

2016年10月19日

報道関係各位

株式会社博報堂
株式会社博報堂DYメディアパートナーズ

顧客生涯価値（LTV）最大化のための次世代型 CRM を実現する 「HAKUHODO Advanced CRM Program™」をサービス開始。

株式会社博報堂（本社：東京都港区、社長：戸田裕一）と株式会社博報堂DYメディアパートナーズ（本社：東京都港区、社長：大森壽郎）は、顧客生涯価値（LTV）を最大化するためのCRM活動（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）をワンストップで支援するCRM統合支援サービス「HAKUHODO Advanced CRM Program™」の提供を本日より開始します。

マーケティングのデジタル化が推進される中、顧客と直接つながりを持ち、顧客データを保有している企業におけるCRMの重要性はさらに高まっています。

従来のCRMは、インセンティブ付与によるリピート購買やクロスセル・アップセル施策によって売上を積み上げていく取り組みでした。しかし、顧客嗜好や販売チャネルの多様化が進む中、従来型のCRM施策だけでは差別化が難しくなり、キャンペーンの高頻度化や、過度なインセンティブの展開に陥るケースが増えてきています（顧客生涯価値の低下）。さまざまなデータやテクノロジーを活用することで、どこよりも深く顧客を理解し、単に商品をプッシュするだけでなく、よりその顧客のニーズにあった情報やサービスも提供し、顧客との絆を深め、顧客生涯価値を高めていく次世代のCRMが求められています。

次世代型CRM活動を実現するためには、最適なマーケティング・テクノロジーツールを活用し、クライアント保有の顧客データはもちろんのこと、外部データを適切に組み合わせながら一人一人の顧客を深く理解し、新たな価値提案を、多様化したチャネルでシームレスに実現するシステム基盤とデータ基盤整備が必要不可欠です。

そのような環境下において、この度弊社グループは、CRM統合支援サービス「HAKUHODO Advanced CRM Program™」の提供を開始します。また、上記サービスを提供するために弊社グループ合同で、「HAKUHODO Advanced CRM Force™」を立ち上げ、専門スタッフを結集した運営体制によって、ワンストップで企業のCRM活動の改革ならびに「顧客生涯価値（LTV）の最大化」を支援します。

■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

株式会社博報堂	広報室 西尾	03-6441-6161
株式会社博報堂DYメディアパートナーズ	広報室 山崎・三石	03-6441-9347

■ HAKUHODO Advanced CRM Program™ サービスのポイント ■

1.ワンストップ対応

戦略立案からシステム構築、施策実施、効果分析まで、すべての領域をワンストップで対応し、戦略と実施の乖離をなくし、マーケティングゴールを達成します。

2.「生活者DMP」※の活用

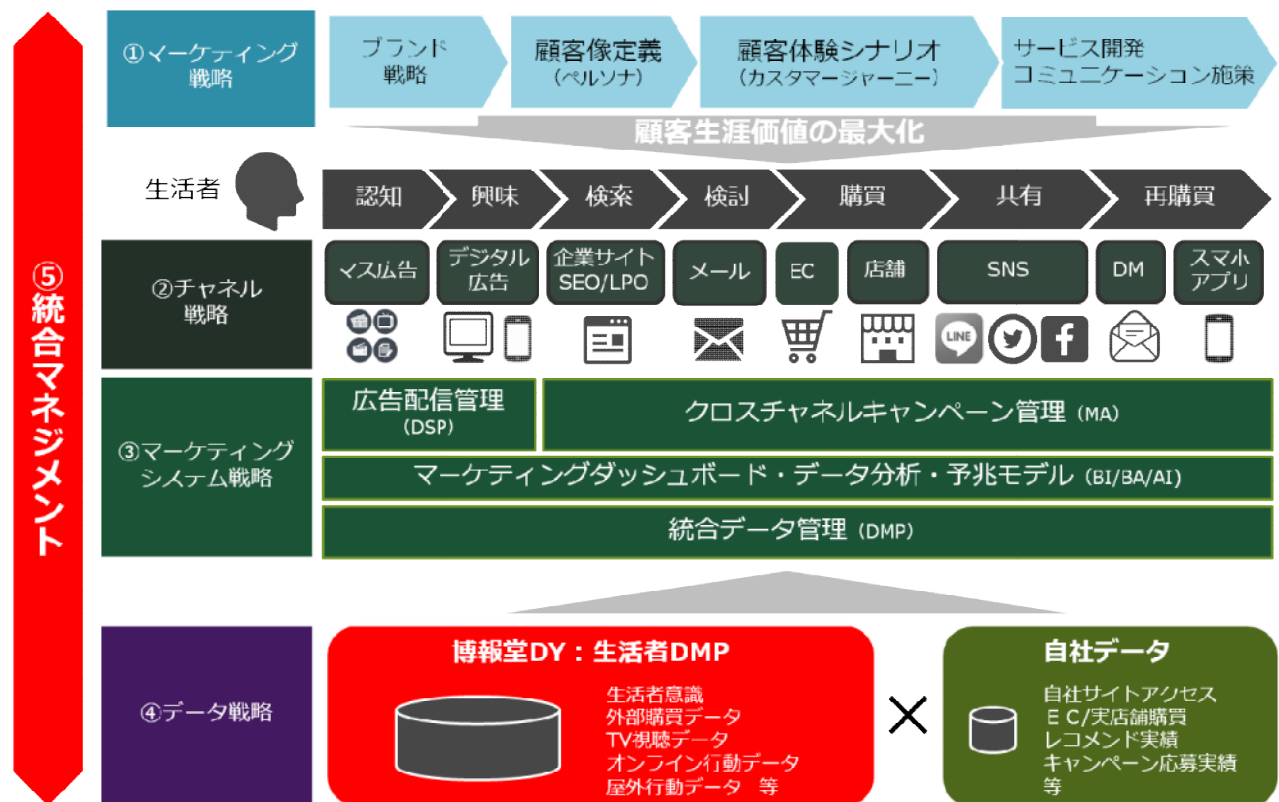
博報堂DYグループオリジナルの「生活者DMP」を最大限に活用し、顧客理解を深め、最適なコミュニケーションを実現します。

