

## 【2019年オリコン顧客満足度®調査】

実際にサービスを利用した 13,301 人が選んだ

## 『不動産仲介 売却/購入（マンション・戸建て）』ランキング発表

～満足度の高い評価項目と実際の利用者からのコメントと共に公開～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『不動産仲介 売却（マンション/戸建て）』『不動産仲介 購入（マンション/戸建て）』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

## 2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介

## 『売却』ランキング

マンション ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/mansion/>戸建て ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/kodate/>

## 『購入』ランキング

マンション ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/mansion/>戸建て ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/kodate/>

今回で「売却」が5回目、「購入」が4回目となる『不動産仲介』の満足度調査。過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用したことのある人を対象に、インターネット調査を行いました。

調査は満足度における評価項目を各ランキング毎に設定。『売却』は、「問い合わせ対応」、「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「媒介手続き」、「売却サポート」、「売却価格」、「契約手続き」、「利用のしやすさ」の全8項目、『購入』は、「問い合わせ対応」、「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「購入サポート」、「契約手続き」、「利用のしやすさ」の全6項目となります。また、総合と評価項目別のほか、「地域別」の結果についても公開しています。



## ■ 『不動産仲介 売却 マンション』

住友林業ホームサービスが2年ぶり3度目の1位獲得、  
「担当者の接客力」も高評価

「売却 マンション」で1位となったのは、【住友林業ホームサービス（住友林業ホームサービス株式会社）】。前回の4位からランクアップとなり、2年ぶり3度目の1位獲得となりました。また、8つの評価項目のうち、「問い合わせ対応」、「担当者の接客力」、「媒介手続き」、「売却サポート」、「契約手続き」の5項目でも1位に。なかでも、「担当者の接客力」は81.24点と高得点となっています。

実際の利用者からは、「担当者の熱意がよく伝わり、任せてもいいと思った。売却価格も希望を聞いてくれ、実際に良い相手を探してくれた（60代・男性）」「最初から最後まで誠実に対応してもらった（60代・女性）」などのコメントが寄せられ、特に担当者の接客力への評価の高さがうかがえる結果となりました。

## 【2019年 不動産仲介 売却 マンションランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	4	住友林業ホームサービス	78.05
2	1	野村の仲介+	77.66
2	2	三井住友トラスト不動産	77.66
4	5	大成有楽不動産販売	77.03
5	7	大京穴吹不動産	76.90
6	3	近鉄の仲介	76.61
7	8	三井のリハウス	76.52
8	6	東急リブル	76.37
9	9	長谷工の仲介	75.58
10	10	住友不動産販売	75.31
11	11	センチュリー21	74.62
12	13	福屋不動産販売	71.85

## 『2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 マンションランキング 第1位』

住友林業ホームサービス株式会社 代表取締役社長 櫻井清史氏より受賞コメント

## 住友林業の不動産仲介



不動産仲介 売却 マンションにおいて、3度目の「第1位」の評価をいただくこととなり、大変光栄に存じます。当社は住友林業グループの一員として、「お客様第一主義」を企業理念に掲げ、「お客様の生涯のパートナーであること」を目指し、日々業務に取り組んでいます。ご評価いただいたお客様に感謝するとともに、これからもお客様に満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

## ■『不動産仲介 売却 戸建て』野村の仲介+が4年連続で1位獲得

「売却 戸建て」は2016年から4年連続で【野村の仲介+（野村不動産アーバンネット株式会社）】が1位に。また評価項目では、「問い合わせ対応」、「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「媒介手続き」、「売却サポート」、「売却価格」、「契約手続き」、「利用のしやすさ」の全8項目、部門別では地域別の「首都圏」においても1位となっています。

実際の利用者からは、「最初から最後までじっくり話しを聞いてくれた。できない事、できる事をはっきりしてくれて新しい提案などしてくれた(60代・女性)」「初めての売却だったので事細かに説明をしてくれた(60代・男性)」などのコメントが寄せられました。

【2019年 不動産仲介 売却 戸建てランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	野村の仲介+	76.50
2	4	近鉄の仲介	75.04
3	5	住友林業ホームサービス	74.56
4	5	三井のリハウス	74.23
5	2	三井住友トラスト不動産	74.12
6	3	東急リバブル	73.99
7	8	住友不動産販売	73.19
8	9	福屋不動産販売	72.70
9	7	センチュリー21	72.65

### 《調査概要》 不動産仲介 売却 (マンション/戸建て)

回答者数: マンション 4,349 人 戸建て 2,996 人

調査企業数: マンション 69 社 戸建て 66 社

調査期間: 2019/05/07~2019/05/20、2018/06/11~2018/06/22、2017/05/10~2017/05/22

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 25歳以上

地域: 首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)、東海圏(愛知県、三重県、岐阜県、静岡県)、  
近畿圏(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県)、  
九州圏(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)

条件: 過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して住居用マンションまたは戸建てを売却したことのある人。

その際、売却方法は、「仲介」か「買い取り保証サービス」かは問わない。ただし、「即時買取サービス」は対象外。

ランキング名: 2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却

## ■『不動産仲介 購入 マンション』野村の仲介+が4年連続で1位獲得

【野村の仲介+（野村不動産アーバンネット株式会社）】が、「売却 戸建て」に続き、「購入 マンション」でも4年連続で1位を獲得しました。

また、6つの評価項目のうち、「問い合わせ対応」、「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「購入サポート」、「契約手続き」の5つの項目でも1位となりました。

実際の利用者からは、「担当の方が非常に慎重にすすめてくださったので、信頼できた(60代・女性)」「各件問い合わせに対するレスポンスが早くてやりやすかった(30代・男性)」などのコメントが寄せられました。

【2019年 不動産仲介 購入 マンションランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	野村の仲介+	75.26
2	3	三井のリハウス	74.32
3	2	東急リバブル	74.31
4	4	大成有楽不動産販売	73.05
5	5	三井住友トラスト不動産	72.90
6	6	大京穴吹不動産	72.76
7	8	ビタットハウス	72.51
8	10	住友不動産販売	72.13
9	7	センチュリー21	72.06
10	9	長谷工の仲介	71.05
11	11	福屋不動産販売	70.53

### 『2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 戸建て/購入 マンションランキング 第1位』

野村不動産アーバンネット株式会社 野村の仲介+(PLUS) CS 推進課 ご担当者様より受賞コメント

この度は、顧客満足度ランキング「不動産仲介」の「購入・マンション」「売却・戸建て」において、第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。当社は、「サービス・コンサルティングにおいて、お客様に信頼され長く喜んでいただく」という企業理念を実現させるべく、社員一同営業活動に取り組んでまいりました。日頃のご愛好に感謝申し上げるとともに、今後も「お客様の期待や想いに『それ以上で』応える」という野村の仲介+(PLUS)のブランド使命のもと、より多くのお客様にご満足いただけるよう努めてまいります。

あの人に、頼んでよかった。  
野村の仲介+  
PLUS

## ■『不動産仲介 購入 戸建て』東急リバブルが3年連続で1位獲得

3年連続で【東急リバブル(東急リバブル株式会社)】が1位を獲得しました。また、「問い合わせの対応」、「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「購入サポート」、「契約手続き」、「利用のしやすさ」の6つの全評価項目と、部門別では地域別の「首都圏」においても1位となりました。

実際の利用者からは、「当初マンションの購入希望だったが、戸建の購入まで最後までサポートして頂けた(30代・男性)」「こちらの希望の地域から、より良い物件を探してくれる努力をしてくれました(40代・女性)」などのコメントが寄せられました。

【2019年 不動産仲介 購入 戸建てランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	東急リバブル	73.77
2	2	三井のリハウス	72.35
3	5	住友不動産販売	71.03
4	4	福屋不動産販売	70.92
5	3	センチュリー21	70.68

### 『2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 購入 戸建てランキング 第1位』 東急リバブル株式会社 ご担当者様より受賞コメント



この度は、3年連続で「不動産仲介 購入 戸建て」においてお客様から高い評価をいただいたことを大変うれしく思います。

また、当社をご利用いただいたお客様にこの場を借りて改めて感謝申し上げます。

当社では、お客様よりいただく感謝・お叱りの声に真摯に向き合いお客様満足向上に努めております。

この賞を励みにより多くのお客様にご満足いただける、安心・安全な不動産取引、当社ならではの価値を提供できるように社員一同邁進してまいります。

#### 《調査概要》 不動産仲介 購入 (マンション/戸建て)

回答者数: マンション 4,220 人 戸建て 1,736 人

調査企業数: マンション 69 社 戸建て 59 社

調査期間: 2019/04/26~2019/05/10、2018/06/12~2018/06/19、2017/05/11~2017/05/22

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 25歳以上

地域: 首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)、東海圏(愛知県、三重県、岐阜県、静岡県)、

近畿圏(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県)、九州圏(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)

条件: 過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して住居用マンションまたは戸建てを購入したことがある人。

ランキング名: 2019年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 購入

#### 【オリコン顧客満足度®とは】

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

#### ■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

#### ■2019年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

#### 【お問い合わせ先】

CS事業本部 管理広報ユニット 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204