

報道関係各位

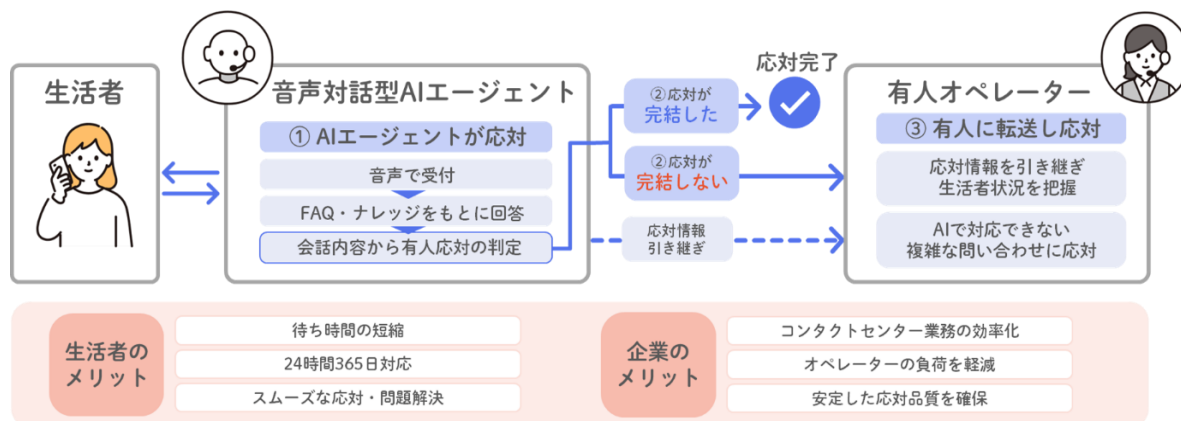
2026 年 9 月 15 日

H m c o m m株式会社
(東証グロース 265A)

H m c o m m、株式会社 DNP コアライズと連携し、
AI と有人才オペレーターが連携する「ハイブリッド型コンタクトセンター」の実証を開始
～「VAAP」を基盤とした音声対話型 AI エージェントで、
人と AI の協働モデルの社会実装を推進～

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、大日本印刷株式会社（DNP）グループの株式会社 DNP コアライズ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：齊藤 友紀雄、以下「DNP コアライズ」）と、AI と有人才オペレーターが連携するハイブリッド型コンタクトセンターの実証を、2026 年 10 月に開始し、2027 年 4 月のサービス提供を目指します。

本実証では、ハイブリッド型総合書店「honto」*¹のコンタクトセンターに寄せられる生活者からの問い合わせに対応します。AI エージェントは、定型的な問い合わせに対応し、個別の判断などが必要な場合には、それまでの対話情報を有人才オペレーターに引き継ぎます。AI による対応の完結率や正答率、有人才オペレーターへ引き継いだ内容の精度などを評価し、生活者への対応品質の向上と業務効率化を両立するための、AI と人の適切な役割分担や実運用上の課題を検証します。



<ハイブリッド型コンタクトセンターの流れ>

【実証の背景と狙い】

近年、コンタクトセンター業界では、人件費の高騰や人材不足、オペレーターの業務負荷が課題となっています。また、待ち時間の短縮など、生活者のさらなる利便性の向上も求められています。

H m c o m mは、これまで培ってきた高度な音声 AI 技術および対話型 AI の知見を活用し、企業ごとの業務ニーズに応じた音声対話型 AI エージェントの構築・提供に取り組んでいます。

本実証では、すべての問い合わせを AI だけで完結させるのではなく、問い合わせ内容や AI の対応状況に応じて有人才オペレーターが補完・支援し、スムーズに対応を引き継ぐ運用モデルを検証します。AI が把握した問い合わせ内容やそれまでの対話情報をオペレーターへ連携することで、生活者が同じ説明を何度も繰り返す負担を減らし、業務効率化と顧客体験（CX）の向上の両立を目指します。

また、安全なデータ運用の仕組みとして、音声データや問い合わせ情報の最適な管理手法についても検証を進めます。当社が強みとする最新の音声 AI 技術と、DNP コアライズが持つ BPO の業務設計・運用ノウハウやセキュリティに関する知見を掛け合わせることで、実業務に即した「人と AI の協働モデル」の確立を目指してまいります。

本プロジェクトでは、BPO 業務向けの共通基盤を構成する AI エージェント・RAG・セキュリティの各基盤から、業務固有の FAQ・取次設計、PBX 連携に至るまでの全レイヤーを一体的に構築します。単一機能の実証ではなく、本番サービスへの本格導入を見据えた大規模な導入開発として、両社の体制で進めます。

【実証概要】

○期間：2026 年 10 月～11 月

○対象：ハイブリッド型総合書店「honto」の生活者向け問い合わせ窓口

○評価項目：AI による完結率、正答率、応答速度、有人才オペレーターへの引き継ぎ精度など 10 項目

○実証件数：AI が受電する約 180 件の問い合わせ

【検証するポイント】

○AI による問い合わせ対応の範囲

AI による完結率や問い合わせ内容ごとの完結状況を分析し、有人才オペレーターを介さずに対応できる領域を特定します。

○FAQ に基づく回答品質

FAQ（よくある質問）やナレッジに基づいて AI が生成した回答の正答率を評価するとともに、AI が回答できなかった問い合わせや誤回答の要因を分析し、実運用に向けた FAQ・ナレッジの整備に必要な事項を検証します。

○音声による対応品質

生活者の音声を認識し、AI が回答を生成して音声で応答するまでの一連の対応について、応答速度や会話の自然さ、分かりやすさなどを評価します。

○有人才オペレーターとの連携

AI だけでは解決が難しい問い合わせを有人才オペレーターへ円滑に引き継げるかを検証します。AI が把握した問い合わせ内容やそれまでの対話情報をオペレーターに連携することで、生活者の説明負担の軽減効果や、有人才オペレーターの応対効率の向上効果を評価します。

【今後の展開】

H m c o m m は、本実証を通じて得られた知見や成果をもとに、自社が展開する音声対話型 AI エージェント「Terry2」の機能拡張および技術開発を推進します。また、H m c o m m と DNP コアライズは、今後、AI と有人才オペレーターそれぞれの強みを活かした応対領域の最適化を図るとともに、スムーズな連携に必要な業務設計やセキュリティ要件を明確化してまいります。これらを両社の強みを統合したソリューションとして企業のコンタクトセンターへ展開し、業界共通の課題である深刻な人材不足やオペレーターの負荷軽減と、応対品質および顧客体験（CX）の向上との両立を強力に支援してまいります

■本実証の VAAP*2 における位置付け

【VAAP 通信 Vol.2】

本リリースは、当社が掲げる「Voice AI Agent Platform（VAAP）」戦略における社会実装・事業化の進捗をステークホルダーの皆様へ定期的にお伝えする「VAAP 通信」の第2弾です。

本実証では VAAP（Voice AI Agent Platform）を共通基盤とし、その上に部品（Agent・Workflow・Knowledge）、用途別の型である AI Agent Suite、顧客ごとの業務ソリューションを積み上げる4層構造を採用しています。本実証は、この最上位に位置する実装事例です。

層	本導入での該当
業界別、顧客別の業務ソリューション	コンタクトセンターの BPO 業務（本件）
AI Agent Suite	Terry2
部品（Agent・Workflow・Knowledge）	受電 Agent、要約 Agent、取次 Workflow、コンタクトセンター固有の FAQ Knowledge
共通基盤	VAAP（音声認識・音声合成・Voice LLM・RAG・Security）

ーからシステムを構築するのではなく、すでに実績のある「Terry2」の共通基盤（VAAP）をベースとし、FAQ や取次先といった業務固有のパーツを柔軟に組み替える手法を採用しています。これにより、既存の仕組みを活かしながら自社専用の AI エージェントへスピーディに最適化でき、今後の業務変更や他部署への展開にも即座に対応できる拡張性の高い運用環境を実現しています。

■AI Agent Suite「Terry2」について

「Terry2」は、VAAP上の部品をコンタクトセンター業務向けに組み合わせたAI Agent Suiteです。

- ・対象業務：お問い合わせの一次受付、FAQ・問合せ応答、有人才オペレーターへの取次
- ・主な機能：AI受電・応答機能（PBX連携）、問い合わせ管理機能、会話破綻検知・自動転送機能、テナント・受電グループ管理機能。

■株式会社DNP コアライズについて

代表取締役社長 齊藤 友紀雄

URL <https://www.dnp-coarise.co.jp/>

所在地 東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号

事業内容 BPO事業・コンサルティング事業

■Hmcom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

所在地 東京都港区浜松町2-10-6 PMO 浜松町III 4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

*1 ハイブリッド型総合書店「honto」→ <https://honto.jp/>

*2 本リリースにおけるVAAPおよびAI Agent Suiteの位置付けは、2026年8月14日付「AIプラットフォーム企業への事業転換に向けた「Voice AI Agent Platform」戦略の策定について」に基づきます。

<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

企業様：Hmcom株式会社 営業統括部 sales_team@hmcom.co.jp

TEL：03-6550-9830 FAX：03-6550-9831

