PRESS RELEASE

報道関係各位

ナイスジャパン株式会社
2021 年 4 月 13 日

Forrester 社が NICE ロボティックプロセスオートメーション（RPA）をリーダーとして評価

NICE RPA ソリューションが 3 つの評価基準（イノベーションロードマップ、セキュリティ/アクセス制御/認証、スケールエクスペリエンス）における最高スコアを獲得

通話録音装置の提供から始まり、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 Ltd.（Nasdaq：NICE、本社：米国ニュージャージー州ホーボーケン、CEO バラク・エイラム）は、本日、米国調査会社 Forrester Research 社のレポート「The Forrester Wave™: Robotic Process Automation, Q1 2021」（ロボティックプロセスオートメーション、2021 年第 1 四半期）でリーダーに選出されたことを発表しました。NICE Robotic Process Automation（RPA）は、イノベーションロードマップ、セキュリティ/アクセス制御/認証、およびスケールエクスペリエンスの 3 つの評価基準で最高スコアを獲得しました。また、このレポートは、NICE の継続的なイノベーションと AI の利用について取り上げ、AI 倫理に対する NICE の取り組みにも注目しています。
レポート全文はこちらからダウンロード（英文のみ）してください。

今回のレポートで NICE は、次のよう評価されています。「NICE がプロセスオートメーションプラットフォームによって実現したソリューションは、コンタクトセンターの自動化に最適であるだけでなく、さらに幅広い用途にも適用可能である。新しい AI ベースの機能としては、リアルタイムスピーチ分析、リアルタイム在庫チェック、そして、コンタクトセンターエージェントに対するネクストベストアクションの提案（NBO）がある。NICE は引き続き AI の最新のブレークスルーによるイノベーションを進めているが、その一方で、AI 倫理にも真剣に取り組んでいる」

「NICE Automation Finder は、従業員のデスクトップデータを収集・分析することで自動化候補を提案し、Click to Automate 機能を使用してオートメーションの作成を支援する。NICE RPA の Click to Automate 機能は、Automation Finder の自動化候補発見機能のメリットをさらに大きく活かす機能であり、Automation Finder からの自動化提案を即時に実現することができる。Automation Finder が従業員のデスクトップデータを収集・分析して自動化の最適な候補を提案すると、Click to Automate 機能が、提案されたプロセスシーケンスを実業務で運用可能なオートメーションワークフローへと変換するので、組織は RPA の活用範囲を速やかに拡大することができる」

最後に、レポートは次のようにまとめています。「テキスト/音声の分析と処理に注力している NICE は、コンタクトセンターの自動化に最適なだけでなく、アテンデッドとアンアテンデッドの両方のユースケースに適合する」

NICE エンタープライズグループのプレジデント、バリー・クーパー（Barry Cooper）は次のように述べています。「今回の Forrester 社による選出で、NICE の RPA イノベーションを高く評価したアナリスト企業は 3 社となりました。NICE RPA のテクノロジーとイノベーションの優れた機能を Forrester 社が高く評価してくれたことを大変光栄に思います。このような機能は、ビジネスに対する RPA の価値を最大化することに寄与するほか、より優れたエクスペリエンスを顧客に提供するための能力を引き出すことに役立つでしょう」

NICE RPA は、インテリジェントなプロセス最適化を実現すると同時に、傑出したカスタマーエクスペリエンスを提供するために従業員の潜在能力を最大限に引き出します。単一のプラットフォームから開発・管理される NICE の RPA ソリューションは、規模を柔軟に増減できるスケーラビリティを備えており、組織全体にわたるデジタルトランスフォーメーションの原動力となります。NICE のアテンデッド・オートメーション製品である NEVA（NICE Employee Virtual Attendant）は、世界初の従業員向けパーソナル・アシスタント・ボットです。AI を活用して動作する NEVA のインテリジェントなインターフェースは、リアルタイムのデスクトップガイダンスやネクストベストアクションの提案を従業員に提供します。NEVA は、Zinnov の 2020 年のレポートで Intelligent Attended RPA（インテリジェントアテンデッド RPA）部門で市場リーダーの評価を受けているほか、Everest Group からも RPA リーダーの評価を 3 年連続で獲得しています。

NEVA につきましては、下記もご覧ください
NEVA バーチャルアシスタントはすぐそこに: https://youtu.be/6bCf_-9GnOs
NEVA バーチャルアシスタントはすぐそこにーロング版: https://youtu.be/fWGosuLcwrA
NEVA バーチャルアシスタントデモ: https://youtu.be/JTdfZPUWvak
NEVA バーチャルアシスタントデモーロング版: https://youtu.be/3kIiZeEkAnM

■ **NICE について**

NICE(NASDAQ：NICE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。
NICE のソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれるようになります。NICE のソリューションはフォーチュン 100 社のうち 80 社を含む 150 ヶ国を超える 25,000 以上の組織で利用されています。

【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：兪（ゆう）、上段、上瀧
TEL：03-3571-5258　Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp