

## 最先端 AI 顧客体験テクノロジー「Enlighten AI」、 KMWorld 誌など各種賞を受賞

企業の競争力および現場で数値化可能な成果に結びつく、  
AI による予測インサイトと行動インサイトが評価を受ける

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、自動的に顧客のクレームを識別、分類しながらクレーム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 が、Computing 誌主催の人工知能（AI）& マシンラーニングアワードの「予測的アナリティクスと処方的アナリティクスの最適活用（“Best Use of Predictive and Prescriptive Analytics”）」カテゴリーにおいて最優秀企業に選ばれた事を発表しました。加えて、Enlighten AI は KMWorld 誌による、競争が激化する市場で企業の成功を支援するトップ企業のリストである、「KMWorld AI50 社」にも選出されました。企業へ優れた顧客体験の提供とビジネスの成功を支援してきた Enlighten AI の比類ない機能性が、各賞の受賞によって明確に証明されました。

Computing 誌主催の AI & マシンラーニングアワードで、Enlighten AI は、業種や従業員規模を問わず、企業における重要な課題に応える予測的アナリティクスと処方的アナリティクスのユースケースが評価されました。すべてのビジネスセクターからのデータを活用して何が起こるかを予測し、企業が情報に基づき、どのように行動できるかを明示することで、起こりうる将来のシナリオに備えられるようにします。Enlighten AI は、企業がどのように顧客満足度と投資利益率（ROI）、運用コストの削減等の各種指標を改善できるかを示します。

同様に、「KMWorld AI50 社」では、インテリジェンスとオートメーションが組み込まれたソリューションとサービスを有し、顧客満足と運用効率を提供する事に長け、ビジネスの未来を切り拓いている企業として、NICE が評価されました。

NICE Workforce & Customer Experience Division のプレジデントである Barry Cooper は、次のように述べています。「日々、何十億ものインタラクションが行われるコンタクトセンターでは、より速く、より正確なカスタマーサービスを効果的に提供するという競争において、AI は不可欠だとますます認識されています。Enlighten AI に搭載されている専用 AI ソリューションは、顧客が期待する優れた体験を提供します。次世代 CX を実現する Enlighten AI の実証済みの能力について、KMWorld 誌と Computing 誌から評価を頂き、大変光栄に思います」

NICE のコンタクトセンター業界における 30 年以上の専門知識と、業界最大規模である企業規模からのインタラクションデータセットを用いて開発された Enlighten AI が、すべてのインタラクションに関する完全で客観的、かつ自動化された行動分析を、コンタクトセンターに提供します。革新的な CX ソリューションのスイートが、これらのインサイトを運用し、アクションを加速し、カスタマーサービスを競争上における真の差別化要因に変えます。

※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 9 月 8 日発表の抄訳です。

**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](http://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](http://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。Barry Cooper 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に維持できない状況、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](mailto:nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp)