

音声認識ソリューション「Onkyo Speech」の事業活動・導入事例のご紹介 ～お客様にあわせた音声認識エンジンのご提供について～

オンキヨーグループの事業会社であるオンキヨー株式会社（以下「当社」といいます。）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：塩崎 一裕、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、CTIシステム（Computer Telephony Integration システム：コンピュータと電話を統合した技術を使用するシステム）や、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2020年8月より開始しております。

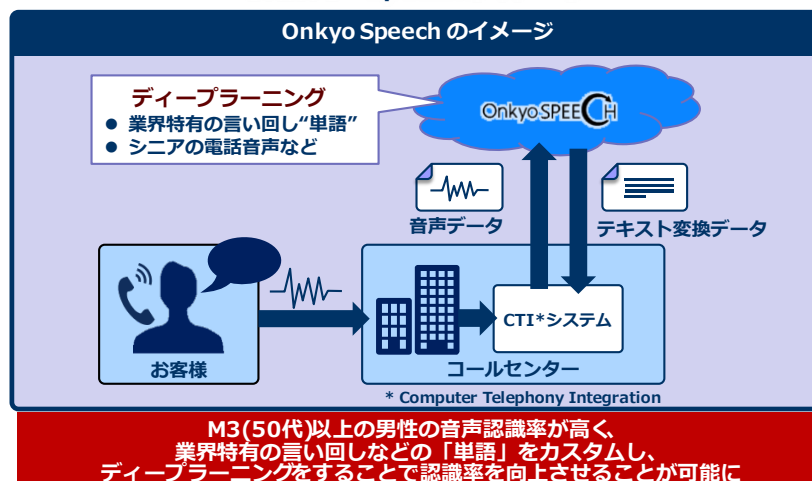


昨今の新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オペレーターでの対応からシステムを利用したデジタルでの対応への移行が急務となっております。

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 としての提供も開始しました。

Onkyo Speech は電話音声の音声認識、テキスト書き起こしを行うソフトウェアサービスであり、シニア向けの電話対応効率化を特徴としております。特に、M3(50代)以上の男性の音声認識率が高く、また業界特有に言い回しなどの「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

ONKYO Speechのイメージ



昨今では、各社より音声認識ソリューションが提供されていますが、当社にご相談いただきましたお客様のほとんどが、各社より提供されている音声認識ソリューションの認識率が実務レベルに至っていないと感じ、当社のソリューションにご興味をお持ちいただいております。Onkyo Speech の特徴は提供先でご利用いただく環境にフィットさせることで、音声認識率を向上させることができます。具体的にはお客様の音声ファイルを当社で書き起こして、テキストおよび音響モデルを再学習し、業界特有のキーワードや、お客様の地域や世代に合わせることで、認識率を向上させることができます。また定期的にアップデートすることで音声認識率を継続して向上させることができるという強みをもっています。

音声認識エンジンのご利用について、流量による従量課金であったり、初期費用が高価であったりするため、一般的には導入するには高コストであるといったイメージがあります。しかしながら、当社ではより多くのお客様に安価でスピーディーに導入を行っていただくため、使い放題で月額 1 万円(1 ID)のサブスクリプション型といったリーズナブルな価格設定で認識率の高い音声認識エンジン、およびソリューションをご提案しております。

実際のコールセンター業務での導入も進み、コールセンター会社様を中心に活用いただいております。また、現在はコールセンター業務のみならず、議事録の書き起こしや電話内容のテキスト化など、さまざまなユースケースにも対応するべくソリューションを拡大しております。加えて、コールセンターに必要な電話回線、CTI（電話システム）、CRM(顧客管理ツール)を提供する他社と連携し、Onkyo Speech の提供をするべく販売促進を行っております。

【導入事例】

- 実施してなかった夜間や土日での電話受付に自動音声受付を活用いただくことで、顧客に対するサービスレベルを向上
- 製品および商品の集荷受付を自動化、およびテレビショッピング通販の電話受付を自動化することによりオペレーター対応のコストを削減（6,700 件/週、同時接続 46 回線の受付実績あり）
- 入電数の少ない業務に対し、一次受付として活用することで、オペレーターの常駐コストを削減
- 入電過多時のオペレーターが受付できない場合に、放棄呼対策として活用することで、受付件数拡大
- コンシューマーとオペレーターのやりとりした会話をテキスト化し、可視化することによる業務改善
- 受付時間外での電話受付時、SMS 返信で Web ページへの誘導することによる、サービス業務スキームの改善

また、実際のコールセンターでのご利用イメージを体験いただくために、デモ利用できるサイトも用意いたしました。

◆デモ利用サイト：<https://d1shil5dgiepl.cloudfront.net/>

今後も音声認識による業務効率化を推進していくことによって、コストダウンや付加価値を提案し、社会に貢献できるソリューションとして推進してまいります。ご興味のあるお客様は、下記問い合わせ先にご連絡いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

AI 応用ビジネス お問い合わせフォーム：

<https://www2.jp.onkyo.com/customer/inquiry.asp?id=22>

【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/onkyospeech/>

◆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