

2019年2月28日

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ
日本アイ・ビー・エム株式会社

ADK マーケティング・ソリューションズ、日本 IBM とカスタマーエクスペリエンス変革を推進 「ALPHA BOX(アルファボックス)」として共同事業を開始

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:植野伸一、以下「ADK MS」)と日本 IBM は、企業のカスタマーエクスペリエンス[※]の向上および変革を目的としたコンサルティング・サービスを、本年2月28日より共同事業として開始します。両社は、「ALPHA BOX(アルファボックス)」として活動し、①カスタマーセントリック事業戦略策定、②エクスペリエンス変革ソリューションデザイン、③データドリブン・エクスペリエンスマネジメントの3つの領域を中心にサービスを提供します。

※カスタマーエクスペリエンス

顧客の視点から見た、製品・サービスの利用前・利用時・利用後における、企業との一連の接点において得られる体験価値。製品・サービスの機能的価値に加え、情緒的価値、社会的価値を含む。

今日、従来の業界常識が次々と覆される破壊的なビジネス環境において、企業は新規顧客の開拓や市場シェア拡大につながる革新的なビジネス手法の模索を迫られています。そのひとつが、企業が顧客との関わり方を一変し得る、カスタマーエクスペリエンスの変革です。

デジタル技術を活用した画期的なカスタマーエクスペリエンスの創造は、そこから生み出される新たな顧客データが顧客に対する洞察力を高めるばかりでなく、顧客サービスの質をも向上させ、自社のビジネスに多大なメリットをもたらします。一方で、顧客中心志向での洞察が不十分なことから、企業と消費者の間には、深刻な誤解やすれ違いが発生しており、多くの経営層が考えるよりも、利益の獲得には困難が伴うことが明らかになっています。

両社の業務提携の目的は、「コンシューマー・アクティベーション・カンパニー」を標榜する ADK MS のデータとデジタル指向型ビジネスへの変革促進ならびに IBM のデジタルエージェンシーとコンサルティングの一体組織「IBM iX」の日本国内におけるサービス提供能力の強化にあります。ADK MS が持つ消費者洞察力、コミュニケーション・コンテンツ企画・実行力と、IBM が持つ先進テクノロジーの専門知識、デザイン思考やデータ・サイエンスを起点とするコンサルティング能力を融合させることにより、戦略策定から実行管理までのサービスを一貫して提供する体制が整います。

「ALPHA BOX」の主な活動領域

① カスタマーセントリック事業戦略策定:

カスタマーエクスペリエンスを中心に据えた製品・サービス、カスタマージャーニーとビジネス

モデルを構想し、企業と顧客の関わり方の再定義を行います。また戦略を実行するためのカスタマー理解、人材・組織、オペレーション、データ、ブランドの各成熟度を診断、変革に向けた施策を立案します。

② **エクスペリエンス変革ソリューションデザイン:**

カスタマーエクスペリエンス起点で構想した戦略を具現化するため、先進テクノロジーを活用したアプリケーションやインフラストラクチャー、そして生活者インサイトに基づいたコミュニケーションを設計します。また戦略実行による効果を検証するための KPI 体系、データ収集と分析のフレームワークを整備します。

③ **データドリブン・エクスペリエンスマネジメント:**

リアルとデジタルの接点横断で、顧客データを収集・分析し、施策の ROI を最大化します。RPA/AI のテクノロジーを活用することで実行管理にかかる人手を最小化し、カスタマーエクスペリエンスの最適化に向けた運用を、顧客企業と一体となり高速度かつ継続的に支援します。

これらの事業を推進するため、両社は各社内に専門チームを設け、「ALPHA BOX」として、統合オフィシングの開発、コンサルティング・サービスの提供を共同で行ってまいります。

ADK MS と日本 IBM との概要は以下の通りです。

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

株式会社アサツー ディ・ケイは、2019 年 1 月より持株会社体制へ移行いたしました。ADK マーケティング・ソリューションズは、マーケティング課題解決の総合的な提案・実施、デジタルおよびマスメディアのプランニング・バイイング、消費者の行動を動機づけるデータドリブンマーケティング等に強みを持つソリューション会社です。

URL : <https://www.adk.jp/>

日本アイ・ビー・エム株式会社

URL : <https://www.ibm.com/jp-ja/>

以上

株式会社 ADK ホールディングス グループ広報室 中島/吉松
TEL. 03-6830-3855 e-mail: adkpr@adk.jp