

音 × AI の スペシャリスト

人工知能を活用して音を可視化する

【補足説明資料】 双日テックイノベーション株式会社との代理店契約締結について

2025年11月27日

- ・ H m c o m m株式会社について
- ・ AIオペレーター市場の現状と今後と共創の必要性
- ・ 双日テクノロジーノベーション社との共創ビジョン
- ・ 本協業を支える弊社のコア技術
- ・ 免責事項



会社名	Hm c o mm株式会社（エイチエムコム）
-----	------------------------

上場市場	東京証券取引所グロース市場（証券コード：265A）
------	---------------------------

設立	2012年07月24日
----	-------------

代表者	代表取締役社長CEO 三本 幸司
-----	------------------

事業内容	音声認識処理、異音検知・自然言語解析処理を用いたプラットフォームの提供 情報技術（IT）、人工知能、ロボット工学などの音に関するサイバニクス事業の推進
------	--

所在地	東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル 2階
-----	------------------------

「人手不足」の壁と「自然な会話AI」への進化

コンタクトセンターが直面する深刻な課題

現在の課題

- 慢性的な人手不足により、一人当たりの業務負担が増大
- 応対品質が個人のスキルや経験に依存し、ばらつきが発生
- 従来のボイスボットは想定外の質問に対応できず、顧客満足度が低下

求められる進化

- 単なる効率化から**顧客体験の向上**へ
- 定型的な対応から**人に近い自然な対話**へ
- 生成AIを活用した**柔軟な会話**の実現

共創の必要性

最先端のAI技術と、業界の深い業務知識、長年培われたシステム基盤を結合することで、現場で実際に機能するソリューションを実現します。

社会課題への解決策

両社の強みを組み合わせることが、人手不足という大きな社会課題を速く、確実に解決するための最適な道筋となります。

両社の強みを結集した「次世代の顧客接点」創造

製品統合の実現

「Natic AI-Navi」※1に「Terry2」を組み込み、両社の顧客基盤へ提供を開始します。

※1 Natic AI-Navi:

<https://natic.sojitz-ti.com/service/natic-ai-navi/>

金融分野での先行展開

債権管理システム「Natic ACC」※2と連携し、督促業務の自動化を実現します。

※2 Natic ACC :

