

SAMPLE

- ・本レポートはサンプルのデータとなるため、実際のデータ内容とは異なります。
- ・P23以降の集計データの表側：プレイヤー（A社、B社…）は、ご購入されるプランによって掲載する企業数が異なります。
- ・各ジャンルにより聴取内容は精査されるため、本レポートに掲載のない設問もございます。各ジャンルの設問内容は該当ジャンルのページをご参照ください。



オリコン顧客満足度調査 基本調査レポート【SAMPLE】

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp

● 調査概要	P. 2 ~ 3		
● 満足度ランキング	P. 4 ~ 17		
・ 満足度ランキング概要	P. 5 ~ 7		
・ 満足度ランキング結果一覧	P. 8		
・ 満足度ランキング結果詳細	P. 9 ~ 17		
● 最新年 調査結果：属性	P. 18 ~ 21		
● 最新年 調査結果：スクリーニング	P. 22 ~ 32		
・ 引越し経験の有無	P. 23		
・ 引越し前の居住地	P. 24 ~ 25		
・ 利用した引越し会社	P. 26 ~ 29		
・ 引越しをした時期	P. 30		
・ 選定関与	P. 31		
・ 引越し費用の把握	P. 32		
● 最新年 調査結果：本調査	P. 33 ~ 93		
・ 総合満足度	P. 34	・ 比較・検討したところ	P. 63 ~ 71
・ 当日の現場スタッフの性別	P. 35	・ 重視した点【利用前】	P. 72 ~ 77
・ 満足度	P. 36 ~ 54	・ 検討時に見た情報	P. 78 ~ 83
・ 他者推奨意向	P. 55	・ 今までの引越し回数	P. 84 ~ 85
・ 再利用意向	P. 56	・ 前回利用した引越し会社	P. 86 ~ 89
・ 選んだ理由	P. 57 ~ 59	・ 引越し時の家族構成	P. 90
・ トラブル経験	P. 60	・ 荷物の運搬方法	P. 91
・ 友人・知人に薦める可能性（1 1 段階評価）	P. 61	・ 引越しをした理由	P. 92
・ NPS®（ネット・プロモーター・スコア）	P. 62	・ 仕事都合の引越しをした際の費用負担割合	P. 93

調査概要

調査目的

〇〇の満足度ランキングを作成するための調査。
また、〇〇の利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする。

調査手法

大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる、調査対象者に合致する人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、
〇〇〇名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・18歳以上の男女
- ・過去3年以内に〇〇を利用した人。その際、〇〇の選定に関与し、代金を把握していること。

回収数

本調査回収サンプル：〇〇〇名

調査期間

事前調査：20〇〇年〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）
調査期間：20〇〇年〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）

調査企画主体

株式会社oricon ME

満足度ランキング

満足度ランキング概要

満足度ランキングの総合得点は、各サービスのQ1総合満足度（1～10点評価）と、下記のQ3満足度（1～10点評価）との二ーズに基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

引越し会社 満足度項目（Q3）

④ 営業スタッフの対応	(1) 営業・問合せ窓口スタッフの接客対応	P.36
	(2) 営業・問合せ窓口スタッフの身だしなみ	P.37
	(3) 営業・問合せ窓口スタッフの話し方	P.38
⑤ 提案プラン	(4) 希望予算を意識した引越しプランの提案	P.39
	(5) 希望内容を意識した引越しプランの提案	P.40
⑥ 現場スタッフの対応	(6) 運送時の来訪時間の正確さ	P.41
	(7) 運送スタッフの接客態度	P.42
	(8) 運送スタッフの身だしなみ	P.43
	(9) 運送スタッフの話し方	P.44
	(10) 運送スタッフの臨機応変な対応	P.45
⑦ 作業内容	(11) 手際よさ・作業の丁寧さ	P.46
	(12) 引越し完了時間の正確さ	P.47
⑧ オプションサービス	(13) オプションサービス（ダンボール〇個まで無料、ハウスクリーニングなど）の充実さ	P.48
	(14) オプションサービス内容のわかりやすさ	P.49
⑨ 補償内容	(15) 補償内容の充実さ（家具・家財の破損に対するの補償）	P.50
	(16) 補償内容のわかりやすさ	P.51
⑩ コストパフォーマンス	(17) サービスに対する価格の納得感	P.52
	(18) 価格のわかりやすさ（明朗会計、値引き内容の明確さ）	P.53

<ランキング定義について>

- ・〇〇するサービスのことを指す。
※〇〇は除く。
- ・ランキングは過去3年分の調査データを合算して算出しております。

<調査期間>

20〇〇/〇/〇～20〇〇/〇/〇
20〇〇/〇/〇～20〇〇/〇/〇
20〇〇/〇/〇～20〇〇/〇/〇

重要度（ウェイト）について

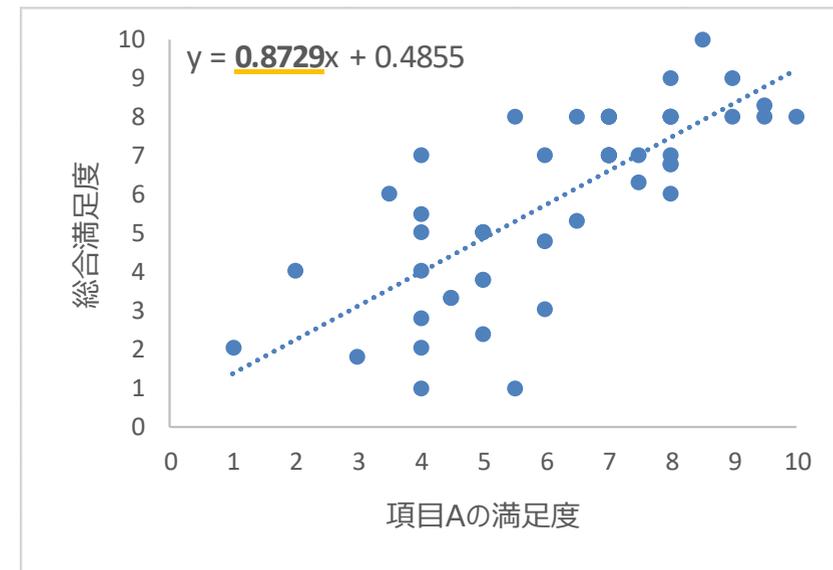
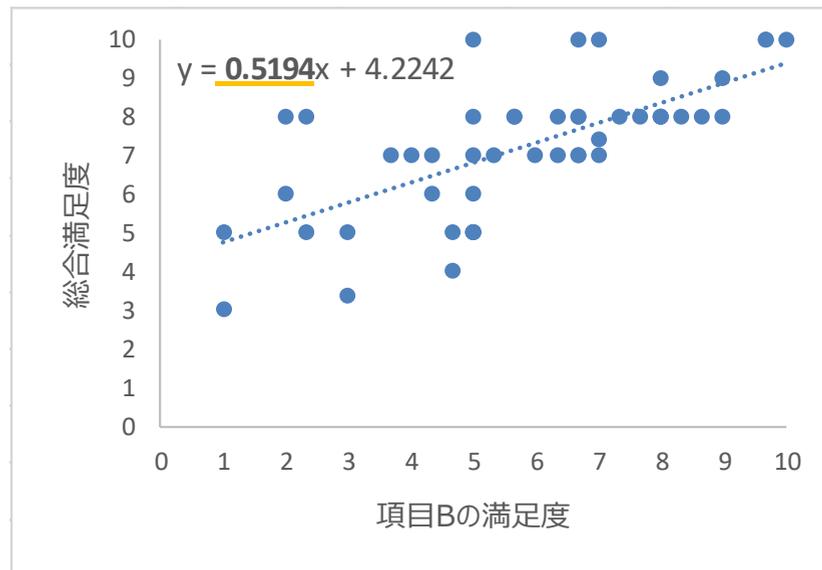
総合得点は、Q3の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

重要度 (ウェイト)

「総合満足度(Q1)」と「各評価項目(Q3)」の相関関係より
利用後の評価値を重要度（ウェイト）に設定

⇒総合満足度との関係性の高い評価項目毎に、重要度(ウェイト)の優先度を設ける

例)



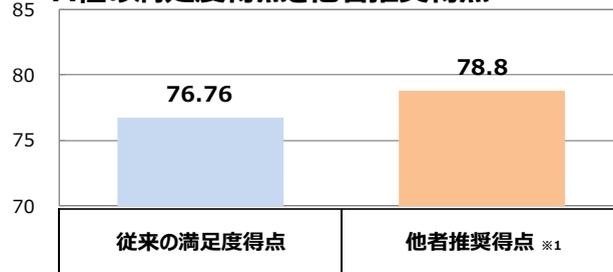
項目A、項目Bの順で高い重要度（ウェイト）をかける

総合得点の算出方法について

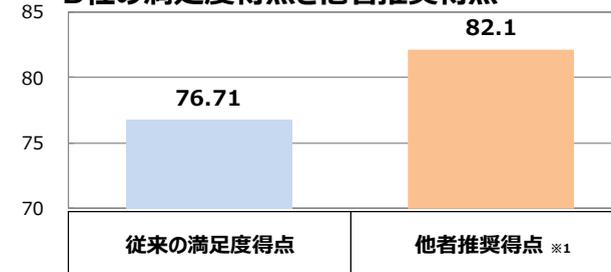
2021年2月発表ランキングより、総合得点の算出方法が変更になります。

【計算式】 (従来の満足度得点×1 + 他者推奨得点※1 ×0.5) ÷1.5 = 総合得点

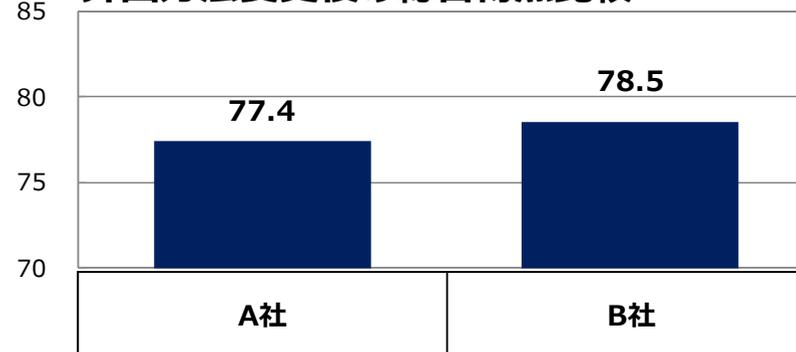
(点) A社の満足度得点と他者推奨得点



(点) B社の満足度得点と他者推奨得点



(点) 算出方法変更後の総合得点比較



小数点以下は
第2位を四捨五入

※1 他者推奨得点とは、5段階（とても薦めたい～全く薦めたくない）で聴取している回答データを5～1点に置き換え、対象者の平均値を算出した後、20倍した得点です。【2021年5月発表ランキングより、この設問も10段階聴取に変更します】

※2 各評価項目得点の満足度得点への算入方法は従来通りとなります。

満足度ランキング結果一覧

本年度の満足度ランキング結果となります。

順位	ランキング対象企業名	回答者数	総合得点	①営業スタッフ の対応	②提案プラン	③現場スタッフ の対応	④作業内容	⑤オプション サービス	⑥補償内容	⑦コスト パフォーマンス
1位	A社	406	77.4	76.6	75.7	79.8	80.3	72.9	68.8	79.4
2位	B社	1414	76.9	75.7	72.9	79.1	79.0	76.2	72.0	76.4
3位	C社	758	76.5	75.8	72.9	78.6	78.3	74.7	71.0	76.2
4位	E社	1394	76.4	75.7	72.7	78.6	78.0	75.7	70.8	75.8
5位	F社	334	76.0	75.5	73.1	77.3	76.9	75.0	70.5	76.1
6位	G社	247	75.7	74.9	72.7	78.5	77.9	73.6	69.6	75.1
7位	H社	1285	75.6	74.5	72.7	77.1	77.0	74.8	70.0	75.7
8位	I社	701	75.0	73.7	72.5	76.2	76.4	74.0	68.8	75.6
9位	J社	242	74.3	73.4	72.5	74.8	76.2	72.5	68.0	75.2



ランキング | 1位

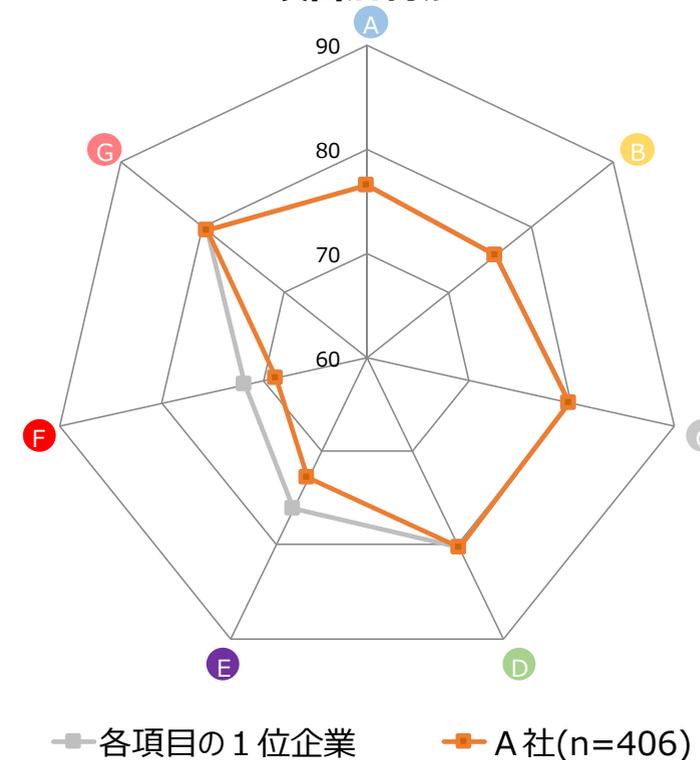
総合得点 | 77.4点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=406)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	1	76.6	A社	-
B 提案プラン	1	75.7	A社	-
C 現場スタッフの対応	1	79.8	A社	-
D 作業内容	1	80.3	A社	-
E オプションサービス	8	72.9	B社	-3.3
F 補償内容	8	68.8	B社	-3.2
G コストパフォーマンス	1	79.4	A社	-

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 2位

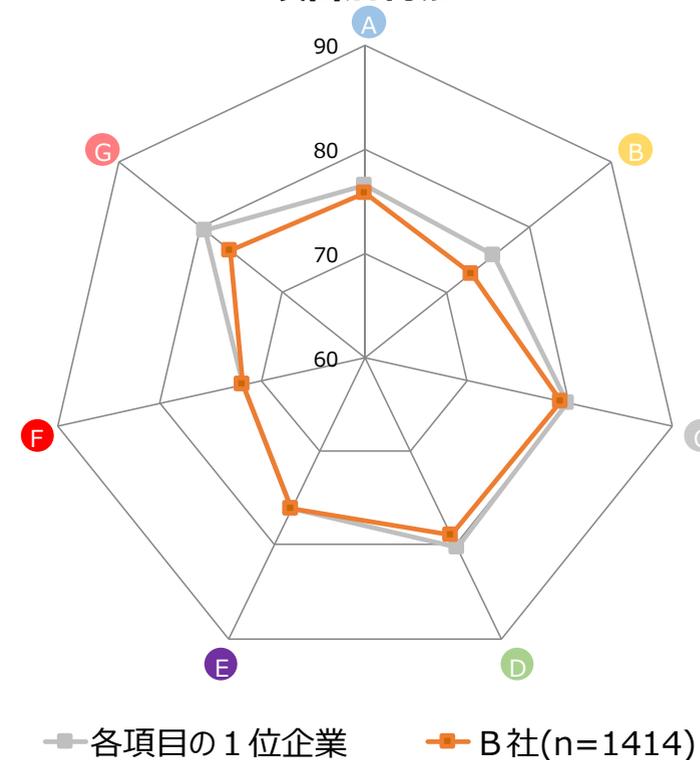
総合得点 | 76.9点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1414)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	4	75.7	A社	-0.9
B 提案プラン	3	72.9	A社	-2.8
C 現場スタッフの対応	2	79.1	A社	-0.7
D 作業内容	2	79.0	A社	-1.3
E オプションサービス	1	76.2	B社	-
F 補償内容	1	72.0	B社	-
G コストパフォーマンス	2	76.4	A社	-3.0

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 3位

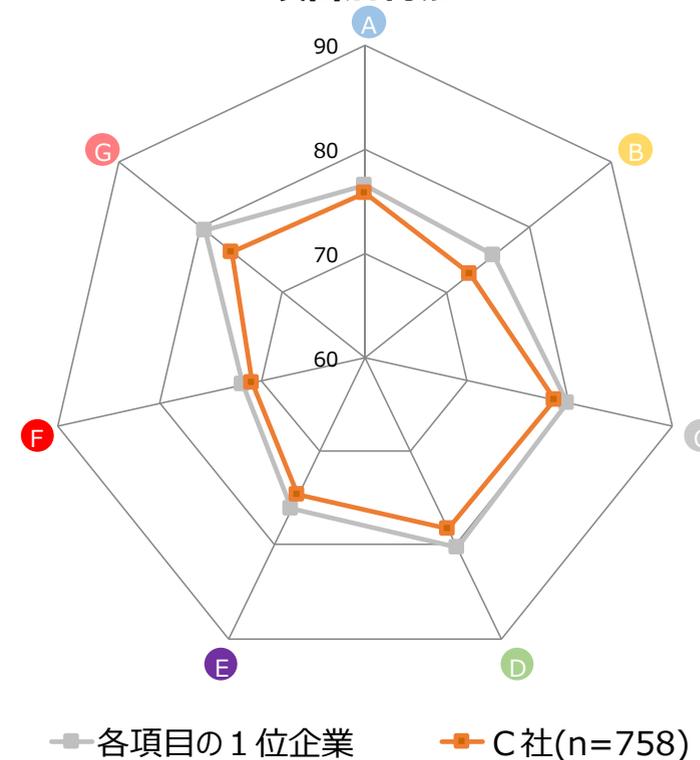
総合得点 | 76.5点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=758)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	2	75.8	A社	-0.7
B 提案プラン	4	72.9	A社	-2.8
C 現場スタッフの対応	3	78.6	A社	-1.2
D 作業内容	3	78.4	A社	-1.9
E オプションサービス	5	74.7	B社	-1.5
F 補償内容	2	71.0	B社	-0.9
G コストパフォーマンス	3	76.3	A社	-3.2

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 4位

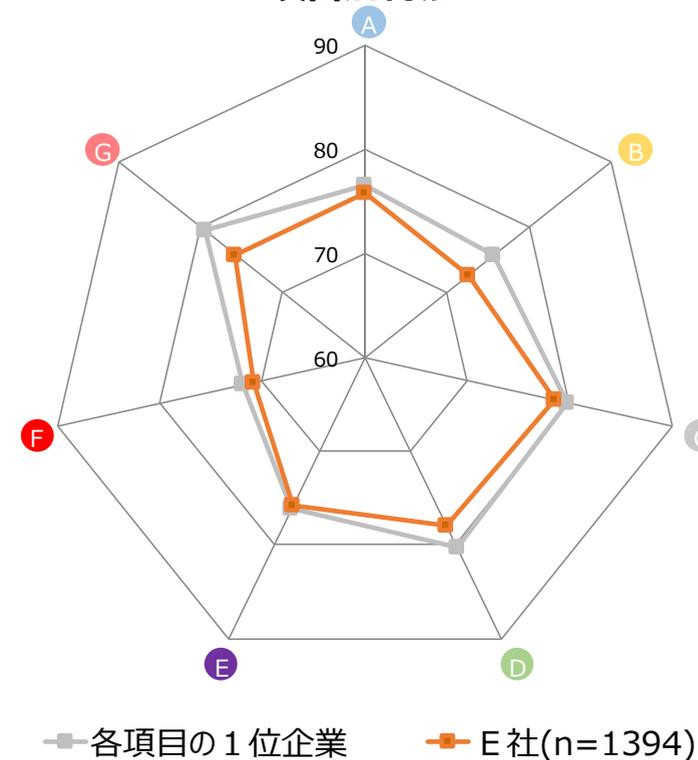
総合得点 | 76.4点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1394)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	3	75.7	A社	-0.8
B 提案プラン	7	72.7	A社	-3.1
C 現場スタッフの対応	4	78.6	A社	-1.2
D 作業内容	4	78.0	A社	-2.3
E オプションサービス	2	75.8	B社	-0.4
F 補償内容	3	70.8	B社	-1.1
G コストパフォーマンス	5	75.8	A社	-3.7

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 5位

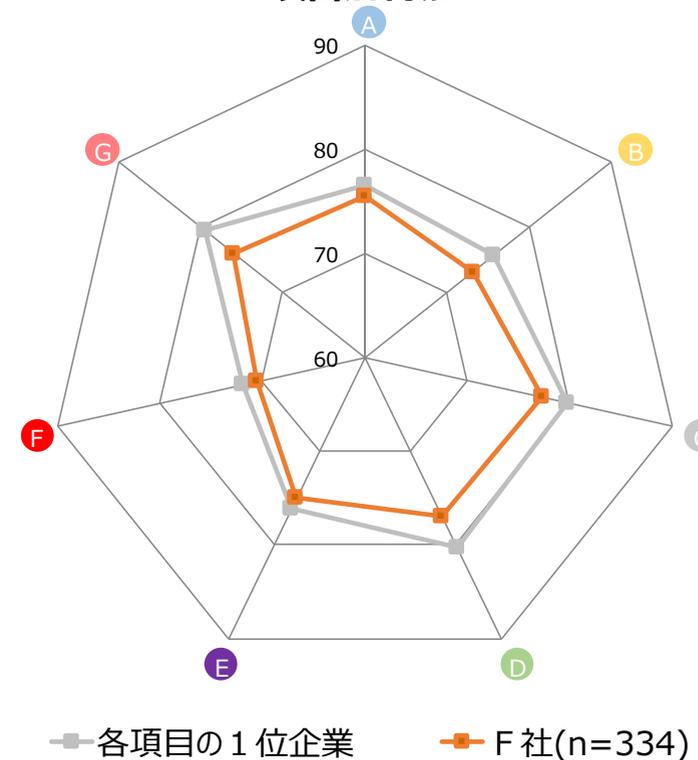
総合得点 | 76.0点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=334)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	5	75.5	A社	-1.1
B 提案プラン	2	73.1	A社	-2.6
C 現場スタッフの対応	6	77.4	A社	-2.5
D 作業内容	7	76.9	A社	-3.4
E オプションサービス	3	75.0	B社	-1.2
F 補償内容	4	70.5	B社	-1.5
G コストパフォーマンス	4	76.1	A社	-3.4

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 6位

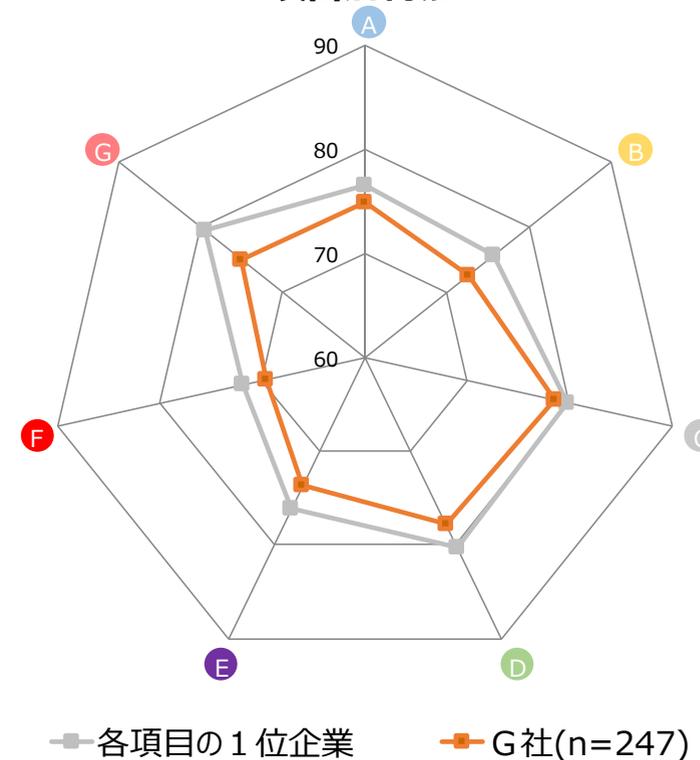
総合得点 | 75.7点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=247)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	6	74.9	A社	-1.7
B 提案プラン	6	72.7	A社	-3.1
C 現場スタッフの対応	5	78.5	A社	-1.3
D 作業内容	5	77.9	A社	-2.4
E オプションサービス	7	73.6	B社	-2.5
F 補償内容	6	69.6	B社	-2.4
G コストパフォーマンス	9	75.1	A社	-4.3

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 7位

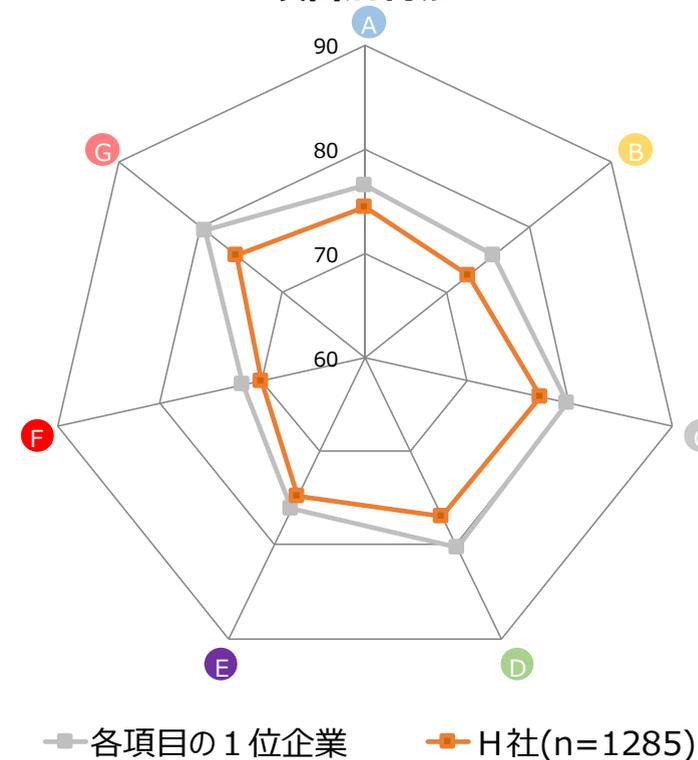
総合得点 | 75.6点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1285)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	7	74.5	A社	-2.1
B 提案プラン	5	72.7	A社	-3.0
C 現場スタッフの対応	7	77.1	A社	-2.7
D 作業内容	6	77.0	A社	-3.3
E オプションサービス	4	74.8	B社	-1.4
F 補償内容	5	70.0	B社	-1.9
G コストパフォーマンス	6	75.7	A社	-3.7

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 8位

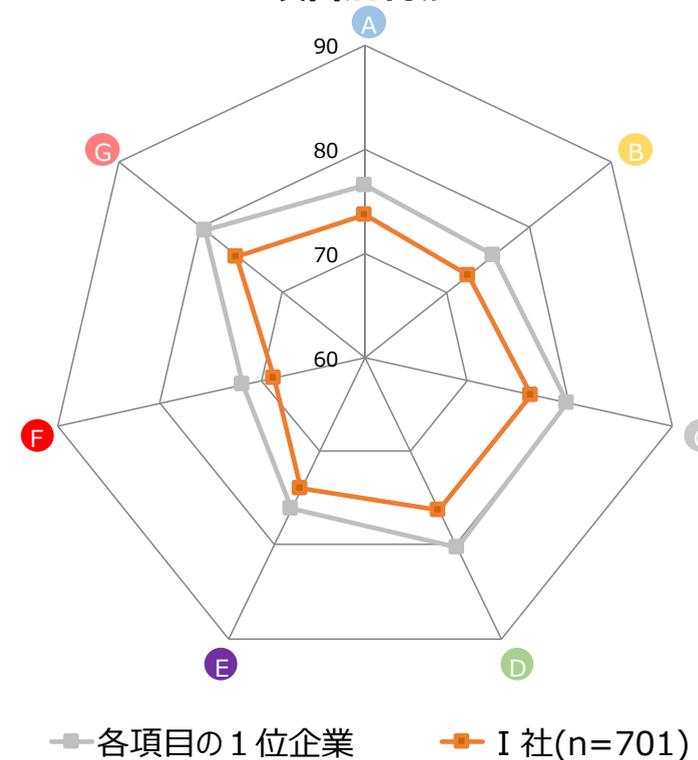
総合得点 | 74.9点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=701)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	8	73.7	A社	-2.8
B 提案プラン	8	72.5	A社	-3.2
C 現場スタッフの対応	8	76.2	A社	-3.6
D 作業内容	8	76.4	A社	-3.9
E オプションサービス	6	74.0	B社	-2.2
F 補償内容	7	68.8	B社	-3.1
G コストパフォーマンス	7	75.6	A社	-3.8

