

報道関係者 各位

2025 年 12 月 17 日

株式会社 SHIFT

【ソフトウェア開発における UX の取り組み状況調査】

UX の取り組み状況は二極化、生成 AI の活用も UX 課題の解決策に

お客様の売れるソフトウェアサービス／製品づくりを支援する株式会社 SHIFT（本社：東京都港区、代表取締役社長：丹下 大、プライム市場：3697、以下 SHIFT）は、日本国内のソフトウェア開発従事者を対象に、ソフトウェア開発におけるユーザーエクスペリエンス（UX）の取り組み状況調査を実施いたしました。

AI の進展により、ソフトウェア開発の手法と、ユーザーが求める体験価値は大きく変化しつつあります。SHIFT は、2021 年より実施している本調査を一部アップデートした上で、ソフトウェア開発の現場における UX への向き合い方と、ユーザーがソフトウェアに求める体験価値を調査しました。

調査レポート：<https://service.shiftinc.jp/resources/14029/>

<調査サマリー>

- ・「ソフトウェア開発において UX に取り組んでいる・予定がある」企業が**前回調査より 12%減**。
- ・企業が UX に取り組まない理由としては、「**効果や目的がわからない**」が**40%と最多**に。**取り組み企業との二極化が進む**。
- ・UX の取り組み効果は「使い勝手の向上」（42%）が最も多く、「**守りの UX**」から「**攻めの UX**」への転換がうかがえる。
- ・UX に課題を感じている企業のうち**24%は、生成 AI を活用することで課題を解決しようとしている**。

<調査概要>

調査名：UX 向上の取り組み状況に関する調査

調査期間：2025 年 9 月 9 日（火）～12 日（金）

調査方法：インターネット調査

調査対象：調査機関登録の国内在住ソフトウェア・システム開発に携わる会社員

有効回答数：700 件

調査機関：株式会社クロス・マーケティング

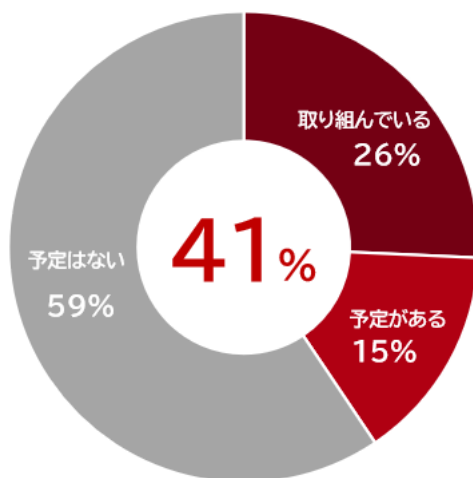
※本調査結果は、小数点第一位で四捨五入を行っています。

※本調査結果の引用時には、引用元が「株式会社 SHIFT：2025 年版 UX 開発実態調査」である旨明記をお願いいたします。

Web 上で引用いただく際は、上記に加え、URL：<https://service.shiftinc.jp/resources/14029/>へのリンクをお願いいたします。

<調査結果>

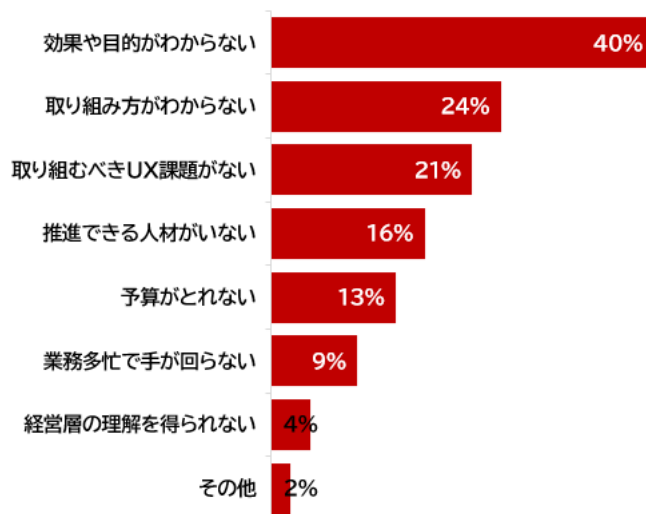
■「ソフトウェア開発において UX に取り組んでいる・予定がある」企業が前回調査より 12%減。



