

報道関係各位

2026 年 10 月 9 日

H m c o m m株式会社

(東証グロース 265A)

情報漏えい等の緊急顧客対応を支援する VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口の試行提供開始
～電話・メールの AI 一次受付を 1～3 日を目安に
開設緊急時に必要な期間だけ顧客対応を支援～

【VAAP 通信 Vol. 6】

H m c o m m株式会社（以下「当社」）は、不正アクセスや情報漏えい等の発生に伴う顧客対応窓口の緊急開設ニーズに応え、Voice AI Agent Platform（以下「VAAP」）を活用した「VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口 Suite（仮称）」の試行提供を 2026 年 10 月 13 日より開始します。

本サービスは、情報漏えい等の公表後に集中する電話・メールの問い合わせに対し、AI が一次受付を担う期間限定サービスです。必要情報・回答方針・提供条件の確定後、1～3 日を目安に窓口を開設し、基本 30 日間の集中対応を行います。

1. 試行提供開始の背景

企業を狙う不正アクセスやランサム攻撃、委託先を経由した攻撃などが、事業継続と顧客の信頼に関わる経営課題となっています。IPA の「情報セキュリティ 10 大脅威 2026」でも、ランサム攻撃やサプライチェーンを狙う攻撃が、組織向け脅威の上位に挙げられています（注 1）。

情報漏えい等の公表直後には、顧客から「自分の情報は対象か」「何をすればよいか」といった問い合わせが電話やメールに集中することがあります。企業はシステムの調査・復旧を進めながら、不安を抱える顧客が問い合わせできる体制を確保する必要があります。

調査が継続している段階でも、確認済みの情報や必要な手続き、今後の案内方法を速やかに伝えられる窓口を設けることが、顧客の不安軽減と信頼維持につながります。一方、緊急時に新たな窓口を開設するには、要員の確保や受付体制の整備、対応内容の周知などが必要となり、企業の負担となります。

当社にも、こうした緊急時の電話・メールによる一次受付を AI で短期間に構築したいという相談が増えています。当社の VAAP 基盤を活用することによって、速やかに提供可能となります。

2. サービス概要

項目	内容
サービス名称	VAAP 緊急 AI 問い合わせ窓口 Suite（仮称）
提供形態	正式提供に向けた試行提供。案件ごとに対応範囲・運用条件を設定

対象事象	不正アクセス・情報漏えい、ランサム攻撃等に伴うサービス停止を中心に、製品リコール等の緊急事態にも対応
受付チャネル	AI 電話・AI メール受付（メール受付も VAAP の機能として提供）。Web 窓口は案件に応じて構成
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
料金体系	平時の事前契約・登録は無料。有料の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

利用企業からの発動依頼後、対象事象、承認済み FAQ、想定問い合わせ量、有人引継ぎ先を確認し、提供範囲・料金・開設日程に合意したうえで、設定と対応テストを行い、受付を開始します。事前契約のない企業からの緊急相談も受け付けます。

なお、開設期間は必要情報・回答方針・提供条件の確定後の目安であり、回線やメール受付環境の準備状況、個別連携の有無等により異なります。受付容量、有人対応時間、個人情報の取扱いは案件ごとに合意します。無料事前契約には、専用回線・有人要員・受付容量の確保は含まれません。

3. 主な特長

① VAAP を活用した電話とメールの一次受付

電話では AI が案内や聞き取りを行い、メールでは内容の分類・要約、承認済み FAQ に基づく定型回答、担当者への振り分けを支援します。VAAP の共通基盤と受付テンプレートを活用し、案件ごとの回答内容や引継ぎ先を設定することで、緊急時に必要な一次受付窓口の短期開設を目指します。

② 承認済み情報に基づく AI 一次受付

AI が 24 時間一次受付を行い、企業が承認した最新情報に基づいて対応します。メールの自動返信は事前に合意した定型回答に限定し、個別確認が必要な案件は担当者へ引き継ぎます。情報漏えいの対象者や被害の有無、補償内容などを AI が独自に判断することはありません。確認できていない事項については、企業が定めた方針に従って案内します。

③ 状況の変化に応じた回答更新と対応状況の共有

調査・復旧の進展に合わせて、企業の承認後に回答情報を更新し、電話・メールで案内内容を共有します。受付内容の記録・要約や件数等の報告により、問い合わせの傾向と未対応案件の把握を支援し、企業の担当者が対応の優先順位を判断しやすい環境を整えます。

④ 緊急時に必要な期間だけ利用

基本 30 日間の集中サービスとし、状況に応じて延長します。問い合わせが集中する期間の受付を支援し、企業の担当者が調査・復旧や個別対応に集中できる体制づくりを支えます。終了時には、受付記録と未対応案件を企業の通常窓口へ引き継ぎます。記録の返却・保存・削除は、契約時に合意した条件に従います。

4. 試行提供での検証と今後の展開

試行提供では、案件ごとに対応範囲と提供条件を定め、開設までの期間、回答品質、担当者への引継ぎ精度、運用負荷を検証します。得られた知見を受付テンプレートや運用手順の改善に反映し、緊急時に迅速かつ適切に顧客対応を開始できる体制の整備を進めます。

検証結果を踏まえて正式提供の仕様・料金・運用体制を整備するとともに、コールセンター・BPO 事業者等との連携を検討します。企業の調査・復旧と顧客対応の両立を支援し、VAAP を活用した緊急時の業務支援領域を広げてまいります。使用にあたっては、平時に基本契約を締結し、担当者・緊急連絡先・想定する事象などを事前登録できるように考えていきたいと思っています。事前契約期間中の初期費用・月額費用は発生しません。緊急事態の発生のみを理由に、自動的に課金することはありません。

本リリースは、VAAP の社会実装・事業化に向けた進捗をお伝えする「VAAP 通信 No.6」として発信するものです。

（注 1）出典：独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「情報セキュリティ 10 大脅威 2026」

■ 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

