

アプリの開発や見直しをご検討の皆様へ

【2025年版】

従業員向けアプリ利用実態調査



iRidge 株式会社アイリッジ

はじめに

人手不足が常態化する中で、企業にはDX等を通じた生産性向上が求められています。特に、飲食・販売・サービス業など、年齢層も属性もさまざまな方が活躍する現場では、誰もが簡単に必要な情報にアクセスし、学び、つながれる環境を整えることが欠かせません。こうした環境づくりを支える中心的な存在が、大手企業を中心に導入が始まっている、企業と従業員を結ぶ「従業員向けアプリ」です。

勤怠管理や情報共有、教育研修、福利厚生、CRM・営業支援など、従業員向けアプリの役割は年々広がっています。一方で、導入しただけでは十分な成果が得られないという声も少なくありません。

そこで今回、業務支援・教育研修・コミュニケーション・福利厚生など、幅広いアプリの利用用途を対象に、従業員向けアプリの利用実態と課題について調査をおこないました。

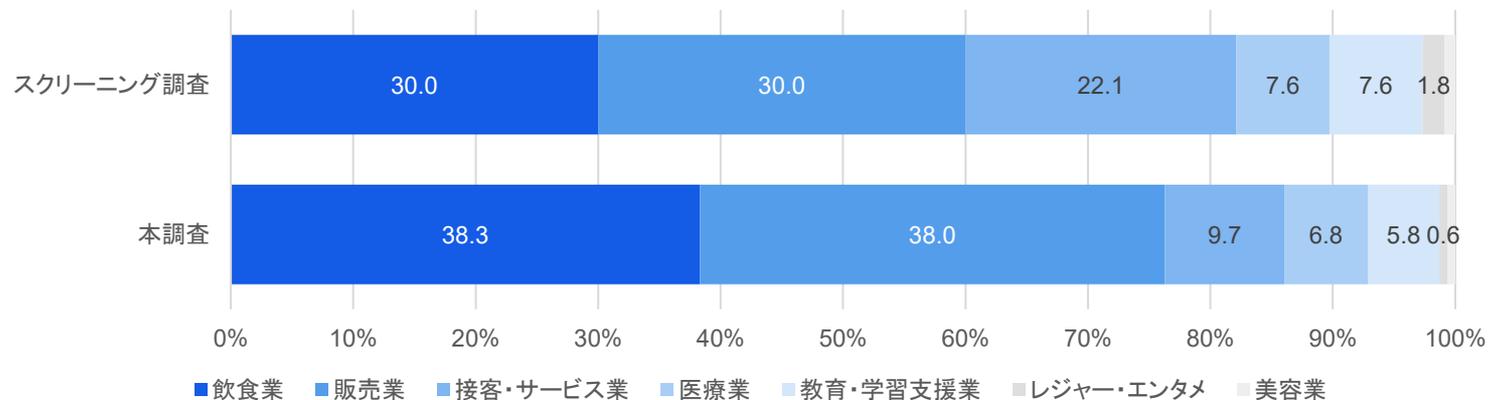
アイリッジでは、これまで消費者向けアプリで培ったノウハウをもとに、アプリ企画/RFP作成支援やアプリビジネスプラットフォーム「APPBOX（アップボックス）の提供などを通じ、企業の従業員体験（EX）向上を支援するEX-DX領域でもご支援を行っています。現場スタッフがストレスなく生産的に働けるアプリの企画・開発についてもお気軽にご相談ください。

- 調査概要
- 総括
- 従業員向けアプリ利用実態調査
 - スクリーニング調査
 - 本調査
- サービス紹介

調査概要

調査名	従業員向けアプリ利用実態調査（2025年度）
調査対象	飲食・販売・サービス業等に勤務する従業員
サンプル数	スクリーニング調査: 5,000名 本調査: 308名（スマホ従業員アプリの利用者）
調査期間	スクリーニング調査: 2025/9/19-29 本調査: 2025/9/19-24
調査方法	インターネットリサーチ

調査対象者の勤務先業種内訳



	スクリーニング調査	本調査 (スマホ従業員アプリの利用者)
飲食業	1,500	118
販売業	1,500	117
接客・サービス業	1,106	30
医療業	380	21
教育・学習支援業	380	18
レジャー・エンタメ	90	2
美容業	44	2
合計	5,000名	308名

総括

従業員向けアプリ活用実態調査からみえてきた課題と改善のヒント

本調査では、飲食・販売・サービス業等に勤務する従業員を対象に、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、業務支援系や情報共有系アプリは日常業務での利用に定着がみられると同時に、情報共有のスピード向上やスタッフ教育の効率化など、一定の効果も確認されました。特にCRM・営業支援系アプリはまだ利用率は高くない一方、管理者層などを中心に教育面での効果実感が多くみられることがわかりました。

一方で、教育・研修系や従業員体験向上系アプリは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という課題も明らかになりました。

加えて、現場アクセスに合わせたスマホ対応の重要性や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、アプリ改善のヒントもあわせて浮き彫りになりました。

