

## NICE、新フレームワーク 「カスタマーエクスペリエンスインタラクション」(CXi) 発表 シームレスなエクスペリエンスを提供へ

デジタルと CCaaS アセットの包括的な組み合わせで、デジタルカスタマージャーニーの起点から  
快適なエンドツーエンドのエクスペリエンスを提供

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、カスタマーエクスペリエンスを大きく飛躍させるべく、CXone プラットフォーム上の統合アプリケーションスイートを通じて提供される、新しいフレームワークである「カスタマーエクスペリエンスインタラクション」(以下、CXi) を発表します。CXi は、カスタマージャーニーの始まりがどのチャンネルであっても、顧客へのインテリジェントな対応を可能にします。AI とデータに基づいて構築されたセルフサービス機能による問題解決や、エージェントが顧客のニーズに対して正確な解決策の提案を可能にします。

CXi は、消費者の期待と、優れた顧客体験を提供したいと思う企業間のギャップを埋めるための、包括的なアプローチを提供します。顧客と企業の関わり方やインタラクションの在り方を再定義する CXi は、クラウドネイティブ CX プラットフォームである CXone をベースに、CCaaS、WFO (コンタクトセンター・ワークフォース最適化)、分析機能、AI、およびデジタルセルフサービスという業界唯一のコンビネーションで提供されます。これにより、カスタマージャーニーの全体において、スマートに連携されたセルフサービスとヒューマンアシストインタラクションの提供が可能になります。CXi は、CXone プラットフォームの一部として、いくつかのコア機能をシームレスに統合することで提供されます。

- インターネット検索などのデジタルカスタマージャーニーの始まりから、顧客にスマートなサービスを提供します。顧客に適切なコンテンツを提供し、探している情報が見つかるように導き、また必要に応じて企業側からのプロアクティブな対話も可能にする**デジタルエントリーポイントソリューション**。
- 各種デジタルチャネル、音声、セルフサービス、エージェント対応を一つにまとめ、シームレスで一貫性のあるスマートなサービス提供を形作ります。カスタマージャーニー全体のルーティング、連携を行う**フルジャーニー・オーケストレーションソリューション**。
- 顧客が何を望んでいるか、ニーズがどのように表現されているかに関するデータに基づいて、スマートに自動化された会話を構築できる**スマートセルフサービス機能**。この機能には、顧客のニーズに合う適切なコンテンツと解決策を見つけて提供する機能が備わっています。
- 顧客満足と問題の迅速な解決につながるハイパーパーソナライズされた独自のインタラクションを提供できるように、**エージェントのリアルタイム対応、豊富なナレッジ強化**をサポート。
- カスタマージャーニーの理解、分析、改善を支援する NICE の WFO、分析機能、VOC (顧客の声) ソリューションといった主要なスイートに基づく**コンプリートパフォーマンスソリューション**で、顧客体験を継続的に改善。

CXi の中核は、NICE 独自の CX にフォーカスした専用の AI エンジンから成る Enlighten AI です。Enlighten AI は、会話データに基づいて、よりスマートな予測や、エージェントのソフトスキルの動作、CSAT（顧客満足度）の予測に至るまで、関連するさまざまなユースケースに対して特定の予測、決定、およびアクションを提供します。

**NICE CXone CEO の Paul Jarman** は次のように述べています。「私たちは技術革新とその活用という激動のサイクルを生きており、消費者の新しい期待に絶えず応えています。実際、顧客の期待は、過去 15 年間よりも今後 5 年間で大きく変化すると予想されています。従来のサービスアプローチでは、カスタマージャーニーの全体像と一連の顧客のニーズが見落とされます。デジタル上の全接点を理解し、それぞれに対し有意義な顧客体験を提供することは、意味ある破壊的イノベーションと市場での差別化のための素晴らしいエンジンであるだけでなく、真の顧客満足度とブランドロイヤルティにとっても重要です。今日、私たちは、全てのインタラクションを 1 つのスマートなプラットフォームに統合する CXone を牽引役として、新しい CX のスタンダードを推進しています」

#### **Interactions Live Japan について：**

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、**カスタマイズイベント「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 が提供する対応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。Paul Jarman 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：小林、兪（ゆう）、上段、上瀧  
TEL：03-6260-4853 Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp