

2022年5月26日

報道用資料

ナイスジャパン株式会社
株式会社アイティフォー

**NICE のバーチャルアシスタント NEVA が
大手損害保険会社、あいおいニッセイ同和損害保険の
緊急サポートデスクの CX をサポート
NEVA の採用により、より効率的でエラーリスクの少ないサービス提供を実現。
AHT（平均処理時間）を大幅削減**

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)、株式会社アイティフォー（東証プライム市場：ITFOR）は本日、日本の大手損保会社であるあいおいニッセイ同和損害保険株式会社が NICE Advanced Process 自動化ソリューション（APA）を導入したことを発表しました。NICE のバーチャルアシスタントである NEVA は、1,000 人の最前線のオペレーターに自動化されたリアルタイムのガイダンスを提供し、高度なアンアテンデッドロボット自動化により、数十の日常的なデジタルプロセスを合理化します。これにより、緊急サポートデスクの運用効率の改善、コスト削減、AHT（平均処理時間）の削減が見込まれます。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社は、日本最大級の企業である MS&AD インシュアランスグループホールディングスの一員です。世界中の顧客に損害保険に関するさまざまな商品・サービスを提供している同社は、自動車事故やその他の緊急事態の緊急サポートデスクとして、あんしんサポートセンターを運営しています。お客様との対話中に実行するタスクの多くが非常に複雑であるため同社は、オペレーターによって実行されるエラーが発生しやすい手動アクティビティへの依存を減らすための自動化ソリューションを探していました。

「NICE が APA ソリューションを提示した際に、これこそが私どもが求めているソリューションだとすぐに理解しました」とあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の損害サービススタイル変革グループ長、龍神康人氏は話します。「NEVA の採用により、より優れたサービスをより効率的、迅速かつ正確にお客様に直接提供できるようになります。また NEVA の自動化ソリューションのおかげで、クレームのリスクとコストの両方を削減し、ビジネスの他の分野に再投資することが可能となります」

データ駆動型のスマートな意思決定エンジンを搭載した NICE の APA ソリューションは、自動化とガイダンスに最適なプロセスを特定するのに役立ちます。これにより、組織はプロセスガイダンスと自動化フローを最適化し、自動化されたプロセスを測定、そして改善すべき領域を特定できます。

NICE の International President である Darren Rushworth は次のように述べています。「今日の多くの組織は、繰り返しのプロセスから従業員を解放することで、あいおいニッセイ同和損害

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（証券コード：4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

保険株式会社が経験したように、処理時間とコストの削減、SLA の改善、顧客と従業員の満足度など、大きなメリットがもたらされることにすでに気づいています。今後、NICE RPA ソリューションの導入がさらに加速することを楽しみしています」

導入を支援した株式会社アイティフォー、CTI システム事業部長の巖地 幹也は、「あいおいニッセイ同和損害保険株式会社におけるサポート業務の自動化による効率化の実現は、多くのコンタクトセンターでも検討が進んでいます。今後導入に拍車がかかることを見込み、準備を進めていきたい」と話しています。

◆NICE について

NICE (NASDAQ : NICE) は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるように、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICE は、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICE のソリューションはフォーチュン 100 企業の 85 社を含め、150 ヶ国以上にわたる 2 万 5,000 社以上の組織で利用されています。

◆アイティフォーについて

アイティフォー(東証プライム市場 : ITFOR) は、ソフトウェア開発を基軸とする独立系 IT ソリューションプロバイダーとして先端の技術とサービスをご提供する企業です。コンタクトセンター分野では、1999 年にボイスロギングシステムの販売を開始し、以降約 20 年間、先進のコンタクトセンターソリューションを提供してお客様の事業発展を ご支援しています。また、NICE のプラチナパートナーとして、NEVA をはじめ、NICE ソリューションを幅広くご提供しております。

◆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「当社」) 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”、“should”、“project”、“anticipate”、“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 COVID-19 感染症、競争、CCaaS ビジネスとしての成功および成長、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、第三者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、サービスプロバイダーへの依存、サイバーセキュリティその他の侵害脅威、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

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー (証券コード : 4743) 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部 : 03-5275-7914 Email : kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

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。

【本件に関する報道関係お問い合わせ先】

株式会社ビーコミ ナイスジャパン 広報担当 担当：加藤・石井
携帯：090-8844-9057 Email：nice1@b-comi.co.jp

株式会社アイティフォー 広報部
TEL：03-5275-7914
E-mail：kouhou_ml@itfor.co.jp

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。