

第13回CCAJ会員交流会

2024年10月24日開催

感情解析で感情を可視化！
心情とクレームを把握。
感情解析システムを活用した最先端の
コールセンター運用事例とは？



アルファコム株式会社
マーケティング部 部長
垣内 隆志



アルファコム株式会社
感情解析コンサルタント
杉野 陸



私たちアルファコムは、
企業のコミュニケーション改革を推進しています

M-Talk

センター向け自動応答/チャット



SNSアクティブサポート



通話録音・感情解析・音声認識

LINE WORKS

社内コミュニケーション
チャット



**LINE
公式アカウント**

法人向けLINEアカウント



販促特化型
SNSインスタントウィン

課題 ① 経営層:「顧客満足度向上」のための多くの施策

顧客の満足度を知るために、「NPS」「VOC」など、企業はさまざまな努力をしています。

しかし、企業側が用意した質問に回答するアンケートを根拠として集計されたデータでは、お客さまが「実際にどのように感じたのか？」を直接的に知ることは難しく、歯がゆい思いをしてきたのが実情ではないでしょうか。サイレントマジョリティの声こそ、真に把握すべきとお考えではないでしょうか。

NPS

VOC

アンケート

CSAT

SNS



本当の「顧客の気持ち」だろうか？

コールセンターの設立目的：「顧客満足度の向上」84.8% 「VOC収集と関連部署への共有」57.6%※

※コールセンター白書2021(リックテレコム)より「コールセンターの設立目的」n=184

課題 ② 現場:「顧客満足度向上」のためのさまざまな取組

企業の顧客満足度向上のミッションを実現するため、その実行部隊であるコールセンター現場も日々さまざまな取組を続けています。

しかし、時間を費やして応対品質を評価しているモニタリング基準は「本当のお客さまの気持ち」を反映していると言い切れるでしょうか？クレーム対応をする時、お客さまの真の「怒り」や「不安」のお気持ちを汲み取るスキルを、具体的に指導できているでしょうか？

モニタリング評価

電話対応研修

クレーム対応研修

ES向上

コーチング

モニタリングは高評価なのに、NPSが低いって…？



応対の不満:「事務的だった」45.5% 「質問の意図を理解してもらえなかった」36.4%※

※コールセンター白書2021(リックテレコム)「オペレーターの対応で不満を感じた理由」のうち女性の回答のみ抜粋 全体n=48 女性n=22

課題 ③ オペレーター:「顧客満足度向上」って言われても..

クレーム対応がうまくできなかったオペレーターに「もっとお客さまの気落ちに寄り添って！」とフィードバックをすれば、次のクレーム対応で、お客さまの気持ちに寄り添う対応ができるでしょうか？

職場としてのコールセンターはどうでしょうか。感情労働といわれるオペレーターのストレスを、SVが把握しきれているでしょうか？把握する力に、SV個人によるバラツキはないでしょうか？在宅勤務のオペレーターに、孤軍奮闘させていないでしょうか？突然、退職を申し出るオペレーターはいないでしょうか？

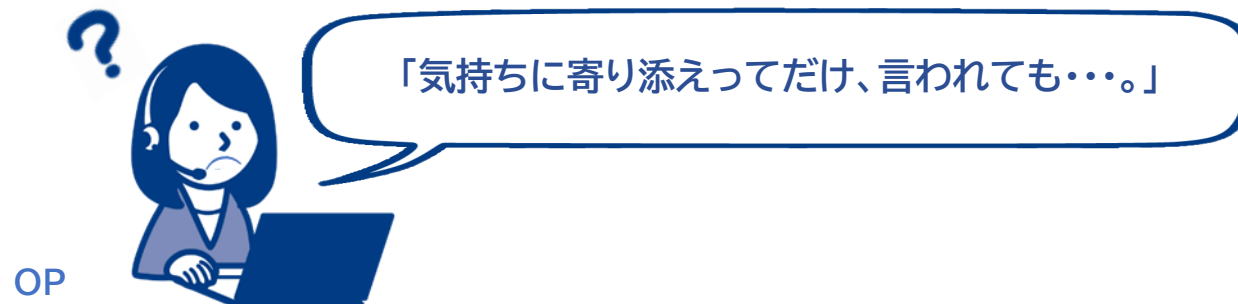
ストレス

離職

クレーム対応

曖昧な指導

在宅の孤独感



オペレーターの離職率:全体「11~30%」23.9% / 新人「31~50%」20.1%※

※コールセンター白書2021(リックテレコム)「オペレーターの離職率」トップ2ボックスより抜粋

音声感情解析の活用領域について

ネメシスコ社のソリューションは、諜報機関、軍隊、警察、金融政府機関向けのセキュリティ アプリケーションから、企業審査会社、投資会社、コンタクトセンター、保険/銀行プロバイダーに至るまで、さまざまな分野の政府機関や企業で使用されています。



人材採用



セキュリティ



コールセンター



コールセンター
SDK/API



保険

ネメシスコ社の防衛および国土安全保障ソリューションは、主に捜査機関 (警察、諜報機関、対諜報活動) 刑務所施設、国境/税関管理、空港警備を対象としています。

ネメシスコ社の法人向けソリューションには、CRM テクノロジー、不正防止、自動リスク評価、性格テスト、採用前評価システムが含まれます。これらの製品は、既存の集中電話システムにすぐに統合できるパッケージ ソフトウェアまたはテクノロジー コンポーネントとして提供されます。

