



2022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（戸建て／マンション／土地）』ランキング

【住友林業ホームサービス】が『売却 戸建て』『売却 マンション』で総合1位、2年連続2冠に
（初調査）『売却 土地』は【積水ハウス不動産グループ】が総合1位

実際のサービス利用者を対象に、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（戸建て／マンション／土地）』についての満足度調査を実施し、2022年9月1日（木）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。各ランキングの結果は、下記の通りとなりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 総合ランキング TOP3

売却 戸建て(n=4,961)			売却 マンション(n=6,775)			売却 土地(n=1,058)		
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	住友林業ホームサービス	77.2	1位	住友林業ホームサービス	80.4	1位	積水ハウス不動産グループ®	76.3
2位	野村の仲介+	76.7	2位	近鉄の仲介	79.3	2位	三井のリハウス	75.3
3位	東急リバブル	75.9	3位	野村の仲介+	77.7	3位	東急リバブル	74.8

※上記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。

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

※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。

《TOPICS》

- 【住友林業ホームサービス】は『売却 戸建て』『売却 マンション』で総合1位、2年連続2冠を獲得
～『売却 戸建て』は2年連続、『売却 マンション』は4年連続6度目の総合1位に
- （初調査）『売却 土地』は【積水ハウス不動産グループ】が総合1位
「担当者の接客力」はとくに高評価

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。

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は190、延べ309万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年9月時点）

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。

- 「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®調査に関する本稿は報道用資料です。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

■『不動産仲介 売却 戸建て／売却 マンション』

【住友林業ホームサービス】が総合1位、2年連続2冠を獲得

～『売却 戸建て』は2年連続、『売却 マンション』は4年連続6度目の総合1位に

過去7年以内に個人向け不動産仲介会社を利用し住居用戸建て／マンションを売却した経験のある全国の25～79歳の男女を対象とした『不動産仲介 売却 戸建て／売却 マンション』の満足度調査。

今回の調査では、【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 戸建て』と『売却 マンション』ランキングで総合1位となり、2年連続で2冠を獲得しました。

『売却 戸建て』では2年連続総合1位となり、全8つの評価項目では「問い合わせ対応」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「媒介契約の手続き」「売却サポート」「売買契約・決済の手続き」の6項目で1位となりました。

『売却 マンション』では4年連続6度目※

の総合1位（※2016年、2017年、2019年～2022年）に。評価項目「問い合わせ対応」「担当者の接客力」など全8項目のほか、地域別「首都圏」「近畿」の2部門で1位となりました。なお、同ランキングにおける【住友林業ホームサービス】の全評価項目1位獲得は、2020年から3年連続となります。



2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 TOP10

売却 戸建て 総合ランキング			売却 マンション 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	77.2	1位	住友林業ホームサービス	80.4
2位	野村の仲介+	76.7	2位	近鉄の仲介	79.3
3位	東急リバブル	75.9	3位	野村の仲介+	77.7
4位	三井のリハウス	75.3	4位	東急リバブル	77.4
5位	積水ハウス不動産グループ	75.2	4位	三井のリハウス	77.4
6位	三井住友トラスト不動産	75.0	4位	三菱地所ハウスネット	77.4
7位	近鉄の仲介	74.8	7位	大成有楽不動産販売	77.2
8位	住友不動産販売	73.9	8位	積水ハウス不動産グループ	76.8
9位	センチュリー21	73.0	9位	三井住友トラスト不動産	76.6
10位	ハウスドゥ	72.6	10位	住友不動産販売	76.3

※上記以降はサイトにて掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

～【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～

「段取りが良く素早い対応でした。初めての売却だったが丁寧に説明していただき、理解しやすかったです（20代・女性／売却 戸建て）」

「不動産売買に不慣れで見落としがちなポイントを的確にフォローしてくれた（50代・男性／売却 マンション）」

「担当者の販売方針の適切さと、その提案の納得感。対応、行動の迅速さ。応対、接遇の上質さが良かった（50代・男性／売却 戸建て）」

以下、『売却 戸建て』『売却 マンション』の2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。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 戸建て／売却 マンション 総合第1位》

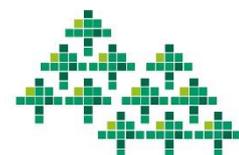
住友林業ホームサービス株式会社 代表取締役社長 櫻井 清史氏より受賞コメント

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」、「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



2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 売却 戸建て』 評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応		利用のしやすさ		担当者の接客力		担当者の提案力	
1位	住友林業ホームサービス 79.0	1位	東急リバブル 76.2	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 77.5
2位	野村の仲介+ 77.4	2位	住友林業ホームサービス 75.9	2位	東急リバブル 79.3	2位	野村の仲介+ 76.4
3位	東急リバブル 77.3	3位	野村の仲介+ 75.1	3位	野村の仲介+ 79.0	3位	東急リバブル 76.0
		3位	三井のリハウス 75.1				
媒介契約の手続き		売却サポート		売却価格		売買契約・決済の手続き	
1位	住友林業ホームサービス 78.1	1位	住友林業ホームサービス 75.7	1位	野村の仲介+ 74.5	1位	住友林業ホームサービス 76.6
2位	野村の仲介+ 77.4	2位	東急リバブル 74.9	2位	住友林業ホームサービス 74.3	2位	野村の仲介+ 76.1
3位	東急リバブル 77.1	2位	野村の仲介+ 74.9	3位	積水ハウス不動産グループ 73.4	3位	東急リバブル 75.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

地域別ランキング TOP3

首都圏		東海		近畿	
1位	積水ハウス不動産グループ 78.3	1位	三井のリハウス 75.2	1位	積水ハウス不動産グループ 75.8
2位	大成有楽不動産販売 77.2	2位	三交不動産 74.4	1位	東急リバブル 75.8
3位	野村の仲介+ 76.8	3位	積水ハウス不動産グループ 72.6	3位	三井のリハウス 75.6

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 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		利用のしやすさ		担当者の接客力		担当者の提案力	
1位	住友林業ホームサービス 82.1	1位	住友林業ホームサービス 78.4	1位	住友林業ホームサービス 84.0	1位	住友林業ホームサービス 80.5
2位	近鉄の仲介 80.7	2位	東急リバブル 77.3	2位	大成有楽不動産販売 82.7	2位	近鉄の仲介 79.5
3位	大成有楽不動産販売 79.8	3位	近鉄の仲介 76.9	3位	近鉄の仲介 82.0	3位	大成有楽不動産販売 78.6
媒介契約の手続き		売却サポート		売却価格		売買契約・決済の手続き	
1位	住友林業ホームサービス 81.3	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 78.2	1位	住友林業ホームサービス 80.3
2位	近鉄の仲介 80.3	2位	近鉄の仲介 77.7	2位	近鉄の仲介 77.9	2位	近鉄の仲介 79.2
3位	大成有楽不動産販売 79.6	3位	野村の仲介+ 77.2	3位	大成有楽不動産販売 76.6	3位	大成有楽不動産販売 78.7

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

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 80.5	1位	三井のリハウス 75.8	1位	住友林業ホームサービス 81.5
2位	三菱地所ハウスネット 78.6	2位	住友不動産販売 75.0	2位	近鉄の仲介 79.7
3位	オークラヤ住宅 77.8	※2位までの成立・発表		3位	住友不動産販売 77.8
3位	東急リバブル 77.8			※上記順位以降はサイトにて掲載しております。	

調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

■（初調査）『不動産仲介 売却 土地』

【積水ハウス不動産グループ】が総合1位 「担当者の接客力」はとくに高評価

過去5年以内に個人向け不動産仲介会社を利用して土地（古家付土地を含む）を売却した経験のある全国の25～79歳の男女を対象とした、今回初となる『不動産仲介 売却 土地』の満足度調査。

今回の調査では、【積水ハウス不動産グループ（積水ハウス不動産ホールディングス株式会社 本社：大阪府大阪市）】が総合1位となりました。

評価項目は「担当者の接客力」「担当者の提案力」「媒介契約の手続き」「売買契約・決済の手続き」など、全8項目中6項目で1位に。なかでも“担当者の相談のしやすさ、丁寧さ”などを評価した「担当者の接客力」では80.9点を獲得し、とくに高い評価となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
不動産仲介 売却 土地 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	積水ハウス不動産グループ	76.3
2位	三井のリハウス	75.3
3位	東急リバブル	74.8
4位	センチュリー21	73.2
5位	三井住友トラスト不動産	73.1
6位	住友不動産販売	72.7
7位	ハウストゥ	71.3

※7位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

～【積水ハウス不動産グループ】について 実際の利用者コメント～

「早くスムーズに進めていただけた。営業所は遠方であるが、常に出向いて来ていただけた（60代以上・男性）」

「担当者の対応が熱心、親切、丁寧で、信頼してお任せすることができた（50代・女性）」

「営業担当者の誠実さ。問い合わせへの迅速な対応などが良かった（60代以上・女性）」

以下、『不動産仲介 売却 土地』ランキングにおいて、総合1位となった積水ハウス不動産ホールディングス株式会社 代表取締役社長 西田 勲平氏より受賞コメントをいただきました。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 土地 総合第1位》

積水ハウス不動産ホールディングス株式会社 代表取締役社長 西田 勲平氏より受賞コメント



積水ハウス不動産ホールディングス株式会社

この度は、オリコン顧客満足度®調査「不動産仲介」の「売却 土地」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。積水ハウス不動産グループは、2020年2月に積和不動産グループから社名変更し、積水ハウスグループの一員であることを明確にするとともに、仲介だけでなく、買取にも注力しています。

買取にあたっては、戸建用地への加工や、賃貸や流通などの事業用地としての販売、さらに建物付土地についてはリフォーム再販など、積水ハウスグループの引き出しの多さを利用し、ベストの解を売主様・買主様双方にご提示できるよう努めており、仲介にとどまらない提案力がご評価につながったのではないかと感じております。

今回ご評価いただきましたお客様に感謝申し上げますとともに、今後もお客様の満足度を最大化できるよう努めてまいります。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 売却 土地』 評価項目別ランキング TOP3

問い合わせ対応			利用のしやすさ			担当者の接客力			担当者の提案力		
1位	東急リバブル	78.0	1位	三井のリハウス	74.4	1位	積水ハウス不動産グループ	80.9	1位	積水ハウス不動産グループ	78.3
2位	積水ハウス不動産グループ	77.8	2位	東急リバブル	74.3	2位	三井のリハウス	79.6	2位	東急リバブル	76.4
3位	三井のリハウス	77.5	3位	積水ハウス不動産グループ	73.3	3位	東急リバブル	78.9	3位	三井のリハウス	76.3
媒介契約の手続き			売却サポート			売却価格			売買契約・決済の手続き		
1位	積水ハウス不動産グループ	78.6	1位	積水ハウス不動産グループ	74.8	1位	積水ハウス不動産グループ	74.3	1位	積水ハウス不動産グループ	77.4
2位	三井のリハウス	77.9	2位	三井のリハウス	74.7	2位	三井のリハウス	73.7	2位	三井のリハウス	76.5
3位	東急リバブル	77.0	3位	東急リバブル	73.9	3位	東急リバブル	73.6	3位	東急リバブル	75.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却（戸建て／マンション）

- ランキング発表日：2022/09/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：〈戸建て〉4,961人 〈マンション〉6,775人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：〈戸建て〉57社 〈マンション〉61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：〈戸建て〉〈マンション〉2022/03/28～2022/04/18、2021/04/06～2021/04/26、
2020/04/21～2020/05/11
- 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
住居用戸建て／マンションを売却したことのある人
なお、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：〈戸建て〉 <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/kodate/>
〈マンション〉 <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/mansion/>

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 土地

- ランキング発表日：2022/09/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：1,058人 ■ 規定人数：50人以上 ■ 調査企業数：49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：2022/03/28～2022/04/18
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～79歳 地域：全国
条件：過去5年以内に個人向け不動産仲介会社を利用して
土地（古家付土地を含む）を売却したことのある人
なお、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/land/>