

2025 年 6 月 25 日

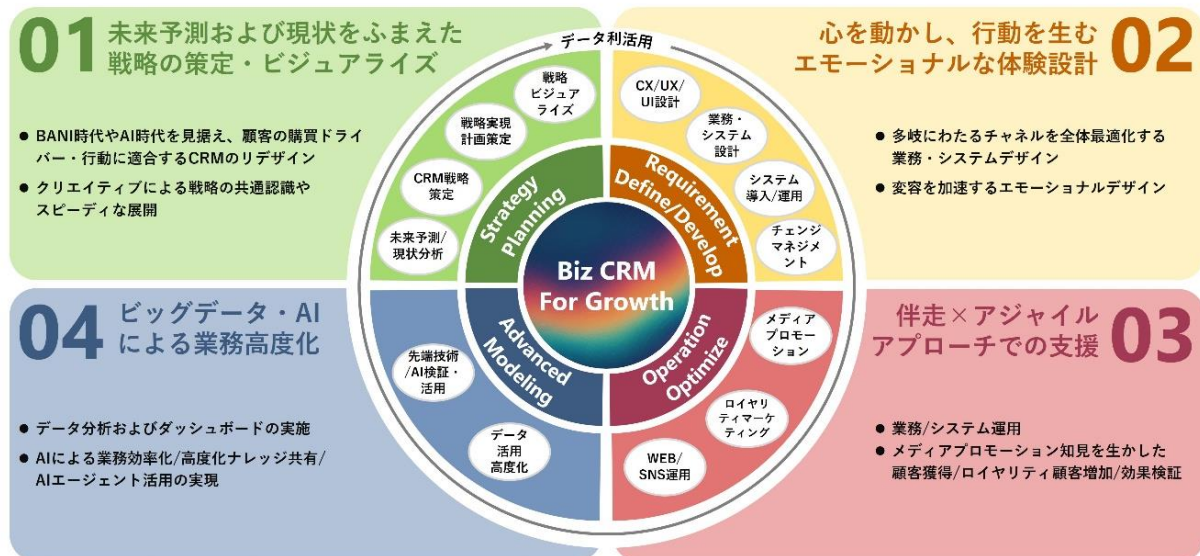
株式会社電通デジタル

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－

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）と国内電通グループの 3 社（株式会社電通、株式会社電通コンサルティング、株式会社電通総研）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」の提供を本日より開始します。当社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。そこで当社グループでは、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、当社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。

今後も当社グループは、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。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

北川・横田 Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル データ&エンゲージメント部門 CXM ストラテジー事業部

杉尾 Email : dentsudigital_cxms@group.dentsu.co.jp