

2021年3月3日

株式会社 リクルート 住まいカンパニー

コロナ禍の引越し調査（首都圏）

**コロナ禍引越しでの不安要素は「スタッフやサービスのコロナ対策」
引越しを不安に思う人は多くいる中、全体的な満足度は高かった！**

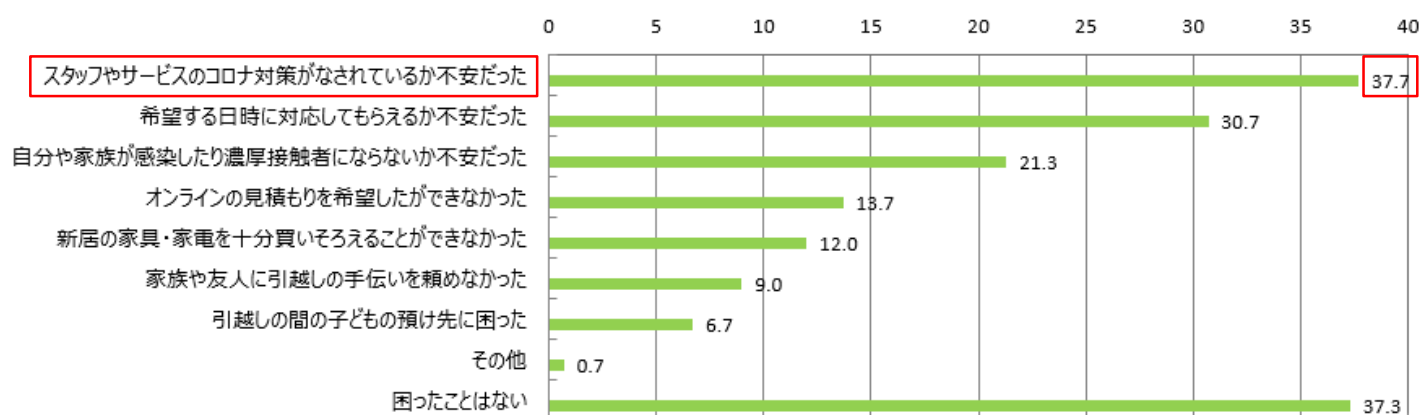
～コロナ禍の引越しの工夫を専門家が解説～

株式会社リクルート住まいカンパニー（本社：東京都港区 代表取締役社長：浅野 健）が運営する引越し見積もり比較サイト『SUUMO（スーモ） 引越し見積もり』は、「コロナ禍の引越しに関する調査」を実施しました。この調査は、コロナ禍（2020年3月～）に引越しをした人（首都圏）を対象に、意識と行動を把握することを目的としたものです。引越し会社、専門家のコメントをもとに、解説します。

コロナ禍での引越しでは感染症対策に不安を感じながらも、満足度は高い結果に

コロナ禍で引越しをすることについて不安に思う人も多くいるのではないのでしょうか。2020年、実際に引越しを経験した人の多くはコロナ禍での引越しを不安に思っており、最も多かったのが「スタッフやサービスのコロナ対策がなされているか不安だった」といった回答で、37.7%という結果となりました。

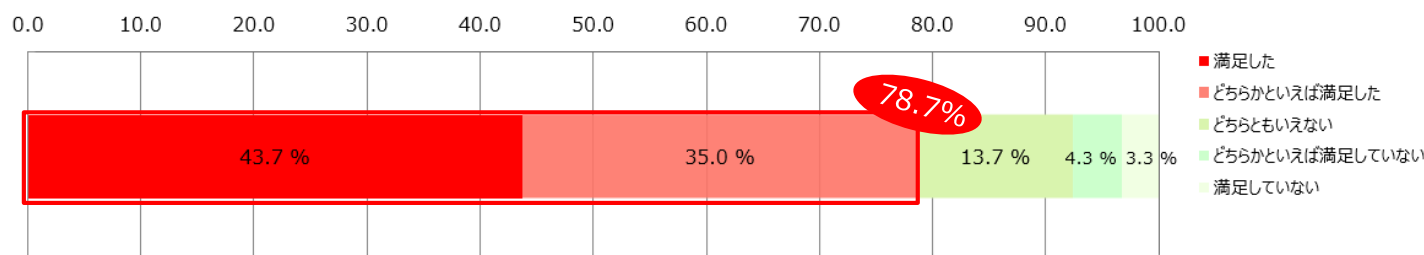
Q.コロナ禍の引越しで不安だったり、困ったことを教えてください。（複数回答）



しかしながら、「今回の引越しに満足していますか？」といった質問に対しては「満足した／どちらかといえば満足した」と答えた人が78.7%と、多くの方がコロナ禍でも引越しをして良かったと考えていることがわかりました。

