

「引越し難民ゼロプロジェクト」発足式 および第5回 HAKOPLA 協議会 実施のご報告

株式会社リベロ(本社：東京都港区、代表取締役：鹿島秀俊、以下当社)は2020年1月22日(水)都内・九段下にて全国約50社の引越会社様とともに「引越し難民ゼロプロジェクト」の発足式を開催。昨今の社会課題である「引越し難民」の解決を目指すべく、大きな一歩を踏み出しました。また同日、第5回 HAKOPLA 協議会も実施いたしました。



「引越し難民ゼロプロジェクト」発足の背景

発足式冒頭には本プロジェクト発起人の当社代表取締役・鹿島より、会場にお集まりいただいた引越会社様に向けてプロジェクト賛同・協力への感謝と併せて、発足の背景についてお話をいたしました。



株式会社リベロ 鹿島秀俊

<引越し難民ゼロプロジェクト発足の背景>

- 昨今、繁忙期となる3~4月を中心に「引越し難民」と呼ばれる、引越しをする際に「困った」人々が続出している実態に対し、引越しを提供したくてもできない「困った」引越会社様の存在がある。
- 創業以来10年間、新生活にまつわるサービスを提供する立場として、引越しをする「ユーザー様」や「企業様」と「引越会社様」の間に入り、皆さまのお悩みを聞かせていただくなかで、この「引越し難民」問題は、大きな課題であると実感していた。

トークセッション“引越談議”



発足式には当社 HAKOPLA に参画する引越会社 50 社の代表者、担当者が出席。引越会社様と共に“引越談議”と題して、業界が抱えている課題や現状、その解決策を議論いたしました。

登壇者：アップル引越センター 田中康貴様(HAKOPLA 幹事会社)
 イナミ引越サービス 稲見政隆様(HAKOPLA 幹事会社)
 日本通運 土田久男様(ゲストスピーカー)
 株式会社リベロ 鹿島秀俊、横川尚佳

■なぜ「引越し難民」は社会問題化したのか



アップル引越センター 田中康貴様



株式会社リベロ 横川尚佳

アップル引越センター・田中様の「昨今、引越し難民という言葉をよく耳にするようになった。この時期は引越しを受けたくても受けられない状況で、お客様にもご迷惑をおかけして我々としても非常に辛い思いをしている。なぜこのような事態が起きているのか。」という投げかけに対し、当社・横川が 3 つの原因を挙げて解説。「①引越会社は宅配業を兼務している会社も多く、通販の宅配件数の増加で宅配に転業するケースが増加している。②働き方改革が施行され残業が難しくなり、1日に請け負う件数が以前よりも減少している。③若年層の運転免許取得率の低下でトラックドライバーが少なくなっており、トラックドライバーの有効求人倍率は3倍を超えるほど引く手あまた。稼働できるトラックが減り受注件数も限定せざるを得ず、希望日に引越しを受けられない状況となっている。」と回答しました。

■繁忙期の引越しお断り「20%以上」と引越会社の7割が回答



イナミ引越サービス 稲見正隆様



株式会社リベロ 鹿島秀俊

引越談議では本プロジェクトに参加する引越会社様に2019年のお断り率をお伺いした調査結果を提示。7割を超える引越会社様が、20%以上の引越しをお断りしなければならなかったという実態が明らかになりました。

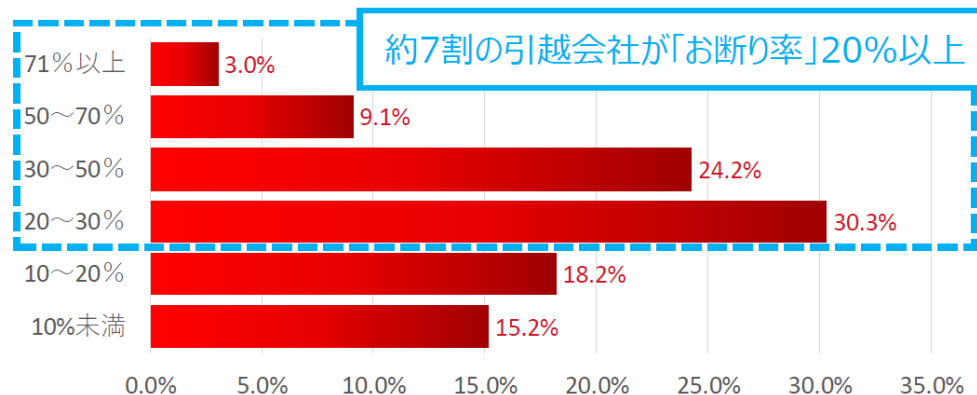
引越し繁忙期の現状

「引越し難民ゼロプロジェクト」
発足式



LIVERO
NEW LIFE AGENCY

昨年（2019年）3～4月に引越しを希望されたお客様の「お断り率」を教えてください。



ハロワ参加引越会社様へのアンケート結果 2020年1月実施 33社回答

また、お断りの実態に加えて、引越しの高額見積り報道についても言及。イナミ引越サービス・稲見様は、高額見積りの要因のひとつとして、「長距離引越しの場合、同一のトラックを往復移動する数日間にわたって使用することが挙げられる。」と解説。「同一県内など近隣エリア内で積み下ろしをすれば1日に5～6件の引越しが可能だが、長距離引越しの場合は数日間トラックとスタッフを拘束するため対応できる件数も限られ、見積りも通常より高額になりやすい。さらに帰りの荷台に空きができてしまう可能性も高い。」と続けました。

登壇者以外の参加引越会社様から発言のある場面も。引越革命・藤枝勲様は、引越しピーク時期でも依頼しやすく、料金も抑えられる方法として「フリータイム便」を挙げ、「日にちは指定するが自由な時間に来てもらう、1週間フリーにして引越会社に日時を任せるといったフリータイム便で依頼してもらえれば、本来は難しい3～4月の引越しでも、価格的にも安く請け負うこともできる。業者間でもフリータイムのお客様は紹介しやすくなり、有利な条件となる。いずれにしても余裕を持って頼むのがポイント。」と呼びかけました。

これらの状況を踏まえて、当社・鹿島より、「全国に営業所を持たない、地域ごとの引越会社が連携し相互協力することで、往復作業を可能にしたり、トラックの空きをシェアしたりすることで、長距離でもロスを無くし効率よく回すことができるようになる取り組みも進んでいる。エリアごとに限定されている引越会社が繋がり情報を共有すれば、限りなくロスをゼロに近づけることができるのではないか。」とコメントいたしました。

■問い合わせの潮流は変わりつつある



日本通運 土田久男様

国内外で展開している日本通運・土田様からは、「3月は通常と比べると2倍以上の件数で、コールセンターは通常の3倍ほどに増やしている。引越しには必ず必要となる見積りについて、職務外の人員を入れて補っている状態。問い合わせは年々早まっており、個人は年が明けると問い合わせが来る。企業に分散引越しの呼びかけをするなかで、人事制度を変えることは難しいと感じるが、最近では赴任時期の間を多少空けていただける動きが出てきている。」とお話がありました。

EVENT REPORT

当社・横川は昨年の引越しサポート件数のグラフにおいて、3月と4月の引越しが他と比べても3~4倍多い状況となっていることから、「お客様にはやはり、1日も早く引越しのお問合せ、お見積りを依頼してほしい。」とコメントしました。

■東京オリンピック 引越しへの影響

トーク終盤には東京オリンピック時期の引越業界への影響についても触れられました。今年7月頃のお引越しでの交通規制に対してどのように対応するかという問いに対して、人力引越社・太田充裕様は、関東では受注できる件数が限られるとの見方を提示。応援が必要なエリアへ関東のトラックを回す可能性があることとお話いただきました。

■2020年引越し繁忙期に向けた対策

当社・横川は2020年春の繁忙期対策として、リペロの各サービスを通じて早めの手配を呼びかけ、コールセンターを増強していることを報告。「通常よりも高額で、しかも断られることも多い繁忙期は、利用者にとっても辛い。また、相談をしたくても電話が繋がりにくい状況もある。我々が相談窓口の間口を広げ、一度のヒアリングで複数の引越会社に繋げるシステムは、各社で負担していた重複する見積り業務を軽減することに繋がり、業界全体のコスト削減と、受注の効率化が可能になる。当社が見積りや受注のサポート体制を整えることに全力を尽くすことで、引越会社様には引越作業に注力してもらうことができる。」と話しました。

それを踏まえ、イナミ引越サービス・稲見様は、「引越会社が集まったからできる事を今後実現していきたい。」とコメント。アップル引越センター・田中様が、「引越しは人生においても大きなライフイベントで、一生に一度という方もいます。貴重な機会のお手伝いのできる良い仕事であると感じている。新生活を迎えるみなさまのお手伝いを一件でも多く受けたいというのが我々の願いでもあり、今プロジェクトを通じて、お客様には引越業界の事情を知ってもらい、我々はこの取り組みを活用し、業界が一丸となることで引越し難民が改善できることを期待しています。」と添えられ、発足式は終了いたしました。

【繁忙期の引越しに向けたポイント】

■繁忙期の引越しではフリータイム便の活用を

日程に余裕をもって依頼をすれば、引越会社としてもより安く受けられる可能性があります。

■引越しが決まったら早めの見積り問い合わせを

問い合わせの潮流は変わりつつありますが、依然として繁忙期に集中しやすい傾向は見られます。

引越会社が引越し作業に集中できるように、早めの問い合わせにご協力をお願いいたします。

第5回 HAKOPLA 協議会



当日は発足式終了後、第5回 HAKOPLA 協議会を実施。繁忙期を前に今後の連携や、HAKOPLAの方向性について、HAKOPLA参加引越会社様とともに議論いたしました。

EVENT REPORT

■HAKOPLA 協議会とは

引越会社のための、引越しプラットフォームプロジェクト「HAKOPLA(ハコプラ)」にご参加いただいている引越会社様が HAKOPLA の今後を議論する場として 2019 年1月から開始。3 か月に 1 度、全国から引越会社様にお集まりをいただいております。

HAKOPLA 公式サイト: <https://hakopla.com/>

発足式・協議会に参加した引越会社様からは以下の感想が寄せられています。

- ・「世間に向けて、繁忙期の状況を知っていただくこと、引越予定者には、早めの行動の喚起ができて良かったと思います。」
- ・「引越業界の現状と課題を分かりやすく説明していただきありがとうございます。」
- ・「この様な活動を積極的に行う事が長期的な目で見るとても引越業界の為になると思います。」
- ・「繁忙期中の引越難民をなくすプロジェクトに微力ながらご協力させていただきたいと改めて思いました」。
- ・「1 社では難しいがたくさんの引越会社が集まれば業界を変えていくことができるし、今までの繁忙期の悪いイメージを変える事が出来ると思いました。」

以上