

Firstsource がデジタルトランスフォーメーションの 推進に NICE WFM Cloud を選択

ビジネスプロセスサービスのグローバルプロバイダーが、
オンプレミスのワークフォースマネジメント・ソリューションから NICE によるクラウドベースの
テクノロジーに移行し、コスト削減、効率化、サービス向上を実現

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、米国時間 10 月 27 日付で、RP-Sanjiv Goenka Group 傘下のビジネスプロセスソリューションのグローバルプロバイダーである Firstsource Solutions Ltd.（Firstsource）が「Digital First, Digital Now」戦略の一環として、NICE の Workforce Management（WFM）Suite を使用し、ワークフォースマネジメント業務をクラウドに移行することを発表しました。NICE の WFM クラウド環境に移行することで、Firstsource がサービスを提供するさまざまな分野にわたり、期待されるサービスレベルや規制の遵守をサポートするなど、動的なリアルタイムパフォーマンスの追跡が可能になります。

Firstsource のワークフォースマネジメント部門責任者である Saurabh Sharma 氏は、次のように述べています。「NICE WFM は、その洗練された機械学習機能により、クライアントの迅速なオンボーディング、サービスの拡大、オムニチャネルのフロントエンドとインテリジェントなバックオフィス業務の連携を支援し、結果としてクライアントのコスト削減に役立っています。これは、技術に基づいた変革をもたらすデジタルソリューションをクライアントに提供するという当社の戦略に合致しています」

NICE のワークフォース&カスタマーエクスペリエンス担当責任者である Barry Cooper は、次のように述べています。「NICE が Firstsource のワークフォースマネジメント業務をより動的で応答性の高いクラウド環境に移行する支援ができたことを嬉しく思います。NICE WFM は最先端のソリューションであり、特に IT 業界にとって高い価値を提供します。新規顧客のオンボーディングやプロセスを効率化し、毎分のトランザクションに対する AI を活用した効果的な需要評価や成果ベースの価格設定モデルを提供するとともに、インテリジェントなスケジューリングを用いることで、時間給、FTE、またはグローバルなエージェントの支払いシナリオにおける最適な稼働率を実現します。その結果、コンタクトセンターの効率化と有効性に寄与し、それはエージェントの生産性とパフォーマンスの向上、運用コストの削減、顧客維持率の向上、収益の増加につながります」

10 年前から NICE の顧客である Firstsource は、銀行・金融サービス、医療、通信、メディア、テクノロジーなどの多様な業界にわたり、150 以上のグローバル企業のデジタルトランスフォーメーション促進を支援しています。同社は、米国、英国、インド、フィリピンに 28,000 人以上の従業員を擁しています。NICE のクラウドホスティング環境への移行によって、Firstsource は長期的なワークフォースマネジメント戦略の形成が可能となりました。これは時節に応じたライセンスの柔軟性と定期的な技術アップグレードによってサポートされています。

※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 10 月 27 日発表の抄訳です。

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。

Firstsource について :

Firstsource Solutions Limited (RP-Sanjiv Goenka グループ) は、ヘルスケア、銀行・金融サービス、通信・メディア・テクノロジー、その他の業界において、顧客のライフサイクルを通じた変革をもたらすソリューションとサービスを提供するリーディングカンパニーです。Firstsource の「Digital First, Digital Now」アプローチは、企業がオペレーションを改革し、ビジネスモデルを再構築することで、重要な瞬間を提供し、競争上の優位性を築くことを可能にします。Firstsource は米国、英国、インド、フィリピンに拠点を置き、Fortune 500 や FTSE 100 の企業を含む 100 以上の主要グローバルブランドの信頼できる成長パートナーとして活動しています。詳細については、www.firstsource.com をご覧ください。

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

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：小林、兪（ゆう）、上段、上瀧
TEL：03-6260-4853 Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp