PRESS RELEASE

報道関係各位　　2021 年 2 月 12 日

オンキヨー株式会社　事業紹介①　AI コールシステム（Onkyo Speech）について

オンキヨーホームエンターテイメント株式会社の子会社であるオンキヨー株式会社は、2021 年 1 月 29 日付「当社グループのご紹介について」で、ご説明の通り、音楽配信やブランドコラボレーション事業、また Onkyo AI のノウハウを利用した新たなビジネスの創出を主事業としております。

今後、数回のシリーズで、オンキヨー株式会社の主要事業のご説明をしてまいります。

第 1 回目は、AI コールシステム（Onkyo Speech）となります。

オンキヨー株式会社は、長年培ってきた音に関する技術と AI(人工知能)を融合させた技術の開発を積極的に行っており、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「奈良先端大」といいます。)との間で共同研究に関する協定を締結（産学連携）し、AI を活用した新事業の創出に向けて技術開発に取り組んでおります。

この取り組みの中で、開発を進めてまいりました AI 技術を活用したコールセンター向け音声認識技術（Onkyo Speech）について、ご説明いたします。

開発の背景

昨今のメールやチャットでの問い合わせ隆盛の中でも、コールセンター業界では、TV ショッピングや製品不具合問い合わせなど、電話での問い合わせ需要は一定以上あり、今後もコールセンター業界は堅調です。しかし、人手不足のおり、クレーム対応による高ストレスでの離職率の高さ、電話での問い合わせ内容の難易度向上、といった高度なスキルが要求されるなど、人材確保が難しくなってきております。

一方、音声認識技術の認識率向上が図られており、様々な会社が音声認識技術を提供していますが、電話越しの音声は一般的な音声認識技術では認識精度に課題があります。当社はその課題に着目し、電話越しの声の認識に特化した音声認識技術の開発を目指しました。

Onkyo Speech 技術紹介

当社では、電話での会話をテキスト化する音声認識技術「Onkyo Speech」を開発し、実用化いたしました。当社の修理受付や相談のコール本技術では、お客様の電話越しの会話をテキストへと書き起こし、人を介在せずに必要情報を把握することができます。特に、当社の主要なお客様層である 50 歳以上の声を数百時間にわたり学習しており、電話利用が多いシニア層の声の認識精度の高さを特徴としております。

当社製品の修理受付での導入を 2019 年 11 月から開始し、学習を継続し、さらにアルゴリズムにも最新の技術を導

PRESS RELEASE

入することで認識精度も向上してまいりました。

さらに、Amazon が提供する”Amazon Connect”と組み合わせて、お客様のニーズに最適なコール受信の問い合わせ順序（コールフロー）を設計、提案しております。そのため、定型的な問い合わせは、本 AI コールシステムで確認し、人が対応しなければいけない難易度の高い問い合わせに人材を集中させることが可能になっております。このように、今後の時代のニーズにあった提案になっております。

実際に導入いただいたお客様、また導入を検討中のお客様もいらっしゃいますので、今後も営業活動を継続し、サービスの拡大に努めてまいります。

次ページに画像付きで詳しく解説いたします。

【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/o-speech.html

◆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～(2019 年 11 月 5 日付)：
https://www.jp.onkyo.com/news/information/topics/20191105_PR_Onkyo_AI_callcenter.pdf

◆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～(2020 年 8 月 4 日付)
https://onkyo.com/news/images/20200804_PR_OnkyoSpeech.pdf

ONKYO

AIコールシステム “Onkyo Speech”

オンキヨー株式会社

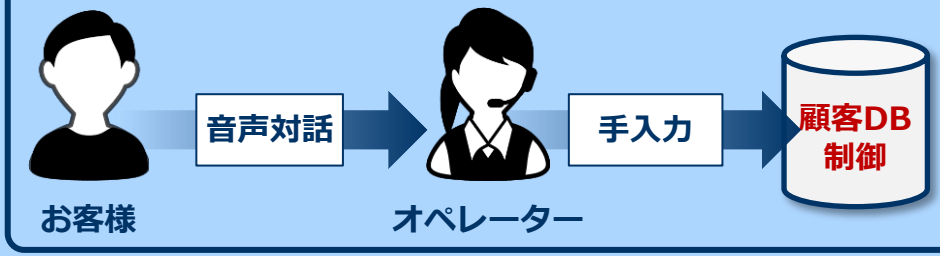
2021.2.12

© 2021 Onkyo Corporation

コールシステムの現状とAI活用提案

コールシステムの現状

一般的なコールセンター業務の流れ



コロナ禍で“ステイホーム”生活様式の変化で
TV通販はじめ外出をひかえた
電話での問い合わせなどが増加傾向

電話対応の
品質が心配

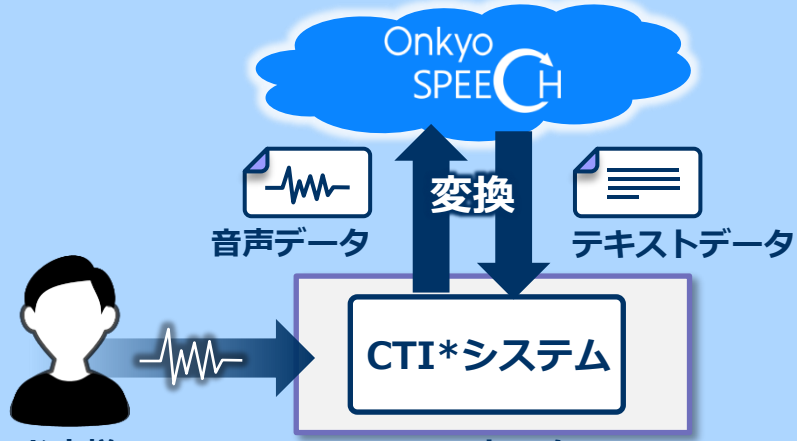
問い合わせ
時間が集中

電話オペレーター
の人手不足

**電話オペレーター不足で販売機会の損失
業務効率化の必要性に迫られている**

オンキヨー AI活用コールシステム
”Onkyo Speech”

Onkyo Speech の流れ



* Computer Telephony Integration

独自のAI技術 ＋ オペレーター業務の
効率化

**人手を最小限にして
電話を受けられる仕組みの提供**

© 2021 Onkyo Corporation

Onkyo Speechの特徴

当社独自開発の音声認識技術を活用

1 独自のAI活用技術

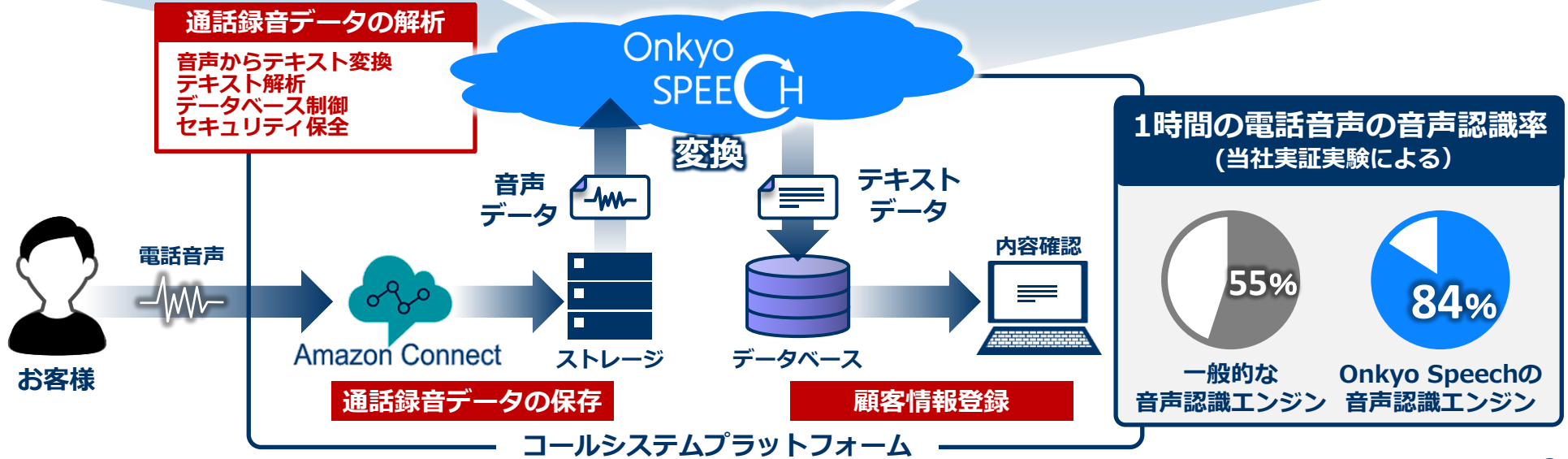
- コールセンター向けに電話音声に特化した音声認識エンジン開発
- 自動受付および自動発信に対応したシステム

2 高い音声認識率

- ディープラーニングによる音響分析を活用 (Factored TDNNエンジン採用)
- 特にシニア層の音声認識が高い

3 カスタマイズ対応

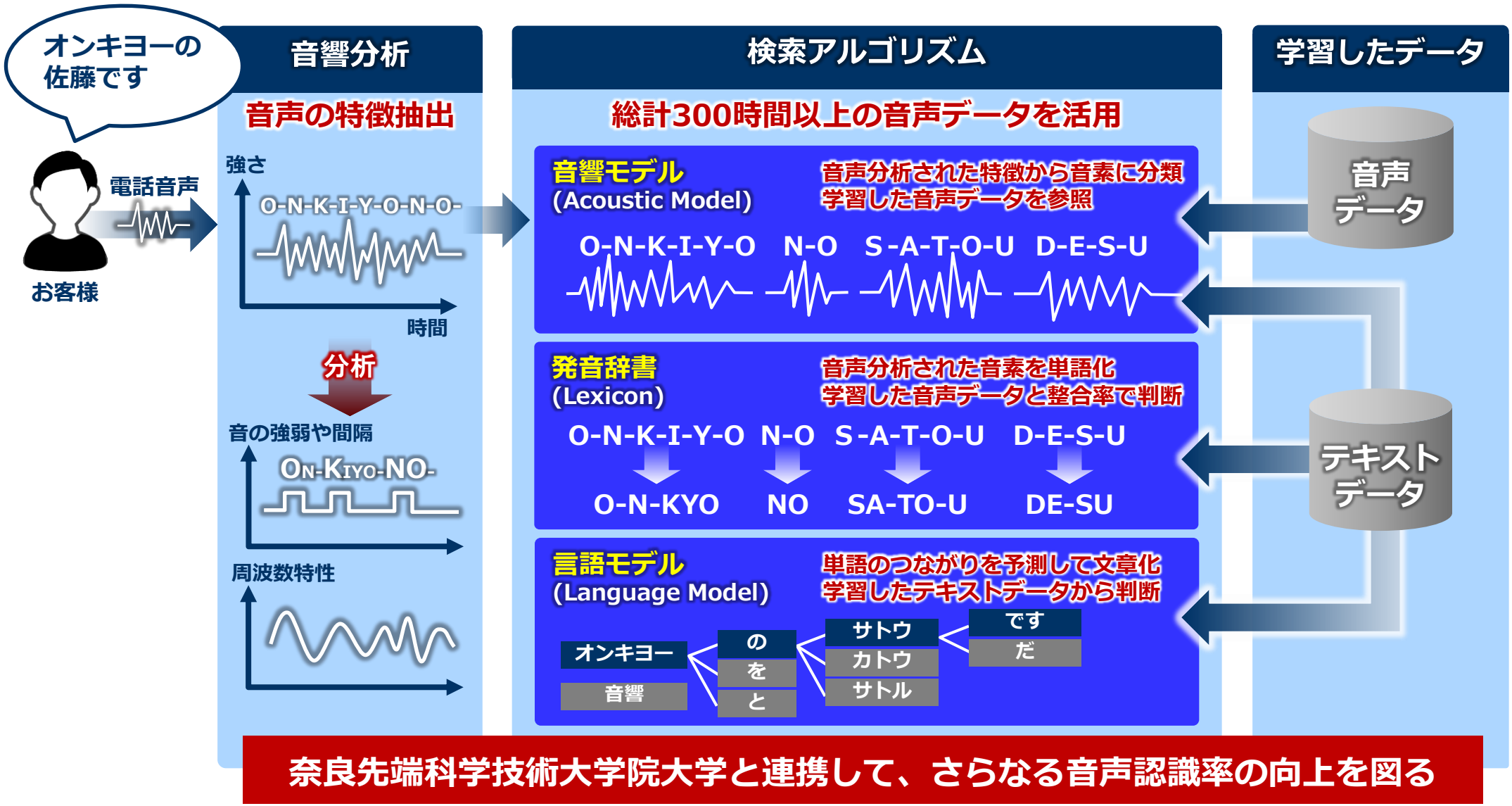
- 音声認識の向上手段として専門用語・方言などの個別カスタマイズ化
- 業界特有の用語を識別



© 2021 Onkyo Corporation

Onkyo Speechの特徴

音声認識の構成



奈良先端科学技術大学院大学と連携して、さらなる音声認識率の向上を図る

© 2021 Onkyo Corporation

オンキヨー AIコールシステム 実績



数社のお客様の受注済み
売り上げ拡大中

- **2020年8月から**
  外部のお客様からの営業活動開始
- **2019年11月より**
  当社コールセンターでの修理受付での活用開始

開発期間



© 2021 Onkyo Corporation


ONKYO