

NICE、クラウド CX プラットフォーム「CXone」 9 月に国内提供を開始

次世代の消費者に、AI によりスーパーパーソナライズされた次世代の体験を届ける
真にデジタルフルエージェントな唯一の CX プラットフォーム

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、次世代の消費者に、人工知能 (AI) によりスーパーパーソナライズされた次世代の体験を届ける、真にデジタルフルエージェントな唯一のクラウドカスタマーエクスペリエンス (CX) プラットフォーム「CXone」の国内提供を 9 月から開始すると発表しました。「CXone」は、コンタクトセンターに必要な「オムニチャネルルーティング」「ナレッジマネジメント」「ワークフォース最適化」「顧客分析」機能などをオープンクラウド上で可能にし、好きな時に好きな機能を追加することができます。オートメーションと AI を統合した業界初のプラットフォームであり、「オムニチャネルエレベーション」「ワークフォースエンゲージメント」「CX 分析」がすべて可能となります。

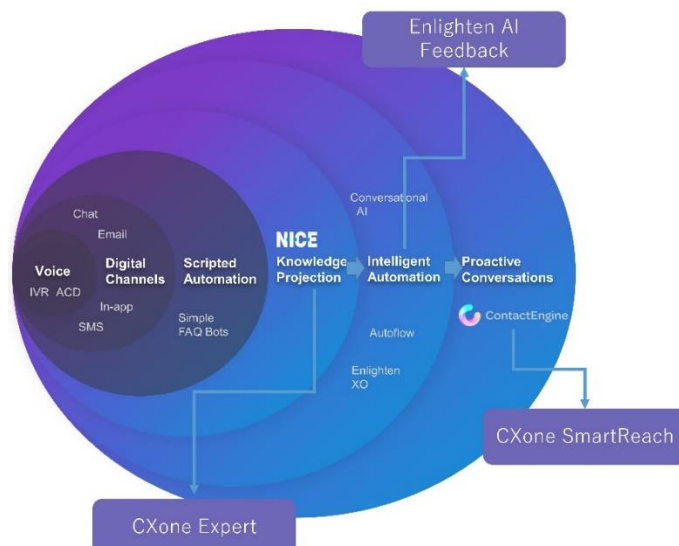
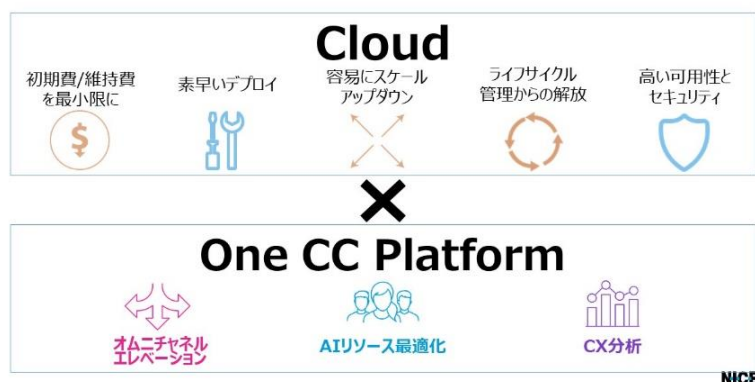
新型コロナウイルス感染症の影響による就労環境の見直しが進み、コンタクトセンター業務においても世界中で在宅化の動きがみられます。また、対面の顧客接点チャネルがコロナ下においては減少した代わりに、コンタクトセンターへの問い合わせ数は増えています。迅速なクラウド化により、コンタクトセンター勤務者のリモート就労をシームレスに実現することが求められるだけでなく、お客様とのインタラクションをしっかりと分析し、継続的な PDCA を実施することで、最高の顧客体験を提供し、ブランドロイヤリティを確保することがより重要になっています。

「CXone」はお客様やコンタクトセンターの求める重要機能を多数備えているだけでなく、継ぎ接ぎだらけの IT からの脱却を可能にし、DX 推進も支援します。

スーパーバイザーの管理ツールもクラウドで利用できるため、在宅勤務するオペレーターに対して、スキルの付け替えや通話モニター、コーチングを行うことも可能です。さらに、顧客満足度やコンタクトセンターの KPI を、調査・測定し、改善していくための顧客分析も提供します。「CXone」ではこれまで主に、証拠保全やコールボリューム把握に使われていたレコーディングとレポートのビッグデータを、AI を通じて活用し、ワークフォースエンゲージメントや顧客分析を実現します。

「CXone」は CCaaS (Contact Center as a Service) 市場で最高評価を得ており、最も包括的なデジタルファーストオムニチャネルサービスとして、どのチャネルからの問い合わせに対しても途切れのない最高のカスタマーエクスペリエンスを提供します。

CXoneの特徴



「CXone」の主な特長

1. オムニチャネルエレベーション

顧客が選択できる問い合わせ窓口は多岐にわたります。ばらばらのチャネルであっても、エージェントが利用するツールはひとつのみで対応可能です。複数チャネルを駆使して、単一ツール上で顧客の課題解決が可能となり、生産性の向上、一次解決率の向上、顧客満足度の向上が図られます。

2. ワークフォースエンゲージメントマネジメント（AI リソース最適化）

AI によりスケジュールプロセスを自動化し、効率的かつ正確なシフト管理を実現します。日常的な反復プロセスを自動化して処理時間とコストの削減、状況に応じたリアルタイムのアクションガイダンスを提供し、従業員がより効率的かつ正確に作業できるようにします。

3. CX 分析

カスタマージャーニーとデータシステムのすべてのタッチポイントから、非構造化データと構造化データの両方をクロス分析することにより、包括的なアプローチを実現します。すべての顧客のタッチポイントから、組織全体のベストプラクティスの最適化を図り、ビジネス全体の洞察を行います。

「CXone」の新たな追加機能

1. CXone Expert

AI を活用したナレッジマネジメントソリューションです。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し、ストレスのない快適なセルフサービス体験を実現します。セルフサービスを充足化することで、コールセンターへの入電数の削減に貢献できます。

2. NICE Enlighten AI Feedback

ナレッジマネジメント強化が実現した後、AI チャットボットや AI ボイスボットの活用が期待されます。ハイパーパーソナライズされたコンテキストのある会話の内容をリアルタイムに把握し、AI が、必要とするデータを大規模に展開します。すなわち、スーパーパーソナライズされた、現実に基づいた会話を提供し、お客様の問題を迅速かつ容易に解決し、高いレベルの顧客満足度とロイヤルティを企業規模で達成可能にします。

3. CXone SmartReach

受け身になりがちなチャットボットやセルフサービスを、顧客がサービスを求める前でも、選択されたチャネルを通じて顧客との対話を可能にします。お客様がサービスを依頼する前、最初のサービスクエリ検索時、対話的なサービスセッション中など、ニーズが生じるあらゆるイベントで活用でき、すべてをシームレスに繋げます。

サービスの詳細は [HP](#)（**英語のみ**）からご確認ください。

■ 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。

【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：080-8914-9372（兪）、080-2047-3753（上段） Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp