

Press Release

報道関係各位

2025 年 10 月 8 日

H m c o m m株式会社

(東証グロース 265A)

H m c o m m、Helpfeel 社主催「共催カンファレンス 2025」に登壇

～テーマ「AI でコンタクトセンターはどう変わる？」にて、最新 AI エージェント“Terry2”を紹介～

“音”から価値の提供を目指す H m c o m m株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：三本幸司、以下 H m c o m m）は、2025 年 11 月 5 日（水）に株式会社 Helpfeel（本社：京都府京都市、代表取締役：洛西 一周、以下 Helpfeel）が主催する共催カンファレンスに登壇いたします。セッションテーマは「AI でコンタクトセンターはどう変わる？ 業務効率だけで終わらせない、自己解決の仕組み化 ～問い合わせ削減と CX 向上を両立する、AI×ナレッジマネジメントの最前線～」で、当社は対話型 AI エージェント「Terry2」によるコンタクトセンターの進化について講演いたします。

■登壇セッション概要

日程 : 2025 年 11 月 5 日（水）11:30-11:55（予定）

開催形式：Zoom 開催（無料）

内容 : (1) AI エージェントによる自動対応と通話記録の文字起こし
(2) 柔軟な対話生成と実務レベルのタスク実行
(3) AI と人がシームレスに連携する次世代コンタクトセンターの形
(4) デモンストレーションを通じた社会実装の可能性紹介

※内容については変更の可能性もございます。

お申込み：<https://www.helpfeel.com/hf-seminar-20251105/hmcomm>

本セッションでは、企業の電話対応や業務受付の現場において、対話型 AI エージェントがどのように自己解決の仕組みを提供し、問い合わせ削減と CX 向上を同時に実現できるかを解説いたします。

■対話型 AI エージェント「Terry2」の 3 つの特徴

特徴①：文脈理解×タスク遂行＝実用的な生成 AI エージェント

- ・会話の文脈をリアルタイムに理解し、柔軟かつ自然な応対を実現
- ・FAQ 対応に加え、予約受付や支払い、本人確認など実務タスクにも対応

- ・ H m c o m m独自の会話分析ノウハウを活かし、「VoiceContact」の設計思想を反映

特徴②：“人との連携”が前提の AI 設計

- ・ AI での対応が難しい場面では、即座にオペレーターへ引き継ぎ、中断を最小限に抑制
- ・ 会話の停滞やループを検知し、適切なタイミングでアラートを出して対応遅延を回避
- ・ 「VoiceDigest」の即時要約技術により、スムーズな引き継ぎと満足度の維持を実現

特徴③：自己進化する AI エージェント

- ・ 通話ログを蓄積・分析し、「よくある質問」や「効果的な応答」を特定して改善に活用
- ・ 長年の運用知見による「VoiceContact」の分析ノウハウで、業務改善を継続的に支援
- ・ 属人化を防ぎ、誰でも安定した品質で対応可能な体制の構築を実現

■ H m c o m m株式会社について

代表取締役社長 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

<本リリースに関するお問合せ>

報道関係者様：H m c o m m株式会社 IR 担当 hm_ir@hmcom.co.jp

企業様：H m c o m m株式会社 営業マーケティング部 sales_team@hmcom.co.jp

TEL : 03-6550-9830 FAX : 03-6550-9831