

2025 年 11 月 19 日

博報堂、CX 起点で企業の事業成長を加速する新プログラミング WAY

『ブランド CX サイクル™』を提供開始

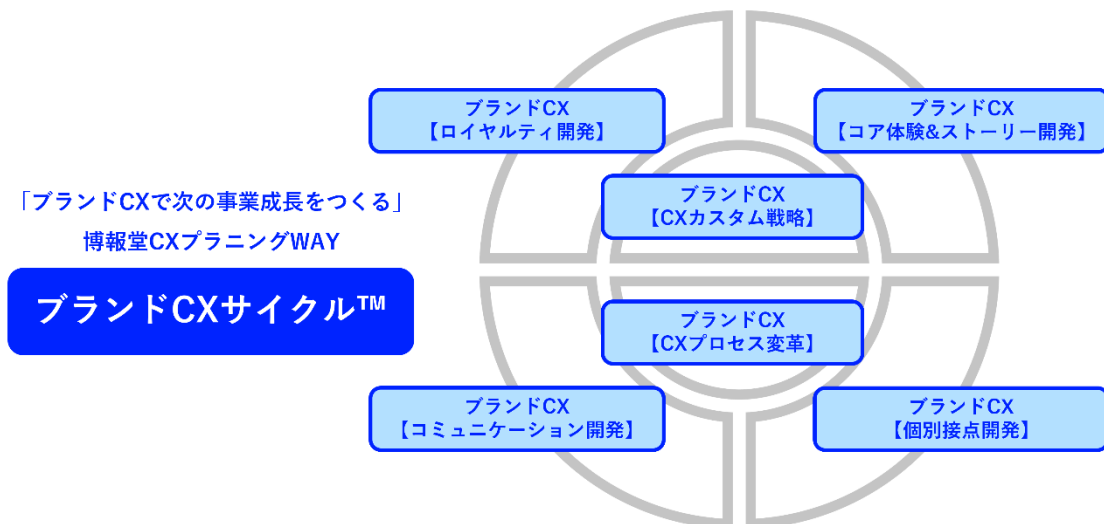
—深いブランド理解に基づき、独自の統合的顧客体験（CX）を構築—

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、企業の持続的な事業成長を顧客体験（CX）の視点から支援する新たなプログラミング WAY『ブランド CX サイクル™』の提供を開始いたします。

昨今のビジネス環境において、CX の重要性はますます高まっています。しかし、短期的な施策に終始したり、部分的なデジタル化に留まったりと、ブランド本来の価値と連動しない CX 設計では、真の顧客エンゲージメントや事業成長に繋がらないという課題がありました。

博報堂ではそのような背景の中、事業成長には「ブランド CX」が重要であるという考えから、「ブランド CX で次の事業成長をつくる」ことを目的として、当社が培ってきた知見とメソッドを体系化した新たなプログラミング WAY である『ブランド CX サイクル™』を開発しました。

『ブランド CX サイクル™』は単なる顧客接点の最適化に留まらず、ブランドの深い理解と徹底的な顧客理解に基づき、「そのブランドらしい CX とは何か」を追求し、独自の CX 構築を目指します。また、AI を活用してブランド CX を生み出す業務プロセス変革を行うことも特長です。



『ブランド CX サイクル™』の主な特長は下記の通りです。

1. CX カスタム戦略：

経営層へのヒアリングから始まり、CX 基点の事業戦略策定、ブランド理解・課題認識、徹底的な顧客理解（リサーチ・現場観察など）、売場の理解（流通ヒアリングなど）、問いの設定、ゴール設定（KGI/KPI）まで、多角的な視点から現状を把握し、最適な「ブランド CX」戦略をカスタマイズして設計します。

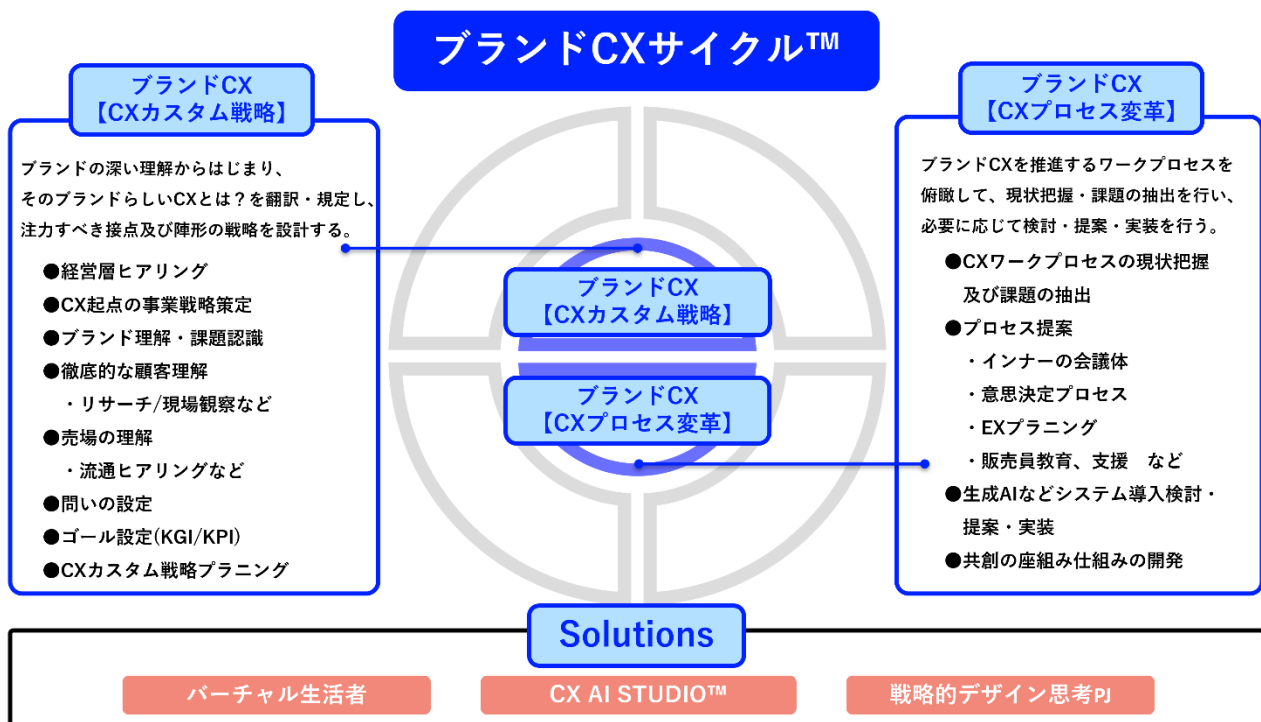
2. CX プロセス変革：

ブランド CX を推進するためのワークプロセスに着目し、現状把握と課題抽出を行います。必要に応じて、インナーの会議体や意思決定プロセスの提案、EX プランニング、販売員教育支援、さらには生成 AI などのシステム導入検討・提案・実装、共創の座組み開発まで、組織内部の変革を支援します。

生成 AI で生活者発想を支援するサービスプロトタイプである『バーチャル生活者』や 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™』の活用により、これらを実現します。

参照：『バーチャル生活者』 <https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/109174/>

『CX AI STUDIO™』 <https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/119159/>



『ブランドCXサイクル™』の特長

3. 主要ソリューション：

上記の戦略とプロセス変革に基づき、以下の具体的なソリューションを通じて「ブランドCXサイクル™」を回し、事業成長を加速させます。

a. コア体験&ストーリー開発：

新規事業、新サービス、リブランディングなど、それぞれの課題設定に応じ、ブランドのコアとなるCXコンセプトと世界観、そしてブランド・顧客・インナーのストーリーを開発します。

ソリューション例：

企業のCX改革を推進する社内ワークショッププログラム『CX heart™』

<https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/112310/>

b. ロイヤルティ開発：

顧客をブランドの「ファン」へと昇華させるための体験プログラム、ポイントプログラム、各種

ロイヤルティプログラムを開発します。データ分析に基づく生活者価値体験開発も行います。

ソリューション例：

ロイヤルティプログラムの導入・開発・運用を支援する 専門横断チーム『HAKUHODO LOYALTY WOW』 <https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/112715/>

c. 個別接点開発：

アプリ、オウンドメディア（WEB サイト、SNS、メッセージアプリ）、プロダクトなどのデジタル接点に加え、リアル起点の OMO 接点（店舗、POPUP、イベント、EC、メッセージアプリなどの連携）を開発します。UX/UI 企画・デザインから要件定義、実装、運用まで一貫して支援します。

