

**感情解析 AI が“声の印象”を解析、電話対応の品質評価を自動化。
コンタクトセンターの負担軽減へ。**

— 感情解析×LLM を用いた新サービス『mimiro』提供開始 —

株式会社 CAC identity（本社：東京都中央区、代表取締役社長：中西英介、以下 CAC identity）は、感情解析 AI「Empath」と大規模言語モデル（LLM）を組み合わせ、“人が聞いたように”話し方や印象まで評価できるコンタクトセンター向け自動品質評価サービス「mimiro」を 2025 年 10 月 21 日（火）より提供開始します。



mimiro は、現場を見守る“もうひとつの耳”。オペレーターの通話を、感覚ではなくロジックでとらえることで、SV（スーパーバイザー）とオペレーターの双方をサポートします。

サービスサイト：<https://mimiro.webempath.ai/>

■サービス提供の背景

コンタクトセンターでは、オペレーターの応対品質を維持・向上させるために、日々の通話を聴きながら内容や話し方を評価する「品質モニタリング」が欠かせません。しかし実際には、SV（スーパーバイザー）が 1 件ずつ通話を聴き、評価・フィードバックするには多くの時間と人手が必要です。

通話本数が増える一方で、評価対象の選定から統一基準での採点、結果のフィードバックまでに膨大な工数がかかり、“人の耳”に依存した属人的な評価体制が大きな負担となっています。

こうした中、近年の LLM（大規模言語モデル）の進化により、自動で応対を評価する仕組みへの期待が高まっています。しかし、テキストのみの解析では、耳で聞いたときに感じる「声のトーン」「話し方の印象」など、人間の“ニュアンス”を再現できないという課題がありました。

そこで当社は、日本で開発された数少ない音声感情解析 AI「[Empath](#)」のデータを、独自の知見で統合し、LLM に“印象”と“内容”を判断させることで(特許出願済)、従来の自動評価の壁を超える新サービス「mimiro」を開発しました。

Empath は世界 50 カ国、約 4,600 社に導入され、コンタクトセンターだけでも約 3,100 席で活用されている実績を持つ技術です。

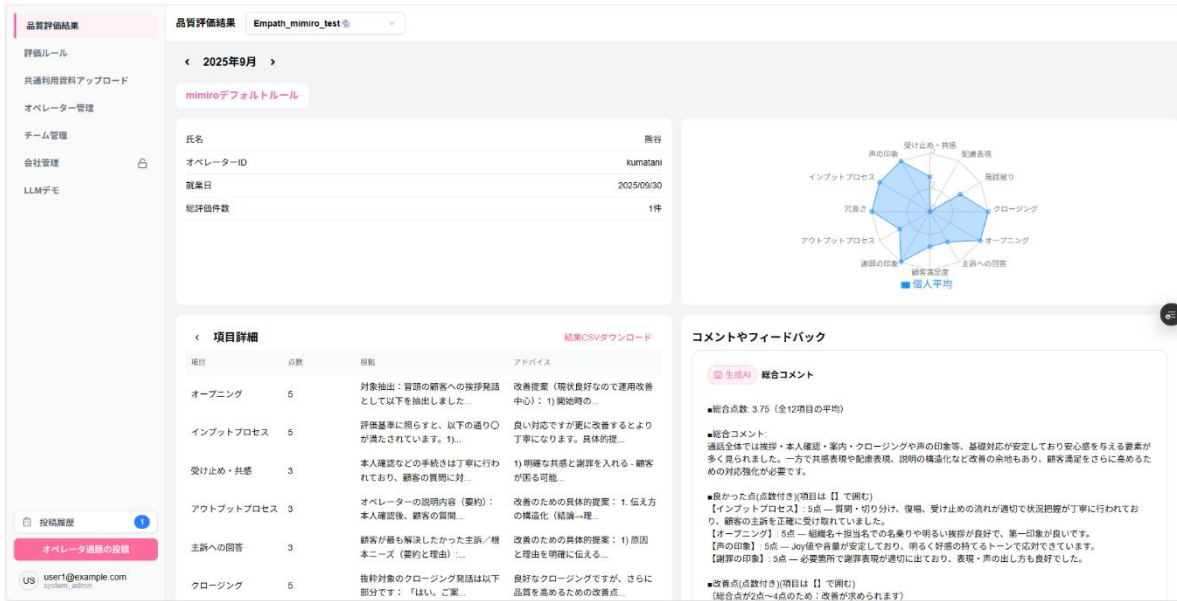
mimiro では、その中でも特にコンタクトセンター向けに最適化された感情分析モデルを採用しています。

