

博報堂DYグループなど総勢2,000人規模で構想から実装まで対応する
“HAKUHODO CX FORCE”に参画

～ デジタル領域の知見で生活者価値起点の顧客体験に貢献 ～

株式会社 博報堂アイ・スタジオ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO 兼 CCO：川又 昌弘、以下、博報堂アイ・スタジオ）は、博報堂DYグループ各社及び博報堂DYベンチャーズ出資企業と連携し、総勢2,000人規模で発足した、生活者価値を起点にバリューチェーン全体で顧客体験をデザインするクリエイティブチーム「HAKUHODO CX FORCE」に参画いたしました。（CX：カスタマーエクスペリエンス、顧客体験）



昨今、顧客接点の複雑化や商品・サービスのコモディティ化を背景に、CX（顧客体験）向上に取り組む企業が増えています。一方で、多くの企業ではオンライン領域やマーコム／広告領域のCXにとどまっていたり、個別の体験データの分析にとどまっていたりしてビジネス成長への寄与が示しきれていないことが課題となっています。また、既存顧客の顕在化ニーズへの対応に終始してしまい、生活者にとっての価値創造やブランドらしさの発揮までできていない状況も散見されます。

「HAKUHODO CX FORCE」は、これらの企業課題に応えるために、生活者価値を起点とし、組織・人材・事業戦略領域から、商品・サービス開発、販促・店舗・CRM・アフターサービスに至るまでのバリューチェーン全体のオンラインとオフラインを統合し、全てのフェーズで優れた顧客体験を提供することが重要だという考えに基づき発足されました。

博報堂アイ・スタジオは、これまで培ったデジタル領域の知見を発揮し生活者価値起点の顧客体験に貢献してまいります。

■HAKUHODO CX FORCE について

「HAKUHODO CX FORCE」では、博報堂DYグループの生活者発想のDNAと、それを支える各種生活者データをもとに、顧客／未顧客／従業員等を含めた生活者にとっての価値を構想の起点としています。そしてオンラインとオフラインを横断してつなぎ、1st Party Dataと3rd Party Data等、点在する各種データを統合的に分析し、全てのバリューチェーンを生生活者の目線で捉え直し、社会変化や企業のアセットを掛け合わせた顧客体験をデザインします。

これらを通じて「HAKUHODO CX FORCE」は、「生活者インターフェース市場」*において、生活者のあらゆる接点をテクノ








ロジーでつなげ優れた顧客体験を提供することで、企業のビジネス成長を支援し、「長く愛され続ける」ブランド育成につなげ、企業の新たな価値を創出してまいります。

※生活者インターフェース市場

5GやIoTといったテクノロジーの進化によって、全てのモノがつながり、生活の新たなインターフェースになろうとしています。そこから新たな体験やサービスの可能性がひろがり、社会の仕組みと市場がうまれる時代。これを「生活者インターフェース市場」の到来と捉えています。

詳しくはこちら：<https://www.hakuhodo.co.jp/cxf>

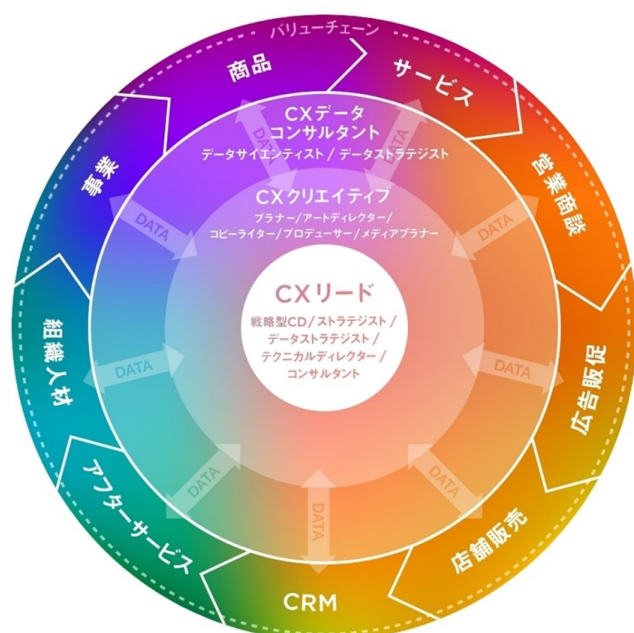
■HAKUHODO CX FORCE の5つの提供価値

-  1. 生活者と企業をつなげる：
顧客/未顧客/従業員等を含めた「生活者の価値」を捉え、生活者の心を動かす体験を生み出します。
-  2. パーパスとすべての体験をつなげる：
生活者との接点ひとつひとつにパーパスの思想を浸透させ、顧客体験にブランドらしさを行き届けさせます。
-  3. オンラインとオフラインをつなげる：
現状主流のオンラインはもちろんのこと、オフラインの接点も統合し、生活者とながら続ける体験を生み出します。
-  4. データをつなげる：
1st Party Dataと3rd Party Data、顧客顕在データと潜在データ、バリューチェーン間のデータ等、体験の裏にあるデータとその外側にある各種データを統合的に分析し、持続的な体験の質を向上させます。
-  5. バリューチェーンをつなげる：
バリューチェーン領域ごとに存在する部門やKPIや体験をつなぎます。



■HAKUHODO CX FORCE のチーム体制

バリューチェーン全体への対応を実現するため、博報堂、博報堂DYグループ、及び博報堂DYベンチャーズ出資先企業の計 24 社を横断した総勢約 2,000 人のメンバーで構成されています。商材カテゴリーやマーケティング課題に応じて最適なチームングを行います。



HAKUHODO CX FORCE



■博報堂アイ・スタジオについて

博報堂アイ・スタジオは、オウンドメディアを中心に、データを起点としたマルチタッチポイントでの顧客体験 (CX) 設計と UI デザイン、企画制作、テック活用、システム開発、PDCA マネジメント運用までをクロスボーダーで提供することで、クライアント企業の「ブランド創造」と「顧客創造」に貢献するデジタル領域のスペシャリスト集団です。

また、蓄積したノウハウからイノベーションを吹き込み最適なクリエイティブを提供する研究開発と新たなビジネスを生む自社事業にも積極的に取り組んでいます。

— 会社概要 —

- 【社名】 株式会社 博報堂アイ・スタジオ
- 【所在地】 〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目10番1号 有楽町ビルディング5階
- 【URL】 <http://www.i-studio.co.jp/>
- 【広報 Fb】 <https://www.facebook.com/hakuhodoistudio.pr>
- 【代表者】 代表取締役社長 兼 CEO 兼 COO 川又 昌弘
- 【設立年月】 2000年6月
- 【資本金】 2億6,000万円
- 【事業内容】 インタラクティブ・クリエイティブ業務、システム開発業務、CRM 業務

■本件、記事転載、引用等に関するお問い合わせについて

株式会社 博報堂アイ・スタジオ 広報

TEL : 03-5219-7150

FAX : 03-5219-8105

※受付時間：10:00～18:00（土日・祝日、年末年始を除く）

お問い合わせフォーム：<http://www.i-studio.co.jp/contact/>

*お問い合わせをいただいてから、ご返信を差し上げるまでに2日～3日ほどお時間をいただく場合がございます。

以上