

2021年5月26日



## 2021年関西版 新築マンション購入者が選んだ

### 顧客満足度ランキング「SUUMO AWARD」発表

分譲マンションデベロッパー・販売会社の部、分譲マンション管理会社の部

#### ～ 総合評価の最優秀賞は、三菱地所レジデンス ～

不動産情報サイト『SUUMO』を運営する株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村吉弘）は、関西の新築マンション購入者が選んだ顧客満足度をランキング化し「SUUMO AWARD」として、2021年版を表彰させていただくことにいたしました。各部の上位5社が決定しましたので、ご報告いたします。

#### ■ 「SUUMO AWARD」とは

#### ～業界全体のサービス向上や業務改善に貢献したい～

SUUMO AWARD（2021年関西版）は、関西（大阪府・京都府・兵庫県・滋賀県・和歌山県・奈良県）で新築マンションを購入した人を対象に、マンションデベロッパー・分譲マンション販売会社や管理会社の品質や価格、取り組み内容など、さまざまな観点での満足度について尋ねたものをランキングにしたものです。調査自体は2003年から実施しており、企業ごと個別に消費者評価のフィードバックを行って参りましたが、評価の高い会社やその取り組みを公表することで、業界全体のサービス向上や業務改善につなげていただくことを目指し2019年より発表をしております。業界全体の発展とともに、消費者のより快適な住まい探しにつながればと考えております。

#### ■ 表彰部門

##### <分譲マンションデベロッパー・販売会社の部>

- 総合評価
- 品質と価格のバランス部門
- 品質向上への取組部門
- 創造性・先進性部門
- ハイブランド部門
- 内覧会満足度部門
- アフター点検満足度部門
- 接客満足度部門

※最優秀賞1社、優秀賞4社を表彰

##### <分譲マンション管理会社の部>

- 総合評価
- 修繕対応部門
- スタッフホスピタリティ部門
- 防災対策・イベント企画部門
- コミュニティ満足度部門

※最優秀賞1社、優秀賞2社を表彰

2021年5月26日

## ■ 受賞企業

### <分譲マンションデベロッパー・販売会社の部>

#### 総合評価

購入者から、他社より多少高くても買いたい  
マンションを探している人に勧めたい、とされている企業



最優秀賞

三菱地所レジデンス



優秀賞

積水ハウス

野村不動産

阪急阪神不動産

住友不動産

#### 品質と価格の バランス部門

物件の品質と価格のバランスの良さという観点で  
購入者から高く評価された企業



最優秀賞

総合地所



優秀賞

東急不動産

三菱地所レジデンス

積水ハウス

**NTT** 都市開発

#### 品質向上への 取り組み部門

購入者のニーズを考え、プランや品質の向上に取り組む姿勢が  
購入者から高く評価された企業



最優秀賞

総合地所



優秀賞

積水ハウス

阪急阪神不動産

住友不動産

野村不動産

#### 創造性・先進性 部門

「創造的・先進的」な会社だと購入者から高く評価された企業



最優秀賞

大阪ガス都市開発



優秀賞

総合地所

阪急阪神不動産

積水ハウス

住友不動産

2021年5月26日

## <分譲マンションデベロッパー・販売会社の部>

### ハイブランド 部門

「高級感がある」会社だと購入者から高く評価された企業



最優秀賞

野村不動産



優秀賞

阪急阪神不動産

東急不動産

住友不動産

積水ハウス

### 内覧会満足度 部門

内覧会における手直し状況やその時の対応、  
お部屋の内装工事の仕上がりや清掃状況を高く評価された企業



最優秀賞

住友不動産



優秀賞

三菱地所レジデンス

大阪ガス都市開発

野村不動産

第一交通産業

### アフター点検 満足度部門

最初の住戸内アフター点検について、関係者の連携、対応スピード、  
補修要望箇所の仕上がりなどが高く評価された企業



最優秀賞

住友不動産



優秀賞

大和ハウス工業

東急不動産

野村不動産

阪急阪神不動産

### 接客満足度 部門

疑問に対する回答や諸手続きの説明など、購入時の対応が早く、  
丁寧さ、信頼性が高く評価された企業

※接客満足度部門：他部門と異なり、販売会社別の集計結果を基に、表彰対象企業を選定。販売を直接行うデベロッパーも、この部門の表彰対象



最優秀賞

阪急阪神不動産



優秀賞

三菱地所レジデンス

近鉄不動産

アイ・フラッツ

大和ハウス工業

2021年5月26日

## < 管理会社の部 >

### 総合評価

購入居住者からの「管理サービスの総合満足度」に高い評価を得た企業



最優秀賞

住友不動産建物サービス



優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス関西

野村不動産パートナーズ

### 修繕対応部門

日常の修繕提案や、長期修繕計画の内容および費用見積もりに納得感があるなど、修繕に関する業務に関して高い評価を得た企業



最優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス関西



優秀賞

住友不動産建物サービス

伊藤忠アーバンコミュニティ

### スタッフ

ホスピタリティ部門

管理員や管理会社担当者の専門性や居住者への思いやり、理事会との連携・サポート面などに関して高い評価を得た企業



最優秀賞

関電コミュニティ



優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス関西

野村不動産パートナーズ

### 防災対策・イベント企画部門

備蓄や防災用品の整備、緊急対応窓口での対応といった防災対策や、日常の防犯対策、イベント企画に関して高い評価を得た企業



最優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス関西



優秀賞

住友不動産建物サービス

野村不動産パートナーズ

### コミュニティ満足度部門

住民がイベントや管理組合に積極的に参加している、もしもの時に助け合えるなど、マンションコミュニティの満足度が高い企業



最優秀賞

野村不動産パートナーズ



優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス関西

大京アステージ

2021年5月26日

## 調査概要・ロゴについて

### < 管理会社の部 >

#### 【分譲マンションデベロッパー・販売会社の部 調査概要】

- ・調査名：マンション購入後の満足度およびブランドに関する調査
- ・調査目的：購入者のロイヤルティ、満足度を把握し、分譲会社各社の事業強化に資する
- ・調査対象：関西圏（大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、和歌山県、奈良県）で2017年以降に新築マンションを購入した者 2,406名
- ・調査方法：Web調査と郵送調査の併用
- ・調査期間：2020年9月10日～2020年10月26日
- ・回答者数：1,611名
- ・調査実施機関：リクルート住まいカンパニー（現：リクルート）

#### 【分譲マンション管理会社の部 調査概要】

- ・調査名：マンションの管理やコミュニティについてのアンケート
- ・調査目的：入居者の管理満足度やコミュニティ満足度を把握し、管理会社各社の事業強化に資する
- ・調査対象：関西（大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、和歌山県、奈良県）で2000年以降に新築マンションを購入し、2004年～2019年に入居・現在も同じマンションに住んでいる者 11,613名
- ・調査方法：Web調査と郵送調査の併用
- ・調査期間：2021年2月4日～2021年3月9日
- ・回答者数：2,682名
- ・調査実施機関：リクルート住まいカンパニー（現：リクルート）

### ロゴについて

受賞企業は、各社のホームページやチラシのほか、不動産住宅情報サイト『SUUMO』内で、下記のロゴを使用していただくことができます

総合評価 最優秀賞



総合評価 優秀賞



部門別 最優秀賞



部門別 優秀賞



2021年5月26日

## リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人一人のライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、メディア&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、4万5,000人以上の従業員とともに、60を超える国・地域で事業を展開しています。2019年度の売上収益は2兆3,994億円、海外売上比率は約45%になります。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人一人が輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここがない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.co.jp/>

リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>

本件に関する  
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>