

音声解析技術で貴社をサポート

eVOICEの音声ソリューションは、様々なニーズにお応えします。

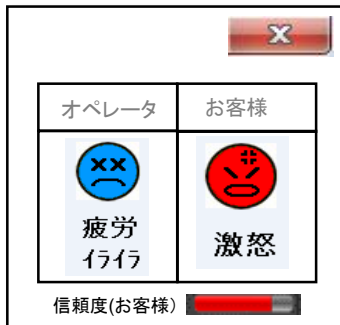
感情解析システム

QA5 (Nemesysco社)



- リアルタイムにお客様・オペレータの感情や疲労度などを把握したい。
- 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。
- お客様の声から動揺や不信感を検出し、嘘を見抜く指標として利用したい。
- スマートホン・タブレットや音声自動応答(IVR)などで感情を判断したい。

【リアルタイム】

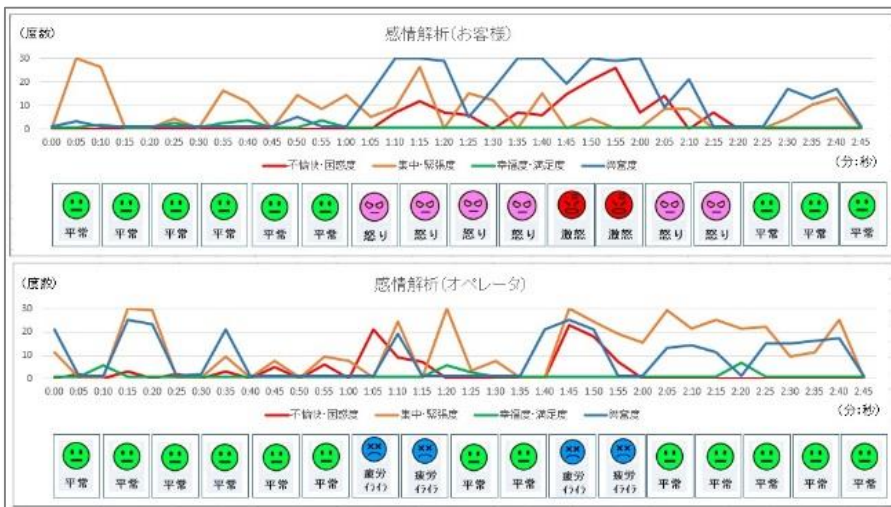


管理対象の席数分の感情モニタを表示し、リアルタイムに感情を把握。指定した閾値を超えた場合、アラームを上げることが可能。

【通話録音の検索項目に追加】

感情	通話開始日時	録音時間	発着区分
😊	2016/06/02 10:00:00	0:30	着信
😞	2016/06/02 10:30:10	1:00	着信
😞	2016/06/02 11:00:20	1:30	発信
😡	2016/06/02 11:30:30	2:00	着信
😊	2016/06/02 12:00:40	2:30	着信
😊	2016/06/02 12:30:50	3:00	発信

【選択した通話の感情遷移表示】



システム運用者の把握されたい感情項目を、QA5から通知される複数の感情情報（裏面の感情種別をご参照ください）を組み合わせて、結果を導き出します。

例えば、お客様の喜怒哀楽、会話の信用度、オペレータの疲労度、お客様から寄せられた信頼度、など

感情解析システム「QA5」とは

QA5は、Nemesysco社(イスラエル)の製品です。

Nemssysco社は、音声による感情解析分野の世界的なリーディングカンパニーです。

同社の製品は、世界中の警察関係、保険会社及び銀行の詐欺対策、コールセンターの対応管理、ヘルスケア市場、エンターテインメント市場などに多数導入されております。

人の脳の動きと言葉を発声する肉体のメカニズムを、音声解析技術としてアルゴリズム化しており、日本を含む主要各国で特許取得済みです。

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。

QA5は、音声を分析して様々な情報を収集すると共に解析し、感情種別として明示化します。弊社は、これらの感情種別を組み合わせ、システム運用者の把握されたい感情項目を導き出します。さまざまなシーンで利用可能ですが、利用例を下記に示します。

- 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

【感情種別】

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 怒り ● 集中 ● 困惑 ● 興奮 ● 思考 (会話への集中) ● 自信・確信 ● ストレス ● 躊躇 | <ul style="list-style-type: none"> ● 雰囲気 ● 喜び・満足度 ● エネルギー ● 想像 ● 興味・関心 ● 悲しみ・不満 ● 冷静・感情的 ● など |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



nemesysco | QA5

動作環境・その他

・動作環境

サーバ

CPU	: Xeon Dual Core 相当 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 XGA以上の解像度

クライアント iPhone / iPad (感情解析アプリ)

OS	: iOS 9.3.2 以上
----	----------------

クライアント Android (感情解析アプリ)

OS	: Android 6.0 以上
----	------------------

※ eVOICEは、QA5とのインタフェース部品の提供／開発 及び 必要な感情をQA5の出力値から提示する作業を担当します。

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>