

NICE の AI とロボティクス技術が英国主要政府機関の複雑性を緩和

英国政府当局は、実証済みの機能、精度、拡張性を理由に、

NICE Advanced Process Automation を選択

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、英国の主要政府機関が、組織の効率性と正確性を向上させる戦略の一環として、[NICE Advanced Process Automation](#) テクノロジーを採用したことを発表しました。これは、NICE の人工知能 (AI) とロボット技術が使用されたなかで、最も複雑な自動化プロジェクトの 1 つで、同機関はデジタルトランスフォーメーション戦略の一環として、組織全体で 19 の異なるシステムからデータを収集し、連携させています。さらに、NICE の AI とロボットによる自動化を統合することで、同機関は年間数千万件のトランザクションを合理化し、2800 万ページ以上の手書きフォームを処理するとともに、数千人ものアドバイザーに対して、一般市民に対応するためのガイダンスをリアルタイムで提供することが可能になりました。

同機関の活動の範囲と規模、人口の増加、定期的に変更される法律、危機に直面した際の回復力の必要性を踏まえ、アジャイルで拡張性の高い柔軟なソリューションが必要とされていました。手間と時間のかかる作業を排除し、生産性を向上させ、オペレーションを改善するためには、NICE 独自の AI と無人自動化の組み合わせが最適な選択肢であると採用を決定しました。NICE のテクノロジーは、回復力が求められる公共部門に特に適しています。

数百台もの NICE のロボットが、管理業務、データ収集、顧客とのコミュニケーション、規制遵守など、さまざまなプロセスを自動化し、サポートします。例えば、NICE のテクノロジーは、同機関が行うセルフサービスによる支払い手続きの処理や、複数システムへの状況変化に関するアップデートの反映、エラーの修正、多様なデータソースの調整などを支援します。さらに、NICE 従業員バーチャルアテンダント (NEVA) は、ライブでのやり取りの中で、文脈に応じた適切なガイダンスを従業員に提供し、季節的なコンタクト数急増をサポートします。また、異なるシステムをすばやく組み合わせ、即座にプロセスを調整し、急速に変化するニーズに対応することができます。

英国の主要政府機関では、数百万ページに及ぶ手書きフォームの処理を自動化するために、NICE の自動化ソリューションと、業界をリードするインテリジェントな文書処理機能を提供する [Hyperscience プラットフォーム](#)との統合ソリューションを導入しました。同機関は、グローバルな大手競合他社とのパイロット試験を行い、その結果、最も正確で汎用性の高いソリューションであることが判明した [Hyperscience と NICE の共同ソリューション](#)を選択しました。400 以上のフィールドを持つさまざまな種類のフォームを対象に、この結合型テクノロジーは、人間による精度の 95%を上回る、99.4%の読み取り精度と、データ抽出およびエクスポートの 100%自動化を実証しました。

「時間の節約、生産性の向上、柔軟性の向上を実現する、堅牢で革新的なロボティック・プロセス・オートメーション・ソリューションを必要とする、この重要な政府機関のニーズを満たすことができ嬉しく思います」と、**NICE EMEA の John O'Hara 社長**は語ります。「当社の技術と Hyperscience の力を活用することで、リソースの解放、複雑性の緩和、複数のセルフサービスオプション合理化などの効率化を通じて、高い投資利益率を上げています」。

NICE Advanced Process Automation ソリューションは、業務を機械化し、反復的な作業を簡素化するためのテクノロジーとして、デジタルトランスフォーメーションに着手する[公共機関にますます選択される](#)ようになっています。例えば、[NEVA](#) は、最前線のエージェントが必要とする情報を必要な時に取り出すなどのリアルタイムで動的なサポートを提供し、またルーチンのフォローアップ作業を支援します。同様に、複数のチャンネルを通じて受け取った状況変化に関する情報が、関連する文書に自動的に反映されることを確実化することもできます。これらのプロセスを合理化するだけでなく、NICE の自動化ソリューションは、従業員を解放し、卓越したカスタマーエクスペリエンスの実現に不可欠なパーソナルタッチの提供に従業員が集中できるようにします。

※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 2 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「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。John O'Hara 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