



NICE コグニティブ・ロボティック・オートメーション・プラットフォームが Amazon Lex への拡張対応に成功。チャットボットへの問い合わせをリアルタイムにお客様満足度に変換する Amazon Lex のセルフサービス機能を実装。

NICE ロボティックオートメーションとの連携により、Amazon Lex のチャットボットはお客様のセルフサービス要件を 24 時間 365 日でサポートすることが可能となり、お客様からの複雑な問い合わせに対し瞬時に対応ができるようになりました。

2018 年 5 月 2 日（ニュージャージー州ホボケン）

NICE は、自社のコグニティブ・ロボティック・オートメーション・プラットフォームの活用により、Amazon Lex の対話型チャットボットが、複雑な対応も含めて、より多くのお客様からの問い合わせにリアルタイムで対応することが可能になったと、本日発表しました。NICE コグニティブ・オートメーション・プラットフォームを活用することにより、Amazon Lex チャットボットユーザは、いつ如何なる時でも、どこでも、サービスセンターと対話し、問題を解決できるようになりました。

NICE コグニティブ・オートメーション・プラットフォームは、Amazon Lex チャットボットから受け付けるお客様の問い合わせに瞬時に対応する、高い応答性を持つロボット群により構成されます。バックエンドのアプリケーションから、いかなる種類の顧客データにもアクセスし取り込むことが可能なため、NICE コグニティブロボットは、リアルタイムで Amazon Lex チャットボットに詳細かつ完全にカスタマイズされた顧客データを提供し、その場で対応した結果として発生するバックエンドのデータ処理も行います。この機能追加によりお客様のセルフサービス範囲が拡大し、お客様が制約なく、詳細かつ複雑な要件に対応することができます。例えば、銀行口座を新しく開設するといった要件も、お客様の好きな場所で、人の手を煩わせることなく、瞬時に対応できます。結果、時間とお金が節約されます。

Amazon Lex チャットボットから受信したお客様からの依頼を実行してだけでなく、NICE コグニティブロボティックワークフォースは、人の裁量や専門知識を必要とするような、より複雑な依頼を受信した際には、遅滞なく、従業員に対応を促すよう警告を發します。

Amazon Lex は音声とテキストを活用して、様々なアプリケーションに会話インターフェースを組み込むサービスです。Amazon Lex は、音声をテキストに変換する際の自動音声認識（ASR）におけるアドバンスド・ディープ・ラーニング機能、さらにテキストの本質を理解する為の自然言語理解機能（NLU）を提供します。これらの機能によりユーザは、高度に魅力的なユーザエクスペリエンスと実際に会話をしているような対話型のアプリケーションを作成することができます。

Amazon Lex よって、Amazon Alexa に搭載されているものと同じディープラーニング技術が、全ての開発者で利用可能となります。これによりユーザは速やかにかつ簡単に洗練された自然言語による対話型ボット（チャットボット）を作成することが可能になります。



ミキ・ミダル NICEエンタープライズ・プロダクト・グループ 代表：

NICE が AWS と協力したことで、Amazon Lex 搭載チャットボットが、新たなレベルのカスタマー・セルフサービスを提供することが可能になり非常に喜ばしく思います。AI における次世代の技術革命が進行する最中、我々は、今まで以上に人間の役割が、深く関わり、重要になってくると信じています。したがって、我々のコグニティブオートメーションプラットフォームは、人の介入を必要に応じ、リアルタイムに途切れなく導入することにより、手間無く、幅広く、お客様のセルフサービス要件に対応できるよう設計されています。結果、お客様との対話に、より多くの価値を提供します。この技術が、インテリジェントで信頼できるお客様セルフサービスチャネルを実現させるための、コグニティブ・ソリューションの市場ニーズを捉えることを、我々は確信しています。