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 9位

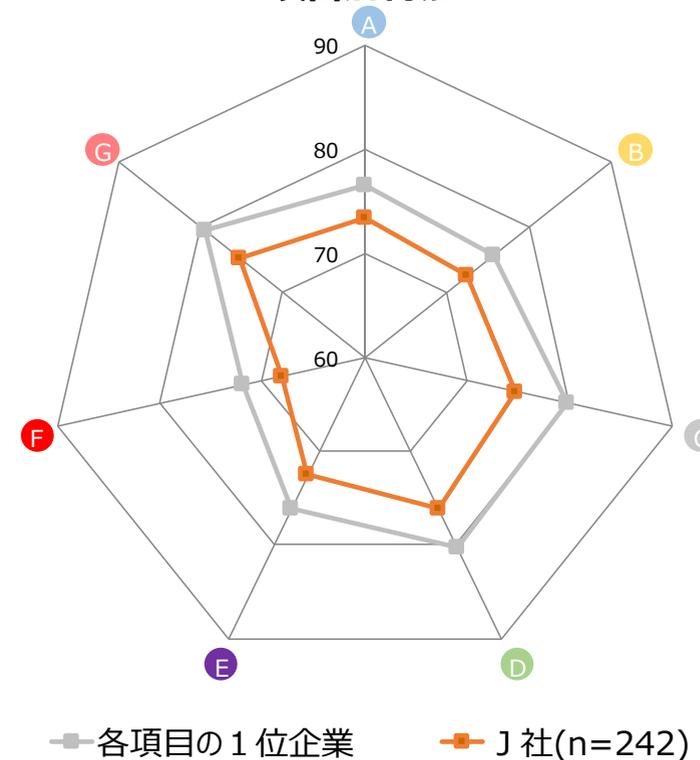
総合得点 | 74.3点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=242)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 営業スタッフの対応	9	73.4	A社	-3.1
B 提案プラン	9	72.5	A社	-3.2
C 現場スタッフの対応	9	74.8	A社	-5.0
D 作業内容	9	76.2	A社	-4.1
E オプションサービス	9	72.5	B社	-3.7
F 補償内容	9	68.0	B社	-3.9
G コストパフォーマンス	8	75.2	A社	-4.2

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

最新年 調査結果：属性

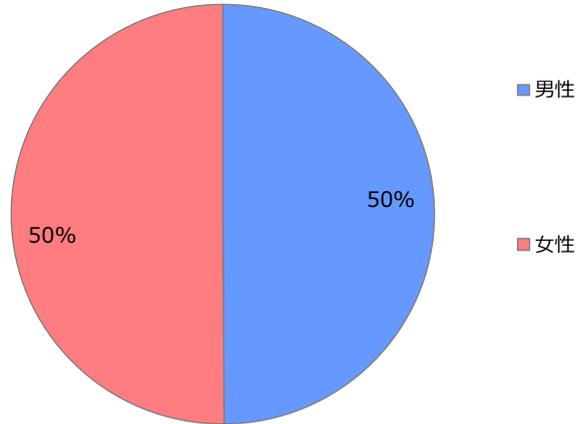
属性

— 性別・年代・性別×年代・婚姻状況

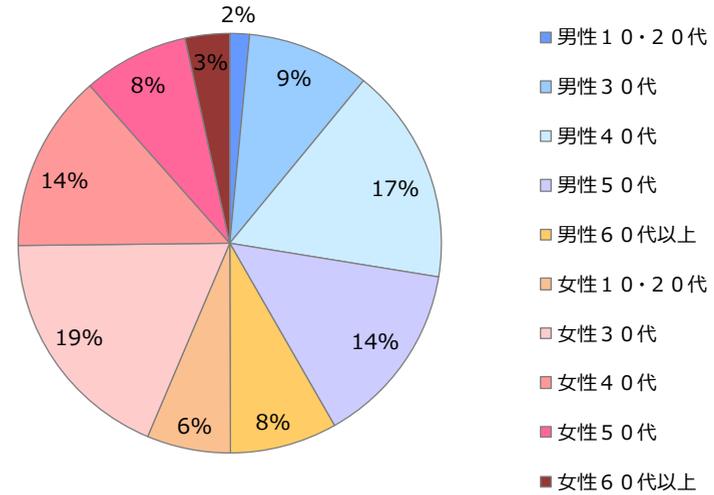
SAMPLE

※サンプルのデータとなるため
実際のデータ内容とは異なります

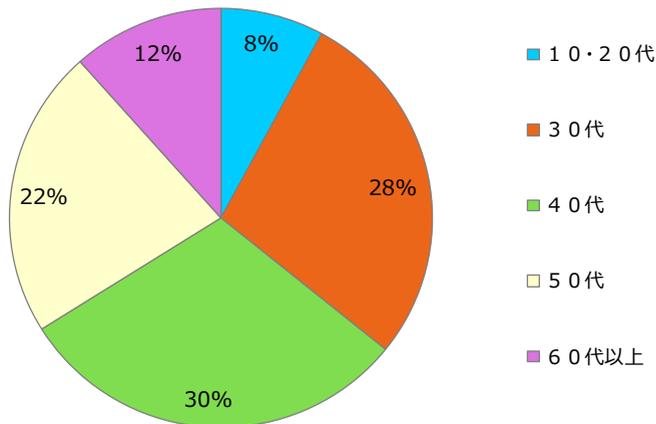
性別



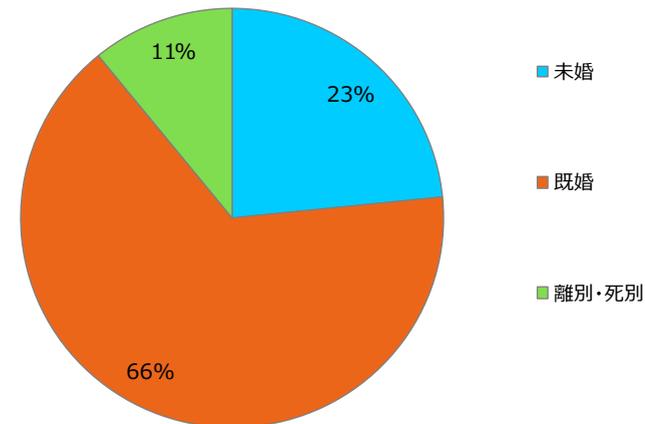
性別×年代



年代



婚姻状況

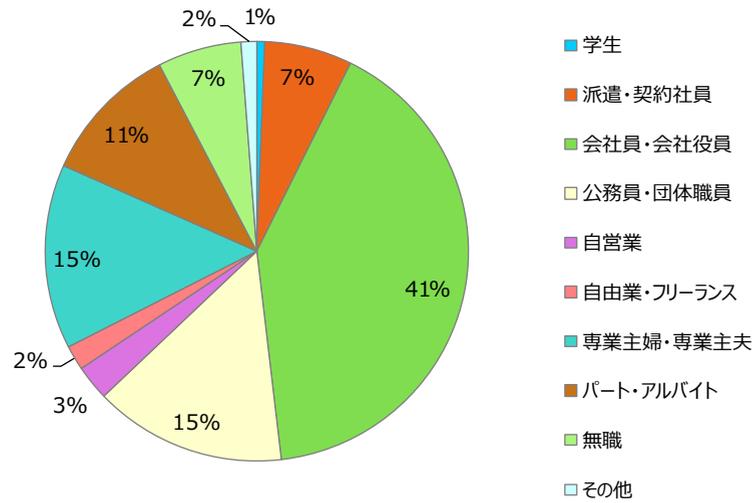


対象者全体：n=3903

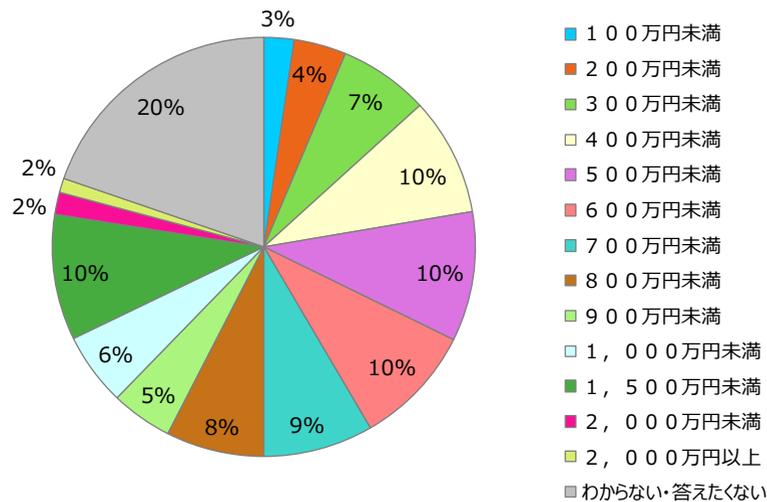
属性

－職業・世帯年収・家族構成

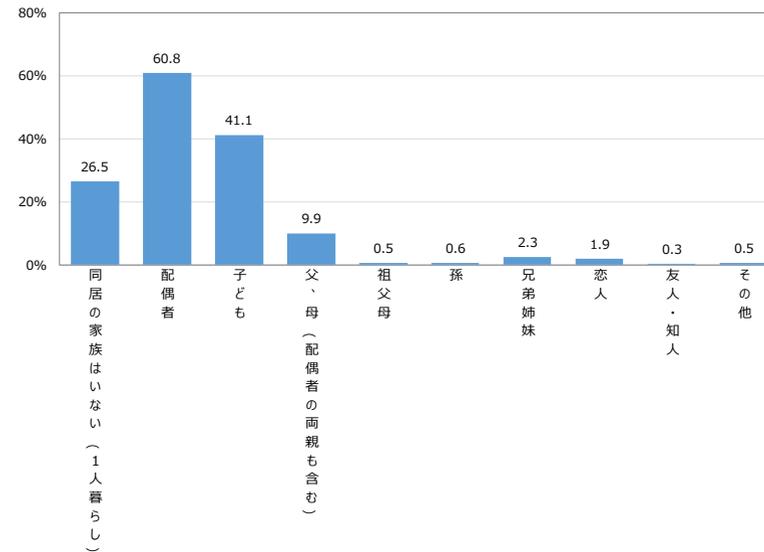
職業



世帯年収

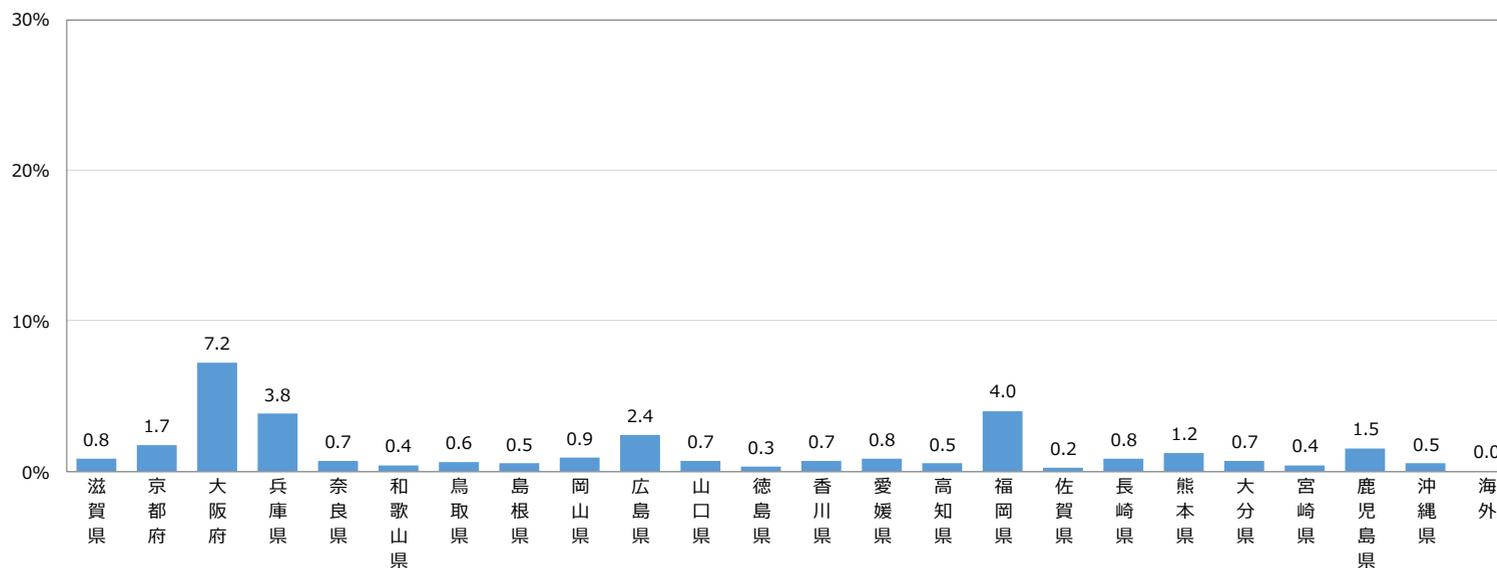
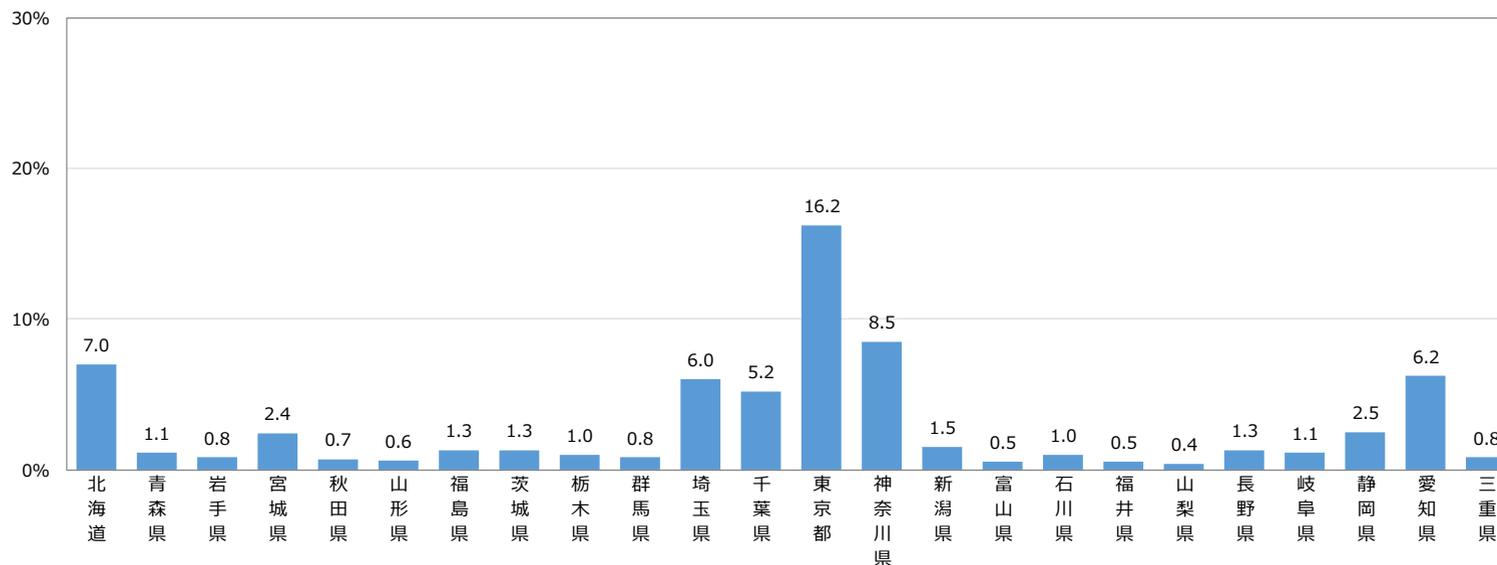


家族構成



対象者全体：n=3903

居住地

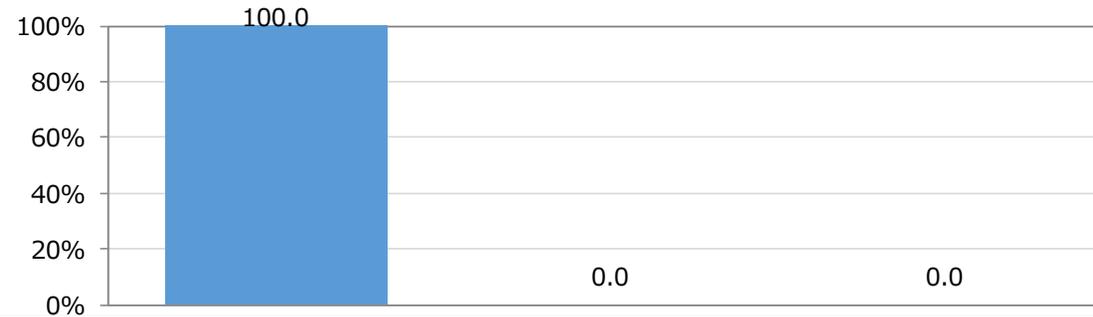


対象者全体 : n=3903

最新年 調査結果：スクリーニング調査

引越し経験の有無

S Q. あなたは、今までに【引越し】をしたことがありますか。複数回引越しをした経験がある方は、最近のことをお答えください。（回答は1つ）



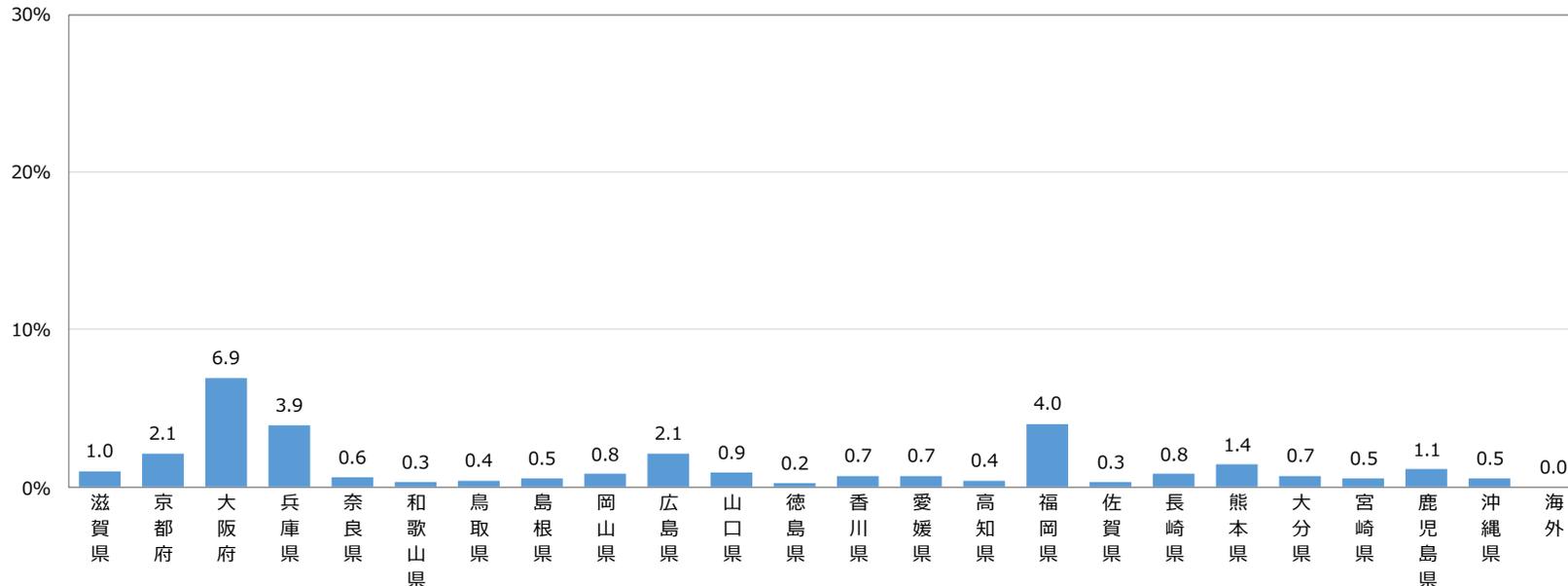
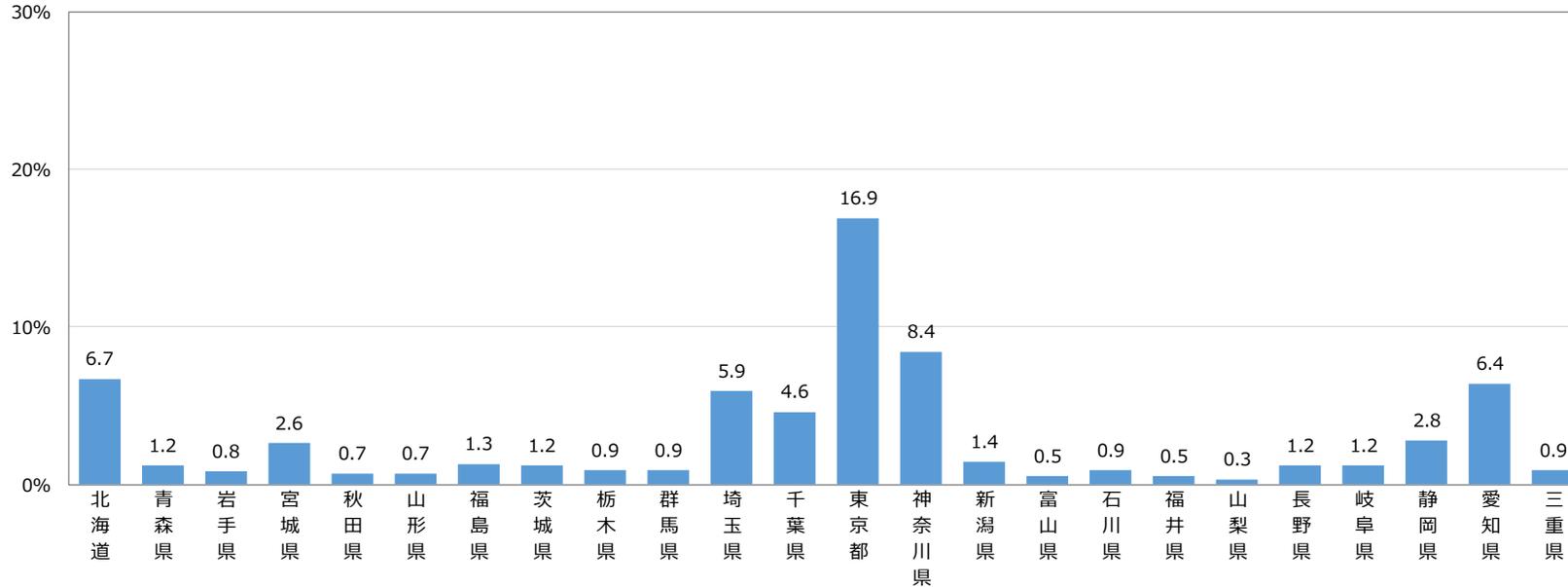
		n	引越しをした	引越しをしなかった	引越しをした
全体		3903	100.0	0.0	0.0
性別	男性	1948	100.0	0.0	0.0
	女性	1955	100.0	0.0	0.0
年代	10・20代	308	100.0	0.0	0.0
	30代	1090	100.0	0.0	0.0
	40代	1183	100.0	0.0	0.0
	50代	870	100.0	0.0	0.0
	60代以上	452	100.0	0.0	0.0
NPS	推奨者	980	100.0	0.0	0.0
	中立者	1600	100.0	0.0	0.0
	批判者	1323	100.0	0.0	0.0
プレイヤー	A社	177	100.0	0.0	0.0
	B社	769	100.0	0.0	0.0
	C社	392	100.0	0.0	0.0
	D社	677	100.0	0.0	0.0
	E社	85	100.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

引越し前の居住地／都道府県

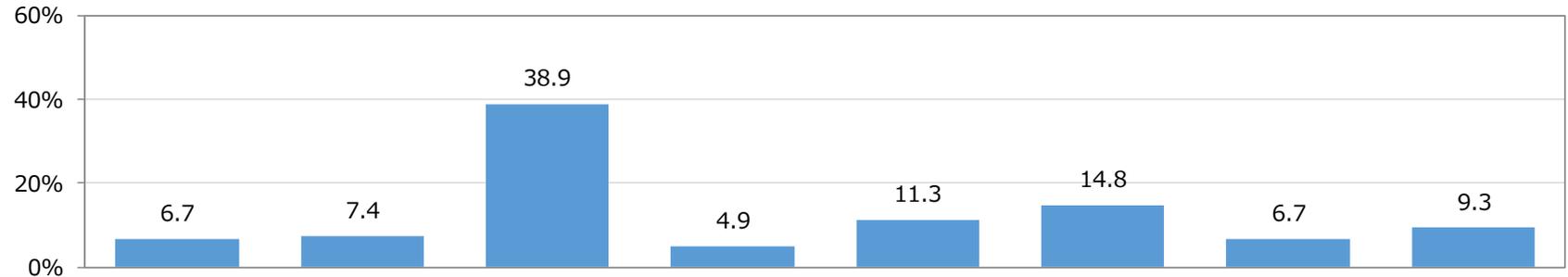
S Q. 【引越し会社を利用して引越し】をした元のお住まいについてお答えください。複数回引越しをした経験がある方は、最近のことはお答えください。例) 東京都から大阪府に引越しをした場合は、「東京都」を選択してください。(回答は1つ)



対象者全体：n=3903

引越し前の居住地／エリア

S Q. 【引越し会社を利用して引越し】をした元のお住まいについてお答えください。複数回引越しをした経験がある方は、最近のことをお答えください。例) 東京都から大阪府に引越しをした場合は、「東京都」を選択してください。(回答は1つ)



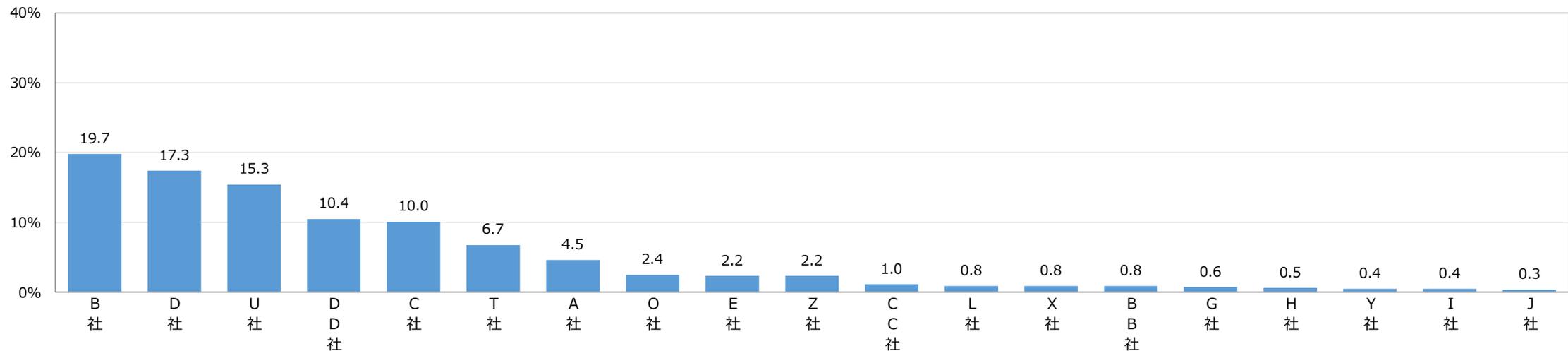
		n	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄
全体		3903	6.7	7.4	38.9	4.9	11.3	14.8	6.7	9.3
性別	男性	1948	6.4	7.2	40.8	4.8	11.2	14.5	6.7	8.4
	女性	1955	7.0	7.6	37.0	5.1	11.3	15.1	6.8	10.2
年代	10・20代	308	6.2	7.1	35.7	5.8	12.7	14.0	6.8	11.7
	30代	1090	6.6	7.5	36.3	5.0	12.4	15.7	7.5	9.0
	40代	1183	6.8	8.3	38.5	5.2	11.7	14.1	5.8	9.6
	50代	870	8.2	7.2	40.2	4.6	8.9	13.9	7.6	9.4
	60代以上	452	4.2	5.1	45.4	4.2	11.3	16.8	5.5	7.5
NPS	推奨者	980	6.0	8.5	36.9	4.7	10.7	14.8	6.7	11.6
	中立者	1600	7.4	6.1	38.9	5.6	12.2	13.4	6.8	9.6
	批判者	1323	6.3	8.1	40.3	4.2	10.6	16.5	6.7	7.3
プレイヤー	A社	177	22.6	10.2	23.2	6.2	1.1	5.1	10.2	21.5
	B社	769	3.3	5.2	39.9	6.2	11.2	15.2	8.1	10.9
	C社	392	15.8	11.5	23.7	10.2	6.6	10.7	8.9	12.5
	D社	677	4.0	6.5	43.3	3.5	10.0	16.1	10.0	6.5
	E社	85	9.4	1.2	42.4	2.4	18.8	11.8	4.7	9.4

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

利用した引越し会社

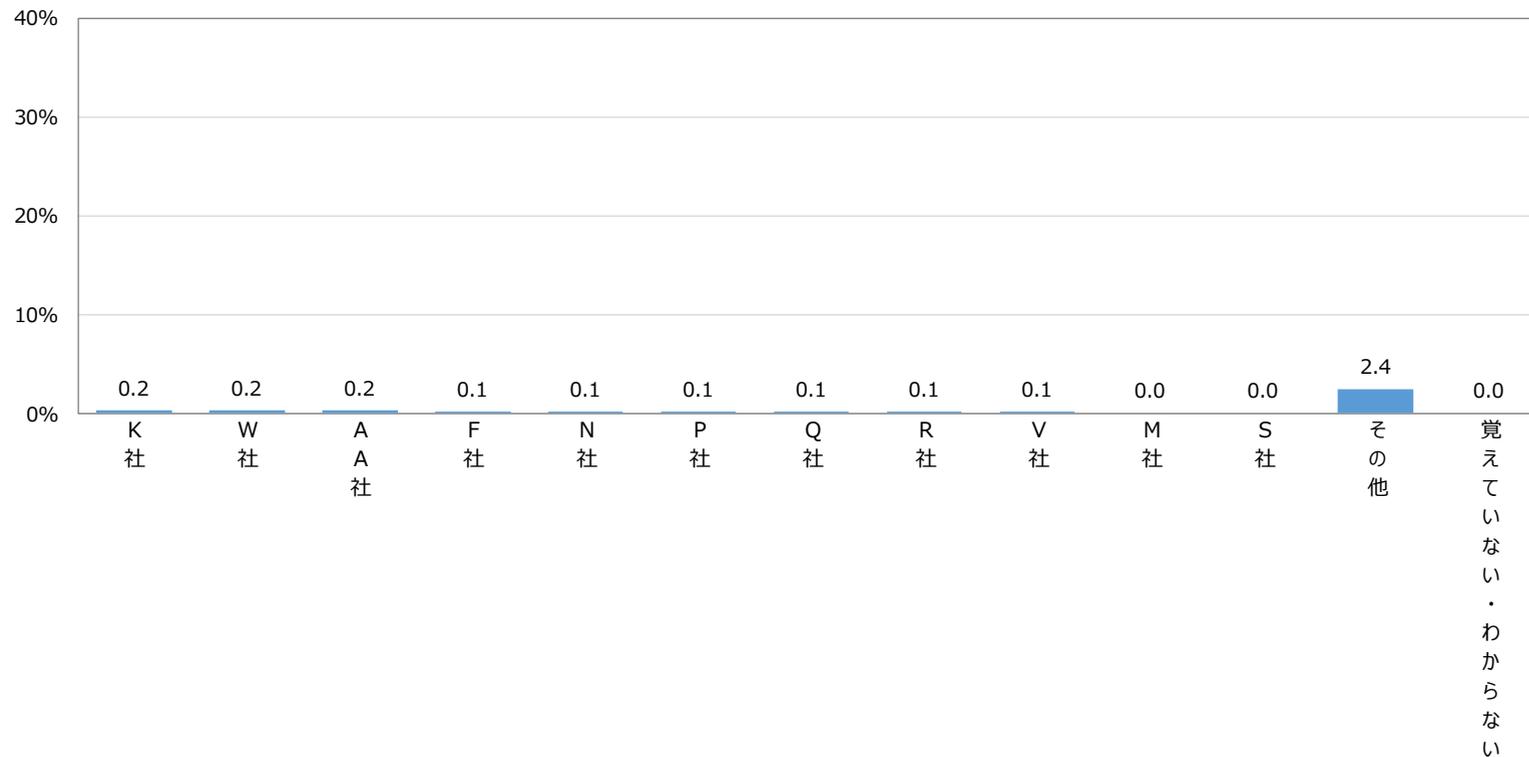
S Q. 最近、引越しを依頼した会社をお答えください。(回答は1つ)



対象者全体：n=3903

利用した引越し会社

S Q. 最近、引越しを依頼した会社をお答えください。(回答は1つ)



対象者全体 : n=3903

利用した引越し会社

S Q. 最近、引越しを依頼した会社をお答えください。(回答は1つ)

		n	B社	D社	U社	D社	C社	T社	A社	O社	E社	Z社	C社	L社	X社	B社	G社	H社	Y社	I社	J社
全体		3903	19.7	17.3	15.3	10.4	10.0	6.7	4.5	2.4	2.2	2.2	1.0	0.8	0.8	0.8	0.6	0.5	0.4	0.4	0.3
性別	男性	1948	19.5	18.3	13.8	11.8	12.8	5.2	3.6	1.9	2.6	1.6	1.2	0.7	0.9	0.8	0.5	0.5	0.2	0.3	0.2
	女性	1955	19.9	16.4	16.8	9.1	7.3	8.2	5.5	2.8	1.7	2.7	0.8	1.0	0.7	0.9	0.7	0.5	0.5	0.6	0.4
年代	10・20代	308	14.9	15.3	9.1	17.2	11.7	10.1	5.8	1.9	1.9	1.9	0.3	0.6	0.3	2.3	0.6	0.3	0.3	0.6	0.3
	30代	1090	19.3	18.4	16.9	8.6	7.0	8.2	5.0	2.7	1.8	2.5	0.7	1.1	0.9	0.8	0.7	0.5	0.6	0.6	0.3
	40代	1183	18.8	18.3	16.5	9.2	11.2	6.4	4.0	2.4	2.7	1.8	0.9	1.0	0.8	0.8	0.4	0.7	0.2	0.3	0.3
	50代	870	19.1	16.1	13.7	12.9	12.8	5.3	4.8	2.5	2.4	2.0	1.6	0.7	1.0	0.3	0.6	0.3	0.3	0.3	0.3
	60代以上	452	27.7	15.9	15.7	8.6	8.2	4.6	3.3	1.5	1.3	2.9	1.3	0.2	0.7	1.1	0.7	0.4	0.2	0.4	0.2
NPS	推奨者	980	22.1	16.6	12.8	10.4	11.2	5.5	5.1	2.3	1.4	2.2	1.3	1.3	0.4	0.7	0.3	0.3	0.5	0.3	0.1
	中立者	1600	20.8	16.9	13.8	11.9	10.2	6.3	5.4	1.9	2.4	2.1	1.1	1.0	0.9	0.8	0.3	0.5	0.3	0.3	0.3
	批判者	1323	16.6	18.4	19.0	8.7	9.0	8.2	3.1	2.9	2.4	2.2	0.8	0.3	1.1	1.0	1.1	0.6	0.4	0.6	0.5
プレイヤー	A社	177	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B社	769	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C社	392	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	D社	677	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	E社	85	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

利用した引越し会社

S Q. 最近、引越しを依頼した会社をお答えください。(回答は1つ)

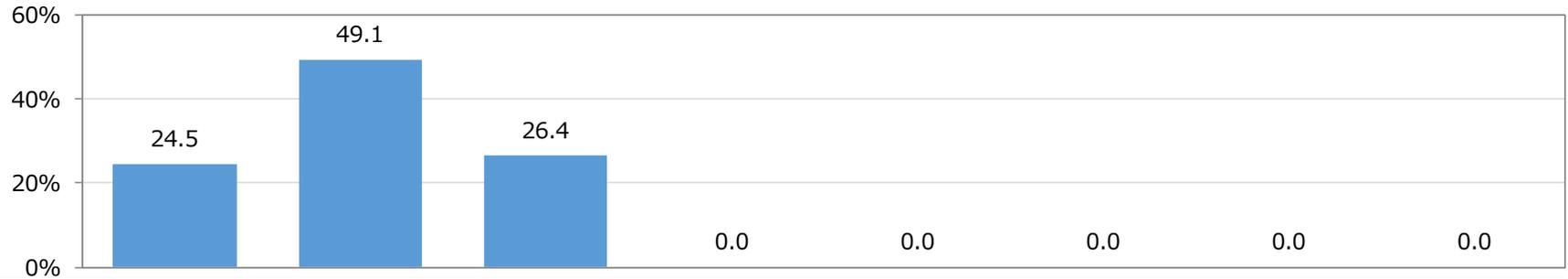
		n	K社	W社	AA社	F社	N社	P社	Q社	R社	V社	M社	S社	その他	覚えていない・わからない
全体		3903	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	2.4	0.0
性別	男性	1948	0.2	0.2	0.3	0.2	0.0	0.1	0.2	0.2	0.1	0.0	0.1	2.2	0.0
	女性	1955	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	2.6	0.0
年代	10・20代	308	0.6	1.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.0	1.6	0.0
	30代	1090	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0	2.1	0.0
	40代	1183	0.3	0.2	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.2	0.0	0.0	0.1	2.5	0.0
	50代	870	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0
	60代以上	452	0.4	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	0.0
NPS	推奨者	980	0.3	0.1	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	0.0	0.0	0.1	3.1	0.0
	中立者	1600	0.1	0.2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	2.4	0.0
	批判者	1323	0.3	0.4	0.1	0.2	0.0	0.1	0.2	0.2	0.1	0.0	0.0	1.8	0.0
プレイヤー	A社	177	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B社	769	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C社	392	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	D社	677	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	E社	85	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

引越しをした時期

S Q. 【利用した引越し会社】に依頼し、引越しをした時期をお答えください。（回答は1つ）



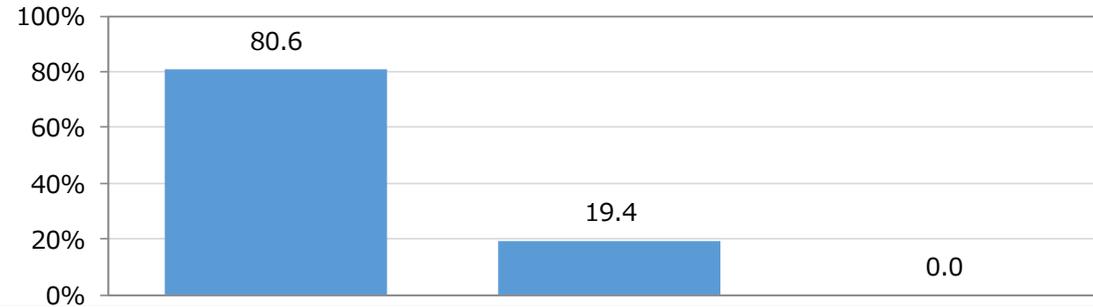
		n	20●●年 (今年)	20●●年 (去年)	2年 (1年前)	2年 (3年前)	2年 (4年前)	2年 (5年前)	上記よりも前	覚えていない
全体		3903	24.5	49.1	26.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別	男性	1948	25.3	48.0	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	女性	1955	23.7	50.3	26.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年代	10・20代	308	34.1	49.0	16.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30代	1090	23.8	49.4	26.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40代	1183	25.4	46.9	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	50代	870	22.8	50.5	26.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	60代以上	452	20.6	51.8	27.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
NPS	推奨者	980	23.5	51.6	24.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	24.3	48.0	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	批判者	1323	25.5	48.7	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
プレイヤー	A社	177	34.5	42.9	22.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B社	769	24.3	52.3	23.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C社	392	33.9	42.6	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	D社	677	24.4	52.3	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	E社	85	30.6	48.2	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

選定関与

S Q. 【利用した引越し会社】を利用した時、あなたは引越し会社の選定にどの程度関与されましたか。（回答は1つ）



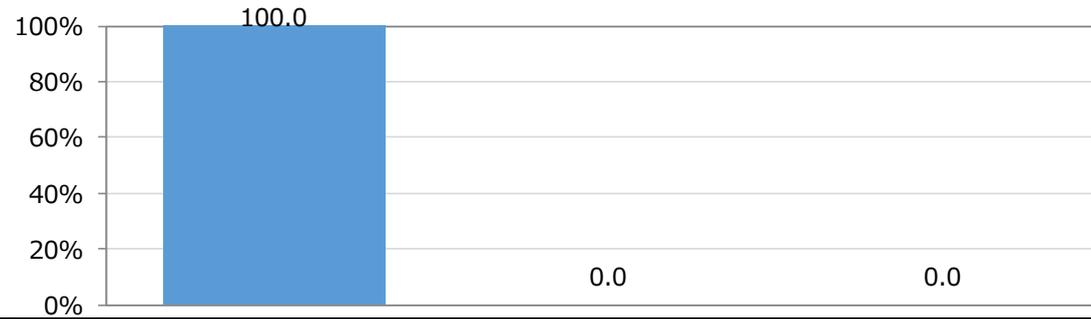
		n	最終的な決定権が	意見を出さず決定した	全く関わらなかった
全体		3903	80.6	19.4	0.0
性別	男性	1948	90.3	9.7	0.0
	女性	1955	70.9	29.1	0.0
年代	10・20代	308	81.5	18.5	0.0
	30代	1090	73.0	27.0	0.0
	40代	1183	81.7	18.3	0.0
	50代	870	83.7	16.3	0.0
	60代以上	452	89.6	10.4	0.0
NPS	推奨者	980	81.6	18.4	0.0
	中立者	1600	82.1	17.9	0.0
	批判者	1323	78.0	22.0	0.0
プレイヤー	A社	177	87.0	13.0	0.0
	B社	769	79.8	20.2	0.0
	C社	392	84.9	15.1	0.0
	D社	677	76.7	23.3	0.0
	E社	85	71.8	28.2	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

引越し費用の把握

S Q. 【利用した引越し会社】を利用した際の費用（金額）を知っていますか。（回答は1つ）



		n	知っている	知らない	覚えていない
全体		3903	100.0	0.0	0.0
性別	男性	1948	100.0	0.0	0.0
	女性	1955	100.0	0.0	0.0
年代	10・20代	308	100.0	0.0	0.0
	30代	1090	100.0	0.0	0.0
	40代	1183	100.0	0.0	0.0
	50代	870	100.0	0.0	0.0
	60代以上	452	100.0	0.0	0.0
NPS	推奨者	980	100.0	0.0	0.0
	中立者	1600	100.0	0.0	0.0
	批判者	1323	100.0	0.0	0.0
プレイヤー	A社	177	100.0	0.0	0.0
	B社	769	100.0	0.0	0.0
	C社	392	100.0	0.0	0.0
	D社	677	100.0	0.0	0.0
	E社	85	100.0	0.0	0.0

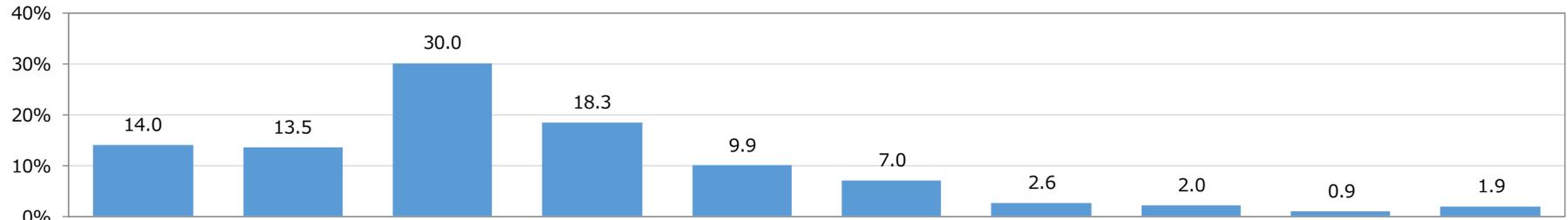
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

最新年 調査結果：本調査

総合満足度

Q. 【利用した引越し会社】を総合的に判断して、どの程度満足していますか。(10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満) (回答は1つ)



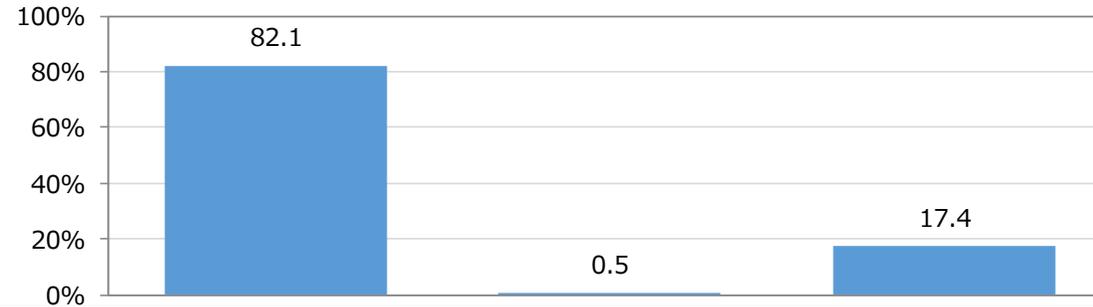
		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.0	13.5	30.0	18.3	9.9	7.0	2.6	2.0	0.9	1.9
性別	男性	1948	11.6	13.3	31.9	19.5	11.1	6.1	2.1	1.8	0.9	1.7
	女性	1955	16.3	13.7	28.0	17.1	8.7	7.9	3.2	2.3	0.8	2.0
年代	10・20代	308	16.9	8.8	26.0	19.5	14.0	8.1	3.2	2.6	0.3	0.6
	30代	1090	15.4	13.0	26.6	18.2	10.7	8.7	3.0	1.8	0.6	1.8
	40代	1183	13.5	14.2	30.4	19.1	9.4	5.2	2.6	2.4	1.0	2.1
	50代	870	13.3	14.4	32.8	17.0	9.0	6.1	2.0	2.1	1.1	2.3
	60代以上	452	10.8	14.4	34.1	17.9	8.2	8.4	2.4	1.3	0.9	1.5
NPS	推奨者	980	45.4	31.6	19.9	2.0	0.9	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	5.5	12.5	50.9	25.8	4.0	0.9	0.3	0.1	0.0	0.0
	批判者	1323	0.9	1.3	12.0	21.2	23.7	19.5	7.3	6.0	2.6	5.6
プレイヤー	A社	177	27.7	14.7	27.7	15.8	7.3	4.5	0.6	0.0	0.6	1.1
	B社	769	14.7	15.3	31.2	16.4	8.1	8.2	1.7	2.1	0.4	2.0
	C社	392	16.6	14.0	30.1	19.6	8.2	6.6	2.6	1.0	0.3	1.0
	D社	677	12.4	13.6	29.7	17.6	11.2	7.1	2.8	2.4	1.0	2.2
	E社	85	8.2	9.4	40.0	18.8	9.4	5.9	3.5	3.5	1.2	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

当日の現場スタッフの性別

Q. 【利用した引越し会社】の引越し当日の現場スタッフの性別をお答えください。(回答は1つ)



		n	男性のみ	女性のみ	男性と女性混合
全体		3903	82.1	0.5	17.4
性別	男性	1948	81.1	0.3	18.7
	女性	1955	83.1	0.7	16.2
年代	10・20代	308	87.0	0.3	12.7
	30代	1090	84.0	0.7	15.2
	40代	1183	81.0	0.3	18.7
	50代	870	80.6	0.3	19.1
	60代以上	452	79.9	0.4	19.7
NPS	推奨者	980	81.6	0.6	17.8
	中立者	1600	81.4	0.3	18.3
	批判者	1323	83.2	0.5	16.3
プレイヤー	A社	177	96.0	0.0	4.0
	B社	769	84.4	0.5	15.1
	C社	392	84.7	1.0	14.3
	D社	677	64.0	0.4	35.6
	E社	85	87.1	0.0	12.9

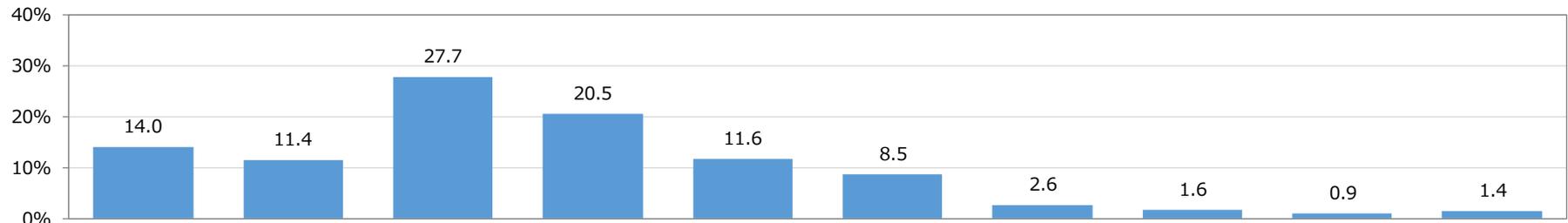
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～営業・問合せ窓口スタッフの接客対応～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

1. 営業・問合せ窓口スタッフの接客対応



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.0	11.4	27.7	20.5	11.6	8.5	2.6	1.6	0.9	1.4
性別	男性	1948	11.1	11.1	30.1	22.0	12.0	8.0	2.1	1.2	0.8	1.6
	女性	1955	16.8	11.6	25.4	18.9	11.3	9.0	3.0	1.9	1.0	1.2
年代	10・20代	308	13.0	11.4	23.1	23.4	14.9	8.4	3.6	1.3	0.3	0.6
	30代	1090	15.6	9.1	25.0	20.4	12.4	10.7	2.7	2.1	0.9	1.2
	40代	1183	12.8	12.0	28.4	20.7	11.8	7.7	2.5	1.4	1.0	1.6
	50代	870	15.5	12.2	29.1	18.6	10.8	7.4	1.8	1.7	1.1	1.7
	60代以上	452	10.6	13.5	33.2	21.7	8.6	7.1	3.1	0.9	0.2	1.1
NPS	推奨者	980	43.6	25.1	23.3	6.0	1.3	0.4	0.1	0.1	0.0	0.1
	中立者	1600	5.5	10.3	43.4	29.3	7.8	2.7	0.7	0.2	0.1	0.2
	批判者	1323	2.3	2.5	12.0	20.6	24.0	21.4	6.7	4.4	2.5	3.8
プレイヤー	A社	177	21.5	11.3	25.4	20.9	9.0	9.0	0.0	1.1	0.0	1.7
	B社	769	14.7	13.3	27.0	19.0	10.8	7.7	2.1	2.9	0.8	1.8
	C社	392	13.5	15.3	27.8	19.4	11.5	8.7	2.3	0.5	0.0	1.0
	D社	677	13.6	10.8	29.5	18.0	12.9	8.1	3.1	1.3	1.3	1.3
	E社	85	9.4	7.1	30.6	27.1	14.1	8.2	2.4	1.2	0.0	0.0

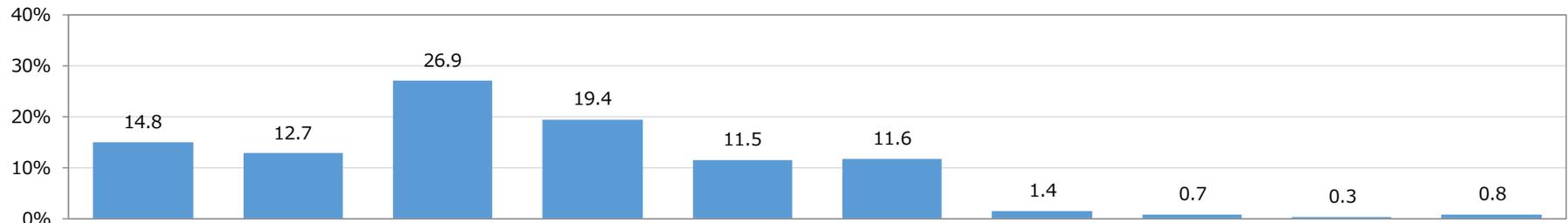
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～営業・問合せ窓口スタッフの身だしなみ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

2. 営業・問合せ窓口スタッフの身だしなみ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.8	12.7	26.9	19.4	11.5	11.6	1.4	0.7	0.3	0.8
性別	男性	1948	11.7	12.6	28.8	20.9	13.0	10.8	0.7	0.5	0.3	0.7
	女性	1955	17.8	12.7	25.1	17.9	10.0	12.5	2.1	0.9	0.2	0.9
年代	10・20代	308	12.7	10.7	22.7	19.8	15.9	14.9	2.3	0.6	0.0	0.3
	30代	1090	16.1	10.8	24.8	18.8	12.3	14.2	1.4	0.7	0.3	0.6
	40代	1183	14.6	12.3	28.0	20.5	10.7	10.6	1.4	0.6	0.3	0.9
	50代	870	16.0	15.2	27.1	17.5	11.4	9.5	1.3	0.9	0.2	0.9
	60代以上	452	11.1	14.6	31.9	21.2	9.1	10.0	0.9	0.4	0.2	0.7
NPS	推奨者	980	43.9	26.0	21.1	4.4	1.9	2.6	0.1	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	6.6	12.5	41.6	27.2	7.9	4.1	0.0	0.1	0.0	0.1
	批判者	1323	3.1	2.9	13.5	21.1	23.1	27.4	4.0	2.0	0.8	2.2
プレイヤー	A社	177	19.8	9.0	22.6	20.3	11.3	11.9	2.3	1.1	0.0	1.7
	B社	769	16.5	14.4	29.3	16.1	10.8	9.5	1.4	0.8	0.1	1.0
	C社	392	14.0	15.6	26.8	16.1	12.2	13.8	1.0	0.0	0.0	0.5
	D社	677	15.2	12.4	28.8	19.2	11.7	10.9	0.7	0.1	0.4	0.4
	E社	85	9.4	10.6	28.2	24.7	14.1	10.6	0.0	2.4	0.0	0.0

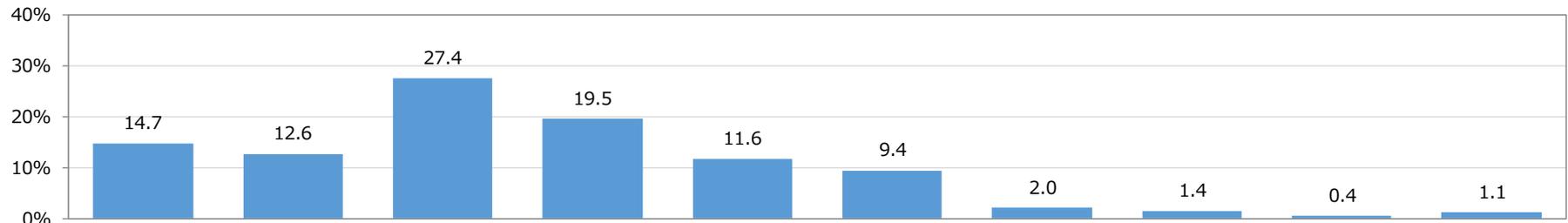
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～営業・問合せ窓口スタッフの話し方～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

3. 営業・問合せ窓口スタッフの話し方



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.7	12.6	27.4	19.5	11.6	9.4	2.0	1.4	0.4	1.1
性別	男性	1948	12.0	11.8	30.2	20.0	13.0	8.8	1.7	1.1	0.2	1.1
	女性	1955	17.3	13.4	24.6	18.9	10.2	10.0	2.3	1.7	0.6	1.1
年代	10・20代	308	12.3	13.0	24.4	20.1	13.6	11.7	2.9	0.3	0.3	1.3
	30代	1090	16.1	10.8	24.3	20.3	11.8	11.1	1.9	2.0	0.6	1.1
	40代	1183	14.8	11.9	28.1	19.4	11.7	9.0	2.1	1.2	0.8	0.9
	50代	870	15.2	14.3	29.8	17.8	11.0	7.5	1.3	1.8	0.0	1.4
	60代以上	452	11.7	15.0	30.3	20.4	10.4	8.4	2.7	0.4	0.0	0.7
NPS	推奨者	980	44.9	27.0	21.4	4.4	1.2	0.8	0.1	0.0	0.1	0.0
	中立者	1600	5.9	11.7	42.9	27.8	7.3	3.5	0.5	0.3	0.1	0.1
	批判者	1323	2.9	2.9	13.1	20.6	24.6	22.8	5.2	3.8	1.1	3.0
プレイヤー	A社	177	18.1	13.0	24.3	23.2	9.6	8.5	0.6	1.1	0.0	1.7
	B社	769	16.3	13.3	29.4	16.3	10.0	8.1	2.5	2.6	0.3	1.4
	C社	392	16.1	14.3	28.8	17.6	11.7	8.4	2.0	0.3	0.0	0.8
	D社	677	14.5	11.7	29.4	18.5	11.2	10.3	2.1	1.0	0.6	0.7
	E社	85	11.8	10.6	23.5	25.9	20.0	4.7	1.2	2.4	0.0	0.0

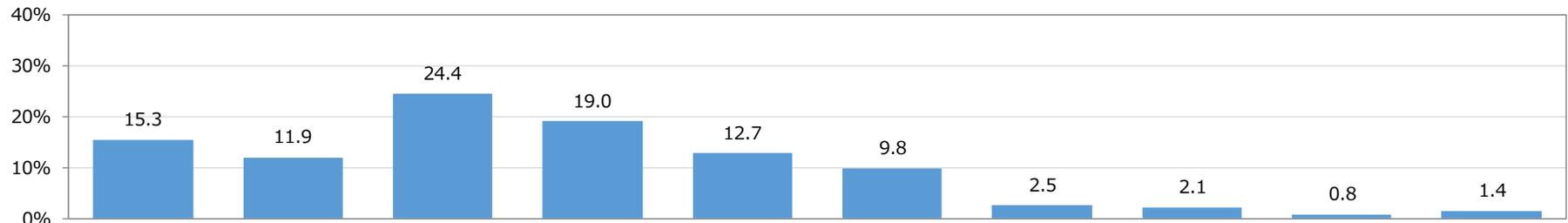
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～希望予算を意識した引越しプランの提案～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

4.希望予算を意識した引越しプランの提案



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	15.3	11.9	24.4	19.0	12.7	9.8	2.5	2.1	0.8	1.4
性別	男性	1948	12.3	11.7	25.5	20.5	13.3	10.6	1.8	2.0	0.8	1.5
	女性	1955	18.3	12.2	23.3	17.5	12.1	9.0	3.2	2.3	0.8	1.4
年代	10・20代	308	14.3	11.0	23.1	22.1	13.3	8.8	3.9	1.3	1.6	0.6
	30代	1090	17.6	9.7	22.5	19.4	13.0	10.8	2.8	1.6	1.0	1.5
	40代	1183	14.3	13.0	24.1	18.9	12.8	9.5	2.6	2.5	0.6	1.7
	50代	870	16.0	13.1	25.1	17.8	12.1	8.4	2.1	3.1	0.6	1.8
	60代以上	452	11.9	12.8	29.4	18.6	12.2	11.5	1.3	1.3	0.4	0.4
NPS	推奨者	980	45.8	24.2	20.1	5.9	1.9	1.4	0.4	0.2	0.0	0.0
	中立者	1600	7.1	11.5	38.6	26.8	9.9	4.6	0.6	0.4	0.3	0.3
	批判者	1323	2.7	3.4	10.4	19.3	24.0	22.3	6.3	5.6	2.0	3.9
プレイヤー	A社	177	27.7	12.4	24.9	15.3	9.6	6.2	0.6	1.1	0.6	1.7
	B社	769	14.6	12.7	26.3	16.5	12.6	9.2	2.3	2.6	1.0	2.1
	C社	392	17.1	11.5	24.5	19.6	12.2	11.2	1.8	1.3	0.3	0.5
	D社	677	10.9	12.1	24.7	20.5	12.6	9.3	4.0	3.1	1.0	1.8
	E社	85	9.4	15.3	18.8	24.7	12.9	9.4	0.0	5.9	1.2	2.4

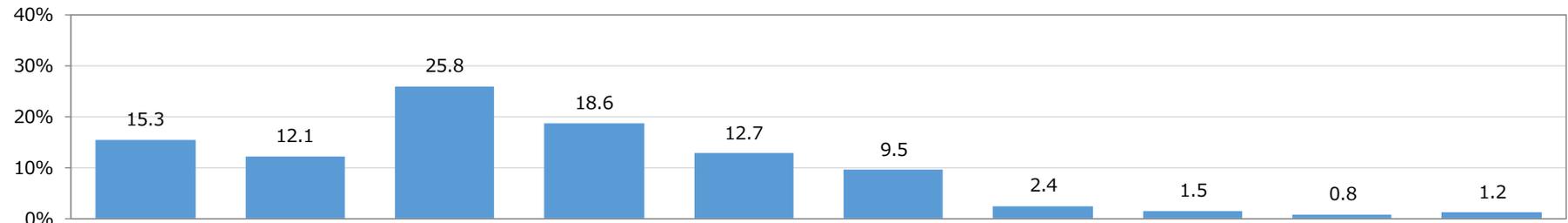
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～希望内容を意識した引越しプランの提案～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

5.希望内容を意識した引越しプランの提案



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	15.3	12.1	25.8	18.6	12.7	9.5	2.4	1.5	0.8	1.2
性別	男性	1948	12.2	11.6	27.5	20.1	13.6	9.9	1.6	1.3	1.1	1.2
	女性	1955	18.5	12.7	24.1	17.2	11.8	9.1	3.1	1.6	0.6	1.2
年代	10・20代	308	13.6	12.7	22.7	22.7	14.0	7.8	3.6	1.3	1.0	0.6
	30代	1090	16.9	10.8	22.5	19.2	13.3	11.6	2.3	1.5	0.9	1.1
	40代	1183	15.1	12.4	26.2	18.3	12.9	8.5	2.8	1.4	0.6	1.6
	50代	870	16.2	12.4	28.4	17.1	11.3	7.6	2.3	1.8	1.3	1.6
	60代以上	452	11.7	13.7	30.1	18.1	12.4	11.7	0.9	0.9	0.2	0.2
NPS	推奨者	980	46.3	25.8	21.5	3.9	1.1	1.1	0.1	0.1	0.0	0.0
	中立者	1600	6.8	11.4	40.4	27.0	9.7	3.5	0.4	0.4	0.1	0.3
	批判者	1323	2.8	2.9	11.3	19.4	24.9	22.9	6.4	3.8	2.3	3.3
プレイヤー	A社	177	26.0	11.3	27.1	15.3	10.7	4.5	2.3	0.6	0.6	1.7
	B社	769	15.5	12.9	27.2	17.4	12.2	8.7	2.0	1.7	0.5	2.0
	C社	392	15.6	13.5	27.3	18.6	11.0	9.4	3.6	0.3	0.3	0.5
	D社	677	12.0	12.4	26.7	18.5	13.0	9.9	1.9	3.4	0.9	1.3
	E社	85	9.4	10.6	25.9	24.7	14.1	9.4	0.0	2.4	3.5	0.0

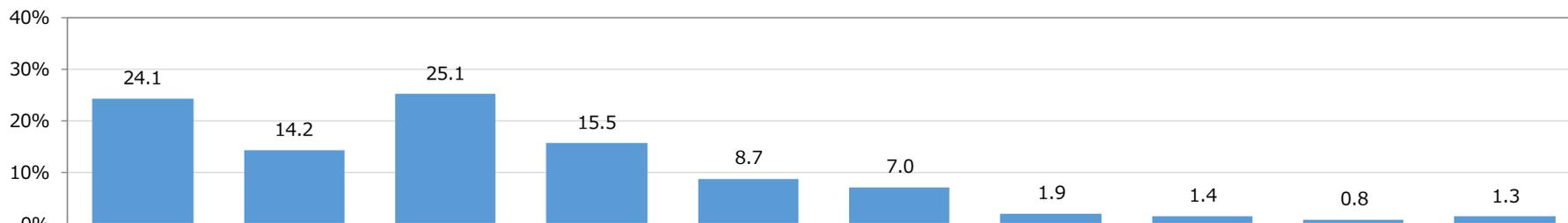
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～ 運送時の来訪時間の正確さ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

6. 運送時の来訪時間の正確さ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	24.1	14.2	25.1	15.5	8.7	7.0	1.9	1.4	0.8	1.3
性別	男性	1948	20.7	14.0	27.9	15.7	9.8	7.6	1.8	0.8	0.7	1.0
	女性	1955	27.5	14.5	22.3	15.3	7.7	6.4	2.0	1.9	0.9	1.5
年代	10・20代	308	21.8	11.4	21.8	20.5	10.4	8.8	1.6	2.3	1.0	0.6
	30代	1090	23.8	12.8	22.0	18.1	9.9	7.3	2.3	1.5	0.8	1.5
	40代	1183	23.5	15.3	27.3	14.4	8.9	5.5	1.7	1.6	0.5	1.4
	50代	870	27.2	14.7	25.6	11.7	7.6	7.7	2.2	0.7	1.0	1.5
	60代以上	452	21.9	15.9	27.9	15.9	6.6	8.0	1.1	1.1	0.9	0.7
NPS	推奨者	980	59.1	22.6	12.3	3.0	0.9	1.1	0.2	0.4	0.2	0.2
	中立者	1600	15.6	16.7	39.5	20.1	5.4	1.5	0.4	0.5	0.1	0.3
	批判者	1323	8.5	5.1	17.1	19.2	18.6	18.1	4.9	3.1	2.0	3.3
プレイヤー	A社	177	39.5	9.6	24.9	13.0	5.6	3.4	0.0	1.7	1.7	0.6
	B社	769	24.1	15.6	24.7	14.2	7.8	6.6	2.2	1.8	0.9	2.1
	C社	392	28.3	15.8	24.2	12.5	8.2	7.1	1.8	0.0	0.5	1.5
	D社	677	21.7	15.1	26.1	16.5	9.0	6.6	1.9	1.3	0.6	1.0
	E社	85	21.2	15.3	24.7	18.8	12.9	3.5	1.2	0.0	1.2	1.2

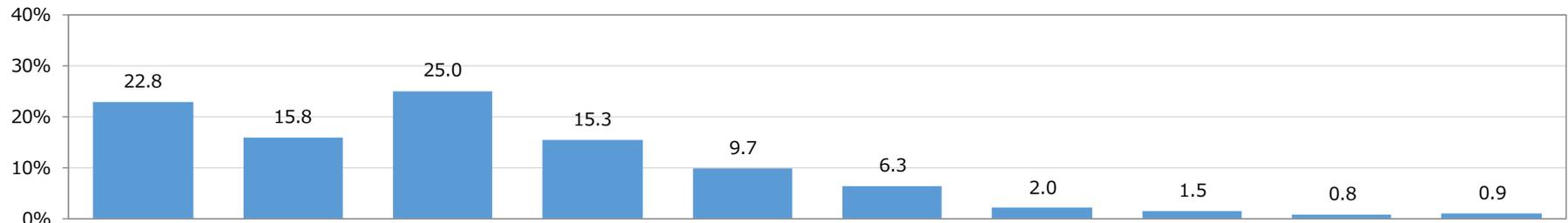
■ 全体+10pt以上 ■ 全体+5pt以上 ■ 全体-10pt以下 ■ 全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～運送スタッフの接客態度～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

7.運送スタッフの接客態度



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	22.8	15.8	25.0	15.3	9.7	6.3	2.0	1.5	0.8	0.9
性別	男性	1948	19.0	15.9	27.3	16.3	10.5	6.9	1.5	1.1	0.6	0.8
	女性	1955	26.6	15.7	22.7	14.2	8.8	5.7	2.5	1.8	1.0	1.1
年代	10・20代	308	19.5	14.9	23.7	15.9	12.7	7.8	1.9	2.6	0.3	0.6
	30代	1090	22.6	14.8	22.7	16.3	11.4	6.8	2.7	1.3	0.8	0.7
	40代	1183	23.0	15.6	26.6	14.9	8.7	5.3	2.2	1.6	0.9	1.2
	50代	870	25.2	16.2	25.3	14.1	9.0	5.1	1.5	1.5	0.8	1.4
	60代以上	452	20.6	18.6	26.5	15.5	7.3	9.1	0.9	0.7	0.7	0.2
NPS	推奨者	980	60.5	24.3	12.1	2.3	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	13.8	18.9	41.0	19.8	4.8	1.3	0.1	0.1	0.2	0.0
	批判者	1323	5.7	5.7	15.1	19.3	22.1	17.0	5.8	4.2	2.1	2.8
プレイヤー	A社	177	31.1	10.7	29.4	13.0	7.3	4.0	0.6	1.1	1.1	1.7
	B社	769	27.0	16.8	25.9	13.3	7.5	6.0	1.6	0.9	0.3	0.8
	C社	392	24.0	19.6	25.8	12.2	9.4	4.6	2.0	1.3	0.5	0.5
	D社	677	21.3	16.2	25.6	14.5	9.0	7.8	2.1	1.5	1.2	0.9
	E社	85	12.9	20.0	22.4	20.0	12.9	3.5	4.7	2.4	1.2	0.0

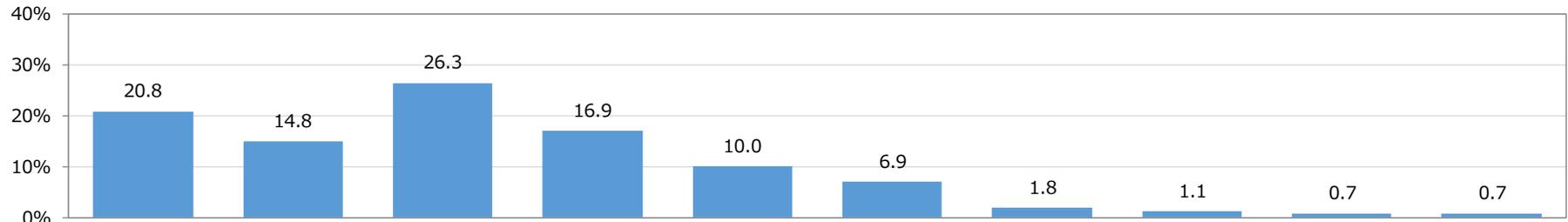
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～運送スタッフの身だしなみ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

8.運送スタッフの身だしなみ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	20.8	14.8	26.3	16.9	10.0	6.9	1.8	1.1	0.7	0.7
性別	男性	1948	17.7	14.3	27.6	18.8	11.2	6.9	1.5	0.8	0.6	0.6
	女性	1955	24.0	15.3	25.0	15.1	8.8	6.9	2.0	1.3	0.8	0.7
年代	10・20代	308	18.5	13.3	23.1	17.2	13.3	7.8	3.2	1.9	1.6	0.0
	30代	1090	20.6	12.2	26.0	17.9	10.8	8.3	2.1	0.7	0.7	0.6
	40代	1183	21.0	15.3	27.0	16.9	9.0	6.1	2.1	0.9	0.7	0.9
	50代	870	23.1	16.9	25.6	14.8	10.1	5.5	0.9	1.6	0.5	0.9
	60代以上	452	17.9	17.0	28.5	18.6	8.2	8.0	0.9	0.4	0.4	0.0
NPS	推奨者	980	57.7	24.5	14.4	2.3	0.8	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0
	中立者	1600	11.6	16.8	42.8	22.0	5.1	1.2	0.3	0.1	0.3	0.0
	批判者	1323	4.8	5.4	15.2	21.6	22.7	18.8	5.0	2.9	1.7	2.0
プレイヤー	A社	177	26.0	10.7	29.4	13.0	10.7	5.6	0.6	2.3	0.6	1.1
	B社	769	23.5	17.9	26.9	15.0	7.8	6.1	1.6	0.4	0.0	0.8
	C社	392	21.9	16.6	27.6	13.5	10.7	6.6	1.3	0.8	0.5	0.5
	D社	677	22.6	14.5	27.2	14.3	10.8	6.5	1.9	1.2	0.6	0.4
	E社	85	12.9	15.3	25.9	22.4	10.6	5.9	3.5	3.5	0.0	0.0

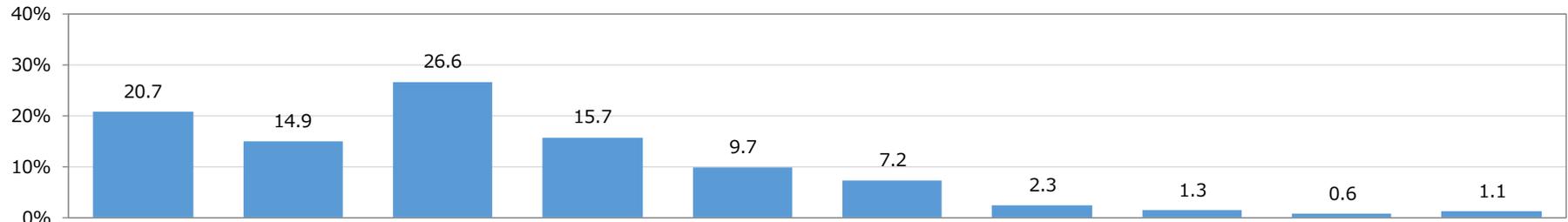
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～運送スタッフの話し方～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

9.運送スタッフの話し方



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	20.7	14.9	26.6	15.7	9.7	7.2	2.3	1.3	0.6	1.1
性別	男性	1948	17.4	15.1	28.9	16.6	10.2	7.8	2.0	1.0	0.5	0.8
	女性	1955	24.0	14.6	24.5	14.7	9.2	6.5	2.7	1.7	0.7	1.4
年代	10・20代	308	18.2	11.4	25.6	18.5	11.7	7.8	2.6	2.3	0.6	1.3
	30代	1090	20.1	12.8	26.1	15.1	11.8	8.2	2.8	1.4	0.6	1.0
	40代	1183	20.7	16.3	26.5	15.8	8.8	6.2	2.9	0.8	0.7	1.3
	50代	870	23.3	15.3	27.0	14.6	8.7	6.0	1.5	1.7	0.5	1.4
	60代以上	452	18.6	17.5	28.3	16.6	7.3	9.3	1.1	1.1	0.2	0.0
NPS	推奨者	980	57.6	24.4	15.1	2.1	0.6	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	11.4	17.6	43.3	20.8	4.9	1.2	0.3	0.3	0.1	0.1
	批判者	1323	4.6	4.5	15.0	19.5	22.1	19.7	6.5	3.6	1.5	3.0
プレイヤー	A社	177	25.4	13.6	29.4	14.1	7.9	4.0	1.7	0.6	1.1	2.3
	B社	769	24.3	18.5	26.7	13.4	7.3	6.6	1.7	0.7	0.0	0.9
	C社	392	22.4	14.5	28.3	14.0	10.2	6.9	1.3	1.3	0.5	0.5
	D社	677	19.6	15.4	27.6	14.8	9.5	7.2	3.2	0.9	0.9	0.9
	E社	85	14.1	17.6	21.2	18.8	16.5	5.9	2.4	3.5	0.0	0.0

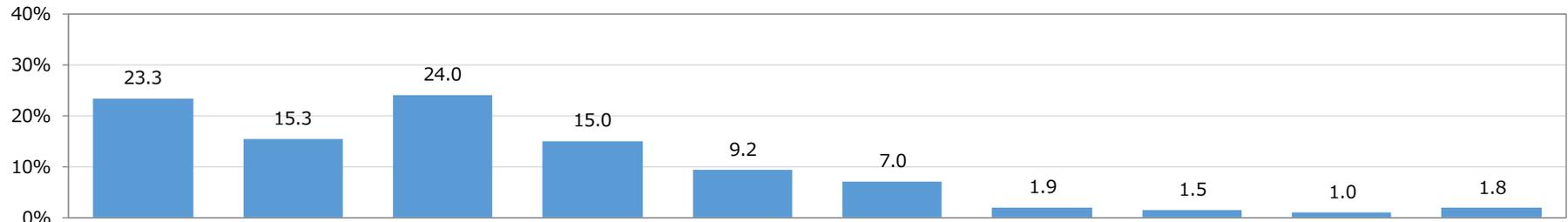
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～運送スタッフの臨機応変な対応～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

10.運送スタッフの臨機応変な対応



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	23.3	15.3	24.0	15.0	9.2	7.0	1.9	1.5	1.0	1.8
性別	男性	1948	19.7	15.9	25.5	15.8	10.4	7.5	1.6	1.0	1.1	1.6
	女性	1955	26.9	14.8	22.5	14.3	8.0	6.4	2.3	2.0	0.9	1.9
年代	10・20代	308	21.1	14.3	20.8	17.5	12.3	6.8	2.9	1.6	1.3	1.3
	30代	1090	23.1	13.7	23.4	14.2	10.3	9.0	2.4	1.5	0.5	2.0
	40代	1183	23.3	15.6	25.1	15.9	8.3	5.8	1.4	1.4	1.3	1.9
	50代	870	25.9	16.2	22.6	13.9	8.9	5.6	1.6	2.0	1.1	2.2
	60代以上	452	19.9	17.7	27.0	15.0	7.5	7.7	2.2	1.1	1.3	0.4
NPS	推奨者	980	62.8	23.8	10.7	2.0	0.5	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	14.2	18.0	40.9	19.9	5.1	1.4	0.1	0.1	0.1	0.3
	批判者	1323	5.0	5.9	13.3	18.7	20.6	18.7	5.5	4.4	2.9	4.9
プレイヤー	A社	177	32.2	13.6	27.1	11.9	6.2	4.0	1.7	0.6	0.6	2.3
	B社	769	28.1	16.9	23.0	13.0	6.5	7.2	2.7	0.9	0.7	1.0
	C社	392	25.5	15.8	25.5	14.0	8.7	6.1	1.0	1.0	1.0	1.3
	D社	677	21.1	15.7	25.6	13.4	10.2	7.7	1.5	2.2	0.9	1.8
	E社	85	14.1	15.3	23.5	21.2	11.8	11.8	1.2	1.2	0.0	0.0

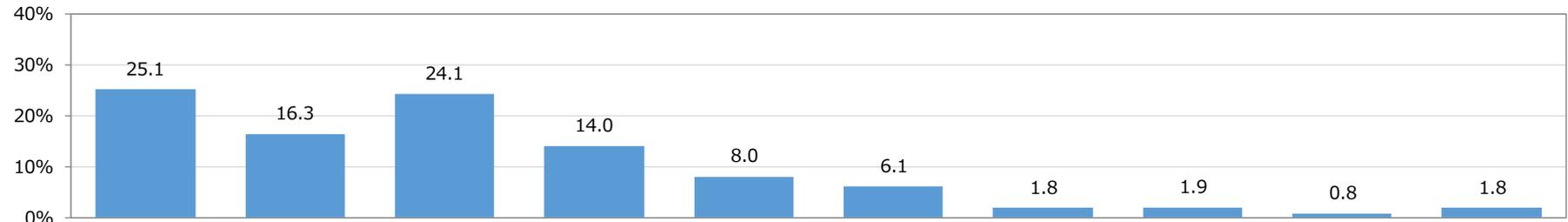
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～手際よさ・作業の丁寧さ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

11.手際よさ・作業の丁寧さ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	25.1	16.3	24.1	14.0	8.0	6.1	1.8	1.9	0.8	1.8
性別	男性	1948	20.1	17.2	26.2	16.3	8.9	5.9	1.6	1.5	0.8	1.5
	女性	1955	30.1	15.4	22.0	11.7	7.1	6.4	2.1	2.3	0.9	2.1
年代	10・20代	308	24.7	15.9	23.7	10.7	9.7	8.8	3.6	1.6	0.3	1.0
	30代	1090	24.8	16.1	22.7	14.4	9.2	6.4	1.8	2.5	0.4	1.8
	40代	1183	25.3	16.0	24.4	15.0	7.0	5.4	2.0	1.9	1.0	2.0
	50代	870	27.1	15.9	24.7	12.8	8.2	4.8	0.8	2.0	1.6	2.2
	60代以上	452	21.9	18.8	25.7	15.0	6.2	8.0	2.2	0.7	0.4	1.1
NPS	推奨者	980	65.7	23.1	9.4	1.2	0.3	0.2	0.1	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	15.7	21.3	40.4	17.4	3.9	1.0	0.1	0.1	0.0	0.2
	批判者	1323	6.4	5.3	15.3	19.3	18.6	16.7	5.2	5.5	2.5	5.1
プレイヤー	A社	177	36.2	14.1	24.3	11.3	4.5	3.4	1.1	2.3	0.6	2.3
	B社	769	30.3	17.3	22.5	12.1	6.6	6.8	1.7	1.2	0.3	1.3
	C社	392	25.8	17.1	25.5	15.1	6.9	4.8	1.3	1.5	0.3	1.8
	D社	677	21.9	18.5	23.5	13.1	9.9	5.9	2.1	2.4	1.0	1.8
	E社	85	14.1	21.2	23.5	22.4	10.6	4.7	2.4	0.0	0.0	1.2

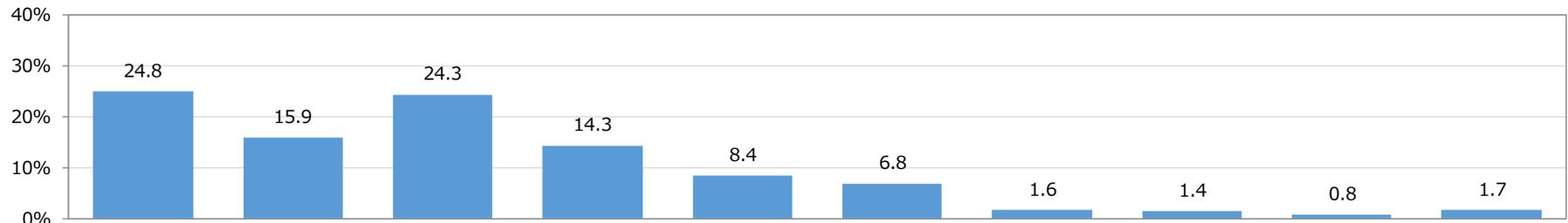
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～引越し完了時間の正確さ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

12.引越し完了時間の正確さ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	24.8	15.9	24.3	14.3	8.4	6.8	1.6	1.4	0.8	1.7
性別	男性	1948	20.7	16.4	25.6	16.4	9.4	7.0	1.1	1.1	0.8	1.5
	女性	1955	28.9	15.3	22.9	12.3	7.4	6.6	2.1	1.7	0.8	1.9
年代	10・20代	308	24.0	14.3	25.6	13.0	8.8	8.1	2.3	2.6	0.6	0.6
	30代	1090	25.2	14.0	23.1	14.9	9.0	8.7	1.6	1.3	0.5	1.7
	40代	1183	25.0	16.7	24.3	14.8	7.6	5.8	1.8	1.3	0.8	1.9
	50代	870	26.4	16.1	24.0	13.1	9.2	5.2	1.5	1.4	1.3	1.8
	60代以上	452	20.8	18.6	26.5	15.3	7.1	7.1	0.9	1.1	0.9	1.8
NPS	推奨者	980	63.5	22.2	10.9	1.5	1.2	0.4	0.0	0.1	0.1	0.0
	中立者	1600	16.2	19.9	39.9	17.8	3.9	1.4	0.3	0.2	0.1	0.3
	批判者	1323	6.7	6.2	15.2	19.7	19.0	18.1	4.3	3.8	2.2	4.8
プレイヤー	A社	177	36.2	14.7	23.7	12.4	4.0	5.6	0.6	0.6	1.7	0.6
	B社	769	27.6	17.3	24.6	12.1	6.9	6.2	1.3	1.4	0.5	2.1
	C社	392	27.3	15.6	26.8	13.5	10.2	3.8	0.5	1.0	0.0	1.3
	D社	677	21.3	16.8	23.0	15.7	9.5	7.2	1.6	1.3	0.9	2.7
	E社	85	15.3	18.8	22.4	24.7	7.1	9.4	1.2	0.0	1.2	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

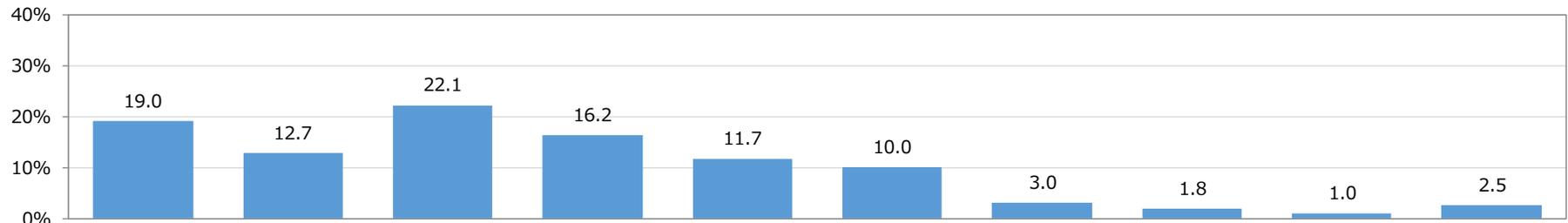
満足度 ~オプションサービス（ダンボール〇個まで無料、ハウスクリーニングなど）の充実さ~

SAMPLE

※サンプルのデータとなるため
実際のデータ内容とは異なります

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

13.オプションサービス（ダンボール〇個まで無料、ハウスクリーニングなど）の充実さ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	19.0	12.7	22.1	16.2	11.7	10.0	3.0	1.8	1.0	2.5
性別	男性	1948	15.1	13.2	24.1	17.6	13.0	10.2	2.4	1.7	0.7	2.0
	女性	1955	22.9	12.2	20.2	14.8	10.4	9.8	3.7	1.8	1.3	2.9
年代	10・20代	308	19.5	9.4	17.9	16.9	13.6	13.0	4.2	1.9	1.6	1.9
	30代	1090	18.8	12.4	20.7	16.2	11.7	11.4	3.4	1.4	1.0	2.9
	40代	1183	17.8	12.6	24.5	15.5	10.9	9.2	3.7	2.3	1.1	2.5
	50代	870	21.5	12.6	21.0	16.0	12.6	9.0	2.0	1.5	1.0	2.8
	60代以上	452	17.5	15.9	24.3	17.9	10.6	8.6	1.8	2.0	0.2	1.1
NPS	推奨者	980	54.0	21.1	14.5	4.9	1.9	2.8	0.2	0.1	0.1	0.4
	中立者	1600	9.9	14.5	37.0	21.1	8.9	5.8	1.3	0.3	0.3	0.9
	批判者	1323	4.0	4.2	9.8	18.6	22.4	20.5	7.3	4.9	2.5	5.8
プレイヤー	A社	177	19.8	6.2	18.6	10.7	13.6	17.5	2.8	0.0	3.4	7.3
	B社	769	23.3	14.2	24.1	14.2	9.5	7.9	2.5	1.7	0.8	2.0
	C社	392	19.4	13.0	22.2	16.1	10.7	11.5	2.8	1.5	1.0	1.8
	D社	677	17.9	16.1	22.3	16.4	11.7	8.6	2.2	2.5	0.6	1.8
	E社	85	17.6	7.1	21.2	24.7	16.5	8.2	2.4	1.2	0.0	1.2

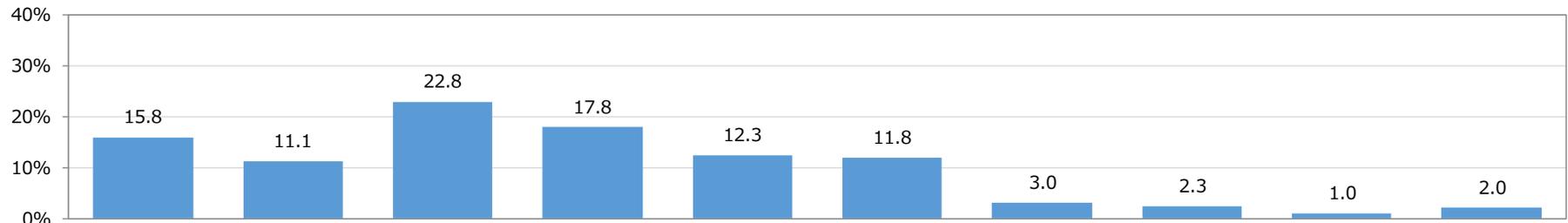
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～オプションサービス内容のわかりやすさ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

14. オプションサービス内容のわかりやすさ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	15.8	11.1	22.8	17.8	12.3	11.8	3.0	2.3	1.0	2.0
性別	男性	1948	12.6	11.2	24.8	18.7	13.8	11.4	2.9	1.7	0.9	2.0
	女性	1955	18.9	11.0	20.8	16.9	10.8	12.3	3.2	2.8	1.0	2.1
年代	10・20代	308	15.9	9.7	18.5	19.5	12.3	14.0	4.5	3.2	0.6	1.6
	30代	1090	16.2	9.6	22.0	17.5	12.1	13.8	3.5	2.2	1.1	1.9
	40代	1183	14.8	11.4	24.2	16.9	11.9	11.4	3.4	2.5	1.0	2.5
	50代	870	17.2	12.4	22.8	16.2	13.6	10.8	1.8	2.0	1.1	2.1
	60代以上	452	14.4	12.2	24.3	22.8	11.5	8.8	2.4	1.8	0.4	1.3
NPS	推奨者	980	48.2	22.9	16.8	6.5	2.4	2.1	0.2	0.3	0.1	0.4
	中立者	1600	6.8	11.1	38.3	24.5	10.1	6.6	1.1	0.9	0.3	0.6
	批判者	1323	2.6	2.4	8.6	18.1	22.4	25.4	7.6	5.4	2.5	5.1
プレイヤー	A社	177	19.2	5.6	19.8	11.9	14.1	16.9	3.4	1.1	1.7	6.2
	B社	769	18.6	13.0	24.4	16.9	9.9	10.7	2.6	1.6	0.7	1.7
	C社	392	17.6	11.5	21.2	16.3	13.3	13.5	2.3	2.3	0.5	1.5
	D社	677	14.0	13.1	23.3	18.3	12.0	11.4	2.5	2.8	1.2	1.3
	E社	85	12.9	8.2	22.4	24.7	15.3	10.6	2.4	1.2	1.2	1.2

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～補償内容の充実さ

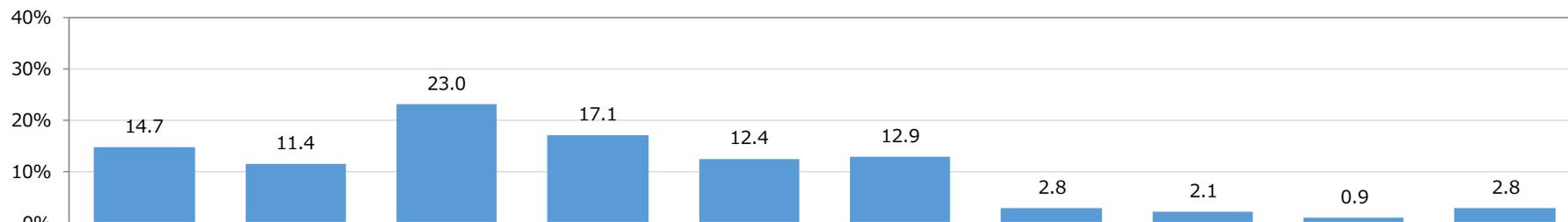
(家具・家財の破損に対しての補償) ～

SAMPLE

※サンプルのデータとなるため
実際のデータ内容とは異なります

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。(10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満) (回答は1つ)

15.補償内容の充実さ(家具・家財の破損に対しての補償)



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.7	11.4	23.0	17.1	12.4	12.9	2.8	2.1	0.9	2.8
性別	男性	1948	12.2	11.7	24.8	18.6	13.2	11.9	2.2	2.0	0.8	2.5
	女性	1955	17.2	11.1	21.2	15.5	11.6	13.8	3.3	2.2	0.9	3.1
年代	10・20代	308	13.3	8.8	18.5	18.2	13.6	18.5	2.9	3.9	1.0	1.3
	30代	1090	15.1	10.2	22.3	16.6	12.9	13.8	3.8	2.1	0.8	2.4
	40代	1183	14.7	10.9	23.2	18.3	11.6	12.5	2.6	2.0	1.2	3.0
	50代	870	15.7	13.0	24.0	15.2	12.6	11.5	2.0	1.7	0.8	3.4
	60代以上	452	12.8	14.4	25.0	17.9	11.9	10.4	2.2	1.8	0.2	3.3
NPS	推奨者	980	45.7	24.2	17.7	5.6	2.4	3.3	0.4	0.3	0.0	0.4
	中立者	1600	6.3	11.1	38.2	24.4	10.1	7.8	0.8	0.4	0.3	0.7
	批判者	1323	2.0	2.3	8.5	16.6	22.5	26.1	6.9	5.5	2.3	7.2
プレイヤー	A社	177	16.4	6.8	17.5	15.3	13.6	18.1	2.3	1.1	1.1	7.9
	B社	769	18.6	13.3	26.0	15.3	8.8	11.7	2.0	1.4	0.4	2.5
	C社	392	18.6	11.0	23.0	15.3	13.5	12.8	1.3	2.6	0.0	2.0
	D社	677	11.8	12.7	25.0	16.7	12.9	12.6	2.2	3.2	0.9	2.1
	E社	85	14.1	9.4	18.8	24.7	14.1	14.1	1.2	1.2	1.2	1.2

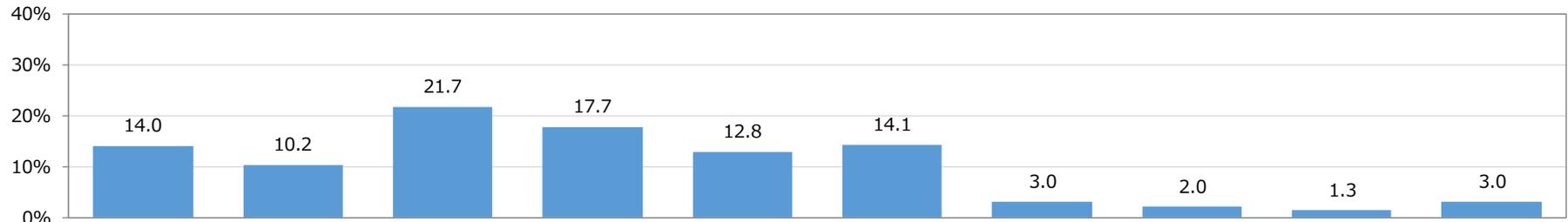
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～補償内容のわかりやすさ～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

16.補償内容のわかりやすさ



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	14.0	10.2	21.7	17.7	12.8	14.1	3.0	2.0	1.3	3.0
性別	男性	1948	12.2	10.3	23.4	18.9	13.9	13.3	2.4	1.6	1.3	2.8
	女性	1955	15.9	10.2	20.0	16.6	11.7	15.0	3.6	2.5	1.2	3.3
年代	10・20代	308	12.7	8.1	17.9	20.5	14.3	15.3	3.6	3.9	1.9	1.9
	30代	1090	14.3	9.0	20.8	17.6	12.5	16.6	3.3	2.1	1.0	2.8
	40代	1183	13.9	10.1	21.2	18.4	12.8	13.2	3.6	2.0	1.5	3.2
	50代	870	14.7	11.8	23.6	15.1	13.0	13.2	2.3	1.5	1.1	3.7
	60代以上	452	13.1	11.9	24.1	19.5	11.9	11.7	2.0	1.8	1.1	2.9
NPS	推奨者	980	44.7	22.4	19.2	5.3	3.3	3.5	0.8	0.3	0.1	0.4
	中立者	1600	5.3	9.6	35.4	25.9	12.2	9.0	1.0	0.6	0.3	0.8
	批判者	1323	1.9	2.0	7.0	17.1	20.6	28.3	7.1	5.1	3.3	7.7
プレイヤー	A社	177	16.4	5.6	16.9	14.7	14.1	17.5	4.5	1.7	1.1	7.3
	B社	769	16.8	12.7	25.9	14.8	10.9	12.1	2.0	1.3	0.9	2.6
	C社	392	17.1	10.5	23.2	15.8	13.0	14.0	2.0	1.8	0.8	1.8
	D社	677	12.7	8.3	23.6	17.7	14.2	14.2	2.8	3.2	0.9	2.4
	E社	85	14.1	8.2	20.0	24.7	10.6	12.9	2.4	4.7	1.2	1.2

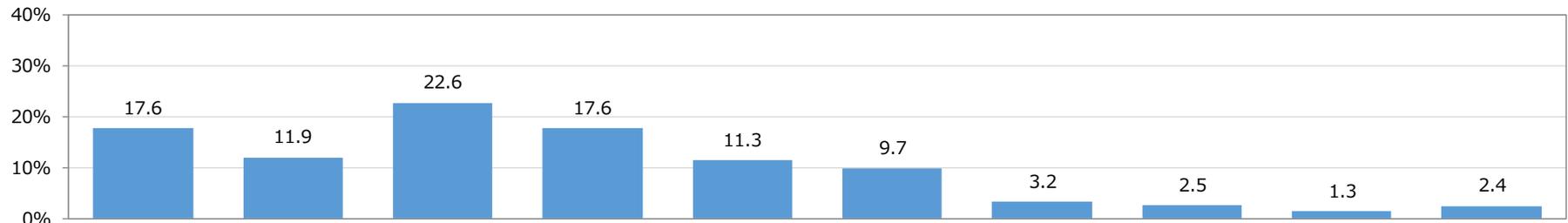
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～サービスに対する価格の納得感～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

17. サービスに対する価格の納得感



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	17.6	11.9	22.6	17.6	11.3	9.7	3.2	2.5	1.3	2.4
性別	男性	1948	14.8	11.4	24.2	19.0	12.4	8.7	2.9	2.8	1.3	2.5
	女性	1955	20.4	12.5	21.0	16.1	10.2	10.7	3.4	2.1	1.2	2.4
年代	10・20代	308	17.9	8.8	20.8	18.5	14.0	10.4	4.9	1.9	1.6	1.3
	30代	1090	18.0	12.2	22.1	16.2	11.7	11.5	2.5	2.6	0.8	2.4
	40代	1183	17.4	11.0	23.0	18.6	11.5	9.0	3.2	2.3	1.6	2.4
	50代	870	18.5	12.9	22.3	16.8	10.2	8.6	3.4	2.6	1.5	3.1
	60代以上	452	15.3	14.2	24.3	18.8	10.2	8.8	2.9	2.7	0.7	2.2
NPS	推奨者	980	54.8	25.3	13.6	3.9	1.3	0.8	0.2	0.1	0.0	0.0
	中立者	1600	7.6	12.2	40.0	26.6	8.9	3.7	0.4	0.4	0.1	0.1
	批判者	1323	2.1	1.7	8.2	16.8	21.6	23.6	8.7	6.7	3.6	7.0
プレイヤー	A社	177	29.4	13.0	21.5	15.3	7.3	6.8	2.8	0.6	1.1	2.3
	B社	769	17.7	13.9	25.2	16.3	8.8	9.5	2.9	2.6	0.9	2.2
	C社	392	22.4	10.2	20.4	17.9	14.0	8.7	3.1	1.5	0.3	1.5
	D社	677	14.0	10.5	22.3	18.8	11.5	11.5	2.8	4.4	1.8	2.4
	E社	85	12.9	10.6	22.4	17.6	16.5	9.4	1.2	4.7	1.2	3.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度

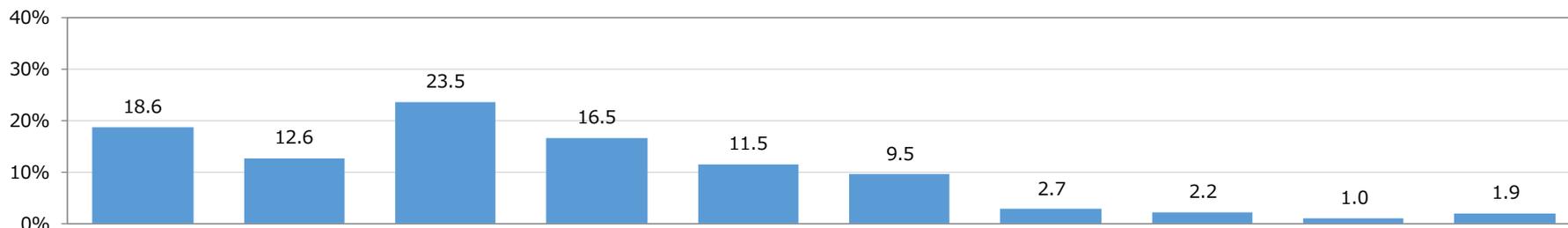
～価格のわかりやすさ（明朗会計、値引き内容の明確さ）～

SAMPLE

※サンプルのデータとなるため
実際のデータ内容とは異なります

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

18.価格のわかりやすさ（明朗会計、値引き内容の明確さ）



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	18.6	12.6	23.5	16.5	11.5	9.5	2.7	2.2	1.0	1.9
性別	男性	1948	15.7	12.7	24.8	18.4	12.0	8.8	2.5	2.2	1.1	1.9
	女性	1955	21.5	12.5	22.2	14.6	11.1	10.2	2.9	2.2	0.9	1.9
年代	10・20代	308	15.6	12.7	21.8	17.9	12.7	10.7	3.2	2.3	1.3	1.9
	30代	1090	19.2	11.1	23.4	16.2	12.0	10.6	2.3	2.4	0.8	1.9
	40代	1183	18.9	11.8	24.1	17.3	10.9	8.1	3.5	2.4	1.1	1.9
	50代	870	19.1	14.9	23.6	14.9	11.3	9.3	1.7	1.6	1.4	2.2
	60代以上	452	17.5	13.7	23.2	17.0	11.7	9.7	3.1	2.4	0.2	1.3
NPS	推奨者	980	56.3	25.8	12.7	3.6	0.6	0.6	0.1	0.2	0.0	0.1
	中立者	1600	8.6	13.1	40.9	24.4	8.8	3.0	0.9	0.3	0.0	0.1
	批判者	1323	2.6	2.3	10.5	16.6	22.9	23.9	6.8	6.0	2.9	5.4
プレイヤー	A社	177	31.1	11.3	28.8	13.0	6.2	4.0	2.3	0.6	1.7	1.1
	B社	769	19.0	13.9	25.1	14.6	10.9	8.3	1.8	3.4	0.8	2.2
	C社	392	21.2	12.2	24.2	16.1	12.5	8.7	3.1	0.8	0.3	1.0
	D社	677	15.2	12.0	22.6	16.1	13.9	10.9	3.0	3.1	1.2	2.1
	E社	85	11.8	17.6	20.0	17.6	11.8	12.9	0.0	4.7	2.4	1.2

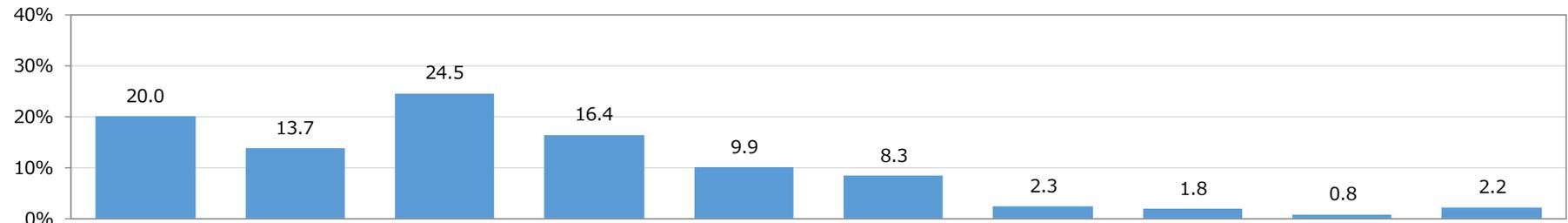
■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

満足度 ～会社の信頼性～

Q. 【利用した引越し会社】に対して、どの程度満足していますか。以下の各項目に対して、あなたの満足度を10点満点でお答えください。（10点：非常に満足 ← → 1点：非常に不満）（回答は1つ）

19.会社の信頼性



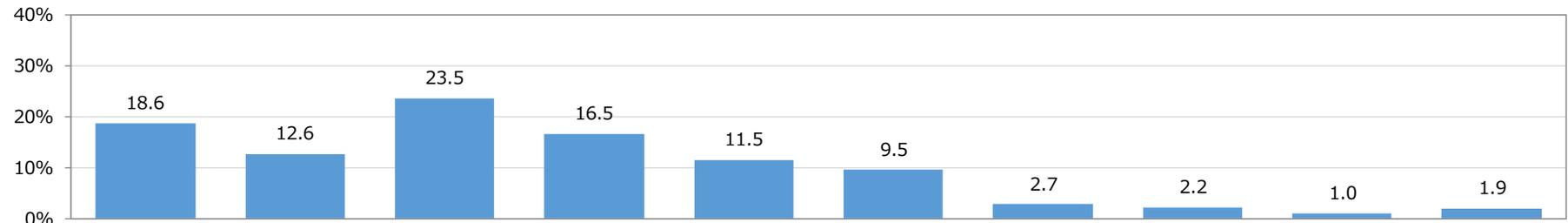
		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	20.0	13.7	24.5	16.4	9.9	8.3	2.3	1.8	0.8	2.2
性別	男性	1948	18.1	14.7	25.3	17.7	10.6	7.6	1.8	1.7	0.6	1.9
	女性	1955	22.0	12.7	23.6	15.2	9.3	8.9	2.8	2.0	1.0	2.5
年代	10・20代	308	15.9	12.3	22.4	19.5	14.0	8.1	2.6	2.3	1.0	1.9
	30代	1090	18.6	13.2	23.5	17.7	9.6	10.2	2.8	1.8	0.6	2.0
	40代	1183	20.2	13.3	24.8	16.7	10.5	7.1	2.2	1.9	1.1	2.3
	50代	870	23.2	14.7	24.0	14.1	9.5	6.9	1.8	2.1	1.0	2.5
	60代以上	452	19.7	15.0	28.3	15.3	7.3	9.3	2.0	0.9	0.2	2.0
NPS	推奨者	980	61.9	25.2	10.3	1.8	0.4	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0
	中立者	1600	9.3	15.7	45.1	22.8	5.8	1.0	0.1	0.1	0.0	0.1
	批判者	1323	2.0	2.8	10.0	19.7	22.0	23.0	6.6	5.3	2.4	6.3
プレイヤー	A社	177	26.0	7.3	28.2	15.3	11.9	5.1	2.3	1.1	1.1	1.7
	B社	769	22.1	14.8	27.3	14.3	7.7	7.0	2.5	1.8	0.4	2.1
	C社	392	28.6	17.3	21.9	14.0	9.9	4.8	0.3	1.5	0.0	1.5
	D社	677	19.2	15.5	24.5	14.6	10.6	8.1	3.0	1.6	0.9	1.9
	E社	85	11.8	12.9	29.4	17.6	12.9	9.4	1.2	2.4	2.4	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

他者推奨意向

Q. 【引越し会社】を利用したい友人・知人がいた場合、【利用した引越し会社】をどの程度、薦めたいと思いますか。（回答は1つ）



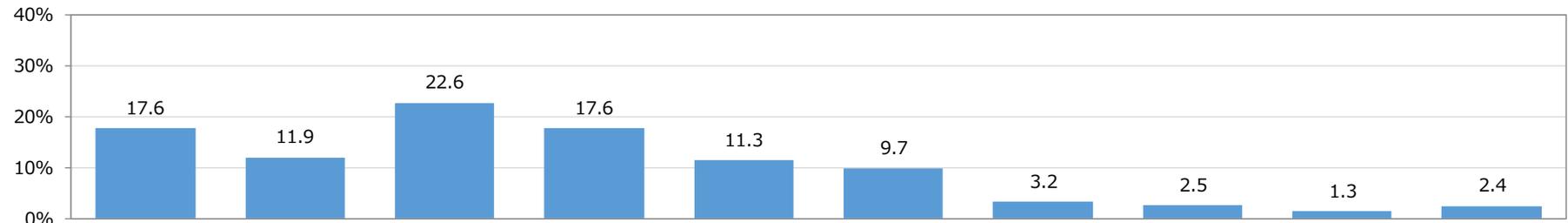
		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	18.6	12.6	23.5	16.5	11.5	9.5	2.7	2.2	1.0	1.9
性別	男性	1948	15.7	12.7	24.8	18.4	12.0	8.8	2.5	2.2	1.1	1.9
	女性	1955	21.5	12.5	22.2	14.6	11.1	10.2	2.9	2.2	0.9	1.9
年代	10・20代	308	15.6	12.7	21.8	17.9	12.7	10.7	3.2	2.3	1.3	1.9
	30代	1090	19.2	11.1	23.4	16.2	12.0	10.6	2.3	2.4	0.8	1.9
	40代	1183	18.9	11.8	24.1	17.3	10.9	8.1	3.5	2.4	1.1	1.9
	50代	870	19.1	14.9	23.6	14.9	11.3	9.3	1.7	1.6	1.4	2.2
	60代以上	452	17.5	13.7	23.2	17.0	11.7	9.7	3.1	2.4	0.2	1.3
NPS	推奨者	980	56.3	25.8	12.7	3.6	0.6	0.6	0.1	0.2	0.0	0.1
	中立者	1600	8.6	13.1	40.9	24.4	8.8	3.0	0.9	0.3	0.0	0.1
	批判者	1323	2.6	2.3	10.5	16.6	22.9	23.9	6.8	6.0	2.9	5.4
プレイヤー	A社	177	31.1	11.3	28.8	13.0	6.2	4.0	2.3	0.6	1.7	1.1
	B社	769	19.0	13.9	25.1	14.6	10.9	8.3	1.8	3.4	0.8	2.2
	C社	392	21.2	12.2	24.2	16.1	12.5	8.7	3.1	0.8	0.3	1.0
	D社	677	15.2	12.0	22.6	16.1	13.9	10.9	3.0	3.1	1.2	2.1
	E社	85	11.8	17.6	20.0	17.6	11.8	12.9	0.0	4.7	2.4	1.2

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

再利用率意向

Q. 機会があれば、【利用した引越し会社】を再度利用したいと思いますか。(回答は1つ)



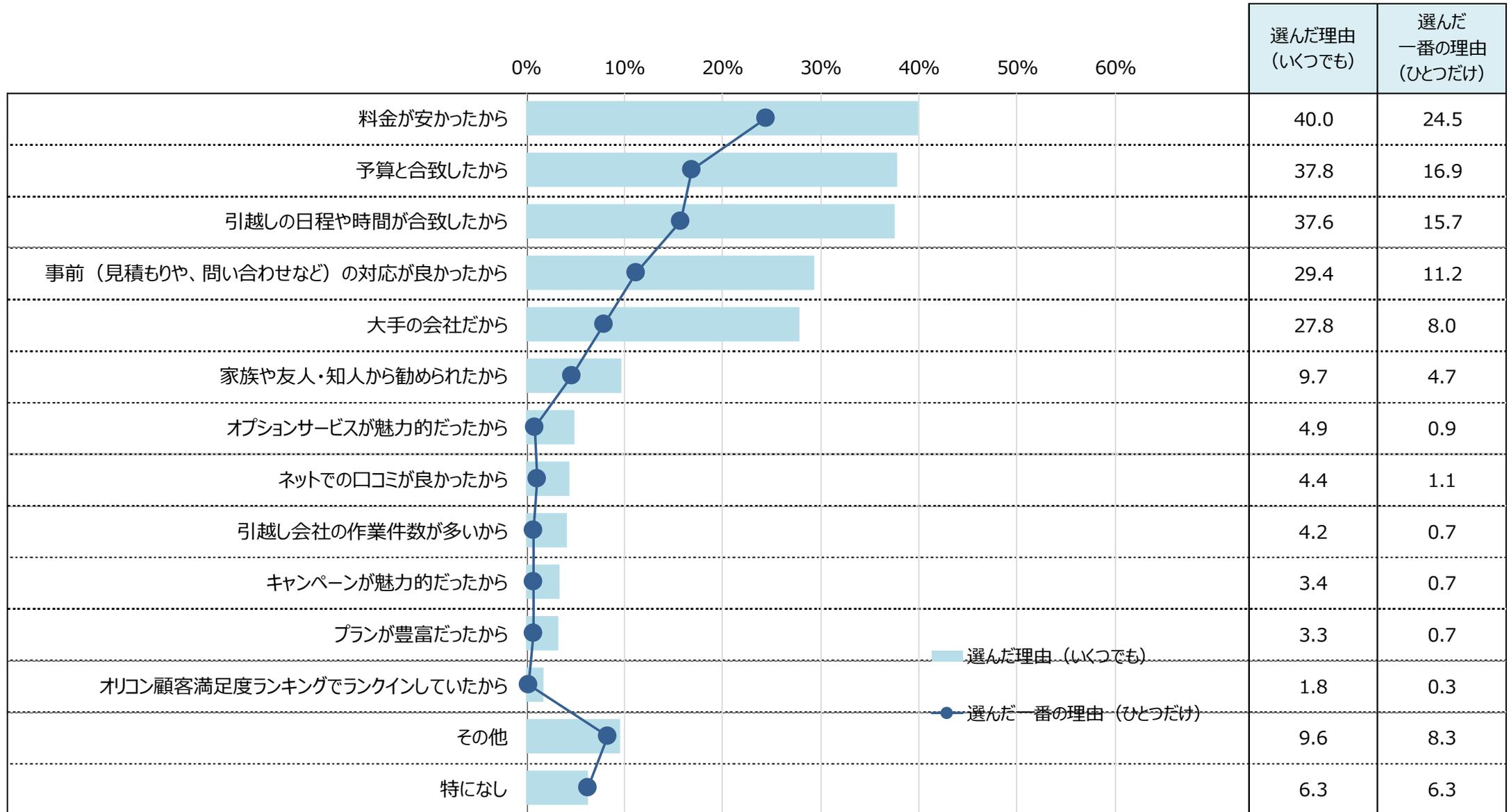
		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
全体		3903	17.6	11.9	22.6	17.6	11.3	9.7	3.2	2.5	1.3	2.4
性別	男性	1948	14.8	11.4	24.2	19.0	12.4	8.7	2.9	2.8	1.3	2.5
	女性	1955	20.4	12.5	21.0	16.1	10.2	10.7	3.4	2.1	1.2	2.4
年代	10・20代	308	17.9	8.8	20.8	18.5	14.0	10.4	4.9	1.9	1.6	1.3
	30代	1090	18.0	12.2	22.1	16.2	11.7	11.5	2.5	2.6	0.8	2.4
	40代	1183	17.4	11.0	23.0	18.6	11.5	9.0	3.2	2.3	1.6	2.4
	50代	870	18.5	12.9	22.3	16.8	10.2	8.6	3.4	2.6	1.5	3.1
	60代以上	452	15.3	14.2	24.3	18.8	10.2	8.8	2.9	2.7	0.7	2.2
NPS	推奨者	980	54.8	25.3	13.6	3.9	1.3	0.8	0.2	0.1	0.0	0.0
	中立者	1600	7.6	12.2	40.0	26.6	8.9	3.7	0.4	0.4	0.1	0.1
	批判者	1323	2.1	1.7	8.2	16.8	21.6	23.6	8.7	6.7	3.6	7.0
プレイヤー	A社	177	29.4	13.0	21.5	15.3	7.3	6.8	2.8	0.6	1.1	2.3
	B社	769	17.7	13.9	25.2	16.3	8.8	9.5	2.9	2.6	0.9	2.2
	C社	392	22.4	10.2	20.4	17.9	14.0	8.7	3.1	1.5	0.3	1.5
	D社	677	14.0	10.5	22.3	18.8	11.5	11.5	2.8	4.4	1.8	2.4
	E社	85	12.9	10.6	22.4	17.6	16.5	9.4	1.2	4.7	1.2	3.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

選んだ理由

Q. あなたが、引越しをするにあたり【利用した引越し会社】を選んだ理由をお答えください。



対象者全体：n=3903

選んだ理由

Q. あなたが、引越しをするにあたり【利用した引越し会社】を選んだ理由をお答えください。

1. 選んだ理由 (いくつでも)

		n	料金が安かったから	予算と合致したから	引越しの日程や時間が合致したから	事前（見積もりや、問い合わせなど）の対応が良かったから	大手の会社だから	家族や友人・知人から勧められたから	オプションサービスが魅力的だったから	ネットでの口コミが良かったから	引越し会社の作業件数が多いから	キャンペーンが魅力的だったから	プランが豊富だったから	オンライン顧客満足度ランキングでランクインしていたから	その他	特になし
全体		3903	40.0	37.8	37.6	29.4	27.8	9.7	4.9	4.4	4.2	3.4	3.3	1.8	9.6	6.3
性別	男性	1948	36.4	35.9	34.3	26.1	28.8	8.3	4.2	4.2	4.4	3.6	3.7	1.8	10.4	7.8
	女性	1955	43.5	39.6	40.8	32.8	26.8	11.1	5.6	4.6	4.0	3.3	2.8	1.8	8.8	4.9
年代	10・20代	308	45.5	36.7	33.8	23.7	28.9	12.7	5.2	6.5	4.2	3.9	5.8	2.6	4.2	6.8
	30代	1090	47.2	41.6	39.0	29.7	25.8	9.2	5.8	4.7	3.9	3.4	1.9	2.1	8.0	5.9
	40代	1183	39.0	36.3	40.0	29.2	29.7	9.4	4.6	4.6	4.1	4.0	2.6	1.5	8.6	6.8
	50代	870	35.3	36.4	36.9	29.7	27.7	10.5	4.1	4.0	4.0	2.6	4.1	1.7	12.8	6.0
	60代以上	452	30.3	35.6	31.6	32.7	27.2	8.2	4.9	2.4	5.5	3.3	4.9	1.3	13.7	6.6
NPS	推奨者	980	46.5	47.7	41.1	43.9	32.8	13.5	7.3	6.1	5.7	5.1	4.7	2.3	9.3	3.1
	中立者	1600	39.4	41.5	38.7	32.6	30.2	11.3	5.0	4.8	4.0	3.1	3.4	1.8	7.8	5.1
	批判者	1323	35.8	25.9	33.6	15.0	21.2	5.0	2.9	2.6	3.3	2.6	2.0	1.4	12.0	10.2
プレイヤー	A社	177	66.7	41.2	36.2	19.8	2.8	22.0	0.6	2.8	2.8	1.1	1.1	1.1	6.8	2.3
	B社	769	34.3	36.2	37.5	32.4	36.0	8.5	5.2	4.6	8.2	4.9	3.6	2.5	12.6	6.2
	C社	392	28.8	32.1	41.6	25.0	41.8	12.0	3.1	4.1	4.6	2.0	4.1	1.0	10.7	5.6
	D社	677	24.2	34.7	34.6	32.1	43.1	6.1	5.2	5.0	5.2	5.6	5.3	3.4	11.4	6.6
	E社	85	41.2	30.6	40.0	18.8	11.8	17.6	3.5	4.7	2.4	2.4	0.0	0.0	8.2	14.1

