

2020年8月19日
株式会社コムデザイン

**コムデザインのクラウド CTI「CT-e1/SaaS」
音声感情解析 AI の Empath 社開発のコールセンター用通話解析エンジン「Beluga Box」を搭載
～ 顧客満足度測定、オペレーター・ケア、対応品質向上を実現 ～**

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「Empath」を提供する株式会社 Empath (本社:東京都渋谷区、代表取締役:下地貴明、以下 Empath)が開発したコールセンター用通話解析エンジン「Beluga Box」を、クラウド CTI「CT-e1/SaaS」のオプション機能として搭載。2020年9月1日より利用申込の受付を開始いたします。「Beluga Box」との連携により、お客様との通話から顧客満足度、オペレーターの気分状態および話し方の解析が可能となります。

また、「Beluga Box」オプションの提供を開始、販売に先駆けて10テナント様限定で1か月無償のトライアルキャンペーンを実施します。



■「Beluga Box」の概要

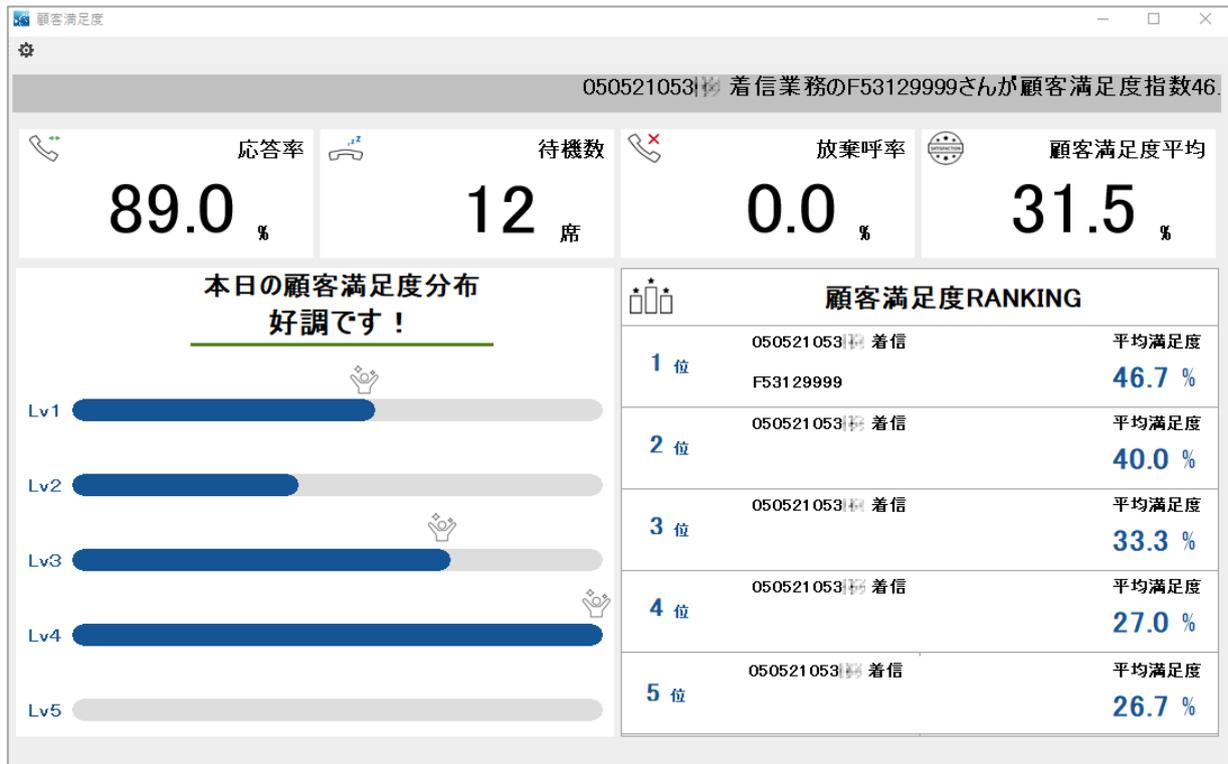
「Beluga Box」は、REST APIのエンジンで、お客様とオペレーターの通話から、顧客満足度、オペレーターの気分状態、話し方を解析することが可能です。

