

音声分析 AI を活用した最先端のコンタクトセンター導入事例 CENTRIC 株式会社の熊本センターに リアルタイム通話可視化システム『eV-VisualTalk』導入

2022年10月より、リアルタイム音声分析 AI の運用開始

株式会社 eVOICE（本社：東京都港区、代表：横内 一仁、以降：eVOICE）は、次世代の「音声分析 AI」を活用した、リアルタイム可視化システム「eV-VisualTalk」を、CENTRIC 株式会社（本社：東京都豊島区、代表：山田 亮、以降：CENTRIC）の熊本センターに導入したことをお知らせいたします。
通話音声を実タイムに取得して、音声認識 AI によるテキスト化を行い、NG ワードの抽出及び、音声感情解析 AI による感情状態の可視化と的確なアドバイスをリアルタイムに実現します。

【Web ページ】
<https://www.evoice.co.jp>

【音声分析結果 Web 画面イメージ】

The interface consists of several main sections:

- ログイン (Login):** A form with fields for 'ユーザー名' (Username) and 'パスワード' (Password), and a 'ログイン' (Login) button.
- メニュー (Menu):** A sidebar with buttons for '座席表' (Seat Status), '通話一覧' (Call List), and 'ログアウト' (Logout).
- 座席表 (Seat Status):** A grid showing agent seats. Seat 2 is highlighted in red with 'NG' and '座席選択' (Seat Selection) text. Other seats are green or grey.
- 通話一覧 (Call List):** A table listing calls with columns for '通話ID', '発呼', '日時', '発信', '時間', '通話', '手帳番号', '感情解析結果', and 'NG有無'. A '通話選択' (Call Selection) button is visible.
- 通話詳細 (Call Details):** A detailed view of a call with columns for '話者' (Speaker), '時間' (Time), '発話内容 (認識結果)' (Speech Content (Recognition Result)), '感情解析結果' (Sentiment Analysis Result), and 'アラート' (Alert). The table shows a conversation between a customer and an operator, with stress alerts triggered at several points.

Additional features include a 'リアルタイム' (Real-time) indicator and a '履歴' (History) button.

※ NGワード発生時に赤文字で発話内容を表示し、座席にNGを表示する。感情アラート発生時に赤丸「●」を表示し、座席を赤で塗りつぶす。通話中はリアルタイムに発話内容と感情解析結果・アラートを更新し、座席枠を緑で表示する。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

CENTRIC 熊本センターへの導入の背景

コールセンターの運営、コンサルティング、音声感情解析事業を行う CENTRIC は立地協定を熊本市と締結し、2017 年 4 月より熊本市中央区の商業施設「COCOSA」内に、最新の技術を用いた次世代コンタクトセンター「サービスサイエンスラボ（感情解析テストセンター）」を設立し、運営してまいりました。

音声感情解析の利活用のため、2018 年 9 月、熊本大学大学院先端科学研究部先端工学第四分野有次教授らと共同研究を開始し、当研究では、有次教授のビッグデータの解析知見を活かし、これまで CENTRIC コールセンターにて蓄積した感情パラメータの検証の他、顧客や就業者などの発話者の感情パラメータ分析を実施し、顧客満足度の向上や従業員の離職抑制のみならず、販売促進における新しいノウハウや、ストレスチェックの新たな方法の発見にも繋げていくことが出来ました。

2022 年 10 月、既存の音声感情解析技術に、音声認識 AI 技術を加えることにより、さまざまな分析結果の提示が可能になりました。そこで、新たな音声分析情報を加えた環境を整えられる、eVOICE の「eV-VisualTalk」を導入する運びとなりました。

CENTRIC の CTI システムと「eV-VisualTalk」の音声分析 AI を連携し、通話音声の分析をリアルタイムに実施します。本システムの音声分析 AI は、音声認識 AI エンジン「Olaris」と音声感情解析 AI エンジン「ESAS Core」の 2 種類のエンジンで構成されています。

音声管理 Web システム「eV-VisualTalk Core」の機能で、リアルタイムに座席表画面に警告を表示し、その座席を選択することで、通話中のテキスト化された通話内容、感情状態、NG ワード発声有無をリアルタイムに確認できます。

また、通話終了後に、テキスト化された通話内容を参照できるので、ACW(After Call Work) にかかっていた手間を削減し、オペレーター業務を効率化できます。

導入完了後は CENTRIC 熊本センター担当者よりご意見をいただき、他のコンタクトセンターにおいても活用しやすいサービスに改良していく所存です。

eVOICE は、音声分析 AI がその一翼を担うと信じており、「eV-VisualTalk」をさまざまなお客様に活用いただけるよう、テクノロジーの開発・応用を進めてまいります。

【CENTRIC 品質管理本部 新福様 コメント】

CENTRIC 熊本センターは、音声感情解析技術を国内初導入し、これまでも音声感情解析の結果から最先端の取り組みを行って参りました。

この度は、音声認識 AI を加えて音声分析 AI 環境を更に強化するために「eV-VisualTalk」を導入する運びとなりました。

音声感情解析結果と音声認識結果双方を活用することで業務の効率化、品質向上をめざし、新たな運用モデルを創出していくことが期待されています。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社 eVOICE 広報担当：中島 TEL：03-5408-5757 FAX：03-6809-1785 E-mail：sales@evoice.co.jp

リアルタイム可視化システム「eV-VisualTalk」について

リアルタイム可視化システム「eV-VisualTalk」は、4社の英知を結集した、中小規模コールセンター向けのハードウェアを含むオンプレミス製品です。

次世代の「音声分析 AI」を活用し、人間の脳と同様な音声分析処理を実施し、音声のテキスト化と NG ワード抽出に加え、音声感情解析による、的を射るアドバイスを実現します。

- (1) 音声取得装置「FlexVStream」 : 株式会社オプトエスピー（本社：東京都新宿区、代表：山田 豊、以降：OPTSP）
 - (2) 日本語音声認識 AI サーバ「Olaris」 : アーニーMLG 株式会社（本社：福岡県福岡市、代表：橋本 聡、以降：ernie）
 - (3) 音声感情解析サーバ「ESAS Core」 : ES ジャパン株式会社（本社：東京都豊島区、代表：山田 亮、以降：ESJ）
 - (4) 音声管理 Web サーバ「eV-VisualTalk Core」 : eVOICE
- 上記の4つの製品の連携により、導き出せる音声分析情報を総括した形態で提示します。

【主な特長】

eV-VisualTalk（イーブイ・ビジュアルトーク）は、Web アプリでリアルタイムに座席表から、または、事後利用として通話一覧から、通話詳細情報（通話内容、NG ワード抽出、感情情報）を提示します。

・音声取得装置「FlexVStream」 : OPTSP (<https://www.optsp.co.jp/product/flexvstream>)

通話音声をキャプチャーし、ストリーミング送信する装置です。通話録音機能を有償のオプションで付加することも可能です。既対応 PBX は、NEC UNIVARGE Aspire UX、AVAYA IP Office、SAXA SP4000 等ですが、未対応の PBX につきましても、お気軽にご相談ください。

・日本語音声認識 AI サーバ「Olaris」 : ernie (<https://olaris.jp>)

独自の音声音響処理、自然言語処理などの AI 学習・推論により、コールセンター等の電話環境下でも高い精度結果を得ることができます。

パーソナライズ可能な音声認識 AI システムであり、各社の顧客属性に合わせた専用モデルをご利用頂けます。ご利用者様側で精度性能を日々向上させることも可能です。

・音声感情解析サーバ「ESAS Core」 : ES ジャパン (<https://www.es-jpn.jp/service>)

Nemesysco 社（イスラエル）の根幹技術である『LVA7』をベースに、ESJ が日本国内で3年間にわたって300万音源の検証を通して得た知見を組み込んだ製品です。

声から得られる感情の推移をリアルタイムに可視化することで、顧客の感情を把握するなど、様々な分野での活用が進んでいます。

・音声管理 Web サーバ「eV-VisualTalk Core」 : eVOICE

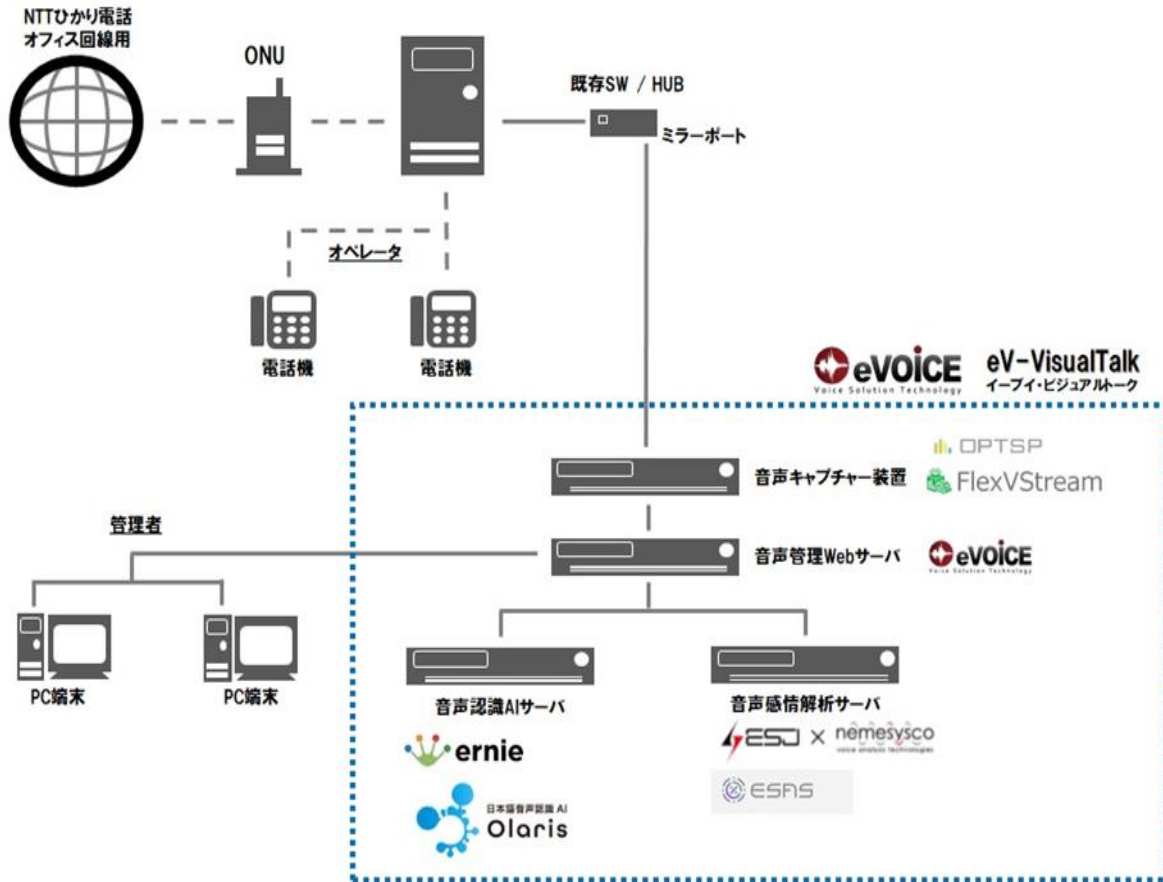
通話音声をリアルタイムにテキスト表示して、NG ワードの抽出に加え、顧客の感情推移からの的を射るアドバイスを提示します。オペレーターの要注意ワード発声に加え、顧客の感情における警告を検知し、管理者に伝えます。管理者の業務を軽減し、問題発生の見逃しを激減します。

音声テキスト化の活用により、オペレーターの ACW(After Call Work) が効率化されます。お客様の声をテキストで蓄積し、分析担当による VOC の活用が容易になり、今まで隠れていた商品のノウハウや課題が抽出され、コールセンター全体の品質向上に繋がります。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社 eVOICE 広報担当：中島 TEL：03-5408-5757 FAX：03-6809-1785 E-mail：sales@evoice.co.jp

【システム構成イメージ図】



【販売価格】

5席の場合（ご参考）

- (1) 製品本体（ハード&ソフト）販売価格：500万円（税別）～
- (2) 保守・サポート費用（月額）：18万円（税別）～

【製品に関するお問い合わせ】

株式会社 eVOICE 広報担当：中島

TEL：03-5408-5757 FAX：03-6809-1785 E-mail：sales@evoice.co.jp

【コンタクトセンターに関するお問い合わせ】

CENTRIC 株式会社 営業本部 営業部

TEL：03-6912-5164 FAX：03-6912-5194 E-mail：info@centric.co.jp

【製品紹介】

https://www.evoice.co.jp/product/product_06.html

【資料ダウンロード】

<https://www.evoice.co.jp/support/index.html>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社 eVOICE 広報担当：中島 TEL：03-5408-5757 FAX：03-6809-1785 E-mail：sales@evoice.co.jp

CENTRIC 株式会社について

【会社概要】

社名 : CENTRIC 株式会社
本社所在地 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第3 共立ビル 5F
代表取締役 : 山田 亮
事業内容 : コンタクトセンター運営事業、コンタクトセンターコンサルティング事業、
感情解析サービス開発研究および販売事業
設立 : 2009年4月6日
HP : <https://centric.co.jp>

株式会社 eVOICE について

【会社概要】

社名 : 株式会社 eVOICE
本社所在地 : 東京都港区芝大門 1-1-12 高山ビル 4F
代表取締役 : 横内 一仁
事業内容 : 音声分析関連製品開発・販売事業、テレフォニー関連製品開発・販売事業、
ソフトウェア開発事業、IT コンサルティング事業（音声ソリューション）
設立 : 2009年3月18日
HP : <https://www.evoice.co.jp>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社 eVOICE 広報担当：中島 TEL：03-5408-5757 FAX：03-6809-1785 E-mail：sales@evoice.co.jp