

コールセンターシステム向け ASP サービス「Onkyo Speech」提供開始のお知らせ ～シニア向けの電話対応効率化が可能に～

オンキヨー株式会社は、音響機器ビジネスにおいて、長年培ってきた音に関する技術やノウハウを異業種に展開し、新しいビジネスを創造することを目指して、協業を進めております。このような成長戦略に基づき、国立大学法人奈良先端科学技術大学院大学(奈良県生駒市、学長:横矢 直和、以下「NAIST」といいます。)の智能コミュニケーション研究室との産学共同研究にて培った技術を応用し、この度、CTIシステム(Computer Telephony Integration システム: コンピューターと電話を統合した技術を使用するシステム)に ASP (Application Service Provider) サービスとしてシニア向け音声認識 Onkyo Speech の提供を開始いたしましたので、お知らせいたします。

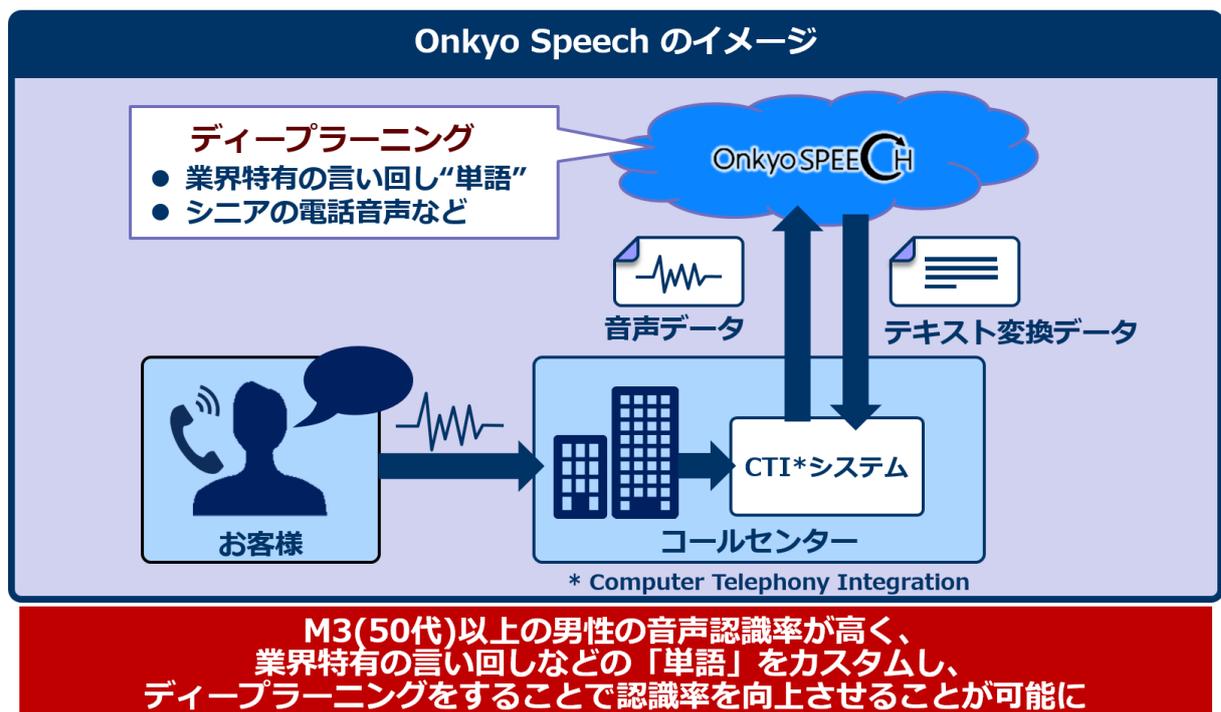
Onkyo SPEECH

昨今の新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オペレーターでの対応からシステムを利用したデジタルでの対応への移行が急務となっております。

また、当社は2019年11月5日付「11月より「Onkyo AI」を活用したコールセンター業務開始のお知らせ～奈良先端科学技術大学院大学との産学共同研究を実施～」にてお知らせしておりますとおり、NAISTとの産学連携を行い、Onkyo AIを活用したコールセンターシステムを電話窓口業務のソリューションとして提供をしており、この度、コールセンターシステムの一部を ASP サービス Onkyo Speech として提供を開始いたします。

Onkyo Speech の特徴は、シニア向けの電話対応効率化をおこなった、ソフトウェアサービスとなっております。

Onkyo Speech は M3(50代)以上の男性の音声認識率が高く、また業界特有の言い回しなどの「単語」をカスタムし、ディープラーニングをすることで認識率を向上させることが可能になりました。



当社は今後も、NAISTとの産学連携により音声認識のAI技術に関する研究を共同で行うことと共に、音声認識技術を用いた新たな価値提案を行うことにより、驚きと感動を提供する当社の経営理念である「VALUE CREATION」を実現してまいります。

- ◆ 国立大学法人奈良先端科学技術大学院大学 知能コミュニケーション研究室との共同研究について
当社とNAISTの知能コミュニケーション研究室は、大量の通話録音データを機械学習によって分析をすることで、個人情報を含む音声データのテキスト変換を実現することを目的に共同研究を行っております。
一般的に、電話音声はスマートフォンやスマートスピーカーで録音される音声と比べると低品質であり、話者も機械（スマートスピーカーなど）に話しかけるのではなく、人に対して話すため、通常の音声認識処理では認識率に影響を及ぼすことが分かっており、それらの問題を解決するための研究を行っております。
今後は、高齢の方の音声認識率を向上させ、幅広いニーズに対応を行うため、研究を進めていく予定です。



国立大学法人
奈良先端科学技術大学院大学
NARA INSTITUTE of SCIENCE and TECHNOLOGY

【関連リンク】

- ◆ AIコールセンターサービス特設サイト：<https://biz.onkyo.com/callcenter/>
- ◆ 11月より「Onkyo AI」を活用したコールセンター業務開始のお知らせ
～奈良先端科学技術大学院大学との産学共同研究を実施～
: https://onkyo.com/news/information/topics/20191105_PR_Onkyo_AI_callcenter.pdf
- ◆ オンキヨーAI 特設サイト：<https://www.jp.onkyo.com/ai/>

以上