

2022年11月10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」 株式会社Empathとカスタマイズ音声解析AI開発と 感情解析レポートサービスの提供開始

コールセンター向けクラウド型CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区平河町、代表取締役社長：寺尾憲二）は、「CT-e1/SaaS」のユーザー向けに、株式会社Empath（本社：東京都渋谷区、共同代表：下地貴明、山崎はずむ 以下 Empathという）のカスタマイズ音声解析AI開発と感情解析レポートサービスの提供を開始いたしました。

■カスタマイズ音声解析AI開発と感情解析レポートサービス提供の意義と特長

従来の感情解析・会話解析分野では、パッケージ提供だけではそれぞれのコールセンター個別の課題に対して正鵠を射るサービス提供が難しい場合があります。そのためEmpathではお客様ごとにモデルのチューニング等を実施するケースが多かったのですが、この度個別のAI開発ノウハウが固まり、自動化したモデル構築ができるようになり、より多くのユーザーに利用可能なサービスとしてカスタマイズ音声解析AI開発サービスを提供する運びとなりました。

■カスタマイズ音声解析AI開発について

Empathが3,500社50か国に提供している音声感情解析技術を応用し、コールセンターの通話データをインプットデータとした機械学習を行うサービスを実施。個社ごとの状況に合わせたAIによる予測モデルを開発することが可能です。

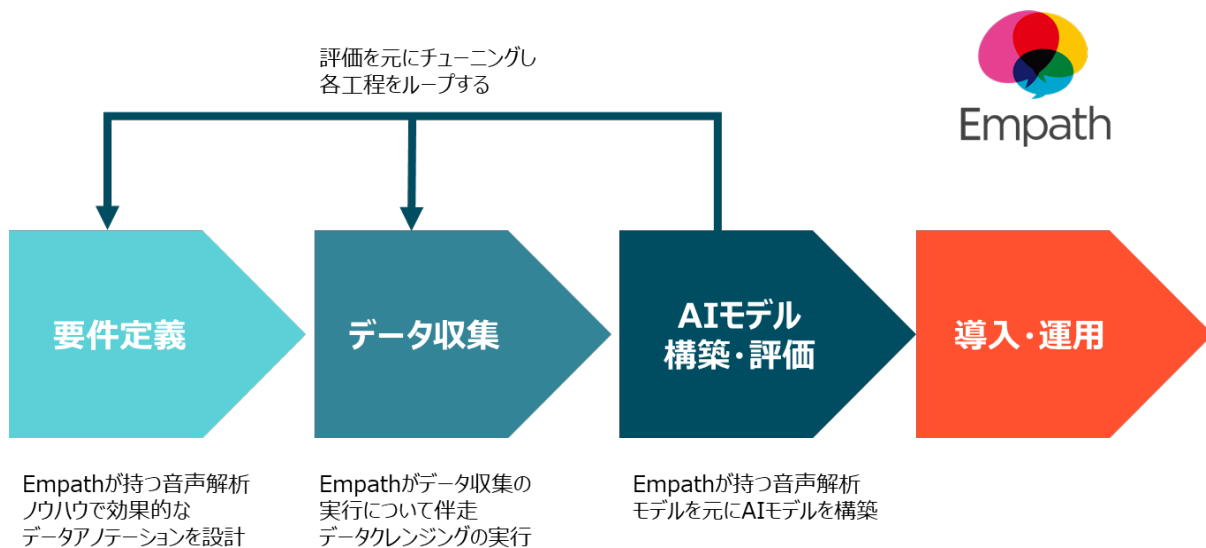


図1 カスタマイズ音声解析AIイメージ

予測するAI

解約時の顧客の通話音声に対して、その冒頭15秒の音声データを解析することで、解約を抑止可能か不可能か90%強の精度で弁別するモデルを開発いたしました。

・インサイドセールス時のホットリードを予測するAI

インサイドセールスが獲得したアポに対して、商品内容、通話時間、顧客の発話傾向等からホットリードかどうかを予測するモデルを開発いたしました。

・サービス価格

お見積りにて対応させていただきます。

■感情解析レポートサービスについて

Empathが提供する音声解析を用いて、通話の満足度測定やオペレーターのパフォーマンス測定などができるレポートサービスを提供。満足度が高い通話の傾向分析やハイパーフォーマーの話し方がどのような状態であるかを一目で分かるレポートにまとめます。

また、レポートサービスから改善ポイントやKPIとすべきポイントを特定し、カスタマイズ音声解析AIの要件設計に役立てることも可能です。

・サービス価格

50万円(1回のレポートについて300通話分のレポート)

※ご利用の際は「CT-e1/SaaS」の「Call Analysis」に申し込んだ上で、Empathに通話データを提出する必要があります。



図2 レポートイメージ

■サーバーレス連携による手軽な導入

解析エンジンとなる「BelugaBox」(Empath提供)は、「CT-e1/SaaS」(コムデザイン提供)の付加サービスとして提供しているため、データ取得が容易です。また、カスタマイズ音声解析AIの利用に際してもコムデザインのクラウドコールセンターシステム上で連携するため、複雑なテレフォニーシステムの設定や専用機器を必要とすることなく提供可能です。

これにより、手軽にカスタマイズ音声解析AI開発の利用および感情解析レポートの利用を実現します。

カスタマイズ音声解析AI構築サービスで生成したAIモデルについては、継続的にご利用可能となります。通常は別途開発工数が必要な高度な解析を用いた推論モデルの検討・構築から実運用への移行までワンストップで行えます。

■CT-e1/SaaSユーザー様向け特典

「CT-e1/SaaS」ユーザーに対して、2023年3月末までのキャンペーンとして、カスタマイズ音声解析AI開発の10%OFFチケットと、感情解析レポートの30万円(定価50万円)での特別割引を提供いたします。

■「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1,350テナント27,000席以上(2022年3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をご参照ください。

<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。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル”CXaaS”により、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。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる人的なサポートもふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。

■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:

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 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

E-Mail: sales-tm@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。