

2025 年 12 月 2 日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、 「グローバル CMO ナビゲーター 2025 : CX 版」を発表 －AI 活用によるブランドと顧客の関係変化に向け、顧客のニーズ予見 とブランドロイヤルティ醸成のための新しい CMO 像が浮上－

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）は、電通グループの海外事業の CXM（カスタマーエクスペリエンスマネジメント）領域を担うブランドの 1 つである Merkle（以下、マークル社）が、日本を含む世界の主要 14 市場^{※1}における企業の CMO（チーフ・マーケティング・オフィサー）1,900 名以上を対象に調査した「グローバル CMO ナビゲーター 2025 : CX 版」の日本語版を発表しました。

マークル社は、電通グループの海外事業の CXM 領域において中核的な役割を果たしており、電通デジタルは、グローバルビジネスをリードする社内組織「Dentsu Digital Global Center（DDGC）」^{※2}において、マークル社の日本拠点としてグローバルに関わるマーケティング活動を支援していることから、本調査レポート日本語版を作成しています。

「グローバル CMO ナビゲーター（CMO 調査レポート）」は、電通グループが例年実施しており、世界の多様な業界や地域のステークホルダーが直面するビジネス環境への理解を深める一助となるべく作成しています。CMO の CX（カスタマーエクスペリエンス）に関するインサイトに焦点を当てた本 CX 版の他、クリエイティブ版、メディア版の 3 つのプラクティス^{※3}をテーマに調査しています。

■本調査結果の考察

- CMO にとって、ブランドロイヤルティの将来を考える上で、顧客の AI 活用の拡大が、今後大きな影響を及ぼすと予測しています。また、ブランドと顧客の関係が大きく変容する将来に備えて、顧客のニーズを先回りして把握する予測力の向上とエージェント型取引に対応した商品・サービス・体験の設計を重視しています。
- パーセプティブ CMO（洞察力の高い CMO）は、マーケティングの成果を最大にするため、AI 導入に積極的です。パーセプティブ CMO が思い描く未来の姿は、顧客が商品やサービスに抱く期待と一致しています。こうした状況を背景に、他の CMO 以上にイノベーションとデジタル CX を重視し、マーケティングの役割をこれまで以上に発展させていこうとしています。

■本調査結果のポイント

1. 予測と AI エージェント取引に向けた対応の推進

AI テクノロジーによって抜本的な DX 変革が進む中、本年の調査では、ほぼすべての CMO（97%）が、新たな戦略を描く道筋として、自社が顧客のニーズを先回りして把握する「予測力向上」を最も重要な要素として位置づけています。また、およそ半数（49%）の CMO が、将

来的に多くの顧客対応や取引が AI を搭載したデバイスやプラットフォームを介して行われることを想定し、商品やサービス開発、体験設計を推進していると回答しています。

2. AI によるマーケティング効果の最大化

CMO の多くは、AI 活用の主な利点として、昨年引き続き成長とパーソナライゼーションを最重要視しています。CMO は AI によって「効率性の向上（同じコストでより多くの成果を実現）」が達成できると見ており、この回答は昨年から 6 ポイント増加しました。これは、AI が今あるリソースをより効果的・効率的に活用し、生産性を上げる手段として期待されているということを表しています。また、CMO の約半数（49%）は、すでに AI をパーソナライゼーション戦略の中核に位置づけていると回答しています。

3. これからのグローバル CMO : パーセプティブ CMO

パーセプティブ CMO とは、顧客ニーズとビジネスニーズが交わるポイントで戦略を最適化できる「洞察力のある CMO」のことです。本年の調査では、対象者としたグローバル CMO のうち 15% がこれに該当します。

パーセプティブ CMO は、ブランドロイヤルティを最重要視しつつ、AI によるパーソナライゼーション、および生成 AI への重点投資を行っています。

■本調査の詳細レポートは、以下の URL よりダウンロード可能です。

https://pages2.dentsudigital.co.jp/report/dl/20251202_2025-global-cmo-navigator-cx-edition

※1：日本、インド、中国、オーストラリア、スペイン、スイス、ポーランド、イタリア、ドイツ、イギリス、メキシコ、ブラジル、カナダ、米国

※2：電通デジタル、デジタル×グローバルのスペシャリスト集団「Dentsu Digital Global Center」を新設（2024年1月18日発表）
<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/management/2024-0118-000132>

※3：プラクティスとは、電通グループがグローバルで提供するサービスの括りの名称

<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 Dentsu Digital Global Center

Email : cmo_survey_ddgc@group.dentsu.co.jp