

2019年7月29日

丸紅情報システムズ株式会社

## コールセンター向けクラウド AI サービス「MSYS Omnis」に感情解析機能を追加

丸紅情報システムズ株式会社(略称 MSYS/エムシス 以下、エムシス)は、株式会社 Empath(本社:東京都渋谷区 以下、Empath)と協業し、Google Cloud Platform™ の Google Cloud Speech-to-Text を採用したコールセンター向け音声テキスト化クラウド AI サービス「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、オムニス)に、Empath の音声感情解析 AI を搭載して2019年9月よりサービスを提供します。

MSYS は、お客様とコールセンターのオペレータの会話内容から双方の感情を読み取り、コールセンターサービスの品質向上に活用したいという顧客企業の要望を受けて、オムニスに音声感情解析機能を追加します。新機能として追加する音声感情解析は、平静・怒り・喜び・哀しみ・元気度を発話単位でスコアリングし、コールセンターで問い合わせに應對したオペレータのサービス提供レベルを管理するとともに、お客様からの問い合わせとオペレータの受け答えによる感情傾向を可視化できます。また、解析結果をオペレータ應對に反映することで、コールセンターのサービス品質向上を実現できます。

MSYSとEmpathは、本協業を通じてコールセンター市場における音声感情解析に関する知見を共有し、両社の今後のビジネスに活用していきます。

製品ページ:[https://www.marubeni-sys.com/msys\\_omnis/](https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/)

### 【株式会社 Empath について】



Empath は、音声から気分状態を可視化するエンジン「Empath® (エンパス)」を利用し、メンタルヘルス対策やマーケティング等に役立つアプリケーションを開発しています。奈良先端科学技術大学院大学との共同研究や株式会社NTTドコモの被災地支援事業に採用されたほか、ロボティクスやコールセンターなど幅広い分野で活用されています。海外では、アラブ首長国連邦内務省に正式に採用されたほか、開発者向けに提供する Web Empath API が世界 50 以上で利用されています。

ICT Spring 2018 の Pitch Your Startup で日本企業として初優勝し、Viva Technology 2018 の Best Startup 選出など海外のピッチコンテストで 8 度の優勝を収め、2019 年 6 月 24 日には経済産業省が推進するスタートアップ企業の育成支援プログラム「J-Startup」の J-Startup2019 に採択されました。

- ・設立 : 2017 年 10 月 31 日
- ・代表者 : 代表取締役 下地 貴明
- ・事業内容 : 音声感情解析 AI 「Empath」 の販売

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話:03-4243-4040 MAIL:[koho@marubeni-sys.com](mailto:koho@marubeni-sys.com)

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

電話:03-4243-4310

\*文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* Google Cloud Platform は、Google LLC の商標です。

\*ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。