

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8月3日

NICE がガートナー社の 2021年ワークフォースエンゲージメントマネジメントの重要機能である 4 ユースケース全てにおいて最高スコアを獲得

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、[ガートナー社の 2021 年ワークフォースエンゲージメントマネジメントの重要機能](#)に対する調査レポートにおいて、4 つのユースケースそれぞれが、評価対象ベンダーの中で、最高スコアを獲得したと発表しました。NICE は 4 つのユースケースすべてにおいて、情報アクセス (4.24/5)、プロセス効率 (4.22/5)、カスタマー・インテリジェンス (4.28/5)、インテリジェント・ダイアログ (4.23/5) と、5 点満点中 4.2 点以上のスコアを獲得しました。

CXone をコアとする NICE の WEM ソリューションは、ネイティブクラウドプラットフォームで構成され、高度な AI 機能が搭載されています。カスタマーサービスを提供する企業は、デスクトップ分析による従業員パフォーマンスの継続的な可視化、エージェントへのゲーミフィケーションの提供、コンプライアンス順守、規制やデータセキュリティ違反のプロアクティブな検出などが可能となります。これらのスマートなアプローチにより、従業員のワークフォース管理を支援します。

NICE は、リモートワークが拡大している現在において、従業員エンゲージメントを高く維持するために、組織をバーチャルに 1 つの傘下にまとめるアジャイル WEM を本年初頭に発表しました。アジリティが求められる中、アジャイル WEM ソリューションは、変化するビジネスニーズへの迅速な対応に備えながら、従業員の意欲を高め、導き、刺激することに貢献します。

NICE CXone の Paul Jarman は次のように述べています。「コンタクトセンターの心臓部はエージェントです。顧客満足の背後には、コンタクトセンターのエージェントが存在します。ブランドロイヤリティを望む企業は、従業員エンゲージメントに取り組むことが不可欠です。ガートナー社のワークフォースエンゲージメントマネジメントの重要機能に対する調査レポートで、NICE が高く評価され続けている理由は、NICE のソリューションが従業員にとって価値ある企業文化形成に役立つだけでなく、効率化とオペレーションを改善するスマートソリューションの強化とイノベーションに対する当社の確固たる取り組みの証であると私は信じています」

NICE の先進的な WEM ソリューションのポートフォリオには、NICE ワークフォースマネジメント (WFM) と NICE パフォーマンスマネジメント (NPM)、NICE エンプロイエンゲージメントマネジメント (EEM)、NICE クオリティセントラル、NICE バックオフィスプロフィシエンス・エッセンシャルとワークフォースマネジメント及び NICE セールスパフォーマンスマネジメントが含まれています。NICE の WEM ソリューションスイートの中心は CXone です。CXone は完全に統合されたオープンクラウド基盤で構成されたエンタープライズグレードのプラットフォームです。迅速なイノベーション、安全なスケールアップ、そして迅速な展開が可能です。さらに、顧客や従業員に対して、次世代のグローバルでデジタル・フルエントな体験を提供します。

出典：ガートナー「Critical Capabilities for Workforce Engagement Management」

Jim Davies、Jim Robinson、Kim Dans、Mark Dauigoy 著 2021年4月26日

ガートナーは、研究出版物に掲載される企業や商品、サービスなどの推奨、または最高評価の企業のみを利用するよう助言するものではありません。ガートナーの研究出版物は、ガートナーの研究機関の意見で構成されており、事実の表明として解釈されるべきではありません。ガートナーは、商品性または特定目的への適合性の保証を含め、この調査に関して、明示または黙示を問わず、すべての保証を否認します。

※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7月19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。

【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