

音声感情解析リアルタイム可視化アプリケーション”ESAS GUI”

CENTRIC 株式会社熊本支店へ本格導入

2020年12月7日

CENTRIC 株式会社

コールセンターの運営、コンサルティングと感情解析の研究・開発事業を行う CENTRIC 株式会社(本社：東京都豊島区、代表取締役：山田 亮、以下 当社)は、熊本支店のコンタクトセンター（150 席）に、当社 100%子会社 ES ジャパンが独自開発した、音声感情解析リアルタイム可視化アプリケーション”ESAS”を導入致しました。

熊本支店では、約 40 のクライアント様からコンタクトセンター業務を受託しており、その対応品質向上など目的で同アプリケーションを活用していく予定です。

同アプリケーションは、これまで定量化・可視化が難しかった人間の感情を約 20 のパラメータに分類し、それぞれ約 2 秒に 1 回スコアリングしていきます。ここで得られた大量の数値データと様々な結果指標との関連性を見出すことで、これまでにない品質管理指標を確立し、対応品質向上に取り組んでまいります。

お客様・オペレーター双方の感情を可視化することによる定期通販などにおける受注率・アップセル率・解約抑止率の向上に加え、オペレーターのモチベーションや心情側面の状況を可視化することで定着率・出勤率の向上に役立てます。

実際に業務を行っているスーパーバイザーやオペレーターと客観的に管理する専任の品質管理担当者、更にデータサイエンティストを参画させることにより、総合的な観点から音声感情解析技術を用いた品質管理指標構築に取り組んでまいります。

またこの取り組みによって得られた知見は、子会社 ES ジャパンで開発している”ESAS”に反映していくことにより、アプリケーションのユーザビリティ向上や運用向上に役立ててまいります。

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

2009 年の創業からの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したい」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 <https://centric.co.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

〒171-0014
東京都豊島区池袋 2-50-9
第三共立ビル 5F
CENTRIC 株式会社
営業本部
TEL : 03-6912-5164
FAX : 03-6912-5194
Mail : info@centric.co.jp