

2022年8月25日

株式会社 電通九州

代表取締役 社長執行役員 鈴木 享

## 電通九州と電通デジタル、霧島酒造の顧客体験向上のために DX 推進を支援

### —Salesforce でデータ基盤を構築、データを一元管理し顧客体験を刷新—

株式会社電通九州（本社：福岡県福岡市 代表取締役社長執行役員：鈴木 享 以下、電通九州）と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、霧島酒造株式会社（本社：宮崎県都城市 代表取締役社長：江夏 順行 以下、霧島酒造）がデジタルテクノロジーを用いて顧客との関係を構築・強化することでビジネスの成長や拡大を目指すプロジェクト「くつろぎ DX（顧客体験の向上）」において、Salesforce 製品を採用し、顧客体験設計から製品の導入・開発まで一気通貫での支援を開始したことをお知らせします。

霧島酒造は「品質をと きめきに」を企業スローガンとして掲げ、お客様に感動を与え得る新しい価値のある商品を、確かな信頼のもとに顧客に届けることを続け、本格焼酎業界において国内トップシェアの売上を誇ります。焼酎市場としては 2000 年代前半に起こった第 3 次焼酎ブームで課税移出数量（酒類製造者の事業所から 1 年間に出荷された酒類の数量）※<sup>1</sup>がピークを迎えましたが、主原料の価格上昇や原油価格の高騰、消費者のライフスタイルや嗜好の多様化などにより、その規模は縮小傾向にあります。

こうした背景の中、またデジタル化が加速する昨今、霧島酒造は「あじわい DX（製販プロセスの変革）」「くつろぎ DX（顧客体験の向上）」「ひとづくり DX（従業員体験の向上）」の 3 つの強化を柱に置き、2022 年 4 月に DX 推進本部を新設し、DX 推進をスタートしました。

霧島酒造は、この取り組みにおいて、多様化する顧客との関係をデジタルテクノロジーの活用により再構築する「顧客体験の向上」を重要施策の一つと捉え、お客様一人ひとりに寄り添ったデータマーケティングの実現を目指す「くつろぎ DX」を推進するコンサルティングパートナーとして、同年 6 月より電通九州と電通デジタルを迎えました。またコアとなるテクノロジーとして Salesforce 製品を採用し、マーケティングオートメーションツール「Marketing Cloud Engagement」、カスタマーデータプラットフォームツール「Marketing Cloud Customer Data Platform」、営業支援ツール「Sales Cloud」、データ分析可視化ツール「tableau」の 4 製品により、各顧客接点で発生するデータを統合し、活用するためのプラットフォームの構築に取り組んでいます。

これにより、消費者の嗜好データや行動データを可視化し、消費者像の解像度が上がるこ

とで、適切なタイミング、チャネルを利用して消費者との直接のつながりを強化します。また、流通各社など取引先への営業活動で獲得する様々な情報を「Sales Cloud」上に一元管理し、営業活動の見える化と情報共有の強化を行うことにより、取引先に対する営業アプローチの変革、および提案力の強化を図ります。このように同プロジェクトでは、消費者、取引先それぞれに対しての取り組みを順次進めています。

電通九州と電通デジタルは、この実現に向け、コミュニケーションデザインからSalesforce製品の導入・活用まで、グループ連携によって支援を行い、プロジェクトを成功へと導きます。電通九州は、霧島酒造のブランドコミュニケーションをサポートし、同社との強固なパートナーシップを通して本DXプロジェクトの推進を行っています。また、Salesforce製品の導入支援実績と知見を持つ電通デジタルは、顧客体験向上のための戦略策定から携わり、製品の選定・導入開発・活用、さらには既存施策を拡充させるマーケティング施策も含めた支援をワンストップで行います。

今後も電通九州と電通デジタルは、霧島酒造のビジネスパートナーとして、本プロジェクトを通じて高度なデジタルマーケティングの推進と顧客体験価値の向上を実現し、さらなる事業成長に貢献します。

<霧島酒造について> <https://www.kirishima.co.jp/>

会社名：霧島酒造株式会社

本社所在地：宮崎県都城市下川東4丁目28号1番

代表者：代表取締役社長 江夏 順行

創業：1916年（大正5年）5月

事業内容：酒類の製造および販売、レストラン事業

※1：国税庁課税部酒税課「酒のしおり（令和4年3月）」

<https://www.nta.go.jp/taxes/sake/shiori-gaikyo/shiori/2022/index.htm>

以 上

**本件に関するお問合せ先：**

株式会社電通九州（担当：久保田充紀）

〒810-0031 福岡市中央区赤坂 1-16-10

092-713-2633

Mail：dentsukyushu-soumu@dkj.dentsu.co.jp