また、サードパーティの開発者が当社の技術をライセンス供与して、医療アプリケーションやエンターテインメント製品を開発することを許可しています。これらはすべて、世界中で音声による感情検出の利用を強化するために作られています。



- Head Office - Israel
- Established gov. channels
- Distribution partners

- ・アメリカ 州警察、諜報機関
- ・イギリス 内務省
- ・ロシア 警察、諜報機関
- ・中国 警察、諜報機関
- ・韓国 警察、諜報機関
- ・ブラジル 警察、諜報機関
- ・スペイン 諜報機関
- ・イスラエル 警察、軍、諜報機関
- ・ハンガリー 警察、ポリグラフ業者
- ・シンガポール 警察、諜報機関、労働者
- ・インド 警察、諜報機関
- ・日本 警視庁、県警本部

世界54カ国にて約50万件の調査実績
(警察/諜報機関/政府関連)



SINGAPORE POLICE FORCE

SAFEGUARDING EVERY DAY

«シンガポール導入先»

- Singapore Police force (以下開示可能な導入先)
 - ・ Criminal Investigation Department (CID)
 - ・ Security and Intelligence Division (SID)
 - ・ Corrupt Practice Investigation Bureau (CPIB)
- Ministry of Manpower ※労働省
- Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS) ※内国歳入庁

シンガポール政府 警察/諜報機関を中心に8機関への導入
約9000件の過去実例/事件を対象に、実際の捜査結果や
ポリグラフテストとの比較検証を実施、
約92%の精度をクリアし本格導入へ (2021年)

CONFIDENTIAL

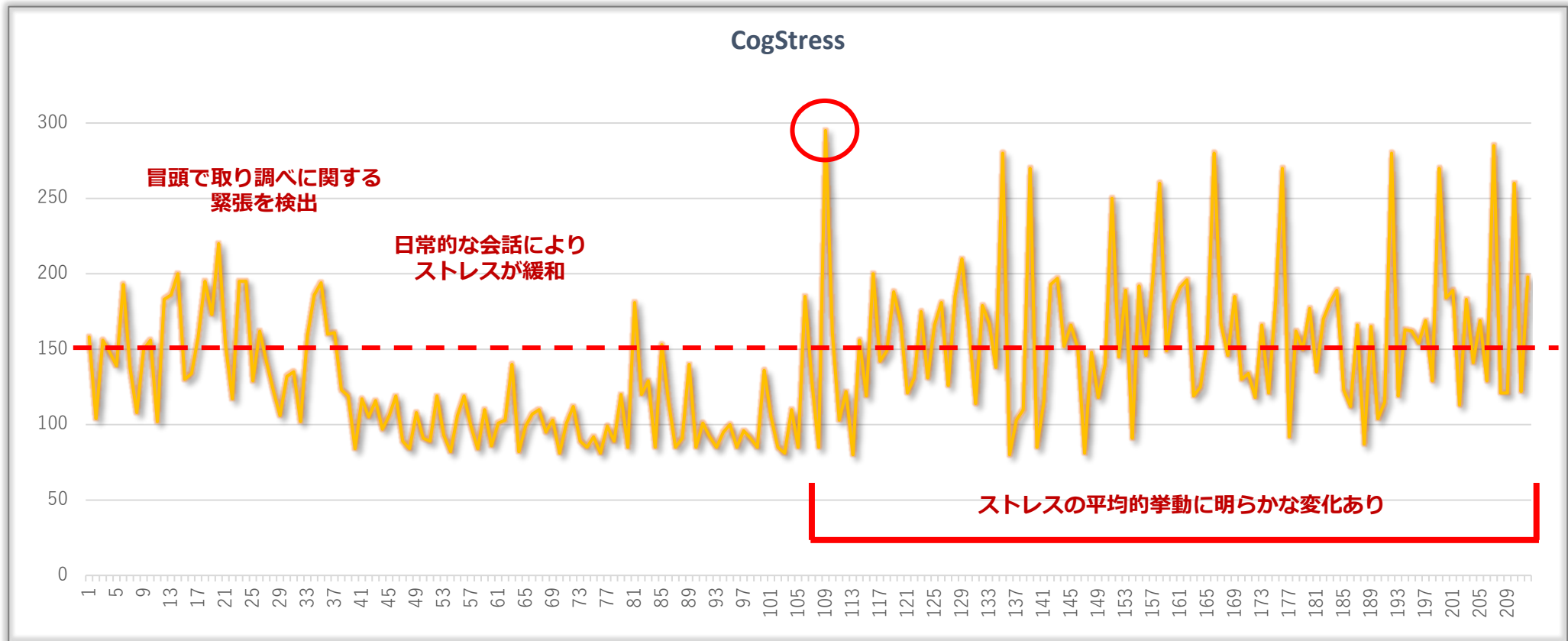


日本国内においても警視庁、各県警より依頼のもと
年間10件以上の捜査支援実績あり

※2021以降～

《主な依頼元》

- ・ 刑事部捜査第1課、捜査第2課
- ・ 刑事部科学捜査研究所
- ・ 刑事組織犯罪対策課
- ・ 生活安全部人身安全対策課
- ・ 生活安全部生活安全課



感情パラメータCog Stress (Cognitive Stress)

- ・ 認知ストレス（認知的評価されたストレス）を示唆
- ・ 150以上を高いストレス値として分類
- ・ ストレスの原因を示唆する話題に対して高く反応する
- ・ 高い領域では『危機感』を示唆する

特定的话题を切っ掛けに
ストレスの挙動に明確な変化あり

被疑者にとって、ストレス（精神負荷）の高い
話題に会話が及んでいる事を明確に示唆

「ありがとう」の感情挙動

問題が解決したタイミングで
『喜び』や『エネルギー』が発生

「ありがとうございました」で再度
『喜び』を検出



ありがとうございました

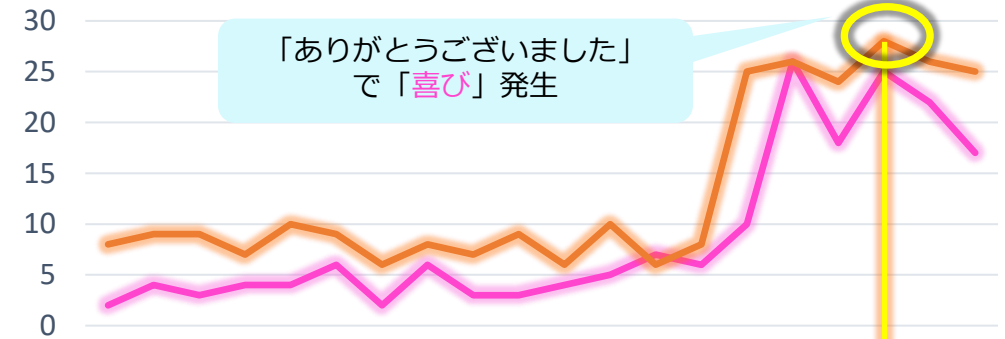
結論に至るまで
『怒り』や『エネルギー』が上昇

「ありがとうございました」でも同様に
強いネガティブな反応を検出

