

感情分析AIの衝撃

— 人の気持ちを数値化するテクノロジー —

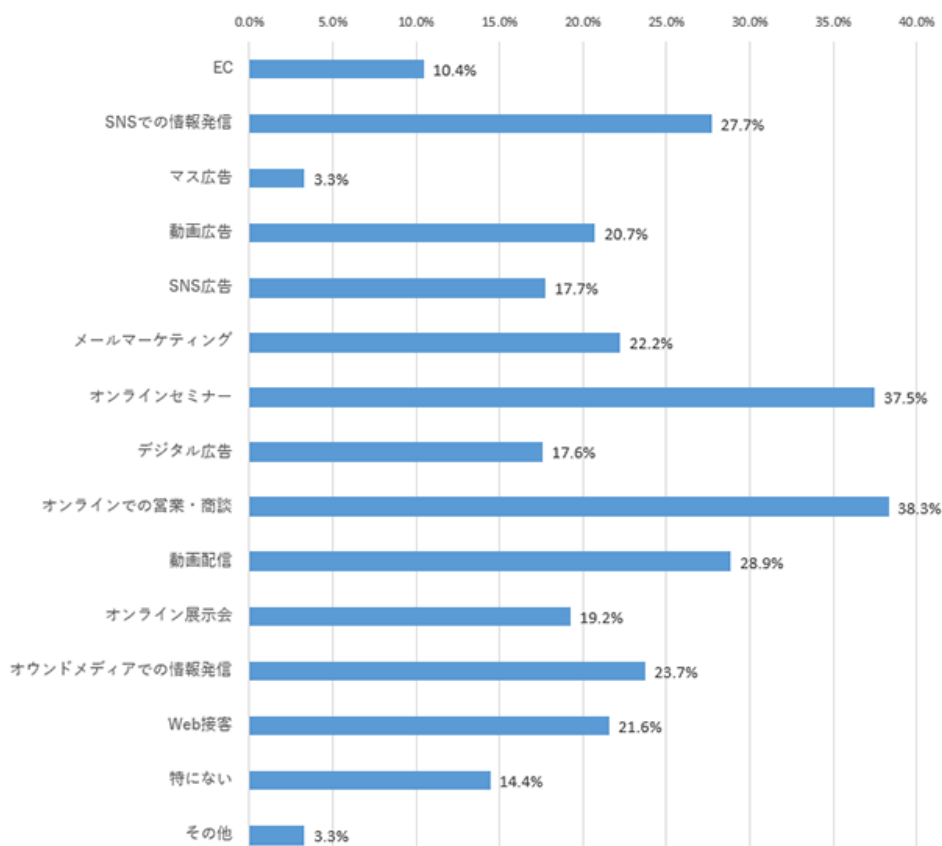
主任研究員 柏村 祐

<ビジネスでのビデオ会議活用の拡大>

新型コロナウイルス感染拡大によって、ビジネスにおけるコミュニケーション手段が多様化している。従来は対面、電話、Eメールが主流であったが、テレワークが普及したこともあり、ビデオ会議・音声会議によるコミュニケーションの機会が増えている。

新型コロナウイルス感染拡大がマーケティングにどのような影響を与えるかを調査したアンケートによると、マーケティングに携わる就業者がこれから顧客を獲得するために取り組みたいものとして、「オンライン営業・商談」、「オンラインセミナー」、「動画配信」が上位を占めており（図表1）、ウィズコロナの時代においては、ビジネスのツールとして、ビデオ会議・音声会議を活用する機会が増えることが予測される。

図表1 今後、取り組みたいものをお選びください(N=597、複数回答)



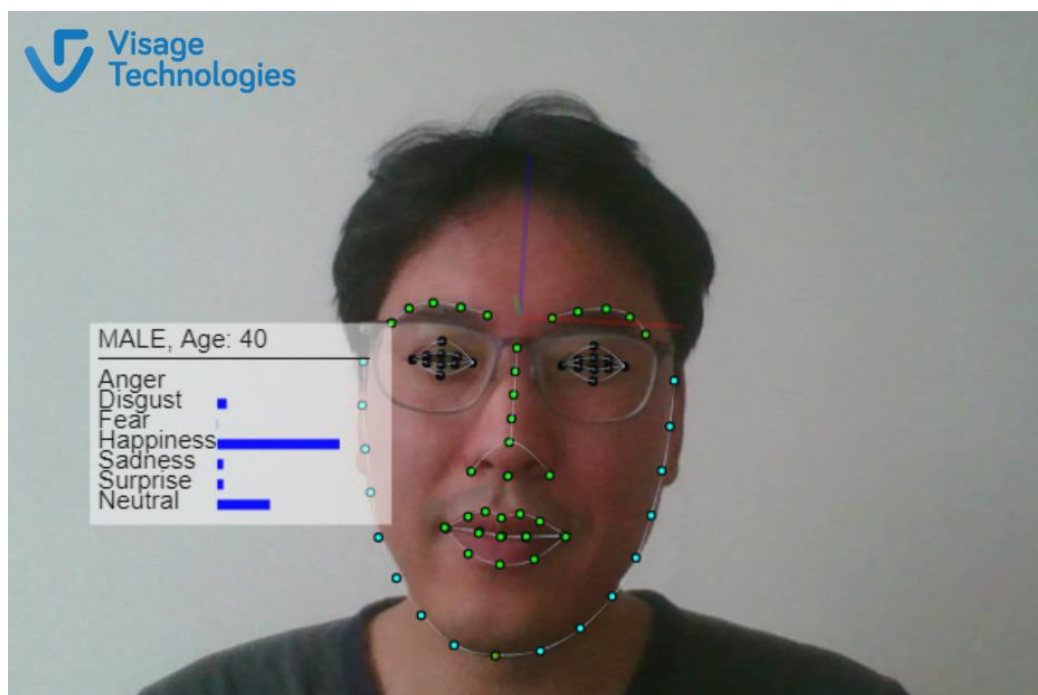
資料：MarkeZine RESEARCH 調べ『新型コロナウイルス感染拡大がマーケティングに与える影響調査』より
<https://markezine.jp/article/detail/33360>

<感情分析AIの登場>

対面で行われる会議は、参加者の表情や態度から雰囲気把握することが可能だが、小さなパソコンの画面を通じたビデオ会議では、臨場感が足りず、表情や変化に気づきにくい。感情分析AIは、この課題を解消すべく、相手の感情を認識する1つの方法として登場したテクノロジーである。感情分析AIは、電話による音声やインターネットを介した顔の動画を分析し、人の心理状態を定量化する。

例えば、スウェーデンのテクノロジー企業が技術提供している感情分析AIでは、リアルタイムで変化する顔の表情を読み取り、数値化することにより人の感情を可視化する。このソフトウェアは長年蓄積された膨大な表情データを基に、認識されたフェイスポイントの動きから性別、年齢、7種類の感情を数値化する。7種類の感情は「幸福」、「悲しみ」、「怒り」、「恐怖」、「驚き」、「嫌悪感」、「中立」から構成され、数値化された感情は、リアルタイムに変化しながら、顔の横に表示される。筆者が試したリアルタイム動画の1シーンでは、男性、40歳、幸福度が高いと認識された（図表2）。

図表2 リアルタイム映像感情分析



注：筆者にて実験

資料：スウェーデン Visage Technologies 社 HP より

「<https://www.visagetechologies.com/HTML5/latest/Samples/ShowcaseDemo/ShowcaseDemo.html>」

動画と同様に、音声を活用した感情分析AIにおいても、リアルタイムで音声情報を認識し、数値化するソフトウェアが登場している。音声を活用した感情分析AIでは「穏やか」「怒り」「喜び」「悲しみ」の4種類の感情に分類される（図表3）。

図表3 リアルタイム音声感情分析



資料：株式会社 Empath HP より「https://webempath.net/lp-eng/img/com_empath_img.jpg」

<感情分析 AI の活用>

感情分析 AI はどのような分野での活用が見込まれるだろうか。

既に活用されている分野の1つとしてコールセンターが挙げられる。コールセンターでは、感情分析 AI が顧客の声を解析し、オペレーターは解析結果を参考に、顧客の感情に寄り添った回答を行う。例えば、オペレーターの対応をきっかけに顧客の声色に変化し、感情分析 AI が「怒り」を察知した場合、システムは、オペレーターに対して顧客の「怒り」に対応した適切な回答をするよう促す。また、感情分析 AI が頻繁にオペレーターの声色から「悲しみ」を察知した場合、上長は、何か仕事上の悩みを抱えているのではないか知ることになり、オペレーターに声かけをするなど離職防止対策をいち早く講じることが出来る。

また、ウィズコロナの時代においては、従来対面での対応が主流であった営業活動にもビデオ会議を活用したオンラインでの商談が普及していだろう。そこに感情分析 AI を取り入れ、顧客とのコミュニケーションを円滑にすることで、営業・商談の場における顧客満足度の向上や、営業成約率の向上に効果的につなげることができるのではないだろうか。たとえば、初対面の印象を良くするための事前ロールプレイングに活用したり、オンライン商談の場において顧客の意図や感情を読み取ってニーズに合わせた商品やサービスの説明をすることなど、営業パフォーマンスの向上に寄与するだろう。

さらに、学校教育の現場においても、オンライン授業に感情分析 AI を活用することができるだろう。生徒の顔画像を解析することにより、生徒が集中しているのか、

退屈しているのかなど、生徒の感情状態を教師が推測でき、授業や学習指導の改善に繋げるヒントを得ることができるのではないだろうか。

感情分析AIを活用することで、動画や音声情報を基に人間の感情を可視化し、客観的に察知することが可能となる。このAIは、ウィズコロナ時代における対人コミュニケーションを強力にサポートするキラーテクノロジーとなる可能性を秘めている。

(調査研究本部 かしわむら たすく)