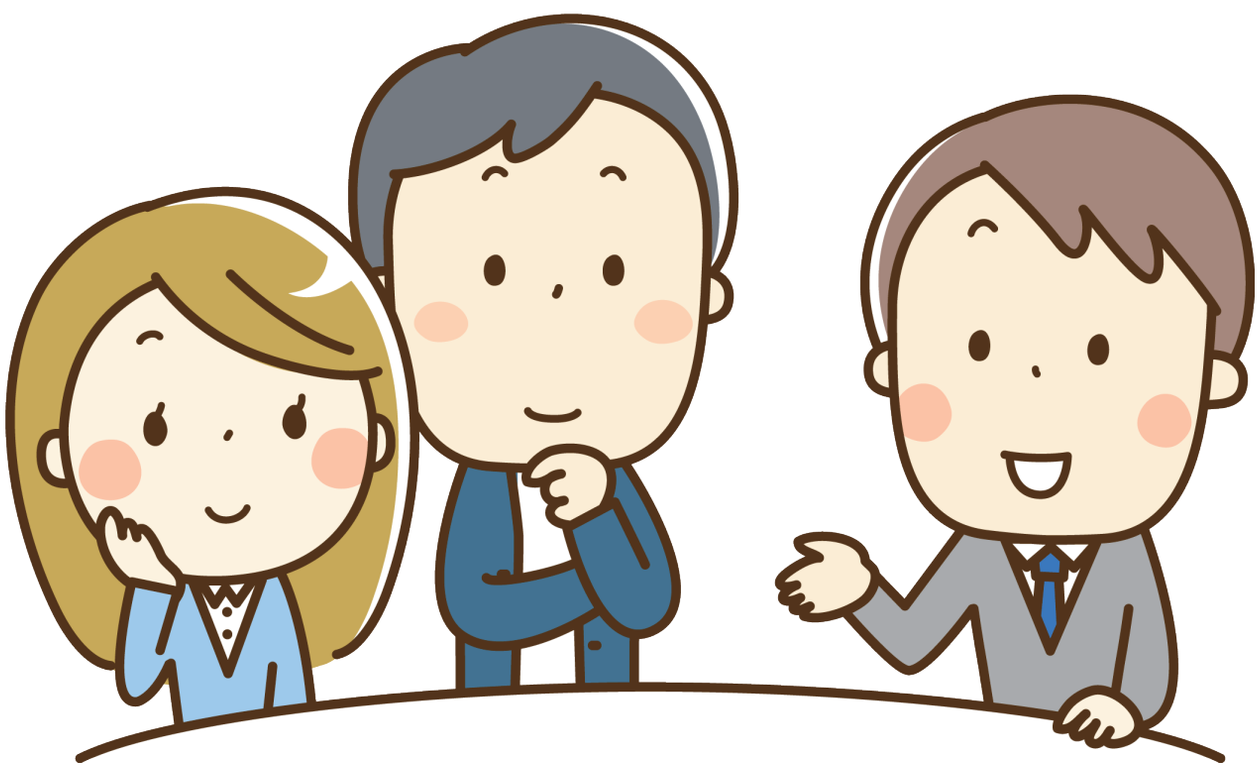
引越し達人

引越し手続きガイド
～交渉編～



このガイドブックは、当社担当者が現役の引越会社営業マンの方へ取材した内容と自身の複数回の引越経験から 引越準備から新生活までを「安く･お得に･スムース」にすすめるための方法です。ぜひご活用ください。

■ 取材対象：神奈川県　某引越会社にて見積対応をされる勤続 25 年の A 氏
■ 当社担当：当社担当 引越し回数 8 回、近距離・長距離引越、単身・家族引越など基本的な引越は実体験済

交渉術「知ってて欲しい、引越し事情」

お客様は神様！であって欲しい。

引越会社の営業担当も「人」です。
やみくもに「安くして！」とお願いされても、また、いくら営業成績に影響するといっても
「この人だったら値引きしても自社にもメリットあるな」という算段があって、その時最大の割引が実現します。

