

報道関係各位

2026 年 10 月 13 日

H m c o m m株式会社

(東証グロース 265A)

AI Agent Suite「Terry2 mini」のケーブルテレビ株式会社への導入
24 時間 365 日の受付体制を維持しつつ、夜間対応人員の委託費削減と業務効率化を目指す
～VAAP 上の Agent を組み替え、地域インフラの受付業務を短期間で自動化～

H m c o m m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「H m c o m m」）は、栃木県栃木市に本社を置き、栃木・群馬・茨城・埼玉の 4 県で放送・通信サービスを展開するケーブルテレビ株式会社（代表取締役：高田 光浩、以下「ケーブルテレビ」）に、AI Agent Suite「Terry2 mini」を導入いたしましたので、お知らせいたします。

ケーブルテレビでは従来より、地域住民の皆さまの生活インフラとして 24 時間 365 日の電話受付体制を運用してまいりました。今回の取り組みでは、夜間帯における定型的な電話受付業務の一部に AI を活用することで、これまでの受付体制を支援しながら、受付業務の効率化および運用負荷の軽減を目指します。生活インフラを支える手厚い 24 時間体制のサービス品質を維持と運用コストの削減を両立させてまいります。

本件は、当社が自社代表電話への全面導入を経て提供を開始した AI Agent Suite「Terry2 mini」を、ケーブルテレビの業務に合わせて短期間で組み替えた、業界別の実践的な業務ソリューション展開事例となります。

■導入の背景と目的

現在、ケーブルテレビ業界では、放送・通信サービスが地域生活に欠かせないインフラとして定着する中、利用者の皆さまからの問い合わせに迅速かつ安定的に対応する受付体制の重要性が高まっています。特に夜間帯や休日においても、安心してサービスをご利用いただける受付体制を維持・向上していくことが求められています。一方で、ケーブルテレビが提供する放送・通信サービスは、地域住民の方々にとって不可欠な「生活インフラ」です。特に利用が集中する夜間帯に「インターネットがつながらない」「放送が映らない」といったトラブルが発生した際、即座に問題を解決したいというお客様の期待に応えることは、地域コミュニティの信頼を維持する上で極めて重要です。

今回の導入は、以下の目的を達成するために実施されました。

- ・夜間対応人員の委託費削減：夜間帯に寄せられる料金確認や機器の基本操作といった定型的な一次問い合わせを AI が自律的に対応・自己完結させることで、深夜帯の有人オペレーターにかかる外部委託費の削減につなげる。
- ・人手不足の解消とコスト最適化：定型的な電話対応を AI で自動化し、限られた人的リソースをより高度な対面サポートや技術対応へシフト

- ・地域密着型サービスの高度化：高精度な音声 AI により、自治体や住民に寄り添うインフラ事業者としての CX を最大化

■導入・展開方法：Suite を起点とした段階的な組み替え

ケーブルテレビでは、現場の運用負荷を抑えながら迅速に導入効果を得るため、段階的なアプローチを採用しています。

(1) 初期フェーズ：Knowledge の差し替え

まずは利用料金の確認方法や基本的な操作トラブルなどの「よくある質問（FAQ）」を Suite の Knowledge へ反映させることから開始いたします。Agent や Workflow は既存の型をそのまま用いるため、短期間での立ち上げが可能です。

(2) 検証と拡大プロセス

- ・利用状況の分析：実際の入電内容と AI の応答精度を定期的に検証し、回答カバー率を向上
- ・適用範囲の段階的拡大：Workflow を拡張し、AI が完結できる業務範囲を順次拡大
- ・ハイブリッド運用の最適化：AI での自己解決を促す領域と、有人対応へエスカレーションすべき領域の最適な切り分けを推進

■AI Agent Suite「Terry2 mini」の主な特長

(1) 型の再利用による短納期

すでに稼働実績のある Suite を起点とするため、お申し込みから最短 1 週間で運用を開始できます。

(2) 専門知識不要の運用性

FAQ（よくある質問）のデータをご提供いただくだけで、AI が即座に理想的な対話を実現します。煩雑な AI 学習やプログラミングの知識は一切必要ありません。

(3) 現場を支える業務連携

自動録音機能に加え、Slack 等の外部ツール連携を備えています。AI が受け付けた内容を現場スタッフへリアルタイムで通知できるため、迅速なフォローアップ体制の構築を支援します。

