

## NICE CXone、CX のデジタルトランスフォーメーションを加速させる 新しい統合型インテリジェントセルフサービスと、 AI 搭載のエージェントエンゲージメントソリューションを発表

デジタルエントリーポイントから、セルフサービス、エージェント対応のインタラクション全体にわたり、  
摩擦のないカスタマーエクスペリエンスを形成することで、ブランドの顧客満足度を強力に改善

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 28 日付で、デジタルインタラクションや直感的なセルフサービスに対する需要の高まりに企業が対応するため、[CXone](#) の新機能である統合型インテリジェントセルフサービスと、AI 搭載のエージェントエンゲージメントソリューションを発表しました。これにより、企業は迅速に答えを提供し、CSAT（顧客満足度）を高め、デジタルトランスフォーメーションを加速することが可能となります。

消費者の複雑な要求や文脈の変化に対応する新しい会話型 AI ボットを搭載した最新の CXone は、ユーザーが最初のデジタルエントリーポイントで、より正確かつ完全な答えを取得することを可能にし、エージェントにはあらゆるインタラクションで顧客満足度を高めるために必要となるガイダンスを提供します。さらに、スーパーバイザーや品質管理担当者は、エージェントのソフトスキルに関する AI を活用した新しいインサイトにアクセスできるようになり、より良いカスタマーエクスペリエンスの構築に貢献します。

[NICE の調査](#)によると、世界的なパンデミックにより、コンタクトセンターの 62%がデジタルインタラクション量の増加を報告しています。2020 年には、ウェブサイト、IVR、チャットボットなどのセルフサービス型チャネルの選好度が 2019 年と比べて 15 ポイント増加の 42%となりました。一方で、電話、メール、オンラインチャットなどのエージェント支援型チャネルの選好度は、72%から 57%に減少しています。これらの結果から、企業は、よりスマートで適応性に優れたセルフサービスをチャネル全体で提供すること、および、エージェントに具体的な次善の行動や卓越したカスタマーエクスペリエンスの提供に必要な行動について指導を提供することの間で、バランスを保つ必要性があることを示唆しています。今回の発表により、企業がデジタルでエンドツーエンドの円滑なカスタマーサービスを提供することを可能にします。

- よりスマートなボットにより、摩擦のないエンドツーエンドのセルフサービスを実現し、CX を向上させると同時にサービスコストを削減します。
  - 顧客との複雑な会話を自動化するインテリジェントなバーチャルアシスタント、CXone SmartAssist は、包括的な会話型 AI である Amelia を搭載し、NICE が独占的に提供しています。これにより、音声とチャットによるセルフサービスに対応した高度なインテリジェンスが、機械学習を導入したよりスマートで効果的な自然言語によるセルフサービスの迅速な構築、管理、展開を可能にします。
  - 比較的シンプルなセルフサービスを必要とする企業は、CXone Bot Builder を使用することで、ほぼコーディングの必要なく、セルフサービスのオプションをコスト効率よく強化し、ソーシャルチャネルでのプレゼンスを拡大できます。デジタルチャットボットの構築、テスト、改善、展開まで、エンドツーエンドの DIY 開発を可能にし、コストと複雑さを軽減します。新しい API の統合により、ボットは社内またはサードパーティの

アプリケーションと接続し、より洗練された新しいセルフサービスのユースケースを自動化することができます。よりスマートなカスタマーエンゲージメントの迅速な実現を目指す企業は、CXone Bot Builder とナレッジマネジメント (CXone Expert) を組み合わせた新しいソリューション「CXone Answers」を使用して、デジタルチャネル上で顧客の質問により迅速に回答する動的な FAQ チャットボットを提供することができます。

- AI 駆動のニューラル機械翻訳により、消費者がどこにいても消費者の母国語で、即座に知識を提供することができます。CXone Expert の新しいインスタント翻訳は、企業がグローバル市場でリーチを拡大し、71 の言語で消費者によるセルフサービスを可能にすることで、ライブエージェントを必要とせずに、顧客がより容易に問題を解決できるようにします。AI を活用した独自のアプローチにより、迅速かつシームレスな翻訳が可能となり、企業は CSAT を向上させながら、新興市場にコスト効率よくサービスを提供することができます。
- AI を使用してサービス品質やコーチングに関する重要なインサイトを獲得し、エージェントの準備をより容易にし、エンゲージメントを高めます。CXone のアップグレード機能である「Quality Management」と「Interaction Analytics」には、独自の NICE Enlighten AI モデルが組み込まれており、重要なエージェントの行動を測定・理解することで、すべての通話に対して事後分析を行うことが可能となります。ビジネスアナリストや品質プログラムマネージャーは、エージェントの CSAT 行動に関する指標やレポートをすぐに利用できるようになり、エージェントの行動傾向の特定、コーチングプログラムの改善、ハイパーパーソナライズされたサービスや迅速な問題解決を提供するためのエージェントの準備やエンゲージメントの向上が可能になります。

さらに、[CXexchange](#) オンラインマーケットプレイスに新しい e コマース機能が追加され、CXone の顧客がパートナーソリューションに、より容易に投資できるようになりました。数回のクリックで、パートナーの製品の購入や、無料トライアルを開始することができ、毎月の請求書に自動的に追加されるため、請求が簡素化され、統一されたカスタマーエクスペリエンスを実現します。

**NICE CXone の CEO である Paul Jarman** は、「デジタルチャネルでのシームレスで迅速なセルフサービスに対する消費者の期待は高まり続けており、答えを得るために長い行列で待つことは許容されません。本発表では、デジタルトランスフォーメーションを加速し、卓越したエンドツーエンドのセルフサービス体験を可能にする高度な機能を提供し、消費者が最も複雑で洗練された質問に対する答えを、最初のデジタルエントリーポイントから得ることを可能にします」と、語っています。

※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 10 月 28 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、カスタマイズイベント「InteractionsLive Japan」を開催しました。

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。

公平性と一貫性を担保し、オペレーターを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。今回、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、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した。

11 月 30 日 (火) から 12 月 7 日 (火) までオンデマンド配信を行っております。[こちら](#)のページからご参加登録の上、ご視聴ください。

**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](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)