

NEWS RELEASE

2024年2月22日
株式会社リビングくらしHOW研究所／株式会社サンケイリビング新聞社

データ&ランキング「フォーカスリサーチ」

【引越業者編】

総合満足度 1位 & 推奨度 1位は
単身に強く、スタッフの質が評価された「**人力引越社**」

見積もりの取りやすさ満足度 1位は「アップル引越センター」

認知度・期待度 1位「アート引越センター」

株式会社リビングくらしHOW研究所と株式会社サンケイリビング新聞社が、多彩なテーマと切り口で実施する、データとランキングの消費者調査「フォーカスリサーチ」。今回は、新年度に向けてまさに利用のピークを迎える「引越業社」について発表します。

「満足度総合」では、京都・大阪を中心に全国に展開する「人力引越社」が1位に。見積もりの取りやすさの満足度では、創業17年で躍進する「アップル引越センター」が1位に。認知度・期待度では業界大手の「アート引越センター」が1位となりました。

満足度 ※利用者評価

総合満足度 1位「人力引越社」



人力引越社は、利用者総数では大手には及ばないながら、「総合満足度」と、「営業スタッフの対応」「梱包資材の量や質」「作業当日の作業スタッフの対応」「荷物の取り扱い、作業の丁寧さ」「作業当日のスケジュール、作業スピード」「保険や保障内容」の満足度でも、トップに選ばれました。

特にポイントが高かったのが、「作業当日の作業スタッフの対応（8.00）」、「作業当日のスケジュール、作業スピード（8.38）」の2項目。作業スタッフの教育の充実がうかがえます。今、勢いのある引越業者として、特に単身引越者に支持されています。

「人力引越社」を利用して良かったこと

- 見積もりが取りやすく、日程の調整がしやすかった（54歳・単身引越し・女性）
- スタッフの挨拶が良く、親切。丁寧な対応でテキパキしていて気持ちが良い対応でした（64歳・家族単位・女性）
- 引越し先に先回りして搬入してくれたため、作業時間がとても早かった（39歳・単身引越し・女性）
- 単身ならこちらが安くて良い（32歳・単身引越し・女性）

見積りの取りやすさ満足度 1 位「アップル引越センター」



見積りの取りやすさに対する満足度で 1 位となったのは各種ランキングの上位の常連「アップル引越センター」です。

68.2%の人が 8 点（10 点満点）以上の評価をしています。初動が速く、見積り額の提示のタイミングや、欲しいサービスや作業の融通が利くところなど、料金が安いにもかかわらず、迅速で細やかな対応を評価する声が多くみられました。

「アップル引越センター」利用者のコメント

- 電話オペレーターさんの対応がよかった。メッセージのやりとりも迅速で安心できた（42 歳・単身引越し・女性）
- 価格が安い 他社は見積りさえ来なかった（58 歳・単身引越し・女性）
- 格安で迅速丁寧な対応してもらいました（61 歳・家族単位・女性）
- とにかく安いのにしっかりしていて、対応スタッフも元気がよかった（37 歳・単身引越し・女性）
- 2カ所積みだったので、他の業者だとかなりの高額な見積りになりましたが、アップル引越センターは、ダントツでお安い見積りを出していただけました。引越し後のダンボール引き取りも、当然のように引き取っていただけただけで助かりました（41 歳・家族単位・女性）

推奨度 ※利用者評価

推奨度 1 位「人力引越社」

「満足度」とともに、「ほかの人にもおススメしたい」を 11 段階で聞いた中で、1 位を獲得したのは、総合満足度でも 1 位となった「人力引越社」。

実際に使ってみて良かったことで、他の人にも薦めたいという人が多い、好循環が生まれているようです。



認知度 **期待度** ※未利用者も含む評価

認知度 1 位・期待度 1 位 「アート引越センター」

引越業者の認知度 1 位は「アート引越センター」。1976 年創業、「0123」が印象に残る、長期的なテレビ CM などでの認知拡大が効果を上げています。

「今後利用したいか」という設問で選ばれた「期待度」でも 1 位に。



利用経験者のコメントには、「丁寧な作業」「作業のプロ」などの言葉が含まれており、作業に対する信頼感が評価されました。運び出し・運び込み時に、家財への配慮はもちろん、住居への配慮も十分だったなどのコメントの比率が高く、料金以上の満足感があつたこともうかがえます。

