

ギークス、顧客ロイヤリティ調査において、 業界トップクラスの満足度を獲得

ギークス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役CEO：曾根原 稔人、以下ギークス）は、ご登録いただいているITフリーランスの方々を対象に、2024年3月に顧客ロイヤリティ調査を実施しました。今回の調査における定量的な結果と、その分析から見えてきたITフリーランスがエージェントに対して求めているポイントについてお知らせします。

GEECHS

顧客ロイヤリティ調査において、
業界トップクラスの
満足度を獲得

▶ 調査の概要

ギークスは、「働き方の新しい『当たり前』をつくる」を事業ミッションに掲げ、ITフリーランスの方々を20年以上サポートしてきました。サービスレベルのさらなる向上を目的とし、ご登録いただいているITフリーランスの方々を対象に、顧客ロイヤリティ調査（※）を3ヶ月に1度実施しています。今回は2024年3月に実施した調査概要とその結果を発表します。

【調査内容】

- ・調査対象者：ギークスにご登録のITフリーランスのうち、3月に案件参画していた方々
- ・調査方法：作業報告アプリ内での非公開型インターネットアンケート
- ・調査期間：2024年3月1日～2024年4月12日
- ・有効回答者数：326名

・調査項目（全て10段階評価）：

- ①ギークスに対する推奨度について
- ②ギークスから案件に参画する上での満足度について
- ③ギークスのサポート体制の満足度について
- ④フリーコメント

※NPS®の調査フォーマットにしたがって実施しております。

数値結果は、推薦者（10~9）：30.98%、中立者（8~7）：39.57%、批判者（6~0）：29.45%という構成により、NPSスコアは2ポイント。前年度と比較し、+4ポイント上昇となりました。ギークスのサービスについて以下のような結果が得られました。

