

令和4年引越繁忙期に関するアンケート集計結果

有効回答 95 社 / 293 社 発送 回収率 32.4% (昨年 有効回答 111 社 / 300 社 発送 回収率 37.0%)

1. 今年の引越繁忙期 (2022 年 3 月 ~ 4 月) の引越受注件数は、9,367 件です。1 事業者当り 99 件
(昨年 13,085 件、1 事業者当り 118 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 48 社 (50.5%) ・ 思いません 47 社 (49.5%)

昨年 51 社 (45.9%)

56 社 (50.5%)

・ どちらでもない 4 社 (3.6%)

理由: ①異動可能期間が広がった ②例年 3 月に集中する企業が、繁忙期を避けている様だった
③警察、教員 (校長、教頭) は 4 月 1 日指定 ④件数が増えると必然と重複した日程が増えた

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 95 社 / 合計 - 65 件 (昨年 有効回答 111 社 / 合計 - 250 件)

・ 減少した 25 社 (約 - 580 件) ・ ほぼ同じ 45 社 (± 0 件) ・ 増加した 25 社 (約 + 515 件)
昨年 39 社 (約 - 851 件) 44 社 28 社 (約 + 601 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 95 社 / 合計 - 110 件 (昨年 有効回答 111 社 / 合計 515)

・ 減少した 15 社 (約 - 580 件) ・ ほぼ同じ 63 社 (± 0 件) ・ 増加した 17 社 (約 + 470 件)
19 社 (約 - 192 件) 70 社 昨年 22 社 (約 + 707 件)

理由: ①アルバイトの増員による対応増加 ②近郊の引越が多く件数は増加した ③相見積を 2~3 社取る為、下見件数も 1.9 倍に増加 ④大手が断っていた為、件数は増加 ⑤相見積は多いが受注は減少 ⑥積卸し作業員の要請対応が出来なかったのが 2~3 件あった ⑦同じ日に集中した 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 95 社 / 合計平均 +1.4% (昨年 有効回答 111 社 / 合計平均 +0.9%)

・ 値下げした 3 社 (平均 - 10.7%) ・ ほぼ同じ 74 社 (± 0%) ・ 値上げした 18 社 (平均 + 9.2%)
昨年 8 社 (-10.4%) 86 社 昨年 17 社 (平均 + 10.9%)

値上げ(値下げ)した理由: ①人件費及び燃料高騰の為、値上げ ②備車費、車両価格、タイヤ費等の高騰の為、値上げ ③競合した場合に獲得する為に値下げ ④コロナの影響による引越件数の減少を危惧して値下げ ⑤リピーター客が多く、値上げ出来なかった

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 38 社 (60 件) (昨年 有効回答 40 社、71 件)

(1)物損 (31.6%) (2)集荷配達の遅延 (20.0%) (3)作業の日時設定 (13.3%) (4)作業員の質 (8.3%)
(5)連絡不備 (6.6%) (6)その他 (20.2%)、料金が低い、梱包不備、車両不足、接客不良等

苦情の傾向と対策: ①アルバイトや派遣会社への教育を充実させたい ②迅速なクレーム対応 ③作業員の適切な人数の確認 ④異常な天候による対応策 ⑤お客様目線で常に行動する ⑥お客様とリーダー間で、荷物最終確認の徹底 ⑦養生の確認 ⑧無理のない配車 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 36 社 (45 件) (昨年 有効回答 38 社、59 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%)、リモート見積り、電話見積り、お客様のマスク非着用、作業中に窓の開放で寒い

コメント(自由な意見): ①コロナの影響で引越件数が減少 ②お客様は発症したがクラスターは出なかった ③バランスの取れた配車で人員増強に努めた ④繁忙期の作業員の手配が大変だった

アンケートにお答え頂き、大変ありがとうございます。