

ログジット社が提供する機械学習による 感情解析サービスがアドバンスト・メディアの 「AmiVoice Communication Suite」に標準搭載

インフォコム株式会社 (東京都渋谷区、以下インフォコム) の連結子会社で、音声認識システム等を販売するログジット株式会社 (東京都豊島区 代表取締役社長 小宮泰喜、以下ログジット) が提供する「感情解析サービス LVAS」(以下、LVAS) が、株式会社アドバンスト・メディア (東京都豊島区 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸、以下アドバンスト・メディア) のコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」に標準搭載されました。

【背景】

コールセンターでは、会話内容をモニタリングし、通話録音データから苦情や要望等の顧客の声を抽出する事により、運用の高度化・効率化が進められてきました。その一方で、膨大なデータから適切な情報を探し出す業務負荷が課題の一つとなっています。

そこで、「怒り」や「不満」といった発話時の感情の起伏を把握する感情解析技術を組み合わせる事により、顧客の声を効率的に活用し、コールセンター業務全体の品質向上が期待されています。

【LVAS の機能】

LVAS は人の声を「言葉」ではなく「音」として処理しており、民族・性別・年齢・環境に関わらず機械学習による感情解析が可能です。また、リアルタイム解析、バッチ処理解析のいずれにも出来るため、様々な他サービスとの連携や組み込みにも柔軟に対応します。

今回、上記をはじめとする優れた感情解析技術が評価され採用に至りました。ログジットでは、AmiVoice Communication Suite への組み込み販売が寄与し、年間 5,000 ライセンスの新規出荷を見込んでいます。

【今後の展開】

インフォコムグループでは、LVAS をはじめとする音声技術にソフトウェアロボットによる業務自動化・省力化を実現する NICE 社製 RPA (Robotic Process Automation) ツール等を組み合わせ、業務効率化を支援する事により働き方改革に貢献してまいります。

以上

<お問い合わせ先> インフォコム株式会社 広報・IR室 03-6866-3160 pr@infocom.co.jp