

2024年7月4日
株式会社エス・エム・エス**リフォーム希望者と事業者のマッチングサービス「ハピすむリフォーム」が2023年度活動実績を表彰。成約件数ランキングと顧客対応優良会社を発表し市場の透明性に寄与～住設資材の高騰や建築資材欠品等の影響がある中、価格の明瞭化や助成金の提案で顧客に寄り添った企業が高評価～**

株式会社エス・エム・エス（本社：東京都港区、代表取締役社長：後藤夏樹、東証プライム、以下「当社」）が提供するリフォーム希望者と事業者のマッチングサービス「ハピすむリフォーム」（URL：<https://hapisumu.jp/>）が、加盟リフォーム会社の年間実績を讃える「ハピすむリフォーム活動実績表彰制度」において2023年度の部門別表彰の発表を行ったことをお知らせします。

成約件数ランキングの全国1位は株式会社NSJ（本社：神奈川県横浜市）、2位は株式会社フレッシュハウス（本社：神奈川県横浜市）、3位は株式会社CONY JAPAN（本社：大阪府大阪市）、4位は株式会社イメージメイク・ハウス（本社：埼玉県北本市）、5位はホームテック株式会社（本社：東京都多摩市）が受賞しました。また、顧客対応優良会社では、積水ハウス建設関東株式会社（本社：埼玉県さいたま市）、グランディリフォーム株式会社（本社：栃木県宇都宮市）、株式会社イードア（本社：埼玉県川口市）をはじめ、全国50社が受賞しました。

**■ ハピすむリフォーム活動実績表彰制度について**

ハピすむリフォーム活動実績表彰制度は、2020年より開始し今回で4度目の発表となりました。加盟リフォーム会社の中で当社の定めた基準を満たしている成約件数が多い企業と、リフォーム実施者へのアンケート結果から評価の高い企業を表彰しています。表彰制度を通じて事業者の情報を収集し、リフォーム希望者に参考情報として提供することで、意思決定の品質をさらに向上させながら、市場の透明性に寄与していきます。加盟リフォーム会社に対しては、集客のためのバナーを提供すると共に、業務改善のヒントになるリフォーム実施者の声を定期的にフィードバックし、サービス品質の向上に貢献していきます。

1. 成約件数ランキング

全国および、都道府県ごとに成約報告件数の多かった加盟会社を全国で上位10社、各都道府県でそれぞれ上位3社ずつ表彰しています。当社が独自に設けた審査基準を満たしていることを条件に、2023年4月1日～2024年3月31日までに設定された現地調査案件で、成約に至った件数をランキングにしています^{*1}。

2. 顧客対応優良会社

2023年度のお客様アンケートにおいて、顧客満足度が一定水準以上の加盟会社を表彰しています。当社が独自に設けた審査基準を満たしていること、また、年間5件以上の「お客様評価（アンケート回答）」があることを条件に、2023年4月1日～2024年3月31日までにお客様評価の平均点が高かった上位50社を表彰

しています。

«全国成約件数ランキングの表彰結果と受賞コメント»

1 位. 株式会社 NSJ

株式会社 NSJ

URL : <https://www.honest-line.com/>

この度は 2023 年度ハピすむリフォーム活動実績表彰制度において、多くの賞をいただきありがとうございます。おかげ様で弊社は 2 年連続全国 1 位のタイトルを獲得することができました。弊社は「全ての価格を明瞭・明確」に「誰が見ても分かり易く」を掲げ、あらゆるリフォームを取り扱っている総合リフォーム企業です。今後もお客様のご満足と"ありがとう"のお言葉をいただくために、日々精進してまいります。今後も変わらぬご支援・ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。

2 位. 株式会社フレッシュハウス

FRESH HOUSE

URL : <https://freshhouse.co.jp/>

この度は 2023 年度ハピすむリフォーム活動実績において、全国成約件数 2 位を表彰いただきまして誠にありがとうございます。弊社にご依頼時にお客様一人ひとりの生活を確認させていただくことで、お客様に合った快適な住まいとなるご提案を心掛けております。今後ともお客様目線のサービスをご提供できるよう、誠心誠意努めてまいります。

3 位. 株式会社 CONY JAPAN

SpaceUp

URL : <https://www.space-up.jp/>

この度は、多数の賞を頂き、誠にありがとうございます。数多くのお客様のお力になれたこと大変嬉しく思います。弊社は、リフォームアドバイザーをはじめ、プランナー・設計士・施工管理などリフォームの専門家が揃っているからこそ、お客様のご希望にあわせて最適なプランを提案することができます。“夢をカタチに”をモットーにリフォームを楽しんでもらえるような提案を今後も心掛けていきます。より一層お喜びいただけるようサービスの向上に努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。

