

2022年10月6日

## CX Creative Studio、企業のCXを俯瞰的に見つめ直す 「CX鳥瞰ワークショップ」を提供開始

- すべての顧客体験にまたがる課題や仮説を洗い出し、顧客との関係性向上を支援 -

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：榎谷 典洋、以下「電通」）と株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：川上 宗一、以下「電通デジタル」）のCX（顧客体験）領域のクリエイターからなる横断組織「CX Creative Studio」※は、企業のCXを俯瞰（ふかん）的に見つめ直す「CX鳥瞰ワークショップ」を本日より提供開始します。

〈「CX鳥瞰ワークショップ」ロゴ〉



昨今、CX変革の推進に取り組む企業が増える一方で、「CXに関連する部署が複数あり、方針が統一されていない」「個別最適を追求するため全体像が見えづらい」など、組織構造に起因する新たな課題が生まれています。今後、CX変革をさらに推進していくためには、部署ごとの課題意識では表面化しづらい、部署の垣根を超えた俯瞰的な原因の追究と、中長期的な対策が求められます。

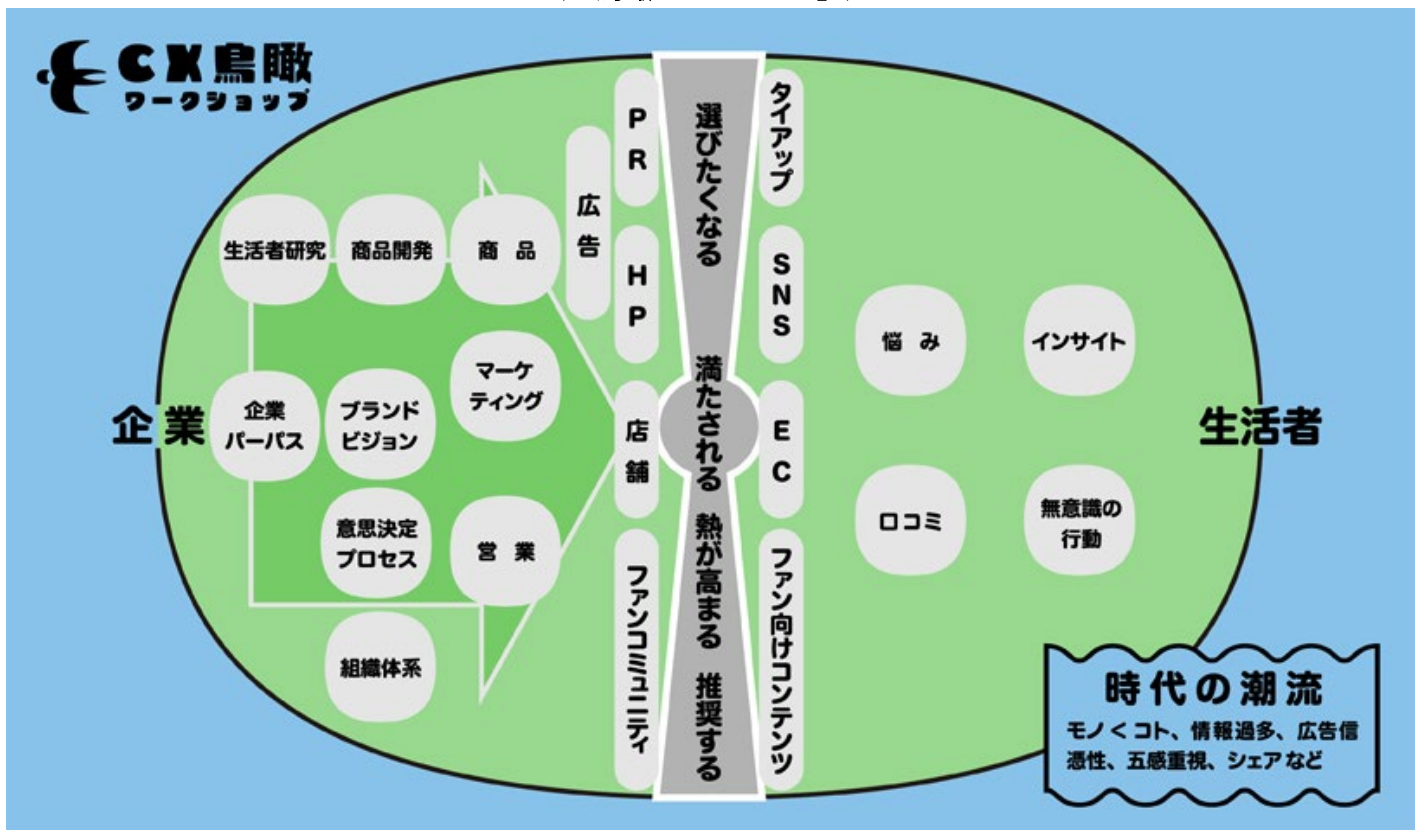
CX Creative Studioは、2021年11月の発足以来、多くの企業のCXに関する課題の解決に取り組んできました。その過程で、企業のCX関連部署が連携して解決にあたるべき状況や、経営層の問題意識が現場と共有できず、解決策が具現化されにくいといった課題があることも分かりました。そこで、より広い視野で顧客視点に立ち、部署を横断する俯瞰的な原因の解明を目指し、「CX鳥瞰ワークショップ」の開発を行いました。

「CX鳥瞰ワークショップ」は、鳥の目で俯瞰できる独自の「鳥瞰フレーム1.0」とCX Creative Studioのクリエイターによるファシリテーションにより、CXにおけるさまざまな課題・原因仮説を発見するプログラムで、発散型の思考回路やアイデアの創出を中心に組み立てています。異なる立場でCXに関わるメンバーがワークショップ

を通じてそのプロセスを共有・共創し、視点を変えるきっかけや、短期・中長期のアウトプットの創出につなげる支援を行います。

「鳥瞰フレーム1.0」は、広告やECなどの顧客接点を中心に、両側に企業活動と生活者の視点を置くことで、ひと目でCX全体を俯瞰できる点にその特徴があります。ワークショップでは、CX関連部署のメンバーが「企業パーパス」「ブランドビジョン」「意思決定プロセス」「インサイト」「無意識の行動」など、CXに関わる事象をフレームに記載していきます。そして、CX全体に点在する課題や事象の関連性を俯瞰することで、課題解決の突破口を発見します。CX Creative Studioのクリエイターとフレームを作成し議論することで、参加メンバー全員が一人ひとりの顧客との関係性を認識し、現状把握・原因の発見・仮説設定・具体的な施策へと結び付けていきます。

〈「鳥瞰フレーム1.0」〉



CX Creative Studioは、今後もさまざまな視点から企業が抱える課題の解決と成長に貢献できるソリューションの開発・提供を推進し、CXの持続的な高度化に取り組んでまいります。

※ 2021年11月に発足した電通と電通デジタルからなるグループ内横断組織。現在およそ600人のクリエイターが在籍。クリエイティブの力を広告表現から拡張させ、新規獲得からCRMまでデュアルファネル®全体で高次元なCXを実現する。

参考リリース：<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/1115-010468.html>



【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 広報オフィス 広報部

松島、抱井、王

ソリューションクリエイションセンター 育成・広報・ナレッジ推進部

鈴木、半田

Email : [koho@dentsu.co.jp](mailto:koho@dentsu.co.jp)

【事業に関する問い合わせ先】

CX Creative Studio 並河、田中、石田、岩崎、近藤

Email : [cxcreativestudio@dentsu.co.jp](mailto:cxcreativestudio@dentsu.co.jp)