

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

eV-Emotion



- 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。

音声認識技術で貴社をサポート

www.evoice.co.jp/

『サクサ ボイス クラウド』 音声認識・対話要約・感情解析

START STOP 録音中, . . . 性別 女性 年齢 30代

平日に割引はあるの？

平日に割引が9時～20時にあります。

どうすれば、利用できるの？

マイレージサービスに登録が必要です。

登録の仕方を教えてください。

ホームページを見て下さい。

不親切だなあ。電話で教えろ！

すみません。

対話要約 : ON

憤慨・激怒



怒り



平常・安定



歓喜



喜び



悲哀・不安



疲労
ストレス



株式会社 eVOICE (イーボイス)

感情解析エンジン「QA7」とは

QA7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。

QA7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 | QA7

動作環境・その他

・動作環境

<u>サーバ</u>		<u>クライアント PC (Web参照用)</u>	
CPU	: Xeon Dual Core 相当 以上	OS	: Windows 10
メモリ	: 4GB 以上	<u>クライアント iPhone / iPad (感情解析アプリ)</u>	
HDD	: 256 GB以上 RAID1構成(推奨)	OS	: iOS 9.3.2 以上
OS	: Windows Server 2016 / 2019	<u>クライアント Android (感情解析アプリ)</u>	
		OS	: Android 6.0 以上

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>