

2023年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『リフォーム（フル/マンション/戸建て）』ランキング
『フルリフォーム（500万円以上のリフォーム）』【住友林業のリフォーム】が初の総合1位
『マンションリフォーム』【パナソニック リフォーム】が3年連続総合1位
『戸建てリフォーム』【ジョーシンまごころリフォーム】が3年連続総合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、『リフォーム（フル/マンション/戸建て）』についての満足度調査を実施し、2023年12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://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。



2023年 オリコン顧客満足度®調査『リフォーム』総合ランキング

フルリフォーム(回答者数:2,902名)			マンションリフォーム(回答者数:5,678名)			戸建てリフォーム(回答者数:17,650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	住友林業のリフォーム	77.0	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	77.4
2位	ミサワリフォーム	76.2	2位	住友不動産のリフォーム	77.0	2位	Panasonic リフォームClub	76.8
3位	パナソニック リフォーム	75.6	3位	ジョーシンまごころリフォーム	76.7	3位	住友林業のリフォーム	76.6
4位	住友不動産のリフォーム	75.4	4位	LIXILリフォームショップ	76.5	4位	エディオン	76.4
5位	セキスイハイムグループのリフォーム	74.5	5位	長谷工リフォーム	76.0	4位	三井のリフォーム	76.4

※上記順位以降はサイトに掲載してあります

調査主体:株式会社 oricon ME(2023年12月1日発表)

<TOPICS>

『フルリフォーム』（マンション・戸建て住宅向けに関わらず、施工金額500万円以上のリフォーム）

■【住友林業のリフォーム】が初の総合1位 費用別「500～700万円未満」「1000万円以上」でも1位に

『マンションリフォーム』

■【パナソニック リフォーム】が3年連続総合1位 リフォーム箇所別「水回り」でも1位に

■【BX ゆとりフォーム】が地域別「関東」で初の1位に

『戸建てリフォーム』

■【ジョーシンまごころリフォーム】が3年連続総合1位

■業態別「ホームセンター」で【コメリリフォーム】が4年連続1位

■リフォーム箇所別「水回り」は【TOTO リモデルクラブ】、「外壁」は【旭化成リフォーム】が1位

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。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

『フルリフォーム』

■【住友林業のリフォーム】が初の総合1位

（新規発表）費用別「500～700万円未満」「1000万円以上」でも1位に

マンション・戸建て住宅向けに関わらず、建設業の許可が必要な500万円以上のリフォームを行っている企業99社を調査対象に、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ったことのある全国の男女2,902人が回答した『フルリフォーム』の満足度調査。（2022年までは『大型リフォーム』として発表）

今回、【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）】が初の総合1位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、「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」「仕上がり・デザイン」「費用」「保証・アフターサービス」の全7項目で1位に。部門別では、今回新規発表の費用別ランキング「500～700万円未満」「1000万円以上」で1位となっています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
フルリフォーム(回答者数:2,902名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	住友林業のリフォーム	77.0
↑ 2位	4位	ミサワリフォーム	76.2
3位	3位	パナソニック リフォーム	75.6
↑ 4位	6位	住友不動産のリフォーム	75.4
↑ 5位	7位	セキスイハイムグループのリフォーム	74.5
↓ 6位	5位	旭化成リフォーム	74.4
↑ 7位	8位	大和ハウスリフォーム	74.2

※7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12月1日発表)

～【住友林業のリフォーム】利用者の声～

「門扉の上の目立つタイル色を、サンプルを何冊も持ってきてくださり納得のいくものとなった（50代・女性）」
「建築施工業者だったので、情報がいきわたって安心感があり、話も早かった（60代以上・女性）」
「保証がしっかりしている。リフォームの工事中に発見した、前回の不具合(新築時)も、直してくれた（60代以上・男性）」

総合2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、昨年総合4位からランクアップし、顧客別「新規顧客」部門で5度目※の1位となりました。（※2023年、2021年～2018年）

つづいて、総合3位には【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）】がランクインしました。

また、総合4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、費用別「700～1000万円未満」部門で1位となりました。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 フルリフォーム 評価項目別ランキング

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		
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	住友林業のリフォーム	80.8	1位	住友林業のリフォーム	77.2	1位	住友林業のリフォーム	78.1	1位	住友林業のリフォーム	78.2
2位	ミサワリフォーム	80.0	2位	ミサワリフォーム	76.2	2位	ミサワリフォーム	77.4	2位	ミサワリフォーム	77.1
3位	住友不動産のリフォーム	79.3	3位	パナソニック リフォーム	75.7	3位	パナソニック リフォーム	76.1	3位	住友不動産のリフォーム	76.8
									3位	セキスイハイムグループのリフォーム	76.8

仕上がり・デザイン

仕上がり・デザイン			費用			保証・アフターサービス		
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	住友林業のリフォーム	79.3	1位	住友林業のリフォーム	74.6	1位	住友林業のリフォーム	77.2
2位	ミサワリフォーム	78.4	2位	ミサワリフォーム	74.5	2位	ミサワリフォーム	76.6
3位	パナソニック リフォーム	77.6	3位	パナソニック リフォーム	74.1	3位	住友不動産のリフォーム	76.0

2023年 オリコン顧客満足度®調査 フルリフォーム 部門別ランキング

費用別			顧客別								
500～700万円未満			700～1000万円未満			1000万円以上			新規顧客		
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	住友林業のリフォーム	76.3	1位	住友不動産のリフォーム	76.6	1位	住友林業のリフォーム	76.7	1位	ミサワリフォーム	78.6
2位	ミサワリフォーム	76.1	2位	セキスイハイムグループのリフォーム	74.9	2位	大和ハウスリフォーム	76.4	2位	住友林業のリフォーム	76.6
3位	パナソニック リフォーム	76.0	3位	旭化成リフォーム	74.3	3位	パナソニック リフォーム	76.0	3位	LIXILリフォームショップ	75.9

※「700～1000万円未満」は3位までの成立・発表となります。

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023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3年連続総合1位 リフォーム箇所別「水回り」でも1位に

マンション向けのリフォームを行っている企業101社を調査対象に、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ったことのある全国の男女5,678人が回答した『マンションリフォーム』の満足度調査。

今回、【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）】が**3年連続総合1位**を獲得しました。

全7つの評価項目別ランキングでは、「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」「仕上がり・デザイン」「費用」の6項目で1位に。なかでも、“希望予算を意識したプランの提案や営業担当者の知識の豊富さ”などを評価した「**営業担当者の提案力**」と、“施工内容に対する価格の妥当性”などを評価した「**費用**」※の2項目は、2020年から**4年連続1位**となりました。（※2022年までは「費用の適切さ」として発表。）また地域別「近畿」と、リフォーム箇所別「水回り」でも1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
マンションリフォーム(回答者数:5,678名)

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	2位	住友不動産のリフォーム	77.0
3位	高評企業	ジョーシンまごころリフォーム	76.7
↓ 4位	2位	LIXILリフォームショップ	76.5
↓ 5位	4位	長谷工リフォーム	76.0
6位	6位	三井のリフォーム	75.9
↑ 7位	8位	大京のリフォーム	75.3
8位	高評企業	イオン 住まいのリフォーム	75.2
↓ 9位	7位	ニッカホーム	74.8
10位	10位	エディオン	74.2

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)
*高評企業…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

～【パナソニック リフォーム】利用者の声～

「色々調べていただき結果、洗面台を全て交換した。予算より大幅にかかったが納得できた（50代・女性）」

「夢のようなデザインを提案しても、実際はこういう問題が出てくると指摘してくれた（60代以上・女性）」

「とても誠実で希望通りの金額の範囲内で理想的なリフォームをしてくれた（30代・男性）」

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「デベロッパ-」で2年連続1位を獲得しました。つづいて総合3位の【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）】は、評価項目「保証・アフターサービス」と、業態別「家電量販店」で1位となりました。

総合9位の【ニッカホーム（ニッカホーム株式会社 本社：愛知県名古屋市）】は、業態別「リフォーム専業」で2年連続1位のほか、地域別「東海」で1位となりました。なお、地域別「関東」では、【BXゆとりフォーム（BXゆとりフォーム株式会社 本社：東京都豊島区）】が初の1位となりました。

2023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

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		
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	パナソニック リフォーム	80.5	1位	パナソニック リフォーム	78.0	1位	パナソニック リフォーム	77.2	1位	パナソニック リフォーム	79.5
2位	住友不動産のリフォーム	80.0	2位	住友不動産のリフォーム	77.0	2位	住友不動産のリフォーム	75.9	2位	住友不動産のリフォーム	79.0
3位	LIXILリフォームショップ	78.9	3位	LIXILリフォームショップ	76.7	3位	ジョーシンまごころリフォーム	75.7	3位	長谷工リフォーム	78.7
						3位	LIXILリフォームショップ	75.7			

仕上がり・デザイン			費用			保証・アフターサービス		
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	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	77.8	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.0
2位	住友不動産のリフォーム	78.9	2位	ジョーシンまごころリフォーム	77.3	2位	住友不動産のリフォーム	76.8
3位	LIXILリフォームショップ	78.5	2位	LIXILリフォームショップ	77.3	3位	パナソニック リフォーム	76.0

2023年 オリコン顧客満足度®調査 マンションリフォーム 部門別ランキング

業態別 リフォーム専業			デベロッパ-			家電量販店			顧客別 新規顧客		
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	ニッカホーム	74.8	1位	住友不動産のリフォーム	77.0	1位	ジョーシンまごころリフォーム	76.7	1位	LIXILリフォームショップ	76.9
2位	Ginza	73.8	2位	長谷工リフォーム	76.0	2位	エディオン	74.2	2位	パナソニック リフォーム	76.4
2位	ナサホーム	73.8	3位	三井のリフォーム	75.9	3位	ヤマダ シアワセリフォーム	73.1	3位	住友不動産のリフォーム	76.3

※「リフォーム専業」は2位までの成立・発表となります。

※「家電量販店」は3位までの成立・発表となります。

地域別

関東			東海			近畿			リフォーム箇所別 水回り		
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	BXゆとりフォーム	79.4	1位	ニッカホーム	75.7	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	79.2
2位	東京ガス	77.9	2位	エディオン	74.3	2位	大阪ガスサービスチーン	76.7	2位	三井のリフォーム	77.8
3位	住友不動産のリフォーム	77.0				3位	長谷工リフォーム	76.4	3位	大和ハウスリフォーム	77.0

※「東海」は2位までの成立・発表となります。

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023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3年連続総合1位

戸建て住宅向けのリフォームを行っている企業106社を調査対象に、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ったことのある全国の男女17,650人が回答した『戸建てリフォーム』の満足度調査。

今回、【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**3年連続総合1位**を獲得しました。

全7つの評価項目別ランキングでは、「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」「費用」「保証・アフターサービス」の6項目で1位に。

また、業態別「家電量販店」で3年連続1位となりました。

～【ジョーシンまごころリフォーム】利用者の声～

「家電購入も含めて数年来の付き合いのスタッフさんがいるので、任せられる（30代・女性）」

「担当者がいい人で丁寧な対応でした。作業当日は無駄なくキッチリ工事が進み気持ちよかったです（50代・女性）」

「店舗が近いので、すぐに対応でき安心（50代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
戸建てリフォーム(回答者数:17,650名)

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	77.4
2位	2位	Panasonic リフォームClub	76.8
↑ 3位	5位	住友林業のリフォーム	76.6
↑ 4位	12位	エディオン	76.4
↓ 4位	3位	三井のリフォーム	76.4
↑ 6位	10位	イオン 住まいのリフォーム	76.3
↓ 6位	5位	ミサワリフォーム	76.3
8位	8位	積水ハウス建設のリフォーム	76.1
↑ 9位	10位	旭化成リフォーム	76.0
↓ 9位	8位	コメリリフォーム	76.0
9位	-	タマホーム	76.0
↓ 9位	4位	LIXILリフォームショップ	76.0

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

総合2位の【Panasonic リフォームClub（パナソニック ホールディングス株式会社 本社：大阪府門真市）】は、評価項目「施工担当者の対応」で1位となりました。つづいて総合3位の【住友林業のリフォーム】は、評価項目「営業担当者の接客力」「施工担当者の対応」「仕上がり・デザイン」の3項目で1位、業態別「ハウスメーカー」で2年連続1位のほか、地域別「九州・沖縄」で1位となりました。

また、総合9位の【コメリリフォーム（株式会社コメリ 本社：新潟県新潟市）】は、業態別「ホームセンター」で4年連続1位のほか、地域別「甲信越・北陸」で3年連続1位と継続して高評価を獲得しました。

■リフォーム箇所別「水回り」は【TOTOリモデルクラブ】、「外壁」は【旭化成リフォーム】が1位

リフォーム箇所別ランキングの「水回り」部門は、高評企業*に認定された【TOTOリモデルクラブ（TOTO株式会社 本社：福岡県北九州市）】が1位、「外壁」部門は総合9位の【旭化成リフォーム（旭化成リフォーム株式会社 本社：東京都千代田区）】が1位を獲得しました。

