

2021年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『ハウスメーカー 注文住宅』ランキング発表
スウェーデンハウスが、過去最高得点で7年連続総合1位
全14評価項目首位、特に「住居の性能」は85点以上と高評価に
住宅購入の再検討におけるオンライン相談の利用意向
～“お金に関わる相談”で、オンライン利用の需要あり～



“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、『ハウスメーカー 注文住宅』についての満足度調査を実施し、2021 年 2 月 1 日（月）14 時 00 分にその結果を「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。

《TOPICS》

■『ハウスメーカー 注文住宅』

- ・【スウェーデンハウス】が過去最高82.5点で7年連続総合1位に
全14評価項目でも1位のなか、特に「住居の性能」は85点以上と高評価を獲得
- ・総合2位【ヘーベルハウス】は、特に「60代以上」「鉄骨造」部門で80点以上の高評価に
- ・総合3位【積水ハウス】は、特に「甲信越・北陸」「近畿」部門で80点以上と利用者から高い支持

《調査レポート》

～住宅購入の再検討の際に、オンラインか対面での相談どちらを利用したいか～

- ・“**お金に関わる相談**”で**オンライン利用の需要あり**
特に、**20・30代の約30%が「予算計画」で、**
40～60代以上の約25%が「住宅ローンの相談」でオンラインを希望
- ・一方、「設備・仕様の打ち合わせ」は、すべての年代でオンライン相談の利用意向が最も低い結果に。

※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

■『ハウスメーカー 注文住宅』

【スウェーデンハウス】が過去最高82.5点で7年連続総合1位に

全14評価項目全てで1位のなか、特に「住居の性能」は85点以上の高い評価を獲得

2021年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスメーカー 注文住宅 総合TOP5

順位	1位	2位	3位	4位	5位
サービス名	スウェーデンハウス	ヘーベルハウス	積水ハウス	住友林業	一条工務店
得点	82.5	79.7	79.3	79.0	78.5
評価項目					
打ち合わせのしやすさ	80.2	80.0	79.6	78.8	78.8
モデルハウス	83.5	81.4	80.7	80.1	80.5
情報のわかりやすさ	76.7	75.3	74.8	74.3	73.9
営業スタッフの対応	81.1	79.1	78.9	78.3	77.9
金額の納得感	76.0	74.2	73.5	73.5	74.5
設計担当者の対応	78.3	76.3	76.5	76.5	75.6
デザイン	78.2	76.2	75.9	76.1	74.3
付帯サービス	74.4	74.1	73.5	73.3	72.2
ラインナップの充実度	75.1	74.5	74.9	74.7	71.7
住居の性能	86.9	84.3	82.5	82.1	83.2
設備・内装の質	82.6	79.4	79.4	79.4	79.4
施工担当者の対応	80.8	79.7	79.0	79.4	77.5
アフターサービス	83.7	81.6	80.5	79.9	77.4
長期保証	81.1	79.5	78.0	77.7	74.8

※6位以下はサイトにて掲載しております。黄色網掛け部分は1位を獲得した項目です。

2015年から調査を開始し7回目となる『ハウスメーカー 注文住宅』ランキング。【スウェーデンハウス（株式会社スウェーデンハウス 本社：東京都世田谷区）】が、これまでに同社が2019年に記録した79.95点を上回る過去最高の82.5点を獲得し、調査開始以来7年連続で総合1位となりました。

さらに評価項目では全14の項目すべてで1位となっており、建築構造や耐震性・耐久性などの性能を聞いた項目「住居の性能」では86.9点と特に高い評価となりました。その他部門別では、地域別「関東」、男女別「男性」「女性」、年代別「40代」、世帯別「1世帯」、工法別「木造」、築年数別「2～6年以内」「7～10年以内」、営業担当者別「男性営業担当者」で1位を獲得し、数多くの項目で高い評価となり支持が高い理由がうかがえます。

～【スウェーデンハウス】について 実際の利用者コメント～

「実際に住んでみて、気密、断熱性能は説明されたとおりに発揮している。デザインが良く自慢の家です（40代・男性）」

「気密性が高く、冬でも結露もできず快適。住宅性能は抜群に良い。外観が可愛くおしゃれ。営業担当の知識が豊富で、対応もとても素晴らしい（40代・女性）」

「営業と設計さんの対応や提案がとてもよかったです。本当に満足いく家を建てられました。またアフターサービスの方の対応も良く、少しでも困ったことがあればすぐに来てくれます（30代・女性）」

総合2位の【ヘーベルハウス（旭化成ホームズ株式会社 本社：東京都千代田区）】は、部門別の地域別「東海」、年代別「20・30代」「60代以上」、世帯別「2世帯」、工法別「鉄骨造」で1位を獲得しました。
特に「60代以上」「鉄骨造」は、80点以上の高い評価となりました。

