

## 実際の利用者 8,713 人が回答 オリコン顧客満足度®調査 『リフォーム』利用実態データ

■ リフォームの依頼回数 「マンション」は1回が75.2%で最多 「戸建て」では2~3回以上が計46.6%で約半数に

■ 依頼したリフォームの箇所

「マンション」では水回りが上位 「キッチン」「内装」など生活空間の快適性やデザイン性を重視する傾向も

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した12月発表の『リフォーム』満足度ランキングの調査対象者8,713名に、別途聴取し集計した利用実態データを2025年12月1日（月）14時に発表しました。結果は以下の通りとなりました。



### 調査設問 & TOPICS

- 1** 〈戸建て〉「リフォームを依頼した会社は自宅を建てた会社か？」  
「家を建てた会社ではない」が60.9% 「家を建てた会社である」は38.0%
- 1-2** 〈マンション〉「リフォームを依頼した会社は施工主と同じグループのリフォーム会社か？」  
「施工主と同じグループのリフォーム会社ではない」が7割以上に及ぶ
- 2** リフォームの依頼回数  
「マンション」は1回が75.2%で最多 「戸建て」では2~3回以上が計46.6%で約半数に
- 3-1** 〈戸建て〉 依頼したリフォームの箇所
  - ・『マンション』『戸建て』ともに「トイレ」が最多 『フルリフォーム』では「キッチン（台所）」が最多に
  - ・住まいの耐久性や断熱性に関わる箇所をリフォームする人も一定数
- 3-2** 〈マンション〉 依頼したリフォームの箇所
  - ・「トイレ」が52.0%と最多 約2人に1人が依頼
  - ・「キッチン」「内装」など生活空間の快適性やデザイン性を重視する傾向も
- 3-3** 〈フルリフォーム〉 依頼したリフォームの箇所  
水回りのリフォームがほぼ同水準で上位に

フルリフォーム：キッチン・洗面所・トイレ・リビングなど、複数箇所の工事を総額500万円以上で行う大規模リフォーム

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合がございます

本レポートは、オリコン顧客満足度®調査 12月発表『リフォーム』ランキングの2025年調査対象者に別途聴取したデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトのランキングページおよびランキングリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

『リフォーム』ランキングページ：[https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/)

『リフォーム』プレスリリースPDF：<https://life.oricon.co.jp/information/898/>

本レポート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」または「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。

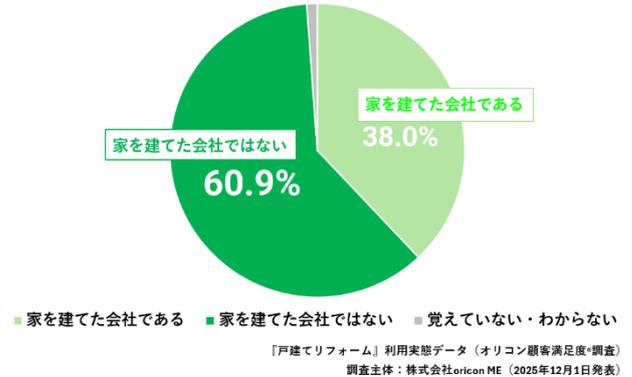
【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

## 1 〈戸建て〉 自宅を建てた会社にリフォームを依頼したか？

### ■ 「家を建てた会社である」は4割未満に

過去3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利用者5,801人に、「リフォームを依頼した会社は自宅を建てた会社か？（単一回答）」と聴取したところ、「家を建てた会社ではない」が60.9%で半数以上となり、「家を建てた会社である」は38.0%と4割未満になりました。

〈戸建て〉  
自宅を建てた会社にリフォームを依頼したか？  
(n=5,801 / 単一回答)



### ▶ 家を建てた会社にリフォームを依頼した人のコメント

「新築で建てた会社なので細かな部分まで内情がわかっていたのでやりやすかった（60代以上・男性）」

「家を建てた会社もミサワホームなので、長年の付き合いのある担当者が親切丁寧に提案してくれた。将来を見据えたリフォームができた（50代・女性）」

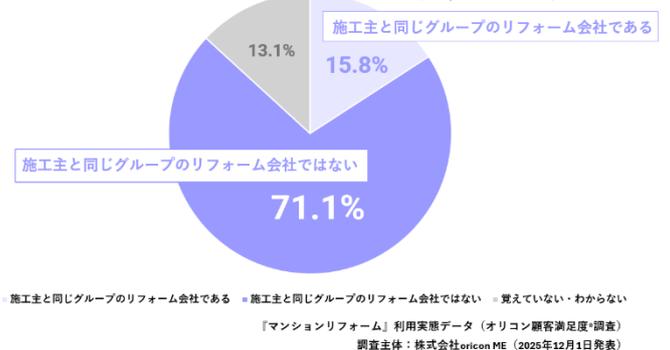
「家を建てた会社なので、元の図面などが管理されていてすぐに対応してもらえた（60代以上・女性）」

## 1-2 〈マンション〉 施工主と同じリフォーム会社にリフォームを依頼したか？

### ■ 「施工主と同じグループのリフォーム会社ではない」が7割以上

過去3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依頼者1,994人に「リフォームを依頼した会社は施工主と同じグループのリフォーム会社か？（単一回答）」と聴取したところ、「**施工主と同じグループのリフォーム会社ではない**」が**71.1%**で**最多**となりました。「施工主と同じグループのリフォーム会社である」は15.8%と低い割合となっています。

〈マンション〉  
施工主と同じリフォーム会社にリフォームを依頼したか？  
(n=1,994 / 単一回答)



## 2 リフォームの依頼回数

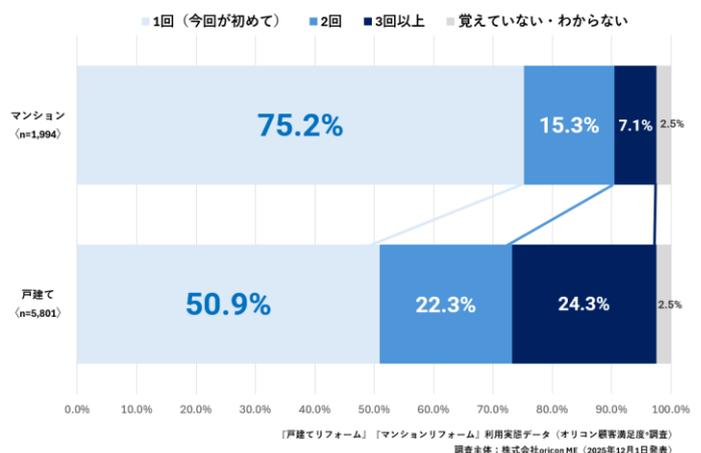
### ■ 「マンション」は1回が75.2%で最多

### 「戸建て」は2～3回以上が計46.6%でマンションと比べ複数回リフォームする人の割合が高い傾向に

リフォーム依頼者に「リフォームを何回依頼したか？（単一回答）」と聴取したところ、どのリフォームでも「1回（今回が初めて）」が最多となり、**マンションリフォーム**では、「1回（今回が初めて）」が75.2%で7割以上と特に高い割合となりました。

一方、**戸建てリフォーム**では、「2回」が22.3%、「3回以上」が24.3%で複数回リフォームを行っている依頼者が計46.6%と約半数を占めており、マンションに比べてリピーターが多いことが分かりました。

### リフォームの依頼回数 〈単一回答〉



### 3-1 〈戸建て〉依頼したリフォームの箇所

#### ■トイレが38.7%と最多 水回りが上位に

つづいて、自身が居住する戸建て住宅のリフォームを行った利用者5,801人に、「依頼したリフォームの箇所はどこか？※（複数回答）」について聴取したところ、「トイレ」が38.7%で最多となりました。（※複数回依頼した場合は、直近の依頼内容）

次いで「浴室（35.1%）」「洗面所（31.0%）」が続き、水回りのリフォームが上位を占めました。

また、「キッチン（台所）（29.2%）」や「外壁（家の壁）（27.2%）」の割合も高く、日常的に使用頻度の高い場所や、経年劣化が目立ちやすい箇所の改修ニーズが高いことがわかりました。

一方で、「屋根（19.7%）」や「窓・ドア・建具（14.1%）」など、住まいの耐久性や断熱性に関わる箇所をリフォームする人も一定数見られました。

1	トイレ	38.7%
2	浴室	35.1%
3	洗面所	31.0%
4	キッチン（台所）	29.2%
5	外壁（家の壁）	27.2%
6	屋根	19.7%
7	窓・ドア・建具	14.1%
8	リビング・ダイニング・居間	12.3%
9	玄関	10.7%
10	給湯器・エコキュート	10.6%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位10項目以降順  
『戸建てリフォーム』利用実態データ（オリコン顧客満足度\*調査）  
調査主体：株式会社oricon ME（2025年12月1日発表）

