

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする



2023年度 サービス品質調査 報告書

2024/6/28

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、各チームが責任をも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。

当社はこれまで「Web・デジタルビジネスの運用」を主軸としてまいりましたが、
これからは「**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を掲げ、よりお客さまのビジネスの現場を支援するパートナーとしてサービスを強化してまいります。

今後もデジタルビジネス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



2023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実施しています。

2023年度 サービス品質調査 結果サマリー

- ・ **総合満足度は例年同等の高水準（84.6%）**となり、現在提供しているサービスに対して一定の評価をいただいた（参照：P6）。
- ・ 日々サービス提供している現場メンバーによる安定した支援や迅速な対応が好評を得ている。**特に取引先企業の独特な文化や商習慣を理解している点は高く評価されており、引き続き強みが発揮されていると分かった**（参照：P7）。
- ・ 一方、定常業務に留まったサービス提供になっており、**取引先企業も気が付かない潜在的な課題やメンバーズのサービスの豊富さを活かした全体感のある提案が不足**している点が課題として浮き彫りになった（参照：P7）。

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現場支援ナンバー1のポジション獲得を目指す（参照：P17）

- ・ **事業領域を4領域に再構築し、事業領域ごとにサービス品質の向上と高付加価値化を推進する。**
- ・ **PMO(※)を含めた高付加価値デジタル人材の育成に注力するなど、これまでの「実行運用」から「実行企画」も含めた「DX内製化伴走支援」へ支援領域を拡大。これにより、企業のDX投資のROIを最大化させるDX現場支援を実現する。**

※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、様々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。

2023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、取引先企業の皆さまからレビューをいただき、さらなる価値提供に向けた施策の実行を全社的にこなっていくこと。

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

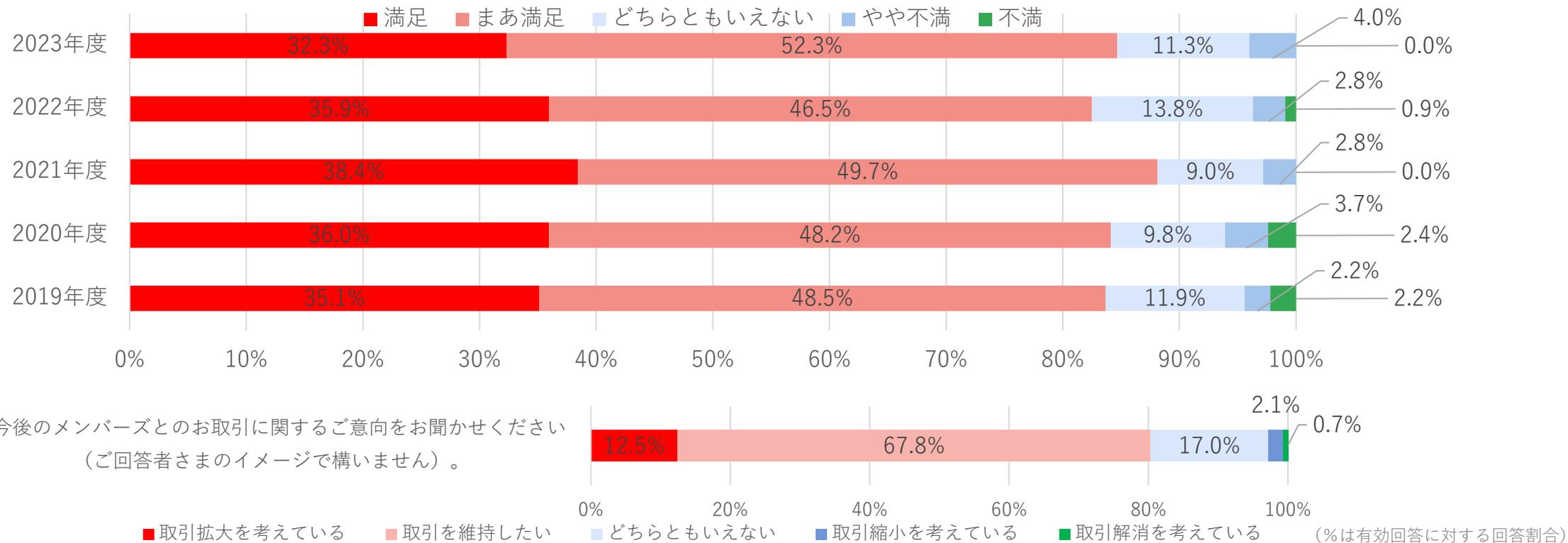
2024年1月11日（木）～2024年2月29日（木）

回答人数と内訳

全体：300名（役員/経営者さま：8名、現場責任者さま：138名、現場担当者さま：154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「メンバーズの対応や成果物について総合的にどの程度満足しておられますか。」という設問に対するポジティブ回答率は84.6%であり、「不満」回答が0件になるなど、例年通り高い評価をいただいた。
- 一方で、「まあ満足・やや不満」の中間回答的な選択肢の割合が増加しており、明確な不満傾向が高まっているわけではないが、品質向上に向けた対策の必要性があるとわかった。
- 今後の取引意向に関する設問では、前回調査と同様に取引維持を希望する回答が全体の67%と最も多く、定性コメントでは、現状提供されているサービス品質への満足度、現場担当者との信頼関係や成果志向といった点が、取引維持の重要な要素として挙げられている。

※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 (%)

取引先企業の皆さまからの声（一部抜粋・表記変更）

Good

- 貴社担当者の方々のお人柄もよく、弊社理解をしていただいているおかげで、相談や質問などへの回答や対応が迅速かつ柔軟。また、各種業務における人材も適材適所なので大きな事故なく運用ができております。
- 事業環境が特殊な弊社では、一般的なコンサルよりも長年の取引で培った理解度のある貴社が、パートナーとして最善であると感じます。
- 日々対応いただいている現場の皆さんが、弊社事業、戦略や慣習などを理解したうえで担当の要望に精一杯応えていく姿が印象的でありがたく感じています。引き続き一緒に頑張りましょう。
- コンサル的な仕事だけでなく、現場で担当者に寄り添い伴走支援していただくことで、業務負荷が多いポイントに予め体制強化・効率化を図るなど対応いただき大変満足しております。

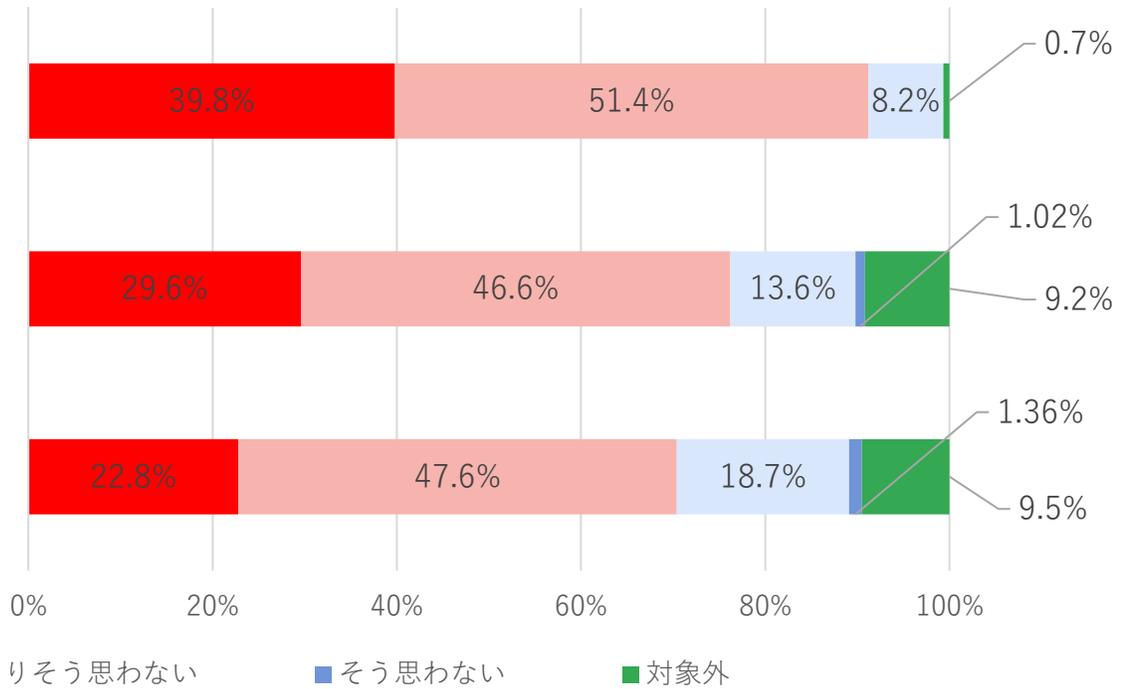
Bad

- 弊社の与件に対しては問題なく対応いただけている印象ですが、潜在的な課題などより業務効率を向上させるための課題整理から支援いただきたいと考えています。
- 弊社をよく理解してくれておりスピードも速いが、技術力の高い人材を活かしきれていない場面があると感じます。若手が多い状況をうまく活用して成果を出してほしいです。
- 個々のタスクへの対応は問題ないです。ただもう少し全体感を持った改善施策や売上向上のための視座を発揮いただきたいです。そうすればもっと依頼事項が増えるかと思います。
- 他社事例や他事業での事例を踏まえた先進的な取り組みをご提案いただきたいが、まだ依頼業務内の範疇に収まってしまっている。

提供サービスを通じた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)

- 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。
- ③ メンバーズの取り組みによって、ユーザーとの関係構築（エンゲージメント・LTV、ロイヤル化）は向上していますか。



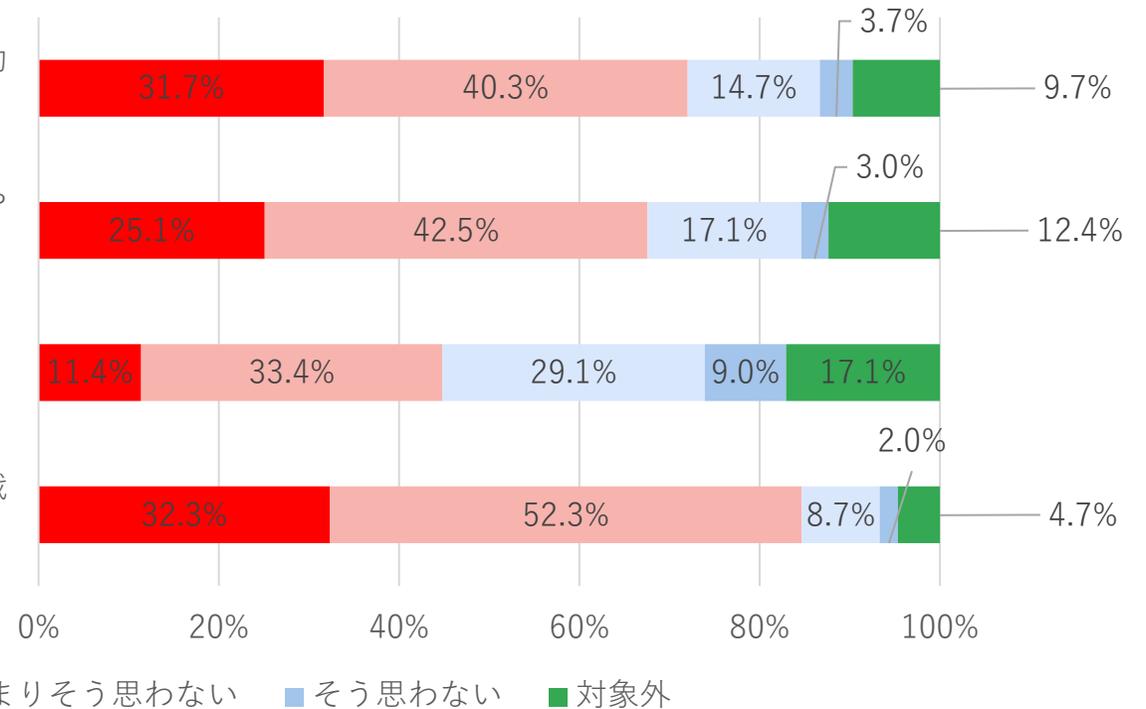
- 提供サービスへの期待水準は、ポジティブ回答が昨年同様91%と高評価をいただいております。定性コメントにおいては、日々の業務での丁寧な運用や迅速な対応などが支持されている。
- 定常的な業務の満足度が高い一方で、「より多くの提案をいただきたい」など積極的な提案を求める声が多く、さらなる課題やニーズに対してこれまで以上にアクティブに提案することが求められている。

※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 (%)

提供サービス全体の戦略・方針に関する取り組み

(%は有効回答に対する回答割合)

- ① 昨年度や今年度上半期における（半年・1年単位）メンバーの活動における成果と課題の振り返りはされていますか。
- ② メンバーの提供サービスを利用することで達成すべき今期の方針やゴール、数値目標は明確化されていますか。
- ③ 上記の①②や未来のデジタル技術を活用したビジネスの姿について、メンバーは貴社の経営層を含め、ご提案・提示できていますか。
- ④ メンバーは貴社ビジネス（ミッション・ビジョン・事業部目標・戦略など）を十分に理解できていますか。

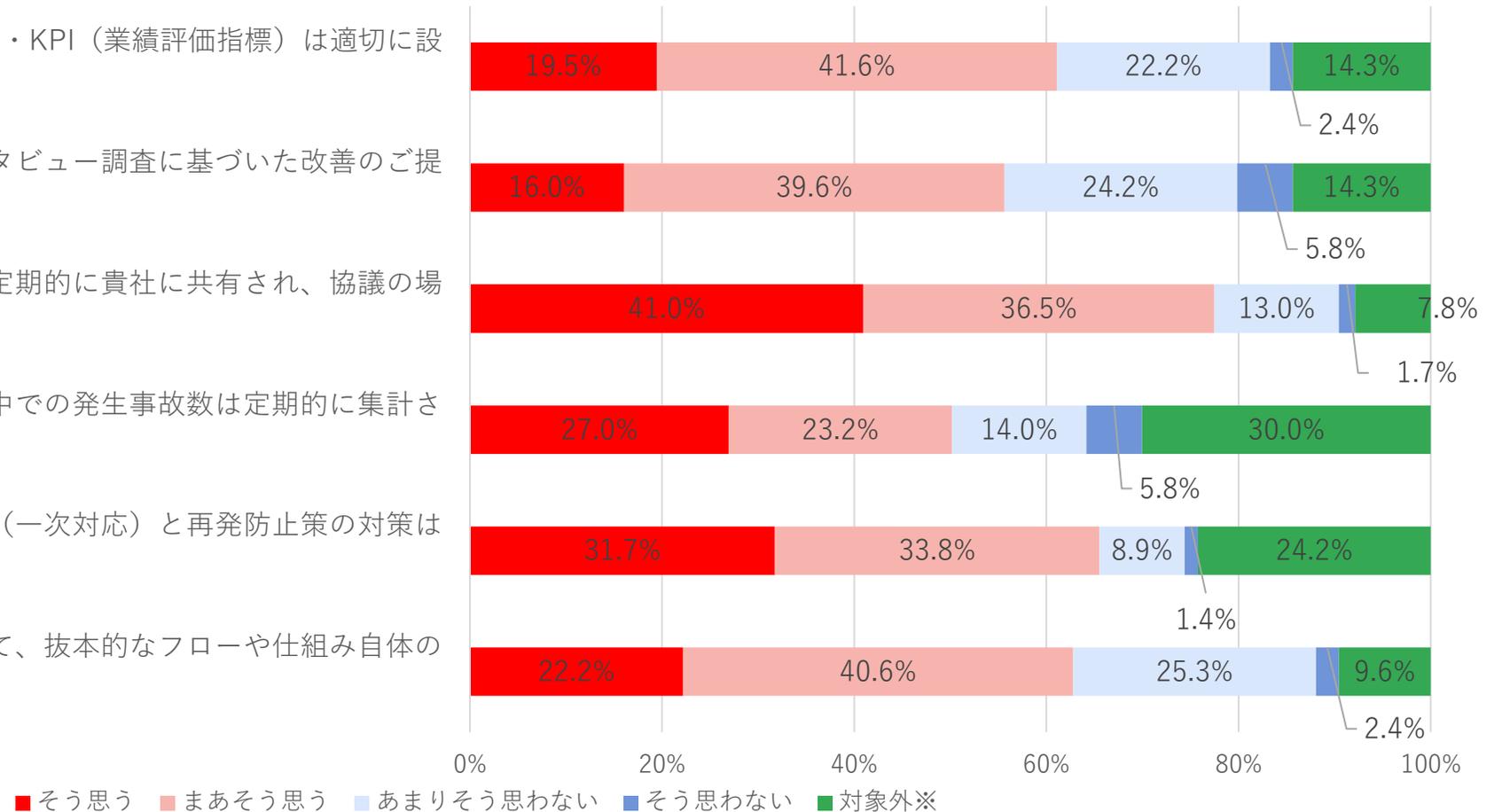


- 戦略・方針に関する取り組みは、例年同様の結果となっており、成果振り返り、顧客理解への評価は高く、特に特殊な企業内の文化や取り決めなどを理解した対応への支持が強い。
- 一方で、部署単位での今後の方針や、経営層に対する将来的なビジネスに関するディスカッションや提案に関しては不足感が強く、マネジメント層とのコミュニケーションを通じた改善アクションが必要と考えられる。

提供サービス内での取り組みや改善活動

- ① 各プロダクト・サービス改善の中でKGI・KPI（業績評価指標）は適切に設定されていますか。
- ② 実際にユーザーが行動する模様やインタビュー調査に基づいた改善のご提案を行っていますか。
- ③ 改善施策の検証や成果の進捗度合いは定期的に貴社に共有され、協議の場が設けられていますか。
- ④ メンバーズの提供しているサービスの中での発生事故数は定期的に集計され、推移を貴社へ報告していますか。
- ⑤ 瑕疵・事故に対するエスカレーション（一次対応）と再発防止策の対策は実施されていますか。
- ⑥ 提供しているサービスの効率化に向けて、抜本的なフローや仕組み自体の改善に関するご提案を行っていますか。

(%は有効回答に対する回答割合)

