

ネットリサーチDIMSDRIVE
第198回公開調査
『引越し』に関するアンケート 2009

2009年5月14日
インターワイヤード株式会社

インターワイヤード株式会社が運営するネットリサーチのDIMSDRIVEでは、「引っ越し」についてアンケートを行い、引越理由や引越業者の探し方、見積もりなどについてまとめました。
調査は2009年2月25日～3月12日にかけて実施し、DIMSDRIVEモニター10,789人から回答を得ています。

調査結果の詳細

<http://www.dims.ne.jp/timelyresearch/2009/090514/>

CONTENTS

- 94.1%が引越し経験者
- 引越業者、マンションは一戸建てより利用率高い
- 「自分たちで運べそうだったから」・・・引越業者を利用しなかった理由
- 引越業者探しには「タウンページ」。ネット・CMを上回る
- 6割が決め手は「価格」。訪問見積もりは1社に、ネット・電話の見積もりは複数社に依頼
- 引越業者には72.3%が満足

調査概要

調査方法	インターネットを利用したアンケート調査				
調査期間	2009年2月25日～3月12日				
調査対象者	DIMSDRIVEモニター 10,789人				
回収方法	DIMSDRIVEのモニターサイトにURL記載(配信なし)				

性別	N	%	同居家族人数	N	%
男性	5339	49.5	1人	1511	14.0
女性	5450	50.5	2人	2594	24.0
			3人	2670	24.8
			4人	2571	23.8
			5人以上	1443	13.4

年代	N	%
10代	91	0.8
20代	1432	13.3
30代	3616	33.6
40代	3315	30.7
50代	1640	15.2
60代以上	695	6.4

調査項目

- ・引越し経験と直近の引越し時期
- ・直近引越しでの、引越業者利用率
- ・引越業者の選定方法
- ・見積もり依頼について
- ・引越業者に対する不満点
- ・直近の引越し理由
- ・引越業者を利用しなかった理由
- ・引越業者選定の「決め手」
- ・直近の引越業者に対する満足度

94.1%が引越し経験者

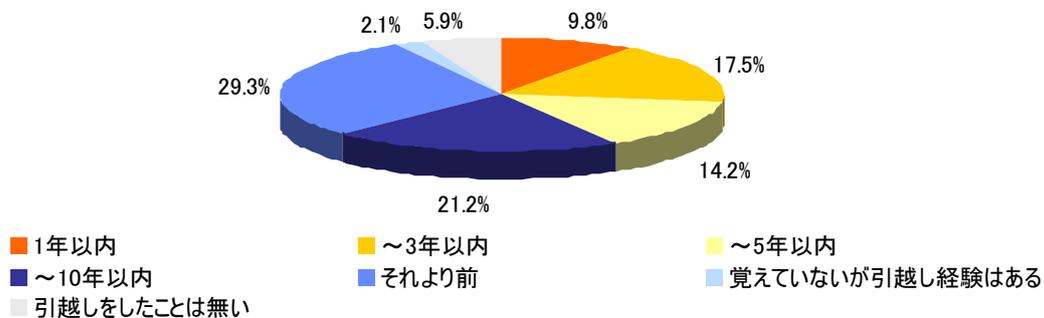
■最近引越しをした時期

引越し経験と最近の引越し時期を尋ねたところ、引越し経験がある人は94.1%と多かった。その時期については、「1年以内」9.8%、「3年以内」17.5%と、3割弱の27.3%が『ここ3年以内に引っ越した』と回答している。

