

2025 年 6 月 25 日

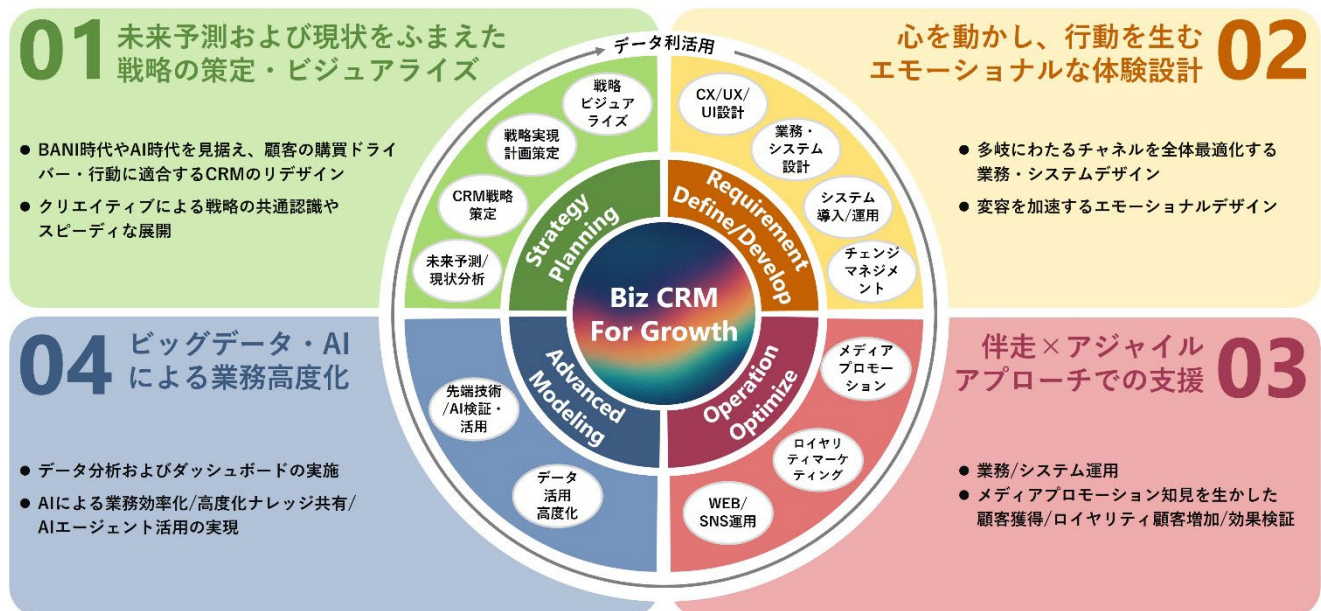
株式会社電通総研

国内電通グループ 4 社、CRM 起点で事業や組織の変革を支援する 「Biz CRM For Growth」提供開始

－ 企業の事業／組織変革、顧客体験の向上、顧客との関係性強化、収益性の向上に貢献 －

テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研(本社:東京都港区、代表取締役社長:岩本 浩久、以下「電通総研」と、国内電通グループの 3 社(株式会社電通、株式会社電通デジタル、株式会社電通コンサルティング)は、CRM(顧客管理)を起点に顧客体験だけでなく、事業や組織の変革を支援する「Biz CRM For Growth」の提供を 2025 年 6 月 25 日(水)より開始します。電通グループの強みであるクリエイティブ、テクノロジー、コンサルティングに関する各ソリューションをワンストップで提供する支援体制を構築し、CRM を軸に企業の現状分析から経営戦略の立案、マーケティングの実行・継続的な改善までを一気通貫で支援することで、企業の収益向上に貢献します。

<「Biz CRM For Growth」全体像>



近年、生活者(＝顧客)の購買行動や価値観が多様化する中で、デジタル化に伴い企業には膨大な購買データの分析・マーケティング活用や、セキュアな環境下での顧客情報の管理・活用など、より柔軟で高度な顧客対応が求められてきました。BANI※と呼ばれる“感性”がより注目されるこれからの時代においては、データドリブンな分析に加え、電通の強みである顧客の深いニーズや感情を捉えられるコミュニケーション設計など、クリエイティブの果たす役割が大きいと考えています。そこで電通グループでは、これまで主にマーケティング ROI の向上を目的に活用してきた CRM を、中長期的に顧客生涯価値(LTV)を高め、企業の収益性を向上させ、事業や組織の変革を起こすものとして再定義しました。

「Biz CRM For Growth」は、従来の CRM が担ってきた広告・マーケティング領域の支援にとどまらず、CRM を起点に現状分析から経営戦略の立案、業務やシステムの設計・導入、運用支援、継続的な改善までを一気通貫でサポートするサービスです。具体的には、4 つの変革フェーズ＜①戦略設計 (Strategy Planning)、②要件定義／開発 (Requirement Define／Develop)、③運用最適化 (Operation Optimize)、④業務高度化 (Advanced Modeling)＞に分けて、電通グループが持つ最適なソリューションを提供します。事業や組織を変革し、顧客体験の向上や、企業と顧客の関係性の強化を支援することで、企業の収益性向上に貢献します。

「Biz CRM For Growth」を活用することで、例えば、BtoC 企業向けには、顧客データや行動ログを基にしたパーソナライズ施策、継続購買やリテンション施策による収益の創出、顧客セグメント別施策による費用対効果の高いプロモーションの実施などが可能です。また、BtoB 企業向けには、顧客ごとに CRM を最適化し、営業活動の効率化・強化を図ることで、顧客満足度の向上を実現します。

今後も電通総研は、変化の激しい市場環境においても、顧客ニーズに応じた最適なソリューションを提供することで、企業の持続的な成長と競争力の向上に貢献していきます。

※ Brittle (もろい)、Anxious (不安)、Non-Linear (非線形)、Incomprehensible (不可解) の頭文字をとり、不安定で不確実な現代世界を示す言葉。

<ご参考資料>

・ 電通総研の CX 戦略コンサルティングについて

■電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という 3 つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation (クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

- * 電通国際情報サービス (ISID) は、電通総研へ社名を変更しました。
- * 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 営業第二本部 エンタープライズ営業 4 部 岡部

E-Mail: g-DXmarketing@group.dentsusoken.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 野瀬

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com