

2026 年 7 月 27 日

NTT ドコモビジネス株式会社

「docomo business ANCAR[®] Routing」を宮城県岩沼市役所に導入

NTT ドコモビジネス株式会社(旧 NTT コミュニケーションズ株式会社、以下 NTT ドコモビジネス)は、宮城県岩沼市に音声 AI-IVR^{※1} サービス「docomo business ANCAR[®] Routing^{※2}」(以下 本サービス)を提供し、市役所代表電話における AI 応答の運用を開始します。

1. 背景

自治体の電話対応業務では、住民から寄せられる多様なお問い合わせへの対応や、担当部署間の電話取り次ぎ・転送業務の負担が課題となっています。また、行政手続きの複雑化に伴い、住民がお問い合わせ先の担当部署を判断しづらいケースも増えており、より利便性の高い電話窓口の実現が求められています。岩沼市では、こうした課題に対応するため、市民サービスの向上および職員の電話対応業務の効率化を目的に、市役所代表電話への AI 活用の検討を進めていました。

このようなニーズに応えるため、NTT ドコモビジネスは電話対応業務の DX を支援する本サービスを提供しており、このたび岩沼市において運用を開始します。

2. 本サービス導入による効果

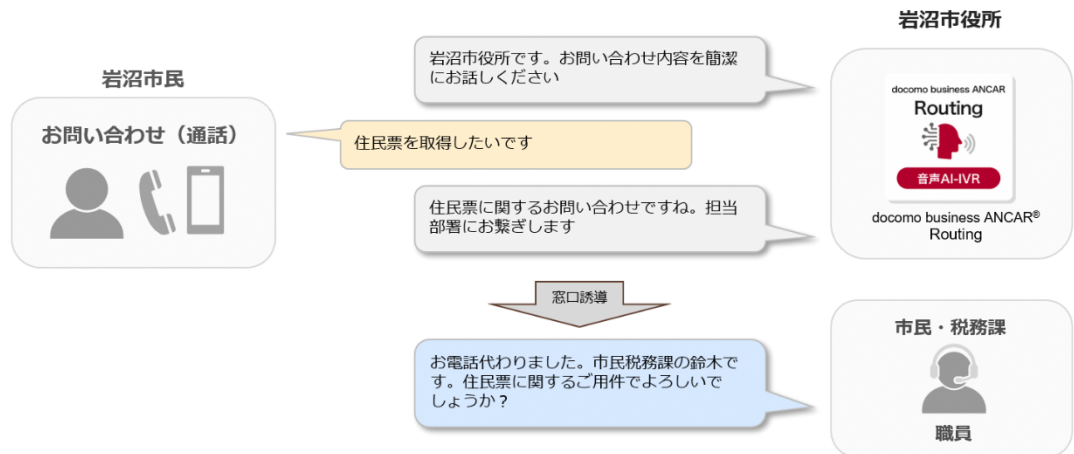
本サービスは、AI がお客さまの自由発話によるお問い合わせを認識し、適切な宛先へおつながりするサービスです。

本サービスの導入により、市民は担当部署名が分からない場合でも、お問い合わせ内容を自由に話すだけで目的の窓口へつながります。また、従来のように自動音声ガイダンスによる番号選択が不要になるため、利便性の向上や待ち時間の短縮が期待されます。

さらに、AI による一次受付・振り分けにより、職員による電話取り次ぎ・転送業務を削減し、電話対応業務の効率化と業務負荷の軽減を実現します。担当部署へ直接接続されることで、お問い合わせ対応の迅速化にもつながり、市民サービスのさらなる向上に貢献します。

docomo business ANCAR® Routing

お客さまの自由発話をAIが認識し
適切な窓口・担当・宛先につなげる



<本サービスの利用イメージ>

3. 今後の展開

NTT ドコモビジネスは、本サービスを含む「docomo business ANCAR®」※3 シリーズの提供を通じて、AI を活用した顧客接点の DX を推進し、自治体や企業における電話対応業務の効率化と利用者体験の向上を支援していきます。

