

2019年11月19日  
株式会社コムデザイン

## 音声感情解析 AI の Empath と提携開始 ～サブスクリプションでの感情解析による顧客満足度の可視化で顧客のフォローアップを効率化～

株式会社コムデザイン(代表取締役社長:寺尾 憲二、本社:東京都千代田区、以下コムデザイン)は、音声感情解析AIを開発する株式会社Empath (本社:東京都渋谷区、代表取締役CEO:下地貴明、以下Empath)と提携を開始しました。本提携ではコムデザインが提供するクラウドCTI「CT-e1/SaaS」と、Empathの音声感情解析AI「Empath」を連携させることで顧客満足度を可視化、フォローアップが必要な顧客を即座に見つけ出し、顧客のライフタイム・バリューを向上させます。



### ■クラウドCTIと感情解析の連携による顧客満足度の可視化

これまでコールセンターではIVR(Interactive Voice Response: 自動音声応答装置)を使ったアンケート調査や、ランダムに抽出した音声データを実際に人が聴くことで顧客満足度を測定してきました。このような従来の測定方法では、顧客に対して時間的な負担を強いてしまうことから、アンケートの回答率が低い、また全通話に対しての測定が困難なため客観的かつ総体的な顧客満足度の把握ができないことが課題となっていました。



クラウドCTI「CT-e1/SaaS」と音声感情解析AI Empathの連携イメージ。  
感情解析で要フォローの顧客を即座で検知し、適切なフォローでライフタイム・バリューを向上させます。

今回のEmpathとの提携では、コムデザインが提供するクラウドCTI「CT-e1/SaaS」に音声感情解析AI Empathを連携させることで、全通話に対して顧客満足度を即座に自動で測定します。全通話の顧客満足度を可視化することで本当にフォローアップが必要な顧客を検出し効率的な顧客サポート体制を構築、顧客のライフタイム・バリューを向上させます。また、以下の効果も期待されています。

#### ・応対品質の向上

クレームの早期検知によるオペレーターへの即時フォローを実現することで管理者（スーパーバイザー）からオペレーターへのサポートを強化、応対品質を底上げします。

#### ・オペレーターの定着率の向上

管理者からオペレーターへの即時フォローを実現しオペレーターの業務負担を軽減。また、感情の可視化によりオペレーターのモチベーションを管理者が把握、オペレーターの定着率を向上させます。

本連携による機能はサブスクリプション型での提供を予定しており、高額なシステム導入費用などを気にすることなく手軽に導入いただけます。

### ■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計850テナント15,000席以上（2019年10月現在）の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

### ■音声感情解析AI「Empath」について

「Empath」は音声から感情をリアルタイムで測定する国産の感情解析AIです。すでに世界50か国2,000社で利用されており、コールセンター領域では顧客満足度の測定、応対品質の向上、オペレーターの定着率向上、アウトバウンド・コールでの成約率向上にご利用頂いております。詳細は以下のURLをご覧ください。

<https://webempath.com/jpn/>

### ■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。自社開発を可能とする技術力をベースに、クラウドサービスでありながら公衆網も使用できる構成の自由度の高いCTIを提供し、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年は、コールセンターのハブ機能として、AIソリューションなどとのマッシュアップを可能とし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコールセンター構築をサポートしています。

<https://comdesign.co.jp/>

## ■株式会社Empathについて

株式会社Empathは、音声感情解析AI「Empath」を開発しています。奈良先端科学技術大学院大学との共同研究や株式会社NTTドコモとの被災地支援事業で採用されたほか、ロボティクスやコールセンターなど幅広い分野で活用されています。海外でも注目を浴びており、アラブ首長国連邦内務省に正式に採用されたほか、開発者向けに提供しているWeb Empath APIは世界50か国以上で利用されています。また、ICT Spring 2018で開催されたPitch Your Startupで日本企業としてはじめて優勝、Viva Technology 2018でBest Startupに選出されるなど海外のピッチコンテストですでに10度の優勝をおさめています。国内外での功績が認められ2018年10月には日本企業として初めてGoogle Launchpad Acceleratorに合格、また2019年6月24日には経済産業省、日本貿易振興機構(以下、JETRO)、新エネルギー・産業技術総合開発機構(以下、NEDO)が支援する「J-Startup」プログラムに採択されました。

- ・設立 :2017年10月31日
- ・本社所在地:東京都渋谷区神宮前6-18-13 7F
- ・代表者 :代表取締役 下地 貴明
- ・事業内容 :音声感情解析AI「Empath」の販売

## ■お問い合わせ先:

【報道機関】 株式会社コムデザイン  
担当 :セールス&マーケティンググループ  
住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階  
電話 :050-5808-5500  
E-Mail: [sales@comdesign.co.jp](mailto:sales@comdesign.co.jp)

【製品・サービス】 株式会社コムデザイン  
担当 :セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)  
住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階  
電話 :050-5808-5500  
E-Mail: [sales@comdesign.co.jp](mailto:sales@comdesign.co.jp)

株式会社Empath  
担当 :千葉  
TEL:03-6450-5518  
E-mail: [pr@webempath.com](mailto:pr@webempath.com)

\* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

\* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。