

2022年10月06日

博報堂、顧客との継続的な関係構築を支える オウンドサービスの成長支援プログラムを提供開始

～戦略から実行までを一気通貫で実現できる「DXD Growth Program」～

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）のクリエイティビティでDXを推進する「hakuhodo DXD」は、顧客接点として重要度が高まっているオウンドサービスの継続的な価値ある成長＝グロースを実現するための運用支援プログラム「DXD Growth Program」を提供開始しましたのでお知らせいたします。

クッキーレス時代に向け、顧客IDを活用したストック型マーケティングへの移行が加速しており、その顧客ID取得のゲートウェイとなりうる「オウンド」は改めて重要性が高まっています。その中でも特に、情報を一方的に提供する「オウンドメディア」の役割を超えて、企業やブランドと生活者とのインタラクティブな関係構築・価値提供を行う「オウンドサービス」に注目が集まっており、Webやアプリ、もしくはプラットフォームのミニアプリといった形で提供されることが一般的です。また、店頭などオフライン接点と連携したオウンドサービスも増えてきました。

しかし、これらはローンチ後の取り組みが重要であるものの、そもそもどんな指針のもとグロースを行うかのKPIを設定できない、行動データを見ながらUIをアップデートする体制がない、顧客のロイヤリティを高めるためのキャンペーンやコンテンツを開発する機能がない、また社内で複数乱立するサービスの横断的な統合が実現できない、というような課題を多くの企業が持っています。

「DXD Growth Program」は生活者から愛され、継続的に成長するオウンドサービス実現のための戦略立案から、実際に実装するために、データを活用して顧客に受け入れられるシステム・デザイン・コンテンツを開発するオウンドサービス運用を一気通貫で実施できるプログラムです。また、昨今企業で必要度が増している「内製化」を進めるための自走支援プログラムもあわせて専任で対応しご提供します。

■私たちがご提供する「5つのステップ」と「5つの機能」



hakuhodo DXD は今後も、企業DXをクリエイティビティで支援し、生活者と企業をつなぐ新しい価値の創造に貢献してまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 下田・江渡 TEL:03-6441-6161 e-mail: koho.mail@hakuhodo.co.jp

<参考資料>

■ 「DXD Growth Program」：5つのステップ

1. 現状理解とゴール設定
適切な KGI と KPI を設定し、それを実現するためのデータ分析体制とエグゼキューション開発体制を整備し、マイルストーンに基づいたプロジェクトマネジメントプロセスを設計する。
2. システム環境の確認・構築
KGI と KPI を達成するために、UIUX のアップデートや、サービスのグロースを実行できるデータ基盤／システム環境になっているかを検証し、場合によっては再設計する。
3. ブランドデザインシステムの構築
オンラインからオフラインにまたがる複数の生活者接点で、中長期的に運用をしながらも一貫した世界観を構築していくためのデザインシステムを設計する。特にオンライン領域においては、プログラムコードも含めて一元的にシステム化する。
4. グロース運用・検証
ユーザー分析の軸を徐々に広げていくことで、ユーザー把握や UIUX のアップデートから、ロイヤルティ分析やサービス開発などエグゼキューションの幅を徐々に広げていくグロース運用を行う。
5. 自走化支援
該当部署を横断的にまとめる会議体を設定し、その取り仕切りを最初は並走しながらも徐々に任せていくことで、グロース運営を自走化できるようサポートする。

■ 「DXD Growth Program」：5つの機能

1. コンサルティングチーム
オウンド・UX・サービスの構想～開発～グロースに知見と経験を持ち、現状理解とゴール設定を中心に、5つのステップ全体を推進するチーム。
2. データアナリティクスチーム
グロース運用・検証のステップで UIUX をアップデートするためのデータ分析を行うのはもちろんのこと、最適なデータ分析を行うためのシステム環境の構築についても並走するチーム。
3. システム開発チーム
複数にまたがるオウンド・UX 接点を統合的にマネジメントするためのコンテンツマネジメントシステム、マーケティングシステムの選定／設計／導入／運用支援を行うチーム。
4. UIUX デザインチーム
企業やブランドの全体の世界観を踏襲しながら、主に UIUX デザインをアップデートするデザイナーと、それを実装するフロントエンドエンジニアで構成されるチーム。
5. コンテンツクリエイティブチーム
ユーザーに常に有益な情報を届け関係を深めていくためのキャンペーン実施、読み物や動画などのコンテンツ制作を行い、データを見ながらアップデートしていくクリエイティブチーム。

■ 「hakuodo DXD」



ブランディングとエンジニアリングの両方の視点を持ち、短期的な広告キャンペーンにとどまらず、中長期的にビジネスやブランドを支える生活者との接点を生み出す専門チーム。システムやデータ基盤の上に、活者視点でオウンド・UX・サービスといった体験価値を実装し、グロースまで支援します。

hakuodo DXD の主な業務

- ・生活者とダイレクトに繋がる、D2C 事業の立ち上げ（主に飲料／コスメ／トイレタリーなど）
- ・商品差別性や付加価値を、UX やサービスを通じて創出（主に金融や保険や耐久財など）
- ・リテールビジネスにおける、App の本格活用（主に CVS や GMS やドラッグや外食やエンタメなど）
- ・乱立している Web や App などの UX を顧客 ID 起点で再構築（主に複数の UX 接点を持つ大企業）
- ・従業員の業務成果を最大化する、UX サービス開発（主に業務でのデータ活用を加速させたい企業）

■ 「DXD Growth Program」 チーム体制

今回のプログラムは提供する領域が多岐にわたるため、hakuodo DXD が主幹となり、博報堂グループの様々なチームを横断的に集め組成しています。

博報堂：

hakuodo DXD（主幹）、マーケティングシステムコンサルティング局

博報堂プロダクツ：

デジタルプロモーション事業本部、データビジネスデザイン事業本部、企画制作事業本部

博報堂マーケティングシステムズ