

報道関係各位

2026 年 10 月 16 日

H m c o m m株式会社
(東証グロース 265A)

H m c o m m、VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口の機能拡充を加速
～有人転送機能を新たに搭載し、AI と人が連携する顧客対応を強化～

【VAAP 通信 Vol.8】

H m c o m m株式会社（以下「当社」）は、2026 年 10 月 9 日に公表した「VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口 Suite（仮称）」の機能拡充として、AI による電話の一次受付から、利用企業が指定する担当者やコールセンターへ通話を転送する「有人転送機能」を新たに搭載し、2026 年 10 月 16 日より試行提供の機能として提供を開始します。

今回の機能追加は、情報漏えい等の発生時に求められる、迅速な一次受付と個別事情に応じた有人対応の両立を支援するものです。定型的な案内は AI が担い、人による確認・判断が必要な問い合わせは指定の有人窓口へ通話を引き継ぐことで、緊急時の受付体制を強化し、企業の対応負荷と顧客の不安の軽減を目指します。

1. 機能追加の背景

情報漏えいやサービス停止等の公表後には、状況の説明を求める問い合わせに加え、顧客一人ひとりの状況に応じた確認や説明が必要な問い合わせが発生します。企業には、集中する問い合わせを受け付けながら、人による判断・対応が必要な案件を適切な窓口につなぐ体制が求められます。

当社は、Voice AI Agent Platform（以下「VAAP」）を活用し、電話・メールによる一次受付を短期間で立ち上げる「VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口 Suite（仮称）」の試行提供を進めています。本サービスは、必要情報・回答方針・提供条件の確定後、1～3 日を目安に開設し、基本 30 日間から利用できます。

今回、電話の一次受付から有人窓口への通話転送に対応することで、利用企業の既存の有人対応体制を活用した運用を支援します。また、平時から回答方針や有人への引継ぎ先を整理したい企業の導入相談も受け付けます

2. 有人転送機能の特長

① AI の一次受付から指定の有人窓口へ接続

電話による問い合わせのうち、個別確認等で有人対応が必要な場合に、あらかじめ設定した条件に基づいて指定先へ通話を転送します。利用企業の担当者や委託先コールセンターを転送先とすること

で、既存の有人体制を活用できます。AI による案内と有人による個別対応を組み合わせ、問い合わせ内容に応じた対応を支援します。

② 承認済み情報による案内と人による個別対応

AI は、利用企業が承認した情報に基づいて対応します。情報漏えいの対象者や被害の有無、補償内容等を AI が独自に判断することはありません。人による確認・判断が必要な場合は、設定した転送条件に従って有人窓口へつなぎます。メールについても、事前に合意した定型回答の範囲で自動返信し、個別確認が必要な案件は担当者へ引き継ぎます。

3. 提供条件

項目	内容
対象	情報漏えい、不正アクセス、ランサム攻撃等に伴うサービス停止、製品リコール等
提供形態	案件ごとに対応範囲と運用条件を定める試行提供
対応チャネル	AI 電話受付と有人窓口への通話転送、AI メール受付
開設期間	必要情報・回答方針・提供条件の確定後、1～3 日を目安に開設
利用期間	基本 30 日間。必要に応じて 30 日単位で延長
料金	平時の事前契約・登録は無料。試行提供に係る立上げ費・基本利用料・従量料金は個別見積り
有人対応	利用企業が指定する担当者・委託先等が対応。対応時間と転送条件は案件ごとに設定

※開設期間は、回線の準備状況や個別連携の有無等により異なります。AI の 24 時間一次受付と有人対応時間は異なります。転送先が応答できない場合の案内方法は事前に定めます。無料の事前契約・登録には、専用回線・有人要員・受付容量の確保は含まれません。

4. VAAP 事業における位置付けと今後の展開

当社は、有人対応を組み合わせた緊急窓口の提案を通じて、VAAP の有料利用の獲得を目指します。平時の導入相談と事前契約・登録を企業との接点とし、緊急時には対応範囲・料金に合意したうえで、立上げ費・基本利用料・従量料金によるサービス提供につなげます。

試行提供では、開設までの期間、有人転送の接続状況、回答品質、運用負荷等を検証し、正式提供に向けて仕様と運用手順を整備します。また、コールセンター・BPO 事業者等との連携を検討し、AI 受付と有人対応を組み合わせた提案機会の拡大を進めます。

当社は、VAAP の機能拡充を継続し、企業の調査・復旧と顧客対応の両立を支援するとともに、緊急時の業務支援領域における事業化を進めてまいります。

5. 導入相談とお問い合わせ

緊急窓口の開設を検討する企業、平時から顧客対応の備えを整えたい企業は、末尾記載の企業様向け問合せ先（営業統括部）へお問い合わせください。相談時には、対象事象、想定する問い合わせ量、希望する開設時期、有人への引継ぎ先の有無をお知らせください。事前契約のない企業からの緊急相談も受け付けます。

■ 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

