

報道関係各位  
【抄訳プレスリリース】

ナイスジャパン株式会社  
2021 年 5 月 12 日

## **NICE、コンタクトセンターレコーディングを一新する 業界唯一の AI 搭載アジャイルレコーディングソリューション 「InterACT」のローンチを発表**

**マイクロサービスをベースとするクラウドアーキテクチャを採用  
クラウドやクラウドコンタクトセンターサービス「CXone」へのスピーディーな移行を支援し、  
拡張性、セキュリティ、柔軟性を向上**

通話録音装置の提供から始まり、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援する NICE Ltd. (Nasdaq : NICE) は本日、コンタクトセンターの応対レコーディング管理に変革をもたらす InterACT (インタラクト) のローンチを発表しました。AI を搭載したアジャイルレコーディングソリューションである InterACT は、エンドツーエンドでレコーディング判断プロセスを自動化し、エンジニアが設定に割く時間、および人的エラーを大幅に削減します。InterACT は、安全な運用とビジネス継続性を保証し、同じシステムで最大 20 万人ものオペレーターをサポート可能にする拡張性を提供します。

マイクロサービスベースのクラウドアーキテクチャで構成される InterACT は、負荷分散機能を搭載し、必要サーバー台数を最適化しつつ、優れた柔軟性と拡張性を提供します。InterACT はクラウド、オンプレミス、およびハイブリッド構成をサポートし、各顧客特有の要件に対応します。企業は、希望するタイミングでクラウドや、クラウドコンタクトセンターサービス CXone に簡単かつ段階的に移行することもできます。マイクロサービスベースのアーキテクチャと AI を活用したレコーディングの組み合わせにより、InterACT は、多重障害にも耐えることができる N + M 冗長性など、優れたビジネス継続性を保証します。

InterACT は、どのように録音するかというレコーディング判断プロセス全体を自動化します。従来のレコーディングシステムとは異なり、録音対象などの設定を、CTI 連携や通話シナリオごとに定義する必要はありません。ソリューションを支える AI レコーディングは、応対チャネル、レコーダー構成、内線番号、およびデータソースに自動的に適応します。その結果、すべてのコンタクトセンター環境に自動的に適応するアジャイルなシステムと、迅速かつ正確な構築プロセスの自動化が実現します。

※CTI 連携とは：レコーディングシステムでは録音制御や通話付加情報取得（発着信番号、エージェント ID など）のために、テレフォニーシステムの CTI サーバとのデータ連携を行う

※応対チャネルとは：音声、チャット、E メール、応対中画面などのお客様応対時に使用するコミュニケーションチャネルおよびその間の画面録画チャネルを意味する

InterACT は、技術面および運用面の進化に加えて、ユーザーエクスペリエンスをシンプルさと敏捷性を備えた新たなステージに導き、IT 担当者と管理者がコンタクトセンターにおける証拠保管のコンプライアンス要件に容易に準拠できるようにします。一貫性のある使いやすいインターフェースは HTML5 に基づいており、ソリューションの各機能は、簡単にアクティブ化できるアプリケーションとして提供されます。

InterACT は、共通脆弱性評価システム（CVSSv3）や TLS1.3 などの最新のセキュリティ標準に準拠し、アクティブディレクトリ、ADFS、SAML、OpenID などの最新鋭の認証ソリューションを活用することで、最高レベルのセキュリティを確保します。

**NICE Workforce&Customer Experience Group の社長である Barry Cooper** は、次のように述べています。「InterACT は、コンタクトセンターにおけるインタラクションのレコーディングを再定義します。クラウドまたはオンプレミスのいずれでもクラウドアーキテクチャを使用することにより、InterACT は、これまで市場に出回っていたものとは桁違いの拡張性を提供します。AI を使用することでセットアップは簡素化され、ユーザーがレコーディングしたいものさえ定義すれば、レコーディング方法や構成は自動処理されます。つまり、InterACT は、コンプライアンスと品質のためのアジャイルで包括的なレコーディングを促進しつつ、クラウドや CXone への道を切り開きます」

※本プレスリリースはニュージャージー州ホーボーケン発、2021 年 5 月 7 日付け発表の抄訳です。

## ■ NICE について

NICE(NASDAQ : NICE)は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICE は、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICE のソリューションはフォーチュン 100 企業の 85 社を含め、150 ヶ国以上にわたる 2 万 5,000 社以上の組織で利用されています。

## 将来性の見通しに関する記述

本プレスリリースには、1995 年米国民事訴訟改革法で定義する「将来性の見通しに関する記述」に該当する情報が含まれます。クーパー氏の発言も含め、将来性の見通しに関する記述は、NICE Ltd.（以下「当社」）経営陣による現在の意見、予想、仮定に基づくものです。将来性の見通しに関する記述は、英文において “believe”、“expect”、“seek”、“may”、“will”、“intend”、“should”、“project”、“anticipate”、“plan”、“estimate”または同様の語で記述されています。将来性の見通しに関する記述は会社の実際の結果や業績が本プレスリリースに記述されているものと大きく異なる原因となりうる多くのリスクまたは不確定要素の影響を受けることがあり、私たちのビジネス条件および財務条件に影響を与える可能性のある COVID-19 感染症、競争、CCaaS ビジネスとしての成功および成長、技術およびマーケット要件の変化、会社の製品に対する需要の減少、新規テクノロジー、製品、アプリケーションをタイムリーに開発および導入できない状況、獲得した業務、製品、テクノロジー、人材の吸収および統合における困難または遅延、マーケットシェアの喪失、特定のマーケティングおよび配布協定を維持できない状況、第三者のクラウドコンピューティングプラットフォームプロバイダー、ホスティング施設、サービスプロバイダーへの依存、サイバーセキュリティその他の侵害脅威、会社とその製品に関する法律、規制、標準規格の新規施行または修正の影響が含まれますが、これに限定されません。会社に関係するリスク要因および不確定要素の詳細については、米国証券取引委員会に提出される、フォーム 20-F 年次報告書を含む会社のレポートを参照してください。本プレスリリースに含まれる将来性の見通しに関する記述は、本プレスリリースの日付時点で作成されたものであり、法律で定められている場合を除き、会社はこれを更新または改訂する責任を負いません。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

ナイスジャパン株式会社 広報事務局（共同ピーアール内） 担当：兪（ゆう）、上段、上瀧  
TEL : 03-3571-5258 Email : nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp