

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『新築分譲マンション』ランキング発表 ～「首都圏」「東海」「近畿」「九州」4地域の満足度～



「首都圏」「野村不動産」が3年連続総合1位と11評価項目中6項目で1位に
「東海」積水ハウスが調査開始以来、過去最高得点で初の総合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、『新築分譲マンション（首都圏／東海／近畿／九州）』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》

■『新築分譲マンション』

- ・首都圏：【野村不動産】が3年連続総合1位と11評価項目中6項目で1位に
- ・東海：【積水ハウス】が調査開始以来、過去最高得点で初の総合1位に
- ・近畿：【三井不動産レジデンシャル】が2年連続総合1位に
- ・九州：【大和ハウス工業】が2年連続総合1位と全11評価項目中、8項目でも1位を獲得

～評価項目別／部門別 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／マンションの構造・設計 / 住戸の構造・設計 / 住戸設備 / 共有施設 / 金額の納得感 / アフターフォロー
男女別	男性 / 女性
規模別	小規模（世帯数100戸未満） / 大規模（世帯数100戸以上） / タワーマンション（※首都圏・近畿のみ発表）
家族構成別	DINKs（※首都圏のみ発表） / ファミリー （「DINKs」とは、共働きの夫婦で子どものいない人を対象とする）

※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

■『新築分譲マンション』

2021年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 総合TOP5

首都圏			東海			近畿			九州		
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	野村不動産	75.7	1位	積水ハウス	79.0	1位	三井不動産レジデンシャル	77.2	1位	大和ハウス工業	75.8
2位	三菱地所レジデンス	75.0	2位	三井不動産レジデンシャル	74.7	2位	阪急阪神不動産	76.7	2位	九州旅客鉄道	74.9
3位	三井不動産レジデンシャル	74.8	3位	大和ハウス工業	74.4	3位	住友不動産	76.3	3位	穴吹工務店	72.7
4位	東京建物	74.6	4位	野村不動産	73.3	4位	野村不動産	75.4	4位	穴吹興産	72.6
5位	住友不動産	74.2	5位	穴吹工務店	72.1	5位	三菱地所レジデンス	74.7	5位	西日本鉄道	71.5

※6位以下はサイトにて掲載しております。

・首都圏：【野村不動産】が3年連続総合1位 & 11評価項目中6項目で1位に

『首都圏』ランキングでは、【野村不動産（野村不動産株式会社 本社：東京都新宿区）】が3年連続総合1位となりました。評価項目では全11項目中、「マンションの構造・設計」「住戸の構造・設計」「住戸設備」「共有施設」「金額の納得感」「アフターフォロー」の6項目で1位のほか、部門別の男女別「男性」「女性」、規模別「タワーマンション」で1位を獲得しています。

～【野村不動産】について 実際の利用者コメント～

「管理体制がきちんとしている。オプションでアフターケアプランをつけたところ、ディスプレイをつまらせた時に即座に対応してもらえて良かった（30代・女性）」
「間取り、収納スペースが巧みに豊富。遮音が良い。左右、上下の音がほとんどしない。ベランダの広さが快適。ベランダが中庭に面したため、台風時の強風が明らかに弱まっていて安心できる（60代以上・男性）」

総合2位の【三菱地所レジデンス（三菱地所レジデンス株式会社 本社：東京都千代田区）】は、昨年総合6位からランクアップした結果となりました。

続く総合3位には【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）】がランクイン。評価項目別「引渡し時の住宅確認」、部門別の家族構成別「DINKs」で1位となりました。

また総合8位の【伊藤忠都市開発（伊藤忠都市開発株式会社 本社：東京都港区）】は、評価項目「立地」「周辺環境」の2項目で1位となり、どちらも77点以上の高い評価となりました。

・東海：【積水ハウス】が調査開始以来、過去最高得点で初の総合1位に

『東海』ランキングでは、【積水ハウス（積水ハウス株式会社 本社：大阪府大阪市）】が2018年の調査開始以来、過去最高の79.0点で初の総合1位となりました。さらに、全11の評価項目すべてで1位となり、特に「立地」は82.3点と高い評価となりました。そのほか部門別では、男女別「男性」、規模別「小規模」、家族構成別「ファミリー」で1位を獲得しています。