～【ヘーベルハウス】について 実際の利用者コメント～

「住宅の高気密、高断熱なのありがたい。打ち合わせ等も親身にマメに提案をしてくださったし、ご近所への対応も丁寧でした。急な施工の変更にもきちんと対応していただきました（50代・女性）」
「営業の人が色々提案をしてくれて、家の中の動線等も考えられた家で良かった。ファイナンシャルプランナーも紹介していただき、家以外の見直しもできた（30代・女性）」
「子供がまだいない時に家を建てたのだが、もし子供が産まれたら、という生活を営業の方が提案してくれて、可変性のある間取りにしてくれた（30代・女性）」

続いて、総合3位には【積水ハウス（積水ハウス株式会社 本社：大阪府大阪市）】がランクイン。部門別の地域別「東北」「甲信越・北陸」「近畿」「中国・四国」、営業担当者別「女性営業担当者」で1位となりました。
特に「甲信越・北陸」「近畿」は、80点以上を獲得するなど高い評価となりました。

～【積水ハウス】について 実際の利用者コメント～

「こちらから提示した条件の範囲内で、土地から探してもらった。また、質問に対して的確に応えてもらった。無茶な要求もあったと思うが、快く対応していただいたので、信用できると思った（50代・男性）」
「時間を掛けて細かくやりとりしたし、加えて毎回担当の方が懇切丁寧に疑問に答えてくれていた。途中で仕様の変更について訪ねた時には柔軟に対応してもらえた（40代・男性）」
「最初から最後まで、また建てた後の定期的なフォローもあり、担当者、会社に満足してます。高い買い物だからこそ、納得のある設計にしたいと、要望に応じてくれた（50代・女性）」

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東		
1位	ミサワホーム	80.8	1位	積水ハウス	78.7	1位	スウェーデンハウス	84.1
2位	一条工務店	79.5	2位	一条工務店	77.6	2位	ヘーベルハウス	79.6
3位	セキスイハイム	78.9	3位	セキスイハイム	76.8	3位	積水ハウス	79.0
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	積水ハウス	80.3	1位	ヘーベルハウス	78.9	1位	積水ハウス	80.8
2位	住友林業	79.1	2位	住友林業	78.5	2位	ヘーベルハウス	80.6
2位	大和ハウス	79.1	3位	一条工務店	78.2	3位	住友林業	80.3
中国・四国			九州・沖縄					
1位	積水ハウス	79.3	1位	パナソニック ホームズ	82.3			
2位	大和ハウス	78.0	2位	住友林業	82.1			
3位	住友林業	77.9	3位	積水ハウス	79.6			

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	スウェーデンハウス	83.5	1位	スウェーデンハウス	81.4
2位	ヘーベルハウス	80.4	2位	積水ハウス	79.1
3位	住友林業	79.5	3位	ヘーベルハウス	78.8
3位	積水ハウス	79.5	-	-	-

年代別ランキング TOP3

20・30代			40代		
1位	ヘーベルハウス	79.9	1位	スウェーデンハウス	83.0
2位	積水ハウス	79.8	2位	積水ハウス	79.0
3位	住友林業	79.2	3位	ヘーベルハウス	78.6
50代			60代以上		
1位	住友林業	79.9	1位	ヘーベルハウス	81.7
2位	ヘーベルハウス	79.4	2位	住友林業	79.9
3位	三井ホーム	79.2	3位	積水ハウス	79.5

世帯別ランキング TOP3

1世帯			2世帯		
1位	スウェーデンハウス	82.6	1位	ヘーベルハウス	79.3
2位	ヘーベルハウス	79.8	2位	積水ハウス	79.1
3位	土屋ホーム	79.7	3位	セキスイハイム	79.0

工法別ランキング TOP3

木造			鉄骨造		
1位	スウェーデンハウス	83.2	1位	ヘーベルハウス	81.1
2位	積水ハウス	79.5	2位	積水ハウス	79.7
2位	土屋ホーム	79.5	3位	パナソニック ホームズ	78.5

築年数別ランキング TOP3

1年以内			2～6年以内		
1位	住友林業	82.0	1位	スウェーデンハウス	82.6
2位	一条工務店	81.9	2位	ヘーベルハウス	80.4
3位	パナソニック ホームズ	81.4	3位	積水ハウス	79.5
7～10年以内					
1位	スウェーデンハウス	82.0			
2位	積水ハウス	78.8			
3位	住友林業	78.7			

営業担当者別ランキング TOP3

男性営業担当者			女性営業担当者		
1位	スウェーデンハウス	83.1	1位	積水ハウス	78.7
2位	土屋ホーム	80.7	2位	住友林業	78.1
3位	ヘーベルハウス	80.5	3位	パナソニック ホームズ	77.6

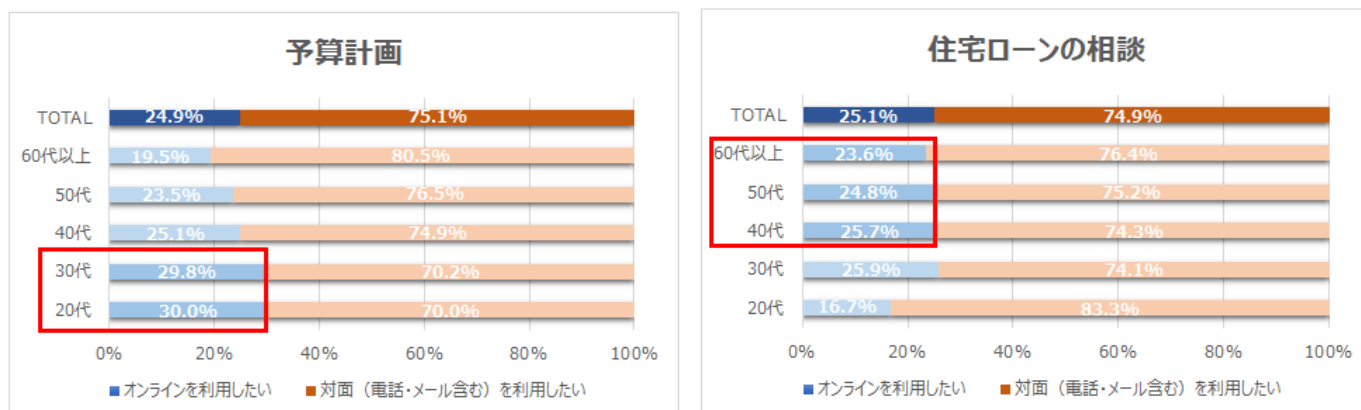
※4位以下はサイトに掲載していません。

《調査レポート》

『Q.仮にもう一度、住宅購入を検討する際にオンライン相談利用ができた場合、オンラインもしくは対面どちらを利用したいか』

■ “お金に関わる相談”でオンライン利用の需要あり

- ・特に、**20・30 代の約 30%が「予算計画」**で、
40～60 代以上の約 25%が「住宅ローンの相談」でオンラインを希望
- ・一方、「設備・仕様の打ち合わせ」は、**すべての年代でオンライン相談の利用意向が最も低い結果**に

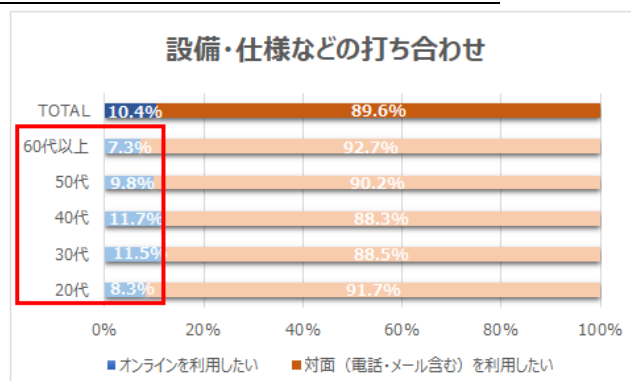


今回『Q.仮にもう一度、住宅購入を検討する際にオンライン相談利用ができた場合、オンラインもしくは対面どちらを利用したいか』についての設問では、回答者 5,147 人（単年）から「情報収集」「予算計画」「ハウスメーカー探し」「土地探し」「ハウスメーカーの選定」「プラン詳細の打ち合わせ」「設備・仕様などの打ち合わせ」「住宅ローンの相談」の全 8 つの住宅購入までに至る段階に対して、再度購入を検討する際にオンラインか対面での相談どちらを利用したいかについて聴取しました。

その結果、全体的には対面相談での利用意向が大半をしめているものの、段階別にみると、予算や住宅ローンなど、“お金に関する相談”でオンライン利用への需要がある傾向にあることが分かりました。

特に 20・30 代は「予算計画」の段階でオンライン相談の利用意向が約 30%となり、最も高い傾向にあることがわかりました。実際の利用者コメントでも、「お金絡みはオンラインの方が聞きやすい（30 代・男性）」「お金の話は数字が読めて、話せる環境にあればどのような手段でも構わないと思うし、1 度にたくさんの所と比べたい時は移動時間や距離を気にせずにたくさんの所から 1 度に話を聞けるのは楽（30 代・女性）」などの声がありました。

