



Best Customer Support
of The Year 2026

優秀賞

株式会社 NTT 東日本サービス

116 等コンサルティングの AI-Ready づくり～人の時間を顧客価値に戻す DX～

株式会社 NTT 東日本サービスは、NTT 東日本のインフォメーションセンターとして、お客さまからの Web や電話による問い合わせ対応や各種注文受付、お客さまに最適なソリューション提案を行うとともに、パートナー企業やアライアンス企業と連携した総合窓口業務を担っている。

同社川口フロントセンターでは、お客さま対応やソリューション提案など幅広い業務を担っており、高度な業務知識とコンサルティング力が求められていた。一方で、成功事例や提案ノウハウは個人に依存する部分が大きく、知識検索や資料作成に多くの時間を要していた。そのため、全社員が生成 AI を活用できる環境を整備し、お客さまへの提案活動により多くの時間を振り向けることが課題となっていた。

こうした課題に対し同センターは、「人の時間を顧客価値に戻す DX」を掲げ、生成 AI の現場実装を推進した。単なるツール導入にとどまらず、「一人も置いていかない」を合言葉に、「知る・触れる」「使う・展開する」「業務に組み込む」の段階的な取り組みを通じて、全社員が生成 AI を活用できる AI-Ready な組織づくりを進めた。

具体的には、社内に分散していた成功事例や VOC を整理・構造化し、成功事例 RAG と提案支援 AI エージェントを構築した。これにより、従来は役職者の経験や個人知に依存していた提案ノウハウを組織の知識資産として共有し、誰もが活用できる環境を整備した。また、オペレーター自身が応対ログをもとにセルフ診断を行い、自律的に改善できるセルフ応対改善型エージェントを構築し、従来は役職者に依存しがちだった応対品質向上プロセスを、オペレーター主体で回していく仕組みへと高度化した。

その結果、成功事例の検索や資料作成に要していた時間は 30 分から 30 秒へ短縮され、応対評価資料の作成時間も 60 分から 3 分へと大幅に削減された。生成 AI 活用による年間削減時間は約 4,300 時間に達し、創出した時間をお客さまとの対話や提案活動へ再配分することを可能とした。また、NTT 東日本のサービス利用継続率は 91.9%から 94.1%へ向上するなど、顧客体験価値の向上にも成果を上げている。

同センターの取り組みは、生成 AI を単なる業務効率化ツールとして活用するのではなく、現場に蓄積された成功体験や提案ノウハウを組織全体で再利用可能な知識資産へ転換した点に大きな特徴がある。また、「一人も置いていかない」という考えのもと、学習機会の提供から業務実装、組織展開までを一貫して推進し、全社員が生成 AI を活用できる AI-Ready な組織づくりを実現した点も高く評価できる。生成 AI 活用を一部の実践者に留めることなく組織全体へ定着させ、人と AI が協働する新たな業務運営モデルを構築した実践は優れた取り組みであり、優秀賞に相応しいと評価した。