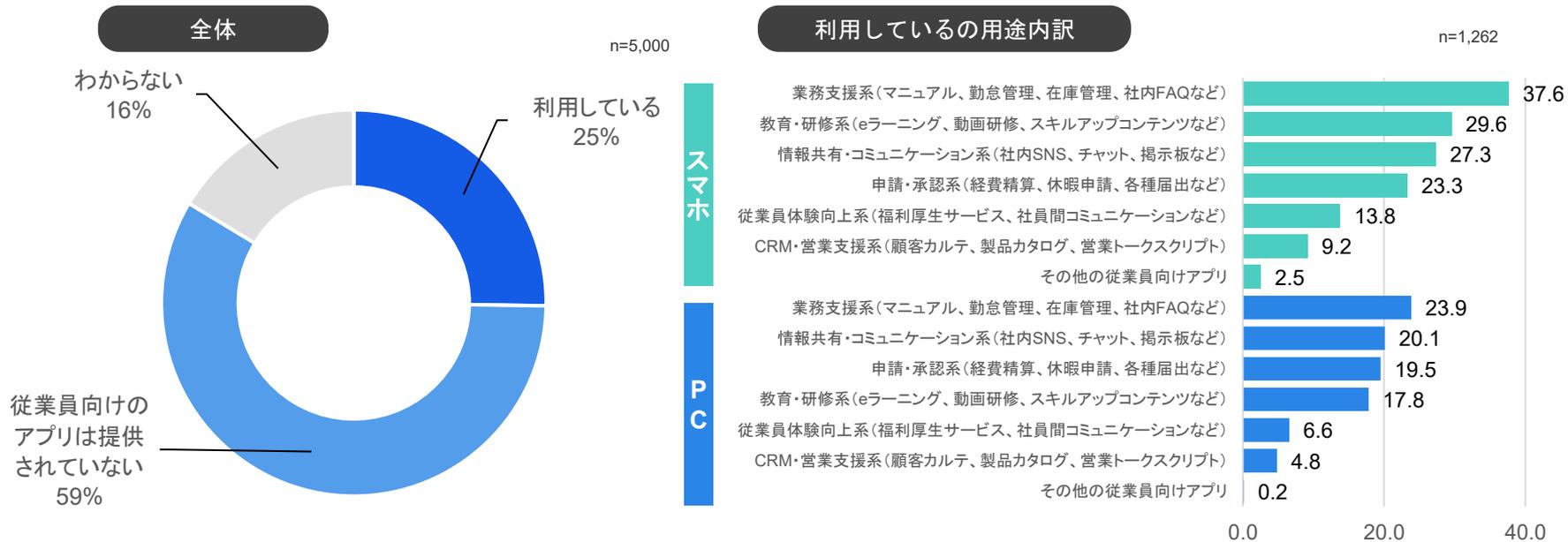
人手不足が常態化する中で、企業には「少ない人数でも成果を出せるしくみづくり」が求められています。さらに、働き方の多様化が進む中では、従業員がどこにいても情報にアクセスし、学び、つながれる環境を整えることが欠かせません。こうした背景を受け、今後従業員向けアプリは導入が広がっていくことが予想されます。

今回の調査結果が、皆様のアプリ開発・活用や、見直しをご検討する上での一助となれば幸いです。

従業員向けアプリ利用実態調査
～スクリーニング調査～

勤務先で利用している従業員向けアプリについて（全体）

SQ1. あなたの勤務先で実際に利用している従業員向けアプリがあればすべて選択してください（複数回答）



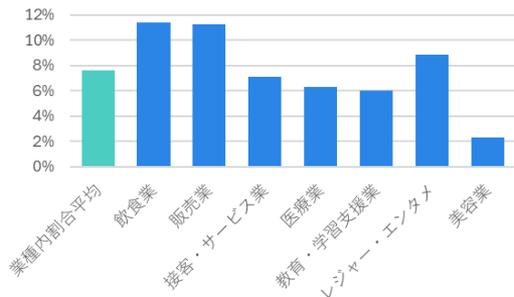
従業員向けアプリを「利用している」は約25%（1,262名）にとどまり、まだ6割近くが未導入という結果となった。

利用している用途の内訳では、「業務支援系」や「教育・研修系」、「情報共有・コミュニケーション系」の利用が上位。特にスマホでは、PCと比較して「教育・研修系」の利用が多いという特徴がみられる。

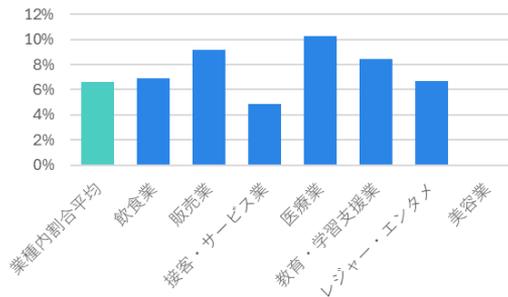
勤務先で利用している従業員向けアプリについて（業種別）

SQ1. あなたの勤務先で実際に利用している従業員向けアプリがあればすべて選択してください（複数回答）

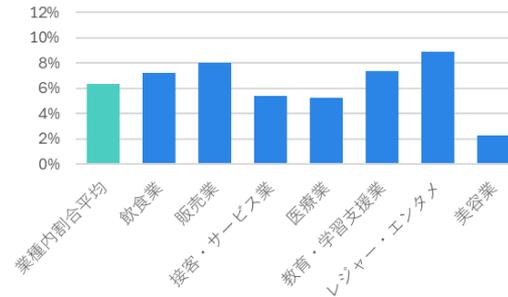
業務支援系



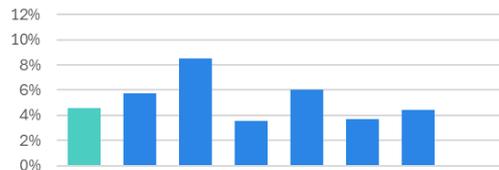
教育・研修系



情報共有・コミュニケーション系

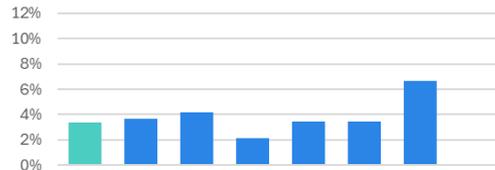


申請・承認系

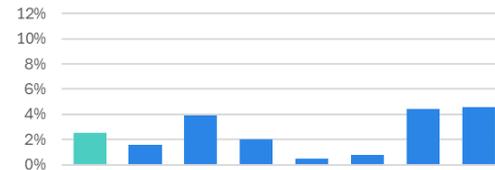


※項目は上段と同じ

従業員体験向上系



CRM・営業支援系



飲食業 (n=1,500) / 販売業 (n=1,500) / 接客・サービス業 (n=1,106) / 医療業 (n=380) / 教育・学習支援業 (n=380) / レジャー・エンタメ (n=90) / 美容業 (n=44)

業種別では全体的に販売業で従業員向けアプリ利用が進んでいる。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。

従業員向けアプリで解決できたらうれしい課題について

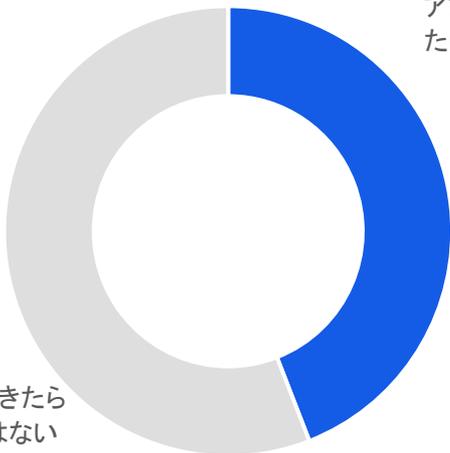
SQ2. 従業員向けアプリで解決できたらうれしい業務課題を教えてください。（複数回答）

全体

n=5,000

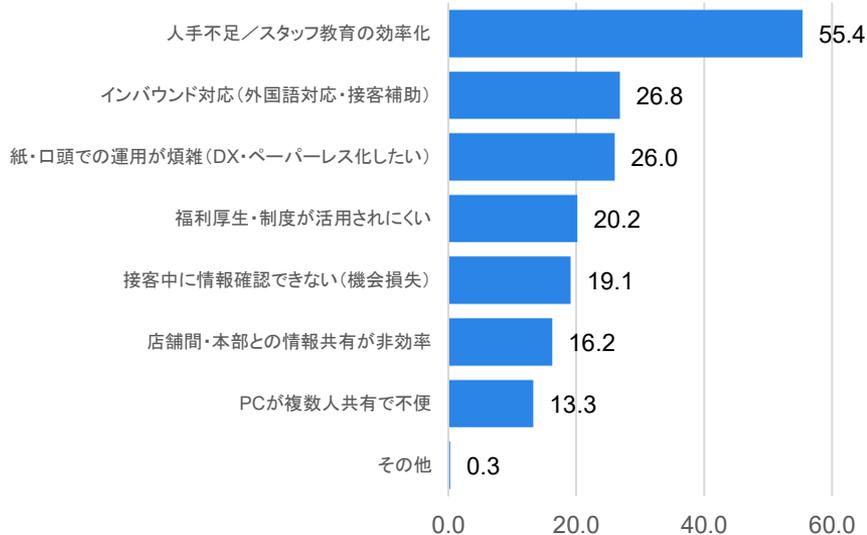
アプリで解決できたらうれしい業務課題がある
44%

アプリで解決できたらうれしい課題はない
56%



解決したい業務課題の内訳

n=2,205



約4割（2,205名）が「解決したい業務課題がある」との回答から、**アプリ活用への潜在ニーズ**がうかがえる。

特に「**人手不足・教育効率化**」や「**インバウンド対応**」、次いで「**DX・ペーパーレス化**」など、現場生産性の向上を目的とした課題が上位であることから、業務改善や従業員支援をテーマとしたアプリ活用の余地が大きいことが推察できる。

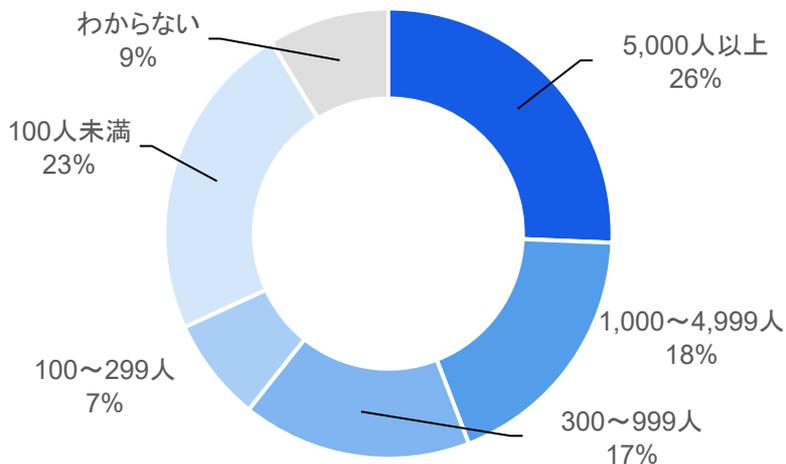
従業員向けアプリ利用実態調査 ～本調査～

勤務先の従業員規模と回答者のポジションについて

Q1 あなたの勤務先企業の従業員数（パート・アルバイト含む）を教えてください。

従業員規模

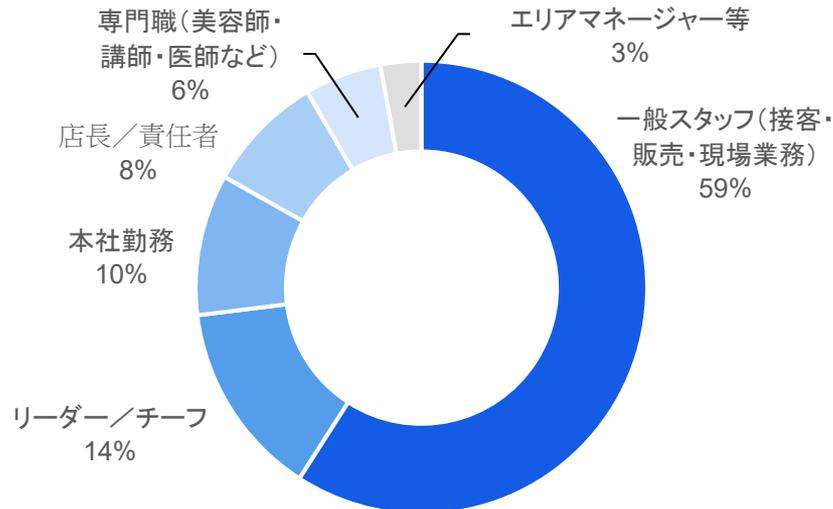
n=308



Q2 現在の勤務先での主な役割について、最も近いものをお選びください。

回答者のポジション

n=308



幅広い従業員規模の企業に勤務する従業員から回答が集まった。（5,000人以上の大規模企業が最多）

回答者の約6割は現場スタッフ層であり、実際のアプリ利用実態と業務運用など、現場視点での課題やニーズにつながる回答者構成となっている。

利用している従業員向けアプリの利用形態について

Q3 現在利用している従業員向けアプリの利用形態を教えてください。

全体

	共有端末 (n=234)	スマホアプリ (n=175)	ブラウザ (n=99)	LINE/ミニアプリ (n=27)	その他/不明 (n=39)	加重平均 (n=574)
1位	業務支援系 (n=71)	業務支援系 (n=43)	業務支援系 (n=34)	情報・コミュニケーション系 (n=10)	教育・研修系 (n=12)	業務支援系 (n=163)
2位	教育・研修系 (n=64)	情報・コミュニケーション系 (n=40)	教育・研修系 (n=23)	業務支援系 (n=5)	業務支援系 (n=10)	教育・研修系 (n=131)
3位	申請・承認系 (n=36)	申請・承認系 (n=28)	申請・承認系 (n=18)	教育・研修系 (n=5)	情報・コミュニケーション系 (n=8)	情報・コミュニケーション系 (n=107)
4位	情報・コミュニケーション系 (n=35)	教育・研修系 (n=27)	情報・コミュニケーション系 (n=14)	申請・承認系 (n=3)	申請・承認系 (n=6)	申請・承認系 (n=91)
5位	従業員体験向上系 (n=15)	従業員体験向上系 (n=27)	CRM・営業支援系 (n=6)	従業員体験向上系 (n=3)	従業員体験向上系 (n=2)	従業員体験向上系 (n=51)
6位	CRM・営業支援系 (n=13)	その他の従業員向けアプリ (n=7)	従業員体験向上系 (n=4)	CRM・営業支援系 (n=1)	CRM・営業支援系 (n=1)	CRM・営業支援系 (n=24)
7位	その他の従業員向けアプリ (-)	CRM・営業支援系 (n=3)	その他の従業員向けアプリ (-)	その他の従業員向けアプリ (-)	その他の従業員向けアプリ (-)	その他の従業員向けアプリ (n=7)

*業務支援系：マニュアル、動怠管理、在庫管理、社内FAQなど／教育・研修系：eラーニング、動画研修、スキルアップコンテンツなど／情報共有・コミュニケーション系：社内SNS、チャット、掲示板など／申請・承認系：経費精算、休暇申請、各種届出など／従業員体験向上系：福利厚生サービス、社員間コミュニケーションなど／CRM・営業支援系：顧客カルテ、製品カタログ、営業トークスクリプト

