

2024年10月3日

博報堂、企業のCX改革を推進する社内ワークショッププログラム『CX heart™』を提供開始
—生活者発想に基づいた3つのステップで心動かすCXコア体験アイデアを創出—

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、ブランドやサービスのCX改革（顧客接点改革）の一歩目となる心動かすCXコア体験アイデアを社内関係者とコンセンサスを得ながら開発することができるワークショッププログラム『CX heart™』の提供を開始します。

CX heart™

すべての顧客接点に、心動かす体験価値を。

CX改革のためのデジタル・リアル融合体験開発プログラム



STEP 1 コアとなる生活者シーンを発想する
生活者シーン発想



STEP 2 心動かす体験価値を発想する
生活者インサイト発想



STEP 3 CX全体を統合するコア体験装置へと発展させる
生活者エコシステム発想

■企業のCX改革推進の課題を解決する社内ワークショッププログラム

昨今、生活者にとってデジタル常時接続が当たり前になるにつれ、リアルも含めた統合的なCX（顧客体験）設計が求められています。また、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に特化した部門が新設されるなど、CX改革に取り組む企業が増えています。一方で、企業のCX改革推進には下記のような課題が存在します。

- ・ 課題① リソースの分断：CX改革には多くのステークホルダーが関係し、部署の分断やリソース不足が起きやすい
- ・ 課題② オンオフどちらかへの偏重：CXがオンライン・オフラインどちらかの領域にとどまっている。あるいはオンライン・オフラインの体験が分断されている。
- ・ 課題③ ブランド価値向上への貢献が不十分：CXの統合自体が目的化してしまい、ブランドやサービス独自の体験創出や新規顧客獲得、ファン化までのアクションに繋がっていない。

博報堂では、これらの課題を解決することを目的に、CX改革のための社内ワークショッププログラム『CX heart™』の提供を開始します。博報堂がこれまで培ってきた生活者発想を拡張した、「生活者シーン発想」・「生活者インサイト発想」・「生活者エコシステム発想」の3つのアプローチをもとにしたプログラムにより、オンオフを融合し、企業アセットを統合しながら、CX改革の一步目となる心動かす“コア体験アイデア”を社内関係者とコンセンサスを得ながら開発することができます。次にとるべきアクションを明確化することにより、具体的なCX改革の企画を推進します。

< 『CX heart™』プログラム構成 >

下記3ステップのワークフレームを使いながら、最終的に1枚の「CXマップ」に集約することで、コア体験の全体像を共有しやすくします。また、本プログラムは顧客企業の担当者が主体的に参加するワークショップ型、博報堂のプロフェッショナル人材がイニシアティブをとって推進するプロジェクト型のいずれも対応が可能です。

STEP 1 < 構想 > : コアとなる顧客接点を発見する「生活者シーン発想」

既存の顧客接点を洗い出し、その周辺的生活者シーンを4つの軸（「ターゲット視点」「前倒し視点」「後ろ倒し視点」「社会ニーズ視点」）で俯瞰。CX全体のコアとなる、改革すべき顧客接点を発見します。

STEP 2 < 発想 > : オンオフ横断で心動かす体験価値を発想する「生活者インサイト発想」

オンライン・オフラインを横断して既存の顧客体験を見渡し、生活者のペインポイントや願望を深掘り。心動かす体験価値と、それを実現する体験装置をアイディエーションします。

STEP 3 < 設計 > : CX全体を統合するコア体験装置へと発展させる「生活者エコシステム発想」

既存のCXアセットやデータアセットを洗い出すと同時に、体験装置から得られる新たな生活者データを見立て、あらゆる顧客接点との相乗効果や、長期的な体験価値向上の仕組みをデザインします。

博報堂では、『CX heart™』を通じ企業のCX改革を推進する“コア体験アイデア”の創出に寄与し、企業・ブランドと生活者の関係づくりを支援してまいります。

※本プログラムをご紹介するセミナーを以下の通り実施予定です。

< セミナー概要 >

「生活者の心を動かす体験をつくるには？CX改革のための「コア体験」開発プログラム」

開催日時：①2024年10月10日（木）15:00～16:00

②2024年11月7日（木）15:00～16:00

※アーカイブ配信あり

申込締切：①2024年10月7日（月）15:00

②2024年11月4日（月）15:00

参加方法：事前登録制

参加費：無料

詳細：<https://www.bizgarage.jp/webinar/20241010>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 西川・白川 koho.mail@hakuodo.co.jp