

2026年6月29日

イレブンラボジャパン合同会社
NTT ドコモビジネス株式会社
株式会社 NTT ドコモ・ベンチャーズ

イレブンラボと NTT ドコモビジネス、 自然な音声 AI を用いたコンタクトセンター対応の実現に向けた協業を開始 ～まるで人間が話しているかのような自然な音声対話を、実業務へ～

イレブンラボジャパン合同会社(本社：東京都千代田区、Japan & Korea ゼネラルマネージャー：田村元、以下 イレブンラボ)と NTT ドコモビジネス株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：小島克重、以下 NTT ドコモビジネス)は、自然な音声 AI を活用したコンタクトセンター対応の実現に向けた協業(以下 本協業)を開始しました。なお、本協業は株式会社 NTT ドコモ・ベンチャーズ(本社：東京都港区、代表取締役社長：笹原 優子、以下 NTT ドコモ・ベンチャーズ)によるイレブンラボへの出資および連携支援を背景としています。

本協業では、イレブンラボが有する人間が話しているかのような自然な音声 AI 生成技術と、NTT ドコモビジネスが有するコンタクトセンター業務や AI 実装に関する知見を掛け合わせ、コンタクトセンター対応におけるサービス品質の向上と業務効率化の両立をめざします。

1. 背景・目的

近年、コンタクトセンターでは、人手不足や問い合わせ内容の複雑化が進み、業務効率化と対応品質向上の両立が課題となっています。こうした課題の解決に向けて AI 活用への期待が高まる一方、顧客対応の場面では、抑揚や間、文脈を意識した応答など、人間らしい自然な対話が求められます。特に応答の遅延は、利用者の不安や違和感につながる可能性があり、AI を実業務に適用するうえでの大きな課題となっています。また金融分野などでは、正確さや応答スピードに加え、丁寧さや安心感を維持した対応も不可欠であり、こうした高度な対応品質を保ちながら AI を活用することが求められています。

イレブンラボは、音声生成および音声理解を中核とする音声 AI プラットフォームを提供しており、まるで人間が話しているかのような自然な音声表現を再現できる点を強みとしています。金融、通信、公共分野、ヘルスケア、E コマースなど、幅広い業界において、音声による顧客対応や業務支援を実運用レベルで支援してきました。

一方、NTT ドコモビジネスは、業務システムや AI 基盤の構築・運用に関する豊富な知見に加え、コンタクトセンター領域では AI で顧客接点を進化させるコミュニケーションサービス「docomo business ANCAR®」なども提供しており、さまざまな業務領域における AI 活用を推進しています。

両社はそれぞれの強みを掛け合わせ、コンタクトセンターにおける音声 AI 対応をより自然で実用的なものにしていくことをめざし、本協業を開始しました。

なお本協業の背景には、NTT ドコモ・ベンチャーズによるイレブンラボへの出資があります。NTT ドコモ・ベンチャーズは、音声 AI 領域におけるイレブンラボの技術力と将来性に着目し、出資を通じて関

係を構築してきました。イレブンラボの音声 AI と NTT ドコモビジネスの業務実装の知見を掛け合わせることで、これまで人手に頼らざるを得なかった音声業務を AI で支援できるようになり、その価値をより多くのお客さまに届けられると考え、両社の連携を後押ししてきました。

2. 協業概要

本協業における主な取り組みは以下のとおりです。

① ユースケース創出と提案活動の推進

NTT ドコモビジネスが顧客ニーズの把握やユースケース創出を担い、イレブンラボが音声 AI 技術の提供および技術支援を行います。両社の強みを活かし、コンタクトセンターでの顧客対応をはじめ、音声 AI の活用が期待される業務領域での案件創出を進めます。

② 業界・業務に応じた音声 AI ソリューションの共同検討

両社は、顧客ごとの業務課題や要件に応じて、音声 AI を活用したソリューションの設計・開発・実装に向けた検討を行います。金融分野をはじめとする各業界の業務において、実運用を見据えた活用モデルの具体化を進めます。

③ イレブンラボの音声 AI 技術（ElevenAgents^{*1} 含む）の NTT ドコモビジネスのサービス・プラットフォームへの統合

イレブンラボの音声 AI プラットフォームや API などを活用し、NTT ドコモビジネスのサービス・基盤への技術統合を進めます。

具体的な取り組みの一環として、現在、株式会社ドコモ・ファイナンスのコンタクトセンター業務において、イレブンラボの音声 AI 技術を活用した電話対応サービスの本格導入に向けた実証実験を実施しています。顧客対応における自然な音声対話の実現性や、業務効率化・対応品質向上への有効性を検証していきます。

3. 各社の役割

・イレブンラボ

音声生成および音声理解を中核とする音声 AI 技術および専門的な知見を提供し、業務特性に応じた音声 AI 活用モデルの検討・高度化を担います。

・NTT ドコモビジネス

業務システムや AI 基盤の構築・運用に関する知見を活かし、音声 AI を活用した業務設計および実運用に向けた検討を担います。

・NTT ドコモ・ベンチャーズ

東京とシリコンバレーに拠点をもち、先端 AI スタートアップ等の発掘・投資、および NTT グループ各社との協業推進を担う立場から、イレブンラボと NTT ドコモビジネスの連携を支援し、本技術の日本市場における実装・事業化を後押しします。

4. 今後の展開

今後、3社は本協業を通じて、音声 AI を活用した業務高度化に向けた技術検討および実証を段階的に進めていきます。まずは金融業界におけるコンタクトセンター業務での活用の具体化を進めるとともに、将来的には幅広い業界・業務領域のさまざまな業務シーンへと展開することで、利便性と品質を両立した業務支援の実現をめざしてまいります。

「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・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：ElevenAgents とは、イレブンラボが提供する、自然な音声対話を通じて顧客対応や業務支援を行う AI 音声エージェントプラットフォームです。

関連リンク

[株式会社ドコモ・ファイナンス](#)

【本件に関するお客さまからのお問い合わせ先】

NTT ドコモビジネス株式会社
ビジネスソリューション本部
スマートワールドビジネス部
ジェネレーティブ AI タスクフォース
ML: gatf-gtm@ntt.com

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

NTT ドコモビジネス株式会社
経営企画部 広報室
ML:pr-cp@ntt.com

株式会社 NTT ドコモ・ベンチャーズ
広報担当
ML: kouhou-ml@nttdocomo-v.com

イレブンラボジャパン合同会社
広報
japan-pr@elevenlabs.io