



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社 NTT 東日本サービス

AI×ビジネスホン デジタルコミュニケーションによるカスタマーサクセスの追求

株式会社 NTT 東日本サービスは、NTT 東日本の総合窓口として、お客さまからのお問い合わせや各種注文受付、最適なソリューション提案を担うコンタクトセンターを運営している。本取り組みは、新宿フロントセンタのインサイドセールス部門において、ビジネスホン販売の電話完結化と提案力向上を目的に実施された業務改革である。

従来、ビジネスホン販売は訪問営業を前提としており、現地での宅内環境確認や専門知識を有する技術者の支援が不可欠であった。一方、電話や Web を活用した営業活動の拡大に伴い、現地確認ができないことや、全拠点に有スキル者を配置できないことが課題となっていた。また、受付者の知識習得や提案活動を支援する仕組みの整備も求められていた。

こうした課題に対し、同社はオンライン商談ツール「ベルフェイス」のカメラ機能を活用し、遠隔で顧客環境を確認できる仕組みを構築した。さらに、有スキル者がオンラインで支援できる体制を整備するとともに、約 2,300 件の機器情報を集約したビジネスホン検索アプリを PowerApps で内製開発した。アプリには機器検索機能に加え、リース・割賦計算機能や、対応記録を AI で分析し育成につなげる機能を搭載し、利用者の声を反映しながら継続的な改善を進めている。

これらの取り組みにより、ビジネスホン販売における知識面・環境面の障壁が大きく低減され、受付者が自信を持って提案活動に取り組める環境が整った。その結果、提案数は 3.7 倍、販売額は 14.6 倍へと大幅に増加した。また、情報検索に要する時間は 15 分から 3 分へと 80%削減され、業務効率化と販売機会の拡大を実現している。利用者アンケートでは約 8 割が業務に役立つ取り組みであると回答しており、確認のための保留や折り返し対応の削減、スムーズな提案活動の実現など、現場業務の質向上にもつながっている。さらに、社内アワードでの発表を契機に展開が進み、現在では 11 センタ・1,285 名が利用する取り組みへと発展している。

現場スタッフ自らが課題を抽出し、デジタル技術や AI を活用して解決策を内製化した実行力は高く評価できる。また、利用者の声を継続的に取り込みながら改善を重ね、個人の知識や経験に依存しない販売支援モデルを構築したことも評価に値する。また、現場で実際に使われることを重視し、利用者の声を反映しながら改善を重ねている点は、持続的な業務改革としても評価できる。今後は顧客体験のさらなる可視化や AI を活用した提案ナビゲーションへの発展により、一層のカスタマーサクセス実現が期待されることから、奨励賞と評価した。