

2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い 『賃貸情報店舗』『賃貸情報サイト』ランキングを発表

ピタットハウスが全9ランキングのなかで3冠獲得（賃貸情報店舗）

ビッグが【北海道】で初の総合1位に（賃貸情報店舗）

SUUMO（スーモ）が5年連続総合1位、評価項目では全5項目で1位に（賃貸情報サイト）



“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、『賃貸情報店舗』『賃貸情報サイト』についての満足度調査を実施し、その結果を10月1日（木）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、サービスにおける全5つの評価項目を設定し、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。※評価項目別は、下記のとおりです。

■評価項目別

『賃貸情報店舗』

「物件情報の充実さ」「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」

『賃貸情報サイト』

「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「物件情報の充実さ」「特集・キャンペーン」「問い合わせのしやすさ」

■『賃貸情報店舗』各地域TOP3の結果を公表

※当ランキングは、8地域および広域に分類し調査。全9ランキングを発表しています。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報店舗 総合ランキング TOP3

北海道			東北			関東		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ビッグ	72.95	1位	エイブル	71.27	1位	センチュリー21	71.21
2位	常口アトム	72.68	2位	キンキホーム	70.86	2位	シャーマンショップ (旧:お部屋探しMAST)	71.06
3位	ピタットハウス	72.42	3位	ハウスメイト	70.31	3位	ピタットハウス	71.00
甲信越・北陸			東海			近畿		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アーバンホーム	71.00	1位	ニッショー	72.50	1位	ピタットハウス	72.12
2位	エイブル	69.92	2位	ホームメイト	71.89	2位	センチュリー21	72.03
3位	アパマンショップ	69.78	3位	アパマンショップ	71.03	3位	ホームメイト	71.92
中国・四国			九州・沖縄			広域企業		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ピタットハウス	71.46	1位	スマイルプラザ	72.17	1位	ピタットハウス	71.42
2位	ミニミニ	71.32	2位	別大興産	71.64	2位	センチュリー21	71.20
3位	良和ハウス	71.30	3位	ピタットハウス	70.94	3位	賃貸住宅サービス	71.17

※4位以下はサイトにて発表しております。

【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

《北海道》【ビッグ】が初の総合1位に ▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/hokkaido/>

【ビッグ（株式会社ビッグ 本社:北海道札幌市）】が調査開始発表以来初の総合1位となり、昨年4位からのランクアップとなりました。評価項目では「担当者の提案力」「契約手続き」の2項目、部門では家族構成別「ファミリー」、担当者別「男性担当者」の2項目で1位を獲得しています。

～【ビッグ】について 実際の利用者コメント～

「転勤が決まっていたため、限られた時間で部屋探しをしなければならなかったのですが、対応が大変スムーズで助かりました（40代・女性）」

「希望にあった物件を数種類素早く用意してくれた。内見の際部屋以外にも周辺の案内をもしてくれた（40代・男性）」

《東北》【エイブル】が初の総合1位に ▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tohoku/>

【エイブル（株式会社エイブル 本社:東京都港区）】が調査開始発表以来、初の総合1位となり、昨年4位からのランクアップとなりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「担当者の接客力」「契約手続き」の3項目、部門では男女別「女性」、家族構成別「夫婦・カップル」「ファミリー」、担当者別「女性担当者」の4項目で1位を獲得しています。

～【エイブル】について 実際の利用者コメント～

「対応が早く、希望の条件を聞いた上で、次々と物件を提供してもらえ、内見にもその日のうちに行けたのが非常によかったです（30代・女性）」

「希望にあった物件が多数あり、説明がわかりやすく、契約までスムーズにできた（20代・女性）」

《関東》【センチュリー21】が3年連続総合1位に

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

【センチュリー21（株式会社センチュリー21・ジャパン 本社:東京都港区）】が2018年から3年連続で総合1位となりました。評価項目では「担当者の提案力」、部門では男女別「女性」で1位を獲得しています。

～【センチュリー21】について 実際の利用者コメント～

「非常に気持ちよく対応してくれた。悪いところもちゃんと教えてくれ金額も安く収まり助かった（50代・男性）」

「担当者の親しみやすさがよかった。同じ物件で複数回内見しても、その都度嫌な顔せず対応してくれた（20代・女性）」

《甲信越・北陸》【アーバンホーム】が2年連続総合1位、評価項目では全5項目で1位に

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

【アーバンホーム（株式会社アーバンホーム 本社:石川県金沢市）】が2年連続で総合1位となりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「担当者の接客力」など全5項目で、部門では男女別「男性」「女性」、家族構成別「夫婦・カップル」、担当者別「女性担当者」の4項目で1位を獲得しています。

～【アーバンホーム】について 実際の利用者コメント～

「該当物件が他店舗でも、内見の手配がスムーズで、同日に何件も出来た（60代以上・女性）」

「希望の物件をいくつかピックアップしておいてくれた（20代・女性）」

《東海》【ニッショー】が3年連続総合1位に ▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tokai/>

【ニッショー（株式会社ニッショー 本社:愛知県名古屋市）】が3年連続で総合1位となりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「利用のしやすさ」「担当者の提案力」「契約手続き」の4項目で、部門では男女別「男性」「女性」、家族構成別「1人暮らし」「夫婦・カップル」「ファミリー」、担当者別「男性担当者」の6項目で1位を獲得しています。

