

2026 年 10 月 7 日

NTT ドコモビジネス株式会社

NTT ドコモビジネスが 米 Gartner®社「Eye on Innovation Awards」の Runner-up の 1 社に選出 業界をリードするイノベーションとして docomo business ANCAR®を評価 ～docomo business RINK®に続き、2 年連続で Eye on Innovation Awards に選出～

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、米 Gartner®社が主催する「Eye on Innovation Awards 2026」の Communications Service Providers(CSPs)部門において「AI-Native SaaS-based communication service - docomo business ANCAR®」が業界をリードするイノベーションとして認められ、APAC(Asia-Pacific : アジア太平洋)エリアの Winner に次ぐ評価の Runner-up の 1 社に選出されました。

昨年度の Eye on Innovation Awards 2025 では、多様なセキュリティ機能とネットワーク機能を統合した NaaS^{※1}(Network as a Service)である「docomo business RINK®」が日本企業で初めて Winner に選出^{※2}されました。今回の選出により、NTT ドコモビジネスは 2 年連続で Eye on Innovation Awards に選出されました。

1.Eye on Innovation Awards とは

米 Gartner®社が主催する「Eye on Innovation Awards」は、クラス最高の技術革新を行った世界中の CSPs による革新的な技術活用や新たな価値創出の取り組みを表彰するアワードです。Gartner は、「Gartner のアナリストで構成される審査委員会が、各地域(APAC、アメリカ地域、欧州および中東・アフリカ地域)のファイナリストを決定し、受賞者は世界各国の業界幹部で構成される審査委員会によって選出されます。」^{※3}と説明しています。また、「世界各国の業界幹部で構成される審査委員会が、Gartner が定める評価基準にもとづいてファイナリストを採点します。」^{※3}としており、Gartner アナリストによる選考と世界各国の通信業界の経営幹部による審査を経て、Winner および Runner-up が決定されます。

2.NTT ドコモビジネスの取り組みやサービスの特長

今回、Runner-up に選出された docomo business ANCAR®(以下 本サービス)は、通信キャリアサービスと AI を融合し、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高度化する SaaS 型コミュニケーションサービスです。

(1)背景

少子高齢化による慢性的な人手不足に加え、対応品質のばらつきやカスタマーハラスメントへの対応が課題となる中、企業には AI を活用した顧客対応の高度化が求められています。一方で、従来はシステムごとの個別導入やカスタマイズを前提とすることが多く、コストや導入期間が増大するため、高度な AI 機能を活用できる企業は、大規模な IT 予算を持つ一部企業に限られていました。

(2)お客さまへの提供価値

本サービスは、通信キャリアの音声サービス基盤と AI を融合することで、お客さまを待たせない・迷わせない対応、従業員の負担軽減、顧客の声を起点とした継続的な業務改善と事業成長を実現する SaaS 型コミュニケーションサービスです。

お客さまの用件に応じた適切な窓口への案内、24 時間 365 日の AI 対応、対応内容記録によるカスタマーハラスメント対策・業務効率化に加え、顧客接点データの分析や改善策の提示までをワンストップで提供します。これにより、企業は顧客対応の効率化にとどまらず、CX(顧客体験)と EX(従業員体験)の向上、データにもとづく業務改善と事業成長を一体的に進めることができます。また、本サービスは通信キャリアならではの強みを活かし、以下の価値を提供します。

①いつでもつながる、強靱な顧客接点の実現

通信キャリア網上で AI を提供することで、急激な入電増加時や、お客さま設備の障害発生時にも AI が対応を継続します。お客さまとの接点を維持し、つながりにくさによる機会損失や顧客満足度の低下を抑制します。

②すぐに、リーズナブルに利用可能

既存の音声サービスにアドオンするだけで、新たな設備導入や大規模なシステム構築を必要とせず、短期間かつリーズナブルに利用を開始できます。従来は大規模な IT 投資が必要だった高度な AI 機能を、企業規模を問わず段階的に導入・拡張できます。

③顧客接点データを業務改善と事業成長に活用

電話がつながる前の情報を含むコールデータを可視化・分析し、問い合わせ傾向や顧客対応上の課題を把握することで、対応品質の向上や業務プロセスの改善につなげます。さらに、チャネル横断で統合した顧客接点データから新たなインサイトを創出し、商品・サービスの高度化やマーケティング施策に活かすことで、事業成長を支援します。

(3)効果

本サービスの活用により、以下のような効果を確認しています。

- ・ NTT グループのコンタクトセンターでは、多段で長い音声ガイダンスやプッシュ番号の誤選択による転送の発生が課題となっていました。docomo business ANCAR[®] Routing の導入により、お客さまが用件を自然な言葉で伝えるだけで、AI が約 80%の精度(従来は 70%未満)で適切な窓口へ振り分けを行い、窓口接続までの時間を 30%削減できました。
- ・ 全国に展開する店舗への通話録音・AI 要約機能の導入において、従来は拠点ごとの設定や構築に数週間を要していたところ、docomo business ANCAR[®] Rec・Convert・Summarize の活用により、数分で利用を開始でき、多拠点への迅速な展開と従業員の業務負担軽減が可能となりました。

3.今後について

NTT ドコモビジネスは、企業向け音声サービスやコンタクトセンターサービスを通じて培ってきた技術やノウハウを活かし、docomo business ANCAR[®] を継続的に進化させていきます。今後は、既存の電話番号を入口として、顧客対応や予約などのタスクを完結する AI エージェントの実現にも取り組み、お客さまの CX・EX 向上と持続的な事業成長に貢献してまいります。

4.NTT docomo Business Forum'26 出展情報

2026 年 10 月 8 日(木)、9 日(金)に開催する「NTT docomo Business Forum'26」にて、本サービスを紹介します。詳細は、公式 Web サイトの展示情報よりご確認ください。

公式 Web サイト : <https://www.ntt.com/business/go-event.html>

■展示名 : AI で進化する顧客接点 docomo business ANCAR®

■展示番号 : CX-01

*会場 : ザ・プリンス パークタワー東京 B2 フロア

*日時 : 2026 年 10 月 8 日(木)、9 日(金) 9:30~17:30

*参加方法 : 完全招待制

*参加費用 : 無料

「AI-Native SaaS-based communication service - docomo business ANCAR®」を紹介する「Eye on Innovation Awards」への応募ビデオは、Gartner 社の Web サイトでご覧いただけます。

URL : <https://www.gartner.com/en/about/awards/eye-on-innovation/communications>

Gartner®, 2026 Gartner Eye on Innovation Awards for Communications Service Providers

<https://www.gartner.com/en/about/awards/eye-on-innovation/communications>

(2025 年 : NTT docomo Business、CSP 部門 APAC docomo business RINK® において Winner)

Gartner は、Gartner リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。Gartner リサーチの発行物は、Gartner リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。Gartner は、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の責任を負うものではありません。

GARTNER は、Gartner Inc.または関連会社の米国およびその他の国における登録商標およびサービスマークであり、同社の許可に基づいて使用しています。All rights reserved.

「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 AX 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/strategy.html>

※1 : NaaS とは、ネットワークや付随するセキュリティ機能などをクラウドサービスのように提供するもので、ユーザーはサブスクリプション型で利用できます。

※2 : NTT ドコモビジネス、docomo business RINK®において日本に本社を置く企業として初めて米 Gartner®社「Eye on Innovation Awards 2025」の Winner に選出

https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2025/1009_2.html

※3 : Gartner Eye on Innovation Awards for Communications Service Providers (CSPs)

<https://www.gartner.com/en/about/awards/eye-on-innovation/communications>