

音声認識技術で貴社をサポート

eVOICEの音声ソリューションで様々なニーズにお応えします。

感情解析システム eV-Emotion



- リアルタイムにお客様・オペレータの感情変移をモニタリングしたい。
- 録音された通話を解析し、オペレータ教育や評価などに活用したい。
- 通話検索を行う1つの項目として感情情報を追加したい。
- スマホ・タブレットや音声自動応答(IVR)などで感情を判断したい。

eVOICEの感情解析システムは、コールセンター業務の円滑化・対応品質の向上支援、または、スマホアプリ(iOS/Android)やIVRコンテンツにて感情レベルを利用したサービス等に活用する事が出来ます。

話者の感情レベル(平常/怒り/喜び)を数値化し、お客様が不快な印象を受けた応対呼を自動的に探し出します。

【通話単位の感情】

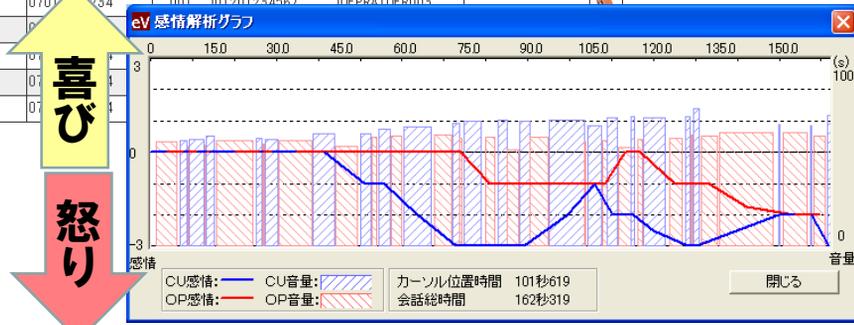
番号	詳細	感情	通話開始日時	録音時間	発着区分	発信者番号	お客様名	拠点	着番	オペレータ	コメント
001		😊	2007-09-26 10:54:40	99:29	着信	09054321234	09054321234	001	01201234567	OEPRATOER001	重要顧客
002		😊	2007-09-26 10:55:55	00:39	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
003		😊	2007-09-01 11:06:13	00:22	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
004		😡	2007-09-26 13:57:19	01:27	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
005		😊	2007-09-26 14:00:05	02:20	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
006		😞	2007-09-26 14:02:34	01:44	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
007		😊	2007-09-26 13:53:26	02:23	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
008		😊	2007-09-01 17:47:19	01:55	着信	07011221234	07011221234	001	01201234567	OEPRATOER003	
009		😊				07011221234	07011221234				
010		😡				07011221234	07011221234				
011		😊				07011221234	07011221234				
012		😊				07011221234	07011221234				

オペレータ

怒り

お客様

激怒



【リアルタイム モニタ】

【通話毎の詳細】

感情解析システム「eV-Emotion」とは

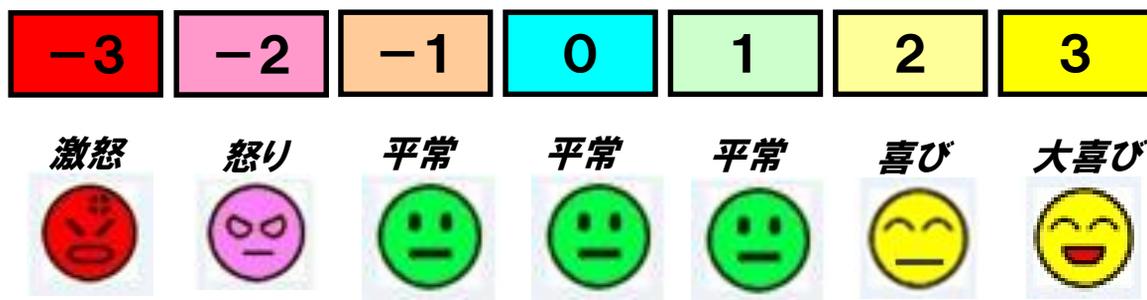
eV-Emotionとは、人が発声する声「音声」を分析し感情の起伏「怒り／喜び」を数値化する感情解析システムです。感情は、-3(怒り)～3(喜び)の7段階で表現します。

貴方が大勢の前でスピーチをする場合、緊張で声が小さくなったり、声が上ずってしまう様なご経験は有りませんか？ それは、外的ストレスが精神面に影響を与え、その結果が音声に影響する一例です。外的・内的ストレスは、無意識の内に話者の声に反映されるものです。

eV-Emotionは、音声を分析して様々な情報を収集し、第三者が判断した感情データベースに照らし合わせ、解析・明示化を行う事により、様々なシーンでご利用可能です。

- ① 通話録音装置と連携した、コールセンター等での対話分析／評価支援
- ② スマホアプリ(iOS/Android)や音声自動応答(IVR)での対話形式でのフロー遷移など

eVOICEのオリジナル・エンジンなので、開発キット(SDK)の提供やカスタマイズが可能です。



動作環境・その他

・動作環境

サーバ

CPU : Xeon Dual Core 以上
メモリ : 4GB 以上
HDD : 256 GB以上 RAID1構成(推奨)
OS : Windows Server 2012 R2

クライアントPC (Web参照用)

OS : Windows 8 / 10
Internet Explorer Version: 11 以上 XGA以上の解像度

・通話録音装置(検証済み)

株式会社タカコム VRシリーズ
株式会社ボイスサイバーテクノロジー・ジャパン VCLogシリーズ
株式会社ネイクス NEPARROTシリーズ
※他の通話録音装置については、お気軽にご相談ください。

・IVR(検証済み)

メディアリンク株式会社 MediaVoice
富士通株式会社 VoiceScrip for IP
※他の通話録音装置については、お気軽にご相談ください。

株式会社eVOICE 営業部

東京都港区芝大門1-1-12 高山ビル4F

TEL: (03) 5408-5757

FAX: (03) 6809-1785

E-mail: sales@evoice.co.jp

URL: <http://www.evoice.co.jp>