

2023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／購入』ランキング
【三井のリハウス】が『売却 土地』『購入 戸建て』『購入 マンション』で3冠獲得
【住友林業ホームサービス】は『売却 戸建て』『購入 マンション』で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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、『不動産仲介 売却／購入』についての満足度調査を実施し、2023年9月1日（金）14時にその結果を「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト内（<https://ife.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。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 不動産仲介 売却／購入 総合ランキング

売却 戸建て(回答者数:4,928名)			売却 マンション(回答者数:7,080名)			売却 土地(回答者数:1,766名)		
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	78.3	1位	近鉄の仲介	80.6	1位	三井のリハウス	76.9
2位	東急リバブル	76.4	2位	住友林業ホームサービス	80.0	2位	東急リバブル	76.7
2位	野村の仲介+	76.4	3位	大成有楽不動産販売	78.8	3位	積水ハウス不動産グループ	76.4
4位	積水ハウス不動産グループ	75.9	4位	東急リバブル	78.4	4位	住友不動産販売	76.1
5位	三井のリハウス	75.8	5位	三菱地所ハウスネット	78.3	5位	三井住友トラスト不動産	75.9

※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

購入 戸建て(回答者数:3,413名)			購入 マンション(回答者数:8,944名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	74.3	1位	住友林業ホームサービス	75.8
2位	ピタットハウス	72.9	1位	三井のリハウス	75.8
3位	東急リバブル	72.7	3位	近鉄の仲介	75.1
4位	住友不動産販売	72.0	4位	東急リバブル	74.9
5位	積水ハウス不動産グループ	71.4	4位	三菱地所ハウスネット	74.9

※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(2023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『売却 土地』『購入 戸建て』『購入 マンション』で3冠獲得
- 【住友林業ホームサービス】は『売却 戸建て』『購入 マンション』で2冠に

《地域別ランキング》

- 【三交不動産】（三重県）は『売却 戸建て』の「東海」、
- 【近鉄の仲介】（大阪府）は『売却 マンション』の「近畿」でそれぞれ初の1位に

- 『売却 マンション』は【近鉄の仲介】が初の総合1位

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、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度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[®]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[®]広報窓口

■【三井のリハウス】が『売却 土地』『購入 戸建て』『購入 マンション』で3冠獲得

本調査は、個人向け不動産仲介会社を利用して土地や住居用戸建てを売却、住居用マンション・戸建てを購入したことがある全国の25～79歳の男女を対象としています。

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『売却 土地』『購入 戸建て』『購入 マンション』で総合1位となり、**3冠獲得**となりました。

『売却 土地』ランキングでは、調査開始以来初の総合1位獲得となり、評価項目別「利用のしやすさ」「担当者の接客力」「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5項目で1位になりました。

『購入 戸建て』ランキングでは、2020年から**4年連続総合1位**に。評価項目別では、「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」「購入サポート」「売買契約・決済の手続き」の全評価項目で1位となりました。

『購入 マンション』ランキングでは、昨年につづき**2年連続総合1位**となりました。評価項目別では、「問い合わせ対応」「利用のしやすさ」「購入サポート」「売買契約・決済の手続き」の4項目で1位となりました。

～【三井のリハウス】利用者の声～

「希望価格に近い値段で売却できた。また、売却完了までのサポートが手厚かった（50代・男性／売却 土地）」
 「担当の方がとにかく丁寧で、尚且つ話し易い気さくさもあったので希望や条件を相談しやすかったです。購入物件のリフォームの相談にも大変親身になって頂いたので、概ね満足しています（40代・女性／購入 戸建て）」
 「契約に関する説明が要領よく、わかりやすかった。アフターサービスがしっかりしている（60代以上・男性／購入 マンション）」

■【住友林業ホームサービス】は『売却 戸建て』『購入 マンション』で2冠に

『売却 戸建て』『購入 マンション』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）】が総合1位となり、**2冠獲得**となりました。（『購入 マンション』は【三井のリハウス】と同点）

『売却 戸建て』ランキングでは、2021年から**3年連続総合1位**に。評価項目別では、「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」「媒介契約の手続き」など全8つの項目で1位となりました。

『購入 マンション』ランキングでは、**3度目***の総合1位に。（※2023年、2021年、2020年）
 評価項目別では、「利用のしやすさ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」の3項目で1位となりました。

～【住友林業ホームサービス】利用者の声～

「対応力がよく、必要書類などの説明も親身になってくれた（60代以上・男性／売却 戸建て）」
 「担当営業の方が親身になって下さり、予定通りに引っ越しができた（50代・女性／購入 マンション）」



2023年 オリコン顧客満足度®調査
 不動産仲介 総合ランキング
 売却 土地(回答者数:1,766名)

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	76.9
2位	東急リバブル	76.7
3位	積水ハウス不動産グループ	76.4
4位	住友不動産販売	76.1
5位	三井住友トラスト不動産	75.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

購入 戸建て(回答者数:3,413名)

順位	サービス名	得点
1位	三井のリハウス	74.3
2位	ピタットハウス	72.9
3位	東急リバブル	72.7
4位	住友不動産販売	72.0
5位	積水ハウス不動産グループ	71.4

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

購入 マンション(回答者数:8,944名)

順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	75.8
1位	三井のリハウス	75.8
3位	近鉄の仲介	75.1
4位	東急リバブル	74.9
4位	三菱地所ハウスネット	74.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

売却 戸建て(回答者数:4,928名)

順位	サービス名	得点
1位	住友林業ホームサービス	78.3
2位	東急リバブル	76.4
2位	野村の仲介+	76.4
4位	積水ハウス不動産グループ	75.9
5位	三井のリハウス	75.8

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

《2023年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 土地／購入 戸建て／購入 マンション 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」および「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。

三井のリハウス

当社の企業理念である「誠実であること」を体現し、お客さまのご期待に応える営業活動の姿勢を評価いただいたものと考えております。お客さまにはこの場をお借りして御礼を申し上げます。

引き続き、お客さまのご期待に沿えるよう、当社独自のサービスの進化、新たなサービスの開発に努めてまいります。

《2023年 オリコン顧客満足度®調査 不動産仲介 売却 戸建て／購入 マンション 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 清史様より受賞コメント

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 戸建て」、「購入 マンション」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



《地域別ランキング》

- 【三交不動産】（三重県）は『売却 戸建て』の「東海」、
- 【近鉄の仲介】（大阪府）は『売却 マンション』の「近畿」でそれぞれ初の1位に

『購入 戸建て』の地域別では、【三井のリハウス】が「首都圏」で2020年から4年連続、「近畿」で2017年から7年連続1位に。また『購入 マンション』の地域別でも【三井のリハウス】が「首都圏」「近畿」で1位となり、戸建て・マンションともに、「首都圏」「近畿」でとくに高い満足度を獲得しています。

なお、『購入 マンション』の地域別「東海」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4年連続1位となりました。

また『売却 マンション』の地域別では、「首都圏」で【住友林業ホームサービス】が4年連続、「東海」で【三井のリハウス】が6年連続、「近畿」で【近鉄の仲介（近鉄不動産株式会社 本社：大阪府大阪市）】が初の1位獲得となりました。

『売却 戸建て』の地域別では、「首都圏」で【大成有楽不動産】が2度目*の1位（※2023年、2021年）、「東海」で【三交不動産（三交不動産株式会社 本社：三重県津市）】と、「近畿」で【住友林業ホームサービス】がそれぞれ初の1位となりました。

▽評価項目別・地域別ランキングの詳細はこちら

『売却 土地』ランキング：<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/land/>

『売却 戸建て』ランキング：<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/kodate/>

『購入 戸建て』ランキング：<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/kodate/>

『購入 マンション』ランキング：<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/mansion/>

■『売却 マンション』は【近鉄の仲介】が初の総合1位

本調査は、個人向け不動産仲介会社を利用して住居用マンションを売却したことがある全国の25～79歳の男女を対象としています。

今回の調査では、【近鉄の仲介】が調査開始以来、初の総合1位となりました。評価項目別ランキングでは、「問い合わせ対応」「利用のしやすさ」「担当者の接客力」「売却価格」「売買契約・決済の手続き」など全8つの項目で1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
不動産仲介 総合ランキング
売却 マンション(回答者数:7,080名)

順位	サービス名	得点
1位	近鉄の仲介	80.6
2位	住友林業ホームサービス	80.0
3位	大成有楽不動産販売	78.8
4位	東急リバブル	78.4
5位	三菱地所ハウスネット	78.3

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

～【近鉄の仲介】利用者の声～

「担当者との意思疎通が円滑にでき、信頼感を持って臨めた（60代以上・女性）」

「担当者がとても丁寧に対応してくれて、3日で成約した（40代・男性）」

「購入時も売却時も担当者が同じだったので、意思疎通がスムーズで良かった（60代以上・女性）」

《2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 不動産仲介 売却 マンション 第1位》

近鉄不動産株式会社 専務取締役 ハウジング事業本部長 古川 浩様より受賞コメント

この度は「不動産仲介 売却 マンション」ランキング 第1位という評価を頂き、誠にありがとうございます。このような評価をいただいたこと、大変嬉しく思っております。

弊社は、安心・安全な不動産取引を通して、お客さま一人一人のお役に立つことを【使命】とし、お客さまの立場に立って、お客さまの満足と笑顔のために努力を惜しまないことを【信念】に行動してまいりました。

その結果、今回の受賞に繋がったと考えております。心より感謝申し上げます。

今後も、すべてのお客さまに「ありがとう」と言ってもらえることを【目標】とし、人間力で他社との差別化を図ることで、顧客体験価値を向上させてまいります。

引き続き、近鉄不動産をご愛顧いただきますよう、よろしく願い申し上げます。



人と街の可能性を拓く。
近鉄不動産

総合2位の【住友林業ホームサービス】は、評価項目別ランキングの「問い合わせ対応」で2019年から5年連続1位と継続して高い評価を獲得しています。

つづく総合3位には【大成有楽不動産販売（大成有楽不動産販売株式会社 本社：東京都中央区）】が、ランクインしました。

▽評価項目別・地域別ランキングの詳細はこちら

『売却 マンション』ランキング：<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/mansion/>

《調査概要》 2023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：2023/09/01 ■ 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）4,928人（マンション）7,080人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：（戸建て）56社（マンション）62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：2023/03/24～2023/04/20、2022/03/28～2022/04/18、2021/04/06～2021/04/26
- 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／住居用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: <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

《調査概要》 2023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：2023/09/01 ■ 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：1,766人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：32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：2023/03/24～2023/04/20、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6年以内に個人向け不動産仲介会社を利用して土地（古家付き土地を含む）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/>

《調査概要》 2023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：2023/09/01 ■ 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）3,413人（マンション）8,944人 ■ 規定人数：100人以上
 - 調査企業数：（戸建て）60社（マンション）62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：2023/03/14～2023/04/17、2022/03/11～2022/04/04、2021/03/26～2021/04/19
 - 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／住居用マンションを購入したことのある人
 - URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>
-