* 高評企業：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

2023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

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		
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	ジョーシンまごころリフォーム	79.3	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.1	1位	ジョーシンまごころリフォーム	76.8	1位	ジョーシンまごころリフォーム	79.8
1位	住友林業のリフォーム	79.3	2位	Panasonic リフォームClub	77.0	1位	住友林業のリフォーム	76.8	2位	エディオン	79.1
3位	Panasonic リフォームClub	79.1	3位	コメリリフォーム	76.6	1位	Panasonic リフォームClub	76.8	3位	旭化成リフォーム	78.9
3位	ミサワリフォーム	79.1									
仕上がり・デザイン			費用			保証・アフターサービス					
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	住友林業のリフォーム	79.5	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.8	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.2			
2位	ジョーシンまごころリフォーム	79.3	2位	Panasonic リフォームClub	77.1	2位	旭化成リフォーム	77.1			
3位	Panasonic リフォームClub	79.1	3位	イオン 住まいのリフォーム	77.0	3位	住友林業のリフォーム	76.8			
			3位	コメリリフォーム	77.0						

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査 戸建てリフォーム 部門別ランキング
業態別

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		
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	フレッシュハウス	74.5	1位	住友林業のリフォーム	76.6	1位	コメリリフォーム	76.0	1位	ジョーシンまごころリフォーム	77.4
2位	ニッカホーム	73.9	2位	ミサワリフォーム	76.3	2位	アークホーム (旧:ピバホーム)	75.5	2位	エディオン	76.4
3位	ONTEX	73.7	3位	積水ハウス建設のリフォーム	76.1	3位	コーナン	74.6	3位	ヤマダ シアワセリフォーム	74.2

※「リフォーム専業」は3位までの成立・発表となります。

※「家電量販店」は3位までの成立・発表となります。

顧客別

新規顧客			リフォーム箇所別 水回り			外壁		
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	TOTOリモデルサービス	78.9	1位	TOTOリモデルクラブ	78.4	1位	旭化成リフォーム	75.3
2位	TOTOリモデルクラブ	77.9	2位	TOTOリモデルサービス	77.8	2位	住友林業のリフォーム	74.1
3位	ミサワリフォーム	77.6	3位	ジョーシンまごころリフォーム	77.7	3位	大和ハウスリフォーム	71.5
			3位	ニトリのリフォーム	77.7			

地域別

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
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	ミサワリフォーム	80.0	1位	ミサワリフォーム	76.4	1位	東京ガス	77.9	1位	コメリリフォーム	77.2
2位	LIXILリフォームショップ	75.4	2位	LIXILリフォームショップ	73.1	2位	積水ハウス建設のリフォーム	77.2	2位	ミサワリフォーム	75.6
			3位	住友不動産のリフォーム	72.7	3位	住友林業のリフォーム	77.0	3位	オリバー	75.3
			3位	セキスイハイムグループのリフォーム	72.7						
東海			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	順位	サービス名	得点
1位	トヨタホームのリフォーム	77.6	1位	大阪ガスサービスチェーン	78.0	1位	エディオン	76.7	1位	エディオン	76.4
2位	ミサワリフォーム	77.3	2位	コープ住宅	77.8	2位	パナソニック リフォーム	76.6	1位	住友林業のリフォーム	76.4
3位	ジョーシンまごころリフォーム	76.2	3位	ジョーシンまごころリフォーム	77.7	3位	住友林業のリフォーム	76.1	1位	LIXILリフォームショップ	76.4
3位	TOKAIリフォーム	76.2				3位	セキスイハイムグループのリフォーム	76.1			
3位	LIXILリフォームショップ	76.2									

※「北海道」は2位までの成立・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12月1日発表)

《調査概要》

- ランキング発表日: 2023/12/01 ■ 調査主体: 株式会社oricon ME ■ 調査方法: インターネット調査
- 調査期間: 2023/06/27~2023/07/10、2022/06/10~2022/07/04、2021/06/16~2021/06/30

2023年 オリコン顧客満足度®調査 フルリフォーム

- サンプル数: 2,902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 ただし、原則OB物件のリフォームのみ対応している企業は対象外とする
- 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/

2023年 オリコン顧客満足度®調査 マンションリフォーム

- サンプル数: 5,678人 ■ 規定人数: 100人以上 ■ 調査企業数: 101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 ただし、原則OB物件のリフォームのみ対応している企業は対象外とする
- 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/

2023年 オリコン顧客満足度®調査 戸建てリフォーム

- サンプル数: 17,650人 ■ 規定人数: 100人以上 ■ 調査企業数: 106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 ただし、原則OB物件のリフォームのみ対応している企業は対象外とする
- 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/