また、感情ならびに音響特徴を用いた話し方解析も可能なため、オペレーター・ケアや対応品質向上も期待されます。

■「Beluga Box」と「CT-e1/SaaS」連携の背景:コールセンターにおける満足度の可視化

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)の活用によるアンケート調査や、ランダム抽出した音声データを実際に管理者(SV)が聴くことで、クレーム検知ならびに満足度の可視化を実践してきました。しかし、このような従来の方法では顧客への負担を強いることになるため、アンケート回答率が低いことが問題になっていました。さらに、音声データの聞きこし評価は管理者の主観的判断に依存するため、客観的なクレーム検知ならびに満足度の可視化が困難となっています。

こうした背景から、コムデザインとEmpathは2019年11月の提携発表以降、コールセンターにおける顧客のライフタイム・バリューを向上することを目的として、コムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」に音声感情解析AI「Empath」の顧客満足度測定機能を搭載するための開発を進めてきました。二社の連携を進めるため、Empathはコールセンターにおける全通話に対して顧客満足度を即座に自動測定するコールセンター用通話解析エンジン「Beluga Box」を開発。「CT-e1/SaaS」との連携により、クラウド環境下での顧客満足度の可視化が可能となりました。



「Beluga Box」搭載のCTI「CT-e1/SaaS」ダッシュボード・イメージ図
顧客満足度の平均値や順位などをダッシュボード上で可視化

■コールセンター用通話解析エンジン「Beluga Box」の詳細

「Beluga Box」は、サーバー環境に保存されている通話データを「Beluga Box」に送信することで、(1) 顧客満足度、(2)「喜び」、「怒り」、「平常」、「哀しみ」の4感情と気分状態を測定する元気度、(3)音響特徴(話し方)を数値化して解析結果を出力するREST APIです。

クラウドCTIとの連携により、コールセンターにおける顧客満足度向上、オペレーター・ケア、応対品質向上などの効果が期待できます。また、CRM(顧客管理システム)から取得したオペレーター、ならびにお客様情報と通話解析のデータを紐づけることもできます。

「Beluga Box」の特徴と期待される効果例

・顧客満足度解析によるお客様満足度向上

顧客の通話を解析することで、顧客満足度を可視化します。とりわけ、顧客満足度の測定結果からフォロー

ー・アップが必要な顧客を抽出することで、顧客の満足度向上が期待されます。

・感情解析と元気度測定によるオペレーター・ケア

オペレーターの通話から”喜び”、”怒り”、”平常”、”哀しみ”の4感情と気分状態を測定する元気度を解析し、オペレーターの気分の浮き沈みを可視化します。これをもとに、管理者(SV)は気分状態が沈んでいるオペレーターの把握が可能となり、オペレーターに対するフォローを実行、オペレーターの離職率低減への活用が期待されます。

・音響特徴を用いた話し方解析によるオペレーターの応対品質向上

お客様とオペレーターの通話を解析することで、オペレーターとお客様の話速、かぶり、間などの話し方を可視化します。これにより、お客様にとって心地のよい話し方をオペレーターが意識することで、お客様への応対品質向上への活用が期待されます。

「Beluga Box」についてのお問い合わせ先: info@webempath.com

■ 今後の展開

2020年9月1日より、「Beluga Box」オプションの利用申込を受付開始します。また、利用申込に先駆けて1か月の無償トライアルキャンペーンを実施します。

・無償トライアルキャンペーン概要

対象:CT-e1/SaaSの既存ユーザー、これからCT-e1/SaaSの導入をお考えのお客様

対象数:先着10テナント様限定

無償試用期間: 1か月

お申し込みは、メールタイトル「Beluga Boxトライアル応募」として、下記メールアドレスまでご連絡ください。

キャンペーン応募先: sales@comdesign.co.jp

ご応募いただいたお客様の中から8/31より順次、応募当選の結果および導入に向けたご案内をご連絡いたします。

■「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1,000テナント19,000席以上(2020年6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2,200社で活用されており、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いただいております。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はじめて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

【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

株式会社Empath
担当 :千葉
TEL:03-6450-5518
E-Mail: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。