Q.今回の引越しについて満足していますか？（単一回答）

全体的な満足度



リクルート住まいカンパニーはこれからも、ひとりひとりにあった「まだ、ここにはない、出会い。」を届けていきます

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ
メール：sumai_press@r.recruit.co.jp 電話：03-6835-5290

コロナ禍引越しに満足している人が多い理由は、 オンラインでの見積もり完結や引越し会社の感染症対策の充実

コロナ禍の引越しに満足している人が多い理由としては、引越し会社各社が非接触での対応を充実させたという背景があります。実際に引越し会社が行ってくれたサービスTOP3は、「スタッフが飛沫防止のためのマスクorフェイスシールドを着用していた」「オンラインで見積もりが完結できた」「スタッフの健康管理がされていた（検温等）」でした。通常のコロナ対策の他、引越し業界が見積もりを正確に出すため従来から行われてきた対面での見積もりを、オンライン見積もりで完結できるようアップデートしている会社が多いことがわかります。

Q.コロナ禍の引越しで引越し会社が行ってくれたサービスをお選びください。（複数回答）



引越し会社の取り組み事例

コロナ禍の引越しではどのような点に気を付けていたのか、引越し会社にヒアリングを行いました。各社お客様に安心して引越しをしていただけるようさまざまな工夫が見られましたが、大きく共通していたのは、アルコール消毒やマスク着用、不用意な接触を避けるといった感染症対策でした。

<コロナ禍引越しの工夫点、取り組み>

- ・当日の引越し以外、全て完全非対面・非接触の通販スタイルを確立（ラク越）
- ・引越し資材も専用のケースを制作しパッケージ化。引越しスタッフとは非対面で受け取り可能。（ラク越）
- ・ビニール手袋、使い捨てスリッパの着用（ハート引越センター）
- ・**オンライン会議システムZOOM**を活用した見積もりサービス「ミライ」を開始（アート引越センター）
- ・ビデオ通話でお見積もりができるまごころ**リモート見積もり**「まりモ」サービスを開始 ※現状単身者のみ対象（サカイ引越センター）
- ・引越し作業当日、作業員がお部屋にカメラを設置し、お客様は隣室で作業の様子を確認できる（はこびー引越センター）
- ・トラック内部の消毒（はこびー引越センター）
- ・1:9の割合で訪問見積もりからオンライン見積もりへシフト。社内ミーティングもオンラインで行っている（アップル引越センター）

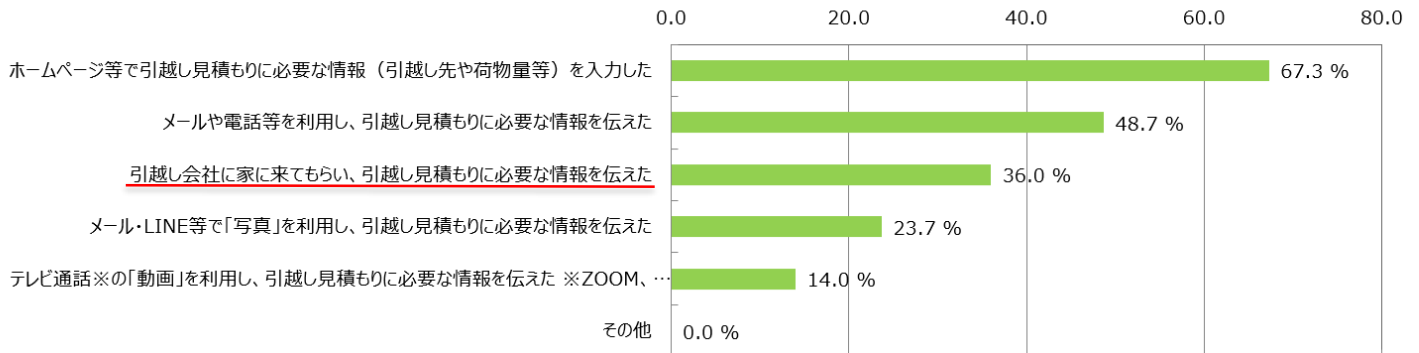


（画像提供：ラク越）

見積もり方法のオンライン化が進む中、不安は残るが、満足度は高い結果に

自宅訪問の対面見積もりが主流だったこれまでに比べ、見積もり方法が多様化したこともコロナ禍引越しの大きな特徴です。見積もり方法を調査したところ、自宅訪問で見積もりを実施した人は3分の1に留まりました。

