

**NICE CXone、デジタルを中心に据えた AI による革新により、
迅速でスマートなセルフサービスの提供とエージェント強化を実現****NICE CXone Summer 2021、瞬時に顧客とエンゲージし、
より迅速に回答を提供することでデジタルフルーエントな次世代の顧客体験を保証**

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、顧客ライフサイクル全体におけるブランド体験の向上、および顧客と従業員双方の円滑なデジタルの活用を促進する CXone Summer 2021 のリリースを発表しました。洗練されたデジタルセルフサービス機能により、顧客がネットやその他様々なチャネルを使い、検索開始後すぐに、求めている情報を簡単に見つけられるようになります。NICE CXone は、顧客がコンタクトセンターのエージェントとの会話に至る前のカスタマージャーニーの初期段階で、自己解決可能な情報提供を可能にし、顧客と従業員の双方にエフォートレスな次世代体験を提供します。またカスタマイズされたネクストベストアクション表示機能により、エージェントがより良いサービスを提供するための体制強化も可能にします。

[NICE CXone カスタマーエクスペリエンス \(CX\) トランスフォーメーションベンチマーク](#)によると、消費者の 8 割は、セルフサービスオプションを提供する企業との取引を望むとの回答でしたが、企業側が簡単で便利なセルフサービスを提供していると思うとの回答は 6 割に留まる結果でした。Forrester 社の VP で Research Director である Ian Jacobs 氏による 2020 年 10 月のブログ「Predictions 2021: It's All About Empathy, Digital, And Virtualizing Customer Care (2021 年予測 : 共感、デジタル、カスタマーケア可視化の重要性)」内では、2021 年にはデジタルでのカスタマーサービスが 40%増加し、顧客がデジタルチャネルを好む傾向が高まると予測しています。

CXone Summer 2021 のリリースは、シームレスでデジタルフルーエントなカスタマーサービスを、よりスマートな次世代機能とともにチャネル全体で提供することを可能にします。

● カスタマージャーニーが始まった時点で確実に顧客とつながる

NICE CXone Expert は、インターネット検索や Web ページ、そしてボットまで、必要な場所で知識を広げることにより、簡単かつ迅速な情報提供を可能にし、企業がより早く既存顧客や見込み客とエンゲージすることを可能にします。CXone Expert は、必要なときに最も関連性の高いコンテンツを顧客に提供することで、セルフサービスを成功に導き、転送や折返し電話の必要もなくなります。SEO、ナレッジマネジメント、分析、オートメーションを組み合わせた CXone Expert により、企業は顧客が望むチャネルを使用して、次世代のデジタルセルフサービス体験を提供することを可能にします。

● よりスマートなエージェント支援アプリケーションの迅速な展開と統合

CXone Agent Assist Hub は、エージェント効率を向上させる CXone、またはサードパーティーのスマートアプリケーションを統合します。この機能には、音声通話に対応するエージェント向けの、埋込み型 AI リアルタイム行動的コーチングと AI ナレッジサポートも含まれており、顧客満足度向上に寄与します。

● **カスタマイズ可能なエージェント向け、ネクストベストアクションリアルタイム表示機能で CSAT を改善**
唯一無二の AI ソリューションである CXone Real-Time Interaction Guidance は、2021 年春にリリースしました。NICE Enlighten AI を使用し、すべての通話でエージェント毎のコーチング機能を提供し、CSAT を改善する本ソリューションは、より多くの国・地域とエージェントワークスペースで利用できるようになっています。各国英語（カナダ、英国、ニュージーランド、オーストラリア、南アフリカ、フィリピン、シンガポールなど）の新規サポートと、Salesforce エージェントデスクトップの埋め込みオプションも含まれます。

● **ベストプラクティスを適用し、アウトバウンド応答と開封率を改善**

NICE CXone は STIR / SHAKEN 標準に準拠しています。対象者への正しい発信、キャリア認証済みと表示されるよう、すべてのアウトバウンドコールを正しく検証します。認証済みの通話とブランド化された SMS 機能は、通話やメッセージが潜在的なスパムとしてフラグ付けされないようにするのに役立ちます。CXone は、発信者 ID の検証に役立つ最高レベルの認証を、このデータポイントを使用して通信プロバイダーに提供します。プロバイダーは、検証済みのインジケータを使用して通話を配信し、応答率を高めながら通話受信者を保護できます。Android 携帯で受信した検証済みの SMS メッセージは、会社のロゴ、テキスト、ブランディング、URL プレビュー、および「認証済み」バッジを表示するように構成できるようになり、開封率が向上し、ブランドへの信頼が高まります。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は次のように述べています。「消費者は、企業とのコミュニケーションにおいても、家族間や友人間とのやり取りと同じように、スケジュールに合わせて調整可能で、チャネルをまたいで会話が継続できる柔軟さを求めています。NICE CXone 2021 Summer のリリースにあたり、NICE はカスタマージャーニー全体を再考し、モバイルアプリ、ウェブサイト、ウェブ検索など、カスタマージャーニー開始地点で、企業が顧客の求める回答を提供することを可能にしました。カスタマージャーニーにおけるすべての顧客接点を、よりスマートにする革新的機能と、完全なコンテキストを提供することにより、企業は消費者が求める真にデジタルフルエンタナ次世代の顧客体験を提供する力を得ると確信しています」

■ **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