

飲食・小売・サービス業の従業員向けアプリ利用実態： 約 6 割が未導入も、導入済みの現場では教育活用が加速

利用率最多は「業務支援系」アプリ、「教育・研修系」ではスマホと PC で大きな傾向差。
現場が求めるのはスマホ最適化とデータや AI による接客支援

店舗集客や販促を目的とした企業のOMO^{※1}アプリの開発やマーケティングの支援、ソリューション導入において 300 以上の実績を持つ株式会社アイリッジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：小田 健太郎、東京証券取引所グロース：3917、以下「アイリッジ」）は、飲食・小売（販売）・サービス業に勤務する 5,000 名を対象に「従業員向けアプリ利用実態調査」を実施し、調査結果をまとめましたのでお知らせします。

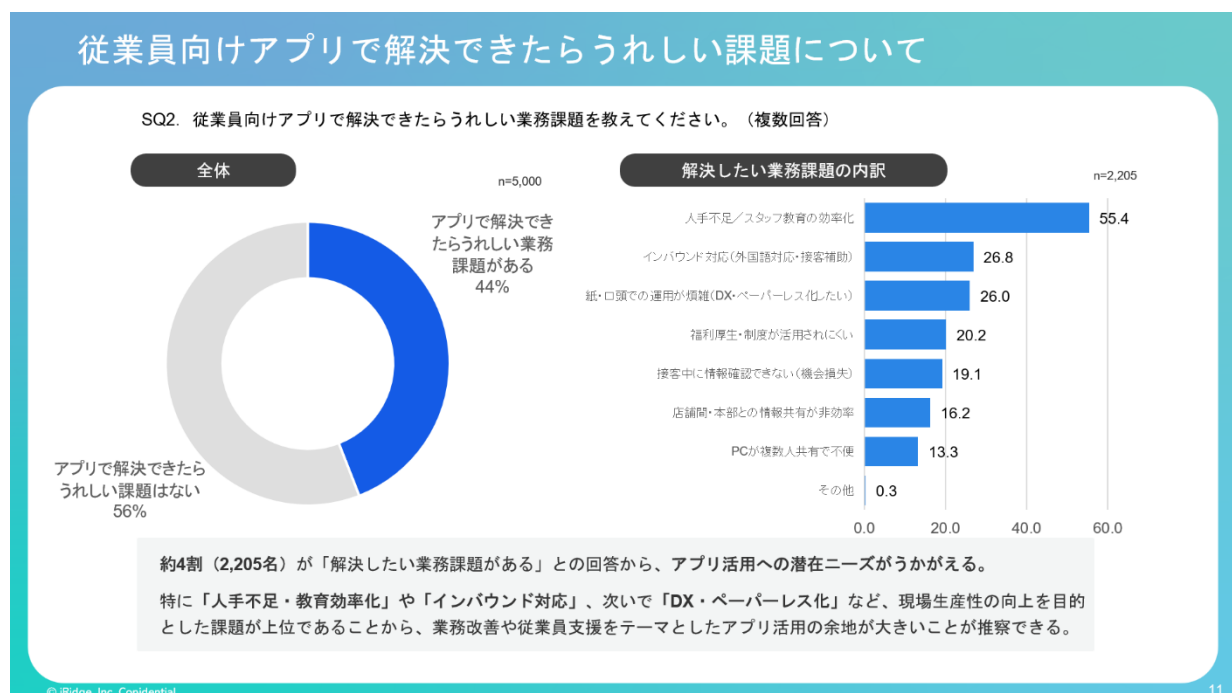
本調査では全国の成人男女 5,000 名に事前アンケートを実施し、そのうち従業員向けのスマートフォンアプリを利用している^{※2}と回答した 308 名を対象に、さらに詳細な利用実態調査を行いました。本リリースでは調査結果をまとめたホワイトペーパーより、一部を抜粋して公開いたします。

・ホワイトペーパー：https://iridge.jp/content/2025_employee_app_usage/

調査結果ダイジェスト

- ・従業員向けアプリで解決したい業務課題の圧倒的 1 位は「人手不足／教育効率化」
- ・利用率最多は「業務支援系」アプリ。「教育・研修系」などでスマホと PC に大きな傾向差
- ・業種別では販売業や飲食業で利用が進む一方、接客・サービス業で伸び悩み
- ・効果実感はポジションにより差異も。「CRM・営業支援系」では管理者層の 5 割が評価
- ・追加されると便利な機能では、業務効率化に直結する機能や接客中にも使える機能に関心

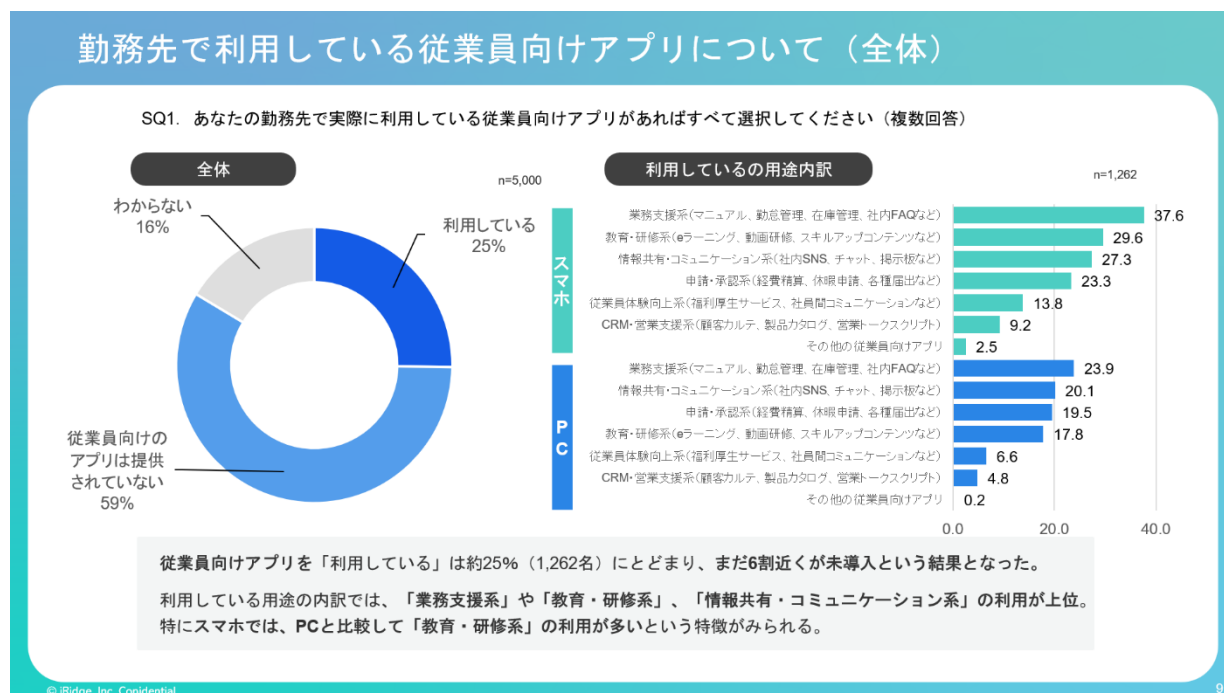
■従業員向けアプリで解決したい業務課題の圧倒的 1 位は「人手不足／教育効率化」



・約 4 割がアプリで解決したい業務課題があると回答

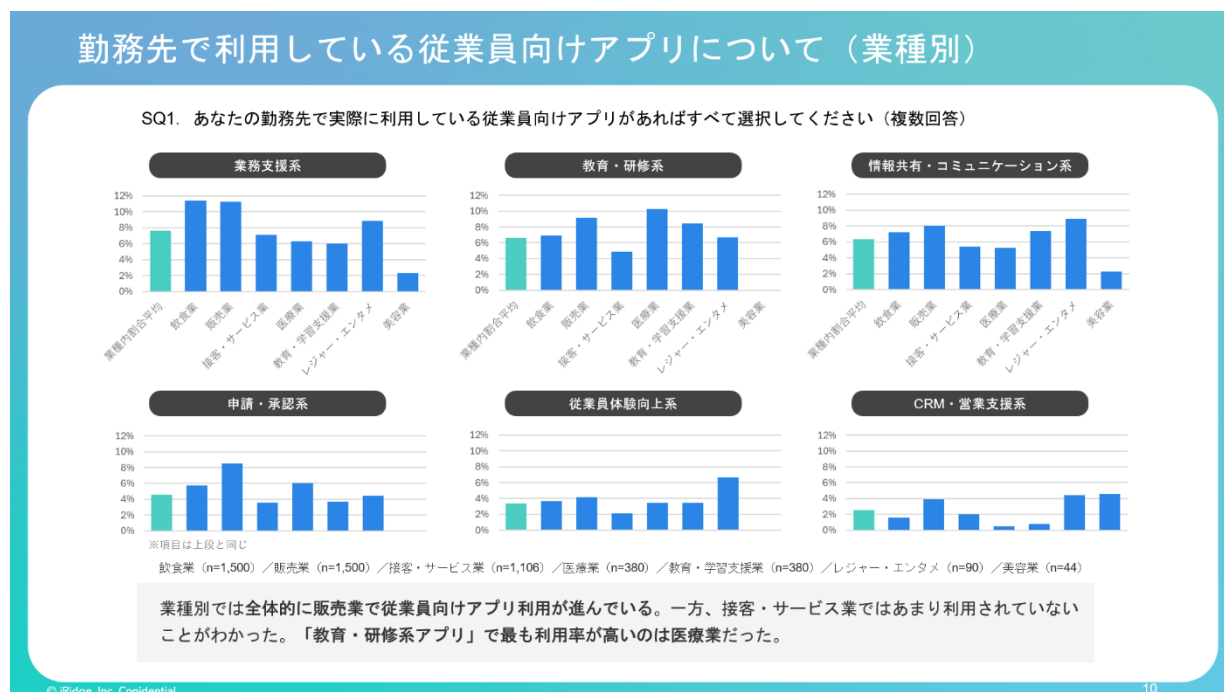
- ・解決したい業務課題は1位「人手不足／スタッフ教育の効率化」、次いで「インバウンド対応」、「DX・ペーパーレス化」と、現場の生産性に大きな影響のある課題をアプリで解決したいニーズがうかがえる

■利用率最多は「業務支援系」アプリ。「教育・研修系」などでスマホとPCに大きな傾向差



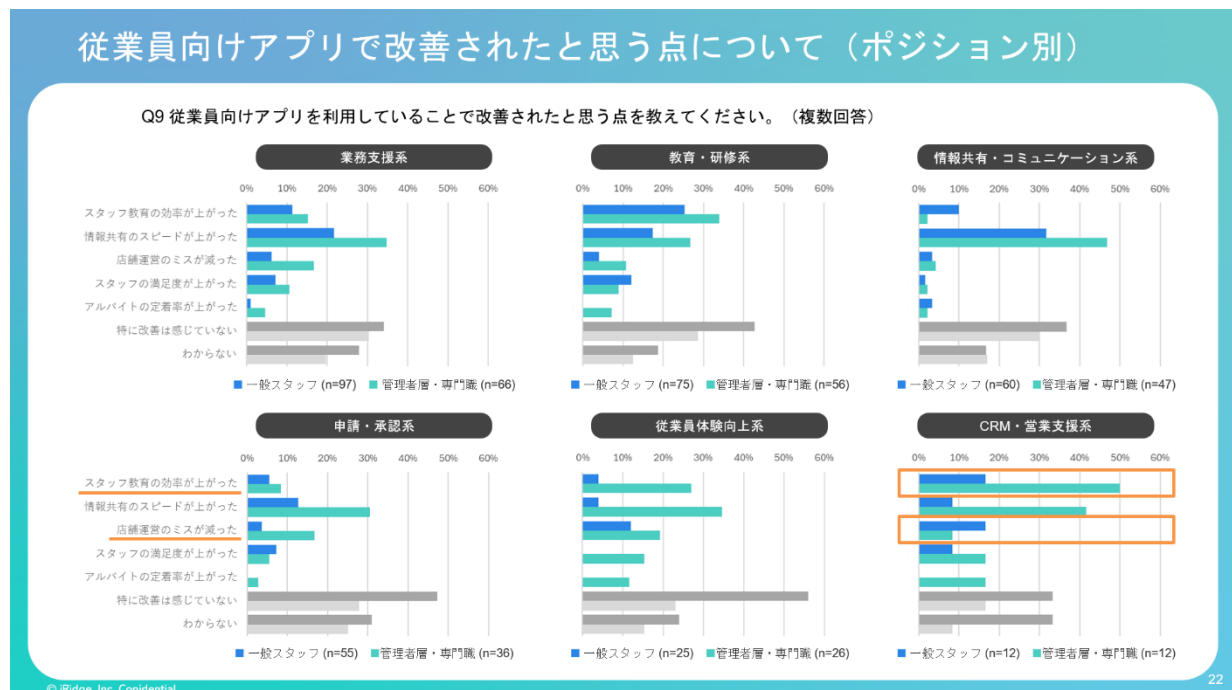
- ・従業員向けアプリを利用しているのは約25%にとどまり、まだ6割近くは未導入という結果となった
- ・利用率最多はマニュアルや勤怠管理などの「業務支援系」アプリだった
- ・PC利用に対しスマホ利用が進んでいるのは「教育・研修系」（利用率約1.7倍）、「従業員体験向上系」（同約2.1倍）、「CRM・営業支援系」（同約1.9倍）だった

■業種別では販売業や飲食業で利用が進む一方、接客・サービス業で伸び悩み



- ・業種別では全体的に販売業で利用が進んでいる一方、接客・サービス業ではあまり利用されていないことがわかった
- ・「教育・研修系」アプリで最も利用率が高いのは医療業だった

■効果実感はポジションにより差異も。「CRM・営業支援系」では管理者層の5割が評価



- ・「情報共有のスピード向上」や「スタッフ教育の効率化」に従業員向けアプリの効果を実感する企業が多くみられる
- ・「情報共有のスピード向上」はスマホアプリならではの実感しやすい効果といえる
- ・解決したい課題 1 位だった「スタッフ教育の効率化」については、「教育・研修系」アプリで管理者層・専門職層の3割強と一般スタッフも3割弱が改善されたと回答
- ・「CRM・営業支援系」アプリは n=12 の小サンプルながら、管理者層の5割が教育効率化を実感している
- ・同じく n=12 となる一般スタッフからも「CRM・営業支援系」アプリで「店舗運営のミスが減った」が比較的多く挙げられており、顧客カルテや製品カタログ、営業トークスクリプトなど、業務に必要なデータを接客中にもスマホで確認できることがスムーズな顧客対応につながっていると推察できる
- ・一方で従業員向けアプリ利用による改善を特に感じていない層も全体の約3割存在。十分活用できていないケースがあることにも注意が必要と考えられる

■追加されると便利な機能では、業務効率化に直結する機能や接客中にも使える機能に関心

従業員向けアプリに追加されると便利な機能について

Q10 現在利用している従業員向けアプリに、今後どのような機能が追加されると便利だと思いますか。（複数回答）

全体

n=308

項目名	各種申請・承認をスマホで完結できるワークフロー機能	AIチャットボットによる社内FAQ・問い合わせ対応	スタッフ間でのシフト調整・交換機能	AIエージェントによる業務や手続きの自動化・効率化	多言語対応（翻訳機能を含む）	店舗・部署ごとの情報発信や共有スペース	表彰・ポイントなどインセンティブ機能（モチベーション向上）	その他	特になし
業務支援系_n=163	19.6	16.0	20.9	14.1	14.7	11.7	13.5		39.9
教育・研修系_n=131	9.9	16.0	9.9	14.5	11.5	13.0	13.0		45.0
情報共有・コミュニケーション系_n=107	13.1	15.0	16.8	16.8	11.2	14.0	5.6		50.5
申請・承認系_n=91	24.2	12.1	14.3	13.2	6.6	9.9	6.6	1.1	49.5
従業員体験向上系_n=51	19.6	15.7	13.7	17.6	17.6	13.7	9.8		35.3
CRM・営業支援系_n=24	12.5	37.5	4.2	20.8	16.7	8.3	16.7		45.8
その他の従業員向けアプリ_n=7	14.3				14.3			14.3	71.4
加重平均	16.6	15.9	15.0	15.0	12.4	12.0	10.5	0.3	44.8

「申請・承認のスマホ完結」や「スタッフ間シフト調整」「AIチャットボットによる問い合わせ対応」など、業務効率化に直結する機能への期待が高い。また、「AIエージェントでの効率化」への関心も高まっている。

接客中などにも使う「CRM・営業支援系アプリ」では、素早く疑問点を解決できる機能への強いニーズがうかがえる。

・「申請・承認のスマホ完結」や「スタッフ間シフト調整」、「AIチャットボットによる問い合わせ対応」など、業務効率化に直結する機能への期待が高い

・接客中などにも使う「CRM・営業支援系」アプリでは、「AIチャットボットによる問い合わせ対応」に加え「AIエージェントによる業務や手続きの自動化・効率化」の関心も高かった

コメント

本調査では、大手企業を中心に導入が始まっている「従業員向けアプリ」の利用実態や満足度、導入効果、そして運用上の課題について幅広く調査をおこないました。調査結果からは、日常業務での利用に定着がみられると同時に一定の効果も確認されるアプリがある一方で、利用頻度や浸透度が限定的で、現場従業員の潜在的ニーズがまだ十分に満たされていないアプリがあることも明らかになりました。スマホ最適化の不十分さ、ログインの手間、機能不足といった課題など、従業員向けアプリにおける改善のヒントもあわせて浮き彫りになりました。