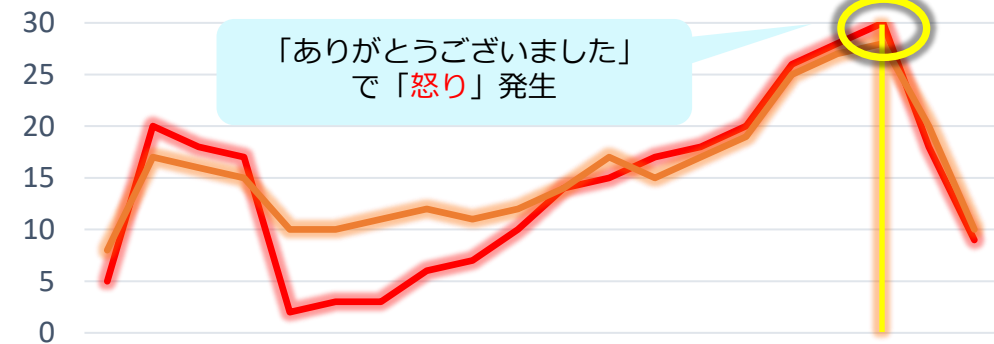
ありがとうございました



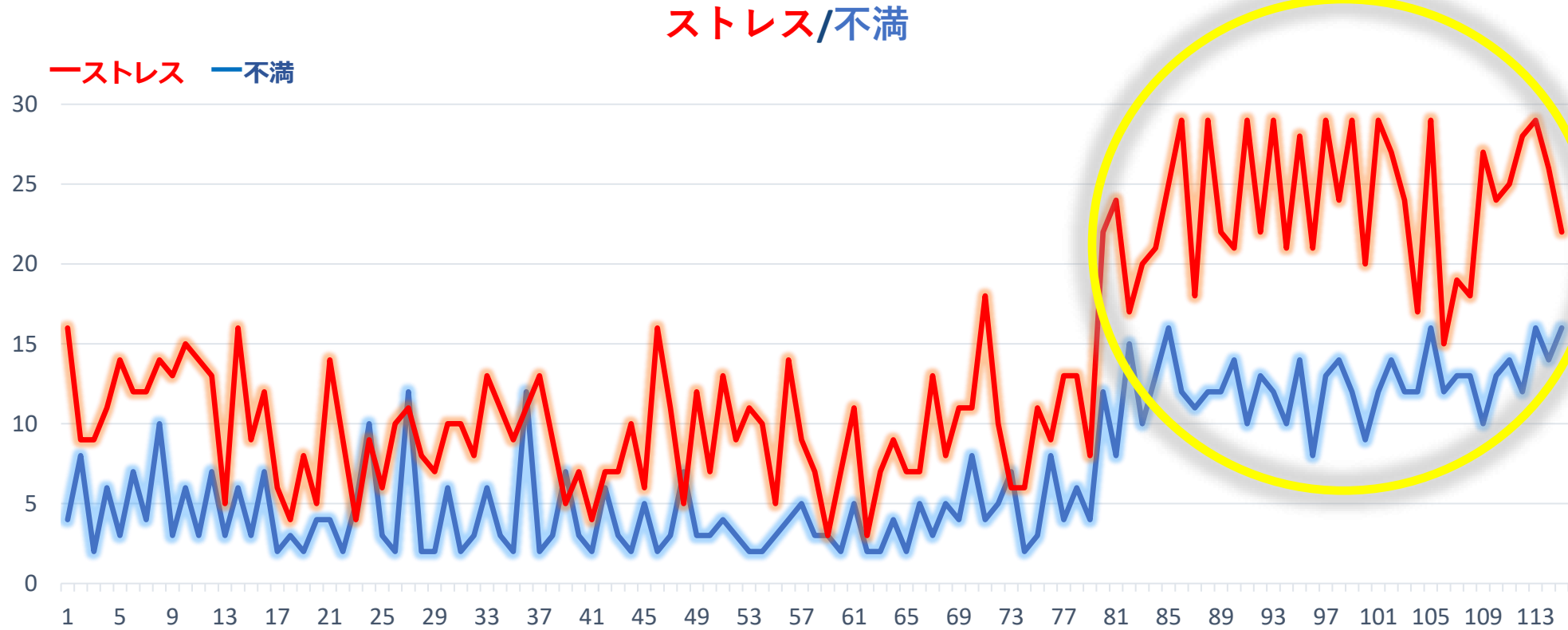
お客様の感情推移



お客様の感情推移



社内で『高品質』と評価されたオペレータ対応での顧客感情



『満足』ではなく、『ストレス』や『不満』が終話前に上昇？

①顧客属性判定

②パーソナリティ診断

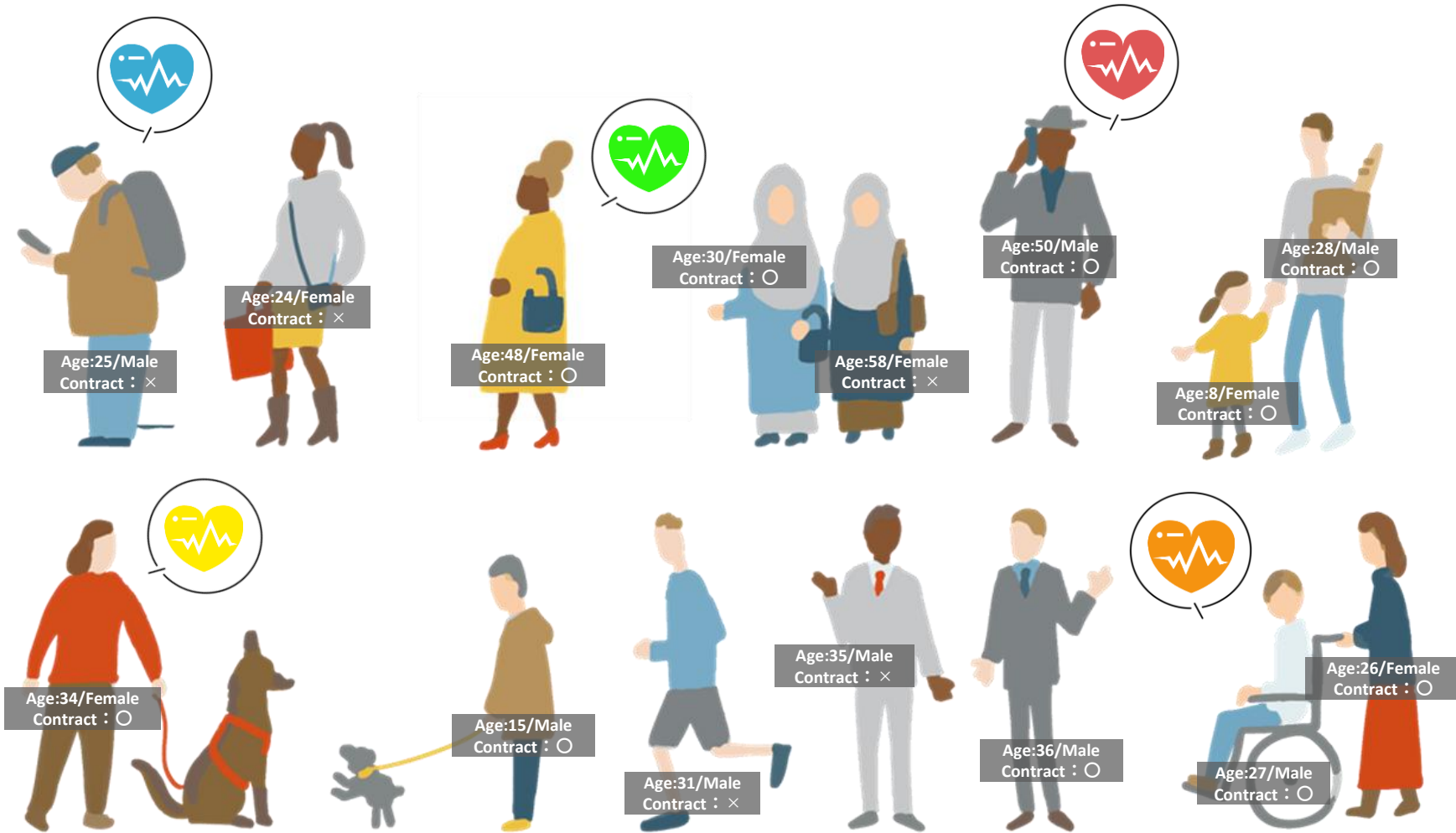
③HR領域での活用

①顧客属性判定

②パーソナリティ診断

③HR領域での活用

顧客属性分類



年齢、性別、契約状況といったメタデータに加え、

顧客感情傾向を掌握する事で適格な提案や対応アプローチを実現

Emotional/Logical タイプ分類について (ご参考)



