

2024年8月8日

博報堂、『B2B ディープインサイト with AI』の提供を開始 リアルな AI ペルソナの活用で顧客と従業員のエクスペリエンスの進化を統合支援

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）は、当社が提供する B2B 企業のマーケティング&セールス領域の UX を統合的に支援するソリューション「GRIP & GROWTH」において、新たに生成 AI の活用により B2B 企業における顧客と従業員のエクスペリエンスの進化を支援する『B2B ディープインサイト with AI』の提供を開始します。博報堂の独自メソッドで生成したリアルな AI ペルソナを活用し、人とのハイブリットで、顧客体験（CX）・従業員体験（EX）の進化を促すプラットフォームの戦略・設計から実装・育成までをトータルで支援し、顧客満足度の向上と業務効率の最適化を実現します。



■ B2B 企業のマーケティング&セールス領域の UX を統合的に支援する「GRIP&GROWTH」

2021年より提供している「GRIP & GROWTH」は、B2B エクスペリエンスの戦略から設計・実装・育成までをワンストップで提供し、B2B 企業のマーケティング&セールス領域の UX を統合的に支援するソリューションです。顧客体験（CX）と従業員体験（EX）を設計し、顧客のライフタイムバリュー（LTV）を高めることでビジネスの成長を支援しています。そしてこのたび、B2B 企業における顧客体験（CX）と従業員体験（EX）（=B2B エクスペリエンス）のさらなる進化を実現するため、AI ペルソナを活用した『B2B ディープインサイト with AI』の提供を開始します。



<『B2B ディープインサイト with AI』の特長>

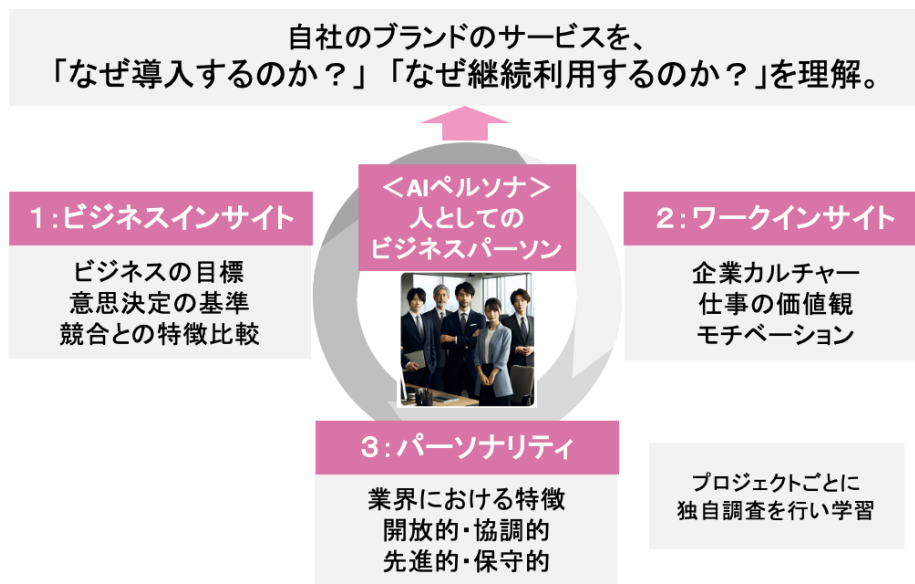
①博報堂の“生活者発想”に基づいた独自メソッドによるリアルな AI ペルソナ生成

『B2B ディープインサイト with AI』の“リアルな人格を持った”AI ペルソナの生成は、企業の「ビジネスインサイト」「ワークインサイト」「パーソナリティ」の3つの要素を学習させることにより実現します。ビジネスの目標や競合との差別化といった「ビジネスインサイト」だけでなく、その企業のカルチャーや価値観、モチベーションなどの「ワークインサイト」、さらに、先進性・保守性といった「パーソナリティ」という3つの要素をプロジェクトごとのオリジナル調査によって学習させます。

これにより、「顧客のペルソナ」「トップセールスのペルソナ」などプロジェクトの目的に応じた、かつ自社のブランドやサービスをより深く理解した、“ビジネスパーソンとしての人格を持った”AI ペルソナの生成を可能にします。博報堂の生活者発想に基づいたインサイトを AI ペルソナに反映し、よりリアルな人格を持たせることで顧客の共感を呼び、深い関係性の構築を実現します。

「ディープインサイトAI」

博報堂の生活者発想。3つ観点を学習することで、深いインサイトを発見できる、AI生成の独自ノウハウ。



②リアルな AI ペルソナを活用し、B2B エクスペリエンスの課題解決を包括的に支援

これらの AI ペルソナを活用することにより、ユーザーニーズやインサイトに基づく顧客視点での各種プロセス変革を可能にし、顧客満足度の向上と業務効率の最適化を実現します。

<AI ペルソナ活用例>

◆リアルな商談シミュレーションによるセールスシナリオ設計

顧客とセールスパーソナの AI ペルソナを生成。ビジネス成果がなにか、商談スタンスはどういう特徴かといった情報を学習させることで、リアルな商談のシミュレーションを生成し、自社の強みを訴求するセールスシナリオを設計する等の活用が可能。

◆自社の勝ちパターン＝スモールサクセスの横展開

構想・検証＝スモールサクセスをつくり、その活用領域を広げることで、社内ツールとして実装・育成していくことが可能。

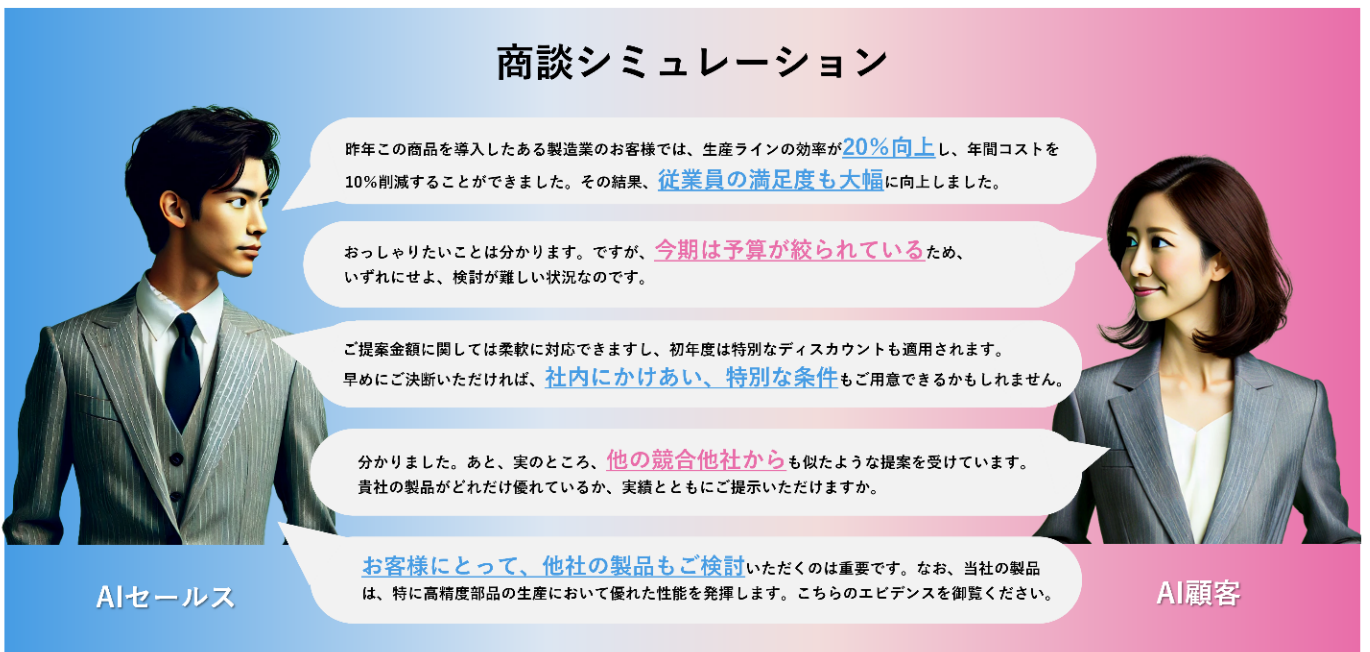
◆マーケティング・サービス開発領域での活用

マーケティング領域：複数セグメントの価値観が異なる顧客の AI ペルソナを生成することで、訴求メッセージや広告・ウェブサイトのシナリオ最適化への活用が可能。

サービス開発：ユーザーの AI ペルソナを生成しサービス利用体験での課題やニーズの把握から、アイデア出しを AI ペルソナと行う等の活用が可能。



AI ペルソナのイメージ



AI ペルソナによる商談シミュレーションのイメージ

■AI と人のハイブリッドにより質の高いアウトプットで、B2B エクスペリエンスの課題解決を包括的に支援

『B2B ディープインサイト with AI』では、AI は答えを提供するものではなく、人がよりよい価値を生むための最良のパートナーであると捉えています。博報堂チームが AI 生成のディレクション、AI アウトプットのブラッシュアップを行うことで、AI と人のハイブリッドによる質の高い課題解決を提案いたします。

また、『B2B ディープインサイト with AI』では AI ペルソナの生成だけでなく、B2B エクスペリエンスの戦略立案から設計、実装、育成までの全工程を包括的にサポートします。各フェーズでの専門的な支援により、スムーズなプロジェクト推進と確実な成果達成が可能です。

メッセージ開発

項目	大企業のIT部門長 佐藤大輔	中小企業の経営者 中村健太	スタートアップのCTO 石田彩花
ニーズ	全社を守る一貫した高度セキュリティ	低コストで高効果な簡便セキュリティ	スピーディーにスケールする先進セキュリティ
職位	IT部門長	経営者	CTO
会社	大企業	中小企業	スタートアップ
年齢	45歳	40歳	35歳
役割	全社のITシステム管理とセキュリティ対策の統括	企業全体の運営と経営戦略の立案	技術戦略の策定とシステム開発の指揮
ビジネスインサイト	改革の実現: 効果的なセキュリティ対策を通じて、企業全体のデジタルトランスフォーメーションを推進したい。 コスト削減: 効果的なセキュリティ対策でコストを削減し、事業を推進したい。 報酬満足: 成長を上げることで、個人の報酬とキャリアの満足度を高めたい。 人的ネットワーク: 業界内での人脈を広げ、情報交換を活性化していきたい。	成長促進: 効果的なセキュリティ対策でビジネスの成長を支えたい。 リスク管理: 企業の安定と成長のために、セキュリティリスクを最小限に抑えたい。 仕事の満足度: 企業の成功が個人の満足度と連動しているため、成功体験を共有し、モチベーションを高めたい。 業界のつながり: 業界内でのネットワークを構築して、新しいビジネスチャンスを探りたい。	イノベーション推進: 最新技術を活用したセキュリティ対策で、スタートアップの競争力を高めたい。 迅速な対応: スタートアップのスピード感に合わせた柔軟なセキュリティソリューションが必要。 チームのスキルアップ: チーム全体のスキルを向上させ、協力関係を築きたい。 新技術への情熱: 新しい技術に対する強い関心とそれを実践に取り入れる喜びを感じたい。
ワークインサイト			

アイデアブレスト

大企業のIT部門長	サービスアイデア	概要
大企業のIT部門長	統合セキュリティダッシュボード	企業全体のセキュリティ状況を一元管理できるダッシュボード。
	24/7セキュリティ監視と対応サービス	24時間365日のセキュリティ監視と緊急対応。
中小企業の経営者	シームレスなシステム統合ツール	既存システムとのシームレスな統合を支援するツール。
	コスト効率型セキュリティパッケージ	低コストで導入可能なセキュリティソリューションパッケージ。
スタートアップのCTO	ワンクリック導入ツール	ワンクリックでセキュリティ対策を導入できるツール。
	小規模ビジネス向けサポートプラン	中小企業向けの特別なサポートプラン。
	スケーラブルセキュリティプラットフォーム	企業の成長に合わせてスケールするセキュリティプラットフォーム。
	最新技術対応セキュリティソリューション	最新のセキュリティ技術を取り入れたソリューション。
	スタートアップ専用トレーニングプログラム	セキュリティ意識を高めるためのトレーニングプログラム。

各種課題解決のためのアウトプットイメージ

カスタマージャーニー

中小企業の経営者	利用プロセス	導入前準備	導入・設定	運用・監視	トラブル対応	定期レビュー
利用の概要	セキュリティニーズの確認と要件定義	セキュリティソリューションの導入と初期設定	日常的な運用と監視	問題発生時の対応とサポート	セキュリティ対策の見直しと改善	
	要件の複雑さと課題の時間がかかる	導入プロセスの複雑さと時間のかかる設定作業	運用の負荷が高い	トラブル発生時の対応が遅い	改善提案が不十分	
改善点	要件定義のテンプレートを提供し、コンサルティングサポートを強化	導入ガイドの簡略化、自動化ツールの提供	自動化ツールの導入と運用マニュアルの改善	迅速な対応とサポート体制の強化	定期的な改善提案の実施	
優先順位と理由	高 時間短縮と導入効率化のため	中 導入時の手間を軽減	中 運用負荷を軽減	高 迅速な問題解決のため	低 長期的な効果を期待	

体験プラン

サクセスシェアサミット 成功の扉を開く セキュリティと成長の未来へ	企業名	ビジネスインサイト新試	ワークインサイト新試
 <p>大企業のIT部門長 佐藤大輔</p>	成功の扉を開く	参加者に目的と重要性を理解してもらい、セッションの期待感を高める。	期待感を高め、積極的に参加する意欲を引き出す。
	成功事例プレゼンテーション	実績と信頼性を証明し、導入に対する安心感を提供。	成功体験を共有し、チームとしての達成感を高める。
	成功ストーリーテリング	実際の経験を通じて、セキュリティ対策の重要性と実績を理解。	成功事例を具体的に共有し、個人とチームのモチベーションを向上させる。
	成功体験ディスカッション	具体的な問題解決のアドバイスを提供し、参加者の疑問を解消、顧客での成果を上げる。	ディスカッションを通じて、ネットワークを促進し、信頼関係を強化。
	成功者との交流タイム	情報交換や新たなビジネスチャンスを探る機会を提供。業界内の人脈を広げる。	他の成功者との交流を通じて、自己成長とキャリアアップの機会を提供。

「GRIP & GROWTH」では今後も、B2B企業のマーケティングDXを推進するさまざまな知識、ノウハウ、サービスを統合し、顧客創造から顧客獲得、顧客支援までのフルファネルでのサービスをワンストップで提供してまいります。

『B2B ディープインサイト with AI』導入に関するお問い合わせはこちら：grip_growth@hakuodo.co.jp

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 西川 e-mail：koho.mail@hakuodo.co.jp