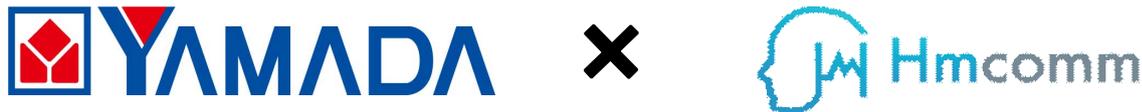


各位

株式会社ヤマダ電機

## AI音声自動応答システムによる夜間出張修理受付業務開始のお知らせ

株式会社ヤマダ電機(本社:群馬県高崎市、代表取締役社長:三嶋恒夫、以下ヤマダ電機)は、AI音声自動応答システムによる夜間出張修理受付業務を2020年3月23日より、開始致しましたのでお知らせいたします。



ヤマダ電機は、2019年12月18日のプレスリリースでご案内させていただいたとおり、Hmcomm社のAI音声自動応答システム「Terry」(テリー)による夜間出張修理受付業務の実証実験をコールセンターにて重ねて参りました。検証の結果、高い音声認識率、また、使い勝手においても高い実用性が認められ、受付対応が可能であると判断し、AI音声自動応答システムによる安心会員様向け夜間出張修理受付業務を開始いたしました。

今回、これまで受付時間外であった夜間の出張修理電話受付をAI音声自動応答システムにて行う事で、既に運用されている受付方法(営業時間内の店舗やコールセンターオペレーターによる電話受付、アプリやWEB上での24時間受付)を補完し、これまで以上にお客様のライフスタイル、ニーズにあわせた受付方法がとれるようになりました。

また、受付時間内でも回線混雑時の補助的な運用を行う事なども検討を進めており、繁忙期(例えば盛夏のエアコン修理受付)において、電話がつながりにくい状況の解消の一助にもなるものと考えております。

ヤマダ電機では、今回導入したAI音声自動応答システムによる夜間出張修理受付をはじめ、アフターサービスの更なる充実と利便性の拡大に努めて参ります。

### Hmcomm株式会社の概要

(1)名称	Hmcomm(エイチ エム コム)株式会社
(2)所在地	東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル
(3)代表者の役職・氏名	代表取締役 CEO 三本 幸司
(4)業務内容	国立研究開発法人産業技術総合研究所(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
(5)資本金	280,000,000円(2020.1.6時点)
(6)URL	<a href="https://hmcom.co.jp/">https://hmcom.co.jp/</a>

【発行元】株式会社ヤマダ電機 広報部

群馬県高崎市栄町1-1 電話:027-345-8947 FAX:027-345-8948