

2023年9月8日

株式会社電通コンサルティング

電通コンサルティング、エモーションテックと共に
「パーパスの浸透を担う新マーケティング組織」の設計・運用支援を開始



株式会社電通コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：八木 克全、以下「電通コンサルティング」）は、株式会社エモーションテック（本社：東京都港区、代表取締役：今西 良光、以下「エモーションテック」）と共に、「パーパスの浸透を担う新マーケティング組織」の設計・運用支援を開始しました。

本サービスでは企業価値の向上を目指し、自社のパーパスに沿ったヒト起点の価値創造シナリオを分析・作成し、自社のパーパスに沿った提供価値を顧客や従業員、投資家をはじめとしたあらゆるステークホルダーに伝えるための最適なマーケティング組織の設計から運用伴走までを支援します。

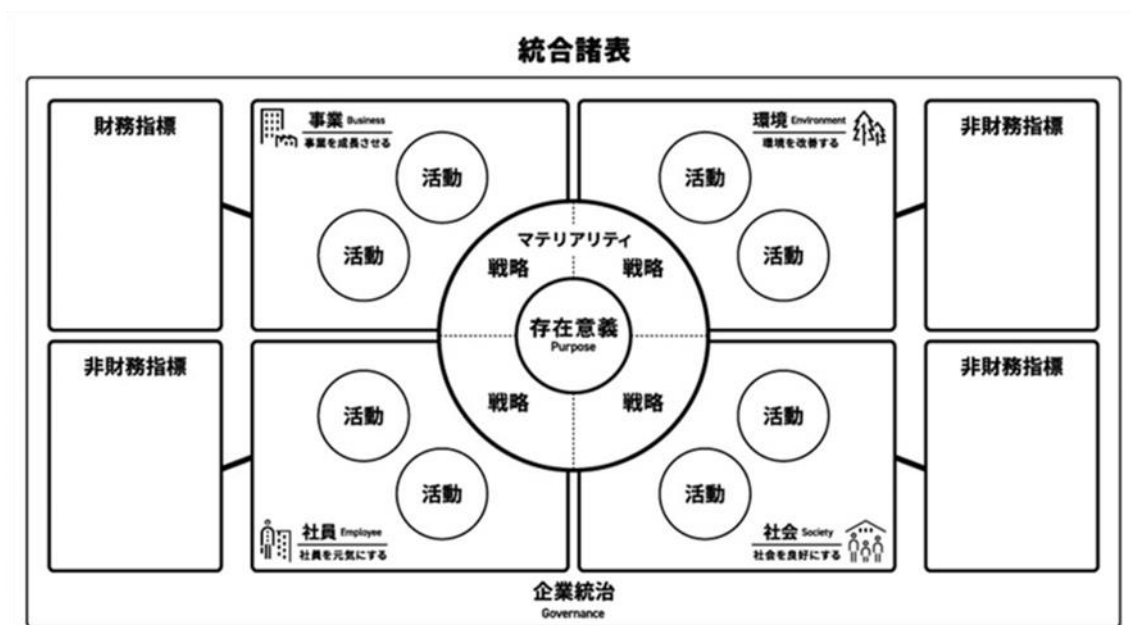
<サービス提供の背景>

昨今、多くの企業でパーパスの策定に伴うマーケティング組織の立上げや再編の動きが顕著になってきています。その課題として、ビジネスモデルや顧客接点が多様化し、マーケティング機能組織が企業内で乱立する事で、全社マネジメントが困難になっている事があげられます。また顧客だけではなくマルチステークホルダーとの向き合いが必要な中で、対応の一貫性が失われるケースも見受けられ、これらのことがパーパス実現の妨げになっており、パーパスを軸とした事業運営の気運も下げつつあります。

そこで電通コンサルティングとエモーシオンテックは、両社の知見を活かして、パーパス実現に最適なマーケティング組織の設計から運営伴走までをワンストップで行い、パーパスの浸透から実現までを中長期的に支援します。

< 電通コンサルティングとエモーシオンテック独自のアプローチ >

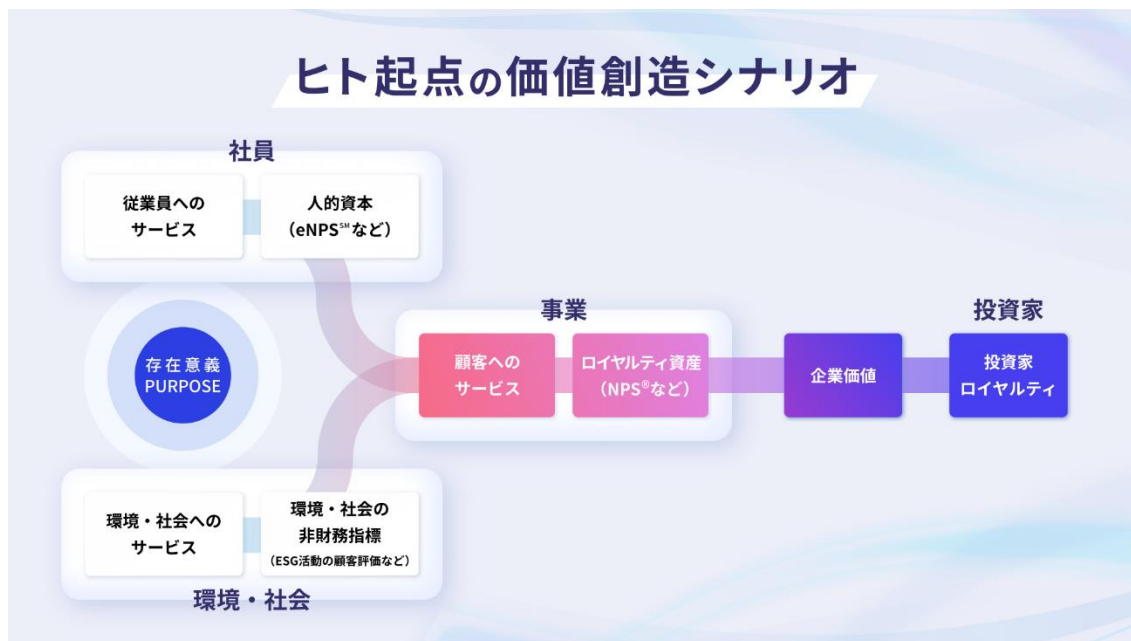
- 電通オリジナルフレームワーク「統合諸表(※1)」を用いた企業の提供価値の整理



(※1)「統合諸表」は、企業価値を「事業」「社員」「社会」「環境」の4象限で捉え、財務情報だけでなく非財務情報も含め、統合的な視点で企業価値の可視化・再構築を可能にする株式会社電通が開発した新しいフレームワークです。

- ステークホルダーのロイヤルティがもたらす財務・非財務指標への影響度の可視化

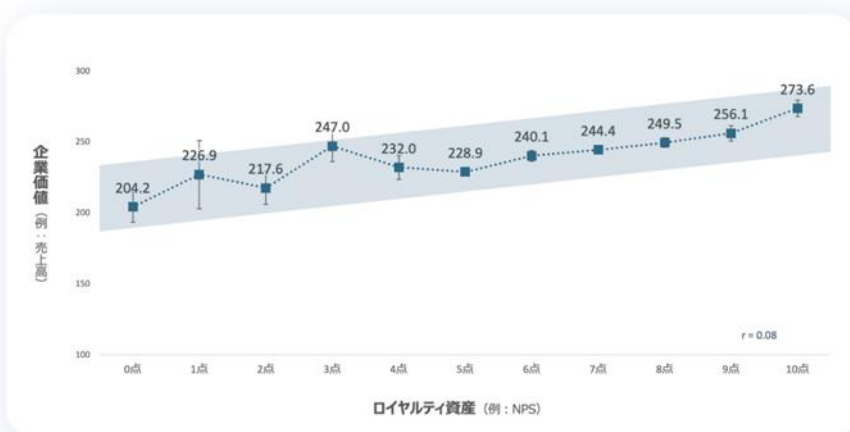
- サービスプロフィットチェーン理論を背景とした「ヒト起点の価値創造シナリオ(※2)」作成



(※2) 「ヒト起点の価値創造シナリオ」は、サービスプロフィットチェーン理論を背景として、ステークホルダーロイヤルティの関係性を可視化し分析する企業価値向上のシナリオです。分析の一例は下記のとおりです。

アウトプット例① | 企業価値とロイヤルティ資産の関係性検証

ロイヤルティ資産（NPS）を高めることが、企業価値（売上高）の向上に繋がるのかを検証する



アウトプット例② | ロイヤルティ資産の要因分析

緑の数字が大きい順に、取り組み優先度が高い顧客体験

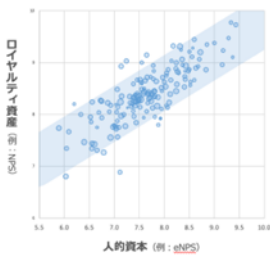
- a) 緑の数字が大きく、緑とオレンジのGAPが大きいもの → 不満評価をなくしていく取り組みが効果的
- b) 緑の数字が大きく、緑とオレンジのGAPがないもの → 満足評価をさらに増やす取り組みが効果的



