

## 7 新 R&D ビジョンを実現する戦略テーマ 6

# AI・ロボットによる生産性向上

株式会社 NTT ドコモ（以下、ドコモ）は AI/Bigdata/Cloud 技術により社会課題解決、新たな価値創出に取り組んでいる。本稿ではその中でも AI・ロボットによる生産性向上をめざした施策の具体例として、LLM 付加価値基盤を中心とした取り組みとその他 AI 活用事例を紹介する。

### LLM 付加価値基盤の開発

ドコモは、生成 AI による社内業務の DX 推進や新たなサービス提供をめざし、生成 AI を活用する際に重要な利便性向上と安全性を両立した基盤として、LLM 付加価値基盤（以下、本基盤）を開発した。

本基盤と、ドコモの持つ複数の AI 技術やビッグデータとを掛け合わせることで、ユーザーの意図を汲んだパーソナライズされたコミュニケーション AI を開発中である。既存のチャットボットには難しかった、ユーザに寄り添う応対の実現をめざしている。

また、エリア品質改善対策の高度化・強化の一環として、SNS に基づいた改善場所の把握を行っている。さらなるエリア品質向上のため、SNS 情報を本基盤を用いて分析することにより、NW 品質への満足度を抽出し、NW 品質対応優先度の検討に役立てている。

### データ活用コミュニティ

生成 AI をはじめとする各種 AI 技術およびデータを活用したデータドリブン経営の加速に向け、社内のデータ活用人材育成プログラムを開発している。

さらに、AI を含むさまざまな新技術の開発者向けコラボレーションスペースとして、docomo R&D OPEN LAB ODAIBA を 2023 年 6 月にオープンし、開発者向けに無料で提供している。研究開発技術の提供をはじめ、イベントの開催による学びや発見の場として、開発者のコミュニティ形成・拡大に貢献していく。

### 農業 AI（除草ロボ）

農業生産分野における高齢化と人手不足の問題に対し、画像認識技術を活用したロボットの開発を進めている。ロボットに搭載されたカメラとエッジ AI システムにより、水田や畑の状況をリアルタイムで認識し、除草機構によって自動除草を行う。現在この技術の実用化をめざして有効性の検証を進めている。

### マーケティング DX 支援

ドコモが保有する利用者の Bigdata と AI エンジン「docomo Sense」を活用し、流通小売業におけるマーケティングをサポートするため、リテール DX ダッシュボードを開発・提供している。統計情報の形で商圈および顧客の可視化・分析を可能とし、効果的な集客・販促施



株式会社 NTT ドコモ  
R&D イノベーション本部  
サービスイノベーション部  
部長 梅澤 良夫 氏

策、出店計画検討などに活用できる。また、流通小売企業の ID-POS データと組み合わせることにより、さらに高度な分析も実現している。

### おわりに

現在 AI 活用などは社内 DX が中心となっているが、今後はこれらの技術の高度化およびロボット活用を含めたビジネス用途の実用化を推進することにより、社会課題解決・新たな価値創造を実現していく。



図1 社会課題解決、新たな価値創造に向けた取り組み