

報道関係各位

2026 年 9 月 28 日

H m c o m m株式会社
(東証グロース 265A)

H m c o m m、カスタマーハラスメント対策を AI Agent 化
～2026 年 10 月の企業対策義務化を見据え、
「VAAP Customer Protection Agent Suite」の提供を開始～

【VAAP 通信 Vol.3】

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 3 弾です。

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、Voice AI Agent Platform「VAAP」を活用し、電話応対におけるカスタマーハラスメント対策を支援する「VAAP Customer Protection Agent Suite」の提供を開始します。

■本取組みの VAAP*1 における位置付け

これまでの各号では、VAAP 上で標準化した AI Agent Suite を顧客企業およびパートナー企業へ提供する取り組みをご報告してまいりました。第 3 弾となる本件は、法制度への対応という社会的要請が高まる領域に対し、VAAP 上に蓄積された部品を組み替えて新たな AI Agent Suite を立ち上げ、提供を開始するものです。

当社は VAAP 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、業界別・顧客別の業務ソリューションを積み上げる 4 層構造を採用しております。本リリースで提供開始をお知らせする「VAAP Customer Protection Agent Suite」は、このうち用途別の型である AI Agent Suite に位置付けられます。

層	本件での該当
業界別、顧客別の業務ソリューション	顧客企業ごとのカスタマーハラスメント対応規程に基づく運用（今後構築）
AI Agent Suite	VAAP Customer Protection Agent Suite
部品（Agent・Workflow・Knowledge）	受電 Agent（AI Agent Suite「Terry2」と共通）、検知 Agent、注意喚起 Agent、要約・記録 Agent、エスカレーション Workflow、企業ごとの判定基準・対応方針 Knowledge

共通基盤	VAAP（音声認識・音声合成・Voice LLM・RAG・Security）
------	--

* 1本リリースにおける VAA P および AI Agent S uite 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

■ 提供開始する「VAAP Customer Protection Agent Suite」

本 Agent Suite は、H m c o m m の対話型 AI エージェント「Terry2」と「VAAP」を組み合わせ、電話応対におけるカスタマーハラスメントの兆候検知から対応支援、記録までを複数の AI Agent が連携して支援するものです。

提供開始時点では、以下の 5 つの Agent を標準構成とします。

① Reception Agent（電話受付）

Terry2 を活用し、顧客からの電話を AI が一次受付します。問い合わせ内容を認識し、通常の問い合わせについては設定されたシナリオに基づいて対応します。

② Detection Agent（カスハラ兆候検知）

通話内容をリアルタイムに解析し、暴言、威圧的な発言、侮辱、過度な要求、同一要求の反復など、あらかじめ企業側が設定した基準に基づいてカスタマーハラスメントにつながる可能性のある兆候を検知します。

AI がカスタマーハラスメントを最終認定するのではなく、企業の対応方針に基づく「対応支援のための兆候検知」として利用します。

③ Warning Agent（注意喚起）

一定の条件に達した場合、AI が顧客に対して冷静なコミュニケーションを求めるなど、企業があらかじめ設定した対応方針に沿った注意喚起を行います。

④ Escalation Agent（エスカレーション）

注意喚起後も対象となる発言や行為が継続した場合、設定されたルールに基づき、管理者・有人才オペレーターへの転送や、AI による継続対応、対応終了などのアクションにつなげます。

⑤ Report Agent（記録・要約）

通話終了後、通話内容、検知された発言、AI による対応内容、有人転送の有無などを自動的に整理・要約し、対応履歴として保存します。

■ 「検知する AI」から「従業員を守る AI」へ

H m c o m m は、カスタマーハラスメント対策を単なる「暴言検知」の問題とは捉えていません。

「従業員がカスハラと直接向き合う」のではなく、「AI が最前線に立ち、人を守る」。

これを本 Agent Suite の基本コンセプトとします。

従来、人が電話を受けてから問題を検知する仕組みでは、従業員自身が暴言や威圧的な発言を直接受けることになります。本 Agent Suite では、Terry2 による AI Agent が電話の一次受付を担い、VAAP 上の複数 Agent が連携することで、

電話受付 → 兆候検知 → 注意喚起 → エスカレーション → 記録・要約

までを一連の業務フローとして支援します。

■ 今後の機能拡張

今後は、企業ごとのカスタマーハラスメント対応規程やマニュアルを参照して対応方法を提示する「Policy Agent」、管理者への通知を行う「Alert Agent」、発生件数や傾向を可視化する「Analytics Agent」等を順次追加し、カスタマーハラスメント対策業務全体の Agent Suite 化を進める予定です。

また、通話データや顧客情報を外部クラウドへ送信することが難しい企業・自治体・金融機関・医療機関等に向けては、「VAAP ZBOX」を活用したオンプレミス・閉域環境への対応についても展開を予定しています。

■ 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

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

<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 営業統括部 sales_team@hmcom.co.jp

TEL：03-6550-9830 FAX：03-6550-9831

