



9年連続で
リーダーの1社と評価!※

オムニチャネル対応 クラウド型コンタクトセンター

生成AIとの連携でCX向上とセンター運営の改善へ



先進コンタクトセンター機能 (CCaaS) × 電話回線サービス (VaaS)

オムニチャネルルーティング

- 電話 (CC用PBX機能)
- メール • チャット • LINE など

IVR機能

- デジタル入力
- 音声合成

アウトバウンドダイヤラー

- プレビュー
- プログレッシブ
- プレディクティブ

レポート

- リアルタイムレポート
- ヒストリカルレポート

レコーディング

- 通話録音
- メール/チャット履歴保存
- 画面録画

ワークフォースエンゲージメント

ボイスボット

FAQ

Webページ操作ガイド

外部システム連携

- API呼び出し
※他システムのAPIの呼出し
- API提供
※CXoneを操作するAPIを提供
- CRM連携
※API連携の他主要なCRMアプリ用コネクターあり

電話回線 (Arcstar IP Voice)

- 03/06/050番号提供

特定番号通知

- ※別途フリーダイヤル/ナビダイヤル契約が必要

× 生成AI

自己解決支援

- チャットボットがFAQを用いて自然文回答

コミュニケーター支援

- FAQから回答推奨案提示
- チャットの会話内容要約
- 音声認識と会話内容要約

SV/管理者支援

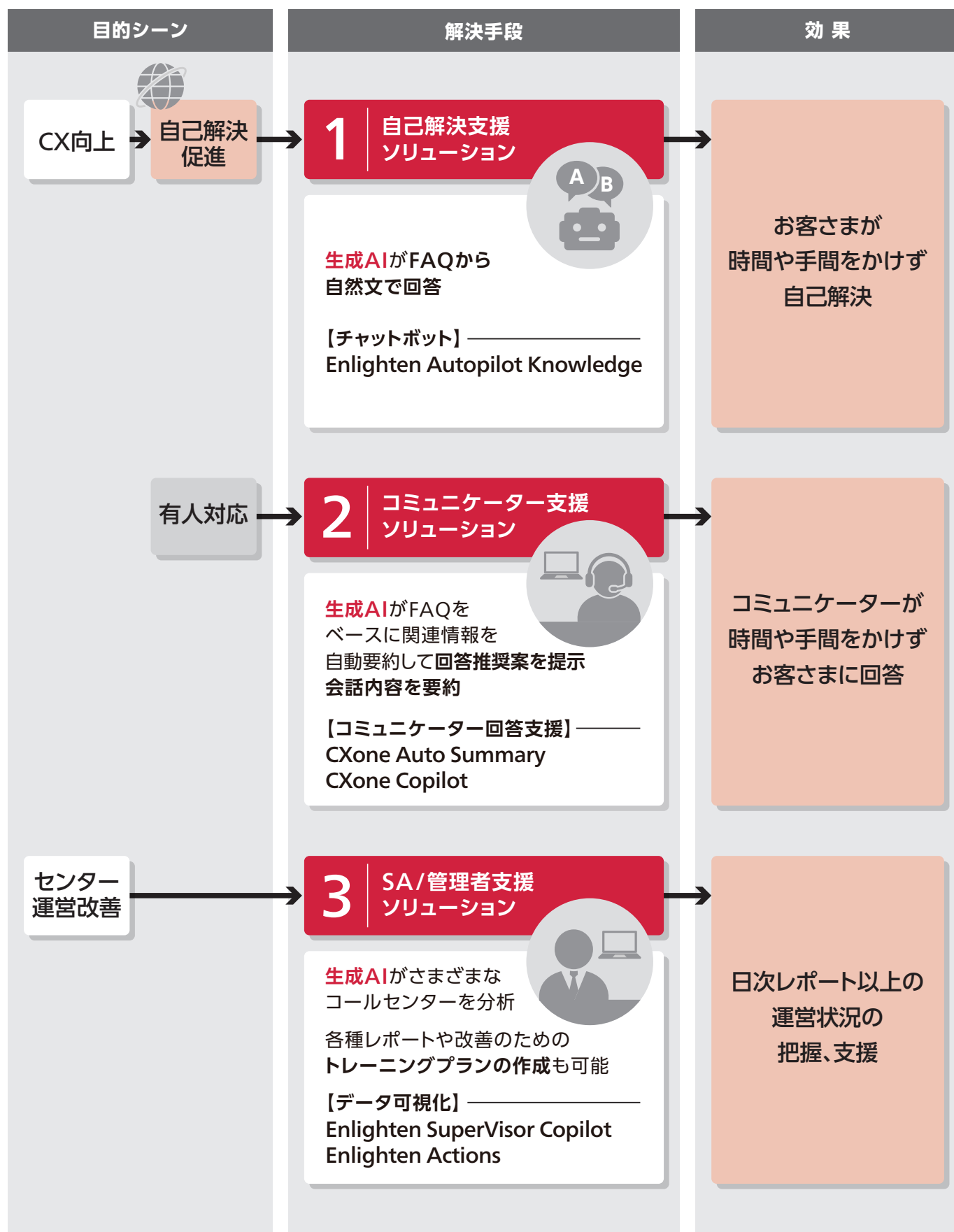
- コールデータを元にレポート作成
- トレーニング案作成

NICE (CXone)は ガートナーのContact Center as a Service (CCaaS)マジック・クアドラントレポートにおいて2015年から2023年まで、**9年連続でリーダーの1社と評価!**※

※Gartner®, Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service, Drew Kraus et al., 7 August, 2023.

●NICEは、2015年および2016年のMagic Quadrant for Contact Center as a Service, North Americaにおいて inContactとして評価されました。2017年から2019年までは同レポートで NICE inContactとして認識されていましたが、2020年よりレポート名が Magic Quadrant for Contact Center as a Serviceに更新されました。
Gartnerは、Gartner Inc. および/または米国とその他の国におけるその関連会社の商標およびサービスマークであり、MAGIC QUADRANTは、Gartner Inc. および/またはその関連会社の登録商標であり、本書では許可を得て使用しています。All rights reserved. Gartnerは、Gartner リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。Gartner リサーチの発行物は、Gartner リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。Gartnerは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の責任を負うものではありません。

生成AIを活用したシナリオ例



CXoneに関するお問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

CXone
専用サイト

[https://www.ntt.com/
business/lp/cxone.html](https://www.ntt.com/business/lp/cxone.html)

- 記載内容は2025年05月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 複数の商品・サービスを利用される場合にはお手元で計算された額と実際の請求書が異なる場合があります。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

