

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 20 日

## NICE、ガートナーのワークフォースエンゲージメントマネジメントの マジック・クアドラント（2021 年）で最上位にランクイン

NICE CXone が、WEM と CCaaS のマジック・クアドラント調査において  
唯一の「リーダー」として認定

NICE が AI とアナリティクスの統合によりイノベーションで先行し、  
ワークフォースエンゲージメントのアジリティを高めていることを評価

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、13 年連続でガートナーのワークフォースエンゲージメントマネジメント（WEM）のマジック・クアドラントレポートで「リーダー」として認定されたことを発表しました。NICE は、「ビジョンの完全性」と「実行能力」のいずれの基準においても最上位に位置付けられています。

NICE は、ガートナーが 2020 年 11 月に発行した[コンタクトセンター・アズ・ア・サービス（CaaS）のマジック・クアドラント](#)レポート-北米版<sup>-1</sup>に続いて、今回のワークフォースエンゲージメントマネジメント（WEM）のマジック・クアドラントレポートでもリーダーに位置付けられた唯一のベンダーです。

エージェントが、分散型ワークフォースの一部として、クラス最高のクラウド型 WEM ソリューションの統合スイートを活用し顧客対応をできるようにすることで、スタッフのデジタル化と柔軟性が高まるものと NICE は確信しています。NICE のソリューションスイート全体に組み込まれているアナリティクスや AI、自動化技術を活用することで、変化し続ける顧客、従業員、テクノロジー間の関係性をより効果的に管理できるようになります。

**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。「2020 年は、カスタマーサービスとは何かという根本を問い直す一年でした。それと同時に企業では、コール件数がかつてないほど急増し、デジタルでのやりとりへと急速なシフトが起きています。リモート勤務を管理しつつ、こうした変革期に成功を収めるためには、スマート AI や自動化によって極限までアジリティを高め、急速なイノベーションを可能にするインフラの整備に取り組むことが不可欠です。世界中の企業は、NICE の CXone WEM を導入することで、自社のエンドユーザーや従業員をサポートし、他にはないエクスペリエンスの提供を推進しながら、2021 年以降のニューノーマル時代を見据えた準備を着実に進めることができます」

### リーダーの定義とは

ガートナーの今回のマジック・クアドラントレポートでは、WEM 市場の全体像と、同市場のベンダー各社の状況を総合的に考察しています。マジック・クアドラントは、4 つのクアドラントのいずれかに各企業を位置付けて評価するものであり、その 1 つが「リーダー」です。同社はその定義を次のように示しています。「リーダーに位置付けられる企業は、幅広く奥深い機能を備えた WEM ソリューションを提供しており、グローバルでの展開やサポートが可能である。そのソフトウェアは、規模の大小や組織の複雑性を問わずあらゆる企業に適しており、幅広い業種にも対応している。収益規模が大きく、新リファレンスもすぐに入手可能である<sup>2</sup>」

1 2020 年 11 月 13 日に発行された「Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America」では、NICE inContact の社名が使用されている。

2021 年～2017 年：NICE の社名で認定

2008 年～2015 年：Nice Systems で認定

レポート名の変更履歴：

2017 年～2021 年：Magic Quadrant for Workforce Engagement Management

2014 年～2015 年：Magic Quadrant for Customer Engagement Center Workforce Optimization

2008 年～2013 年：Magic Quadrant for Contact Center Workforce Optimization

2 出典：ガートナー「Quadrant for Workforce Engagement Management」Jim Davies、Jim Robinson 著 2021 年 4 月 26 日

ガートナーは、自社のリサーチ刊行物に記載されているいずれかのベンダーや製品、またはサービスを推薦するものではありません。また、上位にランクしている、またはその他の称号を得ているベンダーのみを選定するようテクノロジーユーザーに推奨するものでもありません。ガートナーのリサーチ刊行物は、自社のリサーチ組織の意見を集約したものであり、事実を述べたものと解釈されるものではありません。ガートナーは、本リサーチに関して、特定目的に対する市場性または適合性など、明示または暗示の別を問わず一切の保証をいたしません。

※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 4 月 27 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。クーバー氏の発言も含め、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