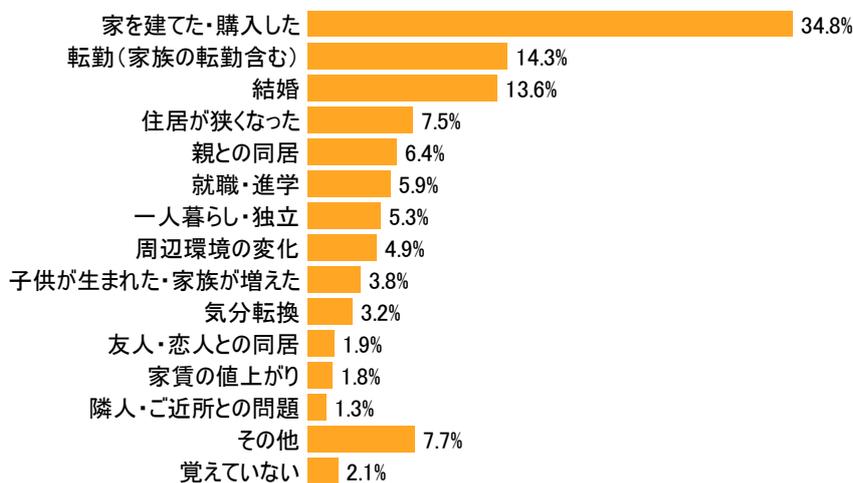
■引越し理由

引越しした理由については、「家を建てた・購入した」が最多で34.8%、次いで「転勤」14.3%、「結婚」13.6%と続いた。「気分転換」で引越しをした人は3.2%である。

全員に伺います。 N=10789
あなたが一番最近「引越し」をしたのはいつですか。(単一回答)



引越し経験がある人に伺います。 N=10149
引越しをした理由を教えてください。(複数回答)



引越業者、マンションは一戸建てより利用率高い

■引越し業者利用率

直近の引越しについて、引越業者の利用について尋ねたところ、「利用した」人は60.5%だった。

<同居人数別>

【4人】は67.0%と他の人数よりも若干多い。【1人暮らし】は55.5%で最も少なかったが、ダントツに少ないという事は無かった。

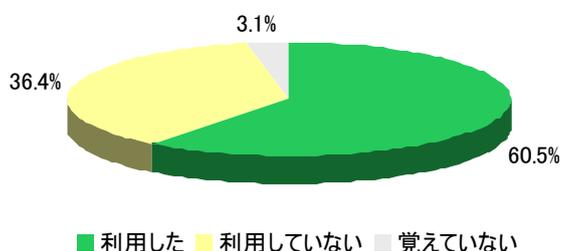
<住居形態別>

住居形態によって差が出ており、【一戸建て】57.6%、【アパート】45.3%に対し、【マンション・団地】は70.2%と7割を超えて多い。

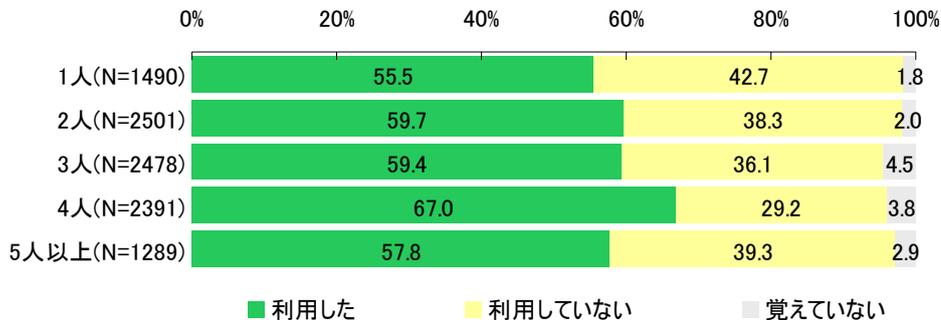
引越し経験がある人に伺います。

N=10149

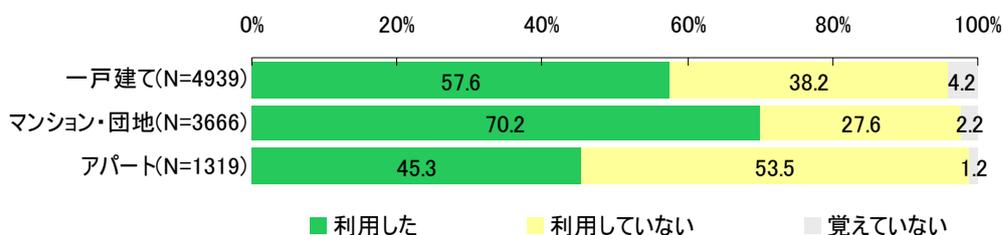
直近の引越しでは、引越し業者を利用しましたか。(単一回答)



◆同居人数別



◆住居形態別



「自分たちで運べそうだったから」・・・引越し業者を利用しなかった理由

■引越し業者を利用しない理由

直近の引越しで引越し業者を利用しなかった人に、その理由を尋ねた。「自分・家族で運べそうだったから」48.5%が最多で、「友人や家族などが手伝ってくれたから」46.8%、「引越し先が近かったから」37.6%と続いた。「価格が高いから」は26.7%で、『価格』よりも『利用する必要が無い』といった理由の方が多かった。

<同居人数別>

最も多く回答された項目を見ると・・・【2人以上で住んでいる】人では、「自分・家族で運べそうだったから」、「友人や家族などが手伝ってくれたから」が最も多い。一方、【1人暮らし】人では「荷物が多くなかったから」46.4%が最も多くなっており、人数によって、引越し業者を利用しない理由に違いがあるようだ。

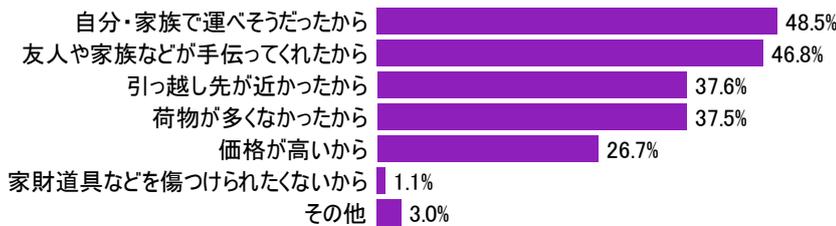
<住居形態別>

住居形態別にみると、「荷物が多くなかったから」という回答は、【マンション・団地】44.5%、【アパート】45.0%に対して【一戸建て】は30.8%と15ポイントほど少ない。また、「価格」については【アパート】が最も多く31.6%、【マンション・団地】29.5%、【一戸建て】23.6%の順となっている。

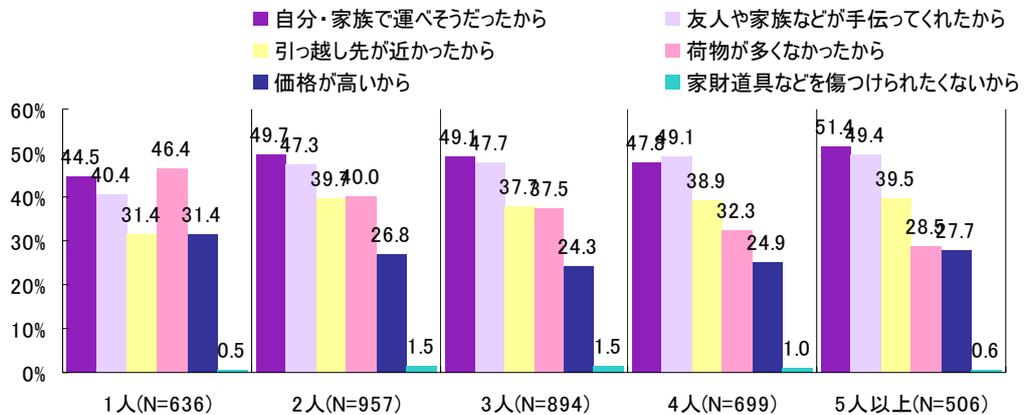
引越し業者を利用しなかった人に伺います。

N=3692

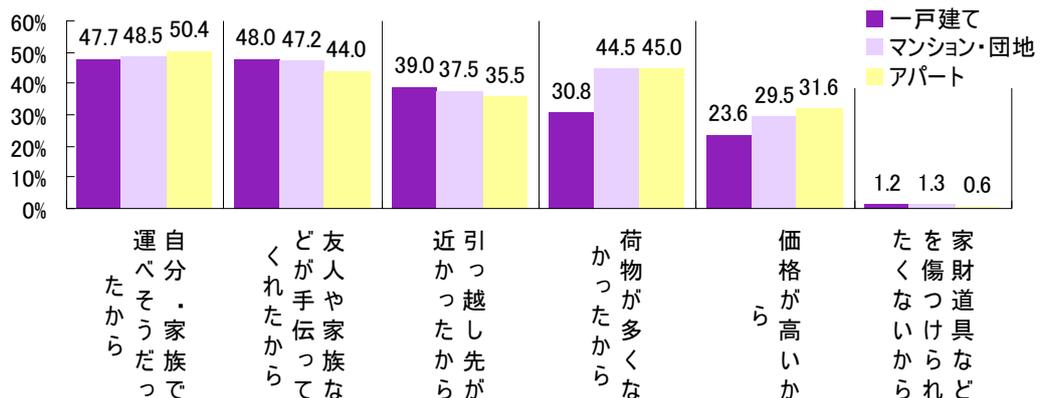
引越し業者を利用しなかったのはなぜですか。(複数回答)



◆同居人数別の回答



◆住居形態別



引越業者探しには「タウンページ」。ネット・CMを上回る

■業者を探した方法

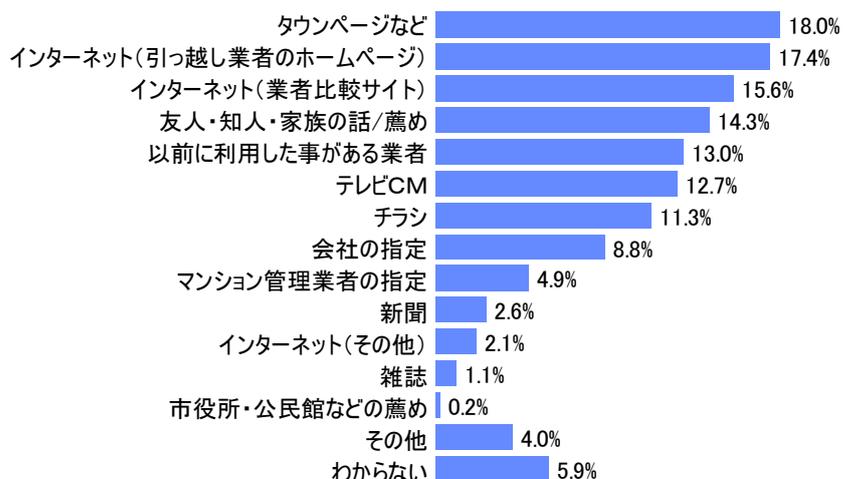
引越業者を利用した人に“どのように業者を探したか”を尋ねたところ、「タウンページなど」18.0%が最も多く、「インターネット(引越業者のHP)」17.4%、「インターネット(業者比較サイト)」15.6%、「友人・知人・家族の話/薦め」14.3%と続いた。

「タウンページ」は『インターネット』や「テレビCM」よりも、よく利用されているという結果であった。上位5項目までが5ポイント以内の差となっており回答が分散しているが、それぞれの値は2割以下となっている。人によって様々な方法が利用されているが、複数の方法で探す人は多くない事が伺える。

引越し業者を利用した人に伺います。

N=6139

どうやってその業者を探しましたか。(複数回答)

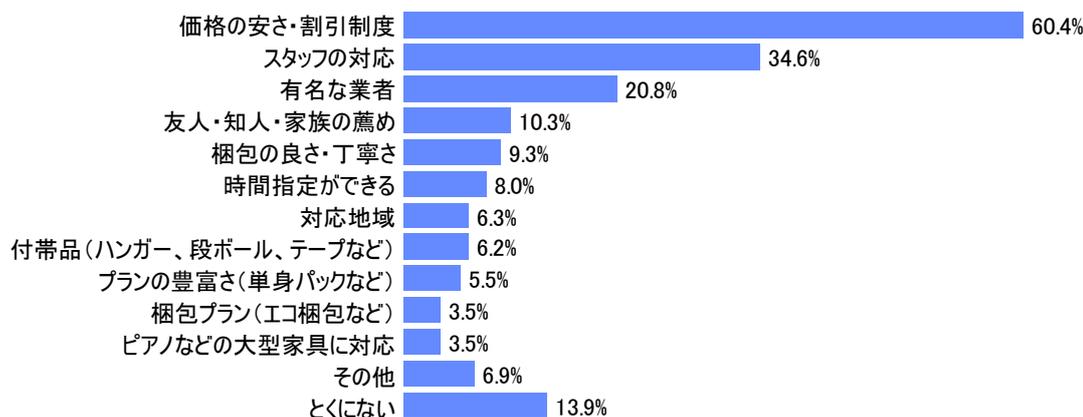


6割が決め手は「価格」。訪問見積もりは1社に、ネット・電話の見積もりは複数社に依頼

■選んだ「決め手」

利用した引越し業者を選んだ「決め手」については、「価格の安さ・割引制度」が60.4%と圧倒的であった。次いで「スタッフの対応」34.6%、「有名な業者」20.8%と続いた。

