

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 6 月 21 日

NICE、ナレッジマネジメントソフトウェアのリーダーである MindTouch 社を買収

データ、AI、ナレッジマネジメントを組み合わせた新ソリューションの発売へ、
チャットボットをスマートなデジタルエージェントへと変革

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、米国時間 4 月 20 日付けで、クラウドベースのナレッジマネジメントソフトウェアのリーダーである MindTouch Inc. の買収を発表しました。2005 年創業の MindTouch 社は米国カリフォルニア州サンディエゴに本社を置き、オープンソースのコラボレーションツール「MindTouch Cloud」など顧客体験向上ツールを提供しています。今回の買収により NICE は、AI を活用したナレッジマネジメントソリューション「CXone Expert」の発売を予定しています。

今日の消費者は、企業のカスタマーサポートとのやりとり際に、友人や家族とのコミュニケーションと同様に柔軟な対応を求めています。NICE の調査「2020 NICE CXone カスタマーエクスペリエンス・トランスフォーメーション・ベンチマーク - 消費者動向」によると、消費者の 10 人に 8 人と約 8 割（84%）がチャットボットなどのセルフサービスがある企業との取引を希望する一方で、実際に企業が簡単で便利なセルフサービスを提供できていると答えたのは約 6 割（61%）に留まります。また、セルフサービスの満足度が高いと回答したのはわずか 3 分の 1 に留まっています。さらには、セルフサービスを利用した消費者の半数は、オペレーターに転送されたと報告しており、そのうちの 3 分の 2 がセルフサービスで答えた情報をもう一度繰り返し伝える必要があったと答えています。

出典：2020 Customer Experience (CX) Benchmark, Consumer Wave

<https://www.niceincontact.com/call-center-resource-finder/2020-customer-experience-cx-benchmark-consumer-wave>

今回の買収により NICE は、モバイルアプリケーション、検索エンジン、チャットボット、ウェブサイトなど、お客様が最初に利用するデジタルチャネルから、お客様が望む時に、望む場所、望む方法で、最適なコンテンツを表示する、無理のない快適なセルフサービス体験を実現します。また、お客様がカスタマーサポートのオペレーターにつながる前に、それまでに検索や閲覧した情報をもとに情報ロスを無くして、真にシームレスなオムニチャネル体験を提供します。

NICE CXone の CEO、ポール・ジャーマンは次のように述べています。

「私たちは今、デジタルの世界に生きる次世代の消費者と接しています。彼らはスマートなセルフサービスを求め、できる限り自分だけで、デジタル上で物事を完結させたいと考えています。来たる『CXone Expert』では、AI 技術によってスマート化されたセルフサービスの知見をもとに、企業がより早く、より便利な体験を求める消費者の要望に応えられるよう支援していきます」

NICE は、カスタマーサポートとお客様のエクスペリエンスの双方を向上させるための包括的なアプローチに基づき、デジタル化が進む市場において、大小様々な組織がモダナイゼーションを遂げ、アジャイルで持続的な運用を維持できるよう支援しています。

※本プレスリリースは米国ニュージャージー州ホーボーケン発、2021 年 4 月 20 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。ジャーマン氏の発言も含め、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