

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位
(送信枚数: 計 6 枚)

2015 年 2 月 24 日

2015 年度 オリコン顧客満足度ランキング 『ハウスメーカー（注文住宅）』、『住宅設備ショールーム』新規発表

『ハウスメーカー（注文住宅）』総合第 1 位は【スウェーデンハウス】
全 15 項目中 12 項目でベスト 3 入り
家選びからアフターケアまで、トータルで高い満足度

『住宅設備ショールーム』総合第 1 位は【タカラスタANDARD】
「商品の品質の良さ」「価格の妥当性」で高満足度

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を 2006 年より発表。今月、『ハウスメーカー』(<http://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>)と、『住宅設備ショールーム』(<http://life.oricon.co.jp/rank-showroom/>)のランキングを発表致しましたのでお知らせ致します。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しく願い申し上げます。

<『ハウスメーカー』ランキングに関する分析と傾向>

■ 知名度の高い国産ハウスメーカーに負けないサービスで、輸入住宅メーカーが 1 位を獲得！

2015 年度 オリコン顧客満足度ランキング『ハウスメーカー（注文住宅）』〈総合〉

総合 順位	ハウスメーカー名	2015 年度 満足度（点）
1	スウェーデンハウス	76.57 点
2	旭化成ホームズ（ヘーベルハウス）	76.22 点
3	積水ハウス	75.66 点
4	三井ホーム	74.82 点
5	住友林業	74.68 点
6	パナホーム	73.83 点
7	トヨタホーム	73.35 点
8	住友不動産	73.19 点
9	セキスイハイム	73.15 点
10	ミサワホーム	72.96 点



『ハウスメーカー（注文住宅）』
総合第 1 位【スウェーデンハウス】
(※画像はモデルルーム)

総合第1位は、満足度 76.57 点の輸入住宅メーカー【スウェーデンハウス】。『項目別ランキング』(※2、3 ページ目参照)を見ると、全 15 項目中 12 項目が堂々のベスト 3 入りだ。「設備・内装の質の高さ」、「オープンハウスやモデルルームの充実度」といった住宅そのものや住宅の選びやすさに加え、「営業スタッフの対応」、「施工担当者の対応の良さ」といったスタッフのマンパワー、そして「アフターケアの充実度」と、家選びの第一歩からアフターケアに至るまで高得点を獲得した。(※次ページに続く)

【お問い合わせ先】 株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

ユーザーの“メーカー選定時の最重視項目”である「金額の妥当性（建設費、付帯工事費、諸費用、含む）」では、上位3社のいずれもベスト10外という結果に。しかし、ユーザーにとっては一生に一度の大きな買い物だけに「金額の妥当性」は当然重視するものの、「商品の性能の良さ」を中心とした、家選びからアフターケアに至るまでの一連の重視項目も「金額の妥当性」に次いで高く、それらトータルの満足度が総合ランキングに反映されたといえる。

実際に『項目別ランキング』を見てみると、上位3社の【スウェーデンハウス】、【旭化成ホームズ（ヘーベルハウス）】、【積水ハウス】は、家選びからアフターケアに至るまでの一連の項目でいずれも高満足度を獲得しており、この結果からも戸建て住宅を新築するユーザーが、本当に求めているものが分かる結果となった。ちなみに『築年数別』の満足度ランキングでは、総合第2位の【旭化成ホームズ（ヘーベルハウス）】は、築年数「1年以内」は10位、「2～6年」は4位、「7～10年」は1位と、築年数が増すほどランクアップしている。家を建てる前はもちろん、建てた後こそ重要というユーザーの視点も見逃せない。

〈スウェーデンハウス担当者コメント〉

高性能・高耐久住宅のリーディングカンパニーとして、1984年の創業以来ワングレード・ハイスペックを貫いてきました。それは、全てのお客様に同じ快適性能と子や孫の世代まで住み続けられる安心感をお届けしたい想いからです。そして、建てた後を重要視している弊社の企業姿勢として業界で初めて取り組んだ、全棟高性能表示システム（C値、Q値の全棟提示）や50年間の無料定期健診システムでのサポートを実施しています。企業理念である「資産としての価値が持続する家づくり」をお届けすることにより、顧客満足に繋がる事と考え取り組んでいます。

【項目別ランキング】

順位／項目	打合せのしやすさ	オープンハウスやモデルルームの充実度	商品情報のわかりやすさ	営業スタッフの対応	金額（建設費、付帯工事費、諸費用含む）の妥当性
1	住友不動産 79.71点	スウェーデンハウス 82.12点	積水ハウス 72.94点	スウェーデンハウス 78.58点	アイフルホーム 76.82点
2	積水ハウス 79.16点	旭化成ホームズ（ヘーベルハウス） 80.39点	スウェーデンハウス 72.84点	積水ハウス 76.30点	住友不動産 74.48点
3	旭化成ホームズ（ヘーベルハウス） 78.99点	積水ハウス 79.36点	旭化成ホームズ（ヘーベルハウス） 71.40点	旭化成ホームズ（ヘーベルハウス） 75.82点	タマホーム 73.35点
4	トヨタホーム 78.13点	セキスイハイム 79.05点	パナホーム 70.84点	三井ホーム 75.54点	トヨタホーム 67.41点
5	三井ホーム 77.50点	一条工務店 78.29点	三井ホーム 70.69点	住友林業 74.34点	一条工務店 66.70点

