

感情分析サービス「emoiwa」を発売

- ・コンタクトセンターの録音データを独自技術と AI(人工知能)で分析
- ・オペレーター離職の予兆を早期に検知
- ・採用・教育コストの削減に貢献

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社(本社:東京都港区、取締役社長:中野 隆雅、以下「MDIS」)は、コンタクトセンターにおける通話音声データを対象として、会話に込められた「喜び」、「怒り」などの感情を AI の活用により分析しオペレーター離職確率などを予測する「感情分析サービス emoiwa」(エモイワ、以下「emoiwa」)を、2024 年 9 月 26 日から発売しますので、お知らせいたします。

emoiwa の提供形態は、感情分析機能を他システムに組み込み使用する「モジュール提供型」及び、閲覧用のダッシュボード機能を含め提供する「オンプレミス型」・「SaaS 型」の 3 種類で、2025 年 5 月に提供開始します。またサービス開始以降、満足度評価、顧客感情分析など高度な分析機能を順次追加し、拡充していく計画です。

併せて、2024 年 10 月 17 日・18 日に開催される「FIT2024」^(注 1)の MDIS ブース及び講演の中で emoiwa を紹介しますので、お知らせいたします。

(注 1) FIT2024(金融国際情報技術展):【会場】東京国際フォーラム、ホール E(ブース番号 EA28)

【主催者サイト】<https://fit-tokyo.nikken.co.jp/>

■発売の狙い

コンタクトセンターは多人数に対応できる顧客接点として一般化していますが、オペレーターの離職率の高さが課題となっています。対策を支援するため勤怠情報などから離職率を予測するシステムはありますが、業務特性を踏まえたきめ細かな対応には限界があります。また近年、発話者の感情を指標化した感情値が実用化されましたが、指標の変化を見て対応するなど単純な使い方に留まっていました。

課題解決のため MDIS は、音声テキストと感情値を同時に解析することで、同じ「ありがとう」という単語にも様々な感情が込められる声の特性を活用する技術を開発し(特許出願中、【図 1 参照】)、その成果を基に今回発売する「感情分析サービス emoiwa」を実現しました。

MDIS は emoiwa を、発売後 5 年間で 10,000 ユーザーライセンス導入を目標として、金融機関などのコンタクトセンター向けに拡販し、企業の採用コスト低減、人材不足解消、顧客対応品質の向上に貢献してまいります。

■ユーザーメリット

1. 離職確率を高い精度^(注2)で予測し、ケアの必要なオペレーターを的確に抽出【図 2 参照】

- ・6 か月以内の離職確率をオペレーター毎に予測し、管理者によるケア対象者の絞り込みを支援。

(注 2)MDIS が行った実証実験にて 70%以上の予測精度を記録。

2. 顧客対応スキルなど他指標と離職確率を組み合わせ、ケアの対象者絞り込みや効果測定を支援

- ・オペレーター毎の対応スキルや、離職確率の時間的変化などとの組み合わせ表示が可能。
- ・独自ダッシュボードで分かり易く表示(ユーザーインターフェースに関する特許出願中)。【図 3 参照】

3. コスト、プライバシーポリシー、自社システム組み込みなど、ニーズに応じた導入形態が可能

- ・クラウドで提供する「SaaS 型」の他、「オンプレミス型」、「モジュール提供型」を用意。

■emoiwa 紹介ページ URL

<https://www.mdis.co.jp/service/emoiwa/>

■発売の概要

サービス名	提供型	構成	価格体系 ^(注3)
感情分析サービス emoiwa	モジュール提供型	・予測機能	月額基本料
	オンプレミス提供型	・予測機能 ・ダッシュボード機能	初期導入費用 ライセンス費用
	SaaS 型	・予測機能 ・ダッシュボード機能	初期導入費用 月額基本料 + 従量課金

(注3) 価格はサービス提供開始までに決定します。詳細はお問い合わせください。

SaaS 型はユーザー数による従量課金を予定。

■emoiwa の名称の由来

「emoiwa(エモイワ)」の名称は、「得も言わず、感情をわかってくれる」という意図を込めて命名しました。感情を活用した独自の AI を搭載し、「言葉にせずとも深く感情を理解してくれるサービス」になって欲しいという期待を込めています。

