

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  
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](mailto:ys-takao@centric.co.jp)