

Press Release

報道関係各位

2025 年 2 月 7 日
H m c o m m株式会社
(東証グロース 265A)

「AI×音声」技術を活用したコールセンター向け AI 音声認識プロダクト TMJ 様向け『TMJ Speech Scriptor』リリースのお知らせ

1. リリース概要

H m c o m m株式会社（所在地：東京都港区、代表取締役 CEO：三本 幸司、以下「当社」）は、コールセンター向け AI 音声認識プロダクト「Voice Contact」をベースとした TMJ 様向け OEM 製品「TMJ Speech Scriptor」をリリースいたしました。本ソリューションは、音声認識技術と生成 AI の連携により、コールセンターのあらゆる業務フローを効率化し、オペレーターの負担を軽減するとともに対応品質の向上を実現します。

2. 開発背景

多様化する顧客ニーズや、問い合わせチャネルの増加に伴い、コールセンター業務は高度化・複雑化しています。限られたリソースで高い顧客満足度を維持するためには、オペレーター支援機能や自動化技術を活用した業務効率化が急務となっています。

そこで当社は、これまで培ってきた AI 音声処理技術と生成 AI を融合させ、リアルタイムでの会話解析や生成 AI を使った自動要約など、コールセンターオペレーションを包括的にサポートする TMJ 様独自のシステムを開発。より迅速で精度の高い応対を可能にし、クライアント企業の顧客満足度向上に寄与します。

3. 「TMJ Speech Scriptor」の特長

1. 音声認識×生成 AI

- リアルタイムで通話内容をテキスト化し、生成 AI が文脈を解析し自動要約することで対応時間の短縮を図ります。

2. 柔軟な運用・拡張性

- TMJ 様の運用に合わせた独自機能（顧客管理や業務単位のプロンプト管理など）を実装。
- 今後の業務拡大に伴うシステム拡張にも対応できるよう、アーキテクチャを最適化しています。

3. 業務効率化と顧客満足度の両立

- 自動化・可視化されるプロセスにより、オペレーターの負荷軽減とスムーズな情報共有を実現。
- 応対スピードと正確性が高まることで、顧客満足度やブランドイメージの向上に貢献します。

4. 高セキュリティ環境への対応

- オンプレミス環境やプライベートクラウド環境でも導入しやすい構成を選択可能。
- セキュリティ要件が厳しい業務にも安心してお使いいただけます。

4. 導入効果・メリット

● アラートワード検知で変わる、オペレーターケア：

通話中オペレーターの認識結果のアラートワードを事前に設定することで、オペレーターの通話中に該当ワードを検出した際に管理者へ自動でアラートが知らされ、ケアが必要なオペレーターをリアルタイムに把握することが可能になります。

● アフターコールワークの効率化：

通話終了後の要約や記録作成も半自動化され、オペレーター個々の事後作業負担が軽減されます。

● 大規模業務への柔軟対応：

システム構成の拡張性が高く、大規模なコールセンター運営にも柔軟にフィット。変動する問い合わせ量にもスムーズに対応できます。

● 顧客体験の向上：

スピーディな応対と的確な回答により、顧客満足度向上や離脱率の低下が期待できます。

5. 今後の展望

当社は「TMJ Speech Scriptor」をはじめとする AI×音声技術のソリューションを通じ、コールセンターの DX（デジタル・トランスフォーメーション）を支援してまいります。生成 AI のさらなる高度化や、多チャンネル対応・外部システム連携など、新たな価値創出につながる機能強化を継続的に行うことで、幅広い業種・規模のコールセンターに最適なサービスを提供していく所存です。

TMJ 株式会社について

代表取締役社長 丸山 英毅

URL <https://www.tmj.jp>

設立日 1992 年 4 月 1 日

所在地 東京都新宿区西新宿 7-20-1 住友不動産西新宿ビル

事業内容 TMJ 株式会社は、BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスやコールセンター運営、顧客接点の最適化に関するコンサルティングなどを提供しています。長年にわたり培ってきたオペレーションノウハウとテクノロジーを掛け合わせることで、企業の業務効率化と顧客満足度向上を支援し、新たな価値創造に取り組んでいます。コールセンター領域においては、AI×音声技術を活用したソリューション導入や、多様なチャネル対応による CX（顧客体験）向上施策など、企業のニーズに合わせた包括的なサービスを展開しています。

Hm c o mm株式会社について

代表取締役 CEO 三本 幸司

URL <https://hmcom.co.jp>

設立日 2012 年 7 月 24 日

所在地 東京都港区芝大門 2-11-1 富士ビル 2 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/サービスの提供を行っております。コールセンター向け AI 音声認識プロダクト「Voice Contact」と異音検知プロダクト「FAST-D」を基盤とし、「音から価値を創出し、革新的サービスを提供することにより社会に貢献する」を理念としています。

<本リリースに関するお問合せ>

報道関係者様：Hm c o mm株式会社 IR 担当 hm_ir@hmcom.co.jp

企業様：Hm c o mm株式会社 営業マーケティング部 sales_team@hmcom.co.jp

TEL：03-6550-9830 FAX：03-6550-9831