人手不足が常態化する中で、企業には「少ない人数でも成果を出せるしくみづくり」が求められています。さらに、働き方の多様化が進む中では、従業員がどこにいても情報にアクセスし、学び、つながれる環境を整えることが欠かせません。こうした背景を受け、今後従業員向けアプリは導入が広がっていくことが予想されます。

アイリッジでは、これまで消費者向けアプリで培ったノウハウをもとに、企業の従業員体験（EX）向上を支援するEX-DX領域でもご支援を行っています。今後もアプリ企画支援やアプリビジネスプラットフォーム「APPBOX（アップボックス）」などの提供を通じ、現場スタッフがストレスなく生産的に働けるアプリ環境を実現することで、お客さまのビジネス成長と現場の課題解決に貢献してまいります。

調査項目

- ・勤務先で利用している従業員向けアプリ（全体・業種別）
- ・従業員向けアプリで解決できたうれしい課題
- ・勤務先の従業員規模と回答者のポジション
- ・利用している従業員向けアプリについて（以下すべてアプリ種類別）
 - 利用形態
 - 利用頻度

- 満足度について
- 現場スタッフ利用率について
- 便利な点について
- 不満や課題を感じる点について
- 従業員向けアプリで改善されたと思う点（全体・ポジション別）
- 追加されると便利な機能について

調査概要

調査名	従業員向けアプリ利用実態調査（2025 年度）
対象	飲食・販売・サービス業等に勤務する従業員 （②は①でいずれかのスマホ従業員アプリを利用していると回答した人を対象に調査）
調査期間	①2025 年 9 月 19 日～2025 年 9 月 29 日 / ②2025 年 9 月 19 日～2025 年 9 月 24 日
調査方法	インターネットリサーチ
サンプル数	①5,000 名 / ②308 名

アプリ企画/RFP 作成支援について (https://iridge.jp/service/app_planning_rfp/)

アプリに特化した専門性の高いスタッフの伴走型コンサルティングにより、「要件の整理」「現状分析」「UX 戦略・企画策定」「ユーザー体験デザイン」「アウトプット（企画書/RFP 作成）」の 5 つのフェーズで必要な支援を提供。ユーザーにとって魅力的なアプリ体験を創出しロイヤルカスタマーを育成するための企画策定と、開発フェーズを意識した実践的な RFP 作成を支援します。これにより、アプリ開発における手戻りを最小限に抑え、コスト削減と開発期間の短縮に貢献します。お客様の漠然とした課題から具体的なアプリの構想を練り上げ、事業成長のために最適なアプリの要件を明確にしていきます。

APPBOX（アップボックス）について (<https://iridge.jp/service/appbox/>)

「APPBOX」は、外部システムや各種他社ツールとの連携を前提とした設計思想を持つ、拡張性に優れたアプリビジネスプラットフォームです。必要なモジュール（SDK）を組み合わせることで、「標準機能で素早いアプリ立ち上げ」「工数/工期を抑えたカスタマイズ」「ベンダーフリーで内製化も妨げない機能拡張」「高速 PDCA を可能にするマーケティング支援機能」「『APPBOX コネクト』をはじめとする柔軟な他社連携・カスタマイズ」の 5 つの価値を提供します。

※1）OMO（Online Merges with Offline）：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動

※2）業務支援系、教育・研修系、情報共有・コミュニケーション系、申請・承認系、従業員体験向上系、CRM・営業支援系のいずれかのスマホ従業員アプリを利用している人

株式会社アイリッジ (<https://iridge.jp/>)

株式会社アイリッジは、企業のアプリビジネス支援とビジネスプロデュース支援を軸に、リテールテック、フィンテック、MaaS、業務支援等、幅広い領域で DX を支援しています。

アプリビジネス支援では OMO*アプリの企画・開発における業界トップクラスの実績があり、手がけたアプリの月間アクティブユーザー数は国内最大級の 1 億超。開発から機能拡張、マーケティング施策まで行えるアプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」が主力プロダクトです。

*Online Merges with Offline：オンラインとオフラインを統合したマーケティング

ビジネスプロデュース支援では、アプリに限定しない、コミュニケーションデザインの戦略立案からデジタルとリアルを統合した施策の企画・実行までを支援可能。グループ会社の Qoil と連携し、プロデューサーとプランナー、クリエイティブディレクター等から成るチームで、“点”の相談を“面”の課題解決に導く独自の価値提供を行います。総合電機メーカーや金融サービス事業者、電気通信事業者等、業界トップ企業の幅広い実績を持ちます。

※記載されている各社の会社名、サービス名、商品名等は、各社の登録商標または商標です。