

2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『不動産仲介 売却／購入』ランキング

【住友林業ホームサービス】が『売却 マンション』『売却 戸建て』『購入 マンション』で3冠に
【三井のリハウス】は『購入 戸建て』で2年連続総合1位に



“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、『不動産仲介 売却／購入』についての満足度調査を実施し、2021年9月1日（水）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。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介《TOP5》
売却 マンション 総合ランキング 売却 戸建て 総合ランキング

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	80.9	1位	住友林業ホームサービス	77.3
2位	近鉄の仲介	78.2	2位	野村の仲介+	76.7
3位	三菱地所ハウスネット	78.1	3位	東急リバブル	75.6
4位	野村の仲介+	77.8	4位	三井住友トラスト不動産	75.5
5位	大成有楽不動産販売	77.6	5位	三井のリハウス	75.0
5位	東急リバブル	77.6	-	-	-

※7位以下はサイトにて掲載しております。

※6位以下はサイトにて掲載しております。

購入 マンション 総合ランキング 購入 戸建て 総合ランキング

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	75.5	1位	三井のリハウス	73.7
2位	三井のリハウス	75.2	2位	東急リバブル	73.0
3位	東急リバブル	74.4	3位	住友不動産販売	70.9
4位	近鉄の仲介	73.5	4位	センチュリー21	69.6
5位	大成有楽不動産販売	73.4	5位	福屋不動産販売	68.7

※6位以下はサイトにて掲載しております。

※6位以下はサイトにて掲載しております。

《TOPICS》

- ・【住友林業ホームサービス】が『売却 マンション』『売却 戸建て』『購入 マンション』で3冠に
- ・【三井のリハウス】は『購入 戸建て』で2年連続総合1位に 特に「担当者の接客力」で高評価

※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

■不動産仲介『売却 マンション』『売却 戸建て』『購入 マンション』

【住友林業ホームサービス】が総合1位で3冠獲得

【住友林業ホームサービス（住友林業ホームサービス株式会社 本社：東京都新宿区）】が、『売却 マンション』『売却 戸建て』『購入 マンション』の3ランキングで総合1位となり、3冠を獲得いたしました。

『売却 マンション』では3年連続で5度目*の総合1位（※2016年、2017年、2019年、2020年、2021年）となり、評価項目別では「問い合わせ対応」「担当者の提案力」「担当者の接客力」「媒介手続き」など全8項目のほか、地域別「首都圏」「近畿」でも1位となりました。

続いて『売却 戸建て』では、初の総合1位に。評価項目別では「売却価格」「契約手続き」「売却サポート」「担当者の接客力」など全8項目中7項目で1位となりました。

また『購入 マンション』では、2年連続2度目*の総合1位（※2020年、2021年）となっており、評価項目別では「担当者の提案力」「担当者の接客力」の全6項目中2項目で1位となっています。

～【住友林業ホームサービス】について 実際の利用者コメント～

「ネットの査定依頼から、対応が早い。メール連絡に応じてくれるところがいい（40代・女性・売却 マンション）」
 「親身になって対応してくれた。他社の良いところ悪いところ、自社の良いところ悪いところ、包み隠さず教えてくれた（30代・女性・売却 戸建て）」
 「探していた物件を多く扱っており、情報量が他社より多く感じた（30代・女性・購入 マンション）」

以下、『売却 マンション』『売却 戸建て』『購入 マンション』の3ランキングにおいて、総合1位となった住友林業ホームサービス株式会社 代表取締役社長 櫻井 清史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

不動産仲介 売却 マンション／売却 戸建て／購入 マンション 総合第1位》

住友林業ホームサービス株式会社 代表取締役社長 櫻井 清史氏より受賞コメント

この度は、オリコン顧客満足度ランキング「不動産仲介」の「売却 マンション」「購入 マンション」「売却 戸建て」において、第1位の評価をいただき、大変光栄に存じます。

当社は「お客様第一主義」を企業理念に掲げ、「お客様の生涯のパートナーであること」を目指し、日々業務に取り組んでいます。

ご評価いただいたお客様に感謝するとともに、これからもお客様に満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

住友林業の不動産仲介



※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

■売却

『マンション』

評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応			担当者の提案力			担当者の接客力		
1位	住友林業ホームサービス	82.0	1位	住友林業ホームサービス	80.2	1位	住友林業ホームサービス	83.8
2位	三菱地所ハウスネット	79.8	2位	近鉄の仲介	77.9	2位	大成有楽不動産販売	82.3
3位	大成有楽不動産販売	79.6	3位	大成有楽不動産販売	77.8	3位	野村の仲介+	80.8
媒介手続き			売却サポート			売却価格		
1位	住友林業ホームサービス	81.7	1位	住友林業ホームサービス	78.9	1位	住友林業ホームサービス	78.0
2位	大成有楽不動産販売	79.4	2位	三菱地所ハウスネット	76.7	2位	近鉄の仲介	76.7
3位	近鉄の仲介	79.3	3位	大成有楽不動産販売	76.6	3位	大成有楽不動産販売	76.2
-	-	-	3位	野村の仲介+	76.6	-	-	-
契約手続き			利用のしやすさ					
1位	住友林業ホームサービス	80.1	1位	住友林業ホームサービス	79.1			
2位	大成有楽不動産販売	78.4	2位	東急リパブル	77.4			
3位	近鉄の仲介	77.6	3位	三菱地所ハウスネット	77.3			
3位	三菱地所ハウスネット	77.6	-	-	-			

※4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

地域別ランキング TOP3

首都圏			東海			近畿		
1位	住友林業ホームサービス	79.5	1位	三井のリハウス	76.0	1位	住友林業ホームサービス	83.1
2位	東急リパブル	77.8	2位	住友不動産販売	73.8	2位	近鉄の仲介	78.5
2位	三菱地所ハウスネット	77.8	-	-	-	3位	住友不動産販売	77.8

※4位以下はサイトにて掲載しております。

『戸建て』

評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応			担当者の提案力			担当者の接客力		
1位	住友林業ホームサービス	77.9	1位	住友林業ホームサービス	76.6	1位	住友林業ホームサービス	79.8
2位	野村の仲介+	76.9	2位	野村の仲介+	75.7	2位	野村の仲介+	78.8
3位	東急リパブル	76.6	3位	三井住友トラスト不動産	75.3	3位	東急リパブル	78.4
媒介手続き			売却サポート			売却価格		
1位	住友林業ホームサービス	77.5	1位	住友林業ホームサービス	75.4	1位	住友林業ホームサービス	73.7
2位	野村の仲介+	77.0	2位	野村の仲介+	74.1	2位	野村の仲介+	73.5
3位	三井住友トラスト不動産	76.4	3位	東急リパブル	74.0	3位	三井住友トラスト不動産	72.4
契約手続き			利用のしやすさ					
1位	住友林業ホームサービス	76.1	1位	東急リパブル	75.6			
2位	野村の仲介+	75.4	2位	住友林業ホームサービス	75.5			
2位	三井住友トラスト不動産	75.4	3位	三井住友トラスト不動産	75.0			

※4位以下はサイトにて掲載しております。

地域別ランキング TOP3

首都圏			東海			近畿		
1位	大成有楽不動産販売	77.9	1位	三井のリハウス	74.6	1位	東急リパブル	77.0
2位	野村の仲介+	77.3	2位	積水ハウス不動産グループ	72.3	2位	積水ハウス不動産グループ	75.9
3位	三井住友トラスト不動産	76.0	3位	ハウズドゥ	70.3	3位	近鉄の仲介	75.7
-	-	-	-	-	-	3位	三井のリハウス	75.7

※4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

※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

■ 購入

『マンション』

評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応			担当者の提案力			担当者の接客力		
1位	三井のリハウス	75.9	1位	住友林業ホームサービス	72.3	1位	住友林業ホームサービス	77.7
2位	住友林業ホームサービス	75.8	2位	三井のリハウス	72.1	2位	三井のリハウス	77.3
3位	東急リバブル	75.5	3位	近鉄の仲介	72.0	3位	東急リバブル	77.0
購入サポート			契約手続き			利用のしやすさ		
1位	近鉄の仲介	73.5	1位	三井のリハウス	74.0	1位	三井のリハウス	75.9
2位	三井のリハウス	73.2	2位	住友林業ホームサービス	73.8	2位	住友林業ホームサービス	75.8
3位	住友林業ホームサービス	73.0	3位	東急リバブル	73.7	3位	東急リバブル	75.4

※4位以下はサイトにて掲載しております。

地域別ランキング TOP3

首都圏			東海			近畿		
1位	三井のリハウス	75.9	1位	大京穴吹不動産	73.3	1位	日住サービス	75.0
2位	三井住友トラスト不動産	75.5	2位	三井のリハウス	73.2	2位	三井のリハウス	74.6
3位	東急リバブル	74.9	3位	ハウストゥ	68.3	3位	ウィル	73.6
-	-	-	-	-	-	3位	近鉄の仲介	73.6

