

感情解析の可視化が進む ログイット感情解析技術「LVAS」の知見とスカパー・カスタマーリレーションズの「感情カルテ」と連携

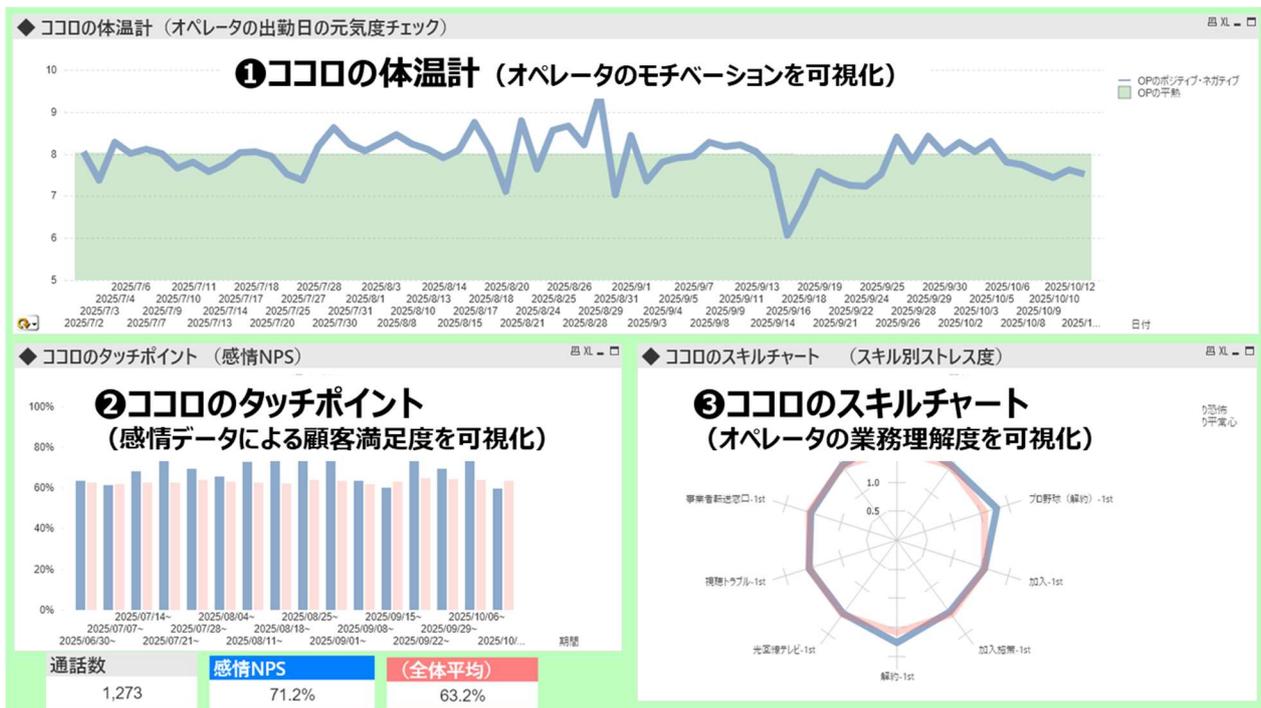
ログイット株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:米田雅人、以下「ログイット社」)は、当社が提供する感情解析技術LVAS(LogIT Voice Analysis Solutions)と株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ(本社:東京都品川区、代表取締役社長:松谷浩一、以下「SPCC」)が提供するコンタクトセンター向け感情解析データ活用支援サービス「感情カルテ」との技術検証を行い、現サービスと同品質のサービス提供が可能であることを確認しました。本検証により提供方法を拡大することが出来、これまでご利用方法が限定されていた「感情カルテ」をより幅広いお客様にご利用いただくことが可能になりましたので、2026年2月よりサービス提供を開始いたしました。



「感情カルテ」の特長

感情解析機能を活用し、オペレータフォロー・育成の効率化に必要な情報を可視化し、お客様の感情データをもとに独自のロジックを用いて顧客満足度の全件取得を実現します。

＜「感情カルテ」ダッシュボード画面イメージ＞



①「ココロの体温計」でオペレータのモチベーションを可視化

オペレータ1人ひとりの「ポジティブ感情」と「ネガティブ感情」を抽出し、平常時よりもモチベーションが低下傾向にあるオペレータを迅速に発見できます。緊急度が高いオペレータに対して優先的に面談などのフォローを行うことで、モチベーションの回復・維持や離職防止に向けた適切なケアの実施が可能になります。

②「ココロのタッチポイント」で顧客満足度を可視化

「ココロのタッチポイント」を活用することで、お客様感情による対応満足度の取得を自動化し、オペレータ対応の評価工数を大幅に削減できます。（お客様の感情値とNPSスコアの相関関係があるパラメータを利用）

③「ココロのスキルチャート」でオペレータの業務理解度を可視化

「ココロのスキルチャート」を活用することで、オペレータの苦手な問合せ内容を明確化し、知識補填研修などの対応スキル向上に向けた個人別育成を効率的に行うことが可能になります。（特定の感情値と問合せ内容への苦手意識の関連性を利用）

<期待される効果>

- 感情データの可視化による対応品質の客観評価
- 顧客満足度(CS)およびオペレータ満足度(ES)の向上
- オペレータ育成、教育施策へのフィードバック高速化
- 管理ダッシュボードによるオペレーション全体の最適化

今回の変更点

今回の技術提携により、新たに2つの提供方法が加わります。これにより、初期導入の技術要件の観点で導入ハードルが大きく低減され、より多くのお客様に価値をお届けできるようになります。

<従来の提供方法>

音声認識ソリューションAmiVoice® Communication Suiteから感情データを抽出、連携することで感情カルテをご利用いただけます。



<追加の提供方法>

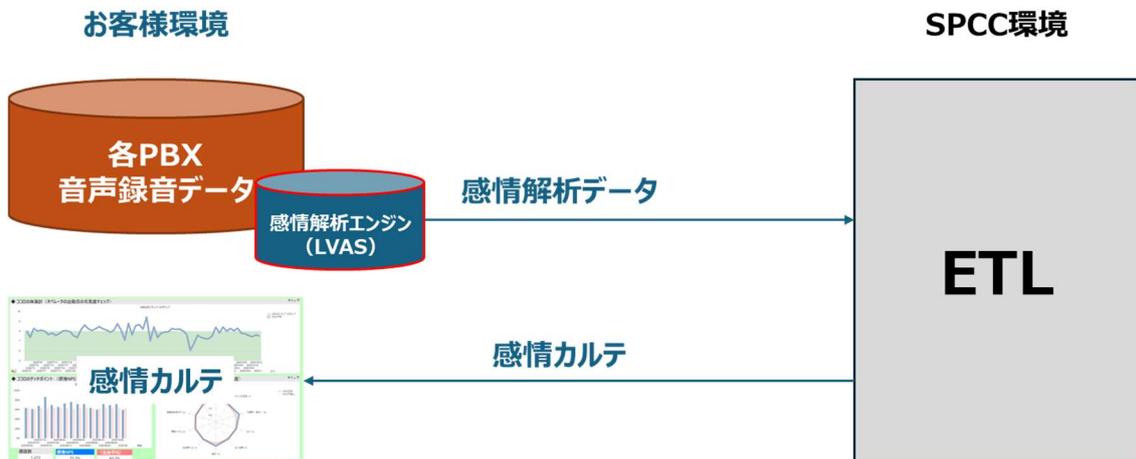
◆音声ファイル提供型

お客様から音声ファイルをご提供いただき、SPCC内で感情解析データへ変換のうえ、「感情カルテ」をご提供します。



◆エンジン設置型

感情解析エンジン(LVAS)をお客様環境に配置し、環境内で音声から感情データへ変換。変換されたデータを用いて「感情カルテ」をご利用いただけます。



<提供開始時期>

販売開始: 2026年2月～

SPCCは、企業のCX高度化、コンタクトセンター運営の生産性向上、従業員エンゲージメントの可視化ニーズの高まりを受け、より多くの企業様が感情データ活用を実現できる環境を提供いたします。

※記載の製品名やサービス名および社名は、各社の登録商標または商標です。



【会社情報】

■株式会社スカパー・カスタマーリレーションズについて

ベルシステム24ホールディングス、スカパーJSATとの合弁会社であるSPCCは2000年に設立後以来、さまざまな先端テクノロジーの活用により、マルチチャネル・マルチサイト・マルチベンダーで有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンターを運営してきました。2020年には、テクノロジーの活用に加えて、HDIの3部門で三つ星評価を獲得するなど、人による豊かなサービスにも高評価を得ており、通販、メーカー、ネット事業等さまざまな業種業態のクライアント企業向けにコンタクトセンターや事務代行などサービスを拡大しています。

- ・事業の詳細は、<https://www.spcc-sp.com/> をご覧ください。
- ・「感情カルテ」の詳細は、<https://www.spcc-sp.com/service/office/karte/> をご覧ください。

■ログイット株式会社について

ログイット株式会社は株式会社テリロジーホールディングス(東京証券取引所スタンダード市場、証券コード5133)を親会社に持ち、1999年設立以来一貫して音声関連のサービスを提供してきました。銀行、証券、損保、キャリア、ガス、電力などさまざまな分野におけるお客様への導入実績があります。

- ・事業の詳細は、<https://www.logit.co.jp/>をご覧ください。
- ・「感情解析エンジン(LVAS)」の詳細は、<https://www.logit.co.jp/solution/voice-analysis.php> をご覧ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

■ログイット株式会社

感情解析推進部

Email : ss-dept@logit.co.jp