

■全体回答(表1)

STYLE ACT

今年順位	昨年順位	企業名	N	管理人					管理会社					コスト		サービス・イベント			満足度		総合満足度	(①+②)/2
				言葉づかい	業務遂行	対応の速さ	ホスピタリティ	勤務時間	業務遂行	やる気	真面目さ	フロント対応	フロント提案	修繕積立金不安なし	コストパフォーマンス	Web	生活サービス	イベント	①満足度	②推奨度		
		全体	1907	81.8	82.3	76.0	74.6	72.2	67.2	66.4	68.4	66.2	65.0	48.5	41.0	25.5	63.6	57.1	67.0	57.7	62.3	
1位	1位	野村不動産パートナーズ	128	86.1	85.7	81.4	79.3	76.8	73.8	73.6	75.4	72.3	72.5	54.3	41.2	31.3	70.1	60.6	72.7	66.2	69.4	
2位	2位	三井不動産レジデンシャルサービス	207	83.8	83.9	79.8	76.9	73.8	72.7	72.3	75.0	73.2	70.3	46.4	40.0	25.6	67.0	59.3	73.6	64.7	69.1	※1
3位	4位	住友不動産建物サービス	130	86.0	86.3	79.6	78.3	75.4	73.3	74.6	76.3	71.5	71.5	54.6	45.6	29.2	69.0	61.6	73.8	64.4	69.1	※1
4位	10位	三菱地所コミュニティ	112	86.2	85.3	77.9	75.9	72.8	70.1	69.0	72.1	70.1	69.0	50.4	37.9	27.7	64.7	57.3	70.5	62.7	66.6	
5位	7位	伊藤忠アーバンコミュニティ	48	84.4	83.3	77.1	78.6	74.0	67.7	69.3	70.3	68.8	68.2	52.6	43.8	22.9	64.6	57.6	71.4	59.4	65.4	
6位	-	穴吹コミュニティ	25	84.0	83.0	78.0	77.0	79.0	69.0	67.0	69.0	66.0	64.0	49.0	49.0	56.0	59.0	54.2	67.0	62.0	64.5	
7位	5位	東急コミュニティー	118	81.1	82.8	76.9	73.5	72.0	66.9	65.5	69.5	69.1	67.8	50.2	40.9	23.7	62.5	58.3	68.0	59.5	63.8	
8位	13位	東京建物アメニティサポート	77	83.1	85.1	76.3	76.9	76.6	69.2	70.1	71.1	67.2	65.9	45.8	46.8	41.6	67.9	57.0	67.5	59.1	63.3	※1
9位	8位	三菱地所丸紅住宅サービス	48	81.8	83.9	77.6	74.0	72.4	65.1	66.1	65.1	65.1	60.4	45.3	38.5	35.4	62.5	56.9	67.7	58.9	63.3	※1
10位	3位	長谷工コミュニティ	81	82.7	83.3	75.3	73.1	74.1	66.4	63.6	65.7	66.7	64.2	51.5	39.8	40.7	67.0	60.3	67.9	56.8	62.3	
11位	14位	大成有楽不動産	41	79.3	82.9	78.7	76.2	73.2	70.7	68.9	67.7	66.5	65.9	54.3	39.6	39.0	66.5	57.1	66.5	57.3	61.9	
12位	-	大和ライフネクスト	114	81.6	81.1	75.0	74.3	71.1	66.2	64.9	64.7	63.8	62.5	47.6	41.4	14.9	64.3	54.9	67.8	54.6	61.2	
-	19位	旧:ダイワサービス※2	25	74.0	79.0	71.0	69.0	65.0	59.0	54.0	59.0	53.0	55.0	54.0	44.0	0.0	61.0	50.0	60.0	53.0	56.5	
-	6位	旧:大和ライフネクスト※2	63	84.9	82.9	77.0	76.6	72.2	67.9	67.9	65.5	66.3	64.3	47.6	40.1	17.5	64.7	54.9	68.7	53.6	61.1	
13位	12位	大京アステージ	99	81.1	81.3	74.7	74.0	71.7	65.2	65.4	65.2	63.6	62.9	47.2	39.4	46.5	61.6	51.9	63.4	55.8	59.6	
14位	9位	日鉄コミュニティ	43	83.1	83.1	76.7	74.4	69.8	64.0	62.8	67.4	62.8	64.0	51.2	41.3	11.6	63.4	51.7	66.3	52.9	59.6	
15位	11位	ナイスコミュニティー	51	75.0	74.5	68.1	68.6	69.1	61.3	61.3	62.3	62.7	62.7	40.2	40.7	27.5	62.3	59.6	63.7	55.4	59.6	
16位	-	明和管理	33	77.3	80.3	75.8	72.7	72.0	71.2	68.9	71.2	64.4	64.4	48.5	39.4	21.2	59.8	59.5	65.2	53.8	59.5	
17位	20位	近鉄住宅管理	25	82.0	84.0	75.0	76.0	75.0	62.0	59.0	67.0	63.0	62.0	49.0	38.0	32.0	65.0	55.6	63.0	55.0	59.0	
18位	-	レーベンコミュニティ	34	75.7	76.5	73.5	71.3	72.1	66.2	65.4	68.4	64.0	66.9	44.9	44.1	23.5	55.9	53.4	62.5	55.1	58.8	
19位	-	ライフポート西洋	24	80.2	79.2	69.8	70.8	67.7	60.4	59.4	62.5	59.4	63.5	33.3	41.7	12.5	53.1	56.7	61.5	53.1	57.3	
20位	16位	モリモトクオリティ	29	83.6	84.5	77.6	79.3	69.8	60.3	60.3	61.2	58.6	58.6	51.7	37.1	10.3	61.2	51.0	63.8	50.0	56.9	
21位	17位	合人社社計画研究所	34	74.3	75.0	70.6	68.4	68.4	61.0	58.1	59.6	58.1	57.4	50.0	39.7	23.5	55.9	56.5	58.1	55.1	56.6	
22位	-	長谷工スマイルコミュニティ	20	80.0	81.3	72.5	75.0	68.8	55.0	58.8	57.5	55.0	53.8	43.8	38.8	5.0	62.5	57.7	58.8	52.5	55.6	
23位	-	双日総合管理	32	76.6	78.1	71.9	74.2	75.0	63.3	64.1	68.0	65.6	64.1	44.5	37.5	37.5	58.6	59.6	60.9	50.0	55.5	
24位	14位	コミュニティワン	28	77.7	74.1	72.3	68.8	67.9	60.7	58.9	59.8	60.7	58.0	40.2	34.8	3.6	57.1	51.7	58.9	50.9	54.9	
25位	18位	日本ハウズイング	62	75.0	79.4	72.2	71.0	67.7	63.3	60.9	60.9	56.9	58.9	45.6	39.1	3.2	57.3	51.9	58.9	48.0	53.4	
26位	-	日神管理	20	80.0	86.3	75.0	75.0	77.5	57.5	47.5	53.8	51.3	47.5	38.8	43.8	10.0	51.3	50.0	50.0	38.8	44.4	

※1 同点の場合は小数点以下2位の数値で順位付け

※2 大和ライフネクストは売主名を元に旧ダイワサービスと旧大和ライフネクストに分類

1位 2,3位 4,5位

全体総合満足度1位は野村不動産パートナーズ、2位は三井不動産レジデンシャルサービス、3位は住友不動産建物サービス、4位は三菱地所コミュニティ、5位は伊藤忠アーバンコミュニティ。

■条件付管理会社ランキング

STYLE ACT

【10万戸未満の管理会社のみランキング】（表2）

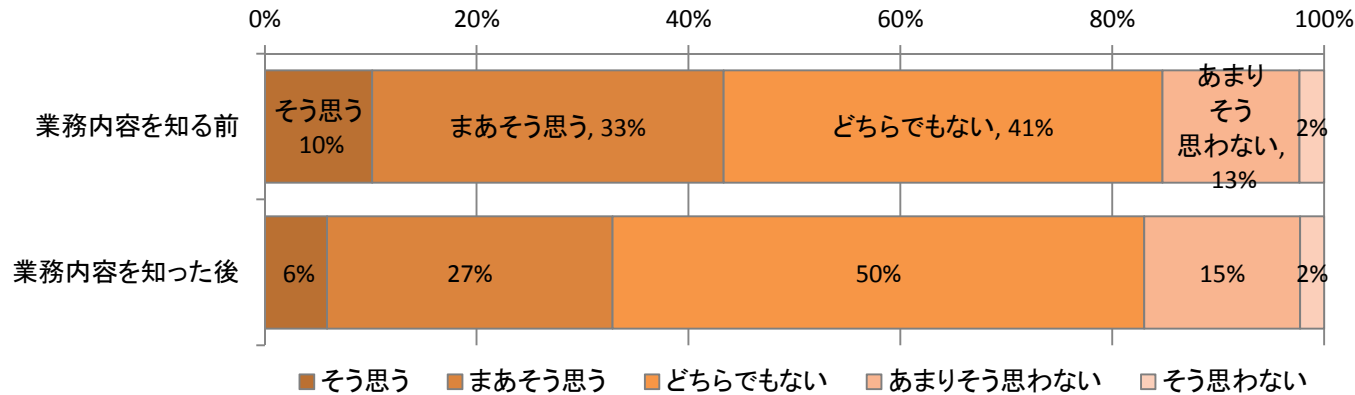
順位	企業名	N	管理人					管理会社					コスト		サービス・イベント			満足度		①+②/2	総合満足度
			言葉づかい	業務遂行	対応の速さ	ホスピタリティ	勤務時間	業務遂行	やる気	真面目さ	フロント対応	フロント提案	修繕積立金不安なし	コストパフォーマンス	Web	生活サービス	イベント	①満足度	②推奨度		
1位	伊藤忠アーバンコミュニティ	48	84.4	83.3	77.1	78.6	74.0	67.7	69.3	70.3	68.8	68.2	52.6	43.8	22.9	64.6	57.6	71.4	59.4	65.4	
2位	東京建物アメニティサポート	77	83.1	85.1	76.3	76.9	76.6	69.2	70.1	71.1	67.2	65.9	45.8	46.8	41.6	67.9	57.0	67.5	59.1	63.3	
3位	大成有楽不動産	41	79.3	82.9	78.7	76.2	73.2	70.7	68.9	67.7	66.5	65.9	54.3	39.6	39.0	66.5	57.1	66.5	57.3	61.9	
4位	日鉄コミュニティ	43	83.1	83.1	76.7	74.4	69.8	64.0	62.8	67.4	62.8	64.0	51.2	41.3	11.6	63.4	51.7	66.3	52.9	59.6	
5位	ナイスコミュニティー	51	75.0	74.5	68.1	68.6	69.1	61.3	61.3	62.3	62.7	62.7	40.2	40.7	27.5	62.3	59.6	63.7	55.4	59.6	
6位	明和管理	33	77.3	80.3	75.8	72.7	72.0	71.2	68.9	71.2	64.4	64.4	48.5	39.4	21.2	59.8	59.5	65.2	53.8	59.5	
7位	近鉄住宅管理	25	82.0	84.0	75.0	76.0	75.0	62.0	59.0	67.0	63.0	62.0	49.0	38.0	32.0	65.0	55.6	63.0	55.0	59.0	
8位	レーベンコミュニティ	34	75.7	76.5	73.5	71.3	72.1	66.2	65.4	68.4	64.0	66.9	44.9	44.1	23.5	55.9	53.4	62.5	55.1	58.8	
9位	ライフポート西洋	24	80.2	79.2	69.8	70.8	67.7	60.4	59.4	62.5	59.4	63.5	33.3	41.7	12.5	53.1	56.7	61.5	53.1	57.3	
10位	モリモトクオリティ	29	83.6	84.5	77.6	79.3	69.8	60.3	60.3	61.2	58.6	58.6	51.7	37.1	10.3	61.2	51.0	63.8	50.0	56.9	
11位	長谷工スマイルコミュニティ	20	80.0	81.3	72.5	75.0	68.8	55.0	58.8	57.5	55.0	53.8	43.8	38.8	5.0	62.5	57.7	58.8	52.5	55.6	
12位	双日総合管理	32	76.6	78.1	71.9	74.2	75.0	63.3	64.1	68.0	65.6	64.1	44.5	37.5	37.5	58.6	59.6	60.9	50.0	55.5	
13位	日神管理	20	80.0	86.3	75.0	75.0	77.5	57.5	47.5	53.8	51.3	47.5	38.8	43.8	10.0	51.3	50.0	50.0	38.8	44.4	

