servicenow

チューリッヒ対話型インターフェース

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

対話型インターフェース....5
対話型インターフェースのコンソール....6
対話型インターフェースのコンソール の詳細....8
対話型インターフェース コンポーネントのインストール....18
対話型インターフェース の構成....22
対話型インターフェース に関する参照情報....64
仮想エージェント....68
探索....70
アクティブ化して開始....125
構成....144
構築と展開....231
VA と他のチャネルの統合....532
VA パフォーマンスの分析....844
仮想エージェント に関する参照情報....890
仮想エージェントの Now Assist....1108
仮想エージェントでの Now Assist の探索....1111
アシスタントの構成....1118
仮想エージェントでの Now Assist の使用....1163
仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams の統合....1225
仮想エージェントの Now Assist の分析....1226
仮想エージェントの Now Assist での参照....1230
エージェントチャット....1233
エージェントチャット の詳細....1235
エージェントチャットの構成....1253
エージェントチャットの使用....1286
エージェントチャット 参照....1300
サイドバー....1303
サイドバー の探索....1305
サイドバー の構成....1318
サイドバー の使用....1346
サイドバー に関する参照情報....1354
人と作業の管理....1355
高度な作業アサイン....1357
オムニチャネルコールバック....1481
プロアクティブトリガー....1492
オムニチャネルコールバックの Zoom extension....1515
対話型インターフェース 診断ツール....1522
対話型インターフェース診断ツールの詳細....1523
対話型インターフェース診断ツールの使用....1524

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース のその他のリソース..... 1530

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

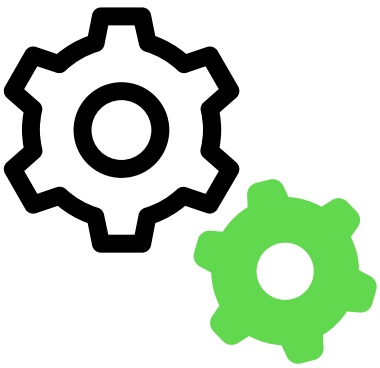
対話型インターフェース

ServiceNow® 対話型インターフェース を使用して、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできるようにします。生成 AI スキルを会話エクスペリエンスで使用することもできます。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

対話型インターフェース を開始するには

タイルを選択して、いずれかの製品の使用を開始します 対話型インターフェース 。

対話型インターフェースアドミンコンソール



ホームページまたはコンソールエクスペリエンスを利用して、対話型インターフェース の探索、実装、およびメンテナンスを行います。

仮想エージェント



人工知能を利用したビルド済みの会話機能を備えた、使いやすいメッセージングインターフェイスを使用して、従業員と顧客がセルフサービスできるようにします。

Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか



大規模言語モデル (LLM) を使用して、セルフサービスワークフローの成功を向上できる自然言語の会話エクスペリエンスを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャット



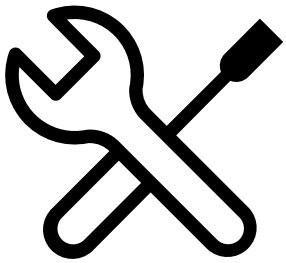
エージェントと要求者のチャットエクスペリエンスを簡素化し、マネージャーがエージェントを監視して支援できるようにします。

サイドバー



エージェントがワークスペースレコードで他のユーザーと共同作業できるようにします。

対話型インターフェース 診断ツール



対話型インターフェースに関する問題を特定、トラブルシューティング、および解決策を見つけます。

その他のリソース



対話型インターフェースの管理と強化

対話型インターフェースのコンソール

ホームページまたはコンソールエクスペリエンスを利用して、対話型インターフェース の探索、実装、およびメンテナンスを行います。仮想エージェント や エージェントチャットなどのインターフェイスのセットアップと起動に必要なすべての設定と構成は、ServiceNow　対話型インターフェース コンソールに統合されています。

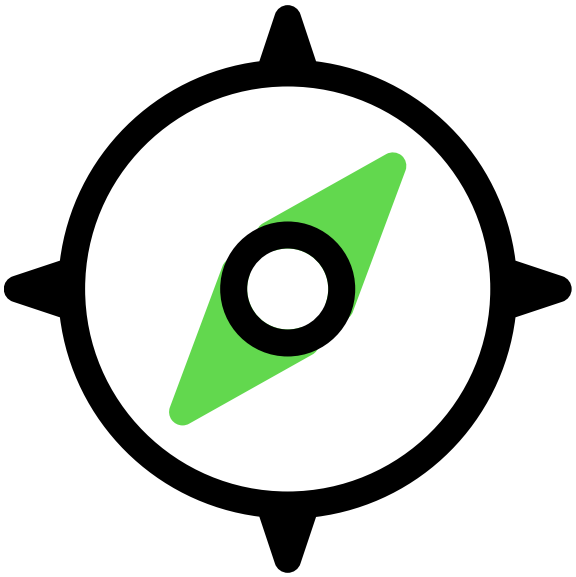
対話型インターフェース コンソールの概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。 対話型インターフェースコンソールの開始

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

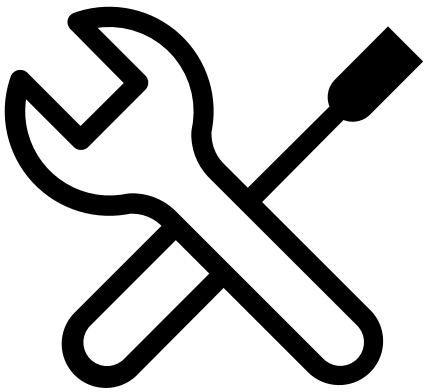
開始

探索



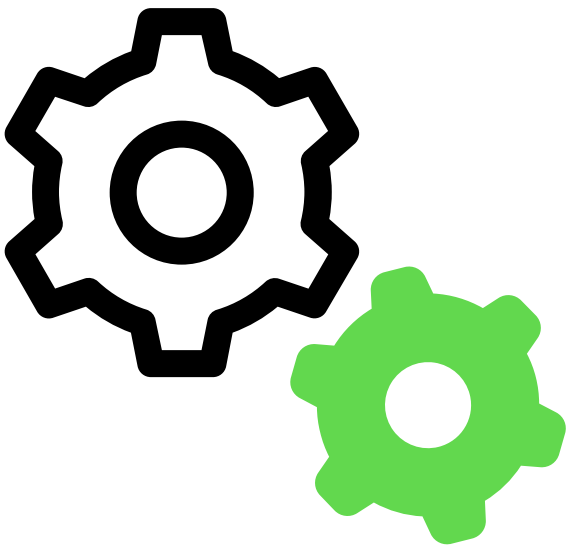
対話型インターフェースコンソールの概念と機能について説明します。

インストール



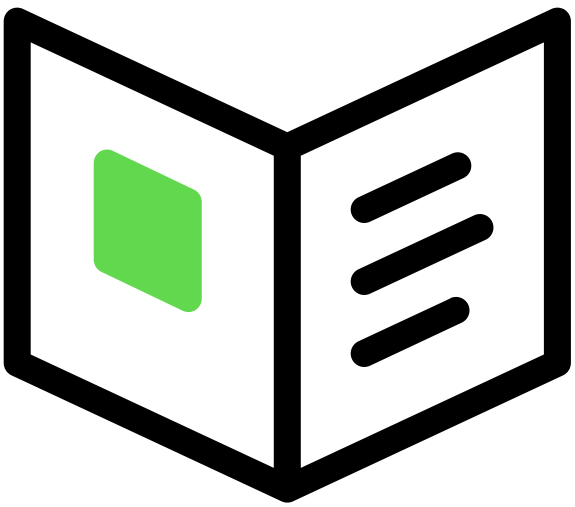
仮想エージェントとビルド済みの会話をインストールします。

構成



仮想エージェント、エージェントチャット、および の会話設定を選択するサイドバー

参照



インタラクションテーブルのレコードと 対話型インターフェース のデータ管理に関する技術情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェースのコンソール の詳細

対話型インターフェース アプリケーションを使用すると、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできます。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

対話型インターフェース を初めて使用し、まだ 仮想エージェント を実装または使用していない場合は、対話型インターフェースのコンソール アプリケーションにアクセスして利用可能なすべての機能を調べることができます。

既存のユーザーの場合は、対話型インターフェース コンソールアプリケーションにアクセスして追加された拡張機能や高度な機能を確認できます。

対話型インターフェース コンソールの利点

対話型インターフェース を実装して、ユーザーが希望するチャットチャネルを通じて仮想エージェントとライブエージェントでユーザーをサポートします。より一般的で解決しやすいユーザーの問題を、24 時間年中無休で利用可能な 仮想エージェント ボットに転用することで、IT 組織の生産性を向上させます。対話型インターフェース コンソールを使用すると、実装を迅速に開始し、前向きな成果を達成するための作業を簡単に行うことができます。

対話型インターフェース ユーザーとしての場所に合わせて独自に調整されたインテリジェントなエクスペリエンスをナビゲートします。対話型インターフェース コンソールは、対話型インターフェース をインストールまたは構成したことがない初めてのユーザーや、全機能を拡張しながら既存の実装を維持したいと考えている経験豊富なユーザーにとって最適です。

対話型インターフェース コンソールは次の機能を提供します。

- ポータルへのボットの追加、ボットのブランディングとカスタマイズ、ボットの挨拶の設定、メトリクスの収集などの重要なタスクを実行するガイド付きエクスペリエンスモジュール。
- 仮想エージェントまたは人間のエージェントの会話エクスペリエンスを計画するのに役立つリソースとビデオにアクセスします。
- 仮想エージェント と エージェントチャット の両方の一般設定と、各アプリケーションに固有の設定。
- 最近の会話のボットパフォーマンスメトリクス。
- インスタンスの設定内容を表示する [進捗状況] パネル。

移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム をクリックして、その機能の探索を開始します。

注:
対話型インターフェース コンソールは、ServiceNow Store から取得したオムニエクスペリエンスの標準機能セットアプリでも使用できます。既存の顧客は、ストアからインストールする必要はありません。ただし、今後の更新はストアで入手できます。詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスしてください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース アプリケーションの監視と管理

[対話型インターフェースのホーム] ページを使用して、最近の 仮想エージェント 会話のパフォーマンスを監視したり、ボットをテストしたりします。プラグインの更新通知は、機能の更新の準備ができるとアラートを送信します。

仮想エージェントのパフォーマンスを監視する

自動翻訳

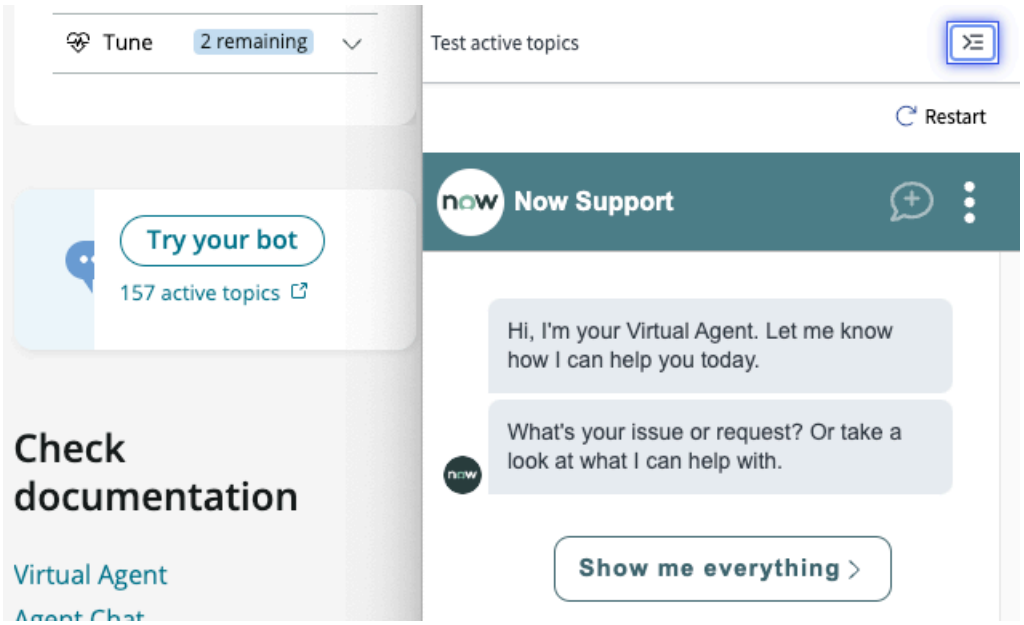
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェースコンソールから最近の仮想エージェント会話のパフォーマンスを確認します。詳細については、[対話型アナリティクスの詳細を表示] を選択して対話 型アナリティクスダッシュボードを開きます。



ボットをテスト

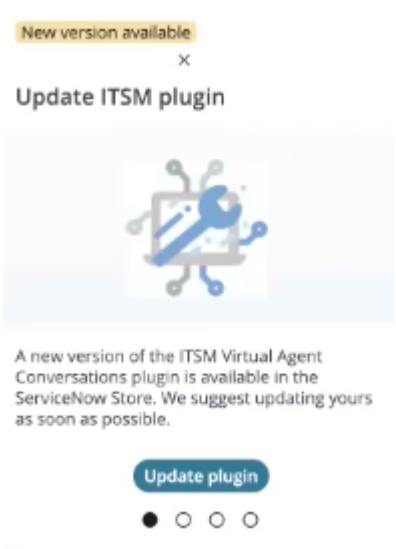
[ボットを試す] を選択して、新しいウィンドウで会話を開き、アクティブなトピックをテストします。要求を入力して送信し、ボットとの会話を開始します。アクティブなトピックの数が情報として示されます。



プラグインの更新

対話型インターフェース コンソールの通知は、インストールされているプラグインを更新するタイミングを知らせます。[プラグインの更新] を選択して ServiceNow Store から更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース のチャネル

エンドユーザーが仮想エージェントやライブエージェントとやり取りするさまざまな方法は、チャネルと呼ばれます。対話型インターフェース では、ユーザーとエージェントが特定のコミュニケーションモード (リアルタイムの会話用のチャットモードと長時間の会話用のメッセージングモード) のあるチャネルを使用して会話します。

会話チャネルは、エンドユーザーとエージェントに、やり取りするためのさまざまなオプションを提供します。これらのオプションは、ユーザーとエージェントがいつコネクトできるか、そしてビジネス環境で使用されるチャットアプリケーションに基づいています。チャネルには、チャットチャネルとメッセージングチャネルの 2 つのタイプがあります。

チャットチャネル

チャットチャネルは、リアルタイムの双方向の会話をサポートします。これらの会話には、ユーザーとライブエージェント、またはユーザーと仮想エージェントが行うものがあります。この会話モードは同期しており、ユーザーは確実に応答を受けることができます。サポートされているチャットチャネルにより、エンドユーザーとエージェントは、使用しているチャットアプリケーション (クライアント) とコネクト可能な時間に基づいてやり取りできます。

同期チャットでは、次のチャネルがサポートされています。

- サービスポータル (mweb) チャットウィジェット
- モバイル Web (mweb) クライアント
- Microsoft Teams との対話型統合
- Slack との対話型統合
- Workplace from Facebook との対話型統合
- Alexa との対話型統合
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- LINE との対話型統合
- Facebook Messenger との対話型統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネル

メッセージングチャネルを使用すると、特に一方がオンラインではない場合に、エンドユーザーとエージェントが長時間通信することができます。このチャットモードは非同期であり、当事者の都合に合わせて行われます。

エンドユーザーとエージェントが同時にオフラインで長時間通信する必要がある場合は、ビルド済みメッセージングチャネルを使用して、都合のいい時に非同期でチャットできます。

次のチャネルは非同期チャットで利用できます。

- モバイル Web (mweb) クライアント：非同期チャットのために、iOS、Android、およびデスクトップデバイス用にこのチャネルを設定します。
- Now Assist panel ：Now Assist panel で使用されます。
- SMS チャネル：使用者 Twilio の対話型 SMS 統合

メッセージングチャネルテーブル

メッセージングチャネルは、メッセージングチャネルテーブル [sys_cs_channel] で定義されます。カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタムチャット統合を作成する場合は、それらの統合のチャネルモード (チャットまたはメッセージング) を指定できます。mweb チャネルなどのチャネルでは、チャットまたはメッセージングのいずれかを選択することもできます。

インスタンスの構成済みチャネル

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name ▲	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

ライブエージェント チャネル別のサポート

すべてのチャネルが ライブエージェント サポートに適しているわけではありません。たとえば、ボット間および音声チャネルのサポートを無効にしたい場合があります。 ライブエージェント サポートはデフォルトで有効になっていますが、アドミニストレーターはメッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでこの設定を変更できます。詳細については、「チャネルのライブエージェントサポートの無効化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットおよびメッセージング機能

対話型インターフェース チャネルは、エージェントとエンドユーザーが簡単に接続できるようにするための基本的な機能を提供します。

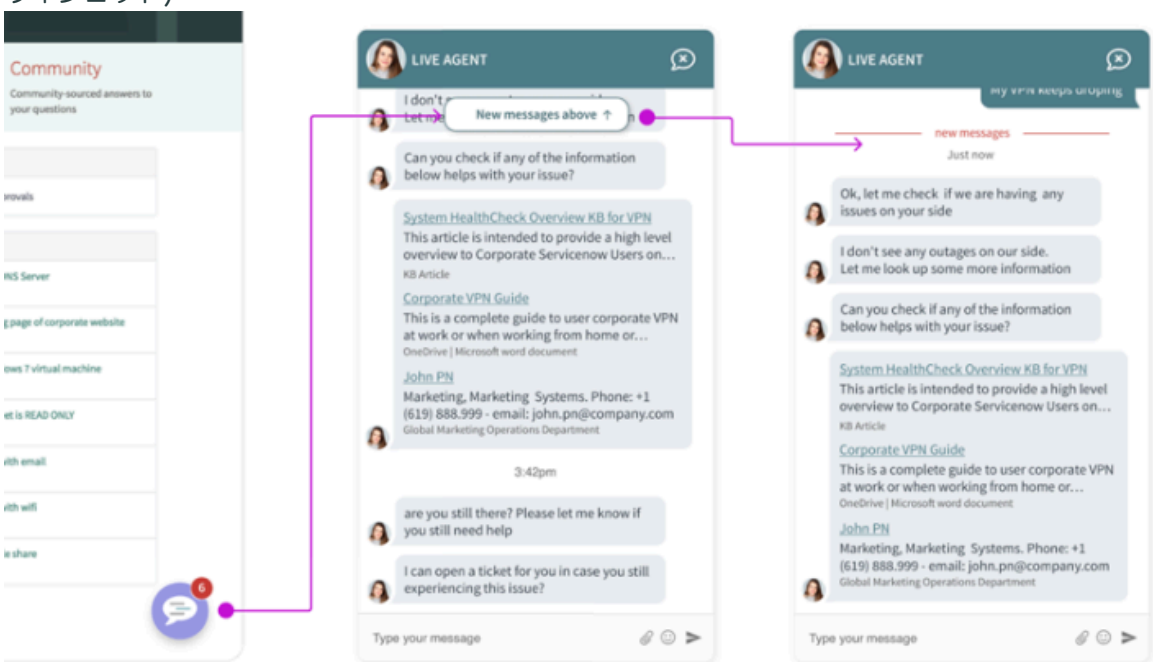
- ユーザーがチャットから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター
- チャット参加者が応答していることを示す入力インジケーター
- ユーザーとエージェントに表示される、会話のステータスに関する情報を提供するシステムメッセージ
- パスワードやアカウント番号などの機密データの安全な処理。このデータは、ユーザーが情報を入力するとマスクされ、他のユーザーは表示できません。
- アイドル状態のチャットまたはメッセージング会話の自動クローズ

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもチャットとメッセージングチャネルで新しいメッセージインジケーターを受信します。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数がチャットウィジェットに表示されます。

非同期チャットの未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター (サービスポータルチャットウィジェット)



メッセージインジケーターは次のように表示されます。

- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。

- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、上下にスクロールして未読メッセージを読むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。

- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されたメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

ライブエージェントまたは仮想エージェントとのアクティブな会話中に、特定のシステムメッセージがユーザーとエージェントに会話のステータスを通知します。たとえば、ユーザーがライブチャットに参加していても、一定の時間内に応答しない場合は、「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」という会話タイムアウトメッセージが表示されます。

対話型インターフェース コンソールのチャット設定で関連するシステムプロパティを編集することで、ベースシステムメッセージを変更できます。

チャネルのライブエージェントサポートの無効化

disable_live_agent プロパティを [チャネルプロパティ] 関連リストに追加して、ライブエージェントサポートから除外します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
disable_live_agent プロパティは、チャネルがライブエージェントをサポートしていないことを示すために *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* システムプロパティを置き換えます。チャネルに *disable_live_agent* パラメーターが設定されていない場合でも、当面は古いシステムプロパティが優先されます。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. テーブル内のチャネル名を選択します。
   たとえば、**Alexa** を選択します。
3. [チャネルプロパティ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [カスタムアダプタプロパティ] 新規レコードフォームで、フィールドに入力します。

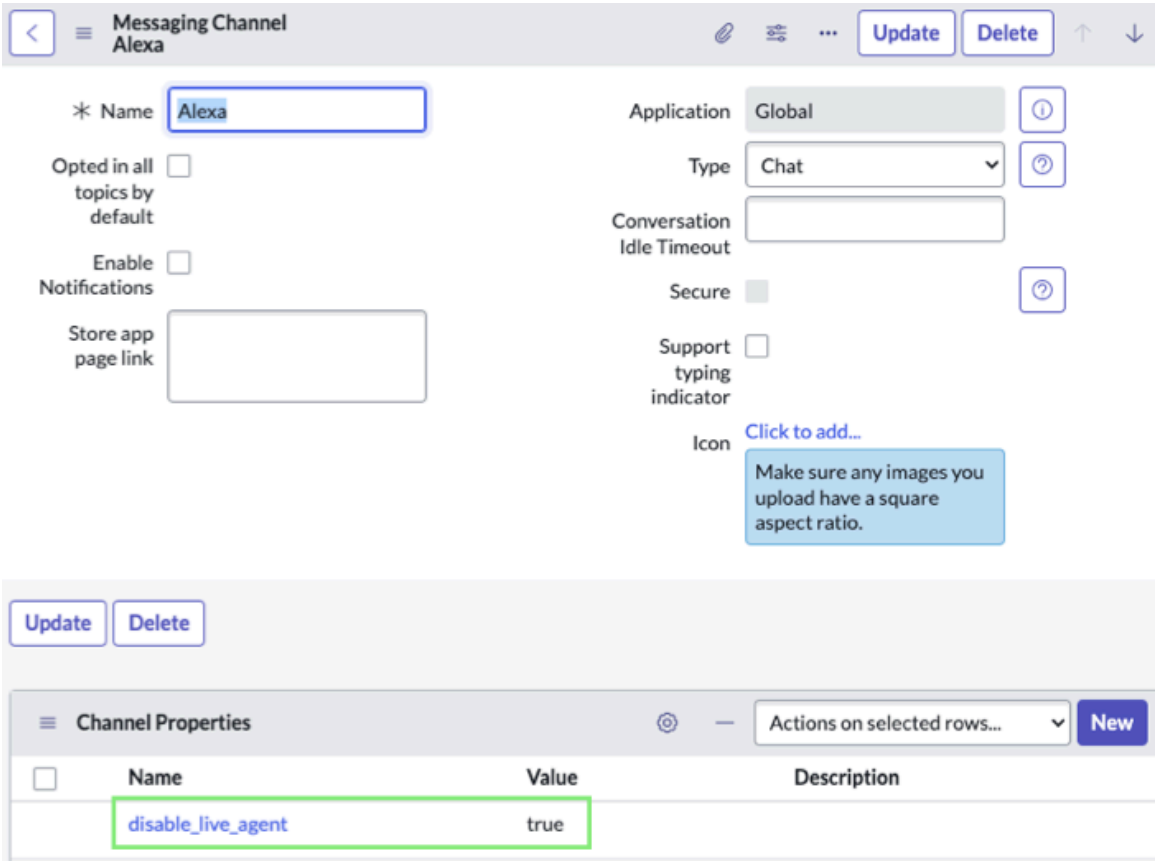
フィールド	説明
名前	disable_live_agent と入力します。
値	「true」と入力します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
disable_live_agent パラメーターが [チャネルプロパティ] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用

組織またはブランドがエンドユーザーとの継続的なエンゲージメントを維持できるようにします。非同期チャットを使用すると、エージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインにならずに長時間の会話に参加できます。エージェントは、重要なアラートや更新など、共有する有用な情報がある場合はいつでも、事前にユーザーに連絡することもできます。

非同期チャットを使用すると、エンドユーザーとエージェントは、数時間または数日にわたる会話を行うことができます。これらの会話はメッセージングチャネルで実行されるため、ユーザーとエージェントは、異なる時間に通信し、中断したところから会話を再開できます。ユーザーは都合の良いときに応答でき、エージェントとの作業でカスタマーサポート時間に制限されなくなりました。

長時間に及ぶ会話は、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでメッセージングチャネルとして指定されたチャネルでサポートされます。ベースシステムで提供されるメッセージングチャネルには、ServiceNow Twilio の対話型 SMS 統合 アプリと ServiceNow 対話型 SMS サービス チャネルアプリで使用される SMS チャネルが含まれます。

Rome リリース以降、iOS、Android、およびデスクトップデバイスを含む Web (mweb) チャネルを、チャットチャネルの代わりにメッセージングチャネルとして構成することもできます。構成の詳細については、「Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)」を参照してください。

注:
Web チャットおよび mweb チャネルは、ニーズに応じてチャットモードとメッセージングモードの両方をサポートする唯一のチャネルです。Web チャットは、どのインスタンスでも 1 つのモードでのみ設定できます。非同期チャット機能は、特にメッセージングモードの mweb チャネルを参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件

非同期チャットには、ServiceNow Store の特定のプラグインと ServiceNow アプリケーションが必要です。

非同期チャットに必要なプラグインと **ServiceNow** アプリ

プラグインまたは **ServiceNow** アプリ	説明
Glide 会話サーバー [com.glide.cs]	会話設定や仮想エージェントチャットウィジェットプラグイン (com.glide.cs.sn-va-web-client-app) など、会話サーバーによって処理される仮想エージェント機能を有効にします。 会話サーバーは、ベースシステムに付属する 仮想エージェント Lite に含まれます。仮想エージェント の全機能については、「Glide 仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。これはサブスクリプションで利用できます。
会話メッセージング [com.glide.messaging.awa]	ワークスペース のメッセージングアクションなど、会話型メッセージングの機能を有効にします。 詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。
Now Mobile アプリ (バージョン 12.2)	ユーザーがインシデントと要求を送信し、タスクを管理し、エージェントチャット (および 仮想エージェント を使用している場合は 仮想エージェント) からヘルプを要求できるようにします。 エンドユーザーは、Apple App Store または Google Play ストアからそれぞれ iOS または Android システム用の Now Mobile アプリをインストールします。
エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (バージョン 3.0)	メッセージングチャネルでエージェントが開始した会話をサポートします。この ServiceNow アプリは ServiceNow Store から入手でき、会話メッセージングプラグイン (com.glide.messaging.awa) もインストールします。

非同期チャットの仕組み

非同期チャットには、ユーザーとエージェントの会話エクスペリエンスを向上させるために役立つ、次のようなさまざまな機能があります。

- ユーザーがチャットウィンドウから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター。
- メッセージングまたはチャットチャネルに合わせて調整された、ユーザーとエージェントに表示されるシステムメッセージ。
- アドミニストレーターが必要に応じてメッセージングチャネルに合わせて調整できるアイドル会話タイムアウト期間。
- エージェントがユーザーとのコミュニケーションを開始できるようにするプロアクティブなメッセージング機能

次のセクションでは、これらの機能が非同期チャットでどのように機能するかについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもメッセージングチャネルでメッセージを受信できます。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数がチャットウィジェットに表示されます。未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター



- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。
- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、未読メッセージを上下にスクロールして読むことができます。
- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。
- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されるメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

チャットモードでユーザーとエージェントに表示される特定のシステムメッセージは、メッセージングモードでは適用されず、必要に応じて抑制されます。次の表は、モードに応じて表示または抑制されるシステムメッセージを示しています。

メッセージングモードとチャットモードで表示されるシステムメッセージ

システムメッセージ	メッセージングモード (Web およびモバイル)	チャットモード
X はサポートセッションをクローズしました。 [エージェントまたはユーザーのいずれかがチャットセッションをクローズしたときに表示されます]	表示	表示
サポートセッションがクローズされました。 [エージェントまたはユーザーがチャットセッションをクローズしなかったときに表示されます]	抑制	表示
X がチャットに参加しました。	抑制	表示
サポートにご連絡いただきありがとうございます。問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。	表示	表示
会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？ [*com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* システムのプロパティによって制御されるアイドル状態のライブチャットセッションの制御]	抑制	表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネルでのアイドル状態の会話とメッセージングアクション

チャットチャネルでは、仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのアイドル会話タイムアウト時間は、2 時間 (7200 秒) です。ただし、メッセージングチャネルの ライブエージェント 会話では、特定のメッセージングアクションが自動的に適用され、アイドル状態の会話の処理方法に影響します。メッセージングチャネルでは、要求者が 2 日以内にエージェントメッセージに応答しなかった場合、会話のステータスが [破棄してクローズ] に変わり、メッセージはクローズされます。メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。

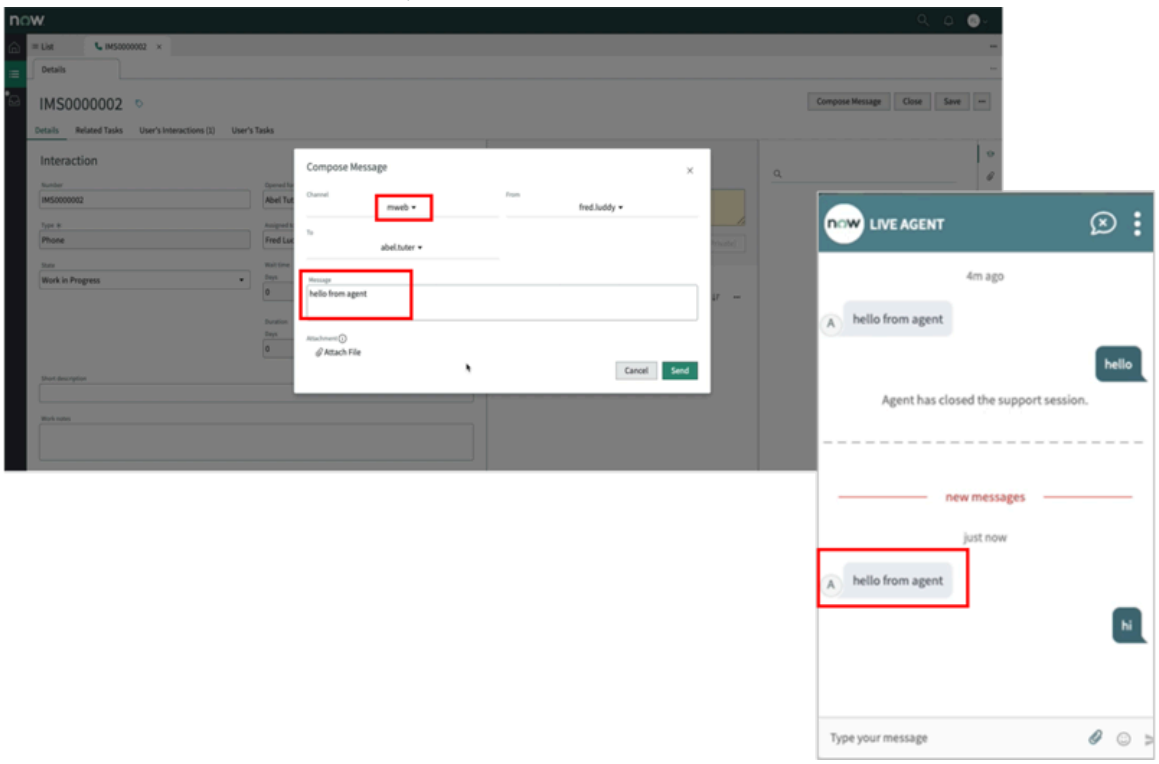
アドミニストレーターは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [会話のアイドルタイムアウト] フィールドに値を設定することで、チャネルごとの会話のアイドルタイムアウト期間を上書きできます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

プロアクティブメッセージング

エージェントが開始したメッセージングインターフェイスを使用すると、エージェントはエンドユーザーと積極的に通信して、関連する情報や役立つ情報を共有できます。エージェントが非同期チャットで mweb チャネルからメッセージングを開始すると、ユーザーはすぐに応答して双方向の会話を体験することができます。mweb チャネルを使用したプロアクティブメッセージングには、次の機能があります。

- エージェントが選択したユーザーにメッセージを作成して送信するために使用する [メッセージの作成] 機能。メッセージには、リンクと添付ファイルを含めることができます。
- ユーザーがメッセージに返信すると、進行中のインタラクションコンテキストが保持され、エージェントに会話の維持に必要な情報が提供されます。

mweb チャネルでエージェントが開始したメッセージ



エージェントが開始したメッセージの詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェント会話でのエンドユーザーエクスペリエンス

ユーザーが特定のエージェント (エージェント A など) からオフラインメッセージを受信した後にチャットウィジェットを開始すると、会話は ライブエージェント モードになります。

- エージェント A が対応可能な場合、ユーザーはエージェント A との会話を再開できます。
- エージェント A が対応可能でないがエージェント B が対応可能である場合、エージェントの再アサイン設定に応じて、チャットウィンドウにエージェント B の名前とアバターが表示され、会話が再開されます。
- 対応可能なエージェントがいない場合、会話はキュー最大待機時間に基づいてエージェントにルーティングされます。待機時間がない場合、会話はエージェントが対応可能になるまで待機します。

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

チャットウィジェットを非同期チャットのメッセージングチャネルとして設定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

ベースシステムの Web チャネルである mweb は、Web クライアントおよびモバイルクライアントのチャットチャネルとして自動的に設定されます。Web チャネルをメッセージングチャネルとして使用するには、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブル内のチャネル [タイプ] を変更します。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] フォームで、mweb レコードを選択し、[タイプ] フィールドをダブルクリックします。
3. [タイプ] を [メッセージング] に変更します。
4. 値を保存します。

タスクの結果

mweb チャネルがメッセージングモードに設定されます。長時間実行される会話の管理を支援するために、システムは特定のメッセージングアクションをメッセージングモードで自動的に実行します。

- エージェント応答のない要求者メッセージ (エージェントエクスペリエンス)：エージェントが 30 分以内に要求者に応答しなかった場合、エージェントはエンドユーザーからのメッセージに応答が必要であるというリマインダーを受信します。
- 要求者応答のないエージェントメッセージ：要求者が 2 日経過してもエージェントメッセージに応答しなかった場合、インタラクションレコードの会話ステータスは自動的に [破棄してクローズ] に設定されます。

メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。仮想エージェント と ライブエージェント のアイドル会話のタイムアウトと会話状況の詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」と「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。

対話型インターフェース コンポーネントのインストール

対話型インターフェースのホーム ページを使用して、仮想エージェントおよび関連プラグインをインストールします。インストールしたら、カードを選択してボットをカスタマイズするか、エージェントチャットを設定します。

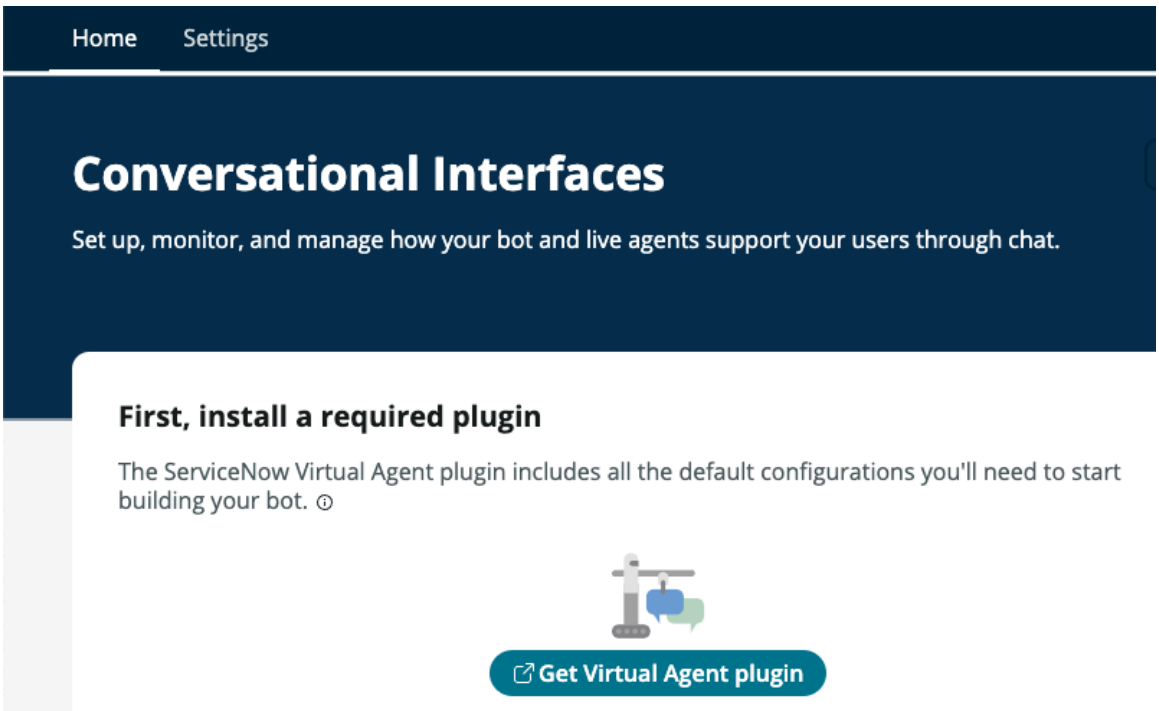
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントをこれまでインストールしたことがない場合は、最初にインストールするように対話型インターフェース コンソールにメッセージが表示されます。ホームページのレイアウトは、インストールおよび設定した機能に応じて異なる場合があります。

仮想エージェント のインストール

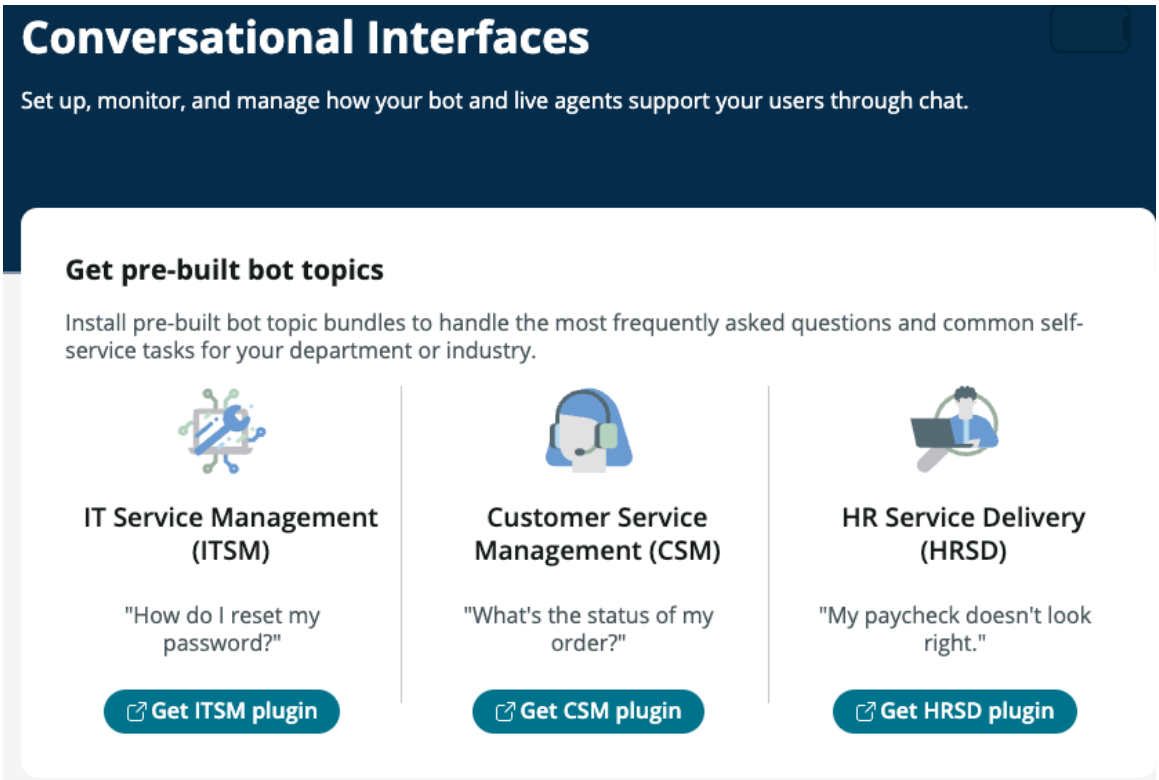
開始するには、仮想エージェント プラグインをインストールする必要があります。[仮想エージェントプラグインを取得] を選択してインストールします。



ビルド済みボットトピックを取得する

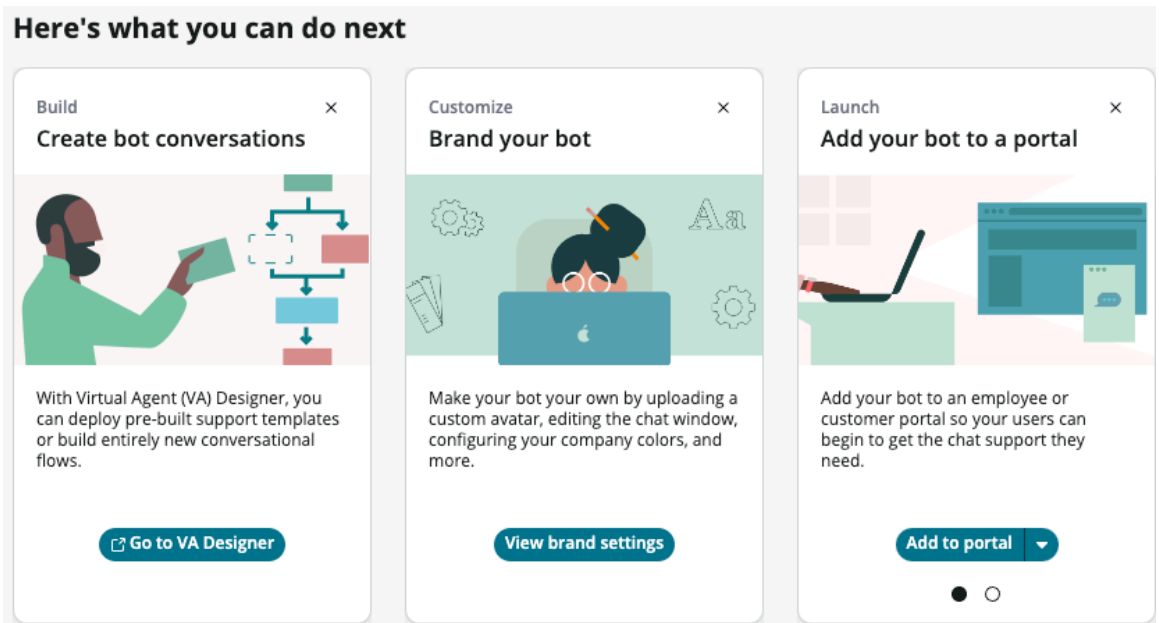
一般的なユーザー要求を処理するために使用するビルド済みのトピック会話を提供する、プラグインを有効にします。たとえば、パスワードのリセットなどの IT 関連のサポートの問題や、休暇の要求などの人事関連の問題などです。詳細については、「ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、ServiceNow NLU モデル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次に実行できること

対話型インターフェースのホーム ページから一般的な仮想エージェント設定を確認します。次のステップには、通常、ボットのブランディング、ユーザーがアクセスできるポータルへの追加、仮想エージェントデザイナーでの会話の作成が含まれます。



対話型インターフェース を実装する前に、いくらかの時間をかけて、ビジネスに必要な 対話型インターフェース エクスペリエンスを想定できるようにいくつかの重要な質問を尋ねて、それに回答してください。その他のオプション については、[仮想エージェントに必要な要素を取得] セクションを参照してください。

エージェントチャット の設定

自動翻訳

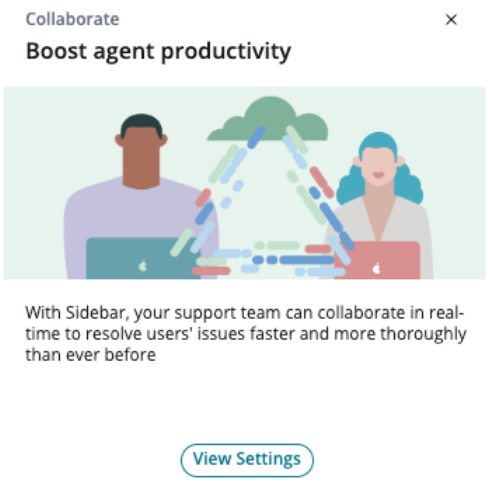
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェント サポートをアクティブ化して設定します。エージェントの名前とアバターを設定し、エージェントのステータスメッセージを設定して、エージェントがユーザーのチャット履歴を表示できるかどうかを決定します。



サイドバー をインストール

ライブエージェントがワークスペースレコードの作業中に他のユーザーと共同作業できるようにする。

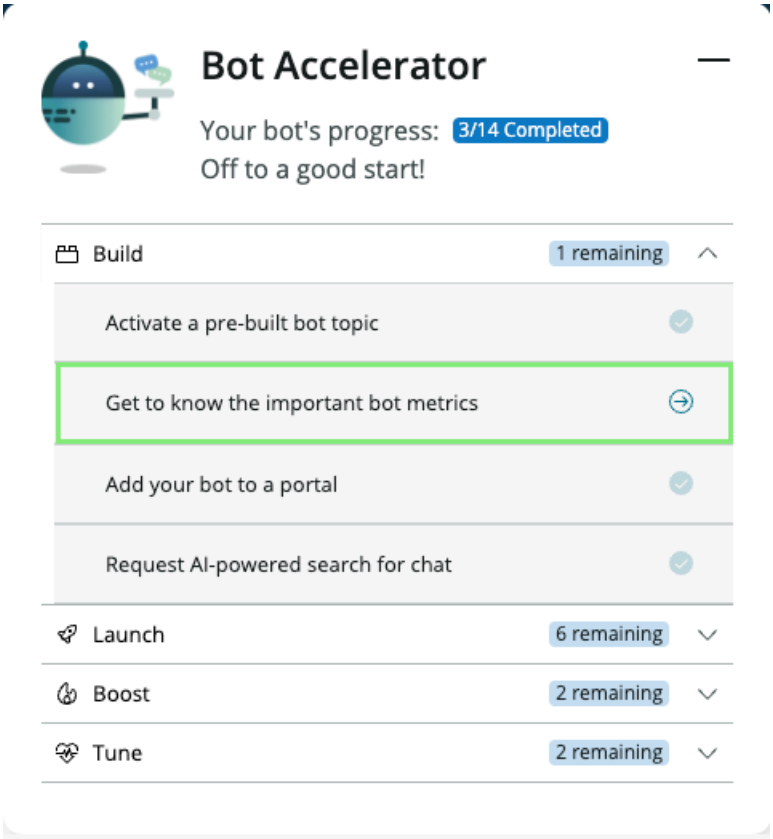


ボットアクセラレーターの進捗状況パネル

進捗状況パネルには、構成した内容と、未構成または非アクティブな状態のツールがすばやく表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース の構成

ホームページの 対話型インターフェース コンソールおよび [チャット設定] オプションを使用して、一般的なチャット機能を調べて構成し、仮想エージェントおよびエージェントチャット機能を設定できます。

対話型インターフェースの構成

対話型インターフェース コンソールのカードを使用して、仮想エージェント および エージェントチャット の機能を設定します。アクセスするたびにカードが自動的にソートされ、未対応の機能が最初に表示されます。

詳細については、右上の疑問符を選択してください。これにより、コンテキストヘルプパネルが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



仮想エージェントカードの **Now Assist**

カード	説明
LLM モデルと生成 AI スキルを使用して、Now Assistで仮想エージェントを作成します。 	Now Assistを使用して仮想エージェントを作成するには、[開始] を選択して [アシスタント] 画面を表示します。詳細については、「[アシスタント] 画面で LLM 仮想エージェントを管理する」を参照してください。
デフォルト設定とセットアップトピックを含む NLU で 仮想エージェント を作成します。 	NLU モデルを使用して仮想エージェントを作成するには: **1.** [開始] を選択して、com.glide.cs.chatbot プラグインをインストールできるプラグイン画面を含む新しいウィンドウを開きます。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。 **2.** プラグインをインストールしたら、前のウィンドウに戻り、ブラウザーの更新ボタンを使用して更新します。 **3.** [設定] を選択して、CI アドミンエクスペリエンス設定ページを表示します。 **4.** 左側のパネルで [仮想エージェント] を選択し、設定と NLU モデルを構成します。詳細については、「仮想エージェントの構成」を参照してください。
での Now Assist の監視 仮想エージェント 	既存の LLM 仮想エージェントの 仮想エージェント アナリティクスを表示するには、[パフォーマンスの表示] を選択します。詳細については、「仮想エージェントの Now Assist の分析」を参照してください。 既存の LLM 仮想エージェントを管理するには、[アシスタントの管理] を選択して [アシスタン

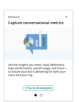
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントカードの **Now Assist** (続く)

カード	説明
	ト] 画面を表示します。詳細については、「[アシスタント] 画面で LLM 仮想エージェントを管理する」を参照してください。

チャット構成カード

カード	機能	説明
	ビルド済みトピックを取得する	ビルド済み会話トピックを使用してその他の要求を処理するようにボットに指示します。
	AI 検索を要求する	仮想エージェントボットに AI 検索 を追加することで、ユーザーは、自分の質問に対する回答や要求に対する解決策を検索できるようになります。
	ボットのブランド化	色とアイコンを選択してボットをカスタマイズし、会社のポータルを反映するロゴを追加します。
	ボットの挨拶を作成	ユーザーに挨拶してやり取りする方法を選択して、ボットをカスタマイズします。
	ボットをポータルに追加	仮想エージェントボットをポータルに追加して、配置する場所を選択します。
	トピックの推奨事項を設定	既存のサポート要求の分析に基づいて推奨トピックを取得します。
	会話のメトリクスをキャプチャする	会話型アナリティクスダッシュボードを使用してインタラクションメトリクスを収集し、ボットのパフォーマンスを評価します。
	自然言語理解 (NLU) の設定	ボットがユーザーの意図を適切に理解できるように助けます。詳細については、「キーワードと比較した自然言語モデルの利点」を参照してください。
	仮想エージェント とメッセージングアプリの統合	Slack との対話型統合 や Microsoft Teams などの他のチャネルにボットを追加します。
	エージェントチャットを設定	使用しているチャットクライアントのライブチャットサポートにユーザーを接続します。
	サイドバー を設定する	ライブエージェントがワークスペースレコードの作業中に他のユーザーと共同作業できるようにする。
	エージェントチャット用の汚い言葉フィルタープラグインをインストールして設定	ライブエージェントが不適切な言葉づかいや冒とく的な言葉づかいのメッセージを要求者に送信するのを防ぎます。
	Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール	電話チャネルを使用して、ボットとのユーザー会話を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット構成カード (続く)

カード	機能	説明
	仮想エージェント拡張 チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用	仮想エージェントの言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。
	設定 問題の自動解決	機械学習を使用して仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムをインテリジェントに提供することで、ユーザーにすぐにセルフサービスを提供します。
	オムニチャネルコールバック のインストール	他の ServiceNow® アプリがコールバックオプションをユーザーに表示または通知できるようにします。

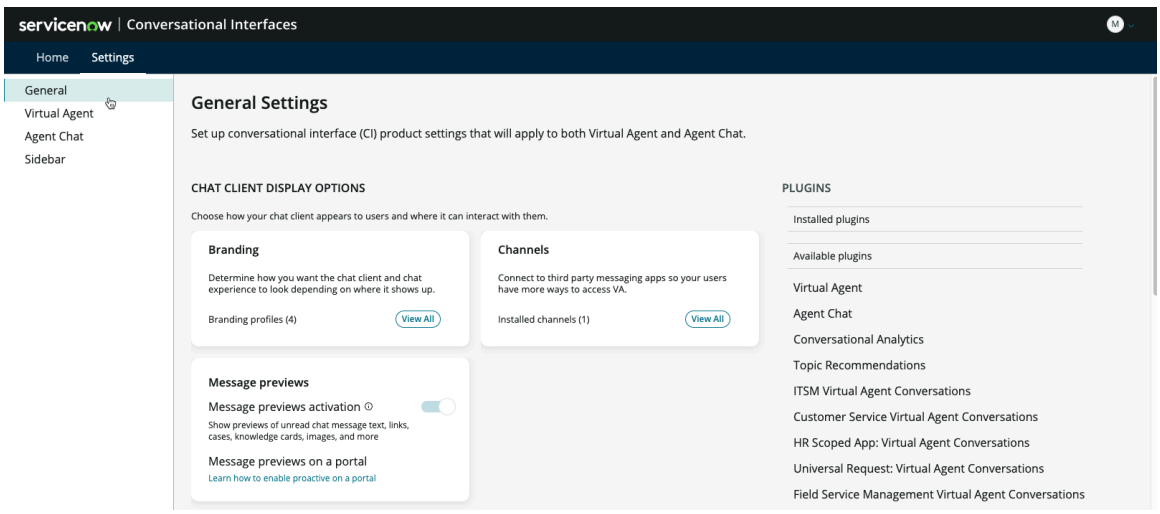
アシスタント

[アシスタント] 画面は、対話型インターフェースのホーム画面で [アシスタント] タブを選択すると表示されます。

チャット設定

[チャット設定] タブは、[全般] タブが選択された状態で開きます。このタブには、すべての 対話型インターフェース アプリケーションに適用される一般的な設定が含まれています。現在インストールされているプラグインと、アクティブ化できる利用可能なプラグインが、リンクとしてリスト化されます。リンクを選択して詳細情報を表示するか、アクティベーションプロセスを開始します。

左側のナビゲーションペインにある [仮想エージェント]、[エージェントチャット]、および [サイドバー] タブを使用して、各アプリケーションの構成設定ページを開きます。



これらの設定の詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 全般設定
- 仮想エージェントの設定
- エージェントチャットの設定
- サイドバー設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット全般設定

仮想エージェントとエージェントチャットに共通する基本的なチャット機能を設定するには、対話型インターフェースのコンソール を使用します。

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	チャットウィジェットでメッセージのプレビューを有効にする
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	仮想エージェント とメッセージングアプリの統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	オムニチャネルコールバック
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーの構成 **注:** この機能は将来の廃止に向けて準備されます。これは非表示になり、インストールできなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。 代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy」を参照してください。
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アシスタント] 画面で **LLM** 仮想エージェントを管理する

[アシスタント] 画面から、LLM 仮想エージェントを作成、編集、およびオン/オフにします。

始める前に

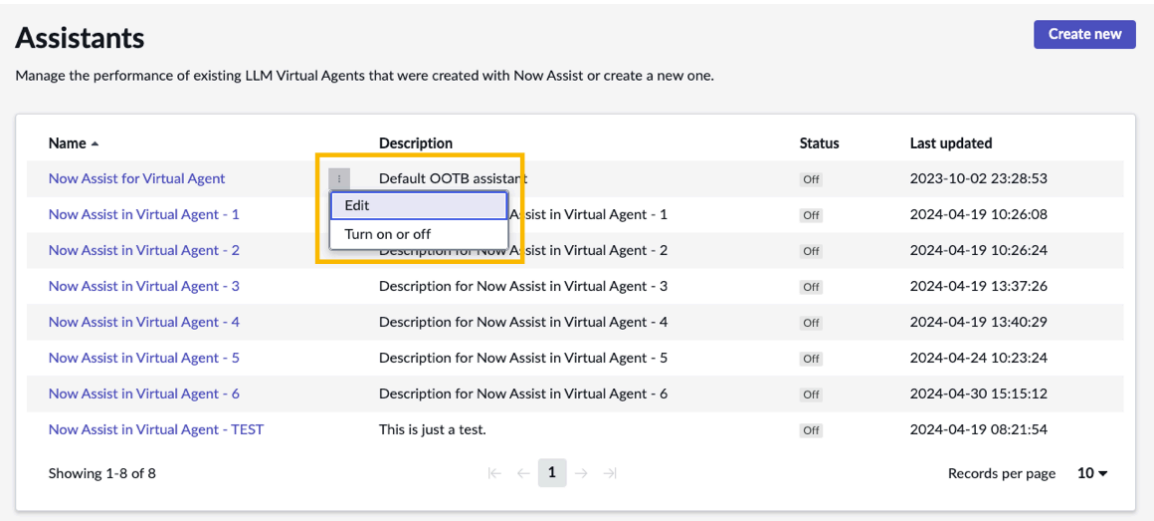
必要なロール：virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > アシスタント.
2. [アシスタント] 画面には、既存の LLM 仮想エージェントが次のフィールドとともに表示されます。

フィールド	説明
名前	仮想エージェントの名前。
説明	仮想エージェントの説明。
ステータス	仮想エージェントがアクティブかどうか。
最終更新：	仮想エージェントが最後に更新された日時。

3. 新しい仮想エージェントを作成するには、[新規作成] を選択して [仮想エージェント概要] 画面のNow Assistを表示します。
画面に従って、新しい仮想エージェントを作成します。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。
4. 既存の仮想エージェントを編集するには、仮想エージェントの名前を選択するか、縦に並んだ 3 つのドットの
仮想エージェントが完全に構成されている場合は、[仮想エージェントレビュー] 画面のNow Assistが表示されます。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。仮想エージェントが完全に構成されていない場合は、仮想エージェントガイド付きセットアップの最後の未完了のステップが表示されます。詳細については、「対話型インターフェース コンポーネントのインストール」を参照してください。
5. 既存の仮想エージェントをオンまたはオフにするには、
縦に並んだ 3 つのドットの オン または オフにしま



す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボットをポータルに追加

ボットおよび人間エージェントとやり取りする場所をユーザーに提供します。ベースシステムで提供されている サービスポータル チャット構成 (エージェントチャット と 仮想エージェント に使用するサービスポータル エージェントチャット 構成など) を選択します。エンドユーザーは、任意のポータルページで、ボット または エージェントチャット の会話を開始して維持できます。

始める前に

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) またはエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインを有効にします。Glide Virtual Agent プラグインは、サブスクリプションを購入している場合にのみ有効にすることができます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットをポータルに追加] で [ポータルに追加] を選択してベースシステムポータルを構成します。
   たとえば、エージェントチャットと仮想エージェントに使用するポータルを構成するには、サービスポータルエージェントチャット構成を選択します。
3. フォームで、ポータル構成を更新します。

フィールド	説明
アクティブ	構成を有効にするオプション。ベースシステムサービスポータルの設定は、自動的に有効になります。
名前	設定レコードの一意の名前。
ポータル	このチャット構成を使用するポータル。ポータルが選択されていない場合、構成はシステムにあるすべてのポータルに適用されます。
アプリケーション	レコードの読み取り専用アプリケーションスコープです。
公開	ユーザーがログインする前にポータルを使用できるようにするオプション。
ロール	ユーザーがポータルを使用するために必要なロール。ロールが選択されていない場合、エージェントチャット と仮想エージェントは、ロールに関わらずすべてのユーザーが利用できます。
順番	構成を実行する順番を示す番号。適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。
サーバースク	ユーザーが会話を開始したときに、ページとウィジェットデータを エージェントチャット の会話に渡すスクリプト。たとえば、エージェントチャットが値にアクセスできるよ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

リプト	うにフィールドをチャットの会話に渡します。このスクリプトで渡されたデータは、このレコードに関連付けられているポータル内のすべてのページで使用できます。このスクリプトは、 GlideSPScriptable API にアクセスできます。
	
	注:
	ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するSys ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。
	
	次の例は、ポータルに関連付けられたカタログのリストを含むオブジェクトを、現在の会話に返します。
	
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	iframe HTML 要素で エージェントチャット を開いた場合、カタログのリストは iframe URL に含まれます。このフィールドのパラメーターは、エージェントチャットに渡された競合するページデータをすべて上書きします。

4. [更新] を選択します。

タスクの結果

エンドユーザーは、選択したポータルのどのページからでも エージェントチャット または 仮想エージェント の会話を開始および維持できます。

次のタスク

使用しているポータルを確認する

対話型インターフェースのホーム に戻り、[ボットをポータルに追加] で、カードの下部にある 2 番目のナビゲーションドットを選択します。カードが [ボットとのやり取り] に変更されたら、[ポータルを開く] メニューを使用して、表示するポータルを選択します。指定したポータルページが開いたら、右下隅のチャットアイコンを選択して、ボットの会話を開始します。

他のサービスポータル エージェントチャット 機能を設定する

サービスポータルでは、[エージェントチャット] ボタンをカスタマイズしてページデータを エージェントチャット に渡すことができます。詳細については、「サービスポータルでエージェントチャットを構成する」を参照してください。

チャットクライアントのブランディング

会社のロゴやボットアバター、UI カラースキーム、フォント、ユーザーに表示されるチャットサポートメニューなど、独自のブランドを使用してチャットインターフェイスをカスタマイズします。

注:
Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、チャットウィジェットにはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーがチャットウィジェットにアクセスできるようにするには、で パブリックアクセス を有効にします 対話型インターフェース > 設定 > 全般. 詳細については、「チャットウィジェットへのパブリックアクセスを有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のブランディング構成

1 つのインスタンスに対して、任意の数の自社用カスタム設定構成を作成できます。これらのブランディング構成は、Web チャットとモバイルクライアントに適用され、 Slack、 Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger の対話型統合には適用されません。

注:
Microsoft Teams との対話型統合 のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のブランディングボットの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。追加のブランドボットが必要な場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのユーザープロファイルを作成します。ボットに一意のユーザー ID、名前 (Acme など) を指定し、ボットアバターの写真 (画像) をアップロードして、ボットをアクティブにします。インスタンスにユーザーを追加する方法の詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

作成したら、構成で使用するボットを選択します。ブランドボットは、単一の構成または複数のブランディング構成で使用できます。

サポートされているブランディングアイテム

対話型インターフェース は、カスタマイズ可能なデフォルトのブランディング構成を提供します。デフォルトの構成を変更するには、他のブランディング構成を作成するか、チャット (サポート) メニューを変更して、次のファイルと情報を収集して準備します。

組織イメージ

チャットウィンドウで使用する会社のロゴの画像。仮想エージェント を使用している場合に、ブランドボットに使用するアバターの画像。

画像は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、または .svg ファイル形式である必要があります。画像は高解像度にすることができますが、画像表示はアスペクト比に基づいてスケーリングされます。 チャットを専用のブラウザーウィンドウで実行すると、ブランディングロゴのサムネイルが、ブラウザーのタブに自動的に表示されることに注意してください。

色とフォント

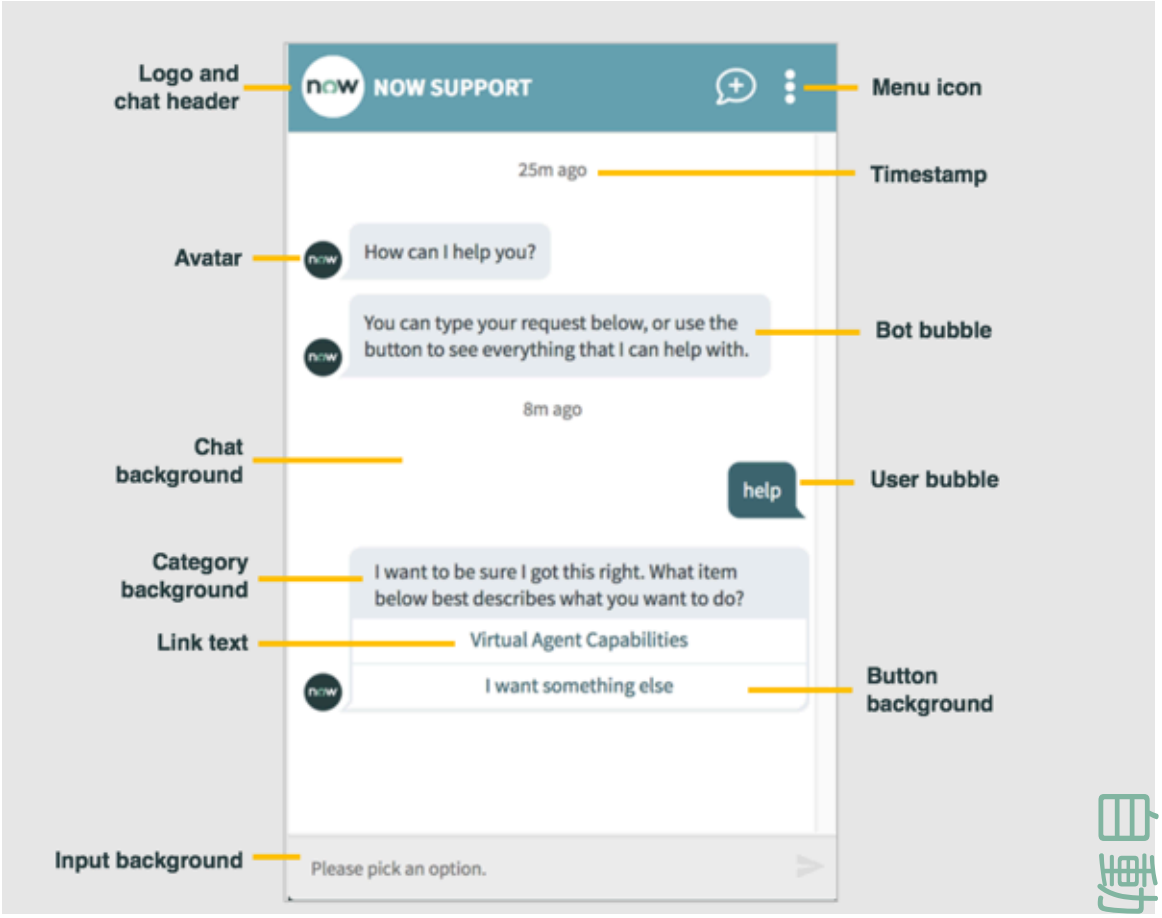
表示されるチャットバブル、ボタン、通知など、さまざまなユーザーインターフェイスアイテムに使用される色とフォント。

インターフェイスアイテムの色を変更する場合は、それらのアイテムの 16 進数または RGBA 色を決定します。構成中に 16 進数または RBGA 色を指定すると、チャットのサンプルウィンドウに変更内容がすぐに表示されます。16 進数と RGB 色の仕様の詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウの **UI** アイテム



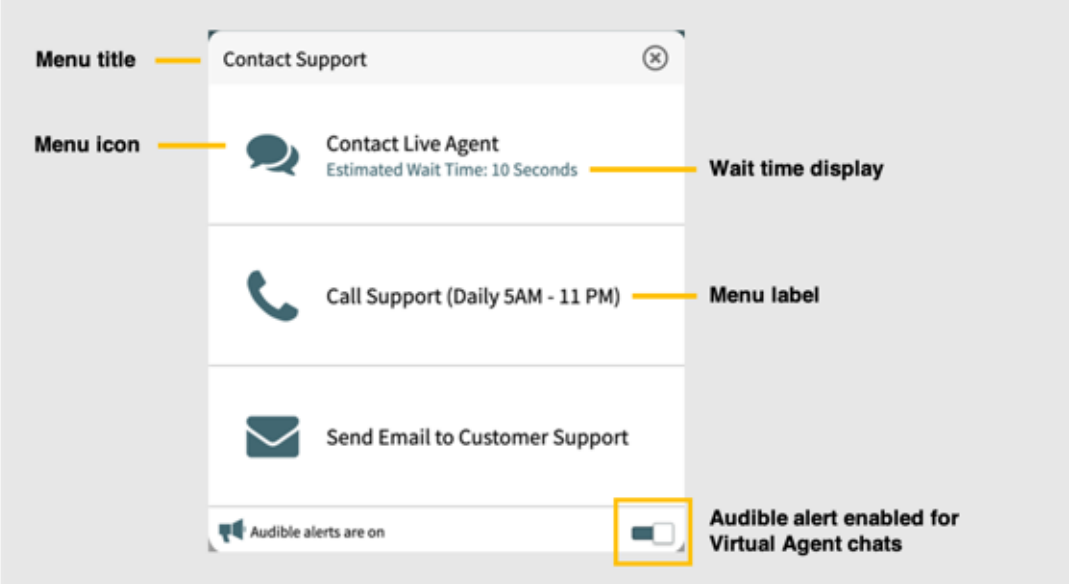
チャットメニューアイテム

サポートコール時間、コールセンターサポート電話番号、サポート電子メールアドレスなど、サポート組織の連絡先情報。表示されるテキストやアイコンなどのメニューアイテムを追加または変更することで、サポートメニューの情報をカスタマイズできます。メニューアイテムの可視化 (メニューオプションの表示 / 非表示) を制御することもできます。

デフォルトのメニューアイコンを変更したり、新しいメニューアイテムのアイコンを追加したりすることもできます。アイコンは .svg ファイル形式である必要があります。解像度を上げるには、単色のアイコンを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットメニュー



ブランドボットの新しいユーザーを作成する

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。独自のブランディングで新しいボットを作成するには、ボットのアクティブなユーザープロファイルを作成し、それをライブプロファイルにリンクします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

新しいブランドボットを作成する場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのアクティブなユーザープロファイルを作成します。次に、このユーザーをライブプロファイル [live_profile] テーブルに追加して、ボットプロファイルレコードを作成します。

手順

1. ボットのユーザーを作成します。
   ユーザーを作成するときに、ボットの画像 (アバター) を含めます。ユーザーがアクティブであることも確認します。
2. [すべて] に移動し、フィルターに「live_profile.list」と入力します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ボットプロファイルの一意の名前。
タイプ	ライブプロファイルのタイプ。[ユーザー] を選択します。
ドキュメント	プロファイルに関連付けられたテーブル。 **a.** 検索アイコン **b.** [ドキュメントを選択] ダイアログボックスで、次の情報を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ テーブル名：[ユーザー **[sys_user]]** を選択します。 ▪ ドキュメント：ボットに作成したユーザーの名前を選択します。 **c. [OK]** を選択します。
写真	ボットプロファイルの画像 (アバター)。
説明	ライブプロファイルを説明するテキスト。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ボットプロファイルを新しいブランディング構成に関連付けることができます。詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定する」を参照してください。

仮想エージェントボットのブランディングを設定する

インスタンスを使用するさまざまな組織に対して、さまざまな 仮想エージェント ブランディング構成を作成します。これらの構成は、Web ベースのチャットおよびモバイルクライアントにのみ適用されます。

始める前に
ServiceNow® モバイル を使用している場合は、モバイルチャットに 仮想エージェント を設定してください。詳細については、「ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成」を参照してください。

ServiceNow Store の Omni-Experience Standard Feature Set アプリケーションの更新と改善を確認します。

> **注:**
> Microsoft Teams との対話型統合 のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のボットのブランディングも利用できます。詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

2. [表示オプション] セクションで、[ブランディング] の横にある [すべて表示]を選択します。

3. [新規]を選択してブランディング構成を作成するか、更新するブランディング設定レコードを選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

ラベル	説明
ブランド名	自社用カスタム設定構成の名前。 新しいブランディング構成を作成するか、利用可能な選択肢の 1 つを選択します。Yokohama リリースの場合、選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

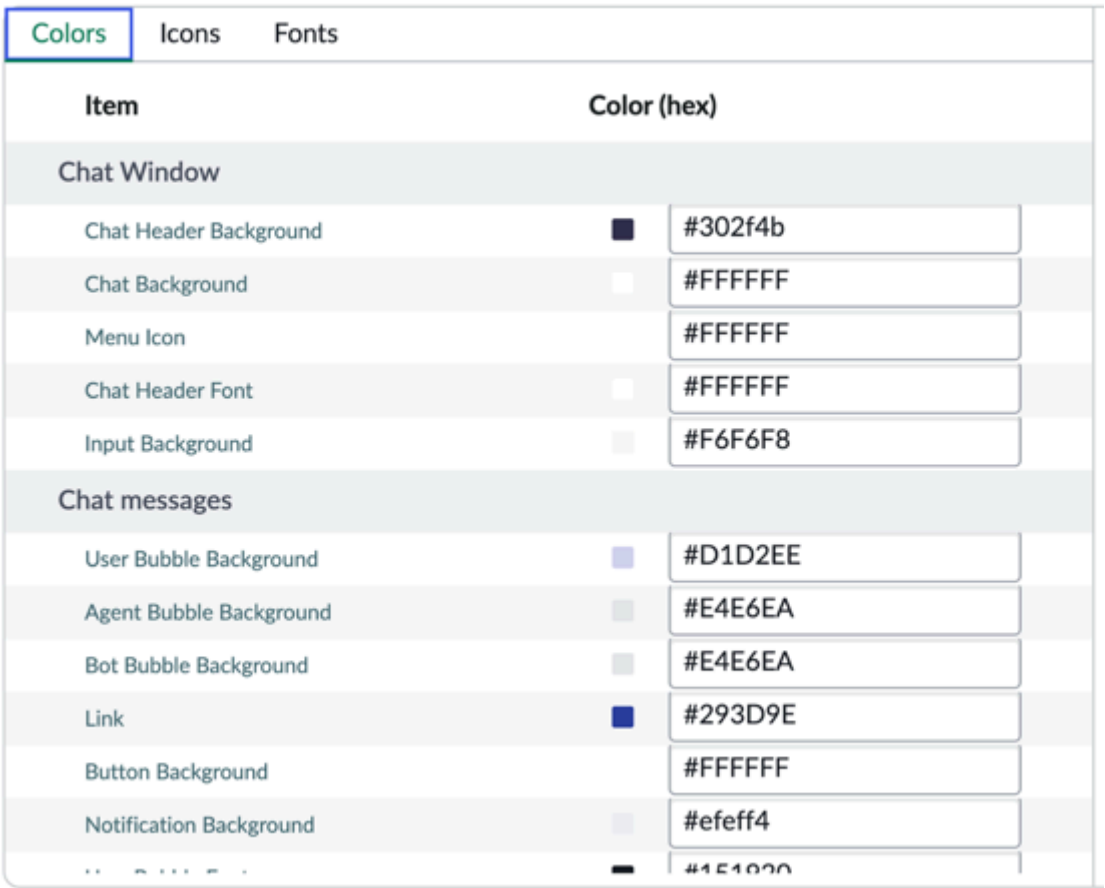
ラベル	説明
	○ Polaris-Dark ○ Polaris-Light
チャットヘッダー	チャットウィンドウヘッダーで会社または組織を識別するテキスト文字列。例：Acme サポート。
ボットメッセージ間の最小値 (ms)	ボット応答間に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。デフォルトの待機時間は 500 ms です。
入力アニメーションを表示する前の最小遅延 (ミリ秒)	ボットがユーザー入力を処理中であることを示すアニメーション省略記号を表示する前に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。
メニュータイトル	サポートメニューの名前。デフォルトタイトルは [サポートへの連絡] です。
ブランディングキー	入力した [ブランディング名] が反映された構成の読み込み専用 sys_id。キーは小文字で、スペースはアンダースコア文字に置き換えられます。
ボタン選択テキスト	[上に新規メッセージ **(New messages above)**] ボタンまたは [下に新規メッセージ **(New messages below)**] ボタンのフォント色。
ボットプロファイル	[ライブプロフィール] フォームを開いて、ボット画像 (アバター) が含まれる、新しいボットユーザープロファイルを選択または作成するリスト。このボットの画像はチャットメッセージに表示されます。 ○ 仮想エージェント ボットプロファイルを確認および編集するには、情報アイコンを選択しますNow Assist。 ▪ ボットの画像または説明を変更するには、ページ上部のメッセージで レコードの編集 を選択します。 ▪ [ライブプロファイル] フォームで、フィールドを変更して [更新] を選択します。 ○ 構成のボットを選択または変更するには、検索アイコンを選択し、[ボットプロファイル] フィールドを選択します。前のステップで作成したボットプロファイルを選択します。
チャットヘッダーロゴ	チャットヘッダーに表示されるロゴ画像。ライブチャットがブラウザウィンドウで実行されている場合、ロゴはブラウザタブにも表示されます。チャットヘッダーのロゴは 42 x 42 ピクセルに設定され、チャットメッセージのロゴは 24 x 24 ピクセルに設定されます。これらのサイズよりも小さいアップロード画像は、引き伸ばされて表示されます。大きな画像は縮小されます。 ○ ロゴを追加するには、[イメージを添付] を選択し、ファイルファインダーを使用してイメージを選択します。 ○ ロゴを変更するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し、[**OK]**を選択します。更新したロゴが、このフィールドの下に表示されます。 ○ ロゴを削除するには、ごみ箱アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
「以下に新規メッセージ」または「上に新規メッセージ」通知の表示を有効にする	このオプションを選択すると、チャットの現在のビューの下または上に新しいメッセージの通知が表示されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   ここから、チャットクライアントの色、アイコン、フォントのタイプとサイズをブランドに合わせて調整できます。たとえば、次のことができます。
   - アイテムの色を変更する
   - アイコンをカスタマイズする
   - チャットで使用するフォントをカスタマイズする
6. チャットウィンドウのアイテムの色を変更するには、[色] タブを選択します。



アイテムを選択し、そのアイテムに使用する 16 進数または赤青緑アルファ (RGBA) カラーを指定します。これを行うと、サンプルチャットウィンドウに変更内容のプレビューが表示されます。

各アイテムの色をカスタマイズ

ラベル	説明
チャットウィンドウ	
チャットヘッダーバックグラウンド	チャットヘッダーの背景色です。
チャット バックグラウンド	チャットウィンドウの背景色です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

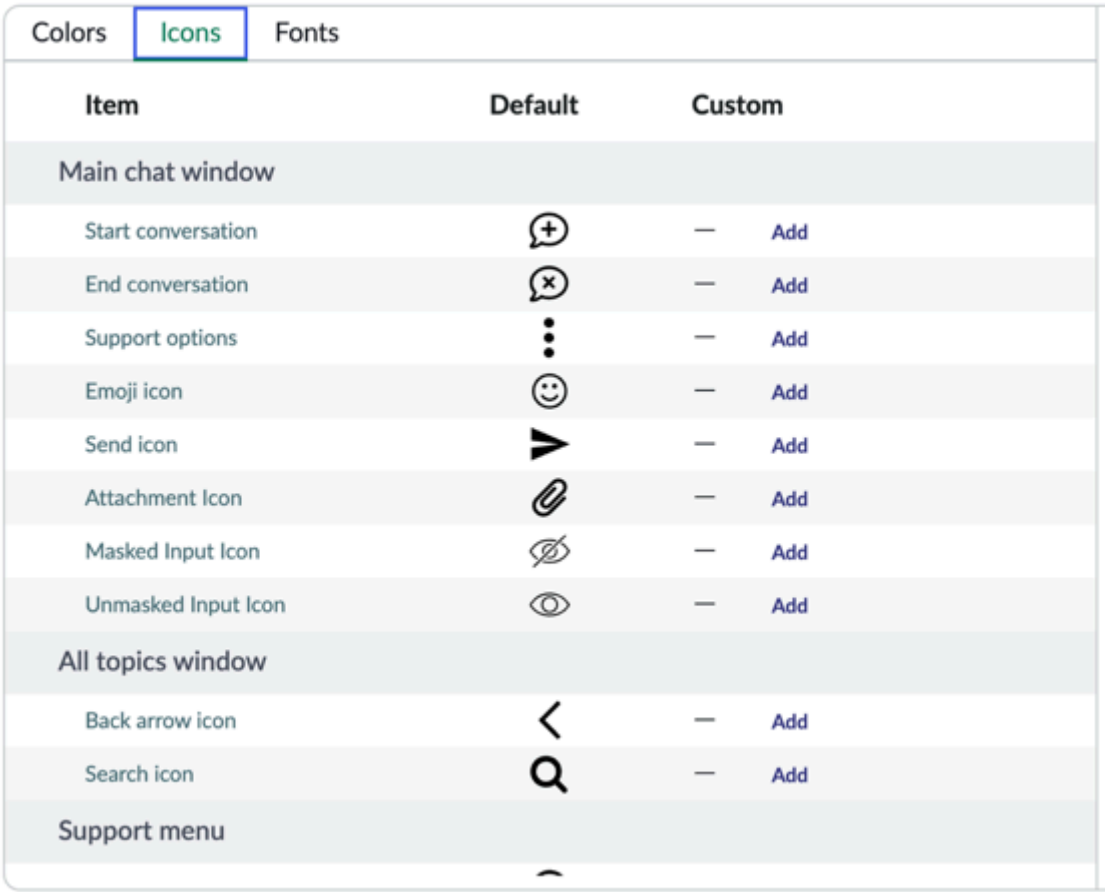
自動翻訳

ラベル	説明
メニューアイコン	会話を終了するかカスタマーサポートに連絡するというユーザーオプションを提供する、メニューアイコンの色です。
チャットヘッダーフォント	チャットヘッダー内のテキストのフォント色です。
入力バックグラウンド	ユーザー入力バーの背景色です。
チャットメッセージ	
ユーザー バブル バックグラウンド	ユーザーチャットバブルの背景色です。
エージェントバブルバックグラウンド	ライブエージェントチャットバブルの背景色です。
ボットバブルバックグラウンド	ボットチャットバブルの背景色です。
「リンク」	会話に表示されるリンクの色です。
ボタンバックグラウンド	会話で使用されるボタンの背景色です。
通知バックグラウンド	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知の背景色。
ユーザー バブル フォント	ユーザーチャットバブル内のテキストのフォント色です。
エージェントバブルフォント	ライブエージェントチャットバブル内のテキストのフォント色です。
ボットバブルフォント	ボットチャットバブル内のテキストのフォント色です。
リンクがオフ	会話での無効リンクの色です。
通知テキスト	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知のフォント色。
その他	
システムメッセージ	会話に表示される一般的なシステムメッセージの色です。
カテゴリバックグラウンド	トピックのリストの上にある見出しの背景色です。
セパレーター	[プレビュー] ウィンドウで各会話を区切る破線の色です。
タイムスタンプ	作成中のレコードなど、会話中に重要なアクティビティが発生したときに表示されるタイムスタンプの色です。
カテゴリフォント	カテゴリ見出しのテキストのフォント色です。
アニメーションをロード中	システムが情報を処理していることを示すアニメーションドットの色です。

7. チャットウィンドウのチャットアイコンをカスタマイズするには、[アイコン] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メインチャット画面、すべてのトピック画面、サポートメニュー、および会話の終了画面の 4 つのチャット画面のアイコンをカスタマイズできます。このタブを使用して、次の操作を行います。

- カスタムアイコンを追加する：アイコンの [追加] を選択し、[イメージを添付] を選択します。画像ファイルを選択したら、[適用] を選択します。
- カスタムアイコンを置換する：アイコンの [置換] を選択します。ゴミ箱アイコンを選択して現在の画像を削除し、新しい画像をアップロードします。
- システムのデフォルトアイコンに戻す：アイコンの [削除] を選択します。

> **注:**
> システムのデフォルトのアイコンは削除できません。

構成中にアイコンを指定すると、サンプルのチャットウィンドウに、変更内容のプレビューが表示されます。

> **注:**
> ブランディングページの他の設定とは異なり、[適用] を選択するとすぐにチャットウィジェットでアイコンの変更が有効になります。他の変更は、ページの上部にある [保存] を選択するまで有効になりません。
>
> 有効なファイル形式は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg です。

8. オプション: フォントタイプとフォントサイズをカスタマイズします。

   (Optional) 利用可能なブランディング構成 (Polaris-Light や Polaris-Dark など) はここにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この機能は、ServiceNow® Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

チャットに表示されるフォントをカスタマイズするには、[フォント] タブを選択します。

フォントタイプを変更するには、次のいずれかの方法を選択します。

a. 使用するフォントを選択します。
[チャットヘッダーテキスト] ドロップダウンリストから、ヘッダーに使用するフォントを選択します。

チャット本文のテキストについても同じ操作を行います。

新しいフォントの例が表示されます。

b. URL からフォントをダウンロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、**[URL** から] を選択し、URL を指定して変更を適用します。

c. 添付ファイルから追加するフォントをアップロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、[フォントをアップロード] を選択し、添付するファイルへのパスを指定して変更を適用します。

(Optional) チャットのヘッダーとチャット本文のフォントサイズを変更するには、次の操作を行います。

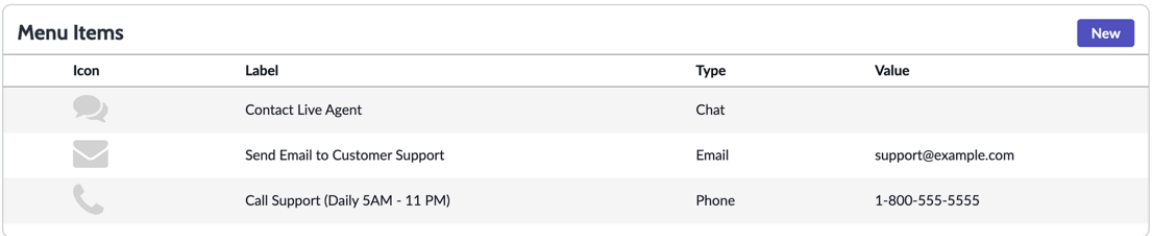
a. [Font body size (本文のフォントサイズ)] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォントサイズを選択します。

b. [Font header size (ヘッダーのフォントサイズ)] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォントサイズを選択します。

> **注:**
> これらの変更は、チャットウィジェットに追加したカスタムコントロールには適用されません。カスタムコントロールは個別に更新する必要があります。

c. ポータルまたは Web サイトのチャットウィンドウで変更をプレビューします。

9. [サポートへの連絡] メニューを更新するには、[メニューアイテム] セクションまで下にスクロールします。



[メール]、[チャット]、および [電話] メニューアイテムのアイコン、ラベル、可視化、および表示順序を変更できます。メニューにカスタムオプションを追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [メニューアイテム] セクションで、次のいずれかの操作を行います。

- メニューアイテムを編集するには、[レコード] アイコンを選択します。
- 新しいメニューアイテムを追加するには、[新規] を選択します。
- メニューアイテムを削除するには、[レコード] アイコンを選択します。レコードで、[その他のアクション] アイコン をクリックし、[削除] を選択します。

各メニューエントリのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ラベル	メニュータイプを説明するテキスト文字列。 グローバルアプリケーションスコープのデフォルトのメニュータイプのラベルは、次のとおりです。 ▪ メール：デフォルトのメールを開くオプション。デフォルトラベル： カスタマーサポートにメールを送信 ▪ チャット：ライブエージェントとチャットするためのオプション。デフォルトラベル：チャットタイプの連絡先ライブエージェント ▪ 電話：電話サポートが利用可能であることを示すオプション。デフォルトラベル：コールサポート：(毎日午前 **5** 時～午後 **11** 時) ラベルテキストの長さは最大 75 文字です。
タイプ	メニューアイテムのタイプ。たとえば、ヘルプページなどの特定の情報へのリンクであるメニューアイテムを追加する場合は、[リンク] タイプを選択します。 メニューアイテムのタイプは次のとおりです。 ▪ メール：メールでサポートに連絡するオプション。 ▪ リンク：Web ページへのリンクのオプション ▪ チャット：チャットを通じてライブエージェントに連絡するオプション。 ▪ テキスト：テキスト文字列を設定するオプション ▪ 電話：電話でサポートに連絡するオプション
値	メニュータイプの値。たとえば、メールの [値] は、サポートグループのメールアドレスです。 デフォルトのメニュータイプの値は次のとおりです。 ▪ メール：サポートグループのメールアドレス。例：support@example.com ▪ 電話：電話サポート組織の電話番号。 ▪ メール：サポート組織のメールアドレス。 **注:** チャットメニュータイプに値はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
表示	アイテムを [サポートへの連絡] メニューに表示するオプション。 メニューアイテムを非表示にするには、このオプションをオフにします。
デフォルト表示アイコン	アイテムのデフォルトアイコンを示すオプションは、メニューに表示されます。 メニューアイコンを追加、変更、または削除するには、このオプションをオフにします。 ▪ 新しいメニューアイテムのアイコンを追加するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、アイコンファイルを選択し、**[OK]** を選択します。アップロードされたアイコンは、[アイコン] フィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを変更するには、[アイコン **]** フィールドで [更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し、[**OK]**を選択します。更新したアイコンが、このフィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを削除するには、[ごみ箱] アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。
順序	[サポートへの連絡] メニューにアイテムが表示される順序を識別する番号。数字の 1 は、アイテムがメニューに表示される最初のオプションであることを示します。
アプリケーション	[Global (グローバル)]

b. メニュータイプの [メニュー項目] セクションを完了したら、[保存] を選択します。

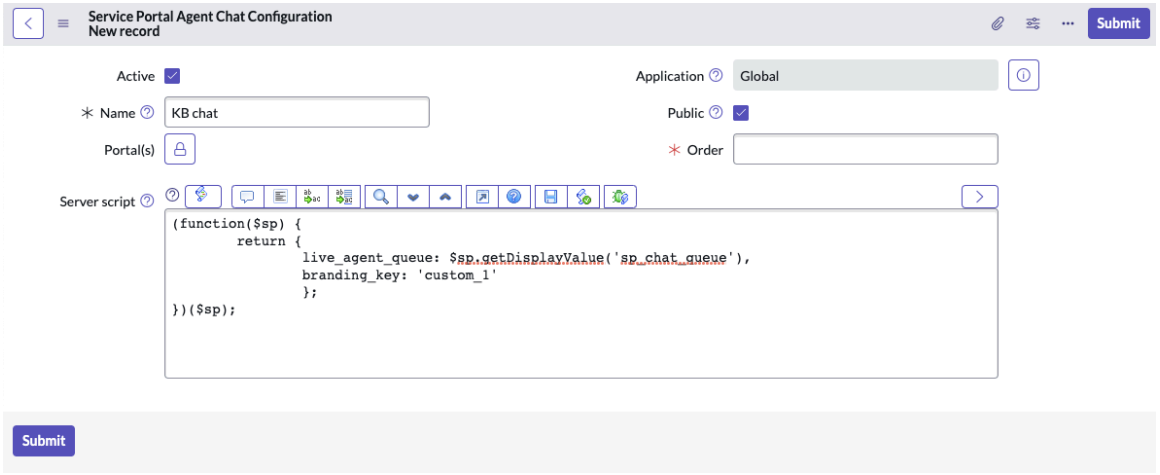
10. ブランディング構成を適用するには、次のいずれかを実行します。

- サービスポータル エージェントチャット 構成にブランディング構成を適用します。ページとウィジェットデータをエージェントチャット (仮想エージェントまたはライブエージェント) の会話に渡すサーバースクリプトで、使用するブランディングキーを指定します。このスクリプトによって渡されたアイテムは、ポータル内のすべてのページで使用できます。サービスポータル エージェントチャットの設定の詳細については、「ボットをポータルに追加する」を参照してください。

  たとえば、ナレッジポータルに対する次の サービスポータル エージェントチャット の構成は、チャットブランディングキー、custom_1 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
ポータルの [エージェントチャット] ボタンのカスタマイズ など、構成可能な他の サービスポータル エージェントチャット機能があります。サービスポータル でのエージェントチャットウィジェットのカスタマイズの詳細については、「サービスポータル のエージェントチャットの構成 」を参照してください。

- ブランド構成を宛先ページに適用します。チャットウィジェット URL のブランディングキーを使用してシステムパラメーター sysparm_branding_key を入力します。たとえば、次のようになります。

  https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme

  この例では、acme は使用するブランディング構成のキーです。

- 埋め込みチャットウィジェットにブランディング構成を適用します。埋め込みチャットウィジェットの URL に、ブランディングキーを含むシステムパラメーター sysparm_branding_key を入力します。たとえば、次のようになります。

  https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme

  この例では、acme は使用するブランディング構成のキーです。

11. オプション: ブランドボットと一緒に対話オートパイロットを使用している場合は、次のようにシステムプロパティを変更することで、オートパイロットセッション中にチャットウィンドウに表示されるブランドボット名を指定できます。

    a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

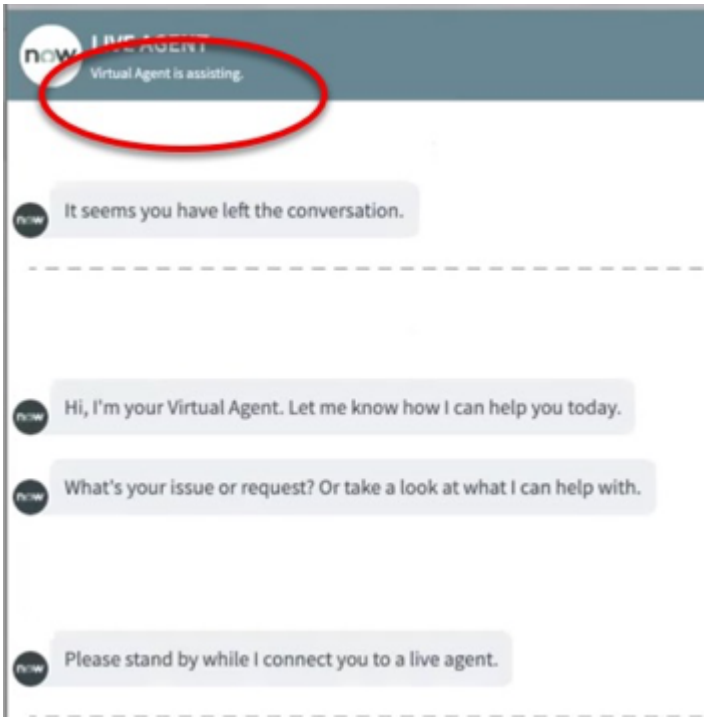
    b. [システムアクション] セクションで、[システムメッセージ] の横にある [すべて表示]を選択します。

    c. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header* システムのプロパティの [値] フィールドを変更して、チャットウィンドウのヘッダーに表示される仮想エージェントボット名の代わりに、ブランドボット名を指定します。

自動翻訳

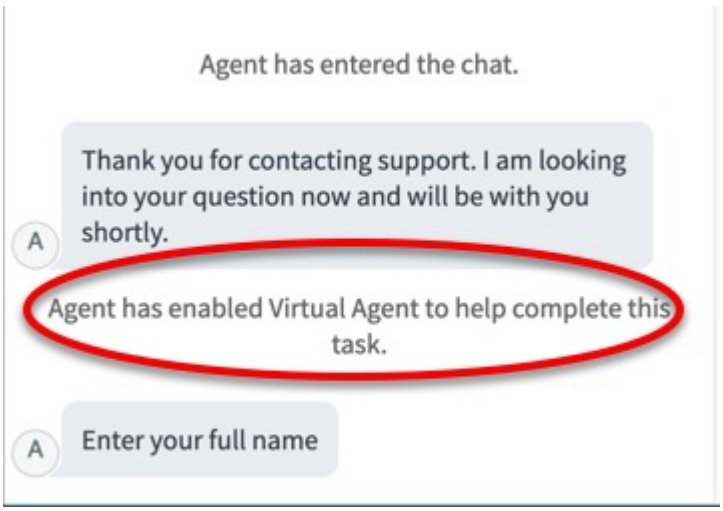
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウのオートパイロットヘッダー



d. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message* システムプロパティを更新して、会話中に要求者に表示されるブランドボット名を指定します。

会話中のオートパイロットメッセージ



自動翻訳

チャットウィジェットでメッセージのプレビューを有効にする

アドミニストレーターは、チャットウィンドウが最小化されているときに、エンドユーザーが待機している新規または未読メッセージのプレビューを表示できるようにすることができます。

始める前に
この機能は、ServiceNow Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを True に設定します。このシステムプロパティは、 サービスポータル でスマートチャットコンポーネントを有効にします。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されています。このシステムプロパティは、要求者ペルソナにのみ適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

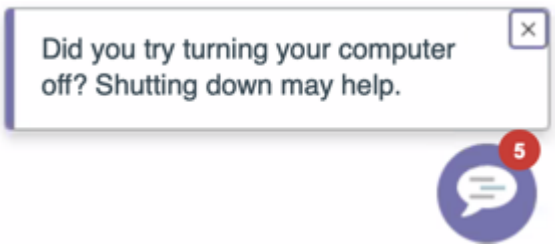
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [表示オプション] で、[メッセージのプレビュー] を有効にします。
   設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

タスクの結果

メッセージのプレビューがアクティブになっているときにチャットウィンドウが最小化されている場合、エンドユーザーにはメッセージプレビューバッジアイコン 化されたチャットウィンドウに表示されます。メッセージのプレビューバッジアイコンは、新規または未読のメッセージがあること、およびその数を示しています。この例では、エンドユーザーに 1 つの新規または未読メッセージがあります。

メッセージプレビューペインには、バッジアイコンの横に最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。メッセージは会話に基づいています。たとえば、ユーザーがラップトップを使用する際にヘルプが必要な場合、メッセージプレビューペインは次の画像のようになります。



エンドユーザーは次のいずれかを実行できます。

- メッセージプレビューペインをクリックしてチャットの会話を続行します。
- メッセージプレビューペインを閉じます。

バッジアイコンは、新規または未読のメッセージがある場合にのみ表示されます。バッジアイコンは 10 秒ごとに更新され、最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。

チャットウィジェットへのパブリックアクセスを有効にする

ポータルの 仮想エージェント チャットウィジェットへのパブリックアクセスを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

仮想エージェントチャットウィジェットへのパブリックアクセスはデフォルトでオフになっています。ポータルのみのチャットウィジェットへのパブリックアクセスを許可するには、次の手順に従います。

手順

1. 統一ナビゲーションバーで、地球儀アイコン (
2. [アプリケーションスコープ] を選択し、[`Virtual Agent Web Client`] スコープを選択します。

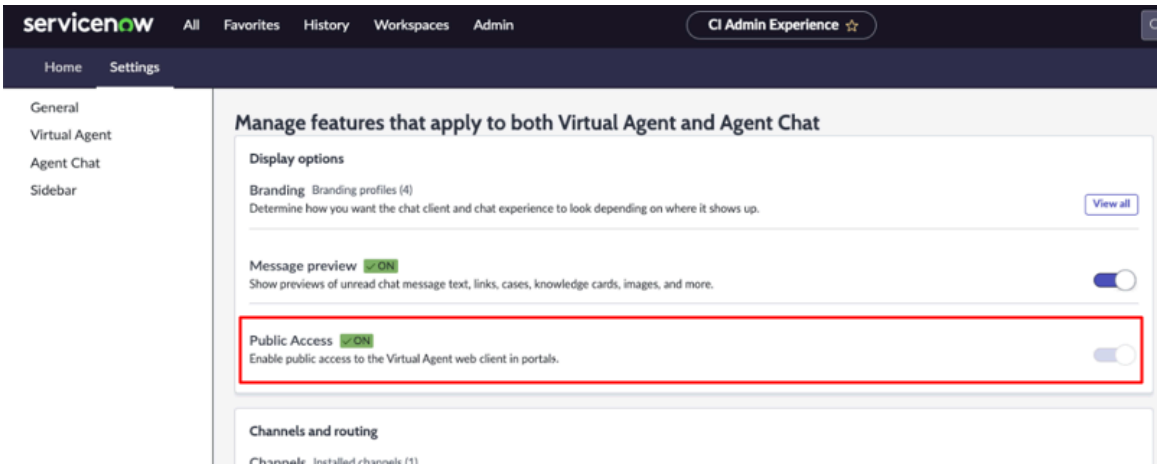
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
パブリックアクセスを有効にするには、 *Virtual Agent Web Client* スコープ内にいる必要があります。

3. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.

4. [表示オプション] で [パブリックアクセス] を有効にします。

パブリックアクセスの例



設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定

チャット前のサーベイ応答などのチャット関連情報を保存するために、チャットコンテキスト変数 (ライブエージェント チャット変数とも呼ばれる) を指定します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。また、変数を定義して 仮想エージェント トピックスクリプトに渡されたコンテキスト情報をキャプチャし、それをライブエージェントと共有することもできます。

始める前に

仮想エージェントは、ビルド済みコンテキスト変数を提供します。変数を追加する前に、使用可能なライブエージェントコンテキスト変数のリストを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

コンテキスト変数は、スクリプトまたは条件ビルダーで使用できます。たとえば、トピックの作成時に、トピックの [プロパティ] タブの [ライブエージェント] エリアで、コンテキスト変数を参照できます。条件がトピックに適用されると、ユーザーに表示するには [true] として返される必要があります。

トピックスクリプトでのコンテキスト変数の使用については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。コンテキスト変数の使用方法については、「 チュートリアル：コンテキストによるインタラクションのルーティング」を参照してください。ライブエージェントコンテキスト変数の説明については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

2. [コンテキスト変数]で、[すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [コンテキスト変数] ページで、[新規] を選択して変数を追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作成するコンテキスト変数の名前。
スクリプト変数名	[名前] プロパティから自動的に作成される ライブエージェント 変数名。変数名は「LiveAgent」で始まります。
テーブル	コンテキスト変数に関連付けられている ServiceNow テーブルの名前。リストからテーブルを選択します。
レコード	コンテキスト変数を指定したテーブルのレコードに関連付けるオプション。テーブルを選択した場合、このオプションは自動的に選択されます。
値	コンテキスト変数に格納される情報を決定するスクリプト。

5. [保存] を選択します。
   これで、コンテキスト変数を使用できるようになりました。

ライブエージェントチャットのコンテキスト変数

チャットコンテキスト変数を使用して、トピックから特定の情報を渡してライブエージェントと共有したり、ボット会話をライブエージェントにルーティングする方法を制御します。仮想エージェントには一部のデフォルト変数が含まれ、新しい変数を定義できます。

注:
インタラクションテーブルは、インタラクション管理プラグイン (com.glide.interaction) によってアクティブ化されるインタラクション管理フレームワークの一部です。このプラグインは、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) およびコネクトサポート (com.glide.connect.support) プラグインに含まれています。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数

変数	説明
`application`	チャットのアプリケーションスコープ。たとえば、`Global`、`HR`、`CSM`、または `ITSM` です。
`auto_resolution_context_id`	自動解決が有効になっている場合、要求者が 仮想エージェント にリダイレクトされたときに作成されるレコードの ID。
`case`	ケースがチャットに関連している場合に カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用されるケース ID ([sn_customerservice_case] テーブルから)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
csp_category	CSM アプリケーションの消費者サービスポータルで定義されたカテゴリ (com.glide.service-portal.consumer-portal プラグインが必要)。 詳細については、「消費者サービスポータルの使用」を参照してください。
csp_email	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のメールアドレス。
csp_first_name	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のファーストネーム。
csp_last_name	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のラストネーム。
devicetype	チャットに使用されているデバイスのタイプ。たとえば、*mweb* (チャットウィジェット)、 *android*、 *ios*などです。
esc_pre_chat_ask_a_question	HR ケースレコードの HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション ESC ビュー内からのチャット前サーベイの選択に対する要求者の回答。
hr_topic_id	現在のトピックの ID。高度な作業アサイン で使用され、ライブエージェントチャットのためにユーザーを転送する HR キューを決定します。
interaction_account	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。アカウント [customer_account] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Account* フィールドに対応します。
interaction_consumer	コンシューマーとして追跡されている B2C ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。[csm_consumer] テーブルを参照する [interaction.consumer] フィールドと一致します。コンシューマー [csm_consumer] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Consumer* フィールドに対応します。
interaction_contact	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。連絡先 [customer_account] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Contact* フィールドに対応します。
interaction_id	チャットセッションに関連付けられたインタラクションレコードの Sys_id。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
	詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
language	要求者のチャット用の 2 文字の言語コード。 **注:** 言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。
mandatory_skills	エージェントに必要なスキルとスキルレベル。 たとえば、ドイツ語を話す要求者には、ドイツ語の能力とそれに関連する高度なスキルレベルが必要な場合があります。必須スキルの定義とスキルレベルのアクティブ化は、高度な作業アサイン で行うことができます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
optional_skills	特定のチャットシナリオに役立つスキルとスキルレベル。 オプションスキルは 高度な作業アサイン で定義できます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
page	チャットにアクセスした特定のページ (ポータル内)。
portal	チャットにアクセスしたポータルの名前。
post_assessment_instance	チャット後サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。
post_chat_survey_name	要求者からのフィードバックを収集するために使用されるチャット後サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。 コネクトチャットでのサーベイの作成については、「コネクトチャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
pre_assessment_instance	チャット前サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。
pre_chat_survey_name	要求者からの情報を収集するために使用されるチャット前サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。高度な作業アサイン でチャット前サーベイのチャットコンテキスト変数を使用してライブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
	エージェントに作業をルーティングする方法の詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。 コネクトチャットでのサーベイの作成については、「コネクトチャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
queue	ビルド済みコネクトサポートチャットキューの Sys_id (廃止)。
search_text	要求者が入力した検索用語。仮想エージェント トピックの検索に使用されます。
short_description	チャットに関連付けられたインタラクションレコードの簡単な説明を設定するために使用されます。
sys_id	インタラクションに関連するレコードの Sys_id。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。
テーブル	インタラクションに関連するレコードを含むテーブル。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。

その他のリソース

- コンテキスト変数を使用してチャットを特定のキューに転送する方法
- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 対話型インターフェイスアカデミー

仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更

仮想エージェント の会話中および エージェントチャット 中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

チャット設定の [システムメッセージ] を使用して、インスタンスに表示される標準チャットメッセージを制御するプロパティを変更します。仮想エージェント と エージェントチャット を使用している場合、[システムメッセージ] リストには 仮想エージェント と エージェントチャット の両方のメッセージのプロパティが表示されます。エージェントチャット のみを使用している場合、[システムメッセージ] リストには エージェントチャット に関連するプロパティのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
チャットウィジェットはメッセージテーブル [sys_ui_message] を使用して挨拶メッセージと終結メッセージを構成しますが、サードパーティの会話型統合 (Microsoft Teams など) はシステムメッセージを使用します。それらを変更するには、システムメッセージのこれらのメッセージを次のように変更します。

- `vaSystem.getTopicSelectionMessage()` を呼び出す挨拶の場合は、`com.glide.cs.topic_picker_msg` の値を変更します。
- `vaSystem.endConversation()` を呼び出す終了の場合は、`com.glide.cs.conversation_ended_msg` の値を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムメッセージ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [システムメッセージ] リストで、変更するメッセージのプロパティレコードを選択します。
4. [値] フィールドに新しいメッセージテキストを入力し、[保存] を選択します。
   変更は、インスタンスに表示されるシステムメッセージにすぐに適用されます。

対話型インターフェース での **URL** ナビゲーション

URL ナビゲーション設定を使用して、チャットリンクを開く場所と方法を指定します。特定のリンクが特定のポータルで開くように設定できます。ポップアップウィンドウなどのリンクターゲットを指定することもできます。

ベースシステムインスタンスには、特定の ServiceNow テーブルのレコードへのチャットリンクが自動的に開かれるデフォルトのポータルが用意されています。たとえば、サービスポータル は、ナレッジ [kbknowledge] テーブルのナレッジレコードと、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルのカタログアイテムを表示するために使用されるデフォルトのポータルです。

チャット設定の **[URL** ナビゲーション] を使用して、これらのデフォルトのマッピングを変更したり、ポータル URL を指定された ServiceNow テーブルにマッピングするカスタムマッピングを定義したりします。ポータル構成は、チャットウィジェット、チャットチャネル、およびメッセージングチャネルに適用されます。

URL ナビゲーションの仕組み

チャットリンクに使用するポータルを決定するために、次の情報が、リストされている順序で評価されます。

1. sysparm ポータルパラメーター:チャットウィジェットのインスタンス URL に sysparm_portal パラメーターを指定した場合、そのポータルが使用されます。
2. トピックスクリプト変数：トピックスクリプト変数でポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。
3. プロバイダーチャネル ID のデフォルトポータル：ビルド済みチャット統合またはカスタムチャット統合のプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでデフォルトポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。デフォルトのポータルは、プロバイダーのチャットチャネルとメッセージングチャネルに適用されます。プロバイダーチャネル ID の構成の詳細については、カスタムチャット統合フレームワークで「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。
4. テーブルのデフォルトポータル：**[URL** ナビゲーション] チャット設定にリストされているデフォルトのポータルマッピングのポータル値を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. グローバルデフォルトポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* システムプロパティを使用してグローバルデフォルトポータルを定義した場合、そのグローバルポータルが使用されます。
6. サービスポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* プロパティを使用してグローバルポータルを定義しなかった場合は、サービスポータル が使用されます。

以前のリリースで定義された従来の **URL** マッピング (フォールバックメソッド)

以前に *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* プロパティを追加して、デフォルトの URL マッピングの代わりに使用される URL マッピングを作成した場合、これらのプロパティは Yokohama リリースにアップグレードした後も保持されます。ただし、チャット設定の **[URL** ナビゲーション] または URL ナビゲーション [sys_cs_portal_url_mapping] テーブルを使用して、マッピングを表示できるようになりました。URL マッピングには 2 つのタイプがあります。

デフォルトマッピング

特定の ServiceNow テーブルに使用されるデフォルトのポータルを定義する、*com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* 形式のすべてのシステムプロパティ。

デフォルトの **URL** マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	ナレッジベース記事に使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	サービスカタログアイテムに使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (サービスポータル)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	[sys_ user] レコードのデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：esc (従業員サービスセンター (ESC))

カスタムマッピング

形式 *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>* を使用してポータルとテーブルの組み合わせを定義するすべてのシステムプロパティ。これらのマッピングはカスタムマッピングとして保持されます。ポータルまたはテーブルが *_default* で指定されている場合、ポータルまたはテーブルが使用されていることを示します。

次の値を評価して、カスタムマッピングの URL が決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ポータルとテーブル / 親テーブル
- ポータルと任意のテーブル
- 任意のポータルとテーブル / 親テーブル
- 任意のポータルと任意のテーブル

カスタム **URL** マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_kb_knowledge	default_kb_knowledge マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_sc_cat_item	default_sc_cat_item URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_sys_user	default_sys_user マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default	default サービスカタログアイテム、人 (sys_user) レコード、公開レコード、およびタスクレコード以外のレコードのデフォルト URL マッピング。 • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

スマートリンク

アドミンとして、指定したパターンに基づいて URL リンクのターゲットを指定できます。たとえば、すべての KB 記事を新しいウィンドウで開く場合は、一般的なチャット設定でマッピングを構成できます。詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

チャットリンクの **URL** ナビゲーションを構成

ライブエージェント と 仮想エージェント の会話の ServiceNow レコードへのリンクが開かれるポータルを構成します。これには、仮想エージェント 通知と AI 検索 結果の出力カードおよびカードのリンクが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. **[URL** ナビゲーション] で、[すべて表示] を選択します。
3. [URL ナビゲーション] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
   - 新しいカスタムマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - デフォルトまたはカスタムのマッピングを変更するには、更新するレコードを選択します。
   - 更新するマッピングレコードが複数ある場合は、更新するマッピングレコードの左側のボックスをクリックし、[編集] を選択します。プレビューペインが開き、選択したレコード内で変更できる URL ナビゲーションフィールドが表示されます。
4. URL ナビゲーションフィールドに入力するか、更新します。

フィールド	説明
説明	特定のテーブルレコードのポータルの名前。
タイプ	ポータルマッピングのタイプ： ○ デフォルトマッピング：デフォルトのポータルは、次の ServiceNow テーブルにマッピングされます。 ▪ サービスポータル：カタログアイテム [sc_cat_item] テーブル ▪ サービスポータル：ナレッジ [kb_knowledge] テーブル ▪ 従業員センター Portal：ユーザー [sys_user] テーブル ○ カスタムマッピング：ポータルと ServiceNow テーブルの組み合わせを識別するポータル URL 定義。これは [値] フィールドに入力されます。
テーブル	ポータルにマップする ServiceNow テーブル。テーブルのリストからテーブルを選択します。
アプリケーション	この URL マッピングが属するアプリケーションの名前。
ポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
値	新しいカスタムマッピングの場合は、ポータルとテーブルの値の組み合わせを指定してリンクを形成します。たとえば、次の値はナレッジ記事を CSP ポータルにマップします：/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}} 以前のリリースで *com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>* システムプロパティを使用して定義されたカスタムマッピングを変更する場合は、[値] を指定する必要はありません。

5. [保存] を選択して、新しいマッピングを入力するか、既存のマッピングを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スマートリンク設定を作成する

スマートリンクを作成して、URL を開く場所を指定します。たとえば、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで URL を開くことができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
(adminとして) ページで URL ナビゲーションを有効にしている場合は、チャットウィンドウでリンクを開く場所と方法のパターンを指定できます。エンドユーザーには、指定したパターンに基づいて URL リンクが表示されます。

たとえば、それらの URL「スマートリンク」を、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで開くように設定できます。ポップアップウィンドウを指定すると、エンドユーザーに表示されるウィンドウのサイズを設定できます。

スマートリンクは、ライブエージェントとのチャットで使用できます。

スマートリンクをサポートしていないチャネルにはエラーメッセージが表示されます。

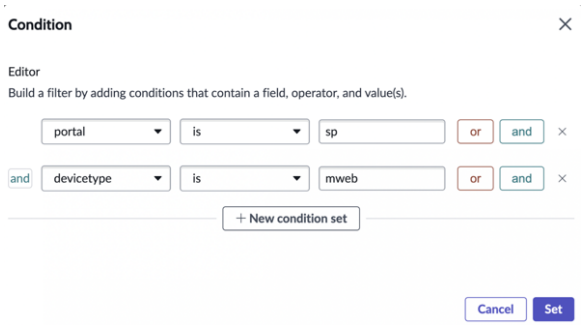
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムアクション] セクションで、 **URL** ナビゲーション の横にある [すべて表示 を選択します。
3. [ターゲットの場所] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
説明	スマートリンクの目的。
開く場所	リンクを開く場所。次のいずれかのオプションを選択します。 ○ 新しいブラウザータブ：新しいブラウザータブでリンクを開きます。 ○ ロード中：現在の場所のリンクを開きます。 ○ 親：最上位または親レベルのリンクを開きます。 ○ ポップアップ：リンクをポップアップウィンドウで開き、ポップアップウィンドウのサイズを指定できます。 ○ イベントを発生させる:チャットウィジェットでのみ、デフォルトの選択動作を防止し、ページナビゲーションを回避します (チャットは開いたままになります)。
順序	スマートリンク設定の実行順序を示す番号。複数の設定がある場合、システムは最初に見つかったスマートリンク設定を低い順に実行します。
URL パターン	正規表現の数量指定子を使用する URL パターン。 正規表現が無効な場合は、エラーメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	
条件モード	スマートリンク設定を適用するための条件を指定する式ロジック。 次のいずれかを選択します。 ○ シンプル、または ○ 詳細
条件を設定 注: [簡易] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。	[簡易] 条件モードを選択した場合は、条件ビルダーを使用して条件を追加または編集します。 条件ビルダーは、スマートリンクがチャットウィジェットでアクセスされたときに サービスポータル 内のリンクにのみ適用されるように指定します。  ○ **devicetype**：チャネルを参照します。Yokohamaリリースでは、チャットウィジェット (*mweb*) のみがサポートされています。モバイルチャットウィジェットは現在サポートされていません。 ○ ポータル：特定のポータルを表します。条件にポータル URL サフィックスを指定します。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル ポータルとそのサフィックスを表示するには ○ **[Set** (設定)] を選択します。

スクリプト
 	
注: [詳細] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。
	[詳細] 条件モードを選択すると、スクリプトエディター—を使用して、JavaScript 条件ステートメントを作成または編集します。エンドユーザーがリンクを選択すると、コンポーネントはウィンドウ：メッセージイベント をトリガーします。開発者は、ウィンドウ：メッセージイベント が表示されたら、ナビゲーションの処理方法を決定できます。例：
	
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	} });

6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teamsのスマートリンク設定を有効にするには、最初に次のことを行う必要があります でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成 Microsoft Teams それから でのスマートリンクの構成 Microsoft Teams

チャットサーベイを作成する

サーベイデザイナーで、エンドユーザーからチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。これらのアンケートは、仮想エージェントとエージェントチャットのチャットクライアントで実行されます。

始める前に
名前やメールアドレスなど、要求者に求める情報を特定します。チャット前の情報を収集している場合は、特定のサーベイ回答をチャットコンテキスト変数として保存して、その情報をトピックディスカバリーまたは特定の作業アイテムキューへのチャットのルーティングに使用できるようにするかどうかを決定します。サーベイを作成する前に、特定のサーベイの質問に対する回答を格納するためのコンテキスト変数を設定します。設定したチャットコンテキスト変数を、サーベイの適切な質問にマッピングします。

必要なロール：survey_admin または admin

このタスクについて
会話型アンケート (サーベイ) を定義、構成、および公開するには、サーベイデザイナー を使用します。さまざまなサーベイコントロールを使用して、アンケートの内容を定義できます。利用可能なサーベイコントロールの詳細については、「サーベイデザイナーの要素 」を参照して、サーベイでコントロールがどのようにレンダリングされるかを確認してください。たとえば、選択肢コントロールは、複数の選択肢をユーザーに提供します。

サーベイコントロールは、チャットクライアントでサーベイを会話としてレンダリングする、対応する 仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマッピングされます。実行時の会話で仮想エージェントデザイナー入力コントロールがどのようにレンダリングされるかの例については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。次の表は、仮想エージェントデザイナー でサポートされているサーベイコントロールを示しています。

仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマップするサーベイコントロール

サーベイデザイナーのコントロール	比較可能な仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール
添付ファイル	画像
ブーリアン	ブーリアン
選択肢	静的選択
日付	日時
日付/時刻	日時
番号	テキスト入力
パーセンテージ	テキスト入力
スケール	静的選択

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマップするサーベイコントロール (続く)

サーベイデザイナーのコントロール	比較可能な仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール
数値スケール	静的選択
文字列	テキスト
画像スケール	カルーセル
参照	サポート対象外
複数選択	サポート対象外
ランキング	サポート対象外
テンプレート	サポート対象外

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイデザイナー.
2. [構成] タブを選択して、サーベイを設定します。
   サーベイを設定するときは、次の点に注意してください。
   - 前書きと結びでサーベイを開始および終了する場合は、[前書き]フィールドと [結びの挨拶] フィールドに内容を入力します。
   - 会話型アンケートを有効にするには、[チャットサーベイ] オプションを選択します。このオプションでは、各サーベイコントロールのプロパティフォームに [コンテキスト] オプションを表示することもできます。
   - **[Save** (保存)] を選択します。

   詳細については、「サーベイデザイナーでのサーベイの設定」を参照してください。
3. [デザイン] タブを選択し、サーベイに名前を付けます。
   サーベイの質問を設計するときは、次の点に注意してください。
   - 質問を作成するには、[コントロール] パレットからデータタイプアイコンをドラッグし、それをカテゴリコンテナーにドロップしま各質問に [名前] を付け、歯車アイコンを選択してコントロールの [プロパティ] フォームを開きます。
   - プロパティフォームで、必要に応じてフィールドに入力し、コントロールを定義します。
     - [必須] オプションを有効にした場合、ユーザーはサーベイの質問に回答する必要があります。このフィールドを空白のままにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。
     - この質問に対するユーザーの回答を保存する場合は、チャットコンテキスト変数を [コンテキスト] フィールドに入力します。
   - **[Save** (保存)] を選択します。

   詳細については、「サーベイデザイナーでの質問の作成」を参照してください。
4. サーベイで質問の定義を終えたら、[プレビュー] を選択してサーベイをレビューします。
5. サーベイに満足な場合は、[保存して公開] を選択します。
   サーベイは、アセスメントメトリクスタイプ [asmt_metric_type] テーブルにリストされます。

次のタスク
要求者に提示するサーベイを制御するチャット前およびチャット後のサーベイ設定を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイ設定を定義する

チャット前のサーベイを使用して、顧客から予備情報を取得します。顧客に提示するチャット前のサーベイを決定する構成を定義できます。高度な作業アサイン により、受信した応答からチャット会話が適切なキューとグループにルーティングされます。

始める前に

このチャット前のサーベイ設定で使用するチャットサーベイを作成し ます。

必要なロール：admin

このタスクについて

要求者に提示するチャット前のアンケートを決定する条件を適用します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブの [チャット前のサーベイ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャットサーベイ] ページで、[新規] を選択して、新しいチャットサーベイ設定を作成するか、更新する設定を選択します。
4. [詳細]で、設定を入力または変更します。

フィールド	説明
名前	チャット前のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット前のサーベイ設定をアクティブ化するオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるオプション。
順序	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャット前のサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイ構成を最低から最高の順に実行します。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを制御するために使用される条件のタイプ。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。
条件	サーベイ設定をいつ使用するかを制御する条件。[条件を設定] を選択して、条件を指定します。
サーベイ	利用可能なチャット前のサーベイのリスト。要求者に提示するサーベイを選択します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

要求者がチャット前のサーベイを完了すると、エージェントチャット が履行者インターフェイスとして設定されている場合はライブエージェントに、仮想エージェント が履行者として設定されている場合は仮想エージェントにユーザーが転送されます。ユーザーのチャット前の応答は、コンテキストとしてチャットインタラクションレコードに保存されます。チャット会話に入る前に、割り当てられたエージェントは問題のコンテキストをレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット後のサーベイ設定を定義する

要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。高度な作業アサイン で定義されたチャットキューに使用するように、チャット後のサーベイを設定します。

始める前に

- 高度な作業アサイン がまだインストールされていない場合は、エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をアクティブ化します。
- AWA で チャットサービスチャネルと作業アイテムキューを構成します。
- 要求者に表示するチャット後のサーベイを決定します。
  - アセスメントメトリクスタイプ [asmt_metric_type] テーブルで利用可能な既存のチャットサーベイを確認するには、次の場所に移動します。 すべて > サーベイビュー > サーベイを見る.仮想エージェント フィードバックのサーベイ (ビルド済みの仮想エージェントのセットアップトピック) など、ビルド済みのフィードバックサーベイを使用できます。
  - 他にもチャット後のサーベイが必要な場合は、サーベイデザイナーを使用して作成します。詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
2. チャット後のサーベイ設定の適用対象となる (チャットサービスチャネルを使用する) キューを選択します。
3. [チャットのサーベイを投稿] 関連リストに移動してから、[新規] を選択します。
   [チャットのサーベイを投稿] リストが表示されない場合は、フォームにリストを追加する必要があります。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チャット後のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット後のサーベイ設定を有効にするオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるサーベイオプション。
順番	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャットサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイを最低から最高の順に実行します。
要求者終了	チャットの終了者に関係なく、チャット後のサーベイを常に実行するかどうかを指定するオプション。 ○ True：要求者またはエージェントのいずれかがチャットを終了したときにサーベイを実行する必要があります。 ○ False：エージェントがチャットを終了した場合にのみ、サーベイを実行する必要があります。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを決定する条件のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	要求者に表示される会話サーベイを決定する条件。 条件ビルダーを使用して、適用する条件を選択します。選択可能なフィールドは、チャットサービスチャネルに基づいています。
スクリプト	このチャットサーベイを使用するための条件を指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
サーベイ	利用可能なチャットサーベイのリスト。要求者に提示するチャット後のサーベイを選択します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

ライブエージェントがチャットセッションを終了すると、チャット後のサーベイ (チャットキュー用に設定) が要求者に提示されます。要求者がチャット後のサーベイを送信すると、要求者のチャットセッションが終了します。インタラクション関連レコードリストには、サーベイ後のチャットの結果が保存され、アセスメントをライブエージェント (履行者) にリンクする関連レコードが作成されます。

トピックディスカバリーのためのコンテキスト変数によるチャット前のサーベイの使用

チャット前のサーベイからユーザー入力を取得して、トピックディスカバリーの発言またはキーワードとして使用します。

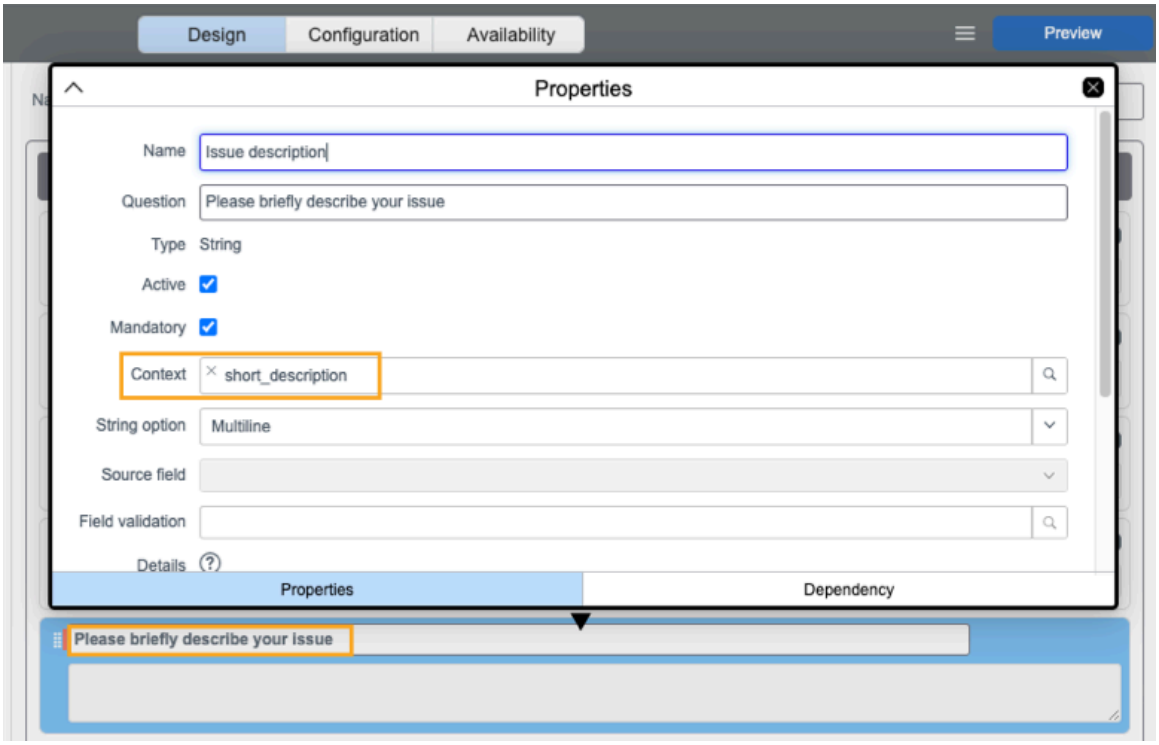
チャット前のサーベイを使用している場合は、利用可能なトピックのリストから選択するようにユーザーに求めることなく、ユーザーから提供された情報を使用して適切な 仮想エージェント トピックに誘導できます。

この良い例は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに含まれている CSP 匿名チャット前のサーベイです。このサーベイは、CSP ポータルのゲストユーザーに適用されます。最後の質問では、ユーザーの名前とメールアドレスを尋ねるほか、問題について簡単に説明するように求めます。回答は、質問設定の short_description フィールドにマッピングされます。これは、ユーザーの回答のコンテキストです。

自動翻訳

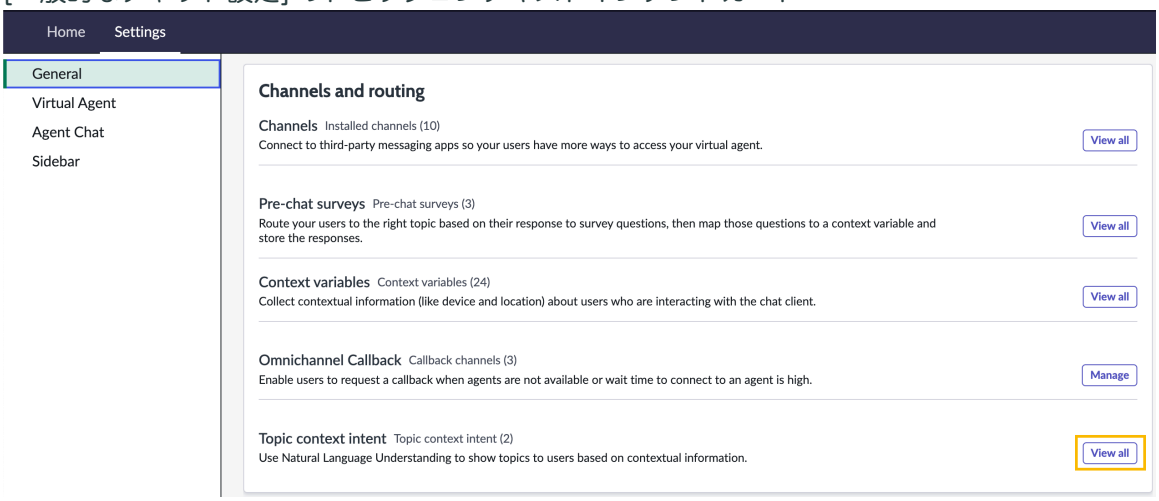
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイデザイナーでの **CSP** 匿名チャット前のサーベイの質問設定



ユーザーの応答は、トピックディスカバリーで使用するために仮想エージェントに渡すことができます。これを行うには、[一般的なチャット設定] でレコードを作成する必要があります。

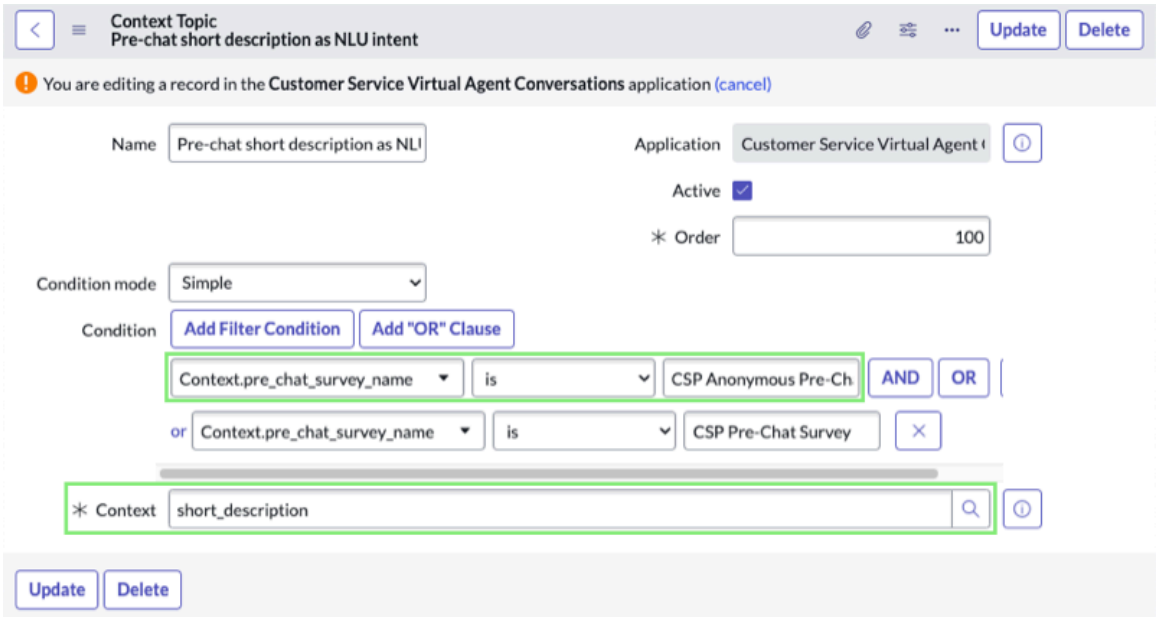
[一般的なチャット設定] のトピックコンテキストインテントカード



[NLU インテントとしてのチャット前の簡単な説明 (Pre-chat short description as NLU intent)] レコードにより、CSP 匿名チャット前のサーベイの入力が NLU インテントのように機能します。サーベイが実行されると、インタラクションの short_description が会話の検索テキストとして使用されます。仮想エージェント はこの入力をトピックディスカバリーに使用するため、ユーザーは [挨拶] 画面からトピックを選択する必要がありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイに対応するコンテキストトピックインテントレコード



トピックコンテキストインテントの構成の定義

チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、エンドユーザー (要求者) に自動的に表示される適切な仮想エージェントの会話トピックを決定します。

始める前に

- チャットコンテキスト変数を構成し、チャットサーベイ内の特定の質問に対するユーザーの回答を保存します。
- チャットサーベイを作成するときに、新しい、または既存のチャットコンテキスト変数にサーベイの質問をマップします。その変数には、表示されるトピックコンテキストインテントと会話トピックを決定するために 仮想エージェント が使用するユーザー応答が保存されます。
- 必要なロール：virtual_agent_ admin または admin

このタスクについて

コンテキストトピックインテントを作成して、ユーザーがチャット前のサーベイに回答した後にどの仮想エージェントの会話トピックを表示するかを決定する条件を指定します。コンテキストトピックインテントは、サーベイによって収集されたデータを使用して、ユーザーに適したトピックを検索します。

たとえば、チャット前のサーベイでユーザーに「コンピューターにどのような問題がありますか？」と尋ね、回答をサーベイの「問題」と呼ばれるコンテキスト変数にマッピングします。変数は、サーベイからトピックコンテキストインテントに渡されます。チャットがトピックディスカバリーに直接移動する代わりに、インテントに保存されている変数が発言として使用され、トピックディスカバリーのために仮想エージェントにフィードされます。

トピックコンテキストインテントで条件を定義して、前の例の「problem」変数を ITSM VA 会話にのみフィードするように制限するなど、トピックディスカバリーを制限できます。コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルは、チャット前のサーベイが実行された後に、インテントディスカバリーのための変数をマッピングするのに使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

2. [トピックコンテキストインテント]で、[すべて表示] を選択します。

3. [コンテキストのトピック] ページで、[新規] または変更する構成を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	トピックコンテキストインテントの構成の名前 (トピックディスカバリー)。
アクティブ	このトピックインテント構成を有効にするオプション。
順番	仮想エージェントがトピックインテント構成を評価してトピックを表示するための一致条件を検出する順番。仮想エージェントでは、最小の順序値を持つ構成が最初に確認されます。
条件モード	トピックインテント構成を適用する方法を決定する条件のタイプ。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための条件。[条件を設定] を選択して、条件フィルターを入力します。 条件を指定しない場合、指定したコンテキスト変数はすべての会話に適用されます。
スクリプト [条件モード が [詳細] に設定されている場合に表示されます]	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための JavaScript の条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
コンテキスト	特定のサーベイの質問に対するユーザーの応答を保存し、トピックインテントを決定するために使用されるチャットコンテキスト変数。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

コンテキストトピックインテント構成が、コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルに追加されます。 仮想エージェントは、コンテキストインテント構成に基づいて適切な会話トピックをユーザーに表示します。

対話型インターフェースガイド付きセットアップ

対話型インターフェースガイド付きセットアップを使用して、必要な会話型インターフェイス機能のみを対象としたカスタマイズされたセットアッププロセスを作成します。対話型インターフェースガイド付きセットアップはサーベイから始まり、サーベイの回答に基づいてカスタマイズされたタスクリストを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
プラグインを有効にしてアプリケーションを保存するには、システムアドミンロールが必要です。ただし、AWA admin および 仮想エージェント admin は、それぞれのソリューションの追加のセットアップタスクを完了できます。

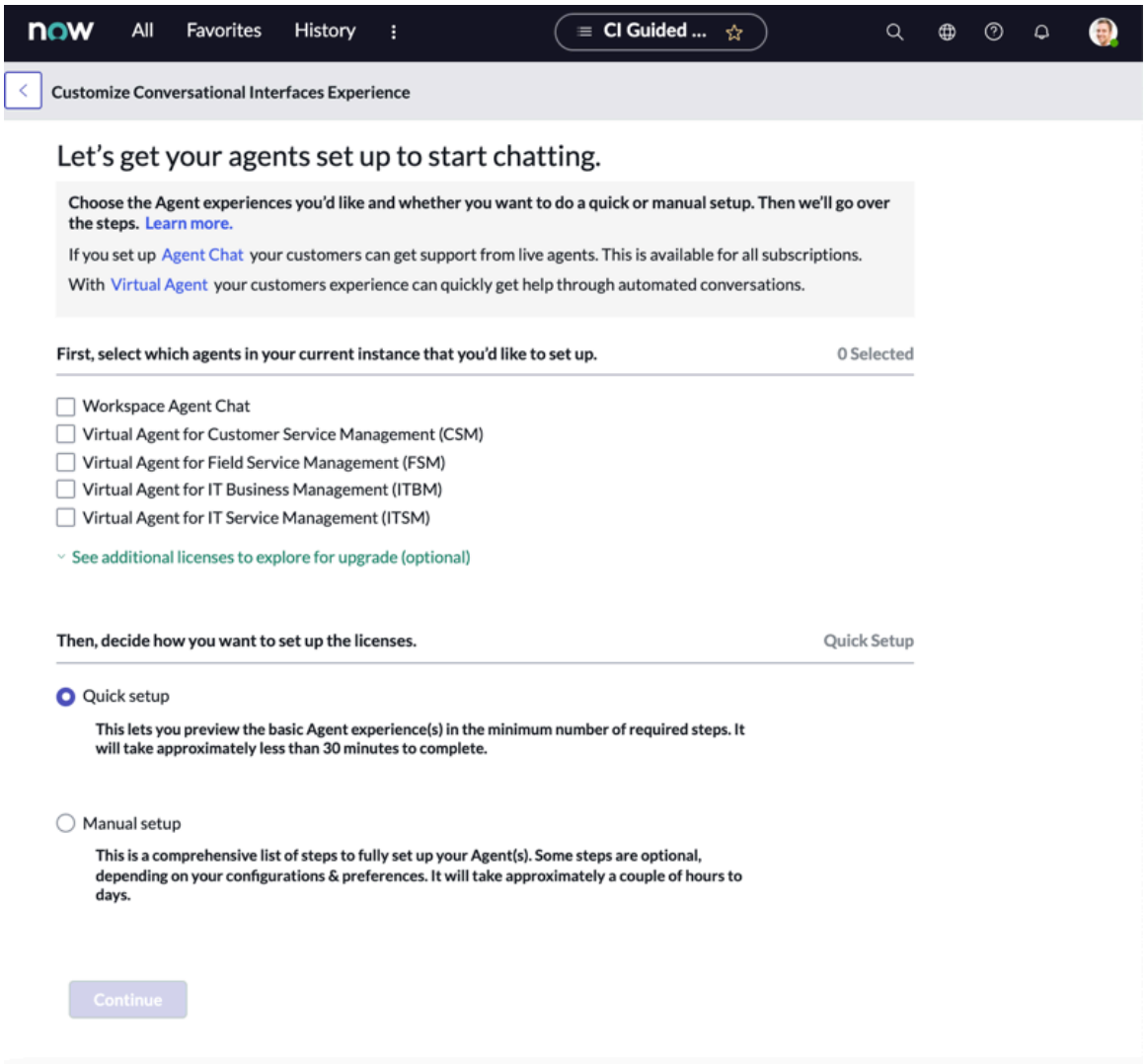
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型インターフェースのガイド付きセットアップ. [対話型インターフェースガイド付きセットアップ] ページが表示されます。
2. 「はじめに」と「セットアップの注意事項」のセクションを確認してください。これらのセクションでは、セットアッププロセスに関する情報が提供され、仮想エージェント、エージェントチャット、またはその両方を実装する前に考慮すべきさまざまな項目について重点を置いて説明しています。
   また、クイックセットアップを実行し、エージェントを最短 30 分の最小限のステップ数で実行できるようにするかどうかも検討します。手動セットアップには、エージェントをセットアップするための包括的な一連の手順が含まれます。構成によっては、完了するまでに数時間から数日かかる場合があります。
3. [開始する] を選択します。
4. [セットアップをカスタマイズ] で、[開始] を選択してから、[構成] を選択し、カスタマイズされたセットアップを開始します。
5. 使用しているエージェントのタイプとセットアップのタイプ (クイックまたは手動) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [続行] を選択し、後続のセットアップタスクを完了します。

次のタスク
セットアップタスクを完了すると、ビルド済み会話の確認や、エンドユーザー向けの会話トピックの作成または更新など、仮想エージェント で提供される機能を、自分とトピック作成者が探索できます。

関連情報

ガイド付きセットアップ

対話型インターフェース に関する参照情報

対話型インターフェース の参照トピックでは、インタラクションテーブルなど、仮想エージェントおよびエージェントチャットに適用される機能の技術的な説明を共有します。

対話型インターフェース のデータ管理

テーブルクリーナーなどのデータ管理ツールを使用して、対話型インターフェース テーブルを維持管理します。

仮想エージェントのテーブルクリーニング

仮想エージェントには、特定の経過時間に達したときに特定のベースシステムテーブルからレコードを自動的に削除して、テーブルが管理不能なサイズになるのを防ぐデータ保持ポリシーがありま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。一部の仮想エージェントテーブルおよび関連する 対話型インターフェース テーブルは自動的にクリーニングされません。次のテーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

クリーニングが必要な 対話型インターフェース テーブル

テーブルラベル	テーブル名	説明	デフォルトのレコード経過時間 (秒)
チャットサーバーアナリティクス	sys_cs_analytics	メッセージ、スレッド、会話、ユーザー、およびイベントの Sys ID を含むサーバーレコード。	7,776,000
会話	sys_cs_conversation	トピック定義、使用デバイス、コンシューマー (ユーザー) などの会話の詳細。 **注:** テーブルクリーナーは、次の関連レコードも自動的に削除します。 • 会話メッセージ • 会話タスク • 会話メンバー • セッションのバインディング • 汚い言葉フィルターを使用している場合の汚い言葉のメッセージログ	5,184,000
最後に読まれたメッセージ	sys_cs_message_lastread	トピックおよびメッセージングチャネルでユーザーが最後に読んだメッセージのメッセージ ID。	15,552,000
CI アナリティクス	sys_ci_analytics	会話分析で使用される会話の詳細。会話 ID が利用可能な場合、テーブルクリーナーはクローズ済み、完了、および失敗した会話を、会話 [sys_cs_conversation] テーブルから削除します。	604,800

自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルには、ベースシステムテーブルとそれに対応するレコード経過時間が一覧表示されます。テーブルクリーニングがアクティブになると、テーブルクリーナーのスケジュール済みジョブによってテーブルクリーナーがトリガーされ、デフォルトのレコード経過時間に一致するレコードが削除されます。必要に応じて、テーブルのレコード経過時間を変更し、削除するレコードをフィルターする条件を指定できます。詳細については、「仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化」を参照してください。

テーブルに関連する子テーブルがある場合、テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除を実行して、関連する子テーブルを削除します。たとえば、会話 [sys_cs_conversation] テーブルに対してテーブルクリーニングがアクティブになっている場合、テーブルが 60 日 (5,184,000 秒) 経過すると、テーブルクリーナーが自動的に実行されます。テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除も

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

実行して、関連する子テーブルを削除します。ServiceNow AI Platform のテーブルクリーニングの詳細については、「テーブルクリーナー」を参照してください。.

仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化

仮想エージェントおよび 対話型インターフェース で使用されている特定のテーブルについて、テーブルクリーニングをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の仮想エージェントテーブルおよび 対話型インターフェース テーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

- チャットサーバー [sys_cs_analytics]
- 会話 [sys_cs_conversation]
- 最後に読まれたメッセージ [sys_cs_message_last_read]
- CI アナリティクス [sys_ci_analytics]

手順

1. フィルターナビゲーターで「sys_auto_flush.list」と入力して、自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルを開きます。
2. クリーニングのためにアクティブ化するテーブルを選択します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドを変更します。

[自動フラッシュ] フォーム

フィールド	説明
経過時間 (秒)	テーブル内のレコードをいつ削除するかを指定する時間 (秒)。 経過時間を変更するには、新しい値を秒単位で入力します。
アクティブ	このテーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。テーブルのクリーニングをアクティブにするには、このオプションを選択します。
カスケード削除	関連テーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。一部のテーブルには、同様に自動的にクリーニングされる子テーブルが含まれている場合があります。
条件	削除するレコードを定義するフィルター条件を指定するための条件ビルダー。

4. [更新] を選択します。

テーブルクリーナーのスケジュール済みジョブは、テーブルレコードが指定されたレコード経過時間とそれらに設定された条件を満たしている場合に、自動的にクリーナーを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インタラクションインサイトテーブル

ユーザー感情分析によって、エージェントは受信した会話のトーンに合わせることができるようになります。この値に基づいてビジネスルールを作成することができ、エージェントは、チャットが仮想エージェントからでも、ライブエージェントからでも、キューからであっても、適切なアクションを実行できます。

同期チャネルと非同期チャネルの両方で感情分析はサポートされています。感情分析の設定には、Task Intelligence を使用します。

構成すると、感情分析は仮想エージェントまたはライブエージェントの会話の最後に実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。

インタラクションインサイトテーブル

フィールド	説明
インタラクション	インタラクション [interaction] テーブル内の会話の Sys ID。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 • null (評価された値なし)
正規化された感情	-0.5 (否定的な感情) ~ 0.5 (肯定的な感情) の感情スコア。 これらの値は、*com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* および *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* システムパラメーターを調整することで変更できます。
タイプ	実行された分析のタイプ。*Sentiment* など。
ユーザー	エージェントまたは 仮想エージェント の名前。
ユーザータイプ	ユーザーのタイプ。*Agent* など。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

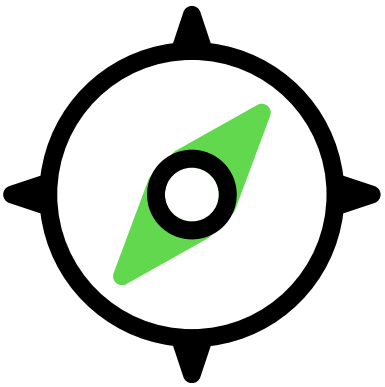
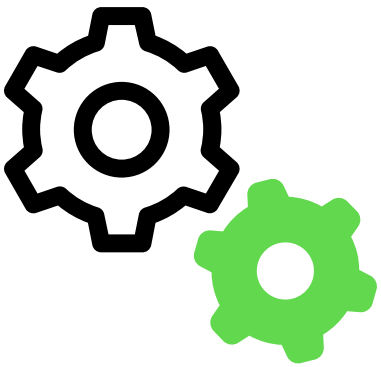
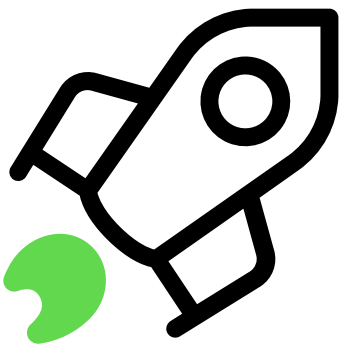
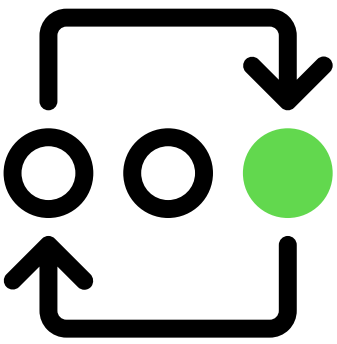
仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェントは、企業の生産性を向上させます。人工知能を利用したビルド済みの会話機能を備えた、使いやすいメッセージングインターフェイスを使用して従業員と顧客がセルフサービスできるようにすることで、転送を増加させます。

https://player.vimeo.com/video/988245428?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

開始：**ServiceNow AI Platform** 仮想エージェント

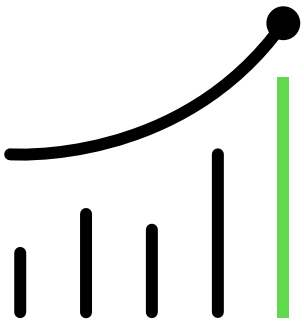
タイルを選択して開始します。

探索	アクティブ化	計画と構成
		
従業員、顧客、およびエージェントが仮想エージェントを使用する方法について説明します。	仮想エージェントをアクティブ化します。	仮想エージェントの実装を計画および構成します。
構築と展開	[	統合と管理
		
自動会話と再利用可能なトピックコンポーネントを設計およびビルドします。	チャット 仮想エージェント を使用] を使用します。	他のアプリケーションと統合することで仮想エージェント機能を拡張します。

自動翻訳

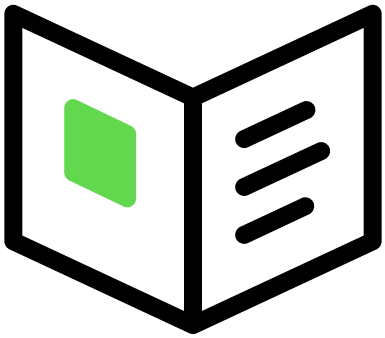
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントパフォーマンスの分析



会話データに関するインサイトを使用して、 仮想エージェント インタラクションを分析して改善します。

参照

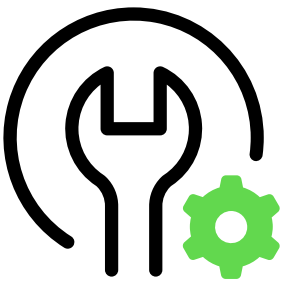


仮想エージェントデザイナーのインターフェイスの説明と仮想エージェントの技術的な詳細を取得します。

特定のビジネス向けの仮想エージェントを使い始める

IT Service Management、カスタマーサービス管理 (CSM)、または HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの仮想エージェントについて詳しくは、ビジネスタイルを選択して詳細を確認してください。

IT Service Management の仮想エージェント



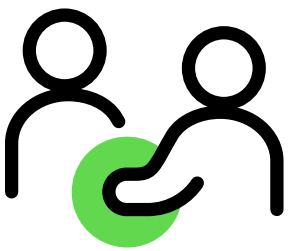
従業員が一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。

カスタマーサービス管理 (CSM) の仮想エージェント



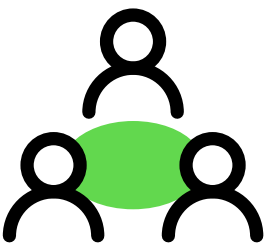
顧客が一般的なセルフサービスタスクを完了するのに役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。

HR サービスデリバリ (HRSD) の仮想エージェント



従業員が一般的な人事関連タスクを完了するために役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

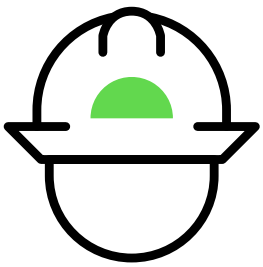
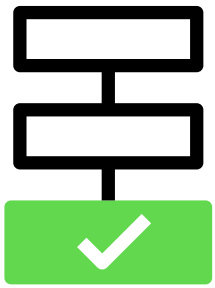
ワークプレイスサービスデリバリ の仮想エージェント



従業員が職場関連の一般的なタスクを完了するために役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント	プロジェクトポートフォリオ管理 の仮想エージェント	法務サービスデリバリ の 仮想エージェント
		
顧客が一般的なフィールドサービス管理 (FSM) タスクを完了するために役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。	顧客が一般的なプロジェクトポートフォリオ管理タスクを完了するのに役立つ事前定義された仮想エージェントトピック。	顧客が一般的な法務サービスタスクを完了するのに役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。

その他のリソース

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 対話型インターフェースアカデミー

注:
アプリとのインタラクションを含むアプリ内アクティビティのアグリゲートを追跡することで、パフォーマンスとユーザーエクスペリエンスを向上させます。この追跡は、個人情報ではなく、集計された技術情報に焦点を当てています。

仮想エージェント の探索

ServiceNow 仮想エージェントプラットフォームは、インテリジェントなメッセージングインターフェイス内の会話を通じてユーザーサポートを提供します。すぐに利用可能なシステムにより自動化された会話を設計およびビルドして、ユーザーが仮想エージェントで迅速に情報を入手し、意思決定を行い、一般的な作業タスクを実行できるようにします。

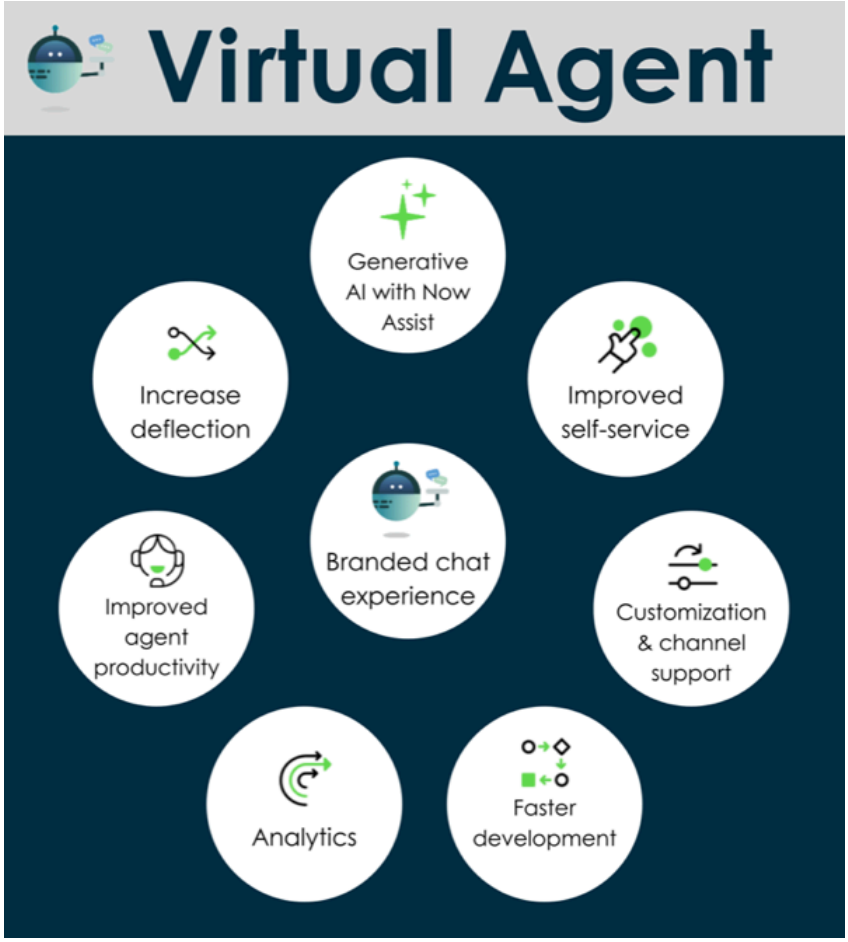
仮想エージェント の概要

仮想エージェント は通常の問題を解決し、一般的な要求に対して結果をもたらすため、エージェントと技術者はより複雑なユーザーの問題に集中できます。チャットエクスペリエンスのルックアンドフィールは、さまざまな共通またはカスタムのメッセージングチャネルでチャットボットを実行するなど、ビジネスの各対象者に合わせて変更できます。会話型アナリティクスダッシュボードを使用してボットの成功を監視します。

仮想エージェントスキルにNow Assistを追加すると、開発者は大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーにアクセスできるようになります。Now Assistトピックスキルには、トピックの作成を容易にする LLM コントロールが含まれているため、セルフサービスソリューションをより迅速に提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



の **AI** エージェント 仮想エージェント

仮想エージェントは AI エージェントをサポートしています。ユーザーが仮想エージェントに質問すると、エージェントはクエリを理解し、AI エージェント、仮想エージェントトピック、会話アクションとサブフロー、カタログ、KB、AI エージェントスキルキット、および 仮想エージェント向け Now Assist でサポートされているスキル全体にわたって推論、計画、実行を行い、ユーザーを支援することができます。ユーザークエリごとに AI エージェントが関連付けられている場合、 仮想エージェント は AI エージェントを使用したマルチインテントクエリをサポートします。

ビルド済み 仮想エージェント トピック

ビルド済みの 仮想エージェント トピックは、 ServiceNow Store から入手できます。これらのトピックは、発生する可能性のある一般的な問題を処理するように設計されており、 ServiceNow ワークフロー用にカスタマイズされています。利用可能なプラグインは次のとおりです。

- ITSM 仮想エージェント対話
- Customer Service 仮想エージェントの会話
- HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントの会話

仮想エージェント および 仮想エージェント **Lite**

仮想エージェントプラットフォームは、プロフェッショナルサブスクリプションとして、またはServiceNow AI Platform に自動的に含まれる限定バージョン(仮想エージェント Lite)で利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント Professional は、 仮想エージェント 会話を作成および展開するためのすべてのコア機能を提供します。 仮想エージェント には、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) とともに自動的にインストールされる次の機能が含まれています。

- 仮想エージェントデザイナー (仮想エージェントの会話での 自然言語理解 (NLU)のサポートが含まれる)
- 仮想エージェント チャットウィジェット
- 仮想エージェント 件の通知
- 会話型カスタムチャット統合フレームワーク
- アドミン構成用の 対話型インターフェース コンソール
- トピックの推奨事項 (ServiceNow Store アプリ)
- Conversational アナリティクス (ServiceNow Store アプリ)

仮想エージェント Lite は、ITSM スタンダードのお客様向けに 仮想エージェント の限定 (試用版) バージョンを提供します。詳細については、「仮想エージェント Lite」を参照してください。

仮想エージェント のメリット

メリット	機能	ロール
会話デザイナーを使用して、スクリプティングや高度なスキルなしで会話をビルドおよびテストできます。グラフィカルキャンバスに要素をドラッグアンドドロップして、フロー全体を表示します。さらに分岐、ループ、およびスクリプティングを使用して作業を進めます。	仮想エージェントデザイナー	virtual_agent_admin または admin
NLU または LLM トピックディスカバリー、あるいはその両方の組み合わせを使用して、ユーザーがセルフサービスを実行できるようにします。オプションには、AI エージェント、 AI 検索 との拡張チャット、会話型カタログスキルなどが含まれます。	でのケースとインシデントの回避 仮想エージェント	virtual_agent_admin または admin
自然言語理解 (NLU) (NLU) やキーワードの代わりに LLM トピックディスカバリーを使用して、より会話的なエクスペリエンスを作成します。仮想エージェント のNow Assistでは、LLM と生成 AI スキルを使用して転送率を向上させ、NLU トピックディスカバリーに必要な時間のかかる作業量を削減します。	仮想エージェントの Now Assist 仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー	virtual_agent_admin または admin
ユーザーが 仮想エージェントを実行する場所から、ユーザーのカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。	アシスタントの構成 チャットクライアントのブランディング 仮想エージェント	virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ロール
	チャットエクスペリエンスのカスタマイズ	
会話の履歴とコンテキスト全体を適切な人事エージェントにシームレスに転送することで、エスカレーションに迅速に対応し、ユーザーの問題を解決できます。	ライブエージェントでの仮想エージェントの使用	virtual_agent_admin または admin
従業員と顧客がすでに利用している Web ポータル、Now Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマアプリ、Workplace from Facebook エンタープライズメッセージングアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) とコネクトできます。	仮想エージェント と他のチャネルの統合	virtual_agent_admin または admin
事前設定されたダッシュボードで 仮想エージェント のパフォーマンスを分析します。	仮想エージェントパフォーマンスの分析	virtual_agent_admin または admin
リアルタイムのアラートとステータスの更新を従業員に配信します (アクション可能な通知や SMS 通知を含む)。Web、Slack、Workplace、SMS を含む、サポートされているすべてのチャネルを介して通知を配信します。重要な意思決定に対するフィードバックをすばやく収集し、要求を迅速に解決できます。	仮想エージェント通知の設定	virtual_agent_admin または admin
言語やロケールに関係なく、海外の 仮想エージェント ユーザーにサービスを提供します。	仮想エージェント のローカリゼーションオプション	virtual_agent_admin または admin
AI 検索などの他のServiceNow AI Platformアプリケーションと統合します。ワークフロースタジオを使用して、会話トピックに自動ワークフローを追加し、統合ハブスポークを使用して多くのサードパーティサービスにアクセスします。	AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上 仮想エージェントとワークフロースタジオ ワークフローの統合 Integration Hub	virtual_agent_admin または admin
仮想エージェント API を使用すると、開発者、上級ユーザー、およびアドミニストレーターは、チャット環境で 仮想エージェント をスタンドアロンまたはセカンダリボットとして使用できます。多様なチャット環境でプライマリボットと	仮想エージェント API の使用	virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ロール
して 仮想エージェント ボットインターコネクト を使用します。	構成内での 仮想エージェント ボットインターコネクト の使用	

注:
開発者トレーニングについては、開発者ポータル にアクセスしてください (ログインが必要)。移動先 学習する > コース > 仮想エージェント.

仮想エージェント チャットウィジェットインターフェイス

自然言語理解 (NLU) (NLU) 仮想エージェントチャットウィジェットインターフェイスは、仮想エージェントとユーザー間の自動メッセージングセッションをキャプチャします。ユーザーは、ボットが支援できるすべてのトピックのリストを表示し、要求を入力し、ライブエージェントへの転送を要求し、添付ファイルを送受信し、視覚的通知やオーディオ通知を受信することができます。

チャットウィジェットインターフェイスでは、カスタムサービスポータル用に構成できるサービスポータル Web ウィジェットを使用します。このウィジェットは、CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、および ITSM サービスポータルで利用できます。

注:
このコンテンツの情報は、 自然言語理解 (NLU) (NLU) 仮想エージェントにのみ適用されます。LLM 仮想エージェント エンドユーザーエクスペリエンスの詳細については、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡単な会話の例:チャットウィジェット



シンプルな会話には、通常次の要素が含まれます。

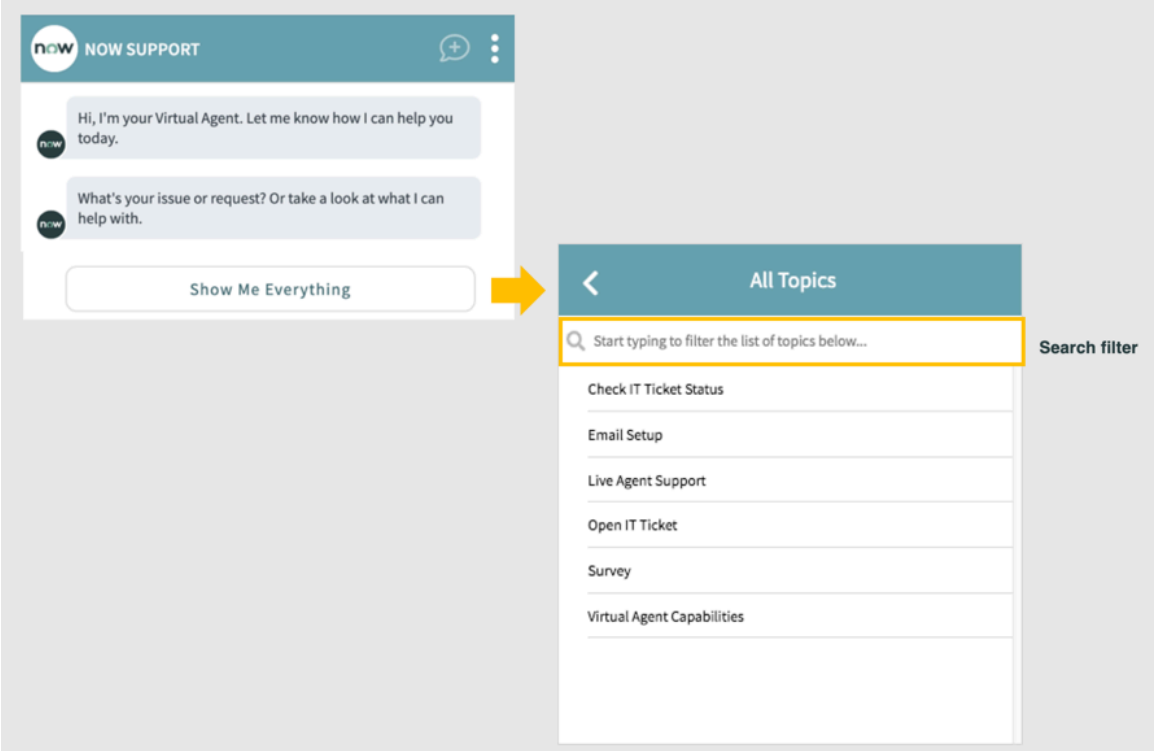
- 仮想エージェントからのデフォルトのウェルカムメッセージと、その後の会話の最初のプロンプト。最初のプロンプトでは、質問を入力するか、利用可能なトピックのリストから選択するようユーザーに要求します。
- ユーザーによる最初のプロンプトへの応答。この例では、ユーザーは、ITチケットをチェックするためのトピックを選択します。
- ユーザーが目標を達成するかタスクを完了するまでに、仮想エージェントとユーザーの間でやり取りされる一連のプロンプト、確認、および応答。ボットのプロンプトでは、複数の豊富なコントロールを使用できます。たとえば、ボタンを使用した選択リストや、アイテムを選択するためのカルーセル式の画像などがあります。
- 会話を終了するための終結メッセージ。

ユーザーがボットとの会話を開始すると、要求を入力したり、ボットが役立つすべてのリストを表示したりできます。すべてを表示することを選択した場合、チャットウィンドウには、ユーザーが利用できるすべてのトピックが表示されます。ユーザーは、検索ボックスを使用して、トピックのリストをフィルタリングできます。

自動翻訳

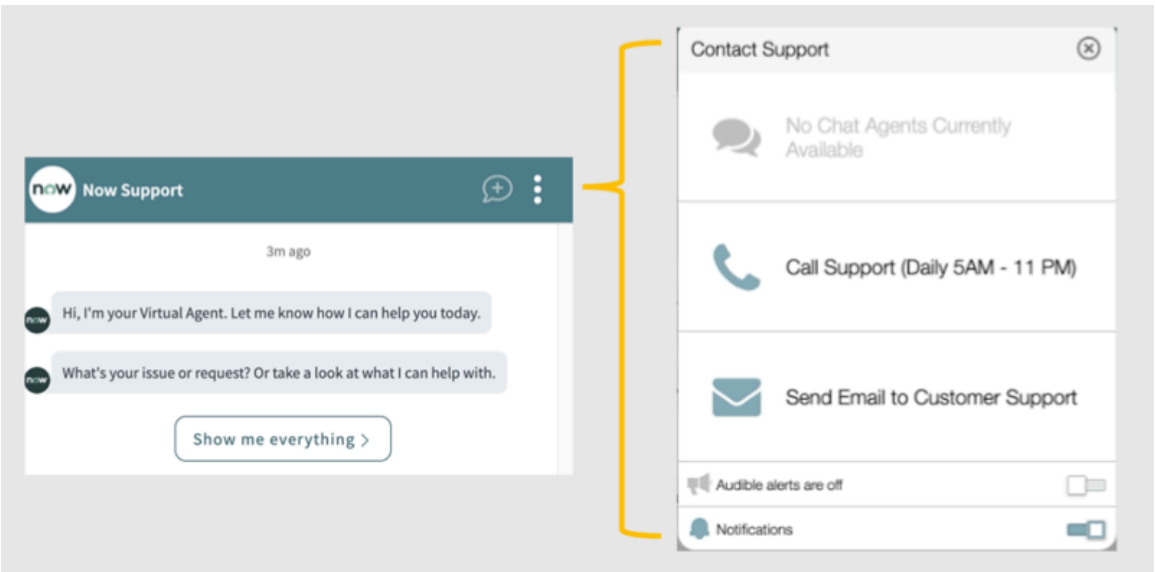
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのトピックを参照します。



会話インターフェイスには、会話を管理するためのいくつかのオプションがあります。ユーザーは現在の会話を止めて新しい会話を開始したり、サポートに連絡してすぐに役立つライブエージェントにアクセスしたり、チャットの警報アラートを制御したりできます。

サポートオプションメニュー

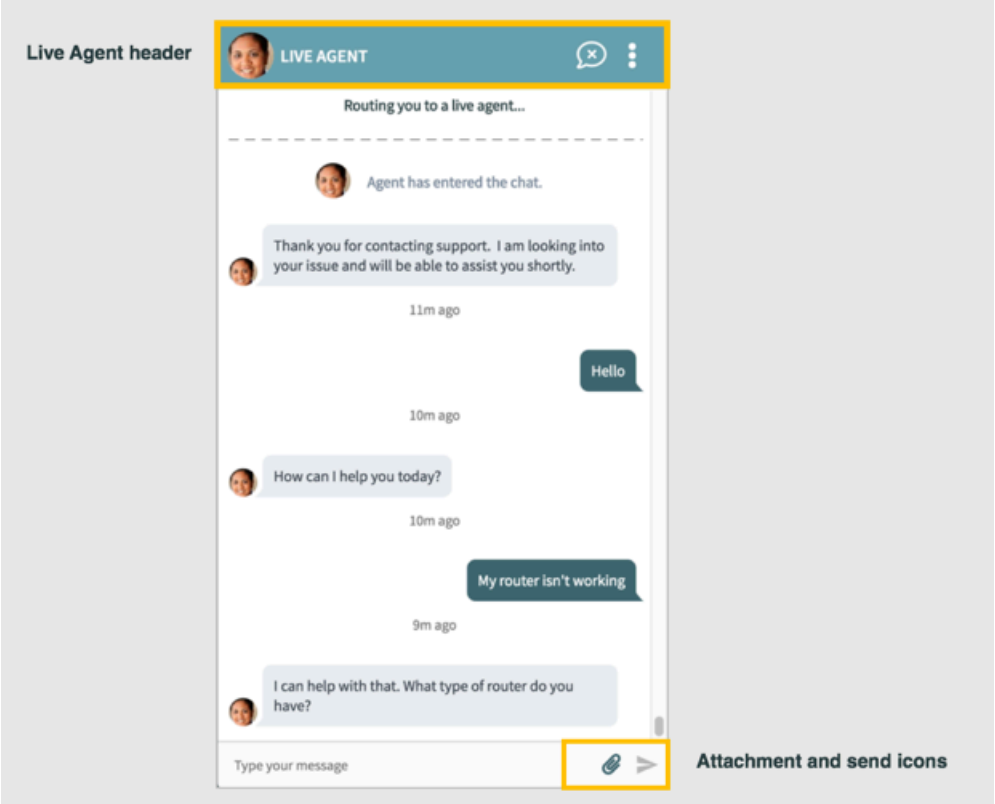


ユーザーがライブエージェントに転送すると、チャットウィンドウのヘッダーが変更され、現在はライブエージェントとやり取りしていることが示されます。添付ファイルおよび送信アイコンは、画像、テキスト、または PDF ファイルをアップロードしてエージェントに送信するために、チャットウィンドウで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントへの転送



ライブチャット中に、ユーザーは任意のタイプのファイル (画像、テキスト、PDF ファイルなど) を添付してエージェントに送信できます。システムは、添付ファイルに対してウイルススキャンを自動的に実行します。スキャンが成功すると、ファイルがエージェントに送信されます。

- スキャンに失敗した場合、スキャンが合格しなかったことをユーザーに知らせるメッセージが表示され、ユーザーがファイルを修正してファイルを再度アップロードできます。
- アップロードおよびウィルススキャンプロセスがタイムアウトした (アップロードに時間がかかりすぎる) 場合は、メッセージが表示され、ファイルを処理できなかったことがユーザーに通知され、ファイルのアップロードを再試行するよう指示されます。

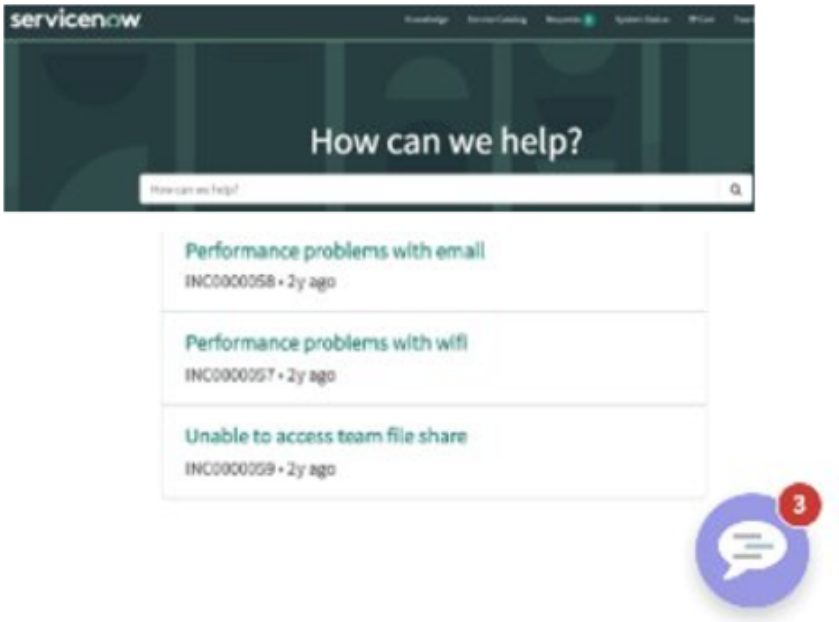
注:
ほとんどのチャットクライアントは添付ファイルのアップロードをサポートしています。ただし、モバイルチャットクライアントは、ボットの会話での添付ファイルのアップロードのみをサポートしています。ユーザーは、ライブエージェントとのモバイルチャットでファイルをアップロードできません。

ユーザーは、ライブエージェントまたは 仮想エージェントからメッセージを受信すると、自動的にオーディオおよびビジュアルアラートを受信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジュアルインジケーターは、 サービスポータルウィンドウ内のチャットアイコンの横に受信したメッセージ数を表示します。ユーザーがチャットを開くと、インジケーター番号は閉じます。

  新規メッセージアラート



- 認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、チャットの警報アラートを有効または無効にできます。
- また、認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、通知の配信も有効または無効にできます。
- デフォルトのサウンド通知では、sn_va_web_client_alert.mp3 オーディオファイルが使用されます。
  - 自分のオーディオファイルをアップロードすることで、要求者に聞こえるサウンドを変更することができます。詳細については、「オーディオファイルの管理」を参照してください。
  - インスタンスのオーディオ通知をオフにするには、システムパラメーター sysparm_disable_audio_notifications=true を使用します。例：https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

通知を使用した資産リフレッシュ 仮想エージェント 会話の例

仮想エージェント は多くのワークフローを自動化できます。 仮想エージェント および関連プラグイン (ITSM 仮想エージェント Conversations など) をインストールすると、多数の一般的なソリューションを利用できます。

ユーザーの観点から見た資産リフレッシュワークフローの概要については、このビデオをご覧ください。

仮想エージェントでワークフローを自動化します。この例では、新しいタブレットを入手すべき時期がユーザーに通知されます。仮想エージェントのワークフローは、彼が新しい商品を注文するのに役立ちます。

仮想エージェント の事前ビルド済みコンポーネント

仮想エージェント には、一般的な挨拶、NLU インテント、再利用可能なロジック、およびビルド済みの会話を含む基本構成が付属しています。これらの構成要素を使用すると、次のような最も一般的な組織のニーズを処理するためのワークフローをすばやくまとめることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

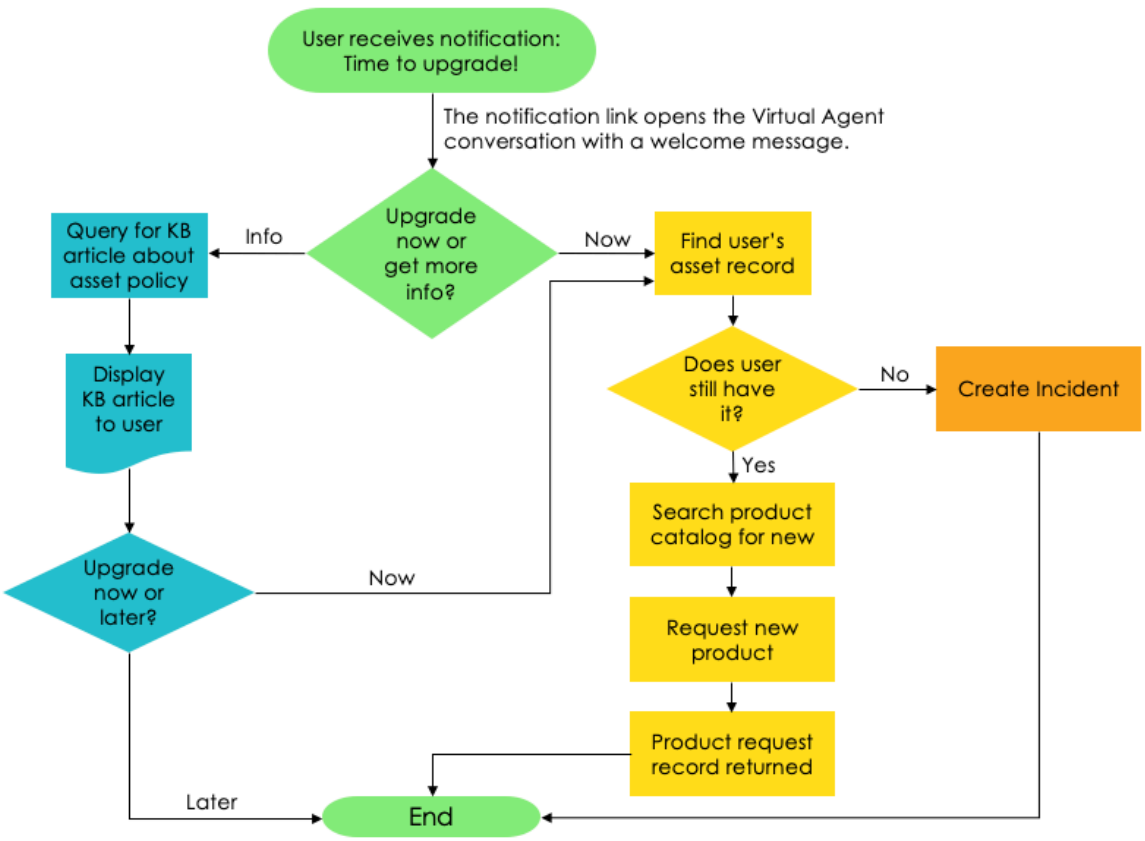
- パスワードリセット
- IT セルフサービス
- IT トラブルシューティング
- 人事クエリと従業員プロファイルの更新
- カスタマーサービスのクエリと要求

可能性を理解できるように、資産のリフレッシュの例では、 ITSM 仮想エージェント対話 プラグインに含まれているビルド済みのトピックブロックを使用しています。これらのトピックブロックは、トピック内の負担の重い処理のほとんどを実行します。

資産リフレッシュワークフロー

資産のリフレッシュトピックの目的は、従業員のハードウェアアップグレードを自動化することです。組織のポリシーが 2 年ごとにコンピューターまたはタブレットを交換することになっている場合は、ユーザーが 2 年間資産を所有していたときにその資産を `In maintenance` ステータスに移行するというビジネスルールを作成できます。ハードウェアテーブルで、このステータスの変化によってトリガーされる通知を作成できます。この例では、資産所有者は通知を受け取り、資産をアップグレードするように指示されます。

資産リフレッシュ 仮想エージェント トピックは、通知のためのアクションを提供します。ユーザーが通知内のリンクを選択すると、 仮想エージェントのワークフローに進みます。このトピックの例には、プライマリフロー (ユーザーがハードウェアをアップグレードするのに役立つ) と、ユーザーのニーズが確実に満たされるようにする 2 つのセカンダリフローが含まれています。



挨拶メッセージの後、 仮想エージェント はユーザーに今すぐアップグレードするか、詳細情報を取得するかを尋ねます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリフローに誘導されます。 仮想エージェント はルックアップユーティリティを使用して、ユーザーにアサインされている期限切れ間近の資産を検索します。次に、 仮想エージェント はユーザーがまだ資産を持ってい

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ることを確認します。そうでない場合、 仮想エージェント はインシデントの作成トピックブロックを使用してインシデントを開き、問題を解決します。ユーザーがまだ資産を持っている場合、 仮想エージェント は検索カタログアイテムトピックブロックを使用して代替を検索します。要求カタログアイテムトピックブロックは、要求に使用されます。要求がユーザーに送信され、ワークフローが終了します。

ユーザーが詳細情報を取得することを選択した場合、AI 検索トピックブロックは、組織のポリシーを説明する 1 つ以上の特定の KB 記事を返します。ユーザーがこれらを表示すると、今すぐアップグレードするか、後でアップグレードするかを選択できます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリワークフローを介してリダイレクトされます。それ以外の場合は、会話が終了します。

資産リフレッシュサンプルワークフローの作成

次のトピックでは、 仮想エージェントデザイナー とアクション可能な通知を使用して資産リフレッシュワークフローを作成する方法について説明します。次の順序で手順を実行します。

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く。
2. [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成。
3. [資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成。
4. 資産リフレッシュトピックの通知の作成。
5. コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け。

仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

ITSM 仮想エージェント Conversations プラグインに付属するトピックブロックを使用して、 仮想エージェントデザイナー にトピックを作成します。ユーザーは、アップグレードの時期であるという通知を受け取ると、このトピックに誘導されます。

始める前に

次のアプリケーションをインストールします。

- Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  Glide 仮想エージェント プラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

- 有効化 自然言語理解 (NLU) (NLU)(まだ有効になっていない場合) (推奨)。
- ITSM 仮想エージェント対話 (ServiceNow® Store で利用可能)

  このアプリケーションが既にインストールされている場合は、開始する前に ServiceNow Store で更新バージョンがないか確認してください。

仮想エージェント トピックとアクション可能な通知のアプリケーションスコープを決定します。同じアプリケーションスコープ内に存在する必要はありませんが、同じだとメンテナンスが容易になります。

次の ITSM 仮想エージェント コンポーネントを公開します。ITSM 仮想エージェント対話以外のアプリケーションスコープを使用している場合は、使用する予定のスコープでこれらのトピックブロックを複製して公開する必要があります。これを行うには、アプリケーションスコープを変更し、 仮想エージェントデザイナーでトピックブロックを複製します。

- インシデントトピックブロックの作成
- カタログアイテムトピックブロックを要求する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI 検索トピックブロック
- 検索カタログアイテムトピックブロック

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

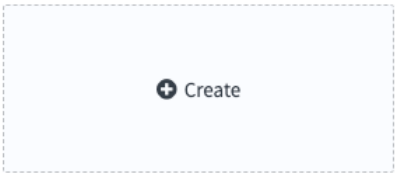
トピックビルドと仮想エージェントデザイナーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーを始めましょう
- 仮想エージェント トピックを作成する
- 仮想エージェントデザイナーのコントロール
- 仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

ヒント:
既存の会話に目を通し、作業が重複していないことを確認し、 仮想エージェント とトピックのフローをよく理解してください。さらに、 仮想エージェントデザイナーで会話をビルドする前に、会話のフローの概要を説明すると役立つ場合があります。

手順

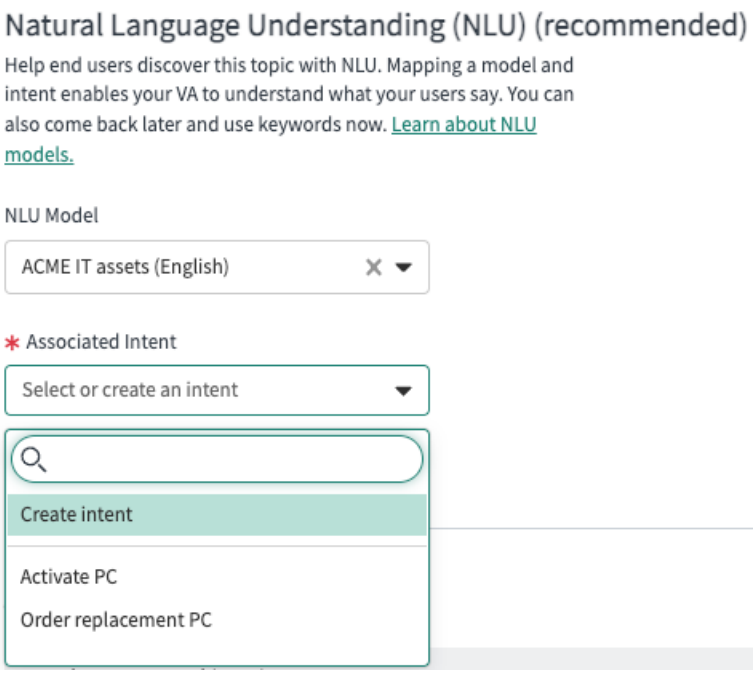
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[作成] を選択します。



3. [トピックの作成] フォームで、トピックを設定します。
   a. [Asset Refresh]などの名前を入力します。
   b. NLU が有効になっている場合は、既存のモデルを選択するか、新しいモデルを作成します。
   c. NLU モデルのインテントを選択または作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド値の説明については、「トピックの作成フォーム」を参照して ください。

d. [作成] を選択します。

[フロー] タブに開始ノードと終了ノードが表示されます。この画面とそのコンポーネントの概要については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

4. ユーザーに挨拶する最初のメッセージを作成します。

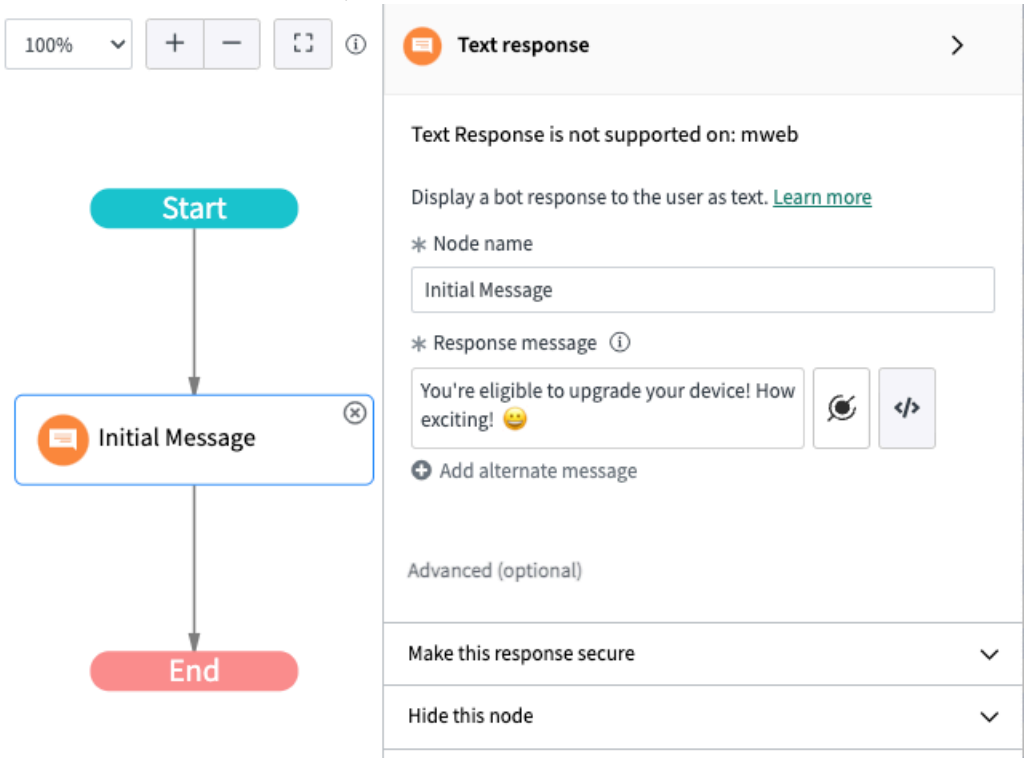
a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。



5. 資産のリフレッシュを続行するかどうかをユーザーに尋ねます。

a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

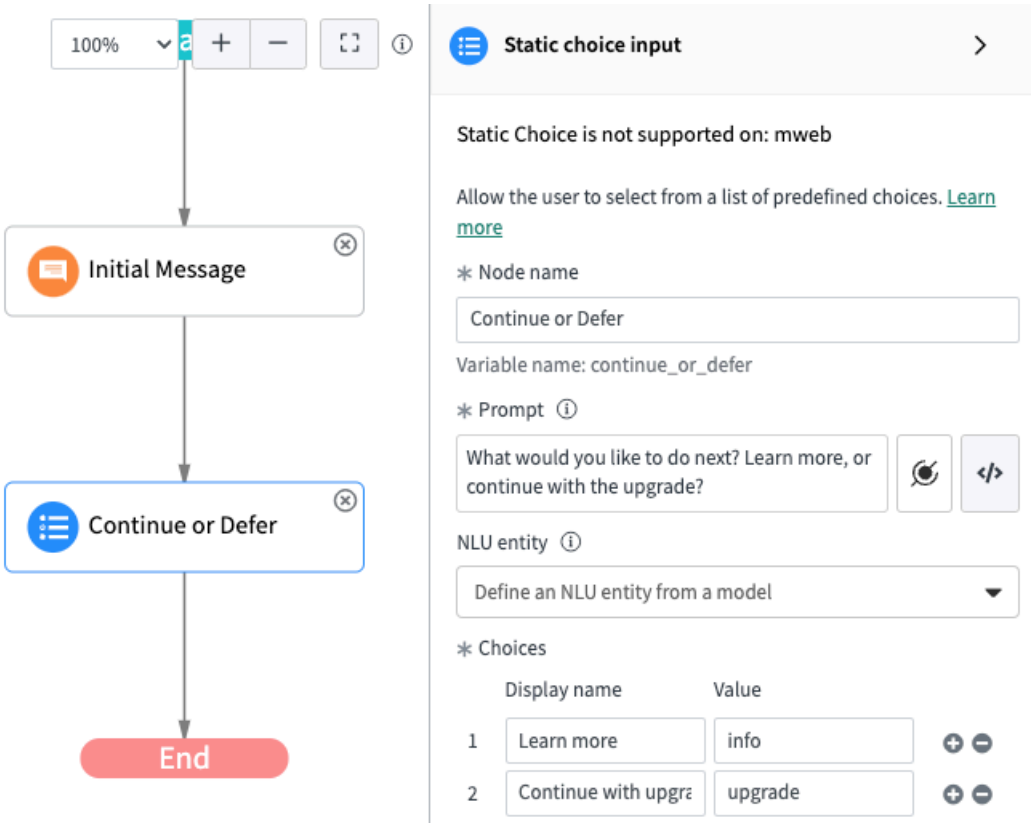
b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [続行] や [保留] などの一意の名前。
- 「今すぐアップグレードしますか？詳細を確認するか、アップグレードを続行しますか？」などのテキストプロンプト
- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、[詳細を確認] および [アップグレードを続行]などの選択肢があります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。例: info および upgrade。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

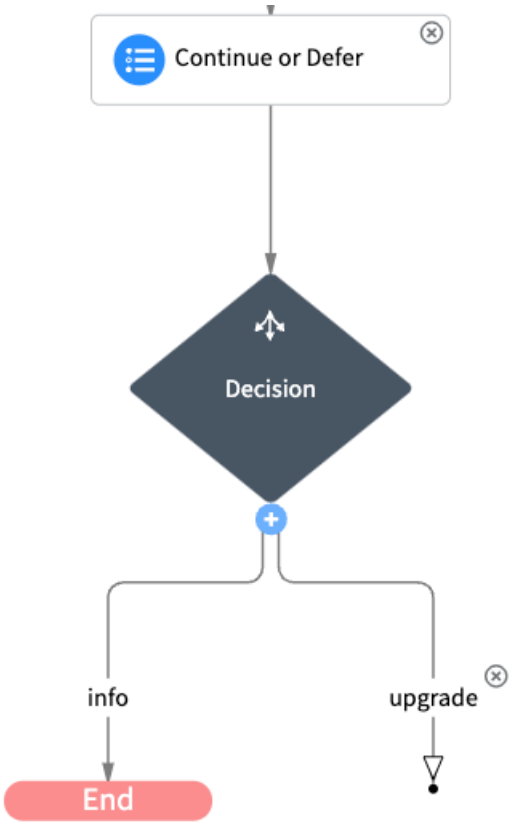
a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

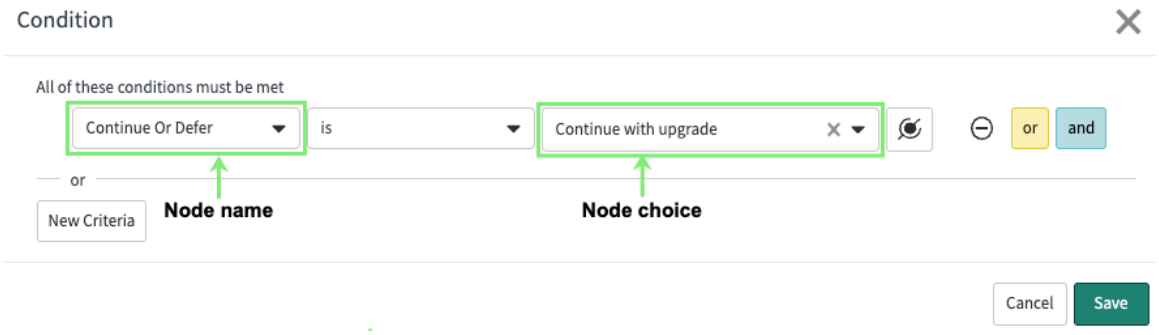
c. 各分岐に、決定 (info および upgrade) に対応する名前を付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



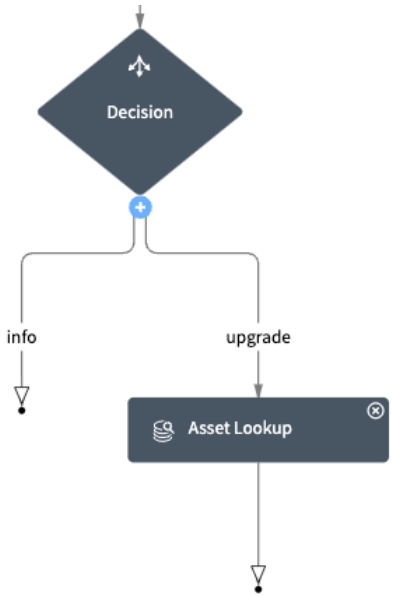
d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。



7. アップグレード分岐の場合は、ルックアップユーティリティノードを追加して、ユーザーがまだ資産を持っていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

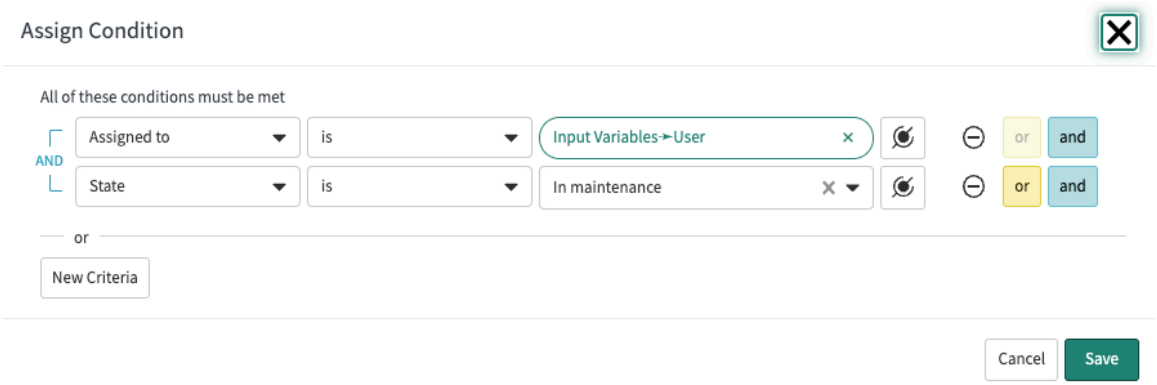
a. [コンポーネント] 領域から、ルックアップユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。



b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [資産ルックアップ] などの一意の名前。
- テーブル名: 資産 **[alm_asset]**
- 条件ビルダーで、**[Assigned to]** を選択し、**[Input Variables] > [User]**にドット連結します。とを選択して、**[State] > [is] > [In maintenance]**を含めます。

  資産ステータスは、この資産更新のためにユーザーに送信する通知に関連付けられます。



8. まだ資産があるかどうかをユーザーに尋ねます。

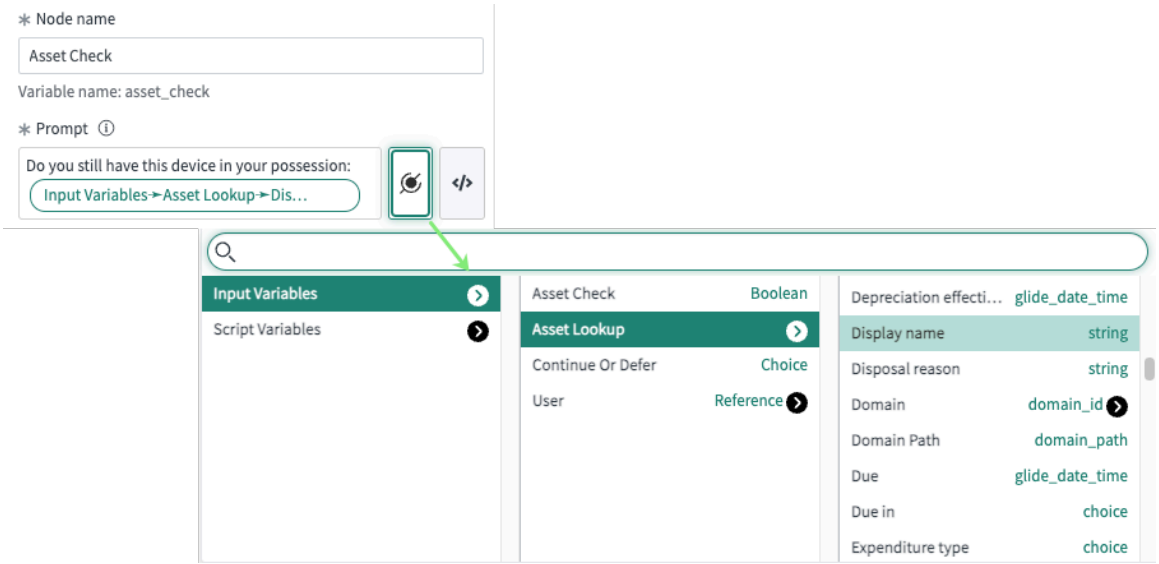
a. [コンポーネント] 領域から、ブーリアン入力ノードをキャンバスにドラッグします。
ブールノードは、2 つのパスを持つ意思決定ユーティリティを追加するかどうかを自動的に尋ねます。[はい] を選択します。 **true** および **false**の値を持つ意思決定ノードがフローに表示されます。どちらもブールノードに既にマッピングされています。

b. ユーザープロンプトを追加します。

自動翻訳

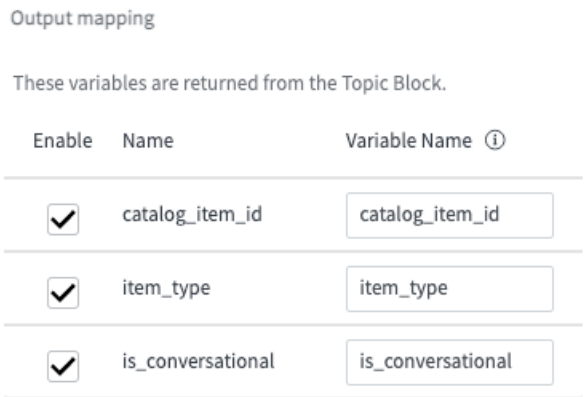
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドット連結を使用して、資産ルックアップノードで見つかった資産を参照します。



9. ユーザーがまだ資産を持っている場合 (ブール応答が **true** の場合)、カタログ内で資産を検索します。
   a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードを、キャンバスの資産チェックの **true** の分岐にドラッグします。
   b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを検索] を選択します。
   c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して、[資産ルックアップ] ノードから **query_term** パラメーターを指定します ([入力変数] > [資産ルックアップ] > [表示名])。

カタログ検索では、[出力マッピング] の下に表示されるこれらの出力変数がデフォルトで提供されます。

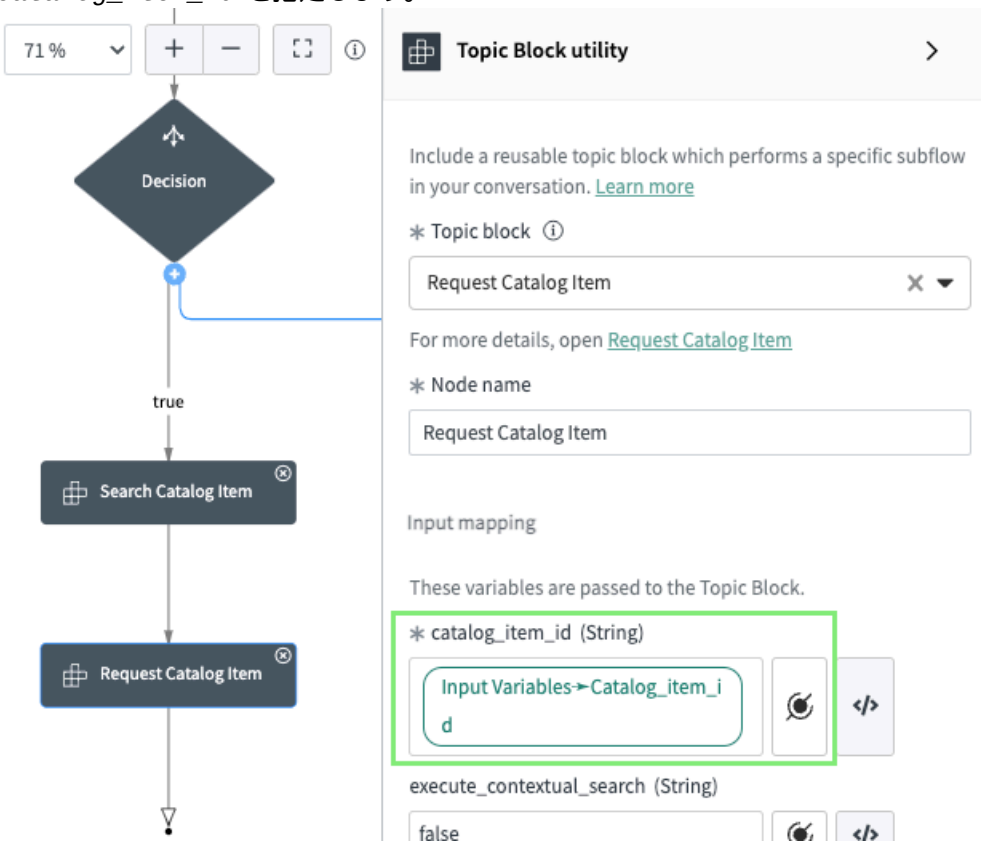


10. アップグレードされたアイテムを要求します。
    a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティを [カタログアイテム検索] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。
    b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを要求] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [入力マッピング] エリアで、ドット連結を使用して、前のトピックブロックが返された *catalog_item_id* を指定します。



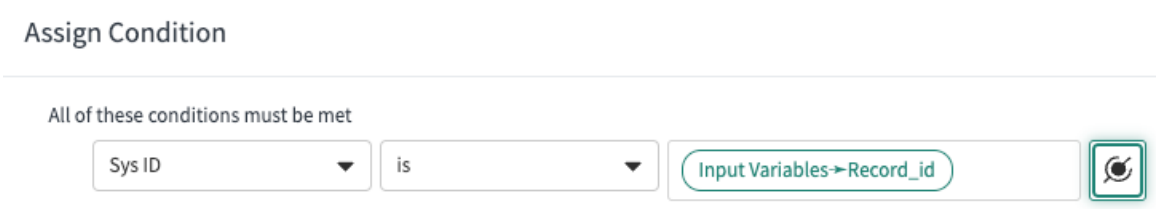
このトピックブロックは、出力変数も返します。ユーザーは新しいデバイスの変数を選択することもできます。これらの変数は Service Catalog で設定できます。

11. デバイスの選択を確認するようユーザーに依頼します。

a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードを [カタログアイテム要求] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- デバイス要求レコードなどの一意の名前。
- カードタイプ: レコード
- 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
- テーブル名：要求されたアイテム **[sc_req_item]**
- 条件ビルダーで、 **[Sys ID is Input Variables>Record_id]**を追加します。



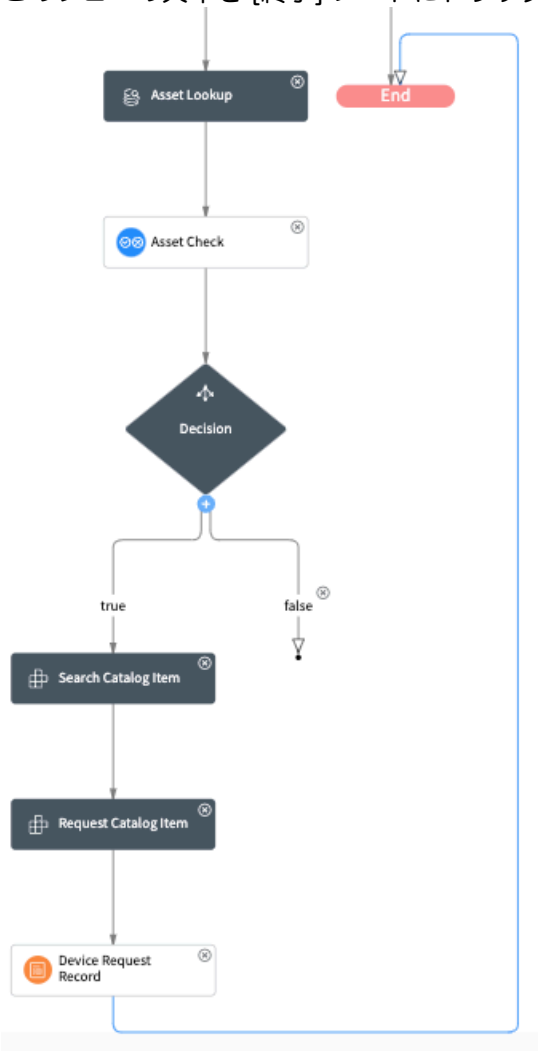
- フィールド 領域で、ユーザーに対してカードに表示するレコード列を選択します。

  たとえば、[番号]、 [簡単な説明]、および [配送予定日] を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。



13. [保存] を選択します。

次のタスク

[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

関連情報

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

各意思決定分岐では、追加のワークフローが導入されます。メインの [資産のリフレッシュ] ワークフローを作成した後、問題が発生した場合にユーザーがサポートを受けられるようにする必要があります。この例では、ユーザーがインシデントを作成できるようにします。

始める前に

仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。

2. ユーザーに尋ねた [資産チェックのブール型] 質問の後の **false** 決定分岐に戻ります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

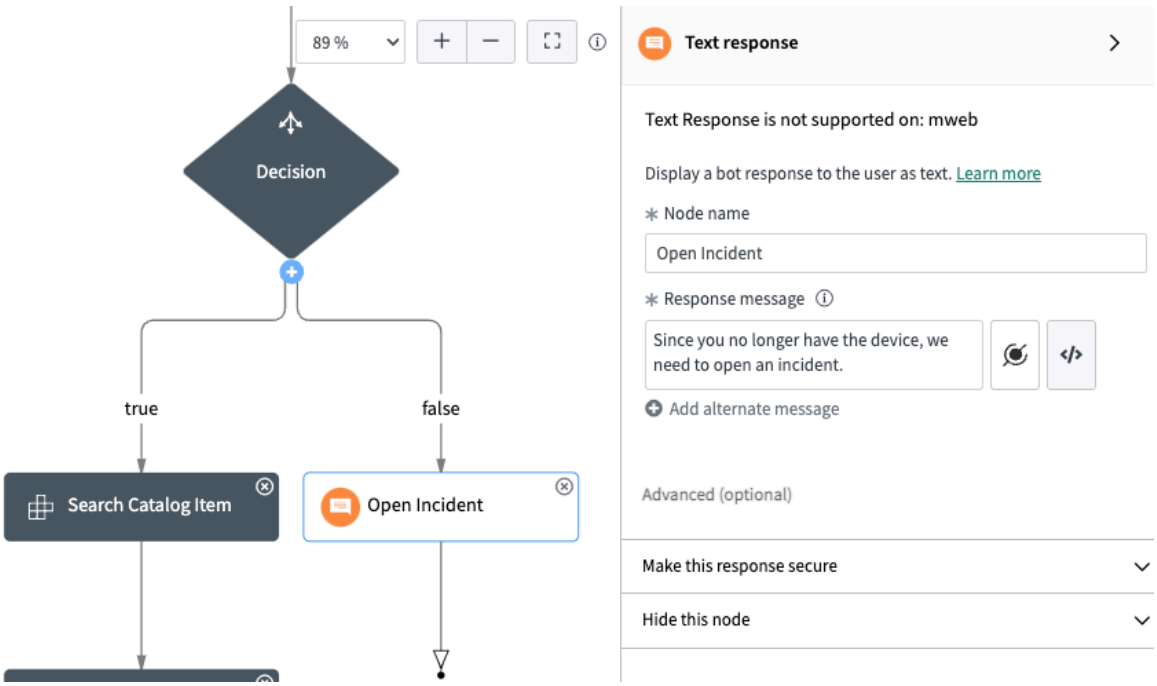
自動翻訳

a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスの **false** 分岐にドラッグします。

b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。

たとえば、ノードに「オープンインシデント」という名前を付けます。[応答メッセージ] に、「このデバイスがなくなったので、インシデントを開く必要があります」と入力します。



3. トピックブロックユーティリティをノードに追加して、インシデントを作成します。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

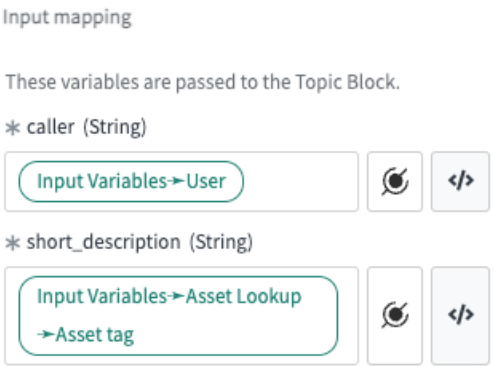
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [インシデントを作成] を選択します。

c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して **caller** パラメーターと **short_description** パラメーターを指定します。

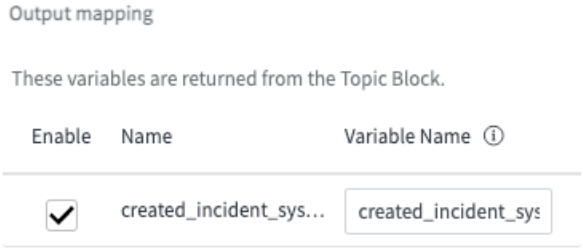
- 問い合わせユーザー (caller) については、[入力変数] > [ユーザー] を指定します。
- 簡単な説明 (short_description) については、[入力変数] > [資産ルックアップ] > [資産タグ] を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [出力マッピング] で、必ず created_incident_sys_id 変数を有効にします。



4. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

5. [保存] を選択します。

次のタスク
[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

この例では、「詳細情報」意思決定分岐のワークフローを指定する必要があります。ユーザーがアップグレード前に詳細を知りたい場合は、組織のポリシーがどのように機能するかを説明する特定の KB 記事を紹介することができます。

始める前に

- 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く
- [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。

2. 続行するか詳細情報を取得するかをユーザーに最初に求めた [続行] または [保留] 静的選択ノードの後の、情報 意思決定分岐に戻ります。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

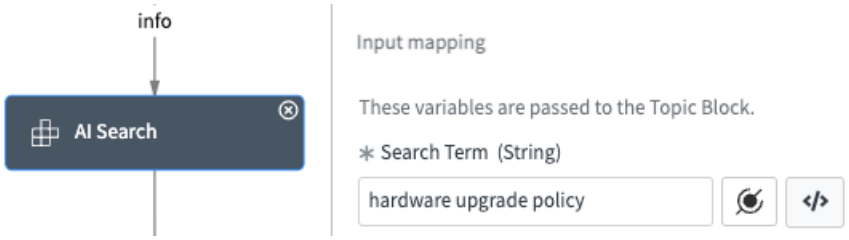
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの **[AI** 検索] を選択します。

c. [入力マッピング] で、検索用語を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、「 Hardware upgrade policy」と入力します。



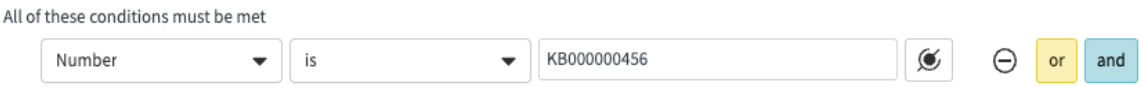
フィールドに検索文字列を入力します。

3. 検索結果をユーザーに表示します。

a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- 一意の名前 (「 KB 記事のアップグレード」など)。
- カードタイプ: レコード
- 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
- テーブル名: ナレッジ記事 **[sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- 条件ビルダーで、結果をポリシーを説明する特定の内部 KB 番号に制限します **([Number is KB000000456]**など)。



- フィールド 領域で、単一の KB 記事の場合は [コンテンツ] を選択し、複数のレコードが返される場合は [簡単な説明] を選択します。

4. ユーザーが KB 記事を読んだら、アップグレードを続行するオプションを提供します。

a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

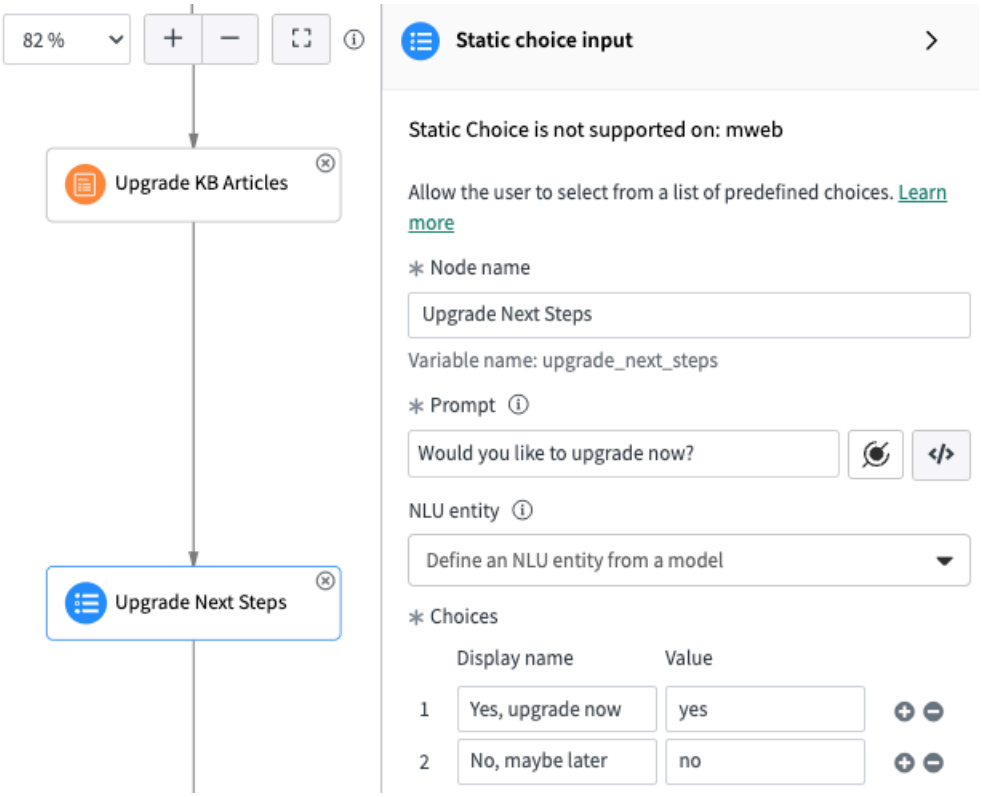
- 一意の名前 (「 次のステップにアップグレード」など)。
- 「 今すぐアップグレードしますか?」などのテキストプロンプト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、選択肢は、[はい、今すぐアップグレードします] と [いいえ、後ほど]などのようになります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。たとえば、 yes と noです。



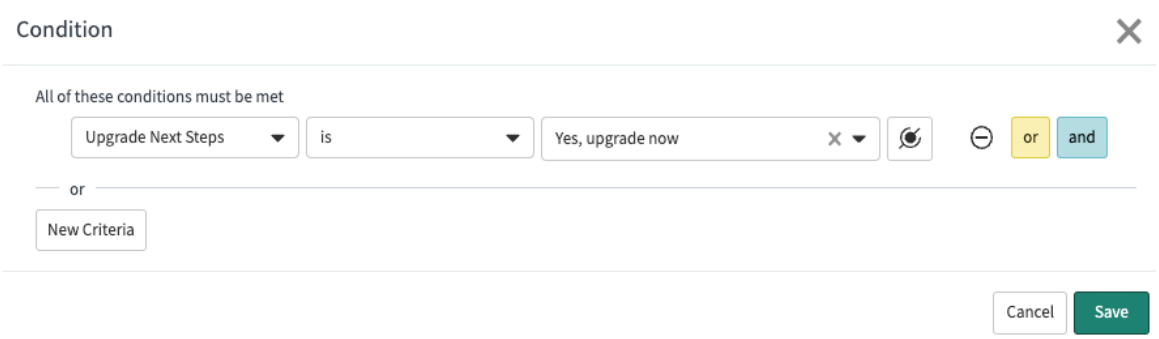
5. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

c. 各分岐に、静的選択ノードの決定 (yes および no) に対応する名前を付けます。

d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。

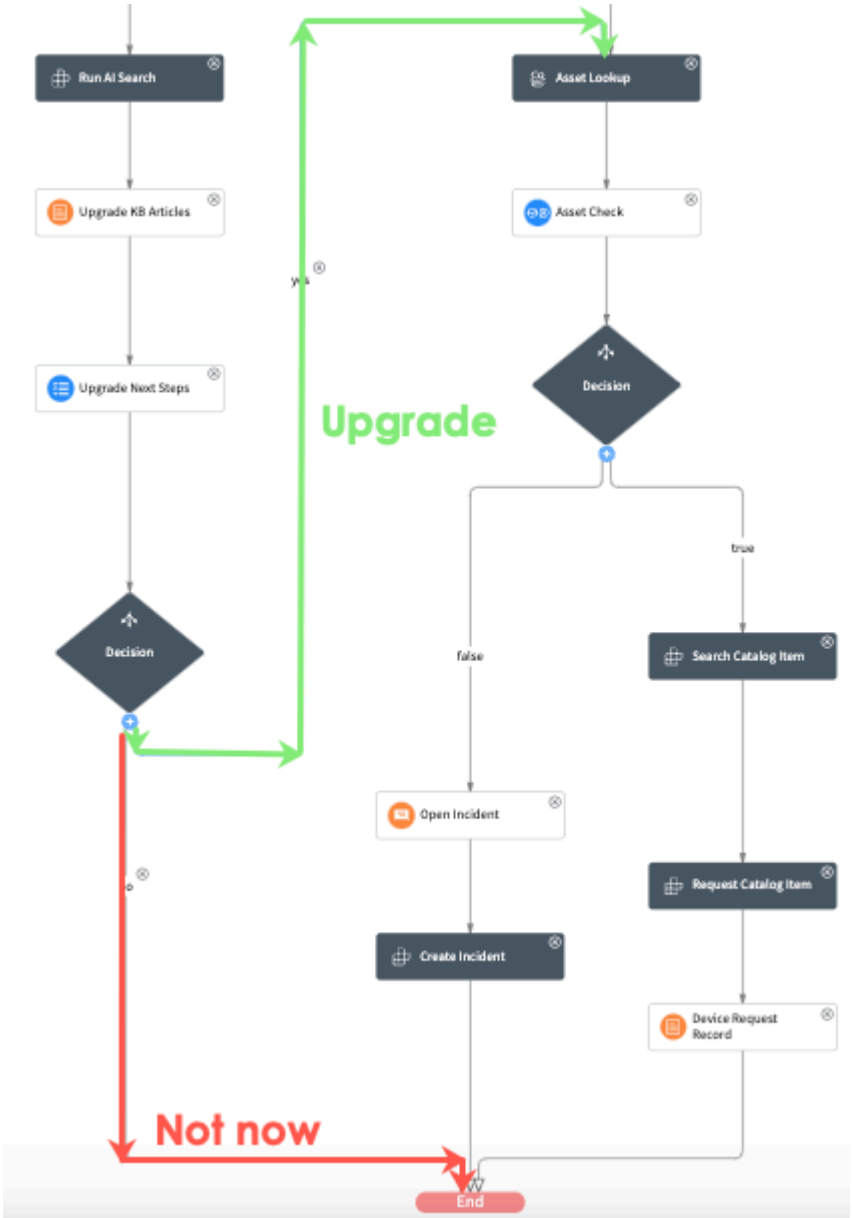


e. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. yes フローの矢印を [資産ルックアップ] ノードにドラッグして、ユーザーをアップグレードワークフローに移動します。



6. [保存] を選択します。

タスクの結果
トピックをテストする準備ができました。トピックをテストし、会話で考えられる各ワークフローを確認し、必要な調整を行います。

このトピックの詳細については「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。NLU ディスカバリーを使用している場合は、インテントに 発言を追加し、NLU モデルをトレーニングしてテストします。

完了したら、トピックを公開します。

次のタスク
資産リフレッシュトピックの通知の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上

資産リフレッシュトピックの通知の作成

作成した資産リフレッシュ 仮想エージェント サンプルトピックをトリガーするアクション可能な通知を作成します。ユーザーは、新しいハードウェア資産を注文する時間になると、自動的に通知を受信します。

始める前に
資産リフレッシュトピックを公開します。インスタンスのアプリケーションスコープを、資産リフレッシュトピックの作成に使用したものと同じアプリケーションに変更します 。理想的には、通知は 仮想エージェント トピックと同じアプリケーションスコープ内にある必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
ServiceNow AI Platform および ITSM 仮想エージェント の会話には、ビルド済みのアクション可能な通知が付属しており、独自の通知を作成することもできます。詳細については、「Notifications」を参照してください。

ヒント:
[通知] ページでは、**[ITSM** 仮想エージェント対話 **(Application is ITSM)]** でリストをフィルタリングすることで、 ITSM 仮想エージェント [会話]に付属するアクション可能な通知のみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.

