

2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『引越し会社』ランキング発表 Akabou（赤帽）引越が、2008年の調査開始以来初の総合1位を獲得



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社 oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『引越し会社』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社ランキング https://life.oricon.co.jp/rank_move/

2008年から調査開始し、今回で13回目となる『引越し会社』の満足度調査。2019年8月15日～2019年8月22日の期間、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。



住居の移動のための引越しの際に利用するサービスを展開する、29社のサービスの評価について、全国18歳以上の7,799人より回答を得ました。調査は総合満足度のほかに、大きく7つの評価項目（「営業スタッフの対応」「提案プラン」「現場スタッフの対応」「作業内容」「オプションサービス」「補償内容」「コストパフォーマンス」）を設定。それぞれの項目についての回答を集計し、結果を「総合」「評価項目別」「部門別」の各ランキングとして発表しております。

Akabou（赤帽）引越が調査開始以来初の総合1位を獲得

2008年からの調査開始以来、初の総合1位となったのは【Akabou(赤帽)引越(全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会 本社：東京都台東区)】。総合2位の【サカイ引越センター(株式会社サカイ引越センター 本社：大阪府堺市)】は75.83点を獲得し、昨年より0.14点高い結果となりました。続いて3位には、【引越しは日通(日本通運株式会社 本社：東京都港区)】が75.28点でランクインしています。

1位の【Akabou(赤帽)引越】について、実際の利用者からは、「2年ごとの引越しに15年前から同じ業者の同じ方を指名している、時期になると相手から連絡をくれる。全てにおいて大満足(50代・女性)」「時間を守って現場に来ていただいたこと、荷物を丁寧に扱っていただき、プロ意識を感じた。県内だったので短距離ながらも、細かいところまで丁寧にサポートしていただいた(30代・男性)」などのコメントが寄せられていました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査
引越し会社ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	Akabou（赤帽）引越	76.19
2位	サカイ引越センター	75.83
3位	引越しは日通	75.28
4位	アート引越センター	75.21
5位	ハトのマークの引越センター	74.80
6位	0003のアーク引越センター	74.52
7位	アリさんマークの引越社	74.41
8位	ハート引越センター	73.84
9位	ファミリー引越センター	73.21

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

評価項目別では、Akabou(赤帽)引越とサカイ引越センターが1位を独占

【Akabou(赤帽)引越】は「営業スタッフの対応」「提案プラン」「現場スタッフの対応」「作業内容」「コストパフォーマンス」と7項目中5項目で1位となりました。

地域別では「北海道」、男女別では「男性」「女性」、家族構成別では「単身者」「家族」で1位となり、性別・家族構成問わず、幅広い支持を得ていることがうかがえます。

続いて総合2位だった【サカイ引越センター】は、「オプションサービス」「補償内容」と7項目中2項目、地域別では「関東」で1位となりました。

実際の利用者からは、「予算の金額までギリギリまで相談に乗ってくれたり、引越し先の家に家具などすべて設置したあとでも、臨機応変に声をかけてくださり位置の変更を快くしてくださったのがうれしかった（30代・女性）」「狭い、坂のある作業がやりにくい現場であったにもかかわらず予定時間内に終わったこと。荷物も無事に運ばれたこと。事前に終えるべき荷物の箱入れ作業を手伝ってくれたこと（40代・男性）」などのコメントが寄せられました。

2020年 引越会社 評価項目別ランキング TOP5

営業スタッフの対応			提案プラン			現場スタッフの対応			作業内容		
1位	Akabou (赤帽) 引越	76.06	1位	Akabou (赤帽) 引越	76.83	1位	Akabou (赤帽) 引越	79.87	1位	Akabou (赤帽) 引越	80.86
2位	引越しは日通	75.32	2位	ハトのマークの引越センター	74.23	2位	サカイ引越センター	79.20	2位	サカイ引越センター	79.66
3位	サカイ引越センター	75.27	3位	サカイ引越センター	74.06	3位	引越しは日通	78.66	3位	引越しは日通	78.95
4位	アート引越センター	75.22	4位	引越しは日通	73.99	4位	アート引越センター	78.63	4位	アート引越センター	78.55
5位	ハトのマークの引越センター	74.97	5位	アリスマークの引越社	73.80	5位	0003のアーク引越センター	78.56	5位	0003のアーク引越センター	78.45
オプションサービス			補償内容			コストパフォーマンス					
1位	サカイ引越センター	74.95	1位	サカイ引越センター	73.02	1位	Akabou (赤帽) 引越	77.19			
2位	アート引越センター	74.42	2位	引越しは日通	72.06	2位	サカイ引越センター	74.25			
3位	ハトのマークの引越センター	73.64	3位	アート引越センター	71.85	3位	引越しは日通	74.03			
4位	アリスマークの引越社	73.43	4位	ハトのマークの引越センター	71.49	4位	ハトのマークの引越センター	73.83			
5位	引越しは日通	73.37	5位	アリスマークの引越社	71.06	5位	アート引越センター	73.54			

