

報道関係各位

ナイスジャパン株式会社
2021年12月16日

NICE と Google Cloud が提携し、 セルフサービスエクスペリエンスを改善する

デジタルチャネルを介したよりスマートなコミュニケーションを促進

AI 搭載の NICE「CXone」と Google Cloud の CCAI アプリケーションが統合され、
人間のエージェント、音声ボット、チャットボットの効率を改善

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 2021 年 11 月 18 日付で、従来のコンタクトセンターと統合可能で、より効果的かつ自動化されたセルフサービスシステムへの需要増加に対応するために、Google Cloud と提携したことを発表しました。Fortune 100 に選ばれた企業のうち 85 社が利用している AI 搭載のクラウドカスタマーエクスペリエンスソリューション NICE の「CXone」を Google Cloud Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) と統合します。CCAI は Google AI の優れた機能をコンタクトセンター向けに提供する API 群です。この組み合わせにより、企業はデジタル上と音声といった、双方のタッチポイントにまたがり、より洗練され、効率化された方法で、顧客へサービスが提供できるようになります。

[NICE が実施した調査によると](#)、消費者の 84% はセルフサービスを選択肢として提供する企業との取引に積極的ですが、わかりやすく、便利なセルフサービスを提供できている企業はわずか 61% に留まっていることが明らかになりました。企業はより良い顧客サービスのため、人間のエージェントのパフォーマンスを改善し、会話型のセルフサービスオプションをより効果的にするなど、人工知能 (AI) の導入を進めています。[NICE CXone](#) はノーコード/ローコードのコーディングで Google Cloud CCAI と統合でき、カスタマージャーニーの管理が可能となります。これにより、セルフサービスのボットやエージェント対応のバーチャルアシスタントといったカスタマージャーニーの各段階で、インテリジェントな自然言語能力を実現します。企業はよりスマートで利便性の高いセルフサービスの提供と、AI による顧客サポートの強化を実現できます。

- 「CXone Virtual Agent Hub」と、Google Cloud の Contact Center AI を簡単に連携することで、音声やチャット用の会話型ボットを統合し、顧客のセルフサービス機能を拡張できます。企業はカスタマーエクスペリエンスのすべてを管理しながら、コーディングなしで Google Cloud のセルフサービスボット、Dialogflow を素早く統合できるようになります。
- Google Cloud の Agent Assist を「CXone Virtual Agent Hub」と組み合わせて導入することで、ライブチャットのインタラクションにおいて、即時に自動化されたナレッジサポートをカスタマーサービス担当者へ提供することが可能となります。[Google Cloud のレポート](#)によると、エージェントアシストを使用したコンタクトセンターでは、エージェントのチャット応答時間が 15% 速くなり、チャットの離脱率を減らしより多くの顧客の問題を解決できるようになったと報告されています。

NICE CXone CEO、Paul Jarman はこう述べています。「カスタマーサービスの現場において、AI 搭載のバーチャルアシスタントの重要性が増すにつれ、コンタクトセンターは、会話型の AI ボットの導入にあたり、柔軟性と選択肢を求めるようになっています。当社と Google Cloud の提携は、イノベーションと、主要なプロバイダーとの統合に対する当社のコミットメントを反映しています。コンタクトセンターへ AI を手軽に、そして迅速に提供することで、デジタルフルーエントな次世代のカスタマーエクスペリエンスを実現できることを光栄に感じています」

※本プレスリリースはニュージャージ州ホーボーケン発、2021年11月18日発表の抄訳です。

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。

将来性の見通しに関する記述：

本プレスリリースには、1995 年米国民事訴訟改革法で定義する「将来性の見通しに関する記述」に該当する情報が含まれます。Jarman 氏の発言も含め、将来性の見通しに関する記述は、NICE Ltd. (以下「当社」) 経営陣による現在の意見、予想、仮定に基づくものです。将来性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” 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 に隨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 (共同ピアール内) 担当：小林、俞（ゆう）、上段、上瀧
TEL : 03-6260-4853 Email : nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp