

## 2021年 オリコン顧客満足度®調査

## 満足度の高い

## 『リフォーム（大型/マンション/戸建て）』ランキング発表

## 【パナソニック リフォーム】が『大型』『マンション』で2冠獲得

## 【ジョーシンまごころリフォーム】【PanasonicリフォームClub】が『戸建て』で同点1位



“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、『大型リフォーム』『マンションリフォーム』『戸建てリフォーム』についての満足度調査を実施し、2021年12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 総合ランキングTOP10

## 大型リフォーム

## マンションリフォーム

## 戸建てリフォーム

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	パナソニック リフォーム	77.6	1位	パナソニック リフォーム	79.4	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.1
2位	ミサワリフォーム	77.0	2位	LIXILリフォームショップ	76.4	1位	PanasonicリフォームClub	77.1
3位	旭化成リフォーム	76.0	3位	東急 R e・デザイン	76.3	3位	コメリリフォーム	76.7
4位	住友林業のリフォーム	75.7	4位	コーナン	76.2	4位	ミサワリフォーム	76.6
5位	積水ハウスリフォーム	75.4	5位	住友不動産のリフォーム	76.1	5位	LIXILリフォームショップ	76.3
6位	住友不動産のリフォーム	75.2	6位	長谷工リフォーム	75.5	6位	積水ハウスリフォーム	76.1
7位	三井のリフォーム	74.7	7位	大京のリフォーム	75.3	7位	旭化成リフォーム	76.0
8位	LIXILリフォームショップ	74.5	8位	カインズ	75.0	8位	住友林業のリフォーム	75.5
9位	セキスイファミエス	73.3	9位	三井のリフォーム	74.6	9位	パナソニック リフォーム	75.3
10位	大和ハウスリフォーム	72.7	10位	Ginza	74.5	10位	エディオン	75.2

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。 ※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。（各ランキングの評価項目一覧は2P以降参照）

## -TOPICS-

■『大型リフォーム』…【パナソニック リフォーム】が3年連続総合1位

■『マンションリフォーム』

…【パナソニック リフォーム】が総合1位『大型リフォーム』ランキングとあわせて2冠獲得／全評価項目でも1位に

■『戸建てリフォーム』

…【ジョーシンまごころリフォーム】【PanasonicリフォームClub】が同点で初の総合1位

※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

## ■『大型リフォーム』【パナソニック リフォーム】が3年連続総合1位に

過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した全国の20～84歳の男女2,164人を対象とした、『大型リフォーム』の満足度調査。【パナソニック リフォーム（パナソニック リフォーム株式会社 本社：大阪府豊中市）】が3年連続で総合1位となりました。

全7つの評価項目では「営業担当者の提案力」「費用の適切さ」の2項目のほか、部門では業態別「ハウスメーカー」、地域別「近畿」で1位を獲得しています。

### ～【パナソニック リフォーム】について 実際の利用者コメント～

「予算内にできるように素材をいくつか候補をあげて色々なパターンを考えて頂いたところが良かった（30代・女性）」

「希望通りになるように、提案、相談に丁寧な対応してもらった（60代以上・女性）」

「図面等の提案力がいいと思った。よって当方のイメージが、より具体的になった。デザイン、仕上がり等は、満足できる（60代上・男性）」

総合2位の【ミサワリフォーム（ミサワホーム株式会社 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「営業担当者の接客力」のほか、部門では顧客別「新規顧客」、地域別「関東」、男女別「女性」で1位となりました。

続いて、総合3位には【旭化成リフォーム（旭化成リフォーム株式会社 本社：東京都千代田区）】がランクイン。評価項目別「施工担当者の対応」「工程管理」「仕上がり」「保証・アフターサービス」の4項目ほか、地域別「東海」で1位となっています。

#### 評価項目別ランキング TOP3

営業担当者の接客力			営業担当者の提案力			施工担当者の対応			工程管理		
1位	ミサワリフォーム	80.3	1位	パナソニック リフォーム	77.7	1位	旭化成リフォーム	78.2	1位	旭化成リフォーム	78.8
2位	旭化成リフォーム	80.1	2位	ミサワリフォーム	77.2	2位	パナソニック リフォーム	77.4	2位	パナソニック リフォーム	78.0
2位	パナソニック リフォーム	80.1	3位	三井のリフォーム	75.9	3位	ミサワリフォーム	77.2	3位	ミサワリフォーム	77.3
仕上がり			費用の適切さ			保証・アフターサービス					
1位	旭化成リフォーム	78.9	1位	パナソニック リフォーム	76.6	1位	旭化成リフォーム	77.9			
2位	パナソニック リフォーム	78.8	2位	ミサワリフォーム	75.8	2位	ミサワリフォーム	77.3			
3位	ミサワリフォーム	78.6	3位	旭化成リフォーム	74.9	3位	パナソニック リフォーム	77.0			

#### 業態別ランキング TOP3

デベロッパー			ハウスメーカー		
1位	住友不動産のリフォーム	75.2	1位	パナソニック リフォーム	77.6
2位	三井のリフォーム	74.7	2位	ミサワリフォーム	77.0
-	-	-	3位	旭化成リフォーム	76.0

#### 顧客別ランキング TOP3

新規顧客		
1位	ミサワリフォーム	78.7
2位	パナソニック リフォーム	78.3
3位	住友不動産のリフォーム	75.2

#### 地域別ランキング TOP3

関東			東海			近畿		
1位	ミサワリフォーム	78.5	1位	旭化成リフォーム	76.4	1位	パナソニック リフォーム	75.6
2位	パナソニック リフォーム	78.3	2位	セキスイファミエス	74.2	2位	住友林業のリフォーム	75.2
3位	積水ハウスリフォーム	77.1	-	-	-	3位	住友不動産のリフォーム	74.0

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	積和建設グループ	79.0	1位	ミサワリフォーム	78.2
2位	パナソニック リフォーム	77.8	2位	パナソニック リフォーム	77.2
3位	ミサワリフォーム	76.5	3位	旭化成リフォーム	75.4

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## ■『マンションリフォーム』

### 【パナソニック リフォーム】が総合1位 『大型リフォーム』ランキングとあわせて2冠獲得 全評価項目でも1位に

過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した全国の20～84歳の男女3,477人を対象とした、『マンションリフォーム』の満足度調査。【パナソニック リフォーム】が総合1位となり、『大型リフォーム』ランキングとあわせて2冠獲得となりました。

さらに、7つの評価項目では全項目で1位に。なかでも「営業担当者の接客力」では特に高い評価となったほか、地域別「近畿」、男女別「女性」でも1位となっています。

#### ～【パナソニック リフォーム】について 実際の利用者コメント～

「要望を具体化してくれるような提案力の高さが感じられた。イメージできても細部までは表現しきれないことも具体的に示してもらえたので完成後のイメージをつかみやすかった（40代・男性）」

「マンション居住者に対する配慮、特に上下階居住者への事前挨拶がきちっと対応している。工事後のフォローも充実している（60代以上・男性）」

「工事期間などの希望を聞き入れてくれたので都合がつきやすかった（30代・男性）」

総合2位は【LIXILリフォームショップ（株式会社LIXILグループ 本社：東京都江東区）】がランクインしたほか、総合3位の【東急 R e・デザイン（株式会社東急Re・デザイン 本社：東京都世田谷区）】は、業態別「デベロッパ」で1位となりました。

#### 評価項目別ランキング TOP3

営業担当者の接客力			営業担当者の提案力			施工担当者の対応			工程管理		
1位	パナソニック リフォーム	80.6	1位	パナソニック リフォーム	78.6	1位	パナソニック リフォーム	77.8	1位	パナソニック リフォーム	80.0
2位	東急 R e・デザイン	79.0	2位	LIXILリフォームショップ	77.0	2位	LIXILリフォームショップ	76.0	2位	東急 R e・デザイン	79.5
3位	長谷工リフォーム	78.8	3位	住友不動産のリフォーム	76.2	3位	長谷工リフォーム	75.9	3位	長谷工リフォーム	78.8
仕上がり			費用の適切さ			保証・アフターサービス					
1位	パナソニック リフォーム	80.1	1位	パナソニック リフォーム	79.2	1位	パナソニック リフォーム	77.0			
2位	LIXILリフォームショップ	78.3	2位	コーナン	77.7	2位	住友不動産のリフォーム	76.5			
3位	コーナン	78.2	3位	LIXILリフォームショップ	77.4	3位	長谷工リフォーム	75.0			
3位	住友不動産のリフォーム	78.2				3位	LIXILリフォームショップ	75.0			

