



平成 28 年 12 月 22 日

各 位

会 社 名 オリコン株式会社
代 表 者 名 代表取締役社長 小池 恒
(コード番号: 4800 JASDAQ)
問 合 せ 先 企業広報部長 西 昭一郎
T E L 03-3405-5252(代表)

「オリコン日本顧客満足度ランキング」での一部修正に関するお知らせ

当社連結子会社である株式会社 oricon ME（代表取締役社長：小池恒、本社：東京都港区、以下 ME）は、事業展開をしております「オリコン日本顧客満足度調査」にて発表している一部のランキングにおいて、集計結果に誤りがありました。消費者様、各企業様ならびに関係者の皆様に深くお詫び申し上げます。

記

ME では、実際にサービスや商品を利用した消費者様の満足度を調査・集計し、ランキングとして発表を行っておりますが、そのうちのひとつで 12 月 1 日に発表した「リフォーム」の満足度ランキングの集計結果に一部誤りがございました。

修正いたしましたランキングは、次頁以降におきまして掲載させていただきます。

本件が発生した原因は、ランキングの集計フローにおいて、人的ミスにより分類を誤ったため、一部の企業で最新年の調査データが反映されないまま集計をしてしまったことによります。

当社グループといたしましては、この度の事態を厳粛に受け止め、こうした人的ミスの発生を防止するため、集計フローの見直しとシステム化によるチェックの導入を進めて参る所存でございます。

この度はランキングをご利用になる消費者様、各企業様ならびに関係者の皆様に多大なる御迷惑をおかけしましたことを改めまして深くお詫び申し上げます。今後このようなことの無いよう、社内管理体制の一層の強化を行い、再発防止に努めて参ります。

なお、本件に業績に与える影響は現在精査中ではありますが、改めて開示が必要と判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

戸建てリフォーム

順位	ランキング対象企業名	合計
1	旭化成リフォーム	77.00
2	Panasonic リフォーム club (リファイン)	76.97
3	三井のリフォーム	75.99
4	エディオン	75.97
5	フレッシュハウス	75.52
6	住友林業ホームテック	75.48
7	ミサワホームイング	75.42
8	パナソニックリフォーム	75.38
9	大和ハウスリフォーム	75.25
10	LIXILビバ	75.17
11	住友不動産のリフォーム	74.97
11	積和建設のリフォーム	74.97
13	LIXILリフォームショップ	74.95
14	セキスイファミエス	74.73
15	ヤマダ・エスバイエルホーム	74.72
16	コーナン	74.60
17	オンテックス	74.14
18	カインズ リフォーム	74.13
19	ニッカホーム	74.11
20	コメリリフォーム	73.90
21	日本ハウスホールディングス	72.90
22	リフォームのナカヤマ	70.83
推奨企業	Joshinまごころリフォーム 新生ホームサービス	

【項目別】

価格の適切さ		
1	カインズ リフォーム	76.41
2	コメリリフォーム	75.82
3	エディオン	75.77
4	コーナン	75.70
5	フレッシュハウス	75.59
6	LIXILビバ	75.44
7	ニッカホーム	75.20
8	Panasonic リフォーム club (リファイン)	74.98
9	LIXILリフォームショップ	74.75
10	パナソニックリフォーム	74.36
営業担当者の提案力		
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	76.85
2	三井のリフォーム	75.31
3	旭化成リフォーム	75.05
4	パナソニックリフォーム	74.41
5	ミサワホームイング	74.26
6	住友不動産のリフォーム	74.17
7	エディオン	74.05
8	住友林業ホームテック	74.02
9	フレッシュハウス	73.96
10	オンテックス	73.81
営業担当者の接客力		
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.30
2	旭化成リフォーム	76.53
3	三井のリフォーム	76.35
4	住友林業ホームテック	75.63
5	ミサワホームイング	75.56
6	住友不動産のリフォーム	75.41
7	パナソニックリフォーム	75.38
8	エディオン	75.34
9	オンテックス	75.15
10	ニッカホーム	75.08
工程管理		
1	旭化成リフォーム	78.22
2	エディオン	77.30
3	LIXILビバ	77.15
4	Panasonic リフォーム club (リファイン)	76.60
5	ヤマダ・エスバイエルホーム	76.59
6	コーナン	76.37
7	LIXILリフォームショップ	76.35
8	三井のリフォーム	76.24
9	パナソニックリフォーム	75.77
10	ミサワホームイング	75.67

仕上がり		
1	旭化成リフォーム	79.90
2	Panasonic リフォーム club (リファイン)	79.13
3	三井のリフォーム	78.45
4	エディオン	78.35
5	住友林業ホームテック	78.28
6	ミサワホームイング	78.22
7	大和ハウスリフォーム	78.12
8	パナソニックリフォーム	78.02
9	LIXILビバ	77.95
10	フレッシュハウス	77.80
保証・アフターサービス		
1	旭化成リフォーム	77.93
2	Panasonic リフォーム club (リファイン)	76.41
3	住友林業ホームテック	76.13
4	大和ハウスリフォーム	75.98
5	三井のリフォーム	75.71
6	セキスイファミエス	75.61
7	ミサワホームイング	74.96
8	積和建設のリフォーム	74.88
9	エディオン	74.86
10	住友不動産のリフォーム	74.83
施工担当者の対応		
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.91
2	旭化成リフォーム	77.80
3	フレッシュハウス	77.16
4	三井のリフォーム	76.28
5	エディオン	75.83
6	LIXILビバ	75.73
7	ミサワホームイング	75.69
8	住友林業ホームテック	75.64
9	住友不動産のリフォーム	75.42
10	大和ハウスリフォーム	75.37

【地域別】

北海道		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	セキスイファミエス	76.37
2	ミサワホームイング	75.63

東北		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	積水ハウスリフォーム東日本	76.84
2	住友不動産のリフォーム	75.60
3	ミサワホームイング	73.96
4	大和ハウスリフォーム	73.56
5	セキスイファミエス	72.07
6	ヤマダ・エスバイエルホーム	68.80

関東		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	積水ハウスリフォーム東日本	77.71
2	TOTOリモデルサービス	77.13
3	東京ガスリモデリング	76.88
4	旭化成リフォーム	76.81
5	オンテックス	76.44
6	東京ガス	76.41
7	LIXILピバ	76.24
8	大和ハウスリフォーム	76.12
9	ヤマダ・エスバイエルホーム	76.09
10	スマイル本田	76.06

甲信越・北陸		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	ミサワホームイング	76.23
2	パナソニックリフォーム	75.47
3	大和ハウスリフォーム	72.50
4	セキスイファミエス	72.11
5	住友不動産のリフォーム	71.95
6	石友リフォームサービス	70.76
7	リフォームのナカヤマ	70.13

東海		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	旭化成リフォーム	77.96
2	エディオン	76.88
3	積水ハウスリフォーム中日本	76.47
4	住友不動産のリフォーム	76.40
5	TOTOリモデルサービス	75.91
6	積和建設のリフォーム	75.21
7	住友林業ホームテック	75.02
8	LIXILリフォームショップ	74.73
9	パナソニックリフォーム	74.49
10	セキスイファミエス	74.45

近畿		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	78.57
2	積水ハウスリフォーム中日本	77.76
3	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.52
4	大阪ガスサービスチェーンのリフォーム	77.32
5	TOTOリモデルサービス	77.03
6	エディオン	76.84
7	旭化成リフォーム	76.81
8	住まいのコープ	76.28
9	住友林業ホームテック	76.07
9	パナソニックリフォーム	76.07

中国・四国		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	大和ハウスリフォーム	78.06
2	積水ハウスリフォーム西日本	75.86
3	セキスイファミエス	75.59
4	パナソニックリフォーム	75.53
5	ミサワホームイング	74.76
6	エディオン	74.71

九州・沖縄		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	パナソニックリフォーム	79.82
2	西部ガスリビング	79.13
3	積水ハウスリフォーム西日本	77.60
4	大和ハウスリフォーム	77.42
5	エディオン	76.39
6	住友不動産のリフォーム	76.36
7	ミサワホームイング	75.93
8	セキスイファミエス	75.60
9	LIXILリフォームショップ	75.29

【男女別】

男性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.77
2	旭化成リフォーム	76.89
3	三井のリフォーム	75.92
4	エディオン	75.85
5	パナソニックリフォーム	75.42
6	ミサワホームイング	75.31
7	LIXILリフォームショップ	75.27
8	LIXILピバ	75.22
9	住友林業ホームテック	75.04
10	住友不動産のリフォーム	75.01

女性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	旭化成リフォーム	77.22
2	住友林業ホームテック	76.69
3	エディオン	76.21
4	三井のリフォーム	76.15
5	セキスイファミエス	76.11
6	ヤマダ・エスバイエルホーム	76.06
7	大和ハウスリフォーム	75.81
8	ミサワホームイング	75.62
9	Panasonic リフォーム club (リファイン)	75.56
10	積和建設のリフォーム	75.34

【施工箇所別】

水回り		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	旭化成リフォーム	77.50
2	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.41
3	フレッシュハウス	77.24
4	大和ハウスリフォーム	76.99
5	三井のリフォーム	76.96
6	パナソニックリフォーム	76.29
7	エディオン	76.04
8	LIXILピバ	75.72
9	住友林業ホームテック	75.65
10	住友不動産のリフォーム	75.59

インテリア		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	旭化成リフォーム	77.60
2	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.42
3	LIXILリフォームショップ	76.62
4	三井のリフォーム	76.52
5	パナソニックリフォーム	76.17
6	LIXILピバ	76.01
7	ミサワホームイング	76.00
8	カインズ リフォーム	75.94
9	大和ハウスリフォーム	75.90
10	住友林業ホームテック	75.77

エクステリア		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	77.06
2	旭化成リフォーム	76.55
3	エディオン	76.30
4	三井のリフォーム	75.84
5	住友林業ホームテック	75.46
6	ヤマダ・エスバイエルホーム	74.88
7	ミサワホームイング	74.84
8	大和ハウスリフォーム	74.80
9	パナソニックリフォーム	74.73
10	セキスイファミエス	74.52

窓・ドア		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	Panasonic リフォーム club (リファイン)	76.64
2	ヤマダ・エスバイエルホーム	76.58
3	三井のリフォーム	76.50
4	エディオン	76.37
5	旭化成リフォーム	75.37
6	LIXILピバ	75.06
7	大和ハウスリフォーム	74.76
8	積和建設のリフォーム	74.72
9	ミサワホームイング	74.69
10	住友不動産のリフォーム	74.57

マンションリフォーム

順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	75.82
2	パナソニックリフォーム	75.71
3	住友不動産のリフォーム	74.99
4	LIXILビバ	74.93
5	エディオン	74.74
6	ミサワホームイング	74.72
7	LIXILリフォームショップ	74.70
8	カインズ リフォーム	71.96
9	ニッカホーム	71.13
10	リフォームのナカヤマ	69.14
推奨企業	積和建設のリフォーム	
	フレッシュハウス	
	コーナン	
	Panasonic リフォーム club (リファイン)	
	大和ハウスリフォーム	
	ヤマダ・エスバイエルホーム	

【項目別】

価格の適切さ			仕上がり		
1	LIXILビバ	76.18	1	パナソニックリフォーム	77.88
2	パナソニックリフォーム	76.04	2	三井のリフォーム	77.81
3	LIXILリフォームショップ	75.73	3	LIXILビバ	77.47
4	エディオン	75.39	4	ミサワホームイング	77.39
5	三井のリフォーム	74.54	5	住友不動産のリフォーム	76.96
6	住友不動産のリフォーム	74.47	6	LIXILリフォームショップ	76.58
7	カインズ リフォーム	73.85	7	エディオン	75.85
8	ニッカホーム	73.61	8	カインズ リフォーム	74.16
9	ミサワホームイング	72.92	9	ニッカホーム	72.52
10	リフォームのナカヤマ	70.76	10	リフォームのナカヤマ	70.31
営業担当者の提案力			保証・アフターサービス		
1	ミサワホームイング	74.71	1	三井のリフォーム	74.62
2	パナソニックリフォーム	74.69	2	ミサワホームイング	73.97
3	三井のリフォーム	74.39	3	パナソニックリフォーム	73.51
4	住友不動産のリフォーム	74.11	4	住友不動産のリフォーム	73.39
5	LIXILリフォームショップ	73.02	5	エディオン	72.64
6	エディオン	72.66	6	LIXILリフォームショップ	72.40
7	LIXILビバ	72.43	7	LIXILビバ	71.78
8	カインズ リフォーム	69.07	8	カインズ リフォーム	70.57
9	ニッカホーム	68.52	9	ニッカホーム	67.69
10	リフォームのナカヤマ	67.55	10	リフォームのナカヤマ	66.43
営業担当者の接客力			施工担当者の対応		
1	三井のリフォーム	76.18	1	三井のリフォーム	76.14
2	パナソニックリフォーム	75.82	2	パナソニックリフォーム	75.56
3	ミサワホームイング	75.48	3	エディオン	74.63
4	住友不動産のリフォーム	74.94	4	住友不動産のリフォーム	74.29
5	エディオン	74.14	5	ミサワホームイング	74.28
6	LIXILリフォームショップ	74.09	6	LIXILリフォームショップ	74.11
7	LIXILビバ	73.86	7	LIXILビバ	74.04
8	ニッカホーム	71.26	8	カインズ リフォーム	70.50
9	リフォームのナカヤマ	69.25	9	ニッカホーム	70.19
10	カインズ リフォーム	68.41	10	リフォームのナカヤマ	68.89
工程管理					
1	LIXILビバ	77.26			
2	三井のリフォーム	77.03			
3	エディオン	77.02			
4	住友不動産のリフォーム	76.27			
5	LIXILリフォームショップ	75.94			
6	パナソニックリフォーム	75.89			
7	カインズ リフォーム	74.98			
8	ミサワホームイング	74.38			
9	ニッカホーム	72.85			
10	リフォームのナカヤマ	69.94			

【地域別】

関東		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	東京ガスリモデリング	77.74
2	TOTOリモデリングサービス	77.57
3	東京ガス	77.54
4	三井のリフォーム	76.30
5	ゆとりリフォーム	76.17
6	住友不動産のリフォーム	76.14
7	ミサワホームイング	75.73
8	長谷工リフォーム	75.54
9	LIXILリフォームショップ	75.43
10	パナソニックリフォーム	74.46

近畿		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	サンリフォーム	78.82
2	パナソニックリフォーム	76.59
3	大阪ガスサービスチェーンのリフォーム	76.49
4	住友不動産のリフォーム	74.54
5	エディオン	74.48
6	コーナン	73.64
7	長谷工リフォーム	73.42
8	LIXILリフォームショップ	73.23
9	ナサホーム	72.38

【男女別】

男性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	76.52
2	パナソニックリフォーム	76.51
3	住友不動産のリフォーム	75.72
4	Panasonic リフォーム club (リファイン)	75.62
5	エディオン	75.01
6	LIXILピバ	74.88
7	ミサワホームイング	74.40
8	LIXILリフォームショップ	74.12
9	コーナン	73.80
10	ヤマダ・エスバイエルホーム	73.31

女性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	LIXILリフォームショップ	75.39
2	ミサワホームイング	75.07
3	三井のリフォーム	75.00
4	LIXILピバ	74.97
5	パナソニックリフォーム	74.69
6	エディオン	74.38
7	住友不動産のリフォーム	74.28
8	リフォームのナカヤマ	70.40
9	ニッカホーム	69.01

【施工箇所別】

水回り		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	積和建設のリフォーム	77.50
2	三井のリフォーム	75.94
3	パナソニックリフォーム	75.75
4	住友不動産のリフォーム	75.45
5	エディオン	75.38
6	LIXILリフォームショップ	75.05
7	LIXILピバ	74.34
8	ミサワホームイング	74.21
9	フレッシュハウス	74.07
10	コーナン	73.90

インテリア		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	75.58
2	ミサワホームイング	75.23
3	LIXILリフォームショップ	74.87
4	住友不動産のリフォーム	74.56
5	パナソニックリフォーム	74.32
6	LIXILピバ	72.86
7	エディオン	72.37
8	大和ハウスリフォーム	71.99
9	ニッカホーム	69.97

窓・ドア		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	75.85
2	パナソニックリフォーム	75.50
3	住友不動産のリフォーム	74.78

大型リフォーム

順位	ランキング対象企業名	合計
1	大和ハウスリフォーム	74.98
2	住友不動産のリフォーム	74.85
3	三井のリフォーム	74.77
4	住友林業ホームテック	74.40
5	ミサワホームイング	73.85
6	旭化成リフォーム	73.67
7	セキスイファミエス	73.11
8	パナソニックリフォーム	73.06
推奨企業	積和建設のリフォーム	
	Panasonic リフォーム club (リファイン)	
	LIXILリフォームショップ	

【項目別】

価格の適切さ		仕上がり	
1	大和ハウスリフォーム	72.55	77.73
2	住友不動産のリフォーム	72.49	76.91
3	三井のリフォーム	72.27	76.86
4	パナソニックリフォーム	71.76	76.37
5	住友林業ホームテック	71.74	76.33
6	セキスイファミエス	71.56	75.40
7	ミサワホームイング	70.96	75.34
8	旭化成リフォーム	70.52	75.03
営業担当者の提案力		保証・アフターサービス	
1	三井のリフォーム	75.13	75.56
2	住友不動産のリフォーム	74.79	75.55
3	住友林業ホームテック	74.44	75.29
4	大和ハウスリフォーム	74.26	75.24
5	ミサワホームイング	73.60	75.04
6	パナソニックリフォーム	73.44	74.51
7	旭化成リフォーム	73.03	74.36
8	セキスイファミエス	72.37	72.20
営業担当者の接客力		施工担当者の対応	
1	住友不動産のリフォーム	76.37	76.66
2	大和ハウスリフォーム	75.84	76.12
3	ミサワホームイング	75.83	75.72
4	三井のリフォーム	75.78	75.39
5	住友林業ホームテック	74.65	74.94
6	パナソニックリフォーム	74.55	74.69
7	旭化成リフォーム	73.94	74.24
8	セキスイファミエス	73.40	72.73
工程管理			
1	旭化成リフォーム	73.85	
2	大和ハウスリフォーム	73.02	
3	住友不動産のリフォーム	72.99	
4	三井のリフォーム	72.84	
5	住友林業ホームテック	72.43	
6	ミサワホームイング	71.54	
7	パナソニックリフォーム	71.47	
8	セキスイファミエス	71.00	

【地域別】

関東		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	住友不動産のリフォーム	76.50
2	ミサワホームイング	76.01
3	三井のリフォーム	74.74
4	東急ホームズ	74.53
5	旭化成リフォーム	74.10
6	パナソニックリフォーム	72.66
7	セキスイファミエス	72.16

近畿		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	積水ハウスリフォーム中日本	76.18
2	セキスイファミエス	73.87
3	住友不動産のリフォーム	73.74
4	パナソニックリフォーム	72.02

【男女別】

男性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	住友不動産のリフォーム	75.06
2	旭化成リフォーム	74.51
3	三井のリフォーム	74.41
4	大和ハウスリフォーム	74.37
5	ミサワホームイング	74.29
6	積和建設のリフォーム	74.22
7	住友林業ホームテック	73.63
8	パナソニックリフォーム	73.28
9	セキスイファミエス	72.17

女性		
順位	ランキング対象企業名	合計
1	三井のリフォーム	75.35
2	セキスイファミエス	75.06
3	住友不動産のリフォーム	74.55
4	ミサワホームイング	73.06
5	パナソニックリフォーム	72.65

順位と得点が修正となる理由

集計漏れしたデータを改めて加えてランキング集計いたしております。

ランキング作成は、集計対象データの上下2.5%を削除した後、集計対象データを用いて平均点を用いてランキング作成をしておりますので、順位と得点が修正となります。

以上