

## Press Release

報道関係各位

2024年12月23日  
Hmcomm株式会社  
(東証グロース 265A)

### 「AI×音声」技術を活用したコールセンター向け AI 音声認識プロダクト 「Voice Contact」への生成 AI 連携事例のご紹介

#### 「AI×音声」サイエンス事業における最新事例のご紹介

2024年12月23日 東京都港区 – Hmcomm株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：三本幸司）は、「AI×音声」サイエンス事業の一環として、コールセンター業務の効率化を支援する事例を公開します。本事例では、コールセンター向け AI 音声認識プロダクト「Voice Contact」を活用し、生成 AI 技術を用いた業務改善を実現した内容をご紹介します。

今回ご紹介する事例では、生成 AI 技術を活用し、コールセンター業務における以下の成果が得られました。

#### 1. 音声データの生成 AI 要約

コールセンターで収集される通話音声を実タイムで解析し、生成 AI が会話の内容を自動的に要約する仕組みを導入。これにより、担当者による通話内容を思い出す・メモを読み返す時間や CRM 等に記載する内容を考える時間を削減しました。

#### 2. Salesforce への自動登録

要約された通話内容を Salesforce の CRM システムに自動登録するプロセスを構築。これにより、データ入力作業がゼロとなり、負担軽減と情報管理の精度向上が実現しました。

#### 3. 登録内容の平準化

生成 AI による要約結果を登録するため、オペレータ個人の主観が入ることなくデータを抽出することができるため、分析を行う際の結果のブレが軽減しました。

## 事例公開の背景と展望

本事例は、コールセンター業務の効率化に向けた取り組みの一環として実施されました。顧客対応において重要な役割を担うコールセンターでは、通話内容の要約やシステム登録など、煩雑な業務が課題となることが多い状況です。本事例により、これらの課題解消に向けた一歩を踏み出し、企業の顧客満足度向上に貢献する可能性を示しました。

今後もHmcom株式会社では、AIと音声技術を活用したソリューションの提供を通じて、企業の業務改善と付加価値の創出をサポートしてまいります。

## 今後の展開

生成AIとの連携により、「Voice Contact」が提供する価値はさらに向上します。具体的な事例については複数あり、現在お客様との契約上詳細は非公開とさせていただきますが、今後は幅広い業界での導入が期待されています。

Hmcom株式会社は、今後もAIと音声技術を活用し、業務効率化と顧客満足度向上を支援するプロダクトの開発に注力してまいります。

## Hmcom株式会社について

代表取締役 CEO 三本 幸司

URL <https://hmcom.co.jp>

設立日 2012年7月24日

所在地 東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル2階

事業内容 人工知能(AI)音声処理技術を基盤とした要素技術の研究/開発およびソリューション/サービスの提供を行っております。コールセンター向けAI音声認識プロダクト「Voice Contact」と異音検知プロダクト「FAST-D」を基盤とし、「音から価値を創出し、革新的サービスを提供することにより社会に貢献する」を理念としています。

<本リリースに関するお問合せ>

報道関係者様：Hmcom株式会社 IR担当 [hm\\_ir@hmcom.co.jp](mailto:hm_ir@hmcom.co.jp)

企業様：Hmcom株式会社 営業マーケティング部 [sales\\_team@hmcom.co.jp](mailto:sales_team@hmcom.co.jp)

TEL：03-6550-9830 FAX：03-6550-9831