

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

# 満足度の高い"住宅系サービス"ランキング発表

### スウェーデンハウスが6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、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、3つの住宅系サービス『新築分譲マンション』『ハウスメーカー 注文住宅』『建売住宅』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、2019年10月に（※各詳細は調査概要にて）、3つの住宅系サービスにおける評価について、全国の実際のサービス利用者に対し、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。総合満足度のほかに、各ランキングに評価項目別、部門別を設定。回答を集計し、結果を発表しております。



## TOPICS

### ▶ 新築分譲マンション(首都圏/東海/近畿/九州NEW)

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/>

〈近畿〉三井不動産レジデンシャルが2017年からの調査開始以来初の1位に  
〈九州〉今回ランキング初成立で、大和ハウス工業が1位に

### ▶ ハウスメーカー 注文住宅

»<https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>

スウェーデンハウスが6年連続1位に、全体的に高評価を獲得

### ▶ 建売住宅 ビルダー(北関東NEW/首都圏/東海/近畿)

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/powerbuilder/>

〈北関東〉グランディハウスが総合&評価項目別すべてで調査開始以来初の1位に  
〈首都圏〉ポラスが2年連続1位に

### ▶ 建売住宅 ハウスメーカー

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/housemaker/>

積水ハウスが2年連続1位に

### ▶ 建売住宅 不動産会社

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/estate/>

野村不動産が2019年の調査開始以来初の1位に

※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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

## 『新築分譲マンション』地域別TOP5を公開

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/>

### 2020年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンションランキング TOP5

総合順位	首都圏	総合得点	東海	総合得点	近畿	総合得点	九州	総合得点
1位	野村不動産	73.69	大和ハウス工業	73.21	三井不動産レジデンシャル	75.29	大和ハウス工業	74.83
2位	住友不動産	73.16	穴吹工務店	71.74	住友不動産	75.11	九州旅客鉄道	73.39
3位	東京建物	73.08	野村不動産	70.91	阪急阪神不動産	74.60	穴吹興産	72.64
4位	三井不動産レジデンシャル	72.88	プレサンスコーポレーション	70.86	野村不動産	73.47	穴吹工務店	71.88
5位	大成有楽不動産	72.83	三井不動産レジデンシャル	70.30	三菱地所レジデンス	72.21	西日本鉄道	71.62

※サイトではTOP5以下も公開しています。

### 〈近畿〉三井不動産レジデンシャルが2017年からの調査開始以来初の1位に

【三井不動産レジデンシャル（三井不動産レジデンシャル株式会社：東京都中央区）】が2017年からの調査開始以来初の1位となりました。評価項目別では、「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「マンションの構造・設計」「住戸の構造・設計」「住戸設備」「共有施設」「金額の納得感」の7項目で、さらに男女別の「男性」、規模別の「大規模<sup>※1</sup>」「タワーマンション」、家族構成別の「ファミリー」でも1位となりました。（※<sup>1</sup>「大規模」：世帯数が100戸以上の規模を対象）

#### 《実際の利用者コメント》

「24時間ゴミが捨てられる。眺望がいい。地震の時の、免震性がすばらしかった。管理人さんや他の方が皆感じが良い（50代・女性）」

「子供さんがいるお宅には、かなり充実した設備が整っている！ベランダが広くて快適です（40代・女性）」

続いて、2位は【住友不動産（住友不動産株式会社：東京都新宿区）】がランクイン。評価項目別では「立地」「情報提供」「周辺環境」「アフターフォロー」の4項目で、男女別では「女性」で1位となりました。

3位の【阪急阪神不動産（阪急阪神不動産株式会社：大阪府大阪市）】は、規模別の「小規模<sup>※2</sup>」で1位となりました。（※<sup>2</sup>「小規模」：世帯数が100戸未満の規模を対象）

### 〈九州〉今回ランキング初成立で、大和ハウス工業が1位に

今回、「首都圏」「東海」「近畿」に加え「九州」がランキング初成立（※データは2年分（2019・2020年）の集計）となり、【大和ハウス工業（大和ハウス工業株式会社：大阪府大阪市）】が1位を獲得しました。評価項目別では、「立地」「周辺環境」「デザイン」「マンションの構造・設計」「住戸の構造・設計」「住戸設備」「共有施設」「金額の納得感」「アフターフォロー」の9項目で、また男女別の「男性」、家族構成別の「ファミリー」でも1位となりました。

#### 《実際の利用者コメント》

「徒歩圏内に全ての必要施設があり、とても快適です（30代・女性）」

「建材や人件費が高騰する前で比較的安く買った。ブランド力を感じる（50代・男性）」

続いて、2位は【九州旅客鉄道（九州旅客鉄道株式会社：福岡市博多区）】がランクイン。評価項目別では、「情報提供」「引渡し時の住宅確認」、男女別の「女性」、規模別の「小規模」「大規模<sup>※</sup>」で1位となりました。

3位は【穴吹興産（穴吹興産株式会社：香川県高松市）】という結果となりました。

**※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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。**

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

## 『ハウスメーカー 注文住宅』スウェーデンハウスが6年連続1位に

»<https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>

【スウェーデンハウス（スウェーデンハウス株式会社：東京都世田谷区）】が、6年連続で1位を獲得しました。評価項目別では、「モデルハウス」「情報のわかりやすさ」「営業スタッフの対応」「金額の納得感」「設計担当者の対応」「デザイン」「住居の性能」「設備・内装の質」「施工担当者の対応」「アフターサービス」「長期保証」の14項目中11項目で1位と全体的に平均以上の点数で、高評価となりました。

さらに地域別の「関東」、男女別の「男性」「女性」、世帯別の「1世帯」、工法別の「木造」、築年数別の「2-6年以内」「7-10年以内」、営業担当者別の「男性営業担当者」でも1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査  
ハウスメーカー 注文住宅ランキング TOP5

総合順位	サービス名	総合得点
1位	スウェーデンハウス	79.71
2位	ヘーベルハウス	78.59
3位	積水ハウス	77.72
4位	住友林業	77.48
5位	三井ホーム	77.07

※サイトではTOP5以下も公開しています。

### 《実際の利用者コメント》

「営業担当者が、ローンを組むのに、対銀行に対し、粘り強く交渉していただき無事に家を、購入することができました（50代・男性）」

「住む側の気持ちになって全てを進めてくれた。どこをとっても楽しく入居までスムーズだった（50代・女性）」

2位は【ヘーベルハウス(旭化成ホームズ株式会社：東京都千代田区)】がランクイン。評価項目別では「打合せのしやすさ」「付帯サービス」、地域別の「東海」「近畿」、世帯別の「2世帯」、工法別の「鉄骨造」、築年数別の「1年以内」、営業担当者別の「女性営業担当者」で1位となりました。

続いて、3位は【積水ハウス(積水ハウス株式会社：大阪府大阪市)】がランクインとなりました。評価項目別では「ラインナップの充実度」、地域別の「東北」「甲信越・北陸」で1位となりました。

## 『建売住宅 ビルダー』地域別TOP4を公開

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/powerbuilder/>

2020年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ビルダーランキング TOP4

総合順位	北関東	総合得点	首都圏	総合得点	東海	総合得点	近畿	総合得点
1位	グランディハウス	65.49	ボラス	65.31	ウッドフレンズ	64.73	飯田産業	61.89
2位	ケイアイスター不動産	63.23	東栄住宅	64.61	エサキホーム	64.33	一建設	61.71
3位	一建設	61.84	オープンハウス・ディベロップメント	62.38	東栄住宅	63.33	アーネストワン	60.02
4位	アーネストワン	59.14	飯田産業	61.42	一建設	61.85	ファースト住建	59.56

※サイトではTOP4以下も公開しています。

## 〈北関東〉グランディハウスが総合&評価項目別すべてで調査開始以来初の1位に

前回の「建売住宅 パワービルダー 関東」を“首都圏”と“北関東”に分解して調査した今回のランキング。栃木・茨城・群馬を主な展開地域とする【グランディハウス(グランディハウス株式会社：栃木県宇都宮市)】が、〈北関東〉で初の1位を獲得しました。さらに、評価項目別全10項目(「立地」「情報提供」「周辺環境」「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住宅構造・設計」「住宅設備」「金額の納得感」「長期保証」「アフターフォロー」と都道府県別「茨城県」、男女別「男性」「女性」、築年数別「2-6年以内」でも1位を獲得し幅広い分野で高い評価を得ています。

### 《実際の利用者コメント》

「購入前はとにかく情報が欲しかった我が家。ほぼ3日に1回通っていただき、新築の情報などを教えてもらえました（20代・女性）」

「建売を購入したが注文住宅並みのオリジナリティがあったこと（30代・男性）」

## 《首都圏》ポラスが2年連続1位に

【ポラス（ポラス株式会社：埼玉県越谷市）】が2年連続で1位を獲得しました。（2019年は「建売住宅 パワービルダー 関東」で1位）評価項目別では、「情報提供」「デザイン」「住宅設備」「長期保証」「アフターフォロー」の5項目で、都道府県別の「埼玉県」「千葉県」、男女別の「男性」「女性」、築年数別の「2-6年以内」「7-10年以内」でも1位となりました。

### 《実際の利用者コメント》

「何か問題等があり連絡すると、すぐ担当の人から連絡や訪問がある。ローンのシミュレーションも分かりやすかった（30代・女性）」  
 「どこに行くのも便利。キッチンも使いやすい。窓もたくさんあり風通しもよい。植木も見映えよく植えてくれた（40代・女性）」

## 『建売住宅 ハウスメーカー』 積水ハウスが2年連続で1位に

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/housemaker/>

【積水ハウス（積水ハウス株式会社：大阪府大阪市）】が、2年連続で1位を獲得しました。評価項目別では、「立地」「情報提供」「周辺環境」「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住宅構造・設計」「金額の納得感」「アフターフォロー」と10項目中8項目で1位に。さらに、地域別の「関東」「近畿」、男女別の「男性」「女性」、築年数別の「7-10年以内」でも1位となり、男女問わず幅広い支持を得ていることがわかりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査  
建売住宅 ハウスメーカーランキング TOP5

総合順位	サービス名	総合得点
1位	積水ハウス	75.52
2位	パナソニック ホームズ	74.53
3位	ダイワハウス	74.43
4位	セキスイハイム	74.22
5位	トヨタホーム	72.53

※サイトではTOP5以下も公開しています。

### 《実際の利用者コメント》

「耐震性が際立っていることや仕事が丁寧と思う、アフターサービス、完成後のフォロー等満足している（60代以上・男性）」  
 「アフターサービスもちゃんとしていてちょっとしたことかも聞きやすいし対応してくれる。建売だが背が高いのでキッチンの高さを変えてくれたりありがたかった（30代・女性）」

2位には【パナソニック ホームズ（パナソニック ホームズ株式会社 本社：大阪府豊中市）】がランクイン。評価項目別では、「住宅設備」で1位となりました。続いて3位には【ダイワハウス（大和ハウス工業株式会社 本社：大阪府大阪市）】となり、地域別の「東海」で1位となりました。

## 『建売住宅 不動産会社』

### 野村不動産が2017年の調査開始以来初の1位に

»<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/estate/>

【野村不動産（野村不動産株式会社 本社：東京都新宿区）】が、2017年の調査開始以来初の1位を獲得しました。評価項目別では、「情報提供」「周辺環境」「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住宅構造・設計」「住宅設備」「長期保証」「アフターフォロー」と10項目中8項目で1位に。また地域別の「関東」、男女別の「女性」でも1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査  
建売住宅 不動産会社ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	野村不動産	72.50
2位	三井不動産レジデンシャル	71.97
3位	東急不動産	69.98
4位	住友不動産	68.39

※サイトではTOP5以下も公開しています。

### 《実際の利用者コメント》

「内装が丁寧であると感じた。扉が当たるところにクッションシールが貼ってあり、丁寧さに感激した。住み心地はいい（50代・女性）」  
 「自分たちの購入時の悩みや心配ごととも合わせて親切丁寧にに対応してくれた（40代・男性）」

2位には【三井不動産レジデンシャル（三井不動産レジデンシャル株式会社 本社：東京都中央区）】がランクイン。評価項目別では、「立地」「金額の納得感」、築年数別の「7-10年以内」で1位に。続いて3位は【東急不動産（東急不動産株式会社：東京都港区）】となりました。

<p>「調査概要」</p>
<p><b>2020年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 首都圏/東海/近畿/九州ランキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■サンプル数： 首都圏 7,779人 東海 1,123人 近畿 3,191人 九州 663人</li> <li>■規定人数： 首都圏/近畿 100人以上 東海/九州 50人以上</li> <li>■調査企業数： 首都圏 60社 東海 38社 近畿 47社 九州 34社</li> <li>■定義： 「分譲マンション」とは、不動産会社が部屋を一室ずつ販売するマンションを指す。 「新築の分譲マンション」を対象とし、「中古の分譲マンション」は対象外とする。なお、マンションは主にタワーマンション、多棟マンション、小規模低層マンション、小規模中高層マンションの4つに分けられるが、いずれも対象とする。 ※「小規模」とは、世帯数が100戸未満の規模を対象とする。「大規模」とは、世帯数が100戸以上の規模を対象とする。</li> <li>■調査期間： 2019/10/11～2019/10/18、2018/10/05～2018/10/12、2017/10/06～2017/10/17 (九州のみ 2019/10/11～2019/10/18、2018/10/05～2018/10/12)</li> <li>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上 地域：首都圏(埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県) 東海(愛知県、岐阜県、三重県、静岡県) 近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県) 九州(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県) 条件：首都圏/東海/近畿 過去12年以内に、新築分譲マンションに入居し、購入物件の選定に関与した人 九州 過去11年以内に、新築分譲マンションに入居し、購入物件の選定に関与した人</li> </ul>
<p><b>2020年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスメーカー 注文住宅ランキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■サンプル数： 14,954人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 48社</li> <li>■定義： 注文住宅を施工・販売するハウスメーカー、ビルダー、工務店が対象。 「注文住宅」とは、建物の構造や間取り、設備、内装などを自分の希望どおりにできる住宅を指す。 また、デザインやコンセプトなど、予め設定されている商品の注文住宅も含む。 ただし、土地と住宅をセットで販売し、間取りや設備が決まっている（購入者の意向が反映されない）新築分譲住宅の「建売住宅」は対象外とする。</li> <li>■調査期間： 2019/10/10～2019/10/15、2018/10/19～2018/10/29、2017/10/24～2017/10/31</li> <li>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上 地域：全国 条件：過去12年以内に新築した注文住宅に在住であり、かつハウスメーカー/工務店（個人経営除く）の選定に関与した人</li> </ul>
<p><b>2020年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ビルダー 北関東/首都圏/東海/近畿ランキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■サンプル数： 北関東 526人 首都圏 3,900人 東海 1,224人 近畿 907人</li> <li>■規定人数： 北関東/東海/近畿 50人以上 首都圏 100人以上</li> <li>■調査企業数：北関東 19社 首都圏 54社 東海 32社 近畿 39社</li> <li>■定義： 施工を基本的にすべて自社または自社グループで行っているビルダーを対象とする。ハウスメーカー、不動産会社は対象外とする。</li> <li>■調査期間： 2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19、2017/10/05～2017/10/23</li> <li>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上</li> <li>■地域：北関東(茨城県、栃木県、群馬県) 首都圏(埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県) 東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県) 近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)</li> <li>■条件：過去12年以内に、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人</li> </ul>
<p><b>2020年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ハウスメーカーランキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■サンプル数： 1,514人 規定人数： 100人以上 調査企業数：13社</li> <li>■定義： 新築建売住宅を販売しているプレハブ建築協会の正会員企業/準会員企業または住宅生産振興財団の会員企業を対象とする。</li> <li>■調査期間： 2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19、2017/10/05～2017/10/23</li> <li>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上 地域：全国</li> <li>■条件：過去12年以内に、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人</li> </ul>
<p><b>2020年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 不動産会社ランキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■サンプル数： 695人</li> <li>■規定人数： 50人以上</li> <li>■調査企業数：15社</li> <li>■定義： 大規模な宅地造成をして新築建売住宅を販売する不動産デベロッパーを対象とする。</li> <li>■調査期間： 2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19、2017/10/05～2017/10/23</li> <li>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25歳以上 地域：全国</li> <li>■条件：過去12年以内に、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人</li> </ul>

## 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®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。**

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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