

2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い

『リフォーム（大型/戸建て/マンション）』ランキング発表 パナソニックリフォームが2年連続総合1位（大型） ミサワリフォーム（戸建て）、大京のリフォーム（マンション）は初の総合1位 業者の対応有無、特に「時間順守」「行動マナー」が満足度へ影響あり



“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、『大型リフォーム』『戸建てリフォーム』『マンションリフォーム』についての満足度調査を実施し、その結果を12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を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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それぞれ設定し、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しています。

2020年 オリコン顧客満足度®調査『リフォーム』総合ランキングTOP5

大型リフォーム

戸建てリフォーム

マンションリフォーム

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	パナソニック リフォーム	77.91	1位	ミサワリフォーム	77.74	1位	大京のリフォーム (旧:大京リフォーム・デザイン)	78.06
2位	ミサワリフォーム	77.21	2位	旭化成リフォーム	77.66	2位	パナソニック リフォーム	78.02
3位	旭化成リフォーム	77.15	3位	Panasonic リフォームClub	77.42	3位	LIXILリフォームショップ	77.93
4位	積水ハウスリフォームグループ	76.79	4位	積水ハウスリフォームグループ	76.94	4位	長谷工リフォーム	77.48
5位	住友不動産のリフォーム	76.25	5位	コメリリフォーム	76.82	5位	東急 R e・デザイン	77.23

※6位以下はサイトにて掲載しております。

【TOPICS】

■『大型リフォーム』

【パナソニック リフォーム】が2年連続総合 & 全評価項目で1位に

■『戸建てリフォーム』

【ミサワリフォーム】が初の総合1位に

■『マンションリフォーム』

【大京のリフォーム】が初の総合1位に

【全7つの評価項目】

「営業担当者の接客力」「営業担当者の提案力」「施工担当者の対応」「工程管理」「仕上がり」「費用の適切さ」「保証・アフターサービス」

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中

■『大型リフォーム』【パナソニック リフォーム】が2年連続総合&全評価項目で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 本社:大阪府豊中市）】が2年連続で総合1位となりました。

評価項目別では、全7項目で1位となり、特に「営業担当者の接客力」は80.11点と高い評価となりました。また部門別では、業態別「ハウスメーカー」、地域別「近畿」、男女別「男性」「女性」で1位となっています。

～【パナソニック リフォーム】について 実際の利用者コメント～

「全般的にしっかりと対応で、6か月以上経つ今でも、手直しの要望に答えてくれています（50代・女性）」
「営業担当者に相談しやすく、工事不具合点をなんでも話せ、対応策と一緒に検討してくれた（60代以上・男性）」
「担当者が親身で、相談しやすかった。計画通りにリフォームが進んでよかった（30代・女性）」

総合2位の【ミサワリフォーム（ミサワリフォーム株式会社 本社:東京都杉並区）】は、部門別の顧客別「新規顧客」、地域別「関東」、営業担当者別「男性営業担当者」で1位となりました。

つづく総合3位には【旭化成リフォーム（旭化成リフォーム株式会社 本社:東京都千代田区）】がランクインしています。

■『戸建てリフォーム』【ミサワリフォーム】が初の総合1位に

【ミサワリフォーム】が初の総合1位に。評価項目別では、「営業担当者の接客力」「営業担当者の提案力」、部門別では業態別「ハウスメーカー」、顧客別「新規顧客」、営業担当者別「男性営業担当者」で1位を獲得しています。

～【ミサワリフォーム】について 実際の利用者コメント～

「営業担当者の誠実な人柄が伝わってきて、相談したり、ショールームに行ったり、十分納得したうえで工事を行うことができた（60代以上・女性）」
「さまざまな提案や、自治体からもらえる補助金についても教えてもらったので、費用を安く抑えられた（50代・男性）」
「屋根と外壁のシーリング及び塗装をしたが、材料の数量を管理して塗り厚さを管理するなど信頼できた（60代以上・男性）」

総合2位の【旭化成リフォーム】は、評価項目別「施工担当者の対応」「工程管理」「仕上がり」「保証・アフターサービス」で1位となりました。

つづく総合3位には【PanasonicリフォームClub（パナソニック株式会社 本社:大阪府門真市）】がランクイン。評価項目別「営業担当者の提案力」で、部門別では業態別「住設・建材」、男女別「男性」で1位となりました。

■『マンションリフォーム』【大京のリフォーム】が初の総合1位に

【大京のリフォーム（旧:大京リフォーム・デザイン）（株式会社大京穴吹不動産 本社:東京都渋谷区）】が初の総合1位を獲得しました。評価項目別では「工程管理」「仕上がり」で、部門別では業態別「デベロッパー」で1位となっています。

～【大京のリフォーム（旧:大京リフォーム・デザイン）】について 実際の利用者コメント～

「繁忙期だったが、工期をこちらの都合に合わせてやりくりしてくれた（30代・男性）」
「対応能力が良く、元の依頼以上のことをしてくださり、頼んで良かったと思わせてくれた（50代・女性）」
「マンションの管理会社の系列なので、リフォームに際しての近隣に対しての説明の煩わしさが少ない（60代以上・男性）」

総合2位の【パナソニック リフォーム】は、評価項目別「営業担当者の提案力」「費用の適切さ」「保証・アフターサービス」で、部門別では男女別「女性」で1位となりました。

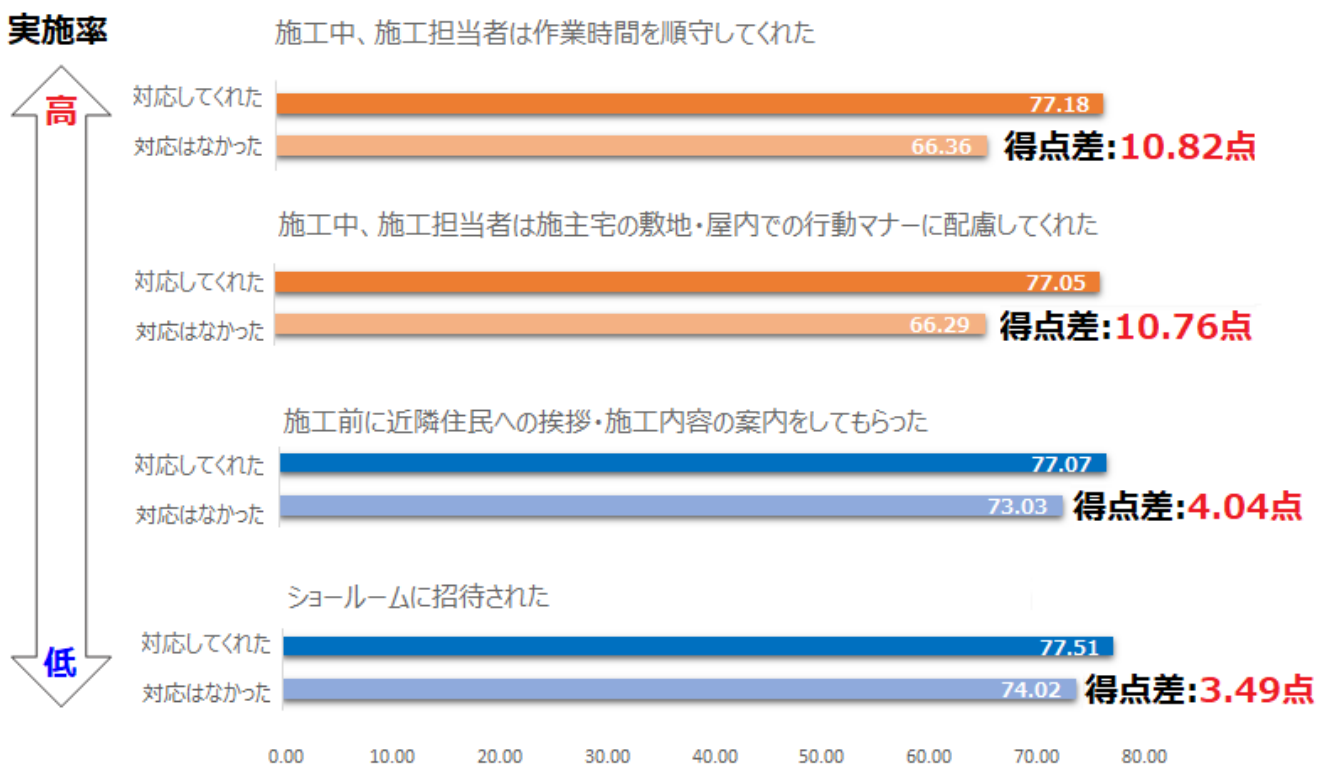
つづく総合3位には【LIXILリフォームショップ（株式会社LIXIL 本社:東京都江東区）】がランクイン。評価項目別「施工担当者の対応」で、部門別では男女別「男性」で1位となりました。

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 リフォーム

- サンプル数：〈大型〉1,650人 〈戸建て〉9,475人 〈マンション〉2,678人
- 規定人数：〈大型〉50人以上 〈戸建て〉100人以上 〈マンション〉50人以上
- 調査企業数：〈大型〉103社 〈戸建て〉139社 〈マンション〉104社
- 定義：〈大型〉マンション・戸建て住宅向けに関わらず、施工金額が建設業の許可が必要な500万円以上のリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの工事にも対応している企業
 〈戸建て・マンション〉戸建て住宅、または、マンション向けにリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている企業
- 調査期間： 2020/07/07～2020/09/28、2019/07/25～2019/09/02、2018/07/25～2018/08/01
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 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
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_reform/

●調査レポート●

今回実施したリフォームに関する調査における回答者4,519人（単年）を対象に、「**Q.リフォームを依頼し、施工まで行った際の業者の対応の有無（単一回答）**」について回答を得ました。その結果、**特に『施工担当者の時間順守』『敷地・屋内での行動マナーの徹底』**が実施されているほど、**満足度へ影響する傾向にある**ことがわかりました。



今回『Q.リフォームを依頼し、施工まで行った際の業者の対応の有無』についての設問では、“作業場所の整理整頓”“清掃”や“近隣住民への挨拶”など、依頼した際に業者が行った項目について「対応してくれた」「対応はなかった」「該当しなかった」の選択肢で、回答者4,519人に聴取しました。

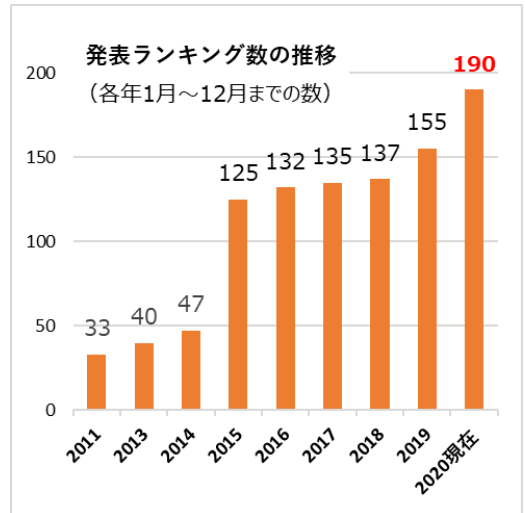
上図は、業者に依頼した際の実施率の高い作業と低い作業それぞれ上位2項目をグラフで表しており、特に実施率の高い上位2項目『施工担当者の時間順守』『敷地・屋内での行動マナーの徹底』は、業者の実施があるかないかで回答した人の満足度得点の差が10点以上ひらいた結果となりました。

一方で、実施率の低い上位2項目『ショールームに招待された』『施工前の近隣住民への挨拶や内容の案内』では、回答した人の満足度得点の差が5点以下となっており、今回の調査では、**実施率の高い項目が行われなかった場合に、満足度の評価に影響してくる傾向がみられました**。特に、『施工担当者の時間順守』『敷地・屋内での行動マナーの徹底』は顧客満足度向上のヒントになると言えます。

オリコン顧客満足度とは



- ✓これまで約 **190** 以上の調査ランキングを発表
- ✓累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓**2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有



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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

～そして **2021年8月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15周年**を迎えます～
弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

- 「**オリコン顧客満足度®**」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- 「**オリコン顧客満足度®**」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>
- 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/>

現在**15**カテゴリ **190**ランキングを公開中（2020年12月時点）

<ul style="list-style-type: none"> ●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・火災保険 ●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・iDeCo 証券会社・外貨預金 ●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/幼児教室 知育 ●スクール 英会話スクール・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 ●生活 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（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型） 定額制動画配信・レンタカー・格安レンタカー・カーシェアリング・車買取会社 中古車情報サイト・食材宅配サービス・ネットスーパー・カフェ・スマホ決済サービス マンガアプリ（総合型/出版社公式/オリジナル）・電子書籍サービス・フードデリバリーサービス ●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 ビルダー 建売住宅 ハウスメーカー・建売住宅 不動産会社 	<ul style="list-style-type: none"> ●小売 スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店・ドラッグストア ●トラベル 旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト ツアー比較サイト・ホテル（ビジネス利用/観光利用） ●美容 フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ 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 ●ウェディング ハウスウェディング・格安ウェディング・結婚相談所・結婚会場相談カウンター 結婚式場情報サイト・婚活マッチングアプリ ●人材 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 ●レジャー テーマパーク（東日本/西日本） 映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄） カラオケボックス ●ビジネス ネット印刷通販・ビジネスチャットツール・Web会議ツール・企業研修
--	---

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中