

**2023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****【引越しは日通】が2年連続総合1位 とくに「引越しスタッフの作業内容」で高評価
【Akabou（赤帽）引越】は「コストパフォーマンス」で11年連続1位に**

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『引越し会社』についての満足度調査を実施し、2023年1月4日（水）14時にその結果を「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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。

**《TOPICS》**

- 【引越しは日通】が2年連続総合1位に
とくに「引越しスタッフの作業内容」で高評価
- 【ハトのマークの引越センター】総合2位にランクアップ
“スタッフ”への評価が上昇傾向に
- 【Akabou（赤帽）引越】、
評価項目「コストパフォーマンス」で11年連続1位を獲得

2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合TOP5
引越し会社(回答者数:12,047名)

順位	サービス名	得点
1位	引越しは日通	76.5
2位	ハトのマークの引越センター	76.1
3位	Akabou(赤帽)引越	75.3
4位	サカイ引越センター	75.2
5位	アート引越センター	74.9

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)*総合得点は、評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、
他者推奨得点を加味して算出しています。

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。

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は192、延べ326万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年1月時点）

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。

▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

■【引越しは日通】が2年連続総合1位に とくに「引越しスタッフの作業内容」で高評価

過去5年以内に引越し会社を利用して引越しを行った（※法人の事務所移転や大型荷物の搬送・搬入などでの利用、宅配便のみの利用は除く）全国の男女12,047名から回答を聴取した『引越し会社』の満足度調査。

2008年度の調査開始から16回目の調査となる今回は【引越しは日通（日本通運株式会社 本社：東京都千代田区）】が、昨年に続いて2年連続総合1位を獲得しました。

全7つの評価項目では、「営業スタッフの対応」「引越しスタッフの対応」「引越しスタッフの作業内容」「補償内容」の4項目で1位に。

とくに、「引越しスタッフの手際のよさ・作業の丁寧さ」などを評価した「引越しスタッフの作業内容」は80.0点ととくに高い評価となりました。

そのほか部門では、男女別「女性」、地域別「甲信越・北陸」「近畿」「中国・四国」で1位となっています。「甲信越・北陸」では、2020年から4年連続で1位を獲得しています。



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
引越し会社(回答者数:12,047名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	引越しは日通	76.5
↑2位	4位	ハトのマークの引越センター	76.1
3位	3位	Akabou(赤帽)引越	75.3
↓4位	1位	サカイ引越センター	75.2
5位	5位	アート引越センター	74.9
6位	6位	アーク引越センター	74.1
7位	7位	アリさんマークの引越社	73.8
8位	8位	ハート引越センター	73.3
9位	9位	引越のプロロ	71.4
↑9位	11位	ファミリー引越センター	71.4

※9位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

～【引越しは日通】について 実際の利用者コメント～

「スタッフの方が親切丁寧にテキパキ対応してくれた。梱包や運び出しも慎重に行なってくれた。予定より荷物が多くなってしまったが嫌な顔をせず対応してくれました（30代・女性）」

「営業の方も親身になり一生懸命だったし、作業員の方も丁寧に仕事をしてくれた（40代・男性）」

「天気が悪く、大雨だったにもかかわらず、5人も来てくださり、丁寧に運んでくださりました。

思っていたより価格も安く、ダンボールも、無料で全部回収していただき、大変助かりました（30代・女性）」

■【ハトのマークの引越センター】総合2位にランクアップ “スタッフ”への評価が上昇傾向に

総合2位の【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 本部：東京都千代田区）】は、昨年総合4位からランクアップ。評価項目「提案プラン」「オプションサービス」の2項目で1位を獲得しているほか、「営業スタッフの対応」「引越しスタッフの対応」「引越しスタッフの作業内容」においても点数を伸ばしてきており、人的な部分での評価が上がっている傾向にあり、実際に“スタッフの対応”に関する満足の声がみられました。そのほか、部門の「男性」「関東」でも1位となっています。

～【ハトのマークの引越センター】について 実際の利用者コメント～

「担当者の対応が良かった。見積りや段ボールが足りなくて連絡したときも迅速に対応してくれた（50代・女性）」

「価格が安い。対応に柔軟性がある。臨機応変に対応してくれる（20代・男性）」

「予算を安くおさえたかった為、時間を指定せずをお願いしたが、前日にちゃんと目安の時間の連絡がきた。

荷造りが開始時刻に間に合っていなかったが、荷造りも手伝ってくれた（30代・女性）」

■【Akabou（赤帽）引越】、評価項目「コストパフォーマンス」で11年連続1位を獲得

総合3位にランクインとなった【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、“サービスに対する価格の納得感”などを評価した「コストパフォーマンス」で2013年から11年連続で1位と継続して高い評価を獲得しました。

