

## **NICE、苦情管理に特化した Enlighten AI を発表 市場初のスマートリアルタイムソリューションが コンプライアンス体制強化を支援**

**音声・デジタルチャネルすべてのインタラクション分析を自動化し、  
苦情の管理と対処、状況緩和の同時進行を可能に**

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（Nasdaq：NICE）は、自動的に顧客の苦情を識別、分類しながら苦情対処プロセスを自動作成することで、コンプライアンスの推進と顧客満足度の向上を促し、解約を減らす Enlighten AI for Complaint Management のリリースを発表しました。このソリューションは、NICE 独自の顧客エンゲージメントに特化した初の AI フレームワークをベースに、各種コミュニケーションチャネルにおけるすべてのインタラクションを 100%分析し、消費者インサイトを運用対象とすることで、レピュテーションリスクなどのコンプライアンスリスクから企業を保護します。また、NICE Enlighten AI for Complaint Management は、早期警告システムとしても機能し、規制措置の潜在的なリスクを企業に通知し、多額の罰金を課されるリスクからの保護もサポートします。

「苦情」を定義することは簡単なことではありません。

特に、分析に使用するデータがマニュアル収集したインタラクションサンプルの場合、限定的なインタラクションからの主観的内容に偏る可能性があるため、苦情の識別が一貫性のないものになることが課題となっています。さらに、苦情の報告と処理を個々のエージェントに任せると、エラーに繋がりがやすく、またエージェントへの負担が増えるため、カスタマーサービス対応時間が非生産的になっている現状があります。

NICE Enlighten AI for Complaint Management は、顧客の苦情の識別を AI によって自動化することで、コンプライアンス体制と運用効率を強化し、苦情対処プロセスを作り出す精度と速度を向上させます。このソリューションを使用することで、エージェントが対話中に顧客の苦情を回避または軽減できるように、リアルタイムで次善アクションガイダンスがデスクトップにアラートとして表示されます。また、導入が簡単でカスタマイズ可能なダッシュボードとレポートにより、苦情ステータス、顧客満足度の指標、インタラクションの傾向、コンタクトをしてきた理由を明確に把握できるため、コンタクトセンターのマネージャー層は苦情の予防が容易になります。その結果、エージェントはより効果的に顧客サポートに時間を使えるようになり、顧客とエージェント両者の満足度を向上させます。

NICE Workforce & Customer Experience Group のプレジデントである Barry Cooper は、次のようにコメントしています。「NICE Enlighten AI for Complaint Management は、コンプライアンス体制強化と苦情対処プロセスを加速することで顧客との信頼を築く強力なツールです。顧客の苦情を正確に特定し軽減することにより解約率の減少、顧客ロイヤルティの構築、そして満足度向上を実現します。NICE は、AI の力を通じてエージェントと顧客両者の満足度を構築しながら、財務リスクや、レピュテーションリスクなどのコンプライアンスリスクに対処する機能を企業に提供できることを誇りに思っています」

**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

**将来性の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「将来性の見通しに関する記述」に該当する情報が含まれます。Cooper 氏の発言も含め、将来性の見通しに関する記述は、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。将来性の見通しに関する記述は、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、SaaS 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