

## NICE が 2021 年 SPARK Matrix 「顧客の声（VoC）」部門でリーダー評価を獲得

「NICE VoC」内蔵 AI と分析機能、そして顧客のフィードバックに即時に対応し、  
より良いカスタマーエンゲージメントを促進するリアルタイムアクションが、  
Quadrant Knowledge Solutions のレポートで評価される

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、2021 年の「SPARK Matrix™ for Voice of the Customer (VoC) Platform」レポートでテクノロジーリーダーとして評価されたことを発表します。17 のベンダーを対象に市場のインサイトや競争力を評価し、ランキングを示す Quadrant Knowledge Solutions レポートにおいて、NICE Voice of the Customer (VoC) は、「技術力」と「顧客への影響力」の両パラメーターで高い評価を獲得しました。このレポートは、NICE VoC が顧客からのフィードバックに即時に対応し、より良い顧客エンゲージメントを促進する能力と、NICE Enlighten AI を搭載した NICE のリアルタイムエージェントガイダンス機能に注目しています。レポート（英語のみ）の無料配布は、[こちらをクリックしてください](#)。

Quadrant Knowledge Solutions のレポートは、数多くの強みを挙げながら、NICE VoC の差別化要因について次のように説明しています。「NICE VoC プラットフォームの主要な差別化要因には、カスタマージャーニーに基づいた設計、リアルタイムのアクション、堅牢な分析機能、ワンストップショップ型の VoC ソリューション、包括的かつ統一されたソリューションが含まれています。NICE VoC プラットフォームはリアルタイムのアクションをサポートしているため、企業は顧客からのフィードバックに即時に対応でき、より良い顧客エンゲージメントの促進が可能となります。このプラットフォームは、NICE Enlighten AI Agent Behavioral Models を活用し、リアルタイムのエージェントコーチングとリアルタイムのエージェントガイダンスを提供します」。また、このレポートでは、NICE VoC がコンタクトセンターだけでなく、企業全体のニーズにも対応できることを指摘しています。「NICE は、企業向け VoC プラットフォームと堅牢なコンタクトセンター機能を活用して、市場のあらゆる規模、あらゆる階層の企業が求める要件に対応可能です」

**Quadrant Knowledge Solutions のアナリスト、Priyanka Panhale 氏**は、次のように述べています。「NICE は、企業による魅力的なマーケティング施策の設計、製品革新の推進、そして顧客フィードバックをジャーニー全体で総合的に理解するアプローチによって、顧客満足度の向上を支援します。VoC プラットフォームはリアルタイムのアクションをサポートしているため、企業は顧客からのフィードバックに即時に対応し、より良い顧客エンゲージメントを促進します。また、企業の製品ライン間におけるデータの分断をなくし、製品・サービスの提供を改善するための分析も可能となります。同社の VoC プラットフォームと堅牢なコンタクトセンター機能、包括的な技術ロードマップとビジョン、洗練された技術プラットフォーム、堅牢な AI 機能により、同社はあらゆる規模、あらゆる階層の企業の要件に対応可能であり、優れた技術力と顧客への影響力のパラメーターで高い評価を得ており、テクノロジーリーダーとして位置づけられます」

NICE Workforce & Customer Experience Group のプレジデントである Barry Cooper は、「顧客は、企業がリアルタイムにフィードバックへ対応し、ジャーニー全体を通じてエフォートレスな体験を提供することを期待しています。企業は、顧客からの構造化および非構造化フィードバックに即時に対応し、状況に応じたプロアクティブで

円滑なエクスペリエンスをデジタル上で機敏に提供できることを目標としています。当社は、顧客満足度とロイヤリティを向上させる自動化されたクローズドループ型のアクションと、リアルタイムのエージェントガイダンスを実現する Voice of the Customer のイノベーションに取り組んでいます」と、コメントしています。

[NICE Voice of the Customer](#) は、何百万もの顧客とのインタラクション、収集されたフィードバック、運用データを組み合わせて分析し、盲点を見出して、顧客満足度を高めることで、エージェントのパフォーマンスを向上できるように企業を支援します。世界をリードする NICE Voice of the Customer は、コンタクトセンターの戦略的価値を重視する企業に最適な VoC ソリューションであり、世界中のあらゆる規模の企業がフィードバックに対応し、カスタマーエクスペリエンスを大規模に変革することを可能にします。[CXone](#) および NICE のポートフォリオと統合された包括的なソリューションである NICE Voice of the Customer は、優れた分析機能により、最前線および総合的なカスタマージャーニー全体でフィードバックを運用します。

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

[Quadrant Knowledge Solutions](#) は、戦略的ビジネスおよび成長のアドバイザリーサービスを提供し、顧客が事業の変革目標を達成できるよう支援する、グローバルなアドバイザリー・コンサルティング企業です。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](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。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