

2024年6月18日

従来分散しがちだったCXの施策・ノウハウ・データをつなげる ストック型マーケティング専門チーム「dentsu CX-Connect」発足

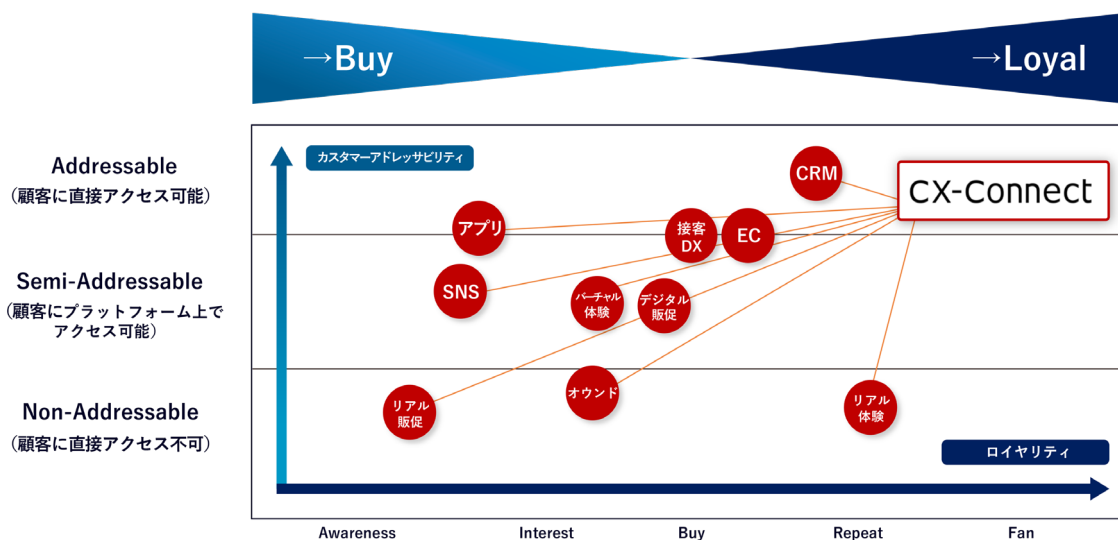
株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：佐野 傑）、株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：瀧本 恒）、株式会社電通プロモーションプラス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：藤 志保）は、従来分散しがちだったCX（Customer Experience）の施策・ノウハウ・データなどをつなげ、ストック型マーケティングを推進する3社横断チーム「dentsu CX-Connect」を本日発足させました。本チームでは、CXの10領域※に精通する「CXプロデューサー」が中心となって、100種以上の多種多様なソリューションメニューを駆使し、企業と生活者の継続的な関係構築を支援していきます。

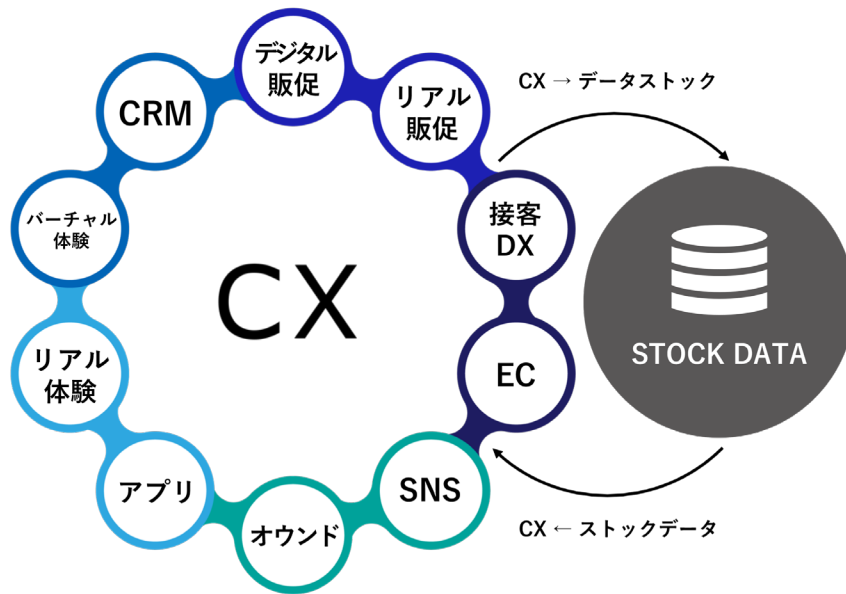
dentsu CX-Connect

近年、企業のマーケティング活動におけるDXやデータ活用が進んだ一方で、一つ一つの施策や、そこで得られたノウハウ・データは蓄積されず、分散しているケースが多くあります。たとえば、「DX化によりCRMのための情報基盤はできたが、その後は特に活用していない」、「メルマガやクーポンの提供のみで終わっている」、「SNS運用の目的が曖昧になってしまっている」など、単発的で継続性・拡張性に欠けた活動（フロー型）になっている、という課題が顕在化しています。

「dentsu CX-Connect」は、分散している施策・ノウハウ・データを放置せず、つなげ、蓄積していくことで、継続的かつ連続性のある、ストック型のマーケティング活動へと発展させる専門チームです。チームには、EC、アプリ、SNS、CRM、デジタル販促、接客DXなど、最新のデジタル施策から運用実務まで複数領域での専門性を有する「CXプロデューサー」が在籍。現在のマーケティング業界では、単一領域の専門家は多く存在するものの、複数の領域で具体的な実行・運用経験を積んだ人財が少ない中で、「CXプロデューサー」は全体を把握した上で、企業ごとの課題に合わせた最適な顧客体験設計と、実行指揮をしていくことが可能です。

< 「dentsu CX-Connect」が目指すストック型マーケティング >



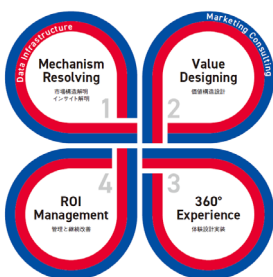


データをストックすることが、新たな良質な顧客体験に循環していき、ストック型マーケティングの進化へとつながる。

具体的な提供サービスとしては、企業・団体が自らの現在の状態・課題・優先順位などを把握するための独自の診断パッケージや、CX領域における100種以上のソリューションメニュー（独自ソリューション、外部ソリューションの両方を含む）を整備しています。これらを組み合わせることで、分散している個々の顧客体験をつなげ、ストック型マーケティング活動へと発展させていきます。一例としては、SNSをユーザーへの広告配信に使うだけでなく、SNS上で購買への導線を創り出し、そこで得たデータを蓄積・分析することでCRMツールへと発展させる、といったことなどが可能です。

電通、電通デジタル、電通プロモーションプラスでは、戦略プランニング、デジタル、プロモーションなど幅広いCX領域をカバーしており、グループ内の人財交流・人事異動を活発化し複数の領域を経験する〈横断的経験〉と、単発な施策に終わらせずに、それを拡張・接続・発展させていくという〈発展化経験〉を重視し、「CXプロデューサー」やその候補人財を多数育成してきました。今後、国内電通グループの他の企業にも拡大し、CX領域をトータルプロデュースできる人財の育成を推進していく予定です。

国内電通グループはこれからも、各社の幅広い実践知を生かして、継続的かつ連続性のあるマーケティング活動への変革を支援し、顧客企業の事業成長に貢献していきます。



「dentsu CX-Connect」は、電通が提唱する、事業グロースのための次世代マーケティングモデル「Marketing For Growth」において、全体戦略を描くマーケティングコンサルタントと連携し、体験設計の実装を担い、企業の事業成長に貢献していきます。

「Marketing For Growth」については以下リリースをご確認ください。

<https://www.dentsu.co.jp/news/business/2024/0130-010682.html>

※ デジタル販促、リアル販促、接客DX、EC、SNS、オウンド、アプリ、リアル体験、バーチャル体験、CRM

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通コーポレートワン ブランディングオフィス 事業広報部

田中、宮田、葦山

Email : jigyokoho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 第5マーケティング局

國政、高見

Email : CX-Connect838@group.dentsu.co.jp