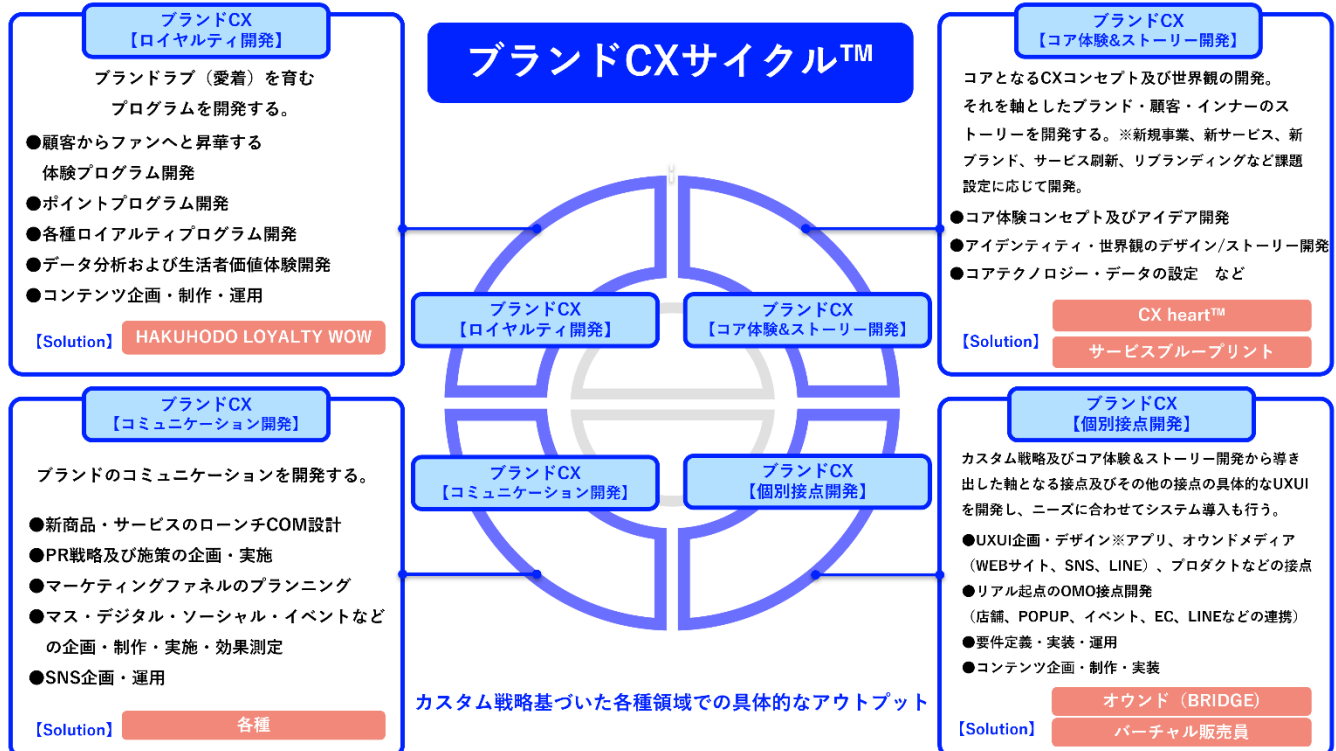
ソリューション例：

生成 AI でリアル販売員の個性を反映した 接客・対話を支援するサービスプロトタイプ『バーチャル販売員』 <https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/114616/>

アプリ開発を中心としたデマンドチェーン・顧客接点の変革業務をおこなうアイリッジ社との合併会社『HAKUHODO BRIDGE』 <https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/116357/>

d. コミュニケーション開発：

新商品・サービスのローンチコミュニケーション設計から、PR 戦略、マーケティングファネルのプランニング、マス・デジタル・ソーシャル・イベントなどの企画・制作・実施・効果測定 SNS 企画・運用まで、ブランドのコミュニケーション全般を開発します。



『ブランド CX サイクル™』の具体的なソリューション例

博報堂は、今後も「博報堂らしい CX」を提供することで、企業の「ブランド CX」を推進し、新たな事業成長と生活者との強固な関係性構築に貢献してまいります。

【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