

2026 年 9 月 7 日
株式会社電通デジタル

電通デジタル、AI 活用を前提に CX デザイン業務を再設計 する「AI×CX 業務リデザイン」を提供開始 －現状分析から専用 AI 導入、現場定着までを総合支援し、 組織全体のパフォーマンス向上を支援－

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：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、企業の CX（顧客体験）デザインに関わる一連の業務を対象に、AI 活用を前提とした業務プロセスの再設計と組織浸透を総合的に支援するサービス「AI×CX 業務リデザイン」を、本日より提供開始します。

生成 AI の普及が進む一方、ユーザーリサーチ・インサイト分析・カスタマージャーニー設計・体験設計・プロトタイピングなどを行う CX デザインの現場では活用が個人単位にとどまり、組織的な変革に至っていないケースが多く見られます。その背景には、組織全体での活用方針やノウハウ共有の仕組みが不足していることが挙げられます。こうした状況を受け、企業には単なる AI 導入にとどまらず、AI 活用を前提とした業務プロセスや組織体制そのものを再設計する必要が生じています。

【AI を前提とした業務リデザインの必要性】



「AI×CX 業務リデザイン」は、企業の CX デザイン業務を AI 前提で構造化し、組織的な成果へとつなげる伴走型サービスです。現状の業務分析をはじめ、AI 活用を前提としたプロセス設計、実務で活用できる AI エージェントの提供、現場への定着・自走化までを総合的に支援します。

これにより、企業は個人のスキルに依存しない再現可能な「CX デザイン業務の型」を構築し、組織全体での業務品質や生産性を向上させることができます。工数削減や効率化といった「守り」の AI 活用にとどまらず、顧客体験価値の向上につながる「攻め」の取り組みについての推進を支援します。

【「AI×CX 業務リデザイン」の5つのステップの概要図】



■「AI×CX 業務リデザイン」の5つのステップ

STEP 1 : 方針策定

組織のミッションや業務の実態を把握し、変革の方向性をそろえたうえで、効果的に AI を活用するための方針・ルールを定めます。

STEP 2 : 現状の業務整理

業務プロセスの全体像を可視化し、現状の課題を構造的に整理したうえで、変革効果や実現性を踏まえて優先的に取り組む業務を明確化します。

STEP 3 : あるべき業務設計

業務設計ワークショップやフレームワークを用いて、人と AI との最適な役割分担を定義し、個人のスキルに依存しない再現可能な「新しい業務の型」を構築します。

STEP 4 : AI 開発・導入

「新しい業務の型」の実現に必要な、クライアント専用の AI エージェントを開発します。
また、電通デジタル CX/UX デザイナーのノウハウをもとにした、リサーチ設計・インサイト分析・カスタマージャーニー設計・ヒューリスティック評価など CX デザイン業務を支援する専門 AI エージェント群「∞AI CX Planning」※¹と、手軽に AI エージェントを作成・共有・活用できる国内電通グループの AI エージェントプラットフォーム「AI For Growth Canvas」※²を組み合わせることで、実践的な AI 環境をスピーディーに構築・導入することが可能です。

STEP 5 : 定着支援

構築した新たな業務プロセスと AI エージェントを現場に定着させるため、必要スキルの定義から、研修や勉強会の実施、さらに実際のプロジェクトでの支援を通して、段階的に自走化へと導きます。

【導入パターンについて】

本サービスは全社規模での導入だけでなく、本格導入前のトライアル実施や特定部署からのスタートなど、企業のご状況に応じた段階的な支援が可能です。

今後も電通デジタルは、人と AI が共創する新たな CX デザインへの変革と現場の自走化を推進し、クライアントの持続的な事業成長と新たな価値創造に貢献してまいります。

■本サービスの詳細資料は、以下の URL よりダウンロード可能です。

https://pages2.dentsudigital.co.jp/report/dl/20260907_AIxCX-workflow-redesign/

※1：電通デジタル、「∞AI」を大型アップデート デジタルマーケティングにおける AI エージェント運用開始
(2025 年 3 月 24 日発表)

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2025-0324-000211>

※2：電通デジタル、対話型 AI 開発ソリューション「∞AI Chat」を「AI For Growth Canvas」にリブランディング
(2026 年 4 月 1 日発表)

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2026-0401-000311>



国内電通グループは“人間の知（=Intelligence）”と“AI の知”の掛け合わせによって、顧客や社会の成長に貢献していく独自の AI 戦略「AI For Growth」を推進しています。

AI For Growth については、以下ウェブページをご確認ください。

https://www.dentsu.co.jp/labo/ai_for_growth/

以 上

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

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアントの事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

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

北川・横田 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 CX/UX デザイン事業部

夏秋 Email : aicx_redesign@group.dentsu.co.jp