

引越し定点調査 2018年6月5日発行

株式会社エイチーム引越し侍(本社:愛知県名古屋市、代表取締役社長:熊澤博之)は、引越しに関する動向の把握を目的として、当社サービス利用者を対象にアンケート調査を実施しております。「引越し定点調査」では、当アンケート結果を年4回、集計して報告いたします。この度、2018年1~3月(※)の結果がまとまりましたので、概要をご報告いたします。※一部の項目において、調査期間が異なる場合がございます。

株式会社エイチーム引越し侍

調査サマリ

本調査結果は、「単身」「家族」「オフィス」という3つの引越し区分に分けて集計をしております。各項目の調査・集計方法については、下記に記載の個別の頁をご覧ください。また、P.12以降にて各調査項目の回答件数を掲載しております。

■ 全国平均引越し金額 P.2~3

- 1月の「オフィス」を除き、全国平均引越し金額が昨年比で上昇
- 昨年比の金額上昇率は3月が高く、人手不足による料金高騰と考えられる

■ 都道府県別平均引越し金額 P.4~5

- 「単身」「家族」とも、繁忙期と通常期の金額差は北海道が最大
- 「単身」の北海道では、繁忙期が通常期の3倍の金額に

■ エリア別平均引越し金額(繁忙期) P.6

- 「単身」「家族」とも、全国的に平均引越し金額の上昇が見られた
- 「単身」は 北海道エリアの平均引越し金額が最も高い
- 「家族」は中国・四国エリアの平均引越し金額が最も高い

■ 引越し会社ユーザー満足度ランキング P.7~10

- 大手引越し会社では、サカイ引越センターがすべての区分で1位
- 地域密着引越し会社では、区分ごとに上位3社がすべて異なる結果に

■ 引越し会社の決定理由 P.11

- 「単身」は、価格の安さを重視するユーザーが60%超え
- 「家族」は、価格だけでなく訪問時や電話連絡時の対応も重視する傾向に

<本件に関するお問い合わせ先> Fax:052-747-5560 Mail:h-info@a-tm.co.jp



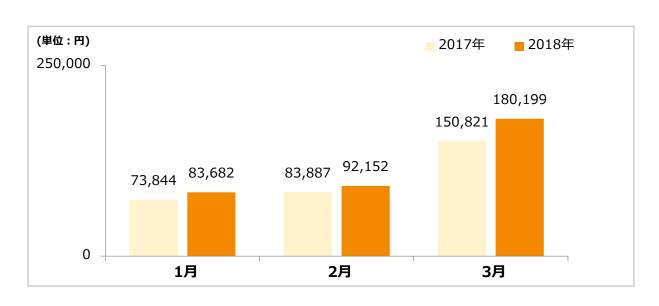
全国平均引越し金額

2018年1~3月の全国平均引越し金額を「単身」「家族」「オフィス」という3つの区分に分けて、昨年比で集計しております。区分別にみると、1月の「オフィス」を除き、平均引越し金額が昨年比で4~20%上昇している結果となりました。特に、3月は「単身」「家族」とも昨年と比較して、平均引越し金額の上昇率が高く、メディアでも話題になっていた「引越し料金高騰」が見られました。

単身



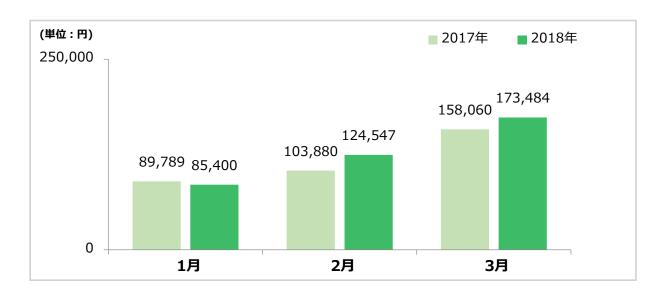
家族





全国平均引越し金額

オフィス



■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 その回答をもとに集計しております。各区分の回答件数は下記の通りです。

上単身 2017年1~3月:4,889件 2018年1~3月:4,604件 □家族 2017年1~3月:2,883件 2018年1~3月:2,711件 □オフィス 2017年1~3月:64件 2018年1~3月:93件

・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。



都道府県別平均引越し金額

「単身」の都道府県別平均引越し金額(同一都道府県発着のみ対象)を、通常期・繁忙期に分けて集計しております。通常期と繁忙期の金額差は、北海道、福島県、宮城県の順に大きくなりました。特に北海道は、繁忙期の金額が通常期に対して3倍を超え、全国で最高金額の145,989円となっており、引越し金額の高騰が伺えます。なお、回答件数が5件未満の都道府県については「-」で表記しております。

単身

単位:円

都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期
北海道	47,143	145,989	石川県	191,867	-	岡山県	34,539	-
青森県	-	-	福井県	-	-	広島県	52,207	57,857
岩手県	59,093	-	山梨県	53,000	-	山口県	-	-
宮城県	39,562	94,213	長野県	-	-	徳島県	46,429	-
秋田県	-	-	岐阜県	72,625	-	香川県	-	-
山形県	-	-	静岡県	57,859	121,360	愛媛県	42,964	-
福島県	51,140	138,333	愛知県	47,769	98,662	高知県	-	-
茨城県	58,073	112,945	三重県	74,150	-	福岡県	41,213	55,080
栃木県	-	-	滋賀県	-	-	佐賀県	-	-
群馬県	-	-	京都府	36,049	80,000	長崎県	64,751	-
埼玉県	45,197	83,752	大阪府	45,521	64,352	熊本県	33,927	-
千葉県	43,934	72,571	兵庫県	43,949	68,944	大分県	46,345	-
東京都	40,720	60,841	奈良県	45,263	-	宮崎県	-	-
神奈川県	46,674	77,927	和歌山県	-	-	鹿児島県	57,221	-
新潟県	47,647	98,733	鳥取県	-	-	沖縄県	-	48,143
富山県	47,256	-	島根県	-	-			

■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 「単身」の回答結果を集計しております。

└通常期 2018年1月1日~3月19日:1,812件 └繁忙期 2018年3月20日~4月10日:425件

- ・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。
- ・引越し金額の回答データが5件以上収集できた都道府県のみ、平均引越し金額を掲載しております。
- ・都道府県別の回答件数についてはP.12をご覧ください。



都道府県別平均引越し金額

「家族」の都道府県別平均引越し金額(同一都道府県発着のみ対象)を、通常期・繁忙期に分けて集計しております。通常期と繁忙期の金額差は、北海道、栃木県、新潟県の順に大きくなり、上記3道県については、繁忙期の平均引越し金額が通常期の2倍を超えております。

回答件数が5件未満の都道府県については「-|で表記しております。

家族

単位:円

都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期
北海道	68,563	169,683	石川県	-	-	岡山県	106,800	-
青森県	102,000	-	福井県	-	-	広島県	83,472	166,667
岩手県	67,416	-	山梨県	-	-	山口県	101,909	-
宮城県	74,643	144,800	長野県	64,844	-	徳島県	-	-
秋田県	-	-	岐阜県	82,443	91,250	香川県	58,940	-
山形県	80,016	-	静岡県	78,751	123,569	愛媛県	61,238	-
福島県	79,486	-	愛知県	91,875	153,917	高知県	-	-
茨城県	80,994	97,312	三重県	78,721	115,904	福岡県	82,861	106,754
栃木県	56,094	126,875	滋賀県	91,133	-	佐賀県	72,996	_
群馬県	85,782	165,867	京都府	95,357	174,920	長崎県	77,844	-
埼玉県	92,687	150,170	大阪府	87,563	143,320	熊本県	63,926	-
千葉県	93,243	122,771	兵庫県	83,262	126,706	大分県	80,455	-
東京都	99,795	166,205	奈良県	62,500	-	宮崎県	-	-
神奈川県	88,971	165,605	和歌山県	92,523	-	鹿児島県	72,964	-
新潟県	60,319	123,600	鳥取県	-	-	沖縄県	54,753	-
富山県	84,714	-	島根県	83,200	-			

■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 「家族」の回答結果を集計しております。

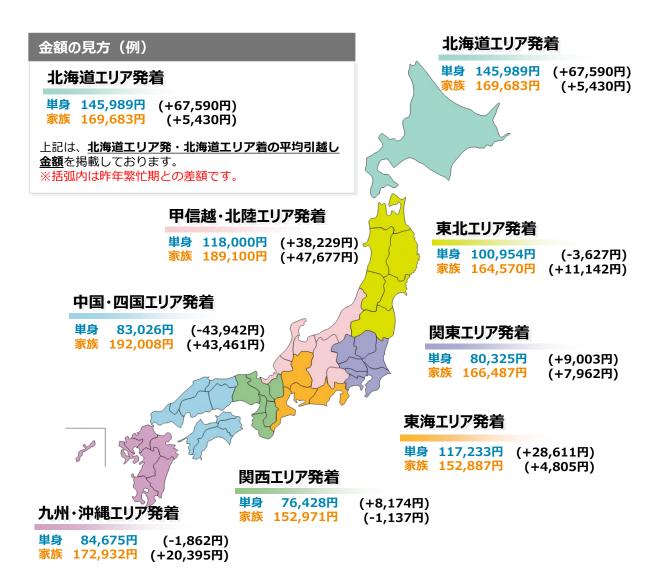
└通常期 2018年1月1日~3月19日:1,691件 └繁忙期 2018年3月20日~4月10日:423件

