



## ニュースリリース

2017年5月15日

報道関係 各位

ログイット株式会社  
東京都豊島区南大塚 2-25-15

---

### ログイットが次世代コールセンター向け感情解析システムを国内初導入 ～競争力の強化と働き方改革を推進する国内向けシステムの第1弾～

---

音声認識システム等を販売するログイット株式会社(東京都豊島区 代表取締役社長 小宮泰喜 以下ログイット)は、CENTRIC 株式会社(東京都豊島区 代表取締役 山田 亮、以下 CENTRIC)のコールセンターにAIを活用した感情解析システムを構築しました。

CENTRIC は、クライアントの業績向上に寄与すべく、様々なお客様の声に関するデータを客観的に蓄積、分析できる次世代コールセンターの開設を計画し、この度 2017 年 4 月 24 日より熊本市にて営業を開始されました。開設にあたり、同社は安定した雇用を創出し復興支援の一助になることも目指し、スタッフのストレス軽減、業務や感情の可視化による品質向上も企図していました。

このような状況下、同社は次世代コールセンターに相応しい機能を持つシステムとして、顧客の感情の起伏を的確に理解し問題の解決を行えるログイットの感情解析システム「LVAS-CC(エルバスシーシー)」を検討され、この度採用に至りました。同システムは、優れた音声解析技術を持つイスラエルの Nemesysco 社製エンジンを採用しています。

また、ログイットは、Nemesysco 社の国内正規代理店として同社製品の販売、導入を行っています。なお、今回はコールセンター業務を熟知した株式会社 HELIX MOTION (東京都杉並区 代表取締役 半田延之) がアプリケーション開発を担当したことで導入が円滑に進みました。

人的対応が主流のコールセンターにおいて、働き方改革を進める場合には業務品質の維持向上が大きな課題です。その課題の解決には感情解析システム「LVAS-CC」が有効に機能します。ログイットは、AI や IoT 等の IT 技術を活用し顧客の働き方改革や業務改善を支援します。

#### 【LVAS-CC の機能と特長等】

- ・民族・性別・年齢・環境に関わらず感情の解析が可能
- ・リアルタイム解析、バッチ処理解析のいずれにも対応
- ・先進国の警察や保険会社、銀行等の金融機関、ヘルスケア業界、コールセンター等に導入多数

#### 【提供価格等】

- ・提供価格: 100 席規模のコールセンターで 2,000 万円から
- ・販売目標: 2020 年までに累計 50 施設 売上高 10 億円以上

**ログイット株式会社**



## ニュースリリース

### 《CENTRIC 株式会社について》

CENTRIC 株式会社はコンタクトセンター全般に関わる運営、コンサルティング事業を柱に、この度、熊本に150席のコンタクトセンターを設立しました。同センターはサービスサイエンスラボと銘打ち、感情解析結果を定量的に分析することでクライアントの売上向上に寄与すべく、マーケティングデータへの活用、サービスレベルの向上に活かしていきます。

### 《株式会社 HELIX MOTION について》

株式会社 HELIX MOTION は、コンタクトセンター運営を支点とした事業コンサルティングを中心に、サービスサイエンスを実現する業務改善や KPI 体系再構築などのサービスを提供しています。

### 《ログイット株式会社について》

ログイットは、通話録音システムの販売及び開発を中心に、先端の音声認識や音声合成、感情解析技術を組み合わせたソリューションを提供しています。

会社の詳細は、<http://www.logit.co.jp/>をご覧ください。

### ＜本件に関する問合せ先＞

ログイット株式会社

ソリューション営業部

TEL:03-5981-1532

東京都豊島区南大塚 2-25-15 South 新大塚ビル 8 階

※本資料に記載された会社名、サービス名及び製品名等は該当する各社の登録商標または出願中の商標です。

※仕様は予告なく変更される場合があります。