その引越し業者を選んだ「決め手」は何でしたか。(複数回答)



6割が決め手は「価格」。訪問見積もりは1社に、ネット・電話の見積もりは複数社に依頼

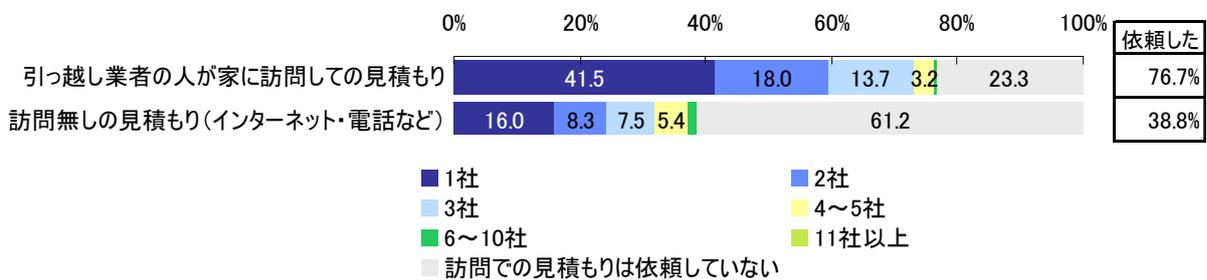
■見積もり依頼について

【訪問見積もり】→依頼した人は76.7%である。依頼した業者数は4割の41.5%が「1社」と回答し、複数の業者に依頼した人は35.2%であった。【ネット・電話での見積もり】→依頼した人は38.8%と4割弱で、訪問見積もりの半数程度。依頼した業者数は「1社」が16.0%、複数の業者に依頼した人は22.8%となっており、複数社に依頼した人の方が多い。訪問見積もりは「1社」にしか依頼しなかった人の方が多いが、ネット・電話での見積もりは、複数社に依頼した人の方が多いことが分かった。

<同居人数別>

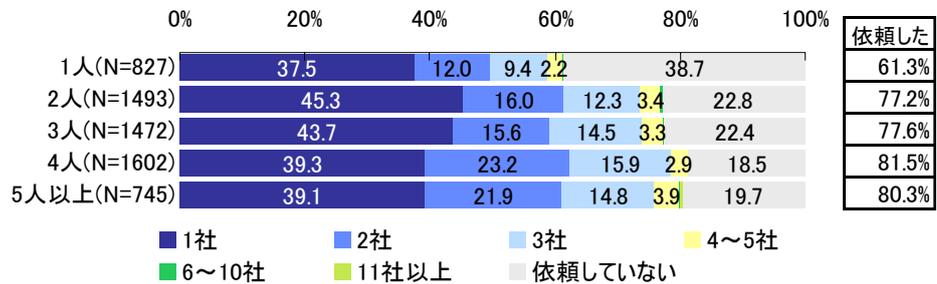
訪問見積もりを依頼した割合は、【2人以上】は77.2%~81.5%だったのに対し、【1人暮らし】は61.3%と1割ほど少ない。一方、ネット・電話での見積もりを依頼した割合は、【2人以上】では30%台だったのに対し、【1人暮らし】では55.1%と半数以上が依頼している。

引越し業者を選ぶ際、見積もりは依頼しましたか。また、何社に依頼しましたか。(単一回答)

