NEWS RELEASE

報道関係者各位（送付枚数：計４枚 ）

2021 年 1 月 4 日
株式会社 oricon ME

# 2021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
## サカイ引越センターが2008年以来13年ぶりの総合1位に
## アート引越センターが「近畿」で6年連続1位を獲得
## Akabou（赤帽）引越、“現場スタッフの対応”“作業内容“が80点以上の高評価

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『引越し会社』についての満足度調査を実施し、2021年1月4日（月）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（https://life.oricon.co.jp/）にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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それぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。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います。

**【全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」

**2021年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社 総合ランキング TOP5**

| | | | 評価項目 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 順位 | サービス名 | 得点 | 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 |
| 1位 | サカイ引越センター | 76.72 | 75.82 | 74.88 | 79.90 | 80.48 | 76.08 | 73.85 | 75.54 |
| 2位 | Akabou（赤帽）引越 | 76.68 | 76.34 | 77.37 | 80.62 | 81.69 | 71.46 | 69.74 | 78.12 |
| 3位 | 引越しは日通 | 76.28 | 76.13 | 75.07 | 79.45 | 79.85 | 74.34 | 73.08 | 75.36 |
| 4位 | アート引越センター | 75.97 | 75.85 | 74.50 | 79.15 | 79.21 | 75.36 | 72.62 | 74.56 |
| 5位 | アーク引越センター | 75.42 | 75.33 | 74.71 | 78.77 | 79.05 | 73.53 | 71.77 | 74.08 |

※6位以下はサイトにて掲載しております。　　黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です。

## ■【サカイ引越センター】が2008年以来13年ぶりの総合1位に

【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）】が13年ぶり（2008年以来）の総合1位となりました。評価項目別では、「オプションサービス」「補償内容」の2項目で1位に。

「補償内容」は今回で3年連続の1位となり、今回獲得した73.85点は、過去3年間で最高得点となりました。また、「作業内容」では80点以上の得点を獲得しており、実際の利用者からも“作業内容”へのコメントがみられ、高い評価の理由がうかがえます。

また部門別では、地域別「関東」「九州・沖縄」、家族構成別「単身者」でも1位を獲得しました。

※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および掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】　ml-cspr@oricon.jp　TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口　星／長谷川／奥田／田中

**～【サカイ引越センター】について 実際の利用者コメント～**

「初めての引っ越しで、よくわからなかったけど家具類など傷がつかないように、丁寧に梱包してくれて運んでくれて最後には、きちんと傷が無いかなどのチェックを怠らなかった（50 代・女性）」
「初めて利用しましたが、荷物の搬送に対して、出た少しの紙クズも手で払い拾ってくれました。とても丁寧です。大変重い荷物も運んでくれたのに、笑顔で対応してくれました（40 代・女性）」
「前もって余裕のある数の段ボール箱を持ってきていただき、包装資材もいただけた。時間には正確に来られてテキパキと運んでいただけた。また運ぶ前に冷蔵庫の傷とかの説明もあり安心できた（50 代・女性）」

以下、『引越し会社』において、2008年以来、13年ぶりの総合1位となった株式会社サカイ引越センター 代表取締役社長 田島哲康氏より、受賞コメントをいただきました。

## 《2021年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社 第1位》

### 株式会社サカイ引越センター 代表取締役社長 田島哲康氏より受賞コメント

この度は、2021年オリコン顧客満足度®調査 引越し会社ランキングにおいて、総合1位という評価をいただき、大変光栄です。また、サービスをご利用いただいておりますお客さまからの温かいご支持は非常にうれしく、日頃のご愛顧に感謝申し上げます。

私たちは、新しいサービスの開拓、人材教育などに積極的に取り組むことで、独自のノウハウを開発してまいりました。その結果として、新しいサービスについては、ホームページによる見積受付やお客様アンケートの導入など、これまでに業界初となる数々の取り組みを実装。人材教育については、自社の研修棟にて定期的な研修を行っているほか、スタッフを養成するマイスター制度や技術を競い合うコンテスト等を実施することで、全社一丸となってサービスを高め合っています。

我々の仕事は運送業ではなく、お客様の大切な想い出（宝物）を運ぶサービス業と捉え、これからも"サカイ品質"に磨きをかけていきたいと考えております。

また、総合2位の【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）】は、評価項目別「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」の5項目で1位に。特に、「現場スタッフの対応」「作業内容」は80点以上を獲得し、高い評価となりました。

部門別では、地域別「北海道」「東北」「中国・四国」、男女別「女性」、現場スタッフ「男性スタッフ」で1位となっています。

続いて総合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）】がランクイン。地域別「甲信越・北陸」で1位となっています。

**男女別ランキング TOP3**

| 男性 | | | 女性 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1位 | ベスト引越サービス | 76.65 | 1位 | Akabou（赤帽）引越 | 77.21 |
| 2位 | サカイ引越センター | 76.29 | 2位 | サカイ引越センター | 77.17 |
| 3位 | Akabou（赤帽）引越 | 76.07 | 3位 | 引越しは日通 | 77.12 |