Q.最終的に選んだ引越し会社から見積もり額をもらうまでにあなたが行ったことをすべて選んでください。(複数回答)

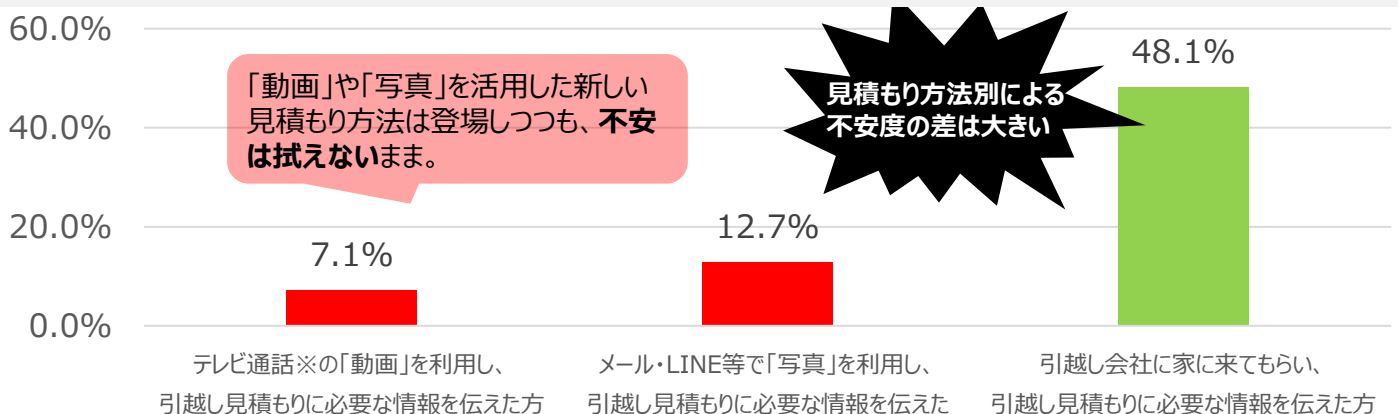


ただ、対面見積もりをした人の48.1%が「困ったことはない」と答えているのと比較し、「**テレビ通話など「動画」を利用した見積もり**」を活用した人で「困ったことはない」と答えた人は7.1%に留まり、**新しい見積もり方法を不安に思っていたことがわかります。**

しかしながら、見積もり方法別にみた満足度の結果を見てみると、写真や動画を利用した新しい見積もり方法を実施して不安が大きかった人も、結果として**引越しが終わった際の満足度は高かったことがわかりました。**実際に対面以外の方法で見積もりを実施して、引越しをした人は好意的にとらえていることがわかります。

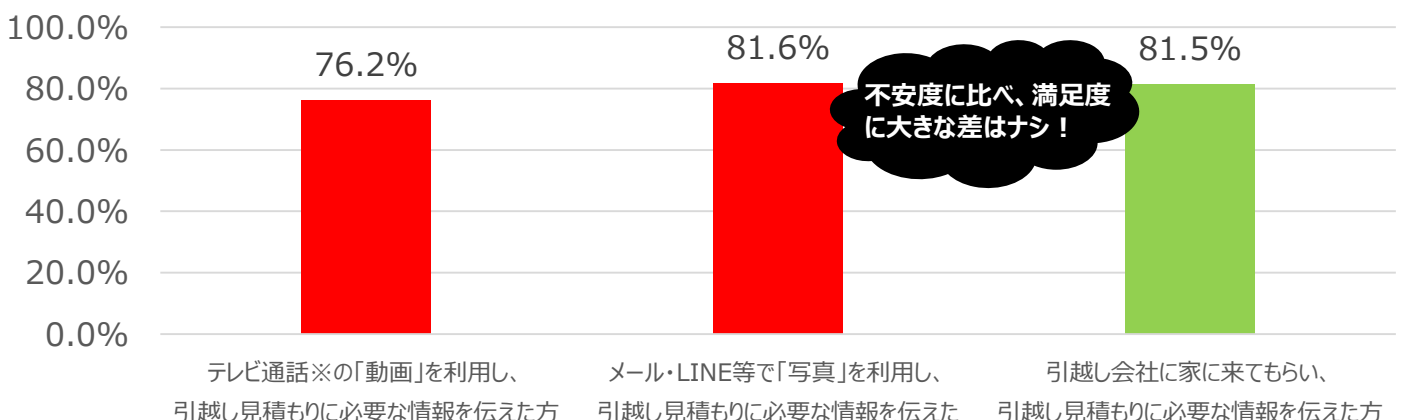
Q.コロナ禍の引越しで不安だったり、困ったことを教えてください。(複数回答)