アウトプット例③ | 人的資本とロイヤルティ資産および顧客へのサービスの関係性検証

人的資本（エンゲージメント）×ロイヤルティ資産

人的資本を高めることが、
ロイヤルティ資産の向上に繋がるのかを可視化する



人的資本（エンゲージメント）×顧客へのサービス

人的資本を高めることが、
どの顧客サービスを高めることに繋がるのかを可視化する

【例】クレジットカード

顧客へのサービス	eNPS が低いサービス Rank	影響度 Rank
コンピュータで簡単に申し込める / 対応が良い	1	1
モバイルアプリから、新会員などで送られる特典情報に気づく	2	2
利用者の利用状況に応じて提供される	3	3
会員サイト（PC版）の機能が便利である / マイルページが使いやすい	4	4
会員特典が魅力的である	5	5
カードにエラーが頻発する		
利用履歴が分かりやすい		
支払い方法（クレジットカードの支払い）が便利である		
カードのデザインやイメージが好まれる		
電子マネーやクレジットカードの両方を利用・連携しやすい		
スマホアプリの機能が便利である / マイルページが使いやすい		
ポイントが貯まりやすい / 還元率が高い		
年会費が無料である、もしくは年会費が安い		
入会時の特典が豊富・魅力的である		
入会の簡単である / マイルが貯まりやすい		
ポイントの用途が豊富である / 魅力がある		
カード会社の系列店や関連サービスも利用しやすい		

● 価値創造シナリオにもとづくステークホルダーロイヤルティのマネジメント設計

① パーパスの浸透に向けた価値創造シナリオ分析

- ・ロイヤルティ資産の財務・非財務指標への影響度の可視化
- ・ロイヤルティを形成する提供価値の特定(定量・定性分析)
- ・企業のパーパスとアラインしたヒト起点の価値創造シナリオ分析・作成

② 価値創造シナリオをストーリー化したコミュニケーション戦略

- ・投資家へのIRコミュニケーション
- ・従業員へのインナーコミュニケーション
- ・顧客へのブランドコミュニケーション

③ 新しいマーケティング業務のマネジメント設計

- ・マネジメント業務プロセス設計
- ・マネジメントシステム設計
- ・マネジメント人材の育成支援
- ・マネジメントKPI設計(各ロイヤルティ指標、財務・非財務指標 etc)
- ・全社マーケティング活動における新組織機能の合意形成支援

<今回の協業ソリューションに関するイベント概要>

無料オンラインセミナー

DENTSU CONSULTING × EmotionTech [共催セミナー]

「パーパスの浸透」を担う
新マーケティング組織とは

2023 10.05 (木) 14:00-15:00

事前申し込み制 | 完全無料

電通コンサルティング
執行役員
魚住 高志

エモーションテック
シニアXMディレクター
石垣 大輔

■ イベントタイトル

「パーパスの浸透」を担う新マーケティング組織とは

■ 開催日時

10月5日（木） 14：00～15：00

■ プログラム

DENTSU CONSULTING

- ・マーケティング組織改編の潮流
- ・パーパスの浸透に向けたヒト起点の価値創造シナリオ
- ・マルチステークホルダーコミュニケーション戦略の要諦
- ・新マーケティング組織の業務設計

■開催方法

オンライン（お申込みいただいた方に、視聴用のURLをご案内いたします）

■参加費

無料（事前登録制）

■お申込方法

下記URLよりお申し込みください。

URL：<https://emotion-tech.co.jp/seminar/2023/de-1005/>

<株式会社 電通コンサルティングについて>

会社名 株式会社 電通コンサルティング（株式会社電通グループ100%子会社）

所在地 東京都港区東新橋 1-8-1

設立 2006年10月16日

代表者 代表取締役 社長執行役員 八木 克全

資本金 6,000 万円

事業内容 グロース特化型総合コンサルティングサービスの提供

URL：<https://www.dentsuconsulting.com/>

<株式会社 エモーションテックについて>

会社名 株式会社エモーションテック

所在地 東京都港区西新橋1-1-1 WeWork 日比谷FORT TOWER 11F

設立 2013年3月

代表者 代表取締役 今西 良光

事業内容 CX（顧客体験）の向上をサポートする「EmotionTech CX」、EX（従業員体験）・エンゲージメントの向上をサポートする「EmotionTech EX」、IX（投資家体験）の向上をサポートする「EmotionTech IX」を提供。感情に関するフィードバックデータの正確な計測及び、特許を取得している独自の解析技術により、組織課題の可視化と改善実行を支援します。

URL：<https://emotion-tech.co.jp>

注：ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア及び、NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。eNPSはペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の役務商標です。

以上

お問い合わせ先

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通コンサルティング

箕輪

Email : admin@dentsuconsulting.com

【本サービスに関する問い合わせ先】

株式会社電通コンサルティング

魚住

Email : tuozumi@dentsuconsulting.com