設問：ソフトウェア開発においてUXに取り組んでいるか（単一回答）
回答者：700名

「所属企業のソフトウェア開発において UX に取り組んでいる・予定がある」との回答は前回の 53%から大幅に減少し、41%と半数を割る結果となりました。過半数の企業において、ソフトウェア開発の現場で UX の取り組みの優先度が高くないという現状がわかりました。

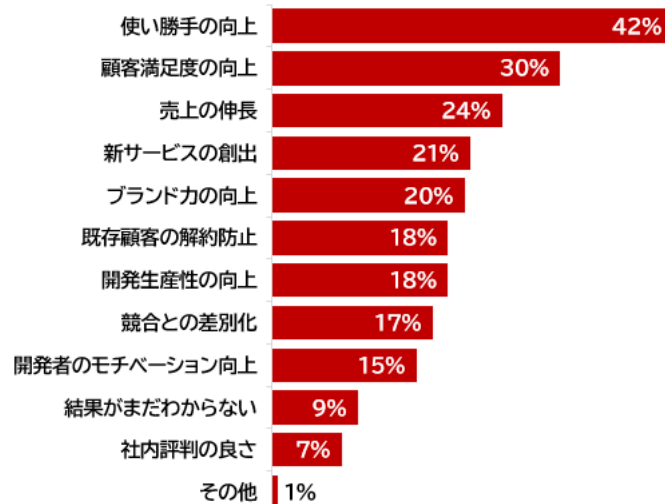
■企業が UX に取り組まない理由としては、「効果や目的がわからない」が 40%と最多に。取り組み企業との二極化が進む。



設問：UXに取り組まない理由は何か
※「ソフトウェア開発においてUXに取り組んでいるか」に対して
「予定はない」と回答した方への設問
(複数回答)
回答者：416名

UX に取り組む予定はないと回答した企業に、その理由を尋ねたところ「効果や目的がわからない」が 40%と最多になりました。企業におけるソフトウェア開発のあり方が変化するなかで、UX の効果や価値を認識し継続的にリソースを投入できる企業と、投資対効果や中長期的な事業成果との関係性を明確化できず取り組みを控える企業に二極化しはじめている可能性がうかがえます。

■ UX の取り組み効果は「使い勝手の向上」（42%）が最も多く、「守りの UX」から「攻めの UX」への転換がうかがえる。

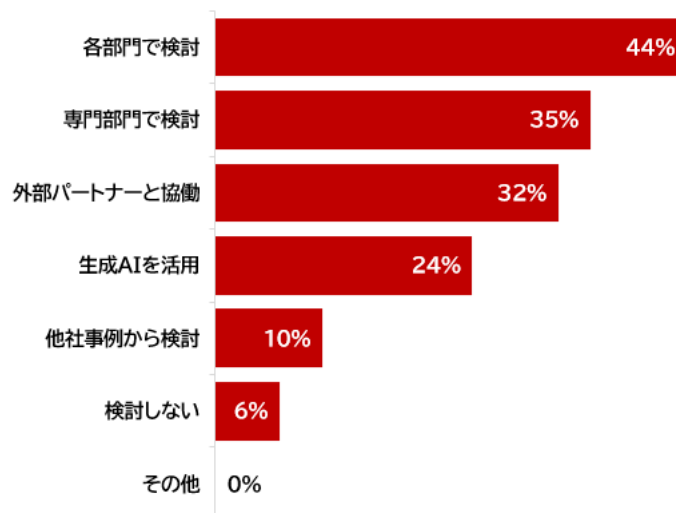


設問: UXの取り組みに対する効果は何か
 ※「ソフトウェア開発においてUXに取り組んでいるか」に対して
 「取り組んでいる」と回答した方への設問
 （複数回答）
 回答者: 180名

UXに取り組んでいると回答した企業に対して、UXの取り組みの効果について尋ねたところ「使い勝手の向上」という回答が42%と最も多く、次に「顧客満足度の向上」（30%）というユーザー体験の向上に直結する項目が続きました。一方で、昨年調査で1位だった「既存顧客の解約防止」（前回35%）は、今回17%と大幅に後退しました。

ユーザーの解約防止といった、ユーザーからのネガティブな評価を防ぐ手段としての「守りの UX」から、ユーザーの期待を超える体験を提供する「攻めの UX」へと、企業が求める効果が転換しつつあると考えられます。

■ UX に課題を感じている企業のうち 24%は、生成 AI を活用することで課題を解決しようとしている。



設問: UXの取り組み課題に対してどう解決しようとしているか
 ※「UXの取り組みに対して課題はあるか」に対して
 「課題はない」と回答した方以外への設問
 （複数回答）
 回答者: 240名

UXの取り組みに対して課題を感じている企業に、課題をどのように解決しようとしているか尋ねたところ、「各部門で対応策を検討」が44%と最多になりました。UX課題を特定部署・担当者だけに限定して対応するのではなく、全社課題と捉えて複数部門で協働しながら推進する傾向が出始めてきたことがわかります。

今回の調査で初めて、UX 課題の解決の手段として「生成 AI 活用」という回答が登場しました。生成 AI 活用により UX 課題の解決を図る企業は 24%にのぼり、人材やコストの不足という企業の喫緊の課題を解決し生産性向上を実現する手段として、生成 AI に一定の期待が集まっていることがわかりました。

<調査結果のまとめ>

今回の調査により、UX 未導入・未実施企業の割合が増え、UX 先進企業と UX 未導入・未実施企業の二極化が進んでいることがわかりました。今後、ソフトウェア開発における UX のさらなる推進を図るには、UX のビジネスインパクトや効果を定量的に示し、企業の事業戦略に組み入れていく必要があると推測されます。