#### 業態別ランキング TOP3

デベロッパ			リフォーム専業			ホームセンター			家電量販店		
1位	東急 R e・デザイン	76.3	1位	Ginza	74.5	1位	コーナン	76.2	1位	エディオン	73.4
2位	住友不動産のリフォーム	76.1	2位	ニッカホーム	74.2	2位	カインズ	75.0	2位	ヤマダデンキ	72.2
3位	長谷工リフォーム	75.5	3位	ナサホーム	73.3	-	-	-			

#### 地域別ランキング TOP3

関東			東海			近畿			中国・四国		
1位	TOTOリモデルサービス	80.3	1位	ニッカホーム	77.1	1位	パナソニック リフォーム	80.1	1位	穴吹コミュニティのリフォーム	74.2
2位	東京ガス	78.0	2位	エディオン	68.8	2位	LIXILリフォームショップ	76.6	2位	エディオン	73.3
2位	パナソニック リフォーム	78.0	-	-	-	3位	大阪ガスサービスチェーン	75.8			

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性			顧客別ランキング TOP3		
1位	TOTOリモデルサービス	78.1	1位	パナソニック リフォーム	81.0	1位	TOTOリモデルサービス	79.3
2位	パナソニック リフォーム	78.0	2位	Ginza	78.1	2位	パナソニック リフォーム	79.1
3位	住友林業のリフォーム	77.5	2位	東急 R e・デザイン	78.1	3位	PanasonicリフォームClub	78.0

※上記順位以降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

## ■『戸建てリフォーム』

### 【ジョーシンまごころリフォーム】【PanasonicリフォームClub】が同点で初の総合1位

過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した全国の20～84歳の男女12,865人を対象とした、『戸建てリフォーム』の満足度調査。【ジョーシンまごころリフォーム（上新電機株式会社 本社：大阪府大阪市）】と【PanasonicリフォームClub（パナソニック株式会社 本社：大阪府門真市）】が同点で初の総合1位となりました。

【ジョーシンまごころリフォーム】は、評価項目別「営業担当者の接客力」「営業担当者の提案力」「工程管理」「仕上がり」「費用の適切さ」や、業態別「家電量販店」、男女別「女性」で1位に。また【PanasonicリフォームClub】は、男女別「男性」で1位となっています。

