

2022年7月1日

電通とファンベースカンパニー、 企業のCXをファン視点で支援する「ファンベースCXプログラム」提供開始 - 顧客生涯価値向上と新規顧客獲得とを相乗的に生み出す好循環「ファンベースCXループ」を創造 -

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：樽谷 典洋、以下「電通」）は、株式会社ファンベースカンパニー（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長CEO：津田 匡保）と業務提携し、共同開発した企業の継続的成長を支援する「ファンベースCXプログラム」を本日より提供開始します。これは、商品やブランドを愛する“ファン”に誠実に向き合う「ファンベース」※1視点で、企業のCX（顧客体験）全体の改善・開発を支援し、顧客生涯価値（LTV）を継続的に向上させる好循環「ファンベースCXループ」を創造するソリューションです。

〈「ファンベースCXプログラム」ロゴ〉







近年、日本の人口減少が進む中、企業の成長は新規顧客獲得だけでは難しく、また、顧客のうち上位20%のファンが企業の売り上げの80%を支えているとも言われています※2。顧客一人ひとりとの向き合い方を見つめ直し、企業・ブランドを理解する“ファン”へのアプローチが重要になっています。こうした状況を踏まえ、電通とファンベースカンパニーは、企業の中長期的な事業価値向上をめざし、「ファンベースCXプログラム」を共同開発しました。

「ファンベースCXプログラム」は、電通が取り組んできた「CX全体の統合的なコミュニケーション」を、ファンベースカンパニーが得意としてきた「ファン中心の視点」で見つめ直し、再構築した新しいプログラムです。電通CXクリエイティブ・センターのクリエイターと、ファンベースカンパニーとが協業し、以下の4つの価値を提供します。

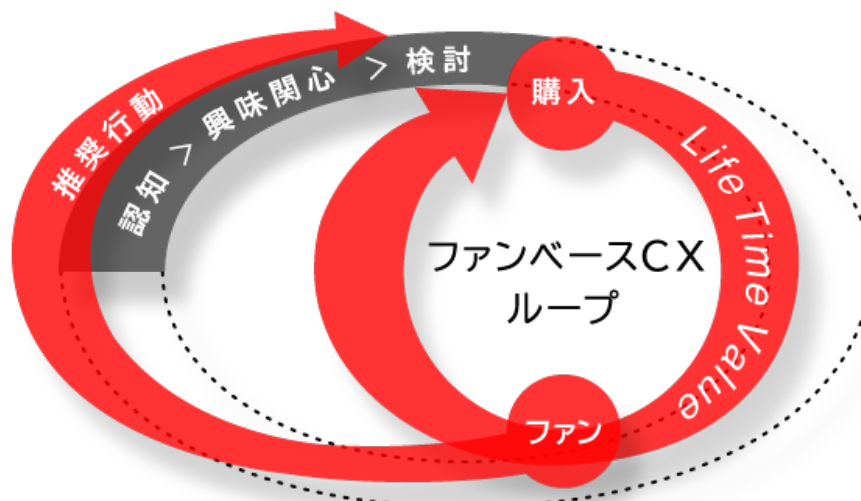
- ① 現在のファンとの関係性を強化し推奨意向を向上させる、一体化されたコミュニケーションアイデアの立案と実施
- ② ファンの思いと推奨行動を新規顧客獲得拡大につなげるクリエイティブ施策
- ③ 社員のモチベーションを上げ、社内のファン度を高める「社内ファンベース」
- ④ ファンベースカンパニーの独自開発ツール「ファンベース診断」を用いた分析と継続的な効果検証

〈「ファンベースCXプログラム」概要〉

1	2	3	4
<p>ファンとの関係性を強化し LTVや推奨意向をアップ</p>	<p>アイデアとファンからの推奨で 新規顧客獲得の拡大を</p>	<p>社員のモチベーションを上げる 「社内ファンベース」</p>	<p>継続的な効果検証と ファンとの共創</p>
<p>ファンとの関係性を強化することで、ファン度が上がり、LTVや推奨意向の向上に役立ちます。そして企業の中長期的かつ持続的な成長に貢献します。</p>	<p>情報過多でコンテンツも過剰に多い現代、新規顧客獲得はますます難しくなっています。「ファンベース CX プログラム」は、優れたアイデアと優位性のある露出、そしてファンからの推奨を効果的に組み合わせ、新規顧客拡大に貢献します。</p>	<p>ファンと中長期的に向き合っていくためには社員がファンであることが重要。ファンベースの考え方を軸に、社内のファン度が高まっていくようなプログラムを提供します。</p>	<p>施策を実行してどのような効果が上がったのか、ファンの熱量を計測する「ファン度」などの指標も活用しながら、さまざまな観点で効果検証ができます。また、ファンとの共創活動を通じて、新たな価値を創り出していくことができます。</p>
			

「ファンベースCXプログラム」は、ファンの「推奨行動」を促し、顧客生涯価値（LTV）の継続的向上と新規顧客獲得の双方を相乗的に循環させていく「ファンベースCXループ」を創造します。現在のファンがより企業やブランドのファンになり、未来のファン（新規顧客）が生まれ、さらに社員自身も自社のファンになる、CXの好循環を生み出します。

〈ファンベースCXループ〉



〈CXクリエイティブ・センターの概要〉

2021年1月に発足した電通の社内組織。およそ100人のクリエイターが在籍。独自のメソッドや、最新のクリエイティブソリューションを活用しながら、新規顧客獲得から既存顧客のファン化まで、すべてのCX（顧客体験）を統合的にデザインし、クリエイティブのプランニングを行う。

〈ファンベースカンパニーの概要〉

コミュニケーション・ディレクター佐藤尚之氏が創設した、「ファンベース」のパイオニア企業。

社名 : 株式会社ファンベースカンパニー

URL : <https://www.fanbasecompany.com/>

所在地 : 東京都渋谷区東3-25-11

代表者 : 津田匡保

設立 : 2019年5月7日

資本金 : 2億9,400万円

事業内容 : プロジェクト伴走および分析・企画支援、SaaS提供

※1 ファンベースカンパニーが提唱する、ファンを大切にし、ファンをベースに中長期的に売り上げや事業価値を高める考え方。

※2 参考: 「なぜ今、ファンベースが必要なのか point1」

<https://www.fanbasecompany.com/about/index.html>

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 広報オフィス 広報部

松島、王、抱井

ソリューションクリエイションセンター 育成・広報・ナレッジ推進部

皆川、半田

Email : koho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 CXクリエイティブ・センター

並河、劉

Email : fanbasecx@group.dentsu.co.jp