

## News Release

2019年5月27日

表情や感情、声から印象を見える化「Com Analyzer™」利用開始  
～生命保険の販売力向上に分析レポートを活用～

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重）は、2019年5月27日より、ロールプレイング研修など営業分野における活用を目指し、株式会社NTTデータ（以下：NTTデータ）が提供するウェブサービス「Com Analyzer™」（日本国内における株式会社NTTデータの商標）の利用を開始します。

本サービスは利用者がスマートフォンなどのカメラデバイスで話し手を撮影した動画から、表情、感情および声を分析、数値化（デジタルパラメーター化）し、印象値<sup>注1</sup>を算出、レポートを作成するものです。

2018年度にNTTデータと共同で実施した実証実験<sup>注2</sup>での利用を経て国内ファーストユーザーとして本サービスの利用を開始します。

本サービスの活用によりスマートフォンでのセルフトレーニングが可能となり、ロールプレイングの習慣化やマナー改善に繋がり、代理店・募集人の販売力向上や社員の指導力向上を目指します。

当社では、今後も引き続き付加価値の高い商品・サービスの提供に努め、さらなるお客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

注1 本サービスの印象値とは「親しみ」「熱意」「落ち着き」の数値を指します。

注2 映像と音声の分析による対面コミュニケーションの見える化を実現

[https://www.nttdata.com/jp/ja/news/services\\_info/2018/073001/](https://www.nttdata.com/jp/ja/news/services_info/2018/073001/)

## 1. 「Com Analyzer™」の概要

## (1) 特徴

- ①利用者はスマートフォンなどのカメラデバイスで話し手を撮影した動画を本サービスウェブサイトアップロードするだけで分析レポートが作成されます。
- ②動画から話し手の表情、感情および声をデジタルパラメーター化し、話し手の印象値を算出し、レポートを作成するものです。
- ③利用者はレポートをダウンロードし、スマートフォンやパソコンで閲覧することができます。



図1 スマートフォンにおける利用イメージ

## 本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ

小林・森

TEL 03-5539-8309

営業教育企画部 教育企画グループ

小森・二見

TEL 03-5539-8776

(2) 分析レポート

- ①印象を表す指標として、「親しみ」「熱意」「落ち着き」がそれぞれ100点満点で評価され、企業内や任意に設定した母集団における順位を知ることができます。
- ②「笑顔」「声の大きさ」「話す速さ」をアイコンと波形グラフで、「相手に伝わる感情の割合」を円グラフでそれぞれ表示し、より良い印象を与えるための改善ポイントを視覚的に分かりやすく示しています。



図2 レポートイメージ

2. 当社における活用について

当社では本サービスを「AIロープレ」という名称で展開し、2019年6月以降、販売指導力向上のための若手社員等向けロールプレイング演習での利用や、代理店へのサービス提供など効果を見極めながら順次利用を拡大してまいります。

以上