

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『不動産仲介 売却/購入』ランキングを発表

住友林業ホームサービスが『売却/購入(マンション)』の2ランキングで1位に



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 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/購入』についての満足度調査を実施し、マンション・戸建ての結果を9月1日（火）14時00分に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者に対して、インターネットによるアンケート調査を実施しました。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。

結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表いたしました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介』総合ランキング

■『不動産仲介 売却』▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

マンション			戸建て		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	80.27	1位	野村の仲介+	76.70
2位	大成有楽不動産販売	78.38	2位	三井住友トラスト不動産	76.46
3位	野村の仲介+	77.98	3位	近鉄の仲介	75.50

■『不動産仲介 購入』▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>

マンション			戸建て		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	75.12	1位	三井のリハウス	73.00
2位	東急リパブル	74.90	2位	東急リパブル	72.81
3位	三井のリハウス	74.50	3位	住友不動産販売	71.69

※いずれも4位以下はサイトにて発表しております。

【評価項目別】

〈売却〉全8項目

「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」

〈購入〉全6項目

「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」

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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/長谷川/奥田/田中

■『売却 マンション』『購入 マンション』【住友林業ホームサービス】マンションで初の2冠に

今回、『売却 マンション』『購入 マンション』の2ランキングで総合1位となった【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 本社:東京都新宿区）】。

『売却』ランキングでは、4度目の総合1位に。また全8つの評価項目での1位は今回で3度目となりました。

その他、地域別「首都圏」「近畿」、担当者別「男性担当者」でも1位となり、数多くの項目で高い評価となっています。

『購入』ランキングでは、2016年からの調査発表開始以来初の総合1位に。評価項目では、「問い合わせ対応」「契約手続き」「利用のしやすさ」などの全6項目、部門別では担当者別「男性担当者」で1位となりました。

～【住友林業ホームサービス】について 実際の利用者コメント～

「連絡の迅速性とフットワークの軽さ、親切で丁寧な対応に感心した（売却/50代・女性）」

「探している物件取扱数が多く、担当の営業も詳しかった（購入/30代・女性）」

以下、『不動産仲介 売却/購入 マンション』において1位となった住友林業ホームサービス株式会社 代表取締役社長 櫻井清史氏による受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却/購入 マンション 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



この度は、オリコン顧客満足度®ランキング『不動産仲介』の「売却 マンション」「購入 マンション」において、第1位の評価をいただき、大変光栄に存じます。当社は「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。

■『売却 戸建て』【野村の仲介+】が5年連続で総合1位に

『売却 戸建て』ランキングでは、【野村の仲介+（野村不動産アーバンネット株式会社 本社:東京都新宿区）】が5年連続で総合1位となりました。評価項目では、全8項目中「問い合わせ対応」「担当者の提案力」「担当者の接客力」を含む7項目や地域別「首都圏」でも1位となっています。

～【野村の仲介+】について 実際の利用者コメント～

「担当者の対応が初期から最後まで非常に丁寧で、安心して売却を任せる事が出来た（40代・男性）」

「担当者が大変クレーバーな方で、一度言えばすぐ理解してくれて、行動もスピーディーでした。無意味な連絡もありませんでした（60代以上・女性）」

以下、『不動産仲介 売却 戸建て』において1位となった野村不動産アーバンネット株式会社 CS推進課 ご担当者様による受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 戸建て 第1位》

野村不動産アーバンネット株式会社 CS推進課 ご担当者様より受賞コメント

あの人に、頼んでよかった。

野村の仲介  PLUS

この度は、顧客満足度ランキング『不動産仲介』の「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おります。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。

■『購入 戸建て』【三井のリハウス】が2016年以来2度目の総合1位に

『購入 戸建て』ランキングでは、【三井のリハウス（三井不動産リアルティ株式会社 本社:東京都千代田区）】が2016年からの調査発表開始以来2度目の総合1位となりました。全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」の3項目や、地域別「首都圏」「東海」「近畿」の全3項目でも1位となり、担当者の質や幅広い地域で評価が高い傾向となりました。

～【三井のリハウス】について 実際の利用者コメント～

「誠実に向き合ってくれた。契約時の説明などわかるまでして頂き、売主さんとの交渉もスムーズに進めてくれた（40代・女性）」

「要望に対してすぐに応じてくれたし、待たされることもなかった。仕事帰りにしか行けないことも多かったが夜遅くまで対応してくれた（40代・女性）」

以下、『不動産仲介 購入 戸建て』において1位となった三井不動産リアルティ株式会社 リテール事業本部 事業推進部 ご担当者様による受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 購入 戸建て 第1位》

三井不動産リアルティ株式会社

リテール事業本部 事業推進部 ご担当者様より受賞コメント

三井のリハウス

三井不動産リアルティ株式会社

この度は、顧客満足度ランキング『不動産仲介』の「購入 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。

当社の企業理念にもございます、「お客さまの思いを真摯に受け止め、行動した」ことの結果だと思っております。お客様にはこの場をお借りして改めて御礼申し上げます。

引き続き、お客様のご期待に添えることができるよう、ユニット制を含めた、当社独自のサービスの開発・進化に努めてまいります。

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却（マンション/戸建て）

- サンプル数：〈マンション〉4,824人〈戸建て〉3,471人 ■ 規定人数：75人以上 ■ 調査企業数：〈マンション〉71社〈戸建て〉69社
- 定義：宅地や建物（建物の一部を含む）の売買、交換または貸借の代理、仲介、斡旋行為を業務として行う企業のうち、「不動産の売買の仲介」を業務内容とする、不動産仲介企業
 なお、「買い取り保証」での不動産売却サービスも対象とする
 ただし、以下の条件にあてはまる企業は対象外とする
 - 1) 「新築物件」の仲介のみ行っている企業
 - 2) 「買取専門」、「買取再販」のみ行っている企業
- 調査期間：2020/04/21～2020/05/11、2019/05/07～2019/05/20、2018/06/11～2018/06/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～79歳
 地域：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）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：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がある人
 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」を利用した人は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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／長谷川／奥田／田中

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 不動産仲介 購入（マンション/戸建て）

- サンプル数：〈マンション〉4,612人〈戸建て〉1,628人 ■ 規定人数： 75人以上 ■ 調査企業数：〈マンション〉70社〈戸建て〉59社
- 定義：宅地や建物（建物の一部を含む）の売買、交換または貸借の代理、仲介、斡旋行為を業務として行う企業のうち、「不動産の売買の仲介」を業務内容とする、不動産仲介企業
ただし、「新築物件」の仲介のみを行っている企業は対象外とする
- 調査期間： 2020/04/01～2020/04/30、2019/04/26～2019/05/10、2018/06/12～2018/06/19
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～79歳
地域：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）、
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：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
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>

オリコン顧客満足度[®]とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における187のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つ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/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- 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。
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
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／長谷川／奥田／田中