

企業が所有している複数の SNS アカウントを一元化し、オンラインユーザーとのコミュニケーションを実現する CX プラットフォーム CXOne の販売開始

スターシステムズ株式会社(本社：東京都港区 代表：Victor Shvetsky、以下スターシステムズ)は NICE Ltd.(以下、NICE)の CXone の代理店契約を締結し販売を開始しました。

現在、様々な企業では SNS を取り入れ、自社のブランド(製品、サービス)に対しての発信、同時にユーザーとのコミュニケーションも電話、メールといった手段から、Instagram、X、Facebook、TikTok、LINE といった SNS を使用してのコミュニケーションへ変わってきております。

加えて、ユーザー、メディア報道、消費者団体など、ソーシャルメディア上の企業への論調の対応で企業ブランド価値に大きく影響を与えるため、積極的な取り組みに注力されていると思います。

NICE の CXone はソーシャルメディアの自社アカウントに対し一元化しての対応を可能としており、各 SNS アカウントに対し統合されたユーザーインターフェースでデータの収集、分析にかかる労力を軽減することが可能となることから、前述の大きな対応に迅速かつ正確で細やかな対応が行えます。

また、CXone は NICE が持つ膨大なスキル、ノウハウ蓄積を元に従来の音声、デジタル(Eメール、チャット)のコミュニケーションは勿論のこと、オムニチャネル対応の SNS の一元対応をはじめ、ユーザー対応の確認、評価と言った QM 機能やシフト管理(WFM)、Teams、Slack、WebEX、Zoom とのコラボレート、更にはオートメーションツールとして Chat-GPT との連携も可能となるソリューションとなっております。

以上のように CXone は企業で推し進めている DX、CX の課題にサポート可能で、特に SNS 対応におけるソリューションとして、クラウド型での導入のしやすさ、社内外問わず利用面での可用性によって企業の強力なソリューションとなる製品となります。

スターシステムズはこれからも NICE CXone を通して、お客様の DX、CX 推進のサポートを進めて行きます。

NICE CXone の SNS 一元管理についての詳細はこちらをご参照下さい。

https://starsystems.co.jp/ja/centralized_management_sns/

【スターシステムズ株式会社について】

スターシステムズは長年において様々な事業者様に対し、最先端オンプレミス、クラウド製品で社内外の利用が可能なソリューション導入、技術支援、コンサルタントを行っている企業です。

早期解決が必要な課題に対して双方に精通した営業、専任の日本人技術者が対応し提案から製品販売、導入から運用サポートなどを行っております。

【NICE(NICE Ltd)について】

NICE は 7,500 人以上社員を抱える、科学者、エンジニア、ビジネスリーダー、ソートリーダーであり、各分野の専門家として豊富な経験を持つ世界的なリーダーです。

NICE CXone は「Gartner」「The Forrester Wave」といった第三者評価機関で最も高い「Leaders」評価を受けており、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 27,000 以上の組織で利用されています。

※記載の製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは、該当する各社・団体の商標または登録商標です。

※製品は、リリース現在の情報であり、仕様が予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

企業名：スターシステムズ株式会社

TEL：03-5774-4086

Email:sales@starsystems.co.jp

