会　員　各　位

令和５年６月２６日
（公社）北海道トラック協会　引越部会

令和５年引越繁忙期に関するアンケート集計結果

有効回答　99 社／290 社発送　回収率 34.1%　（昨年 有効回答 95 社／293 社発送　回収率 32.4%）

1. 今年の引越繁忙期（2023 年 3 月～4 月）の引越受注件数は、10, 435 件です。1 事業者当り 105. 4 件
（昨年　9, 367 件、　1 事業者当り　99 件）

2. 今年の引越繁忙期は、昨年と比較して分散引越が進んだと思いますか。
・思います 39 社（39.0%）　昨年 48 社（50.5%）
・思いません 60 社（61.0%）　47 社（49.5%）
理由：①官庁によっては前倒ししている ②繁忙期が 3 月上旬～4 月下旬までと長くなっている ③警察や教員で日程が決まり分散出来ない ④消費者は未だ分散引越に対する意識の濃淡がある 等

3. 今年の引越繁忙期は、昨年と比較して引越件数はどうでしたか。
有効回答 99 社／合計－51 件　（昨年 有効回答 95 社／合計－65 件）
・減少した 29 社（約－557 件）　昨年 25 社（約－580 件）
・ほぼ同じ 41 社（±０件）　45 社
・増加した 29 社（約＋506 件）　25 社（約＋515 件）

4. 今年の引越繁忙期は、昨年と比較して受注出来なかった件数はどうでしたか。
有効回答 99 社／合計＋210 件　（昨年 有効回答 95 社／合計－110 件）
・減少した 12 社（約 －83 件）　15 社（約－580 件）
・ほぼ同じ 69 社（±０件）　63 社
・増加した 18 社（約＋293 件）　昨年 17 社（約＋470 件）
理由：①同業他社の金額が高かく自社での受注は容易だった ②会社の施策で受注制限をしていた ③作業員の確保が難しく件数を増やせない ④格安業者が市場を荒らしていた ⑤ 繁忙期以前に枠が埋まり、依頼の遅いお客様はお断りした ⑥積卸し作業員の要請対応が出来なかった 等

5. 今年の引越繁忙期は、昨年の繁忙期と比較して引越運賃料金を改定しましたか。
有効回答 99 社／合計平均＋3.7%　（昨年 有効回答 95 社／合計平均＋1.4%）
・値下げした 1 社（平均－10.0%）　昨年 3 社（平均－10.7%）
・ほぼ同じ 66 社（±０%）　74 社
・値上げした 32 社（平均＋11.9%）　昨年 18 社（平均＋9.2%）
値上げ(値下げ)した理由：①社会情勢に合せて人件費と車両費の増 ②関係会社の相場が高くなっている為、当社も値上げした ③リピーター客が多く値上げ出来なかった ④他社が安価の為、値下げした

6. 今年の引越繁忙期で、お客様からの苦情内容を多い順に３つお答え下さい。
有効回答 45 社（68 件）　（昨年 有効回答 38 社、60 件）

(1)物損（31.1%）　(2)集荷配達の遅延（26.2%）　(3)作業の日時設定（19.7%）　(4)作業員の質（6.6%）

(5)料金が高い（4.9%）　(6)その他（11.5%）、梱包不備、ダンボール箱不足、近隣トラブル 等

苦情の傾向と対策：①ミーティングで言葉遣いや態度に気を付ける様に指導する ②コンテナ利用で破損した為、荷物の積み方と梱包の強化 ③梱包前にキズなどを確認し写真を撮る ④お客様への迅速な連絡、また約款に固執しない柔軟な対応 ⑤お客様目線で常に行動する ⑥無理のない時間と配車 等

7. 今年の引越繁忙期で、コロナウイルス感染症の影響があれば多い順に３つお答え下さい。
有効回答 16 社（22 件）　（昨年 有効回答 36 社、45 件）

(1)お客様が感染（31.1%）　(2) キャンセル又は延期（22.2%）　(3)マスク着用作業で負担増（20.0%）

(4)その他（26.7%）、2024 年問題で依頼主に協力が必要、リモート見積り、お客様のマスク非着用 等

コメント(自由な意見)：①コロナ緩和による人事異動の急増 ②今年は少し緩和されたので、外ではマスクを外した ③下見時間を最小限にし、フリーのお客様に関しては見積書を郵送で送った 等

アンケートにお答え頂き、大変ありがとうございます。

（返信先）北海道トラック協会　業務部　ＦＡＸ：０１１－５２１－５８１０