

ITフリーランスのエージェント事業を展開するギークス、 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、2023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、NPS®調査（※）を3ヶ月に1度実施しています。今回は2023年3月に実施した調査概要とその結果を発表します。

※ NPS®調査：「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、顧客ロイヤリティを測る指標のこと。

【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：2023年3月1日～2023年4月24日
- ・有効回答者数：578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

数値結果は、推薦者（10~9）：27.34%、中立者（8~7）：41.35%、批判者（6~0）：31.31%という構成により、NPSスコアは-4ポイント。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。

- ・ギークスから案件に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7.66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、安定的な環境を提供できるか、を重視している傾向が見られた。
- ・「フリーランスとして働いている人が周りにいない」「フリーランスという働き方自体を勧めるのが難しい」との声も多く、ITフリーランスとして働くことへの不安を払拭していくこと、チャレンジを下支えすることも引き続き必要である。

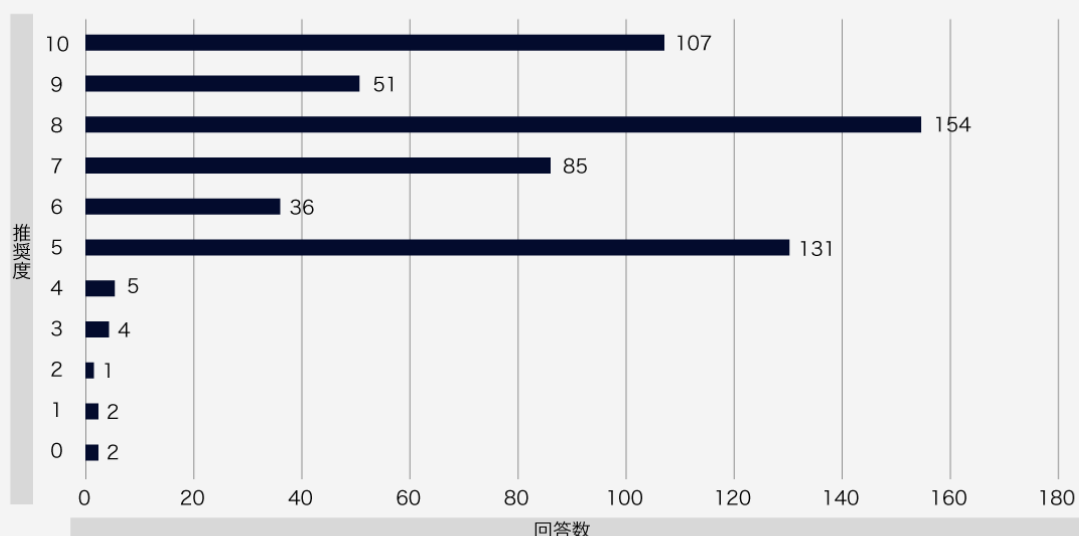
▶ 調査の結果分析

今回、ギークスから案件に参画するITフリーランス578名に回答いただき、NPSスコアは-4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/>

ギークスが提供するサービスをどの程度友人や家族に薦めたいですか？



GEECHS

▲調査の分布

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「8.30」という最も高い評価をいただく結果となりました。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は関係各所との細かな連携が発生するため、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に参画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。

項目		満足度平均
1	契約条件（報酬単価・リモート頻度）	7.82
2	現場環境（人間関係・安定稼働）	7.86
3	技術環境（スキルマッチしている・スキルアップできる）	7.47
4	サポート担当の連絡速度／対応スピード	7.99
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）	7.75
6	各種事務手続きの代行（見積書作成・請求対応等）	8.30
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）	6.40
全項目の平均値		7.66

GEECHS

▲アンケートの質問内容と満足度平均

また、「各種サービス、イベントについて」の回答の中には、インボイス制度への対応についての声が多くあがり、インボイス制度に対する情報収集意欲の高さや不安払拭へのニーズが一定数あることが窺えます。

総合満足度においては、大きく3つの項目が影響していることが分かりました（回答を抜粋）。

1. サポート体制について

- ・ 契約先との交渉や契約の手続きなどを円滑に行ってくれる
- ・ 作業や連絡対応も迅速で、スムーズに作業ができる
- ・ ただ案件を提案してくるサービスと違い、契約内容や条件についてもこちらの希望を汲みながら良い提案をいただけており、信頼して取引ができる
- ・ 担当者が熱心で、エンジニアのことをとても考えてくれる

2. 案件に関して

- ・ 高単価で良質な案件を紹介してもらえる
- ・ 案件提案が迅速、希望条件に沿った案件を提案してもらえる
- ・ 案件が豊富なため、仕事を選ぶことができる。会社員に比べて報酬も高く、余計な雑務が減る

3. サービスに関して

- ・ セミナーや各種サービスがとても役に立つ内容である
- ・ 案件数が多い上に、健康診断や保険など、福利厚生がある
- ・ 案件も取りやすく、契約状況も安定しているので、フリーランスを希望しているのであれば、おすすめできる

上記回答にある通り、ギークスは、「サポート体制」・「案件量」・「付随サービス」の3点が強みだと認識することができました。特に「サポート体制」につきましても、専任担当者が商談設定や条件確認、契約締結まで対応することで、時間的コストを削減できる点が挙げられる他、ITフリーランスの方々のメンターとして、トラブルの防止や円滑な業務進行を支援し、ITフリーランスの方々が安心して仕事に取り組める環境を作っていることが挙げられます。

一方で、「カスタマーサポート担当によって関わり方に差がある」「フリーランスという働き方自体を勧めるのが難しい」というような声も見られました。

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、ITフリーランス向け福利厚生サービス「フリノベ」の提携拡充やセミナーの定期的な開催などを通じ、フリーランスとして活躍するための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 \(ギークスジョブ\)](#)」
ITフリーランスと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人材事業、ゲーム事業、Seed Tech事業、x-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