

進化した「Onkyo AI」 コールセンター業務に活用

当社は、コールセンター電話窓口業務における「Onkyo AI」の活用検討を進め、コールセンター事業を行う ODS コミュニケーションサービス株式会社（本社：鳥取県倉吉市、代表取締役社長：大津一翁）において、「Onkyo AI」を年内実用化する予定となりましたので、お知らせいたします。

当社は、長年培ってきた音に関する技術とAIを結び付けることにより、音で生活を豊かにするご提案を続けており、欧米及び日本にて AI 対応スマートスピーカーの販売をしております。

また、昨年より、当社独自 AI「Onkyo AI」を搭載し、クルマで使えるスマートスピーカー「AI スマートオートモーティブ」を開発し、当社の音と AI の融合による付加価値をご提案しております。

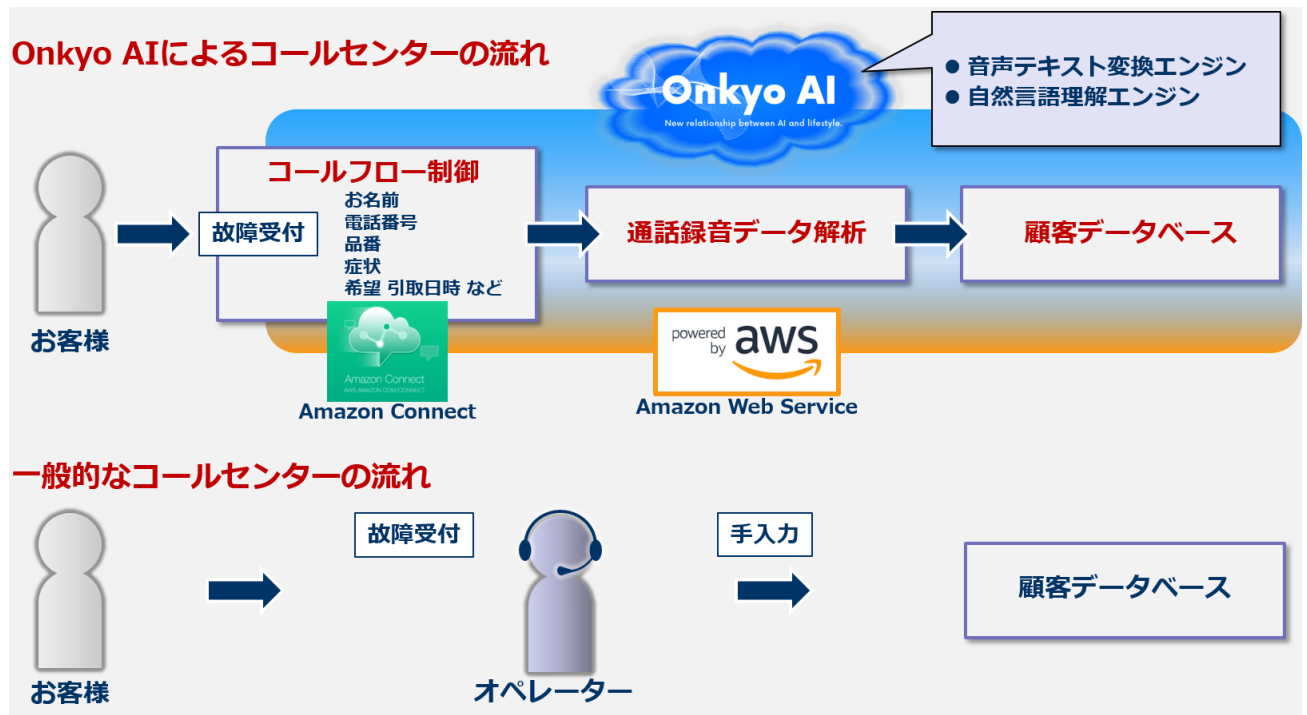
昨今、雇用環境の変化に伴う人材確保の困難さが社会的課題となっておりますが、当社はスマートスピーカーで培った音声認識技術を用いて、コールセンター電話窓口業務を効率化するためのソリューション(以下、「本システム」といいます。)を提供いたします。

本システムは、お客様からの“故障受付”による依頼内容を自動応答音声で聞き取り、適切に分類分けを行い、データベースへ保存するまでの無人化を実現いたします。

本システムの AI エンジン、コールセンター業務に特化するために新規開発を行った「Onkyo AI」を使用しており、コールフロー制御、通話録音データ解析、顧客データベース制御といった機能を提供しております。

また、コールセンターシステムには、アマゾン ウェブ サービス（AWS）が提供するセルフサービスのクラウド型コンタクトセンターサービスである「Amazon Connect」を採用しており、クライアント様のご要望に柔軟な対応が可能です。

今後、当社は本システムをもとに電話窓口業務のソリューションとしてシステム提案の開始を計画しております。



このように、当社は経営理念である「VALUE CREATION」に基づき、これまで培ってきた音に関する技術を磨くのみならず、他社技術とのコラボレーションによる AI 活用の研究開発にも取り組み、生活をより豊かにする新しい価値提案を推進してまいります。

◆ODS コミュニケーションサービス株式会社について

オンキヨー株式会社の、オーディオ・PC 製品等のカスタマーサポート及び修理業務を専門とする事業会社として発足をし、2017 年には、アウトソーシングサービス「オンキヨーコミュニケーションサービス」事業を開始致しました。

また、出荷前品質検査、各種キッティングサービスなど、幅広いサービスのご提供が可能です。

2019 年 3 月より、ODS グループの傘下になり、社名を O D S コミュニケーションサービス株式会社に変更致しましたが、前身のオンキヨーグループにおける長年のメーカー保守、カスタマーサポート実績に裏付けされた高いスキルとマインドは、高品質なサービスバリューとなり、数多くのクライアント様より厚い信頼を得ております。

◆Amazon Connect について



Amazon Connect は、AWS が提供するセルフサービスのクラウド型コンタクトセンターであり、あらゆるビジネスが簡単に低コストでより良いカスタマーサービスを提供します。世界中のスタッフが日々何百万件もの問い合わせに対応する Amazon のコンタクトセンターと同じ技術が Amazon Connect に使われています。専門知識のないユーザーでも、Amazon Connect のセルフサービス式のグラフィカルインターフェイスを使えば、対応フローの設計、スタッフの管理、業績指標の追跡が簡単にできます。

※アマゾン ウェブ サービス、AWS および Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

※その他記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

【関連リンク】

◆ODS コミュニケーションサービス株式会社 公式サイト：<https://www.jp.onkyo.com/service/index.html>

◆Amazon Connect 公式サイト：<https://aws.amazon.com/jp/connect/>

◆顧客満足度の高いアウトソーシングサービス「オンキヨーコミュニケーションサービス」事業を開始(平成 29 年 11 月 30 日付)：https://www.jp.onkyo.com/news/information/topics/20171130_PR_CS_Service.pdf

◆「Onkyo AI」搭載 車内でもスマートスピーカーを使用できる AI スマートオートモーティブを開発 MWC2018 トヨタ自動車の SDL コーナーに参考出品(平成 30 年 2 月 26 日付)：

https://www.jp.onkyo.com/news/information/topics/20180226_PR_AISA_MWC2018.pdf

◆オンキヨー-AI 特設サイト：<https://www.jp.onkyo.com/ai/>

以上

■本件に関するお問合せ先
オンキヨー株式会社 総務部 担当 米田
〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜 2-2-22
TEL:06-6226-7343