

**NICE、日本での需要に応えるため投資を拡大、
CXone でカスタマーエクスペリエンスの新たな基準を構築へ**

**日本でのクラウドシフト支援を加速するために、
日本専任チームを拡充し、APAC での事業と投資を拡大**

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、CXone の日本でのローンチに先駆け、日本での事業拡大を発表しました。コンタクトセンター・アズ・ア・サービス (CCaaS、サービスとしてのコンタクトセンター) のリーダーとして業界を牽引する NICE が発表予定のカスタマーエクスペリエンス (CX) プラットフォーム「NICE CXone」は、日本国内に設置されるデータセンターと日本専任のサポートおよびチームにより、お客様のクラウドシフトを支援します。また、現地のクラウドプロバイダーを利用することで、最高水準のデータセキュリティを提供します。NICE はこの拡大計画に基づき、インフラストラクチャと人財を拡充し、日本における地位を強化します。

NICE CXone CEO のポール・ジャーマンは次のように述べています。「世界の中でも卓越したサービス基準を示し、デジタルエンゲージメントを通じてパーソナライズされた体験を提供する日本が、当社における次の事業拡大の対象であることは当然と言えるでしょう。最近のハイブリッドな就労環境への変化は、CX の卓越性、敏捷性、そして堅牢なビジネス継続性を可能にする最先端のテクノロジーの必要性を明らかにしました。新しい CX 標準を定義する NICE CXone により、企業内でデジタルが根付くようになります。従業員はブランドアンバサダーとして活躍し、迅速に改革を推進、そしてお客様に次世代の CX を提供できるようになります。私ども NICE のプレゼンスを拡大し、何千もの組織の CX 変革実現に寄与してきた世界一のクラウドネイティブ・CX プラットフォームを、日本にお届けするのを楽しみにしています」

クラウドの採用は、ビジネスモデルや顧客嗜好の変化に伴うハイブリッドな就労環境の増加に後押しされて、世界中で急速に進んでいます。コンタクトセンターでは、勤務者のリモート就労をシームレスに実現すると同時に、最善の利益を保護しながら、これまでになく優れた次世代 CX を実現するソリューションへの需要が急増しています。このトレンドは日本でも例外なく進んでおり、企業はより高レベルの顧客エンゲージメントと顧客ロイヤリティを推進すべく、音声チャネルならびにデジタルチャネルへ投資しています。NICE は、2004 年に事業を開始した日本におけるセールス、サービス、パートナーシップのより一層の発展を通じて、さらなる成長を目指します。

クラウドネイティブな NICE CXone は、オペレーターと顧客の両方のエクスペリエンスを改善する包括的なアプローチを採用しています。急速なデジタル化が進む状況下で、あらゆる規模の企業が時代に適応し、俊敏性と弾力性を維持できるよう支援します。CXone は、オープンクラウド基盤上でオムニチャネルルーティング、アナリティクス、ワークフォースの最適化を可能にし、オートメーションと AI を統合した業界初かつ業界最高水準のプラットフォームであり、CCaaS 市場で最も包括的なデジタルファーストオムニチャネル製品です。

■ 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。エイラム氏の発言も含め、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”、“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