

**NICE、ワークフォース・マネジメントを最適化し、
消費者のデジタルエクスペリエンスを改善するイノベーションを発表**
**NICE WFM スイートにより、企業はデジタル時代のワークフォース管理の簡素化を実現
柔軟性を提供し、顧客と従業員のエンゲージメント向上に寄与**

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 22 日付で、デジタルチャネルの採用が急激に増加したことで、ワークフォース・マネジメントの予測とスケジュール設定が一層複雑になったことを受けて、NICE のワークフォース・マネジメント・ソリューションのバージョンアップを発表しました。[NICE ワークフォース・マネジメント](#) (WFM) のバージョン 7.4 により、企業は、デジタルチャネルの管理を最適化し、顧客と従業員双方のエクスペリエンスを改善できるようになります。さらに、スイート全体にわたって NICE WFM Enhanced Strategic Planner など、最先端の新機能が追加されています。これにより、高度なプランニングの柔軟性、予測精度、スケジュール設定の効率、業務の機敏性、従業員のエンゲージメントが改善されます。

現在、多くの企業がデジタルチャネルの管理を最優先としています。また、企業は、顧客が優先するコミュニケーションチャネルの変化に常に適応し、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供することでサービスレベルの目標を満たす必要があります。「Digital-Savvy WFM for Contact Center Leaders」と題した [Aberdeen Strategy & Research のレポート](#) では、こう述べられています。「WFM プログラムの最重要目標としてエージェントの生産性、エージェントの活用率の最大化、コスト低減などが挙げられています。デジタル化を重視した WFM プログラムを推進する企業は、エージェントの生産性が年間増加率 (YoY) で 3.6 倍 (4.2%から 15.0%) に増加します。また、エージェントの活用率も YoY で 3.0 倍に増加します」

NICE Workforce Management (WFM) バージョン 7.4 には、組織がデジタルチャネルの人員配置のニーズに包括的に対応できるように、スイート全体に高度な機能が含まれています。企業は、割り込みを可能にするために、チャネルや優先順位の選択、しきい値の判定により、サービス目標の選択肢をコントロールすることができます。新しいスケジューリングエンジンの機能強化により、デジタルチャネルの使い分け、チャネルごとのカスタマイズの微調整、およびカスタムスケジュールの生成に必要な柔軟性が追加されます。NICE WFM Enhanced Strategic Planner は、エージェントのデジタル同時実行モデリングをサポートし、委任されたサービス目標ごとに適切なエージェントカバレッジを提供します。さらに、NICE Employee Engagement Manager (EEM) のバージョン 8.7 は、従業員とスーパーバイザーが休憩や昼食時間をとれるように配慮しており、一日を通じて管理プロセスのオートメーションとインテリジェンスを強化します。このオートメーションを通じて、エージェントやスーパーバイザーはスケジュールと CSAT (顧客満足度) の順守のバランスを取るのではなく、顧客のサポートに集中できるようになります。

NICE のワークフォースとカスタマーエクスペリエンス部門社長、Barry Cooper はこう述べています。「企業と顧客との関わりは一変しました。今や、顧客側が使い慣れたデジタルツールで企業とやりとりすることを要求するようになっています。NICE は、予測機能とスケジュール設定機能を初めて統合します。中核の WFM プロセスを一新し、移り変わる顧客の嗜好へ機敏に適応し、同時にデジタルチャネル管理を最適化することで、サービス目標を満たして最高レベルの CSAT を実現します」

※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 22 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 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。Cooper 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