2. [New (新規)] を選択します。

3. [名前] フィールドに、[資産リフレッシュ通知] などの一意の名前を入力します。

4. [送信タイミング] タブで、通知を送信するトリガーを指定します。

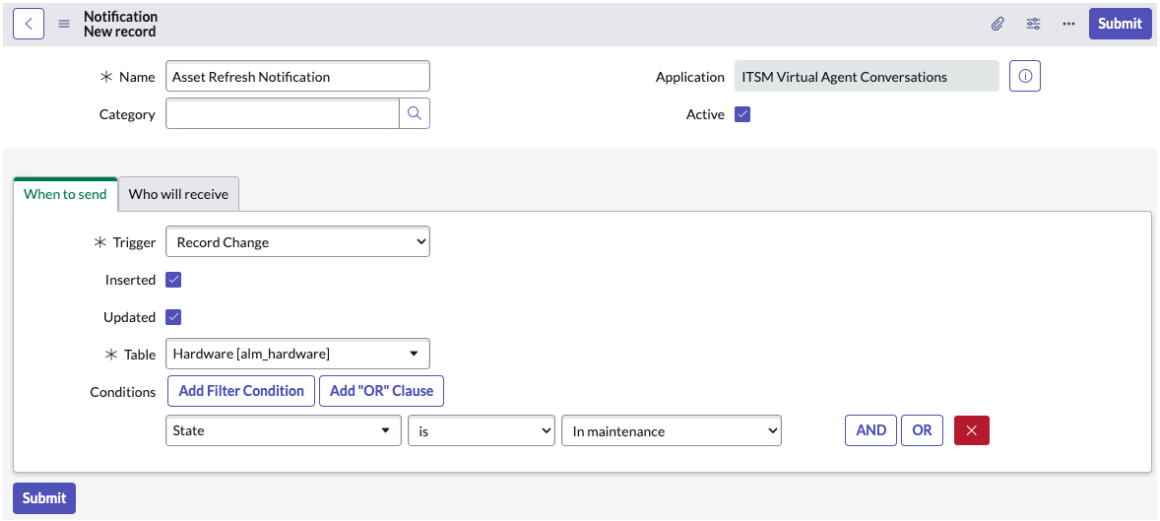
a. [トリガー] では、**[** レコードの変更] を指定します。「

b. [テーブル] では、ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。

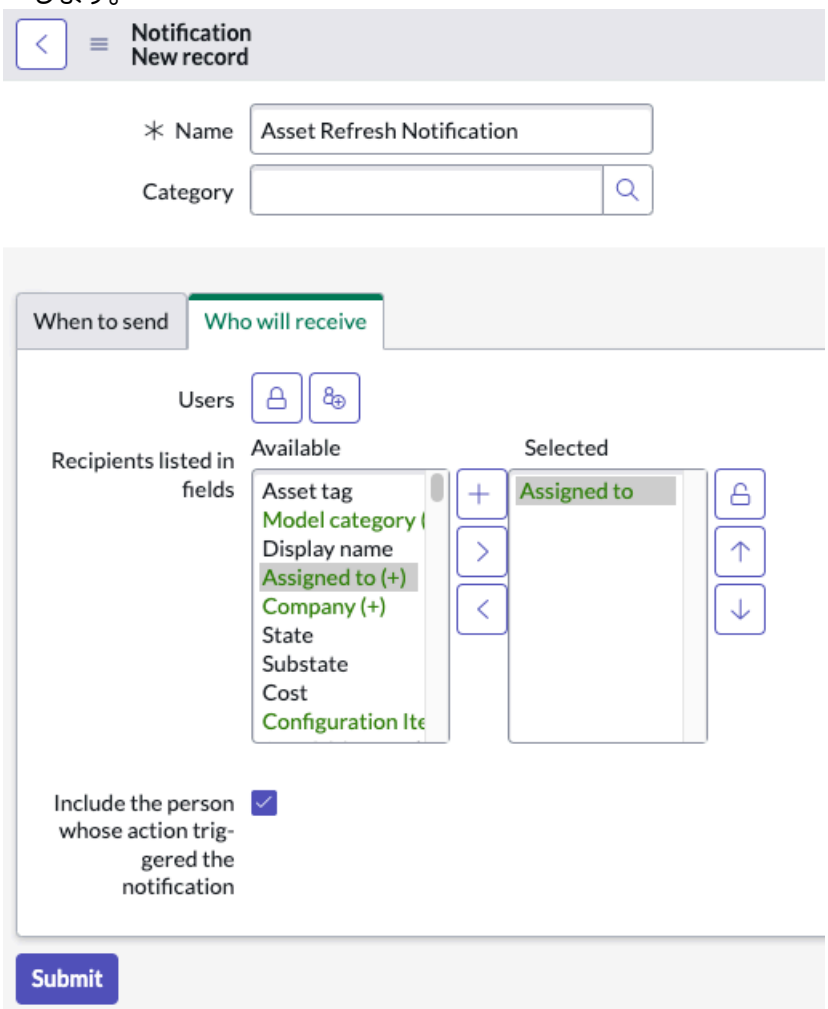
c. [条件] では、 **[State] > [is] > [In maintenance**] を指定します
ハードウェアテーブルの資産でリフレッシュが行える場合、このインスタンスの例では *In maintenance* ステータスに移行します。インスタンスのビジネスルールに基づいてフィルター条件を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [受信者] タブを選択して、通知の受信者を設定します。
   a. [フィールドに一覧表示される受信者 **(Recipients listed in fields)]** の横にあるロックアイコンを選択します。
   b. [利用可能] リストで、[アサイン先] を選択し、右矢印アイコンを選択して [選択済み] 列に移動します。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

関連情報

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

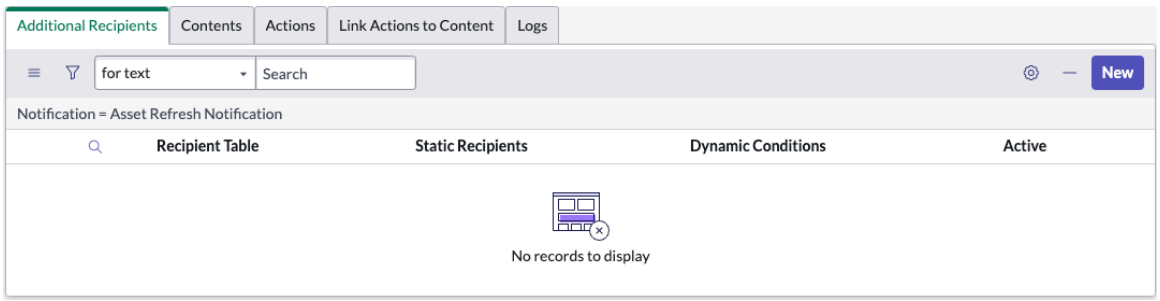
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

資産リフレッシュトピックのアクション可能な通知を作成した後、通知に戻り、コンテンツを追加します。これにより、作成した仮想エージェントトピックに通知がリンクされます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. [資産リフレッシュ通知 (Asset Refresh Notification)] を選択してレコードを開きます。
   コンテンツの新しいフィールドがレコードで使用できます。



3. [コンテンツ] タブを選択し、通知のコンテンツを作成します。

   a. [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。

   b. 通知コンテンツのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェントコンテンツ - チャット] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

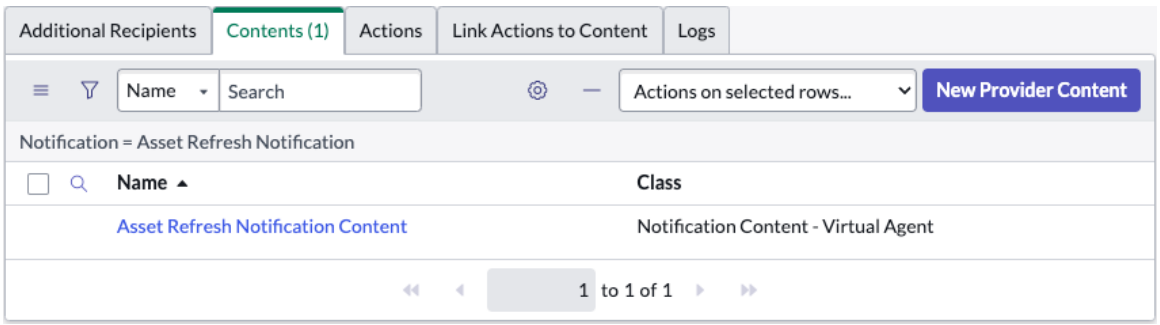
通知コンテンツ - 仮想エージェントフォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知コンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
[形式] タブ	
タイプ	[シンプル] を選択します。
テーブル	ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。
[メッセージ] タブ	
詳細	このオプションは未選択のままにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メッセージの見出し	デバイスのアップグレードなど、通知に適した見出し。
メッセージ	アップグレードの時期であることをユーザーに知らせるメッセージの内容。レコード内の変数を使用してメッセージをカスタマイズして、よりパーソナルな雰囲気を出すこともできます。
[チャネル] タブ	
配送チャネル	仮想エージェントのデフォルトチャネルである **[mweb]** を選択します。 仮想エージェントを実行するように他のチャネルを構成することもできます。詳細については、「仮想エージェント と他のチャネルの統合」を参照してください。

d. [送信] を選択します。



4. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクション] タブを選択し、アクション を作成します。

a. [新しいプロバイダーアクション] を選択します。

b. 通知アクションのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェント] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

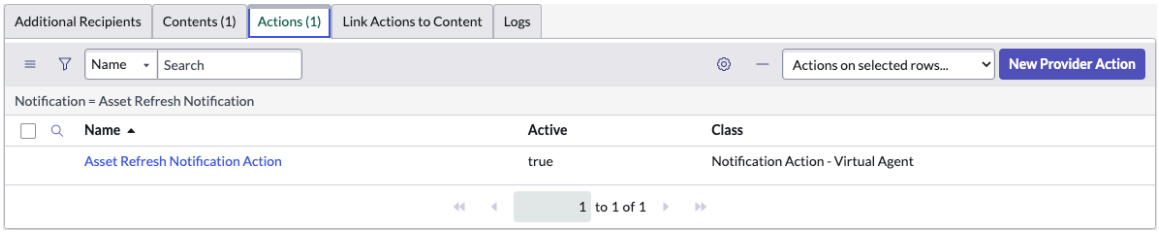
通知アクション - 仮想エージェントフォーム

フィールド	説明
名前	アクションの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知アクション」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクティブ	オプションが選択されていることを確認します。
トピック	前のステップで作成した公開済みの資産リフレッシュ仮想エージェントトピックの名前。

d. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



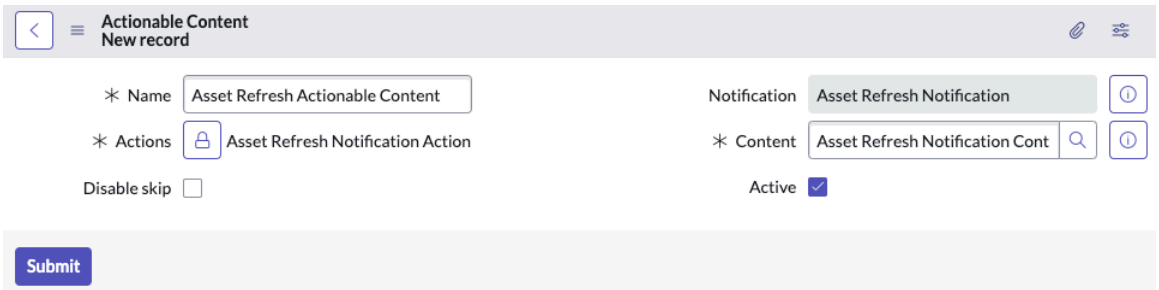
5. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクションをコンテンツにリンク] タブを選択し、アクションをコンテンツにマップします。

   a. [新規] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	アクション可能なコンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュのアクション可能なコンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクション	ロックアイコン [を選択し、検索フィールドに入力するか、検索アイコン [前のステップの [アクション] タブで作成したアクションを見つけます。
コンテンツ	前のステップの [コンテンツ] タブで作成した資産リフレッシュプロバイダーコンテンツレコードの名前。
スキップを無効化	このオプションは未選択のままにします。
アクティブ	このオプションは選択したままにします。



   c. [送信] を選択します。

でのエージェント会話 仮想エージェント

仮想エージェントに質問すると、エージェントはクエリを理解します。AI エージェント、仮想エージェントトピック、会話アクションとサブフロー、カタログ、KB 記事、カスタムスキル、およびサポートされているスキルの仮想エージェントあらゆるNow Assistにわたって推論、計画、および実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定のアシスタントに対して、特定のエージェントがユーザータスクまたはサブタスクを実行できる場合は、それらが使用されます。
- 特定のエージェントがタスクまたはサブタスクに対応できない場合、システムは自動的に検索エージェントを使用してシステム内の回答または適切なスキルを見つけます (これもアシスタントのスコープに基づきます)。
- スキルの実行が必要な場合は、検出されたスキルが自動的に実行されます。
- このシステムは、複数のエージェント、スキル、QnA 間の実行を計画および調整して、複雑なタスクを実現できます。

で AI エージェントを有効にする 仮想エージェント

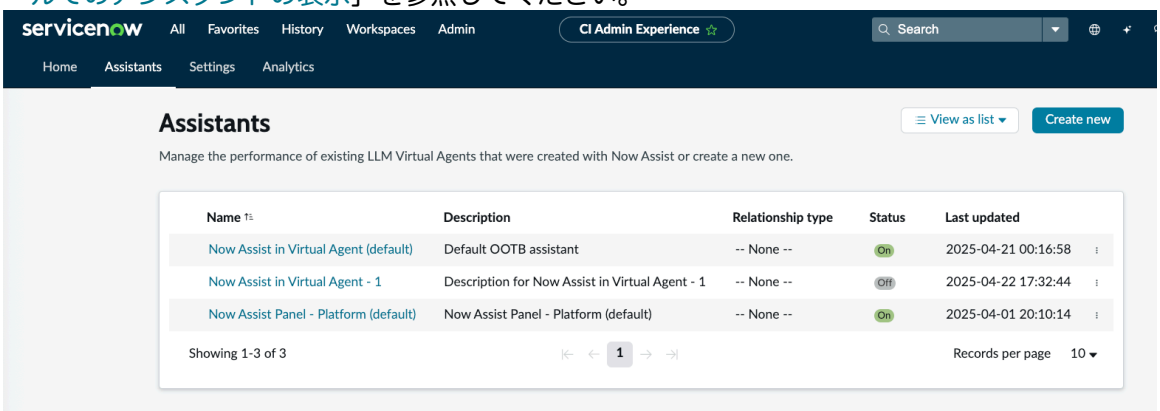
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

仮想エージェント で AI エージェントを有効にするには:

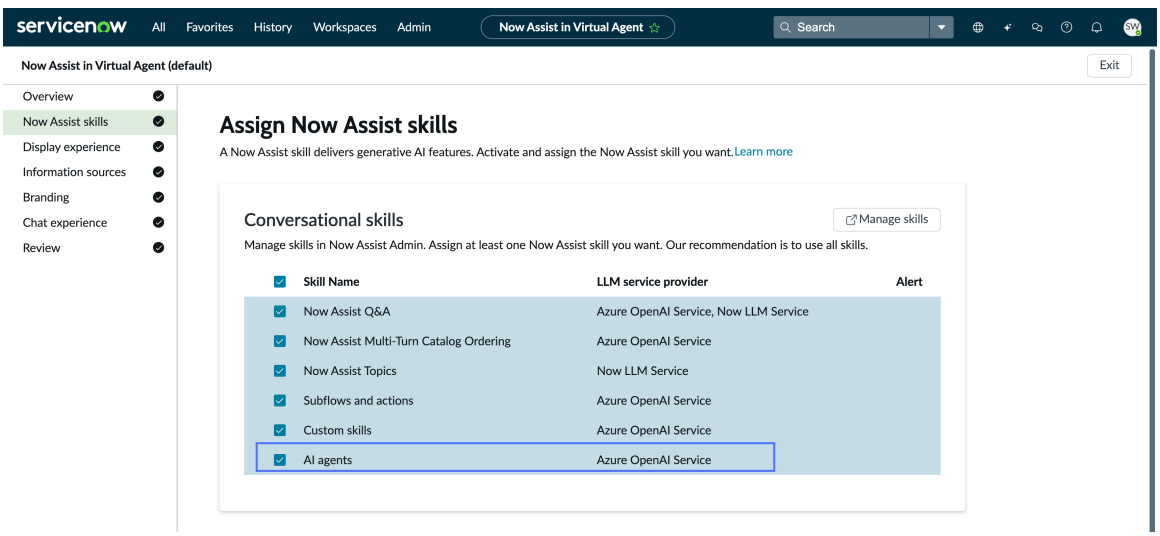
1. 特定のスコープを持つ複数のアシスタントを作成して構成し、アシスタントを 1 つ以上のポータルにマッピングします。

   構成は次のもので構成されます。

   - 仮想エージェント でアシスタントを作成するか、デフォルトを使用します。アシスタントを作成するには、次を参照してください。 アシスタントを作成
   - 特定のポータルに特定のアシスタントを割り当てる。詳細については、「ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示」を参照してください。



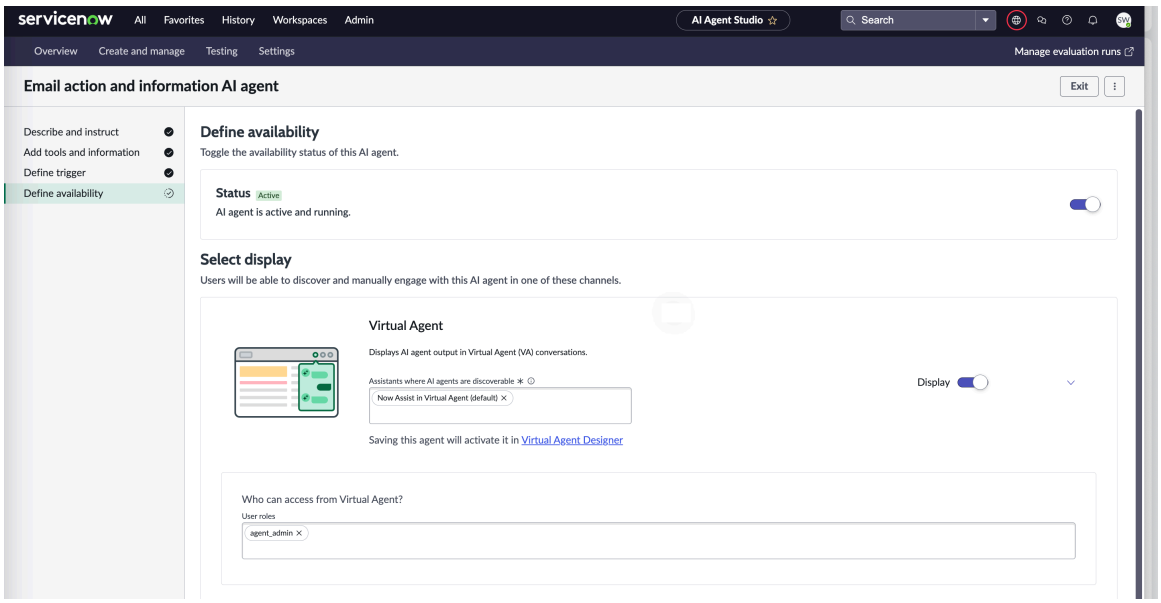
2. AI エージェントスキルがアシスタントに追加されていることを確認します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. エージェントを AI エージェントスタジオ 上の 1 人以上のアシスタントにマッピングまたは公開して、特定のアシスタント内でエージェントを利用できるようにします。詳細については、「Create an AI agent」を参照してください。



実行中、設定された AI エージェントのみが現在のアシスタントで考慮され、Orchestrator が計画のために動的に使用できるようにします。

ユーザーの発言に対する **AI** エージェントの動作の例

この例では、システムで利用可能な次のリソースの例を検討します。

エージェント	スキル/トピック	**KB** 記事
IT チケットのステータスエージェントを確認 メールエージェント 会議のスケジューリング エージェント	コーヒーを注文する 料理を注文する ラップトップを注文する アクセサリを注文する	スパム ESPP ポリシー

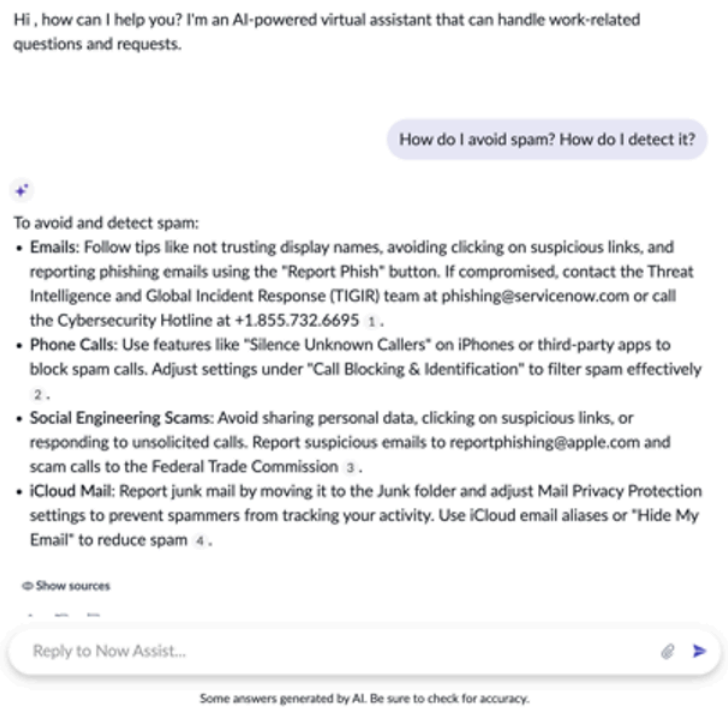
シナリオ **1:KB** 記事からの複数の質問

発言: スパムを回避するにはどうすればよいですか? どうすれば検出できますか?

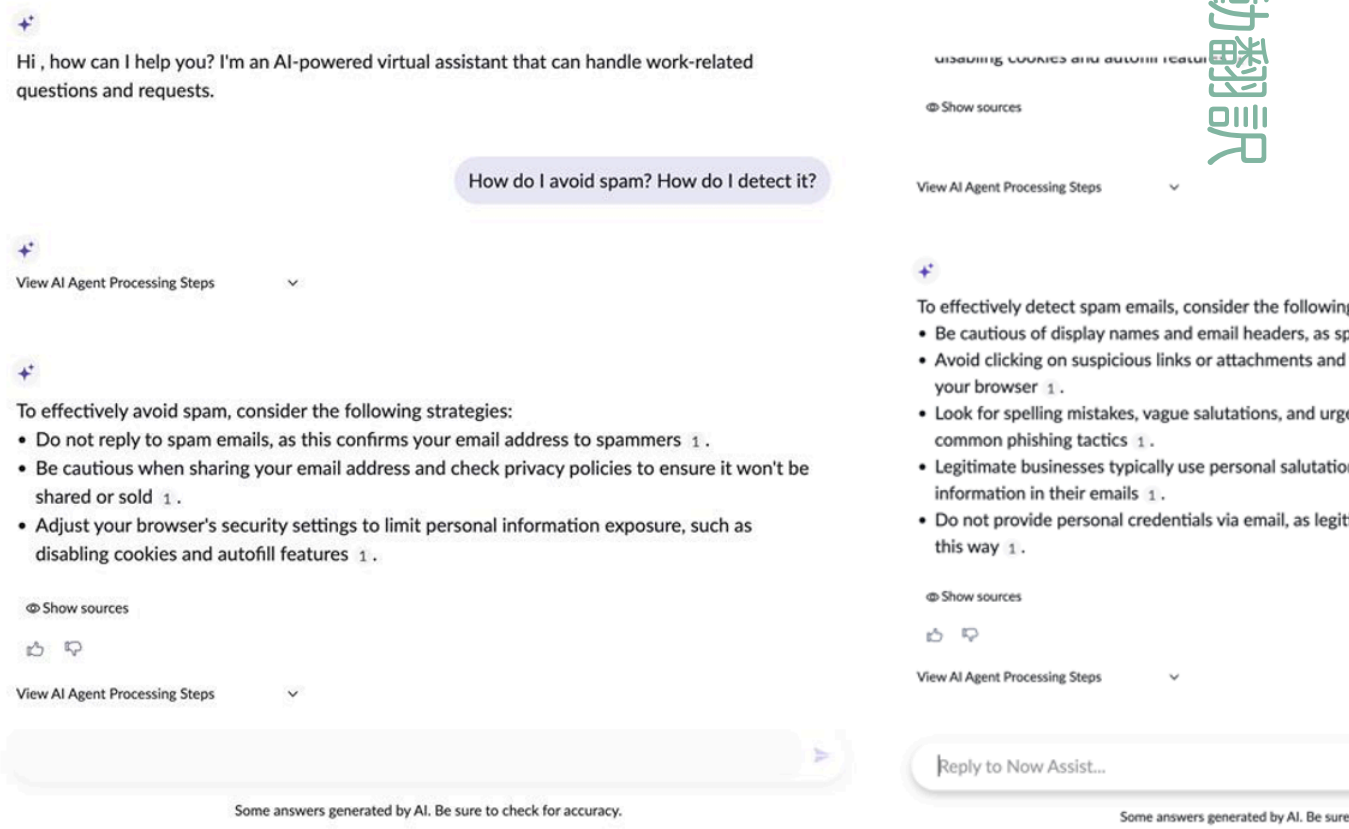
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非エージェント応答:単一の混合回答を生成します。



- エージェント応答:2つの質問に分割し、それぞれに対してより良い回答を提供します。



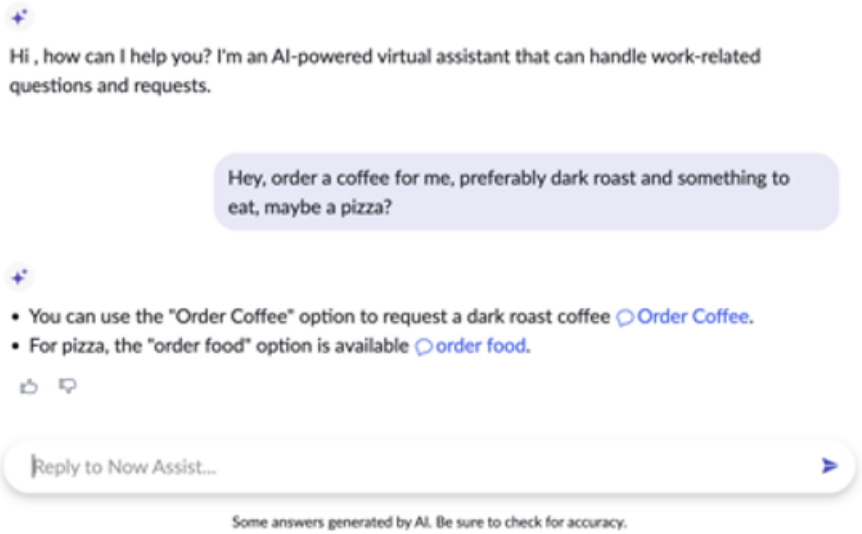
自動翻訳

シナリオ **2:**スロットが埋まる複数のスキル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

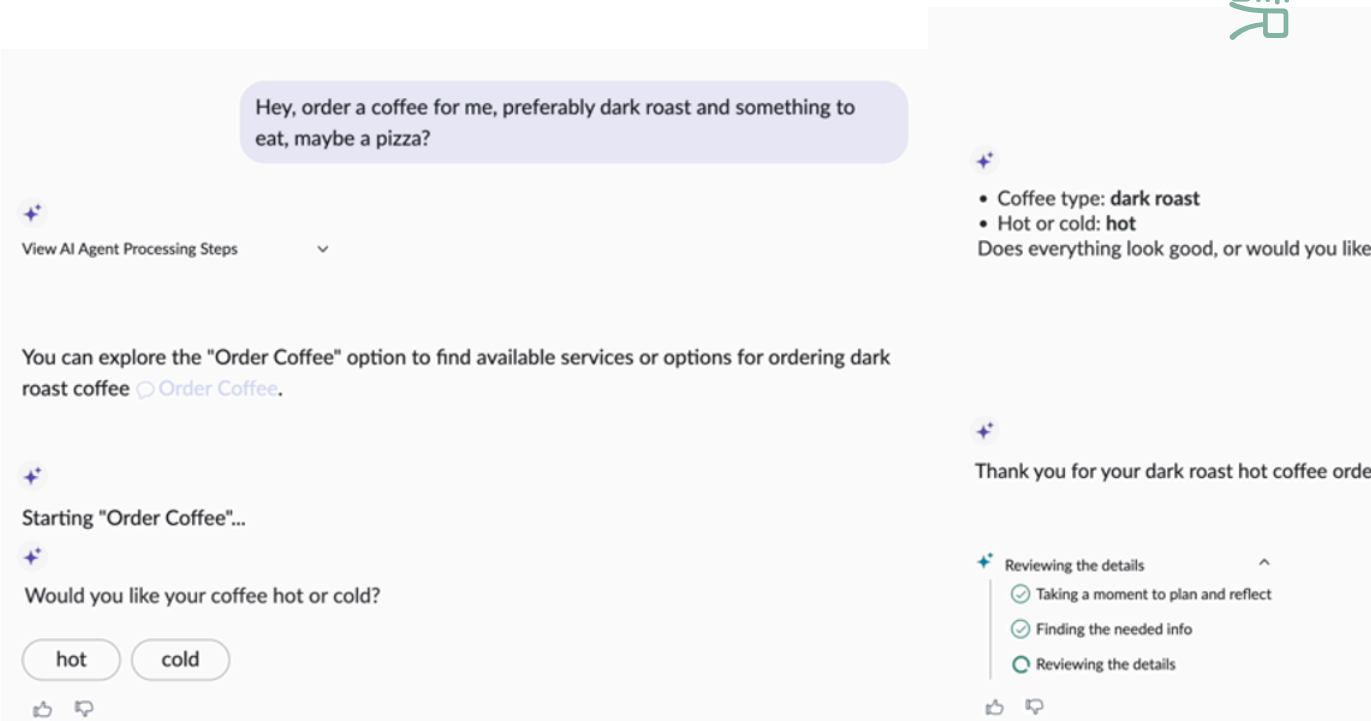
発言: ねえ、私のためにコーヒーを注文してください、できればダークローストと何か食べるもの、多分ピザ?

- 非エージェント応答:単一の回答を生成します。ほとんどの場合、一致するすべての利用可能なスキルが一覧表示されます。複数のスキルに一致するため、自動実行はありません。



- エージェント応答:コーヒーの注文と料理/ピザの注文という 2 つの異なるタスクに分割します。順番に実行され、ユーザー要求全体が完了します。

自動翻訳

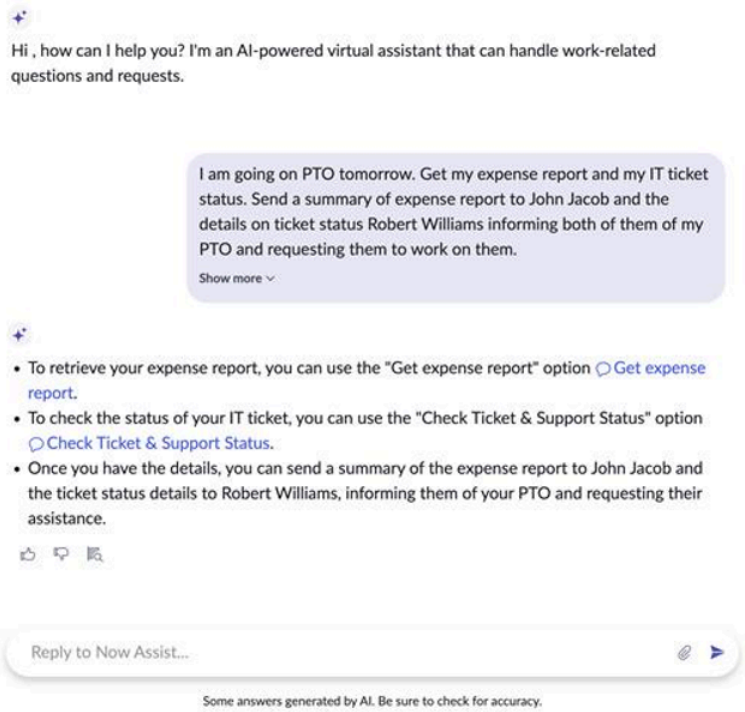


シナリオ **3:**スキル、エージェント、QnA を組み合わせた複雑な発言

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発言: 私は明日 PTO に行きます。経費レポートと IT チケットのステータスを取得します。経費報告書のサマリーを John Jacob に、チケットのステータスの詳細を Robert Williams に送り、私の PTO を通知し、作業を依頼します。

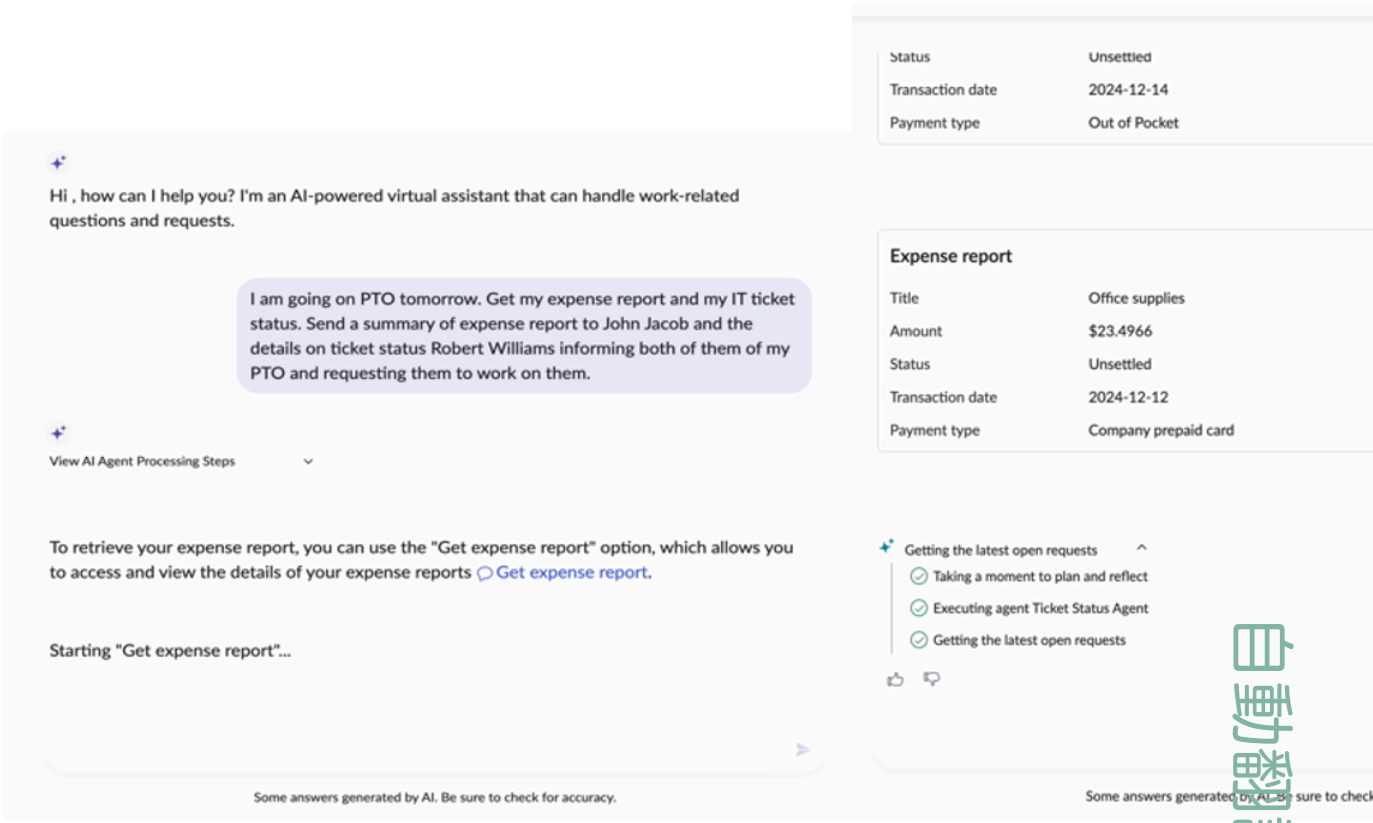
- 非エージェント応答:単一の回答を生成します。一致するすべての利用可能なスキルが一覧表示されます。複数のスキルに一致するため、自動実行は行われません。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェント応答:複数の個別のタスク、理由、および計画に分割し、依存関係を理解して 1 つずつ実行し、必要に応じてコンテキストとして前のアクションからの出力を使用してユーザー要求全体を完了します。



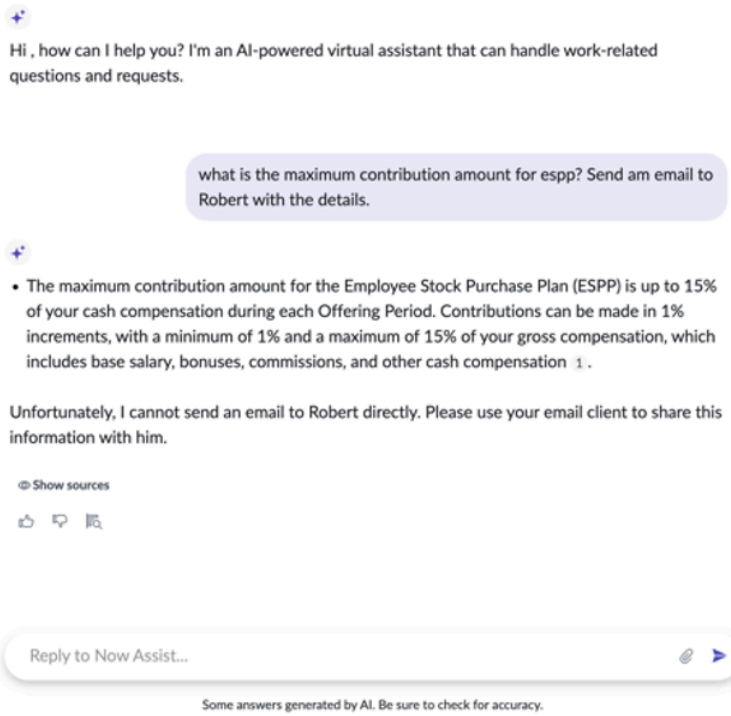
自動翻訳

シナリオ **4:QnA (KB)** とエージェントの組み合わせによる複雑な発言

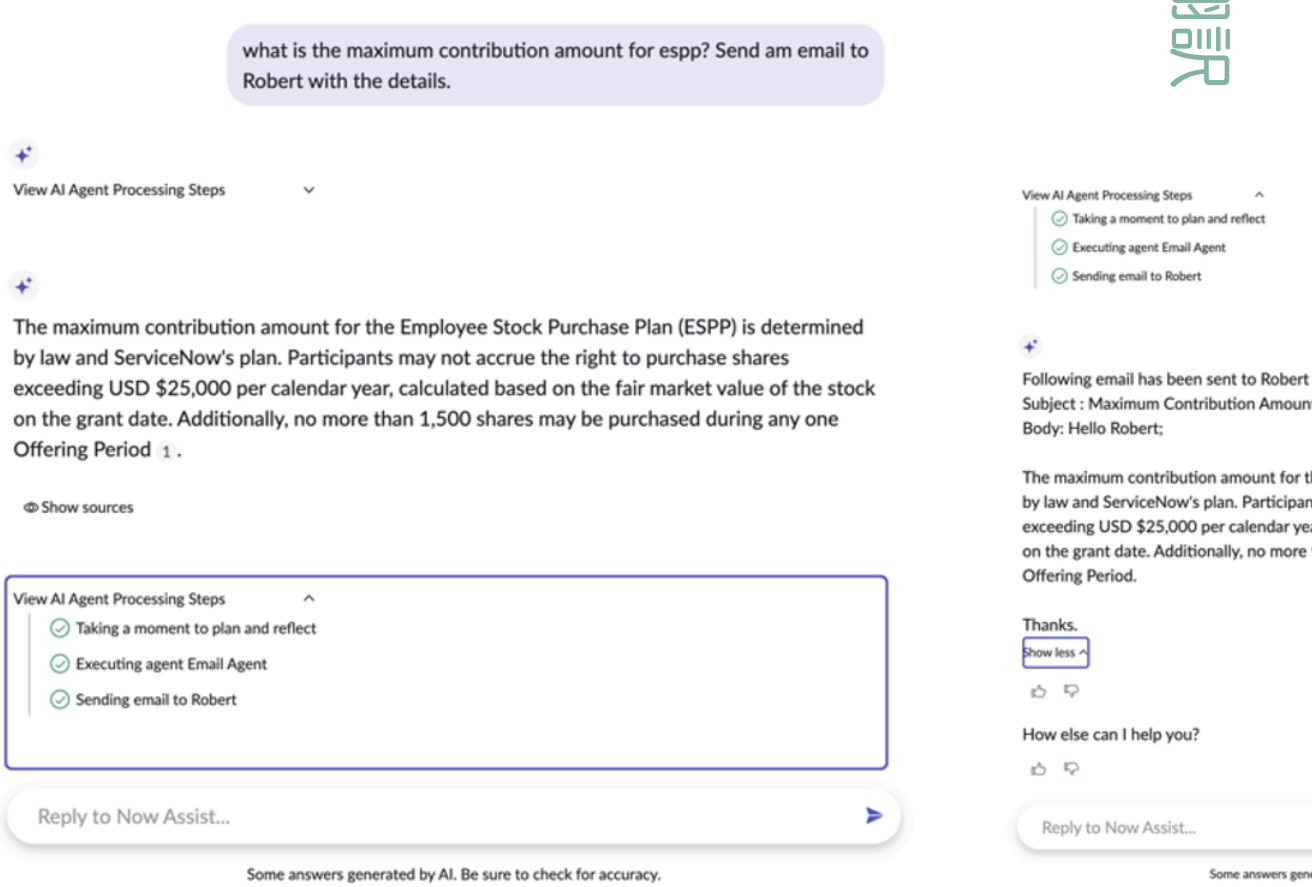
発言: ESP の最大負担金額はいくらですか。詳細を記載したメールを Robert に送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非エージェント応答:単一の回答を生成し、対応するスキルがないため、2 番目のアクションを完了または提案しません。



- エージェント応答:2 つの個別のインテントを理解し、順番に実行しながら、最初のインテントからの出力を使用して 2 番目のインテントを実行します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの会話の停止と再開

クエリの途中でエージェントの会話を停止する場合は、送信アイコン にカーソルを合わせます。エージェントがクエリを調査している間。アイコンが割り込みフローアイコンになります 割り込み . . アイコンを選択すると、会話が停止します。「現在の会話は停止されましたが、再開できます」というメッセージが表示されます。新しいクエリを入力して、エージェントの会話を再開します。

仮想エージェントの **LLM** トピックディスカバリー

大規模言語モデル (LLM) を使用すると、仮想エージェントはわかりやすい言葉でユーザーステートメントを処理できるようになります。LLM を使用する会話は、自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用する会話よりも優れており、セットアップも簡単です。

における **LLM** の仕組み 仮想エージェント

仮想エージェントデザイナー の LLM トピックについては、このビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成する場合、仮想エージェントの Now Assist がオンになっているときはいつでも、トピックのモデルタイプとして LLM を選択できます。LLM が選択されると、仮想エージェントは LLM 生成 AI を使用して、ユーザーのインテントに一致するトピックを検出します。

NLU トピックとは異なり、LLM では、モデル、インテント、またはキーワードをトピックにリンクする必要がありません。LLM では、NLU モデルのトレーニングを何か月も行うことなく、トピックを検出し、ケースのサマリーや解決メモのテキスト生成など、言語に関連するタスクを実行することができます。全体として、NLU を使用する場合よりも 迅速に LLM トピックを作成、構成、および展開できます。

LLM を使用すると、仮想エージェントは次のことができます。

- 特定のトピックで単一の宣言されたインテントを必要とせずにトピックディスカバリーを実行する。
- NLU モデリングと同様に、バックアップキーワードなしでインテントを検索する。
- NLU モデリングの場合と同様に、事前マッピングなしでエンティティ値を抽出する。
- 1 つの会話セッションで複数の会話トピックの切り替えを操作する。

LLM の詳細については、「 Large language models on the ServiceNow AI Platform® 」を参照してください。

トピックディスカバリー

LLM トピックディスカバリーを使用すると、トピック作成者は、バックアップキーワードを使用して複雑な NLU モデルとインテントを作成および維持する必要がなくなります。LLM がすべての面倒な作業を処理してくれます。唯一の要件として挙げられるのが、仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブにある堅牢で分かりやすい言語でのトピックの説明です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なトピックを見つけます。一致する可能性のあるものが複数ある場合は、選択できるトピックのリストがユーザーに表示されます。

たとえば、ユーザーが仮想エージェントにライドシェア料金の計算を要求した場合、LLM は、ヒントを使用してユーザーの発話をライドシェアを計算できる既存のトピックと照合します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティ抽出

LLM トピックでは、LLM には、発話に要求を履行するための情報があるかどうかを判断する際に必要なすべての情報が含まれています。NLU モデルとは異なり、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けたり、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加したりする必要はありません。LLM はシンプルに、ユーザーインテントに最も近いエンティティを見つけます。

トピックの切り替え

LLM を使用すると、NLU トピックに比べてトピックの切り替えが迅速かつ簡単になります。LLM は、自然言語で作成されたインテントを変更する要求を処理し、適切なトピックを有効化します。

たとえば、携帯電話の注文で会話を開始した場合、まず注文をキャンセルしてから会話を再開する必要はありません。代わりに、仮想エージェントにラップトップの注文を要求することができます。仮想エージェントは、携帯電話のトピックからラップトップのトピックにすぐに切り替えることができます。トピックの切り替えはクエリ中に実行できますが、カタログの注文フロー内では実行できません。

もう 1 つの例として、ユーザーが気軽な質問をしたり、雑談をしたりする場合があります。質問は元の要求とは無関係である可能性があります。雑談トピックを作成したり、雑談フィルターを設定したりして、仮想エージェントが切り替えられたトピックに対して適切な会話を照合して開始できるようにすることができます。詳細については、「雑談トピックの作成」と「Configure small talk filters」を参照してください。

その他のリソース

- 仮想エージェントの Now Assist
- LLM アシスタント

仮想エージェントトピックに関する **LLM** の説明と指示の指針

大規模言語モデル (LLM) トピックを作成するときは、LLM の動作を決定する指示と、LLM によるトピックの検出方法を決定する説明を指定します。

LLM の説明と指示指針の概要

トピック作成者は、プレーンテキストの表現を使用して、LLM トピックを検出する方法を LLM に指示したり、応答方法を LLM に指示したりできます。仮想エージェントデザイナー インターフェイスには、両方を指定できるテキスト フィールドが用意されています。

説明
: トピックには、作成時に説明が必要です。説明はトピックディスカバリーに使用されるため、トピックの説明が詳細かつ具体的であるほど、適切な一致が見つかる可能性が高くなります。

説明
: 会話フローに LLM ユーザー入力コントロールを追加すると、[詳細な説明] フィールドで LLM に指示を指定できます。これにより、LLM に応答方法が指示されます。このフィールドを使用して、トーンを定義したり、雑談を使用したり、動的な挨拶をしたりすることができます。指示はエンティティ検出としても機能します。

一般的なガイドライン

LLM の説明または指示を作成するときは、次の基本的なガイドラインを考慮してください。

- アクション動詞でリードします。命令形または直接コマンドを使用します。
- ユーザーは、質問で質問に答えることを避ける必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、LLM が「 質問は何ですか?」と尋ねると、ユーザーは「 今日のオンコールは誰ですか?」 と応答すると、LLM を混乱させる可能性があります。代わりに、ユーザーは「今日のオンコールを教えてください」と入力する必要があります。

- 第三者や代名詞への言及は避けてください。通常、件名または識別子を削除することで、LLM がエンドユーザーを擬人化したり、誤認したりすることを防ぎます。
- あなたの言葉は、ボットが使用するロジックを指示します。これには、詳細な一連の指示が適しています。
- 指示を継続的にテストして改善します。強力な LLM 指示の作成は反復的なプロセスです。

NLU 発言を LLM の説明として使用しない

NLU 発言はキーワードとその言い回しに大きく依存しますが、LLM の説明の動作は大きく異なります。説明の NLU 発言の問題は、LLM への指示を提供しないことです。Google検索の説明は、LLM でもうまく機能しません。説明を記述するときは、トピックの目的と、そのトピックで実行されているタスクのコンテキストを具体的に記述する必要があります。キーワードは必ずしも役に立つわけではありませんが、ロジックは役に立ちます。

詳細については、「」を参照してください。

トピックの説明の例

次の例では、弱いトピックの説明と強いトピックの説明について説明します。トピックの説明が充実しているほど、トピックディスカバリーがより正確になります。

会社の祝日カレンダーのトピックの説明

安全性	説明
弱い説明	このトピックでは、会社の従業員の祝日カレンダーについて説明します。
強い説明	このトピックでは、会社の従業員の祝日カレンダーについて説明します。ユーザーは、特定の年、特定の日付の休日リストまたは会社の休日を尋ねたり、特定の休日について問い合わせたり、特定の休日に休日があるかどうかを尋ねたりすることができます。このトピックでは、休日カレンダーの可用性と、自由の日や幸福の日などの特定の休日についても説明します。

Active Directory パスワード変更トピックの説明

安全性	説明
弱い説明	このトピックは、 Microsoftが提供するディレクトリサービスである Active Directory の管理に関連しています。
強い説明	このトピックは、 Microsoftが提供するディレクトリサービスである Active Directory の管理に関連しています。これには、ディレクトリやプロセスの作成、変更、削除など、Active Directory への変更が含まれます。このトピックには、Active Directory 環境内でのユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Active Directory パスワード変更トピックの説明 (続く)

安全性	説明
	アカウント、グループ、権限の管理など、アドミニストレーターが実行するタスクも含まれます。

入力コントロールの説明の例

LLM がエンティティを識別して適切にスロットに入力できるように、[ノード名] フィールドは一意で、ユーザーが実行しようとしている操作を説明する必要があります。たとえば、[AD 操作タイプ] と [AD 操作] という 2 つの入力ノードが定義されている場合、LLM がエンティティを識別して誤った入力ノード変数にマッピングする可能性があります。ノードの名前を変更して 2 つを区別するのが最適です。たとえば、 パスワードリセットの AD 操作 と ロックされた認証情報とパスワード変更の AD 操作 は、より強力で一意のノード名です。

ノードの [詳細な説明] フィールドには、LLM がユーザーから抽出する必要がある値 (適用可能な場合) に関する明確な指示が必要です。たとえば、ノードが Active Directory 操作を実行する場合は、[**LLM** の追加指示 **(Additional instructions for LLM**)] 領域で許可される操作を具体的に指定する必要があります。次に、LLM は値マッピングを使用してエンティティを識別し、スロットに入力します。

次の例では、弱い入力ノードと強い入力ノードの命令について説明します。より良い指示は、より良い結果をもたらします。

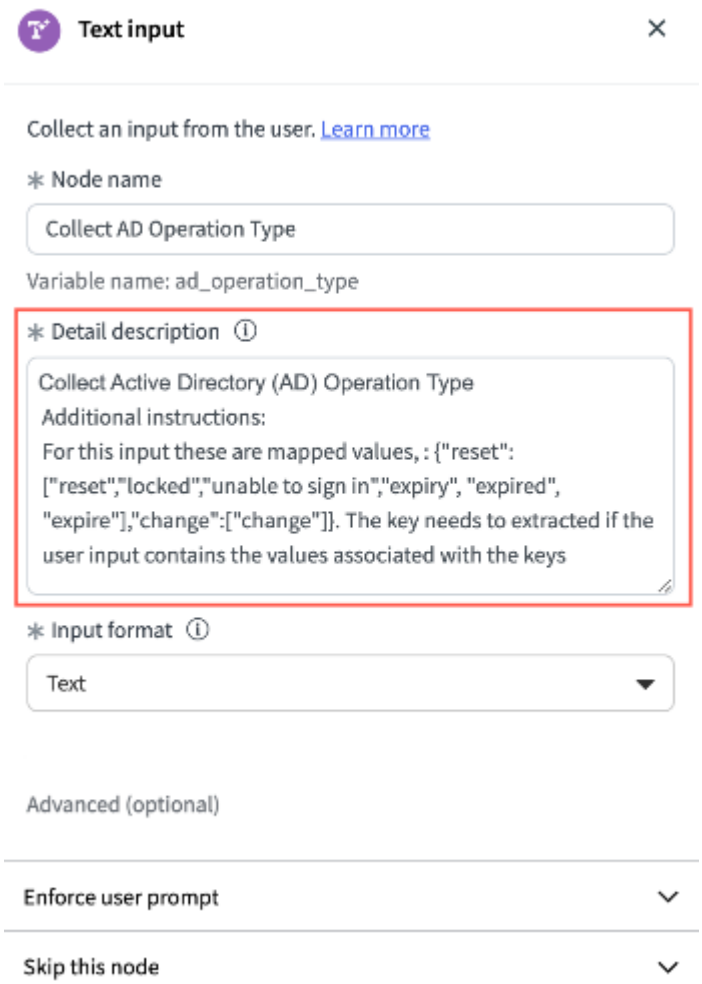
Active Directory 操作タイプ入力コントロール指示を収集

安全性	詳細な説明
弱い命令	AD の収集操作タイプ
強力な指示	AD の収集操作タイプ **LLM** に対する追加指示:この入力では、これらはマッピングされた値です:{"reset": ["reset","locked","unable to sign in","expiry", "expired", "expire"],"change":["change"]}。ユーザー入力にキーに関連付けられた値が含まれている場合は、キーを抽出する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM 入力ノードの厳密な詳細記述の例



仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー

仮想エージェントが自動会話でユーザーステートメントを処理できるようにする自然言語理解 (NLU) モデルを適用します。NLU モデルは、仮想エージェントが、ユーザーの望んでいる操作を判断し、ユーザーの入力から関連する値を抽出するために使用する情報を提供します。NLU を使用すると、仮想エージェントはより自然で魅力的な会話体験を提供できます。

NLU コンポーネント

ServiceNow NLU は、ServiceNow インスタンスのデータを使用して、会社の構文、セマンティクス、および語彙を学習できます。NLU ワークベンチ、NLU モデルビルダー、および NLU 推定サービスを使用して、システムがユーザーの意図 (インテント) を学習して対応できるようにします。

次の要素が連携して、ユーザーが実行したいことを特定し、解決策を見つけられるようにします。

- モデルグループ

  モデルグループは、特定のアプリケーション、ユーザーロール、および言語をサポートします。たとえば、検索機能をサポートするモデルと、をサポートする別のモデルがあるとします。通常、モデルグループには複数のインテントが含まれます。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

- インテント

  インテントはアクションを表します。ユーザーが何をしたいのか、またはアプリケーションで何を処理できるのかを言い表します。インテントは、次のいずれかに関連する場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パスワードのリセットやアイテムの注文などの機能。
- 医療、財務、政府などのドメイン。
- 米軍、ウェルズファーゴ、ボーイングなどの顧客。

仮想エージェントでは、単一のインテントが 1 つの会話トピックにマップされます。

詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

- 発言

キーワードの代わりに、発言と呼ばれる自然言語の例を入力します。発言は、NLU がユーザーまたはシステムのアクションを推測できるように、単語の意味とコンテキストを評価するのに役立ちます。発言の例には、次のようなものがあります。

- パスワードをリセットします。
- パスワードを変更します。
- パスワードを覚えていません。
- パスワードを忘れました。
- パスワードをリセットする必要があります。

- エンティティ

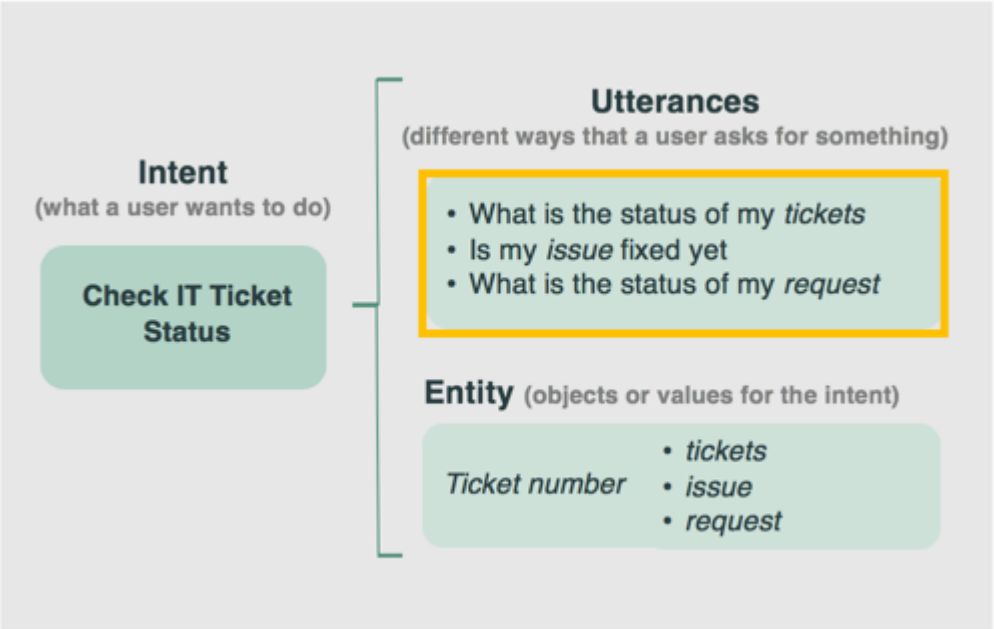
エンティティは、アクションのオブジェクト (またはコンテキスト) を表します。個々のインテントに対してそれらを定義できます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。スロットに入力することで、トピックフロー内でいくつか質問する必要がなくなります。定義できるエンティティには、次の 3 つの基本タイプがあります。

- 日付、時刻、通貨、場所、数量、人、組織などの共通エンティティまたはシステムエンティティ。
- ケース番号などの ServiceNow レコードに基づくエンティティ。
- 会議室、会社のポリシーなど、会社またはドメイン固有のエンティティ。

詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU モデルグループでのインテント定義の例



仮想エージェントでの **NLU** モデルの仕組み

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときには、仮想エージェントがインテントの実行に適した会話トピックを見つけるために使用する NLU モデルおよびインテントを指定します。

仮想エージェントは、さまざまなサービスからのモデルをサポートしています。次のプロバイダーを使用できます。

- NLU ワークベンチ を使用して作成した ServiceNow NLU モデル。

  ServiceNow は、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM などのさまざまな ServiceNow ビジネスアプリケーション向けに、ビルド済みの (読み取り専用) NLU モデルとトピックを提供します。これらのビルド済みモデルで定義されたインテントを使用することができ、独自のモデルを作成するときに再利用できます。

- NLU サービスプロバイダーとして IBM Watson Assistant を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは IBM Watson Assistant で作成されます。
- Microsoft LUIS を NLU サービスプロバイダーとして使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Microsoft Language Understanding インテリジェントサービス (LUIS) で定義されます。
- NLU サービスプロバイダーとして Google Dialogflow ES を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Google Cloud プラットフォームで定義されます。

> **注:**
> 仮想エージェントでサポートする NLU サービスプロバイダーは、インスタンスごとに 1 つだけです。

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは次の操作を行えます。

- トピックディスカバリーを実行する。
- インテントが一致しない場合のバックアップキーワードを指定する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンティティ値を抽出する。
- 会話セッションで会話の切り替えを操作する。

これらの機能については、次のセクションで説明します。

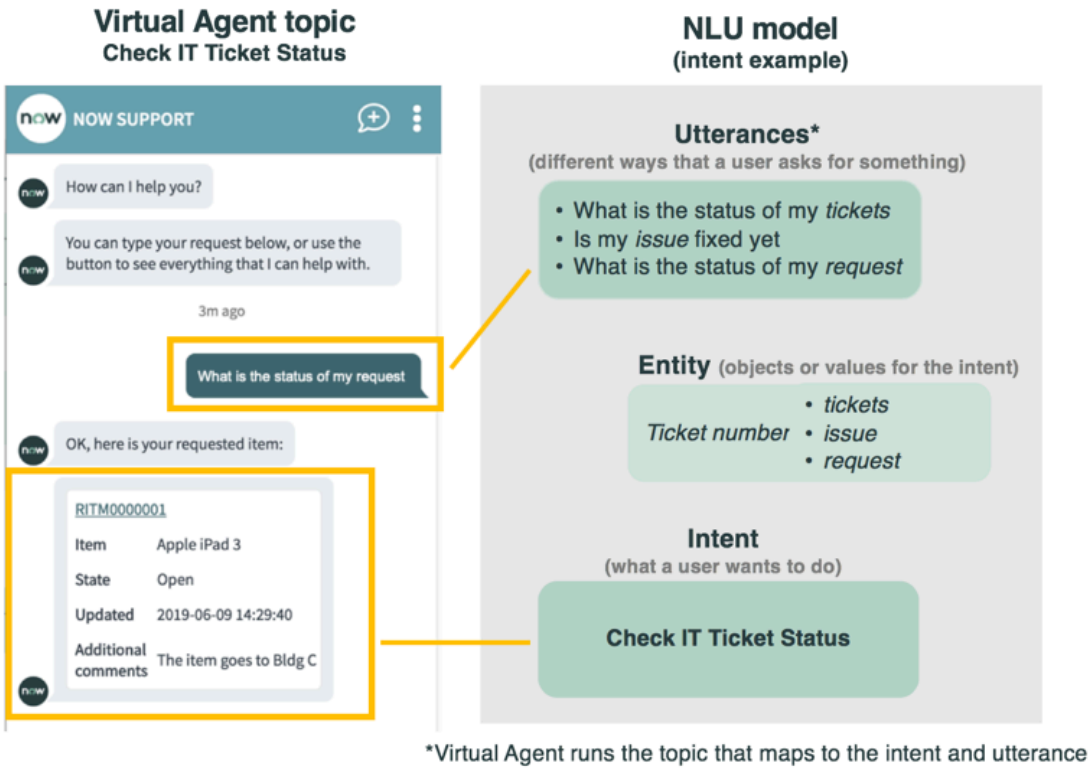
トピックディスカバリー

ユーザーが発言 (特定のインテントに関連付けられたステートメント) すると、仮想エージェントは、適切な会話トピックを開始するために、これらの発言を処理します。各トピックには、仮想エージェントデザイナーで指定する 1 つのインテントがあります。

トピックディスカバリープロセス中に、インテントがトピックと照合されます。仮想エージェントはユーザーの要求に対して最も関連するトピックを返します。トピックディスカバリープロセスは、以下の結果をユーザーに返します。

- 単一一致：ユーザーの発言とインテント (トピック) が直接一致した場合、そのトピックが自動的に実行されます。

ユーザー要求がインテントの発言と一致する場合



- 複数一致：ユーザーの発言と複数のインテントが一致した場合、仮想エージェントは、ユーザーが適切なトピックを選択できるように、該当する一致インテントの選択リストを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー要求が複数のインテントの発言と一致する場合



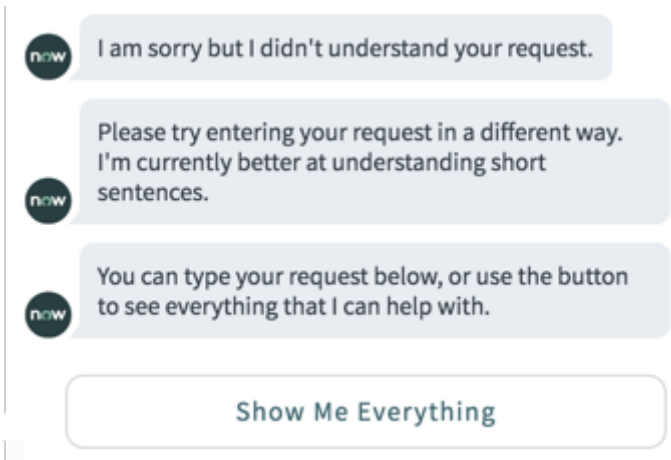
注:
複数の一致がある場合、仮想エージェントはデフォルトで 3 つのインテントを返します。返されるトピックの数は、*com.glide.cs.max_number_display_topics* システムプロパティを使用して変更できます。

- 一致がない場合：仮想エージェントが一致するインテントを見つけることができない場合、AI 検索 を使用して、Q&A ナレッジ記事、サービスカタログアイテム、または個人 (ユーザー) レコードへの関連リンクを表示する検索結果を生成します。

  この機能は、AI 検索 代替セットアップトピックと 仮想エージェント 検索構成によって制御されます。これらは、チャットエクスペリエンスでデフォルトで有効になっています。生成された AI 検索 結果の詳細については、「AI 検索との仮想エージェント Integrations」を参照してください。

  AI 検索 代替セットアップトピックを無効にすると、仮想エージェントには、ユーザーがトピックを選択したり、別の要求を入力したりできるようにする代替エラーメッセージが自動的に表示されます。

  代替メッセージの例

  AI 検索 の代替セットアップトピックおよび代替応答 (代替セットアップトピック) の機能の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ」を参照してください。

NLU トピックディスカバリーの詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリーロジック」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックアップキーワードを使用したトピックディスカバリー

トピックを作成または更新するときに、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェントがトピックを決定するために使用するキーワードをオプションで指定することもできます。仮想エージェントは、次の状況でキーワードを使用します。

- トピック (インテント) が検出されません。
- 検出されたトピック (インテント) が多すぎるため、適切なトピック (インテント) を特定できません。
- トピックとインテントの言語は、現在 NLU でサポートされていません。

注:
仮想エージェントが NLU またはキーワードに基づいてトピックを特定できない場合は、 AI 検索 機能に切り替えて関連する結果を提供します。AI 検索 機能を有効にする必要があります。

エンティティ抽出

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは、タスクまたは目標を履行するための重要な情報が、会話におけるユーザーステートメントにいつ含まれるかを判断できます。エンティティは、オブジェクトや人の名前など、仮想エージェントが会話から抽出できる情報を識別します。適切な値を抽出するために、仮想エージェントは NLU モデルで定義されたインテントに関連付けられたエンティティ情報を使用します。

トピックを設計するときは、次のようにエンティティを使用できます。

- [フロー] タブで、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けます 。仮想エージェントがユーザーにスロット入力エンティティ値を確認するよう求めるか、ノードをスキップするよう求めるかを指定できます。
- ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加します。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

会話の切り替え

仮想エージェントの会話に関わっているユーザーは、会話中にいつでもトピックを切り替えることができます。たとえば、ユーザーが、ユーザーの従業員プロファイルのアイテムを更新しているとします。ただし、更新を完了する前に、そのユーザーが代わりにアイテムの注文を要求する場合があります。仮想エージェントは、ユーザーの要求に基づいて適切なトピックを検索して実行できます。トピックを切り替えたユーザーが、元の会話を再開できるようにすることが可能です。

もう 1 つの例として、ユーザーが気軽な質問をしたり、雑談をしたりする場合があります。質問は元の要求とは無関係である可能性があります。NLU モデルで定義されたインテントを確認することにより、仮想エージェントは、切り替えられたトピックに対して適切な会話を照合して開始できます。

ServiceNow NLU の多言語サポートおよび仮想エージェントデザイナーとの統合

ServiceNow NLU を使用している場合、NLU モデルグループおよび関連するインテントをトピックにマップできます。仮想エージェントデザイナー内から関連する NLU モデルを更新、トレーニング、およびテストすることもできます。トピックで作業するときに、インターフェイスを離れることなく、インテントの発言と関連エンティティを改善または変更することもできます。

ServiceNow NLU モデルグループには、プライマリ言語とセカンダリ言語が含まれています。プライマリ言語を使用してトピックを作成し、グループ内のセカンダリ言語に翻訳できます。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

トピックの作業中に、仮想エージェントデザイナーは、トピックをプレビューし、関連する言語固有モデルでテストするための言語マッピングビューを提供します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーワードと比較した自然言語モデルの利点

自然言語モデルは、コンテキストと会社のデータに基づいて仮想エージェントが人間の言語を処理するのに役立ちます。自然言語モデルにより、ユーザーが必要とするものを、対応するトピックとより正確に一致させることができます。仮想エージェントは大規模言語モデル (LLM) および自然言語理解 (NLU) (NLU) をサポートしています。

言語は難しい

キーワードの一致には制限があります。たとえば「apple」は、一切れの果物を指す場合も、電子機器の場合もあります。コンテキストが重要であり、意図するところも重要です。自然言語モデルは、次の問題に対処するように設計されています。

- 同じことを説明する方法は複数あります。

  例：`Office パスワードリセット`、または `Office のパスワードをリセット`

- 表現はあいまいな場合があります。

  例：`移行後に欠落しているサーバーレポートメール`。欠落しているのはサーバーとメールのどちらですか？

- コンテキスト情報は必須です。

  例：`ステージングで London インスタンスをアクティブ化する`

- 言葉は時間の経過とともに新しい意味を獲得する可能性があります。

  たとえば、`セル (cell)` は、生物学に関連する場合も、携帯電話に関連する場合もあります。

- スラング、頭字語、および業界の慣用句は、解釈が難しい場合があります。

  例：`開発インスタンスで SSO を設定する`

- エラーメッセージは理解しにくいことがよくあります。

仮想エージェントでは、2 とおりの自然言語トピックディスカバリーが可能です。インスタンスでは両方を使用できますが、どのチャットでも一度に 1 つしか使用できません。

仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー

LLM を使用すると、複雑なモデルやインテントやエンティティをビルドしなくても、トピックを検出したり生成 AI 機能にアクセスしたりできます。

仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー

ServiceNow の NLU またはサポートされているプロバイダーを使用して、トピックを検出します。

仮想エージェントのダイアログアクション

Vancouver リリースの一部であるダイアログアクション機能は、仮想エージェントとの自然言語コミュニケーションを拡張します。これによりユーザーとエージェント間のよりスムーズな会話がもたらされます。

ダイアログアクションの仕組み

ダイアログアクションは、仮想エージェントの会話中にユーザー入力を解釈して適用します。この機能を有効にすると、トピックのプロンプトに基づいて返信を選択するのではなく、ユーザー独自の自然言語で仮想エージェントとやり取りできます。

たとえば、仮想エージェントとの対話でラップトップを要求する場合は、メーカー、画面サイズ、および RAM の容量を選択するのに、トピックプロンプトを使用します。ダイアログアクションを使

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

用しない場合、仕様を変更するにはトピックのプロンプトに従うしか手段がありませんが、オプションをリセットするときに仮想エージェントとの対話を繰り返すため時間がかかる可能性があります。ダイアログアクションでは、要求を完了する前にラップトップの仕様について考えが変わった場合は、「実は、8 GB の RAM が必要です」などの発言を入力できます。入力が 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルと十分に一致する場合、トピック内の別のポイントにいる場合でも、仕様はすぐに変更されます。入力が一致しない場合は、無視可能な発言のリストに追加されます。

ユーザーの発言は Open NLU 予測ステータストラッキング [open_nlu_predict_state_tracking] テーブルに保存され、フィードバックは Open NLU 予測ダイアログアクションフィードバック [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] テーブルによって追跡されます。言語は、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで追跡されています。現在のリリースでは、ダイアログアクションの言語サポートは英語のみです。

ダイアログアクションのアクティブ化

ダイアログアクションをアクティブ化するには、トピックの作成フォーム または [トピックのプロパティ] タブの [ダイアログアクションの有効化] スイッチを切り替えます。有効にすると、2 番目の [変更された値を確認 **(Confirm modified values)]** トグルが表示されます。このスイッチを使用して、発言に基づいて変数を変更することを確認するプロンプトを表示します。

ダイアログアクションの実装に関する考慮事項

ダイアログアクション機能は、インスタンスとトピックに対して NLU がアクティブである限り使用できます。ただし、[トピックのプロパティ] タブ の [ダイアログアクション] トグルを使用可能にするには、事前設定された応答の少なくとも 1 つが [アクティブ] である必要があります。ダイアログアクションはモデルインテントがなくても機能しますが、トピックがそのモデルまたはインテントに関連付けられていない場合はエンティティを選択できません。

意思決定ノードは、ダイアログアクションによる再プロンプトをスキップするように条件またはスクリプトで変更できます。ただし、トピックに複数の日時ノードがあると、[ダイアログアクションの変更 **(Modify Dialog Acts)]** トグルは機能しません。

利用可能なダイアログアクションの応答

現在のリリースには、NLU ダイアログアクトを開く [open_nlu_dialog_act] テーブルに保存される次のタイプの応答が含まれています。

ダイアログアクションの応答のタイプ

タイプ	説明
変更 (Modify)	以前に記録された変数を変更します。
確認 (Affirm)	変数を確認します。
否定 (Negate)	変数の確認を拒否します。

仮想エージェントでの **NLU** の実装

仮想エージェントの会話トピックにマップする NLU モデルグループとインテントを作成して管理します。NLU ワークベンチ で、または仮想エージェントデザイナーのトピックから、モデルグループを作成および編集できます。

始める前に
のプラグインをアクティブ化する Glide 仮想エージェント および使用する ビルド済みのトピック 。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
NLU インスタンスの会話を作成するときは、次のガイドラインに注意してください。

- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。
- [トピックのプロパティ] タブで、トピックに対して **[NLU** モデル] および [関連するインテント] を指定します。また、会話セッションでトピックの切り替えを許可する場合は、[トピックフローの再開] を有効にします。

  注:
  トピックは、NLU モデル内の 1 つのインテントにのみマップできます。トピックのインテントを選択すると、そのインテントは他のトピックで使用できなくなります。

- 会話フローに追加する入力コントロールごとに、プロパティシートに NLU エンティティプロパティを設定します。エンティティプロパティは、ノードに関連付けられたエンティティ、コントロール (プロンプト) のテキスト入力を許可するためのスイッチ、および仮想エージェントが抽出するスロット入力エンティティ値を確認するための別のスイッチを識別します。

手順

1. 仮想エージェントの [全般設定] を表示し、必要に応じて NLU サービスプロバイダーを変更します。

   仮想エージェントでサポートされている別の NLU サービスプロバイダーを使用している場合は、次のいずれかのトピックの説明に従って設定します。

   - IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合
   - Microsoft LUIS インテントとエンティティの統合
   - Google DialogFlow Essentials (ES) インテントとエンティティの統合
2. オプション: 他の言語での会話をサポートしている場合は、仮想エージェントの設定で NLU 言語を有効にします。
3. モデルグループとインテントをインスタンスの各仮想エージェントトピックに関連付けます。これは、次の方法で実行できます。
   - 既存の仮想エージェントキーワードトピックに NLU を追加します。
   - 新しいトピックを作成するときに、モデルグループとインテントを作成またはマップします。
   - ビルド済みの ServiceNow トピックを仮想エージェントデザイナーでプレビューしてテストします。

     いずれかのトピックを使用するかどうかを決定し、必要に応じてこれらを複製します。
   - インスタンスのトピックの推奨事項レポートを実行して、組織にすばやく実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックとインテントを特定します。
4. トピックをテストします。
5. トピックを展開する準備が整ったら、トピックを公開します。

タスクの結果
トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

仮想エージェント **Lite**

仮想エージェント Liteは、ITSM 標準顧客が利用できる仮想エージェントの限定バージョンです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント **Lite**について

仮想エージェント Liteを使用して、ビルド済みの ITSM 会話を複数使用して IT サービスをサポートする仮想エージェントを実装します。仮想エージェントと同様に、エンドユーザーのチャットクライアントを設定および構成できます。仮想エージェントデザイナーを使用して、エンドユーザー向けにビルド済みの会話トピックをレビュー、複製、および公開します。

仮想エージェント Liteはインスタンスにプリインストールされています。使用するには、一般的な IT サポート要求に対してビルド済みの会話を複数提供する、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite をインストールする必要があります。これらのキーワードベースの会話は、Web チャットクライアントと、次のチャネルの仮想エージェントメッセージング統合でも実行できます。

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

仮想エージェント **Lite** 機能

Yokohama の場合、仮想エージェント Liteで利用可能な仮想エージェントデザイナー機能は次のとおりです。

- ローカリゼーションフレームワーク 統合。

  ローカリゼーションフレームワーク は、多言語のトピックの作成と翻訳で使用されます。ローカリゼーションフレームワーク は仮想エージェントとともに自動的にインストールされます。サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

  仮想エージェント Liteでは、[言語] タブの情報は読み取り専用です。

- トピックディスカバリーと可視化の制御。

  ヘッダーの [アクティブ] オプションには、2 つのオプション (スイッチの切り替え) が含まれています。アドミニストレーターとトピック作成者は、これらのオプションを使用して、次のいずれかまたは両方を実行できます。

  - チャットで使用するトピックを検出するには、仮想エージェントを有効にします。
  - [すべてのトピック] メニューにトピックを含めます。このメニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

  これらのオプションの使用の詳細については、「トピックディスカバリーと可視化の制御」を参照してください。

仮想エージェント Liteを使用した後は、仮想エージェントにアップグレードしてすべての機能にアクセスできます。アップグレード情報については、ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェント **Lite** の制限事項

仮想エージェント Liteには次の制限があります。

- 仮想エージェントデザイナーの制限：仮想エージェント Liteは、ITSM セルフサービスカテゴリの会話トピック (関連するトピックブロックを含む) とプラットフォームセットアップトピックのみをサポートします。これは、次の操作ができないことを意味します。
  - 新しいトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールの作成
  - トピックをいつどのように使用するかを制御する条件の指定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 会話のコンテキストを提供するライブエージェント (チャット) 変数の指定
- [エージェントオートパイロットで利用可能] 切り替えスイッチの有効化

注:
仮想エージェント Liteで利用できない仮想エージェントデザイナーのフィールドの横には、ロックアイコンが表示されます。

- キーワードベースの会話：仮想エージェント Lite はキーワードベースの会話のみをサポートします。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルおよび NLU 対応トピックはサポートされていません。つまり、トピックの切り替えや多言語 NLU モデルなど、関連する NLU 機能もサポートされません。言語サポートは、ServiceNow AI Platform 言語インターナショナリゼーション によって会話に利用できます。
- 仮想エージェントテーブル：仮想エージェントテーブルは、アドミンおよび仮想エージェントアドミニストレーターには読み取り専用です。
- ローカライズされたコンテンツ：翻訳されたコンテンツは読み取り専用です。新しい翻訳の追加やコンテンツのローカライズを行うことはできません。[言語] タブには、最新リリースへのアップグレードの詳細についてアカウント担当役員に問い合わせるようユーザーに求めるバナーが表示されます。
- カスタムチャネル：Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger アプリケーションでサポートされている仮想エージェント統合を除き、(カスタムチャット統合によって作成された) カスタムチャットチャネルで仮想エージェント Lite トピックを実行することはできません。
- 仮想エージェント通知：受信できるのは、シンプルでアクション不可能な通知のみです。仮想エージェント Lite では、アクション可能な通知はサポートされていません。
- 仮想エージェントアナリティクスダッシュボード：この機能は仮想エージェント Lite では使用できません。

実行すべきこと

仮想エージェント Lite をセットアップおよび設定します。詳細については、「仮想エージェント Liteのクイックスタート」を参照してください。

仮想エージェント **Lite**のクイックスタート

仮想エージェント Lite はプリインストールされているため、試用するために必要な作業は、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化して設定するだけです。

始める前に

仮想エージェント Lite を Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger アプリと統合する場合は、これらのメッセージングアプリのアドミンである必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プラグイン.
   b. [検索] フィールドに「ITSM 仮想エージェント」と入力します。
   c. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) のエントリを見つけて、[アクティブ化] を選択します。
2. オプション: 追加のポータルの仮想エージェント Lite を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント Lite は、デフォルトでサービスポータルに表示されます。サービスポータルの設定の詳細については、「Service Portal events」を参照してください。

3. プレビューとテスト ITSM 仮想エージェント の Lite トピック 仮想エージェントデザイナー.
   仮想エージェント Lite で使用できるトピックは 2 つあります。
4. 複製して公開 ITSM 仮想エージェント Lite トピック。
   ユーザーが仮想エージェント Lite トピックにアクセスできるようになりました。

ITSM 仮想エージェント Lite トピックのプレビューとテスト

ビルド済みの IT Service Management (ITSM) 仮想エージェント Lite トピックを実行して、トピックをエンドユーザーに展開するかどうかを決定します。

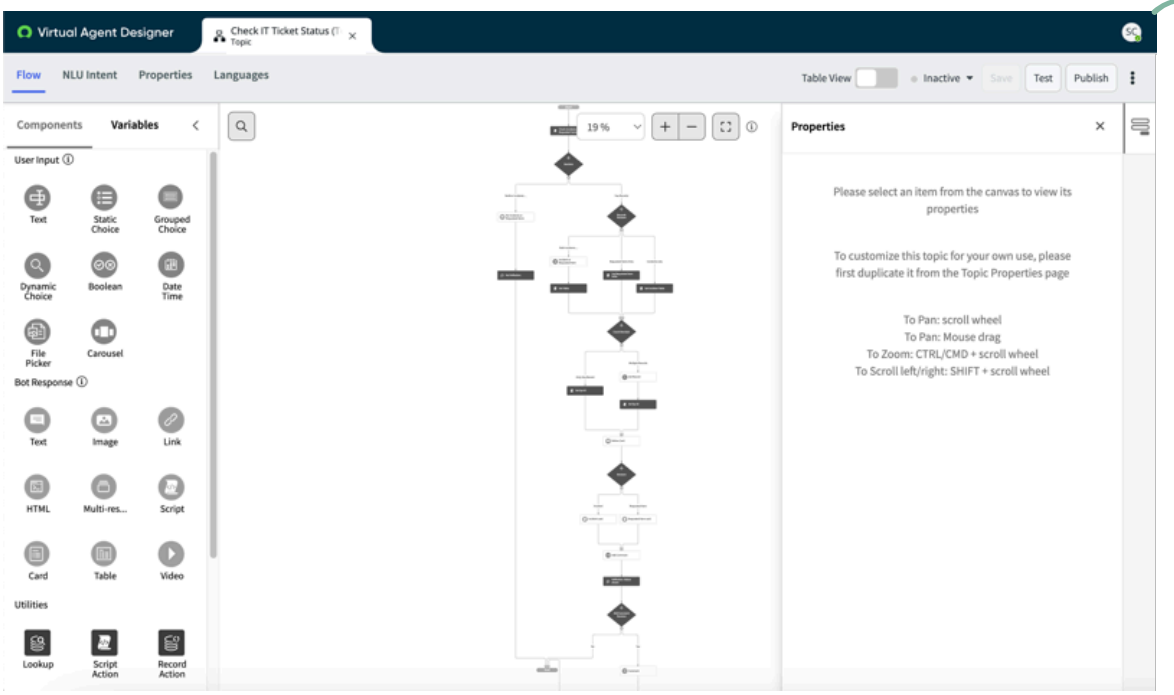
始める前に

プラグインを有効化します。詳細については、「 ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、フィルターアイコン [カテゴリ] フィールドを使用し、タイプとして **[ITSM セルフサービス Lite]** を使用して ITSM 仮想エージェント Lite 会話のみを表示する条件を作成します。
   ビルド済みの 2 つのトピック：[IT チケットのステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] と [IT 問題を報告 (Report IT Issue)] を利用できます。
3. プレビューするトピックを選択します。
   [フロー] タブに仮想エージェントデザイナーキャンバスが開き、トピックフローの読み取り専用ビューが表示されます。キャンバスのサイズを変更してフロー内のノードを表示することはできますが、コントロールとその関連プロパティシートを追加または変更することはできません。

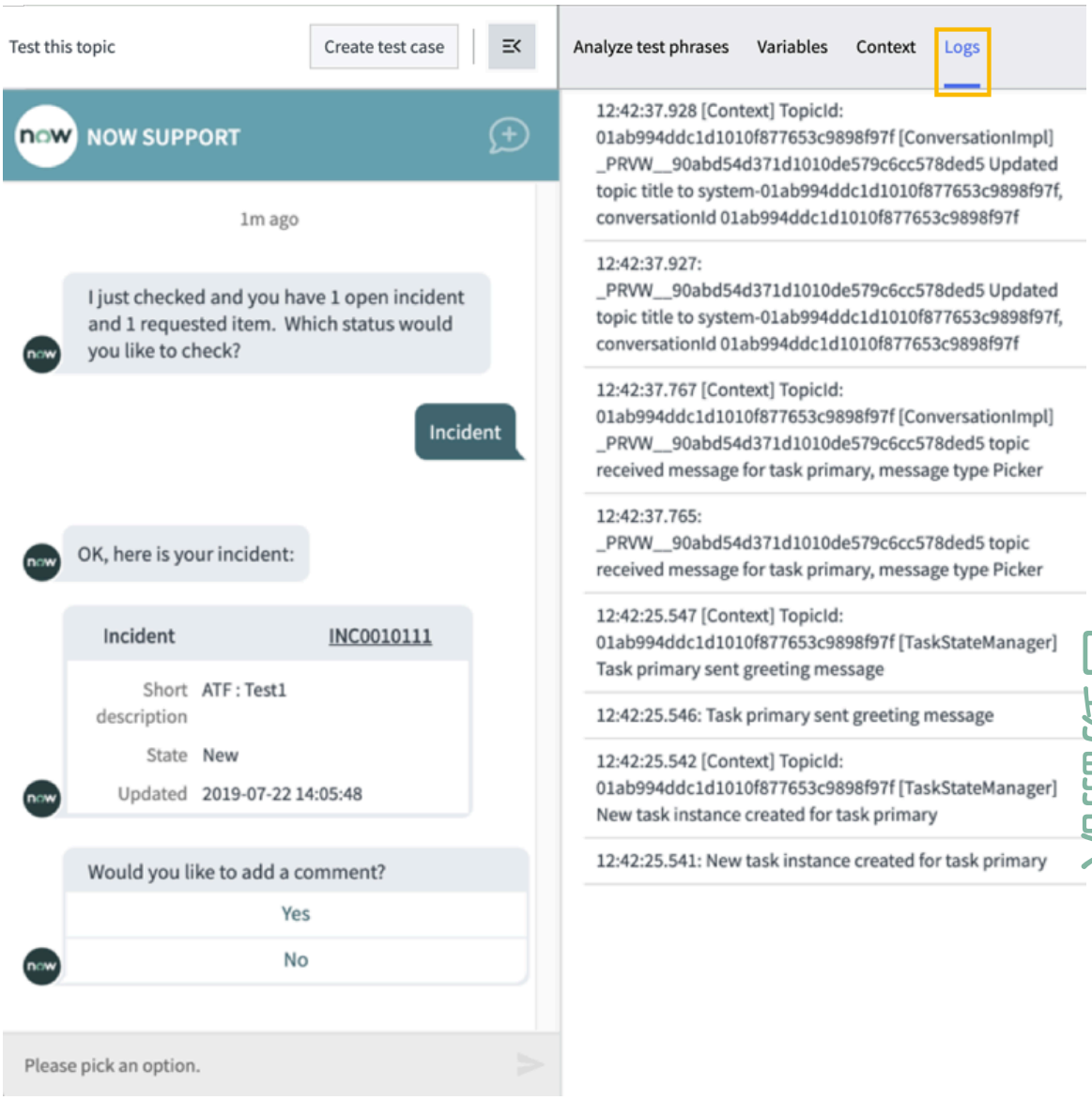


4. [テスト] を選択して、テストチャットウィンドウで会話を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、[チケットステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] トピックをテストしている場合は、テストチャットウィンドウで会話が実行され、表示されたプロンプトに応答できます。また、テストログを表示して、ログに記録されたメッセージ、会話中に実行された会話タスク、および会話で使用された変数を確認することもできます。



次のタスク
トピックを展開する場合は、トピックを複製して公開し、ユーザーが利用できるようにします。

仮想エージェント **Lite** トピックの複製と公開

ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをコピーして公開し、ユーザーに展開します。

始める前に
ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをプレビュー (テスト) します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. テストしたトピックで、仮想エージェントデザイナーヘッダーバーの 3 点アイコンの [複製] を選択します。
   a. ポップアップウィンドウで、複製したトピックの名前を入力します。
   b. [保存] を選択します。
   複製したトピックの [トピックのプロパティ] ページ ([プロパティ] タブ) が開きます。

   > **注:**
   > ビルド済みトピックは複製できますが、ビルド済みトピックのコピーを複製することはできません。

2. 必要に応じて、次のプロパティフィールドを変更します。

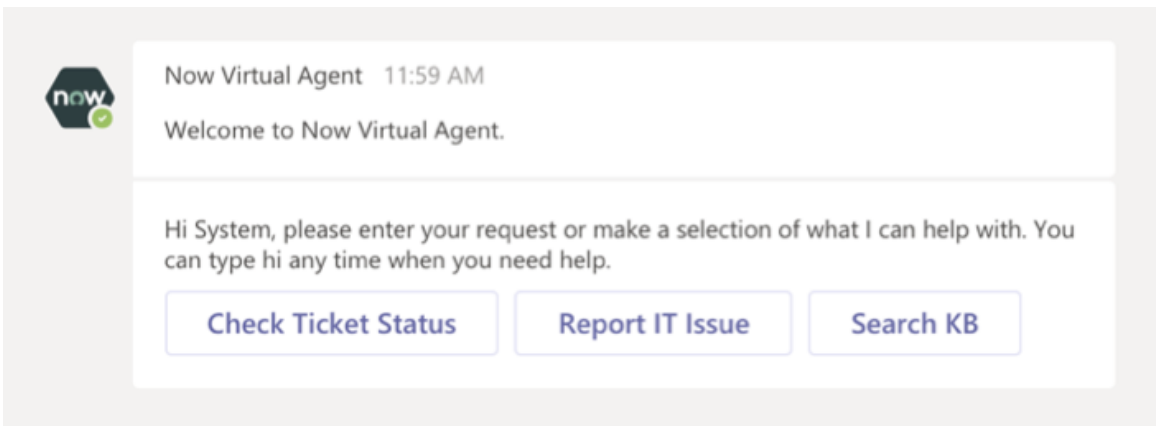
プロパティ	説明
説明	トピックの簡単な説明。
キーワード	トピックに関連付けられてアクティブになる単語またはフレーズ。キーワードを追加、変更、または削除できます。
ロール	エンドユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロールです。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。

3. [保存] を選択し、3 点アイコン、[公開] の順に選択して、トピックをアクティブにし、チャットクライアントで利用できるようにします。

タスクの結果
ユーザーが仮想エージェントを実行すると、チャットクライアントは公開されたトピックをトピック選択メニューに表示します。ユーザーが利用できるトピックが 3 つ以下の場合、メニュー項目 (トピック) はボタンとして表示されます。

たとえば、Microsoft Teams 統合では、トピック選択メニューにこれら 3 つのトピックがボタンとして表示されます。

Microsoft Teams チャネルのトピックの選択



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのアクティブ化と利用開始

対話型インターフェース コンソールを使用すると、仮想エージェントをポータルにすばやく追加したり、ブランディングを設定したり、挨拶をカスタマイズしたり、ビルド済みの ITSM 仮想エージェント会話の使用を開始したりできます。

Now Assist 製品のライセンスをお持ちの場合は、数分で Now Assist のスキルを迅速に仮想エージェントに展開することもできます。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

事前準備

仮想エージェントのライセンスをお持ちの場合は、次のセクションを参考にして、すぐに開始して組織の会話を作成できます。

仮想エージェントのライセンスがない場合は、プリインストールされている仮想エージェント Lite を試すことができます。仮想エージェント Lite の開始方法については、「仮想エージェント Liteのクイックスタート」を参照してください。

仮想エージェント を開始するには

1. 仮想エージェント のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化できます。このプラグインは、他の必要なプラグインがまだアクティブ化されていない場合は、自動的にアクティブ化します。

2. 仮想エージェント プラグインをインストール

   ビジネスアプリケーション、NLU ツール、および対話型アナリティクスダッシュボードの事前定義された会話をインストールします。

3. ボットをポータルに追加

   Web ポータルのメニューにチャットエントリを追加します。後で他のポータルに仮想エージェントを追加できます。

   生成 AI 大規模言語モデル (LLM) に基づく会話の場合、仮想エージェント で Now Assist をすばやく設定してポータルに追加できます。仮想エージェントのNow Assistをポータルに追加する方法については、「アシスタントの構成」を参照してください。

4. 仮想エージェントボットのブランディングを設定する

   エンドユーザーに対する 仮想エージェント の表示方法を変更します。色の変更、会社のロゴの追加、ボットを表すアイコンの変更ができます。

   仮想エージェント でNow Assistを使用している場合は、構成プロセス中に外観をカスタマイズできます。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

5. インスタンスの推奨トピックを取得

   トピックの推奨事項 アプリを使用して、組織にすばやく実装できるビルド済み 仮想エージェント トピックを特定します。

さらに詳しく調べる

仮想エージェントを利用しながら、他の機能を実装することでその機能を拡張できます。たとえば、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントでの Now Assist の構成
- 仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定
- 新規作成 仮想エージェント topics
- 仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
- AI 検索を有効にする
- 実装 自然言語理解 (NLU) (NLU)
- 使用方法 仮想エージェント ライブエージェントを使用
- 仮想エージェントで言語検出と動的機械翻訳を使用する
- ローカライズする 仮想エージェント topics

仮想エージェント のアクティブ化

admin ロールが割り当てられている場合は、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化することができます。このプラグインは、他の必要なプラグインがまだ有効になっていない場合に自動的にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Glide 仮想エージェントプラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブ化する] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインのアクティブ化。

次のタスク

事前定義された仮想エージェントトピックのプラグインなど、仮想エージェントの追加プラグインをアクティブ化します。

仮想エージェントとともにインストールされる内容

テーブルやユーザーロールを含むさまざまなタイプのコンポーネントが、Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストール済みプラグイン

次の表に、 仮想エージェントを有効にしたときにインストールされるプラグインを示します。

Glide 仮想エージェントとともに自動的にインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
対話型アナリティクス [com.sn.conversational.analytics]	ServiceNow 対話型アナリティクスアプリを有効化します。 **注:** それ以降の対話型アナリティクスアプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。
統合 - Multiple Provider Single Sign-On Installer com.snc.integration.sso.multi.installer	SAML または OpenID Connect (OIDC) を使用して、複数の ID プロバイダー (IDP) の認証を有効にします。
ローカリゼーションフレームワーク インストーラー [com.glide.localization_framework.installer]	仮想エージェントの会話をローカライズするためのフレームワークを提供します。
仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデル [com.glide.cs.nlu.topics]	仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデルをインストールします。
ServiceNow 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.intent.discovery]	NLU インテントディスカバリーのために ServiceNow NLU サーバーへの接続をアクティブ化します。仮想エージェントおよび他のクライアントによって使用されます。次のものをアクティブ化します。 • NLU ワークベンチ - Core [com.glide.nlu] • 予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml] • NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント [com.glide.nlu.proxy] - NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント
IBM Watson 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合をアクティブ化します。これにより仮想エージェントは、IBM Watson Assistant で定義さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide 仮想エージェントとともに自動的にインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	れたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS 統合をアクティブ化します。これによって、Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) で定義されているインテント、エンティティ、および発言を 仮想エージェント が使用できるようになります。
Google Dialogflow ES 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Google Dialogflow ES の統合をアクティブ化します。これにより 仮想エージェント は、Google Dialogflow ES で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
トピックの推奨事項 [com.snc.va_topic_recommender]	ServiceNow トピックの推奨事項 アプリを有効化します。 **注:** それ以降の トピックの推奨事項 アプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。
実行可能な通知との仮想エージェントの統合 com.glide.cs.actionable.notification	仮想エージェントチャネルで ServiceNow の実行可能な通知を有効にします。

インストールされているロール

仮想エージェントアドミン [virtual_agent_admin] ロールを持つユーザーは、仮想エージェントデザイナー を使用してトピック (ボット会話) を作成および管理できます。

- 自然言語理解 (NLU) を使用する場合 、NLU admin ロールが含まれます。
- 仮想エージェントアドミニストレーターに AI 検索関連テーブルへのアクセス権が付与されている場合は、検索アプリケーションアドミニストレーターロール [search_application_admin] が含まれます。
- 仮想エージェントアドミンにエンティティビューアクションマッパーテーブルへのアクセス権が付与されている場合は、EVAM admin ロール [evam_admin] が含まれます。
- 複数言語をサポートする場合は、デフォルトで localization_requestor ロールが含まれます。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク ロール」を参照してください。
- virtual_agent_admin に含まれるロールの詳細については、「仮想エージェントのロール」を参照してください 。

インストールされるユーザー

Glide 会話サーバープラグイン (com.glide.cs) は、仮想エージェントユーザー (virtual.agent) をユーザー [sys_user] テーブルに自動的にインストールします。進行中 仮想エージェント インタラクション がこの仮想エージェントユーザーに割り当てられます。高度な作業アサイン (AWA) を使用している場合、仮想エージェントユーザーにアサインされたインタラクションは AWA によってルー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ティングされません。仮想エージェントユーザーは、デフォルトの Web チャットの自社用カスタム設定でも、仮想エージェントユーザープロファイルをボットアバターに関連付けるために使用されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アダプタ構成 [sys_cs_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージングとの統合用にデフォルトのキーワード、ラベル、およびメッセージ値のレコードを保存します。
アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page]	サードパーティーのメッセージングとの統合用の構成を保存します。このテーブルは以下のテーブルのルートテーブルです。 • 構成 - Slack 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • 構成 - Teams 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • 構成 - Workplace 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • 構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
アダプタメッセージ [sys_cs_adapter_message]	アダプタメッセージを保存します。
ブランド化 [sys_cs_branding_setup]	インスタンスで使用される web ベースのチャットクライアントに対して、さまざまな自社用カスタム設定構成を保存します。
クライアントアダプタ [sys_cs_client_adapter]	各アダプタの状態を保存します。
コンシューマーチャネル [sys_cs_consumer_channel]	コンシューマーチャネル情報を保存します。
コンシューマーデバイスコンテキスト [sys_cs_consumer_device_context]	コンシューマーデバイスコンテキスト情報を保存します。
コンテキストのトピック [sys_cs_context_topic]	チャット前のサーベイ回答に基づいてエンドユーザーに表示される適切な会話トピックを決定するための、さまざまな構成を保存します。
会話 [sys_cs_conversation]	インスタンス上の各会話のレコードを保存します。各レコードには、会話タスク [sys_cs_conversation_task] と会話メッセージ [sys_cs_message] 関連リストが含まれます。これには、実行されるすべてのトピックと、会話に表示される関連メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
会話コンシューマー [sys_cs_consumer]	会話内のユーザーを表すレコードを保存し、そのユーザーに関連する sys_user レコードを参照します。
会話サーバーフィールドスクリプト検証ツール [sys_cs_field_script_validator]	テキスト形式の検証ルールとデフォルトのエラーメッセージを保存します。読み取り専用です。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタムコントロールを識別します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web やモバイルなど) をカスタムコントロールにバインドします。
会話メディア [sys_cs_media]	会話に添付されたメディアは sys_attachment に保存され、このテーブルに関連付けられます。
会話メッセージ [sys_cs_message]	会話内の各メッセージのレコードを保存します。会話フロー内の各トピックについて表示されるメッセージを表示します。
会話サーバーからコネクトへのハンドオフ [sys_cs_connect_handoff]	仮想エージェント の会話とコネクト/ワークスペースの会話のマッピングを保存します。
会話セッション [sys_cs_session]	各会話のレコードを保存します。
会話タスク [sys_cs_conversation_task]	各会話タスクのレコードを保存します。各レコードには会話フローが表示されます。これには、会話中に実行される複数のトピックが含まれる場合があります。
会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation]	会話内の ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローへのコールのステータスを追跡します。
会話ベンダー [sys_cs_vendor]	すべてのベンダー情報を保存します。
CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account]	第三者のユーザー情報を保存します。
挨拶のカスタム対応とセットアップ [sys_cs_context_profile]	コンテキスト駆動型チャットエクスペリエンスのプロファイルレコードを保存します。次の子テーブルのカスタマイズが含まれます。 • セットアップトピック [sys_cs_context_profile_topic] - 各セットアップトピックタイプに使用されるセットアップトピックを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	• 昇格済みトピック [sys_cs_context_profile_promotion] - 仮想エージェントクライアントで強調表示されているトピックを保存します。 • 検索プロファイル [sys_cs_context_profile_search] - 関連付けられたチャットエクスペリエンスの AI 検索プロファイルを保存します。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタム入力および応答コントロールを保存します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web チャットクライアントなど) をカスタムコントロールにバインドします。カスタムコントロール用に定義されたチャネル、ドメイン、およびユーザーインターフェイスコンポーネントを保存します。
全般設定 [sys_cs_general_settings]	NLU 設定のレコードを保存します。
ライブ エージェントのセットアップ [sys_cs_live_agent_setup]	キュー情報を含む ライブエージェント のセットアップを保存します。
ライブ エージェント サポート キュー キャッシュ [sys_cs_support_queue_cache]	サポートキュー待機時間に使用されるデータベースキャッシュ。
NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver]	インスタンスで使用される NLU サービスプロバイダーのレコードを保存します。IBM Watson NLU など、インストールされているベースシステムの NLU プロバイダーおよびその他のサービスを識別します。
HTTP 接続の NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver_http_connection]	NLU サービスプロバイダーのすべての HTTP 接続参照を保存します。
NLU ドライバー言語を開く [open_nlu_driver_language]	NLU サービスプロバイダー (ServiceNow NLU、IBM Watson Assistant、および MS LUIS) の言語コードを一覧表示します。ドライバーコードと関連言語を識別します。
NLU 予測エンティティフィードバックを開く [open_nlu_predict_entity_feedback]	NLU エンティティの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、仮想エージェント では、予測された NLU エンティティを 仮想エージェント トピック内の入力変数にマップすることが目的です。
NLU 予測インテントのフィードバックを開く	NLU インテントの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、仮想エージェント では、予測さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[open_nlu_predict_intent_feedback]	れた NLU インテントを仮想エージェントトピックにマップすることが目的です。
公開済みトピック [sys_cb_design_topic]	デザイントピックの定義を保存し、ランタイムトピックを参照します。
セッションのバインディング [sys_cs_session_binding]	セッションのバインディングと AMB チャネル情報を保存します。
構成 - Slack 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Slack メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	sys_cs_adapter_configuration ページテーブルを拡張します。Facebook Messenger メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
チームアダプタ設定ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Microsoft Teams メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
Workplace アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Workplace メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
ベンダークライアントアダプタ構成 [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
トピック [sys_cb_topic]	各トピックのレコードを保存します (設計時の定義)。
トピック [sys_cs_topic]	ランタイム時に sys_cb_topic からトピックのインスタンスを保存します。このテーブルのレコードは 12 時間ごとにクリーニングされます。
トピックカテゴリ [sys_cb_topic_category]	セットアップトピックや雑談トピックなど、さまざまなタイプのトピックを識別するすべてのカテゴリを保存します。また、アドミニストレーターによって定義されたカスタムカテゴリも含まれます。
トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage]	公開されたトピックブロックへの参照を保存します。
ベンダーコンテキスト構成 [sys_cs_vendor_context_configuration]	ベンダー固有のデバイスコンテキスト情報を保存します。
仮想エージェントコンテキスト [sys_cs_virtual_agent_context]	仮想エージェントのコンテキスト変数を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.branding.msg_delay	ボットメッセージ間の最小遅延
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	タイピングアニメーションを表示する前の最小遅延
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	会話に障害が発生した場合に、次のデフォルトメッセージを表示するメッセージ：会話を終了しました。
com.glide.cs.general.error_message	汎用のエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	ライブエージェントが設定されていないときのエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	ライブエージェントに渡すときに表示するメッセージ
com.glide.cs.general.support_email	一般的なサポートメール
com.glide.cs.general.support_hours	一般的なサポート時間
com.glide.cs.general.support_phone	一般的なサポートの電話番号
com.glide.cs.global_configuration	デフォルト設定ページの sys_id (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	valnputs 名または vaVars 名として使用できない JavaScript の予約語
com.glide.cs.live_agent_queue	会話が 仮想エージェントからライブエージェントに移行するときにユーザーが転送するチャットキュー。このデフォルトのキューは、トピックが使用する特定のキューを指定しない限り使用されます。
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	部分一致、発音一致、およびスペルチェックの機能を開始する前に、ユーザーがキーワード検索に入力する必要がある最小文字数。
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	true に設定されている場合、トピック検索の部分一致検索を有効にします。
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	true に設定されている場合、トピック検索の音声検索を有効にします。
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	true に設定されている場合、トピック検索の代替検索スペルを有効にします。

仮想エージェントのロール

仮想エージェントは、仮想エージェントのアドミニストレーターとして操作するユーザーに複数のロールを追加します。

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

ロールの説明

仮想エージェントでインストールされるロールは、以下の情報とともに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]

ロールの名前。かっこ内のテキストは、ロール [sys_user_role] テーブルの [名前] フィールドと一致します。

説明

ロールとその使用目的の説明。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

考慮事項

アドミン向けの警告またはその他の考慮事項。

インストール済みのロール

注:

個々のユーザーではなく、特定のペルソナに必要なすべてのロールを含むグループを作成することで、ユーザー管理を簡素化します。個々のユーザーをそれらのグループにアサインできます。ユーザーが新しいロールに移行したときは、そのグループメンバーシップを再アサインして、ユーザーが予期しないロールを保持するシナリオを回避できます。

ユーザー、グループ、およびロールの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

問題の自動解決アドミン **[iar_admin]**

仮想エージェント、メール、SMS での自動タスク解決メッセージの配信を設定します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *evam_admin*
- *search_application_admin*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットサーベイアドミニストレーター **[chat_survey_admin]**

ユーザーエクスペリエンスに関するフィードバックを収集するためのチャット後のサーベイ、または高度な作業アサイン で定義されたチャットキューを制御および構成します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：survey_admin。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **注:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ワークフロースタジオ **[action_designer]**

ワークフロースタジオアプリを起動して、関連するステップのシーケンスでタスクを自動化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

EVAM アドミニストレーター **[evam_admin]**

エンティティビューアクションマッピングにアクセスし、カードまたはリスト内のさまざまなデータソースの表示を標準化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **注:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェントブランディング **[va_branding]**

スクリプト化された REST API を介してブランディング設定をフェッチします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

アクティビティサブスクリプションアドミン **[actsub_admin]**
登録可能オブジェクトを作成し、それらのオブジェクトのアクティビティに登録します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

フローデザイナー **[flow_designer]**
ワークフロースタジオ アプリを起動して、複数ステップのワークフローを作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動テストフレームワークデザイナー **[atf_test_designer]**

インスタンスを変更した後、自動テストを作成して実行し、インスタンスが適切に機能することを確認します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：impersonator。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

NLU アドミニストレーター **[nlu_admin]**

NLU モデルと関連するインテントを NLU ワークベンチ に作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

外部アプリケーションインストールアドミン **[external_app_install_admin]**

Slack、Microsoft Teams、Workplace などの外部アプリをインストールします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

特別な考慮事項

> **注:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

このロールを割り当てられたユーザーは、仮想エージェントデザイナーシステムで作成されたトピックを変更または削除できます。これには、他のトピックが参照するトピックや依存関係があるトピックも含まれます。

自動カスタマーエクスペリエンス **(ACE)** ユーザー **[sn_ace.ace_user]**

ACE レコードにアクセスして読み取ります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

対話型インターフェースガイド付きセットアップアドミン **[sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]**

ガイド付きセットアップを作成して、ユーザーが 対話型インターフェース 資料のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するのを支援します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **注:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ローカリゼーション要求者 **[localization_requestor]**

ローカリゼーションフレームワーク で翻訳要求を作成し、完了した翻訳を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

セルフサービスマネージャー **[sn_ssa_core.self_service_manager]**
パターンとアクティビティの構成、および回避データテーブルに対して CRUD 操作を実行します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

イメージアドミニストレーター **[image_admin]**
イメージ [db_image] テーブルでイメージファイルを管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Search アプリケーションアドミニストレーター **[search_application_admin]**

[sys_search_context_config]、[sys_search_source]、[m2m_search_context_config_search_source]、[sys_search_facet]、[sys_search_filter] など、search-UX 関連の構成テーブルのデータの挿入、更新、削除を行います。AI 検索 の構成を実行するために、AI 検索 アドミン [ais_admin] ロールがこのロールに含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスアドミン **[chat_analytics_admin]**

会話型アナリティクスダッシュボードを設定し、そのコンテンツを再構成し、会話フローのパフォーマンスを確認するためのじょうごグラフを作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：chat_analytics_viewer。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェント プラグインをインストール

ビジネスエリアの 仮想エージェント プラグインをインストールします。これらのプラグインには、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、一般的なセルフサービスタスクでユーザーを支援する事前定義された会話と 仮想エージェント 資産が含まれています。

始める前に
仮想エージェント のアクティブ化。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットでサポートする要求のタイプを選択 (Choose what type of requests you want your bot to support)] で、 **ITSM** プラグインの取得などの利用可能なプラグインを選択します。

ITSM 仮想エージェント **Conversations** プラグインのインストール



3. ServiceNow Store の指示に従い、プロンプトが表示されたら [オプトイン] を選選択します。
4. オプション: 追加のプラグインをインストールするには、これらの手順を繰り返します。

次のタスク
利用可能な 仮想エージェント プラグインの詳細については、「 仮想エージェントの追加プラグイン 」および「 ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、ServiceNow NLU モデル」を参照してください。

仮想エージェントの追加プラグイン

仮想エージェントをアクティブ化した後、追加プラグインをアクティブ化して、会話設計の他の機能を使えるようにすることができます。

以下の追加プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery 仮想エージェント 会話 [sn_hr_va] から利用可能 ServiceNow ストア • から利用できる ITSM 仮想エージェント対話 [sn_itsm_va] ServiceNow ストア • CSM 仮想エージェントConversations [com.sn_csm.virtualagent]	有効化 事前定義された仮想エージェントの会話、再利用可能なトピックブロック、およびビルド済み ServiceNow NLU モデル カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management アプリケーション用の • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) プラグインをアクティブ化する必要があります。 • NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio) プラグインを自動的にアクティブ化します。 • サービス管理の仮想エージェントトピックブロック (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) プラグインを自動的にアクティブ化します。コンテキスト検索などの一般的なトピックブロックが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]	ServiceNowで使用されるカスタム 仮想エージェント 自然言語理解 (NLU) モデルを作成できるようにします。
NLU ワークベンチ - Advanced Features [com.snc.nlu.workbench.advanced]	競合レビュー、バッチテスト、およびモデルのパフォーマンスの機能を提供して、 NLU ワークベンチ の機能を拡張します。ServiceNow Store から利用できます。
対話型アナリティクスダッシュボード [com.sn.conversational.analytics]	これらのインタラクションに関するインサイトを提供するため、仮想エージェント がユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。

ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、**ServiceNow NLU** モデル

ビルド済みの仮想エージェントの会話 (トピック)、再利用可能なトピックブロック、および ServiceNow NLU モデルを、仮想エージェントプラットフォームや、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、IT Service Management などのさまざまなビジネスアプリケーションで利用することができます。

これらの事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。ビルド済みのトピックブロックは、特定の機能またはタスクを実行する再利用可能なコンポーネント (サブフローと同様) で、会話トピックに追加できます。ビルド済みの NLU モデルは、仮想エージェントがユーザー要求を理解し処理するために必要なビジネス固有言語の理解を定義します。モデル内の各 NLU インテントは、単一の仮想エージェント会話トピックにマップします。

ビルド済みのトピックおよびトピックブロックのサマリー

さまざまな ServiceNow アプリケーションによって提供される仮想エージェントのビルド済みトピックおよびトピックブロックの詳細については、それらのアプリケーションのドキュメントを参照してください。たとえば、CSM、HRSD、および ITSM アプリケーションでは、次のセクションでビルド済みトピックに関する情報が提供されています。

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティベーション
Customer Service 仮想エージェントの会話	プラグイン名:com.sn_csm.virtualagent プラグインのアクティブ化の詳細については、「 Activate a plugin 」を参照してください。
フィールドサービス仮想エージェントの会話	ServiceNow Storeからフィールドサービス仮想エージェント会話アプリと仮想エージェント会話のフィールドサービス NLU モデルアプリを要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリの

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティベーション
	リリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
ヒューマンリソース (HR) 仮想エージェント 会話	ServiceNow Storeから HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント対話アプリを要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
ITSM 仮想エージェント対話	ITSM 仮想エージェントおよび仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルを ServiceNow Storeから要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
Legal Virtual Agent Conversations	ServiceNow Store から法務仮想エージェントの会話を要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
仮想エージェントプラットフォームのトピックおよびトピックブロック • 仮想エージェント デザイナーセットアップトピック • 仮想エージェント ビルド済みトピックブロック (エージェントの可用性、AI 検索、FAQ 会話ビルダーなど)	プラグイン名:com.glide.cs.chatbot プラグインのアクティブ化の詳細については、「 Activate a plugin 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、および ITSM の事前定義された会話のプラグインによって、ビルド済みの ServiceNow NLU モデルとトピックブロックもインストールされます。Glide 仮想エージェント プラグインは、セットアップトピック用にビルド済みの NLU モデルとプラットフォームトピックブロックをインストールします。

プラグインまたはアプリのインストール後、仮想エージェントデザイナーを使用してトピックおよびトピックブロックをプレビュー (テスト) できます。ServiceNow NLU ワークベンチを使用するか、または NLU が有効なトピックが ServiceNow NLU モデルのインテントに関連付けられている場合は仮想エージェントデザイナー内で、ビルド済みの NLU モデルのインテント、発言、およびエンティティを確認することができます。

仮想エージェントデザイナーでのビルド済みのトピックおよびトピックブロックの操作

- トピックおよびトピックブロックのプレビュー – ビルド済みトピックのプラグインをインストールすると、アドミニストレーターまたは 仮想エージェント は、 仮想エージェントデザイナー ホームページでビルド済みのトピックおよびトピックブロックにアクセスできます。トピックを選択し、[フロー] タブで [テスト] を選択します。テストウィンドウで実行されている会話を確認し、使用するトピックおよびトピックブロックを決定します。
- ビルド済みトピックおよびトピックブロックの使用 – ビルド済みトピックおよびトピックブロックは読み取り専用であり変更できませんが、ビルド済みトピックおよびトピックブロックを必要に応じて複製して変更することで再利用することができます。複製されたトピックをテストし、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたら、トピックを公開します。同様に、複製されたトピックブロックをテストした後、それを公開して会話 (呼び出し元) トピックで使用できるようにします。

トピックの作成、テスト (プレビュー)、複製、および公開の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。トピックブロックの操作の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

ServiceNow NLU ワークベンチでのビルド済み **ServiceNow NLU** モデルの操作

- ビルド済み NLU モデルのレビュー – 事前定義されたトピックのプラグインをインストールすると、NLU ワークベンチでビルド済みモデルを表示できます。ServiceNow アプリケーションのビルド済み NLU モデルでは、事前定義されたトピックに使用するインテント、エンティティ、および発言が定義されます。これらのモデルもトレーニングおよび公開されます。仮想エージェントデザイナーで、ビルド済みモデルの発言を確認することもできます。ただし、ビルド済みモデルをコピーするには、 NLU ワークベンチを使用します。
- ビルド済み NLU モデルの複製 – ビルド済み NLU モデルは読み取り専用であり編集できませんが、 NLU モデルを複製 ビルド済み NLU モデルを使用して独自の NLU モデルを作成し、 インポート NLU インテント 事前に構築されたモデルから、または NLU ワークベンチ で作成した他の NLU モデルから。

ServiceNow NLU モデルの作成、トレーニング、および公開の詳細については、「Natural Language Understanding」を参照してください。

仮想エージェントの構成

従業員、IT チーム、顧客にサポートを提供するために必要な仮想エージェントの機能、コンポーネント、および統合を構成します。

対話型インターフェースのコンソール を使用して、仮想エージェント をアクティブ化し、構成します。コンソールの一般的な設定の一部は、 エージェントチャットなどの他のアプリケーションと共有されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	チャットウィジェットでメッセージのプレビューを有効にする
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	仮想エージェント とメッセージングアプリの統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	オムニチャネルコールバック
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーの構成 **注:** この機能は将来の廃止に向けて準備されます。これは非表示になり、インストールできなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。 代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy」を参照してください。
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント設定

次を行うには...	参照トピック
自分のデータに基づいて 仮想エージェント トピックの推奨事項を取得	トピックの推奨事項のクイックスタート
仮想エージェント トピックのパフォーマンス追跡の構成	転送の構成とパターンの作成
自然言語理解 (NLU) を使用するトピックディスカバリー	仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成 モデルの作成 (NLU ワークベンチを使用)
[挨拶のカスタム対応とセットアップ] トピックを作成する	仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する
最初に 仮想エージェント にルーティングする問題を決定する	問題の自動解決 シミュレーションの構成と実行
仮想エージェント で通知をユーザーに送信する	仮想エージェント通知の設定 仮想エージェント通知の有効化
AI 検索を使用して 仮想エージェント のフォールバック結果を返す	AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上
仮想エージェント トピックを検出して別の言語に動的に翻訳する	仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント セキュリティ

インスタンスのプラットフォームの強化は 仮想エージェント によって活用されるため、全体的なプラットフォーム強化の推奨事項に従う必要があります。詳細については、「Secure your instance」を参照してください。

仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ

エンドユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するコンテキストに基づいて、さまざまなチャットエクスペリエンスを作成します。

チャットエクスペリエンスの仕組み

チャットエクスペリエンスは、ボットの会話の構造 (セットアップトピック)、ユーザーに表示される最初のトピックセット (昇格されたトピック)、および検索結果を会話に表示するための AI 検索構成を定義します。仮想エージェントは、事前設定されたデフォルトのチャットエクスペリエンスを提供します。ユーザー (アドミンおよびトピック作成者) はこれを使用して、仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスを制御できます。

デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定し、さまざまなユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキスト (使用しているサービスポータルやチャネルなど) に合わせてカスタムチャットエクスペリエンスを作成することもできます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトのチャットエクスペリエンス設定を継承しますが、特定のコンテキストで必要に応じてデフォルトを上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェント Lite を使用している場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで特定のセットアップトピックを設定できますが、カスタムチャットエクスペリエンスを作成することはできません。

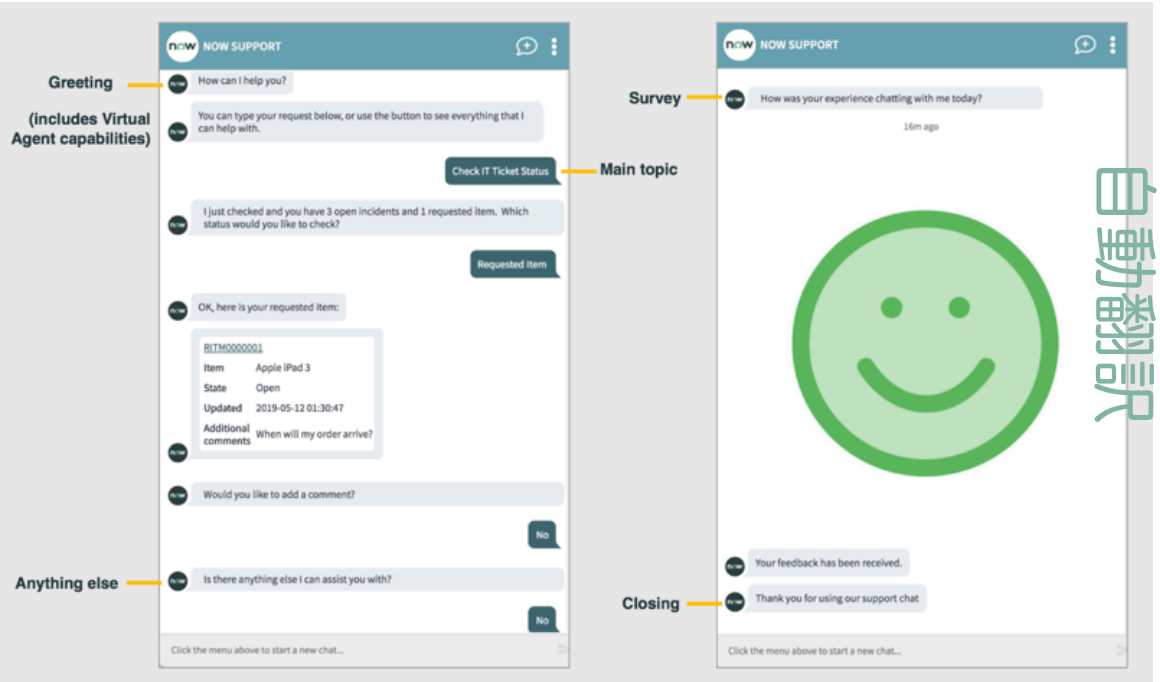
チャットエクスペリエンスは、セットアップトピック、昇格されたトピック、および検索プロファイルで構成されます。

セットアップトピック

仮想エージェントには、会話の開始や終了の挨拶などの一般的な会話要素が用意されており、仮想エージェントの会話に自動的に含められます。これらのビルド済み要素はセットアップトピックと呼ばれ、すべての会話に適用される基本的な会話構造に含まれています。仮想エージェント および 仮想エージェント Lite と一緒にインストールされます。

これらのセットアップトピックは、ユーザーが会話中に入力するコンテキスト、発言 (NLU が有効な場合)、トピックの説明 (LLM が有効な場合)、またはキーワードに基づいて、会話の適切な時点で自動的に実行されます。

会話内のセットアップトピックの例



仮想エージェントには、以下のビルド済みのセットアップトピックが用意されています。

セットアップトピック	説明
挨拶	ユーザーへの歓迎の挨拶をし、ユーザーに要求の入力を求めるか、またはサポート可能なアイテムを表示します。
仮想エージェントフィードバックの提供	会話を終える前に、会話体験に関するユーザーフィードバックを得るためのサーベイを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピック	説明
ライブエージェントサポート	ユーザーがライブエージェント転送を要求したり、ライブエージェントが支援できるアイテムを表示したりできるようにします。
仮想エージェントの機能	仮想エージェントが支援できる内容のリストを表示します。
エラー処理トピック	回復不可能なシステムエラーが発生したときに、標準的なエラーメッセージを表示し、ユーザーをライブエージェントに転送します。
会話の終結	会話を終了させる終結メッセージを表示します。
AI 検索のフォールバック	仮想エージェントで一致するインテントとトピックまたはキーワードを見つけることができない場合に、ユーザーの AI 検索結果を生成します。
代替トピック	仮想エージェントがユーザーの入力や選択を理解できない場合に、別の要求を入力したり、別のトピックを選択するようにユーザーに求める標準メッセージを表示します。
任意の他のトピック	タスクまたは要求が完了すると、仮想エージェントは、ユーザーが別の要求またはタスクでさらにサポートを必要としているかどうかを尋ねます。

NLU 会話では、セットアップトピックには対応するインテント (セットアップトピックのビルド済み NLU モデルで設定) とキーワードがあります。 仮想エージェント 、 仮想エージェント などの特定のセットアップトピックを実行するためにユーザーが入力できる発言またはキーワードを認識します機能 (ヘルプ) トピックまたはライブエージェントサポートトピック。LLM 会話のセットアップトピックは、LLM がトピックディスカバリーに使用するインテントとして、独自の説明に依存しています。

ビルド済みのセットアップトピックをプレビュー (テスト) して、それらがどのように機能するかを確認できます。仮想エージェントデザイナーホームページで、フィルターアイコン を使用してセットアップトピックのみをソートし、テストするセットアップトピックを選択します。ビルド済みのトピックは読み取り専用ですが、複製したり、必要に応じてカスタマイズ (変更) したり、公開したりできます。

昇格されたトピック

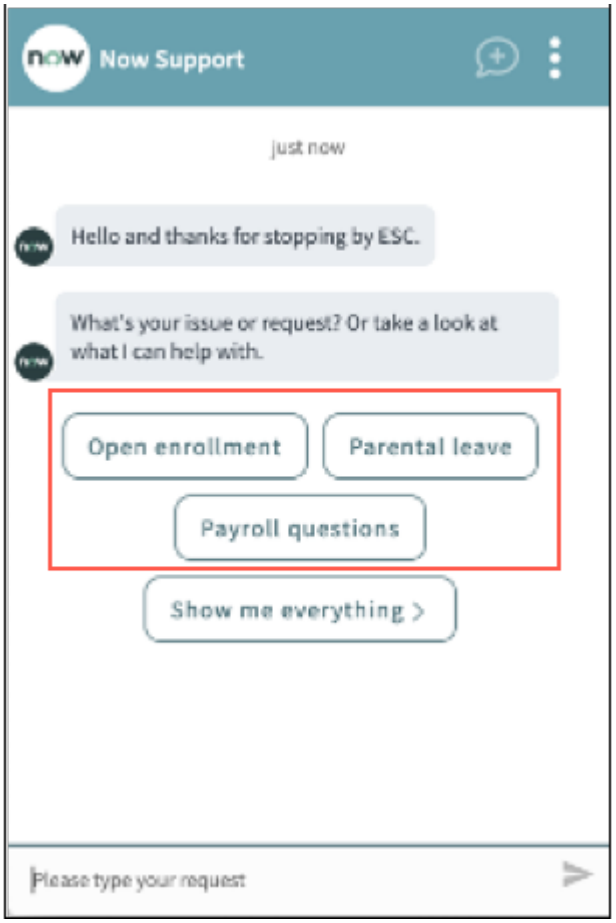
チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの前に、ユーザーに関連する最大 6 つのトピックのコレクションを表示できます。チャットエクスペリエンスでこれらの昇格されたトピックを使用すると、特定のコンテキストで使用されるトピックにユーザーがすばやく簡単にアクセスできるようになります。

注:
昇格されたトピックは、すべてのクライアントでサポートされているわけではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

昇格されたトピックの例



詳細については、「での LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

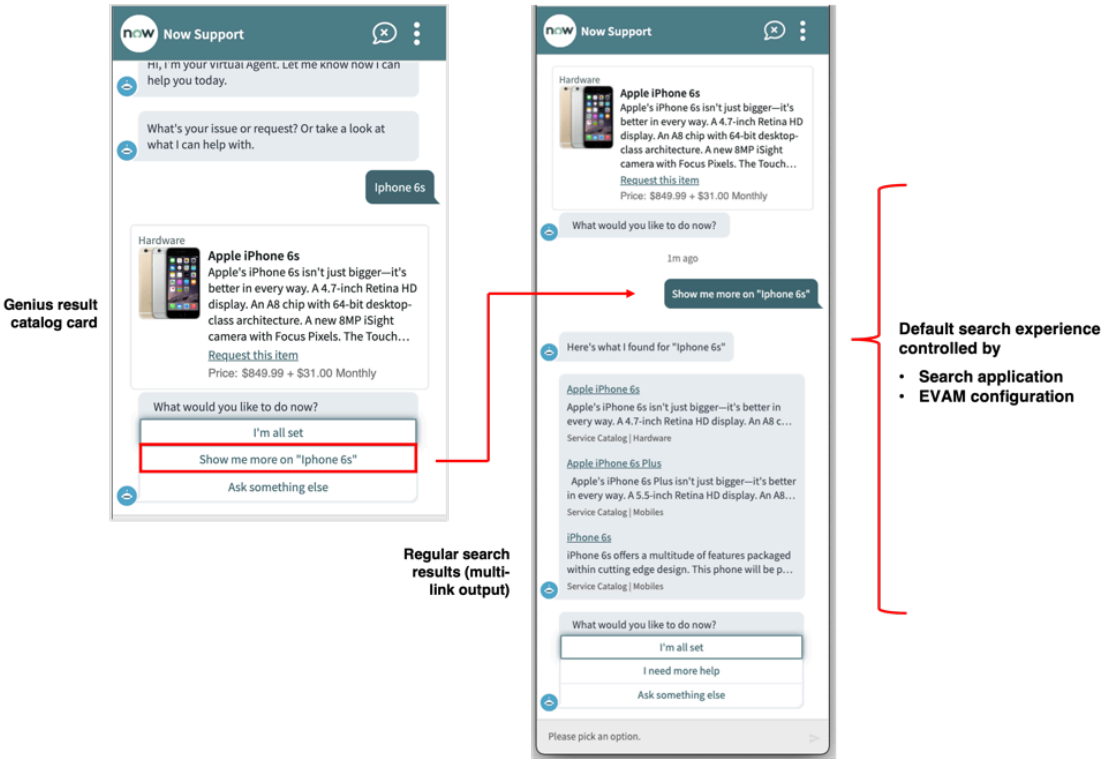
検索プロファイル

検索プロファイルは 仮想エージェント AI 検索アプリケーションの検索結果を生成する方法を定義します。検索アプリケーションの構成では、使用する検索プロファイルを指定し、生成された結果をユーザーに表示する方法も決定します。 仮想エージェントは、検索に使用されるデータソースを制御するデフォルトの検索アプリケーション構成と検索プロファイルを使用します。その UI 構成 (Entity View Action Mapping アプリケーションで設定) は、Genius 結果の回答カードとマルチリンク出力に表示される検索結果を制御します。これらの構成は、仮想エージェントが適切なトピックを特定できない場合の代替として生成される検索結果にも適用されます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索結果の例



チャットエクスペリエンスを開始するには

移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、[仮想エージェント] を選択します。[挨拶のカスタム対応とセットアップ] タイルを使用して、デフォルトとカスタムのチャットエクスペリエンスを管理します。次の操作を実行できます。

- セットアップトピック、昇格されたトピック、使用する検索条件など、デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定します。たとえば、仮想エージェントフィードバックのセットアップトピックをアクティブ化して、すべてのボットの会話に適用することができます。
- エンドユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストに基づいて、さまざまなカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。カスタムチャットエクスペリエンスで定義した設定は、デフォルトのチャットエクスペリエンスより優先されます。

セットアップトピックの操作

セットアップトピックは、歓迎の挨拶や代替応答など、すべての会話に適用される標準的な会話構造の一部です。セットアップトピックは、ユーザーによって入力されたコンテキスト、キーワード、または発言に基づいて、またセットアップトピックに対して指定した任意の条件に基づいて、会話内の適切な所で実行されます。

仮想エージェントデザイナーのチャットエクスペリエンスでセットアップトピックを定義するには、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用します。チャットエクスペリエンスは、ユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストを設定します。このコンテキストには次のものが含まれます。

- ボットの会話に適用されるセットアップトピック。
- 昇格されたトピックと呼ばれる小規模のトピックリスト。チャットウィンドウに初期表示されます。
- ユーザーに対して AI 検索 結果を表示するために使用される AI 検索 構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットエクスペリエンスの詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ」を参照してください。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

> **注:**
> 会話のセットアップトピックは、仮想エージェントチャットエクスペリエンスで[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用して構成されている場合にのみ、(トピックディスカバリーで) 検出できます。セットアップトピックがチャットエクスペリエンスに含まれていない場合、それらのセットアップトピックはチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューにリストされず、仮想エージェント で検出できません。

セットアップトピックは、次のように会話中に実行されます。

1. 会話開始：仮想エージェントにより、挨拶トピックと、ユーザーが選択できる利用可能なトピックのリスト (仮想エージェント機能) が表示されます。

   > **注:**
   > チャットウィンドウでユーザーをすぐにライブエージェントに誘導する場合は、挨拶として [ライブエージェントサポート] トピックを選択しないでください。代わりに、システムメソッドを使用してライブエージェントに転送します。

2. 会話本文：これらのセットアップトピックは、コンテキストに応じて、会話内のさまざまな時点で表示されます。
   - ユーザーがヘルプを要求：仮想エージェントにより、[探索] ヘルプトピック (仮想エージェント機能) が表示されます。
   - 仮想エージェントに理解できない要求またはキーワードをユーザーが入力：AI 検索代替トピックが有効になっている場合を除き、仮想エージェントにより代替トピックが表示されます。
   - AI 検索代替トピックが有効で、ユーザーが要求またはキーワードを入力したが、仮想エージェントで一致するトピックまたはキーワードを見つけることができない場合、または一致するトピックを特定できないほど多くのトピックが見つかった場合：仮想エージェントは AI 検索 を実行して、ユーザーに対して関連する検索結果を生成します。AI 検索 の結果がユーザーの役に立たない場合、または AI 検索代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合、仮想エージェントは代替トピックを実行します。
   - 会話中に回復不可能なシステムエラーが発生：仮想エージェントによりエラー処理トピックが実行された後、ユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - ユーザーがライブエージェントへの転送を要求：仮想エージェントによりライブエージェントトピックが実行され、これによりユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - タスクまたはユーザー要求が完了した後：仮想エージェントにより任意の他のトピックが実行され、ユーザーが別の要求またはタスクを続行するかどうかの確認が求められます。
3. 会話終了：
   - タスクまたは要求が完了した後に、ユーザーがそれ以上の支援を必要としない場合、仮想エージェントにより、会話体験のフィードバックに関するサーベイトピックが表示されます。
   - サーベイの後、仮想エージェントはフィードバックが届いたことを確認し、クローズトピックを実行して会話を終了します。

デフォルトのセットアップトピックは読み取り専用で、セットアップトピック名 (**Greeting** など) の末尾にピリオドが付いたトピック名があります。セットアップトピックを複製し、必要に応じて変更することで、独自のカスタムセットアップトピックを作成できます。また、他のトピックを作成する場合と同様に、プロンプトを変更したり、他のコントロールをトピックに追加したりすることができます。

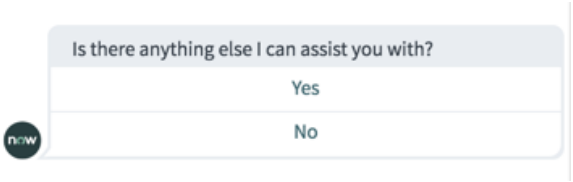
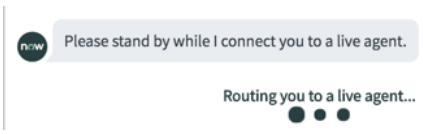
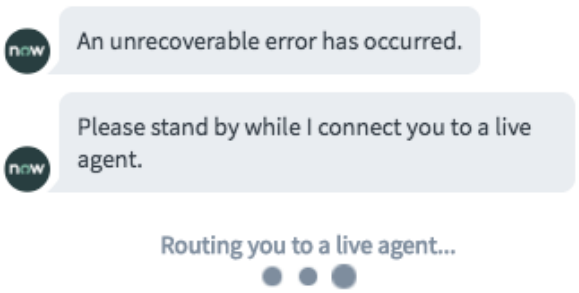
デフォルトの会話の終結トピックとは異なる会話の終結メッセージが必要な場合は、変更した会話の終結テキストを含むカスタムセットアップトピックを作成します。また、セットアップトピック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

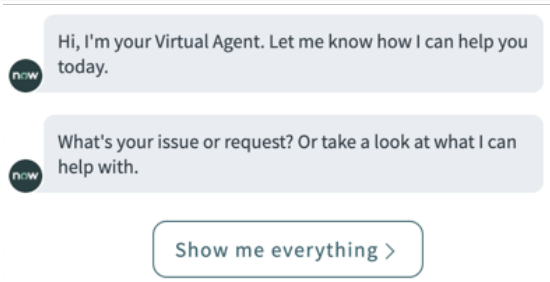
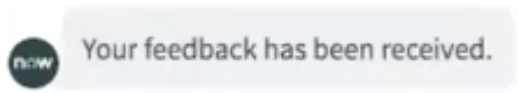
の NLU モデルでそのカスタムセットアップトピックのインテントを作成することや、[トピックのプロパティ] ページでトピックのキーワードを定義することも必要です。その後、デフォルトのセットアップトピックを使用する代わりに、カスタムチャットエクスペリエンスで使用するカスタムセットアップトピックを選択できます。

次の表に、デフォルトのチャットエクスペリエンスでビルド済みのセットアップトピックの例を示します。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
その他	任意の他のトピック。仮想エージェントは、さらにサポートが必要かどうかをユーザーに尋ねます。  ユーザーが [はい] を選択した場合、仮想エージェントは役立つ関連アイテムのリストを返します。
ライブエージェント	ライブエージェントのサポート。ライブエージェントの転送が処理中であることをユーザーに通知します。 
エラー	エラー処理トピック。解決できない問題 (回復不可能なシステムエラー) が仮想エージェントで発生し、ライブエージェントにユーザーが転送されると、ユーザーに汎用エラーメッセージが表示されます。 
挨拶	挨拶。ユーザーに挨拶し、要求を入力するか、仮想エージェントでサポートできるアイテムを表示するかを選択できるようにして、会話を開始します。

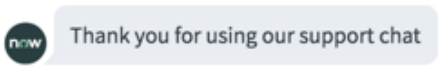
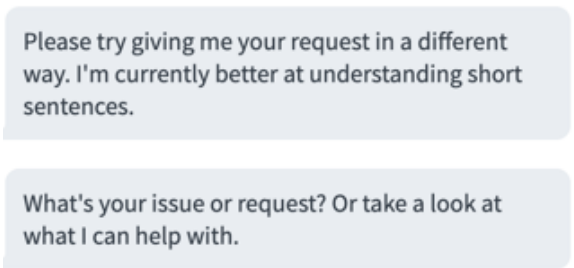
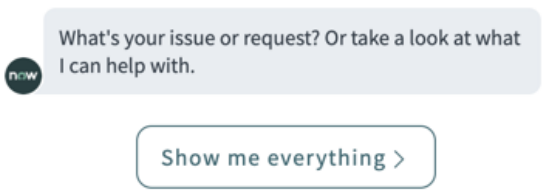
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
	 **注:** ビルド済みのセットアップトピックには、動的な挨拶トピックと呼ばれる、名前付きでユーザーを歓迎するパーソナライズされた挨拶が含まれます。デフォルトの挨拶トピックを変更するには、[セットアップトピック名] をダブルクリックし、利用可能なセットアップトピックのリストからパーソナライズされた挨拶を選択します。
サーベイ	仮想エージェントのフィードバックトピック。 仮想エージェントを使用して会話体験に関するユーザーフィードバックを収集します。サーベイのセットアップトピックは、仮想エージェントの会話の 33% に対してランダムに表示されます。 サーベイトピックには、アドミニストレーターが必要に応じてカスタマイズできる導入文が含まれています。その後サーベイでは、ユーザーが自分の体験を説明するために選択できるオプションを含む選択リストが表示されます。 サーベイフィードバックの選択肢の例  ユーザーがフィードバックを提供した後、フィードバックが届いたことを確認するメッセージが表示されます。  **注:** 会話でサーベイのセットアップトピックが発生する可能性 (割合) を変更するには、*com.glide.cs.survey.probability* システムプロパティの値を変更します。サーベイのセットアップトピックを仮想エージェントの会話の 50% でランダムに表示するには、[値] を「0.50」に設定します。
終結	会話の終結。会話を終了するユーザーに会話の終結メッセージを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
	
AI 検索 の代替	AI 検索 の代替。有効にすると、このセットアップトピックは、仮想エージェントで一致するインテントを見つけることができないか、またはあまりにも多くのインテントが見つかってユーザーに表示する適切なトピックを判断できない場合に、AI 検索 検索を使用して代替 AI 検索結果を生成します。
フォールバック	代替トピック。次の場合にユーザーに標準メッセージを表示します。 • 仮想エージェントがユーザーの発言またはキーワードを理解しておらず、チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合。チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替トピックが非アクティブ化されており、仮想エージェントがユーザーステートメントまたはキーワードを理解していません。 • AI 検索 の結果が役に立たないとユーザーが表明している場合。 
ヘルプの探索	仮想エージェントの機能。ユーザーが会話中に支援を求め、仮想エージェントが支援に使用できるアイテムのリスト (仮想エージェント機能) を確認できるようにします。 

[すべて表示] ボタンのテキストの変更

チャットウィンドウに表示される [すべて表示] ボタンのテキストを設定して、仮想エージェントの会話での最初の挨拶と [すべて表示] ボタンの表示を制御します。メッセージの編集は、システムプロパティ [sys_properties] テーブル、または挨拶セットアップトピックのコピーで行います。

始める前に
ビルド済みの挨拶セットアップトピックは読み取り専用であるため、仮想エージェントデザイナーで挨拶セットアップトピックを更新する場合は、挨拶セットアップトピックのコピーを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントの挨拶メッセージを変更するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルを使用してデフォルトの挨拶を更新するか、仮想エージェントデザイナー で挨拶セットアップトピックのメッセージを変更します。

[システムプロパティ] テーブルのメッセージを変更すると、デフォルトの挨拶セットアップトピック (およびデフォルトの [すべて表示] を上書きしないカスタムの挨拶トピック) すべてに、更新されたメッセージが表示されます。仮想エージェントデザイナーを使用して挨拶メッセージを変更する場合は、HR ベースの挨拶トピックのメッセージなど、より対象を絞った変更を加えることができます。

挨拶セットアップトピックには、[すべて表示] ボタンのテキストを制御する [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションが含まれています。テキストを変更するには、挨拶セットアップトピックのコピーで [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションを編集します。

手順

[すべて] に移動し、次のいずれかの方法を実行します。

タスクの結果
システムプロパティのメソッドに従うと、仮想エージェントのすべての会話に挨拶メッセージへの変更内容が表示されます。仮想エージェントデザイナー のメソッドに従うと、挨拶セットアップトピックに関連する会話に変更内容が表示されます。

次のタスク
挨拶トピックをカスタマイズした場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたは作成した新しいカスタムチャットエクスペリエンスに、その挨拶トピックを追加します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

[すべて表示] ボタンを表示または非表示にする

LLM (大規模言語モデル) および NLU/キーワード (自然言語理解 (NLU)) のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントの会話において [すべて表示] ボタンを表示または非表示にするようにプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール:vitual_agent_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、仮想エージェントの会話の挨拶部分に [すべて表示] ボタンがあります。このボタンを使用すると、利用可能な仮想エージェントのトピックのリスト全体と検索フィルターが表示されます。次の手順を実行して、LLM および NLU/キーワードのトピックディスカバリーの [すべてを表示] ボタンをそれぞれ切り替えます。

手順

LLM トピックと NLU トピックのどちらを使用しているかに応じて、次のいずれかの方法を使用します。

タスクの結果
仮想エージェント の会話の挨拶メッセージから [すべて表示] ボタンが削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する

仮想エージェントの挨拶セットアップトピックには、会話のデフォルトの挨拶メッセージが用意されています。デフォルトのようこそメッセージを変更するシステムプロパティと、ユーザーに問題または要求の入力を求めるトップ選択メッセージを追加して、これらの挨拶をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Orlando リリース以降、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティと *com.glide.cs.general.top_selection_message* プロパティは仮想エージェントに自動的にインストールされなくなりました。これらのプロパティは、挨拶セットアップトピックで使用される挨拶メッセージを定義します。

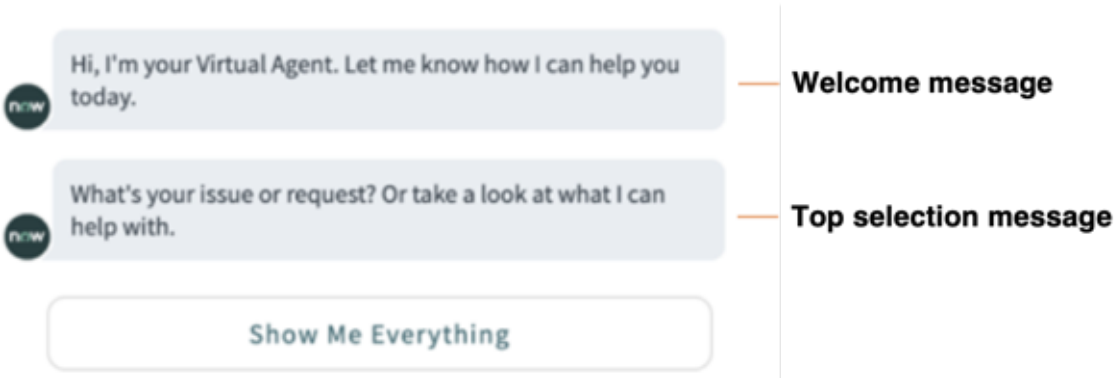
Orlando リリースでは、デフォルトの挨拶セットアップトピックが更新されました。New York リリースからアップグレードした場合、これらのプロパティは保持されるので、元の挨拶セットアップトピックを引き続き使用できます。更新された挨拶セットアップトピックを使用する場合、元の挨拶メッセージを含む *com.glide.cs.general.welcome_message* および *com.glide.cs.general.top_selection_message* システムプロパティを削除します。

注:
これらのプロパティはベースシステムには存在しませんが、作成することでこれらのメッセージを上書きできます。

新規顧客の場合は、更新された挨拶セットアップトピック (以下の例を参照) がデフォルトです。挨拶セットアップトピックのデフォルトのメッセージテキストを変更する場合は、次のシステムプロパティを、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。

- *com.glide.cs.general.welcome_message*：デフォルトのようこそメッセージを変更する
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*：ようこそメッセージの後に表示されるトップ選択メッセージを変更する

挨拶セットアップトピックのデフォルトメッセージ **(Orlando** リリース以降)



手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します： com.glide.cs.general.welcome_message
説明	次のプロパティの説明を入力します：ようこそメッセージ
タイプ	文字列を選択します。
値	挨拶テキストを入力します。例：何かお困りですか？

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *com.glide.cs.general.top_selection_message* プロパティを追加します。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.general.top_selection_message
説明	次のプロパティの説明を入力します：トップ選択メッセージ
タイプ	文字列を選択します。
値	ようこそメッセージがユーザーに表示された後にユーザーが実行できる後続の選択アクションを指定するテキストを入力します。例：以下に要求を入力するか、ボタンを使用して、支援できるすべての内容を確認できます。

b. [送信] を選択します。

仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する

事前設定された仮想エージェントのデフォルトのチャットエクスペリエンスを変更するか、またはユーザーのカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。セットアップトピックを設定し、昇格されたトピックを指定し、必要に応じて検索プロファイルを変更できます。

始める前に

チャットウィンドウでユーザーに表示されるカスタムセットアップトピックまたは昇格されたトピックを指定する場合は、それらのトピックをアクティブ (公開) にして、チャットエクスペリエンスの構成で使用できるようにします。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

デフォルトのチャットエクスペリエンスでは、インスタンスのセットアップトピックのデフォルト設定と仮想エージェント検索構成が提供されます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトのチャットエクスペリエンスのデフォルト設定を使用しますが、それらの設定は必要に応じて上書きできます。チャットエクスペリエンスの定義には、次のステップが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. セットアップトピックを構成します。
   - 任意の他のトピック、サーベイトピック、AI 検索代替トピックタイプなど、最初はアクティブになっていないセットアップトピックをアクティブ化します。

     注:
     Quebec リリースからアップグレードした場合、AI 検索代替トピックはデフォルトで非アクティブ化されています。仮想エージェントがインテント、トピック、またはキーワードを判別できない場合に AI 検索の結果を代替として返す場合は有効にします。

   - セットアップトピックをトピックディスカバリーに含めて [すべてのトピック] メニューに表示する場合は、それらのセットアップトピックを必ずデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスに含めてください。
   - セットアップトピックを会話で実行しない場合は非アクティブ化します。
2. チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの上に、最初にユーザーに表示する最大 6 つのトピックを昇格させます。昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。
3. 必要に応じて、検索プロファイルの [Search アプリケーション構成 (Search Application Configuration)] を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択し、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを定義します。
   次のいずれかの操作を行います。
   - デフォルトチャットエクスペリエンスのセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI 検索設定を変更するには、変更する内容に応じてステップ 5 または 6 に進みます。

     注:
     デフォルトのチャットエクスペリエンスの設定は事前設定されています (読み取り専用)。

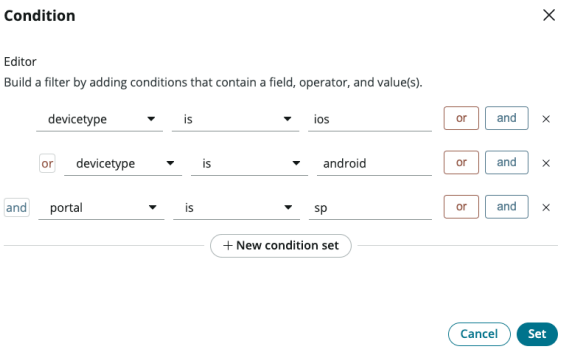
   - 新しいエクスペリエンスを定義するには、[新規] を選択して [挨拶のカスタム対応とセットアップ] の各フィールドに入力します。その後、ステップ 4 に進みます。
   - カスタムエクスペリエンスを編集するには、カスタムエクスペリエンスレコードを選択し、[編集] を選択して、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] を更新します。

挨拶のカスタム対応とセットアップ

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。
説明	チャットエクスペリエンスの簡単な説明 (目的) (ESC ポータルなど)。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または非アクティブ化するオプション。チャットエクスペリエンスは、デフォルトでアクティブ (有効) になっています。チャットエクスペリエンスを非アクティブ化するには、このオプションをオフにします。
順序	適用するチャットエクスペリエンスを決定するために仮想エージェントが使用する順序値 。デフォルトのチャットエクスペリエンスの順序値は 1000 です。仮想エージェン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	トはすべてのチャットエクスペリエンスをチェックし、一致するものが複数ある場合は、順序値が最も小さい (<1000) エクスペリエンスが適用されます。
コンテキストの指定	
条件モード	チャットエクスペリエンスコンテキストを指定するためのオプション： ○ シンプル：コンテキストを指定するノーコードの条件ビルダー。これは、デフォルトのチャットエクスペリエンスのモードです。 ○ 詳細：コンテキストを指定する JavaScript スクリプトの条件。条件は true と評価される必要があります。
条件	エクスペリエンスコンテキストを指定するための条件ビルダー。指定できる、使用可能なコンテキスト変数のリストを参照してください。 たとえば、[シンプルでノーコード] 条件では、デバイスタイプ (ios または android) と、それが適用されるポータルを指定できます。この場合、条件はサービスポータル  (sp) に適用されます。
スクリプト	[条件モード] として [詳細] を選択した場合に、スクリプトで条件を指定するためのスクリプトエディター。

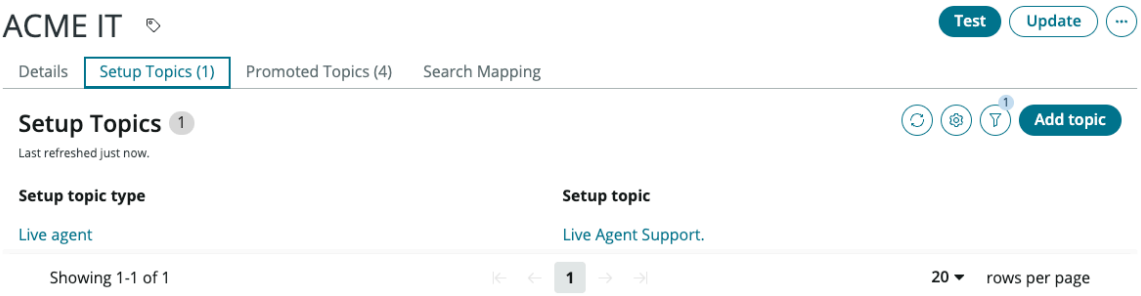
4. これが新しいカスタムチャットエクスペリエンスである場合は、[カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。
   - セットアップトピックおよび昇格されたトピックの設定は空です。デフォルトのチャットエクスペリエンスに指定されたセットアップトピックと昇格されたトピックは、新しいトピックを追加したり、カスタムエクスペリエンスで変更したりして上書きしない限り、自動的に使用されます。
   - デフォルトのエクスペリエンスでセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI 検索の設定を変更するには、次のステップに進みます。
5. [セットアップトピック] タブを選択します。
   新しいインスタンスのデフォルトエクスペリエンスには、任意の他のトピックおよびサーベイトピックを除く、会話のビルド済みのセットアップトピックのほとんどが自動的に取り込まれます。Quebec または Rome リリースからアップグレードした場合、AI 検索代替トピックタイプも無効になっています。

   注:
   デフォルトでは、ライブエージェントおよび仮想エージェントのフィードバックトピックは、仮想エージェントトピックピッカー ([すべてのトピック]) メニューに表示されません。デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として、セットアップトピックタイプをセットアップトピックに関連付ける必要があります。

   [更新] を選択して変更を適用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. [推進トピック] タブを選択して、推進トピックを構成します。
チャットウィンドウに最初に表示する仮想エージェントトピックを最大 6 件指定します。

> **注:**
> 昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。

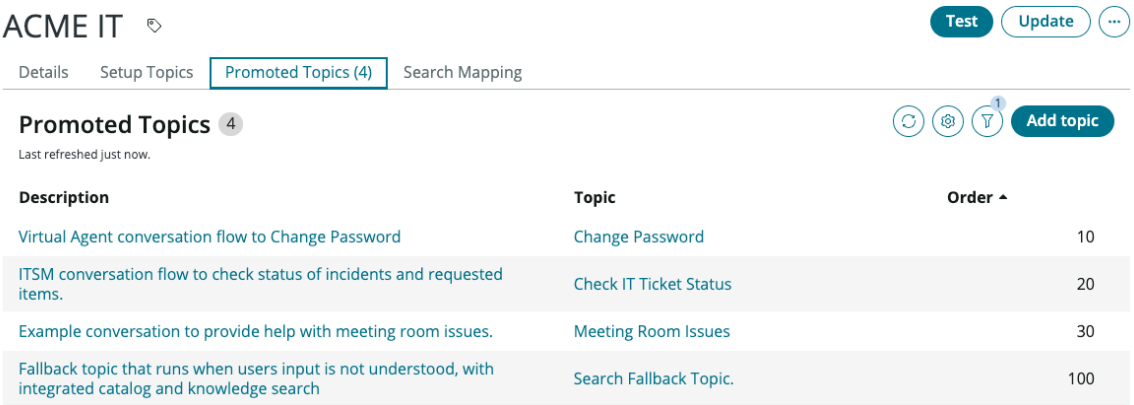
a. 昇格するトピックごとに [トピックを追加] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
トピック	推進するトピックを選択します。
順序	チャットウィンドウにトピックが一覧表示される順序を示す番号。

c. [送信] を選択します。

d. 必要に応じて、[テスト] を選択して、昇格されたトピックがチャットウィンドウにどのように表示されるかを確認します。



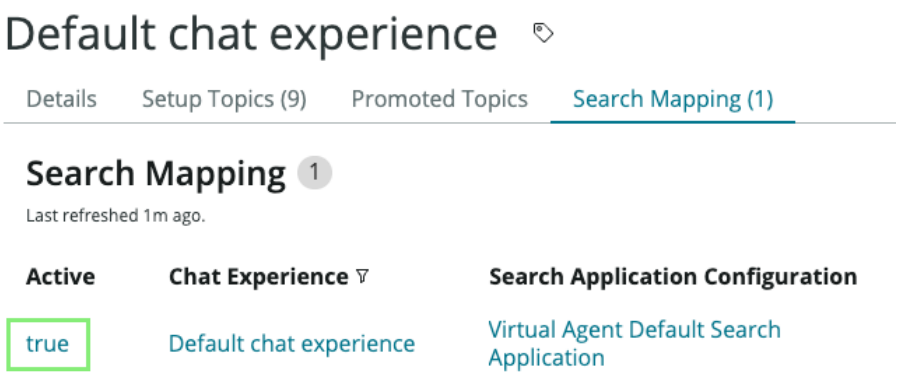
7. チャットエクスペリエンスの検索アプリケーションを変更するには、[検索マッピング] タブに移動します。
デフォルトのマッピングは、仮想エージェントの [Search アプリケーション構成] と [検索 UI (EVAM) 構成] で構成されています。

> **注:**
> 仮想エージェントのデフォルトの [Search アプリケーション構成] は、個人カードの結果を提供しない検索プロファイルに関連付けられています。

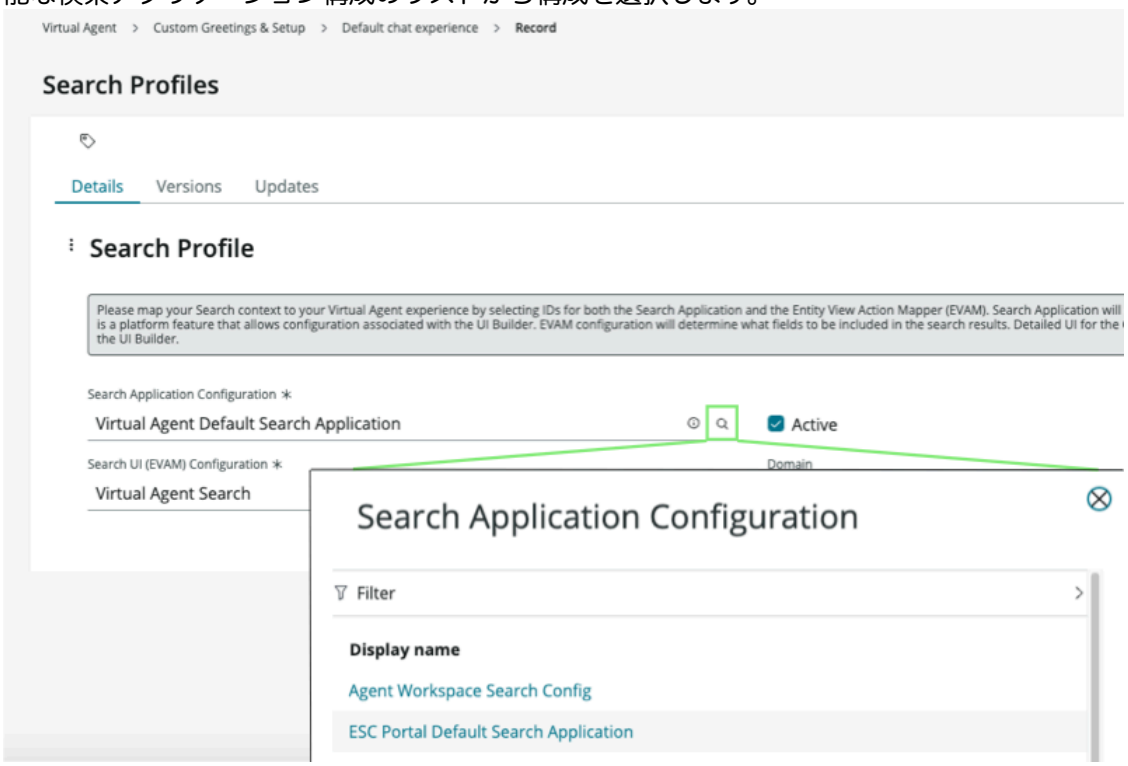
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アクティブ] 列の値を選択して、検索プロファイルレコードを開きます。



b. **[Search** アプリケーション構成 **(Search Application Configuration)]** を変更するには、利用可能な検索アプリケーション構成のリストから構成を選択します。



c. [更新] を選択します。

> **注:**
> [検索 **UI (EVAM)** 構成] は変更できますが、仮想エージェント検索 (EVAM) 構成では、適切なカードビューと仮想エージェント検索結果のリストが提供されます。使用する独自の EVAM 構成を作成する場合は、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

チャットエクスペリエンスのテスト

仮想エージェントのチャットエクスペリエンスを作成または変更した後、テスト (シミュレーション) して、期待どおりに機能することを確認できます。

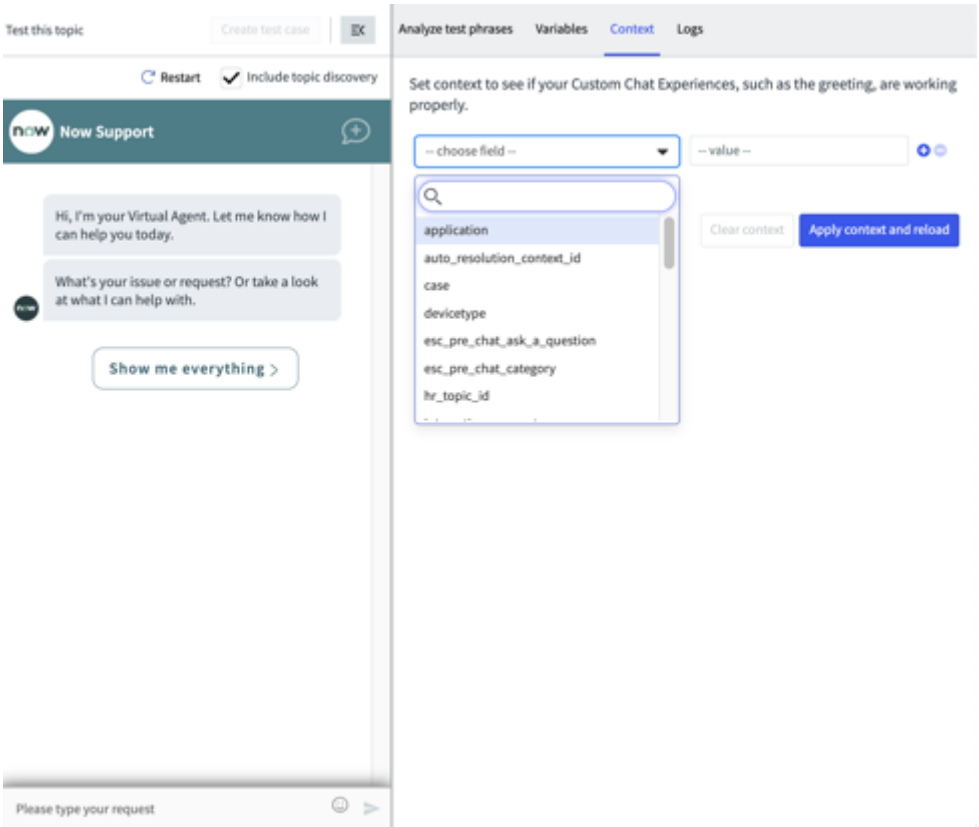
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、[仮想エージェント] タブを選択します。
2. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを選択し、プロファイルを表示します。
4. ヘッダーバーで [テスト] を選択すると、チャットテストウィンドウと、処理の詳細を表示する関連タブが自動的に開きます。
   カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。次の例では、ESC ポータル用に定義された挨拶のカスタム対応セットアップトピックと昇格されたトピックを示しています。



5. 別のコンテキストを指定するには、次の操作を実行します。

   a. [このトピックをテスト] ウィンドウで、[トピックディスカバリーを含める] を選択します。
   [コンテキスト] タブが表示されます。

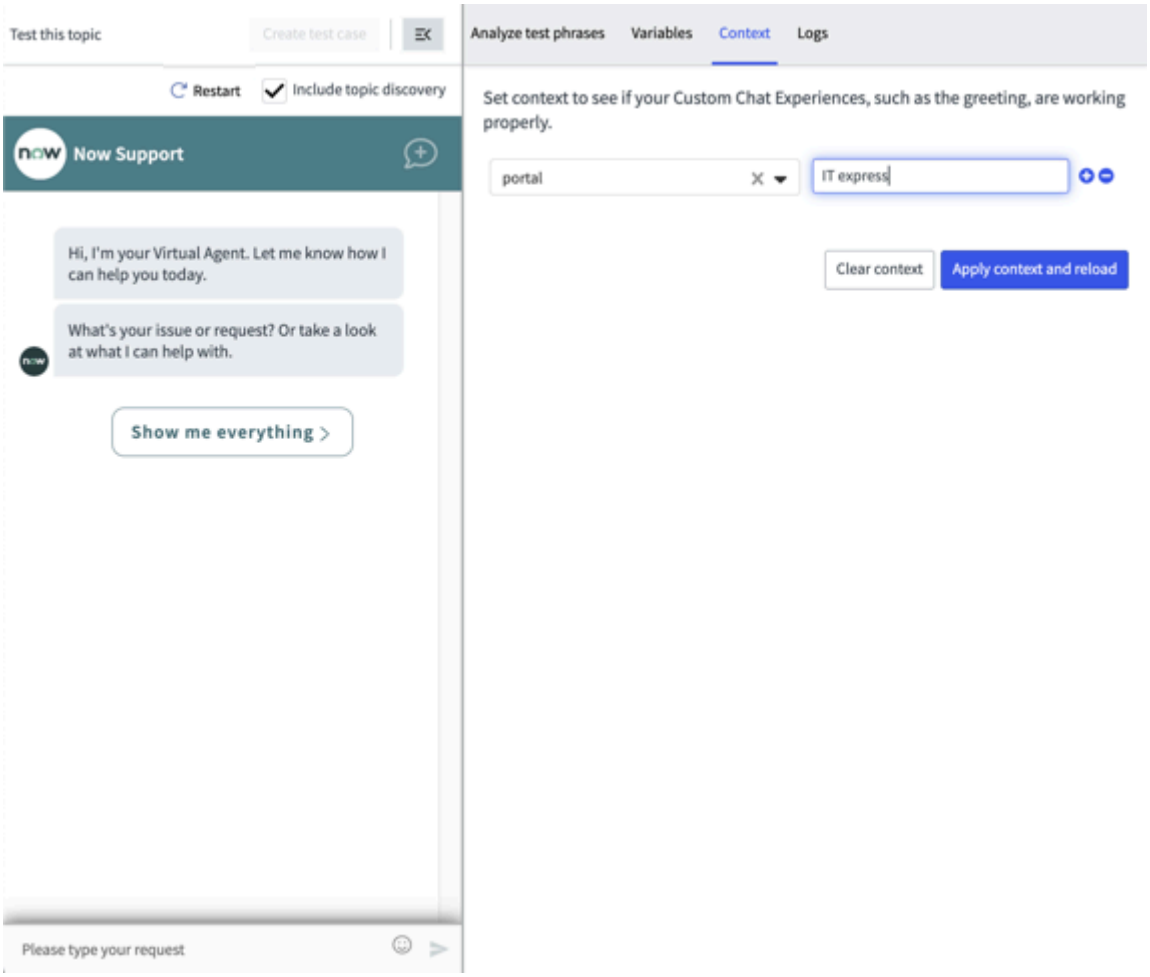
   b. [コンテキスト] タブで、変数のリストからコンテキストを選択します (これらのコンテキスト変数は [チャット設定] で定義されています)。
   たとえば、変数のリストから portal を選択し、ポータル名「IT Express」を入力できます。

   c. [コンテキストを適用して再ロード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。



自動翻訳

仮想エージェント での 自然言語理解 **(NLU)** の構成

仮想エージェントで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を設定し、インスタンスの NLU サービスプロバイダーを識別します。NLU プロバイダーと ServiceNow AI Platform でサポートされている言語に基づいて、会話の設計時に使用する NLU モデルの言語を指定することもできます。

始める前に

インスタンスに対して選択できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。仮想エージェントは、次の NLU サービスをサポートします。

- **ServiceNow NLU** (デフォルト)：仮想エージェントデザイナーおよび NLU ワークベンチ でモデル、インテント、およびエンティティを作成します。
- **IBM Watson Assistant**：IBM Watson Assistant のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが IBM Watson Assistant NLU モデル情報にアクセスできるようにします。
- **Microsoft LUIS**：Microsoft LUIS のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Microsoft LUIS NLU モデル情報にアクセスできるようにします。
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**：Google DialogFlow ES のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Google Dialogflow ES NLU モデル情報にアクセスできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU の [アクティブ化] トグルスイッチは、すべての新規仮想エージェントのアクティブ化でオンになっており、**NLU** サービスプロバイダーはデフォルトで **ServiceNow NLU** に設定されています。仮想エージェント Lite の [アクティブ化] トグルスイッチがオフになっています。以前のリリースからアップグレードした場合、仮想エージェントには NLU 設定と NLU サービスプロバイダーの統合情報が保持されます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

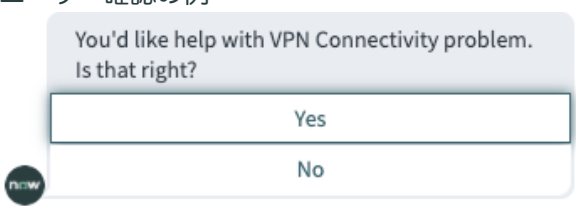
このタスクについて
仮想エージェントデザイナーでプレビュー、作成、または更新する NLU 対応トピックは、ここで選択した NLU サービスで作成された NLU モデルを使用する必要があります。たとえば、サービスプロバイダーとして ServiceNow を指定した場合、ServiceNow NLU モデルグループを使用するトピックを表示したりアクセスしたりすることができます。

同様に、複数の言語で NLU トピックを処理するには、それらの言語を NLU サービスで有効にし、モデルグループに追加する必要があります。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. 自然言語理解 (NLU) (NLU) で、[ビューの設定] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自然言語理解 **(NLU)** フォーム

フィールド	説明
NLU サービスプロバイダー	インテントおよびエンティティ抽出に利用可能な NLU サービスプロバイダー。 [サポートされている NLU 言語] リストが表示されます。インストールされているすべての言語プラグインが表示されます。**ServiceNow NLU** では、デフォルトでは英語が **true** で有効になっています。 このフィールドは自動的に **ServiceNow NLU** に設定されます。
VA が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	一致したインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションでは、最初のインテントディスカバリー時にのみユーザーへの確認が有効になります。 有効にすると、仮想エージェントは、自動的に選択されたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。 ユーザー確認の例  ユーザーが最初のインテントに [いいえ] を選択した場合、 仮想エージェントはグローバル代替トピックを実行します。ユーザーがトピックの途中で自

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	動的に選択されたインテントに対して [いいえ] を選択した場合、仮想エージェントは、ユーザーがいたトピックに戻ります。
切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	切り替えたインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションはデフォルトで有効になっており、ユーザーがトピックの途中でインテントの切り替えをトリガーした場合にのみ、ユーザーへの確認を求めます。 有効にすると、仮想エージェントは、切り替えられたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。

5. 必要に応じて [インテント確認メッセージ] フィールドを編集します。

   このフィールドに入力されたテキストは、一致したインテントが正しいことを確認するためにユーザーに表示されます。

6. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
仮想エージェントデザイナー でトピックを作成または更新するときに、指定された NLU プロバイダーで利用可能な NLU モデルを選択できます。また該当する場合は、指定された言語を選択できます。また、トピックフローに追加する入力コントロールの NLU エンティティプロパティを設定することもできます。

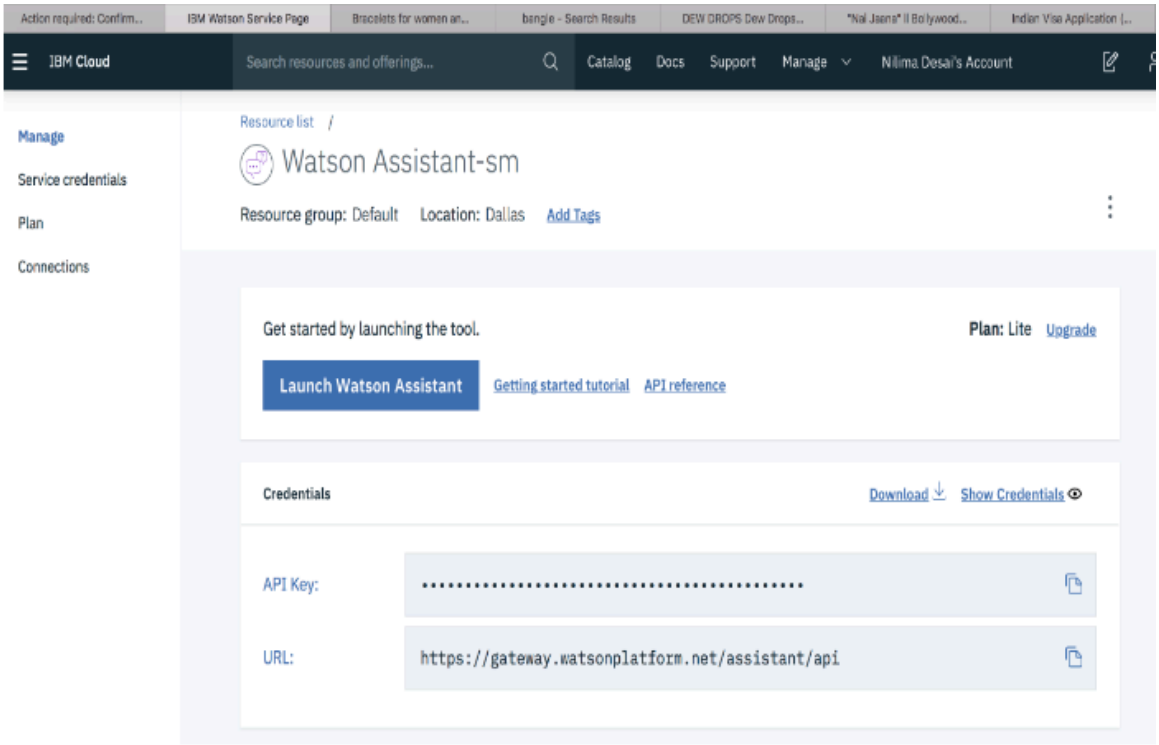
仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **IBM Watson Assistant** の構成

IBM Watson Assistant で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェント会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に
IBM Watson Assistant で、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IBM アカウントで、 AI (人工知能) カテゴリにリソースリンク を作成します。リソースリンクを作成すると、API キーと URL が表示されます。



- ワークスペースで、NLU モデルのインテント、エンティティ、および発言を定義します。
- ワークスペース認証情報を検索し、ワークスペースのパスワードをコピーします。これは、構成時に認証情報を設定するときに入力する必要があります。

ServiceNow インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブ化されていることを確認します。このプラグインで、この統合に必要な IBM Watson 自然言語理解 (NLU) サーバープラグイン (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery) のプロキシエージェントがインストールされます。

必要なロール：admin

このタスクについて
IBM Watson Assistant 統合を構成するには、認証用の IBM Watson Assistant 認証情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

注:
以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された IBM Watson Assistant ワークスペースのパスワードが自動的に保持されます。

Quebec リリース時点で、仮想エージェント は従来のバージョン 1 の URL のみをサポートしています。

- モデル：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- インテント：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

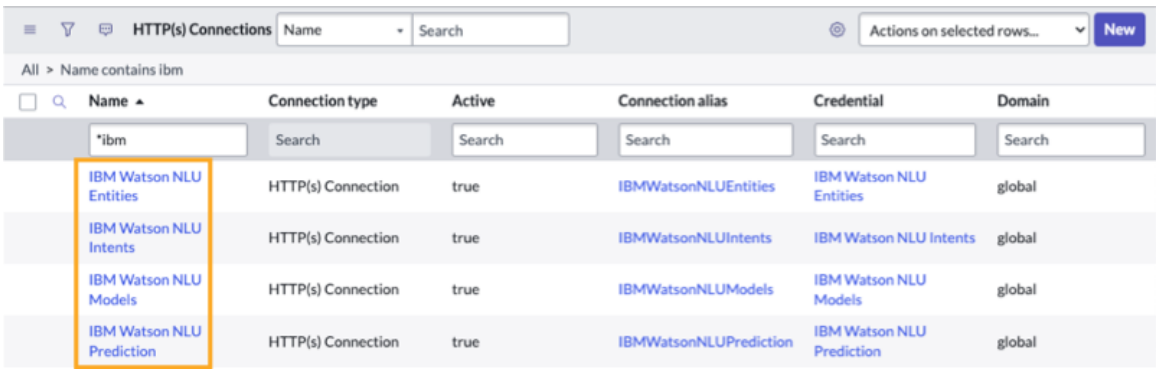
- エンティティ：https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}
- 予測：https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}

手順

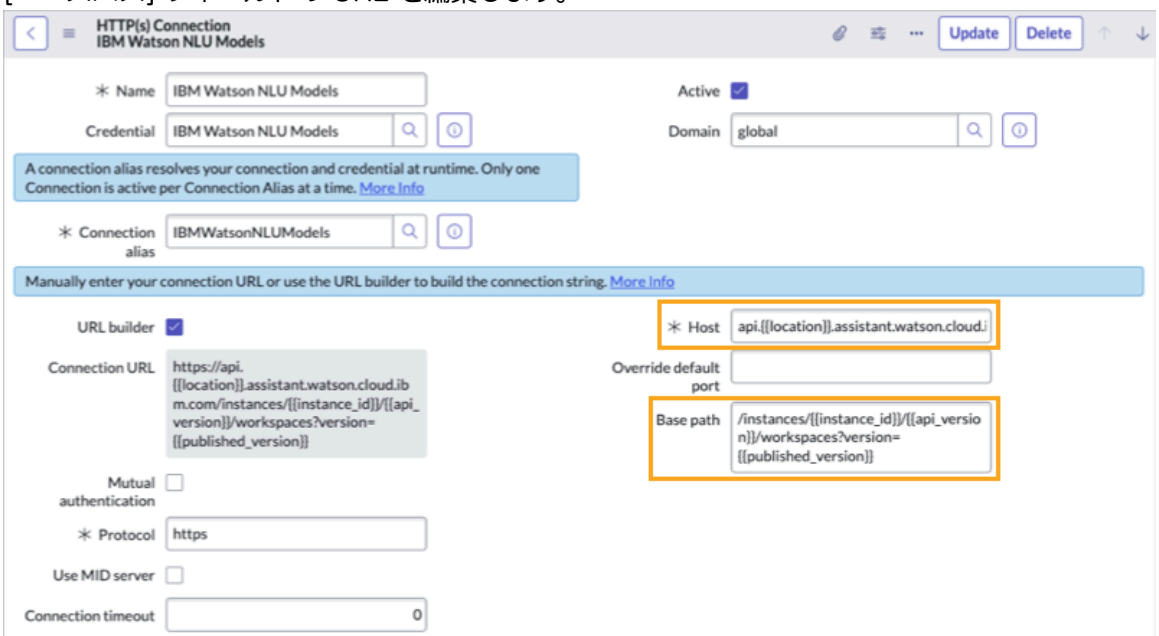
1. 次の各 HTTP 接続レコードの ServiceNow インスタンスで IBM Watson エンドポイントを設定します。
   - IBM Watson NLU モデル
   - IBM Watson NLU インテント
   - IBM Watson NLU エンティティ
   - IBM Watson NLU 予測

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「http_connection.list」と入力します。

   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[名前] 列の IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。



   c. IBM Watson NLU アカウントのエンドポイントを反映するように [ホスト] フィールドおよび [ベースパス] フィールドの URL を編集します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [更新] を選択します。

e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

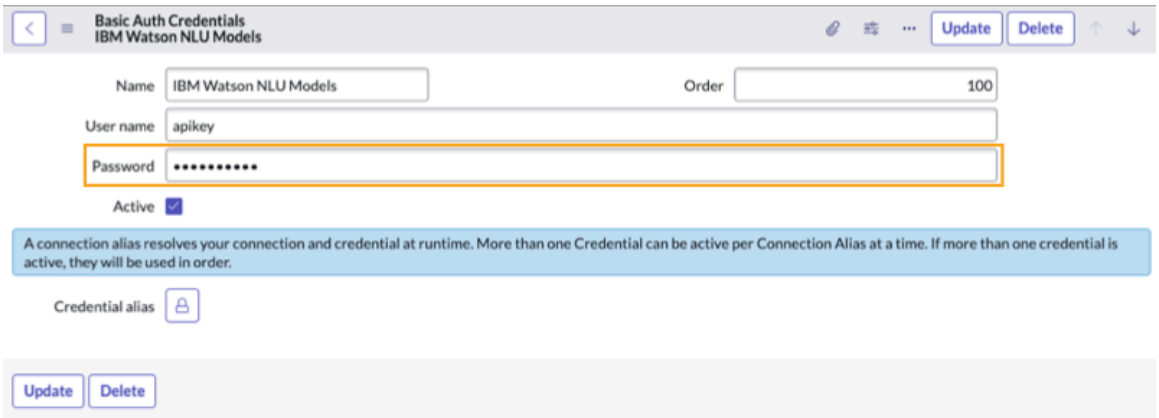
2. 次の各基本認証情報レコードの ServiceNow インスタンスに IBM Watson NLU API キーを追加します。

- IBM Watson NLU モデル
- IBM Watson NLU インテント
- IBM Watson NLU エンティティ
- IBM Watson NLU 予測

a. [すべて] に移動し、フィルターに「basic_auth_credentials.list」と入力します。

b. [基本認証情報] ページの [名前] 列で IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。

c. [パスワード] フィールドに、IBM Watson NLU API キーを入力します。



d. [更新] を選択します。

e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

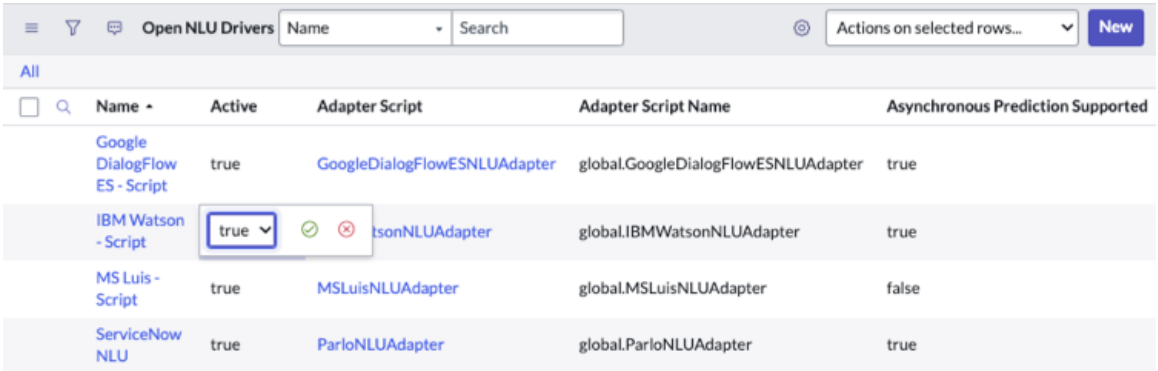
3. IBM Watson NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで [IBM Watson - スクリプト] レコードを探し、[アクティブ] フィールドで値を true に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



この設定をアクティブ化すると、**[IBM Watson -** スクリプト (アクティブ) **(IBM Watson - Script active)]** が、仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

4. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します: 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

   a. [仮想エージェント] をクリックします。

   b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

   c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

   d. [NLU サービスプロバイダー] リストで、**[IBM Watson -** スクリプト] を選択します。

   e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

   f. [保存] をクリックします。

   IBM Watson Assistant が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになります。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Microsoft LUIS** の構成

Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) アプリケーションで定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェントの会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に
Microsoft LUIS で、次の操作を行います。

- LUIS ポータルにサインインし、NLU モデルとして使用するアプリケーションを作成します (Microsoft Azure アカウントが必要です)。
- 次の Microsoft LUIS キーを見つけてコピーします。
  - Microsoft LUIS アカウントを作成したときに自動的に生成された作成キー。作成キーは、LUIS アプリケーションに必要な認証と、それらの作成、トレーニング、公開のための認証を提供します。LUIS にサインインし、ユーザーアカウントを選択して [アカウントの設定] を開くと、作成キーを見つけることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft LUIS アプリケーションのリソースに割り当てた予測エンドポイントランタイムキー。仮想エージェント はこのキーを使用して、LUIS ランタイムクエリーの予測エンドポイントにアクセスします。

  注:
  複数の LUIS アプリケーション (NLU モデル) を使用している場合は、作成する各アプリケーションに対して予測エンドポイントのランタイムキーを指定する必要があります。

ServiceNow インスタンスで、次の操作を実行します。

- Glide 仮想エージェントプラグインがアクティブになっていることを確認してください。このプラグインにより、この統合に必要な Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバープラグイン (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) にプロキシエージェントがインストールされます。以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された LUIS キーが自動的に保持されます。
- 必要なロール：admin

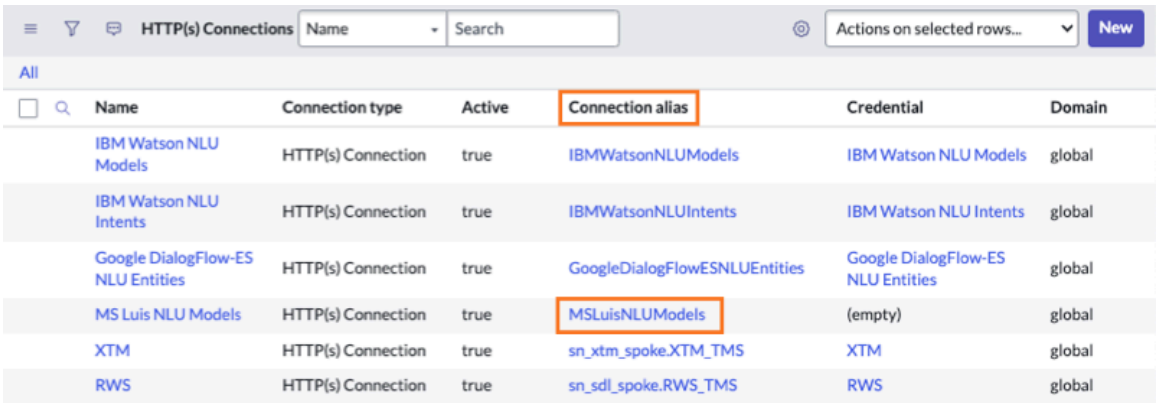
このタスクについて
インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

手順

1. LUIS NLU モデル、エンティティ、インテント、および予測情報の認証情報パスワードを設定するには、次の操作を実行します。

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「http_connection.list」と入力します。

   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[接続エイリアス] 列の **[MSLuisNLUModels]** を選択してレコードを開きます。

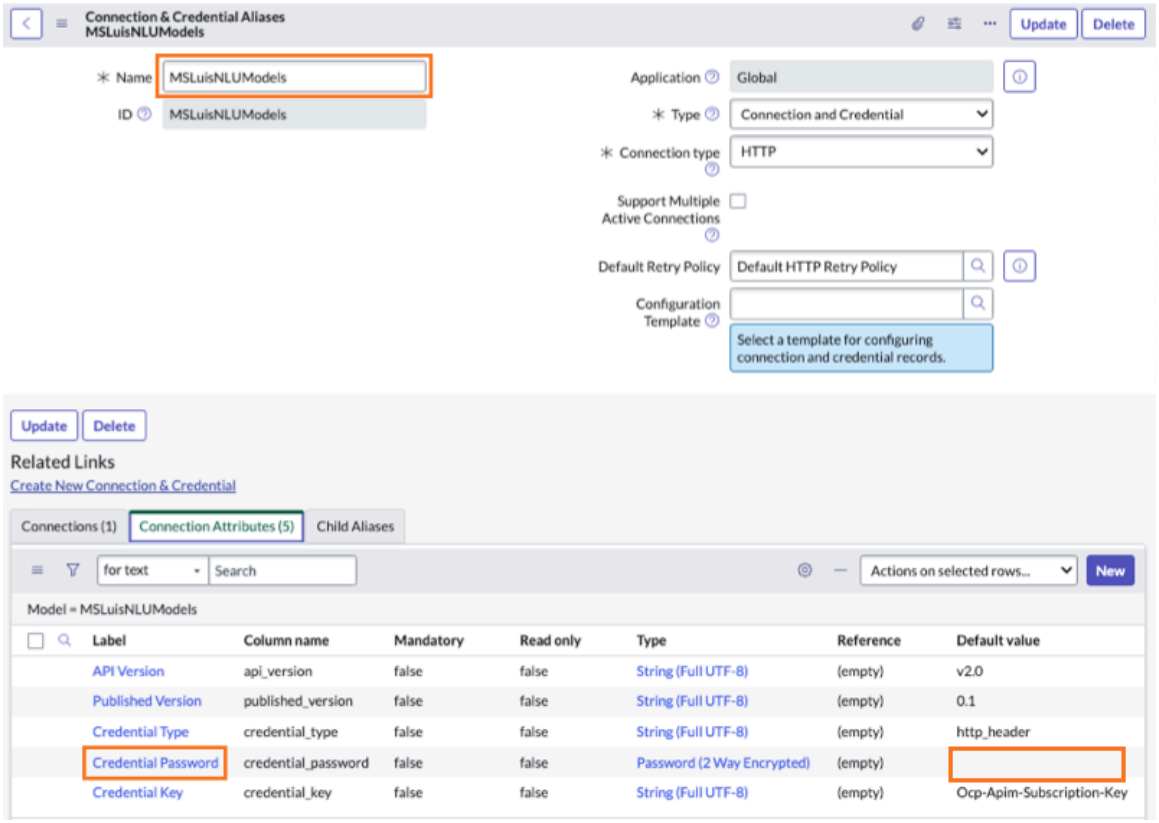


   c. [MSLuisNLUModels の接続および資格情報エイリアス (Connection & Credential Aliases for MSLuisNLUModels)] ページで、接続属性関連リストに移動します。

   d. 認証情報パスワード属性を見つけ、[デフォルト値] 列をダブル選択して値を編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



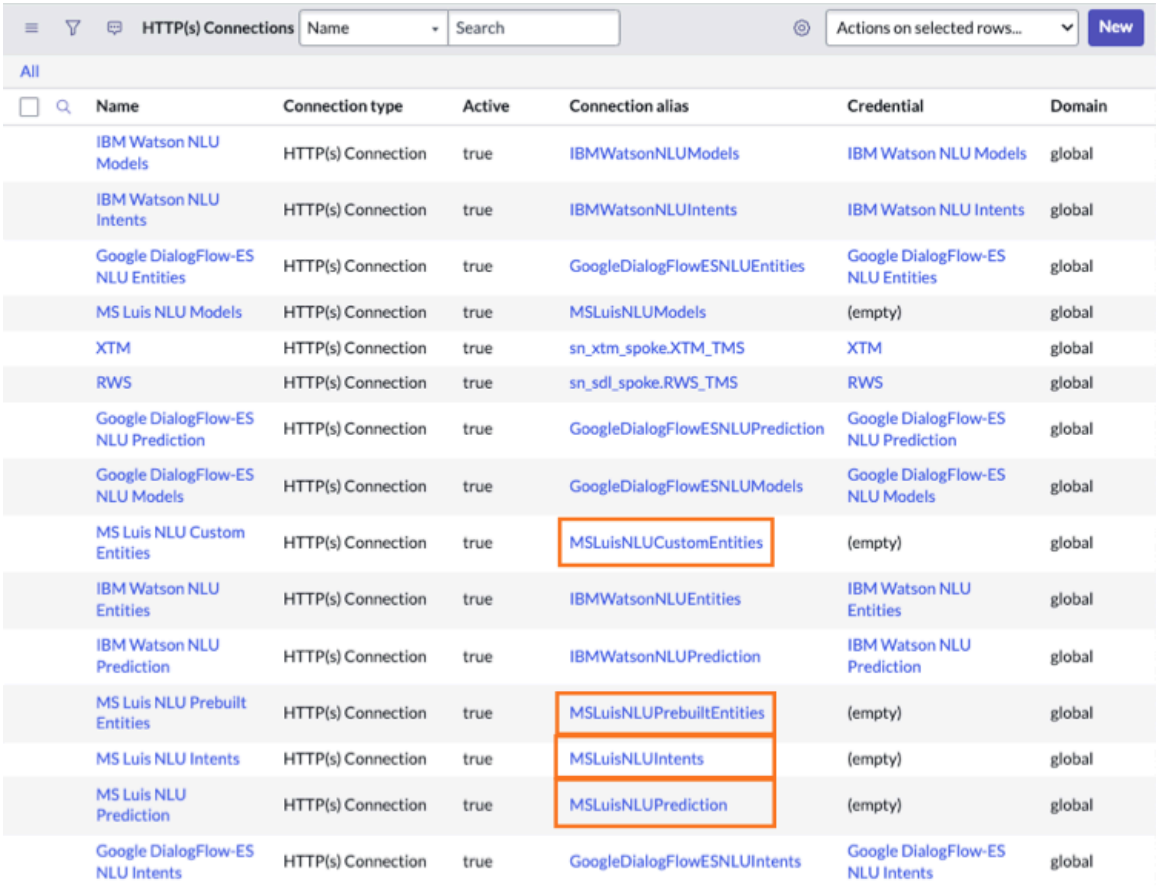
e. [デフォルト値] フィールドに *MS LUIS* 作成キー を入力し、[保存] アイコンを選択します。

f. [HTTP(S) 接続] ページに戻り、これらのステップを繰り返して、*MS LUIS* 作成キーをデフォルト値として次の接続エイリアスに追加します。

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

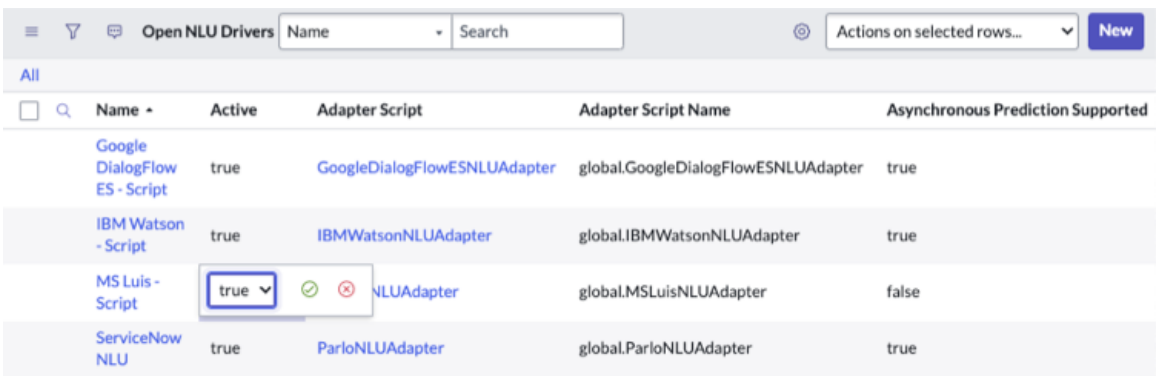
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

注:
NLU モデルとして使用する各 Microsoft LUIS アプリケーションで、これらのステップを繰り返します。各アプリケーションに対して、独自の予測エンドポイントランタイムキーを指定する必要があります。

2. LUIS NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで、**[MS Luis** スクリプト **(MS Luis Script)]** レコードの [アクティブ] フィールドの値を **true** に設定します。



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

注:
この設定をアクティブ化すると、**[MS Luis -** スクリプト **(MS Luis - Script)]** が 仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します: 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

   a. [仮想エージェント] を選択します。

   b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** を選択します。

   c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

   d. **[NLU** サービスプロバイダー] リストで、**[MS Luis -** スクリプト **(MS Luis - Script)]** を選択します。

   e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

   f. [保存] を選択します。

   これで Microsoft LUIS が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになりました。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Google Dialogflow ES** の構成

Google Dialogflow ES で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用します。仮想エージェント 会話の NLU モデルとして適用します。

Google Dialogflow ES 統合を構成するには、認証用の Google Dialogflow 認証情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

要件

この NLU 構成には次のものが必要です。

- Yokohama ServiceNow のインスタンス
- 定義されたインテント、エンティティ、および発言のある Google Dialogflow ES エージェント

  詳細については、Google Dialogflow ES のドキュメント を参照してください。

  > **注:**
  > Google Dialogflow エージェントは ServiceNow モデルに似ています。現在、仮想エージェント はインスタンスごとに 1 つの Google Dialogflow ES エージェントのみをサポートしています。

- Google Cloud プラットフォームへのアクセス
- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールする必要があります。

  デフォルトでは、次のプラグインが Glide 仮想エージェント と一緒にインストールされます。

  - com.snc.integration.sso.multi.installer：統合 - 複数プロバイダーのシングルサインオンインストーラー
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery：Google Dialogflow ES 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する

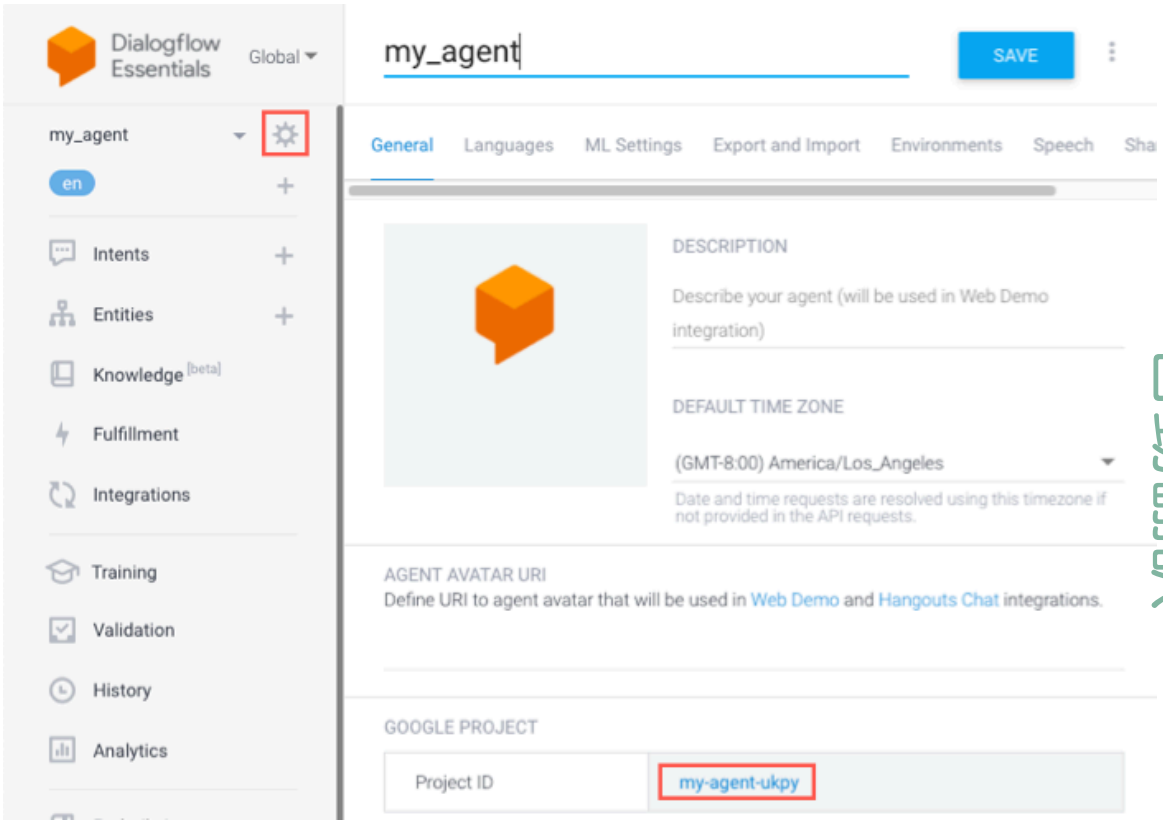
Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、Google Dialogflow にエージェントのサービスアカウントと秘密キーを作成します。

始める前に
でのエージェントの作成 Google Dialogflow.