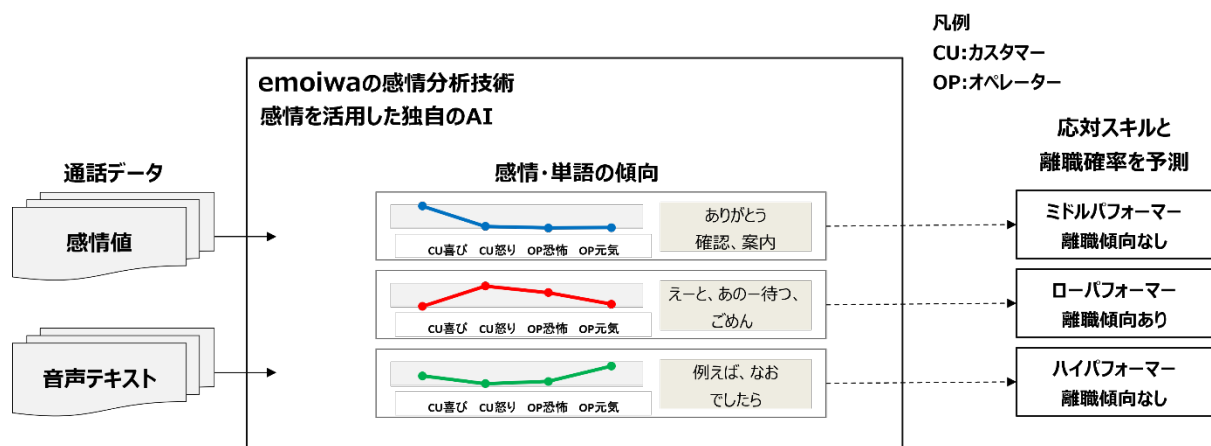
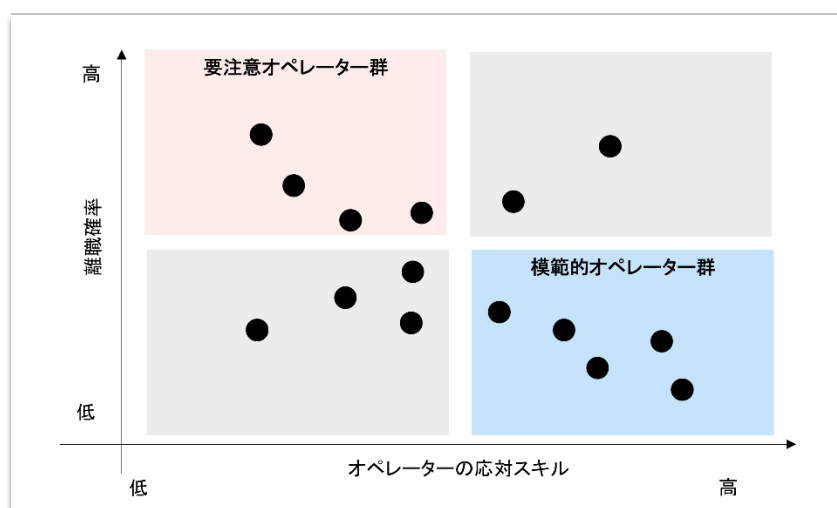


図1 感情分析技術の概念

順位	オペレータ名	離職確率
1	Wさん	65.8%
2	Oさん	61.3%
3	Lさん	59.4%
4	Kさん	59.2%
5	Dさん	58.9%
6	Sさん	58.6%
7	Gさん	55.7%
8	Tさん	54.6%
9	Mさん	54.3%
10	Cさん	54.1%
11	Uさん	53.9%
12	Fさん	53.6%
13	Nさん	53.2%
14	Eさん	53.1%
15	Pさん	51.6%
16	Bさん	49.9%
17	Rさん	49.7%
...	...	...
98	Fさん	13.4%
99	Aさん	10.5%
100	Qさん	5.4%

図2 離職確率の出力イメージ



※ 開発中の画面のため変更する可能性があります。

図 3 応対スキルと離職確率の組み合わせ表示イメージ

■三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社(MDIS)について

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社は、金融業、製造業、エンタープライズ向けシステム事業を推進するリーディング・サービスインテグレーターとして、三菱電機グループ各社の技術力やサービスを最大限に活用した各種 IT サービス事業を展開しています。

オフィシャルウェブサイト：<https://www.mdis.co.jp/>



MDIS ブランドロゴ

■商標関連

- ・emoiwa は三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社から商標登録出願中の商標です。
- ・MDIS、MDIS ロゴは三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社の登録商標です。
- ・その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

■お客様からのお問い合わせ先

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社

DXソリューション事業部DXソリューション営業部 第二課

TEL:03-5445-7418

Mail: emoiwa@ml.mdis.co.jp

■報道関係からのお問い合わせ先

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社

業務課(広報担当)

TEL:03-5445-7646