

## 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、2025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2025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：2025年3月1日～2025年4月11日
- ・ 有効回答者数：303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自由記述

※NPS®の調査フォーマットにしたがって実施しております。

## ▶ 調査の結果

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。

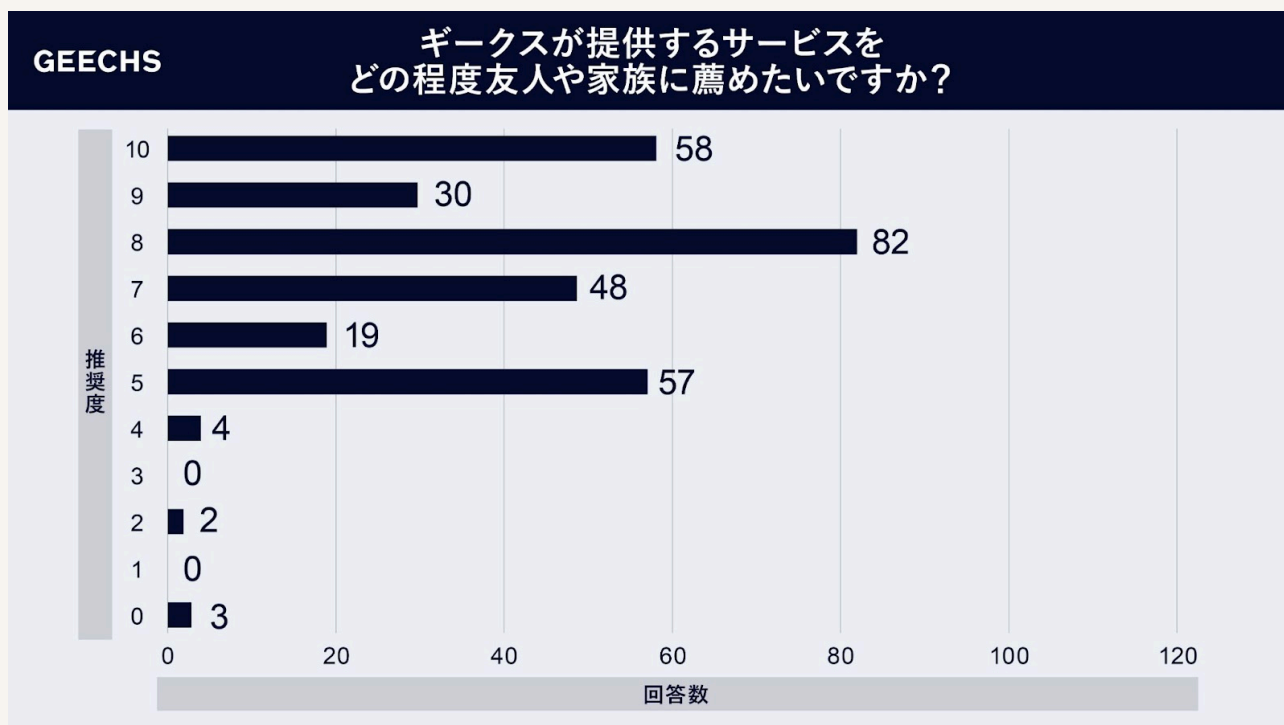
数値結果は、推薦者（10～9）：29.04%、中立者（8～7）：42.91%、批判者（6～0）：28.05%という構成により、NPSスコアは1ポイント。毎年3月の調査結果を外部に開示するようになり、今回で3回目となりましたが、-4ポイント、2ポイント、1ポイントと推移したNPSスコアとなりました。ビジネスモデルに類似性のある人材派遣業界（BtoB）における平均値が-35.3ポイント（※）ということからも、ロイヤリティが高い状態と言えます。

※ 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/>

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7.84と高水準。
- ・満足度上位の項目として「各種事務手続きの代行」「サポート担当の連絡速度／対応スピード」「現場環境」が挙げられた。
- ・自由記述回答では「親身な対応」「きめ細かいサポートやフォロー」「案件紹介の充実」などへの意見が目立った。



「契約条件」や「現場環境」など7つの評価項目の中でも、特に「事務手続きの代行」や「サポート担当の連絡速度／対応スピード」において、高い満足度をいただきました。

「事務手続きの代行」が高く評価されている背景には、ITフリーランス特有の課題があります。契約書や見積書の作成・確認、請求書の対応など、案件参画時には多くの事務作業が発生するうえ、参画中にも次の仕事を探して契約を進める必要があり、時間的コストの削減は切実な課題となっています。

ギークスでは、独自のシステム「Root」を介することで、こういった事務作業をITフリーランスの方自身が行う必要がなく、業務に専念できる環境を整えています。

また、「サポート担当の連絡速度／対応スピード」に関しても、レスポンスの速さや適切なタイミングでのコミュニケーション、継続的な案件紹介や伴走支援といった点で高い評価をいただいています。

項目		満足度調査
1	契約条件(報酬単価・リモート頻度)	7.92
2	現場環境(人間関係・安定稼働)	8.01
3	技術環境(スキルマッチしている・スキルアップできる)	7.59
4	サポート担当の連絡速度／対応スピード	8.15
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)	7.87
6	各種事務手続きの代行(見積書作成・請求対応等)	8.35
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)	6.39
全項目の平均値		7.84

#### ▲ アンケートの質問内容と満足度平均

また、アンケート内では「親身に対応してくれるので信頼できる」「他社よりもサポートのレスポンスが速く、質も高い」「技術者のサポートが迅速かつ丁寧」といった、サポート担当に対する高い評価を多くいただきました。

その他、ギークスでは、ITフリーランス向け福利厚生サービス「フリノベ」やエンジニアの方々を対象とした最新の技術を学ぶ・知識を深めるウェビナー「Tech Valley」など、様々なサービスを提供しております。直近で開催した生成AI活用をテーマとしたセミナーでは過去最高の参加者数を記録し、今後も多くのイベント開催を予定しております。

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、トレンドの技術やサービスに関する情報収集感度の高いITフリーランスの方々のご要望にお応えできるよう、サービスやイベントの拡充に取り組んでいくなど、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。ITフリーランス専門のエージェントサービス「geechs job（ギークスジョブ）」には現在23,000名を超える登録者を有し、20年以上の支援による豊富なデータ活用とキャリアアドバイザーの継続的なサポートを通じて、企業のニーズに応える最適なマッチングを実現します。

### 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人材事業（国内）、IT人材事業（海外）、Seed Tech事業
代表取締役CEO	曾根原 稔人
Webサイト	<a href="https://geechs.com/">https://geechs.com/</a>

本件に関するお問合せ先  
ギークス株式会社 広報 pr@geechs.com