【補足説明資料】

― Voice Contactのご紹介 ―

コンタクトセンターの時間を開放する

慢性的な人手と時間不足を根本から解決し、**人とAIが協働する次世代オペレーション**へ

2026年5月22日

Ｈｍｃｏｍｍ株式会社

東証グロース市場

証券コード：265A

Hmcomm Inc. www.hmcom.co.jp

Copyright © 2026 Hmcomm Inc. All Rights Reserved.

Voice Contactの全体像：音声が価値に代わる

既存の業務フローを分断することなく、裏側でAIがオペレータを強力にアシストします

製品概要

Voice Contactは、コンタクトセンターの業務をAIで支援するソリューションです。通話中のリアルタイム音声認識、自動FAQ表示、通話後の自動要約、管理・分析機能をダッシュボードで提供します。

人対応
オペレータ

→

AI対応
自動化

導入効果(*1)

23%
保留時間削減

79%
後処理時間削減

(*1)当社集計値

3つのフェーズ構成

1. 通話中
リアルタイム
音声認識
自動FAQ表示

→

2. 通話後
自動転記
自動要約
システム連携

→

3. 管理・分析
リアルタイム
モニタリング
品質評価

AI領域と人の領域

AIの領域
記録・検索・自動化

人の領域
対話・問題解決

Copyright © 2026 Hmcomm Inc. All Rights Reserved.

Voice Contact 導入事例

通販会社、キャリア会社、製薬会社、教育会社、警備会社、コールセンターBPOなど、様々な業界での導入実績と成果

通販会社様事例

ACW削減

課題：通話後の基幹システムへの入力に時間がかかり、ACWが240秒もかかっていた
解決：自動帳票入力機能を活用し、通話中に自動で入力
成果：平均後処理時間（ACW：After Call Work）が240秒→60秒に短縮（約75%削減）

ACW: **240秒→60秒** 削減率: **75%**

キャリア会社様事例

保留時間削減

課題：お客様との通話中、保留時間が長くクレームが起きていた
解決：CRM（顧客関係管理）システムのナレッジ検索を自動化し、検索時間を短縮
成果：保留時間が150秒→120秒に短縮（20%削減）

保留時間: **150秒→120秒** 削減率: **20%**

製薬会社様事例

業務効率化

課題：顧客対応業務における基幹システムの入力処理が後回し運用
解決：自動帳票入力機能を活用し、通話中に自動で入力
成果：ACWが90秒→60秒に短縮（33%削減）

ACW: **90秒→60秒** 削減率: **33%**

教育会社様事例

品質向上

課題：電話窓口の平均処理時間（AHT：Average Handle Time）が経年で増加し、新人育成に余力がない状況
解決：オペレータスキル自動評価で新人育成の管理者工数を捻出
成果：QA評価対象者を3倍に拡大、スキル評価が105%向上

評価対象: **3倍拡大** 評価向上: **105%**

警備会社様事例

業務効率化

課題：通話後の作業時間が長く、オペレーターの負担が大きかった
解決：自動帳票入力機能を活用し、通話中に自動で入力
成果：ACWが30%削減、対応件数が増加

ACW: **30%削減** 対応件数: **増加**

コールセンターBPO

品質向上

課題：大量の受電対応でオペレーター疲弊、品質管理が困難
解決：AIによる自動応答とオペレータ支援システム導入
成果：応答時間50%短縮、顧客満足度20%向上

応答時間: **50%短縮** 満足度: **20%向上**

Copyright © 2026 Hmcomm Inc. All Rights Reserved.

コストセンターからバリューセンターへ：VoCデータエンジンの構築



Voice Contactは単なる効率化ツールではありません。日々すべての対話を資産に変え、
全社の経営戦略を駆動する「VoC(顧客の声)DB」までも構築します

Copyright © 2026 Hmcomm Inc. All Rights Reserved.

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。

Copyright © 2026 Hmcomm Inc. All Rights Reserved.