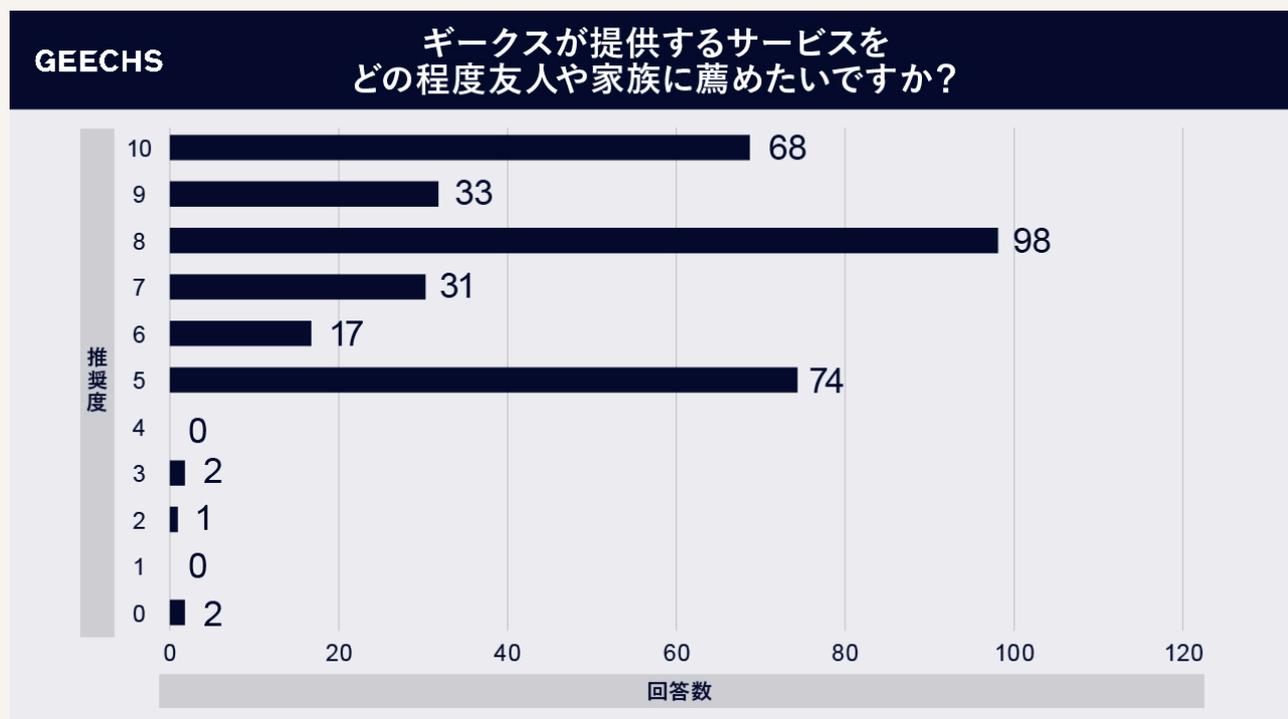
結果サマリ

- ・ギークスから案件参画する上での満足度について、各項目の平均値は10段階評価のうち7.78と高水準。
- ・エージェントに求める要素として契約書や見積書などの事務手続きの代行、サポート担当のスピーディーな対応、安定的な案件紹介・現場環境を提供できるか、を重視している傾向が見られた。
- ・案件が途切れることへの不安や報酬額の調整に対する要望などのコメントもあり、ITフリーランスという働き方への不安を払拭していくことが引き続き必要である。

今回、ギークスから案件に参画するITフリーランス326名に回答いただき、NPSスコアは2ポイントを獲得しました。ビジネスモデルに類似性のある人材派遣業界（BtoB）における平均値が-35.3ポイント（※）ということからも、ロイヤリティが高い状態と言えます。

※ NTTコムオンライン「NPS®業界別調査ランキング調査 2022」

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/>



下の図にもある通り、契約条件や現場環境など7つの項目において高い満足度を獲得し、その中では「事務手続きの代行」に関する満足度が「8.40」という最も高い評価となりました。ITフリーランスが案件に参画する際、契約書や見積書の作成・確認、請求書対応などの事務手続きに多くの時間を取られてしまいます。ITフリーランスは継続的に案件を獲得する必要があるため、案件参画中に次の案件を探し、契約を進めなければならない場合もあり、事務手続きに関する時間的コストの圧縮は、ITフリーランス側からの要望が強いものでもあります。

また、「サポート担当の連絡速度/対応スピード」に関しても「8.14」という満足度を得ており、返信速度の速さや適切なタイミングでのコミュニケーション・継続的な案件紹介及び伴走支援に高い評価をいただいております。

項目		満足度調査
1	契約条件(報酬単価・リモート頻度)	7.98
2	現場環境(人間関係・安定稼働)	7.97
3	技術環境(スキルマッチしている・スキルアップできる)	7.65
4	サポート担当の連絡速度/対応スピード	8.14
5	サポート担当との打ち合わせ(参画先への相談・キャリア提案等)	7.93
6	各種事務手続きの代行(見積書作成・請求対応等)	8.40
7	各種サービス、イベントについて(フリノベ・インボイスセミナー等)	6.36
全項目の平均値		7.78

▲アンケートの質問内容と満足度平均

サポート担当への高評価をいただいている一方で、サービスについてのご要望を記入いただく欄では、担当者ごとの属人的課題への対応や、作業報告アプリ等のUI/UX改善を求める声などがあがりました。

本調査を受け、カスタマーサポート担当者の相談対応におけるこれまで以上の高水準化を進め、また、当社システムのユーザビリティ向上などを通じ、フリーランスとして安心して活躍できる環境作りを推し進めます。

ギークスは今後も「働き方の新しい『当たり前』をつくる」を事業ミッションに掲げ、フリーランスの方が安心して働けるよう、皆様の声に真摯に耳を傾けてまいります。

ギークスの「IT人材事業」とは

「働き方の新しい『当たり前』をつくる」を事業ミッションに掲げ、ITフリーランスの働き方を支援し、企業とマッチングするサービスを展開しています。20年以上の支援による豊富なノウハウがあり、登録者数20,000名を超える日本最大級のエージェントです。キャリアアドバイザーの継続的なサポートによって、ITフリーランスのスキルや志向性を正確に把握し、企業のニーズに応える最適なマッチングを実現します。ギークスが技術力をシェアするプラットフォームとなることで、雇用にこだわらない人材活用で社会のIT人材不足を解消します。

提供サービス

ITフリーランス専門の案件検索サイト「[geechs job \(ギークスジョブ\)](#)」
人材サーチ型のマッチングプラットフォーム
「[GEECHS DIRECT \(ギークスダイレクト\)](#)」
ITフリーランス向け福利厚生プログラム「[フリノベ](#)」

会社概要

会社名	ギークス株式会社
本社住所	〒150-6139 東京都渋谷区渋谷2-24-12 渋谷スクランブルスクエア 39階 (WeWork内)
事業内容	IT人材 (国内) 事業、IT人材 (海外) 事業、Seed Tech事業
代表取締役CEO	曾根原 稔人
Webサイト	https://geechs.com/

本件に関するお問合せ先
ギークス株式会社 広報 pr@geechs.com