

## 2024年 オリコン顧客満足度®調査 12,274名が回答した満足度の高い『引越し会社』ランキング

【ハトのマークの引越センター】と【引越しは日通】が同点総合1位

【ハトのマークの引越センター】は8年ぶり2度目、【引越しは日通】は3年連続での獲得

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、2024年1月4日（木）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。



本調査は、過去5年以内に引越し会社を利用して引越しを行った全国の男女12,274人を対象に、インターネットによるアンケートを実施しました。調査対象企業は、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30社となります。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度を聴取。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」「部門別」にランキングを発表しています。



2024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:12,274名)

順位	サービス名	得点
1位	ハトのマークの引越センター	75.9
1位	引越しは日通	75.9
3位	アップル引越センター	75.5
4位	サカイ引越センター	75.1
5位	Akabou(赤帽)引越	75.0

※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(2024年1月4日発表)

### 《TOPICS》

- 【ハトのマークの引越センター】と【引越しは日通】が同点総合1位  
【ハトのマークの引越センター】は8年ぶり2度目の総合1位に  
【引越しは日通】は3年連続総合1位に
- 【アップル引越センター】は初ランクインで総合3位に コスパ&見積り内容でとくに高評価

### ＜新規発表＞ 主要都市別ランキング

- 【サカイ引越センター】は「千葉県」「福岡県」など、全11項目中5項目で1位
- 【ウェルカムバスケット】は「愛知県」で堂々の1位

### ＜ランキング構成＞

■総合 ■評価項目別 「営業スタッフの対応」「見積り」「引越しスタッフの対応」「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」「コストパフォーマンス」 ■部門別 「男女別」「地域別」「主要都市別」「家族構成別」

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

## ■【ハトのマークの引越センター】と【引越しは日通】が同点総合1位

2007年度の調査開始から18回目の調査となる今回は【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）】と【引越しは日通（日本通運株式会社 本社：東京都千代田区）】が、同点で総合1位となりました。

【ハトのマークの引越センター】は、**8年ぶり2度目**<sup>※1</sup>の**総合1位**を獲得しました。（※1：2016年、2024年）

全7つの評価項目別では、「営業スタッフの対応」「見積り」「オプションサービス」の3項目で1位に。なかでも、「見積り」<sup>※2</sup>「オプションサービス」の2項目では昨年につづき**2年連続1位**と高評価となりました。

（※2：2023年まで「提案プラン」として発表）

【引越しは日通】は、2022年から**3年連続総合1位**を獲得しました。評価項目別では、「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3項目で**2年連続1位**と継続して高い評価に。部門別では男女別「女性」、地域別「近畿」「中国・四国」でそれぞれ3年連続1位となりました。

2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
引越し会社(回答者数:12,274名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	ハトのマークの引越センター	75.9
1位	1位	引越しは日通	75.9
3位	-	アップル引越センター	75.5
4位	4位	サカイ引越センター	75.1
↓ 5位	3位	Akabou(赤帽)引越	75.0
↓ 6位	5位	アート引越センター	74.6
↓ 7位	6位	アーク引越センター	74.4
↓ 8位	7位	アリさんマークの引越社	73.9
↓ 9位	8位	ハート引越センター	73.7
↓ 10位	9位	ファミリー引越センター	72.5

※10位までの成立・発表となります  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)

### ～【ハトのマークの引越センター】 利用者の声～

「相見積もりをして、圧倒的に安かった。対応は非常に良かった（60代以上・男性）」

「大型の廃棄荷物を予算内で廃棄してくれた（60代以上・女性）」

「荷物の梱包もお願いしたが、手早く、丁寧な作業で安心感がありました。また大型の家具、家電の搬出、搬入も丁寧でした（30代・女性）」

「時間の正確さ、梱包資材の無償サービスが良かった（50代・男性）」

### ～【引越しは日通】 利用者の声～

「引越し作業の搬出に来たスタッフは皆丁寧で作業も段取りよく丁寧な仕事をしてくれた（50代・女性）」

「繁忙期でも比較的安価であり、テキパキ荷物を運んでくれてコスト以上にサービスが良かった（20代・男性）」

「ネットで申し込みができた。プランの提案があって、作業が早かったのが良かった（40代・女性）」

「繁忙期であったが、見積り～契約成立から引越し作業までスムーズに流れていった（50代・男性）」

## ■【アップル引越センター】は初ランクインで総合3位に コスパ&見積り内容でとくに高評価

【アップル引越センター（株式会社アップル 本社：東京都中央区）】は今回初めてランキングにランクインし、総合3位を獲得しました。評価項目別では「コストパフォーマンス」と、部門では男女別「男性」で1位と高い評価となりました。そのほか、「見積り」「オプションサービス」で2位となっています。

「コストパフォーマンス」と「見積り」で上位を獲得していることから、ユーザーの希望予算を意識したプラン内容や価格に対するサービスといった部分でとくに評価されており、実際の利用者からも「コスパ」や「見積り内容」に関する満足の声がみられました。

### ～【アップル引越センター】 利用者の声～

「とにかく、接客も良いし、作業自体も良かったので、割安感があった（40代・男性）」

「ネットで手配ができ引越し直前にもお知らせがあり忙しくても利用しやすかった（40代・女性）」

「費用が非常に安価な上に、洗濯機の設置やダンボールの準備等、サービスが行き届いていた（40代・女性）」

「見積もりと日取りが他社より簡単でかつ安かった。不用品の回収サービスが便利だった（30代・女性）」

「引越代金が予算内に収まった。スタッフのチームワークが良く、テキパキしていて気持ち良かった（50代・女性）」

■「東海」は【ウェルカムバスケット】が6年連続、「九州・沖縄」は【Akabou（赤帽）引越】が3年連続、「関東」は【アクティブ感動引越センター】が初の1位に

地域別ランキングでは、【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）】が「東海」で6年連続1位と継続して高い評価となりました。同社は家族構成別※「家族」部門でも4年連続1位を獲得しています。（※「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3年連続1位）

「関東」では【アクティブ感動引越センター（恵実物流株式会社 本社：東京都府中市）】が初の1位、「九州・沖縄」では【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）】が3年連続1位となりました。

また、【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「東北」で3年連続1位、【アート引越センター（アート引越センター株式会社 本社：大阪府大阪市）】は、「北海道」「甲信越・北陸」の2部門で1位となりました。

2024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

営業スタッフの対応			見積り			引越しスタッフの対応			引越しスタッフの作業内容		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ハトのマークの引越センター	76.9	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	79.2	1位	引越しは日通	79.6
2位	引越しは日通	76.4	2位	アップル引越センター	76.1	2位	Akabou(赤帽)引越	78.9	2位	Akabou(赤帽)引越	79.4
3位	サカイ引越センター	75.8	3位	Akabou(赤帽)引越	75.6	2位	サカイ引越センター	78.9	3位	サカイ引越センター	79.0
									3位	ハトのマークの引越センター	79.0

オプションサービス			補償内容			コストパフォーマンス		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ハトのマークの引越センター	74.4	1位	引越しは日通	73.0	1位	アップル引越センター	76.6
2位	アップル引越センター	74.1	2位	ハトのマークの引越センター	72.4	2位	Akabou(赤帽)引越	76.2
3位	引越しは日通	73.6	3位	サカイ引越センター	72.1	2位	ハトのマークの引越センター	76.2

※上記順位以降はサイトに掲載してあります  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)