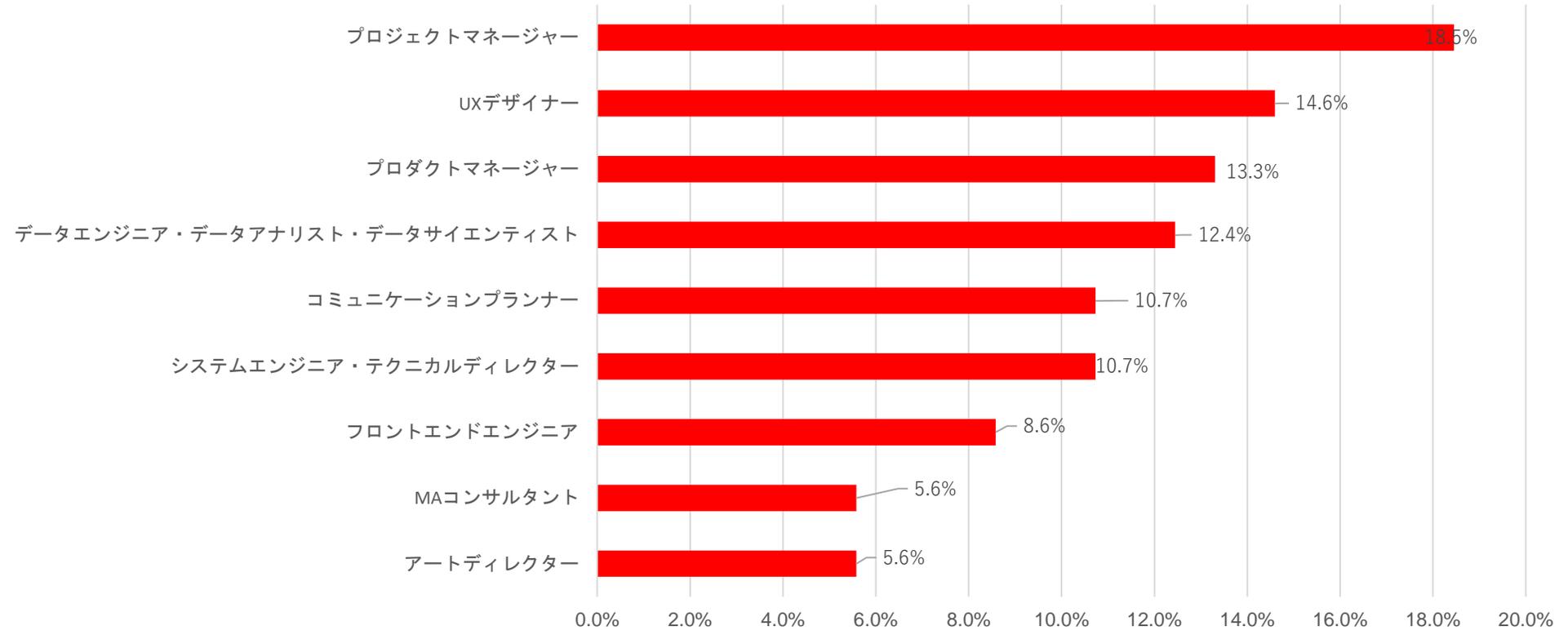


- 定期的な成果や進捗報告については、77%と前回同様に一定の評価をいただいている。
- サービスに関する定性コメントにおいては、「スピーディに改善いただいている」など7割がポジティブ回答で、多くは日々の業務への満足度合いに関するものだったが、「現状業務での提案の必