

2021年7月27日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、企業のDX人材育成と カスタマーサクセス組織構築支援サービスを提供開始 －実践型プロジェクトで、組織定着化を自走まで支援－

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、企業のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）推進における人材育成およびインハウス化を推進する「カスタマーサクセス組織構築支援サービス」を、本日より本格的に提供開始します。

新型コロナウイルス感染症の影響による企業のDX推進が加速しています。一方で、電通デジタルが実施した調査※によると、DXにすでに着手している企業のうち確実な成果を実感しているのは約2割にとどまっており、背景には人材のスキル向上や新しい業務の確立など、組織づくりの面がDX推進の障壁であることが浮き彫りとなっています。

さらには、デジタル化が進む中で、企業は「顧客にモノを売る」から「顧客にモノやサービスを使い続けてもらう」マーケティング活動へとシフトする必要性が出てきています。単なる購買データだけではなく日々のサービスの利用状況など顧客インサイトを把握するためのデータ分析をもとに高価値のサービスを提供する次世代型の「カスタマーサクセス志向のデジタル活用」が重要となっており、このような顧客サービスを組織として実行することが求められています。

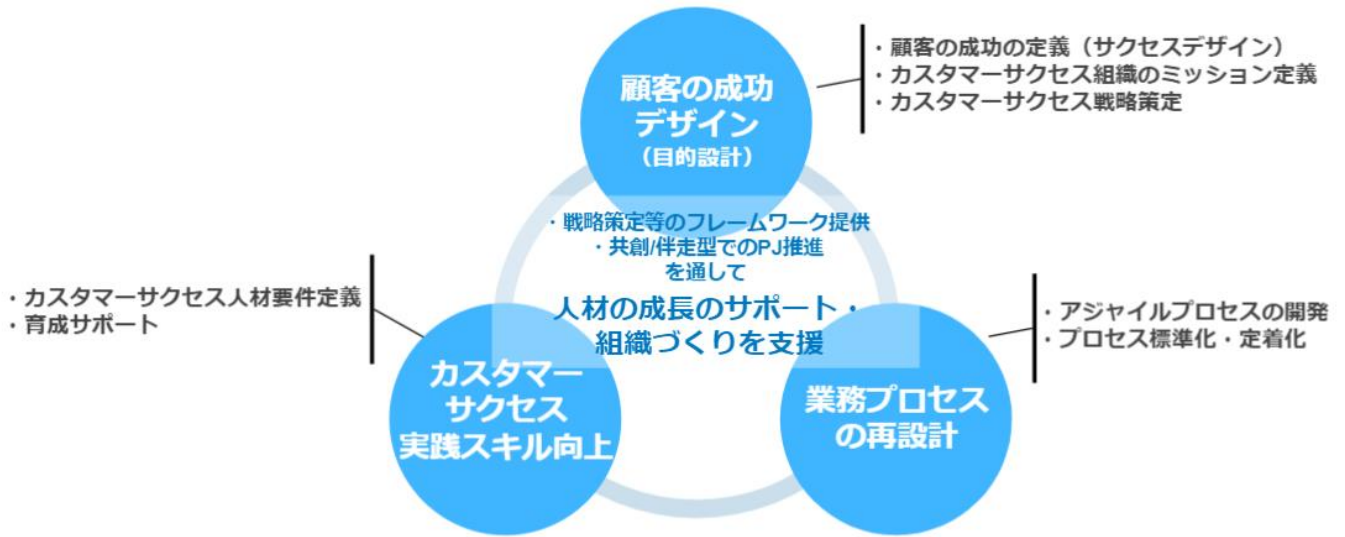
本サービスは、知識インプットや資格取得に偏重しがちなeラーニング等による人材育成ではなく、実際にプロジェクトを伴走・共創型で推進する中で活きたマーケティング人材育成や組織構築を行います。具体的には、①組織の目的設計（カスタマーサクセス戦略/ミッション定義等）、②カスタマーサクセス実践スキル向上（顧客シナリオ設計/人材育成サポート等）、③業務プロセスの再設計（アジャイルプロセスの標準化、定着化）の順で支援します。

プロジェクトを通じて、企業では、顧客に寄り添ったカスタマーサクセスの実践を行うための「データ分析」「シナリオ構築」「MA（マーケティングオートメーション）の実装」など、電通デジタルが有するノウハウを通じた実行力を習得するとともに、課題に応じたアジャイル組織の組成など各企業に適した独自の業務プロセスの再設計を行うことで、個々のスキルの底上げと同時に組織の自走を実現します。

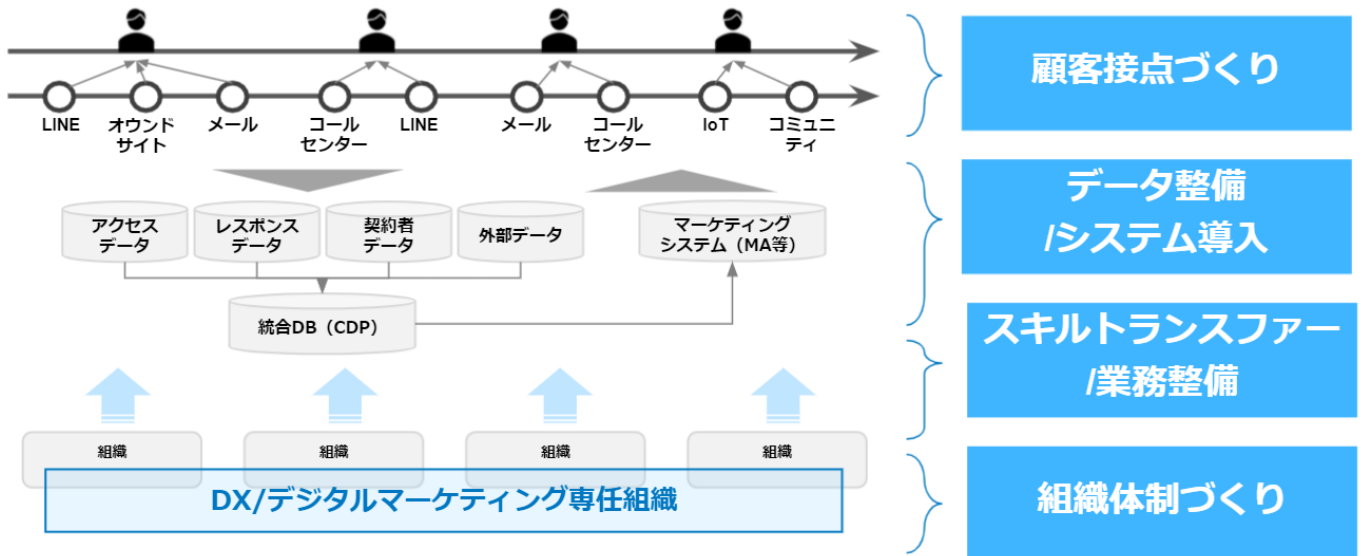
なお、ある金融サービス企業の新設デジタル専任部署立ち上げに際してこのサービスのフレームを用いたプロジェクトを実施し、成果として実際のPDCA作業を並走しながらスキルアセスメントと研修などを通して、社員の早期スキルアップと組織の自走に繋げることができました。

今後も電通デジタルは、顧客基点のDX推進を目指したカスタマーサクセス志向の事業変革を支援するとともに、当社のデジタルスキルやノウハウを持つ専門家が企業と伴走することでDX組織作りを行い、企業の事業成長に貢献してまいります。

【カスタマーサクセス組織構築支援サービスの概要図】



【カスタマーサクセス組織構築支援サービスの領域】



※ 『日本企業の DX はコロナ禍で加速するも推進の障壁は DX 人材の育成-日本企業のデジタルトランスフォーメーション調査 2020 年版を発表-』 (2020 年 12 月 18 日発表)

<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2020/1218-000737/>

【株式会社電通デジタルについて】 <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大級のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となるITプラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援するDXコンサルティングなどのサービスを提供。国内外のプラットフォーム各社との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【本リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

竜野・横田 TEL : 03-6217-6036

Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル サービスプロセスデザイン事業部

清水・木下 Email : dx_customersuccess@group.dentsu.co.jp