

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～

当社は、2019年11月5日より「Onkyo AI」を活用したコールセンター業務が、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）において開始されることとなりましたので、お知らせいたします。

当社は、2019年8月8日付『進化した「Onkyo AI」コールセンター業務に活用』にてお知らせをしておりますとおり、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。)の提供開始を年内に予定しておりましたが、この度、2019年11月5日より開始することとなりました。また、本システムの開発にあたっては、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産学共同研究を行っております。

1. 智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 の智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(16kHz)と比べると低品質(8kHz)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、高年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。

2. 本システムの概要

本システムは、お客様からの“自動受付”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。本システムはクライアント様の既存のシステムに影響を与えることなく、電話転送(*1)だけでアドオンすることが可能ですので、既に導入済みのコールセンター業務への追加が容易に実現できます。

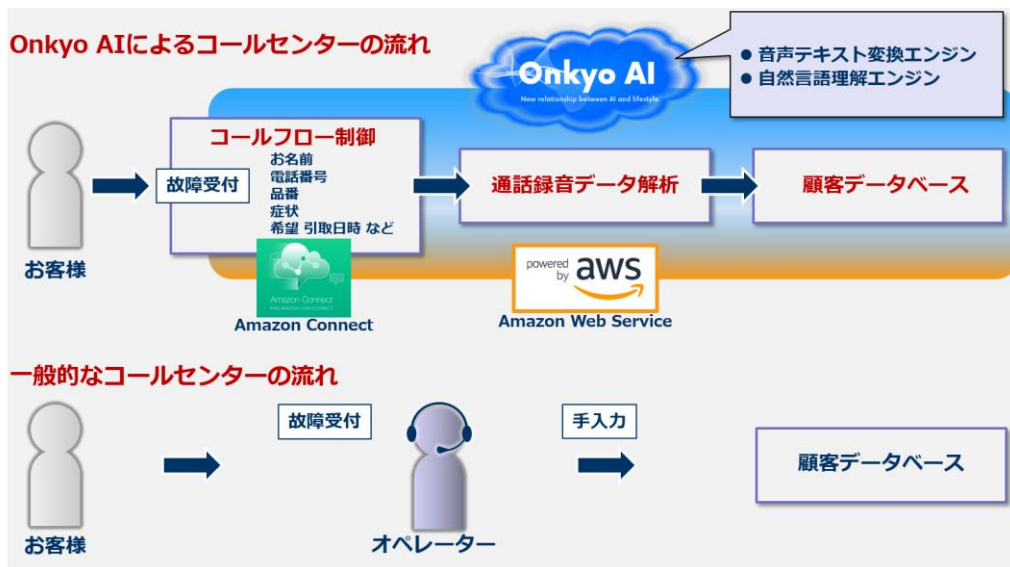
本システムのAIエンジンは、コールセンター業務に特化するために新規開発を行った「Onkyo AI」を使用しており、コールフロー制御、通話録音データ解析、顧客データベース制御といった機能と併せて、自動受付の結果を参照するためのビューアツールを提供し、クライアント様の既存システムのデータベースに連携できるので、早期導入が可能となっています。

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」を活用しており、Amazon Connect が

- ・リーズナブルなコストでの提供
- ・クライアントのシステムに応じて、必要な機能のみ追加する柔軟な構成を実現することが可能

といった優位性のもと採用いたしました。またアマゾン社と協力し、本コールシステムのセキュリティ・信頼性・パフォーマンス・コスト最適化・運用性を担保する確認を実施することで、個人情報の取り扱いの安全性を最大限配慮するシステムを構築しております。

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。



(※1)新規の電話番号でも可能

◆オンキヨーブランド製品 自動受付案内ページ：

<https://www.jp.onkyo.com/support/kosyo/hikitori.htm>

◆パイオニアブランド製品 自動受付案内ページ：

<https://jp.pioneer-audiovisual.com/support/purpose/repair/jidohikitori.php>

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。

◆国立大学法人奈良先端科学技術大学院大学について

関西文化学術研究都市の中核。第一線の教授陣と最先端研究に資する充実した設備、既存の学部概念を取り払った柔軟な教育・研究体制が特徴。国家戦略「科学技術立国」を目的に、大学院に特化した研究教育機関、国立理工系大学院大学として設置されています。



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

◆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itting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 ODS 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】

◆進化した「Onkyo AI」コールセンター業務に活用：

https://www.jp.onkyo.com/news/information/topics/20190808_PR_CallcenterAI.pdf

◆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「オンキョ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

◆オンキョー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
オンキョー株式会社 総務部 担当 米田