

図1:アフターサービス満足度ランキング

順位	順位変動	売主名	サンプル数	満足度スコア	昨年順位
—	—	全体	888	73.5	—
1位	↑	野村不動産	110	77.7	(3位)
2位	←	三井不動産レジデンシャル	68	77.6	(2位)
3位	↓	東京建物	60	75.8	(1位)
4位	↑	住友不動産	49	75.5	(6位)
5位	—	大成有楽不動産	20	75.0	—
6位	↑	東急不動産	36	74.3	(10位)
7位	←	三菱地所レジデンス	65	74.2	(7位)
—	—	三菱地所レジデンス新社※	51	75.4	—
8位	↓	大和ハウス工業	24	74.0	(4位)
9位	↓	大京	41	73.8	(5位)
10位	↓	タカラレーベン	20	73.8	(8位)
11位	↓	コスモスイニシア	27	73.1	(9位)
12位	↓	オリックス不動産	21	69.0	(11位)
13位	↓	伊藤忠都市開発	20	65.0	(12位)
14位	—	近鉄不動産	20	55.0	—

※旧藤和不動産分譲物件を除外し、三菱地所および三菱地所レジデンス社の物件のみで集計

図2:アフターサービス基準到達度と補修説明の理解

アフター 順位	企業名	基準到達度			補修説明の理解	
		サンプル 数	基準を8割 以上満た す	順位	スコア	順位
—	全体	888	85.1%	—	79.3	—
1位	野村不動産	110	92.7%	1位	83.4	1位
2位	三井不動産レジデンシャル	68	91.2%	4位	82.0	3位
3位	東京建物	60	85.0%	8位	81.7	5位
4位	住友不動産	49	89.8%	6位	77.0	8位
5位	大成有楽不動産	20	75.0%	11位	73.8	11位
6位	東急不動産	36	75.0%	11位	75.0	10位
7位	三菱地所レジデンス	65	89.2%	7位	81.9	4位
—	三菱地所レジデンス新社※	51	94.1%	—	83.8	—
8位	大和ハウス工業	24	91.7%	3位	83.3	2位
9位	大京	41	92.7%	1位	76.2	9位
10位	タカラレーベン	20	75.0%	11位	77.5	7位
11位	コスモスイニシア	27	81.5%	9位	72.2	13位
12位	オリックス不動産	21	90.5%	5位	81.0	6位
13位	伊藤忠都市開発	20	75.0%	11位	72.5	12位
14位	近鉄不動産	20	80.0%	10位	63.8	14位

参考：回答者に提供したアフターサービスの基準

- (1)アフターサービス前に入居者にアンケートを実施し、返送されたアンケートをもとに現地を確認する。
- (2)現地確認時か現地確認後に、補修計画(不良事項への説明、原因、補修方法、スケジュール)の説明を受ける
⇒最低でも口頭での説明がある。
- (3)マンション全体で共通の不具合があった場合には、全住戸にアナウンスする。
- (4)再塗装などで色の仕上がりや確認が必要な場合はテスト施工を実施し、入居者に仕上がり確認をした上で補修に入る。
- (5)入居者が行った各種の問い合わせ、依頼事項に対して、必ず返答がある。
- (6)補修が正しく実施されているかを確認し、入居者の納得のいく補修を実施する。
- (7)売主が責任をもって実施する

※上記基準は株式会社ソーシャルジャジメントシステム(管理組合向け、マンションアフターサービスのコンサルティングを手がけるパイオニア企業)の監修を受けている