



セレンス、Car Life製品の拡張により、自動車の購入体験と所有期間を通じた満足度の向上を実現

9月 30, 2020

～車両状態の通知や機能の紹介に音声対話を取り入れ、
自動車の販売と所有者のブランドロイヤルティを促進～

自動車業界向けにAI技術を提供する[Cerence, Inc.](https://www.cerence.com)（以下セレンス）は、ドライバーが自動車の所有期間を通じて、自動車とよりよく対話し管理できるようにするAI搭載のSaaS型スイート製品「[Cerence Car Life](https://www.cerence.com/solutions/car-life)」に新しいイノベーションを採用しました。

[最近の調査](#)によると、自動車購入と維持管理におけるカスタマー体験には一貫性がなく、3人に1人の顧客しか従来のプロセスに満足しておらず、また米国の80%のカーディーラーは、生き残るためには新しい販売方法を見出す必要があると考えています。Cerence Car Lifeの新しい機能である、車載機能広告ソリューションは、自動車購入プロセスに切望されていた技術革新をもたらし、顧客が新車に試乗する時や購入後に初乗車する時、または事前にスマートフォンやタブレットのアプリケーションのコンパニオンを介して、車両、インテリジェント音声アシスタント、そして主要機能のすべてを紹介します。新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) パンデミックを踏まえて、自動車購入プロセスが非接触型に移行していますが、Cerence Car Lifeはさらに強力なツールとなって、対面販売ができない状況で潜在顧客のための製品スペシャリストとして機能します。

Cerence Car Lifeは自動車販売と購入プロセスだけではなく、所有期間全般にわたってドライバーをサポートし、優れた体験を通してブランドロイヤルティを促進します。新機能「Contextual Car Status Module」では、自動車からの様々なセンサー情報を基にドライバーの状況（コンテキスト）を把握することで、ドライバーは警告灯やエラーメッセージなどの車両状態を「タイヤの空気圧は？」などと質問して、リアルタイムで認識することができるようになります。この機能には、マルチモーダル・インタラクションへのサポートが含まれており、ドライバーは音声とジェスチャーの両方を使って警告灯を指さし、質問することができます。また、自動車メーカーのウェブサイトおよびコンパニオンアプリと統合する一連のサービスを追加しました。これによって、OTA（無線でのソフトウェア更新）を通じて提供される新機能を含め、ドライバーが車内で起きているすべてのことを十分に認識できる情報やヒントを、継続的かつ積極的に提供することが可能となります。

セレンスのアプリケーションズビジネス部門バイスプレジデント兼ジェネラルマネージャーであるニルス・レンケ (Nils Lenke) は、次のように述べています。「自動車は車輪が付いたスマートフォンになりつつありますが、自動車を購入して維持するプロセスは、よりテクノロジーを重視したエクスペリエンスに追いつく必要があります。このような新しいサービスは、テクノロジーを前面にドライバーを中心に据えています。自動車を購入、所有、維持管理していく新しいありかたをナビゲートし、ドライバーとともにテクノロジーを前面に押し出していく上で、OEMにとって非常に重要です」

Cerence Car Lifeの詳細については、www.cerence.com/solutions/car-life をご覧ください。

セレンスの詳細については、www.cerence.com をご覧ください。当社の最新情報については公式[LinkedIn](#) および[Twitter](#)からもご覧いただけます。

セレンスについて

セレンス (Cerence Inc.) は、自動車業界向けに独自のソリューションを提供し、ユーザーの心を動かすような体験を創出するグローバル・リーダーです。当社は世界の大手自動車メーカーと提携し、自動車がドライバーを認知し、反応し、そして学習する方法の変革を支援しています。その実績は、20年にわたる自動車業界への知見と、約3億2,500万台もの自動車への採用によって裏付けられています。コネクテッドカー、自動運転、電気自動車の将来において、セレンスは明確なビジョンを持っています。詳細については、www.cerence.com をご覧ください。