dentsu
tokyo/osaka/nagoya

NEWS RELEASE

株式会社 電通
105-7001　東京都港区東新橋1-8-1
koho@dentsu.co.jp
https://www.dentsu.co.jp/

2026年11月27日

電通、ナレッジワークと戦略的パートナーシップを開始

― AIによる顧客理解の高度化と営業人財の育成を通じ、企業の営業変革を支援 ―

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：松本 千里）は、株式会社ナレッジワーク（本社：東京都港区、CEO：麻野 耕司、以下「ナレッジワーク」）と業務提携し、戦略的パートナーシップを開始します。当社が提供する営業変革プログラム「Sales Transformation For Growth」※1と、ナレッジワークが提供するセールスAIプロダクトを組み合わせ、企業の顧客理解の高度化と営業人財の育成を支援する2つの共同ソリューションを提供します。なお、株式会社電通グループのコーポレート・ベンチャーキャピタルである電通ベンチャーズ※2と、当社のスタートアップ成長支援組織であるスタートアップグロースパートナーズが共同展開する「電通ベンチャーズSGPファンド」は、ナレッジワークに出資しています。

企業の営業活動では、顧客ニーズを的確に把握し、顧客ごとに適切な提案を行うとともに、営業活動で得られた知見を組織内で共有し、人財育成や営業力の強化につなげることが求められています。一方、営業活動の属人化により、顧客ニーズや購買決定要因についての知見が十分に蓄積・共有されず、人財育成に生かし切れないといった課題があります。

当社は、「Sales Transformation For Growth」を通じて、データ＆テクノロジー基盤の高度化、組織風土・人財の変革、顧客理解による営業部門の価値拡張を三位一体で支援しています。今回、ナレッジワークが持つAI技術やセールスイネーブルメント※3の知見を組み合わせることで、営業現場で得られる顧客の声を事業活動に生かすとともに、実践的な営業人財の育成を支援します。

〈戦略的パートナーシップの概要〉

1．顧客の「生の声」を活用した顧客・マーケット分析

当社のVoC（Voice of Customer：顧客の声）分析と、ナレッジワークの「ナレッジワークAI商談記録」※4を組み合わせます。当社はこれまで、顧客へのデプスインタビューや各種調査、データ分析などを通じて、顧客の潜在的なニーズや意思決定の背景を捉えてきました。これに、商談の相手方（お客様）の同意を得たうえで、対面・オンライン・電話などの商談で得られる「生の声」を分析に加えることで、顧客・マーケット分析の幅と鮮度を高め、商品・サービス開発や営業戦略の策定につなげます。

2．AIペルソナを活用した営業人財育成

当社の「People Model」※5を基盤にしたAIペルソナと、ナレッジワークの「ナレッジワークAI営業ロープレ」※6を組み合わせます。生活者の価値観や購買行動の傾向を踏まえ、導入企業が設定する顧客像に合わせたAIペルソナを営業ロールプレイの顧客役として活用し、営業担当者が想定する顧客像を相手に、実践・評価・改善を繰り返せる育成プログラムを提供します。これにより、営業担当者一人一人の提案力向上と、営業人財の継続的な育成を支援します。

当社は今後も、BtoB・BtoCの幅広い領域で培ってきた顧客・生活者理解や市場分析の知見・ノウハウと、ナレッジワークのAI技術と営業支援の知見を掛け合わせ、企業の営業活動における顧客理解と人財育成を支援し、営業力の強化と事業成長に貢献していきます。

※1 2024年7月17日発表：営業部門の変革を支援する「Sales Transformation For Growth」提供開始
https://www.dentsu.co.jp/news/release/2024/0717-010756.html
営業の成長と事業成長の両輪を支援するプログラムで、データ＆テクノロジー基盤の高度化に加えて、組織風土・人財の変革と、顧客理解による営業部門の価値拡張を、三位一体で支援。提供ソリューションは「パーパス・文化浸透」「ナレッジ共有・商品変革」「組織変革・人財育成」「顧客戦略」「顧客体験変革マネジメント」「顧客活動基盤・データ×テック」の6つです。

※2 https://dentsu-v.com/

※3 営業組織が継続的に成果を上げるため、人財育成や営業プロセス、データなどを整備・改善する取り組み。

※4 ナレッジワークが提供する「ナレッジワークAI商談記録」は、対面・オンライン・電話などの商談を記録し、独自の音声解析AIによる文字起こしを行うプロダクトです。要約などの商談レポートをAIが自動作成するほか、商談内容をCRM/SFAへ自動入力することで、営業担当者の議事録作成・入力業務を削減し、商談への集中を支援します。

※5 「People Model」は、電通独自の大規模調査データを、LLMを活用してファインチューニングすることで、1億人規模の高解像度なペルソナを仮想再現したAIモデルです。なお、AIペルソナは、調査データに基づくシミュレーションであり、実在する顧客本人ではありません。
2025年11月12日発表：電通、独自のPeople Modelを基盤にしたリサーチツール「People Research」の本格運用を開始
https://www.dentsu.co.jp/news/release/2025/1112-010950.html

※6 ナレッジワークが提供する「ナレッジワークAI営業ロープレ」は、AIがロープレを代替し営業担当者の育成を支援するプロダクトです。営業担当者は好きなタイミングで練習でき、AIによる評価・フィードバックを参考に、具体的な改善につなげることができます。

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、山中、内田
Email： koho@dentsu.co.jp