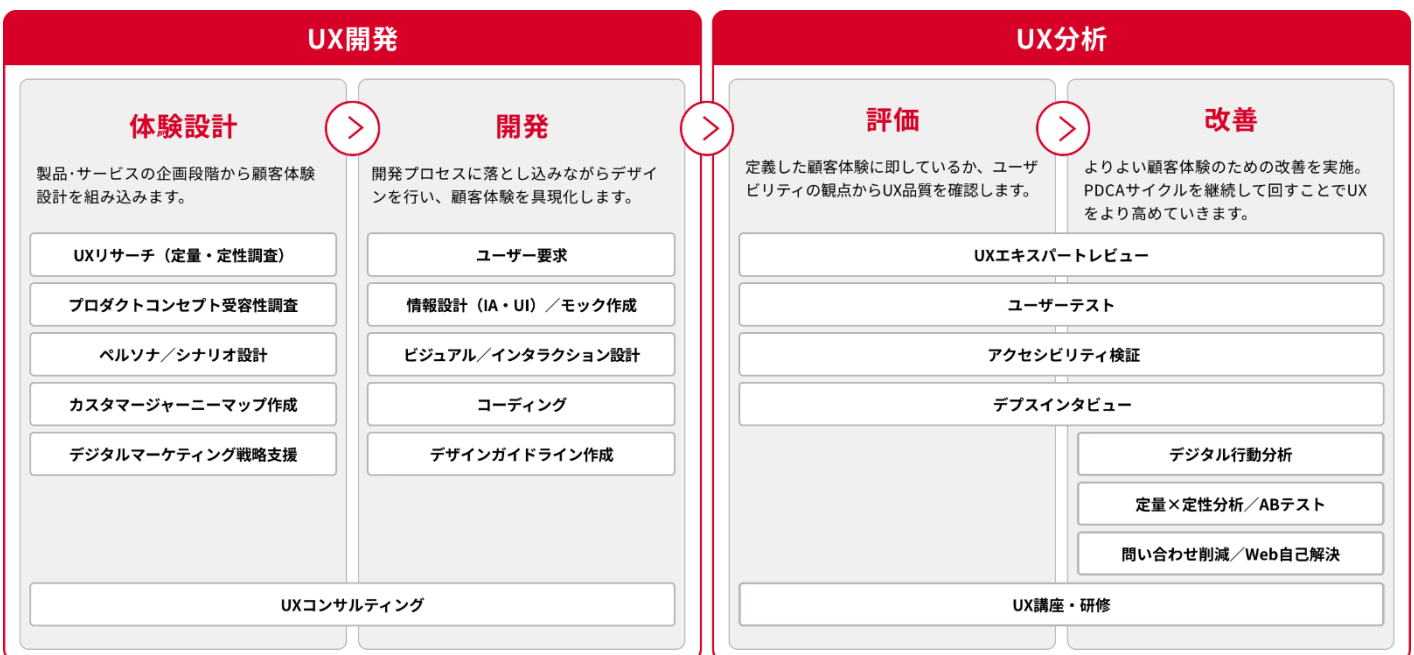
調査レポートには、このほかにも以下の調査結果を掲載しています。

- ・UX の取り組み状況：UX の取り組み開始時期、取り組まない企業の背景、取り組んでいる企業の成果
- ・UX の取り組みに至る経緯と課題：取り組みのきっかけ／目的／課題、UX の品質判断基準
- ・開発プロセスでの取り組み状況：UX の主な担当部署、取り組み体制、開発プロセスでの組み込み状況
- ・調査のまとめ：UX 未導入企業・UX 実践企業に向けての提言

全編は以下よりご覧ください。

<https://service.shiftinc.jp/resources/14029/>

<SHIFT の UI/UX 関連サービスについて>



ソフトウェアの品質保証で培ったノウハウを活用し、ソフトウェア開発の企画段階からリリース後の改修まで、開発プロセスの上流から下流までをカバーする UX ソリューションを展開。人間中心設計専門家をはじめとする UX のエキスパートが、製品・サービスの仕様や開発フェーズに応じて最適なユーザビリティのあり方、改善手法をご提案します。

- ・サービス紹介ページ：<https://contents.shiftinc.jp/ux/>
- ・お問い合わせ：https://contents.shiftinc.jp/ux/#contact_sec

■主な支援事例

大手アパレル企業様：EC サイトリニューアルに伴う UX 改善

（課題）運営する EC サイトのリニューアルに伴い、データ分析から UX 改善を試みていましたが、本質的な改善に至っていませんでした。

（支援内容）データ分析に加え UX 評価を実施することで、クロス分析により UX 目線での仮説を構築しました。

（効果）仮説に対する検証を繰り返して継続的な UX 改善を進め、毎年 CVR110～130%の改善を実現しました。

大手 IT 企業様：B2B 業務システムの UI/UX 改善

（課題）企画中のサービスの価値定義が不十分だったため、一貫した顧客体験を提供できるか懸念がありました。

（支援内容）他社サービスとの差別化要因を分析し、サービスの価値定義を実施。加えて、ペルソナ・シナリオ、カスタマージャーニーマップの作成を行いました。

（効果）プロジェクトメンバーが顧客体験を意識した開発をできるようになり、プロジェクト全体での UX 意識改革に繋がりました。

大手家電メーカー様：お問い合わせサイトの運用効率化

（課題）問い合わせの入電が多く、サイトの FAQ に記載されている内容についても入電での問い合わせ頻度が多くなっていました。

（支援内容）UX 分析を実施。分析結果をもとに仮説を構築して、検証の AB テストを行いました。

（効果）入電率を 34%削減し、Web 自己解決率を向上することに成功しました。

<株式会社 SHIFT について>

SHIFT は、金融機関などのエンタープライズ領域におけるミッションクリティカルな基幹システムから、EC サイト、スマートフォン向けのアプリ・ゲーム検証まで幅広い分野のお客様に対するソフトウェアの品質保証・テストサービスで事業基盤をつくり成長をつづけてまいりました。現在は、「無駄をなくしたスマートな社会の実現」を目指し、ビジネスの構築からシステムの企画、開発、運用、セキュリティやマーケティング領域、さらには DX 推進まで、お客様の IT にまつわるあらゆるビジネス課題の解決を支援しています。

名 称	株式会社 SHIFT
代 表	代表取締役社長 丹下 大
住 所	東京都港区麻布台 1-3-1 麻布台ヒルズ森 JP タワー
U R L	コーポレートサイト https://www.shiftinc.jp/ サービスサイト https://service.shiftinc.jp/

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社 SHIFT 広報 IR 部 広報室 Email : pr_info@shiftinc.jp