

「楽しい引越しだった」と言われる理由とは？

離島引越し屋が届ける、人口減少社会でも人と人との温かくつながり合える希望

——異例の平均★4.5（Google 口コミ 450 件）を独自分析。「3K」の現場仕事で提示する、これからの「人間らしさ・つながり軸」の新しい視座

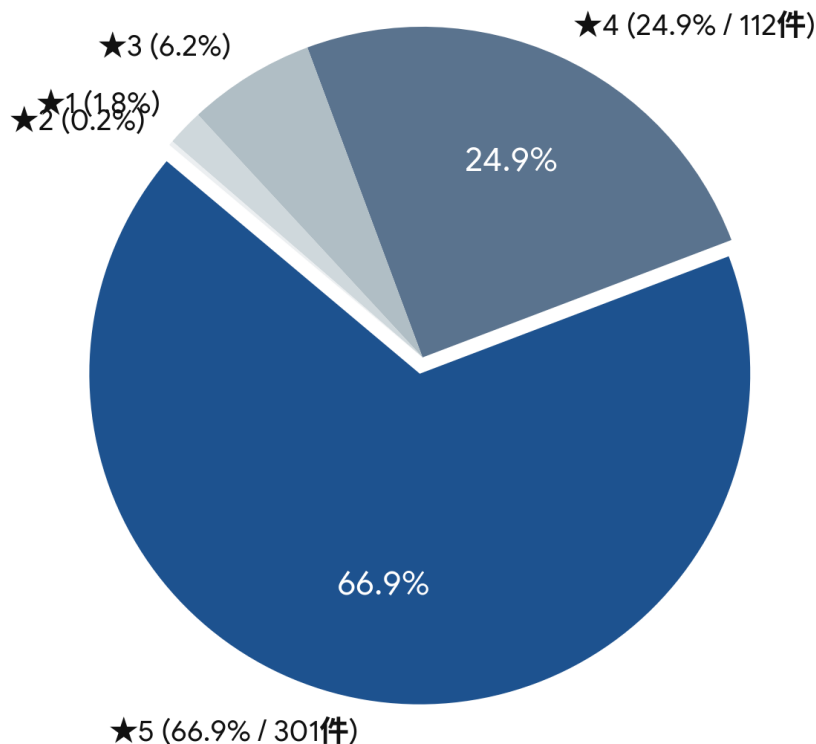
離島専門の物流・引越し事業を展開するアイランデクス株式会社（代表取締役：池田和法）は、2026 年 7 月 24 日時点で外部サイト（Google ビジネスプロフィール）に寄せられた口コミ 450 件、および本文の記載されたアンケート 225 件を全件抽出し、独自分析を実施しました。

本来、引越し業界はトラブルや不満からマイナス評価がつきやすい領域です。しかし当社には、450 件ものお声が寄せられ、平均評価★4.5 という異例の高評価を獲得しています。さらに詳細な口コミ本文を分類・分析したところ、「作業の早さ」や「価格」といった従来の評価基準を超え、「お陰様で引越しがエンターテイメントのように楽しかった」「スタッフの笑顔に元気をもらえた」といった、一般的な引越しでは想定されない『楽しい』『笑顔』『元気が湧く』という熱狂的な感情の記述（13 件）が存在することが明らかになりました。

「きつい・きたない・危険（3K）」と捉えられがちな現場仕事において、なぜお客様から「楽しかった」と感謝され、心を通わせる瞬間が生まれるのか——。人口減少や希薄化が進む現代社会だからこそ、人と人との温かくつながり合える現場の新しい可能性と社会への希望を提示します。

分析指標	実績データ	業界における定性的な意味・価値
Google 口コミ総数	450 件（平均評価 4.5）	不満が残りやすい引越し業界において、異例の高評価構成比（★4・5 が 91.8%）
本文分析対象	225 件（全抽出）	評価点数だけでなく、顧客の生の感情や体験エピソードを精査・分類
「親切・丁寧」の言及	87 件（38.7%）	作業技術（34 件）の 2.6 倍。プロの技術は大前提とし、心の通う接客が最重要視された
「安心」の言及	67 件（29.8%）	離島特有の強い不安を「この人たちなら任せられる」という信頼へ昇華
「笑顔・楽しい」の言及	13 件（5.8%）	顧客満足を超えた「エンタメ・前向きな記憶」という全く新しい評価軸の提示

