

2021年4月7日

各位

CENTRIC 株式会社

CENTRICグループ、音声感情解析専門会社のESジャパン
音声感情解析により新たな生産性指標の発見に関するレポートを発表
～第1回サービスサイエンスラボと感情解析テクノロジー、
第2回オペレータ感情「エネルギー」とセンターKPI「占有率」の関連性の発見～

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「CENTRIC」)のグループ会社で音声感情解析専門会社のESジャパン株式会社は、国内で音声感情解析を初導入したCENTRIC熊本支店（サービスサイエンスラボ）で取得した感情データの分析の実践より、コールセンター業務に従事するオペレータの感情と占有率の関係性について分析した結果についてレポートを発表いたしました。

■ 近年注目されている音声感情解析

2017年から当社熊本センター（サービスサイエンスラボ）に音声感情解析を国内のコールセンターで初導入し検証を続け、2018年9月より熊本大学大学院先端科学研究部有次教授と共同研究を行なっています。2020年3月には共同研究の一つの成果として、音声感情解析システムを用いた行動予測システム及び行動予測方法に関する特許を出願いたしました。

[音声感情解析レポート第1回](#)ではサービスサイエンスラボでの取り組みと音声感情解析テクノロジーについて掲載いたします。

▼ 音声感情解析レポート第1回

<https://www.es-jpn.jp/blog/%e7%86%8a%e6%9c%ac%e8%a7%a3%e6%9e%90%e3%83%ac%e3%83%9d%e3%83%bc%e3%83%88/236/>

■ オペレータ感情「エネルギー」とセンターKPI「占有率」の関連性の発見

[音声感情解析レポート第2回](#)では、入電の多い時間帯や、夕方帯には疲労による精神的な負担が増加するという仮説（図1：時間帯別感情推移）を立て、サービスサイエンスラボに蓄積された大量の

音声の感情解析結果であるオペレータ側の感情パラメータの分析を実施することで、今まで定量的に表すことが難しかったオペレータの感情と占有率との関連性について発見いたしました。

▼ 音声感情解析レポート第 2 回

<https://www.es-jpn.jp/blog/%e7%86%8a%e6%9c%ac%e8%a7%a3%e6%9e%90%e3%83%ac%e3%83%9d%e3%83%bc%e3%83%88/313/>

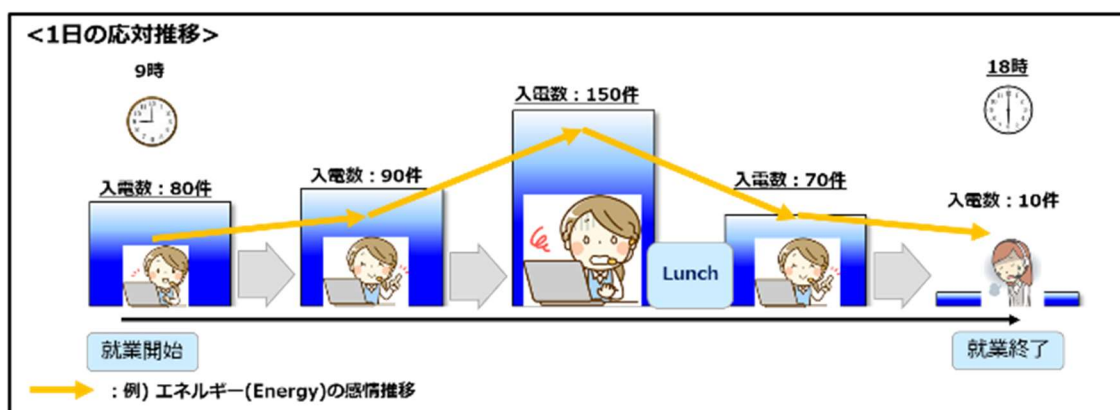


図 1：時間帯別感情推移

■ 今後の取り組み

コールセンターのオペレータのある業務のある時間帯において、例えば「注文の獲得率が高い状態」（＝コールセンターにおける*ゾーン状態）があるという実際の現場経験に基づいた仮説により、コールセンターにおけるゾーン状態を、占有率が高く結果指標が高い状態と仮定し、その他の状態の感情パラメータと比較して差異があるかモニタリング、分析を実施いたします（図 2 Energy×獲得率分析）。

*ゾーン状態：人間がそのときしていることに、完全に没頭し、精力的に集中している感覚に特徴づけられ、完全にのめり込んでいて、その過程が活発さにおいて成功しているような活動における、精神的な状態。