お客様も、引越会社もWinWinがなりたってこそ、最大の割引が実現されます。

引越会社のメリット（下記①～⑤）を理解しましょう。

① 引越会社（＝トラック空き、スタッフ人員）にとって都合の良い、調整しやすい日程である。

例）「土日を避ける。引越作業開始時間もお任せ」
理由：効率よく「人」も「トラック」もまわすことで無駄な経費を削減できるから。
引越会社にとって効率よい予定を組むためには引越会社の予定に合わせること。です。
無駄・負担が少なく費用に反映させ易くなります。

② 引越会社の「営業マン」「コールセンター」にかかる経費が抑えられること。

例①）一般的な見積り提示方法は、お客様の自宅に訪問し、荷物をカウントして見積りを提示します。
荷物が少なく、荷物の数、サイズも正確に伝えることができれば、訪問する必要はありません。
この場合、往復の交通費、時間が節約でき、電話だけで対応が済むため負担が減ります。
※ただし、正確な見積り、料金交渉は訪問見積りが一番です！双方の認識相違防止にも繋がります。

例②）電話連絡（訪問日の確認や見積案内）がスムース。
ここでお客様と連絡がつかないと１顧客あたりにかかる人件費が高くなるのです。。。

③ 問い合わせからお申込までの決断が早い。各社比較検討は当然ですが、理想は『即決または、即お断り』です。

理由：検討されている期間があると、改めて連絡しなければならない。
＝再度「人（営業、コールセンター）」を動かすことになり人件費がかかってします。

④ 引越し代金は現金払い。引越会社も消費者ニーズに合わせ、お支払をクレジット払いにする傾向はありますが、
「クレジット払い＝入金は後日、クレジット会社から手数料も引かれる」ため、現金が喜ばれます。

⑤ 作業時間が短い！ お客様の荷物の量、建物の構造、お部屋とトラックの距離等である程度作業時間は分かります。
ただ、荷物の整理がされていない。事前打合せと異なる作業が発生すると作業時間が長くなり、残業が発生。
残業＝人件費が発生＝引越費用に反映させねばなりません。
作業が想定通り終わる＝「荷物は運ぶだけ」の状態にしてあるとスムースな作業が可能となります。

※例：布団の梱包、ベットの解体など

交渉日

交渉は２名１組ですると良いでしょう。（1名は決定権者、1名は対応者）
交渉日は各社と同じ日にしましょう。⇒複数の引越会社との交渉は疲れますが、引越前はとにかく忙しいもの。
皆様の予定、負担を減らすため可能な限り同じ日にすると効率的です。（目安：訪問なら1社1時間×４～５社）

会社決定日

見積りをもらって、いつ頃決定するか決めておきましょう。
即日なのか翌日なのか？１週間後なのか？本当に安い！と思ったら当日決めても良いなど。
曖昧だと「見積り⇒決定」まで時間がかかって双方にとって負担になり、次のステップに進めません。
※後日契約の場合、改めて時間を確保する必要があります。その点も踏まえて決定日を考えましょう。

事前準備

①引越予定日
　平日、土日も含め可能候補日として３候補は用意しておきましょう。

②作業時間帯
　①と同様「午前」「午後」「フリー（いつでもよい）」で候補をあげておきましょう。

③荷物お届け日
　引越日（＝荷物を搬出する日）と荷物お届け日（＝荷物を搬入する日）の確認
　引越日と荷物お届け日が同日なのか？それ以外でもOKなのか？
　※長距離引越しの場合、荷物お届け日に融通が利く場合は、安くなる方法もあります。

④荷物の混載可否について（長距離引越しの場合）。引越会社、引越し時期によって、引越先が同じ人の荷物を大きなトラックで一緒に運ぶ方法があります。「混載便」といわれますが、その方法でも有りか？無しか？を決めておきましょう。
　※引越会社によってできる会社、できない会社があります。

⑤引越費用にあてられる予算を概算で決めておきましょう。安くなればなるほど良いのは当然ですが、時期や混み状況によって希望通りにはならないこともあります。ある程度の予算感を営業の方に最終的に伝えることで無駄な交渉ややり取りが減るので時短にもつながります。

⑥引越会社を比較する上での優先事項を明確にしましょう。交渉すればするほど引越会社の金額はあまり変わらなくなることもあります。その際、どこにするか？を決める上で重要なポイントを決めましょう。
　結果的に時短になり、皆様にとっても負担が減ります。
　例）費用　引越日　営業担当の方との相性　雰囲気　会社の規模

⑦その他条件がないか？確認しましょう。
　例）立ち寄り箇所がある。エアコン着脱、荷造りもして欲しいなど

⑧上記が決まったら「比較メモ」を作成しておきましょう。①～⑦が明確であれば、基本的に見積り金額を比較することだけに注力することができます。P7「比較メモ」に記入し、交渉に臨むと判断も比較も容易になります。

交渉術「見積り交渉の流れ」

～ 料金交渉例 割引成功実績多数 ～

交渉当日の流れ

訪問見積りの場合：訪問⇒荷物のカウント⇒見積り提示⇒交渉⇒判断
電話見積りの場合：電話⇒荷物のヒアリング or 確認⇒見積り案内⇒交渉⇒判断
※ 電話見積りは荷物の情報が正確に入っていることが重要です。

交渉の流れ

■ 担当に伝えること

①「御社を含め、●社と比較しています。御社は●社目です。」
「複数社と比較するため今日決定はしないです。」「決定権者は●で、●日には遅くても確定しようと思っています。」

ポイント　本当に安くなるなら当日決め手も良いと思っていても言わない。
営業マンは即日契約を希望しますので「今日だったら・・・●円に」といわれるでしょう。
頑なに今日は絶対決めない。という姿勢で演技することでこの割引額は大きく変わることでしょう。

②「希望条件を踏まえていくらになるか？教えてください。」「●引越会社さんにとっても安くなる日、時間帯があれば教えてください。候補日はいくつかあります。」と聞いてみましょう。

【希望条件は事前に決めておき、すぐに答えられるようにしましょう。】
引越し日、引越しの時間帯、荷物の届け日、オプション有無、支払い方法

ポイント　比較する上で優先事項が何であるか？これは黙っておきましょう。
仮に優先事項が「費用」以外だとしても、言えば最大限の割引率はでてこなくなります。

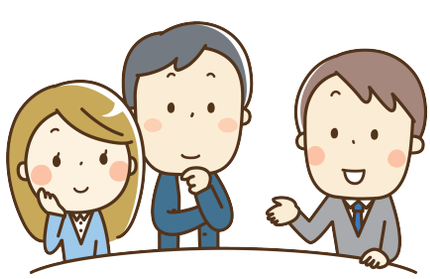
■ 交渉のやり取り例

「これが限界値ですか？」「●引越会社は同じ条件で●円でした。ここから下げれますか？」と聞いてみましょう。
金額に納得でき、この場で決めても良いと思ったら、対応者が営業マンに「●さんあと5000 円下げれない？」または「総額●円にするにはどうすればいい？」と本当の予算感を伝える。その後「●円になれば、今日決めてもいいわよね？」と決定権者に聞いてみる。決定権者は「まぁ●円になれば、今日考えなくもないかな。」とここで初めて答える。

ポイント　・決定権者の表情は無表情。　・あまりしゃべり過ぎない。　・具体的な他社金額を伝える。
・基本的に訪問1社目の引越会社は他社と比較ができないため、見積りの提示が難しくなります。しかし実は1社目が一番安くなることもあります。基本的には全ての引越会社に見積り後、一度はお帰り頂き、当日または2、3 日中に最終交渉をすると良いでしょう。
・即断が良いか？翌日が良いか？の判断は事前に「●円以下なら即決」などある程度決めておくと判断が楽になります。
その場の契約のメリットは再度時間を割いて契約を処理する必要がない。ことがあげられます。
・安くするには引越会社のメリットも考えて、ゆずる部分はゆずりましょう。
極端に安いと引越作業スタッフの経験が浅い人となる場合もありますので、安かろう悪かろうになります。

■ 判断

即決の場合⇒即別の引越し会社へ連絡して、丁重にお断りしましょう。
後日検討の場合⇒●日に判断します。と明確な日時を伝えましょう。
お断りの場合⇒他社で進めます。とはっきり伝えてましょう。



※番外編　引越費用は会社が一部負担する場合であっても、それは言わない方が良いでしょう。
皆様の負担が減る分、金額をさげようとする試みがなくなる可能性があります。

交渉術「引越費用を割引く最後の一手」

最後の一手

■ 担当者の連絡先を教えてもらい、親族・知人・友人を紹介する。という前提で値引きを依頼する。 試す価値あり

引越会社のメリット：次回の営業コストが下がる。競争率が下がる。
お客様へのメリット：紹介＝引越会社として評判をますます下げれない！という責任感が増し、仕事の意識が高まる。

■ 建て替えなどの場合は、引越が２回発生することになるので、それを含めて交渉する。

■ トラックのサイズを１サイズさげれる程度の荷物なら、それだけ宅急便を使用する。トラック１サイズで大きな差がでることも！

■ 引越会社から依頼されるアンケート等にしっかり回答する。

■ クチコミで拡散（良い点）、フェイスブック等で「いいね」をする。
⇒引越会社の広告拡散となる。

現役引越し営業マンが教えてくれた裏技・引越事情

■「安くして」とは言い難い！と感じる方は多いと思います。
⇒「希望の予算」を事前にお伝え下さい。

理由：お客様は「安くして」と言い難いし、本当の希望金額も言い難い。でも営業としてはそれをヒアリングするのに時間がかかる。
むしろ最初から「希望予算」を言ってもらった方が、自社で対応可否の判断がし易く、早く金額提示ができるんです。

下記を正確に確認・判断し、対応可能か判断し、希望予算にあった金額が提示できるか回答します。

・引越先住所：２点間の距離を確認
・引越日：トラック・スタッフ空きの確認
・荷物の量を正確に確認
※稼動するトラックの大きさを判断
※お客様から電話で荷物を聞くと言い忘れがあることが多く、トラブルになる元。
・引越先の情報（建物、トラック駐車スペース⇒お部屋までの距離、エレベーター有無）等
※引越先の物件によって必要作業人員を確認します。

■ ダンボールは指定のものを使う方が良い！

理由：サイズが分かっているため、トラックに運び易い、積め易い。※小さいダンボールが多いとその分運ぶ回数は増える。。。
備考：無料でダンボール提供されますが、枚数が不足しても指定のダンボールを使う方が良い。
市販のダンボールは高い！
引越会社から提供されるダンボールは有料になったとしても安い！

■ 現金払いが絶対に良い！

理由：カードは手数料取られる。。。少しでも費用を抑えるなら、絶対現金！

■ 予め引越会社各社の情報を整理し、「お願いしたい」引越会社を決めておくと良い。

理由①：次のステップ（荷物整理）までが早くスムース
理由②：決めていた引越会社に「●引越会社さんにお願いするから、費用面を勉強して」と言われると
比較済であり、営業として不安もなく、心地よく話が進められる＝下げても良いという心理が芽生える。

引越会社を選ぶ上でのポイント

■ 料金を簡単に下げる会社
⇒1 度提示した金額から即下げる＝最初から下げた状態で話をすれば良いはず。信用できない。

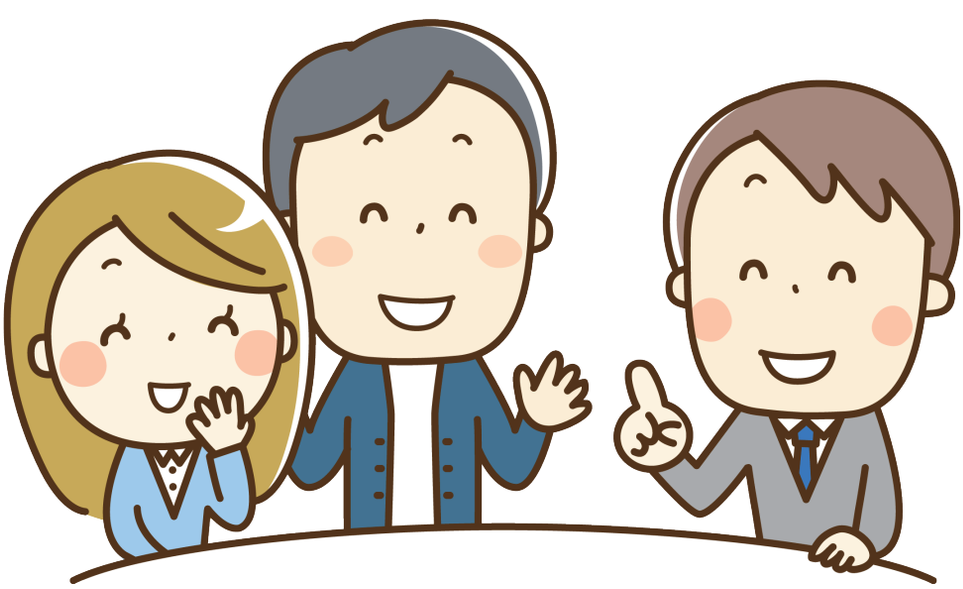
■ 訪問する営業マンを見る
⇒会社によっては HP に写真を掲載する会社もあります＝安心できます。

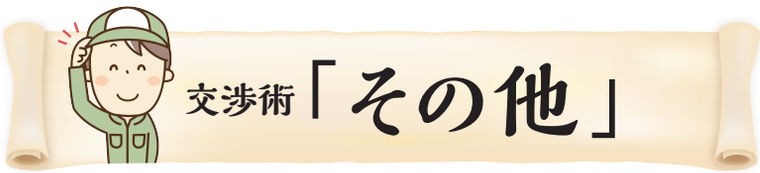
引越しの素朴な疑問

■ なぜ作業時間の午後が安いのか？
答え：午前中スタッフは体力的に元気！午後は疲れてしまってスキルは変わらないが体力落ちるため作業効率が下がる。

■ なぜ繁忙期は高いのか？
答え：自社だけで仕事を賄いきれないため、同業に委託することがあるため、その分費用に反映させなければならない。

■ なぜ平日が良いか？
答え：社員が対応するから。土日は忙しいため、どうしてもアルバイトを雇うことがあります。
アルバイトの日当は高いんです！





引越し以外の費用見直し

引越し以外の費用を抑えられないか？広義に考えてみましょう。
どんなに交渉しても費用が０円になることはありません。繁忙期は希望金額にすることも難しくなります。
そんなときは、下記に着目してみる！下記は一例です。

■ まだ物件が決まっていない、契約していない場合、「新居」そのものの契約状況の見直し
⇒「家賃交渉」「敷金有無」「礼金有無」「仲介手数料交渉」
家賃は安く、若干狭くても荷物をトランクルームに預けると年間の総費用は抑えられることもあります。

■「電気」「ガス」「水道」といった公共料金の見直し
⇒2017 年に「ガス自由化」となります。ガス会社はご自身で決めることが可能となります。
つまり、今より安くなることが予想されます。また、携帯、インターネット、電気、ガスのあわせ技で料金を下げることも予想されますので、今から情報収集をしておきましょう。

■「携帯代金」「インターネット代金」といった毎月必ずかかる公共料金以外の固定費を節約する！
⇒「携帯 × インターネット」で毎月の費用を抑えることが可能です！
※詳細は当社担当者からの連絡の際、お気軽にご相談ください。

■ 新生活で購入予定の生活用品、家電などを「安く、またはお得」に購入する！
例）会員優待を利用する
例）クレジットカード払いにして、ポイント貯める。または貯めたポイントを利用する

■ 不用品は新居に持っていかない！
・不用品買取サービスを利用し、買い取ってもらう
・買取の価値がないと判断された場合：市役所、区役所に相談ください。簡単・便利に安く処理が可能です。

■ 当サイト限定「お祝い金」を大いに利用する。
※詳細は当社担当者からの連絡の際、お気軽にご相談ください。

■ 引越会社独自の特典を利用する。
例）無料でダンボールとガムテープが●枚、●個付
見積りだけでお米プレゼント！など

■ 保険を見直す
新生活を機に毎月かかる保険を見直せば、節約に繋がります。
⇒家計のホームドクターであるファイナンシャルプランナーに１度相談されることをお勧めします。

引越代金は一時的に大きな出費となりますが、毎月の出費を見直すいい機会となります。

優先事項

優先順位　（選択肢：費用、引越し日、サービスの質、営業マン、会社規模、評判）

1位	2位	3位	4位	5位

予算　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 円

予算上限額　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 円

判断基準　（選択肢：即日契約、即日契約 or 翌日契約、翌日以降契約）

予算未満　⇒　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 例：即日契約

予算同等　⇒　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 例：即日契約 or 翌日契約

予算オーバー　⇒　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 例：翌日以降契約

最終決定日

決定権者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ さん

対応者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ さん

希望条件

	例	第1候補	第2候補	第3候補
引越し日	9/16			
曜日	水			
時間帯	フリー			

	例	第1候補	第2候補	第3候補
搬入日	9/17のみ			

希望オプション有無　有の場合 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 例：エアコン脱着

比較表

	1社目	2社目	3社目	4社目	5社目
引越し会社名					
担当者名					
見積り額					
オプション代					
総額					

交渉術「引越し準備リスト」

引越し準備に使えるチェックリスト

実施日	届出項目	準備	届出先
引越し6日前	☐ 住民異動届 ☐ 住民転出届	☐ 印鑑 ☐ 国民健康保険証	現在お住まいの市区町村役場
	☐ 国民年金の住所変更	☐ 印鑑 ☐ 転出証明書 ☐ 国民年金手帳	
	☐ 国民健康保険（資格喪失手続き）	☐ 印鑑 ☐ 転出証明書 ☐ 国民健康保険証	
	☐ 福祉関係 ☐ 乳児医療 ☐ 児童医療 ☐ 老人医療 ☐ 敬老医療 ☐ 福祉手当	☐ 印鑑 ☐ 転出証明書	
	☐ 電話の移転届け	☐ 電話局用移転届 口座引き落し先の変更	新住所に所轄電話局
引越し5日前	☐ 転校届	☐ 成績証明書 ☐ 在学証明書 ☐ 転入先の住民票 ☐ 転入先の教育委員会の承諾書	転入先の学校長
	☐ ペット登録の変更手続き	☐ 印鑑 ☐ 旧鑑札 ☐ 予防注射済書（保険書）	現在の保健所
引越し4日前	☐ 郵便の転送手続き	☐ 郵便局所定の転居届け	現在の所轄郵便局
引越し3日前	☐ 水道料金清算 ☐ ガス料金清算 ☐ 電気料金清算	☐ 電話連絡	管轄水道局 ガス会社 電力会社
引越し2日前	☐ 家具の配置計画及び梱包		
引越し1日前	☐ 布団・食器・衣類など、日用品の荷造り、梱包物の個数チェック		
	当日の引越し業者名： 緊急連絡先：		
引越し後	☐ 住居転入届	☐ 印鑑 ☐ 国民年金手帳 ☐ 国民健康保険証 ☐ 転出証明書 ☐ 母子健康手帳	新住所の市区町村役場
	☐ 自動車の登録変更	☐ 車庫証明 ☐ 車体検査証 ☐ 新住民票 ☐ 実印 ☐ 車両	新住所の市区町村役場