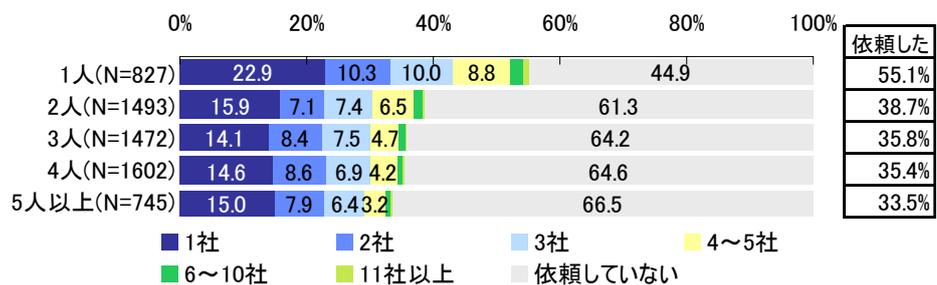


◆同居人数別

<訪問見積もり>



<訪問なし見積り>



引越業者には72.3%が満足

■引越業者の満足度

直近に利用した引越業者の満足度は、「かなり満足」16.7%、「まあ満足」55.6%で、『満足』と回答した人は72.3%であった。

一方、「やや不満」は6.4%、「かなり不満」は4.1%と、『不満』と回答した人は10.5%と1割ほどで少なかった。

■不満点

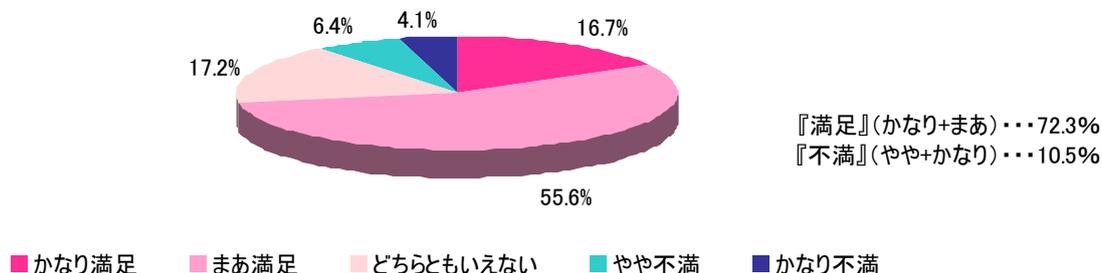
『不満』と回答した人に“不満だった点”を尋ねたところ、「家財道具を傷つけられた・壊された」が最も多く47.0%と半数近くに上った。

次いで「スタッフの対応が悪かった」43.2%、「梱包が雑・乱暴だった」32.0%、「作業効率・段取りが悪かった」30.7%と続いている。

引越業者を利用した人に伺います。

N=6139

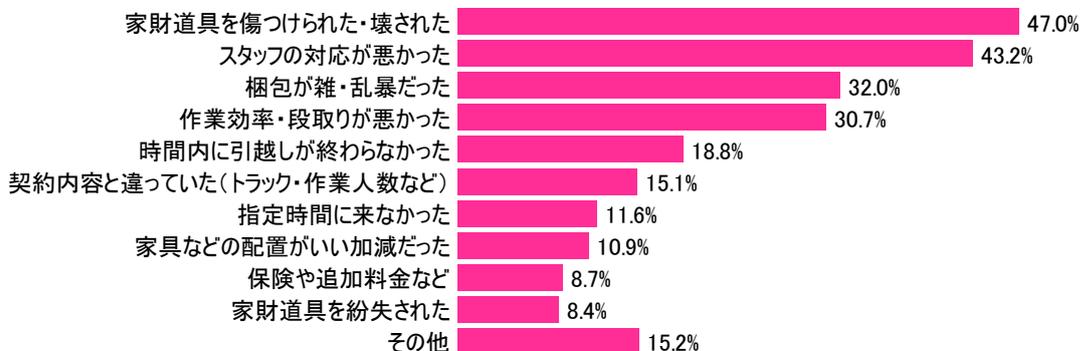
その引越業者を利用した、満足度はどのぐらいですか。(単一回答)



「不満」だった人に伺います。

N=644

その引越業者を利用して、どんな点が不満でしたか。(複数回答)



■ ネットリサーチのDIMSDRIVEについて ■

インターワイヤード株式会社が運営する『DIMSDRIVE』は、全国に18万人のモニターを擁し、インターネットリサーチを通じて調査企画・設計から分析・提案までを提供する、マーケティングのトータルソリューションサービスです。

広告効果測定やライフスタイル分析など、目的に応じた調査でお客様の戦略立案をサポートしています。

◆ DIMSDRIVEホームページ <http://www.dims.ne.jp/>

■ インターワイヤード株式会社について ■

<所在地> 東京都品川区東品川2-2-25 サンウッド品川天王洲タワー3F
<TEL> 03-5463-8255
<代表者> 斉藤 義弘
<事業内容> ネットマーケティングリサーチサービス「DIMSDRIVE」運営

● 調査結果に関するお問い合わせは ●

インターワイヤード株式会社
DIMSDRIVE事務局(ディムスドライブ事務局)

TEL: 03-5463-8256 Email: timely@dims.ne.jp