#### ▶戸建てリフォーム リフォーム箇所別コメント

「外壁の色を決めるのが大変だった。見本と現物では印象が異なるので、施工例の家を何件か実際に確認して色を選定できて満足している（60代以上・男性/外壁）」

「外壁塗装だけでなく、太陽熱温水器の処分などについても相談できた（60代以上・男性/外壁）」

「トイレのドアが途中でまじか開閉しなくなり、不便だったので助かった（60代以上・女性/水回り）」

### 3-2 〈マンション〉依頼したリフォームの箇所

#### ■トイレが52.0%で最多

「キッチン」「内装」など生活空間の快適性やデザイン性を重視する傾向も

自身が居住するマンションのリフォームを行った依頼者1,994人に「依頼したリフォームの箇所はどこか？※（複数回答）」について聴取したところ、「トイレ」が52.0%で最多、次いで「浴室（48.5%）」「洗面所（41.4%）」が続き、戸建てと同様に水回りのリフォームが上位を占める結果となりました。（※複数回依頼した場合は、直近の依頼内容）

一方で、「キッチン（台所）（40.2%）」や「リビング・ダイニング・居間（19.9%）」「内装（15.6%）」なども一定数あり、生活空間の快適性やデザイン性を重視する傾向も見られました。

1	トイレ	52.0%
2	浴室	48.5%
3	洗面所	41.4%
4	キッチン（台所）	40.2%
5	リビング・ダイニング・居間	19.9%
6	内装	15.6%
7	廊下	12.0%
8	収納	11.8%
9	窓・ドア・建具	11.7%
10	和室	11.6%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位10項目以降順  
『マンションリフォーム』利用実態データ（オリコン顧客満足度\*調査）  
調査主体：株式会社oricon ME（2025年12月1日発表）

#### ▶マンションリフォーム リフォーム箇所別コメント

「お風呂の大きさを3パターンで見積書を作ってくれて、参考になった（60代以上・女性/浴室）」

「短期でトイレリフォームができた（60代以上・女性/トイレ）」「施工時間が短かった。浴室だったが翌日には入浴ができた（60代以上・女性/浴室）」

### 3-3 〈フルリフォーム〉依頼したリフォームの箇所

#### ■水回りが約7割と同水準で上位に

つづいて、自身が居住するマンション、もしくは戸建て住宅で、計500万円以上のリフォームを行った依頼者に「依頼したリフォームの箇所はどこか？※（複数回答）」について聴取したところ、「キッチン（台所）」が71.0%で最多となりました。※複数回依頼した場合は、直近の依頼内容  
次いで「浴室（70.0%）」「洗面所（69.7%）」「トイレ（67.2%）」が続き、水回りのリフォームが約7割とほぼ同水準で上位を占めました。

#### ▶フルリフォーム リフォーム箇所別コメント

「既存の住宅を有効活用して、中身を新築のように間取り等を変えられた（40代・女性/内装）」  
「営業担当者の判断で最終的に新しい備品、違う業者でキッチンを施工し直してもらえた点で最終的には満足のいく完成となった（50代・男性/キッチン）」  
「キッチンや洗面台、お風呂も自社製品があるため割引率が高かった。依頼した会社にしかないトリプルIHのIHが魅力的だった（30代・女性/キッチン・水回り）」

〈フルリフォーム〉依頼したリフォームの箇所TOP10  
〈n=918 / 複数回答〉

1	キッチン（台所）	71.0%
2	浴室	70.0%
3	洗面所	69.7%
4	トイレ	67.2%
5	リビング・ダイニング・居間	57.1%
6	内装	44.2%
7	玄関	43.5%
8	収納	42.3%
9	窓・ドア・建具	41.8%
10	外壁（家の壁）	40.3%

※数値はTOTAL（全回答者）の高い割合の上位10項目で降順  
『フルリフォーム』利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）  
調査主体：株式会社oricon ME（2025年12月1日発表）

#### 《調査概要》2025年 オリコン顧客満足度®調査『リフォーム』利用実態データ

- 発表日：2025/12/01 ■ 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：2025/07/22～2025/08/15 ■ サンプル数：（フルリフォーム）918人  
（戸建てリフォーム）5,801人 （マンションリフォーム）1,994人
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
- 条件：（フルリフォーム）過去3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、キッチン・洗面所・トイレ・リビングなど複数箇所に対して、合計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  
（戸建てリフォーム）過去3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  
（マンションリフォーム）過去3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

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。