要性を感じている」など、今後さらなる提案を求める声もある。

※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 (%)

人材ニーズについて

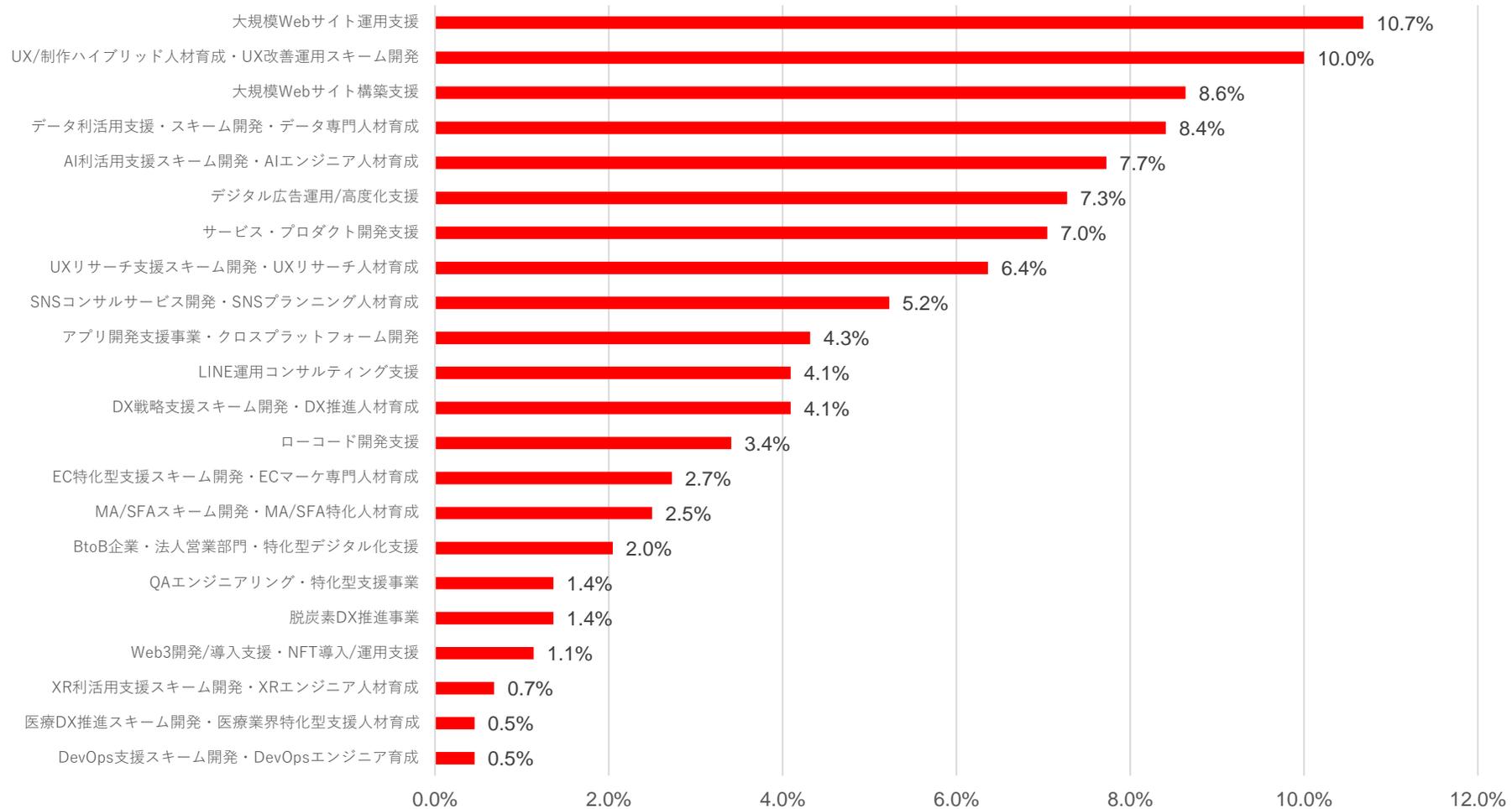
今後注力する事業領域における人材ニーズ



(回答：155社)

- 過去2年と同様に、プロジェクトマネージャー、UXデザイナーが上位を占めており、継続したニーズの高さがうかがえる。特に近年のサービス概況からも、Webサイト運用・構築・プロダクト開発などで活躍するプロジェクトマネージャー不足は企業における継続的な課題と考えられる。
- また、データエンジニアなどのデータ系人材、広告関連などのコミュニケーションプランナーも昨年に引き続き上位に位置している。

関心のあるサービス

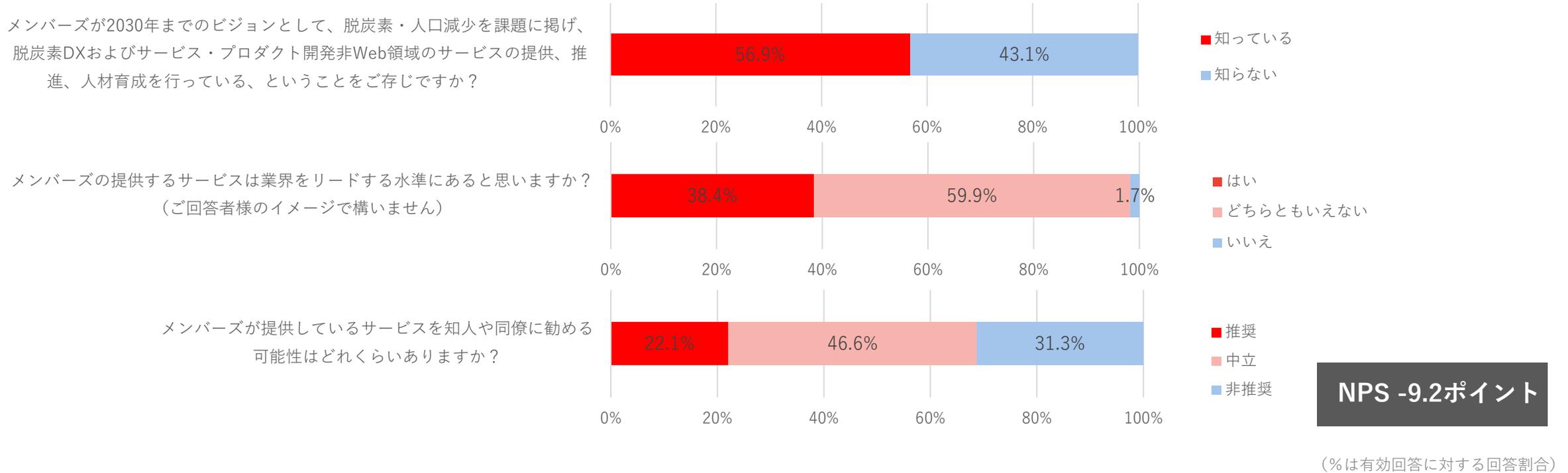


(回答：155社)

- サービスニーズでは、大規模Webサイト運用が10.7%と最多、次いでUX関連（10.0%）、構築（8.6%）、データ活用（8.4%）、AI活用（7.7%）となっている。回答対象者が現在これらのサービス提供を受けているため回答が偏っていると考えられるが、それらを考慮しても昨年引き続きデータ活用へのニーズは高い。

メンバーズのビジョン認知と他者推奨意向

メンバーズのビジョン認知と他者推奨意向



- メンバーズの掲げる「日本中のクリエイターの中で、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」というビジョンに関する認知度は56.9%であった。役職者別では役員/経営層の認知が87%と高く現場担当者層は51%となっており、レイヤーによる差異が顕著に表れた。
- 業界をリードする水準かどうかに関しては、尺度の判断が難しいこともあり「どちらともいえない」が約6割と最多となった。また、他者推奨意向は推奨22.1%、非推奨31.3%で-9.2ポイントとなった。

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

定常業務領域に限定しない潜在的な課題への積極的な提案が求められている

- 従来同様に提供中のサービスにおいては高い評価をいただいたが、「まあ満足」や「やや不満」の中間回答が増加傾向にあり、定性評価においては、依頼への対応は問題ないが取引先企業が気が付いていない潜在的な課題を見つけ提案してほしい、などの意見が多く出た。

取引先企業の課題を広い視野でとらえた全体感のあるサービスで応える必要がある

- 取引先企業に対して単一や限られたサービスの提供などが多く、当社の多岐にわたるサービスを提供しきれておらず、幅広い課題に対応できずにいる場合があるが、調査結果ではより全体感のある課題への対応が求められており、全社一体となり取引先企業の目標へコミットしていく必要がある。

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

- 事業領域を4領域に再構築し、事業領域ごとにサービス品質の向上と高付加価値化を推進する。
- PMOを含めた高付加価値デジタル人材の育成に注力するなど、これまでの「実行運用」から「実行企画」も含めた「DX内製化伴走支援」へ支援領域を拡大。これにより、企業のDX投資のROIを最大化させるDX現場支援を実現する。

4事業領域において、モダン化・サービス品質の向上と高付加価値化を推進

- 事業領域毎のサービス品質の向上と高付加価値化を推進するとともに、サービス別のアカウントマネジメントにより既存の取引先企業向けサービスを強化。
- AI/クラウドサービス活用等の高付加価値サービスを進化させ、取引先企業の幅広い課題への対応を可能にする



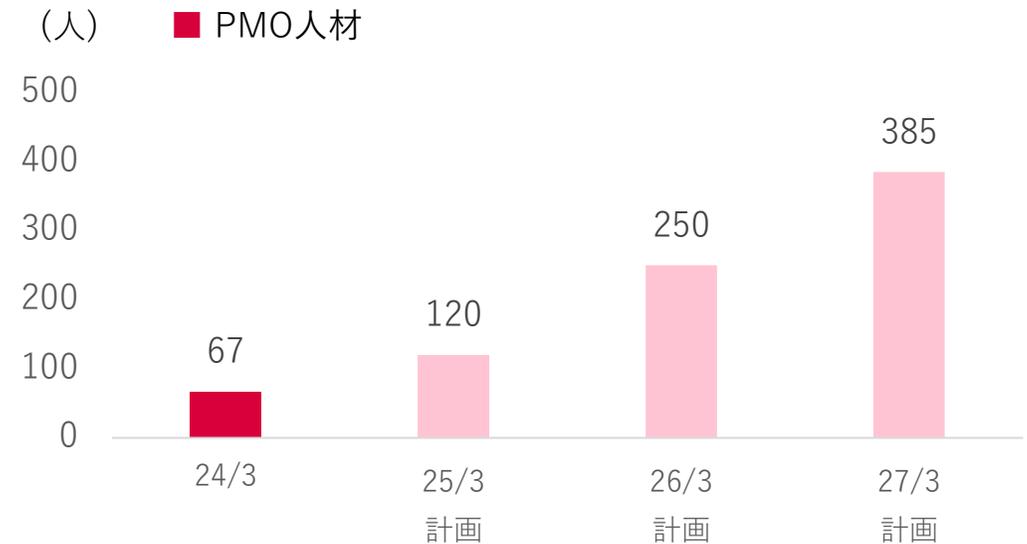
DX内製化伴走支援を強力に推進

- これまでの実行運用フェーズの支援に加え、取引先企業でのニーズが拡大しているDXの企画・推進や内製化といった実行企画フェーズにおいても伴走支援。
- 取引先企業のDX内製化を伴走するデジタル人材の育成において業界ナンバー1を目指し、デジタル専門技術の育成に加え、PMO(※)を含めた高付加価値デジタル人材の育成にも注力。
- DX4事業領域でのサービス展開とDX内製化現場支援の強力な推進により、取引先企業のDX投資のROIを最大化させるDX現場支援を実現する。

DX内製化現場支援を強力に推進



PMO人材数の増加イメージ



※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、様々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。



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

 m_puix4_bp_bpg@members.co.jp