NEWS RELEASE

報道関係者各位 （送付枚数： 計４枚 ）

2022 年 9 月 1 日
株式会社 oricon ME

2022年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い
『不動産仲介 購入（戸建て／マンション）』ランキング
【三井のリハウス】が『購入 戸建て』『購入 マンション』で総合1位、初の2冠に

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 購入（戸建て／マンション）』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 購入 総合ランキング TOP3

購入 戸建て(n=2,737)

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	74.3
2位	東急リバブル	71.8
3位	住友不動産販売	71.3

※上記以降はサイトにて掲載しております。

購入 マンション(n=7,855)

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	75.3
2位	三菱地所ハウスネット	75.2
3位	住友林業ホームサービス	74.7

※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）

※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》

■【三井のリハウス】が『購入 戸建て』『購入 マンション』で総合 1 位、初の 2 冠獲得

～『購入 戸建て』は 3 年連続、『購入 マンション』は初の総合 1 位に

《地域別ランキング》

『購入 戸建て』【三井のリハウス】が「近畿」部門で 6 年連続 1 位

『購入 マンション』【大京穴吹不動産】が「東海」部門で 3 年連続 1 位と継続して高評価に

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

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。

■『不動産仲介 購入 戸建て／購入 マンション』

【三井のリハウス】が両ランキングで総合1位、初の2冠を獲得
～『購入 戸建て』は3年連続、『購入 マンション』は初の総合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て住居用戸建て／マンションを購入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 購入 戸建て／購入 マンション』の満足度調査。

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

『購入 戸建て』では3年連続総合1位に。評価項目では「問い合わせ対応」「利用のしやすさ」「担当者の接客力」など全6項目で1位を獲得し、全評価項目での1位は、2016年の調査開始以来初めてとなりました。

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

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	74.3
2位	東急リバブル	71.8
3位	住友不動産販売	71.3
4位	積水ハウス不動産グループ	70.8
5位	センチュリー21	69.4
6位	福屋不動産販売	68.7
7位	ハウスドゥ	67.0

※7位までの成立・発表となります。

購入 マンション 総合ランキング（TOP10）

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	75.3
2位	三菱地所ハウスネット	75.2
3位	住友林業ホームサービス	74.7
4位	東急リバブル	74.3
5位	近鉄の仲介	74.1
6位	積水ハウス不動産グループ	73.9
7位	大成有楽不動産販売	73.5
8位	野村の仲介+	72.6
9位	大京穴吹不動産	72.2
10位	三井住友トラスト不動産	71.9

※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）

『購入 マンション』では初の総合1位を獲得。評価項目では「利用のしやすさ」「担当者の接客力」の2項目で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～

「なんでも相談にのってもらえ、安心して購入することができた。ローンについては、こちらが希望する銀行を伝えると、こちらの希望に沿うように準備してくれた（40代・男性／購入 戸建て）」

「担当者の対応がよかった。こちらの質問、疑問にも速やかに対応してもらえた。売主との交渉も的確にしてもらえ、金額面でも満足いく取引ができた（40代・女性／購入 マンション）」

以下、『購入 戸建て』『購入 マンション』の2ランキングにおいて、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。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 購入 戸建て／購入 マンション 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 マンション／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・360°サポートを含めた、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

続いて、『購入　戸建て』の総合２位には【東急リバブル（東急リバブル株式会社　本社：東京都渋谷区）】が、総合３位には【住友不動産販売（住友不動産販売株式会社　本社：東京都新宿区）】がランクイン。

『購入　マンション』では、総合２位の【三菱地所ハウスネット（三菱地所ハウスネット株式会社　本社：東京都新宿区）】が、評価項目「問い合わせ対応」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「購入サポート」「売買契約・決済の手続き」の５項目で１位となりました。総合３位には【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）】がランクインしています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 購入 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	三井のリハウス	75.4	1位	三井のリハウス	75.7	1位	三井のリハウス	77.6	1位	三井のリハウス	72.2
2位	東急リバブル	73.6	2位	東急リバブル	74.2	2位	積水ハウス不動産グループ	75.4	2位	東急リバブル	70.0
3位	積水ハウス不動産グループ	73.5	3位	住友不動産販売	72.7	3位	住友不動産販売	75.3	3位	住友不動産販売	69.6

購入サポート			売買契約・決済の手続き		
1位	三井のリハウス	72.5	1位	三井のリハウス	73.3
2位	東急リバブル	70.9	2位	積水ハウス不動産グループ	71.8
3位	積水ハウス不動産グループ	70.6	2位	住友不動産販売	71.8
			2位	東急リバブル	71.8

※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）

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 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			利用のしやすさ			担当者の接客力			担当者の提案力		
1位	三菱地所ハウスネット	77.1	1位	三井のリハウス	76.6	1位	三井のリハウス	78.4	1位	三菱地所ハウスネット	73.7
2位	三井のリハウス	76.1	2位	東急リバブル	76.0	1位	三菱地所ハウスネット	78.4	2位	三井のリハウス	73.3
3位	積水ハウス不動産グループ	75.7	3位	三菱地所ハウスネット	75.8	3位	住友林業ホームサービス	78.1	3位	近鉄の仲介	73.2

購入サポート			売買契約・決済の手続き		
1位	三菱地所ハウスネット	73.9	1位	三菱地所ハウスネット	75.0
2位	近鉄の仲介	73.7	2位	三井のリハウス	74.7
3位	三井のリハウス	73.6	3位	東急リバブル	74.4

※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》

『購入　戸建て』【三井のリハウス】が「近畿」部門で 6 年連続 1 位

『購入　マンション』【大京穴吹不動産】が「東海」部門で 3 年連続 1 位と継続して高評価に

『購入　戸建て』の地域別では、【三井のリハウス】が「首都圏」と「近畿」の2部門で1位を獲得。「首都圏」では2020年から3年連続、「近畿」では2017年から6年連続で1位となりました。

また『購入　マンション』の地域別では、「首都圏」「近畿」の2部門で【三井のリハウス】が1位、「東海」部門では【大京穴吹不動産（株式会社大京穴吹不動産　本社：東京都渋谷区）】が2020年から3年連続で1位を獲得しました。

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 購入 戸建て』
地域別ランキング

首都圏			近畿		
1位	三井のリハウス	75.3	1位	三井のリハウス	75.1
2位	東急リバブル	72.6	2位	住友不動産販売	73.7
3位	センチュリー21	69.0	3位	東急リバブル	72.5
4位	住友不動産販売	68.9	4位	センチュリー21	69.5
			5位	福屋不動産販売	68.6

※上記順位までの成立・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）

2022年 オリコン顧客満足度®調査『不動産仲介 購入 マンション』
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	76.1	1位	大京穴吹不動産	74.2	1位	三井のリハウス	75.3
2位	三井住友トラスト不動産	75.8	2位	三井のリハウス	71.9	2位	近鉄の仲介	74.8
3位	三菱地所ハウスネット	74.9	3位	ハウスドゥ	68.2	3位	東急リバブル	73.5

※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 購入（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〉2,737人〈マンション〉7,855人 ■規定人数：100人以上
■調査企業数：〈戸建て〉59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
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：2022/03/11～2022/04/04、2021/03/26～2021/04/19、2020/04/01～2020/04/30
■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／マンションを購入したことのある人
■URL:〈戸建て〉https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/kodate/
〈マンション〉https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/mansion/

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