

2025 年 9 月 17 日

博報堂、CX 領域における AI によるプロセス変革を支援する

『CX AI STUDIO™』を提供開始

—“AI のチームメイト”とともに従業員体験と顧客体験を同時に変革し、ブランド成長を支援—

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：名倉健司、以下 博報堂）は、博報堂独自の「生活者発想」とプランニングノウハウを実装したエージェント AI との共創を通じて、従業員の体験価値（EX）向上を起点に、顧客発想・接点の統合化・データ連携を通して顧客体験価値（CX）を高め、ブランドの持続的成長を支援するワークプレイス『CX AI STUDIO™』の提供を開始いたします。



“AI チームメイト”と一緒に働くための特別なワークプレイス『CX AI STUDIO™』

多くの企業が直面する「顧客体験」における課題

デジタル化やサービスのコモディティ化が進む中、企業の事業開発、マーケティング、営業、カスタマーサービス部門などの担当者は、顧客体験向上において以下のような共通の課題に直面しています。

- プロダクトアウト発想から抜け出せず、顧客が本当に求める体験を企画できていない。
- 商品開発、マーケティング、営業などの部門が分断され、一貫性のある顧客アプローチができていない。
- 顧客データを保有しているものの、施策に十分活かされてない。

これらの課題は、ブランドと顧客との間に溝を生み、事業成長の大きな障壁となり得ます。

AI は「ツール」から「チームメイト」へ

『CX AI STUDIO™』は、上記のような顧客体験向上における課題を解決するために開発された、専門スキルを持った“AI チームメイト”と一緒に働くための特別な仕事場“ワークプレイス”です。エージェント AI との共創を通じて、従業員の体験価値（EX）向上を起点に、顧客発想・接点の統合化・データ連携を通して顧客体験価値（CX）を高め、ブランドの持続的成長を支援します。

テーマ	AS IS	TO BE
顧客発想	プロダクトアウト発想で 商品を企画・発想	マーケットイン発想による 顧客視点の商品企画・発想
接点の統合化	商品開発/マーケティング/ セールス/CRM領域の分断化	顧客ニーズに基づく 一貫した顧客体験の提供
データ連携	顧客データを施策に 十分に活用できていない状態	顧客データ活用による 継続的なつながりをつくる 体験の提供

『CX AI STUDIO』の主な特長

『CX AI STUDIO™』は、以下の3つの特長で企業の顧客体験向上における課題解決を支援します。

1. 専門知識を持つ AI チームメイト群

生活者インサイトの発見から共感ストーリーを描く「発想エージェント AI」や、顧客接点でバーチャル接客などを行う「顧客体験 AI」など、企画構想から実行まで各領域複数の専門家 AI を有します。

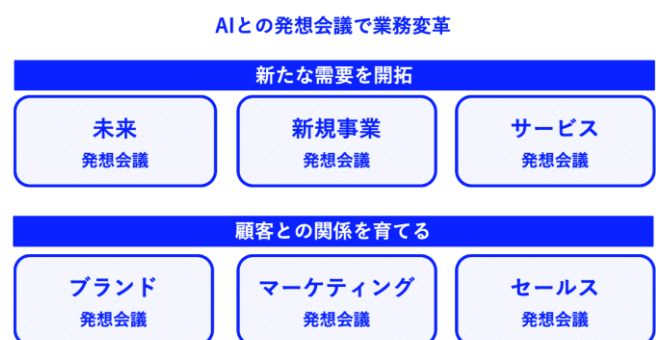
2. 部門の壁を越える共通のワークプレイス

事業開発、マーケティング、セールス、CS/CRM といった全部門が、共通の顧客像を共有しながら業務を進めることが可能です。これにより、部門横断で一貫した顧客体験の構築を支援します。

3. 企業の状況に合わせた柔軟なデータ連携

博報堂独自の生活者データに加え、企業が持つ顧客データ（CDP/SFA など）と連携できます。これにより、AI がビジネスの文脈を深く理解し、より実践的で精緻なアプローチを可能にします。

活用イメージ：AI チームメイトとの「発想会議」から生まれる新しいアイデア



シンプルな UI 上で、複数の専門家 AI から選択した AI との対話や会議を通じて頭の中が整理され、アイデアが広がっていく「創発」を体験できます。博報堂独自の「生活者発想」とプランニングノウハウを実装したエージェント AI が思考のナビゲーションを行い、データと事実に基づいてリアリティのあるアウトプットを生成します。また部門や業務内容、プロジェクトの目的に応じた専門スキルをもった AI チームメイトをデザインし、創造的な「発想会議」の場をつくることも可能です。個人でも、チームとしても、いつでも専門家 AI と会議ができる環境を実現します。



AI チームメイトとの「発想会議」イメージ

クライアント企業の状況に合わせた支援内容

『CX AI STUDIO™』では、「ヒト（博報堂プロフェッショナル）」と「AI」によるワンチーム体制で、プロジェクトをサポートします。クライアント企業の状況に合わせ、以下2つの支援を行います。

1. CX 構想支援

博報堂のCX構想チームがCX AI STUDIO™を活用し、顧客視点の戦略・企画構想から顧客接点での施策までを支援します。

2. EX プロセス変革・導入支援

クライアント社内でのCX AI STUDIO™活用を前提とし、EXコンサルチームが業務プロセス変革やAIの導入・定着を支援します。

博報堂はこれからも、ヒトとAIの創造力を掛け合わせることで、現場・組織の創造力強化を通じ、ブランドの事業成長を支援する取り組みを進めてまいります。

※『CX AI STUDIO™』のデモ版をご用意しております。お気軽にご相談ください。

※本ソリューションに関するセミナーを開催いたします。詳細は以下をご確認ください。

<セミナー概要>

タイトル：博報堂のエージェントAIで実現する、組織とブランドの未来

「ひと」と「AI」がワンチームで描く、ブランド成長の実現シナリオ

日時：【複数日程開催】①2025年10月16日（木） 15:00-16:00

②2025年10月30日（木） 15:00-16:00

参加方法：事前登録制 ※無料

詳細：<https://www.bizgarage.jp/seminar/20251016>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 西川・成田 koho.mail@hakuhodo.co.jp