

市場全体の状況やトレンド

■市場規模の拡大

退職代行サービスの市場規模は急成長を続けており、2021年度の市場規模は80億円に達し、その後は具体的な売上額は公開されていませんが以下の利用率の増加から予測すると2024年度では113億円となり、年々拡大傾向にあります。

■利用率の増加

企業における退職代行サービスの利用経験は、2021年の16.3%から2022年は19.5%、2023年は19.9%、2024年には23.2%と増加しています。特に20代の若年層での認知度が83%と高く利用率も高い傾向にあります。

■業種・職種別の傾向

退職代行サービスの利用率は業種や職種によって異なります。

- 理美容業(33.3%)、金融業(31.4%)、IT業界(29.8%)で高い利用率。
- 営業職が25.9%と最も高い利用率。
- 製造業(8.0%)やドライバー職(7.8%)では比較的低い利用率。

■利用理由と背景

退職代行サービスが選ばれる主な理由には、退職の引き止めや人間関係のストレス、パワハラ回避などがあります。

職場環境の課題が浮き彫りになっており、2025年1月6日には退職代行サービス「モームリ」の利用件数が過去最高の256件を記録しました。

■今後の展望

1. サービスの多様化: 退職後のアフターサポートや転職活動支援など、サービスの拡充が予想されます。
2. オンライン化・自動化: ネット上で簡単に手続きを完了できるサービスの増加が見込まれます。
3. 価格競争の激化: サービスの充実や価格の低減が期待されます。
4. 法的整備: 退職代行の法的整備が進む可能性があります。

これらのトレンドにより、退職代行ビジネスは今後も成長が続くと予想されます。

競合他社の商品やサービス、価格、マーケティング戦略

■ サービス内容

- 退職意思の伝達
- 退職手続きや会社とのやり取りの仲介
- 24 時間対応・即日退職対応
- 有給休暇消化のサポート
- 退職後のアフターフォロー
- 一部の業者では転職支援も提供

■ 価格帯

- 一般の退職代行業者: 10,000 円～50,000 円
- 退職代行ユニオン: 25,000 円～30,000 円
- 弁護士による退職代行: 50,000 円～100,000 円

■ 具体的な例：

- SARABA: 24,000 円（税込）
- EXIT: 20,000 円（リピーター料金 10,000 円）
- Espoir: 29,800 円（税込）
- 辞めるんです: 27,000 円（税込）
- ヤメドキ: 24,000 円（税込）

■マーケティング戦略

1. 差別化：
 - 即日対応や 24 時間サービス
 - 弁護士監修による安心感
 - 全額返金保証
2. 付加価値サービス：
 - 無料相談
 - 転職支援（EXIT の場合、転職決定で 5 万円のお祝い金）
 - 行政書士監修の退職届の提供
3. 価格戦略：
 - 定額制
 - リピーター割引
 - 後払いオプション
4. ターゲティング：
 - 正社員、契約社員、アルバイト、パートなど全雇用形態に対応
5. オムニチャネル対応：
 - 電話、LINE、メールなど多様な連絡手段の提供

退職代行業者は、従業員の退職プロセスを簡素化し、心理的負担を軽減することで需要を喚起しています。

価格競争や付加価値サービスの提供により、市場での差別化を図っています

ターゲット顧客のニーズや行動パターン

■主なターゲット顧客層

1. **若手社員:** 社会人経験が浅く、上司や会社に退職を言い出しにくい状況にある。
2. **中間管理職:** 責任が重く、プレッシャーが大きいいため、心身ともに疲弊している。
3. **女性社員:** セクハラやパワハラに悩んでいる場合が多い。
4. **精神的に追い詰められている人:** うつ病などの精神疾患を抱え、退職手続きを行う余裕がない。

■顧客のニーズ

1. **退職の代行:** 自ら退職を言い出せない、または言い出しにくい環境にある人々のニーズが高い。
2. **迅速な退職:** すぐに退職したい、または即日退職を希望する人々がいる。
3. **ハラスメント対応:** 上司からのハラスメントを受けている従業員のニーズがある。
4. **退職後のサポート:** 退職後の生活や今後のキャリアに不安を抱えている人々のニーズがある。

■行動パターン

1. **情報収集:** 退職代行サービスの評価、リスク、一覧、比較、体験談などの詳細な情報を検索する。
2. **代替案の検討:** 退職代行、弁護士による退職代行、バックレ退職などの選択肢を比較検討する。
3. **関連サービスへの関心:** 休職代行や内定辞退代行など、退職以外の代行サービスにも興味を示す。

■利用傾向

1. **業種別:** 営業職やクリエイター・エンジニア職での利用率が高い。
2. **年齢別:** 20代の利用率が最も高く、年齢が低いほど利用率が高い傾向にある。
3. **再利用意向:** 過去に利用した人の74.2%が今後も利用したいと回答している。

退職代行サービスは、主に職場との信頼関係に問題がある場合や、退職を言い出しにくい環境にある従業員のニーズに応じているといえる。