

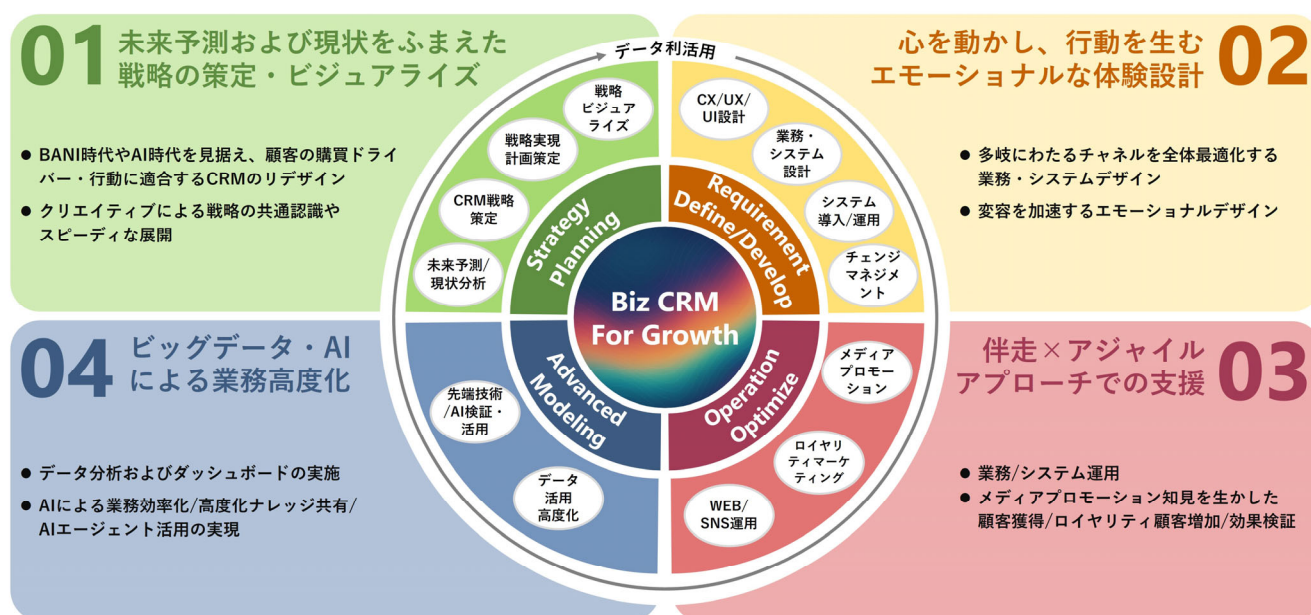
2025年6月25日

国内電通グループ4社、CRM 起点で事業や組織の変革を支援する 「Biz CRM For Growth」提供開始

－企業の事業／組織変革、顧客体験の向上、顧客との関係性強化、収益性の向上に貢献－

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：佐野 傑）と、国内電通グループの3社（株式会社電通デジタル、株式会社電通コンサルティング、株式会社電通総研）は、CRM（顧客管理）を起点に顧客体験だけでなく、事業や組織の変革を支援する「Biz CRM For Growth」の提供を本日より開始します。当社グループの強みであるクリエイティブ、テクノロジー、コンサルティングに関する各ソリューションをワンストップで提供する支援体制を構築し、CRM を軸に企業の現状分析から経営戦略の立案、マーケティングの実行・継続的な改善までを一気通貫で支援することで、企業の収益向上に貢献します。

< 「Biz CRM For Growth」全体像 >



近年、生活者（＝顧客）の購買行動や価値観が多様化する中で、デジタル化に伴い企業には膨大な購買データの分析・マーケティング活用や、セキュアな環境下での顧客情報の管理・活用など、より柔軟で高度な顧客対応が求められてきました。BANI※と呼ばれる“感性”がより注目されるこれからの時代においては、データドリブンな分析に加え、当社の強みである顧客の深いニーズや感情を捉えられるコミュニケーション設計など、クリエイティブの果たす役割が大きいと考えています。そこで当社グループでは、これまで主にマーケティング ROI の向上を目的に活用してきた CRM を、中長期的に顧客生涯価値（LTV）を高め、企業の収益性を向上させ、事業や組織の変革を起こすものとして再定義しました。

「Biz CRM For Growth」は、従来の CRM が担ってきた広告・マーケティング領域の支援にとどまらず、CRM を起点に現状分析から経営戦略の立案、業務やシステムの設計・導入、運用支援、継続的な改善までを一気通貫でサポートするサービスです。具体的には、4つの変革フェーズ<①戦略設計（Strategy Planning）、②要件定義／開発（Requirement Define／Develop）、③運用最適化（Operation Optimize）、④業務高度化（Advanced Modeling）>に分けて、当社グループが持つ最適なソリューションを提供します。事業や組織を変革し、顧客体験の向上や、企業と顧客の関係性の強化を支援することで、企業の収益性向上に貢献します。

「Biz CRM For Growth」を活用することで、例えば、BtoC 企業向けには、顧客データや行動ログを基にしたパーソナライズ施策、継続購買やリテンション施策による収益の創出、顧客セグメント別施策による費用対効果の高いプロモーションの実施などが可能です。また、BtoB 企業向けには、顧客ごとに CRM を最適化し、営業活動の効率化・強化を図ることで、顧客満足度の向上を実現します。

今後も当社グループは、変化の激しい市場環境においても、顧客ニーズに応じた最適なソリューションを提供することで、企業の持続的な成長と競争力の向上に貢献していきます。

※Brittle（もろい）、Anxious（不安）、Non-Linear（非線形）、Incomprehensible（不可解）の頭文字をとり、不安定で不確実な現代世界を示す言葉。

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通コーポレートワン ブランディングオフィス 広報室 広報部
河南、李、内田
Email : koho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 第2ビジネス・トランスフォーメーション局 魚住、小野
第1マーケティング局 谷澤
第8マーケティング局 梅木
Email : bizcrm-for-growth@dentsu.co.jp