

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする



2024年度 サービス品質調査 報告書

2025/6/10

ごあいさつ

日頃より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、当社サービスの更なる改善・向上を目的としたアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。お忙しい中にも関わらず多くの質問にお答えいただき、また具体的かつ率直なご意見を賜り心より御礼申し上げます。

今回の調査で頂戴しましたご意見・ご評価を踏まえ、各チームが責任を持って日々の業務内で改善を進めていくことに加え、全社横断的なサービス開発や人材開発にも活かしてまいります。

当社は「**DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする**」というブランドメッセージのもと、AIやクラウド、UXデザインなどの多様な専門スキルを持ったデジタル人材がお客様のビジネスの現場を伴走型で支援するパートナーとして、更なるサービス強化に努めております。今後もDX推進パートナーとして貴社に貢献できるよう全社一丸となって取り組んでまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役 兼 社長執行役員 高野 明彦



2024年度 サービス品質調査 エグゼクティブサマリー

本調査の背景と目的

メンバーズはこれまで「**さまざまなデジタル専門スキルを持ったデジタルクリエイター専任チームによる、ハンズオンの継続的実行・グロス支援**」を提供しており、取引先企業の皆さまにサービスのご意見やご評価をいただく機会として本調査を定期的の実施しています。

2024年度 サービス品質調査 結果サマリー

- ・ **総合満足度は明確な「満足」が4.2pt増加**し、サービス品質や専門性などが評価されている（参照：P6）。
- ・ 現場メンバーの柔軟な対応、サービス品質が好評を得ている。特に**取引先企業との関係構築、コミュニケーション能力**が「DX現場支援」の強みとして取引先企業に評価されていると分かった（参照：P7）。
- ・ 一方、作業者としてのアウトプットが中心になっているケースもあり、新たな価値創造に向けた提案が不足している点が課題として挙げられる。

今後のサービス品質向上方針 – DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする –

以下の方針を実行することにより、DX現場支援ポジションの転換加速を目指す（参照：P17）

- ・ **デジタル専門人材のハンズオン、ビジネス理解の高い顧客専任チームでの継続支援**というユニークなポジションで**DX現場支援ポジションを確立**する。
- ・ **PMO（※）の育成に加え、UXデザイナー、マーケDX人材**など取引先企業に伴走するDX人材の育成を更に加速させるため、**新たな育成プロジェクト「SINCA90プロジェクト」**を始動。

※PMO（Project Management Office）：企業や各組織のプロジェクトを円滑に進めるために、部署の枠を超えて横断的にプロジェクトマネジメントを統括する部門や体制を指す。
プロジェクトを統括し、さまざまな意思決定を担う立場であるPM（Project Manager）に対し、PMOはPMが円滑に意思決定できるよう情報収集や関係各所との調整を行い、PMのプロジェクトマネジメントを支援する立場。

2024年度 サービス品質調査 概要

調査目的

提供しているサービスにより創出された成果や各種の運用手法に関して、取引先企業さまからレビューをいただき、更なる価値提供に向けた施策の実行を全社的に行っていくこと。

調査手法

メール配信によるアンケート

調査対象

取引先企業 役員/経営者さま、現場責任者さま、現場担当者さま

調査実施期間

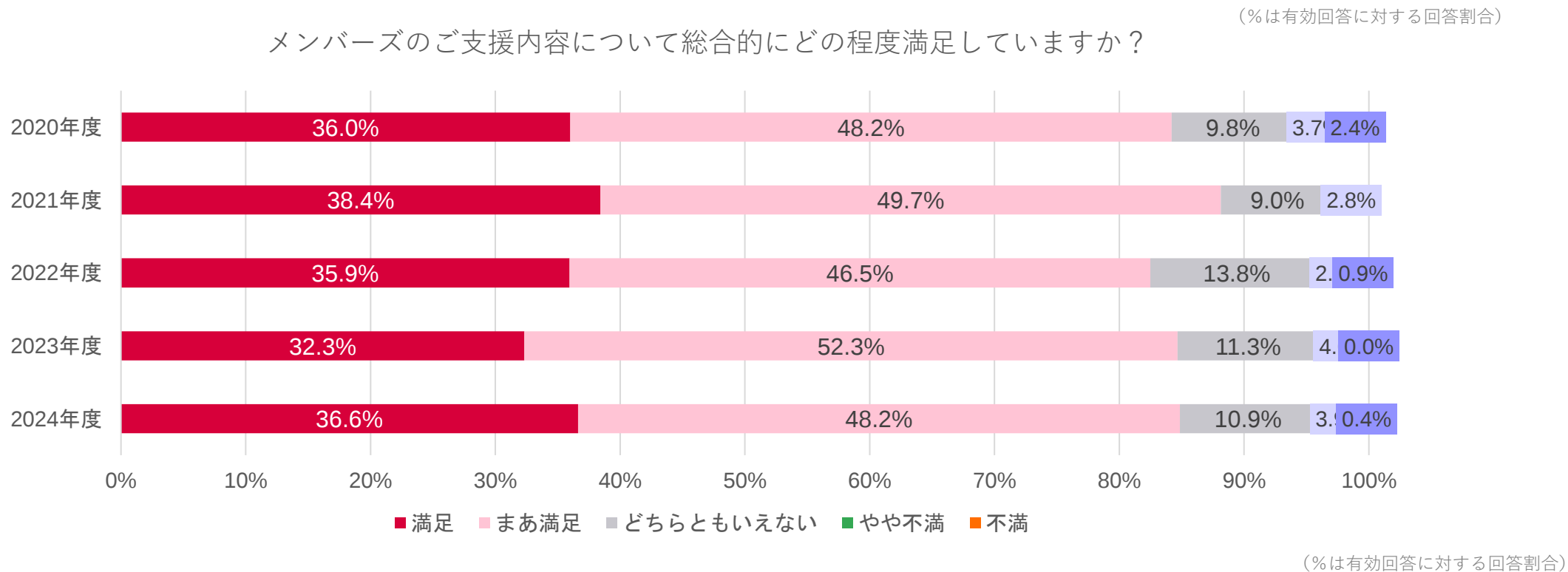
2025年1月20日（月）～2025年3月4日（火）

回答人数と内訳

全体：284名（役員/経営者さま：6名、現場責任者さま：150名、現場担当者さま：128名）

回答結果

総合満足度（過去比較）



- サービス満足度に関する設問「メンバーズのご支援内容について総合的にどの程度満足していますか？」に対する明確な「満足」が4.3pt増加、サービス品質や専門性などが評価されており、取引意向は維持が+2.5pt、拡大が-0.4pt。役職別でも傾向は同じとなっている。
- 後述の「取引先企業の皆さまからの声」を見るとサービス品質や専門性などが評価されており、良い点では、アウトプットの品質とスピード、チームワーク、担当とのコミュニケーション、高い技術力と専門性が挙がり、課題点では前述のビジネス成果創出設問でも挙げられた人材によるパフォーマンス・スキルのばらつき、人材の定着、育成、メンバー間のコミュニケーションが言及されている。

取引先企業の皆さまからの声（一部抜粋・表記変更）

Good

- こちらの無理なお願いに対しても、視野広く臨機応変に取り組んでくださって、いつもクオリティも高く、ありがとうございます。
- 内部の各担当者と親密で信頼のある関係を作っていて、困難な状況でも対応いただけることでいつも感謝しています。
- チームで稼働していただき、チームの成果・パフォーマンスに対して意識を払っていただいていると感じています。
- Webサイトやデザイン等の相談がしやすく、かつご提案もいただけるのでスムーズに業務が進行できます。

Bad

- 現状ではあくまでも作業者としてアウトプットをいただいている形で、改善のご提案などはあまりないのかな、という印象のため上記の評価とさせていただきました。
- 基本的な品質水準は超えているが、新たな価値創造などの取り組みができていなかったり、付き合いが長いことによる気の緩みがあったりすると思っています。
- メンバー毎に能力の違いがある。一定のパフォーマンスを出していただいているが期待に満たないケースもあるため
- 弊社のサービス(運用)やメンバーも経験値が積まれ、ローンチ当初にリクエストをしていたご支援内容と現在とでは内容や質も異なるが、弊社の担当者としてアサインされる方の経験値が浅く、弊社のリクエスト内容とアサインされる人材がマッチしていないと感じる。

サービス提供によるビジネス成果の創出度合い

(%は有効回答に対する回答割合)

