

2019年9月10日

各位

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

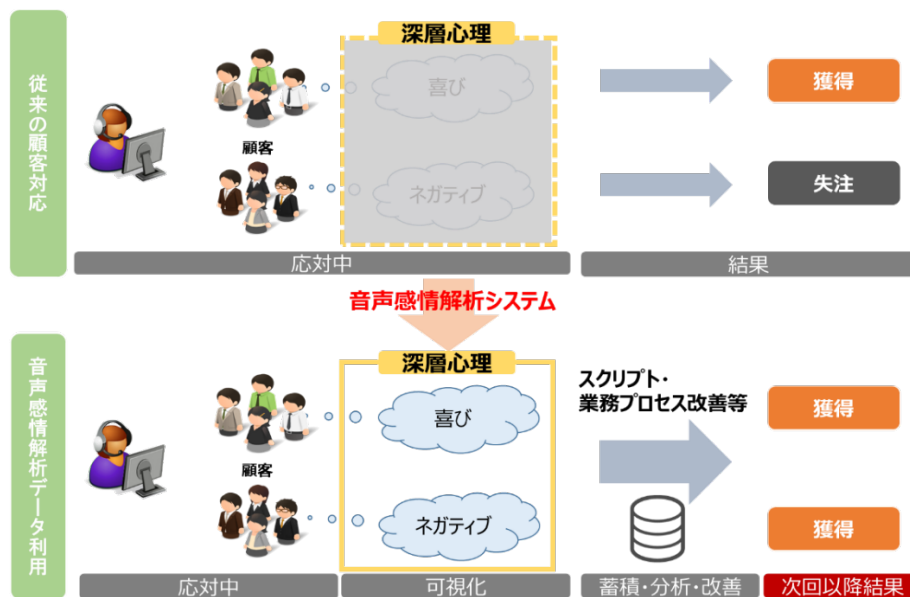
### WOWOW コミュニケーションズと CENTRIC

音声感情解析を用いた顧客獲得における課題解決のための実証実験開始

～顧客の深層心理の可視化によるセールスアプローチの効果向上～

WOWOW コミュニケーションズ(本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長 大高信之、以下「WOWOW コミュニケーションズ」)は CENTRIC 株式会社(本社：東京都豊島区、代表取締役 山田亮、以下「CENTRIC」)と協業し、顧客の深層心理の把握によるセールスアプローチの効果検証として音声感情解析技術を応用した実証実験を開始します。

本実証実験では、CENTRIC が提供する音声感情解析システムを利用し、コールセンターの音声から、顧客の深層心理の把握に必要な評価用パラメーターを検出します。顧客の感情を「喜び」「ネガティブ」「困惑・不快」といった 19 種類に分類し、真意を解析・可視化することで、コンバージョン率の向上や企業ロイヤリティ醸成への活用を見込んでいます。



顧客接点において、定性情報の収集・分析・活用サービスを提供する WOWOW コミュニケーションズと音声感情解析技術を持つ CENTRIC が協業し、深層心理の定量的な測定・データの蓄積・分析を行うことで、サブスクリプションビジネスにおいて新たなサービスの提供が期待されます。

◇会社概要

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

代表者：代表取締役社長 大高 信之

所在地：〒220-8080 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 3F

設立：1998年2月

事業内容：テレマーケティングサービス/デジタルマーケティングサービス/リアルサービス

URL：<https://www.wowcom.co.jp/>

CENTRIC 株式会社

代表者：代表取締役 山田亮

所在地：〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-50-9 第3 共立ビル 5F

設立：2009年4月

事業内容：コールセンター運営事業/コールセンターコンサルティング事業/音声感情解析事業

URL：<https://centric.co.jp/>

<本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先>

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部(担当：米山)

電話：045-683-3660 メールアドレス：[k.yoneyama@wowcom.co.jp](mailto:k.yoneyama@wowcom.co.jp)

CENTRIC 株式会社 営業本部(担当：高尾)

電話番号：03-6912-5164 メールアドレス：[ys-takao@centric.co.jp](mailto:ys-takao@centric.co.jp)