



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(デジタル活用)

株式会社 NTT ドコモ

AI を“使う”から“使い続ける”組織へ (AI-Ready なセンターの実現)

株式会社 NTT ドコモは、個人向け ISP 事業「OCN」を支えるコンタクトセンターとして、総合受付センターおよびテクニカルサポートセンターを運営し、お客さまからの問い合わせ対応や各種サポート業務を担っている。

同社では、これまでもチャットボットや RPA、生成 AI などの活用を進めてきたが、拠点ごとに対応品質や生産性にばらつきがあり、ナレッジも複数システムに分散していたため、同じ問い合わせでも判断が異なるなど属人化が課題となっていた。また、ナレッジを整備しても検索に時間を要し、現場で十分に活用されない状況が続いていたことから、AI を活用する前提となる業務構造そのものの見直しが求められていた。

こうした課題に対し同社は、「AI を使う」ことではなく、「AI を使い続けられる組織」の実現をめざし、AI-Ready なセンターづくりに取り組んだ。まず、オペレーターが参照する情報や業務導線を統一し、誰もが同じ情報に基づいて判断できる環境を整備した。その上で、分散していたナレッジを Wiki へ集約し、AI が活用しやすい構造へ再設計するとともに、AI によるデータ整形やタグ付け、現場との連携によるサイト構造の最適化を進め、人と AI の双方が利用しやすいナレッジ基盤を構築した。さらに、現場部門と継続的に連携しながら運用ルールや更新プロセスの整備を進め、ナレッジを継続的に活用・改善できる仕組みづくりを推進した。

その結果、ナレッジ到達率 92%を達成し、導入前比で 27 ポイント改善するとともに、AI 活用の定着と回答品質の向上につながった。また、オペレーター満足度は 93%、AI 回答に対する評価は 79%と導入前比 13 ポイント向上し、対応品質と生産性の均一化を推進した。さらに、属人性に依存しない業務運営を実現し、現場が継続的に AI を活用できる状態を構築している。

同社の取り組みは、生成 AI を単に導入するのではなく、AI が機能する前提となる業務構造やナレッジ基盤そのものを再設計した点に大きな特徴がある。特に、従来はオペレーターの経験やスキルに依存していた対応を、情報と環境の均一化によって再構築し、その上で AI を業務に組み込んだ点は高く評価できる。また、AI 活用を一過性の施策で終わらせることなく、現場に定着する運用基盤として整備したことは、持続可能なデジタル活用の実践として意義が大きい。「AI を使う」から「AI を使い続ける」へと発想を転換し、AI と人が協働できる運用モデルを現場に定着させたことは、デジタル活用の優れた実践事例である。今後は、AI 活用効果の可視化を進めることで、さらなる展開と成果創出が期待されることから、特別賞(デジタル活用)と評価した。