

NICE が消費者への公正な対応と FCA への準拠を支援する Enlighten AI for Vulnerable Customers をリリース

AI と機械学習モデルを活用し、従業員にリアルタイムでガイダンスとコーチングを提供。脆弱な消費者への公正な対応を企業がビジネスプロセスに組み込むことを促進する新ソリューション

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、英国企業が、脆弱な消費者への公正な対応を促し、Financial Conduct Authority (FCA、金融行動監視機構) の規制遵守を支援する、Enlighten AI for Vulnerable Customers を発表しました。すべての音声やデジタルのやり取りをリアルタイムに分析することで、コンタクトセンターは不利益を被りやすい消費者を特定し、対応することが可能になります。このソリューションは、様々な脆弱性に効果的に対応するために必要な可視性とガイダンスを最前線のスタッフに提供することで、企業による消費者の公正な対応をビジネスプロセスに組み込むことを促進します。

FCA は、脆弱な消費者を「個人的な事情により不利益を被りやすい人」と広義に定義しています。英国で消費者に金融サービスを提供する企業は、脆弱な消費者を特定し、対応するための特別なプロトコルを備えることが法律で義務付けられており、これを怠ると重い罰則やイメージ悪化につながります。FCA によると、パンデミックの影響で、脆弱な状況に置かれている消費者が増えており、成人の 53% が脆弱性を示しています。コンタクトセンターでは、これら消費者の特定をエージェントに依存していますが、そのプロセスは主観的で、エラーが発生しやすいものです。また、消費者は自身の脆弱性を共有することに抵抗がある場合があるため、その特定はますます困難になっています。

NICE Enlighten AI for Vulnerable Customers は、消費者の行動を解釈し、客観的なインサイトに変換することで、脆弱な消費者をリアルタイムに着実に検出します。顧客エンゲージメントに対して、包括的な AI フレームワークである NICE Enlighten AI をベースとした本ソリューションは、目的に特化して構築されたコンプライアンスとアドバイザーの行動モデルを含んでおり、最も広範なインタラクションデータベースの 1 つを基盤としています。本ソリューションが健康、ライフイベント、回復力、能力などのカテゴリーを含む FCA の脆弱性要因に基づいて、すべてのインタラクションを正確に分類することで、企業は事前対処的に行動することができます。

また、積極的な傾聴、共感の表明、効果的な質問などのソフトスキルや、手順に従っているかどうかを含めて、最前線のスタッフによる顧客とのインタラクションを評価することができます。事前構築済みのダッシュボードにより、スーパーバイザーは、脆弱な消費者のコンプライアンススコアや、評価・コーチングが必要なアドバイザーの行動を即座に把握することができます。

NICE のワークフォース&カスタマーエクスペリエンスグループ責任者、Barry Cooper は、「パンデミックの影響を受けて、組織が脆弱な消費者を公正に取り扱う必要性がかつてないほど高まっています。Enlighten AI を使用することで、組織は事前構築済みの AI モデルを活用して、脆弱な消費者を客観的かつ自動的に特定し、ビジネスプロセスをリアルタイムで変えることができます」と語っています。

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、カスタマーイベント「Interactions Live 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[こちら](#)より行っております。

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

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。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