提供しているサービスを通じたビジネス成果の創出度合いに関して、当てはまる回答をご選択ください。

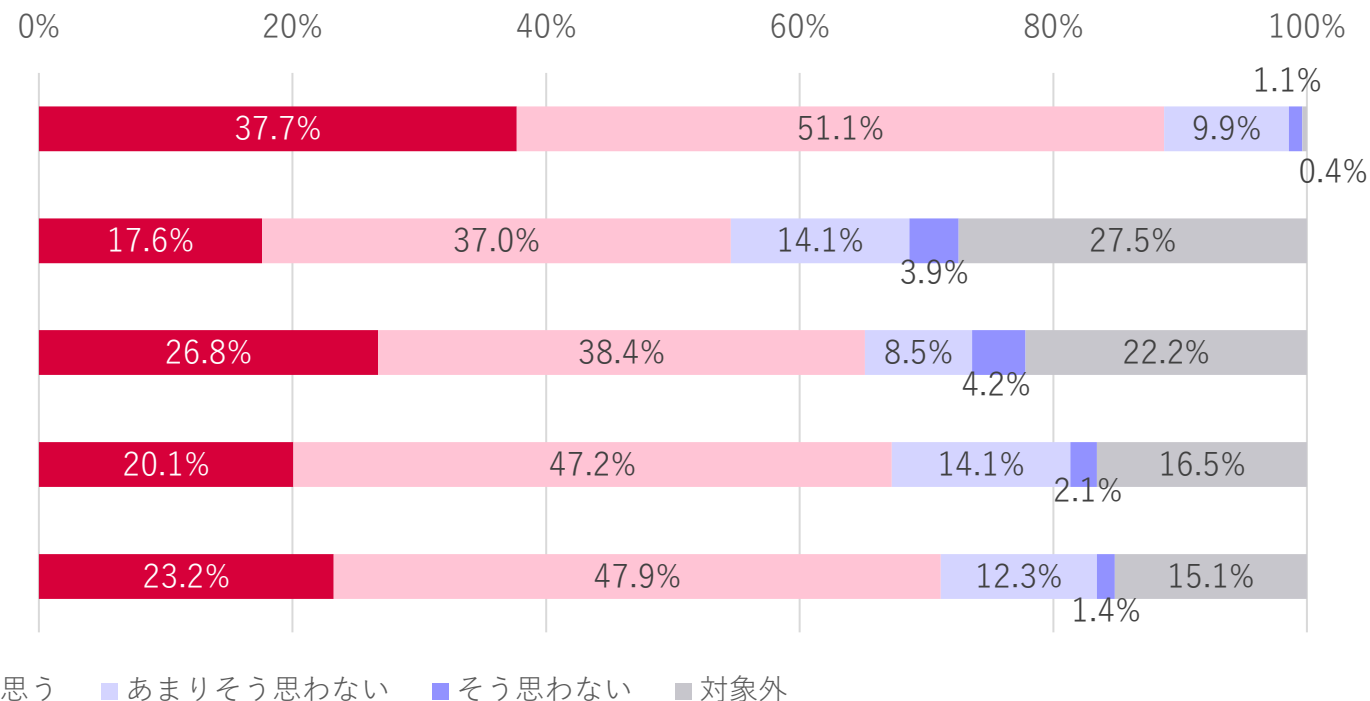
① メンバーズの成果物は貴社の期待水準を満たしていますか。

② メンバーズの取り組みによって、貴社のDX施策の成果（DX投資のROI、DX内製化等）は向上していますか？

③ メンバーズの取り組みによって、貴社のプロダクト・サービス開発の成果（プロダクトデザイン、アジャイル開発等）は向上していますか？

④ メンバーズの取り組みによって、貴社の直接的なビジネスの成果（収益・顧客増加等）は向上していますか。

⑤ メンバーズの取り組みによって、貴社のユーザーとの関係構築（エンゲージメント・LTV、ロイヤル化、CX/UX等）は向上していますか。

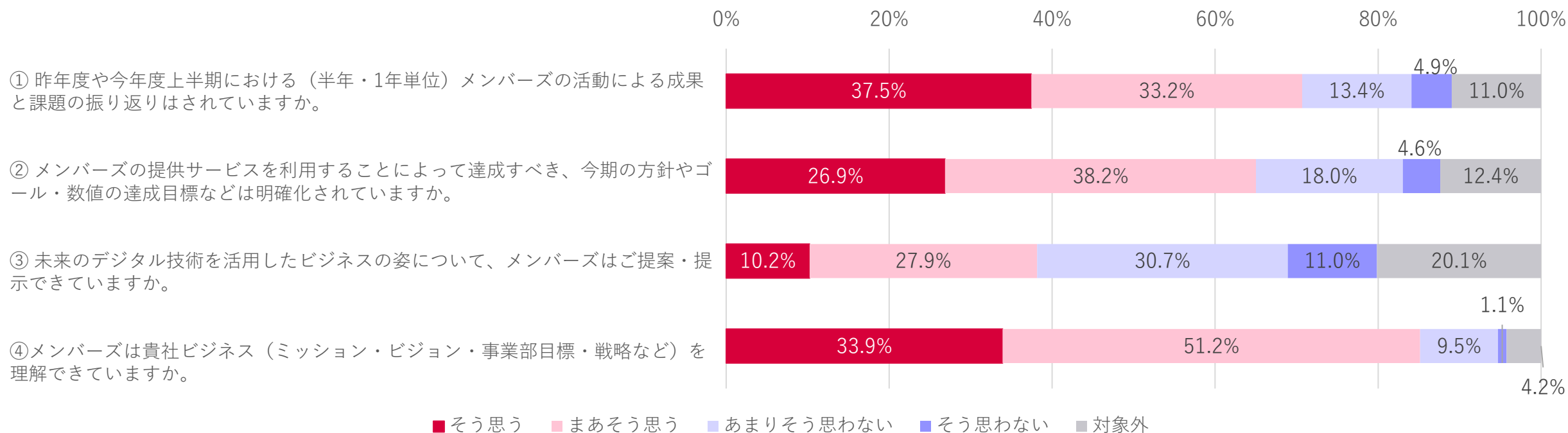


- 各設問にてポジティブ回答が50-88%程で多数を占めている。今回からDXやアジャイルに関するワードを設問中に記載したため、②以降の設問にて全体的に対象外回答が多くなっているが、特にサービスの期待水準に関しては昨年と同様に88%となりサービス評価の高さが見える。
- 後述の自由記述箇所でもあるが、専門性や柔軟性などへの評価が高くアカウント対応しているメンバーの品質の高さがスコアに表れていると言える。一方で、人材と業務のミスマッチから来る顧客側のストレスも一定数見えている。

提供しているサービスにおける取り組みに関して①

提供しているサービス 全体の戦略・方針に関して、当てはまる回答をご選択ください。

(%は有効回答に対する回答割合)



- ・ 昨年同様全体的にポジティブ回答が多数を占めており、昨年からの変化としては、総じて「まあそう思う」の中間的な回答が減っている。
- ・ 特に①に関してはその分「そう思う」の回答が増えており、現場における実直な成果振り返りの実施が高評価に繋がっていると思われる。
- ・ 一方で、③の未来に関する提案のみ「あまりそう思わない」「対象外」が多くなっており、これは昨年と同傾向ではあるが昨年よりも「まあそう思う」が5pt減り「対象外」が3pt増加。取引先企業内に未来技術に関する提案を受ける部門がない、メンバーズがその類の業務に関わっていない、などが他設問へのコメント回答から類推できる。

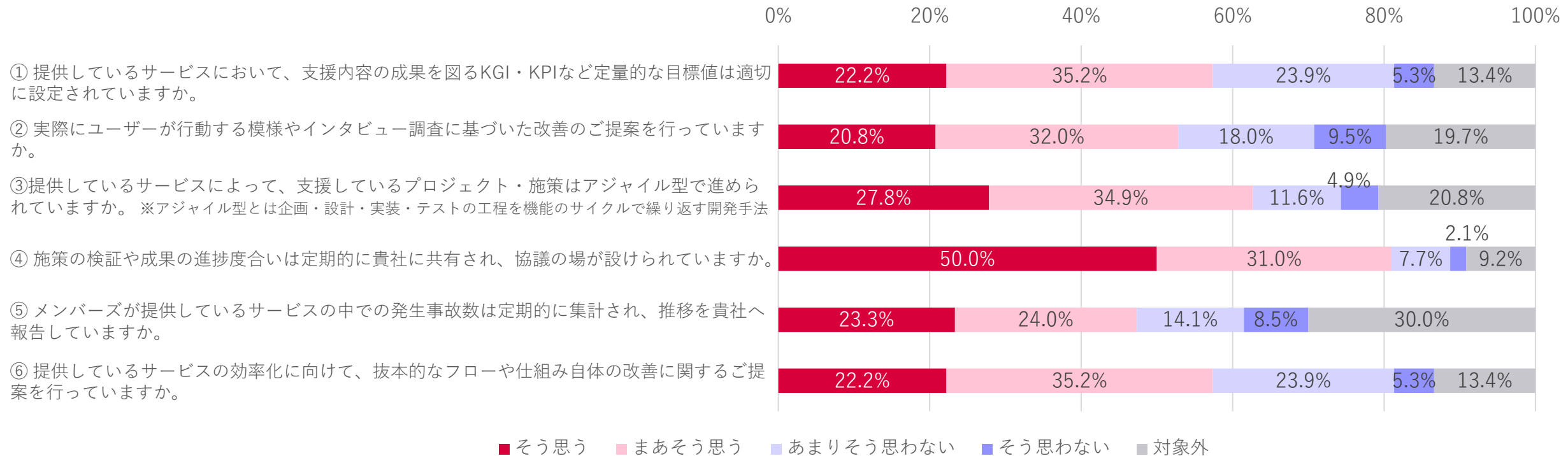
※ポジティブ回答率(%) = 「そう思う」回答率(%) + 「まあそう思う」回答率(%)

※ネガティブ回答率(%) = 「そう思わない」回答率(%) + 「あまりそう思わない」回答率(%)

提供しているサービスにおける取り組みに関して②

(%は有効回答に対する回答割合)

提供しているサービスにおける取り組みに関して、当てはまる回答をご選択ください。



- ここにおいても「まあそう思う」「あまりそう思わない」に当たる中間的な回答の割合が減っており、①目標の設定、②ユーザー調査に基づいた改善提案、④成果・検証報告と協議の場の設定は「そう思う」が増加している。
- 特に④の顧客への報告と協議に関しては昨対比で9.8pt増加しており、別設問においての定性コメントでも「ミスがあった際の報告も早く、運用面では満足しています。」と評価されるなど、取引先企業とのコミュニケーションの重要性が伺える。
- ③の設問は今回からの新設で、「アジャイル型」と記載あるため対象は絞られ20%程が「対象外」と回答。それ以外は27%が「そう思う」、34%が「まあそう思う」と60%程がポジティブ回答となった。

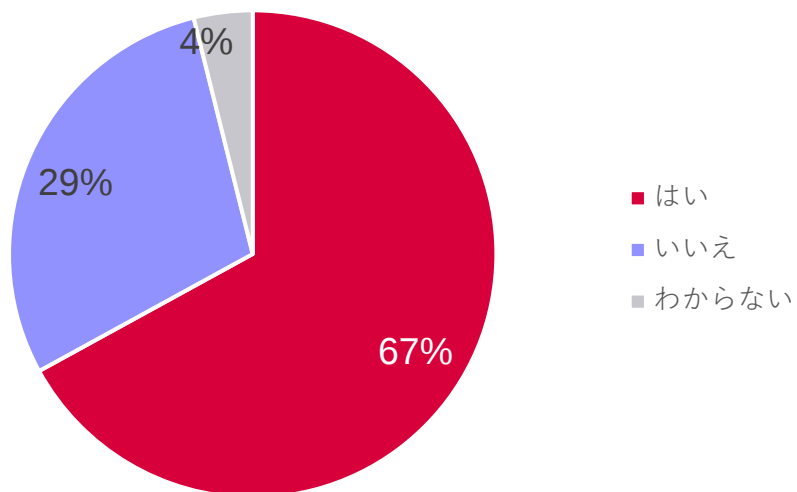
※ポジティブ回答率(%) = 「そう思う」回答率(%) + 「まあそう思う」回答率(%)

※ネガティブ回答率(%) = 「そう思わない」回答率(%) + 「あまりそう思わない」回答率(%)

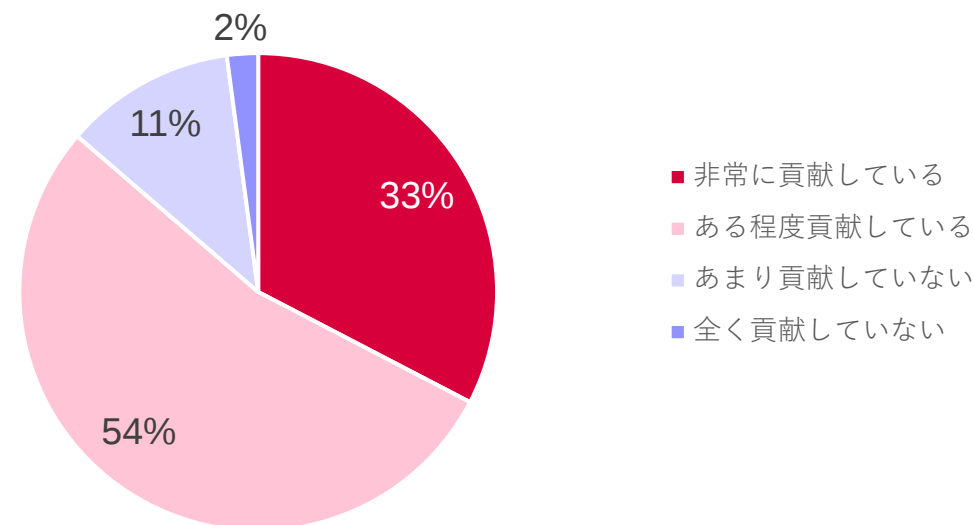
DX推進について

回答者のDX関与状況とメンバーズサービスのDX貢献度合い

貴社の担当業務において、デジタルトランスフォーメーション（DX）、または同様の目的を持つプロジェクト（例：デジタル化、デジタルを活用した業務改善など）に関わっていますか。



弊社が現在提供しているサービスが貴社のDXにどの程度貢献していると感じますか。

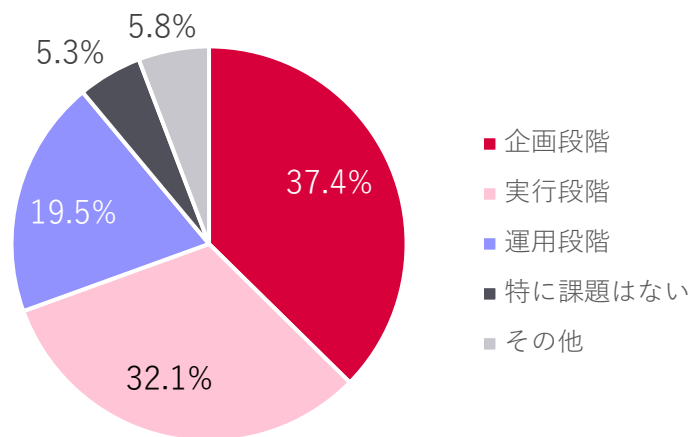


(%は有効回答に対する回答割合)

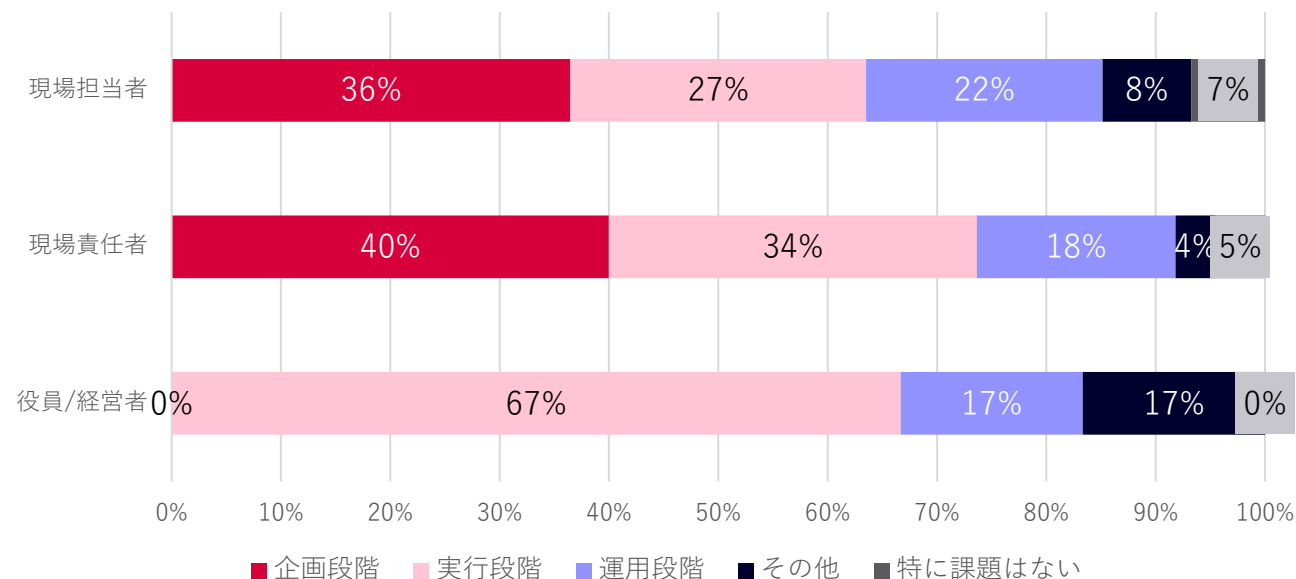
- 67%がDXに関わっていると回答。これに対してメンバーズが提供しているサービスのDX貢献度を確認したところ、貢献していると回答したユーザーは87%(非常に貢献：37%、ある程度貢献：50%)と高い割合となっている。
- この傾向は役員層、現場責任者層、現場担当者層での大きな差分は見られていないため、顧客のDX関与度は比較的高く、メンバーズのサービス・人材がDX領域へ広く貢献できていると考えられる。

DX推進において課題を感じる段階

貴社のDXプロジェクトにおいて、
最も大きな課題はどの段階にありますか。



役職者別回答



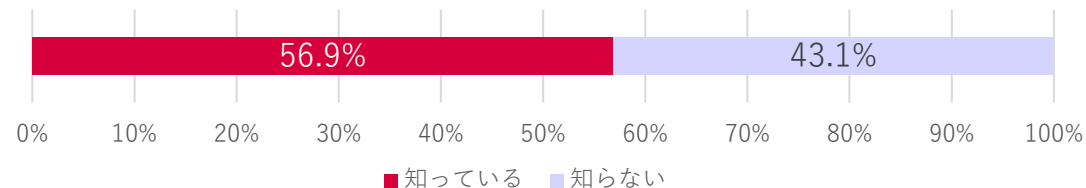
(%は有効回答に対する回答割合)

- ・ 企画段階と実行段階での課題が多く、組織におけるDXの課題は運用以前にあると考えられる。
- ・ 現場責任者・担当者両方の課題としては、コンセプトの合意形成、人材不足、情報共有の不備、予算組み、システム対応、特に、コミュニケーションの改善や人材育成、データ整備が挙げられる。コンセプトの合意形成に関する課題には、構想段階の事業要件と顧客体験のミスマッチが挙げられており、責任者層では経営層との視点の違いがあり、担当者層では顧客ニーズと構想のミスマッチが出てきている。
- ・ 特に企画段階ではコンセプト合意の課題が多く、実行段階の課題においては、計画を実行に移す難しさと共に体制構築、人材不足が多く上がっている。

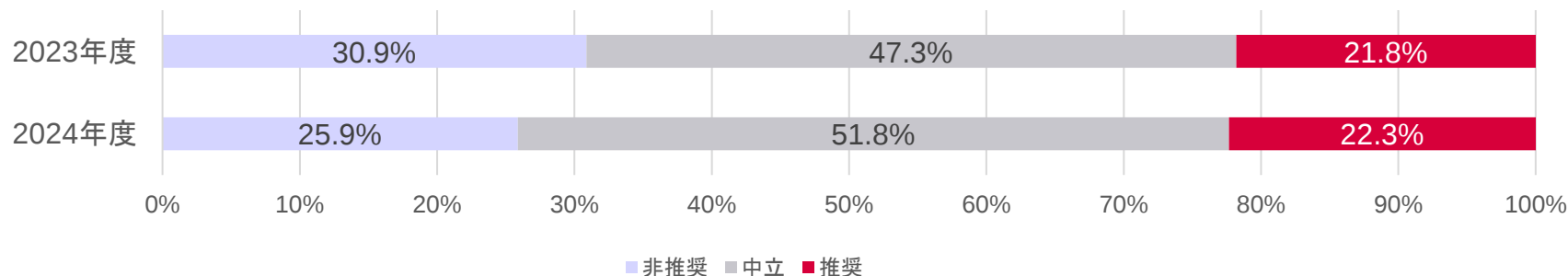
メンバーズのビジョン認知と他者推奨意向

メンバーズビジョン認知と他者推奨意向

メンバーズが2030年までのビジョンとして、脱炭素・人口減少を課題に掲げ、脱炭素DXおよびサービス・プロダクト開発非Web領域のサービスの提供、推進、人材育成を行っている、ということをご存じですか？



メンバーズが提供しているサービスを知人や同僚に勧める可能性はどれくらいありますか？



NPS® -3.5pt

(%は有効回答に対する回答割合)

- メンバーズの掲げるビジョン「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」に関する認知度は56.9%であった。役職者別では役員/経営層の認知が83%と昨年同様に高く、現場責任者も過半数以上が知っているが、現場担当では「知らない」が60%となっている。
- 推奨意向は-3.5ptとなっており、昨年度の-9.0ptから+5.5pt程改善傾向にある。
- 内訳としては、推奨は+0.5pt程だが非推奨が-5pt程で顧客ストレスの減少などがNPS®向上の背景と思われ、非推奨者コメントでは昨年度比でコストパフォーマンスが悪いなどのコメントが減っている。

※ポジティブ回答率(%) = 「そう思う」回答率(%) + 「まあそう思う」回答率(%)

※ネガティブ回答率(%) = 「そう思わない」回答率(%) + 「あまりそう思わない」回答率(%)

※NPS®: ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

今後のサービス品質向上方針

結果サマリーと今後のサービス方針

本調査の 背景と目的

「さまざまなデジタル専門スキルを持ったデジタルクリエイター専任チームによる、ハンズオンの継続的実行・グロース支援」を提供しており、取引先企業の皆さまにサービスのご意見やご評価をいただく機会として本調査を定期的に実施。

本調査で 明らかになった こと

サービス品質と顧客関係性の強化

- メンバーズの強みである「DX現場支援」において、取引先企業との関係構築や顧客理解について高い評価をいただき、その結果、NPS®は昨年度比+5.5ptと改善にも繋がった。一方でサービス品質や専門性も高く評価をされ取引意向もプラスを維持しているが、内製化やコストカット等の動きなどネガティブな意見も出た。

DXへの関与と支援領域の評価

- 取引先企業の67%がDXに関与しており、その87%から当社がDXに貢献していると評価をいただいた。一方でDXの概念が広く、実際の貢献領域が限定的であるという指摘もあり、今後は更に幅広いデジタル領域を支援できる人材が求められている。

今後のサービス 品質向上方針 (※詳細後述)

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする

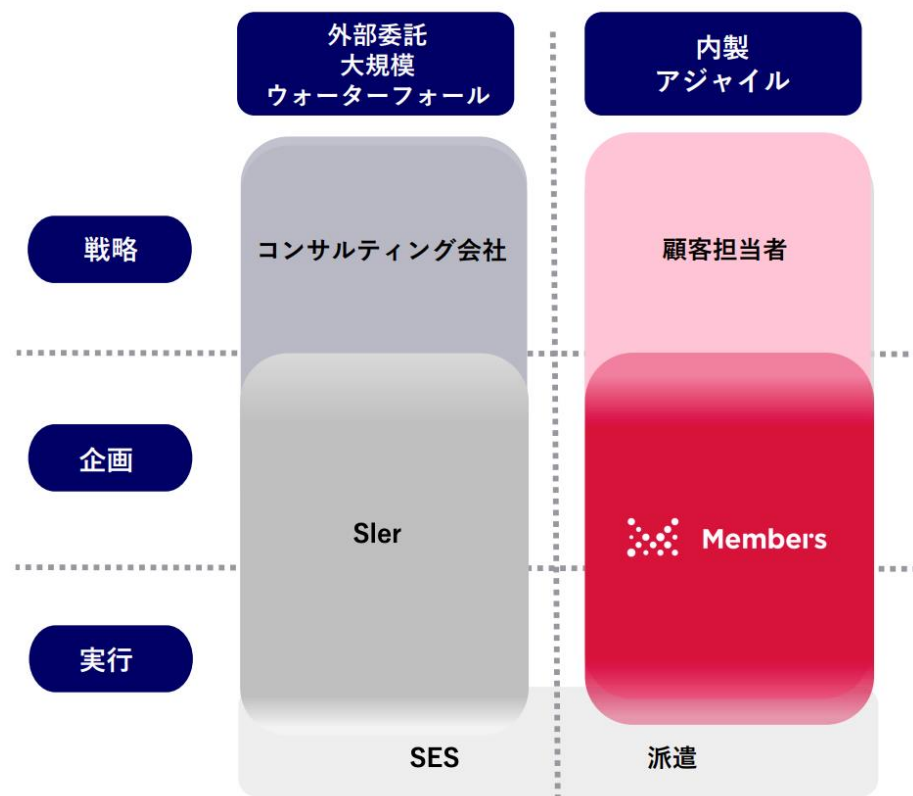
- デジタル専門人材のハンズオン、ビジネス理解の高い顧客専任チームでの継続支援というユニークなポジションでDX現場支援ポジションを確立をする。
- PMO(※)の育成に加え、UXデザイナー、マーケティングDX人材など取引先企業に伴走するDX人材の育成を更に加速させるため、新たな育成プロジェクト「SINCA90プロジェクト」を始動。