■サービスの概要と特長

本サービスは、テキストと音響特徴の両面を解析し、応対内容だけでなくソフトスキルまで評価できる自動品質評価ソリューションです。感情解析技術を日本で研究開発してきた我々だからこそできる、LLM×感情解析の独自プロンプト(特許出願済)で人の感覚に近い評価を実現。

各通話を項目ごとにスコアリングし、根拠や改善アドバイスを含むレポートが自動生成されます。さらに、オペレーターごとの成績を一覧表示するダッシュボード機能も搭載。

忙しい管理者でも、「誰が要指導か」「どの点を改善すべきか」を一目で把握できます。AI による客観的な評価とわかりやすいレポートにより、品質向上サイクルを効率化します。



システム全体イメージ

項目詳細		結果CSVダウンロード	
項目	点数	概観	アドバイス
オープニング	0	抽出した冒頭の顧客挨拶（テキストから手動抽出）：「本日...	（即時対応）-オペレーター教育：冒頭の定型挨拶と名義...
インプットプロセス	5	・お問い合せの目的（振込用紙が届き、引き落としができて...	改善点（具体的提案）：1) 要件の冒頭での要約確認を明...
受け止め・共感	3	総評：応対の中に「申し訳ございません」などの謝罪や定型的...	改善提案（具体的かつ即実行可能なポイント）：1) 共感...
アウトプットプロセス	3	オペレーターからの説明内容（要約）：「私込用紙（12...	改善のための具体的提案：1) 伝える順序を決めたテン...
主訴への回答	3	顧客が最も解決したかった主訴/根本ニーズとその理由：「...	改善のための具体的提案（即時実行できる項目を優先）：1...
クロージング	0	抽出した終盤発語（例）：「はい。時間あったらやっておき...	改善提案（具体的）1) 終了前の確認を必須化：クロージ...
冗長さ	0	指定の手順に従い、テキスト中の「オペレーター：」発語のみ...	改善提案（具体的手順）1) オペレーターの語尾を標準...
声の印象	3	フィルタ条件【発語長>=1秒かつ Volume1...】	分布から推論される通話の印象：全体としては「中立〜やや前...
発語振り	5	検証【オペレーター側 全発語の存在確認と正確な引用】...	改善アドバイス（具体的施策）：1) 局所的な振り（Se...
配慮表現	0	総合評価：不適切（0点）理由【評価基準ごと）：1)...	改善提案（具体的）1) 謝罪表現の定義・断る・期待...
顧客満足度	3	感情解析結果と文字起こし（txt化して全文参照）に基づく...	改善提案（具体的施策）：1) オプション提示の拡充：履...
謝罪の印象	0	指定されたワード（「申し訳」「恐れ入ります」およびそれと...	改善提案（具体的施策）1) 明示的な謝罪表現の使用を必...