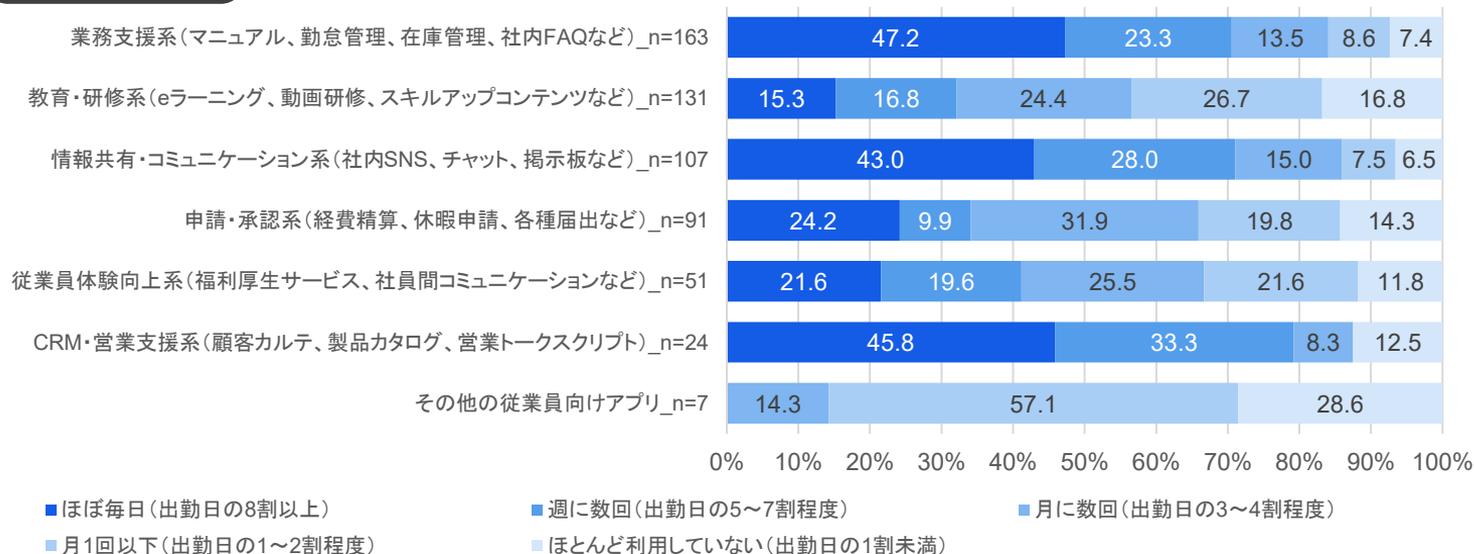
従業員向けアプリの利用形態は「共有端末」からのアクセスがまだ最多であり、「個人スマホの利用」は次点だった。用途別では「業務支援系」「教育・研修系」が上位を占めているが、LINE/ミニアプリは「情報・コミュニケーション系」が1位に。利用デバイスやチャンネルごとに役割が分かれているため、現場の利用状況に合わせたチャンネル設計・デバイス選択が重要となる。

従業員向けアプリの利用頻度について

Q4 従業員向けアプリの利用頻度を教えてください。

全体

n=308



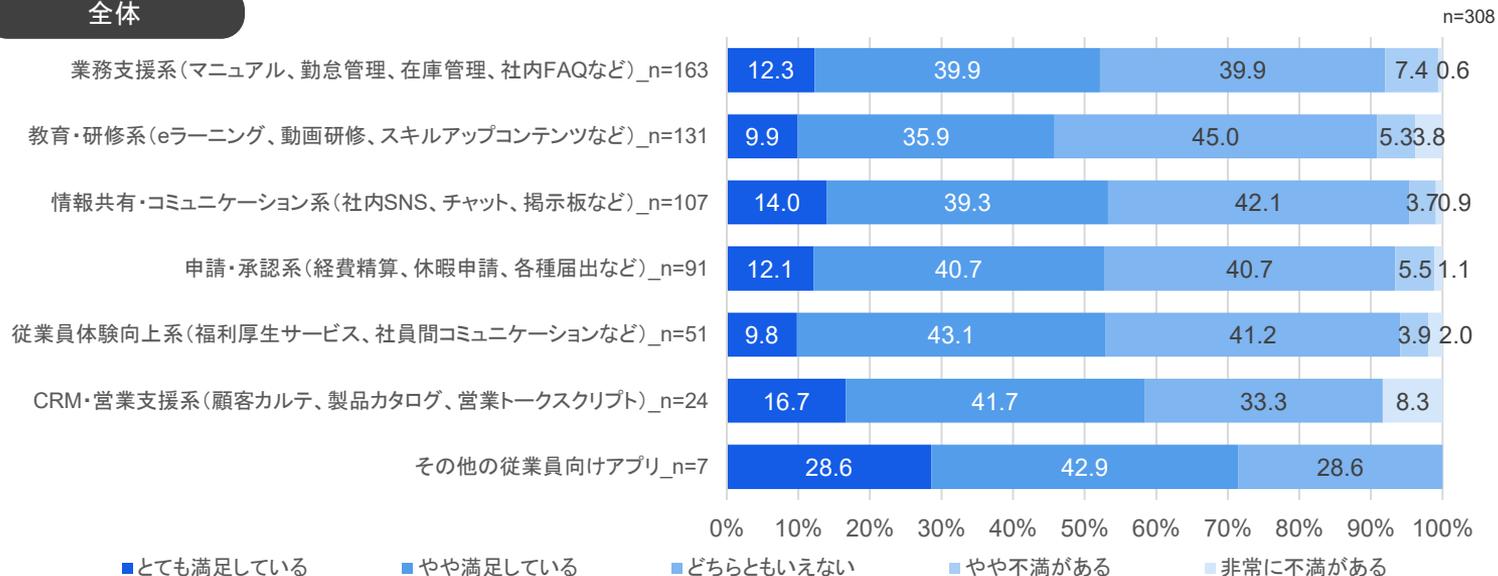
業務支援系や情報共有系、CRM・営業支援系は約半数が日常的に利用していることが確認できる。

教育・研修系や申請・承認系、従業員体験向上系は週数回以下の利用が多いことから、必要性に応じて都度利用していることがうかがえる。

従業員向けアプリの満足度について

Q5 現在利用している従業員向けアプリに対する満足度を教えてください。

全体



アプリの用途による差異はなく、満足度は概ね高く「とても満足」「やや満足」が5~6割を占めている。

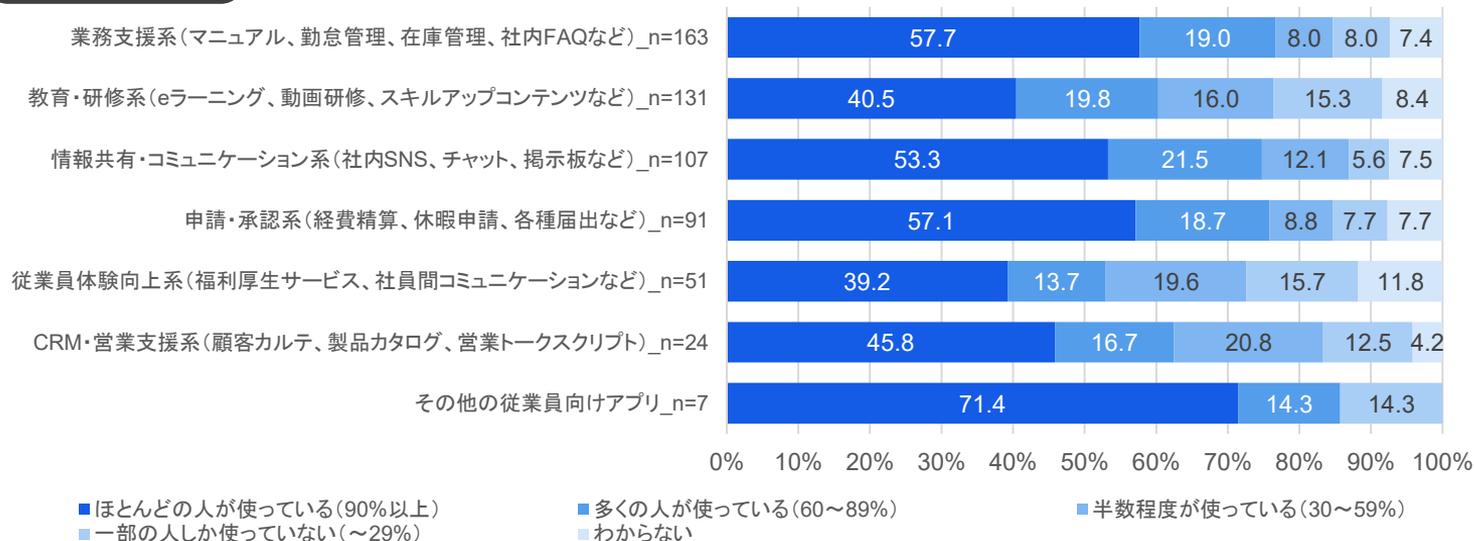
一方、「どちらともいえない」も4割前後存在。アプリの定着や活用促進には、現場の使いやすさや必要性に応じた改善が、引き続き求められていることもうかがえる。

従業員向けアプリの現場スタッフ利用率について

Q6 現場のスタッフの従業員向けアプリ利用率について、あなたの印象に最も近いものを教えてください。

全体

n=308



業務支援系や申請・承認系では「ほとんどの人が使っている」が過半数を占めている。

一方、教育・研修系や従業員体験向上系では、社内浸透にばらつきがみられ、あまり利用していない従業員も一定数存在していることが確認できる。

従業員向けアプリの便利な点について

Q7 現在利用している従業員向けアプリで便利だと感じる点を教えてください。（複数回答）

全体

n=308

項目名	操作が簡単でわかりやすい	自分のスマホで利用できる	勤怠・シフト確認が手軽にできる	社内の連絡や共有がスムーズになる	接客中でも情報を確認できる	福利厚生や社内制度が活用しやすい	特にない
業務支援系_n=163	47.9	30.1	40.5	20.2	11.0	5.5	20.2
教育・研修系_n=131	42.0	29.8	13.0	16.0	12.2	9.2	26.0
情報共有・コミュニケーション系_n=107	37.4	40.2	14.0	32.7	4.7	4.7	24.3
申請・承認系_n=91	33.0	36.3	29.7	9.9	3.3	17.6	28.6
従業員体験向上系_n=51	25.5	33.3	9.8	17.6	17.6	23.5	27.5
CRM・営業支援系_n=24	50.0	12.5	12.5	25.0	20.8	4.2	29.2
その他の従業員向けアプリ_n=7	28.6	85.7					14.3
加重平均	40.1	33.1	23.2	19.7	9.8	9.6	24.6

全体感では、「操作が簡単でわかりやすい（約4割）」「自分のスマホで利用できる（約3割強）」といった利便性が評価されている。

一方、業務支援系や申請・承認系においては、勤怠やシフト確認の手軽さが顕著に評価されている。

従業員向けアプリで不満や課題を感じる点について

Q8 現在利用している従業員向けアプリで不満や課題を感じる点を教えてください。（複数回答）

全体

n=308

項目名	ログインやアクセスが面倒	スマホに最適化していない／使いにくい	使い方の説明が不十分	コンテンツが少ない・古い情報が多い	他ツールと連携していない（紙や口頭）	その他	特にない
業務支援系_n=163	22.1	17.8	9.2	7.4	11.0	1.2	50.3
教育・研修系_n=131	22.9	13.7	10.7	10.7	4.6	1.5	50.4
情報共有・コミュニケーション系_n=107	14.0	10.3	4.7	4.7	6.5		70.1
申請・承認系_n=91	16.5	11.0	17.6	4.4	3.3		58.2
従業員体験向上系_n=51	31.4	15.7	17.6	11.8	2.0	2.0	39.2
CRM・営業支援系_n=24	8.3	20.8	16.7		16.7		50.0
その他の従業員向けアプリ_n=7				14.3			85.7
加重平均	19.9	14.1	11.0	7.3	6.8	0.9	54.7

従業員向けアプリの課題としては、「ログインやアクセスが面倒」「スマホに最適化していない」といった操作性に関する不満が上位を占めており、現場業務のすき間にクイックに操作できることが求められていることがうかがえる。

一方で、特に不満を感じていない層も過半数みられる。

従業員向けアプリで改善されたと思う点について（全体）

Q9 従業員向けアプリを利用していることで改善されたと思う点を教えてください。（複数回答）

全体

n=308

項目名	情報共有のスピードが上がった	スタッフ教育の効率が上がった	店舗運営のミスが減った	スタッフの満足度が上がった	アルバイトの定着率が上がった	特に改善は感じていない	わからない
業務支援系_n=163	27.0	12.9	10.4	8.6	2.5	32.5	24.5
教育・研修系_n=131	21.4	29.0	6.9	10.7	3.1	36.6	16.0
情報共有・コミュニケーション系_n=107	38.3	6.5	3.7	1.9	2.8	33.6	16.8
申請・承認系_n=91	19.8	6.6	8.8	6.6	1.1	39.6	28.6
従業員体験向上系_n=51	19.6	15.7	15.7	7.8	5.9	39.2	19.6
CRM・営業支援系_n=24	25.0	33.3	12.5	12.5	8.3	25.0	20.8
その他の従業員向けアプリ_n=7	28.6			28.6		28.6	28.6
加重平均	26.0	15.3	8.5	7.8	3.0	35.0	21.3

従業員向けアプリは「情報共有のスピード向上」や「スタッフ教育の効率化」に効果を実感する企業が多くみられる。

一方で、「特に改善を感じていない」と回答する層も約3割存在し、導入効果が十分に浸透していないケースも残っていることにも注意が必要と考えられる。

従業員向けアプリで改善されたと思う点について（一般スタッフを除く）

Q9 従業員向けアプリを利用していることで改善されたと思う点を教えてください。（複数回答）

一般スタッフを除いた回答

n=126

項目名	情報共有のスピードが上がった	スタッフ教育の効率が上がった	店舗運営のミスが減った	スタッフの満足度が上がった	アルバイトの定着率が上がった	特に改善は感じていない	わからない
業務支援系_n=66	34.8	15.2	16.7	10.6	4.5	30.3	19.7
教育・研修系_n=56	26.8	33.9	10.7	8.9	7.1	28.6	12.5
情報共有・コミュニケーション系_n=47	46.8	2.1	4.3	2.1	2.1	29.8	17.0
申請・承認系_n=36	30.6	8.3	16.7	5.6	2.8	27.8	25.0
従業員体験向上系_n=26	34.6	26.9	19.2	15.4	11.5	23.1	15.4
CRM・営業支援系_n=12	41.7	50.0	8.3	16.7	16.7	16.7	8.3
その他の従業員向けアプリ_n=2	50.0			50.0		50.0	
加重平均	35.0	18.2	12.7	9.0	5.5	28.4	17.3