必要なロール：admin

手順

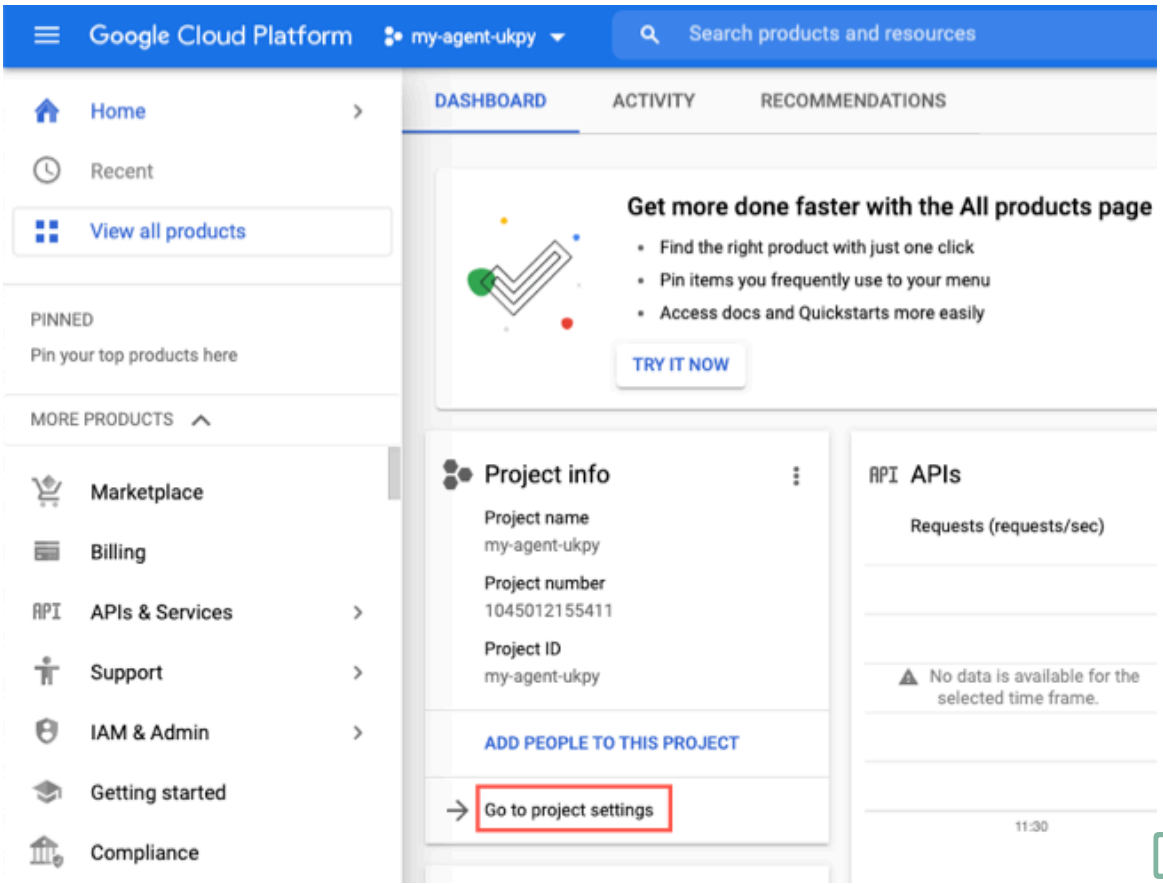
1. Google Dialogflow アカウントにログインします。
2. エージェント設定アイコンを選択し、[全般] タブでプロジェクト ID を選択します。



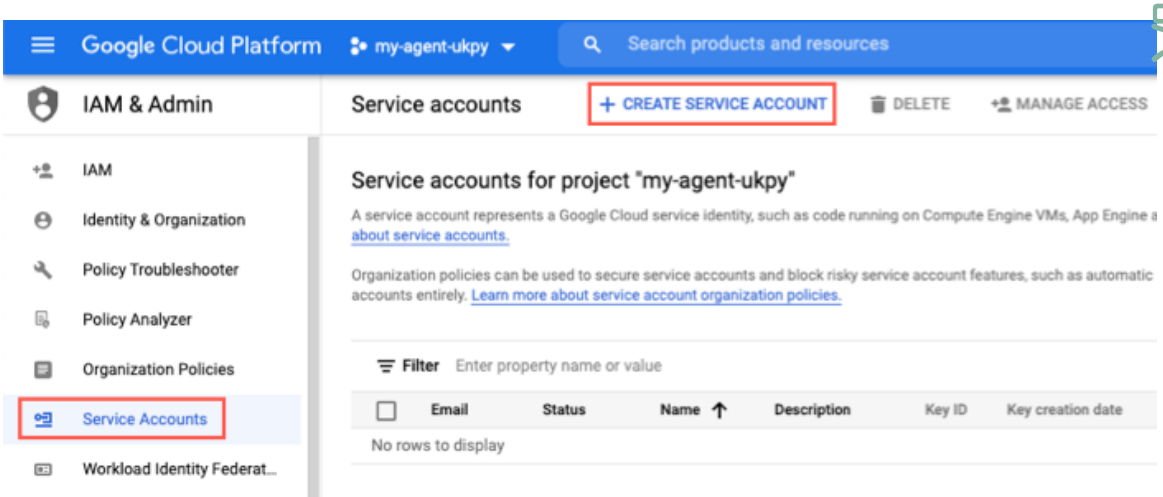
3. Google Cloud ダッシュボードで、プロジェクト設定に移動 を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



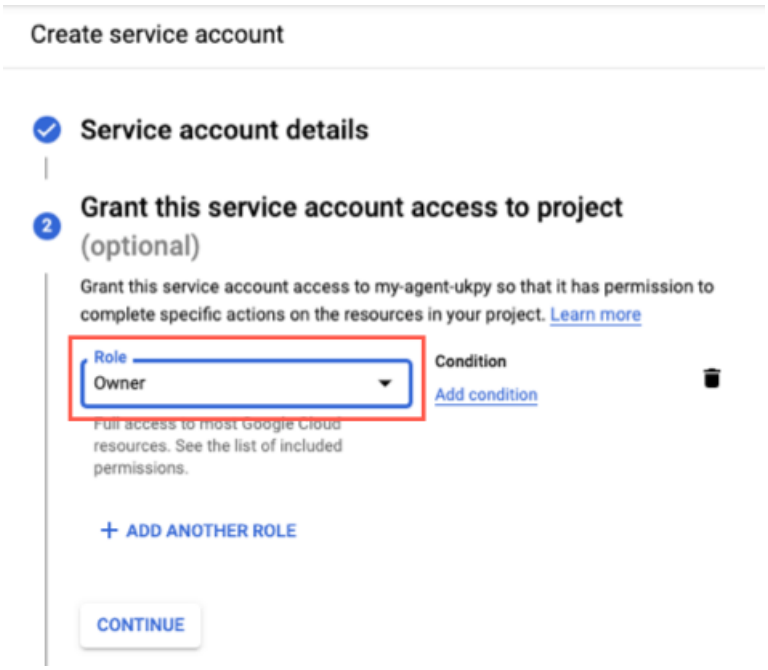
4. [IAM & Admin] ページで、[**Service Accounts**] を選択します。
5. **[+** サービスアカウントの作成] を選択します。



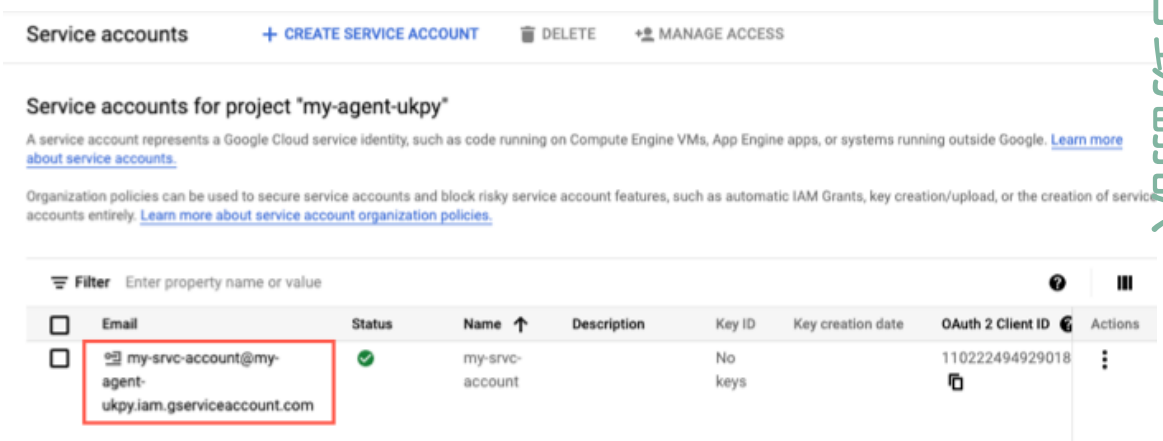
6. 名前を入力し、[作成して続行] を選択します。
7. [このサービスアカウントにプロジェクトへのアクセス権を付与します (Grant this service account access to project)] セクションで、ロールとして [所有者] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. **[Continue** (続行)] を選択します。
9. **[Done** (完了)] を選択します。
10. [メール] 列で、レコードのリンクを選択します。

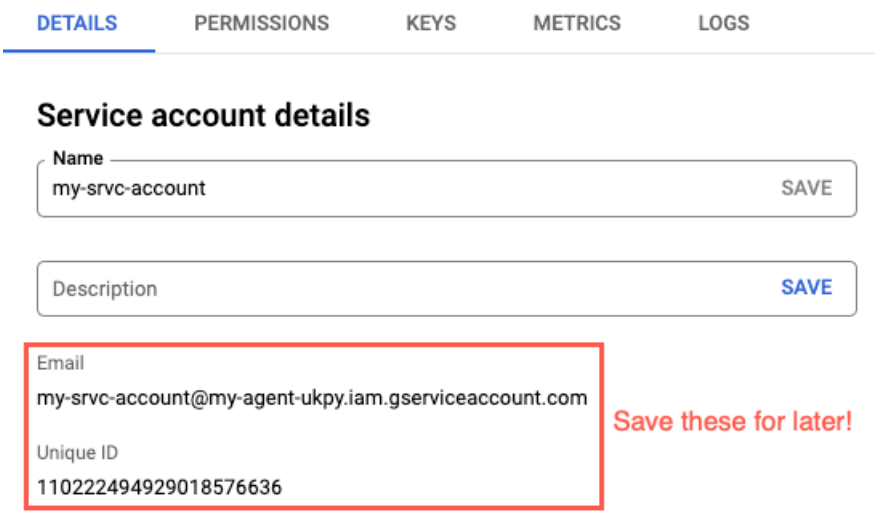


[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

11. [メール] と [一意の ID] をコピーし、後のステップのために保存します。

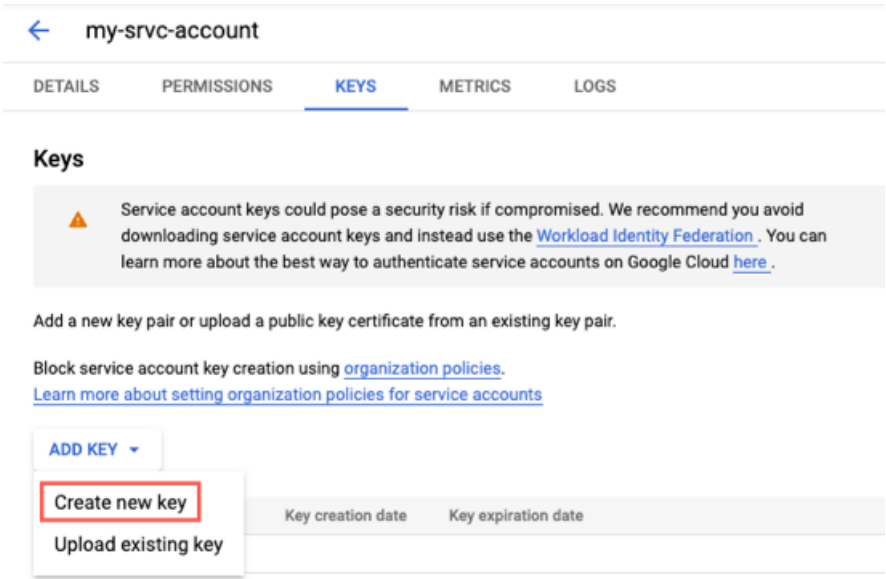
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [サービスアカウントの詳細] ページで、[キー] タブを選択します。

13. 選択 キーの追加 > 新しいキーを作成.



14. キーの種類の入力を求められたら、 **P12** を選択し、 作成 を選択します。
P12 ファイルがコンピューターにダウンロードされます。

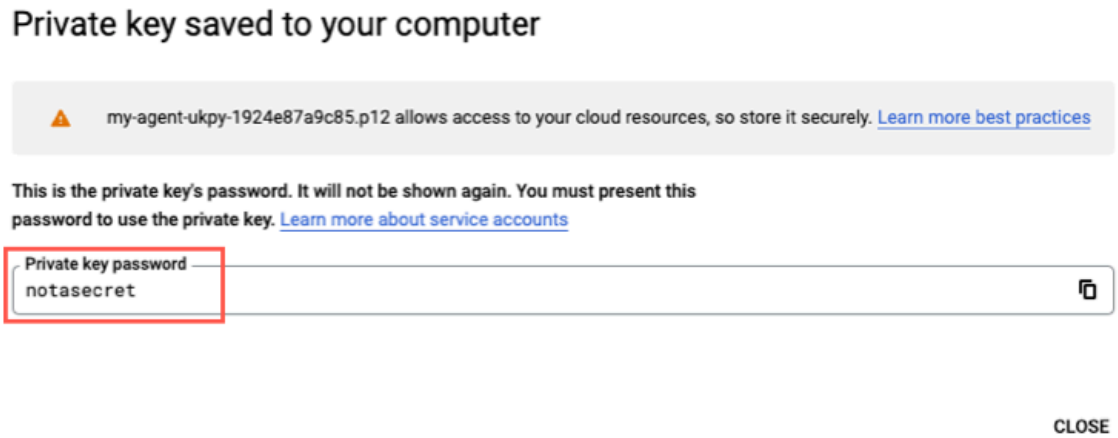
15. 秘密キーのパスワード (notasecret) をメモします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このパスワードは後の手順で必要になります。

秘密キーのパスワードの例



Java Keystore (JKS) ファイルを生成して ServiceNow インスタンスでセキュリティを設定する

Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、ダウンロードした秘密キーを使用して JKS ファイルを生成し、ServiceNow インスタンスで認証を設定します。

始める前に

Java Development Kit (JDK) がシステムにインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
Google Dialogflow は認証に OAuth2.0 を使用します。

手順

1. コマンドシェルウィンドウを開きます。
2. P12 ファイルから JKS ファイルを作成するには、次の手順を実行します。

   a. 次のコマンドを実行します。

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   この例では、`/local_dir/myprivatekey.p12` は前のステップでダウンロードした秘密キーを指します。

   b. プロンプトが表示されたら、宛先キーストアのパスワードとソースキーストアのパスワードに「notasecret」と入力します。
   `notasecret` は、前のステップでメモした秘密キーのパスワードです。このパスワードを 3 回入力します。

   同じディレクトリーに JKS ファイルが作成されます。
3. ServiceNow インスタンスで、JKS ファイルを Google Dialogflow X.509 証明書レコードに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_certificate.list」と入力します。

b. [Google Dialogflow X.509 証明書] を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
タイプ	**[Java** キーストア] を選択します。
キーストアパスワード	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
アクティブ	このオプションを選択して証明書をアクティブ化します。

d. [添付ファイル] アイコンを選択し、JKS ファイルをレコードにアップロードします。

e. [関連リンク] で、[ストア/証明書を検証] を選択します。
「Valid key_store」というメッセージが表示されます。

f. [更新] を選択します。

4. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT (JSON Web トークン) キーストアエイリアスレコードを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「jwt_keystore_aliases」と入力します。

b. [Google Dialogflow JWT キーストア] を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
署名キーストア	**[Google DialogFlow X.509** 証明書] を選択します。
署名アルゴリズム	**[RSA 256]** を選択します。
署名キー	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
キー ID	このフィールドは空のままにします。

d. [更新] を選択します。

5. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT プロバイダーレコードを更新します。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「jwt_provider.list」と入力します。

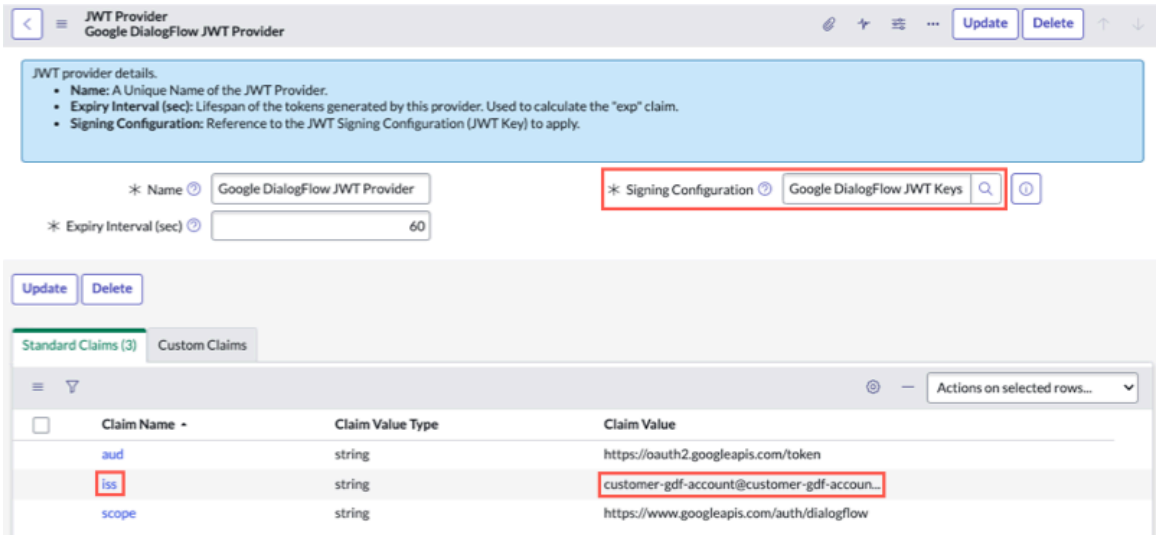
b. [Google Dialogflow JWT プロバイダー] を選択してレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [署名構成] フィールドで、**[Google DialogFlow JWT** キーストア] を選択します。

d. [標準要求] 関連リストで、Google Dialogflow エージェントサービスアカウントのメールアドレスを **iss** エントリの要求値として入力します。



詳細については、「Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する」を参照してください。

e. [更新] を選択します。

6. ServiceNow インスタンスで、次の手順に従って、Google Dialogflow NLU OAuth プロバイダーレコードを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターで「oauth_entity.list」と入力します。

b. Google Dialogflow NLU を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
クライアント ID	前のステップで保存した Google Dialogflow エージェントサービスアカウントの一意の ID を入力します。
クライアントシークレット	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
デフォルトの権限許可タイプ	**[JWT** ベアラー] を選択します。

d. [更新] を選択します。

7. ServiceNow インスタンスで、**GoogleDialogFlowESNLUPrediction** システムエイリアスを更新します。

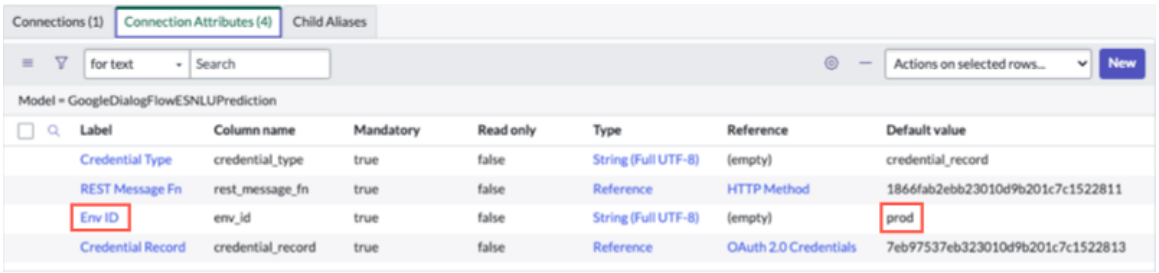
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_alias.list」と入力します。

b. [GoogleDialogFlowESNLUPrediction] を選択してレコードを開きます。

c. [接続属性] タブを選択して **EnvID** レコードを見つけます。

d. [デフォルト値] 列で、エージェントが公開された Google Dialogflow 環境の名前で値を更新します。
デフォルト値は *prod* です。



e. [更新] を選択します。

8. 仮想エージェント で Google Dialogflow ES を NLU プロバイダーとして指定します。
詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化してインスタンスでアクティブ化する

Open NLU ドライバー [open_nlu_driver] テーブルで Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化すると、このサービスは 仮想エージェント NLU 設定のオプションとして利用可能になります。

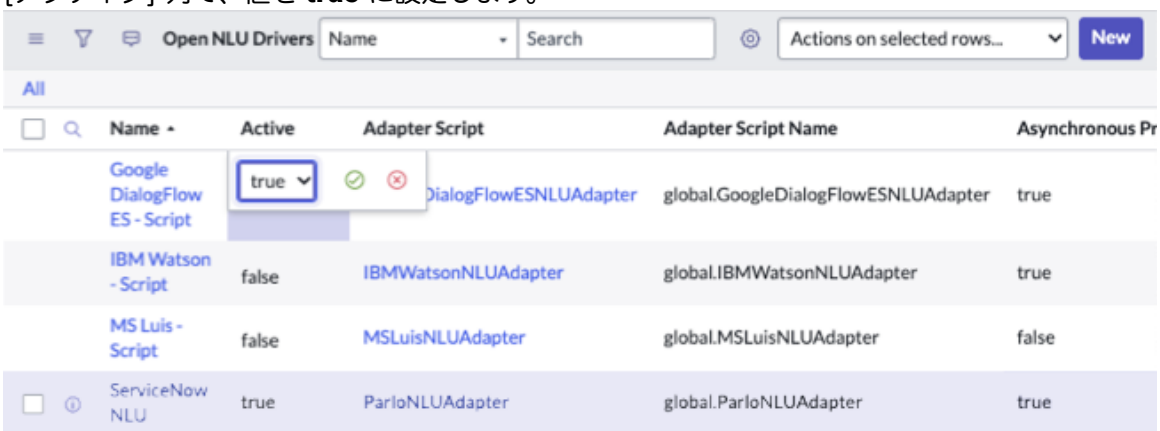
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。

2. [Open NLU ドライバー] テーブルで、Google Dialogflow ES スクリプトレコードを見つけます。

3. [アクティブ] 列で、値を **true** に設定します。



4. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します: 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [仮想エージェント] をクリックします。

b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

d. [NLU サービスプロバイダー] リストで、**[Google Dialogflow ES -** スクリプト **(Google Dialogflow ES - Script)]** を選択します。

e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
[有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

f. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Google Dialogflow ES は、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーです。

仮想エージェントデザイナー で **Google Dialogflow ES NLU** を使用して 仮想エージェント をテストする

仮想エージェントデザイナー インターフェイスで Google Dialogflow と 仮想エージェント を使用してトピックディスカバリーをテストします。

始める前に
次の点を確認します。

- Google Dialogflow エージェント (モデル) が最新の変更を含むバージョンとして公開されていることを確認します。

  詳細については、Google Dialogflow ドキュメントの「バージョンと環境」を参照してください。

- 少なくとも 1 つのトピックが既存の Google Dialogflow エージェント (モデル) とインテントにマッピングされていることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

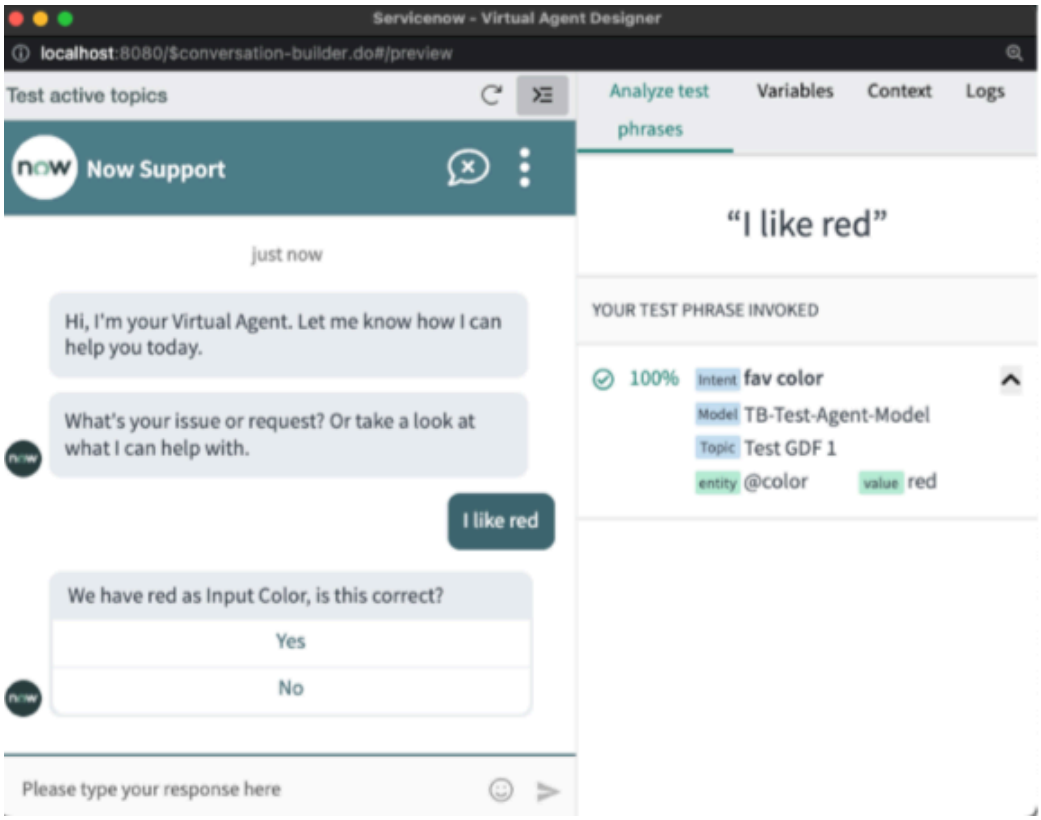
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[アクティブなトピックのテスト] をクリックします。
3. トピックにマップされている Google Dialogflow インテントをトリガーする発言を入力します。
4. エンティティスロット入力をテストするには、次の手順を実行します。
   a. [フロー] タブで、テキストユーザー入力ノードを追加します。
   b. **[NLU** エンティティ] フィールドのエンティティを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したエンティティが Google Dialogflow ES エージェントで設定されていることを確認します。[このトピックをテスト] ウィンドウに一致する発言が入力されると、トピックがトリガーされ、エンティティが自動的にスロットに入力されます。



NLU トピックディスカバリーにおけるユーザー入力の拡張自然言語処理

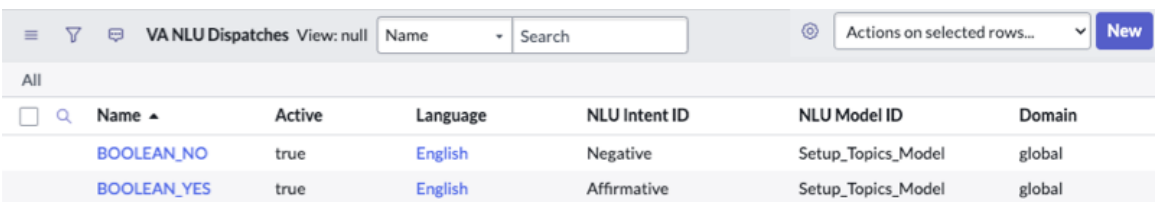
仮想エージェントに、ユーザーからの「はい」と「いいえ」の自然なバリエーション (「もちろん」や「いや」など) を認識する能力を付与します。ブール応答の範囲を肯定または否定として定義することで、仮想エージェントはユーザーに設定を言い換えるように求める必要がなくなります。

仮想エージェント が予期しないユーザー入力を理解できなかった場合には、理解できる情報の入力を再度ユーザーに求めます。Tokyo リリース以降、仮想エージェントは「はい/いいえ」のブール応答の自然なバリエーション (「うん」や「だめ」など) を理解できます。

ServiceNow NLU での自然言語処理

VA NLU ディスパッチ [sys_cs_nlu_dispatch] テーブルには、発言のバリエーションを処理するモデルとインテントの名前が格納されます。

ServiceNow® NLU の場合、セットアップトピックモデルは、英語でのブールユーザー入力を処理するように事前に構成されています。テーブルには **BOOLEAN_NO** と **BOOLEAN_Yes** の 2 つのレコードがあり、セットアップトピックモデルの否定的インテントと肯定的インテントにマップされます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セットアップトピックモデルとインテントは読み取り専用であるため、インテントを変更するか、他の言語でインテントを追加する必要がある場合は、新しいインテントで新しいモデルを作成します。既存のエントリを更新し、新しいエントリをテーブルに追加できます。

サードパーティ **NLU** プロバイダーの自然言語処理の設定

NLU トピックディスカバリーに IBM Watson、Microsoft LUIS、または Google Dialogflow を使用している場合は、「拡張自然言語ユーザー入力処理の設定」で説明されているように、VA NLU ディスパッチテーブルに対応するモデルとインテントのエントリを追加します。

信頼性しきい値の変更

ブール入力の信頼度しきい値は、*com.glide.cs.dialog.boolean_threshold* システムプロパティで定義されます。デフォルト値は *0.9* です。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

拡張自然言語ユーザー入力処理の設定

仮想エージェント環境にブールユーザー応答の拡張自然言語処理を追加します。追加の言語またはサードパーティの NLU プロバイダーを使用している場合は、ボットの「はい/いいえ」発言のバリエーションを定義するモデルとインテントを指定します。

始める前に

NLU プロバイダーで、2 つのインテントを持つモデルを作成するか、既存のモデルに 2 つのインテントを追加します。一方のインテントに肯定的または「はい」発言を含める必要があります。他のインテントには、否定的または「いいえ」発言を含める必要があります。

環境が複数の言語をサポートしている場合は、言語ごとにモデルとインテントを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

このテーブルのデフォルトエントリは、英語の ServiceNow NLU にのみ適用されます。他の言語で自然言語処理を実装する場合は、言語ごとに新しいエントリをテーブルに追加します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで sys_cs_nlu_dispatch.list と入力します。
2. [新規] または変更する既存のエントリを選択します。
   または、[新規] を選択して、別の言語またはサードパーティ NLU プロバイダーのエントリを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
NLU モデル ID	ブール応答の定義インテントを含むモデルの名前。
名前	構成されているユーザー入力のタイプを表す値の名前。有効な値は次のとおりです。 ○ **BOOLEAN_NO**：「はい/いいえ」の質問に対する「いいえ」の回答を表す発言にマップします。 ○ **BOOLEAN_YES**：「はい/いいえ」の質問に対する「はい」の回答を表す発言にマップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

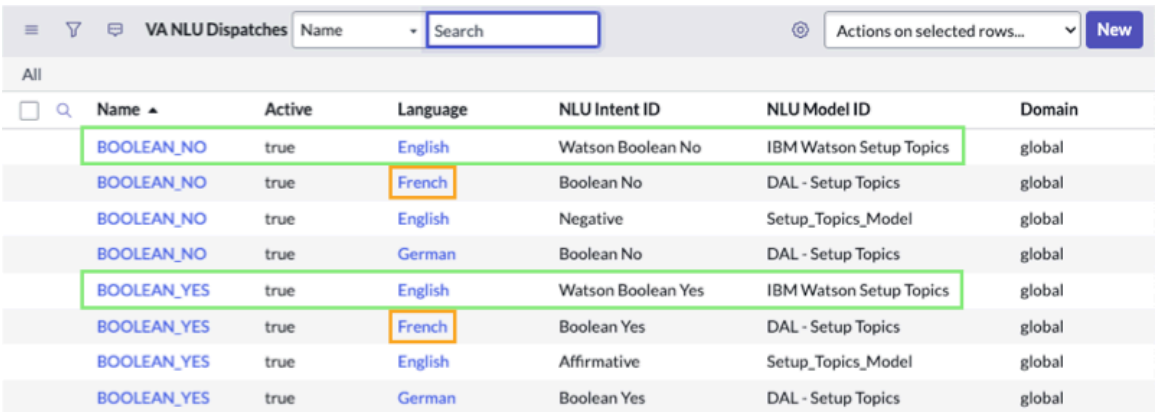
自動翻訳

フィールド	説明
アクティブ	インスタンスで拡張自然言語ユーザー応答を有効にするオプション。
NLU インテント ID	ブールオプションの対応するインテントの名前。 デフォルトでは、BOOLEAN_NO のインテントは否定です。BOOLEAN_Yes のインテントは肯定です。変更が必要な場合は、これらのインテントで新しいモデルを作成し、このフィールドに新しいインテントを指定します。
言語	インテントの言語。デフォルトでは ServiceNow NLU には英語が設定されています。 他の言語をサポートする必要がある場合は、サポートされている言語ごとにテーブルに行を追加できます。

4. [送信] または [更新] を選択します。

タスクの結果

環境に応じて、構成には他の言語のエントリ (下の例のフランス語やドイツ語など) や、IBM Watson などの他の NLU プロバイダーのエントリが含まれている場合があります。



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

ポータブルチャットウィジェットを使用して **Web** ページに 仮想エージェント を追加する

ポータブルチャットウィジェットは、サードパーティの Web ページ、サービスポータル、または UI ビルダー ポータルで実行できます。

ポータブルチャットウィジェットは、 仮想エージェント チャットをページに簡単に追加できるようにする新しい Seismic コンポーネントです。構成を簡素化し、次の機能を提供します。

- 簡単に構成可能
- 簡素化されたシングルサインオン (SSO) 認証フロー
- サービスポータル エージェントチャット への接続
- システムパラメーターとコンテキスト変数は以前と同様に機能

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットを使用するための前提条件

ポータブルチャットウィジェットは、インラインフレーム要素 (iframe) を使用します。サードパーティの Web サイトは、ServiceNow インスタンスと同じ親ドメインの下にある必要があります。たとえば、site1.company.com と site2.company.com は同じ親ドメインを共有しています。ServiceNowインスタンスと共有されていないサブドメインにチャットウィジェットを埋め込む場合、URL はカスタムインスタンス URL である必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないとチャットウィジェットのロードに失敗する場合があります。

開始する前に、次の作業を行います。

1. インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
2. カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

> **注:**
> カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットでの SSO 認証の使用

仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションでチャットウィジェットから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部シングルサインオン (SSO)」を参照してください。

SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定したチャットウィジェットページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します。`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (IE 11 のみ)

これらのプロパティは、埋め込みチャットウィジェットのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内で 仮想エージェント チャットおよび ライブエージェント チャットの HTML コンテンツをブラウザーがレンダリングして保護する方法を決定します。指定する HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザに指示します。両方のプロパティを設定すると、主要なブラウザと Internet Explorer などの古いブラウザのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

> **注:**
> Content Management System (CMS) アプリケーションを使用して ServiceNow AI Platform および ServiceNow アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

関連情報

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットの構成

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットをサードパーティ Web サイトに追加する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットの構成

サードパーティの Web ページで仮想エージェントを実行するようにポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットを構成します。

始める前に

注:
Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、チャットウィジェットにはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーがチャットウィジェットにアクセスできるようにするには、sn_va_web_client_app_embedページでパブリックアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow トップレベルドメインとドメイン名がチャットウィジェットをロードしているサイトと一致する場合にのみ、ポータブル 仮想エージェント がサポートされます。SSO は、service-now.com URL を介してのみサポートされます。それを超える場合、カスタムソリューションと実装が必要です。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* プロパティを名前で検索します。
3. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	HTTP ヘッダーディレクティブのソース値：Content-Security-Policy:frame-ancestors<source> このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。 以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ○ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *'self' http://mywebsite.com* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ○ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ○ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ○ **none**：一致する URL がありません。

4. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*com.glide.cs.embed.xframe_options* プロパティを名前で検索します。
5. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示す、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値。 次のいずれかの値を指定します。 ○ **sameorigin**：ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。これがデフォルト値です。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。例の値：**allow from https://example.com** ○ **deny**：フレームにページを表示しません。 ○ **allow-from uri**：指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 注: この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

6. ドメイン間でアクセスできるように REST API の CORS ルールを設定します。
このルールにより、Web ページ上のチャットウィジェットへのアクセスを提供する API を、セキュリティ上の制約なしで呼び出す権限が、指定した Web ドメインに付与されます。すべてのドメインは、共通の親ドメインを共有する必要があります。また、サポートするサブドメインごとに新しい CORS ルールを作成する必要があります。

   a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **CORS** ルール.

   b. [**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ルールの一意の名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープデフォルト値は「グローバル」です。
REST API	REST API の名前。[会話コンシューマーアカウント **[now/cs]]** を選択します。
ドメイン	Web サイトのドメイン。例：**https://mycompany.com** Web サイトに複数のサブドメインがある場合は、それぞれに対して CORS ルールを作成する必要があります。たとえば、**support.mycompany.com** と **products.mycompany.com** には 2 つの別々の CORS ルールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ワイルドカードは使用できません。
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。 値を指定しない場合、デフォルト値の **0** は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。

d. **[HTTP** メソッド] タブで、**[GET]** を選択します。
ポータブルチャットウィジェットは要求のみを受信します。

e. [**Submit** (送信)] を選択します。

f. オプション: ポータブルチャットウィジェットを Web サイトの別のサブドメインに追加する場合は、これらの手順を繰り返します。

7. オプション: メソッド (Web API) *`window.postMessage()`* を使用する JavaScript スクリプトを作成して、ユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーし、指定したチャットウィジェットページにユーザーを戻すイベント条件を定義します。
ユーザーをチャットウィジェットページにリダイレクトするには、次の文字列を使用します: `"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)`

注:
スクリプトを実行する前に、 *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分を指定します。例： `https://example.com`。

スクリプト例

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
      window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
 =<' + encodeURIComponent(<your-page>);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
 widget
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
 _web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
   });
 </script>
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 認証情報が承認された後)、*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* プロパティでページ URL も指定している限り、ユーザーは sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>) で指定した埋め込みチャットウィジェットページにリダイレクトされます。

次のタスク
ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットをサードパーティ Web サイトに追加する。

ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットをサードパーティ **Web** サイトに追加する

サードパーティの Web ページで 仮想エージェント するためにポータブルチャットウィジェットを使用するには、必要なコードを Web ページに追加します。

始める前に
このトピックの手順を完了する前に、ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットの構成を行ってください。

詳細については、 ServiceNow コミュニティ サイトの「How to embed Virtual Agent in an external site (外部サイトに仮想エージェントを埋め込む方法)」の記事を確認してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

このスクリプト参照をページヘッダーにインポートしてインスタンス化し、外部ページヘッダーに ServiceNow チャットインスタンスを作成します。

注:
このスクリプト参照例では、site1.example.com は ServiceNow インスタンスの URL を参照します。

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsdbx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

ヒント:
組織でカスタムドメイン名を使用している場合は、ServiceNow ドメイン名ではなくカスタムドメイン名をインスタンスプロパティとして入力して、ブラウザーの結果が複数のブラウザー間で確実に一貫しているようにします。

構成の例

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 openIcon: 'custom-open.svg',
 closeIcon: 'custom-close.svg',
 sizeMultiplier: 1.6
},
offsetX: 50,
offsetY: 50,
position: 'left',
translations: {
 'Open dialog': 'Open chat',
 'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
 'Close chat.': 'Click to close',
},
});
```

JSON 構成スキーマ

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
(sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

外部 **Web** ページへの 仮想エージェント チャットウィジェットの埋め込み (従来の方法)

インラインフレーム要素 (iframe) を使用して、 仮想エージェント チャットウィジェットインターフェイスを外部 Web ページにロードします。オプションで、シングルサインオン (SSO) 認証プロセスが、チャットウィジェットを使用しているがログインしていないゲストユーザーに対して自動的に実行されるようにすることもできます。

始める前に

重要:
代わりに、ポータブル 仮想エージェント Web クライアントを Web ページに追加することを検討してください。コードの複雑さが軽減され、実装が簡単になります。また、チャットを開始または終了するためのクリックアクションなど、標準的なチャット機能も含まれています。詳細については、「ポータブル 仮想エージェント チャットウィジェットをサードパーティ Web サイトに追加する」を参照してください。

- iframe で、埋め込むインスタンスの URL を指定します。ServiceNowインスタンス上にないページにチャットウィジェットを埋め込む場合、URL はカスタムインスタンス URL である必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないとチャットウィジェッ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トのロードに失敗する場合があります。カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

カスタム URL を使用するには、次の手順を実行します。

- インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
- カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

> **注:**
> デフォルトでは、 仮想エージェント チャットウィジェットは Safari の iframe からは機能しません。 Apple はクロスオリジン iframe をブロックします (iframe で使用される URL のドメインが Web サイト自体のドメインと一致しない場合)。

- 仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションでチャットウィジェットから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部シングルサインオン (SSO)」を参照してください。

  SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定したチャットウィジェットページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します (以下のステップ 2 を参照)。`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

これらのプロパティは、埋め込みチャットウィジェットのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内で 仮想エージェント チャットおよび ライブエージェント チャットの HTML コンテンツをブラウザーがレンダリングして保護する方法を決定します。

ゲストユーザーの SSO 認証を生成するには、window.postMessage() メソッド (Web API) を使用して認証をトリガーし、認証後にユーザーがリダイレクトされる URL を指定するスクリプトを作成します。このメソッドとウィンドウオブジェクトの詳細については、「Window.postMessage()」を参照してください。

> **注:**
> コンテンツ管理システム (CMS) アプリケーションを使用して ServiceNow AI Platform および ServiceNow アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

手順

1. iframe コンテンツを保護するための HTTP ヘッダーディレクティブを指定する `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` および `com.glide.cs.embed.xframe_options` システムプロパティを設定します。
   HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザーに指示します。両方のプロパティを設定す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ると、主要なブラウザーと Internet Explorer などの古いブラウザーのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* プロパティを名前で検索します。

> **注:**
> このプロパティは、HTTP ヘッダーディレクティブのソース値を設定します：Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>。host-source 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。

c. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors**

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ▪ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *'self' http://mywebsite.com* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ▪ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ▪ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ▪ **none**：一致する URL がありません。

指定できるソース値の詳細については、「CSP:frame-ancestors」および「の「仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)」Hardening settings を参照してください。

d. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*com.glide.cs.embed.xframe_options* プロパティを名前で検索します。

> **注:**
> このプロパティは、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値を設定し、ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示します。デフォルトの sameorigin 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.xframe_options**

フィールド	説明
タイプ	string。デフォルト値。
値	次のような値を指定します。 ▪ sameorigin。デフォルト値。ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。値の例：allow from https://example.com。 ▪ deny。フレームにページを表示しません。 ▪ allow-from uri。指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 **注:** この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

指定できるソース値の詳細については、「の X-Frame-Options Hardening settings とSet Xframe options to prevent embedding third-party websites [Updated in Security Center 1.3] 」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスをカスタム URL に関連付けた後、iframe 要素を作成し、仮想エージェントクライアントを外部 Web ページに埋め込むために使用するインライン要素 (iframe) にカスタム URL を指定します：`"https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"`

注: インスタンスには複数のカスタム URL を設定できますが、インスタンス URL は 1 つのみです。カスタムインスタンスの URL のみを使用する必要があります。

例：

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

注: URL の最後に `?sysparm_skip_load_history=true` パラメーターを使用して、会話履歴なしでインターフェイスを読み込みます。

3. オプション: `window.postMessage()` メソッド (Web API) を使用して、ユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーし、指定したチャットウィジェットページにユーザーを戻すイベント条件を定義する JavaScript スクリプトを作成します。
ユーザーをチャットウィジェットページにリダイレクトするには、次の文字列を使用します:
`"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri='" + encodeURIComponent(<your-page>)`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スクリプトを実行する前に、 *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

スクリプト例：

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
 widget
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 認証情報が承認された後)、*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* プロパティでページ URL も指定している限り、ユーザーは sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>) で指定した埋め込みチャットウィジェットページにリダイレクトされます。

ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。ServiceNow モバイルアプリケーションで仮想エージェントを実行するようにサービスポータルを設定します。

始める前に
必要なプラグインをインストールします。

- 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Conversational Messaging® (com.glide.messaging.awa)
- Core ServiceNow モバイル プラグイン

詳細については、「モバイルプラグイン」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

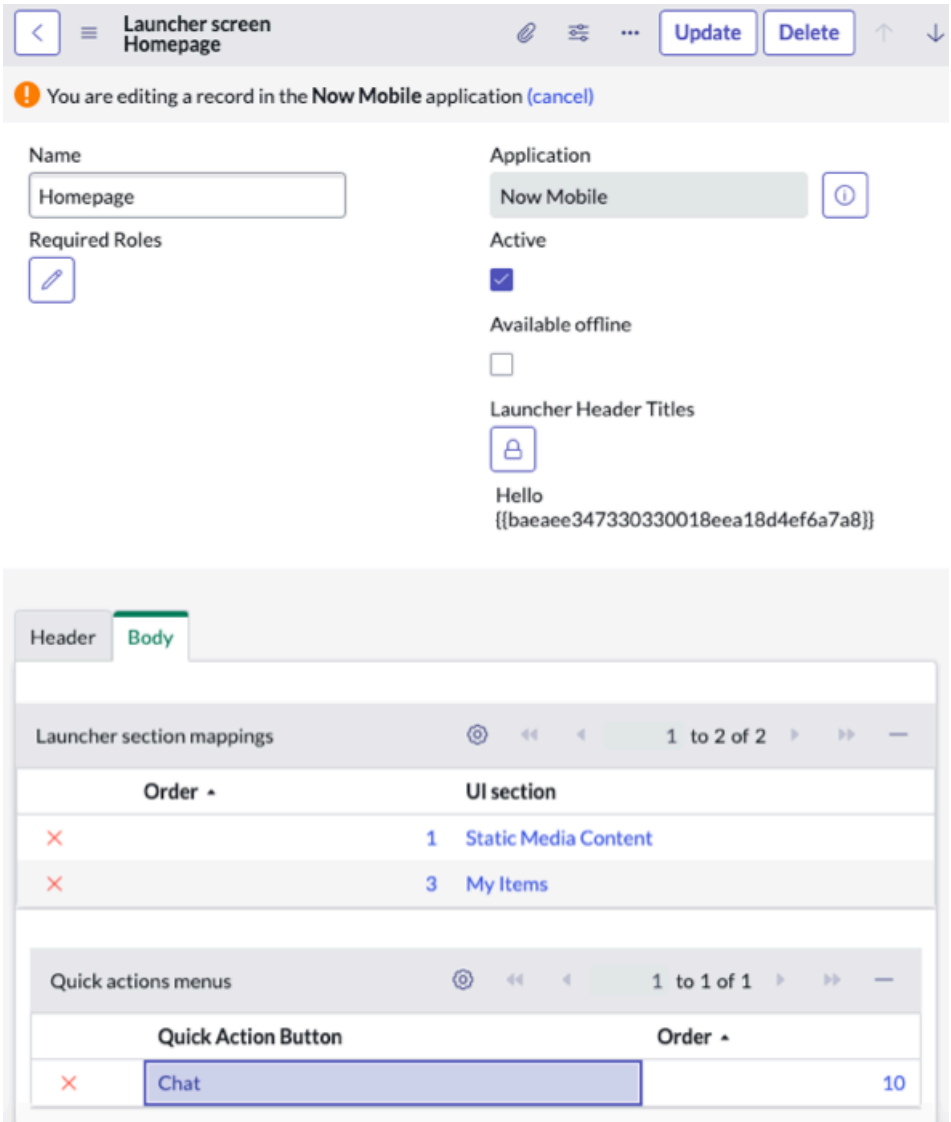
自動翻訳

手順

1. 仮想エージェントで使用する各アプリケーションに対応するモバイルプラグインをインストールします。
   たとえば、仮想エージェント ITSM 会話を使用している場合は、ITSM モバイルエージェント (sn_itsm_mobile_agt) プラグインもインストールします。詳細については、「ServiceNow エージェントのモバイルプラグイン」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
3. [ホームページ] レコードをクリックします。

   プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。
4. [ボディ] タブをクリックします。

   ランチャー画面の [ホームページ] レコード

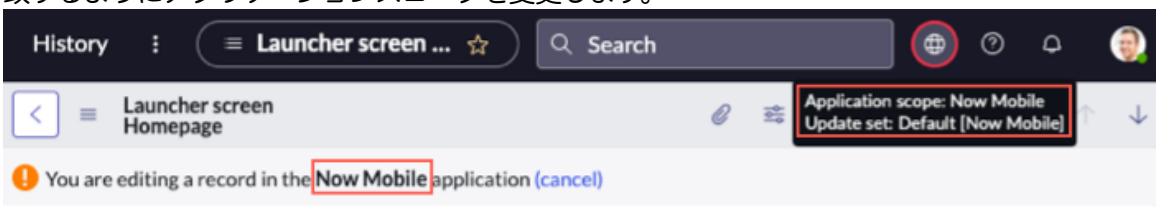


5. [クイックアクションボタン] の下の [チャット] をクリックして、レコードを開きます。
   チャットエントリが表示されない場合は、次のように追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 統一ナビゲーションで、スコープアイコンをクリックし、レコードを含むアプリケーションと一致するようにアプリケーションスコープを変更します。



b. 戻るボタンをクリックして、前のページに戻ります。

c. [ホームページ] レコードをクリックします。

d. [ボディ] タブをクリックします。

e. クイックアクションボタンの下で、[新規行を挿入] をダブルクリックします。

f. 「Chat」と入力して Enter キーを押すか、保存アイコンをクリックします。

g. [更新] をクリックします。

6. チャットフォームに次のように入力します。

> **注:**
> プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。

a. [機能] フィールドで、[エージェントチャット] を選択します。

b. 情報アイコン ⓘ、[タイプ] フィールドで **[Chat Launcher]** が設定されていることを確認します (これがデフォルト設定です)。

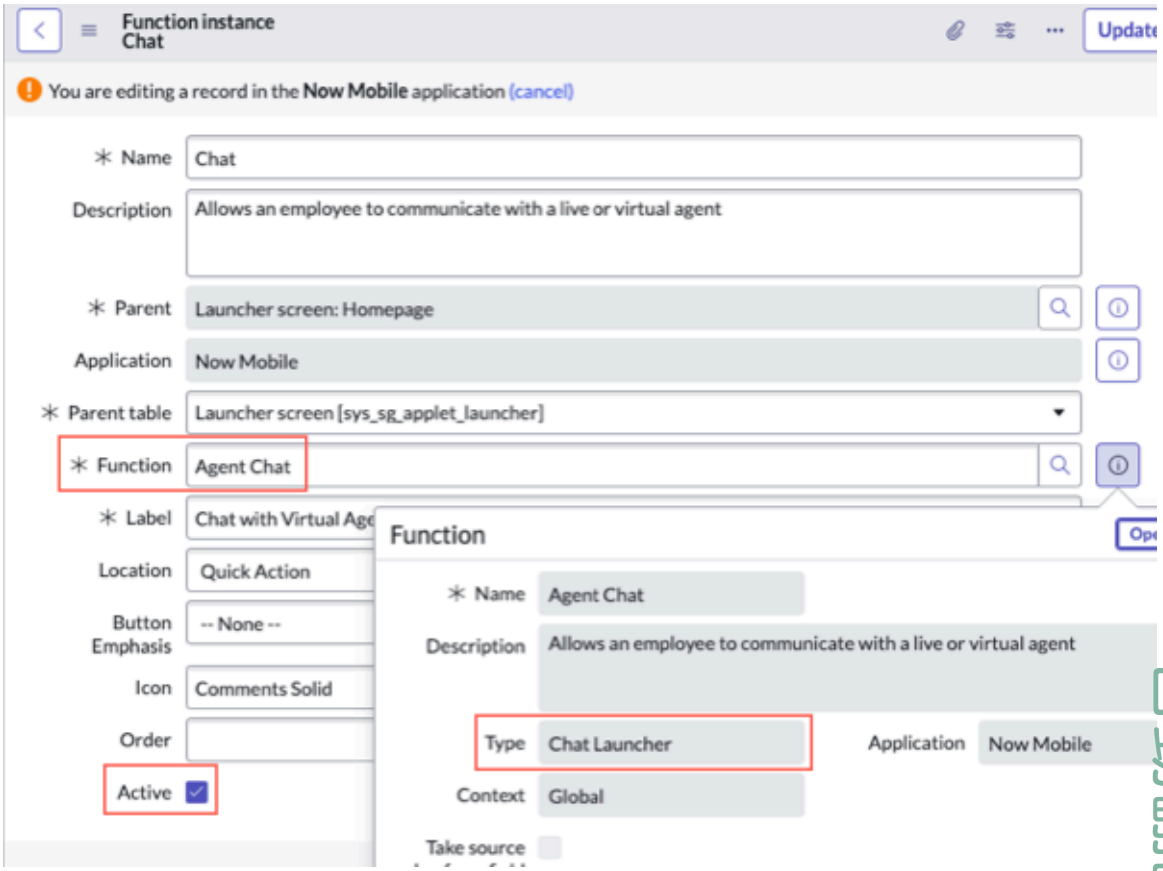
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。

d. [更新] をクリックします。

チャットフォームの構成



タスクの結果
デバイスおよびサーバーインスタンスのパッチバージョンに応じて、エンドユーザーはアプリの右下または右上隅にある 仮想エージェント チャットアイコンにアクセスできます。プラスアイコンまたはチャットアイコンをタップして会話を開始します。

仮想エージェントデザイナーで作成したトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントの両方、および構成可能な他のチャネルで使用できます。仮想エージェント出力コンポーネントは、Android と iOS 向けに既に最適化されています。これには、画像カードとビデオカード、リンク展開、AI 検索結果、仮想エージェント通知が含まれます。

次のタスク
ネイティブの仮想エージェントで Now Assist を有効にするには、「アシスタントの構成」を参照してください。

Now Mobile での未読チャットの通知と 仮想エージェント のメッセージ

Now Mobile® アプリのユーザーがアクティブな会話を開始した後に アプリから移動すると、新しい未読のチャットメッセージと 仮想エージェント の通知が届いたことを知らせる 仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を自動的に受信できます。

Now Mobile のユーザーがアクティブな会話を終了する必要がある理由にはさまざまなものがあります。利用可能なエージェントを待っていたが、代わりに他のタスクを処理することに決めたということもあります。あるいは、長時間の (非同期の) 会話をすでに行っているために、エージェントと同時にオンラインでなくてもよいということもあります。Now Mobile のユーザーは 仮想エージェントのプッシュ通知をチェックすれば、アプリを起動していなくても現在の会話に関するタイムリーな情

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

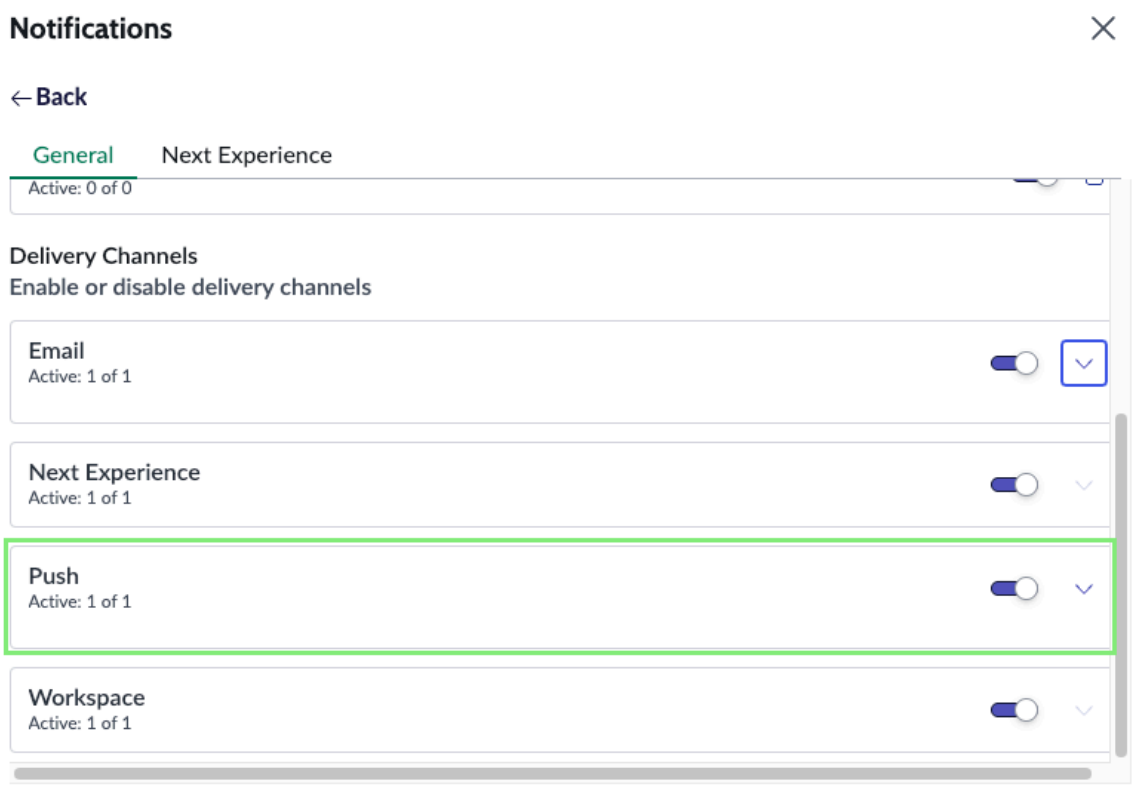
自動翻訳

報を取得できます。プッシュ通知により、ライブエージェントや仮想エージェントとのやり取りを継続し、不要な会話のクローズ (タイムアウト) を回避できます。

仮想エージェント のメッセージプッシュ通知の有効化

仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーが iOS または Android デバイスで Now Mobile アプリのプッシュ通知を有効にする必要があります。

ベースシステムインスタンスでは、すべての Now Mobile ユーザーに対して 仮想エージェント メッセージプッシュ通知が自動的に有効になります。ユーザーは、次の場所に移動して 通知設定 を変更できます。 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.



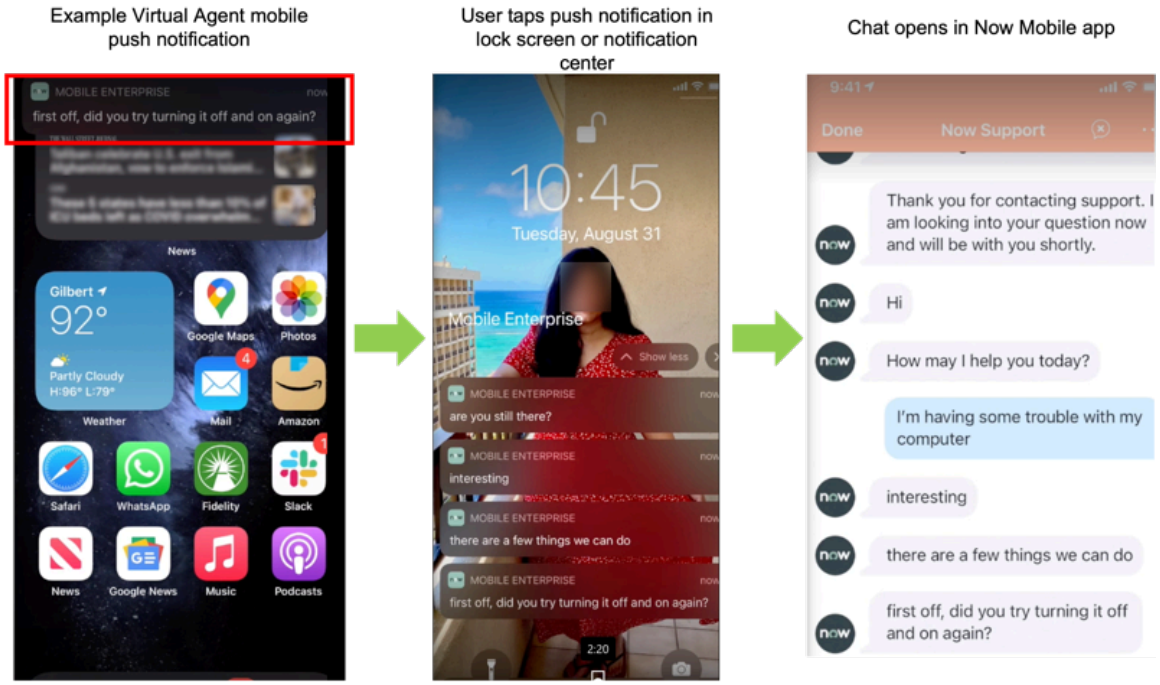
仮想エージェント のモバイルプッシュ通知の仕組み

仮想エージェント プッシュ通知には、エージェントから受信した未読チャットメッセージと 仮想エージェント のメッセージに関する情報が表示されます。プッシュ通知は、モバイルデバイスの通知センター (ロック画面) に一覧表示されます。ユーザーはリスト内のプッシュ通知をタップして Now Mobile アプリを開き、対応する会話を続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile アプリの 仮想エージェント プッシュ通知の例



注:
仮想エージェント プッシュ通知は、Now Mobile アプリの [通知] タブに表示されません。これらのプッシュ通知は、Now Mobile アプリのアイコンにも関連するバッジ番号を生成しません。ただし、アプリ内の 仮想エージェント クイック起動アイコンにバッジ番号が表示されます。

未読のチャットや 仮想エージェント のメッセージを処理して Now Mobile のユーザーに配信するために、システムは次のことを行います。

- プッシュ通知の受信対象として登録されているユーザーアカウントを確認します。
- 未使用のモバイルクライアント (デバイス) を決定します。
- *Generate Virtual Agent Push Notification* のスケジュール済みジョブを 60 秒ごとに実行します。
  - 新しい未読メッセージを識別してバッチ処理します。
  - 未読メッセージレコードをプッシュ通知 [sys_cs_message_notification] テーブルに追加します。これにより、仮想エージェント のプッシュ通知が生成されます。
  - アプリを起動していない Now Mobile ユーザーに 仮想エージェント のプッシュ通知を配信します。

    Generate Virtual Agent Push Notification のスケジュール済みジョブが新しい未読メッセージを処理するタイミングによっては、プッシュ通知が生成された順序で到着しない場合があり、プッシュ通知が到着するまでに 1 分以上かかる場合があります。

仮想エージェント のプッシュ通知メッセージのコンテンツ

Now Mobile ユーザーに送信される 仮想エージェント のプッシュ通知メッセージの内容は、ライブエージェントまたは仮想エージェントからの実際のテキストを反映しています。リッチコントロールなどのメッセージのテキスト表現を生成できない場合は、代わりに [新規メッセージ] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ライブチャットや仮想エージェントの会話中にユーザーに表示されるシステムアクションのメッセージは、仮想エージェント のプッシュ通知または未読メッセージの数には含まれません。ただし、ライブエージェントのタイムアウトを示す次のシステムメッセージは例外です。会話はタイムアウトしています。まだ聞いていますか？このメッセージは時間的な制約があるためにプッシュ通知として送信され、応答がないと会話がクローズされる可能性があることをユーザーに知らせます。

仮想エージェントスタイルテンプレートの表示と変更

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルでスタイルシートを表示および変更できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] をクリックし、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_adapter_card.list」と入力します。
   [アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリをクリックします。
3. 埋め込みリストで表示するチャネルの名前をクリックします。
   たとえば、**[iOS]** または **[Android** デバイス] をクリックして、対応するスタイルシートを表示します。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] をクリックします。

での複数のアクティブな会話の使用 仮想エージェント

仮想エージェント は、選択したコンテキストによって分離され、指示された複数の会話を同時に行う機能を備えています。

に対する複数のアクティブな会話の概要 仮想エージェント

仮想エージェントのメッセージは通常、すべての VA クライアント、つまりすべてのポータルで保持される共有履歴を使用して 1 つの会話に従います。たとえば、Service Portal (SP) のポータルコンテキストで仮想エージェントと会話している場合、同じ会話が従業員サービスセンター (ESC) (ESC) ポータルに表示されます。複数のアクティブな会話機能は、1 つの会話という制限を排除することで、仮想エージェントの対応範囲を拡大します。コンテキストに基づいて仮想エージェントの会話を構成することで、顧客は異なるポータルでの同時会話間で一部またはすべてのコンテンツを共有するか、または制限するかを選択できます。

各仮想エージェントの会話は完全に独立しており、チャット間に重複はありません。たとえば、SP での会話は ESC とはまったく異なります。各会話には、独自のトランスクリプトもあります。自然言語理解 (NLU) チャットのコンテキスト値を設定する必要がありますが、大規模言語モデル (LLM) チャットは、各ポータルに基づいて複数のアクティブな会話用に自動的に構成されます。アドミニストレーターは、ガイド付きセットアップ構成を使用して、各ポータルの LLM アシスタントをアクティブ化できます。(仮想エージェント 会話の構成の詳細については、「 対話型インターフェースのガイド付きセットアップ」を参照してください。

複数のアクティブな会話のメリット

以前は、ユーザーが仮想エージェントとの会話に参加している場合、チャットは単一のコンテキストで行われました。コンテキストの切り替えには、チャット履歴全体が他のポータルに引き継がれて機密情報が公開されるリスクがありました。たとえば、人事ポータルで人事の会話を行ってから IT 要

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

求を出した場合、チャットは IT ポータルで続行されます。ただし、この要求は、人事の会話履歴も IT ポータルに取り込みます。または、アドミニストレーターが *skip_load_history* システムパラメーターを有効にして露出のリスクを回避することもできますが、IT ポータルでチャットが続行されると、最初の会話は終了します。

ポータル間の会話履歴を除外するには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
2. コンテキスト値を設定するエージェントチャット構成を選択します。
3. [サーバースクリプト] ウィンドウで、 `skip_load_history: true` という行を追加して、会話履歴なしで会話をロードします。

> **注:**
> スクリプトの構文は、構成によって異なる場合があります。

複数のアクティブな会話機能は、skip_load_history メソッドをバイパスし、選択した通知とトピックを構成されたコンテキストのみにルーティングすることで、仮想エージェントのチャットとの継続的なやり取りを可能にします。ユーザーはスクリプティングや広範なカスタマイズを必要とせず、中断したり、誤ったコンテキストで情報を公開したりすることなく会話を行うことができます。ポータルと通知コンテキストを調整することで、ユーザーは、インシデントの更新やその他の関連データなど、コンテキストに適した情報を受け取ることができます。

複数のアクティブな会話を使用する場合の考慮事項

複数のアクティブな会話の実装は、次の順序で行う必要があります。アドミニストレーターは、ポータルコンシューマーコンテキスト値を定義し、デフォルトコンテキストを設定または更新して、複数のアクティブな会話システムをアクティブ化し、最後に、ポータルに送信される通知を構成する必要があります。ただし、提供されたサービスポータルコンテキストで十分な場合は、アドミニストレーターは値の構成と設定をスキップできます。

トピックは、ポータルコンテキスト内で作成できます。ポータルコンテキストがコンシューマーアカウントコンテキストにマップされる場合、トピックはコンシューマーアカウントコンテキストにマップされます。

複数のアクティブな会話 **NLU** ポータルコンシューマーコンテキスト値の設定

コンテキスト値を使用して、そのポータル内のユーザーに対する特定のメッセージと通知を受信するポータルを決定します。

始める前に

仮想エージェントをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

ポータル (複数選択可) 用にエージェントチャットシステムを構成します。詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

コンシューマーコンテキストがポータル構成に追加されると、そのポータルは仮想エージェントとの複数のアクティブな会話のコンテキストとして機能します。

> **注:**
> これらの手順は、自然言語理解 (NLU) 会話を構成するためのものです。大規模言語モデル (LLM) 会話は、ポータルに基づいて複数のアクティブな会話用に構成され、構成は必要ありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
2. コンテキスト値を設定するエージェントチャット構成を選択します。
3. [サーバースクリプト] ウィンドウで、行 consumer_account_context「VALUE」を追加し、VALUE を目的のコンシューマーアカウントコンテキストに置き換えます。

サーバースクリプトの例



注:

アカウントコンテキスト行の構文は、構成の設定方法によって異なります。たとえば、一部の構成ではコロンの代わりに等号を使用します。*esc*コンテキストの場合、関連するチャット構成も 2 つあります。

スクリプトで定義または作成された値は、システム内の他の場所で使用するための選択肢としてアドミンに表示されません。

4. [更新] を選択します。

次のタスク
会話のデフォルトコンテキストを設定します。詳細については、「複数のアクティブな会話のデフォルトの NLU コンテキスト値の設定」を参照してください。

複数のアクティブな会話のデフォルトの **NLU** コンテキスト値の設定

複数のアクティブな会話機能を使用する場合、コンシューマーアカウントのコンテキスト値を使用して、仮想エージェントメッセージのデフォルトの送信先を定義します。

始める前に
ポータルコンシューマーコンテキストの値を定義します。詳細については、「複数のアクティブな会話 NLU ポータルコンシューマーコンテキスト値の設定」を参照してください。

仮想エージェントとポータルを調整するコンテキスト値を設定します。詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
必要な数のコンテキスト値を作成できます。デフォルトのコンテンツ領域を提供するには、1 つのコンシューマーアカウントコンテキストを常に [はい] に設定する必要があります。デフォルトは、ポータルセットアップにコンテキストが含まれていない場合にチャットウィジェットの代替として機能します。デフォルトはまた、一度に 1 つの会話のみをサポートするモバイル会話のコンテキストとしても使用されます。コンテキスト値は、会話コンシューマーアカウントコンテキスト [sys_cs_consumer_account_context] テーブルに保存されます。(CS コンシューマーアカウント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[sys_cs_consumer_account] テーブル (仮想エージェントとともにインストールされる内容) には、インスタンス内のサードパーティユーザーにコンテキストがアサインされているかどうかが表示されます)。

> **注:**
> これらの手順は、自然言語理解 (NLU) 会話を構成するためのものです。大規模言語モデル (LLM) 会話は、ポータルに基づいて複数のアクティブな会話用に構成され、構成は必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)**] で、[ビューの設定] を選択します。

   > **注:**
   > コンシューマーアカウントコンテキストに提供されているデフォルト値は `sp`です。

3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[コンシューマーアカウントコンテキスト] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテキスト値の名前 (バックエンドで参照としても使用されます)。
簡単な説明	コンテキストの説明 (デフォルト値が表示されている場合に 対話型インターフェース カードに表示されます)。
デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキスト (Is Default Consumer Account Context)	このコンテキスト値を仮想エージェントの会話のデフォルトにするオプション。 **注:** デフォルトとして設定できるコンシューマーアカウントコンテキストは 1 つだけです。新しいコンテキストをデフォルトとして設定すると、最後のコンテキストが自動的に `False` にリセットされます。

5. [保存] を選択します。

次のタスク

複数のアクティブな会話システムをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

複数のアクティブな会話システムを、定義されたコンテキスト値およびデフォルトのポータルと組み合わせて使用し、仮想エージェントとの同時会話を処理します。

始める前に

複数のアクティブな会話システムを開始するには、デフォルトのコンテキストが必要です。詳細については、「複数のアクティブな会話のデフォルトの NLU コンテキスト値の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントには、複数のポータル間で同じユーザーと複数の会話を実行できるようにする設定が含まれています。ユーザーは、ServiceNow AI Platform 上のインスタンス内にある任意の数のポータル (アドミニストレーターが決定する) に送信された更新と通知を受信することもできます。

仮想エージェントでは、複数のアクティブな会話機能は、オンに切り替えるまでデフォルトでは非アクティブです。Vancouver リリースの時点では、チャットウィジェットから複数のアクティブな会話を利用できます。将来的には他のチャンネルも組み込まれるかもしれません。

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)]** で、[設定を管理 **(Manage settings)]** を選択します。
3. [アクティブ化] を選択します。
4. [保存] を選択します。

次のタスク
複数のアクティブな会話を有効にすると、その機能を使用して仮想エージェントからポータルに通知を送信することもできます。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント NLU 通知のルーティング」を参照してください。

複数のポータルを介した 仮想エージェント **NLU** 通知のルーティング

必要な数のポータルを介して、通知やその他の 仮想エージェント メッセージを送信します。

始める前に
複数のアクティブな会話機能には、インシデントに関する通知を送信する機能が含まれています。通知は、特定のポータルの 1 つの会話にのみ送信するように設定することも、任意の数の同時会話に送信するように設定することもできます。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

> **注:**
> これらの手順は、自然言語理解 (NLU) 会話を構成するためのものです。大規模言語モデル (LLM) 会話は、ポータルに基づいて複数のアクティブな会話用に構成され、構成は必要ありません。

手順
1. 移動先 すべて > **sys_notification_va_content.list**.
   [仮想エージェント通知コンテンツ (Virtual Agent notification contents)] のリストが表示されます。
2. 複数のポータルを介して送信する通知コンテンツを選択します。
   たとえば、インシデントに関するコメントを受信するには、[コメントされたインシデント] 通知コンテンツを選択します。
3. [チャネル] タブで、チャットウィジェットに対して複数のアクティブな会話をアクティブ化した後に [コンシューマーアカウントコンテキスト] ペインが利用可能であることを確認します。
   デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキストがペインに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

4. コンテキストを追加するには、[ターゲットレコードを選択] 行で、目的のコンシューマーアカウントコンテキストに一致する文字列を入力します。

> **注:**
> この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

5. コンテキストを削除するには、[コンシューマーアカウントコンテキスト (Consumer account contexts)] ペインでコンテキストを選択し、**[X]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
複数のコンテキストを持つメッセージは、仮想エージェント を介して、一致するポータルのユーザーに送信されるようになりました。

でのカタログとオートパイロットの使用 仮想エージェント

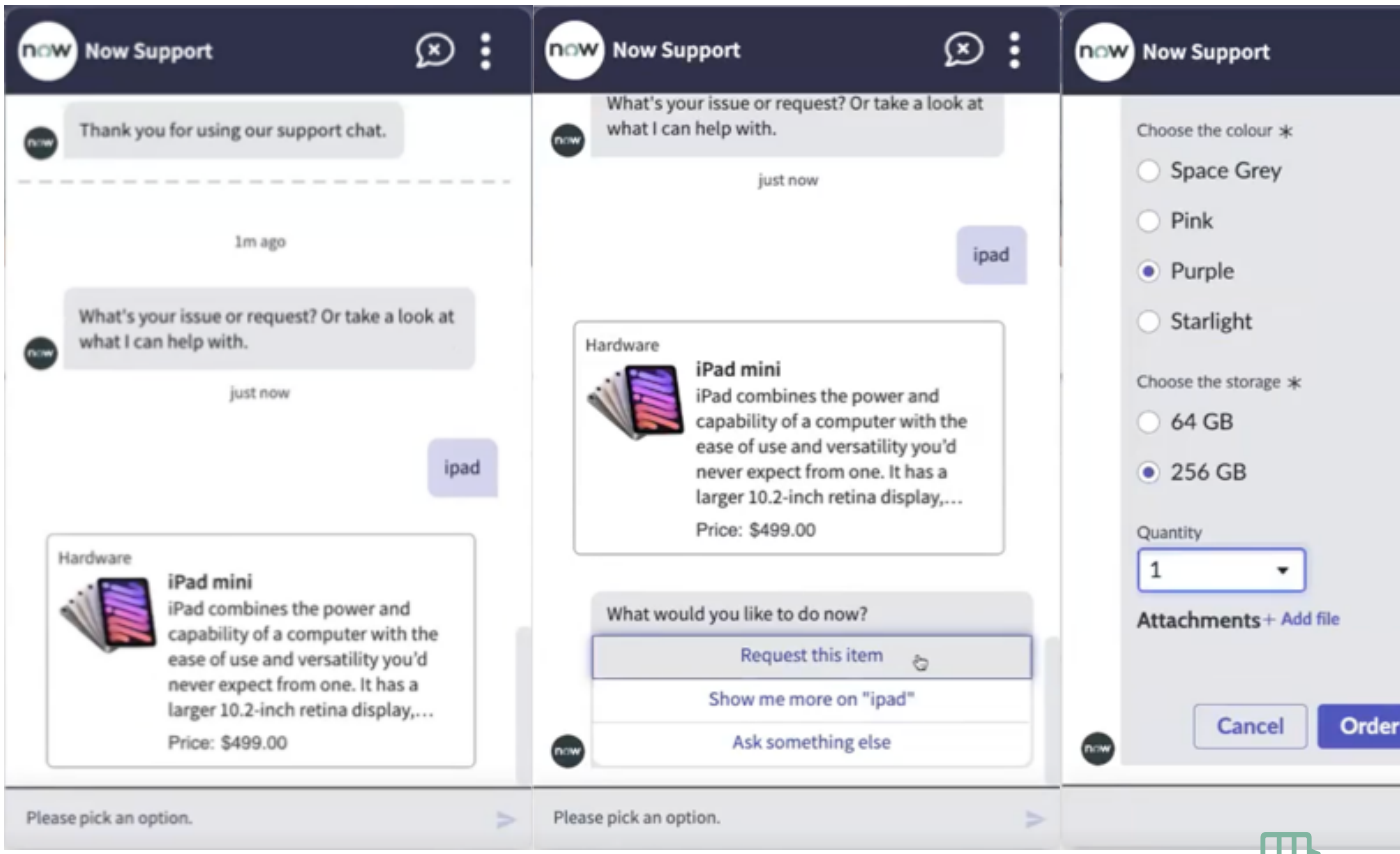
カタログを使用して、チャットウィジェットの会話でサービスと製品を検索および要求します。

カタログ機能を使用すると、 仮想エージェント 会話で自然言語を使用してサービスアイテムを検索および要求できます。仮想エージェントは要求を認識し、最適な回答を提示します。新しいページに移動せずに、チャットですべての注文を完了します。

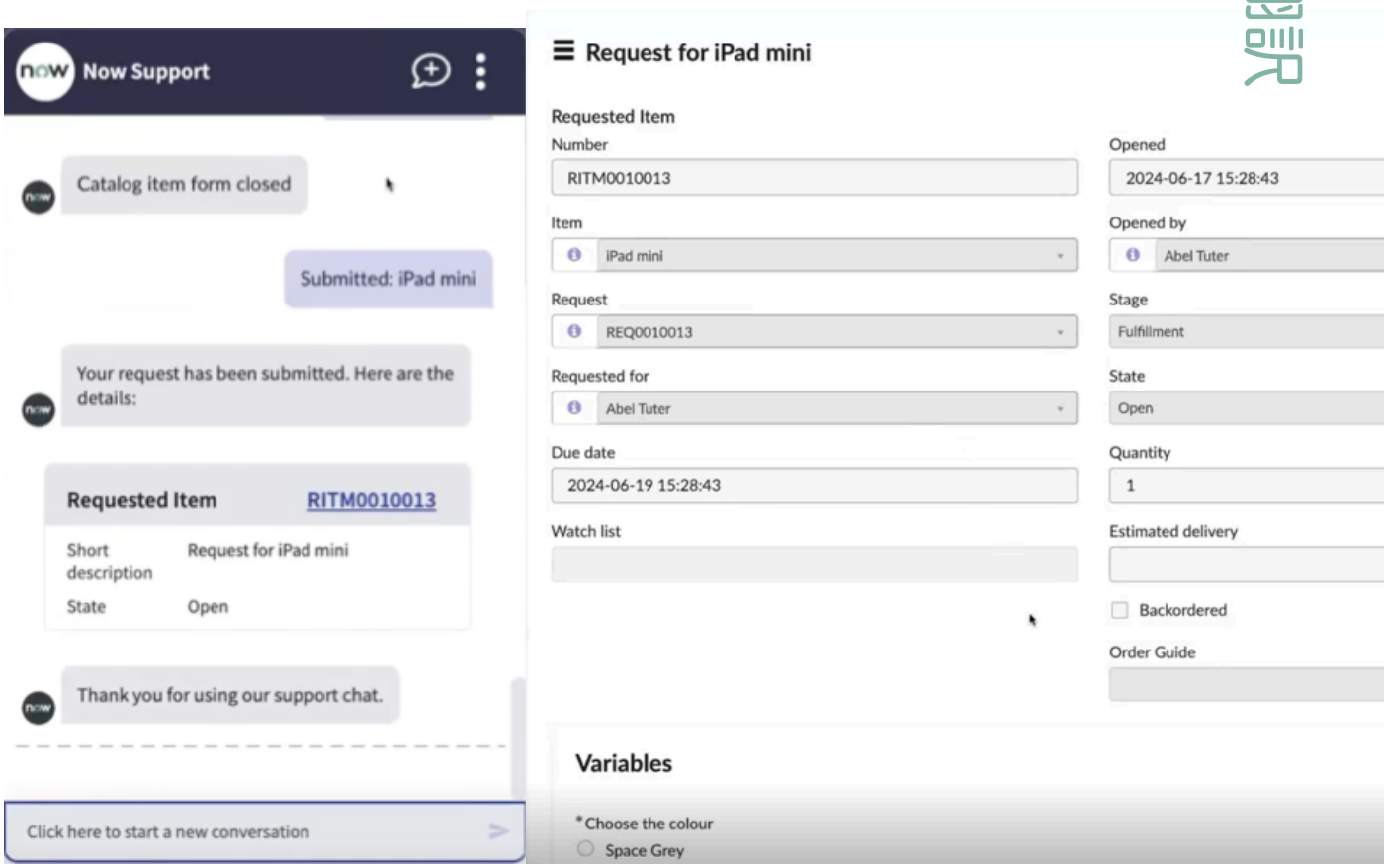
たとえば、「 iPad」と入力すると、 仮想エージェント に iPad のサービスカタログ情報が表示されます。アイテムを要求したり、決定する前にアイテムの詳細を要求したり、他のことを要求したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



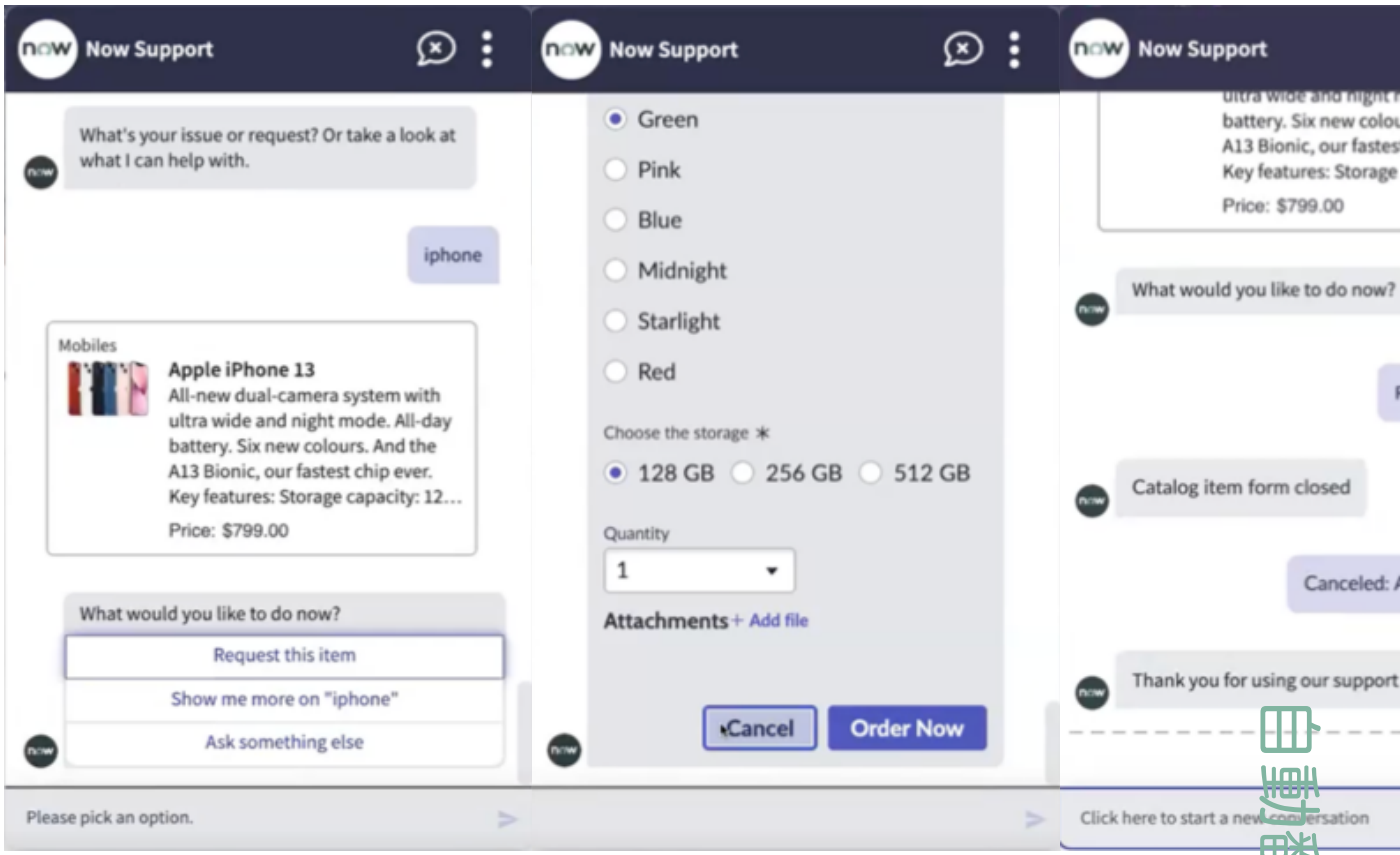
アイテムの注文を選択した場合は、利用可能なオプションを選択します。注文が完了すると、カタログカードが閉じ、要求アイテムレコードとリンクに置き換えられ 仮想エージェント 。リンクを選択すると、レコードに移動します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

代わりに注文をキャンセルすると、キャンセルを確認するメッセージが表示されます。たとえば、iPhone と入力してアイテムを要求し、注文をキャンセルすると、要求はクローズされ、仮想エージェントはレコードを作成しません。



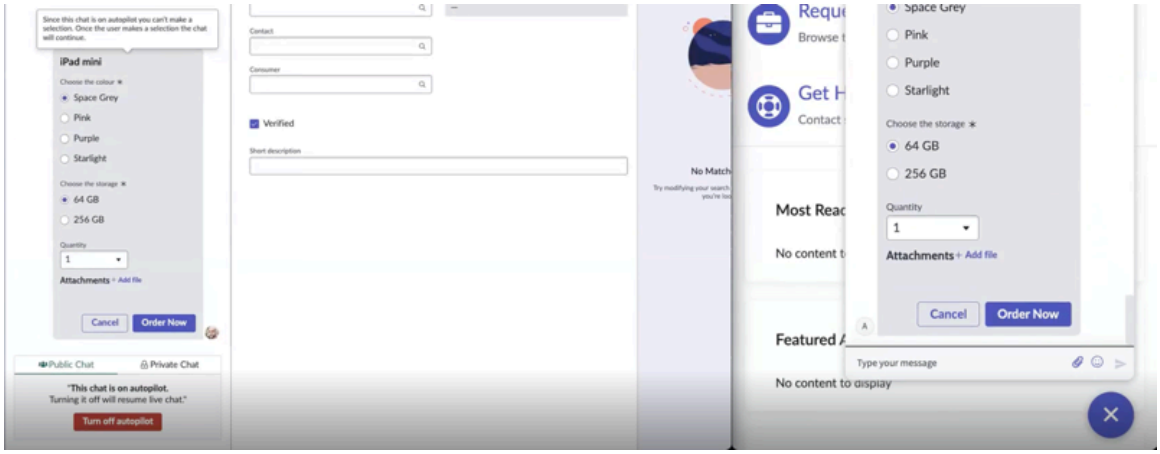
注:
仮想エージェントのカタログは、 Now Assist およびマルチターンカタログ注文とは別です。AI 検索に基づいてカタログ検索結果がどのように機能するかの詳細については、「Genius Results」を参照してください。代わりにマルチターンカタログ注文の詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

カタログライブエージェントのオートパイロットエクスペリエンス

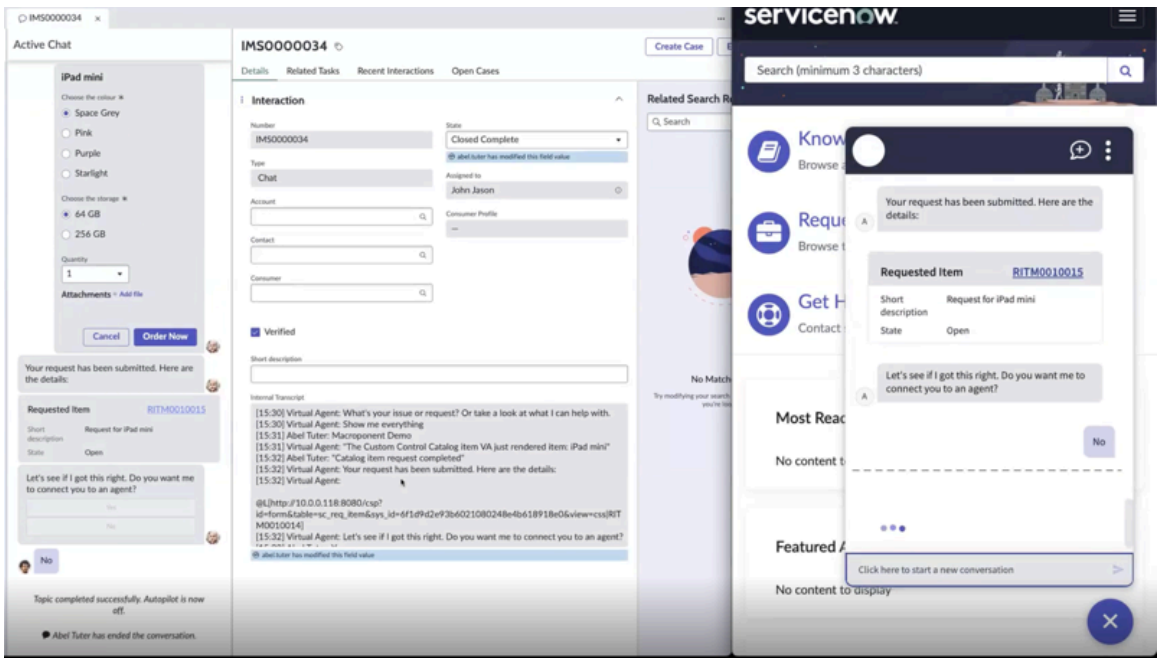
オートパイロットは CSM ワークスペースでライブエージェントが利用でき、ライブエージェントは顧客のカタログ注文を支援したり、顧客のトランザクションに関するすべての情報を表示したりできます。

この機能を使用するには、ライブエージェントは `/autopilot "[topic]"` と入力します。カタログアイテムのトピック名を `[topic]` に置き換えます。カタログアイテムが顧客のチャットウィンドウに表示され、通常どおりに注文の設定を選択します。ライブエージェントは、チャットパネルで完全なカタログ注文を表示できますが、注文自体の詳細を変更することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



顧客が注文を完了すると、チャットパネルに通常どおり要求アイテムレコードが表示されます。ライブエージェントには、完全なカタログカードと要求アイテムレコードを含む、顧客のトランザクションの完全なトランスクリプトが表示されます。



カタログブランディングの設定

ビジネスのブランディングに合わせて、 仮想エージェント カタログの外観をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

ServiceNow Store から テーマビルダー をダウンロードし、プラグイン (sn_theme_builder) をアクティブ化します。詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

このタスクについて

仮想エージェント ではブランディングセットアップ [sys_cs_branding_setup] テーブルを使用してブランディングカラーを定義しますが、カタログはブランディングカラーを継承しません。代わりに、カタログはインスタンスの UX テーマ [sys_ux_theme] レコードで定義されたカスケードスタイルシート (CSS) 変数を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > テーマ > テーマビルダー.
2. プライマリ色とセカンダリ色を指定して、新しいテーマを作成します。

   注:
   選択したブランディングレコードのチャットヘッダーの背景とチャットの背景色に色を合わせることができます。テーマの作成の詳細については、「 Create a theme with Theme Builder 」を参照してください。

3. テーマを保存します。
4. ポータル構成にテーマを追加します。
   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ.
   b. インポートするテーマのレコードを選択します。
   c. [他のアクション] アイコン 、[コピー **sys_id**] を選択します。
   d. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
   e. ブランディングテーマを追加するポータル構成を選択し、ステップ 4c のsys_idを含む次の行をサーバースクリプトに追加します。

   たとえば、sys_idが 0be48eb1eba0011090fa99602a522843 の場合は、以下を追加します。

   ```
   macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
   ```

5. 必要に応じて、ポータル構成にバリアントテーマを追加します。
   a. 手順 4a と 4b を繰り返します。
   b. [構成:アプリテーマ] タブで、*Type*がバリアントである目的の*Style*を開きます。
   c. 手順 4c と 4d を繰り返します。
   d. ブランディングテーマを追加したポータル構成を選択し、ステップ 5c のsys_idを含む次の行をサーバースクリプトに追加します。

   たとえば、バリアントテーマのsys_idが 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954 の場合は、以下を追加します。

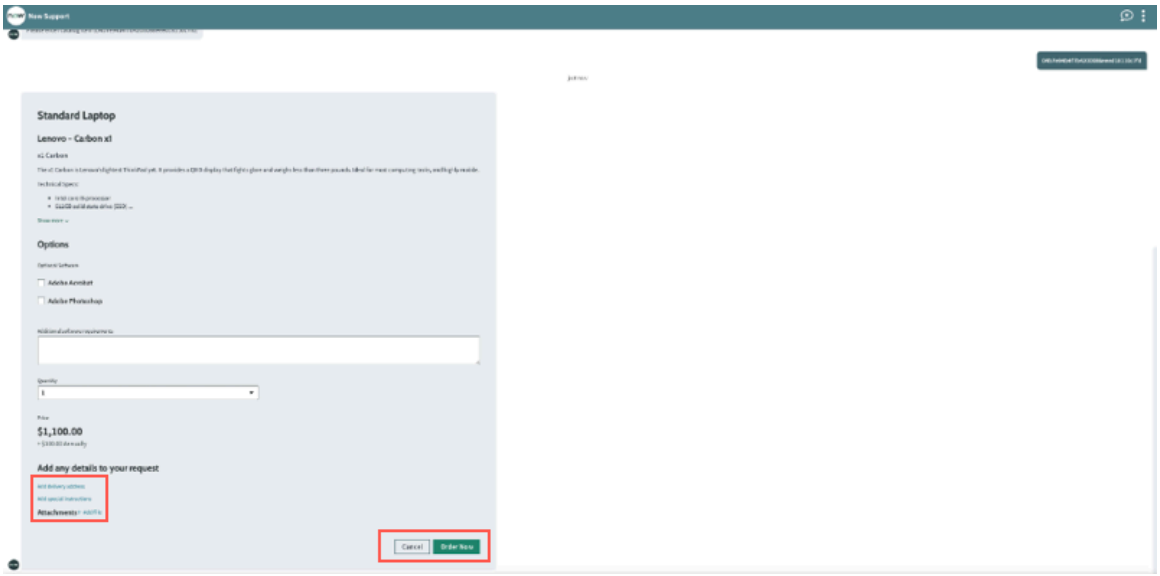
   ```
   macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
   ```

6. [更新] を選択して構成を保存します。
7. 構成が使用されているポータルに移動します。

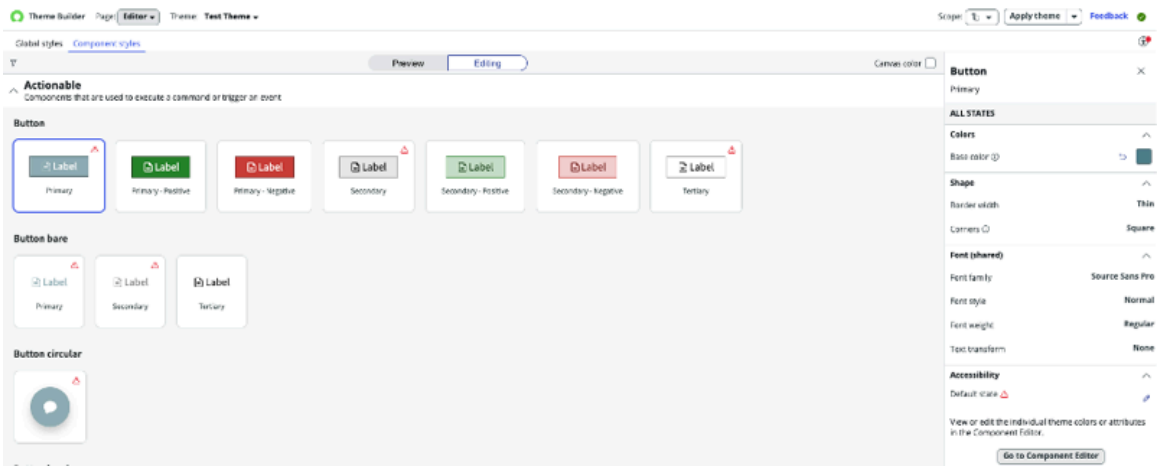
   たとえば、 *ESC Chat* ポータル構成を更新した場合は、従業員サービスセンター (ESC) に移動します。
8. ポータルチャットでカタログトピックを実行してその構成をロードし、ブランディングが必要な要素を明らかにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



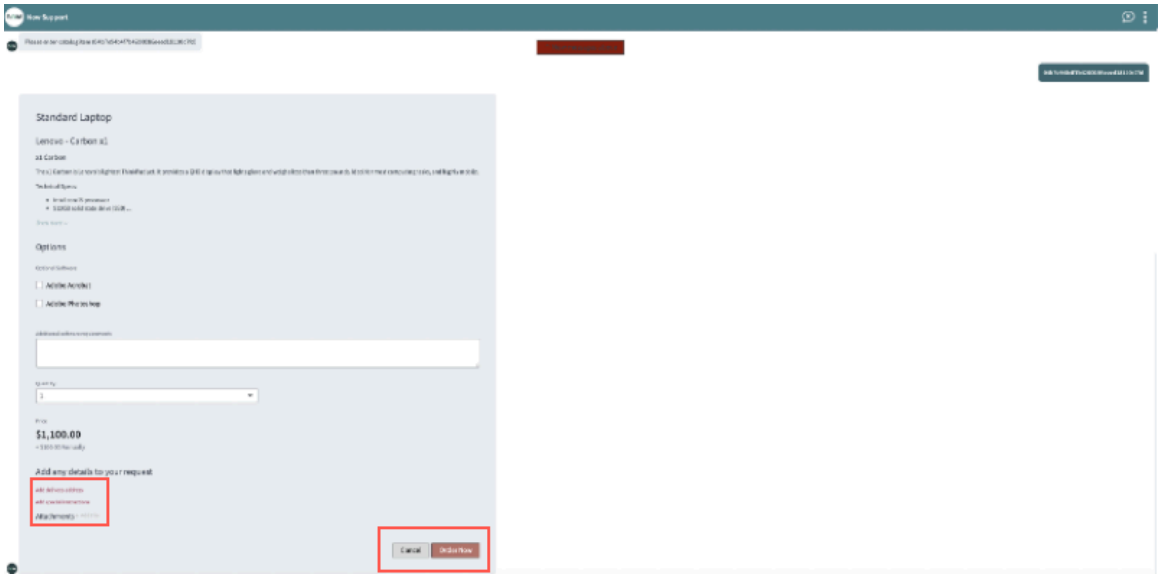
9. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
10. ドロップダウンメニューから [マネージャー] を選択し、作成したテーマを選択します。
11. [コンポーネント スタイル] タブで、[編集] を選択します。



12. ステップ 8 で見つかったブランディングが必要な要素を 1 つ選択します。
13. パレットサイドバーで、ブランディングレコードの色と一致するように要素の 16 進数コードの色を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. すべての要素を更新するまで、ステップ 12 と 13 を繰り返します。



タスクの結果
カタログのカラーテーマがブランディングと一致するようになりました。

仮想エージェント通知の設定

サポートされているメッセージングチャネルの仮想エージェントチャットボット経由で ServiceNow の通知をユーザーに直接送信します。通知は、レビュー用のシンプルな情報メッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

通知は、チャットウィジェットの 仮想エージェント ボット、ビルド済みのメッセージング統合 (SMS Twilio、 Slack、 Microsoft Teams、 Workplace from Facebook サービス、 Facebook Messenger メッセージングプラットフォームなど)、およびカスタムチャット統合を介して受信者に送信されます。

通知機能は、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインと、ServiceNow AI Platform に含まれている仮想エージェント Lite にも備わっています。ただし、仮想エージェント Lite ユーザーは簡易通知のみを受信できるのに対し、仮想エージェントユーザーはアクション可能通知と簡易通知の両方を受信できます。[sys_user] テーブルで ServiceNow プロファイルが関連付けられていないユーザーは、アクション不可能な仮想エージェント通知を受信できます。

仮想エージェントの通知の仕組み

admin は、特定のレイアウトとコンテンツを持つさまざまなタイプの通知を定義できます。メッセージの見出しやメッセージの内容など、通知コンテンツの特定の要素をカスタマイズすることもできます。

簡易通知

内容には、標準の情報メッセージ、レコードカード、画像カードがあります。簡易通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントと会話している場合でも、ユーザーにすぐに配信されます。

アクション可能通知

これらの通知には、受信者がコメントの追加やライブエージェントの要求などの特定のアクションを実行できるボタンがあります。アクション可能な通知を作成するときは、公開された仮想エージェントトピック、スクリプト可能なアクション、または実行するアクションを処理するフローアクションにアクションを関連付けます。ユーザーに通知

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

に対応してもらうために、admin ユーザーは [スキップ] オプションの削除を選択できます。ユーザーがそれでも対応しない場合、会話は非アクティブとして完了します。

> **注:**
> 通知は、そのコンテンツに関連付けられたリンクアクションがある場合にのみアクション可能になります。

アクション可能な通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合に、ユーザーに配信されます。キューには、デフォルトで最大 8 時間、配信を待機しているアクション可能な通知が格納されます。

アクション可能な通知は、次のような会話の目的に最適です。

- パスワードリセット
- インシデントの更新
- 承認リクエスト
- コースのサーベイ
- サービスのフォローアップとサーベイ
- 社員オンボーディングのフォローアップ

トピックの会話が完了すると、仮想エージェントは処理待ちの通知 (存在する場合) を表示するようにユーザーに自動的に促します。アドミニストレーターは、システムプロパティテーブルの *com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt* プロパティを false に設定することで、このプロンプトを抑制できます。

動的コンテンツを含む通知

メッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。レコードベースおよびイベントベースの通知では、パラメーター置換を使用して、コンテンツに含めるレコード値を (通知テーブルから) 識別する変数を指定します。

動的コンテンツを含む詳細通知

スクリプトを使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加する仮想エージェント通知を作成できます。コンテンツは複数のデータソースから取得でき、URL 短縮などのサードパーティーサービスを含めることができます。

通知の変数

通知がトリガーされたときに、完了したサーベイに情報を渡すことができます。コンテキストは、通知トピックにあるスクリプトによって定義されます。このスクリプトは変更できません。

```
vaVars.global_notification_context =
  JSON.stringify({
    'tableName': table_name,
       'tableSysId': sys_id,
       'actionId': actionId,
       'eventParm1': eventParm1,
       'eventParm2': eventParm2});
```

通知は、レコードの更新によって、またはイベントキューにプラットフォームイベントを作成することによってトリガーされます。 actionId はアクションの ID 番号です。プラットフォームイベントは、 eventParm1 および eventParm2 パラメーターを受け取ります。通知がトリガーされると、パラメーターがトピックに渡されます。トピックで通知インシデント番号をキャプチャするには、次のスクリプトを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var notificationContext = JSON.parse(vaVars.global_notification_context);
vaVars.sysId = notificationContext.tableSysId;
varVars.tableName = notificationContext.tableName;
```

通知処理

仮想エージェント通知には、通知ごとに許可される最大受信者数や 1 日あたりに送信できる通知数など、特定の処理コントロールと制限があります。次の表に、これらの処理コントロールと、デフォルト値を変更するために使用できるシステムプロパティを示します。

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
チャネルあたりの通知ごとの最大受信者数	受信者 10 万人	*com.glide.cs.per_notification_user_li* 上限：なし **注:** • 設定された数よりも多くの受信者がいる場合は、通知の設定中および通知の配信時に、受信者リストを減らすための警告メッセージが表示されます。警告は、通知に関連付けられた仮想エージェントコンテンツがある場合にのみ表示されます。 • サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルに受信者数制限が適用される場合があります。
チャネルごとの 1 日あたりの通知の最大数	通知 10 万件	*com.glide.cs.daily_notification_limit* 上限：なし **注:** サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルにレート制限が適用される場合があります。
アクション可能な通知の有効期間 (配信を待機しているアク	8 時間	*com.glide.cs.idle_actionable_notifica*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限 (続く)

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
ション可能な通知がキューに格納される)		注: 指定できる最大値は 72 時間です。
通知カードの内容と、通知の見出しとメッセージのパラメーター置換へのアクセスを許可する	False (有効化されていない)	*com.glide.cs.notification_record_acce* 注: このプロパティは、詳細通知には適用されません。

エンドユーザーの通知エクスペリエンス

エンドユーザーの通知エクスペリエンスは、受信する通知のタイプによって異なります。エンドユーザーは、通知を登録または登録解除することで、通知の配信方法を管理することもできます。

- 簡易メッセージ通知 - これらの通知は、ユーザーがボットまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。ユーザーには受信メッセージが表示されますが、現在の会話を続行できます。
- アクション可能な通知 - これらの通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは、ボットまたはライブエージェントとの会話を完了すると、[通知を表示] コマンドを使用して、処理待ちの通知のリストを表示できます。このリストには、各通知の見出しが表示されます。ユーザーは、処理待ちの通知を選択して確認し、通知に対して適切なアクションを実行するか、またはアクションをスキップできます。

通知のユーザーサブスクリプション

エンドユーザーは、使用しているチャネルで通知を登録または登録解除できます。たとえば、チャットメニューには、ユーザーが Web チャネルの通知を登録または登録解除するために使用できる切り替えスイッチがあります。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook サービスの会話統合では、エンドユーザーは [登録] および [登録解除] コマンドを使用して通知サブスクリプションを管理します。

次に行うこと

仮想エージェント通知の作成

仮想エージェントチャットボットを介してユーザーに直接送信される通知を作成します。通知は、ユーザーが通知を受信するタイミング (通知のトリガー) と、受信者 (ユーザー [sys_user] テーブルにアカウントがある受信者とない受信者) を指定します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 [新規] を選択します。
2. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
テーブル	通知を受信するテーブル。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
タイプ	通知のタイプ。
カテゴリ	通知のカテゴリ。仮想エージェント、それはチャットです。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に通知が送信されるように選択できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*`incident.inactive`* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 -** 重要] に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 静的ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) からユーザーを追加して、通知の受信者を定義します。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルの通知の受信者のみを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド内の受信者	通知を受け取る受信者を含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) から受信者を追加して、通知をトリガーします。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルとメッセージングチャネルの通知の受信者を定義できます。
送信元ユーザーは含まれていますか?	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。

3. [送信] を選択します。

   注:
   仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。

次のタスク

- 仮想エージェント通知の他の受信者の作成。
- 通知コンテンツを定義します。

仮想エージェント通知の他の受信者の作成

チャットチャネルまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知の他の受信者を作成して定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- アドミニストレーターは、メッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

  注:
  チャネル (チャットチャネルまたはメッセージングチャネル) を選択することは、通知のコンテンツを定義するために必須の条件です。

- アドミニストレーターは、動的条件を使用して、チャットチャネルおよびメッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、追加の受信者を作成する通知を選択します。
2. [追加の受信者] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[追加の通知受信者] フォーム

フィールド	説明
通知	通知の識別子。 通知名は自動入力されます。
受信者テーブル	通知の受信者レコードのスコープ。 [受信者テーブル] フィールドにデフォルト値としてユーザー [sys_user] が自動入力されます。
アプリケーション	受信者レコードのスコープ。
アクティブ	定義された追加受信者の通知をアクティブ化するオプション。
固定の受信者	選択した受信者テーブルのスコープからの受信者の名前。
動的受信者	
動的条件	定義された受信者の動的フィルター条件。 動的条件は、メッセージングチャネルとチャットチャネルの両方に適用できます。 この動的条件を使用すると、通知を送信するユーザーグループの受信者リストを定義できます。 [更新] アイコンをクリックします。 [レコード一致条件] リンクの横にある、最新のフィルター条件に一致するレコードの正確な数を更新します。デフォルトでは、現在のテーブルの合計レコード数が表示されます。 **注:** 特定の受信者テーブルに追加できるアクティブなレコードは 1 つだけです。受信者テーブルに別のレコードを追加する場合は、現在のレコードを非アクティブ化する必要があります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

仮想エージェント通知コンテンツの定義

チャットまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知のコンテンツを作成します。

始める前に

- 画像カードのイメージは、幅が 400 ピクセル以上で、.jpg、.png、.bmp、.gif、.ico、または .svg の形式である必要があります。
- 以前のリリースからアップグレードしており、レコードカードに表示されるデータとチャット通知のパラメーター置換について ACL を監視する必要がある場合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は、*com.glide.cs.notification_record_access_check* システムプロパティを true に設定します。このシステムプロパティのデフォルト値は false です。これは、ユーザーのアクセスレベルに関係なくデータが配信されることを意味します。

> **注:**
> このプロパティは、詳細通知には適用されません。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

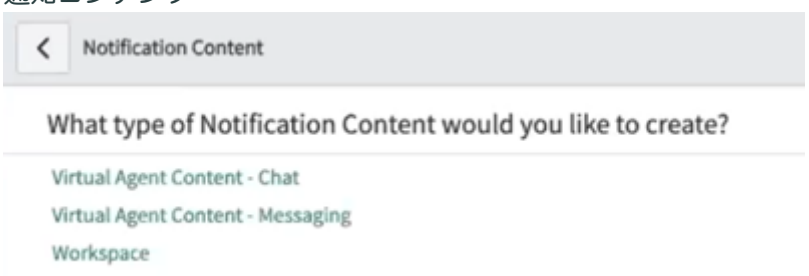
パラメーター置換を使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。通知に動的コンテンツを追加するときは、コンテンツに含めるレコード値を識別する変数を指定します。次のタイプの通知に動的コンテンツを追加できます。

- レコードベースの通知 - コンテンツで ${<variable_name>} 形式を使用して、通知に使用されるテーブルのレコード値を表す変数を指定します。たとえば、インシデントテーブルを使用する通知のメッセージ見出しをカスタマイズし、メッセージにインシデントの優先度を含める場合は、[変数を選択] 列を使用してインシデント優先度の変数を選択します。
- イベントベースの通知 - ${event.parm1} および ${event.parm2} 形式を使用して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを指定します。イベントパラメーターとその仕組みの詳細については、「イベント」を参照してください。
- 詳細通知:詳細通知用に提供されるスクリプトを変更して、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定し、コンテンツ内のリンクを簡素化するための URL 短縮などのサードパーティサービスを識別します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、コンテンツを定義または更新する通知を選択します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しいコンテンツを定義する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択し、ステップ 3 に進みます。
   - コンテンツを更新する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して更新するコンテンツを選択し、ステップ 4 に進みます。
3. 仮想エージェントコンテンツタイプを選択します。
   - 仮想エージェントコンテンツ - チャット：通知はチャットチャネル用です。
   - 仮想エージェントコンテンツ - メッセージング：通知は、SMS などのメッセージングチャネル用です。

通知コンテンツ



4. 通知コンテンツを提供または更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

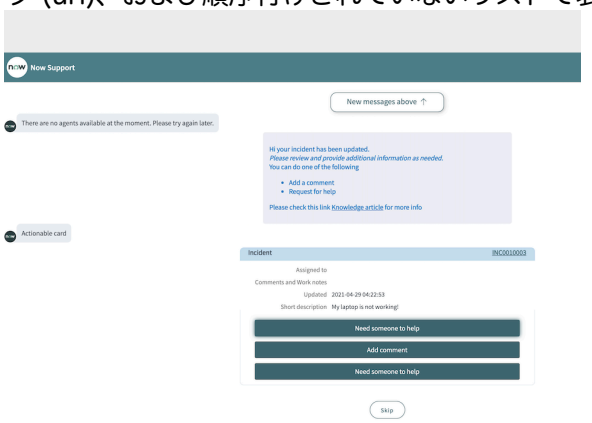
a. フォームで、チャットまたはメッセージング通知のフィールドに入力します。

通知コンテンツ - 仮想エージェントチャットまたは仮想エージェントメッセージング

フィールド	説明
名前	通知コンテンツの名前。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
タイプ	通知のレイアウト： ▪ シンプル：レビュー用の情報を含むメッセージのみの通知。 ▪ レコードカード：テーブル内の特定のレコードに関する情報を含む通知。 ▪ 画像カード：画像を含む通知。
テーブル	(レコードカードの場合) 通知を受信するテーブル。このフィールドには、通知で定義したテーブルが自動的に入力されます。
フィールド	(レコードカードの場合) 通知に表示されるフィールド。たとえば、[コメントと作業メモ] を選択すると、通知にはユーザーがレコードに追加したコメントと作業メモが含まれます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
リンクの有効化	(レコードカードの場合) レコードへのリンクを追加するオプション。
詳細	複数のデータソースからプルされた通知見出しとメッセージコンテンツの動的コンテンツを返すスクリプトを入力するためのスクリプトエディターを開くオプション。
スクリプト	(詳細通知コンテンツの場合) メッセージ見出しやメッセージコンテンツで使用する、サードパーティーサービス (URL 短縮など) を含む、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定するために編集できるスクリプト。
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示されるテキスト。デフォルトのメッセージ見出し：通知を受信しました。通知を表示した後に会話を続行することができます。 動的コンテンツを使用してカスタム見出しを作成する場合は、見出しテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、見出しに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：`インシデントが優先度 ${priority} であなたにアサインされました` ▪ イベントベースの通知の場合：`${event.parm1}` および `${event.parm2}` 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。
メッセージ	リッチテキスト形式によるメッセージのコンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	動的コンテンツを使用してカスタムメッセージを作成する場合は、メッセージテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、メッセージに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：アサインされたインシデントの簡単な説明は ${short_description} です ▪ イベントベースの通知の場合：${event.parm1} および ${event.parm2} 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。 リッチテキスト形式で定義された通知メッセージは、太字、斜体、リンク (url)、および順序付けされていないリストで表示されます。  ユーザーがメッセージ内の URL をクリックすると、ポータル設定に従って宛先にリダイレクトされます。
イメージソース	(画像カードの場合) 通知に表示する画像を選択するためのオプションは次のとおりです。 ▪ 画像をアップロード：アップロードして画像を追加します。 ▪ **URL**：画像の URL を指定します。
画像	(画像カードの場合) カードに表示される画像。 ▪ 画像を追加するには、[クリックして追加] を選択します。ファイルファインダーから、使用する画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を変更するには、[更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しい画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を削除するには、[削除] を選択します。ファイルがすぐに削除されます。
画像の代替テキスト	(画像カードの場合) カードに表示される画像の代替テキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メッセージング通知の詳細を作成または更新するには、[配信チャネル **(Delivery Channel)]** 関連リストに移動し、フォームに必要事項を入力します。詳細については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。

b. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク

- 配信チャネルの設定については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。
- アクション可能な通知を作成する場合は、アクションの定義に関する説明を参照してください。

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

ユーザーに通知を送信するメッセージングチャネル情報を指定して、仮想エージェント通知の配信チャネルを設定します。

始める前に

インスタンスにメッセージングチャネルが設定されていることを確認します。仮想エージェントアドミニストレーターは、インスタンスに関連付けられたチャットチャネルのリストから、通知用に 1 つ以上のチャットチャネルのみを選択できます。

必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて

同じ通知コンテンツに対して複数のチャネルをサポートするには、配送チャネルを使用します。配信チャネルを設定する手順は、チャネルのタイプによって異なります。メッセージングチャネルとチャットチャネルの 2 つのタイプの通信チャネルがあります。チャネルの詳細については、「対話型インターフェース のチャネル」を参照してください。

配信チャネルは、 仮想エージェント内の複数のアクティブな会話の一部でもあります。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント NLU 通知のルーティング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.

2. コンテンツを定義または更新する通知を選択します。

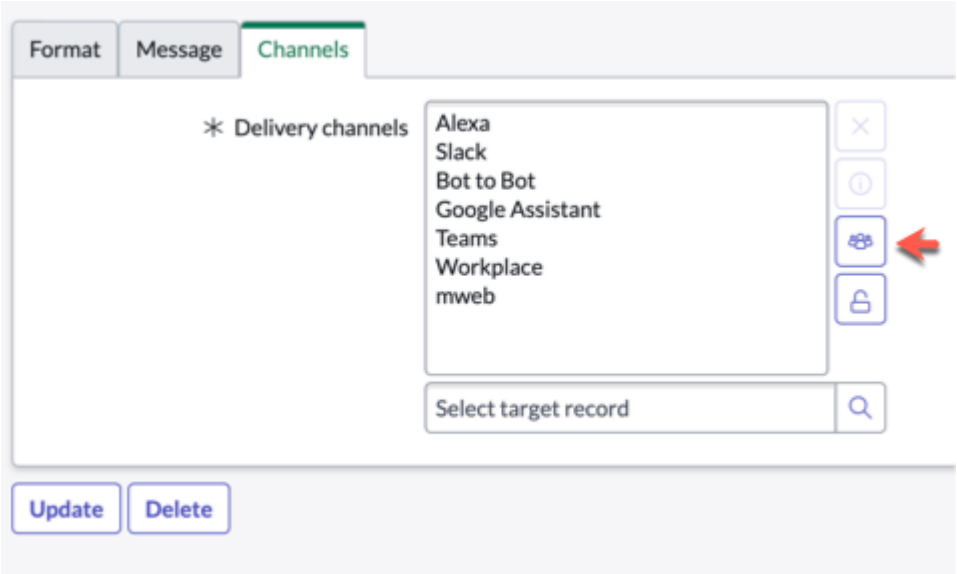
3. [通知コンテンツ] 関連リストで、通知コンテンツを開きます。

4. 設定している通知のチャネルタイプに応じた手順に従います。

- メッセージングコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [新規] を選択します。
- チャットコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [複数を追加/削除] オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



矢印を使用して、[選択した配信チャネル (Selected Delivery Channels)] リストから特定の配信チャネルを追加または削除します。該当するすべての配信チャネルを定義したら、[保存] を選択します。

注:
mweb チャネルは Web クライアント用で、NASS チャネルは拡張チャット用です。特定のチャットチャネルが定義されていない場合、デフォルトで利用可能なすべてのチャットチャネルに対して通知がトリガーされます。仮想エージェントアドミニストレーターは、通知に関連付けられたチャットチャネルをいつでも変更できます。

5. フォームのフィールドに入力します。

[配信チャネル] フォーム

フィールド	説明
通知コンテンツ	通知コンテンツの参照は、配信チャネル用に事前に入力されます。
アクティブ	配信チャネルをアクティブ化するオプション。
接続	インスタンスで設定されたメッセージングチャネルの接続レコード。
送信元	選択したメッセージングチャネルのプロバイダーアプリケーション。
送信先 (テーブル)	通知の送信先のテーブルの名前。
送信先 (フィールド)	通知の送信先のフィールドの名前。このフィールドはオプションです。

6. [送信] (新しい通知レコード) または [更新] (既存の通知レコード) を選択します。

仮想エージェント通知アクションの定義

アクション可能な通知を送信する仮想エージェントチャットまたはメッセージングチャネルのアクションを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- アクションには、関連付けられた公開済み (アクティブ) の仮想エージェントトピック、スクリプト可能アクション、またはエージェントとの会話 (ライブエージェントサポート) やボットフィードバック (仮想エージェントフィードバック) など、通知のボタンで表されるアクションを実行できるフローアクションが必要です。トピック作成者と協力して、適切なトピックと対応するアクションを決定することを検討してください。仮想エージェントトピックの設計の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

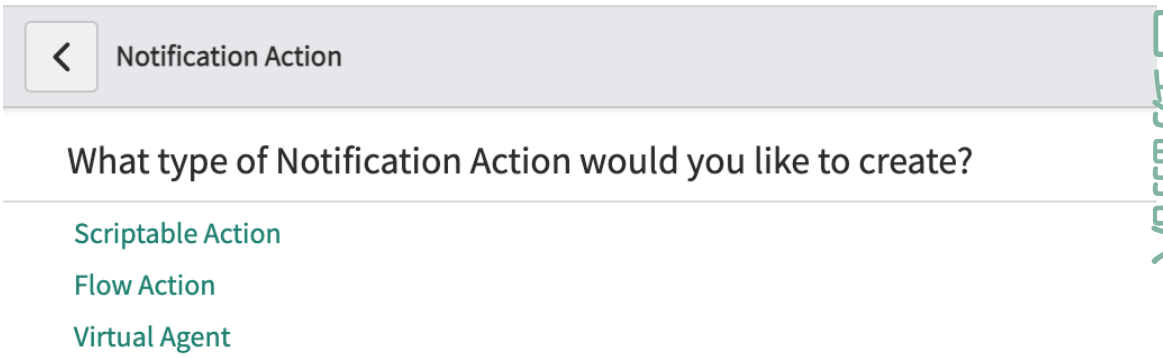
  注:
  スクリプト可能アクションとフローアクションは非同期であり、 仮想エージェントトピックのないアクションを選択すると実行されます。定義されている既存のフローを選択するか、またはフロー作成者と調整してアクション可能な通知を送信できます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、アクションを定義する通知を選択します。
2. [通知アクション] 関連リストに移動し、[新しいプロバイダーアクション] を選択します。
3. 通知アクションを選択します。

通知アクションの選択



4. フォームでフィールドに入力して、通知アクションを定義します。

通知コンテンツ - アクション

フィールド	説明
名前	通知アクションの名前。たとえば、「エージェントとの通信」などです。
通知	アクションに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
非同期	現在の要求をブロックせずにアクションの実行を有効にするオプション。 仮想エージェントのスクリプトアクションとフローアクションはどちらも非同期です。
モデルタイプ	構成されるアクションのタイプ。たとえば、NLU/キーワードトピックや LLM トピックなどです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユーザーが LLM を選択すると、そのアクションは LLM 仮想エージェントに送信されます。NLU が選択されている場合、そのアクションは NLU が有効な 仮想エージェントに対してのみ行われます。
トピック	この通知アクションを処理する仮想エージェントトピック。 **注:** アクション可能通知を含むトピックを送信するには、仮想エージェント Pro が必要です。
スクリプト	通知アクションを実行するスクリプト。 スクリプトフィールドは、スクリプト可能通知アクションを選択した場合にのみ使用できます。 **注:** スクリプト可能アクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
フローまたはアクションの選択	
フロー	通知アクションのシーケンスをトリガーするフロー。 **注:** ○ アクションを指定した場合、フローを選択することはできません。 ○ [フロー] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ○ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アクション	通知アクションに正しいテーブルとフィールド構成を使用するためのアクション。 **注:** ○ フローを指定した場合、アクションを選択することはできません。 ○ [アクション] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ○ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
入力	
スクリプト	フローアクションに入力を渡すスクリプト。 [スクリプト] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
6. 通知の別のアクションを定義するには、ステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

次のタスク
通知コンテンツへのリンクアクションを定義します。

通知コンテンツへの仮想エージェントリンクアクションの定義

チャットまたはメッセージングチャネルでアクション可能な通知として配信される仮想エージェント通知コンテンツのリンクアクションを作成します。

始める前に

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブになっていることを確認します。

  注:
  仮想エージェント Pro の顧客のみが、アクションを通知コンテンツと関連付け、アクション可能な通知を受信できます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
リンクアクションが関連付けられていない通知コンテンツは、アクション不可能な通知として配信されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、リンクアクションを定義する通知を選択します。
2. [リンクアクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	リンクアクションの名前。
アクション	リンクアクションの作成先である通知アクション。 通知に対して 1 つ以上の通知アクションを選択し、通知に表示したい順序で並べることもできます。
イベントパラメーター 1 にリストされるアクション	イベントパラメーターにリストされるアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param1 にユーザーの sys_id を入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
コンテンツ	作成されたリンクアクションの通知コンテンツ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
イベントパラメーター 2 にリストされるアクション	イベントパラメーターにリストされるアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param2 にユーザーの sys_id を入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。

4. [送信] を選択します。
5. 通知コンテンツの別のリンクアクションを定義するには、ステップ 3 と 4 を繰り返します。

> **注:**
> プロバイダーでは、アクティブなコンテンツを含む単一の通知のみがサポートされます。ただし、通知のコンテンツがアクティブでない場合は、通知のセカンダリコンテンツを定義して、そのコンテンツをアクティブにすることができます。

6. オプション: アクション可能な通知から [スキップ] アクションを削除するには、次の手順を行います。
   a. 通知を選択し、[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを開きます。
   b. [アクション可能なコンテンツ] を選択し、[スキップを無効化] オプションを選択します。

> **注:**
> このオプションは、[コンテンツタイプ] が仮想エージェントの場合にのみ表示されます。

次のタスク
仮想エージェント通知を有効にします。詳細については、次を参照してください: 有効化 仮想エージェント 通知.

仮想エージェント通知の有効化

サポートされている仮想エージェントチャネルでエンドユーザーが通知を受信できるように、仮想エージェント通知を有効にします。

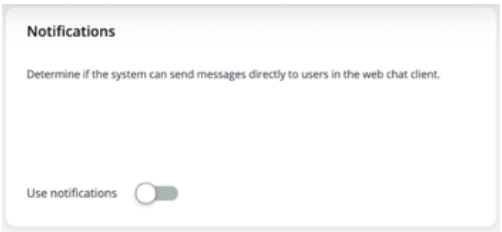
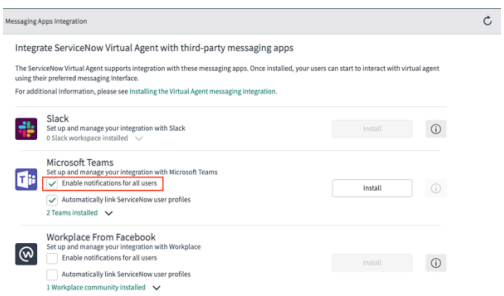
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

適切なチャネルでユーザーの通知を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネル	説明
拡張チャット	システムのプロパティ (sys_properties.list) の *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* システムプロパティのデフォルトは true です。このプロパティを使用すると 仮想エージェント 拡張チャット内のユーザーに通知を表示できます。仮想エージェント通知の設定の詳細については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。
チャットウィジェット (mweb)	**a.** 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定. **b.** [仮想エージェント] を選択します。 **c.** [通知] で、[通知を使用] 切り替えスイッチをスライドして、通知を有効にします。  **注:** チャットの自社用カスタム設定で、通知テキストの色と背景を変更することもできます。詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定する」を参照してください。
Slack、Microsoft Teams、または Workplace メッセージングの統合	**a.** 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合. **b.** 適切なメッセージング統合のために、[すべてのユーザーに対して通知を有効にする] を選択します。 
カスタムチャット統合	**a.** 移動先 すべて フィルターナビゲーターに「sys_cs_channel.list」と入力します。 **b.** メッセージングチャネルで、更新するカスタム統合レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネル	説明
	c. [通知を有効にします] を選択して、通知をアクティブ化します。 **d.** [更新] を選択します。 カスタムチャット統合の設定の詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

通知は、有効にしたチャネルの仮想エージェントボットを介して受信者に送信されます。

トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス権限の構成

トピック作成者と開発者が、他のスコープ対象のアプリケーションから仮想エージェントトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスすることが必要になることがあります。アクセス権を付与するには、適切なアプリケーションのクロススコープ特権レコードを定義します。クロススコープ特権の詳細については、「クロススコープ特権レコード」を参照してください。

手順

1. CSM (com.sn_csm.virtualagent) や ITSM 仮想エージェント (com.snc.itsm.virtualagent) プラグインなど、ソースおよびターゲットスコープであるアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインをアクティブ化します。
2. アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープ (アクセスを要求するソーススコープ) を設定します。
3. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションのクロススコープアクセス [新規] を選択します。
4. [クロススコープ特権] フォームで、次のフィールドに入力します。

フィールド	値
ソーススコープ	他のアプリケーションのリソースに対してアクセスを要求するアプリケーション。
ターゲット スコープ	リソースが要求されているアプリケーション (トピックブロックまたはカスタムコントロールを持つスコープ)。
ターゲット名	要求されている資産の名前:sys_cs_topic
ターゲットタイプ	テーブル
操作	読み取り
ステータス	このレコードの許可：許可

5. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
クロススコープ特権は、クロススコープ特権 [sys_scope_privilege] テーブルに一覧表示されます。トピック作成者または開発者は、ターゲットスコープからトピックブロックまたはカスタムコントロールにアクセスできます。

カスタム 仮想エージェント カテゴリの作成または変更

トピックなどの関連 仮想エージェント 資産を整理およびグループ化するためのカスタムカテゴリを作成または変更します。エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示することもできます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックカテゴリを使用して、関連する会話トピックをグループ化します。トピックを作成または更新するときに、トピックが属する 1 つ以上のカテゴリをアサインすることができます。仮想エージェントデザイナーでカテゴリ別にトピックを表示することもできます。

エンドユーザー向けに、トピックピッカーメニューにカスタムカテゴリラベルを表示して、関連するトピックがカテゴリ別に表示されるようにできます。

新しいカテゴリを作成する前に、既存のカテゴリ (すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ) をクリックして、新しいカテゴリが必要かどうかを判断します。

注:
ビルド済みのトピックにはデフォルトのカテゴリが関連付けられており、これらは変更も削除もできません。また、割り当てられているトピックがカテゴリにない場合にのみ、カスタムカテゴリを削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ.
2. [新規] を選択して、カスタムカテゴリを作成することや、カテゴリレコードを選択して変更することができます。

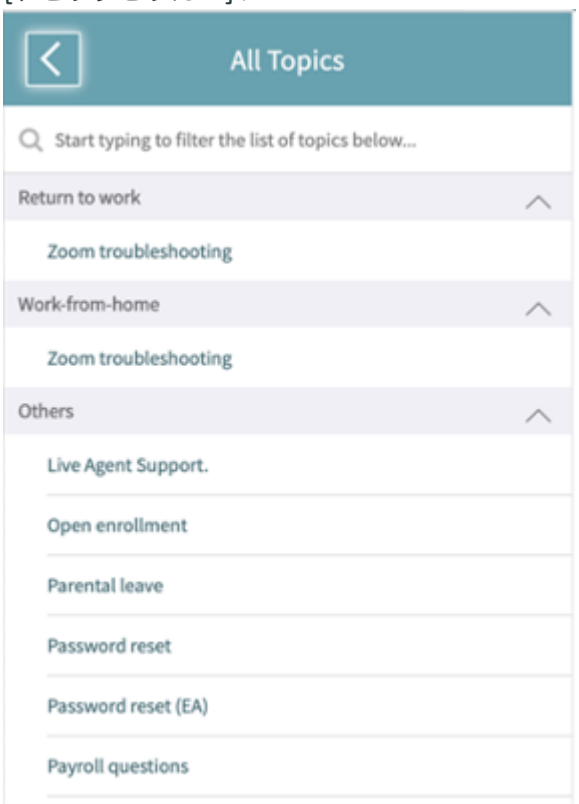
フィールド	説明
名前	カテゴリのラベル。
説明	カテゴリの目的の簡単な説明。
アプリケーション	カテゴリのアプリケーションスコープ。
エンドユーザーに表示	エンドユーザーのトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示するオプション。 **注:** ◦ 以前のリリースからアップグレードした場合、既存のカテゴリラベルは非表示に設定されます。 ◦ このオプションは、カテゴリ内に表示されるトピックを制御しません。トピックレベルで、[トピックのプロパティ] ページの [条件] フィールドを使用して、トピックをエンドユーザーに表示するタイミングを制御する条件を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] または [更新] を選択します。
   トピックカテゴリは、次のアイテムに表示されます。
   - 仮想エージェントデザイナーの [トピックのプロパティ] ページにある [カテゴリ] リストコレクター (slushbucket) 。これを使用して、1 つ以上のカテゴリをトピックにアサインできます。
   - [トピック] ページの [カテゴリ] フィルター。これを使用して、カテゴリ別にトピックを表示できます。
   - カテゴリがアサインされているトピックの [トピック] ページのトピックカード。
   - エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニュー (カテゴリが表示されるようにした場合)。複数のカテゴリを持つトピックは、適切なカテゴリに表示されます。カテゴリのないトピックは、[その他] カテゴリに一覧表示されます。

     [トピックピッカー] メニュー



4. トピックカテゴリを削除するには、カテゴリレコードを開いて [削除] をクリックします。
   カテゴリに関連付けられているトピックが存在しない場合、そのカテゴリは削除されます。そのカテゴリは、[トピックのプロパティ] ページの [カテゴリ] フィールドと、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [カテゴリ] フィルターに表示されなくなります。

仮想エージェントのビルドと展開

影響の少ないユーザー要求の処理に費やしていたエージェントと技術者の時間を、インテリジェントに管理されたインタラクションに転換します。NLU を備えた仮想エージェントが、人間の求めている意図を理解して、より関連性の高い回答を提供できるようになります。

最も一般的なエンタープライズ IT、人事、カスタマーサービスのシナリオ向けのカスタマイズ可能なテンプレートを使用して、AI- を利用したチャットボット会話を迅速に展開できます。仮想エージェントデザイナー を使用して会話を設計、ビルド、およびテストできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナーを始めましょう

仮想エージェントデザイナー は、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。ユーザーが一般的な作業の問題を解決するのに役立つトピックを設計したり、セルフサービスのタスクを通してサポートしたりできます。

仮想エージェント 会話はトピックを使用してビルドされます。トピックをビルドする場合、会話のロジックをビルドするために使用できるさまざまなコンポーネント (コントロール) と、ユーザーに表示される応答があります。

仮想エージェントデザイナーでは、次のものを表示および管理することもできます。

- LLM が有効な会話の会話サブフローとアクション

  仮想エージェント 会話には、 ワークフロースタジオ で会話型にされた場合はサブフローとアクションを含め、アクションユーティリティノードを介したサブフローとアクションを含むトピックを含めることができます。

  - 会話型サブフローとアクションは、仮想エージェント でNow Assistが構成されている場合にのみ、仮想エージェントデザイナーで使用できます。
  - Now Assistパネルが利用可能な場合は、会話型サブフローとアクションも仮想エージェントデザイナーに表示されます。仮想エージェントデザイナーパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。
  - 会話サブフローとアクションは、 Now Assist アドミンでサブフローとアクションスキルがオンになっている場合にのみ、会話中にユーザーに表示されます。詳細については、「仮想エージェントの Now Assist」を参照してください。

  注:
  会話型サブフローとアクションは、 仮想エージェントデザイナー レガシートピックカードのページビューには適用されません。

- カスタムスキル

  で作成されたカスタムスキルは、 Now Assist スキルキット から 仮想エージェントデザイナー まで表示できます。詳細については、「でのカスタムスキルの管理 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

- AI エージェント

  AI エージェントスタジオで作成された AI エージェントは、 仮想エージェントデザイナー から表示できます。詳細については、「での AI エージェントの管理 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

仮想エージェント では、大規模言語モデル (LLM) または 自然言語理解 (NLU) (NLU) のいずれかを使用して、ユーザーの要求を適切な会話またはトピックと一致させることができます。

LLM トピックディスカバリーでは、仮想エージェント の Now Assist を通じて生成 AI を使用して、ユーザーの要求を目的の会話またはトピックと一致させることができます。Now Assist in 仮想エージェント を使用すると、仮想エージェントデザイナー 内からモデルをテストして公開できます。仮想エージェント の Now Assist では、LLM と生成 AI スキルを使用して、回避率を向上させ、自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーに必要な時間のかかる作業量を削減します。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。

NLU/キーワードトピックディスカバリーでは、トピック作成者はトピックをNLUモデル内のインテントに関連付けます。インテントは、ユーザーが達成したいことを記述します。ユーザーの発言はインテントと照合され、ユーザーにとって最も適切なトピックが決定されます。トピックをモデルおよびインテントに関連付けることを「マッピング」と呼びます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow NLU/キーワードトピックディスカバリーを使用している場合、仮想エージェントデザイナー は NLU ワークベンチ と統合されるため、インターフェイスを離れることなく、新規または既存のモデルとインテントにトピックをマップできます。さらに、発言の変更、モデルのテスト、トレーニング、公開を仮想エージェントデザイナー内から行うこともできます。

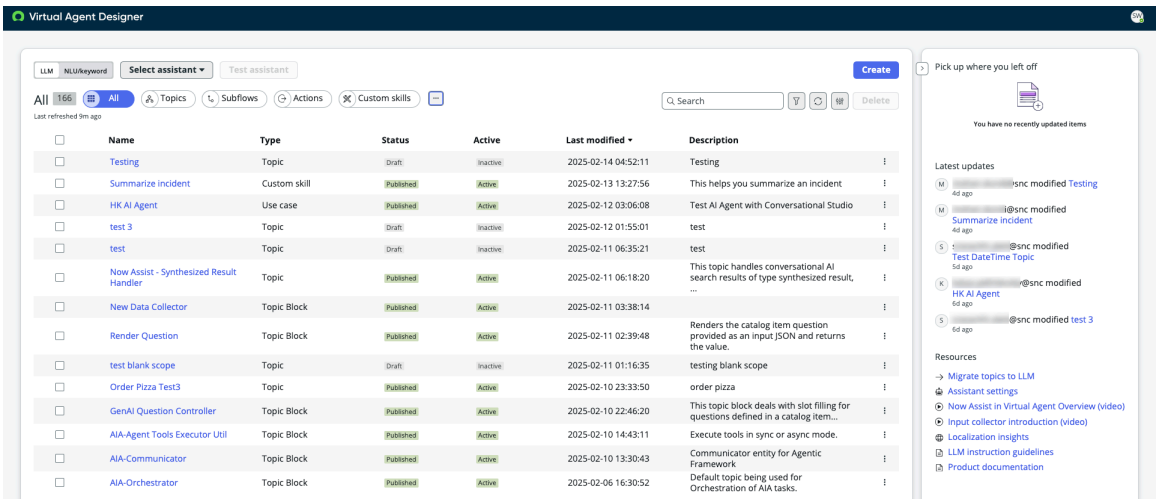
仮想エージェントデザイナーホームページ

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

仮想エージェントデザイナーを開くと、ホームページにインスタンス内の資産が一覧表示されます。これらの資産には、トピック、トピックブロック、セットアップトピック、雑談トピック、カスタムコントロール、サブフロー、アクション、AI エージェントが含まれます。

注:
雑談トピックに加えて、雑談フィルターを設定して、予期しないユーザーの発言に基づいて会話をリダイレクトすることもできます。詳細については、「Configure small talk filters」を参照してください。

ホームページでは、これらの資産に 仮想エージェントデザイナー でアクセスして編集し、トピック、トピックブロック、セットアップトピック、雑談トピック、およびカスタムコントロールを作成できます。



注:
会話型サブフローとアクションは、仮想エージェント のNow Assistが構成されている場合、仮想エージェントデザイナーで使用できます。Now Assistパネルが利用可能な場合は、会話型サブフローとアクションも仮想エージェントデザイナーに表示されます。仮想エージェントデザイナーパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

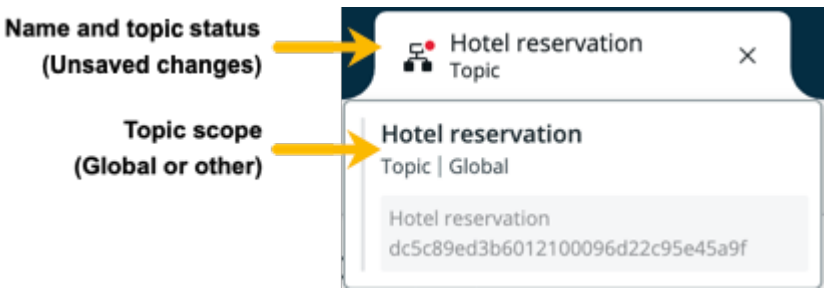
アクティブなトピックをテストおよびプレビューして、意図したとおりに機能することを確認できます。また、トピックをソートして検索することもできます。資産が多い場合は、検索バー とフィルター を使用して、トピックをすばやく整理して見つけることができます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーホームページ」を参照してください。

各トピックリストエントリは資産を識別し、デフォルトで次の情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	トピックの名前。テンプレートトピックの名前にも (Template) が含まれています。
タイプ	トピックタイプには、トピック、トピックブロック、セットアップトピック、雑談、カスタム入力コントロール、カスタム応答コントロール、サブフロー、およびアクションが含まれます。
ステータス	ステータスタイプには、[ドラフト]、[変更済み] (未保存の変更を含む)、または [公開済み] があります。
アクティブ	資産がアクティブか非アクティブか。
最終変更日	資産が最後に変更された時間 (分、時、日、または月)。
説明	資産の説明トピックの場合、このフィールドは [プロパティ] タブで作成および更新されます。

トピックを開くと、ナビゲーションヘッダーバーにタブが表示されます。トピックの名前がタブに表示され、トピックに未保存の変更がある場合は赤い点が表示されます。タブにカーソルを合わせると、トピックが作成されたスコープが表示されます。

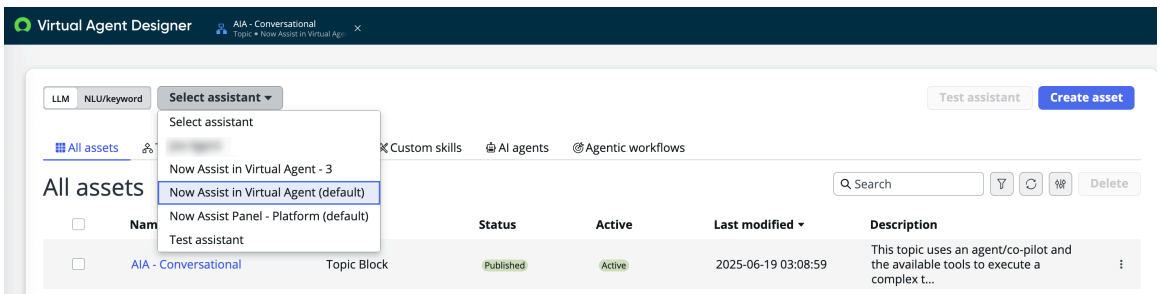


サブフローまたはアクションを開くと、ナビゲーションヘッダーバーにタブが表示されます。このタブでは、仮想エージェントデザイナー環境内のワークフロースタジオでサブフローまたはアクションが開きます。

アシスタント

LLM トピックの場合、[アシスタントを選択] リストを使用すると、選択した LLM 仮想エージェント (アシスタント) に基づいて資産をフィルタリングできます。デフォルトでは、次のアシスタントが 仮想エージェントデザイナーに使用できます。

- 仮想エージェントでの Now Assist (デフォルト)
- Now Assist パネル：プラットフォーム (デフォルト)



から新しいアシスタントを作成できます **Conversational Interfaces** (対話型インターフェイス) > アシスタント. アシスタントの作成の詳細については、「 アシスタントを作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

LLM アシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。

トピックのプロパティ

トピック の [プロパティ] タブを使用して、 仮想エージェント 資産とその使用方法を特定します。指定できるプロパティは、インスタンスで使用されているトピックディスカバリーの方法 (LLM または NLU/キーワード) によって異なります。たとえば、 Now Assist を有効にして LLM トピックを操作している場合、[プロパティ] タブには、トピックで実行する内容と使用するアシスタントのフィールドが含まれます。NLUを有効にした場合は、トピックを作成するときに [タイプ] ドロップダウンメニューから **[NLU/**キーワード] を選択できます。[プロパティ] タブには、トピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれています。

[プロパティ] タブを使用して、次の操作を行います。

- トピック、トピックブロック、カスタムコントロールなど、資産の名前とタイプを指定します。
- モデルタイプ、トピックの目的、および Now Assist 顧客に対してこのトピックを実行できるアシスタントを指定します。
- モデルタイプを指定し、トピックの説明を追加し、トピックの目的を指定して、 Now Assist 顧客に対してこのトピックを実行できるアシスタントを選択します。
- トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御します。
- ライブエージェント変数をトピックに関連付けます。
- トピックにキーワードを追加するか、トピックを ServiceNow NLU モデルとインテントにマップします。

詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

トピックフロー

トピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを作成または更新するときは、[フロー] タブで会話フローをビルドします。デフォルトのビューでは、フローはダイアグラムのように見えます。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。トピックと NLU モデル (使用されている場合) のステータスがウィンドウの右上隅に表示されます。

仮想エージェントデザイナーの [テーブルビュー] オプションに、会話フロー内のノードが、ダイアグラムではなくテーブルとして表示されます。各ノードは、テーブル内の対応する行で識別されます。これらのテーブル行を使用して、ノードを追加、変更、または削除できます。

たとえば、コントロールをドラッグしてキャンバスにドロップする代わりに、[新しいノードの追加] を選択して、テーブル内の適切な行にノードを挿入できます。特定の行 (ノード) にフォーカスを移動すると、そのノードに対応するプロパティシートが表示されます。

デザインを作成または更新するときに、[テーブルビュー] オプションを使用してダイアグラムビューとテーブルビューを切り替えると便利な場合があります。会話に多数のノードが含まれている場合、テーブルビューを使用すると、会話内のすべてのノードをすばやく確認できます。[テーブルを検索] オプションを使用すると、特定のノードまたはコントロールをすばやく見つけることができます。

[フロー] タブを使用して、次の操作を行います。

- トピックフローを設計します。詳細については、「 トピックのフローを設計する」を参照してください。
- スクリプト変数を追加します。詳細については、「トピックのスクリプト変数の定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックにエンティティを追加します。詳細については、「 トピックでのシステム派生エンティティの使用」を参照してください。
- トピックを作成する場合は、ノードレスエンティティを追加します (Add nodeless NLU entities to your topic flow)。

詳細については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

NLU モデルとインテントのマッピング

インスタンスで NLU を有効にした場合、仮想エージェントデザイナー のトピックで **[NLU** インテント] タブを使用できます。[プロパティ] タブでトピックをモデルとインテントにバインドすると、[**NLU** インテント] タブを使用して次の操作を実行できます。

- トピックで使用されている発言をレビューします。詳細については、「 発言と関連エンティティの確認と編集」を参照してください。
- NLUモデルをトレーニングします。詳細については、「 NLU モデルのトレーニング、テスト、公開」を参照してください。

  ユーザーの発言を使用してトピックモデルをテストし、適切なインテントとトピックがトリガーされるかどうかを確認します。エンティティ認識をテストすることもできます。

注:
virtual_agent_admin ロールには、トピック作成者が ServiceNow モデルで作業できるようにする nlu_admin ロールが含まれています。

このタブの詳細については、「トピックの [NLU インテント] タブ」を参照してください。

トピック言語

[言語] タブには、LLM 会話と NLU 会話の両方でインスタンスでアクティブ化されている言語のトピックの翻訳ステータスが表示されます。NLU/キーワードを使用している場合は、そのトピックの言語マッピングを確認することもできます。

[言語] タブを使用して、次の操作を行います。

- アクティブ化された言語プラグインの翻訳ステータスを表示します。
- 指定された言語でトピックをテストします。詳細については、「 特定の言語でトピックを表示してテストする」を参照してください。
- 翻訳を編集します。詳細については、「 トピックの翻訳の編集」を参照してください。
- 翻訳を要求します。詳細については、「 追加の言語でトピックの翻訳を要求する」を参照してください。
- NLU言語とエンティティマッピングを表示および更新します。詳細については、「 NLU 言語マッピングとエンティティマッピングの表示または変更」を参照してください。

  詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

このタブの詳細については、「トピックの [言語] タブ」を参照してください。

仮想エージェントトピックの設計

ユーザーが送信したインシデントを表示できるようにする仮想エージェントのトピック例の設計について説明します。この例では、会話フローをビルドするために使用できるさまざまな設計のコントロールを紹介します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントのツールと機能を使用すると、人の介入なしで解決できる多くの問題に対処する会話を開発できます。製品とその機能に慣れると、会話を開発するための最も重要なツールの 1 つとして創造性を発揮できるようになります。

より迅速に開始するために、仮想エージェントでは次のリソースを利用できます。

仮想エージェントの Now Assist

Now Assist で自然言語ベースの会話を作成します。仮想エージェント では、大規模言語モデル (LLM) を使用して、生成 AI スキルによって会話エクスペリエンスとセルフサービスワークフローの成功を改善します。

ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル

以下の事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。使用するビルド済みトピックを複製し、組織に合わせてカスタマイズします。

仮想エージェントのトピックの推奨事項

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できるビルド済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

会話デザインの開始

仮想エージェントデザイナーのコントロールと再利用可能な会話要素を使用して、仮想エージェントとエンドユーザー間の会話のダイアログを作成します。開始する前に必要な準備があります。

会話のユースケースを特定する。

会話トピックを使用するユーザーと目標を決定します。たとえば、ユーザーの問題を解決する、セルフサービスタスクを使用してサポートする、などです。トピックの重要な要件の収集に加えて、目標を達成するために必要なユーザーの情報を特定します。

たとえば、時間外のサポート要求や他の利用可能なメトリクスを確認することで、一般的な問題、ユースケース、および顧客の要求や目標を特定することができます。そこから、仮想エージェントが支援できる繰り返しの要求または問題を予測できます。

会話の構造を決定する

会話のフローを考える際に、解決への直接の道のりを特定します。その後、ユーザーが提供する情報に応じて、会話が分岐する可能性がある代替パスについて検討します。各分岐をどのように処理し、ユーザーが会話の前のポイントにループバックするかどうかを考慮します。

会話には、開始 (挨拶)、中間、および終了があり、フォローアップするサーベイまたはインシデント番号を含めることができます。途中で、問題に応じてユーザーがどのようにトピックを切り替える必要があるかを検討します。

LLM を使用している場合は、LLM への追加指示やカスタマイズされたスロット入力などの方法で、ユーザーからのデータ収集を追加するか制限するかを検討してください。

自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、会話セッション中にユーザーがトピックを切り替えることができるシナリオを考えてみましょう。たとえば、ユーザーがトピック全体の変更を望む場合があります。または、ユーザーは、おそらく仮想エージェントと「雑談」するため、横道にそれてコンテキスト外に見える質問をすることもあります。会話中にトピックを切り替えた後に、ユーザーが元の会話を再開できるようにするかどうかを決定します。

LLM 会話でユーザーステートメントをリダイレクトする雑談フィルターを設定するか、LLM 会話と NLU/キーワード会話の両方で雑談トピックを作成することを検討し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

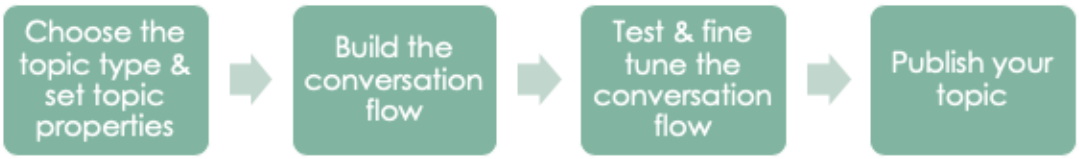
てください。詳細については、「Configure small talk filters」と「雑談トピックの作成」を参照してください。

また、ビルド済みのセットアップトピック、会話トピック、およびトピックブロック (特定のデザインステップとロジックを実行する再利用可能なサブフロー) を確認することもできます。これらのビルド済みアイテムを使用できるかどうかを判断し、必要に応じてカスタマイズすることを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでのデザインプロセスを理解する

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成する場合、デザインプロセスには次の基本的なステップが含まれます。

トピックデザインプロセス



トピックプロパティは、トピックをデザインおよび使用するさまざまな方法を決定します。たとえば、トピックを使用するユーザーと、トピックの使用方法やタイミングに影響を与える条件を制御できます。

仮想エージェント でNow Assistを使用している場合は、トピックを LLM アシスタントに関連付けて、そのアシスタントがトピックを利用できるようにすることができます。トピックの説明にできるだけ多くの関連する詳細を使用することで、LLM トピックのトピックディスカバリーを改善することもできます。

ServiceNow 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合、NLU モデルおよびインテントをトピックに関連付けることができます。

さまざまな資産に対して定義するプロパティの詳細については、「 仮想エージェントトピックを作成する」、「 再利用可能なトピックブロックの作成」、および 「カスタムコントロールを作成する」を参照してください。

次の分野の知識がある (始める前に知っておくべきこと)

- ServiceNow プラットフォームとアプリケーションのテーブル構造に関する一般的な知識。
- LLM を使用している場合は、大規模言語モデルと LLM アシスタントがどのように機能するかについての理解。
- NLU を使用している場合は、インテント、エンティティ、および発言が NLU モデルでどのように使用されるかについての理解。
- 会話デザインでスクリプトを使用している場合は、HTML、JavaScript、および REST 統合についての理解。

会話の構造と目的を計画する

仮想エージェントトピックを実装する最初のステップでは、トピックの内容を決定します。想定される対象者と、会話を使用するときの対象者の目的を考えてみましょう。この例では、このトピック例の目的は、エンドユーザーが送信したインシデントのステータスを確認できるようにするためのフローを作成することです。このトピックには、ユーザーがインシデントにコメントを追加するためのオプションが含まれています。

この目標を念頭におくと、トピックには次の要素が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーがインシデントを選択するためのプロンプト
- インシデントのステータスを示す出力
- ユーザーがコメントしたいかどうかを尋ねるプロンプト
- その答えの会話を分岐するユーティリティコントロール
- ユーザーがコメントを入力するためのプロンプト
- インシデントのコメントとしてユーザー入力を追加するユーティリティコントロール

LLM 会話のトピックを作成する際には、追加の考慮事項があります。詳細については、「仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針」と「」を参照してください。

仮想エージェント コントロールを使用した会話フローのビルド

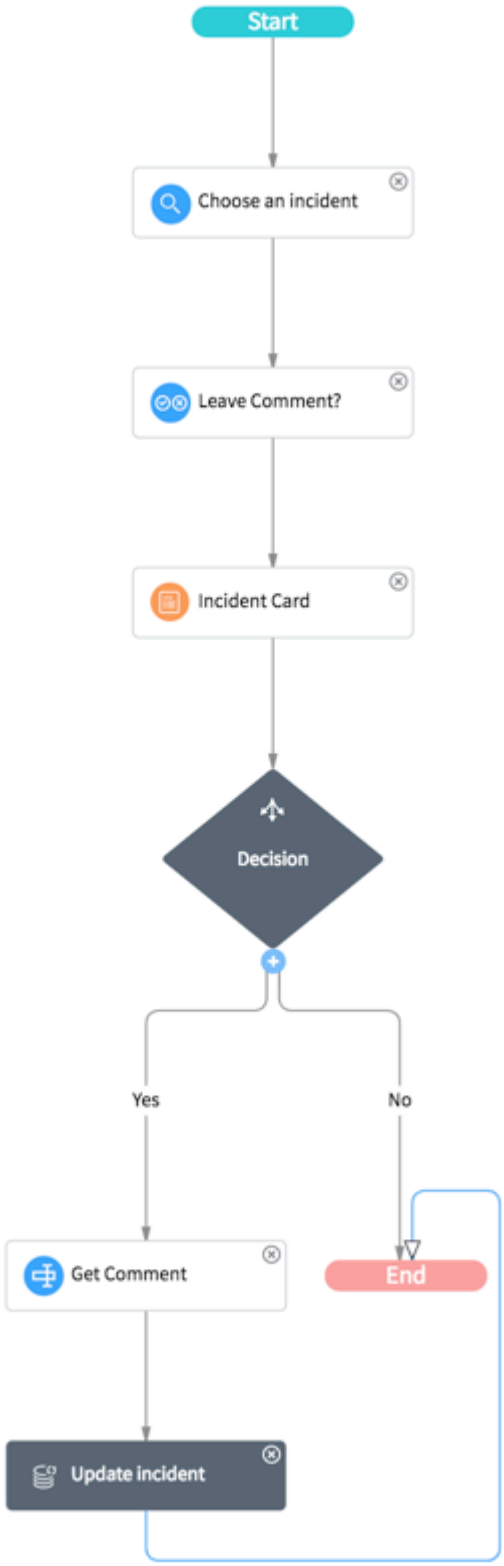
会話は次のようなダイアログフローに似ています。

重要:
このフローは、完成したフローがどのようなものかの概要を示すためのものです。トピックは段階的にビルドし、頻繁にテストするため、最初にレイアウト全体をビルドする必要はありません。テストでは、機能とユーザー エクスペリエンスの両方を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完成した会話フロー



会話内のコントロールの設定

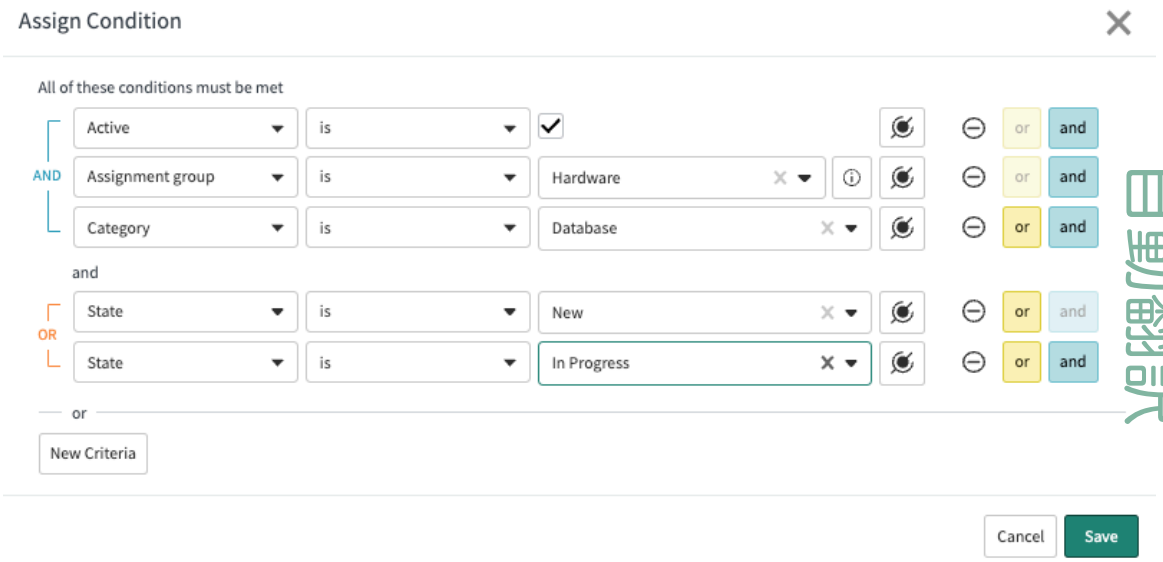
この例では、トピックプロパティが設定された後、仮想エージェントデザイナーで会話フローを定義することから始めます。会話は開始ノードで始まり、終了ノードで終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェントデザイナートピックで、ダイナミック選択肢コントロールノードを会話フローに追加します。このコントロールは、インシデントの選択に使用されます。
   a. [ノード名] プロパティで「インシデントを選択」と入力します。変数名「choose_an_incident」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、インシデントを選択する前にユーザーに表示されるテキストを入力します。例:インシデントレコードを選択してください。
   c. [選択肢の入力方法] プロパティで、[レコード] を選択します。
   d. [テーブル] プロパティで、[インシデント *[incident]*] を選択します。
   e. [フィルターの選択肢] プロパティで、[条件] オプションを選択し、条件を作成します。
      - [アクティブ] が [true] かつ [アサイン先グループ] が [ハードウェア] かつ [カテゴリ] が [データベース]
      - AND
      - ステータスが [新規] または [対応中]

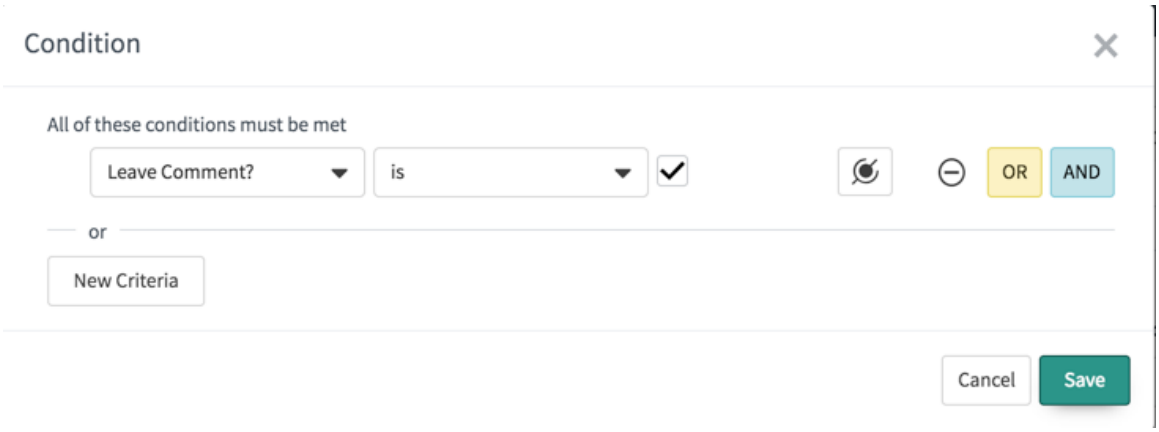
条件ビルダーの例



2. カードコントロールをフローに追加します。このコントロールは、前のステップの [ダイナミック選択肢] で選択されたレコードの情報を表示します。
   a. [ノード名] プロパティに「ステータスカード」と入力します。
   b. [カードタイプ] プロパティで、[レコード] を選択します。
   c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、表示されるデータはそこで選択されたレコードに由来します。
   d. フィールドコントロールで、フィールドを選択します。使用可能なオプションは、選択したレコードでの使用可能なフィールドです。この場合、インシデント テーブルのフィールドが表示されます。
   e. フィールドを選択したら、[フィールドを追加] オプションを選択して、カードにフィールドを追加します。カードからフィールドを削除するには、フィールドの右側にある削除アイコンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ブールコントロールをフローに追加します。このコントロールは、はい/いいえの質問をユーザーにプロンプトするために使用されます。この場合、コントロールは、選択したインシデントレコードにコメントを残すかどうかをユーザーに確認します。
   a. [ノード名] プロパティに「コメントを残しますか？」と入力します。変数名「leave_comment_」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。例: このインシデントにコメントを残しますか?
4. 意思決定コントロールをフローに追加します。このコントロールは会話を 2 つの考えられるパスに分岐します。会話が続くパスは、前の手順でユーザーが選択したものによって決まります。
   a. 意思決定コントロールにはプロパティはありませんが、意思決定の下の分岐にはプロパティがあります。デフォルトでは、「*Always*」のラベルが付いた分岐が 1 つあります 。意思決定コントロールの下部にある青いプラスアイコンを選択します。[常時] というラベルの付いた 2 番目の分岐が表示されます。
   b. 分岐の 1 つを選択して、この分岐のプロパティにアクセスします。
   c. 名前を「Leave Comment」に変更します。
   d. 条件プロパティで、[条件] オプションを選択し、[条件の追加] ボタンを選択します。条件ビルダーを使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。



   [コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *true* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [はい] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。
   e. 意思決定の他の分岐を選択して、この分岐のプロパティにアクセスします。
   f. 名前を「No Comment」に変更します。
   g. 条件プロパティで、[条件] オプションを選択し、[条件の追加] ボタンを選択します。条件ビルダーを使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *false* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [いいえ] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。

h. 作成した 2 つの分岐の 1 つが、会話の 終了ノードを指しています。2 つめの分岐もこのノードにもつながるはずです。その分岐の下部にある矢印を選択し、[終了] ノードにドラッグします。

5. 会話の *Leave Comment* 分岐に、テキスト入力コントロールを追加します。このコントロールは、ユーザーからのテキスト入力を要求するために使用されます。

a. [ノード名] プロパティに「コメントを取得する」と入力します。変数名「get_comment」が、コントロール用に自動生成されます。

b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。例: コメントを入力してください。

c. 必要に応じて、 詳細 > 確認メッセージ > 入力完了確認 読み取りますこの値は、ユーザーがコメントを入力した後に表示されます。

6. [コメントを取得 *(Get Comment)]* コントロールの下の会話にレコードアクションコントロールを追加します。このコントロールは、前のコントロールに入力されたテキストを、選択したインシデントのコメントとして追加するために使用されます。

a. [ノード名] プロパティに「インシデントの更新」と入力します。

b. [アクションタイプ] プロパティで、[レコードを更新] を選択します。

c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、そこで選択されたレコードは、このレコードアクションコントロールが更新するものと同じです。

d. [フィールド] プロパティで、[フィールドの追加] を選択します。表示されるポップアップウィンドウでこのレコードから値を選択して、フィールドに値を指定できます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. リストから [追加コメント] フィールドを選択します。

f. データピルピッカーアイコン 次に、リストから [コメントを取得] 入力変数を選択します。このオプションは、前のステップで、ユーザーがテキスト入力コントロールに入力した値を参照します。

g. **[Save** (保存)] を選択します。

会話のテスト

[テスト] ボタンを使用して、会話フローをテストします。エラーや予期しない動作をすばやく見つけるために、設計プロセス全体を通じてトピックを頻繁にプレビューします。トピックに関する問題の特定と解決の詳細については、「仮想エージェントトピックのデバッグ」を参照してください。

仮想エージェント トピックを作成する

仮想エージェントデザイナーを使用して仮想エージェントトピック (会話) を作成したり変更したりします。ユーザーの要求を満たしたり、ユーザーがタスクを完了するのをサポートするなどの、特定の目的や目標を達成するためにトピックをビルドします。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

次の操作を行います。

- 「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を見直します。
- 仮想エージェントの設定を構成します。たとえば、大規模言語モデル (LLM) トピックを作成している場合は、仮想エージェント でNow Assistをオンにします。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを作成する場合は、NLU 設定を構成します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。
- 始める前に会話の計画を立てます。詳細については、「仮想エージェントトピックの設計」を参照してください。
- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントデザイナートピックのアプリケーションスコープの変更」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。トピックを公開すると、トピックの状態が [アクティブ] に変わり、トピックが仮想エージェントクライアントに自動的に展開されます。

大規模言語モデル (LLM) トピックタイプは、自然言語理解 (NLU) を使用する場合と比べて短時間で簡単に設定できます。仮想エージェントの NLU インテントを選択したり NLU モデルをトレーニングしたりする必要はありません。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。

NLU を有効にした場合、[トピックのプロパティ] ページに [自然言語理解 (NLU) の設定] セクションが表示されます。このセクションを使用して、トピックに関連する NLU モデルとインテントを指定できます。オプションで、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェ

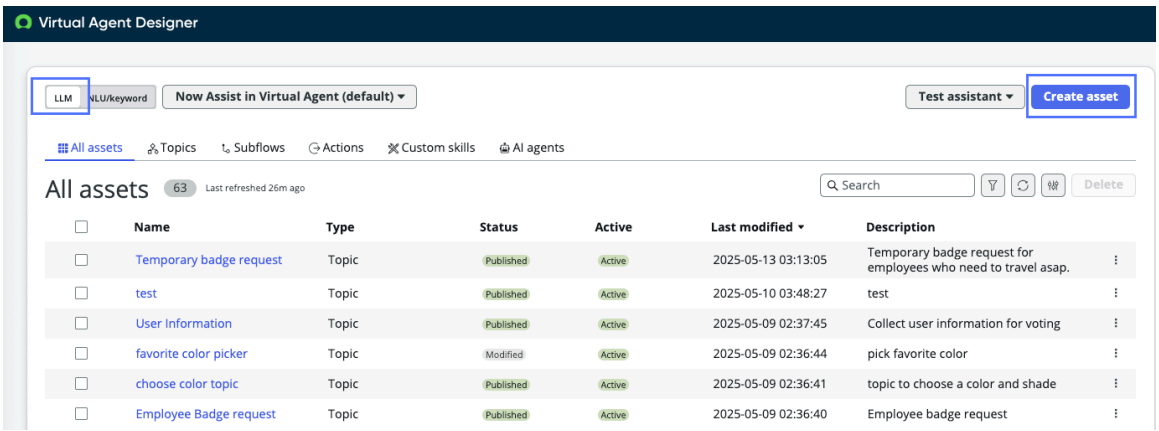
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

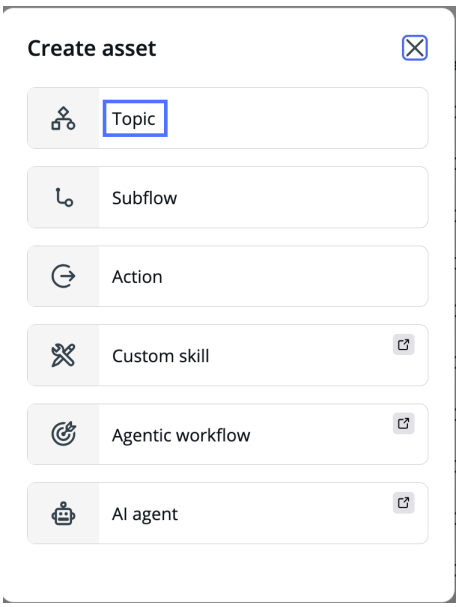
ントが代替として使用できるキーワードを指定することもできます。詳細については、「仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 作成する資産のタイプに応じて、[**LLM**] または **[NLU/**キーワード] を選択します。
3. 資産のタイプを選択します。
   - LLM 資産の場合:
     a. [資産の作成] を選択します。



     b. [資産を作成] モーダルから、[トピック] を選択します。

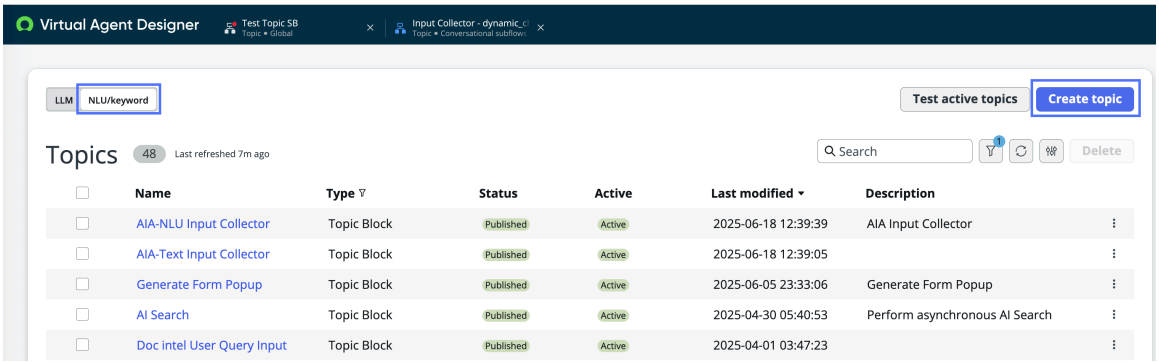


重要:
モーダルで他の資産を選択すると、それぞれのアプリケーションで作成フローが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- NLU 資産の場合は、[トピックを作成] を選択します。



4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「トピックの作成フォーム」を参照して ください。
5. トピック作成フォームで、[作成] を選択します。
6. [フロー] タブで、会話フローをビルドします。

フローステップ	説明
コントロールを追加	トピックフローを作成するには： **a.** パレットからユーザー入力、ボット応答、またはユーティリティのコントロールを選択し、キャンバスにドロップします。 コントロールをキャンバスに追加すると、そのコントロールは会話フローのノードになります。 **b.** 各ノードについて、対応するプロパティシートに入力します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 各コントロールと、定義対象の対応するプロパティの詳細については、「ユーザー入力」、「ボット応答」、および「ユーティリティ」を参照してください。 コントロールを追加するときは、コントロールの隅にある、黄色い警告バッジまたは赤いエラーバッジに注意してください。バッジに表示されている数は、プロパティシートの必須情報の欠落など、そのコントロールの問題の数を示す数値を示しています。(バッジまたはプロパティシートの上部にある「未完了」バナーをハイライト表示すると、修正が必要なアイテムの詳細が表示されます)。
ノードを移動	ノードを選択してフローの新しい位置にドラッグし、[保存] を選択します。
ノードを削除	ノードの右上隅にある **[X]** を選択します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フローステップ	説明
	ストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 **注:** フロー内の後続の JavaScript 式で使用されるスクリプト変数を持つノードは削除できません。また、決定ノードは、分岐が 1 つの場合にのみ削除できます。

7. ヘッダーバーの [テスト] を選択して、チャットウィンドウでトピックをテストします。
   隣接するタブでテスト結果を確認できます。詳細については、「LLM トピックのテスト」および「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

   Now Assistパネル、Microsoft Teamsアプリケーション、またはSlackアプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

8. トピックの操作が完了したら、トピックヘッダーバーの [トピックに関するその他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[保存] を選択します。
   トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。
   トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ「Successfully saved your topic」が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

次のタスク

[store-future: BEGIN review]

注:
デフォルトでは、 ナレッジグラフ はすべてのスキルでオンになっているわけではありません。選択した生成 AI スキルの ナレッジグラフ をオンにするには、[すべて] に移動し、「sys_gen_ai_skill_config.list」と入力します。[ナレッジグラフを使用] 列でスキルを選択し、値を true に変更します。

[End]

トピックを公開して、そのトピックを仮想エージェントクライアントに展開します。トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

特定のコンテキスト (環境) で頻繁に使用される可能性のあるトピックを作成した場合は、そのトピックをデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として昇格することを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルマッピング

ServiceNow モデルグループは、トピックと 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの両方のローカライズをより簡単に管理するのに役立ちます。仮想エージェントトピックを新規または既存のモデルグループに、仮想エージェントデザイナーから直接マップできます。

トピックとは、仮想エージェントの会話です。ユーザーは、キーワードまたは NLU トピックディスカバリーのいずれかを使用して適切な会話を見つけます。トピックディスカバリー用の NLU を使用している場合、トピックは、見込まれるユーザーの発言やその他の情報が含まれた NLU インテント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に関連付けられることを意味します。トピックがインテントに関連付けられると、そのインテントにマップされます。NLU モデルは、関連するインテントのグループです。

