

2025年度 サービス品質調査 報告書

2026/04/01

DX現場支援で
顧客と共に社会変革をリードする



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

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。

当社はお客さまのDX投資におけるROI最大化に向け、ビジネス変革とカスタマーサクセスおよび高い顧客支持の追求に重点を置いて「DX現場支援」を通じた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よろしく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



2025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行っています。

2025年度 サービス品質調査 結果サマリー

- 総合満足度におけるポジティブ評価が前年度から増加し、「伴走姿勢」や「人柄・柔軟性」が他社と比較しても高く評価されている（参照：P6）
- DX領域での貢献度も高く評価されており、AIの業務活用が進む中、約半数の企業が「共創・ワンチーム型」の協業体制を理想としている（参照：P13・P15）
- NPS®はやや低下したものの引き続き高水準（-8.3%）を維持している。今後は確実な実務遂行にとどまらず、より専門的で積極的な改善提案やプロジェクトを牽引する姿勢が、当社へのさらなる期待として求められている。（参照：P18）

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を更に加速する（参照：P20）

- **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、**SINCA90プロジェクトを強力に推進する。**
- **AIを真のパートナーとする専門家の伴走支援によるAI駆動開発の内製化とプロセス変革を実現する。**

※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、ベイン・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。

2025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

2026年1月15日（木）～2026年2月13日（金）

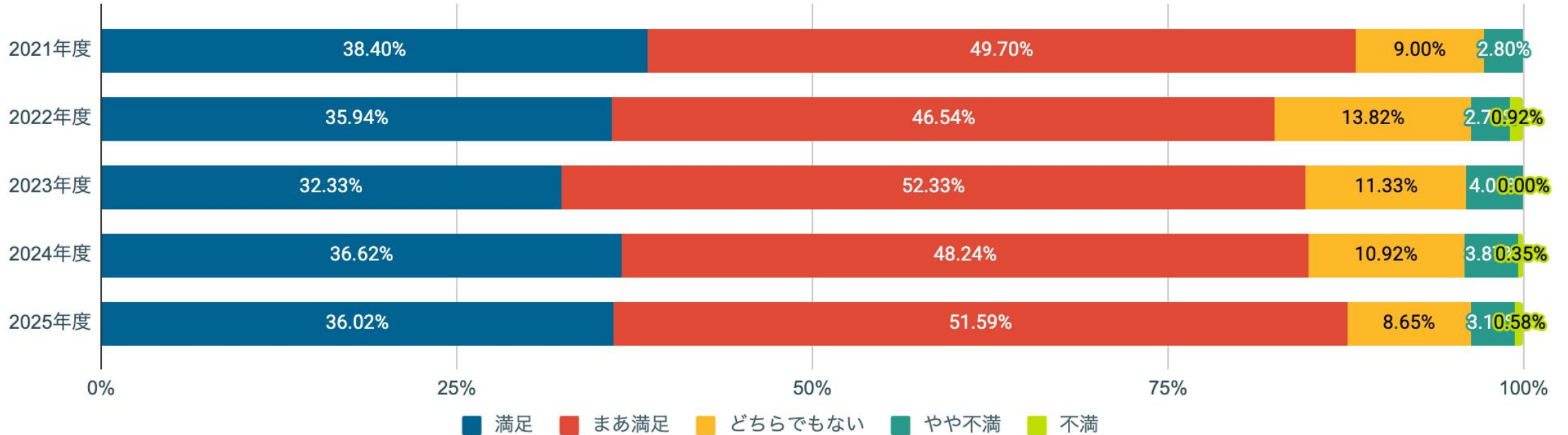
回答人数と内訳

全体：348名（役員/経営者さま：4名、現場責任者さま：175名、現場担当者さま：169名）

回答結果

総合満足度（過去比較）

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

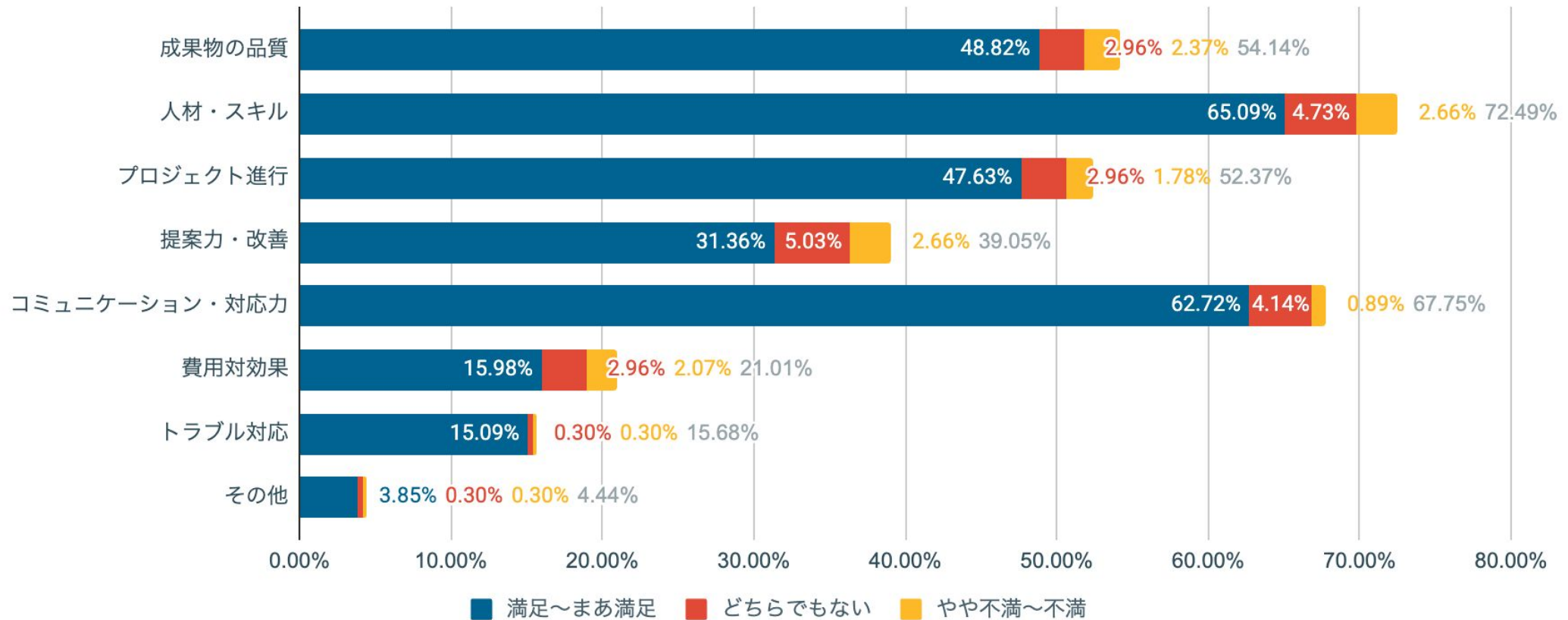


(%は有効回答に対する回答割合)

- 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？」に対して、「満足 (36.0%)」「まあ満足 (51.6%)」となり、ポジティブな評価が合計で87.6%を占めた（前年度比+2.8pt）。引き続き当社のサービスが評価されており、今後の取引意向については「取引を維持したい」が65.4%（前年度比-4.7pt）、「取引拡大を考えている」が11.0%（前年度比-1.4pt）となっている。
- 後述の満足度の理由に関する回答結果を見ると、「満足」「まあ満足」と回答した層からは「人材・スキル」や「コミュニケーション・対応力」が高く評価されている。一方で、「やや不満」「不満」と回答した層からは「人材・スキル」「提案力・改善」が課題として挙げられている。

総合満足度の理由

その理由をお聞かせください（複数選択可）



(%は有効回答に対する回答割合)

- ポジティブ層（「満足」「まあ満足」）の評価理由としては、「人材・スキル（65.1%）」「コミュニケーション・対応力（62.7%）」が特に高く、次いで「成果物の品質（48.8%）」「プロジェクト進行（47.6%）」が挙げられている。
- 一方で、中間層（「どちらでもない」）やネガティブ層（「やや不満」「不満」）の理由としては、「提案力・改善」や「人材・スキル」が課題として挙げられている。

取引先企業の皆さまからの声（一部抜粋・表記変更）

Good

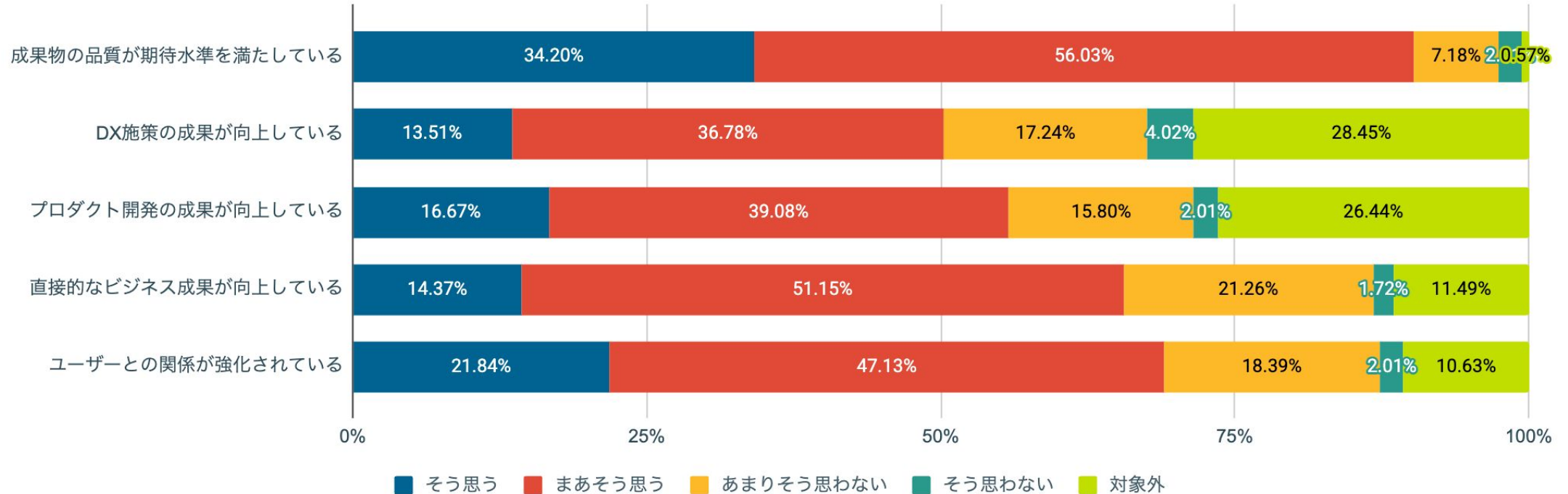
- 現場で日々要件や仕様が変わる中でも、柔軟にキャッチアップいただきアウトプットして下さるマインドに助けられています。
- 外部パートナーでありながら、自社社員のように業務に入り込んでいただき、主体的にプロジェクトを推進していただいているため。
- 専門的な知識とこれまでの経験値により、常に最善策を提案してくれる点が素晴らしい。
- 「あたかも社員」の名のとおり、日々柔軟に対応をいただいているため。また、開発力だけでなく、ビジネス全体においてご助言をいただけているためです。

Bad

- 弊社からの指摘で検知するようなミス等も発生しており、現行の見直し・課題・対応策について自発的にご提案を頂戴するケースは少ないため
- 最終的な成果は良いと思いますが、提案力がもっと欲しいです。
- 人の入れ替わりがあるとノウハウが失われかねない部分が時々感じられるように思います。

サービス提供によるビジネス成果の創出度合い

メンバーズが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ついて、それぞれの程度そう思いますか

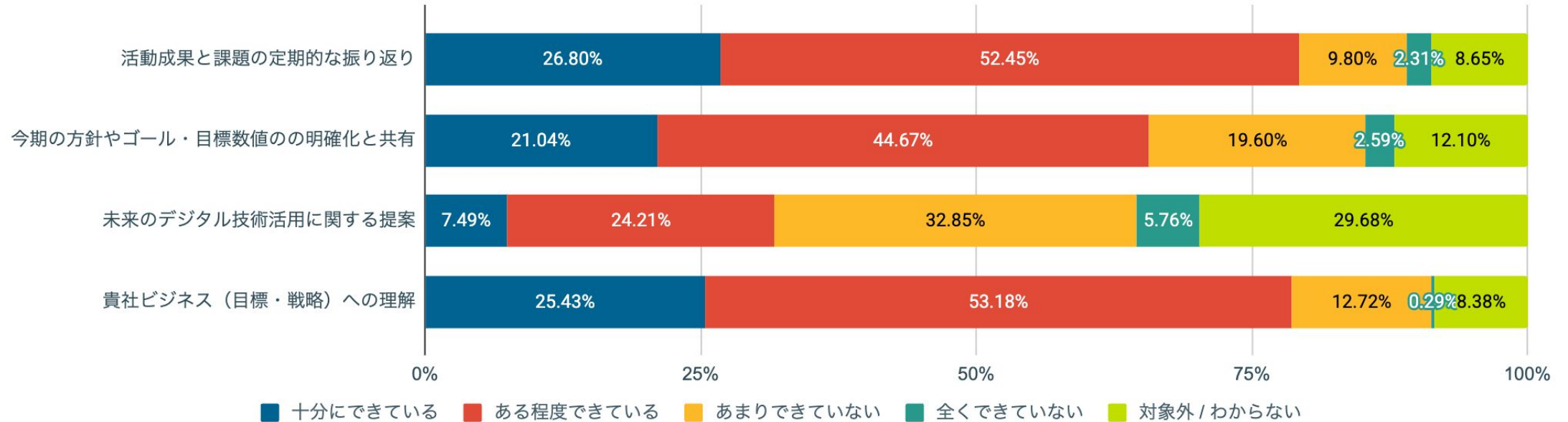


(%は有効回答に対する回答割合)

- 各設問におけるポジティブ回答（「そう思う」「まあそう思う」の合計）を見ると、「成果物の品質が期待水準を満たしている」が90.2%（前年度比+1.5pt）と最も高く、継続して提供サービスの品質が高く評価されている。
- 「DX施策の成果が向上している」および「プロダクト開発の成果が向上している」に関しては、「対象外」の回答がそれぞれ28.5%、26.4%と他の設問に比べて高い割合を占めている。
- 自由記述によるご意見・ご要望では、AI活用やアジャイルな進行への柔軟な伴走姿勢が評価される一方で、より専門的な視点からの積極的な提案や、プロジェクトを主体的にリードする姿勢を求める声が寄せられている。

提供しているサービス全体の戦略・方針について

メンバーズが提供しているサービス 全体の戦略・方針について、当てはまる回答をご選択ください

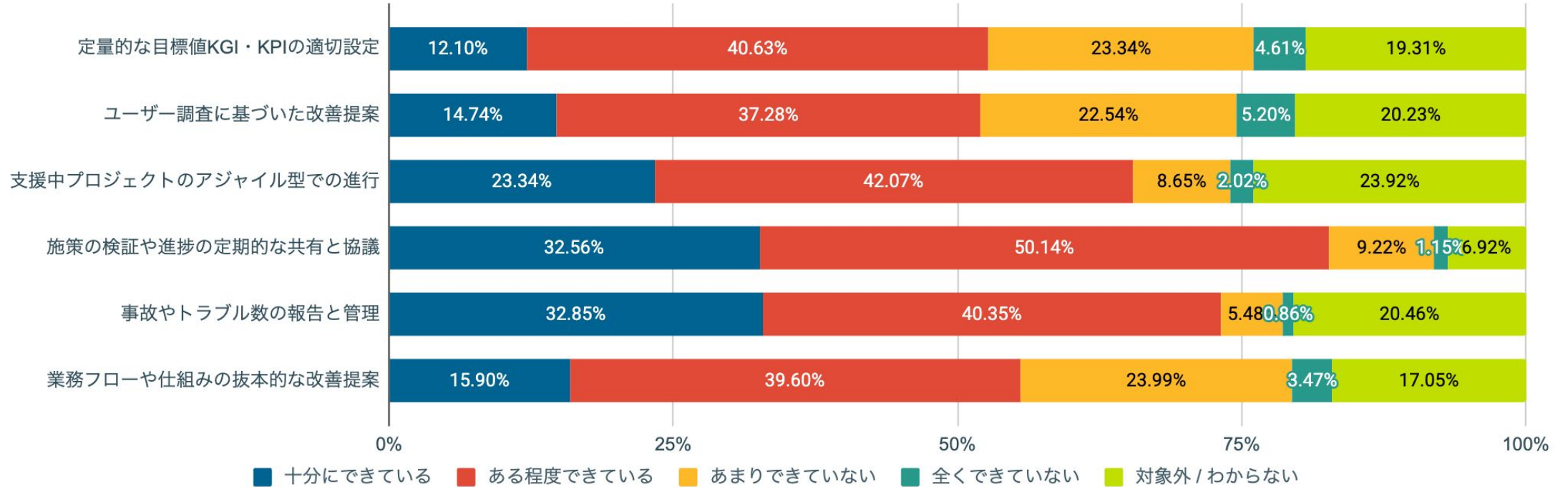


(%は有効回答に対する回答割合)

- 各設問におけるポジティブ回答（「十分にできている」「ある程度できている」の合計）を見ると、「活動成果と課題の定期的な振り返り」が79.3%、「貴社ビジネス（目標・戦略）への理解」が78.6%となり、全体の約8割を占めている。
- 昨年度の同設問と比較すると、「十分にできている」の割合は全項目で減少（-2.8pt～-10.7pt）している一方で、「ある程度できている」の割合は「未来のデジタル技術活用に関する提案」を除き増加している。
- 「未来のデジタル技術活用に関する提案」については、「あまりできていない（32.9%）」「全くできていない（5.8%）」「対象外/わからない（29.7%）」の合計が約68%を占めており、他の項目と比較して提案が浸透していない状況が伺える。

提供しているサービスにおける取り組みに関して

メンバーズが提供しているサービスにおける取組みに関して、当てはまる回答をご選択ください



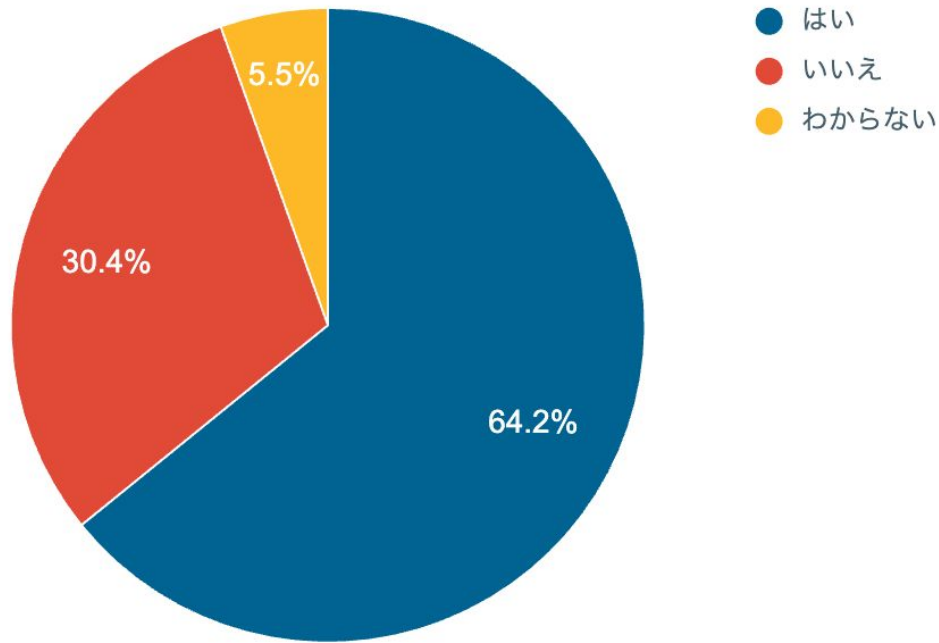
(%は有効回答に対する回答割合)

- 各設問におけるポジティブ回答（「十分にできている」「ある程度できている」の合計）を見ると、「施策の検証や進捗の定期的な共有と協議」が82.7%、「事故やトラブル数の報告と管理」が73.2%と高い割合を占めている。
- 前年度と比較すると「事故やトラブル数の報告と管理」において「十分にできている」が9.5pt、「ある程度できている」が16.3pt増加しており、評価が向上している。一方で、その他の項目については「十分にできている」の割合が前年度から減少（-4.5pt～-17.4pt）する結果となった。
- 「定量的な目標値KGI・KPIの適切設定」や「業務フローや仕組みの抜本的な改善提案」については、ネガティブ回答（「あまりできていない」「全くできていない」の合計）が約27%を超えており、他の項目と比較して課題となっていることが伺える。

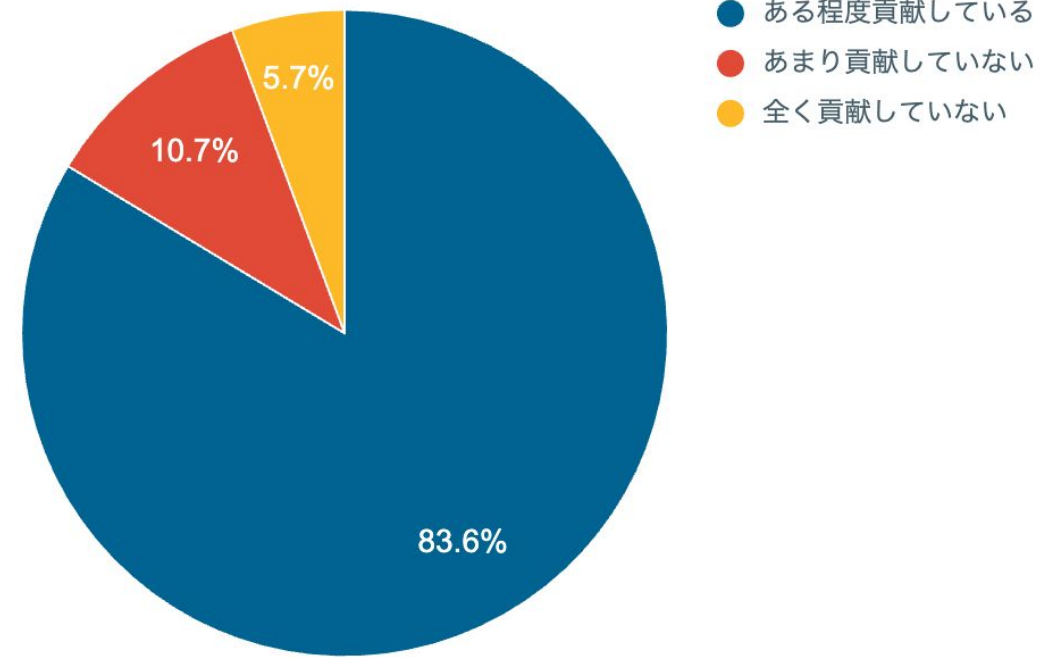
DX推進について

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

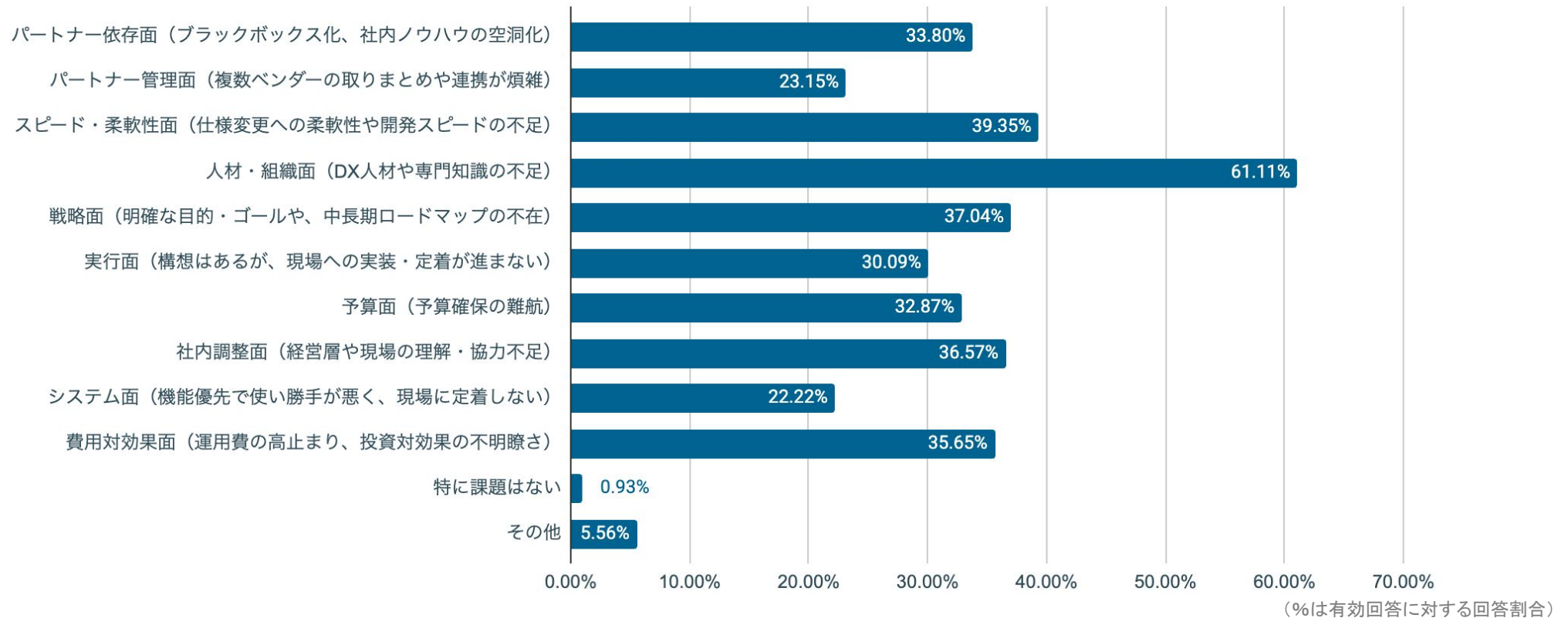


(%は有効回答に対する回答割合)

- 全体の64.2%（前年度比-2.9pt）がDXに関わっていると回答した。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層は88.4%（「非常に貢献している」29.0%、「ある程度貢献している」59.4%）となり、前年度の86.3%から増加した。
- 役職別に見ると、現場責任者層のDX関与度が69.4%と最も高い。DX貢献度については、現場責任者層の89.1%、現場担当者層の87.3%が「貢献している」と回答しており、各層において当社のサービス・人材が広く貢献できていることが分かる。

DXプロジェクトにおいて現在課題を感じている点

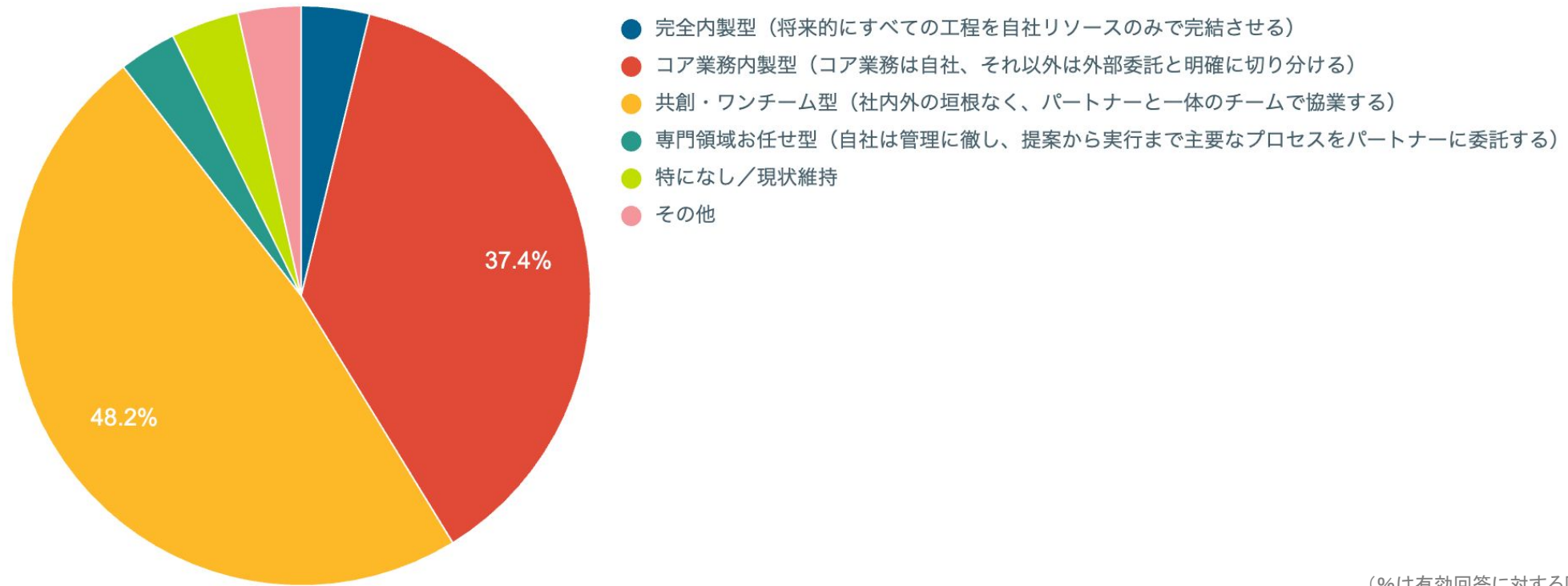
貴社のDXプロジェクトにおいて、現在課題を感じている点をすべて選択してください（複数選択可）



- DXプロジェクトにおいて現在課題を感じている点としては「人材・組織面（DX人材や専門知識の不足）」が61.1%と突出している。
- 次いで、「スピード・柔軟性面（仕様変更への柔軟性や開発スピードの不足）（39.4%）」、「戦略面（明確な目的・ゴールや、中長期ロードマップの不在）（37.0%）」、「社内調整面（経営層や現場の理解・協力不足）（36.6%）」が続く。
- 役職別に見ても、すべての層（役員/経営者層100.0%、現場責任者層63.5%、現場担当者層57.6%）において「人材・組織面」が最大の課題として選択されている。

デジタル活用・業務効率化を目指すうえでの理想の体制

貴社の担当業務において、デジタル活用によるビジネス成果の向上や業務効率化を目指すうえで、どのような体制が理想だとお考えですか

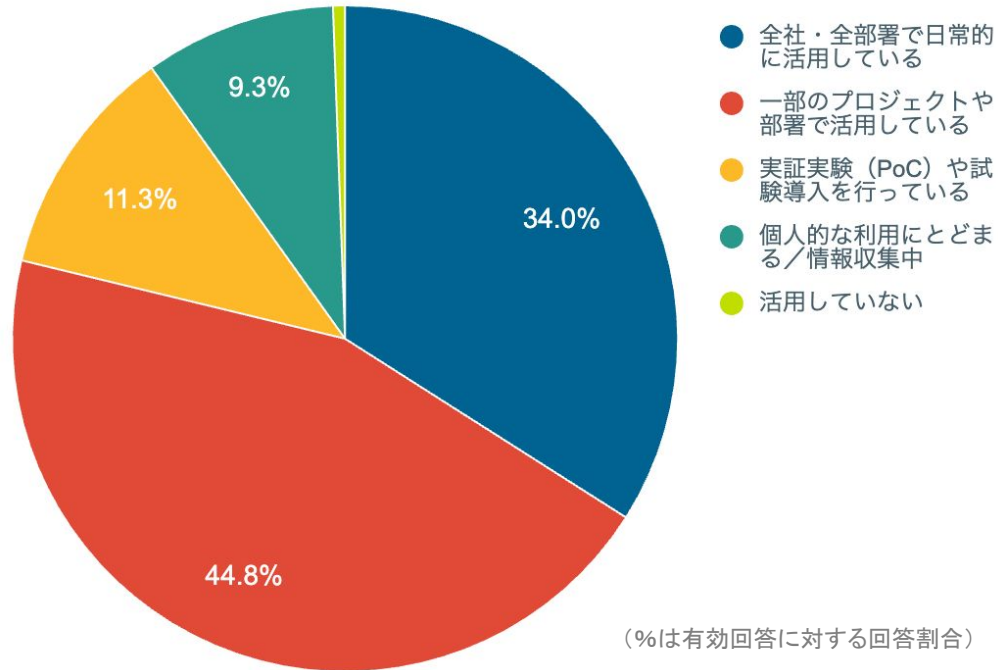


(%は有効回答に対する回答割合)

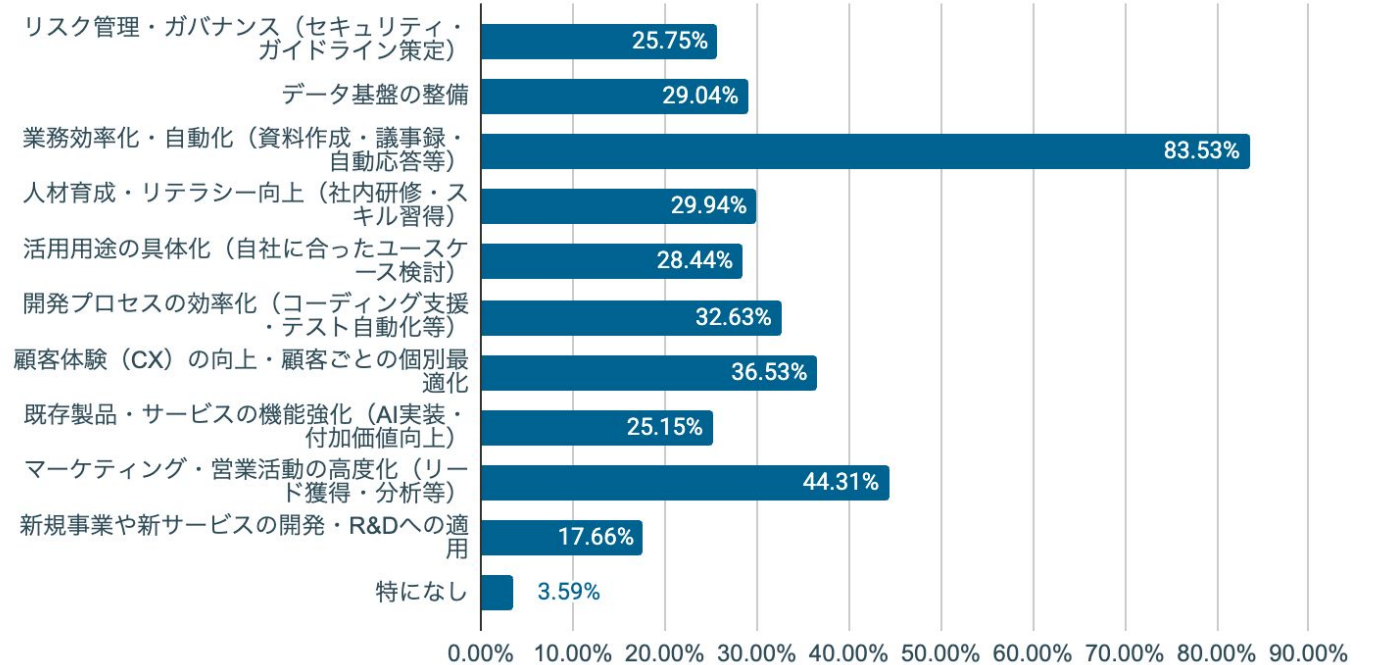
- デジタル活用によるビジネス成果の向上や業務効率化を目指すうえでの理想の体制として、「共創・ワンチーム型（社内外の垣根なく、パートナーと一体のチームで協業する）」が48.3%と最も多く、次いで「コア業務内製型（コア業務は自社、それ以外は外部委託と明確に切り分ける）」が37.4%を占めた。
- 約半数の企業がパートナーと一体となった協業体制を理想としている一方で、コア業務を内製化したい意向も約4割にのぼる結果となった。
- なお「完全内製型」や「専門領域お任せ型」の割合はそれぞれ3%台にとどまっており、極端な内製化や丸投げを理想とする企業は少数派であることが分かる。

AI（生成AI・機械学習等）の導入状況および活用目的・テーマ

貴社におけるAI（生成AI・機械学習等）の導入・活用フェーズは、現在どの段階にありますか



貴社のAI・生成AI活用において、現在重視している目的や取り組んでいるテーマをすべて選択してください（複数選択可）

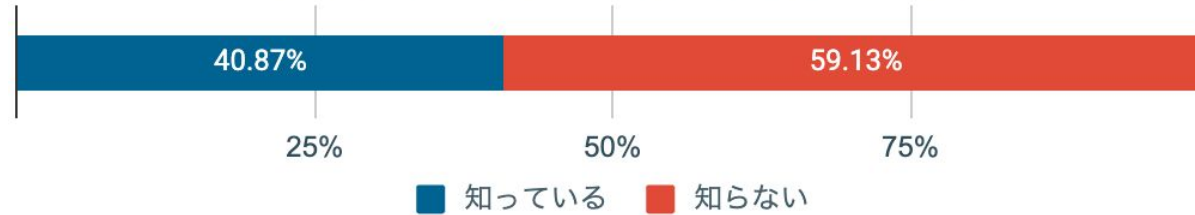


- AI（生成AI・機械学習等）の導入・活用フェーズについては、「一部のプロジェクトや部署で活用している」が44.6%、「全社・全部署で日常的に活用している」が33.9%となり、合計78.5%の企業ですでに実業務での活用が進んでいる。「活用していない」と回答した割合はわずか0.6%にとどまっている。
- AI活用において現在重視している目的やテーマとしては、「業務効率化・自動化（資料作成・議事録・自動応答等）」が83.5%と突出して多く、大半の企業が業務効率化を主眼に置いている結果となった。
- 次いで「マーケティング・営業活動の高度化（リード獲得・分析等）（44.3%）」、「顧客体験（CX）の向上・顧客ごとの個別最適化（36.5%）」、「開発プロセスの効率化（コーディング支援・テスト自動化等）（32.6%）」が上位に挙がっている。

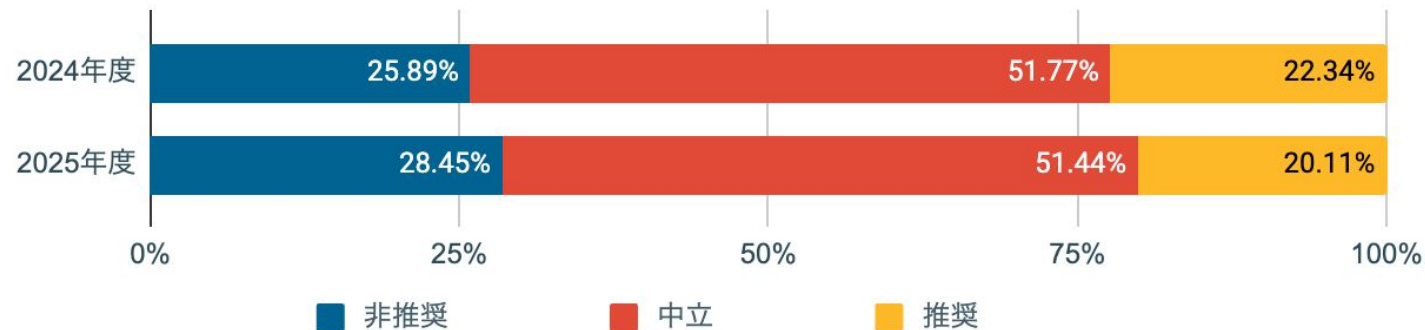
メンバーズのビジョン認知と他者推奨意向

AI（生成AI・機械学習等）の導入状況および活用目的・テーマ

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同僚や知人にお勧めする可能性はどれくらいありますか



(%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方で、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40.9%となり、前年度の49.8%から8.9pt低下した。役職者別では、役員/経営層の認知が100%と非常に高い一方で、現場責任者層は47.1%、現場担当者層では33.1%（「知らない」が約67%）にとどまっており、現場層へのビジョン浸透に課題があることが伺える。
- 推奨意向（NPS®）は-8.3%となり、昨年度の-3.6%から4.8pt低下した。内訳としては、「中立」はほぼ横ばい（-0.3pt）であるものの、「推奨」が-2.2pt減少し、「非推奨」が+2.6pt増加したことがスコア低下の要因となっている。

※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を実施。

本調査で明らかになったこと

サービス品質の評価と今後の課題

- 総合満足度におけるポジティブ評価は87.6%（前年度比+2.8pt）と増加し、他社と比較しても「伴走姿勢」や「人柄・柔軟性」が高く評価された。NPS®はやや低下したものの引き続き高水準（-8.3%）を維持している。今後は確実な実務遂行にとどまらず、より専門的で積極的な改善提案やプロジェクトを牽引する姿勢が、当社へのさらなる期待として求められている。

DX・AI領域での貢献と求められる理想の体制

- DX領域での貢献度は88.4%と高く評価されている。また、AIの業務活用が急速に進む中（約78%）、約半数（48.3%）の企業がパートナーと一体となる「共創・ワンチーム型」の協業体制を理想としており、当社の「顧客専任チーム」の価値がより一層求められている。

今後のサービス品質 向上方針 （※詳細後述）

DX現場支援ポジションへの転換を更に加速する。

- 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、SINCA90プロジェクトを強力に推進する。
- AIを真のパートナーとする専門家の伴走支援によるAI駆動開発の内製化とプロセス変革を実現する。

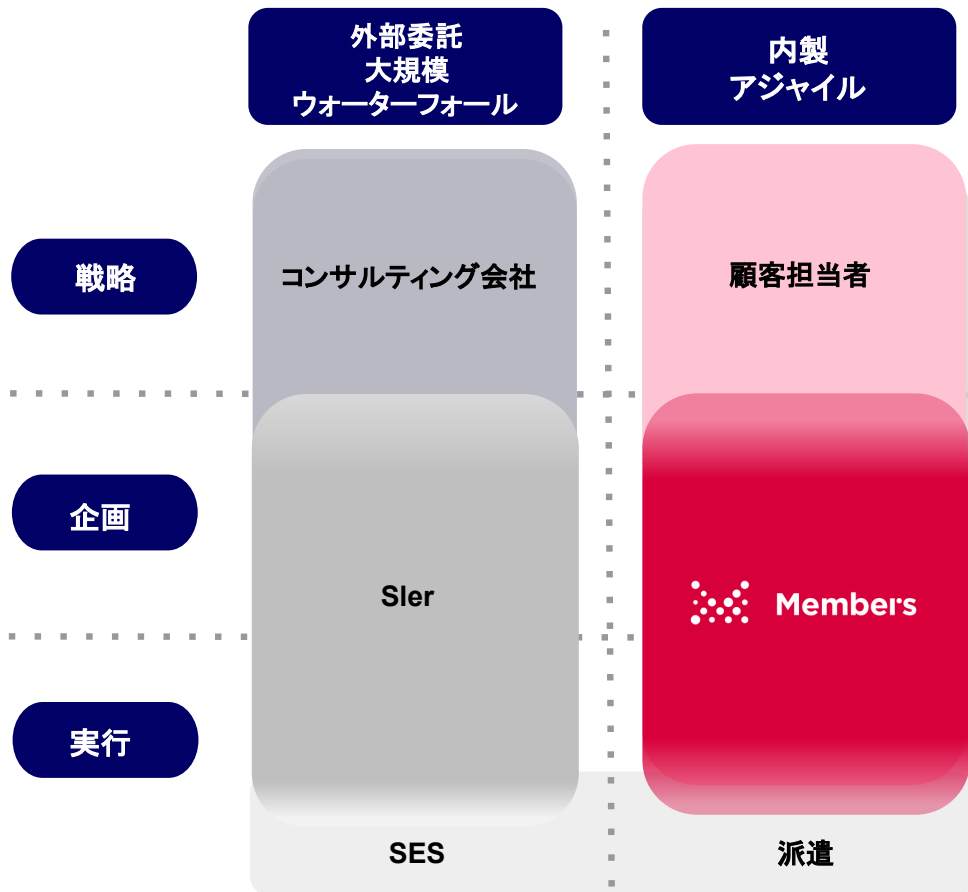
※PMO（Project Management Office）：企業や各組織のプロジェクトを円滑に進めるために、部署の枠を超えて横断的にプロジェクトマネジメントを統括する部門や体制を指す。プロジェクトを統括し、さまざまな意思決定を担う立場であるPM（Project Manager）に対し、PMOはPMが円滑に意思決定できるよう情報収集や関係各所との調整を行い、PMのプロジェクトマネジメントを支援する立場。

※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

- 顧客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(2,500名)のハンズオンによるアジャイルな実行支援
- “あたかも社員®”による顧客専任チームの継続支援
- 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）

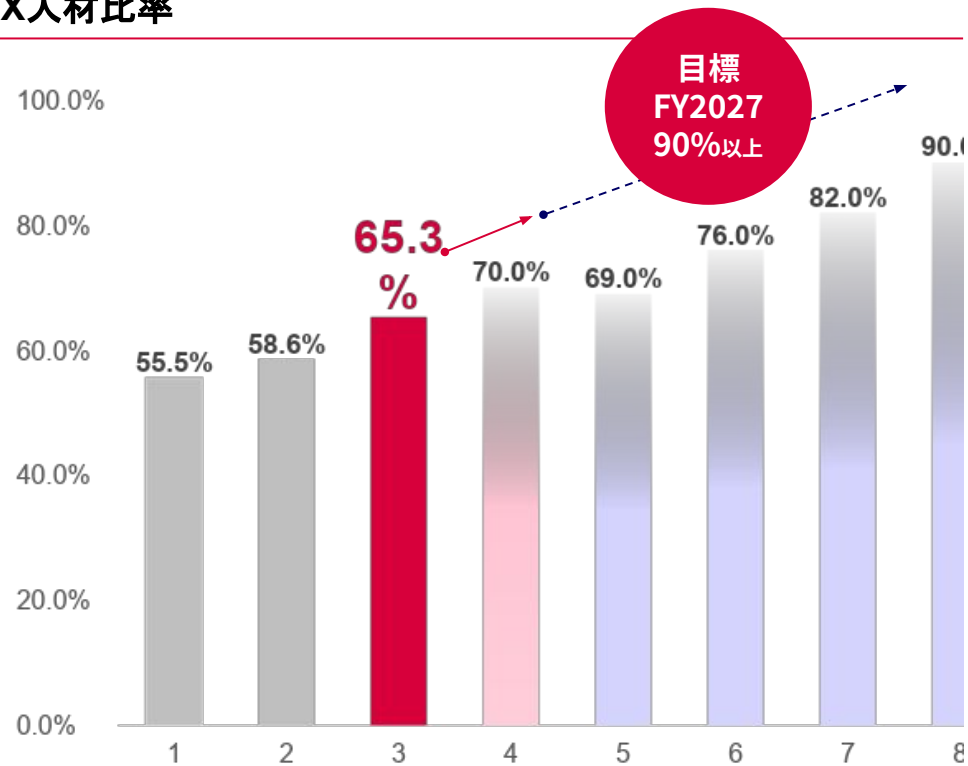
DX現場支援ポジションへの転換加速 –DX人材比率/SINCA90プロジェクトの推進

- SINCA90プロジェクトを強力に推進。PMO人材の育成に加え顧客に伴走するDX人材の育成を更に加速させ、DX人材比率目標**2027年3月期90%以上**を目指す。

デジタル人材のスキルと知識を**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領域のデジタル人材および案件増加
DX現場支援ポジションへの転換加速

DX人材比率



SINCA (Skill Innovation and Career Advance)

スキル革新とキャリアの向上

制度

職種認定

99職種

バッジ (職種スキル認定)

バッジ保有者数
延べ**5,827**人
(ユニーク数: 2,000人)

ギルド (職種コミュニティ)

年間イベント数
開催数**50**回以上

高レベル クリエイター認定

トップクリエイター
1,168人

コース

全35コース ※順次拡大中

PMOテクニカルディレクターコース

マーケティング DXコース

UIデザインコース

UXコース

エンジニアコース

データ活用コース ※新規追加

生成AIコース ※新規追加

ビジネス変革コース ※新規追加

DX現場支援ポジションへの転換加速 – AI駆動開発伴走支援サービス開始/社内AI活用推進

- AIを真のパートナーとする専門家の伴走支援によるAI駆動開発の内製化とプロセス変革を実現するサービスを開始。
- 「AI民主化」を掲げ、自社内でのAI活用を強く推進。生成AI活用やノーコードによるAIエージェント開発など、多角的なアプローチで業務変革を実践。

AI駆動開発サービスの特徴

小規模アプリケーション
開発のPoC
(概念実証)の結果

エンジニア
1人あたりの開発時間
平均約**8割削減**

従来手法と比較
開発速度約**5倍**を実現

3つの
プログラムの提供

- 1 トレーニング
ワークショップ
- 2 PoC
伴走支援
- 3 定着・
高度化支援

その他の**生成AI**
による業務改革支援
サービス

- 1 生成AI活用研修
- 2 業務プロセス改善診断
- 3 生成AI伴走型コンサルティング
- 4 プロンプト開発
- 5 企業専用の生成AI利用環境構築

自社AI活用推進の取組み

生成AIの活用とAI民主化の加速のため**全社員が開発に参入できるツールを導入・展開**し、AIがあらゆる業務に浸透する環境を構築。
AI専門人材の輩出に寄与する**生成AIパスポートの取得も推進**。

AIエージェント
開発ツール導入・展開
Google Workspace Studio
／**Dify**の全社展開

AI活用盛り上げ施策
個人・チーム戦の実施
入賞者への**報奨の授与**

倫理的にも考慮した
生成AIガイドライン
の策定・運用

生成AIパスポート*
の取得
取得者**573名**
(3Q末時点)

※生成AIパスポートとは…一般社団法人生成AI活用普及協会（GUGA）の発行する生成AIに関する基礎知識や動向、活用方法に加え、情報漏洩や権利侵害などの注意点まで生成AIのリスクを予防する日本最大級の資格試験（資格試験サイト<https://guga.or.jp/outline/>より）



Members

DX現場支援で
顧客と共に社会変革をリードする

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>