

NICE、Amelia を搭載した業界最先端の会話型 AI ソリューション CXone SmartAssist でデジタル顧客体験を変革

**顧客とエージェント間のコミュニケーションを変革する、会話型 AI デジタルソリューションが、
パーソナライズされたスマートなセルフサービスを提供し、価値提供を加速化**

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) は顧客体験のあらゆる場面で想定される対話品質の向上を目的とし、カスタマーサービス業界最先端の会話型 AI ソリューション Amelia を搭載した CXone SmartAssist のローンチを発表しました。NICE CXone の高度な分析機能、そして広範囲なデータとナレッジを Amelia の会話型 AI テクノロジーと組み合わせることで、企業は柔軟性、拡張性、および迅速なイノベーション性を兼ね備えつつ、よりスマートで効果的かつ確かなセルフサービス機能を構築、展開できます。

NICE Enlighten AI と CXone の高度なデジタル機能をベースに、組み込み式の高度な会話型 AI を備えた CXone SmartAssist は、人のサポートを必要とせずに顧客の要望を解決し、一層の関係構築につなげられるようにすべての対話を学習することで、AI による解決率向上を目指します。さらに、このソリューションでは、対話型インターフェイスを介して提案やガイダンスを提供するカスタムメイドでスマートなバーチャルアシスタントの設計をユーザー自身が行うことを可能にします。顧客エンゲージメントの複雑さを理解するために、事前にトレーニングされた、業界初で唯一の CX 専用ノーコード AI ソリューションである NICE Enlighten AI は必要なデータを完備しており、顧客体験を向上させるバーチャルアシスタントを作成する行程から、「憶測」という無駄を排除します。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は、次のように述べています。「消費者が、今後ますますデジタルチャネル上でのコミュニケーションを選択する傾向にあることは明らかです。消費者が選択した方法で、24 時間サポートを受けることができるブランドを消費者は好ましいと思うのです。加えて、消費者は必要な時にすぐに提供されるエフォートレスな顧客体験を期待するようになっています。AI を活用したテクノロジーは、パーソナライズされたサービスとエンドツーエンドのサポートを迅速に提供することで、これらの顧客ニーズを起点とした顧客体験を可能にします。Amelia だけでなく、機械学習も組み込まれ、かつ簡単に導入できる AI ソリューションである CXone SmartAssist は、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援します。オートメーションとコグニティブテクノロジーにより、コスト削減、生産性向上、そしてビジネスの更なる成長を支援します」

Amelia 社の Chief Channel Officer である Scott Kohn 氏は、次のように述べています。「ヒトと機械のコラボレーションは、企業、従業員、顧客のすべてに大きな価値をもたらします。Amelia を搭載した CXone SmartAssist のような会話型・自己学習型 AI は、あらゆるビジネスにとって大きな差別化要因となり、企業対顧客間やり取りにおいて最高のサービス要素を日々のユーザーエクスペリエンスにもたらします。さらに、NICE の CXone と Enlighten AI が提供する対話に関わる膨大なデータプールと、非常に洗練されたユニークなデジタルエージェントが、顧客とビジネスの関わりを理解する上で非常に重要なビジネスロジックを記録し、提供してくれることは貴重です」

■ AMELIAについて

Amelia は、自動化と会話型 AI の革新において、長い歴史を持つ大手エンタープライズ AI ソフトウェア会社です。会話体験の提供、IT 運用の合理化、プロセス自動化、そして革新的な AI ソリューションを通じて、充実した体験を生み出します。2014 年に、MostHumanAI™である Amelia を発売、その後、2018 年に、真のエンドツーエンドの全社的自動化推進、バックエンド運用を迅速に最適化する機能を導入しました。Amelia は、サードパーティのアナリスト企業から常にマーケットリーダーとして認められています。ニューヨーク市に本社を置き、15 か国にオフィスを構える Amelia の導入企業は銀行、保険、電気通信、その他業界の世界的リーダー企業、世界をリードする 200 以上のブランドなど、多岐に亘ります。amelia.ai で、Amelia が Future of work（新しい仕事のあり方）をどのように推進しているかご確認ください。

■ 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