※2ページ目に続く

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
 TEL：03-5785-5628 FAX：03-3470-0626 e-mail：ml-cs@oricon.jp

順位／項目	見積り金額の正確さ・明確さ	設計担当者の対応	デザイン	付帯サービス（提携ローン、契約時特典含む）の充実度	商品（住居）のラインナップの豊富さ
1	アイフルホーム 75.60 点	三井ホーム 77.01 点	三井ホーム 77.75 点	スウェーデンハウス 72.25 点	積水ハウス 73.48 点
2	スウェーデンハウス 73.18 点	スウェーデンハウス 75.64 点	スウェーデンハウス 76.63 点	積水ハウス 69.94 点	スウェーデンハウス 72.76 点
3	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 71.60 点	積水ハウス 75.00 点	積水ハウス 75.01 点	セキスイハイム 69.64 点	住友林業 72.47 点
4	積水ハウス 71.41 点	住友林業 74.38 点	住友林業 74.84 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 69.25 点	三井ホーム 71.58 点
5	住友不動産 71.34 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 74.38 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 74.74 点	トヨタホーム 69.18 点	住友不動産 70.45 点

順位／項目	商品（住居）の性能の良さ	設備・内装の質の高さ	施工担当者の対応の良さ	アフターケアの充実度	会社の信頼性
1	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 87.24 点	スウェーデンハウス 82.27 点	スウェーデンハウス 80.30 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 82.25 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 87.05 点
2	スウェーデンハウス 85.88 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 79.04 点	住友林業 79.85 点	積水ハウス 80.13 点	積水ハウス 85.13 点
3	セキスイハイム 82.11 点	住友林業 79.00 点	旭化成ホームズ （ヘーベルハウス） 79.72 点	スウェーデンハウス 80.05 点	住友林業 84.51 点
4	積水ハウス 82.06 点	積水ハウス 78.69 点	積水ハウス 77.94 点	住友林業 79.51 点	トヨタホーム 82.84 点
5	三井ホーム 81.47 点	三井ホーム 78.62 点	三井ホーム 76.84 点	セキスイハイム 76.52 点	スウェーデンハウス 81.39 点

【調査概要】

〈ハウスメーカー（注文住宅）〉

◎調査期間 2014/12/05～2014/12/08

◎回答者数 5,000 サンプル

◎調査対象者 性別：男女、年齢：25歳以上、地域：全国、条件：過去10年以内に新築した注文戸建住宅に在住であり、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

【お問い合わせ先】 株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

＜『住宅設備ショールーム』ランキングに関する分析と傾向＞

■総合第1位は【タカラスタンダード】 ユーザー重視項目の「商品の品質の良さ」「価格の妥当性」で高満足度を獲得

2015 年度 オリコン顧客満足度ランキング『住宅設備ショールーム』〈総合〉

総合 順位	企業名	2015 年度 満足度（点）
1	タカラスタンダード	76.91 点
2	TOTO	76.77 点
3	パナソニック	76.57 点
4	東京ガス	76.15 点
5	YKK AP	75.43 点
6	LIXIL（リクシル）	75.40 点
7	大阪ガス	74.90 点
8	クリナップ	74.53 点
9	ノーリツ	73.49 点
10	ナカヤマ	66.43 点



Takara standard

「きれい」と暮らそう、高品位ホーロー。

『住宅設備ショールーム』
総合第1位【タカラスタンダード】

『住宅設備ショールームランキング』の総合第1位は【タカラスタンダード】。『項目別ランキング』（※5 ページ目参照）では、ユーザーが最も重視する「商品の品質の良さ」で1位、「価格の妥当性」で2位と、どちらも高満足度を獲得。高品質に加え、価格の満足度も高く、コストパフォーマンスの良さがユーザーに評価されたといえる。なお、2位【TOTO】、3位【パナソニック】、4位【東京ガス】ともに76点台と、上位4社は僅差だった。

また、「当社独自のホーロー商品を実際に見て・触れて納得して購入いただくために、当社は早い段階からショールームの重要性を感じ、全国170ヶ所の地域に密着したショールームを展開すると共に、アドバイザーに対する人材教育にも力を入れております。今後もお客様にご満足頂けるよう、日々努力して参ります」（タカラスタンダード担当者）との言葉通り、「ショールームの立地の良さ」はユーザーが重視する項目のひとつ。

上記の「商品の品質の良さ」、「価格の妥当性」に加え、総合第2位の【TOTO】、総合第3位の【パナソニック】とも、「ショールームの立地の良さ」の項目で高満足度を獲得している。これについては、総合第4位の東京ガスが1位、総合第7位の大阪ガスが2位（※5 ページの項目別ランキング参照）で、それぞれ地域に根ざした企業であることを鑑みると高順位であり、やはり「ショールームの立地の良さ」が、「商品の品質の良さ」などとともに関係しているといえる。

そして、特筆すべきは、トステム、INAX、新日軽、サンウエーブ工業、東洋エクステリアが2011年に統合して誕生したLIXIL（リクシル）。総合順位こそ第6位だが、統合後まだ間もないなか、どの分野もまんべんなく満足度を獲得（※5 ページの項目別ランキング参照）しており、今後注目したい。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

【項目別ランキング】

順位／項目	ショールームの立地の良さ (アクセスの良さ)	ショールーム内の清潔度・雰囲気	ショールーム内の設備の充実度	展示商品の見やすさ	展示商品の豊富さ	スタッフの対応
1	東京ガス 73.99 点	パナソニック 80.05 点	パナソニック 78.23 点	TOTO 79.19 点	パナソニック 76.21 点	タカラ スタンダード 79.87 点
2	大阪ガス 73.49 点	タカラ スタンダード 80.01 点	TOTO 78.19 点	タカラ スタンダード 79.02 点	タカラ スタンダード 75.33 点	TOTO 78.32 点
3	TOTO 71.31 点	TOTO 79.85 点	タカラ スタンダード 77.95 点	パナソニック 78.41 点	TOTO 75.06 点	パナソニック 77.60 点
4	パナソニック 70.97 点	LIXIL (リクシル) 79.60 点	LIXIL (リクシル) 77.57 点	LIXIL (リクシル) 77.98 点	LIXIL (リクシル) 74.70 点	ノーリツ 77.49 点
5	LIXIL (リクシル) 70.52 点	クリナップ 77.10 点	クリナップ 75.97 点	クリナップ 77.28 点	大阪ガス 72.83 点	東京ガス 77.31 点

順位／項目	取扱い商品の充実度	商品の品質の良さ	予約の取りやすさ	価格の妥当性	アフターサービスの充実度	会社の信頼性
1	パナソニック 77.56 点	タカラ スタンダード 82.16 点	タカラ スタンダード 77.68 点	ノーリツ 73.95 点	東京ガス 76.42 点	大阪ガス 82.86 点
2	TOTO 77.44 点	TOTO 81.73 点	東京ガス 76.74 点	タカラ スタンダード 73.48 点	大阪ガス 75.81 点	YKK AP 82.82 点
3	タカラ スタンダード 76.66 点	YKK AP 81.19 点	パナソニック 75.31 点	YKK AP 71.29 点	YKK AP 72.65 点	東京ガス 82.52 点
4	LIXIL (リクシル) 75.73 点	東京ガス 80.86 点	クリナップ 74.51 点	東京ガス 71.19 点	パナソニック 72.50 点	パナソニック 82.37 点
5	YKK AP 75.32 点	パナソニック 80.85 点	YKK AP 74.31 点	クリナップ 70.63 点	TOTO 72.44 点	TOTO 82.01 点

【調査概要】

〈住宅設備ショールーム〉

◎調査期間 2014/12/05～2014/12/08

◎回答者数 5,000 サンプル

◎調査対象者 性別:男女、年齢:25 歳以上、地域:全国、条件:過去 5 年以内に住宅設備を取り扱っているショールームに住宅設備の件で相談に行ったことがある人

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

■お知らせ



オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料ですので、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。(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキングー覧】(<http://life.oricon.co.jp/>)

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索:「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

■ 2015 年 2 月発表予定: 新規、更新ランキング

旅行会社 (国内旅行) (新規)、賃貸情報サイト (新規)、賃貸情報店舗 (新規)、
住宅設備ショールーム (新規)、ハウスメーカー (注文住宅) (新規)、
トランクルーム、食材宅配、ネットスーパー、フィットネス
食材宅配サービス、フィットネスクラブ

■ 2015 年 3 月発表予定: 新規、更新ランキング

ホテル (ビジネス利用・観光利用) (新規)、エステ、メンズエステ

	顧客満足度ランキング
保険関連ランキング (9)	・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX 取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (5)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ
生活関連ランキング (9)	・旅行会社 (国内旅行) ・旅行会社 (海外旅行) ・ウォーターサーバー ・トランクルーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・オンラインゲーム ・車買取会社 ・ゲームアプリ
住宅関連ランキング (6)	・賃貸情報サイト ・賃貸情報店舗 ・住宅設備ショールーム ・ハウスメーカー (注文住宅) ・引越し会社 ・リフォーム会社
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾 ・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾 ・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス

【2015 年 2 月現在: 9 部門 54 ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね 3 年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで 1 つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL: 03-5785-5628 FAX: 03-3470-0626 e-mail: ml-cs@oricon.jp