

2021年1月吉日

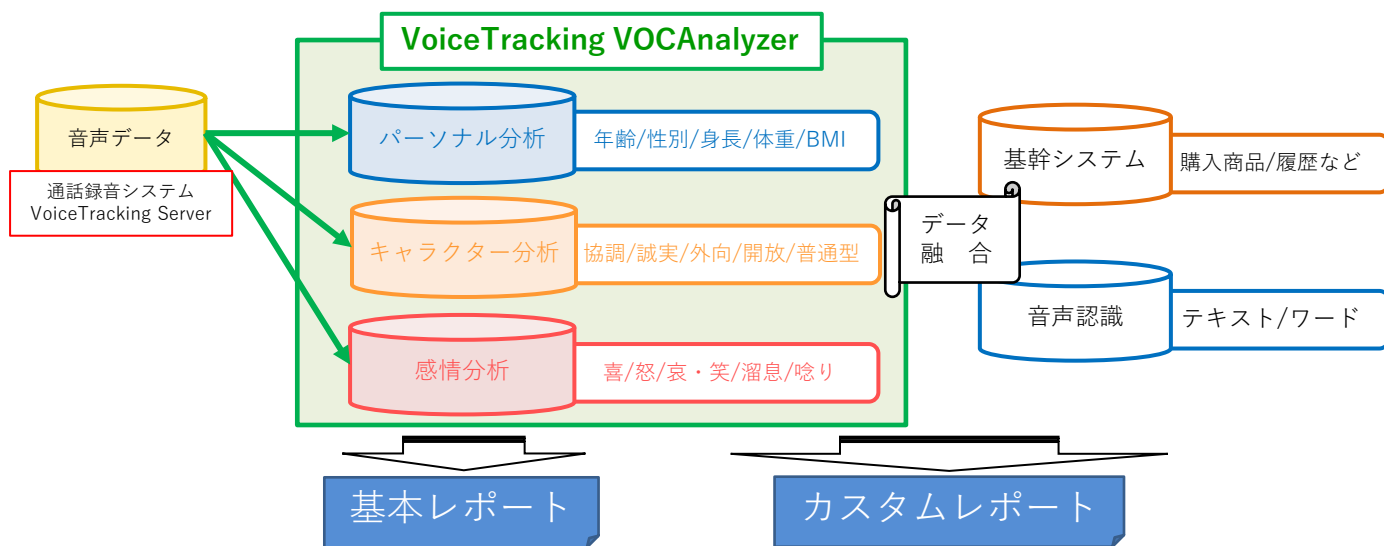
音声マイニング/パラ言語情報で顧客の属性分類 「VoiceTracking VOC Analyzer」リニューアル

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、通話録音「VoiceTracking Server」シリーズである、顧客の声分析「VoiceTracking VOC Analyzer」をリニューアルし2021年1月8日よりサービス提供を開始いたします。

コンタクトセンターは顧客の声が集約されるセクションです。顧客の声分析として、デジタルシフトが急速に進んでおり、パーソナライズされたデータ（購買履歴など）を活用したデジタルマーケティングの需要は拡大しています。昨今の主流としては、文字分析としたデータマイニングかと思われそうですが、感情など声属性を融合し高度なデジタルシフトに成長していくものと推測されます。

弊社ではパラ言語情報（言語の周辺情報・非言語情報）を分析することで顧客の周辺情報を推定・数値化します。従来の「VoiceTracking VOC Analyzer」では、「パーソナル」「キャラクター」を推定分析した集計レポートとなっておりましたが、新たに自社開発した「感情」分析を加えリニューアルしました。

レポート機能も刷新し、自由度・柔軟性を高めユーザー操作で項目の追加やレポートのカスタマイズが可能となります。また外部システムとの連携も容易となり、基幹システムのデータ（会員情報や購買履歴など）、対話のテキストデータとの連携機能もご提供します。



基本レポートでは、パーソナル・キャラクター・感情分析の推定値を組み合わせた複数の標準レポートとなります。カスタムレポートでは、基本分析値に加え基幹システム・テキストデータを融合したユーザー独自のレポートを設定することができます。

パラ言語情報を数値化することで、これまでとは違った視点での顧客属性を分類することができ、購買行動や趣向の方向性、隠れたニーズなどパーソナライズデータを利用した戦略的マーケティングを支援いたします。

今後、当社は既に「VoiceTracking Server」をご利用頂いているユーザー様をはじめ、新たにBtoCに向けたデジタルシフトの変革を目指し、3年間で100社の利用を目標としています。

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：<https://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：コンタクトセンター事業部