

**NICE CXone、ガートナー社の  
2021 年度マジック・クアドラント調査にて  
7 年連続、CCaaS のリーダーに選ばれる**  
**クラウド・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームの、  
ビジョンの完全性に関し、グローバルレポートで最高位であると位置付け。**  
**NICE は 2021 年のマジック・クアドラントレポートで、  
CCaaS と WEM の両方でリーダーに指名された唯一のベンダーに。**

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、ガートナー社の 2021 年度 CCaaS (Contact Center as a Service) マジック・クアドラント調査で、NICE CXone がリーダー認定されたことを発表します。CXone は、ビジョンの完全性において最高位であるリーダーとして認定され、CCaaS マジック・クアドラント調査でリーダーに認定されたのは 7 年連続となります。NICE は、CCaaS とワークフォース・エンゲージメント・マネジメント (WEM) に関する 2021 年度マジック・クアドラント調査の双方で、ガートナー社によってリーダーに指名された唯一のカスタマー・エクスペリエンス (CX) ベンダーになります。

ガートナー社の 2021 年度 CCaaS に関するマジック・クアドラント調査は、世界中の顧客にサービスを提供する CCaaS プロバイダーを評価対象としています。リーダーとして認定されるには、次の基準を満たす必要があるとされます。「リーダーは、優れた顧客サービスの 4 つの柱を強力にサポートし、多国籍企業の現地の販売および組織サポートを提供できる能力を備えたサプライヤーとして説明されています。リーダーはチャネル・パートナーを通じて顧客にサービスを提供する傾向が高く、ブランド認知度が高いため、顧客ニーズから、インストールベースが大きくなるか、市場成長平均を上回る結果を出します。また、リーダーは、確立された市場を通じたパートナーとの統合など、さまざまなレベルの複雑な展開をサポートできるというメリットもあります」

NICE CXone は、エージェントとカスタマー・エクスペリエンスの両方を改善するための包括的なアプローチを採用し、CCaaS 市場で最も包括的なデジタルファーストのオムニチャネル製品です。今日のますますデジタル化する状況下で必要な信頼性、柔軟性、拡張性をあらゆる規模の組織に提供します。CXone は、既に、100 か国以上で 62 万を超えるエージェントをクラウド上でサポートしています。

**NICE CXone の CEO である Paul Jarman** は、次のように述べています。

「ガートナーからリーダーとして再び認められたことを嬉しく思います。デジタルカスタマーエクスペリエンスの新時代が到来するにつれ、企業がデジタルを倍増させている中、NICE は世界中の企業が理想的な CX インタクションを提供できるようにサポートする体制を整えています。プロアクティブでデジタルフルエンタクト AI を活用したエクスペリエンス用に設計された最も包括的で統合されたスイートにより、企業がデジタルに移行し、顧客とのより良い関係構築から機会創出までを支援しています。ガートナーからのリーダー認定は、企業が顧客の期待に応える為の新しいエクスペリエンスを構築できるように DX を支援するという弊社の取り組みを実証しています」

NICE は、2015 年に初めてガートナー社の CCaaS に対するマジック・クアドラント調査で、「inContact」がリーダーとして認定されて以来、同レポートで毎年リーダーとして認定されています。

NICE は、本レポートで一貫した評価が、マーケットトレンドの早期特定と、それに応じた継続的な革新、企業がカスタマーサクセスを推進するために必要なテクノロジーソリューションを提供する能力を強化すると考えています。

今年の初め、NICE は 13 年連続でガートナー社の WEM（Workforce Engagement Management）に対するマジック・クアドラント調査でもリーダーとして認定されました。これにより、NICE は、ビジョンの完全性、実行する能力共に最高位に位置付けられています。NICE は、CCaaS と WEM の両方のマジック・クアドラント調査で、ガートナー社から連続してリーダーに指名された唯一のベンダーです。

出典：

・ガートナー社「Magic Quadrant for Contact Center as a Service」、Drew Kraus, Pri Rathnayake, Steve Blood、2021 年 8 月 9 日

・ガートナー社「Magic Quadrant for Workforce Engagement Management」Jim Davies, Jim Robinson 著、2021 年 4 月 26 日

※ガートナー社は、自社のリサーチ刊行物に記載されているいずれかのベンダーや製品、またはサービスを推薦するものではありません。また、上位にランクしている、またはその他の称号を得ているベンダーのみを選定するようテクノロジーユーザーに推奨するものでもありません。ガートナー社のリサーチ刊行物は、自社のリサーチ組織の意見を集約したものであり、事実を述べたものと解釈されるものではありません。ガートナー社は、本リサーチに関して、特定目的に対する市場性または適合性など、明示または暗示の別を問わず一切の保証をいたしません。

※NICE 社は、2015 年および 2016 年の「北米市場における CCaaS マジック・クアドラント調査」で「inContact」としてリーダー認定されました。2017 年から 2019 年までの CCaaS マジック・クアドラント調査においても「inContact」としてリーダー認定されています。レポート名は、2020 年から CCaaS のマジック・クアドラントに更新されました。

※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 8 月 10 日付け発表の抄訳です。

## NICE について：

NICE（Nasdaq：NICE）を選んだ、世界中のあらゆる規模の企業が、主要なビジネス指標を満たしながら、優れたカスタマー・エクスペリエンスを簡単に作成しています。世界一のクラウドネイティブ・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームである「CXone」を販売している NICE は、人工知能（AI）を活用したコンタクトセンター・ソフトウェアの世界的リーダーです。Fortune 100 企業のうち 85 社以上を含む、150 か国以上の 25,000 以上の組織が、NICE と提携して、すべての顧客とのやり取りを変革し、向上させています。www.nice.com

## 将来性に関する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「将来性に関する見通しに関する記述」に該当する情報が含まれます。Jarman 氏の発言も含め、将来性に関する記述は、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。将来性に関する記述は、英文において“believe”、“expect”、“seek”、“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：03-6260-4853 Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp