



2023年8月25日

NEWS RELEASE

会社名 株式会社ピアズ
代表者名 代表取締役社長 桑野 隆司
(コード番号：7066 東証グロース)
問合せ先 取締役管理部部长 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

店舗 DX のピアズ、接客時の AI 声調分析サービスを新たに開発
— 成績上位と下位のオペレーターの声調差異を AI が分析し評価することが可能に —

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下：当社）の子会社である、株式会社 Qualiagram（本社：東京都港区、代表取締役：吉井雅己、以下「Qualiagram」）では、営業・接客を中心としたコミュニケーション能力の向上に必要な表現力を高めるトレーニングを効率的に行うことができるサービス「mimik（ミミック）」など、AI を活用した接客力向上プロダクトやサービス開発に取り組んでおります。

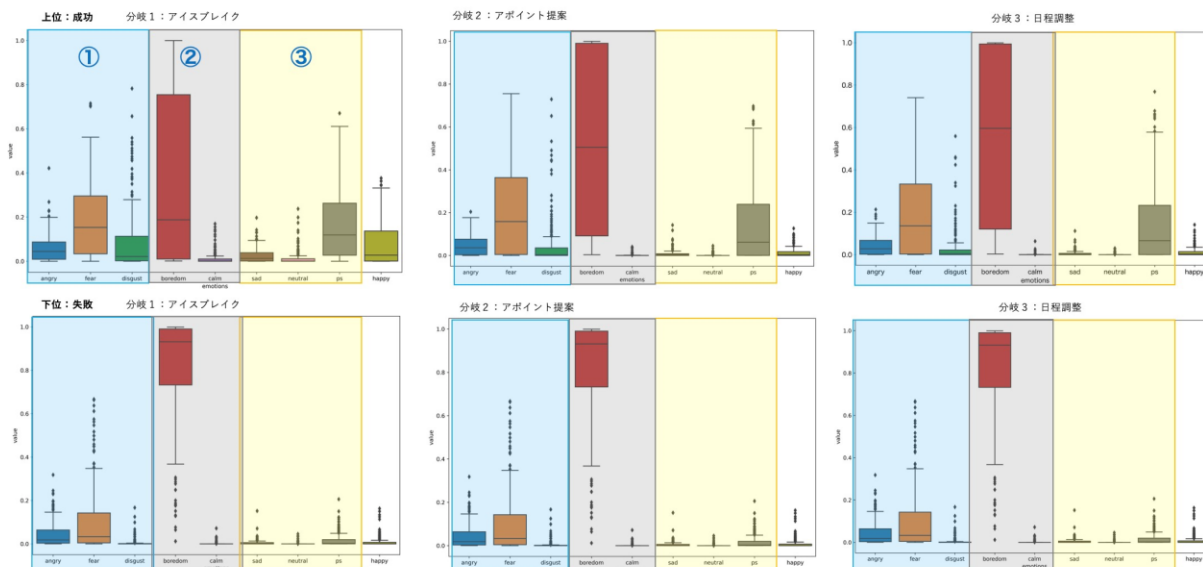
今般、Qualiagram は、こうした AI×接客領域に関する知見および当社グループの接客ビッグデータを活用し、「声調」（声色・口調・語気など）を AI により分析評価するサービスを新たに開発・提供することとなりましたので、お知らせいたします。

【ボイストーン評価のイメージ】

声調によるポジネガ判定（詳細感情分析）

Qualiagram

①：恐縮感（申し訳ないと思う気持ちの現れ） ②：事務的、肅々と作業のように感じる。 ③：リアクション（驚きなどの共感力）



AI ロープレ「mimik（ミミック）」は、「トークの内容」と「顔の表情」の AI 評価機能を搭載し、多様化・複雑化する接客時における研修を AI 活用により効率的・効果的に進化させるプロダクトで、接客領域の多様なお客様に提

供させていただきます。

こうした中、お客様からのコールセンターオペレーターのスキル向上に向けた感情分析機能に対するニーズの高まりを受けたことから、本 AI 声調分析の開発に着手したものです。

AI 声調分析については、すでに大手金融機関様と共同での実証実験を完了しており、オペレーターの成績上位者と下位者で声調分析結果の有意差があることも確認できております。

今後、本機能については、AI ロープレ「mimik（ミミック）」への機能の追加実装とともに、需要の高いコールセンター運営会社様向けに単体でのサービス展開も予定しております。

当社および Qualiagram は、引き続き、AI ロープレ「mimik（ミミック）」や本 AI 声調分析サービスをはじめ、ピアズグループの強みである接客ノウハウ・ビッグデータと AI を組み合わせた新たなサービスの開発・展開に取り組んでまいります。

なお、本件が当社の業績に与える影響につきましては、軽微であると考えております。

【会社概要】

ピアズグループは「~いつかの未来を、いつもの日々に~New Normal Acceleration」をコンセプトに掲げ、新たなモノ・コトを積極的に活用していくための活動を社会に広げていくことに取り組んでおり、NeoRad 事業として、リアルとメタバースをかけ合わせたイベントやエンターテインメントの提供を通じて Web3.0 時代の新しいコミュニティの形を世界中に提案することに取り組んでおります。

商号 : 株式会社ピアズ
所在地 : 東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F
代表者 : 代表取締役社長 桑野 隆司
設立 : 2005 年 1 月
資本金 : 109 百万円 (2023 年 6 月現在)
URL : <https://peers.jp/>

Qualiagram は、個人や社会が許容している感覚質に単位を定義することで、より理解しやすい共通認識化を行い、新しいマーケットを創造するための事業を展開しております。

商号 : 株式会社 Qualiagram (クオリアグラム)
所在地 : 東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F
代表 : 代表取締役 吉井 雅己
設立 : 2020 年 11 月
資本金 : 5 百万円 (2023 年 6 月現在)

【問い合わせ先】

株式会社ピアズ 広報担当
〒105-0003 東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋ビル 5 階
メール窓口 : ir@peers.jp
お問い合わせフォーム : <https://peers.jp/ir/contact>

以 上