音声マイニング「VoiceTracking VOCAnalyzer」販売開始

株式会社アニモ（本社所在地：横浜市中区、代表取締役：茂手木正也）は、2017年８月3日より、VoiceTrackingシリーズに新オプション製品の音声マイニング「VoiceTracking VOCAnalyzer」の販売を開始いたします。

従来のVOC（Voice of Customer）分析では、音声認識システム・テキストマイニングシステムによる分析が主流となっております。

本製品は、通話録音システム「VoiceTracking Server」の通話録音データに含まれる顧客特徴から、パーソナル・キャラクター情報を推定分析・数値化するシステムです。高額な音声認識システムやテキストマイニングシステムを導入することなく、通話録音データから顧客の属性情報が自動的かつ客観的に数値化することが可能となります。

[パーソナル分析イメージ]

[キャラクター分析イメージ]

パーソナル分析では、性別・年齢・体重・身長を、キャラクター分析では、行動（ポジティブ・ネガティブ）、思考（内向的・外交的）情報を、通話録音データから推定いたします。

「VoiceTracking VOCAnalyzer」によって、顧客をより詳細に分類・リスト化することが可能となり、マーケティングコストの低減、顧客属性に適したチャネル考察や、オペレータ相性とのマッチングといった戦略的施策を効果的に実施できます。

株式会社アニモ

富士通株式会社のベンチャー第一号企業として、1994年8月に創業。「音・音声」をキーテクノロジーとしたソフトウェア、サービス及びソリューションの開発、販売を行っています。

所在地：〒231-0015 横浜市中区尾上町2－27 大洋建設関内ビル4F
URL：http://www.animo.co.jp/
TEL：045-663-8640 FAX：045-663-8627　フリーダイヤル：0120-010-249 （平日9:00～17:00）
※本件に関するお問合せ先：株式会社アニモ　コンタクトセンター事業部