

2026 年 7 月 14 日

株式会社電通総研

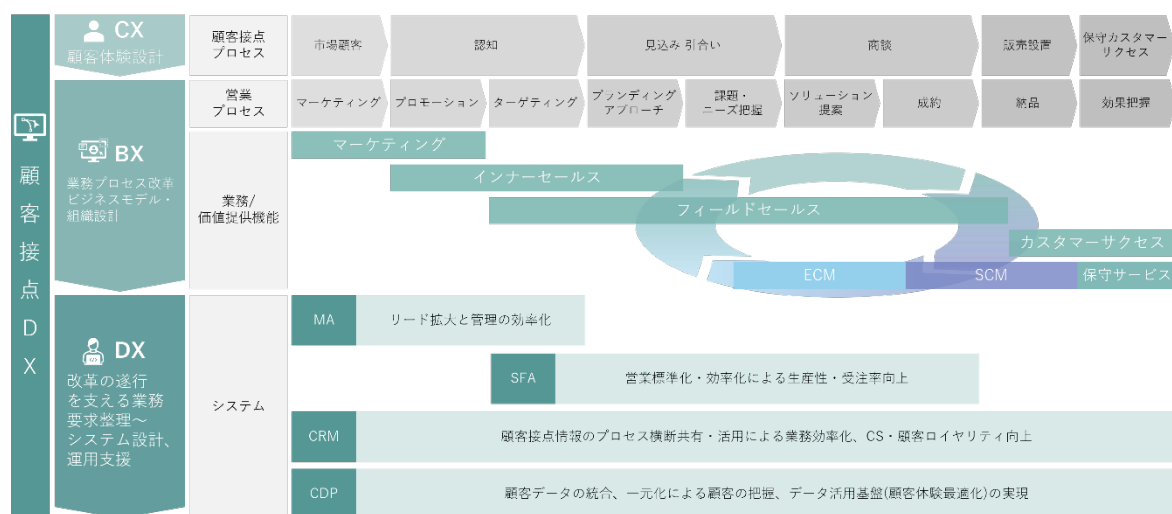
電通総研、営業から製品設計・製造までの部門間連携を支援する

「BtoB 製造業向け顧客接点 DX コンサルティング・ソリューション」を提供開始

－ 顧客起点での業務プロセスの再設計からシステム実装までを一気通貫で支援 －

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」)は、営業・マーケティング領域のコンサルティング機能と CRM※¹ や PLM※²、ERP※³ 領域で培った製造業におけるシステム構築の知見を組み合わせ、「BtoB 製造業向け顧客接点 DX コンサルティング・ソリューション」を 2026 年 7 月 14 日(火)より提供開始します。

本ソリューションは、顧客接点の戦略策定から、営業・マーケティング・製品設計・製造の各領域が連携したバリューチェーン(企画・設計から製造、販売、サービスに至る一連の企業活動)の構築、そして現場への定着に至るまでを一貫して支援します。



顧客接点 DX 概要図

■ 背景

BtoB 製造業においては、製品の機能や性能に加えて、顧客体験の向上が重視されるようになっており、急速に変化する市場環境に対応した戦略立案とプロセス改革が不可欠です。しかし、多くの企業では、顧客接点部門(営業・マーケティング)と製品開発・製造現場の間で生じる部門間の連携不足や情報の分断、個人の経験に依存した業務の属人化の解消が課題となっており、業務プロセスや仕組みの抜本的な見直しが求められています。

電通総研はこのような課題に対し、顧客体験の変革を起点とし、組織のあり方や業務プロセスそのものを再設計する業務改革を支援します。また、バリューチェーン全体を最適化するとともに、営業・マーケティングのフロント部門から製品設計・製造のバック部門までをデータおよびシステム基盤で連携させ、顧客起点での業務生産性を向上させる仕組みを構築すべく、本コンサルティング・ソリューションを提供します。

■「BtoB 製造業向け顧客接点 DX コンサルティング・ソリューション」の概要

1. 営業・マーケティング領域の高度化と生産性向上

ショールーム、EC サイト、インサイドセールスなど、リアルとデジタルを横断する多様な顧客タッチポイントを設計します。顧客の特性に応じた「価値提供型」の営業・マーケティングモデルへの転換を支援することで、ブランド体験の一貫性を保ちながら、属人的な業務の標準化と営業生産性の向上を図ります。

2. バリューチェーン横断でのデータ連携と全体最適化

営業・マーケティング領域と、製品設計・製造・保守領域をシステムとプロセスの両面でつなぎます。意思決定・業務・データのフローを統合し、顧客の要望や市場のフィードバックを製品開発や生産計画に反映させるなど、部門を超えた情報共有・連携を促進します。これにより、市場や顧客ニーズの変化に迅速に対応し、効率的かつ効果的に価値を提供する業務体制を構築します。

3. 構想策定からシステム実装・運用まで一貫した支援

事業環境分析を行うとともに、経営目標を現場の重要指標に分解・可視化する KPI ツリーを用いた現状把握と改善検討を行い、将来的な業務モデルの設計、DX ロードマップの策定までを総合的にサポートします。さらに、DX 環境の構築やアクションプランの実行、効果の可視化まで伴走することで、現場での確実な定着を支援します。

■ 今後の展開

電通総研は今後、変化の激しい市場環境において、顧客ニーズに対応する顧客体験設計から、その実現に向けたプロセス改革に至るまで、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。

※1 Customer Relationship Management: 顧客との関係性を管理・最適化し、顧客満足度の向上や売上拡大を目指す手法およびシステム。

※2 Product Lifecycle Management: 製品の企画から設計、製造、販売、廃棄に至るまでのライフサイクル全体を管理し、収益の最大化を目指す手法およびシステム。

※3 Enterprise Resource Planning: 企業の持つ資金や人材、設備、資材、情報など様々な資源を統合的に管理・配分し、業務の効率化や経営の全体最適を目指す手法およびシステム。

<ご参考資料>

・[「BtoB 製造業向け顧客接点 DX コンサルティング・ソリューション」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。

* 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 エンタープライズソリューション営業ユニット エンタープライズソリューション営業 3 部

岡部、畑中(総合窓口)

コンサルティング本部 エンタープライズユニット マーケティング戦略部 佐藤(コンサルティング窓口)

E-Mail: g-dec-info@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 塩谷

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