4 位. 株式会社イメージメイク・ハウス



URL : <https://www.imh-reform.com/>

この度は栄えある賞をいただき、誠にありがとうございます。弊社は創業 24 年、リフォーム・増改築工事で 12,500 軒以上の実績を積んで参りました。今後もハピすむリフォームをご利用される数多くのお客様にご満足いただけるよう、さらなるサービス品質の向上に努めてまいります。

5 位. ホームテック株式会社



URL : <https://www.hometech.co.jp/>

この度、成約件数全国 5 位の表彰をいただき大変嬉しくっております。弊社はおお客様の「こうしたい」にとことん寄り添い、ご期待を上回るご提案をすることを心掛けております。また地元密着できめ細かな対応をしてきたことが今回の表彰

に繋がったのかと、自分たちの取り組みについて少しでも自負することができました。今回の表彰に満足することなく、来年以降も皆様にさらにご支持いただけるよう、引き続き努力してまいります。

「顧客対応優良会社の表彰結果と受賞コメント」※2

・積水ハウス建設関東株式会社



積水ハウス建設グループ

URL : <https://www.sekisuihouse-k.jp/company/kantou/>

この度は表彰いただき、誠にありがとうございます。積水ハウスグループの目指す「我が家を世界一幸せな場所にする」ビジョンの元、積水ハウス建設グループでは、お客様の安心・安全、健康や繋がりを考慮した提案を行っております。今後もお客様のニーズに寄り添う会社となれるよう、励んでいく所存です。

・グランディリフォーム株式会社



URL : <https://www.grandy-reform.jp/concept/>

この度は名誉な賞をいただき、誠にありがとうございます。弊社は「想いの先にある“暮らし輝く”リフォームを」というモットーを掲げ、宇都宮を拠点にリフォーム工事の対応を行なっております。これからもお客様のご期待に応えるべく、一層精進してまいります。この度はありがとうございました。

・株式会社イードア



URL : <https://www.edoor.co.jp/>

この度は、大変名誉ある賞を頂き、誠にありがとうございます。実際にお会いしたお客様の生の声を頂き、良いところや悪いところを社内で共有し、より良い顧客対応ができるように日々心掛けていた賜物であると思われれます。特に2023年度は、コロナ明けで難しい市場動向となり、値上げの波も押し迫る中、自社で作成した案内資料を活用し、有効に助成金制度の活用を促すことで、少しでもお客様にメリットのある提案ができたのではないかと思います。今後も、お客様とのコミュニケーションを大切に、確かな技術と豊富な経験を基に、お願いしてよかったと思われるサービスを提供し続けてまいります。

■ ハピすむリフォーム担当者コメント

2023年度は、継続した住設資材の値上げや、補助金等の公的施策による需要増加に伴った建築資材の欠品が発生するなど、外部影響の多い年でした。また、新型コロナウイルスの影響が減少したことにより、レジャーなど別の出費も増え、お客様はコロナ禍よりもリフォームに対して、慎重に判断されているように感じています。そのような状況下でも、成果を出される企業の傾向は、これまでと大きな変化はありません。1件1件真摯に向き合い、お客様の期待を越える対応をしている企業が評価されています。情報が入手しやすい時代ですので、お客様も比較検討しやすい環境ですが、安心して工事を任せられるかは実際に会ってみないと比較ができません。見積を提出するスピードや提案内容など、お客様の期待を越えることが引き続き重要であることを感じています。

2024年度は物価高騰の影響等で、リフォーム需要が低下するという予測もありますが、現状、ハピすむリフォームにおけるお問い合わせ数は堅調に推移しております。ハピすむリフォームでは、今後もリフォームを検討されているお客様ならびに加盟店様双方にとって、正確かつ有益な情報を円滑に提供できるよう、サービスの向上に努めてまいります。

■ 社会背景

高齢化に伴い人口構成の中心が現役世代から高齢者へと移り変わるとともに、社会で必要とされるサービスは変化

し、高齢社会に特有の新たなサービスの需要が拡大しています。その一つが、高齢者の生活にまつわるリフォームです。内閣府の調査では65歳以上の高齢者のいる世帯は全世帯の約半数を占めており^{※3}、転倒防止・ヒートショック予防など安全面での対策や車椅子での生活を考慮した環境の整備が重要です。しかし、住宅種別の調査では、高齢者対応設備（「手すり」、「段差のない室内」、「廊下などが車椅子で通行可能な幅」、「浴室・トイレの暖房設備」の全て）の整備状況について最も整備されている割合の高い「注文住宅（建て替え）」でも、その割合は約3割に留まっているのが現状です^{※4}。