※PMO (Project Management Office) : 企業や各組織のプロジェクトを円滑に進めるために、部署の枠を超えて横断的にプロジェクトマネジメントを統括する部門や体制を指す。
プロジェクトを統括し、さまざまな意思決定を担う立場であるPM (Project Manager) に対し、PMOはPMが円滑に意思決定できるよう情報収集や関係各所との調整を行い、PMのプロジェクトマネジメントを支援する立場。
※NPS® : ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

DX現場支援ポジションと競争優位性の確立

- 取引先企業の強い内製志向に対し、2,500名以上のデジタル専門人材のハンズオン、顧客専任チームでの内製型DXの継続支援というユニークなポジションと競争優位性を確立する。

当社のポジション



企業のDX化の際の課題（攻めのDX実態調査2025より）

人材不足

- 90%超の企業で全行程において人材不足、特に実行工程は大幅不足が約50%で深刻

外部委託ニーズ

- 工程ごとに異なるが、実行工程では共創につながる伴走・ハンズオン支援を重視
- 戦略・企画工程では内製が進むが、実行工程では専門性や技術力が求められるため人材やスキル不足・育成の難しさを感じており、外部委託割合が約3割と他の工程より割合が多い
- 外部委託先への満足度はほとんどの項目で4割に満たず、費用対効果が最も低く約20%

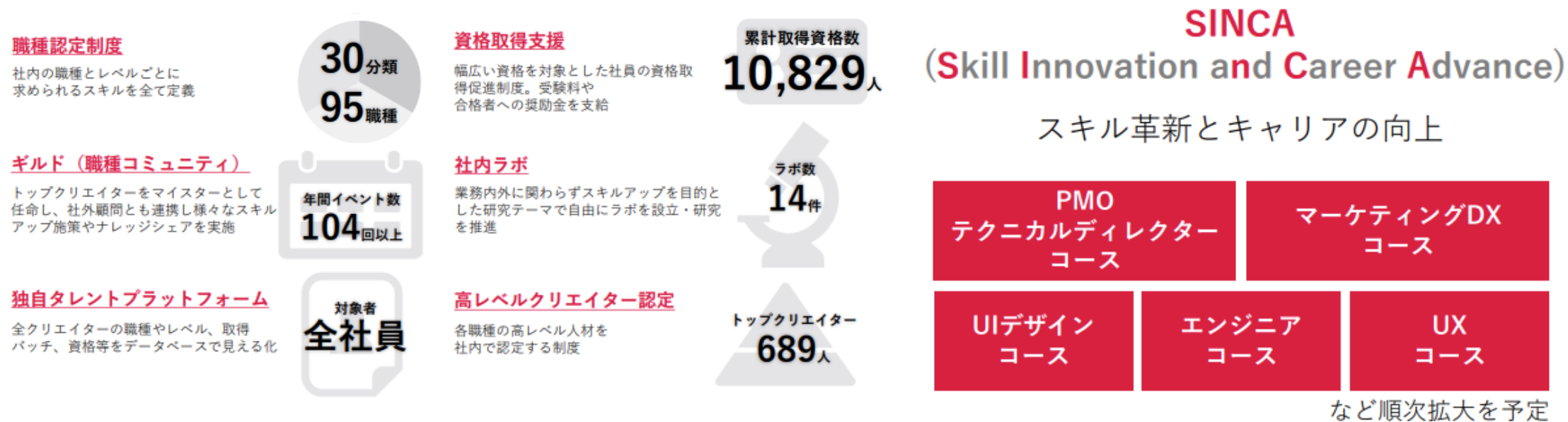
メンバーズのDX現場支援

- デジタル技術専門人材のハンズオン（2,500名）
- ビジネス理解の高い“あたかも社員®*”による顧客専任チームの継続支援（3～数十名の150アカウント）
- 企画・実行フェーズにおける適切なコストパフォーマンス

※あたかも社員は当社の登録商標です。あたかも社員（登録商標第6923667号）

DX現場支援ポジションへの転換を加速する新たな育成プロジェクト「SINCA90プロジェクト」

- サービス戦略・営業戦略と合わせ、DX領域への転換を大胆に加速させるため、PMO人材の育成に加え、UXデザイナー、マーケティングDX人材など取引先企業に伴走するDX人材の育成を更に加速させる。
- 2027年3月期に全社の**90%以上のデジタルクリエイター（DC）をDX人材として育成**することを目指し、「SINCA90プロジェクト」を強力に推進。



DCのスキルと知識を**深化&進化**し続けるための研修
・制度・プログラム・システム等の包括的な取り組み

DX領域のDCおよび案件増加
DX領域への転換加速



DX現場支援で 顧客と共に社会変革をリードする

株式会社メンバーズ

 <https://www.members.co.jp/>

 <https://www.facebook.com/Memberscorp>

本資料に関してご不明な点等がございましたら、
下記までお問い合わせください。

 株式会社メンバーズ

 <https://www.members.co.jp/contact/>