

2021年12月1日

パナソニック リフォーム株式会社

リフォームを実施されたお客様の満足度調査で高評価
2021年「オリコン顧客満足度®調査」の2ランキングで総合第1位を獲得
 ～「大型リフォーム」は3年連続、「マンションリフォーム」は2017年に続き、2度目～

パナソニック ホームズ株式会社の子会社、パナソニック リフォーム株式会社は、株式会社 oricon ME が2021年12月1日に発表した「オリコン顧客満足度®調査」の「大型リフォーム」、「マンションリフォーム」の2ランキングにおいて総合第1位を獲得しました。「大型リフォーム」での総合第1位は、3年連続となり、項目別には、「営業担当者の提案力」「費用の適切さ」で第1位となり、高い評価をいただきました。また、「マンションリフォーム」は、2017年以来、総合第1位は2度目となります。項目別の評価においては、全7項目（「営業担当者の接客力」「営業担当者の提案力」「施工担当者の対応」「工程管理」「仕上がり」「費用の適切さ」「保証・アフターサービス」）において第1位を獲得しています。

「オリコン顧客満足度®調査」は、株式会社 oricon ME が“見えない満足を可視化する”をコンセプトに第三者の立場で実施するもので、リフォームにおいては、過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人へ調査した結果に基づき、評価基準として7つの項目を設定し、総合順位が公表されます。

パナソニック リフォーム株式会社では、2021年6月に株式会社ホームプロが実施した、2020年度「顧客満足優良会社」に選出されるなど、多方面で高い評価をいただいています。お客様満足度の向上に向けては、新築やリフォームの住宅・事業用建物を対象とした総合的な設計提案力アップを目的とした社内表彰制度「アーキテクト・オブ・ザ・イヤー」による設計従事者のスキルアップを実施。さらに、営業、設計、建設担当者がチームとなり、邸別に対応を図ることで、お客様の思いを引き出し、期待を超えるアイデアや、より高いデザインクオリティの提供を目指しています。今後も、お客様の信頼にお応えし続けるため、パナソニック ホームズグループが目指す、CS No.1の実現に向けて、さらなる努力を続けて参ります。

■ 「2021年 オリコン顧客満足度®調査」受賞マーク



■ 「2021年 オリコン顧客満足度®調査」 調査概要

同調査は、株式会社 oricon ME(本社:東京都港区)がインターネットで独自に行っている顧客満足度調査。さまざまな分野の商品やサービスを実際に購入・利用した顧客を対象に、その満足度を調査したものです。

大型リフォーム / マンションリフォーム	
調査形態	: インターネット調査
調査 回答者	大型 : 2,164人
	マンション : 3,477人
調査 対象 企業数	大型 : 110社
	マンション : 112社
調査期間	: 2021年6月16日～2021年6月30日、 2020年7月7日～2020年9月28日、 2019年7月25日～2019年9月2日
調査対象者	: 性別 指定なし、年齢 20歳～84歳、居住地域 全国
条件	: 過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人
定義	大型 : マンション・戸建て住宅向けに関わらず、施工金額が建設業の許可が必要な500万円以上のリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの工事にも対応している企業
	マンション : マンション向けにリフォームを受注・施工し、水回り、窓・ドア、内装、外装のいずれの対応もしている企業
関連URL	: https://life.oricon.co.jp/rank_reform/

◎ パナソニック リフォーム株式会社の詳細はこちら

<https://home-renovation.panasonic.com/>

◎ パナソニック リフォーム株式会社のリフォーム担当者インタビューはこちら

<https://prtimes.jp/story/detail/qb29m7H290r>

ご参考

◎ 『2020年度ホームプロ「顧客満足優良会社」を受賞』の詳細はこちら

<https://homes.panasonic.com/company/news/release/2021/0608.html>

◎ 『2020年度アーキテクト・オブ・ザ・イヤーを表彰』の詳細はこちら

<https://homes.panasonic.com/company/news/release/2021/0618.html>