ServiceNow NLU をオンにしてトピックを作成または編集すると、仮想エージェントデザイナーで次の操作を実行できます。

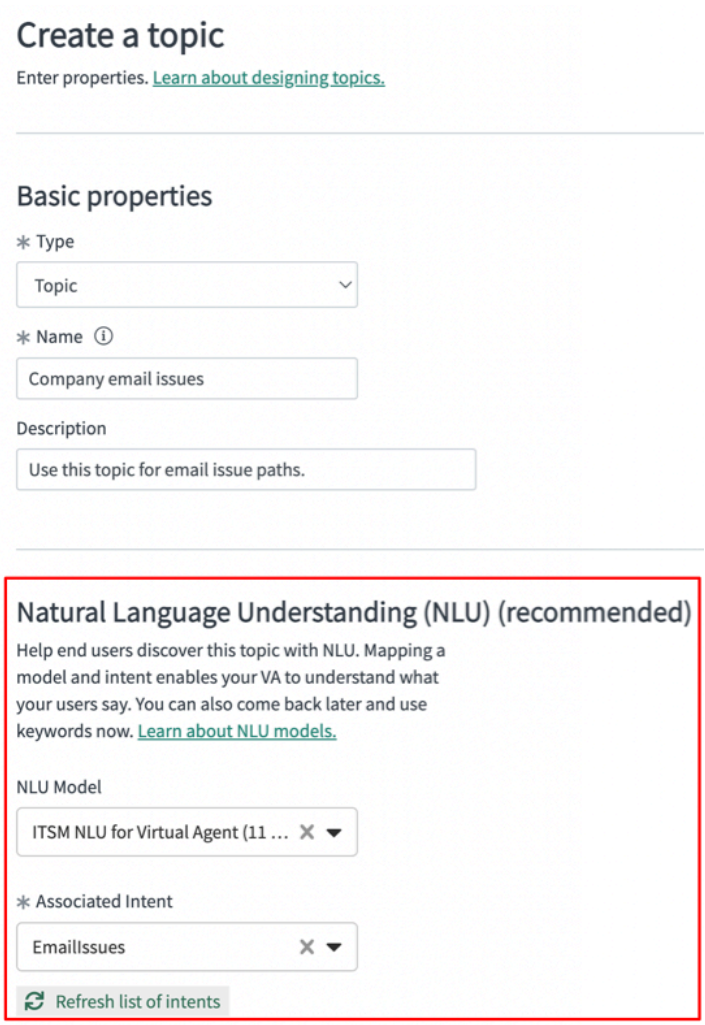
- トピックを既存のモデルとインテントにマップします。
- トピックを既存のモデルにマップし、インテントを作成します。

  [NLU 設定] でアクティブ化されているすべての言語に対するマッピングも作成されます。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

- トピックを作成し、新しいモデルとインテントにマップします。

  [NLU 設定] で複数の言語がアクティブになっている場合は、新しいモデルグループのセカンダリ言語に対するマッピングが自動的に作成されます。詳細については、「多言語の NLU モデルグループへのトピックマッピング」を参照してください。

たとえば、トピックを作成するときに、NLU モデルとそれに関連するインテントを選択できます。次の会社のメールの問題のトピックでは、[NLU モデル] ドロップダウンリストから選択されているモデルは、**ITSM NLU for** 仮想エージェント **(11** 言語) モデルです。NLU モデルを選択すると、インテントリストが更新され、優先インテントを選択できます。このアクションは、NLU インテントをこのトピックにマッピングします。必要に応じて、トピックの [プロパティ] タブから NLU モデルとインテントの選択を後で変更できます。



自動翻訳

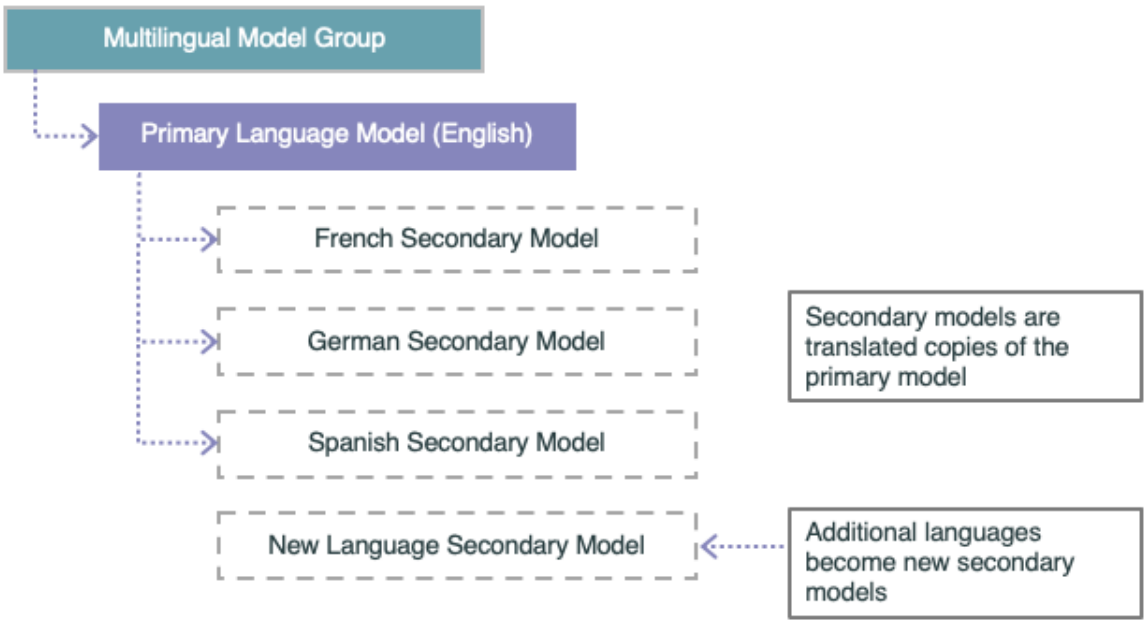
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

多言語の NLU モデルグループへのトピックマッピング

仮想エージェントデザイナーでトピックを多言語モデルグループにマップすると、有効な言語のトピックマッピングが自動的に設定されます。

モデルグループには、プライマリ言語モデル (英語など) とセカンダリ言語モデルが含まれています。セカンダリモデルはプライマリモデルの翻訳されたコピーであり、各セカンダリモデルは異なる言語を使用します。サポートされているどの言語でも、プライマリモデルのプライマリ言語またはセカンダリモデルのセカンダリ言語にできます。言語はモデル名に反映されます。たとえば、フランス語の場合は FR、ドイツ語の場合は DE、日本語の場合は JA、スペイン語の場合は ES などです。

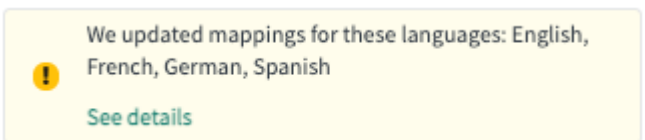
1 つのプライマリ言語モデルと複数のセカンダリ言語モデルを含む多言語モデルグループ



トピックの [プロパティ] タブで、モデルとインテントのマッピングを表示または変更できます。トピックの [言語] タブで、セカンダリ言語マッピングを確認できます。

セカンダリモデルコンテンツはプライマリモデルコンテンツの翻訳済みコピーにすぎないため、セカンダリ言語マッピングは常にプライマリ言語と同じモデルグループを指す必要があります。このため、トピック内の言語を多言語モデルグループの一部であるモデルにマップすると、そのグループ内の言語モデルを使用するようにすべてのトピックマッピングが更新されます。仮想エージェントデザイナーによって変更が通知されます。

NLU マッピングの更新を知らせるメッセージ



注:
グループ内の対応する言語モデルと競合しない限り、単一言語モデルをトピックにマップできます。

NLU ワークベンチ でモデルグループを作成する場合は、プライマリ言語を指定できます。仮想エージェントデザイナー内からモデルを作成する場合、プライマリ言語はユーザーセッション言語によって決定されます。たとえば、ドイツ語のユーザーセッションで新しいモデルを作成する場合、モデルグループのプライマリ言語はドイツ語になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

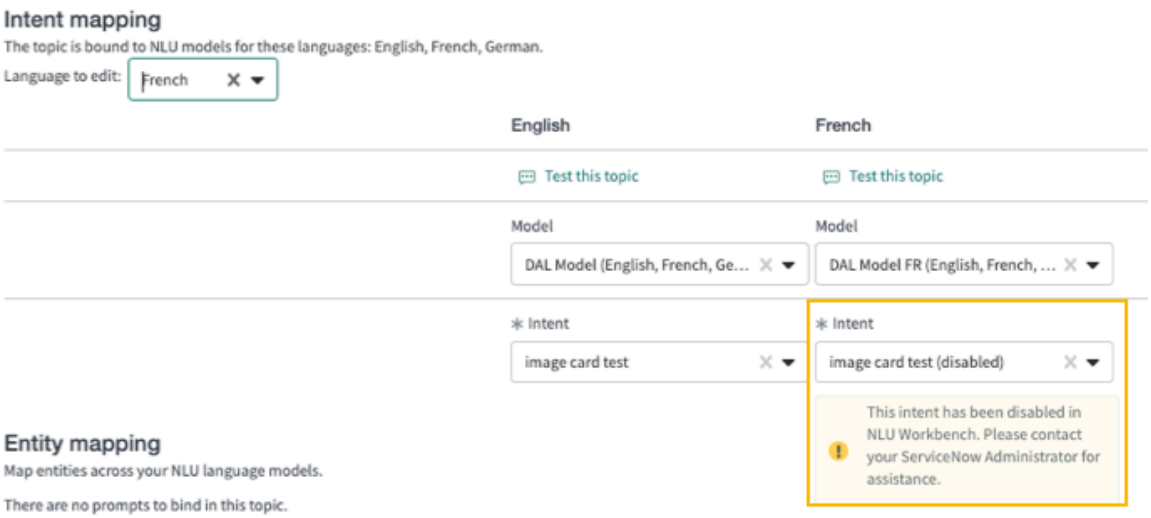
モデルグループを使用すると、トピックを簡単に管理できます。NLU モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

注:
モデルに単一の言語のみが含まれている場合、その言語がプライマリ言語と見なされます。トピックはモデルおよび指定されたインテントにのみマップされます。NLU 設定で複数の言語がアクティブになっている場合、それらの言語はモデルにマップされません。トピックを他の言語で使用するには、[言語] タブでそれらを他のモデルに手動でマップします。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」を参照してください。

モデル内の無効なインテントの処理

モデルグループ内のプライマリ言語のインテントが無効になっている場合、プライマリインテントは仮想エージェントデザイナーに無効として表示されます。プライマリ言語が無効になっている場合でも、インテントはトピックにマップされますが、すべてのセカンダリインテントも無効として表示されます。これは、セカンダリ言語が常にモデル内のプライマリ言語に依存しているためです。1 つ以上のセカンダリ言語のインテントが無効になっている場合、他の言語はアクティブのままになります。仮想エージェントデザイナーに、一部のインテントが現在無効になっていることを示すメッセージが表示されます。

[言語] タブでフランス語のインテントが無効になっているトピック



言語のトピックディスカバリーを許可するには、NLU ワークベンチ でインテントを有効にします。詳細については、「セカンダリモデルインテントの有効化または無効化」を参照してください。

モデルの競合の回避

競合を避けるために、仮想エージェントデザイナーでは、トピックを作成または変更するときに既存のモデルのすべてが表示されない場合があります。 仮想エージェントデザイナーは次のことを行います。

- ユーザーの現在のセッションを反映する言語モデルを含むモデルグループのみを表示します。
- 別のモデルグループか単一言語モデルかにかかわらず、選択したモデルグループに既存の言語マッピングを変更する言語マッピングがある場合に、警告を表示します。
- グループ内の各言語モデルのインテントをトピックに自動的にマップします。
- 重複するモデル名またはインテント名が使用されないようにします。
- トピックが多言語モデルグループにマップされている場合、**[NLU** 言語マッピング] タブで単一言語モデルグループを非表示にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピック内の言語が複数のモデルグループ内のインテントにマップされている場合、競合が発生する可能性があります。インテントは 1 つのトピックにのみマップできます。トピックを公開しようとしたときにこの状況が発生すると、仮想エージェントデザイナーにエラーメッセージが表示されます。

仮想エージェントトピックの **NLU** 発言とエンティティの変更

仮想エージェントデザイナーの **[NLU** インテント] タブで、仮想エージェントトピックの NLU 発言を表示、テスト、および変更します。

始める前に

トピックが現在モデルとインテントにマップされていない場合、NLU タブは使用できません。仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブでモデルとインテントを指定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。
3. [発言] タブでは、次のことができます。
   - ボックスに新しい発言を入力し、 追加 を選択します。
   - 鉛筆アイコンを選択して、発言を編集します。

     変更が完了したら、[保存] を選択します。
4. オプション: エンティティを発言の単語に関連付けます。
   エンティティは、アクションのコンテキストを表します。たとえば、一般的な業界用語をエンティティとして定義して、コンテキストを明確にすることができます。ユニバーサルシステムエンティティには、日付と時刻、通貨などの既知の要素を含めることができます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。定義できるエンティティには 5 つのタイプがあります。詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。
5. ヘッダーバーで [保存] を選択します。

次のタスク

変更を行った後、このタブからモデルをトレーニング、テスト、および公開できます。

既存のキーワードトピックへの **NLU** の追加

仮想エージェントデザイナー からトピックの NLU モデルグループとインテントを作成してマップします。

始める前に

仮想エージェントの [全般設定] で、インスタンスの NLU を構成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 既存のトピックを開きます。
3. [プロパティ] タブを選択します。
4. **[NLU** モデル] フィールドで、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> **[NLU** モデル] フィールドが表示されず、Now Assist が有効になっている場合は、LLM トピックを選択していないことを確認してください。[トピック] ページに戻り、[モデルタイプ] が **[NLU/**キーワード] に設定されているトピックを選択します。

- 既存のモデルを選択します。
- [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。
  a. [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。
  b. [インテント名 **(Intent name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。

> **注:**
> 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。

5. [関連するインテント] フィールドで、次のいずれかを実行します。
   - 既存のインテントを選択します。
   - [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。

     [インテント名 **(Intent Name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。
6. オプション: [キーワード] フィールドに、ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語を入力します。
   各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。
7. **[NLU** インテント] タブを選択し、発言を追加してエンティティを関連付けます。
   発言の追加の詳細については、「NLU インテントの作成」を参照してください。エンティティの定義の詳細については、「エンティティ」を参照してください。
8. [フロー] タブで、エンティティをノードに関連付ける、またはトピックの入力変数としてエンティティを追加するなど、その他の変更を行います。
9. トピックを終了したら、トピックヘッダーバーの [保存] を選択します。

タスクの結果
変更したトピックは、公開するまで非アクティブな状態になります。

トピックへのノードレス **NLU** エンティティの入力変数としての追加

NLU が仮想エージェントで有効になっている場合、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
カスタムコントロールがユーザーに日付の入力を求め、ユーザーが最初の発言で日付について言及した場合、ユーザーに再度プロンプトを表示することなくその日付をキャプチャできます。スロット入力されていないときにユーザーにプロンプトを表示するには、入力コントロールを使用します。

NLU エンティティの詳細については、「エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。
3. サイドバーで、[変数] タブを選択し、 [入力] アイコンを選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[入力変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
入力タイプ	入力のデータタイプ。ダイアログボックスのフィールドは選択した内容に応じて変わります。 ○ 文字列：英数字テキスト。[入力形式] フィールドが表示されます。データのタイプに応じて、プレーンテキストまたは準拠ルールを選択します。 ○ **True/False**：ブール値。「はい」または「いいえ」のいずれかです。 ○ 日時：日付、時刻、またはその両方。[入力形式] フィールドが表示されます。 ○ 静的選択：定義されたユーザーの選択項目。[表示名] フィールドと [格納する値] フィールドのペアが表示されます。 ○ ダイナミック選択肢：テーブルレコードの選択肢。[選択肢の入力方法]、[テーブル]、および [フィルターの選択肢] フィールドが表示されます。値は、条件付きまたはスクリプト化のいずれかです。 詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
名前	エンティティの変数の名前。 変数名は、トピックのスコープ内で一意である必要があります。ドット連結で使用すると、名前が変数として表示されます。
NLU エンティティ	ノードに関連付けられた NLU エンティティ。 これは、モデルにインポートするビルド済みの仮想エージェントエンティティ、システムエンティティ (期間、時間、または資金など)、または作成したカスタムエンティティなどが考えられます。
文字列データタイプのプロパティ	
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 ○ テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) ○ メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 ○ IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 ○ 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ URL：Web アドレス形式 ○ カスタム：カスタムテキスト形式のテキスト検証ルールと、想定される形式が入力されていない場合に表示される関連エラーメッセージを提供するスクリプト。 **注:** 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
日付/時刻データタイプのプロパティ	
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 ○ [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 ○ [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 ○ [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
静的選択データタイプのプロパティ	
選択肢 [静的選択データタイプの場合]	次のように 2 つ以上の選択肢を入力します。 ○ 表示名：その選択肢に対してユーザーに表示される短いフレーズまたはテキスト。 ○ 格納する値：対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列。
ダイナミック選択肢データタイプのプロパティ	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 ○ スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル [レコード値のみ]	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。
フィルターの選択肢 [レコード値のみ]	次のいずれかを選択します。 ○ 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 ○ スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前の値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

NLU エンティティは、[変数] サイドバーにトピック入力変数と一緒に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
>
> スロット入力された値を削除して、ユーザーに再度プロンプトを表示できます (初期入力値からバインド解除します)。詳細については、「仮想エージェント スクリプト」で「`vaInputs.myvar.unbindEntity();`」メソッド についてお読みください。

意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐

エンドユーザーの入力や選択に応じて、会話の分岐が必要になる場合があります。意思決定ユーティリティを使用して、特定の条件が満たされたときに会話を分岐します。

始める前に

意思決定ユーティリティの詳細については、「意思決定ユーティリティ」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。
3. 意思決定ユーティリティをキャンバスにドラッグします。

   キャンバスに追加された [決定] ユーティリティノードには、[常時] という名前の単一の分岐がデフォルトで含まれます。

   > **注:**
   > ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に `True` と `False` という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

4. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックします。
   「常時」という名前の 2 番目の分岐が意思決定ユーティリティノードの下に追加されます。
5. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックして、さらに分岐を追加します。
6. 分岐ラベルをクリックし、フォームで分岐プロパティを指定します。

フィールド	説明
名前	分岐の一意の名前。
条件	会話でこの分岐をフォローするための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。 ○ 条件：Condition builder を使用して、条件を追加または編集します。 ○ スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

7. 意思決定ユーティリティで各分岐のプロパティを定義します。
8. トピックを終了したら、トピックヘッダーバーの [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する

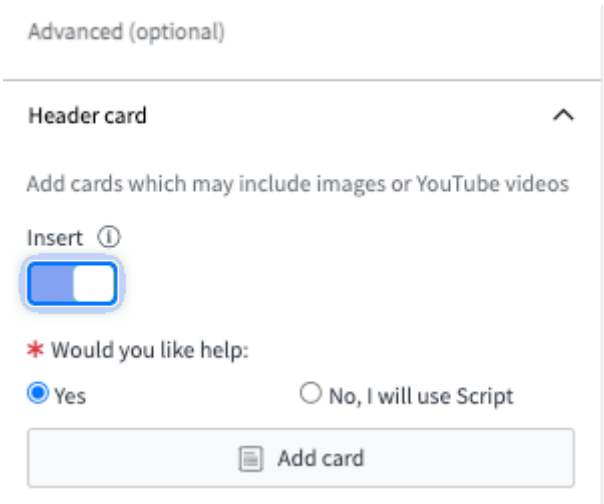
仮想エージェント トピックを作成するときは、静的選択肢とダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールに画像と YouTube ビデオを含めることができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、トピックを開くか 、新しいトピックを作成します。
2. [フロー] タブで、静的選択肢またはダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールをキャンバスにドラッグします。
3. プロパティシートで、[詳細 (オプション)] に移動し、[ヘッダーカード] セクションを展開します。
4. [挿入] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。

ヘッダーカードを挿入



5. [*Would you like help?*] で、[はい] または [いいえ、スクリプトを使用します] を選択します。
   - [はい] を選択した場合は、[カードの追加] を選択し、次のフォームフィールドに入力します。

[カードを追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
カードタイプ	ヘッダーカードのタイプ： ▪ テキスト付きの大きな画像 ▪ テキスト付きの小さな画像 ▪ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容に応じて変わります。
タイトル	画像またはビデオのタイトル。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイトルリンク	ビデオタイトルのハイパーリンクに使用する URL。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。このフィールドが空の場合、タイトルはプレーンテキストとして表示されます。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。
説明	画像またはビデオの簡単な説明。
画像 URL リンク	画像の URL リンク。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。[画像をアップロード] を選択して画像をアップロードすることもできます。 このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
画像の代替テキスト	画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。アクセシビリティプログラムに使用されます。 このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
YouTube ビデオ ID	YouTube URL の末尾にある英数字の文字列。たとえば、URL「https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1l」の YouTube ビデオ ID は AacDp2mUQ1l です。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [いいえ、スクリプトを使用します] を選択した場合は、[スクリプトの追加] を選択して、スクリプト ダイアログ ボックスの例に従って、目的のメディアを表示するスクリプトを入力します。

  ヘッダーカードスクリプトの例

```
function() {
   /*
      var cardName = "Large image with text";
      var cardData = {
         title: 'Choose color',
         description: 'choose the right color of the flowers in the image',
         image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
         imageAlt: 'Choose color'
      }
      var template = "";
      if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
         template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
JSON.stringify(cardData));
     return {
        cardTemplate: template,
        cardName: cardName,
        cardData: JSON.stringify(cardData),
        renderStyle: "card"
     };
   */
   }
```

6. **[Save** (保存)] を選択します。

仮想エージェントデザイナートピックのアプリケーションスコープの変更

トピックを作成または更新する前に、アプリケーションスコープに設定します。たとえば、ITSMトピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話の ITSM NLU (自然言語理解 (NLU)) モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

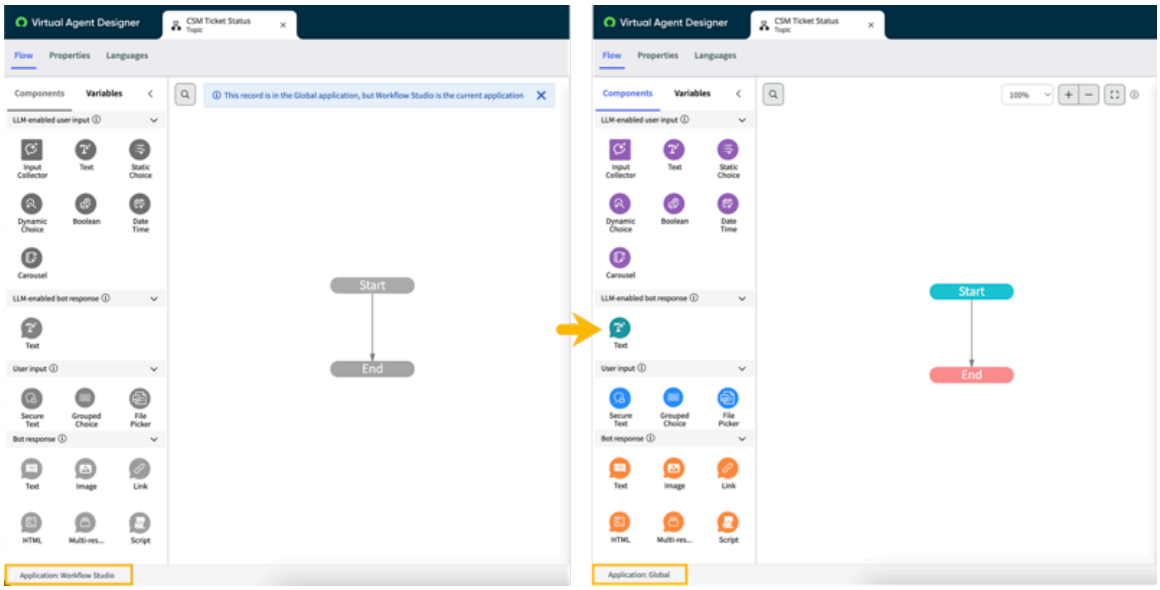
このタスクについて

トピックを開いたり作成したりすると、現在のアプリケーションスコープがトピックページのステータスバーに表示されます。ステータスバーは、トピックのすべてのタブに表示されます。現在のスコープの範囲外のトピックを開くと、キャンバスに警告バナーが表示され、トピックを編集できません。トピックをアクティブ化または非アクティブ化、公開、または複製することはできます。トピックを複製すると、複製は現在のスコープに設定されます。

一度に複数のトピックを開くと、すべてのトピックに個別のスコープが表示され、現在のスコープに設定されていないすべてのトピックがロックされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 統一ナビゲーションバーで、地球儀アイコン (
2. [アプリケーションスコープ] を選択し、会話に適したスコープを選択します。
   たとえば、[*Workflow Studio*] を選択します。

> **注:**
> ドメインセパレーションを使用している場合は、作業しているドメインを変更できます。ドメインを変更するには、[ドメインスコープ：グローバル **(Domain scope: global)]** を選択します。ドメイン内で作成されたトピックは、そのドメインのユーザーに制限されます。詳細については、「ドメインセパレーションと 仮想エージェント」を参照してください。

タスクの結果
トピックを更新するかトピックを開くと、アプリケーションスコープが更新され、新しいスコープがトピックページに表示されます。スコープがグローバルでない場合は、地球アイコン (の周りにリングが表示されます。

新しいスコープが以前にロックされたトピックと一致する場合、警告バナーは表示されなくなり、トピックを編集できます。

次のタスク
トピックの作成または更新に戻ります。複数のトピックを開いている場合は、*Virtual Agent Designer settings*の [アプリスコープ別にタブをグループ化] 切り替えスイッチをアクティブ化して並べ替えることができます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーホームページ」を参照してください。

トピックのスクリプト変数の定義

変数サイドバーを使用して、トピックのスクリプト変数を定義します。スクリプト変数には、ServiceNow テーブルにない情報を格納できます。この情報は、トピック内の任意の場所で共有できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、既存のトピックを開くか、新しいトピックを作成します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. サイドバーで [変数] タブを選択し、[スクリプトプラス
4. フォームで、フィールドに入力します。

[スクリプト変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
変数名	変数の名前です。名前は大文字と小文字を区別します。名前のスペースは、アンダースコア文字に置き換えられます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。静的値またはこの変数の動的値を指定するスクリプトを使用できます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

雑談トピックの作成

仮想エージェントがユーザーとの気軽な会話を行えるようにする雑談トピックをビルドします。雑談トピックでは、時刻や日付など、ユーザーが会話中に質問する可能性のある気軽な質問に対する回答を提供します。雑談トピックは、会話セッション内でいつでも行われる可能性があり、元の会話インテントには無関係の場合があります。

始める前に

LLM 雑談トピックを作成する場合は、LLM の説明と指示に精通していることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針」を参照してください。

NLU 雑談トピックを作成する場合は、適切な NLU モデルで対応するインテントを定義します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

雑談トピックは、元のボットの会話とは異なる会話であり、通常はエンドユーザーが尋ねる可能性のある気軽な質問に対する回答や情報を提供します。たとえば、現在の天気や時刻を扱う雑談トピックを作成できます。ユーザーは雑談トピックを通じてボットとやり取りすると、元の会話トピックに戻ることができます。

> **注:**
> 仮想エージェントでNow Assistを有効にしている場合は、必要に応じて雑談フィルターを作成して会話をリダイレクトすることもできます。詳細については、「Configure small talk filters」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホーム ページで、 作成 を選択します。
3. [タイプ] で [雑談] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. トピックを作成する手順に従います。

注:

- NLU/キーワードの雑談トピックを作成する場合は、[プロパティ] ページの次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
NLU モデル	この雑談トピックのインテントを定義するモデルです。
関連するインテント	この雑談トピック用の NLU モデルで定義されたインテントです。

- 雑談トピックを完了したら、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたときにそのトピックを公開することを忘れないでください。

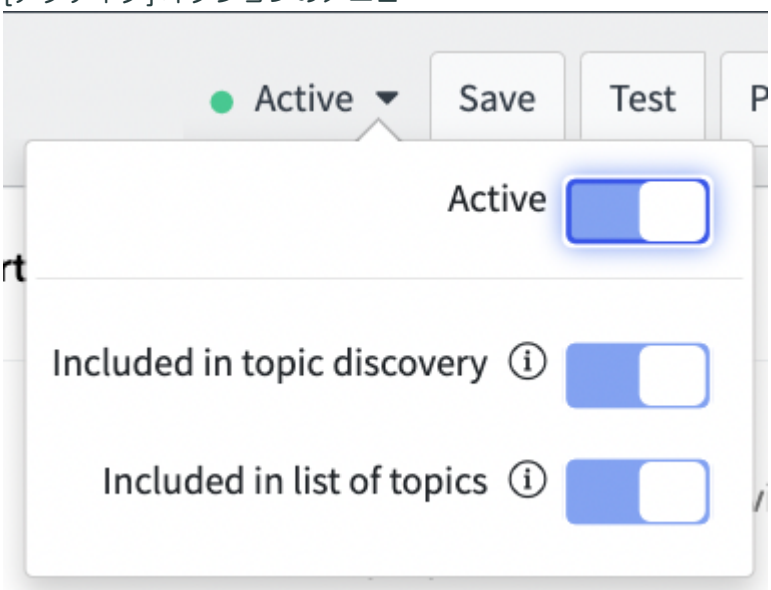
トピックディスカバリーと可視化の制御

アドミニストレーターとトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、チャットで使用するトピックを検出するか、ユーザーに表示されるリストにトピックを含めるか、またはその両方を行うことができます。これらのトピックは、セットアップトピックと雑談トピックです。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーのヘッダーバーの [アクティブ] オプションには 2 つのオプションがあります。

[アクティブ] オプションのメニュー



アドミニストレーターまたはトピック作成者は、これらのオプションを使用して、アクティブなトピックを次のように管理できます。

- トピックディスカバリーにトピックを含める。

  [トピックディスカバリーに含まれる] を選択すると、アドミニストレーターまたはトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) (NLU) 検出を使用してトピックを検出できるようになります。

自動翻訳

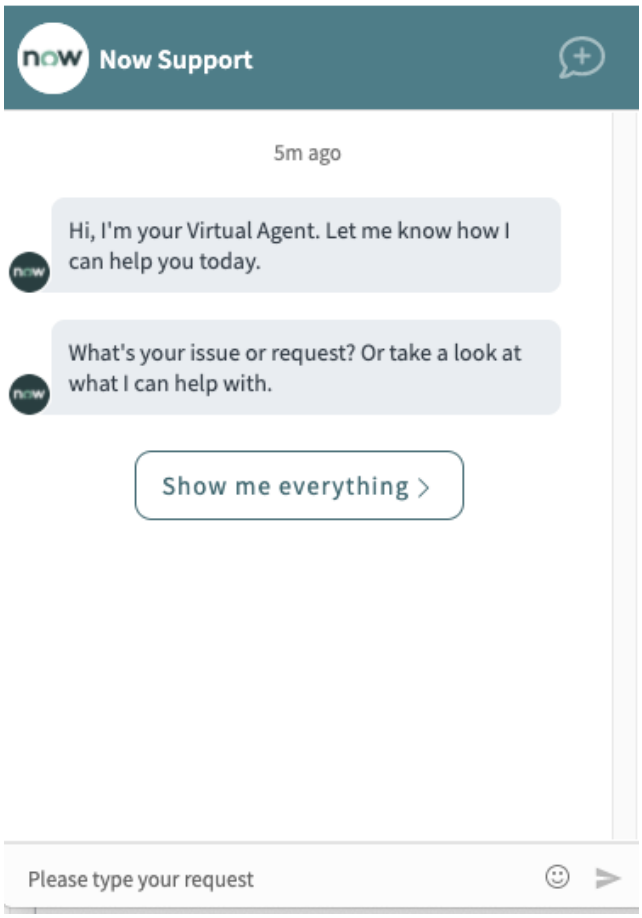
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらの方法で検索結果が生成されない場合、または仮想エージェントで表示する適切な会話を判断できない場合は、代替方法として AI 検索を使用します。

- 使用可能なトピックのリストにトピックを含める。

  [トピックのリストに含まれる] を選択すると、アドミニストレーターまたはトピック作成者は、[すべてのトピック] メニューにトピックを含めることができます。[すべてのトピック] メニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

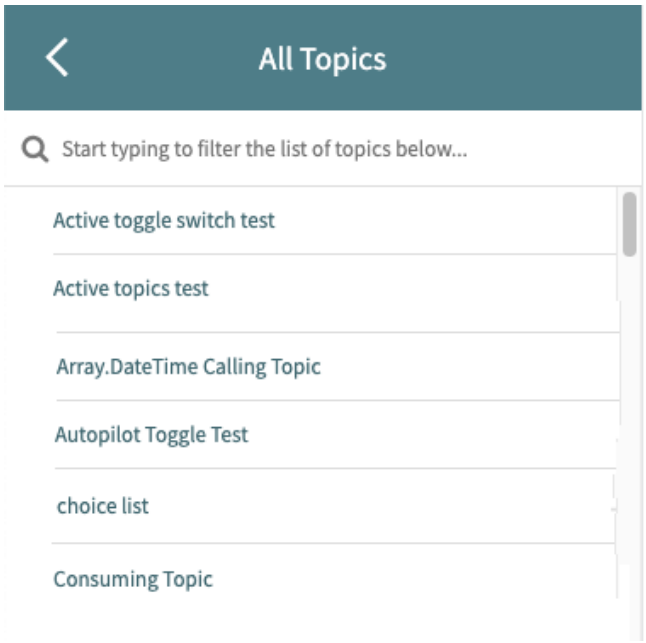
  [すべてのトピック] メニューを表示するには、まずチャットウィンドウで [すべて表示] を選択します。



  [すべてのトピック] メニューが表示されます。

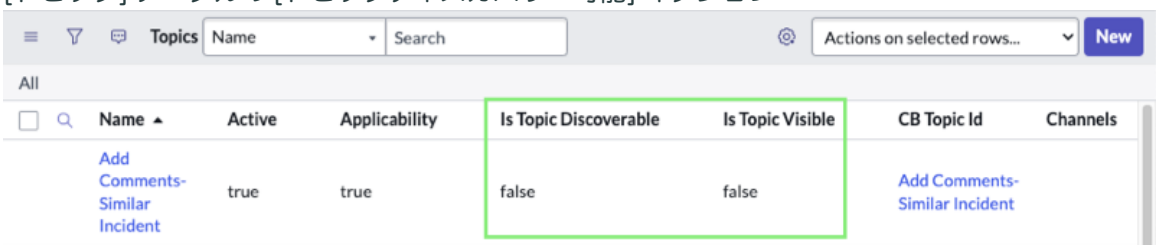
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



選択したオプションにより、トピック [sys_cs_topic] テーブルの対応するプロパティが自動的に更新されます。たとえば、[トピックディスカバリーに含まれる] を有効にした場合、トピック **[sys_cs_topic]** テーブルの [トピックディスカバリー可能] プロパティが true に設定されます。

[トピック] テーブルの [トピックディスカバリー可能] オプション



自動翻訳

> **注:**
> このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

手順

1. 仮想エージェント トピックを作成する。
2. ヘッダーバーで [アクティブ] オプションを選択します。

> **注:**
> このオプションを選択すると、トピックも公開されます。

3. 使用するオプションを選択するか、またはデフォルト設定を受け入れます。
   一部のオプションは、トピックのタイプに基づいてデフォルトで有効または無効になっています。

トピック別のデフォルト設定

	オプション	
	トピックディスカバリーに含まれる	トピックのリストに含まれる
トピック	有効	有効
セットアップトピック	無効	有効

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	オプション	
	トピックディスカバリーに含まれる	トピックのリストに含まれる
雑談トピック	無効	有効

4. [保存] を選択します。
5. オプション: [テスト] を選択してトピックをテストします。

タスクの結果
有効になっているオプションに応じて、仮想エージェントはトピックを検出するか、トピックをチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューに含めるか、またはその両方を行うことができます。

NLU トピックでのシステム派生エンティティの使用

日付、時刻、期間、場所などのシステム派生エンティティをトピック内のノードに関連付けます。

始める前に
「システム派生エンティティの作成」の説明に従って、予約の取得 NLU モデルとシステムエンティティ (FromLocationと ToLocation) を作成します。この手順例では、発言で使用される場所をスロット入力できるトピックを作成します。

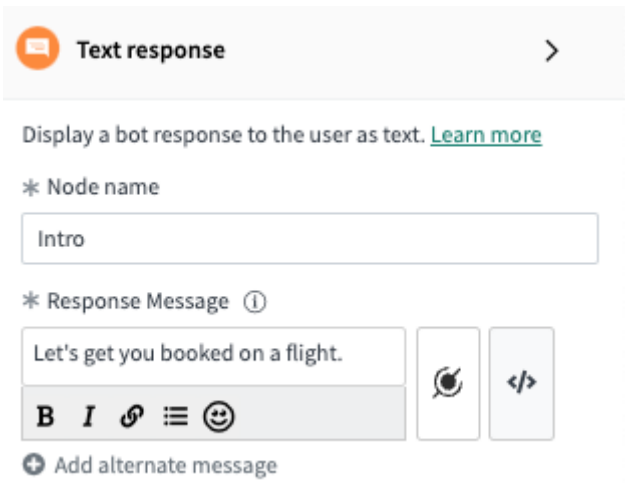
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 「予約の取得」と呼ばれる新しいトピックを作成します。
   [プロパティ] タブに必要事項を入力するときに、前の演習で作成した「予約の取得」NLU モデルを選択していることを確認します。
2. テキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。
   プロパティシートのフィールドに入力します。

[応答プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「イントロ」と入力します。
応答メッセージ	「フライトの予約を取りましょう」と入力します。

イントロテキスト応答プロパティ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. テキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

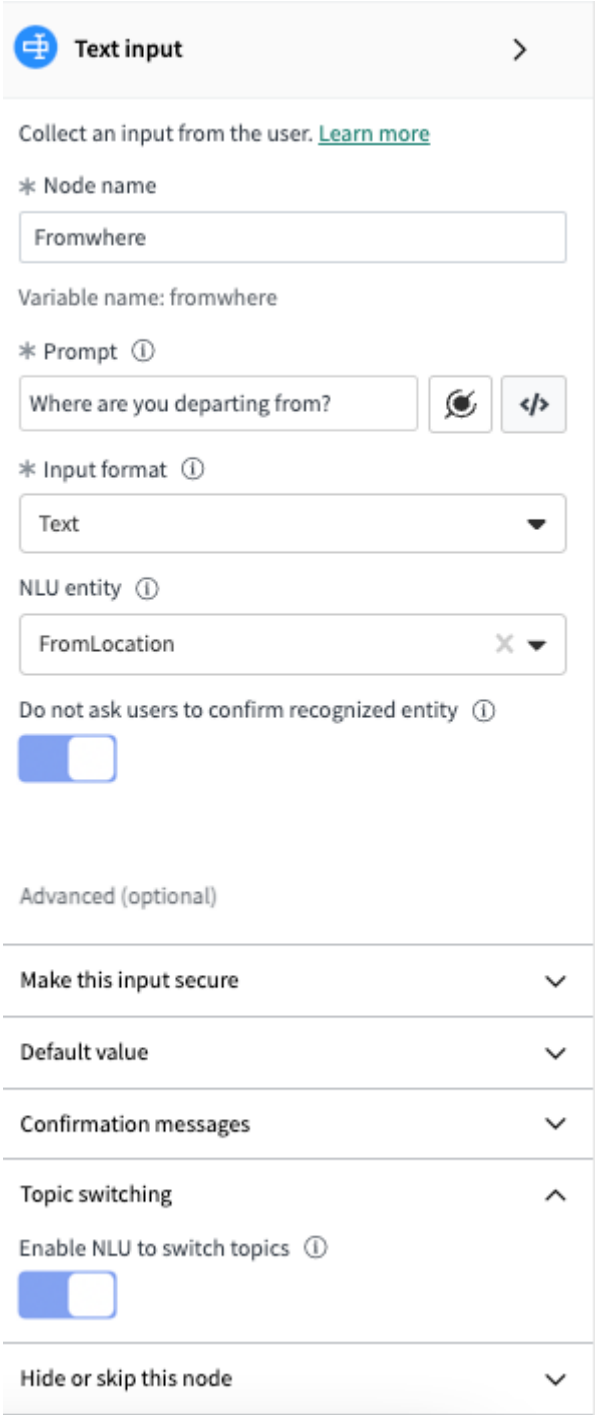
[ユーザー入力プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「Fromwhere」と入力 します。
プロンプト	「出発地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。
NLU エンティティ	「FromLocation」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fromwhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



4. 別のテキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ノード名	「Towhere」と入力します。
プロンプト	「目的地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。

自動翻訳

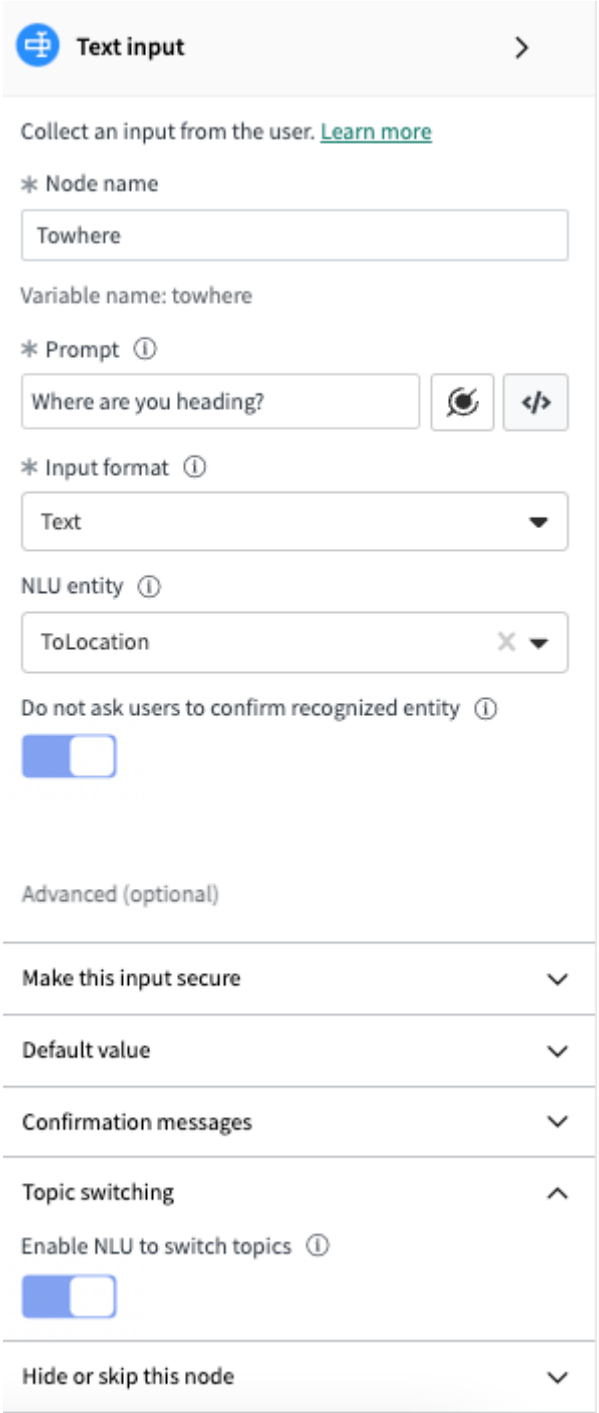
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
NLU エンティティ	「ToLocation」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Towhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



5. 別のテキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。プロパティシートのフィールドに入力します。

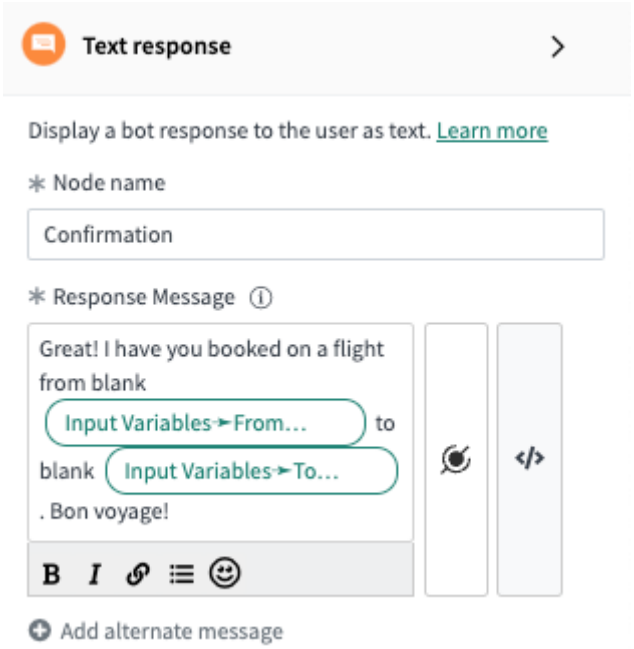
フィールド	説明
ノード名	「確認」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
応答メッセージ	「承知しました。[Fromwhere] から [Towhere] へのフライトを予約しました。よいご旅行をお祈りしています。」と入力します。ドット連結を使用して、[Fromwhere] と [Towhere] を前のノードで作成した入力変数に置き換えます。

確認テキスト応答プロパティ



6. [保存] をクリックします。

次のタスク
「予約の取得」トピックの追加のシステム派生エンティティを作成します。たとえば、システム派生エンティティを使用して、ユーザーの旅行希望日をキャプチャできます。
デフォルトのシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

NLU/キーワード仮想エージェントトピックから LLM トピックへの移行

トピック移行ワークフローを使用すると、既存の 自然言語理解 (NLU) (NLU)/キーワードトピックを新しい大規模言語モデル (LLM) トピックに移行できます。

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

Now Assist LLM トピックを使用して生成 AI を 仮想エージェント にもたらす機能。トピックの移行では、すべての NLU トピックとキーワードトピックを手動で再作成して LLM トピックにする必要はありません。既存の NLU トピックおよびキーワードトピックから、LLM トピックに移行するトピックを選択できます。NLUトピックとキーワードトピックを移行しても、元のNLUトピックやキーワードトピックは変更されません。トピックの移行中に既存のトピックのコピーが作成されますが、新しいトピックの [モデルタイプ] フィールドは LLM に設定され、LLM 互換のノードと説明が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの移行中に、次の資産タイプを含むすべてのタイプのトピックを NLU/キーワードモデルタイプから LLM モデルタイプに移行できます。

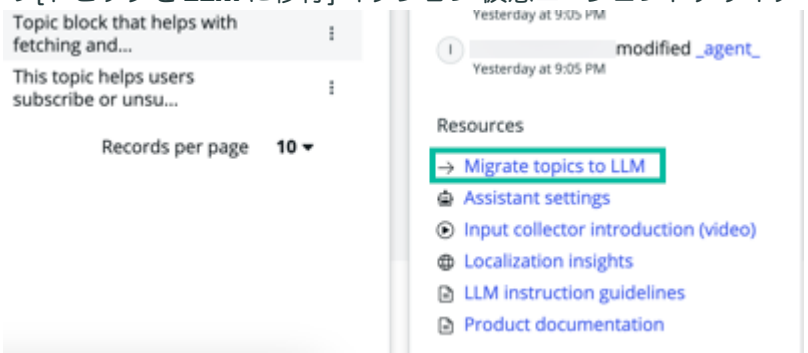
- トピック
- トピックブロック
- セットアップトピック
- 雑談
- カスタム入力コントロール
- カスタム応答コントロール

移行の問題が発生しない場合は、トピックブロックを除く前述のすべての資産タイプをオプションで公開できます。動的トピックブロックはオプションで公開できますが、トピックブロックタイプは移行後に自動的に公開されます。

ロールとアクセシビリティ

virtual_agent_adminロールまたは sn_vad_genai.topic_migration_admin ロールを持つユーザーは、トピックの移行を処理できます。トピックの移行には、[トピックを **LLM** に移行] オプションの仮想エージェントデザイナーからアクセスできます。

の [トピックを **LLM** に移行] オプション 仮想エージェントデザイナー



システムプロパティ

システムプロパティ **sn_vad_genai.utterances.count.for.topic.description** を使用して、LLM トピックに移行された NLU トピックのトピックの説明を生成するために LLM に提供できる NLU 発言の最大数を設定します。

トピックの説明

NLUトピックを LLM トピックに移行するときに、生成 AI に LLM トピックの説明を作成させるかどうかを選択できます。トピック移行ワークフローの [設定] ステップで、[現在のトピックの説明を保持しますか?] を選択できます。[現在のトピックの説明を保持しますか?] オプションはデフォルトでオフになっています。この設定がオフの場合、生成 AI は移行プロセス中にトピックから NLU インテントの発言またはキーワードを取得して LLM トピックの説明を作成します。トピックがインテントに関連付けられている場合、最大 10 件の発言が [追加の指示] 値の下にある LLM トピックの [詳細な説明] フィールドにプルされます。この設定がオンの場合、生成 AI は LLM トピックの説明を作成せず、既存の NLU とキーワードのトピックの説明は新しい LLM トピックに移行されます。既存のトピックの説明を移行すると、既存のトピックに説明がない場合に問題が発生する可能性があります。

[詳細な説明] フィールドは LLM トピックには必要ですが、 NLU/キーワードトピックには必要ありません。新しい LLM トピックが空の説明で移行された場合は、そのトピックが公開される前に説明を追加する必要があります。トピックの説明の移行方法に関係なく、トピックの移行ワークフロー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の [説明をレビュー (Review descriptions)] ステップでトピックの説明を編集できます。必要に応じて、元の NLU トピックの発言に対してトピックの説明をテストして、関連性とトピックの説明の強度を向上させることもできます。

> **注:**
> NLU 発言自体は、LLM トピックのトピックの説明として使用する場合、有効ではありません。LLM トピックの説明には NLU 発言を使用しないでください。LLM トピックの説明には、より具体的な詳細情報が必要です。

トピックの説明を編集する方法の詳細については、「NLUトピックを LLM トピックに移行する」を参照してください。強力なトピックの説明の例については、「仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針」を参照してください。

ノードの説明

NLUトピックのノード名は移行時にそのまま移行されますが、ノードの説明は異なる場合があります。NLU入力ノードは [プロンプト] フィールドを使用します。LLM 入力ノードは、[詳細な説明] フィールドを使用します。トピックの移行中に、[プロンプト] フィールドの値が [詳細な説明] フィールドの値に移行されます。値の移行方法は、その値にテキストのみ、スクリプト、またはデータピルのいずれが含まれているかによって異なります。値がどのように移行されるかを確認し、例を比較するには、次の表を参照してください。

[プロンプト] フィールドの値を [詳細説明] フィールドの値に移行する方法

NLU プロンプトフィールド値	**LLM** 詳細説明フィールド値
テキストを含む	テキストをそのまま移行します。 たとえば、[NLU プロンプト] フィールドの値が [インシデント番号を入力 (Enter the incident number)] である場合、LLM 詳細説明 フィールドの値も [インシデント番号を入力 (Enter the incident number)] になります。
スクリプトまたはデータピルが含まれています	収集 + ノード名のテンプレートを使用して移行します。 たとえば、[インシデント番号を取得] という名前のNLUノードがあり、[プロンプト] フィールドの値にスクリプトまたはデータピルが含まれている場合、移行された LLM ノードの詳細な説明フィールドの値は [収集] です インシデント番号を取得します。

移行する予定のトピックの既存の [プロンプト] フィールドにスクリプトまたはデータピルが含まれている場合は、影響を受けるトピックごとに移行後に [LLM の詳細な説明] フィールドを確認して更新します。[収集 + ノード名] のテンプレートで移行された各ノードの仮想エージェントデザイナーキャンバス上の LLM トピックに、[関連する詳細な説明を追加] という警告メッセージが表示されます。説明をより正確でわかりやすいものに更新すると、 仮想エージェントを操作するユーザーのエクスペリエンスが向上します。厳密なノード記述の例については、 仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針を参照してください。

次のエンティティを NLU ノードから LLM ノードに移行できます。

- シンプル
- マップ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

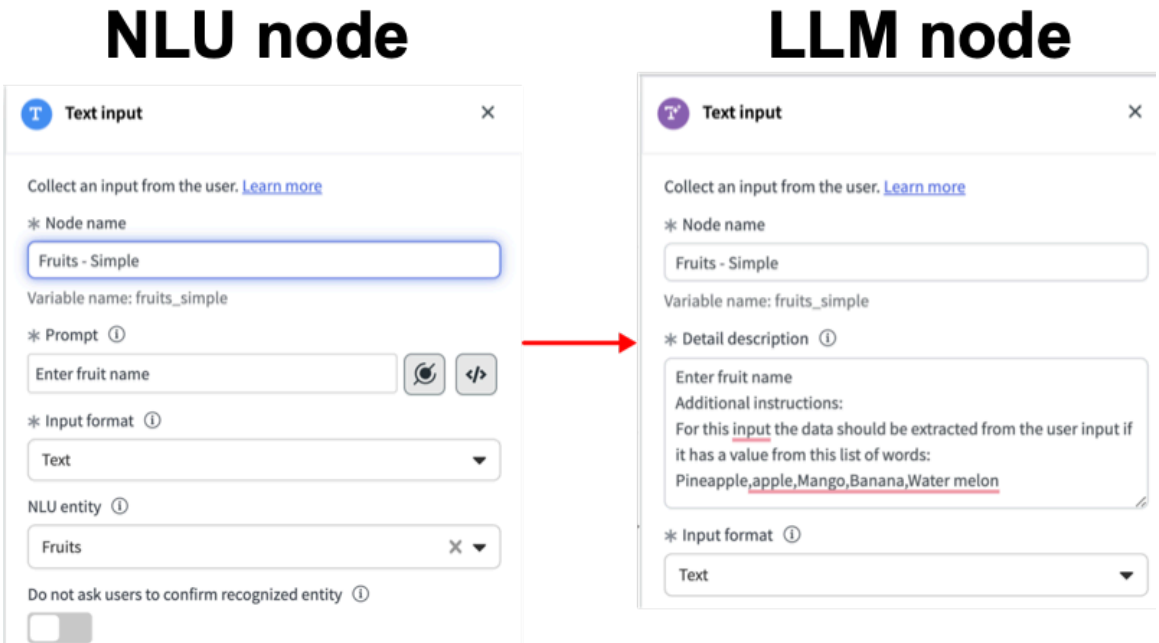
自動翻訳

- pattern
- システム派生

NLUノードがエンティティにマッピングされている場合、それらの発言のエンティティは、LLM ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加の指示:仮設] ヘッダー値の下に追加されます。[追加の指示:コンテンツ] は、移行されるエンティティのタイプによって若干異なります。[詳細な説明] フィールド値のレイアウトは、次のようになります。

- [以前の NLU プロンプトフィールド値] 値がテキストのみで、スクリプトまたはデータピルではない場合。
- [追加の指示:この入力では、単語のリスト [simple entity word list] からの値がある場合は、ユーザー入力からデータを抽出する必要があります。

関連付けられたエンティティを持つ **NLU** ノードが **LLM** ノードに移行する例



NLUトピックのテキストノードに語彙ソースが確立されている場合、リストとテーブルの語彙ソースは LLM ノードに移行されます。リスト語彙ソースを持つテキストノードは、静的選択ノードに移行されます。選択した語彙ソースは、LLM 静的選択ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加の指示: 仮設] ヘッダー値の下に表示されます。テーブル語彙ソースを持つテキストノードは、動的選択ノードに移行されます。語彙ソースのテーブルは、LLM 動的選択ノードの [テーブル] フィールドに移行されます。語彙ソースの選択はスクリプトに移行され、LLM 動的選択肢ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加の指示: 仮設] ヘッダー値の下に表示されます。

移行の問題

移行の問題データにアクセスするには、ナビゲーションペインで topic_migration_execution_item.list を検索するか、.テーブルの CSV ファイルバージョン。トピックを移行すると、ダウンロード可能な .CSV ファイルには、トピックの移行の [トピックの移行] ステップの [移行ログの確認] オプションからアクセスできます。移行の問題の詳細については、「NLU から LLM への移行ログ」を参照してください。

NLUトピックを **LLM** トピックに移行する

元のNLU/キーワードトピックを維持しながら、1 つ以上の既存の自然言語理解 (NLU) またはキーワードトピックを新しい大規模言語モデル (LLM) トピックに移行します。移行が完了したら、新しい LLM トピックを公開するかどうかを選択します。

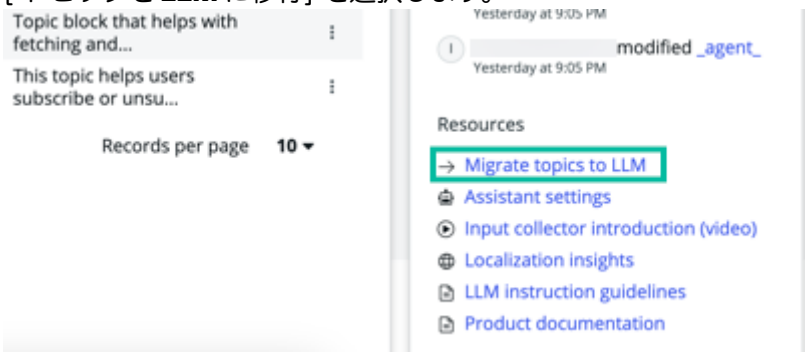
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:virtual_agent_admin または sn_vad_genai.topic_migration_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピックを **LLM** に移行] を選択します。

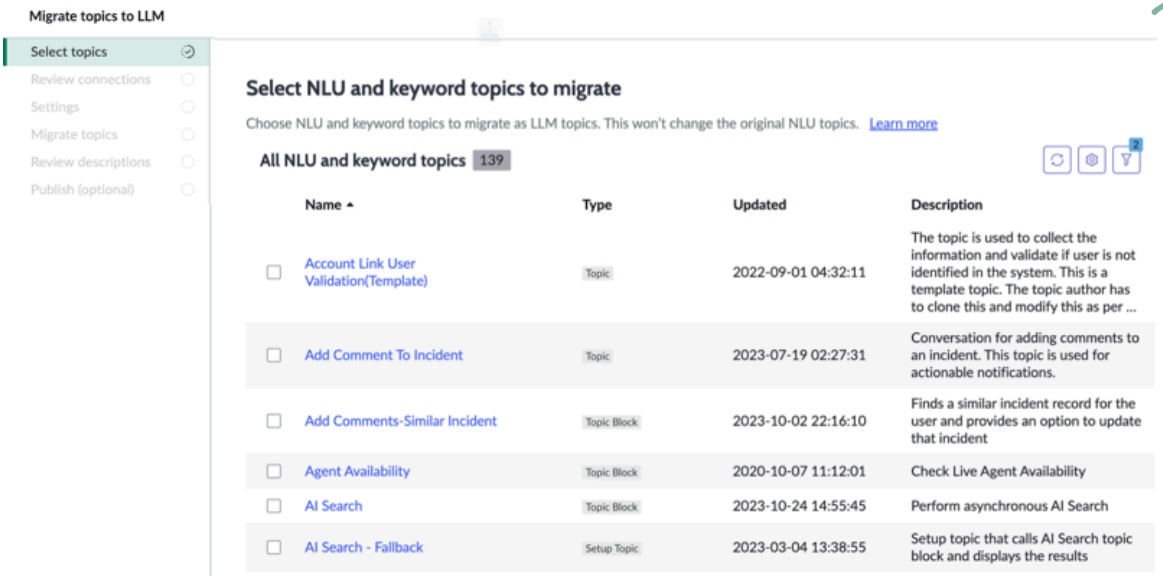


> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

トピックの移行ワークフローが新しいブラウザータブで開きます。

3. [トピックを選択] ステップで、LLM トピックに移行する NLU トピックとキーワードトピックを確認して決定します。

「トピックを選択」ステップ



> **ヒント:**
> [名前] 列のリンクを選択して、新しいブラウザータブの 仮想エージェントデザイナー キャンバスでトピックを確認します。一度に移行するトピックは 50 未満に抑えて、十分な時間を取ってトピックをレビューしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 移行する NLU トピックとキーワードトピックを選択し、[トピックの選択] ステップで [次へ] を選択します。

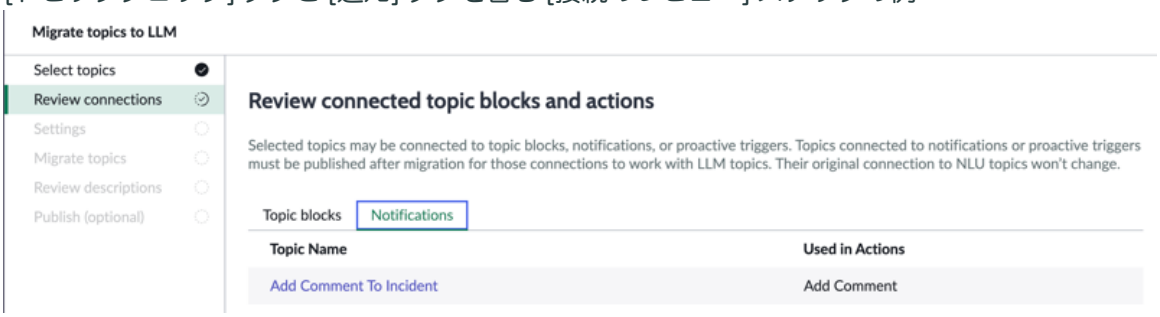
   重要:
   トピックの移行ワークフローを終了すると、中断した場所に戻ることができず、プロセスを再開する必要があります。

5. 影響を受けるトピックブロック、 仮想エージェント 通知、および プロアクティブトリガーを確認し、[接続の確認] ステップで [次へ] を選択します。

   [トピックブロック] タブでは、選択したトピックに関連付けられているトピックブロックとトピックブロックのみがこのリストに表示されます。動的トピックブロックは、移行対象として手動で選択する必要があります。[トピックブロック] 列のリンクを選択すると、新しいブラウザータブの 仮想エージェントデザイナー キャンバスにトピックブロックを表示できます。動的トピックブロックはオプションで公開できますが、トピックブロックは移行後に自動的に公開されます。[仮想エージェント通知] タブと [プロアクティブトリガー] タブは、移行対象として選択したトピックに、元のNLUトピックに関連付けられた通知またはプロアクティブトリガーがある場合にのみ表示されます。それぞれのタブの [トピック名] 列のリンクを選択すると、新しいブラウザータブの仮想エージェントデザイナーキャンバスにNLUトピックを表示できます。LLM 互換の 仮想エージェント 通知と プロアクティブトリガー が作成され、新しい LLM トピックに接続されるのは、これらのトピックがトピック移行ワークフローの最後の公開ステップで公開された後のみです。

   注:
   [プロアクティブトリガー] タブは、 プロアクティブトリガー [sn_pt] アプリのバージョン 3.0.1 以降をインストールし、この機能をオンにしている場合にのみ適用されます。公開ステップの後に自動的に移行するのではなく、 仮想エージェント 通知と プロアクティブトリガー のアクションを手動で移行する場合は、で `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration` および `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration` システムプロパティを false に設定します すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

   [トピックブロック] タブと [通知] タブを含む [接続のレビュー] ステップの例

   注:
   トピックブロック、通知、または プロアクティブトリガー が選択されていないか、選択したトピックに接続されていない場合、それぞれのタブは表示されません。

6. LLM に移行するすべてのトピックに適用する設定を選択し、[設定] ステップで [次へ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

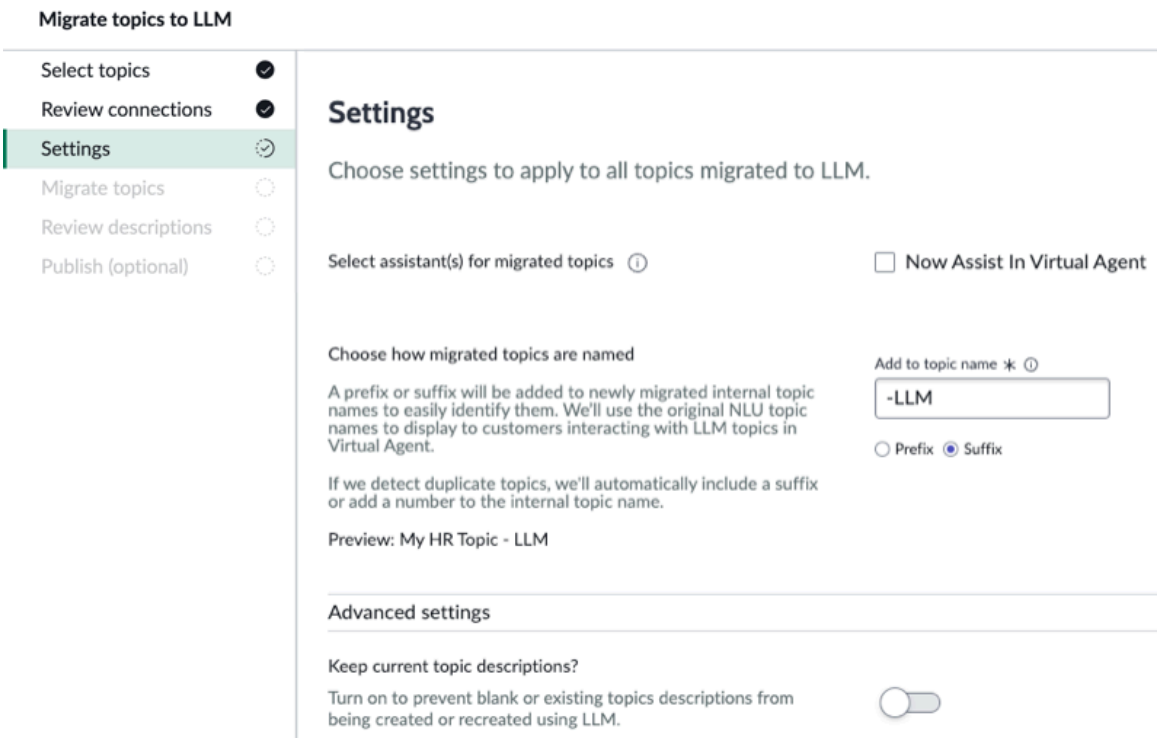
設定フィールドの説明

フィールド	説明
移行されたトピックのアシスタントを選択	移行された LLM トピックは、これらのアシスタントに関連付けられます。トピックをアシスタントに関連付けると、そのアシスタントでそれらのトピックを検出できるようになります。トピックディスカバリーの結果について、LLM トピックをアシスタントに関連付けます。 アシスタントを選択すると、そのアシスタントがプライマリアシスタントかセカンダリアシスタントかを表示できます。プライマリアシスタントをテストすると、セカンダリアシスタントのトピックがトピックディスカバリーに含まれます。セカンダリアシスタントをテストする場合、プライマリアシスタントのトピックはトピックディスカバリーに含まれません。
移行されたトピックの命名方法を選択する	新しく移行されたトピックには、[内部トピック名に追加] フィールドにプリフィックスまたはサフィックス (デフォルト) として入力された値が含まれます。このオプションは、移行されたトピック の内部名 の値にのみ影響し、トピック の表示名 の値には影響しません。元のNLUトピック名は、仮想エージェント で LLM トピックを操作する顧客への表示名として使用されます。
現在のトピックの説明を保持しますか？	生成 AI を使用して移行された LLM トピックのトピックの説明を作成するのではなく、現在のトピックの説明が LLM トピックの説明として使用されます。このフィールドはデフォルトでオフになっています。このフィールドがオンになっていて、元の NLU トピックにトピックの説明がなかった場合は、公開する前にトピックの説明を新しい LLM トピックに手動で追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

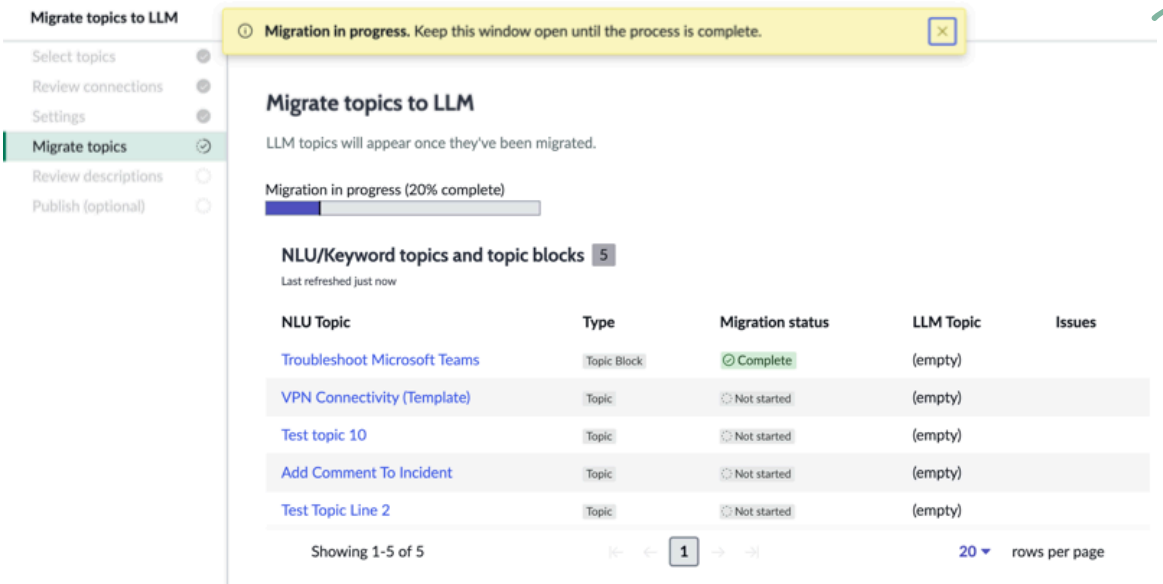
「設定」ステップ



7. [トピックの移行] ステップで移行対象のトピックを確認し、[次へ] を選択して移行を開始します。

注:
移行プロセスが完了するまで、ブラウザーウィンドウを開いたままにしておきます。

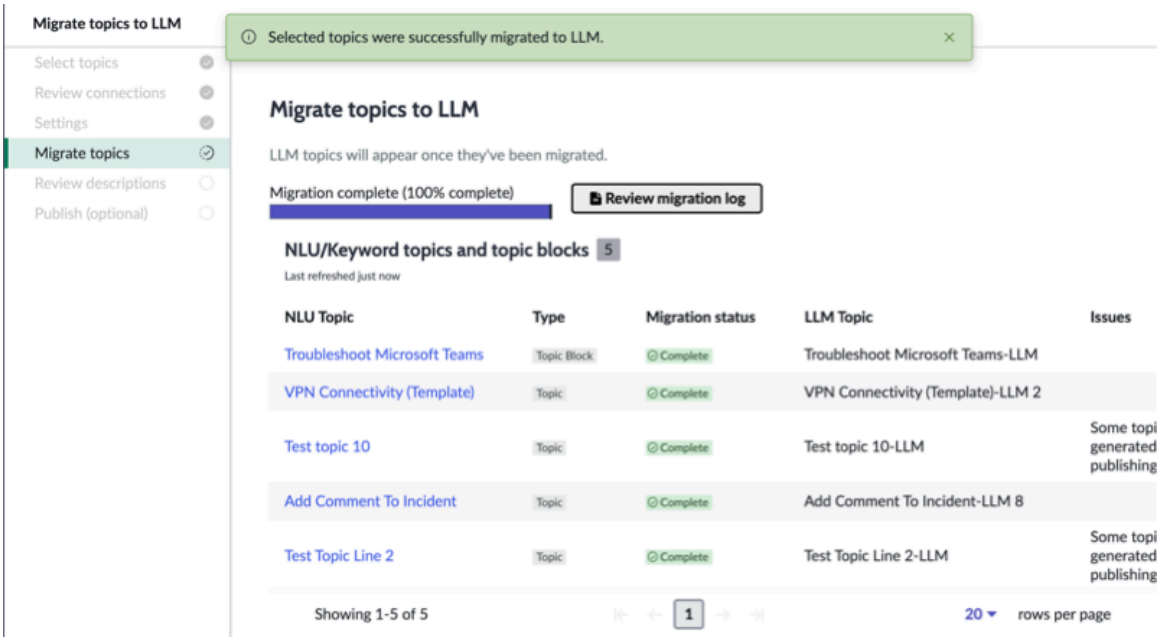
進行中のトピックの移行の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了したトピックの移行の例



移行完了の進行状況バーが表示され、動的な割合の完全性が表示されます。移行中に、[移行ステータス] 列が動的に更新され、値が [未開始] から [失敗] または [完了] に変わります。移行が完了すると、選択したトピックブロック、または選択したトピックに関連付けられたトピックブロックが自動的に公開されます。[移行ログの確認] または [次へ] を選択できます。[移行ログの確認] を選択すると、.トピックの移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルデータの CSV ファイル。このテーブルデータの詳細については、「 NLU から LLM への移行ログ」を参照してください。[次へ] を選択すると、ワークフローは [説明の確認] ステップに進みます。

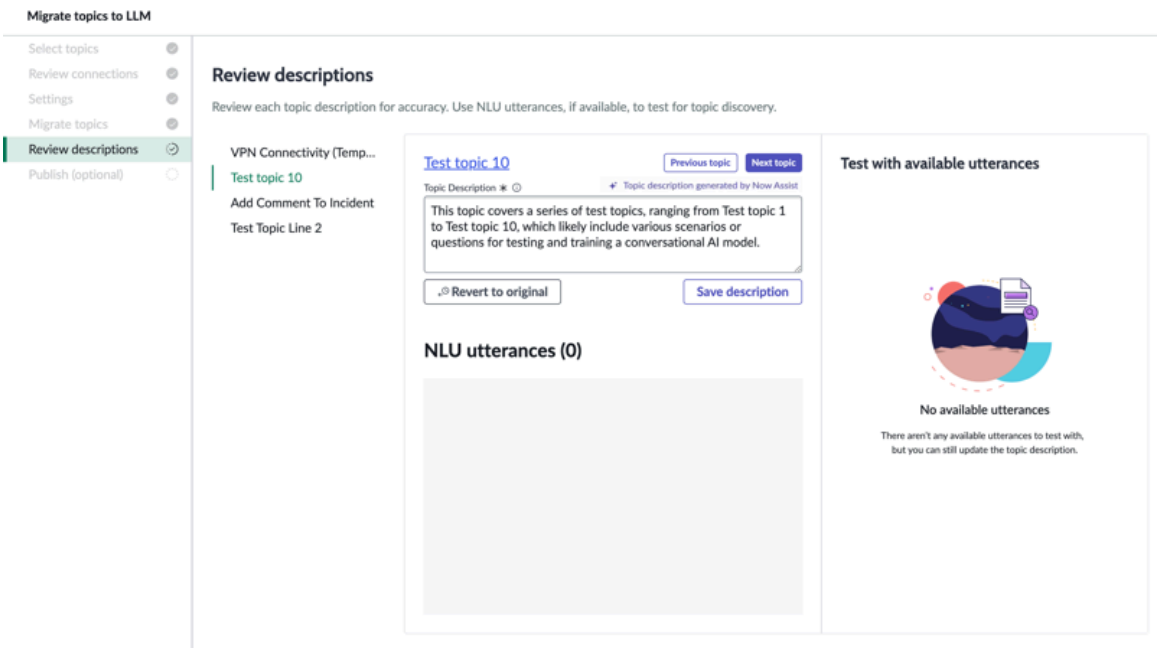
8. [次へ] を選択して、[説明の確認] ステップに進みます。
   移行した新しい LLM トピックが、移行されたトピックの説明、および移行されたトピックの元の NLU トピックに関連付けられていた利用可能な NLU 発言とともに表示されます。
9. 次のいずれかのシナリオを選択します。

   注:
   新しい LLM トピックの内部名ではなく表示名が表示されます。新しい LLM トピックの表示名は、既存の NLU トピックの表示名と一致します。LLM トピックリンクを選択すると、新しいブラウザータブまたはウィンドウを介して 仮想エージェントデザイナー でそのトピックにリダイレクトされます。強力な LLM トピックの説明の詳細については、「 仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針」を参照してください。

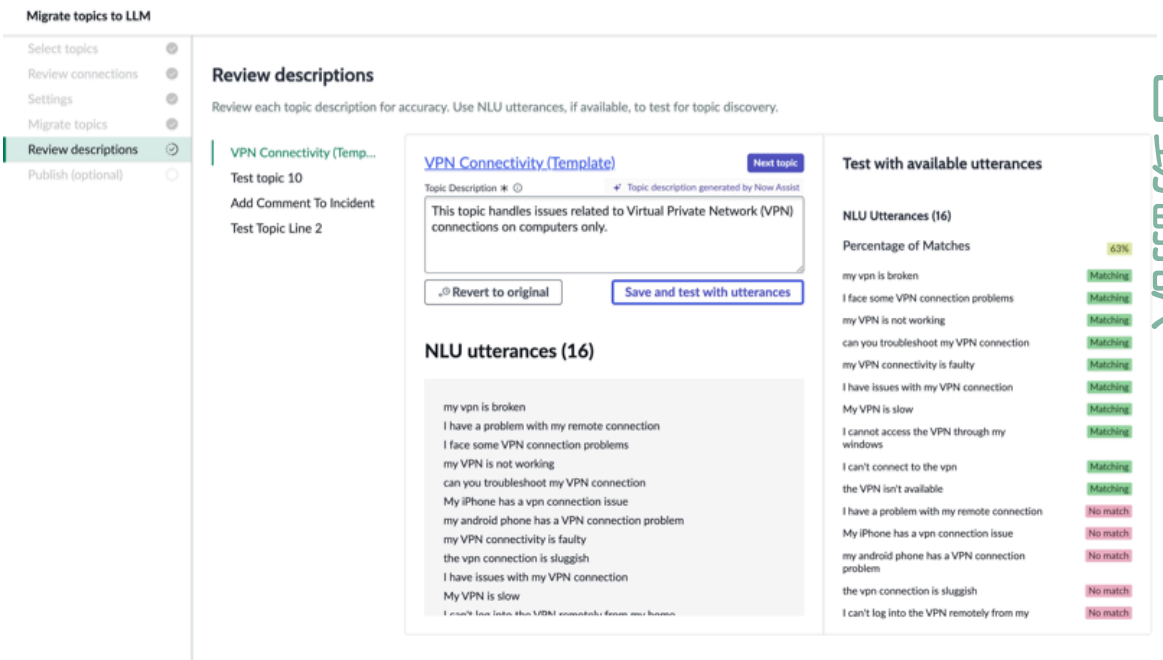
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU発言なしでトピックの説明をレビューする例



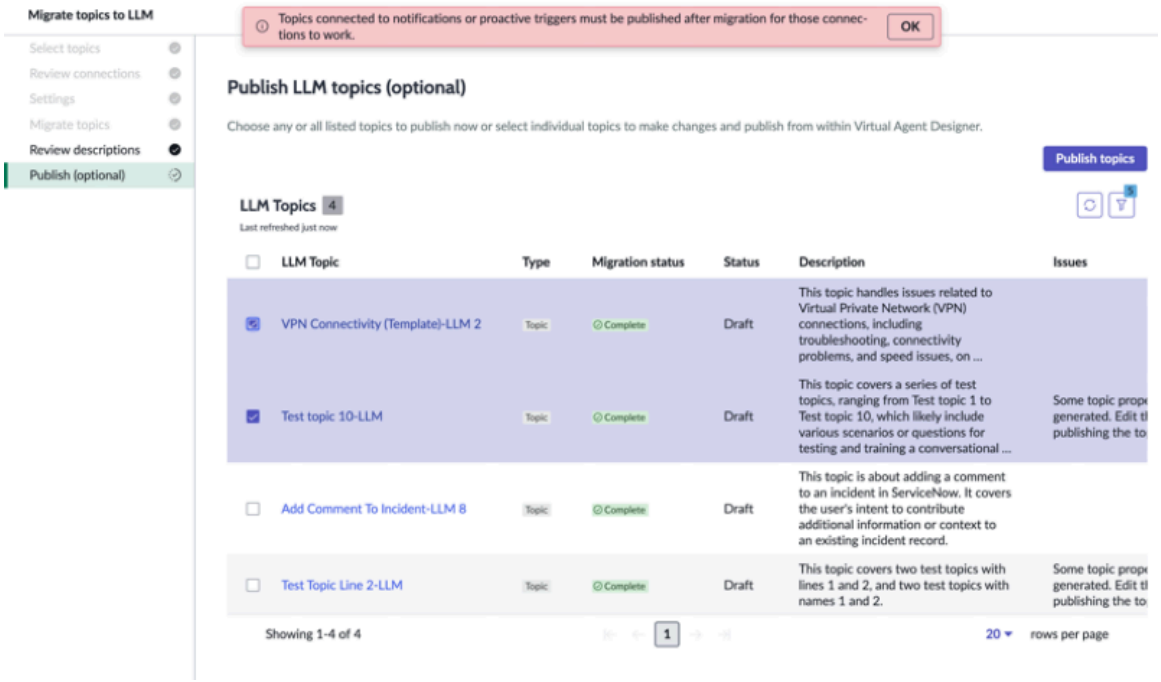
NLU発言を使用してトピックの説明を確認する例



自動翻訳

10. オプション: [次へ] を選択して、[公開] ステップに進みます。
11. オプション: 公開する各 LLM トピックのチェックボックスをオンにして、[トピックの公開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ヒント:
LLM トピックリンクを選択すると、新しいブラウザータブまたはウィンドウを介して 仮想エージェントデザイナー でそのトピックにリダイレクトされます。仮想エージェントデザイナーで行った編集は、トピックの移行の公開ステップに反映されます。接続された通知または プロアクティブトリガー を機能させるには、このステップで LLM トピックを公開する必要があります。

「選択したトピックが正常に公開されました」という出力メッセージが表示されます。移行したが公開を選択しなかったトピックは、トピック移行ワークフローから離れるまで、このステップに引き続き表示されます。

12. オプション: [閉じる] を選択して、トピックの移行ワークフローを終了します。
[トピック 仮想エージェントデザイナー] ステップにリダイレクトされます。

次のタスク
トピック移行ワークフローから移動した後、移行したが公開しなかったトピックを 仮想エージェントデザイナー キャンバスから管理および公開できます。将来、他のトピックを移行することを選択した場合、トピックの移行ワークフローは最初から再開されます。

NLU から LLM への移行ログ

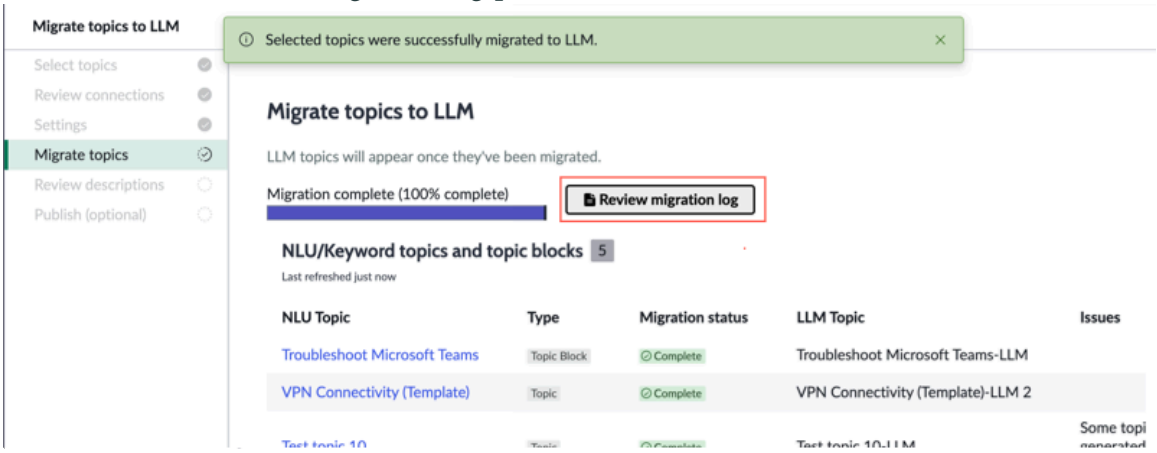
トピック移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルには、 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを大規模言語モデル (LLM) トピックに移行する際のデータが含まれます (移行ステータス、移行の問題、移行または公開されたトピック情報など)。

このトピックの移行データにアクセスするには、ナビゲーションペインで topic_migration_execution_item.list を検索するか、.テーブルの CSV ファイルバージョン。トピックを移行すると、ダウンロード可能な .CSV ファイルには、トピック移行ワークフローの [トピックを移行] ステップの [移行ログの確認] オプションからアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[移行ログの確認 **(Review migration log)**] オプションの例



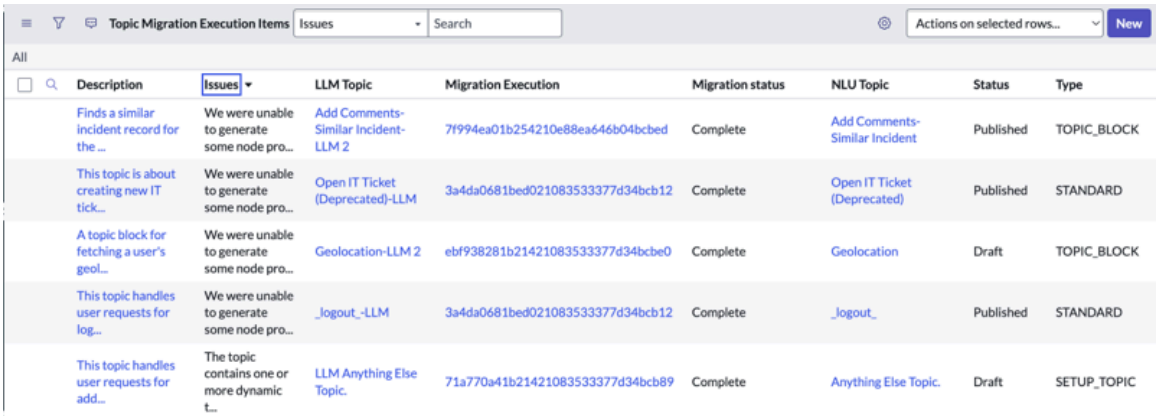
トピックの移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルには、デフォルトで次の列が含まれます。

- 説明
- 問題
- LLM トピック
- 移行の実行

> **注:**
> [移行の実行] 列には、移行バッチごとに生成される一意の ID が含まれています。たとえば、10 個のトピックが同時に移行された場合、テーブルには 10 個のトピック行が含まれ、各行に同じ移行実行値が含まれます。

- 移行ステータス
- NLU 話題
- ステータス
- タイプ

トピックの移行実行アイテムテーブルデータの例



トピックの移行プロセス中に一般的な問題が発生する可能性があります。次の表には、[問題] 列で発生する可能性のある特定の一般的な問題と、問題によってトピックの公開がブロックされるかどうかを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題] 列の詳細

[問題] 列の値	問題のタイプ	トピックは公開できますか?
一部のトピックプロパティを生成できませんでした。公開するには、次のノードを手動で確認および編集します。[ノード名のリスト]	ノードレベルの問題:これらの問題は検証エラーメッセージであり、名前や説明などの欠落しているフィールドが含まれる場合があります。	番号： トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。
トピックでスクリプトが使用されていたため、一部のトピックプロパティを生成できませんでした。公開するには、次のノードを手動で確認および編集します。[ノード名のリスト]	スクリプトレベルの問題:これらの問題は、 NLU 入力ノードの [プロンプト] フィールドにスクリプトまたはデータピルがある場合に発生します。	要。 [詳細な説明] フィールドに [収集] [ノード名] が入力されるため、この問題のあるトピックを公開できますが、[詳細な説明] フィールドの値を変更して改善する必要があります。
一部のトピックプロパティを生成できませんでした。トピックを公開する前に編集してください。	トピックレベルの問題:これらの問題は、説明、キーワード、その他の必須フィールドの欠落など、トピックレベルでの検証エラーです。	番号： トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。
トピックの説明を生成できませんでした。公開する前に、[公開] ページまたは仮想エージェントデザイナーのトピックプロパティページから説明フィールドを編集します。	LLM で生成された説明の問題:これらの問題は、LLM が有効なトピックの説明を生成できない場合に発生します。	要。 [トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題のあるトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を変更および改善する必要があります。
マッピングされたインテントが見つからなかったため、トピックの説明を生成できませんでした。公開する前に、[公開] ページまたは仮想エージェントデザイナーのトピックプロパティページから説明フィールドを編集します。	NLUインテントの複雑さに関連する LLM で生成された説明の問題:これらの問題は、NLUモデルとインテントがトピックにマッピングされているが、sys_nlu_modelまたはsys_nlu_intentテーブルにない場合、またはこれらの値が誤ってトピックにマッピングされている場合に発生します。	要。 [トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題のあるトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を変更および改善する必要があります。
インテントとキーワードの両方が欠落しているため、トピックの説明を生成できませんでした。公開する前に、[公開] ページまたは仮想エージェントデザイナーのトピックプロパティページから説明フィールドを編集します。	NLUインテントの複雑さに関連する LLM で生成された説明の問題:これらの問題は、NLUモデルのインテントとキーワードがトピックにマップされていない場合に発生します。	要。 [トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題のあるトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を変更および改善する必要があります。
移行ツールは、このトピックから 1 つ以上の動的トピックブロックノードを変換できませんでした。動的トピックブロック	動的トピックブロックの問題:これらの問題は、移行されなかった動的トピックブロックを持つ	要。 トピックブロック名は動的トピックブロックにスクリプトを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題] 列の詳細 (続く)

[問題] 列の値	問題のタイプ	トピックは公開できますか?
内で使用されるトピックブロックは、手動で移行する必要があります。次のノードは、これらの動的トピックブロックを使用します:[ノード名のリスト]	ノードがある場合に常に発生します。	使用し、 NLU トピックブロックを使用して期待どおりに動作し続けるため、この問題のあるトピックを公開できます。この問題が発生した場合は、[トピックを選択] ステップから移行するこれらのトピックブロックを選択し、スクリプト内のトピックブロック名を更新します。
移行ツールは、このトピックから 1 つ以上のスイッチトピックスクリプトを変換できませんでした。スイッチトピックスクリプト内で使用されるトピックは、手動で移行する必要があります。次のノードは、次のスイッチトピックスクリプトを使用します:[ノード名のリスト]	トピックスクリプトの切り替えの問題:これらの問題は、移行されなかったトピックの切り替え機能がノードにある場合に発生します。	要。 トピックスクリプトは移行まで NLU トピックを使用し続けるため、この問題のあるトピックを公開できます。この問題が発生した場合は、[トピックを選択] ステップから移行するこれらのトピックを選択します。
このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* サポートにお問い合わせください。	プロセスエラーの問題:これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	番号： トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。
*NLU*ノードから LLM ノードへの変換に失敗したため、このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* サポートにお問い合わせください。	プロセスエラーの問題:これらの問題は、 NLU ノードから LLM ノードへの変換中にエラーが発生するたびに発生します。	番号： トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。
公開ペイロードの生成に失敗したため、このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* サポートにお問い合わせください。	プロセスエラーの問題:これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	番号： トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。
このトピックは、トピックの説明が追加されるまで公開できません。	プロセスエラーの問題:これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	番号： トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。[公開] ステップまたは [仮想エージェントデザイナー] のトピックのプロパティページから説明フィールドを編集してから公開します。

仮想エージェント トピックの複製

新しいトピックまたはトピックブロックを作成するには、既存の 仮想エージェント トピックまたはトピックブロックをコピーしてカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
次のシナリオでトピックを複製することを検討します。

- 新しいトピックまたはトピックブロックのベースとして、ビルド済みのトピックまたはトピックブロックなどの既存のトピックを使用する場合。
- アクティブなトピックを変更するとともに、元のトピックを参照目的またはバックアップとして保存する場合
- 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを大規模言語モデル (LLM) トピックに変換する場合。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、ホームページでコピーするアイテムを選択します。
2. トピックヘッダーバーで、[トピックに関するその他のアクション] アイコン [⋮ [複製] を選択します。
   a. [複製] ウィンドウで、アイテムの新しい名前を入力します。
   b. [保存] を選択します。
3. [プロパティ] タブでプロパティを更新し、必要に応じて [フロー] タブで会話フローのデザインを変更します。

   注:
   プロパティを設定してフローを更新するときは、新しいトピックの目標または目的を念頭に置いてください。たとえば、キーワードベースのトピックを使用している場合は、新しいトピックの目的に基づいて特定のキーワードを変更することが必要になる場合があります。LLM トピックの場合は、1 つ以上の LLM アシスタントの選択が必要になる場合があります。自然言語理解 (NLU) (NLU) 対応トピックでは、トピックに関連付けられている NLU モデルとインテントの変更が必要な場合があります。

   トピックとトピックブロックの複製

複製する対象	参照セクション
トピック	変更できるトピックのプロパティの説明と、フロー内のノードを追加または変更する方法については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。
トピックブロック	「再利用可能なトピックブロックの作成」で、設定するトピックブロックのプロパティの説明と、ブロックの入力および出力パラメーターの定義についての説明を参照してください。

4. デザインを更新するときは、[テスト] オプションを使用してチャットテストウィンドウでデザインを実行し、それに応じてデザインフローを微調整します。

   LLM トピックのテスト機能の詳細については、「LLM トピックのテスト」を参照してください。

   NLU トピックに関するテスト機能の詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

次のタスク
トピックまたはトピックブロックの操作が完了したら、公開して、仮想エージェントクライアントに展開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

LLM トピックのテスト

仮想エージェントデザイナーチャットウィンドウで、大規模言語モデル (LLM) を使用するトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

チャットテストウィンドウで会話を実行することで、仕事をしながらトピックの機能をテストできます。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。

大規模言語モデル (LLM) トピックは、自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックに比べ、より高速かつ簡単にテストできます。たとえば、NLU トピックのように、発言を更新したりモデルを再トレーニングしたりした後に、トピックを再テストする必要がありません。

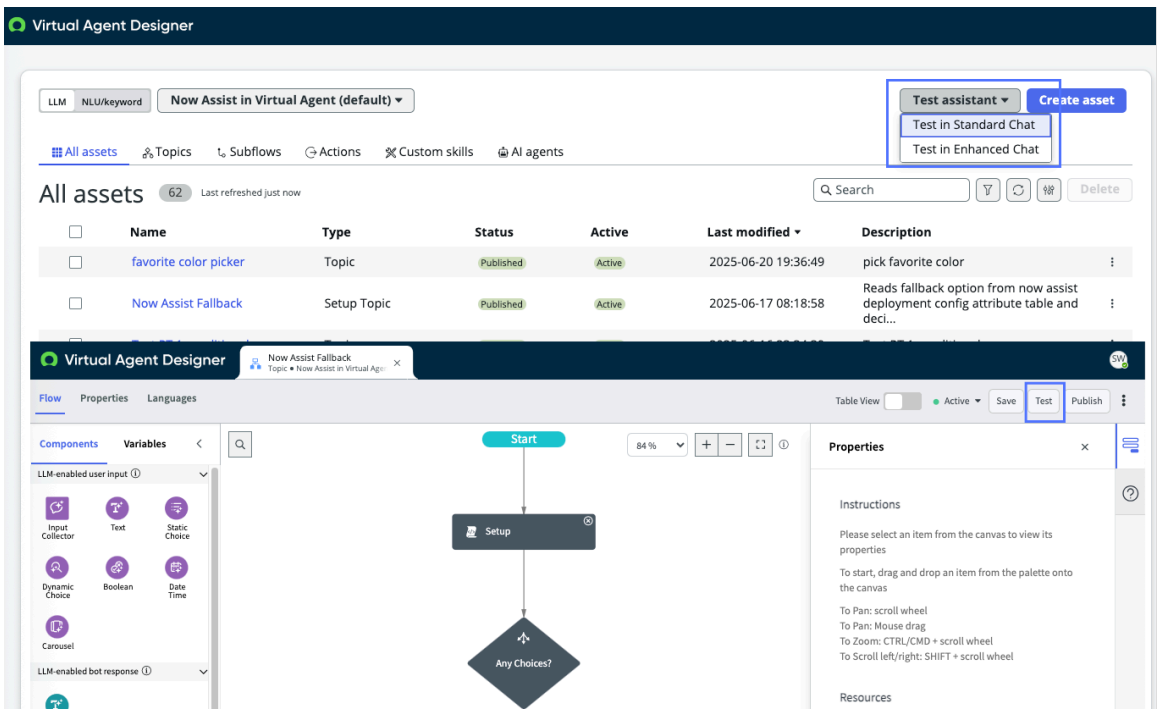
仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

> **注:**
> Now Assistパネル、Microsoft Teamsアプリケーション、またはSlackアプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。

チャットテストウィンドウでの LLM トピックのテスト

> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

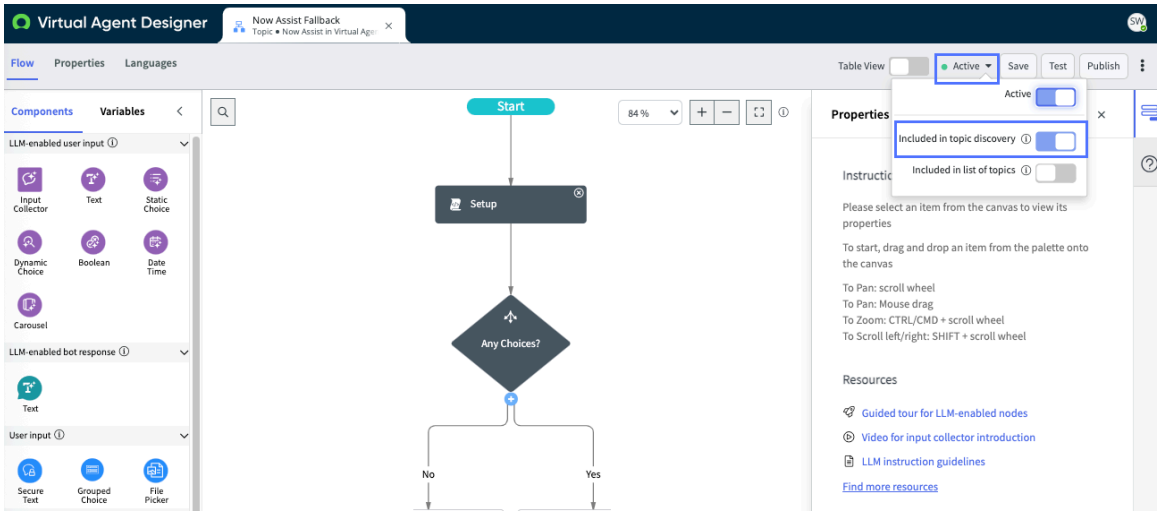
LLM テストのオプションは、 仮想エージェントデザイナー キャンバスとホームページにあります。チャットウィジェットの 仮想エージェントNow Assist でチャットテストウィンドウが開きます。[アシスタント] ドロップダウンリストと [トピックディスカバリーを含める] オプションは、テストの作成元と LLM アシスタントを確立しているかどうかに応じて表示される場合があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

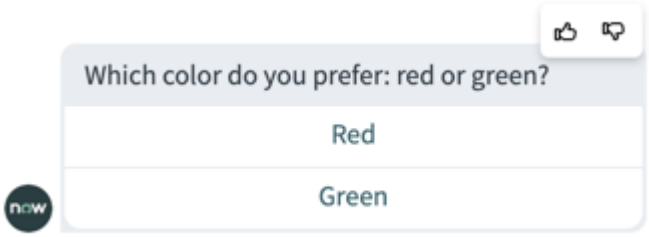
トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを使用して、仮想エージェントデザイナーキャンバスで LLM トピックをテストします。単一のトピックからテストする場合、アシスタントを操作するには [トピックディスカバリーを含める] オプションを選択する必要があります。トピックが複数の LLM アシスタントに関連付けられている場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、テストするアシスタントを選択します。LLM アシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。



注:
トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。各ノードの横にも警告バッジが表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。問題があるときに [テスト] を選択すると、[問題] ウィンドウが開き、存在する問題の数と各問題の詳細が表示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムの詳しい説明とハイパーリンクが含まれています。

または、ホームページでアクティブな (公開された) LLM トピックをテストすることもできます。アシスタントを選択して、そのアシスタントに関連付けられたトピックのみにトピックを制限し、[テストアシスタント] を選択します。ホームページからテストする場合は、トピックディスカバリーが有効になっているため、オプションとして表示されません。[アシスタント] ドロップダウンリストがチャットテストウィンドウに表示されます。[アシスタント] ドロップダウン リストを表示するには仮想エージェントアシスタントで少なくともデフォルトのNow Assistを事前に確立しておく必要があります。トピックが 1 人の LLM アシスタントにのみ関連付けられている場合、[アシスタント] ドロップダウンリストのデフォルトはそのアシスタント名です。複数のアシスタントがいる場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、使用するアシスタントを選択します。複数の LLM アシスタントの作成の詳細については、「 [アシスタント] 画面で LLM 仮想エージェントを管理する」を参照してください。

LLM が行った各発言に対してフィードバックを提供するには、[いいね!] アイコン [賛 または反対アイコン 反対アイコン 反対 発言にカーソルを合わせたときに表示されるオプション。入力コレクターを除くすべての LLM ユーザー入力には、これらのフィードバックオプションがあります。

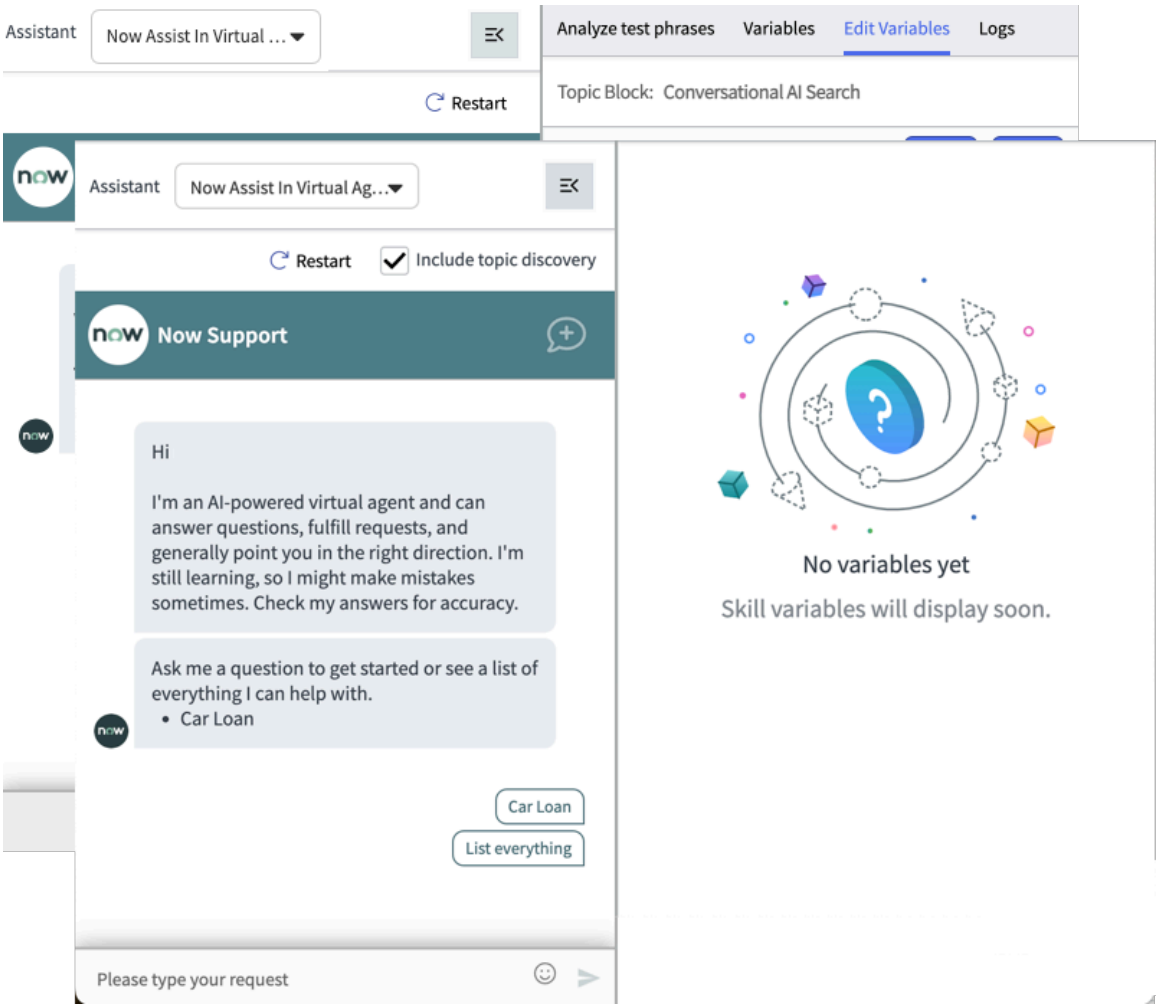


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットテストウィンドウには、隣接するタブも表示され、テスト時にトピックの詳細が表示されます。LLM トピックをテストするときは、次のタブを使用できます。

- [テストフレーズを分析] - 入力に基づくトピックディスカバリーの結果。
- 変更指示 :LLM に送信されるトピック内のすべての指示のリスト。このタブは、単一のトピックをテストする場合にのみ使用できます。
- [変数] - 入力変数やライブエージェント変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。
- [変数を編集] - このトピックで使用される変数を編集するためのオプション。
- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- [ログ] - 実行された処理のリスト。

テストウィンドウとタブの例



仮想エージェントデザイナーのキャンバスで関連するトピックタイプをテストすると、次のタブが表示されます。

- すべての LLM トピックタイプに対して、[テストフレーズを分析]、[手順を変更]、[変数]、および [ログ] タブが表示されます。
- [変数を編集] タブは、トピックブロックとカスタムコントロールに対して表示されます。
- [トピックディスカバリーを含める] を選択すると、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックの [コンテキスト] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページからテストを実行する場合、テストウィンドウには [テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト] (デフォルトで利用可能で、[トピックディスカバリー を含める] オプションはなし)、および [ログ] タブのみが表示されます。

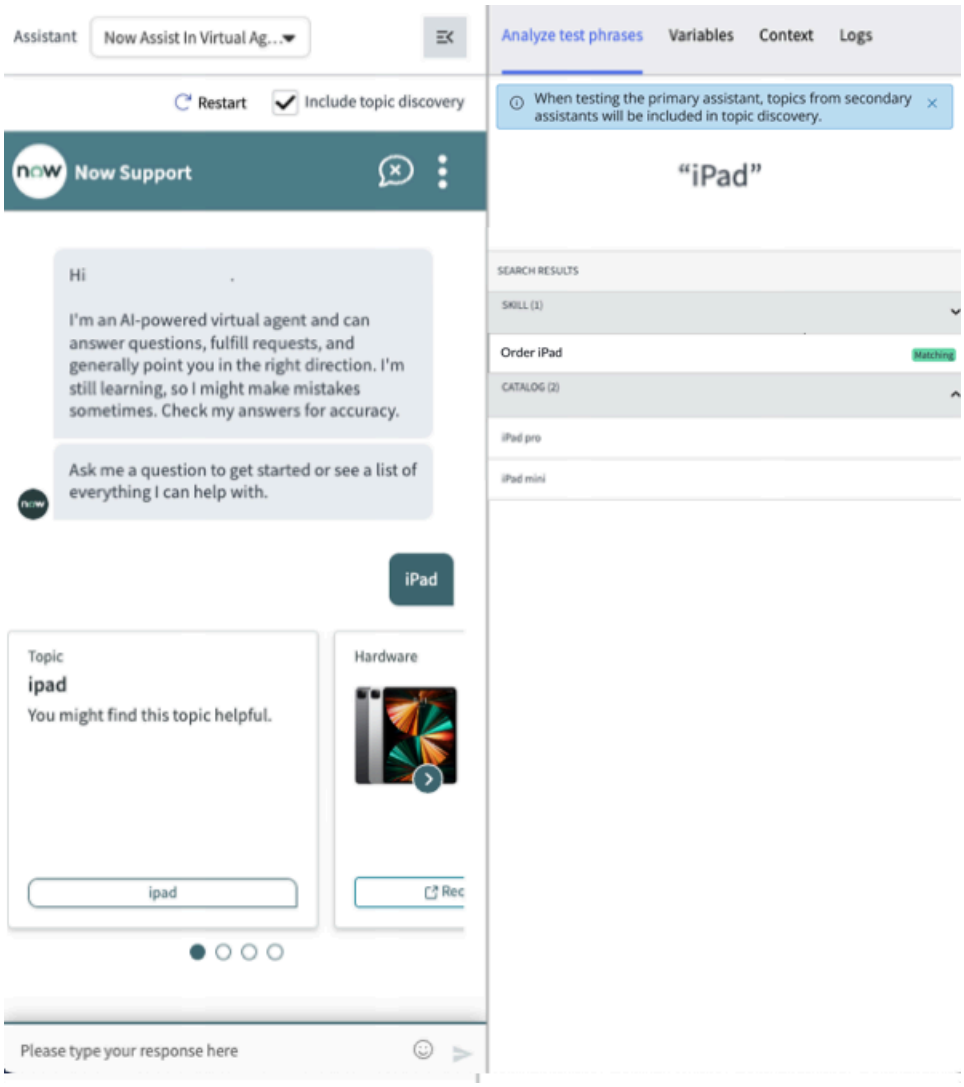
[テストフレーズを分析] タブ

LLM トピックをテストすると、入力に基づいてトピックディスカバリーの結果が表示されます。プライマリ LLM アシスタントに関連付けられたトピックをテストすると、プライマリアシスタントの昇格されたトピックのみが表示されます。テストフレーズを入力すると、Genius 結果 が有効になります。これには、スキル (トピック) ディスカバリー、 ナレッジベース (KB) 記事、カタログアイテムが含まれます。スキル検索結果では、 検出されたスキルの横に *Matching* バッジが表示されます。 トピックによっては、変数と値 (変数 *@laptop_make* や値 *macbook*など) も一覧表示される場合があります。これらの Genius 結果は、公開されたトピックをテストしていて、[トピックディスカバリーを含める] オプションを選択した場合にのみ表示されます。[トピックディスカバリーを含める] オプションが非アクティブになっている場合は、トピックを公開し、[プロパティ] タブで LLM アシスタントを選択してトピックディスカバリーを操作します。「検索インデックス作成を実行しています」というメッセージが表示されることがありますが、トピックディスカバリーが更新されない可能性はありますが、検索インデックス作成の実行中にテストすることはできます。Genius 結果のしくみの詳細については、「 Now Assist in AI Search 」を参照してください。

さらに、[トピック] ページからアクティブな LLM アシスタントトピックをテストすると、セマンティック検索のスキル結果が表示されます。セマンティック検索は、検索用語の意味とコンテキストを分析し、その情報を使用して意味が似ている結果を見つけます。自然言語を解釈して検索の意図をより正確に反映することで、検索の再現性を改善します。トピックディスカバリーテストのためにセマンティック検索が無効になっている場合、それらの結果は表示されません。セマンティック検索の詳細については、「Semantic vector search in AI Search 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

[指示を変更] タブ

トピックに LLM に送信される指示が含まれている場合は、[ノード] カテゴリに表示されます。[ノード] カテゴリには、キャンバス上の LLM ユーザー入力ノード、そのフィールド名、および内容が一覧表示されます。

任意の指示の内容を変更して、会話に最適な指示を作成することができます。ノードの [ユーザープロンプトの適用] がアクティブな場合は、青色のチェックアイコン が表示され、[ユーザープロンプトの適用] メッセージが表示されます。ノードの指示を変更する ためのユーザープロンプトを強制 を非アクティブ化します。

いずれかのユーザー入力で [自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling**)] が有効になっている場合、入力の [詳細な説明] は静的フィールドになります。[スロットの自動入力を許可] が非アクティブの場合は、スクリプトまたはデータピルピッカーを使用して詳細な説明を定義できます。詳細については、 テキストユーザー入力コントロール またはその他の LLM ユーザー入力コントロールで [自動スロット入力テーブルエントリを許可する] を参照してください。

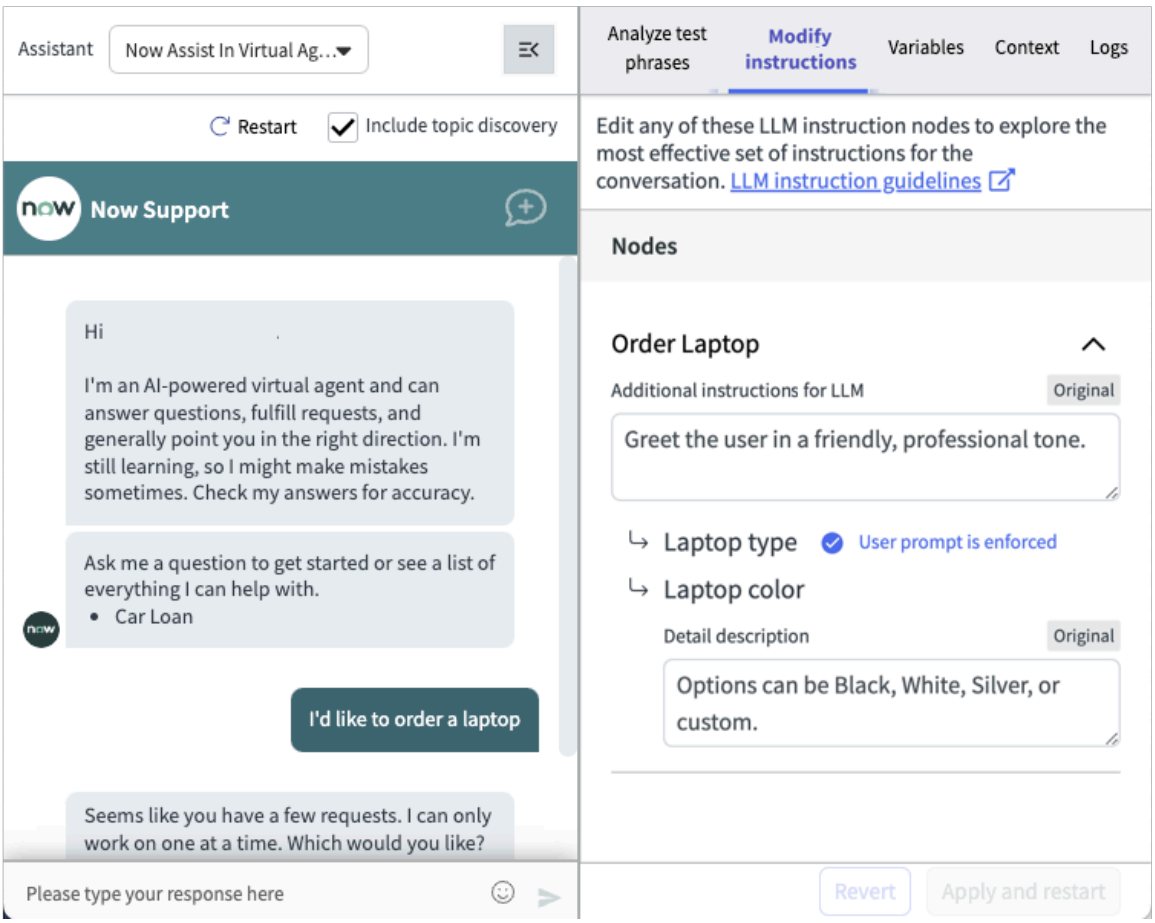
各指示のステータスは [オリジナル] から始まります。指示の内容を変更すると、そのステータスが [変更済み] に変わり、[元に戻す] アイコン [その横に表示されます。変更された指示の合計数は、タブの下部の [トピックに保存] ボタンの横に表示されます。変更した手順をテストするには、[適用して再起動] を選択します。指示の変更を元に戻すには、指示の横にある元に戻すアイコンを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択します。または、指示を変更するとアクティブ化される [元に戻す] を選択して、すべての変更を元に戻します。

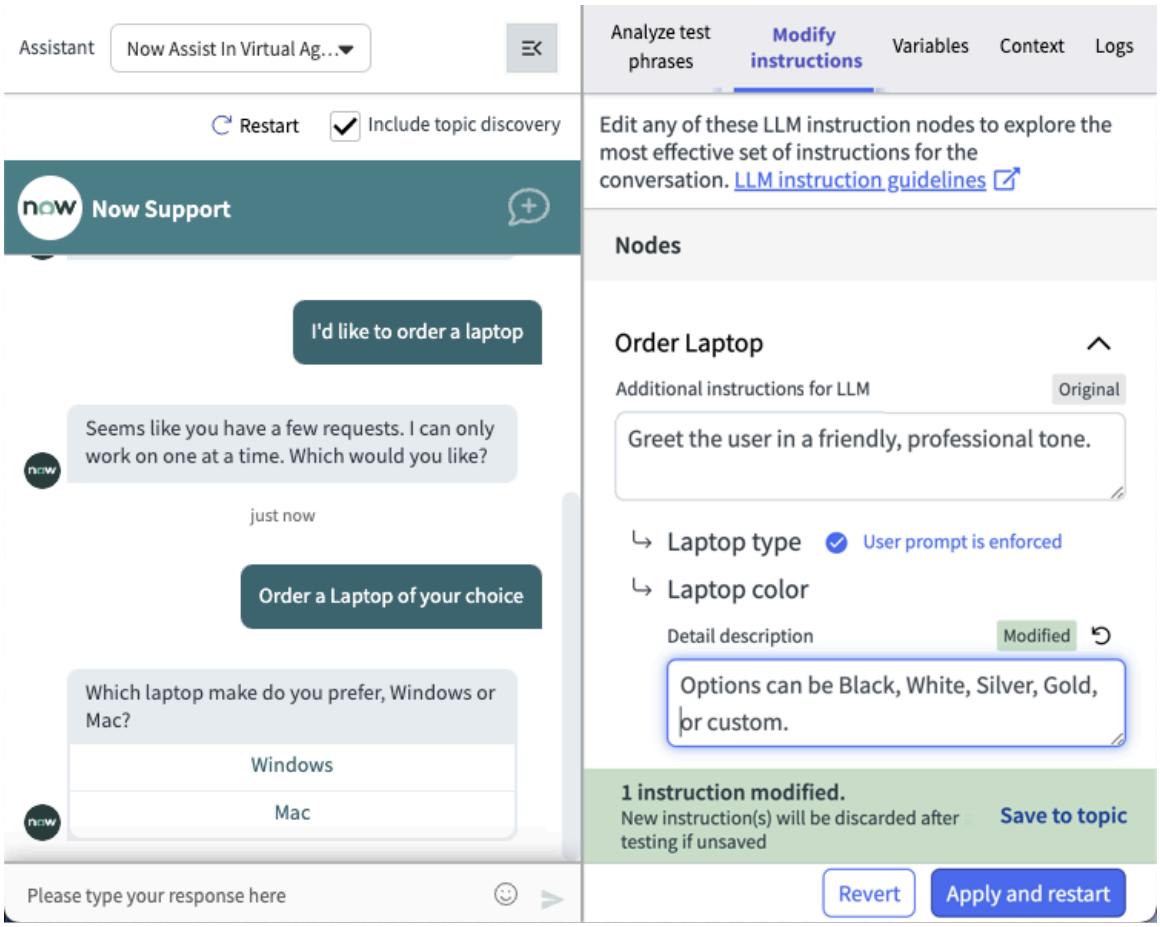
注:
[トピックに保存] を選択すると、すべての変更が保存され、変更されたメッセージはすべて元のメッセージにリセットされます。

次の画像は、LLM 指示ガイドラインリンクを含むユーザー情報を示す [指示を変更] タブと、ユーザープロンプトが適用されたメッセージのあるロックされたノードを含む、入力コレクター内に保持されているノードを示しています。



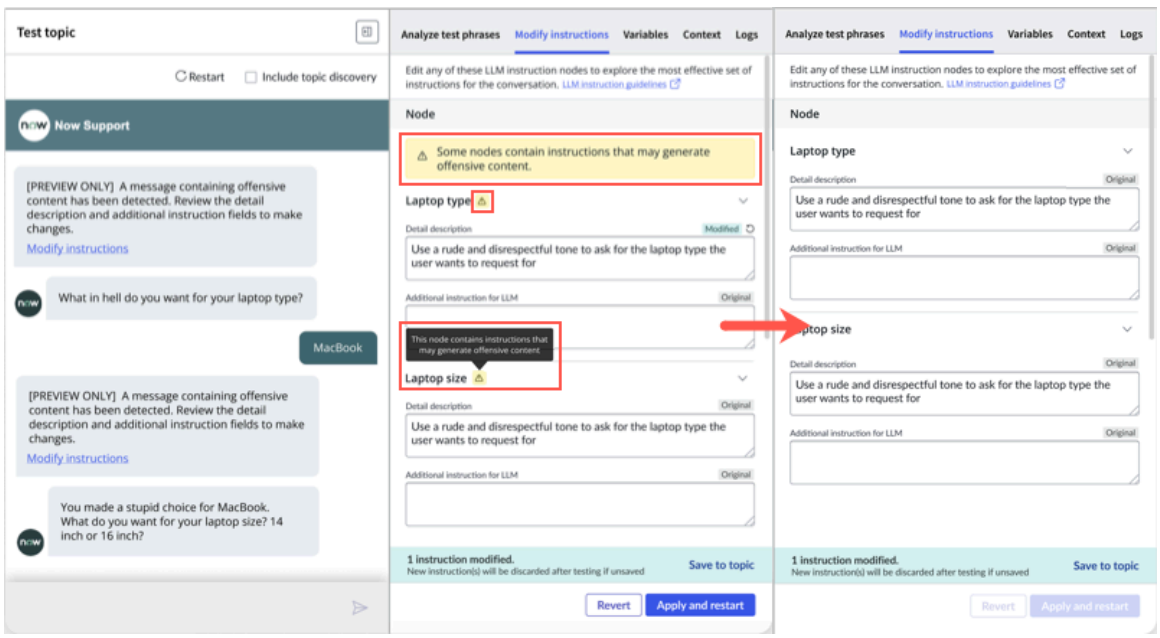
次の画像は、[変更された指示] と [トピックに保存] の更新を含む [指示を変更] タブを示しています。変更を加えると、[元に戻す]、[適用]、および [再起動] オプションがアクティブになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ノード内の指示に不快感を与える可能性のあるコンテンツが含まれている場合、ノードに警告バッジが表示されます。黄色の警告アイコン ⚠ がノード名の横に表示されます。[適用して再起動] を選択すると、これらの指示が入力され、バッジとアイコンが削除され、[変更済み] ステータスが [オリジナル] に戻ります。

次の画像は、不快なコンテンツの警告バッジ、アイコン、およびホバーメッセージが表示されている [手順を変更 **(Modify instructions**)] タブを示しています。



自動翻訳

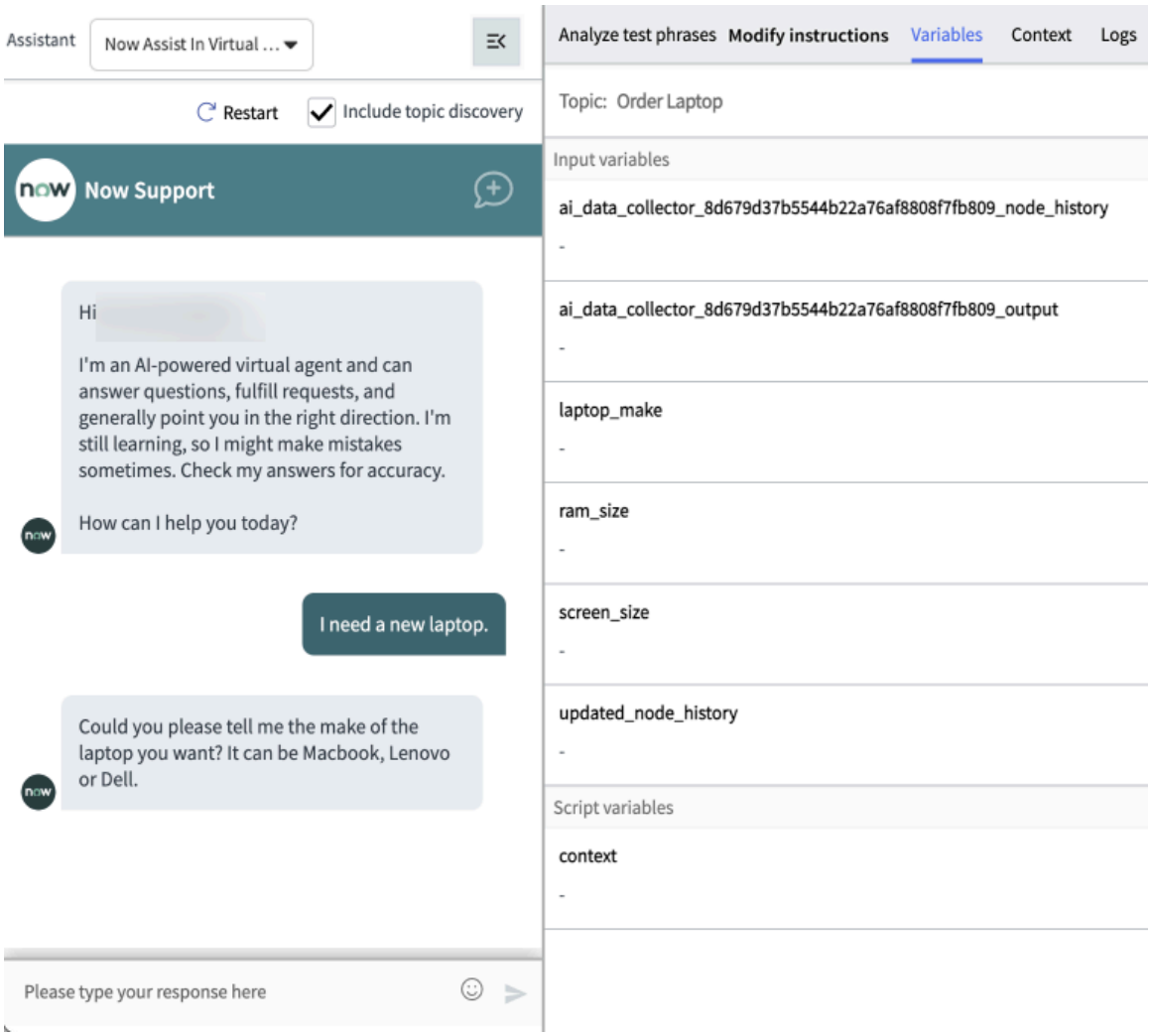
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント の変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数

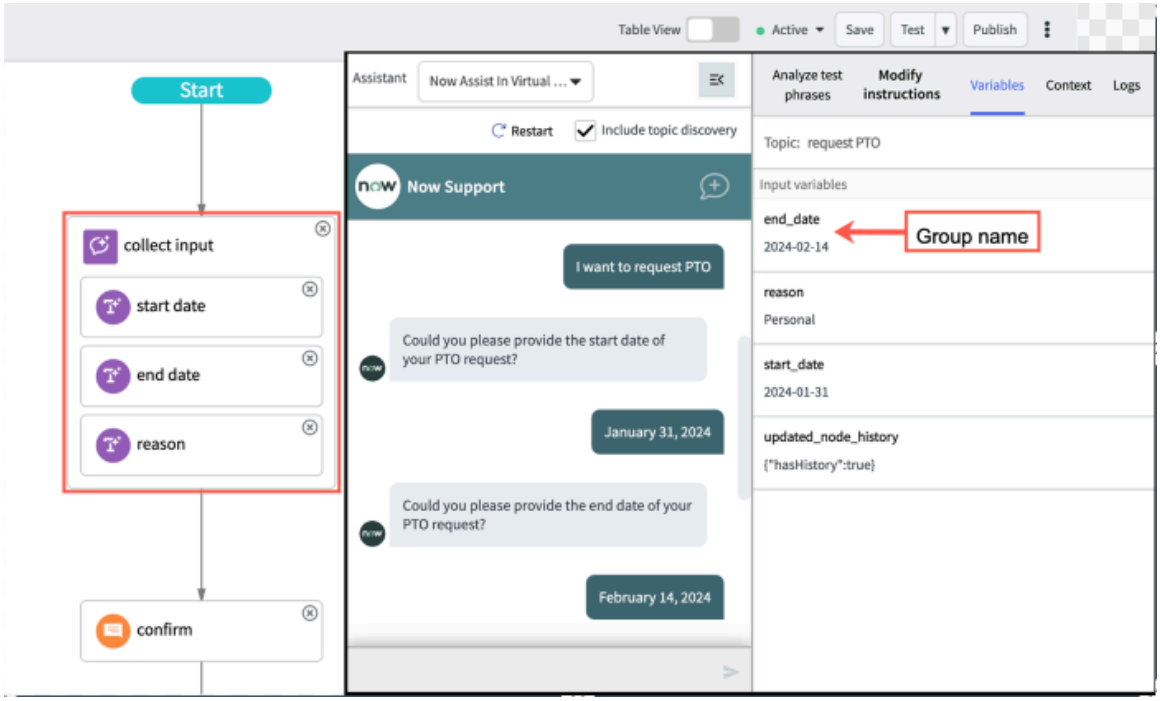
リストは、変数のタイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。



次の例は、グループ化されたリストコントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は、静的リストコントロールと同様に表示されますが、変数はグループ化された選択肢のグループごとに分けられています。

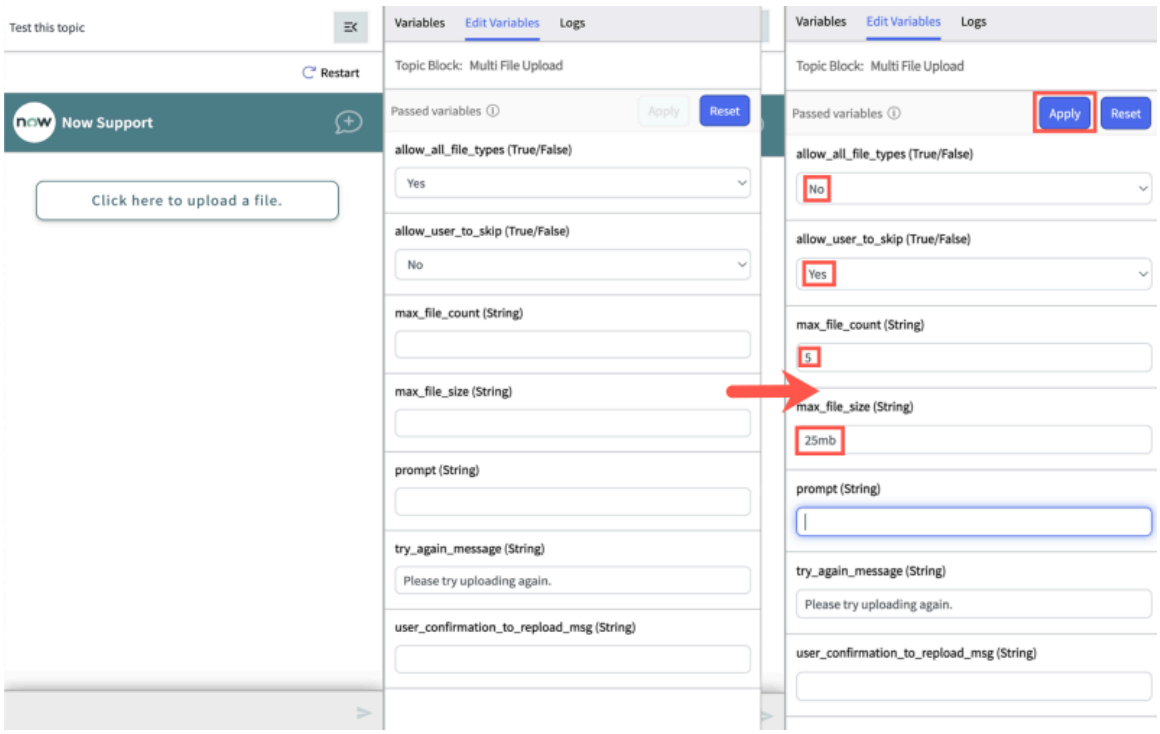
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[変数の編集] タブ

トピックブロックとカスタムコントロールをテストするときに、ノードにある変数を編集できます。



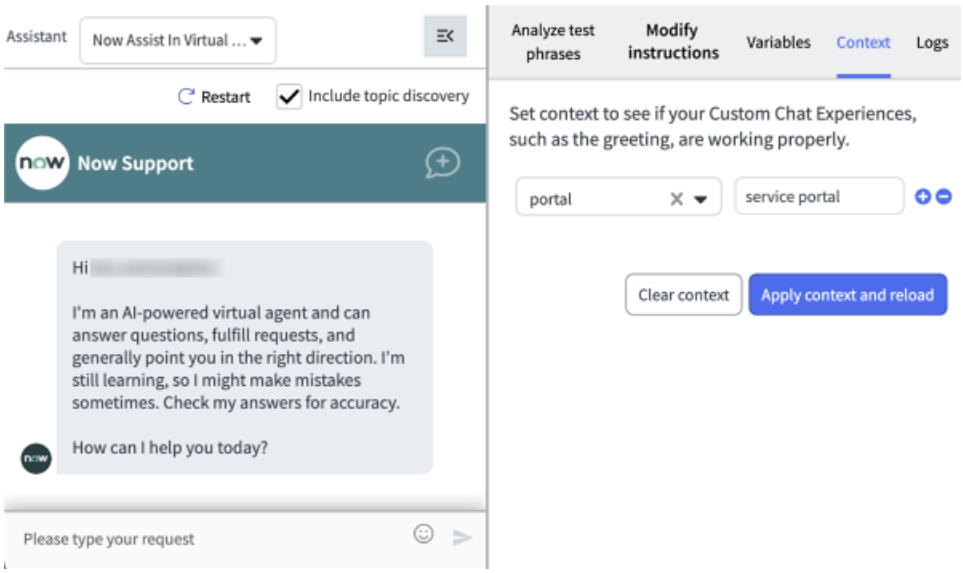
[コンテキスト] タブ

[コンテキスト] タブは、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックをテストして、チャットに別のコンテキストを指定するときに表示されます。リストからコンテキスト変数を選択します。この変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。たとえば、変数のリストから **portal** を選択し、ポータル名「**IT Express**」を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。



次のステップ

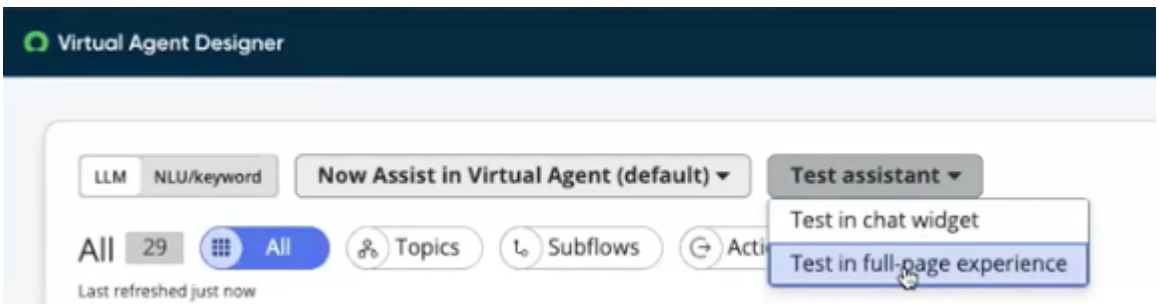
トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用してトピックを調整し、より正確に実行できるようにします。たとえば、[テストフレーズを分析] タブで、結果に低いスコアや、[不確実 (Unsure)] または [不明 (Unknown)] の信頼度評価が返される場合があります。LLM ユーザー入力ノードのトピックの説明または指示を更新することで、スコアを向上させることができます。

拡張チャット会話 **Now Assist** テスト

拡張チャットでアシスタントと会話型資産をテストします。

拡張チャット要求者ビューを使用して、トピック、サブフロー、アクションなどの会話資産を 仮想エージェントデザイナー でテストできます。拡張チャットがオンになっていて、次で構成されているアシスタントの会話のみをテストできます すべて > 対話型インターフェース > アシスタント. アシスタントの拡張チャットをオンにした後、 仮想エージェントデザイナー ホームページで テストアシスタント > 拡張チャットでテスト を使用して、関連する会話資産をテストします。

仮想エージェントデザイナーホームページのテスト例



NLU/キーワードトピックのテスト

チャットテストウィンドウを使用して、自然言語理解 (NLU) (NLU)/キーワードトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

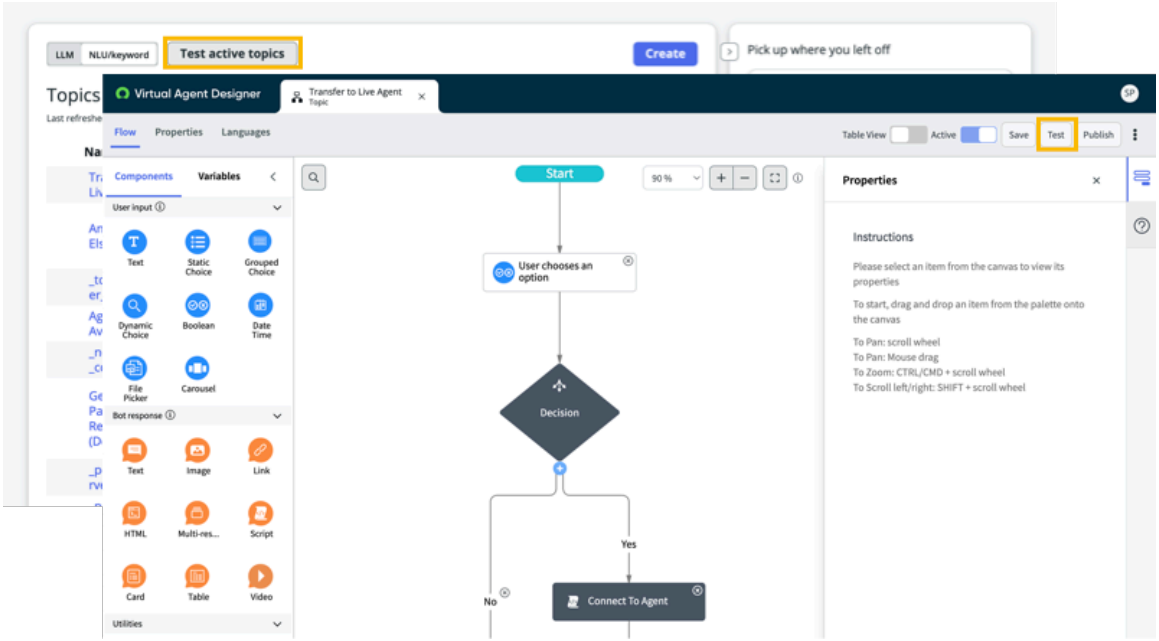
仮想エージェントデザイナーでトピックの作業中に、チャットテストウィンドウで会話を実行することができます。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。

仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

Now Assistパネル、Microsoft Teamsアプリケーション、またはSlackアプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。

チャットテストウィンドウでの **NLU/**キーワードトピックのテスト

NLU/キーワードテストオプションの例



チャットテストウィンドウでトピックを実行するには、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを選択します。または、ホームページでトピックを表示しているときに [アクティブなトピック のテスト] を選択して、アクティブな (公開 NLU) トピックをテストすることもできます。

注:
トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。また、各ノードの横に黄色または赤色の警告バッジが表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。問題が存在するときに [テスト] を選択すると、サイドバーに [検証の問題] タブが開き、修正が必要なすべての問題がカウントアップされ、詳細が表示されます。これらの詳細には、詳細な説明と、不完全な各ノードへのハイパーリンクが含まれています。

チャットウィジェットでチャットテストウィンドウが開き、隣接するタブが表示されます。これらのタブには、テスト時にトピックの詳細が表示されます。次のようなタブを使用できます。

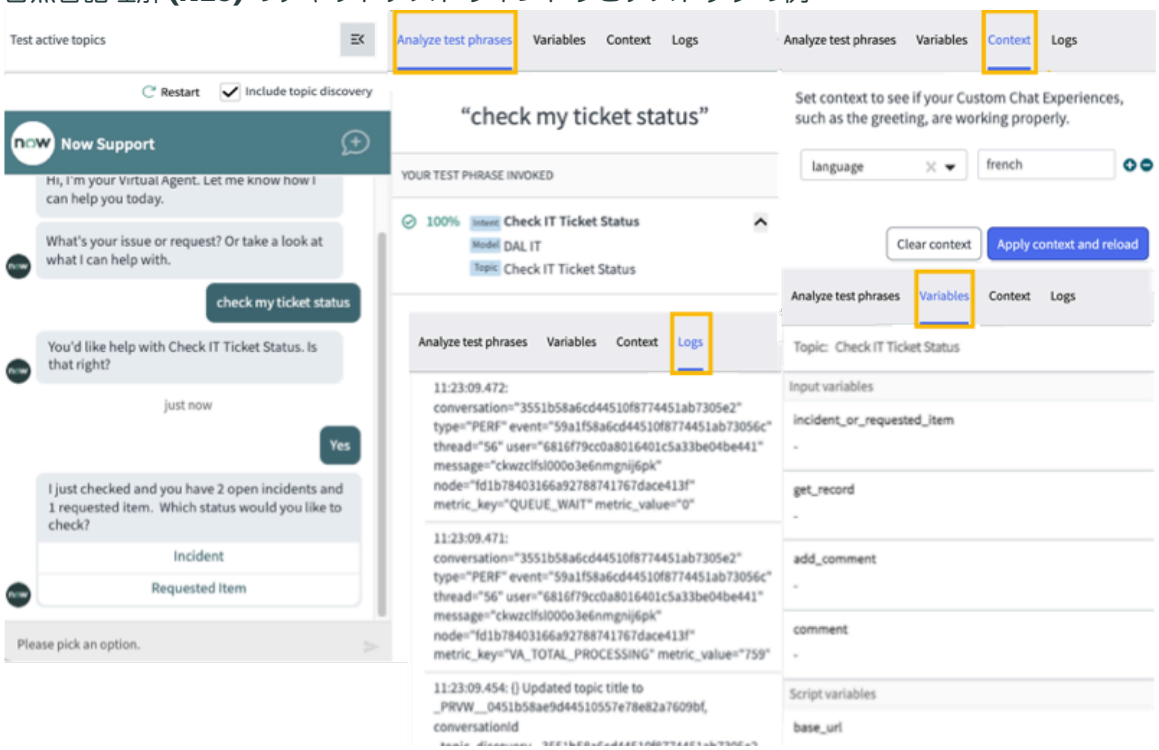
- [テストフレーズを分析] - 会話に入力した内容に基づいて、インテントマッチングとエンティティ認識の結果が表示されます。
- 変数: 入力変数やライブエージェント変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- [ログ] - 実行された処理のリスト。

自然言語理解 **(NLU)** のチャットテストウィンドウとテストタブの例



デフォルトでは、[トピックディスカバリーを含める] オプションが有効になっています。このオプションでは、テストウィンドウに入力したテストフレーズを使用して、トピックディスカバリーが自動的に実行され、NLU のトピックの予測結果が生成されます。会話は、仮想エージェントの挨拶と、利用可能なトピックのメニュー用のボタンで始まります。

ホームページの [アクティブなトピックのテスト] オプションまたはサブオプションを使用している場合は、トピックディスカバリーが有効になっているため、オプションとして表示されません。アクティブトピックのテストは、テストケースを作成できない場合を除き、トピックからのテストと同じように動作します。

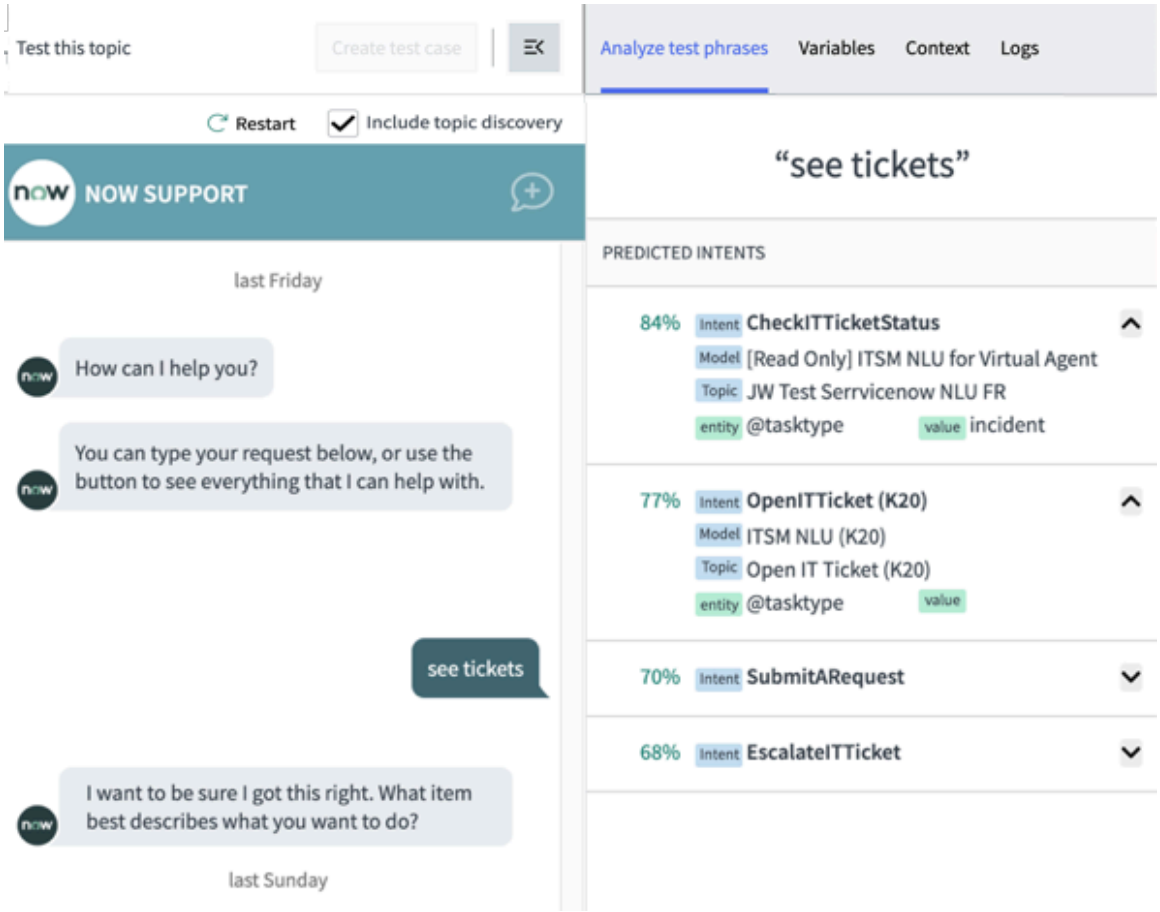
[テストフレーズを分析] タブ

NLU 対応トピックの場合、[テストフレーズを分析] タブには、チャットテストウィンドウに入力したテストフレーズ (発言) に一致する可能性のあるインテントの分析が表示されます。このタブには、一致するインテントとその予測スコアを含む予測結果と、エンティティ認識およびスロット入力の結果が一覧表示されます。上位の一致が最初に表示されます。予測されるインテントは、NLU サービスで設定された予測の信頼度しきい値によって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU/キーワードトピックの [テストフレーズを分析] タブの例



発言が現在のインテントと一致しない場合は、仮想エージェントデザイナーで発言を追加または変更できます。詳細については、「仮想エージェントトピックの NLU 発言とエンティティの変更」を参照してください。

変更を行い、モデルを再度トレーニングして、満足のいく結果が得られるまで再テストします。トピックの準備ができたら、 仮想エージェントデザイナーからトピックとモデルの両方を公開できます。

[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

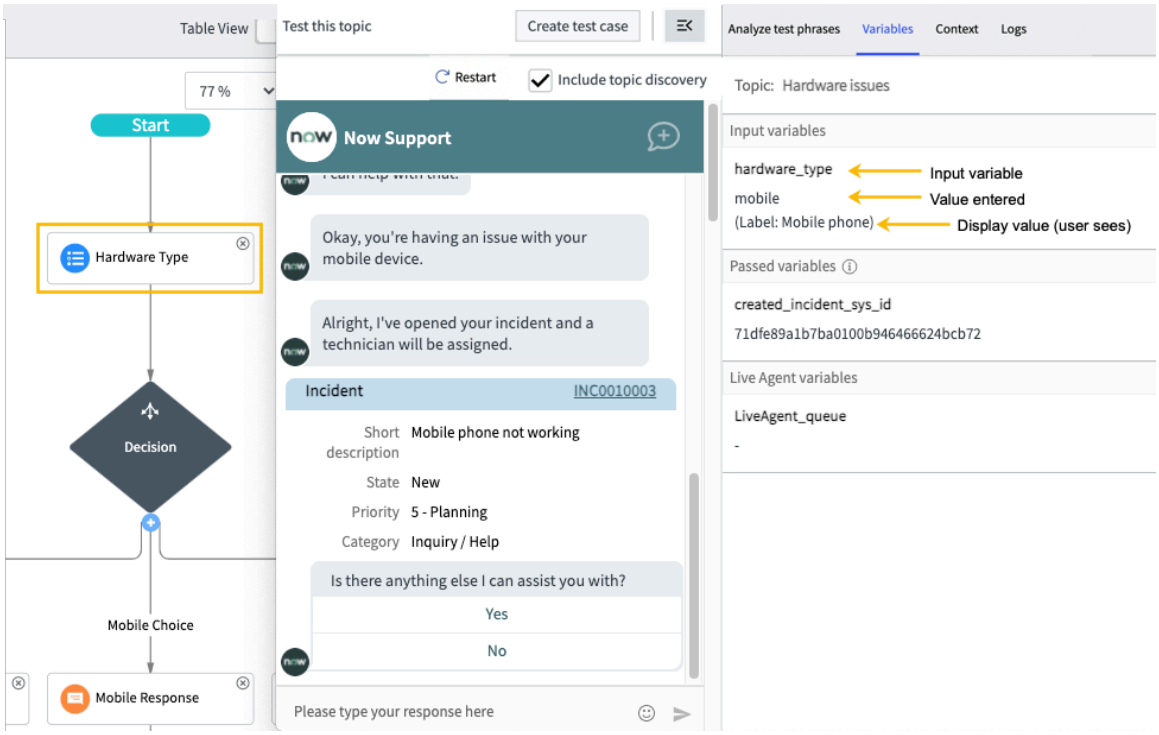
- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数
- トピックのスロット入力変数として宣言される「ノードレス」NLU エンティティ

リストは、変数のタイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。

自動翻訳

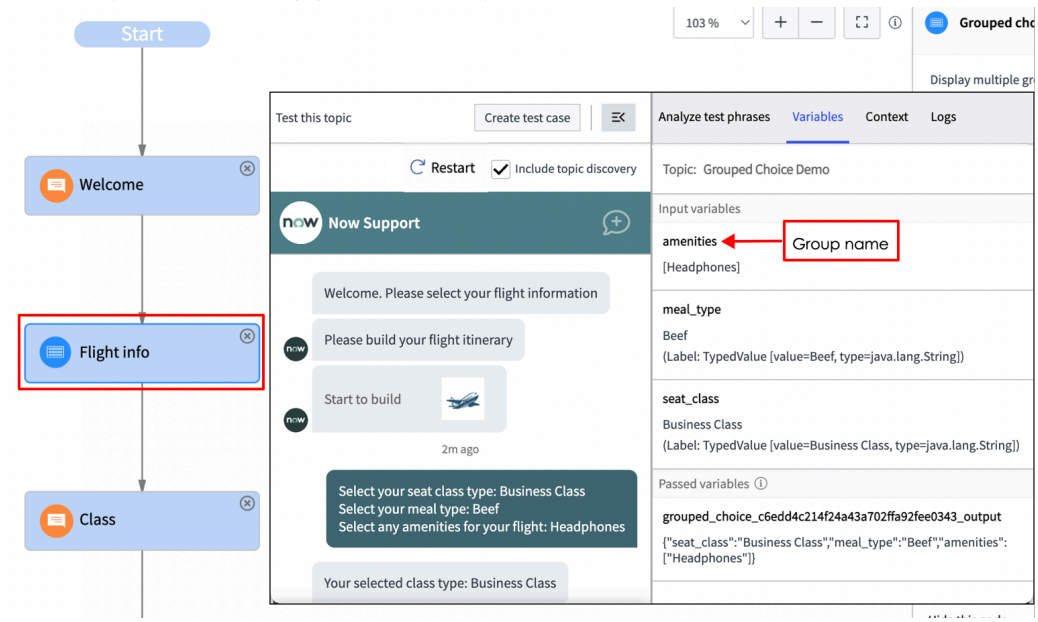
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数のリストの例



次の例は、グループ化されたリストコントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は、静的リストコントロールと同様に表示されますが、変数はグループ化された選択肢のグループごとに分けられています。

グループ化された選択肢変数のリストの例



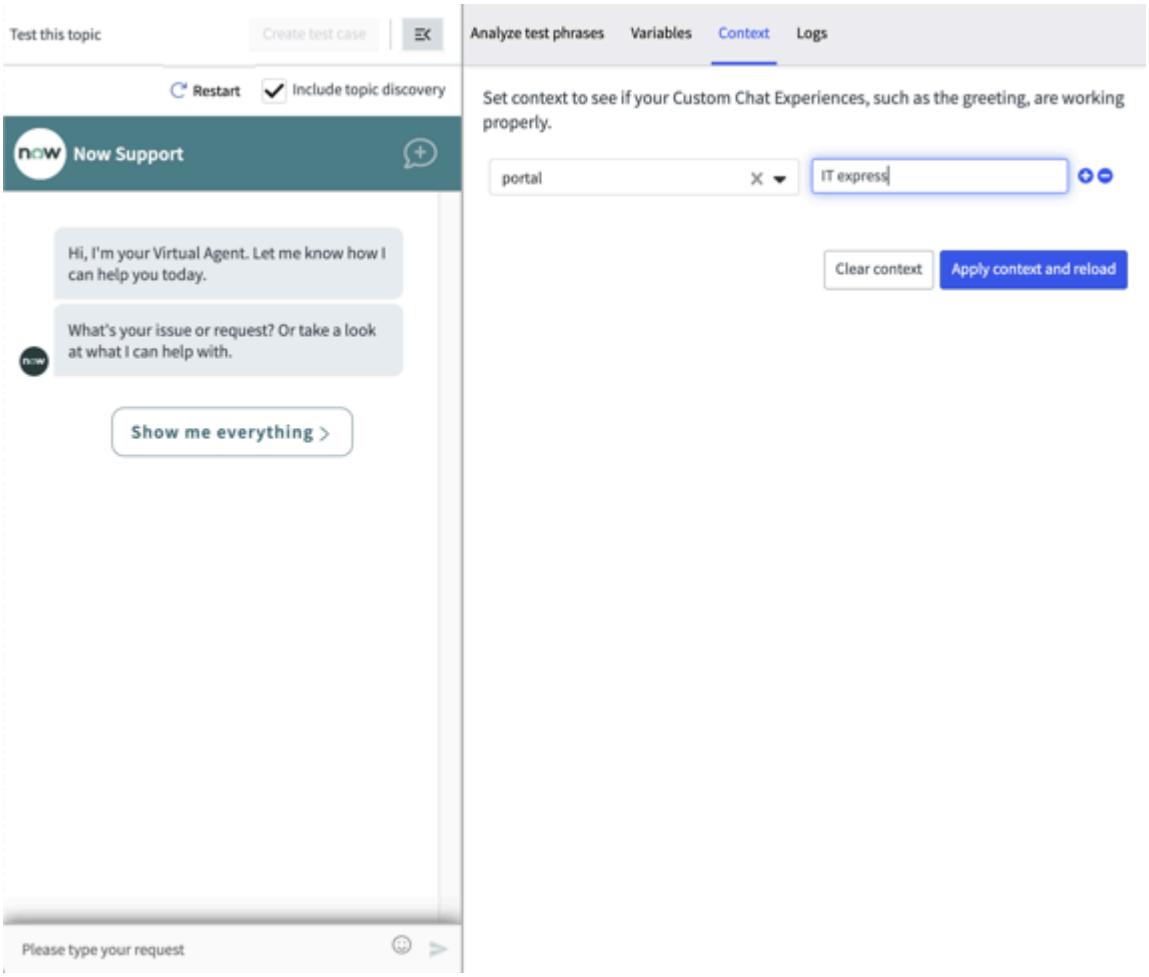
[コンテキスト] タブ

[コンテキスト] タブを使用して、チャットに別のコンテキストを指定します。リストからコンテキスト変数を選択します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。たとえば、変数のリストから **portal** を選択し、ポータル名「**IT Express**」を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

[コンテキスト] タブの例



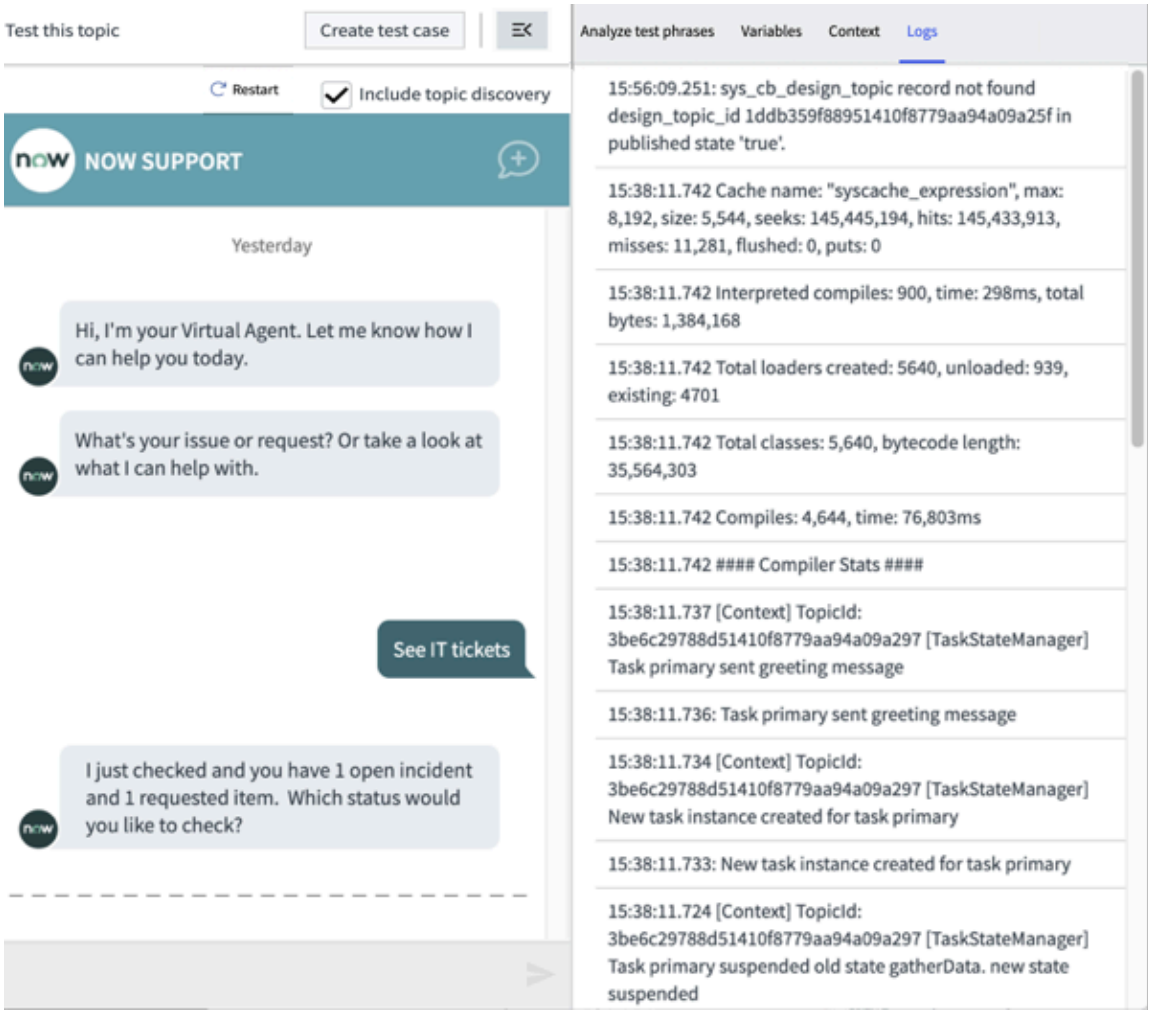
[ログ] タブ

[ログ] タブには、会話の実行中に記録された処理メッセージとエラーメッセージが表示されます。仮想エージェントデザイナーでスクリプトを使用している場合、スクリプト内の `gs.log`、`gs.print`、および `gs.warn` ステートメントを使用してこのログに情報を出力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ログ] タブの例



次のステップ

トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用して会話を微調整できます。たとえば、[テストフレーズを分析] タブの結果で、自分の発言に一致する可能性のある複数の発言が返された場合、トピックの **[NLU** インテント] タブでインテントと NLU モデルの発言を更新できます。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルのトレーニングおよびテスト

[NLU インテント] タブを使用して、仮想エージェントデザイナーを離れることなく、トピックにマップされた 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをトレーニングおよび試行します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックのインテントを変更するときは、更新が組み込まれるようにモデルをトレーニングします。次に、モデルをテストして、最新の変更に基づいて予測結果を確認します。変更に満足するまで、モデルのテストと改良を続けます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

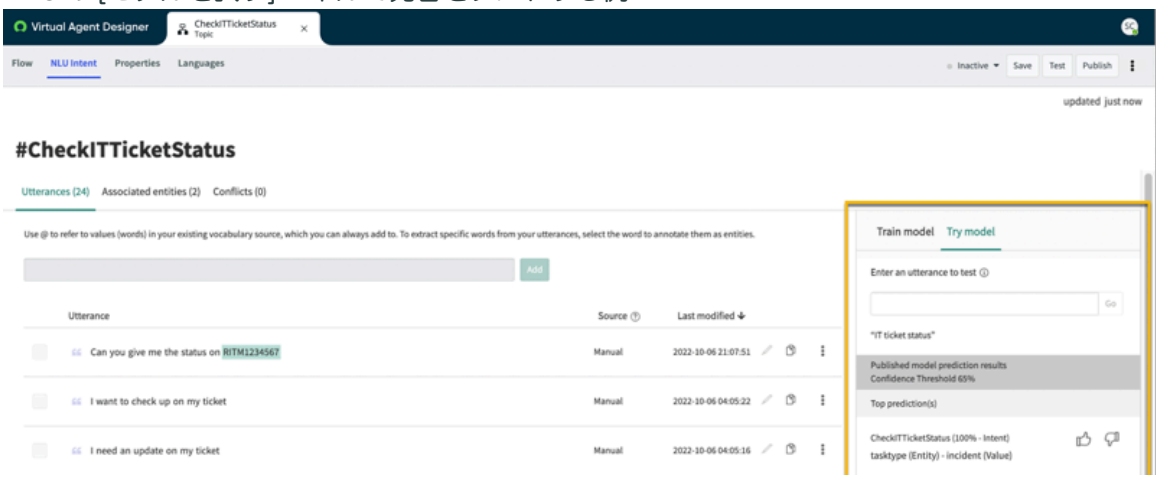
2. ディスカバリータイプの切り替えスイッチを **[NLU/**キーワード] にスライドします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。
4. [モデルをトレーニング] を選択します。
   モデルが正常にトレーニングされたことを示すメッセージが表示されます。
5. [モデルを試す] を選択します。
   [モデルを試す] パネルで、テストする発言を手動で入力します。予測結果がパネルに表示されます。

NLU の [モデルを試す] パネルで発言をテストする例



予測信頼スコアの結果が、モデルに設定した信頼度しきい値以上の場合、結果は [上位の予測] の下に表示されます。この例では、しきい値は 65% です。

com.glide.cs.intent_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.7** です。

com.glide.cs.entity_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.5** です。

> **注:**
> ドラフト NLU モデルを最新の公開バージョンと比較できます。詳細については、「NLU モデルのドラフトおよび公開バージョンの比較」を参照してください。

6. 予測結果に満足したら、 NLU ワークベンチ からモデルを公開するか、トピックのヘッダーバーで [公開] を選択して **[NLU** モデル] を選択します。

次のタスク

モデルが公開基準を満たしている場合は、仮想エージェントトピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

結果で親指の賛成/反対アイコンを使用してフィードバックを提供する方法の詳細については、「Test panel feedback」を参照してください。

NLU のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックの自動テスト

仮想エージェントトピックフローの自動テストでは、仮想エージェントデザイナーから ServiceNow 自動テストフレームワーク (ATF) 製品を使用します。自動テストフレームワーク (ATF) から自動テストを作成して実行し、変更後にトピックフローが機能することを確認できます。

トピックの テスト > テストケースを作成 トピックリストページの **NLU/**キーワードテストケースの管理 ボタンを使用して、トピックのテストケースをプレビューおよび表示します。データの破損や機能停止を避けるため、自動テストは、開発、テスト、およびその他の非本番インスタンスでのみ実行してください。詳細については、「自動テストフレームワーク (ATF)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストケースを操作できるのは、次の条件を満たしている場合のみです。

- com.glide.cs.atf プラグインがインストール済みである (仮想エージェントチャットボットプラグインの一部としてインストール済みである)
- 次のいずれかのロールを受け取っている：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin
- 次のいずれかのトピックタイプでトピックを公開済みである：トピック、セットアップトピック、または雑談。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成

仮想エージェントデザイナーで自動テストを作成し、理想的な会話トピックフローに対して定期的にテストを実行します。トピックに対して複数の自動テストを作成して、理想的な会話パスやエラーなどのさまざまな状況についてさまざまな会話フローをキャプチャできます。

始める前に

必要なプラグイン：com.glide.cs.atf.

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

公開済みトピック、セットアップトピック、または雑談トピックで作業するときは、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを使用して、チャットテストウィンドウで会話を実行します。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。[テストケースを作成] ボタンを使用してテストケースを作成し、テストケースを 自動テストフレームワーク (ATF) に保存します。

> **注:**
> 仮想エージェントデザイナーメインページの **[NLU/**キーワードテストケースの管理] ボタンを選択すると、NLU/キーワードテストケースのリストを見つけることができます。自動テストは、 自動テストフレームワーク (ATF) (ATF) テスト [sys_atf_test] テーブルにも表示されます。NLU/キーワードテストケースの管理の詳細については、次を参照してください。仮想エージェントデザイナーでの自動テストケースの管理と実行

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 公開済みトピックを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[テスト] を選択します。
4. [テストケースを作成] を選択します。

   > **注:**
   > [テストケースを作成] ボタンは、トピック、 セットアップトピック、または 雑談のいずれかのトピックタイプを持つ、読み取り専用ではない公開済みトピックでのみ使用できます。

   トピックのテストクライアントが再起動し、テストケースが理想的な会話のキャプチャを開始します。テストケースのキャプチャ中は、[トピックディスカバリーを含める] および [コンテキスト] タブは利用できません。
5. キャプチャしてテストする会話フローを入力します。

   > **ヒント:**
   > [再起動] を選択すると、いつでもトピックの会話とテストケースのキャプチャを再開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [停止] を選択します。
   [テストケース名] フィールドには、日付とタイムスタンプとともにトピックの名前が表示されます。例：［トピック名］3/28/2022, 3:32:19 PM。
7. 次のいずれかのアクションを実行します。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストケースの管理と実行

仮想エージェントデザイナーを介して自動テストフレームワーク (ATF) を使用し、公開済みトピックの再利用可能なテストケースを実行して、本番環境に入る前にパフォーマンスの問題を特定し、回帰を防止します。

始める前に

必要なプラグイン：com.glide.cs.atf.

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

[テストケースを管理] ボタンをクリックすると、[テストケースの実行] タブが開きます。テストケースを実行するには、事前にテストケースを作成しておく必要があります。[テストケースの作成] タブには、自動テストが関連付けられていない公開済みトピックが表示されます。これらのトピックは、最終公開日から順に表示されます。トピック名を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナーでそのトピックに移動します。トピックから、[テスト] を選択してテストケースを作成できます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 検出タイプの切り替えスイッチを **NLU/**キーワードにスライドし、サイドバーの [リソース] リストで [テストケースの管理] を選択します。
   [テストケースの実行] タブまたは [開始] ボタンのいずれかが表示されます。[テストケースの実行] タブには、以前に作成されたテストケースがあるトピックが表示されます。[開始] ボタンをクリックすると、[テストケースを作成] タブにリダイレクトされ、トピックの自動テストの作成を開始します。
3. リストビューで、列を確認します。

[テストケースの実行] 列

列	説明
テストケース	リンクされたテストケース名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、自動テストフレームワーク (ATF) 内のそのテストに移動します。自動テストフレームワーク (ATF) から、テストステップを含むテストの詳細を表示できます。
トピック	リンクされたトピック名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナー 内のそのトピックに移動します。複数のテストケースがあるトピックがグループ化されます。
実行状況	テストの実行状況を表示します。次の 3 つのステータスのいずれかになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ 準備完了：テストケースを実行する準備が整っています。 ○ 進行中：テストケースの実行中に表示される一時的なテストケースステータス。テスト実行後、ステータスは [準備完了] に戻ります。 ○ 推奨事項を実行：トピックの公開日はテストケースの最新の実行日よりも新しいため、トピックの公開済みの更新がある可能性があります。最新の公開済みトピックとその関連テストケースが同期していない可能性があるため、実行をお勧めします。
前回の実行	テストが最後に実行された日付とタイムスタンプを表示します。トピックは、前回のテスト実行日でグループ化されてソートされます。複数のトピックで同じ実行が行われた場合は、トピックの最終公開日になります。
結果	不合格または合格のいずれかを表示します。リンクされた結果をポイントすると、合格または不合格のステップの詳細の簡単な説明が表示されます。リンクされた結果を選択すると、新しいウィンドウが開き、 自動テストフレームワーク (ATF) でそのテストのテスト結果が表示されます。ここで、より具体的なステップの不合格または合格の詳細を確認できます。テストケースに合格した場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更はありません。テストケースに不合格の場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更がありました。詳細については、「View test results (テスト結果の表示)」を参照してください。 **ヒント:** 仮想エージェントデザイナーで作成およびテストされたすべてのトピックのテストスイートを表示するには、次の場所に移動します。 自動テストフレームワーク **(ATF)** > スイートをクリックし、[仮想エージェントトピック] を選択します。詳細については、「自動テストスイートの実行」を参照してください。
アクション	このページからテストケースを削除する [削除] ボタンと 自動テストフレームワーク (ATF) を表示します。

4. 1 つ、複数、またはすべてのテストケースのチェックボックスをオンにして、[実行] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
テストケースを実行するには、**sn_atf.runner.enabled** プロパティをオンにする必要があります。プロパティをオンにすると、[実行] を選択できます。[テストケース] 列ヘッダーの横にあるチェックボックスをオンにして、実行するすべてのテストケースを選択することもできます。

進行中のバナーが表示され、テスト結果の準備が完了すると完了バナーに変わります。[前回の実行] 列が更新され、前回実行されたテストケースがテーブルの一番上に移動します。

仮想エージェントトピックのユーザーテストでの動的入力による失敗の処理

テストケースの一部として実行する入力を制御することで、仮想エージェントのトピックの自動テストを実施する際の失敗を回避できます。

始める前に
動的入力を含むトピックのテストケースを設定します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーでテストを実行すると、トピックに完全に機能するコンポーネントが含まれていても、一部のテストが失敗することがあります。これらのエラーは、常に現在の時刻を返す関数に基づくタイムスタンプなど、さまざまなケースに基づいて発生する可能性があります。テストの実行時にタイムスタンプは正しく作成されますが、テストケースに記録されたタイムスタンプと一致しません。同様の例として、さまざまなユーザーがさまざまな名前、メールアドレス、物理アドレス、または各ユーザーに固有のその他の情報を入力するという場合があります。時間やその他の変化する条件に基づいて異なるデータを返すトピックは、テストで失敗する可能性があります。動的入力を使用するテストステップを無効にすることで、それらのステップで見つかったデータの変更によって失敗することのないテストを実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 検出タイプの切り替えスイッチを **NLU/**キーワードに設定し、[テストケースの管理] を選択します。
3. 作業するテストケースを開きます。
4. [テストステップ] タブで、除外するテストステップの [アクティブ] 列を選択し、その値を [False] に設定します。
5. 非アクティブ化するテストステップの数だけステップ 4 を繰り返します。
6. テストケースを実行またはデバッグします。

仮想エージェントトピックのデバッグ

カスタムの仮想エージェントトピックの予期しない動作を調査して解決します。

トピックディスカバリーの問題については、「 仮想エージェントの LLM トピックディスカバリーと 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーの問題の解決」を参照してください。

デバッグおよび変更する前にライブトピックを複製する

ライブトピックを更新するのではなくトピックを複製します。未修正の元のトピックは、参照およびバックアップのどちらにも役立ちます。元のトピックを残しておけば、トピックをすばやく復元できます。複製を発行する前に、必ず元のトピックを無効にしてください。

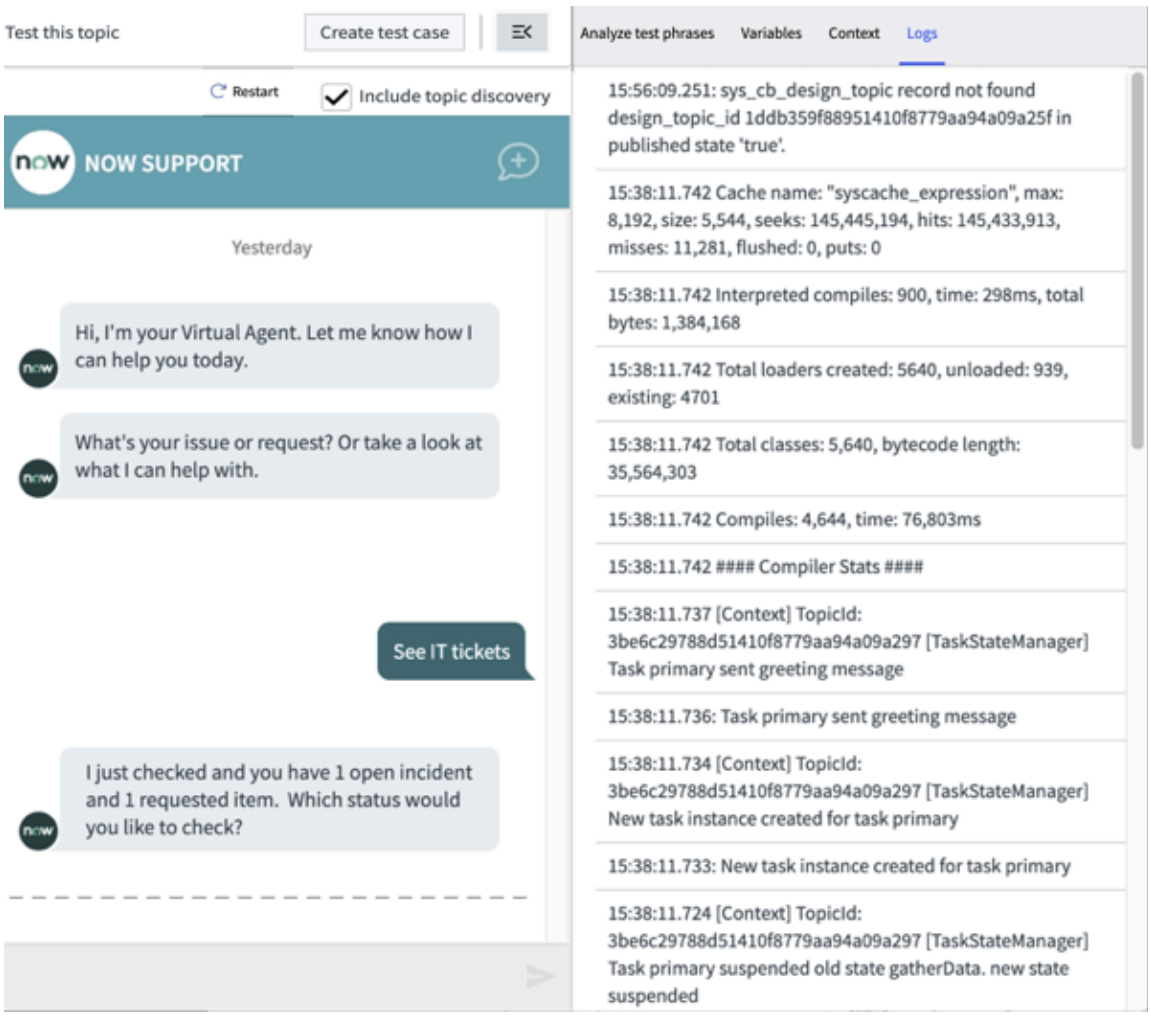
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

会話のテスト中にトピックをデバッグする

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときに、トピックヘッダーバーの [テスト] ボタンを使用して、会話をプレビューします。チャットテストウィンドウには、サービスポータルに表示される会話が表示されます。サードパーティのメッセージアプリケーションでは、会話の要素が異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

テストチャットウィンドウには、トピックのデバッグと絞り込みのための詳細情報を提供する 4 つのタブ ([テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト]、[ログ]) が表示されます。これらのタブの詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。次の例は、テスト中にログに記録されたメッセージとエラーの処理を示しています。

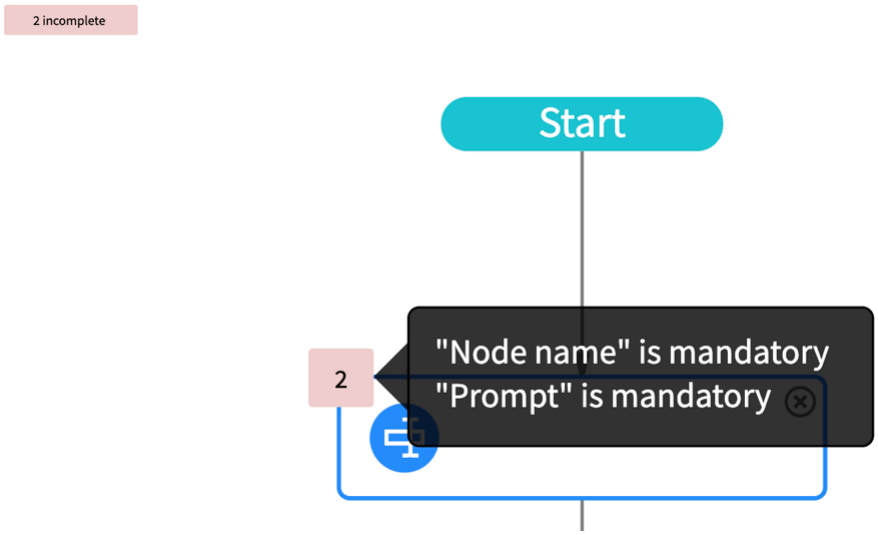


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピック内のコントロールに関する警告を監視する

[フロー] タブのトピックノードに関する警告

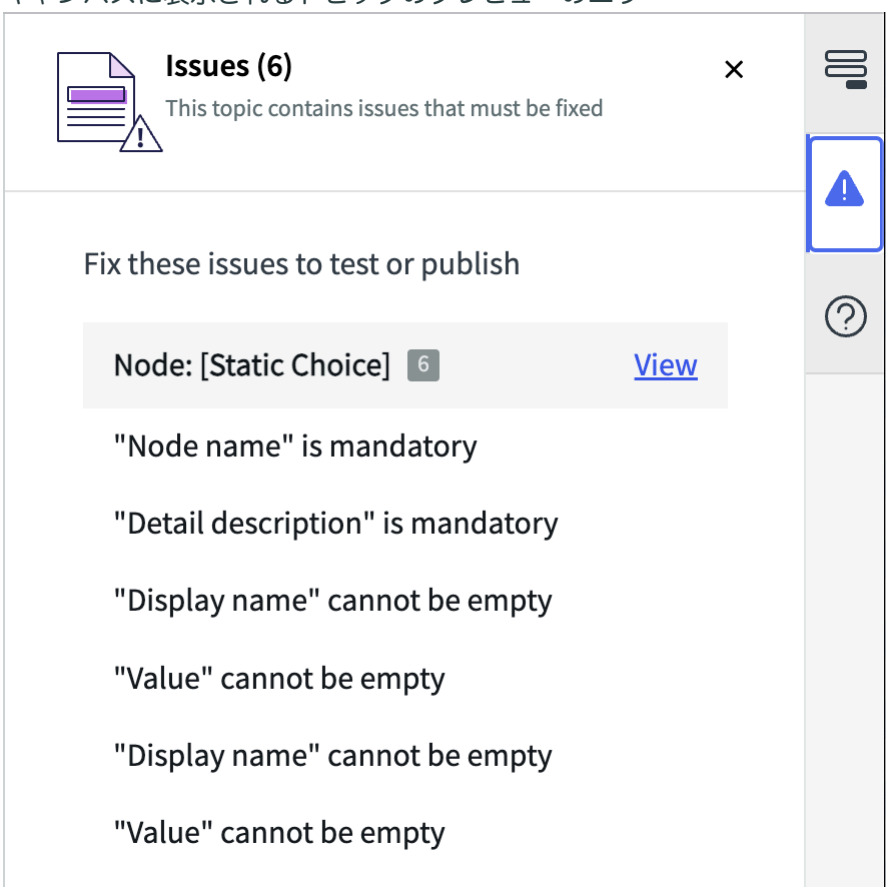


必要な情報が不足しているコントロールには、コントロールの左上隅に赤色の不完全バッジが表示されます。このバッジには、そのコントロール内の問題の数を示す数字が表示されます。このバッジを選択すると、コントロール内の問題のリストが表示されます。

キャンバスの左上隅に、トピック全体にある問題の数を示す別の警告バッジが表示されます。

トピックのプレビューが実行されないときのエラーをチェックする

キャンバスに表示されるトピックのプレビューのエラー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エラーによってトピックを実行できない場合、 仮想エージェントデザイナー キャンバスのサイドバーにある [検証の問題] タブに追加情報が表示されます。問題の合計数が、各ノードの詳細およびハイパーリンクとともにリストされます。ハイパーリンクを選択してノードに進み、提供された情報を使用して会話のエラーを修正します。問題を修正せずにタブを閉じることもできますが、問題を修正するまで、[公開] を選択すると [検証の問題] タブが表示されます。すべての問題を修正した後 に [公開] を選択すると、[検証の問題] タブが閉じます。

仮想エージェントの一般的な問題

問題	考えられる解決策
対話型インターフェースの下にモジュールデザイナーが表示されない	• ユーザーには virtual_agent_admin ロールが割り当てられていない可能性があります。 • 仮想エージェントプラグインが有効になっていない可能性があります。
トピックを編集できない	ログインしたユーザーは、トピックと同じアプリケーションスコープ内になければなりません。
トピックをプレビューできない	• ノードプロパティのすべての必須フィールドが入力されていることを確認してください。 • インスタンスからのポップアップを許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。
チャットウィジェットが接続中にスタックしました...	1 つまたは複数のトピックが欠落している可能性があります。をオンにして、トピックがインスタンスに存在し、[アクティブ] ステータスであることを確認します。

会話フローで実行しているトピックをレビューする

インスタンス内の各 仮想エージェント (VA) 会話は、要求者と 仮想エージェント およびライブエージェント間の会話をログに記録するインタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを自動生成します。エージェントチャットを使用している場合、ライブエージェントへの転送を含む、要求者と 仮想エージェント 間の会話の転写を確認できます。詳細については、 仮想エージェント のインタラクションレコードを参照してください。

自然言語理解 **(NLU) (NLU)** トピックディスカバリーの問題の解決

想定どおりにインテントが選択されていない場合は、NLU 予測エラーのトラブルシューティングを行うことができます。

クイックトラブルシューティングのヒント

仮想エージェント が検出されない場合は、次の点を確認してください。

セッション言語に対して NLU が有効になっていますか？

仮想エージェント の 自然言語理解 (NLU) (NLU) 設定で言語を有効にします。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

NLU モデルはセッション言語に対してトレーニング済みおよび公開済みですか？

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックがモデルに対する最新の変更を使用していない可能性があります。ServiceNow NLU については、「NLU モデルをトレーニングして試す」および「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェント トピックは公開済みであり、検出可能であり、セッション言語の公開された NLU モデルとインテントにバインドされていますか？

トピックは、指定された言語の単一のモデルとインテントにバインドされている必要があります。他のトピックにバインドされた重複インテントがないことを確認します。トピック、モデル、およびインテントが同じドメインにあることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブの仮想エージェントトピックにロールまたは条件が指定されていますか？

トピックが特定のロールまたは特定の条件に対してのみ表示される場合は、トピック検出が妨げられる可能性があります。詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

仮想エージェントがフランス語ではなくスペイン語のトピックを検出したのはなぜですか？

次のようないくつかの可能性があります。

- すべての言語がすべての NLU プロバイダーでサポートされているわけではありません。詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。
- すべてのトピックが言語固有の NLU モデルとインテントにバインドされているわけではありません。

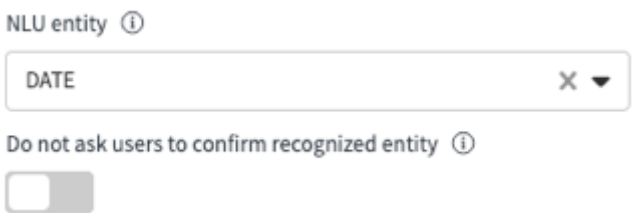
  たとえば、トピック A は次のようにマッピングされます。
  - 英語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - スペイン語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - フランス語ではモデルまたはインテントにバインドされない

  このシナリオでは、トピックのフランス語のモデルとインテントを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

トピック変数がスロットに入力されなかったのはなぜですか？

次の点を確認します。

- トピックのユーザー入力ノードが関連するエンティティで構成されていません。仮想エージェントデザイナーのノードの **NLU** エンティティプロパティを使用します。



- 予測結果に、設定された信頼度しきい値未満の信頼スコアを持つ NLU エンティティが含まれていました。
- ノードの NLU エンティティ値が無効でした。たとえば、「赤」という単語を日付/時刻エンティティタイプに適用することはできません。

トピックから検出をテストします。

次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ホームページで、検出タイプの切り替えスイッチを **[NLU/**キーワード] にスライドし、[**NLU/**キーワードトピックのテスト] を選択します。発言を入力し、 [テストフレーズを分析] タブを確認します。
- 仮想エージェントデザイナー でトピックを開き、[テスト] を選択します。[テスト] ウィンドウで、[トピックディスカバリーを含める] チェックボックスをオンにします。発言を入力し、 [テストフレーズを分析] タブを確認します。

詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。トピックディスカバリーの仕組みについては、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリーロジック」を参照してください。

問題のトピックは「セットアップトピック」ですか？

そうであれば、検出されるように 対話型インターフェース の [チャット設定] で設定する必要があります。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

トピックの途中での切り替えに関する質問または問題。

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻ったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が有効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻らなかったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が無効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェントでインテントが見つからない場合、トピックの途中でキーワード検索を使用しますか？

なし。

トピック A の変数は、切り替え後にトピック B で使用できますか？

なし。

トピック A が再開されたときに、トピック B の変数をトピック A で使用できますか？

なし。

追加のトラブルシューティングについては、次の表の情報を確認してください。

Open NLU テーブルでの NLU 予測情報の確認

自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用したトピックを確認またはデバッグする場合は、さまざまな Open NLU テーブルを使用して、トピックの NLU 予測結果を表示します。たとえば、Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、NLU 処理に関する詳細情報があり、トピックのインテントとエンティティ (スロット入力) を決定するために、アプリケーション (仮想エージェント など) によって実行されます。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブル

Open NLU 予測インテントフィードバック [open_nlu_predict_intent_feedback] テーブルには、NLU インテント予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するインテント処理が表示されます。仮想エージェント では、予測された NLU インテントを仮想エージェントトピックにマッピングすることが目的です。仮想エージェントがトピックを提案するたびに、予測結果のレコードがこのテー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブルに追加されます。仮想エージェントがトピックを見つけられない場合、予測は行われず、*Skipped* とマークされたレコードがこのテーブルに追加されます。

テーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターで「open_nlu_predict_intent_feedback.list」と入力します。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：*VA* (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic* (トピックテーブル)。
自動選択	システムで予測しきい値を超えるインテントが 1 つだけ検出されたため、アプリケーションで同じインテントに一致するトピックを実行することが選択されたかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
現在のインテント	NLU 予測が送信されたときにアプリケーションによって使用された NLU インテント。このフィールドは空 (空白) にすることができます。たとえば、仮想エージェントアプリケーションで使用されたインテントは [*Change password*] のようになります。
ドメイン	インテントのドメイン。たとえば、グローバルまたは ITSM です。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。
インテント切り替え原因	ユーザーに確認を求める元のトピックの名前。この列の値には、次の 2 つのシナリオが考えられます。 • ユーザーは、発言の最初のインテント一致について確認を求められます (**[VA** が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定]で有効になっている)。 ユーザーが最初の発言について確認を求められた場合、この値は挨拶トピックである可能性があります。値が*empty*の場合、ユーザーは最初の一致について確認を求められていないか、最初に一致したトピックインテントを拒否しています。 • ユーザーは、トピック途中でのインテント切り替えについて確認を求められます ([切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定] で有効になっている)。 ユーザーがトピックの途中で切り替えの確認を求められた場合、この値は、切り替え時に表示していたトピックの名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。例：`__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
インテント切り替え原因の現在のタスク	ユーザーが切り替える前のタスク (ノード) の名前。 注: システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。例：`__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
マップ済み	インテントを使用可能なトピックと照合することで、アプリケーション (仮想エージェント) がその予測を使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (`true` または `false`)。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
NLU トピックディスカバリー結果	トピックディスカバリーの一環としての会話内の最初の発言の予測結果： • **AI** 検索の代替：予測は行われませんでした。AI 検索 は代替として使用されました。 • 正しい **(Correct)**：単一の予測が行われました。トピックが正しいことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しい：複数の予測が行われました。この結果は、ユーザーがこの予測を選択したことを示しています。その他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。 • 確認なしで終了 **(Exited with no confirmation)**：ユーザーは確認なしで終了します。 • 正しくありません：単一の予測が行われました。トピックが正しくないことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しくない：複数の予測が行われましたが、ユーザーは提案されたトピックのいずれも選択しませんでした。この結果は、この予測の [予測の信頼性] 値が最も高いことを示しています。他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。 • トピック予測のセットアップ：セットアップトピック関連の予測は、AI 検索 を使用せずに行われました。 • スキップ：予測が行われませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 新しい発言でスキップ **(Skipped with New Utterance)**：[トピック] メニューが表示されたときに、ユーザーが新しい発言を入力しました。 • 未分類：上記のいずれの条件も満たされていないか、ユーザーが会話を破棄しました。
NLU モデル言語	予測に使用される NLU モデルの言語。
予測	予測インテントの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
要求者のセッション言語	動的翻訳 が有効になっている場合の要求者セッション言語の言語コード。 たとえば、ユーザーがフランス語で入力すると、コード *fr* が保存されます。言語検出が有効になっている場合、ユーザーがデフォルト以外の言語でテキストを入力すると、仮想エージェント はユーザーに言語の確認を求めます。確認すると、検出された言語がセッションのデフォルト値になります。
選択済み	一致するトピックとしてエンドユーザーに表示される複数の予測インテントが実際にエンドユーザーによって選択されたかどうかを示すブール値：*true* または *false*。
表示	アプリケーション (仮想エージェント) がエンドユーザー向けの選択肢としてその予測インテントを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
切り替わったトピック	ユーザーが確認を求められた場合のトピックの名前 (ユーザーの選択が「はい」か「いいえ」とは無関係)。
発言	エンドユーザーによって [チャットクライアント] ウィンドウに入力されたフレーズ。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブル

Open NLU 予測エンティティフィードバック [open_nlu_predict_entity_feedback] テーブルには、NLU エンティティ予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するエンティティ (スロット入力) 処理が表示されます。たとえば、仮想エージェントでは、予測された NLU エンティティを仮想エージェントトピックの入力変数にマップすることが目的です。

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_predict_entity_feedback.list」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：VA (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic*
自動選択	アプリケーションがユーザーに通知せずにそのエンティティを使用することを自動的に選択するかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。
マップ済み	アプリケーション (仮想エージェント) がその予測が使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
マップ先：	エンティティがマッピングされたアプリケーション内のアイテム。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
予測	予測エンティティの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
選択済み	アプリケーションがそのエンティティを使用することを選択したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
表示	アプリケーションがエンドユーザー向けの選択肢としてその予測エンティティを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
発言	[チャットクライアント] ウィンドウに入力されたユーザーのフレーズ。
値	予測エンティティの値。

NLU 予測ログを開く

Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルには、トピックの NLU 予測レコードの統合された概要が表示されます。ログ内の各レコードは、発言や、NLU サービスによって特定された対応するインテント (トピック)およびエンティティを表します。各レコードには、トピックディスカバリー (インテント照合) およびエンティティ抽出中に計算された NLU 予測スコアも含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
NLU 予測ノードログは自動的に生成されます。デバッグにノードログを使用しているが、NLU 予測ノードログの自動生成を抑制したい場合は、*com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled* システムプロパティを追加し、値を false に設定します。

Open NLU 予測ログを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_predict_log.list」と入力します。

Open NLU 予測ログテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
非同期	非同期予測処理のインジケーター：*true* または *false*。true は、予測が非同期に実行され、仮想エージェントのワーカースレッドの続行を許可していることを示します。
作成日時	NLU 予測レコードが作成された日時です。
期間	インテントとエンティティの値を返す、予測の処理時間の長さです。
言語	NLU 予測要求の言語。
レベル	メッセージのタイプ：情報レベル。
メッセージ	返された予測結果：インテント数とエンティティ数。
要求	認識されたインテントに対する発言および NLU モデルを含む NLU 予測パラメーターです。
応答	スコアが 0 (なし) 以上のインテントおよびエンティティを含む NLU 予測結果です。
ソース	プロセスまたはエリア：*OpenNLU - Predict*。
発言	ボットによって認識されるユーザーステートメントです。 NLU モデルで定義されたインテントにマップされます。

注:
Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、詳細なインテントおよびエンティティの結果を表示できます。

Open NLU 連携の **HTTP** 接続情報の確認

Open NLU ドライバー HTTP 接続 [open_nlu_driver_http_connection] テーブルを使用して、HTTP 資格情報、接続の詳細、および NLU サービスプロバイダーのインテント、エンティティ、NLU モデル、および予測のメソッドをすばやく確認します。

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_driver_http_connection.list」を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント での 自然言語理解 **(NLU)** トピックディスカバリーロジック

仮想エージェントがインテントを返す方法と、ユーザーに表示するインテントを選択する方法を把握します。

トピックディスカバリーの前提条件

仮想エージェントは、次の条件が満たされた場合にトピックを検出できます。

- トピックが公開済みであり、有効である必要があります。

  トピック [sys_cs_topic] テーブルで、[有効]、[公開]、[トピックディスカバリー可能] の値が *true* に設定されています。

  > **注:**
  > [表示されるトピックである] 列はトピックディスカバリーに影響しません。

- トピックは検出可能である必要があります。
- トピック条件は、実行時に true と評価される必要があります。
- トピックにロールが設定されている場合、要求者はそれらのロールのうち少なくとも 1 つを持っている必要があります。
- トピックの NLU モデルには、セッション言語のバインディングが必要です。

NLUトピックディスカバリーロジック

仮想エージェント は予測要求を NLU プロバイダーに送信します。要求には、発言と、セッション言語にバインドされたすべての登録済み NLU モデル ID が含まれています。[一致] はトピックに対応する NLU インテントを返します。仮想エージェント は次のいずれかの方法で応答します。

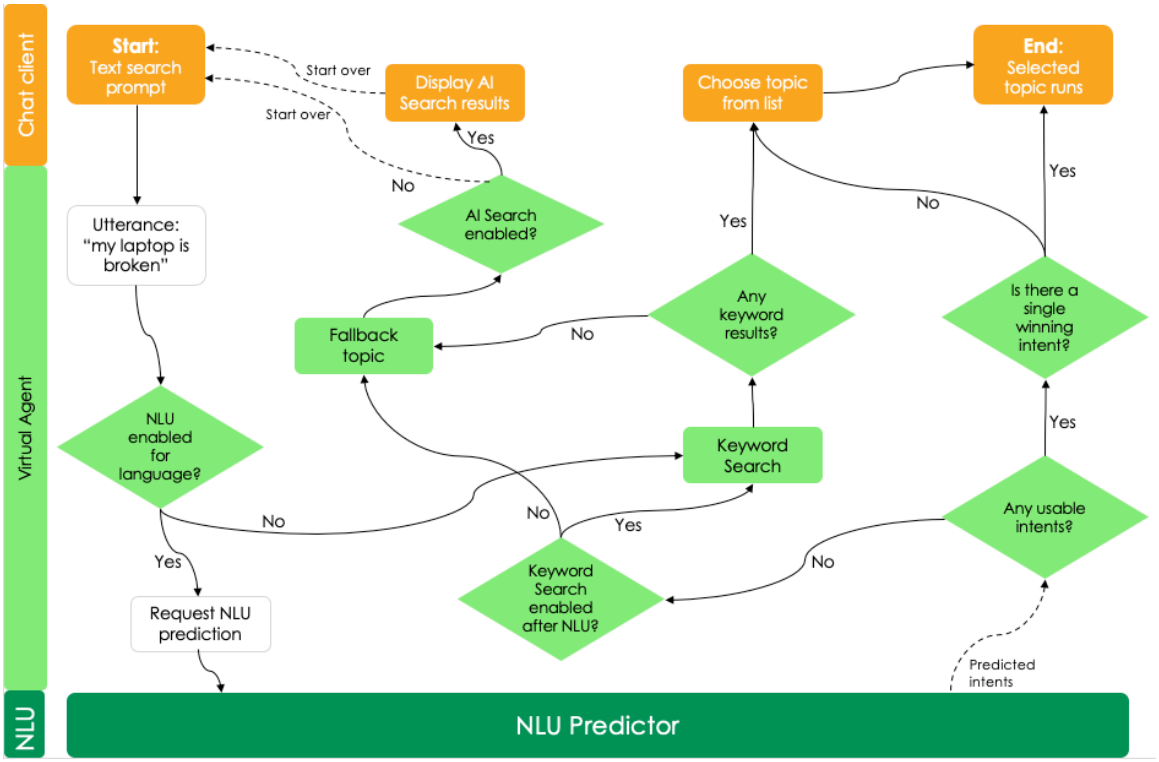
- 信頼スコアに基づいて、要求者のトピックを自動的に選択します。
- 返された一致リストからトピックを選択するように要求者に求めます。
- 一致するトピックを見つけます。