**家族構成別ランキング TOP3**

| 単身者 | | | 家族 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1位 | サカイ引越センター | 76.38 | 1位 | ウェルカムバスケット | 80.11 |
| 2位 | Akabou（赤帽）引越 | 76.14 | 2位 | Akabou（赤帽）引越 | 77.89 |
| 3位 | アート引越センター | 75.95 | 3位 | 三八五引越センター | 77.79 |

**現場スタッフ別ランキング TOP3**

| 男性スタッフ | | |
|---|---|---|
| 1位 | Akabou（赤帽）引越 | 81.10 |
| 2位 | サカイ引越センター | 80.47 |
| 3位 | 引越しは日通 | 79.61 |

※4位以下はサイトにて掲載しております。

## 《地域別ランキング》各地域、連続1位の結果となり、継続して高い評価を獲得

## ■【アート引越センター】が「近畿」で6年連続1位を獲得

## 【Akabou（赤帽）引越】、「北海道」「東北」「中国・四国」の3ランキングで1位に

## 【ウェルカムバスケット】、「東海」で3年連続1位に

**地域別ランキング TOP3**

| 北海道 | | | 東北 | | | 関東 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1位 | Akabou（赤帽）引越 | 77.70 | 1位 | Akabou（赤帽）引越 | 77.81 | 1位 | サカイ引越センター | 76.47 |
| 2位 | ハート引越センター | 77.09 | 2位 | サカイ引越センター | 77.56 | 2位 | 引越しは日通 | 76.23 |
| 3位 | サカイ引越センター | 76.86 | 3位 | アート引越センター | 77.44 | 3位 | アート引越センター | 75.63 |
| **甲信越・北陸** | | | **東海** | | | **近畿** | | |
| 1位 | 引越しは日通 | 78.23 | 1位 | ウェルカムバスケット | 80.37 | 1位 | アート引越センター | 76.49 |
| 2位 | サカイ引越センター | 76.36 | 2位 | サカイ引越センター | 77.63 | 2位 | サカイ引越センター | 76.07 |
| 3位 | アーク引越センター | 74.75 | 3位 | アーク引越センター | 76.73 | 3位 | 引越しは日通 | 75.80 |
| **中国・四国** | | | **九州・沖縄** | | | | | |
| 1位 | Akabou（赤帽）引越 | 78.05 | 1位 | サカイ引越センター | 77.96 | | | |
| 2位 | 引越しは日通 | 77.68 | 2位 | Akabou（赤帽）引越 | 77.37 | | | |
| 3位 | アート引越センター | 77.50 | 3位 | ハート引越センター | 77.14 | | | |

※4位以下はサイトにて掲載しております。

### ■【Akabou（赤帽）引越】が「北海道」「東北」「中国・四国」の3ランキングで1位に

「北海道」で2年連続、「東北」「中国・四国」で初の1位となりました。「中国・四国」で獲得している78.05点は、2014-2015年からの発表以来、最高得点となっています。

### ■【サカイ引越センター】が「関東」「九州・沖縄」の2ランキングで1位に

総合1位の【サカイ引越センター】は、地域別ランキングでは「関東」で2年連続、「九州・沖縄」では2019年以来の1位となりました。

### ■【引越しは日通】が「甲信越・北陸」で2年連続1位に

今回【引越しの日通】が獲得した78.23点は、2017年から発表している「甲信越・北陸」では最高得点となりました。

### ■【ウェルカムバスケット】が「東海」で3年連続1位に

【ウェルカムバスケット（株式会社ウェルカムバスケット　本社：愛知県名古屋市）】が、「東海」で3年連続1位に。2020年に続き、80点以上を獲得しました。また、部門別の家族構成別「家族」でも80点台で1位となっており、地域に根付きながらファミリーからの支持も高い結果となりました。

### ■【アート引越センター】が「近畿」で6年連続1位に

「近畿」では、【アート引越センター（アートコーポレーション株式会社　本社：大阪府大阪市）】が2016年から6年連続1位となり、継続して高い評価を獲得しています。

**《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社**

■サンプル数： 12,567人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 30社
■定義：住居移動の際に、家具や荷物を運搬するサービスを取り扱っており、単身者・家族どちらの引越しにも対応している企業
■調査期間： 2020/07/31～2020/08/11、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：18～84歳 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
ただし、下記利用者は対象外とする
1）法人の事務所移転や大型荷物の搬送・搬入などでの利用
2）宅配便のみの利用
■URL： https://life.oricon.co.jp/rank_move/

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

# オリコン顧客満足度とは

✓これまで約 190 以上の調査ランキングを発表
✓累計 250 万人以上の回答を得た大規模調査
✓2006 年より蓄積された膨大な調査データを保有

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した"本当に満足するサービス"を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

## ～そして 2021 年 8 月、オリコン顧客満足度は事業開始から 15 周年を迎えます～

弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

- ■**「オリコン顧客満足度®」公式サイト** ⇒https://life.oricon.co.jp/
- ■**「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について** ⇒https://cs.oricon.co.jp/method/
- ■**オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」** ⇒https://cs.oricon.co.jp/michitari/
- ■**ニュースリリース一覧** ⇒https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/

※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および掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】　ml-cspr@oricon.jp　TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口　星／長谷川／奥田／田中