A.「困ったことはない」と答えた方の割合



Q.コロナ禍でも引越しをしてよかったですか？(単一回答)

A.「よかった」「どちらかといえばよかった」と答えた方の割合



コロナ禍の引越し混雑状況

コロナ禍でも満足度が高いことがわかりましたが、引越しの混雑状況はどうなっているのでしょうか。公益社団法人全日本トラック協会「トラック混雑予想」によると3月初旬から混み始め、3月20日から4月にかけては特に混み合うと発表されています。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、ネット通販の荷物が増えていることや、短期アルバイトの学生を集めることが難しくなっていることから、引越し会社の人手不足が問題とされているため、早めの動き出しが肝心となりそうです。

2021年 引越し混雑予想カレンダー

3月	日	月	火	水	木	金	土	4月	日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5	6						1	2	3
	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	
	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	
	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	
	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30		

■ …やや混雑が予想される日程
 ■ …混雑が予想される日程
 ■ …特に混雑が予想される日程

出典：公益社団法人全日本トラック協会

コロナ禍での引越しまとめ ～SUUMO編集部コメント～

長年引越し業界の動向を近くで見てきたSUUMO編集部の笠松は、コロナ禍の引越しについてこう語ります。



コロナ禍に見舞われた2020年、オンラインでの生活様式へと変化し、入学や転勤に伴う移動が減っているのでは？と思いきや、自宅で過ごす時間の増加により、より良い住まいへの住み替えを希望する人は増えており、引越しをする人自体はそこまで減っていません。

コロナ禍の引越し調査の結果からもわかるように、不安に思う方は多くいる一方で、引越し会社が準備したコロナ対策により、安心して引越しをできたという意見が多く、満足度は高い結果となりました。各社が時代にあわせた工夫をされた結果かと思えます。

引越しや、輸送の業界は、慢性的に人手不足が続いており、今年は例年に比べ、人手不足がより深刻とみられています。そのため、部屋が見つかって、希望する時期に引越しができないという、いわゆる「引越し難民」が増えるといった事態も想定され、輸送業界の監督庁である国土交通省からは引越し時期の分散化についてのお願いが発表されています。引越しの混雑時期を避ける、平日の引越しも検討するなど、日程は柔軟に検討してみてください。お値段も混雑時よりお得に済ませることが出来ますよ。どうしてもずらせない場合は早めに動き、納得のいく引越しができるように情報収集をオススメします。

●調査概要

【コロナ禍の引越しに関する調査】より

- ・調査日時：2021年2月1日（月）
- ・調査対象：全国の18歳以上の男女で2020年3月以降に自分が主導となって引越しをした人
- ・有効回答数数：300

『SUUMO引越し見積もり』サービスについて

SUUMO ↑ **引越し** **見積もり**
PRODUCED BY RECRUIT

SUUMO引越し見積もりとは、インターネット上で複数の引越し会社に無料で一括見積もりができるサービス。複数の見積もり価格を比較することで、希望日に一番安く引越しができる引越し会社を見つけられます。

特徴①

大手・地元密着型問わず、多数の引越し会社がSUUMOに参画。見積もりを依頼する引越し会社は自分で選択できます。

特徴②

電話番号の入力は不要。見積もり後のやりとりがメールでできます。

▼SUUMO引越し見積もり WEBサイト

<https://hikkoshi.suumo.jp>

リクルート住まいカンパニーはこれからも、ひとりひとりにあった「まだ、ここにはない、出会い。」を届けていきます

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社リクルート住まいカンパニー 経営管理室 カンパニー・コミュニケーショングループ
メール：sumai_press@r.recruit.co.jp 電話：03-6835-5290