2020年 引越会社 地域別ランキング TOP5

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
1位	Akabou (赤帽) 引越	77.23	1位	0003のアーク引越センター	78.31	1位	サカイ引越センター	75.67	1位	引越しは日通	77.40
2位	アート引越センター	75.33	2位	アート引越センター	78.30	2位	引越しは日通	75.60	2位	サカイ引越センター	75.45
3位	引越しは日通	75.06	3位	三八五引越センター	77.41	3位	アート引越センター	74.64	3位	アート引越センター	73.55
4位	サカイ引越センター	74.72	4位	サカイ引越センター	76.86	4位	Akabou (赤帽) 引越	74.57	-	-	-
5位	アリスマークの引越社	74.13	5位	引越しは日通	74.26	5位	ハトのマークの引越センター	73.39	-	-	-
東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
1位	ウェルカムバスケット	80.45	1位	アート引越センター	75.41	1位	アート引越センター	76.71	1位	ハート引越センター	77.26
2位	サカイ引越センター	77.35	2位	サカイ引越センター	75.19	2位	引越しは日通	75.97	2位	サカイ引越センター	76.86
3位	0003のアーク引越センター	75.78	3位	アリスマークの引越社	75.01	3位	ハート引越センター	74.79	3位	Akabou (赤帽) 引越	76.85
4位	アリスマークの引越社	75.63	4位	引越しは日通	74.39	4位	サカイ引越センター	74.75	4位	アート引越センター	76.28
5位	引越しは日通	75.07	5位	ハート引越センター	73.43	-	-	-	5位	引越しは日通	75.58

2020年 引越会社 男女別ランキング TOP5

男性			女性			2020年 引越会社 家族構成別ランキング TOP5			単身者			家族		
1位	Akabou (赤帽) 引越	75.51	1位	Akabou (赤帽) 引越	76.72	1位	Akabou (赤帽) 引越	75.53	1位	Akabou (赤帽)	77.08			
2位	サカイ引越センター	75.43	2位	引越しは日通	76.28	2位	サカイ引越センター	75.41	2位	引越しは日通	76.61			
3位	引越しは日通	74.63	3位	サカイ引越センター	76.23	3位	アート引越センター	74.70	3位	ハトのマークの引越センター	76.51			
4位	アート引越センター	74.49	4位	アート引越センター	75.99	4位	アリスマークの引越社	74.10	4位	サカイ引越センター	76.04			
5位	0003のアーク引越センター	74.44	5位	ハトのマークの引越センター	75.35	5位	引越しは日通	73.89	5位	アート引越センター	75.51			

※サイトではTOP5以下も発表しております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社 総合1位》

全国赤帽軽自動車運送協同組合連合会 Akabou(赤帽)引越し ご担当者様よりコメント



この度、総合1位の評価を頂き誠に有難うございます。赤帽は「お客様第一主義」を掲げ、各組合でのマナー研修の実施を徹底し、業務品質の向上を進めています。ただ今回、高い評価を頂いた一番の理由は、組織が行う教育だけではなく、引越業務に携わる個々の赤帽組合員が創意工夫や努力を惜しまず仕事に取り組み、お客様から「ありがとう、助かった」と言われる満足度の高いサービスを提供できたところにあると感じています。今後、今回の高評価に対して、お客様から「第1位はこんなものなのか」と言われることが無いように、組織をあげて顧客満足度の更なる向上に努めて参存です。

《調査概要》

2020年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社ランキング

- サンプル数： 7,799人
- 規定人数： 100人以上
- 調査企業数： 29社
- 定義： 住居の移動のための引越しの際に利用するサービスのことを指す。
 ※営業所・支店所在地が8エリア中4エリア以上、もしくは関東・東海・近畿の内2エリア以上展開している事業者を対象とする。
 ※法人の事務所移転などでの利用、大型荷物の搬送・搬入などでの利用は除く。
 ※宅配便は除く。
- 調査期間： 2019/08/15～2019/08/22、2018/08/29～2018/09/05
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国
 条件：過去4年以内に引越し会社を利用して引越しを行った人。
 その際、引越し会社選定に関与し、代金を把握していること。
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_move/

《その他 1月発表ランキング》

オンライン英会話・英会話スクール・子ども英語・ネット証券・FX取引・銀行カードローン・iDeCo 証券会社・自転車保険・バイク保険・自動車保険・医療保険・生命保険・がん保険・火災保険・転職エージェント・看護師転職・ハイクラス・ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・（小・中・高校生向け）通信教育・FPが評価した保険商品
 詳しくはこちら» <https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

オリコン顧客満足度®とは

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。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。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204