News Release

2026年 6月 19日
ギークス株式会社　（証券コード：7060）

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：曽根原 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、2026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。



▶▌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、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2026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：2026年3月1日～2026年3月31日
・有効回答者数：263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

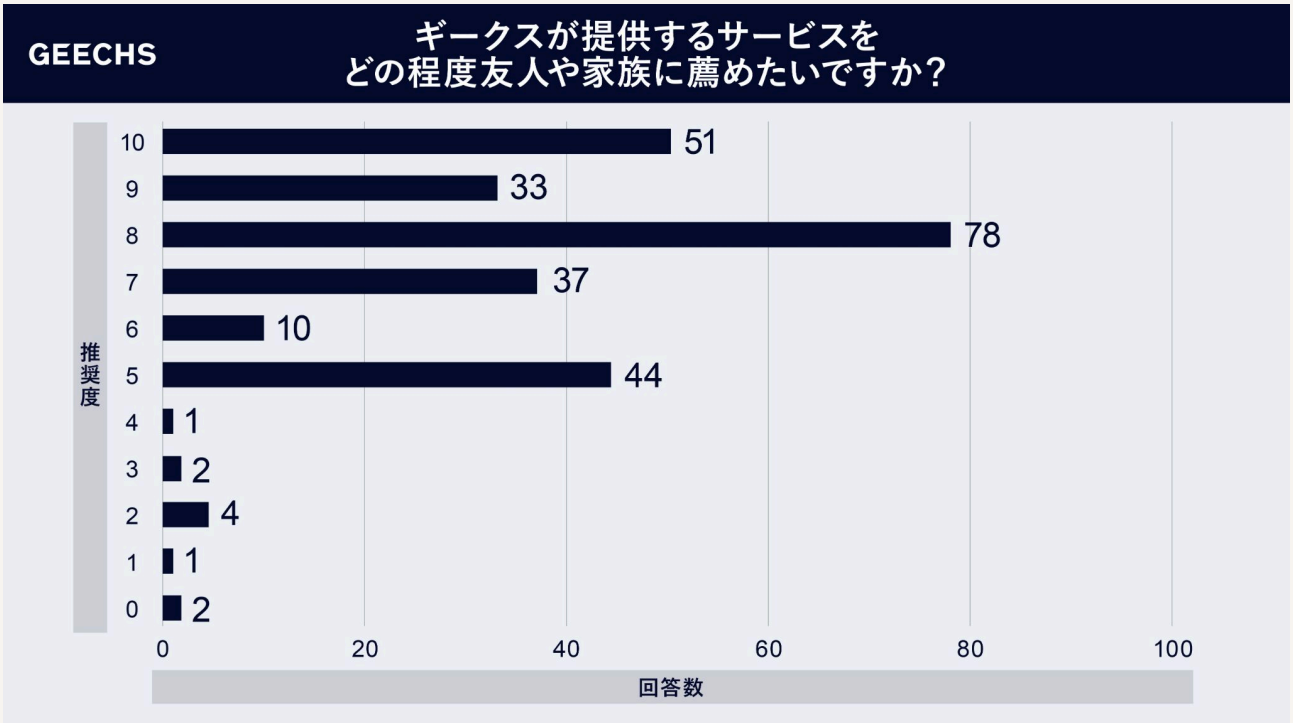
ギークスのサービスについて以下のような結果が得られました。

数値結果は、推薦者（10～9）：31.9%、中立者（8～7）：41.61%、批判者（6～0）：27.97%という構成により、NPSスコアは8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4回目となりましたが、過去最高の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、ロイヤリティが非常に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」「サポート担当との打ち合わせ」「サポート担当の連絡速度／対応スピード」が挙げられた。
・自由記述回答では「親身でスピーディーな対応」「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「サポート担当との打ち合わせ」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。それは、案件の参画時や切り替え期に発生する膨大な事務作業です。契約書や見積書の作成、請求業務、さらには参画中に並行して行う次の案件探しなど、「書類対応や手続きに追われ、本来の業務に集中できない」という声は少なくありません。

ギークスでは、こうした手続きによる時間的コストと精神的負担を解消するため、独自システム「GEECHS AI」や「Root」を活用したスマートなサポート体制を構築。ITフリーランスの方々が事務作業に煩わされることなく、自身のスキル発揮とキャリアアップに専念できる環境づくりを徹底しています。

「サポート担当との打ち合わせ」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今後のキャリアを見据えた伴走支援といった点で高い評価をいただいています。

また、アンケート内では「丁寧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」「案件の紹介だけではなく、参画期間中の定期的な面談や状況の確認まで行ってくれるため心強い」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。

	項目	満足度調査
1	契約条件（報酬単価・リモート頻度）	7.99
2	現場環境（人間関係・安定稼働）	8.03
3	技術環境（スキルマッチしている・スキルアップできる）	7.82
4	サポート担当の連絡速度／対応スピード	8.04
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）**	**8.11**
6	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）	6.41
7	**各種事務手続きの代行（見積書作成・請求対応等）**	**8.28**
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

その他、ギークスでは、ITフリーランス向け福利厚生プログラム「フリノベ」や、スキルアップを多角的に支援する技術セミナーを定期開催しています。市場トレンドに対するITフリーランスの方々の関心の高さに、迅速に応えるコンテンツ展開を強みとしています。

こうした、多角的なサポート体制や独自のシステム活用は、外部からも高く評価されており、2026年3月に開催された「フリーランスエージェントアワード2026」において、ギークスは最高ランクの「GOLD」を受賞（※）しております。

過去最高のNPSスコア（8ポイント）を記録した今回の顧客ロイヤリティ調査を受け、カスタマーサポートにおける相談対応の質をさらに高めるとともに、今後もアンテナ感度の高い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・イベントを拡充するなど、皆さまの声に真摯に耳を傾けてまいります。

※　「フリーランスエージェントAWARD 2026」にて「GOLD」を受賞
https://www.geechs.com/newsrelease/20260325_award/

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」をミッションに、ITフリーランスと企業を繋ぐ業界のパイオニアとしてサービスを展開しています。現在24,000名を超えるITフリーランスをネットワークし、安心して挑戦できる環境を支援するとともに、事業モデルを「人材を繋ぐ」から「企業の課題を解決する」へとアップデート。当社の豊富なデータと「人とAIの共創」を掛け合わせたチーム体制により、単なる人材マッチングを越え、日本企業のAI実装を加速させるAXソリューションを提供しています。

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	**曽根原 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