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

選んだ理由

Q. あなたが、引越しをするにあたり【利用した引越し会社】を選んだ理由をお答えください。

2.選んだ一番の理由（ひとつだけ）

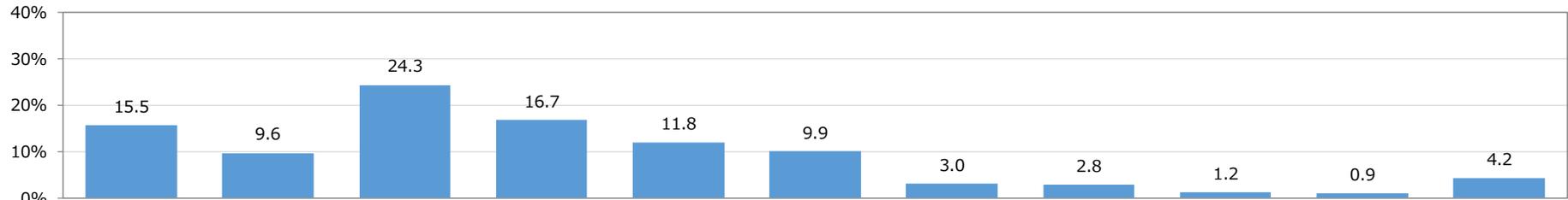
		n	料金が安かったから	予算と合致したから	引越しの日程や時間が合致したから	事前（見積もりや、問い合わせなど）の対応が良かったから	大手の会社だから	家族や友人・知人から勧められたから	オプションサービスが魅力的だったから	ネットでの口コミが良かったから	引越し会社の作業件数が多いから	キャンペーンが魅力的だったから	プランが豊富だったから	オンライン顧客満足度ランキングでランクインしていたから	その他	特になし
全体		3903	24.5	16.9	15.7	11.2	8.0	4.7	0.9	1.1	0.7	0.7	0.7	0.3	8.3	6.3
性別	男性	1948	23.1	16.4	15.7	10.2	9.2	4.0	1.0	1.2	0.5	0.6	0.8	0.4	9.1	7.8
	女性	1955	25.9	17.3	15.7	12.2	6.8	5.4	0.8	1.1	0.9	0.9	0.6	0.2	7.4	4.9
年代	10・20代	308	31.2	10.7	14.9	7.5	11.0	7.5	0.6	2.6	1.3	0.6	0.3	0.6	4.2	6.8
	30代	1090	28.9	19.2	13.4	10.7	7.3	4.3	0.9	1.3	0.4	0.6	0.5	0.2	6.4	5.9
	40代	1183	25.1	16.2	17.2	11.2	7.6	4.1	1.1	0.8	0.9	1.0	0.6	0.3	7.1	6.8
	50代	870	19.8	16.1	17.9	11.3	8.0	4.9	0.7	1.1	0.6	0.3	1.3	0.5	11.5	6.0
	60代以上	452	16.8	18.6	13.5	14.6	8.6	4.6	0.9	0.7	0.7	1.1	0.7	0.2	12.4	6.6
NPS	推奨者	980	24.8	17.8	12.2	17.2	7.0	5.7	0.7	1.1	0.8	0.6	0.9	0.5	7.4	3.1
	中立者	1600	23.2	19.6	15.7	12.2	7.8	5.4	1.1	1.1	0.6	0.7	0.8	0.3	6.4	5.1
	批判者	1323	25.9	12.8	18.2	5.5	9.0	3.0	0.8	1.2	0.8	0.9	0.5	0.2	11.1	10.2
プレイヤー	A社	177	45.2	18.1	10.7	4.0	1.1	10.7	0.0	1.1	0.0	0.6	0.0	0.0	6.2	2.3
	B社	769	18.6	17.9	13.8	13.5	9.2	4.0	0.4	1.4	1.7	1.3	0.8	0.8	10.3	6.2
	C社	392	18.6	12.5	23.7	7.9	13.0	7.4	0.0	0.8	0.3	0.3	0.8	0.0	9.2	5.6
	D社	677	11.8	17.4	15.2	13.3	15.8	3.2	1.3	1.3	0.7	1.3	1.2	0.6	10.0	6.6
	E社	85	27.1	10.6	20.0	8.2	2.4	8.2	1.2	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	14.1

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

友人・知人に薦める可能性（11段階評価）

Q. 仮に、あなたが友人や知人から【引越し会社】について相談を受けたとき、【利用した引越し会社】をどの程度、薦めたいと思いますか。0～10段階評価でお答えください。
（10点：薦める可能性が高い ← → 0点：薦める可能性が低い）（回答は1つ）



		n	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
全体		3903	15.5	9.6	24.3	16.7	11.8	9.9	3.0	2.8	1.2	0.9	4.2
性別	男性	1948	13.0	10.1	25.5	18.2	12.0	9.8	3.0	2.7	1.3	0.9	3.5
	女性	1955	18.0	9.1	23.1	15.2	11.5	10.1	3.0	3.0	1.1	1.0	4.9
年代	10・20代	308	13.6	12.0	22.7	15.6	15.3	9.1	2.6	3.9	1.3	1.0	2.9
	30代	1090	15.8	8.3	22.5	17.5	12.3	11.8	3.9	2.4	0.8	0.9	3.8
	40代	1183	14.0	10.0	25.4	18.1	10.7	9.5	2.8	2.5	1.4	1.4	4.2
	50代	870	17.8	10.2	24.7	14.4	11.3	9.7	1.7	3.3	1.5	0.3	5.1
	60代以上	452	15.7	8.8	25.9	16.4	11.7	7.7	3.8	3.3	1.1	1.1	4.4
NPS	推奨者	980	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	中立者	1600	0.0	0.0	59.3	40.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	批判者	1323	0.0	0.0	0.0	0.0	34.7	29.3	8.8	8.4	3.6	2.8	12.4
プレイヤー	A社	177	19.2	9.0	30.5	18.1	9.0	6.2	2.3	2.3	0.6	0.0	2.8
	B社	769	18.7	9.5	27.0	16.3	9.2	8.6	2.3	2.7	0.8	1.0	3.8
	C社	392	16.6	11.5	23.5	18.1	11.5	10.2	2.6	1.5	1.8	0.8	2.0
	D社	677	13.3	10.8	23.9	16.0	12.3	11.7	3.1	3.1	0.9	1.0	4.0
	E社	85	9.4	7.1	29.4	16.5	15.3	14.1	2.4	2.4	0.0	0.0	3.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

NPS® (ネット・プロモーター・スコア)

Q. 仮に、あなたが友人や知人から【引越し会社】について相談を受けたとき、【利用した引越し会社】をどの程度、薦めたいと思いますか。0～10段階評価でお答えください。
(9～10点：推奨者、7～8点：中立者、0～6点：批判者) (回答は1つ)

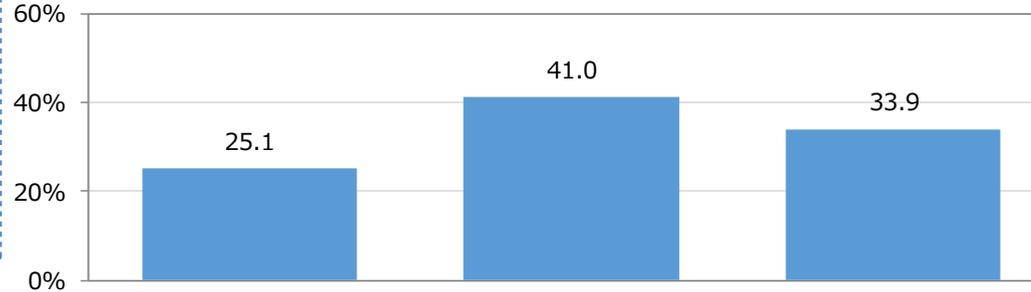
NPS®(ネット・プロモーター・スコア)とは、顧客のロイヤリティ(忠誠)を測る指標。
欧米企業を中心に導入され、様々な経営指標として活用されている。
他者への推奨度を10～0点で評価させ、以下の3つに分類後、
推奨者(%)－批判者(%)の割合で算出。

9～10点
推奨者

7～8点
中立者

0～6点
批判者

推奨者(%) - 批判者(%) = NPS®(推奨者の正味比率)



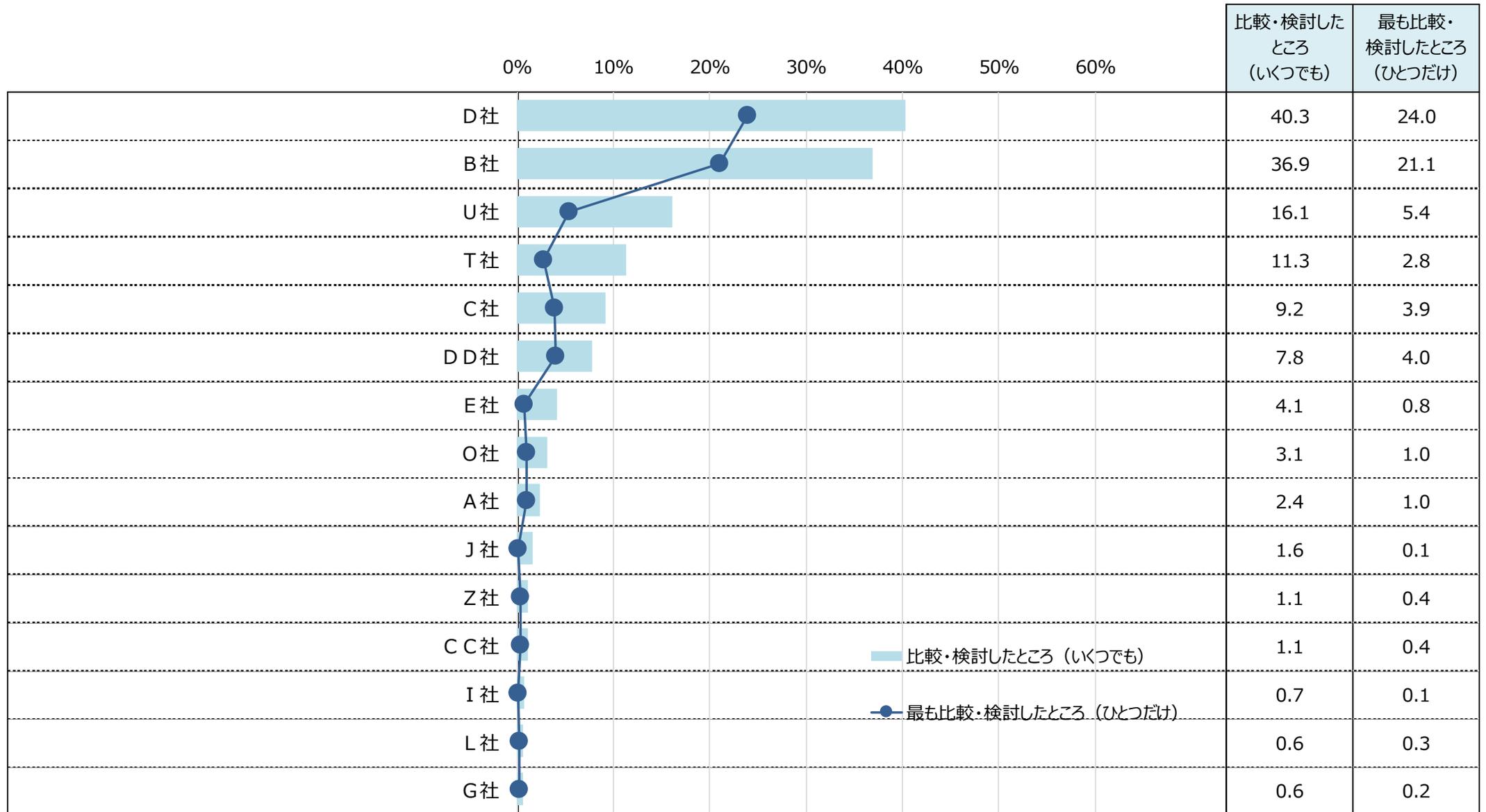
		n	推奨者	中立者	批判者	(N P S 推奨者 - 批判者)
全体		3903	25.1	41.0	33.9	-8.8
性別	男性	1948	23.1	43.7	33.2	-10.1
	女性	1955	27.1	38.3	34.6	-7.5
年代	10・20代	308	25.6	38.3	36.0	-10.4
	30代	1090	24.0	40.0	36.0	-12.0
	40代	1183	24.0	43.5	32.5	-8.5
	50代	870	28.0	39.1	32.9	-4.9
	60代以上	452	24.6	42.3	33.2	-8.6
NPS	推奨者	980	100.0	0.0	0.0	100.0
	中立者	1600	0.0	100.0	0.0	0.0
	批判者	1323	0.0	0.0	100.0	-100.0
プレイヤー	A社	177	28.2	48.6	23.2	5.0
	B社	769	28.2	43.3	28.5	-0.3
	C社	392	28.1	41.6	30.4	-2.3
	D社	677	24.1	39.9	36.0	-11.9
	E社	85	16.5	45.9	37.6	-21.1

■ 全体+10pt以上 ■ 全体+5pt以上 ■ 全体-10pt以下 ■ 全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

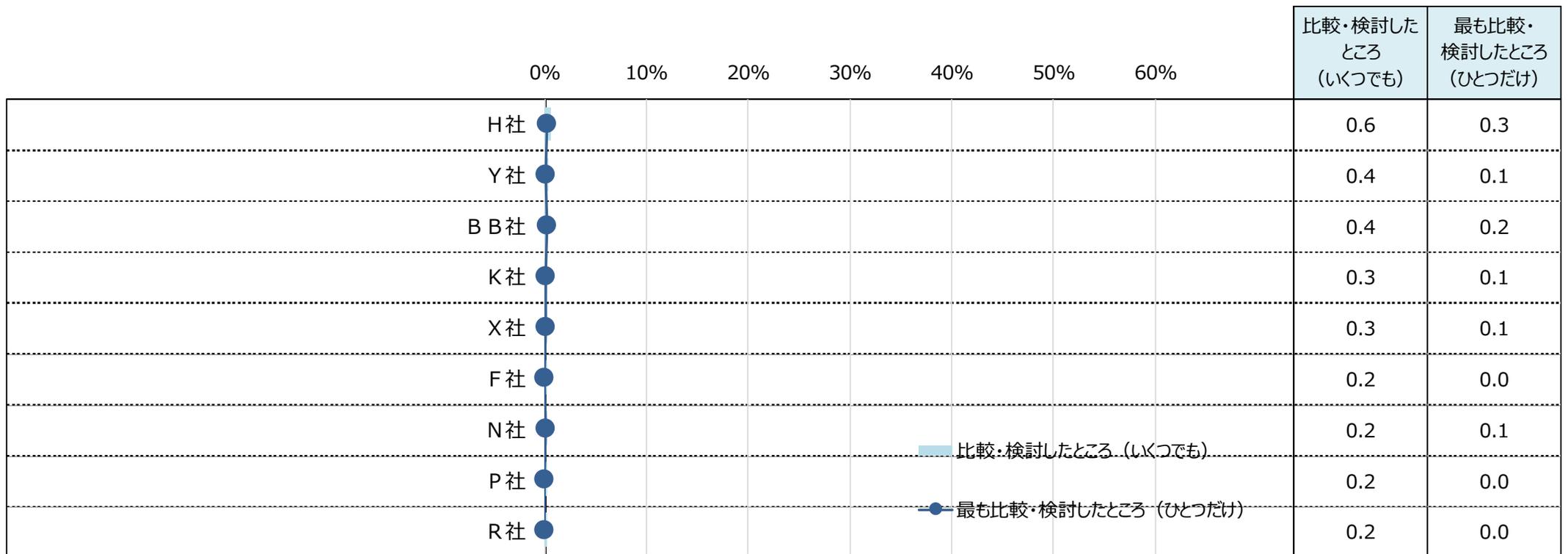
Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。



対象者全体 : n=3903

比較・検討したところ

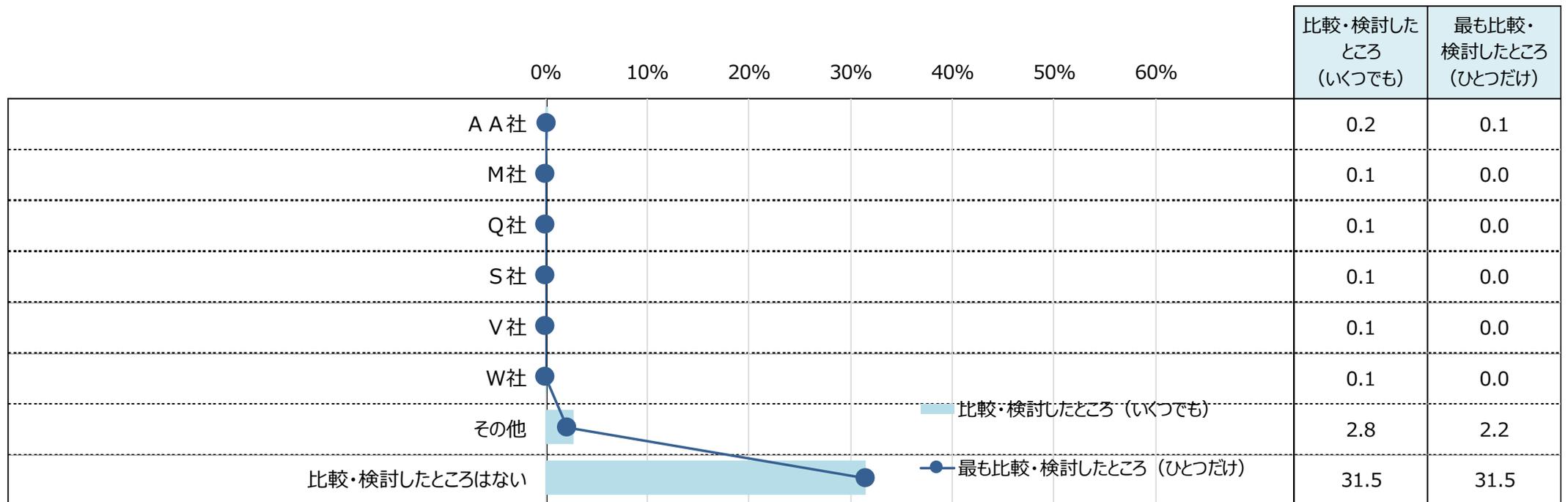
Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。



対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。



対象者全体 : n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

1.比較・検討したところ (いくつでも)

		n	D社	B社	U社	T社	C社	D社	E社	O社	A社	J社	Z社	C社	I社	L社	G社
全体		3903	40.3	36.9	16.1	11.3	9.2	7.8	4.1	3.1	2.4	1.6	1.1	1.1	0.7	0.6	0.6
性別	男性	1948	38.9	33.9	16.3	10.4	10.3	8.8	4.3	3.2	2.0	2.2	0.9	1.2	0.6	0.4	0.4
	女性	1955	41.6	40.0	15.9	12.2	8.2	6.8	3.9	3.1	2.9	1.0	1.4	1.0	0.8	0.9	0.8
年代	10・20代	308	36.7	36.4	16.6	11.0	8.1	3.9	1.9	1.3	4.5	1.6	1.0	1.6	1.3	1.9	1.6
	30代	1090	40.4	38.3	15.9	11.3	8.5	7.2	3.8	3.0	2.6	0.9	1.1	0.7	0.6	0.7	0.6
	40代	1183	40.3	38.9	16.7	12.3	9.6	9.0	4.1	3.5	2.8	1.4	0.8	1.2	0.4	0.6	0.5
	50代	870	41.7	36.2	17.0	11.7	10.7	9.1	5.1	3.4	1.8	2.6	1.3	1.5	1.0	0.0	0.6
	60代以上	452	39.4	30.3	12.6	8.2	8.0	6.2	4.2	3.1	0.9	1.8	1.8	0.7	0.7	0.7	0.2
NPS	推奨者	980	42.0	37.1	17.1	12.0	8.8	8.5	4.4	2.8	1.6	1.9	1.1	1.1	0.8	0.7	0.9
	中立者	1600	40.8	37.2	16.9	11.3	10.4	7.5	4.3	3.4	2.7	1.6	1.1	1.2	0.5	0.6	0.6
	批判者	1323	38.2	36.5	14.2	10.7	8.2	7.6	3.6	3.0	2.7	1.3	1.1	1.0	0.8	0.6	0.5
プレイヤー	A社	177	29.4	27.7	11.3	7.3	5.6	13.6	5.1	2.8	0.0	1.7	0.0	1.7	0.0	0.6	1.1
	B社	769	55.0	0.0	21.8	11.4	7.3	5.2	3.3	2.3	1.2	1.4	0.9	0.4	0.8	0.8	0.0
	C社	392	33.7	29.6	9.9	7.4	0.0	20.2	4.1	1.8	1.8	2.0	0.3	2.3	1.0	0.0	0.0
	D社	677	0.0	55.8	25.3	10.5	10.3	7.8	3.4	3.5	3.0	1.3	0.9	0.9	0.7	0.7	1.5
	E社	85	47.1	38.8	16.5	16.5	16.5	11.8	0.0	2.4	2.4	2.4	1.2	4.7	1.2	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

1.比較・検討したところ (いくつでも)

		n	H社	Y社	B社	K社	X社	F社	N社	P社	R社
全体		3903	0.6	0.4	0.4	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2
性別	男性	1948	0.5	0.5	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3
	女性	1955	0.7	0.4	0.5	0.4	0.5	0.2	0.1	0.1	0.1
年代	10・20代	308	1.6	1.0	0.0	0.3	0.0	0.3	0.3	0.3	0.3
	30代	1090	0.7	0.4	0.6	0.3	0.9	0.3	0.2	0.1	0.0
	40代	1183	0.6	0.4	0.4	0.2	0.2	0.1	0.1	0.3	0.0
	50代	870	0.2	0.5	0.2	0.6	0.1	0.2	0.1	0.1	0.5
	60代以上	452	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	0.0	0.2	0.2	0.2
NPS	推奨者	980	0.7	0.5	0.2	0.4	0.3	0.2	0.1	0.3	0.1
	中立者	1600	0.4	0.4	0.5	0.2	0.4	0.2	0.1	0.1	0.1
	批判者	1323	0.7	0.4	0.3	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
プレイヤー	A社	177	0.6	0.0	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B社	769	0.8	0.1	0.4	0.1	0.1	0.3	0.1	0.4	0.1
	C社	392	0.5	0.3	0.3	0.3	0.8	0.0	0.3	0.5	0.3
	D社	677	0.6	1.2	0.4	0.3	0.1	0.4	0.3	0.1	0.3
	E社	85	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

1.比較・検討したところ (いくつでも)

		n	A社	M社	Q社	S社	V社	W社	その他	比較・検討したところはなし
全体		3903	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	2.8	31.5
性別	男性	1948	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	2.2	34.2
	女性	1955	0.2	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	3.4	28.7
年代	10・20代	308	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	1.0	36.4
	30代	1090	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0	0.1	3.4	30.3
	40代	1183	0.3	0.1	0.1	0.0	0.2	0.1	2.6	29.1
	50代	870	0.2	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	2.5	31.8
	60代以上	452	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	36.7
NPS	推奨者	980	0.2	0.1	0.2	0.0	0.0	0.1	3.4	31.2
	中立者	1600	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	2.3	30.6
	批判者	1323	0.2	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	3.0	32.7
プレイヤー	A社	177	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	2.3	50.3
	B社	769	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	2.9	33.3
	C社	392	0.3	0.5	0.0	0.0	0.3	0.0	2.3	42.1
	D社	677	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	4.0	29.5
	E社	85	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	34.1

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

2.最も比較・検討したところ（ひとつだけ）

		n	D社	B社	U社	T社	C社	D社	E社	O社	A社	J社	Z社	C社	I社	L社	G社
全体		3903	24.0	21.1	5.4	2.8	3.9	4.0	0.8	1.0	1.0	0.1	0.4	0.4	0.1	0.3	0.2
性別	男性	1948	22.9	19.5	5.3	2.4	4.7	4.8	0.8	1.2	0.7	0.1	0.2	0.4	0.2	0.2	0.1
	女性	1955	25.0	22.7	5.4	3.2	3.1	3.2	0.7	0.9	1.2	0.1	0.5	0.4	0.1	0.5	0.3
年代	10・20代	308	20.8	18.8	6.5	1.9	3.6	2.6	0.3	1.0	2.6	0.0	0.6	0.6	0.3	1.3	0.6
	30代	1090	25.0	21.3	5.7	2.6	3.0	3.8	1.1	0.9	1.1	0.0	0.1	0.3	0.1	0.3	0.2
	40代	1183	24.4	22.3	5.3	2.9	4.1	4.3	0.6	0.8	1.1	0.3	0.3	0.6	0.2	0.3	0.1
	50代	870	23.1	20.7	5.1	3.3	5.5	4.6	1.0	1.4	0.5	0.0	0.5	0.1	0.1	0.0	0.2
	60代以上	452	24.1	19.5	4.6	2.7	2.9	3.5	0.2	1.1	0.2	0.0	0.7	0.2	0.0	0.4	0.0
NPS	推奨者	980	24.9	19.9	6.0	2.9	3.6	4.0	0.5	1.0	0.9	0.1	0.4	0.4	0.1	0.3	0.3
	中立者	1600	23.9	21.5	5.6	2.9	4.9	3.9	1.1	0.8	0.9	0.1	0.4	0.3	0.0	0.3	0.2
	批判者	1323	23.4	21.4	4.6	2.6	3.0	4.2	0.6	1.3	1.1	0.0	0.3	0.4	0.3	0.5	0.1
プレイヤー	A社	177	13.0	13.0	2.3	2.8	2.8	10.7	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
	B社	769	42.9	0.0	10.4	2.6	3.1	1.6	0.9	0.5	0.5	0.1	0.4	0.1	0.3	0.7	0.0
	C社	392	18.1	16.1	1.8	1.8	0.0	14.8	0.8	0.3	0.3	0.3	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0
	D社	677	0.0	41.1	9.9	2.8	4.4	3.5	0.9	1.6	1.2	0.0	0.1	0.3	0.0	0.3	0.3
	E社	85	24.7	14.1	2.4	4.7	7.1	8.2	0.0	1.2	1.2	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

2.最も比較・検討したところ（ひとつだけ）

		n	H社	Y社	B社	K社	X社	F社	N社	P社	R社
全体		3903	0.3	0.1	0.2	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0
性別	男性	1948	0.3	0.2	0.2	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0
	女性	1955	0.3	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.0	0.0
年代	10・20代	308	1.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
	30代	1090	0.4	0.2	0.4	0.0	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0
	40代	1183	0.3	0.2	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0
	50代	870	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	60代以上	452	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0
NPS	推奨者	980	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.0	0.1	0.0
	中立者	1600	0.2	0.1	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	批判者	1323	0.5	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0
プレイヤー	A社	177	0.6	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B社	769	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C社	392	0.3	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0
	D社	677	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0
	E社	85	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

