

2020年3月26日

各位

CENTRIC 株式会社

CENTRIC グループの音声感情解析への最新の取り組みが、
月刊コールセンタージャパン 4月号に掲載されました。

コールセンターの運営、コンサルティングと音声感情解析の研究・開発事業を行う CENTRIC 株式会社
およびグループ会社 ES ジャパン株式会社の感情解析への取り組みが、月刊コールセンタージャパン 4月
号<Focus/ソリューション>に「CS 向上、売上貢献、離職防止高まる『音声感情解析』への期待値」
として掲載されました。

■ 記事 URL はこちら

<https://callcenter-japan.com/magazine/4597.html>

■ 近年注目されている音声感情解析。

2017 年から当社熊本コンタクトセンター（サービスサイエンスラボ）で検証を続け、2018 年 9 月から
は、熊本支店に感情解析研究室を設置。国立熊本大学大学院先端科学研究部の有次教授と共同
研究をさせていただき、コンタクトセンターアワード 2019 では審査員特別賞を受賞。コールセンター領域
のみならず、HRM 領域などでの活用のため 2019 年には音声感情解析の専門会社として ES ジャパン
株式会社を設立いたしました。

■ 掲載記事概要

- ・音声認識を併用した解析環境
- ・CENTRIC 熊本支店での実績事例①成約率向上
- ・CENTRIC 熊本支店での実績事例②離職予兆ロジックの開発
- ・コールセンター領域以外の実績
スタジアム社（Web 面談システムサービス提供企業）との協業
- ・Nemesysco 社との関係性
CENTRIC グループからの知見提供、Nemesysco より海外最新事例提供
- ・学術面での提携 国立熊本大学、モスクワ大学

■ 今後の展望

CENTRIC グループではコールセンターの現場で活用可能な、リアルタイム音声感情解析アプリケーション
を開発しており、本製品は特許出願している内容も含め、今秋より販売開始予定となります。

■お客さまからのお問い合わせ先

CENTRIC 株式会社

担当：高尾

TEL：03-6912-5164

<本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先>

CENTRIC 株式会社 営業本部(担当：高尾)

電話番号：03-6912-5164 メールアドレス：ys-takao@centric.co.jp