

2021年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い
『賃貸情報店舗』『賃貸情報サイト』ランキングを発表
【ピタットハウス】が全9ランキングのなかで5冠獲得（賃貸情報店舗）
【SUUMO】が6年連続の総合1位、評価項目と部門別すべてでも1位（賃貸情報サイト）



“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、『賃貸情報店舗』『賃貸情報サイト』についての満足度調査を実施し、その結果を10月1日（金）14時00分に「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に対して、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。

■『賃貸情報店舗』

※当ランキングは、8地域およびチェーン展開している広域企業に分類し全9ランキングを発表。本リリースでは各TOP3の結果をお知らせします。

「東北」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」「広域企業」

【ピタットハウス】が全9ランキング中、5ランキングで総合1位に

【ピタットハウス（ピタットハウスネットワーク株式会社 本社：東京都中央区）】が全9ランキング中、「東北」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」「広域企業」の5ランキングで総合1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報店舗 総合ランキング TOP3

| 北海道 | | | 東北 | | | 関東 | | |
|--------|-------------|------|-------|----------|------|------|------------|------|
| 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 | 常口アトム | 73.2 | 1位 | ピタットハウス | 76.0 | 1位 | シャームゾンショップ | 72.1 |
| 2位 | ピタットハウス | 72.7 | 2位 | エイブル | 72.1 | 2位 | ピタットハウス | 71.8 |
| 3位 | ビッグ | 71.7 | 3位 | いい部屋ネット | 71.5 | 3位 | センチュリー21 | 71.7 |
| 甲信越・北陸 | | | 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 |
| 1位 | アーバンホーム | 71.5 | 1位 | ニッショー | 72.8 | 1位 | ピタットハウス | 72.7 |
| 2位 | ピタットハウス | 70.8 | 2位 | ホームメイト | 71.6 | 2位 | センチュリー21 | 72.3 |
| 3位 | アパマンショップ | 70.5 | 3位 | アパマンショップ | 71.2 | 3位 | 賃貸住宅サービス | 71.8 |
| 3位 | エイブル | 70.5 | | | | | | |
| 中国・四国 | | | 九州・沖縄 | | | 広域企業 | | |
| 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 | ピタットハウス | 72.9 | 1位 | ピタットハウス | 73.9 | 1位 | ピタットハウス | 72.2 |
| 2位 | 賃貸住宅 D-room | 72.2 | 2位 | スマイルプラザ | 73.1 | 2位 | センチュリー21 | 71.8 |
| 3位 | ハウスメイト | 71.9 | 3位 | 別大興産 | 70.6 | 3位 | シャームゾンショップ | 71.7 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

【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

本ランキングを構成する評価項目と部門別について

評価項目：「物件情報の充実さ」「店舗の利用のしやすさ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」

部門別：男女別「男性」「女性」 家族構成別「一人暮らし」「夫婦・カップル」「ファミリー」

また、【ピタットハウス】が5ランキングそれぞれで1位となった評価項目・部門別は以下の通りです。

「東北」▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tohoku/>

評価項目：「物件情報の充実さ」店舗の利用のしやすさ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」

部門別：男女別「男性」「女性」

「近畿」▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kinki/>

評価項目：「店舗の利用のしやすさ」「担当者の提案力」

部門別：男女別「女性」

「中国・四国」▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/chugoku-shikoku/>

評価項目：「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」

部門別：男女別「女性」 家族構成別「1人暮らし」

「九州・沖縄」▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kyushu-okinawa/>

評価項目：「物件情報の充実さ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」

部門別：男女別「男性」 家族構成別「夫婦・カップル」

「広域企業」▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/large-region/>

評価項目：「物件情報の充実さ」「店舗の利用のしやすさ」「担当者の接客力」「契約手続き」

部門別：家族構成別「夫婦・カップル」「ファミリー」

～【ピタットハウス】について 実際の利用者コメント～

「店舗が清潔感があり、最初に対応してくれた受付の女性も好感がもてた（40代・女性）」

「店員さん達が優しく丁寧に一緒に物件探しをしてくれた（40代・女性）」

「メールの対応が早かった。書類を郵送でやりとりしたが記入箇所や書き方の説明が丁寧だった（40代・女性）」

「初めての土地で不安だったが感じよく丁寧に対応してもらえた。質問への対応も早く、+αの情報も提供してもらえた（50代・男性）」

「北海道」【常口アトム】が2年ぶり6度目の総合1位

▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/hokkaido/>

【常口アトム（株式会社 常口アトム 本社：北海道札幌市）】が2年ぶり6度目（2015年は「北海道・東北」として発表）の総合1位となり、昨年2位からのランクアップとなりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「店舗の利用のしやすさ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」の5項目すべて、部門では男女別「女性」、家族構成別「夫婦・カップル」「ファミリー」で1位を獲得しています。

～【常口アトム】について 実際の利用者コメント～

「北海道に根差した企業のため、物件数の多さや融通の利きやすさが、ナンバーワンだと感じた（30代・女性）」

「物件の長所だけでなく生活音などの短所をきちんと説明してくれたところが良かった（50代・男性）」

「引越期間が短い中、物件を探すのも内覧もこちらの要望以上の対応をしてもらえた（40代・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

「関東」【シャーマゾンショップ】が初の総合1位に

▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/kanto/>

【シャーマゾンショップ（シャーマゾンショップ東京株式会社 本社:東京都港区）】が初の総合1位となりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「契約手続き」、部門では男女別「女性」、家族構成別「1人暮らし」で1位を獲得しています。

～【シャーマゾンショップ】について 実際の利用者コメント～

「急な引越したかったので時間に余裕が無かったが対応や連絡が早く信頼できた（40代・女性）」
 「契約手続きがとてもスムーズで、心配事にも親身に対応してくれたところが良かった（40代・男性）」
 「メールでの問い合わせも数回したが、返信も早く内容も簡潔でわかりやすかったところが良かった（30代・女性）」

「甲信越・北陸」【アーバンホーム】が3年連続総合1位

▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/koshinetsu-hokuriku/>

【アーバンホーム（株式会社アーバンホーム 本社:石川県金沢市）】が3年連続で総合1位となりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「店舗の利用のしやすさ」「担当者の提案力」の3項目で、部門では男女別「女性」家族構成別「ファミリー」の2項目で1位を獲得しています。

～【アーバンホーム】について 実際の利用者コメント～

「担当の方の知識が幅広く、周辺地域の事についてもお話しして頂けたことは本当にありがたかった（30代・女性）」
 「希望の条件の物件を複数紹介してくれて、それぞれ長所短所を説明してくれたので、効率良く内見出来た（30代・女性）」
 「物件の案内や説明から内見時の説明も詳しく丁寧で分かりやすかった（20代・男性）」

「東海」【ニッショー】が4年連続総合1位に

▶<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/tokai/>

【ニッショー（株式会社ニッショー 本社:愛知県名古屋市）】が4年連続で総合1位となりました。評価項目では「物件情報の充実さ」「店舗の利用のしやすさ」「担当者の提案力」の3項目で、部門では男女別「男性」「女性」、家族構成別「1人暮らし」「夫婦・カップル」の4項目で1位を獲得しています。

～【ニッショー】について 実際の利用者コメント～

「物件ごとの特徴、良い点や悪い点を具体的に教えてくれ、ハザードマップからの視点でも物件を検討してくれた（40代・女性）」
 「物件の条件などの提示から内見までが非常にスムーズだったところが良かった（30代・女性）」
 「担当者が何を質問してもすぐ答えてくれた。こちらのニーズに合わせていろいろ配慮してもらえた（40代・女性）」

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報店舗

| 地域 | 広域企業 | 北海道 | 東北 | 関東 | 甲信越・北陸 | 東海 | 近畿 | 中国・四国 | 九州・沖縄 |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 回答者数 | 22,270人 | 2,484人 | 1,552人 | 6,711人 | 1,867人 | 3,913人 | 4,757人 | 2,390人 | 2,536人 |
| 対象企業数 | 20社 | 16社 | 20社 | 30社 | 15社 | 20社 | 25社 | 19社 | 21社 |
| 規定人数 | 400人以上 | 50人以上 | 50人以上 | 200人以上 | 50人以上 | 100人以上 | 150人以上 | 50人以上 | 50人以上 |

- 定義：賃貸マンション・賃貸アパート・賃貸住宅の不動産賃貸情報を取り扱っており、店舗展開（チェーン展開）している民間の賃貸情報店舗
- 調査期間：2021/05/21～2021/05/31、2020/05/08～2020/05/25、2019/05/29～2019/06/06
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳（高校生を除く）
条件：過去5年以内に不動産屋（街の不動産屋を除く）を利用して住居賃貸契約をしたことがある人

※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

■『賃貸情報サイト』【SUUMO】が6年連続総合1位に 評価項目、部門別すべてでも1位を獲得

【SUUMO（株式会社リクルート住まいカンパニー 本社：東京都港区）】が2016年から6年連続で総合1位となりました。

評価項目では、「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「物件情報の充実さ」など全5項目で、部門では男女別「男性」「女性」、家族構成別「1人暮らし」「夫婦・カップル」「ファミリー」と5項目すべてで1位を獲得しました。

総合2位は【LIFULL HOME'S（株式会社LIFULL 本社：東京都千代田区）】がランクイン。

続いて総合3位の【アットホーム（アットホーム株式会社 本社：東京都大田区）】は、評価項目「特集・キャンペーン」で【SUUMO】と同点の1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
賃貸情報サイト 総合ランキング

| 順位 | サービス名 | 得点 |
|----|---------------|------|
| 1位 | SUUMO | 71.4 |
| 2位 | LIFULL HOME'S | 70.6 |
| 3位 | アットホーム | 70.2 |
| 4位 | Yahoo!不動産 | 69.5 |
| 5位 | CHINTAI | 66.5 |

～【SUUMO】について 実際の利用者コメント～

「検索条件の豊富さや検索のしやすさが非常に便利だった。また物件数も多いため候補地を数個選ぶことができた。お気に入りの機能も良かった（20代・男性）」

「条件が絞り込みやすく、好みの物件を見つけやすかった点良かった（20代・女性）」

「ページを離れてしばらくしてから検索しても履歴が残っていて再検索やお気に入りが見やすかった（20代・女性）」

「物件数が多く空き情報も正確だった。360°カメラで部屋の中を見られたので遠方からの部屋探しには便利だった（30代・女性）」

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報サイト

- サンプル数：2,342人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：18社
- 定義：全国の不動産賃貸情報（マンション・アパート・住宅など）を取り扱っており、自社サイト内で掲載物件の問い合わせまで完結する賃貸情報サイト
ただし、店舗展開を中心に行っている企業は対象外とする
- 調査期間：2021/05/07～2021/05/12、2020/05/11～2020/05/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳（高校生を除く） 地域：全国
条件：過去2年以内に賃貸情報サイトで住宅を探し、そのサイトを經由して入居した人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/website/>

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182ランキング、延べ277万人が回答した“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/>

【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