～【積水ハウス】について 実際の利用者コメント～

「駅直結のため天候に左右されず快適。駅にスーパーや病院もあるので満足している（30代・女性）」
「入居後に利用する可能性のある公共機関や病院、スーパーなどの位置関係が地図上に一目で分かるように示されているものを見せながら丁寧に説明された。また飲食店などは事前にリサーチがなされ、どんな雰囲気の店かなど詳しく説明を受けた（50代・女性）」

総合2位の【三井不動産レジデンシャル】は、昨年5位からランクアップしており、部門別の男女別「女性」、規模別「大規模」で1位となっています。

続いて総合3位には【大和ハウス工業（大和ハウス工業株式会社 本社：大阪府大阪市）】がランクインしています。

・近畿：【三井不動産レジデンシャル】が2年連続総合1位に

『近畿』ランキングでは、【三井不動産レジデンシャル】が2年連続総合1位となりました。部門別では、男女別「男性」「女性」、規模別「大規模」「タワーマンション」、家族構成別「ファミリー」で1位を獲得しています。特に「タワーマンション」は80.4点の高評価となりました。

～【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～

「タワーマンションの最上階なので、眺望がすばらしく、毎日みても見飽きません（50代・女性）」
「災害にあいにくい場所であり、地盤もよい。治安も良く、静かな環境で生活できている。セキュリティもよく、小さい子供がいても安心安全。マンションの外観や設備は申し分なしでよい（30代・女性）」

総合2位の【阪急阪神不動産（阪急阪神不動産株式会社 本社：大阪府大阪市）】は、評価項目別「住戸の構造・設計」「住戸設備」の2項目と、部門別の規模別「小規模」で1位となりました。

続いて総合3位の【住友不動産（住友不動産株式会社 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「立地」「情報提供」「周辺環境」「デザイン」など全11項目中9項目で1位となり、特に「立地」は81.8点の高い評価となりました。

・九州：【大和ハウス工業】が2年連続総合1位＆全11評価項目中8項目で1位に

『九州』ランキングでは、【大和ハウス工業】が2年連続総合1位となりました。評価項目では全11項目中、「立地」「周辺環境」「共有施設」「アフターフォロー」など8項目で1位となり、特に「立地」は80.3点の高い評価に。

そのほか、部門別の男女別「男性」、規模別「大規模」で1位を獲得しています。

～【大和ハウス工業】について 実際の利用者コメント～

「ロケーションは最高です。交通機関は充実しているし活動範囲が広がりました。窓からは山も海も公園も見え町の中心にいる感じがしないです。何と言っても花火の臨場感は凄いですよ（60代以上・女性）」
「セキュリティがしっかりしている。買い物施設などが徒歩圏内に多くて充実している。車を使わなくても生活に不自由を感じない（40代・女性）」

総合2位の【九州旅客鉄道（九州旅客鉄道株式会社 本社：福岡県福岡市）】は、評価項目別「情報提供」「引渡し時の住宅確認」が2年連続で、「金額の納得感」は初の1位となりました。そのほか部門別の規模別「小規模」でも1位を獲得しています。

続いて総合3位の【穴吹工務店（株式会社 穴吹工務店 本社：香川県高松市）】は、部門別の男女別「女性」で1位となりました。

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 首都圏／東海／近畿／九州

- サンプル数： 首都圏 7,477人 東海 1,159人 近畿 3,282人 九州 1,072人
- 規定人数： 首都圏／近畿 100人以上 東海／九州 50人以上
- 調査企業数： 首都圏 65社 東海 39社 近畿 49社 九州 49社
- 定義： 部屋を一室ずつ販売している新築分譲マンションを取り扱う企業
ただし、中古の分譲マンションは対象外とする
- 調査期間： 2020/10/01～2020/10/16、2019/10/11～2019/10/18、2018/10/05～2018/10/12
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 25～84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12年以内に、新築分譲マンションに入居し、購入物件の選定に関与した人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/>

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

現在15カテゴリ 189ランキングを公開中（2021年2月時点）

●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	●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・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・結婚式場相談カウンター 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®」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