- ・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。
- ・引越し金額の回答データが5件以上収集できた都道府県のみ、平均引越し金額を掲載しております。
- ・都道府県別の回答件数についてはP.13をご覧ください。



エリア別平均引越し金額(繁忙期)

2018年繁忙期の平均引越し金額をエリア別に集計しております。「単身」は 北海道エリア、「家族」は中国・四国エリアの平均引越し金額が最も高い結果となりました。昨年比では「単身」「家族」とも全国的に金額の上昇が見られ、「単身」は北海道エリア、「家族」は甲信越・北陸エリアの金額の上昇幅が一番大きい結果となりました。



■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、2018年3月20日〜4月10日に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、その回答をもとに集計しております。各区分の回答件数は下記の通りです。

└単身2017年3月20日~4月10日:743件2018年3月20日~4月10日:833件√家族2017年3月20日~4月10日:639件2018年3月20日~4月10日:595件

- ・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。
- ・引越し金額の回答データが5件以上収集できたエリアのみ、平均引越し金額を掲載しております。
- ・エリア別の回答件数およびエリアに含む都道府県についてはP.14をご覧ください。



引越し会社ユーザー満足度ランキング

大手引越し会社・地域密着引越し会社という2つの区分にて、引越し会社ユーザー満足度 ランキングを掲載しております。ランキングは、ユーザーが利用した引越し会社につい て評価し、その結果を集計した「総合点」の平均点数が高い順に順位をつけております。 「総合点」は、下記に記載の4項目を5点満点で各ユーザーが評価し、各項目の平均点を 合計した数値となります。なお、大手引越し会社は、売上高50億円以上(※2015年2月時点)の 会社を対象とし、地域密着引越し会社はそれ以外の会社を対象としております。

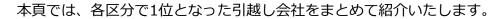
また、次頁以降で掲載しているランキング表の評価項目は、以下の通りとなります。

・受付:受付時のスタッフの対応を評価する項目

・訪問:訪問見積もり時のスタッフの対応を評価する項目

・作業員:引越し当日の作業員の対応を評価する項目

・スピード:引越し時の作業スピードを評価する項目





単身

順位	区分	サービス名	地域	総合点
1	大手引越し会社	サカイ引越センター	全国	17.20
1	地域密着引越し会社	シティ引越センター	関西	19.01

家族

順位	区分	サービス名	地域	総合点
1	大手引越し会社	サカイ引越センター	全国	17.30
1	地域密着引越し会社	中村引越センター	九州	18.50

オフィス

順位	区分	サービス名	地域	総合点
1	大手引越し会社	サカイ引越センター	全国	17.30
1	地域密着引越し会社	ザジャパニーズスピリット	関西	19.01



【単身】引越し会社ユーザー満足度ランキング

大手引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	サカイ引越センター	全国	17.20	4.16	4.18	4.38	4.48
2	アート引越センター	全国	17.11	4.18	4.13	4.38	4.42
3	アーク引越センター	全国	17.01	4.14	4.09	4.29	4.49
4	アリさんマークの 引越社	全国	16.81	4.05	4.11	4.29	4.36
5	ハート引越センター	全国	16.72	4.15	4.15	4.09	4.33

地域密着引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	シティ引越センター	関西	19.01	4.55	4.64	4.91	4.91
2	まつり引越サービス	関東	18.96	4.60	4.68	4.76	4.92
3	はこび一引越センター	関西	18.80	4.53	4.80	4.60	4.87
4	引越しのシード	関東	18.28	4.52	4.38	4.62	4.76
5	東京ムービング	関東	18.14	4.40	4.34	4.64	4.76
6	引越し本舗	北陸・ 甲信越	18.12	4.48	4.41	4.56	4.67
7	らく一だ引越センター	関東	18.06	4.50	4.53	4.60	4.43
8	ザジャパニーズスピリット	関西	18.05	4.33	4.39	4.61	4.72
9	コスコス引越センター	九州	18.02	4.51	4.45	4.44	4.62
10	レジェンド引越サービス	関西	18.01	4.31	4.39	4.56	4.75