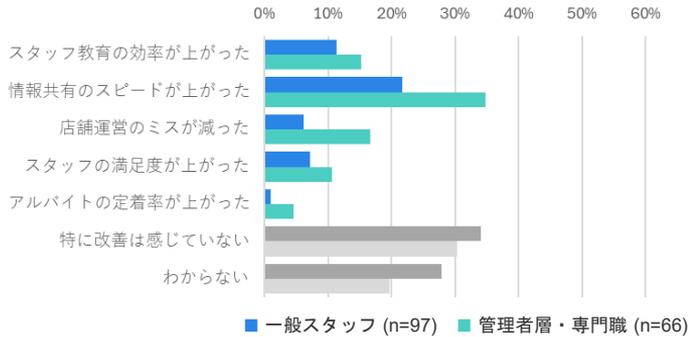
一般スタッフを除いた傾向をみると、全体的に効果を実感している割合が高くなる。特に、解決したい課題1位だった「スタッフ教育の効率化」については、管理者層の視点ではCRM・営業支援系アプリの効果実感が高いことがわかる。

次ページのとおり一般スタッフ視点でも「ミスが減った」という声が一定数みられ、教育面での期待が持てるといえる。

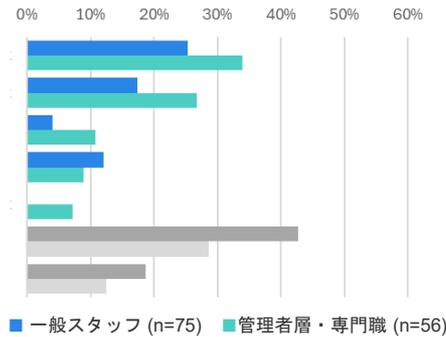
従業員向けアプリで改善されたと思う点について（ポジション別）

Q9 従業員向けアプリを利用していることで改善されたと思う点を教えてください。（複数回答）

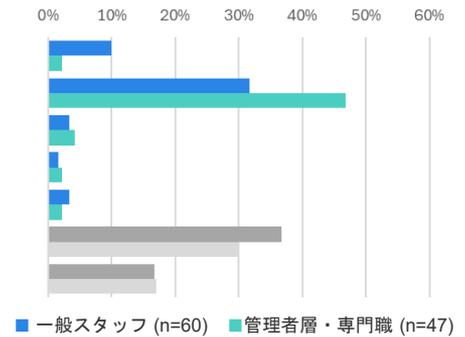
業務支援系



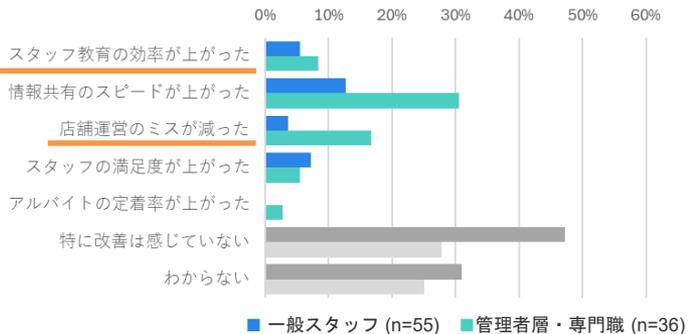
教育・研修系



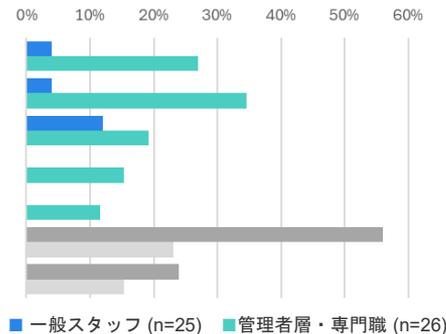
情報共有・コミュニケーション系



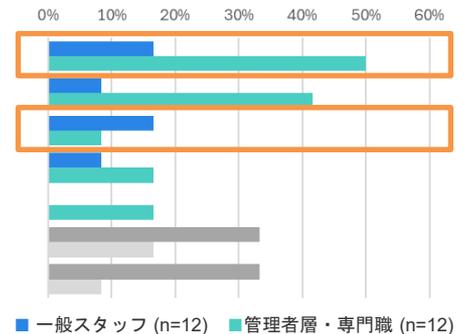
申請・承認系



従業員体験向上系



CRM・営業支援系



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。

サービス紹介

アイリッジのアプリ開発支援では、スマホ向けアプリ開発サービス「APPBOX」を活用し、
アプリ開発・運用・グロースを総合的に支援しています。

アプリの企画から開発、リリース後のマーケティング支援まで、トータルでサポートします。



300を超えるアプリ開発、マーケティングのご支援実績

導入実績



300 アプリ以上

月間利用ユーザー



1億356 万超

※2025年3月末現在 弊社ソリューション導入アプリの合計MAU



お気軽にお問い合わせください



資料ダウンロード



株式会社アイリッジ

APPBOXサービスサイト <https://iridge.jp/service/appbox/>

アプリ成長支援サービスサイト https://www.fanship.jp/app_growth/

東京都港区麻布台 1-11-9 BPR プレイス神谷町 10F <https://iridge.jp/>