1位 2,3位

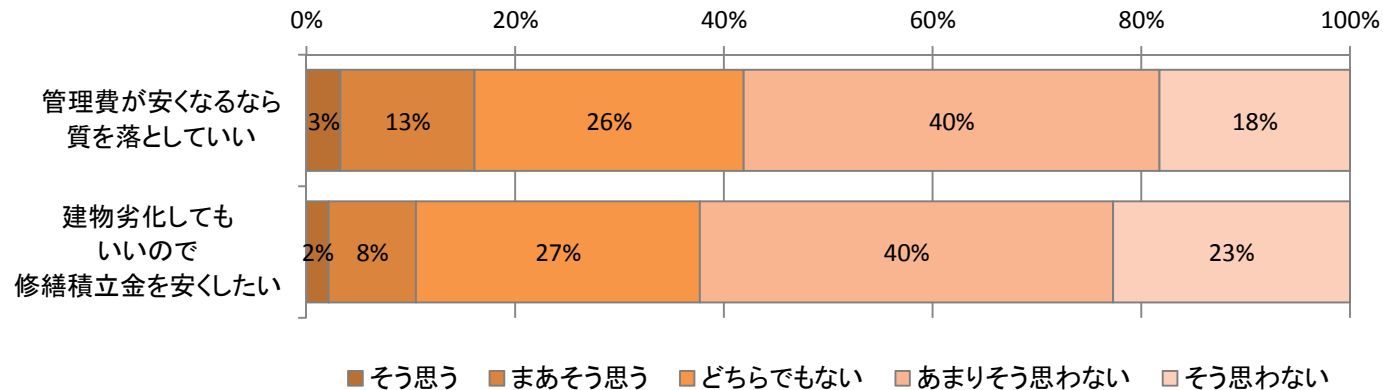
管理戸数10万戸未満の企業のみでランキングすると1位は伊藤忠アーバンコミュニティ、2位は東京建物アメニティサポート、3位は大成有楽不動産となった。伊藤忠アーバンコミュニティは、得点ベースでみると4年連続で10万戸未満の企業の中で上位に位置している。

■管理費、修繕積立金への意識

【管理費は業務内容に対して高いと思うか】



【管理費や修繕積立金への意識】



管理費が業務内容について「高いと思う」（そう思う＋まあそう思う）割合は、業務内容を表示する前は43%だったが、表示した後は33%と10ポイント低くなった。管理業務を理解していないと、入居者は管理費に対しシビアに反応していることがわかる。

また、管理費を削減し質を落とすことに賛成（そう思う＋まあそう思う）する割合は全体の16%、修繕積立金の削減のために建物が劣化しても構わない（そう思う＋まあそう思う）割合は10%と、低い。

入居者は建物やサービスの質の確保に一定のコストが必要なることを認識している。