人間の思考傾向は全員同じとは限らない

感情挙動より、人物ごとの特性を測定

音声进行分析することにより、対象者のタイプ分類が可能

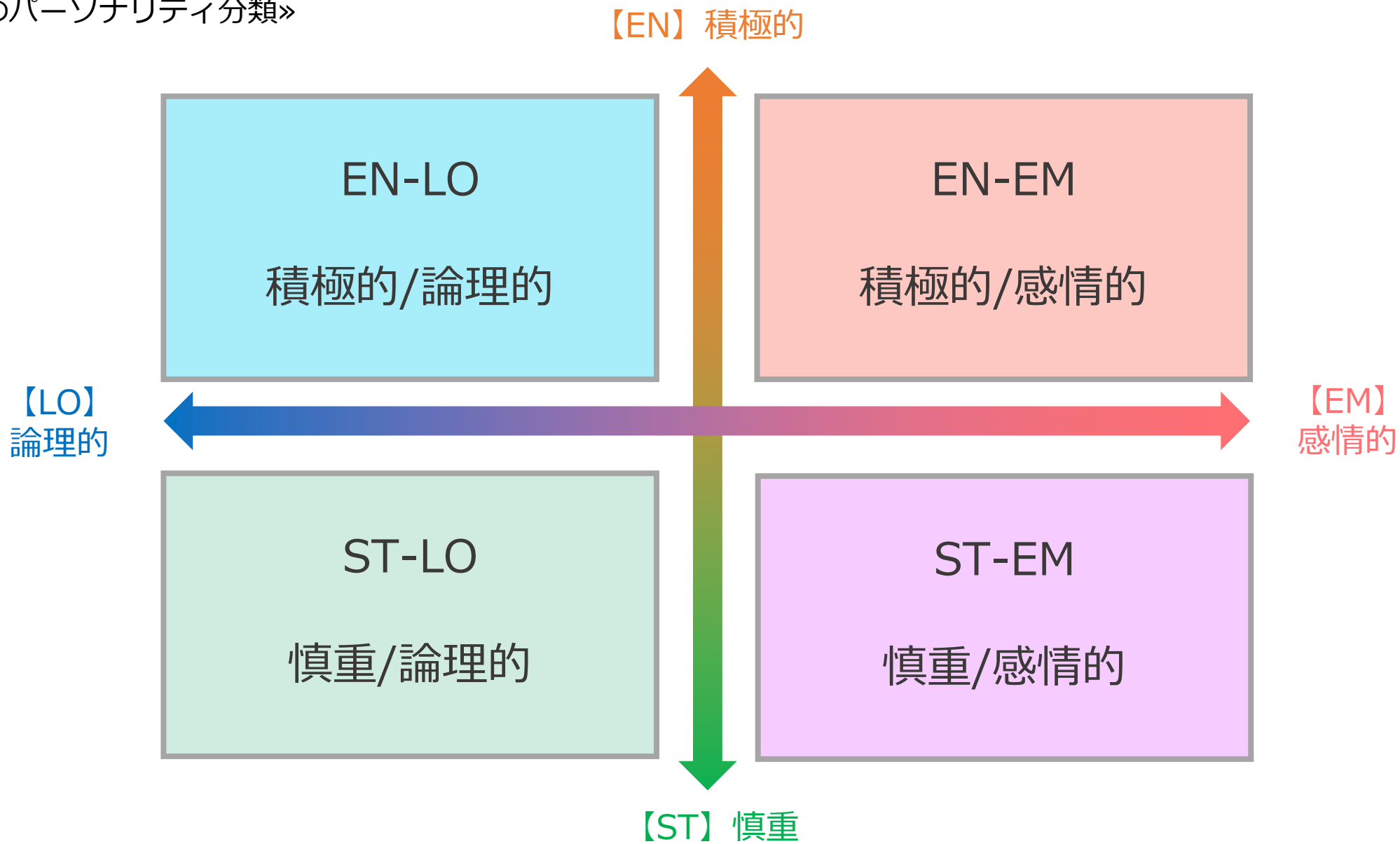
①顧客属性判定

②パーソナリティ診断

③HR領域での活用

感情解析によるパーソナリティ診断結果

「4種類のパーソナリティ分類」



感情解析によるパーソナリティ診断結果

《4種類→最大36種類のパーソナリティ分類》

| EL型 | | | EE型 | | |
|-----|----|----|-----|----|----|
| C3 | C2 | C1 | C1 | C2 | C3 |
| B3 | B2 | B1 | B1 | B2 | B3 |
| A3 | A2 | A1 | A1 | A2 | A3 |
| A3 | A2 | A1 | A1 | A2 | A3 |
| B3 | B2 | B1 | B1 | B2 | B3 |
| C3 | C2 | C1 | C1 | C2 | C3 |
| SL型 | | | SE型 | | |

俳優タイプ
外向的な面と内向的な面を併せ持つ気遣い人

開拓者タイプ
新しい世界への興味を追求する行動派

パートナータイプ
環境や状況に応じて、自分の立ち位置を見出させるカメレオン

教授タイプ
人間関係も仕事もこれと決めたら計画的に一直線の勤勉派

神父タイプ
共感能力が飛び抜けて高く友達を大切にする博愛主義者

相談役タイプ
ストレスの処理の仕方を知るコントロール上手

哲学者タイプ
探究心の赴くままに生きる孤高の人

革命家タイプ
想像力、好奇心を抑えることを知らない改革派

公職タイプ
無謀な冒険よりも手堅い安全策をチョイスする堅実派

技術者タイプ
オンとオフのスイッチがはっきりしている省エネ型

慈善家タイプ
愛情深く、人の喜ぶ顔を見ることが生きがいの後援者

芸術家タイプ
人とは異なるセンスを秘めた芸術肌

主催者タイプ
何百人単位の人を集める才能を秘めたリーダー

クリエイタータイプ
日常に溶け込みながらも驚きを求めるサプライズ好き

狩人タイプ
自分のアイデアや思いつきを素直に実行に移していく行動派

努力家タイプ
計画性と動機性を併せ持ち、目標を達成する努力型

一匹狼タイプ
共感よりもロジックで物事を決めていく一匹狼

研究者タイプ
潜在的な危険を察知し、回避する慎重派

探求者タイプ
人見知りしつつも、人が好きな寂しがり屋

貴族タイプ
自分のスタイルとリズムを大切にするマイペース人間

スプリンタータイプ
最速での成功と目も当てられない失敗の可能性を併せ持つギャンブラー

縁の下の力持ちタイプ
客観的な視点を持ち、こっそり人を応援する縁の下の力持ち

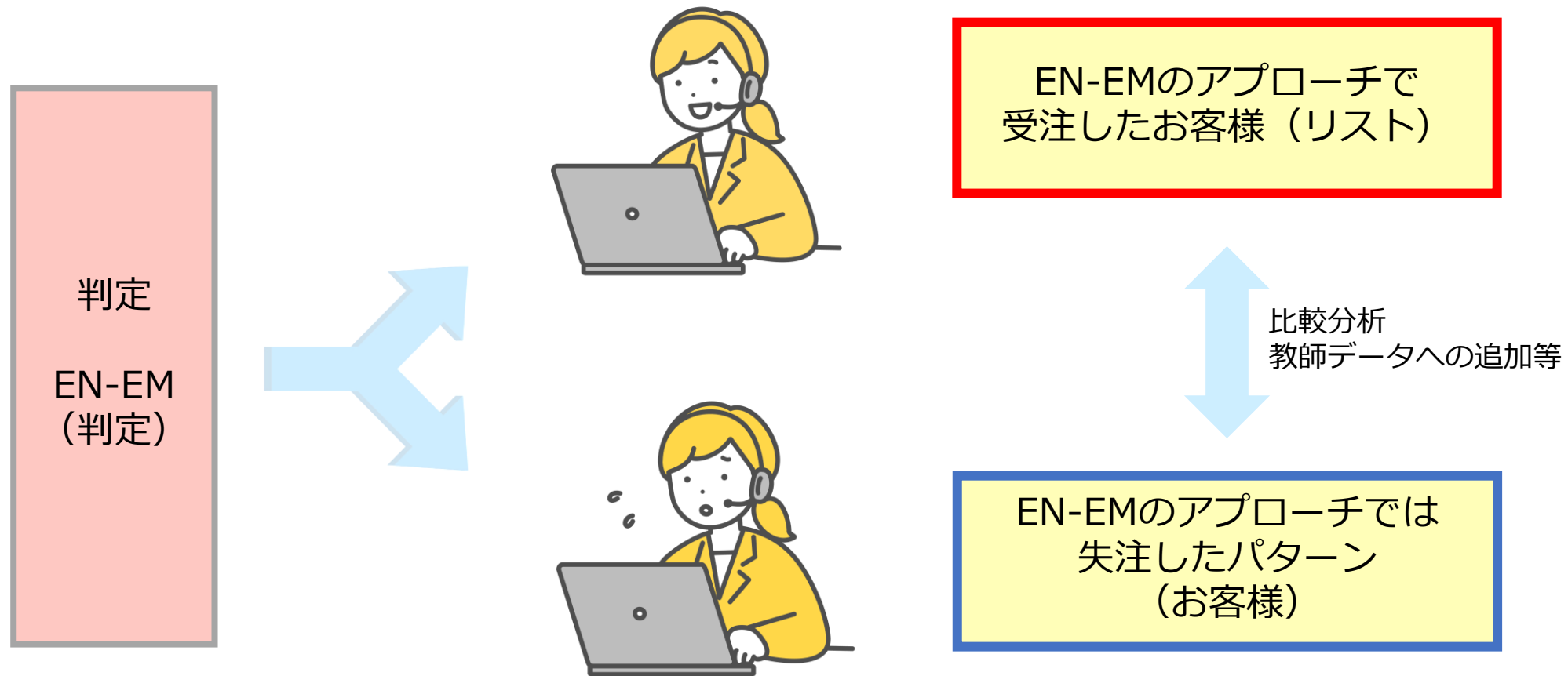
仲介者タイプ
協調性と客観性を併せ持ち、チーム内の意見をすり合わせる調整役

消防士タイプ
メンタルが強く安定し、ストレスに強い児童&師匠肌

感情挙動をベースにパーソナリティを細分化

36象限への分類 (eVOICE様) や、16パーソナリティ、DiSC理論、SocialStyle理論等、様々なパターンでの提供へ

事前解析/判定によって類されたお客様に対し、タイプ別に対応を実施



感情解析によるタイプ判定を行い、上記結果を教師データとして活用、タイプ別のアプローチへ

①顧客属性判定

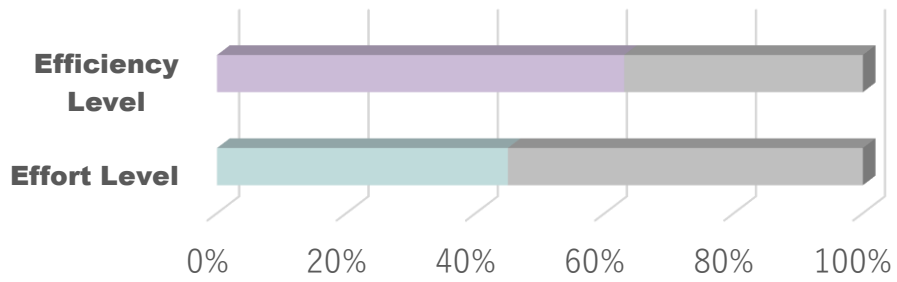
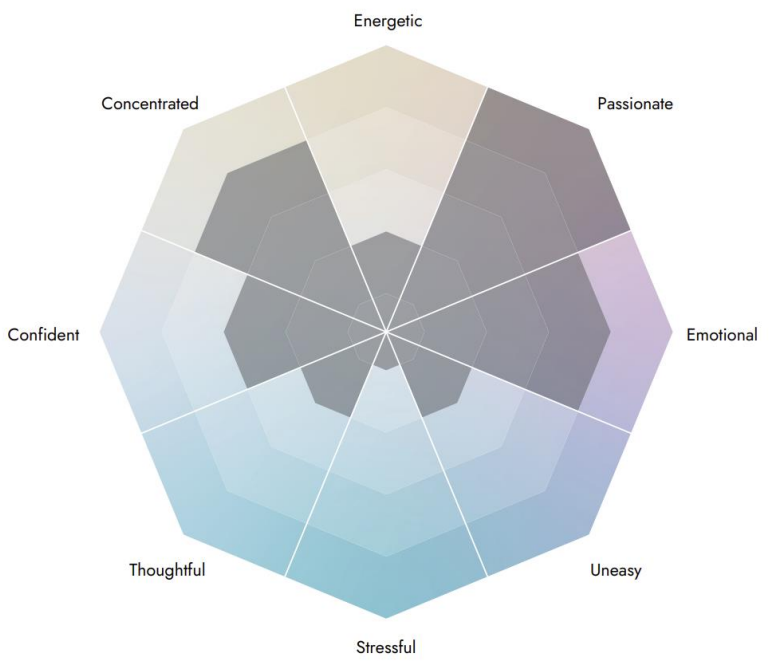
②パーソナリティ診断

