



Press Release

2025年10月21日

株式会社 CAC identity

感情解析 AI が“声の印象”を解析、電話応対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。

品質評価結果

評価ルール
共通利用資料アップロード
オペレーター管理
チーム管理
会社管理
LLMデータ

品質評価結果 Empathy_mimiro_text

2025年9月

mimiroデフォルトルール

氏名	熊谷
オペレーターID	kumatan1
就業日	2025/09/30
総評価件数	1件

受け止め・共感 記述表現 発話被り 声の印象 インプットプロセス クロージング オープニング 涙液の印象 総客満足度 主訴への回答 個人平均

項目詳細

項目	点数	細則	アドバイス
オープニング	5	対象抽出：冒頭の顧客への挨拶発話として以下を抽出しました...	改善提案：(現状良好なので運用改善中心)：1)開始時の...
インプットプロセス	5	評価基準に照らすと、以下の通り〇が満たされています。1)...	良い対応ですが間に改善するとより丁寧になります。具体的提...
受け止め・共感	3	本人確認などの手順は丁寧に行なわれおり、顧客の質問に対...	1)明確な共感と謝罪を入れる・顧客が困る可能...
アウトプットプロセス	3	オペレーターの説明内容（要約）：本人確認後、総客の質問...	改善のための具体的提案：1)伝え方の構造化（結論→理...
主訴への回答	3	顧客が最も解決したかった主訴／根拠が最も解決したかった主訴／根拠二つ（要約と理由）...	改善のための具体的提案：1)原因と理由を明確に伝える...
クロージング	5	挨拶文のクロージング発話は以下の部分です：「はい、ご案...	良好なクロージングですが、さらに品質を高めるための改善点...

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 3.75 (全12項目の平均)

■総合コメント
過去会話では挨拶・本人確認・案内・クロージングや声の印象等、基礎対応が安定してあり安心感をもたらす要素が多く含まれました。一方で共感表現や配慮表現、説明の構造化など改善の余地もあり、顧客満足をさらに高めるための対応強化が必要です。

■良かった点(点数付き)項目は [] で囲む
【インプットプロセス】5点 - 質問・切り分け、復唱。受け止めの流れが適切で状況把握が丁寧に行われております。顧客の主訴を正確に受け取っていました。
【オープニング】5点 - 組織名+担当名での名乗りや明るい挨拶が良好で、第一印象が良いです。
【声の印象】5点 - Joyceや音量が安定しており、明るく好意的持てるトーンで応對できています。
【謝罪の印象】5点 - 必要箇所で謝罪表現が適切に出ており、表現・声の出し方も良好でした。

■改善点(点数付き)項目は [] で囲む
(総合点が2点～4点のため:改善が求められます)

システム全体イメージ

項目詳細

項目	点数	細則	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...	改善提案：(現状良好)-オペレーター教育：冒頭の定型挨拶と名乗...
インプットプロセス	5	・お問い合わせの目的（紙面用紙が書き、引き落としても可能）...	改善点（具体的な提案）：1)要件の冒頭での要約確定を明...
受け止め・共感	3	経緯：会話の中で「申し訳ございません」などの謝罪や定量的...	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：...	改善提案（具体的な提案）：即時実行できる項目を優先：1...
クロージング	0	抽出した終盤発話（例）：「はい。時間あったからやっとおさま...	改善提案（具体的）：1)終了前の確認を必須化：クローズ...
冗長さ	0	指定の手順に従い、テキスト中の「オペレーターのターン」：発話のみ...	改善提案（具体的な手順）：1)オペレーターの語尾を標準...
声の印象	3	ファイル条件（発話長 > 1秒かつVolume1 ...）	分布から推測される発話の印象：全体としては「中立～やや前...」
発話被り	5	検証（オペレーター側）全発話の存在確認と正確な引用：...	改善アドバイス（具体的な指摘）：1)局所的な被り（Se...）
記述表現	0	総合評価：不適切（0点）理由（評価基準ごとに）：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（具体的な指摘）：1)オプション提示の状況：現...
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（具体的な指摘）：1)明示的な謝罪表現の使用を...

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
本会話では、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)
【インプットプロセス】5点 - 質問・切り分け、復唱。受け止めの流れが適切で状況把握が丁寧に行われております。顧客の主訴を正確に受け取っていました。
【オープニング】5点 - 組織名+担当名での名乗りや明るい挨拶が良好で、第一印象が良いです。
【声の印象】5点 - Joyceや音量が安定しており、明るく好意的持てるトーンで応對できています。
【謝罪の印象】5点 - 必要箇所で謝罪表現が適切に出ており、表現・声の出し方も良好でした。

■改善点(点数付き)
【アウトプットプロセス】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。
【クロージング】1点：不適切な開口部の定型文がなく、謝罪や感謝の表現も不足している。
【発話被り】1点：発話の重複が多く、会話の流れがズムーズ。
【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られていない。

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、会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なうことで、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ました。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
- 印象の良い話しかなど、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 問い合わせ窓口

Email : empath_info@cac.co.jp