※4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

『戸建て』

評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応			担当者の提案力			担当者の接客力		
1位	三井のリハウス	74.8	1位	三井のリハウス	70.7	1位	三井のリハウス	76.2
2位	東急リバブル	74.3	2位	東急リバブル	69.6	2位	東急リバブル	75.1
3位	住友不動産販売	72.9	3位	住友不動産販売	68.0	3位	住友不動産販売	74.1
購入サポート			契約手続き			利用のしやすさ		
1位	三井のリハウス	71.9	1位	三井のリハウス	72.4	1位	東急リバブル	74.2
2位	東急リバブル	71.8	2位	東急リバブル	72.1	2位	三井のリハウス	73.9
3位	住友不動産販売	69.5	3位	住友不動産販売	70.6	3位	住友不動産販売	71.3

地域別ランキング TOP3

首都圏			近畿		
1位	三井のリハウス	74.4	1位	三井のリハウス	75.6
2位	東急リバブル	72.7	2位	住友不動産販売	73.3
3位	センチュリー21	68.8	3位	センチュリー21	69.3

※4位以下はサイトにて掲載しております。

■ 不動産仲介 『購入 戸建て』

【三井のリハウス】が2年連続で総合1位に 特に「担当者の接客力」で高評価

『購入 戸建て』では、【三井のリハウス（三井不動産リアルティ株式会社 本社：東京都千代田区）】が、2年連続で総合1位を獲得いたしました。

評価項目別では「問い合わせ対応」「担当者の提案力」「担当者の接客力」「購入サポート」「契約手続き」の全6項目中5項目のほか、地域別「首都圏」「近畿」で1位となりました。

～【三井のリハウス】について 実際の利用者コメント～

「担当者の方の情報の多さ、段取りの良さ等、とてもプロアクティブだった（50代・男性）」

「中古物件だったのですが、リフォームについて詳しく説明してもらえた。その後も無理強いせず、色々な質問や疑問に丁寧に対応してもらえた（30代・女性）」

「最初の問い合わせから内見、購入までとてもスムーズで信頼関係を作りながら進められた（40代・女性）」

以下、『購入 戸建て』において、2年連続で総合1位となった三井不動産リアルティ株式会社 リテール事業本部 事業推進部 ご担当者様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 不動産仲介 購入 戸建て 総合第1位》 三井不動産リアルティ株式会社

リテール事業本部 事業推進部 ご担当者様より受賞コメント

この度は、顧客満足度ランキング『不動産仲介』の「購入 戸建て」において、第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

当社の企業理念として掲げている、「誠実であること」を体現し、お客様の思いに応えることができた結果だと思っております。

お客様にはこの場をお借りして改めて御礼申し上げます。

引き続き、お客様のご期待に添えることができるよう、ユニット制を含めた、当社独自のサービスの開発・進化に努めてまいります。

三井のリハウス

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却（マンション／戸建て）

- サンプル数：〈マンション〉6,010人 〈戸建て〉4,518人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：〈マンション〉65社 〈戸建て〉63社
- 定義：宅地や建物（建物の一部を含む）の売買、交換または貸借の代理、仲介、斡旋行為を業務として行う企業のうち、「不動産の売買の仲介」を業務内容とする不動産仲介企業
なお、「買い取り保証」での不動産売却サービスも対象とする
ただし、以下の条件にあてはまる企業は対象外とする
 - 1) 「新築物件」の仲介のみ行っている企業
 - 2) 「買取専門」、「買取再販」のみ行っている企業
- 調査期間：2021/04/06～2021/04/26、2020/04/21～2020/05/11、2019/05/07～2019/05/20
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～79歳 地域：全国
条件：過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して
住居用マンション／戸建てを売却したことのある人
その際、売却方法は、「仲介」か「買い取り保証サービス」かは問わない
ただし、「即時買取サービス」を利用した人は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 購入（マンション／戸建て）

- サンプル数：〈マンション〉6,404人 〈戸建て〉2,176人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：〈マンション〉63社 〈戸建て〉56社
- 定義：宅地や建物（建物の一部を含む）の売買、交換または貸借の代理、仲介、斡旋行為を業務として行う企業のうち、「不動産の売買の仲介」を業務内容とする不動産仲介企業
ただし、「新築物件」の仲介のみ行っている企業は対象外とする
- 調査期間：2021/03/26～2021/04/19、2020/04/01～2020/04/30、2019/04/26～2019/05/10
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～79歳 地域：全国
条件：過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して
住居用マンション／戸建てを購入したことのある人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>