

NICE RPA ソリューションが機能拡張 カスタマイズ可能な AI 機能により、スマートな自動化要件の発見と ハイパーパーソナライズされた顧客体験を提供

**高精度の自動化要件の発見、クラウドに最適化されたプラットフォーム、
革新的な機能が RPA 展開の成功を加速し、顧客体験の向上へ導きます**

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、企業およびエージェントの目標達成に寄与する、高度な AI 機能を備えた RPA ソリューションの最新版を発表しました。今回の機能拡張により、エージェントに目標毎にカスタマイズされたスマートなプロセス提案を提供します。リアルタイムの行動ガイダンスをもとに、エージェントが高い初回解決率 (FCR) と顧客満足度を達成できるよう、世界初のバーチャルアテンダントである NEVA (ニーバ、**NICE Employee Virtual Attendant**) がサポートします。

NICE RPA バージョン 7.5 は、自動化サイクルすべてのフェーズ (自動化要件の認識から展開まで) をサポートし、かつ継続的に改善要件を推進します。拡張機能は次のとおりです。

- **経営目標を正確に把握した上での自動化** : NICE の Automation Finder を使用した自動化要件の認識やタスクマイニングは、エンタープライズ専用 AI の実装により、さらにスマートになりました。Automation Finder は、ビジネスアナリストによって順次追加されるデータ入力に応答し、企業固有のデータとプロセス特性を学習します。経営目標達成に直結するインサイトの提供と自動化を促進し、ROI の向上に貢献します。
- **各顧客ニーズに合わせたリアルタイムガイダンス** : NEVA と NICE Enlighten AI の統合から、エージェントは、インタラクションの包括的な理解が即時に可能となります。リアルタイムガイダンスによって詳しい状況理解が可能になり、エージェントは高度にパーソナライズされた対応品質をもって、顧客への感情的サポートおよび実用的ニーズの提供ができます。また、このエージェント自身による積極的な対応改善のみならず、初回解決率と顧客満足度の向上という成果にも繋がります。
- **クラウド最適化での展開** : NICE RPA の新しいプラットフォームアーキテクチャは、クラウド展開とオンプレミス展開の両方に対し、完全に最適化されています。このソリューションの最先端デプロイメント技術 (Dockers と Kubernetes) と拡張機能により、クラウドから実行されるプロセスの自動化は、簡素化、加速化されます。さらに、プラットフォームはクラウドに最適化されている為、アップグレードとメンテナンスはシームレスに行われ、またスケーラビリティの制約もなく、総保有コスト (TCO) の最適化も保証されます。

NICE Workforce&Customer Experience Group のプレジデントである Barry Cooper は、次のように述べています。「AI 機能が急速に進歩した NICE RPA バージョン 7.5 は、スマートな自動化をカスタマーエクスペリエンス（CX）にもたらします。独自の AI を活用することで、プロセスの自動化は企業のニーズとより緊密に連携され、また顧客毎に異なる重要な局面でもパーソナライズされた方法で、エージェントのサポートができるようになります。これはまた、日々のインタラクションを特別なサービスへと変えるという、ビジネスにとって重要な優先課題をサポートし、収益の改善にもつながります」

※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 8 月 31 日発表の抄訳です。

ナイスジャパンは 9 月 24 日（金）および 9 月 28 日（火）に RPA に関するカンファレンスで登壇致します。ナイスジャパンの RPA ソリューション、NEVA についてより詳しく知りたい方はぜひカンファレンスにご参加ください。

- ・ 9 月 24 日（金） 業務自動化カンファレンス名古屋
セッションタイトル：「バーチャルアテンダント NEVA で実現する業務自動化」
講師：平石匠 <https://f2ff.jp/session/ba-2021-02-nagoya>
- ・ 9 月 28 日（火） 業務自動化カンファレンス大阪
セッションタイトル：「バーチャルアテンダント NEVA で実現する業務自動化」
講師：エドウィン・ミュニーヤ <https://f2ff.jp/session/ba-2021-02-osaka>

NICE について：

NICE（Nasdaq：NICE）を選んだ、世界中のあらゆる規模の組織が、主要なビジネス指標を満たしながら、卓越したカスタマーエクスペリエンスを容易に提供しています。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 を搭載した NICE は、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、すべての顧客とのインタラクションを変革し、向上させています。www.nice.com

商標について： NICE および NICE ロゴは、NICE Ltd の商標または登録商標です。その他すべてのマークは、それぞれの所有者の商標です。NICE の商標の完全なリストについては、www.nice.com / nice-trademarks を参照してください。

将来の見通しに関する記述

このプレスリリースには、1995 年の民事証券訴訟改革法で定義されている将来の見通しに関する記述が含まれています。Cooper 氏の記述を含め、将来の見通しに関する記述は、NICE Ltd.（以下「当社」）の経営陣の現在の信念、期待、および仮定に基づいています。そのような将来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。将来の見通しに関する記述は、当社の実際の結果または業績が本書に記載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および不確実性の影響を受けますが、経済および経営状況の変化の影響、COVID-19 パンデミックの結果、競争、当社の成長戦略の成功、当社のクラウド Software-as-a-Service ビジネスの成功と成長、技術と市場の要件の変化、当社製品の需要の減少、新しいテクノロジー、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、買収した事業、製品、技術、人材の吸収と統合における困難または遅延、市場シェアの喪失、特定のマーケティングおよび流通の取り決めを維持できない状況、サードパーティ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・サービスパートナーへの会社の依存、会社に対するサイバーセキュリティ攻撃またはその他のセキュリティ違反、新たに制定または変更された法律、規制、基準が当社および当社の製品に及ぼす影響、および米国証券取引委員会（「SEC」）への提出書類で議論されたその他のさまざまな要因および不確実性等が含まれますが、これ

らに限定されません。会社に影響を与えるリスク要因と不確実性の詳細については、フォーム 20-F の会社の年次報告書を含む、SEC に随時提出される会社の報告書を参照してください。本プレスリリースに含まれる将来の見通しに関する記述は、このプレスリリースの日付の時点で作成されており、当社は法律で義務付けられている場合を除き、これを更新または改訂する義務を負わないものとします。

【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 : 03-6260-4853 Email : nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp