# ニュアンスが、モバイル・カスタマーサービス・アプリケーション向けに、何を話しているか理解するだけでなく、誰が話しているかも識別する音声仮想アシスタント「Nina」を発表

2012年8月30日　ーNuance Communications, Inc.（本社：米国マサチューセッツ州バーリントン、NASDAQ：NUAN）の日本法人であるニュアンス コミュニケーションズ
ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表取締役：西村哲郎、以下ニュアンス）は本日、モバイル・カスタマーサービスのアプリケーション向けに音声仮想アシスタント「Nina」を発表しました。「Nina」により、既存のiOSやアンドロイドのモバイル・アプリケーションに、音声による仮想アシスタント機能を容易に追加することが可能となり、顧客のセルフサービス体験を飛躍的に向上させることができます。「Nina」では、ニュアンスの音声認識、音声合成（TTS）、声紋認証、および自然言語処理（NLU）の統合テクノロジーを、クラウドによるホスティングを通じて提供し、インタラクティブなユーザー体験を提供することができます。また、「Nina」では、音声内容を理解するだけでなく、声の持ち主も認証することができます。

「Nina」は、米国の金融大手、USAAの専用モバイル・アプリケーションへの採用が決定しており、8月にパイロット・プログラムを実施し、来年早々に利用開始が予定されています。

USAAのエマージング・チャネル担当アシスタント・バイスプレジデントであるNeff Hudson氏は、次のようにコメントしています。「USAAの革新的なソリューションは、高度にモバイルを使いこなしている会員を支援することを目的に開発されており、いつでもどこでも必要なときにサービスを受けられるようにしています。私たちは、この音声仮想アシスタントは、モバイル端末から会員のファイナンス管理を、シンプルかつ迅速に行えることで満足度を高めていただける可能性を大いに秘めていると考えています。」

「Nina」は、音声認識と声紋認証を1つの統合ソリューションとして組み込んだ初の音声仮想アシスタント・カスタマーサービス・アプリケーションとなります。また、オープン・ソフトウェア開発キット（SDK）を提供する初めてのソリューションであり、音声仮想アシスタント機能を既存のモバイル・アプリケーションに迅速に統合できるようにしています。さらに、視覚的表示や音声合成（TTS）のカスタム・オプションのインプリメンテーションなどを含め、顧客が自社ブランドとして音声仮想アシスタント・サービスを提供することができます。

ニュアンスのエンタープライズ・ディビジョンのエグゼクティブ・バイスプレジデント兼ジェネラル・マネージャーであるRobert Weidemanは、以下のように述べています。「Ninaは、自動カスタマーサービスの分野にとって転機となるイノベーションであり、アプリケーションで直接音声仮想アシスタント機能が利用できるだけでなく、インタラクティブな対話と言語処理のレベルが格段に向上しています。Ninaにより、モバイル・アプリケーションを通じてさらに優れたセルフサービスが提供可能になることで、私たちの顧客に揺るぎない競争優位性を提供することができます。私たちは今後、会員に対して特別なモバイル・カスタマーサービスの体験を提供するためのイノベーションとアプローチを続けるUSAAと、さらに強固に提携していくことを期待しています。」

「Nina」のカスタマーサービス向け音声仮想アシスタントの特長：

・ 「Nina音声仮想アシスタント」：
「Nina」は音声仮想アシスタントとして、開発者が各自のアプリケーションに活用したり、提供されるソースコードを使って、「起動中」、「休止中」、「聞き取り中」、「処理中」、あるいは「リクエストに返答中」などの視覚的表示などのカスタマイズを施したりすることができます。また、「Nina」にはニュアンスの従来の音声合成機能が含まれており、カスタム音声合成を開発することもできます（カスタム音声合成の開発費は別途必要）。

・ 「Nina音声仮想アシスタントSDK」： 音声仮想アシスタント機能を、迅速にApple iOSやアンドロイド対応のモバイル・アプリケーションに統合するために、3つのコンポーネントが用意されています：
「NinaコアAPI」 ー
バイナリーAPIであり、音声認識、音声合成（TTS）、自然言語処理（NLU）などのコアとなるクラウドサービスへのアクセスを提供し、モバイル・アプリケーションの開発によるコントロールとカスタマイズが可能になります。
「Nina音声仮想アシスタントAPI」 ー
ソースAPIであり、モバイル・アプリケーション開発者による表示のカスタマイズや、音声認識、音声合成、タッチ操作など、すべての入力モードのコントロールが可能になります。
「Nina参照設計」
ー「Nina音声仮想アシスタント」アプリケーションや「Ninaバンキング・アシスタント」など各機能のソースコードであり、あらかじめ設計されたテンプレートが用意されており、店舗、支払い、口座情報、およびその他バンキング関連の200を超す問い合わせ内容をサポートします。開発者は参照設計を活用して、旅行、保険、小売、公的機関などに合わせて独自の音声仮想アシスタント機能を迅速に開発することができます。

・ 「Nina音声仮想アシスタント・クラウド」：
Ninaには、ニュアンスの業界先端の音声認識、音声合成（TTS）、自然言語処理（NLU）、インタラクティブ対話管理、そして声紋認証といった強力かつインテリジェントなサービスが、ニュアンスのホステッド・プラットフォームである「ニュアンス・オンデマンド」（ニュアンスのクラウドサービス）により提供されています。

「Nina音声仮想アシスタントSDK」やクラウドサービスは、現在米国、英国、オーストラリアで提供を開始しており、さらに日本語も含め、その他の言語も本年の後半に順次対応していく予定です。ニュアンスでは、プロフェッショナル・サービスを提供しており、「Nina」および音声仮想アシスタントのインプリメンテーションをサポートしています。

「Ninaに関するさらなる詳細は以下サイトをご覧下さい（英語）。
http://www.nuance.com/meet-nina

ニュアンス コミュニケーションズについて
ニュアンス
コミュニケーションズは、音声・画像・文字入力ソリューションのリーディング・プロバイダーとして世界に貢献しています。ニュアンス
コミュニケーションズの技術、アプリケーション、サービスは、情報の流通、また文書の作成、共有、利用方法に変革をおこし、コミュニケーションスタイルに革新をもたらし、活性化させています。今現在、この瞬間にも、数百万人の消費者、数千の企業がニュアンス
コミュニケーションズの実績あるアプリケーションと専門的なサービスを活用しています。詳細についてはhttp://japan.nuance.com をご覧ください。

Nuance、NuanceのロゴはNuance Communications,
Inc.および米国およびその他の国におけるNuance
所有法人の商標または登録商標です。その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】
ニュアンス コミュニケーションズ ジャパン株式会社
〒100-0011
東京都千代田区内幸町1-1-7 NBF日比谷ビル3F
担当： 野村、松冨（まつとみ）
TEL： 03-5221-6011
EMAIL： Network_Japan@nuance.com
URL： http://japan.nuance.com

---

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com