#### ～【ジョーシンまごころリフォーム】について 実際の利用者コメント～

「リフォームに関して分かりにくい部分を細かいところまで提案してもらえた（60代以上・男性）」

「注文内容から提案、見積書作成まで、解りやすくスムーズだった（50代・男性）」

「営業担当者の対応も良く、度々の変更にも対応してもらい、価格、対応共に満足しており利用して良かった（30代・女性）」

#### ～【PanasonicリフォームClub】について 実際の利用者コメント～

「何事にも相談しやすく、要求に対し、誠実に対応していただいたところが良かった（50代・男性）」

「サポート体制がしっかりできていてとても良かった（40代・男性）」

「実績のある業者がやっているため、技術力は高かった（30代・女性）」

続いて総合3位の【コメリリフォーム（株式会社コメリ 本社：新潟県新潟市）】は、業態別「ホームセンター」、地域別「甲信越・北陸」で1位を獲得しています。

#### 評価項目別ランキング TOP3

営業担当者の接客力		営業担当者の提案力		施工担当者の対応		工程管理					
1位	ジョーシンまごころリフォーム	80.0	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.8	1位	旭化成リフォーム	77.5	1位	ジョーシンまごころリフォーム	80.4
2位	ミサワリフォーム	79.7	2位	ミサワリフォーム	77.1	2位	ジョーシンまごころリフォーム	77.4	2位	旭化成リフォーム	79.4
3位	コメリリフォーム	79.1	3位	コメリリフォーム	76.9	3位	ミサワリフォーム	77.1	3位	ミサワリフォーム	79.1
3位	PanasonicリフォームClub	79.1									
仕上がり		費用の適切さ		保証・アフターサービス							
1位	ジョーシンまごころリフォーム	80.1	1位	ジョーシンまごころリフォーム	78.5	1位	旭化成リフォーム	78.0			
2位	旭化成リフォーム	79.7	2位	コメリリフォーム	77.5	2位	ジョーシンまごころリフォーム	77.5			
2位	ミサワリフォーム	79.7	3位	PanasonicリフォームClub	77.0	3位	積水ハウスリフォーム	77.1			
						3位	ミサワリフォーム	77.1			

#### 業態別ランキング TOP3

リフォーム専業		ハウスメーカー		ホームセンター		家電量販店					
1位	ニッカホーム	74.0	1位	ミサワリフォーム	76.6	1位	コメリリフォーム	76.7	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.1
2位	ONTEX	71.2	2位	積水ハウスリフォーム	76.1	2位	ビバホーム	75.1	2位	エディオン	75.2
-	-	-	3位	旭化成リフォーム	76.0	3位	コーナン	73.8	3位	ヤマダデンキ	73.1

#### 地域別ランキング TOP3

東北		関東		甲信越・北陸		東海					
1位	ミサワリフォーム	76.7	1位	東急Re・デザイン	78.2	1位	コメリリフォーム	79.1	1位	LIXILリフォームショップ	78.0
2位	積水ハウスリフォーム	74.8	2位	東京ガス	77.9	2位	ミサワリフォーム	76.5	2位	トヨタホームリフォーム	77.9
3位	LIXILリフォームショップ	74.5	3位	ミサワリフォーム	76.7	3位	大和ハウスリフォーム	74.5	3位	旭化成リフォーム	76.3
近畿		中国・四国		九州・沖縄							
1位	ミサワリフォーム	77.9	1位	積水ハウスリフォーム	77.9	1位	大和ハウスリフォーム	76.1			
2位	PanasonicリフォームClub	77.7	2位	ミサワリフォーム	76.6	2位	積水ハウスリフォーム	75.9			
3位	LIXILリフォームショップ	77.5	3位	エディオン	76.1	3位	LIXILリフォームショップ	75.7			

#### 男女別ランキング TOP3

男性		女性		新規顧客				
1位	PanasonicリフォームClub	77.5	1位	ジョーシンまごころリフォーム	78.0	1位	ミサワリフォーム	78.1
2位	ミサワリフォーム	76.7	2位	ビバホーム	77.7	2位	ジョーシンまごころリフォーム	76.8
3位	ジョーシンまごころリフォーム	76.4	3位	コメリリフォーム	77.5	2位	PanasonicリフォームClub	76.8

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません。

## 《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 リフォーム（大型／マンション／戸建て）

- サンプル数：〈大型〉2,164人 〈マンション〉3,477人 〈戸建て〉12,865人
- 規定人数：〈大型〉50人以上 〈マンション〉50人以上 〈戸建て〉50人以上
- 調査企業数：〈大型〉110社 〈マンション〉112社 〈戸建て〉138社
- 定義：〈大型〉マンション・戸建て住宅向けに関わらず、施工金額が建設業の許可が必要な500万円以上のリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの工事にも対応している企業  
 〈マンション／戸建て〉マンション／戸建て住宅向けにリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている企業
- 調査期間： 2021/06/16～2021/06/30、2020/07/07～2020/09/28、2019/07/25～2019/09/02
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国  
 条件：過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人
- URL: [https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/)

## 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が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184のランキング、延べ284万人が回答した“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/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease>

### ※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「Oricon ME(オリコンエムイー)」による調査である旨をご記載ください。
  - ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ ([https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/)) のリンク設置をお願いいたします。
- その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

### 2021年「オリコン顧客満足度(R)調査」リフォーム「ランキング

(「」 = 半角スペース)

※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