

COCORO+サービス対応家電で培った技術でIoT化・AI化を支援、英語と中国語にも対応

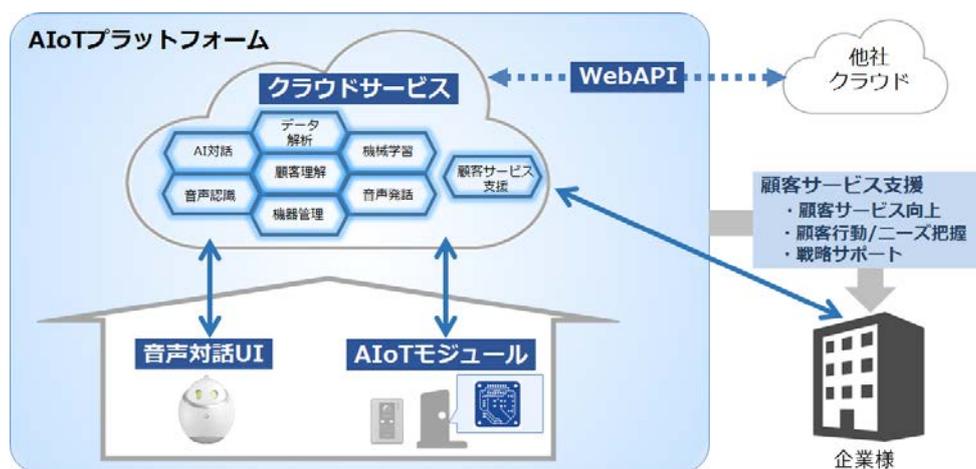
「AIoTプラットフォーム」の外販強化について

シャープは、ウォーターオープン「ヘルシオ」やモバイル型ロボット「ロボホン」など、COCORO+サービス対応家電で培ったAIoT技術を、「AIoTプラットフォーム」として集約、外販を開始しております。このたび、さらに需要が拡大すると予想されるインバウンド向けに英語と中国語に対応する音声対話技術を加え、より一層販売を強化してまいります。

「AIoTプラットフォーム」(下図参照)は、音声対話で献立相談ができるウォーターオープン「ヘルシオ」などに採用されています。本プラットフォームは、各種機器のIoT化、および音声対話を実現する「AIoTモジュール(ハードウェア)」、クラウドを使って音声対話を実現する「音声対話機能」、機器やサービスの利用状況を解析する「データ解析機能」、データ解析結果からユーザーニーズを把握し、顧客満足度の高いサービスを実現する「顧客サービス支援機能」、お客様のシステムと簡単に連携する「WebAPI」などからなります。

「AIoTプラットフォーム」を活用いただくことで、多種多様な機器のIoT化や音声対話を可能にし、接客支援や観光案内、コールセンターなど、業務システムやサービスのAI化が実現できます。また、対話を通じてユーザーの好みや潜在ニーズを取得することにより最適なサービスにつなぐ仕組みを構築でき、顧客満足度の向上・売上拡大ができます。

当社は「人に寄り添うIoT=AIoT[※]」を事業ビジョンとして掲げています。当社は「AIoTプラットフォーム」の外販を通じ、人工知能を活用したIoT機器が、使うほどにユーザーを理解して最適な提案を行うスマートライフの実現に貢献してまいります。



※ 「AIoT」は、AI(人工知能)とIoT(モノのインターネット化)を組み合わせ、あらゆるものをクラウドの人工知能とつなぎ、家電などを人に寄り添う存在に変えていくビジョンです。「AIoT」はシャープ株式会社の登録商標です。

【お問い合わせ先】

お 客 様 : IoT通信事業本部 IoTクラウド事業部 メール : IOT-CLOUD@sharp.co.jp

■ 特 長

1. 「AIoTモジュール(ハードウェア)」からクラウドサービスまでトータルプラットフォームを提供

- ・ご利用のお客様のシステムを簡単にAIoT化することが可能です。プラットフォームには、音声認識や音声合成機能の統合、端末認証処理との接続、通信プロトコルの実装、セキュリティの担保、AIoT化の際に必要なサポートが含まれますので、お客様は端末やサービスアプリケーション開発などの本業に注力することができます。

2. 各種機器のIoT化、音声対話対応を実現する「AIoTモジュール」の提供

- ・「AIoTモジュール」は、ウォーターオープン「ヘルシオ」をはじめとするCOCORO+サービス対応家電に搭載されている通信モジュール(ハードウェア)です。これを搭載すればご利用のお客様の機器がクラウドに接続(無線LAN経由)できるようになり、クラウド経由の音声対話(認識/発話)も可能となります。またこのたび、ご要望にお応えし、発話のみをサポートするコンパクトなモジュールの提供も開始いたします。

(採用事例)株式会社アッサアプロイジャパン様のデジタルドアロック(YDR323/YDM3313)対応のシステムボックス(ATB-301SH)のIoT化に採用いただいております。

3. クラウドを使った「音声対話機能」の提供

- ・クラウドでの「音声対話機能」により、幅広いご要望に柔軟かつ迅速に対応する対話システムの実現が可能になり、小売業、観光案内、接客支援、コールセンターなど各種業態向けにご利用いただけます。
- ・日本語に加え、英語、中国語の音声対話が可能となり、インバウンドの接客にも対応できます。

(採用例)シャープの「ロボホン」、ウォーターオープン「ヘルシオ」に使われています。

4. 機器やサービスの利用状況を把握し解析する「データ解析機能」の提供

- ・機器ごとに設定されるIDを用い、機器の利用状況や状態などをデータベースで管理します。クラウドでデータを集計・解析することでユーザー行動やユーザーニーズの把握が可能になります。

(応用例)小売店が売り上げデータと気象データを解析し、天気予報にもとづいて自動的に最適な仕入れをするシステムなどを構築することができます。

5. 顧客サービス支援機能の実現

- ・データ解析結果からユーザーニーズを把握し、個々のユーザーに最適化したサービスを提供することで顧客満足度の高いサービスを実現します。

(応用例)ユーザーの状況をベースに効率的に対応が可能なコールセンターサポートシステム、電話での自動応答システムなどが実現できます。

6. 外部サービスとの連携に必要な「WebAPI」の提供

- ・シャープのクラウドと簡単に連携ができるので、お客様のシステムに「AIoTプラットフォーム」の機能を柔軟に追加ができます。

(応用例)飲食店などで採用されているタブレット端末などによる無人オーダーシステムに、「音声対話機能」を追加できます。クラウド連携により、既存システムに大幅な改修を行うことなく実現が可能です。

■「AIoTプラットフォーム」の導入事例

- 当社は、家庭内のデータ活用による社会課題の解決、新たなビジネスモデルの創出などを目的とした、経済産業省「IoTを活用した社会システム整備事業(スマートホームに関するデータ活用環境整備推進事業)〈株式会社三菱総合研究所様 受託〉」に、積水ハウス株式会社様、および、大和ハウス工業株式会社様と連携し、参加しています。

この実証事業では、「AIoTプラットフォーム」を活用して、当社スマート家電のデータ収集や機器の制御を司るクラウドサービス、および音声対話端末(ホームアシスタント)とクラウドシステムの実証環境を提供しています。

- アルテリア・ネットワークス株式会社様、アイホン株式会社様、株式会社アッサアブロイジャパン様との協業による、集合住宅向けIoTソリューション「つたえる一む」プロジェクトを開始しております。このプロジェクトでは、「AIoTプラットフォーム」を活用して、鍵の開け閉めや、インターホンの呼び出しといった日常の行動を通じて家族の見守りを行うソリューションを提供しています。