



株式会社 LIFULL
東京都千代田区麹町 1-4-4
<https://LIFULL.com/>

News Release
2026 年 9 月 24 日

報道関係各位



【顧客満足度 98.6%】「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」が 累計 3,604 組の回答から最新調査結果を発表

事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社 LIFULL（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：伊東祐司、東証プライム：2120）が運営する不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S（ライフフルホームズ）」は、2026 年 9 月 16 日（水）、住まい選び・家づくりの無料相談窓口「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」における最新の顧客満足度調査の結果を発表します。本調査は、2023 年 8 月～2026 年 7 月までの累計 3,604 組の回答に基づくもので、この度、顧客満足度 98.6%を獲得いたしました。

「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」は、住まい選びに詳しいハウジングアドバイザーが中立的な立場から本当に必要な情報を提供し、住み替えをサポートする無料相談窓口です。特定の不動産会社や物件に偏らず、注文住宅をはじめ新築・中古一戸建て、中古マンション、リフォーム・リノベーションなど「オールマーケット」に対応可能で、現在 78 店舗を展開しています。

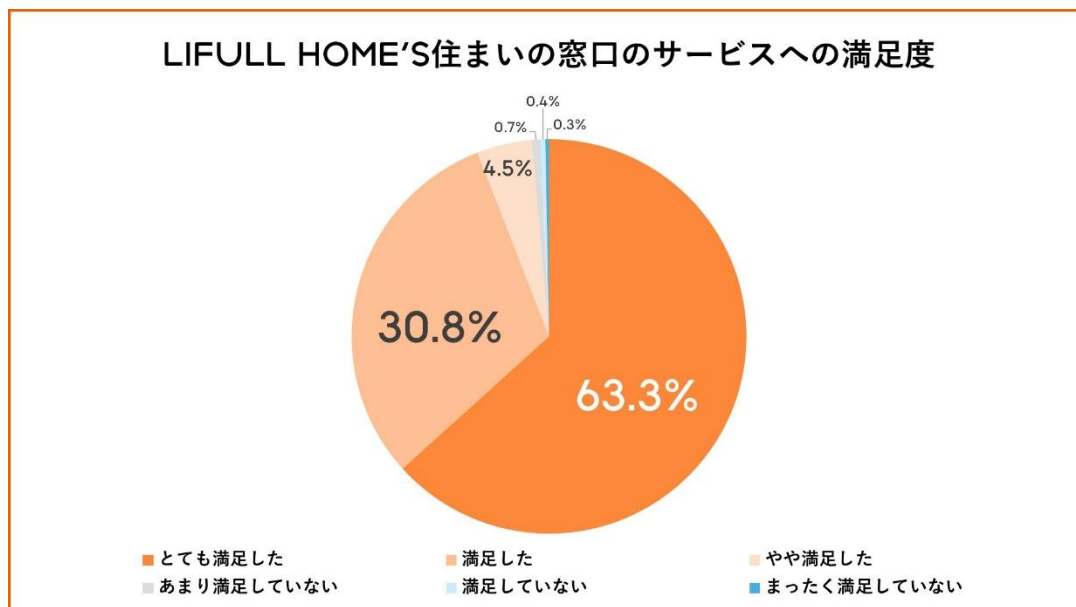
昨今、住宅価格の高騰や住宅ローン金利の上昇により、住まい選びには人生の大きな決断が伴います。検討者に住まい相談を安心して利用してもらうためには、対応内容やサポートの質を可視化することの重要度がさらに高まっています。そのため、お客様がより安心して相談できる環境づくりの第一歩として、実際のサービス品質を客観的に測る「顧客満足度調査」を実施、発表しています。



LIFULL HOME'S 住まいの窓口

<https://counter.homes.co.jp/>

LIFULL HOME'S 住まいの窓口を利用したお客さまにサービスへの満足度をたずねたところ、6 段階で「満足した」（「とても満足した」「満足した」「やや満足した」の合計）と回答したのは 98.6%に上り、「とても満足した」は 63.3%と最も多い回答でした。一方で、満足していない（「あまり満足していない」「満足していない」「まったく満足していない」）という回答は 1.4%でした。



【調査結果：利用者からコメント（一部）】

- ・担当の方がとても丁寧に説明下さり、分からない点や疑問点も納得いく説明をして頂きました。なにから始めればよいかさっぱり見当が付きませんでしたが一つずつ分かりやすく段取りを教えてくださいました。中立の立場で話をして下さるので安心して相談でき大変満足です。
- ・明るく素敵な方に担当していただき、約 3 時間弱ほどかかりましたが、楽しい時間になりました。調べても分からなかった情報や会社ごとの違いなどもわかりやすく丁寧に教えていただき、参考になりました。家探しを始める人が周りにいたら、「住まいの窓口」をゴリ押ししようと思います。
- ・注文住宅とマンションを比較する上で資産性を考えることやどのくらい住み続けるのかを検討することが大切なことを知りました。住宅メーカーを紹介してくれる際に、それぞれの会社のこだわりや強みを教えていただき私が今後情報収集していく上で優先順位を明確にする事ができました。優先順位を決める際のアドバイスもいただきました。とても有意義な時間になりました。ありがとうございました。

「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」の品質向上への取り組み

ハウジングアドバイザー 瀧澤和哉

お客様からいただくお声は、私たちの成長を支えるかけがえのない財産です。耳の痛い意見であっても課題を個人や一部の店舗に閉じ込めず、全体で共有して「自分事」として捉える風土づくりを徹底しています。

現場での改善においてはスピード感を最重視し、ハード面の課題には即座に対応策を実行します。ソフト面についても改善プロセスを標準化し、大切なお声を決して放置しない体制を構築してきました。具体的には、キッズスペース等の店舗環境整備やオンライン用資料の刷新など、担当者を問わず質の高い対応ができる仕組み化を進めています。当たり前のことを愚直に続け、組織全体で同じ想いを持ってお客様と向き合い続けること。定量的な満足度だけでは測れない「定性的なお声」を真摯にサービスへ還元し、今後も期待を超えるホスピタリティを追求してまいります。



LIFULL HOME'S 住まいの窓口 事業責任者 黒川清弘

サービス提供開始より 10 年を迎え、これまで 27,000 組以上のお客様にご利用いただきました。毎年の調査において今年も高い満足度を維持でき大変嬉しく思います。この背景には、中立的立場のアドバイザーによる「将来にわたって幸せを感じ続けられる住み替えを実現して頂きたい」という熱い思いが存在します。住み替えの実現こそ、LIFE を FULL にするという当サービスの理念であり、これからも 1 件の相談にこだわり、『LIFULL』を生み続けてまいります。



調査概要

調査方法：「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」相談実施後アンケートより集計

対象：回答者数 3,604 組

集計期間：2023 年 8 月～2026 年 7 月

LIFULL HOME'S について (<https://www.homes.co.jp/>)

LIFULL HOME'S は、「叶えたい！が見えてくる。」をコンセプトに掲げる不動産・住宅情報サービスです。賃貸、一戸建て・マンションの購入、注文住宅から住まいの売却まで。物件や住まい探しに役立つ情報を、一人ひとりに寄り添い最適な形で提供することで、本当に叶えたい希望に気づき、新たな暮らしの可能性を広げるお手伝いをします。



日本最大級の不動産・住宅情報サービス「[LIFULL HOME'S \(ライフフル ホームズ\)](https://www.homes.co.jp/)」

賃貸のお部屋探し・賃貸住宅情報なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

マンションの購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

一戸建て[一軒家]の購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

注文住宅の施工会社・住宅カタログを探すなら「[LIFULL HOME'S 注文住宅](https://www.homes.co.jp/)」

不動産売却にはまず査定の依頼から「[LIFULL HOME'S 不動産査定](https://www.homes.co.jp/)」

マンション売却の一括査定なら「[LIFULL HOME'S マンション売却](https://www.homes.co.jp/)」

不動産投資・収益物件を検索するなら「[LIFULL HOME'S 不動産投資](https://www.homes.co.jp/)」

理想の住まい選び・家づくりをアドバイザーに無料相談「[LIFULL HOME'S 住まいの窓口](https://www.homes.co.jp/)」

株式会社 LIFULL について (<https://lifull.com/>)

LIFULL は「あらゆる LIFE を、FULL に。」をコーポレートメッセージに掲げ、個人が抱える課題から、その先にある世の中の課題まで、安心と喜びをさまたげる社会課題を、事業を通して解決していくことを目指すソーシャルエンタープライズです。現在はグループとして、不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL 介護」、不動産投資と収益物件の情報サイト「健美家（けんびや）」などの事業展開を行っています。