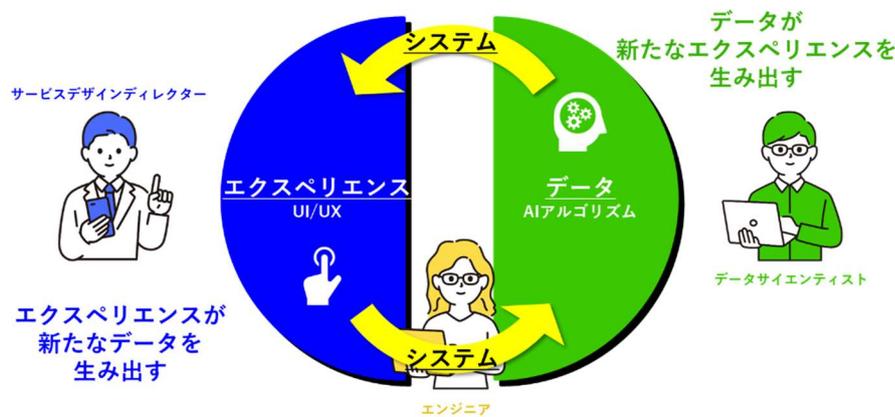


2023年6月30日

AI・データサイエンスを活用した「オウンドサービス」コンサルプログラム 「AI-Experience Consulting」を提供開始 —生活者とのインタラクティブな関係構築・体験価値を高度化する 「オウンドサービス」を設計—

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 Data Science Boutique と hakuhodo DXD、株式会社博報堂テクノロジーズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：米谷修、以下博報堂テクノロジーズ）は共同で、AI・データサイエンスの知見を活用し、顧客体験を高度化することを目的としたオウンドサービス設計コンサルティングプログラム「AI-Experience Consulting」の提供を開始しました。

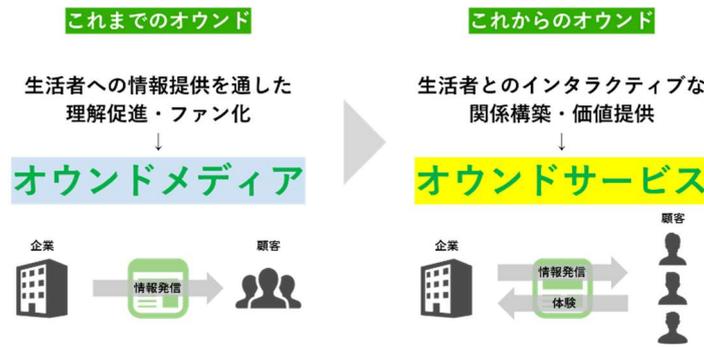
サービスデザインディレクターによる UI・UX 改善を通じたエクスペリエンス拡充と、データサイエンティストによるデータ活用・AI アルゴリズム強化、それらを循環するシステム設計まで各領域の専門家がオウンドサービスの構想から開発ロードマップ策定まで並走します。



