

全 24 カテゴリーで完璧な満足度スコアを獲得し インタラクション分析のグローバルマーケットシェアリーダーに選出

**製品機能と有効性のカテゴリーで最高評価の顧客満足度スコアを獲得
10 年連続で最大の市場シェアを獲得**

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、大手独立系のリサーチコンサルティング会社の DMG コンサルティング社による調査で、席数におけるシェアが 39.4%という結果となり、インタラクション分析市場におけるマーケットシェアリーダーとして認められたことを発表します。DMG コンサルティング社の「インタラクション分析プロダクトと市場レポート」での席数に基づき、NICE がマーケットシェアリーダーに選ばれたのはこれで 10 年連続となります。また、DMG コンサルティング社のベンダー満足度分析においても、NICE は、製品機能および有効性等全てのカテゴリーにおいて、全 24 ベンダーから顧客満足度スコア 5 点満点という最高評価を獲得しました。

レポートの抜粋については、[こちら](#)からダウンロードいただけます（無料、英文のみ）。

DMG コンサルティング社の 2021 年 – 2022 年のレポートで、NICE は、インタラクション分析市場における席数で、次点の競合他社より 9%以上リードしていると報告されています。NICE は、オムニチャネル機能（音声及びデジタルインタラクションの全てのデータをキャプチャ、集約、分析する機能）、感情分析、人工知能（AI）、機械学習機能、およびリアルタイム機能についても、満点である 5.0 の顧客満足度スコアを獲得しました。また、企業のパンデミック関連の影響の特定と軽減ソリューション、在宅勤務等リモートワークのエージェント支援機能を筆頭に、製品の有効性のカテゴリー全てにおいても、完璧な評価を獲得しました。

DMG コンサルティング社のプレジデントである Donna Fluss 氏は、次のように述べています。「インタラクション分析のユニークで非常に有益である点は、音声チャンネルとデジタルチャンネルに対応し、CX の包括的なストーリーをまとめる機能です。各チャンネルのフィードバックを確認する事は常に重要ですが、チャンネル全体およびエンタープライズビジネスユニット全体で起きていることを可視化する事は、カスタマージャーニー全体を理解するために必要不可欠です。デジタルトランスフォーメーションの結果、デジタルチャンネルの利用が勢いを増すにつれ、これはさらに重要になりつつあります」

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。「世界中の企業が、変革をもたらす体験を提供する手段として、デジタルでの会話に引き込むべく、日々競争しています。この度、DMG コンサルティング社の 2021 インタラクション分析業界調査で、5 点満点の顧客満足度評価を受けた事は、お客様からの信頼が投票につながった結果と考えています。これは、企業がデジタルチャンネルでの顧客対応を可能にする Enlighten AI 等の最先端のイノベーションに注力した成果であると信じています」

Enlighten AI は、NICE のソリューションポートフォリオ全体に組み込まれている専用の AI テクノロジーのセットです。すべての CX アプリケーションとプロセスを、リアルタイムでよりスマートにします。全てのインタラクションを分析し、優れた顧客体験の促進につながる行動を特定します。NICE Enlighten AI は、30 年以上に及ぶ業界の専門

知識に基づいて開発され、最大級シンジケートのインタラクションデータセットで使用されており、顧客満足のための Enlighten AI、クレーム管理のための Enlighten AI、Enlighten AI ルーティング等、導入後すぐに使用可能な一連の自己学習型 AI ソリューションを提供しています。

DMG コンサルティング社の年次「インタラクション分析プロダクトと市場レポート」は、インタラクション分析市場、競争環境、製品イノベーション、市場、ビジネス、サービスの傾向と課題を包括的に分析します。この分析は、他のアプリケーションをどのように強化するかといった、インタラクション分析ソリューションの詳細なレビューを提供し、顧客の声を捉え、カスタマージャーニーを理解し、顧客体験の評価や改善に、必要不可欠なツールとなっています。

※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 15 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

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