「NTT コミュニケーションズ株式会社」は 2025 年 7 月 1 日に社名を「NTT ドコモビジネス株式会社」に変更しました。私たちは、企業と地域が持続的に成長できる自律・分散・協調型社会を支える「産業・地域 DX のプラットフォーム」として、新たな価値を生み出し、豊かな社会の実現をめざします。

つながろう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

<https://www.ntt.com/about-us/nttdocomobusiness.html>

- ※1 : 「AI-IVR (Artificial Intelligence Interactive Voice Response)」とは、AI を活用し、顧客の自由発話の内容を認識して適切な窓口や担当者へ振り分ける音声応答システムです。
- ※2 : 「docomo business ANCAR® Routing」とは、AI がお客さまの自由発話によるお問い合わせを認識し、適切な宛先へ接続する音声 AI-IVR サービスです。
- ※3 : 「docomo business ANCAR®」とは、NTT ドコモビジネスのキャリアサービス（フリーダイヤル、ナビダイヤル、Arcstar IP Voice など）に AI を組み合わせることで、お客さま対応業務の効率化と顧客体験の向上を実現するサービスです。詳細は別紙をご確認ください。

<別紙>

「docomo business ANCAR®」詳細

「docomo business ANCAR®」は、NTT ドコモビジネスのキャリアサービス（フリーダイヤル※¹、ナビダイヤル※²、Arcstar IP Voice※³など）に AI を組み合わせることで、お客さま対応業務の効率化と顧客体験の向上を実現するサービスです。

■サービスの概要

「docomo business ANCAR®」では、音声 AI-IVR 機能の docomo business ANCAR Routing、通話録音機能の docomo business ANCAR Rec、通話ログなどのデータから顧客体験を可視化する機能の docomo business ANCAR Analyze など、さまざまな機能をラインナップしています※⁴。



<docomo business ANCAR®のラインナップ>

■サービスの特長

(1)簡単かつスピーディーに導入できる SaaS 型サービス

- 本サービスは SaaS 型サービスとして提供するため、拠点ごとの個別設備の導入は不要です。初期コストを抑えつつ、運用負荷も大幅に削減できるため、コンタクトセンターだけでなく営業所や店舗などの小規模な顧客接点でも簡単かつスピーディーにご利用いただけます。
- お客さま個々の課題や状況に合わせて、本サービスの複数の機能から必要な機能を選択して利用できます。

(2)通信サービスと AI の連携で顧客対応を改善

- フリーダイヤル・ナビダイヤルや Arcstar IP Voice などの NTT ドコモビジネスが提供する通信サービスと AI が連携することで、お問い合わせの内容を AI が識別して最適なお案内に繋げたり、ボイスボット・チャットボットで 24 時間 365 日対応を継続したりするなど、顧客対応における CX を大幅に向上します。
- 通話録音によるカスタマーハラスメント防止対策や対応履歴や日報の作成の自動化など、従業員の業務負担を軽減し、EX を向上します。

(3)NTT ドコモビジネス独自データの活用により、顧客体験を可視化・改善

- 窓口への電話でのお問い合わせが混雑によりつながらなかったり、ガイダンスが複雑なことで迷われて離脱したりと、企業からは「見えない」顧客体験や、自社の窓口の応答率や満足度と比較できる業種別ベンチマークなどを可視化することで、これまで気付くことが難しかった CX 上の課題を可視化し、改善を図ることで CX を向上します。

※1：フリーダイヤルとは、お客さまからの通話料金をご契約者側(着信側)でご負担いただくサービスです。

※2：ナビダイヤルとは、全国共通の「0570」で始まる専用番号を利用して、指定した電話番号におつながりするサービスです。

※3：Arcstar IP Voice とは、高品質な法人向け IP 電話サービスです。

※4：docomo business ANCAR Summarize、docomo business ANCAR Insight については、今後提供予定となります。