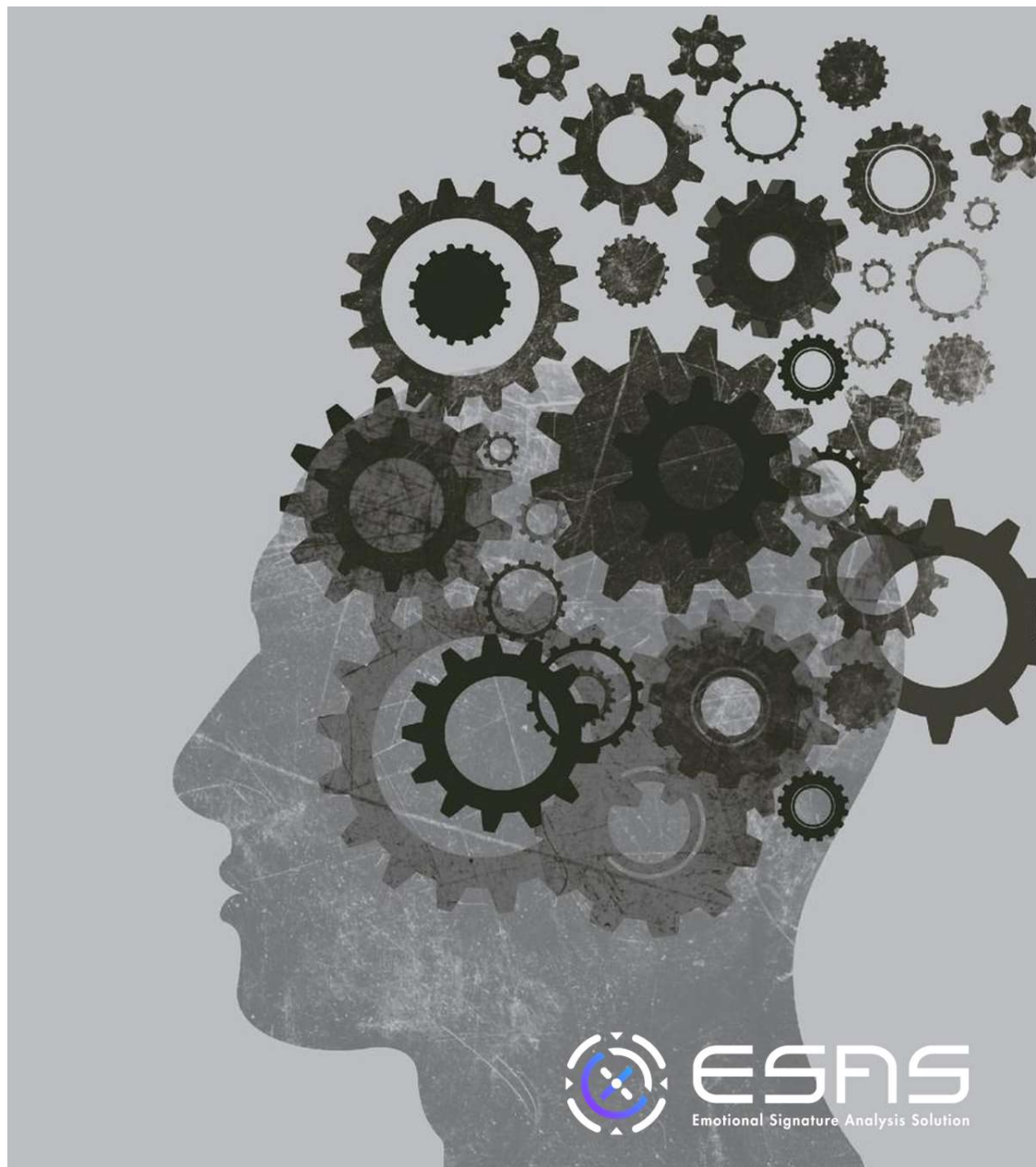


ESジャパン株式会社

音声感情解析 資料



技術立国イスラエルで培われた最先端技術

Nemesysco社（イスラエル）音声による感情解析分野のリーディングカンパニーです。

ESジャパンは同社の技術を応用して日本国内で多様な感情解析ソリューションを提供する企業です。

Nemesysco社の解析技術は、同社設立者でCEOのAmir Libermanが1997年に発明し、20年以上の間さまざまな関連分野（心理学、犯罪学、音声学、精神医学、数学など）の専門家との協調と開発体制のもと、常に進化を続けています。



LVA（階層型音声解析）テクノロジー

ESジャパンが提供するすべての音声解析ソリューションの根幹となる技術が、LVA（Layered Voice Analysis：階層型音声解析）です。声の微妙な特性に反映されるさまざまな種類のストレスレベル、認知プロセス、および感情的反応を識別し、独自の数学的プロセスを使用して、話し声の中に隠されたさまざまなタイプの感情パターンや異常を検出します。





- Head Office - Israel
- Established gov. channels
- Distribution partners

- ・ アメリカ 州警察、諜報機関
- ・ イギリス 内務省
- ・ ロシア 警察、諜報機関
- ・ 中国 警察、諜報機関
- ・ 韓国 警察、諜報機関
- ・ ブラジル 警察、諜報機関
- ・ スペイン 諜報機関
- ・ イスラエル 警察、軍、諜報機関
- ・ ハンガリー 警察、ポリグラフ業者
- ・ シンガポール 警察、諜報機関、労働省

52ヵ国、約50万件の調査実績（警察/諜報機関/政府関連）

CENTRIC Group

- ・国内ファーストユーザーとして
自社コンタクトセンターへ感情解析を導入
- ・2017年に感情解析の活用/分析に特化した
センターとして**Service Science LAB**を設立
パートナー、大学、研究機関のサポートを経て
自社音声での検証、サービス開発を行う
- ・2019年6月に国内初のNemesyscoゴールドパートナーとして
ESJ (Emotional Signature Japan)を設立
- ・自社で培った約**300万件の実顧客対応音声**を
基にESJの独自製品となる“**ESAS**”を開発、
2020年にサービスリリース

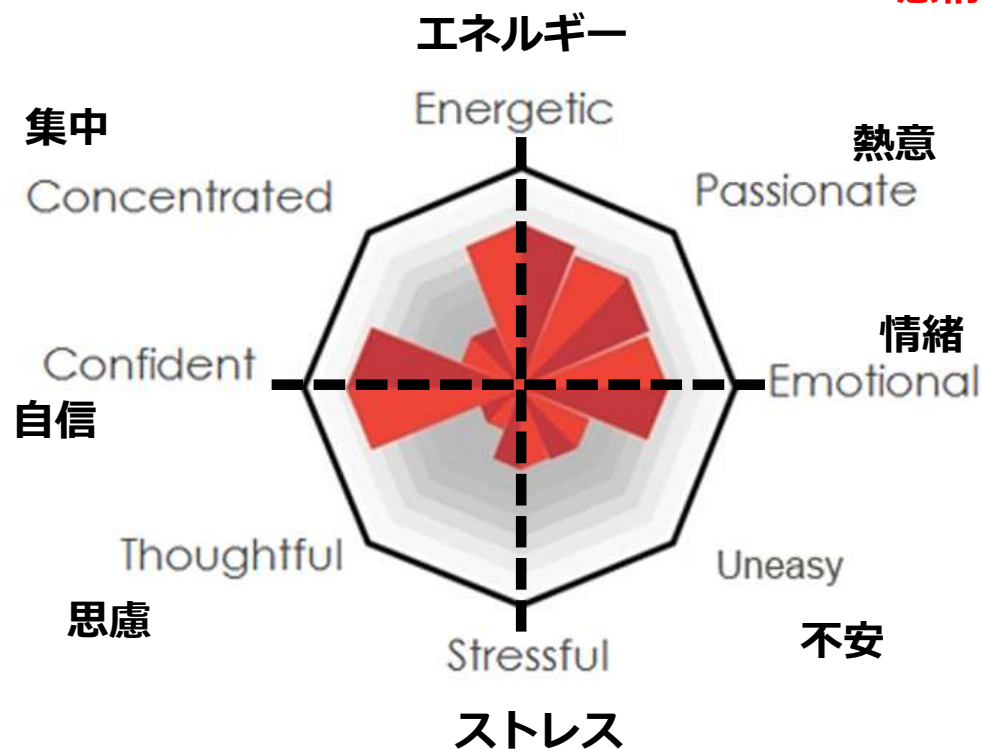




Emotional Signature Analysis Solution (イーサス)

- ・ 150種類以上のコアパラメータを用い、
音声より様々な感情をリアルタイムに可視化
- ・ 国内300万件の実応対音源を基に研究開発
- ・ オンプレミスからクラウドローンまで、
様々な形状でご提供
- ・ 利用用途や運用に応じて柔軟にカスタマイズ可能

感情ダイヤモンドで分かりやすく視覚化



- Nemesiscoが開発したLVAに基づいた数値にて表現
- はっきりと分かり易い図で複雑な感情の状態を説明
- 代表的な8個の指標を表示
- リアルタイム及び会話終了後の状態を同時に表現

- ・ 上半分 (外交的/ポジティブ)
- ・ 下半分 (内向的/ネガティブ)
- ・ 左半分 (論理タイプ)
- ・ 右半分 (感情タイプ)

LVAにより検出される8つのベースとなる感情が『感情のダイヤモンド』を構成しています。

「主要感情パラメータ平均値」

日付	Energy (エネルギー)	Stress (ストレス)	Concentration (集中)	EmoCogRatio (感情論理バランス)	Uneasy (不安)	I.Think (思考)	Imagin (想像力)	Confidence (自信)
2022年5月4日(Press)	2.2	9.6	7.0	60.4	1.4	8.9	5.6	15.3
2022年3月16日(Press)	3.7	5.3	3.5	85.0	4.2	3.9	3.1	16.0

「質問による感情解析結果」

	Uneasy (不安)	Confidence (自信)
冒頭発言	1.4	15.3
Q.0.75%の利上げはあるか？	1.0	15.4
Q.中立金利の水準は？	2.5	12.4
Q.政府・議会との連携は？	2.9	15.5