

2026 年 1 月 29 日

株式会社博報堂 D Y ホールディングス

株式会社 HAKUHODO BRIDGE

株式会社 博報堂

株式会社 アイリッジ

AI 時代のアプリは「操作」から「対話」へ。
プロトタイプを超高速で社会実装する「NEW CX READY」提供開始
AI プラットフォームへのアプリ実装・ブランドの AI エージェント化を超高速で社会実装

博報堂 D Y グループの株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：名倉健司、以下 博報堂）と株式会社アイリッジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：小田健太郎、以下 アイリッジ）、および両社の合併会社である株式会社 HAKUHODO BRIDGE（東京都港区、代表取締役 CEO：小田敏誠、以下 HAKUHODO BRIDGE）の 3 社は、AI 時代のアプリ&Web サービスの新たな生存戦略として、自然言語での「対話」からはじまる“ブランデッドな顧客体験”を実装する新ソリューション「NEW CX READY」の提供を開始します。



アプリ開発を中心としたデジタル生活接点/顧客体験の変革業務をおこなう HAKUHODO BRIDGE が博報堂・アイリッジと共同で新たに提供する「NEW CX READY」では、AI 時代の“次世代顧客体験”の社会実装に向け、日常導線となりつつある「OS としての AI プラットフォーム（ChatGPT / Gemini / Claude 等）」上で既存アプリの機能を利用可能にする「AI エージェント連携プロトコルの開発」や、ブランドの AI エージェント化を実現する「Branded AI Agent™開発」について、構想を机上の空論で終わらせない超高速の「プロトタイプ開発支援」を起点に実装支援します。生活者との新たな顧客接点づくりから、深く継続的な関係構築まで一貫通貫で支援いたします。

既存のデジタル接点が「AI」によって根本から変わる未来

昨今、生活者とアプリや Web の関係は、AI の台頭により劇的な変化を迎えようとしています。OpenAI 社が提供する「Apps in ChatGPT」をはじめ、OS 上で既存アプリの機能が使えるようになり、“自然言語での対話”を起点にアプリを利用する“未来”がすでに訪れています。こうしたなか、従来のスマートフォン上での画面操作を前提とした CX（顧客体験）だけでは、顧客の新規獲得や深い関係構築（育成）は困難になっていく可能性があります。

ヒトに選ばれ AI に選ばれるための新基準は、「Human Friendly」×「AI/Tech Friendly」

このような背景のなか、これからのデジタルサービスには人間の心を動かすだけでなく、AI プラットフォームとも円滑に繋がる設計が求められます。「NEW CX READY」では以下 2 つの視点を両立させることで、変化の激しい時代に向けた“間違いのない準備”を支援いたします。

Human Friendly：その企業やブランドを「選ぶ・使いつづける」理由になる、ヒトの心を動かす「AI 時代の次世代顧客体験戦略」

AI/Tech Friendly：硬直的なレガシーシステムを脱却し、柔軟で拡張性あるバックエンドへの進化を実現する「AI/Tech を活用した実装支援」



具体的な支援内容：社会実装を加速させる体制・ワークデザインとソリューション

「何から手を付ければいいのか分からない」「机上の空論で終わってしまう」という課題に対し、PM/PdM・CX/Conversation デザイナー・AI プロンプト/LLM エンジニアなど高度な専門性を持つスタッフが、最新の AI 技術をビジネス実装に最適化し、「AI 時代の次世代顧客体験」戦略からプロトタイプ開発、本開発に向けたプロジェクトマネジメント支援まで、一気通貫で支援いたします。

Strategy | Conversation Design（ブランデッドな対話デザイン）：

「画面操作」から「ブランデッドな対話」への変革で、圧倒的な顧客体験への進化を実現。

AI プラットフォーマーの台頭により、顧客接点は「UIUX（画面体験）」から「Conversation（対話）」による体験へと根底から変革する可能性を秘めています。

博報堂は、博報堂 D Y グループの横断的な AI 専門家集団 HCAI Professionals の活動として、強みである生活者発想とクリエイティブ力を活かすことで、単なる「対話」ではなく「ブランデッドな対話」を構築し、生活者の心を動かす圧倒的な顧客体験への進化を実現します。

Solution 01 | AI 生活動線へのアプリ実装（MCP 開発）：

自社アプリ/サービス機能を、生活動線（AI プラットフォーム）に組み込む。

OpenAI「Apps in ChatGPT」をはじめ、生活者の日常導線となっている主要 AI プラットフォーム上で、自社アプリ/サービスの機能を利用可能にします。アイリッジの高いシステム実装力によって最新の AI エージェント連携プロトコル=MCP（*Model Context Protocol）を駆使することで、ChatGPT、Gemini、Claude といった多様な AI プラットフォームへシームレスに接続・拡張します。

Solution 02 | Branded AI Agent™開発：

企業のブランドに“人格”を与え、AI エージェント化し、生活者との関係を深める。

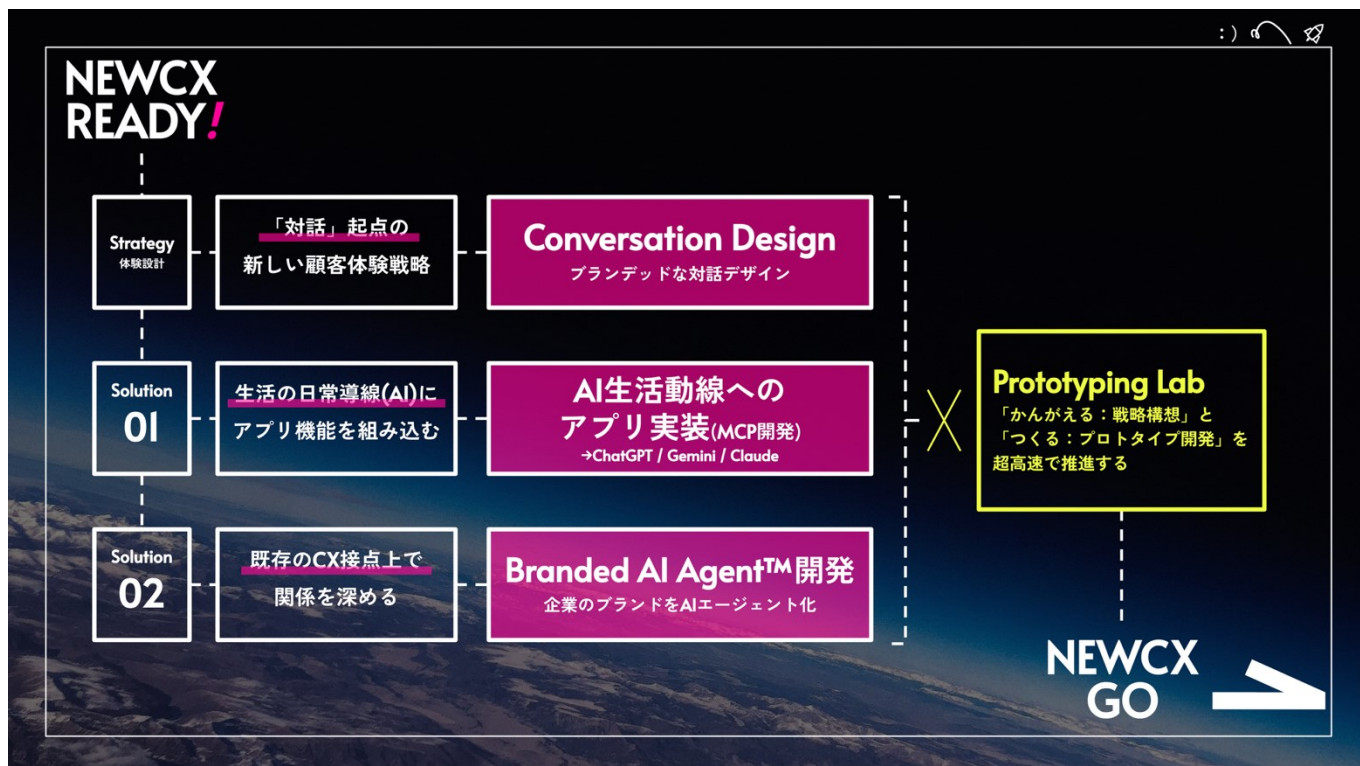
博報堂が開発した、企業のブランドに“人格”を与え AI エージェント化することで、AI 時代のブランドコミュニケーションを支援する「Branded AI Agent™」（※）を活用し、既存のデジタル接点上で生活者と継続的な関係を築く AI エージェントを開発実装します。

Approach | Prototyping Lab：

「かんがえる：戦略構想」と「つくる：プロトタイプ開発」を3ヶ月で実装する。

AI 時代の「次世代顧客体験戦略」と、手触り感ある「プロトタイプ開発」を両立させ、超高速で社会実装を推進するラボ型サービスです。生活者価値を根本的に問い直す「コンサル」と、実現可能性を担保した「デザイン・開発」を一気通貫で提供し、3ヶ月間でのスピーディーな合意形成と実装にコミットします。

（※）参照：博報堂、AI エージェントを活用し、AI 時代のブランドコミュニケーションを実現する「Branded AI Agent™」を開発：<https://www.hakuhodo.co.jp/news/newsrelease/120565/>



詳細は下記ウェビナーにてお知らせいたします。ぜひご参加ください。

「AI時代の「アプリ」とは?～対話からはじまる新たな顧客体験の実装へ～」

日時： 2026年2月某日

場所： オンライン

下記リンクよりお申し込みください。日時が確定次第、ご連絡いたします。

https://iridge-7767001.hs-sites-na2.com/seminar_20260200

<HAKUHODO BRIDGE について>

<https://www.hakuhodo-bridge.co.jp/>

博報堂がこれまで提供してきた、企業のアプリを中心としたオウンド開発領域における構想（アセスメント・サービスデザイン）、開発（PoC・PMO 推進）、グロース（成長）をサポートするプログラムと堅牢なソフトウェア開発を得意とするアイリッジのシステム実装力をかけ合わせることで、デジタル化が進む生活接点/体験の変革を実現する「大規模デジタルサービス」の開発を一気通貫で担い、企業と生活者の新たな関係への橋渡しを推進いたします。

■事業概要

企業・ブランドと生活者がつながり続けるためのデジタル生活接点/体験の変革に向け、各種オウンドサービス開発（App / Web / EC / ミニアプリなど）を中心とした各種関連業務を一気通貫で推進します。

- ・クライアントの課題解決を導く「ビジネスデザイン」業務
- ・デジタル生活接点/体験の変革に向けた「プランニング&コンサルティング」業務
- ・大型開発プロジェクトを推進する「プロジェクトマネジメント」業務
- ・生活者を中心にした体験価値デザインを行う「エクスペリエンスクリエイティブ」業務
- ・生活者価値デザインをカタチにする「PoC/スクラッチ開発」業務
- ・オウンドサービスのグロースに向けた「各種マーケティング支援（データ分析利活用、CRM 等）」業務

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 D Y ホールディングス グループ広報・IR 室 koho.mail@hakuhodo.co.jp

株式会社アイリッジ 広報担当 下坂 pr@iridge.jp