

## AI のリーダーである NICE のカスタマージャーニー分析が技術的卓越性と 顧客へのインパクトにおいて評価される

**Quadrant Knowledge Solutions は、業界最先端の AI やクラウドネイティブな  
オムニチャネルプラットフォームの統合などを含む NICE ソリューションの多彩なポートフォリオが、  
独自の差別化要素を提供することをレポートで強調**

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 30 日付で、Quadrant Knowledge Solutions 社によりテクノロジーリーダーに選出されたことを発表しました。グローバルでアドバイザーとコンサルティングを提供する同社の「SPARK Matrix™：カスタマージャーニー分析（CJA）の 2021 年版レポート」において、NICE のカスタマーエンゲージメントポートフォリオが「統合されたジャーニーと非構造化インタラクション分析サポートを備え、CJA ソリューションを提供する唯一の企業としてリードしている」と強調されています。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 のアナリストである Priyanka Panhale 氏は次のように述べています。「企業は NICE のクラウドネイティブでオープンな CJA プラットフォームを利用することで、カスタマージャーニーとインタラクションを評価しながら、カスタマーエクスペリエンスを理解し、パーソナライズすることで、運営効率を最適化できます。NICE は多彩なソリューションポートフォリオによって安心できるオーナーシップを提供しています。ジャーニーとインタラクションの全方位的な分析、業界最先端の AI、直感的で柔軟なビジュアル化、安全かつ拡張可能な導入モデルなど、CJA の重要な差別化要素を有しています。NICE Enlighten の強力な AI 機能、顧客への価値提案、包括的な機能群に加えて、顧客へ提供するサービスのコスト最適化やカスタマーエクスペリエンスの改善、エージェントとチームへの完全な KPI 情報の提供、販売効果、顧客の満足度、解約低減など様々なユースケースに対応する能力を NICE は有しています。これらが『2021 年 SPARK Matrix：カスタマージャーニー分析（CJA）』においてテクノロジーリーダーとして認められたのです」

Quadrant Knowledge Solutions のレポートではナイスの完全なポートフォリオについて、「全方位的なビジネスインサイトを企業へ提供し、ベストプラクティスに基づくカスタマーエクスペリエンスを支援する広範なカスタマーエンゲージメントの分析アプリケーション」だと記載されています。アナリストは、このポートフォリオにつき「様々な顧客接点にまたがりカスタマーインタラクションをつなぎ、顧客のオムニチャネルジャーニーを理解しながら、意図を予測して行動をとれるように支援しています。NICE のプラットフォームはデータ統合、コンタクト推論フレームワーク、ジャーニーエクセレンススコア（JES）、レポート作成と分析で構成される、包括的なカスタマージャーニーの分析能力を提供しています」と述べています。

同レポートは、NICE Nexidia についても、「ユーザーが所属企業のタッチポイント全域にまたがり、直感的にカスタマージャーニーをビジュアル化して分析できる包括的なオムニチャネル推論フレームワークを備えている。NICE Nexidia は強力なスピーチ分析機能とテキスト分析機能を内蔵し、それらを活用してすべてのインタラクションで顧客の意図を明らかにする。また、このプラットフォームは顧客が企業とどの経路でインタラクションを形成するだけでなく、その背後にある理由をも理解しやすくしている」と評価しています。さらに、「NICE CJA プラットフォームはジャ

ーニーエクセレンススコア（JES）と名付けられた、ネイティブの定量評価指標を提供している。このプラットフォームは、顧客の感情と調査のスコアをマルチタッチポイントから派生した属性と照合し、カスタマージャーニーの質に関する包括的なスコアをはじき出す」と記載されています。

NICE は、SPARK Matrix™でテクノロジーエクセレンスと同様に顧客に与えるインパクトでも業界最高スコアを得ています。レポートでは次のように評価されています。「NICE の CJA ソリューションは販売効果、解約・維持、コスト管理、顧客満足度のユースケースが認められ、世界中の大企業で高い評価を得ている。顧客のジャーニー全体で、すべての煩雑さを検出して改善できる強力な AI 機能を提供している」

同レポートはまた、北米における NICE の確固たる地位と、欧州およびアジア太平洋地域における普及を評価しています。NICE の勢いを認め、Quadrant Knowledge Solutions のアナリストは次のように述べています。「強力なソリューションのポートフォリオ、包括的な機能群、顧客への価値提案を持つ NICE は、世界的なカスタマージャーニー分析市場でシェアを伸ばせる大きな可能性を秘めています」

NICE Workforce & Customer Experience Group のプレジデントである Barry Cooper は次のように述べています。「Quadrant Knowledge Solutions からテクノロジーエクセレンスのカスタマージャーニー分析分野のトップとして認められたことを、光栄に思っています。カスタマーエクスペリエンス（CX）企業は、デジタルカスタマージャーニーの開始地点で顧客をもてなすために、実装が容易で価値実現までの時間を短縮可能なソリューションを持つ業界のリーダーを求めています。Quadrant Knowledge の独立した調査によって、企業はジャーニーエクセレンスを支援するプロバイダーの選定が可能となるでしょう」

Quadrant Knowledge Solutions がカスタマージャーニー分析に用いる SPARK Matrix は、市場の主要な企業のスナップショットを提供し、各企業の位置づけをビジュアル的に表現します。また、テクノロジーエクセレンスと顧客に対するインパクトに直接影響する各種のパフォーマンスパラメーターを代表する数種類の指標に基づき、各ベンダーが競合と比較してどの位置にランク付けられるか、戦略的なインサイトを提供します。こうした指標を元に、最終的な SPARK Matrix が作成されます。

※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 30 日発表の抄訳です。

#### **Quadrant Knowledge Solutions について：**

[Quadrant Knowledge Solutions](https://quadrant-solutions.com) 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 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](https://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](http://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。Cooper 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