

## 第4回「NICE DEVone パートナーカンファレンス」で 業界最先端の CXone アプリケーションパートナーを表彰

アワードを通じて円滑なデジタルカスタマーエクスペリエンスを提供するための  
革新的なアプリケーションを評価

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 23 日付で、第 4 回「NICE DEVone パートナーカンファレンス」にて、2021 年度 DEVone パートナーアワードの受賞者を決定したと発表しました。このバーチャルイベントには 80 以上のパートナー企業と NICE 社員が参加し、経営陣が DEVone プログラムの新たな取り組みや世界トップのクラウドベースのカスタマーエクスペリエンスプラットフォーム [NICE CXone](#) のロードマップを紹介しました。

[NICE DEVone Ecosystem](#) は業界最大級のテクノロジーパートナーネットワークであり、400 以上もの API を活用したテストが行われ、完全統合されたアプリケーションを通じ NICE CXone ポートフォリオを拡張します。NICE は DEVone パートナーと緊密に連携し、シームレスなカスタマーエクスペリエンスに必要な次世代のツールを提供するべく、顧客が抱えるニーズの理解に尽力しています。

今年度の DEVone パートナーアワードの受賞者は、NICE CXone との革新的でコラボレーティブな統合により、カスタマーエクスペリエンスが向上し、ビジネス成果を得ることができることを証明してくれました。受賞者は以下のカテゴリーのそれぞれで表彰されています。

- **インパクトアワード** : 顧客や潜在顧客へ NICE CXone と DEVone Ecosystem の啓蒙に貢献した **Textel** が、インパクトアワードを受賞しました。クラウドベースの業務テキスト送信ソリューション「Textel」を NICE CXone のコンソールへ統合することで、エンタープライズグレードの対話型コミュニケーションに直接接続が可能となります。
- **ライジングスターアワード** : 今年度からプログラムに参加した **Lucency Technologies** は、NICE CXone との積極的な連携による顧客のエンゲージメントとビジネス成長への取り組みが評価されました。高度な顧客コンテキストプログラム「Lucency」を利用して、アクティブなウェブサイトデータ（コンテキスト）をリアルタイムに CXone へ送信できます。エージェントが顧客の持つニーズを正確に理解して予測でき、より優れたエクスペリエンスを提供できるよう支援します。
- **コネクションアワード** : **Surfly** と **SpiceCSM** が、NICE CXone と自社ソリューションとの連携を最も多く実現した上位 2 社のパートナーとして、この賞を受賞しました。シームレスで柔軟な統合を通じて、両パートナーは導入を加速させ、顧客に真の価値をもたらしました。「Surfly」の画面同期機能とリモートコラボレーションのテクノロジーは、エージェントのより人間味のある対応を通じて、顧客との繋がりを深め、スムーズで迅速なエクスペリエンスを提供することを可能にします。「SpiceCSM」は異種のシステム、人材、プロセスをつなげる統合されたデジタルエコシステムを顧客が形成し、既存のインフラを最大限に活用しやすくします。

- **イノベーターアワード : Customer Dynamics** は CXone を活用して顧客のビジネス推進や、より高い目標の達成、そして優れた CX の提供を支援する、革新的なソリューションとして知られています。この DEVone パートナーは、ライブエージェントを支援することで顧客との質の高いパーソナライズされたインタラクションを安定して行えるツールを提供しています。

NICE CXone はデジタルファーストのアプローチを通じて進化と変化の絶えない顧客の期待の先を行き、コンタクトセンターが顧客の場所を問わずリアルタイムに問題を解決することを支援します。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は次のように述べています。「多くのコンタクトセンターが固有の課題やニーズを抱えています。NICE CXone は 400 以上の API を提供しているため、個別の業務課題が解決でき、CXone の顧客は革新的で有意義なオムニチャンネルエクスペリエンスを提供できます。テクノロジー業界で最大級のパートナーコミュニティとして、NICE CXone の特長を最大限に引き出し、顧客がサービス目標を達成できるソリューションを提供する DEVone パートナーに対して、これらのアワードを授与できることを光栄に思います」

※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 23 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](http://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。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、当社の実績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

## PRESS RELEASE



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

