



Press Release

報道関係各位

2025年9月19日

Hmcomm株式会社

(東証グロース 265A)

セコム株式会社の DX 事例として、AI 音声認識プラットフォーム 「Voice Contact」 が紹介

- Impress 「DIGITAL X」 にてセコム社との取り組みが掲載 -

“音”から価値の提供を目指す Hmcomm 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 Hmcomm）は、セコム株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：吉田 保幸、以下 セコム）が推進する DX 事例において、当社の AI 音声認識プラットフォーム 「Voice Contact」 が活用されたことをお知らせいたします。

この取り組みは、2025年9月5日付で Impress が運営する DX 専門メディア 「DIGITAL X」 に掲載され、セコム社の先進的な業務効率化の一例として紹介されています。記事では、セコムが提供するサービスにおける音声データ活用の実践事例が取り上げられ、当社の AI 音声認識プラットフォーム 「Voice Contact」 が支えるソリューションの効果が紹介されています。

記事 URL : <https://dcross.impress.co.jp/docs/usecase/004232.html>

セコム、コンタクトセンターでの通話内容からのCRMへの登録を音声認識技術で半自動化

DIGITAL X 編集部 2025年9月5日

セコムは、コンタクトセンターにAI（人工知能）音声認識基盤を導入した。通話内容をテキスト化・要約し、CRM（Customer Relationship Management：顧客関係管理）システムへの登録内容の抽出までを自動化する。オペレーターは抽出結果をCRMに登録する。基盤を提供したHmcommが2025年8月29日に発表した。

セコムは、コンタクトセンター業務の後処理作業（ACW）にAI（人工知能）音声認識基盤を導入した。ACWにかかる時間を短縮し、より多くの顧客に対応できるようになるのが目的だ。これまでACWはオペレーターが対応しており、業務負荷に加え、その処理時間が顧客満足度に影響を及ぼす懸念があった。

AI音声認識基盤は、通話中の音声をリアルタイムでテキスト化する。通話が終わるとテキストを要約し、そこからCRM（Customer Relationship Management：顧客関係管理）システムの項目に合わせて登録すべきポイントを抽出する。オペレーターは抽出結果をコピー＆ペーストでCRMシステムに登録する。

今後は、今回の導入効果を検証したうえで、機能拡張や他拠点への展開を検討する。サービス品質を高めるためにVOC（Voice of Customer：顧客の声）の分析も検討する。

AI音声認識基盤には「Voice Contact」（Hmcomm製）を採用し、CRMシステムとの連携などシステム環境や業務フローに合わせてカスタマイズした。導入はTMJが支援した。

■背景

社会全体のデジタルシフトに伴い、防犯・セキュリティ業務を担うセコムでは、現場の効率化と品質向上を目的としてAIやIoTの活用を推進しています。その一環として、音声認識や音声解析技術を活用し、現場で収集される音声データから新たな価値を生み出す取り組みが進められています。

■事例の概要

今回紹介された事例では、当社が提供するAI音声処理技術を用い、現場の記録や業務支援を効率化するソリューションが導入されました。これにより、セコムの現場スタッフが従来に比べて短時間で正確に業務を遂行できるようになり、顧客サービスの品質向上に貢献しています。

■AI音声認識プラットフォーム「Voice Contact」

「Voice Contact」は、コンタクトセンター業務に特化したAI音声認識プラットフォームです。音声認識技術と生成AIを組み合わせることで、通話内容のリアルタイムテキスト化から自動要約、既存システムへの連携まで、一連の業務フローを自動化します。

■ 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

<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 営業マーケティング部 sales_team@hmcom.co.jp

TEL：03-6550-9830 FAX：03-6550-9831