

# セントメディアと音声AIコールセンターソリューション「VContact」の販売代理店契約を締結。

～「VContact」でコールセンターの人材不足を解消！～

2018.9.27

Hmcomm株式会社

音声認識ソリューションを展開する AI 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、以下 Hmcomm)は、人材サービスを主力とする株式会社セントメディア (本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大原 茂、以下 セントメディア)と、Hmcomm が開発をした、音声認識プラットフォーム「VContact」に関する販売代理店契約を締結しましたのでお知らせします。



コールセンターのオペレーター派遣・人材紹介で豊富な実績持つセントメディアと、「VContact」の販売代理店契約を締結することで、コールセンター業界において、近年深刻化している人材不足と人件費高騰を音声 AI を活用したソリューションにより解決を目指します。両社は、コールセンター運営における課題発掘と高度化を推進してまいります。

「VContact」の標準機能は以下の通りです。

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オペレーターに提示
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

「VContact」の導入に関する過去のプレスリリースは以下の通りです。

1. Hmcommの音声認識プラットフォーム「VContact」、コールセンター業務の効率化を図るソリューションとして、ソニーネットワークコミュニケーションズが採用

<https://www.atpress.ne.jp/news/125078>

2. サービスの債権管理回収業に革新を！ AI 音声認識プラットフォーム「VContact 全文書き出し通話記録モデル」を NTS グループの中核企業である ニッテレ債権回収(サービス)にて本格導入開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/153500>

3. ニッテレ債権株式会社、AI 音声認識プラットフォーム「VContact 全文書き出し通話記録モデル」の運用拡大を決定

[http://www.nts-servicer.co.jp/news/\\_1282.html](http://www.nts-servicer.co.jp/news/_1282.html)

4. 「Hmcomm 株式会社「VContact」が「OKBIZ. for FAQ」と API 連携が可能に、対応業務の効率化と品質向上を実現」

<https://www.atpress.ne.jp/news/155139>

5. 通販会社向けコールセンターに特化！ AI音声認識プラットフォーム「VContact KYOWAモデル」を販売開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/147442>

6. 九州電力と『AI によるコールセンターの自動化・お客様サービス向上を目指した実証実験』の協業契約書締結

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000001.000033941.html>

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】

近年、コールセンター業界を取り巻く人材市場は益々厳しいものとなっております。

求人倍率は高い水準を維持しており、各企業様や、私ども人材サービス企業も人材の確保という課題に直面しております。このような中、人材以外の課題解決方法として、AIをはじめとする代替ソリューションの需要は高まりつつあります。

この度、Hmcomm 様との協業決定は、コールセンターの運営に日々尽力されています各企業様の運営の改善に、大きく貢献してまいりたいと存じます。数ある音声認識ベンダー様の中でも、Hmcomm 様との協業となりましたのは、以下の点で、Hmcomm 様の優位性を強く感じたからでございます。

- ・産総研開発の音声認識エンジンをベースとした「高い認識率」を実現していたため
- ・認識率向上のためのチューニングコストを削減できる「独自の学習機能」を有していたため
- ・社内に多くの研究員、技術者を抱えており、新しい技術を生み出す「技術力」を有していたため

今回の協業により、コールセンター業界の課題解決に寄与していく所存でございます。

また Hmcomm 様には、今後も弊社と様々なコラボレーションを行い、新しい分野を開拓していきたいと、よろしくお願い申し上げます。

今後ますますのご発展を期待しております。

株式会社セントメディア

取締役

村上 秀夫

【株式会社セントメディアについて】

- 会社名 : 株式会社セントメディア
- URL : <https://www.saintmedia.co.jp/corp/>
- 設立日 : 平成9年1月29日
- 所在地 : 東京都新宿区新宿三丁目1番24号 京王新宿三丁目ビル3階
- 事業内容 : 人材派遣・紹介予定派遣事業、業務委託・請負運営事業、人材紹介事業、  
コンサルティング事業

【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 : 産総研発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。

●主なソリューション

1. VContact(AI×コンタクトセンター)
2. VRobot(AI×デバイス)
3. VCRM(AI×CRM)、
4. VReport(AIxReport)
5. VMeeting(AI×Meeting)

●関連取得特許

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」