

2024年6月18日

株式会社電通デジタル

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 以下、電通デジタル）、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 以下、電通）、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 以下、電通プロモーションプラス）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。

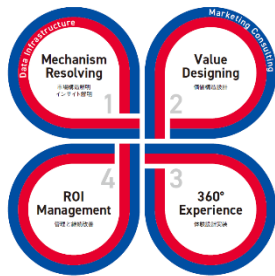
dentsu CX-Connect

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材が少ない中で、「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。

電通デジタル、電通、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、dentsu Japan 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

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 社外コミュニケーショングループ
長田・北川 Email : press@dentsudigital.co.jp