

国内初、AI活用の感情解析システムをコールセンターに導入 顧客の感情起伏を分析 ～AI活用でコールセンターの働き方改革を推進～

コールセンターの運営、コンサルティング事業を行うCENTRIC株式会社（本社：東京都豊島区、代表：山田 亮）は、国内初となるAIを活用した感情解析システムにより、通話時のお客様の声に関するデータを客観的に蓄積、分析できる次世代コールセンターの開設を計画し、この度2017年4月24日より熊本市にて営業を開始しました。同センターは『サービスサイエンスラボ』と銘打ち、蓄積されたデータをもとにCRMシステムとも連携した各種アウトプットを提供していきます。

国内初導入の感情解析システムは、優れた音声解析技術を持つイスラエルのNemesysco社の国内正規代理店として同社製品の販売、導入を行っているログイット株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：小宮泰喜）の「LVAS-CC（エルバスシーシー）」を採用し、次世代コールセンターに相応しい機能を持つシステムとして、顧客の感情の起伏を的確に理解し問題の解決を図ります。なお、今回はコールセンター業務を熟知した株式会社HELIIX MOTION（本社：東京都杉並区、代表取締役：半田延之）がアプリケーション開発を担当したことで導入が円滑に進みました。

人的対応が主流のコールセンターにおいて、働き方改革を進める場合には業務品質の維持向上が大きな課題です。その課題の解決には感情解析システム「LVAS-CC」が有効に機能します。CENTRICは、従来のコールセンターでは約6%といわれている正社員比率を同センターでは60%以上に設定するなど自社の働き方改革を推進しつつ、AIやIoT等のIT技術を活用し顧客の働き方改革や業務改善を支援します。

【感情解析システム導入のメリット】

- ・品質管理コストの効率化
- ・お客様離反データの分析・企画による、離反阻止
- ・お客様購買データの分析・企画による、売上向上

初回限定キャンペーン実施、体験センターも設置

サービス向上のディープラーニングのための音声録音データのご提供を前提として、通常有料オプションとなるお客様の離反阻止による売上向上や自社センターの品質管理コストの費用対効果の向上を目的とした各種アウトプットにつき、先着10社に無料で提供するキャンペーンを予定しています。また、熊本センターには感情解析体験コーナーを設置し、導入を検討されている事業主様や自社センターのセンター長様に直接、感情解析システムを体験して頂くことにより、本サービスの導入促進を図って参ります。



サービスサイエンスラボが入居するNSビル
体験センターを設置

■ サービスサイエンスラボ 概要

名称： サービスサイエンスラボ（熊本センター）
所在地： 熊本県熊本市中央区下通1丁目3番
下通NSビル6階
席数： 約150席（最大稼働時）
業務開始月： 2017年4月
業務内容： 流通、公共/公益、製造/サービス業の
インバウンド業務対応サービス



サービスサイエンスラボ
(感情解析テストセンター)

《株式会社HELIX MOTIONについて》

株式会社HELIX MOTIONは、コンタクトセンター運営を支点とした事業コンサルティングを中心に、サービスサイエンスを実現する業務改善やKPI体系再構築などのサービスを提供しています。

HP : <https://www.helix-motion.com/>

《ログイット株式会社について》

ログイットは、通話録音システムの販売及び開発を中心に、先端の音声認識や音声合成、感情解析技術を組み合わせたソリューションを提供しています。

HP : <http://www.logit.co.jp/>

■ CENTRIC株式会社 (<http://centric.co.jp/>)

当社は、2009年の創業から事業であるコールセンターコンサルティング事業から、各種関連サービスを実施する会社として、「心豊かな社会の実現」というミッションのもと、業務の企画・設計から運営までのワンストップサービスを顧客企業へ提供し、「最もお客様を大切にするコンタクトセンターを作りたい」という思いから、クライアント様とクライアント様のお客様とを繋ぐパートナーとなるべく事業活動を行っております。

<会社概要>

社名	CENTRIC株式会社
代表者	代表取締役 山田 亮
所在地	〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル5F
資本金	1,050万円
設立日	2009年4月6日
事業内容	コールセンター運営事業／コンサルティング事業 ECコンサル事業
URL	http://centric.co.jp/

【本プレスリリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先】

CENTRIC株式会社

担当：高尾

TEL：03-6912-5164 FAX：03-6912-5194

Email：info@centric.co.jp