～【ニッショー】について 実際の利用者コメント～

「最新の情報を出してきてくれたのでとても自分たちの希望に沿ったお部屋を紹介してくれた。担当の方がとても優しく良い人だった（20代・女性）」

「増税に伴い、契約時期によっては費用が高くなると説明してくれたこと、引っ越し時期が先のため、契約できるかかけあってくれた（20代・女性）」

《近畿》《中国・四国》《広域企業》【ピタットハウス】が全9ランキング中3ランキングで総合1位に

- ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kinki/>
- ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/chugoku-shikoku/>
- ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/large-region/>

【ピタットハウス（ピタットハウスネットワーク株式会社 本社：東京都中央区）】が全9ランキング中《近畿》《中国・四国》《広域企業》の3ランキングで総合1位となり、3冠を獲得しました。

また、3ランキングそれぞれ1位となった評価項目・部門は、《近畿》は「利用のしやすさ」「担当者の接客力」の2項目と、男女別「女性」、担当者別「男性担当者」の2項目、《中国・四国》は「担当者の提案力」「契約手続き」の2項目と、家族構成別「1人暮らし」、担当者別「女性担当者」の2項目、《広域企業》は「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」の3項目と、男女別「男性」、家族構成別「夫婦・カップル」、担当者別「女性担当者」の3項目となっています。

～【ピタットハウス】について 実際の利用者コメント～

「数件内覧させてもらったが、こころよく案内してくれた。契約の際も丁寧に教えていただいた（近畿/40代・男性）」
 「ネットでの写真が豊富。担当者の好感度が高い。対応が親切でてきぱきしていた（中国・四国/50代・女性）」
 「空き物件が多くない時期だったが、希望に近い物件を紹介してもらえた。またこんな利用の仕方もあると、希望していなかった物件も提案してもらえた（広域企業/30代・女性）」

《九州・沖縄》【スマイルプラザ】が4年連続総合1位に

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

【スマイルプラザ（株式会社 三好不動産 本社：福岡県福岡市）】が2017年から4年連続で総合1位となりました。評価項目では「利用のしやすさ」「担当者の接客力」などの4項目、部門では男女別「女性」、家族構成別「ファミリー」、担当者別「女性担当者」の3項目で1位を獲得しています。

～【スマイルプラザ】について 実際の利用者コメント～

「担当の方がとても丁寧に対応してくださり、子連れで内覧をする際も配慮してくださったのでありがたかった（30代・女性）」
 「東京から1泊2日で物件探しに行っていて時間が限られていることを伝えると、可能な限り物件を見せてくれた（30代・女性）」

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 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
サンプル数	2,166人	1,173人	5,909人	1,543人	3,411人	4,149人	1,950人	2,158人	19,161人
調査企業数	15社	20社	30社	14社	20社	23社	18社	21社	20社

- 調査期間： 2020/05/08～2020/05/25、2019/05/29～2019/06/06、2018/06/19～2018/06/27
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳（高校生を除く）
条件：過去5年以内に不動産屋（街の不動産屋を除く）を利用して住居賃貸契約をしたことがある人
- 規定人数：《北海道/東北/甲信越・北陸/中国・四国/九州・沖縄》50人以上 《関東》200人以上
《東海》100人以上《近畿》150人以上《広域企業》400人以上
- 定義：賃貸マンション・賃貸アパート・賃貸住宅の不動産賃貸情報を取り扱っており、店舗展開（チェーン展開）している民間の賃貸情報店舗
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/>

※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

■『賃貸情報サイト』【SUUMO（スーモ）】が5年連続総合1位に

【SUUMO（スーモ）〈株式会社リクルート住まいカンパニー 本社：東京都港区〉】が2016年から5年連続で総合1位となりました。評価項目では、「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「物件情報の充実さ」など全5項目で、部門では男女別「女性」、家族構成別「1人暮らし」の2項目で1位を獲得しました。

総合2位の【at home（アットホーム）〈アットホーム株式会社 本社：東京都大田区〉】は、評価項目「物件情報の充実さ」で1位となり、【SUUMO（スーモ）】と同点のランクインとなりました。部門では男女別「男性」、家族構成別では「ファミリー」の2項目で1位を獲得しています。

続いて総合3位は【LIFULL HOME'S（ライフフルホームズ）〈株式会社LIFULL 本社：東京都千代田区〉】がランクイン。部門の家族構成別「夫婦・カップル」で1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査
賃貸情報サイト 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	SUUMO（スーモ）	70.32
2位	at home （アットホーム）	70.19
3位	LIFULL HOME'S （ライフフルホームズ）	69.51
4位	CHINTAI	65.32

～【SUUMO（スーモ）】について 実際の利用者コメント～

「検索がこだわりだったり、住みたい駅ランキングだったり、いろいろな種類がある。画像、建物の補足説明が充実してる（30代・女性）」

「マップ上の物件数の感覚的な把握のしやすさが良かった。希望条件も選択しやすく分かりやすかった（40代・男性）」

「地名などがわからなくても、この辺り！と〇囲みするだけで物件を探すことが出来るので、希望立地を探しやすい（30代・女性）」

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報サイト

- サンプル数： 1,193人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 16社
- 定義： 全国の不動産賃貸情報（マンション・アパート・住宅など）を取り扱っており、自社サイト内で掲載物件の問い合わせまで完結する賃貸情報サイト
ただし、店舗展開を中心に行っている企業は対象外とする
- 調査期間： 2020/05/11～2020/05/22
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18～84歳（高校生を除く） 地域： 全国
条件： 過去1年以内に賃貸情報サイトで住宅を探し、そのサイトを経由して入居した人
- 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188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/>

【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