Beyont、NTTドコモの「資格挑戦支援施策 問い合わせAIエージェント」を2ヶ月で構築

～年間約2,000件の問い合わせ対応の負担軽減へ
FAQ・運用設計まで支援し、全社展開・横展開につなげる～



マイクロソフトの最上位パートナー資格「Microsoft Copilot Specialization」を取得している株式会社Beyont（本社：東京都千代田区、代表取締役社長兼CEO：田原 眞一、以下「Beyont」）は、株式会社NTTドコモ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：前田 義晃、以下「ドコモ」）総務人事部キャリアデザイン室に対し、Microsoft Copilot Studioを活用した「資格挑戦支援施策 問い合わせAIエージェント」のMVP構築を支援しました。

▼インタビュー記事はこちら

https://skillupai.com/private-training/success_stories/docomo/

■背景：年間約2,000件の問い合わせと、申請不備による差し戻しの往復

ドコモでは、ドコモグループの社員約2万5,000名を対象に、各分野の専門性を高める民間資格の取得を後押しする「資格挑戦支援施策」を設けています。対象資格は1,000近くにのぼり 、2025年度には約5,700件の挑戦を支援しました。一方で、施策を所管する総務人事部キャリアデザイン室では、次のような課題を抱えていました。

- メールでの問い合わせが年間約**2,000**件：ルールの解釈や申請システムの操作など、同じ質問が繰り返し寄せられ、担当者の大きな負担となっていました。

- 申請の約**35%**に不備：差し戻しや再申請のやり取りが、承認する人事側と申請する社員側の双方の負担になっていました。

■支援・構築内容：既存の**Microsoft**環境で**MVP**を構築し、作り方と運用まで伴走

Beyontは2026年7月から9月にかけて、総務人事部キャリアデザイン室に対し、Microsoft Copilot Studioを活用した「資格挑戦支援施策 問い合わせAIエージェント」のMVP構築を支援しました。

- 既存の**Microsoft**環境のみで構成：Microsoft Teams・Microsoft 365 Copilot・SharePoint・Copilot Studioを組み合わせ、社員が普段使う画面から質問すると、マニュアルや規程を参照して出典付きで一次回答する仕組みを実現しました。
- トピック分類による回答精度の向上：質問をトピックに分類し、トピックごとに参照するナレッジを指定することで、精度を高めました。
- 課題整理から運用設計まで一貫して支援：「問い合わせを減らしたい」という要望を課題として整理し、手段に落とし込みました。さらに、Copilot Studio活用のレクチャー、AIが読み取りやすいFAQフォーマットの設計、データ更新などの運用設計までを支援しました。

■本プロジェクトがもたらした成果

- 担当者による回答のばらつきを解消に手応え：テスト環境での検証で、エージェントがマニュアルを読み込んで一定の問い合わせをさばけることを確認しました。回答者の知識によるばらつきがなくなり、「人が対応するよりも均一な回答が期待できる」という評価を得ています。
- 構築・運用ノウハウの社内蓄積：伴走型の支援により、AIエージェントを初めて作る担当者自身にCopilot Studioの構築・運用ノウハウが蓄積されました。
- 「人ではなく**AI**に伝わるナレッジ」への意識変化：FAQフォーマットを共通言語に、受けた問い合わせをすぐナレッジとして蓄積していく機運が部内に生まれました。

■今後の展望：段階的な全社展開と、申請審査の自動化へ

- 段階的な全社展開：キャリアデザイン室での利用、グループ各社の育成担当での利用を経て、社員への公開を進めます。
- 問い合わせを**1**割程度まで減らす目標：全社展開後はFAQの拡充とともに、近い将来に半分、最終的には担当者に届く問い合わせを1割程度まで減らすことを目指します。約35%の申請不備率の改善も期待されており、導入前後の変化を日次で検証しています。
- エスカレーションの自動化：社内の環境整備後、Power Automateを組み合わせて有人窓口へのエスカレーションまでを自動化する構想です。
- 申請審査の自動化と横展開：合格証と申請内容の照合など、現在は目視で行っている審査業務の自動化を将来的に目指すほか、他の施策や他部署への横展開も検討しています。

■Copilot・Power Platform 定着化支援／AIエージェント構築支援について

Microsoft 365 Copilotを活用した業務効率化とAIエージェント開発を通じて、社員のスキル向上から組織変革まで一気通貫で支援します。短期間でエージェントを構築し、全社でAIを活かす仕組みを作ります。

▼サービス詳細はこちら　https://www.skillupai.com/private-training/copilot/

■株式会社Beyontについて

株式会社Beyontは、AIエージェントをはじめとする先端技術の「実装」、組織に根付かせる「定着」、そしてそれを使いこなす「育成」を通じて、企業の変革を実現するAIソリューションカンパニーです。これまで1,100社を超える企業・自治体の支援をしてまいりました。『人と組織の変革<トランスフォーメーション>を促し、企業の進化を支える』をミッションに掲げ、AI事業に加えて、GX（グリーントランスフォーメーション）や量子といった次世代領域へも事業を展開しています。

【会社概要】
設立：2018年
代表取締役社長兼CEO：田原 眞一
所在地：〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2丁目40-5
URL：https://beyont.jp
事業内容：

AI事業（AI開発・実装、人材育成・組織開発、定着・運用支援）
GX事業（戦略策定、人材育成、GX検定の企画・運営）
量子事業（量子コンピューティング関連サービスなど）