

【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 13,258 人が選んだ

『リフォーム（大型/戸建て/マンション）』ランキング発表
～実際の利用者コメントとともにランキング結果を公開～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で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、『リフォーム（大型/戸建て/マンション）』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。

調査は過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつ選定に関与したことがある20歳以上の男女を対象に、総合満足度のほか、設定した満足度を構成する評価項目についてインターネット調査を実施いたしました。

各ランキングと総合TOP3の結果は下記となります。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 リフォームランキング TOP3

【大型リフォーム】

https://life.oricon.co.jp/rank_reform/large/

総合順位	サービス名	総合得点
1	パナソニック リフォーム	76.74
2	旭化成リフォーム	76.59
3	住友不動産のリフォーム	76.36

【戸建てリフォーム】

https://life.oricon.co.jp/rank_reform/kodate/

総合順位	サービス名	総合得点
1	ビバホーム LIXIL VIVA	77.86
2	ミサワリフォーム	77.80
3	PanasonicリフォームClub	77.35

【マンションリフォーム】

https://life.oricon.co.jp/rank_reform/mansion/

総合順位	サービス名	総合得点
1	LIXILリフォームショップ	78.51
2	パナソニック リフォーム	77.93
3	長谷工リフォーム	77.91

TOPICS

▶「大型リフォーム」

パナソニック リフォームが2015年からの調査開始以来初の1位に

▶「戸建てリフォーム」

ビバホーム LIXIL VIVAが2014年からの調査開始以来初の1位に

▶「マンションリフォーム」

LIXILリフォームショップが2年連続で1位に

『大型リフォーム』

パナソニック リフォームが2015年からの調査開始以来初の1位に

【パナソニック リフォーム（パナソニックリフォーム株式会社）】が、2015年からの調査開始以来初の1位を獲得しました（※リフォームの調査は2009年から実施、大型リフォームとしての発表は2015年より）。

評価項目別では、「営業担当者の提案力」「工程管理」「仕上がり」の3項目で1位に。また、業態別の「ハウスメーカー」、男女別の「女性」でそれぞれ1位となりました。

《利用者のコメント》

「希望したとおり、完了した。予定日が把握できたので安心でした（60代以上・女性）」

「仕事が丁寧。不良箇所を指摘しても嫌な顔せずすぐ対応してくれる（60代以上・男性）」

『戸建てリフォーム』

ビバホーム LIXIL VIVAが2014年からの調査開始以来初の1位に

【ビバホーム LIXIL VIVA（株式会社LIXILビバ）】が、2014年からの調査開始以来初の1位を獲得しました（※リフォームの調査は2009年から実施、戸建てリフォームとしての発表は2014年より）。

評価項目別では、「費用の適切さ」「工程管理」「仕上がり」の3項目で1位に。業態別では「ホームセンター」、男女別では「女性」で1位となりました。

《利用者のコメント》

「説明がとにかく分かりやすく、費用も初めから明確でした。施工までも早くて、施工してくれた業者の方も誠実でした（50代・女性）」

「施工業者は、しっかりしていて工事内容はそれなりによく、現場監督もしっかりしていた（60代以上・男性）」

『マンションリフォーム』

LIXILリフォームショップが2年連続で1位に

【LIXILリフォームショップ（株式会社LIXIL）】が、2年連続で1位を獲得しました。評価項目別では、「費用の適切さ」「営業担当者の提案力」「工程管理」「仕上がり」「保証・アフターサービス」の5項目と、地域別の「近畿」で1位となりました。

《利用者のコメント》

「常にこちらの問い合わせにスピーディーに対応してくれていて信頼度が上がった（50代・男性）」

「希望予算を考慮した提案を色々としてくださり、とても良かったです（40代・女性）」

《調査概要》	
大型リフォーム	
<ul style="list-style-type: none"> ■評価項目別：費用の適切さ/営業担当者の提案力/営業担当者の接客力/工程管理/仕上がり/保証・アフターサービス/施工担当者の対応 ■業態別：ハウスメーカー ■顧客別：新規顧客 ■地域別：関東/東海 ■男女別：男性/女性 ■回答者数： 1,550人 ■調査企業数： 103社 ■調査期間： 2019/07/25～2019/09/02、2018/07/25～2018/08/01、2017/07/26～2017/08/04 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 ■条件： 過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人 ■正式ランキング名 「2019年 オリコン顧客満足度調査 大型リフォームランキング」 	
戸建てリフォーム	
<ul style="list-style-type: none"> ■評価項目別：費用の適切さ/営業担当者の提案力/営業担当者の接客力/工程管理/仕上がり/保証・アフターサービス/施工担当者の対応 ■業態別：ハウスメーカー/ホームセンター/住設・建材/家電量販店 ■顧客別：新規顧客 ■地域別：関東/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄 ■男女別：男性/女性 ■営業担当者別：男性営業担当者/女性営業担当者 ■回答者数： 9,111人 ■調査企業数： 140社 ■調査期間： 2019/07/25～2019/09/02、2018/07/25～2018/08/01、2017/07/26～2017/08/04 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 ■条件： 過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人 ■正式ランキング名 「2019年 オリコン顧客満足度調査 戸建てリフォームランキング」 	
マンションリフォーム	
<ul style="list-style-type: none"> ■評価項目別：費用の適切さ/営業担当者の提案力/営業担当者の接客力/工程管理/仕上がり/保証・アフターサービス/施工担当者の対応 ■業態別：デベロッパー/リフォーム専門/ホームセンター/家電量販店 ■顧客別：新規顧客 ■地域別：関東/東海/近畿 ■男女別：男性/女性 ■回答者数： 2,597人 ■調査企業数： 97社 ■調査期間： 2019/07/25～2019/09/02、2018/07/25～2018/08/01、2017/07/26～2017/08/04 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 ■条件： 過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人 ■正式ランキング名 「2019年 オリコン顧客満足度調査 マンションリフォームランキング」 	

《注目ランキング》

子育て世帯・共働き世帯必見

「ハウスクリーニング」「家事代行サービス」「コインランドリー」ランキング

年末の大掃除など、家事の悩みが増えるこの季節。なるべく負担を減らしたい、少しでも時短をしたいなど、お悩み解決の比較・検討におすすめのランキングをピックアップ。子育て世帯・共働き世帯注目の「家事支援サービス」ランキングです。



家事代行サービス <https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>

ハウスクリーニング <https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

コインランドリー <https://life.oricon.co.jp/rank-laundromat/>

【2019年 家事代行サービス】

総合順位	サービス名	総合得点
1	家事の達人	75.54
2	ダスキン メリーメイド	74.49
3	マイ暮らす	74.46

【2019年 ハウスクリーニング】

総合順位	サービス名	総合得点
1	ヘアーズ	76.55
2	ダスキン サービスマスター	75.42
3	おそうじ本舗	75.14

【2019年 コインランドリー】

総合順位	サービス名	総合得点
1	mammaciao	70.80
2	WASHハウス	70.63
3	コインランドリー ピエロ	70.51

※その他にも日本最大規模の調査によるランキング結果を WEB サイトにて発表しております。



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。

オリコン顧客満足度®公式サイト <https://life.oricon.co.jp/>

現在155ランキングを公開中 (2019年12月時点)

■保険

自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険
海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ

■金融

ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング
住宅ローン/FX取引/銀行カードローン/ノンバンクカードローン

■塾

大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役) / 高校受験(集団塾/個別指導塾) / 中学受験(集団塾/個別指導塾) / 公立中高一貫校対策 集団塾 / 小学生(集団塾/個別指導塾) / (小学生向け/中学生向け/高校生向け) 通信教育/家庭教師/幼児・小学生 学習教室/

■スクール

英会話教室/子ども英語/オンライン英会話/通信講座/資格スクール/公務員試験予備校/企業研修(経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け)

■生活

ネット印刷通販/ふるさと納税サイト/ウォーターサーバー/ハウスクリーニング/家事代行サービス/引越し会社/ トランクルーム/食材宅配サービス/定額制動画配信/カラオケボックス/レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サイト/コインランドリー

■通信

格安SIM/格安スマホ/プロバイダ

■住宅

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) / 分譲マンション管理会社/賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/リフォーム(大型/戸建て/マンション) / 新築分譲マンション/ハウスメーカー 注文住宅/建売住宅 パワービルダー 関東/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社

■小売

スーツショップ/紳士服専門店

■トラベル

旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行) / 格安航空券比較サイト/格安ホテル比較サイト

■美容

エステサロン/サロン検索予約サイト

■スポーツ&ヘルス

フィットネスクラブ/24時間ジム 関東/キッズスイミング スクール

■ウエディング

ハウスウエディング/格安ウエディング/結婚相談所/結婚式場相談カウンター/結婚式場情報サイト

■人材関連

新卒エージェント/新卒採用サイト/アルバイト情報サイト/転職サイト/転職サイト 女性/転職エージェント/看護師転職/ハイクラス・ミドルクラス転職/人材派遣会社/製造派遣/派遣情報サイト/新卒採用サイト 採用担当向け/新卒エージェント 採用担当向け

※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・田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204