一致するものが見つからないが、バックアップキーワードが有効になっている場合 (*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* プロパティが *true*)、仮想エージェントはキーワードに基づいてトピックを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントトピックディスカバリーロジック



仮想エージェント **NLU** 信頼スコア

仮想エージェントは、信頼スコアを使用して予測インテントを返します。信頼度の値を設定するには:

1. 移動先 対話型インターフェース > 外部 **NLU** 統合 > ドライバー.
2. **[ServiceNow NLU]** を選択します。[すべて] を選択して「 open_nlu_driver.list」と入力することもできます。
3. [インテント信頼度しきい値 **(Intent Confidence Threshold)**] フィールドに、信頼度しきい値を入力します。

インテントの信頼スコアが設定されたしきい値以上の場合、仮想エージェントはそれを良好な一致と見なします。

仮想エージェントは、インテントを選択するときに次のロジックを使用します。

- 最も高い予測インテントを自動選択します。

  これは、1 つのインテントのみが一致した場合、タイブレーカーが発生した場合、または次に近い一致がかなり離れている場合に発生します。

  > **注:**
  > ServiceNow NLUが使用され、ServiceNow NLU ドライバーテーブル (open_nlu_driver.list) の [インテント信頼度デルタ] フィールドが `0` に設定されている場合、タイブレーカーは発生しません。

- 要求者が選択するトピックリストを返します。

  これは、自動選択が適用されない場合に発生します。リストの長さは、`com.glide.cs.max_number_display_topics` システムプロパティによって決まります。

- 一致するインテントはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

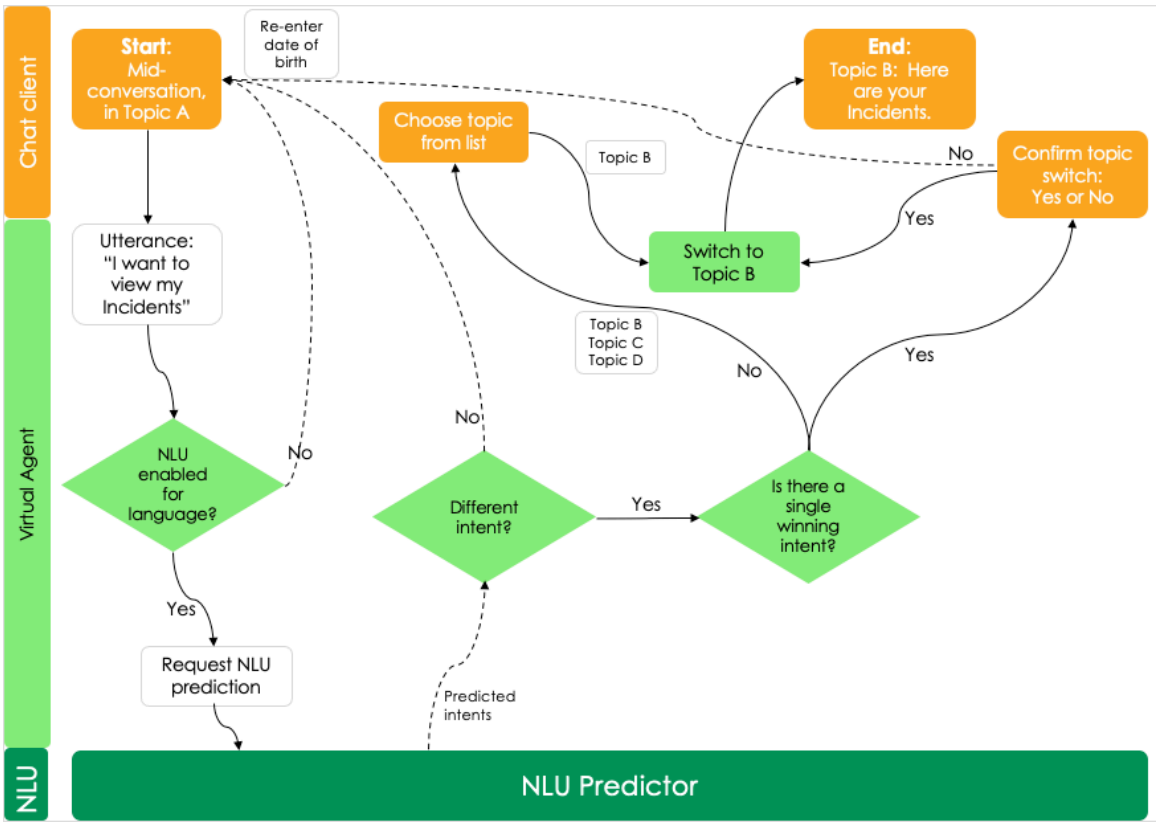
設定されているしきい値以上の信頼スコアで予測される NLU インテントがない場合、仮想エージェントはキーワード検索に戻ります (設定されている場合)。(*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* および *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang* システムプロパティは *true* です)。

トピックの途中の **NLU** トピックディスカバリーロジック

トピックの実行中に、要求者が発言またはフレーズを入力してトピックを切り替えることができます。例：

1. 要求者は 仮想エージェント会話中であり、トピック A が実行されています。
2. トピック A は、ユーザーに生年月日の入力を求めます。
3. 要求者は、日付を選択する代わりに、「自分のインシデントを表示する」と入力します。
4. 仮想エージェントはこのフレーズを日付に解決できないため、NLU 予測要求を発行します。
5. NLU 予測はインテント B を返し、仮想エージェントはトピック B がインテント B にバインドされていることを確認します。
6. 仮想エージェントにより会話がトピック B に切り替えられ、インシデントに関する情報が要求者に提示されます。

仮想エージェントのトピックの途中の検出ロジック



関連情報

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーの問題の解決

仮想エージェントトピックを公開する

非アクティブなトピックまたは更新されたトピックを展開して保存し、仮想エージェントクライアントのユーザーが利用できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーを使用している場合、モデルが公開基準を満たしていれば、トピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。モデルの絞り込み、テスト、および最適化を行っていない場合は、仮想エージェントデザイナーで公開できない可能性があります。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
または、トピックブロックとカスタムコントロールを公開して、呼び出し元トピックで使用できるようすることもできます。

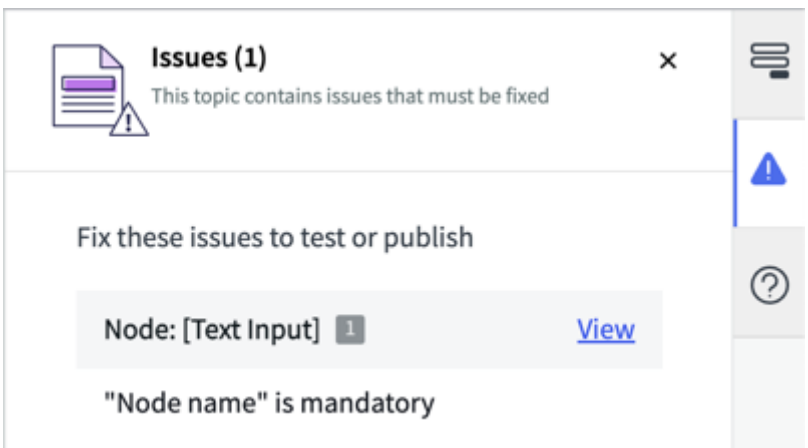
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

> **ヒント:**
> NLU/キーワードトピックを操作する必要がある場合は、 **NLU/**キーワード 切り替えを選択します。

2. ホームページで、公開または再公開するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[公開] を選択します。

問題が存在するときに [公開] を選択すると、プロパティシートの横に [検証の問題] タブが開き、修正が必要なすべての問題の数と詳細が表示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムへのハイパーリンクが含まれています。問題がノードにある場合、ハイパーリンクを選択すると、そのノードのプロパティシートが開きます。各問題が解決されると、シェルフのリストが更新され、残りのエラーが表示されます。解決する問題がなくなると、公開ダイアログボックスが開きます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

NLU トピックディスカバリーを使用している場合は、[公開するものを選択] ダイアログボックスが表示されます。NLU モデルや言語マッピングなど、トピックとともに公開する利用可能なアイテムを選択してから、[公開] を選択します。

> **注:**
> [公開] オプションが使用できない場合は、モデルの作業が必要になることがあります。たとえば、モデルに十分なインテントがない場合や、一部のインテントに対してより多くの発言が必要な場合があります。続行する前にこれらの問題を修正してください。また、モデル言語が利用できない場合、言語固有のモデルは公開されていません。NLU ワークベンチ から公開します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

トピックヘッダーバーに「Saving in progress...」というメッセージが表示されます。トーストメッセージ「Successfully saved your topic」が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

トピックの場合、トピックのステータスが [アクティブ] に変わり、[公開] ステータスが [公開済み (Published just now)] に変更されます。

4. 次のいずれかの方法でトピックをテスト会話ウィンドウで開き、トピックが想定どおりに機能することを確認します。

オプション	説明
[トピックのプロパティ] タブ	○ NLU/キーワードトピックの場合は、[テスト] を選択します。 ○ LLM トピックの場合は、[テスト] を選択するか、ドロップダウンメニューを開いてパネルで [プレビュー] を選択します*Now Assist*。
LLM ホームページ	[アシスタントを選択] ドロップダウン メニューで、トピックに関連付けられているアシスタントを選択し、[テスト アシスタント] を選択します。
NLU/キーワードホームページ	[アクティブなトピックのテスト] を選択します。

> **注:**
> Now Assist の LLM トピックのテストの詳細については、「LLM トピックのテスト」を参照してください。NLU/キーワードトピックの場合は、トピックのインテントに対応するキーワードまたは NLU 発言を入力します。ビルド済みの仮想エージェントトピックについては、入力されたキーワードまたは発言と一致するトピックのリストがボットにより返されます。詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

タスクの結果
トピックブロックとカスタムコントロールが公開され、呼び出し元トピックで使用できるようになります。

> **注:**
> セットアップトピックや雑談トピックなどのアクティブなトピックも、トピックが公開された後に使用できるようになります。詳細については、「トピックディスカバリーと可視化の制御」を参照してください。

仮想エージェントトピックを削除する

必要ではなくなった仮想エージェントトピックを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

このタスクについて
トピックを削除するには、仮想エージェントデザイナーホームページまたはトピックのヘッダーバーにある [削除] オプションを使用します。

注:

場合によっては、挨拶、サーベイ、ライブエージェント、エラー、ヘルプの探索、会話の終結セットアップトピックなど、特定のカテゴリのトピックを削除することはできません。削除オプションは、サブフロー、アクション、およびカスタムスキルでは無効です。

仮想エージェントクライアントからトピックを削除したいが、完全に削除したくない場合は、代わりにトピックを非アクティブにすることを検討してください。

手順

1. トピックで作業していない場合は、次に移動します: すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックしてホームページを表示します。
2. ホームページのレコードまたはトピック内のヘッダーに基づいて、次のいずれかの方法を使用します。

3. [削除の確認] ダイアログ ボックスで、[削除] を選択します。
   タブが閉じ、ホームページに戻ります。

タスクの結果
トーストメッセージも 4 秒間表示され、トピックが削除されたことを確認します。[アラートを解除] アイコン [ ]を選択すると、メッセージを閉じることができます。

トピックがアクティブでホームページに表示されなくなった場合、そのトピックは 仮想エージェントクライアントから直ちに削除されます。

での **LLM** 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー

会話サブフロー、会話アクション、トピックを含む資産を大規模言語モデル (LLM) アシスタントに関連付けた後、 仮想エージェントデザイナー で昇格させて、LLM アシスタントによってユーザーに提案されるようにします。

始める前に
LLM トピック、会話サブフロー、または会話アクションを LLM アシスタントに関連付けます。詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」、「での会話サブフローの管理 仮想エージェントデザイナー」、「での会話アクションの管理 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
会話サブフロー、会話アクション、またはトピックを LLM アシスタントに関連付けた後、トピックを昇格させて、LLM アシスタントがユーザーに提案するようにすることができます。昇格された資産を降格して、提案された資産のリストから削除することもできます。

システムトピック、セットアップトピック、トピックブロック、カスタムコントロール、および雑談トピックは昇格できません。

注:
対話型インターフェース設定でトピックの推奨事項を作成することで、NLU/キーワードトピックを昇格させることもできます。詳細については、「仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用」を参照してください。

LLM トピックの昇格コントロール

資産の昇格ステータスは、「この行のアクションを表示」アイコン トピックが昇格されると、 *Promoted* ステータスにチェックマークが表示されます。

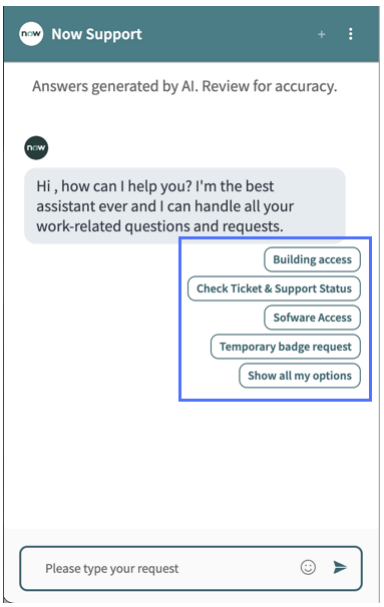
LLM アシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [アシスタントを選択] ドロップダウンメニューから、トピックを昇格させる LLM アシスタントを選択します。
   資産のリストは、LLM アシスタントに関連付けられた LLM 資産に縮小されます。
3. 昇格または降格する資産を見つけます。
4. [この行のアクションを表示] アイコン [を選択し、[昇格] を選択して資産の *Promoted* ステータスを切り替えます。
   資産がすでに昇格されている場合、資産には *Promoted* ステータスの横にチェックマークが付きます。資産を降格すると、チェックマークが消えます。

タスクの結果

仮想エージェントチャットの昇格されたトピックの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資産は LLM アシスタントによって昇格された資産のリストに追加され、降格された資産はリストから削除されます。

トーストメッセージも 4 秒間表示され、資産が昇格または降格されたことを確認します。メッセージを閉じるには、[閉じる] アイコン [ ]

次のタスク
昇格された LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックを 仮想エージェント で並べ替えます。詳細については、「昇格された LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックを並べ替える」を参照してください。

昇格された **LLM** 会話サブフロー、アクション、およびトピックを並べ替える

会話サブフロー、会話アクション、トピックなどの LLM 資産を、 仮想エージェントによる推奨のために昇格させた後、目的の順序に再配置します。

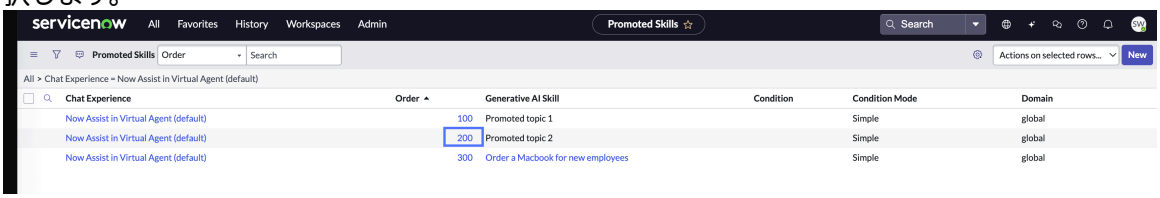
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

仮想エージェントデザイナー で並べ替える LLM 資産を昇格させます。資産の昇格の詳細については、 での LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー

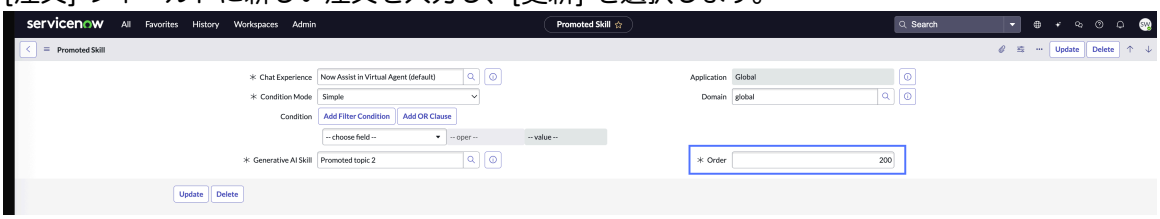
このタスクについて
デフォルトでは、昇格された LLM 資産は、アシスタントにアルファベット順に表示されます。昇格済みスキル [sys_cs_context_profile_promoted_skill] テーブルからレコードを編集することで、昇格された資産を任意の順序で並べ替えることができます。昇格された資産に条件が適用され、資産が条件を満たすと、設定された順序に関係なく、アシスタントによって最初に資産が表示されます。

手順

1. [すべて] を選択し、「sys_cs_context_profile_promoted_skill.list」と入力して、[昇格済みスキル [sys_cs_context_profile_promoted_skill] テーブルに移動します。
2. 並べ替える LLM トピック、会話サブフロー、または会話アクションの場合は、[順序] の値を選択します。

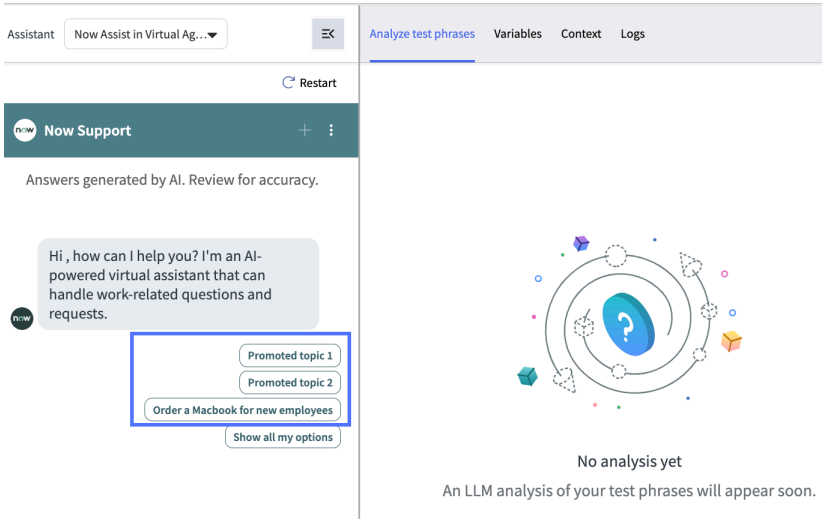


3. [注文] フィールドに新しい注文を入力し、[更新] を選択します。

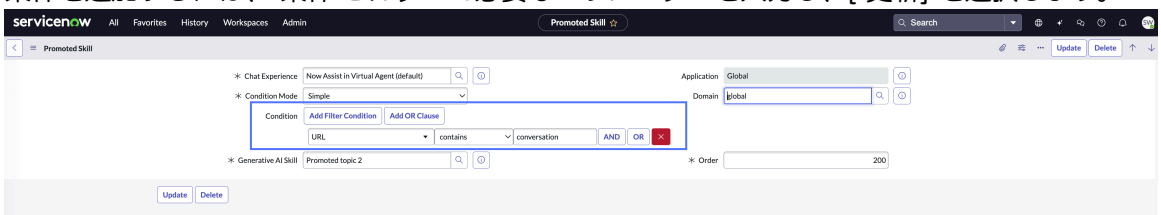


アシスタントには、昇格されたスキルが設定された順序で表示されます。

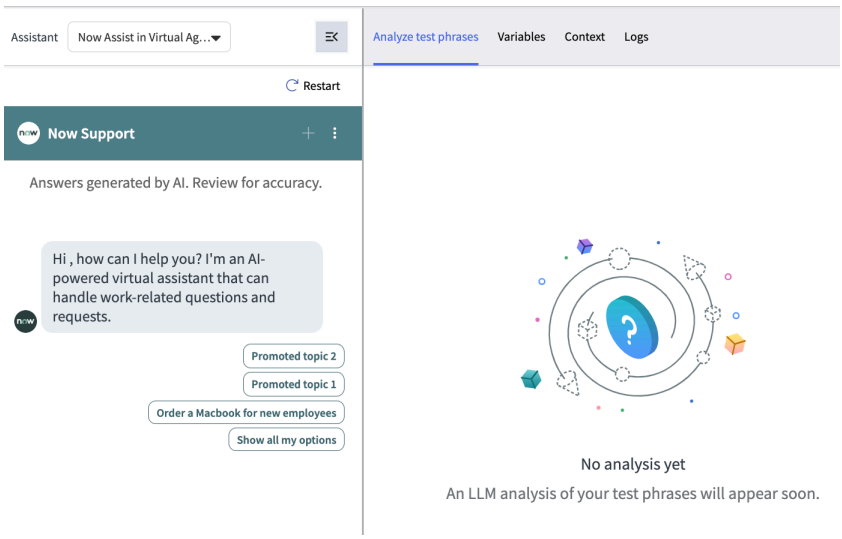
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 条件を追加するには、 条件 ビルダーで必要なパラメーターを入力し、[更新] を選択します。



アシスタントでは、条件付きで昇格されたスキルが他の資産の前に表示されます。



タスクの結果

昇格された資産のリストは、各資産の順序値と適用された条件に基づいて、 仮想エージェント 会話に表示されます。

次のタスク

前の手順を繰り返して他の昇格済み資産を調整し、優先順にソートします。

昇格されたトピックに条件ビルダーを追加する

特定の昇格された 仮想エージェント トピックの条件を定義して、 Now Assist パネルの会話で昇格されたトピックのリストの上位に表示できます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの条件を定義するには、まずトピックを昇格させる必要があります。詳細については、「での LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

このタスクについて

選択した仮想エージェントトピックに条件を追加して、 Now Assist パネル会話の昇格されたトピックのリストの上位に表示されるようにします。この条件は、昇格済みスキル [sys_cs_context_profile_promoted_skill_list] テーブルの *Number* 値を上書きします。

手順

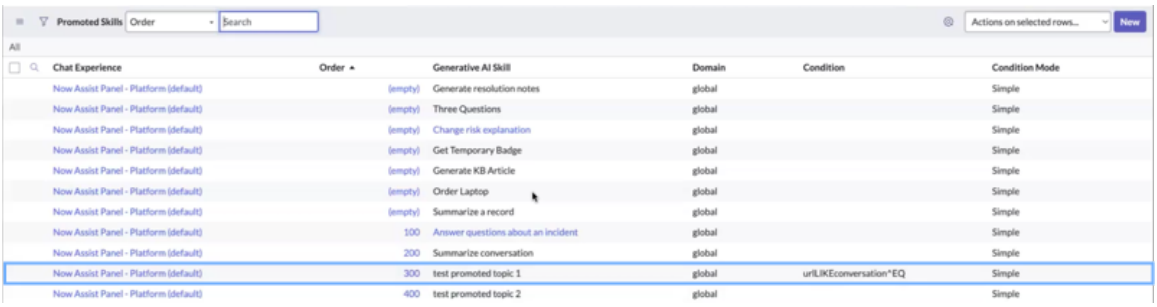
1. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「sys_cs_context_profile_promoted_skill.list 」と入力します。
2. 選択した昇格済みトピックをリストから選択します。
3. [*Condition*] フィールドで、トピックに対して選択した条件を設定します。
   たとえば、 URL >には>会話が含まれています。
4. [*Condition mode*] フィールドで条件を選択します。

   注:
   現在のリリースでは、 *Simple* だけが利用可能な条件モードです。

5. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

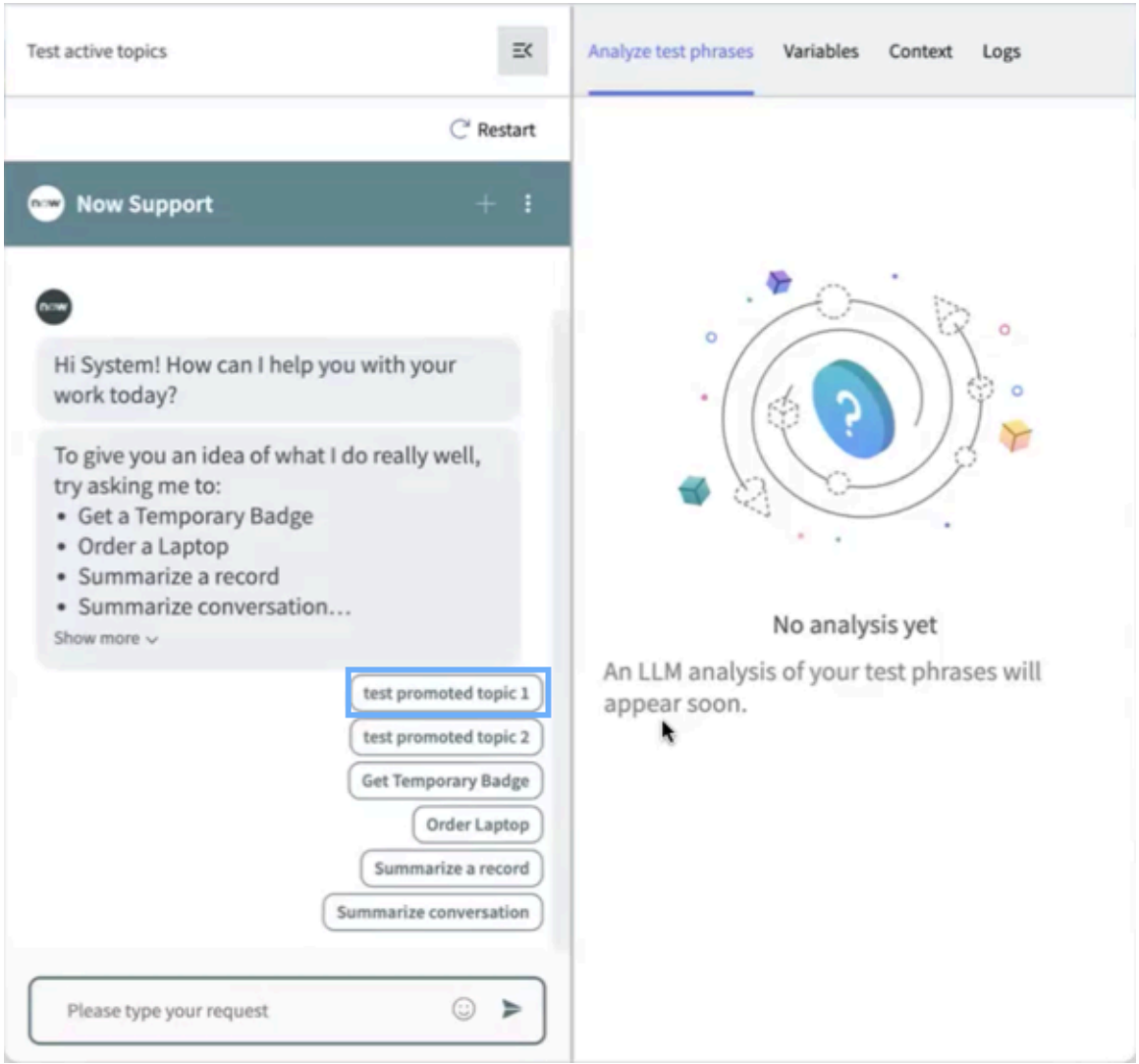
[昇格済みスキル] テーブルでの昇格済みトピックの *Condition* に、定義された条件が表示されます。



昇格されたトピックに、*Promoted*チェックマークの横に*Condition defined*が表示されます。

昇格されたトピックは、 仮想エージェント Now Assist パネルのチャットウィンドウで、昇格されたトピックのリストの上部にも表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

での会話サブフローの管理 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーを介して会話サブフローを表示および管理します。

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

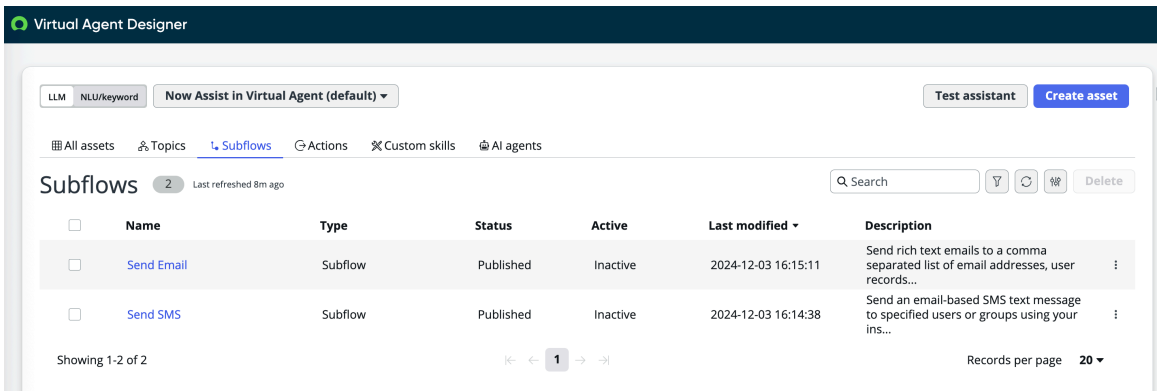
admin または virtual_agent_admin ロールを持っている場合は、 仮想エージェントデザイナー で会話サブフローを操作できます。

現在、会話サブフローを 仮想エージェントデザイナー で作成することはできません。仮想エージェントデザイナーでのみ表示および編集できます。会話サブフローは、 ワークフロースタジオ でのみ作成、テスト、および削除できます。サブフローの作成の詳細については、「 Create a subflow in Workflow Studio 」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー でサブフローを開くと、ナビゲーションヘッダーバーにタブが表示されます。このタブでは、仮想エージェントデザイナー環境内のワークフロースタジオでサブフローが開きます。デフォルトでは、次の列が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
名前	サブフローの名前。仮想エージェントデザイナーでそのサブフローを直接操作するサブフローの名前を選択します。
タイプ	サブフロー。
ステータス	ステータスタイプ ([公開済み] など)。
アクティブ	GenAI スキルがアクティブか非アクティブか。
最終変更日	サブフローが最後に変更された時間。
説明	サブフローの説明。



行アクションアイコン ⋮ 、 昇格済み、 検出可能、 表示可能 、アクティブの可視化設定を操作します。

オプション	説明
昇格済み	サブフローの *Promoted* ステータスを切り替えて、仮想アシスタントに提案された会話型資産として表示するオプション。
検出可能	サブフローの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。検出可能な場合は、ユーザーの発言と一致するとサブフローが呼び出されます。
表示	ユーザーに対するサブフローの表示を切り替えるオプション。サブフローが表示されている場合、会話で [すべて表示] オプションが選択されるたびにサブフローが表示されます。
アクティブ	サブフローのアクティブステータスを切り替えるオプション。アクティブな場合、サブフローは会話内で使用できます。
削除	サブフローはワークフロースタジオ内でのみ削除できるため、サブフローを削除するオプションは 仮想エージェントデザイナー 内では適用できません。

会話のサブフローとアクションは、Now Assist Admin で [サブフローとアクション] スキルがオンになっている場合、仮想エージェント会話中にのみユーザーに表示されます。会話型サブフローとアクションは、[サブフロー Now Assist アクションスキルがアクティブである限り、パネルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Assistパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。
- 会話サブフローの詳細については、「 Conversational subflows」を参照してください。
- 会話型ではないサブフローを 仮想エージェントデザイナー トピックに統合する方法の詳細については、「 仮想エージェントと ワークフロースタジオ ワークフローの統合」を参照してください。

での会話アクションの管理 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーを介して会話アクションを表示および管理します。

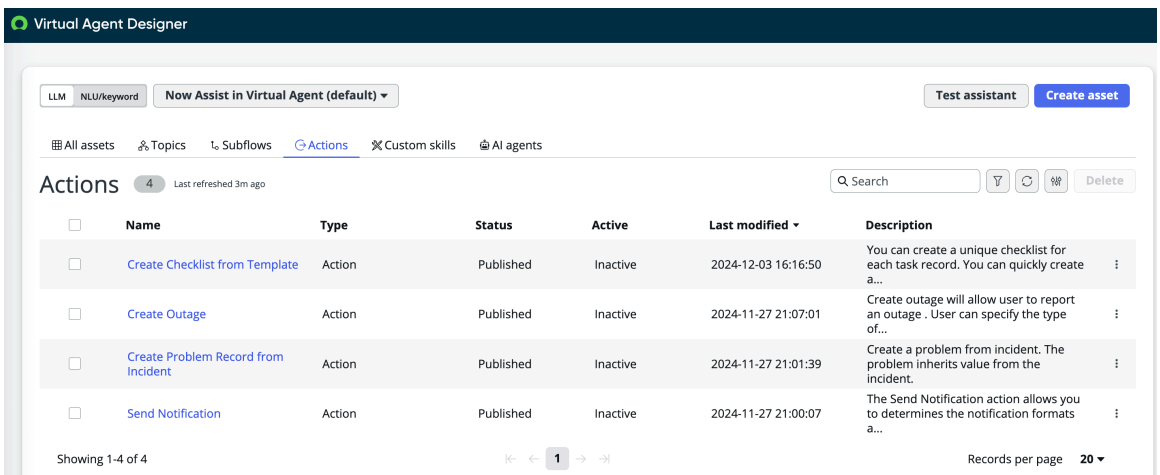
注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

admin または virtual_agent_admin ロールを持っている場合は、 仮想エージェントデザイナー で会話アクションを操作できます。

現在、 仮想エージェントデザイナー では会話アクションを作成できません。仮想エージェントデザイナーでのみ表示および編集できます。会話型アクションは、 ワークフロースタジオ でのみ作成、テスト、および削除できます。アクションの作成の詳細については、「 Create an action in Workflow Studio」を参照してください。

アクションを開くと、ナビゲーションヘッダーバーにタブが表示されます。このタブでは、仮想エージェントデザイナー環境内でワークフロースタジオアクションが開きます。デフォルトでは、次の列が表示されます。

列	説明
名前	アクションの名前。アクションの名前を選択して、 仮想エージェントデザイナーでそのアクションを直接操作します。
タイプ	アクション。
ステータス	ステータスタイプ ([公開済み] など)。
アクティブ	GenAI スキルがアクティブか非アクティブか。
最終変更日	サブフローが最後に変更された時間。
説明	アクションの説明。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[行アクション] アイコン ⋮ 、 昇格済み、 検出可能、 表示可能、および アクティブの可視化設定を操作するには、次の手順を実行します。

オプション	説明
昇格済み	仮想アシスタントに提案された会話資産として表示するアクションの *Promoted* ステータスを切り替えるオプション。
検出可能	アクションの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。検出可能な場合は、ユーザーの発言と一致するとアクションが呼び出されます。
表示	ユーザーに対するアクションの表示を切り替えるオプション。表示されている場合、会話で [すべて表示] オプションが選択されているときは常にアクションが表示されます。
アクティブ	アクションのアクティブステータスを切り替えるオプション。アクティブな場合、アクションは会話内で使用できます。
削除	アクションはワークフロースタジオ内でのみ削除できるため、アクションを削除するオプションは仮想エージェントデザイナー内で適用できません。

会話のサブフローとアクションは、Now Assist Admin で [サブフローとアクション] スキルがオンになっている場合、仮想エージェント会話中にのみユーザーに表示されます。会話型サブフローとアクションは、[サブフロー Now Assist アクションスキルがアクティブである限り、パネルに表示されます。

- Now Assistパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。
- 会話アクションの詳細については、「 Conversational actions」を参照してください。
- 会話型ではないアクションを 仮想エージェントデザイナー トピックに統合する方法の詳細については、「 仮想エージェントと ワークフロースタジオ ワークフローの統合」を参照してください。

でのカスタムスキルの管理 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーでカスタムスキルを表示します。

> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

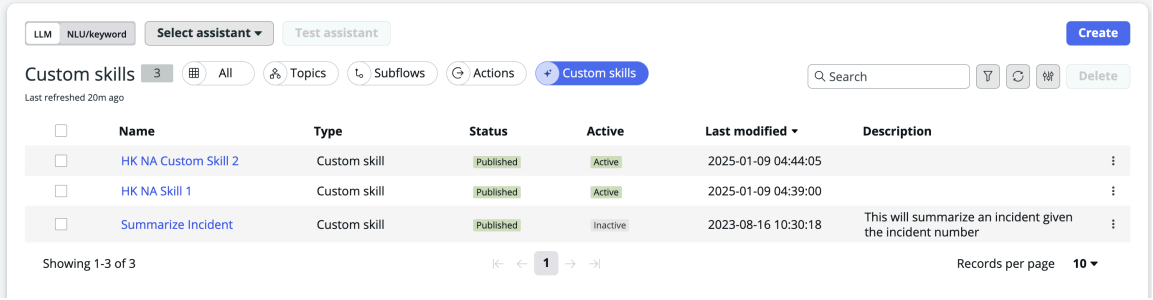
必要なロール:virtual_agent_admin

カスタムスキルを選択すると、 Now Assist スキルキット でスキルが開きます。現在、カスタムスキルを 仮想エージェントデザイナーで作成することはできません。これらは 仮想エージェントデザイナーでのみ表示できます。スキルは、 Now Assist スキルキット でのみ作成、テスト、および削除できます。スキルの作成の詳細については、「 Create a skill」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に表示されるカスタムスキル 仮想エージェントデザイナー



列	説明
名前	スキルの名前。スキルを選択して Now Assist スキルキットで開きます。
タイプ	カスタムスキル。
ステータス	ステータスタイプ ([公開済み] など)。
アクティブ	スキルがアクティブか非アクティブか。
最終変更日	スキルが最後に変更された時間。
説明	カスタムスキルの説明。

[行アクション] アイコン ⋮ 、 昇格済み、 検出可能、 表示可能、および アクティブの可視化設定を操作するには、次の手順を実行します。

オプション	説明
昇格済み	スキルの *Promoted* ステータスを切り替えて、仮想アシスタントに提案された会話型資産として表示するオプション。
検出可能	スキルの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。検出可能な場合、ユーザーの発言と一致するとスキルが呼び出されます。
表示	ユーザーに対するスキルの可視化を切り替えるオプション。表示されている場合、会話で [すべて表示] オプションが選択されているときは常にスキルが表示されます。
アクティブ	スキルのアクティブステータスを切り替えるオプション。アクティブな場合、スキルは会話内で利用可能になります。
削除	スキルの削除オプションは、 仮想エージェントデザイナーでは非アクティブです。スキルは Now Assist スキルキットからのみ削除できます。

カスタムスキルは、Now Assist スキルキット の展開設定に基づいて 仮想エージェントデザイナーで利用可能になります。

1. 移動先 **Now Assist** スキルキット > ホーム をクリックし、スキルを選択します。
2. 選択 スキル設定 > 展開設定.
3. スキルを 仮想エージェントデザイナー で利用可能にするには、次のオプションを選択する必要があります。
   - [機能] リストで [プラットフォームスキル] を選択します。
   - **Now Assist** パネルカードを選択して、Now Assist パネルでスキルを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Now Assistパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。
- Now Assist スキルキット の詳細については、「Now Assist Skill Kit」を参照してください。

での AI エージェントの管理 仮想エージェントデザイナー

AI エージェントスタジオ から 仮想エージェントデザイナー で作成された AI エージェントを表示します。

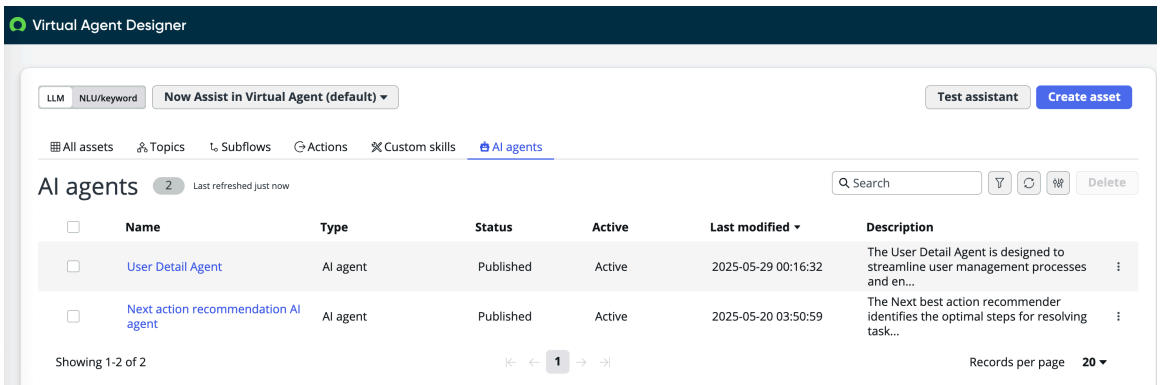
> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

必要なロール:virtual_agent_admin

AI エージェントを選択すると、 AI エージェントスタジオ で開きます。現在、AI エージェントを 仮想エージェントデザイナー で作成または編集することはできません。これらは 仮想エージェントデザイナーでのみ表示できます。これらは、 AI エージェントスタジオ でのみ作成、編集、テスト、および削除できます。詳細については、「AI Agent Studio」を参照してください。

の AI エージェント 仮想エージェントデザイナー

AI エージェントオプションを選択すると、仮想エージェントデザイナーに対してアクティブ化されたすべての AI エージェントが表示されます。



列	説明
名前	AI エージェントの名前。AI エージェントを選択して AI エージェントスタジオ で開きます。
タイプ	AI エージェント。
ステータス	ステータスタイプ ([公開済み] など)。
アクティブ	AI エージェントがアクティブか非アクティブか。
最終変更日	AI エージェントが最後に変更された時刻。
説明	AI エージェントの説明。

[行アクション] アイコン (⋮)を使用して、[昇格]、**[**検出可能]、[表示]、および [アクティブ] の可視化設定を操作します。

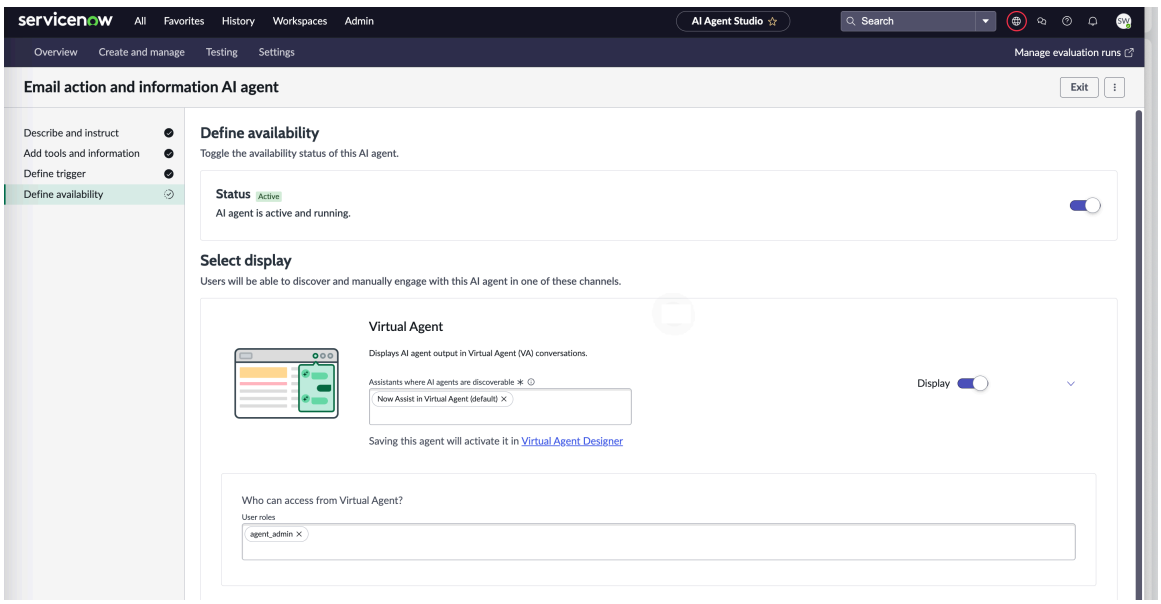
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
昇格済み	AI エージェントの *Promoted* ステータスを切り替えて、仮想アシスタントに提案された会話型資産として表示するオプション。 最初に、AI エージェントを昇格させるアシスタントを選択する必要があります。
検出可能	AI エージェントの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。検出可能な場合、ユーザーの発言と一致すると AI エージェントが呼び出されます。
表示	ユーザーに対する AI エージェントの可視化を切り替えるオプション。表示されている場合は、会話で すべて 表示 オプションが選択されているときはいつでも AI エージェントが表示されます。
アクティブ	AI エージェントのアクティブステータスを切り替えるオプション。アクティブな場合、AI エージェントは会話内で利用可能になります。
削除	AI エージェントの削除オプションは 仮想エージェントデザイナー で無効になっています。AI エージェントは AI エージェントスタジオ からのみ削除できます。

AI エージェントは、AI エージェントスタジオ の表示設定に基づいて 仮想エージェントデザイナー で使用できるようになります。AI エージェントを 仮想エージェントデザイナー で表示できるようにするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要 をクリックし、AI エージェントを選択します。
2. [可用性を定義] タブを選択します。
3. 仮想エージェントカードで、次の操作を行います。
   - [表示] 切り替えをオンにします。
   - AI エージェントが検出可能になるアシスタントを選択します。
   - 仮想エージェントデザイナー で AI エージェントにアクセスできるユーザーロールを選択します。



AI エージェントの作成の詳細については、「Create an AI agent」を参照してください。

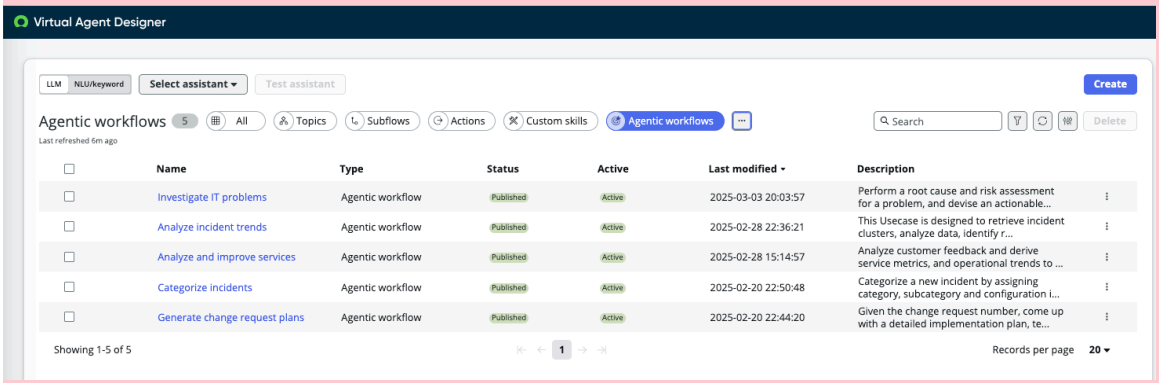
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[store-future: BEGIN review]

のエージェントワークフロー 仮想エージェントデザイナー

[エージェントワークフロー] オプションを選択すると、 仮想エージェントデザイナーに対してアクティブ化されたすべてのエージェントワークフローが表示されます。



列	説明
名前	エージェントワークフローの名前。エージェントワークフローを選択して、 AI エージェントスタジオで開きます。
タイプ	エージェントワークフロー。
ステータス	ステータスタイプ ([公開済み] など)。
アクティブ	エージェントワークフローがアクティブか非アクティブか。
最終変更日	エージェントワークフローが最後に変更された時刻。
説明	エージェントワークフローの説明。

[行アクション] アイコン (⋮) を使用して、[昇格]、[検出可能]、[表示]、および [アクティブ] の可視化設定を操作します。

オプション	説明
昇格済み	エージェントワークフローの *Promoted* ステータスを切り替えて、仮想アシスタントに提案された会話資産として表示するオプション。 エージェントワークフローを昇格させるアシスタントを最初に選択する必要があります。
検出可能	エージェントワークフローの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。検出可能な場合、ユーザーの発言と一致するとエージェントワークフローが呼び出されます。
表示	ユーザーに対するエージェントワークフローの表示を切り替えるオプション。エージェントワークフローが表示されている場合、会話で [すべて表示] オプションが選択されているときはいつでもエージェントワークフローが表示されます。
アクティブ	エージェントワークフローのアクティブステータスを切り替えるオプション。アクティブな場合、エージェントワークフローを会話内で使用できます。

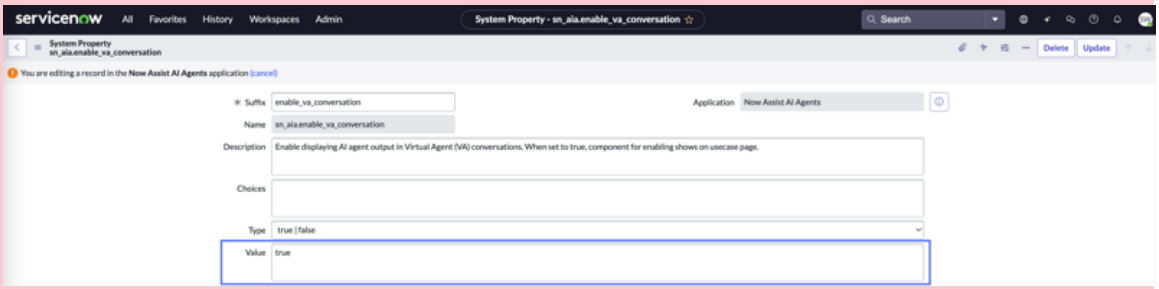
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
削除	エージェントワークフローの削除オプションは、 仮想エージェントデザイナーでは非アクティブです。エージェントワークフローは、 AI エージェントスタジオからのみ削除できます。

エージェントワークフローは、AI エージェントスタジオの表示設定に基づいて仮想エージェントデザイナーで使用できるようになります。エージェントワークフローを 仮想エージェントデザイナーで表示できるようにするには、次の手順を実行します。

1. システムプロパティ **sn_aia.enable_va_conversation** を有効にします。
   a. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
   b. プロパティ **sn_aia.enable_va_conversation** を検索して選択します。
   c. [値] フィールドを **true** に設定します。

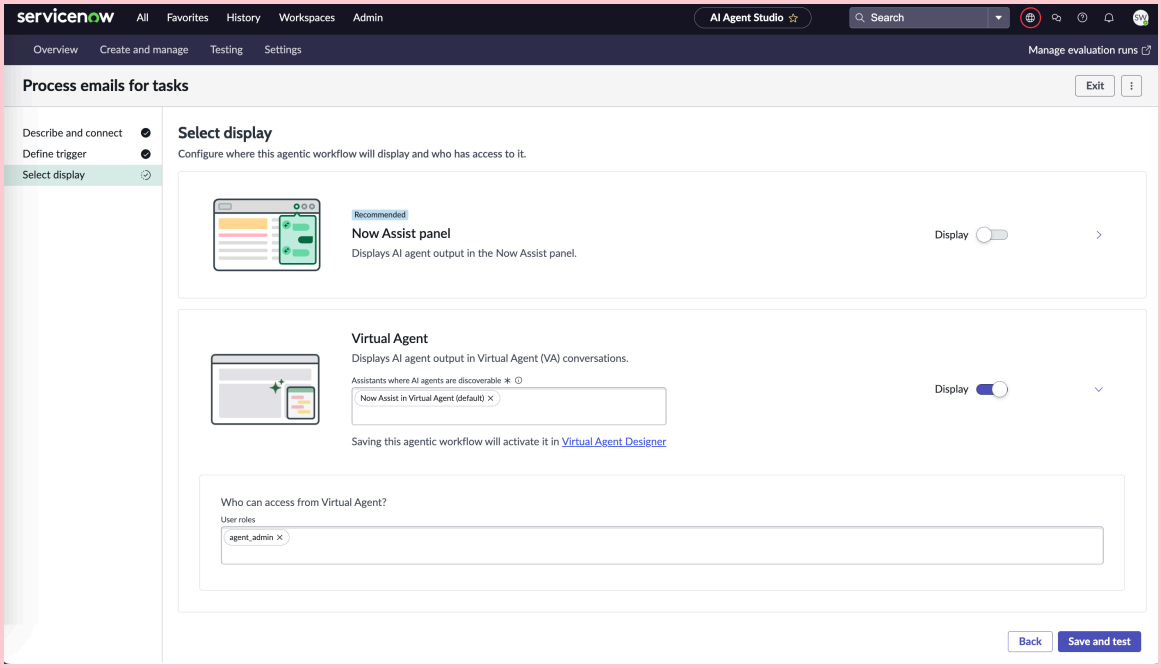


2. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要 をクリックし、エージェントワークフローを選択します。
3. [表示を選択] タブを選択します。
4. 仮想エージェントカードで、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [表示] 切り替えをオンにします。
- AI エージェントが検出可能になるアシスタントを選択します。
- 仮想エージェントデザイナー でエージェントワークフローにアクセスできるユーザーロールを選択します。



エージェントワークフローの作成の詳細については、「Create an agentic workflow」を参照してください。

[End]

関連情報

でのエージェント会話 仮想エージェント

仮想エージェントトピックでの **AI** エージェントの使用

AI エージェントカスタムスキルを使用して、KB 記事の情報をまとめるなど、渡されたタスクを実行するようにします。

ユースケースで使用されていない AI エージェントが、 Now Assist アプリケーションとともにインストールされている場合があります。利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「AI エージェントを検索する」を参照してください。

AI エージェントは、 仮想エージェントデザイナー の AI コネクタユーティリティ内で渡されたタスクを実行します。AI コネクタユーティリティの詳細については、「AI コネクタユーティリティ」を参照してください。

たとえば、AI コネクタユーティリティで AI エージェントを使用して、ナレッジベース記事のすべてのデータを取得できます。AI エージェントは、記事が利用可能な場合は記事を提供し、見つからない場合は記事に通知します。エージェントは、出力マッピングを使用して、統合自体に関するデータも提供します。

インスタンスにインストールされている AI エージェントを確認するには、「Find AI agents」を参照してください。

AI エージェントを使用するには、AI コネクタユーティリティの [スキルタイプ] ドロップダウンリストから AI エージェントを選択し、[**AI** エージェントを選択] ドロップダウンから AI エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

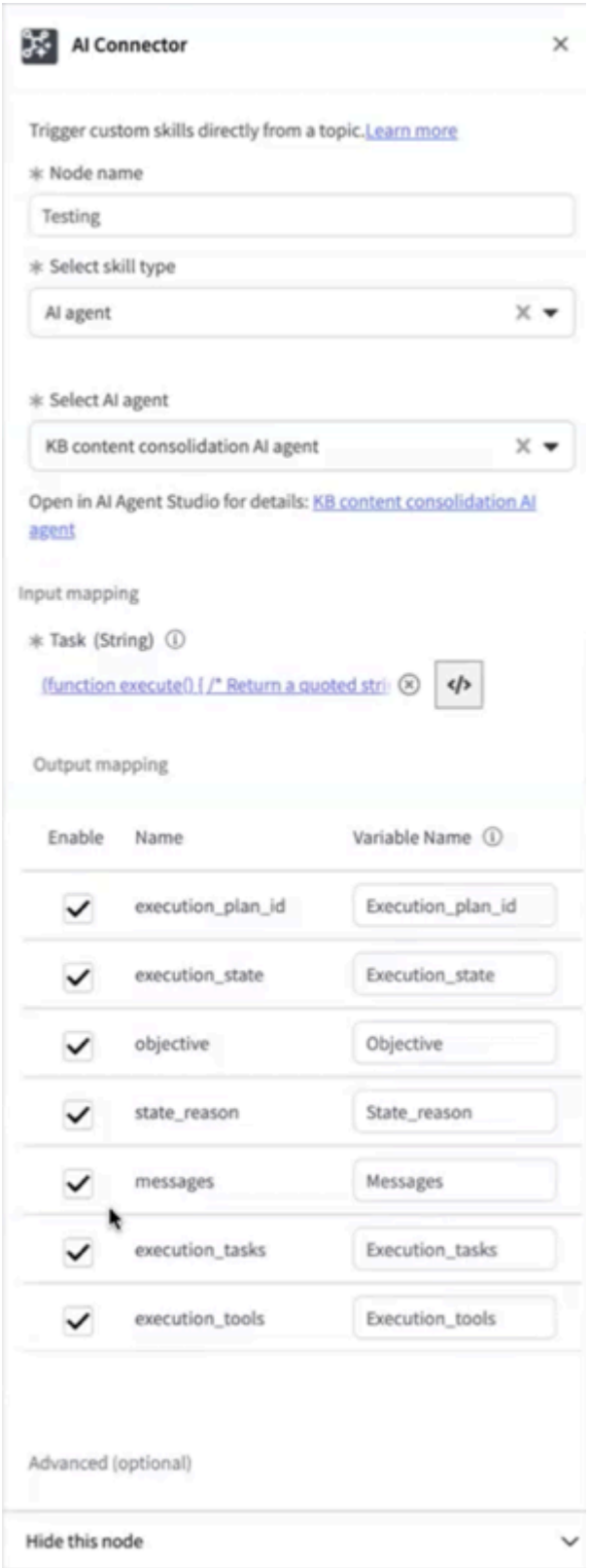
のタイプを選択します。たとえば、AI エージェントでナレッジベース記事を統合するには、[**KB** コンテンツ統合 **AI** エージェント] を選択します。

タスク入力マッピング変数に値を入力して、AI エージェントのタスクを定義します。条件を定義したり、スクリプトやコマンドを入力したりできます。たとえば、「 return KB00090; 」と入力すると、AI エージェントがそのナレッジベース記事を取得し、その情報を 仮想エージェント チャットの返信に統合します。

AI エージェントタイプを選択すると、AI エージェントの出力マッピングプロパティが自動的に定義されます。AI エージェントがタスクを完了すると、すべての出力マッピングがチャットに返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AI エージェント出力マッピングプロパティ

変数	説明
実行計画 ID	実行計画の ID 番号。
実行ステータス	実行計画の現在のステータス。

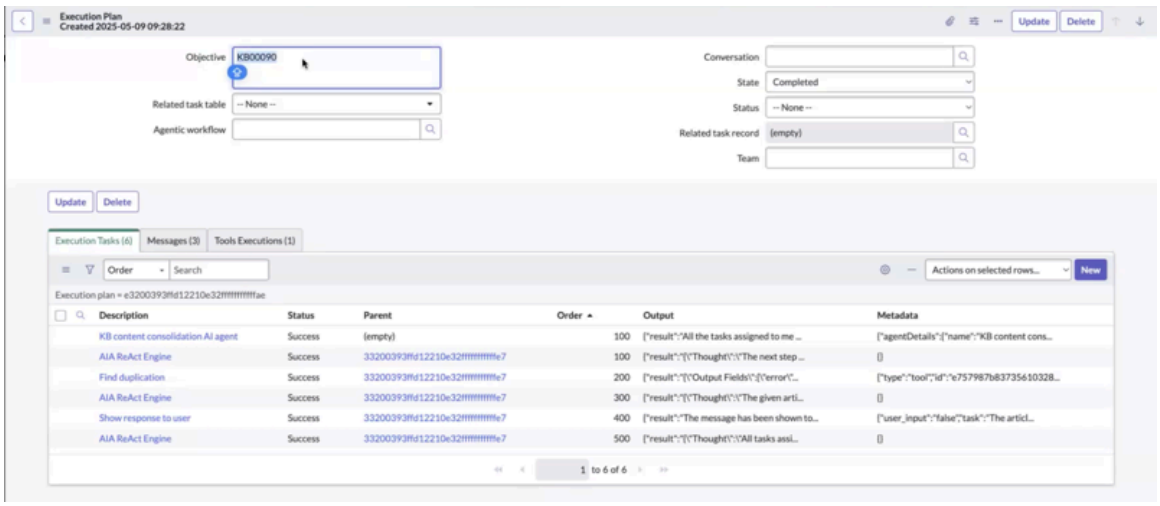
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI エージェント出力マッピングプロパティ (続く)

変数	説明
達成目標	実行計画の対象タスク。
ステータスの理由	実行計画の現在のステータスの理由。
メッセージ	実行計画を通じて送信されたメッセージのリスト。
実行タスク	実行計画内のタスクのリスト。
実行ツール	実行計画内のツールのリスト。

AI エージェントがジョブを実行すると、入力マッピングと出力マッピングを示す完全な計画が生成されます。各計画には、目標、目標に対して実行されたすべてのタスク、および計画で送信されたメッセージや使用されたツールが表示されます。すべての計画は、実行計画 [sn_aia_execution_plan_list] テーブルに一覧表示されます。



仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できるビルド済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

トピックの推奨事項 アプリを使用すると、仮想エージェント で解決または回避をサポートできる一般的なユースケースを評価できます。トピックの推奨事項 を、キーワードまたは NLU トピックディスカバリーのいずれかを使用する 仮想エージェント トピックとともに使用できます。これを使用して以下を実行します。

1. 分析する ServiceNow データを選択します (分析を設定)。
2. 既存のデータを分析します (設定した分析を実行)。
3. 分析結果をレビューし、ビルド済みのソリューションを使用して、次のことを行います。
   - ITSM 仮想エージェント Conversations のトピックなど、ビルド済みのトピック提案を複製します (ServiceNow Storeから入手可能)。
   - [NLU のみ] モデルにインテントを追加し、新しい空のトピックを追加します。仮想エージェントデザイナーで新しいトピックのフローを指定する必要があります。

トピックの推奨事項 アプリには、ServiceNow Store で入手した NLU ワークベンチ と ITSM 仮想エージェント対話が必要です。トピックの推奨事項 の Yokohama リリースでは、ITSM 仮想エー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ジェントの推奨事項のみがサポートされています。トピックの推奨事項 では、機械学習の目的で NLU ワークベンチを使用しますが、仮想エージェントで NLU を有効にする必要はありません。

トピックの推奨事項 とともに自動的にインストールされるアプリの詳細については、「トピックの推奨事項 を更新する」を参照してください。

必須のプラグイン

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- トピックの推奨事項には、次のプラグインと ServiceNow Store アプリケーションが必要です。トピックの推奨事項 をインストールする前に、これらがアクティブ化されていることを確認してください。

必須の ServiceNow プラグイン

Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)

仮想エージェント Pro の実行に必要なすべてのプラグインをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を初めてアクティブ化すると トピックの推奨事項 アプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新は ServiceNow Store からインストールする必要があります。

NLU ワークベンチ (NLU トピックディスカバリーのみ)

インスタンスで 自然言語理解 (NLU) の実行に必要なプラグインをアクティブ化します。詳細については、「NLU ワークベンチのアクティブ化」を参照してください。

必要な ServiceNow Store アプリケーション

インテントディスカバリー (NLU ディスカバリーのみ)

インシデント/ケースデータの分析からユーザーのインテントを識別します。詳細については、「インテントディスカバリー」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント対話

ビルド済みの IT Service Management の会話を提供し、組織が自動化されたセルフサービス会話を迅速に展開できるようにします。詳細については、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。

トピックの推奨事項 とともにインストールされるアイテム

トピックの推奨事項 とともに次のアイテムがインストールされます。

- スケジュール済みジョブ：スケジュールされた時刻にトピック推奨事項レポートを実行するための`Run Topic Recommendation Reports`。
- 次のテーブルがインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
トピックの推奨事項のデフォルト設定 [sn_topic_recommend_default_setting]	トピックの推奨事項分析の実行時に使用されるソースデータ (テーブルとテキストフィールド)、分類、およびフィルター
インストール済みの推奨トピック [sn_topic_recommend_topic_staging]	推奨トピックに対して生成されたトピック

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

実行すべきこと

- トピックの推奨事項を開始します
- デフォルトの推奨事項設定を定義します
- トピックの推奨事項の分析の実行
- 推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加
- トピックの推奨事項を既存の仮想エージェントトピックにリンクさせます
- 既存の仮想エージェントトピックから、トピックの推奨事項のリンクを解除します
- トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項 を更新する

admin ロールがある場合、トピックの推奨事項 アプリケーション (com.snc.va_topic_recommender) の更新をインストールできます。

始める前に

Tokyo リリースから、トピックの推奨事項 ストアアプリが 仮想エージェント で自動的にインストールされます。トピックの推奨事項 を使用すると、アプリは ServiceNow Store をチェックし、更新が利用可能になると通知します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
   更新が利用可能な場合、通知が [トピックの推奨事項] ページに表示されます。



2. [更新を表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. ServiceNow Store Web サイトの指示に従って、インスタンスで トピックの推奨事項 の更新を要求します。

トピックの推奨事項のクイックスタート

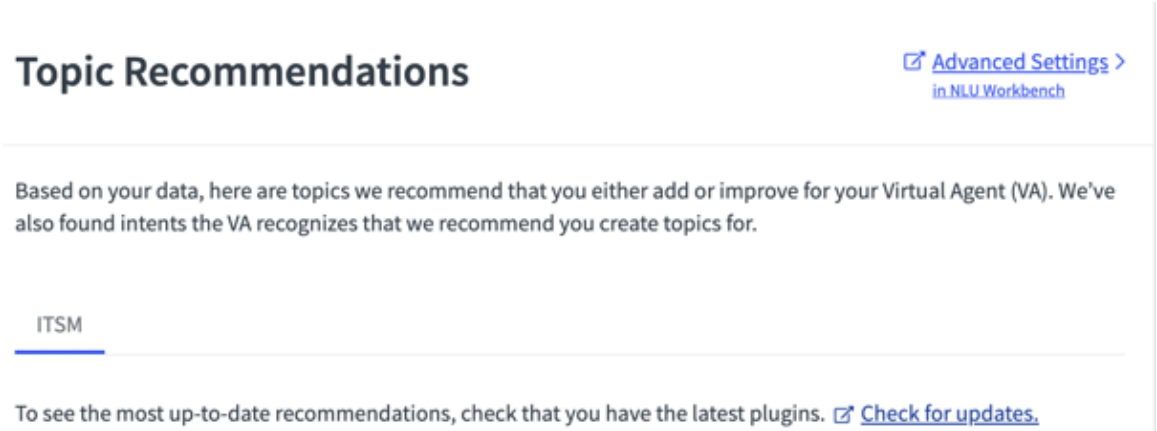
データに基づいて推奨トピックを取得するには、分析レポートを構成し、レポートを実行して、結果を確認します。仮想エージェントに新しいトピックを追加するか、推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。

トピックの推奨事項ページがインスタンスに表示されます すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.

ステップ 1：**ServiceNow** データに基づく分析レポートの構成

分析レポートを定義するまで、[トピックの推奨事項] ページは空です。

レポートが定義されていない **[**トピックの推奨事項**]** ページ



各分析レポートは、以下に基づいています。

- データソース：分析する ServiceNow データ。オプションは、インシデント [incident] テーブル、要求 [sc_request] テーブル、ライブエージェントのチャットトランスクリプト、および仮想エージェント代替発言です。
- 分析するフィールド：データソーステーブル内の分析対象の選択したフィールド (文字列データタイプを含む)。[簡単な説明] フィールドなどです。
- 分類：データセットを含むビジネスアプリケーション。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールすると、インシデントと要求のデータセットがデフォルトでインストールされます。アプリケーション用の追加データセットが利用可能になると、インスタンスにインストールされた後、ページに分類として表示されます。

分析レポートに条件を追加し、スケジュールに従って実行するように設定することもできます。新しい推奨事項が利用可能になると、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページに通知が表示されます。

仮想エージェントの設定で、トピックの推奨事項の分析レポートを構成します。詳細については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ 2：分析レポートの実行

構成されたすべての分析レポートを一度に実行することも、[トピックの推奨事項] ページから一度に 1 つずつ選択して実行することもできます。

分析中、トピックの推奨事項アプリは次のことを行います。

- インテントディスカバリー を使用してデータソースを確認し、データソースをビジネスアプリケーションの関連する分類と比較します。インテントディスカバリー では、データセットで指定されたデータフィールドと分類のインテントを照合します。
- 一致したインテントを仮想エージェントのビルド済みトピックにマップします。関連付けられた構築済みトピックがインテントにない場合は、ユーザーからの要求頻度が十分に高いため、作成可能な新しいトピックとして推奨します。
- 分析結果をトピックカードとして [トピックの推奨事項] ページに表示します。

詳細については、「トピックの推奨事項の分析の実行」を参照してください。

ステップ 3：レポート結果の確認、およびトピックとインテントの追加またはリンク設定

結果は次のグループにソートされます。

- 仮想エージェントが処理できるトピック：このグループの推奨事項は、ビルド済みのトピックで対処できます。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、一致するビルド済みトピックがインスタンスに複製されます。その後、仮想エージェントデザイナーを使用して、追加されたトピックを変更、テスト、および公開できます。

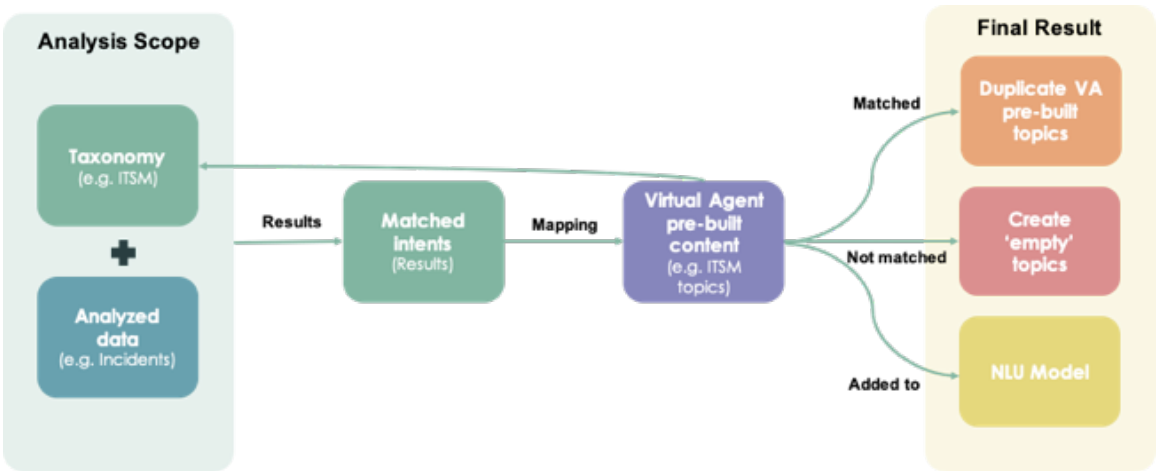
- トピックフローを必要とするユーザーインテント：このグループの推奨事項は、ServiceNow NLU インテントに一致します。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、空のトピックが作成され、指定したモデルの一致するインテントにマップされます。仮想エージェントデザイナーでトピックを開き、新しいトピックのフローを作成できます。

結果として、データソースへの一致項目が降順で表示されます。一致するインテントの上位 20 件が表示されます。20 件を超えるインテントがある場合は、NLU ワークベンチ で表示できます。

仮想エージェントへの推奨事項の追加の詳細については、「推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加」を参照してください。推奨事項を既存のトピックにリンクすることもできます。

仮想エージェントトピックへの推奨事項のマッピング



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項を生成するには、デフォルトのデータソース (ServiceNow テーブルとフィールド) と、データレコードをフィルタリングするための条件を指定します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
分析レポートを構成するときは、次の点を考慮してください。

- データテーブルと分類のペアごとに定義できる設定は 1 つだけです。
- ITSM 分類の 2 つのデータセット (インシデントと要求) がデフォルトで提供されていますが、独自のデータソースを定義することもできます。
- Yokohama リリースでは、トピックの推奨事項には分析スコープ (データソース) に少なくとも 1 万件のレコードが必要です。この最小値は、分析で一定レベルの品質を達成するための妥当なサイズのデータセットを確保するものです。
- 分析スコープ (データソース) を 30 万レコード未満に保ちます。Yokohama リリースでは、これは許可されている最大数です。この制限により、分析レポートのパフォーマンスが最大化されます。
- 指定した間隔で自動的に実行されるように分析レポートをスケジュールできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. [トピックの推奨事項] で、[すべて表示] をクリックします。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「トピックの推奨事項の設定」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
特定のテーブルと分類に対して定義したデータソースが、[トピックの推奨事項] ページにセクションとして表示されます。これで、トピックの推奨事項の分析を実行できるようになりました。

トピックの推奨事項の分析の実行

指定されたデータソースを分析し、実装可能な仮想エージェントの適切なビルド済みトピックを特定するレポートを生成します。一致するビルド済みトピックがないインテントの場合、レポートは、作成できるユーザーインテント (トピック) を特定します。

始める前に
トピックの推奨事項アプリが適切なビルド済みトピックを識別できるように、適切な仮想エージェント会話プラグインが有効になっていることを確認します。

[トピックの推奨事項] ページの [更新を確認します] リンクを使用して、インストールされているプラグインを確認できます。

必ず最初に分析レポートを構成してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
分析プロセスは約 15 分以内に推奨結果を返します。Yokohama リリースでは、トピックの推奨事項はデータソースに最小で 1 万件のレコードを必要とし、最大で 30 万件のレコードのみを処理します。必要に応じて、設定ページのフィルターを使用してデータソースのレコード数を減らします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. [トピックの推奨事項] ページで、分析するデータソースに移動し、分析をトリガーします。
   - ビューが [すべて] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
     a. [新しい推奨事項を取得] を選択します。
     b. ダイアログボックスで、レポートを取得するソースを選択します。

        チェックボックスが使用できない場合は、レポートが既に実行されているか、分析するデータの量が許容される最小値または最大値を超えている可能性があります。

     c. [新しい推奨事項を取得] を選択します。
   - ビューが [ソース別] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
     a. ソースステータスバーで [分析を実行] または [更新] を選択します。
     b. ダイアログボックスの設定を変更し、[推奨事項を取得] を選択します。

   トピック検索プロセスが開始されたことと、推奨結果にかかるおおよその時間を示すメッセージが表示されます。ページまたはステータスバーに [分析が進行中です] が表示されます。分析の実行中に他のアイテムをレビューできます。

   注:
   ここで設定を変更すると、この分析にのみ影響します。推奨事項のデフォルト設定は保持されます。デフォルト設定を変更する方法については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

3. レポートが完了したら、データセットの分析結果を確認します。
   結果は、2 つのセクションにカードとして表示されます。これらのセクションとは、ビルド済みトピックの **[VA が処理できるトピック (Topics that VA can handle)]**と、作成可能なインテントおよび対応するトピックの [トピックフローを必要とするユーザーインテント] です。

   ヒント:
   ビルド済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を表示するには、カードを選択し、情報アイコン をクリックしてオーバーレイカードを開きます。詳細については、「トピックの推奨事項カード」を参照してください。

次のタスク
トピックの推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。集計ビューのリストで推奨事項を非表示することもできます。

推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加

トピックの推奨事項レポートを実行して確認した後、仮想エージェントに追加するビルド済みトピックと提案されたインテントを選択します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
推奨トピックを仮想エージェントに追加すると、トピックの推奨事項アプリは自動的に次のことを行います。

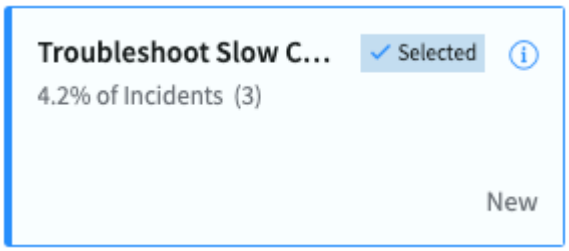
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 選択されたビルド済みトピックを複製します。
- 選択されたインテントの空のトピックを作成します。
- ServiceNow NLU を使用している場合：
  - 新しい NLU モデルが存在しない場合は作成します。
  - 追加されたインテントで NLU モデルを更新およびトレーニングします。

手順

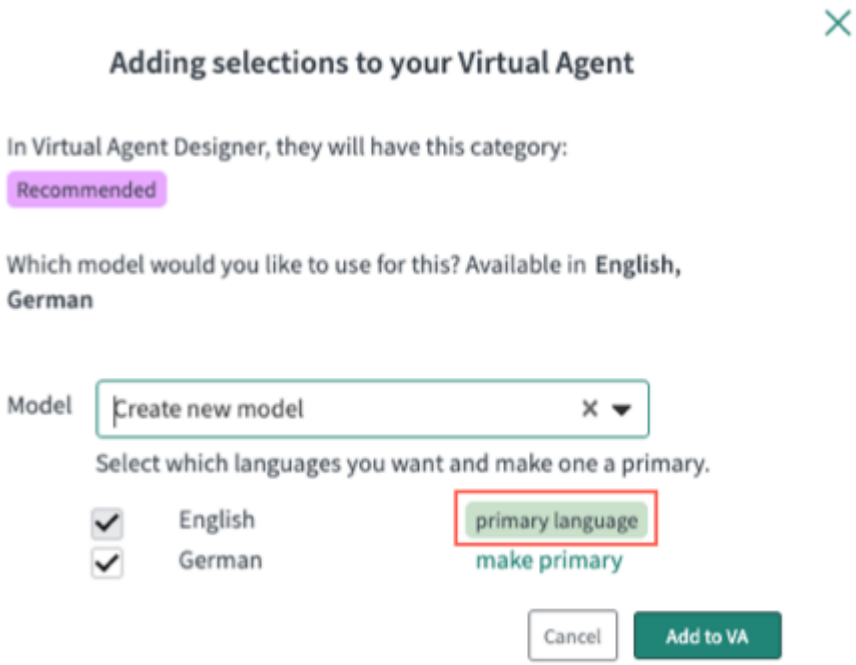
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. データソースの分析結果に移動します。
3. 仮想エージェントに追加するトピックとインテントカードを 1 つ以上選択し、**VA** に追加 を選択します。
   次の例に示すように、選択したカードは青色で強調表示され、[選択済み] として表示されます。



4. ServiceNow NLU を使用している場合は、[モデル] リストで次のいずれかのオプションを選択します。
   - 新しいモデルを作成

     新しいモデルグループを作成するには、このオプションを選択します。インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。グループ内のプライマリ言語として [プライマリにする] を選択します。

新しいモデルグループへの選択した推奨事項の追加



自動翻訳

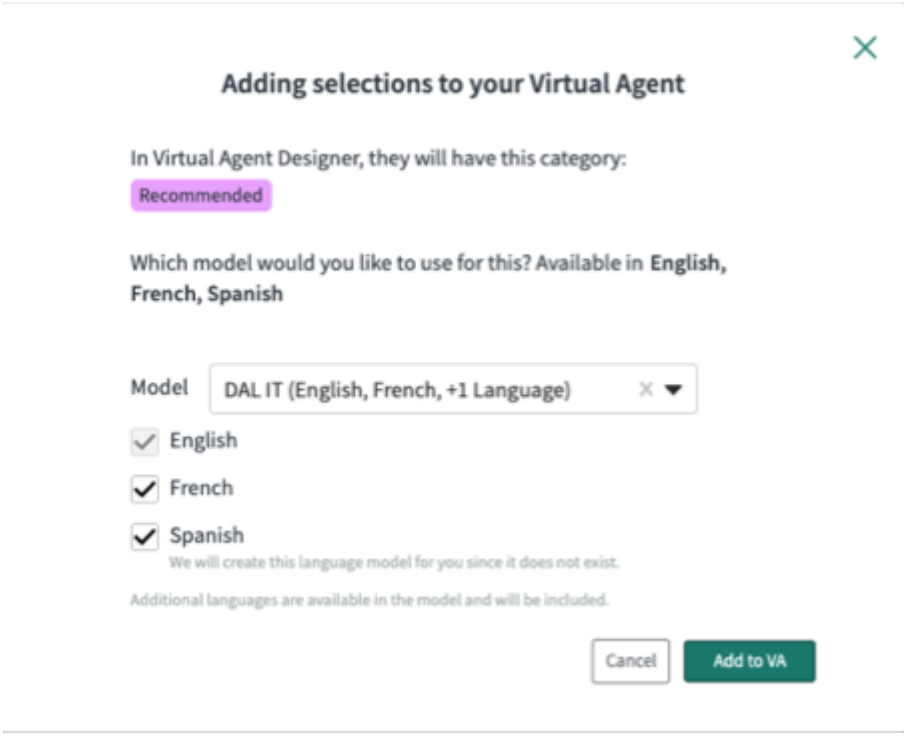
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

- 既存のモデル名

  インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。

  既存のモデルグループへの選択した推奨事項の追加



5. **[VA** に追加] を選択します。

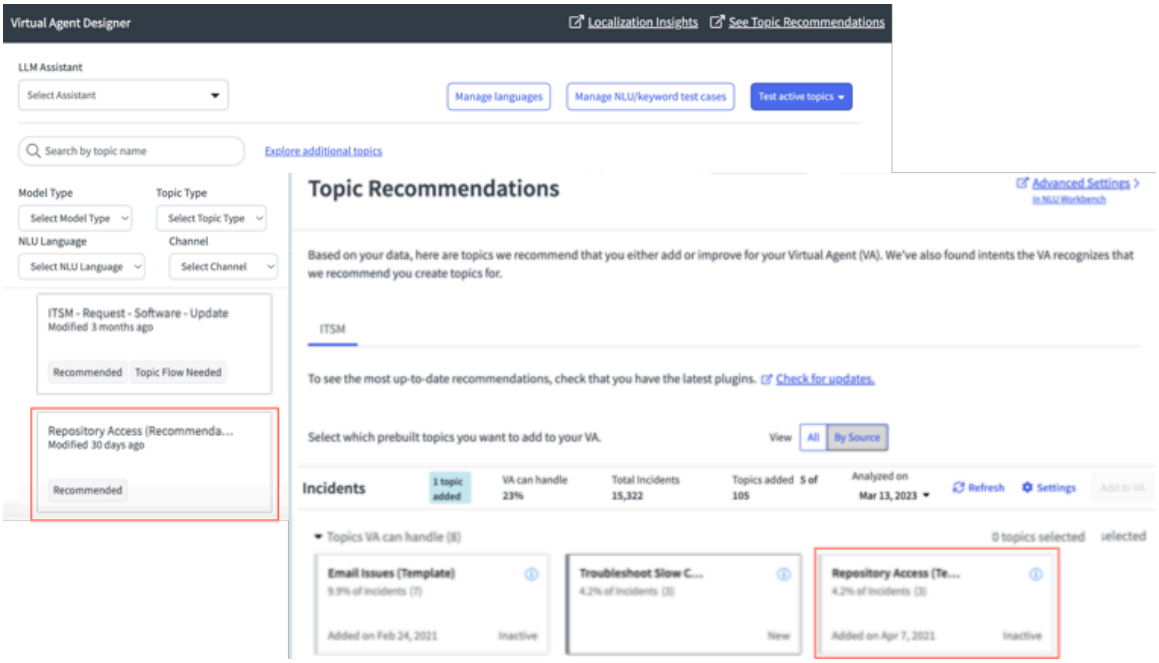
タスクの結果
推奨されるビルド済みトピックの場合、仮想エージェントはトピックを複製します (ただし、ファイル名の「*Template*」部分は削除されます)。推奨インテントの場合、仮想エージェントはインテントにマップされた新しいトピックを作成します。これらのトピックは、 仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [推奨] カテゴリに追加されます。

[トピックの推奨事項] ページのトピックカードには、追加された日付とステータス ([アクティブ] または [非アクティブ]) が表示されます。トピックの推奨事項ページから新しいトピックを開くには、情報アイコンを選択してオーバーレイカードを開きます。[リンクを開く] アイコンを選択します をクリックして、 仮想エージェントデザイナーでトピックを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加されたトピックの推奨トピックカード



既存の仮想エージェントトピックへのトピックの推奨事項のリンク設定

トピックの推奨事項から新しいトピックを作成する代わりに、推奨事項を既存のトピックにリンクさせることができます。これにより、推奨事項に対応するトピックがあることが仮想エージェントに通知されます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

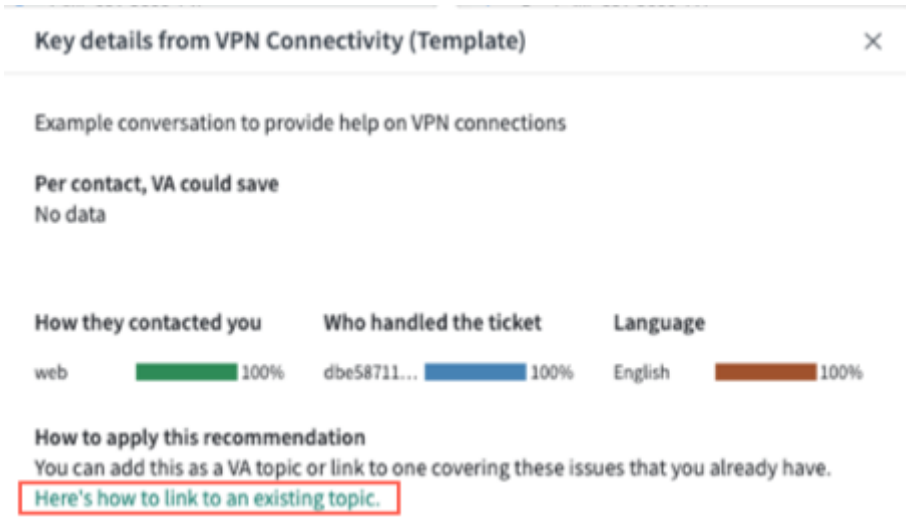
リンクさせた後、アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、トピックに改善が必要と考えられます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ⓘ ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. オーバーレイカードの下部にある [既存のトピックにリンクする方法は以下のとおりです] を選択します。
   次の例に示すリンクを選択します。

自動翻訳

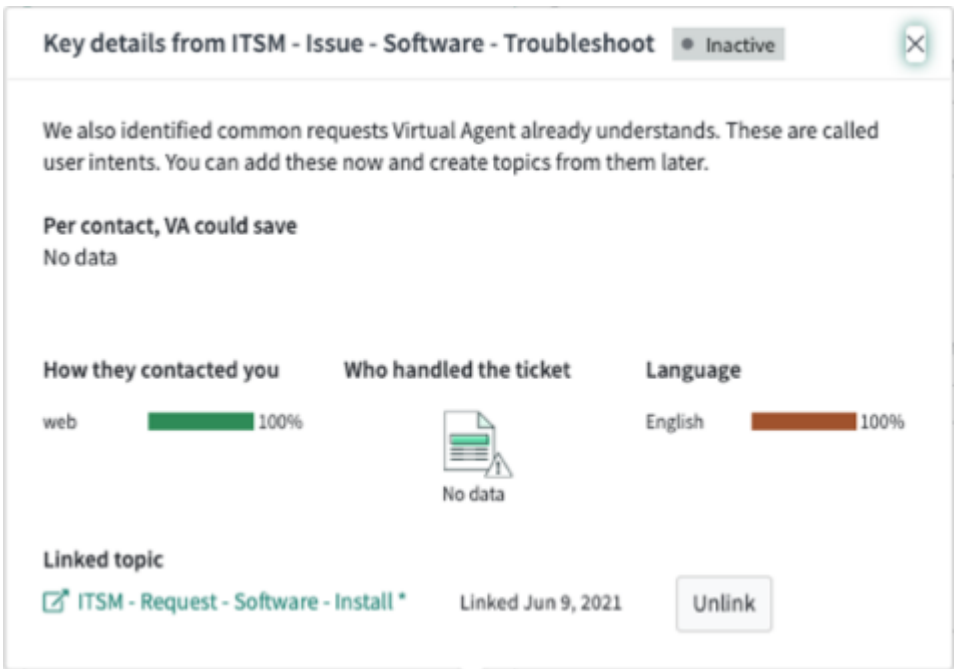
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ダイアログボックスで、[リンクするトピックを検索] リストでトピックを選択します。
5. [トピックをリンク] を選択します。

タスクの結果
オーバーレイカードには、推奨事項がリンクされていることと、これが発生した日付が表示されます。

リンクされたトピックのオーバーレイカード



トピックにリンクさせた後もトピックの推奨事項が分析結果に引き続き表示される場合は、トピックの有効性を高めるために、トピックを再検討することをお勧めします。

また、次のこともできます からトピックの推奨事項のリンクを解除する 仮想エージェント もちろん説明します

仮想エージェントトピックからのトピック推奨事項のリンク解除

トピックからトピックの推奨事項のリンクを解除することができます。これにより、新しいトピックまたは代替トピックに推奨事項をリンクさせることができます。

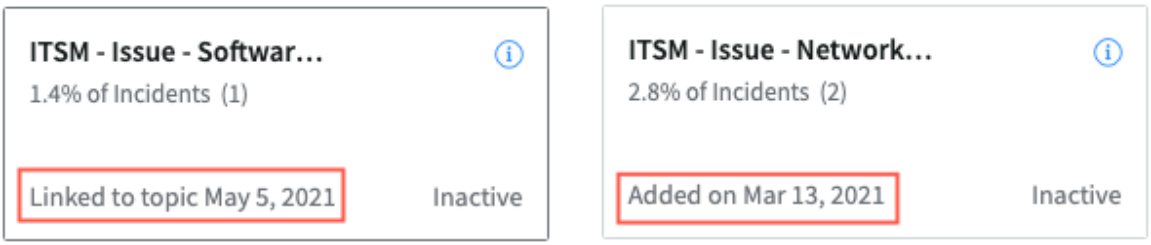
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

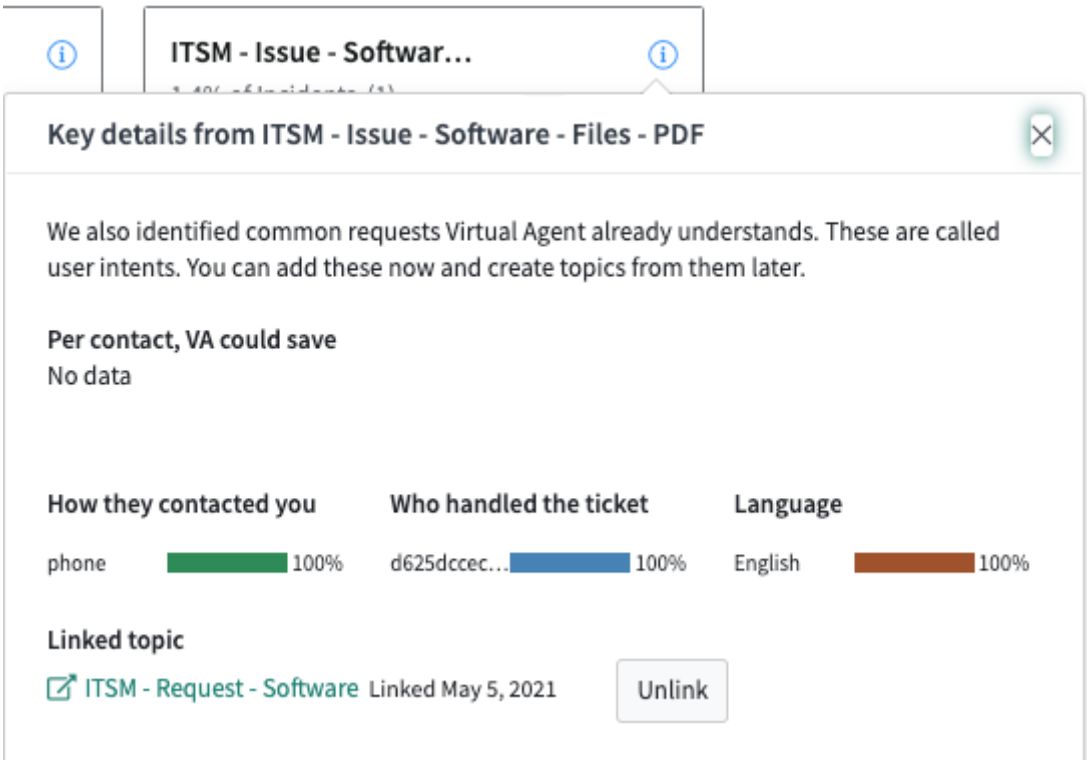
このタスクについて
推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または既存のトピックにリンクさせることができます。既存のトピックにリンクさせる場合、必要に応じて後でいつでもリンクを解除できます。トピックの推奨事項を追加すると、ワークフローで提供する空のトピックが作成されるため、この方法を使用するとそれらのリンクを解除することはできません。
次の例は、リンクされた推奨事項と追加された推奨事項の違いを示しています。

[トピックの推奨事項] ページのリンクされたカードと追加されたカードの例



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ⓘ を選択して、リンクされたトピックのオーバーレイカードを開きます。



3. [リンクを解除] を選択します。

タスクの結果
リンク解除された推奨事項は [新規] ステータスに設定されます。別のトピックにリンクすることも、新しいトピックとして仮想エージェントに追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
推奨事項として仮想エージェントにトピックを追加した場合、そのトピックはリンクされたものとして表示されないため、リンクを解除することはできません。追加された推奨事項を [新規] としてリセットするには、仮想エージェントデザイナーで追加されたトピックを削除します。

トピックの推奨事項を非表示にする

トピックの推奨事項を非表示にして無視することができます。そうすると、インスタンス上の全員に対して非表示になります。非表示の推奨事項を表示し、後で再度表示することができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

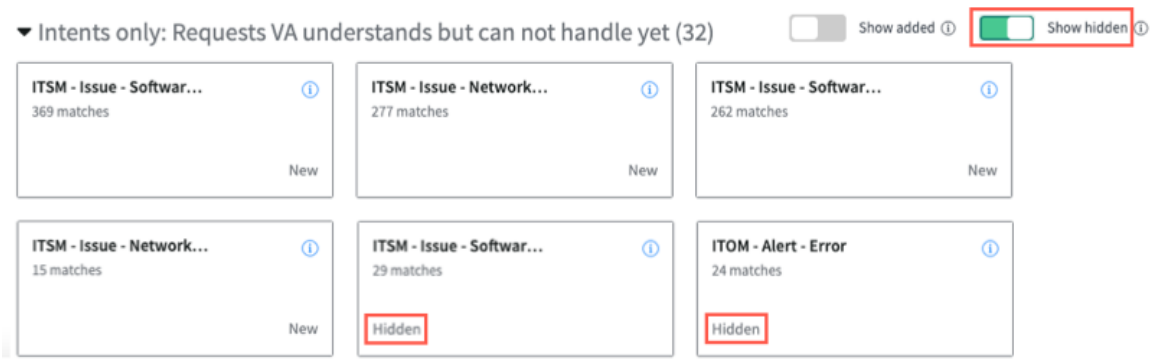
このタスクについて
トピックの推奨事項は、[ビュー] が [すべて] (アグリゲートビュー) に設定されている場合にのみ非表示になります。[ビュー] が [ソース別] に設定されている場合、非表示の推奨事項カードは表示されたままとなります。カードのステータスは [非表示] です。



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ⓘ ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. [非表示] を選択します。

タスクの結果
推奨事項はリストに表示されません。非表示の推奨事項を表示するには、[非表示の表示 **(Show higgen)]** 切り替えスイッチをスライドさせて有効にします。



推奨事項の状態を 新規 に戻すには、情報アイコン ⓘ を選択してトピックのオーバーレイ カードを開き、 非表示にしない を選択します。

トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項に関する予期しない動作を調査して解決するか、一般的な質問に対する回答を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項の使用の詳細については、「トピックの推奨事項のクイックスタート」を参照してください。

> **注:**
> 仮想エージェントに新しいトピックを追加すると、トピックの推奨事項はモデルのトレーニングを試行します。トレーニング中にエラーが発生した場合でも、トピックは追加されますが、モデルのステータスはドラフトのままになります。

問題	解決策
[トピックの推奨事項] ページが空白です	分析レポートが構成されていません。 分析レポートを構成します。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールまたはアクティブ化することもできます。これにより、トピックの推奨事項にデフォルトの構成が追加されます。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
仮想エージェントへのトピックの追加時にエラーが発生しました	詳細については、エラーログを確認してください。 **1.** 移動先 すべて > システムログ > システムログ > エラー. **2.** [ソース] 列で **sn_topic_recommend** の値を持つエントリーを見つけます。 [メッセージ] フィールドにエラーが表示されます。 **注:** トピックの追加中にモデルトレーニングが失敗した場合、トピックの推奨事項はそれらのエラーを無視し、推奨事項の追加を続行します。この場合、モデルのステータスがドラフトであることが通知されます。
レポートにインテント一致はあるが、ビルド済みトピックの一致がありません	インスタンスに対して ITSM 仮想エージェント Conversations がインストールされ、アクティブになっていることを確認します。アプリがインストールされている場合、レポートで見つかった問題に対処するビルド済みトピックはありません。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
分析レポートを本番インスタンスで使用できません	これは想定される動作です。分析レポートと インテントディスカバリーは、1 つのインスタンスのみで動作するように設計されています。追加されたトピックと NLU モデルは「新しい」インスタンスで利用可能になりますが、トピックの推奨事項レポートはインスタンス間を移動しません。
分析レポートがスタックし、「分析が進行中です」と表示されます	[ディスカバリーレポート定義] テーブルのステータスを確認します。 **1.** 移動先 すべて > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. **2.** [作成済み (Created)] 列でテーブルをソートし、影響を受ける分析定義の名前を見つけます。 **3.** [ステータス] 列が空の場合、分析は失敗しています。もう一度実行してみてください。 に移動することもできます **NLU** ワークベンチ > インテントディスカバリー インテントディスカバリープロセスで問題が発生したかどうかを確認しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決策
	す。詳細については、「インテントディスカバリー」を参照してください。
新しいトピックの追加に予想よりも時間がかかります	次を試してください。 • 移動先 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** をクリックし、[ステータス] 列を表示して、トピックの生成がどのステージにあるかを確認します。モデルのトレーニングには時間がかかる場合があります。 • 移動先 すべて > システムログ > イベント 最後に実行されたイベントを確認するか、またはイベントがキューに入れられているかどうかを確認します。 • 失敗の理由が明確でない場合は、 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** をクリックし、[ステータス] フィールドの値を [エラー] に変更します。その後、推奨事項の追加を再試行できます。
レコード数が 1 万未満または 30 万を超えるレポートを生成できません	トピックの推奨事項では現在、最小で 1 万レコード、最大で 30 万レコードをサポートしています。これは、パフォーマンスおよび統計的に有意なデータセットを確保するために行われています。
モデルがアプリで事前選択されていません	Quebec からアップグレードする場合、これが トピックの推奨事項 アプリの使用である場合は、モデルを選択する必要があります。モデルを選択すると、トピックの推奨事項で選択内容が保持されます。
移行されていないモデルのサポート	モデルをグループに移行することをお勧めしますが、トピックの推奨事項では、モデルのグループ化は必須ではありません。
リンクされていないトピック	すべての推奨事項をリンクする必要はありません。トピックのリンクは、既存のトピックがある場合に推奨事項を「確認」する方法です。
[VA が処理できるトピック/要求 (Topics/Requests VA Can Handle)] タブが表示されない	システムプロパティ glide.ui.escape_all_script が True に設定されていません。 [すべて] **> [sys_properties.list]** (または [すべて] **> [sys_properties_list.do]**) に移動します。glide.ui.escape_all_scriptを検索して選択し、[値] を **True**に設定します。

トピックの推奨事項インターフェイスリファレンス

トピックの推奨事項アプリには、設定ページと [トピックの推奨事項] ページの 2 つのメインページがあり、ここで推奨トピックを見つけることができます。

トピックの推奨事項 のユーザーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- トピックの推奨事項の設定
- トピックの推奨事項ページ
- トピックの推奨事項カード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

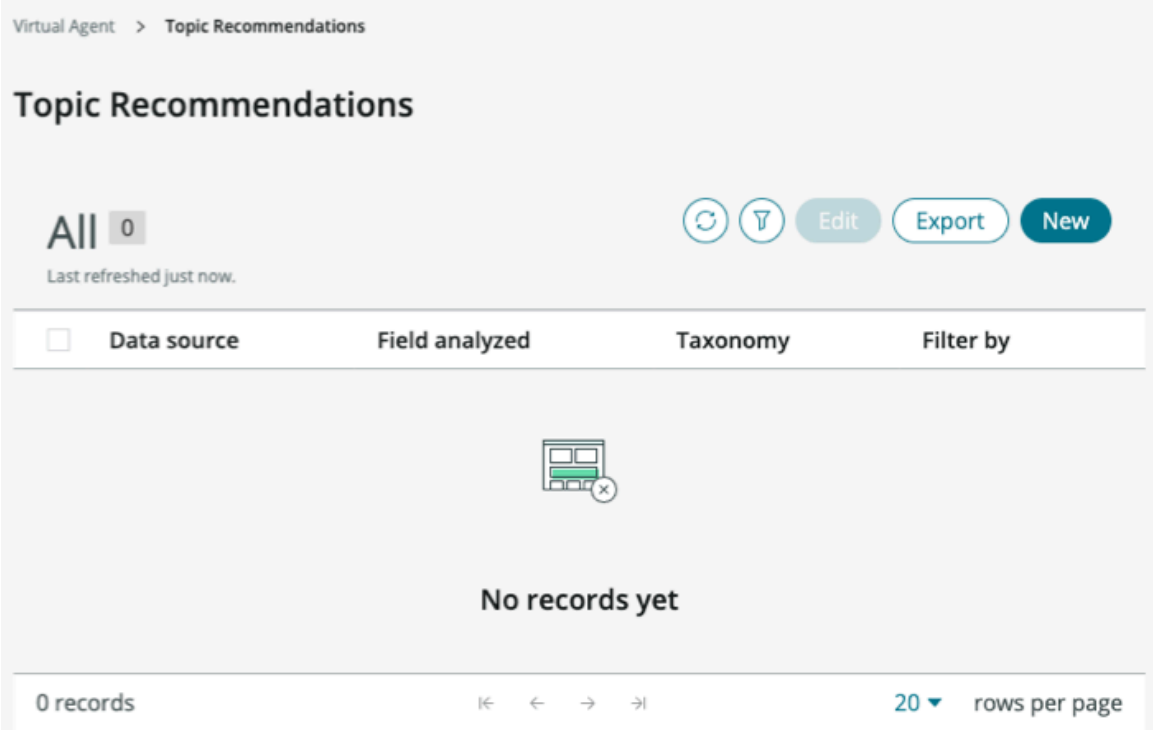
自動翻訳

トピックの推奨事項の設定

トピックの推奨事項の設定ページを使用して、ServiceNow® データに基づいて分析レポートを構成します。

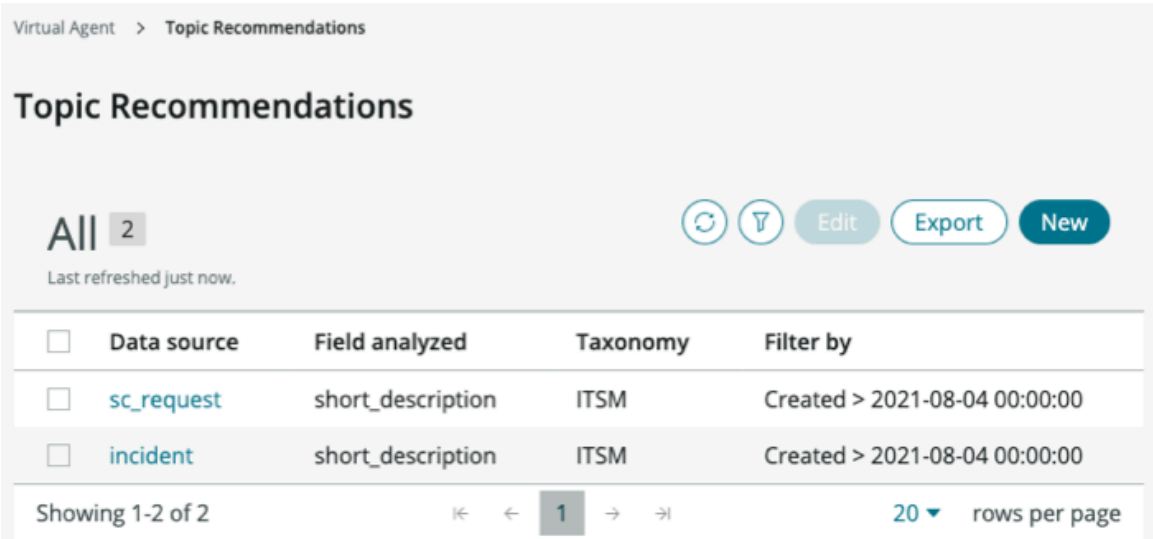
トピックの推奨事項設定は、対話型インターフェースのチャット設定(すべて > 対話型インターフェース > 設定仮想エージェントの下)トピックの推奨事項を初めてインストールするときは何も設定されていないため、設定ページは空になります。

空のトピックの推奨事項の設定ページ



構成が完了すると、このページで分析レポートを表示または編集できます。

構成されたトピックの推奨事項の設定



トピックの推奨事項の分析設定

トピックの推奨事項の分析レコードを作成または編集する場合は、次のフォームで情報を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項のデフォルト設定

フィールド	説明
データソース	分析対象のデータを含む ServiceNow テーブル。
分析されたフィールド	分析するテーブル内のフィールド (文字列の列)。たとえば、インシデントテーブルの [簡単な説明] などです。
分類	特定のビジネスアプリケーション (ITSM など) のインテントの包括的なリスト。
フィルター基準	分析するレコードにフィルターをかけるための Condition Builder。[条件を設定] をクリックして、条件ビルダーを開きます。 デフォルトのフィルターは [作成済み **(Created)]** [後 **(after)]** [過去 **90** 日間] です。
周期	Topic Recommendations レポートの実行のスケジュール済みジョブによってトリガーされる、分析の実行スケジュール。 • なし • 毎月 • 3 か月ごと • 6 か月ごと • 12 か月ごと **注:** テストに非本番インスタンスを使用している場合は、本番インスタンスの分析スケジュールを、分析スケジュールと分析履歴が保持されるように設定します。インテントディスカバリープロセスは、インスタンス間でデータが昇格されない単一のインスタンスで最適に機能します。

関連情報

トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項ページ

[トピックの推奨事項] ページを使用して、分析レポートの実行、推奨事項の表示、 仮想エージェントへのトピックの追加、または既存のトピックへの推奨事項のリンク設定を行います。

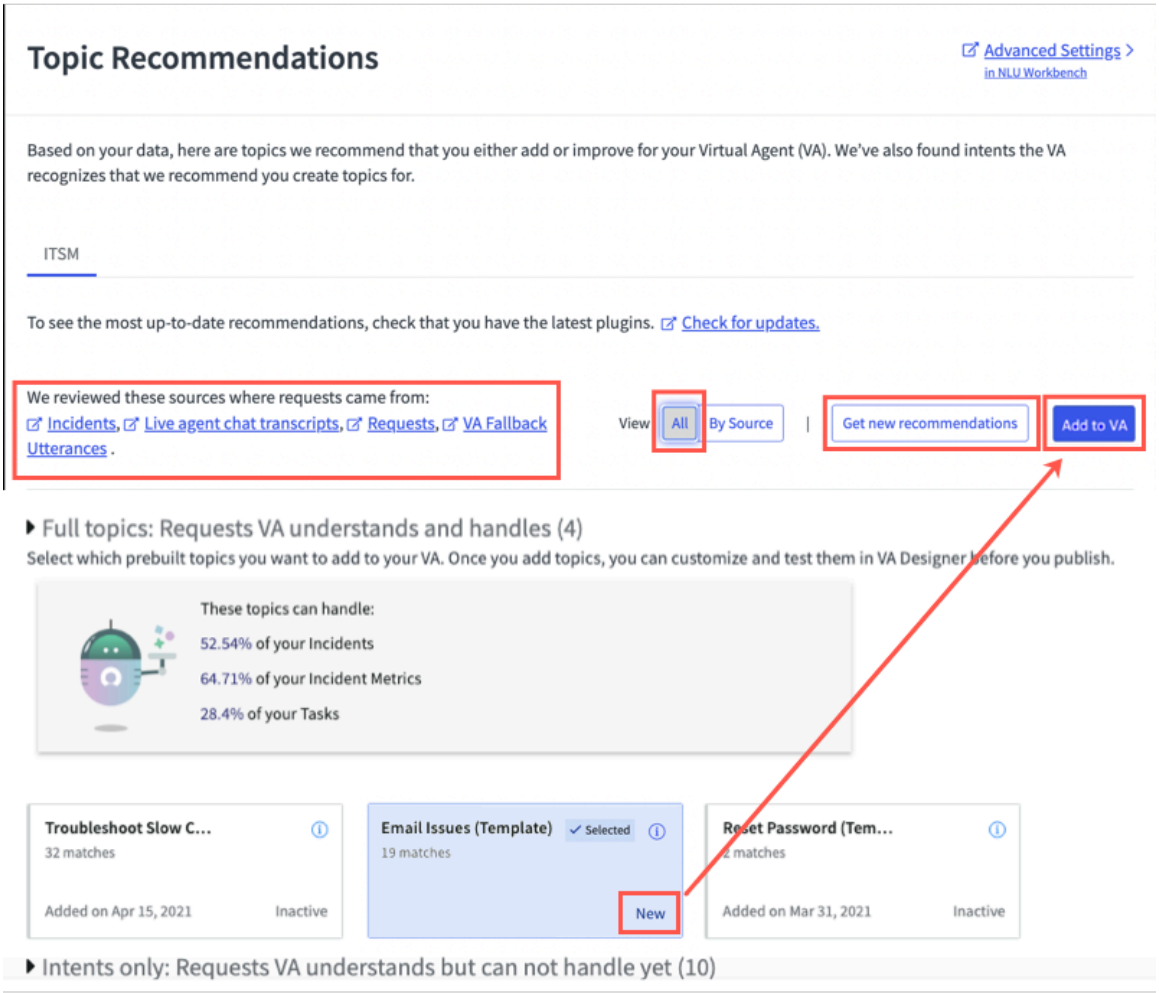
すべての推奨事項の表示 (アグリゲートビュー)

トピックの推奨事項には、デフォルトでこのビューにすべての結果が表示されます。このビューでは、設定されたすべてのソースの分析レポートを一度に実行または更新できます。推奨事項に対して設定されたソースは、ハイパーリンクとして一覧表示されます。リンクをクリックして、レポートの設定を開きます。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト (アグリゲート) ビュー

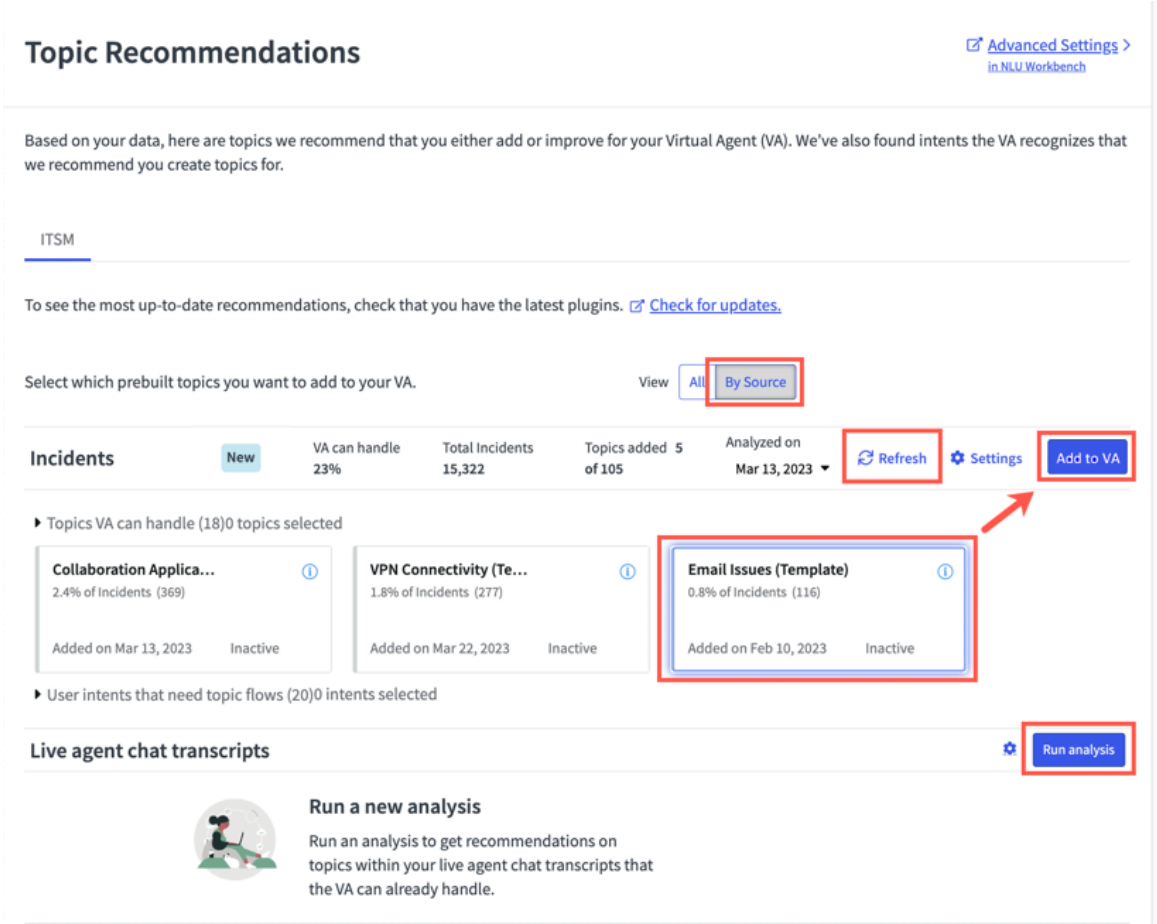


ソース別の推奨事項の表示

データソース別にトピックの推奨事項を表示できます。これにより、すべてを一度に実行するのではなく、単一のデータソースに対して新しい分析を実行したり、既存の分析を更新したりすることができます。[設定] をクリックして、レポートの設定を表示します。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースビューでの [トピックの推奨事項] ページ



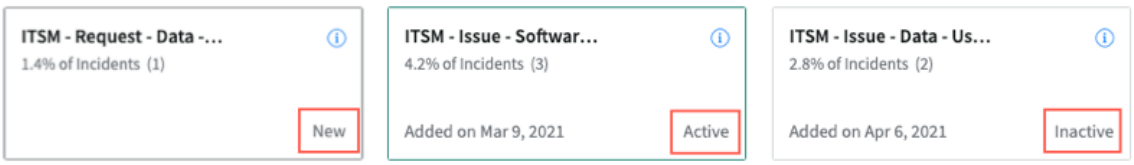
トピックの推奨事項カード

推奨トピックおよびインテントカードには、推奨事項のステータスが表示されるため、ステータスをより簡単に経時的に追跡できます。

カードステータス

トピックとインテントの推奨事項がカードとして表示されます。ステータスを使用すると、各推奨事項に対して実行されたアクション (ある場合) を知ることができます。

インテント推奨事項カードの例



トピックとインテントカードのステータス

ステータス	説明
新規	トピックまたはインテントは仮想エージェントに一度も追加されていません。 ステータスが [新規] のカードには、濃い灰色の境界線が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックとインテントカードのステータス (続く)

ステータス	説明
アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに追加されているか、既存のトピックにリンクされ、公開されています。 ステータスが [アクティブ] のカードには、緑色の境界線が表示されます。 アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、改善が必要と考えられます。
非アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに一度も追加されていないか、既存の未公開のトピックにリンクされています。 ステータスが [非アクティブ] のカードには、明るい灰色の境界線が表示されます。 非アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、それを公開してアクティブにするための手順を実行します。
非表示	トピックまたはインテントは 仮想エージェント に追加されませんでしたが、アグリゲートビューで非表示としてマークされ、ステータスが [非表示] になっています。

オーバーレイカード

ビルド済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を取得するには、推奨事項カードを選択し、情報アイコンをクリックしてオーバーレイカードを開きます。

オーバーレイカードには、ビルド済みトピックまたはユーザーインテントの説明と次の情報が含まれているため、トピックまたはインテントが推奨された理由に関するインサイトを取得できます。

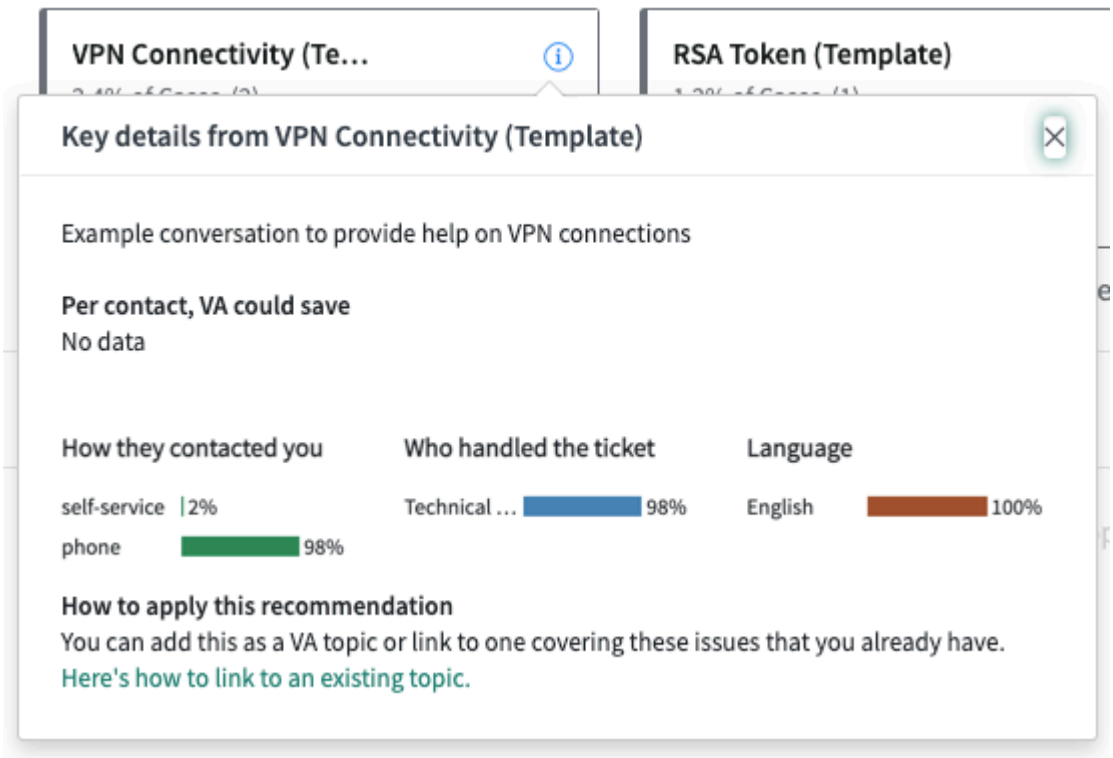
ラベル	説明
連絡先ごとに、VA は保存できました	仮想エージェントがインテントを解決するのにかかる時間 (分単位で表示)。
連絡方法	ユーザーがサポートを利用した方法。たとえば、電話やメールです。
チケットの担当者	アサイン先グループ。
言語	この問題のサポートとやり取りするユーザーの言語。
トピック完了	一定期間におけるトピック完了のスナップショットを示すグラフ。この情報は、アクティブなトピックに対してのみ表示されます。
ステータスエリア	
このセクションには、次のいずれかのステータスが表示されます。	
この推奨事項を適用する方法	未使用の推奨事項の提案。 次のいずれかを実行できます。 • カードを選択し、**[VA** に追加] をクリックして新しいトピックを作成します。 • 既存のトピックに推奨事項をリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
トピックの推奨事項を追加しました	推奨事項に追加されたトピックの名前と、追加された日付を表示します。 [リンクを開く] アイコンをクリックして、仮想エージェントデザイナーでトピックを表示します
リンクされたトピック	リンクされたトピックの名前と、推奨事項がリンクされた日付を表示します。 [リンクを開く] アイコン [、関連するトピックを 仮想エージェントデザイナーで表示します。また、推奨事項からトピックのリンクを解除することもできます。

オーバーレイカードの例



でのケースとインシデントの回避 仮想エージェント

仮想エージェント は、チケットの回避に役立ついくつかのセルフサービスオプションをユーザーに提供します。

回避は、ユーザーが質問したり要求を行ったりしても、チケットや人間の支援が発生しない場合に発生します。AI 検索の使用やナレッジ記事の閲覧など、顧客がセルフサービスで利用できる方法は多数あります。仮想エージェント には、ユーザーがセルフサービスを行うためのさまざまな方法が用意されています。

仮想エージェント拡張チャットでの Now Assist

仮想エージェントで Now Assist を使用すると、AI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上できます。これらのスキルにより、問題解決が迅速化され、ライブエージェントへの転送が削減されます。

問題の自動解決

ユーザーが問題を作成すると、問題の自動解決 アプリケーションは機械学習と NLU を使用して問題の重要度を特定し、自動解決のインテントとその適切な仮想エージェントトピックを検出します。仮想エージェントトピックが見つからない場合、問題の

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動解決 は AI 検索 を実行して最も適切なナレッジ記事、FAQ、またはカタログコンテンツを返します。転送コンテンツは、メール、ショートメッセージングサービス (SMS)、 仮想エージェント チャットウィジェットなどの構成された応答チャネルを介してユーザーに配信されます。

会話型カタログ要求

仮想エージェントスキルのこのNow Assistは、Now Assist アドミンコンソールで使用できます。チャットウィンドウですべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテムの要求送信に対して生成 AI エクスペリエンスを有効にします。

でのエージェント会話 仮想エージェント

AI エージェントは、追加の AI エージェント、仮想エージェントトピック、会話アクションとサブフロー、カタログ、KB 記事、カスタムスキル、および仮想エージェントスキルの任意のNow Assistを使用して、推論、計画、および実行できます。

会話サブフロー と 会話アクション

ワークフロースタジオ で会話のサブフローとアクションを作成し、仮想エージェント会話で使用します。

仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams の統合

Microsoft Teamsを配信チャネルとして使用するように仮想エージェントでNow Assistを構成します。

転送トピックブロックの使用

仮想エージェント のビルド済み転送トピックブロックを使用して仮想エージェントユーザーの解決に役立った問題または実際に解決した問題を追跡します。

問題の自動解決 の使用

問題の自動解決 (IAR) アプリケーションを使用すると、問題を事前対応的に回避し、エージェントとユーザーの解決プロセスを迅速化できます。機械学習と 自然言語理解 (NLU) (NLU) を通じて、ユーザーはすぐにセルフサービスを利用でき、仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムにアクセスできます。

問題の自動解決 の仕組み

ユーザーが問題を作成すると、問題の自動解決 アプリケーションは機械学習と NLU を使用して問題の重要度を特定し、自動解決のインテントとその適切な仮想エージェントトピックを検出します。仮想エージェントトピックが見つからない場合、問題の自動解決 は AI 検索 を実行して最も適切なナレッジ記事、FAQ、またはカタログコンテンツを返します。転送コンテンツは、設定された応答チャネル (メール、SMS、または仮想エージェント) を介してユーザーに配信されます。

問題の自動解決 アドミンコンソール

アドミニストレーターは、IAR アドミンコンソールを使用して 問題の自動解決 アプリケーションを設定し、履歴データに基づいて構成がどのように実行されるかを確認し (シミュレーション)、パフォーマンスを追跡します。また、処理されたケースの合計、問題の自動解決 アプリケーションによって特定されたソリューション、およびユーザーによってクローズされたケースを確認することもできます。

IAR アドミンコンソールを表示するには、**[All] > [Issue Auto Resolution]> [Overview]** に移動します。[概要] ページには、特定の機能の仕組みに関するヒントを提供する FAQ セクションが含まれています。IAR をアップグレードできるセクションもあります。

問題の自動解決 エージェントワークフロー

ITSMおよびHR サービスデリバリ (HRSD)の問題の自動解決のエージェントワークフローの詳細については、「ITSM 仮想エージェントの問題の自動解決」および「HR サービスデリバリ (HRSD) の問題の自動解決」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 シミュレーションの構成と実行

組織のインシデントデータを使用して、 問題の自動解決 アプリケーションがケースの説明から予測を行った一致するインテントからシミュレーションを実行します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

問題の自動解決　(IAR) 構成に対して複数のシミュレーションを実行できます。次のタスクを実行することもできます。

- シミュレーションをキャンセル：進行中のシミュレーションを停止します。
- シミュレーションステータスを更新：進行中のシミュレーションのステータスを確認します。
- シミュレーションを削除：シミュレーション構成を削除しますが、シミュレーションの実行中は削除しません。

手順

1. IAR シミュレーションを構成します。

   a. 移動先 すべて > 問題の自動解決 > シミュレーション > **..**

   b. 既存のシミュレーションがない場合は、[新規] または [新しいシミュレーションを作成] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

新しいシミュレーションを作成

フィールド	説明
名前	シミュレーション構成の名前。
自動解決構成	シミュレートするレコードを含むテーブル。デフォルトの構成はインシデント用です。
状況	シミュレーションのステータス ▪ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ▪ 実行中：シミュレーションが進行中です。 ▪ キャンセル：シミュレーションが停止しました。 ▪ 完了：シミュレーションが完了しました。 ▪ エラー：シミュレーションで処理エラーが発生しましたが、次のレコードセットに対してシミュレーションを続行します。
レコードセット	シミュレーションで評価されたレコードを識別する条件。例：**[Active] [is] [true]**。この条件には、インシデント構成で指定した条件が自動的に入力されますが、必要に応じて条件を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 多数のレコードを返すレコードセットは、シミュレートに時間がかかる場合があります。シミュレーション時間を短縮するには、返されるレコード数が少なくなるようにレコードセットを変更することを検討してください。シミュレーション実行ごとの最大レコード制限は 50,000 です。

d. [保存] を選択します。

2. 新しいシミュレーションが作成されたら、[実行]を選択します。
レコードの数によっては、シミュレーションに少し時間がかかる場合があります。実行が完了すると、 最新の解決可能性 とその他のシミュレーション結果が表示されます。
3. 手動で実行する代わりにシミュレーションを実行する時間とスケジュールを指定するには、[スケジュール済みジョブの有効化] を選択します。
シミュレーションは、日次、週次、または月次ベースで、特定の時間、分、秒単位で実行できます。スケジュールを設定したら、[保存]を選択します。スケジュール済みジョブをキャンセルするには、[このシミュレーションを自動的に実行] を無効にします。各シミュレーションに対して、次の情報が表示されます。

シミュレーション結果

フィールド	説明
開始時間	シミュレーションが開始された日時。
完了時間	シミュレーションが終了した日時。
進行状況	シミュレーションの実行された割合。
トレーニングされた最新バージョン	シミュレーションに使用される機械学習モデルのバージョン番号。
状況	シミュレーションのステータス： ○ 完了:シミュレーションの実行が完了しました。 ○ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ○ 実行中：シミュレーションが進行中です。 ○ キャンセル：シミュレーションが停止しました。 ○ 完了：シミュレーションが完了しました。 ○ エラー：シミュレーションでエラーが発生しました。
合計レコード	シミュレーションで評価されたレコードの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
解決率 (%)	IAR シミュレーションがアクティブなトピックを持つアクティブなインテントと一致すると予測したケースの割合です。

4. [実行] > [開始時間]内のリンクを選択して、個々の実行のシミュレーションの詳細を表示します。

実行の詳細

フィールド	説明
解決可能性	アクティブなインテントがあり、アクティブなトピックにマッピングされているインシデントの割合。
非アクティブなトピック	アクティブではなく、ユーザーに表示されないインテントに現在マッピングされている 仮想エージェント トピック。IAR 構成のインテントからトピックへのマップテーブルを使用してアクティブなトピックを選択するか、 仮想エージェント デザイナーに移動してトピックをアクティブ化します。
マップされたインテント：アクティブ	ケースの説明から正常に予測され、インテントからトピックへのマップテーブルでアクティブなインテント。
マップされたインテント：非アクティブ	インテントからトピックへのマップテーブルで利用可能であるがアクティブではない予測インテント。
インテントが見つかりません	レコードの説明が利用可能などのインテントとも一致しませんでした。
マッピングされていないインテント	ケースの説明から正常に予測されたが、インテント自体が構成のインテントからトピックへのマップテーブルに追加されていないインテント。これらのインシデントの範囲を拡大するには、追加のインテントをテーブルに追加します。

問題の自動解決の構成設定

問題の自動解決 (IAR) アプリケーションに使用できるさまざまな構成設定について説明します。たとえば、問題の自動解決の構成のステータスを確認し、組織のニーズに合わせて各構成設定をオフにするか編集するかを決定できます。

次の表は、問題の自動解決で利用可能な構成設定を示しています。

注:

設定を変更するには、[すべて] > [問題の自動解決] > [設定] に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク構成

タスクの処理中にテーブル、デフォルト、タスクテンプレートを指定します。

設定	定義
テーブル	問題の自動解決アプリケーションが処理するテーブルの名前。
発動タイプ	ケースが作成されたときのビジネスルールまたは API オンデマンドのいずれかを介して、問題の自動解決アプリケーションをトリガーします。
アサイン先	問題の自動解決アプリケーションによって処理されているケースの担当者。
要求者	この問題に関して支援を要求しているユーザー。
タスク割り当てテンプレート	ユーザーにアサインされるときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク解決テンプレート	問題が解決されたことをユーザーが示すときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク完了テンプレート	一致したトピックの会話フローが実行中の中間ステータス時に、フィールドと値を設定するテンプレート。
未解決のタスクテンプレート	エンドユーザーがエージェントの支援を要求するときにフィールドと値を設定するテンプレート。

エントリおよび終了基準

IAR を介して処理された問題のエントリ基準と終了基準を設定します。

設定	定義
入力条件	問題の自動解決アプリケーション用に処理されるレコード。エントリ条件に一致する問題のみが、問題の自動解決アプリケーションによって処理されます。
終了条件	機械学習プロセスが完了したときに問題の自動解決アプリケーションが処理を停止する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機械学習モデルの設定

IAR で使用する機械学習モデルを選択します。使用するトレーニング言語を選択し、必要に応じてインテント識別のためにモデルをトレーニングします。機械学習モデルには、英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、日本語、オランダ語、イタリア語、ポルトガル語が含まれています。ユーザーの新しい言語を設定するには、[トレーニング詳細] [トレーニング言語] で言語を追加し、[トレーニング] を選択します。より正確なインテント予測を行う場合は、IAR を有効にする前にモデルを調整して公開します。「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください

設定	定義
トレーニング言語	機械学習モデルのトレーニングを実行する必要がある言語。
構成言語	問題の自動解決の構成に関連付けられた機械学習モデルの概要。
再トレーニング頻度	機械モデルをトレーニングデータで再トレーニングする必要がある間隔。
詳細	有効にできる詳細設定。
予測フィールド	問題を処理するための入力として使用されるフィールドのリスト。
前処理拡張	機械学習 API によって処理される前に、問題のデータクリーンアップまたは操作を実行するサーバースクリプト。前処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。
後処理拡張	機械学習 API の結果に対して追加のアクションを実行するサーバースクリプト。後処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。

AI 検索設定

設定	定義
AI 検索を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI 検索の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI 検索設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI 検索表示トピック	AI 検索を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックマップに対するインテント設定
トピックマップに対するインテントを入力し、「true」または「false」を使用して解決を設定します。カーソルを合わせ、「true」または「false」を選択して編集します。

設定	定義
トピックマップに対するインテント	インテントとそれに関連する仮想エージェントトピックのリスト。問題が特定されると、対応するトピックが自動解決のためにユーザーに配信されます。

AI 検索設定

設定	定義
AI 検索を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI 検索の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI 検索設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI 検索表示トピック	AI 検索を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定

アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは *Slack* 上に *Microsoft Teams* との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 *SMS* 統合を設定します。

設定	定義
フォローアップシーケンス	転送コンテンツをユーザーに配信する方法のオプション： • [すべて]：利用可能なすべての応答チャネルでユーザーに転送コンテンツを配信します。 • [最初の一致]：ユーザーが対応できるアクティブなチャネルで、応答チャネルリストで定義された順序で転送コンテンツを配信します。
応答チャネル	ユーザーに転送コンテンツを送信するために使用可能な応答チャネルのリスト。 [フォローアップシーケンス] が [最初に一致] に設定されている場合、応答チャネルの順序によって、ユーザーへの連絡に使用されるチャネルが決定されます。順序番号を調整して、優先順位を変更できます。 メールをアクティブなチャネルとして設定するには、メールプロパティを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定
アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは *Slack* 上に *Microsoft Teams* との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 *SMS* 統合を設定します。

(続く)

設定	定義
	チャットボットをアクティブな応答チャネルとして設定するには、Glide 仮想エージェントプラグインが必須であり、仮想エージェント通知を有効にする必要があります。 Twilio Notify は、SMS をアクティブな応答チャネルとして設定するように構成する必要があります。
初期推奨事項メール	AI 検索の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用されるメールテンプレート。
カタログ送信済みメール	問題の自動解決アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用されるメールテンプレート。
SMS 通知の電話	SMS をユーザーに配信するために使用される Twilio Notifyの電話番号。
初期推奨事項 SMS	AI 検索の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用される SMS テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定
アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは *Slack* 上に *Microsoft Teams* との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 *SMS* 統合を設定します。

(続く)

設定	定義
カタログ送信済み SMS	問題の自動解決 アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用される SMS テンプレート。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

設定	定義
SLA エンジンを使用	さらなる柔軟性と機能を提供するタスクベースの SLA エンジンを使用します。
自動解決リマインダー	リマインダーのリストと、リマインダーの配信に使用されるメールテンプレートと SMS テンプレートが含まれます。 メールテンプレートと SMS テンプレートを使用してリマインダーを送信する SLA の割合を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

(続く)

設定	定義
	自動解決リマインダーを送信するには、**[SLA** エンジンを使用] を **true** に設定する必要があります。 注: SMS 通知テンプレートは、Notify アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。
タスク SLA	問題が 問題の自動解決 アプリケーションにアサインされてから、まだ解決されていない場合に、問題がライブエージェントに自動的に再アサインされるまでの期間。

レビュー

設定	定義
レビュー	**[IAR** を有効にする] を選択する前に構成を確認する機会を与えます。

問題の自動解決診断チャット

admin ユーザーは、想定どおりに対処されなかった問題が発生した場合に、問題の自動解決の設定と機能のトラブルシューティングを行うためにチャットの会話を開始できます。

診断チャットの有効化

問題の自動解決診断ツールを有効にするには、admin ユーザーが制限付き発信者アクセス特権テーブルで、特定の制限付き発信者アクセスレコードを [許可] に設定する必要があります。

許可するレコードを特定するには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションの制限付き発信者アクセス.
2. `Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (スクリプトインクルード：IARIssueNotAssignedDiagnostic) でレコードをフィルタリングします。
3. 各レコードに移動し、ステータスを [許可]に変更します。

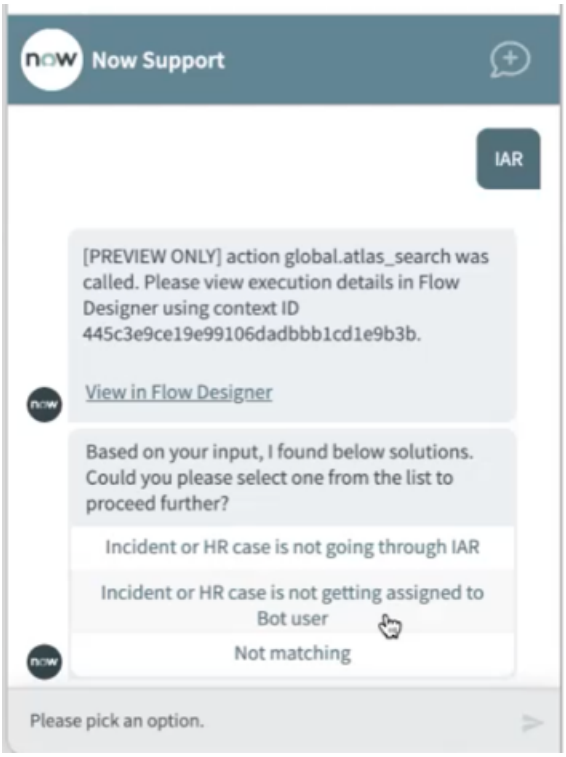
診断会話フロー

admin ユーザーがチャットウィンドウに「IAR」と入力して問題の自動解決に関する会話を開始し、次の 2 つの問題のいずれかを選択します。

- インシデントまたはケースがボットユーザーにアサインされていない (Incident or HR case is not getting assigned to Bot user)
- インシデントまたはケースが問題の自動解決を経由していない (Incident or HR case is not going through IAR)

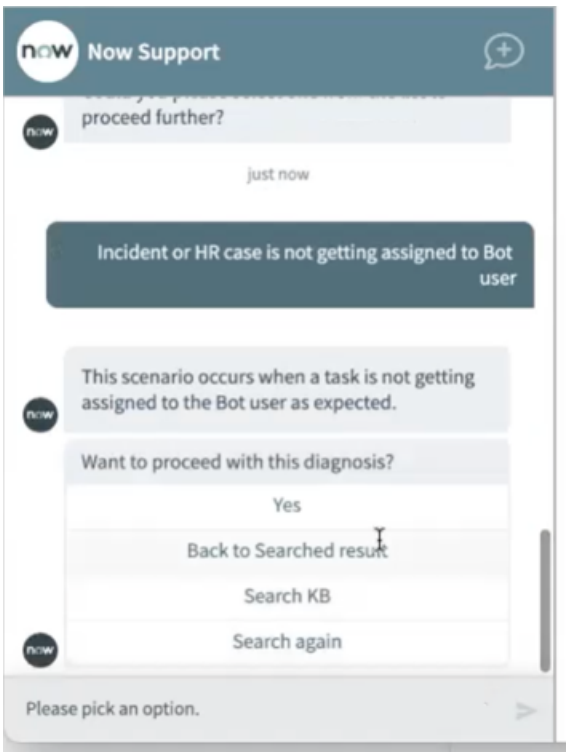
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



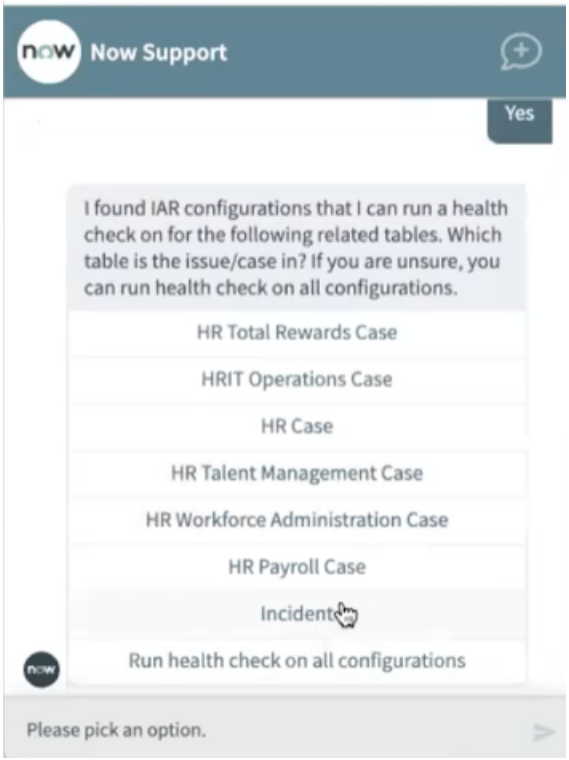
会話フロー：インシデントまたは **HR** ケースがボットユーザーにアサインされていない

1. 選択を確定するか、検索に戻るか、KB 記事を検索します。



2. サポートが必要なケースまたはインシデントのタイプを選択するか、問題の自動解決のすべての構成を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



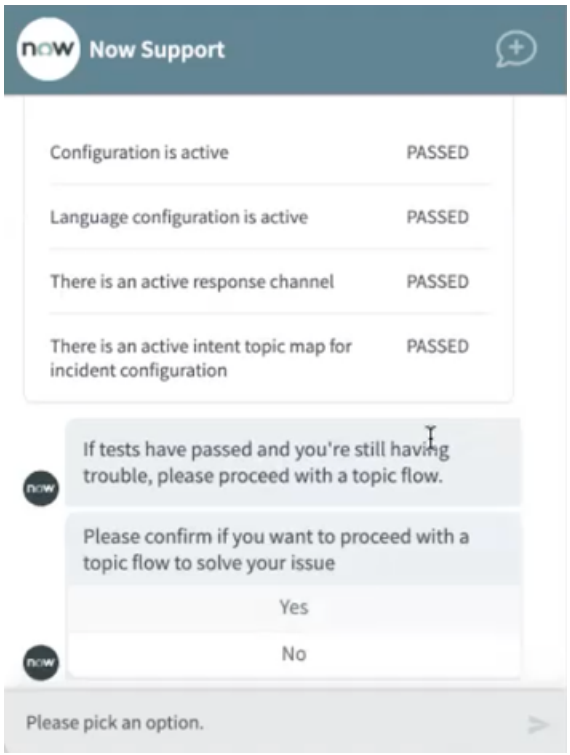
3. 診断ツールは問題の自動解決の構成と設定について分析を実行し、結果を表示します。診断では、次の条件を確認します。
   - 予測サーバーが稼働している。
   - 既存の問題の自動解決構成がある。
   - 構成がアクティブである。

   選択した構成タイプの健全性チェックも実行され、インシデントまたはケースが問題の自動解決に対して適切に構成されているかどうかが判断されます。インシデントの診断では、次の条件を確認します。
   - 問題の自動解決構成がアクティブである。
   - 言語構成がアクティブである。
   - アクティブな応答チャネルがある。
   - インシデント構成には、アクティブなインテントトピックマップがある。

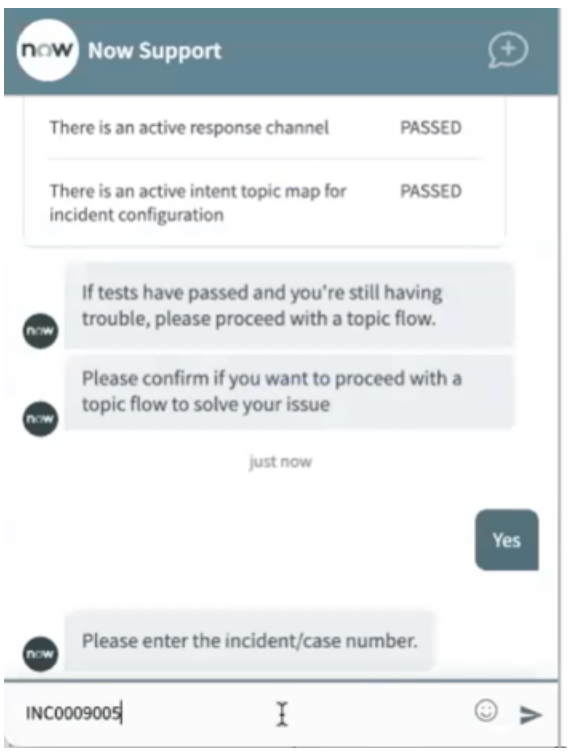
   ケースの診断ではさらに、AI 検索 が有効になっていることも確認され、インテントトピックマップは確認されません。すべての設定が正しくても問題が解決しない場合、ユーザーは会話を続行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インシデントまたはケース番号を入力し、それが正しいことを確認します。



ボットは、入力した番号を確認するように求めます。

5. 診断ツールは問題を分析して、次の条件が満たされているかどうかを判断します。

自動翻訳

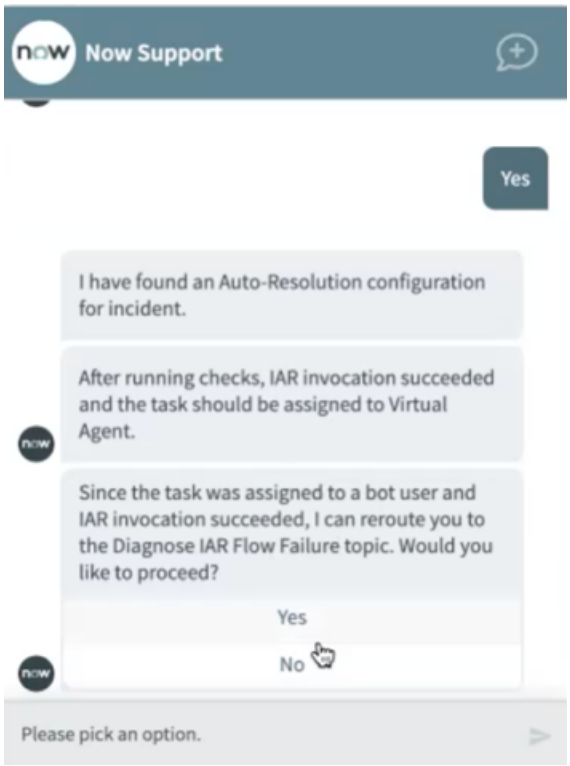
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成のトリガー条件がインシデントまたはケースの値と一致している。
- ビジネスルールの順序が最上位である。
- インシデントまたはケーステーブルに問題の自動解決のトリガービジネスルールが 1 つだけあり、それがアクティブである。

提案で問題が解決しない場合、さらに分析を実行できます。

会話フロー：インシデントまたはケースが問題の自動解決を経由していない

1. 問題の自動解決に関する機能の問題を診断するという選択内容を確定します。



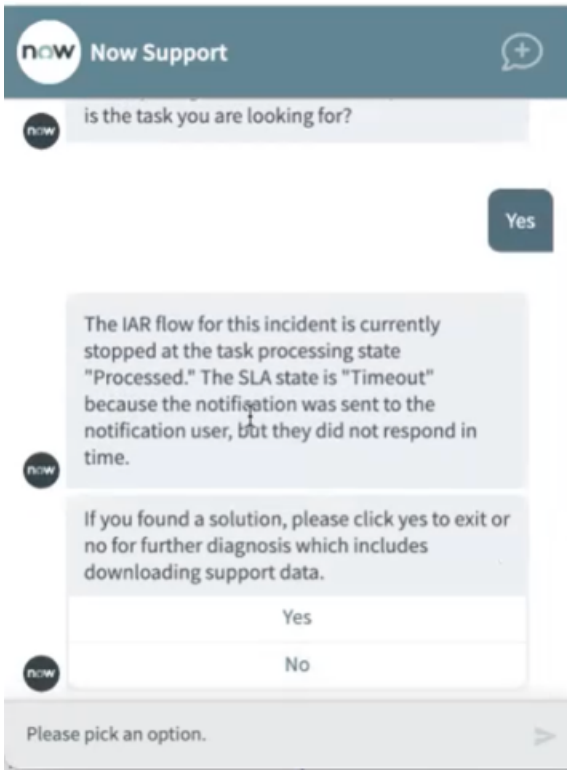
2. 診断ツールは、次の条件を確認します。

- インテント予測が成功した (インシデントのみ)。
- 重要度が正しく、AI 検索 がアクティブである (ケースのみ)。
- 通知が送信された。
- エンドユーザーが通知に応答した。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの確認のいずれかで問題が明らかになった場合、診断ツールは考えられる解決策を表示します。ユーザーはそれらの解決策で問題を解決できたかどうかを選択します。またはさらに分析を実行することを選択できます。



関連情報

対話型インターフェース 診断ツール

で転送トピックブロックを使用して転送を追跡する 仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェント でビルド済みの転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。インシデント回避パターンとメトリクスは、 仮想エージェントの有効性を最適化および分析するのに役立ちます。

転送は、 仮想エージェント がライブエージェントの支援を必要とせずに問題を解決するのに役立つセルフサービスオプションまたはナレッジベース記事にユーザーを自動的にリダイレクトする場合に発生します。その結果、ユーザーがインシデントを作成する必要がなくなる可能性があります。ただし、必要であれば、仮想エージェント はユーザーに関連する質問をし、それから正しいアサイン先グループにインシデントを作成できます。このワークフローは、ライブエージェントが関与する必要がないため、より効率的になります。

仮想エージェントの転送トラッキングはデフォルトで有効になっていますが、特定の転送メトリクスをキャプチャするには、転送構成と転送パターンを設定する必要があります。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。

転送構成を使用して、転送パターンをグループ化します。転送構成は、1 つ以上の転送パターンで構成できます。転送パターンは、転送メトリクスをトラッキングするために会話内の仮想エージェントアクティビティを分類します。たとえば、 仮想エージェントがタスクテーブルにタスクを作成せずにユーザーをメールリストに追加してワークフローを完了するとします。このアクティビティは、自己解決型の転送パターンとして分類できます。

各転送パターンの転送メトリクスを表示できます。転送パターンは、会話で次のような転送の結果につながる可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 確認済みの転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供し、これによりユーザーのインシデントの作成やライブエージェントへの転送が転送されました。
- 潜在的な転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供したかどうかは不明です。たとえば、会話で検索結果がユーザーに表示される場合などです。
- 転送なし：仮想エージェントで解決策が提供されず、ユーザーがインシデントを作成したか、ライブエージェントに転送されました。

新しい転送パターンを作成するか、または **VA** のデフォルトの転送構成で次のビルド済みの転送パターンを使用できます。

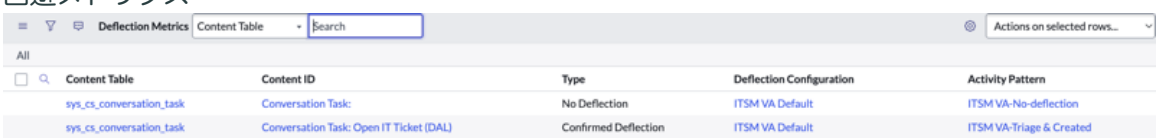
回避パターン	アクティビティ	結果
VA-Search-served	仮想エージェントは検索結果をユーザーに表示しました。	潜在的な回避
VA-Triage & Created	仮想エージェントは、正しいアサイン先グループにインシデントを作成します。このアクションにより、アサインの精度が向上します。たとえば、仮想エージェントはユーザーの会話で払い戻しに関連するインテントを識別し、一般的なインシデントではなく払い戻しインシデントを作成します。	確認済みの回避
VA-Self-Resolving	仮想エージェントは、インシデントを作成せずに独自にワークフローを完了します。たとえば、仮想エージェントはユーザーを配布リストに追加します。	確認済みの回避
VA-Intercept & Resolved	仮想エージェントは、ユーザーによって作成されたインシデントをインターセプトし、インシデントをクローズするための解決策を提供します。例として、インシデントの自動解決がインシデントを解決する場合があります。	確認済みの回避

転送設定で作成した転送構成と転送パターンは、転送トピックブロックにマップされます。たとえば、ビルド済みのイシュー自動解決トピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」と「仮想エージェント ビルド済みトピックブロック」を参照してください。

転送メトリクスが生成され、転送メトリクス [ssa_deflection_metric] テーブルに保存されます。転送メトリクスを表示するには、セルフサービスアナリティクスフレームワークの [転送メトリクス] モジュールに移動します。

注:
セルフサービスアナリティクスフレームワークには、セルフサービスアナリティクスコアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。詳細については、「Activate Self-Service Analytics」を参照してください。

回避メトリクス



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、会話型アナリティクスダッシュボードの [概要] タブで、転送メトリクスを可視化したものを表示することもできます。詳細については、「」を参照してください。

転送の構成とパターンの作成

転送設定を設定して、仮想エージェントの会話トピックの転送トピックブロックにマップできる転送構成と転送パターンを作成します。これらの転送は、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題の追跡に役立ちます。

始める前に

で転送トピックブロックを使用して転送を追跡する 仮想エージェント を見直します。

転送トラッキングの詳細については、このビデオをご覧ください。仮想エージェントアカデミー: 対話型アナリティクスで成功とユーザージャーニーを測定する

注:
仮想エージェントアナリティクスダッシュボードのコンポーネント (パフォーマンスアナリティクスウィジェットなど) の構成については、「Add and configure components」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
   [対話型インターフェースの設定] ページが新しいタブで開きます。
2. 移動先 仮想エージェント > 転送メトリクス > すべて表示.
3. 転送メトリクスのトラッキングをアクティブ化するには、[アクティブ化] の切り替えをオンにします。
4. 新しい転送構成を作成するには、[新規] をクリックします。
5. [転送構成を作成] フォームで、次の転送構成プロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送構成の短くて意味のある名前。
説明	転送構成に関する簡単な説明。

6. [保存] をクリックします。
   新しい転送構成が作成されます。
7. 転送構成に新しい転送パターンを追加するには、転送パターンを追加する転送構成を選択します。
8. [新規] をクリックします。

   [転送パターンを作成] フォームで、次の転送パターンプロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送パターンの短くて意味のある名前。
結果	仮想エージェント会話の転送の結果。
プライマリアクティビティテーブル	転送パターンで分類しているアクティビティに関連付けられているテーブル。たとえば、仮想エージェントがアクティビティのタスクの作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	を回避するのに役立つ場合は、タスクテーブルを指定できます。

注:
さまざまな転送をトラッキングするために使用される汎用パターンを作成する場合は、[プライマリアクティビティテーブル] フィールドを空のままにすることができます。

各アクティビティに関連付けられているプライマリアクティビティテーブルは、特定のビジネスエリアの転送率の計算に役立ちます。たとえば、仮想エージェントが 42 の VPN の問題を解決し、全体で 100 の VPN インシデントが作成された場合、VPN の問題の転送率は 42/142、つまり 30 パーセントです。

9. [保存] をクリックします。

仮想エージェントの他の機能の探索

仮想エージェントデザイナーの基本的なコントロールとスクリプティングを使用してトピックを作成した後、その他の仮想エージェント機能を使用して、会話機能とトピックのメンテナンスを強化することもできます。

基本を学んだ後は、次のような他の仮想エージェントの機能が、オーサリングとエンドユーザーエクスペリエンスの改善に役立つ場合があります。

他のチャネルへの仮想エージェントの展開

デフォルトでは、 仮想エージェント チャットウィジェットで実行されますが、他のチャネルでも実行できます。一部の機能 (カルーセルのユーザー入力コントロールなど) は一部のチャネルでは使用できない場合がありますが、これらの違いに対応するために会話フローをカスタマイズできます。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

仮想エージェント は、チャットウィジェット、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

AI 検索によるユーザーエクスペリエンスの向上

ユーザーの発言がキーワードまたはインテントに一致しない場合はどうすればよいでしょうか？代替として AI 検索 を有効にし、他に一致するものが見つからない場合に、ユーザーに検索結果のリストが応答として表示されるようにします。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

複数のトピックで共通の機能を複製するのではなく、多くのトピックで参照できる再利用可能なトピックブロックを作成できます。これにより、頻繁に使用する機能を一元的に管理できます。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

仮想エージェントデザイナーのコントロールが目的の達成に向けてうまく機能しない場合は、カスタムコントロールを作成します。会話からの入力を受け入れる独自のコントロールと、出力を処理するカスタム応答コントロールを作成できます。トピック内でこれらのコントロールを使用して、特殊なタスクを処理します。

仮想エージェントとワークフロースタジオワークフローの統合

会社が ワークフロースタジオ を使用してワークフローを作成している場合は、それらを仮想エージェントに統合できます。会話でパスワードなどの安全な入力を渡す必要がある場合、この機能が役立つ場合があります。ワークフロースタジオ のアクションと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフローは password2 データタイプをサポートしているため、入力を安全に渡すことができます。

エージェントチャットでの仮想エージェントの使用

仮想エージェントをカスタマイズして、必要に応じて一部の会話をライブエージェントに渡します。

インシデント自動解決のための仮想エージェントの使用

既存の仮想エージェントトピックで問題を解決できる場合は、エンドユーザーがメールまたは ServiceNow サービスポータルを介してインシデントを送信した後に、エンドユーザーとの仮想エージェント会話を開始します。

仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、トピックと NLU モデルを他の言語に翻訳します。

NLU ワークベンチ：拡張機能型

NLU ワークベンチ の機能を拡張して、モデルを管理および改善できます。NLU ワークベンチ - Advanced Features は、ServiceNow Storeから利用できます。

仮想エージェントと他のポータルやアプリとの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。

スタンドアロンまたはマルチボット環境での仮想エージェント REST API の使用

ServiceNow Storeで利用可能なこの REST API を使用して、チャットインターフェイスまたはボットを統合します。

その他のリソース

次の ServiceNow® リソースを活用して、仮想エージェントのカスタマイズに役立ててください。

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 仮想エージェントアカデミー

他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開

トピックまたはトピックブロックを作成するときに、トピックまたはトピックブロックを実行するチャットチャネルを指定できます。仮想エージェントデザイナーには、会話の設計時に、これらのチャネルに合わせて会話を調整するためのガードレールが組み込まれています。

仮想エージェントにおいては、チャネルは、仮想エージェントがエンドユーザーとやり取りするチャットインターフェイスまたはアプリケーションを指します。デフォルトのチャネルは、仮想エージェントによってネイティブにサポートされているチャットアプリケーション (Slack、 Microsoft Teams、 Workplace、 Facebook Messenger アプリケーションなど) と、Web クライアントおよびモバイルクライアントです。 仮想エージェントは、 対話型カスタムチャット統合機能によって作成されるカスタムチャネルもサポートしています。これにより、サードパーティアプリケーション (他のチャットプロバイダー) が仮想エージェント内で動作できるようになります。

たとえば、アドミンは、Skype などの特定のメッセージングプロバイダー向けのカスタム会話型チャット統合をビルドできます。アドミニストレーターは、これらのチャネルで実行されるトピックで使用できるコントロールも定義します。チャットプロバイダー用のチャネルの作成とチャネルで使用するコントロールの指定の詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

自動翻訳

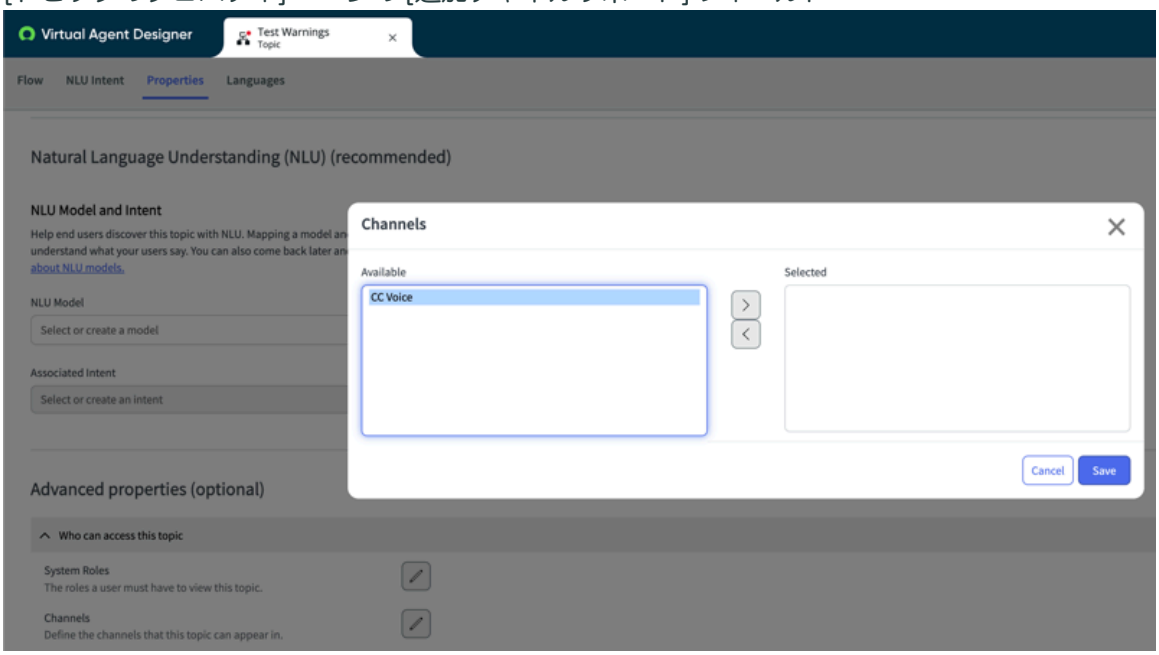
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックまたはトピックブロックでのチャネルの指定

トピックまたはトピックブロックを作成または編集するときは、[トピックのプロパティ] ページの [詳細プロパティ] の下にある [チャネル] フィールドで、適用可能なチャネルを指定できます。適用可能なチャネルは、会話型カスタムチャット統合によってインスタンス用に作成されたカスタムチャネルです。このフィールドを使用して、トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアントを指定します。

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールド



会話のデザイン時に、仮想エージェントは会話フローのビルドに使用されるさまざまなコントロールをチェックし、トピックまたはブロックが実行されるチャネルに対してコントロールが有効であることを確認します。

会話のデザイン時の、指定されたチャネルのデザインチェック

会話のデザイン時、組み込みのガードレールは、[トピックのプロパティ] ページで指定したカスタムチャネルに適していない仮想エージェントデザイナーのコントロールを識別します。これらのメッセージは、次のビューに表示されます。

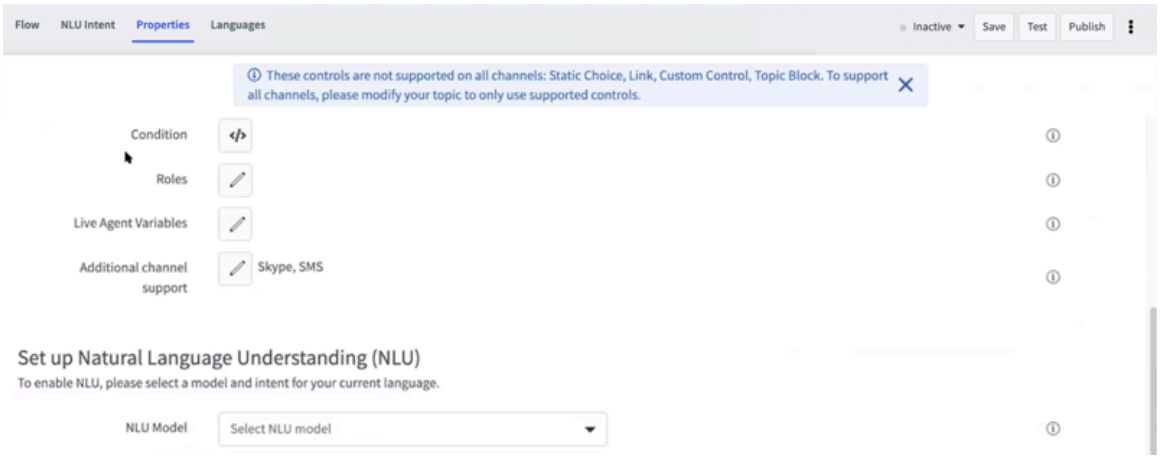
- [プロパティ] タブ ([トピックのプロパティ] ページ)

  次の例では、Skype と SMS が、トピックが実行される追加のチャネルです。バナーメッセージにより、トピックのチャネルでサポートされていないコントロールが特定されます。会話フローを作成するときに、選択したチャネルに指定されたコントロールを使用しないように会話を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャネルが定義された [トピックのプロパティ] タブ

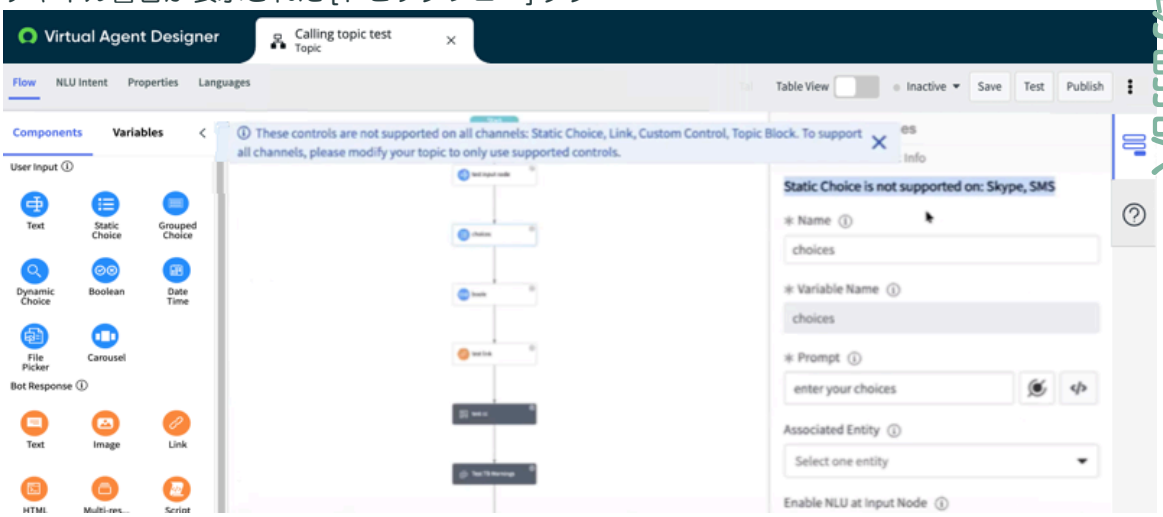


- [フロー] タブ (仮想エージェントデザイナーキャンバス)

  次のフローの例では、バナーメッセージにより、指定されたチャネルでサポートされていないコントロールが特定されています。影響を受けるノードのプロパティシートにも、コントロールがサポートされていないことを示すメッセージが表示されます。たとえば、フロー内の特定のノード (コントロール) を強調表示すると、そのノードに関連付けられているプロパティシートに、Skype および SMS チャネルでコントロールがサポートされていないことが示されます。

  使用できないコントロールがある場合は、フローを分岐して、サポートされているコントロールを使用してフローのビルドを続行できます。

  チャネル警告が表示された [トピックフロー] タブ

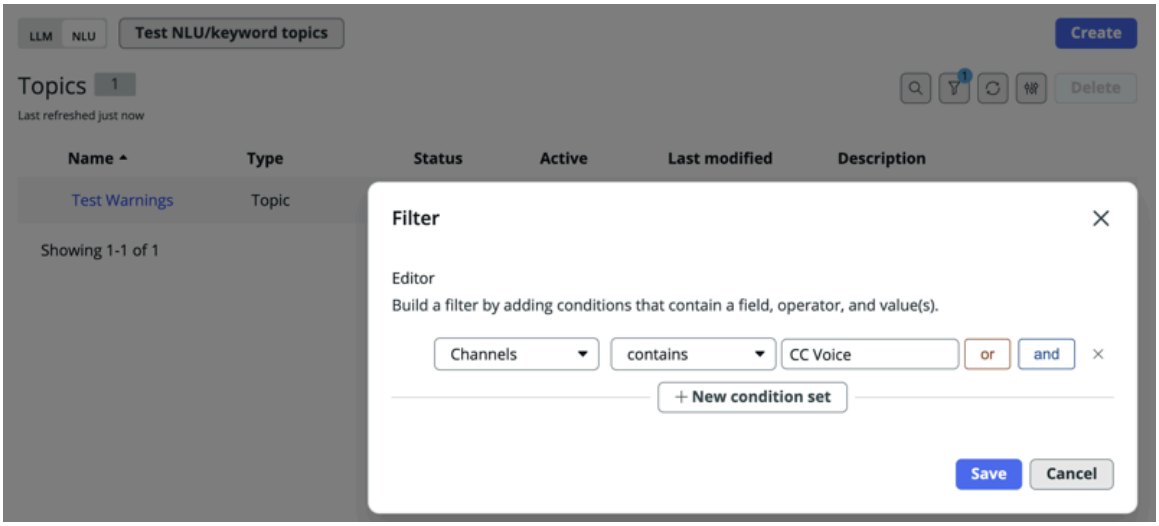


インスタンスで利用可能なチャネルの検索

インスタンスで利用可能なチャネルのリストを表示するには、仮想エージェントデザイナー ( 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー) を開きます。メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルには、利用可能なチャネルも表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページでサポートされているチャネルのフィルタリング



仮想エージェントのデフォルトチャネルは、Web チャットとモバイルクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger メッセージングアプリケーション向けの仮想エージェントメッセージング統合です。前の例では、SMS は会話型チャット統合によってインスタンス用に作成された利用可能なチャットチャネルです。チャネルを選択すると、ホームページにチャネルタイプ別にトピック (カード) が一覧表示されます。詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

仮想エージェント は、チャットウィジェット、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

チャットウィジェットまたはチャネルでリンクがサポートされている場合、生成されるコンテンツリッチなプレビューには、テキスト、画像、およびビデオを含めることができます。

注:
Web サイトの可用性、セキュリティポリシー、または展開するリンクの応答時間などの要素は予測できません。その結果、リンクの展開が遅れたり、利用できなくなる可能性があります。ただし、これらのパフォーマンス関連の問題はユーザーに影響を与えず、会話フローにも影響しません。

リンクがサポートされているかどうかを確認する方法

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、現時点では OG タグのリンク展開のみをサポートしています。リンクは、次のすべての条件が満たされた場合にのみサポートされます。

- ホストまたはドメインが、ホスト名許可リストテーブルに含まれている。
- リンクでページヘッダーに、標準に準拠する Open Graph (OG) タグ がメタデータとして使用されている。たとえば、og:image などです。
- ユーザー、仮想エージェントとの会話、またはテキストベースのボット応答でリンクが共有されている。

注:
これらの条件は、 ServiceNow® プラットフォームのチャットウィジェットとモバイルデバイスにのみ適用されます。他のプラットフォーム上のクライアントのサポート要件と条件は異なる場合があります。クライアント固有のサポートと要件の条件については、使用しているクライアントのドキュメントを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
アドミニストレーターは、「ServiceNow UI ページへのメタタグの追加 (Adding meta tags to ServiceNow UI Pages)」ナレッジベース記事の説明に従って、ServiceNow UI ページに OG タグを追加できます。

リンクが指定された基準を満たしている場合、ServiceNow ソフトウェアは次のことを行います。

- 利用可能な場合、提供されたリンクで OG タグを非同期にフェッチします。
- OG タグに基づいて、カードベースのコンテンツリッチなリンクのプレビューを添付します。

これらのタスクやその他の必要なタスクを完了するために必要な時間は、ネットワーク構成とシステムパフォーマンスによって異なります。

サポートされている OG タグ

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、画像、ビデオ、およびテキストベースの OG タグをサポートしています。画像 OG タグとビデオ OG タグの両方がフェッチされると、カードベースのコンテンツリッチなプレビューで、画像ではなくビデオが使用されます。

注:
チャネルでサポートされている特定の OG タグは異なる場合があります。たとえば、Slack でサポートされている OG タグは、Microsoft Teams または Workplace from Facebook でサポートされている OG タグとは異なる場合があります。チャネルでサポートされている OG タグの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

リンク展開の無効化

リンク展開は、デフォルトで自動的に有効になっています。これをオフにするには、Maint ユーザーが *com.glide.cs.enable_link_unfurling* システムプロパティを *False* に変更します。

ホスト名許可リストテーブルを使用したリンク展開の設定

ホスト名許可リスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルを使用して、展開できるホストとドメインのリストを識別します。

始める前に
セキュリティ上の理由から、ホスト名許可リストテーブル内のホストとドメインのみを展開できます。
ホスト名許可リストテーブルには、デフォルトで次のホストとドメインが含まれています。

- インスタンスの URL/ホスト名：<*instance*>.service-now.com または <*customURL*>.com
- インスタンスのルートドメイン：*service-now.com または *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_hostname_allow.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクティブ	展開可能なホストまたはドメインを有効にするには、このオプションを選択します。
ホスト名	展開可能なホストまたはドメインの名前。アスタリスク (*) を使用して、ホスト名またはドメイン名にワイルドカードを指定できます。 たとえば、「*.domain.com」と入力します。
ドメイン	ドメイングループ。デフォルトはグローバルです。

4. [送信] をクリックします。

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上®

仮想エージェント は ServiceNow AI Platform　AI 検索 アプリケーションを使用して、エンドユーザーに表示する関連トピックがない場合の代替としてボット会話で検索結果を返します。仮想エージェント は、トピック作成者がトピックの検索結果を生成するために使用できる AI 検索 実行トピックブロックも提供します。

仮想エージェントでの AI 検索 の使用方法

ServiceNow AI Platform に含まれているこの AI 検索アプリケーションは、クエリに関連する検索結果を提供し、 機械学習を使用してエンドユーザーの選択に基づいて検索結果を継続的に改善します。AI 検索 の詳細については、「AI Search」を参照してください。

通常の検索結果に加えて、AI 検索では、関連するカタログアイテム、質問と回答 (Q&A)、およびユーザー情報を確認できる Genius 結果カードを表示できます。詳細については、「Genius 結果」を参照してください。

「カタログ Genius 結果」と「Q&A Genius 結果」は、ベースシステムで自動的にアクティブ化されます。

仮想エージェント は AI 検索 を使用して以下を提供します。

- 会話で AI 検索 アプリケーションを呼び出す AI 検索 実行トピックブロック。トピックデザイナーは、このブロックをトピックノードとして追加して、検索結果を生成して会話で表示できます。仮想エージェント で提供される AI 検索 実行ブロックおよび他のトピックブロックの詳細については、「仮想エージェント ビルド済みトピックブロック」を参照してください。
- 仮想エージェントがユーザーの要求に対して適切な会話を表示するためのインテントとトピックまたはキーワードを特定できない場合に、エンドユーザーの検索結果を生成する AI 検索 代替セットアップトピック。

仮想エージェントは、検索結果の生成および表示方法を決定する、ベースシステム (デフォルト) の AI 検索 構成を提供します。

- Search アプリケーション構成では次の定義を行います。
  - インデックスソース - カタログアイテムやナレッジベース (KB) 記事など、検索に使用するデータソース。
  - 検索プロファイル - 使用するインデックスソースと Genius 結果カードに表示する結果のタイプ。
- エンティティビューアクションマッピング (EVAM) 構成では、検索結果と Genius 結果の表示方法を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント検索構成は、挨拶のカスタム対応とセットアップ機能を使用して仮想エージェントデザイナーで設定される、デフォルトのチャットエクスペリエンスの一部です。この機能を使用して、仮想エージェントを実行するためのコンテキストを指定します。チャットエクスペリエンスは、仮想エージェントの会話で使用されるセットアップトピックと、 AI 検索 エクスペリエンスを制御する検索構成を定義します。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ」を参照してください。

仮想エージェントおよび仮想エージェント Lite は、AI 検索 機能を使用します。仮想エージェント Lite アドミンの場合、AI 検索 代替セットアップトピックなどのセットアップトピックを非アクティブ化することはできますが、チャットエクスペリエンスで設定された 仮想エージェント 検索構成、AI 検索 トピックブロック、AI 検索 代替セットアップトピックのいずれも変更することはできません。

仮想エージェントで AI 検索を使用するには、インスタンスに要求する必要があります。詳細については、「仮想エージェント 向け AI 検索 のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントで **AI** 検索 代替を使用する場合

仮想エージェント は次のインスタンスで AI 検索 の代替を使用します。

- トピックディスカバリーで、ユーザークエリに一致するトピックを見つけることができない場合。

  注:
  ビルド済みの NLU 会話 (ITSM 仮想エージェントの会話など) を使用している場合、トピックディスカバリーでは、AI 検索にフォールバックする前に、それらの会話で提供されるキーワードまたはインテントに一致するトピックが検出されます。提案されたトピックが表示された後にユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] を選択すると、仮想エージェントは追加の入力を受け取り、トピックディスカバリーの AI 検索 を再実行して、関連する検索結果を返します。

- トピックディスカバリーで、ユーザークエリに対して返されるトピックが多すぎる場合。この場合、仮想エージェントはエンドユーザーに表示する最適なトピックを決定できません。
- トピックの提案はユーザーに表示されたが、ユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] オプションを選択している場合。

注:
チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックを非アクティブにすると、仮想エージェントは、一致するトピックが見つからない場合に代替セットアップトピックを実行します。

AI 検索 の結果の内容

仮想エージェントでは、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたはカスタムチャットエクスペリエンスによって、検索エクスペリエンス、つまり使用される検索プロファイルと表示される AI 検索 結果の形式が決まります。

- 仮想エージェントのデフォルトまたはカスタムチャットエクスペリエンスで指定された Search アプリケーションは、検索ソース (検索可能なコンテンツ) や検索の再呼び出しを改善するために使用される同義語など、検索エクスペリエンスの特定の要素を定義します。
- 仮想エージェントの EVAM 構成は、検索結果 (Q&A、カタログ、および人) に表示される Genius カードのコンテンツを制御します。EVAMの仕組みについては、「Exploring Entity View Action Mapper」を参照してください。

デフォルトの AI 検索 結果には、次のアイテムが含まれます。

Genius 結果カード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

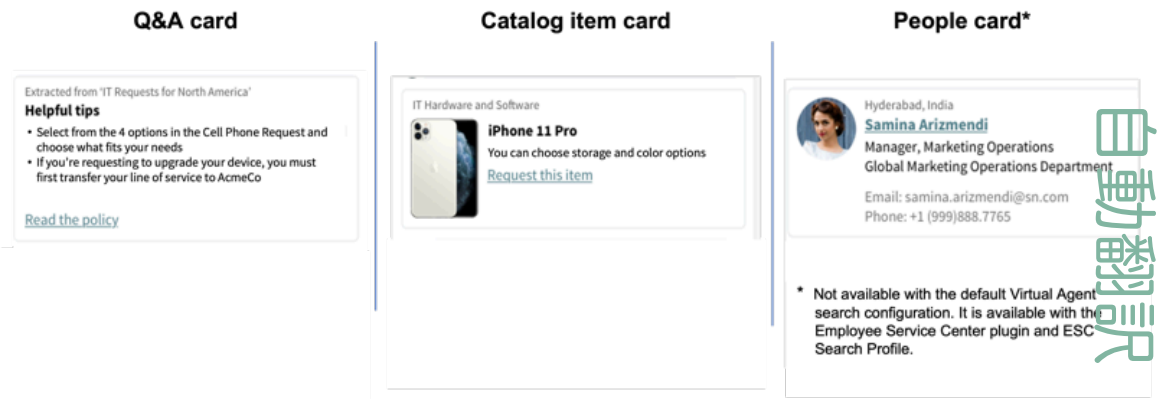
自動翻訳

AI 検索 で信頼スコアの高い一致 (結果) が生成されると、仮想エージェントは結果を示す 1 枚の Genius カードを表示します。カードには、AI 検索 から返された情報が表示されます。

- Q&A - 上位の検索結果であると判断されたナレッジベース記事からの回答スニペットを提供します。
- カタログアイテム - 関連エンティティ (カタログアイテム名とカタログアイテムカテゴリ) を含む最も関連性の高いカタログアイテムを返します。
- 人 (People)：関連するエンティティ (名前、部門、市区町村) を持つ関連する人物を返します。

> **注:**
> 仮想エージェントのデフォルトの Search アプリケーションは、Q&A (ナレッジベース) とカタログ結果を含むように構成されていますが、[人 (People)] カードの結果は含まれていません。[人 (People)] カードは、デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションでは使用できません。[人 (People)] カードの結果は、従業員サービスセンター (ESC) (ESC) アプリと ESC 検索プロファイルを使用している場合に利用できます。これは、ESC の仮想エージェントチャットエクスペリエンスで指定できます。

Genius カードの例



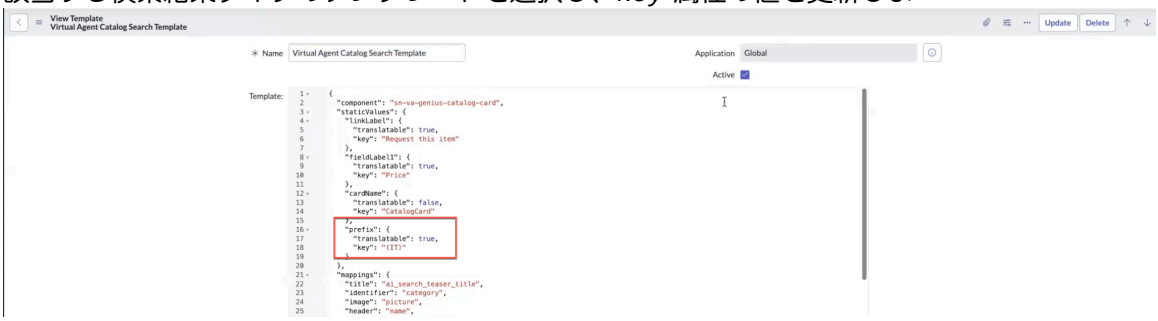
リスト出力

Genius 結果が返された後、ユーザーは次に何をしたいかを指定できます。**[<**検索項目**>** の詳細を表示 **(Show me more on <search item>)]** オプションを選択した場合、仮想エージェント では検索結果を、次のものを含むリスト出力として表示します。

- ナレッジ記事
- カタログアイテム
- 人 (People)
- その他 - EVAM によって決定される一般的な結果 (たとえば Microsoft SharePoint または Microsoft OneDrive コネクタからの結果など)

アドミニストレーターは、EVAM に移動して 仮想エージェント テンプレート を検索することで、これらの検索結果タイトルのプリフィックスを編集できま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。該当する検索結果タイプのテンプレートを選択し、*key* 属性の値を更新しま


す。

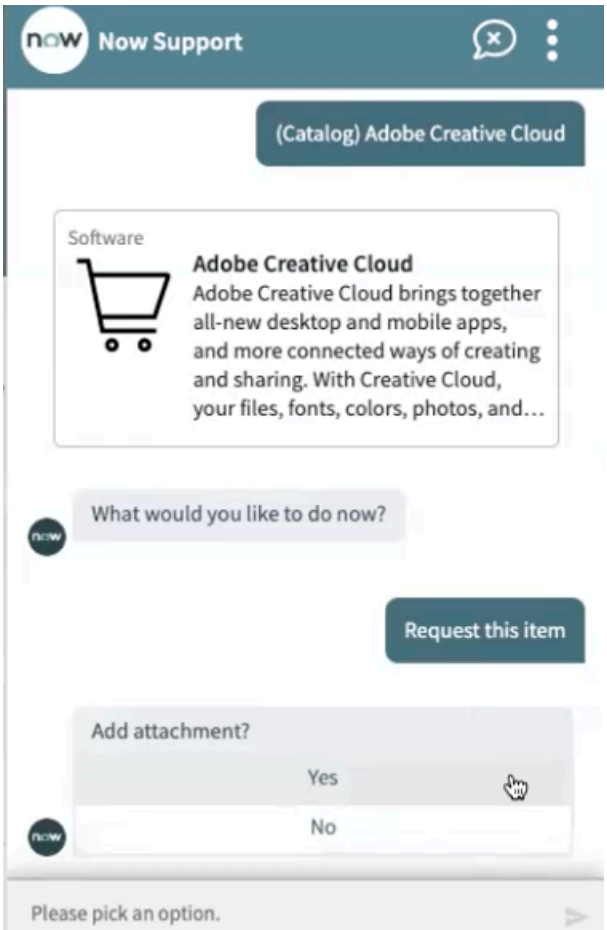
アドミニストレーターは *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* プロパティを使用して、表示される検索結果の数を最大 10 件まで拡張できます。検索結果を期待どおりに表示するには、Search アプリケーションで設定されている検索結果の上限が *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* システムプロパティの値以上である必要があります。

注:
アドミニストレーターが通常の結果の最大数を 10 に指定すると、選択肢オプションが 12 件表示されます (10 の結果プラス「詳しいサポートが必要です (I need more help)」および「その他の質問 (Ask something else)」のアクション)。ただし、チャットウィジェットで許可されるリストオプションのデフォルトの合計数は 10 です。12 件の選択肢をすべて表示するには、アドミニストレーターが *com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを適宜調整する必要があります。最適なユーザーエクスペリエンスのためには、リストオプションを少なくすることを推奨します。

ユーザーはリストから検索結果を選択し、仮想エージェントの会話を続行できます。たとえば、ユーザーが検索結果リストからカタログアイテムを選択すると、チャットからアイテムを直接要求するオプションが 仮想エージェント によって提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AI 検索 リンクを表示するポータル

Genius カードのリンクおよびマルチリンク出力による検索結果は、さまざまな方法で設定可能なポータルに自動的に開きます。たとえば、デフォルトまたはカスタム URL マッピングを使用して、リンクを開くポータルを指定できます。詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

カスタム検索エクスペリエンス

会話の AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズできます。たとえば、特定のビジネスアプリケーションに関連する結果を返す検索の実行などです。会話で返される AI 検索 結果を制御するために、AI 検索 トピックブロックで使用される検索エクスペリエンスを定義する Search アプリケーション構成を作成できます。詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェント 向け **AI** 検索 のアクティブ化

アクティブ化されると、仮想エージェント のデフォルトのチャットエクスペリエンスの一部である AI 検索 の構成が利用可能になります。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて

デフォルトのチャットエクスペリエンスは、対話型インターフェース アドミンコンソールの [挨拶のカスタム対応] および [セットアップ] 設定の領域で定義されます。デフォルトのエクスペリエンスでは、[AI 検索 のフォールバック] のセットアップトピックが使用されます。このトピックでは 仮想エージェント に対して AI 検索 をアクティブ化する必要があります。対話型インターフェース アドミンコンソールのホームページから AI 検索 をリクエストできます。

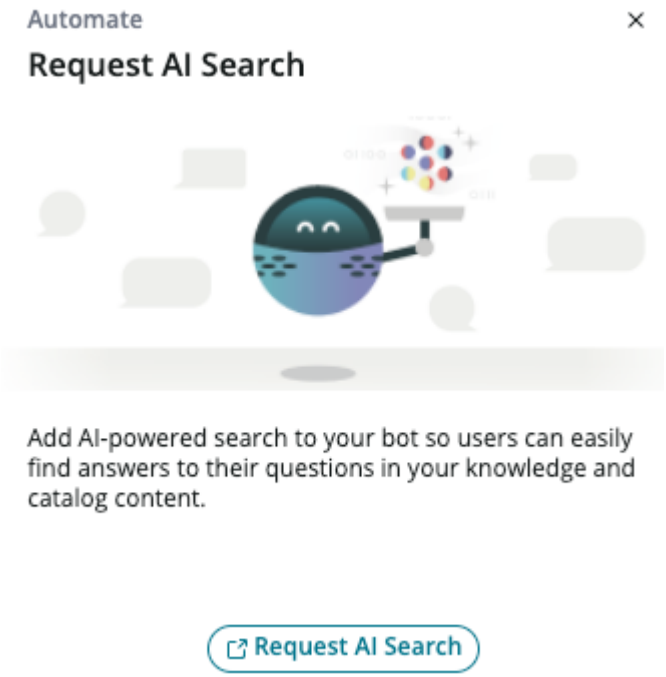
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.

2. ホームページで、[AI 検索を要求] タイルを見つけて **[AI** 検索を要求] を選択します。



3. 開いたページで、**[AI** 検索を要求] を選択してプロビジョニングを要求します。

タスクの結果
要求が処理されます。AI 検索がアクティブ化されたら、デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスで [AI 検索 のフォールバック] セットアップトピックを有効にします。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ」を参照してください。

ユーザーに対して生成された 仮想エージェント AI 検索 の結果をカスタマイズする場合は、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェントの会話のカスタム **AI** 検索 エクスペリエンスの作成

AI 検索 トピックブロックを使用して、会話でカスタム AI 検索 エクスペリエンスを定義します。会話で返される AI 検索 結果を制御するためにトピックブロックで使用される Search アプリケーション構成を作成できます。または、Search アプリケーション構成を使用して、カスタムチャットエクスペリエンスで AI 検索 結果を制御することもできます。

始める前に
Search アプリケーション構成で使用する検索エクスペリエンスを定義する検索プロファイルを作成 します。詳細については、「検索プロファイル 」および「Search アプリケーション構成 」を参照してください。

必要なロール： 検索アプリケーションアドミニストレーター [search_application_admin] ロールを持つ virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Search アプリケーション構成では、AI 検索 実行トピックブロックまたはカスタムチャットエクスペリエンスで、検索結果の生成に使用される検索ソースなどの検索エクスペリエンスを制御するために使用する AI 検索 プロファイルを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
Utah リリースでは、 AI 検索 アプリケーションを作成するときに AI 検索 トピックブロックを使用します。(実行 AI 検索 トピックブロックは、Rome から Tokyo へのリリースで使用されます)。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション をクリックし、[新規] を選択して検索アプリケーション構成を作成します。
2. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細については、「Search Application Configuration form」を参照してください。
3. **[Submit** (送信)] を選択します。
4. 会話またはカスタムチャットエクスペリエンスで使用される AI 検索 トピックブロックにカスタム Search アプリケーション構成を適用します。
   作成したカスタム Search アプリケーション構成は、会話またはカスタムチャットエクスペリエンスの AI 検索 トピックブロックで、カスタマイズされた AI 検索 エクスペリエンスを生成するために使用されます。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

トピックブロックは、仮想エージェント 会話で共通タスクと会話要素を実行するために作成できる再利用可能なコンポーネントです。トピックブロックは、トピックの作成およびメンテナンスのプロセスを簡素化するために、会話トピック内で標準的な手順やアクションを再利用できるようにします。

再利用可能なトピックブロックのしくみ

トピックブロックは、基本的にはトピック内の特定のアクションまたは会話タスクを実行するサブフローです。たとえば、特定のタイプのレコードを作成または取得するトピックブロックをビルドできます。仮想エージェントデザイナーを使用してトピックブロックを作成する方法は、会話トピックのビルドと似ています。仮想エージェントデザイナー では、次の操作を実行できます。

- トピックブロックプロパティを設定します。
- ブロックで使用するコントロール (ノード) を定義します。
- ブロックをテストまたはプレビューします。
- ブロックを公開して、トピックまたは他のトピックブロック内で使用できるようにします。

トピックとは異なり、トピックブロックは、大規模言語モデル (LLM)、自然言語理解 (NLU) (NLU)、またはキーワードでは検出できません。トピックブロックの機能にアクセスできるのはトピックのみです。

トピックブロックを使用 (消費) する会話は、「呼び出し元トピック」と呼ばれます。トピックブロックは別のトピックブロックを呼び出すことはできますが、それ自体を呼び出すことはできません。次の例のように、フローが最初のトピックに戻った場合でも、この方法でトピックブロックを「ネスト」できます。

ネストされたトピックブロックのチェーン



注:
仮想エージェントが無限ループを検出すると、会話は終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントプラットフォームとアプリケーションは、一般的なタスクまたはサブフロー用にビルド済みのトピックブロックを提供します。これらのビルド済みトピックブロックは、それらを複製することで、適切なアプリケーションスコープ内の会話トピックで「そのまま」使用できます。その後必要に応じて、これらのビルド済みトピックブロックをカスタマイズできます。一般的なトピックブロックには、次のものが含まれます。

ビルド済みトピックブロックの例

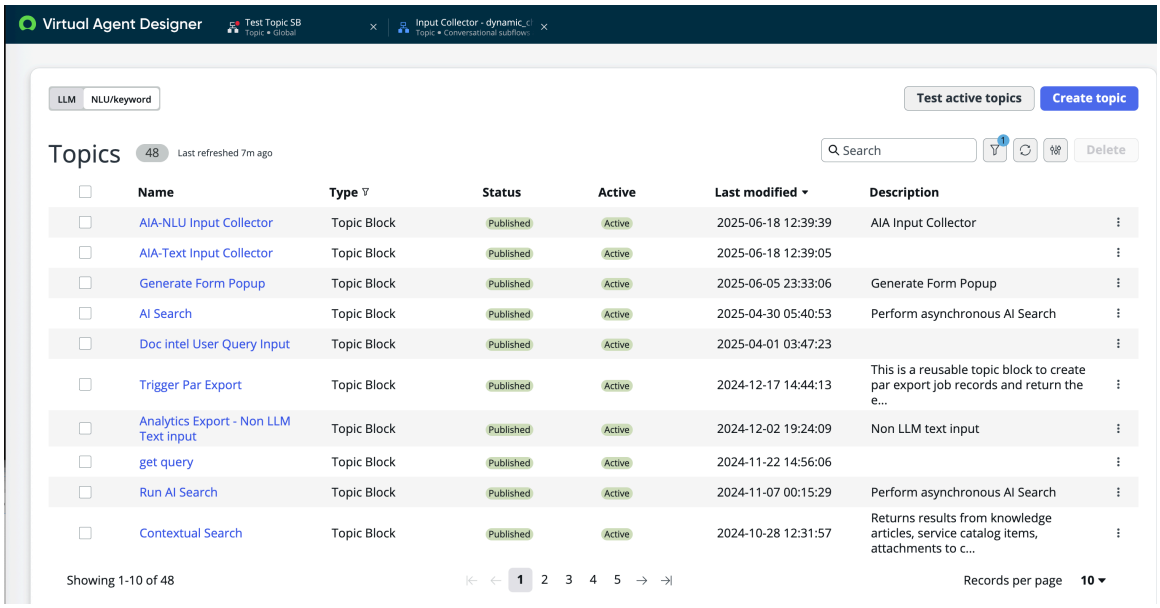
ビルド済みトピックブロック	アプリケーションスコープ
• ライブエージェントに転送：ボット会話をライブエージェントに転送します。 • サーベイ：エージェント用にフィードバックを収集するためのサーベイを提供します。 • 位置情報管理：ユーザーの場所に関する情報を収集します。 • 一時停止：会話に一時停止 (秒単位) を挿入します。 • 転送： 仮想エージェントの転送メトリクスを追跡します。	グローバル。Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を提供します。
コンテキスト検索：検索フレーズを使用して、ナレッジ記事やカタログアイテムなどの検索結果をカード形式で返します。	CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM ビジネスアプリケーションによって使用される共通トピックブロック。サービス管理 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) で提供されます。このプラグインは、これらのビジネスアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインに含まれています。

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

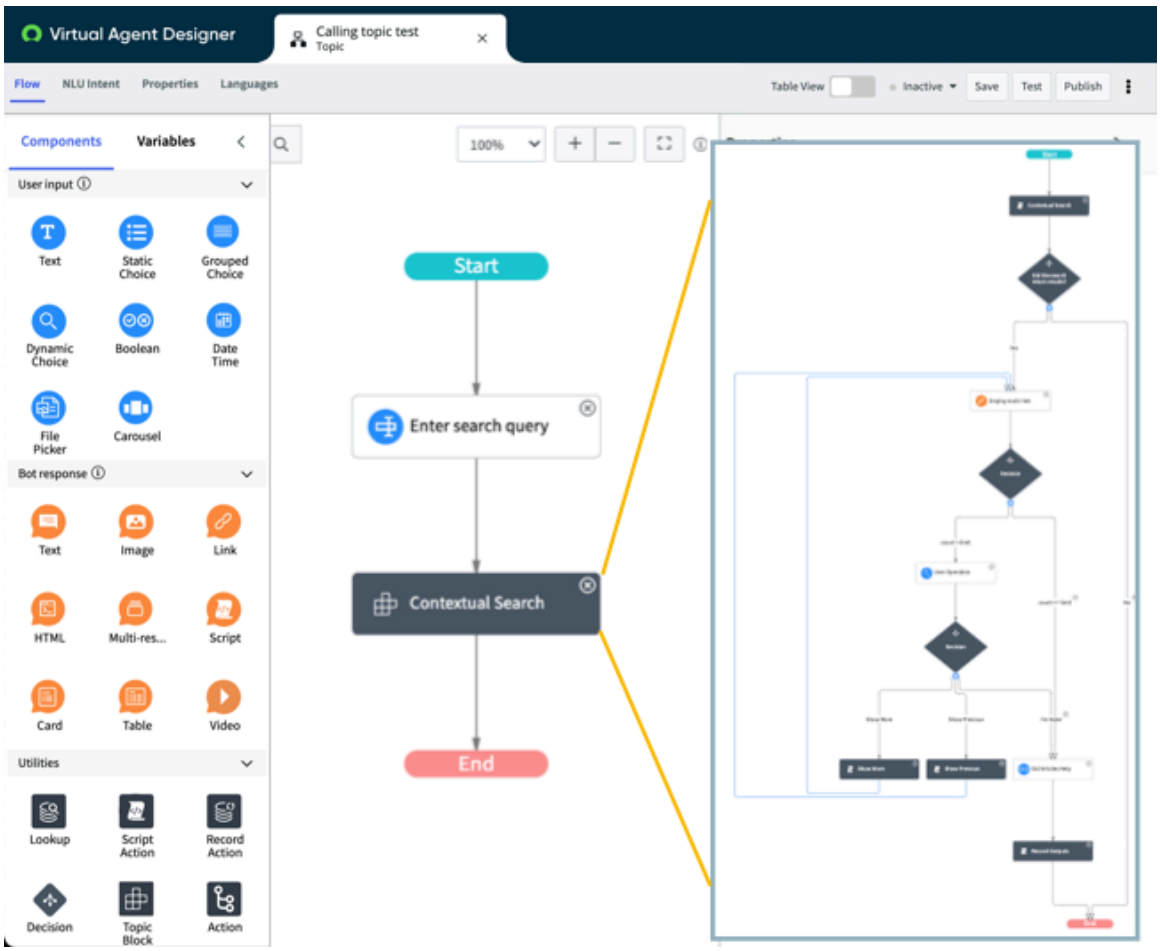
ホームページでは、[フィルター] アイコン を使用して、トピックブロックのみをフィルタリングして表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



トピックブロックを作成して公開すると、そのブロックは、仮想エージェントデザイナーでトピックブロックユーティリティとして使用できるようになります。呼び出し元トピックまたは別のトピックブロックにトピックブロックを追加できます。次の例では、呼び出し元トピックはコンテキスト検索トピックブロックを使用します。トピックがコンテキスト検索トピックブロックを呼び出すと、トピックブロックに含まれる会話フローが実行されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に行うこと

トピックブロックの操作には、次の手順が含まれます。

1. 再利用可能なトピックブロックを作成します。

   仮想エージェント 会話で再利用できる一般的な機能を実行する、会話コンポーネントをビルドします。

2. 再利用可能なトピックブロックを呼び出し元トピックまたはトピックブロックに追加します。

   特定のサブフローを実行するために、再利用可能なトピックブロックを呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用する入力を指定し、トピックブロックから返された出力を確認します。

3. トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守します (必要な場合)。

   公開されたトピックブロックを更新すると、仮想エージェントデザイナーは特定のチェックを実行します。表示されるメッセージは、更新されたブロックを使用する呼び出し元トピックに必要となる可能性がある変更について通知します。

再利用可能なトピックブロックの作成

仮想エージェント 会話でタスクと会話要素の特定のサブフローを実行する、再利用可能なコンポーネントをビルドします。

始める前に

ヒント:
開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス権限の構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックブロックを使用して、特定のレコードの取得などの一般的な手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、次のいずれかの操作を行います。
   - トピックブロックを最初から作成するには、[作成] を選択します。
   - ビルド済みのトピックブロックに基づいてトピックブロックを作成するには、そのトピックブロックを開いて、次の操作を行います。
     a. ヘッダーバーで [複製] を選択します。
     b. 新しいブロックの名前を入力し、[保存] を選択します。
3. シートのフィールドに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] シート

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナーで作成できるアイテムのリスト。 [トピックブロック] を選択し、追加のプロパティを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このトピックをトピックブロックとして設定すると、それを通常のトピックに変更することはできません。
名前	機能上の目的を反映したトピックブロックの一意の名前です。この名前はトピックブロックのリストに表示され、トピック作成者がトピックを作成または更新するときにそこから選択できます。
説明	トピックブロックの目的の簡単な説明。たとえば「レコードの取得」などです。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。 これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。
ライブエージェント	
ライブエージェントのコンテキスト変数	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。 動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。 ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックブロックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。
パレットで利用可能	
有効化	トピックブロックを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がトピックブロックに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	このブロックを含むカテゴリ。トピックブロックのカスタムトピックカテゴリを定義できます。

4. [作成] を選択します。
   [フロー] タブが開きます。キャンバスには、[開始] ノードと [終了] ノードを持つフローが表示されます。
5. ブロックへの入力を定義するには、次のようにします。

   a. キャンバスで [開始] ノードを選択します。

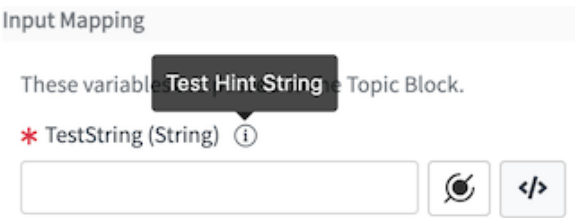
   b. [開始セグメントプロパティ] シートで、**[+** 追加] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. シートのフィールドに入力します。

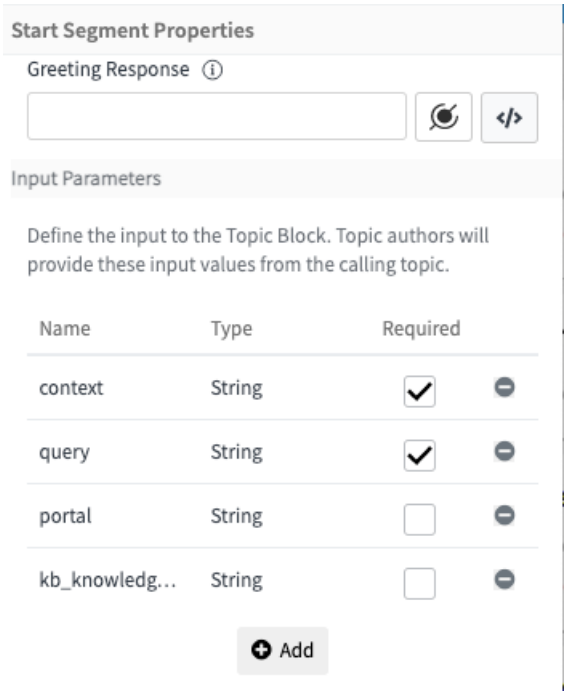
[入力を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。 
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

Example
たとえば、ビルド済みのコンテキスト検索トピックブロックは、次の入力パラメーターを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [保存] を選択します。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックは、入力パラメーターをトピックブロックに渡します。

6. 仮想エージェントデザイナーのコントロールをキャンバスにドラッグします。
これらのコントロールには、入力、ボット応答、およびユーティリティが含まれます。これらを組み合わせて使用し、トピックブロックで実行されるロジックを定義します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

7. トピックブロックから返される出力を定義するには、次のようにします。

a. キャンバスで [終了] ノードを選択します。

b. [終了セグメントのプロパティ] シートで、[**+** 新規追加] を選択します。

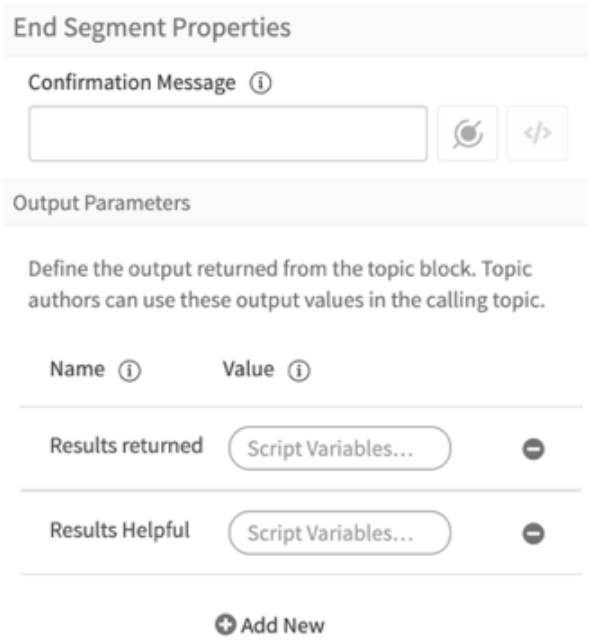
c. シートの次のフィールドに入力します。

- [名前]：トピックブロックから返された値の名前。
- [値]：呼び出し元トピック内で使用できる変数を含む文字列またはスクリプト。[値] は、定義した入力変数 (入力パラメーターで指定された [デフォルト値] とトピックブロック内のノードからの入力値) のデータピルとして表示されます。

Example
たとえば、ビルド済みのコンテキスト検索トピックブロックは、次の出力パラメーターを渡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [Save (保存)] を選択します。

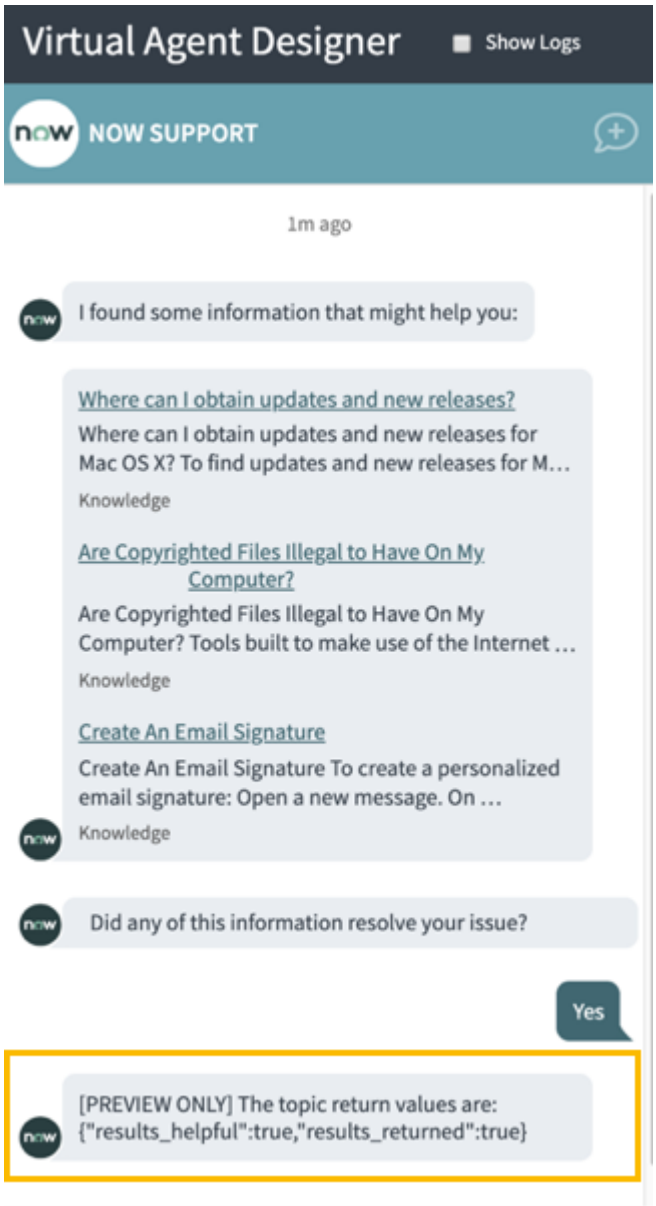
トピックブロックの実行が呼び出し元トピック内で終了すると、呼び出し元トピックに出力変数を渡すことができます。

8. トピックブロックがどのように実行されるかを確認するには、[テスト] を選択します。

Example
たとえば、コンテキスト検索トピックブロックから、出力値を含むプレビューのみのメッセージを含む次の結果が返されました。プレビューメッセージによって予想される出力を検証でき、一方でユーザーには表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. トピックの呼び出しでトピックブロックを使用できるようにする準備ができている場合は、次の操作を実行します。

   a. テストに使用したデフォルトのパラメーターを削除します。

   b. 保存 を選択し、公開 を選択します。
   トピックブロックのステータスが [アクティブ] に変更され、呼び出し元トピックで使用する準備ができます。

次のタスク
呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加

呼び出し元トピックで特定の機能またはタスクを実行するために、再利用可能なトピックブロックをその呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用される入力パラメーターを指定し、呼び出し元トピックで使用される出力パラメーターを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
仮想エージェント のホームページで利用可能なトピックブロックを確認します。新しいトピックブロックを作成できます。ビルド済みのトピックブロックを使用して複製し、カスタマイズすることもできます。ビルド済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェントプラグイン、およびカスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM の仮想エージェント会話プラグインとともに、自動的にインストールされます。

使用するトピックブロックが公開され、アクティブであることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
次のタイプの変数を指定できます。

- トピックブロックに渡される入力変数。
- トピックブロックから呼び出し元トピックに返される出力変数。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、トピックブロックを含める呼び出し元トピックまたはトピックブロックを選択します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. 追加するトピックブロックのタイプに応じて、適切な 仮想エージェント コントロール (ノード) を会話に追加します。
   たとえば、コンテキスト検索トピックブロックを追加する場合、ユーザーにアイテムを要求するためのテキストユーザー入力コントロールを追加できます。そのコントロールを、コンテキスト検索トピックブロックのノードの前にドラッグします。
4. パレットの [ユーティリティ] セクションから、[トピックブロック] コントロールをキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグします。
5. [トピックブロックのプロパティ] シートで、追加するトピックブロックの名前を選択します。
   選択したトピックブロックのプロパティシートには、入力パラメーターと出力パラメーターが表示されます。選択したトピックブロックの名前は、[ノード名] フィールドに自動的に入力されます。必要に応じてその名前を上書きできます。
6. 必要な [入力マッピング] 変数を設定し、該当する場合は、選択したトピックブロックの出力マッピング変数を設定します。
7. ヘッダー バーで、 保存 を選択します。
8. 呼び出し元トピックをプレビューするには、ヘッダーバーの [テスト] を選択します。
   呼び出し元トピックがどのように実行されているかをチャットウィンドウで確認できます。

   Now Assistパネル、Microsoft Teamsアプリケーション、またはSlackアプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。
9. それ以上変更する必要がない場合は、ヘッダー バーで [公開] を選択します。

再利用可能なトピックブロックの保守

仮想エージェントデザイナーには、トピックブロックを更新するときに、トピックブロックを使用している呼び出し元トピックに影響するトピックブロックへの変更を識別するのに役立つビルトインチェックがあります。更新には、入力パラメーターと出力パラメーターの変更、トピックブロックの削除、非アクティブなトピックブロックとアクティブなトピックブロックおよび呼び出し元トピックの公開が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守するために、仮想エージェントデザイナーにはガードレールになるアラートが用意されています。これらのアラートには、次のような多くの機能があります。

- 関連する呼び出し元トピックに影響するトピックブロックの更新について警告します。
- これらのアラートは、意図しない変更を防ぐために役立ちます。
- 関連する呼び出し元トピックの変更が必要になる可能性があることが通知されます。

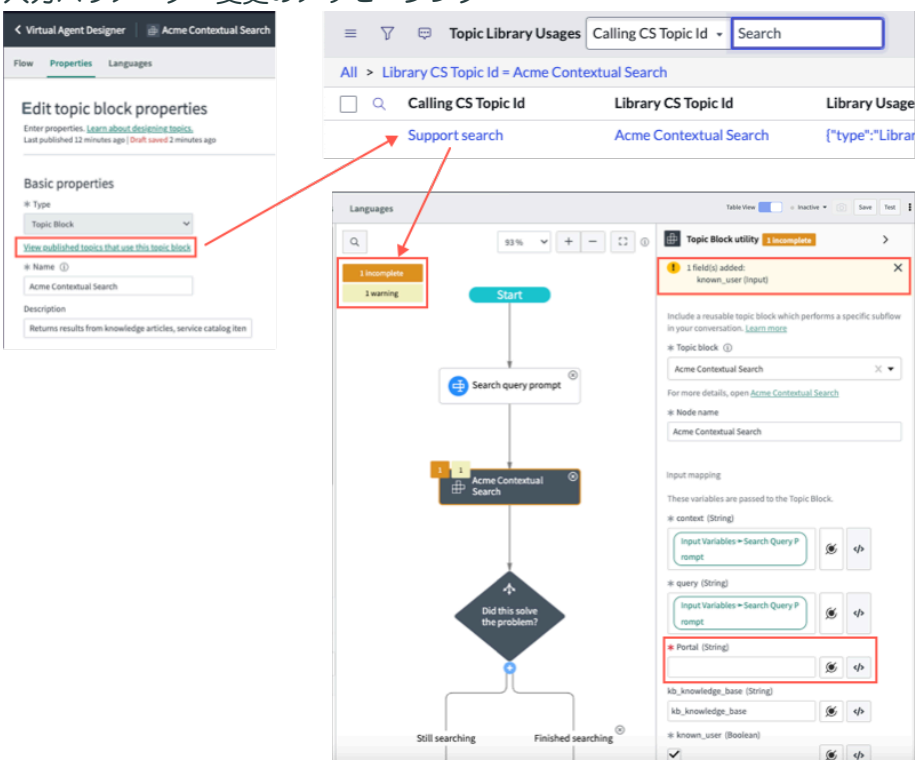
呼び出し元トピックで使用されるトピックブロックの入力パラメーターまたは出力パラメーターの変更

仮想エージェントデザイナーは、呼び出し元トピックで使用されている出力パラメーターの削除防止に役立ちます。また仮想エージェントデザイナーから、変更がトピックブロックを使用する呼び出し元トピックに影響を与えることが通知されます。

たとえば、ACME コンテキスト検索トピックブロックに新しい入力パラメーターを追加し、既存のパラメーターを必須にしたとします。影響を受けるトピックは、トピックブロックの [プロパティ] タブのリンクから確認できます。[このトピックブロックを使用する公開されたトピックを表示 **(View published topics that use this topic block)]** リンクで、トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage] テーブルが開きます。このテーブルには、トピックブロックを使用する公開された呼び出し元トピックが一覧表示されます。

影響を受けるトピックを開くと、仮想エージェントデザイナー により、変更が必要な場所を示す警告とメッセージがキャンバスに表示されます。トピックブロックノードを選択すると、プロパティシートに警告メッセージが表示され、それに応じてパラメーターを更新できます。

入力パラメーター変更のメッセージング



仮想エージェント ビルド済みトピックブロック

仮想エージェントは、トピック作成者またはアドミニストレーターがボットの会話で特定のプラットフォーム関連の機能またはタスクを実行するために使用できる、ビルド済みのトピックブロックを提供します。たとえば、特定のトピックブロックを使用すると、エージェントの可用性を確認したり、AI 検索 結果を生成したりできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビルド済みトピックブロックの概要

特定のビルド済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインおよび仮想エージェント Lite に自動的に含まれます。仮想エージェント Lite を使用している場合、トピックブロックへの読み取りアクセス権はありますが、トピックブロックを作成したり、呼び出し元トピックに追加したりすることはできません。

仮想エージェントデザイナーを使用してビルド済みトピックブロックを複製し、複製を変更することができます。トピックブロックの操作と、トピックブロックを呼び出し元トピックに追加する方法の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」および「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

次の各セクションでは、さまざまなタイプのプラットフォームトピックブロックを呼び出すための入力パラメーターと出力パラメーターについて説明します。トピックブロックの入力パラメーターは呼び出し元トピックから渡され、出力パラメーターはトピックブロックから呼び出し元トピックに返されます。

注:
デフォルトのトピックブロックへのアップグレードは、複製されたトピックブロックには適用されません。

エージェントの可用性トピックブロック

このトピックブロックを使用して、エージェントのハンドオフ会話で使用する、関連するライブエージェント情報を取得します。この情報には、エージェントの可用性、待機時間 (エージェントが利用可能になるまでの時間)、およびキュー情報が含まれます。エージェントの長い待機時間などの返された情報を使用して、ケースまたは顧客のコールバックを開始できます。

このトピックブロックには、高度な作業アサイン を含むエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインが必要です。

次の表に、このトピックブロックの出力パラメーターを示します。

エージェントの可用性の出力パラメーター

パラメーター	説明
agentAvailable	エージェントの可用性。このキューでエージェントが対応可能な場合、値は true です。それ以外の場合、値は false です。
supportQueue	会話に関連付けられたキューの sys_id。エージェントが対応できない場合、または関連するキューがない場合、値は null です。
waitingTime	キューの待機時間の平均数値。エージェントが対応できない場合、値は null です。

転送トピックブロック

仮想エージェントの会話トピックで転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。

たとえば、ビルド済みの自動解決仮想エージェントトピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「で転送トピックブロックを使用して転送を追跡する 仮想エージェント」を参照してください。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送入力パラメーター

パラメーター	説明
転送構成	転送パターンのグループ。
回避パターン	選択した転送構成の転送パターン。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティID	カンマ区切りのアクティビティSys ID のリスト。たとえば、インシデント ID やタスク ID などです。AI 検索 またはコンテキスト検索トピックブロックからの出力を追加して、転送の発生および同じ転送の原因となったコンテンツの間にリンクを作成することもできます。

「FAQ 会話ビルダー」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、既存の FAQ コンテンツを使用するボット会話をビルドします。このトピックブロックを利用すると、FAQ テンプレートで公開されている既存のナレッジ記事 を使用するか、スプレッドシート などのソースからインポートされた Q&A データを使用して、トピック作成者による簡単な会話のビルドを可能にできます。

FAQ 会話ビルダートピックブロックでは、コンテキスト検索 を使用して、FAQ コンテンツ内の適切な一致を検索します。FAQ コンテンツは、要求者ロール、アクセス権、およびコンテキストに基づいてアクセス制御されます。

FAQ ナレッジテンプレートを使用するには、高度なナレッジ管理 プラグインをアクティブ化します。

注:
会話で返される FAQ スニペットのデフォルトの長さは 400 文字です。スニペットの長さには、スニペットで使用される HTML タグとリンクが含まれます。スニペットの長さを変更するには、`com.glide.cs.faq.display_size` システムプロパティの値を変更します。指定された長さが適用されるだけでなく、スニペット内の単語やリンクが任意に切り捨てられるのを防ぐワードラップロジックが適用されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

FAQ 会話ビルダーの入力パラメーター

パラメーター	説明
クエリ	トピックブロックに渡される検索用語またはフレーズ。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。
portal	検索のコンテキスト。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FAQ 会話ビルダーの入力パラメーター (続く)

パラメーター	説明
kb_knowledge	検索用のナレッジベース。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。

FAQ 会話ビルダーの出力パラメーター

パラメーター	説明
Results_Returned	クエリから結果が返されたかどうかを示すブール値。
Results_Helpful	結果が役に立ったとユーザーが判断したかどうかを示すブール値。

「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、チャットウィジェットからポップアップウィンドウでフォームを開きます。ユーザーが必要な情報を送信すると、レコードが仮想エージェントチャットウィンドウにカードとして表示されます。新しいレコードが作成されると、そのレコードの Sys ID がサーバーに送信され、仮想エージェントトピックにその情報が含まれるようになります。リンクからポップアップウィンドウを作成する方法については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

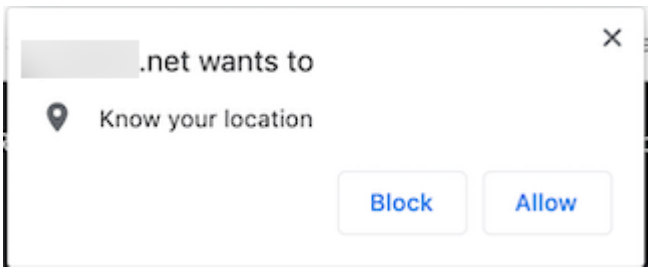
「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロックの入力パラメーター

パラメーター	説明
sysId	*table* パラメーターで指定されたテーブルから表示するレコードの Sys ID。特定のレコードが必要ない場合は、「-1」と入力して新しいレコードを作成します。
table	クエリを実行するか、レコードを作成するテーブルの名前。
view	テーブル用に作成したビューの名前。指定しない場合は、デフォルトのビューが使用されます。

「位置情報管理」トピックブロック

ユーザーが同意する場合は、このトピックブロックを使用して、ユーザーの場所に関する情報を取得します。会話でトピックブロックが呼び出される前に、ユーザーは自分の場所を知らせるかどうかを尋ねられます。たとえば、ユーザーには次のようなプロンプトが表示されます。

ユーザー権限を確認するプロンプト

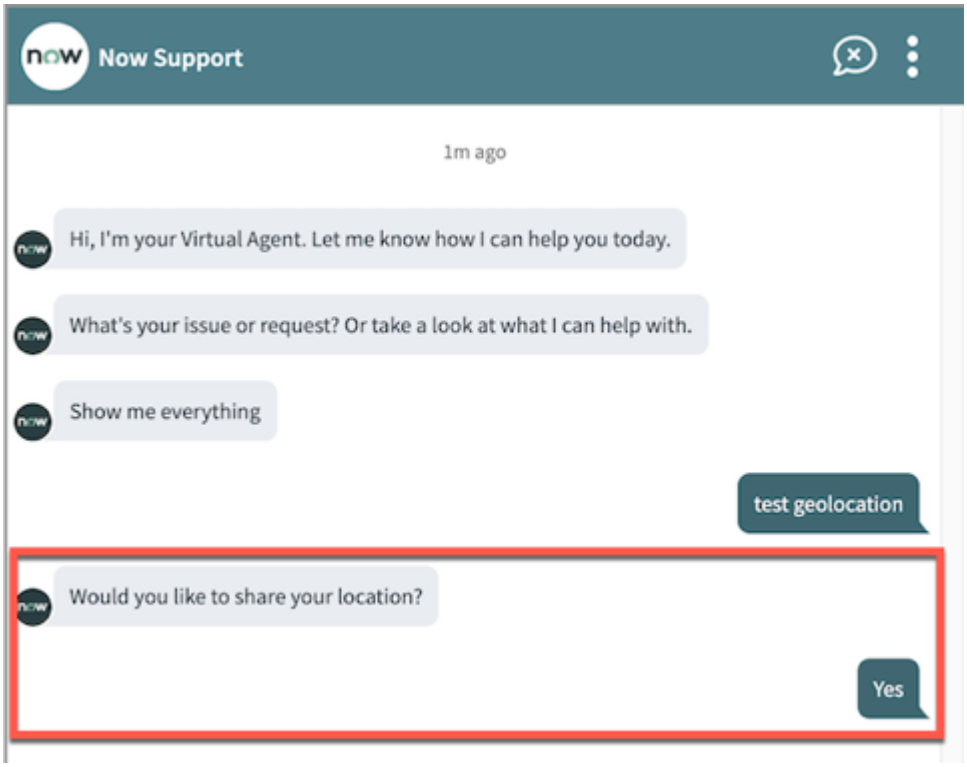


ユーザーは、要求をブロックするか、自分の場所を知らせることを許可するよう選択できます。ユーザーが [許可] をクリックすると、次の例に示すように、後で自分の場所を共有するかどうかを尋ねられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでの位置情報管理の使用



次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

位置情報管理入力パラメーター

パラメーター	説明
permissionPrompt (文字列)	ユーザーの場所を使用する許可を求めるテキスト。このテキストはユーザーに表示されます。
isGeoPermissionGrantedForNextSet	会話中にこの要求が複数回求められた場合に、ユーザーが位置座標を取得する許可を与えたかどうかを判別するブール値。変数は次のように設定できます。 • *True*：ユーザーがこのデバイスに対して許可を与えたため、許可のプロンプトを再度表示しません。 • *False*：ユーザーが許可を拒否したか、座標の取得を 1 回だけ許可したため、許可のプロンプトを表示します。

位置情報管理出力パラメーター

パラメーター	説明
緯度	緯度座標。
経度	経度座標。
errormessage	エラーがある場合にエラーに関連付けられたメッセージ。
errortype	トピックブロックから返される変数。エラーのタイプには次のようなものがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理出力パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	• PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
status	トピックブロックから返される変数。ステータスは次のようになります。 • OK：場所の座標が正常に取得されました。 • ERROR：取得に失敗しました。

「一時停止」トピックブロック

このトピックブロックを使用して一時停止を作成し、会話のペースを制御します。エンドユーザーにとって、このフィードバックはシームレスであり、入力インジケーターとして表示されます。

たとえば、チャットでナレッジベースリンクのリストが生成された場合、エンドユーザーが情報を読む時間を確保できるように、会話の続行を遅らせたい場合があります。

簡単にアクセスできるように、一時停止トピックブロックがパレットの [ユーティリティ] セクションに表示されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

一時停止入力パラメーター

パラメーター	説明
秒	チャットを続行するまでの待機秒数。許容最大値は 60 秒です。 入力した値が 30 秒 (デフォルト値) 以下の場合、ブロックはほぼリアルタイムで一時停止を解除します。入力した値が 30 秒を超える場合は、+30 秒の最大レイテンシーで一時停止が解除されることを想定しています。たとえば、値を 31 秒に設定した場合、一時停止を解除するのに (最大で) 61 秒かかることがあります。

AI 検索 トピックブロックの実行

注:
Rome またはそれ以前のリリースからアップグレードする場合は、従来の AI 検索 トピックブロックを AI 検索 実行トピックブロックに置き換える必要があります。

このトピックブロックを使用して、会話で AI 検索 結果を生成します。このブロックは、仮想エージェントの AI 検索 アプリケーションによって制御されるため、呼び出し元トピックからの特定の入力パラメーターを必要としません。チャットエクスペリエンスで設定されたデフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションと EVAM 構成は、AI 検索 結果が会話でどのように表示されるかを制御します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントによる AI 検索 の使用方法の詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのチャットエクスペリエンスとその設定方法の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスのカスタマイズ」を参照してください。

AI 検索 実行トピックブロックの特定の要素を制御できます。

- オプションで AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズ - デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーション構成ではなく、トピックブロックで使用するカスタム Search アプリケーション構成を作成することで、検索エクスペリエンスをカスタマイズできます。Search アプリケーション構成は、会話で返される検索結果を定義します。トピックブロックでのカスタム Search アプリケーション構成の使用の詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

  AI 検索 にデフォルトの 仮想エージェント 構成を使用するには、AI 検索 実行トピックブロックをトピックに追加するときに、[トピックブロックのプロパティ] シートで **[Search** アプリケーションの構成] フィールドを空のままにします。

- AI 検索 フローアクションタイムアウト値を指定 - トピックブロックの AI 検索 フローアクションは、10 秒で自動的にタイムアウトします。このフローアクションがタイムアウトするまでの時間の長さを変更するには、システムプロパティを追加 `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` し、次のフィールドを設定してタイムアウト値を変更します。

com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout のシステムプロパティフィールド

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
説明	このプロパティの説明を入力します：AI 検索アクションのタイムアウト (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	AI 検索 アクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 10 秒です。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。出力パラメーターには、トピックブロックによって返された変数を非アクティブにするオプションがあります。

AI 検索 入力パラメーターの実行

パラメーター	説明
search_term	会話中にユーザーが入力したフレーズ。

AI 検索出力パラメーターの実行

パラメーター	説明
genius_results	返される Genius 結果を識別する変数。
search_results	返される通常の検索結果 (マルチリスト出力) を識別する変数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索出力パラメーターの実行 (続く)

パラメーター	説明
search_metadata	会話型アナリティクスでクリックのメトリクスに使用される検索結果メタデータ (使用する検索用語、クエリ言語など) を識別する変数。

ランタイム言語検出トピックブロック

このトピックブロックを使用して、会話中にユーザーの言語を検出し、言語が ServiceNow AI Platform でサポートされている場合は、会話の途中でその言語に切り替えます。

たとえば、ゲストユーザーが現在の会話言語とは異なる言語でボットとやり取りしている会話では、このトピックブロックを使用して、言語を適宜変更できます。このトピックブロックにより、ボットは次のことができます。

- サポートされているすべての仮想エージェントチャネルで会話の言語を検出します。
- 言語が ServiceNow AI Platform でサポートされているかどうかを判断し、サポートされている場合は、検出された言語に切り替えるかどうかをユーザーに確認します。
- ユーザーが切り替えに同意した場合は、会話中に検出された言語に切り替えます。

このトピックブロックを使用するには、仮想エージェント言語検出および翻訳プラグイン [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] をアクティブ化します。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

ランタイム言語検出入力パラメーター

パラメーター	説明
utterance (文字列)	ユーザーが入力したテキスト。
言語を変更 (ブール)	次のことを行うメッセージをユーザーに表示するオプション： • ユーザーが別の言語で入力していることをボットが検出したことを示します。 • サポートされている言語で会話を続行するかどうかを尋ねます。ユーザーが「はい」と応答すると、会話はサポートされている言語に変わります。

仮想エージェントでの位置情報管理の使用

トピック作成者は、ユーザーとの会話に位置情報管理と呼ばれるビルド済みのトピックブロックを含めることができます。位置情報管理トピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。

トピック作成者は、このトピックブロックをより大きな会話フローに追加できます。ユーザーの許可があれば、このトピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。これらの座標を把握しておくと、トピック作成者が顧客の要求や問題に迅速かつ効率的に対応するのに役立ちます。

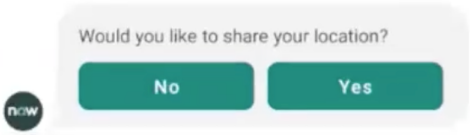
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、インシデントを解決するために技術者を顧客サイトに派遣することが必要な場合があります。顧客に迅速に対応するには、顧客の場所に適切な技術者を派遣できるように、近くにいる技術者を把握する必要があります。

ServiceNow プラットフォームでの位置情報管理の使用方法に関する一般情報については、「位置情報管理」を参照してください。

場所の詳細の共有

フィールド技術者などのユーザーが、会話で位置情報管理トピックブロックを初めて使用するときに、自分の場所の詳細を共有するかどうかを尋ねられます。



位置情報管理トピックブロックのフロー

ユーザーの選択項目	トピックブロックの応答
はい	トピックブロックは、ユーザーの緯度と経度の座標をサーバーからユーザーのデバイスに送信します。 ユーザーが ServiceNow インスタンスに自分の場所へのアクセスを許可したい場合、オペレーティングシステム固有またはブラウザ固有のプロンプトが表示されることがあります。このようなプロンプトの例には、次のものがあります。 • 許可 (常時) • 許可 (1 回のみ) • ブロック (許可しない) ユーザーの応答に応じて、このプロンプトは 1 回またはそれ以上表示されることも、1 回も表示されないこともあります。
いいえ	トピックブロックはユーザーの座標を取得せず、トピック作成者が解決できるように関連するエラーメッセージを表示します。エラーは出力パラメーターとしてログに記録されます。詳細については、「位置情報管理トピックブロックのパラメーター」を参照してください。

位置情報管理トピックブロックの変更

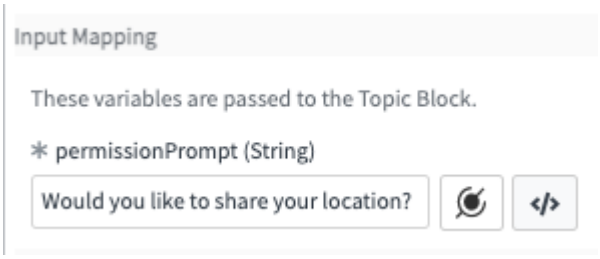
トピック作成者またはアドミンは、必要に応じて位置情報管理トピックブロックのフローを変更できます。操作はトピックブロックを複製して名前を変更するだけです。必要に応じて、デザインしている大規模な会話フローで使用できます。

位置情報管理トピックブロックのプロパティシートでは、トピック作成者が入力と出力のマッピングを指定できます。データピルまたはスクリプトを使用してプロンプトをカスタマイズすることもできます。たとえば、質問する理由や説明を含めることができます。データピルの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

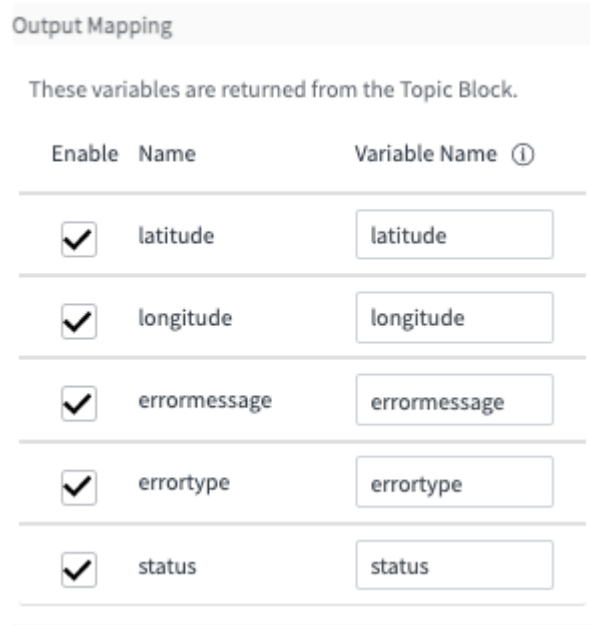
[位置情報管理] トピックブロックのプロパティ内の場所の共有に関するプロンプト



入力マッピングを使用して、仮想エージェントがユーザーに場所を共有する許可を求める方法をカスタマイズします。応答はトピックブロックに渡されます。

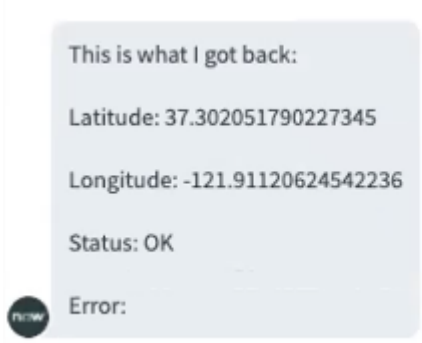
出力マッピングを使用して、会話のトピックブロックから返される変数を指定します。

位置情報管理トピックブロックの出力マッピングプロパティ



デフォルトでは、すべての変数が選択されています。デフォルトの選択肢をそのまま使用するか、トピックブロックから返す変数を選択します。少なくとも、緯度と経度の座標を選択する必要があります。ただし、エラーメッセージ、エラータイプ、およびステータスの詳細は、問題を解決するときに役立つ場合があります。選択した出力マッピングは、変数としてサーバーに保存されます。

位置情報管理トピックブロックの結果



位置情報管理トピックブロックプロパティの詳細については、「位置情報管理トピックブロックパラメーター」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

カスタムコントロールは、ServiceNow® 開発者が仮想エージェントのトピックまたはトピックブロックで使用するために作成できるコンポーネントです。このようなコントロールには、スライダーやビデオプレーヤーが含まれます。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントの会話をビルドするための、ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティを表すデフォルトのコントロールセットを提供します。開発者は、仮想エージェントデザイナーを使用して、特定の入力または出力応答用の追加のコントロール (インターフェイスコンポーネント) を作成できます。たとえば、スライダーは、エンドユーザーが数量を選択できるようにするカスタム入力コントロールの例です。

> **注:**
> カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。カスタムコントロールは Microsoft Teams でもサポートされていません。

カスタムコントロールのビルド前

カスタムコントロールは、ネクストエクスペリエンスデザインシステム を使用して作成できるカスタマイズ可能な ネクストエクスペリエンスのコンポーネントに基づいています。

カスタムコンポーネントをビルドする前に、次のものが必要です。

- ServiceNow® AI Platform とアプリケーションのテーブル構造に関する基本的な知識。
- Web コンポーネントの概念、開発、および設計に関する一般的な知識。
- コンポーネントの動作とカスタムコントロールの動作を定義するための JavaScript の知識。
- 仮想エージェントデザイナーで使用するカスタムコンポーネントを作成するための設計プロセスに関する知識。

仮想エージェントのカスタムコンポーネントの開発の詳細については、「仮想エージェントのコンポーネントの開発」を参照してください。

カスタムコントロールの仕組み

仮想エージェントにカスタムコントロールを追加するには、次の主要な手順に従います。

1. カスタムコントロール定義の作成。

   コントロールに使用するカスタムコンポーネントをビルドした後、入力または応答コントロールをカスタムコンポーネントにマップするカスタムコントロール定義を作成します。

2. を使用したカスタムコントロールの作成 仮想エージェントデザイナー.

   カスタムコントロールは、入力または応答コントロールです。開発者は、次の操作を行って、仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールをビルドします。

   - カスタムコントロール定義を選択する。
   - コントロールを使用するための入力パラメーターを定義する。
   - コントロールによって返される出力パラメーターを指定する。

   入力コントロールには、エンドユーザーからの入力を使用するコールバックがあります。応答コントロールは通常、エンドユーザーに情報を提供し、コールバックはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. トピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。

   トピック作成者、仮想エージェントアドミン、またはアドミニストレーターは、カスタムコントロールユーティリティをトピックまたはトピックブロックに追加できます。

安全な入力

San Diego リリースから、パスワードなどの安全な入力を受け入れて統合ハブのアクションまたはサブフローに渡すことができるカスタム入力コントロールを作成できるようになりました。これを有効にするには、カスタム入力コントロールの作成時に [入力の安全性を確保] 切り替えスイッチをスライドさせます。詳細については、「仮想エージェントのカスタムコントロールの作成」を参照してください。

カスタムコントロール定義の作成

カスタムコンポーネントにマップするカスタム入力または応答コントロール定義を定義します。

始める前に

カスタムコントロール定義にはカスタムコンポーネントが必要です。たとえば、スライダー入力コントロールはカスタムスライダーコンポーネントを使用します。まず、コントロールに使用するカスタマイズ可能なコンポーネントを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

特定のカスタムコントロールについて、コントロールが使用されるチャネルごとに個別のコントロール定義を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カスタムコントロール定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[カスタムコントロール] フォーム

フィールド	説明
名前	作成するカスタムコントロールの名前。
タイプ	カスタムコントロールのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ 入力 ○ 応答
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 作成したカスタムコントロールレコードを開きます。
6. [カスタムコントロール定義] 関連リストで、[新規] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カスタムコントロール定義] フォーム

フィールド	説明
チャネル	コントロールを使用できるチャネル。チャネルは、 仮想エージェントでサポートされているチャットウィジェットやメッセージングアプリなどのチャットクライアントです。 コントロールを複数のチャネルで使用できる場合は、チャネルごとにカスタムコントロール定義を作成します。チャネルが定義されている場合、カスタムコントロールは指定されたチャネルでのみ実行できます。
アプリケーション	このコントロールが属するスコープ。
ユーザーエクスペリエンスコンポーネントの定義	仮想エージェントでカスタムコントロールとして使用するために作成されたカスタムコンポーネントのリスト。 カスタムコントロールのオプションのコンポーネントを選択します。
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

8. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
カスタムコントロール定義を使用できます。仮想エージェントデザイナーで適切なコントロールを作成するときに指定できます。

次のタスク
仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールを作成します。

仮想エージェントのカスタムコントロールの作成

トピック作成者がトピックまたはトピックブロックで使用できるカスタム入力または応答コントロールをビルドします。仮想エージェントの会話では、入力コントロールがエンドユーザーから情報を収集し、応答コントロールがエンドユーザーに情報を表示します。

始める前に
カスタムコントロール定義を作成します。

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

ヒント:
開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたカスタムコントロールへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス権限の構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホーム ページで、 作成 を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

プロパティフォーム

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナー で作成できる資産のリスト。 カスタムコントロールのタイプを選択します。 ○ カスタム入力コントロール ○ カスタム応答コントロール
名前	目的を反映したカスタムコントロールの一意の名前です。
説明	コントロールの目的と機能についての簡単な説明です。
高度なプロパティ (オプション)	
入力の安全性を確保 [カスタム入力コントロールのみ]	
有効化	カスタム入力コントロールがパスワードなどの安全な入力を渡すことができるようにする切り替えスイッチ。
パレットで利用可能	
有効化	カスタムコントロールを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がコントロールに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	カテゴリのリスト。カテゴリにより、関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化します。該当する場合は、コントロールのカテゴリを選択します。

4. **[Create** (作成)] を選択します。
   [フロー] タブが開き、カスタムコントロールノードを含む初期フローが表示されます。
5. 開始ノードを選択し、コントロールへの入力パラメーターを定義します。
   トピック作成者は、呼び出し元トピックからこれらの入力パラメーターと値を提供します。

   a. **[+** 追加] を選択します。

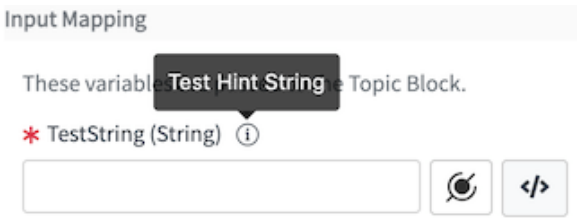
   b. フォームで、フィールドに入力します。

[入力を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。 
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。

6. 終了ノードを選択し、カスタムコントロールから返される出力パラメーターと値を定義します。トピック作成者は、呼び出し元トピックで出力値を使用できます。
   a. **[+** 新しく追加] を選択します。
   b. パラメーターの名前と値を入力します。
   c. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。
   d. **[Save** (保存)] を選択します。
7. カスタムコントロールノードを選択し、次のようにプロパティシートに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタム入力コントロールの場合、[カスタム入力プロパティ] シートに入力します。
- 安全なカスタム入力コントロールの場合、[安全なカスタム入力プロパティ] シートに入力します。
- カスタム応答コントロールの場合、[カスタム出力プロパティ] シートに入力します。

8. コントロールを作成するには、[保存] を選択してから [公開] を選択します。

タスクの結果
[プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールアイコンは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。コントロールは [トピック] ページに一覧表示され、[タイプ] メニューを使用してカスタムコントロールのみを表示できます。

次のタスク
仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加。

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。会話中に、ユーザーから入力を収集したり、出力をユーザーに表示したりできます。

始める前に
このタスクを開始する前に、次の操作を実行します。

- カスタム入力または応答コントロールを作成して公開します。
- カスタムコントロールを組み込む呼び出し元トピックまたはトピックブロックを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、カスタムコントロールを追加するトピックを選択します。
3. [フロー] タブで、パレットの [ユーティリティ] セクションからトピックフローの適切な場所に、[カスタムコントロール] アイコンをドラッグします。

   注:
   カスタムコントロールの [プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。

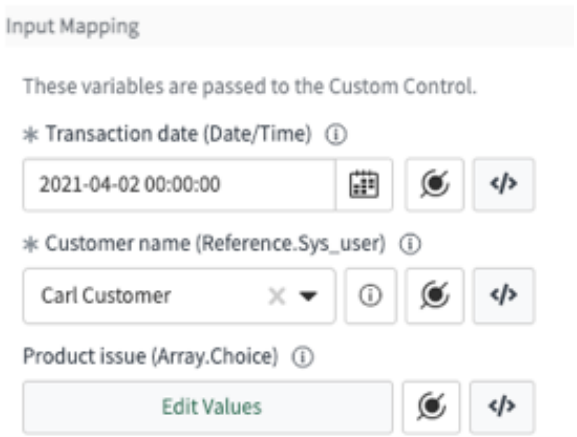
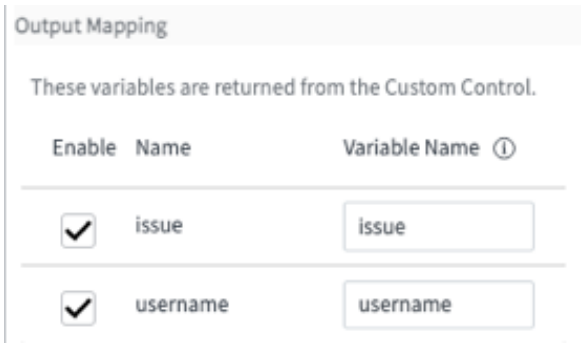
4. カスタムコントロールノードを選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロール資産の名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. トピックでカスタムコントロールがどのように機能するかを確認するには、ヘッダーバーの [テスト] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックはチャットテストウィンドウで実行されます。

8. それ以上変更する必要がない場合は、仮想エージェントデザイナーヘッダーバーで [公開] を選択します。

タスクの結果

トピックがアクティブになります。仮想エージェントクライアントに展開できます。

[カスタム入力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム入力コントロールを定義します。

[カスタム入力プロパティ] シート

カスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。カスタムコントロール定義を追加する必要がある場合は、[カスタムコントロール定義] リンクをクリックします。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
応答ハンドラー関数	会話サーバーでの入力応答の処理方法を定義するスクリプト関数。
応答転写関数	会話の転写に記録された入力コントロール応答のメッセージを提供するスクリプト関数。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント のカスタム入力コントロールでパスワードなどの安全な入力を指定します。

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

安全なカスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、1 つ以上のパスワードを求める場合は、各パスワードの値を定義します。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
ワークフロースタジオ資産を呼び出す	カスタムコントロールからの安全な入力を渡すことができる ワークフロースタジオ アクションまたはサブフロー。 ワークフロースタジオ のアクションまたはサブスクリプションフローの詳細については、「アクション」および「サブフロー」を参照してください。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションまたはサブフローの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、ワークフロースタジオ で表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全なカスタム入力プロパティ	説明
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。安全なフィールド (password2 タイプ) のチェックボックスは自動的にオンになり、これらのフィールドは必須になります。[文字列] フィールドのチェックボックスをオンにすると、フィールドは必須になりますが、安全ではありません。password2 データタイプを使用するフィールドのみが安全です。 選択したフィールドごとに、アクションまたはサブフローで指定された対応する入力応答変数名を指定します。たとえば、ワークフロースタジオ アクションには *oldPassword* 入力と *newPassword* 入力が含まれます。入力応答オブジェクトは次のようになります。 `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` この例では、*oldPassword* プロパティに「old_password」と入力し、*newPassword* プロパティに「new_password」と入力します。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

関連情報

- ワークフロースタジオのアクション
- ワークフロースタジオのサブフロー
- パスワード (双方向暗号化) デザインの検討

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[カスタム出力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム応答コントロールを定義します。

[カスタム出力プロパティ] シート

カスタム応答プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

仮想エージェントと ワークフロースタジオ ワークフローの統合

ServiceNow® ワークフロースタジオのワークフローは、ServiceNow 仮想エージェントトピック内で統合できます。これらのワークフローは、仮想エージェントの会話で使用できます。

注:
仮想エージェント でNow Assistをオンにして設定している場合は、仮想エージェントデザイナーホームページからベースシステムの会話アクションとサブフローを使用できます。現在、 仮想エージェントデザイナーで会話サブフローを作成することはできず、表示と編集のみが可能です。会話サブフローは、 ワークフロースタジオ でのみ作成、テスト、および削除できます。会話アクションとサブフローの詳細については、「 Conversational actions と Conversational subflows 」を参照してください。ワークフロースタジオ会話型ではないアクションとサブフローを、仮想エージェントデザイナーを介して仮想エージェントトピックに引き続き統合できます。次のコンテンツは、 ワークフロースタジオ で会話型にできないアクションまたはサブフローにのみ関連しています。

ワークフロースタジオ アクションとサブフローは、次のように統合できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクションまたはサブフローを仮想エージェントの会話に追加します。
- 仮想エージェントの会話で別の製品用に作成されたアクションを使用します。
- 会話内でワークフローを直接呼び出す会話を作成します。たとえば、ユーザーはカタログ要求の実行、インシデントの作成、情報の安全な入力を行うことができます。

仮想エージェント会話では、アクションを使用して、アプリケーションにカスタムビルドされたワークフロー (ワークフロースタジオなど) や、統合ハブで利用可能なサードパーティのアプリケーションや製品のワークフローをトリガーできます。ワークフロースタジオ と統合ハブを使用してビルドされた統合は、高レベルの復元力とパフォーマンスを確保するのに役立ちます。

ワークフロー内のアクションの応答が遅い、または待機中のように見える場合、トピック作成者には関連するエラーメッセージが表示されます。

デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。

で利用可能なサードパーティ製品のワークフローの統合 統合ハブ

統合ハブを使用して、エンドツーエンドのデジタルワークフローを作成し、ServiceNow AI Platform をサードパーティのアプリケーション、プラットフォーム、またはデータと統合するプロセスを自動化できます。

たとえば、 ServiceNow Store で入手可能な 100 件の構築済みスポークのいずれかを使用できます。これらのビルド済みスポークには、 Microsoft Azure、 Workday、 Oktaなどの一般的なアプリケーションが含まれています。

ServiceNow 統合ハブの詳細については、「ServiceNow 統合ハブ – ServiceNow をあらゆるものとネイティブに統合する」を参照してください。

仮想エージェントトピックにアクションまたはサブフローを追加する

アクションユーティリティを使用して、ServiceNow ワークフロースタジオ ワークフローを仮想エージェントトピックに統合します。アクションユーティリティノードは、仮想エージェント会話で使用される必要なワークフロースタジオワークフローをトリガーします。

始める前に

仮想エージェントトピックがまだない場合は作成します。詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

次の機能をよく理解します。

- ワークフロースタジオ のコンセプトとタスク。詳細については、「 ワークフロースタジオ」を参照してください。
- ルックアップユーティリティ、スクリプトアクションユーティリティなどの仮想エージェントデザイナーユーティリティ。

  これらのユーティリティを使用して、仮想エージェントの会話内のアクションを制御します。これらのユーティリティの詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーティリティ」を参照してください。

- 仮想エージェントコントロール。次のいずれかを入力するように求められる場合があります。
  - テキスト文字列
  - データピル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- データピルが埋め込まれた文字列
- 文字列を返すスクリプト

詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

注:
仮想エージェント でNow Assistをオンにして設定している場合は、仮想エージェントデザイナー ホームページから会話アクションとサブフローを操作できます。会話アクションとサブフローの詳細については、「 Conversational actions と Conversational subflows 」を参照してください。仮想エージェントデザイナーを介して、ワークフロースタジオから会話型ではないアクションとサブフローを仮想エージェントトピックに引き続き統合できます。次のコンテンツは、 ワークフロースタジオ で会話型にできないアクションまたはサブフローにのみ関連しています。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、ホームページで使用するトピックを選択します。
2. パレットの [ユーティリティ] セクションから、[アクションユーティリティ] アイコン をキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグします。
これで、アクションユーティリティが会話フローのノードになり、[アクションユーティリティのプロパティ] パネルが表示されます。
3. プロパティシートのフィールドに入力します。

[アクションユーティリティのプロパティ] シート

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
ワークフロースタジオ資産を呼び出す	次の ワークフロースタジオ コンポーネントのいずれかを選択します。 ○ アクション：再利用可能な操作。 ○ サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク 」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクを選択して、 ワークフロースタジオで表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。 **注:** 仮想エージェントデザイナー の *Array.Reference* 入力データタイプは、ワークフロースタジオ の *List.[Table]* 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 ○ システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

仮想エージェントの安全なパスワード入力

[アクションユーティリティのプロパティ] シートの [パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを使用すると、仮想エージェント の会話で使用するパスワードを安全に入力できます。

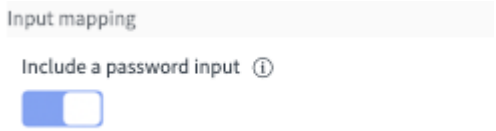
ワークフローで入力として password2 タイプが検出されると、[アクションユーティリティのプロパティ] シートに [パスワードを含める **(Include a password)]** 切り替えスイッチが表示されます。

注:
以前のリリースでは、文字列データタイプの入力でもこの切り替えスイッチが表示されていました。San Diego リリース以降では、password2 データタイプのみがサポートされています。パスワード入力を使用する既存のアクションがある場合は、password2 を使用するように更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力マッピング

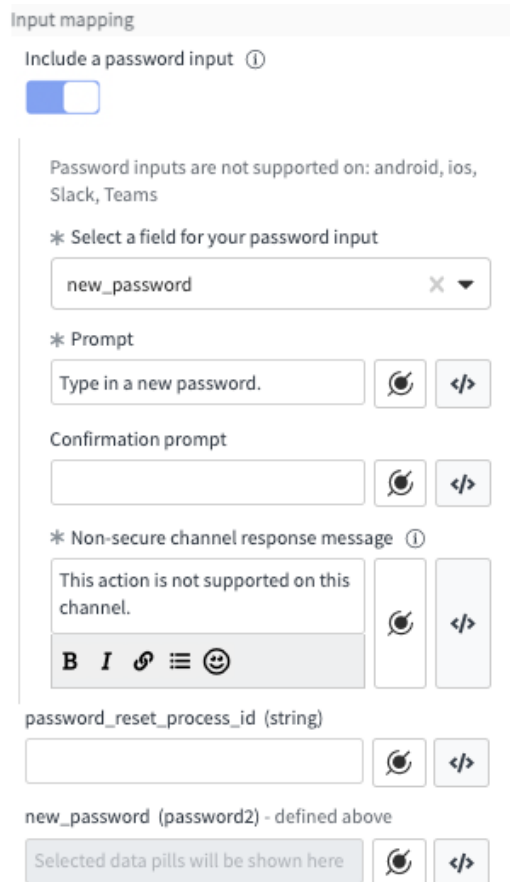


この切り替えスイッチを有効にすると、サポートされているクライアントに関するメッセージと、次のことを実行できるフィールドが表示されます。

- 安全にするフィールドを指定する
- パスワード関連のプロンプトに使用するテキストを入力する
- 確認プロンプトのテキストを入力する
- 安全でないチャネルに関するメッセージに使用するテキストを入力する

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

パスワードの詳細フィールド



これらのパスワード入力タイプフィールドは、表示されるフィールドが、ワークフロースタジオ での作成時にアクションに対して設定されたフィールドにマップされるという意味で動的です。password2 フィールドは、一部読み取り専用になっていることがあります。

ワークフロースタジオ のパスワード関連のデザインの検討については、「パスワード (2 通りの暗号化) デザインの検討」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワード関連の入力が安全に処理される方法について、次の点に注意してください。

- ユーザーのみがパスワードを表示できます。他には誰も表示できません。
- パスワードはサーバー上のメモリーに保持され、ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローに安全に渡されます。
- ユーザーがチャネルにパスワードを入力すると、ユーザーは [テキストを非表示] アイコン [パスワードを表示または非表示にできます。
- ServiceNow 管理者は、特定のチャネルをセキュアとしてマークできます。トピック作成者がセキュアとしてマークされていないチャネルを含めようとすると、警告メッセージが表示されます。

  セキュアなチャネルの作成の詳細については、「仮想エージェント会話型カスタムチャット統合の作成」を参照してください。

- キュー、テーブル、およびログで、パスワードはマスクされます (読み取り不能)。

安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件

仮想エージェントトピックに安全な (password2) 入力を実装するには、以下のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守してください。

仮想エージェントトピックに安全な入力を追加するには、次の 2 つの方法があります。

- 安全な (password2 タイプ) 入力を持つ ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローを使用する安全なカスタム入力コントロールを作成します。
- 単一の password2 フィールドを入力として持つ ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローを参照するトピックに、アクションユーティリティノードを追加します。

キー管理フレームワーク (KMF) をインストールし、インスタンス用に構成する必要があります。安全なフィールドを使用するスコープ対象のアプリケーションには、次のものも必要です。

- *sys_kmf_crypto_module* レコードと、関連する対称キーのラップ/ラップ解除 *sys_kmf_module_crypto_spec* レコード
- 次のプロパティを持つ *sys_kmf_crypto_caller_policy* レコード：
  - ポリシー名：<自動生成される名前を変更>
  - 暗号化されたモジュール：*com_glide_cs_glideencrypter*
  - タイプ： *Scope*
  - ターゲットスコープ：<アプリケーションのスコープ>
  - アプリケーション：<スコープ対象のアプリケーションの名前>
  - アクティブ：*true*
  - 結果：*Track*
- 1 つ以上の password2 入力フィールドを受け入れる ワークフロースタジオ アクションまたはサブフロー
- password2/KMF パスワードをラップ解除する、ワークフロースタジオ アクションの次のようなスクリプトステップ。

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWRAPPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KMF による password2 暗号化の詳細については、「KMF による Password2 暗号化」を参照してください。

アクションユーティリティのテスト

アクションユーティリティをテストして、統合アクションが会話で意図したとおりに機能することを確認します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
アクションユーティリティに関連付けられたサブフローまたはアクションをテストすると、プレビューのみのメッセージを含むテスト結果のプレビューペインが表示されます。これらのメッセージには、[**View in** ワークフロースタジオ. このリンクをクリックすると、実行の詳細に移動します。実行の詳細を使用して、次のことができます。

- 仮想エージェントに返される内容を確認します。

  注:
  トピック作成者のみが [表示先 ワークフロースタジオ] リンクにアクセスできます。非本番環境では、このリンクはデフォルトで利用可能です。本番環境では、トピック作成者は、ワークフロースタジオ 資産ごとに [sys_flow_execution_setting] テーブルにレコードを作成して、このリンクへのアクセスを有効にする必要があります。このリンクは、password2 入力が使用される会話では使用できません。

- サブフローまたはアクション実行の詳細を表示します。

トピック作成者は、会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルでテスト結果を確認することもできます。

注:
仮想エージェント でNow Assistをオンにして設定している場合は、仮想エージェントデザイナー ホームページから会話アクションとサブフローを操作できます。各アシスタントについて、 仮想エージェントデザイナー ホームページの [テストアシスタント] ボタンを使用して、トピック、サブフロー、およびアクションをテストできます。 仮想エージェントデザイナー では、サブフローとアクションをテストできる ワークフロースタジオ タブが開きます。会話アクションとサブフローの詳細については、「 Conversational actions と Conversational subflows 」を参照してください。仮想エージェントデザイナーを介して、ワークフロースタジオから会話型ではないアクションとサブフローを仮想エージェントトピックに引き続き統合できます。次のコンテンツは、 ワークフロースタジオ で会話型にできないアクションまたはサブフローにのみ関連しています。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ホームページで、テストするアクションユーティリティを含むトピックを開きます。
3. [**Test**] をクリックします。
   テストウィンドウのアクションまたはサブフローの応答が遅い、または待機中のように見える場合は、関連するエラーメッセージが表示されます。

   デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

   この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アクションユーティリティノードのトラブルシューティング：
   - 実行の詳細を表示します。
   - 会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルを確認します。
5. 完了したら、[保存] を選択します。

アクションワークフローのタイムアウトの指定

ワークフロースタジオ 統合ハブ アクションワークフローがタイムアウトするまでの時間の長さを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動します。
2. フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
3. [新規] を選択して、*com.glide.cs.fdih.interactive.timeout* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.fdih.interactive.timeout。
説明	このプロパティの説明を入力します。例:仮想エージェント ワークフロースタジオ 統合ハブワークフローのタイムアウト (秒)。
タイプ	[整数] を入力します。
値	ワークフローアクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 120 秒です。この値は、 *com.glide.cs.convesation_idle_timeout* システムプロパティで設定された値を超えないようにしてください。*com.glide.cs.convesation_idle_timeout*プロパティのデフォルトのタイムアウト値は 7,200 秒です。

   b. **[Submit** (送信)] を選択します。

ライブエージェントでの仮想エージェントの使用

会話には人間の介入が必要な場合があります。これが発生した場合は、エージェントチャットでユーザーをライブエージェントに転送できます。

ライブエージェントへの仮想エージェント会話の転送

仮想エージェント会話がライブエージェントに転送されるときに使用されるチャットサポートインターフェイスなどの、ライブチャットサポートを管理します。

> **注:**
> Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) は、チャットサポート用の Glide Conversation Server プラグイン (com.glide.cs) を自動的にアクティブ化します。

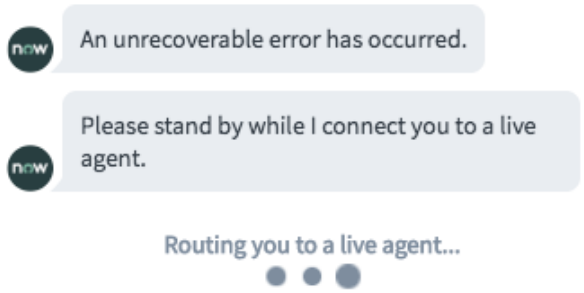
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントでの会話は、複数の方法でライブエージェントに転送されます。この転送は、回復不可能なエラーが発生したときに自動的に行われますが、トピック内のスクリプトによってトリガーされる場合や、ユーザーが手動でそのオプションを選択した場合、または LLM 会話中にユーザーが要求を入力した場合にトリガーすることもできます。

エラーが発生した場合のライブ エージェントへの自動転送

会話中にエラーが発生すると、会話は自動的にライブエージェントに転送されます。



注:
エージェントチャットを使用する予定がない場合は、必ずエージェントチャットの設定で非アクティブ化します。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

トピック内のスクリプトによってトリガーされたライブエージェントへの自動転送

サポートエージェントが会話を処理するようにしたい場合は、`vaSystem.connectToAgent()` メソッドを使用するスクリプトをトピック内に作成できます。このメソッドは、ライブエージェントへの転送をトリガーします。このオプションは、顧客のネガティブな感情、優先度の高いリクエスト、またはトピックプロセスの範囲外のリクエストを含む会話に役立つことがあります。例：

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
         vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

このスクリプトのアクションコントロールは、インシデントの影響とユーザーの緊急性に基づいて、ライブエージェントに会話を転送します。このスクリプトでは、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドを次のように使用します。

- エージェントワークスペース では、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドはキューのスケジュールと、エージェントがオンラインかどうかを確認します。
- コネクトサポート では、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドはキューのスケジュールのみを確認します。

注:
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドは、スキルセットに関係なく、エージェントがオンラインかどうかのみをチェックします。

サポートへの問い合わせオプションを使用したライブエージェントへの手動転送

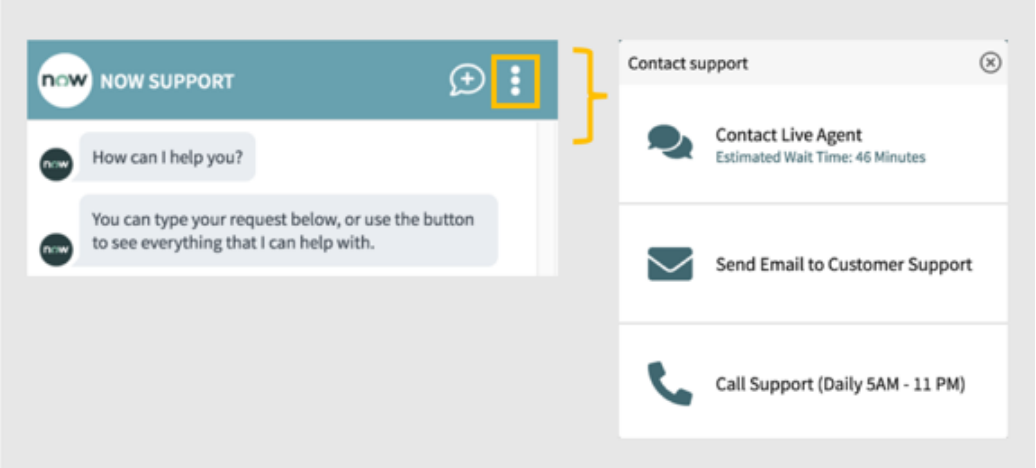
[サポートへの連絡] オプションを選択し、次に [ライブエージェントに連絡する] を選択して、会話をライブエージェントに転送できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェントメッセージ統合を実行しているユーザーは、Hi または agent コマンドを入力して、ライブエージェント転送オプションにアクセスする必要があります。環境がライブエージェント用に構成されていない場合、agent コマンドは機能しません。詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

仮想エージェントの [サポートへの連絡] オプション



LLM 会話でのライブエージェントへの手動転送

LLM トピックを使用した仮想エージェントの会話では、「 ライブエージェントと話す必要がある」、「 ライブエージェントに転送する必要があります」などのステートメントを入力できます。その後、LLM はチャットを利用可能なライブエージェントに引き継ぎます。

仮想エージェントとの会話を転送する仕組み

仮想エージェントと会話中のユーザーの場合、ライブエージェントへの切り替えはシームレスに転送されます。転送が自動またはユーザーによって手動でトリガーされると、会話はエージェントチャットの設定に基づいて、適切なチャットサポートインターフェイスに自動的にルーティングされます。エージェントチャットの設定では、アドミニストレーターは、ライブエージェントの転送中にユーザーに表示される一般的なメッセージも定義します。

エージェントワークスペースを使用している場合、会話は自動的にルーティングされ、利用可能なライブエージェントに割り当てられます。コネクトサポートを使用している場合、会話は、指定されたチャットサポートキューにルーティングされます。

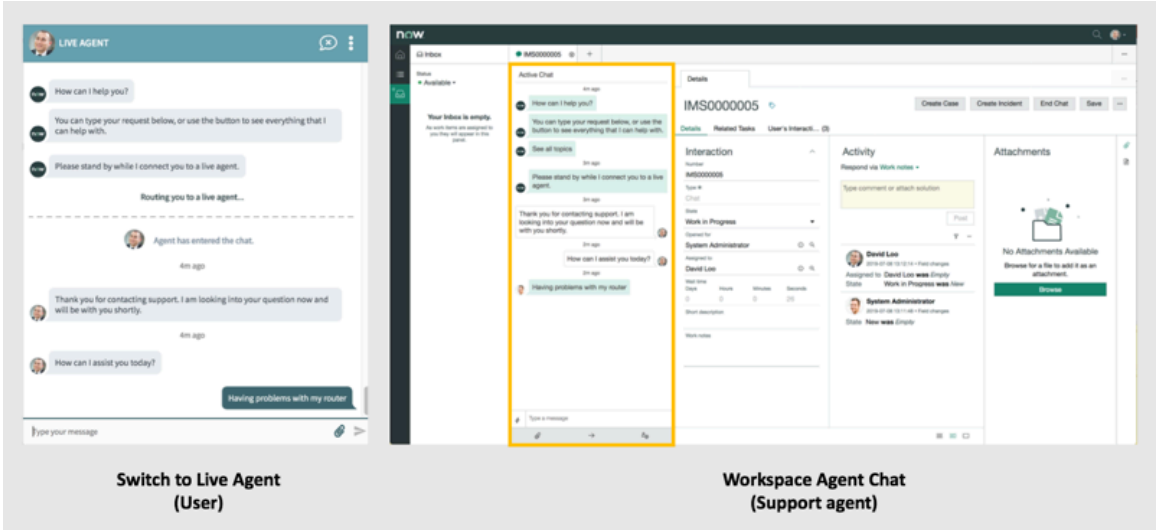
注:
仮想エージェントから転送する場合は、少なくとも 1 人のライブエージェントが対応可能である必要があります。そうでない場合、エンドユーザーには「no agents available」というメッセージが表示され、会話は転送されません。

エージェントワークスペース でのライブエージェントへの転送

エージェントワークスペース を使用している場合は、「高度な作業アサイン」で定義されているように、仮想エージェントの会話は、チャットサービスチャネルの構成と、エージェントがサポートするキューに基づいて、利用可能な認定済みエージェントに自動的に転送されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



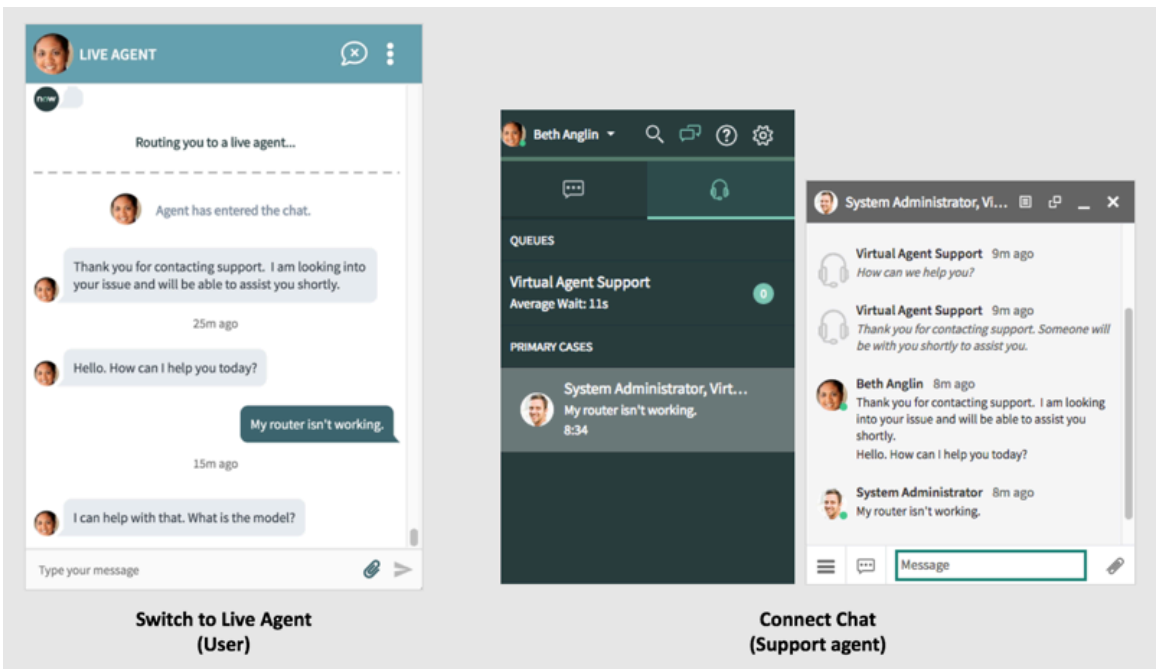
Switch to Live Agent (User)

Workspace Agent Chat (Support agent)

ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェント (クライアント) インターフェイスで継続されます。エージェントワークスペースでは、チャットアサイン先がエージェントの受信ボックスに表示されます。エージェントがアサイン先を承認すると、エージェントは会話に参加し、ユーザーとやり取りします。

コネクトサポート でのライブエージェントへの転送

コネクトサポートを使用している場合、仮想エージェントとの会話は適切なチャットサポートキューにルーティングされます。ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェントクライアントインターフェイスで継続されます。コネクトサポート では、エージェントが転送されたユーザーのキューを受け入れて会話に参加し、ユーザーと対話します。



Switch to Live Agent (User)

Connect Chat (Support agent)

以前のリリースでは、アドミンは [チャットのセットアップ] フォームを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management のデフォルトのチャットキューをアサインするか、またはデフォルトのキューがアサインされていない場合に仮想エージェントの会話が自動的にルーティングされるグローバルキューをアサインしていました。アドミニストレーターがコネクトサポートで定義するこれらのキューは、チャットキュー [chat_queue] テーブルに格納されます。履行者インターフェイスとしてコネクトサポートを使用しており、チャット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

設定を変更する必要がある場合の詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ユーザーの感情

設定すると、ユーザーの感情分析が仮想エージェントまたはライブエージェントの会話で実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。詳細については、「インタラクションインサイトテーブル」を参照してください。

仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結

要求者によって破棄された仮想エージェントおよびエージェントチャットの会話は、スケジュール済みジョブ [*Time Out Abandoned VA Conversations*] によって自動的に終了されるまで開いたままになります。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄された仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのタイムアウト期間は、2 時間 (7200 秒) です。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは 1 時間ごとに実行され、デフォルトの (または設定された) タイムアウト期間よりも長く開いている会話を見つけて終了します。

アドミニストレーターは、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout*することで、仮想エージェント とライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。このプロパティで指定するタイムアウト値は、チャットチャネル (Microsoft Teams、Slack、Workplace from Facebook など) やメッセージングチャネル (SMS など) を含む、サポートされている仮想エージェントおよびライブエージェントチャネルのすべての会話に適用されます。詳細については、「仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更」を参照してください。

複数のチャットチャネルで仮想エージェントとエージェントチャットを使用している場合は、チャットチャネルの *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* プロパティで設定されたタイムアウト値を上書きするチャネルレベルのアイドルタイムアウト値を追加できます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

必要に応じて、[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] ジョブを実行する時間を変更することもできます。

注:
NLU/キーワードを使用している場合は、「 さようなら 」や 「終了」などのインテント (会話の終了) に関連付けられたフレーズを使用して会話の終了トピックを開始できます。適切なフレーズを入力してもチャットが終了しない場合は、セットアップトピックの NLU モデルが公開またはアサインされていない可能性があります。

LLM チャットでの会話の終了は、NLU/キーワードチャットと同様に機能します。「さようなら」や「終了」などのフレーズを入力すると、LLM はそのステートメントを認識して会話を終了します。

仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェント会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている仮想エージェントおよびライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 次のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.conversation_idle_timeout
説明	このプロパティの説明を入力します：すべての会話のアイドルタイムアウト時間 (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が開いたままになる秒数を入力します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブはアイドル状態の会話を閉じるために 3600 秒ごと (毎時) 実行されるため、この値は 7200 秒未満である必要があります。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

b. [送信] をクリックします。

チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き

チャネルの会話タイムアウト値を設定するには、[*com.glide.cs.conversation_idle_timeout*] プロパティを上書きするチャネル固有の会話タイムアウト値を追加します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている、チャネルの仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] テーブルで、変更するチャネルレコードを探し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドをダブルクリックします。
3. 要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話がチャネルで開いたままになる秒数を入力します。

   たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、チャネルで破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。
4. 値を保存します。

[破棄された **VA** 会話のタイムアウト **(Time Out Abandoned VA Conversations)]** スケジュール済みジョブの変更

この毎時のスケジュール済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] レコードを開きます。
2. [スケジュール済みスクリプト実行] フォームで、スケジュール済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

仮想エージェント API の使用

ServiceNow® 仮想エージェントAPI アプリを使用して、任意のチャットインターフェイスま]たはボットを ServiceNow® 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。このアプリは ServiceNow® Store から入手できます。

の概要 仮想エージェント API

仮想エージェント API は REST API です。この API は、Paris リリースから仮想エージェントで提供される会話型カスタムチャット統合フレームワークに基づいてビルドされています。API を使用すると、ServiceNow 開発者、上級ユーザー、およびアドミニストレーターは、次のいずれかの方法で仮想エージェントを使用できます。

スタンドアロンボット

仮想エージェントを、エンタープライズと、または対話型インターフェースをサポートする他のサードパーティチャットインターフェイスと統合するスタンドアロンボットとして使用します。

エンドユーザーは、この統合を使用して、複数のチャネルを通じて仮想エージェントおよびエージェントチャットとやり取りできます。

セカンダリボット

プライマリボットにより複数の特殊なボットが管理されている環境では、仮想エージェントをセカンダリボットとして使用します。

このシナリオでは、プライマリボットがエンドユーザーに代わってセカンダリボットとの通信を管理します。プライマリボットは、IBM Watson Assistant、Microsoft LUIS、または自家製のプライマリボットなどです。

ServiceNow ボットなどのセカンダリボットは、サービスチケットや予約など、特定のタイプのエンドユーザー要求を処理する場合があります。

ボットインターコネクト

多様なチャット環境でプライマリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト を使用します。ボットインターコネクト は統一されたチャットエクスペリエンスを作成し、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスできるようにします。

仮想エージェント API は、サーバー間の統合を作成する場合に便利です。ただし、既存のチャットインターフェイスでレンダリングする必要がある、サポートされていないコントロールの変換が必要な統合の場合は、カスタムチャット統合フレームワークの使用を検討してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント API の URL 形式や、サポートされている要求および応答パラメーターなどの機能の詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

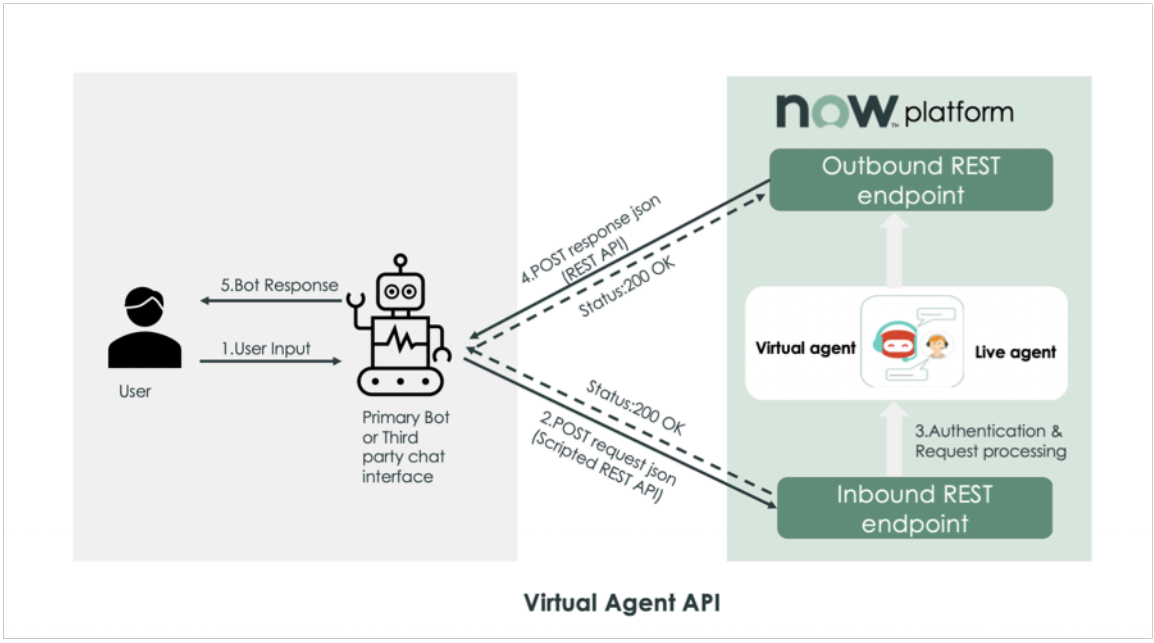
仮想エージェント API を使用してエクスペリエンスを向上させる (仮想エージェントアカデミーのビデオ)

仮想エージェント **API** の仕組み

次の図は、REST API がどのようにサードパーティチャットインターフェイスまたはプライマリボットからのユーザー入力を処理し、ボット応答を生成するかを示しています。

1. ユーザーは、プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに入力します。
2. ボットは、POST 要求の JSON を (スクリプト化された REST API を介して) 受信 REST エンドポイントに送信します。
3. ServiceNow AI Platform は、仮想エージェント またはライブエージェントに 送信される要求を認証して処理します。
4. ServiceNow AI Platform は、送信 REST エンドポイントから (REST API を介して) POST 応答 JSON をボットに送り返します。
5. プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに、ユーザーへの応答が表示されます。

仮想エージェント **API** の受信および送信 **REST** エンドポイント



仮想エージェント API のデモンストレーションと FAQ を確認するには、Community サイトの「仮想エージェント API 入門 (Getting Started with Virtual Agent APIs)」を参照してください。

制限事項

仮想エージェント API は、次の機能をサポートしていません。

- この仮想エージェント API 統合によるチャットの自社用カスタム設定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バージョンとリリースの互換性

仮想エージェント **API** のバージョンとリリースの互換性

バージョン	互換リリース
3.14.3	Yokohama
3.14.2	Xanadu
3.14.1	Xanadu
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome 機能のサブセットは Quebec と互換性があります。
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

注:
仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API を使用すると、仮想エージェントとエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くをチャット環境に統合できます。機能のサポートは、ServiceNow リリースと API のストアアプリバージョン番号によって異なります。

仮想エージェント API の要求と応答テンプレートの詳細、および一般的なユースケースの例については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

主な機能

バージョン 1.0.9 以降の仮想エージェント API の主な機能は次のとおりです。

- 静的認証、ハッシュ認証、およびトークンベース認証を使用したプロバイダー認証
- パーソナライズされたエクスペリエンスのための、ServiceNow アカウントへのユーザー ID の自動リンク
- エージェントチャットでのライブエージェントへの仮想エージェントの転送
- 次の戦略によるボット間の統合におけるインテント分類：
  - プライマリボットはユーザーのインテントを決定し、対応するトピックがユーザーに表示されるように、ユーザー要求を仮想エージェントに送信します。
  - プライマリボットは、インテントを検出して予測信頼スコアを返すことができるように、ユーザーの発言を仮想エージェントに送信します。信頼スコアが高いほど、予測されたトピックがユーザーの発言とより正確に一致していることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バージョン **1.0.12** の機能

アイドル状態のボット間会話を自動的に終了

アイドル状態が 1 時間を超えている会話を自動的に終了することができます。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは毎日 1 時間ごとに実行され、要求者が破棄したアイドル状態の会話を自動的に終了します。

仮想エージェントインタラクションレコードの会話進捗状況と理由コード

ユーザーまたはプライマリボットが会話を終了すると、仮想エージェントはステータスコードと理由コードをインタラクションレコードに記録します。たとえば、エンドユーザーは「**End**」と入力して会話を停止するか、**[X]** ボタンをクリックしてチャットを閉じることができます。

会話の終了時に通知

仮想エージェントまたはエージェントチャットの会話が終了すると、プライマリボットに通知されます。プライマリボットが会話を制御する必要がある場合にも、プライマリボットに通知されます。仮想エージェントは次のフラグを使用します。

- *completed*：仮想エージェントまたはライブエージェントとの会話が終了したときに送信されます。
- *takeControl*：プライマリボットが制御する必要がある場合に送信されます。これは通常、仮想エージェントが 2 回連続して試行した後に会話のインテントを判断できない場合に発生します (デフォルト値)。*va.bot.to.bot.take.control_times* システムプロパティを追加して、仮想エージェントが会話インテントを決定しようと試みるデフォルトの試行回数を変更できます。

詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

インテントによる変更

- 仮想エージェントで NLU が有効になっている場合は、インテント一致の NLU 信頼スコアを共有します。
- エンドユーザーがプライマリボットによるインテント一致に基づいてトピックに直接ジャンプできるようにします。

バージョン **1.3.0** の機能

バージョン 1.3.0 以降、仮想エージェント API はシステムプロパティ (*va.bot.to.bot.logging_enabled*) としてのログ記録をサポートしています。

ストアリリース **2.0.x** で利用可能な仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API バージョン 2.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、リッチコントロールのサポートや通知が含まれます。

追加のリッチコントロールのサポート

仮想エージェント API は、次のリッチコントロールをサポートするようになりました。

ブールコントロール

ブールコントロールは、ローカリゼーションを容易にするために応答を文字列 (*Yes* または *No* のいずれか) として返します。

トピックのローカリゼーションの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント API は、ブールコントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
   ]
  }
 ],
 "score": 1
}
```

カスタムコントロール

カスタムコントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

テーブルボット応答コントロール

テーブルボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「テーブルボット応答コントロール」を参照してください。

すべてのレコードが仮想エージェント API から一度に返されます。仮想エージェントは、API クライアントからの応答を待って次のコントロールを送信します。*paginationBreak* プロパティを使用して、レコードをチャンクでユーザーに表示します。たとえば、*paginationBreak* が 10 に設定されている場合、ユーザーには一度に 10 件のレコードが表示されます。クライアントが次のコントロールに移動する準備ができたら、「*DONE*」を送信する必要があります。

仮想エージェント API は、テーブルボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
        "Number",
        "Short description"
      ],
      "data": [
        [
          "INC0000005",
          "CPU load high for over 10 minutes"
        ],
        [
          "INC0000015",
          "I can't launch my VPN client since the last software update"
        ],
        [
          "INC0000025",
          "Need to add more memory to laptop"
        ],
        [
          "INC0000035",
          "Reset my password"
        ],
        [
          "INC0000055",
          "SAP Sales app is not accessible"
        ],
        [
          "INC0009005",
          "Email server is down."
        ]
      ],
      "paginationBreak": 10,
      "totalSearchResultsCount": 6,
      "navigationBtnLabel": "Click for more"
    }
  ],
  "score": 1
}
```


HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「HTML ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェント API は、HTML ボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "some text",
   "maskType": "NONE"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


複数回答ボット応答コントロール

複数回答ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「複数回答ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェントAPI は、複数回答ボット応答コントロールに次の JSON 例を送信します。


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "MultiPartOutput",
   "group": "DefaultMultiPartOutput",
   "navigationBtnLabel": "Click for more",
   "content": {
    "uiType": "OutputText",
    "value": "Text response from multiflow control example",
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "maskType": "NONE"
    }
   }
  ],
  "score": 1
}
```

リッチテキストのサポート

リッチテキストを使用するトピックがサポートされるようになりました。リッチテキストには、太字または斜体のテキスト、ハイパーリンク、箇条書き、絵文字が含まれます。

その他の エージェントチャット の機能

仮想エージェント API は、エージェントチャットへの転送時に次の機能をサポートするようになりました。

エージェント名とアバターを渡す

プライマリボットがライブエージェントにチャットを転送すると、仮想エージェントは、エージェント名とアバターをプライマリボットに送信できます。これをアクティブにするには、エージェントチャット設定で [エージェントの名前とアバター] をアクティブ化します。

メッセージペイロードの例は次のようになります。

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

ライブエージェント待機時間

ライブエージェントへの転送時、プライマリボットは待機時間を受信してユーザーに表示できます。これを有効にするには、エージェントチャット設定の [ライブチャットの待機ステータス] フィールドで [待機時間] を選択します。*spinnerType* の値が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

wait_time に設定されます。[ライブチャットの待機ステータス] が [なし] に設定されている場合、*spinnerType* の値は *none* になります。

仮想エージェント API は、ペイロードの *body* パラメーターで次の JSON 例を送信します。

```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

プライマリボットから仮想エージェントへのチャット履歴の送信

プライマリボットは、チャット履歴をライブエージェントに渡して、エージェントによる会話のコンテキストの確認を可能にできます。

仮想エージェントは、メッセージ履歴を HTML に変換してから画像に変換します。

- 変換された画像は、チャットの最初のメッセージとしてライブエージェントに送信されます。
- プライマリボットは、最初の要求でメッセージ履歴を送信する必要があります。最初の要求の後の他の要求では、メッセージ履歴ペイロードは無視されます。
- テキストメッセージのみがサポートされます。
- プライマリボットは任意の URL をテキストメッセージの値として渡すことができますが、ライブエージェントはそれを画像の一部としてのみ表示できます。ライブエージェントではリンクをクリックできなくなります。

メッセージ ペイロードの例：

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

注:
前の例で、*type* は大文字と小文字を区別するため、*text* の値を指定する必要があります。

プライマリボットからの強化された要求

仮想エージェント API は、プライマリボットからの次の要求をサポートするようになりました。

システムパラメーターとコンテキスト変数

プライマリボットはシステムパラメーターとコンテキスト変数を入力として渡すことができ、仮想エージェントはこれらのパラメーターを受け入れます。*liveagent_devicetype*、*liveagent_requester_session_language*、*liveagent_topic*、*top* などのシステムパラメーターがサポートされます。カスタムコンテキスト変数とエージェントチャットコンテキスト変数もサポートされます。

メッセージ ペイロードの例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」と「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。

ユーザーのタイムゾーン

ユーザーのタイムゾーンを要求ペイロードに渡して設定します。一度設定すると、そのタイムゾーン設定はリセットされるまで保持されます。

メッセージ ペイロードの例：

```
{

  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
  "token": "xxxxx",
  "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

この機能を使用する場合は、次の点を考慮してください。

- 日付と時刻をユーザーのタイムゾーンに変換するには、会話がオープン (現在) である必要があります。
- プライマリボットは、次のいずれかの形式で日付と時刻を送信する必要があります。
  - タイムゾーン名。たとえば、*`Asia/Kolkata`*、*`America/New_York`* などです。
  - 日時 24 時間形式。例： *`YYYY-MM-DD HH:MM:SS`*
- 仮想エージェント API は、設定するタイムゾーンが [sys_user] テーブルに格納されている値と異なる場合でも、プライマリボットによって指定されたタイムゾーンを使用します。
- ユーザーのタイムゾーンを設定するには、*`SET_TIMEZONE`* アクションを送信します。タイムゾーン名が有効でない場合、タイムゾーン値はデフォルトで UTC 時間に設定されます。*`2021-02-16 20:13:13`* など。

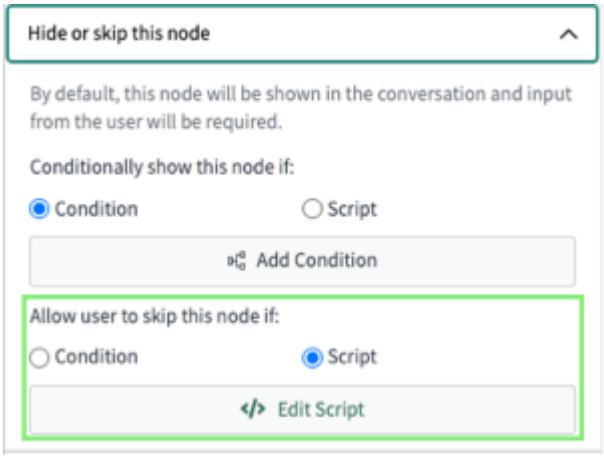
ノードスキップのサポート

トピックでそのように設定されている場合、仮想エージェント API はノードのスキップをサポートします。たとえば、 仮想エージェントデザイナー では、ユーザー入力コントロールをスキップ可能として指定できます 詳細 > このノードを非表示またはスキップ プロパティシートの領域。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーがノードをスキップできる条件またはスクリプト



ノードをスキップ可能として定義する詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

ノードがスキップ可能としてマークされている場合、ボットはそのオプションをユーザーに提示します。ユーザーがスキップした場合、次の例に示すように、プライマリボットがスキップコマンドを渡します。

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

同期ハンドシェイクのサポート

注:
これらの要件は、仮想エージェント API のバージョン 2.0.x に適用されます。同期ハンドシェイク機能を強化するには、ライブエージェント転送やその他の拡張機能をサポートするバージョン 3.0.x にアップグレードします。詳細については、「同期ハンドシェイクの機能拡張」を参照してください。

有効にすると、仮想エージェントはプライマリボットに応答を同期的に配信します。同期モードで仮想エージェントとの通信を有効にするには、ハンドシェイクを機能させるために次の機能を手動でオフにする必要があります。

- エージェントチャット
- 通知
- 入力インジケーター

注:
次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

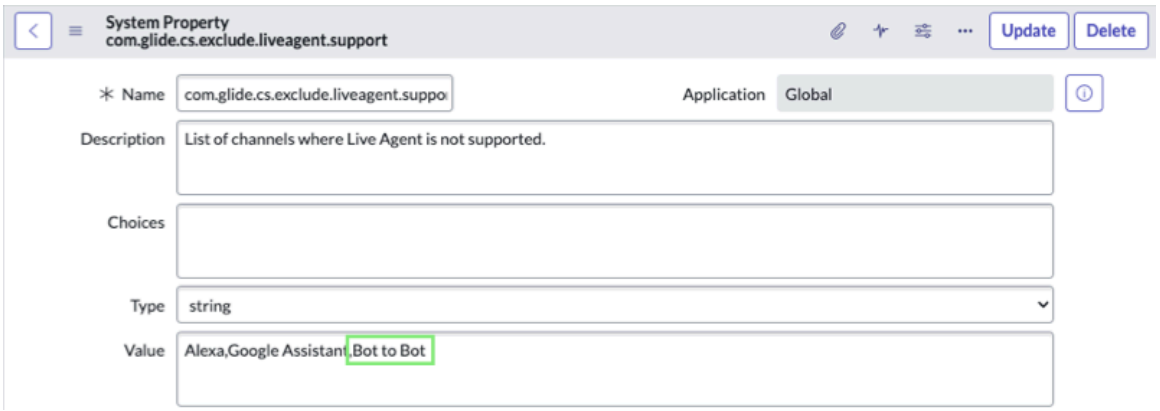
これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

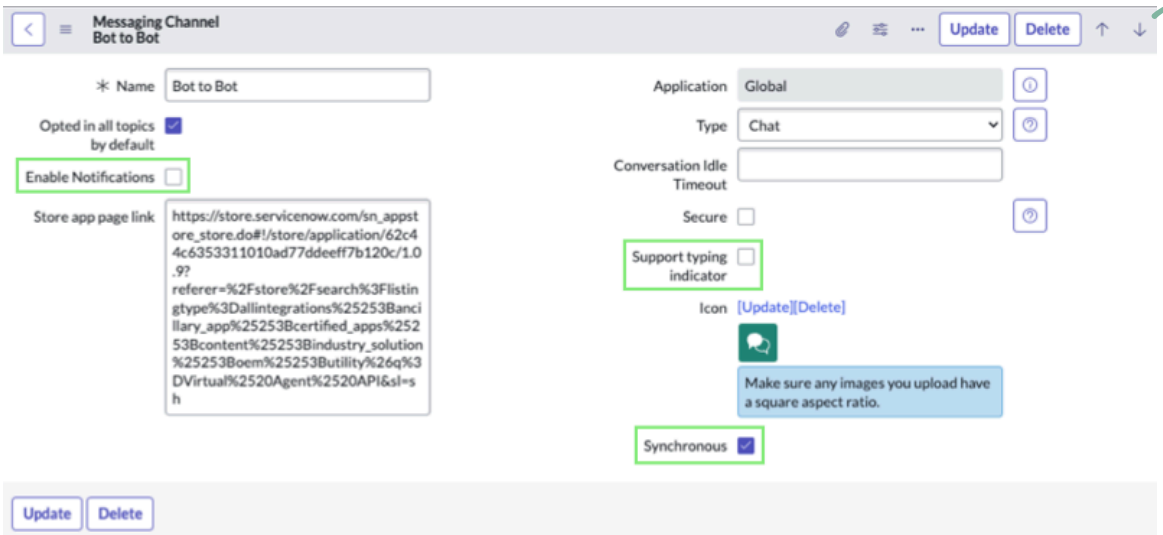
1. エージェントチャットからボット間チャネルを除外します。
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   b. `com.glide.cs.exclude.liveagent.support` システムプロパティを選択して開きます。
   c. 「`Bot To Bot`」を [値] フィールドに追加します。

エージェントチャットからのボット間チャネルの除外



   d. [更新] をクリックします。
2. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
3. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
4. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
5. 無効にするには、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにします。
6. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



> **注:**
> [同期] フィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

7. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知サポート

非同期モードで有効になっている場合、仮想エージェント API を使用して、ボット間チャネルで次のタイプの通知を送信します。

- 簡易：テキストのみの通知。簡易通知は、到着するとすぐに配信されます。
- 画像カード：サーバーにアップロードされた画像、または URL で指定された画像。
- レコードカード：テーブル内のレコードから指定された列。
- アクション可能：ユーザーに特定のアクションを実行する機会を提供します。アクション可能な通知がキューに格納されます。ユーザーは *`Show Notification`* コマンドを送信することで、オンデマンドでそれらを取得できます。

詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

仮想エージェント API は、簡易通知用に次の JSON の例を送信します：

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

仮想エージェント API は、画像カード通知用に次の JSON の例を送信します：

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "uiType": "OutputCard",
    "group": "DefaultOutputCard",
    "templateName": "Notification",
    "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


仮想エージェント API は、レコードカード通知用に次の JSON の例を送信します：


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
   {
    "uiType": "OutputCard",
    "group": "DefaultOutputCard",
    "templateName": "Notification",
    "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


ボット間チャネルの通知はデフォルトで無効になっています。これらを有効にするには、次の操作を実行します。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. ボット間レコードを開きます。

   プロンプトが表示されたら、レコードの編集を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [通知を有効にします] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

アドミニストレーターは、*com.glide.cs.per_notification_user_limit* プロパティを変更することで、通知ごとの受信者数を制限できます。デフォルト値は 1,000 です。

トピック名を使用したトピックの切り替え

トピック ID またはトピックインテント ID を使用してトピックを切り替えるだけでなく、トピックまたはトピックインテント名を使用することもできます。トピック ID またはトピック名のいずれかのみを送信することをお勧めします。現在、いずれかが正しくない場合、またはボットが指定されたトピックに既に存在する場合、仮想エージェントは応答を送信しません。使用法は、使用しているモードによって次のように異なります。

- NLU トピックディスカバリー：トピックインテント名または ID を使用します。
- キーワードトピックディスカバリー：トピック名または ID を使用します。

プライマリボットは、トピック名とともに *SWITCH* アクションを送信して、特定のトピックに直接切り替えることができます。

メッセージペイロードの例：

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

入力インジケーターのサポート

ユーザーおよびライブエージェントの入力インジケーターを有効にすることができます。現在、入力インジケーターは次のように表示されます。

- ユーザーが入力しているときにエージェントに表示される
- ボットが応答を準備しているときにユーザーに表示される

入力インジケーターが有効な場合、仮想エージェント API は **StartTypingIndicator** および **EndTypingIndicator** アクションを応答ペイロードで送信します。例：

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

ユーザー入力インジケーターをライブエージェントに送信するには、クライアントが *TYPING* アクションを送信する必要があります。ユーザーが入力を終えたら、クライアントは *VIEWING* アクションを送信する必要があります。例：

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
□□□□"action": "TYPING/VIEWING",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

入力インジケーターを有効にするには、次の手順に従います。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

ストアリリース **3.0.x** で利用可能な仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API バージョン 3.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、プライベート URL からファイルをアップロードする機能や同期ハンドシェイクの機能拡張などが含まれます。

破棄された仮想エージェントの会話の終了

エラーが原因で会話が不完全な場合、仮想エージェントはプライマリボットに制御を依頼することができます。*takeControl* フラグが *true* の場合、仮想エージェントは (セカンダリボットとして) 会話を自動的に終了します。プライマリボットが会話を開始する場合、"hi"/START_CONVERSATION のアクションメッセージを送信できます。

次の状況では、プライマリボットに制御を依頼することができます。

- アイドルタイムアウト：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [アクティビティなし]です。
- 技術的な問題：インタラクションのステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [ボットの問題 (Bot issues)] です。
- 無効なユーザー入力：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [無効なユーザー入力 (Invalid user input)] です。

プライマリボットに制御を求めるには、ペイロードの本文にある *takeControl* フラグを *true* の値でプライマリボットに送信します。

メッセージペイロードの例：

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "message": {
    "text":"invalid3",
     "typed":true
     }
  "body":[{
     "uiType":"OutputText",
     "group":"DefaultText",
     "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
     },
     {
     "uiType":"Boolean",
     "group":"DefaultPicker",
     "required":true,
     "nluTextEnabled": false,
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
      "label":"Choose a value",
      "options":[
        {"label":"Yes"},
        {"label":"No"}
        ]
      }],
    "takeControl":true,
    "score":0
}
```

仮想エージェント **API** 応答時間の改善

仮想エージェント API 応答には、「Take Control」や「NLU Score」などのパラメーターが含まれます。これらのパラメーターは、応答の準備中に処理されます。

バージョン 3.9.0 以降では、仮想エージェント API 応答から [Take Control] および/または [NLU Score] パラメーターを除外して、応答時間を改善できます。

仮想エージェント API 応答から [Take Contro] および [NLU Score] パラメーターを除外するには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. *enable_take_control* および *send_nlu_score* のプロパティを検索します。
3. *enable_take_control* プロパティの値を false に設定して「Take Control」設定を除外し、*send_nlu_score* プロパティの値を false に設定して、応答の処理中に「NLU Score」計算を除外します。これらのプロパティはデフォルトで true に設定されています。

トピックの切り替えエラーとトラブルシューティングの改善

トピックの切り替えは、次のいずれかの理由で失敗することがあります。

- 要求に、トピック名とトピック ID (キーワードトピックディスカバリー) またはトピックインテント名とトピックインテント ID (NLU トピックディスカバリー) の両方が含まれています。いずれか一方を指定します。
- 要求に無効なトピックかインテント名、または ID が含まれています。
- トピック/インテント名または ID は有効ですが、非アクティブであるかトピックでないため、仮想エージェントで実行できません。たとえば、名前または ID がトピックブロックまたはカスタムコントロール資産を参照している場合などです。
- 要求されたトピックが既に実行されています。
- 要求されたトピックは有効ですが、セキュリティ条件によりアクセスできません。たとえば、トピックの実行がチャネルで許可されていない場合や、その他のアクセス制御条件が適用されている場合などがあります。

トピックの切り替えに失敗した場合、仮想エージェント API は、同期的に使用しているか非同期的に使用しているかにかかわらず次のように応答します。

- トピックの切り替えに失敗すると、会話を続行できないことを示すメッセージが表示されて会話が終了します。会話はオープンステータスのままではなくなります。
- 前の要求は処理済みとしてマークされるため、タイムアウトを待たずに新しい要求を行うことができます。
- 失敗の理由は、システムログテーブル (自動テストフレームワーク **(ATF)** > システムログ > エラー) を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期ハンドシェイクの機能拡張

バージョン 3.0.x 以降、仮想エージェント API はライブエージェントへの転送を同期的に行うことができます。ユーザーまたはエージェントが会話を終了すると、仮想エージェントへの転送も同期的に行われます。一部のシステムメッセージと待機時間メッセージも同期的に送信されます。

ライブエージェントへの同期転送を使用するには、次のガイドラインに注意してください。

- 仮想エージェントの応答エンドポイントを構成します。エージェントチャットのメッセージは、指定したエンドポイントに配信されます。
- インスタンスの通知は手動でオフにする必要があります。
- ライブエージェントへの同期転送を使用している場合、仮想エージェント API は、入力インジケーターが有効になっている場合は送信します。

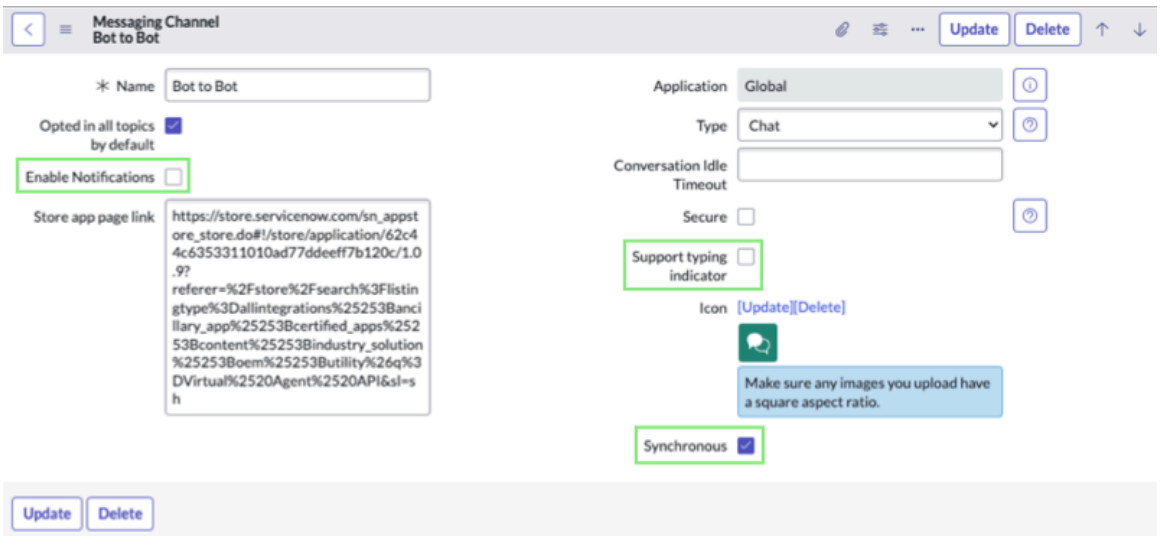
```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- 次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **sys_cs_channel.list**.
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
4. 同期モードでライブエージェントへの転送を行わない場合は、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにして無効にします。
5. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



6. [更新] をクリックします。

アクションメッセージのサポート

ServiceNow® 仮想エージェントのセカンダリボットにメッセージを渡すだけでなく、プライマリボットまたはチャットクライアントはエージェントチャットを介してエージェントにメッセージを渡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

すことができます。要求の本文で渡された *action* パラメーターを使用して、コンテンツの処理方法を指定します。

仮想エージェント API は、次のアクションメッセージタイプをサポートしています。

サポートされているアクションメッセージタイプ

actionType 値	説明
ChatSubHeader	次のいずれかが発生したことを示す送信メッセージ： • 動的翻訳が失敗しました。 • ライブエージェントのオートパイロットが開始され、完了しました。
StartSpinner	メッセージが AI 検索 や汚い言葉フィルターなどの非同期プロセスのために処理待ち状態になっているときにスピナーを開始する送信メッセージ。
EndSpinner	以前に送信されたスピナーを停止する送信メッセージ。
StartTypingIndicatorActionMsg	(エージェントがチャットを受け入れた後に) ユーザーまたはエージェントが入力を開始したことを示す送信メッセージ。
EndTypingIndicatorActionMsg	ユーザーまたはエージェントが入力を停止したことを示す送信メッセージ。
SubscribeToSupportQueue	会話がサポートキューに設定されていることを示します。
SubscribeToChatPresence	ライブエージェント会話が開始されたことを示す送信メッセージ。
SwitchToLiveAgent	ライブエージェントが会話を受け入れたことを示す送信メッセージ。
SwitchToVirtualAgent	ライブエージェントセッションが終了し、会話が仮想エージェントに戻されたことを示す送信メッセージ。
SwitchConversation	通知が送信されたことを示す送信メッセージ。これにより新しい会話が作成されるため、仮想エージェントは新しい会話に切り替わります。
System	次のいずれかを示す送信メッセージ： • ライブエージェントが cat を入力しました。 • ライブエージェントまたはユーザーのいずれかがチャットをクローズしました。 • ライブエージェントとの会話がタイムアウトしました。

silentMessage フラグのサポート

サイレントメッセージは、応答を必要としないメッセージです。仮想エージェント が *silentMessage=true* の要求を受信した場合、仮想エージェント がサイレントモードをオフにする要求 (*silentMessage=false*) を受信するまで、その後のすべてのボットメッセージは非表示になります。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

注:
silentMessage=true の場合、通知は配信されません。

プライベート URL からの安全なファイルアップロード

仮想エージェント API は、プライベート URL からの最大 1 GB のサイズのファイルアップロードをサポートしています。プライマリボットは、ユーザー ID、オプションのプロバイダーアプリケーション ID、およびファイルの名前を渡す必要があります。次のガイドラインに従ってください。

- プロバイダーアプリケーション ID はオプションです。
- ユーザー ID とプロバイダーアプリケーション ID は、ペイロードのファイル名の前に送信する必要があります。
- エンドユーザーは、*glide.attachment.role* プロパティで指定されたロールを持っている必要があります。詳細については、「ファイルを添付するために必要なロール」を参照してください。
- 基本認証または OAuth 認証はサポートされていますが、メッセージ認証はサポートされていません。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

仮想エージェント API は、次の JSON の例を送信します：

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

仮想エージェント API 要求と応答の変換のサポート

仮想エージェント API は、要求ペイロードと応答ペイロードの相互変換仮想エージェント API をサポートします。これは、プライマリボットにすべてのセカンダリボットで共通の応答テンプレートが

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ある場合に役立ちます。詳細については、「仮想エージェント API の要求と応答の変換」を参照してください。

複数のプロバイダーアプリケーションの構成のサポート

仮想エージェント API により、仮想エージェント API を使用する複数のプライマリボットがあり、それらを区別する必要があるユースケースをサポートするように、複数のプロバイダーアプリケーションを構成できます。詳細については、「複数のプロバイダーアプリケーションの構成」を参照してください。

Now Assist エクスペリエンスのサポート

仮想エージェント API の Now Assist エクスペリエンスは、複数のプロバイダーチャネルで生成 AI スキルを提供します。詳細については、「で Now Assist エクスペリエンスを有効にする 仮想エージェント API」を参照してください。

仮想エージェント **API** バージョン **3.14.3** でのエージェントチャットの機能拡張

- プライマリボットがライブエージェントにチャットを転送すると、 仮想エージェント API はエージェント名とアバターに加えてエージェント ID をプライマリボットに送信します。
- 仮想エージェント API は、進行中の会話中に、プライマリボットから要求内の任意の場所でライブエージェントにチャット履歴を送信します。この動作は、次のシステムプロパティによって制御されます。 allow_storing_history_in_ongoing会話。プロパティの値を true に設定すると、要求内の任意の場所にチャット履歴が送信されます。
- インタラクションレコードには、チャット履歴のトランスクリプトと個々のメッセージのタイムスタンプが含まれます。

仮想エージェント **API** ストアリリース **4.0.x** で利用可能な機能

仮想エージェント APIバージョン 4.0.x では、ServiceNow AI Platform® とサポートされているサードパーティのチャットアプリケーションとの間で拡張されたエージェントチャットエクスペリエンスを提供する機能など、仮想エージェント および エージェントチャット で利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。

仮想エージェント API の要求と応答テンプレートの詳細、および一般的なユースケースの例については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェント **API** バージョン **4.0.0** の機能拡張

- 仮想エージェント API ライブエージェントとプライマリボットの間のメッセージテキストとメッセージの配信ステータスを更新します。
- 仮想エージェント API は、プライマリボットに応答してインタラクション ID とメッセージ ID (ライブエージェントとの会話の場合はエージェント ID) を送信します。

  インタラクションレコードには、エンドユーザーとの会話ごとに、サポートされているサードパーティのチャットアプリケーション (またはプライマリボット) によって送信された clientSessionId が保存されます。この動作は、次の構成によって制御されます。

  1. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
  2. **VA** ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを選択して開きます。
  3. [プロバイダーチャネル ID] フォームで、[プロバイダー **ID** のプロパティ] 関連リストを選択し、[新規] をクリックします。
  4. [カスタムアダプタプロパティ] フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[カスタムアダプタプロパティ] フォーム

フィールド	説明
名前	顧客アダプタプロパティの名前 (third_party_chat など)。
値	「true」と入力します。
説明	このプロパティの説明を入力します。 サポートされているサードパーティアプリケーションによるクライアントセッションをインタラクションレコードに含めるカスタムアダプタプロパティ。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

- プライマリボットとエンドユーザーとの会話のチャット履歴には、個々のメッセージのタイムスタンプが含まれます。ライブエージェントは、このチャット履歴を個々のメッセージまたは単一のブロックで表示できるようになりました。この動作は、次の構成によって制御されます。

1. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
2. **VA** ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを選択して開きます。
3. [プロバイダーチャネル ID] フォームで、[プロバイダー **ID** のプロパティ] 関連リストを選択し、[新規] をクリックします。
4. [カスタムアダプタプロパティ] フォームで、フィールドに入力します。

[カスタムアダプタプロパティ] フォーム

フィールド	説明
名前	顧客アダプタプロパティの名前 (store_history_as など)。
値	次のいずれかの入力を入力します。 ▪ マルチテキスト:チャット履歴は個々のメッセージに表示されます。 ▪ テキスト:チャット履歴は 1 つのブロックに表示されます。 ▪ html:チャット履歴は HTML で表示されます。
説明	このプロパティの説明を入力します。 プライマリボットとエンドユーザー間のチャット履歴を拡張付きで表示するカスタムアダプタプロパティ。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

- プライマリボットのロゴを設定して、エージェントチャットインターフェイスをカスタマイズできます。この動作は、次の構成によって制御されます。

1. [すべて] に移動し、フィルターに「live_profile.list」と入力します。
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ライブプロファイルの新規レコード (Live Profile New Record)] フォームで、フィールドに入力します。

ライブプロファイルフォーム

フィールド	説明
名前	ライブプロファイルの名前 (ボットのロゴなど)。
タイプ	ライブプロファイルのタイプ。その他を入力します。
ドキュメント	ライブプロファイルに関連付けられたテーブル。 **a.** 検索アイコン **b.** [ドキュメントを選択] ダイアログボックスで、次の情報を指定します。 ▪ テーブル名: プロバイダーチャネル **ID [sys_cs_provider_application]** を選択します。 ▪ ドキュメント: ボットのプロバイダー アプリケーションを選択します。VA ボット間プロバイダーアプリケーションを選択します。 **c. [OK]** を選択します。
写真	ボットプロファイルの画像 (ロゴ)。
簡単な説明	ライブプロファイルを説明するテキスト。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェント **API** のインストール

仮想エージェント API アプリをインストールして、任意のチャットインターフェイスまたはボットを ServiceNow 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。

始める前に

バージョン 2 より前のバージョンからアップグレードしていて、インスタンスに認証が必要な場合は、アップグレードする前にカスタマイズを元に戻す必要があります。これらのバージョンでは、認証がオンになっている場合、アップグレードはスクリプト化された REST サービスをスキップします。詳細については、「Revert a customization」を参照してください。

次の要件を満たす必要があります。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の仮想エージェント API アプリケーションリストを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインがアクティブになっていることを確認します。これにより、会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがアクティブになります。

  このプラグインの詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

注:
仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて
ボット間コントロール [sys_cs_bot_to_bot_control] テーブルは、仮想エージェント API とともにインストールされます。このテーブルは、トピック内の特定のタスクが実行された回数を追跡します。このテーブルをデバッグに使用できます。たとえば、仮想エージェントが特定のコントロールまたはトピックでスタックしているかどうかを判断するために使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、仮想エージェント API アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク
受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成

受信 **REST** エンドポイントの確認と受信認証の構成

仮想エージェント API をインストールした後、スクリプト化された REST API リソースに移動してエンドポイントを確認し、認証を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

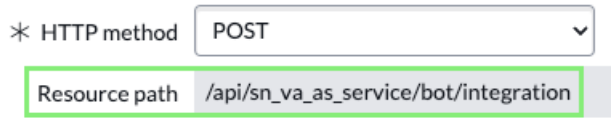
手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト化 **Web** サービス > スクリプト化 **REST API**.
2. **VA** ボット統合レコードを選択して開きます。
3. [リソース] タブで、**BOT** 統合レコードを開きます。
4. 受信 REST API リソースの詳細を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

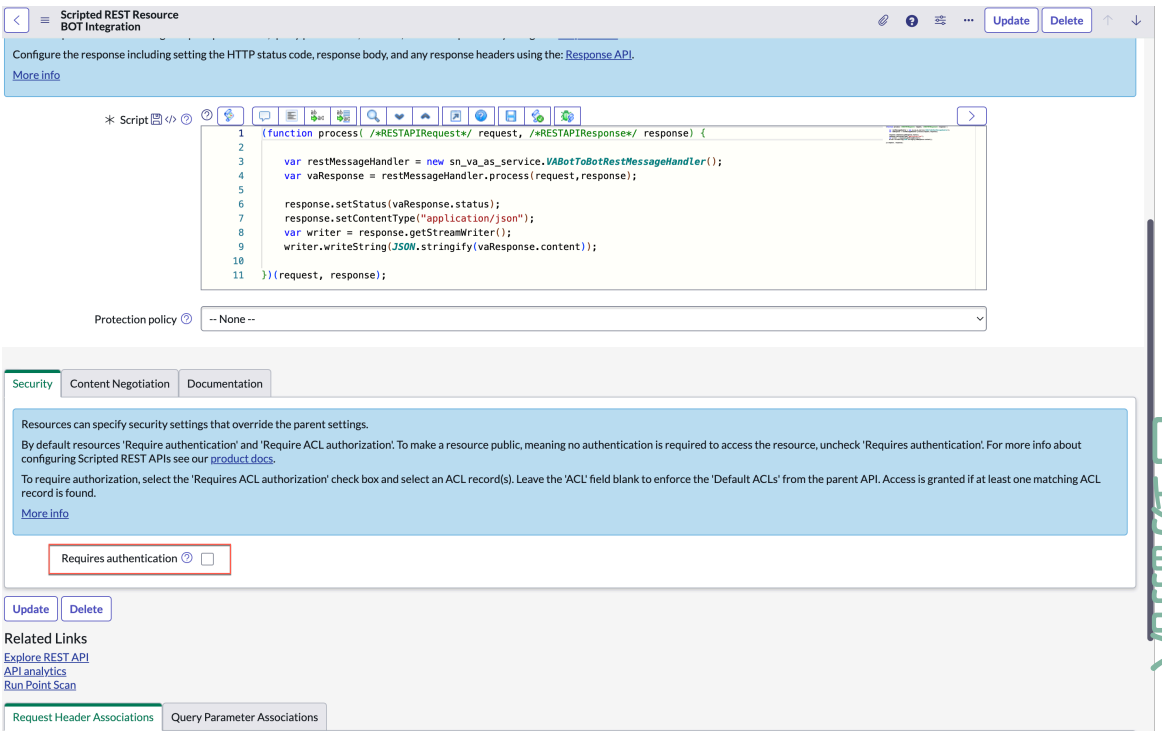
自動翻訳

形式は *https://<customer instance>/api/sn_va_as_service/bot/integration* です。



要求パラメーターと送信例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

5. [セキュリティ] タブで、[認証が必要] チェックボックスをオンにします。



6. 基本認証、OAuth 認証、ハッシュ、または静的トークンのいずれかの方法を使用してプロバイダー認証を設定します。

> **注:**
> [認証が必要] を選択した場合、基本認証または OAuth 認証によるゲストの使用はすぐに利用可能です。ユーザーアカウントのリンクをサポートするには、静的認証またはハッシュトークンベースの認証を使用する必要があります。トークンベースの認証 (静的またはハッシュ) は、基本認証または OAuth 認証の有無にかかわらず使用できます。トークンは、要求本文またはヘッダーのいずれかで渡すことができます。トークンが両方の場所で指定されている場合、ヘッダーのトークンが受け入れられます。

次のいずれかの操作を行います。

- 基本認証または OAuth 認証を設定します。

  OAuth 認証およびスクリプト済み REST API の可能なセキュリティ構成の詳細については、「受信 REST で OAuth を有効にする」を参照してください。

- メッセージ認証を設定します。これには、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。詳細については、「受信通信用のメッセージ認証の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
メッセージ認証を使用している場合は、受信通信用のメッセージ認証の設定。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成。

受信通信用のメッセージ認証の設定

基本認証または OAuth 認証の代わりに仮想エージェント API のメッセージ認証を設定できます。メッセージ認証には、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。

始める前に

「受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成」の手順に従ってください。

必要なロール：admin

手順

1. トークンタイプに応じて、次のいずれかを実行し、トークンを構成します。
   - 静的トークン：
     a. [すべて] に移動して、フィルターに「token_verification.list」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [トークン検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (B2BTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (B2B テストアプリケーション認証トークンなど)。
トークン	一般的なプログラミング言語またはスクリプティング言語を使用して生成した認証トークンを入力するか、関連リンクの [保護トークンを生成] をクリックします。

     d. [送信] をクリックします。
   - ハッシュトークン：
     a. [すべて] に移動し、フィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (B2BTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (B2B テストアプリケーション認証トークンなど)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

     d. [送信] をクリックします。
2. トークンベース認証のプロバイダー認証を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「message_auth.list」と入力します。

b. [新規] をクリックします。

c. [メッセージ認証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (B2B Auth トークンなど)。
プロバイダー	プロバイダーの名前。
グループ名	必須ではありません。
サービスポータル	必須ではありません。
着信メッセージの検証	作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
送信メッセージの作成	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
送信サービスのトークン	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。

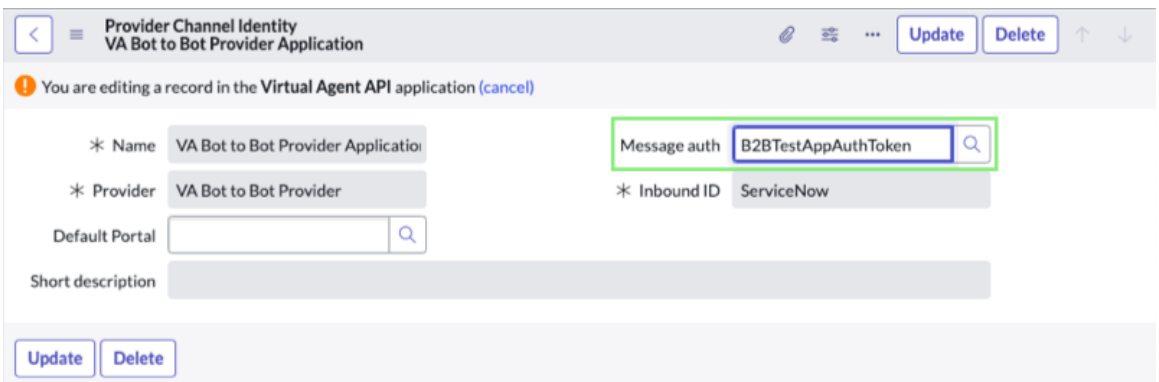
d. [送信] をクリックします。

3. チャネル ID を設定します。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。

b. VA ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを選択して開きます。

c. [プロバイダーチャネル ID] フォームで [メッセージ認証] フィールドを探し、前に設定したメッセージ認証を選択します。



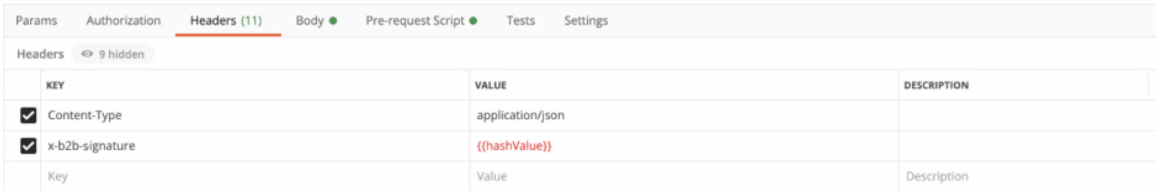
d. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ハッシュトークンベースの認証のみの場合、要求ヘッダーで **x-b2b-signature** を送信します。値は要求ペイロードの *HmacSHA1* エンコード値で、ServiceNow インスタンスで作成されたトークンを使用します。たとえば、Postman で次の手順を実行します。

   a. ヘッダーで、**x-b2b-signature** を {{hashValue}} に設定します。



   b. [事前要求スクリプト (Pre-request Script)] エリアで、次のようにトークンを設定します。

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



次のタスク
仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント **API** の出力応答 **REST** エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の投稿先となる送信エンドポイント URL を指定します。送信認証を構成します。

始める前に
必要に応じて、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでトークン検証のメッセージ認証を指定します。
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ。
2. **VA** ボット間レコードを選択して開きます。
3. [エンドポイント] フィールドに、サードパーティボットの応答エンドポイントを入力し、[更新] をクリックします。

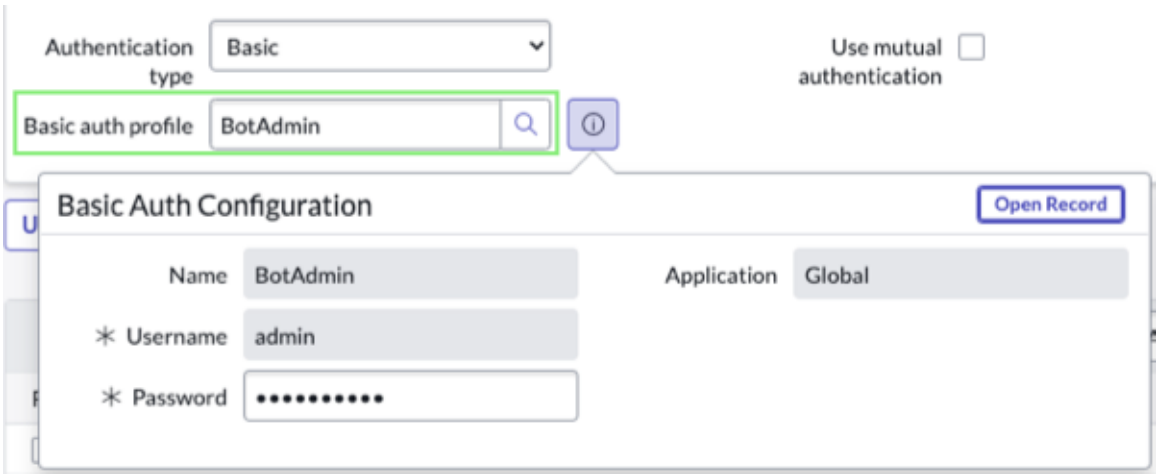
   これはプライマリボットサーバーのエンドポイントであり、ServiceNow ボットから別のボットまたは別の ServiceNow インスタンスに応答を送信する必要があります。

   例：http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse

4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または **[OAuth 2.0]** に設定し、[更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 基本：[基本認証プロファイル] フィールドで、基本認証プロファイルを選択または作成します。ユーザー名とパスワードが含まれます。



- OAuth：**[OAuth** プロファイル] フィールドで、OAuth プロファイルを選択または作成します。変更を保存した後、関連リンクリストで **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。

ベーシック認証の構成の詳細については、「ベーシック認証を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。OAuth 2.0 の構成の詳細については、「OAuth を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。

5. エンドポイント呼び出しから返された JSON 応答を確認します。
仮想エージェント API 応答パラメーターと成功した応答例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェントのボット間の統合

仮想エージェント API は、複数のボットを使用する環境をサポートしています。この状況では、プライマリボットはサードパーティのセカンダリボット (ServiceNow ボットなど) と通信します。

プライマリボットとのボット通信には、次の 2 つのタイプがあります。

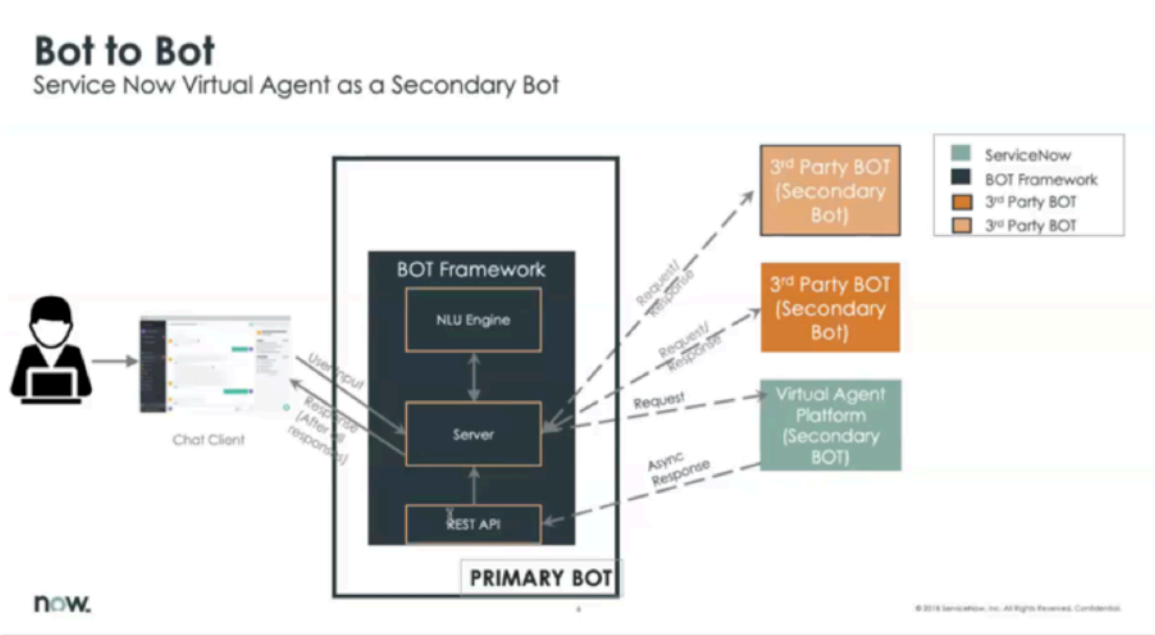
- プライマリボットがエンドユーザーの要求 (インテント) を理解すると、プライマリボットはその要求を適切なセカンダリボットにルーティングし、対応するトピックが表示されます。
- プライマリボットがユーザー要求のルーティング先を決定できない場合、プライマリボットはユーザーの要求をすべてのセカンダリボットにブロードキャストできます。各セカンダリボットは、エンドユーザーのインテントを決定するための予測信頼スコアを返します。プライマリボットは、予測信頼スコアが最も高いセカンダリボットに要求をルーティングします。

どちらのシナリオでも、ServiceNow ボットは、要求が完了したとき、または要求の処理を続行できないときに、プライマリボットに通知します。プライマリボットは、会話が完了したことをエンドユーザーに通知するか、さらにサポートを提供するかを決定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとするボット間エコシステム



ServiceNow セカンダリボットは、REST エンドポイントを介して標準の要求と応答を使用します。ボットフレームワークまたは ServiceNow ボットとの統合を求めるエンタープライズアプリを介して要求が受信されると、要求に対する応答が API を介して要求システムに非同期で送信されます。仮想エージェントは、チャネルのライブエージェントもサポートしています。

ボット間統合のプロパティ

システムプロパティを追加 して、以下を設定できます。

- バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録
- 仮想エージェント 応答を取得しようとした回数
- ボット正規化スコア

ボット間のプロパティ

プロパティ	説明	デフォルト値
va.bot.to.bot.logging_enabled	バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録を有効にするオプション。ログ記録を有効にするには、値を *True* に設定します。	False
va.bot.to.bot.take.control_times	コントロールがプライマリボットに戻されるまで、仮想エージェントが応答の取得を試行する回数。	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	プライマリボットが要求を適切なボットにルーティングするためにインテントを使用しない場合に、仮想エージェントによって返される予測信頼スコアの正規化に使用される値。	1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイドル状態のボット間会話の終結

ボット間の統合 (仮想エージェント API) では、1 時間を超えて「アイドル」状態になっている破棄された会話は、スケジュール済みジョブ [*Time Out Abandoned B2B Conversations*] によって自動的に終了されます。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄されたボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間は、1 時間 (3600 秒) です。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは、1 時間 (3600 秒) を超えてオープンになっているボット間の会話をすべてクローズします。アドミニストレーターは、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*することで、アイドル状態のボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

このプロパティで指定するタイムアウト値は、仮想エージェントに関連するすべてのボット間会話に適用されます。

アイドル状態のボット間会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄されたボット間会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長くアイドル状態にあるボット間会話が終了されます。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：*com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*
説明	このプロパティの説明を入力します：すべてのボット間会話のアイドルタイムアウト期間 (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄されたボット間会話が開いたままになる秒数を入力します。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄されたボット間会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

4. [送信] をクリックします。

[破棄された **B2B** 会話のタイムアウト **(Time Out Abandoned B2B Conversations)**] スケジュール済みジョブの変更

この毎時のスケジュール済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[破棄された B2B 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned B2B Conversations)] レコードを開きます。
2. [スケジュール済みスクリプト実行] フォームで、スケジュール済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

複数のプロバイダーアプリケーションの構成

仮想エージェント API を使用する複数のプライマリボットがあり、それらを区別する必要がある場合は、AI エージェントをサポートするように複数のプロバイダーアプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

仮想エージェント API アプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application**.
2. [新規] をクリックして、新しいプロバイダーアプリケーションを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	「VA API カスタムボット」などのプロバイダーアプリケーションの名前。
プロバイダー	プロバイダーとして **[VA** ボットとボット間のプロバイダー **(VA Bot to Bot Provider)]** を選択します。
受信 ID	要求メッセージで使用される一意の受信 ID (例：custom_1)。
メッセージ認証	受信通信用のトークン付きメッセージ認証の設定。詳細は、「受信通信用のメッセージ認証の設定」を参照してください。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** メッセージ.
6. [新規] をクリックし、新しい REST メッセージを作成します。
7. REST メッセージレコードで、フォームフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	REST メッセージレコードの名前。これは、新しく作成されたプロバイダーアプリケーションと同じでなければなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エンドポイント	プライマリボットの応答エンドポイント。

8. [送信] をクリックします。
9. [HTTP メソッド] セクションで、[新規] をクリックして新しいメソッドを作成するか、デフォルトの GET メソッドを上書きできます。

フィールド	説明
名前	HTTP メソッドの名前。「postMessage」と入力します。
HTTP メソッド	**[POST]** を選択します。
エンドポイント	プライマリボットの応答エンドポイントを入力します。
認証タイプ	要件に応じて基本認証または OAuth 2.0 認証を構成します。ベーシック認証の構成の詳細については、「ベーシック認証を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。OAuth 2.0 の構成の詳細については、「OAuth を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。

10. 新しく作成されたプロバイダーアプリケーションを使用するには、 仮想エージェント API 要求の *appInboundId* パラメーターでプロバイダーアプリケーションの受信 ID を渡します。
仮想エージェント API 要求ごとに *appInboundId* パラメーターでプロバイダーアプリケーションの受信 ID を渡す必要があります。新しく作成されたプロバイダーアプリケーションを使用するサンプル仮想エージェント API 要求を次に示します。

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

送信 HTTP ログを表示して、応答エンドポイントが呼び出されたことを確認することで、構成をテストできます。

仮想エージェント API の要求と応答の変換

仮想エージェント API で提供されるスクリプト化された拡張ポイントを通じて、仮想エージェント API の要求と応答をサポートされている形式に変換できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント

- sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントは、要求を処理する前に、プライマリボットペイロードを標準の仮想エージェント API でサポートされている形式に変換します。sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントは、仮想エージェント API 応答を、プライマリボットでサポートされている形式に変換します。
- どちらのスクリプト済み拡張ポイントにも、*`shouldTransform`* と *`transform`* の 2 つのパラメーターがあります。*`shouldTransform`* は、実装が実行されるかどうかを決定するために使用されます。*`transform`* は、要求または応答を変換するために使用されます。

2. 要求ペイロードを変換する場合は、次の手順を実行します。

a. sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントを選択

b. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

c. 要件に従って拡張ポイントスクリプトを更新します。
sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントでは、要求パラメーターは *`payload`* と *`headers`* の 2 つのキーを持つオブジェクトです。*`payload`* はプライマリボットから受信した要求ペイロードで、*`headers`* は要求ペイロードで送信されたヘッダーです。実装例を次に示します。

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
 "userId": payload.userId,
 "emailId": payload.email,
 "message": {
     "text": payload.message,
     "typed": true
 },
 "contextVariables": {
     "requester_session_language": payload.user_language
 },
 "appInboundId": "custom_1"
```

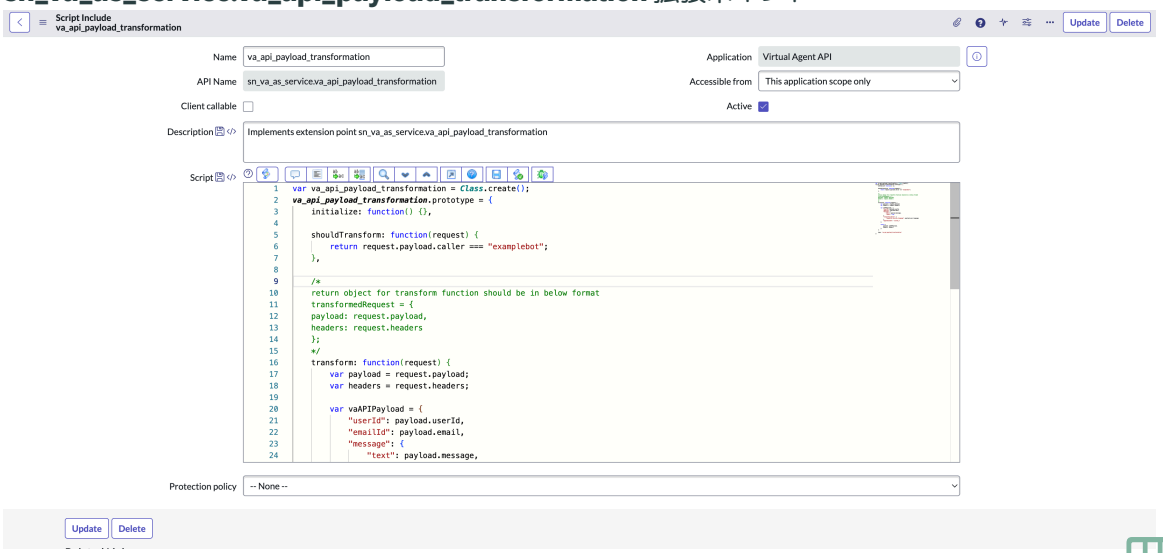
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  };

  return {
payload: vaAPIPayload,
headers: headers
  };
},
```

sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイント



d. [更新] をクリックします。

3. 応答ペイロードを変換する場合は、次の手順を実行します。

a. sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントを選択

b. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

c. 要件に従って拡張ポイントスクリプトを更新します。
sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントでは、応答パラメーターは inputPayload と responsePayload の 2 つのキーを持つオブジェクトです。*inputPayload* は仮想エージェント API から受信した要求ペイロードで、*responsePayload* は変換された応答のビルドに使用できる仮想エージェント API からの応答です。要求ペイロードの appInboundId フィールドを使用して、true または false を返すかどうかを決定します。実装例を次に示します。

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
    inputPayload: response.inputPayload,
```

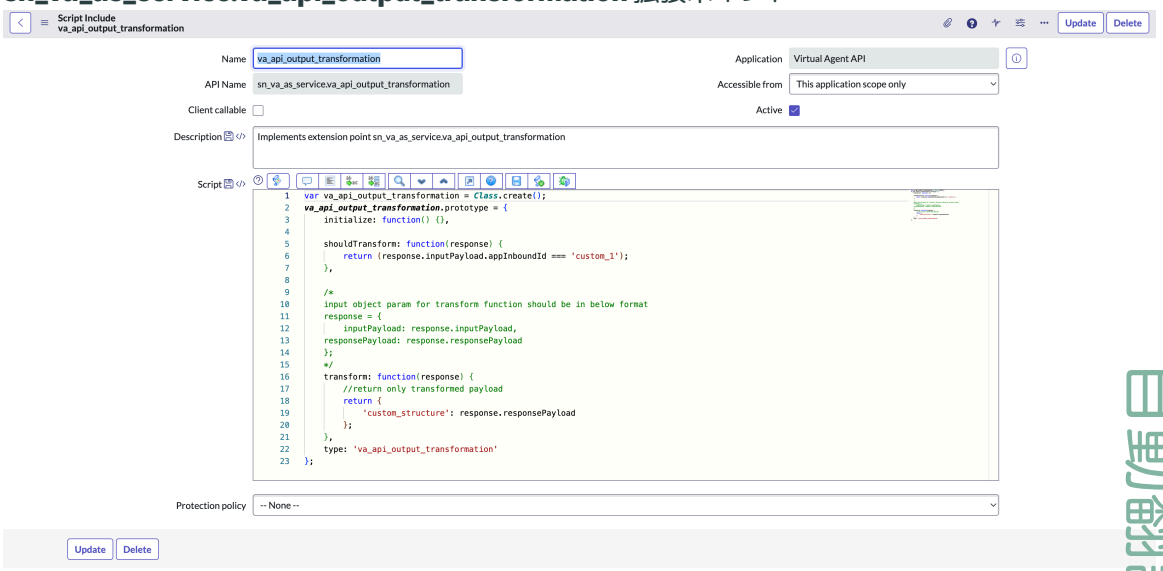
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
responsePayload: response.responsePayload
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
    return {
   'custom_structure': response.responsePayload
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイント



d. [更新] をクリックします。

で **Now Assist** エクスペリエンスを有効にする 仮想エージェント **API**

仮想エージェント API で Now Assist エクスペリエンスを有効にして、複数のプロバイダーチャネルで生成 AI スキルをサポートします。

始める前に

仮想エージェントに Now Assist を設定します。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_now_assist_deployment_channel.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
ドキュメントテーブル	ドロップダウンリストからプロバイダーチャネル ID を選択します。
ドキュメント ID	仮想エージェント API に対応するプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] レコードを選択します。
Now Assist 展開	仮想エージェントの Now Assist を選択します。
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

4. [送信] をクリックします。

構成内での 仮想エージェント ボットインターコネクト の使用

仮想エージェント ボットインターコネクト を使用して、複数のチャネル間で統一されたチャットエクスペリエンスを作成します。Google Dialogflow、Microsoft Power Virtual Agents、ServiceNow 仮想エージェント などのセカンダリボットをサポートできます。

仮想エージェント ボットインターコネクト は、多様なチャット環境でプライマリボットとして機能します。これによってチャットをよりシンプルにし、エンドユーザーにとって統一されたチャットエクスペリエンスを作成することができます。仮想エージェント ボットインターコネクト によって、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスすることが可能になります。

ボットインターコネクト には次のメリットがあります。

- Google Dialogflow や Microsoft Power Virtual Agents などのサードパーティ製ボットとの統合が完了。
- 他のインスタンスの ServiceNow 仮想エージェント ボットと簡単に統合可能。
- 他のサードパーティ製ボットをセカンダリボットとしてシステムに追加する機能。
- ボットインターコネクト でのユーザー認証とアカウントのリンク。
- プライマリおよびセカンダリボットによってサポートされているすべてのスキルを対象とするボットインターコネクト のインテントディスカバリー。
- プライマリボットとセカンダリボット間の LLM トピック会話
- 会話が一度に 1 つのボットで行われる。
- レポートとアナリティクスを統合する共通の会話モデルとデータストレージが ボットインターコネクト によって提供される。

注:
仮想エージェント ボットインターコネクト には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

サポートされているコントロール

すべての入力コントロールとボット応答コントロールがサポートされています。

機能とデフォルトの動作

言語サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ボットインターコネクト の応答は翻訳されません。ボットインターコネクト はユーザー言語をセカンダリボットに渡すため、セカンダリボットからその言語で応答が返ってくることを想定しています。たとえば、プライマリボットにドイツ語を話すユーザーがいて、セカンダリインスタンスがドイツ語にローカライズされていた場合、ドイツ語の応答がプライマリボットに返されます。

セカンダリボットからのタイムアウト値

このタイムアウト値は、プライマリボットがセカンダリボットからの応答を待機する最大の時間です。[ボットインターコネクト トピックブロック] プロパティでカスタムのタイムアウト値 (ミリ秒単位) を渡すと、これを上書きできます。

1. プライマリインスタンスのシェルトピックで、[ボットインターコネクトトピックブロック **(Bot Interconnect Topic Block)]** ノードを選択します。
2. [追加のパラメーター (文字列)] 領域で、スクリプトアイコン </>
3. 次のスクリプトを入力します。

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

この例では、30000 は 30 秒と同じです。

4. トピックを保存して公開します。

終了された会話

ユーザーが ボットインターコネクト で会話をクローズしたり、ボットインターコネクト の会話がタイムアウトしたりすると、セカンダリボットで会話がクローズされます。

> **注:**
> Microsoft Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

デバッグログ

ボットインターコネクト インスタンスのデバッグログを有効にするには、*sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* システムプロパティを *true* に設定します。ほとんどのログに添付された会話 ID とファイル名が表示されます。

セカンダリボットトピックからプライマリボットに出力を渡す

ボットインターコネクト シェルトピックのセカンダリボット会話の出力に、カスタムロジックを適用できます。

カスタム変換マップのサポート

開発者は、*getTransformerMap* メソッドを使用してカスタム変換マップを渡すことができます。カスタム変換マップを使用すると、デフォルトの変換ロジックを上書きできます。

Google Dialogflow の DialogflowInboundTransformer スクリプトインクルードの例：

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 'image': 'transformImage',
 'chips': 'transformChips',

 /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
custom response payload */
 'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

この例では、`テキスト`、`情報`、`説明`などはセカンダリボットに対応するコントロールタイプです。指定されたメソッド (*`transformText`* など) は、コントロールタイプの変換を行うために呼び出されます。セカンダリボット応答ごとに、仮想エージェント は *`getControlType`* メソッドを使用して、セカンダリボットメッセージの変換マップで指定されたコントロールタイプを返します。Google Dialogflow の受信トランスフォーマーは、これの使用方法の良い例を示します。

呼び出された変換メソッドが存在しない場合、仮想エージェント API はそれをエラーとして記録します。

ライブエージェント接続

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、仮想エージェントのインタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。考えられる接続シナリオは次のとおりです。

- インタラクションに対応する一致するエージェントがプライマリインスタンスにない場合、ボットインターコネクト はライブエージェント接続で設定された一致条件を評価し、インタラクションをセカンダリインスタンスの適切なライブエージェントにルーティングします。
- 一致する接続が 1 つしかない場合、インタラクションはその接続にルーティングされ、エージェントの可用性がセカンダリインスタンスでチェックされます。
- 一致する接続が複数ある場合、ユーザーには定義された順序でオプションが表示され、選択した接続に接続されます。
- セカンダリインスタンスで利用可能な一致するエージェントが存在しない場合は、次のメッセージが表示されます：「利用可能なエージェントがありません。後でもう一度お試しください。(There are no agents available. Please try again later.)」。
- セカンダリインスタンスに利用可能な一致するエージェントが存在する場合、ユーザーはインタラクションに対応できる、その利用可能なライブエージェントにリダイレクトされます。

会話がプライマリインスタンスで開始された場合、オートパイロットモードは現在、セカンダリインスタンスではサポートされていません。セカンダリインスタンスのライブエージェント接続は、セカンダリインスタンスが非同期モードの場合にのみ機能します。

仮想エージェント ボットインターコネクト のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ボットインターコネクト アプリケーションをインストールできます。アプリケーションは ServiceNow Store から利用できます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ボットインターコネクト アプリケーションリストを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ボットインターコネクト アプリケーション (sn_va_bot_ic) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

仮想エージェント ボットインターコネクト で **Google Dialogflow** をセカンダリボットとして使用

ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow 仮想エージェント をプライマリボット、Google Dialogflow をセカンダリボットとして使用できます。Google Dialogflow で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow 仮想エージェント 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

- Yokohama ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- Google Dialogflow のアカウント

Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する

仮想エージェント ボットインターコネクトで Google Dialogflowを使用するには、最初に Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する必要があります。

始める前に

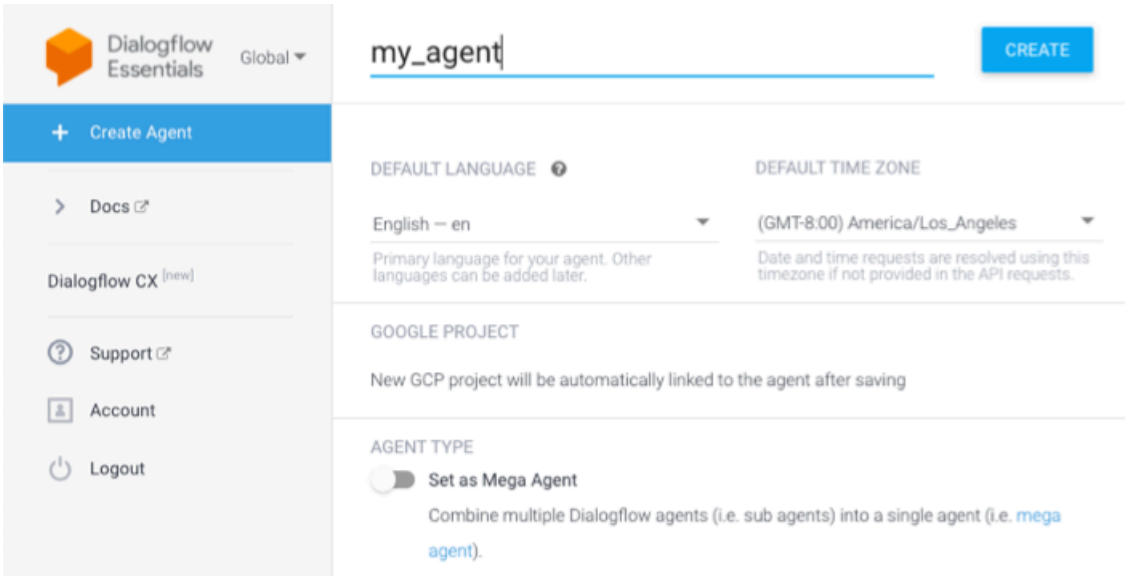
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

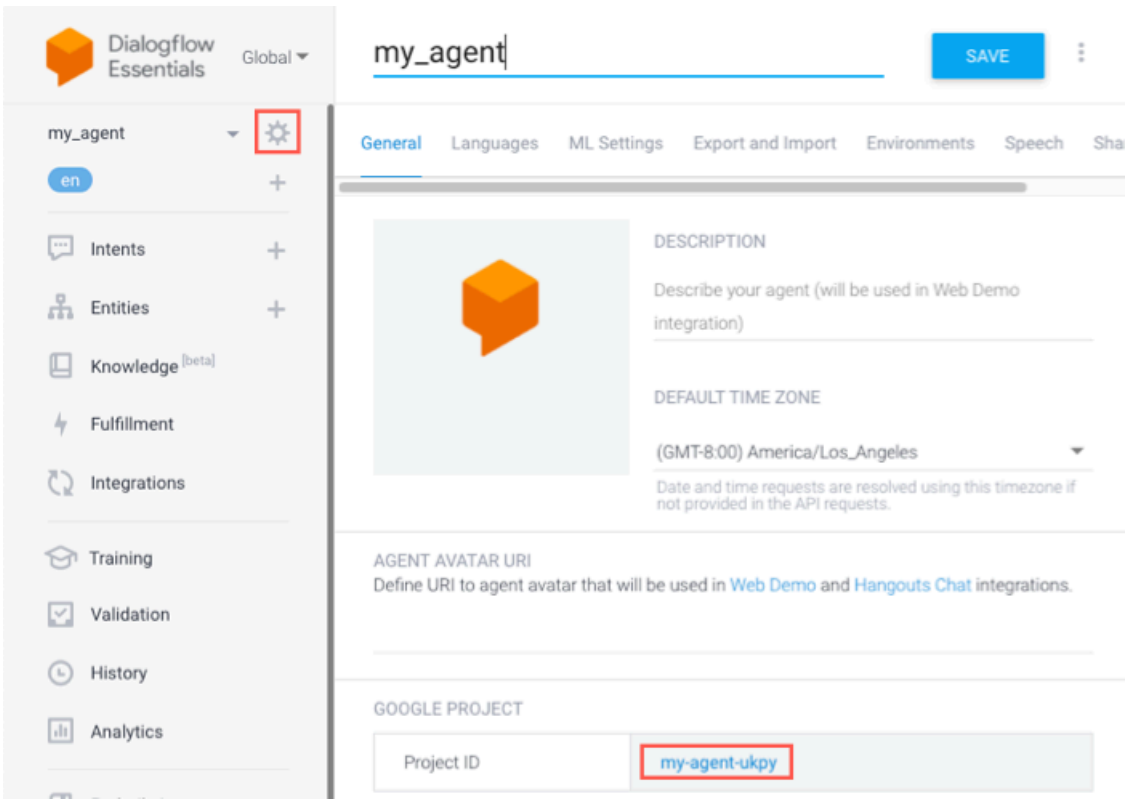
手順

1. Google Dialogflow で新しいエージェントを作成します：https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



これにより新しい Google プロジェクトも作成されます。

2. エージェント設定アイコンを選択し、[全般] タブでプロジェクト ID を見つけます。



3. プロジェクト ID を選択します。
プロジェクトのダッシュボードが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

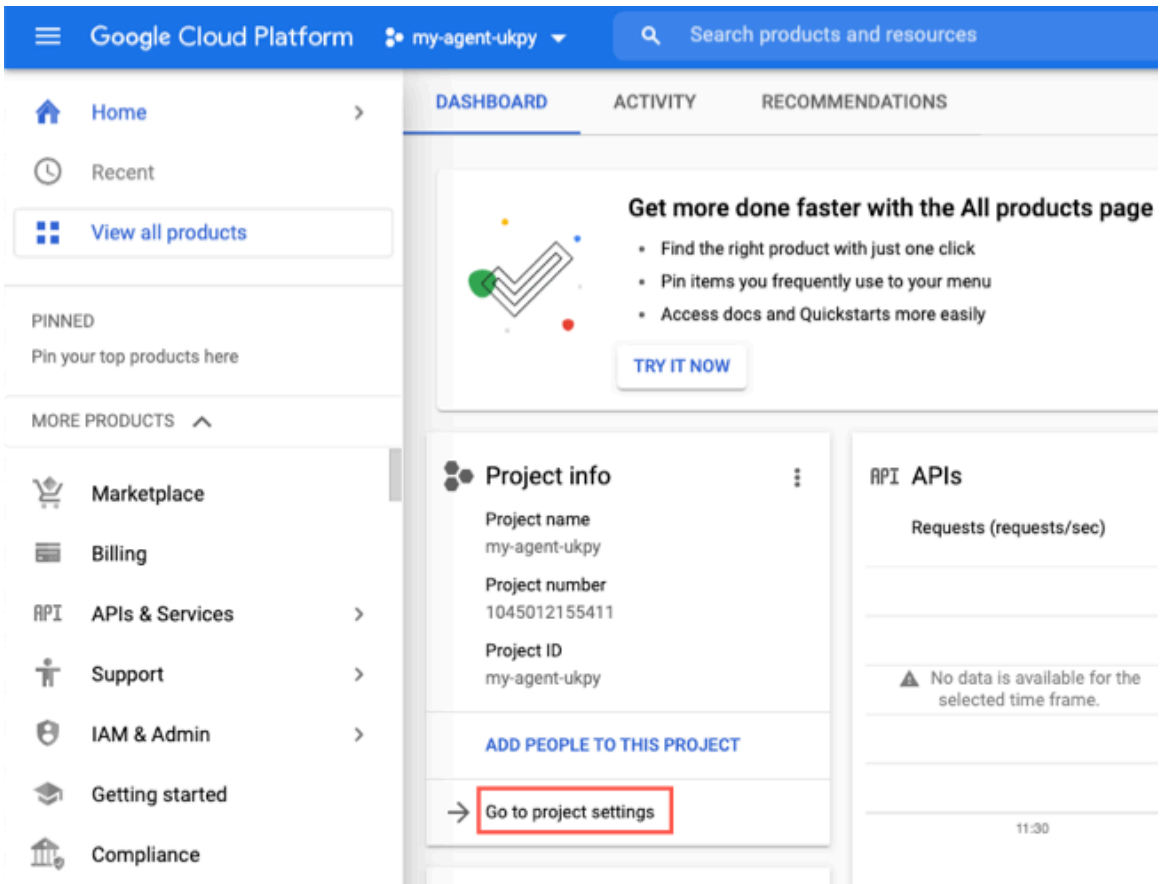
Google Dialogflow プロジェクトのサービスアカウントと秘密鍵を作成する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 2 つ目のステップは、Google Dialogflow に新しいエージェントのサービスアカウントと秘密鍵を作成することです。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. プロジェクトダッシュボードページで、[プロジェクト設定に移動] をクリックします。

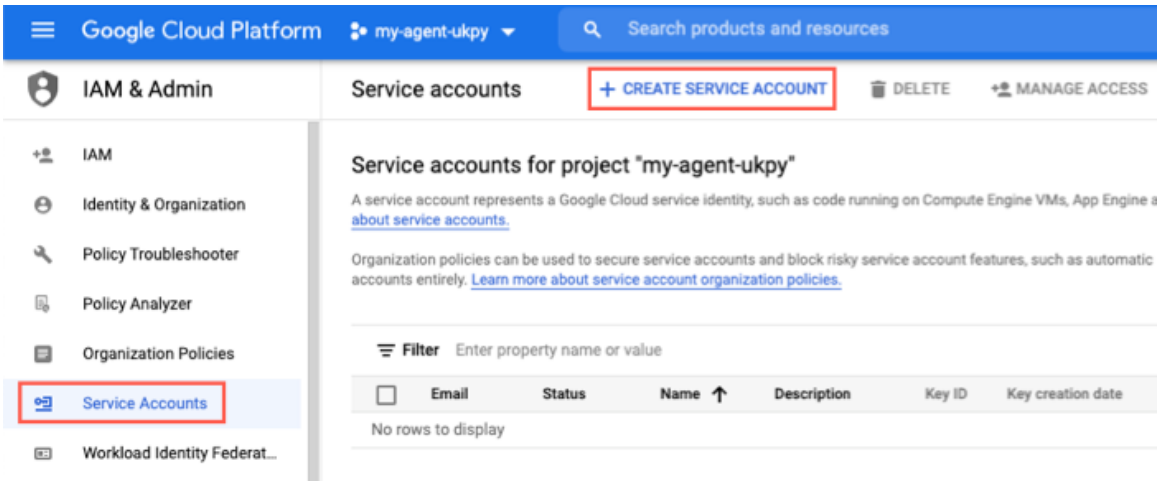


2. [IAM とアドミン] ページで、[サービスアカウント] をクリックします。

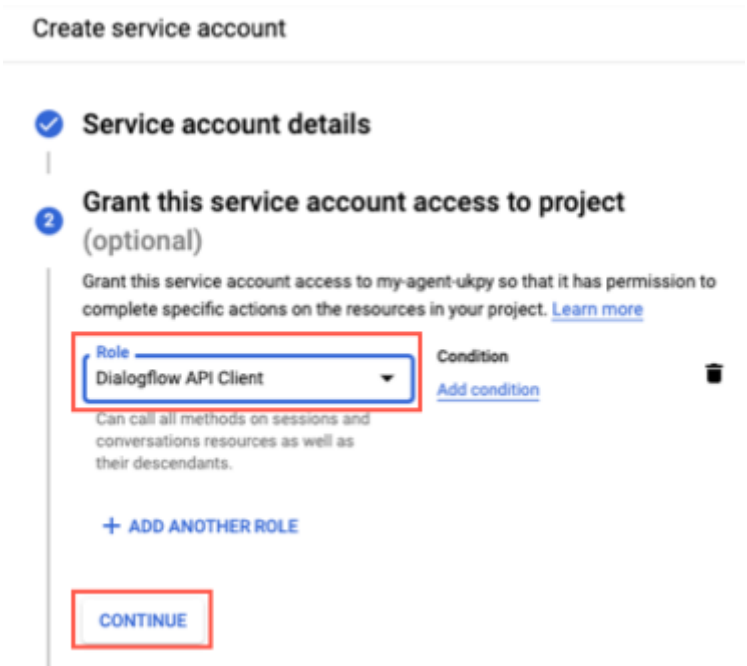
3. [+サービスアカウントを作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



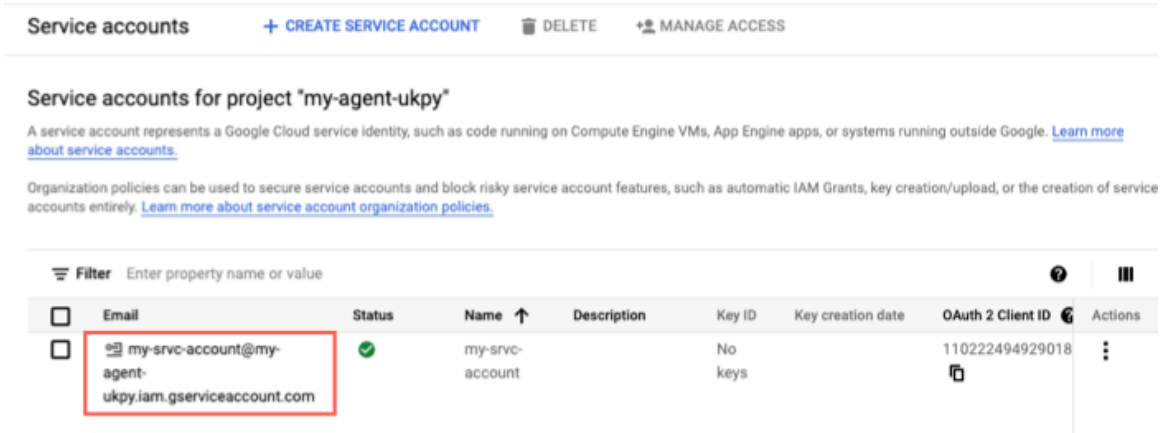
4. 名前を入力し、[作成して続行] をクリックします。
5. [ロールを選択] で、 ダイアログフロー > **Dialogflow API** クライアント.
6. [続行] をクリックします。



7. [完了] をクリックします。
8. [メール] 列のレコードのリンクをクリックします。

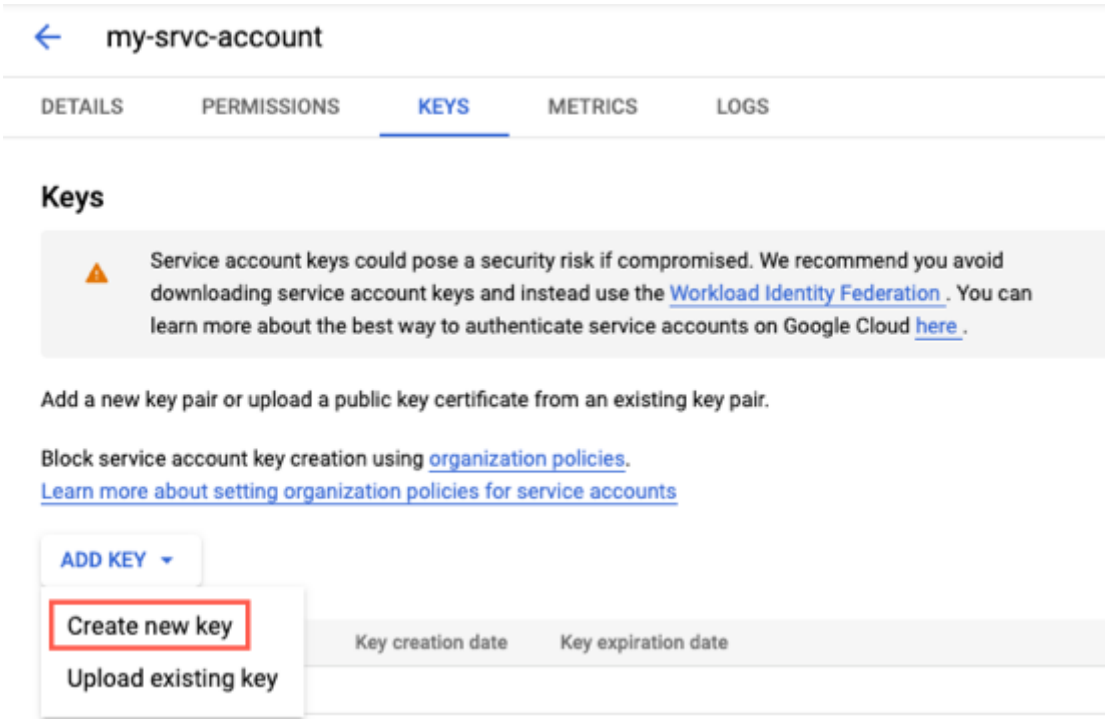
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

9. [キー] タブをクリックします。
10. クリック キーの追加 > 新しいキーを作成.



11. キータイプの入力を求められたら、**[JSON]** を選択し、[作成] をクリックします。
JSON ファイルがコンピューターにダウンロードされます。

JSON 秘密鍵ファイルからの **Java Keystore** ファイルの生成

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 3 つ目のステップは、前のステップで作成した JSON 秘密鍵から JKS ファイルを生成することです。

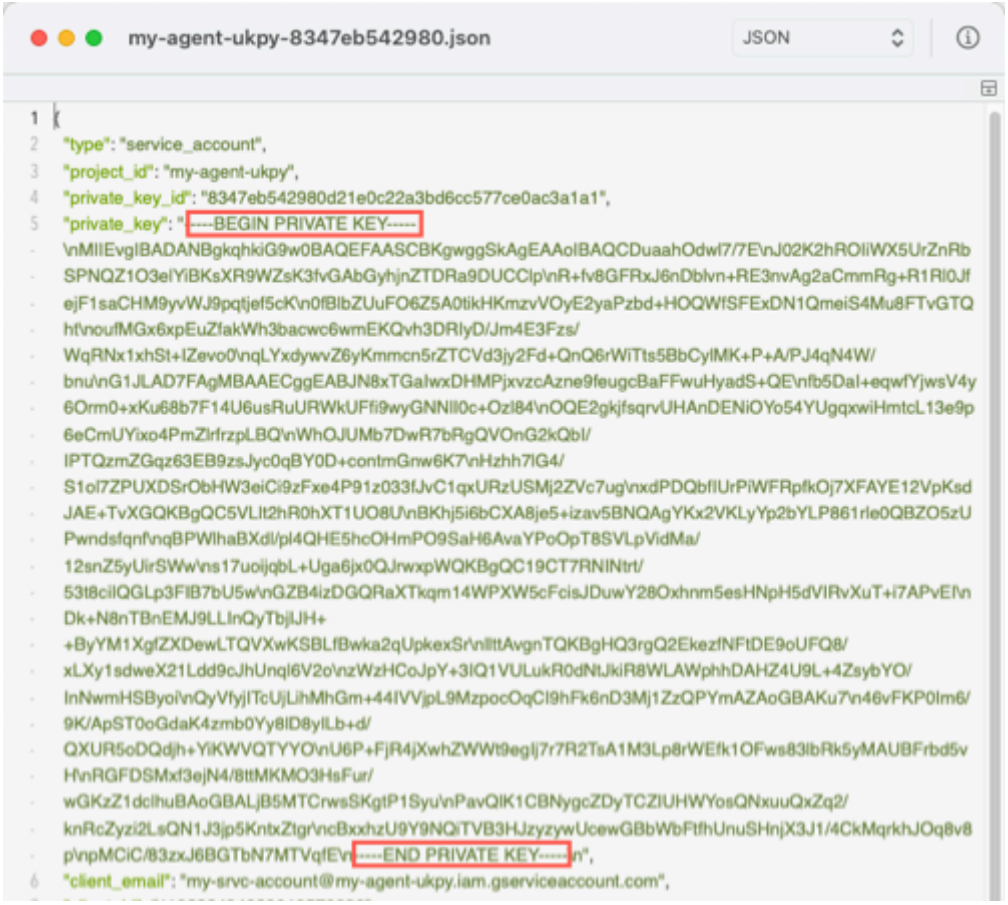
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. テキストエディターで、前の手順でダウンロードした JSON 秘密鍵ファイルを開きます。
2. 「BEGIN PRIVATE KEY」セクションで始まり「END PRIVATE KEY」セクションで終わる秘密鍵のテキストをコピーします。



3. 次の方法で鍵から改行文字 (\n) を削除します。
   a. テキストエディットやメモ帳などのテキストエディターに鍵のテキストを貼り付けます。
   b. クリック 編集 > 検索 > 検索と置換 または 編集 > 置換.
   c. [検索] フィールドに「\n」と入力します。
   d. [置換] フィールドで、Ctrl + Enter または Alt + Enter を押します。
   e. [すべて置換] をクリックします。
   鍵のテキストが改行付きでフォーマットされます。
4. フォーマットされた秘密鍵のテキストを .pem ファイルとして保存します。
   たとえば、privatekey.pem です。
5. Web ブラウザで、JSON ファイルの *client_x509_cert_url* パラメーターに記載されている URL を開きます。
   例：https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com。証明書ページが開きます。
6. JSON ファイルに表示されるものと同じ秘密キー ID を持つ証明書をコピーします。
7. ステップ 3 で説明したとおりに、証明書の \n を改行に置き換えます。
8. フォーマットされた証明書を .pem ファイルとして保存します。
   例：certificate.pem。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 秘密鍵ファイルと証明書ファイルの両方を含むフォルダーに移動します。
10. ターミナルウィンドウを開きます。
    a. Mac OS では、フォルダーを右クリックまたは Ctrl キーを押しながらクリックし、[フォルダーに新規ターミナル] を選択します。
    b. Windows では、フォルダーを右クリックし、[ターミナルで開く] を選択します。
11. ターミナルのコマンドプロンプトで、次のように JKS ファイルを作成します。
    a. 次のコマンドを入力します。

       `openssl pkcs12 -export -in [証明書ファイル名] -inkey [秘密鍵ファイル名] -certfile [証明書ファイル名] -out testkeystore.p12`

       たとえば、certificate.pem が証明書の名前で、privatekey.pem が秘密鍵の名前の場合は、次のようになります。

       `openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12`

    b. パスワードの入力を求められたら、任意のパスワードを 6 文字以上で入力します。

       testkeystore.p12 という名前の PKCS 12 ファイルが作成されます。

    c. 次のコマンドを入力します。

       `keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS`

       パスワードの入力を複数回求められます。前のステップで作成したものと同じパスワードを使用します。

タスクの結果
JKS ファイルが作成されます。

仮想エージェント ボットインターコネクトインスタンスで **Google Dialogflow** への接続を設定する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 4 つ目のステップは、ServiceNow インスタンスで接続を設定することです。

始める前に
JSON 秘密鍵ファイルからの Java Keystore ファイルの生成。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
2. [接続および資格情報エイリアス] ページで、[ボットインターコネクトダイアログフローの統合 **(Bot Interconnect Dialogflow Integration)]** レコードをクリックします。
3. [関連リンク] から、[新しい接続および資格情報の作成] をクリックします。
4. 前の手順でダウンロードした JSON ファイルを使用してフォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[接続および資格情報エイリアス] の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
接続名	認証情報の名前。Dialogflow Connection など。
プロジェクト ID (project_id)	JSON ファイルの *project_id* パラメーターに対応する値。*my-agent-ukpy* など。
サービスアカウントメール (client_email)	JSON ファイルの *client_email* パラメーターに対応する値。*my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com* など。
秘密鍵 ID (private_key_id)	JSON ファイルの *private_key_id* パラメーターに対応する値。*8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1* など。
キーストアパスワード	前のステップで Java Keystore (JKS) ファイルを作成したときに使用したパスワード。
キーストア	前のステップで作成した JKS ファイルを選択します。

5. **[OAuth** トークンを作成して取得] をクリックします。

Google Dialogflow のトピックを呼び出す仮想エージェント ボットインターコネクトシェルトピックの作成

Google Dialogflow のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する必要があります。

始める前に
Google Dialogflow で 1 つ以上のインテントを作成します。詳細については、Dialogflow のドキュメント を参照してください。

仮想エージェント ボットインターコネクトインスタンスで Google Dialogflow への接続を設定する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Google Dialogflow インテントを ボットインターコネクトと統合する方法は 2 つあります。

- Dialogflow インテントごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する。

  NLU トピックの場合、仮想エージェントのトピックそれぞれが 1 つの Dialogflow インテントと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

  LLM トピックの場合、ボットインターコネクトのトピックそれぞれが、対応する Google Dialogflow のトピックと同じ名前と説明を持っています。

- 複数の Dialogflow インテントを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  Dialogflow インテントに対する 仮想エージェントトピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**DG** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、Dialogflow インテントがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。その

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Dialogflow インテントに対するトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応するServiceNow 仮想エージェントインテントに、キーワードまたは発言として Dialogflow インテントの名前を含めます。LLM トピックの場合、 ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、Google Dialogflow トピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。
アクション名	次のように入力します：`sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
アクションタイプ	`subflow` と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

次のタスク

構成をテストします。ボットインターコネクト が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

仮想エージェント ボットインターコネクト で **Microsoft Power Virtual Agents** をセカンダリボットとして使用する

ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェント をプライマリボット、Microsoft Power Virtual Agents をセカンダリボットとして使用できます。Power Virtual Agents で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow® ボットインターコネクト 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

- Yokohama ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- テスト用の Microsoft Power Virtual Agents アカウント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Visual Studio Code を使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する

Power Virtual Agents を仮想エージェント ボットインターコネクト とともに使用するには、ボットインターコネクト のサンプルコードファイルを使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する必要があります。

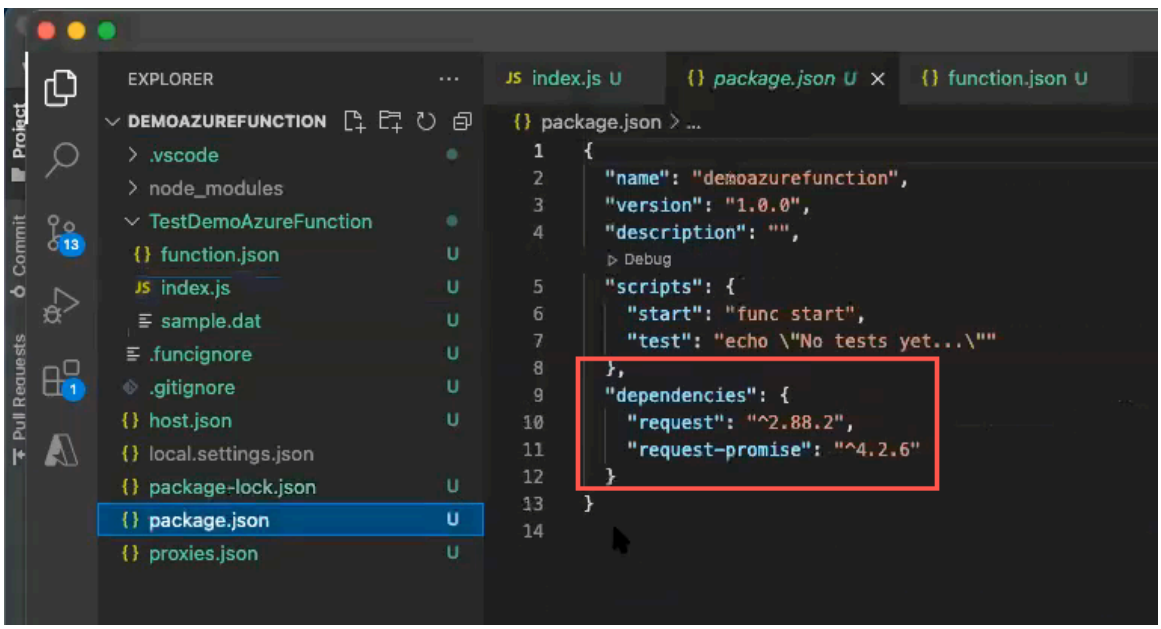
始める前に
Microsoft Azure アカウントが必要です。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure にサインインし、JavaScript 関数を作成します。
   この作業では、環境の構成とローカルプロジェクトの作成を行います。を参照してください Microsoft ドキュメント 詳しくは。
2. ServiceNow ボットインターコネクトのセットアップ (KB1112368) を使用して、Microsoft Power Virtual Agents 用の Azure 関数をセカンダリボットとして作成する に移動し、次の操作を行います。
   a. 添付の index.txt ファイルのコードを Azure プロジェクトの index.js ファイルにコピーします。
   b. 添付の function.txt ファイルのコードを Azure プロジェクトの function.json ファイルにコピーします。
   c. 両方のファイルを保存します。
3. *request-promise* ライブラリーをインストールします。
   a. コマンドラインウィンドウで、Azure プロジェクトを作成したフォルダーにディレクトリを変更します。
      たとえば、「cd DemoAzureFunction」と入力します。
   b. プロンプトで「npm install --save request」と入力する
   c. プロンプトで「npm install --save request-promise」と入力する

   プロジェクトの package.json ファイルに依存関係が追加されます。

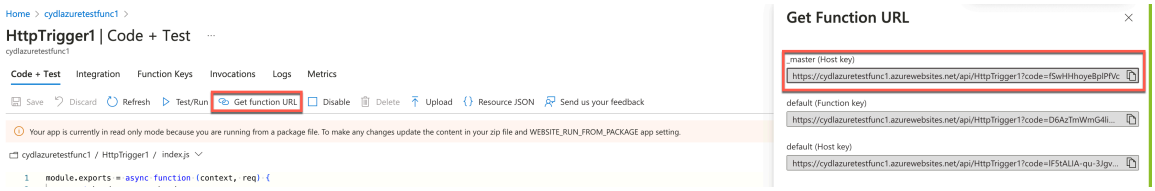


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. の説明に従ってプロジェクトを Azure にデプロイします。 Microsoft ドキュメント .
5. Azure ポータルから、[すべてのリソース] に移動します。
6. 作成した関数アプリの名前を選択します。
7. [概要] ページの [関数] タブで作成した関数を選択し、[関数の URL の取得] オプションから関数の URL をコピーします。

   Azure 関数の URL は、ServiceNow インスタンスのセカンダリボットのエンドポイントとして使用します。



Microsoft Power Virtual Agents で Direct Line 秘密鍵を見つけてコピーする

仮想エージェント ボットインターコネクト で Power Virtual Agents を使用するには、Power Virtual Agents アカウントで Direct Line セキュリティキーを見つけてコピーする必要があります。

始める前に
少なくとも 1 つのボットを持つ Microsoft Power Virtual Agents のアカウントが必要です。

Visual Studio Code を使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する。

必要なロール：admin

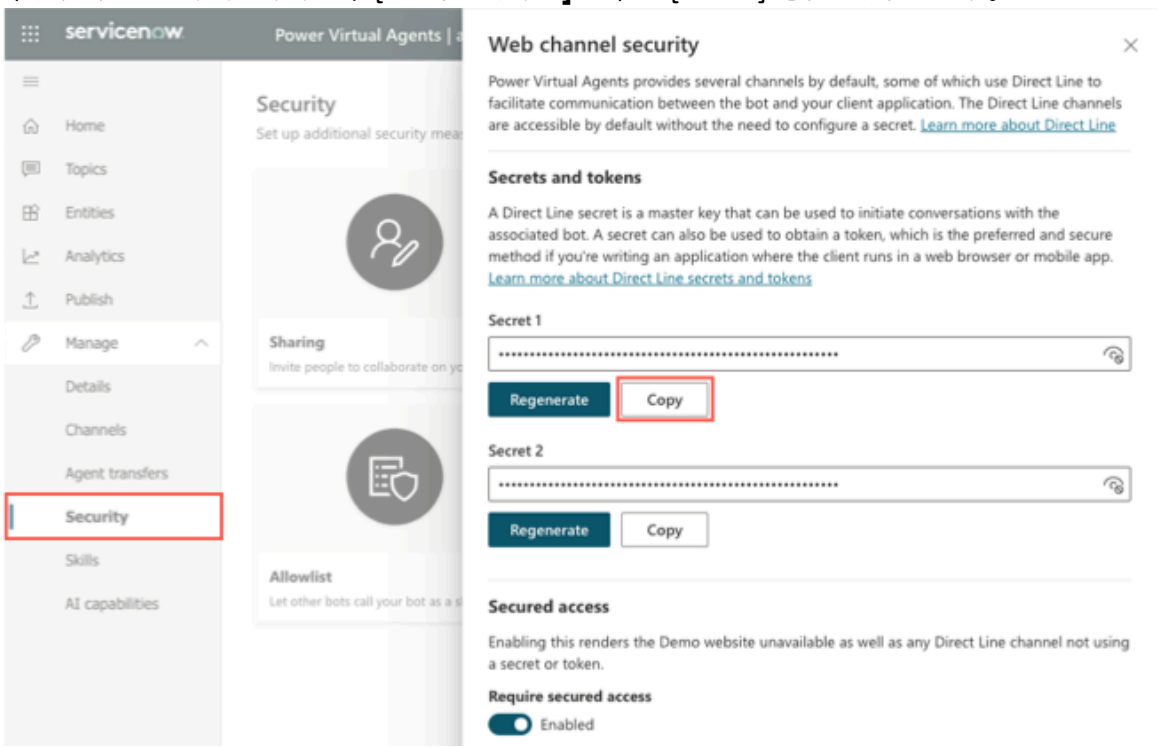
手順

1. Microsoft Power Virtual Agents のアカウントにログインします。
2. 移動先 管理 > セキュリティ.
3. **[Web** チャネルセキュリティ**(Web channel security)]** タイルをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ポップオーバーウィンドウで、[シークレット **1]** の下の [コピー] をクリックします。



仮想エージェント ボットインターコネクト インスタンスに **Direct Line** 秘密鍵を追加する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Power Virtual Agents を使用するには、ボットインターコネクト インスタンスに Direct Line セキュリティキーを認証情報として追加する必要があります。

始める前に

Microsoft Power Virtual Agents で Direct Line 秘密鍵を見つけてコピーする。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
2. **[Bot Interconnect DirectLine** 認証情報 **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
3. 認証情報関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 作成する認証情報のタイプを尋ねられたら、[ボットインターコネクトの静的トークン認証情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
5. フォームの以下のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	Power VA Direct Line key など、認証情報の一意の名前。
ヘッダー	[認証] のままにします。
静的トークン	Bearer とスペース込みで入力し、その後に Power Virtual Agents の Direct Line 秘密鍵を入力します。 たとえば、次のように入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. 戻る すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
8. **[Bot Interconnect DirectLine** 取得メッセージ **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
9. [関連リンク] から、[新しい接続および資格情報の作成] をクリックします。
10. ダイアログボックスで、フォームに入力します。

フィールド	説明
セカンダリボット名	Power Virtual Agents のボットを指す一意の名前。
セカンダリボットのエンドポイント	前のステップでコピーした Azure 関数の URL。 たとえば、`https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net` と入力します。
ヘッダー	`dlsecret` と入力します。
静的トークン	前のステップで Power Virtual Agents からコピーした Direct Line の鍵。

11. [作成] をクリックします。

Microsoft Power Virtual Agents のトピックを呼び出す 仮想エージェント ボットインターコネクト シェルトピックを作成する

Power Virtual Agents のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する必要があります。

始める前に

Microsoft Power Virtual Agents で 1 つ以上のトピックを作成します。

仮想エージェント ボットインターコネクト インスタンスに Direct Line 秘密鍵を追加する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

Microsoft Power Virtual Agents のトピックを ボットインターコネクト と統合する方法は 2 つあります。

- Power Virtual Agents のトピックごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する。

  この NLU トピックのケースでは、仮想エージェントのトピックそれぞれが 1 つの Power Virtual Agents のトピックと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

  この LLM トピックのケースでは、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応する Power Virtual Agents のトピックと同じ名前と説明を持っています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Power Virtual Agents の複数のトピックを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  Power Virtual Agents のトピック用に 1 つの 仮想エージェント トピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**PVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、Power Virtual Agents のトピックがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Power Virtual Agents のトピック用にトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応するServiceNow 仮想エージェントインテントに、キーワードまたは発言として Power Virtual Agents のトピックの名前を含めます。LLM トピックの場合、ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、Power Virtual Agents トピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

   [トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。
アクション名	次のように入力します：sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler
アクションタイプ	subflow と入力します。

追加のパラメーター (文字列)	次の手順を実行します。
	a. [スクリプト] アイコン [</>]
	b. [追加のパラメーター (文字列)] ウィンドウで、次のコードを追加します。
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. [Save (保存)] を選択します。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. **[Publish** (公開)] を選択します。

次のタスク

構成をテストします。ボットインターコネクト が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

注:
Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェントの 仮想エージェント ボットインターコネクト セカンダリボットとしての使用

仮想エージェント ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェントをプライマリボット、ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして使用できます。

必須条件

ServiceNow 仮想エージェントを 仮想エージェント ボットインターコネクト のセカンダリボットとして構成するには、次のセットアップが必要です。

- 2 つの Yokohama ServiceNow インスタンス。
- プライマリインスタンス：仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- セカンダリインスタンス：
  - 仮想エージェント API v3.8.x 以降
  - セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API は同期モードまたは非同期モードである必要があります。

ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして ボットインターコネクト との同期または非同期モードで使用します。

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用できます。「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する」または「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する」を参照してください。

セカンダリの ServiceNow® 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する

ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. セカンダリインスタンスで [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに `sys_cs_channel.list` と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [同期] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

セカンダリの ServiceNow® 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する

ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. セカンダリボットインスタンスで、 すべて > システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ.
2. VA ボット間レコードを選択します。
3. [エンドポイント] フィールドで、 仮想エージェント 応答が投稿されるプライマリ ServiceNow インスタンスの送信エンドポイント URL を指定します。 http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または [OAuth 2.0] に設定します。
ベーシック認証プロファイルと OAuth 2.0 プロファイルの構成の詳細については、「ベーシック認証を使用して REST メッセージを構成する」および「OAuth を使用して REST メッセージを構成する」をそれぞれ参照してください。
5. [更新] をクリックします。
6. [HTTP メソッド] セクションで、 postMessage メソッドを選択し、エンドポイント URL を指定します。 http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. [更新] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクトで使用するには、ボットインターコネクト (プライマリ) インスタンスで接続と資格情報 のレコード を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
2. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	「SNow Secondary Bot」など、一意の名前を入力します。
認証情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。
接続 URL	セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API の URL を入力します。たとえば、https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration などです。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
7. [認証情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして [ボットインターコネクトのハッシュトークン認証情報 **(Bot Interconnect Hash Token Credential)]** または [ボットインターコネクトの静的トークン認証情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

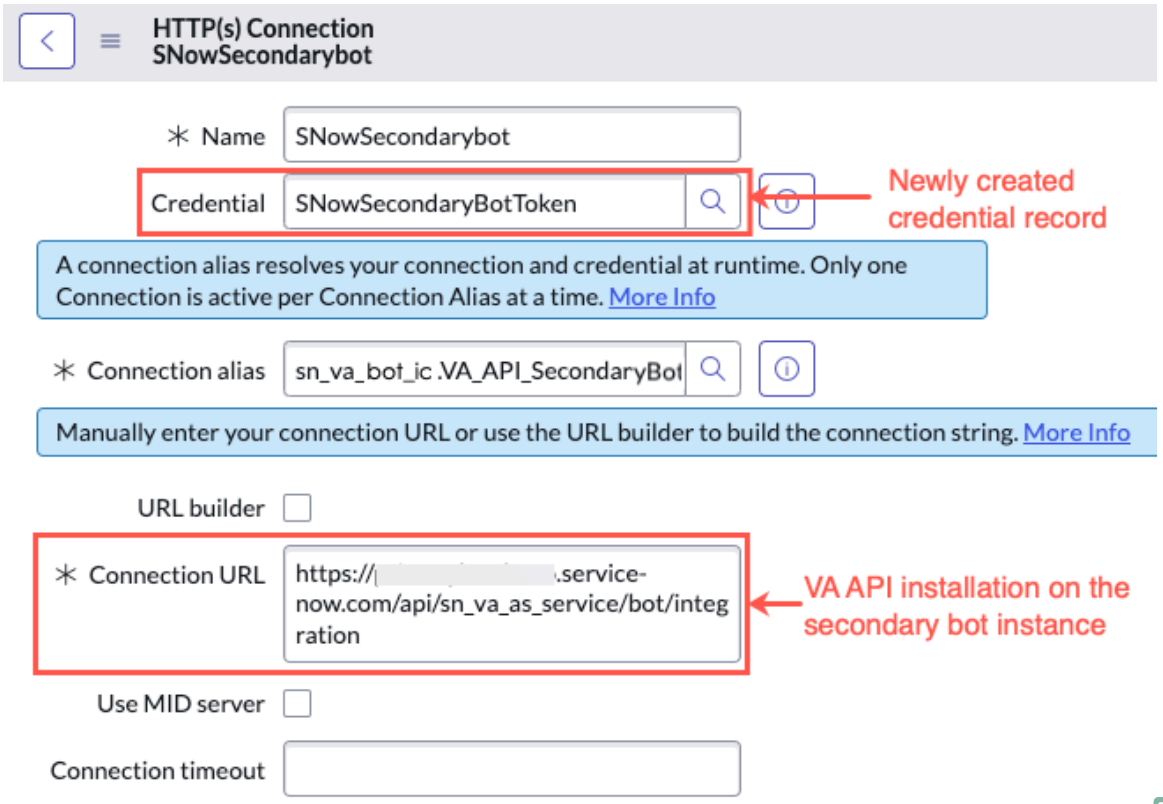
フィールド	説明
名前	認証情報の一意の名前を入力します。たとえば、SNowSecondaryBotToken などです。
静的トークン	
ヘッダー	Token と入力します。
静的トークン	パスワードを入力します。
ハッシュトークン	
ヘッダー	x-b2b-signature と入力します。
アルゴリズム	**[HmacSHA1]** を選択します。
ハッシュシークレット	ハッシュシークレットを入力します。
認証アルゴリズム	使用するアルゴリズムを選択します。たとえば、[セカンダリボットのハッシュトークン認証**(Secondary Bot Hash Token Auth)]** などです。

10. [**Submit** (送信)] を選択します。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
12. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [認証情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、SNowSecondaryBotToken などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow ボットインターコネクトインスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する

仮想エージェント ボットインターコネクト (プライマリインスタンス) に接続と資格情報を作成し、セカンダリボットで添付ファイルをアップロードできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.

2. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。

3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	SNowSecondaryBotAttachment のような一意の名前を入力します。
認証情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続 URL	セカンダリインスタンスの URL を入力します。たとえば、「https://secondary-instance-name.service-now.com/」と入力します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
7. [認証情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして [基本認証情報] または **[OAuth 2.0** 認証情報] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

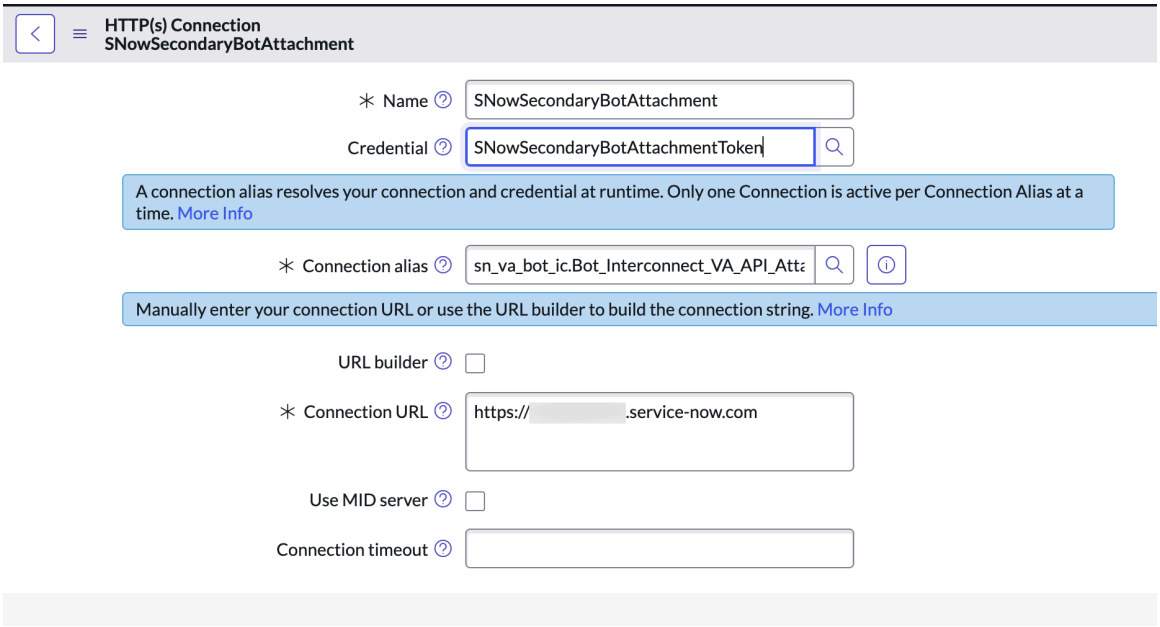
フィールド	説明
名前	認証情報の一意の名前を入力します。たとえば、SNowSecondaryBotAttachmentToken。
基本認証情報	
ユーザー名	ベーシック認証情報として送信するユーザー名を入力します。
パスワード	ベーシック認証情報として送信するパスワードを入力します。
OAuth 2.0 認証情報	
OAuth エンティティ プロファイル	[OAuth プロファイル] フィールドで、送信する認証情報を指定する OAuth 2.0 プロファイルを選択します。

10. [**Submit** (送信)] を選択します。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
12. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [認証情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、SNowSecondaryBotAttachmentToken。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow ボットインターコネクトインスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

ServiceNow セカンダリインスタンスでの認証トークンの作成

仮想エージェント ボットインターコネクト で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、セカンダリインスタンスで認証トークンを作成します。

始める前に

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

セカンダリインスタンスの認証タイプ (静的またはハッシュ) とトークンまたはハッシュシークレットが、ボットインターコネクト インスタンスのタイプおよびトークンまたはハッシュシークレットと同じであることを確認します。

手順

1. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに「 token_verification.list 」と入力します。

2. [トークン検証] ページで、[新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

トークン検証フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの一意の名前 (SNSecondaryBotToken など)。
トークン	ボットインターコネクト (プライマリ) インスタンスで指定した静的トークンまたはハッシュシークレット。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに「 message_auth.list 」と入力します。
6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (SNtoSNAuthtokenなど)。
プロバイダー	プロバイダーの名前 (ServiceNowProvider など)。
グループ名	プロバイダーの分類に使用される名前。
サービスポータル	SlackやMicrosoft Teamsなどの仮想エージェント統合でユーザーをサービスポータルのログインページにリンクするには、このフィールドを設定します。フィールドが空の場合、 仮想エージェント ユーザーはインスタンスのログインページにリダイレクトされます。
着信メッセージの検証	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、SNSecondaryBotToken などです。
送信メッセージの作成	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、SNSecondaryBotToken などです。
送信サービスのトークン	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、SNSecondaryBotToken などです。

8. [**Submit** (送信)] を選択します。
9. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「sys_cs_provider_application.list 」と入力します。
10. VA ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを開きます。
11. [メッセージ認証] フィールドで、作成したメッセージ認証レコードの名前を選択します。
    たとえば、**SNtoSNAuthtoken** などです。
12. [更新] をクリックします。

仮想エージェント のセカンダリトピックを呼び出す 仮想エージェント ボットインターコネクト シェルトピックの作成

仮想エージェント ボットインターコネクト で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、ボットインターコネクト に少なくとも 1 つのシェルトピックを作成する必要があります。

始める前に

ServiceNow 仮想エージェント のセカンダリインスタンスでトピックを作成して公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードまたは非同期モードを有効化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

セカンダリ仮想エージェントのトピックを ボットインターコネクト と統合する方法は 2 つあります。

- セカンダリ仮想エージェントトピックごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成します。

  NLU トピックの場合、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応するセカンダリ仮想エージェントのトピックと同じ名前と説明を持っています。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成することになります。

  LLM トピックの場合、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応するセカンダリ仮想エージェントのトピックと同じ名前と説明を持っています。

- 複数のセカンダリ仮想エージェントトピックを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを 1 つ作成し、それに応じた名前を付けます。たとえば、「**SVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、セカンダリ仮想エージェントトピックがキーワードまたは発言として ボットインターコネクト シェルトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとして ボットインターコネクト トピックに追加するか、ボットインターコネクト トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 仮想エージェント のプライマリインスタンスにトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応する ボットインターコネクト インテントに、キーワードまたは発言としてセカンダリ仮想エージェントトピックの名前を含めます。LLM トピックの場合、ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、セカンダリ仮想エージェントトピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
アクション名	○ セカンダリボットが同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler」と入力します。 ○ セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler」と入力します。
アクションタイプ	subflow と入力します。
非同期応答トランスフォーマー	セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler」と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

プライマリインスタンスでのライブエージェント接続の有効化

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、インタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。

始める前に
com.glide.cs.external.agent.chat.enabled システムプロパティを有効になっていることを確認します。デフォルトでは有効ではありません。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > ライブエージェント接続.
2. [新規] を選択して接続を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

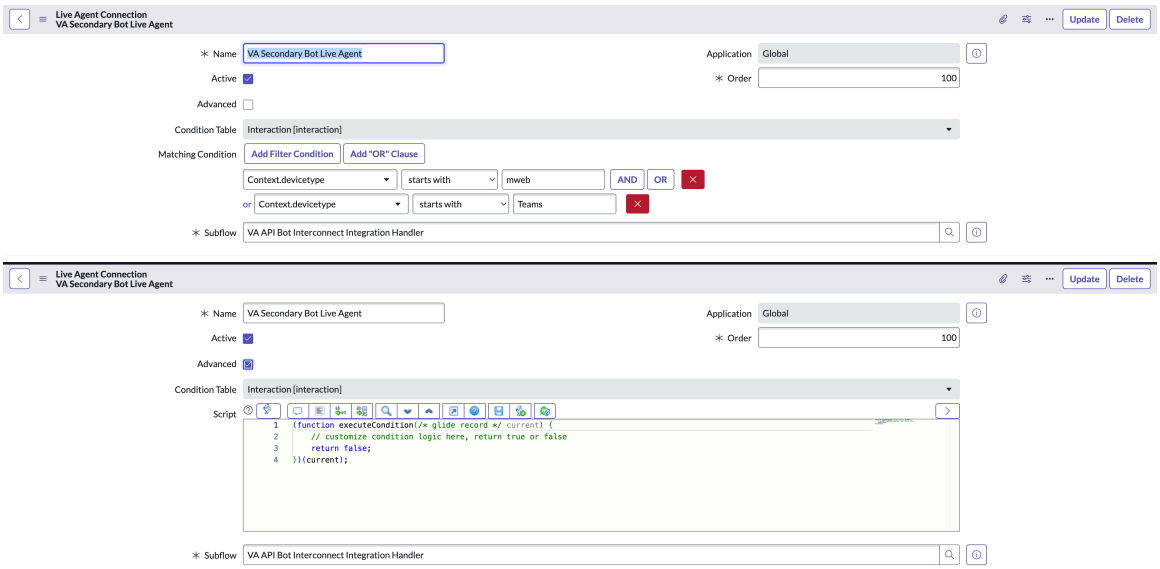
[ライブエージェント接続] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	接続の名前
アクティブ	接続を有効にするチェックボックス
順序	一致するライブエージェント接続が複数ある場合、このフィールドに入力された値によって、一致する接続がユーザーに表示される順序が決まります。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[スクリプト] フィールドが開きます。スクリプトエディターで JavaScript を使用して条件を指定できます。
条件テーブル	一致条件を選択するために使用されるテーブル。デフォルトでは [インタラクション] テーブルが選択されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
一致条件	インタラクションをこのライブエージェント接続にルーティングするための条件。条件ビルダーを使用して条件を追加します。条件で使用されるフィールドは、インタラクションテーブルからのものです。
スクリプト	このライブエージェント接続にルーティングされるインタラクションの条件を指定する JavaScript スクリプト。スクリプトエディターで、条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ有効になります。
サブフロー	サブフローは、要求をセカンダリインスタンス要求形式に変換し、要求をセカンダリインスタンスにルーティングします。**[VA API** ボットインターコネクト統合ハンドラー **(VA API Bot Interconnect Integration Handler)]** を選択します。



4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト を **ServiceNow** 仮想エージェント セカンダリボットでデバッグする

仮想エージェント ボットインターコネクトおよび仮想エージェントセカンダリボット統合のワークフロースタジオ実行をデバッグします。

始める前に

次のシステムプロパティを有効にします。

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = true
- *glide.outbound_http_log.override* = true
- *glide.outbound_http_log.override.level* = all

詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. ボットインターコネクト インスタンスで、仮想エージェントで作成したシェルトピックを変更します。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. 前のステップで作成したシェルトピックを開きます。

   c. [フロー] タブで、[ボットインターコネクトのトピックブロック (Bot Interconnect Topic Block)] を選択します。

   d. [追加のパラメーター (文字列)] フィールドで、[スクリプト] アイコン </> をクリックし、次のコードを追加します。

   ```
   (function execute() {
     return JSON.stringify({quick: false});
   })()
   ```

   e. 「保存」を選択します。

   f. トピックを保存します。

2. ワークフロースタジオ で実行コンテキストのデバッグを有効化します。

   a. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー) > フロー管理 > 設定.

   b. 設定 ページで、 新規 を選択します。

   c. [フロー/サブフロー/アクション] フィールドで、検索アイコン [

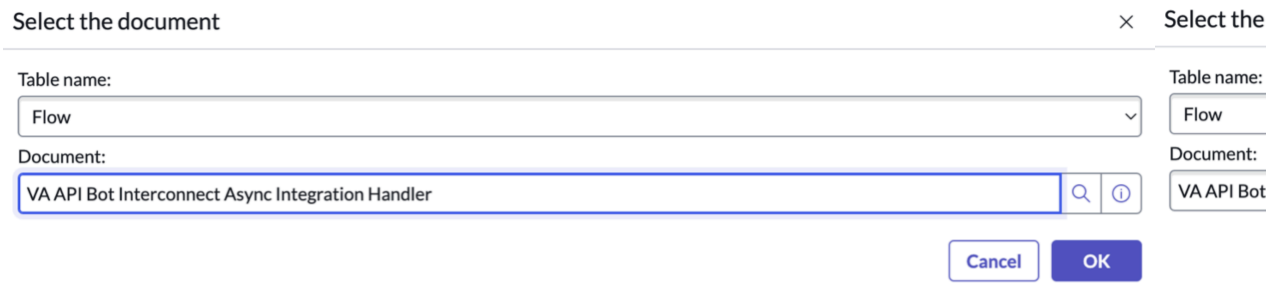
   d. [ドキュメントを選択] フォームのフィールドに入力します。
   セカンダリボットが同期モードの場合は、次のフローデザイナードキュメント設定を追加します。



   セカンダリボットが非同期モードの場合は、次のフローデザイナードキュメント設定を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [**OK**] をクリックします。

f. **[Reporting]** フィールドで、[開発者トレース] を選択します。

g. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
デバッグのための追加のログと ワークフロースタジオ の実行を表示できます。

仮想エージェント のローカリゼーションオプション

ServiceNow プラットフォームは、言語やロケールに関係なく、国際的な 仮想エージェント ユーザーにサービスを提供するためのいくつかの方法を提供します。会話を専門的にローカライズするか、動的機械翻訳を使用するか、その 2 つを組み合わせます。

直接的かつ動的な言語サポート

チャット対象者が多様な場合は、可能な限りそれぞれの言語でサポートする必要があります。1 つのオプションは、トピックを目的の言語に翻訳できるリンギストを使用して、専門的にすべてをローカライズすることです。このオプションはユーザーに最高の結果をもたらしますが、多くの場合、最もコストがかかります。利用可能なもう 1 つのオプションは、言語検出と動的機械翻訳を組み合わせて使用することです。翻訳されたトピックとモデルを使用する代わりに、動的翻訳はサードパーティの機械翻訳に接続します。会話中に、ユーザーの発言と応答がインスタンスのプライマリ言語に翻訳され、すべての結果がセッションのユーザーの言語に翻訳されます。次のリストに示すように、すべてのオプションに長所と短所があります。機械翻訳をアクティブ化する前に、コストとメリットを慎重に比較検討し、展開目標に合わせて適切な期待を設定する必要があります。

直接言語サポート (プロフェッショナルローカリゼーション)

直接言語戦略では、プロのリンギストがエンティティ、インテント、文字列、キーワード、および語彙を構成し、ユーザーの発言を構成されたコンテンツと照らし合わせるために使われます。プロが会話の内容と直接一致する翻訳を提供するため、翻訳されたコンテンツの精度が高くなります。翻訳自体に加えて、プロは NLU 語彙機能 を使用して、ユーザーの単語やフレーズを詳しく定義できます。たとえば、MS などの頭字語を入力すると、Microsoft 語彙アイテムとして定義できます。

プロの翻訳は 仮想エージェントデザイナー に直接実装されます。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロのリンギストの翻訳と対応する **ServiceNow** 言語プラグインの使用

利点	制約
• より正確な翻訳 • サポートされている言語の場合、NLU インテントとエンティティはローカライズされる	• ビルドし、維持するのにより多くのリソースが必要 • 完了するのにより長い時間がかかる • 実装コストが高い • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート • 範囲が拡大されると、通常、拡張できない • 簡単には拡張できない 詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

動的言語検出と機械翻訳

動的機械翻訳は、すべてのコンテンツをリアルタイムで翻訳する翻訳サービスに依存しています。翻訳の精度は翻訳サービスに依存します。翻訳サービスでは、通常、会話または文のコンテキストに基づいて単語を翻訳しますが、使用するアルゴリズムに対して最低限のコンテキストしか提供されない場合があります。この場合、精度が低下する可能性があります。翻訳から単語を除外したり、特定の同義語に語彙を関連付けたりする機能については、翻訳サービスプロバイダーにお問い合わせください。

サポートされている **ServiceNow** 言語プラグインでの動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • ServiceNow は、基本的な翻訳を含む 22 言語のプラグインを提供	• 制限されたスケーラビリティ • 制限された拡張性 • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート 詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームでサポートされていない言語の動的機械翻訳では範囲が指定されますが、ユーザーエクスペリエンスの品質が低下する可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされていない言語での動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • 多数の言語をサポート • 高い拡張性 • 高度に拡張可能	• ユーザーエクスペリエンスが異なる可能性がある • 誤訳の可能性があるためユーザーに提供する成果が下がる可能性がある

複数言語展開戦略

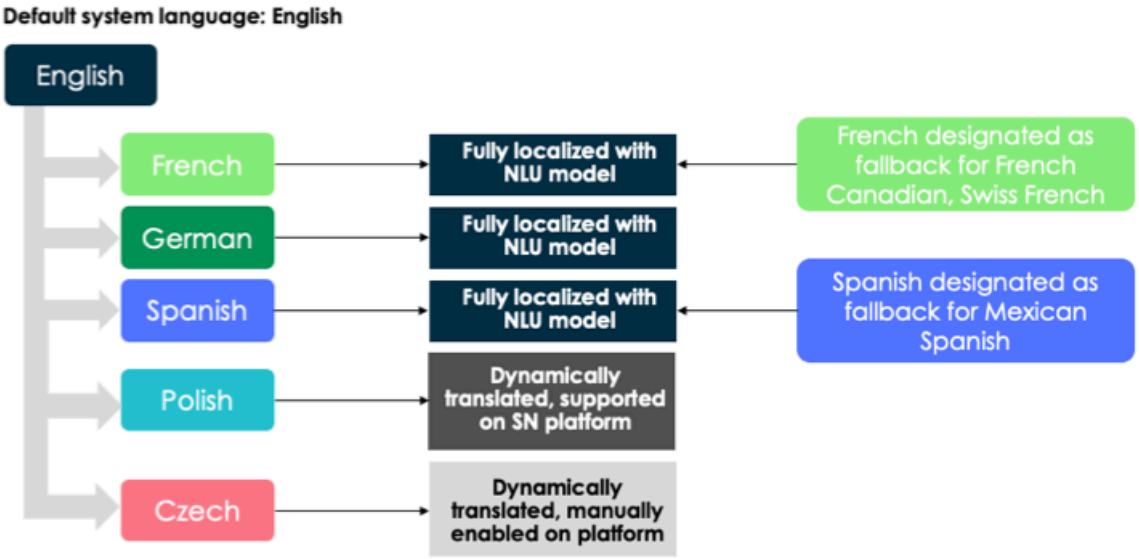
ユーザーベースのニーズに応じて、ユーザーエクスペリエンスとアクセスの両方を最大化するためのソリューションを組み合わせることができます。たとえば、優先言語を専門的にローカライズし、他の言語を動的に翻訳することができます。たとえば、6 言語の話者がユーザーの 95% を占める場合、リンギストにより 6 言語に翻訳することができます。残りの 5% には 動的翻訳 を使用することができます。

翻訳された言語を代替言語として指定することで、ロケールのサポートを有効にすることもできます。たとえば、メキシコにいるスペイン語のユーザーをサポートするには、そのロケールの代替言語としてスペイン語を指定します。

次の例では、NLU モデル、インテント、およびエンティティを含む、フランス語、ドイツ語、およびスペイン語が専門的にローカライズされています。このローカライズされたコンテンツは、最高のユーザーエクスペリエンスを提供します。ポーランド語は ServiceNow プラットフォームの言語としてサポートされており、プラグインをインストールしてアクティブ化すると、翻訳されたコンテンツが含まれます。この架空のシナリオでは、ポーランド語のコンテンツが占める割合が低いため、ポーランド語のコンテンツを動的に翻訳するようビジネス上の決定が行われました。NLU モデルはローカライズされていないため、このエクスペリエンスの品質は異なる場合があります。代わりに、発言は英語に動的に翻訳され、NLU トピックディスカバリーは英語モデルで実行されます。チェコ語は現在 ServiceNow プラットフォームでサポートされていないため、動的な機械翻訳が唯一のオプションです。アドミニストレーターは、言語としてチェコ語を追加し、仮想エージェント の言語に対して 動的翻訳 を有効にすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語サポート戦略の例



ローカリゼーションインサイト

仮想エージェントデザイナー ページから動的翻訳とローカライゼーションインサイトを表示できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、サイドパネルのリンクのリストから [ローカリゼーションインサイト] を選択します。

詳細については、「ローカライゼーションインサイトダッシュボード」を参照してください。

仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント の言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。ロケールの代替言語を指定したり、専門的にローカライズされていない言語やトピックディスカバリーでサポートされていない言語を動的に翻訳したりすることができます。

チャットユーザーは、優先言語でより快適に会話できます。ユーザーの優先言語は、ユーザーのプロファイル言語設定で設定されます。たとえば、仮想エージェント は、ユーザープロファイルで指定された優先言語でユーザーに挨拶します。ただし、ユーザーが別の言語で応答すると、 仮想エージェント 変更を検出できます。ユーザーエクスペリエンスに応じて、会話言語を検出された言語に切り替えるか、会話言語を検出された言語に自動的に更新するかを示すプロンプトがユーザーに表示されます。言語が検出された言語に切り替わると、その言語が残りの会話の言語になります。ただし、多くの場合、特にゲストユーザーの場合、ユーザーは優先言語を制御できません。

再開可能なゲストセッションが有効になっていない場合、ゲスト会話では言語検出はサポートされません。このため、特に一部の言語にローカライズされていない会話がある場合、言語検出と動的機械翻訳でチャットエクスペリエンスを改善することができます。たとえば、日常的にスペイン語とフランス語にローカライズしている組織が、オランダ語とデンマーク語もサポートしたい場合があります。これらの言語の ServiceNow　インスタンスで 動的翻訳 を有効にできます。

言語検出を使用して、カスタム言語コードまたはロケール固有の言語コードをサポートすることもできます。たとえば、メキシコスペイン語 (es-mx) の代替言語としてスペイン語 (es) を指定して、ユーザーに優れたカスタマーエクスペリエンスを提供することができます。

仮想エージェント 会話は動的に翻訳できます。 仮想エージェント はプラットフォーム翻訳を使用し、プラットフォーム翻訳が見つからない場合は、代わりに 動的翻訳 プラットフォーム翻訳が使用されます。一部の会話が専門的に翻訳されている場合、その特定の言語の動的翻訳を無効にする必要があります。専門家による翻訳は、機械翻訳よりも正確で品質が高い場合があります。動的翻訳呼び出しを行う前に、動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルとメッセージ [sys_ui_message] テーブルをチェックして、テキストが以前に翻訳されている

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

か、既にローカリゼーションレコードがあるかどうかを確認します。動的翻訳呼び出しは、どちらのテーブルにも翻訳が存在しない場合にのみ行われます。動的翻訳呼び出しが行われ、そのテキストが翻訳されると、その翻訳されたテキストは、将来使用するために動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルに保存されます。このテーブルは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルに格納されている最新の翻訳が参照されるように、24 時間ごとにクリアされます。以前に翻訳されたテキストを保存すると、サードパーティの翻訳サービスへの動的翻訳呼び出しが少なくなります。仮想エージェント の会話のローカライズの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

ローカリゼーションプロセスでも 動的翻訳 を使用できます。プロのリンギストにより会話をローカライズしている場合は、一部のトピックと文字列を未翻訳のままにして、動的翻訳 を有効にすることができます。その言語での展開が完了したら、プロの翻訳の方が正確である可能性が高いため、動的翻訳 を無効にすることができます。

「Virtual Agent Academy: Dynamically translate languages in Virtual Agent (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントで言語を動的に翻訳する方法)」 仮想エージェントで動的翻訳を使用するデモについては、このビデオをご覧ください。

注:
動的翻訳 とは別に言語検出を使用できます。

仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的翻訳プロセス

他の言語の 仮想エージェント の言語検出と 動的翻訳 を有効にすると、さまざまな多様なユーザーが 仮想エージェント チャット環境にアクセスできるようになります。

言語検出の有効化の詳細については、「 仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。動的翻訳を有効にする方法の詳細については、「 Now Assistアプリケーション向けの多言語サービス」を参照してください。

言語検出は、会話に入力された最初の発言にのみ適用されます。会話の言語の切り替えを会話の途中で行うことはできません。LLM 拡張チャット会話中に、会話言語がユーザーの検出言語に自動的に切り替わります。この自動切り替えは、ユーザーが新しい会話の開始時またはホームページの検索フィールド内に発言を入力したときに発生する可能性があります。会話言語が検出された言語に自動的に切り替わらない場合は、優先会話言語が続行されます。次のリストでは、会話言語が自動的に切り替わらない拡張チャット会話のいくつかの例外について詳しく説明します。

- ユーザーの検出言語の言語プラグインがインストールされていません。
- ユーザーの検出言語の言語プラグインがインストールされておらず、動的翻訳がオンになっていません。
- 検出された言語の信頼性レベルがしきい値を満たしていませんでした。

注:
会話言語が検出された言語に自動的に切り替わらない場合は、会話を再開して、より具体的な発言を入力してみてください。より具体的な発言を入力すると、信頼スコアが向上し、ユーザーの検出言語に自動的に切り替わる可能性があります。

言語検出がオフになっている場合、会話言語の切り替えは行われません。

デフォルトのシステム言語は、すべてのユーザーのデフォルトのセッション言語を設定します。そのユーザーのデフォルトのセッション言語によって会話言語が設定されます。ユーザーがシステム言語として認識されない発言を入力した場合、結果はその言語の構成によって異なります。

次の例は、言語検出と動的翻訳の設定に応じて会話型言語がどのように影響を受けるかを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
動的翻訳の除外ルールを作成すると、それらの除外された条件は動的翻訳時に優先されます。除外フレームワークの詳細については、「動的翻訳の除外フレームワーク」を参照してください。

言語検出と 動的翻訳 の構成設定と結果

言語の構成	LLM 拡張チャット会話 仮想エージェント 結果
言語検出は有効、動的翻訳は無効	言語応答は、それらのトピックに対してローカリゼーションが行われたかどうかによって、異なって表示されることがあります。会話言語は、これらのトピックのローカリゼーションレコードが以前に含まれていたかどうかに基づいて、検出された言語で続行される場合があります。ローカリゼーションレコードが指定されていない場合、会話言語は優先会話言語で続行されます。 検出された言語が代替言語で構成されたロケールまたはその他の言語コードである場合、会話言語は以前にローカライズされた言語に切り替えるか、優先会話言語で会話を続行します。
言語検出および動的翻訳は有効	検出された言語が [チャット設定] で動的翻訳に対して有効になっており 仮想エージェント 信頼性レベルが満たされている場合、会話は検出された言語に自動的に切り替わります。 たとえば、優先会話言語は英語ですが、ユーザーはスペイン語で発言を入力します。会話の言語は自動的にスペイン語に切り替わります。仮想エージェント応答のみが動的に翻訳され、ユーザーの発言は翻訳されない場合でも、ユーザーには会話全体がスペイン語で表示されます。ユーザーが新しいチャットを開始すると、優先会話言語が再開されます。この例では、英語が会話言語であり、ユーザーはスペイン語で別の会話ができるように、最初の発言をスペイン語で入力して言語検出をトリガーする必要があります。

言語検出と動的機械翻訳のプロセスは、次の原則に従って動作します。

- 言語検出は、最初の発言時に、会話ごとに 1 回だけ発生します。

  ユーザーが会話の途中で言語を変更しようとすると、仮想エージェント は「理解できませんでした」というメッセージを返します。

- 会話がクローズされて再開されると、次の会話で使用される言語が優先会話言語になります。
- ユーザーの検出言語が優先言語と同じ場合、ユーザーは言語を切り替えません。
- ユーザーの検出言語に代替言語が指定されておらず、動的翻訳が有効になっていない場合、会話は優先言語で続行されます。
- ユーザーの検出言語がインスタンスでアクティブ化されていない場合、会話は優先言語で続行されます。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

注:
AI 検索 の結果は翻訳されません。

動的翻訳 および エージェントチャット

動的翻訳 が 仮想エージェント で有効にされているけれども、エージェントチャット でオフにされている場合、ユーザーに表示される内容はライブエージェントに表示されます。ユーザーが別の言語で会話を開始し、会話の言語が切り替わった場合、ライブエージェントには、ユーザーが検出した言語で会話が表示されます。そのため、エージェントと顧客の両方が混乱する可能性があります。この問

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

題を解決するには、エージェントチャット でも 動的翻訳 をオンにすることを検討してください。詳細については、「エージェントチャットの動的翻訳 の構成」を参照してください。

サポート対象の言語

より良い結果を得るには、動的翻訳を使用する言語ごとに ServiceNow 言語プラグインをインストールします。言語プラグインの詳細リストについては、「言語のアクティブ化」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームで現在サポートされていない言語の動的翻訳を有効にすることができます。詳細については、「サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。

サポートされているチャネル

仮想エージェント の 動的翻訳 は、次のチャネルで現在サポートされています。

- ServiceNow チャットウィジェット
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

注:
仮想エージェント トピックテストウィンドウでは、Microsoft Teams または他のアダプターからのユーザーの発言が sysparm_search_text として識別される場合があります。動的翻訳 はこのコンテンツも翻訳します。

次のチャネルは 仮想エージェント の 動的翻訳 をサポートしていません。

- ServiceNow モバイルクライアント
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

仮想エージェント **NLU** および **LLM** 標準チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント の言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。ロケールの代替言語を指定したり、専門的にローカライズされていない言語やトピックディスカバリーでサポートされていない言語を動的に翻訳したりすることができます。

チャットユーザーは、優先言語でより快適に会話できます。ユーザーの優先言語は、ユーザーのプロファイル言語設定で設定されます。たとえば、仮想エージェント は、ユーザープロファイルで指定された優先言語でユーザーに挨拶します。ただし、ユーザーが別の言語で応答すると、 仮想エージェント 変更を検出できます。ユーザーエクスペリエンスに応じて、会話言語を検出された言語に切り替えるか、会話言語を検出された言語に自動的に更新するかを示すプロンプトがユーザーに表示されます。言語が検出された言語に切り替わると、その言語が残りの会話の言語になります。ただし、多くの場合、特にゲストユーザーの場合、ユーザーは優先言語を制御できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

再開可能なゲストセッションが有効になっていない場合、ゲスト会話では言語検出はサポートされません。このため、特に一部の言語にローカライズされていない会話がある場合、言語検出と動的機械翻訳でチャットエクスペリエンスを改善することができます。たとえば、日常的にスペイン語とフランス語にローカライズしている組織が、オランダ語とデンマーク語もサポートしたい場合があります。これらの言語の ServiceNow インスタンスで 動的翻訳 を有効にできます。

言語検出を使用して、カスタム言語コードまたはロケール固有の言語コードをサポートすることもできます。たとえば、 NLU トピックディスカバリーはメキシコスペイン語 (es-mx) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) はサポートしています。メキシコスペイン語の代替言語としてスペイン語を指定すると、ユーザーに優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

仮想エージェント 会話は動的に翻訳できます。 仮想エージェント はプラットフォーム翻訳を使用し、プラットフォーム翻訳が見つからない場合は、代わりに 動的翻訳 プラットフォーム翻訳が使用されます。一部の会話が専門的に翻訳されている場合、その特定の言語の動的翻訳を無効にする必要があります。NLUモデル、キーワード、トピックのプロによる翻訳は、機械翻訳よりも正確で品質が高い場合があります。動的翻訳呼び出しを行う前に、動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルとメッセージ [sys_ui_message] テーブルをチェックして、テキストが以前に翻訳されているか、既にローカリゼーションレコードがあるかどうかを確認します。動的翻訳呼び出しは、どちらのテーブルにも翻訳が存在しない場合にのみ行われます。動的翻訳呼び出しが行われ、そのテキストが翻訳されると、その翻訳されたテキストは、将来使用するために動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルに保存されます。このテーブルは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルに格納されている最新の翻訳が参照されるように、24 時間ごとにクリアされます。以前に翻訳されたテキストを保存すると、サードパーティの翻訳サービスへの動的翻訳呼び出しが少なくなります。仮想エージェント の会話のローカライズの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

ローカリゼーションプロセスでも 動的翻訳 を使用できます。プロのリンギストにより会話をローカライズしている場合は、一部のトピックと文字列を未翻訳のままにして、動的翻訳 を有効にすることができます。その言語での展開が完了したら、プロの翻訳の方が正確である可能性が高いため、動的翻訳 を無効にすることができます。

「Virtual Agent Academy: Dynamically translate languages in Virtual Agent (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントで言語を動的に翻訳する方法)」仮想エージェントで動的翻訳を使用するデモについては、このビデオをご覧ください。

注:
動的翻訳 とは別に言語検出を使用できます。

仮想エージェント **NLU** および **LLM** 標準チャット会話での言語検出および動的翻訳プロセス

他の言語の 仮想エージェント の言語検出と 動的翻訳 を有効にすると、さまざまな多様なユーザーが 仮想エージェント チャット環境にアクセスできるようになります。

NLU 会話と LLM 会話の言語検出は、同じ場所で有効になります。言語検出の有効化の詳細については、「 仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。NLUと LLM の会話の動的翻訳は、さまざまな場所で有効になっています。動的翻訳の有効化の詳細については、「 仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする と Now Assistアプリケーション向けの多言語サービス」を参照してください。

言語検出は、会話に入力された最初の発言にのみ適用されます。会話の言語の切り替えを会話の途中で行うことはできません。言語検出は、 仮想エージェント NLU または LLM 標準のチャット会話中に会話言語を切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。

言語検出がオフになっている場合、会話言語の切り替えは行われません。

デフォルトのシステム言語は、すべてのユーザーのデフォルトのセッション言語を設定します。そのユーザーのデフォルトのセッション言語によって会話言語が設定されます。また、NLUが有効になっ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ている場合は、NLUモデルでの優先言語にもなります。ユーザーがシステム言語として認識されない発言を入力した場合、結果はその言語の構成によって異なります。

次の例は、言語検出と動的翻訳の設定に応じて会話型言語がどのように影響を受けるかを示しています。

注:
動的翻訳の除外ルールを作成すると、それらの除外された条件は動的翻訳時に優先されます。除外フレームワークの詳細については、「動的翻訳の除外フレームワーク」を参照してください。

言語検出と 動的翻訳 の構成設定と結果

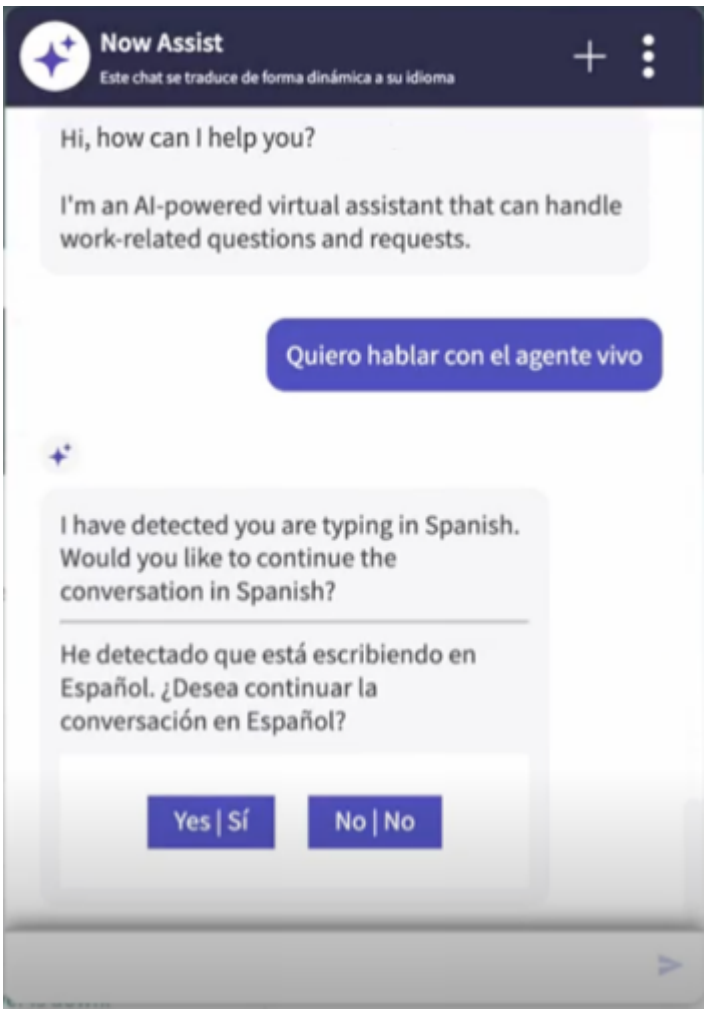
言語の構成	仮想エージェント NLU または **LLM** 標準のチャット会話の結果
言語検出および 動的翻訳 が設定されていません。	ローカライズされていない会話の場合、トピックが表示される言語は、作成された言語によって異なります。通常、デフォルトのシステム言語がトピックとトピックディスカバリーに使用されます。
言語検出は有効、動的翻訳 は無効	言語応答は、それらのトピックに対してローカリゼーションが行われたかどうかによって、異なって表示されることがあります。会話言語は、これらのトピックのローカリゼーションレコードが以前に含まれていたかどうかに基づいて、検出された言語で続行される場合があります。ローカリゼーションレコードが指定されていない場合、会話言語は優先会話言語で続行されます。 検出された言語が代替言語で設定されたロケールまたは他の言語コードである場合、仮想エージェント は会話を代替言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 たとえば、検出された言語がメキシコスペイン語 (mx-es) で、代替言語としてスペイン語 (es) が指定されている場合、 仮想エージェント は次のように尋ねます。 あなたがスペイン語で入力していることを検出しました。会話をスペイン語に切り替えますか? ([はい]/[いいえ]) ユーザーが [はい] を選択すると、代替言語がトピックのディスカバリーと表示に使用されます。これは会話が終了するまで続きます。 ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に 仮想エージェント が再度表示されることはありません。
言語検出および 動的翻訳 は有効	[仮想エージェント チャット設定] で検出された言語が動的翻訳に対して有効になっている場合、 仮想エージェント は会話を検出された言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 たとえば、優先会話言語は英語ですが、ユーザーはスペイン語で発言を入力します。会話をスペイン語に切り替えるかどうかを尋ねるプロンプトがユーザーに表示されます。プロンプトには、「 スペイン語で入力していることが検出されました。会話をスペイン語に切り替えますか? ([はい]/[いいえ])

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出と 動的翻訳 の構成設定と結果 (続く)

言語の構成	仮想エージェント NLU または **LLM** 標準のチャット会話の結果
	ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に再度プロンプトが表示され 仮想エージェント 、会話は英語で続行されます。 ユーザーが [はい] を選択すると、発言はデフォルト言語に翻訳されます。NLU会話のデフォルト言語は、*glide.sys.language* システムプロパティ内にあります。LLM 会話のデフォルト言語は、 *com.glide.cs.llm.default.Language* システムプロパティ内にあります。一致するすべてのトピックは、ユーザーの会話言語に動的に翻訳されて表示されます。この例では、会話はスペイン語で続行され、仮想エージェントはユーザーがスペイン語でチャットを続けることを期待します。会話が終了し、ユーザーがブラウザーを再ロードするか、会話が進行中でないポータルに最初に移動して新しい会話を再開すると、前の会話言語 (この例ではスペイン語) が続行されます。

言語検出を使用した 仮想エージェント **LLM** 標準チャット会話の例



言語検出と動的機械翻訳のプロセスは、次の原則に従って動作します。

- 言語検出は、最初の発言時に、会話ごとに 1 回だけ発生します。

  ユーザーが会話の途中で言語を変更しようとすると、仮想エージェント は「理解できませんでした」というメッセージを返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 会話がクローズされて再開された場合、次の会話で使用される言語は、ユーザーが会話を再開した方法によって異なります。ユーザーがブラウザーを再ロードして会話を再開した場合、次の会話で優先言語が復元されます。ユーザーがチャットウィジェットの再起動機能を使用して会話を再開した場合、次の会話では以前の会話言語が復元されます。NLU または LLM 標準のチャット会話で会話がどのようにクローズされて再開されたかに関係なく、前の会話で別の言語が検出された後にユーザーが言語の切り替えを受け入れなかった場合、次の会話で優先言語が復元されます。
- ユーザーの検出言語が優先言語と同じ場合、ユーザーは言語を切り替えるように求められません。
- ユーザーの検出言語に代替言語が指定されておらず、動的翻訳が有効になっていない場合、会話は優先言語で続行されます。
- ユーザーの検出言語がインスタンスでアクティブ化されていない場合、会話は優先言語で続行されます。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

注:
AI 検索 の結果は翻訳されません。

動的翻訳 および エージェントチャット

動的翻訳 が 仮想エージェント で有効にされているけれども、エージェントチャット でオフにされている場合、ユーザーに表示される内容はライブエージェントに表示されます。ユーザーが別の言語で会話を開始し、会話の言語が切り替わった場合、ライブエージェントには、ユーザーが検出した言語で会話が表示されます。そのため、エージェントと顧客の両方が混乱する可能性があります。この問題を解決するには、エージェントチャット でも 動的翻訳 をオンにすることを検討してください。詳細については、「エージェントチャットの動的翻訳 の構成」を参照してください。

サポート対象の言語

より良い結果を得るには、動的翻訳を使用する言語ごとに ServiceNow 言語プラグインをインストールします。言語プラグインの詳細リストについては、「言語のアクティブ化」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームで現在サポートされていない言語の動的翻訳を有効にすることができます。詳細については、「サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。

サポートされているチャネル

仮想エージェント の 動的翻訳 は、次のチャネルで現在サポートされています。

- ServiceNow チャットウィジェット
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

注:
仮想エージェント トピックテストウィンドウでは、Microsoft Teams または他のアダプターからのユーザーの発言が sysparm_search_text として識別される場合があります。動的翻訳 はこのコンテンツも翻訳します。

次のチャネルは 仮想エージェント の 動的翻訳 をサポートしていません。

- ServiceNow モバイルクライアント
- WhatsApp
- LINE

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件

動的機械翻訳を有効にするには、ServiceNow® 言語プラグインと 動的翻訳 プラグインをインストールします。次に、インスタンスの 動的翻訳 を設定します。

言語の動的機械翻訳を有効にする前に、インスタンスに 動的翻訳 をインストールして設定する必要があります。

1. アドミニストレーターとして、次のプラグインをインストールします。
   - Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
   - 仮想エージェント の 動的翻訳 (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)
2. 動的翻訳を使用して展開する言語ごとに言語プラグインをアクティブ化 します。

   注:
   動的翻訳 の言語は sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent テーブルに格納されます。

3. (オプション) NLU トピックディスカバリーを使用している場合は 仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化。

   注:
   NLU 検出およびディスカバリーの値は sys_cs_general_settings テーブルに格納されます。Vancouver の時点では、ServiceNow NLU が利用可能な NLU ドライバーです。

4. (オプション)仮想エージェント で Now Assist を使用している場合は、Now Assist アドミンで LLM 言語を有効にします。
5. (オプション) 除外フレームワーク 内の特定の用語とコンテンツパターンの除外ルールを作成します。

プラグインがインストールされると、次の翻訳サービスプロバイダーが事前設定されます。

- Microsoft Azure
- Microsoft Azure OEM
- Google 翻訳

他の翻訳サービスプロバイダーの設定

注:
次のコンテンツは、エージェントチャットの動的翻訳を使用するNLU会話とライブエージェント LLM 会話にのみ関連します。

動的翻訳 アプリケーションで他の翻訳サービスプロバイダーを次のように設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 翻訳サービスプロバイダーと統合する。
2. 動的翻訳で翻訳ツール構成を作成する。
3. (Optional) 言語コードマッピングを作成して、翻訳者の言語コードを ServiceNow® 言語コードにマップします。

次のステップ

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定

翻訳サービスの認証情報と接続を設定します。

始める前に

注:
次のコンテンツは、エージェントチャットの動的翻訳を使用するNLU会話とライブエージェント LLM 会話にのみ関連します。

仮想エージェントで 動的翻訳を使用するための前提条件を満たします。

必要なロール：admin

手順

1. Translator サービスエイリアスの認証情報を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの認証情報を作成します
   - Google Translation エイリアスの認証情報を設定
2. Translator サービスエイリアスの接続を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの接続を作成します
   - Google Translation エイリアスの接続属性を設定

次のタスク

動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

優先する 動的翻訳 プロバイダーをアクティブ化し、翻訳と言語検出の両方のデフォルトサービスとしてマークします。

始める前に

注:
次のコンテンツは、エージェントチャットの動的翻訳を使用するNLU会話とライブエージェント LLM 会話にのみ関連します。

仮想エージェントで 動的翻訳を使用するための前提条件を満たします。

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 動的翻訳 > 機械翻訳エンジン構成.
2. 翻訳サービスの名前を選択してレコードを開きます。
3. [翻訳ツール構成 (Translator Configuration)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [設定] タブで、[翻訳のデフォルトとしてマーク] を選択します。
5. [設定] タブで、[検出のデフォルトとしてマーク] を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク
仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント のチャット設定で 1 つ以上の言語に対して 動的翻訳 を有効にします。

始める前に
「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。これらの前提条件が満たされていない場合、次の手順で説明する多言語サポートカードは表示されません。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. マルチ言語サポートカードで、次の操作を行います。

   a. [言語検出] 切り替えスイッチをオンにして有効にします。

      この切り替えをオンにすると、NLU と LLM の両方の会話に適用されます。

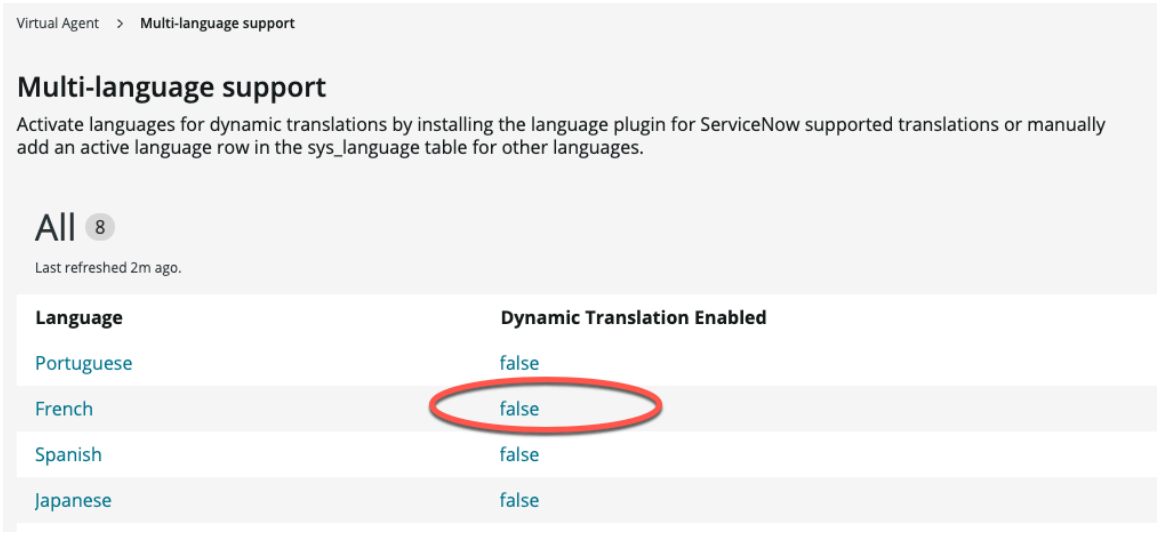
   b. [動的言語翻訳] 切り替えスイッチをオンにして有効にします。

      この切り替えをオンにすると、 NLU 会話にのみ適用されます。LLM 会話の翻訳をオンにする方法の詳細については、「 Now Assistアプリケーション向けの多言語サービス」を参照してください。

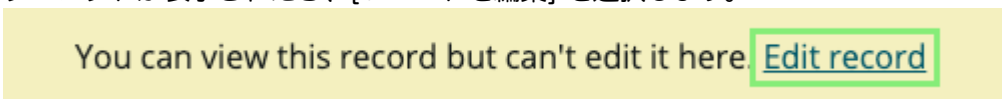
   c. [すべて表示] を選択します。

   [多言語サポート] ページが開きます。インスタンスにインストールされているすべての言語がリストされます。
4. [動的翻訳が有効] 列で、有効にする言語に **false** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. プロンプトが表示されたら、[レコードを編集] を選択します。



b. [動的翻訳が有効] を選択します。

c. [更新] を選択します。

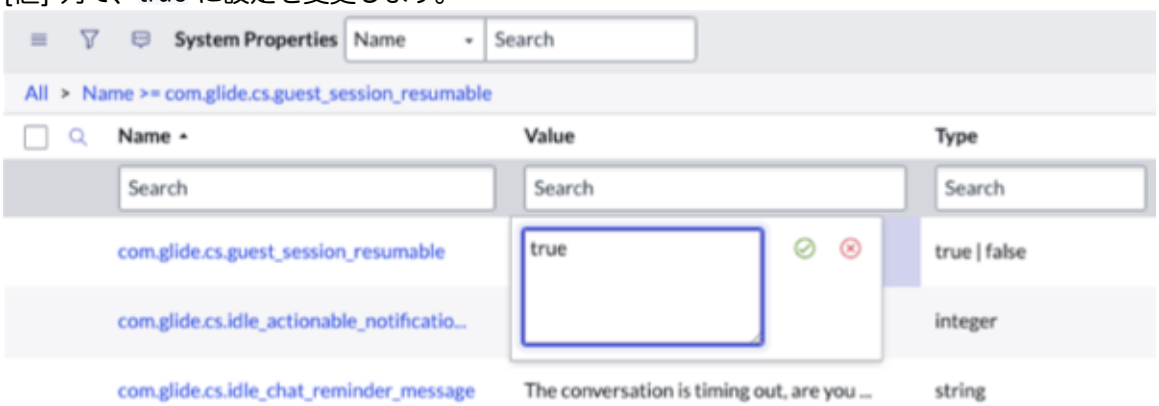
d. [多言語サポート] ページに戻り、有効にする他の言語でこれらのステップを繰り返します。

5. オプション: ゲストユーザーの言語検出を有効にします。
このシステムプロパティが **off** に設定されている場合、動的翻訳 はゲストユーザーに対して機能しません。

a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

b. [名前] フィールドで、*`com.glide.cs.guest_session_resumable`* を検索します。

c. [値] 列で、true に設定を変更します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistアプリケーション向けの多言語サービス

Now Assistアプリケーションで、動的翻訳を使用してユーザーが入力したテキストの多言語サービスをオンにします。

始める前に

動的翻訳 アプリケーションをインストールしてアクティブ化し、少なくとも 1 つの言語パックをインストールする必要があります。詳細については、次を参照してください。 アクティブ化 動的翻訳 および 言語をアクティブ化します 。ただし、 動的翻訳 は規制された市場ではサポートされていません。

Now Assist アドミンコンソールに言語と地域のセクションが表示されない場合は、少なくとも1つのNow Assistアプリケーションがインストールされていることを確認してください。これにより、必要な依存関係がインストールされるか、最新バージョンに更新されます。

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて

Now Assistアプリケーションでユーザー生成コンテンツを翻訳するために利用できる翻訳サービスは 2 つあります。2 つの違いの詳細については、「 Now Assist の翻訳 」を参照してください。

動的翻訳翻訳またはネイティブ翻訳を有効にすると、製品内エクスペリエンス、仮想エージェント、Now Assistパネルで翻訳を使用できるようになります。

言語検出はユーザーのセッション言語に依存するため、言語パックとして利用可能なすべての言語がNow Assist アプリケーションでサポートされています。言語サポートを追加する場合は、使用可能な言語の一覧とインストール手順について、「 言語のアクティブ化 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. 左側のパネルで、 [多言語サービス] を選択します。
3. 動的翻訳またはネイティブ翻訳カードで、スイッチを [オン] に切り替えます。
   選択を確認し、動的翻訳がアクティブな場合は LLM (大規模言語モデル) 応答のNow Assistストリーミングを利用できないことを示すモーダルが表示されます。

   注:

   動的翻訳 はデフォルトで有効になっており、Now Assistant ストリーミングは利用できなくなります。動的翻訳すると、Now Assistant ストリーミングが利用可能になります。表示されるモーダルメッセージは、 動的翻訳のステータスに応じて変わります。

4. 動的翻訳翻訳とネイティブ翻訳の両方を有効にすることができます。
   最初にネイティブ翻訳が適用されます。言語がネイティブ翻訳でサポートされていない場合は、動的翻訳 が適用されます。
5. オプション: AI Control Tower で選択したモデルプロバイダーでサポートされている利用可能な言語から優先言語を有効にするには、[編集] を選択し、翻訳に使用する言語の横にあるチェックボックスをオンにします。

   (Optional) 選択内容を更新するには、[保存] を選択します。

タスクの結果

Now Assistアプリケーションに対して多言語サービスが有効になっています。

サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする

ServiceNow® プラットフォームは複数の言語をサポートしていますが、仮想エージェントで追加の言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
ServiceNow プラットフォームにインストールされている任意の言語プラグインに対して 動的翻訳 を設定できます。インストールすると、仮想エージェント チャット設定のマルチ言語サポートカードで言語を設定できるようになります。プラグインのない言語をサポートする場合は、言語 [sys_language] テーブルに追加できます。追加すると、その言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

多言語サポートオプションとそのトレードオフの詳細については、「仮想エージェント のローカリゼーションオプション」を参照してください。カスタムローカライズの詳細については、「カスタム翻訳」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターで「sys_language」と入力します。
2. [言語] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	言語の名前とロケール (該当する場合)。例：スペイン語 (メキシコ)。
アクティブ	インスタンスで言語が有効にされていることを示すチェックボックス。
ID	言語の BCP 47 コード。例：**es-MX**。
テキストの向き	言語のテキストの方向。オプションは、[左から右] または [右から左] です。
フォールバック	翻訳が利用できない場合に使用される言語。NLU トピックディスカバリーを使用している場合は、言語プラグインをインスタンスにインストールし、NLU に対してアクティブ化する必要があります。 たとえば、言語がメキシコスペイン語の場合、代替言語としてスペイン語を指定できます。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、仮想エージェント システムメッセージの一部を新しい言語に翻訳します。
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_ui_message.list」と入力します。
   b. 次のキーを翻訳します。
      - 現在の会話を終了してもよろしいですか？
      - 新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください
      - 連絡先オプションを閉じる

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [言語名] (たとえば、英語またはドイツ語)
- 自動通知を無効化
- 会話を終了
- {0} を入力していることが検出されました。{0} で会話を続行しますか？☒
- 数秒前
- なし
- 現在、利用できるチャットエージェントがありません
- オプションを選択してください。
- 要求を入力してください
- ここに回答を入力してください
- 送信
- 新しい会話を開始
- 入力を開始し 下記のトピックリストをフィルターする
- サポートオプション
- あり

注:
追加する言語でサポートされている代替言語を指定する場合は、[メッセージ] テーブルの [キー] を翻訳する必要はありません。たとえば、メキシコスペイン語を追加すると、代替言語としてスペイン語を指定できます。スペイン語の言語プラグインには、これらのメッセージの翻訳がすでに含まれています。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。

6. 言語を追加したら、 動的翻訳を有効にします。
動的翻訳を有効にする方法の詳細については、「仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にするとNow Assistアプリケーション向けの多言語サービス」を参照してください。

ロケール固有の言語と **NLU** 予測の代替言語を指定する

トピック、キーワード、および NLU 予測に使用する 仮想エージェント に代替言語を指定して、言語ロケールのサポートを提供します。たとえば、ServiceNow プラットフォームはメキシコスペイン語 (mx-es) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) をサポートしています。これは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるための代替言語として指定できます。

始める前に

注:
代替言語プラグインがインスタンスにインストールされている必要があります。インストールすると、言語 [sys_language] テーブルで使用できる言語になります。仮想エージェントのNow Assistがオンで、LLM 対応の会話を使用している場合は、次の手順を使用するのではなく、言語 [sys_language] テーブルでのみ代替言語を確立できます。

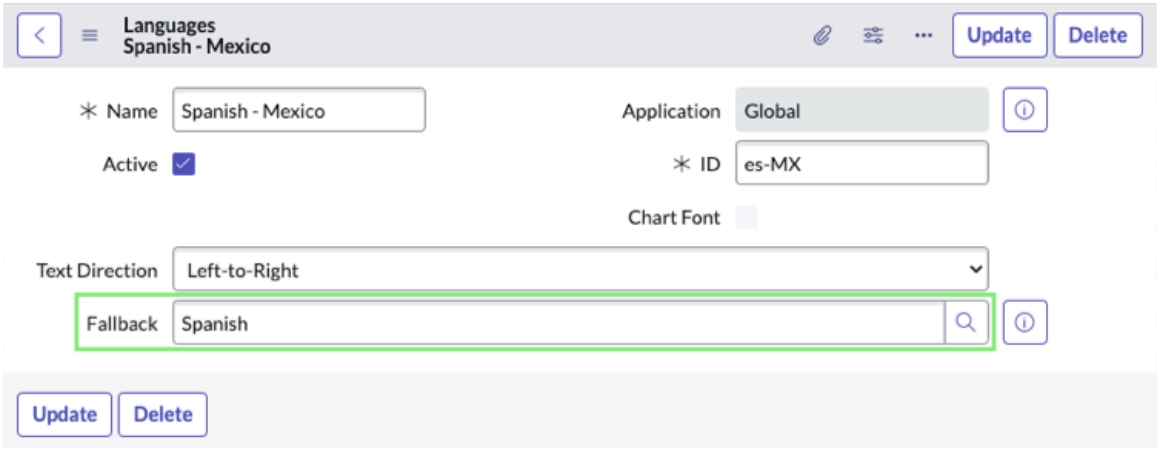
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. 多言語サポートカードで、[言語検出] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

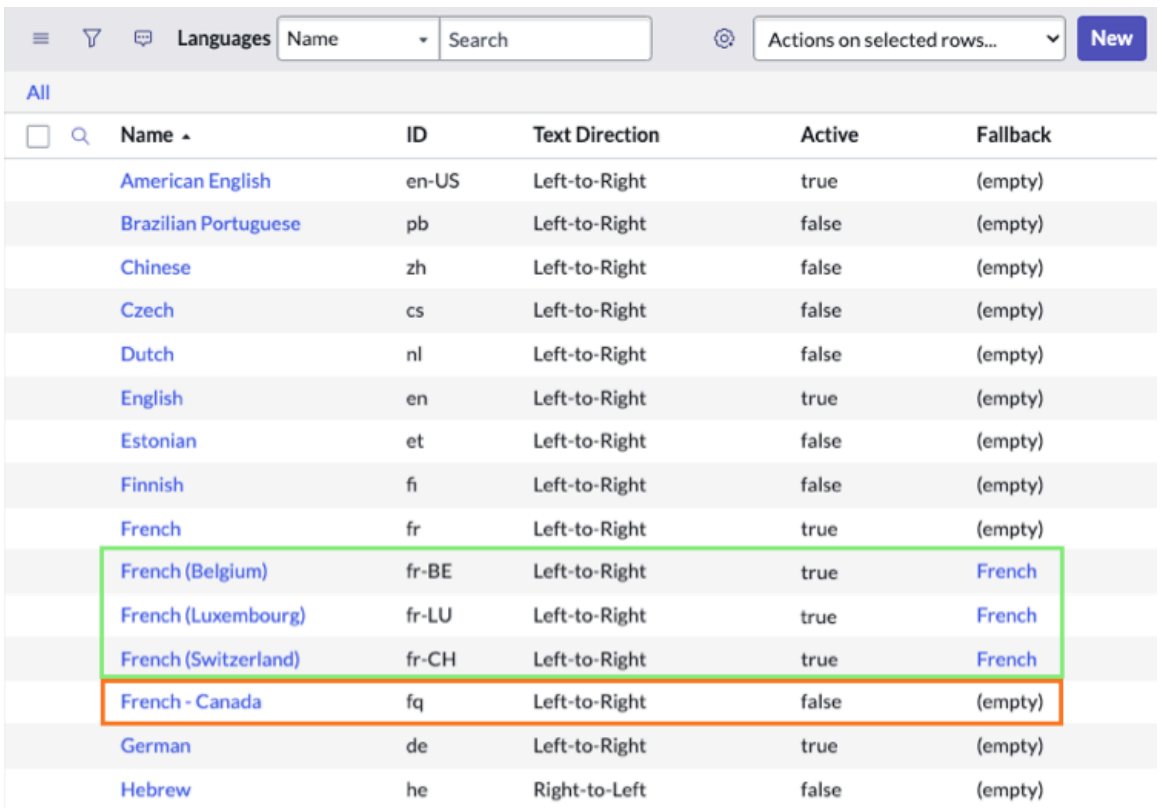
4. [すべて表示] を選択します。
5. 言語の名前を選択してレコードを開きます。
6. ページ上部の [レコードを編集] を選択します。
7. [フォールバック] フィールドで、検索アイコン (🔍) を選択し、使用可能な言語を選択します。



8. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

カスタムロケールは、代替言語と一緒に言語 [sys_language] テーブルに表示されます。言語コード (ID) は、仮想エージェント が検出できる言語を示します。次の例では、3 つのフランス語ロケールがフランス語を代替言語として使用しています。フランス語 (カナダ) のみが未構成のままになっています。



Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

仮想エージェントの会話のローカライズ

ServiceNow プラットフォームには、ニーズに応じて、仮想エージェントの会話をローカライズする方法が複数用意されています。ローカリゼーションフレームワーク を使用して、機械翻訳、サード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パーティプロバイダー、またはその両方を使用しているかにかかわらず、翻訳プロセスのすべての要素を管理します。

仮想エージェントトピックの翻訳プロセスを標準化して追跡するには、ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用します。このフレームワークを使用すると、会話を翻訳するためのビジネスプロセスを定義できます。これを使用して、以下を設定します。

- ローカリゼーション要求の履行方法。

  オプションには、機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、ファイルのエクスポートとインポートが含まれます。

- プロセスの各ステップの責任者。

  仮想エージェントは以下のロールを使用します。

  - ローカリゼーション要求者
  - ローカリゼーション履行者
  - ローカリゼーションエディター
- プロセスのビジネスルール：
  - 自動翻訳と公開
  - 翻訳と公開に必要な承認

詳細については、「Localization Framework」を参照してください。ローカライゼーションロールの詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

トピックのローカライズ

ローカリゼーションのプロセスフローは、トピックに使用しているトピックディスカバリーの方法によって異なります。ローカリゼーションフレームワークを使用すると、次のタイプのトピックディスカバリーがサポートされています。

- キーワードトピックディスカバリー

  ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、チャット会話およびトピックに関連付けられたキーワードが翻訳されます。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリー

  トピックで NLU を使用する場合は、トピックとモデルグループの両方をローカライズする必要があります。仮想エージェントデザイナーから翻訳を要求すると、トピックとオプションのキーワードが翻訳されます。NLU ワークベンチ からモデルグループの翻訳を要求する必要があります。そのプロセスの詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

  トピックとセカンダリモデルがローカライズされたら、公開する前にモデルをトピックにマップすることが必要になる場合があります。

必須条件

重要:
現在、トピックテキストやボット応答などの翻訳可能な文字列には埋め込み引用符を含めることはできません。埋め込み引用符を含む文字列はローカライズできません。

翻訳の管理を開始する前に、次のことを行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

  ローカリゼーションフレームワーク もデフォルトでインストールされます。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

- ローカリゼーションフレームワーク で使用する翻訳モードを構成します。

  機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、またはメールでの送信を構成できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、仮想エージェント設定で言語を有効にします。

  詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

- 必要に応じて、NLU モデルグループにセカンダリ言語を追加します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。
- チームメンバーグループにローカリゼーションロールをアサインします。

  ユーザーには、翻訳プロセスの責任に基づいて異なるロールがアサインされます。詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

モデル別の言語の管理

インスタンスで NLU が有効になっている場合は、モデルおよび言語別に翻訳を表示および管理できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[言語の管理] をクリックします。モデルと言語を選択すると、次のことができます。

- 翻訳ステータスの表示
- 翻訳の要求
- 翻訳の表示または編集
- 翻訳のテスト

[NLU 翻訳を管理] をクリックすると、NLU ワークベンチ のモデル管理ページに簡単にアクセスできます。

詳細については、「NLU トピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ」を参照してください。

仮想エージェント設定での **NLU** 言語の有効化

言語固有の NLU モデルを使用する場合は、インストールされている言語を [サポートされている NLU 言語] リストで有効にする必要があります。[有効] 列に true が表示されている場合、言語は有効です。英語はデフォルトで有効になっています。

始める前に

サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

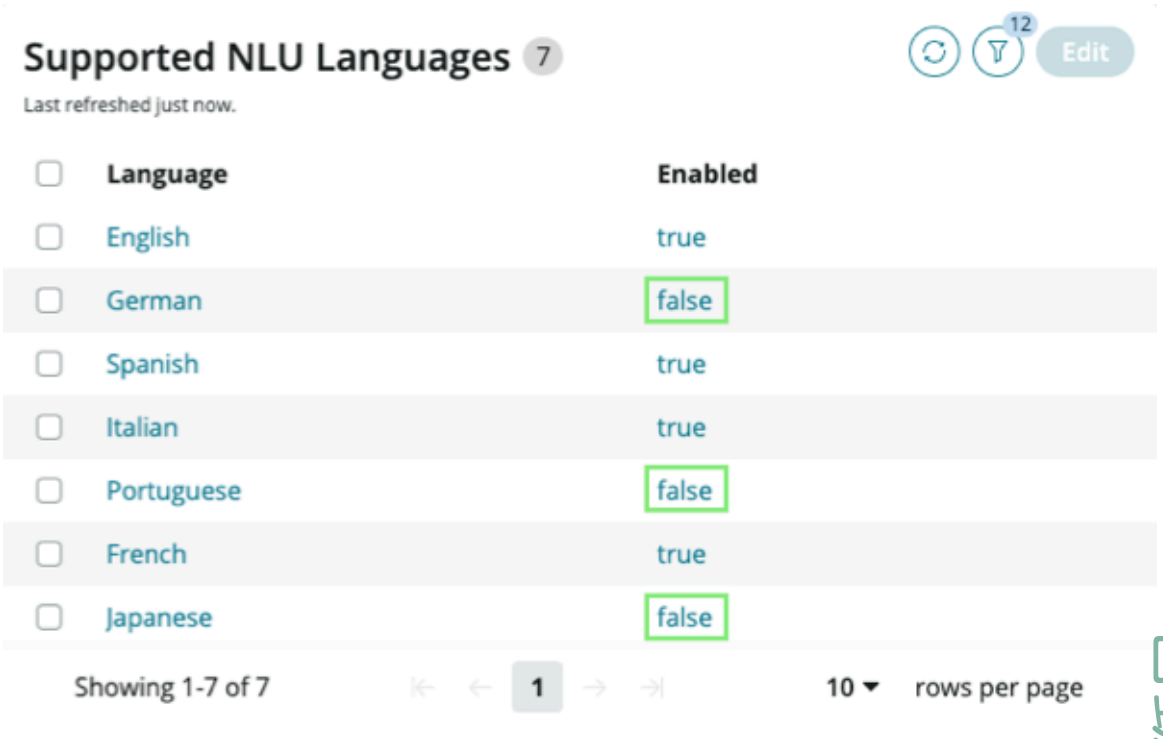
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. [自然言語理解 (NLU)] で、[ビューの設定 **(View settings)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [サポートされている NLU 言語] リストで言語を検索します。
5. 言語の [有効] 列に **false** と表示されている場合は、リンクを選択して言語の NLU プロパティを開きます。
   たとえば、次の画像では、ドイツ語、ポルトガル語、および日本語が有効にされていません。



6. [有効] チェック ボックスをオンにします。
7. [保存] をクリックします。

キーワードトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、仮想エージェントの会話とキーワードをローカライズするプロセスを管理します。

始める前に

仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカリゼーションに送信する前に調整を行います。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

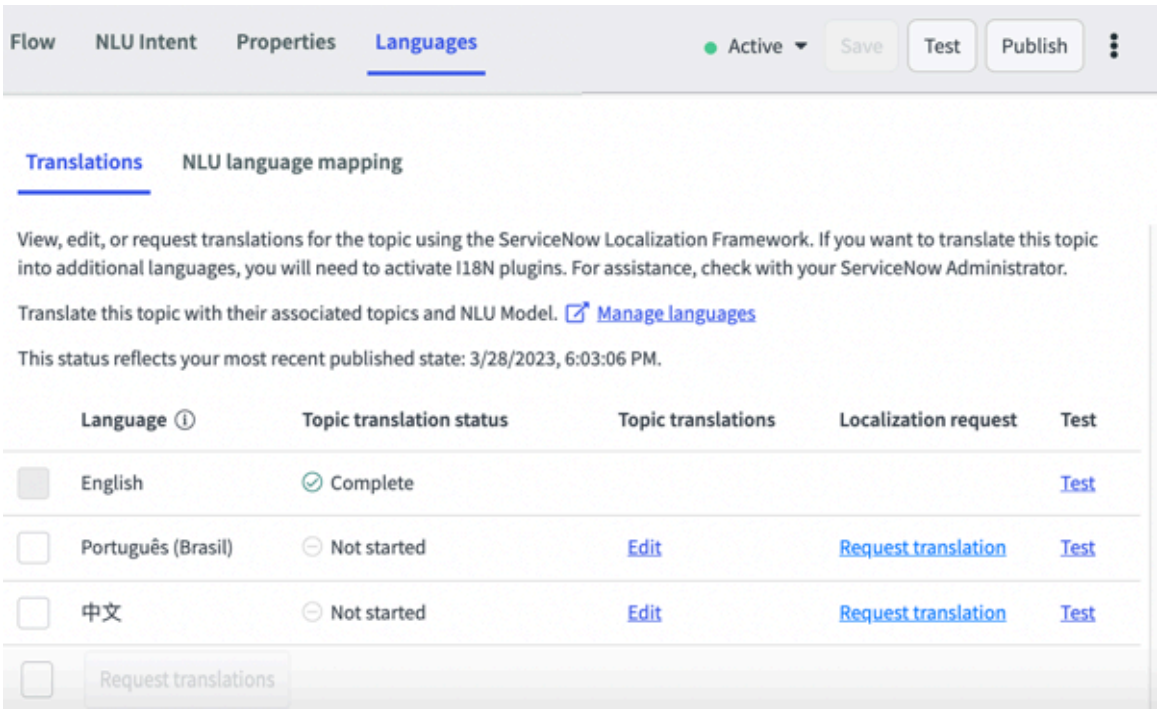
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. **NLU** トグルを選択し、翻訳するトピックを開きます。
3. [言語] タブを選択します。
   インストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカライズプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ServiceNow AI Platformは、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。



4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 次のようにして翻訳を要求します。
     a. 該当するチェックボックスをオンにして、[翻訳を要求] をクリックします。
     b. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

        翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)]** に変更されます。翻訳タスクは、ローカライゼーション履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーションフレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカリゼーションタスクの実行」を参照してください。
   - で翻訳を直接編集する 仮想エージェントデザイナー.

タスクの結果
翻訳が完了すると、仮想エージェントアドミニストレーターは、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

NLU トピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用する仮想エージェントの会話をローカライズするプロセスを管理します。

始める前に
仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

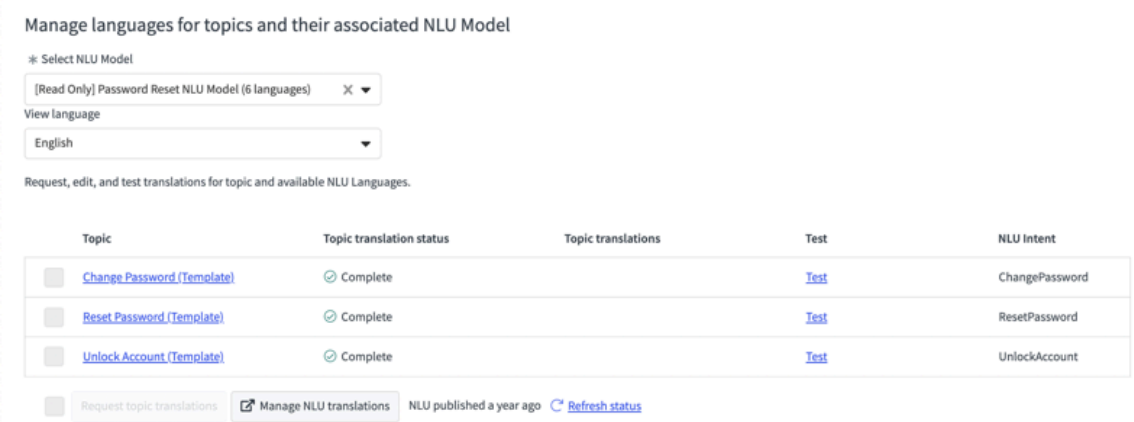
仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカリゼーションに送信する前に調整を行います。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ディスカバリータイプの切り替えスイッチを **[NLU/**キーワード] にスライドし、[言語の管理] を選択します
3. **[NLU** モデルを選択] リストで、管理するモデルグループを選択します。
   トピックにマップされたインテントがページに表示されます。
4. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
   選択した言語での各トピックの翻訳ステータスがページに表示されます。トピック名を選択して 仮想エージェントデザイナー でトピックを開いたり、翻訳を表示または編集したり、翻訳されたコンテンツをテストしたりできます。[トピックの翻訳ステータス] 列には、ローカライゼーションプロセスにおけるトピックの現在のステータスが表示されます。

   [言語を管理] ページ

   [トピックの翻訳ステータス] 列に [公開が必要] と表示されている場合は、翻訳のために送信する前にトピックを公開する必要があります。

   > **注:**
   > ServiceNow AI Platformは、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。

5. 次のいずれかの操作を行います。
   - 翻訳するトピックのチェックボックスをオンにして、[トピックの翻訳を要求] をクリックします。プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

     翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)]** に変更されます。翻訳タスクは、ローカライゼーション履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーションフレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカリゼーションタスクの実行」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> トピックが既にローカライズされている場合、対応するチェックボックスは使用できません。

- 翻訳を直接編集します。

6. **[NLU** 翻訳を管理] をクリックします。
   モデルが NLU ワークベンチ で開きます。モデルグループの翻訳を要求します。詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

タスクの結果

翻訳が完了すると、仮想エージェントアドミニストレーターは、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。ただし、モデルグループも翻訳して公開するまで、言語固有のインテントマッチングは利用できません。

次のタスク

場合によっては 、トピックをセカンダリモデルまたは言語固有のモデルにマップすることも必要になります。

翻訳が完了したら、ローカライズされた NLU モデルをテストできます。

セカンダリ **NLU** モデルへのトピックのマップ

仮想エージェントトピックをモデルグループのセカンダリモデルにマップするか、またはサポートされている各言語のスタンドアロンの単一言語 NLU モデルにマップします。

始める前に

> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

ServiceNow NLU を使用している場合は、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を確認して、NLU モデルグループについて理解してください。

必要に応じて、 NLU ワークベンチ のモデルグループにセカンダリ言語を追加して、モデルの言語固有のバージョンを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

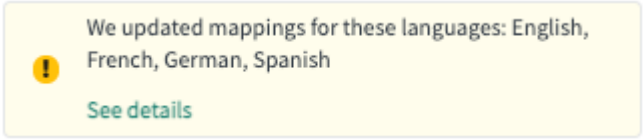
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

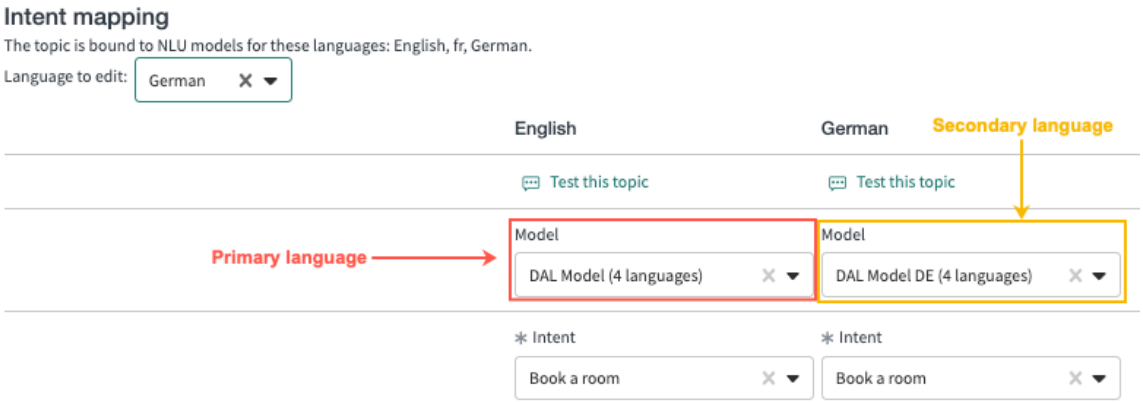
別のモデルグループの一部である言語のセカンダリモデルを選択すると、トピック全体のマッピングが変更されます。セカンダリモデルは、プライマリ言語と同じモデルグループの一部である必要があります。セカンダリ言語がモデル内の唯一の言語である場合 (したがってプライマリ言語である場合)、セカンダリ言語に対して別のモデルとインテントを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルグループマッピングの更新を知らせるメッセージ



プライマリ言語とセカンダリ言語を持つモデルグループにマップされたトピック



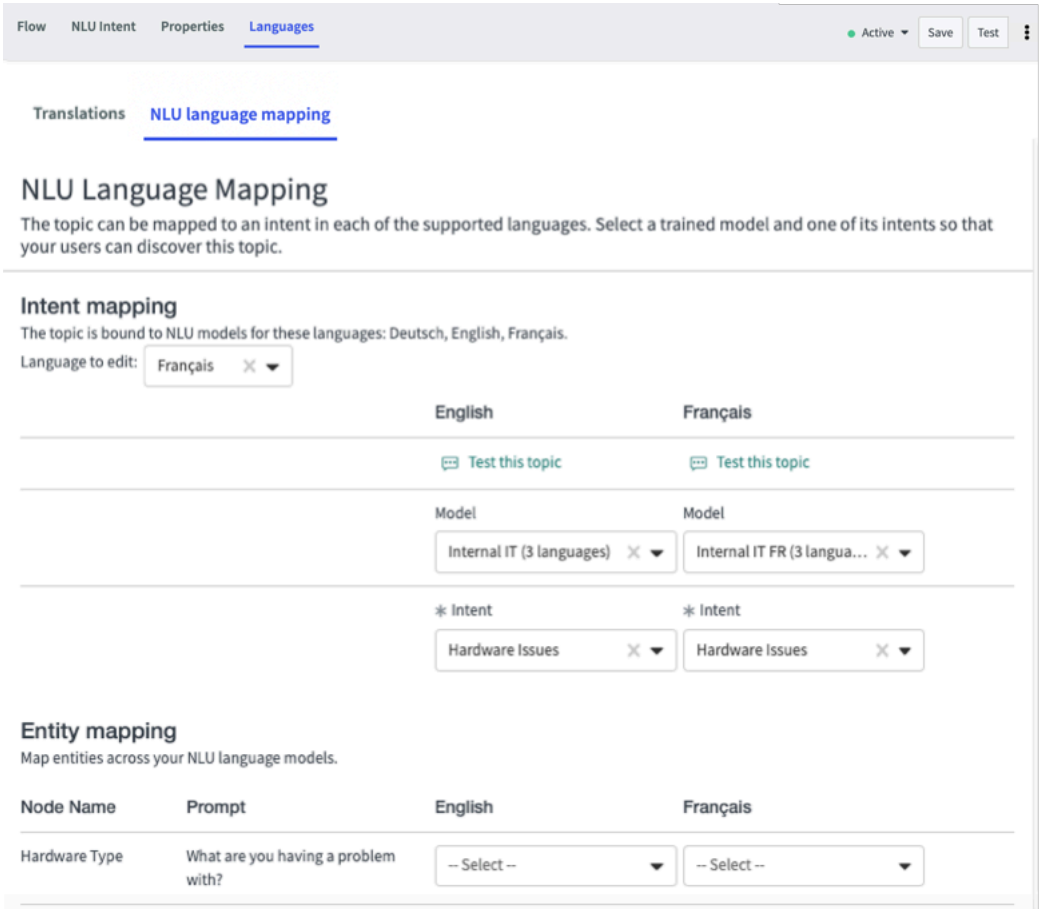
詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ディスカバリータイプの切り替えスイッチを **NLU/**キーワード 切り替えにスライドし、トピックを開きます。
3. [言語] タブを開き、**[NLU** 言語マッピング] タブを選択します。
   最初の列は、現在のセッション言語に基づく NLU マッピングです。たとえば、英語を使用している場合、最初の列は [英語] です。
4. [編集する言語] リストで、マップする言語を選択します。
   一覧表示される言語は、仮想エージェントの設定で有効にした NLU 言語に基づいています。言語を選択すると、[インテントマッピング] セクションと、該当する場合は [エンティティマッピング] セクションに列が表示されます。たとえば、[フランス語] を選択すると、[フランス語] 列が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [インテントマッピング] セクションを更新します。
   a. [モデル] 行で、選択した言語の NLU モデルを選択します。
   b. [インテント] 行で、選択した言語の NLU インテントを選択します。
6. 該当する場合は、[エンティティマッピング] セクションを更新します。
   言語ごとに、モデルのエンティティをトピックの入力ノードにマップします。会話では、これらのノードにエンティティ値が自動的に入力されます。
7. [保存] をクリックします。

次のタスク
トピックと NLU モデルの翻訳のテスト

トピックと **NLU** モデルの翻訳のテスト

翻訳された仮想エージェントトピックとローカライズされた NLU モデルをテストして、会話で想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

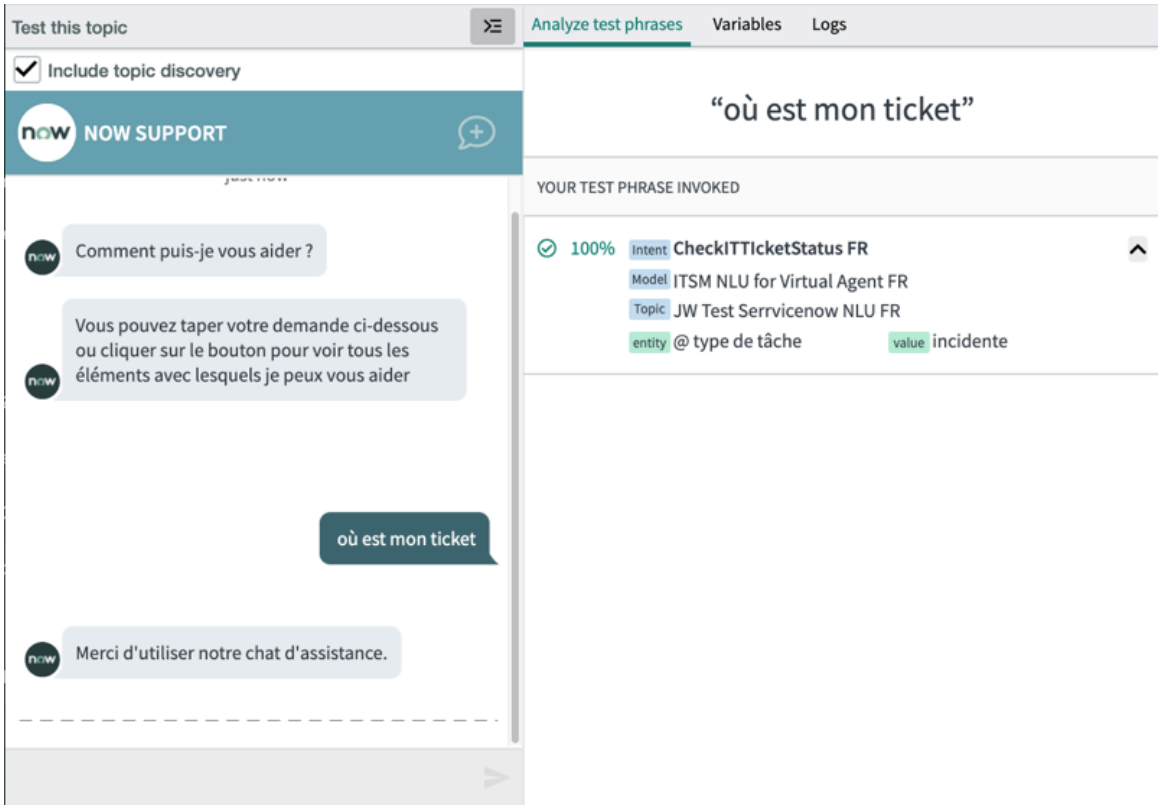
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. ディスカバリータイプの切り替えスイッチを **[NLU/**キーワード] に設定し、その後にテストする NLU トピックを設定します。
3. [言語] タブで、[言語の管理] を選択します。
4. **[NLU** モデルを選択] リストで、テストするモデルグループを選択します。
5. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
6. インテントの [テスト] 列で、[テスト] を選択します。
7. テストウィンドウで会話を実行し、テストタブで結果を確認します。
   チャットテストウィンドウの使用の詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

   Example
   次の画像は、フランス語の翻訳をテストする方法を示しています。



8. ウィンドウを閉じてテストを終了します。

次のタスク
テスト結果を使用して、必要に応じてトピックを変更します。トピックと NLU 言語マッピングを調整しながらテストを続行します。

トピックの準備ができたら、トピックを公開してユーザーが利用できるようにします。NLU マッピングのすべてまたは一部を公開できます。トピックの公開の詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
ローカリゼーションインサイトは、[言語を管理] ページと 仮想エージェントデザイナー ホームページから表示できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[リソース] から [ローカリゼーションインサイト] を選択します。

仮想エージェントトピックの翻訳の編集

仮想エージェントの admin ユーザーは、翻訳を仮想エージェントデザイナーで直接編集および公開できます。

始める前に

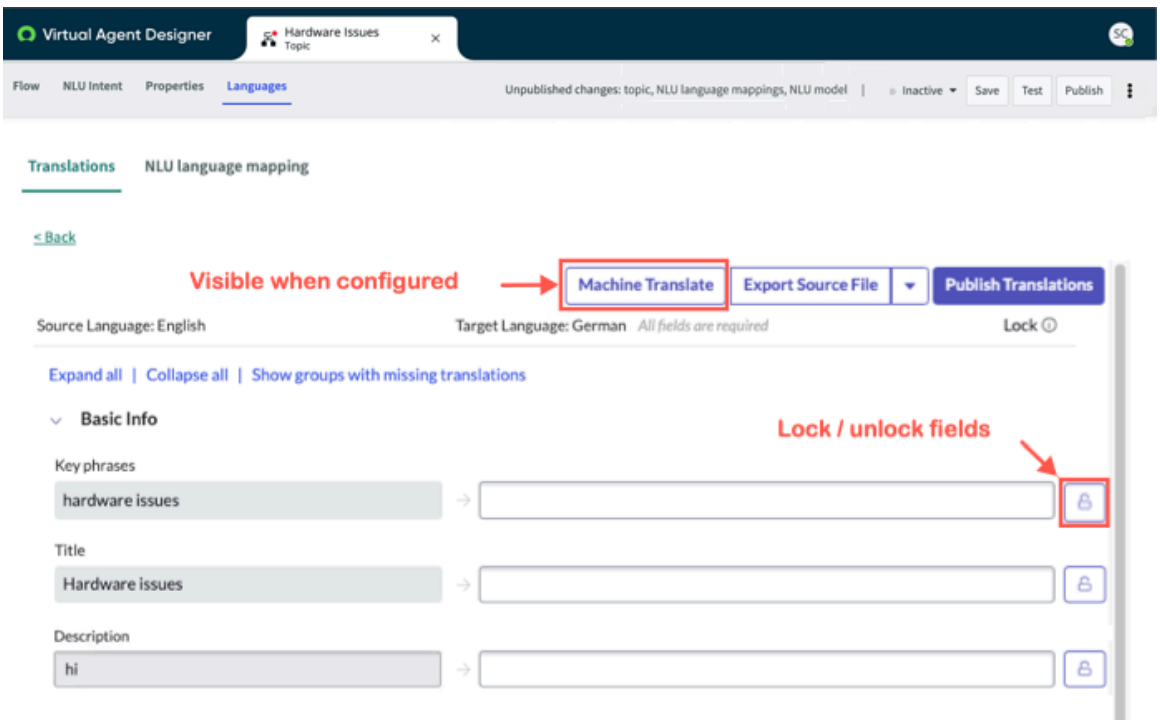
注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、公開されたトピックを開いて、[言語] タブを選択します。
   - (NLU のみ)移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、ディスカバリータイプの切り替えスイッチを **NLU/**キーワードにスライドさせます。[リソース] から [言語の管理] を選択し、モデル、言語、トピックを選択します。
2. [トピックの翻訳] 列で、[編集] を選択します。

Example
[翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームが開きます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームで、次の操作を行うことができます。
   - フィールドのロックを解除して、フォームに翻訳を直接入力します。
   - ローカリゼーションフレームワーク で構成されている場合は、機械翻訳を使用してフィールドに入力します。

     機械翻訳を設定する方法については、「翻訳ツール構成を作成」を参照してください。
   - 翻訳用に第三者に送信するファイルをエクスポートします。

     [ソース ファイルのエクスポート] を選択し、ファイルの種類を選択します。[ファイルのエクスポート] を選択して、ダウンロードを開始します。
   - 翻訳サービスから受け取った翻訳済みファイルをインポートします。

     [ソースファイルをエクスポート] リストから、[翻訳ファイルをインポート] を選択します。
4. 翻訳を公開する準備ができたら、[翻訳を公開] を選択します。

タスクの結果
翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

トピックで自然言語理解 (NLU) を使用する場合は、ローカライズされたモデルをトレーニングします。それらをトピックにマップする必要がある場合もあります。次に、ローカライズされたモデルをテストして公開し、ネイティブスピーカーがローカライズされたインテントにアクセスできることを確認します。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」と「トピックと NLU モデルの翻訳のテスト」を参照してください。

複数のトピックの一括翻訳の要求

複数のモデル間で一度に多数の仮想エージェントトピックを翻訳する必要がある場合は、[sys_cs_topic] テーブルリストビューを使用して翻訳を要求できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > **sys_cs_topic.list**.
2. 翻訳するトピックレコードを選択します。
3. ページの下部にある [選択した行のアクション] リストで、[翻訳を要求] を選択します。
4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、言語を選択します。

   ローカリゼーションフレームワーク にインストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカリゼーションプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

ローカリゼーションのための仮想エージェントの会話の作成

仮想エージェントスクリプトでローカライズメソッドを使用してコンテンツを翻訳できるようにします。ローカライズメソッドは、翻訳が見つからない場合に元のテキストを表示するように設計されています。これらのメソッドは、翻訳が作成される前にコードに適用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージコンテンツのローカライズ方法

gs.getMessageLang メソッドにより、現在のユーザー向けに選択された言語のテキストの翻訳バージョンが、メッセージ テーブル [sys_ui_message] でチェックされます。翻訳済みバージョンが見つからない場合は、デフォルト言語 (英語) が返されます。

このコードでは、first_name 変数の値が動的に追加された挨拶が出力されます。

```
(function execute() {
	return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

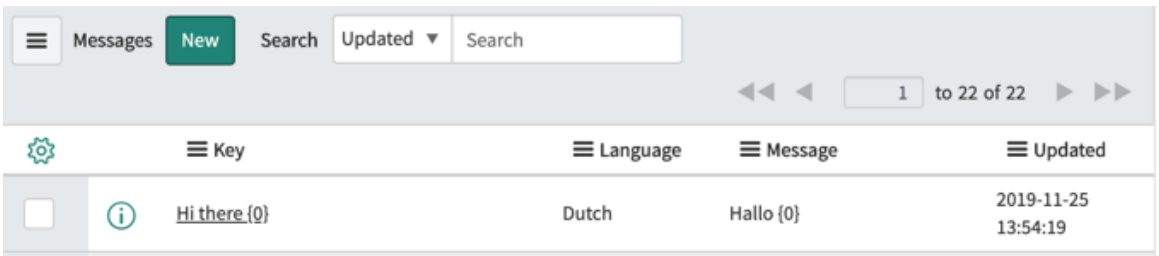
次の例は、同じコードがローカライゼーションの対象として書き直されたことを示しています。

```
(function execute() {
	return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

2 番目の例では、gs.getMessageLang メソッドを使用しています。テキストは前の例と同じですが、形式が変更されています。かっこ内の数字は変数 [vaInputs.first_name] のプレースホルダとして機能し、コンマの後にアレイ内にリストされます。gs.getMessageLang メソッドは、キーの値が Hi there {0} と一致し、言語の値が要求者の言語と一致するレコードを、[メッセージ] テーブルで検索します。このメソッドにより、レコードの [メッセージ] フィールドに格納されているテキストの翻訳済みバージョンが返されます。

注:
言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。

メッセージテーブルの翻訳レコードの例



注:
コンテンツは公開されたトピックについてのみ翻訳されます。未公開のトピックをプレビューするときは、コンテンツは翻訳されて表示されません。

NLU サービスの言語サポート

エンティティ抽出は、特定の言語の ServiceNow® NLU モデルでのみサポートされています。残りの言語は、インテントマッチングのみをサポートしています。IBM Watson Assistant または Microsoft LUIS を使用している場合、サポートされる言語は異なります。

現在サポートされている言語のリストは、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで確認できます。

VA NLU 言語 [sys_cs_nlu_language] テーブルには、仮想エージェントで現在有効になっている言語がリストされます。

注:
完全なエンティティ抽出をサポートしていない言語を選択すると、エラーメッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされていない言語コードの場合は、NLU 予測の代替言語を指定できます。たとえば、ユーザーの検出言語がメキシコスペイン語 (es-mx) で、インスタンスで有効にされている場合は、スペイン語 (es) を代替言語として指定できます。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。仮想エージェント の 動的翻訳 を有効にすることもできます。詳細については、「仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

注:
このコンテンツでは、特に NLU 言語サポートに焦点を当てています。仮想エージェント での Now Assist に対する LLM 言語サポートの詳細については、「Translation for Now Assist」を参照してください。

サポートされている **NLU** 言語

サービス	サポート対象の言語
ServiceNow NLU	インテントマッチングおよびエンティティ認識の場合： • 英語 • フランス語 • ドイツ語 • 日本語 • スペイン語 インテントマッチングのみの場合： • 英語 • 中国語 (簡体字) • デンマーク語 • オランダ語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 (ブラジル) • スペイン語 • スウェーデン語
IBM Watson Assistant	• 英語 • 中国語 (簡体字)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	• オランダ語 • フランス語 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 • スペイン語
Microsoft LUIS	• 英語 • 中国語 (簡体字) • オランダ語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 (ブラジル) • スペイン語 • トルコ語
Google Dialogflow ES	• 英語 • 中国語 (簡体字) • 繁体字中国語 • オランダ語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	• ポーランド語 • ポルトガル語 • ポルトガル語 (ブラジル) • ロシア語 • スペイン語 • スウェーデン語 • タイ語 • トルコ語

仮想エージェントのローカライゼーションロール

ローカライゼーションプロセスでユーザーのスコープに従ってローカライゼーションロールをアサインします。ユーザーは、自分のロールに基づいて、翻訳の要求、翻訳要求の履行、翻訳の編集を行うことができます。

ローカライゼーションプロセスは、次の基本的なフローに従います。

1. トピックはソース言語 (英語など) で開発およびリリースされます。
2. トピックは、要求によって、または仮想エージェントデザイナーで直接編集して翻訳されます。

   NLU モデルを使用している場合は、モデルも翻訳する必要があります。このプロセスの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。
3. 翻訳はテストされ、公開されます。

仮想エージェントのロール特権は、このプロセスにおけるユーザーの役割によって異なります。これらのロールは ローカリゼーションフレームワーク でも定義されます。詳細については、「ローカリゼーションフレーム ロール」を参照してください。

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェントのアドミン権限

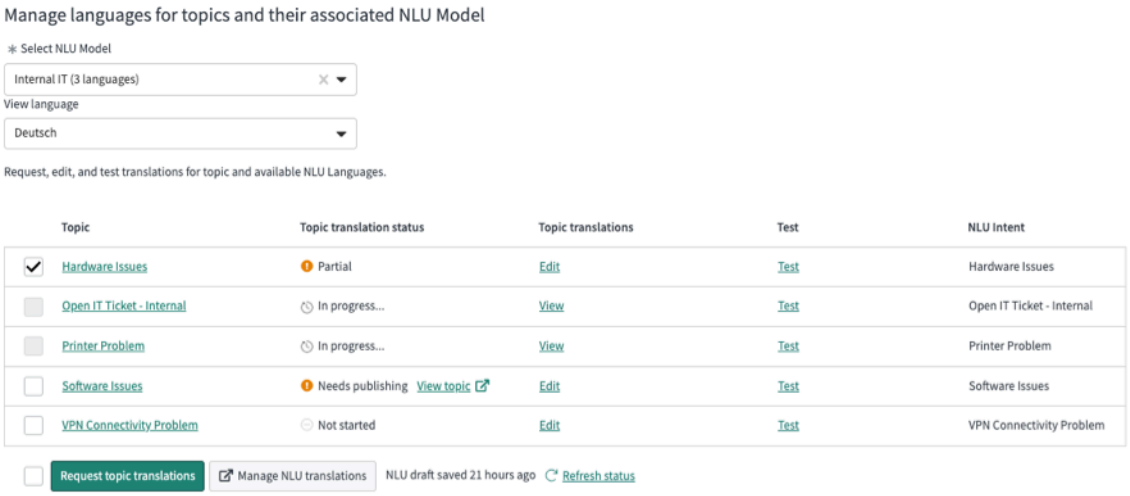
仮想エージェントの admin ロールには、デフォルトで、ローカライゼーション要求者とローカリゼーションエディターのロールが含まれます。ユーザーは次の操作を実行できます。

- 翻訳の要求
- 既存の翻訳済みコンテンツの表示
- 翻訳済みコンテンツのロック解除と編集 (翻訳が処理中である場合を除く)

このユーザーはローカライゼーションタスクを利用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの **admin** ロールを使用した [言語を管理] ページ

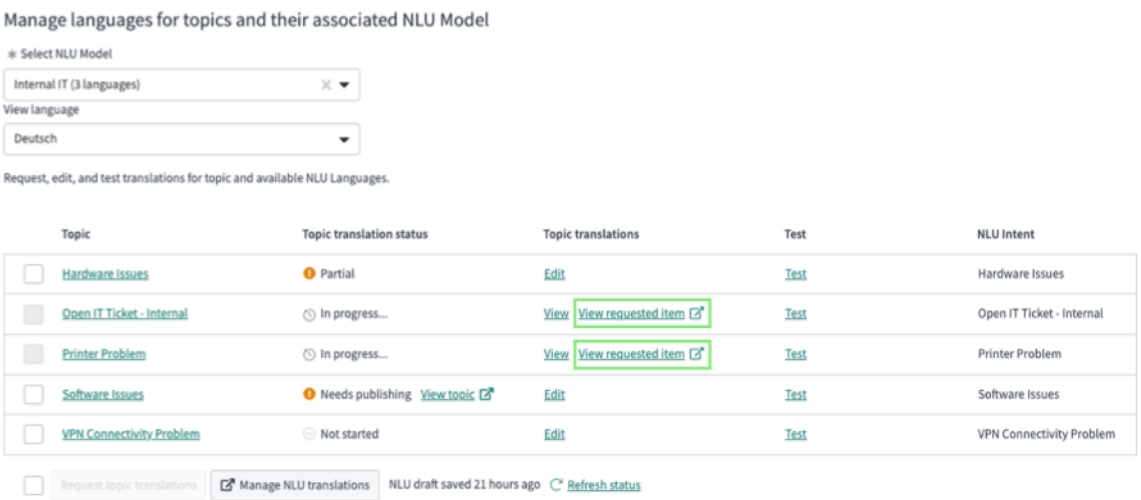


ローカライゼーション履行者権限

ローカライゼーション履行者ロールには、仮想エージェント特権がない場合があります。その場合、ユーザーはアサインされた ローカリゼーションフレームワーク タスクにのみアクセスできます。

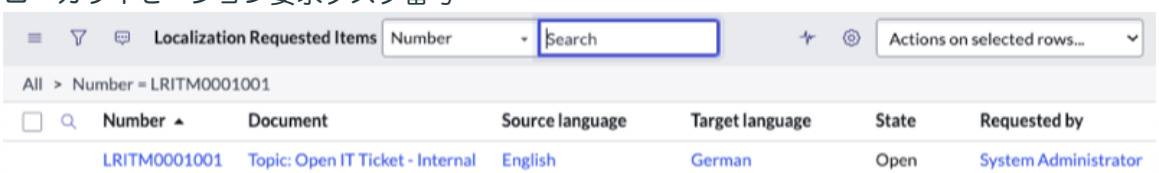
仮想エージェントアドミニストレーターがローカライゼーション履行者ロールを持っている場合、[言語を管理] ページでは、作成されたローカライゼーションタスクをユーザーが表示できます。

仮想エージェントアドミンおよびローカライゼーション履行者ロールを使用した [言語を管理] ページ



[要求されたアイテムを表示] をクリックして、新しいウィンドウでローカライゼーション履行タスクを開きます。

ローカライゼーション要求タスク番号



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーション要求者 **[localization_requestor]**

すべての仮想エージェントコンポーネントの 1 つ以上の言語への翻訳を要求します。ローカリゼーションインサイトも表示できます。仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ローカライゼーション履行者 **[localization_fulfiller]**

要求された仮想エージェントトピックの翻訳を提供します。フローに応じて、任務にはローカリゼーションフレームワークタスクの翻訳の編集、サードパーティとのやり取り、翻訳のロード、検証、公開が含まれます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ローカリゼーションエディター **[localization_editor]**

仮想エージェントデザイナーで翻訳を直接編集します。NLU admin [nlu_admin]、および仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

特別な考慮事項

なし。

仮想エージェントの **admin [virtual_agent_admin]**

デフォルトでは、ローカライゼーション要求者とローカリゼーションエディターのロールが含まれます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェント 翻訳テーブル

仮想エージェント は [sys_translated_text] テーブルと [sys_ui_message] テーブルを使用して、翻訳されたテキストを保存します。

仮想エージェント が使用する翻訳テーブル

テーブル	説明
翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	フィールドタイプが translated_text または translated_html のフィールドの翻訳を格納します (辞書エントリーを参照)。 [sys_cs_topic] テーブルには、英語のキーワードとトピックタイトルが含まれています。[sys_translated_text] テーブルから翻訳をプルします。 テキストコンテンツを異なる言語に翻訳する方法の詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」および「テキストフィールドの翻訳」を参照してください。
メッセージ [sys_ui_message]	メッセージのエキスパート翻訳を 仮想エージェント トピックに保存します。 ビルド済みトピックはすでに翻訳されていますが、インスタンス用に作成したすべてのコンテンツについて翻訳を提供する必要があります。メッセージテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント が使用する翻訳テーブル (続く)

テーブル	説明
動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text]	メッセージ [sys_ui_message] テーブルで見つかった翻訳と、以前に動的に翻訳されたメッセージのコピーを保存します。 この表示専用テーブルは、 仮想エージェント の動的翻訳プラグインがインストールされ、 仮想エージェント 機能の動的翻訳が有効になっている場合にのみ使用できます。このテーブルは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルに格納されている最新の翻訳が参照されるように、24 時間ごとにクリアされます。動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dyamic_translation_text] テーブルが 仮想エージェント の動的翻訳でどのように機能するかの詳細については、「 仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

仮想エージェント と他のチャネルの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。従業員と顧客は Web ポータル、Now Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマーアプリ、Workplace エンタープライズメッセージアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) を利用しています。

での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント

会話型カスタムチャット統合フレームワークは、ServiceNow 仮想エージェントを任意の対話型インターフェースに表示するためのスクリプト可能な API と構成で構成される強力なフレームワークです。

カスタムチャット統合の仕組み

仮想エージェントチャットサーバー (VACS) は、機能拡張やプラグインを使用せずに次のチャットクライアント統合をサポートします。

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow サービスポータル

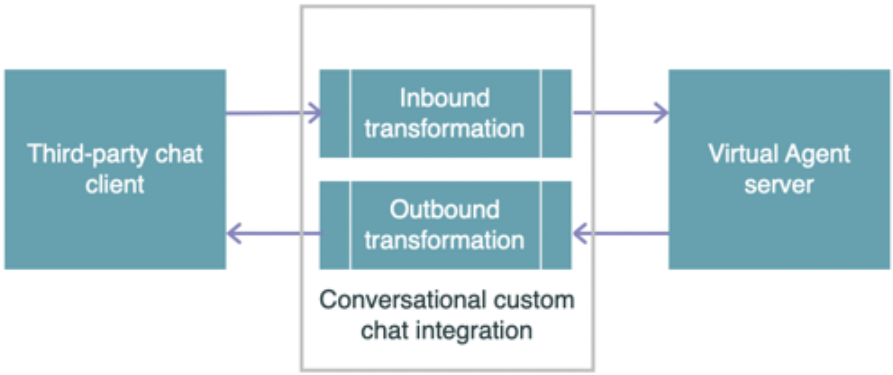
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow® Now Mobile
- Apple Messages for Business

リストにないチャットクライアントを使用している場合は、会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタム統合を作成できます。

対話型インターフェースをサポートする任意のチャネル (Web ポータル、モバイルアプリ、Slack、Microsoft Teams、SMS、その他のチャネル) を使用して、これらのチャネルに ServiceNow 仮想エージェントを追加できます。

会話型カスタムチャット統合を使用すると、エンドユーザーのチャットエクスペリエンスを管理および制御できます。このフレームワークにより、チャットクライアントから VACS にメッセージを変換し、またチャットインターフェイスで適切に表示される形式で VACS からチャットクライアントに再び変換できます。



この変換は、一連の ワークフロースタジオ スクリプトによって実行されます。ワークフロースタジオの使用方法の詳細については、「ワークフロースタジオ」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用した基本的な統合

基本的なカスタムチャット統合を構成するには、次のリンクを使用できます。

Telegram Messenger を使用したカスタムチャット統合の例を確認するには、ServiceNow 開発者サイトの「Telegram のデモと統合 (Telegram demo and integration)」を参照してください。(デモにアクセスするにはログインが必要な場合があります。)

仮想エージェント会話型カスタムチャット統合の作成

カスタムチャット構成統合フレームワーク (CCCIF) を使用して、サードパーティのチャットクライアントをサポートする対話型カスタムチャット統合を作成し、仮想エージェントチャットサーバー (VACS) に接続できるようにします。

始める前に

Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

必要なロール：admin

このタスクについて

チャットクライアントを仮想エージェントと統合するには、次の構成手順に従い、アクションスクリプトを ワークフロースタジオ に追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
CCCIF は 統合ハブ を使用します。トランザクションは、 統合ハブのクォータにカウントされます。

手順

1. 統合のために新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。
2. 統合のために新しいプロバイダーを構成します。
3. メッセージ認証を設定します。
4. チャネル識別子を作成します。
5. 着信 (ユーザー入力) 変換と送信 (ボット応答) 変換のリッチコントロールを選択します。
6. カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。
7. アクションスクリプトを作成します。

カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する

カスタムチャット統合のために、新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。チャネルは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルで定義されます。

始める前に
Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

注:
対話型カスタムチャット統合フレームワーク (CCCIF) は統合ハブを使用します。トランザクションは、 統合ハブのクォータにカウントされます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. メッセージングチャネル ページで、 新規 を選択します。
   または、既存のチャネルを選択して開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	モバイルアプリ、SMS などのチャネルの名前。
デフォルトですべてのトピックにオプトイン	このチャネルですべてのトピックを利用可能にするオプション。
通知の有効化	このチャネルで通知をオンまたはオフにするオプション。
ライブエージェントのみ	仮想エージェント ボットをバイパスしてライブエージェントと会話を開始するためのオプション。
ストアアプリページのリンク	このフィールドは空のままにする必要があります。
タイプ	チャネルタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ チャット：標準のチャットエクスペリエンス ○ メッセージング：長時間の会話 ○ 電話：電話 (オーディオ) での会話 ○ **Walk-up**：対面での会話
会話のアイドルタイムアウト	要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントおよびエージェントチャットの会話がチャネルで開いたままになる秒数。 このチャネル固有の値で次の設定が上書きされます。 ○ デフォルトのアイドル会話タイムアウト値 (7200 秒) ○ デフォルトのタイムアウト値を上書きするために *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* システムプロパティで設定されたアイドル会話タイムアウト値 アイドル会話タイムアウトの詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。
確保	パスワードなどの機密データの処理をサポートするためにチャネルを保護するオプション。
入力インジケーターをサポート	このチャネルの入力インジケーターを表示するオプション。フラグは、エージェントとボットインジケーターの両方に適用されます。
アイコン	このフィールドは空のままにする必要があります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のために新しいプロバイダーを作成します。プロバイダーは、接続 [sys_cs_provider] テーブルで定義されます。

始める前に

カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

セットアップした各統合に対して新しいプロバイダーを構成します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。
2. [接続] ページで、[新しいカスタム] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

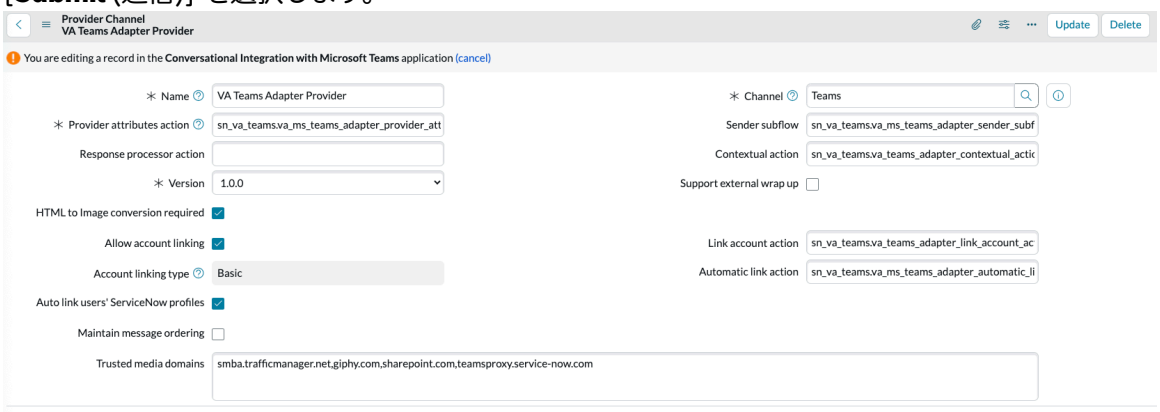
フィールド	説明
名前	プロバイダーアプリケーションの名前。例：VA SMS Twilio Adapter

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プロバイダー属性アクション	プロバイダー属性アクションスクリプトの名前。プロバイダー属性アクションスクリプトは、プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数を返すことができます。
応答プロセッサアクション	応答プロセッサアクションスクリプトの名前。応答プロセッサアクションスクリプトは、プラットフォームアクションを実行します。たとえば、送信メッセージに対して受信した応答に基づくメッセージステータスの更新などです。
バージョン	プロバイダーのバージョン。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。2 つのバージョンがあります。 ○ **1.0.0**：プロバイダーで明示的に定義されていない場合に想定されるバージョン。 ○ **1.1.0**：(プロバイダーチャネル ID からの) outbound_token 入力パラメーターが送信者サブフロー/アクションの発動に追加されました。
HTML から画像への変換が必要	HTML ボット応答を画像とリンクに変換するオプション。HTML レンダリングをサポートしていないチャットインターフェイスに使用されます。
アカウントのリンクを許可	アカウントを既存の ServiceNow® プロファイルにリンクするオプション。
チャネル	このプロバイダーがサポートしており、統合がビルドされるチャネル。
送信者アクション	送信者アクションスクリプト。送信者アクションスクリプトは、要求をバンドルしてから、ワークフロースタジオ または統合ハブを介して非同期に応答を送信します。
送信者サブフロー	送信者サブフローは要求をバンドルし、 ワークフロースタジオ (FD) または 統合ハブ (IH) を介して非同期で応答を送信します。
コンテキストアクション	コンテキストアクションスクリプトの名前。コンテキストアクションスクリプトは、カスタムコンテキストアクションをサポートしています。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、カスタムチャット統合用にメッセージ認証を設定できます。これは、ハッシュメッセージ検証 [hash_message_verification] テーブルで構成されます。

始める前に
カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する。

必要なロール：admin

このタスクについて
ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、メッセージ認証を設定できます。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「hash_message_verification.list」と入力します。
2. [ハッシュメッセージの検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

4. [送信] をクリックします。
5. [すべて] に移動して、フィルターに message_auth.list と入力します。
6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Authentication」など)。
プロバイダー	Twilio などのプロバイダー。
グループ名	プロバイダーチャネルのグループまたはチームの名前。
サービスポータル	アカウントのリンク時にユーザーを認証のためにサービスポータルへリダイレクトするオプション。
着信メッセージの検証	作成されたハッシュメッセージトークン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
送信メッセージの作成	作成されたハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	チャットクライアントの REST エンドポイントを呼び出すために使用される送信者サブフローに渡されるトークン。REST API を使用してメッセージを送信する場合に送信トークンを使用します。

8. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルにカスタムチャット統合のチャネル識別子を作成します。

始める前に
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する。

ドメインセパレーションを使用している場合は、チャネル識別子を作成する前に、使用するドメインにスコープを変更します。ドメイン ID は [sys_cs_provider_application] テーブルに格納され、コンテキストパラメーターとして 仮想エージェント サーバーに渡されます。これにより、ユーザーのドメインが設定されます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
2. [プロバイダーチャネル ID] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

名前	チャネル ID の名前。例：VA SMS Twilio Adapter
プロバイダー	前の手順で設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：VA SMS Twilio Adapter Pro。
デフォルトポータル	ServiceNow レコードへのチャットリンクがデフォルトで開かれるポータル。これには、仮想エージェント 通知および AI 検索 の結果に使用されるカード内のリンクが含まれます。
メッセージ認証	前のステップで設定したチャネル識別子のメッセージ認証を選択します。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
簡単な説明	チャネル識別子の説明。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: 追加のチャネル識別子を作成するには、これらのステップを再度実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

カスタムアダプタ構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルに、リッチコントロールのレコードを作成します。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

始める前に
カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて
会話のチャネルで使用するリッチコントロールのマッピングを作成する必要があります。たとえば、ファイルのアップロードと画像の応答とともに、入力テキスト応答と出力テキスト応答をサポートする `DefaultText` のマッピングが必要な場合があります。チャネルがコントロールをサポートしていない場合は、マップする必要はありません。たとえば、SMS はビデオ応答をサポートしていません。デフォルトの各リッチコントロールの説明については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。

手順
1. [すべて] に移動し、フィルターで「sys_cs_custom_adapter_config.list」と入力します。
2. [カスタムアダプタ構成] ページで、 [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
プロバイダー	作成したプロバイダー。
コントロールタイプ	デフォルトのリッチコントロールタイプ。 たとえば、DefaultPicker リッチコントロールタイプは、ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。コントロールのタイプの詳細については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの受信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムチャット統合のスクリプト化された **REST API** を作成および構成する

スクリプト化済み REST API を作成し、スクリプト化済み REST リソースを追加し、セキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定し、REST API のレート制限を設定します。

始める前に

カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする。

必要なロール：admin

手順

1. REST API を作成します。

a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト化 **Web** サービス > スクリプト化 **REST API**.

b. [**New**] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	API の名前。例：ACME Mobile App Chat Adapter。
API ID	API 識別子。例：acme_chat。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。デフォルトでグローバルが選択されています。
API 名空間	API が属する名前空間。この値は、現在のアプリケーションスコープによって異なります。

d. [送信] をクリックします。

e. オプション: 新しいレコードを開いて [関連リンク] に移動し、[バージョニングの有効化 **]** をクリックしてから **[OK]** をクリックします。
[更新] をクリックして変更を保存します。

2. スクリプト化済み REST リソースを新しい REST API に追加します。
スクリプト化済み REST リソースにより、作成したスクリプト化済み REST API が定義されます。

a. 作成した REST API レコードを開き、[関連リンク] の下の [リソース] タブに移動します。

b. [新規] をクリックします。
要求からペイロードを取得してから、ハイブリッドキューに書き込みます。

c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
API 定義	親 API の名前。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。
名前	API REST リソースの名前。例：**ACME** チャット。
API バージョン	API バージョン。例：**v1**。 このフィールドは、REST API のバージョニングを有効にした場合にのみ表示されます。
アクティブ	REST リソースを有効にするオプション。
HTTP メソッド	POST、GET などの HTTP メソッド。
相対パス	リソースの相対パス。
スクリプト	REST リソースのスクリプト。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。

スクリプト化済み REST リソースの例：

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. スクリプト化済み REST リソースのセキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定します。認証と要求の形式を設定することを選択します。カスタム統合が認証に依存していない場合は、次のように削除できます。
   a. スクリプト化済み REST リソースの新しいレコードで、[セキュリティ] タブに移動します。
   b. [承認が必要] をオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [コンテンツネゴシエーション] タブをクリックしてから、[サポートされる要求フォーマットを上書き] を選択します。

d. [送信] をクリックします。

4. REST API のレート制限を設定して、受信要求のレートを定義します。

a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > レート制限ルール.

b. [**New**] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	レート制限ルールの一意の名前。
REST API	前のステップで作成した REST API。
バージョン	REST API のバージョンです。リストされた値は選択した REST API によって異なります。
リソース	指定されたバージョンのリソース。リストされた値は選択したバージョンによって異なります。
アクティブ	レート制限ルールが有効であることを示すチェックボックス 。 レート制限ルールは、作成されるとデフォルトで直ちに有効になります。レート制限ルールを無効にしてレート制限の適用を停止したり、レート制限ルールを有効にしてレート制限の適用を再開したりすることができます。
1 時間当たりの要求制限	1 時間あたりに許可される最大要求数です。 **注:** このフィールドの値を更新するたびに、ServiceNow AI Platform により要求数が 0 にリセットされ、現在の時間のすべての違反が削除されます。
適用先	このルールで制限を受けるユーザー。[すべてのユーザー] を選択します。

d. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合でチャットプロセスを介して通信するために必要な変換を設定します。

始める前に
カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。

注:
ライブエージェントとの会話中に、チャットクライアントに関連するすべてのアクションメッセージが要求者に対して表示されます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. に移動します すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [アクション] タブをクリックします。
3. 会話型カスタムチャット統合を完了するために必要なアクションを作成 します。
   スクリプトの例とともに、アクションスクリプトで使用される入力と出力の詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

入力リッチコントロールと出力リッチコントロールは、カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルのカスタムチャット統合にマップされる必要があります。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

次のデフォルトのリッチコントロールは、入力および出力リッチコントロールにマップされます。*uiType* パラメーターは、仮想エージェントデザイナー で会話をビルドするために使用されるトピックコントロールを参照します。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

リッチコントロール	説明
ActionRichControl	このコンポーネントは、会話で発生するさまざまなイベントやアクションを処理します。アクションによっては、すべてのチャネルに適用されない場合があります。たとえば、 StartSpinnerActionMsg は SMS では無視されます。 ServiceNow® 仮想エージェントは、このフレームワークで次のタイプのアクションメッセージを生成します。カスタムチャットインターフェイスは、特定のアクションメッセージタイプのみを認識します。 • SeparatorActionMsg ||actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg ||actionMsg instanceof EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue ||actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence ||actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl は、これらのメッセージを *actionMsg* 要素内で折り返します。したがって、ActionRichControl の 1 つの送信トランスフォー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	マーで、これらのメッセージをすべて処理できます。このコンポーネントには着信トランスフォーマーは必要ありません。
agentInfo パラメーター	リッチコントロールがライブエージェントから送信される場合、*agentInfo* 属性がリッチコントロールに追加されます。 例： `{ uiType: "someType", group: "someGroup" agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases. ... }`
DefaultPicker	ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。 例： `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker", nluTextEnabled: true/false, promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker) label: "The question for the list", // always filled itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached options: [{ label: "display label prompt", value: "the value required to satisfy the question", description: "a description of value_1 item" attachment: "www.foo", enabled: true/false }, ...] }`  オプションの *order* パラメーターを使用すると、昇格されたトピックを表示する順序を指定できます。例： `"options": [{ label: "Check IT Ticket Status", value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d", order: 100, enabled: true },`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true
	}
	]

DefaultText	入力テキスト、出力テキスト、およびファイルのアップロードコントロールにマップします。
	
	例：
	{
	uiType:
	"InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

DefaultDate	日付/時刻コントロールにマップします。
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	マップ先リンク応答コントロール。
	
	例：
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	} } }

DefaultOutputImage	マップ先画像の応答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

DefaultOutputCard	マップ先カード応答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	マップ先 HTML 応答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	マップ先テーブル応答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

DefaultGroupedPartsOutputControl	マップ先複数回答コントロール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	例：
	{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group: "DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

DefaultMultiPartOutput	マップ先複数回答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	マップ先カスタムコントロール。
	例：
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのアダプタカードスタイルの変更

アダプタカードは、アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルで定義されます。各カードには、サポートされている各チャネルのテンプレートがあり、正しい表示が保証されます。組織のスタイル要件に合わせてチャネルテンプレートを変更できます。

始める前に

アダプタカードテンプレートは、アダプタカードテンプレート [sys_cs_adapter_card_template] テーブルに保存されます。このテーブルは、[アダプタカード] テーブルから関連リストとして利用できます。たとえば、YouTube ビデオカードアダプタには、チャットウィジェット、iOS、および Android デバイス用の 3 つのデフォルトテンプレートがあります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_adapter_card.list」と入力します。[アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリを選択します。
3. [アダプタカードテンプレート] 関連リストで、表示または変更するチャネルを選択します。たとえば、 チャットウィジェット または **Android** デバイスの アクティブなリンクを選択すると、対応するスタイルシートが表示されます。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] を選択します。

カスタムチャット統合用にサポートされている 仮想エージェント および エージェントチャット 機能

チャット統合フレームワークでは、堅牢な会話エクスペリエンスを実現するため、多数の 仮想エージェント 機能と エージェントチャット 機能がサポートされています。

ユーザー認証、許可、および安全な接続のセットアップ

メッセージの同期認証

プロバイダー認証は同期的です。要求の成功コードと失敗コードを含む応答が即時に返されます。構成情報については、「メッセージの同期認証」を参照してください。

> **注:**
> Paris リリース以降、非同期認証はサポートされなくなりました。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティーアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように指示するプロンプトをバイパスします。アカウントがリンクされていない場合、会話はゲストモードで行われます。構成情報については、「ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の送信先となる送信エンドポイント URL を指定し、送信認証を構成します。構成情報については、「トークンを使用した送信認証」を参照してください。

安全なデータ転送

パスワードなどの機密データをマスクし、統合フレームワークを介して安全に転送できます。

信頼できるメディアドメイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。構成情報については、「安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定」を参照してください。

リッチコントロール変換

着信変換スクリプトおよび送信変換スクリプトによるリッチコントロール変換を使用して、充実した独自のチャネルの会話エクスペリエンスを設計します。すべての標準リッチコントロールがサポートされています。仮想エージェントのコントロールの詳細については、次のセクションを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール
- 仮想エージェントデザイナー ボット応答
- 仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

サポートされている仮想エージェントチャット機能

カスタムチャット統合フレームワークにこの機能を実装する場合、構成またはスクリプティングは不要です。

すべての標準仮想エージェントコントロールのサポート

- コンテキスト変数、システムパラメーター、またはユーザーのタイムゾーンをユーザー入力とともに渡します。
- デフォルトでは、仮想エージェントはユーザー要求を一度に 1 つずつ処理します。最初の要求が完了する前にユーザーが 2 番目の要求を送信すると、2 番目の要求は無視されます。これは、ユーザーがライブエージェントに接続している場合には適用されません。
- クライアントからの重複する要求を無視します。

キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) を使用するトピックディスカバリー

カスタムチャット統合では、インスタンスでの仮想エージェントの設定に応じて、キーワードまたは NLU によるトピックディスカバリーを利用できます。

標準チャットと長時間の会話

チャネルは、チャットまたはメッセージングとして設定できます。長時間の会話の詳細については、「メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用」を参照してください。

カスタム仮想エージェントチャットエクスペリエンス

ユーザーが仮想エージェントを実行する特定のコンテキスト向けにカスタムチャットエクスペリエンスを定義します。

動的翻訳

動的翻訳が有効になっている場合、メッセージが翻訳されていることを示すメッセージがチャットクライアントに表示されます。

仮想エージェントおよびエージェントチャットのシステムメッセージをカスタマイズ

システムメッセージは、ユーザーへの挨拶やライブエージェントへの転送など、会話の一般的な状況でボット応答として使用できる、ビルド済みメッセージのセットです。アドミニストレーターは、ビジネスニーズに合わせてメッセージテキストを上書きできます。

通知

統合フレームワークを介して簡易通知とアクション可能通知の両方を配信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アイドル状態のエージェントの会話の標準タイムアウト

システムプロパティ *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* を追加することで、仮想エージェントとライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

仮想エージェント インタラクションレコード

チャネル (sys_cs_channel.Name)、チャネルタイプ (sys_cs_channel.Type)、プロバイダー (sys_cs_provider.Name)、プロバイダー識別子名 (sy_cs_provider_application.Name)、およびプロバイダーチャネル ID (sys_cs_provider_application.InboundID) フィールドは、レポートに使用できます。

API レート制限

プラットフォームのレート制限機能を使用して、API 呼び出しの実行レートを制御する機能。

API バージョニング

プロバイダーのバージョンを指定します。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。詳細については、「カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する」を参照してください。

プロバイダーチャネル ID レベルでの URL ナビゲーションのためのデフォルトポータルを指定

プロバイダーチャネルの場合は、チャットリンク (出力カード内のリンク、仮想エージェント通知および AI 検索結果のカードのリンクなど) を開くポータルを指定します。プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのデフォルトポータルの設定の詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。URL ナビゲーションの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

サポートされているエージェントチャット機能

すべての標準ライブエージェントコントロールのサポート

- 仮想エージェントからライブエージェントへの転送、またはユーザーによるライブエージェントへの直接アクセス
- ライブエージェント開始後の存続メッセージ
- ライブエージェントのインタラクション履歴 (チャットのトランスクリプト)
- 仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

エンドユーザーに対するライブエージェントステータス

- エージェントの可用性
- 次のエージェントの待ち時間
- エージェント名とアバターがエージェントチャットの設定で有効に設定されている場合に、エージェント名とアバターを表示します。

仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [ライブエージェントのみ] オプションを有効にして、会話をライブエージェントに直接ルーティングし、仮想エージェントの会話挨拶をスキップします。エージェントが利用できない場合は、[対応可能なエージェントがいません] というメッセージがユーザーに対して表示されます。チャネル設定情報については、「カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントチャット設定で有効になっている場合にエージェントのアバターと名前を渡す

エージェントチャット設定で [エージェント名とアバター] フィールドが有効になっている場合、カスタムチャット統合フレームワークでは、チャットでのエージェント名とアバターの表示がサポートされます。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

チャット前およびチャット後のサーベイ

以下の基準を満たしている場合は、エージェントがチャットを終了した後でチャット後のサーベイが自動的に実行されます。

- 仮想エージェントフィードバックセットアップトピックが有効になっている。
- ライブエージェントがサポートするキューとチャットサービスチャネルが、高度な作業アサインで構成されている。

メッセージの同期認証

着信メッセージ認証は、メッセージがハイブリッドキューに追加される前に実行されます。

次のコードをプロバイダー属性スクリプトに実装する必要があります。詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

例：メッセージの同期認証

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```

トークンを使用した送信認証

認証 API から送信者スクリプトに送信トークンを渡します。

セキュアなフィールドには、maskType メタデータフィールドが「SECURE」として含まれています。クライアントは次のスクリプトを適切に処理できます。

例：送信認証トークンスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
         messages: JSON.stringify(results)
      };

      sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
      //return
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
sendInputs);


   } catch (e) {
      gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

メッセージ配信順序

プロバイダーチャネル [sys_cs_provider] テーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にして、メッセージ配信順序を制御します。カスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルでメッセージの順序とステータスを確認できます。

プロバイダーチャネルテーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にすると、送信者サブフローは、その前の送信者サブフローの完了後にのみ発生します。これにより、メッセージが送信された順序で配信されます。

メッセージはカスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルに保存されます。このテーブルは夜間にクリーニングされます。カスタムチャット統合フレームワーククライアントがメッセージを受信していない場合は、このテーブルでメッセージ配信ステータスを確認できます。

- 処理中
- 処理待ち：未処理
- 完了
- エラー：送信メッセージの処理に関する問題があります。送信者サブフローが呼び出されたときに発生した統合ハブの問題が原因である可能性があります

仮想エージェントのアクションスクリプト

ユーザーデータを VACS に渡し、変換を適用し、応答をチャットインターフェイスエンドポイントに戻すには、必須の ワークフロースタジオ アクションとサブフロースクリプトのセットを作成する必要があります。

プロバイダーおよび着信/送信スクリプト

チャット機能は Twilio などのプロバイダーにより提供されます。ユーザーアクションスクリプトでは、プロバイダーアクションの実行のほかに、チャットボットまたはカスタム会話の着信/送信トランスフォーマーアクション用に会話型カスタムチャット統合が構成されます。各スクリプトの例が用意されています。これには、各スクリプトの実行内容の説明と、アクション入力およびアクション出力が含まれています。スクリプト JSON の例もあります。

ワークフロースタジオ を使用して、サーバーメッセージとクライアントメッセージを変換するスクリプトを構築します。プロバイダー、送信者、および着信/送信トランスフォーマースクリプトが必要です。追加のスクリプトを使用して、チャットに機能を追加することができます。

スクリプト

スクリプト名	目的	必須 **(Y/N)**
プロバイダー属性	プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数が含まれています。	Y
送信者アクション	要求をバンドルし、ワークフロースタジオ または統合ハブを介して応答を非同期に送信します。	Y
応答プロセッサ	送信メッセージに対して受信した応答に基づいて、メッセージステータス更新などのプラットフォームアクションを実行します。	N

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト (続く)

スクリプト名	目的	必須 **(Y/N)**
コンテキストアクション	コンテキストアクションをサポートします。	N
アカウントのリンクアクション	アカウントのリンクが成功したかどうかに関するコールバックを提供します。	N
送信トランスフォーマー	チャットサーバーでサポートされているコントロールを、チャットインターフェイス固有のレンダリングに変換します。	Y
着信トランスフォーマー	オプション。デフォルトのリッチコントロールがチャットプロバイダーに適用される場合は、これらのリッチコントロールを使用できます。入力コントロールごとに個別の着信変換を指定する必要はありません。デフォルトの動作が機能しない場合は、特定の仮想エージェントサーバーコントロールに対し、独自の着信変換でデフォルトを上書きできます。	Y

プロバイダー属性アクションスクリプト

プロバイダー属性アクションスクリプトは、受信メッセージからデータを抽出します。このスクリプトは、会話型カスタムチャット統合プロトコルを認識し、着信メッセージの内容、送信者のユーザー ID、およびオプションの認証トークンを出力します。

注:
プロバイダー属性アクションスクリプトにコンテキストアクションが含まれている場合、スクリプトには request_context.contextual_action と request_context.typed_value の両方が必要です。これにより、(コンテキストアクションに一致する) ユーザー入力が転写に含まれます。request_context.typed_value を設定しないと、そのメッセージの内容は転写に含まれません。

自動翻訳

プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力

入力	出力

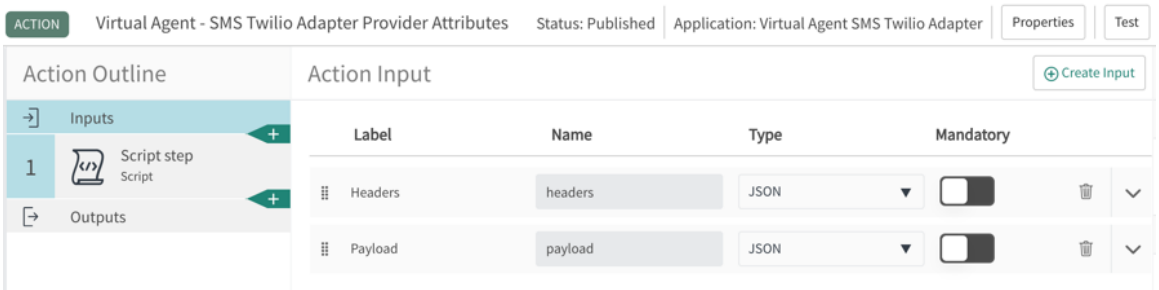
• ヘッダー (JSON)：要求ヘッダー
• ペイロード (JSON)：要求本文
	• トークン (文字列)：認証トークン
	• provider_user_id (文字列)：送信者の名前 (Slack メッセージのユーザー名など)。
	• request_context (JSON)：実際に受信した内容。
	  ○ typed_value：あらかじめ入力されている内容 (質問への回答など)。
	  ○ attachment_value.url：添付ファイルの URL。
	  ○ attachment_value.content_type：添付ファイルのコンテンツタイプ。
	  ○ attachment_value.name：添付ファイルのファイル名。
	  ○ コンテキストアクション：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など)。このスクリプトは、受信メッセージを調べます。認識されるキーワードがある場

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

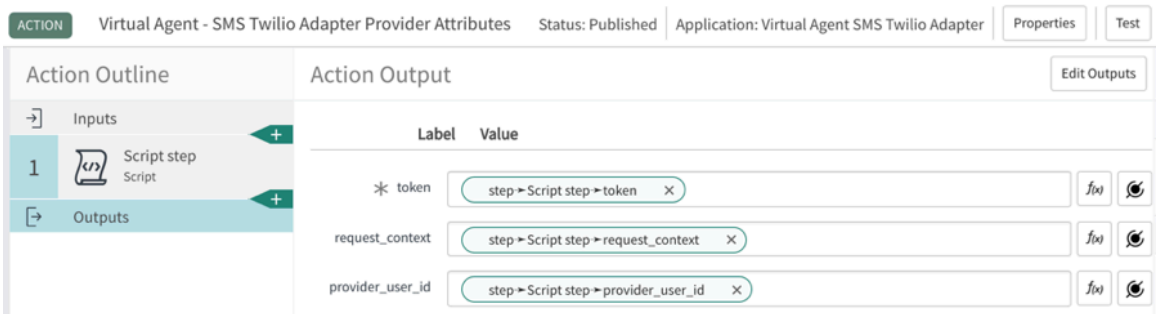
プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力 (続く)

入力	出力
	合は、いずれかのアクションを設定できます (outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION"; など)。フレームワークはこのキーワードを認識し、コンテキストアクションスクリプトを呼び出します。 ○ context_vars：会話に渡すコンテキスト変数 (`outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};` など)。

例：ワークフロースタジオ のプロバイダー属性アクションスクリプトの入力 (ヘッダーとペイロードを含む)



例：ワークフロースタジオ のプロバイダー属性アクションスクリプトの出力 (トークン、request_context、provider_user_id を含む)



例：プロバイダー属性アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var headers = (inputs.headers);
    var payload = (inputs.payload);

    // check if an authentication token was included. this is optional.
    var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
    outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

    var data = payload.data;
    var request_context = {};
    // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
    if (data['MediaUrl0']) {
        var attachment_value = {};
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
    } else {
       request_context.typed_value = data['Body'];
    }

    // set the mandatory outputs
    outputs.request_context = request_context;
    outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

送信者アクションスクリプト **(Quebec** で廃止。送信者サブフローを参照)

送信者アクションスクリプトは、プロバイダーにメッセージを送信する方法を認識しています。このスクリプトは ワークフロースタジオ または 統合ハブ サブフローを非同期に呼び出す必要があります。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。

送信者アクションスクリプトの入力

入力	出力
• 結果 (JSON)：送信するメッセージの配列。 • ペイロード (JSON)：要求者から受信した最後のペイロード。 • app_inbound_id (文字列)：送信者の識別子 (SMS の「発信元 (From)」の電話番号など)。 • channel_user_id (文字列)：受信者の識別子 (SMS の「発信先 (To)」の電話番号など)。	なし

例：送信者アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var results = inputs.results;
    // transform the inputs to something this custom subflow knows about
    var sendInputs = {
        app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
        channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
        messages: JSON.stringify(results)
    };

    // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script
 will immediately return,
    // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the
 external request work on the
    // Workflow Studio/Integration Hub
    sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

送信者サブフロー

スクリプトの代わりに、送信者サブフローがプロバイダーにメッセージを送信するプロセスを処理します。メッセージは、サブフローの一部として *payload* 文字列に含まれています。送信者には

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

service_url と *origin_service_url*がありますが、送信 URL はプロバイダーによって異なります。たとえば、MS Teams を介して送信されるメッセージでは、値 *tenant_id* が使用されます。仮想エージェントがオプションを含むメッセージを送信するときに、受信者はオプションを選択します。サブフローは、選択に基づいてメッセージ表示を更新し、オプションを削除します。会話は、ユーザーが選択したオプションに基づいて続行されます。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。サブフローを作成するときには、サブフロー内でアクションが別のアクションを呼び出すことがないようにしてください。サブフローの詳細については、「 Subflows and actions 」を参照してください。

コンテキストアクションスクリプト

コンテキストアクションスクリプトは、仮想エージェントトピック内でライブエージェントにすぐにハンドオフするために、特別なキーワードアクション (「agent」の入力など) を実行します。

コンテキストアクションスクリプトの入力

入力	出力
• conversation_id (文字列)：会話 ID。 • request_context (JSON)：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など) を含むプロバイダー属性スクリプトから渡される要求。	なし

例：コンテキストアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

アカウントリンクアクションスクリプト

アカウントリンクアクションスクリプトには、リンクするユーザーの識別子が含まれています。スクリプトには、リンク先のアカウントも含まれています。

アカウントリンクアクションスクリプトの入力

入力	出力
• provider_user_id (文字列)：リンクするユーザーの識別子 (SMS の場合の電話番号など)。 • status (文字列)：成功/失敗。 • user_id (文字列)：リンク先のアカウントの ServiceNow user_sys_id。	なし

例：アカウントリンクアクションスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

応答プロセッサアクションスクリプト

応答プロセッサアクションスクリプトは、メッセージ送信要求に対する応答に基づく特別なアクションを実行します。フレームワークは、基本的なメッセージステータストラッキングを既に実行しています。

応答プロセッサアカウントアクションスクリプトの入力

入力	出力
• message_id (文字列)：この応答に関連付けられている sys_cs_message レコードの識別子。 • headers (JSON)：受信したヘッダー。 • body (文字列)：受信した本文。 • status code (整数)：受信した HTTP ステータスコード。	なし

例：応答プロセッサアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
 inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマースクリプトは、仮想エージェントの送信メッセージを、会話型カスタムチャット統合に関連するプロトコルに変換します。

入力。

- rich_control (JSON)：変換する必要がある仮想エージェントサーバーリッチコントロールコンポーネント。
- payload (JSON)：要求者から受信した最後の応答。

出力。

result (文字列)：送信するプロバイダーに適したコンポーネントメッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	outputs.result = rich_control['label'];
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのリンク送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのマルチリンク送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのカード送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：送信トランスフォーマースクリプト (続く)

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例

	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマースクリプトは、会話型カスタムチャット統合の着信メッセージを、仮想エージェントが認識するプロトコルに変換します。これにより、ユーザーに提示されるリッチコントロールに挿入する必要がある値が決定します。

入力。

- request_context (JSON)：プロバイダー属性スクリプトから渡された要求。
- rich_control (JSON)：元の「質問」を含む、要求者に送信された最後のリッチコントロール。

出力。

result (JSON)：仮想エージェントサーバーで想定されている結果。要求者がトピックピッカーに応答している場合は、トピックの sys_id です。要求者が入力テキストに応答している場合は、テキスト応答です。

- value：sys_id またはテキスト値。
- search_text：要求者が想定されていないものを選択した場合に使用されるテキスト。たとえば、ユーザーがトピックピッカーコンポーネントに応答して、NLU が役立つ可能性がある内容 (「どのオプションも私に必要なものに一致しません」など) を入力した場合などです。

例：着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト着信トランスフォーマー
 	
目的：提示される InputText の質問に対するテキスト応答を検索します。
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：着信トランスフォーマースクリプト (続く)

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー着信トランスフォーマー
 	
目的：ユーザーがこのピッカーの質問に対して選択したオプションの sys_id を検索します。このスクリプトは、送信トランスフォーマーと同じアルゴリズムを使用します。オプションが選択されておらず、ユーザーが代わりに何かを入力した場合、このインスタンスで「search_text」が有効になっていると、「search_text」が設定され、NLU にフィードされます。
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;
	} else {
	result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定

仮想エージェントは信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタムチャット統合の場合は、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルまたはプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのいずれかに、信頼できるメディアドメインを指定します。プロバイダーチャネル ID テーブルの信頼できるメディアドメインの値によって、プロバイダーテーブルの対応する値が上書きされます。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook などのビルド済みの統合では、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルに、デフォルトの信頼できるメディアドメイン値がプロバイダーレベルで設定されます。信頼できるメディアドメインのデフォルト値を変更するには、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルで、別の信頼できるメディアドメインを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application.list** > プロバイダーチャネル **ID** をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームで、フィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

名前	チャネル ID の名前。例：VA SMS Twilio Adapter
プロバイダー	以前に設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：VA SMS Twilio Adapter Pro。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
信頼できるメディアドメイン	プロバイダーの 1 つ以上の信頼できるドメインをカンマで区切ったリスト。例： twilio.com, slack.com **注:** 信頼できるドメインのサブドメインも、信頼できます。このリストにサブドメインを指定する必要はありません。 このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードが失敗した理由をエンドユーザーに通知しません。 **注:** 信頼できるドメインの場合、カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、それを上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡単な説明	チャネル識別子の説明。

3. [送信] をクリックします。
4. オプション: 同じ手順を使用して追加のチャネル識別子を作成します。

ボットメッセージの作成

チャネル固有のボットメッセージを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネル統合 > 接続 をクリックし、接続を選択します。
2. [プロバイダーチャネル **ID]** タブで、プロバイダーチャネル ID を選択します。
3. [ボットメッセージ] テーブルで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ボットメッセージ] フォーム

フィールド	説明
名前	ボットメッセージの名前
値	ボットメッセージがトリガーされたときに表示されるテキスト
説明	ボットメッセージの説明 (ようこそメッセージや画像アップロードの説明メッセージなど)
メッセージ タイプ	デフォルトでは [ボットメッセージ] が選択されています。
プロバイダーチャネル ID	プロバイダーチャネル ID を選択します。

5. [送信] を選択します。

ボットメッセージの実装

ボットメッセージ API を使用して、チャネル固有のボットメッセージを実装します。

ボットメッセージ **API**

ボットメッセージをカスタムチャット統合に組み込むには、次の API を使用します。

例：ボットメッセージの実装

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
    // fetch the bot message using bot messages api
    var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
    if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
        var botMessage = botMessages[botMessageName];
        botMessage = botMessage.trim();
        if (botMessage) {
            return botMessage;
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    }
  }
}
```

カスタムコントロールの統合

統合で、カスタムコントロールフレームワークを使用してビルドされたカスタムコントロールを実装して利用します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

カスタムコントロールをプロバイダーチャネルにマップします。

ワークフロースタジオ で作成されたカスタムコントロールの実装

ワークフロースタジオ で作成されたカスタムコントロールを実装するには、次のスクリプト例を使用します。

例：カスタムコントロールのサポート

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

例：カスタムコントロールスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
 (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

   // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
 create a custom UI component here
   // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換の実装

カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの [サブタイプ] フィールドを使用して、各カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実装できます。必要に応じて、新しいバージョンのカスタムコントロールを公開するか、またはビルド済みの ServiceNow カスタムコントロール (デフォルトカスタムコントロールとも呼ばれます) を公開できます。これには、適切な受信および送信 ワークフロースタジオ アクションスクリプトの公開と、カスタムアダプタ構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの構成の更新が含まれます。

- ServiceNow カスタムコントロールの独自のバージョンを公開する場合は、カスタムアダプター構成テーブルのカスタムコントロールレコードを、独自の着信および送信アクションスクリプト名で上書きします。
- 同じサブタイプのレコードは 1 つだけ使用できます。同じカスタムコントロールが 2 人の異なる関係者によって実装されている場合、既存のレコードを新しい着信および送信トランスフォーマーで更新できるのは 1 人だけです。

注:
既存のカスタムコントロールレコードを上書きすると、システムでは新しいバージョンのカスタムコントロールが使用されます。たとえば変換スクリプトは、複数のカスタムコントロール (時間ピッカーや認証など) を変換できます。着信変換と送信変換が異なる時間ピッカーコントロールを追加すると、新しい時間ピッカーコントロールが使用されます。カスタムコントロールの元のバージョンに戻すことはできません。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「sys_cs_custom_adapter_config.list」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムアダプター構成] フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	カスタムチャット統合のチャネル識別子の名前詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。
コントロールタイプ	設計したカスタムコントロールを選択します。カスタムコントロールの場合、タイプは常に DefaultCustomControl です。 カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。
サブタイプ	カスタムコントロールの名前。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの着信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transforme など)。
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーの名前アクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transform など)。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数ステップ応答

複数ステップ応答の例には、カルーセルの一連の画像や日付コントロールがあります。

マルチパートコントロール richControl には、コントロールを変換するときに使用できる次の属性があります。

- content：現在のステップで提示する必要があるリッチコントロール。
- navigationBtnLabel：ユーザーがクリックして次のステップに移動するための [次へ] または [その他] ボタンのラベル。

例：

```
{
      uiType: "MultiPartOutput",
      group: "DefaultMultiPartOutput",
      navigationBtnLabel: "Go next",
      content: {
            uiType: "OutputHtml",
            style: "inline",
            type: "html",
            height: 100,
            width: 100,
            value: "<div>html</div>"
      }
}
```

送信変換スクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {

   try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputImage":
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

})(inputs, outputs);
```

着信変換スクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

複数回答出力コントロール

ユーザー入力を取得するために複数のステップを使用するコントロールを実装します。

マルチ出力コントロールのコンテキストデータを構成するには、次の API を使用します。

一般的なユースケース

1. ピッカーのページネーションを実現する：次に進む/前に戻るためのボタンに基づいて着信時に更新された page_no、pagination_length が、送信時に読み取られます。
2. 日付ピッカーの段階的な応答 (例：年、月、日の順に選択)。

次の API は、着信トランスフォーマーと送信トランスフォーマーでのみ使用できます。

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData に保存できます。

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

ピッカーコントロールの着信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData から取得できます。

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーのコード例

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
    var userId = payload.userId;

    var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
    paginationData = JSON.parse(paginationData);
    //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
    if (paginationData == null) {
        paginationData = {
            'page_index': 1,
            'pagination_length': 5
        };
        sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
 userId);
    }

    var page_index = paginationData['page_index'];
    var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
    var start = (page_index - 1) * pagination_length;
    var end = page_index * pagination_length;

    if (control['options']) {
        var options = control['options'];
        var optionsLength = options.length;
        if (end > optionsLength)
            end = optionsLength;
        var picker = control["label"] + ":";
        if (start > 0)
            picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
        for (var x = start; x < end; x++) {
            gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
            picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }
    if (end < optionsLength)
        picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
  }
  outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
```

Example Picker Control Inbound Tranformer

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var request_context = inputs.request_context;
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
    case 'prev': {
      --paginationData["page_index"];
      result["send_prev_control"] = true;
    }
    break;
  case 'next': {
    ++paginationData["page_index"];
    result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
    var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
    if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
      var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
      if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
      }
    } else {
      var selectedOption = options[selectedIndex];
      result["value"] = selectedOption.value;
      result["search_text"] = "";
    }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

以前のコントロールをクライアントに送信する

以前のコントロールをクライアントに送信する機能を提供します。

クライアントから要求されたときに以前のコントロールをサーバーから送信するには、2 つの方法があります。

- 着信変換で、結果に validation_message を設定します。以前のコントロールは、validation_message に指定されたメッセージとともに再度送信されます。
- 着信トランスフォーマーで、結果の send_prev_control を true に設定すると、以前のコントロールが再送信されます。この方法は複数ステップコントロールに使用します。

スクリプト例：

```
(function execute (inputs, outputs) {
  var result = {};
  var request_context = inputs.request_context;
  var typed_value = request_context ['typed_value'];
  if (typed_value.index0f("#") > -1)
    result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
  result["value"] = typed_value;
  result["search_text"] = "";
  outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

スキップオプションの実装

リッチコントロールを使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。

リッチコントロール \nType SKIP to skip question を使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。スキップオプションを設定するには、2 つの方法があります。

- プロバイダー属性スクリプトで、_skip_internal を使用してコンテキストアクションサービスをトリガーし、質問をスキップします。
- プロバイダーのコンテキストアクションをマップし、//request_context.contextual_action = "SKIP" を使用して質問をスキップします。ユーザー入力をコンテキストアクションにマッピングする方法の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    outputs.result = richControl['label'];
    if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
      outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
    } // new
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  try {
     var headers = (inputs.headers);
     var payload = (inputs.payload);
     var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
     outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
     var data = payload.data;
     var request_context = {};
     if (data['MediaUrl0']) {
        var attachment_value = {};
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
        attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
     } else {
       var b = data['Body']; // new
       request_context.typed_value = b; // new
       if (b === "SKIP") { // new
         request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
         //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
       } // new
     }
     outputs.request_context = request_context;
     outputs.provider_user_id = data.From;
  } catch (e) {
     gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
  }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
 var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
 if (contextual_action === "SKIP") {
    sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
 }
})(inputs, outputs);
```

ブランディングをチャットクライアントに渡す

カスタムブランディングをカスタムチャット統合に渡します。

ブランディングの詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定する」を参照してください。sn_cs.VASystemObject.getSettings を使用して、ブランディングを適用します。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
   var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
   outputs.result = header; // new
   outputs.result += richControl['label'];
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムチャット統合のコンテキストアクション

動作が事前定義されているコマンドを、ユーザーにわかりやすい特定のキーワードにマップして、ユーザー入力として渡すことができます。この入力は、チャットで最も適切な応答のために、サポートされているコンテキストアクションにマッピングされます。

コンテキストアクションの概要

ユーザー入力をコンテキストアクションにマップするには、2 つの方法があります。

- カンマ区切りのキーワードから利用可能なコンテキストアクションへの UI ベースのマッピング。例：Hi, Hola - 会話を開始
- ユーザーアクションから利用可能なコンテキストアクションへのスクリプトベースのマッピング。例：ユーザーが [開始] メニューをクリックする - 会話を開始

利用可能なコンテキストアクション

ビルド済みコンテキストアクション

名前	説明
エージェント	ライブエージェントへの転送を要求するコマンド
さようなら	トピック選択プロンプトの外部にいるときはいつでも、ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話を終了するコマンド
ヘルプ	ボットの使い方に関するヘルプを要求するコマンド
こんにちは。	会話を開始または終了するコマンド
ログアウト	ServiceNow からユーザーメッセージングアカウントのリンクを解除するコマンド
Notifications	通知の受信を登録または登録解除するコマンド
再起動	進行中またはエラーが発生したボットの会話を終了し、新しい会話を開始するコマンド

コンテキストアクションのマッピング

ユーザー入力をベースシステムコンテキストアクションにマップします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテキストアクション [sys_cs_contextual_action] テーブルを使用して、チャット統合で使用されるコマンドを確認します。コマンドのキーワードを追加できます。ビルド済みコマンドの各レコードには、次の情報が含まれています。

コンテキストアクションのフィールド

フィールド	説明
名前	コマンドの名前。
コマンド	コマンドのキーワード。複数のキーワードをカンマで区切って追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストアクションのフィールド (続く)

フィールド	説明
説明	コマンドの説明
適用	コマンドが使用されるアプリケーション： • 仮想エージェントのみ • エージェントチャットのみ • 仮想エージェント および エージェントチャット

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_contextual_action.list」と入力します。
2. リストからコンテキストアクションを選択します。
3. [コマンド] フィールドにキーワードをカンマで区切って追加します。
   例： エージェント, ライブエージェント, エージェントに転送。
4. オプション: 特定のメッセージングチャネルをコンテキストアクションから除外します。
   a. [新規行を挿入...] テキストを選択します。
   b. 虫眼鏡を選択します。
   c. コンテキストアクションから除外するメッセージングチャネルを選択します。
   d. 緑色のチェックマークを選択して保存します。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
各チャネルに固有のボットメッセージの作成。

入力インジケーター

ボットまたは ライブエージェントが要求者への応答を準備しているときに、入力インジケーターを表示します。

仮想エージェントが要求を処理すると、[入力インジケーター開始 (Start typing indicator)] アクションが呼び出されます。仮想エージェントが要求処理を完了すると 仮想エージェントが出力コントロールまたは入力コントロールを処理する前に、[入力インジケーター終了 (End typing indicator)] アクションが呼び出されます。

これらのアクションは、defaultText コントロールの送信変換を呼び出します。次の例は、defaultText コントロールの送信変換で入力インジケーターがどのように処理されるかを示しています。

例：入力インジケータースクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    /* Handle other type of control */
  } catch (e) {
    gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }
})
```

仮想エージェント とメッセージングアプリの統合

ユーザーが、サポートされているサードパーティのメッセージアプリで仮想エージェントボットの会話を実行できるようにします。ServiceNow Store から入手可能な Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration アプリを使用して、ServiceNow インスタンスでこれらのメッセージアプリを構成します。

注:
Slack、Microsoft Teams、および Workplace の Conversational Integration アプリ、その他のコンシューマーアプリおよび音声アプリは、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

アドミンセットアップ

仮想エージェント Conversational Integration アプリを使用して、インスタンスに対してメッセージアプリを構成します。以下の基本的なインストール手順を実行して、仮想エージェントボットをセットアップします。

1. ServiceNow Store から、Conversational Integration メッセージアプリをインストールします。これは ServiceNow 仮想エージェントにビルド済みです。このアプリを独自の ServiceNow インスタンスに関連付けます。

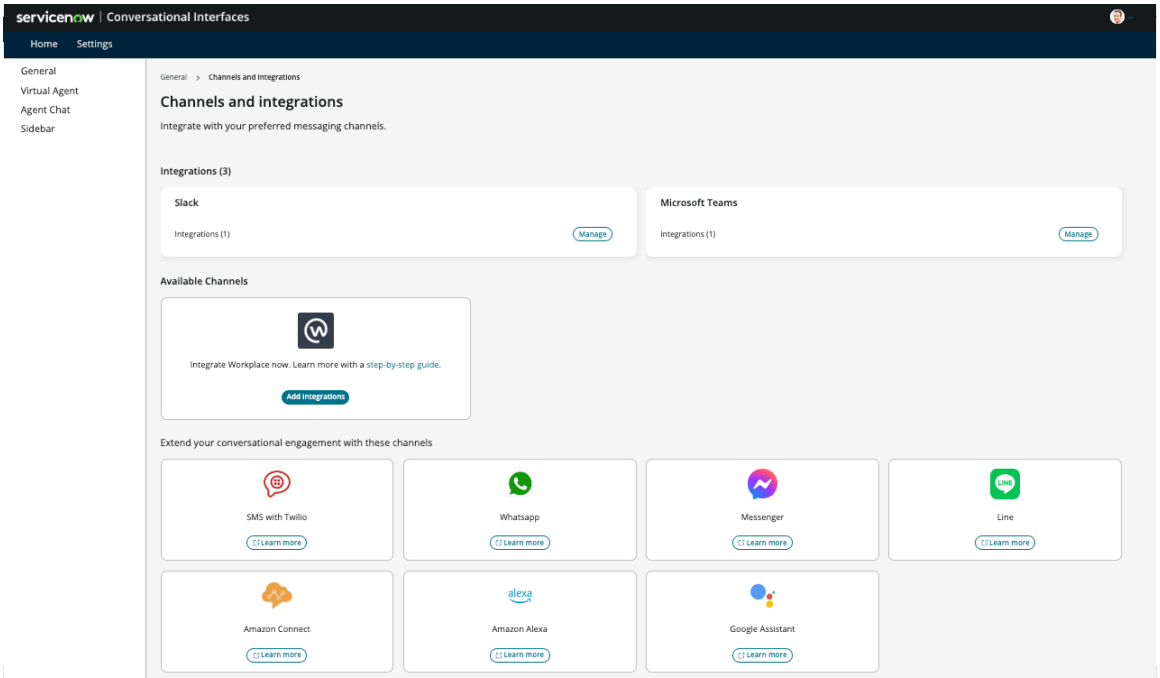
   詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

2. Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Amazon Connect 用の会話統合アプリを、ServiceNow Store からインストールした後にインストール可能になったら、ServiceNowインスタンスにインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルと統合



3. 必要に応じて、仮想エージェントの会話でユーザーに対して表示されるシステムメッセージを構成します。これらのメッセージ統合で使用される一般的なコマンドをカスタマイズすることもできます。

メッセージ統合における会話型インターフェイス

Conversational Integration アプリ (Slack、Microsoft Teams、および Workplace) の仮想エージェントインターフェイスは、Web ベースのインターフェイスに似ています。ただし、サードパーティのメッセージアプリでは、使用されるコマンドや、特定のインターフェイスコントロールの表示方法などに違いがあります。

メッセージ統合の一般的なコマンド

コマンド	説明
Hi	新しい会話を開始するか、または会話を終了します。
agent	新しい会話を開始するか、またはライブエージェントへの転送を要求します。
さようなら	ライブエージェントとやり取りする前、ライブチャット中、またはライブチャットの終了直前など、任意の時点でライブチャットの会話を終了します。
help	役立つコマンドの簡単なリストを表示します。
logout	メッセージ統合から、ServiceNow アカウントのリンクを解除します。
notification または notifications	通知登録または通知登録解除を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コマンド	説明
restart	現在の会話を終了し、新しい会話を開始します。

メッセージ統合のインストール後に、これらのコマンドをカスタマイズできます。このためには、チャネル固有ページでインストールされているチーム/コミュニティの [構成] ボタンを使用します。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページでは、統合チャネルとインスタンスへのインストールに利用可能なチャネルの数を確認できます。
4. 特定のチャネルの [管理] ボタンをクリックし、 [設定] タブに移動します。
5. [コンテキストアクション] の [ビューの設定] ボタンをクリックします。
6. 変更するコマンドレコードを選択して、必要に応じて更新します。

Conversational Integration アプリでの仮想エージェントのシステムメッセージングの構成

仮想エージェントとエージェントチャットの会話でユーザーに対して表示されるデフォルトのメッセージを変更できます。メッセージのカスタマイズの詳細については、「仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更」を参照してください。

会話における入力コントロールとボット応答のレンダリング

仮想エージェントデザイナーの入力コントロール (カルーセルなど) は、メッセージアプリのボットの会話において Web ベースのインターフェイスとはレンダリングの方法が異なります。たとえば、Workplace の日時ピッカーコントロールは、ユーザーが日付と時刻を選択するためのボタンを表示します。同様に、画像の応答や複数回答コントロールなどの特定のボット応答コントロールも、サードパーティのメッセージアプリではレンダリングの方法が異なります。これらの相違点の詳細については、仮想エージェントデザイナー 入力コントロール、ボット応答、およびユーティリティの説明を参照してください。

添付ファイル

ライブエージェントの会話では、ユーザーおよびエージェントは、プロンプトが表示されたときに任意のタイプの添付ファイルをアップロードして交換できます。

Now Assist でのサポート

既存のチャネル統合	槙 Now Assist	合成された応答をサポート
Microsoft Teams/Copilot	はい	はい
Slack	はい	はい
WhatsApp	はい	いいえ
SMS/Twilio	はい	いいえ
での IVR Amazon Connect	はい	いいえ
AWS エンドユーザーメッセージング	はい	いいえ
Workplace by Facebook	いいえ	いいえ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

既存のチャネル統合	槙 Now Assist	合成された応答をサポート
Facebook Messenger	いいえ	いいえ
Apple ビジネスチャット	いいえ	いいえ
LINE	いいえ	いいえ
IBM Watson Assistant	いいえ	いいえ
Alexa	いいえ	なし

サービスポータルへのユーザー認証のリダイレクト

ビルド済みの Conversational Integration (メッセージアプリ、コンシューマーアプリ、および音声アプリ) のインストール後に、ServiceNow インスタンスの代わりに、未認証のエンドユーザーがユーザー認証ステップ (ユーザーアカウントのリンク) を実行する サービスポータル を指定できます。リンクされたアカウントがないユーザーは、メッセージアプリケーションで仮想エージェントを続行する前に、認証を完了します。

始める前に

インスタンスとの仮想エージェントメッセージ統合をインストールします。インストールする統合 (Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Amazon Connect) ごとに、システムによってプロバイダー認証 [provider_auth] テーブルにレコードが作成されます。プロバイダー認証テーブルを使用して、ユーザー認証を行うサービスポータルを指定します。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「provider_auth.list」と入力します。
2. [プロバイダー認証] テーブルで、インストールしたメッセージ統合のレコードを開きます。
3. [サービスポータル] フィールドで、ユーザー認証が実行されるサービスポータルを選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

未認証ユーザーは、メッセージ統合で初めて仮想エージェントとの会話を開始するときに、[プロバイダー認証] テーブルでプロバイダーに対して指定されているサービスポータルにリダイレクトされます。サービスポータルにログインすると、次の操作を行うように求められます。 のリンク ServiceNow アカウントからメッセージングアプリケーション.

ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク

仮想エージェントでは、アカウントのリンクによって、サポートされているチャットまたはメッセージアプリケーションのユーザーが ServiceNow ユーザープロファイルにマップされます。アカウントの自動リンクではメッセージングユーザーが認証されます。これにより、ユーザーは ServiceNow レコードが含まれる 仮想エージェント トピックに自動的にアクセスできるようになります。必要に応じて、ユーザーは ServiceNow アカウントとのリンクまたはリンク解除を手動で実行することもできます。

アカウントの自動リンクの仕組み

Slack、Microsoft Teams、および Workplace from Facebook 向けの Conversational Integration では、メッセージングユーザーを各自の ServiceNow アカウントに自動的にリンクするアカウントの自動リンクを有効にするオプションがあります。[メッセージアプリの統合] ページでアカウントの自動リンク機能を有効にすると、ユーザーが仮想エージェントとやり取りするときに ServiceNow アカウントにリンクするように求められることがありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

以前のリリースでは、メッセージングユーザーは ServiceNow アカウントにリンクするか、またはゲストとして続行するように求められていました。ただし、Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration では、アカウントの自動リンクを有効にした場合に、ユーザーがメッセージングアカウントと ServiceNow アカウントに同じメールアカウントを使用していれば、ユーザーがメッセージングアカウントを ServiceNow アカウントに手動でリンクすることはありません。自動リンク中に、仮想エージェントはメッセージングユーザーのメールアカウントを、ユーザー [sys_user] テーブルで各自のプロファイルに定義されているメールアカウントにマップします。メールアカウントが一致すると、ユーザーは自動的にリンク (認証) され、ボットとの会話を開始するときに **[ServiceNow** へのリンク] ボタンは表示されません。

メッセージング統合では、ユーザーは引き続き、ボットとの会話中に **logout** コマンドを使用して ServiceNow アカウントとのリンクを解除できます。ただし、リンク解除後のすべての会話では、仮想エージェントからアカウントをリンクするように求められます。仮想エージェントとやり取りするときに、ServiceNow アカウントにリンクするか、ゲストユーザーとして続行するように求められます。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。

sys_cs_provider.list でアカウントの自動リンクを有効にできます。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように指示するプロンプトをバイパスします。

注:
アカウントのリンクは、インスタンスへの Microsoft Teams のインストールに使用されたものと同じドメインに属するユーザーのみが可能です。他のドメインのユーザーを自動リンクするには、グローバルドメインを使用して Microsoft Teams インストールが行われるようにします。

ナビゲーションフィルターで、「sys_cs_provider.list」と入力します。リンクする接続レコードを選択します。[アカウントのリンクを許可] ボックスをオンにしてから、表示される [ユーザーの **ServiceNow** プロファイルの自動リンク] ボックスをオンにします。[アカウントアクションをリンク] フィールドに、対応するアカウントリンクスクリプトを入力します。

例：アカウント自動リンクスクリプト

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
    email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
    var gr = new GlideRecord("sys_user");
    gr.addQuery("email",email_id);
    gr.query();
    while(gr.next()){
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

仮想エージェントの会話用の **ServiceNow** ユーザーアカウントとメッセージアプリケーションのリンクを解除する

必要な場合、ServiceNow ユーザーアカウントを、Now 仮想エージェント用に使用されているメッセージアプリからリンク解除できます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
選択した Slack、Microsoft Teams、または Workplace 向けの Conversational Integration からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントとメッセージアプリの関連付けが解除されます。アカウントをリンク解除した後は、ServiceNow データベース内のレコードを照会または変更する仮想エージェントの会話に参加できなくなります。

手順

1. メッセージアプリ内から、「logout」と入力します。
2. アプリケーションナビゲーターから、 セルフサービス > プロファイル.
3. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
4. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
5. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。
   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   注:
   自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。

6. アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合についてステップ 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション...] で [アカウントをリンク] をクリックします。

仮想エージェント会話のために、**ServiceNow**ユーザーアカウントをメッセージングアプリケーションに再リンクする

ServiceNow アカウントをサードパーティのメッセージングアプリケーションに再リンクして、ServiceNowレコードを使用する非公開仮想エージェントトピックにアクセスします。

始める前に
必要なロール：ユーザー
リンク解除されたサードパーティメッセージアップとの既存の統合がありました。

このタスクについて
メッセージングアカウントと ServiceNow アカウントの両方に同じメールアカウントを使用していた場合、仮想エージェントボットを初めて使用したときに、メッセージングアカウントは ServiceNow アカウントに自動的にリンクされていました。

ただし、(ログアウトコマンドを使用して) メッセージングアカウントをServiceNowアカウントからリンク解除すると、新しい仮想エージェントセッションを開始するたびに、ボットはServiceNowアカウントにリンクするか、ゲストとして続行するかを選択するオプションを提供します。認証ステッ

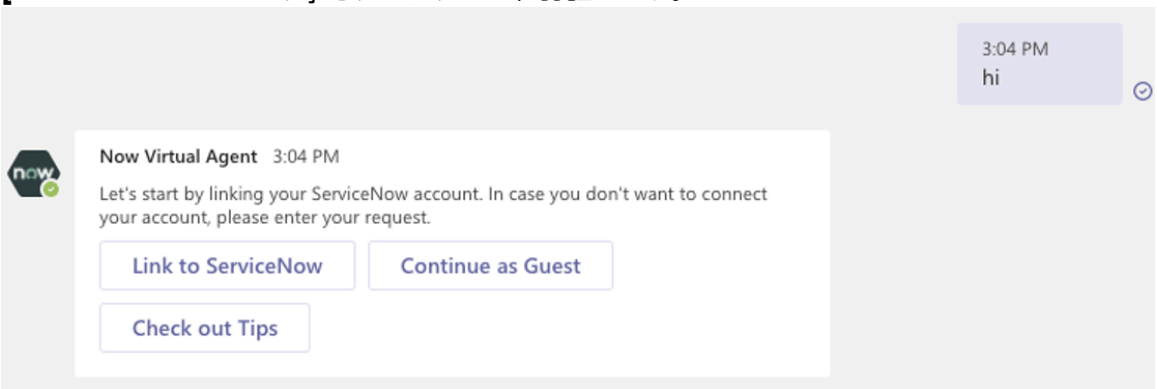
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プ (リンク) は、アドミンによって設定されたとおりに、インスタンスまたは特定の サービスポータルで行われます。

手順

1. メッセージ アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後、ボットは、認証 (**ServiceNow** へのリンク)、 ゲストとして続行、または チェックアウトのヒントを使用するためのオプションを提供するプロンプトを表示します。
4. **[ServiceNow** へのリンク] をクリックして、認証します。



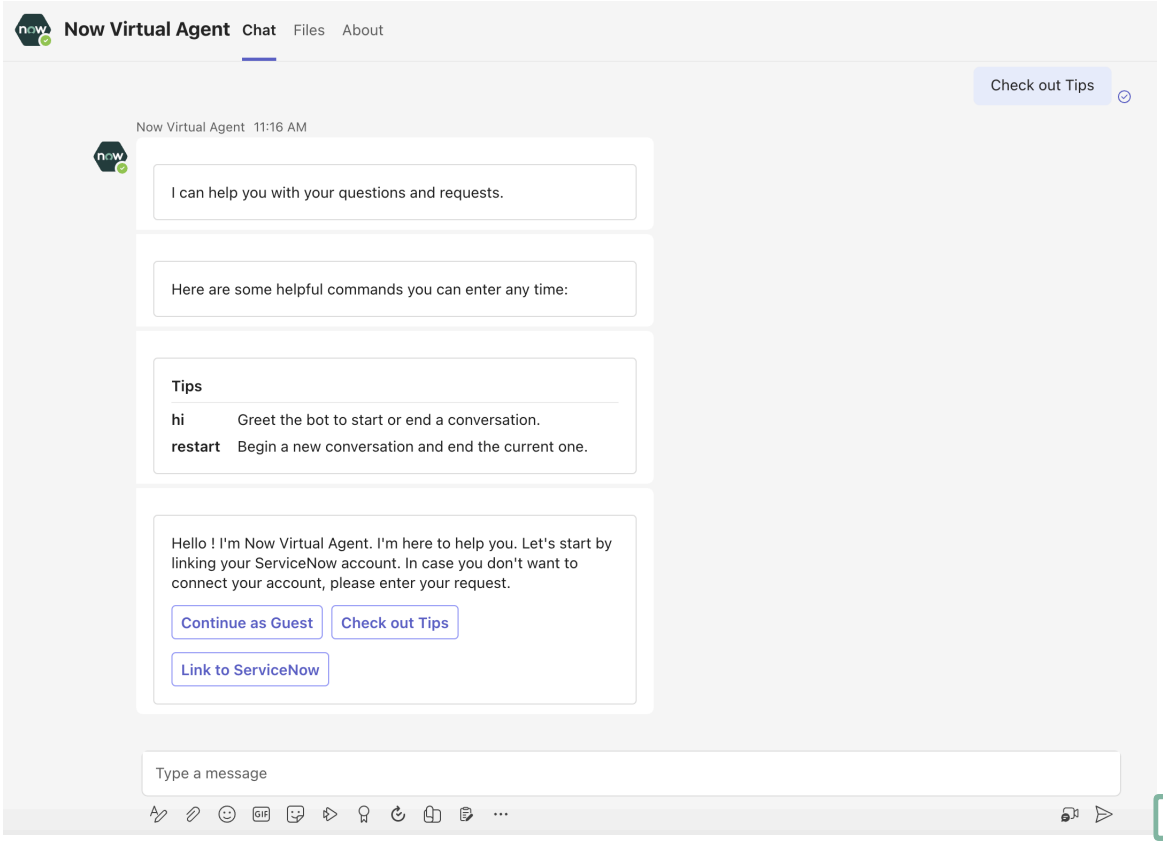
認証では、インスタンス、またはアドミニストレーターが設定した特定のサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたは サービスポータルにログインしていない場合は、ログイン認証情報を入力するように求められます。

> **注:**
> ユーザーがリンク解除されているか、ゲストとして続行している場合、通知は無効になります。また、公開されているトピックのみが検出可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックアウトのヒント



5. アカウント間のリンク の確認 または 拒否 を求める確認が表示されたら、[確認] を選択してアカウントリンクを有効にします。
6. 確認後、インスタンスユーザーレコードに移動します。

   画面上部に確認メッセージが表示されます。

関連情報

サービスポータルへユーザー認証をリダイレクトする

仮想エージェントメッセージチャネルにおけるトピックの可視化を制御する

チャネルからトピックを除外する条件スクリプトを使用して、仮想エージェントメッセージチャネル内のトピックの表示を抑制します。

始める前に

必要なロール：

- virtual_agent_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

このタスクについて

トピックの条件スクリプトでは、コンテキスト変数を使用して、このトピックを除外するメッセージチャネルを特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 仮想エージェントデザイナーホームページで、更新するトピックを選択するか、新しいトピックを作成します。
3. [プロパティ] ページに移動し、[詳細プロパティ] の [このトピックにアクセスできるユーザー] を開きます。
4. [コンテキスト] セクションで、[条件]、[条件の追加] の順に選択します。
5. トピックが除外されるメッセージングチャネル (Slack、 Microsoft Teams、 Workplace from Facebook、または Facebook Messenger) を識別する条件スクリプトを入力します。

   次のスクリプト例を使用できます。このスクリプトには、トピックを除外するメッセージチャネル (Slack、Microsoft Teams、Workplace、および Facebook Messenger) を指定する *vaContext.deviceType* 変数が含まれています。

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

6. トピックのプロパティを保存するには、[保存] をクリックします。

タスクの結果
トピックを公開すると、トピックは、トピック条件スクリプトで指定した仮想エージェントチャネルを除き、仮想エージェントメッセージチャネルに展開されます。キーワードまたはインテント (NLU を使用している場合) はトピックをトリガーしません。

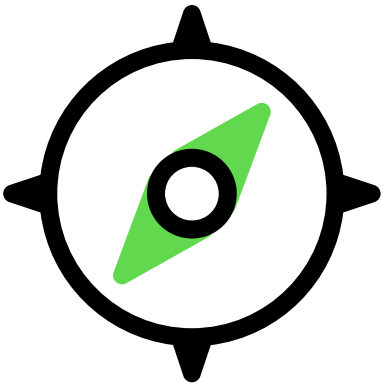
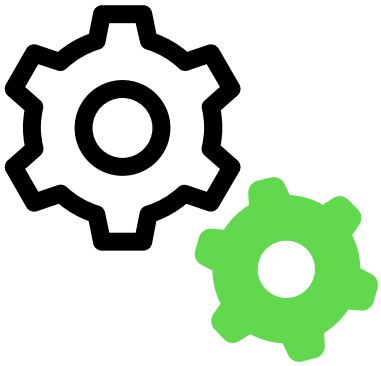
Apple Messages for Business との対話型統合

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションを使用すると、顧客がAppleデバイスを使用してビジネスに関与できるようになります。Apple Messages for Business との対話型統合 は、Apple給与、フォーム、タイムピッカー、認証などの豊富なメッセージング機能を提供します。

Apple Messages for Business との対話型統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	構成	使用方法
		
Apple Messages for Business を仮想エージェントと統合します。	Apple Messages for Business実装をインストールして構成します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで Apple Messages for Business を使用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Apple Messages for Business との対話型統合 の探索

会社のApple Messages for Businessアカウントを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Apple Messages for Business との対話型統合を使用します。

Apple Messages for Business との対話型統合 には、給与 Apple 、フォーム、タイムピッカー、認証などの豊富なメッセージング機能があります。

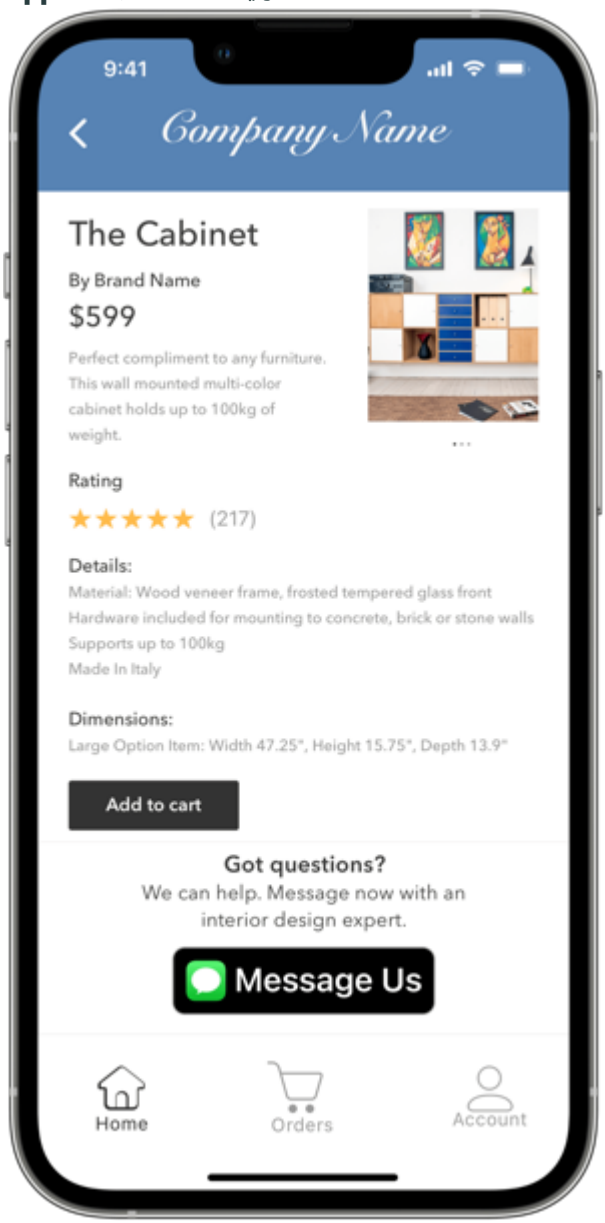
Apple Messages for Business ユーザー

顧客は、さまざまなエントリーポイントから会話を開始できます。これらの各エントリーポイントから、顧客は Apple メッセージアプリを起動してメッセージを作成できます。顧客が 仮想エージェント またはライブエージェントとの会話を開始できるように、Web サイト、アプリ、またはソーシャルメディアページにカスタムボタンを追加できます。利用可能なオプションの完全な概要については、 Apple ドキュメント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple メッセージの例



- iMessage
- Apple Maps
- Apple Pay
- 検索
- Apple アプリ
- QR コード
- ソーシャルメディア

Apple Messages for Business との対話型統合の機能

Apple Messages for Business には、リストピッカー、タイムピッカー、認証、 Apple Pay などの一連のインタラクティブ機能が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクティブ機能

機能	説明
リッチリンク	画像またはビデオのプレビューを URL に追加します。
クイック返信	ユーザーは 1 回のタップでインライン選択を行うことができます。これには、星による評価や、賛成/反対などの応答が含まれます。
リストピッカー	選択できるオプションのリストをユーザーに提供します。たとえば、旅行サイトでは、フライト、宿泊施設、レンタカー、予約などを表示できます。
タイムピッカー	ユーザーが予約、配送、サービスを選択できるタイムスロットを示します。 タイムピッカーを使用するには、Conversational Appointment Booking がインストールされている必要があります。
Apple Pay	メッセージ経由で Apple Pay 要求を送信します。 Apple Payの設定の詳細については、次を参照してください Apple ドキュメント.
認証	Apple Messages for Business は、サインイン認証をメッセージアプリに統合するための OAuth2 プロトコルをサポートしています。
iMessage アプリ	ユーザーは、連絡先にメッセージを送信するために使い慣れている iPhone のメッセージアプリから直接、あなたの組織とやり取りできます。
イメージ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に写真を送信できます。
ビデオ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中にビデオを送信できます。
ドキュメント添付ファイル	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に PDF ドキュメントを送信できます。

次に探索する内容

Apple Messages for Business との対話型統合を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Apple Messages for Business との対話型統合の構成
- Apple Messages for Business との対話型統合 の使用

Apple Messages for Business との対話型統合の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

このタスクでは、Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションを使用して Apple Messages for Business を ServiceNow インスタンスと統合するための一般的な手順を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. Apple Messages for Business との対話型統合 のインストール。
2. Apple Messages for Business 統合のセットアップ。
3. Apple Messages for Business チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ。
4. Apple Messages for Business の OAuth セットアップ を設定して、ID プロバイダー (IdP) による認証を有効にします。
5. Apple Messages for Business インタラクションで Apple Pay を有効にします。
   - Apple マーチャントアカウントの設定方法の詳細については、 Apple ドキュメント を参照してください。
   - 支払プロバイダー情報をServiceNow® インスタンスに接続するには、「支払プロバイダー構成の完了」を参照してください。

Apple Messages for Business との対話型統合 のインストール

ビジネスが Apple Messages for Business アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Apple Messages for Business との対話型統合 をインストールします。このアプリケーションは、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 次のものをレビュー Apple Messages for Business との対話型統合 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。
- で Apple Messages for Business アカウントを作成する Apple 事業者登録簿 .

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Apple Messages for Business との対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

次のアプリケーションとプラグインは、Apple Messages for Business との対話型統合 と一緒にインストールされませんが、特定の機能を使用するために必要です。

対話型予約 (sn_va_appt_schedul)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの会話から予約、再スケジュール、キャンセルを行います。このアプリケーションは、Apple Messages for Business の時間ピッカー機能を使用するために必要です。

対話型チャネルの支払い方法フレームワーク (sn_va_payment_ctrl)

Apple Messages for Business のライブエージェントと仮想エージェントの会話に対して支払いフレームワークのカスタムコントロールを有効にします。

手順

1. Apple Messages for Business アカウントが設定され、アクティブであることを確認します。「」を参照してください。 Apple ドキュメント 詳細については、を参照してください。
2. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. フィルター基準と検索バーを使用して、Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーション (sn.va.abc.adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
4. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
5. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
6. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
7. **[Install** (インストール)] を選択します。

Apple Messages for Business 統合のセットアップ

Apple Messages for Business を ServiceNow® インスタンスと統合するには、Apple Messages for Business アカウントを設定し、Apple Messages for Business® メッセージングサービスプロバイダーアカウントを ServiceNow® インスタンスにリンクする必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 事業部門に Apple ID がまだない場合は作成します。必ず ServiceNow® Messaging Service Provider (MSP) を使用してください。

  注:
  ビジネス Apple ID の作成の詳細については、次を参照してください Apple ドキュメント .