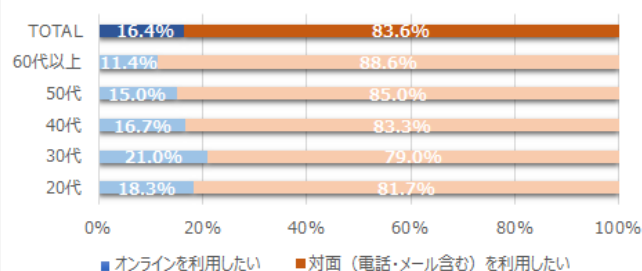
また 40～60 代以上では、「住宅ローンの相談」の段階でオンライン相談の利用意向が約 24～26%と、ほかの項目に比べると高い傾向となりました。実際の利用者コメントでは、「ローン審査は自己の資力に依るところが多く、対面でもオンラインでも変わらない（60 代以上・男性）」「実際に住む場所や家に関わることは見て決めたいが、お金に関わることはオンラインでもよい（50 代・男性）」などの声がありました。



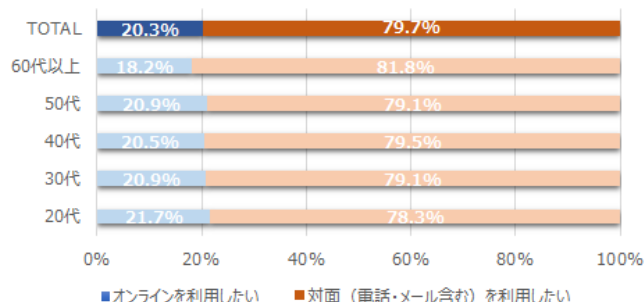
一方、「設備・仕様などの打ち合わせ」はすべての年代でオンライン相談の利用意向が約 7～12%と最も低い結果となりました。実際の利用者コメントでは、「設備や建物自体は自分の目で確認したい（40 代・男性）」「設備の色合いを決めるのにオンラインでは不安。現物を見て決めたい（60 代以上・男性）」など、長年住み続ける家の購入時には、仕様や雰囲気などイメージと実物のギャップを少なくするためにも、対面で相談しながら検討したい利用者が多いことがうかがえます。

▽その他 5 項目の結果はこちら

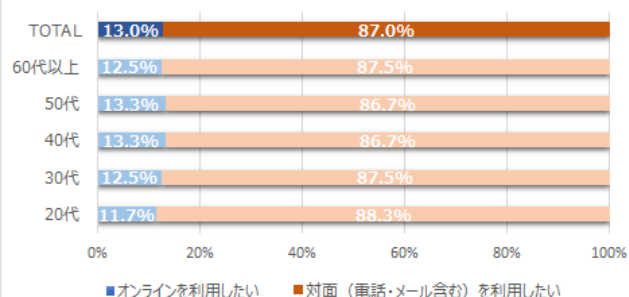
情報収集（自分の建てたい家のイメージ、気になる建築会社の抜粋 など）



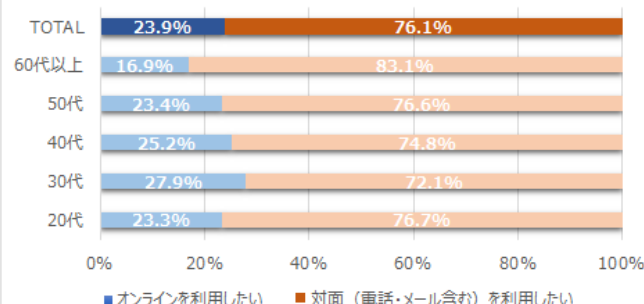
ハウスメーカー探し



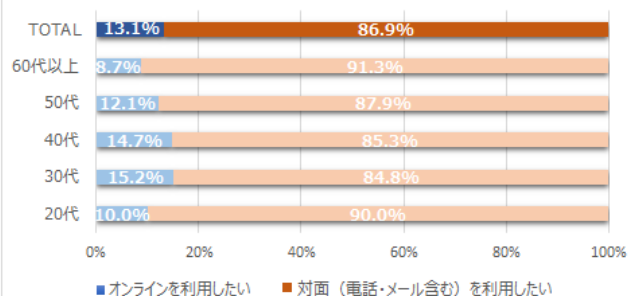
土地探し



ハウスメーカーの選定（見積もり依頼 など）



プランの詳細の打ち合わせ



《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスメーカー 注文住宅

- サンプル数： 15,276人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 55社
- 定義： 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
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を施工・販売する事業者も含む
- 調査期間： 2020/10/08～2020/10/16、2019/10/10～2019/10/15、2018/10/19～2018/10/29
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 25～84歳 地域： 全国
条件： 過去12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
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>

※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