

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位
(送信枚数:計4枚)

2015 年 1 月 16 日

2015 年度 オリコン顧客満足度ランキング『引越し会社』発表

総合第 1 位【アート引越センター[アートコーポレーション]】

全 7 項目中、5 項目でベスト 3 入り 総合力で 4 年連続 1 位

総合第 2 位【アリさんマークの引越社[引越社]】、

総合第 3 位【ハート引越センター[ハート引越センター]】

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を 2006 年より発表。今月、過去 5 年以内に引越し会社を利用し、引越しをしたことのある 16,483 人を対象に調査した、2015 年度『顧客満足度の高い引越し会社ベスト 12』(http://life.oricon.co.jp/rank_move/)を発表致しましたので、お知らせ致します。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

<『引越し会社』に関する分析と傾向>

■ 2015 年度 オリコン顧客満足度ランキング 引越し会社<総合>

総合順位	引越し会社	2015 年度 満足度 (点)
1	アート引越センター[アートコーポレーション]	76.01 点
2	アリさんマークの引越社[引越社]	75.93 点
3	ハート引越センター[ハート引越センター]	75.68 点
4	引越のサカイ[サカイ引越センター]	75.49 点
5	ハトのマークの引越センター[全国引越専門協同組合連合会]	75.19 点
6	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]	75.14 点
7	引越しは日通[日本通運]	74.99 点
8	ダック引越センターグループ[アートバンライン]	74.70 点
9	0003 のアーク引越センター[アーク引越センター]	74.14 点
10	赤帽の引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会]	74.10 点

【アート引越センター[アートコーポレーション]】、総合力で 4 年連続 1 位

満足度 76.01 点を獲得した【アート引越センター[アートコーポレーション]】が 4 年連続で 1 位となった。『項目別ランキング』(※次ページ参照)では、「営業スタッフの接客対応」、「付加サービス」、「アフターフォロー」の 3 項目で 1 位を獲得。また、「現場スタッフの接客対応」で 2 位に、「作業内容」で 3 位となるなど、全 7 項目のうち 5 項目でベスト 3 に入っており、全体的に高い満足度を記録した。特に、「作業内容」が 84.11 点、「現場スタッフの接客対応」が 80.78 点と、高満足度の基準である 80 点台の高満足度をマーク。「アフターフォロー」については、満足度が 72.31 点と他社に比べて高く、これらが顧客満足度を高めるうえで大きく貢献している。(※次ページに続く)

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

総合第2位は、満足度 75.93 点の【アリさんマークの引越社】。『項目別』では「提案プランの正確さ」で 76.38 点を記録し、満足度 1 位となった。それ以外でも全項目が 5 位以内に選ばれるなど、全体的に高評価を獲得している。

総合第3位は、満足度 75.68 点で【ハート引越センター】が選ばれた。『項目別』では「コストパフォーマンス」が2位、「提案プランの正確さ」が3位、「付加サービス」が4位を記録するなどそのプラン内容が高く評価され、『単身者』部門のランキングでは 75.83 点で1位に選ばれた。

【項目別ランキング】

順位／項目	営業スタッフの接客対応	提案プランの正確さ	現場スタッフの接客対応	作業内容
1	アート引越センター[アートコーポレーション] 75.84 点	アリさんマークの引越社[引越社] 76.38 点	赤帽の引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会]81.14 点	引越のサカイ[サカイ引越センター] 84.96 点
2	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]75.78 点	ダック引越センターグループ[アートバンライン] 76.33 点	アート引越センター[アートコーポレーション] 80.78 点	赤帽の引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会]84.18 点
3	アリさんマークの引越社[引越社] 75.26 点	ハート引越センター[ハート引越センター] 75.39 点	引越のサカイ[サカイ引越センター] 80.26 点	アート引越センター[アートコーポレーション] 84.11 点
4	ハートのマークの引越センター[全国引越専門協同組合連合会]75.23 点	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]75.33 点	引越しは日通[日本通運] 80.06 点	アリさんマークの引越社[引越社] 83.88 点
5	ダック引越センターグループ[アートバンライン] 75.20 点	引越しは日通[日本通運] 74.99 点	アリさんマークの引越社[引越社] 79.98 点	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]83.37 点

順位／項目	付加サービス	アフターフォロー	コストパフォーマンス
1	アート引越センター[アートコーポレーション] 79.11 点	アート引越センター[アートコーポレーション] 72.31 点	赤帽の引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会]80.13 点
2	引越のサカイ[サカイ引越センター]78.78 点	引越しは日通[日本通運] 68.66 点	ハート引越センター[ハート引越センター]77.76 点
3	ハートのマークの引越センター[全国引越専門協同組合連合会]77.99 点	引越のサカイ[サカイ引越センター] 68.15 点	ダック引越センターグループ[アートバンライン] 76.91 点
4	ハート引越センター[ハート引越センター] 77.95 点	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]67.23 点	アリさんマークの引越社[引越社] 76.13 点
5	アリさんマークの引越社[引越社] 77.20 点	アリさんマークの引越社[引越社] 66.67 点	ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]75.91 点

【調査概要】【引越し会社】 ◆調査期間:2014/10/03～2014/10/7 ◆回答者数:16,483 サンプル ◆調査対象者 性別:男女、年齢:18 歳以上、地域:全国、条件:過去 5 年以内に引越し会社を利用して引越しを行い、会社選定に関与した人

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

『引越し会社』選びの重視項目は、4項目が60%以上
『総合ランキング』、上位と下位では総合的な満足度に差

「引越し会社を選ぶ際に重視した項目」（※複数回答）

項目／年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
手際のおよさ・作業の丁寧さ	67.0%	64.4%	60.6%	68.4%
サービス内容に対する価格	66.4%	58.9%	66.6%	67.8%
最適な引越しプランの提案	53.8%	53.6%	60.2%	67.1%
営業・問合せ窓口スタッフの接客対応	51.0%	48.3%	50.7%	61.1%
運送スタッフの接客態度	60.6%	59.2%	55.7%	56.6%
付加サービスの充実度（段ボール無料、掃除など）	49.4%	47.4%	50.2%	53.3%
運送スタッフの臨機応変な対応	53.8%	51.5%	47.7%	48.4%

※2015 年度調査の上位 7 項目を基準に作成 ※「手際のおよさ・作業の丁寧さ」は、2012 年度～2014 年度は、「手際のおよさ／作業スピード」。

設問「『引越し会社』を選ぶ際に重視した項目（※複数回答）」では、「手際のおよさ・作業の丁寧さ」、「サービス内容に対する価格」、「最適な引越しプランの提案」、「営業・問合せ窓口スタッフの接客対応」の 4 項目が 60%以上と高い重視項目となっている。

この 4 項目について、『総合ランキング』（※1 ページ目参照）の上位 3 社を『項目別ランキング』（※2 ページ目参照）から見ると、総合第 1 位の【アート引越センター[アートコーポレーション]】は「営業スタッフの接客対応」で 1 位、「作業内容」で 3 位、総合第 2 位の【アリさんマークの引越社[引越社]】は「提案プランの正確さ」で 1 位、「営業スタッフの接客対応」で 3 位、「作業内容」、「コストパフォーマンス」で 4 位、総合第 3 位の【ハート引越センター[ハート引越センター]】は「コストパフォーマンス」で 2 位、「提案プランの正確さ」で 3 位となっているのをはじめ、各社すべての項目でベスト 10 入りしており、総じてユーザーニーズを押さえているのがわかる。

総合第 6 位の【ヤマトホームコンビニエンス[ヤマトホームコンビニエンス]】（満足度 75.14 点）は、その 4 項目すべてベスト 5 入り、全 7 項目でもすべてベスト 10 入りをするなどやはりトータルの満足度で、総合 3 位の【ハート引越センター】とはわずか 0.54 点の差で総合 6 位となった。

一方、総合第 10 位の【赤帽の引越し[全国赤帽軽自動車運送協同組合連合]】（満足度 74.10 点）は、「コストパフォーマンス」、「作業内容」で 1 位や 2 位を獲得し、満足度も高満足度である 80 点以上を記録しているが、その他の 4 項目でベスト 10 以下となり、総合では第 10 位。また、【ダック引越センターグループ[アートバンライン]】も上記 4 項目のうち 3 項目でベスト 5 入りしているが、「作業内容」などでベスト 10 以下となり総合では第 8 位となった。このように、ユーザー重視項目で上位にランクインしても、総合ランキングでの上位になるには、トータルの満足度を押さえることが必要ようだ。

重視した項目	ユーザーコメント
手際のおよさ・作業の丁寧さ	「会社間でプランに差がない場合、比べられるとしたらスタッフの対応だと思うため」（50 代／女性） 「大事な家財道具を任せるのだから、安心できるスタッフに作業してほしい」（40 代／女性） 「引越しスタッフの手際の良さで、引越しにかかる時間が変わるため」（50 代／男性）
サービス内容に対する価格	「数社で見積りを取ったところ、価格に 3 倍近い差があったため」（40 代／男性） 「引越しシーズンのため各社とも見積りが高く、なるべく価格を抑えたかった」（40 代／女性） 「段ボールを自分の車で運んだ場合に、引越し代を安くしてくれた」（40 代／女性）
最適な引越しプランの提案	「見積りとプランの正確さが、実際の引越し時間やスピードに影響するから」（40 代／女性） 「必要のないプランは利用しないので、シンプルで標準的な対応をしてほしかったから」（40 代／女性） 「配車の時間やルートなどを、自分の動きやすいようにコントロールしたい」（50 代／男性）

■お知らせ

オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料ですので、報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキンガー覧】(<http://life.oricon.co.jp/>)

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索:「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

■ 2015 年 1 月発表: 新規、更新ランキング

人材派遣会社、転職・人材紹介会社
 引越し会社、旅行会社(海外旅行)(新規)

■ 2015 年 2 月発表予定: 新規、更新ランキング

旅行会社(国内旅行)(新規)、賃貸情報サイト(新規)、賃貸情報店舗(新規)、
 住宅設備ショールーム(新規)、ハウスメーカー(注文住宅)(新規)、
 トランクルーム、食材宅配、ネットスーパー、フィットネス

	顧客満足度ランキング
保険関連ランキング (9)	・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX 取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (5)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ
生活関連ランキング (9)	・引越し会社 ・リフォーム会社 ・ウォーターサーバー ・トランクルーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・オンラインゲーム ・車買取会社 ・ゲームアプリ
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾 ・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾 ・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス
旅行関連ランキング (1)	・旅行会社(海外旅行) ・旅行会社(国内旅行)(2月発表)

【2015 年 1 月現在: 9 部門 49 ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね 3 年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで 1 つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキング企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
 TEL: 03-5785-5628 FAX: 03-3470-0626 e-mail: ml-cs@oricon.jp