

# AI活用の音声感情解析システム「abscope VEA」 無料トライアルキャンペーンを実施

～顧客とオペレーターのネガ・ポジを推定、進化するコンタクトセンター～

コールセンターの運営、コンサルティング事業を行うCENTRIC株式会社（本社：東京都豊島区、代表：山田 亮）は、2017年12月11日（月）より、当社サービスサイエンスラボ（感情解析テストセンター）にコンタクト業務を発注いただいたお客様を対象に、通常業務の受託費用のみで感情解析が実施できる無料トライアルキャンペーンを実施いたします。

感情解析エンジンLVAS（エルバス）を活用した国内初となる感情解析AIアプリケーション「abscope VEA（アビスコープ VEA）」は、コールセンターを運用する企業に向けた感情解析システムで、顧客情報・コールリズン・オペレーター等の各固有データと連携させることで複合的な解析が可能です。「abscope VEA」の販売に先立ち、2017年4月には利用価値の実証・解析精度の向上を目的とした感情解析テストセンターを熊本県熊本市に開設いたしました。当センターでは、今まで全数の5%程度の通話を限定された担当者がモニターし対策を講じていましたが、「abscope VEA」によって全数の通話を感情解析し、潜在的な問題点の傾向を抽出した結果、通販分野において**解約抑止率の大幅な向上（抑止率1.7% → 17%に向上）**を確認することができました。

## abscope VEA導入メリット



### ネガ・ポジ特定

顧客とオペレーターのネガティブ&ポジティブ兆候を定量的に把握



### データマッチングで見える化

顧客、コールリズン、オペレーターの複合的視点からビジネスとセンター運営へのインパクトを見える化



### オペレーター育成

顧客反応から、優先的に改善が必要なオペレーターの特定制により戦略的な育成が可能に



abscope VEA

## モニタリング支援ツールとしても利用価値を発揮

従来のモニタリングは対象をアトランダムに選定するなど、月に数千～数万の通話の内、モニタリング出来る件数は、全体の5%以下。「abscope VEA」なら全ての通録データを取り扱うことで課題発見の精度が大幅にアップ！

## 音声感情解析 無料トライアルキャンペーン

期間：2017年12月11日（月）～2018年1月31日（水）

（※席数に限りがある為、先着順とさせていただきます。）

対象：コンタクトセンター業務を5席以上ブース発注いただいたお客様

お申し込み方法：下記宛にご連絡ください。

CENTRIC株式会社 無料トライアルキャンペーン担当：高尾

TEL：03-6912-5164 メール：ys-takao@centric.co.jp

## ■ サービスサイエンスラボ（感情解析テストセンター）

名称： サービスサイエンスラボ  
所在地： 熊本県熊本市中央区下通1丁目3番  
下通NSビル6階  
席数： 約150席（最大稼働時）  
業務開始月： 2017年4月  
業務内容： 流通、公共/公益、製造/サービス業の  
インバウンド業務対応サービス



サービスサイエンスラボが入居するNSビル

### 「Abscope VEA」について

「Abscope VEA」は、感情解析エンジンとしてNemesysco社（イスラエル）の国内正規代理店、ログイット株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：小宮泰喜）の「**LVAS-CC（エルバスシーシー）**」を採用し、コールセンター運用に特化された次世代のアプリケーションです。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（本社：東京都杉並区、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。

#### 《ログイット株式会社について》

ログイット株式会社は、通話録音システムの販売及び開発を中心に、先端の音声認識や音声合成、感情解析技術を組み合わせたソリューションを提供しています。

HP：<http://www.logit.co.jp/>

#### 《株式会社HELIX MOTIONについて》

株式会社HELIX MOTIONは、コンタクトセンター運営を視点を据えた事業コンサルティングを中心に、サービスサイエンスを実現する業務改善やKPI体系再構築などのサービスを提供しています。

HP：<https://www.helix-motion.com/>

## ■ CENTRIC株式会社 (<http://centric.co.jp/>)

当社は、2009年の創業からの事業であるコールセンターコンサルティング事業から、各種関連サービスを実施する会社として、「心豊かな社会の実現」というミッションのもと、業務の企画・設計から運営までのワンストップサービスを顧客企業へ提供し、「最もお客様を大切にするコンタクトセンターを作りたい」という思いから、クライアント様とクライアント様のお客様とを繋ぐパートナーとなるべく事業活動を行っております。

### <会社概要>

社名： CENTRIC株式会社  
代表者： 代表取締役 山田 亮  
所在地： 〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル5F  
資本金： 1,050万円  
設立日： 2009年4月6日  
事業内容： コールセンター運営事業／コンサルティング事業  
ECコンサル事業  
URL：<http://centric.co.jp/>

【本プレスリリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先】

CENTRIC株式会社

担当：高尾

TEL：03-6912-5164 FAX：03-6912-5194

Email：[info@centric.co.jp](mailto:info@centric.co.jp)