

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 満足度の高い『賃貸情報サイト』『賃貸情報店舗』ランキング

『賃貸情報サイト』【SUUMO】が8年連続9度目の総合1位
『賃貸情報店舗』【センチュリー21】と【賃貸住宅サービス】が同点で総合1位
地域別「東海」で【ニッショー】が1位、《初発表》都道府県別で地場企業が1位を複数獲得

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、『賃貸情報サイト』『賃貸情報店舗』についての満足度調査を実施し、2023年10月2日（月）14時にその結果を「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト内（<http://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》

■『賃貸情報サイト（10度目の発表）』

【SUUMO】が8年連続9度目の総合1位 評価項目別、部門別3年連続すべて1位

■『賃貸情報店舗』

【センチュリー21】と【賃貸住宅サービス】が同点で総合1位

地域別「東海」で【ニッショー】が1位

《初発表》都道府県別でも複数の地場企業が1位を獲得

2023年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 総合ランキング 賃貸情報サイト (回答者数:3,310名)			総合ランキング 賃貸情報店舗 (回答者数:32,966名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	SUUMO	71.0	1位	センチュリー21	71.4
2位	アットホーム	69.4	1位	賃貸住宅サービス	71.4
2位	LIFULL HOME'S	69.4	3位	ピタットハウス	71.3
4位	スマイティ	68.6	4位	シャームゾンショップ	71.1
4位	Yahoo!不動産	68.6	5位	ホームメイト	70.8
6位	CHINTAI	65.8	5位	ミニミニ	70.8

※『賃貸情報サイト』は6位までの成立・発表となります
※『賃貸情報店舗』の上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体：株式会社oricon ME（2023年10月2日発表）

『賃貸情報サイト』の満足度調査は、2014年から開始し今回で10度目となりました。全国の不動産賃貸情報（マンション・アパート・住宅など）を取り扱っており、自社サイト内で掲載物件の問い合わせまで完結する賃貸情報サイトを調査対象とし、過去3年以内にサイト経由で入居した人が回答しました。『賃貸情報店舗』の満足度調査は、今回より都道府県別ランキングを新設し発表します。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、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

〈賃貸情報サイト 発表ランキング〉

■ 総合 ■ 評価項目別（全5項目）「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「物件情報の充実さ」「特集・キャンペーン」「問い合わせのしやすさ」 ■ 部門別（2部門）男女別、家族構成別

〈賃貸情報店舗 発表ランキング〉

■ 総合 ■ 評価項目別（全5項目）「店舗の利用のしやすさ」「物件情報の充実さ」「担当者の接客力」「担当者の提案力」「契約手続き」 ■ 部門別（4部門）男女別、家族構成別、地域別、都道府県別

■『賃貸情報サイト』総合1位は8年連続9度目で【SUUMO】 評価項目別、部門別すべて1位

『賃貸情報サイト』ランキングの総合1位は、【SUUMO（株式会社リクルート 本社：東京都千代田区）】となりました。同社は、すべての評価項目、およびすべての部門別（男女別「男性」「女性」、家族構成別「1人暮らし」「夫婦・カップル」「ファミリー」）のランキングで3年連続1位を獲得しました。評価項目別のすべてで1位を獲得するのは、2020年から4年連続です。男女別、家族構成別のすべてで1位を獲得するのは2021年から3年連続となり、すべての評価項目、部門で継続的に高い評価を得ています。

総合2位は、【アットホーム（アットホーム株式会社 本社：東京都大田区）】と【LIFULL HOME'S（株式会社LIFULL 本社：東京都千代田区）】が並びました。評価項目別の上位3社は、「特集・キャンペーン」3位の【スマイティ（株式会社カカコム 本社：東京都渋谷区）】を除き、3社でほぼ独占した結果となりました。

（部門別結果の詳細は、 <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/website/> よりご確認ください。）

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 賃貸情報サイト 評価項目別ランキング TOP3

サイトの使いやすさ			検索のしやすさ			物件情報の充実さ		
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	SUUMO	74.0	1位	SUUMO	72.8	1位	SUUMO	71.3
2位	LIFULL HOME'S	72.4	2位	LIFULL HOME'S	71.3	2位	アットホーム	69.9
3位	アットホーム	71.8	3位	アットホーム	70.7	3位	LIFULL HOME'S	69.8
特集・キャンペーン			問い合わせのしやすさ					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	SUUMO	63.6	1位	SUUMO	70.2			
2位	アットホーム	62.6	2位	アットホーム	69.8			
3位	スマイティ	61.8	3位	LIFULL HOME'S	69.1			

