

音 × AI の スペシャリスト
人工知能を活用して音を可視化する

【補足説明資料】 対話型AIエージェント「Terry2」のご紹介

2025年8月6日

- ・ H m c o m m株式会社について
- ・ 対話型音声AIボット「Terry」とは
- ・ TerryからTerry2へ — 対話型AIエージェントへの進化
- ・ 対話型AIエージェント「Terry2」の3つの特徴
- ・ コールセンター支援システム「VoiceContact」とは
- ・ 「通話録音要約システム（Voice Digest）」をリリース (2025.2.19)
- ・ 免責事項



会社名	Hm c o mm株式会社（エイチエムコム）
------------	------------------------

上場市場	東京証券取引所グロース市場（証券コード：265A）
-------------	---------------------------

設立	2012年07月24日
-----------	-------------

代表者	代表取締役社長CEO 三本 幸司
------------	------------------

事業内容	音声認識処理、異音検知・自然言語解析処理を用いたプラットフォームの提供 情報技術（IT）、人工知能、ロボット工学などの音に関するサイバニクス事業の推進
-------------	--

所在地	東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル 2階
------------	------------------------

Terry®

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



コール業務を、もっとスマートに、もっと自然に。

Terryは、電話の一次対応を自動化し、柔軟な対話で業務効率化と無人化を支援する対話型の音声AIボットです。

この度、対話力と実行力を飛躍的に高め、より自然な応対を実現する次世代型モデル「Terry2」へと進化しました。

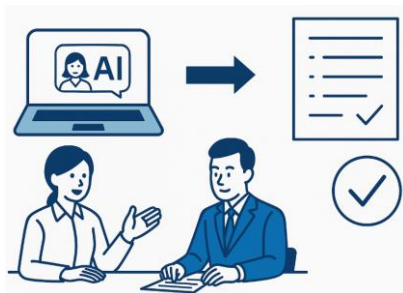
生成AI時代に対応した“AIエージェント”として、TerryはTerry2へと進化。

以下に、主な機能・設計思想の違いを整理しました。

項目	Terry(旧モデル)	Terry2(新モデル)
対話エンジン	ルールに基づく定型応答	生成AIで自然な発話を自動生成
会話の柔軟性	FAQや単一ターンの応答に特化	会話の文脈を理解し柔軟に対応
タスク実行力	予約や転送などの簡易操作に対応	決済・本人確認などの実務処理に対応
人との連携	オペレーターへの手動転送	ループ検知と要約付きの自動引継ぎ
応答改善	FAQを手動で更新	会話ログを活用して自動学習
製品ポジション	電話対応の自動化ツール	業務フローに統合されたAIエージェント

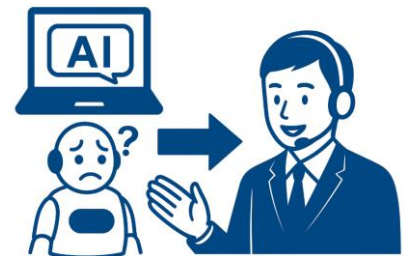
Terry2は、対話の自然さと業務処理の確実さを両立し、人とAIが協働する現場を実現します。

企業の対応力と業務効率を同時に引き上げる、次世代の対話型AIエージェントです。



【特徴1：文脈理解×タスク遂行＝実用的な生成AIエージェント】

- Terry2は、従来の定型的な応答に留まらず、会話の文脈をリアルタイムに理解し、柔軟に対応。FAQだけでなく、予約受付や支払い手続き、本人確認などのタスク実行にも対応します。
 - 柔軟な会話制御は、長年コールセンター現場で培った会話分析ノウハウを活かした『VoiceContact』の設計思想をベースに構築。実業務に即したシナリオ設計により、実用性に対応精度を両立します。
- ※『VoiceContact』：通話内容を分析し効率化を行うHmcomm開発のAIソリューション（詳細は後述）



【特徴2：“人との連携”が前提の AI 設計】

- AIがうまく対応できない場面でも、Terry2は即座にオペレーターに転送し、会話の中断を最小限に抑えます。ループ検出や会話停滞のリアルタイム検知により、適切なタイミングでアラートを出し、対応の遅延を防ぎます。
 - 会話ログの要点を即時にまとめて提示する仕組みには、『VoiceDigest』の技術を採用しており、内容把握の時間を大幅に短縮。スムーズな会話継続と顧客満足度の維持を実現します。
- ※『VoiceDigest』：音声通話ログをAIで要約する、Hmcomm開発の自動化ツール（詳細は後述）



【特徴3：自己進化するAIエージェント】

- Terry2は、通話ログの蓄積と分析を通じて、「どんな質問が多いか」「どの応答が効果的か」といったポイントを継続的に最適化。業務効率と顧客満足度を同時に高めます。
- 通話ログの分析には、長年の運用ノウハウを活かした『VoiceContact』の技術を活用。継続的な改善サイクルの構築を可能にします。
- 担当者に依存しない、誰でも安定した対応ができる仕組みを実現します。

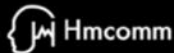
VoiceContact®

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



お客さまの会話をAIが記録・分析
オペレータが顧客対応に専念できる
コールセンター支援システム

Voice
Contact®



基本機能



オプション機能



会話記録・分析を自動化し、コールセンター業務を進化させる。

VoiceContactは、通話音声を実タイムにAIが記録・分析するコールセンター支援システムです。

対応品質の向上と業務改善を同時に実現し、様々な業務シナリオに応じた柔軟なカスタマイズにも対応します。

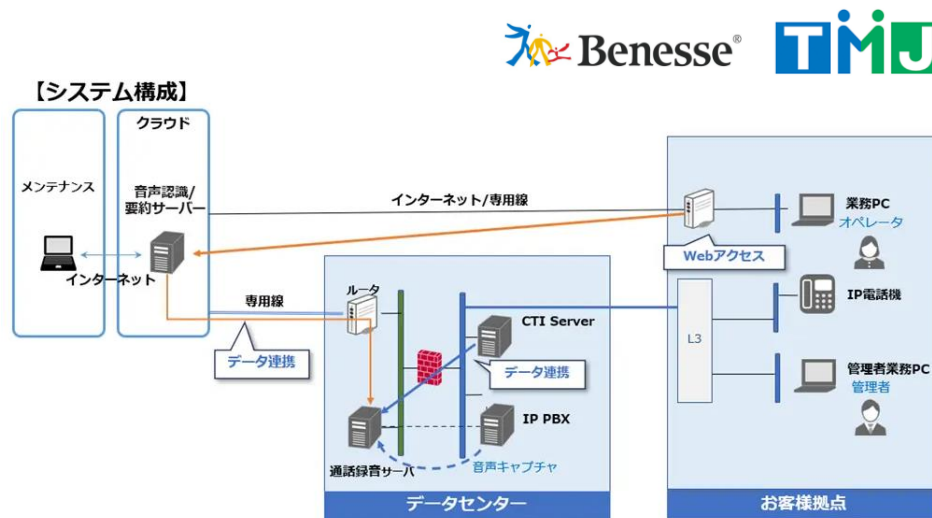
2025 年 2 月 19 日

通話録音要約システム「Voice Digest」の製品化および
株式会社ベネッセコーポレーション、株式会社 TMJ へ正式導入決定のお知らせ

VoiceDigest®

本システムの特徴

1. 通話録音機能
 - 大規模通話を高信頼で録音・保存可能
2. 音声認識及び要約機能
 - 高精度の音声認識で高品質を実現
 - 生成AIによる自動要約で対応時間を短縮
3. 一気通貫のワークフロー
 - 既存システム連携で影響を最小限に抑え効率化
4. 高セキュリティ環境への対応
 - オンプレやプライベートクラウドでも導入可能
 - 厳格な業務でも安心して使えるセキュア設計



すべての通話を、価値ある記録に。

VoiceDigestは、通話内容を高精度に録音・認識・要約し、業務記録の自動化と応対品質の向上を同時に実現します。既存システムと連携可能で、柔軟なカスタマイズにも対応し、現場の業務効率化を強力に支援します。

- 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。

