つなごう。驚きを。幸せを。

トピックス

2026 年 11 月 25 日
株式会社 NTT ドコモ

「d ポイントクラブアンケート」に、AI と話しながら回答できる「対話型アンケート」を追加

株式会社 NTT ドコモ（以下、ドコモ）は、d ポイントクラブ会員向けに配信する「d ポイントクラブアンケート」に、株式会社 Kikuvi（キクヴィ）が開発した対話型 AI サービス「Kikuvi」を活用し、AI と話しながら回答できる「対話型アンケート」（以下、本機能）を追加し 2026 年 12 月 7 日（月）から提供します。

本機能では、対話型 AI サービス「Kikuvi」と音声で対話しながら、文字を入力することなく「d ポイントクラブアンケート」に回答できます。お客さまの画面に表示されるキャラクター「キクゾウ」が質問を行い、回答内容に応じて次の質問の内容や順番を変更するため、実際の会話のようにアンケートに答えられます。

これまで「d ポイントクラブアンケート」では、選択肢のタップや文字入力でご回答いただく画面遷移型のアンケートをご提供してきました。本機能の追加により、新たに AI との対話形式でアンケートに答えられるようになります。

なお、本機能は新たな回答方法として追加されるため、従来の画面遷移型も継続してご利用いただけます。メッセージ R などで配信されるアンケートリンクから対象アンケートに遷移し、対話型、画面遷移型のいずれかを選択でき※1、回答後には、これまでと同様に d ポイント（期間・用途限定）を進呈します。



<「対話型アンケート」の回答の流れ>

ドコモは今後も、お客さまに寄り添った商品、サービスのご提供を推進してまいります。

※1 対話型を選択できず、従来の画面遷移型のみご利用いただけるアンケートもございます。

* 「Kikuvi」は株式会社 Kikuvi の登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先
株式会社 NTT ドコモ マーケティングイノベーション部 MAIL: mi_agentic_ai@ml.nttdocomo.com

別紙

「対話型アンケート」の特長

1.　音声または文字で回答できる

回答方法は「話す」「文字で入力する」のいずれかからお選びいただけます。途中で回答を中断した場合も、続きから再開いただけます。

2.　AI との対話を通じて、自由回答の入力をサポート

AI が相づちを打ちながら、必要に応じて追加で質問します。これまで文字の入力が必要だった自由回答も、音声でお答えいただけます。

3.　AI が、質問の順番と掘り下げ方をその場で変える

「Kikuvi」は、ヒアリングの目的と、お客さまの回答内容、残りの回答時間を踏まえて、次にどの論点を質問するか、どこまで掘り下げるかをその場で判断し、質問の順序を組み替えます。あらかじめ決められた順番に質問を並べるのではなく、限られた時間のなかで、お客さまの回答内容に応じた流れで質問を行います。