

## 2021年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『分譲マンション管理会社』ランキング 「首都圏」「東海」「近畿」「九州」4地域の満足度を発表



**リプレイス部門 切り替えて良くなった理由“コストカット”や“対応改善”の声多数**

“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、『分譲マンション管理会社』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。

### ■『分譲マンション管理会社 首都圏』

#### 【野村不動産パートナーズ】と【三井不動産レジデンシャルサービス】が同点総合1位

今回で5回目となる「首都圏」の満足度調査では、【野村不動産パートナーズ（野村不動産パートナーズ株式会社 本社：東京都新宿区）】と【三井不動産レジデンシャルサービス（三井不動産レジデンシャルサービス株式会社 本社：東京都江東区）】が同点で総合1位となりました。

【野村不動産パートナーズ】は、2017年の調査開始以来5年連続で総合1位となり、部門別では築年数別「3年以上10年未満」、規模別「大規模」の2項目でも1位となりました。

また【三井不動産レジデンシャルサービス】は、築年数別「10年以上20年未満」「30年以上」の2項目でも1位を獲得しています。

総合3位の【大成有楽不動産（大成有楽不動産株式会社 本社：東京都中央区）】は、評価項目別の「管理員」「日常業務対応」「管理会社担当者」「事務管理業務」の全5項目中4項目で1位となりました。

順位	サービス名		得点
1位	野村不動産パートナーズ	三井不動産レジデンシャルサービス	72.6
3位	大成有楽不動産		72.2
4位	東京建物アメニティサポート		72.1
5位	ナイスコミュニティー		71.8

※6位以下はサイトに掲載してあります。

#### ～【野村不動産パートナーズ】について 実際の利用者コメント～

「管理会社として実績があり、他マンションの事例など管理運営に有用な情報を提供頂けた（50代・男性）」  
「理事会の意思決定が適切に行われるよう、必要な情報や選択肢などを提供、検討頂いた（40代・男性）」

#### ～【三井不動産レジデンシャルサービス】について 実際の利用者コメント～

「管理人、清掃スタッフの仕事ぶりが極めて短時間で良好だった（60代以上・男性）」  
「対応が迅速である。他住居の方の騒音で困っていた時に、すぐに対策案を出してくれたりした（40代・女性）」

【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

## ■『分譲マンション管理会社 東海』

### 【野村不動産パートナーズ】が総合1位に「首都圏」ランキングとあわせて2冠獲得

今回で3回目となる「東海」の満足度調査では、【野村不動産パートナーズ】が、2年連続で総合1位に。

その結果、『分譲マンション管理会社』では「首都圏」ランキングとあわせて2冠獲得となりました。

また評価項目別では、「日常業務対応」「管理会社担当者」「事務管理業務」「コストパフォーマンス」の全5項目中4項目のほか、築年数別「3年以上10年未満」「20年以上30年未満」、規模別「大規模」でも1位となっています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査  
分譲マンション管理会社 東海 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	野村不動産パートナーズ	70.0
2位	三菱地所コミュニティ	69.0
3位	三井不動産レジデンシャルサービス	67.6
4位	穴吹コミュニティ	67.3
5位	コミュニティワン	66.7

※6位以下はサイトにて掲載しております。

#### ～【野村不動産パートナーズ】について 実際の利用者コメント～

「管理人さんもしっかりした方ばかりで、困ったときはすぐ対応して下さるところが良い（40代・女性）」

「面倒な手続きや対応をしっかりしてくれる（40代・女性）」

「住宅に関する専門的な事柄を調べてくれる（40代・男性）」

## ■『分譲マンション管理会社 近畿』

### 【三井不動産レジデンシャルサービス関西】が3年連続総合1位に

今回で5回目となる「近畿」の満足度調査では、【三井不動産レジデンシャルサービス関西（三井不動産レジデンシャルサービス関西株式会社 本社：大阪府大阪市）】が、3年連続で総合1位となりました。

総合2位の【浪速管理（株式会社浪速管理 本社：大阪府大阪市）】は、評価項目別「コストパフォーマンス」、築年数別「20年以上30年未満」で1位に。また、同点で総合2位の【阪急阪神ハウジングサポート（株式会社阪急阪神ハウジングサポート 本社：大阪府大阪市）】は、評価項目別「管理会社担当者」「事務管理業務」「コストパフォーマンス」、規模別「小規模」で1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査  
分譲マンション管理会社 近畿 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	三井不動産レジデンシャルサービス関西	71.3
2位	浪速管理	71.1
2位	阪急阪神ハウジングサポート	71.1
4位	野村不動産パートナーズ	70.8
5位	三菱地所コミュニティ	70.4

※6位以下はサイトにて掲載しております。

#### ～【三井不動産レジデンシャルサービス関西】について 実際の利用者コメント～

「住民が不自由なく快適な生活を送れるように、日頃からサポートしていただいています。管理組合の役員の負担が軽減されているのは、管理会社のご尽力によるものだと感じています（50代・男性）」

「台風や地震など緊急事態への迅速な対応が良かった（50代・男性）」

「理事会などの運営進行をすべてやって頂いているのは助かる（60代以上・女性）」

※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

## ■『分譲マンション管理会社 九州』【穴吹コミュニティ】が4年連続総合1位に

今回で4回目となる「九州」の満足度調査では、2018年の調査開始以来【穴吹コミュニティ（株式会社穴吹コミュニティ 本社：香川県高松市）】が、4年連続で総合1位に。

また評価項目別では、「管理会社担当者」「事務管理業務」「コストパフォーマンス」の全5項目中3項目のほか、築年数別「10年以上20年未満」で1位となりました。

総合2位の【住友不動産建物サービス（住友不動産建物サービス株式会社 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「管理員」「日常業務対応」の2項目で1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査  
分譲マンション管理会社 九州 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	穴吹コミュニティ	72.8
2位	住友不動産建物サービス	71.1
3位	大京アステージ	70.0
4位	日本ハウズイング	68.9
5位	東急コミュニティー	68.6

※6位以下はサイトにて掲載しております。

### ～【穴吹コミュニティ】について 実際の利用者コメント～

「ゴミ出しの改善向上に向け、絵を用いた手書き説明資料の掲示は特に良かった（40代・男性）」

「信頼性が高く、諸問題解決プラン立案などの対応力もある（60代以上・男性）」

「対応力が良い。経験が豊富なので的確な返答がある（30代・女性）」

## ■管理物件別「リプレイス」部門

～切り替えて良くなった理由“コストカット”や“対応改善”の声多数～

**結果は、【大和ライフネクスト】【三菱地所コミュニティ】【あなぶきハウジングサービス】が2年連続1位／【日本ハウズイング】は初の1位を獲得**

今までのマンション管理会社を見直し、新たに切り替えた経験のある人を対象とした今回で2回目の発表となるリプレイス部門の満足度調査。

管理物件別ランキング リプレイス部門 TOP3

首都圏			東海		
1位	大和ライフネクスト	73.0	1位	日本ハウズイング	65.9
2位	長谷工コミュニティ	70.4	2位	合人社計画研究所	64.4
3位	日本ハウズイング	70.2	-	-	-
近畿			九州		
1位	三菱地所コミュニティ	68.1	1位	あなぶきハウジングサービス	67.8
2位	長谷工コミュニティ	67.6	2位	長谷工コミュニティ	67.0
3位	日本ハウズイング	64.7	3位	合人社計画研究所	65.8

※4位以下はサイトにて掲載しております。

「首都圏」では【大和ライフネクスト（大和ライフネクスト株式会社

本社：東京都港区）】、「近畿」では【三菱地所コミュニティ（三菱地所コミュニティ株式会社 本社：東京都千代田区）】、「九州」では【あなぶきハウジングサービス（株式会社穴吹ハウジングサービス 本社：香川県高松市）】が2年連続で1位となりました。

また、「東海」では【日本ハウズイング（日本ハウズイング株式会社 本社：東京都新宿区）】が初の1位を獲得しています。

各地域別で1位の管理会社について、切り替えて良くなった理由では「コストカットができた／書類管理がしっかりした（首都圏・大和ライフネクスト）」「管理が丁寧で、金額的にも、安心した（東海・日本ハウズイング）」「管理委託費が下がった（近畿・三菱地所コミュニティ）」「仕事も問題解決も早い／管理人の質がよくなった（九州・あなぶきハウジングサービス）」など、“コストカット”や“対応が改善されたこと”についての声が実際の利用者から多数寄せられました。

### 《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 分譲マンション管理会社

- サンプル数：〈首都圏〉9,424人〈東海〉1,359人〈近畿〉5,033人〈九州〉1,353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〉57社〈東海〉40社〈近畿〉46社〈九州〉36社
- 定義：分譲マンションの管理を行う企業

なお、管理業務内容は、管理組合サポート業務、管理員業務、建物・設備管理業務、清掃業務などを指す

- 調査期間：2021/04/26～2021/05/10、2020/04/13～2020/04/23、2019/04/25～2019/05/09
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84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7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、管理組合の理事会の理事を担当したことがある人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/>

### ■『分譲マンション管理会社（首都圏／東海／近畿／九州）』ランキング構成

《総合》

《評価項目別》

「管理員」「日常業務対応」「管理会社担当者」「事務管理業務」「コストパフォーマンス」

《部門別》

築年数別

（首都圏）「3年以上10年未満」「10年以上20年未満」「20年以上30年未満」「30年以上」

（東海）「3年以上10年未満」「10年以上20年未満」「20年以上30年未満」

（近畿）「3年以上10年未満」「10年以上20年未満」「20年以上30年未満」「30年以上」

（九州）「10年以上20年未満」「20年以上30年未満」

規模別「小規模」「大規模」

管理物件別「リプレース」

## 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186のランキング、延べ273万人が回答した“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。



- 「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