

NICE CXone が DMG コンサルティングのレポートで 15 のカテゴリーにわたりベンダー満足度満点を獲得

クラウド型コンタクトセンターのインフラストラクチャレポートで
イノベーションと最新製品が評価され、最高の満足度評価を獲得

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 11 月 1 日付で、「NICE CXone」が DMG コンサルティングの「2021～2022 年クラウド型コンタクトセンターのインフラストラクチャ製品・市場レポート」において、15 の顧客満足度カテゴリーで満点となる 5.0 点を獲得したことを発表しました。[CXone](#) は、クラウド型コンタクトセンターインフラストラクチャ分野を形成しているビジネス、市場、技術的トレンドを評価したこのレポートの中で、イノベーションと最新製品などが評価されました。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）。

NICE CXone が最高評価を獲得したカテゴリーは、製品、システムアップグレード、イノベーション、ベンダーコミュニケーション、製品価格、オムニチャネルインバウンド（音声およびデジタルのルーティング、キューイングおよびハンドリング）、オムニチャネルアウトバウンドおよびキャンペーン管理、IVR/IVA セルフサービス、スーパーバイザーインターフェース、リモート/在宅勤務エージェントおよびスーパーバイザー機能、システム管理/プロビジョニングおよびライセンス管理、システム拡張性、事業継続性/災害復旧、サードパーティアプリケーションとの統合性、サーベイ/VoC 機能です。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は、次のように述べています。「顧客満足度の主要分野でリーダーに選ばれたのは偶然ではないと確信しています。これは、デジタルトランスフォーメーションの過程において協力し、お客様そして従業員を素晴らしい体験に導く革新的なテクノロジーを一貫して提供するという、当社のコミットメントによる結果です。お客様の継続的なご支援と、当社の貢献をこのレポートで示してくださったことに感謝しています」

あらゆる規模の企業が、NICE CXone の実証された拡張性、信頼性、柔軟性、セキュリティによって、カスタマーエクスペリエンスを変革しようとしています。クラウドを活用したデジタルトランスフォーメーションにより、企業は AI を搭載したチャットボットやエージェントの次にとるべき最善の行動などの技術的進歩を活用して、いつでも、どこでも、あらゆる場所に便利なサービスを提供することで、企業との関わり方を変えていくことができます。

※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 11 月 1 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。Jarman 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