

# Hmcommが、通販大手ディノス・セシールとコールセンター「集中呼自動応答(音声Bot)」の共同開発を開始。

-AIが顧客との自然会話で、コールセンターの受注業務を「無人化」へ-

ディープラーニングを活用し音声から価値を提供する、国立研究開発法人産業技術総合研究所(本部：茨城県つくば市、理事長：中鉢 良治、以下 産総研)発ベンチャーHmcomm株式会社(本社：東京都港区、代表取締役：三本 幸司 <http://www.hmcom.co.jp/>、以下 Hmcomm)は、株式会社ディノス・セシール(本社：東京都中野区、代表取締役：石川 順一 <https://www.dinos-cecile.co.jp/>、以下 ディノス・セシール)と、当社のAI音声認識コンタクトセンターシステムVContactに「集中呼自動対応機能」を搭載した「VContact 集中呼自動応答対話モデル」を、共同研究開発することを発表いたします。



今回共同開発する「VContact 集中呼自動応答受注システム(音声 ChatBot)」は、テレビショッピング事業者のコールセンター向けに徹底的に効率を追及し、カスタマイズされた特別モデルです。ディノス・セシールが「ディノス」で展開中のテレビ通販では番組放映中に顧客からの注文電話が集中した際、配置オペレーター以上の入電で呼量が溢れ、対応しきれない現象が発生しています。この状況を踏まえ両社では、ディノス・セシールのコールセンターにおけるノウハウや経験をもとに、HmcommのAI音声認識コンタクトセンターシステム「VContact」に自動応答機能を追加した本モデルの開発を目指します。これによってコール集中時の“あふれ呼”に対応が可能となり、顧客サービス向上及び受注機会損失の減少につながっていきます。

本モデルでは、顧客からの電話をリアルタイムに音声認識を行い、氏名、生年月日、電話番号、性別、郵便番号、住所、配送日、注文商品名、決済方法、配送先住所、配送希望日・時間等を含む注文書を自動作成し、受注作業の効率化を図ります。また、24時間対応も可能であるためオペレーターの人員計画の効率化も図れます。

近年、人手不足に直面する通販業界のコールセンターにおいて、人工知能を活用した新たなソリューションを創出するため、さまざまな製品・ユーザーサポートのノウハウとHmcommの先進のAI音声処理を組み合わせることで、製品競争力を強化し、新たな市場の開拓を行っております。今回の取り組みは、コールセンター受注業務の「無人化」を目指して開発を行います。

Hmcommは、今後もAI音声認識・自然言語処理を活用した付加価値のあるソリューションの創出と提案を行ってまいります。

## 【エンドースメント】

本発表にあたり株式会社ディノス・セシール 常務取締役・竹内様よりエンドースメントを頂いております。

長年、テレビ通販等においてご注文のお電話が集中することで、“つながらない”という、お客様にとって非常にストレスフルな状況が課題となっていました。本モデル導入で、スムーズな電話受注環境のご提供につながり、さらなるサービス向上が実現するものと期待しております。

株式会社ディノス・セシール  
常務取締役 竹内 悦夫

#### 【株式会社ディノス・セシールについて】

- 会社名 : 株式会社ディノス・セシール
- URL : <https://www.dinos-cecile.co.jp/>
- 創立 : 1971年12月
- 所在地 : 東京都中野区本町2丁目46番2号 中野坂上セントラルビル
- 事業内容 : 総合通信販売事業（カタログ・テレビ・インターネット等によるファッション、家具・インテリア、美容健康商品他の販売）、リテンションマーケティング事業、フラワーネット事業、法人向け事業（卸事業、広告事業他）、保険事業、催事・店舗事業

#### 【Hmcomm株式会社について】

- 会社名 : Hmcomm株式会社
- URL : <http://www.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 : 産総研のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を用いた要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を行っております。  
音声処理プラットフォーム「The Voice」を基盤とし、音声認識を民主化し、キーボードレスの新しい社会を自ら創造します。

#### ●VContact (AI × コンタクトセンター)の主な機能

1. 音声認識でリアルタイムに自動テキスト化
2. テキスト化された会話を分析して、登録しておいたFAQからお問合せ内容に対する回答候補をオペレータに提示
3. 通話終了後、対応内容を自動的に指定フォームに連携可能
4. 自動帳票化や自動要約の拡張機能なども対応可能
5. テキスト化後、訂正・保存の対応可能で、訂正内容は学習情報として蓄積

#### ●関連ライセンス取得特許

特許4604178「音声認識装置及び方法ならびにプログラム」

特許4997601「音声データ検索用WEBサイトシステム」

特許5366169「音声認識システム及び音声認識システム用プログラム」

#### 【国立研究開発法人産業技術総合研究所(産総研)について】

日本最大級の公的研究機関として日本の産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化や、革新的な技術シーズを事業化するための「橋渡し」機能に注力する研究所。全国10か所の研究拠点で約2,000名の研究者がイノベーションを巡る環境の変化やそれらを踏まえて策定された国家戦略等に基づき、イノベーション・ナショナルシステムの中核的、先駆的な立場で研究開発を行っています。

---

Hmcomm株式会社のプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/33941](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/33941)