

NICE、独立系調査会社 Forrester から 「ワークフォース最適化のリーダー」として評価を獲得

イノベーションロードマップ、ワークフォースマネジメント、イントラディスクジュール管理、
従業員エンゲージメント、AIとMLなど21の基準で最高得点を獲得

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、本日、「The Forrester Wave™ : Workforce Optimization Platforms, Q4 2021」でリーダーに選出されたことを発表しました。NICE は、Forrester Research のレポートにおいて 21 の基準で最高得点を獲得し、「未来に対応した NICE の WFO プラットフォームには、AI と分析がふんだんに取り入れられている」と評価されています。レポートは、[こちら](#)からダウンロードいただけます（無料、英語のみ）。

「The Forrester Wave™ : Workforce Optimization Platforms, Q4 2021」において、Vasupradha Srinivasan 氏は以下のように述べています。「NICE の WFO スイートは、エンドツーエンドの WFM 向けに包括的な機能を備えていることが大きな強みです。当社が提供する最先端のクラウドコンタクトセンター製品と一緒に使うことでクロスドメインのワークフローを大幅に簡素化でき、顧客サービス向けの有効で優れた WFO スイートとなっています」

NICE は、「戦略」カテゴリーで評価される製品ビジョン、市場アプローチ、イノベーションロードマップ、計画的強化、パートナーエコシステムの基準、および、「市場での存在感」カテゴリーの収益と顧客数の基準で最高得点の 5.0 を獲得しています。さらに、「現在の製品」カテゴリーにおいて、ワークフォース管理、イントラディスクジュール管理、従業員エンゲージメント、インタラクティブ型スケジュール管理、AI と ML、品質管理、自動品質管理、統合エージェントワークスペース、対話記録、パフォーマンス管理、モビリティ、インタラクションインテリジェンス、音声・テキスト分析、自動化の基準において最高点を獲得しています。

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。「NICE がリーダーとして評価されたことは、お客様とその従業員に最適な体験を確約するイノベーションを提供するために努力してきた結果であると確信しています。当社は、お客様のジャーニーにおけるあらゆる側面で、卓越したシームレスなエクスペリエンスの提供を確約し続けます」

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