【家族】引越し会社ユーザー満足度ランキング

大手引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	サカイ引越センター	全国	17.30	4.16	4.18	4.49	4.47
2	アート引越センター	全国	17.16	4.17	4.24	4.41	4.34
3	アーク引越センター	全国	16.95	3.94	4.16	4.41	4.44
4	アリさんマークの引越社	全国	16.68	3.98	4.12	4.23	4.35
5	ハート引越センター	全国	16.61	4.05	4.28	3.97	4.31

地域密着引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	中村引越センター	九州	18.50	4.60	4.40	4.60	4.90
2	介護・福祉の引越専門 N y エヌワイサービス	九州	18.46	4.38	4.72	4.69	4.67
3	グッド引越センター	北海道	18.30	4.77	4.69	4.38	4.46
4	愛知引越センター	東海	18.23	4.39	4.52	4.71	4.61
5	ザジャパニーズスピリット	関西	18.07	4.33	4.58	4.58	4.58
6	トムスエンタープライズ	関東	18.09	4.27	4.45	4.55	4.82
7	アクティブ感動引越センター	関東・ 甲信越	17.90	4.37	4.37	4.42	4.74
8	エール引越センター	北海道	17.81	4.36	4.36	4.45	4.64
9	豊田引越センター	関東	17.80	4.20	4.50	4.50	4.60
10	くらうど引越センター	東北	17.53	4.23	4.54	4.38	4.38



【オフィス】引越し会社ユーザー満足度ランキング

大手引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	サカイ引越センター	全国	17.30	4.26	4.21	4.42	4.41
2	アリさんマークの引越社	全国	17.23	4.18	4.29	4.38	4.38
3	福山通運 東京引越センター	関東・ 甲信越	16.55	4.11	4.00	4.11	4.33

地域密着引越し会社

順位	サービス名	地域	総合点	受付	訪問	作業員	スピード
1	ザジャパニーズスピリット	関西	19.01	4.63	4.75	4.88	4.75
2	引越のプロロ	北海道	17.94	4.40	4.57	4.47	4.50
3	メリー引越サービス	関東・ 甲信越	17.31	4.23	4.46	4.31	4.31
4	LIVE引越サービス	関東	17.25	4.00	4.25	4.50	4.50
5	スタームービング	関東	17.17	4.11	3.89	4.50	4.67
6	マイスター引越センター	関西	17.00	4.06	4.12	4.41	4.41
7	介護・福祉の引越専門 N y エヌワイサービス	九州	16.64	4.13	4.00	4.13	4.38
8	ワンツーランド	東海	15.63	3.63	3.75	4.00	4.25

■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、区分別に回答結果を集計しております。

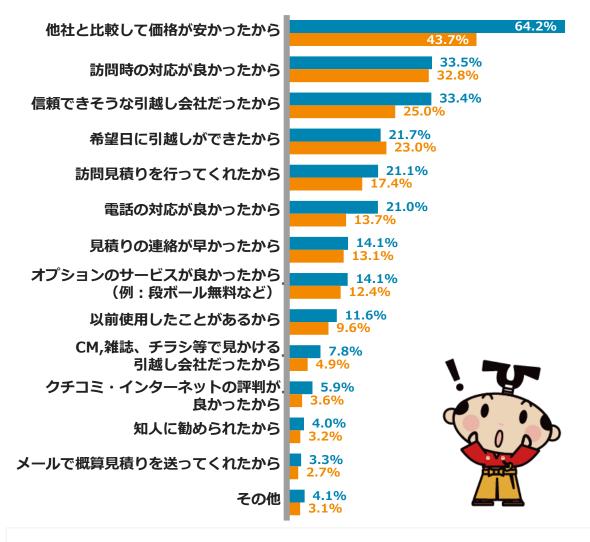
□ 上単身 大手 2018年1~3月:1,776件 地域密着 2017年10月~2018年3月:2,892件 □ 大手 2018年1~3月:1,959件 地域密着 2017年10月~2018年3月:744件 □ オフィス 大手 2018年1~3月:153件 地域密着 2017年10月~2018年3月:119件・「単身」「家族」は10件以上、「オフィス」は5件以上回答データを収集できた会社が対象となります。



引越し会社の決定理由

2017年4月~2018年3月の引越し会社の決定理由を「単身」「家族」という2つの区分に分けて集計しております。「単身」は「他社と比較して価格が安かったから」という理由で引越し会社を選ぶユーザーが64.2%となり、価格重視の傾向が顕著に見られました。また、「家族」は、価格の安さが決定理由の1位ではあるものの、43.7%と「単身」よりも少なく、価格以外の理由も重視して引越し会社を選んでいるようです。

