



NICE が SBI カードにロボティック・プロセス・オートメーションを実装

NICE RPA による業務の正確性、生産性、拡張性の向上で
インドの主要クレジットカード発行会社の加速的成長をサポート

ニュージャージー州ホーボーケン、2018 年 9 月 25 日 – NICE (Nasdaq: NICE) は本日、SBI カードに対して NICE ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) ソリューションを提供したと発表しました。業務の合理化と顧客体験の向上により、SBI カードの成長をサポートします。インドの大手カード発行会社である SBI カードは、NICE RPA の導入により、業務とバックエンドプロセスにおける自動化を推進します。RPA が反復作業やミスが発生しやすい業務を管理し、社員が付加価値の高いサービスに従事できるようにします。

SBI カードのクレジットカード保有者は 600 万人を超え、同社は世界 100 都市以上にオフィスを構えており、幅広く複雑なカスタマーサービス業務を管理しています。同社はユーザーベースにさらに顧客を追加しようとしており、優れた顧客体験を確保しながら増加した顧客を効率的にサポートすることによって業務を次のレベルに引き上げるため、エンドツーエンドかつ堅牢な RPA ソリューションを提供してくれるパートナーを模索していました。

NICE は、デスクトップ (人間主導型) とロボティック (ロボット主導型) をリアルタイムで組み合わせることのできる独自性で選ばれました。NICE が実装した RPA ソリューションは、SBI カードの社員とロボットのコラボレーションを最適化し、効率性、正確性、拡張性も向上させる真のデジタル革命に貢献します。RPA 導入のプロセスにおいて、社員の生産性と顧客満足度が向上したという初期結果が出ています。

NICE RPA は、デスクトップ環境の複雑な操作を深く根本的に理解した上で、複雑な環境を持つ組織に堅牢なソリューションを提供します。そのインテリジェントなデスクトップ・テクノロジーにより、組織内の複数の部門間で、社員のために幅広い処理をすみやかに自動化できます。さらに、クラウドベースであるため柔軟で、事業部門のニーズが変化しても NICE RPA を簡単かつ効率的に展開し、実行できます。

ハルダヤール・プラサード (SBI カード社長兼 CEO) は、「NICE のロボティック・プロセス・オートメーションが当社にもたらす可能性に期待しています。RPA の導入が業務の大幅な効率化と顧客体験の向上につながるものと信じています。NICE が提供するエンドツーエンドのプラットフォームは、顧客体験のコア部分に取り組むソリューションで構成されており、私たちにとって最適なパートナーといえます。SBI カードにおいて、テクノロジー主導の構想はこれまで常に私たちの成長戦略の基礎となってきました。これからは、お客様にクラス最高の製品とサービスをお届けするという目的のもと、テクノロジーの枠組み強化に投資していきます」と述べています。

ダレン・ラッシュワース (NICE 社長) は、「SBI カードから NICE RPA が採用されたことをうれしく思います。初期成果としてすでに効率、従業員エンゲージメント、顧客満足度の向上が示されており、喜んでます。人間主導型とロボット主導型の自動化機能を独自に組み合わせた NICE RPA は、SBI カードの継続的なビジネス目標実現に貢献し、高い投資利益率 (ROI) につながるものと確信しています」と述べています。

NICE Ltd について

NICE (NASDAQ: NICE) は、通話、モバイルアプリ、Eメール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオ通話を含めた多様なソースから

大量の構造化データおよび非構造化データをリアルタイムで収集・分析することにより戦略的知見を提供し、ソフトウェア・ソリューションの分野で世界をリードしています。NICE のソリューションは、顧客体験と業績を向上させ、コンプライアンスを徹底し、金融犯罪に対抗し、人と資産を守るため、企業がとるべきネクスト・ベスト・アクションを実現していきます。現在、150 以上の国々で 25,000 社を越えるお客様企業が NICE のソリューションを利用しており、その中にはフォーチュン 100 社の 80 社以上が含まれています。

<https://jp.nice.com/> 詳細、日本語訳は、NICEJAPAN@nice.com までご連絡ください

商標について：ナイスおよびナイスのロゴ(以下、「マーク」)は、ナイス社の商標および登録済商標です。これは、その他のマークがナイスの商標でないということの意味するわけではありません。ナイス社の全マークは、www.nice.com/nice-trademarks をご覧ください。

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。ラッシュワース氏の発言も含め、将来性の見通しに関する記述は、NICE Ltd.（以下「会社」）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”、“may”、“will”、“intend”、“project”、“plan”、“estimate”または同様の語で記述されています。将来性の見通しに関する記述は会社の実際の結果や業績が本プレスリリースに記述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または不確定要素の影響を受けることがあり、私たちのビジネス条件および財務条件に影響を与える可能性のある会社の顧客基盤（特に金融サービス会社）への世界的な経済環境の影響、競争、技術およびマーケット要件の変化、会社の製品に対する需要の減少、新規テクノロジー、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、獲得した業務、製品、テクノロジー、人材の吸収および統合における困難または遅延、マーケットシェアの喪失、特定のマーケティングおよび配布協定を維持できない状況、および会社とその製品に関する法律、規制、標準規格の新規施行または修正の影響が含まれますが、これに限定されません。会社に関するリスク要因および不確定要素の詳細については、米国証券取引委員会に提出される、フォーム 20-F 年次報告書を含む会社のレポートを参照してください。本プレスリリースに含まれる将来性の見通しに関する記述は、本プレスリリースの日付時点で作成されたものであり、法律で定められている場合を除き、会社はこれを更新または改訂する責任を負いません。