

2021年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い

『建売住宅 ビルダー／ハウスメーカー／デベロッパー』

ランキング発表



『デベロッパー』【三井不動産レジデンシャル】調査開始以来、初の総合1位に

“見えない満足度を可視化する”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、『建売住宅（ビルダー／ハウスメーカー／デベロッパー）』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》

■『建売住宅 ビルダー』

- ・北関東：【グランディハウス】が2年連続総合と全10評価項目で1位に
- ・首都圏：【ポラス】が3年連続総合1位「埼玉県」部門では4年連続1位に
- ・東海：【玉善】が調査開始以来、初の総合と全10評価項目で1位に
「愛知県」部門では2年連続1位の高評価に
- ・近畿：【フジ住宅】が調査開始以来、初の総合と全10評価項目で1位に
「大阪府」部門では2年連続1位と高評価に

■『建売住宅 ハウスメーカー』

【積水ハウス】過去最高得点で、3年連続総合1位を獲得
特に「住宅構造・設計」は79点以上と高評価に

■『建売住宅 デベロッパー』

【三井不動産レジデンシャル】が調査開始以来、初の総合1位
評価項目別「立地」は2年連続1位と高評価に

～評価項目別 項目一覧～

評価項目別	立地 / 情報提供 / 周辺環境 / 引渡し時の住宅確認 / デザイン / 住宅構造・設計 / 住宅設備 / 金額の納得感 / 長期保証 / アフターフォロー
-------	---

※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

■『建売住宅 ビルダー』 ～各地域、特に地場に根付いた企業が総合で高い評価を獲得～

2021年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ビルダー 総合TOP5

北関東			首都圏			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	順位	サービス名	得点
1位	グランディハウス	67.4	1位	ポラス	68.1	1位	玉善	69.1	1位	フジ住宅	70.1
2位	ケイアイスター不動産	64.8	2位	東栄住宅	67.1	2位	エサキホーム	67.9	2位	ゼロ・コーポレーション (ゼロホーム)	65.3
3位	一建設	61.8	3位	オープンハウス・ディベロップメント	64.5	3位	ウッドフレンズ	67.4	3位	飯田産業	63.4
-	-	-	4位	ホーク・ワン	62.8	4位	東栄住宅	65.8	4位	一建設	63.0
-	-	-	5位	飯田産業	62.6	5位	飯田産業	63.3	5位	アーネストワン	61.3

※6位以下はサイトに掲載しております。

・北関東：【グランディハウス】が2年連続総合と全10評価項目で1位に

『北関東』ランキングでは、【グランディハウス（グランディハウス株式会社 本社：栃木県宇都宮市）】が、2年連続で総合のほか、「立地」「情報提供」「周辺環境」などの全10の評価項目で1位を獲得しました。

部門別では、都道府県別「群馬県」、男女別「男性」「女性」、築年数別「2～6年以内」で1位となっています。

～【グランディハウス】について 実際の利用者コメント～

「150世帯の住宅地をまとめてグランディハウスが担っていたので隣との家の間隔や一階に、すべて日差しが入るような設計と隣家との間隔が素晴らしい。敷地面積も広く満足のいく土地だった（30代・女性）」

「立地がとてもよい。便利、駅近い、スーパー近い、病院徒歩圏内。メンテナンスや定期点検も案内をしっかりとくれる（40代・男性）」

総合2位の【ケイアイスター不動産（ケイアイスター不動産株式会社 本社：埼玉県本庄市）】は、部門別の都道府県別「栃木県」で1位となりました。

続いて総合3位には【一建設（一建設株式会社 本社：東京都豊島区）】がランクインしています。

・首都圏：【ポラス】が3年連続総合1位「埼玉県」部門では4年連続1位に

『首都圏』ランキングでは、【ポラス（ポラス株式会社 本社：埼玉県越谷市）】が3年連続総合1位となりました。（※2019年は「パワービルダー 関東」として発表）

評価項目では「情報提供」「デザイン」「住宅設備」「アフターフォロー」の全10項目中4項目のほか、部門別では都道府県別「埼玉県」、男女別「男性」「女性」、築年数別「2～6年以内」「7～10年以内」で1位を獲得しています。なかでも、「埼玉県」部門では4年連続で1位となり、地場においても利用者からの支持が高い結果となりました。

