

NICE CXone が SPARK Matrix™による 2021 年 CCaaS レポートにおいて総合 1 位を獲得

デジタルファーストのセルフサービスとオムニチャネル機能の統合による
エージェントとカスタマーエクスペリエンスを包括的に改善するアプローチを評価
テクノロジーエクセレンスと顧客へのインパクトで CXone が最高スコアを獲得

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 16 日付で、SPARK Matrix™による 2021 年 CCaaS（Contact Center as a Service）レポートで総合 1 位に選出されたことを発表しました。Quadrant Knowledge Solutions 社が発表した、23 のベンダーを対象に市場のインサイト、競争力の評価、ランキングを示す同レポートでは、テクノロジーエクセレンスと顧客へのインパクトのパフォーマンス指標で NICE CXone が最高のスコアを獲得しました。レポートでは、CXone がクラス最高のオムニチャネルルーティング、分析、ワークフォース最適化、オートメーション、人工知能（AI）をオープンクラウドの基盤で統合した初のプラットフォームとして認められています。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）。

Quadrant Knowledge Solutions は、レポートにおいて CXone を以下のように評価しています。「NICE のクラウドネイティブなカスタマーエクスペリエンスプラットフォーム CXone によって、顧客は優れた製品を自ら選択し、ソリューションを拡張することで、業務成果を改善することが可能です。さらに、CXone はカスタマー分析、オムニチャネルルーティング、ワークフォースエンゲージメント、オープンクラウドの基盤、AI、オートメーションなど、包括的な機能を提供しています」。さらに、CXone の強力なパートナーシップ機能にも言及しています。「NICE は RESTful API と DEVone 開発者プログラムとの統合機能も提供しており、手軽に機能を拡張し、イノベーションのための信頼性、セキュリティ、柔軟性を備えています」。

Quadrant Knowledge Solutions のアナリストである Sofia Ali 氏は次のように述べています。「NICE はテクノロジーエクセレンスと顧客インパクトの指標で高いスコアを獲得し、SPARK Matrix™の 2021 年 CCaaS（Contact Center as a Service）市場で最高のテクノロジーリーダーの 1 社として位置づけられました。NICE CXone コンタクトセンターソリューションは、統合されたデジタルファーストのオムニチャネル機能、ワークフォース最適化、デジタルチャネルのリアルタイムモニタリングを通じてエージェントとカスタマーエクスペリエンスを共に改善する包括的なアプローチを取り、エージェントの効率を上げ、顧客との関係を醸成しています」。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は次のように述べています。「デジタルチャネル間でのエフォートレスなサービス提供へのニーズが高まる中、消費者が使い慣れたデジタルチャネルを通じて、企業がプロアクティブでデジタル化した円滑なエクスペリエンスを迅速に提供できるよう支援することが NICE の使命だと考えています。様々なデジタルタッチポイントで顧客とつながる革新的な製品の提供に取り組み続け、コンタクトセンターの枠組みを超えて業務成果の改善を推進します」。

※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 16 日発表の抄訳です。

Quadrant Knowledge Solutions について：

[Quadrant Knowledge Solutions](https://quadrant-solutions.com/market-research/) は世界的なアドバイザーとコンサルティングの企業です。顧客が事業の変革目標を達成できるよう支援し、戦略ビジネスと成長のアドバイザーサービスを提供します。Quadrant Knowledge Solutions は、戦略的ナレッジパートナーとして顧客のビジネスに欠かせない要素となることをビジョンに掲げています。当社のリサーチとコンサルティングの成果物は、顧客が成長戦略を策定し変化の激しいビジネス環境で生き残って勝ち残る努力を支援する、包括的な情報と戦略的なインサイトを提供することを目的とします。リサーチに関する他の詳細情報は、<https://quadrant-solutions.com/market-research/>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 개국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