コメントやフィードバック

生成AI

総合コメント

■総合点数

2点

■総合コメント

本通話では、オペレーターが顧客の問い合わせに対して一定の確認や説明を行い、冷静な対応を維持している点は評価できます。しかし、顧客の強い不満や怒りに対して十分な共感や受け止めの表現が不足しており、謝罪や感謝の言葉も欠けているため、顧客満足度は低い結果となっています。説明の明確さや言葉遣いの一部に不適切な表現も見受けられ、改善が急務です。

■良かった点(点数付き)

4点：顧客の発言に対して複数の質問や内容確認を行い、適切な情報収集ができています。
【声の印象】5点：明るく安定した声のトーンで話しており、聞き取りやすい。
【不自然な間】5点：発話間の間隔が自然で、会話の流れがスムーズ。
【言葉遣い】3点：基本的に丁寧な言葉遣いだが、一部不適切な口語表現が混入している。

■改善点(点数付き)

1点：説明が不明瞭で顧客からの質問や反論が多発しており、伝えたい内容が明確でない。
【アウトプットプロセス】1点：不ポイント確認の定型文がなく、謝罪や感謝の表現も不足している。
【発話振り】1点：発語の重なりが多く、会話の聞き取りにくさを招いている。
【受け止め・共感】2点：顧客の感情に寄り添う表現が乏しく、不満や怒りを十分に受け止めていない。

改善が求められます。特に顧客の感情に対する共感表現の強化、説明の明確化、適切なクロージングの実施が必要です。

■顧客満足度の結果(点数付き)

顧客満足度は2点と低く、通話全体を通じて顧客の怒りが持続し冷静さが欠けている状況が示されています。今後は顧客の感情により寄り添い、謝罪や感謝の表現を適切に行うことで、満足度向上を目指すことが重要です。

2025/10/16

品質評価レポートイメージ(項目毎詳細結果)

品質評価レポートイメージ(総合コメント)

<特徴>

感情解析 AI で「声の印象」まで分析

テキスト内容だけではわからない、声の印象・抑揚・不自然な間などソフトスキルまで評価することができるようになり、人の感覚に近い自然な評価が可能になりました。

チームごとの成績管理

オペレーターをチームに紐づけることで、チームごとの成績を一目で把握できます。複数チームを兼務するオペレーターも、業務やチームごとに個別評価が可能。組織全体の品質管理をより柔軟かつ効率的に行えます。

既存評価ルールに合わせたチューニングも可能（オプション）

各社独自の評価ルールに合わせて、AI の評価基準をカスタマイズすることが可能です。既存の評価項目に近い形での運用ができるため、導入時の負担を最小限に抑えます。

■こんなコンタクトセンターにおすすめ

- 応対品質を向上させたいが十分な品質評価が行えていない
- 業務委託先の品質も統一された基準で評価したい
- 印象の良い話し方など、ソフトスキル面まで定量的に評価したい

■有識者からのコメント

「文字データのみならず、音響特徴を評価軸に含める mimiro の評価は、極めて先進的かつ有益なアプローチと感じます。言葉と、人が耳で印象を受け取る音響特徴、お客様反応を捉えることによって、言葉・発話という異なる改善要素から顧客満足に繋がる線が可視化されます。応対品質評価による改善推進の可能性を強く感じます。」

—— 株式会社 Value of Life 代表取締役 数矢 英子 氏

オペレーター、SV、マネージャーとしての現場経験や自社コンタクトセンターの立ち上げと運営を経て、プロシード社で多くの企業の品質評価・改善支援に携わる。現在は株式会社 Value of Life 代表として、コンタクトセンター立上げ、マネジメント改善支援に従事。特に品質評価や人材育成の領域を得意とし、日本コンタクトセンター協会の講師や講演登壇など、業界の発展にも貢献。

<https://www.value-of-life.net/>

■サービスサイト

<https://mimiro.webempath.ai/>

<株式会社 CAC identity 概要>

所在地：東京都中央区日本橋箱崎町 24 番 1 号

代表者：代表取締役社長 中西英介

資本金：30 百万円（東証プライム上場 株式会社 CAC Holdings の 100%子会社）

事業内容：新規事業開発

コーポレートサイト：<https://www.cacidentity.com/>

[商標等について]

- ・本資料に記載されている社名、製品名等は各社の商標または登録商標が含まれている場合があります。
- ＊本リリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

株式会社 CAC identity

事業推進部 Empath お問い合わせ窓口

Email：empath_info@cac.co.jp