比較・検討したところ

Q. 【利用した引越し会社】を利用する際に、比較・検討した【引越し会社】をお答えください。

2.最も比較・検討したところ（ひとつだけ）

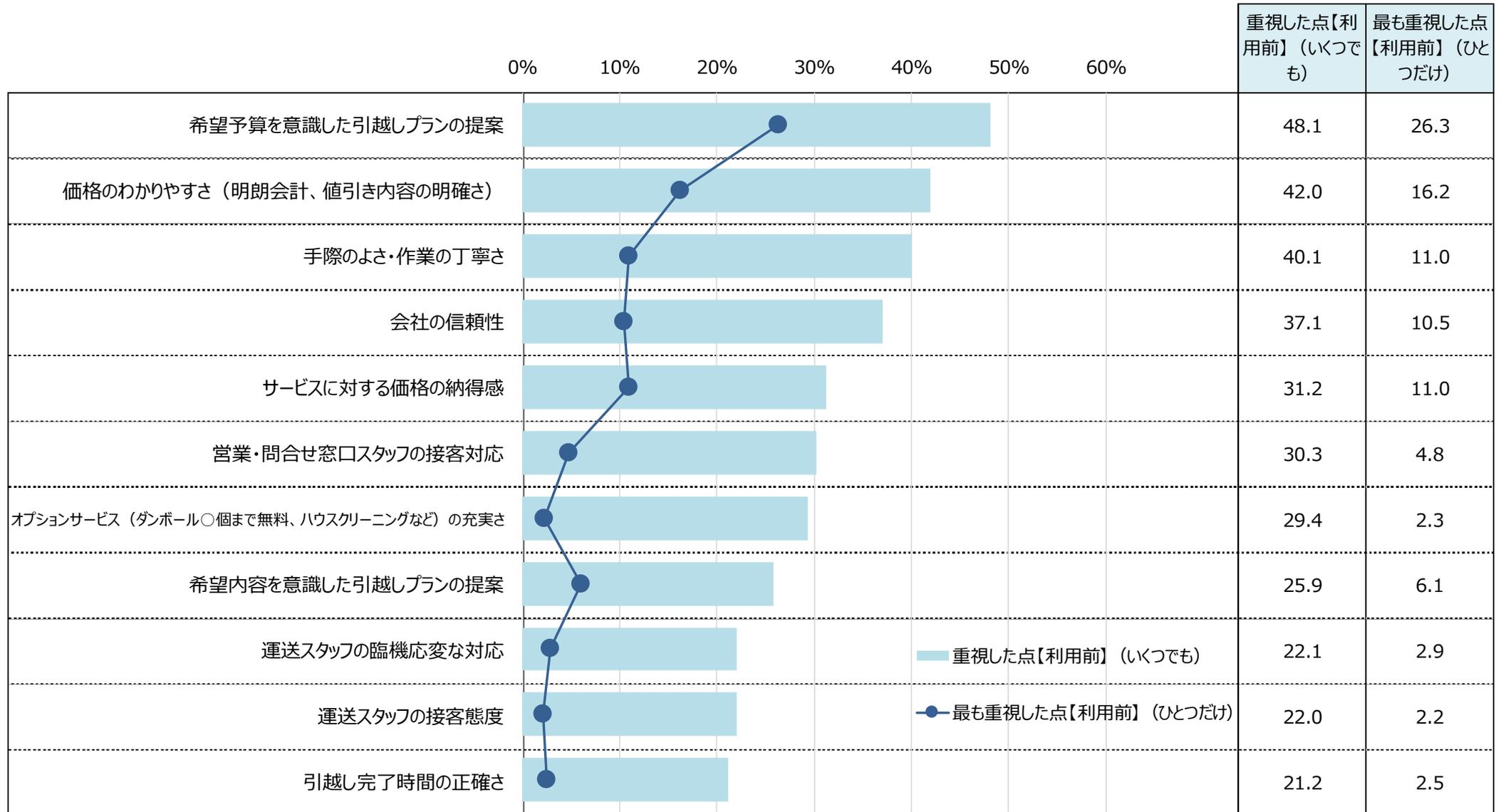
		n	A社	M社	Q社	S社	V社	W社	その他	比較・検討したところはなし
全体		3903	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	31.5
性別	男性	1948	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	1.5	34.2
	女性	1955	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.9	28.7
年代	10・20代	308	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	36.4
	30代	1090	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	3.0	30.3
	40代	1183	0.3	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	1.9	29.1
	50代	870	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	31.8
	60代以上	452	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	36.7
	NPS	推奨者	980	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.3
中立者		1600	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	1.9	30.6
批判者		1323	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	2.5	32.7
プレイヤー	A社	177	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	50.3
	B社	769	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.1	33.3
	C社	392	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	42.1
	D社	677	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	3.0	29.5
	E社	85	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	34.1

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

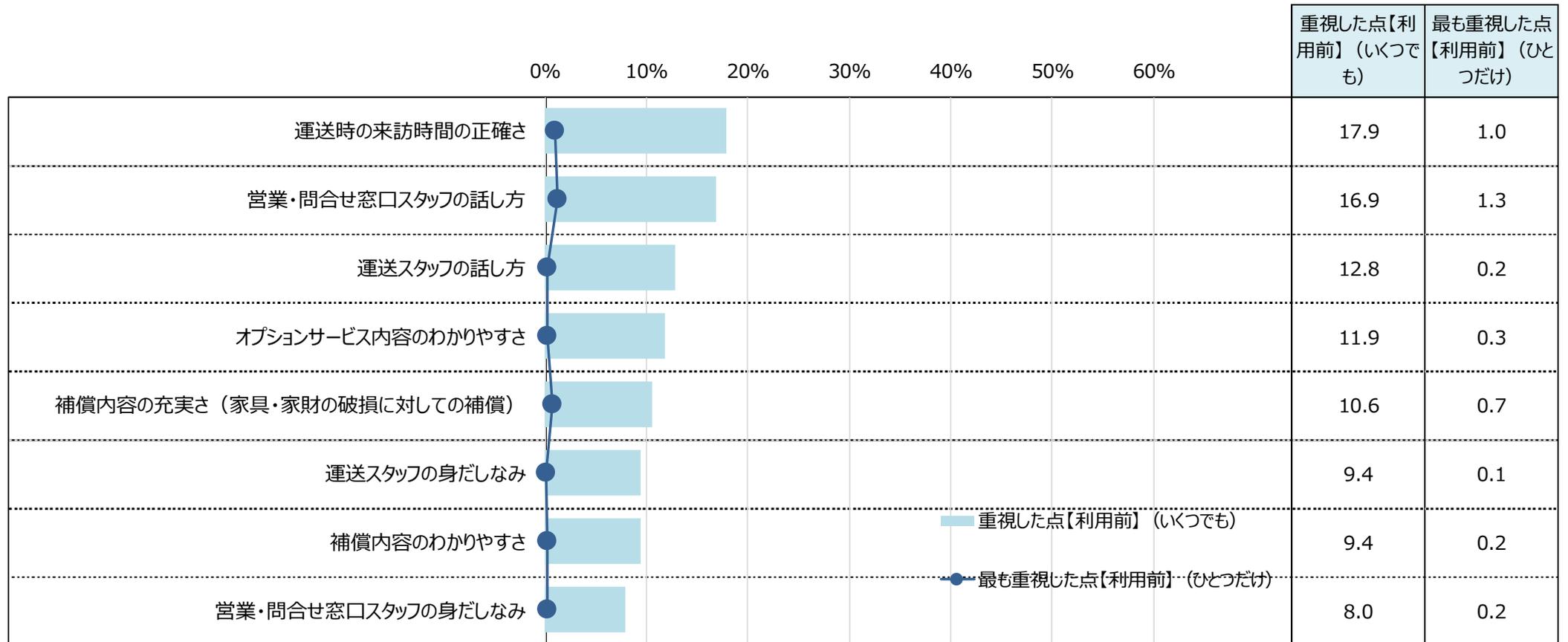
Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。



対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。



対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。

1.重視した点【利用前】（いくつでも）

		n	希望の提案	希望の引き内容の明確さ	価格のわかりやすさ（明朗さ）	手際のよさ・作業の丁寧さ	会社の信頼性	サービスの対する価格の納得感	接客・問合せ窓口スタッフの対応	オプションサービス（ダンボールなど）の充実さ	希望の内容を意識した引越しプランの提案	運送スタッフの臨機応変な対応	運送スタッフの接客態度	引越し完了時間の正確さ
全体		3903	48.1	42.0	40.1	37.1	31.2	30.3	29.4	25.9	22.1	22.0	21.2	
性別	男性	1948	42.4	38.7	40.2	38.2	29.5	28.9	23.8	22.3	20.6	20.6	23.1	
	女性	1955	53.8	45.4	40.1	35.9	32.9	31.7	35.0	29.6	23.5	23.4	19.4	
年代	10・20代	308	47.4	40.3	33.4	32.8	36.7	20.1	28.6	23.7	14.3	12.3	18.5	
	30代	1090	51.3	43.6	34.0	36.5	34.2	27.9	32.2	24.4	16.4	17.9	16.4	
	40代	1183	49.4	39.8	38.2	36.5	29.5	32.5	29.1	26.5	20.8	22.2	19.4	
	50代	870	45.4	41.3	45.5	38.5	28.6	30.3	27.5	27.6	29.2	25.2	24.3	
	60代以上	452	42.7	46.9	54.0	40.0	29.9	37.2	27.9	26.5	30.5	32.1	33.8	
NPS	推奨者	980	56.0	49.2	48.1	45.6	38.5	40.4	35.3	31.4	33.3	30.5	26.2	
	中立者	1600	49.1	42.4	43.3	35.7	30.4	28.7	28.7	27.4	20.6	22.6	21.2	
	批判者	1323	41.0	36.3	30.4	32.4	26.9	24.7	25.9	20.0	15.6	15.1	17.6	
プレイヤー	A社	177	42.4	47.5	37.3	18.1	35.6	15.3	7.9	18.6	24.9	13.6	22.0	
	B社	769	49.5	41.1	45.6	41.0	29.9	35.6	32.4	24.8	26.7	26.3	21.6	
	C社	392	36.2	35.5	42.3	51.8	29.8	24.5	24.2	25.3	21.7	24.5	25.3	
	D社	677	45.3	37.1	41.5	48.7	29.7	32.9	31.2	26.1	22.5	22.6	19.8	
	E社	85	49.4	31.8	36.5	28.2	21.2	30.6	24.7	25.9	20.0	20.0	21.2	

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。

1.重視した点【利用前】（いくつでも）

		n	運送時の来訪時間の正確さ	営業・問合せ窓口スタッフ	運送スタッフの話し方	わかりやすいサービス内容	（家具・補償）の破損に対する充実さ	運送スタッフの身だしなみ	補償内容のわかりやすさ	営業・問合せ窓口スタッフ
全体		3903	17.9	16.9	12.8	11.9	10.6	9.4	9.4	8.0
性別	男性	1948	18.1	13.9	11.0	9.7	9.6	8.2	8.1	7.1
	女性	1955	17.7	19.9	14.6	14.2	11.5	10.6	10.6	8.9
年代	10・20代	308	12.3	12.7	11.0	11.4	7.5	9.4	7.5	7.5
	30代	1090	13.9	16.0	11.6	11.8	11.6	8.8	9.8	8.0
	40代	1183	15.5	17.6	12.2	10.6	10.1	9.6	9.2	8.4
	50代	870	22.1	17.9	14.5	12.8	11.4	9.8	9.9	8.4
	60代以上	452	29.9	18.4	15.3	14.6	10.0	10.0	8.8	6.6
NPS	推奨者	980	24.8	23.8	20.5	16.7	14.8	15.4	12.7	13.1
	中立者	1600	16.8	16.8	11.3	11.2	8.9	8.3	8.6	6.7
	批判者	1323	14.1	11.9	8.9	9.3	9.4	6.4	7.9	5.8
プレイヤー	A社	177	19.2	9.0	10.7	6.2	4.0	5.6	3.4	2.8
	B社	769	19.2	19.0	14.3	11.8	13.7	12.0	9.9	9.6
	C社	392	20.9	13.3	13.8	11.2	9.9	9.2	11.0	6.6
	D社	677	17.7	17.9	14.0	13.3	11.5	12.0	8.7	10.9
	E社	85	17.6	14.1	14.1	3.5	8.2	9.4	7.1	5.9

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。

2.最も重視した点【利用前】（ひとつだけ）

		n	希望の提案	希望の引き内容の明確さ	価格のわかりやすさ（明朗さ）	実際のよさ・作業の丁寧さ	会社の信頼性	サービスに対する価格の納得感	接客・問合せ窓口スタッフの対応	オプションサービス（ダンボールなど）の充実さ	希望の内容を意識した引越しプランの提案	運送スタッフの臨機応変な対応	運送スタッフの接客態度	引越し完了時間の正確さ
全体		3903	26.3	16.2	11.0	10.5	11.0	4.8	2.3	6.1	2.9	2.2	2.5	
性別	男性	1948	22.5	16.7	11.6	12.1	11.1	5.4	1.5	6.1	3.0	2.4	3.1	
	女性	1955	30.0	15.8	10.5	8.8	11.0	4.2	3.1	6.2	2.9	2.0	1.9	
年代	10・20代	308	27.9	18.2	8.1	9.7	17.5	2.9	2.9	4.5	1.9	1.0	2.3	
	30代	1090	29.9	16.1	8.6	10.6	13.5	4.5	3.2	5.0	1.7	2.0	1.9	
	40代	1183	27.2	16.0	9.8	9.4	10.5	6.3	2.2	6.2	2.8	2.1	2.5	
	50代	870	23.6	15.5	13.9	11.4	8.7	4.5	1.4	7.6	4.1	2.6	2.6	
	60代以上	452	19.0	17.0	16.6	11.9	6.6	3.5	2.0	7.3	4.9	2.9	3.8	
NPS	推奨者	980	26.5	14.8	11.7	9.7	10.5	7.1	1.5	5.8	3.7	2.8	2.1	
	中立者	1600	27.0	16.3	12.7	9.5	11.1	3.7	1.9	6.4	2.8	2.3	2.5	
	批判者	1323	25.2	17.2	8.5	12.2	11.3	4.5	3.4	6.0	2.6	1.7	2.8	
プレイヤー	A社	177	23.2	22.0	11.3	1.1	22.0	1.7	1.7	3.4	5.1	0.6	3.4	
	B社	769	27.4	14.3	13.0	10.8	8.6	4.4	2.2	6.5	3.6	3.0	1.7	
	C社	392	14.8	14.8	13.8	19.4	9.7	3.1	2.3	9.2	2.8	2.8	3.8	
	D社	677	22.9	13.3	12.7	17.0	9.2	6.8	2.7	4.4	2.8	2.2	2.8	
	E社	85	29.4	11.8	10.6	11.8	7.1	9.4	1.2	9.4	3.5	3.5	1.2	

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

重視した点【利用前】

Q. 【引越し会社】を選ぶ際（利用する前）、どのようなことを重視されましたか。以下の中から、重視した項目を全てと、その中で最も重視した項目をひとつだけお答えください。
※選択肢の中からお気持ちに近いものをお答えください。

2.最も重視した点【利用前】（ひとつだけ）

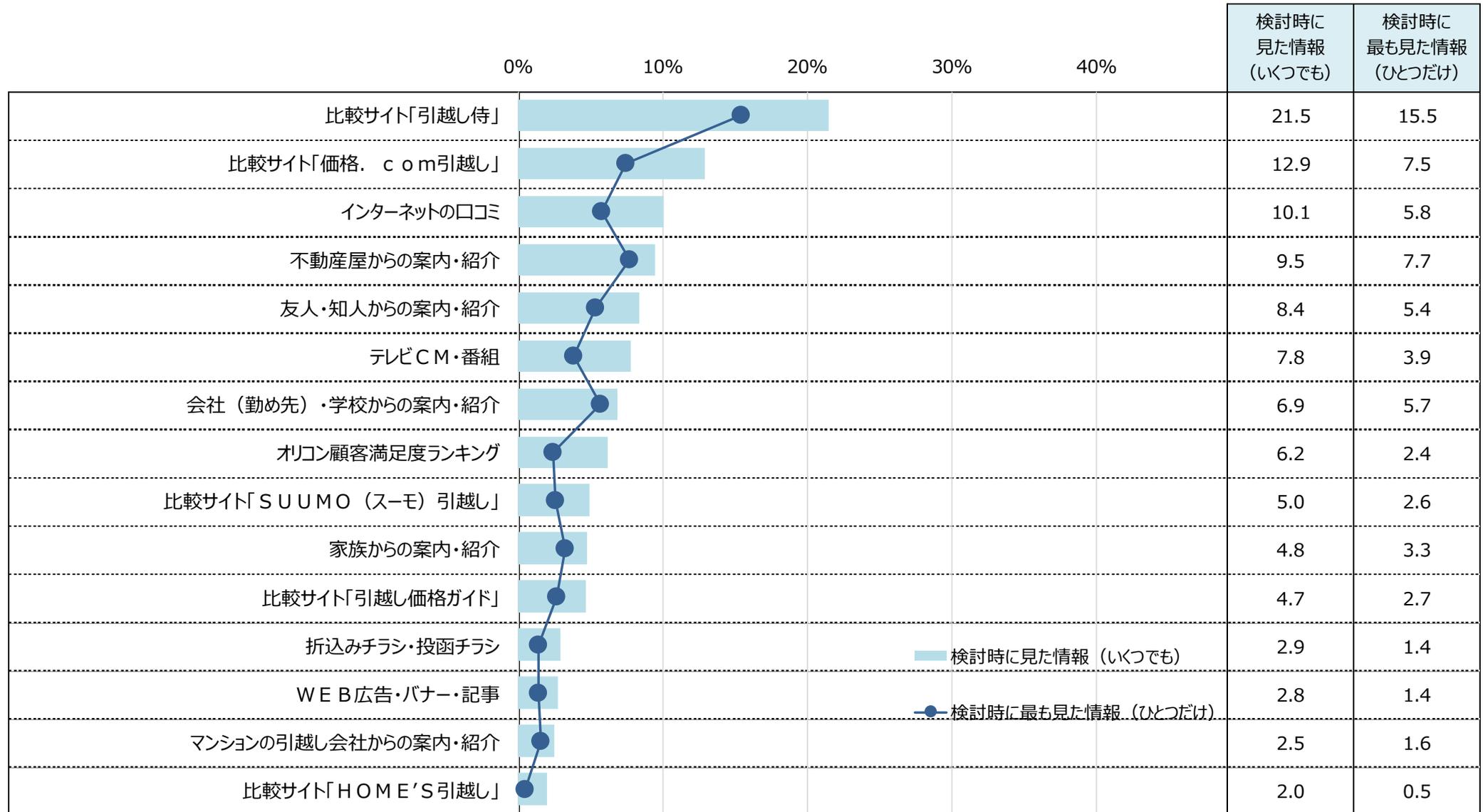
		n	運送時の来訪時間の正確さ	営業・問合せ窓口スタッフ	運送スタッフの話し方	わかりやすさ	オプションサービス内容の	償家の破損に対するの補償内容の充実さ（家具・補償内容のわかりやすさ	運送スタッフの身だしなみ	補償内容のわかりやすさ	営業・問合せ窓口スタッフ
全体		3903	1.0	1.3	0.2	0.3	0.7	0.1	0.2	0.2	
性別	男性	1948	1.3	1.3	0.2	0.4	0.9	0.1	0.2	0.3	
	女性	1955	0.7	1.4	0.3	0.3	0.5	0.1	0.2	0.1	
年代	10・20代	308	0.0	0.6	0.0	0.3	0.6	0.6	0.3	0.3	
	30代	1090	0.6	1.2	0.0	0.3	0.8	0.0	0.2	0.0	
	40代	1183	1.1	1.7	0.4	0.3	0.8	0.1	0.3	0.3	
	50代	870	1.5	1.4	0.1	0.3	0.3	0.0	0.2	0.1	
	60代以上	452	1.5	1.1	0.7	0.2	0.7	0.0	0.0	0.2	
NPS	推奨者	980	0.6	1.3	0.2	0.5	0.9	0.0	0.1	0.0	
	中立者	1600	1.1	1.5	0.1	0.4	0.5	0.0	0.1	0.2	
	批判者	1323	1.2	1.1	0.5	0.1	0.8	0.2	0.4	0.2	
プレイヤー	A社	177	1.7	0.0	0.6	1.1	0.6	0.0	0.6	0.0	
	B社	769	0.7	2.0	0.1	0.1	1.2	0.0	0.1	0.3	
	C社	392	1.8	0.8	0.0	0.0	0.5	0.3	0.0	0.3	
	D社	677	0.9	0.7	0.3	0.0	0.7	0.1	0.1	0.3	
	E社	85	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

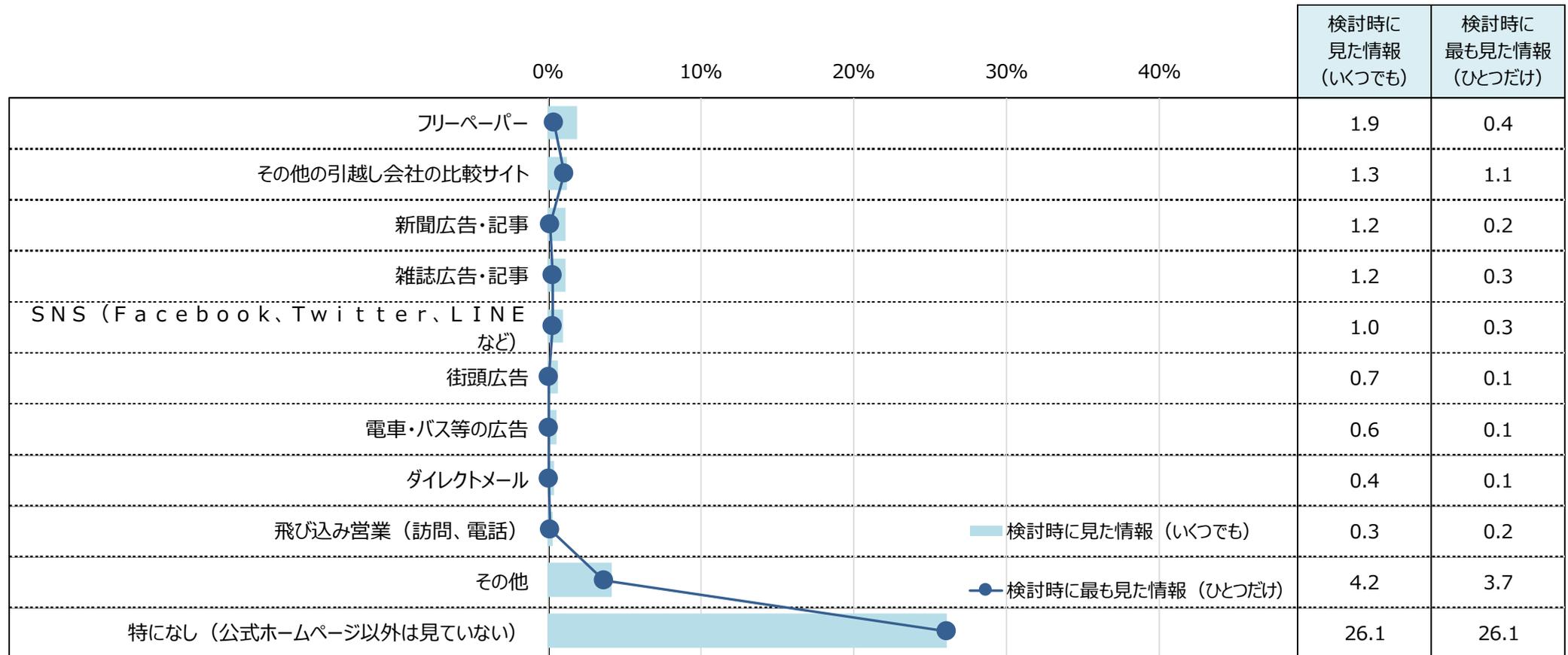
Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見つた情報についてお答えください。



対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見えた情報についてお答えください。



対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見たとの情報についてお答えください。

1. 検討時に見た情報（いくつでも）

	n	比較サイト「引越し侍」	比較サイト「価格.com」	インターネットの口コミ	不動産屋からの案内・紹介	友人・知人からの案内・紹介	テレビCM・番組	会社（勤め先）・学校からの案内・紹介	オンライン顧客満足度ランキング	比較サイト「SUUMO（スーモ）引越し」	家族からの案内・紹介	比較サイト「引越し価格ガイド」	折込みチラシ・投函チラシ	WEB広告・パンナー・記事	マンションの引越し会社からの案内・紹介	比較サイト「HOME'S」	
全体	3903	21.5	12.9	10.1	9.5	8.4	7.8	6.9	6.2	5.0	4.8	4.7	2.9	2.8	2.5	2.0	
性別	男性	1948	18.1	14.1	9.0	8.2	7.8	8.2	10.1	5.9	4.7	3.2	5.1	3.2	3.4	2.1	
	女性	1955	25.0	11.8	11.2	10.8	8.9	7.4	3.8	6.6	5.4	6.5	4.2	2.7	2.2	1.9	
年代	10・20代	308	28.2	14.3	11.4	8.1	7.8	6.8	6.2	9.4	6.2	9.4	4.2	2.3	3.9	2.9	
	30代	1090	24.2	13.2	11.1	9.6	8.9	5.6	4.9	7.1	4.7	5.6	4.8	2.8	2.3	1.5	
	40代	1183	22.6	13.7	9.4	9.2	7.6	7.4	8.6	6.6	5.8	3.9	4.4	3.1	2.3	2.4	
	50代	870	18.4	12.9	10.3	7.7	9.9	8.9	8.3	5.1	4.5	3.6	3.8	3.2	3.6	2.1	
	60代以上	452	13.9	9.5	8.4	14.2	6.4	12.8	5.5	3.3	4.2	4.9	7.1	2.7	3.3	4.0	1.5
NPS	推奨者	980	21.1	11.2	9.9	9.7	10.6	10.2	6.3	6.5	4.7	7.1	4.9	3.9	3.4	2.0	1.6
	中立者	1600	21.6	13.8	10.9	8.8	8.8	7.4	7.6	6.4	4.9	5.1	4.9	2.6	3.2	2.6	2.5
	批判者	1323	21.8	13.2	9.4	10.1	6.2	6.5	6.6	5.8	5.4	2.9	4.2	2.7	2.0	2.7	1.7
プレイヤー	A社	177	4.0	6.2	6.8	5.1	23.2	0.0	4.0	3.4	2.3	10.7	3.4	7.9	4.0	0.6	0.6
	B社	769	20.4	10.8	9.4	18.5	6.1	13.5	4.8	6.8	3.5	4.2	4.7	3.4	2.0	3.1	1.8
	C社	392	14.8	9.4	8.2	1.8	11.5	8.9	17.1	5.1	3.3	5.9	3.6	4.1	3.3	1.3	0.8
	D社	677	22.3	12.9	9.5	9.5	5.8	14.3	8.0	8.4	6.1	4.6	3.5	2.7	3.0	3.5	2.2
	E社	85	10.6	3.5	7.1	5.9	11.8	2.4	24.7	3.5	7.1	2.4	2.4	2.4	3.5	2.4	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見たとの情報についてお答えください。

1. 検討時に見た情報（いくつでも）

	n	フリーペーパー	その他の引越し会社の比較	新聞広告・記事	雑誌広告・記事	SNS（Facebook、Twitter、LINEなど）	街頭広告	電車・バス等の広告	ダイレクトメール	飛び込み営業（訪問、電話）	その他	特になし（公式ホームページ以外は見えていない）	
全体	3903	1.9	1.3	1.2	1.2	1.0	0.7	0.6	0.4	0.3	4.2	26.1	
性別	男性	1948	1.6	1.1	1.7	1.6	1.0	1.0	0.5	0.4	3.9	29.1	
	女性	1955	2.1	1.4	0.7	0.7	1.0	0.5	0.3	0.3	4.5	23.0	
年代	10・20代	308	2.9	0.3	1.3	1.6	2.6	1.6	1.6	0.6	0.3	1.9	27.3
	30代	1090	2.2	0.7	0.3	0.4	1.1	0.5	0.2	0.4	0.3	3.2	27.8
	40代	1183	1.9	1.6	1.1	1.1	0.8	0.8	0.4	0.7	0.5	3.4	23.8
	50代	870	1.4	1.1	2.0	1.8	1.1	0.9	0.9	0.2	0.2	5.7	27.7
	60代以上	452	1.3	2.4	2.0	1.8	0.0	0.4	1.1	0.0	0.2	7.3	23.7
NPS	推奨者	980	1.8	1.3	2.2	1.5	1.8	1.1	1.0	0.4	0.4	5.7	24.1
	中立者	1600	1.9	1.0	1.0	1.1	0.8	0.7	0.8	0.6	0.5	3.6	25.6
	批判者	1323	1.8	1.5	0.6	1.0	0.7	0.5	0.2	0.2	0.1	3.8	28.0
プレイヤー	A社	177	6.2	0.6	1.1	1.1	0.6	0.6	1.1	1.1	0.6	5.6	36.2
	B社	769	2.3	0.9	1.4	1.3	0.8	1.0	0.8	0.4	0.4	4.8	23.0
	C社	392	1.0	0.5	2.3	1.3	0.5	0.8	1.0	0.5	0.5	3.8	34.2
	D社	677	2.1	1.2	1.5	1.3	1.3	0.9	1.0	0.7	0.3	3.5	26.9
	E社	85	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	3.5	30.6

