

ファンベースカンパニーと電通、 企業のCXをファン視点で支援する「ファンベースCXプログラム」提供開始 - LTVと新規顧客獲得とを相乗的に生み出す好循環「ファンベースCXループ」を創造-

株式会社ファンベースカンパニー（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長/CEO：津田匡保）は、株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：樽谷典洋、以下「電通」）と業務提携契約を締結し、共同開発した「ファンベースCXプログラム」を本日より提供を開始します。「ファンベースCXプログラム」は、商品やブランドを愛する“ファン”に誠実に向き合う「ファンベース」視点で、企業のCX（カスタマーエクスペリエンス：顧客体験）全体の改善・開発を支援し、LTV（顧客生涯価値）と新規顧客獲得とを相乗的に生み出す好循環「ファンベースCXループ」を創造するソリューションです。



▶ ファンと新規顧客の両方にアプローチできる「新しいCX」

“ファンも大切だけど、新規顧客ももちろん大切。どっちを優先したらいいのだろう？”

“ファンと新規と両方にアプローチしていたら予算が膨れ上がるばかりだし...”

「ファンベース」の考え方が広がっていくにつれて、企業からこんなお悩みを聞くことが多くなってきました。

元来「CX」は、顧客体験全体をデザインすることで顧客と関係性を深めていくもの。つまり、ファン向けの施策と新規向けの施策は別々に考えるべきものではないのですが、これまではあまり組み合わせで考えられてきませんでした。そこで、ファンベースカンパニーと電通は、ファンと新規顧客、既存顧客、その後の共創活動など全ての顧客体験を一気通貫でデザインし、企画実行できる「新しいCXプログラム」を開発しました。

ファンベースカンパニーと電通CXクリエイティブ・センターのクリエイター※1が協業し、「現在のファンにも新規顧客にも響く、一体化されたコミュニケーションアイデアの立案と実施」や、「ファンの想いが新規顧客へも伝播していくための施策」等を提供します。両社の得意分野を持ち寄り、一つにまとめることで実現した、ファンと新規顧客の両方にアプローチできる新しいプログラムの誕生です。

※1 2021年1月に発足した電通の社内組織。およそ100人のクリエイターが在籍。独自のメソッドや、最新のクリエイティブソリューションを活用しながら、新規顧客獲得から既存顧客のファン化まで、すべてのCX（顧客体験）を統合的にデザインし、クリエイティブのプランニングを行う。

▶ 多くの経営者も注目する「社内ファンベース」にも同時に取り組める

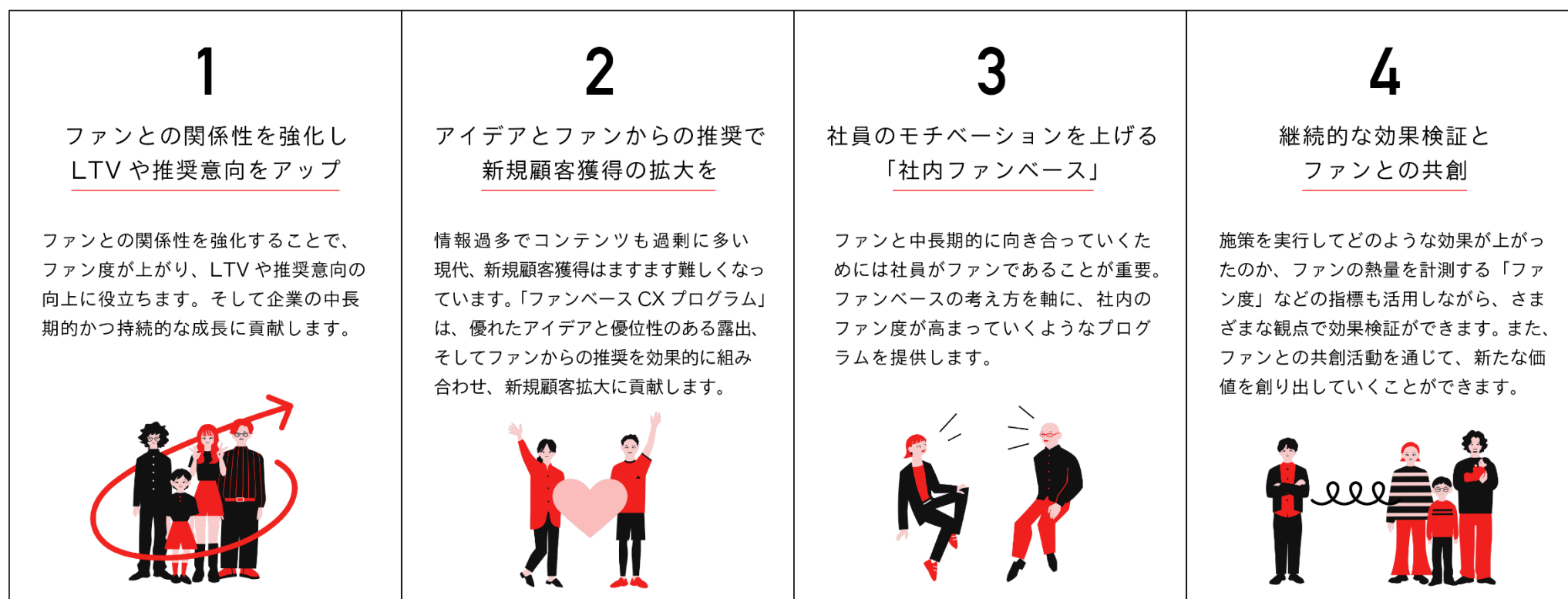
ファンと新規顧客両方にアプローチできるだけでなく、「ファンベースCXプログラム」では社員のモチベーションアップや心理的安全性の高いチームビルディングなどもプログラムに組み込まれており、社外のファンや新規顧客にアプローチしながら、同時に社内のファンを増やしていくことにも注力できます。

多くの経営者が「社員のファン度を高めること」に注力しはじめています。社内に多くのファンがいる企業ほど、社外のファンも多いものです。「ファンベースCXプログラム」は、その観点から社内ファンベースも大切に推進していきます。

▶ 「ファンベースCXプログラム」の概要

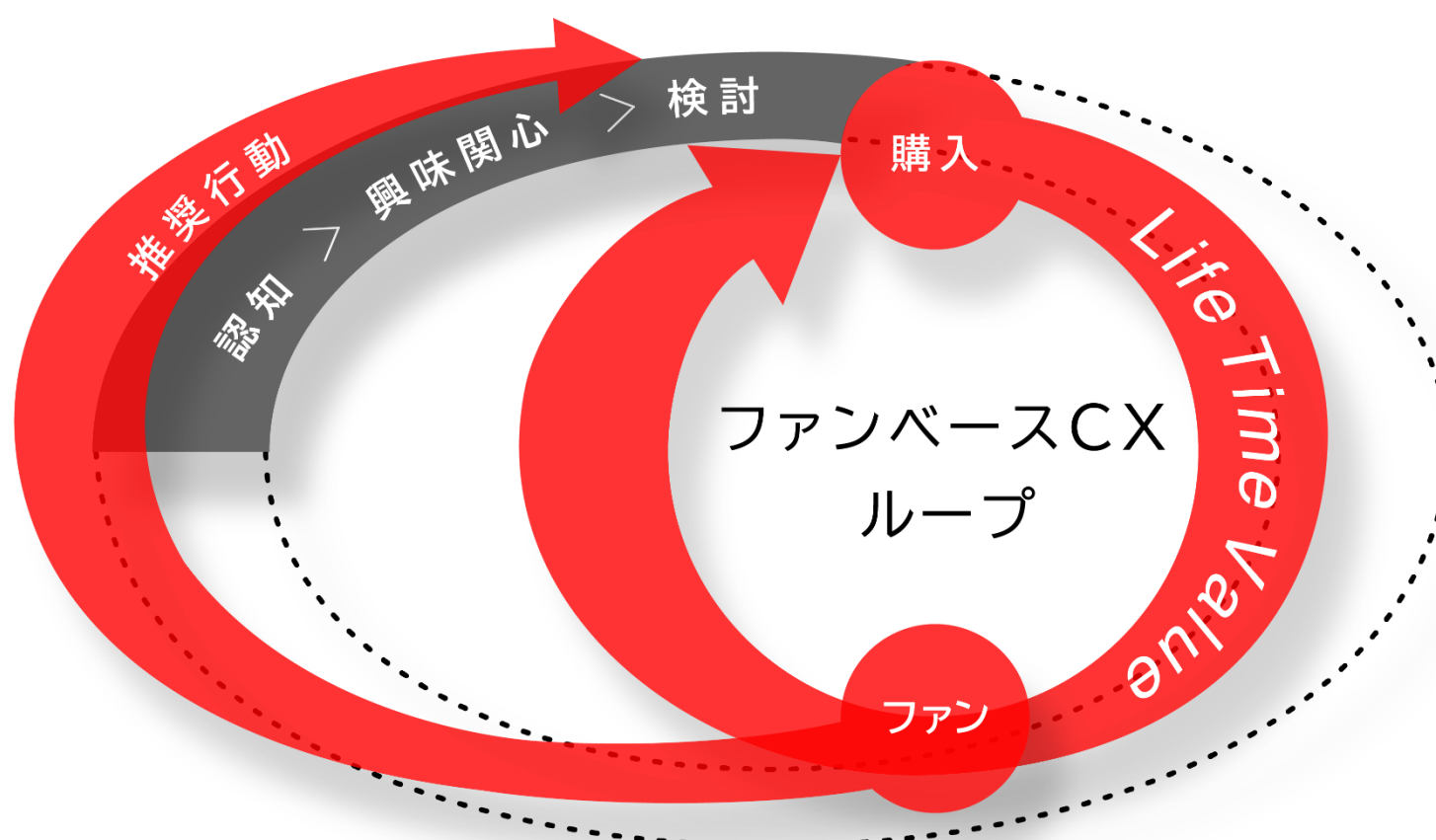
ファンベースカンパニーが得意とする「既存のファンと誠実に向き合い、中長期的な関係構築」と電通が得意とする「新規のお客様に振り向いていただく、アイデアのある体験づくり」。従来別々に考えることが多かったこの二つを合体させた画期的なソリューションが、今回、共同開発した「ファンベースCXプログラム」です。

新規顧客との出会いから中長期の関係構築まで、全体をカバーするCXプログラム



▶ 「ファンベースCXプログラム」のもたらす効果

「ファンベースCXプログラム」は、LTVや周囲への「推奨意向」の継続的向上と新規顧客獲得の双方を相乗的に循環させていく「ファンベースCXループ」を創造します。現在のファンがより企業やブランドのファンになり、未来のファン（新規顧客）が生まれ、さらに社員自身も自社のファンになる、CXの好循環を生み出します。



▶ 会社概要

会社名：株式会社ファンベースカンパニー

所在地：東京都渋谷区東3-25-11 TOKYU REIT恵比寿ビル702

設立：2019年5月7日

代表：代表取締役社長/CEO 津田匡保

資本金：2億9,400万円(資本準備金含む)

事業内容：プロジェクト伴走および分析・企画支援、SaaS提供 『世の中に「好き!」を増やしていく』をミッションに掲げ、「ファンベース」という概念を正しく誠実に広めるため、2019年5月に発足した野村ホールディングス株式会社、アライドアーキテクト株式会社、佐藤尚之3者の合併会社です。

※ファンベース®/fanbase®は、株式会社ファンベースカンパニーの登録商標または商標です。

▶ 本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社ファンベースカンパニー mail:info@fanbasecompany.com