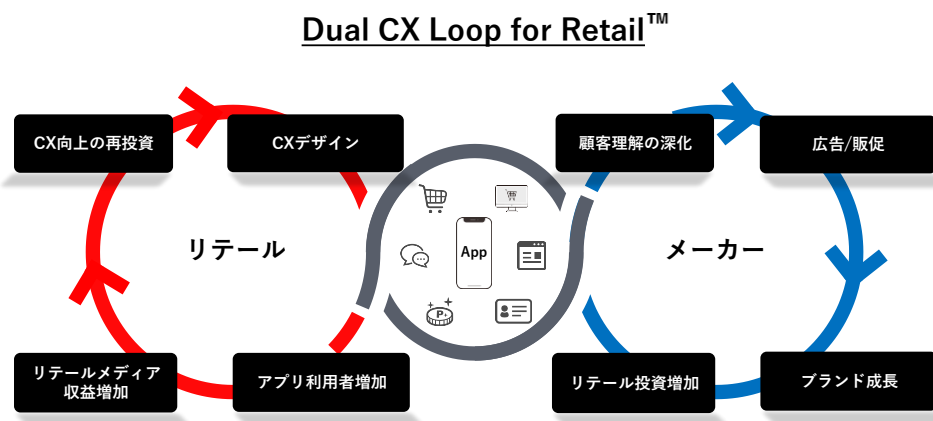


リテールデータ、リテールメディア、リテールアプリを統合し
顧客体験を向上する「Dual CX Loop for Retail™」を提供開始
～博報堂・True Data・DearOneの3社共同ソリューション～

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）、株式会社 True Data（本社：東京都港区、代表取締役社長：米倉 裕之、以下 True Data）、株式会社 DearOne（本社：東京都港区、代表取締役社長：河野 恭久、以下 DearOne）、は3社共同で、リテールデータ、リテールメディア、リテールアプリの統合により顧客体験を向上する「Dual CX Loop for Retail™」の提供を開始します。



リテール企業・メーカー企業双方のグロースループを実現

■3社の強みを生かした、アプリ起点での顧客体験向上支援

「Dual CX Loop for Retail™」では、「CX オーケストレーション」をキーワードに、博報堂の強みである「生活者にとって日々の買い物が楽しくなる機能やコンテンツの企画」を起点に、DearOneの強みである「生活者ニーズに合わせたアプリ開発・実装&リテールアプリメディア立ち上げ」を実現し、True Dataの強みである「データ駆動型マーケティング」を軸に生活者のアプリ利用や来店促進、顧客ロイヤリティ向上につなげることで、顧客体験向上を一気通貫で支援します。また、アプリをはじめ様々な顧客接点を通じて生成されるデータを、「統合マーケティング基盤」上で統合的に分析することで生活者の解像度が向上し、次の顧客体験改善に繋がる「顧客体験向上ループ」を継続的に実現することができます。これにより、体験設計と生活者理解が連動し、リテール企業は店頭のみでは伝えることができない便利でお得な情報を必要としている生活者へ届けること、メーカー企業は店頭の売場のみでは伝えることができないブランドの便益を生活者へ届けることが可能になり、双方にとっての顧客体験向上（=Dual CX Loop）を同時に実現します。

■背景：リテール各社が注力するも課題が残る、アプリ施策を通じた顧客体験向上

リテール各社にとって顧客体験（CX）向上が喫緊の課題として挙げられるなか、アプリは「コマース（会

員証/ポイント・決済・クーポン等)」、「コンテンツ (デジタルチラシ・お知らせ・店舗検索・口コミ等)」、「リテールメディア (広告・プロモーション等)」の3つの要素を効果的に結び付け、リテールビジネス全体を成長させる重要な役割を果たします。これにより、顧客に対して魅力的なコンテンツやインタラクティブな体験を提供でき、会員や利用頻度の増加による売上拡大が期待できます。

実際に近年、日本国内の多くのリテール企業が、顧客体験 (CX) 向上を目的とした公式アプリを用いた施策に注力しており、アプリを通じて生活者との接点を強化し、よりパーソナライズされた体験を提供することを目指しています。一方で、リテールアプリ利用に関する生活者利用調査 (※1) によると、「ポイントを貯める/使う」と「クーポン利用」が約90%となっており、様々な機能をアプリに搭載していてもそれが顧客体験向上に貢献していない、利用されていないというケースも少なくないのが実態です。

(※1) 出典：小売アプリについての意識調査-株式会社 ROI_2022年6月調査-20-60代以上 1,000名回答

< 「Dual CX Loop for Retail™」の特長 >

本ソリューションでは、博報堂・True Data・DearOneの3社それぞれが持つ強みを統合した企画、開発連携、サービス提供、運用を実現するために連携を図ります。

・博報堂の強みである生活者発想の体験設計と統合マーケティング企画

本ソリューションでは、博報堂がこれまで培ってきた生活者発想やクリエイティブ力により、生活者にとって日々の買物が楽しく便利になるようなUI/UX設計や企画提案を支援します。

また、多くのデジタルメディアやリテールメディアにおける開発支援の経験と知見を活かして、アプリのみに閉じない統合マーケティング基盤開発を支援します。統合マーケティング基盤の中にはデータクリーンルームも組み込み、リテールデータ、メーカーデータ、博報堂グループが保有する生活者データを複合的に活用することにより、生活者の解像度向上や体験価値向上につながる情報提供とリテール、メーカー双方が成長するためのPDCAを可能にします。

博報堂・True Data・DearOneが持つ強みを統合した
企画、開発連携、サービス提供、運用を実現するために連携

・HAKUHODO・

 True Data

DearOne

生活者発想の体験設計/
統合マーケティング企画

これまで培ってきた生活者発想やクリエイティブ力により、生活者にとって日々の買物が楽しく便利になるようUI/UX設計や企画提案、統合メディアマーケティング企画を支援

リテールデータ
データ駆動型マーケティング

データを分析し、アプリ会員のニーズにマッチした情報配信を図ることにより、クーポン開封率や決済、ポイントの利用率を高めアプリ利用や来店促進、顧客ロイヤリティの向上を支援

アプリ開発とカスタマーサクセス
グロース支援

ニーズに応じたアプリ開発、機能企画と使いやすいUI/UX設計を提供。アプリのリリース後もカスタマーサクセスによるサポート体制でアプリのグロースまで伴走支援

・データ活用とハンドリングに強い True Data のデータ駆動型マーケティングでアプリ利用を促進

本ソリューションでは、データ分析、ターゲティングから販促施策の実施、効果検証まで一気通貫で支援します。アプリ会員の購買データ (ID-POS データ) から、True Data のリテールデータ活用プラットフォーム「Shopping Scan Platform」にて顧客タイプごとの購買特徴や嗜好性を明確にし、アプリ会員のニーズにマ

適切な情報配信を図ることにより、クーポン開封率や決済、ポイントの利用率を高めアプリの利用や来店促進、顧客ロイヤリティの向上を図ります。自社アプリ内でのデータ活用に加えて、アプリ会員のデータを活用した広告用購買セグメントデータ（※2）をもとに、外部メディアを通して広告発信するリテールメディアの取り組みを支援いたします。

（※2）ターゲティングや効果検証に利用できる広告識別子のデータ群。店舗、個人を特定する情報は含まれていません。

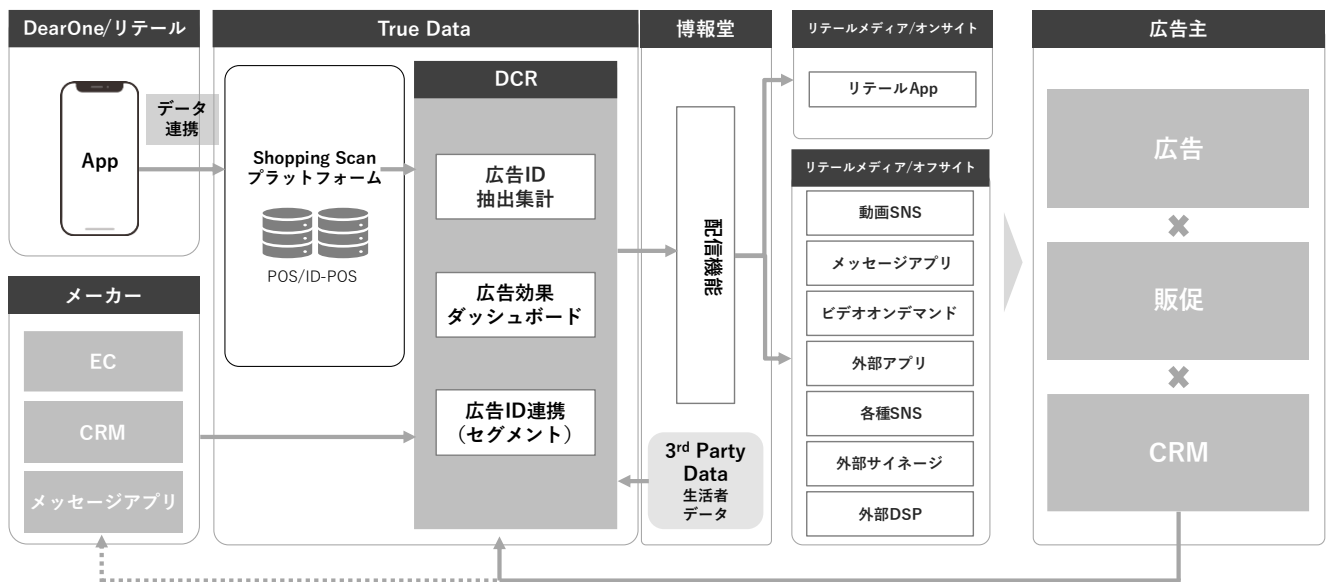
・ DearOne によるアプリ開発とカスタマーサクセス

本ソリューションではこれまでの実績の事例提供ほか、ニーズに応じたアプリ開発、機能企画と使いやすいUI/UX 設計を提供します。アプリのリリース後もカスタマーサクセスによるサポート体制が整っており、アプリのグロースまで伴走支援します。

これらにより、リテール企業・メーカー企業双方のグロースループを実現します。

Appを含めた統合マーケティング基盤開発

アプリの利用者を拡大していき、リテールデータ、メーカーデータ、博報堂が保有する生活者データなどを活用し、生活者の解像度向上や体験価値向上につながる情報提供とリテール、メーカー双方が成長するためのPDCAを可能に



<リテール向けのグロースループ>

- ・生活者の顧客体験設計
生活者の買い物体験を企画・コンテンツ提供
- ・顧客の利用頻度・エンゲージメント向上/ユーザー数拡大
顧客体験向上によるアプリの利用数/頻度の拡大を実現
- ・生活者メリットがある広告の配信/広告収益獲得
ユーザー数の拡大に伴い、顧客体験を損ねない価値あるメディア/広告の開発設計と運用
- ・得た広告収益を開発に再投資/体験価値向上
広告収益の一部を生活者への更なる価値提供へ再投資

<メーカー向けのグロースループ>

- ・リテールのデータ活用による生活者理解向上

アプリの利用者/エンゲージが向上することで生活者理解が進む

- ・生活者を捉えたブランド施策(広告/販促)

生活者理解が進むことで価値あるブランド広告/販促の実施が進む

- ・生活者の認知～購買を促しブランド成長

生活者にとっての提供価値が向上することでブランドの成長を促す

- ・リテールと協働するための投資の増加

ブランドが成長することで、リテールと協働する投資が増える

■世界最大級のリテールカンファレンス「NRF APAC 2025」に出展

博報堂は、2025年6月3日(火)～5日(木)にシンガポールで開催される「NRF 2025: Retail's Big Show Asia Pacific (以下、NRF APAC 2025)」にて、国内外4社との共同ブース出展を行い、「Dual CX Loop for Retail™」をご紹介します。



■株式会社 DearOne について

株式会社 NTT ドコモのマーケティング分野における新規事業型子会社。豊富なアプリ機能の中から、必要とする機能を組み込むだけで公式アプリを開発できる「ModuleApps2.0」をはじめ、リテールの公式アプリ群に横断で広告配信可能なリテールメディアプラットフォーム「ARUTANA」も提供。さらにユーザー行動分析ツールである「Amplitude」をはじめとして、CDP、アナリティクス、カスタマーエンゲージメントの各種マーケティングツールを取扱い、アプリやECサイトなどのデジタルプロダクトのグロースを支援。

コーポレートサイト：<https://www.dearone.io/>

■株式会社 True Data について

「データと知恵で未来をつくる」をパーパスとし、小売業のデータ活用を総合的に支援するリテール DX サービスを展開。データマーケティングのノウハウと、年間6,000万人規模の購買データを安心・安全に扱うことができるデータハンドリング技術で、20年以上にわたり小売業のデータ活用に伴走。近年では、企業と生活者双方の満足度を高め、よりよい関係性を築くことを目指して、顧客ごとにマッチした販売促進を実現するソリューションなど、AIを活用したサービスを提供している。

コーポレートサイト：<https://www.truedata.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 西川 koho.mail@hakuodo.co.jp