

2019年9月11日

各位

CENTRIC 株式会社

CENTRIC 「コンタクトセンター・アワード 2019」にて、
初出場ながら審査員特別賞を受賞！

コールセンターの運営、コンサルティングと感情解析の研究・開発事業を行う CENTRIC 株式会社(本社：東京都豊島区、代表取締役 山田亮、以下「CENTRIC」)は、この度、日本国内のコンタクトセンター業界で権威ある「コンタクトセンター・アワード 2019」において審査員特別賞を受賞したことをお知らせいたします。

■ 近年注目されている音声感情解析。

2017 年から当社熊本センター（サービスサイエンスラボ）で検証を続け、昨年 9 月からは、自社に感情解析研究室を設置。熊本大学大学院先端科学研究部の有次教授と共同研究をさせていただき、以下 3 領域での取り組み事例を発表いたしました。

図 1 音声感情解析イメージ

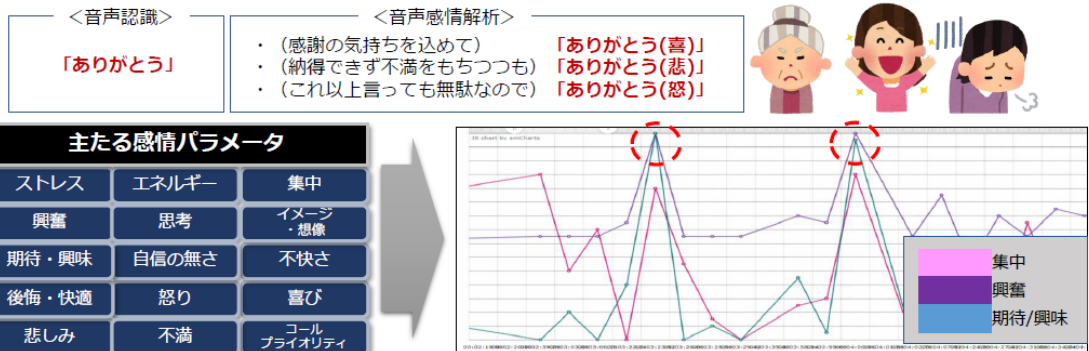
音声感情解析とは

Layerd Voice Analysis(層別音声分析技術)は、イスラエルで警察機関などでの利用を目的として、1997年に開発された音声解析技術

技術の特徴

音声独自の数学的モデルに基づいて150以上のパラメータから単独或いは複合して主たる【感情パラメータ】を数値化。さまざまな種類のストレスや認知プロセス、声にあられる情動反応を『言葉に左右されずに』検出する技術

例) 「ありがとう」という言葉の「裏」にある感情を見る化

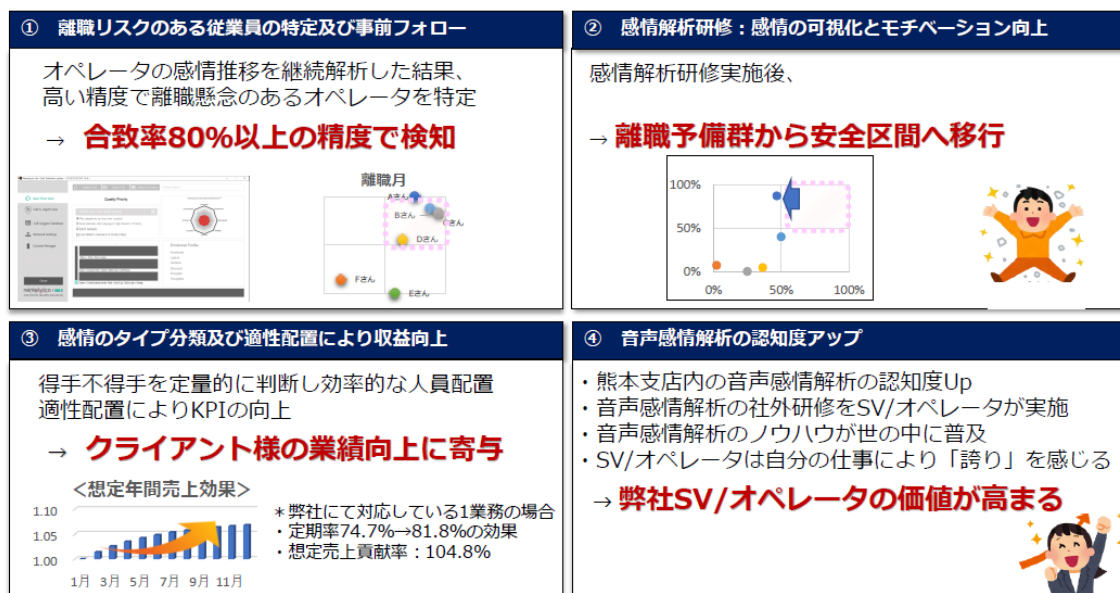


・コンタクトセンター業界全体の課題でもある離職抑止に寄与するストレスマネジメントの事例
～離職リスクのある従業員の特定及び事前フォロー～

・感情解析パラメータを用いた研修事例
～感情の可視化とモチベーション向上～

・従業員の適性配置事例
～感情解析結果から判別された従業員の適性を業務特性に合わせて配置～

図 2 取り組み概要と検証結果



今回の受賞について、当社感情解析研究室副室長の久保田啓介は、以下のように述べています。
「権威あるコンタクトセンター・アワードにおいて、初出場で審査員特別賞をいただいたことを大変嬉しく思います。弊社感情解析研究室及び現場で働くメンバーが、日本初導入の音声感情解析のサービス化を常に考え、検証を続けてきた結果として、今回このような評価をいただいたことを大変光栄に思います。今後も検証を重ね、提案領域の拡大、解析精度の向上に励み、「心豊かな社会の実現」という当社の理念の実現を目指して参ります。」

■会社概要

会社名 : CENTRIC 株式会社
所在地 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル 5F
設立 : 2009 年 4 月
代表 : 代表取締役 山田 亮
資本金 : 1,400 万円
事業内容 : コールセンター運営事業
: コールセンターコンサルティング事業
: 音声感情解析事業
サービスサイト : <https://centric.co.jp/deepsea/>
コーポレートサイト : <https://centric.co.jp/>

■お客さまからのお問い合わせ先

CENTRIC 株式会社
担当 : 高尾
TEL : 03-6912-5164

<本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先>

CENTRIC 株式会社 営業本部(担当 : 高尾)

電話番号 : 03-6912-5164 メールアドレス : ys-takao@centric.co.jp