～【Akabou（赤帽）引越】について 実際の利用者コメント～

「とても安価なのに時間のかかる搬送もやってくれた（40代・女性）」

「スタッフが親切で、洗濯機のホースを繋げてくれたり、無料で衣装ケースを貸してくれた。そしてサービスが良いわりに値段がとても安い（30代・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 引越し会社 評価項目別ランキングTOP3

営業スタッフの対応			提案プラン			引越しスタッフの対応		
1位	引越しは日通	76.6	1位	ハトのマークの引越センター	76.6	1位	引越しは日通	79.7
2位	ハトのマークの引越センター	76.3	2位	引越しは日通	75.8	2位	サカイ引越センター	79.1
3位	アート引越センター	75.9	3位	Akabou(赤帽)引越	75.7	3位	Akabou(赤帽)引越	79.0
引越しスタッフの作業内容			オプションサービス			補償内容		
1位	引越しは日通	80.0	1位	ハトのマークの引越センター	75.2	1位	引越しは日通	73.2
2位	Akabou(赤帽)引越	79.9	2位	サカイ引越センター	74.2	2位	ハトのマークの引越センター	72.7
3位	サカイ引越センター	79.4	3位	アート引越センター	74.0	3位	サカイ引越センター	72.5
3位	ハトのマークの引越センター	79.4	3位	引越しは日通	74.0	3位	引越しは日通	76.1

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 引越し会社 部門別ランキングTOP3

男女別

男性			女性		
1位	ハトのマークの引越センター	76.1	1位	引越しは日通	77.4
2位	引越しは日通	75.9	2位	ハトのマークの引越センター	76.3
3位	サカイ引越センター	74.9	3位	Akabou(赤帽)引越	75.7

地域別

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
1位	サカイ引越センター	78.3	1位	サカイ引越センター	78.1	1位	ハトのマークの引越センター	77.5	1位	引越しは日通	76.9
2位	引越しは日通	77.4	2位	引越しは日通	77.4	2位	引越しは日通	76.7	2位	サカイ引越センター	75.6
3位	アート引越センター	77.3	3位	アート引越センター	75.9	3位	アクティブ感動引越センター	76.2	3位	アーク引越センター	74.6
東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
1位	ウェルカムバスケット	80.3	1位	引越しは日通	76.2	1位	引越しは日通	79.0	1位	Akabou(赤帽)引越	76.5
2位	ハート引越センター	75.1	2位	アーク引越センター	74.1	2位	Akabou(赤帽)引越	75.8	2位	サカイ引越センター	76.0
3位	アート引越センター	74.5	3位	アート引越センター	73.9	3位	サカイ引越センター	75.5	3位	アート引越センター	75.5

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体：株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

■「単身者」部門は【ヤマトホームコンビニエンス】が2年連続1位、 「家族」部門は【ウェルカムバスケット】が3年連続1位に

家族構成別ランキングは、「単身者」と「家族」の2項目で構成されています。

(※「単身者」部門：単身で引越した人を対象／
「家族」部門：夫婦（カップル）や家族で引越した人を対象)

結果は、「単身者」部門では【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株式会社 本社：東京都中央区）】が、昨年に続き2年連続1位に。

「家族」部門では【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：愛知県名古屋市中区）】が2021年から3年連続で1位と継続的に高い満足度を獲得しています。

家族構成別ランキングTOP3

単身者			家族		
1位	ヤマトホームコンビニエンス	76.5	1位	ウェルカムバスケット	80.9
2位	引越しは日通	76.1	2位	ハトのマークの引越センター	77.8
3位	アート引越センター	75.6	3位	Akabou(赤帽)引越	77.0
			3位	引越しは日通	77.0

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体：株式会社oricon ME(2023年1月4日発表)

～【ヤマトホームコンビニエンス】について 実際の利用者コメント～

「単身の引越しだとどの会社よりも値段が安く、従業員の方もとても親切でした（20代・女性）」
「単身だったため荷物も少なかったこともあり、信頼できるヤマトで価格も安価だった（40代・男性）」

～【ウェルカムバスケット】について 実際の利用者コメント～

「迅速、丁寧、お得感！接客態度もフレンドリーで気持ちよく引越しが出来た（60代以上・男性）」
「営業マンがとても素晴らしかった。ホテルマンのような身だしなみや言葉遣いに感動しました（50代・女性）」

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社

- ランキング発表日：2023/01/04 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
 - サンプル数：12,047人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：27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：2022/08/12～2022/08/22、2021/08/17～2021/08/23、2020/07/31～2020/08/11
 - 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/
-

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン」「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