

## CENTRIC株式会社、熊本大学 大学院先端科学研究部と 音声感情解析に関する共同研究を9月より開始 ～コールセンターの音声ビッグデータを解析し、 顧客満足度向上や従業員の離職防止につながる新たな知見を探求～

コールセンターのコンサルティング・運営事業を行うCENTRIC株式会社（本社：東京都豊島区、代表：山田 亮）は、熊本大学（熊本県熊本市）大学院先端科学研究部 先端工学第四分野（ビッグデータ）の有次正義教授と眞鍋雄貴助教の研究室と共に、音声データ解析による感情認識技術に関する共同研究を、2018年9月より開始いたしました。

### 【共同研究の経緯】

CENTRIC株式会社は、熊本における人材雇用拡大を推進するための立地協定を熊本市と締結し、2017年4月より熊本市中央区の商業施設「COCOSA」内に、最新の技術を用いた次世代コールセンター「サービスサイエンスラボ（感情解析テストセンター）」を運営してまいりました。当コールセンターでは最新の音声感情解析技術で、**人の声を「言葉」ではなく「音（トーン）」として捕らえる**ことで、話者の感情を解析しスコア化し、通販事業などにおける解約率を大幅に減少させるなど、一定の効果をみてまいりました。

また、熊本大学では、「地域社会と連携し、地方創生に取り組む人材育成を推進、社会連携、社会貢献活動を積極的に展開し、さらに雇用促進のための地域を活性化する取り組みを推進」しており、地域企業が抱えるニーズに対して、あらゆる研究シーズで解決にむけ、日々研究活動も活発にしております。

この度、これまでに蓄積した発話者の感情解析データをさらに深く分析し、新たな知見を探るべく、同じ熊本にてビッグデータ解析研究を進めている熊本大学 大学院先端科学研究部 先端工学第四（ビッグデータ）分野有次教授らと共に研究を進めていくこととなりました。

当研究では、**有次教授のビッグデータの解析知見を活かし、これまでCENTRIC株式会社コールセンターにて蓄積した感情パラメータの検証の他、顧客や就業者などの発話者の感情パラメータ分析**を主に実施してまいります。

当研究により、顧客満足度の向上や従業員の離職抑制のみならず、販売促進における新しいノウハウや、ストレスチェックの新たな方法の発見にも繋がれると考えております。「心豊かな社会の実現」を理念に掲げるCENTRIC株式会社では、音声感情解析技術がその一翼を担うと信じており、今後もテクノロジーの開発・応用を進めてまいります。

### ■共同研究に関して

期間：平成30年9月3日～平成31年3月31日まで

研究目的：音声感情解析技術を用いた顧客ロイヤリティと感情パラメータの相関の発見

検討課題：顧客満足・従業員満足・意思決定プロセスにおける感情遷移

### 共同研究者プロフィール



教授・有次 正義（アリツギ マサヨシ）

所属 国立大学法人 熊本大学

部署 大学院先端科学研究部情報・エネルギー部門先端工学第四分野（ビッグデータ）

<http://www.dbms.cs.kumamoto-u.ac.jp/~aritsugi/>

### <有次正義教授からのコメント>

「人の感情分析はこれからますます重要となる分野であり、またビッグデータ解析も社会発展のために不可欠であると考えています。当研究では、音声感情データから感情の変化を分析することで、どの時点で顧客が意思決定を行ったのか、また電話応対中の従業員がどのようなポイントでストレスを感じ、どのように対応すればストレスを減らせるのか、離職率を軽減できるのかという視点などから研究を進めてまいりたいと思います。」

## ■ サービスサイエンスラボ（感情解析テストセンター）

名称： サービスサイエンスラボ  
所在地： 熊本県熊本市中央区下通1丁目3番  
下通NSビル6階  
席数： 約150席（最大稼働時）  
業務開始月： 2017年4月  
業務内容： 流通、公共/公益、製造/サービス業の  
インバウンド業務対応サービス



サービスサイエンスラボが入居するNSビル



熊本県熊本市との立地協定書調印時の模様（2017年1月30日撮影）

写真左から

熊本市 経済観光局長 石櫃 紳一郎様  
CENTRIC株式会社 代表取締役社長 山田 亮  
熊本県 商工観光労働部長 奥園 惣幸様

### テクノロジーを活用し、

### “人にフォーカスしたコンタクトセンター”を熊本で展開

CENTRIC株式会社ではコスト圧縮が課せられがちなコールセンター業界において、「人にフォーカスしたコンタクトセンター」をモットーに事業を進めています。

2016年4月の熊本地震後に、全国47都道府県を視察して感じた熊本県の「震災後、なんとしてでも前に進んでいかなければならない」という熱意や前向きな姿勢に心を動かされ、熊本県熊本市と立地協定を結び、当社では初となる次世代コールセンターを熊本の地で発足させるにいたしました。

## ■ CENTRIC株式会社 (<https://centric.co.jp/>)

2009年の創業からの事業であるコールセンターコンサルティング事業から、各種関連サービスを実施する会社として、「心豊かな社会の実現」というミッションのもと、業務の企画・設計から運営までのワンストップサービスを顧客企業へ提供し、「最もお客様を大切に作るコンタクトセンターを作りたい」という思いから、クライアント様とクライアント様のお客様とを繋ぐパートナーとなるべく事業活動を行っております。

### <会社概要>

社名 CENTRIC株式会社  
代表者 代表取締役 山田 亮  
所在地 〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル5F  
資本金 1,050万円  
設立日 2009年4月6日  
事業内容 コールセンター運営事業／コンサルティング事業  
ECコンサル事業  
URL <https://centric.co.jp/>

### 【本プレスリリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先】

CENTRIC株式会社  
担当：高尾  
TEL：03-6912-5164 FAX：03-6912-5194  
Email：[info@centric.co.jp](mailto:info@centric.co.jp)

熊本大学  
熊本創生推進機構 イノベーション推進部門  
担当：松浦  
電話：096-342-3145  
e-mail：[liaison@jimu.kumamoto-u.ac.jp](mailto:liaison@jimu.kumamoto-u.ac.jp)