

AI で顧客接点を進化させる

新コミュニケーションサービス「docomo business ANCAR™」を提供開始

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、コンタクトセンターや営業所、店舗など、企業が持つさまざまな顧客接点を AI で進化させ、CX（顧客体験）の最大化や NPS®※¹ 改善、EX（従業員体験）の向上を実現する SaaS 型の新しいコミュニケーションサービス「docomo business ANCAR™※²」（以下、本サービス）を、2025 年 12 月から順次提供します。

1. 背景

コンタクトセンターや営業所、店舗などの顧客接点における CX の最大化や NPS®改善、EX の向上は、事業の成長や従業員の生産性向上につながる重要なポイントとして多くの企業が取り組んでいます。

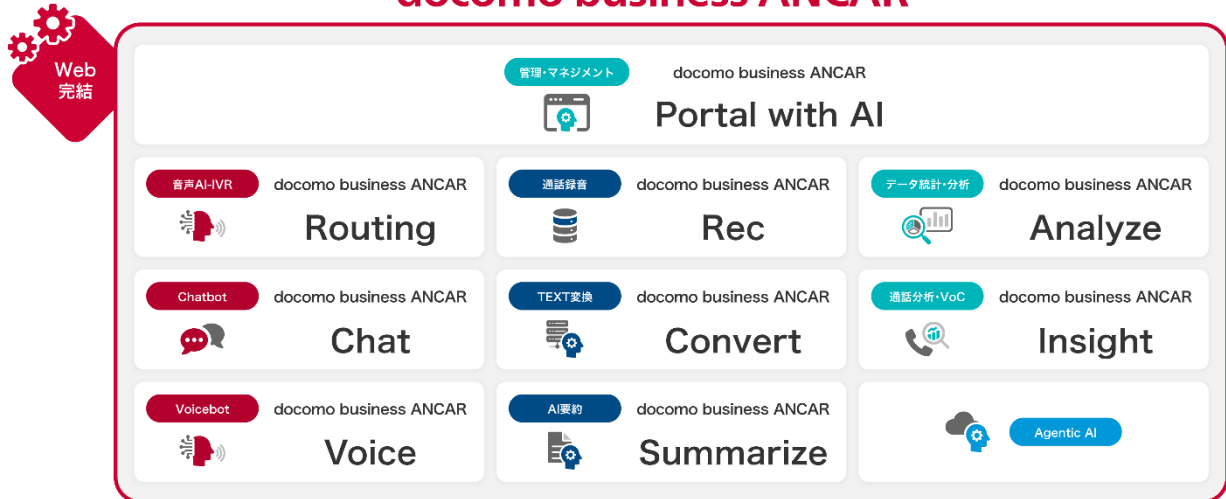
本サービスは、フリーダイヤル※³やナビダイヤル※⁴、Arcstar IP Voice※⁵、モバイルサービスなど NTT ドコモビジネスが提供する通信サービスや通信キャリアならではの独自データ※⁶とさまざまな AI を組み合わせ、人材不足や採用難、カスタマーハラスメント対策、災害・障害への対策などの事業課題の解決を通じて、顧客接点における CX/EX を向上し、企業の事業成長や生産性向上に貢献するサービスです。

2. 本サービスの概要と提供スケジュール

本サービスは、顧客接点における CX/NPS®/EX 向上に資する SaaS 型のコミュニケーションサービスです。

<docomo business ANCAR™のラインナップ>

docomo business ANCAR™



本サービスでは、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。

2025 年 12 月より順次、提供機能の拡充を進めます。各機能の提供予定時期は以下のとおりです。

docomo business ANCAR™の機能			提供予定時期
CX の最大化・NPS®改善（最適なご案内・24 時間対応）			
Routing	自然発話の AI 音声認識と適切な宛先への自動振分け		2025 年度第 4 四半期
Chat	チャットボットによる QA 対応		2025 年度第 4 四半期
Voice	ボイスボットによる自動応答		2026 年度第 2 四半期
EX の向上（カスタマーハラスメント対策・業務効率化）			
Rec	通話内容（音声）の録音・蓄積		2025 年 12 月
Convert	通話録音データのテキスト化		2025 年 12 月
Summarize	テキスト化された通話録音データの AI 要約		2026 年度第 1 四半期
顧客体験の可視化			
Analyze	通信キャリア網内の通話に関する各種データの可視化・分析や業種別ベンチマークなどの独自データ提供		2025 年度第 4 四半期
Insight	顧客対応内容（テキスト化した通話内容）の詳細分析		2026 年度第 2 四半期

上記の各機能は、NTT ドコモビジネスが提供するビジネスポータル^{※7}による一元管理、Agentic AI^{※8}による、本サービスの各機能や NTT ドコモビジネスが提供する通信サービスを連携させた総合的なデータ分析や制御などの実施も視野に検討していきます。

3. 本サービスのご利用による効果

本サービスのご利用による効果について、別紙をご参照ください。

4. 本サービスの3つの特長

＜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。

＜特長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がったり、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。

＜特長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。

5. 今後の展開

今後、本サービスでは、NTT ドコモビジネスが提供する通信サービスとも連携した総合的なデータ分析や制御などを実現する Agentic AI の実装の他、パートナーが提供する AI や SaaS、コンタクトセンター基盤との連携、他の通信キャリアサービスへの提供拡大など、お客さまの CX/ NPS®/EX 向上に向け多様な選択肢をご提供してまいります。

「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型社会を支える「産業・地域 DX のプラットフォーマー」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。

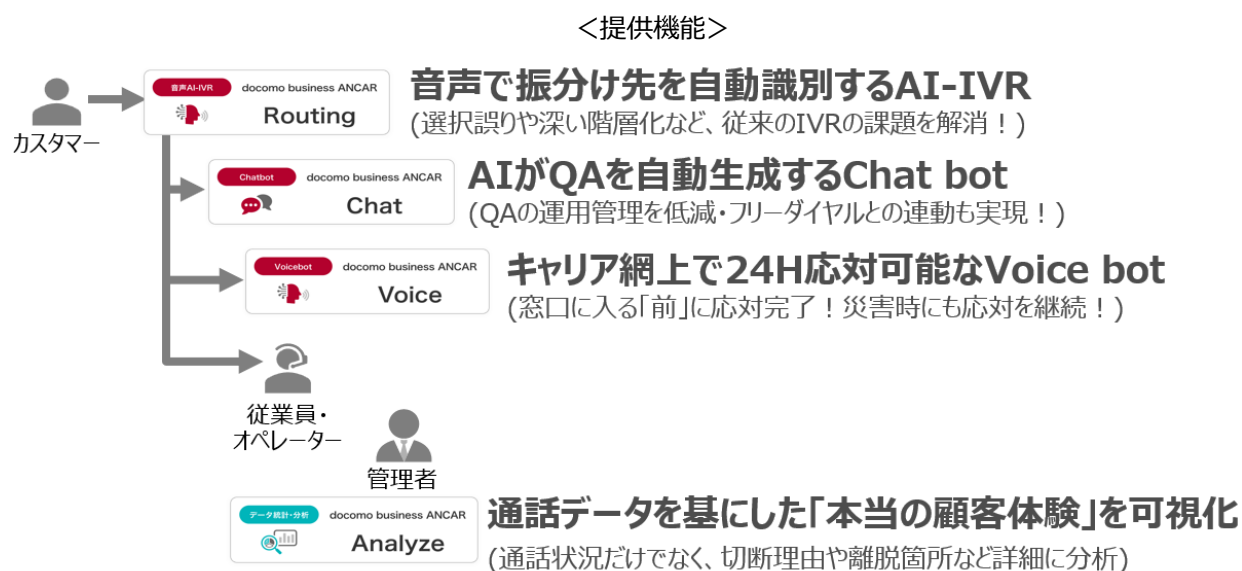
- ※1：NPS[®]は、Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）の略で、企業やブランドに対する顧客のロイヤルティ（忠誠度）を測る指標です。ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ（現 NICE Systems, Inc）の登録商標です。
- ※2：「docomo business ANCAR」は商標登録出願中です。
- ※3：フリーダイヤルとは、お客さまからの通話料金をご契約者側（着信側）でご負担いただくサービスです。
- ※4：ナビダイヤルとは、全国共通の「0570」で始まる専用番号を利用して、指定した電話番号におつながりするサービスです。
- ※5：Arcstar IP Voice とは、高品質な法人向け IP 電話サービスです。
- ※6：通信キャリアならではの独自データとは、混雑してつながらなかった、お客さまがお問い合わせを諦めてしまったなど、企業の窓口につながる前（通信キャリア網内）の通信データなどです。発信者番号非通知の通話の発信者番号はわからないようにするなど、通信の秘密を遵守した仕様に基つき、データを提供します。
- ※7：ビジネスポータルとは、ご契約中の複数サービスをお客さまご自身で一元管理・運用できる無料のポータルサービスです。
- ※8：Agentic AI とは、業務目標に応じて自ら課題を設定し、計画・実行までを自律的に行うことで、複雑な業務の効率化に貢献する AI です。

<別紙>

本サービスのご利用による 3 つの効果

① <CX 最大化> 最適ご案内/応対自動化の実現・顧客体験の可視化

- ・ AI がお客さまのご用件を伺い、スムーズに最適な宛先にご案内
(docomo business ANCAR Routing)
- ・ 時間外やオペレーターが埋まっていた場合でも 24 時間自動応答やチャット回答で対応
(docomo business ANCAR Voice/Chat)
- ・ 混雑により窓口につながらなかった、迷って離脱した、といった、企業からこれまで見えなかった顧客体験 (CX) における課題を可視化
(docomo business ANCAR Analyze)



② <EX 向上> カスタマーハラスメント対策の導入・アフターコールワークの効率化

- ・ センターはもちろん、小規模な事業所や店舗でも通話録音があることでカスタマーハラスメントを抑止
(docomo business ANCAR Rec)
- ・ 通話内容をテキスト化し、更に応対履歴や日報などに合わせて AI が自動要約し、業務を大幅に効率化
(docomo business ANCAR Convert/Summarize)
- ・ 通話内容 = お客さまの声を可視化・分析し、応対品質の向上や効率化、マーケティングに活用
(docomo business ANCAR Insight)



③ ＜顧客接点強靱化＞ 災害・障害時の効果的な BCP 対策の導入

- ・センターが受付不能になっても、NTT ドコモビジネスの基盤上にある AI が振分けや自動応対を継続し、「つながらない」を最小化
(docomo business ANCAR Routing/Voice/Chat)
- ・人や設備が不足しがちな迂回先へは AI が重要なお問い合わせのみ振り分け
(docomo business ANCAR Routing)
- ・センターが受付不能な間の応対状況も、通話録音や通話データを基に分析・可視化
(docomo business ANCAR Rec/Convert/Analyze/Insight)