<https://natic.sojitz-ti.com/service/natic-acc/acc-function/>

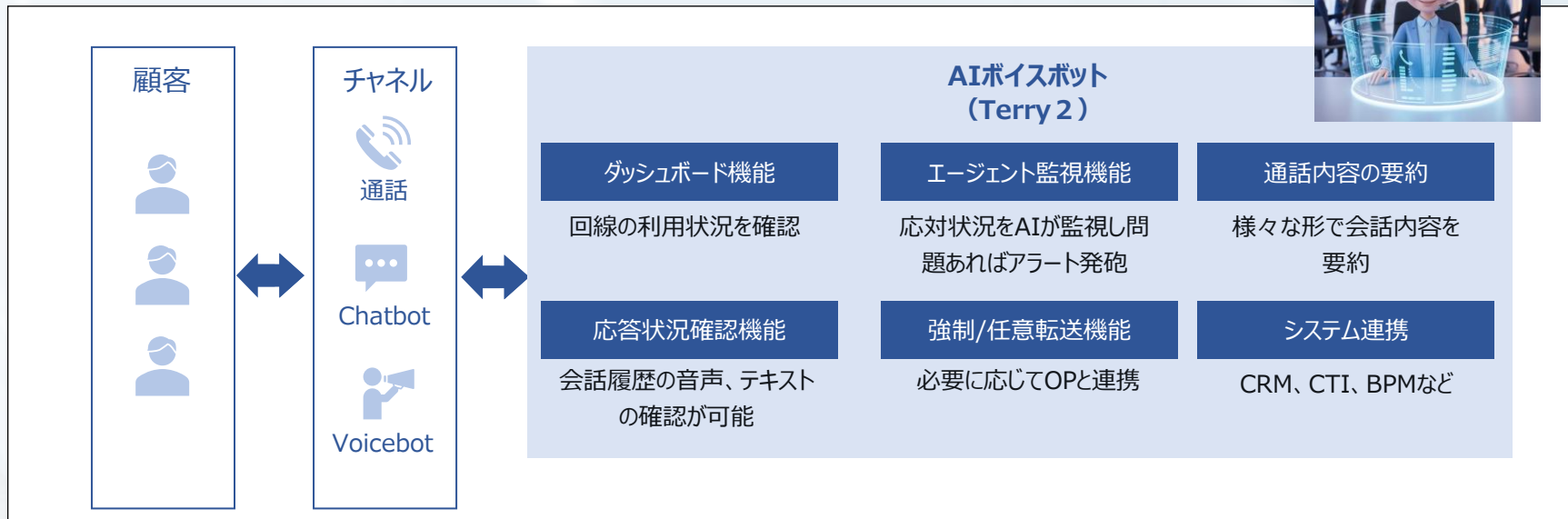
業務プロセスの革新

自動架電、入金確認、応対履歴の自動記録により、法令順守と丁寧な応対を両立します。

将来への展開

審査・与信システムへ拡大し、コンタクトセンター全体の高度化を推進します。

生成AIによる対話型AIエージェント「Terry2」機能概要



「Terry」からの主な進化ポイント

項目	Terry (旧モデル)	Terry 2 (新モデル)
対話エンジン	ルールに基づく定型応答	生成AIで自然な発話を自動生成
会話の柔軟性	FAQや単一ターンの応答に特化	会話の文脈を理解し柔軟に対応
タスク実行力	予約や転送などの簡易操作に対応	決済・本人確認などの実務処理に対応
人との連携	オペレータへの手動転送	ループ検知と要約付きの自動引継ぎ
応対改善	FAQを手動で更新	会話ログを利用して自動学習
製品ポジション	対話型音声AIボット	実務対応可能な対話型AIエージェント

Terry2が活躍する場面

様々な業種・シーンで、Terry2は人間のオペレーターをサポートし、業務効率化と顧客満足度向上に貢献します。



コールセンターでの一次受付

問い合わせ内容の振り分けやFAQ対応を自動化。有人オペレーターは複雑な案件に集中でき、応答率の向上と待ち時間の短縮を実現します。24時間対応も可能になり、顧客満足度の大幅な向上が期待できます。



店舗の代表電話対応

営業時間や在庫確認、店舗案内などの定型的な問い合わせを自動化。スタッフは接客に集中でき、顧客満足度と業務効率の両方を向上させます。繁忙期の電話対応の負担も大幅に軽減されます。



医療機関での予約管理

診察予約・変更・キャンセルを自動化。患者様の待ち時間を短縮し、受付スタッフの業務負担を軽減します。急な予約変更にも24時間対応できるため、患者様の利便性が格段に向上します



アンケート・督促の自動発信

顧客満足度調査や料金支払いの案内などを自動化。一方的な案内ではなく、相手の反応に合わせた対話が可能のため、高い回答率と顧客満足度を実現します。人手をかけずに大量の発信業務を効率化できます。

- ・本資料は、当社の事業内容や業績等に関する情報提供を目的として作成されたものであり、有価証券の取得、売却等の投資勧誘を目的としたものではありません。投資に関する判断は、ご自身の責任にて行っていただきますようお願いいたします。
- ・本資料には、いわゆる「将来の見通し（forward-looking statements）」が含まれる場合があります。これらは、現在入手可能な情報および合理的と判断される前提に基づいて作成されたものであり、不確実性を含んでおります。実際の業績等は、記載された見通しとは大きく異なる可能性があります。
- ・なお、当社は将来の見通しに関する記述について、新たな情報や将来の事象に基づいてこれを更新または修正する義務を負うものではありません。

