

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『トランクルーム』ランキング発表

【新規発表】需要高まる「宅配型」第1位はe-BOX24

「レンタル収納スペース」「コンテナ」ともにイナバボックスが第1位



“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、『トランクルーム』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。※『トランクルーム』は「宅配型」「レンタル収納スペース」「コンテナ」の各サービスについてランキングを発表しております。

■ 宅配型トランクルームランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/delivery/>

■ トランクルーム レンタル収納スペースランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/rental-storage-space/>

■ トランクルーム コンテナランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/container/>


2020年 オリコン顧客満足度®調査 トランクルームランキング

総合順位	宅配型	総合得点	レンタル収納スペース	総合得点	コンテナ	総合得点
1位	e-BOX24	77.07	イナバボックス	75.78	イナバボックス	69.58
2位	ヨドクラウド物置	76.32	キュラズ	74.83	U-SPACE	67.72
3位	サマリーポケット	75.64	ハローストレージ	71.65	レオパレス21のトランクルーム	67.04
4位	minikura	74.85	ライゼボックス	71.58	ハローストレージ	66.56
5位	-	-	加瀬のレンタルボックス	70.07	加瀬のレンタルボックス	66.12

今回、サービスを実際に利用したことがあり、個人の荷物を保管した経験がある全国20歳以上の人を対象に、2019年10月4日～10月15日の期間、トランクルームの「レンタル収納スペース」「コンテナ」「宅配型」各サービスの満足度について、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。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定。大きく9つの評価項目（「サイトの使いやすさ」「利便性」「セキュリティ」「コストパフォーマンス」「施設の性能」「施設の充実度」「保険・補償制度」「アクセスのよさ」「スタッフ」※宅配型は大きく6つの評価項目「サイト/アプリの使いやすさ」「利便性」「管理体制」「コストパフォーマンス」「メニューの豊富さ」「保険・補償制度」）を設定し、各項目の設問について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

※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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【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

新規発表の「宅配型」はe-BOX24

今回、初の発表となる『宅配型トランクルーム』ランキング。総合1位となったのは【e-BOX24（ストレージサービス株式会社 本社：大阪市西区）】でした。同社は全部で6つある評価項目のうち、「サイト/アプリの使いやすさ」「管理体制」「コストパフォーマンス」「メニューの豊富さ」「保険・補償制度」の5項目でも1位となりました。実際の利用者からは、「料金が低価格であり、問い合わせをした際のスタッフの対応も良かった（30代・男性）」「迅速丁寧で手厚いサービスと安心できる補償体制でよいと感じた（60代以上・女性）」などの声がありました。

総合2位は【ヨドクラウド物置（株式会社淀川製鋼所：大阪府中央区）】がランクイン。総合3位の【サマリーポケット（株式会社サマリー：東京都渋谷区）】は、評価項目の「利便性」で1位という結果となりました。

宅配型 評価項目別ランキングTOP3

サイト/アプリの使いやすさ			利便性			管理体制		
1位	e-BOX24	78.28	1位	サマリーポケット	77.31	1位	e-BOX24	77.21
2位	ヨドクラウド物置	76.67	2位	e-BOX24	77.20	2位	ヨドクラウド物置	76.54
3位	サマリーポケット	76.58	3位	ヨドクラウド物置	76.87	3位	サマリーポケット	75.61
コストパフォーマンス			メニューの豊富さ			保険・補償制度		
1位	e-BOX24	77.29	1位	e-BOX24	76.23	1位	e-BOX24	76.01
2位	ヨドクラウド物置	76.52	2位	ヨドクラウド物置	75.99	2位	ヨドクラウド物置	75.19
3位	minikura	75.40	3位	サマリーポケット	75.41	3位	サマリーポケット	73.44

※4位以下はサイトにて発表

「レンタル収納スペース」「コンテナ」はイナバボックスが2冠

今回の発表で「レンタル収納スペース」は11回目、「コンテナ」は8回目。両ランキングともに総合1位となったのは、【イナバボックス（イナバクリエイト株式会社：東京都大田区）】でした。同社は「コンテナ」ランキングではこれで6年連続の総合1位となります。評価項目別にみると、「レンタル収納スペース」では全9項目中、「サイトの使いやすさ」「コストパフォーマンス」を含む5項目と、地域別「関東」でも1位を獲得。また、「コンテナ」では全9項目中、「セキュリティ」「アクセスのよさ」などを含む8項目でも1位となっています。

実際の利用者からは、「レンタル収納サービス」について、「温度や湿度の管理が行き届いていて想像以上の設備でした。防犯カメラが設置してあり通路も明るい照明で夜遅い時間に利用しても安心感が有ります（20代・女性）」「サイトが見易い。設備による防犯性能がよい。保管収納施設が充実していて、プランが豊富である（40代・男性）」などのコメントがあり、「コンテナ」では「契約と実際に荷物を預けるまでのスピード感が想像以上に早く即日対応してもらったのは感動した（40代・男性）」「手続きが比較的簡単で、低料金で利用でき、設備も良好であった（60代以上・男性）」などの声が寄せられていました。

レンタル収納スペース 評価項目別ランキングTOP3

サイトの使いやすさ			利便性			セキュリティ		
1位	イナバボックス	75.03	1位	キュラーズ	79.04	1位	キュラーズ	80.91
2位	キュラーズ	70.82	2位	イナバボックス	77.86	2位	イナバボックス	79.14
3位	ハローストレージ	69.07	3位	ライゼボックス	76.21	3位	ハローストレージ	76.98
コストパフォーマンス			施設の性能			施設の充実度		
1位	イナバボックス	74.96	1位	キュラーズ	78.38	1位	キュラーズ	76.15
2位	キュラーズ	72.36	2位	イナバボックス	76.84	2位	イナバボックス	75.93
3位	ライゼボックス	71.03	3位	ハローストレージ	74.39	3位	ハローストレージ	72.73
保険・補償制度			アクセスのよさ			スタッフ		
1位	イナバボックス	73.35	1位	イナバボックス	73.44	1位	イナバボックス	74.19
2位	キュラーズ	70.65	2位	キュラーズ	70.49	2位	キュラーズ	72.42
3位	ハローストレージ	67.50	3位	ライゼボックス	69.81	3位	ライゼボックス	68.41

※4位以下はサイトにて発表

コンテナ 評価項目別ランキングTOP3

サイトの使いやすさ			利便性			セキュリティ		
1位	イナバボックス	70.64	1位	ハローストレージ	73.94	1位	イナバボックス	69.32
2位	レオパレス21のトランクルーム	68.70	2位	U-SPACE	73.83	2位	U-SPACE	66.41
3位	U-SPACE	67.94	3位	イナバボックス	73.81	3位	ハローストレージ	65.27
コストパフォーマンス			施設の性能			施設の充実度		
1位	イナバボックス	69.59	1位	イナバボックス	67.47	1位	イナバボックス	69.21
2位	レオパレス21のトランクルーム	67.70	2位	U-SPACE	65.94	2位	U-SPACE	67.23
3位	U-SPACE	67.30	3位	加瀬のレンタルボックス	64.40	3位	加瀬のレンタルボックス	66.18
保険・補償制度			アクセスのよさ			スタッフ		
1位	イナバボックス	66.47	1位	イナバボックス	70.29	1位	イナバボックス	68.90
2位	U-SPACE	63.55	2位	U-SPACE	68.25	2位	U-SPACE	68.44
3位	レオパレス21のトランクルーム	63.25	3位	レオパレス21のトランクルーム	67.89	3位	レオパレス21のトランクルーム	67.20

※4位以下はサイトにて発表

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 宅配型トランクルームランキング
<ul style="list-style-type: none"> ■回答者数： 618人 ■規定人数： 50人以上 ■調査企業数： 17社 ■定義： 以下の条件を満たす事業者を対象とする <ul style="list-style-type: none"> (1) 収納時および荷物取り出し時ともに宅配便形式で対応するシステムで運用している (2) 個人利用者向けサービスを展開している ■調査期間： 2019/10/04～2019/10/15 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 <ul style="list-style-type: none"> 条件：過去3年以内に宅配型タイプのトランクルームサービスを利用したことがあり、個人の荷物を保管した経験がある人 また、サービスに関する支払い金額を把握している人。ただし法人契約で個人の荷物を保管した場合は対象外とする ■URL： https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/delivery/
《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 トランクルーム レンタル収納スペースランキング
<ul style="list-style-type: none"> ■回答者数： 2,443人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 41社 ■定義： 以下の条件を満たす事業者を対象とする <ul style="list-style-type: none"> (1) ビル全体または特定フロアに店舗を構え、建物内に設置された個室や個人ロッカーなどで保管するシステムで運用している (2) 個人利用者向けサービスを展開している ■調査期間： 2019/10/04～2019/10/15、2018/10/12～2018/10/19、2017/10/19～2017/10/31 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 <ul style="list-style-type: none"> 条件：過去5年以内にレンタル収納スペースタイプのトランクルームを利用したことがあり、個人の荷物を保管した経験がある人 また、サービスに関する支払い金額を把握している人。ただし法人契約で個人の荷物を保管した場合は対象外とする ■URL： https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/rental-storage-space/
《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 トランクルーム コンテナランキング
<ul style="list-style-type: none"> ■回答者数： 1,944人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 12社 ■定義： 以下の条件を満たす事業者を対象とする <ul style="list-style-type: none"> (1) 個人コンテナを大型倉庫などで一括保管するシステム、または屋外に設置された個人コンテナで保管するシステムで運用している (2) 個人利用者向けサービスを展開している ■調査期間： 2019/10/04～2019/10/15、2018/10/12～2018/10/19、2017/10/19～2017/10/31 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国 <ul style="list-style-type: none"> 条件：過去5年以内にコンテナタイプのトランクルームを利用したことがあり、個人の荷物を保管した経験がある人 また、サービスに関する支払い金額を把握している人。ただし法人契約で個人の荷物を保管した場合は対象外とする ■URL： https://life.oricon.co.jp/rank-trunk-room/container/

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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【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