～【ポラス】について 実際の利用者コメント～

「アフターサービスで無料点検してもらえて、窓の開閉とが少し悪くなってる程度ならすぐに直してもらえる（30代・女性）」

「交通の便、買い物など住みやすい場所。ゴミ置き場もきちんとボックスがありカラスから守られる。定期的に点検をしてもらえる（50代・女性）」

総合2位の【東栄住宅（株式会社東栄住宅 本社：東京都西東京市）】は、評価項目「周辺環境」「引渡し時の住宅確認」「住宅構造・設計」「金額の納得感」「長期保証」の全10項目中5項目のほか、部門別では都道府県別「千葉県」「東京都」「神奈川県」で1位となりました。

続いて、総合3位には【オープンハウス・ディベロップメント（株式会社 オープンハウス・ディベロップメント 本社：東京都千代田区）】がランクイン。評価項目別「立地」「情報提供」「周辺環境」の全10項目中3項目で1位となりました。

・東海：【玉善】が調査開始以来、初の総合と全10評価項目で1位

「愛知県」部門では2年連続1位と高評価に

『東海』ランキングでは、【玉善（株式会社 玉善 本社：愛知県名古屋市）】が2020年の調査開始以来、初の総合と全10の評価項目で1位となりました。同社は前回、当社規定の回答者数に満たず高評企業となっていました。今回は規定数に達し、さらに高い評価を得た結果となりました。部門別では都道府県別「愛知県」で2年連続と高い評価となったほか、男女別「男性」、築年数別「2～6年以内」でも1位を獲得しています。

～【玉善】について 実際の利用者コメント～

「間取り、リビングの広さ、吹き抜けなど内部のデザイン、全体的に広さを感じられる。職場に近く、駅も徒歩圏内である（40代・男性）」

「アフターサービスがきちんとしていた。担当者と今も連絡が取れる（30代・男性）」

総合2位の【エサキホーム（株式会社 エサキホーム 本社：愛知県一宮市）】は、部門別の男女別「女性」、築年数別「7～10年以内」で1位に。続いて総合3位には【ウッドフレンズ（株式会社ウッドフレンズ 本社：愛知県名古屋市）】がランクインとなりました。

・近畿：【フジ住宅】が調査開始以来、初の総合と全10評価項目で1位

「大阪府」部門では2年連続1位と高評価に

『近畿』ランキングでは、【フジ住宅（フジ住宅株式会社 本社：大阪府岸和田市）】が2020年の調査開始以来、初の総合と全10の評価項目で1位に。同社は前回、当社規定の回答者数に満たず高評企業となっていました。今回は規定数に達し、さらに高い評価を得た結果となりました。部門別では都道府県別「大阪府」で2年連続と高い評価となったほか、男女別「男性」「女性」、築年数別「2～6年以内」でも1位を獲得しています。

～【フジ住宅】について 実際の利用者コメント～

「アフターフォローが良かった。不具合があったときに何でも相談できた（30代・女性）」

「中古と新築の比較検討もできた（40代・男性）」

総合2位の【ゼロ・コーポレーション（ゼロホーム）（株式会社ゼロ・コーポレーション 本社：京都府京都市）】は、部門別の都道府県別「京都府」で1位に。続いて総合3位には【飯田産業（株式会社飯田産業 本社：東京都武蔵野市）】がランクインとなりました。

■『建売住宅 ハウスメーカー』

【積水ハウス】過去最高得点で、3年連続総合1位を獲得

特に「住宅構造・設計」は79点以上と高評価に

2017年から調査を開始し5回目となる『建売住宅 ハウスメーカー』ランキング。【積水ハウス（積水ハウス株式会社 本社：大阪府大阪市）】が、過去最高得点の77.8点で、3年連続総合1位となりました。

