

2023年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『ハウスメーカー 注文住宅』ランキング
【スウェーデンハウス】が調査開始以来、9年連続総合1位に
「鉄骨造」部門は【ヘーベルハウス】が8年連続1位
<新設部門> 価格帯ごとの購入者満足度発表
「2000万円未満」は【アイフルホーム】、「2000～3000万円未満」は【ヘーベルハウス】、
「3000～4000万円未満」は【スウェーデンハウス】、「4000万円以上」は【積水ハウス】が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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『ハウスメーカー 注文住宅』についての満足度調査を実施し、2023年2月1日（水）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。



《TOPICS》

■【スウェーデンハウス】が2015年から9年連続総合1位
 全評価項目でも3年連続1位「営業担当者の対応」「住居の性能」など安定した高評価に

■【積水ハウス】は「甲信越・北陸」部門で8年連続1位

■【ヘーベルハウス】は、「鉄骨造」部門で2016年から8年連続1位

■新設・価格帯別ランキング

「2000万円未満」は【アイフルホーム】、「4000万円以上」は【積水ハウス】が1位に



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合TOP5
 ハウスメーカー 注文住宅
 （回答者数：16,455名）

順位	サービス名	得点
1位	スウェーデンハウス	82.3
2位	積水ハウス	78.9
3位	ヘーベルハウス	78.6
4位	住友林業	78.4
5位	一条工務店	78.1

※上記順位以降はサイトに掲載していません
 調査主体：株式会社 oricon ME（2023年2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。

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194、延べ331万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年2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。

▶「事業紹介ムービー」：<https://www.youtube.com/watch?v=KKQwPGskia4>

▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■【スウェーデンハウス】が2015年から9年連続総合1位 全評価項目でも3年連続1位「営業担当者の対応」「住居の性能」など安定した高評価に



2023年 オリコン顧客満足度®調査
ハウスメーカー 注文住宅 総合ランキング (回答者数:16,455名)

▽11位～10位				▽11位～20位				▽21位～29位			
順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	スウェーデンハウス	82.3	11位	11位	トヨタホーム	75.1	21位	高評*	イシカワ	70.1
↑2位	3位	積水ハウス	78.9	12位	9位	住友不動産	74.8	22位	18位	桧家住宅	69.8
↓3位	2位	ヘーベルハウス	78.6	13位	12位	クレバリーホーム	74.3	22位	19位	レオハウス	69.8
4位	4位	住友林業	78.4	14位	高評*	アイ工務店	74.1	24位	21位	タマホーム	69.7
5位	5位	一条工務店	78.1	15位	12位	富士住建	73.7	25位	20位	日本ハウスホールディングス	68.9
6位	6位	三井ホーム	77.1	16位	高評*	イシンホーム	73.4	25位	23位	ヤマダホームズ	68.9
↓7位	6位	パナソニック ホームズ	76.8	17位	15位	アイフルホーム	71.6	27位	高評*	秀光ビルド	67.4
8位	8位	セキスイハイム	76.0	17位	15位	アキュラホーム	71.6	28位	22位	アイダ設計	67.3
8位	-	大和ハウス	76.0	19位	17位	住宅情報館	71.3	29位	高評*	オープンハウス・アーキテクト	65.6
↓10位	9位	ミサワホーム	75.3	20位	14位	ユニバーサルホーム	70.8				

※29位までの成立・発表となります。
調査主体:株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)
*規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業です。

過去12年以内に新築した注文戸建住宅に在住であり、かつハウスメーカー、ビルダー、工務店の選定に関与した全国の男女16,455名から回答を聴取した、今回で9回目の発表となる『ハウスメーカー 注文住宅』の満足度調査。

結果は【スウェーデンハウス（株式会社スウェーデンハウス 本社：東京都世田谷区）】が、2015年の調査開始から9年連続で総合1位となりました。総合得点に加味される他者推奨得点^{※1}は84.9点で、満足度得点と他者推奨得点どちらもランクイン企業で唯一の80点台を獲得しています。（※1 当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。）

2023年 オリコン顧客満足度®調査
ハウスメーカー 注文住宅
他者推奨得点(総合TOP5順)

サービス名	得点
スウェーデンハウス	84.9
積水ハウス	79.7
ヘーベルハウス	78.9
住友林業	78.7
一条工務店	79.4

※上記以外はサイトに掲載していません
調査主体:株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)

評価項目では、「金額の納得感」「住居の性能」「デザイン」「打ち合わせのし

やすさ」「営業担当者の対応」など13の全項目で1位に。“建築構造や基本性能”などを評価した「住居の性能」や、“営業担当者の専門知識の豊富さ・ヒアリング力・提案力”などを評価した「営業担当者の対応」、”打ち合わせ方法や予約の取りやすさ”などを評価した「打ち合わせのしやすさ」など、どの項目も安定して高い得点を獲得しています。実際の利用者からも、スタッフやデザイン、性能などに対する満足の声がみられました。なお全項目での1位は、2021年から3年連続となります。

部門では地域別「関東」、男女別「男性」「女性」、年代別「40代」、世帯別「1世帯」、工法別「木造」、築年数別「2～6年以内」「7～10年以内」、価格帯別「3000～4000万円未満」で1位となりました。

～【スウェーデンハウス】について 実際の利用者コメント～

- 「建物の見た目がかわいくて、気密性や断熱性など性能が優れている。スタッフの対応が良い（30代・女性）」
- 「全ての疑問に対し迅速に回答があった。住宅の性能が極めて高い。アフターサービスが充実している（50代・男性）」
- 「気密性が高く、真夏も真冬も快適に過ごせる。中にいると外気温がわからないくらい。営業担当がとてよくてスウェーデンハウスに決めてから何も不満がなかった（30代・女性）」
- 「営業の方の知識が非常に豊富で、たいへん頼りになりました。家に関しては、気密が高く断熱効果がすばらしく、冬もエアコン一つで温かいのでとても満足しています（30代・女性）」
- 「気密性が良く、冬も暖かい。朝晩の気温差が少ない（40代・女性）」
- 「家族全員が満足できる住み心地の良さ（50代・男性）」

■【積水ハウス】は「甲信越・北陸」部門で8年連続1位

総合2位の【積水ハウス（積水ハウス株式会社 本部：大阪府大阪市）】は、昨年総合3位からランクアップ。評価項目では全体的に得点を伸ばしており、「情報の分かりやすさ」「ラインナップの充実さ」「打ち合わせのしやすさ」「営業担当者の対応」の4項目で2位のほか、「モデルハウス」「金額の納得感」など8項目で3位を獲得するなど、全項目で上位順位となっています。

部門では、地域別「甲信越・北陸」「近畿」「中国・四国」、年代別「20・30代」「50代」、価格帯別「4000万円以上」で1位となりました。なお、「甲信越・北陸」部門は、2016年から8年連続と継続的に高評価となっています。

～【積水ハウス】について 実際の利用者コメント～

「営業担当の方がベテランで、何から何まで丁寧に対応してくださった。無理と思われたことも力を尽くして解決してくださった（30代・女性）」

「築25年ほど経つが、古さを感じず、質感をキープしている。メンテナンスがいい（50代・男性）」

「営業担当者、設計担当者の提案・説明が素人にとって非常にわかりやすく、どんな些細なことも相談に乗っていただいた（60代以上・男性）」

■【ヘーベルハウス】は、「鉄骨造」部門で2016年から8年連続1位に

総合3位にランクインとなった【ヘーベルハウス（旭化成ホームズ株式会社 本社：東京都千代田区）】は、工法別「鉄骨造」部門で2016年から8年連続で1位を獲得しました。実際の利用者からも“耐震性や耐火性に安心”、“周囲の音が聞こえにくい”といった声がみられました。そのほか地域別「東海」、価格帯「2000～3000万円未満」で1位となっています。

～【ヘーベルハウス】について 実際の利用者コメント～

「とにかく耐震性、防火性、断熱性などのハード面において絶大な安心感がある。また、関わってくださった方全員が親身になってくださった（30代・女性）」

「鉄筋で耐震性があり安心している（40代・男性）」

「耐震性が良いので地震が怖くなくなった。遮音が良い。雨音が静か、交通量が多い道路に面しているが、建て替え前と比べ雲泥の差です（60代以上・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 ハウスメーカー 注文住宅 評価項目別ランキングTOP3

情報のわかりやすさ		モデルハウス		ラインナップの充実さ		打ち合わせのしやすさ		営業担当者の対応	
1位	スウェーデンハウス 77.8	1位	スウェーデンハウス 83.9	1位	スウェーデンハウス 77.5	1位	スウェーデンハウス 81.0	1位	スウェーデンハウス 80.8
2位	積水ハウス 75.1	2位	ヘーベルハウス 81.2	2位	積水ハウス 76.6	2位	積水ハウス 79.3	2位	積水ハウス 78.6
3位	ヘーベルハウス 74.9	3位	一条工務店 81.0	3位	住友林業 76.3	2位	ヘーベルハウス 79.3	3位	住友林業 78.1
		3位	積水ハウス 81.0					3位	ヘーベルハウス 78.1
金額の納得感		設計担当者の対応		施工担当者の対応		デザイン		住居の性能	
1位	スウェーデンハウス 76.7	1位	スウェーデンハウス 79.2	1位	スウェーデンハウス 80.7	1位	スウェーデンハウス 80.5	1位	スウェーデンハウス 86.5
2位	一条工務店 74.9	2位	住友林業 77.2	2位	住友林業 79.4	2位	住友林業 78.1	2位	一条工務店 83.7
3位	積水ハウス 74.3	3位	積水ハウス 77.0	3位	積水ハウス 79.1	3位	積水ハウス 77.9	3位	ヘーベルハウス 83.6
3位	富士住建 74.3								
設備・内装の質		アフターサービス		長期保証					
1位	スウェーデンハウス 82.8	1位	スウェーデンハウス 83.5	1位	スウェーデンハウス 81.6				
2位	一条工務店 80.3	2位	ヘーベルハウス 81.4	2位	ヘーベルハウス 79.4				
3位	住友林業 79.8	3位	積水ハウス 80.6	3位	積水ハウス 78.3				
3位	積水ハウス 79.8								

※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(2023年2月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスメーカー 注文住宅 部門別ランキングTOP3
地域別

北海道			東北			関東			甲信越・北陸			東海					
1位	ミサワホーム	80.9	1位	住友林業	78.8	1位	スウェーデンハウス	83.2	1位	積水ハウス	78.4	1位	ヘーベルハウス	78.4			
2位	一条工務店	79.7	2位	積水ハウス	77.7	2位	積水ハウス	78.4	2位	パナソニック ホームズ	78.2	2位	一条工務店	78.0			
3位	セキスイハイム	77.2	3位	一条工務店	76.8	2位	ヘーベルハウス	78.4	3位	大和ハウス	77.4	3位	積水ハウス	77.9			
近畿			中国・四国			九州・沖縄											
1位	積水ハウス	80.7	1位	積水ハウス	79.8	1位	住友林業	82.5									
2位	ヘーベルハウス	80.3	2位	住友林業	78.1	2位	パナソニック ホームズ	81.7									
3位	一条工務店	79.8	3位	セキスイハイム	76.4	3位	一条工務店	80.2									
男女別						世帯別											
男性			女性			1世帯			2世帯								
1位	スウェーデンハウス	82.2	1位	スウェーデンハウス	82.5	1位	スウェーデンハウス	82.5	1位	三井ホーム	79.1						
2位	ヘーベルハウス	79.4	2位	積水ハウス	78.9	2位	積水ハウス	79.0	2位	積水ハウス	78.1						
3位	住友林業	79.0	3位	一条工務店	78.2	3位	ヘーベルハウス	78.9	3位	ヘーベルハウス	77.7						
年代別																	
20・30代			40代			50代			60代以上								
1位	積水ハウス	79.3	1位	スウェーデンハウス	82.7	1位	積水ハウス	79.2	1位	住友林業	79.3						
2位	住友林業	78.9	2位	積水ハウス	78.3	2位	ヘーベルハウス	78.9	2位	積水ハウス	79.2						
3位	ヘーベルハウス	78.6	3位	住友林業	77.9	3位	一条工務店	78.0	2位	ヘーベルハウス	79.2						
			3位	ヘーベルハウス	77.9												
工法別						築年数別											
木造			鉄骨造			1年以内			2～6年以内			7～10年以内					
1位	スウェーデンハウス	82.4	1位	ヘーベルハウス	79.8	1位	住友林業	82.4	1位	スウェーデンハウス	81.7	1位	スウェーデンハウス	82.9			
2位	三菱地所ホーム	79.1	2位	積水ハウス	79.6	2位	積水ハウス	81.7	2位	ヘーベルハウス	79.3	2位	積水ハウス	78.5			
3位	積水ハウス	79.0	3位	パナソニック ホームズ	77.4	3位	ミサワホーム	81.3	3位	住友林業	78.9	3位	ヘーベルハウス	77.4			
									3位	積水ハウス	78.9						

※上記順位以降はサイトに掲載していません
調査主体：株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)

■ 新設・価格帯別ランキング

「2000万円未満」は【アイフルホーム】、「4000万円以上」は【積水ハウス】が1位に

今回新設された価格帯別は、土地代は含まない「2000万円未満」「2000～3000万円未満」「3000～4000万円未満」「4000万円以上」の4項目で構成されています。

結果は、「2000万円未満」は【アイフルホーム（株式会社LIXIL住宅研究所 本社：東京都品川区）】が、「2000～3000万円未満」は【ヘーベルハウス】、「3000～4000万円未満」は【スウェーデンハウス】、「4000万円以上」は【積水ハウス】がそれぞれ1位を獲得しています。

価格帯別ランキングTOP3

2000万円未満			2000～3000万円未満			3000～4000万円未満			4000万円以上		
1位	アイフルホーム	69.9	1位	ヘーベルハウス	79.5	1位	スウェーデンハウス	84.1	1位	積水ハウス	80.2
2位	住宅情報館	68.7	2位	住友林業	78.6	2位	ヘーベルハウス	80.4	2位	一条工務店	80.0
3位	タマホーム	66.8	3位	三井ホーム	78.5	3位	積水ハウス	80.3	3位	住友林業	79.9
3位	レオハウス	66.8									

※上記順位以降はサイトに掲載していません
調査主体：株式会社oricon ME(2023年2月1日発表)

～【アイフルホーム】について 価格帯「2000万円未満」購入者コメント～

「他のメーカーよりも低廉でありながら、気密性の高い良い住宅でした（40代・男性）」

「予算の範囲内で快適な住居ができた（60代以上・男性）」

～【ヘーベルハウス】について 価格帯「2000～3000万円未満」購入者コメント～

「5年経つけど外壁の汚れなど、全然目立たない。苔やすすなども全然ついていなくて、新築の頃と変わらない（40代・女性）」

「全てよかった。提案力大満足。こちらの要望もすべて叶えてもらった（30代・女性）」

～【スウェーデンハウス】について 価格帯「3000～4000万円未満」購入者コメント～

「じっくり吟味して製図から窓、カーテンなどこちらの総意に合ったものにしていただいた（50代・男性）」

「営業担当が押し売りではなく、とても親身になってくれたと感じた（30代・女性）」

～【積水ハウス】について 価格帯「4000万円以上」購入者コメント～

「安心して生活ができる丈夫な家を作ってもらったという意識が高い。アフターサービスもしっかりしている（30代・女性）」

「いろいろな相談と注文に気持ち良く対応してくれた。理想の家を持つことができた（60代以上・女性）」

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 ハウスメーカー 注文住宅

- ランキング発表日：2023/02/01 ■ 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：16,455人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：53社
 - 定義：建物の構造や間取り、設備、内装などを自分の希望どおりにできる注文住宅を施工・販売し、支店など複数の営業所を展開するハウスメーカー、ビルダー、工務店。
また、デザインやコンセプトなど、予め設定されている商品を施工・販売する事業者も含む。
 - 調査期間：2022/09/27～2022/10/06、2021/10/04～2021/10/14、2020/10/08～2020/10/16
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～84歳 地域：全国
条件：過去12年以内に新築した注文戸建住宅に在住であり、かつハウスメーカー、ビルダー、工務店の選定に関与した人
 - URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>
-

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」「オリコン顧客満足度[®]」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のリンク設置をお願いいたします。

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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