■当社の優位性

(1) 再利用による構築コストの逐減

一度作った Agent・Workflow・Knowledge は、他の顧客・他の業務へ組み替えて再利用できます。案件ごとに一から開発する従来型の受託と異なり、導入実績が積み上がるほど案件ごとの開発コストは逐減し、提供スピードと利益率が向上する構造です。

(2) 電話環境における Voice Interface の精度

電話回線特有の帯域制約やノイズ環境下での音声認識は、汎用的な API では対応が難しい領域です。当社は産総研の技術を基盤に長年蓄積してきた音声解析技術と実運用データにより、実用水準の精度・安定性を確保しています。この Voice Interface は VAAP 上のすべての Agent に共通して効く基盤技術です。

■今後の展開

今回提供を開始したケーブルテレビにおいては、同じ共通基盤上で他の Agent を追加できる点が本モデルの特徴です。

当社は、受付に続き、通話内容の分析や顧客対応の品質管理等へ適用を広げることで、1 製品ではなく、複数の Agent が積み上がる展開を推進してまいります。

また、この型をもとに、地域インフラの維持に尽力する全国のケーブルテレビ局へ本ソリューションを横展開し、持続可能な「地域 DX」の推進に貢献してまいります。

■AI Agent Suite「Terry2 mini」について

「Terry2 mini」は、VAAP 上の部品を代表電話・受付業務向けに組み合わせた AI Agent Suite です。

- ・対象業務：代表電話の一次受付、FAQ・問合せ応答、予約受付
- ・導入期間：お申し込みから最短 1 週間で運用開始
- ・主な機能：自動録音、受電内容の即時解析・要約、Slack 等の外部ツール連携によるリアルタイム通知
- ・製品サイト：<https://hmcom.co.jp/lp/terry2-mini/>

■本導入の VAAP* 1 における位置付け

【VAAP 通信 Vol.7】

本リリースは、当社が掲げる「Voice AI Agent Platform (VAAP)」戦略における社会実装・事業化の進捗をステークホルダーの皆様へ定期的にお伝えする「VAAP 通信」の第 7 弾です。

当社は VAAP (Voice AI Agent Platform) を共通基盤とし、その上に部品 (Agent・Workflow)、用途別の型である AI Agent Suite、顧客ごとの業務ソリューションを積み上げる 4 層構造を採用しています。本導入は、この最上位に位置する実装事例です。

層	本件での該当
業界別、顧客別の業務ソリューション	ケーブルテレビの受付・問合せ対応（本件）
AI Agent Suite	Terry2 mini
部品（Agent・Workflow・Knowledge）	受電 Agent、要約 Agent、取次 Workflow、ケーブルテレビ固有の FAQ Knowledge
共通基盤	VAAP（音声認識・音声合成・Voice LLM・RAG・Security）

一からシステムを構築するのではなく、既に当社代表電話で稼働している Suite を起点とし、ケーブルテレビ固有の FAQ や取次先を差し替える形で導入しています。これにより、導入コストと立ち上げ期間の両面を大幅に抑えています。

【H m c o m m株式会社 代表取締役社長 CEO 三本 幸司 コメント】

「ケーブルテレビ様が地域住民のために長年守り続けてこられた 24 時間 365 日の手厚いサポート体制において、『Terry2 mini』の導入を通じて、夜間帯の受付業務の効率化と安定的な運用体制づくりをご支援できることを大変光栄に思います。当社の実証済みソリューションを組み替えて適用することで、短期間・低コストでの本番稼働を実現いたしました。持続可能な受付体制の構築が求められる全国のケーブルテレビ事業者様にとっても、本取り組みが持続可能なコールセンター運用の優れたモデルケースとなるよう、今後も機能拡充とサポートに全力を尽くしてまいります。」

■ケーブルテレビ株式会社について

代表取締役 高田 光浩

URL <https://www.cc9.jp>

所在地 栃木県栃木市樋ノ口町 43-5

事業内容 栃木・群馬・茨城・埼玉の 4 県における放送・通信サービスの提供

■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

* 1本リリースにおける VAAP および AI Agent Suite の位置付けは、2026 年 8 月 14 日付「AI プラットフォーム企業への事業転換に向けた「Voice AI Agent Platform」戦略の策定について」に基づきます。

<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

