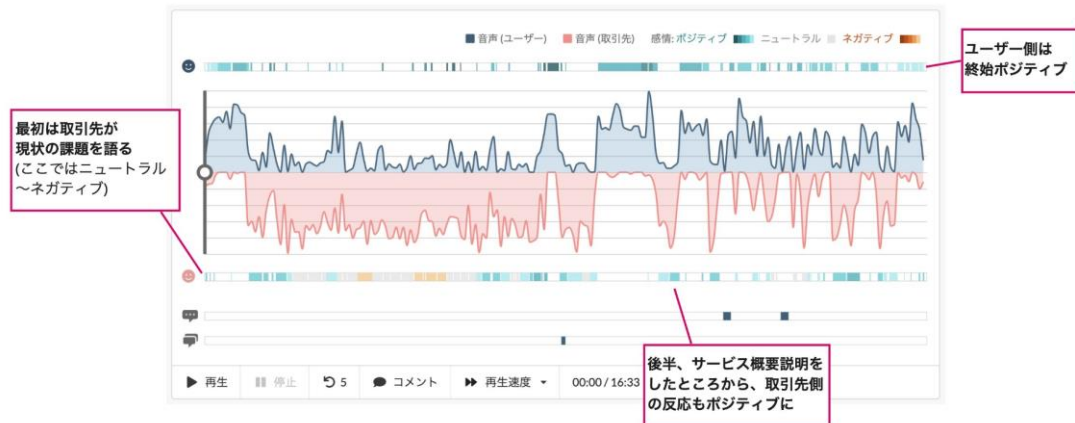


## 音声解析AI電話「MiiTel」、音声感情認識機能をリリース

### 会話のポジティブ、ネガティブな感情をAIが可視化

株式会社RevComm(レブコム、本社:東京都渋谷区、代表取締役:會田武史、以下RevComm)は、音声解析AI電話「MiiTel」に音声感情認識機能をリリースしました。音声感情認識機能により、話し手のポジティブ、ネガティブな感情が可視化され、会話の当事者以外でもクレームなどに気づくことができるようになります。



#### 音声感情認識機能の可視化

RevCommはこれまで、音声感情認識機能について研究を重ねてきました。成果の一部は国立大学法人筑波大学との共同研究による音声感情認識に関する論文として、2021年8月に音声処理系トップカンファレンス「INTERSPEECH 2021」にて発表しています。

音声感情認識機能は、発話音声の音声特徴と、音声認識器により得られる単語と単語信頼度を入力として、DNN(D eep Neural Network)を用いて発話音声の感情を推定する、音声感情認識アルゴリズムです。具体的には、納得していない、不満を感じている、乗り気ではない、迷っている、相手の過失や失礼な態度を責めているような話し方の場合にネガティブと判定され、また、喜んでい、感謝しているような話し方の場合に、ポジティブと判定されます。判定結果は、MiiTelの解析画面にオレンジとブルーのグラデーションで帯として示されます。

会話の当事者(ユーザー)は、クレーム電話対応におけるお客様側の感情の遷移を確認することにより、お客様の不満を上手く解消することができたかどうかを判断できます。また、クレーム電話においてネガティブな感情とともになされているお客様側の発話を聞くことで、お客様が特にどういったことに不満を持っているのかを素早く知ることができます。MiiTelを利用すれば会話の当事者(ユーザー)以外でも、ネガティブな内容の会話(クレームなど)に早く気づくことができるようになります。

RevCommは今後も、「MiiTel」の提供価値向上に努め、企業の生産性向上に貢献してまいります。

## ■MiiTelについて

音声解析AI電話「MiiTel」は、電話営業やコンタクトセンター業務における、会話の内容を解析し、高精度のフィードバックを行うことで商談獲得率・成約率を向上させる、日本発の音声解析AI電話サービスです。顧客と担当者が「何を」「どのように」話しているか分からない、というブラックボックス化問題を解消し、アナログな議事録作成も自動文字起こし機能が軽減します。

商談内容を振り返りやすいシンプルな設計なので、自ら振り返り商談の質を高めたり、開発や他部門に顧客要望をニュアンスまで正確に伝えたりすることが可能です。MiiTelは、営業担当者が「人にしかできないクリエイティブな仕事」に専念する時間を生み出します。

また、MiiTelにより蓄積された顧客とのリアルな音声データは、自社の教育研修、サービス開発、機能改善などに幅広く活用いただけ、企業の事業成長を後押しします。

## ■会社概要

「コミュニケーションを再発明し、人が人を想う社会を創る」という理念のもと、音声技術とAIにより、コミュニケーション課題を解決する企業です。

音声解析AI電話「MiiTel」は、インサイドセールス市場を中心に、営業やコールセンター業務におけるトークの可視化とセルフコーチング、リモートワーク体制構築にご活用いただいています。また、オンライン商談ツール「MiiTel Live」は、複数人でのオンライン商談の解析や振り返りが可能となり、営業の成約率を飛躍させます。

これまで、Google for Startups Acceleratorの採択をはじめ、B-Dash CampやTechCrunchによる様々な大会で優勝、入賞しているほか、Forbes JAPAN「日本の起業家ランキング 2021」、週刊東洋経済「すごいベンチャー100」にも選出されています。

- ・企業名 : 株式会社RevComm
- ・所在地 : 150-0002東京都渋谷区渋谷1-3-9 ヒューリック渋谷一丁目ビル7階
- ・代表者 : 會田 武史
- ・事業内容 : AI × 音声のソフトウェア・データベースの開発
- ・企業サイト: <https://www.revcomm.co.jp/>

本文中に記載されている会社名、製品名は、当社の登録商標または商標です。