

【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 43,672 人が選んだ
『賃貸情報店舗』『賃貸情報サイト』ランキング発表
～SUUMO(スーモ)が2016年から4年連続1位を獲得～



“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、『賃貸情報店舗』、『賃貸情報サイト』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 賃貸情報店舗ランキング
 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/>
2019年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報サイトランキング
 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/website/>

実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に、『賃貸情報店舗』、『賃貸情報サイト』の満足度について、インターネット調査を行いました。

調査は、各ランキングごとに満足度における評価項目を設定。『賃貸情報店舗』は、「物件情報の充実度」、「利用のしやすさ」、「担当者の接客力」、「担当者の提案力」、「契約手続き」の5項目、『賃貸情報サイト』は、「サイトの使いやすさ」、「検索のしやすさ」、「物件情報の充実度」、「特集・キャンペーン」、「問い合わせのしやすさ」の5項目となっています。また、総合と評価項目別のほかに、「男女別」、「家族構成別」(『賃貸情報店舗』は「担当者別」も含む)も公開しています。



【サイトTOP画面】

■ 『賃貸情報店舗』各エリアTOP3の結果を公開

今回で6回目となる『賃貸情報店舗』の満足度調査。各エリアでのランキング結果は下記となります。

賃貸情報店舗 エリア別TOP3

北海道			東北			関東		
1	常口アトム	72.93	1	ミニミニ	69.82	1	センチュリー-21	70.53
2	エイブル	72.68	2	ハウスメイト	69.42	2	MAST (お部屋探しマスト)	70.40
3	ピタットハウス	72.14	3	いい部屋ネット	69.29	3	ピタットハウス	70.28
甲信越・北陸			東海			近畿		
1	アーバンホーム	69.97	1	ニッショー	71.75	1	賃貸住宅サービス	72.01
2	アパマンショップ	69.55	2	ミニミニ	71.17	2	ピタットハウス	71.56
3	いい部屋ネット	69.40	3	ホームメイト	71.16	3	ホームメイト	71.41
中国・四国			九州・沖縄			広域		
1	良和ハウス	70.70	1	スマイルプラザ	71.82	1	賃貸住宅サービス	71.41
2	ピタットハウス	70.16	2	別大興産	70.58	2	ホームメイト	70.57
3	MAST (お部屋探しマスト)	69.44	3	いい部屋ネット	70.36	3	ピタットハウス	70.48

※4位以下はサイトにて発表。

■「北海道」ランキング

【常口アトム(株式会社常口アトム)】が2年ぶりの1位獲得となりました。そのほか、評価項目別では「物件情報の充実度」などを含む3項目、男女別の「女性」、家族構成別の「夫婦・カップル」、「ファミリー」、担当者別では「男性担当者」でも1位となっています。

〈利用者のコメント〉「物件情報が多く、希望に近い物件を短い時間で出してもらえた。内覧までの段取りもよく、待ち時間が少なく、要領よく何件か見てまわることができた(30代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/hokkaido/>

■「東北」ランキング

【ミニミニ(株式会社ミニミニ)】が3年連続で1位という結果になりました。評価項目別では、「担当者の接客力」などを含む2項目、男女別の「男性」、担当者別の「男性担当者」でも1位を獲得しています。

〈利用者のコメント〉「引っ越しが急遽決まり、あまり物件数がない時期だったが、こちらの要望通りの物件をすぐに出して内覧させてくれたので対応スピードには好感を覚えた(30代・男性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tohoku/>

■「関東」ランキング

【センチュリー21(株式会社センチュリー21・ジャパン)】が2年連続1位に。評価項目別では、「担当者の提案力」などを含む2項目、男女別の「女性」でも1位となりました。

〈利用者のコメント〉「担当の方がとても親身になってくれて、夜に仕事後でももう一度内覧させてくれたりしたので、迷いなく物件を決めることができとてもありがたかった(30代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kanto/>

■「甲信越・北陸」ランキング

【アーバンホーム(株式会社アーバンホーム)】が初の1位を獲得しました(2017年から調査対象企業)。評価項目別では、「物件情報の充実度」などを含む3項目、家族構成別の「夫婦・カップル」でも1位となりました。

〈利用者のコメント〉「担当の方が親切で、なかなか決まらなかった私たちですがいくつも案を出して紹介してくれた(20代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/koshinetsu-hokuriku/>

■「東海」ランキング

【ニッショー(株式会社ニッショー)】が2年連続で1位を獲得。評価項目別では、「担当者の提案力」などを含む4項目でも1位となりました。また、男女別の「女性」や家族構成別の「一人暮らし」、「夫婦・カップル」、「ファミリー」、担当者別の「男性担当者」なども1位を獲得しています。

〈利用者のコメント〉「担当の方が、自分が住むかのように私の気持ちになり細かいアドバイスをしてくださったり、何か質問してもわかりやすく説明してくださったりで大変満足できとても良かったです(50代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tokai/>

■「近畿」ランキング

【賃貸住宅サービス(株式会社グラート)】が3年ぶりに1位を獲得しました。「物件情報の充実度」などを含む5つの全評価項目と、男女別の「男性」、家族構成別の「夫婦・カップル」、担当者別の「男性担当者」などでも1位となりました。

〈利用者のコメント〉「こちらの希望条件を丁寧に聞いてくれて一生懸命探してくれます。良いところばかりじゃなく悪い所も隠さず話してくれて助かりました。とりあえず丁寧に質問しやすいです(40代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kinki/>

■「中国・四国」ランキング

【良和ハウス(株式会社良和ハウス)】が3年連続で1位となりました。評価項目別では、「物件情報の充実度」など4項目、男女別の「男性」、家族構成別の「ファミリー」、担当者別の「男性担当者」でも1位を獲得しています。

〈利用者のコメント〉こちらの条件に合わせて多くの情報提供をいただいた。不明なことは親切に対応して教えていただいた(40代・男性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/chugoku-shikoku/>

■「九州・沖縄」ランキング

【スマイルプラザ(株式会社三好不動産)】が3年連続1位を獲得。評価項目別では、「利用のしやすさ」など4項目、男女別の「女性」で1位となりました。

〈利用者のコメント〉担当の方がすごく丁寧に対応も早く、人柄も良かったので安心出来た(30代・女性)

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kyushu-okinawa/>

■「広域企業」ランキング

【賃貸住宅サービス(株式会社グラート)】が3年連続1位に。評価項目別では、「物件情報の充実度」などを含む5項目、男女別の両部門、家族構成別の「一人暮らし」、担当者別の「男性担当者」でも1位となりました。

〈利用者のコメント〉「最初にメールで問い合わせた際に返信をくれた方も真心の伝わる丁寧な対応してくれたし、担当になった若い男性も終始親身に物件探し、内覧、契約まで行ってくれ安心して任せられた(30代・女性)」

≫ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/large-region/>

◀調査概要▶ 賃貸情報店舗

エリア	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄	広域企業
回答者数	2,061人	1,074人	6,192人	1,439人	3,353人	4,078人	1,795人	2,128人	18,551人
対象企業数	14社	17社	29社	14社	18社	25社	17社	20社	18社

調査期間: 2019/05/29~2019/06/06、2018/06/19~2018/06/27、2017/05/31~2017/06/05

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18歳以上(高校生を除く) 地域: 全国

条件: 過去5年以内に各エリアにある不動産屋(街の不動産屋を除く)を利用して住 賃貸契約をしたことがある人

ランキング名: 2019年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報店舗

URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/>

■『賃貸情報サイト』SUUMO(スーモ)が4年連続で1位を獲得

今回で6回目となる『賃貸情報サイト』の調査。前回と順位変動はなく、1位の【SUUMO(スーモ)〈株式会社リクルート住まいカンパニー〉】は4年連続の獲得となりました。また、評価項目別では、「サイトの使いやすさ」、「物件情報の充実度」、「特集・キャンペーン」、「問い合わせのしやすさ」の4項目でも1位に。さらに、男女別の「女性」、家族構成別の「一人暮らし」、「ファミリー」でも1位を獲得しました。

実際の利用者からは、「掲載物件が豊富なので希望条件にあった物件が見つかりやすい(30代・女性)」「検索がしやすい。子育て向けなどターゲットを絞った物件も検索しやすく参考になる(20代・女性)」などのコメントがあり、一人暮らしだけでなく、ファミリーでの物件探しの際にも、利用のしやすさが評価されている声が多くありました。

2位にランクインしたのは、【LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)〈株式会社LIFULL〉】。評価項目別では、「検索のしやすさ」、男女別の「男性」、家族構成別の「夫婦・カップル」で1位を獲得しています。

続いて、3位は【at home(アットホーム)〈アットホーム株式会社〉】という結果となりました。

【2019年 賃貸情報サイトランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	SUUMO(スーモ)	68.61
2	2	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	68.28
3	3	at home(アットホーム)	66.77
4	4	CHINTAI	65.66

評価項目別ランキング

サイトの使いやすさ		検索のしやすさ		物件情報の充実度	
1	SUUMO(スーモ)	72.05	1	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	69.86
2	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	71.98	2	SUUMO(スーモ)	69.83
3	at home(アットホーム)	69.64	3	at home(アットホーム)	68.23
4	CHINTAI	68.36	4	CHINTAI	66.74
1	SUUMO(スーモ)	68.36	4	CHINTAI	66.74
2	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	68.36	4	CHINTAI	66.74
3	at home(アットホーム)	68.36	4	CHINTAI	66.74
4	CHINTAI	68.36	4	CHINTAI	66.74
特集・キャンペーン		問い合わせのしやすさ			
1	SUUMO(スーモ)	60.39	1	SUUMO(スーモ)	68.98
2	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	59.08	2	LIFULL HOME'S(ライフフルホームズ)	68.66
3	at home(アットホーム)	58.30	3	at home(アットホーム)	67.74
4	CHINTAI	58.23	4	CHINTAI	66.91

男女別ランキング

男性			女性		
1	LIFULL HOME'S (ライフホームズ)	68.01	1	SUUMO (スーモ)	69.09
2	SUUMO (スーモ)	67.97	2	LIFULL HOME'S (ライフホームズ)	68.50
3	at home (アットホーム)	65.56	3	at home (アットホーム)	67.84
4	CHINTAI	64.89	4	マイナビ賃貸	67.55
—		—	5	CHINTAI	66.32

家族構成別ランキング

一人暮らし			夫婦・カップル			ファミリー		
1	SUUMO (スーモ)	68.48	1	LIFULL HOME'S (ライフホームズ)	68.28	1	SUUMO (スーモ)	69.38
2	LIFULL HOME'S (ライフホームズ)	68.18	2	SUUMO (スーモ)	68.03	2	LIFULL HOME'S (ライフホームズ)	68.39
3	at home (アットホーム)	66.79	3	at home (アットホーム)	66.72	3	at home (アットホーム)	67.03
4	CHINTAI	66.15	4	CHINTAI	65.42	4	CHINTAI	65.26

「調査概要」 賃貸情報サイト

回答者数： 3,001人 調査企業数： 13社

調査期間： 2019/05/21～2019/05/27、2018/06/15～2018/06/19、2017/05/31～2017/06/05

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18歳以上（高校生を除く） 地域： 全国

条件： 過去3年以内に賃貸情報サイトで住宅を探して入居した人

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報サイト

URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/website/>

【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