

2022年9月28日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、顧客と幸せな関係を築くコミュニケーションを パーパス起点で開発するフレームワーク 「PIECE キャンバス」提供開始

–クリエイティブ発想によるワークショップで 顧客の新規獲得やファン化を促進する打ち手を共創–

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、当社のクリエイティブチーム「アドバンストクリエイティブセンター」によるクリエイティブ発想で、企業がもつパーパスと生活者インサイトを起点にCX（顧客体験）コミュニケーション施策を開発し、顧客の新規獲得やファン化を促進させるフレームワーク「PIECE キャンバス」を、本日より提供開始します。



新型コロナウイルス感染症や急速なデジタル化に伴う社会環境の変化など、不確実で先が読めない“VUCA 時代”と言われる昨今、企業やブランドにおけるパーパス（存在理由）の重要性が改めて見直されており、実際に策定・導入する企業も増えています。しかしながら、パーパスを規定したものの社内外への浸透が弱く、さらに生活者とのコミュニケーションにまで落とし込めず、実際の施策がパーパスと乖離しているケースが多くあります。

本フレームワークでは、企業がパーパスを生活者のコミュニケーションに結び付けるため、生活者が真に求めているものへの手がかりとなるインサイトをパーパスとつなぎ、企業やそのブランドが本質的にもつ価値「エッセンス」を共創することを中心に据えています。電通デジタルがこれまで培ったクリエイティブ知見をもとに、このエッセンスを「マーケティングワード」や「コンセプト」といった形で的確に抽出・言語化します。さらに所属クリエイターのCX 発想によるコミュニケーション開発スキルを活用し、エッセンスを軸とした一貫した顧客体験や広告施策を生み出すことで、顧客の新規開拓およびファン化にまでつなげます。

具体的には、インタビュー調査により生活者のインサイトを深耕した後、ワークショップを通じて、参加企業とともに既存施策のマッピング、エッセンスの導出、そしてそれをもとにした新しい施策のアイディエーションまでを行います。



<「PIECE キャンバス」のステップ>

① インサイト深耕と、既存施策のマッピングによる全体俯瞰

パーパスに加えて、インタビュー調査で導出した生活者インサイトや既存施策を本フレームワークのキャンバス上にマッピングします。全体を俯瞰し、参加者全員で現状の把握を行います。

② エッセンス（本質的価値）の発見

パーパスとインサイトをつなぎ、顧客体験や広告施策のCXコミュニケーション全体を統べるエッセンスを言語化します。クリエイティブ視点でのファシリテーションにより、意見やアイデアをその場で融合させ、「マーケティングワード」や「コンセプト」として昇華させます。

③ CX コミュニケーション施策の共創

参加企業と電通デジタル内の関連チームが、原則対面でワークショップを実施します。電通デジタルのコピーライターやアートディレクターをはじめとしたクリエイティブ人材が、エッセンスに沿った実現性かつクリエイティビティの高いアイデアを共創します。

<先行事例>

電通デジタルでは、本フレームワークの提供開始に先駆け、株式会社セブン銀行にて「PIECE キャンバス」を活用したワークショップを実施しました。

同社では、『お客さまの「あったらいいな」を超えて、日常の未来を生みだし続ける。』というパーパスを2021年4月に策定。今回新たな顧客体験価値向上を目的に、そのパーパスに結び付いた施策立案のためご参加いただきました。生活者へのインタビュー調査を行った後、2日間のワークショップを実施し、パーパスに寄り添った40以上のアイデアを創出しました。

● 株式会社セブン銀行 バンキング統括部 サービス推進グループ長 荻原 正俊氏コメント

我々は、その場で知恵を絞りひたすらアイデアを出すことに徹しておりましたが、考え方をまとめる道筋を示していただき、またそれを深く掘り下げるためのアドバイスを頂戴することで、徐々に考えがまとまり、今後やっていくべきことが見えてきました。今後は、今回のワークショップを踏まえて、当社のパーパスにもある「あったらいいなを超える」アイデアを少しでも多く具現化できるよう邁進してまいります。

電通デジタルの「アドバンスクリエイティブセンター」では、データ/AI とクリエイティブの融合を目指し、人の心とモノを動かすクリエイティブの創出に取り組んでいます。今後も、クリエイティブの力を活かし、生活者のインサイトを徹底的に深掘りした新たなサービスの開発・提供を通じ、クライアント企業の事業成長に貢献してまいります。

電通デジタル「PIECE キャンバス」

<https://www.dentsudigital.co.jp/services/communication/xp/piececanvas/>

<アドバンスクリエイティブセンターについて> <https://advancedcreativecenter.com/>

「面白くて正しいことを探求する」をミッションに、データ/AI（人工知能）とクリエイティブの融合した「アドバンスクリエイティブ」の実現を目指した電通デジタルのクリエイティブ組織です。認知度や好意度を向上させるブランドリフト広告から、顧客獲得のためのダイレクトレスポンス広告（バナー/LP/オンライン動画/ソーシャル広告）までを統合的に設計・制作し、広告配信の成果に合わせて改善のための PDCA を行っています。広告の第一線で活躍するクリエイティブディレクター、コピーライター、アートディレクターや、ダイレクトレスポンス広告に関する知見・ノウハウを有するコンサルタントやディレクターなど、多数のスペシャリストが在籍しています。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大規模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お問い合わせ先】

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・北川 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 アドバンスクリエイティブセンター

林・島田 Email : piece_project@group.dentsu.co.jp