



Press Release

報道関係各位

2025 年 8 月 29 日

H m c o m m株式会社

セコム株式会社に AI 音声認識プラットフォーム「Voice Contact」を導入 ～生成 AI を活用した通話内容の自動要約・CRM 連携により、オペレーター業務効率化を実現～

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、セコムグループの ICT および DX を推進するセコムトラストシステムズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：西村 達之）および、多彩な BPO サービスを展開する株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役：丸山 英毅）との共同開発により、セコム株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：吉田 保幸、以下 セコム）のコンタクトセンター業務に AI 音声認識プラットフォーム「Voice Contact」を導入いたしましたことを発表いたします。

【背景】

セコムでは、緊急対応を含むコンタクトセンターにおけるオペレーター業務の効率化が重要な課題となっており、特に通話後の後処理作業（ACW）における業務負荷の軽減が求められていました。従来の運用では、受け付けた内容をオペレーターが手動で作文する必要があり、オペレーターの業務負荷とともに、処理に時間がかかることによる顧客満足度への影響も懸念されていました。

こうした課題を解決するため、H m c o m mの「Voice Contact」によるリアルタイム音声認識と、生成 AI を活用した通話内容の自動要約の仕組みを組み合わせるなど、お客様のシステム環境に合わせた柔軟なカスタマイズ対応力が評価され、今回の導入に至りました。また、セコムグループ子会社における導入実績があったことも、導入決定の要因となりました。

主な導入機能

1. AI 音声認識による通話内容のリアルタイムテキスト化
 - 通話中の音声を高精度でテキスト化し、リアルタイムで内容を把握
2. 生成 AI システム連携による通話内容の自動要約

- 通話終了と同時に、重要なポイントを自動で要約・整理

3. CRM システムへの効率的な連携

- Voice Contact 上で要約結果を確認し、オペレーターがワンクリックでコピー&ペーストにより CRM に登録

4. 柔軟なカスタマイズ対応

- セコムのシステム環境・業務フローに合わせた専用設定とシステム連携開発

■期待される効果

ACW 時間の大幅削減：通話内容は瞬時に要約され、オペレーターは内容をチェックして CRM へ登録するだけ

業務効率化の実現：後処理作業の時間短縮により、より多くの顧客対応が可能

顧客満足度の向上：オペレーターがより質の高い対応に集中できる

運用コストの最適化：人的リソースの有効活用と業務生産性の向上

【今後の展開】

セコムでは、今回の導入効果を検証の上、さらなる機能拡張や他拠点への展開を検討しており、VOC（Voice of Customer）分析を通じたサービス品質向上も視野に入れています。H m c o m m は、継続的な機能改善とカスタマイズ対応により、セコムのコンタクトセンター業務のさらなる効率化を支援してまいります。

【セコム株式会社 デジタル推進部 担当部長 藤島知樹様からのコメント】

リアルタイムでの音声認識および、生成 AI による自動要約の実現には、個別システムのインテグレーションを担えるパートナーが必要でした。H m c o m m 様は、音声を扱うエキスパートとして類似ケースの実績を有しており、弊社固有のシステム環境や、緊急対応を重視する業務特性をよくご理解いただいた上で、柔軟な対応をしていただきました。

生成 AI は技術進歩のスピードが早く、業務プロセスへの実装を検討する間に新しいモデルが出るなど、キャッチアップと柔軟な変更対応には苦労がありましたが、技術検証フェーズから約 1 年間にわたるプロジェクトを最後まで伴走いただき、感謝申し上げます。

今後も、生成 AI をはじめとした新たな技術を取り入れながら、「変わりゆく社会に、変わらぬ安心を」お届けして参ります。

【代表取締役社長 CEO 三本幸司のコメント】

この度、業界をリードするセキュリティ企業であるセコム様に「Voice Contact」をご導入いただき、大変光栄に思います。当社が持つ生成 AI 技術と音声認識技術を組み合わせたソリューションが、セコム様

の業務効率化に貢献できることを嬉しく思います。

AI 音声認識技術を活用したコンタクトセンターDXにより、従業員の皆さまの業務負担を削減し、さらなる付加価値の高い事業の拡大をサポートさせていただければ幸いです。今後も"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してまいります。

【AI 音声認識プラットフォーム「Voice Contact」について】

「Voice Contact」は、コンタクトセンター業務に特化した AI 音声認識プラットフォームです。音声認識技術と生成 AI を組み合わせることで、通話内容のリアルタイムテキスト化から自動要約、既存システムへの連携まで、一連の業務フローを自動化します。

主な特徴

- 高精度な音声認識：産総研の音声処理技術を基盤とした高精度な認識エンジン
- 生成 AI 連携による自動要約：通話内容を自動で要約し、CRM 項目に合わせた重要なポイントを抽出
- 効率的な CRM 連携：既存の CRM システムとの連携をカスタマイズ対応
- リアルタイム処理：通話中のリアルタイムテキスト化と即座の処理実行

H m c o m m は、今後も AI 音声認識・自然言語処理を活用した付加価値のあるソリューションの創出と提案を行ってまいります。

【H m c o m m 株式会社について】

- ・会社名：H m c o m m 株式会社
- ・URL：<https://hmcom.co.jp/>
- ・設立日：2012 年 7 月 24 日
- ・所在地：本社 東京都港区芝大門 2-11-1 富士ビル 2 階
- ・事業内容：産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を行っております。コンタクトセンター向け AI 音声認識プロダクト「Voice Contact」「Terry」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：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