

## Everest Group 社の「PEAK Matrix® Assessment 2021」 において、4 年連続で RPA のリーダーに選出

**全体的なビジョンとケイパビリティ、堅牢なクラウド機能の開発へのフォーカス、  
北米とヨーロッパでの市場シェアのリーダーシップが評価される**

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、Everest Group 社による「PEAK Matrix® Assessment 2021」レポートの「RPA テクノロジープロバイダーランドスケープ」（RPA Technology Provider Landscape）において、4 年連続で RPA のリーダーに選ばれたことを発表します。商業および販売モデルが評価され、レポート内で選出された全リーダー内でトップスコアを獲得しました。顧客とのコラボレーションアプローチに加えて、企業がクラウド展開のメリットを最大限に享受できるように、堅牢なクラウド機能の開発に注力している点も評価を受けました。レポートは、[こちら](#)からダウンロードいただけます（無料、英文のみ）。

Everest Group 社のバイスプレジデントである Amardeep Modi 氏は次のように述べています。「NICE は、強力なビジョンと戦略、カスタマーサポート、製品ケイパビリティの幅広さ、アテンド型 RPA のアイデアを牽引した結果、Everest Group 社の RPA プロダクトの PEAK Matrix®において、4 年連続でリーダーとしての地位を獲得しました。AI を組み込んで RPA 機能を強化している点や、Automation Studio を Automation Finder と統合し Click-to-Automate などの新しいケイパビリティを有効にしている点、マイクロサービスベースの製品アーキテクチャーに移行している点などの継続的な投資は、NICE がイノベーションに注力していることを表しています」

また、展開と保守、ビジョンと戦略、ビジョンとケイパビリティといったセクション全体でのリーダーシップへの貢献においても、NICE がトップスコアで表彰されました。Everest Group 社は、NICE のコラボレーションアプローチと、プロダクトロードマップを形成するために、クライアントフィードバックを受け取る強い意向、統合、その他の IA（インテリジェントオートメーション）テクノロジー、および組み込みの分析機能も評価しました。銀行・金融サービス・保険（BFSI）、テレコム、公共部門、ヘルスケアなどの主要な分野において、NICE の豊富な経験と、北米やヨーロッパなどの主要地域での市場シェアも、レポート内で評価を受けました。

他にもレポートでは、NICE のアテンド型自動化ケイパビリティ、NLP エンジンが事前構築された統合により、ほぼリアルタイムで音声/チャットインタラクション分析を行う事が可能な組み込み AI 機能、テキストと音声の分析、AI ベースのコンピュータービジョンテクノロジー、そして組み込み分析機能等を主要な強みとして評価しています。また、自動化出来るタスクを特定し、プロセスマップをデザインスタジオに直接インポートしてワークフローを生成する Automation Finder を用いた NICE RPA の社内タスクマイニング機能も評価されました。

Workforce and 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。「このレポートに、NICE が革新的なビジョンを実現し、デジタルトランスフォーメーションというプロセス全体において価値を推進するという当社の取り組みに対する、お客様からの肯定的なフィードバックが反映されている事を嬉しく思います。RPA 市場が発展するにつれ、私たちはインテリジェントな自動化を通じて人とロボットを結び付け、優れた顧客体験を保証するための最大限の可能性を引き出すことに専念し続けます」

※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 10 月 14 日発表の抄訳です。

ナイスジャパンは、11月25日（木）にオンラインで、次世代の顧客体験実現に向けてどのソリューションを採用すべきかお悩みの方、在宅勤務やAIチャットボット、セルフサービス、アナリティクス、RPAなどのキーワードが気になる皆様に向けて、**カスタマーイベント「Interactions Live Japan」を開催**します。

元・日本テレビアナウンサー 魚住りえ氏を招いて、話し方と声についてお伺いしながら、NICE が提供する応対品質管理について議論します。コンタクトセンターの現場では、日々オペレーターの通話録音データやテキストデータにより、品質管理が行われていますが、評価指標には一貫性に欠けるというデータがあります。オペレーターを、公平性と一貫性を担保し、正しく評価することで、よりよい品質管理を実現できます。一貫性のあるデータを用いて、品質を向上する、「おもてなしを科学する」という観点で対談いたします。ご参加登録は[こちら](#)より受け付けております。

#### 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 を活用したセルフサービスやコンタクトセンター向けのエージェント支援 CX ソフトウェア等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：小林、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)