

報道関係者各位
(送付枚数: 計5枚)

2021年8月2日
株式会社 oricon ME

2021年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い

『マンション大規模修繕会社』ランキング発表

【建装工業】が総合1位、「現場管理者の対応」で高評価に

～修繕依頼箇所、築30年以上のマンションでは住む人に合わせてニーズに変化も～



“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、『マンション大規模修繕会社』についての満足度調査を実施し、2021年8月2日（月）14時にその結果を「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設定し、調査企業100社を対象に各項目への評価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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 マンション大規模修繕会社 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	建装工業	76.4
2位	小野工建	76.1
3位	カシワバラ・コーポレーション	74.0

(n ≥ 50)



《TOPICS》

- 『マンション大規模修繕会社』 <https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-large-repair/>
満足度総合1位は【建装工業】、「現場管理者の対応」で高評価に

《利用動向》

- 修繕依頼箇所、築30年以上のマンションでは住む人に合わせてニーズに変化も

《参考データ》

- 高経年マンションのストック数の推移（マンション大規模修繕会社が注目される理由）

【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 長谷川／田中／辻

■『マンション大規模修繕会社』

満足度総合1位は【建装工業】、「現場管理者の対応」で高評価に

過去6年以内に、現在居住しているマンション、または、投資目的などで所有しているマンションで、大規模修繕の経験があり、その際に管理組合の理事会の理事を担当したことがある、もしくは、マンションの修繕委員会に所属し、施工会社の依頼に関わったことのある全国の20～84歳の男女1,944人を対象とした、『マンション大規模修繕会社』の満足度調査。

初調査となる今回は、塗装専門工事業者として1903年（明治36年）に創業し、マンションリニューアル事業を中心に展開する【建装工業（建装工業株式会社 本社：東京都港区）】が、総合1位を獲得しました。

評価項目別では、全6項目中「施工会社の対応」「現場管理者の対応」「仕上がり」「保証・アフターサービス」の4項目で1位に。とくに「現場管理者の対応」は78.1点の高評価を得ています。また部門別の地域別「関東」「近畿」、規模別「小規模」「大規模」でも1位を獲得しています。

評価項目別ランキング (n≥50)

施工会社の対応			現場管理者の対応			作業員の対応		
1位	建装工業	77.6	1位	建装工業	78.1	1位	小野工建	74.6
2位	小野工建	77.1	2位	小野工建	77.9	2位	建装工業	74.5
3位	カシワバラ・コーポレーション	75.7	3位	カシワバラ・コーポレーション	75.9	3位	カシワバラ・コーポレーション	73.1
仕上がり			保証・アフターサービス			金額の納得感		
1位	建装工業	75.6	1位	建装工業	76.7	1位	小野工建	75.7
2位	小野工建	75.2	2位	小野工建	76.3	2位	建装工業	75.5
3位	カシワバラ・コーポレーション	73.5	3位	カシワバラ・コーポレーション	74.5	3位	カシワバラ・コーポレーション	73.3

規模別ランキング (n≥25)

小規模			大規模		
1位	建装工業	75.3	1位	建装工業	77.4
2位	TOHO	74.7	2位	小野工建	75.8
3位	カシワバラ・コーポレーション	73.5	3位	カシワバラ・コーポレーション	74.3

■規模別について

・「小規模」とは、「回答者」が居住、もしくは所有しているマンションの世帯数が100戸未満の規模のマンションを指し、このマンションに居住、もしくは所有している人を対象とする

・「大規模」とは、「回答者」が居住、もしくは所有しているマンションの世帯数が100戸以上の規模のマンションを指し、このマンションに居住、もしくは所有している人を対象とする

地域別ランキング (n≥25)

関東			近畿		
1位	建装工業	77.9	1位	建装工業	79.2
2位	ヨコソー	77.5	2位	小野工建	76.2
3位	アール・エヌ・ゴトー	77.3	3位	大和技研	75.0
4位	Y K K A P ラクシー	75.4	4位	カシワバラ・コーポレーション	74.4
5位	富士防	75.1	5位	旭技建	72.1
6位	ヤシマ工業	75.0	6位	テイエム技建	68.9
7位	カシワバラ・コーポレーション	74.3			
8位	シンヨー	73.9			
9位	伊勝	73.8			
10位	大和	73.1			

■地域別内訳

「関東」：茨城県／栃木県／群馬県／埼玉県／千葉県／東京都／神奈川県

「近畿」：滋賀県／京都府／大阪府／兵庫県／奈良県／和歌山県

～【建装工業】について 実際の利用者コメント～

「施工内容を適切なタイミングで案内してくれていた。現場管理者も経験豊富で安心感があった（40代・男性）」
「現場の指揮監督がきちんとされていて安心感があつたし、女性の責任者もいて話しやすかつた（50代・女性）」
「最大限、住民目線に対応してくれた。また的確な提案を積極的にしてくれ、わかりやすかつた（60代・男性）」

以下、『マンション大規模修繕会社』ランキングにおいて、総合1位となつた建装工業株式会社 常務取締役 首都圏マンションリニューアル事業部長 井上 幸雄氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 マンション大規模修繕会社 総合第1位》

建装工業株式会社 常務取締役 首都圏マンションリニューアル事業部長

井上 幸雄氏より受賞コメント



「マンション大規模修繕会社」顧客満足度調査にて、総合第1位の栄えある評価を賜り大変光栄です。この受賞は、管理組合の理事・修繕委員の皆様は勿論のこと、設計事務所、協力会社、そして当社社員も含めた皆様のお陰であると深く感謝申し上げ、更に大きな励みとなりました。

私どもは当社の3つの行動規範、『常に誠実であろう・人と社会に貢献しよう・仕事を丁寧にやろう』をテーマに取り組んで参りました。マンション大規模修繕工事は、皆様が住んでいる中での工事であり、サービス業としての意識も持ってこれからも業務を遂行し、お客様の「ありがとう」「きれいになったね」等の声を多く頂ける工事が提供できますよう、社員一同、尽力して参ります。

また総合2位の【小野工建（株式会社 小野工建 本社：大阪府摂津市）】は、評価項目別「作業員の対応」「金額の納得感」の2項目で1位となりました。

～【小野工建】について 実際の利用者コメント～

「現場監督の方が優しく誠実で感じが良かつた。ちょうど修繕工事の時に大きな災害が重なり、建物に亀裂が入ったり窓が割れたり長時間停電になったり、今までにない被害がでたが、泊まり込みで対応してくださり、とても心強かつた。最後まで一生懸命対応してくださり信頼できる会社だと感じた（40代・女性）」

続いて、総合3位には【カシワバラ・コーポレーション（株式会社 カシワバラ・コーポレーション 本社：東京都港区）】がランクインしました。

～【カシワバラ・コーポレーション】について 実際の利用者コメント～

「管理会社と兼務なのでアフターフォローへの安心感が良かつた（50代・男性）」
「現場責任者の対応が非常に良く、別に選定していた設計・監理会社とうまく補完して工事にあたってくれた（50代・男性）」

なお地域別「関東」では、2位に【ヨコソー（本社：神奈川県横須賀市）】、3位に【アール・エヌ・ゴトー（本社：神奈川県川崎市）】がランクイン。「近畿」では、2位に【小野工建】、3位に【大和技研（本社：兵庫県伊丹市）】が入つたほか、「関東」「近畿」4位以下には、それぞれの地域に根差した工事会社がランクインしています。

《利用動向》

■ 修繕依頼箇所、築30年以上のマンションでは住む人に合わせてニーズに変化も

なお今回の調査対象者に「修繕箇所」について聴取したところ、全体では「外壁（塗装、防水、タイル補修など）」（92.7%）、「バルコニー」（70.9%）、「屋上」（70.8%）と、気象・天候によって劣化の影響を受ける箇所が上位3箇所に上がりました。築年数別で見ると、築31～45年のマンションの場合は「バルコニー」「手すり」「サッシ」、築46～60年の場合は「屋上」「手すり」「耐震補強」の割合が、それぞれ全体に比べて3～5%以上高い状況に。「手すり」や「耐震補強」など、築年数とともに住む人も年齢を重ね、修繕箇所のニーズも変化する様子が伺えます。

大規模修繕を依頼したときの修繕箇所（複数回答）

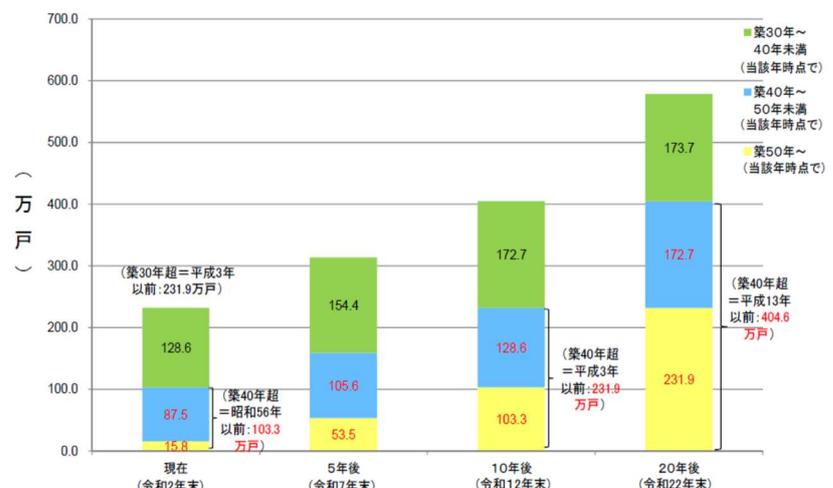


《参考データ》

■ 高経年マンションのストック数の推移（マンション大規模修繕会社が注目される理由）

日本では高度経済成長以降、分譲マンションの供給増加が続き、令和2年末時点での分譲マンションストック総数は約675.3万戸。住宅総数（約6,200万戸）等から国民の1割以上がマンションに居住しています。（出典：国土交通省「分譲マンションストック戸数」（令和2年末現在/令和3年6月21日更新））

なかでも、築40年を超える「高経年マンション」は、現在103.3万戸（マンションストック総数の約15%）。国土交通省によると、10年後には約2.2倍、20年後には約3.9倍となる見込みで、劣化した箇所の修繕ニーズや定期メンテナンスの重要性は今後さらに高まると考えられています。



高経年マンションのストック数の推移

出典：国土交通省「築後30、40、50年超の分譲マンション数」（令和2年末現在/令和3年6月21日更新）

<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001410085.pdf>

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 マンション大規模修繕会社

- サンプル数：1,944人 ■ 規定人数：50人以上 ■ 調査企業数：100社
- 定義：住宅リフォーム事業者団体登録制度に登録された団体に加盟しており、マンションの大規模修繕を実施している企業
ただし、給排水管や電気設備など一部設備の工事に特化した企業は対象外とする
- 調査期間：2021/04/19～2021/04/26、2020/04/24～2020/05/11
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
条件：過去6年以内に、現在居住しているマンション、または、投資目的などで所有しているマンションで、大規模修繕の経験があり、その際に管理組合の理事会の理事を担当したことがある人、もしくは、マンションの修繕委員会に所属していた人
上記条件に加え、以下いずれかの方法で施工会社の依頼に関わった人
1) 直接、理事会や修繕委員会で大規模修繕工事会社の依頼に関わった人
2) マンションの管理会社や、外部のコンサルなどを通して、大規模修繕工事会社の依頼に関わった人

部門定義：地域別内訳

「関東」：茨城県／栃木県／群馬県／埼玉県／千葉県／東京都／神奈川県

「近畿」：滋賀県／京都府／大阪府／兵庫県／奈良県／和歌山県

規模別

「小規模」とは、「回答者」が居住、もしくは所有しているマンションの世帯数が100戸未満の規模のマンションを指し、このマンションに居住、もしくは所有している人を対象とする

「大規模」とは、「回答者」が居住、もしくは所有しているマンションの世帯数が100戸以上の規模のマンションを指し、このマンションに居住、もしくは所有している人を対象とする

- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-large-repair/>

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193のランキング、延べ270万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。



- 「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/>
- 「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 長谷川／田中／辻