

2017年 オリコン日本顧客満足度ランキング リフォーム関連ランキング更新

『大型リフォーム』 『戸建てリフォーム』 『マンションリフォーム』

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社 oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、顧客満足度の高い『大型リフォーム』 『マンションリフォーム』 『戸建てリフォーム』のリフォーム系ランキング3本を発表いたしました。

●TOPICS●

1. 大型リフォーム：2年連続1位の【大和ハウスリフォーム】、親身な対応に高い評価
 ⇒ 「仕上がり」、「保障・アフターサービス」が高評価
https://life.oricon.co.jp/rank_reform/large/
2. 戸建てリフォーム：6項目1位で【積水ハウスリフォーム中日本】が満足度トップ
 ⇒ 地域別「東海」「近畿」、男女別「男性」「女性」でも1位に
https://life.oricon.co.jp/rank_reform/kodate/
3. マンションリフォーム：担当者に対する評価高く【パナソニックリフォーム】が1位
 ⇒ 施工箇所別では「水回り」で1位
https://life.oricon.co.jp/rank_reform/mansion/

1. 大型リフォーム：2年連続1位の【大和ハウスリフォーム】、親身な対応に高い評価

大型リフォームは1位から3位が前回調査と同様の結果となり、いずれも満足度をアップさせる結果となった。

1位の【大和ハウスリフォーム】は、7つの評価項目のうち「仕上がり」、「保証・アフターサービス」、「施工担当者の対応」の3項目で1位を獲得した。「営業担当の方がとても親切だった。外壁のリフォームだったが他に少し劣化したところもサービスで親身になってやってくれた（50代/女性）」など、担当者の親身な対応を挙げる声が多かった。

2位の【住友不動産のリフォーム】は、「営業担当者の提案力」、「営業担当者の接客力」が高い評価を得たうえ、地域別部門の「関東」、「東海」で1位を獲得した。3位の【三井のリフォーム】は利用者が最も重視する割合の高い「費用の適切さ」において1位を獲得。「価格と製品を含む仕上がりとのバランスが良かったと思います。（60代以上/女性）」といった予算内でのリフォームを望む利用者の満足の声が多かった。

2017<<大型リフォーム TOP8>>

1	大和ハウスリフォーム	76.90
2	住友不動産のリフォーム	76.67
3	三井のリフォーム	76.10
4	パナソニックリフォーム	75.48
5	ミサワホームイング	75.05
6	旭化成リフォーム	74.97
7	住友林業ホームテック	74.64
8	セキスイファミエス	74.15

2. 戸建てリフォーム：6項目1位で【積水ハウスリフォーム中日本】が満足度トップ

戸建てリフォームは、昨年3社に分社化した【積水ハウスリフォーム】のうち、東海、信越、近畿地区で事業を行う【積水ハウスリフォーム中日本】が1位に。「リフォーム効果が予想以上に良かった、納期の厳守、予算に合わせた中でより効果を追求した提案がされた。（60代以上/男性）」など費用対効果やその品質に対する評価が多く、評価項目7項目でも6項目で1位を獲得。また地域別部門の「東海」「近畿」と男女別部門では「男性」「女性」の両方で1位となった。

2017<<戸建てリフォーム TOP5>>

1	積水ハウスリフォーム中日本	78.09
2	旭化成リフォーム	76.90
3	パナソニックリフォーム	76.40
4	住友林業ホームテック	76.17
5	ミサワホームイング	76.09

2位には前回1位の【旭化成リフォーム】がランクイン。「仕上がり」、「保証・アフターサービス」、「施工担当者への対応」で平均値を上回る評価を獲得した。続いて【パナソニックリフォーム】が前回8位から上昇し3位を獲得。施工箇所別部門においては「窓・ドア」、「インテリア」における満足度で1位を獲得した。

3. マンションリフォーム：担当者に対する評価高く【パナソニックリフォーム】が1位

マンションリフォームでは、前回調査で2位の【パナソニックリフォーム】が1位に。評価項目別では「営業担当者の提案力」、「営業担当者の接客力」、「仕上がり」、「施工担当者への対応」で1位と、利用者の評価が非常に高い結果となった。また、特に日常生活の中で重要な「水回り」は、施工箇所別部門で1位を獲得しており、利用者の声にも「前のものより清潔で使いやすくなった」（50代/男性）など、キッチンやトイレといったリフォームにおける評価の声が多く挙がった。

前回7位から2位に急浮上した【LIXILリフォームショップ】は、「細かいところまでこちらの意見を聞いてくれた。また、壁紙と床の柄の組み合わせとかを提案してくれた。（50代/女性）」など、デザイン面の評価が見られ、男女別部門において女性における支持が1位に、施工箇所別部門では「インテリア」で1位を獲得している。

2017《マンションリフォーム TOP5》

1	パナソニックリフォーム	76.95
2	LIXIL リフォームショップ	76.71
3	三井のリフォーム	75.92
4	長谷工リフォーム	75.69
5	エディオン	75.67

<大型リフォーム 調査概要>

回答者数:1,694人 調査企業数:110社

調査期間:2017/7/26~2017/8/4、2016/8/30~2016/9/9、2015/3/20~2015/3/25

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件...過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人

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・施工した事業者を対象とする。水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている事、また当社が定める8地域中4エリア以上、または関東・近畿・東海のうち2エリア以上で対応していることを条件とする

<戸建てリフォーム 調査概要>

回答者数:10,873人 調査企業数:150社

調査期間:2017/7/26~2017/8/4、2016/8/30~2016/9/9、2015/3/20~2015/3/25

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件...過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人

定義...戸建て住宅向けにリフォームを受注・施工した事業者を対象とする。水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている事、また当社が定める8地域中4エリア以上、または関東・近畿・東海のうち2エリア以上で対応していることを条件とする

<マンションリフォーム 調査概要>

回答者数:3,017人 調査企業数:93社

調査期間:2017/7/26~2017/8/4、2016/8/30~2016/9/9、2015/3/20~2015/3/25

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件...過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人

定義...マンション住宅向けにリフォームを受注・施工した事業者を対象とする。水回り、窓・ドア、内装のいずれの対応もしている事、また当社が定める8地域中4エリア以上、または関東・近畿・東海のうち2エリア以上で対応していることを条件とする

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付（企業案内・データサービス、その他） ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」事業部直通 TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204