

2022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
『大型リフォーム』（500万円以上のリフォームが対象）は【積水ハウスリフォーム】、
『マンションリフォーム』は【パナソニック リフォーム】、
『戸建てリフォーム』は【ジョーシンまごころリフォーム】が総合1位に

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、『リフォーム（大型／マンション／戸建て）』についての満足度調査を実施し、2022年12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。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 総合ランキング TOP5

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	積水ハウスリフォーム	76.8	1位	パナソニック リフォーム	77.7	1位	ジョーシンまごころリフォーム	76.8
2位	住友林業のリフォーム	76.1	2位	住友不動産のリフォーム	75.7	2位	PanasonicリフォームClub	76.3
3位	パナソニック リフォーム	75.8	2位	LIXILリフォームショップ [®]	75.7	3位	三井のリフォーム	76.0
4位	ミサワリフォーム	75.7	4位	長谷工リフォーム	75.0	4位	LIXILリフォームショップ	75.9
5位	旭化成リフォーム	74.9	5位	東急 R e ・デザイン	74.8	5位	住友林業のリフォーム	75.5
						5位	ミサワリフォーム	75.5

※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。

※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12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》

- 『大型リフォーム』【積水ハウスリフォーム】が初の総合1位を獲得 とくに「営業担当者の接客力」で高評価
- 『マンションリフォーム』【パナソニック リフォーム】が2年連続総合1位
「家電量販店」部門では、【エディオン】が4年連続1位を獲得
- 『戸建てリフォーム』【ジョーシンまごころリフォーム】が2年連続総合1位に
OB 顧客を除いた新規顧客が対象の「新規顧客」部門では、【ミサワリフォーム】が5年連続1位を獲得

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191、延べ320万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年12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/>

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。

■『大型リフォーム』【積水ハウスリフォーム】が初の総合1位を獲得

とくに「営業担当者の接客力」で高評価

過去5年以内に自身が居住するマンションもしくは戸建て住宅（※賃貸物件は対象外）で500万円以上のリフォームを行った、全国の男女2,729人から回答を聴取した『大型リフォーム』の満足度調査。

今回の調査では【積水ハウスリフォーム（積水ハウスリフォーム株式会社 本社：大阪府大阪市）】が、前回総合5位からランクアップし、今年初の総合1位を獲得しました。評価項目では、昨年より得点を全体的に伸ばしており、全7項目で1位に。なかでも“営業担当者の誠実さ”や“相談のしやすさ”などを評価した「営業担当者の接客力」はとくに高い評価となりました。

また部門では「男性」「女性」でそれぞれ1位となっています。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
大型リフォーム 総合ランキング
(n=2,729)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	5位	積水ハウスリフォーム	76.8
↑2位	4位	住友林業のリフォーム	76.1
↓3位	1位	パナソニック リフォーム	75.8
↓4位	2位	ミサワリフォーム	75.7
↓5位	3位	旭化成リフォーム	74.9
6位	6位	住友不動産のリフォーム	74.7
↑7位	9位	セキスイファミエス	72.2
↑8位	10位	大和ハウスリフォーム	71.8

※8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12月1日発表）

～【積水ハウスリフォーム】について 実際の利用者コメント～

「丁寧な仕事をしていただきました。質問にもすぐ回答がありました。工期も正確で担当者の教育もできていました（60代以上・女性）」

「新築時から、こまめに点検・連絡をしてくれて、下請け業者の技術力に信頼が置けたところがよかった（60代以上・男性）」

「使用している素材に関する説明が丁寧であった。外壁塗装色を決める際に、近隣の実例物件を紹介してもらえ、安心して色を決められた（60代以上・男性）」

総合2位には【住友林業のリフォーム（住友林業ホームテック株式会社 本社：東京都千代田区）】がランクイン。続いて、総合3位の【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）】は、「新規顧客」部門※で初の1位を獲得しました。（※OB顧客〈家を建てた業者と同じ業者（グループ・系列会社含む）にリフォームを依頼した顧客〉を除いた新規顧客を対象とした部門）

2022年 オリコン顧客満足度®調査『大型リフォーム』
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	積水ハウスリフォーム	81.4	1位	積水ハウスリフォーム	77.9	1位	積水ハウスリフォーム	78.6	1位	積水ハウスリフォーム	79.2
2位	住友林業のリフォーム	80.4	2位	ミサワリフォーム	76.8	2位	旭化成リフォーム	77.8	2位	旭化成リフォーム	78.3
3位	ミサワリフォーム	80.3	3位	住友林業のリフォーム	76.7	3位	住友林業のリフォーム	77.7	3位	パナソニック リフォーム	77.4

仕上がり			費用の適切さ			保証・アフターサービス		
1位	積水ハウスリフォーム	80.5	1位	積水ハウスリフォーム	75.9	1位	積水ハウスリフォーム	78.5
2位	旭化成リフォーム	78.6	2位	ミサワリフォーム	75.4	2位	旭化成リフォーム	77.5
2位	住友林業のリフォーム	78.6	3位	パナソニック リフォーム	75.2	3位	ミサワリフォーム	77.2
2位	ミサワリフォーム	78.6						

※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12月1日発表）

顧客別ランキング TOP3

男女別ランキング TOP3

新規顧客			男性			女性		
1位	パナソニック リフォーム	76.5	1位	積水ハウスリフォーム	77.0	1位	積水ハウスリフォーム	76.4
2位	LIXILリフォームショップ	76.2	2位	パナソニック リフォーム	76.3	2位	住友林業のリフォーム	76.0
3位	住友林業のリフォーム	75.5	2位	ミサワリフォーム	76.3	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	74.9

※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12月1日発表）

■『マンションリフォーム』【パナソニック リフォーム】が2年連続総合1位

「家電量販店」部門では、【エディオン】が4年連続1位を獲得

過去5年以内に自身が居住するマンション（※賃貸マンションは除く）のリフォームを行った、全国の男女4,855人から回答を聴取した『マンションリフォーム』の満足度調査。

今回の調査では【パナソニック リフォーム】が、2年連続で総合1位を獲得しました。評価項目では、「営業担当者の接客力」「工程管理」「費用の適切さ」など全7つの項目で1位に。そのほか、部門の「新規顧客」「男性」で1位となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
マンションリフォーム 総合ランキングTOP10
(n=4,855)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	パナソニック リフォーム	77.7
↑2位	5位	住友不動産のリフォーム	75.7
2位	2位	LIXILリフォームショップ	75.7
↑4位	6位	長谷工リフォーム	75.0
↓5位	3位	東急 R e・デザイン	74.8
↑6位	9位	三井のリフォーム	74.5
↑7位	11位	ニッカホーム	74.3
↓8位	7位	大京のリフォーム	73.7
↑9位	13位	ナサホーム	73.1
↑10位	12位	エディオン	72.6

※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12月1日発表）

～【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～

「こちらの要望をよく理解されその上で3種類のモデルプランの提案があり自分の思っていることが選びやすかった（60代以上・男性）」
「最終案を決めるまでにじっくりと時間をかけて手直しに応じてもらえるような柔軟性の高さがあるところが良い（50代・男性）」
「担当者が親しみやすく、提案段階から信頼感を持つことができた（60代以上・女性）」

総合2位の【住友不動産のリフォーム（住友不動産株式会社 本社：東京都新宿区）】は、業態別の「デベロッパー」で1位を獲得しています。また同点で総合2位にランクインした【LIXILリフォームショップ（株式会社 LIXIL 本社：東京都品川区）】は、「女性」部門で1位となりました。

総合10位の【エディオン（株式会社エディオン 本社：大阪府大阪市）】は、業態別「家電量販店」部門で2019年から4年連続1位と継続して高い評価となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査『マンションリフォーム』
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	80.2	1位	パナソニック リフォーム	78.1	1位	パナソニック リフォーム	76.9	1位	パナソニック リフォーム	79.2
2位	住友不動産のリフォーム	79.4	2位	LIXILリフォームショップ	76.5	2位	LIXILリフォームショップ	75.6	2位	長谷工リフォーム	78.5
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	76.4	3位	長谷工リフォーム	75.3	3位	大京のリフォーム	78.3
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	79.2	1位	パナソニック リフォーム	78.2	1位	パナソニック リフォーム	76.2			
2位	LIXILリフォームショップ	78.1	2位	LIXILリフォームショップ	76.9	2位	住友不動産のリフォーム	76.1			
3位	住友不動産のリフォーム	77.9	3位	住友不動産のリフォーム	76.3	3位	LIXILリフォームショップ	74.8			
			3位	ニッカホーム	76.3						

業態別ランキング TOP3

デベロッパー		リフォーム専業		家電量販店				
1位	住友不動産のリフォーム	75.7	1位	ニッカホーム	74.3	1位	エディオン	72.6
2位	長谷工リフォーム	75.0	2位	ナサホーム	73.1	2位	ヤマダ シアワセリフォーム	70.5
3位	東急 R e・デザイン	74.8	3位	Ginza	71.4	※2位までの成立・発表となります。		

※3位までの成立・発表となります。

顧客別ランキング TOP3

新規顧客			地域別ランキング TOP3			男女別ランキング TOP3								
			関東			近畿			男性		女性			
1位	パナソニック リフォーム	77.6	1位	東京ガス	78.6	1位	大阪ガスサービスチェーン	75.5	1位	パナソニック リフォーム	77.7	1位	LIXILリフォームショップ	75.0
2位	LIXILリフォームショップ	76.7	2位	BXゆとりリフォーム	77.7	2位	LIXILリフォームショップ	75.0	2位	LIXILリフォームショップ	76.2	2位	住友不動産のリフォーム	74.9
3位	住友不動産のリフォーム	75.8	3位	パナソニック リフォーム	76.1	3位	ジョージンまごころリフォーム	74.9	3位	住友不動産のリフォーム	76.1	3位	大京のリフォーム	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12月1日発表）

■『戸建てリフォーム』【ジョーシンまごころリフォーム】が2年連続総合1位

「新規顧客」部門では、【ミサワリフォーム】が5年連続1位に

過去5年以内に自身が居住する戸建て住宅（※賃貸戸建て住宅は対象外）のリフォームを行った、全国の男女16,043人から回答を聴取した『戸建てリフォーム』の満足度調査。

今回の調査では【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）】が、2年連続総合1位を獲得しました。

全7つの評価項目では、「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」の5項目で1位に。ほか、「家電量販店」部門でも1位となっています。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
戸建てリフォーム 総合ランキングTOP10
(n=16,043)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ジョーシンまごころリフォーム	76.8
↓2位	1位	PanasonicリフォームClub	76.3
↑3位	11位	三井のリフォーム	76.0
↑4位	5位	LIXILリフォームショップ	75.9
↑5位	8位	住友林業のリフォーム	75.5
↓5位	4位	ミサワリフォーム	75.5
↓7位	6位	積水ハウスリフォーム	75.3
↓8位	3位	コメリリフォーム	75.2
↑8位	14位	積和建設グループ	75.2
↓10位	7位	旭化成リフォーム	75.1
10位	高評	イオン 住まいのリフォーム	75.1

※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12月1日発表）

～【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～

- 「施工業者の方がどなたも感じが良く、適切なアドバイスをしてくれる（60代以上・女性）」
- 「金額的にも希望通りで考えて頂き、何度も足をはこんでくれ、とても対応が良かったです（50代・女性）」
- 「相談から施工までの期間が短い。予算にあったプランが複数ある（50代・男性）」

総合2位は【PanasonicリフォームClub（パナソニック株式会社 本社：東京都港区）】がランクインしました。続いて、総合3位の【三井のリフォーム（三井デザインテック株式会社 本社：東京都中央区）】は、昨年総合1位からランクアップ。評価項目の得点を全体的に上げてきている中、今回は「営業担当者の提案力」や「工程管理」「施工担当者の対応」といった“担当者の対応”で満足度が上がってありました。

また総合5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「東北」部門のほか、「新規顧客」部門で2018年から5年連続、「ハウスメーカー」部門で2019年から4年連続1位と継続的に高い評価を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査『戸建てリフォーム』
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 79.5	1位	ジョーシンまごころリフォーム 77.3	1位	旭化成リフォーム 77.2	1位	ジョーシンまごころリフォーム 79.7
2位	ミサワリフォーム 79.4	2位	コメリリフォーム 76.9	2位	ジョーシンまごころリフォーム 76.7	2位	旭化成リフォーム 79.2
3位	積水ハウスリフォーム 79.2	2位	PanasonicリフォームClub 76.9	3位	積和建設グループ 76.6	3位	エディオン 78.5
						3位	積水ハウスリフォーム 78.5
						3位	ミサワリフォーム 78.5

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 79.4	1位	ジョーシンまごころリフォーム 77.9	1位	旭化成リフォーム 77.6
1位	ジョーシンまごころリフォーム 79.4	2位	PanasonicリフォームClub 77.0	2位	ジョーシンまごころリフォーム 77.5
3位	PanasonicリフォームClub 79.1	3位	コメリリフォーム 76.8	3位	積水ハウスリフォーム 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	ニッサホーム 73.1	1位	住友林業のリフォーム 75.5	1位	コメリリフォーム 75.2	1位	ジョーシンまごころリフォーム 76.8
2位	ONTEX 70.9	1位	ミサワリフォーム 75.5	2位	ビバホーム 73.8	2位	エディオン 75.0
		3位	積水ハウスリフォーム 75.3	3位	コーナン 73.7	3位	ヤマダシアワセリフォーム 73.0

※2位までの成立・発表となります。

顧客別ランキング TOP3

新規顧客			男女別ランキング TOP3		
			男性		女性
1位	ミサワリフォーム 77.3	1位	東急Re・デザイン 77.7	1位	住友林業のリフォーム 77.5
2位	ジョーシンまごころリフォーム 76.5	2位	ジョーシンまごころリフォーム 77.0	2位	コメリリフォーム 77.3
3位	住友林業のリフォーム 76.4	3位	PanasonicリフォームClub 76.6	3位	LIXILリフォームショップ 76.6

※3位までの成立・発表となります。

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	東京ガス	78.2	1位	コメリリフォーム	77.4	1位	トヨタホームのリフォーム	78.1
2位	積水ハウスリフォーム	75.2	2位	東急Re・デザイン	76.5	2位	ミサワリフォーム	75.6	2位	ミサワリフォーム	76.6
3位	LIXILリフォームショップ	74.5	3位	住友不動産のリフォーム	76.3	3位	石友リフォームサービス	72.3	3位	LIXILリフォームショップ	76.2
			3位	住友林業のリフォーム	76.3						
			3位	LIXILリフォームショップ	76.3						
近畿			中国・四国			九州・沖縄					
1位	コープ住宅	77.0	1位	積水ハウスリフォーム	76.9	1位	LIXILリフォームショップ	77.0			
2位	旭化成リフォーム	76.8	2位	ニッカホーム	76.1	2位	積水ハウスリフォーム	75.1			
2位	大阪ガスサービスチェーン	76.8	3位	エディオン	75.6	3位	エディオン	75.0			
			3位	住友林業のリフォーム	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12月1日発表）

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 大型リフォーム

- ランキング発表日：2022/12/01 ■ 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：2,729人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：99社
- 定義：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、外装のいずれも対応している企業
- 調査期間：2022/06/10～2022/07/04、2021/06/16～2021/06/30、2020/07/07～2020/09/28
- 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年以内に自身が居住するマンションもしくは戸建て住宅で500万円以上のリフォームを行い、リフォーム会社の選定に関与した人
ただし、賃貸物件のリフォームを行った人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_reform/large/

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 マンションリフォーム

- ランキング発表日：2022/12/01 ■ 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：4,855人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：103社
- 定義：マンション向けのリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている企業
- 調査期間：2022/06/10～2022/07/04、2021/06/16～2021/06/30、2020/07/07～2020/09/28
- 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年以内に自身が居住するマンションのリフォームを行い、リフォーム会社の選定に関与した人
ただし、賃貸マンションのリフォームを行った人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_reform/mansion/

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 戸建てリフォーム

- ランキング発表日：2022/12/01 ■ 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：16,043人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：111社
- 定義：戸建て住宅向けのリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている企業
- 調査期間：2022/06/10～2022/07/04、2021/06/16～2021/06/30、2020/07/07～2020/09/28
- 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年以内に自身が居住する戸建て住宅のリフォームを行い、リフォーム会社の選定に関与した人
ただし、賃貸戸建て住宅のリフォームを行った人は対象外とする
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_reform/kodate/