

ログイットが展開する機械学習による感情解析を活用した 次世代コールセンターが稼働

[インフォコム株式会社](#) (東京都渋谷区) のグループ会社で、音声認識システム等を販売する[ログイット株式会社](#) (東京都豊島区 代表取締役社長 小宮泰喜 以下ログイット) が、[CENTRIC 株式会社](#) (東京都豊島区 代表取締役 山田 亮、以下 CENTRIC) のコールセンターに機械学習による感情解析システムを構築しました。

CENTRIC は、クライアントの業績向上に寄与する、感情解析システムを備えた次世代コールセンターを2017年4月24日熊本市に開設されました。開設にあたり、同社はスタッフの業務におけるストレスの軽減に加え、お客様の問合せに関するデータの可視化による品質向上を企図していました。

このような状況下、同社は、お客様の声を「言葉」としてではなく「音 (トーン)」として捉え感情を可視化することで問題の解決を行えるログイットの[感情解析システム「LVAS-CC \(エルバスシーシー\)」](#)を検討され、この度採用に至りました。なお、今回はコールセンター業務を熟知した[株式会社 HELIX MOTION](#) (東京都目黒区 代表取締役 半田延之) がアプリケーション開発を担当したことで導入が円滑に進みました。

人的対応が主流のコールセンターにおいて、働き方改革を進める場合には業務品質の維持向上が大きな課題です。その課題の解決には[感情解析システム「LVAS-CC」](#)が有効に機能します。

インフォコムグループでは AI や IoT 等の IT 技術を活用し顧客の働き方改革や業務改善を支援します。

【LVAS-CC の機能と特長等】

- ・優れた音声解析技術を持つイスラエルの Nemesysco 社製エンジンを採用
 - ・民族・性別・年齢・環境に関わらず感情の解析が可能
 - ・リアルタイム解析、バッチ処理解析のいずれにも対応
 - ・先進国の警察や保険会社、銀行等の金融機関、ヘルスケア業界、コールセンター等に導入多数
- ログイットは、Nemesysco 社の国内正規代理店として同社製品の販売、導入を行っています。

【提供価格等】

- ・提供価格：100 席規模のコールセンターで 2,000 万円から
- ・販売目標：2020 年までに累計 50 施設 売上高 10 億円以上

以上

<報道関係のお問い合わせ> 広報・IR室 03-6866-3160 pr@infocom.co.jp

<事業に関するお問い合わせ> ログイット株式会社 ソリューション営業部 03-5981-1532

※本資料に記載された会社名、サービス名及び製品名等は該当する各社の登録商標または出願中の商標です。