

2020年10月6日
株式会社日経統合システム

日経統合システム、音声感情解析ソリューションを提供開始 ～ESAS Core Service ライセンスの再販、VENAS サービスを開始～

日本経済新聞社グループの株式会社日経統合システム（以下：NAS）は、音声感情解析ソリューションの提供を始めます。

音声感情解析とは声の様子から話す人の感情や気分を解析する技術です。声の微妙な特性に反映される様々な種類のストレスレベル、認知プロセス及び感情的反応を識別し、検索エンジンを使用して声の中に隠された様々なタイプの感情パラメータ（快適、自信、喜び、不安 etc）を解析し、可視化します。可視化したデータを分析することで、本人が必ずしも自覚しているわけではない感情、その変化、動き、発生の起因等を読み取ることができます。

音声感情解析を活用することによるビジネス効果

□ 受注率の増加

顧客のサービス導入検討時に音声感情解析を利用することで**受注率増加**につなげやすくなります。オペレーターや営業マンが顧客と交渉をする際に感情の動きをモニタリングすることで**購買意欲の分析**や**次の営業戦略**に役立てることが出来ます。

□ 顧客満足度の向上

顧客クレームの抽出に活用することで**顧客満足度の向上**につなげることが出来ます。例えば、オペレーターの発言に対して受け答えをする顧客の音声から様々な感情の機微を分析することで、**表面化していないクレームの可視化**や**日々の業務改善**に役立てることが出来ます。

□ モチベーションの向上、離職率の低下

社員との面談や業務中の会話で発する音声から**ストレス**や**モチベーション**を把握することが出来ます。解析したデータをもとに上長が適切にフォローすることで**離職を未然に防ぐ**ことにつながります。

具体的には以下の2つのビジネスを始めます。

1) ESAS Core Service ライセンスの再販

ES ジャパン社の『ESAS Core Service』のライセンス再販を開始します。

ESAS Core Service は音声による感情解析分野のリーディングカンパニーである Nemesysco 社（イスラエル）の「LVA（Layered Voice Analysis：階層型音声解析）」をベースに3年間にわたって国内で検証して得た知見を取り入れて ES ジャパン社が開発した、より分かり易い形で多様な感情パラメータを出力するサービスです。

ESAS Core Service は活用領域の用途に応じて異なるパラメータを出力する5種類のサービスに分かれており、コールセンター、パーソナリティ診断、人事面接、保険、セキュリティ、携帯アプリ、ゲーム、音楽、医療、自動車、ロボティクスなど、多種多様な業種業態で研究、活用されています。

人の話している言葉の意味や内容でなく、音声そのものから喜び、怒り、悲しみといった感情を含め150以上の要素を数値化します。数値化した150以上の要素を基に44種類の主要な感情パラメータに分類した上で解析することができます。NASでは、ESAS Core Service のライセンス再販と共にお客様のご要望に沿った開発支援サービスを開始します。

2) VENAS サービスの開始

ESAS Core Service の音声感情解析エンジンをお手軽に導入できる『VENAS』サービスを開始します。

VENAS のサービス形態は音声感情解析エンジンそのものをご利用いただく「API版」と、あらかじめNASが準備したメニューに沿って、WEB画面から音声データを解析し結果を閲覧できる「WEB版」があります。

「API版」は解析用のHTTPリクエストを音声感情解析エンジンに送信することで、音声解析データをjson形式で出力します。

「WEB版」で現在ご利用いただけるのは「従業員満足度向上」メニューになります。従業員の音声を感情レベルで解析し、業務や就労環境に対する満足度を可視化、問題を早期発見するためのメニューとなります。

VENAS サービス形態の特徴

項目	特徴	対象
WEB版	<ul style="list-style-type: none"> 使いやすいWEB画面から音声を解析し、結果を閲覧できるサービス。 あらかじめ用意されたメニューをすぐに利用可能。 ※現在は「従業員満足度向上」メニューをご用意しております。 	<ul style="list-style-type: none"> 手軽に音声感情解析技術を使ってみたい企業様 利用したいメニューのある企業様
API版	<ul style="list-style-type: none"> 音声感情解析エンジンそのものをご利用いただくサービス。 音声の解析結果データ(json形式)を企業様自身で計算・加工し利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 独自メニューを開発し活用したい企業様 開発力のある企業様

(参考) VENAS サービスのWEB 版のサービス画面例

VENAS -音声感情解析サービス

ログイン

ユーザーID

パスワード

ログインを記憶する

[ログイン](#)

VENAS -音声感情解析サービス

お知らせ 管理メニュー パスワード変更 ログアウト

TOP

従業員満足度向上

ログインしました。

音声アップロード グループ別解析結果 イベント管理 質問カテゴリ編集

分析結果検索

イベント: 2020年8月 社員名: 性別: 役職: 満足度: 検索 クリア

社員番号	社員名	部署	性別	役職	タイプ	満足度▲	詳細
888	近藤	営業2部			感情タイプ	中	詳細
777	佐藤	営業2部	女性	社員	感情タイプ	中	詳細
666	石上	総務部	男性	リーダー	感情タイプ	中	詳細
111	田中	総務部	男性	部長以上	論理タイプ	高	詳細
100	野沢	営業1部	女性	社員	論理タイプ	高	詳細

VENAS -音声感情解析サービス

お知らせ 管理メニュー パスワード変更 ログアウト

TOP / 音声アップロード

音声アップロード

解析対象社員

社員検索 表示切替

社員名: 部署: 性別: 役職: 検索 クリア

解析ステータス (最新20件表示)

日時	社員番号	社員名	ファイル名	ステータス
2020年08月27日14時11分	100	野沢	20200712_1-3.wav...	解析完了
2020年08月04日19時02分	100	野沢	20200712_1-1.wav...	解析完了
2020年08月04日18時46分	100	野沢	20200712_2-5.wav...	解析完了
2020年08月04日18時47分	100	野沢	20200712_1-3.wav...	解析完了
2020年08月04日10時43分	666	石上	a1-1.wav...	解析完了
2020年08月04日10時41分	888	近藤	...	解析完了

VENAS -音声感情解析サービス

お知らせ 管理メニュー パスワード変更 ログアウト

TOP / 解析結果詳細

解析結果詳細

社員番号	社員名	部署	性別	役職	タイプ
100	野沢	営業1部	女性	社員	論理タイプ

*タイプは、該当部のイベントの解析結果より自動的に算出されたものです。

2020年8月の解析結果 (2020年08月01日 ~)

カテゴリ	満足度	ストレス全報	緊張	エネルギー	ためらい
全席	高	中 (-絶対)	注意(6)	満足(1)	なし(15)
COVID-19の影響	中	中 (-絶対)	危険(7)	満足(2)	なし(16)
業務の変化	中	中 (-絶対)	危険(7)	満足(1)	なし(16)
プライベートでの変化	高	中 (-絶対)	危険(7)	満足(2)	なし(15)
出社への復帰	高	中 (-絶対)	注意(5)	満足(2)	なし(15)
リモート導入	高	中 (-絶対)	危険(7)	満足(1)	なし(15)
リモート業務の課題	高	中 (-絶対)	注意(6)	満足(1)	なし(16)

VENAS -音声感情解析サービス

お知らせ 管理メニュー パスワード変更 ログアウト

TOP / グループ別解析結果

グループ別解析結果

分析結果検索

イベント: 2020年8月 部署: 性別: 役職: 満足度: 検索 クリア

満足度: 高: 40% 中: 60%

過去3回の満足度の割合 (%)

月	高	中	低
2020年8月	40%	60%	0%
2020年7月	33%	66%	0%
2020年6月	15%	59%	26%

社員番号	社員名	部署	性別	役職	タイプ	満足度▲	個人の結果
666	石上	総務部	男性	リーダー	感情タイプ	中	詳細
777	佐藤	営業2部	女性	社員	感情タイプ	中	詳細
888	近藤	営業2部			感情タイプ	中	詳細

日経統合システムについて

1987年設立のNAS（本社：東京都江東区、代表取締役社長：大塚敏生、資本金8億7000万円）は、「データセンター」「システム運用」「システム開発」を核に事業展開しています。事業を支える株主は、新聞や電子版事業を幅広く展開する日本経済新聞社、証券・金融情報のサービス会社であるQUICK、世界的な通信キャリアでありデータセンター事業者でもあるNTTコミュニケーションズ。この3社の信頼と技術、情報力が当社の事業基盤を強固なものにしています。

<https://www.nasnet.co.jp>

ES ジャパンについて

ES ジャパン（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：山田亮、資本金1000万円）はコールセンター運営などを手掛けるCENTRIC（セントリック、本社：同、代表取締役社長：同）の子会社として2019年設立。音声感情解析を用いたソリューション「ESAS Core Service」を軸としたサービス、開発、保守などを展開する。

<https://www.es-jpn.jp/>

本件に関する報道関係者のお問い合わせ

株式会社日経統合システム ソリューション事業本部 鴨田

E-mail : yoshio.kamota@nex.nikkei.com

製品・サービスに関するお問い合わせ

株式会社日経統合システム

E-mail : sales@nasnet.co.jp