リフォームは、サービス選択に高い専門性を必要とするため、「見積もりが適切かどうかわからなかった」「工期が当初の予定よりもオーバーした」「信頼できる事業者が見つからなかった」など費用や工期、事業者選択などで戸惑うケースが多く見られます。そのため、Web等で情報を集め、信頼できる企業を自ら吟味するリフォーム希望者が増えており、リフォーム事業者に求められる水準は高くなっています。また、資材高騰や職人不足などの業界構造的な問題もあり、住宅リフォーム会社を取り巻く環境は厳しくなっています。実際に2023年1～10月の建築リフォーム業における倒産件数は82件で、統計を開始した2002年以降の同期間で最多を更新しています^{※5}。

このような環境の中で、リフォーム希望者が適切な事業者選択を行えるようにするためには、各社の価格比較や過去実績、アフターケアといった客観的な情報や透明性のある財務情報などが重要です。また、リフォーム事業者は、自社の強みや過去事例などの情報を適切に提供することで競争力の向上や、職人などの人材獲得による経営環境の改善なども重要です。

■ ハピすむリフォーム／ハピすむ住まいキャリアの取り組み

当社は、これらの課題解決のためにハピすむリフォームを通じて、ユーザーの希望に合った事業者を専任スタッフが紹介しています。ハピすむリフォームでは、各事業者の施工事例を確認できるほか、現地調査後から施工完了後まで、さまざまなケースでの口コミを閲覧することも可能です。また、リフォーム希望者のサポートのみならず、リフォーム事業者の経営課題解決のために人材不足にもアプローチしており、2022年8月よりリフォーム業界において事業者と求職者をマッチングする人材紹介サービス「ハピすむ住まいキャリア」の提供も開始しています。

今後も、ハピすむリフォームでは、リフォームや住み替えに関する幅広い情報提供と信頼できるリフォーム事業者の紹介を行い、リフォーム希望者の住まいにまつわる困りごとの解決に貢献します。また、ハピすむ住まいキャリアでのリフォーム事業者への人材紹介サービスの提供による人材不足の解消などを通じて、リフォーム業界の課題解決に寄与していきます。

※1：ハピすむリフォームのシステム上から成約報告を受けた件数。6位以下および、各都道府県のランキングはハピすむリフォームサイト内にアイコンで表示している

※2：特に評価の高かった3社からのコメントを掲載。顧客対応優良会社として表彰された会社は、ハピすむリフォームサイト内にアイコンで表示している

※3：内閣府「令和6年版高齢社会白書」（<https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>）より

※4：国土交通省「令和4年度住宅市場動向調査報告書」（<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001610299.pdf>）より

※5：東京商工リサーチ「リフォーム会社の倒産が過去最悪ペース ～ 初の年間100件超の可能性、物価高などが押し上げ～」より

【「ハピすむリフォーム」について】

リフォーム希望者と事業者のマッチングサービス。希望に合った事業者を、専門知識を持つ専任スタッフがご紹介。サイトでは、住まいに関する基本知識が学べる情報を提供しています。

URL：<https://hapisumu.jp/>

【「ハピすむ住まいキャリア」について】

リフォーム・建設・建築など住まい業界に特化した人材紹介サービス。労働市場動向や事業者の人材ニーズを把握している専任のキャリアパートナーが、最適な職場の選択肢を提供しています。

URL : <https://hapisumu.jp/lp/career/lp1>

【株式会社エス・エム・エスについて】

2003年創業、2011年東証一部上場、2022年4月より東証の市場区分変更によりプライム市場へ移行。「高齢社会に適した情報インフラを構築することで人々の生活の質を向上し、社会に貢献し続ける」ことをミッションに掲げ、「高齢社会×情報」を切り口にした40以上のサービスを開発・運営しています。

名称：株式会社エス・エム・エス

所在地：東京都港区芝公園 2-11-1 住友不動産芝公園タワー

代表者：代表取締役社長 後藤夏樹

会社設立：2003年4月

資本金：25億5,172万円（2024年3月31日現在）

従業員数：連結4,188人、単体2,754人（2024年3月31日現在）

事業内容：高齢社会に求められる領域を、医療・介護/障害福祉・ヘルスケア・シニアライフと捉え、価値提供先であるエンドユーザ・従事者・事業者をつなぐプラットフォームとしての情報インフラを構築し、40以上のサービスを展開

URL : <https://www.bm-sms.co.jp/>

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社エス・エム・エス PR グループ 電話：03-6721-2404 mail : smsinfo@bm-sms.co.jp