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見たとの情報についてお答えください。

2.検討時に最も見た情報（ひとつだけ）

	n	比較サイト「引越し侍」	比較サイト「価格・com」	インターネットの口コミ	不動産屋からの案内・紹介	友人・知人からの案内・紹介	テレビCM・番組	会社（勤め先）・学校からの案内・紹介	オンライン顧客満足度ランキング	比較サイト「SUUMO（スーモ）引越し」	家族からの案内・紹介	比較サイト「引越し価格ガイド」	折込みチラシ・投函チラシ	WEB広告・パンナー・記事	マンションの引越し会社からの案内・紹介	比較サイト「HOME'S」	
全体	3903	15.5	7.5	5.8	7.7	5.4	3.9	5.7	2.4	2.6	3.3	2.7	1.4	1.4	1.6	0.5	
性別	男性	1948	12.3	8.6	5.4	6.9	4.8	4.1	8.3	2.2	2.1	1.8	2.8	1.6	1.7	1.8	0.5
	女性	1955	18.7	6.3	6.1	8.5	6.0	3.7	3.1	2.6	3.1	4.8	2.6	1.2	1.0	1.5	0.5
年代	10・20代	308	20.8	6.5	7.1	6.2	4.2	2.3	4.2	3.6	2.6	7.1	0.6	0.3	1.3	1.0	1.0
	30代	1090	17.8	7.7	6.7	7.7	5.5	2.7	3.9	2.8	2.7	4.1	2.5	1.4	0.6	1.5	0.1
	40代	1183	16.6	7.8	5.8	8.1	5.1	3.7	6.9	2.6	2.7	2.4	2.8	1.4	1.2	2.1	0.6
	50代	870	12.6	7.8	5.1	5.2	6.6	4.5	7.5	1.7	2.5	1.8	2.4	1.8	2.3	0.8	0.8
	60代以上	452	9.1	6.2	3.8	12.6	4.6	7.5	4.4	1.1	2.2	3.8	4.9	1.3	1.8	2.9	0.4
NPS	推奨者	980	15.4	5.4	5.3	7.7	7.2	5.0	4.9	2.8	2.0	4.6	2.6	1.6	1.7	1.0	0.3
	中立者	1600	15.1	8.4	6.1	6.9	5.6	3.2	6.1	2.5	2.7	3.7	3.1	1.4	1.4	1.6	0.9
	批判者	1323	16.0	7.9	5.7	8.7	3.9	4.0	5.8	2.0	2.9	1.8	2.3	1.2	1.1	2.1	0.2
プレイヤー	A社	177	2.3	1.7	6.2	3.4	17.5	0.0	2.3	1.1	1.1	8.5	1.1	6.8	2.3	0.0	0.0
	B社	769	14.3	6.5	5.7	15.5	3.1	6.4	4.0	2.9	2.0	2.7	2.7	0.8	0.3	2.0	0.9
	C社	392	10.5	6.1	2.8	1.0	7.1	3.3	15.1	2.0	2.0	3.1	2.0	2.3	1.8	0.5	0.0
	D社	677	14.8	6.9	4.7	7.2	2.5	8.0	6.4	3.5	3.2	2.8	2.1	1.0	1.2	2.1	0.6
	E社	85	7.1	2.4	4.7	5.9	11.8	0.0	21.2	1.2	3.5	1.2	1.2	1.2	3.5	1.2	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

検討時に見た情報

Q. 【利用した引越し会社】の利用を検討する際、どのような情報を見ましたか。
※公式（各社）ホームページ以外で見たとの情報についてお答えください。

2. 検討時に最も見た情報（ひとつだけ）

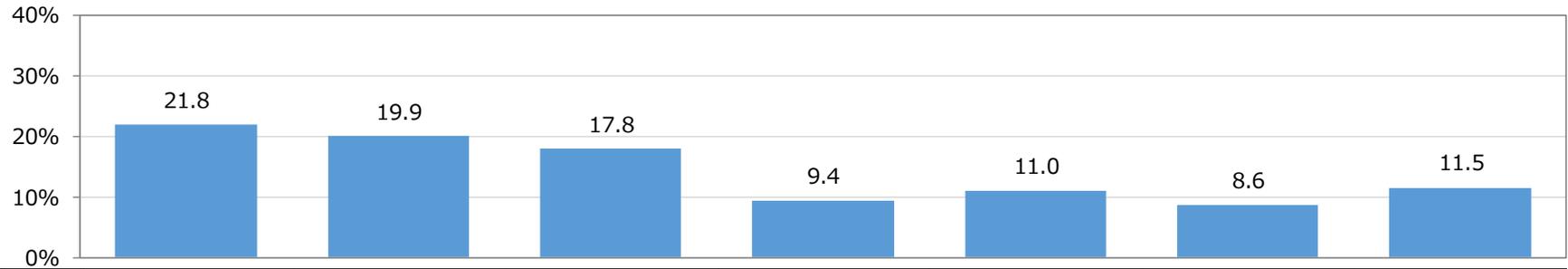
	n	フリーペーパー	その他の引越し会社の比較	新聞広告・記事	雑誌広告・記事	NEなど	SNS（Facebook、Twitter、LINEなど）	街頭広告	電車・バス等の広告	ダイレクトメール	飛び込み営業（訪問、電話）	その他	特になし（公式ホームページ以外は見えていない）
全体	3903	0.4	1.1	0.2	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1	0.2	3.7	26.1	
性別	男性	1948	0.3	1.0	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	3.4	29.1	
	女性	1955	0.6	1.2	0.1	0.4	0.0	0.1	0.2	0.2	4.1	23.0	
年代	10・20代	308	0.0	0.3	0.0	0.6	1.0	0.0	0.0	0.0	1.9	27.3	
	30代	1090	0.4	0.6	0.1	0.1	0.5	0.0	0.0	0.1	2.8	27.8	
	40代	1183	0.6	1.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.3	2.8	23.8	
	50代	870	0.5	1.1	0.2	0.5	0.3	0.2	0.2	0.0	5.5	27.7	
	60代以上	452	0.2	2.2	0.2	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	6.2	23.7	
	NPS												
NPS	推奨者	980	0.2	1.3	0.2	0.3	0.7	0.1	0.3	0.1	0.2	4.9	24.1
	中立者	1600	0.4	0.8	0.2	0.3	0.3	0.0	0.1	0.1	0.2	3.3	25.6
	批判者	1323	0.5	1.4	0.2	0.5	0.2	0.2	0.0	0.2	0.1	3.5	28.0
プレイヤー	A社	177	2.3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6	0.6	0.0	5.1	36.2
	B社	769	0.5	0.9	0.3	0.1	0.5	0.1	0.1	0.1	0.1	4.4	23.0
	C社	392	0.0	0.3	0.5	0.3	0.5	0.0	0.5	0.0	0.3	3.8	34.2
	D社	677	0.3	1.0	0.0	0.1	0.7	0.0	0.1	0.4	0.1	3.1	26.9
	E社	85	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	30.6

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

今までの引越し回数／引越し会社を利用して引越しをした回数

Q. 今までに、引越し会社を利用して引越しをした回数をお答えください。また、今まで引越しをしたなかで、【利用した引越し会社】に依頼した回数もお答えください。（回答は1つ）



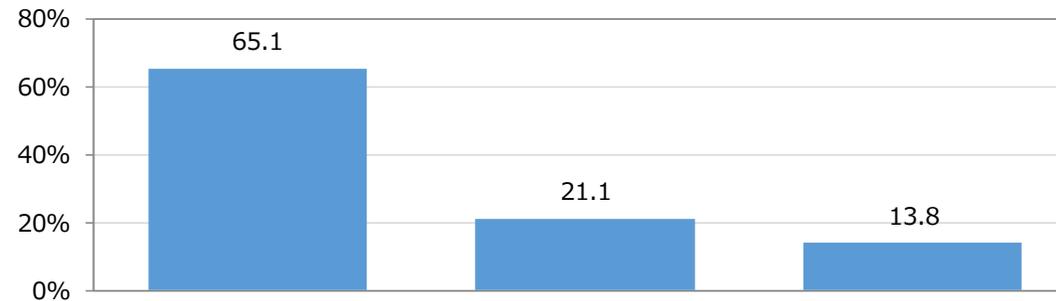
		n	1回	2回	3回	4回	5回	6回 7回	8回 以上
全体		3903	21.8	19.9	17.8	9.4	11.0	8.6	11.5
性別	男性	1948	21.3	17.6	15.7	8.4	11.9	9.7	15.5
	女性	1955	22.4	22.2	19.8	10.4	10.2	7.5	7.5
年代	10・20代	308	38.6	29.5	16.6	7.1	4.5	1.9	1.6
	30代	1090	24.8	23.0	19.2	10.2	10.8	6.9	5.1
	40代	1183	20.3	17.9	18.8	10.3	11.2	10.7	10.8
	50代	870	16.3	14.9	16.0	9.3	12.8	10.6	20.1
	60代以上	452	17.9	20.6	16.2	6.9	12.2	7.7	18.6
NPS	推奨者	980	21.7	19.2	18.5	10.4	11.2	6.9	12.0
	中立者	1600	21.9	20.8	16.8	9.1	10.9	9.9	10.5
	批判者	1323	21.8	19.3	18.4	9.0	11.0	8.1	12.2
プレイヤー	A社	177	18.6	20.3	16.4	10.7	11.9	6.2	15.8
	B社	769	25.0	18.3	20.8	8.8	8.3	9.9	8.8
	C社	392	14.5	17.1	15.8	9.2	11.2	13.5	18.6
	D社	677	21.4	20.4	19.4	10.9	12.7	5.5	9.7
	E社	85	20.0	21.2	16.5	10.6	5.9	9.4	16.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

今までの引越し回数 / 【利用した引越し会社】に依頼した回数

Q. 今までに、引越し会社を利用して引越しをした回数をお答えください。また、今まで引越しをしたなかで、【利用した引越し会社】に依頼した回数もお答えください。（回答は1つ）



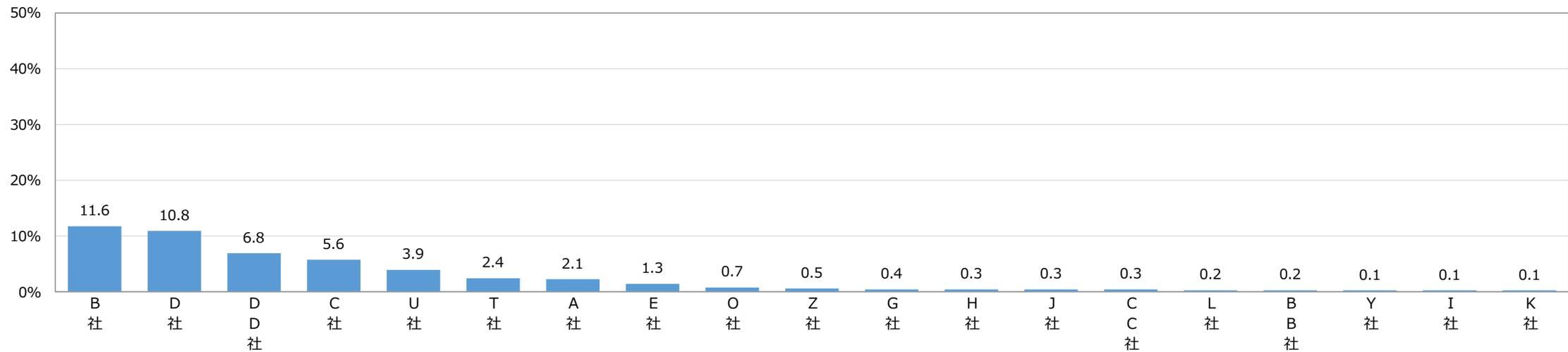
		n	1回	2回	3回以上
全体		3903	65.1	21.1	13.8
性別	男性	1948	61.1	21.7	17.2
	女性	1955	69.2	20.5	10.4
年代	10・20代	308	78.9	16.2	4.9
	30代	1090	71.2	18.5	10.3
	40代	1183	65.2	21.9	12.9
	50代	870	54.4	24.5	21.1
	60代以上	452	61.7	21.9	16.4
NPS	推奨者	980	59.7	23.4	16.9
	中立者	1600	64.3	21.8	14.0
	批判者	1323	70.2	18.6	11.2
プレイヤー	A社	177	59.3	26.6	14.1
	B社	769	63.2	22.5	14.3
	C社	392	46.2	25.0	28.8
	D社	677	64.7	24.8	10.5
	E社	85	69.4	18.8	11.8

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

前回利用した引越し会社

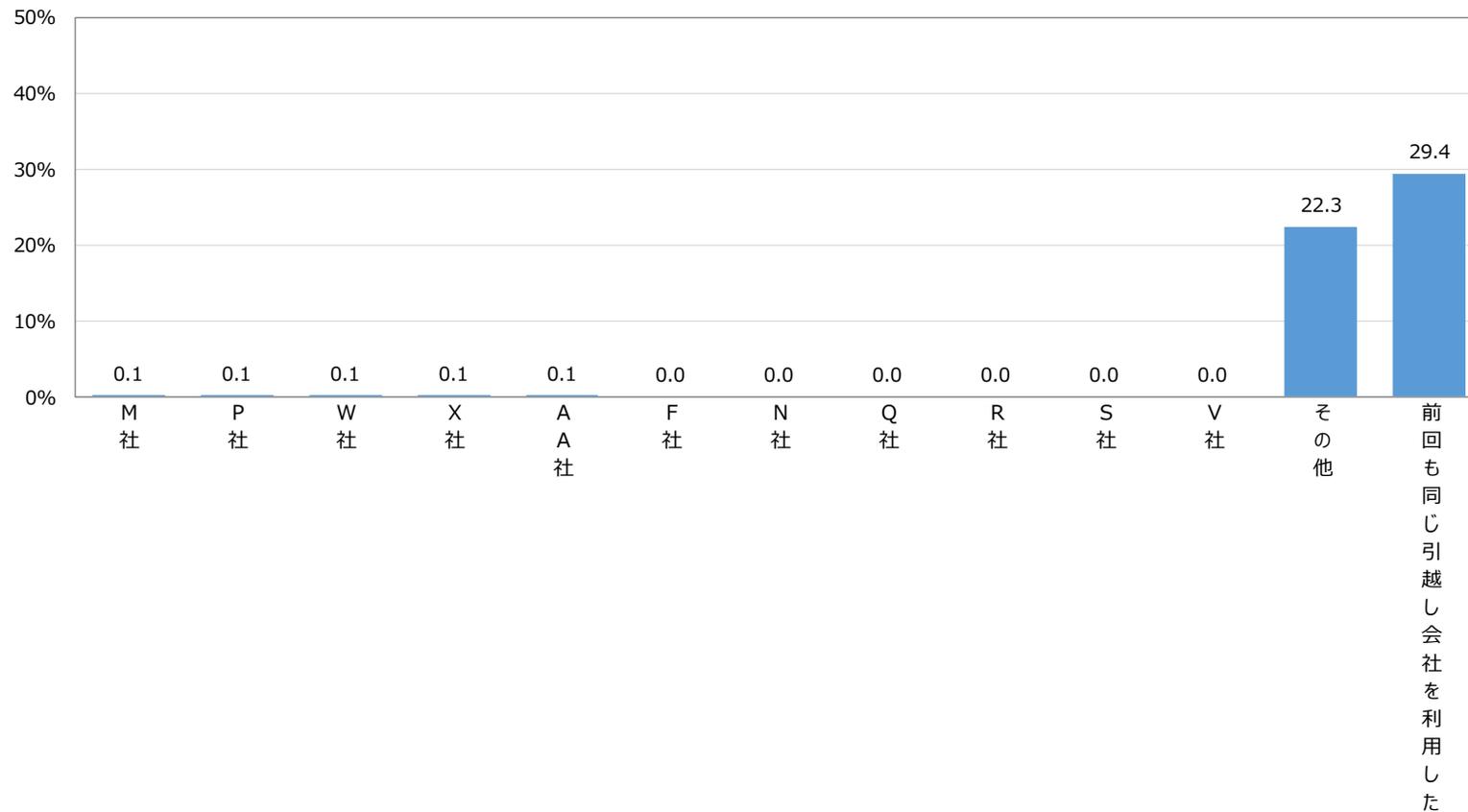
Q. あなたが前回引越しした際に利用した、【引越し会社】をお答えください。（回答は1つ）



対象者全体：n=3051

前回利用した引越し会社

Q. あなたが前回引越しの際に利用した、【引越し会社】をお答えください。(回答は1つ)



対象者全体 : n=3051

前回利用した引越し会社

Q. あなたが前回引越した際に利用した、【引越し会社】をお答えください。(回答は1つ)

		n	B社	D社	DD社	C社	U社	T社	A社	E社	O社	Z社	G社	H社	J社	CC社	L社	BB社	Y社	I社	K社
全体		3051	11.6	10.8	6.8	5.6	3.9	2.4	2.1	1.3	0.7	0.5	0.4	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
性別	男性	1533	11.7	11.5	7.4	6.5	3.5	2.6	1.6	1.7	0.5	0.5	0.4	0.2	0.3	0.5	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1
	女性	1518	11.4	10.1	6.1	4.7	4.4	2.2	2.6	1.0	0.9	0.5	0.5	0.4	0.3	0.1	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1
年代	10・20代	189	9.0	12.2	4.2	4.2	3.7	2.6	3.7	1.6	0.0	1.1	0.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.5
	30代	820	11.1	11.0	7.8	4.8	3.9	2.9	2.6	0.9	0.6	0.2	0.4	0.6	0.2	0.2	0.1	0.5	0.2	0.1	0.0
	40代	943	12.1	11.3	7.7	5.9	4.5	2.1	2.4	1.5	0.6	0.7	0.7	0.1	0.3	0.4	0.3	0.3	0.0	0.1	0.1
	50代	728	12.4	9.6	6.5	5.4	3.7	2.5	1.6	1.5	1.1	0.3	0.1	0.1	0.4	0.4	0.3	0.0	0.0	0.1	0.0
	60代以上	371	11.1	11.1	3.8	8.1	3.2	1.6	0.5	1.6	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
NPS	推奨者	767	9.6	8.5	6.0	3.8	2.6	2.5	2.0	0.5	0.8	0.3	0.5	0.3	0.7	0.3	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1
	中立者	1250	11.8	11.0	6.6	6.6	4.5	2.3	1.9	1.4	0.5	0.5	0.5	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.1	0.2	0.0
	批判者	1034	12.7	12.5	7.4	5.8	4.3	2.4	2.5	1.8	0.8	0.6	0.3	0.3	0.2	0.3	0.0	0.3	0.1	0.1	0.1
プレイヤー	A社	144	9.0	7.6	13.2	4.9	2.1	1.4	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7	0.0
	B社	577	0.0	16.6	6.6	7.1	6.9	2.1	1.4	1.0	0.2	0.3	0.9	0.0	0.3	0.2	0.0	0.3	0.2	0.2	0.0
	C社	335	10.1	8.7	13.1	0.0	1.5	1.5	3.3	0.6	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6	0.0	0.0	0.3
	D社	532	18.8	0.0	7.3	5.6	6.6	2.8	2.8	1.1	1.3	0.2	0.9	0.8	0.8	0.0	0.2	0.0	0.4	0.4	0.0
	E社	68	4.4	5.9	7.4	14.7	7.4	7.4	1.5	0.0	1.5	2.9	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3051

前回利用した引越し会社

Q. あなたが前回引越した際に利用した、【引越し会社】をお答えください。（回答は1つ）

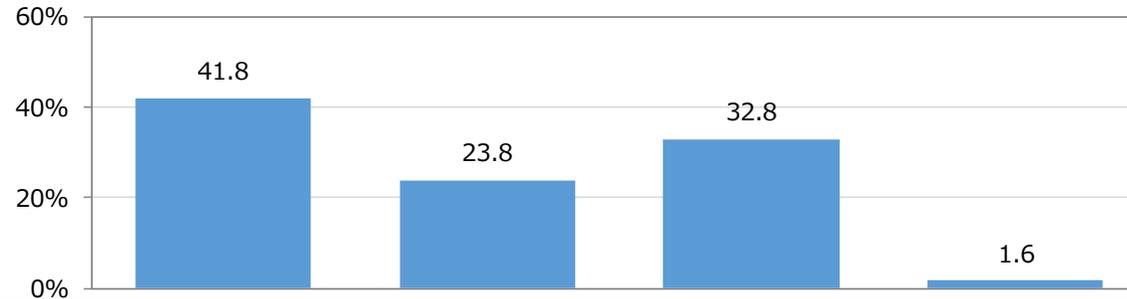
		n	M社	P社	W社	X社	AA社	F社	N社	Q社	R社	S社	V社	その他	前回も同じ引越し会社を利用した
全体		3051	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.3	29.4
性別	男性	1533	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	18.5	31.7
	女性	1518	0.0	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	26.1	27.0
年代	10・20代	189	0.0	0.0	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.6	23.8
	30代	820	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.6	28.9
	40代	943	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	21.5	26.4
	50代	728	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.6	33.4
	60代以上	371	0.3	0.5	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.0	22.9	32.9
NPS	推奨者	767	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	23.6	36.4
	中立者	1250	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	20.6	29.7
	批判者	1034	0.0	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	23.2	23.8
プレイヤー	A社	144	0.0	0.0	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23.6	34.7
	B社	577	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	22.5	32.8
	C社	335	0.6	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.6	40.6
	D社	532	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	22.6	27.1
	E社	68	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.1	23.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3051

引越し時の家族構成

Q. 【利用した引越し会社】を利用した際、個人（単身世帯含む）の引越しでしたか。それとも家族全体の引越しでしたか。複数回、【利用した引越し会社】に依頼したことがある方は、最近の事についてお答えください。（回答は1つ）



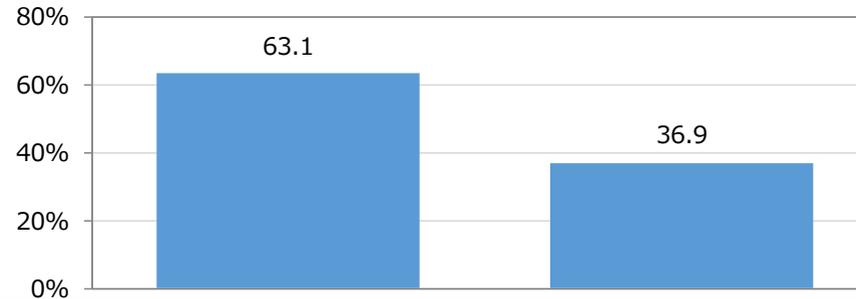
		n	個人（単身世帯含む）	夫婦二人（カップルを含む）	子どもを含む家族の引越し	その他
全体		3903	41.8	23.8	32.8	1.6
性別	男性	1948	46.0	23.7	29.1	1.3
	女性	1955	37.5	23.8	36.6	2.0
年代	10・20代	308	64.3	19.2	16.2	0.3
	30代	1090	35.4	24.0	39.3	1.3
	40代	1183	39.7	21.8	37.1	1.4
	50代	870	45.6	21.6	30.7	2.1
	60代以上	452	39.6	35.4	21.7	3.3
NPS	推奨者	980	40.5	23.4	34.5	1.6
	中立者	1600	42.4	25.0	30.8	1.8
	批判者	1323	41.9	22.5	34.1	1.5
プレイヤー	A社	177	65.0	15.3	19.2	0.6
	B社	769	27.2	30.4	39.9	2.5
	C社	392	59.4	19.1	20.2	1.3
	D社	677	36.6	28.2	33.8	1.3
	E社	85	37.6	17.6	43.5	1.2

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

荷物の運搬方法

Q. 【利用した引越し会社】を利用した際、全ての荷物の運搬を【利用した引越し会社】にお願いしましたか。（回答は1つ）
※家電や家具に関してお答えください。



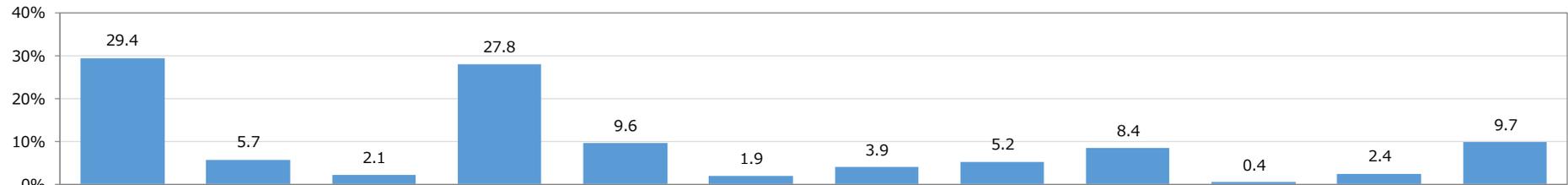
		n	引越し会社を利用し、全ての荷物を引越し会社にお願いした (%)	引越し会社を利用し、一部の荷物を引越し会社にお願いした (%)
全体		3903	63.1	36.9
性別	男性	1948	65.1	34.9
	女性	1955	61.0	39.0
年代	10・20代	308	58.8	41.2
	30代	1090	56.4	43.6
	40代	1183	63.3	36.7
	50代	870	67.6	32.4
	60代以上	452	72.6	27.4
NPS	推奨者	980	65.2	34.8
	中立者	1600	64.0	36.0
	批判者	1323	60.3	39.7
プレイヤー	A社	177	32.8	67.2
	B社	769	64.2	35.8
	C社	392	67.3	32.7
	D社	677	71.2	28.8
	E社	85	75.3	24.7

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

引越しをした理由

Q. 【利用した引越し会社】を利用した際の引越しの理由をお答えください。複数回、【利用した引越し会社】に依頼したことがある方は、最近の事についてお答えください。（回答はいくつでも）



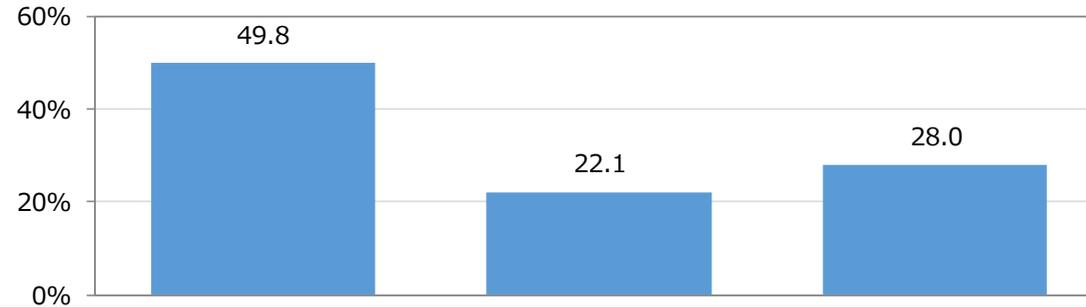
		n	住宅新築・購入のため	結婚のため	離婚のため	転勤・異動のため	転職・退職のため	就職のため	一人暮らしをするため	家族・友人・恋人との同居をするため	約更替のときの新居の契約	自分自身の入学・進学のため	子供の入学・進学のため	その他
全体		3903	29.4	5.7	2.1	27.8	9.6	1.9	3.9	5.2	8.4	0.4	2.4	9.7
性別	男性	1948	30.3	3.0	1.1	36.5	9.7	1.4	2.6	3.5	6.8	0.3	1.8	8.7
	女性	1955	28.4	8.4	3.1	19.1	9.5	2.4	5.2	6.9	9.9	0.6	3.0	10.7
年代	10・20代	308	15.3	13.0	1.0	18.8	15.6	13.6	10.4	9.7	6.5	3.9	1.0	5.8
	30代	1090	35.0	10.9	2.3	21.9	10.3	0.7	3.3	5.8	7.3	0.3	3.2	6.6
	40代	1183	31.4	4.4	2.8	31.7	7.9	1.1	2.7	4.3	8.3	0.2	2.8	8.0
	50代	870	23.1	0.9	1.7	39.3	8.6	0.7	3.4	3.7	9.8	0.0	2.1	10.5
	60代以上	452	31.9	0.9	1.3	15.5	10.2	0.9	4.9	6.0	9.5	0.0	0.9	22.6
NPS	推奨者	980	28.6	5.3	2.2	25.4	9.5	1.5	4.0	6.5	8.6	1.1	2.7	10.2
	中立者	1600	30.3	6.3	2.1	28.8	9.4	1.8	4.1	5.8	8.1	0.3	2.3	8.6
	批判者	1323	28.9	5.4	2.0	28.3	9.9	2.3	3.6	3.5	8.5	0.2	2.3	10.6
プレイヤー	A社	177	11.9	8.5	2.8	26.6	9.6	2.3	9.0	7.9	13.0	0.6	2.8	13.6
	B社	769	42.0	4.3	2.2	17.8	9.8	0.8	1.8	5.1	9.1	0.3	2.7	9.9
	C社	392	12.8	4.8	1.3	54.8	10.5	2.6	4.1	3.3	3.3	1.0	2.0	6.6
	D社	677	32.9	4.9	3.1	27.0	8.0	2.2	3.8	5.0	7.2	0.3	3.0	8.3
	E社	85	20.0	1.2	0.0	54.1	11.8	0.0	7.1	3.5	1.2	0.0	0.0	3.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=3903

仕事都合の引越しをした際の費用負担割合

Q. 【利用した引越し会社】で転勤や異動などでの引越しを行った際の費用の負担割合をお知らせください。(回答は1つ)



		n	すべて自費	一部自費	すべて会社負担
全体		1499	49.8	22.1	28.0
性別	男性	909	42.5	22.8	34.8
	女性	590	61.2	21.2	17.6
年代	10・20代	142	68.3	9.9	21.8
	30代	352	57.7	20.2	22.2
	40代	474	43.0	25.7	31.2
	50代	415	41.4	26.5	32.0
	60代以上	116	61.2	12.9	25.9
NPS	推奨者	347	52.4	21.0	26.5
	中立者	624	48.2	23.6	28.2
	批判者	528	50.0	21.2	28.8
プレイヤー	A社	66	51.5	27.3	21.2
	B社	214	61.7	18.7	19.6
	C社	262	35.1	25.6	39.3
	D社	249	49.0	21.3	29.7
	E社	55	29.1	25.5	45.5

■全体+10pt以上 ■全体+5pt以上 ■全体-10pt以下 ■全体-5pt以下

対象者全体：n=1499

SAMPLE

※サンプルのデータとなるため
実際のデータ内容とは異なります

本レポートについて

- ・ 本レポートはサンプルのデータとなるため、実際のデータ内容とは異なります。
- ・ P22以降の集計データの表側：プレイヤー（A社、B社…）は、ご購入されるプランによって掲載する企業数が異なります。
- ・ 各ジャンルにより聴取内容は精査されるため、本レポートに掲載のない設問もございます。各ジャンルの設問内容は該当ジャンルのページをご確認ください。
- ・ 本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・ 本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2021年1月

「オリコン顧客満足度調査 基本調査レポート【SAMPLE】」

<https://life.oricon.co.jp/>

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL：03-5785-5628 FAX：03-3405-5204

E-mail：ml-csad@oricon.jp