③HR領域での活用

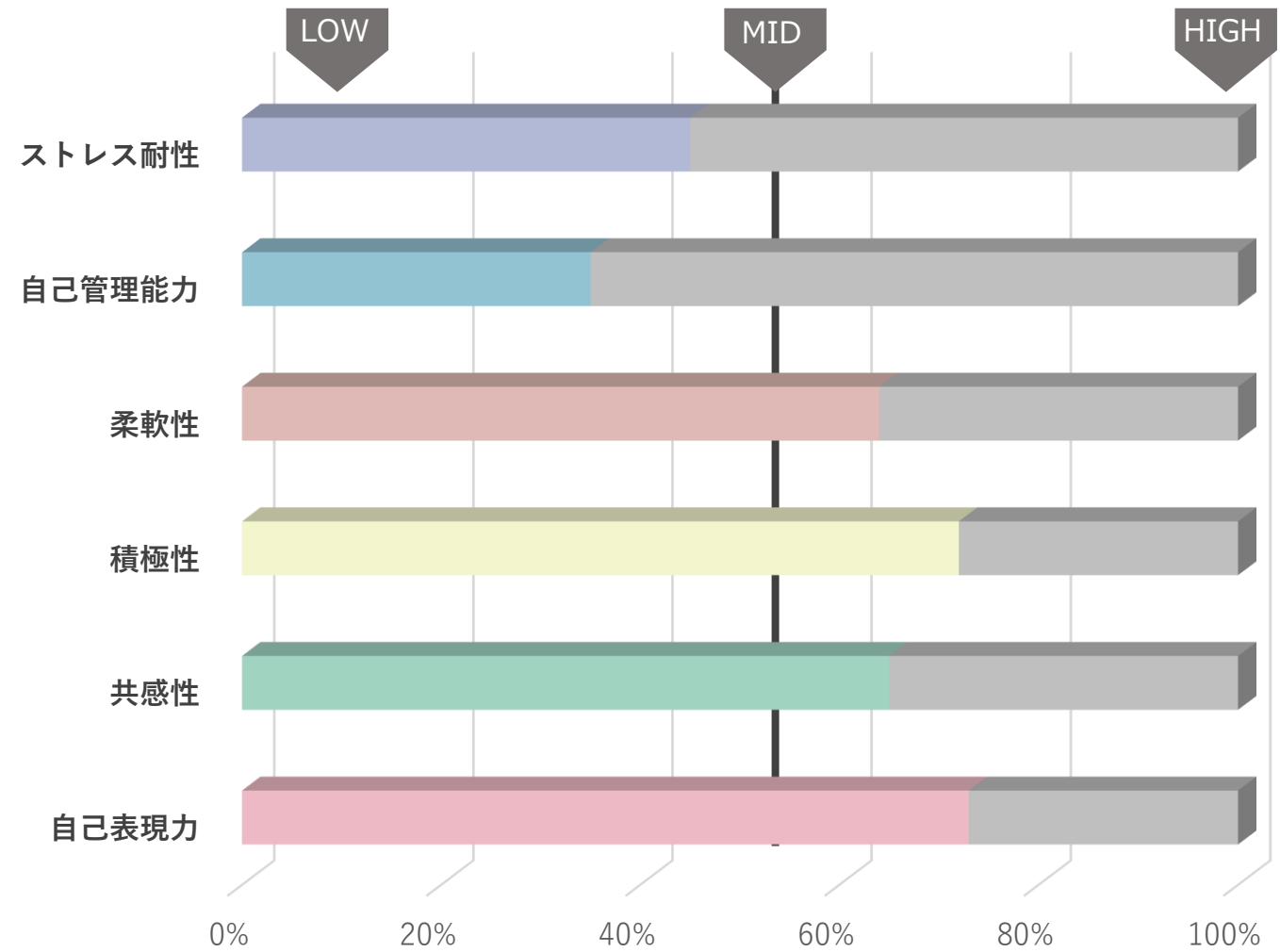
- 採用面接時の音声解析（オンライン、対面形式）
- 応募者の感情や、発言の信憑性を測定
- 設問毎の反応を分析する事で、
応募者のプロファイリングや、
ジョブマッチング、採用リスク等を可視化
- 各パーソナリティ結果を用いて、
適材配置にも活用可能
- 面接スキルに依存しない客観性の高い補助指標を提供
- 大量採用の一次スクリーニングから、
ハイエンドな人材の詳細調査まで対応
- 面接官のスキル測定やレーニングにも活用が可能



Candidate A-012
PERSONALITY TYPE : EN-EM



Energetic & Emotional
[活発で情熱的]



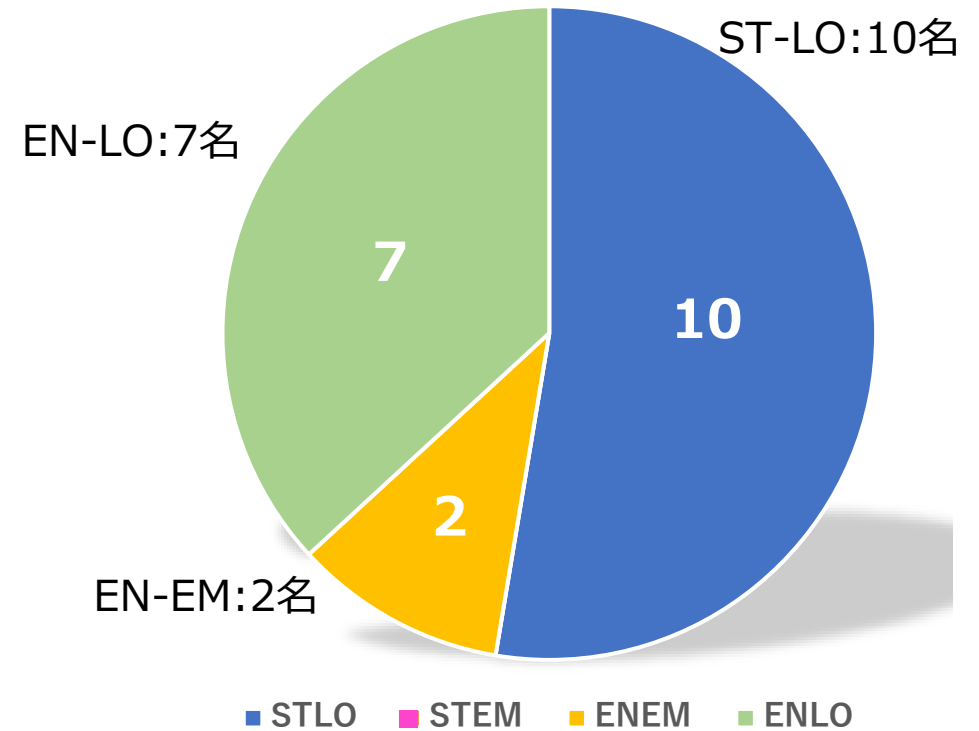
※測定される項目は設問設計に応じて変動

- 部署単位でパーソナリティの構成/分布図を作成
- 業種や部署毎のパフォーマンスに応じて、望ましい配分や業務とのマッチングを分析
- 採用時に不足しているタイプの補填や、業務とのマッチングが高い要員を優先的に採用

例：セールスにはEN-LOタイプを採用等

《組織診断結果例》

パーソナリティー診断結果



ご静聴ありがとうございました！



アルファコム株式会社