

2020年7月22日

株式会社リクルート住まいカンパニー

購入者が選ぶ  
SUUMO  
AWARD

**2020年首都圏版 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  
～ 分譲マンションデベロッパー・販売会社の部  
総合評価の最優秀賞は、3年連続の三井不動産レジデンシャル～**

株式会社リクルート住まいカンパニー（本社：東京都港区 代表取締役社長：浅野健）は、首都圏の新築マンション購入者が選んだ顧客満足度を分譲マンションデベロッパー・販売会社の部と分譲マンション管理会社の部の2部門で顧客満足度ランキング「SUUMO AWARD」として、2020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（2020年首都圏版）は、首都圏（東京・神奈川・埼玉・千葉・茨城）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2000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2018年より発表をしています。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  
(総合評価100戸未満の部は3社)
- ※分譲マンション管理会社の部は  
2年ごとの表彰

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 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、と思われている企業



**最優秀賞**

**三井不動産レジデンシャル**



**優秀賞**

**野村不動産**

**三菱地所レジデンス**

**住友不動産**

**東急株式会社（旧：東京急行電鉄）**

### 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**

**積水ハウス**



**優秀賞**

**三井不動産レジデンシャル**

**NTT都市開発**

**ゴールドクレスト**

**山田建設**

### 品質向上への 取組部門

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**

**積水ハウス**



**優秀賞**

**三井不動産レジデンシャル**

**野村不動産**

**ポラスグループ（中央住宅）**

**東京建物**

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 受賞企業 <分譲マンションデベロッパー・販売会社の部>

### 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**      **コスモスイニシア**



**優秀賞**      **モリモト**  
**オープンハウス・ディベロップメント**  
**ゴールドクレスト**  
**ポラスグループ（中央住宅）**

### 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**      **三菱地所レジデンス**  
**三井不動産レジデンシャル**  
**住友不動産**  
**東京建物**

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 受賞企業 <分譲マンションデベロッパー・販売会社の部>

### 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** 日本エスコン



**優秀賞** 三井不動産レジデンシャル  
東急株式会社（旧：東京急行電鉄）  
コスモスイニシア  
大和ハウス工業

### 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** 三井不動産レジデンシャル



**優秀賞** 住友不動産  
コスモスイニシア  
野村不動産  
三菱地所レジデンス

### 接客満足度部門

疑問に対するの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** 大和ハウス工業



**優秀賞** 近鉄不動産  
伊藤忠ハウジング  
住商建物  
大和地所レジデンス

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 受賞企業 <分譲マンション管理会社の部>

### 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

#### ー100戸未満の部ー



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  
東京建物アメニティサポート  
長谷エココミュニティ

#### ー100戸以上の部ー



最優秀賞

大和ライフネクスト



優秀賞

野村不動産パートナーズ  
三菱地所コミュニティ

### 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

#### ー100戸未満の部ー



最優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス



優秀賞

明和管理  
大和ライフネクスト

#### ー100戸以上の部ー



最優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス



優秀賞

伊藤忠アーバンコミュニティ  
大京アステージ

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 受賞企業 <分譲マンション管理会社の部>

### 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

#### ー100戸未満の部ー



最優秀賞

伊藤忠アーバンコミュニティ



優秀賞

野村不動産パートナーズ  
東京建物アメニティサポート

#### ー100戸以上の部ー



最優秀賞

伊藤忠アーバンコミュニティ



優秀賞

大和地所コミュニティライフ  
大和ライフネクスト

### 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

#### ー100戸未満の部ー



最優秀賞

野村不動産パートナーズ



優秀賞

東京建物アメニティサポート  
三井不動産レジデンシャルサービス

#### ー100戸以上の部ー



最優秀賞

伊藤忠アーバンコミュニティ



優秀賞

三井不動産レジデンシャルサービス  
野村不動産パートナーズ

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール: [sunai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sunai_press@r.recruit.co.jp) 電話: 03-6835-5290

2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 受賞企業 <分譲マンション管理会社の部>

### 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、もしもの時に助けあえるなど、マンションコミュニティの満足度が高い企業

#### ー100戸未満の部ー



最優秀賞

野村不動産パートナーズ



優秀賞

大和ライフネクスト

三井不動産レジデンシャルサービス

#### ー100戸以上の部ー



最優秀賞

伊藤忠アーバンコミュニティ



優秀賞

大成有楽不動産

野村不動産パートナーズ

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290



2020年7月22日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

## 調査概要

### 【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及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：首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県）で2016年以降に新築マンションを購入した者6,754名
- ・調査方法：Web調査と郵送調査の併用
- ・調査期間：2019年9月5日～2019年10月21日
- ・回答者数：3,279名
- ・調査実施機関：リクルート住まいカンパニー

### 【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：首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県）で2000年以降に新築マンションを購入し、2004年～2018年に入居・現在も同じマンションに住んでいる者29,560名
- ・調査方法：Web調査と郵送調査の併用
- ・調査期間：2020年2月6日～2020年3月2日
- ・回答者数：6,462名
- ・調査実施機関：リクルート住まいカンパニー

## 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



【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】  
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ  
メール：[sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp) 電話：03-6835-5290