5年(平成27年)3月1 2日(木曜日)

クリプトの改善などが か、顧客満足向上、ス ターの離職率低減のほ を使うことでオペレー るサービスが注目され 話音から気分を分析す ている。このサービス コールセンターの通

期待されているよう 援サービスなどを手が 提供するのは医療支 ンパス)」は発話をも 数値化するというもの ン「Empath (エ が独自に開発した気分 区、柴﨑望社長)。同社 で、この技術を使って とにどういった気分か 状態を解析するエンジ ル(本社・東京都千代田 化

けるスマートメディカ

コールセンター向けに

CSVファイルとして

また、オペレーター

状態を表示

表情の変化などで気分

ースマートコールセン

吐き出される仕組みに



スマメデ カ

リアルタイムで視覚 を提供する。 気分で話しているかを 顧客がそれぞれどんな ター」というサービス 話中のオペレーターと 同サービスでは、 。通話中の気分。を解析 離職防止やCSに期待 り、モチベーションを なっており、「平常」 量ることが可能。 項目別に数値化した しみ」「興奮」などの 「怒り」「喜び」「哀 そのため、オペレー

することができる。 の表情が変わるため、 静」といった項目ごと る」「喜んでいる」「平 気分状態を即座に把握 に画面の色やイラスト 解析されたデータは 「不安」「怒ってい ターの月ごとのモチベ ーション度合いを見 用できる。 するといったことに活 めに管理者がサポート 可能性があるため、早 ていると辞めてしまう て、あまりにも下がっ

セルフケア事業本部長 と同社取締役でICT えたのが多いかを見 の下地貴明氏は説明す を量ることもできる」 が対応した顧客側の感 て、CS(顧客満足) 情を把握することで、 「お客さんに喜びを与 顧客の声の分析から 前向きに使ってもらっ いコールセンターには 指示を出すというよう に利用できるため、 果的かを見定めること クスクリプトが一番効 な活用方法もある。 よう画面上で自動的に スクリプトを変更する 「競争優位性を出した 結果、どういうトー

の平均通話の中で5分 なタイミングでトーク 合は購入しない』とい ジが上がっていない場 間モチベーションゲー 録を分析し、 つ結果が出れば、適度 にも使える。例えば記 更させるといった手法 トークスクリプトを変 18分間 どのセンターで導入が 進んでいるようだ。 状態を把握できる音声 するメーカーやテレマ 気分解析技術。自社で ターと顧客双方の気分 コールセンターを運営 ている」と下地氏。 ケティング事業者な このようにオペレー