

2023年3月27日

生活者価値起点の顧客体験をデザインするクリエイティブチーム

“HAKUHODO CX FORCE” 発足

—博報堂D Yグループなど総勢 2,000 人規模で構想から実装まで、バリューチェーン全体に対応—

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）は、博報堂D Yグループ各社及び博報堂D Yベンチャーズ出資先企業と連携し総勢 2,000 人規模となる、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」を発足いたしました。（CX=カスタマーエクスペリエンス、顧客体験）



HAKUHODO CX FORCE

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、ビジネス成長への寄与が示しきれ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。

博報堂はこれらの企業課題に応えるためには、生活者価値を起点に、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、すべ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考え、「HAKUHODO CX FORCE」を発足いたしました。

HAKUHODO CX FORCE では、博報堂D Y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、すべてのバリューチェーンを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。これを博報堂では「生活者インターフェース市場」の到来と捉えています。

HAKUHODO CX FORCE では、今後も様々なソリューションを拡充しながら博報堂 D Y グループのグループポリシーである「生活者発想」と「パートナー主義」をさらに加速させ、新たな価値をクライアント企業の皆さまへ提供してまいります。

詳しくはこちら

<https://www.hakuhodo.co.jp/cxf/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 河村・江渡 tel:03-6441-6161 e-mail:koho.mail@hakuhodo.co.jp

<参考資料>

■ 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かせます。



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、生活者とつながり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。





に、新しい風を。

顧客のココロが動かなければ、はじまらない。
でも、そのことで事業が変革しなければ、つづかない。

私たちのCXが約束するもの。
それは、愛される顧客体験と事業の変革の実現です。

広告の枠を超えて。
オンラインとオフラインという壁を超えて。
あらゆる生活接点で顧客とブランドがつながりつづける、
顧客体験の仕組みを生み出していきます。

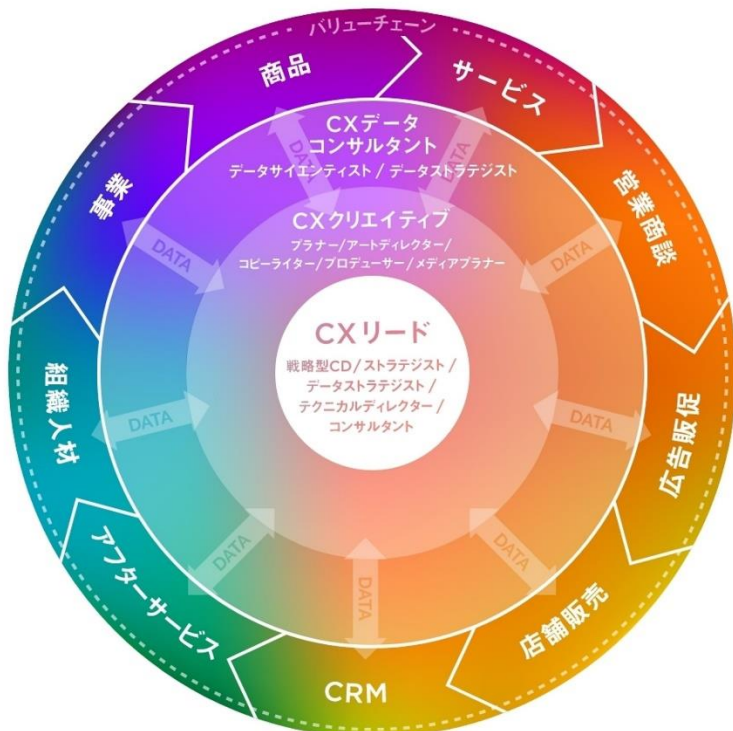
生活者を見つめ、生活者の声に耳を澄ます。
それが、愛される顧客体験をつくり、事業が変わる。
私たちは生活者中心のCXで、事業の変革を実現します。

生活者発想で、ココロを動かし、ビジネスを動かす。

HAKUHODO CX FORCE

■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D Yグループ、及び博報堂D Y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 名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ミングを行います。



HAKUHODO CX FORCE

・HAKUHODO・ I R E P SOLDOUT



・PRODUCT'S・ HAKUHODO CONSULTING HAKUHODO



EXPERIENCE-D



・CX リード

戦略型のクリエイティブディレクター・ストラテジスト・データストラテジスト・テクニカルディレクター・コンサルタントが商材カテゴリーや課題に応じて最適なチームを組み、CX 起点のバリューチェーン統合の全体統括を担います。

・CX クリエイティブ

プランナー・アートディレクター・コピーライター・テクニカルディレクター・プロデューサー・メディアプランナーなど各社のリソースを組み合わせ、顧客体験の実装・改善を行います。

・CX データコンサルタント

データストラテジスト・データサイエンティスト等が各種データを統合的に分析し、持続的な顧客体験づくりや改善を行います。

リーダー：

茂呂 譲治（博報堂 生活者エクスペリエンスクリエイティブ局長）

サブリーダー：

川地 哲史（博報堂 生活者エクスペリエンスクリエイティブ局長代理）

大久保 重伸（博報堂 ブランドトランスフォーメーションクリエイティブ局長代理）

引間 智彦（博報堂 ブランドトランスフォーメーションクリエイティブ局長代理）

■博報堂D Yグループ 各社の専門機能と役割について

- ・株式会社博報堂 : <https://www.hakuhodo.co.jp/>
チーム全体統括／企業のCX ニーズ対応／バリューチェーン全体への対応／CX リード人材の育成
- ・株式会社アイレップ : <http://www.irep.co.jp/>
デジタル起点の統合マーケティング（コンサルティング／リサーチ＆アナリティクス／コミュニケーションプランニング／PDCA マネジメント／データ&システム基盤整備）を提供
- ・ソールドアウト株式会社 : <https://www.sold-out.co.jp/>
日本全国の中小・ベンチャー企業の成長をデジタルマーケティング、ソフトウェア、メディア制作・運営、DX の領域で支援
- ・株式会社博報堂D Yメディアパートナーズ : <https://www.hakuhodody-media.co.jp/>
メディアプランニング／メディアバイイング／プラットフォーム各社と連携したCX ソリューションの提供
- ・デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社 : <https://www.dac.co.jp/>
メディアプランニング／メディアバイイング／データ環境構築／顧客データ分析／データビジネスコンサルティング
- ・株式会社博報堂テクノロジーズ : <https://www.hakuhodo-technologies.co.jp/>
フルファネルマーケティング・生活者インターフェース市場・メディア・クリエイティブ領域をはじめとした各種テクノロジー戦略の立案・実施及び各種テクノロジー戦略のプロダクト・ソリューション・サービス開発
- ・株式会社博報堂プロダクツ : <https://www.h-products.co.jp/>
営業・広告・販促・店舗・CRM に特化した各部門と連携し新たな顧客体験を提供。オンライン体験とオフライン体験を融合させ、様々なデータを活用した販促・商談のDX化によりバリューチェーンを加速
- ・株式会社博報堂コンサルティング : <https://www.hakuhodo-consulting.co.jp/>
ブランディングを起点とした経営課題の解決、ブランドアクティベーションやプロセス設計等の提供
- ・株式会社博報堂アイ・スタジオ : <https://www.i-studio.co.jp/>
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
- ・株式会社博報堂コネクト : <https://hakuhodo-connect.co.jp/>
ダイレクトマーケティングビジネスの支援サービス、情報システム構築、CRM 運用のワンストップ提供
- ・株式会社 quantum : <https://www.quantum.ne.jp/>
クリエイティビティを軸とした事業開発による、新しいプロダクトやサービスの開発

- ・株式会社スパイスボックス : <https://www.spicebox.co.jp/>
SNS ビッグデータによる生活者分析を起点とした「エンゲージメントコミュニケーション」を提供
- ・株式会社エクスペリエンス D : <http://experienced.co.jp/>
店舗・ショールーム等の OMO 型ブランド体験施設の戦略構築から企画・デザイン、運営まで統合的に提供
- ・株式会社セレブリックス : <https://www.cerebrix.jp/>
商談スキルの高い人材を育てる教育プログラムや、営業セールス支援サービスを提供
- ・日本トータルテレマーケティング株式会社 : <https://www.ntm.co.jp/>
カスタマーサポートや CRM 運用、フルフィルメント事業や EC 支援、システムソリューションを提供

■博報堂 D Y ベンチャーズ出資会社各社について

- 株式会社 KAKEAI : <https://kakeai.co.jp/> 1on1 コミュニケーション支援 SaaS 提供
- 株式会社 ZEALS : <https://zeals.co.jp/> チャットコマース® 提供
- 株式会社 Sprocket : <https://www.sprocket.bz/> コンバージョン率最適化プラットフォームの提供
- 株式会社 Smash : <https://smash.ne.jp/> 解約抑止チャットボット 解約分析提供
- 株式会社 TalentX : <https://talentx.co.jp/> タレント獲得プラットフォーム提供
- toBe マーケティング株式会社 : <https://tobem.jp/> マーケティング DX 支援
- 株式会社ベーシック : <https://basicinc.jp/> オールインワン型 B2B マーケティングツール提供
- 株式会社 Helpfeel : <https://helpfeel.com/> 意図予測検索 FAQ SaaS 提供
- 株式会社ユニラボ : <https://www.unilabo.jp/> B2B 受発注プラットフォーム提供