さらに評価項目別では、「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住宅構造・設計」「アフターフォロー」など、全10項目中9項目でも1位に。特に、「住宅構造・設計」は、79.2点と高い評価となりました。また部門別では、地域別「関東」、男女別「男性」、築年数別「7～10年以内」で1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
建売住宅 ハウスメーカー 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	積水ハウス	77.8
2位	セキスイハイム	76.2
3位	パナソニック ホームズ	75.7
4位	大和ハウス	75.4
5位	住友林業	75.3

※6位以下はサイトに掲載してあります。

～【積水ハウス】について 実際の利用者コメント～

「担当者の知識と説明の分かりやすさ、建物の耐震性、間取り、太陽光やエネファームなどの設備面が良かった（40代・男性）」

「外構も出来上がっているし、インテリアに合った家具もついていて引越してすぐ生活できた（20代・女性）」

総合2位の【セキスイハイム（積水化学工業株式会社 本社：大阪府大阪市）】は昨年総合4位からランクアップし、評価項目別「長期保証」のほか部門別の男女別「女性」、築年数別「2～6年以内」で1位となりました。

続いて総合3位には【パナソニック ホームズ（パナソニック ホームズ株式会社 本社：大阪府豊中市）】がランクインしています。

■『建売住宅 デベロッパー』

【三井不動産レジデンシャル】が調査開始以来、最高得点で初の総合1位

評価項目別「立地」は2年連続1位と高評価に

2021年 オリコン顧客満足度®調査
建売住宅 デベロッパー 総合ランキング

2017年から調査を開始し、5回目となる『建売住宅 デベロッパー』ランキング。【三井不動産レジデンシャル（三井不動産レジデンシャル株式会社 本社：東京都中央区）】が、調査開始以来73.9点の最高得点で初の総合1位となりました。

評価項目別では、「立地」で2年連続と高い評価となったほか、「情報提供」「周辺環境」「住宅構造・設計」の全10項目中4項目で1位に。また部門別では地域別「関東」、男女別「女性」、築年数別「7～10年以内」で1位を獲得しています。

順位	サービス名	得点
1位	三井不動産レジデンシャル	73.9
2位	野村不動産	73.1
3位	東急不動産	72.2
4位	住友不動産	69.8

～【三井不動産レジデンシャル】について 実際の利用者コメント～

「建て方、間取り、窓の種類など視線景観をよく考えている。気密性が良い。光熱費が下がった（60代以上・男性）」

「個人で購入しようとしたら、購入できないような立地条件の土地（30代・男性）」

総合2位の【野村不動産（野村不動産株式会社 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住宅設備」「長期保証」「アフターフォロー」の全10項目中5項目のほか、部門別では男女別「女性」で1位に。特に「引渡し時の住宅確認」は75.6点と高い評価となりました。

続いて総合3位の【東急不動産（東急不動産株式会社 本社：東京都渋谷区）】は、評価項目別「金額の納得感」で1位を獲得しています。

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ビルダー

- サンプル数：北関東 698人 首都圏 4,248人 東海 1,470人 近畿 984人
- 規定人数：首都圏 100人以上 北関東／東海／近畿 50人以上
- 調査企業数：北関東 21社 首都圏 62社 東海 36社 近畿 42社
- 定義：施工を基本的にすべて自社または自社グループで行っているビルダー
ただし、ハウスメーカー、デベロッパーは対象外とする
- 調査期間：2020/10/02～2020/10/19、2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～84歳
地域：北関東（茨城県、栃木県、群馬県）
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）
条件：過去12年以内に、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人
ただし、建築条件付土地分譲および注文住宅の購入者は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/powerbuilder/>

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ハウスメーカー

- サンプル数：1,470人 ■規定人数：100人以上
- 調査企業数：13社
- 定義：新築建売住宅を販売しているプレハブ建築協会の正会員企業/準会員企業
または住宅生産振興財団の会員企業
- 調査期間：2020/10/02～2020/10/19、2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19
- 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、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/housemaker/>

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 デベロッパー

- サンプル数：747人 ■規定人数：50人以上
- 調査企業数：15社
- 定義：大規模な宅地造成をして新築建売住宅を販売する不動産デベロッパー
- 調査期間：2020/10/02～2020/10/19、2019/10/10～2019/10/29、2018/10/12～2018/10/19
- 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、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/estate/>

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、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189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/>

※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