図：プログラムで実現するイメージ。エクスペリエンス拡充とデータ活用・アルゴリズム強化をシステムでつなぐ「循環の仕組み」の設計まで、各領域の専門家が並走。

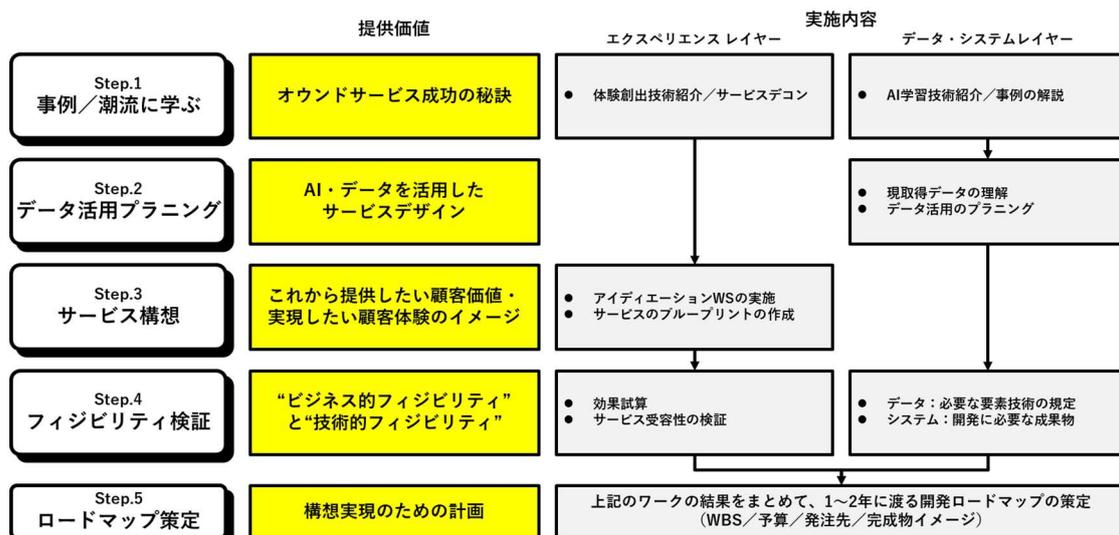
クッキーレス時代に向け、顧客 ID を活用したストック型マーケティングへの移行が加速しており、その顧客 ID 取得のゲートウェイとなりうる「オウンド」の重要性が高まっています。そのことから、主に情報を提供することを目的とした「オウンドメディア」を進化させ、多様化した顧客ニーズに対応する“1to1 コミュニケーション”を実現し、インタラクティブな関係構築・体験価値を高度化する「オウンドサービス」に注目が集まっています。D2C 事業の活発化やアプリ導入など、様々な企業でオウンドの活用や顧客接点強化が進む中、生活者一人一人にパーソナライズされたよりよい顧客体験を提供するためにオウンドに AI・データを活用する潮流も新たに生まれています。例えば、オウンド内で取得できる閲覧・購買履歴データや簡易アンケート回答データなどを AI やデータサイエンスを用いて分析することで、顧客の行動パターンや嗜好を把握する

ことができ、顧客ごとに最適な商品やサービスを推薦することが可能となります。



図：オウンドメディアとオウンドサービスとの違い

「AI-Experience Consulting」は、AI・データサイエンスの知見を活用し、インタラクティブかつパーソナライズ化されたオウンドサービスを構想・設計することを目的としたコンサルティングプログラムです。継続的なエクスペリエンス創出に強みを持つ「hakuodo DXD」とAI活用・データサイエンスに強みを持つ「Data Science Boutique」、システム/データ基盤開発に強みを持つ「博報堂テクノロジーズ」それぞれが有する専門的知見を凝縮した「実装フロー」に沿って、構想から開発ロードマップ策定まで並走します。



図：実装フロー

■実装フローについて

STEP 1：事例／潮流に学ぶ

オウンドサービスの構想・設計のために必要な基本情報を双方からインプット。

STEP2：データ活用プランニング（※すでにオウンドサービスを保有している場合）

現在のデジタル接点から取得できるデータで実現できること／足りないことを知り、AI・データを活用したサービスをデザイン。

STEP3：サービス構想

顧客への提供価値を起点としてこれから実現したいエクスペリエンスをアイディエーションするためのワークショップを実施。

STEP4：フィジビリティ検証

ワークショップを通じて出されたサービスに対し“ビジネス的フィジビリティ”と“技術的フィジビリティ”を検証し、有望なサービスを選定。

STEP5：ロードマップ策定

将来的なサービス化に向けて開発ロードマップを策定。

博報堂は「AI-Experience Consulting」の提供を通じて、データとエクスペリエンスの両軸から新たな顧客接点を生み出し、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。

<参考資料>

■ 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、生活

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。

Web サイト：<https://dxd.hakuodo.co.jp/>

■ Data Science Boutique



Data Science Boutique

「マーケティング知見×データサイエンス知見」という2つのケイパビリティを融合しマーケティング課題を解決する専門チーム。クライアント企業の課題やデータ環境を深く理解し、それぞれの企業に合せたオーダーメイドのAI・データサイエンスを提供することで、マーケティングの次世代化を支援します。

■ 株式会社博報堂テクノロジーズ



フルファネルマーケティング・生活者インターフェース市場・メディア・クリエイティブ領域をはじめとした各種テクノロジー戦略の立案・開発を行うテクノロジー専門会社。マーケティング×テクノロジーの力で、社会と生活者に新しい価値や体験を提供するテクノロジー戦略会社として、開発体制を集結し、体制強化・進化を目的として2022年4月に設立。

Web サイト：<https://www.hakuodo-technologies.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

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