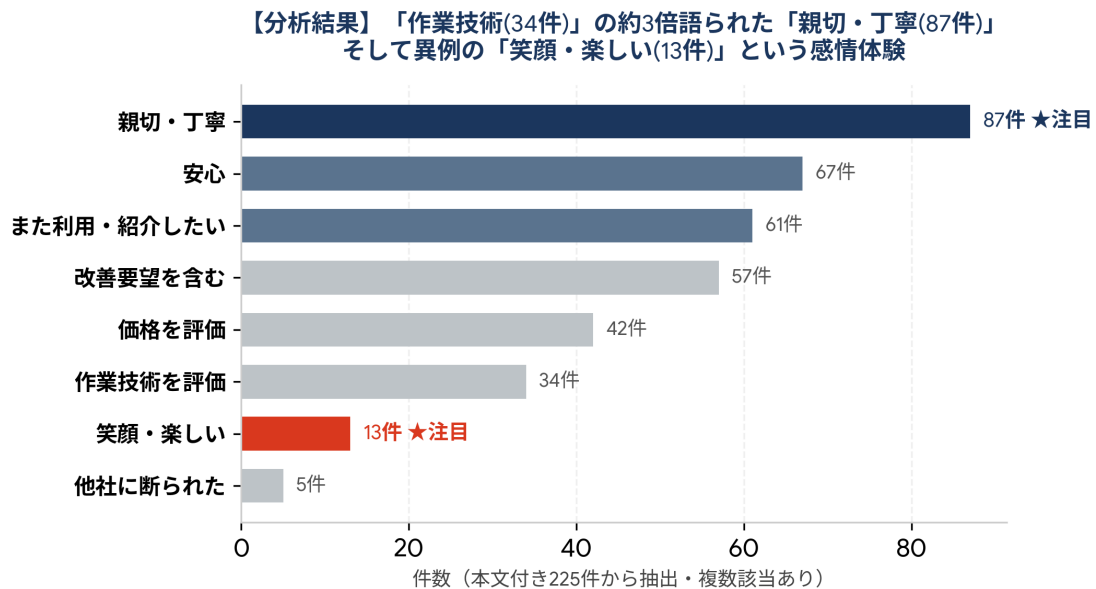
【異例の高評価】 Google口コミ 星評価別構成比（全450件）
★4以上が91.8%（平均4.5）の圧倒的満足を獲得



■ FINDING 01：作業技術の3倍語られた「親切・丁寧」——信頼の土台にあるもの

引越しや物流の現場では、「事故なく素早く運ぶ技術」こそが命と考えられがちです。しかし、225件の口コミ本文を分類・集計して見てきたのは、お客様が最も強く印象に残っていたのは技術そのものではなく、作業員の「親切・丁寧」な振る舞いや態度（87件／38.7%）であったという事実です。

「作業技術」への言及（34件／15.1%）に対して、「親切・丁寧」は約2.6倍（約3倍）に達しました。もちろん、確かな技術で大切な荷物を安全に扱うことはプロとしての「絶対に譲れない前提条件」です。しかし、お客様の心を動かし感謝へと変わる瞬間は、丁寧な言葉遣い、誠実な姿勢、困りごとに寄り添う気配りが組み合わさった時であると実証されました。



■ FINDING 02：引越しが「エンターテインメント」になる感情のメカニズム

今回の分析において最も異彩を放っていたのが、本文付き口コミ 225 件のうち 13 件（5.8%）に含まれていた、「楽しかった」「元気をもらえた」「笑いの絶えない現場だった」という記述です。

本来、引越しは荷造りの疲労や新しい環境への不安など、ストレスや負担が非常に大きいイベントです。その現場において、なぜ「楽しい」という言葉が生まれるのか。それは単なる作業員の愛想の良さではなく、不安を取り除く事前コミュニケーションと、現場の活気・チームワークがお客様を巻き込み、前向きな「体験価値（エンタメ）」へと変化させた結果です。

【顧客満足を超えた、実際の口コミより抜粋】

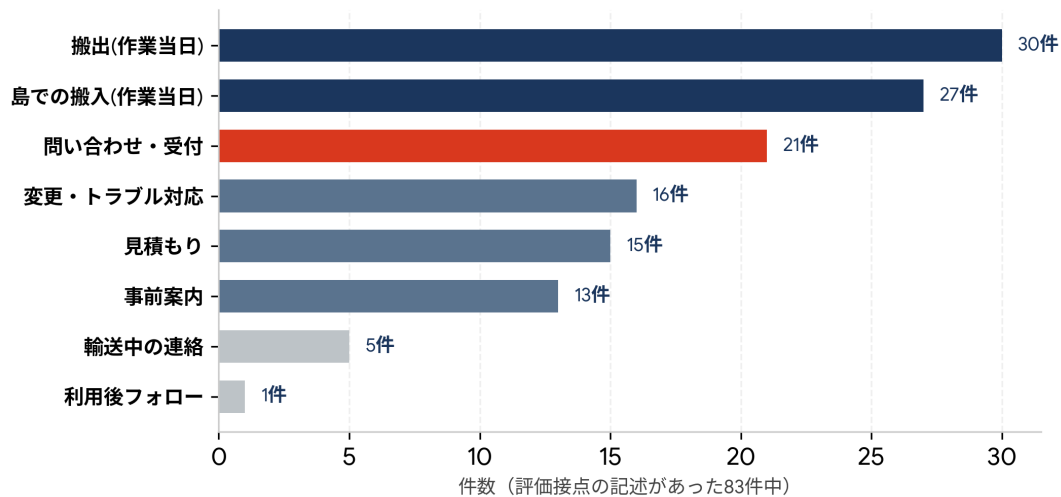
「お陰様で引っ越しがまるでエンターテインメントの様に楽しかったです！！」
「みなさん、一生懸命、楽しそうに仕事をなさっていて、楽しいお引越しになったことが嬉しいです。」
「とても丁寧に対応していただきました。何より元気が良かったです。気配りも素晴らしくてこちらも元気を頂きました。」

■ FINDING 03：全工程の接点から生まれる「安心とつながり」

評価されたサービス接点の内訳を見ると、作業当日の「搬出」（30 件）や「搬入」（27 件）だけでなく、「問い合わせ・受付」（21 件）、「変更・トラブル対応」（16 件）、「見積もり」（15 件）、「事前案内」（13 件）と、申込から搬入完了に至る全工程に評価が分散していました。

特に天候や船便の影響を受けやすい離島引越しでは、「次に何が起こるか分からない」という不安が常につきまといます。当日の現場作業員だけでなく、電話やメール対応も含めたチーム全体で不安を解消し続けるプロセスこそが、信頼と温かい関係性を生み出しています。

【感動の要素】現場作業だけでなく「事前対応・受付・トラブル対応」全工程が評価対象



■ INSIGHT：人口減少・希薄化社会における「現場仕事」の新たな視座

デジタル化が進み、人口減少や地域コミュニティの希薄化が叫ばれる現代において、人と人が直接顔を合わせ、手を取り合う「現場産業」の価値が見直されています。

従来の現場仕事は「きつい・きたない・危険（3K）」と捉えられ、単に効率や安さ、作業スピードといった機能的側面だけで測られがちでした。しかし、今回の分析が証明したのは、現場仕事には『お客様を安心させ、笑顔にし、人と人が温かくつながり合える希望を届ける力』があるということです。

現場で働く人が誇りと喜びを持って誇り高く働き、その熱量がお客様を元気にし、「楽しかった」という記憶とともに新生活を後押しする。この『つながり軸』での視座を持つことこそが、現場産業全体の魅力とエンゲージメントを高め、ひいては地域社会全体を前向きにする原動力になると確信しています。

■ MESSAGE：代表取締役 池田和法 コメント

「離島という環境で引越しを支える中で、私たちが大切にしてきたのは『単に荷物を運ぶこと』ではなく、人生の大きな移動期にあるお客様の不安に寄り添い、新生活の第一歩を前向きな気持ちで迎えていただくことでした。

今回、450 件ものお声を口コミという形でいただき、その中に『楽しかった』『元気をもらえた』という言葉を見つけた時、現場で働くスタッフの熱意と誇りが、確実にお客様に届いていることを実感しました。

これからの時代、どんなにテクノロジーが進化しても、人と人が助け合い、温かい言葉を交わす『現場のぬくもり』は絶対に失われません。『現場仕事は人を感動させ、社会を元気にできる』。この希望を確信に変え、私たちはこれからも現場の価値向上に挑み続けていきます。」

■ DATA：調査概要および会社概要

調査項目	内容の詳細
------	-------

対象データ	Google ビジネスプロフィールに寄せられた口コミ・評価データ
基準日時	2026 年 7 月 24 日時点
総評価件数	450 件（平均評価 4.5）
本文分析対象	本文記述が存在する 225 件を定性・定量分類・全抽出
調査・分析主体	アイランデクス株式会社 独自調査

【会社概要】

会社名：アイランデクス株式会社

所在地：福岡県福岡市中央区大名 2-6-11

代表者：代表取締役 池田和法

事業内容：離島専門の引越し、車両輸送、離島地域活性化事業

公式 Web サイト：<https://islandex.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

アイランデクス株式会社 総務担当

※メディア取材、本文データ・図表利用に関するお問い合わせは上記 Web サイト内フォームよりご連絡ください。