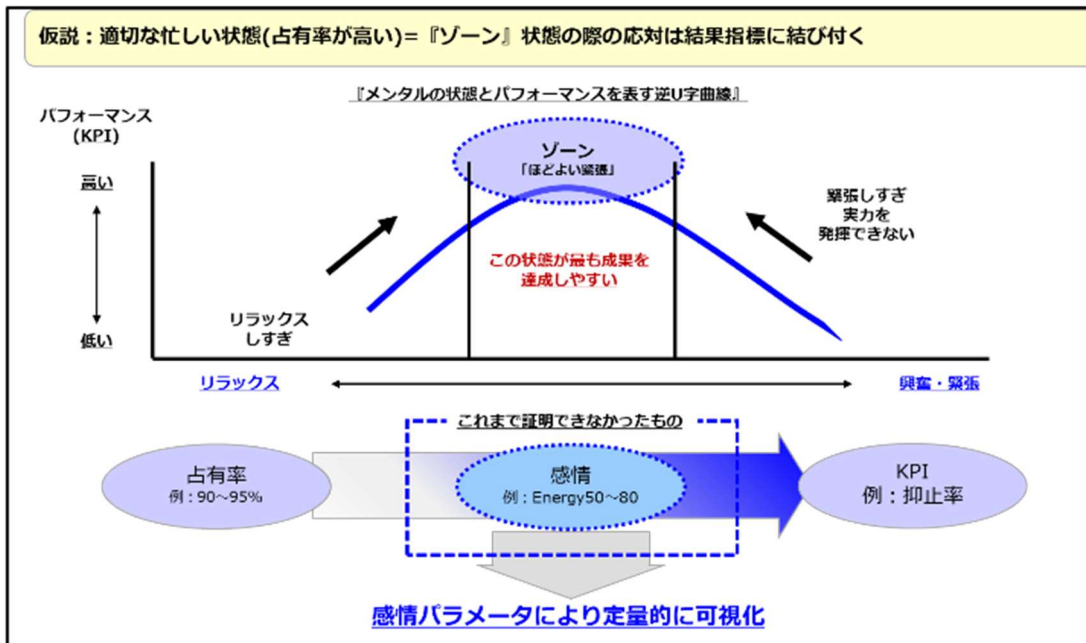


図 2 Energy×獲得率分析

本分析レポートでは、今後も音声感情解析ソリューション ESAS（イーサス）により取得した感情パラメータの分析を実施し、従来では定量的に証明できなかった事象への実践結果を定期的にレポートとして掲載いたします。

■“ESAS”(Emotional Signature Analysis Solution) について

“ESAS”は人の音声より、150 種類以上のコアパラメータを用い、20 種類以上の感情をリアルタイムに可視化するサービスで、解析結果はグラフを交えた見やすい画面でリアルタイムに表示され、直観的に情報を閲覧することが可能です。今までに無い新しい価値を世の中に提供するサービスとなるため、解析結果レポートの作成や、分析支援などお客様のニーズに沿ったオプションサービスも備えています。

■ CENTRIC 会社概要

2009 年設立、コンタクトセンターの運営事業と音声感情解析の研究・開発事業に取り組んでいます。国内 3 拠点にセンターを有し、最大規模のコンタクトセンターは総席数 150 席、国内大手量販店から小規模な通販事業者まで幅広いクライアントの顧客接点周辺サービスを受託しています。また、音声感情解析システムをコンタクトセンターに国内初導入し、通話内容の確認、対応品質の向上に日々努めております。

人間の感情を示唆する 151 の感情パラメータを国立熊本大学との共同研究で分析し、消費者のニーズやあるべき対応について追求することで、企業ミッションである「心豊かな社会の実現」を目指します。

会社名 : CENTRIC 株式会社
所在地 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル 5F
設立 : 2009 年 4 月
代表 : 代表取締役 山田 亮
資本金 : 1,400 万円
事業内容 : コールセンター運営事業
: コールセンターコンサルティング事業
: 音声感情解析事業
コーポレートサイト : <https://centric.co.jp/>

■ ES ジャパン株式会社概要

令和元年設立。本人が必ずしも自覚しているわけではない感情、その発生の起因。それらを音声から解析するシステム、私たち ES ジャパンは現代、そして未来において、この音声による感情解析が社会的に高い価値をもたらすソリューションと考え、様々な分野に向けて提供いたします。

会社名 : ES ジャパン株式会社
所在地 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル 5F
設立 : 2019 年 6 月
代表 : 代表取締役 山田 亮
資本金 : 1,000 万円
事業内容 : 音声感情解析を用いたソリューションの開発販売及び保守
サービスサイト : <https://www.es-jpn.jp/>

<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