3.最適なツール選定

近年、マーケティング・テクノロジーツールの進化は目覚ましいものがあります。幅広い候補の中からマーケティング課題にあわせた最適なツールを選定、導入します。

(図1) HAKUHODO Advanced CRM Program™対応領域全体図

HAKUHODO Advanced CRM Program™



HAKUHODO Advanced CRM Program™は以下のサービスを提供いたします。

①マーケティング戦略

- ・ブランド戦略の構築
- ・顧客像 (ペルソナ) 定義
- ・顧客体験シナリオ (カスタマージャーニー) の設計
- ・サービス開発/コミュニケーション施策の実施

②チャネル戦略

- ・マス/デジタル広告、オウンドメディア、SNS、DM等、一人一人の顧客に最適なチャネル戦略の検討と実施

③マーケティングシステム戦略

- ・広告配信管理 (DSP)
- ・クロスチャネルキャンペーン管理 (MA)

- ・マーケティングダッシュボード・データ分析・予兆モデル（BI/BA/AI）
- ・統合データ管理（DMP）

④データ戦略

- ・自社データ×生活者 DMP を掛け合わせた顧客理解の深化により、実践的なマーケティング戦略、チャンネル戦略、マーケティングシステム戦略を実現

⑤統合マネジメント

- ・一貫性を持った CRM システムの導入支援と運用改善（PDCA）の推進

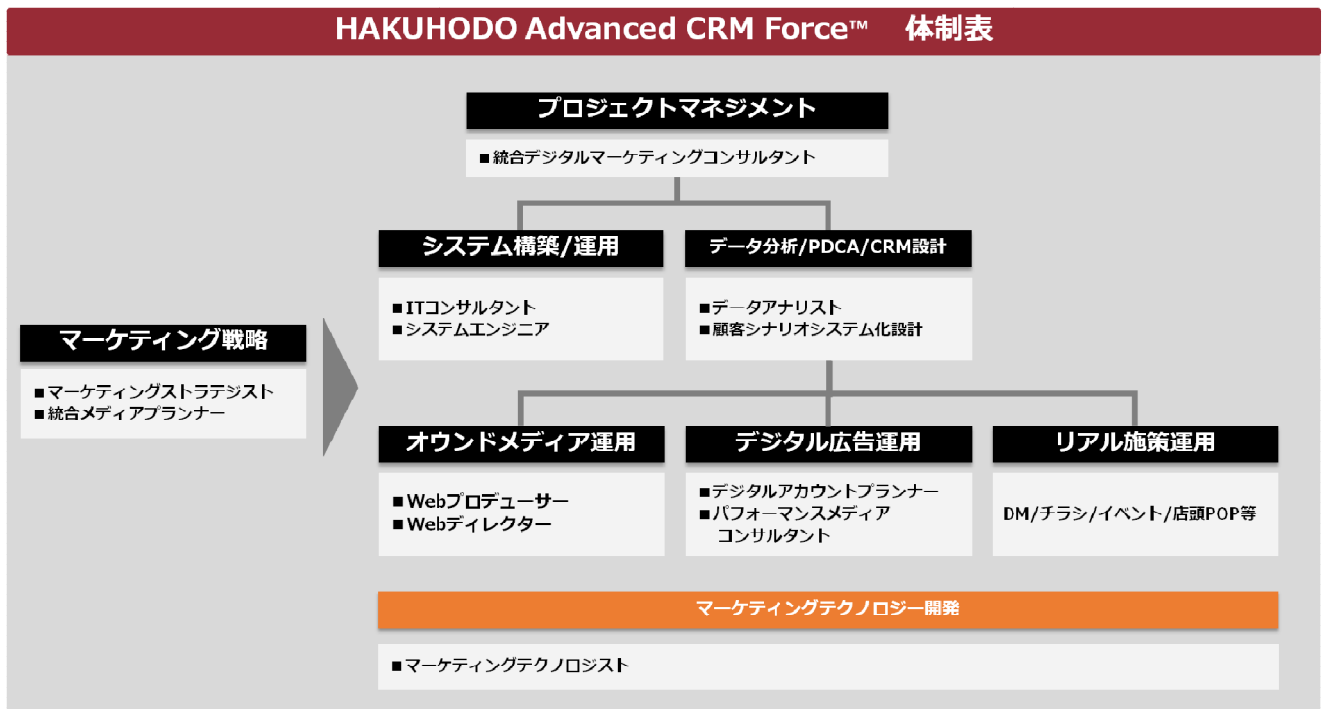
※「生活者 DMP（データ・マネジメントプラットフォーム）」

「生活者 DMP（データ・マネジメントプラットフォーム）」とは、これまで博報堂DYグループが蓄積してきた独自の生活者データに、デジタルテクノロジーの進化によって入手可能となった「リアルタイム・365 日の生活者の情報行動や購買行動のデータ」「メディアやコンテンツなどの接触・嗜好データ」と「先端テクノロジー」を掛け合わせた、あらゆるマーケティング活動を計画・実行・管理する上での基盤として開発しているものです。

■ HAKUHODO Advanced CRM Force™（サービス体制について）■

マーケティング戦略構築からシステム開発、施策運用までの CRM に関連するすべての業務領域に対し、専門スキルを持った運営体制によりワンストップサービスを提供してまいります。

（図 2）HAKUHODO Advanced CRM Force™体制表



HAKUHODO Advanced CRM Force™の体制は以下のとおりです。

1) プロジェクトマネジメント

- ・統合デジタルマーケティングコンサルタント：
データ活用とシステム構築に関する豊富な知識と経験を有する統合デジタルマーケティングコンサルタントがプロジェクト責任者となり CRM システムの構築から実際の運用までワンストップで推進・プロデュースします。

2) システム構築/運用

- ・各企業のそれぞれのニーズと課題に合わせた最適なシステムを幅広い候補の中から選定、導入します。

3) データ分析/PDCA/CRM 設計

- ・企業の保有する顧客データに博報堂DYグループが保有する「生活者 DMP」のデータを掛け合わせることで、一人一人の顧客をより深く分析・理解し、具体的な CRM 施策とその PDCA 業務を推進します。

4) オウンドメディア運用

5) デジタル広告運用

6) リアル施策運用

- ・4～6の各スタッフが HAKUHODO Advanced CRM Force™内で連携して動くことにより、データ分析/PDCAに基づくデジタル広告運用とオウンドメディア/メルマガ等の CRM 施策、およびリアル施策を一体的に運用します。

7) マーケティング戦略

Advanced CRM Force™内のマーケティング戦略スタッフが全体マーケティング戦略と CRM 戦略をシームレスに繋がります。

- ・マーケティングストラテジスト：

事業成長を見据えたブランドストラテジーを構築し、ブランディング業務に加え、サービス開発、バリューチェーン改革、商品開発を発想、実現します。生活者インサイトを踏まえ全体を俯瞰したカスタマージャーニーを設計します。

- ・統合メディアプランナー：

マス広告×デジタル広告×CRM の掛け合わせによる最適な統合メディアプランニングを実施します。

8) マーケティングテクノロジー開発

- ・HAKUHODO Advanced CRM Program™を支えるマーケティングテクノロジーの開発については、博報堂DYホールディングス内のマーケティングテクノロジーセンターと連携して推進します。