

引越業界の新たな付加価値サービスの研究

日大生産工（学部） ○白鳥雅大 日大生産工 山本壽夫

1. はじめに

引越業界は引越専門業者が出来てから 45 年程度経っており、歴史の浅い事業である。日本の人口が減り続けていると共に引越件数も減り続けている一方である。引越作業の質を上げるだけではサービスの限界があり、現在では引越時の諸手続き無料サービスや家具家電などの通販カタログサービスなど、引越に付随する多くのサービスがある。多くのサービスが魅力になっているものの、大手はサービスに力を入れているため、大きな差別化はできていない。そのため CM などの広告によりブランド力をつけているのが現状である。2007 年には、65 歳以上の高齢者の割合が 21%を超え「超高齢化社会」となり、今後も更に高齢者の割合が増える。私も繁忙期を中心に引越業のアルバイトをしており、福祉施設などの引越現場も非常に多い。そこで、社会状況を鑑みて、現状の問題点を見出し、対応策を講じる。それに対応策の検証として引越事業の新たな付加価値サービスについて事業シミュレーションの検証を行う。社会からの信頼が第一となる引越事業に新たな付加価値サービスをつける。引越業界のイメージ向上と共に社会に更なる貢献をする事で企業の責任を果たし、社会から必要とされる企業にする。

2. 先行研究

先行研究として、次の項目に関する研究を前提とする。

- ① 引越事業に対する高齢者の要望
- ② 有料老人ホームの開業に至るまで
- ③ 有料老人ホームの経営

上記①では、「引越後の高齢者における年齢別にみた情報とサービスに関する要望」（工藤 2013）⁽¹⁾を表すことができる。②では「退職金と全私財を投じて有料老人ホーム開業」（秋場 2001）⁽²⁾を表すことができる。③「有料老人ホームに求められる役割と責任：介護事故裁判例を素材として」（矢田 2015）⁽³⁾表すことができる。

3. 現状調査

引越業界の歴史及び、高齢社会に対応する高齢者施設、診療所について調べ、以下内容を得た。

3.1 引越業界の歴史

引越業界は 1975 年（昭和 50 年）頃から形成された、新しい業界である。その当時はオイルショックにより運送業界は経営危機難であったが、意欲的な運送業者が引越市場を開拓した。

⁽⁴⁾総務省統計局の調査によれば住民基本台帳人口移動報告平成 26 年（2014 年）詳細集計結果より日本人の市区町村間稼働率は 3.91%となり、前年に比べ 0.08%低下。都道府県間稼働率は 1.80%となり、前年に比べ 0.03%低下（過去最低を更新）した。都道府県内稼働率は 2.11%となり、前年に比べ 0.05%ポイント低下。

（出典）総務省統計局住民基本台帳人口移動報告平成 26 年（2014 年）結果より一部引用。

<http://www.stat.go.jp/data/idou/2014np/kihon/youyaku/index.htm>

以上のことより、移動に伴う引越件数が減少傾向にあることが理解できる。引越料金が高いため現在では家具やベッドなど重量物のみの運搬も多く任される。

また、⁽⁵⁾引越情報サイトのアンケートから引越の際に、引越会社を利用しましたかの問いに対し、以下の解答を得た。

- ① 利用した（荷物の運搬のみ）59%
- ② 利用した（荷造りから荷物の運搬）24%
- ③ 利用しなかった 17%

（出典）引越まるごとチェック。

http://www.hikkoshi-check.com/move/graph_1.html

上記内容から引越業界市場に対応し、取扱件数及び受注単価を増加させていることがわかる。

Study on New Added Value Services of the Moving Company

Masahiro SHIRATORI, Hisao YAMAMOTO

3.2 有料老人ホームの主要な内容

高齢社会に対応する高齢者施設としては、公的施設は特別養護老人ホームが中心となり民間施設では、有料老人ホームが中心となっている。そこで私は、引越業界がよりスムーズに対応することが可能な有料老人ホームを選択し、以下に表す。

3.2.1 有料老人ホームの主要な歴史

有料老人ホームの主要内容は、その歴史を前提に以下に表す。

表1 有料老人ホームの歴史⁽⁶⁾

戦後直後	身寄りのない人たちを、個人が安い費用でお世話していた。
1963 年	軽費老人ホームなどの福祉施設整備にあたって「老人福祉法」が制定。
1970 年後半ころ	リタイアメントマンション（熱海を拠点に展開している中銀マシソン）。老後のシンボルとして食事や温泉付き、看護師常勤という環境が整った。関係のない大手企業も参入し、あちこちでホテルのような豪華なホームが出来た。
1990 年ころ（バブル崩壊後）	高額な老人ホームの需要はなくなり低額な有料老人ホームに関心が高まる。その先駆者的な存在が、（株）伸こう会が経営するホーム、グラニー&グランダ（現在（株）ベネッセコーポレーションが伝承）。
2000 年ころ	介護保険導入を機にそれまでの 7 倍の市場が形成された。

（出典）ホーム・シニア住宅の歴史 | ホームメイ
ト・シニアを参考に作成。

http://www.senior-life.org/pub_img/corres_back_img/118gouTokusyu.pdf

3.2.2 有料老人ホームについて

高齢者の方に入浴、排泄の介助、食事の提供、介護など、日常生活において必要な支援を行なう「サービス」がついた「住まい」である。施設の設置自体に特別な規制がないため民間企業が数多く参入している。入居一時金がかから

ない施設から数百万円、数千万円の施設まであり、月額利用料はおおよそ 15 万円前後～30 万円前後である。

3.3 診療所について

診療所と病院の要件について比較し以下、表 2 に表す。

表2 診療所と病院の違い⁽⁷⁾

診療所	病院
入院施設ない	入院施設ある
ベッド数 19 床以下	ベッド数 20 床以上
医師が 1 名の他に、看護師や薬剤師の必要最低人数はない。	患者 3 人に対して看護師 1 名が必要であり薬剤師 1 人が条件

（出典）公益社団法人全日本病院協会、病院の機能と組織、を参考に要約し加筆。

<http://www.ajha.or.jp/guide/6.html>

4. 問題点の抽出

上記 3 を前提に、引越業界において次の課題点を表すことができる。

- ①日本の人口が少なくなっていると共に引越業界の需要が減少している。
- ②現在の引越業界は多くの魅力ある、付加価値サービス及び引越プランは存在するが、際立った差別化は見受けられない。
- ③高齢社会をむかえているが、高齢者向けのサービスが充実していない。

上記課題点に関する考察として次の内容を表すことができる。

- (1) 上記 3.1 の引越情報サイトのアンケートより、引越会社を利用しなかった方が 17%存在する。引越会社を利用したくなるような魅力ある事業の創造と、引越業のあり方を根本から見直した対策が必要である。
- (2) 特に大手は新たなサービスの生成をいとわないが、すぐ他社が類似サービスを行う。そこで引越とは違う観点から新たな対策を考える必要がある。
- (3) 高齢社会が必要とするものを考察し、新たな需要を創造しなければならない。そのためには、高齢者の観点から新事業を生み出すことが必要である。

5. 対応策

上記 4 の問題点の対応策は次の通りである。最重要課題は、引越需要とリンクした「高齢者」をテーマとする新事業を創り上げること

である。その内容は次の表の通りである。

表3 引越業界の新事業の概要

- | |
|---------------------|
| (1) 診療所付き有料老人ホームの設立 |
| (2) この施設に対する引越との関連性 |

(出典) 著者作成。

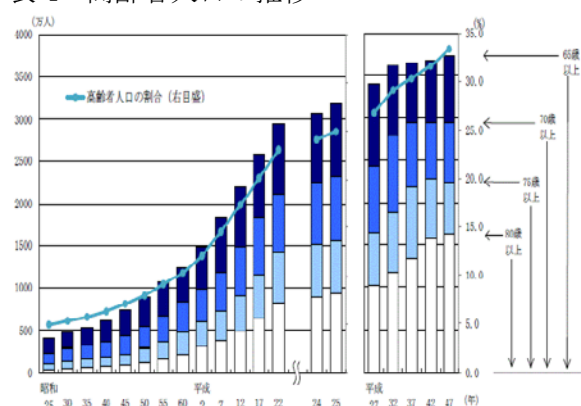
上記対応策の詳細内容を次に表す。

5.1 診療所付き老人ホームの設立

下記表3から次の内容を表すことができる。表3より高齢者率が急速に高まり、後期高齢者は前期高齢者に比べ割合が高まる。そのため今後は必然的に医療施設の需要が高まる。医療施設の病院施設は経済的負担が大きいため、簡安な診療所を付設する。

また、有料老人ホームに関しては会社が運営するとし、診療所に関しては医療法人に委託する。具体的には診療所は賃貸（スペース貸し）とし、有料老人ホーム入居者以外の地域住民の診療も行う。

表4 高齢者人口の推移⁽⁸⁾



(出典) 総務省統計局 2014-高齢者人口及び割合の推移-平成24年及び25年は9月15日現在。

<http://www.stat.go.jp/data/topics/topi721.htm>

5.2 引越業との関連性

診療所付き老人ホームの入居者は荷物を安全に格安で運ぶことが可能となる。高齢者の中には過去の思い出家具などを所有する方々が多く存在する。入居の際、不要となった家具家電等を処分する場合は、それを引き受ける。

以上から当事業では、思い出家具などを持ち込めるようにし、家具設置に関しても引越業のノウハウを生かすことで快適な生活を支援する仕組みを結成する。また、老人ホーム内に設

置してある家具で持ち込む家具とバッチィグする物は引越業が所有する倉庫で管理を行う。このことによって長期にわたり愛玩した家具などを身近に置き、施設で暮らすことが可能となる。

6. 検証

上記4の対応策の検証として、次の内容を表すことができる。

6.1 検証方法

前記、対応策の検証はケーススタディを前提とする。引越業が行う有料老人ホーム及び入居者に関する事業計画並びに事業をシミュレーションすることにより検証を行う。

6.2 診療所付き有料老人ホームの事業計画及び事業シミュレーション

50人、100人、150人、200人の各入居者数のデータに近い有料老人ホームのサンプルデータを取り、入居金、敷地面積、居室面積などの平均値を求める。この平均値を基に事業シミュレーションを行う。事業シミュレーションを行うための条件及び項目は次の通りである。

表5 有料老人ホームの収入と支出

収入
① 健常者の入居費（利用権方式）
② 管理費（食費、水道光熱費など）
③ 介護費
④ 修繕費
⑤ 高齢者向け健康イベント費（市長村受注：イベント費収入）
⑥ 診療所賃貸費（スペース貸し）
⑦ その他
支出
① 土地代（購入、賃貸、場所）
② 建設費（入居者数、診療所、イベント会場など）
③ 介護家具費
④ 広告宣伝費
⑤ 人件費
⑥ 水道光熱費
⑦ 食費（人数分）
⑧ リネン費
⑨ その他

(出典) 著者作成。

6.3 入居者に対する引越事業計画及び事業シミュレーション

上記6.2における有料老人ホームを前提と

し、入居者に関する事業計画並びに事業シミュレーションを行う。事業シミュレーションを行うための条件及び項目は次の通りである。

表6 入居時における引越業の収入と支出

収入
① 作業代（一定）×人数分
② 荷物量（家具家電も含む）の運搬費
③ 荷造り代（必要な場合）
④ 交通費、燃料費
⑤ 処分代（必要な場合）
⑥ スペース貸しの倉庫代（必要な場合）
⑦ その他
支出
① 車両費（管理費なども含む）
② 梱包資材費
③ 交通費、燃料費
④ 人件費（一般管理費含む）
⑤ 処分代（必要な場合）
⑥ 社会保険、運送保険
⑦ 広告宣伝費
⑧ その他

（出典）著者作成。

7. おわりに

本研究は引越業界における需要の減少、サービスの差別化の手詰まり、高齢化社会に対応した新サービスの欠如を問題点とした。対応策として、引越業と関連性を持った診療所付き有料老人ホームの事業を計画した。検証方法に関しては有料老人ホーム、入居に携わる引越事業において既存のサンプルデータを活用し、各ケースの平均を基に事業シミュレーションにより検証した。他社が取り組んでいない事業形態を作ることによって一歩先の行く差別化ができる。「究極のサービス業」である引越業界を更に活性化させるためには今後、新たな市場を築き上げて行く必要があると考えた。

上記内容の検証結果から以下、考察を表すことができる。対応策の検証はある程度行うことができた。しかし、事業計画並びに事業シミュレーションが簡便なため、より詳細な内容とすることが重要である。そのため更に研究を進める所存である。高齢社会が進展する中で当研究内容はその第一歩と確信する。

当研究についてご指導を賜りました山本壽夫先生に心より感謝申し上げます。

（注）

（1）工藤禎子（2013）「引越後の高齢者におけ

る年齢別にみた情報とサービスに関する要望」厚生労働統計協会。

（2）秋場良宜（2001）「退職金と全私財を投じて有料老人ホーム開業」はあと出版。

（3）矢田尚子（2015）「老人ホームに求められる役割と責任：介護事故裁判例を素材として」週刊社会保障。

（4）総務省統計局住民基本台帳人口移動報告平成26年（2014年）結果より一部引用。

<http://www.stat.go.jp/data/idou/2014np/kihon/youyaku/index.htm>

（5）引越まるごとチェック。

http://www.hikkoshi-check.com/move/graph_1.html

（6）老人ホーム・シニア住宅の歴史 | ホームメイト・シニア。

http://www.senior-life.org/pub_img/corres_back_img/118gouTokusyu.pdf

（7）公益社団法人全日本病院協会、病院の機能と組織。

<http://www.ajha.or.jp/guide/6.html>

（8）総務省統計局 2014-高齢者人口及び割合の推移-平成24年及び25年は9月15日現在。

<http://www.stat.go.jp/data/topics/topi721.htm>