2024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

男女別ランキング				家族構成別ランキング				
男性		女性		単身者		家族		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アップル引越センター	77.4	1位	引越しは日通	76.8	1位	ヤマトホームコンビニエンス	76.2
2位	ハトのマークの引越センター	75.8	2位	ハトのマークの引越センター	76.3	2位	三八五引越センター	75.5
3位	引越しは日通	75.4	2位	ベスト引越サービス	76.3	3位	引越しは日通	75.4
						3位	ウェルカムバスケット	78.9
						2位	ハトのマークの引越センター	77.3
						3位	引越しは日通	76.9

地域別ランキング

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アート引越センター	77.2	1位	サカイ引越センター	77.1	1位	アクティブ感動引越センター	78.3	1位	アート引越センター	76.1
2位	引越しは日通	76.7	2位	引越しは日通	76.6	2位	ハトのマークの引越センター	76.0	2位	引越しは日通	75.9
3位	サカイ引越センター	76.6	3位	アーク引越センター	76.4	3位	引越しは日通	75.8	3位	アーク引越センター	75.6

  

東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ウェルカムバスケット	78.7	1位	引越しは日通	76.4	1位	引越しは日通	78.5	1位	Akabou(赤帽)引越	76.1
2位	アート引越センター	75.0	2位	アーク引越センター	74.3	2位	サカイ引越センター	75.2	2位	アート引越センター	75.7
3位	アート引越センター	74.8	2位	サカイ引越センター	74.3	3位	アート引越センター	74.2	2位	引越しは日通	75.7

※上記順位以降はサイトに掲載してあります  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)



## <新規発表> 主要都市別ランキング

**POINT① 【サカイ引越センター】は「千葉県」「福岡県」など、全11項目中5項目で1位**

**POINT② 【ウェルカムバスケット】は「愛知県」で堂々の1位**

今回、新規発表となる「主要都市別ランキング」では、総合4位の【サカイ引越センター】が、「千葉県」「神奈川県」「京都府」「広島県」「福岡県」の全11項目中5項目で1位を獲得しました。

【ウェルカムバスケット】は、「愛知県」部門で2位以下と3.5pt以上の点差をつけて1位（78.9点）を獲得し、地場企業としての強さがみられました。

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 引越し会社 主要都市別ランキング

埼玉県			千葉県			東京都			神奈川県		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アート引越センター	74.6	1位	サカイ引越センター	76.1	1位	引越しは日通	76.1	1位	サカイ引越センター	75.7
2位	サカイ引越センター	74.4	2位	アート引越センター	75.5	2位	サカイ引越センター	75.6	2位	ハート引越センター	75.4
3位	アリさんマークの引越社	72.7	3位	アリさんマークの引越社	74.1	2位	ハートのマークの引越センター	75.6	3位	引越しは日通	74.3
※「埼玉県」は3位までの成立・発表となります			※「千葉県」は3位までの成立・発表となります								
静岡県			愛知県			京都府			大阪府		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アリさんマークの引越社	73.4	1位	ウェルカムバスケット	78.9	1位	サカイ引越センター	76.5	1位	引越しは日通	75.9
2位	サカイ引越センター	73.3	2位	アート引越センター	75.4	2位	アリさんマークの引越社	74.8	2位	サカイ引越センター	74.1
※「静岡県」は2位までの成立・発表となります			3位	ハート引越センター	74.8	※「京都府」は2位までの成立・発表となります			3位	アーク引越センター	73.6
兵庫県			広島県			福岡県					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	アリさんマークの引越社	74.8	1位	サカイ引越センター	75.8	1位	サカイ引越センター	75.2			
2位	サカイ引越センター	73.1	2位	アート引越センター	73.6	2位	アート引越センター	74.7			
※「兵庫県」は3位までの成立・発表となります			※「広島県」は2位までの成立・発表となります			3位	アリさんマークの引越社	73.8			
						※「福岡県」は3位までの成立・発表となります					

※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(2024年1月4日発表)

### 《調査概要》 2024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：2024/01/04 ■ 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：12,274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：2023/08/07～2023/08/17、2022/08/12～2022/08/22、2021/08/17～2021/08/23
- 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/](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®広報窓口