■ 単身■ 家族



- ■調査・集計方法
- ・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 回答結果を集計しております。

└単身 2017年4月~2018年3月:13,525件 └家族 2017年4月~2018年3月:10,223件

・本設問は、複数回答ありの形式にて調査を実施しております。



【参考】都道府県別平均引越し金額の回答件数

P.4に掲載の「都道府県別平均引越し金額」につきまして、各都道府県の回答件数は下記の通りでございます。回答件数が5件未満の都道府県については「-」で表記しております。調査・集計方法については下記をご覧ください。

単身

単位:件

都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期
北海道	63	38	石川県	9	-	岡山県	12	-
青森県	-	-	福井県	_	-	広島県	33	7
岩手県	6	-	山梨県	5	-	山口県	-	-
宮城県	52	16	長野県	-	-	徳島県	7	-
秋田県	-	-	岐阜県	8	-	香川県	-	-
山形県	-	-	静岡県	37	10	愛媛県	10	-
福島県	10	9	愛知県	129	29	高知県	-	-
茨城県	22	8	三重県	8	-	福岡県	81	15
栃木県	-	-	滋賀県	_	-	佐賀県	-	-
群馬県	-	-	京都府	61	13	長崎県	7	-
埼玉県	89	29	大阪府	146	32	熊本県	11	-
千葉県	68	14	兵庫県	73	16	大分県	11	-
東京都	625	150	奈良県	7	-	宮崎県	-	-
神奈川県	171	42	和歌山県	-	-	鹿児島県	15	-
新潟県	17	6	鳥取県	-	_	沖縄県	-	7
富山県	9	-	島根県	-	-			

■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 「単身」の回答結果を集計しております。

└通常期 2018年1月1日~3月19日:1,812件 └繁忙期 2018年3月20日~4月10日:425件

- ・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。
- ・引越し金額の回答データが5件以上収集できた都道府県のみ、平均引越し金額を掲載しております。

・都道府県別の平均引越し金額についてはP.4をご覧ください。



【参考】都道府県別平均引越し金額の回答件数

P.5に掲載の「都道府県別平均引越し金額」につきまして、各都道府県の回答件数は下記の通りでございます。回答件数が5件未満の都道府県については「-」で表記しております。調査・集計方法については下記をご覧ください。

家族

単位:件

都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期	都道 府県	通常期	繁忙期
北海道	52	24	石川県	-	-	岡山県	18	-
青森県	5	-	福井県	_	-	広島県	32	6
岩手県	5	-	山梨県	_	-	山口県	11	-
宮城県	42	21	長野県	11	-	徳島県	-	-
秋田県	-	-	岐阜県	28	8	香川県	8	-
山形県	10	-	静岡県	41	17	愛媛県	16	-
福島県	14	-	愛知県	170	55	高知県	-	-
茨城県	31	9	三重県	27	5	福岡県	70	10
栃木県	16	8	滋賀県	16	-	佐賀県	9	-
群馬県	22	6	京都府	28	10	長崎県	9	-
埼玉県	130	33	大阪府	146	35	熊本県	7	-
千葉県	111	21	兵庫県	78	21	大分県	11	-
東京都	285	75	奈良県	6	-	宮崎県	-	-
神奈川県	150	54	和歌山県	13	-	鹿児島県	11	-
新潟県	19	5	鳥取県	-	-	沖縄県	21	-
富山県	7	-	島根県	5	-			

■調査・集計方法

・当社の一括見積もりサービスを利用して、下記期間に引越しを行ったユーザーへアンケートを実施し、 「家族」の回答結果を集計しております。

□通常期 2018年1月1日~3月19日:1,691件 2018年3月20日~4月10日:423件

- ・引越し金額の回答データが5,000円以下もしくは1,000,000円以上の場合は集計から除外しております。
- ・引越し金額の回答データが5件以上収集できた都道府県のみ、平均引越し金額を掲載しております。

・都道府県別の平均引越し金額についてはP.5をご覧ください。



【参考】エリア別平均引越し金額の回答件数・都道府県

P.6に掲載の「エリア別平均引越し金額(繁忙期)」につきまして、2018年3月20日~4月10日の各エリアの回答件数と対象の都道府県は下記の通りでございます。なお、括弧内は、2017年3月20日~4月10日の各エリアの回答件数となります。集計結果、調査・集計方法についてはP.6をご覧ください。



Ateam Hikkoshi Samurai Inc 14