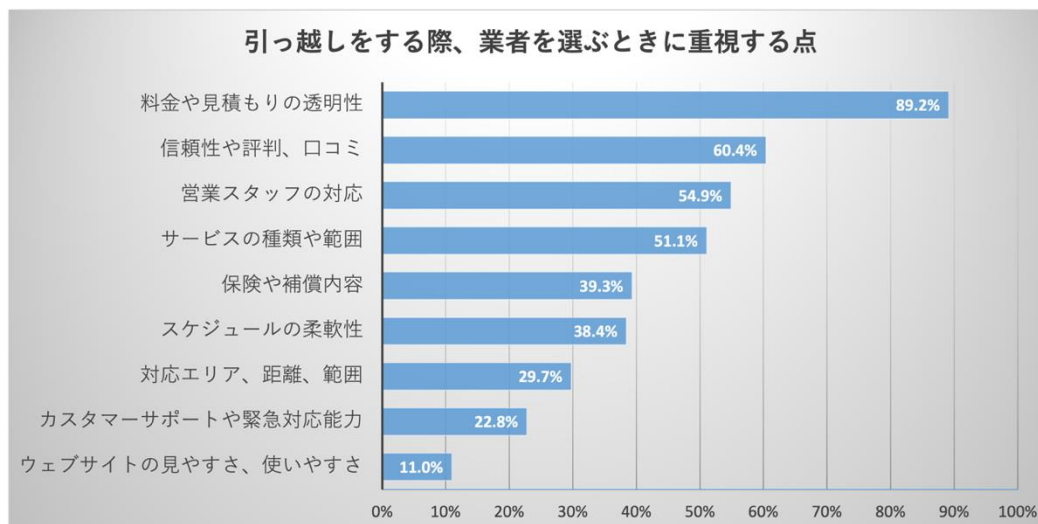


「アート引越センター」に期待する人のコメント

- 着物専用のダンボールがあり、着物に対する補償があるから（38歳・単身引越し・女性）
- 引越は好きで 2〜3年ごとに行っている。中でも直近のアート引越センターは、一番料金が安かったのに、一番丁寧な引越作業をしてくれた（46歳・家族単位・女性）
- 実際の引越現場では、手際が良く、安心感のある仕事ぶりだったし、テレビ番組などでも、引越作業の研修の様子などを見たことがあり、信頼できると思うから（54歳・家族単位・女性）
- 時間内に終わらない可能性があつた際、急遽ヘルプの人を数名呼び、予定通りに完了してくれました。終始安心して誠実な対応でした（50歳・家族単位・女性）

Research DATA

引越業者選びで重視する点は、見積もりの透明性、スタッフの信頼性、営業スタッフの対応…「信用できるか」が最重要



約9割の人が重視しているのが、「料金や見積もりの透明性」。料金に含まれるサービスの内容を明確にすることや、事前に訪問した上で正確な見積もりを出すことが重要。一方で今回1位を獲得した「人力引越社」や「アップル引越センター」は、WEBでの見積もり中心ながら、「引越当日の追加料金一切なし」を打ち出すなど、各社が信頼感の獲得にしのぎを削っています。

前回の引越のときに、特に不満がなかった人が、次の引越の際も同じ業者を利用したいと思う割合は、「そう思う」が27.7%、「まあそう思う」が51.1%で、不満がなかった場合は、継続して利用する比率は高いと言えます。

◆ 直近に利用した業者を「すすめたくない」。その最大の要因は「作業員」への不満

利用した業者を人にすすめたくないという回答した人のコメントのみを抽出すると、作業員への不満の比率が

高い傾向にあります。作業中に家具や食器などが壊されたり、壁や床、ドアの破損があったり、当日の雑な作業がその理由となるケースが多い傾向が。

また、梱包材不足や積み込みきれない荷物などで加算され、見積もり以上の費用がかかったことについての不満も多くありました。

- 壁に冷蔵庫が少し当たったような気がして、後でやはり壁がへこんでいたので言ったが、中古の家だったせいか、元からへこんでいたと押し切られた (56 歳・家族単位・女性)
- 夏なのにタオルを使用せず新居に汗をボタボタ垂らされて、ベッドマットなどにも作業員の汗が滴りまくって最悪だった (32 歳・家族単位・女性)
- 独り言で不満を言っていたり、荷物の搬入が終わってないのに違う現場に行かれたり、引越し先に家具の一つが無かったり、散々でした (31 歳・家族単位・女性)
- 見積もりなどを行う営業の人と、当日作業を行う人の中で連携が取れていないことと、当日やその後の対応が良くなかったため、今回の業者さんは今後避けようと思った (57 歳・家族単位・女性)
- 荷物 (ハードディスク) が壊れていた。荷物を 1 つトラックに積み残したまま帰ってしまった。エントランスにハンガーが散乱。私語が多い (51 歳・単身引越し・男性)

【調査概要】2024 年 1 月 5 日～1 月 15 日、サンケイリビング新聞社公式サイト「リビング Web」会員、読者組織「リビングファン」会員への WEB アンケート。結果をもとに、独自の集計方法でポイント化し集計。調査対象は 25 社 (ランキングは、n=20 以上の 13 社を対象とした)

【回答者プロフィール】有効回答数 3890 人 / 平均年齢 52.0% / 全国 20 代～70 代の男女 女性 79.3%、男性 20.7% / 30 代以下 15.0% 40 代 24.4% 50 代 34.7% 60 代以上 25.9% / 独身 27.6%、既婚 72.4%
※データは小数点 2 位以下四捨五入

【調査対象】

アーク引越センター / アート引越センター / 赤帽 / アクティブ感動引越センター / アップル引越センター / アリさんマークの引越社 / ウェルカムバスケット / カルガモ引越センター / クロネコヤマト引越センター (現在はヤマトホームコンビニエンス) / K・S 引越センター / サカイ引越センター / 人力引越社 / スター引越センター / トレファク引越 / なにわ引越センター / 日本通運 / ハート引越センター / ハトのマークの引越センター / 引越のプレックス / 引越バービー / ファミリー引越センター / マイスター引越センター / 町の引越屋さん / 三八五引越センター / ラク越 ※五十音順

■■■本リリース内容のご活用やお問い合わせ先■■■

株式会社リビングくらし HOW 研究所 担当 堀、藤田、古澤

info@kurashihow.co.jp

■株式会社リビングくらし HOW 研究所

本社所在地 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー36 階

電話 03-4332-7790 (代表) <https://www.kurashihow.co.jp/>

女性市場に関する調査・分析、マーケティングコンサルティングなどを行うリビンググループのシンクタンク

■株式会社サンケイリビング新聞社

本社所在地 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー36 階

電話 03-4332-7741 (代表) <https://www.sankeiliving.co.jp/>

暮らしに役立つ生活情報を発信するフリーペーパー「リビング新聞」、オフィスで働く女性に特化した共感型メディア「シティリビング」の発行をはじめ、新聞・雑誌の発行、インターネット等を含めたコンテンツ全般に関する事業を展開