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません
調査主体：株式会社oricon ME(2023年10月2日発表)

■『賃貸情報店舗』【センチュリー21】と【賃貸住宅サービス】が同点で総合1位

『賃貸情報店舗』ランキングの総合1位は、【センチュリー21（株式会社センチュリー21・ジャパン 本社：東京都港区）】と【賃貸住宅サービス（株式会社グラート 本社：大阪府吹田市）】が同点で並びました。

【センチュリー21】は、評価項目別では「担当者の提案力」「契約手続き」、部門別では男女別「男性」、家族構成別「1人暮らし」、地域別「関東」で1位を獲得しました。

【賃貸住宅サービス】は、評価項目別では「店舗の利用のしやすさ」「担当者の接客力」、部門別では男女別「女性」、家族構成別「夫婦・カップル」で1位を獲得しました。

（部門別結果の詳細は、 <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/> よりご確認ください。）

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 賃貸情報店舗 評価項目別ランキング TOP3

店舗の利用のしやすさ			物件情報の充実さ			担当者の接客力		
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	賃貸住宅サービス	74.2	1位	シャーマンズショップ	72.0	1位	賃貸住宅サービス	73.9
2位	センチュリー21	73.9	2位	センチュリー21	71.8	1位	ビタットハウス	73.9
3位	ビタットハウス	73.6	3位	賃貸住宅サービス	71.4	3位	センチュリー21	73.8
			3位	ビタットハウス	71.4			
担当者の提案力			契約手続き					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	センチュリー21	70.9	1位	センチュリー21	70.8			
2位	賃貸住宅サービス	70.8	2位	ビタットハウス	70.7			
3位	ビタットハウス	70.7	3位	賃貸住宅サービス	70.6			

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません
調査主体：株式会社oricon ME(2023年10月2日発表)

■ センチュリー21 ～利用者の声～

「こちらの希望条件を親身に聞いてくださり、納得がいくまで何件も内覧に付き添ってくださった（30代／女性）」
 「物件を借りるのが初めてだったので、それを踏まえた説明が分かりやすかった（40代／男性）」
 「猫対応物件で希望の物件がほとんど無い状態だったが、交渉対応など親身になってくれて、とても良かった（40代／女性）」

■ 賃貸住宅サービス ～利用者の声～

「お店の場所が駅から近くて分かりやすかったのがとても良かったです。自分で調べた物件よりもいい所を紹介してくれたのがとても有難かったです（30代／女性）」
 「店の感じがアットホームだった。スタッフは若い人が多く活気があり、昔の不動産屋とは全く違う雰囲気。対応も良かった（50代／男性）」
 「細かい要望まで、対応をしてくれました。担当がお休みの時は別の人が対応してくれましたが引き継ぎもしっかりしていました（20代／女性）」

■ 『賃貸情報店舗』 地域別「東海」でニッショーが1位

地域別ランキングでは、全国展開する企業が1位を獲得しつつも、「東海」では【ニッショー（株式会社 ニッショー 本社：神奈川県小田原市）】が【ミニミニ（株式会社ミニミニ 本社：東京都千代田区）】と同点で1位、「中国・四国」では【良和ハウス（株式会社 良和ハウス 本社：広島県広島市）】が2位、「九州・沖縄」では【三好不動産（株式会社 三好不動産 本社：福岡県福岡市）】が【ピタットハウス（ピタットハウスネットワーク株式会社 本社：東京都中央区）】と同点で2位にランクインしました。

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 賃貸情報店舗 地域別ランキング TOP3

東北			関東			甲信越・北陸			東海		
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	順位	サービス名	得点
1位	ピタットハウス	73.5	1位	センチュリー21	72.2	1位	アバマンショップ	71.4	1位	ニッショー	71.2
2位	いい部屋ネット	71.1	2位	シャーマゾンショップ	71.4	2位	いい部屋ネット	70.5	1位	ミニミニ	71.2
3位	エイブル	70.6	3位	ピタットハウス	71.3	3位	ミニミニ	69.8	3位	ホームメイト	70.9

近畿			中国・四国			九州・沖縄		
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	ハウスメイト	72.1	1位	ピタットハウス	71.4	1位	ホームメイト	71.9
2位	賃貸住宅サービス	71.5	2位	良和ハウス	71.2	2位	三好不動産	71.8
3位	ミニミニ	71.3	3位	アバマンショップ	70.9	2位	ピタットハウス	71.8

※「北海道」は都道府県別ランキングでの発表となります
 ※上記順位以降はサイトに掲載しております
 調査主体：株式会社oricon ME (2023年10月2日発表)

■ 《初発表》 都道府県別でも複数の地場企業が1位獲得

今回初発表となる都道府県別のランキングでも、「北海道」「東京都」「京都府」「福岡県」「大分県」「鹿児島県」で地場に根付く企業が1位を獲得しました。また、都道府県別ランキングで最も多くの1位を獲得したのは【アバマンショップ（APAMAN株式会社 東京都千代田区）】で、全31項目中10項目で1位を獲得しています。（以降のランキング結果は、<https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/> よりご確認ください。）

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 賃貸情報店舗

都道府県別ランキング 各1位 一覧

地域	都道府県	1位	地域	都道府県	1位	地域	都道府県	1位
北海道	北海道	常口アトム	甲信越・北陸	新潟県	アバマンショップ	中国・四国	岡山県(同点)	エイブル／ホームメイト
東北	青森県	いい部屋ネット	石川県	アーバンホーム	東海		広島県	いい部屋ネット
	岩手県	いい部屋ネット	長野県	アバマンショップ			山口県	アバマンショップ
	宮城県	いい部屋ネット	岐阜県	ミニミニ			香川県	アバマンショップ
	福島県	いい部屋ネット	静岡県	ミニミニ		愛媛県	ハウスメイト	
関東	茨城県	アバマンショップ	愛知県	ニッショー	九州	福岡県(同点)	ホームメイト／三好不動産	
	埼玉県	シャーマゾンショップ	三重県	アバマンショップ		熊本県	アバマンショップ	
	千葉県(同点)	いい部屋ネット／エイブル	滋賀県	エイブル		大分県	別大興産	
	東京都(同点)	ソレイユ／三井のリハウス	京都府	京都ライフ		鹿児島県	アバマンショップ	
	神奈川県	ピタットハウス	大阪府(同点)	いい部屋ネット／ミニミニ				
			兵庫県	アバマンショップ				
			奈良県	アバマンショップ				

※上記順位以降はサイトに掲載しております
 調査主体：株式会社oricon ME (2023年10月2日発表)

※以下の県は、当社規定に満たなかったため発表しておりません
 「秋田県」「山形県」「栃木県」「群馬県」「富山県」「福井県」「山梨県」「和歌山県」「鳥取県」「島根県」「徳島県」「高知県」「佐賀県」「長崎県」「宮崎県」「沖縄県」

■ アパマンショップ (APAMAN株式会社 東京都千代田区)

1位獲得：地域別「甲信越・北陸」、都道府県別（10項目）「茨城県／新潟県／長野県／三重県／兵庫県／奈良県／山口県／香川県／熊本県／鹿児島県」

～利用者の声～

「担当者の方がとても丁寧で、感じの良い人だった。オンラインでの内見でも、家の中や周辺の状態を分かりやすく教えてもらえて、良い物件に住むことができています（30代／女性）」

「すぐに対応してもらえ、LINEでもやりとりできて楽である。書類にもどこに何を書いたら良いか分からないところを付箋で一つ一つ指定してあって分かりやすかった（20代／女性）」

「住む予定の年数から現在、家族構成や将来の構成も考慮して幅広く物件を見ていただいた。こちらの発言した内容から潜在的な要望をくみとり、アドバイスしてくれた（30代／男性）」

■ ソレイユ (株式会社 ソレイユ 本社：東京都台東区)

1位獲得：都道府県別「東京都（三井のリハウスと同点）」

～利用者の声～

「家の周辺の情報（店舗や住んでいる人の層など）も含めておすすめ物件を紹介してくれた（20代／女性）」

「初めての引越し・一人暮らしに対する不安な面や分からない部分も丁寧に説明してくれた（30代／男性）」

■ ニッショー (株式会社 ニッショー 本社：神奈川県小田原市)

1位獲得：地域別「東海」、都道府県別「愛知県」

～利用者の声～

「急を要する転居であったが、迅速に対応してくれた。書類等も問題なく準備された（50代／男性）」

「内見に行く際に一歳未満の子供がいることを伝えておいたところ、チャイルドシートを用意してくれたり、子供がぐずり始めるとあやそうとしてくれたりして有り難かったです（30代／女性）」

■ 常口アトム (株式会社 常口アトム 本社：北海道札幌市)

1位獲得：都道府県別「北海道」

～利用者の声～

「社会人スタートから数十年間お世話になっています。地区での物件の紹介の豊富さ、正確さ、大家との交渉、誠実さなど、とても満足しています（40代／男性）」

「以前も常口アトムで契約したことがあり紹介してくれた物件の数も多く、希望条件に合う物件と担当者おすすめの物件も教えてくださった。いい点と悪い点もきちんと教えていただけたので、とても参考になった（20代／女性）」

■ アーバンホーム (株式会社アーバンホーム 本社：石川県金沢市)

1位獲得：都道府県別「石川県」

～利用者の声～

「内見に行った時に、クロスや気になるところを修繕してほしいと伝えると、大家さんに掛け合ってくれ、修繕してくれた（20代／女性）」

「家賃の安い物件を取り扱っていた（30代／男性）」

■ 京都ライフ (株式会社 京都ライフ 本社：京都府京都市)

1位獲得：都道府県別「京都府」

～利用者の声～

「物件を探す際対応が丁寧だった。また、こちらの希望する物件を 担当者だけでなく 他のスタッフさんも探して チームとして提案してくれた（40代／女性）」

「地元の不動産情報店舗だったので、詳しいことを教えてくれた（40代／男性）」

■三好不動産（株式会社 三好不動産 本社：福岡県福岡市）

1位獲得：都道府県別「福岡県（ホームメイトと同点）」

～利用者の声～

「まずは信頼と安心感があります。低予算での条件ありで、希望するのもしりませんでした、嫌な顔ひとつせず真摯に対応してくださってとても嬉しかったですし、おまかせして本当によかったです（30代／女性）」

「条件をヒアリングしながら僕らに合う物件を提案してくれた（30代／男性）」

■別大興産（株式会社別大興産 本社：大分県別府市）

1位獲得：都道府県別「大分県」

～利用者の声～

「丁寧な対応、早い対応、大家と家賃値下げ交渉まで頼んでなくてもしてくれて安くなった（40代／男性）」

「とにかく親身になってくれました。条件などを話したらすぐに対応してくれました（30代／女性）」

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報サイト

- ランキング発表日：2023/10/02 ■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：3,310人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：11社
- 定義：全国の不動産賃貸情報（マンション・アパート・住宅など）を取り扱っており、自社サイト内で掲載物件の問い合わせまで完結する賃貸情報サイト ただし、店舗展開を中心に行っている企業は対象外とする
- 調査期間：2023/06/01～2023/06/08、2022/05/19～2022/05/26、2021/05/07～2021/05/12
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳（高校生を除く） 地域：全国
- 条件：過去3年以内に賃貸情報サイトで住宅を探し、そのサイトを経由して入居した人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/website/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 賃貸情報店舗

- ランキング発表日：2023/10/02 ■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：32,966人 ■規定人数：400人以上 ■調査企業数：42社
 - 定義：賃貸住宅の不動産賃貸情報を取り扱っており、店舗展開（チェーン展開）している民間の賃貸情報店舗
 - 調査期間：2023/05/16～2023/06/05、2022/05/16～2022/05/26、2021/05/21～2021/05/31
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳（高校生を除く） 地域：全国
 - 条件：以下すべての条件を満たす人
 - 1)過去5年以内に、現在居住する賃貸住宅の契約をする際に賃貸情報店舗を利用した
 - 2)賃貸契約に関する説明を受け、契約までの対応を行った
 - URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/>
- ※『賃貸情報店舗』ランキングは2014年から地域別、2017年より地域別＋広域企業ランキング（8地域中4地域以上で展開している企業を対象としたランキング）として発表していましたが、今回より地域別は全国を調査対象とした総合ランキングの部門別ランキングとして発表いたします。

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® 事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>

▶「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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口