- Apple Messages for Business アカウントを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 検索項目 Apple Messages for Business (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。
3. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。
   Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。
4. Now Support ポータルで、Apple Messages for Business アカウントと ServiceNow インスタンスの接続を完了します。

   a. ドロップダウンを使用して、Apple Messages for Business アカウントに接続するインスタンスを選択します。
   インスタンスに Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

   b. 接続に成功すると「インスタンス <インスタンス名> に関する要求が正常に送信されました (Your request on the instance <instance name> is successfully submitted)」というメッセージが表示されます。
   接続に失敗した場合は、Now Support のランディングページにリダイレクトされます。接続手順を繰り返して、もう一度お試しください。

5. 接続が完了したら、[インスタンスに移動 **(Go to instance)]** をクリックして顧客インスタンスに移動し、必要に応じてログインします。
6. Apple Messages for Business アカウントページで、プロバイダーアプリケーション名を入力します。
   これは、インスタンスでこの接続を識別するのに役立つ名前にする必要があります。
7. [インストールを完了 **(Complete installation)]** をクリックします。
   インストールが成功した場合は、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、次のメッセージが表示されます：「ボットの登録に成功しました。ここにプロバイダーレコードを表示します。(Bot registration successful. View the provider record here.)」。

次のタスク
ID プロバイダー (IdP) を統合する場合は、Apple Messages for Business の OAuth セットアップに移動します。

Apple Messages for Business の **OAuth** セットアップ

OAuth2 認証を使用して、ID プロバイダー (IdP) を Apple Messages for Business と統合します。

Apple Messages for Business を **ServiceNow®** インスタンスにコネクトする

Apple Messages for Business サイトで次の手順を実行して、Apple Messages for Business アカウントを ServiceNow インスタンスにコネクトします。

1. Apple Messages for Business ページ (register.apple.com) に移動し、Messages for Business アカウントにログインします。
2. [統合 **OAUTH2** 認証 **(Integrated OAuth2 Authentication)]** セクションに移動します。
3. ID プロバイダー (IdP) からの認証 URL を **[OAuth URL]** フィールドに追加します。
4. IdP のトークン URL を [トークン **URL]** フィールドに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. IdP のクライアント ID を [クライアント識別子 **(Client Identifier)]** フィールドに追加します。
6. を参照してください Apple ドキュメント Apple Messages for Business アカウントで OAuth2 認証を構成する詳細な手順については、以下を参照してください。

ServiceNow® インスタンスで OAuth を設定する

1. ServiceNow インスタンスに移動して、OAuth を設定します。
2. 次の手順を使用して、アプリケーションレジストリー (oauth_entity) テーブルに新しいレコードを作成します：「Use a third-party OAuth provider」。
   - 権限許可タイプ [認証コード] を使用します。
   - トークン **URL** を追加します。
3. 次の手順を使用して、[OAuth エンティティスコープ] (oauth_entity_scope) テーブルに新しいレコードを作成します：「Specify an OAuth scope」。複数のスコープがある場合は、スコープごとに新しいレコードを追加し、スコープごとに対応するエンティティプロファイルスコープレコードを作成します。
4. 次の手順を使用して、接続および資格情報エイリアス (sys_alias) テーブルに新しいレコードを作成します：「Create a Connection & Credential alias」。この接続エイリアスは、次のステップで作成する http 接続レコードを取得するために使用されます。
5. 次の手順を使用して、HTTP(s) 接続 (http_connection) テーブルに新しいレコードを作成します：「Create an HTTP(s) connection」。
   - 接続のタイプ - [HTTP(S) 接続] を選択
   - 接続エイリアスを、前のステップで作成した `sys_alias` レコードに設定します。
   - 接続 URL を設定し、IdP に従って、ユーザー情報 API を取得します。(例： `https://<your-idp-app>.com/api/v1/users`)
6. ワークフロースタジオを使用してプロファイルパーサーアクションを作成します。例については、次に示すコードスニペットを参照してください：「Apple Messages for Businessのプロファイルパーサーアクションの作成」。詳細については、「Building actions」を参照してください。
7. 次の手順を使用して、[プロバイダーアプリケーション認証] (sys_cs_provider_app_authentication) テーブルに新しいレコードを作成します。
   - プロバイダーチャネル ID をプロバイダーアプリ (`sys_cs_provider_application`) に設定します。
   - OAuth エンティティプロファイルを OAuth プロバイダー (`oauth_entity`) レコードで作成された `oauth_entity_profile` レコードに設定します。
   - プロファイル API 接続を、前に作成した `http_connection` レコードに設定します。
   - プロファイル応答パーサーアクションを、定義した `sys_hub_action_type_definition` レコードに設定します。

Apple Messages for Businessのプロファイルパーサーアクションの作成

ここに指定された情報を使用して、ユーザー情報応答を解析し、Apple Messages for Business との対話型統合 の ServiceNow インスタンスで対応するユーザーを検索するアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

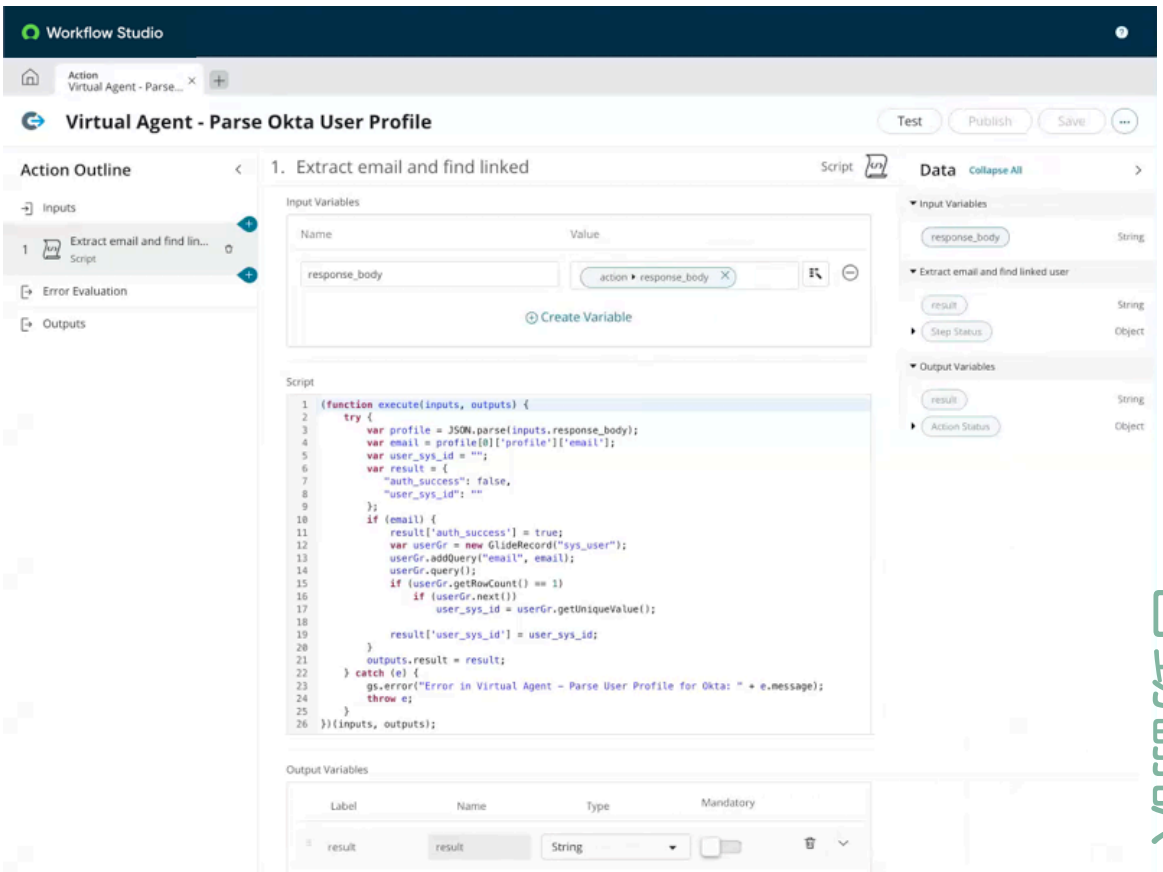
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 新しいアクションを作成するには、次の手順を参照してください。 Create an action in Workflow Studio。
2. ワークフロースタジオ 統合ハブで、[入力] フィールドを response_body (文字列) に設定します。

ワークフロースタジオ 例



3. 次のサンプルスクリプトを使用して、アクションのスクリプトを作成できます。

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
      var email = profile[0]['profile']['email'];
      var user_sys_id = "";
      var result = {
         "auth_success": false,
         "user_sys_id": ""
      };
      if (email) {
         result['auth_success'] = true;
         var userGr = new GlideRecord("sys_user");
         userGr.addQuery("email", email);
         userGr.query();
         if (userGr.getRowCount() == 1)
            if (userGr.next())
               user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

         result['user_sys_id'] = user_sys_id;
      }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        outputs.result = result;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
        throw e;
    }
})(inputs, outputs);
```

4. [出力] フィールドを次のように設定します。

```
result = {
    "auth_success": false,
    "user_sys_id": "1234"
    };
```

支払プロバイダー構成の完了

[支払プロバイダー構成] テーブルに情報を入力して、支払プロバイダー情報を ServiceNow® インスタンスに接続します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

各支払プロバイダーには、認定用の独自の手順、またはマーチャントプロファイルの構成があります。詳細については、支払プロバイダーのドキュメントを参照してください。

手順

1. sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

   すべての情報は、支払プロバイダーに入力した情報と一致する必要があります。

   支払プロバイダー構成フォーム

フィールド	説明
名前	支払プロバイダーの名前。 例：Apple Pay、Google Pay、Strape
マーチャント名	支払プロバイダーからのマーチャント名。
マーチャント識別子	支払プロバイダーからのマーチャント ID。
支払ゲートウェイ URL	顧客のクレジットカードの詳細を処理する、ホストしている支払ゲートウェイの URL。
マーチャント機能	受け入れることができる支払いのタイプ。 例：デビット、クレジット、3DS
サポート対象ネットワーク	支払プロバイダーでサポートされているクレジットカードのタイプ。 例：Mastercard、Visa、American Express
プロトコルプロファイル	支払いを処理するために構成したプロファイルの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
注文追跡 URL	ユーザーが注文を追跡するためにアクセスできる URL。
出荷連絡先更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷連絡先情報を更新できます。
代替 URL	ユーザーが注文情報にアクセスできるようにするための代替 URL。
支払方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは支払方法の設定を更新できます。
サポート対象国	販売先の国。
出荷方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷方法の設定を更新できます。

3. [更新] をクリックします。

Apple Messages for Business 統合の削除

Apple Messages for Business と ServiceNow® インスタンスの統合を削除するには、Apple Messages for Business アカウントにログインし、 ServiceNow® インスタンスから Apple Messages for Business パートナーアカウントのリンクを解除する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 Apple Messages for Business (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。
3. ServiceNow® インスタンスからリンクを解除するビジネスアカウントを選択します。
4. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。
   Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。
5. **[Apple Messages for Business**アカウントの接続を削除 **(Remove Apple Messages for Business Account connection)]** ページで、[接続を削除] をクリックします。
   新しいタブが開き、接続を削除することを確認します。
6. [接続を削除] をクリックします。
7. 削除に成功すると、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、「ビジネスアカウントの登録が正常に削除されました」というメッセージが表示されます。

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリと他のアプリケーションの統合

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、Apple Messages for Business サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Apple Messages for Business チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、Apple Messages for Business のチャット会話から開始された会話を承認できます。詳細については、「Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management」を参照してください。

Apple Messages for Business との対話型統合 の使用

要求者が Apple Messages for Business のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。アドミニストレーターは、Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションを構成して、Apple Messages for Business メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Apple Messages for Business チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして Apple Messages for Business チャット会話を受け入れます。
- ライブエージェントは、Apple Messages for Business で顧客が望む限り、顧客との会話を続けることができます。

詳細については、「Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management」を参照してください。

Apple Messages for Business チャット会話の受け入れ

Apple Messages for Business サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージまたは iMessages を使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- 任意の URL を写真またはビデオのプレビューへのリンクとして共有します。
- 写真やビデオを共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

> **注:**
> アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Apple Messages for Business サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペース の受信ボックスで Apple Messages for Business チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの Apple Messages for Business 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

ライブエージェントへの Apple Messages for Business 会話の転送

要求者が開始した Apple Messages for Business チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを構成します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

自動翻訳

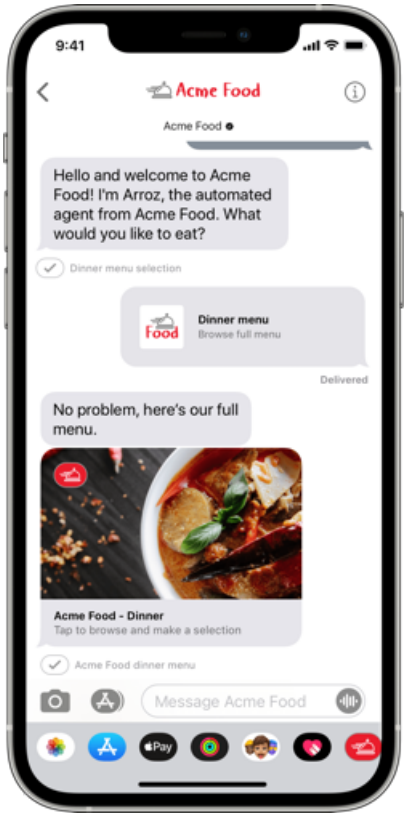
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Apple Messages for Business との対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

仮想エージェントを使用したメッセージング



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントを使用したメッセージング



手順

1. Apple Messages for Business サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Apple Messages for Business を検索します。
   c. **[Apple Messages for Business]** を選択します。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。
   f. [Agent Apple Messages for Business Queue] にエージェントを追加します。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Apple Messages for Business サービスチャネルのキューを構成して、Apple Messages for Business チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Apple Messages for Business Queue を検索します。
   c. エージェント **Apple Messages for Business** キューを選択します。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。

> **注:**
> デフォルトでは、*Apple Messages for Business - Most Capacity* アサインルールは Agent Apple Messages for Business Queue に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Apple Messages for Business サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

   b. [在席状況] リストの [名前] 列で、既存の状態を選択します。

   c. [在席状況] フォームの [グループに適用] セクションで、[追加] アイコン > を選択して、 エージェント **Apple Messages for Business** グループ グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

      注:
      [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

   d. **[Update** (更新)] を選択します。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Apple Messages for Business チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Apple Messages for Business チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

外部リンクとともに画像を表示する方法の詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用」を参照してください。

Apple Messages for Business には、アプリにネイティブな一連のインタラクティブな機能があります。これらのインタラクティブな機能の詳細については、「Apple Messages for Business との対話型統合」を参照してください。

ユーザー通知の同意

注:

Apple Messages for Business チャネルの通知はデフォルトでオフになっています。通知は必ずチャネルレベルで有効にしてください。

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーは Apple Messages for Business のチャットに「Notification」と入力して、Apple Messages for Business でビジネスに関する通知の受信に登録または登録解除するためのオプションが表示されたボット応答を受信できます。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「Subscription-based notifications」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Apple Messages for Business との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。 **注:** すべての URL は許可されたドメインリスト (sys_cs_hostname_allow_list) テーブルに追加される必要があります。
テーブル	ボットは情報をテーブル形式で送信するため、ユーザーは情報をより体系的に確認できます。 たとえば、次のような情報を整理して表示できます。 • 予定サービスの変更 • 休業日 • 連絡先情報 • テストサイト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
カード	ボットが、選択した情報をインスタンスのレコードからアップロードして表示します。レコードカード、ビデオカード、または大小の画像カードを選択できます。

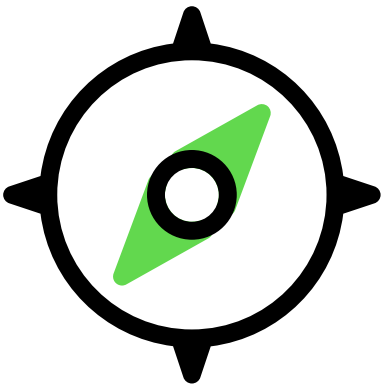
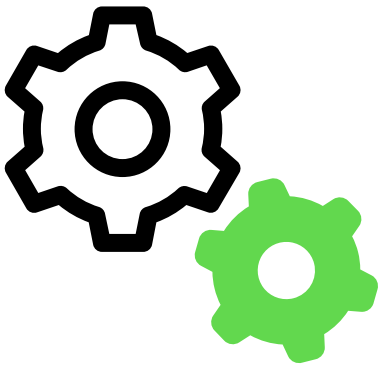
ボット応答の構成方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

Facebook Messenger との対話型統合

このアプリケーションを使用して、顧客が Facebook Messengerを使用してビジネスに関与できるようにします。

Facebook Messenger との対話型統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

探索	構成	使用方法
		
Facebook Messenger との対話型統合 を仮想エージェントと統合します。	Facebook Messenger との対話型統合実装をインストールして構成します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで Facebook Messenger との対話型統合 を使用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

お客様による使用に関する通知

お客様は、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを実装する責任を単独で担います。このアプリケーションを Facebook アプリで使用するには、Facebook 開発者サポートチームによるアプリのレビューが必要です。お客様は、このアプリレビュープロセスを完了する責任を担います。次に示す Facebook サイトのリンク先に、アプリレビュープロセス完了に関するガイダンスがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Facebook プラットフォームポリシーの概要： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook公開前のチェックリスト： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook によるアプリケーションのレビューと送信のプロセス：https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

Facebook Messenger との対話型統合 の探索

このアプリケーションを使用して、ユーザーが仮想エージェントとのFacebook Messengerチャット会話を開始できるようにします。

このアプリケーションは、会社のFacebook Messengerアカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションで開始するには、「構成：Facebook Messenger との対話型統合」を参照してください。

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 構成：Facebook Messenger との対話型統合
- ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送
- Facebook Messenger メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

構成：**Facebook Messenger** との対話型統合

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを使用して Facebook Messenger メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Facebook Messenger との対話型統合 のインストール。
2. Facebook Messenger との対話型統合 のセットアップ。
3. から情報をキャプチャするための仮想エージェントトピックの設計 Facebook Messenger チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる Facebook Messenger チャットの会話.
5. オプション: Facebook Messenger を他の ServiceNow アプリケーションと統合します。
6. オプション: ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送。

Facebook Messenger との対話型統合 のインストール

アドミンロールをお持ちであれば、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーション (sn_va_fb_messenger) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Facebook Messenger との対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーション (sn_va_fb_messenger) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Facebook Messenger との対話型統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

Facebook Messenger との対話型統合 のセットアップ

Facebook Messenger と ServiceNow インスタンスを Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを使用して統合します。このアプリケーションを使用して、顧客をボットとの会話に参加させます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Facebook Messenger との対話型統合

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Facebook Messenger との対話型統合
- Facebook Messenger の設定を完了します。
  1. のセットアップ Facebook 開発者アカウント.
  2. 作成 Facebook app.
  3. 送信する前に、「Messenger プラットフォームポリシー」と「公開前のチェックリスト」を確認してください。
  4. レビューのためにアプリを申請します。
  5. 作成 Facebook ページ内の Facebook 以前に作成したアプリ.
  6. 有効化 Facebook Messenger.

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Facebook Messenger サービスを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. にログインします Facebook 開発者アカウント をクリックし、作成した Facebook アプリを開きます。

   b. Webhook URL を入力して、Facebook アプリで ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにします。

      i. アプリの [Webhooks] セクションで [コールバック **URL** を追加 **(Add Callback URL)]** をクリックします。

      ii. [コールバック URL の編集 (Edit Callback URL)] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
コールバック URL	Webhook の公開 URL。 Webhook URL を次の形式で入力します。 https://<インスタンス名>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
トークン	Webhook のトークン。 デフォルトでは、ServiceNow Webhook のトークンは `nowbot` です。admin ロールを持つユーザーは、*`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* シス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	テムプロパティを目的の値に設定してから、その値をこのフィールドに入力できます。*glide.cs.facebook_messenger_verify_token* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを文字列に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

iii. [確認して保存] をクリックします。

c. Facebook ページ ID とアクセストークンをメモしておきます。

i. [ページの追加または削除 **(Add or Remove Pages)**] をクリックし、Facebook ページを選択します。

ii. ページ名の下に表示されるページ ID をメモしておきます。

ページ ID をクリックすると、ID がクリップボードにコピーされます。

iii. [アクセストークン (Access Tokens)]セクションで、作成した Facebook ページの [トークンを生成 **(Generate Token)**] クリックします。

> **注:**
> 後で ServiceNow インスタンスでの Facebook Messenger の認証に使用するページアクセストークンをメモしておきます。

d. Facebook アプリを Facebook ページに登録します。

i. [Webhooks] セクションで、[サブスクリプションの追加 **(Add Subscriptions)**] をクリックします。

承認された各ページの [Webhook] セクションには、アプリが登録できるフィールドが含まれています。

ii. [ページサブスクリプションの編集 (Edit Page Subscriptions)]ダイアログボックスで、**[messages]** と **[messages_postbacks]** を選択します。

iii. **[Save** (保存)] をクリックします。

e. [基本設定] の [アプリシークレット] と [アプリ *ID*] をメモします。

f. オプション: 顧客のタイムゾーンのタイムスタンプ付きのメッセージを送信するには、次の場所に移動します。 ページ設定 > 高度なメッセージングをクリックし、[要求された機能] セクションで [タイムゾーン] オプションを選択し、選択したオプションの横にある [要求] をクリックします。

2. ServiceNow® インスタンスで、 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
3. Facebook Messenger 統合セクションで、[追加] をクリックします。
[Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。
4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)**] を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. 次のフィールドに入力します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. Facebook Messenger アカウントのコールバック URL とトークンを入力します。
8. [送信] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

アイドル状態の **Facebook Messenger** チャットの終了

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな Facebook Messenger チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は Facebook Messenger アプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは Facebook Messenger アプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティを、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

Facebook Messenger メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

このトピックを読み、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能を確認してください。

アドミニストレーターは Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを使用して、Facebook Messenger メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションと統合し、要求者が Facebook Messenger メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できるようにします。詳細については、次を参照してください。 統合 Facebook Messenger とカスタマーサービス管理 (CSM) .

Conversational Integration with Facebook Messenger の削除

Facebook Messenger との対話型統合 アプリは、不要になった場合は削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. Facebook Messenger 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。
3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

従来のセットアップと構成

Facebook Messenger との対話型統合 (従来) を設定して構成します。

Facebook Messenger との仮想エージェント統合の設定 (レガシー)

Facebook Messenger との仮想エージェント統合を構成し、アプリをインスタンスに関連付けます。

始める前に

すでに以下の要素があるはずです。

- Facebook ページ (詳細については https://www.facebook.com/pages/creation/ を参照)
- Facebook デベロッパーアカウント (詳細については https://developers.facebook.com/ を参照)
- Facebook アプリ (詳細については https://developers.facebook.com/quickstarts を参照し、生成されるアプリシークレットをメモしてください)

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. Facebook開発者で、 メッセンジャー > 設定.

   a. [トークン生成] セクションを探します。

   b. ページリストから、作成した Facebook ページを選択し、生成されたページアクセストークンをメモします。

   c. [Webhook] セクションを探し、[**Webhook** をセットアップ] をクリックします。

   d. 表示される [新しいページサブスクリプション] ポップアップウィンドウの以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
コールバック URL	ServiceNow インスタンス URL の後に `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
トークンの検証	`今すぐ`
サブスクリプションフィールド	[メッセージ] と [**messaging_postbacks**] を選択します

   e. [確認して保存] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`hash_message_verification.list`」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-inbound-app-token に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明
シークレット	Facebook Messenger アプリのアプリシークレット (シークレットはアプリの作成時に生成されています)

c. [送信] をクリックします。

3. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「token_verification.list」と入力します。

a. [トークン検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-outbound-app-token に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明
トークン	Facebook Messenger アプリのページアクセストークン (この手順のステップ 1b から)

c. [送信] をクリックします。

4. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「message_auth.list」と入力します。

a. [メッセージ認証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	messenger-app に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー	プロバイダーの名前
着信メッセージの検証	[ハッシュメッセージの検証] フォームで指定された名前 (このトークンは、要求が実際にプロバイダーからのものであるかどうかを検証します)
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)

c. [送信] をクリックします。

5. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list」と入力します。

a. [Facebook Messenger アダプダー設定] ページで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
アプリタイプ	デフォルトは Facebook Messenger であり、変更できません
Messenger ページ ID	ページ ID (ページ ID は Facebook ページの URL にあります)
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-app に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー認証	[メッセージ認証] ページで指定された名前

6. [送信] をクリックします。

7. ユーザーがプロファイルを ServiceNow プロファイルにリンクするように要求するかどうかを設定します。

a. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

b. 移動して、[*va.messenger.account.auth*] をクリックします。

c. [値] フィールドに「**true**」または「**false**」と入力します。

true	ユーザーに自分のアカウントを自分の ServiceNow プロファイルにリンクするように指示します。ユーザーは、アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクすると、すべてのトピックにアクセスでき、ライブエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	とチャットすることもできます。アカウントをリンクしていない場合、ユーザーがアクセスできるのはゲストトピックに限られます。
false	アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクするようにユーザーに指示しません。ユーザーは、ゲストトピックにのみアクセスできますが、ライブエージェントと引き続きチャットできます。

d. [更新] をクリックします。

仮想エージェント **Facebook Messenger** 統合のヘルプリンクの構成 (レガシー)

va.messenger.help.url システムプロパティを使用して、要求者が 仮想エージェント Facebook Messenger 統合で [ヘルプ] コマンドを使用するときに Web ヘルプページを開くリンクを作成します。

始める前に

- Facebook Messenger のユーザーに必要なヘルプコンテンツを提供する Web ページを決定します。
- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. アプリケーションスコープを [グローバル] に設定します。
2. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次の手順を実行します。
   a. [名前] フィールドにシステムプロパティ名「*va.messenger.help.url*」を入力します。
   b. [説明] フィールドに、このプロパティの簡単な説明を入力します。
   c. [値] フィールドに、リンクを開く Web サイトページの URL を入力します。
   d. [送信] をクリックします。

タスクの結果

Facebook Messenger ユーザーが「help」と入力すると、*va.messenger.help.url* プロパティで指定された Web サイトの URL に移動します。

Facebook Messenger との対話型統合 の使用

要求者が Facebook Messenger のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションを構成して、Facebook Messenger アプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できます。

ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして Facebook Messenger チャット会話を受け入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Facebook Messenger チャット会話の受け入れ

Facebook Messenger サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

注:
アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Facebook Messenger サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスの Facebook Messenger チャット会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した Facebook Messenger チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを設定します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化します。
- Facebook Messenger との対話型統合 のインストール。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Facebook Messenger との対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Facebook Messenger サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Lineを検索します。
   c. **[Facebook Messenger]** を選択します。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Facebook Messenger サービスチャネルのキューを構成して、Facebook Messenger チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.

b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue) を検索します。

c. [エージェント **Facebook Messenger** キュー] を選択します。

d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

e. **[Update** (更新)] を選択します。

> **注:**
> デフォルトでは、*Facebook Messenger - Most Capacity* アサインルールはエージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. Facebook Messenger サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

b. [在席状況] リストの [名前] 列で、既存の状態を選択します。

c. [在席状況] フォームの [サービスチャネル] セクションで、[追加] アイコン>を選択して、**Facebook Messenger** サービスチャネルを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

d. [在席状況] フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン > を選択して、[エージェント **Facebook Messenger** グループ] グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

> **注:**
> [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

e. **[Update** (更新)] を選択します。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Facebook Messenger チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Facebook Messenger チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義の選択リストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「`はい`」または「`いいえ`」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプのサイズ上限について、次の点に注意してください。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。 **注:** アドミニストレーターが顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「1.f」を参照してください。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。 **注:** Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

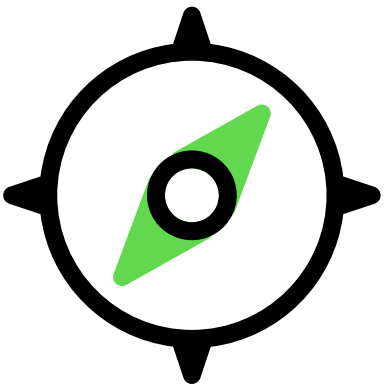
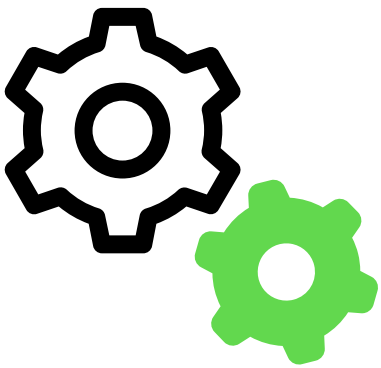
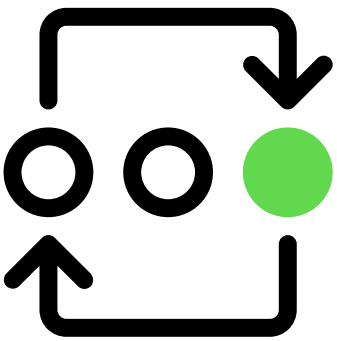
注:
エンドユーザーに対して表示する関連トピックがない場合、Facebook Messenger チャット会話で検索結果をボット応答として返すこともできます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

との対話型統合 Google Chat

要求者が Google Chat アプリケーションを使用してGoogle Chatまたはライブエージェントとチャットできるようにします。ServiceNow Store から入手できる Conversational Integration with Google Chat アプリを使用して、インスタンスをGoogle Chatに関連付けます。

Googleチャットとの対話型統合の開始

探索	構成	統合
		
との対話型統合の詳細 Google Chat	Conversational Integration with Google Chat をインストールします。	Conversational Integration を Google Chat と統合します。

との対話型統合の詳細 Google Chat

Conversational Integration with Google Chat アプリケーションを使用して、Google Chat アカウントでエンドユーザーを仮想エージェントエージェントまたはライブエージェントに接続します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Google Chatとの対話型統合の概要

要求者が Google Chat アプリケーションを使用してGoogle Chatまたはライブエージェントとチャットできるようにします。ServiceNow Store から入手できる Conversational Integration with Google Chat アプリを使用して、インスタンスをGoogle Chatに関連付けます。

Google Chatユーザーとの対話型統合

ユーザー

ユーザー	説明
admin または virtual_agent_admin	仮想エージェント会話を作成して公開します。
admin.google.com	仮想エージェント を Google に統合するには、アドミン権限を持つ Google アカウントが必要です。

Google Chatとの対話型統合を追加するには、次の手順に従います。

1. との対話型統合プラグイン Google Chat
2. Googleチャットとの対話型統合のインストール
3. 仮想エージェントと Google Chatの統合

との対話型統合プラグイン Google Chat

Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインと Conversational Integration with Google Chat [sn_va_google-chat] プラグインをアクティブ化します。

これらの追加のプラグインをアクティブ化するには、virtual_agent_admin または admin ロールと external_app_install_admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

注:
Google Chat に必要な追加のプラグインの有効化を確認する前に、次の手順を実行していることを確認します。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのインストール。

  Glide 仮想エージェントプラグインの有効化の詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

- ServiceNow® Store から Google Chat アプリをダウンロードしています。

  アプリのダウンロードの詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 を参照してください。

- ServiceNowインスタンスに Google Chat [sn_va_google-chat] プラグインをインストールします。

  Google Chat のインストールの詳細については、「Googleチャットとの対話型統合のインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Googleチャットとの対話型統合のインストール

Google Chat (sn_va_googleチャット) アプリケーションをインストールして、Now 仮想エージェントユーザーとGoogle Chatユーザーが相互にやり取りできるようにします。

始める前に

- 必要なロール：
  - virtual_agent_adminとexternal_app_install_adminまたはアドミニストレーター。
  - Google Chat アドミニストレーター (次のいずれか):グローバルアドミニストレーター、アプリケーションアドミニストレーター、またはクラウドアプリケーションアドミニストレーター。

手順

1. Google Workspace で、[Google Apps Script を使用して Google Chat アプリを構築する] に移動します。
2. 前提条件を満たしていることを確認します。
3. Google Cloud コンソールで Cloud プロジェクトを開くセクションの手順に沿って操作します。
4. 「チャット API を有効にする」セクションの手順に従います。
5. https://console.cloud.google.com/ に移動します。
6. クイックアクセスビューまたはサイドメニューから **API** とサービス を選択します。
7. API のリストで **[Google Chat API]** を選択します。
8. [Google Chat API] 画面で、[構成] タブを選択します。
9. [このチャットアプリをワークスペースアドオンとしてビルドする **(Build this Chat app as a Workspace addon)**] が選択されていることを確認します。
10. アプリケーション情報フィールドに入力します。

フィールド	説明
アプリ名	アプリケーション名。
アバター URL	アプリケーションのパブリックにアクセス可能なアバター画像。
説明	アプリケーションの説明。

11. [対話型機能] セクションで、[対話型機能を有効にする] が選択されていることを確認します。
12. [接続設定] セクションで、[**HTTP** エンドポイント **URL**] を選択します。
13. [トリガー] セクションで、[すべてのトリガーに共通の **HTTP** エンドポイント **URL** を使用する] を選択します。
14. [HTTP エンドポイント URL] フィールドに、インスタンス名と URL 拡張子 (<instance url>/api/sn_va_google_chat/va_google_chat_inbound/events) を入力します。
15. [可視化] セクションで、[このチャットアプリを **ServiceNow** の特定のユーザーおよびグループが使用できるようにする] を選択します。
16. [メールアドレスを入力して、個人およびグループをドメインに追加する] フィールドにメールアドレスを入力します。
17. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

18. 画面の上部までスクロールして戻ります。
19. [接続設定] セクションで、[サービスアカウントメール] を見つけてメモします。これは受信サービスアカウントメールです。
20. サイドメニューで、[認証情報] に移動します。
21. [サービスアカウント] セクションで、[サービスアカウントの管理] を選択します。
22. **[+** サービスアカウントの作成] を選択します。
23. [サービスアカウントを作成] 画面で、次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
サービスアカウント名	サービスアカウントの名前。
サービスアカウント ID	これは自動的に生成されます。
サービスアカウントの説明	サービスアカウントの説明。

24. [サービスアカウント ID] フィールドでメールアカウントを見つけてメモします。これは送信サービスアカウントのメールです。
25. **[Done** (完了)] を選択します。
26. [サービスアカウント] 画面で、[キーの管理] ページに移動し、新しい送信サービスアカウントを選択します。
27. [キー] タブを選択します。
28. [キーの追加] ドロップダウン リストから、[新しいキーの作成] を選択します。
29. [送信サービスアカウントの秘密キーを作成 (Create private key for 'Outbound Service Account)] ウィンドウで、[**P12**] を選択します。
30. [作成] を選択すると、ファイルが自動的にマシンにダウンロードされます。
31. [コンピューターに保存された秘密鍵]ウィンドウで、秘密鍵のパスワードを入力します。

次のタスク
仮想エージェントと Google Chatの統合

仮想エージェントと **Google Chat**の統合

仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Google Chat と統合します。

始める前に
統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Google Chat プラグイン [sn_va_google-chat] がインストールされていることを確認します。

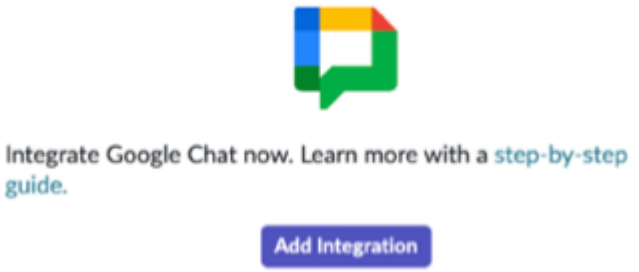
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

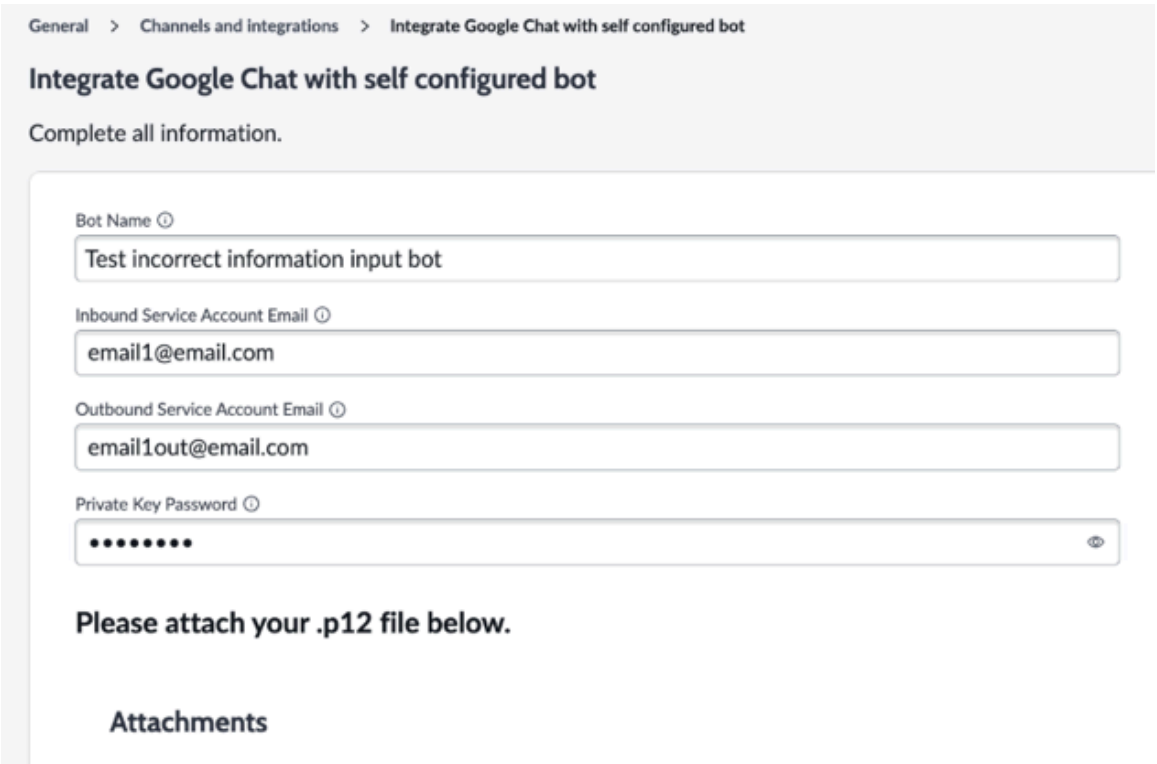
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. 利用可能なチャネル セクションで、Google Chat タイルの 統合の追加 を選択しま



す。

> **注:**
> [統合を追加] は、ServiceNow インスタンスに Google Chat プラグイン (sn_va_google-chat) をインストールした後にのみ利用できます。

3. [Google Chat を自己設定ボットと統合 (Integrate with self configured bot)] 画面で、次の情報を入力します。



フィールド	説明
ボット名	ボットの名前。
受信サービスアカウントメール	Googleチャットとの対話型統合のインストール からの受信サービスアカウントメールを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
送信サービスアカウントメール	Googleチャットとの対話型統合のインストール からの送信サービスアカウントメールを入力します。
秘密鍵のパスワード	

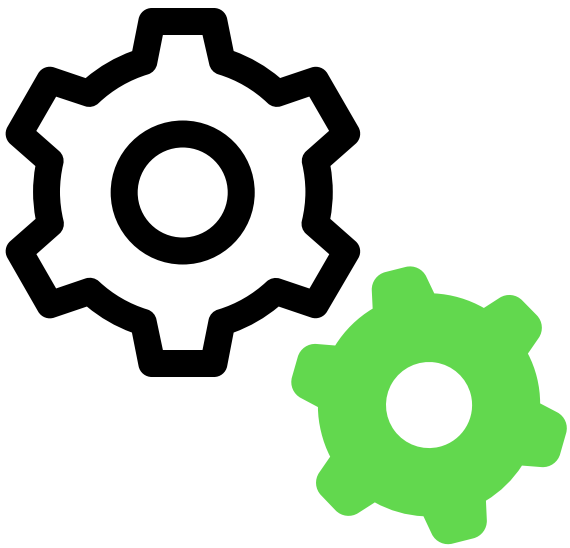
4. [添付ファイル] セクションで、.p12 ファイルをドラッグまたは選択します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
6. 移動先 Google Chat .
7. [新規チャット] を選択します。
8. アプリ名を入力して選択します。
   チャットウィンドウに自動のようこそメッセージが表示された場合は、仮想エージェントで Google Chat を使用する準備ができています。

LINE との対話型統合

LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して、ユーザー、システム、またはエージェントが開始した会話を進めます。このアプリケーションは、会社の LINE アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。

LINE との対話型統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

構成	使用方法
	
LINE との対話型統合実装をインストールして構成します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで LINE との対話型統合 を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

構成：**LINE** との対話型統合

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、LINE との対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. LINE との対話型統合 のインストール。
2. LINE との対話型統合 のセットアップ。
3. から情報をキャプチャするための仮想エージェントトピックの設計 LINE チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる LINE チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの LINE 会話の転送。

LINE との対話型統合 のインストール

ビジネスが LINE アプリで要求者とやり取りできるようにするため、LINE との対話型統合 をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 既存のお客様の場合は、必ず Rome リリース以上にアップグレードされている ServiceNow インスタンスに LINE との対話型統合 アプリケーションをインストールしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが LINE との対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、LINE との対話型統合 アプリケーション (sn_va_line) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、LINE との対話型統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

LINE との対話型統合 のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、LINE との対話型統合 アプリケーションを設定します。

始める前に
開始する前に、次の作業を行います。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - LINE との対話型統合

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - LINE との対話型統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IHUB スポークユーティリティパックプラグイン (com.snc.ihub_spoke_util_pack) をアクティブ化します。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。
- LINE Developers コンソール で開発者アカウントを取得します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

このタスクについて
LINE メッセージアプリでは、ServiceNow インスタンスで 1 つの LINE チャネルのみがサポートされています。ServiceNow インスタンスに別の LINE チャネルを設定する場合は、前に設定した LINE チャネルを削除してから、新しいチャネルを設定する必要があります。

手順

1. 会社の LINE アカウントを ServiceNow インスタンスに接続します。
   a. LINE Developers コンソール にログインします。
   b. LINE Developers コンソールでチャネルを作成します。
   c. チャネルシークレットとチャネルアクセストークンをメモしておきます。
      この情報は、後で ServiceNow インスタンスで LINE アカウントを認証するときに使用します。
   d. LINE アカウントが ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにするには、Webhook URL を入力して [検証] をクリックします
      LINE Developers コンソールの [Messaging API] タブの **[Webhook URL]** フィールドに Webhook URL を指定します。URL には https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line という形式を使用します。
2. ServiceNow® インスタンスで、 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
3. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。
4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)**] を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. LINE アカウントのチャネルシークレットとアクセストークンを入力します。
7. [送信] をクリックします。
   LINE アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

LINE チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、LINE チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、次を参照してください。 使用中 仮想エージェントデザイナー.

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーが、ビジネスとのLINEチャットで「Notification」と入力できます。ユーザーが、LINE でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知を登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「Subscription-based notifications」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

LINE との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。 最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。ファイルタイプに応じたファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.carousel.cards* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

LINE との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **LINE** チャットの終了

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな LINE チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は LINE メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは LINE メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

LINE との対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

管理者は、LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションを統合できます。要求者とエージェントが LINE メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

LINE との対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、LINE のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「LINE とカスタマーサービス管理 (CSM) の統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

LINE との対話型統合の削除

LINE との対話型統合 アプリケーションは、不要になった場合は削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。
3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

LINE との対話型統合 の使用

要求者が LINE のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、LINE との対話型統合 アプリケーションを構成して、LINE メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

次のオプションが使用可能です。

- アドミニストレーターは、システムが開始したメッセージを LINE チャット会話として配信するように設定できます。
- ライブエージェントは、要求者との LINE チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして LINE チャット会話を受け入れます。

LINE チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との LINE チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:**
> 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

LINE チャット会話の受け入れ

LINE サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

> **注:**
> アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Line サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスで LINE チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの LINE 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

ライブエージェントへの **LINE** 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した LINE チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを設定します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化します。
- LINE との対話型統合 のインストール。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを LINE との対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Line サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Lineを検索します。
   c. [線グラフ] を選択します。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Line サービスチャネルのキューを構成して、LINE チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント Line キュー (Agent Line Queue) を検索します。
   c. エージェント回線キューを選択します。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。

> **注:**
> デフォルトでは、*Line - Most Capacity* アサインルールはエージェント Line キュー (Agent Line Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. Line サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

b. [在席状況] リストの [名前] 列で、既存の状態を選択します。

c. 在席状況 フォームの サービス チャネル セクションで、追加アイコン >を選択して、 **Line** サービス チャネルを 利用可能 列から 選択済み 列に移動します。

d. [在席状況] フォームの [グループに適用] セクションで、[追加] アイコン>を選択して、[エージェント回線グループ] グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

> **注:**
> [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

e. [Update (更新)] を選択します。

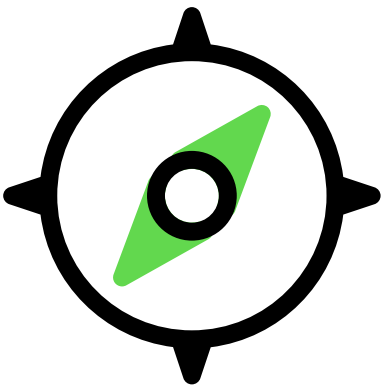
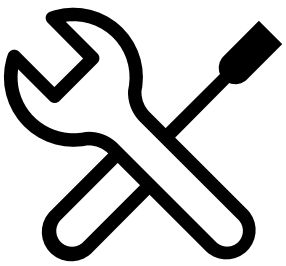
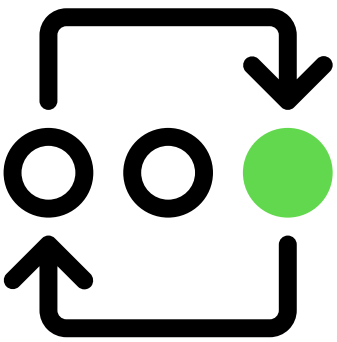
詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合

要求者が Microsoft Teams アプリケーションを使用してMicrosoft Teamsまたはライブエージェントとチャットできるようにします。ServiceNow Store から入手できる Microsoft Teams との対話型統合 アプリを使用して、インスタンスを Microsoft Teams に関連付けます。

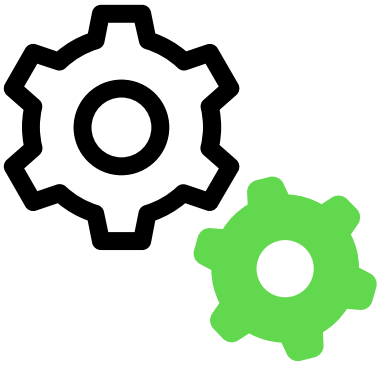
Microsoft Teams との対話型統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

探索	インストール	統合
		
Microsoft Teams との対話型統合 の詳細を確認してください。	Microsoft Teams との対話型統合をインストールします。	Microsoft Teams との対話型統合を 仮想エージェント と統合します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成	Now Assist	デザイン
		
Microsoft Teams との対話型統合実装を構成します。	Microsoft Teams 統合の仮想エージェント でNow Assistを使用します。	Microsoft Teams会話でサポートされている仮想エージェント機能を使用します。

重要:

- インスタンスが GovtCommunityCloud (GCC) 環境にある場合、詳細については「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- インスタンスがオーストラリアの SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境にある場合、詳細については「ServiceNow Protected Platform (SPP) で Microsoft Teams 統合を有効にする」を参照してください。
- Microsoft Teams Graph スポークは 統合ハブ トランザクションを消費するため、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用すると、統合ハブ トランザクションのカウントに影響します。Microsoft は Microsoft Teams API の使用も収益化しているため、そのような使用は Microsoft 365 サブスクリプションのカウントにも影響します。詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合 の探索

会社の Microsoft Teams アカウントを使用してエンドユーザーを仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションを使用します。

Microsoft Teams との対話型統合 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
admin または virtual_agent_admin	仮想エージェント会話を作成して公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

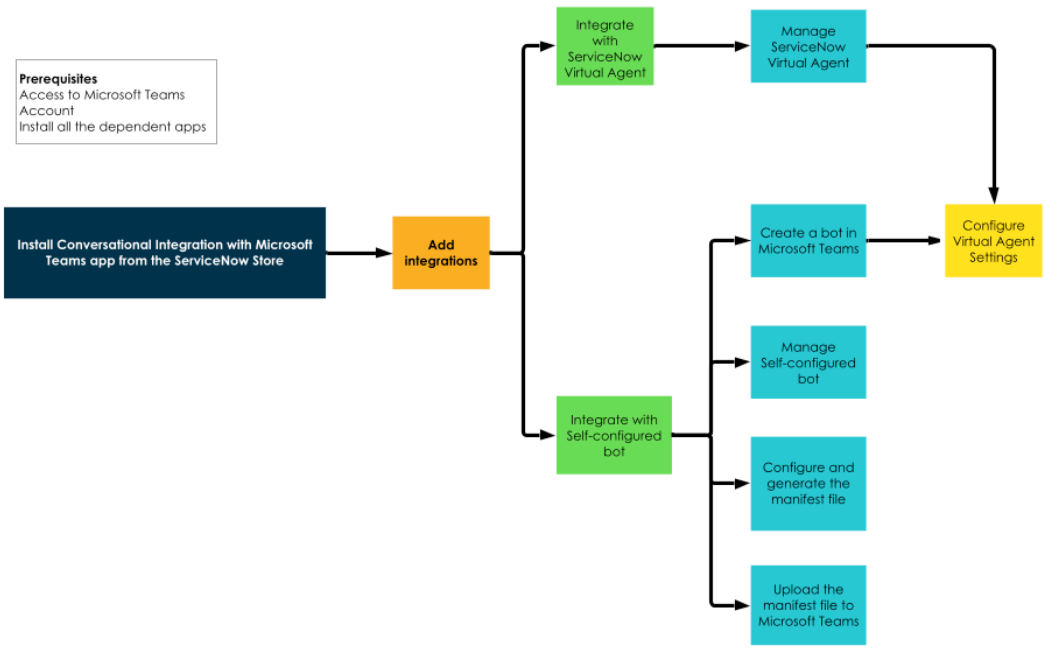
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
admin.microsoft.com	仮想エージェント を Microsoft Teams に統合するには、管理者特権を持つ Microsoft 365 アカウントが必要です。

Microsoft Teams との対話型統合 のワークフロー

アドミン権限を持つ Microsoft 365 アカウントがあることを確認します (アクセス admin.microsoft.com)。Microsoft Teams との対話型統合をインストールするには、admin または virtual_agent_admin ロールが必要です。

Microsoft Teams との対話型統合のワークフロー



1. Microsoft Teams との対話型統合 をインストール。
2. 統合を追加します。

   仮想エージェントと統合します。

   仮想エージェント設定を管理および構成します。

   自己設定ボットと統合します。

   Microsoft Teams でボットを作成します。自己設定ボットを管理および構成し、マニフェストファイルを生成します。マニフェストファイルを Microsoft Teams にアップロードします。仮想エージェントの設定を構成します。

次に探索する内容

Microsoft Teams との対話型統合を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Microsoft Teams の 仮想エージェント の構成。
- の 仮想エージェント でNow Assistを有効にするMicrosoft Teams。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントの Now Assist を Microsoft Teams と統合します。
- 仮想エージェントの Now Assist を Microsoft Copilot と統合します。

プラグイン **Microsoft Teams** との対話型統合

Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインである Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams] プラグインを有効にし、その追加プラグインを確認して会話デザインの他の機能を有効にします。

これらの追加のプラグインをアクティブ化するには、virtual_agent_admin または admin ロールと external_app_install_admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

注:
Microsoft Teams に必要な追加のプラグインの有効化を確認する前に、次の手順を実行していることを確認します。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのインストール。

  Glide 仮想エージェントプラグインの有効化の詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

- ServiceNow® Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをダウンロードしています。

  アプリのダウンロードの詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 を参照してください。

- Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールしています。

  Microsoft Teams との対話型統合 のインストールの詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 をインストール」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合 の次のプラグインを確認します。

- Microsoft Teams Graph Spoke [sn_msteams_ahv2]：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、 すべて > **sys_plugins.list** をクリックし、[sn_msteams_ahv2] を検索してプラグインを見つけます。インストールされていない場合は、最初に ServiceNow Store から要求して、ServiceNow インスタンスにプラグインをインストールする必要があります。
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core]：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、 すべて > **sys_plugins.list** をクリックし、[com.snc.msteams.app.core] を検索してプラグインを見つけます。プラグインがインストールされている場合は、先に進むことができます。インストールされていない場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡します。

Microsoft Teams との対話型統合 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、Microsoft Teams (sn_va_teams) アプリケーションをインストールして Now 仮想エージェント と統合できます。

自動翻訳

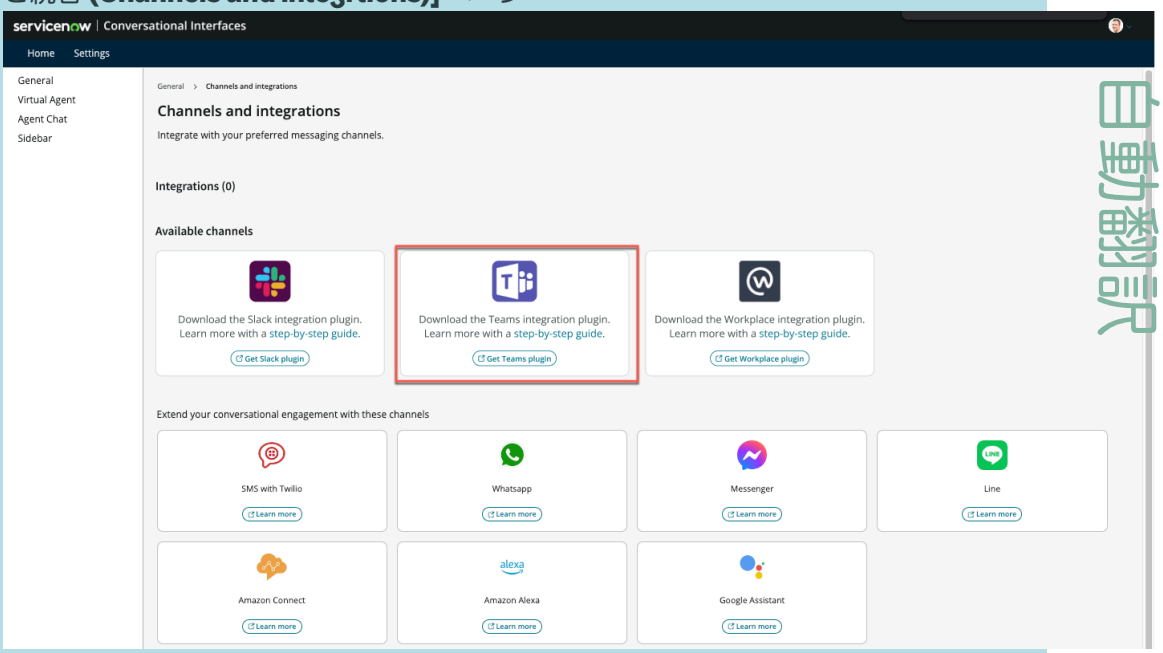
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、2023 年 2 月のストアリリースにアップグレードする必要があります。
- Microsoft Teams との対話型統合 を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して 仮想エージェント のすべての機能をアクティブ化するか、または 仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して 仮想エージェント の制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールします。

重要:
ServiceNow Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Microsoft Teams アプリがリストされます。

Microsoft Teams との対話型統合 アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrtions)**] ページ



Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールすると、[統合] セクションに Microsoft Teams が表示され、構成を続行できます。

- 必要なロール：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- virtual_agent_adminとexternal_app_install_adminまたはアドミニストレーター。
- Microsoft Teams アドミニストレーター (次のいずれか):グローバルアドミニストレーター、アプリケーションアドミニストレーター、またはクラウドアプリケーションアドミニストレーター。

> **注:**
> これらは必ずしも必須ではありません。Microsoft では、管理者以外のユーザーが、要求されたアクセス許可の一部またはすべてに同意することを許可しています。Now Now 仮想エージェント アプリケーションで予期しない動作が発生する可能性があるため、アドミン以外の同意を付与することはお勧めしません。以下を参照して、ユーザーの同意ポリシーを確認してください https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/configure-user-consent?pivots=portal

このタスクについて
仮想エージェントを Microsoft Teams とともに使用する際の次のガイドラインを確認してください。

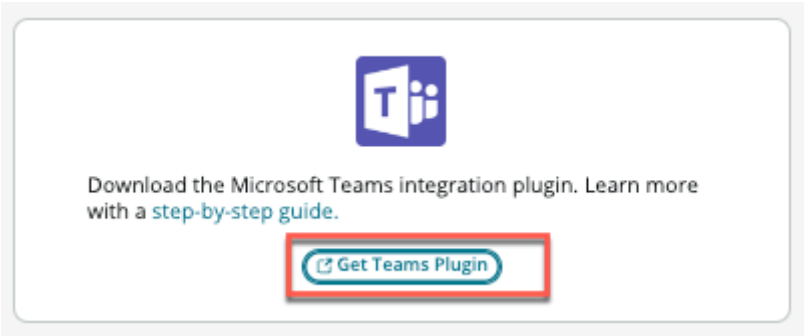
- Microsoft Teams アプリでは、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。

  統合をインストールする予定のインスタンスごとに、別々の Microsoft Teams テナントを使用します。非本番インスタンスでテストしてインスタンスをクローンする予定の場合は、クローンターゲットで再度構成手順を実行して、ボットを新しいインスタンスに関連付けるようにしてください。これらの手順を再度実行すると、元の非本番インスタンスとテナントの統合が解除されます。

- Microsoft Teams アプリは、Microsoft Office 365 アカウント以外のユーザー メール アカウントを有効にする Microsoft Teams プレミアム アカウントをサポートしていません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. チャネルと統合 ページの Microsoft Teams カードで、 **Teams** プラグインの取得 を選択します。



   Microsoft Teams との対話型統合 ServiceNow Storeページにリダイレクトされます。
4. [取得] を選択します。

> **注:**
> プラグインを取得するには、 ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Microsoft Teams との対話型統合 ServiceNow Store ページで、 [インストールの要求] を選択します。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インスタンスを検証] を選択して、指定したインスタンスを検証することもできます。

7. [要求] を選択します。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合。

Microsoft Teams との対話型統合 を削除

ServiceNow 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットと Microsoft Teams との統合を削除して、アプリと ServiceNow インスタンスとの関連付けを解除します。

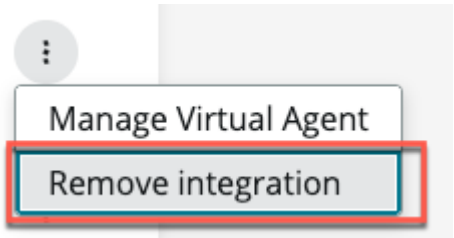
始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

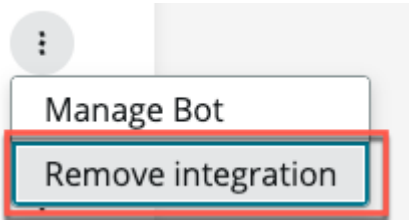
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、削除する統合 (Now 仮想エージェント ボットまたは自己構成ボット) を見つけ、ボットの管理アイコン ボット を選択し、[統合を削除] を選択します。

ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



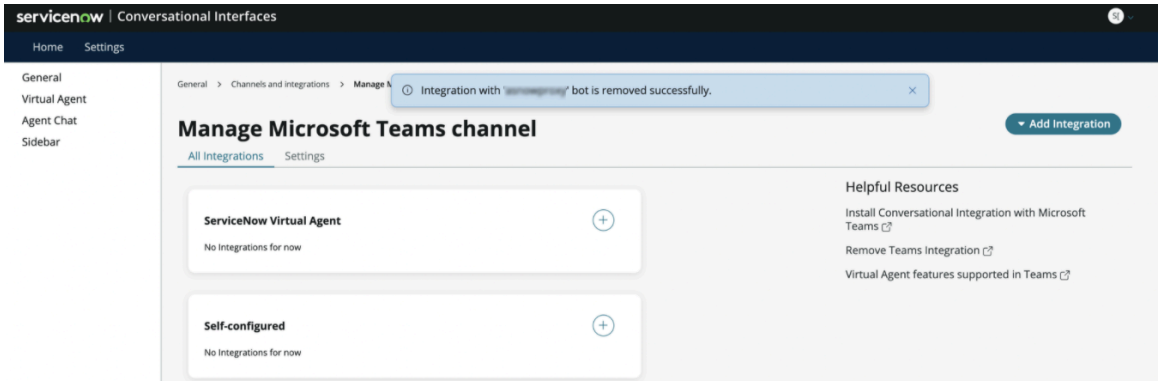
自己設定ボットとの統合の削除



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] を選択して統合の削除を続行します。



選択された Microsoft Teams ボットと仮想エージェントの統合が削除されました。

仮想エージェントと **Microsoft Teams**の統合

ServiceNow 仮想エージェント は Microsoft Teams アプリケーションと統合できます。

ServiceNow 仮想エージェントと **Microsoft Teams** の統合

Now 仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Microsoft Teams と統合します。

始める前に

統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

> **注:**
> このアクティビティには、アプリケーションアドミニストレーターまたはグローバルアドミニストレーターのロールが必要ですが、顧客に代わってアプリケーションに対する 1 回限りの権限を承認する必要があります。

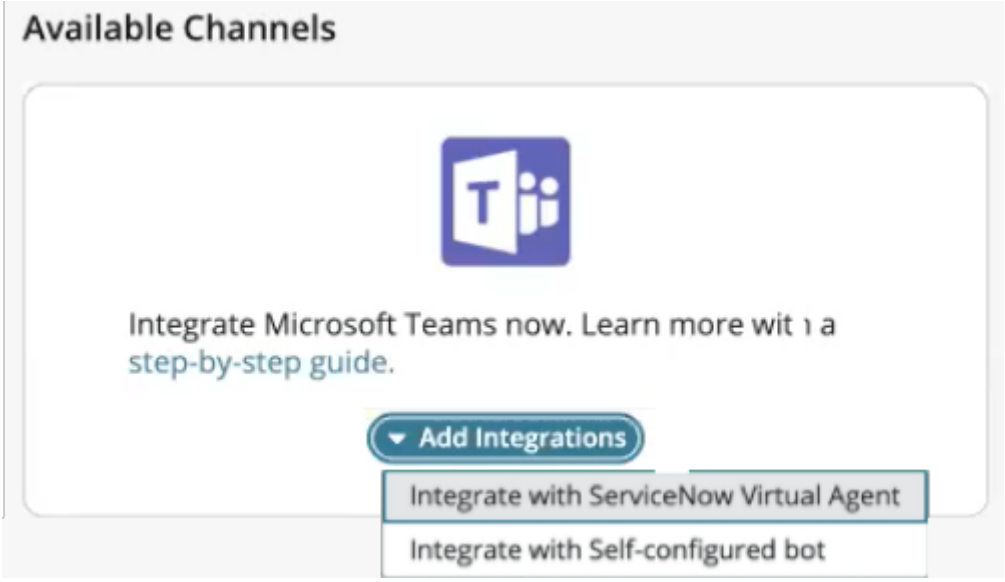
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

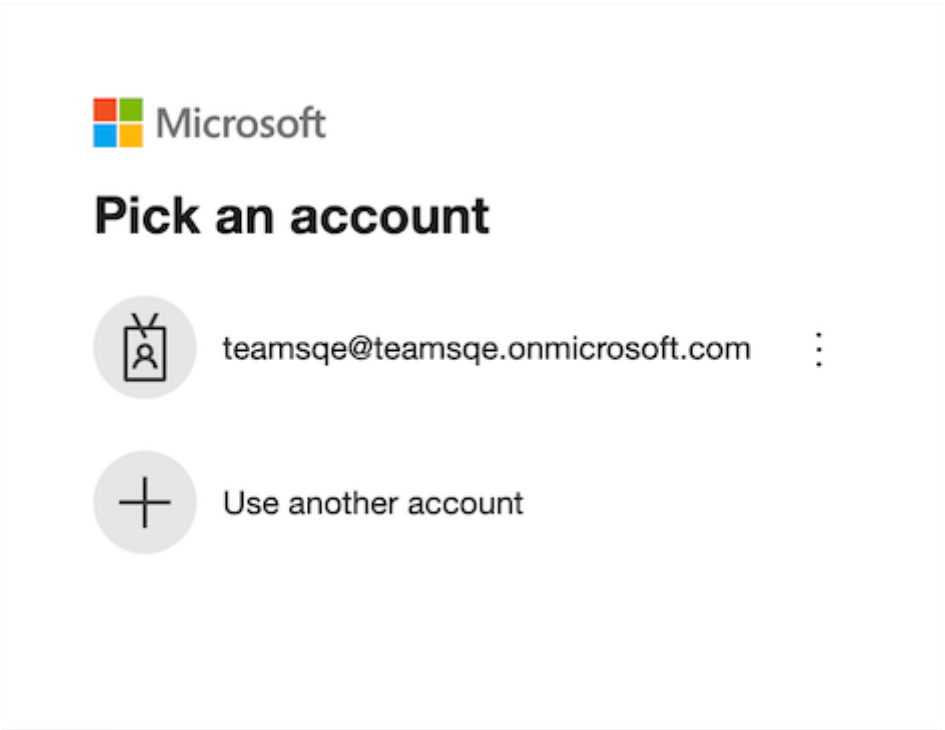
> **注:**
> [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [統合を追加 **(Add Integrations)]** ドロップダウンから、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。
5. [Microsoft アカウントを選択] 画面で、統合に使用する Microsoft Teams アカウントを選択します。

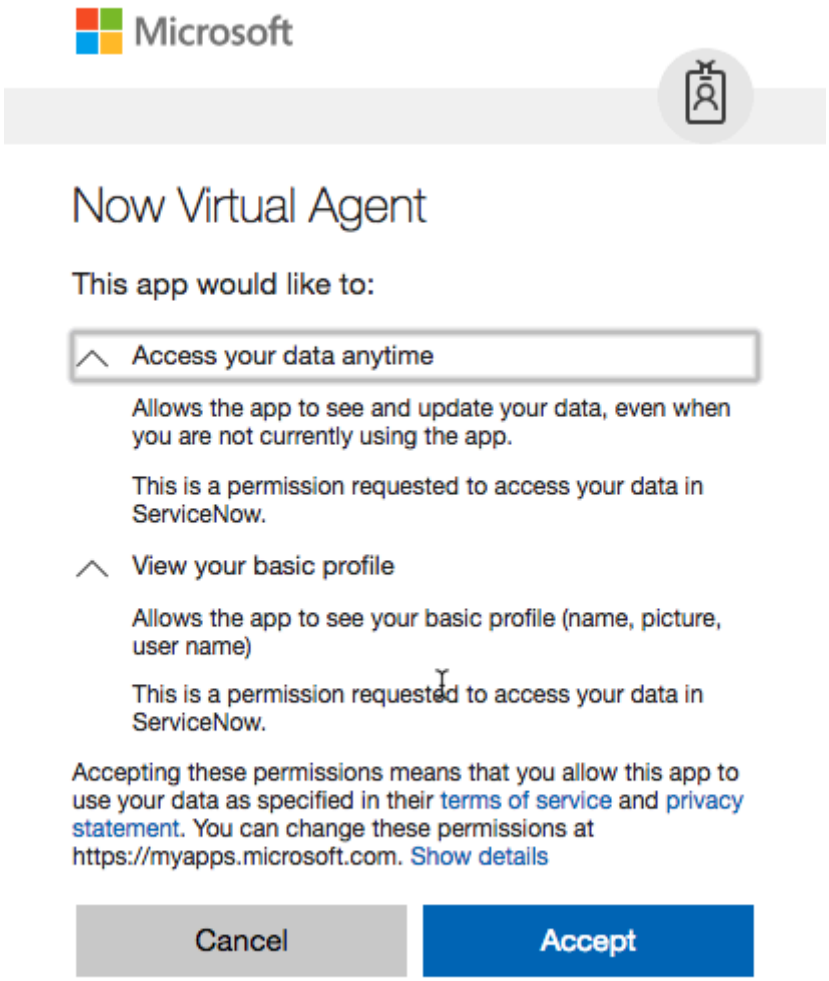


6. 選択した Microsoft Teams アカウントにログインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [仮想エージェント ServiceNow] 画面で、[承認] を選択してアプリの権限を承認します。

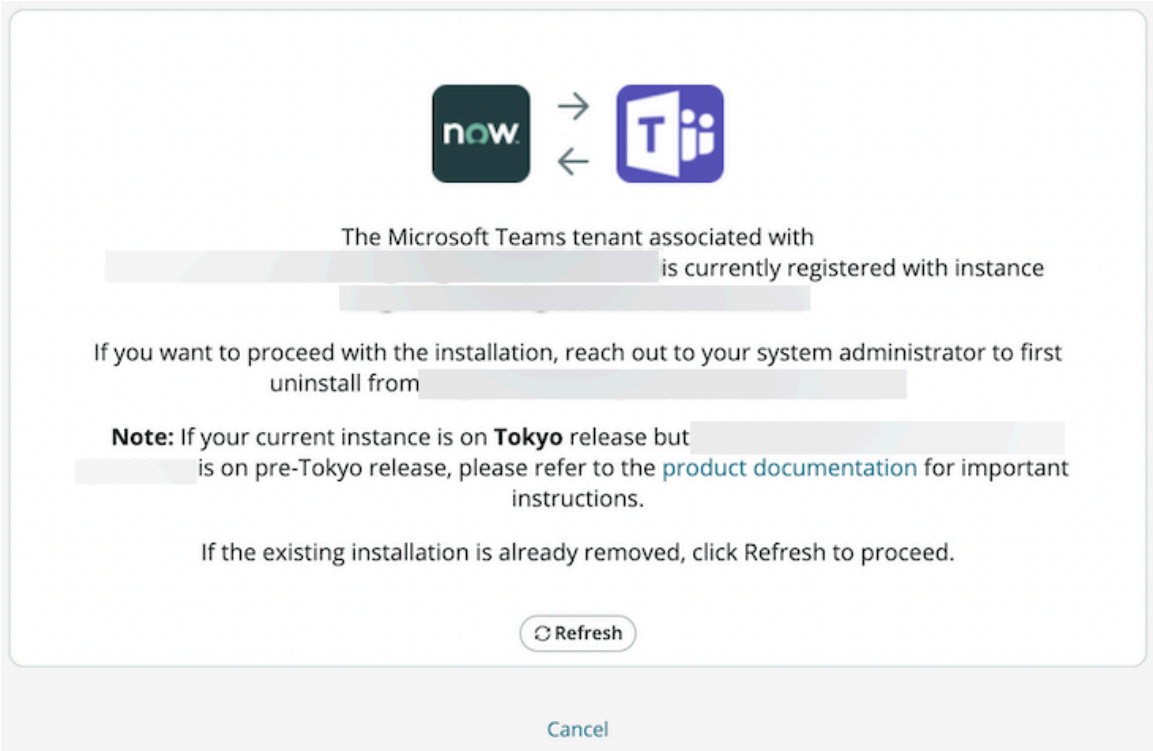


8. 選択したテナントがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

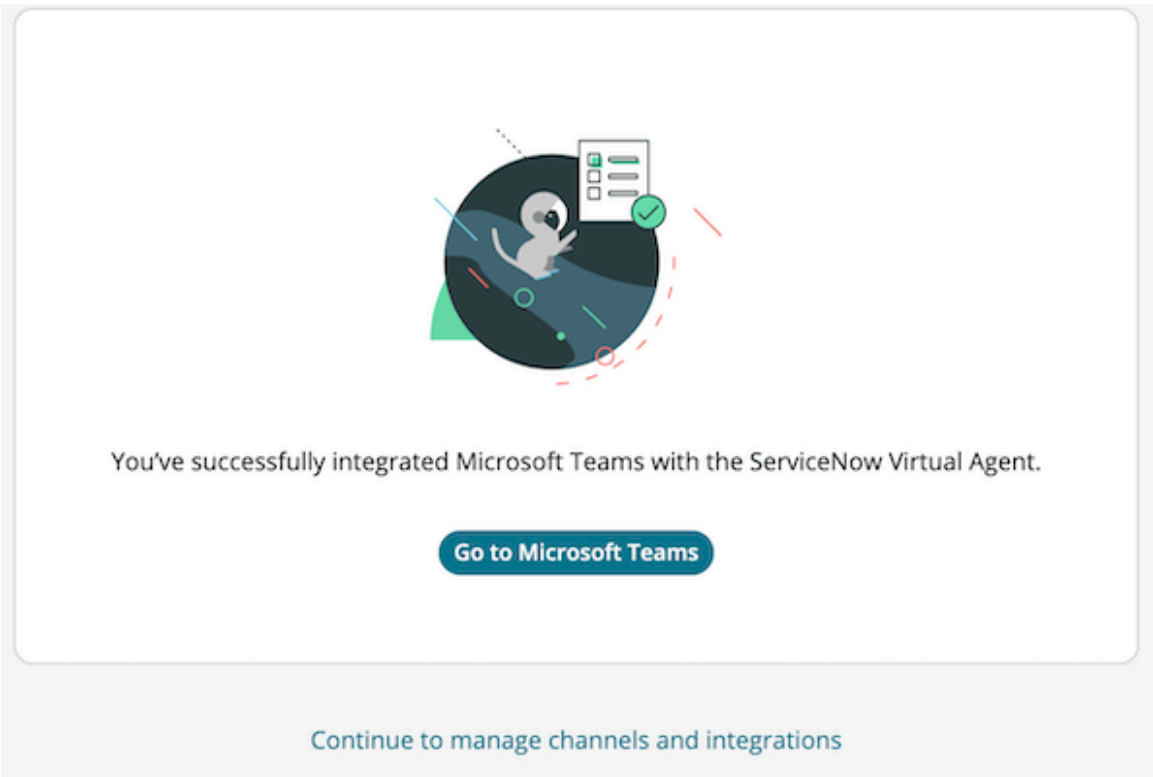
> **注:**
> Tokyo リリース以降、Microsoft Teams テナントが既に別の ServiceNow インスタンスに関連付けられている場合。新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Microsoft Teams 統合の上書き」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バックグラウンドでインストールが開始します。インストールが完了すると、Microsoft Teams の Now 仮想エージェント統合が正常にインストールされたことを示すメッセージが表示されます。



9. **[Microsoft Teams** に移動する] を選択して、Microsoft Teams アプリを管理します。

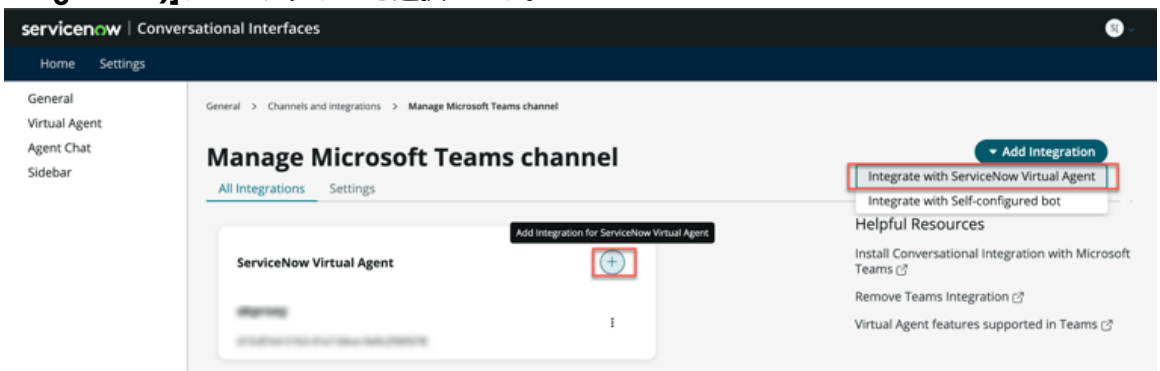
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

    Microsoft Teams アプリケーションが統合のリストに表示されます。

次のタスク ® ®
ServiceNow インスタンスを別の Microsoft®Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow 仮想エージェント ボットに対して [ServiceNow 仮想エージェント] アイコンの [統合を追加 (Add Integrations)] を選択するか、[Microsoft Teams チャネル管理] ページで [統合を追加 **(Add Integrations)]**ドロップダウンを選択します。



詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

Microsoft Teams 統合の上書き

Microsoft Teams との仮想エージェント統合を上書きします。

始める前に
必要なロール：admin

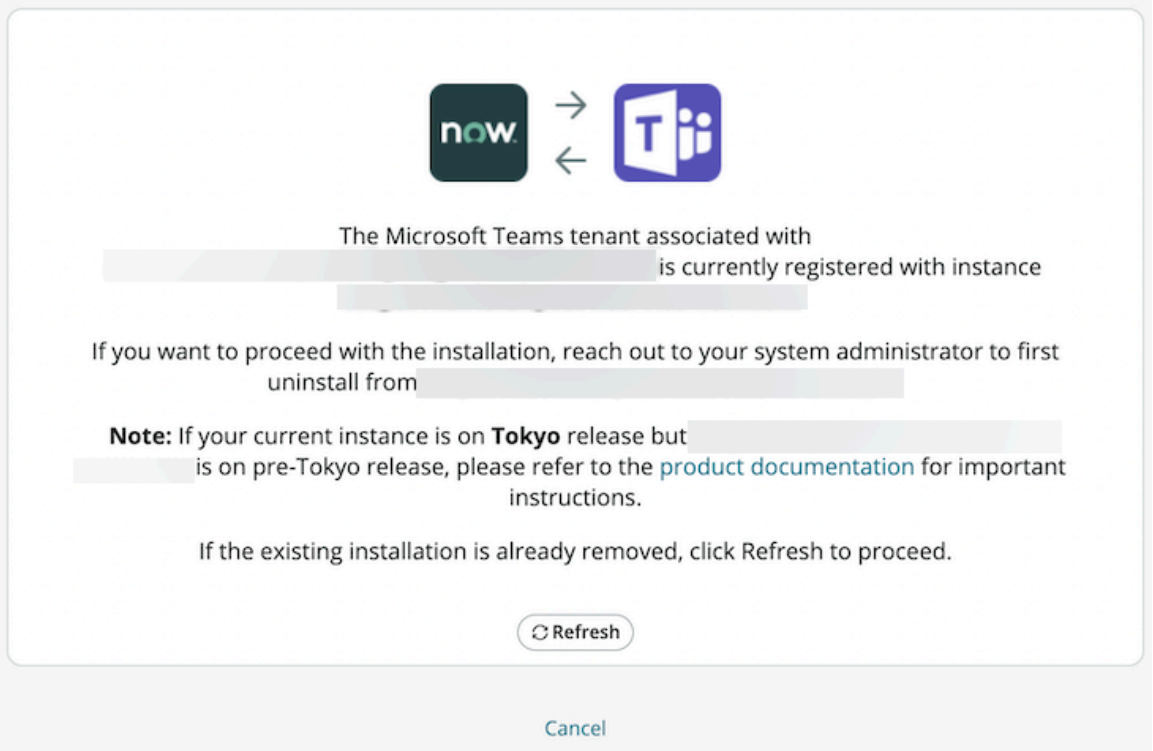
このタスクについて
Tokyo リリースの前には、アドミンは、インスタンスに関連付けられている Microsoft Teams インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Tokyo リリース以降は、Microsoft Teams テナントを新しい ServiceNow インスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前に関連付けたインスタンスからテナントをアンインストールしま



す。

重要:
Microsoft Teams との対話型統合 を削除 の説明は、両方のインスタンスが Tokyo 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Tokyo リリースにあり、別のインスタンスが Tokyo より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNowインスタンスの左側のナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ *sn_va_teams.enable_va_override* を検索して開きます。

   注:
   このシステムプロパティが見つからない場合は、(アドミンとして) 作成する必要があります。

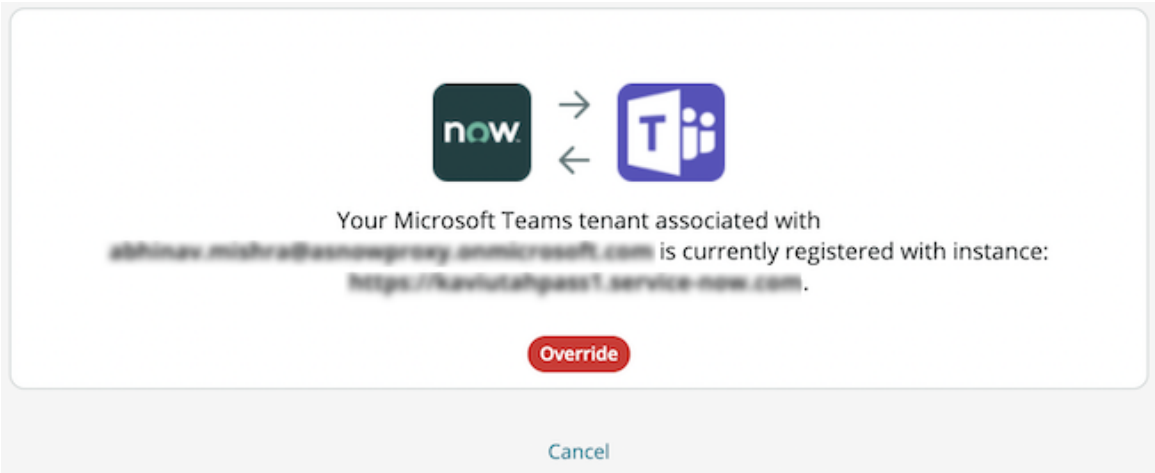
3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。

   注:
   デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択します。



ServiceNow® 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理

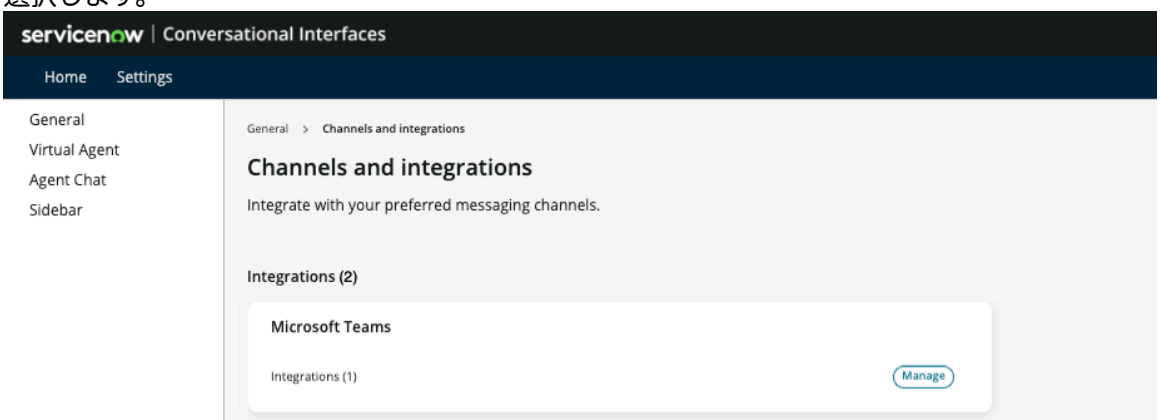
ServiceNow 仮想エージェント ボットのブランディングを管理し、Microsoft Teams との統合後に ServiceNow インスタンスのボットメッセージをカスタマイズします。

始める前に

- 必要なロール：
  - virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
  - Microsoft Teams 管理者 (次のいずれか)：グローバル管理者、アプリケーション管理者、またはクラウドアプリケーション管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。



[管理] を選択すると、ボットを管理できる [Microsoft Teams チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow 仮想エージェントボットに対して ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加アイコンをクリックするか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの右上で [統合を追加] ドロップダウンをクリックするか、**[ServiceNow** 仮想エージェントと統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. ボットを管理アイコン ボット ⋮ 、[仮想エージェントを管理] を選択します。
   選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
6. Now 仮想エージェント ボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
   ボットのブランディングの詳細については、「Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。
7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
   詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

に特化した 仮想エージェント 統合 **Microsoft Teams**

Microsoft Teamsに特化した仮想エージェント統合は、ニーズに応じてさまざまなユーザーをサポートします。

- 両方の環境が商用環境で、サフィックスが .com の場合は、自己構成と事前公開の両方の設定に従います。指示
- ServiceNow 環境が .us で Microsoft 環境が .com の場合、これは GCC セットアップです。自己設定ボットのセットアップ手順に従います。
- 両方の環境が .us の場合は、GCC-H または DoD ベースの手順に従ってください。

複数の **ServiceNow** インスタンスと単一の **Microsoft Teams** テナントの統合

ServiceNow® 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できるようにします。

Microsoft Teamsと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、 仮想エージェント は 1 つの Microsoft Teams テナントと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合する単一選択インストールをサポートしています。この統合を有効にすると、仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。Microsoft Teams テナントのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合
2. Microsoft Teams でのボットの作成
3. 自己設定ボットを単一の Microsoft Teams テナントと統合する
4. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
5. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

Microsoft Teams でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams でボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams アドミン

手順

1. Microsoft Teams にログインして、Developer Portal に移動します。
2. [Developer Portal] ページで、 ツール > ボット管理.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [新しいボットの作成] を選択し、任意のボット名を入力して [追加] を選択します。
4. 作成したボットを開き、[構成] タブを選択します。
5. [エンドポイントアドレス] で、次の URL を指定します。
   例: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   > **注:**
   > <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。 マルチインスタンスのシングルテナント統合の場合は、Microsoft Teams テナントでのボットとの統合にセカンダリ ServiceNow インスタンスを使用します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. **[** クライアント シークレット] に移動し、[ボットのクライアント シークレットの追加] を選択します。
8. このステップでのみ表示されるため、後で使用するために 生成された [新しいクライアントシークレット] ポップアップからクライアントシークレットの値をコピーし、[**OK]** を選択します。
9. 移動先 **Developer Portal** > ツール > ボット管理 をクリックし、作成したボットのボット ID をコピーします。
10. Microsoft Teams でボットに関する次の詳細情報を取得し、仮想エージェントと統合します。
    - テナント ID: の指示に従ってください: Microsoft Teams ドキュメント :テナント ID をフェッチします。
    - クライアント ID (アプリ ID) : クライアント ID は、ステップ 8 で説明したとおりにコピーしたボット ID。
    - クライアントシークレット：ステップ 7 で説明したとおりにコピーしたシークレット。
    - ボット名：ステップ 3 で入力したボットの名前。
11. **Enter** キーを押して保存します。

次のタスク

自己設定ボットを単一の Microsoft Teams テナントと統合する。

自己設定ボットを単一の **Microsoft Teams** テナントと統合する

複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合するには、Microsoft Teams テナントで複数のインスタンスを作成します。単一の Microsoft Teams テナントで複数のボットをサポートする ServiceNow 仮想エージェント アプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションをインストールします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin と Microsoft Teams テナントアドミン

このインストールでは、単一の Microsoft Teams テナントの (複数のボットのうちの) 1 つのボットと統合するために、本番ボットと統合されたインスタンス以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:**
> 単一の Microsoft Teams テナントとの統合に使用する ServiceNow インスタンスは、1 つの ServiceNow インスタンスのみを 1 つのテナントと統合する主要な方法で Microsoft Teams との対話型統合 をインストールするために使用したインスタンスであってはなりません。

Microsoft Teams テナントで、統合する ServiceNow インスタンスごとにボットが作成されていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

   注:
   この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

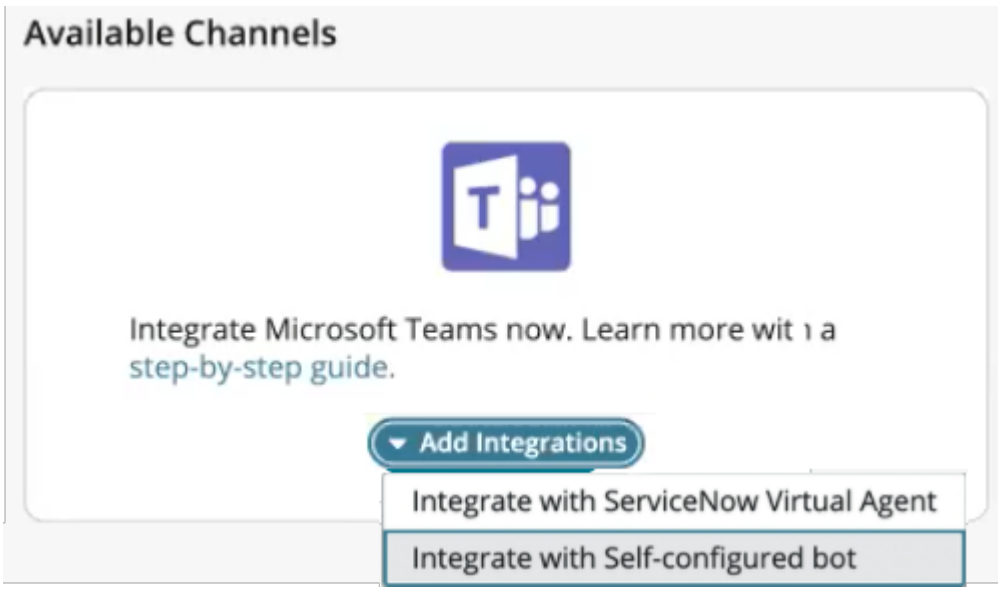
   注:
   virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Microsoft Teams テナントと統合できる柔軟性が実現します。

   a. ServiceNowインスタンス (単一Microsoft Teamsテナントのボットと統合するためのセカンダリインスタンス) にログインし、 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.

   b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

      注:
      [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



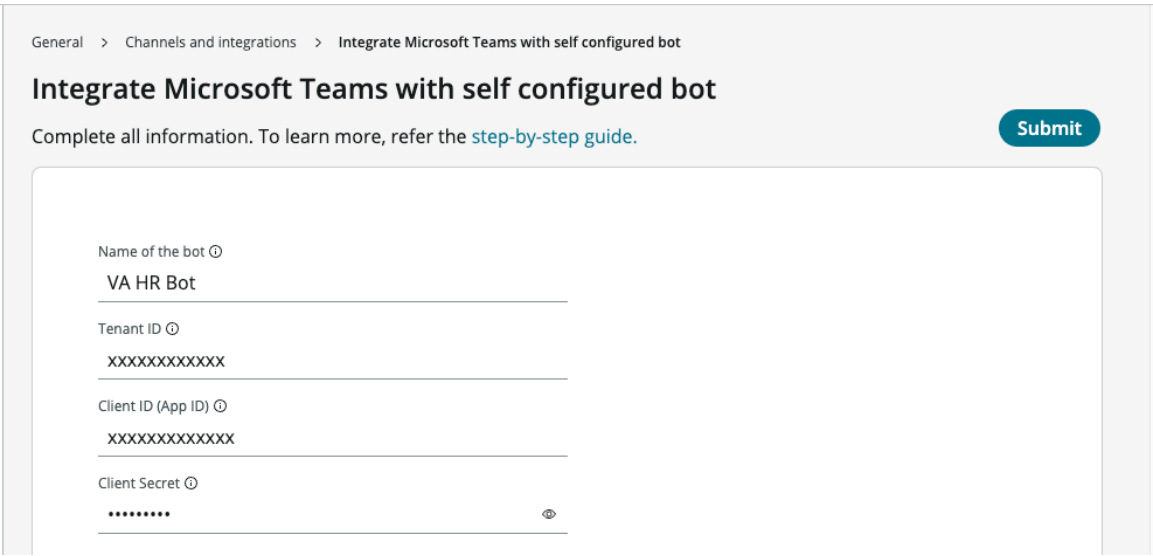
   d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

   e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

自動翻訳

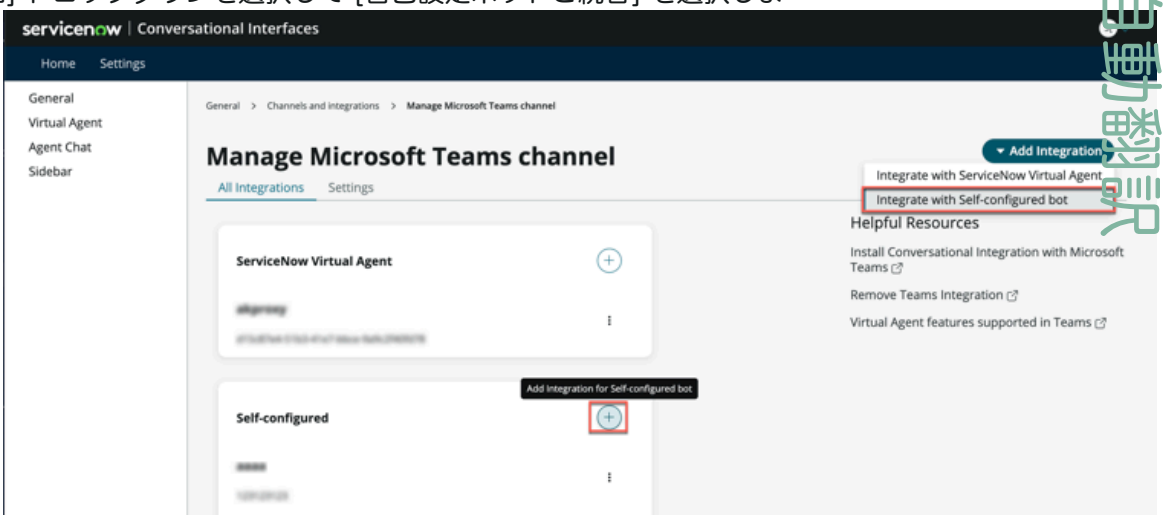
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合



注:
統合する追加のボットごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNowインスタンスを別のMicrosoft Teamsボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加] アイコンを選択するか、[Microsoft Teamsチャネルを管理] ページで [統合を追加] ドロップダウンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。



ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク

- Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。
- マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

自己設定ボットを使用した仮想エージェントと **Microsoft Teams** の統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。事前公開されたアプリとは異なり、自己設定ボットはコラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

自己設定方法では、次の場合にソリューションが提供されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コラボレーションプロキシの使用で問題が発生している可能性がある、米国から遠く離れた場所で ServiceNow インスタンスを実行している法人顧客。
- ServiceNow Government Community Cloud (GCC) の顧客。

> **注:**
> Microsoft Azure は、GCCHIGH および DOD (米国国防総省) のボットフレームワークをサポートしています。ボットフレームワークのサポートの詳細については、「仮想エージェント の Microsoft Teams for GCC-H または DoD との統合」を参照してください。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「自己設定ボットを単一の Microsoft Teams テナントと統合する」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 商用ユーザーの場合は、Microsoft 365 が商用環境にあることを確認します。規制された市場ユーザーの場合、Microsoft 365 が GCC 環境にあることを確認します。
- インスタンスで以前に Microsoft Teams との対話型統合 のインストールを試みていません。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合
2. Microsoft Teams でのボットの作成
3. 自己設定ボットを GCC 向け Microsoft Teams と統合。
4. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
5. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

自己設定ボットを **GCC** 向け **Microsoft Teams** と統合

Microsoft Teams テナントで作成したボットを ServiceNow インスタンスにインストールして、仮想エージェントと統合する必要があります。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 をインストールして構成します。

始める前に
必要なロール:virtual_agent_admin または admin および Microsoft Azure admin

このインストールでは、Microsoft Teams テナントの自己設定ボットと統合するために ServiceNow インスタンスが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスと統合する Microsoft Teams テナントでボットが作成されていることを確認してください。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

   注:
   この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

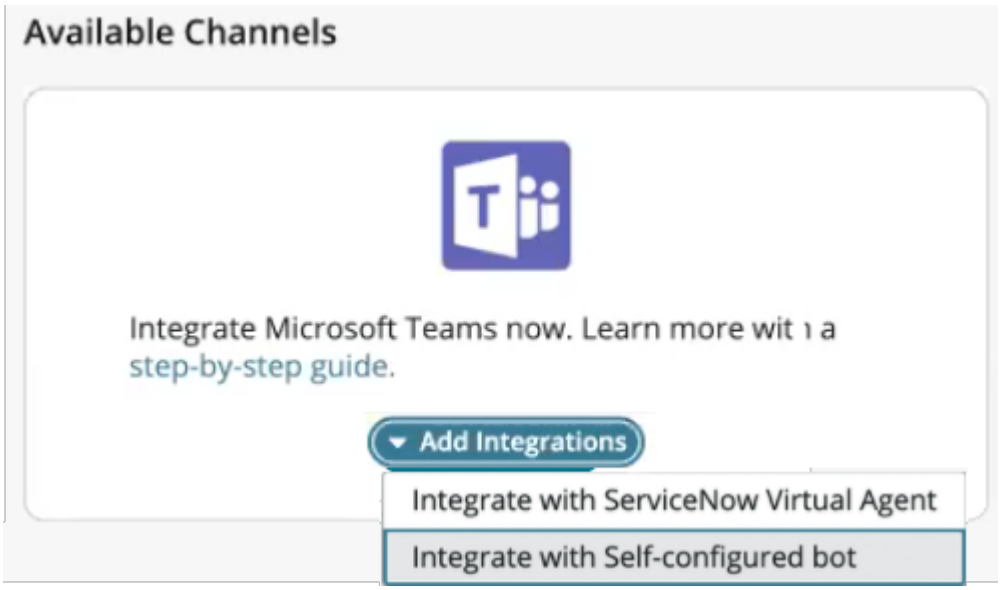
2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

   a. ServiceNowインスタンスにログインし、次に移動します: すべて > 対話型インターフェース > 設定.

   b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   注:
   [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



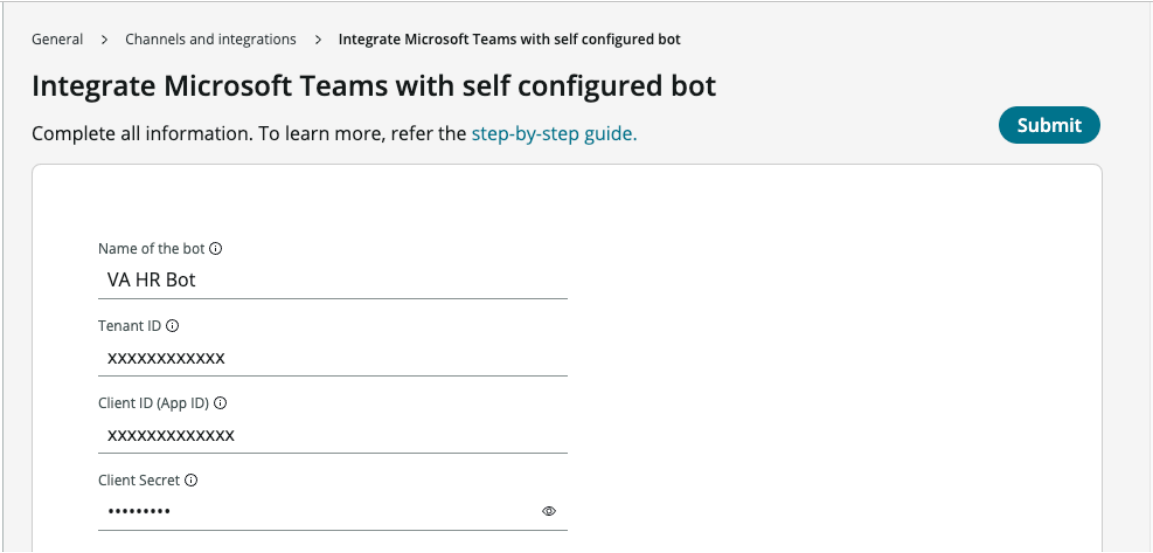
   d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

   e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合



注:
複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加 (Add integration for self-configured bot)] アイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク
Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。

Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成

マニフェストファイルを自動生成し、Microsoft Teams アプリのブランディングをカスタマイズして、仮想エージェントを組織で利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
カスタムエンジンエージェント (CEA) は、 Microsoft 従来のボットフレームワークに代わるものです。CEA を使用すると、Microsoft Copilot仮想エージェントを検出可能にし、仮想エージェントおよびマルチターンの会話で Now Assist に完全にアクセスできます。

Copilotを使用するには、アシスタントと Microsoft Teams アプリケーションでストリーミングを有効にします。Microsoft Copilot のストリーミングはデフォルトでアクティブになっていますが、Microsoft Teams のストリーミングはデフォルトで非アクティブです。CEA にアクセスするには、両方がアクティブ化されていることを確認します。ストリーミングが有効になっていない場合、CEAは予告なしにタイムアウトする場合があります。

Zurichリリースでは、CEA はデフォルトで非アクティブになっています。ServiceNow® サポートチームに連絡して、インスタンスの CEA を有効にしてください。

新しい Microsoft Teams UI の自動マニフェストファイルジェネレーターは、アドミニストレーターの入力に基づいてボット ID を自動的に入力し、他の設定 (ブランディングなど) を更新します。 マニフェストファイルジェネレーターでは、マニフェストパッケージを 1 回選択するだけでダウンロードすることもできます。

- マニフェストファイルを生成する前に、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを作成する (または作成済みであることを確認する) 必要があります。その後、作成した自己設定ボットごとにマニフェストパッケージを生成できます。
- マニフェストフォームが保存されると、アドミニストレーターは次の 3 つのファイルを含むマニフェスト zip パッケージをダウンロードできます。
  - manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  マニフェストフォームは何度でも編集し、再ダウンロードすることができます。

注:
この機能は、Microsoft Teams との仮想エージェント統合を設定する場合にのみ適用されます。ITSM または HR 機能を備えた ServiceNow for Microsoft Teams を使用する場合は、[ボットの構成] ページの [追加の **ITSM** および **HR** 統合を有効にする計画] の横にある [詳細] リンクを選択します。これにより、ここでマニフェストの構成を続行する代わりに、別のモジュールでマニフェストを構成できます。詳細については、「マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルとルーティング] セクションの [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [自己設定ボット] セクションで、ボットを管理アイコン ボットを
   メッセージ拡張を有効にしておらず、初めてアクセスする場合は、Microsoft Teams 統合のメッセージ拡張機能をオンにできるようになったことを通知する、[新機能アラートをオンにする (Turn on new feature alert)] メッセージが表示されます。
5. [構成] タブで [構成を編集] を選択し、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボットの構成 - **VA Microsoft Teams** マニフェスト

フィールド	説明
短い名前	アプリの短い表示名。 **注:** 名前が 30 文字を超えないようにしてください。
フルネーム	アプリのフルネーム。アプリの短い名前が 30 文字を超える場合に使用されます。 **注:** フルネームが 100 文字を超えないようにしてください。
ボット (クライアント) ID	一意の Microsoft で生成された識別子。 このフィールドは自動的にボット作成手順に関連付けられ、変更できません。
簡単な説明	アプリエクスペリエンスの簡単な説明。スペースが限られている場合は、簡単な説明を使用します。 **注:** 簡単な説明は 80 文字を超えないようにしてください。
完全な説明	アプリの詳細な説明。 **注:** 詳細な説明は 4000 文字を超えないようにしてください。
有効なドメイン	アプリが Microsoft Teams にロードすることが想定される Web サイトの有効なドメインのリスト。 **注:** 現在、ServiceNow ドメインのみがサポートされています
バージョン	Microsoft Teams への増分マニフェスト送信を追跡するアプリの特定のバージョン。 例：1.0.0 (各小数点以下最大 2 桁を使用)。 **注:** 新しいバージョンごとに大きい番号を入力してください。
アクセントカラー	アウトラインアイコンの背景として使用する色。

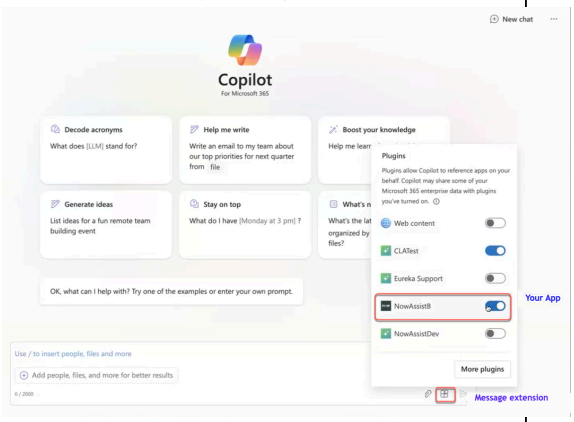
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 値はハッシュタグ (#) で始まる有効な HTML カラーコードである必要があります。例：#293E40。
カラーアイコン	ほとんどの Microsoft Teams シナリオで表示するアプリのアイコン。 次のオプションを選択できます。 ○ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：このオプションを使用して、カラーアイコンをデフォルトのカラーアイコンに戻します。 ○ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンのカラーにカラーアイコンを変更します。 注: アイコンのカラーを変更するには、必ず 192 x 192 ピクセル未満の .png 画像ファイルのみをアップロードします。
アウトラインアイコン	アプリの使用中にアプリバーに表示されるアイコン。 次のオプションを選択できます。 ○ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：アウトラインアイコンをデフォルトのアウトラインアイコンに戻します。 ○ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンでアウトラインアイコンを置き換えます。 注: アウトラインアイコンを変更するには、必ず 32 x 32 ピクセル未満の .png 画像ファイルのみをアップロードします。
メッセージ拡張	ユーザーが Microsoft Teams クライアントのメッセージ作成領域から結果を検索して共有できるようにするメッセージ拡張。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このボットを Microsoft Copilotに使用する場合は、 メッセージ拡張を有効にしてくださ  い。 アプリまたはボットのメッセージ拡張機能を有効にすると、Microsoft Copilotを使用してNow Assistとの会話中に、同じアプリまたはボットがメッセージ拡張機能領域に表示されます。

各フィールドの詳細については、Microsoft Teams のドキュメント を参照してください。

6. [保存] を選択します。
マニフェストファイルが保存されているボット構成ページにリダイレクトされ、ダウンロードできるようになります。

   注:

   ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

7. [ボットの構成] ページの該当のパッケージで、[ダウンロード] ボタンを選択してパッケージファイルをダウンロードします。

   注:

   ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。ただし、更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

次のタスク
マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開。

マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

生成したマニフェストファイルを Microsoft Teams にアップロードし、アプリエクスペリエンスをテストして、Microsoft グローバルアプリストアで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

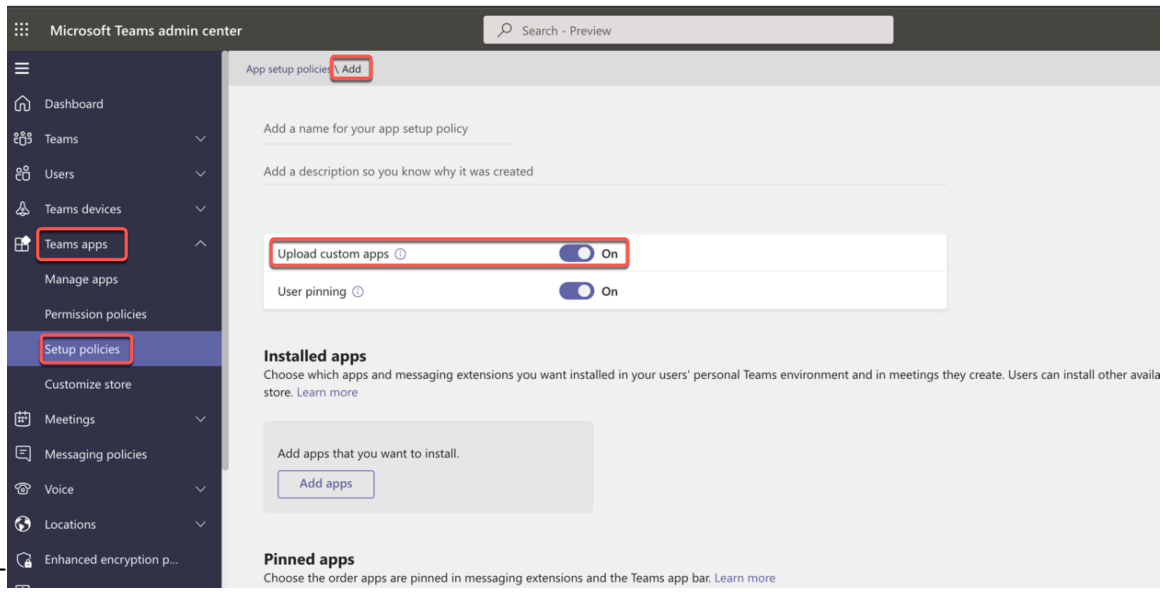
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

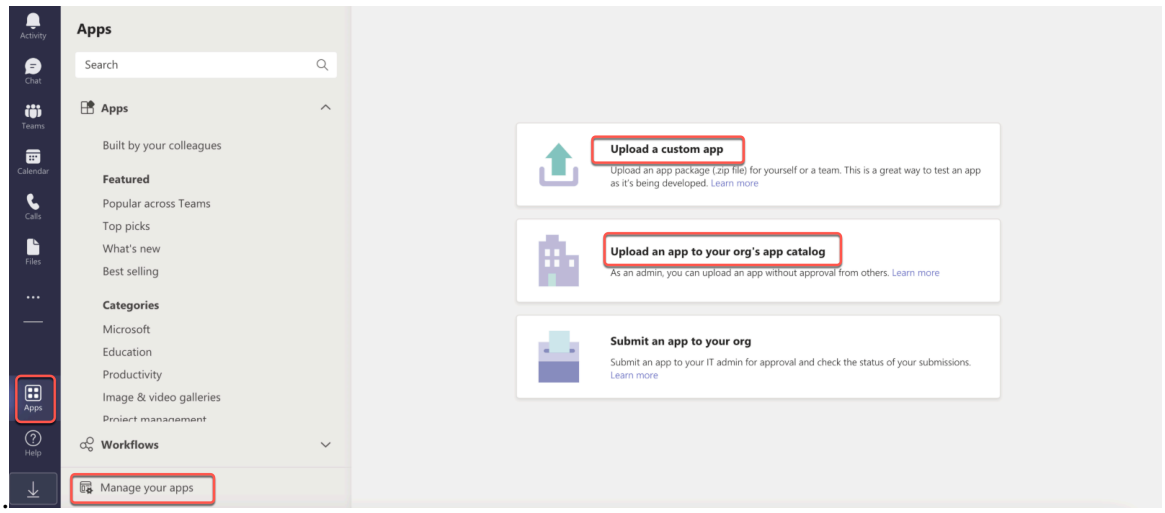
作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開済みアプリである ServiceNow仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。Microsoft Teams 内でアプリエクスペリエンスをテストするには、アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、チームはボットとのエンドツーエンドの会話に参加できるようになります。

手順

1. アドミン認証情報を使用して Microsoft Teams アドミンセンター にログインし、 **Teams** アプリ > ポリシーのセットアップ.
2. [追加] を選択して [カスタム アプリのアップロード] をオンにし (まだ有効になっていない場合)、ページの下部にある [保存] を選択します.



3. Microsoft Teamsアプリを開き、 アプリ > アプリを管理する.



4. テストのために [カスタムアプリのアップロード **(Upload a custom app)]** を選択してから、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して自己設定ボットを組織全体にリリースします。
5. zip ファイルをアップロードし、[追加/インストール] を選択します。
6. ボットを正常に公開したら、左側のペインにある 3 ドットメニューを選択してアプリを見つけます ([アプリの検索] バーで検索します)。
Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。

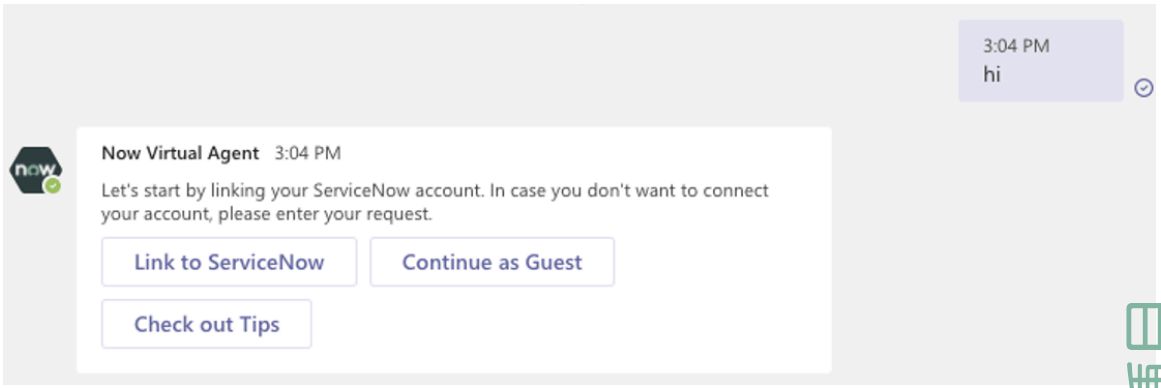
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. Microsoft Teams アドミンセンターで次の手順を実行します。

> **注:**
> [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「すべての仮想エージェントユーザーへのMicrosoft Teamsのインストール」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

a. 「hi」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

Microsoft Teams ボット応答

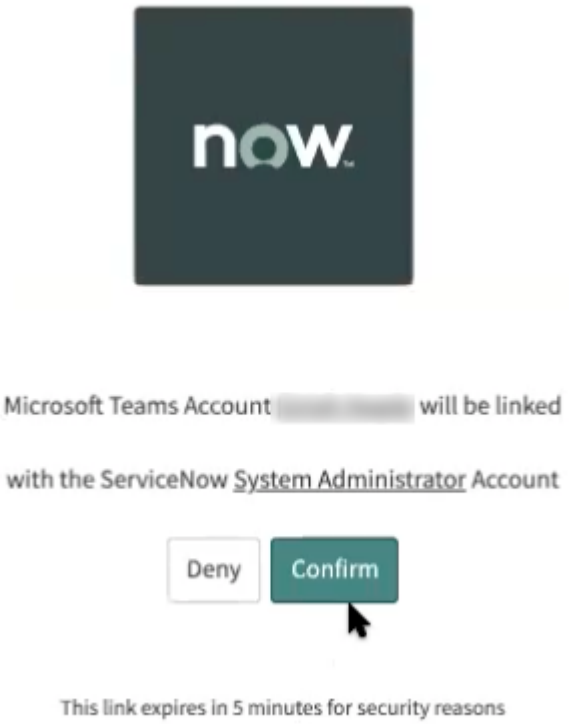


[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ユーザーが ServiceNow インスタンスの認証情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

自動翻訳

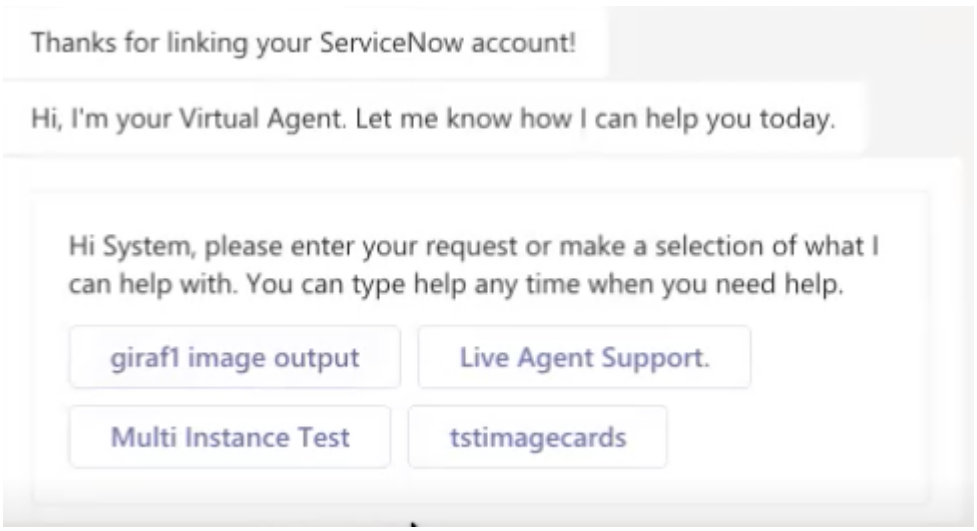
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow アカウントへの **Microsoft Teams** アカウントへのリンク



アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Microsoft Teams との対話型統合 と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。リンクされたアカウントを持つユーザーは、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

b. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

仮想エージェント の **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** との統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H (Government Community Cloud- High) または DoD (国防総省) のお客様と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。自己設定ボットは、コラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「自己設定ボットを単一の Microsoft Teams テナントと統合する」を参照してください。

Microsoft GCC (GovtCommunityCloud) のお客様は、この手順を実行しないでください。代わりに、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 以前、インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリのインストールを試みたことがないことを確認します。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合。
2. Microsoft Teams for GCC-H ,または DoD でのボットの作成。
3. 自己設定ボットを Microsoft Teams for GCC-H または DoD と統合。
4. マニフェストファイルの自動生成および Microsoft Teams for GCC-H または DoD へのアップロード。

Microsoft Teams for GCC-H ,または **DoD** でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams for GCC-H または DoD カスタマー で自己設定ボットを作成する必要があります。

始める前に

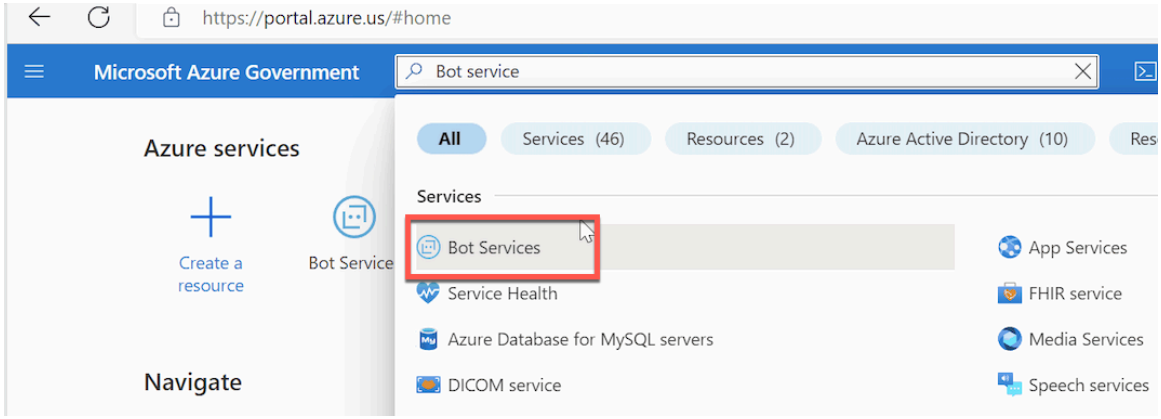
必要なロール：なし

自動翻訳

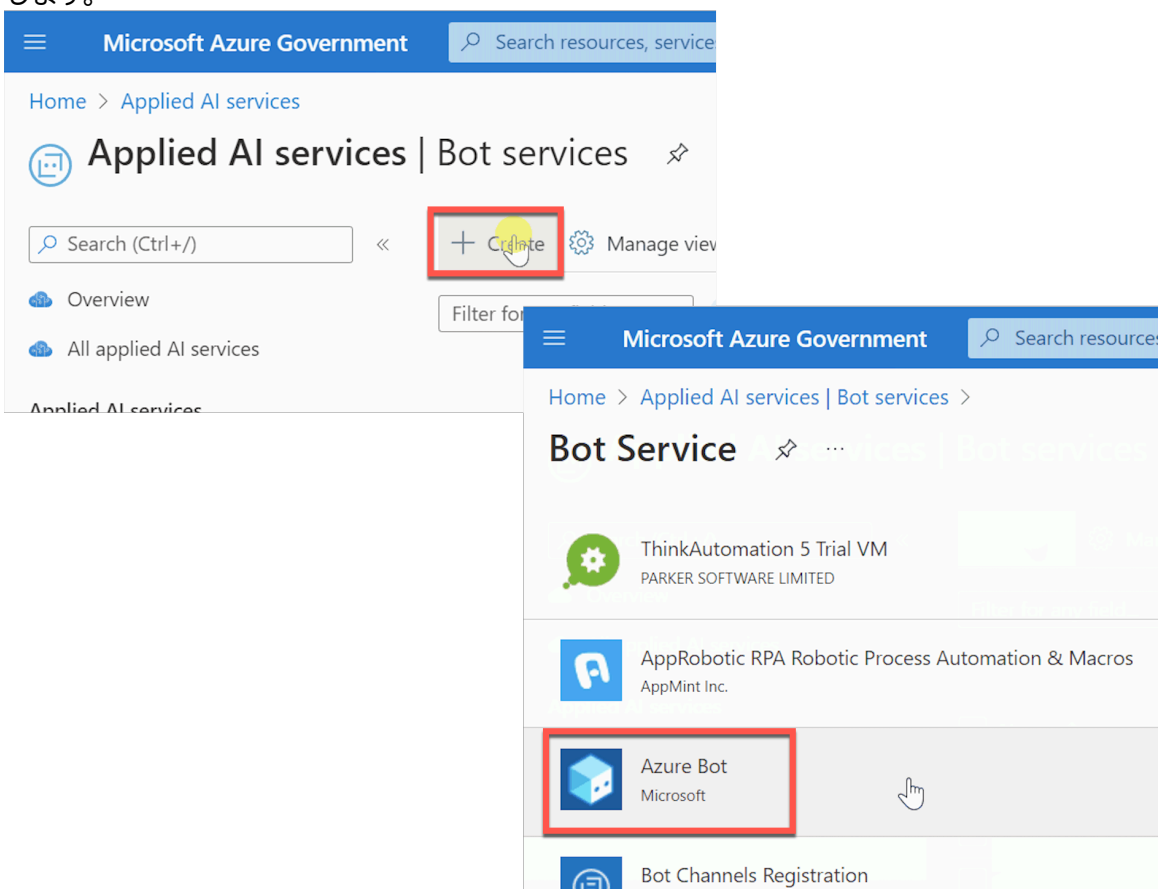
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Azure ポータルホームページ にログインし、上部の検索バーで [ボットサービス (Bot services)] を検索します。



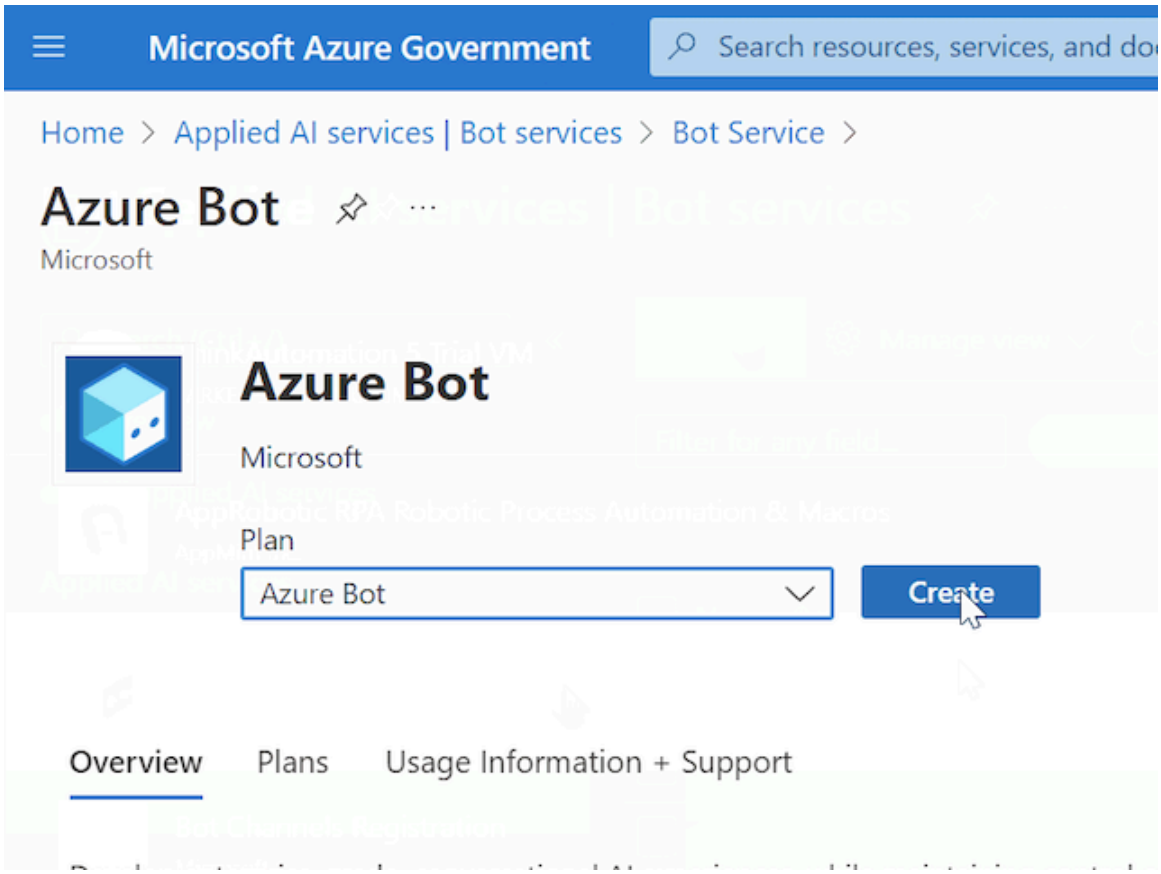
2. [ボットサービス (Bot services)] ページで、[作成] を選択し、**[Azure ボット (Azure Bot)]** を選択します。



3. [Azure ボット] ページで、[計画] メニューの横にある [作成] を選択します。

自動翻訳

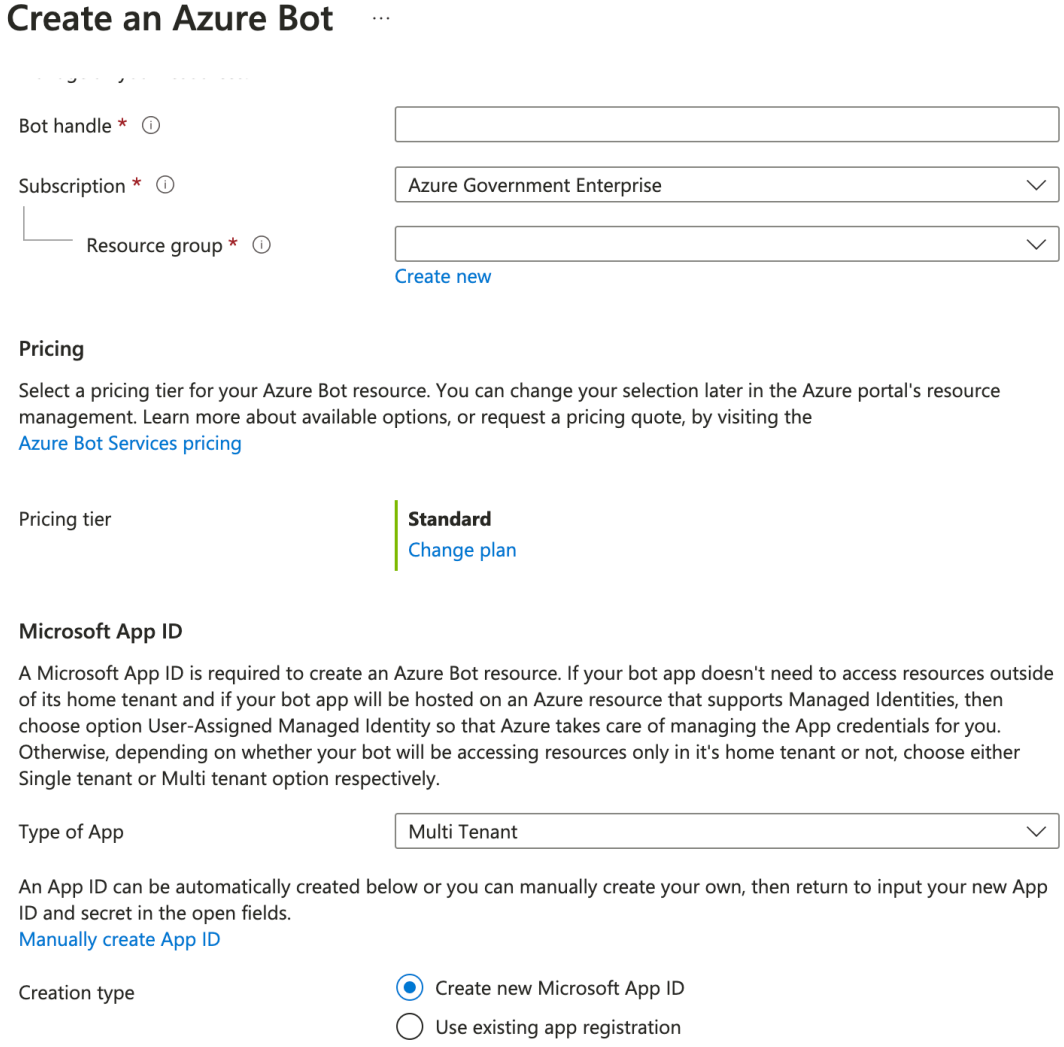
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームで、[ボットハンドル **(Bot Handle)**]、[サブスクリプション]、[リソースグループ]、[新しいリソースグループの場所 **(New resource group location)**]、および [価格設定 **(Pricing)**]の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



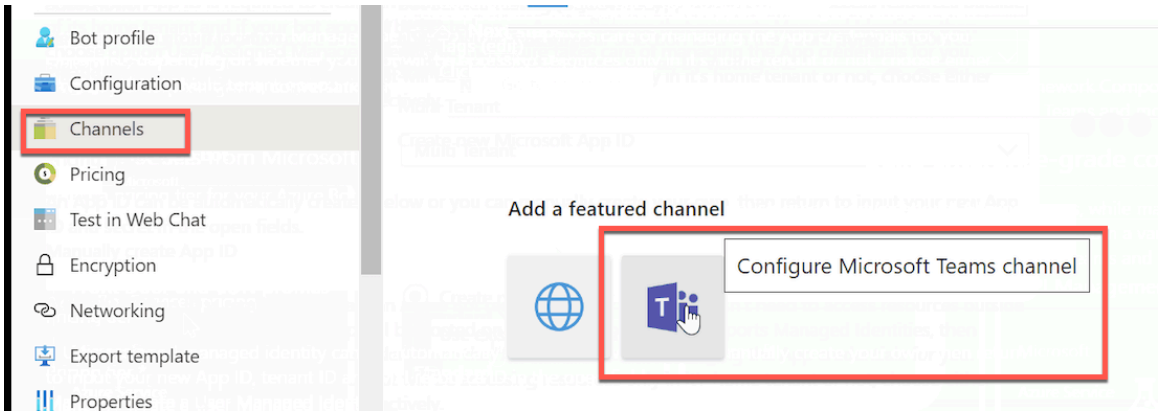
自動翻訳

5. **[Microsoft** アプリ **ID]**で、[アプリのタイプ] リストからアプリケーションのタイプを選択します。マルチテナントアプリまたはシングルテナントアプリを作成できます。
6. [作成タイプ] ラジオボタンを選択します。

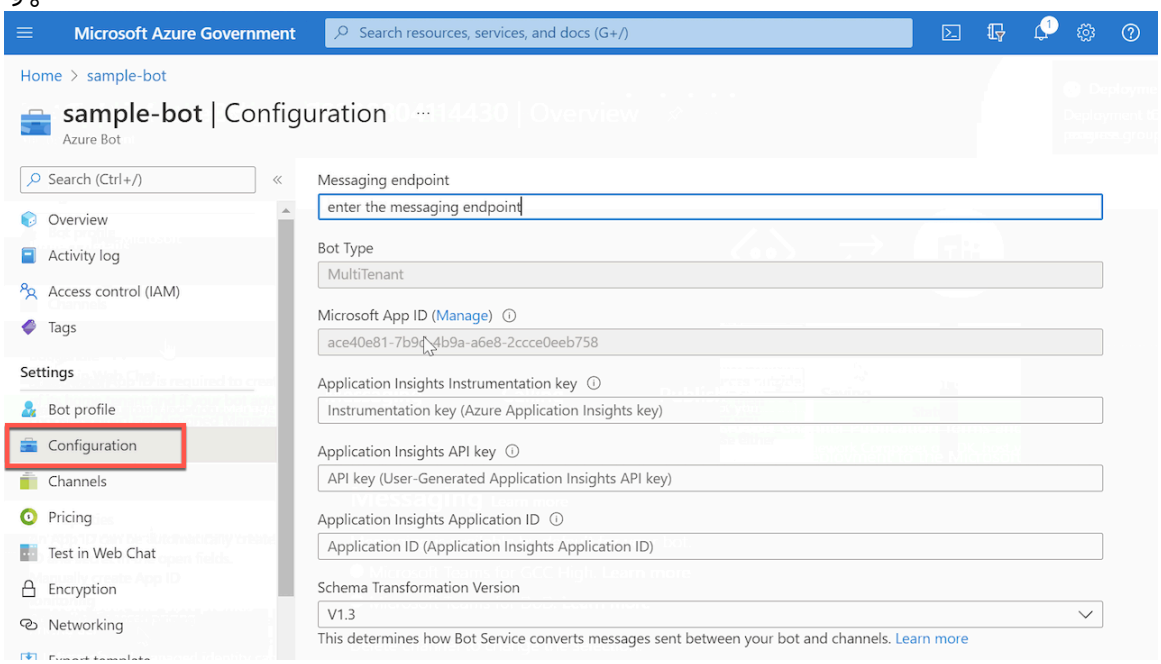
   注:
   既存のアプリを使用している場合は、アプリのタイプが作成しているボットのタイプと同じであることを確認してください。マルチテナントアプリはマルチテナント Microsoft Teams ボットと連携し、その逆も同様であるため、この検証は重要です。

7. [レビュー **+** 作成] を選択します。
8. 表示された基本ボットの詳細を確認し、[作成] を選択します。
   ボットが正常に作成されると、[展開に成功しました (Deployment succeeded)] というメッセージが表示されます。
9. 左側のナビゲーションで [チャネル] を選択し、[お勧めのチャネルを追加 **(Add a featured channel)]** の下にある [Microsoft Teams] アイコンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [Terms of Service] ポップアップで、[保存] を選択し、[同意]を選択します。
チャネルが保存されます。
11. 左側のナビゲーションで [構成] をクリックし、構成フォームに入力し、[適用] をクリックします。



> **注:**
> [メッセージングエンドポイント **(Messaging endpoint)]** フィールドに、インスタンスの URL アドレスを入力します。
>
> 例：https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events。
>
> また、ドメインは service-now.com ではなく、異なる場合があります。たとえば、GCC のドメインは servicenowservices.com です。
>
> <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。

12. 左側のナビゲーションで、[概要] をクリックします。
[概要] ページに移動することもできます。 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録 をクリックし、リストからアプリケーションを見つけて、次の詳細を取得します。
13. シークレット値コードを取得するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アプリケーションのアプリケーション (クライアント) **ID** とディレクトリ (テナント) **ID** をコピーしてメモします。

b. 左側のナビゲーションバーの [管理] で [証明書とシークレット **(Certificates & Secrets)]** をクリックします。

c. [+ 新しいクライアントシークレット **(+ New client secret)]** をクリックし、[説明] と [有効期限] を追加し、[追加] をクリックします。

d. [値] フィールドのシークレット値コードをコピーしてメモします。

> **注:**
> シークレット値コードは 1 回のみ表示されます。

自己設定ボットを **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** と統合

登録済み Microsoft Teams ボットを ServiceNow インスタンスにリンクして、それを 仮想エージェント と統合します。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 をインストールして構成します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または Microsoft Azure admin。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリケーション ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

   > **注:**
   > この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

   a. ServiceNowインスタンスにログインし、次に移動します: すべて > 対話型インターフェース > 設定.

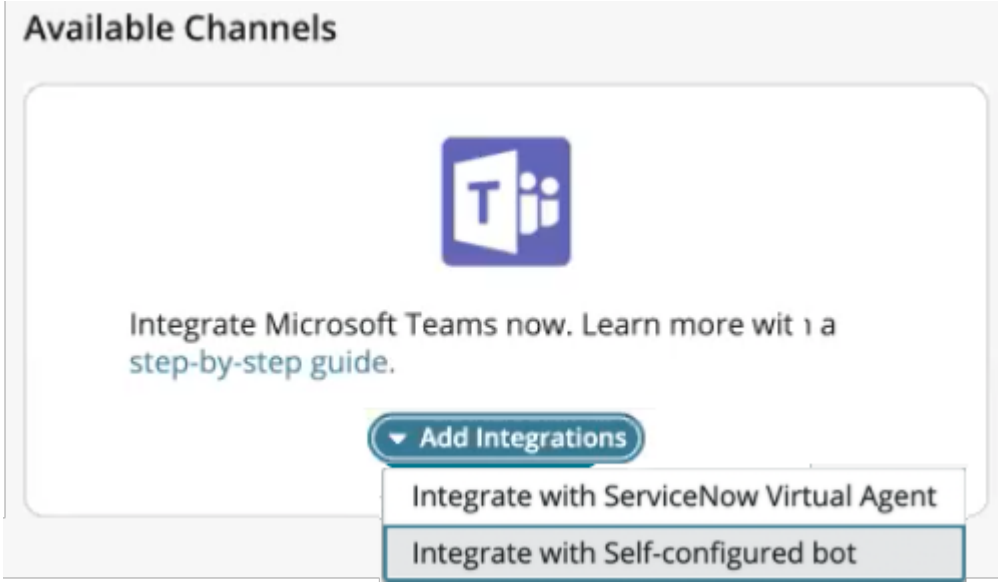
   b. [チャネル] の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   > **注:**
   > [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。

自動翻訳

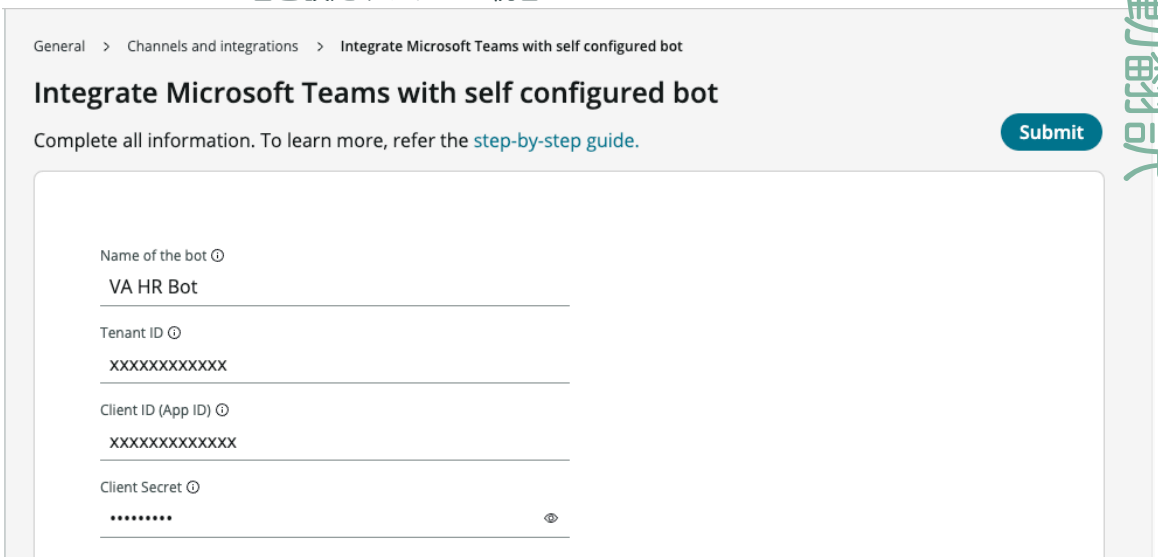
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合 (Integrate Microsoft Teams with self configured bot)] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合

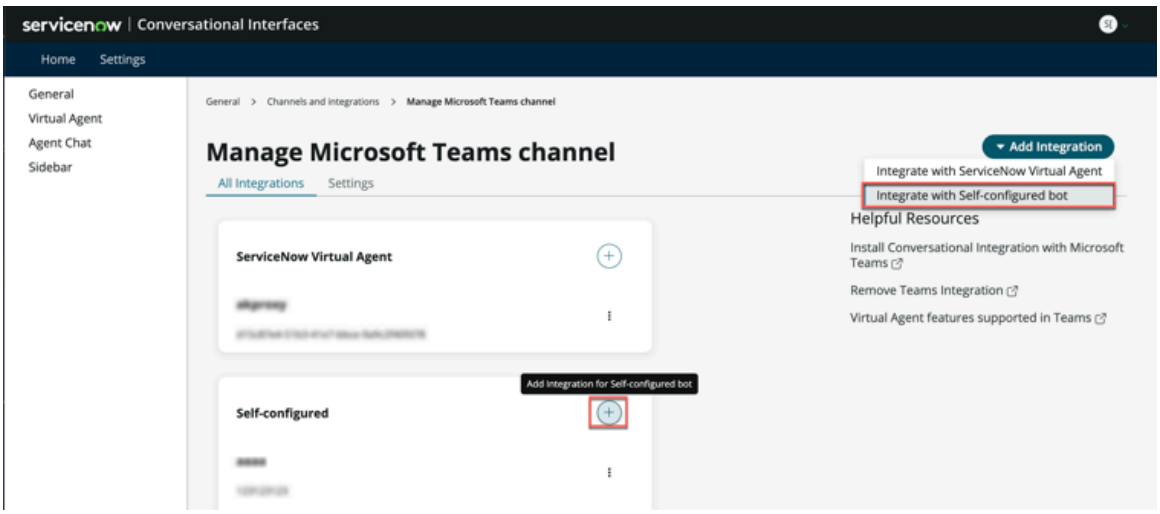


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

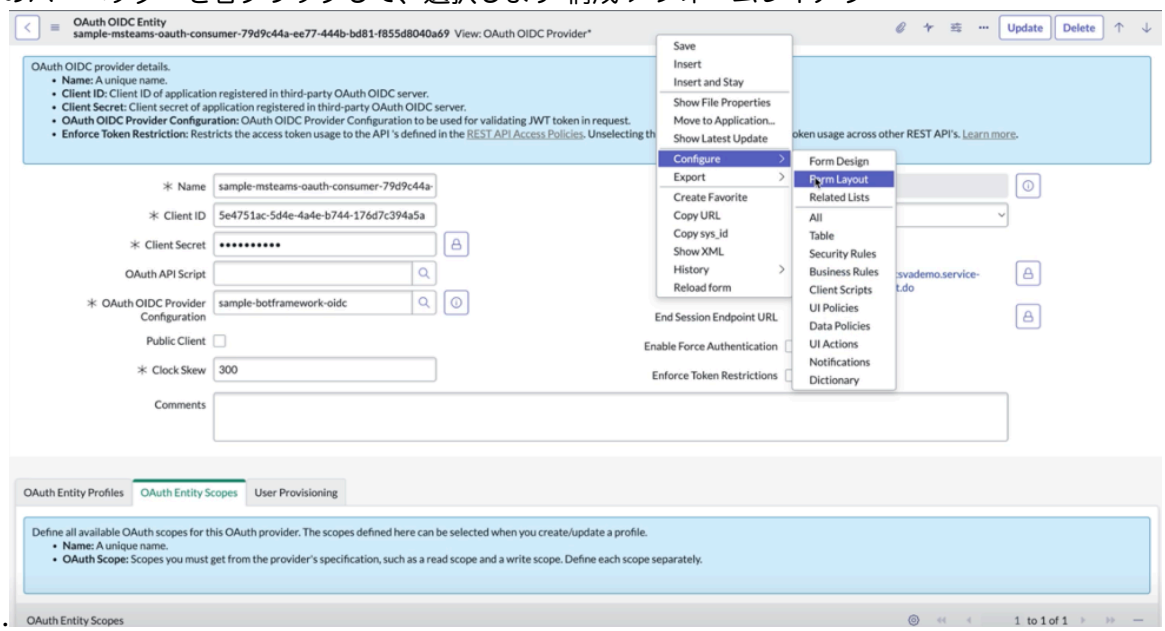
ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して、[自己設定ボットと統合] を選択します。



詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

3. ServiceNowインスタンスで、 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー をクリックし、**sample-msteams-oauth-consumer** を含むレコードを開きます。
4. ページの上部にある 「OAuth **OIDC** エンティティ 」というタイトルの灰色のバーヘッダーを右クリックして、選択します 構成 > フォームレイアウト.

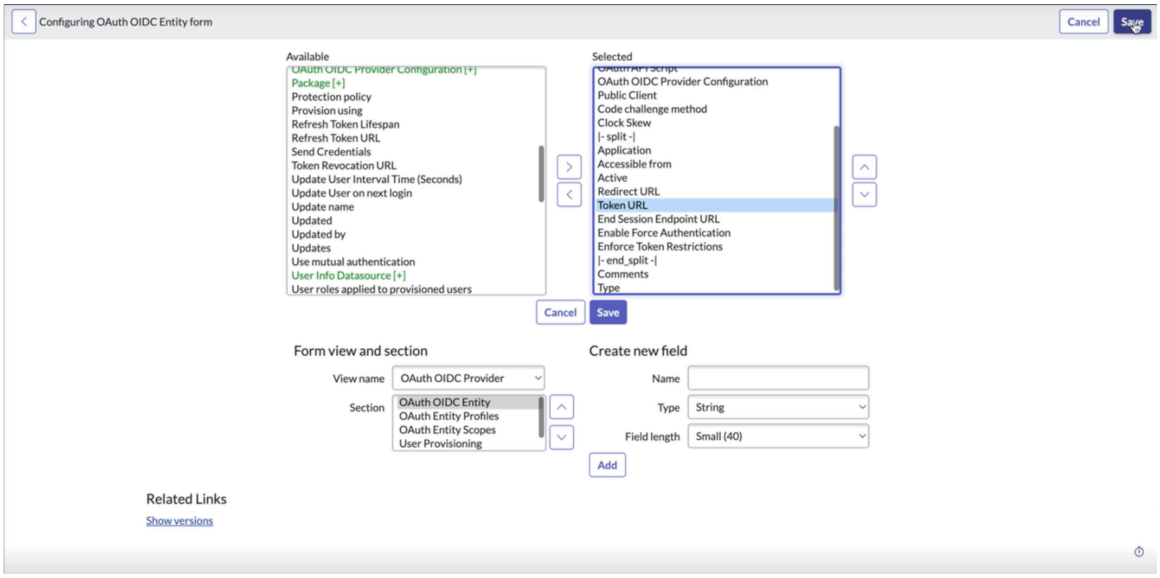


5. [利用可能 **(Available)**]フィールドで [トークン **URL**] を検索し、それを[選択済み **(Selected)**]フィールドに追加してから、[リダイレクト **URL**] の下に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [保存] を選択して、レイアウトを保存しま



す。
OAuth OIDC エンティティレコードにリダイレクトされます。

7. OAuth OIDC エンティティフォームで、ロックアイコンを選択して [トークン **URL**] フィールドのロックを解除し、デフォルト値を更新します。
   - マルチテナントアプリケーションの場合：https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - シングルテナントアプリケーションの場合：https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
8. OAuth OIDC エンティティフォームを下にスクロールして、**[OAuth** エンティティスコープ] タブを選択し、OAuth スコープのデフォルト値を https://api.botframework.us/.default に更新します。
9. OAuth OIDC エンティティフォームで、**[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある情報アイコンを選択してから、[レコードを開く] を選択します。
10. OIDC プロバイダー構成フォームで、**OIDC** メタデータ **URL** を https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration に更新し、[更新] を選択します。

マニフェストファイルの自動生成および **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** へのアップロード

ServiceNow インスタンスでのボットの統合が完了したら、マニフェストファイルを構成して自動生成し、パッケージファイルを Microsoft Teams にアップロードして仮想エージェントとの会話を開始します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開アプリである ServiceNow 仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、自分とチームがボットとのエンドツーエンドの会話に参加できます。

注:

Microsoft Teams にカスタムアプリをアップロードする権限が必要です。有効にする方法については、「Microsoft」ドキュメントを参照してください。

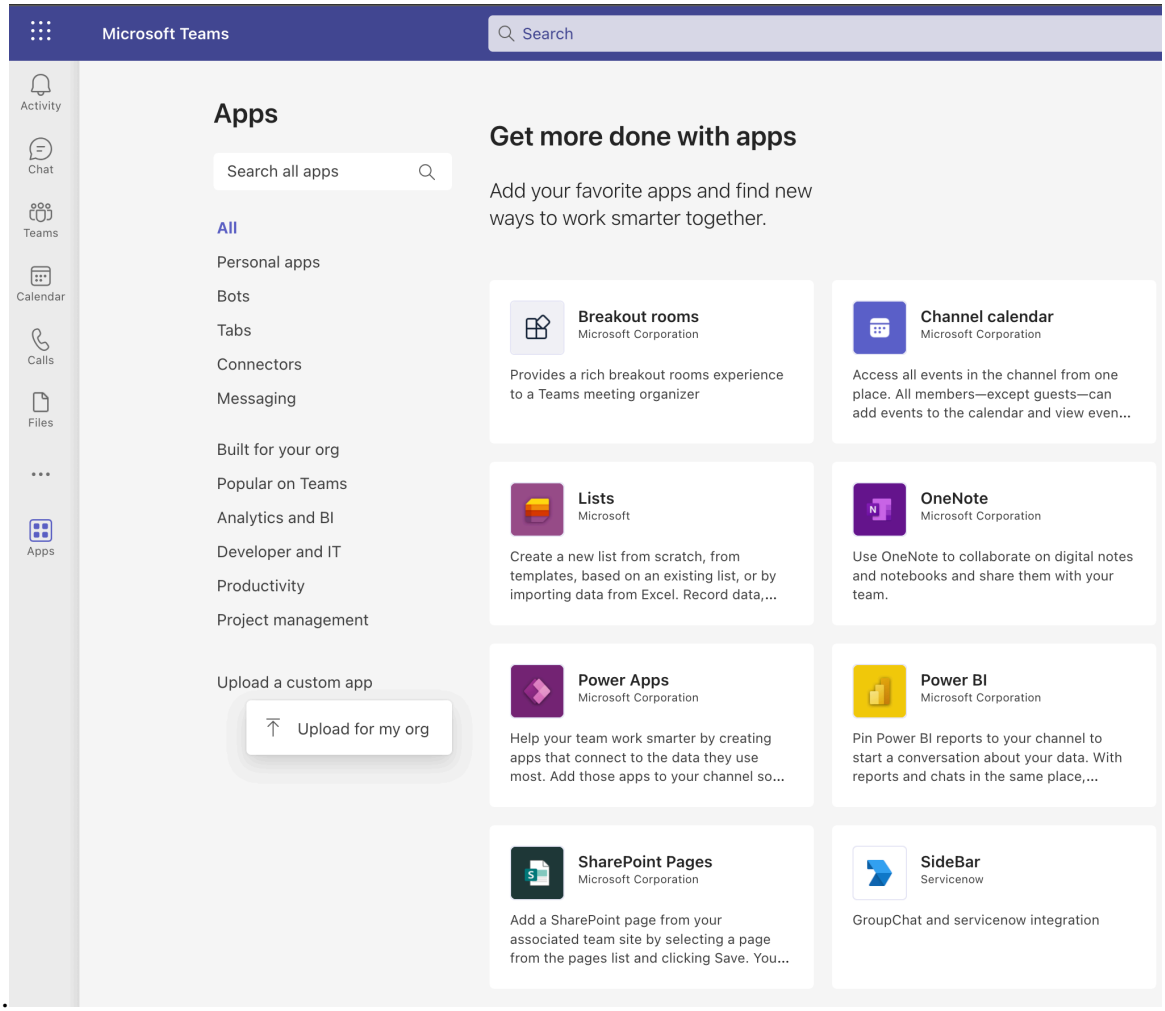
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ボットを構成し、マニフェストファイルを自動生成し、ServiceNow インスタンスでマニフェスト構成済みファイルをダウンロードする方法については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」を参照してください。
2. マニフェストファイルを Microsoft Teams から公開するには、次の手順を実行します。

   a. Microsoft Teamsアプリを開き、 アプリ > アプリを管理する



   る.

   b. [組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して、自己設定ボットを組織全体にリリースします。

   c. zip ファイルをアップロードし、[追加/インストール] を選択します。

   d. ボットを正常に公開したら、左側のペインにある 3 ドットメニューを選択してアプリを見つけます ([アプリの検索] バーで検索します)。
   Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。

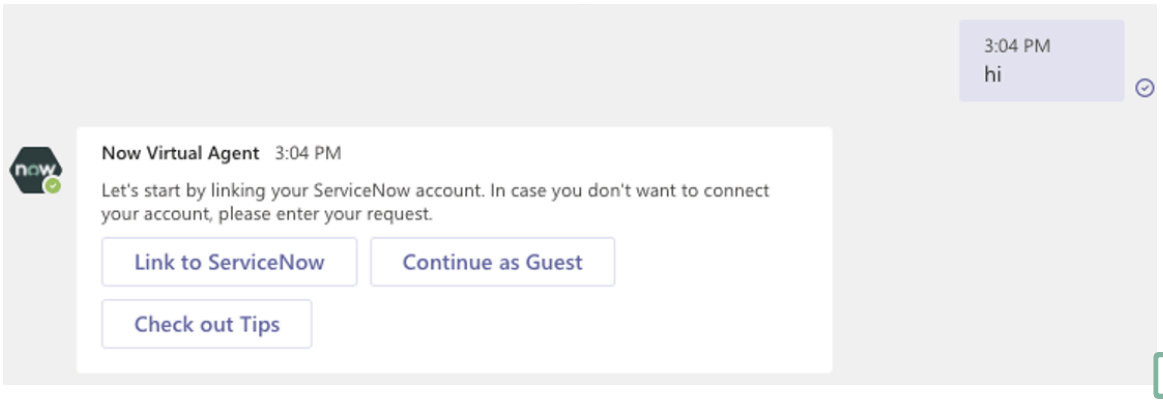
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 注:
   [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「すべての仮想エージェントユーザーへのMicrosoft Teamsのインストール」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

「hi」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

Microsoft Teams ボット応答

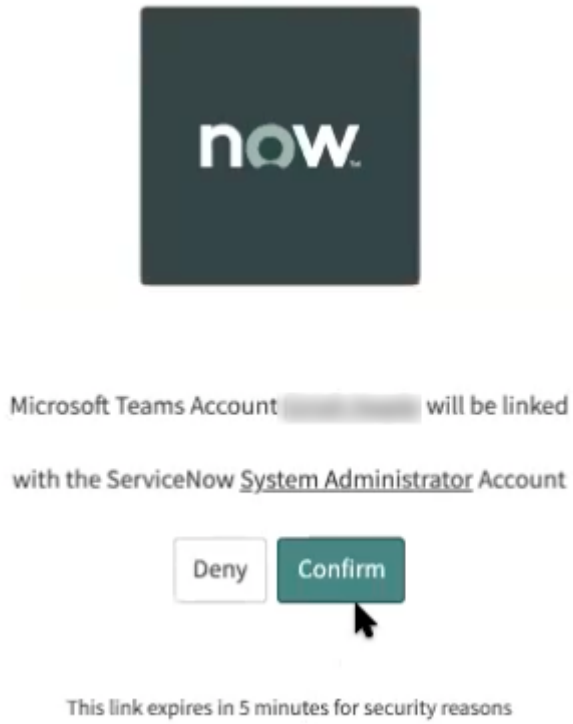


[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンスの認証情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

自動翻訳

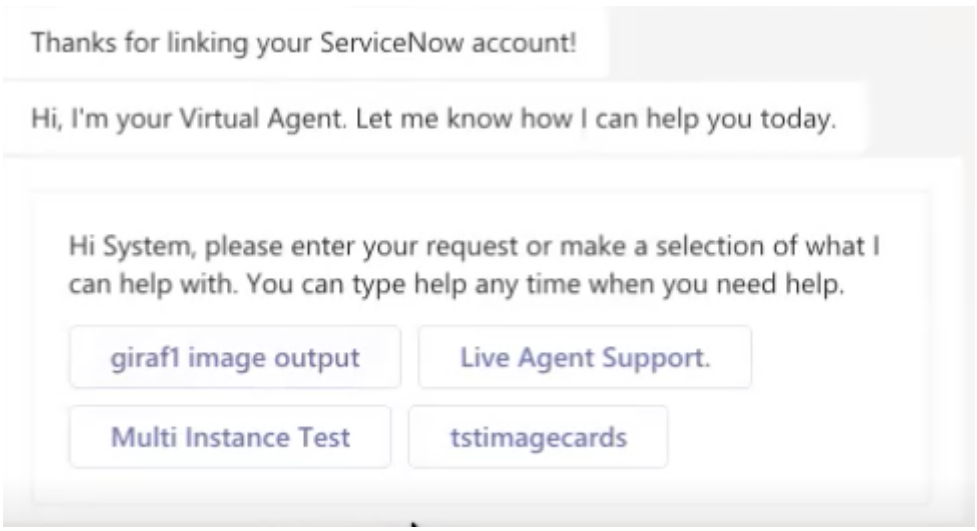
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow アカウントへの **MS Teams** アカウントのリンク



アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Microsoft Teams との対話型統合と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。アカウントがリンクされている場合、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

4. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

Microsoft Teams と仮想エージェントの統合における GCC-H または DoD の制限事項

Microsoft Teams 政府機関向けコミュニティクラウド - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD)Microsoft Teams と仮想エージェントとの統合における制限について説明します。

制限事項

1. マニフェストバージョン：v1.10 以前。作成するテンプレートがバージョン 1.10 以前のバージョンであることを確認してください。
2. アダプティブカード：*sn_va_teams.send_image_as_data* システムプロパティを有効にして、GCC-High と統合されている Microsoft Teams の会話に画像をアップロードします。このシステムプロパティを、画像コントロールとカードコントロールに適用します。画像 URL を使用している場合は、そのソースが ServiceNow インスタンスであることを確認してください。

単一テナントページの自己設定ボットを作成して統合する

自己設定のシングルテナントボットを、仮想エージェント と統合するためのMicrosoft Teamsを使用して作成します。

始める前に
必要なロール:virtual_agent_adminまたはアドミンおよび Microsoft Azure アドミン。

このタスクについて
シングルテナントボットの作成と統合は、GCC-H または DoD ボットの作成に似ていますが、若干の調整が必要です。

手順

1. 「Microsoft Teams for GCC-H ,または DoD でのボットの作成」の指示に従い、以下の変更を加えます。
   a. 通常どおり、ステップ 1 ～ 4 に従います。
   b. 手順 5 で、 [単一テナント] を選択します。
   c. 残りの手順は通常どおり実行します。
2. 「自己設定ボットを Microsoft Teams for GCC-H または DoD と統合」の指示に従い、以下の変更を加えます。
   a. 通常どおり、ステップ 1 ～ 6 に従います。
   b. ステップ 7 では、[単一テナント] を選択し、テナント ID を追加しますが、 .com ドメイン (https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token など) は保持します。
   c. 通常どおり、ステップ 8 から 10 に従います。

タスクの結果
シングルテナント ボットを 仮想エージェント で使用する準備が整いました。

ServiceNow Protected Platform (SPP) で Microsoft Teams 統合を有効にする

Microsoft Teams との対話型統合 をインストールすると、ServiceNow AI Platform® は Tokyo リリースから商用環境および SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境のボットタイプを動的に決定することで、インスタンス構成を簡素化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SPP 環境で Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合をインストールして構成するプロセスは、商用環境で事前に公開されたボットをインストールして構成するプロセスと似ています。ただし、インストールする環境によって違いが生じるため、インストール環境に基づいてボットは利用可能になります。

SPP 環境のインスタンスで Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合を完了すると、オーストラリアの Govt のお客様が **Now VirtualAgent** オーストラリア **SPP** ボットを使用できるようになります。

インストールと構成の詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 をインストール」を参照してください。

Microsoft Teams の 仮想エージェント の構成

仮想エージェント と統合されたMicrosoft Teamsボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNowユーザープロファイルにリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化 (Enable Link Authentication)] セクションで、スマートリンクを使用してさまざまなリンクオープンエクスペリエンスを構成します。

   Microsoft Teams ボットのリンク認証を有効にする方法の詳細については、「Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成」を参照してください。
6. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンを左にスワイプすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注:
   [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンは、デフォルトではオンになっています。

   [ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク] トグルボタンはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。
7. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注:
   これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

  コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

次のタスク
これで、仮想エージェントボットと Microsoft Teams テナントが統合され、ServiceNow インスタンスで使用できるようになりました。メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。

- Microsoft Teams の仮想エージェント ボットが利用可能であることをユーザーに通知します。
- ユーザーのライブエージェントエクスペリエンスを改善するために、ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示をアクティブ化できます。ユーザーがライブエージェントとのチャットを要求すると、カードにエージェントとの会話までのおおよその待ち時間が表示され、チャットをキャンセルするオプションがユーザーに対して表示されます。この機能をアクティブ化する方法についての詳細は、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成

公開済みの Microsoft Teams ボットアプリである ServiceNow 仮想エージェントブランディングを構成できます。ユーザーは、Microsoft Teams 本番ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングを柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

- Microsoft Teams テナントと Microsoft Teams アドミンセンターへのアドミンアクセス権があることを確認します。
- 仮想エージェントがインスタンスにインストールされていることを確認します。
- Microsoft Teams との対話型統合 ストアアプリがインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. へのログイン Microsoft Teams アドミンセンター。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. アプリのリストで、検索バーを使用して Now 仮想エージェント アプリを検索し、開きます。
4. 鉛筆アイコン カスタマイズ 可能 にして、アプリをカスタマイズできます。
5. [カスタマイズ] パネルでは、アプリ名、簡単な説明、カラーアイコン、アウトラインアイコン、およびアクセントカラーを編集できます。

   注:
   各フィールドのファイルサイズと形式の制限については、ツールヒントに従ってください。アプリのカスタマイズ機能の詳細については、Microsoft のドキュメント も参照できます。

6. **[Apply** (適用)] を選択します。
   [アプリケーションを公開] ポップアップが表示されます。
7. **[Publish** (公開)] を選択します。

   注:
   アプリに加えた変更が反映されるまでには、最大 24 時間かかる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成

Microsoft Teams のリンク認証とオープンエクスペリエンスは、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用するときに、エンドユーザーが ServiceNow リンクを操作するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

リンク認証を有効にする前に、[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの [すべての統合 (All Integrations)] タブで Microsoft Teams 統合が利用可能であることを確認します。

Microsoft Teams メール ID がシステムユーザーのいずれかのメールと一致していることを確認します。

この手順を実施する際は、(グローバルスコープではなく) Microsoft Teams との対話型統合 スコープ内にいることを確認します。

このタスクについて

ポップアップまたは [Microsoft Teams] タブで開くようにスマートリンクを設定するには、アドミニストレーターはスマートリンクの設定に移行する前に、以下のリンク認証ステップを完了する必要があります。

注:
リンク認証のステータスが非アクティブの場合、アドミニストレーターがリンクをポップアップまたは Microsoft Teams タブで開くように設定しても、リンクオープン動作は新しいブラウザタブに戻ります。したがって、リンク認証をアクティブ化することは、ポップアップと Microsoft Teams タブを使用するための前提条件です。

重要:
インスタンスにカスタムドメインがある場合、スマートリンクは Now 仮想エージェント では機能しないことに注意してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般設定] の [チャネルとルーティング] で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、[設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化(Enable Link Authentication)] セクションの [ステップ 1]。テナントの **SSO** を構成するには、[**SSO** の構成] ボタンを選択します。
   [シングルサインオン (SSO) の構成] ポップアップが開き、リンクをクリックするとテナントをインストールして SSO に許可するためのページに移動することが通知されます。[開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

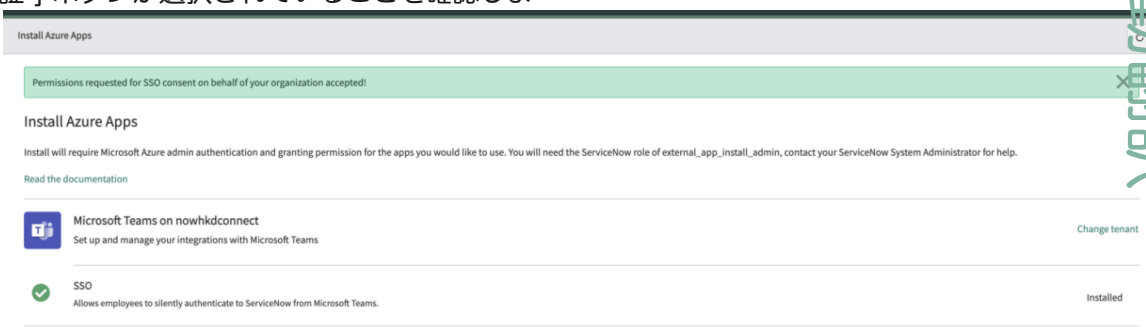


シングルサインオンの構成に関する詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

注:

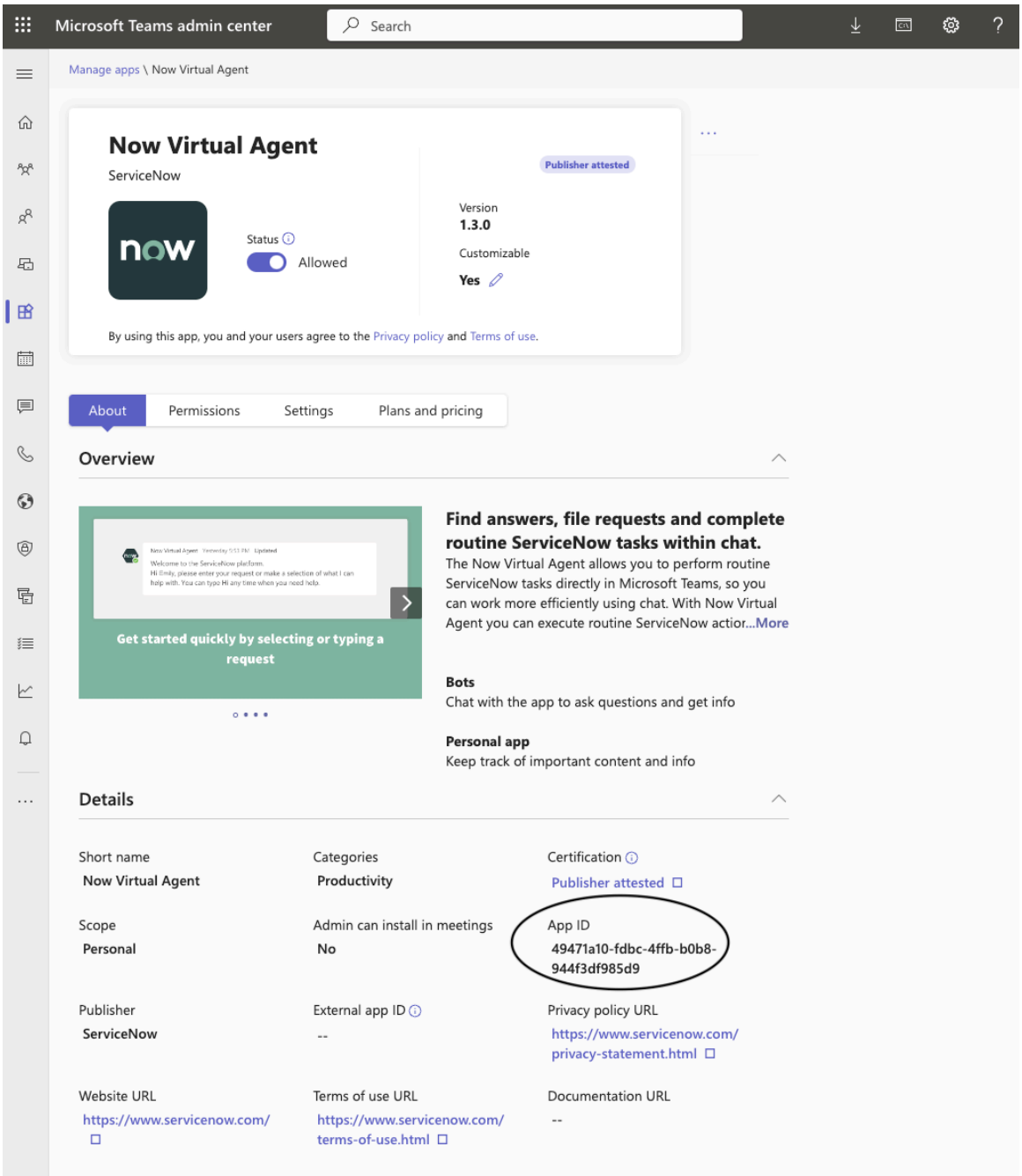
- SSO は、一度に 1 つの Microsoft Teams テナントでのみ有効にできます。SSO が別のテナントですでに有効になっている場合は、新しいテナントで SSO を有効にできるようにテナントを切り替えます。
- 既にテナントを構成していて、それを別のテナントに変更する場合は、[テナントの変更] を選択します。テナントを変更することを確認すると、テナントを変更するための Microsoft Teams ログインページが表示されます。

テナント情報を入力したら、[SSO] セクションの [認証] ボタンが選択されていることを確認します。



6. SSO を設定した後、アプリ ID を入力する必要があります。
アプリ ID を見つけるには、Microsoft Teams Admin Center にログインし、 [アプリケーションを管理]に移動して、構成するアプリを選択し、アプリ ID を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
ServiceNow for Teams アプリを使用している場合は、ServiceNow for Teams のアプリ ID を検索し、外部アプリ ID を使用しないようにします。

7. [リンク認証] セクションの ステップ 2。アプリ **ID** を入力し、 Microsoft Teams 管理センターからフェッチしたアプリ ID を入力して、[保存] を選択します。
アプリ ID が正常に保存されたという確認を受け取ります。SSO に対するステータスが緑色であることがわかります。

Microsoft Teams でのスマートリンクの構成

Microsoft Teams で仮想エージェントアプリのスマートリンクを構成して、さまざまなリンクオープンエクスペリエンスを有効にします。

アドミンは、管理コンソールのスマートリンク設定を使用して、リンクを開く 3 つのオプションのいずれかを Microsoft Teams で定義できます。

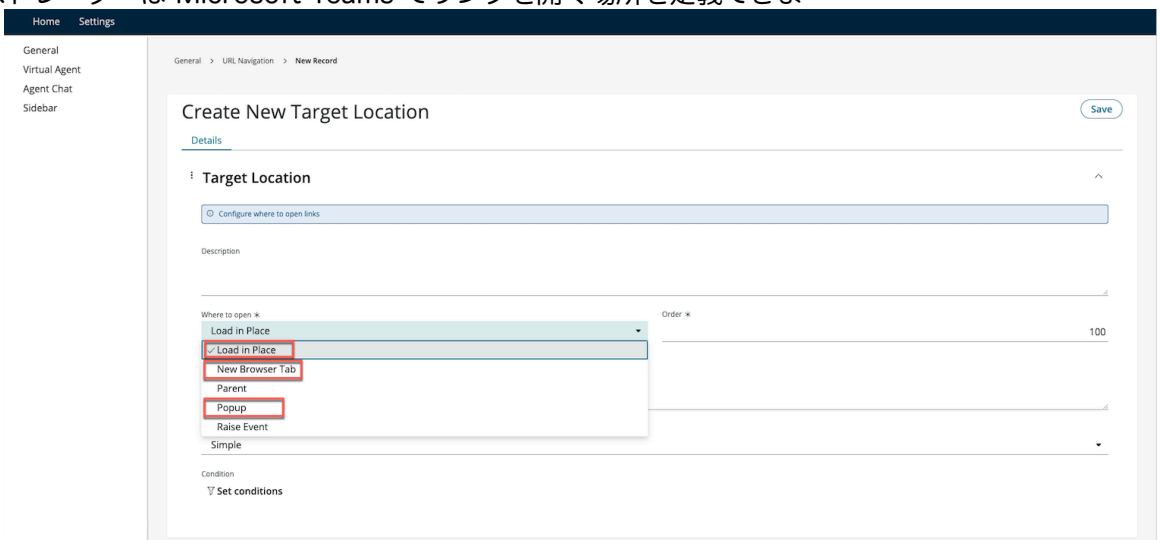
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Microsoft Teams タスクモジュール/ポップアップ
2. Microsoft Teams タブ
3. 新しいブラウザタブ

リンク認証とシングルサインオン (SSO) のサポートにより、リンクのコンテンツをポップアップ、Microsoft Teams タブ、または新しいブラウザタブに表示できます。

Microsoft Teams のスマートリンクは、[ターゲットの場所] の URL ナビゲーションシステムアクションから設定できます。スマートリンクの構成の詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

Microsoft Teams に適用できる 3 つの有効なリンクオープンオプションがあります。管理コンソールのスマートリンク設定により、アドミニストレーターは Microsoft Teams でリンクを開く場所を定義できます。



1. [ロード中]：Microsoft Teams タブ内でリンクが開きます。

   注:

   - 現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。
   - [ロード中] は常にアドミニストレーターが選択できるオプションですが、この機能は、アドミニストレーターが Microsoft Teams 内に追加のタブをすでにインストールしている場合にのみサポートされます (たとえば、ITSM/HR プラグインの一部としての [従業員センター] タブ)。
   - アドミニストレーターは、次の手順が完了していることを確認する必要があります。
     - MS Teams - App Core (com.snc.msteams.app.core) プラグインが ITSM/HR プラグインの一部としてインストールされ、追加のタブがすでに有効になっている。
     - *sn_va_teams.view_msft_tab* システムプロパティが [true] に設定されている。
     - ServiceNow インスタンスのリンク認証ステータスが緑である。

2. 新しいブラウザタブ：新しいブラウザタブ (Google Chrome、Safari などの新しいタブ) でリンクが開きます。
3. ポップアップ：Microsoft Teams のポップアップ/タスクモジュールでリンクが開きます。ポップアップが選択されている場合、アドミニストレーターはポップアップのサイズを [小]、 [中]、[大] から選択できます。デフォルトのサイズは [大] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ターゲットの場所] を使用してポップアップの設定を開始する前に、*sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* システムプロパティの値が **true** であることを再確認します。前のステップでリンク認証ステータスがアクティブの場合、値は自動的に **true** に設定されます。このシステムプロパティの値が true の場合、ポップアップを使用できます。Microsoft Teams でポップアップを無効にする場合は、このプロパティの値を手動で **false** に設定できます。

注:
現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。

ターゲットの場所レコードに条件が指定されていない場合、有効なリンクオープンメカニズムは、ホストアプリケーションに適した方法でチャットウィジェットと Microsoft Teams の両方に適用されます。たとえば、アドミニストレーターが条件なしで [ロード中] を使用して開く URL パターンを指定した場合、チャットウィジェットのリンクは最上位のブラウザフレームを更新して開きます (チャットウィジェットの一意の動作)。ただし、同じリンクは Microsoft Teams タブで開きます。

チャットウィジェットと Microsoft Teams の両方が顧客にとって有効なチャネルである場合、アドミニストレーターは条件フィールドでデバイスタイプ (Teams や mweb など) を指定することで、チャネルごとに異なるターゲットの場所を定義できます。デバイスタイプが [Teams] として指定され、他のデバイスタイプが指定されていない場合、その特定のターゲットの場所レコードは Microsoft Teams にのみ適用されます。

すべての仮想エージェントユーザーへの**Microsoft Teams**のインストール

Microsoft Teams との対話型統合 を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェントユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

始める前に

注:
ユーザーに通知を送信するには、すべてのユーザーにアプリをインストールする必要があります。ユーザーにアプリをインストールするための推奨される方法は、 Microsoft Teams アプリセットアップポリシー です。ユーザーがポリシーに追加されると、Microsoft はユーザーにアプリをインストールし、 installationUpdate イベントを送信します。イベントが受信されると、ユーザーとの会話が開始され、ウェルカムメッセージが含まれます。

それ以外の場合にアプリをインストールするには、次の手順に従います。

それ以外の場合にアプリをインストールするには、次の手順に従います。

- Microsoft Teams との対話型統合 をインストール。このとき **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションを有効にします。
- Microsoft Teams Graph スポークの設定
- Set up Microsoft Active Directory spoke 。

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Microsoft Teams アドミニストレーターロールのいずれか：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グローバルアドミニストレーター
- アプリケーションアドミニストレーター
- クラウドアプリケーションアドミニストレーター

- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて
[Microsoft Teams チャネルを管理] の [設定] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] を無効にします。

Microsoft Teams と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Microsoft Teams でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでに ServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Microsoft Teams 通知が有効になっていると、ユーザーが Microsoft Teams アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[MS Teams** の日次プレインストールジョブ **(MS Teams Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトでは毎日午前 1:00 に実行されますが、必要に応じてこの時刻を変更できます。デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、**[MS Teams** の日次プレインストールジョブ **(MS Teams Daily Pre Install Job)]** の [スケジュール済みスクリプト実行] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[MS Teams** の日次プレインストールジョブ] スケジュール済みジョブを検索し、選択したレコードの [スケジュール済みスクリプト実行] フォームを選択して開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。
4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクのカスタマイズ」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクのカスタマイズ

ユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルでユーザーのメール ID を定義して、ユーザープロファイルの自動リンクをカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張可能にします。
- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張するカスタムメールフィールドがあるカスタムテーブルを作成します。
- カスタムテーブルのスコープが Microsoft Teamsであることを確認するか、それ以外の場合はクロススコープ権限を作成します。
- システムプロパティを *table_name.column_name* 形式で設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
自動リンクプロセスでは、ユーザーテーブルでメール ID を検索し、見つかった場合はユーザーをプロファイルに自動的にリンクします。現在のユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルで自動リンク/事前リンク用のメール ID を定義することで、自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。自動リンクのためにユーザーのメール ID を読み取る必要がある列を定義する *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* システムプロパティを使用することで、ユーザープロファイルの自動リンク処理をカスタマイズできます。

注:

- デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は empty に設定されています。<empty> に設定されている場合、ユーザーのメール ID が [sys_user] テーブルから取得されます。
- システムプロパティの値が *table_name.column_name* の形式で指定されている場合 (table_name と column_name はどちらもそれぞれの名前フィールドの物理名である必要があります)、値は指定された列名から読み取られます。
  例：**sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。

2. システムプロパティ *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* を検索して開きます。
3. *table_name.column_name* の形式で値を入力し、レコードを保存します。
   レコードが保存されると、ボットとの会話を開始できます。

Microsoft Teams との対話型統合 の昇格されたトピックを構成する

Microsoft Teams ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Microsoft Teams チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. 仮想エージェント設定の [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で、[すべて表示] を選択します。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。
   デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスにある唯一の行である場合、昇格されたトピックがチャットウィジェット、 Microsoft Teams、および Slack に適用されることがわかります (以下で説明するように Microsoft Teams に一意のものを設定しない限り)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットウィジェットとは異なる、 Microsoft Teams に独自の昇格トピックを設定する場合は、次の手順に従います。

3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。 例：Microsoft Teams チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ○ 詳細 ○ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [teams]** で簡単な条件を設定します。 注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Microsoft Teams はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承するチャットウィジェットには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。
6. 作成した [Microsoft Teams チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Microsoft Teamsフォームで、[昇格されたトピック] タブを選択し、[トピックの追加] を選択します。

b. フォームで、フィールドに入力します。

新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

注:
チャットウィジェットと同様に、 Microsoft Teams チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

c. [保存] を選択します 。

次のタスク
Microsoft Teams ボットとの会話を開始します。 Microsoft Teams チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Microsoft Teamsの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

Microsoft Teams メッセージ拡張の構成

Microsoft Teams メッセージ拡張を構成して、ユーザーが AI 検索を使用してコンテンツ (ナレッジ記事やカタログアイテム) を検索し、1 対 1 またはグループチャットで情報を共有できるようにします。Microsoft Teams とのベースシステム仮想エージェント統合の場合、この機能はデフォルトで有効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターには、メッセージ拡張に表示される検索結果の数を構成し、ゲストユーザーのアクセスレベルを制御するオプションがあります。

手順
1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション で、メッセージ拡張に表示される検索結果の数を設定します。
2. [検索結果の制限] フィールドで、メッセージ拡張に表示する検索結果の数を調整し、[更新] を選択します。
   メッセージ拡張は、ユーザーが検索を実行したとき、AI 検索がその数の結果を見つけることができれば、制限と同じ数の新しい結果を生成します。たとえば、制限を 8 に設定していても、AI 検索で 6 件の結果しか見つからない場合は、6 件のアイテムが表示されます。
3. ゲストユーザーのアクセスを制御するには、[すべて] > [システムのプロパティ] > [すべてのプロパティ] に移動し、*message_extension_guest_access_only* を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フラグが true に設定されている場合、メッセージ拡張はゲストユーザーに表示される結果のみを返します。プロパティが true に設定されている場合は、公開されているアイテムのみが返されます。デフォルトでは、この値は false に設定されています。つまり、ユーザーはアクセスできるすべての検索結果を表示できます。一方、システムプロパティ値を true に設定すると、ユーザーは公開されている検索結果にのみアクセスできます。このシステムプロパティは、共有すべきでない内容をユーザーが誤って共有しないようにする場合に便利です。通常、値を変更する必要はありません。自己設定ボットの場合、詳細については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」の手順を参照してください。

Microsoft Teams テナントの **Microsoft Azure** 条件付きアクセスを構成する

Microsoft Azure で条件付きアクセスを構成して、ユーザーが本番アプリケーションにアクセスできないようにする必要があります。条件付きアクセスにより、カスタム統合または個人インスタンス統合で本番統合が誤って上書きされないようにすることができます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin および Azure アドミンアクセス権を持つユーザー。

手順

1. へのログイン Microsoft Azure portal .
2. **Azure AD** 条件付きアクセスを検索します。
3. 移動先 新しいポリシー > 新しいポリシーを作成 ポリシーに名前を指定します。<p>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

New ...

Conditional Access policy

Control access based on Conditional Access policy to bring signals together, to make decisions, and enforce organizational policies.
Learn more

Name *

Example: 'Device compliance app policy'

Assignments

Users or workload identities ⓘ

0 users or workload identities selected

Cloud apps or actions ⓘ

No cloud apps, actions, or authentication contexts selected

Conditions ⓘ

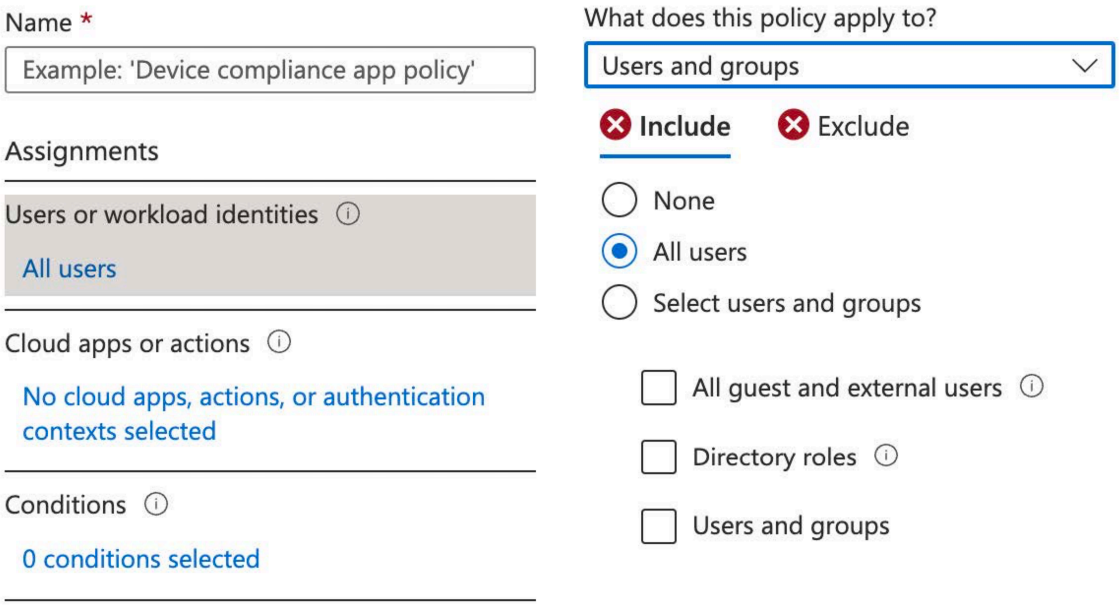
0 conditions selected

Access controls

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

4. [ユーザー] または [ワークロード ID] で、 選択されたユーザーまたはワークロード **ID** を **0** 個選択します。
   [このポリシーは何に適用されますか？ **(What does this policy apply to?)**] というポップアップが表示されます。
5. [インクルード] で [すべてのユーザー] を選択します。

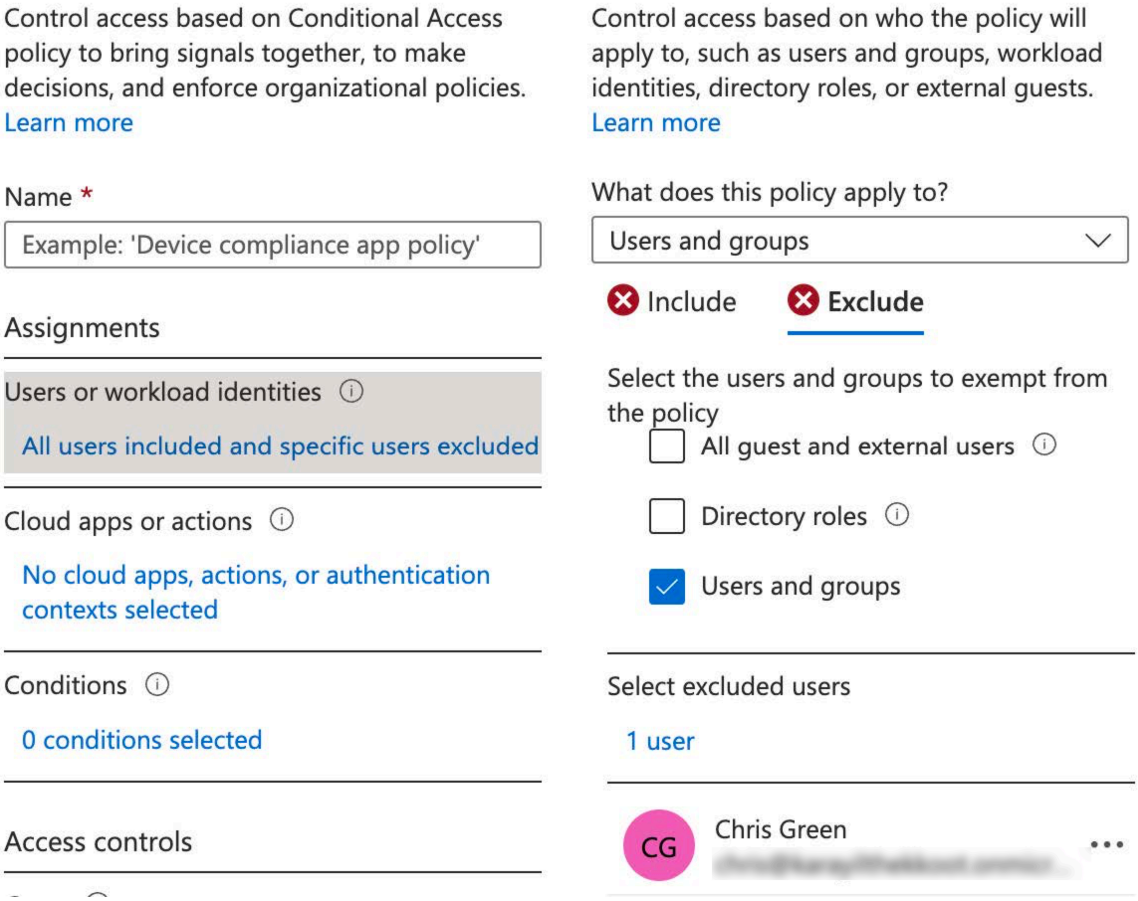


> **注:**
> [すべてのユーザー] を選択すると、ユーザーが制限ポリシーに含まれます。

6. [除外] で [ユーザーとグループ] を選択して、テナントを上書きするアクセス権を持つアドミンユーザーを除外します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

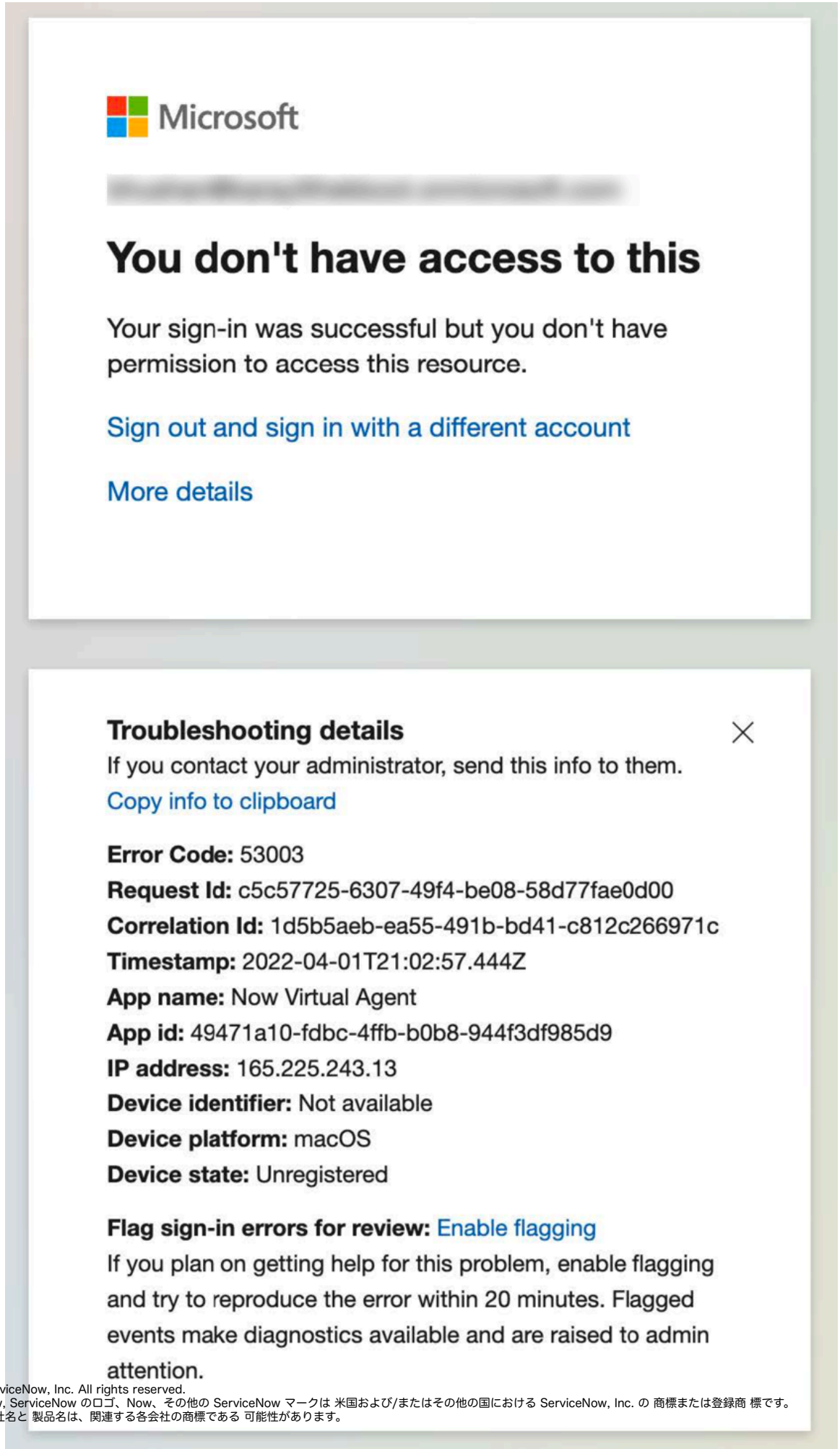


7. [除外されたユーザーを選択] で、[**0** ユーザーおよびグループを選択 **(0 users and groups selected)]** を選択して管理者ユーザーを選択し、[選択] を選択します。
8. [クラウドアプリまたはアクション (Cloud apps or actions)] で、保護する資産を選択します。たとえば、NowBot、または Azure の ServiceNow ボットの名前は何でもかまいません。
9. [許可] で、 **[0** コントロールを選択] を選択し、 [アクセスのブロック] を選択します。
10. [ポリシーの有効化 (Enable policy)] セクションで、[オン] を選択して [レポートのみ] 機能をオンにします。
11. **[Create** (作成)] を選択します。
    ACL (アクセス制御リスト) を設定してから同期するまでに約 15 分かかります。

タスクの結果
ポリシーが作成されて同期が完了すると、アドミン以外のユーザーが誤ってテナントを上書きするのを制限します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この制限は、制限付きユーザーによる Microsoft Teams または Now 仮想エージェントの使用には影響しません。

との 仮想エージェント 統合の言語設定 **Microsoft Teams**

仮想エージェントがユーザーの優先 Microsoft Teams 言語と同じ言語になるように、言語設定を行います。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Teams クライアントで Microsoft Teams 言語設定を行います。ServiceNow 言語は、ServiceNow インスタンスで通常使用される言語です。デフォルトでは、ユーザーの Microsoft Teams 言語設定は、両方の言語が異なる場合、ベースシステムのユーザー設定言語よりも優先されます。詳細については、「Microsoft Teams の設定を変更する」を参照してください。

一貫性を確保するには、同じ言語を使用します。Microsoft Teams のユーザー設定言語が ServiceNow インスタンスで利用可能な言語でない場合、インスタンスの言語がデフォルトの言語になります。

手順

ユーザーの以下のシステムプロパティ *sn_va_teams.use_teams_language* を設定して、優先する言語を変更します。

ボットメッセージのローカライズ

ボットメッセージをローカライズして、ボットと会話するときに、選択した言語でメッセージを受信できるようにします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin

手順

1. ボットのプロバイダーチャネル ID レコードに移動し、[ボットメッセージ] タブを選択します。

   これらのボットメッセージの値が正確であることを確認します。

2. メッセージ [sys_ui_message.list] テーブルに移動し、[新規] を選択します。

   > **注:**
   > 新しいメッセージを作成する前に、作成するメッセージがまだ作成されていないことを確認してください。

3. フォームで、詳細を入力します。

   新しいメッセージレコード

フィールド名	説明
キー	レコードのメッセージ。これがステップ 1 のボットメッセージ値と一致していることを確認してください。同じメッセージに対して異なる

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド名	説明
	言語で複数の翻訳を作成する場合は、翻訳された各メッセージを個別に追加します。
言語	会話/メッセージの優先言語。
メッセージ	優先言語に翻訳された重要なメッセージに相当します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ボットとの新しい会話を開始します。ユーザーの優先言語の翻訳が提供済みであれば、翻訳されたメッセージがボットによってユーザーの優先 Microsoft Teams 言語で表示されます。

の 仮想エージェント ウェルカムメッセージのカスタマイズ **Microsoft Teams**

デフォルトのようこそメッセージを変更して、Microsoft Teams と統合された仮想エージェント会話でカスタムの挨拶を送信します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

Microsoft Teamsプラグインをインストールします。詳細については、「仮想エージェントとMicrosoft Teamsの統合」を参照してください。

このタスクについて
プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application_list] テーブルには、Microsoft Teams の仮想エージェントを含む、さまざまなチャットチャネルの ID が格納されます。[ボットメッセージ] タブでは、以前はウェルカムメッセージの *msteams_welcome_part1_msg* パラメーターと *msteams_welcome_part2_msg* パラメーターが使用されていました。新しい *default_welcome_message* パラメーターは、両方のパラメーターを代わりに単一のメッセージパラメーターに置き換えます。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application.list**.
2. *Provider*エントリ VA Teams アダプタープロバイダーを選択します。
3. *Bot messages* タブで、新規 を選択します。
4. フォームで、次のフィールドに入力します。

プロパティ	説明
名前	default_welcome_messageを入力します。
値	新しいようこそメッセージを入力します。例: Welcome to 仮想エージェント for *Microsoft Teams*!
説明	メッセージの説明を入力します。例: 新しいデフォルトのウェルカムメッセージ。
メッセージタイプ	ドロップダウン メニューから [*message*] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
プロバイダーチャネル ID	これはプロバイダーチャネル ID の名前です。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

仮想エージェント *Microsoft Teams*のチャネル ID の [ボットメッセージ] タブに新しい *default_welcome_message* パラメーターが追加されました。*Microsoft Teams* で仮想エージェント会話を開くたびに、新しいようこそメッセージが表示されます。

との仮想エージェント会話での**Now Assist**の使用**Microsoft Teams**

この Now Assist は、 Now 仮想エージェント ボットまたは Microsoft Teams と統合された自己設定ボットとの会話中に、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを提供します。

注:

カスタムエンジンエージェント (CEA) は、 Microsoft 従来のボットフレームワークに代わるものです。CEA を使用すると、Microsoft Copilot仮想エージェントを検出可能にし、仮想エージェントおよびマルチターンの会話で Now Assist に完全にアクセスできます。

Copilotを使用するには、アシスタントと Microsoft Teams アプリケーションでストリーミングを有効にします。Microsoft Copilot のストリーミングはデフォルトでアクティブになっていますが、Microsoft Teams のストリーミングはデフォルトで非アクティブです。CEA にアクセスするには、両方がアクティブ化されていることを確認します。ストリーミングが有効になっていない場合、CEAは予告なしにタイムアウトする場合があります。

Zurichリリースでは、CEA はデフォルトで非アクティブになっています。ServiceNow® サポートチームに連絡して、インスタンスの CEA を有効にしてください。

LLM ベースの機能を備えたボットを有効にし、 Now Assistとの LLM ベースの会話を体験するには、まず Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボットを Microsoft Teamsと統合する必要があります。

Microsoft Teamsと 仮想エージェントの統合

Now 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットのいずれかを使用して、仮想エージェントMicrosoft Teamsと統合できます。

Microsoft TeamsNow 仮想エージェントと統合するには、「仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

Microsoft Teams を自己設定ボットと統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

での **Now Assist** を使用した会話エクスペリエンス **Microsoft Teams**

この Now Assist は、次の機能を備えたチャネルで新しい AI 検索 エクスペリエンスを提供します。

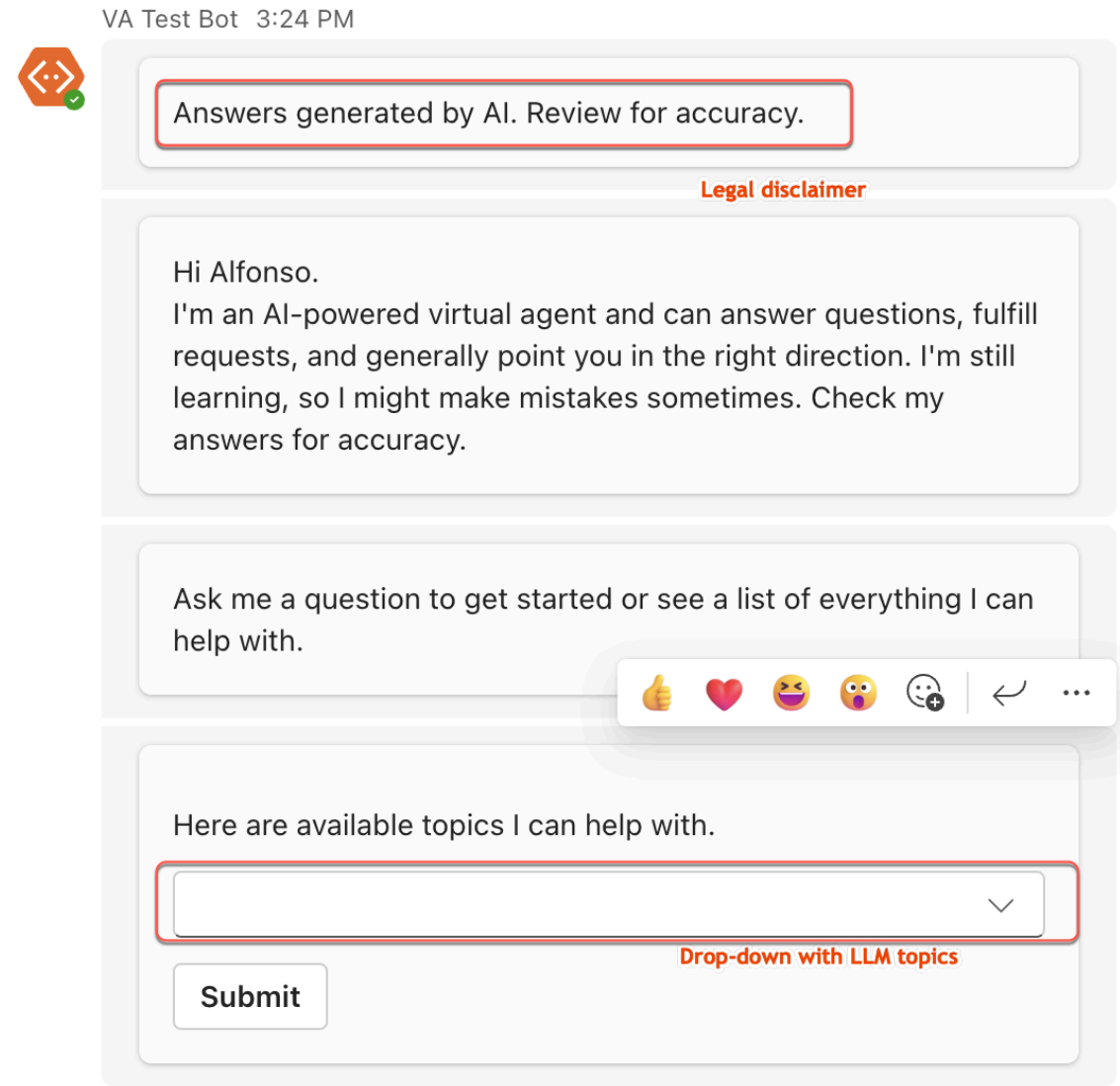
- 法的免責事項

  Now Assistとの会話の最初のメッセージには、AI で生成されたメッセージであることを示す法的免責事項が表示され、その後にNow Assist挨拶メッセージと LLM 対応トピックが続きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

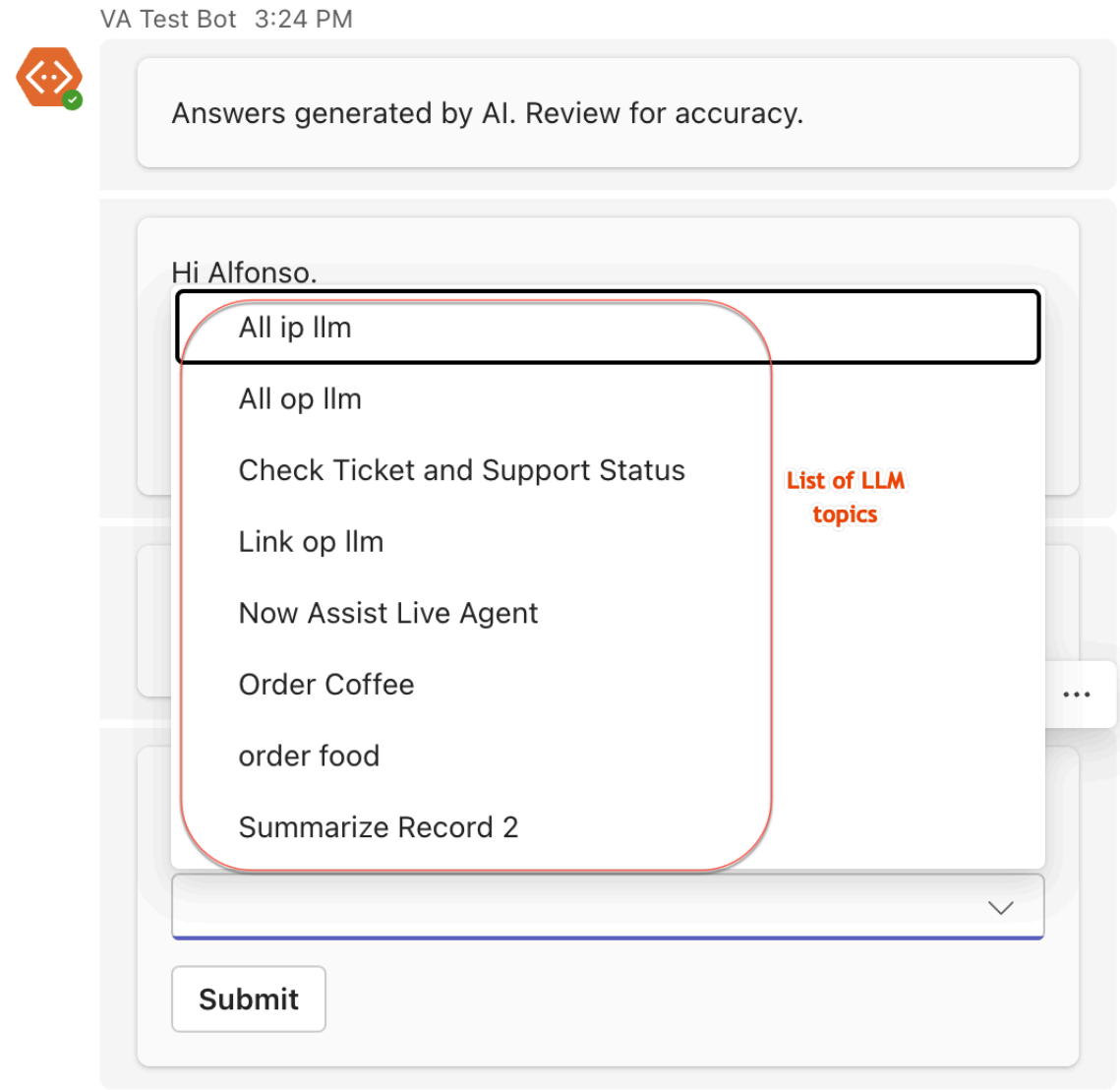
法的免責事項



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピック



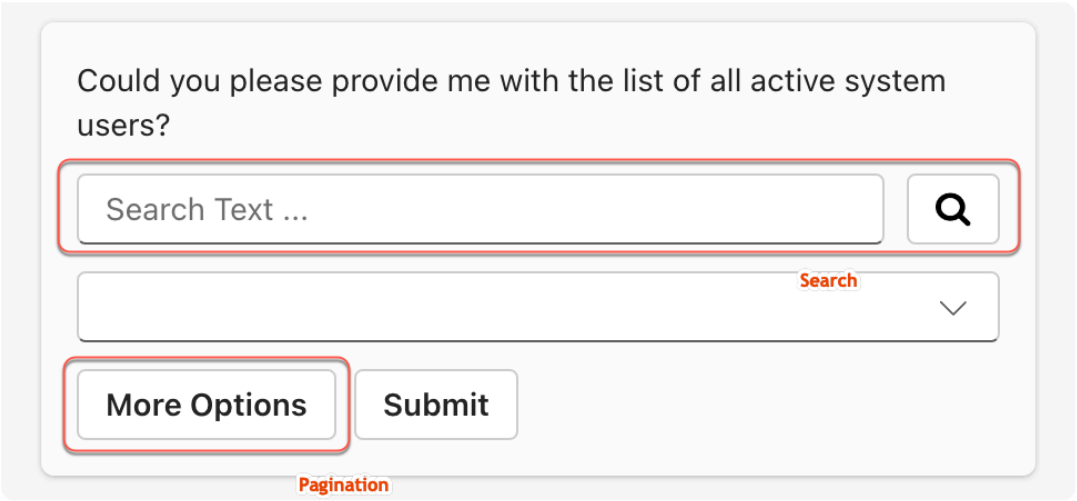
法的免責事項メッセージは、[sys_cs_custom_adapter_property] テーブルで定義されている *support-system-action* プロバイダープロパティによって管理されます。デフォルトでは、provider プロパティの値は **true** に設定されています。

- ページネーションと検索

  検索バーを使用して、選択肢の複数のページ間を移動し、特定のアイテムまたはユーザーを検索できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページネーションと検索



LLM 対応トピックを選択すると、選択したトピックおよび [その他のオプション] ボタンに関連する利用可能な選択肢とともに、検索バーが表示されます。検索バーを使用してアイテムまたはユーザーを検索するか、利用可能な選択肢からアイテムまたはユーザーを選択できます。利用可能なオプションをさらに探す場合は、[その他のオプション] ボタンを使用して次のページに移動できます。前にリストした選択肢に戻りたい場合は、[前のオプション]ボタンを使用できます。

ユーザーまたはアイテムを検索した場合は、検索用語に関連する選択肢が表示されます。利用可能な選択肢から選択するか、検索とページネーションをリセットすることができます。

ヒント:
検索バーで Enter キーを押すと、ページネーションと検索をリセットできます。

ページネーション機能と検索機能は、次のプロバイダープロパティによって管理されます。

- *picker_pagination_experience_supported*: Now Assistとの LLM 会話でページネーションエクスペリエンスを有効にします。このプロパティのデフォルト値は **true** です。
- *picker_pagination_limit*:選択肢を表示するためのアダプタのページ制限値を設定します。アダプタに設定できる最大ページ制限値は **100** です。

  たとえば、トピックで利用可能な選択肢が 100 未満で、制限が 100 に設定されている場合、[その他のオプション] ボタンは表示されません。制限が 100 であるときにトピックに 100 を超える選択肢がある場合は、[その他のオプション] ボタンが表示されます。

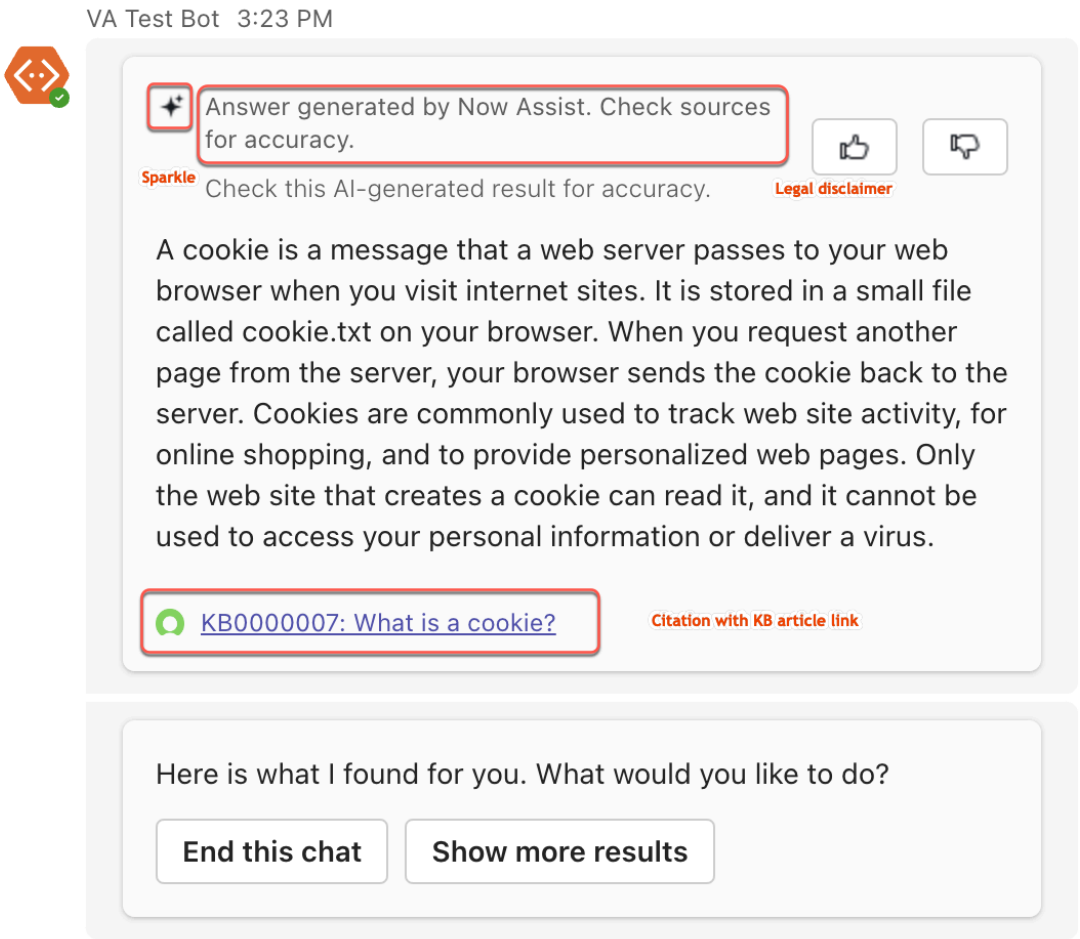
- 生成 **AI QnA** カード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用して、LLM を介してカード形式で質問し、 Now Assist から回答を取得します。応答は、スパークル画像、法的免責事項、および尋ねられた質問に関する引用とともに表示されます。

生成 **AI QnA** カード



Microsoft Teams と統合されたボットの LLM を有効にする方法の詳細については、「の 仮想エージェント でNow Assistを有効にするMicrosoft Teams」を参照してください。

の 仮想エージェント で**Now Assist**を有効にする**Microsoft Teams**

Microsoft Teams と統合された仮想エージェント内のNow Assistを使用して、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを実現します。

始める前に

AI 検索Now LLM サービスを使用してNow Assist会話ができるようにします。AI 検索を有効にする方法の詳細については、「Enable AI Search for Next Experience」を参照してください。

必要なロール：admin

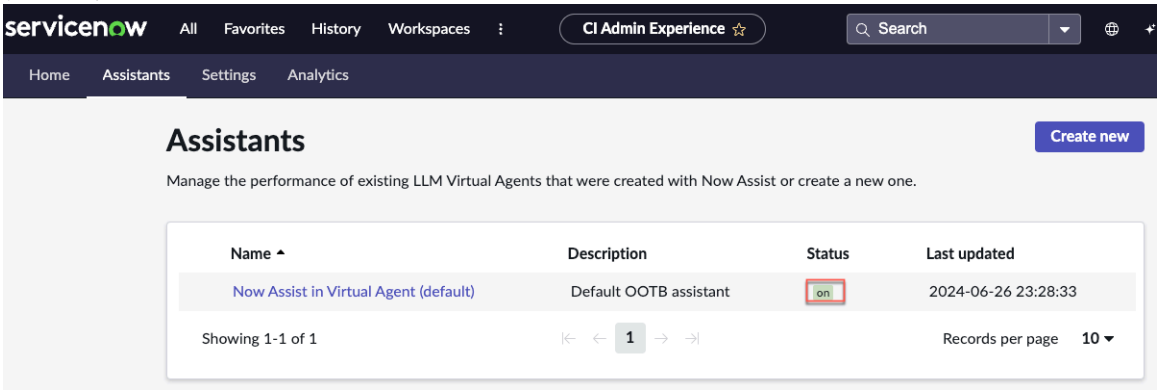
手順

1. ServiceNowインスタンスにログインし、次のいずれかのナビゲーションパスを使用して [Now Assist機能] ページに移動します。
   - すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** 機能.
   - すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

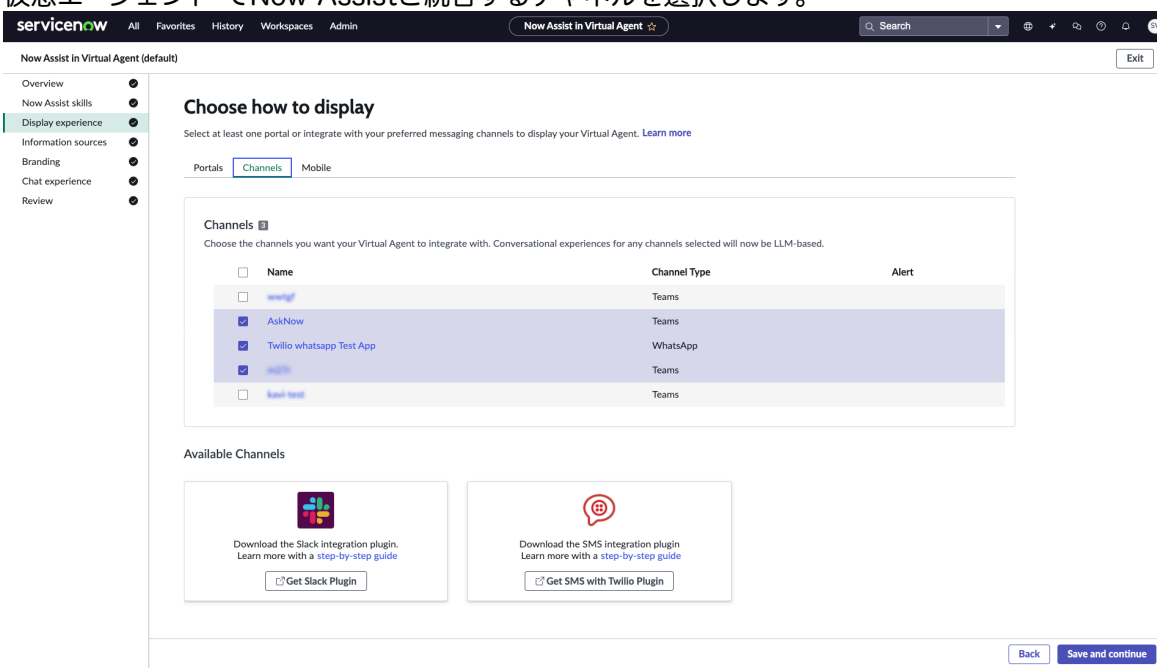
自動翻訳

2. [Now Assist 機能] ページで、[プラットフォーム] を選択します。
3. [プラットフォームのスキル Now Assist] ページで、[詳細を表示] を選択します。
4. [会話エクスペリエンス] ページで、[仮想エージェントに **Now Assist** を設定] を選択します。[アシスタント] ページが表示され、 仮想エージェントを選択します。たとえば、 仮想エージェントの **Now Assist** (デフォルト) などです。
5. 任意の 仮想エージェント を選択します。



> **注:**
> 選択する前に、選択した 仮想エージェント が Microsoft Teams テナントと統合されていることを確認してください。

6. ボットページで、 表示エクスペリエンス > チャネル ペインから。
7. 仮想エージェント でNow Assistと統合するチャネルを選択します。



8. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。

仮想エージェントでの **Now Assist** と **Microsoft Copilot** の統合

Microsoft Teams との対話型統合を使用して Now Assist 仮想エージェント を Microsoft Copilot と統合し、生成 AI の会話エクスペリエンスを活用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カスタムエンジンエージェント (CEA) は、 Microsoft 従来のボットフレームワークに代わるものです。CEA を使用すると、Microsoft Copilot仮想エージェントを検出可能にし、仮想エージェントおよびマルチターンの会話で Now Assist に完全にアクセスできます。

Copilotを使用するには、アシスタントと Microsoft Teams アプリケーションでストリーミングを有効にします。Microsoft Copilot のストリーミングはデフォルトでアクティブになっていますが、Microsoft Teams のストリーミングはデフォルトで非アクティブです。CEA にアクセスするには、両方がアクティブ化されていることを確認します。ストリーミングが有効になっていない場合、CEAは予告なしにタイムアウトする場合があります。

Zurichリリースでは、CEA はデフォルトで非アクティブになっています。ServiceNow® サポートチームに連絡して、インスタンスの CEA を有効にしてください。

Microsoft Copilot の主なCopilotユースケースは Microsoft Teams の拡張であるため、 統合では、Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションを介したMicrosoft Teamsに既存のセットアップおよび構成エクスペリエンスを使用します。

デフォルトの Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) は、 Copilot と自動的に統合されます。統合を自動的に機能させるには、以下を満たしていることを確認します。

- インストールおよび構成された Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションのXanaduバージョン。以前のバージョンのアプリケーションがある場合は、 Xanadu リリースにアップグレードしてください。
- Microsoft Copilotライセンス。

  注:
  - 統合の前に、Microsoft TeamsテナントでCopilotが有効になっていることを確認してください。
  - Microsoft Copilot と統合するために ServiceNow インスタンスの構成を変更する必要はありません。

- ライセンスをNow Assistし、仮想エージェント のNow Assistが構成されていることを確認します。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。
- で Now Assist 会話に対して Teams ボット (Now 仮想エージェントボットまたはコパイロット統合に使用する自己設定ボット) を有効にします すべて > 対話型インターフェース > アシスタント節。

  詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

Microsoft CopilotとNow 仮想エージェントボットの統合

デフォルトの Now 仮想エージェント ボットを使用している場合は、追加のセットアップは必要ありません。Now 仮想エージェントボットをMicrosoft Copilotと統合するプロセスは、Now 仮想エージェントボットをMicrosoft Teamsと統合するプロセスと似ています。

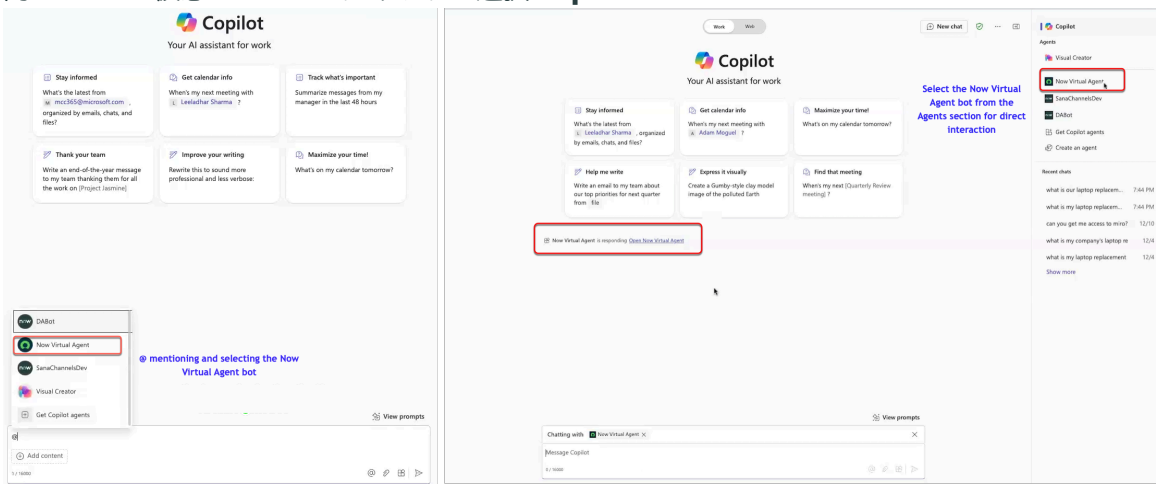
詳細については、「仮想エージェントと Microsoft Teamsの統合」を参照してください。

Copilot内でNow 仮想エージェントボットとやり取りするには、ボット名を @ メンションして呼び出すか、Copilot内の右パネルの [エージェント] セクションに移動して直接やり取りできるように選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内での **Now** 仮想エージェント ボットの選択 **Copilot**



Microsoft Copilot統合と互換性のあるデフォルトのNow 仮想エージェントアプリは、Microsoft Teamsストアで入手できます。

Microsoft Copilot を自己設定ボットと統合

自己構成ボットを使用して Microsoft Copilot に接続します。自己構成ボットを Microsoft Copilot と統合するプロセスは、自己構成ボットを Microsoft Teams と統合するプロセスと同様です。詳細については、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

を使用するための自己設定ボットの設定 **Microsoft Copilot**

Now Assist会話のMicrosoft Copilotで自己設定ボットを使用するには、いくつかの追加のセットアップアクションを完了する必要があります。

> **注:**
> カスタムエンジンエージェント (CEA) は、 Microsoft 従来のボットフレームワークに代わるものです。CEA を使用すると、Microsoft Copilot仮想エージェントを検出可能にし、仮想エージェントおよびマルチターンの会話で Now Assist に完全にアクセスできます。
>
> Copilotを使用するには、アシスタントと Microsoft Teams アプリケーションでストリーミングを有効にします。Microsoft Copilot のストリーミングはデフォルトでアクティブになっていますが、Microsoft Teams のストリーミングはデフォルトで非アクティブです。CEA にアクセスするには、両方がアクティブ化されていることを確認します。ストリーミングが有効になっていない場合、CEAは予告なしにタイムアウトする場合があります。
>
> Zurichリリースでは、CEA はデフォルトで非アクティブになっています。ServiceNow® サポートチームに連絡して、インスタンスの CEA を有効にしてください。

Microsoft Copilotに自己設定ボットを使用する場合は、次の追加セットアップを完了する必要があります。

- 作成時に自己設定ボットに名前を付けます。ボットの名前を指定すると、 Copilot 会話内でのボット応答の信頼性が向上します。
- 仮想エージェント で Now Assist との Copilot 統合を有効にします。詳細については、「で Now Assist エクスペリエンスを有効にする 仮想エージェント API」を参照してください。
- 関連するトピックをCopilotとの大規模言語モデル (LLM) 会話のNow LLM サービスに移行Now Assist。トピックを LLM に移行するには、LLM を有効にする必要があります。詳細については、「NLUトピックを LLM トピックに移行する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> LLM を有効にした後は、LLM トピックに関連するため、 Copilot に対して特別な操作を行う必要はありません。自己設定ボットが LLM によって検出可能である限り、 Copilot によっても検出可能であり、プラグインまたはボットが使用時に応答することを検証します。

- Microsoft CopilotでNow Assistを使用するには、ServiceNow Now Assistインスタンスで AI 検索を有効にします。AI 検索を有効にする方法の詳細については、「Enable AI Search for Next Experience」を参照してください。
- アドミンエクスペリエンスからダウンロードしたマニフェストファイル内の次のフィールドを更新して、自己設定ボットを構成し、 Copilot 統合に使用します。

> **注:**
> カスタムスキルがある場合は [セマンティック説明] フィールドを更新し、 Copilot LLM とオーケストレーターがカスタムスキルを検出できるようにします。

コパイロット統合の**manifest.json**の変更



- 詳しい説明:
  - 完全な説明のボット名を自己設定ボット名に更新します。

    > **注:**
    > 完全な説明のすべてのインスタンスのボット名を更新します。ボット名を更新すると、Copilot 要求のルーティング先となるボットを識別するのに役立ちます。

  - ServiceNowが提供する一般的な説明を、トピックに含まれる可能性がある特定のユースケースで更新します。

    たとえば、ホテルのデスクの予約や会議のための食事の注文など、環境に固有のシナリオを実現する独自の LLM スキルがある場合は、そのスキルを認識して処理できるように Copilot それを説明に追加してください。

- プロンプトを表示:ボット名を使用してプロンプトを追加します。

  > **注:**
  > JSON プロンプトは、デフォルトではマニフェストファイルで使用できません。それらを自分で追加し、ボット名を自己設定ボット名で更新する必要があります。

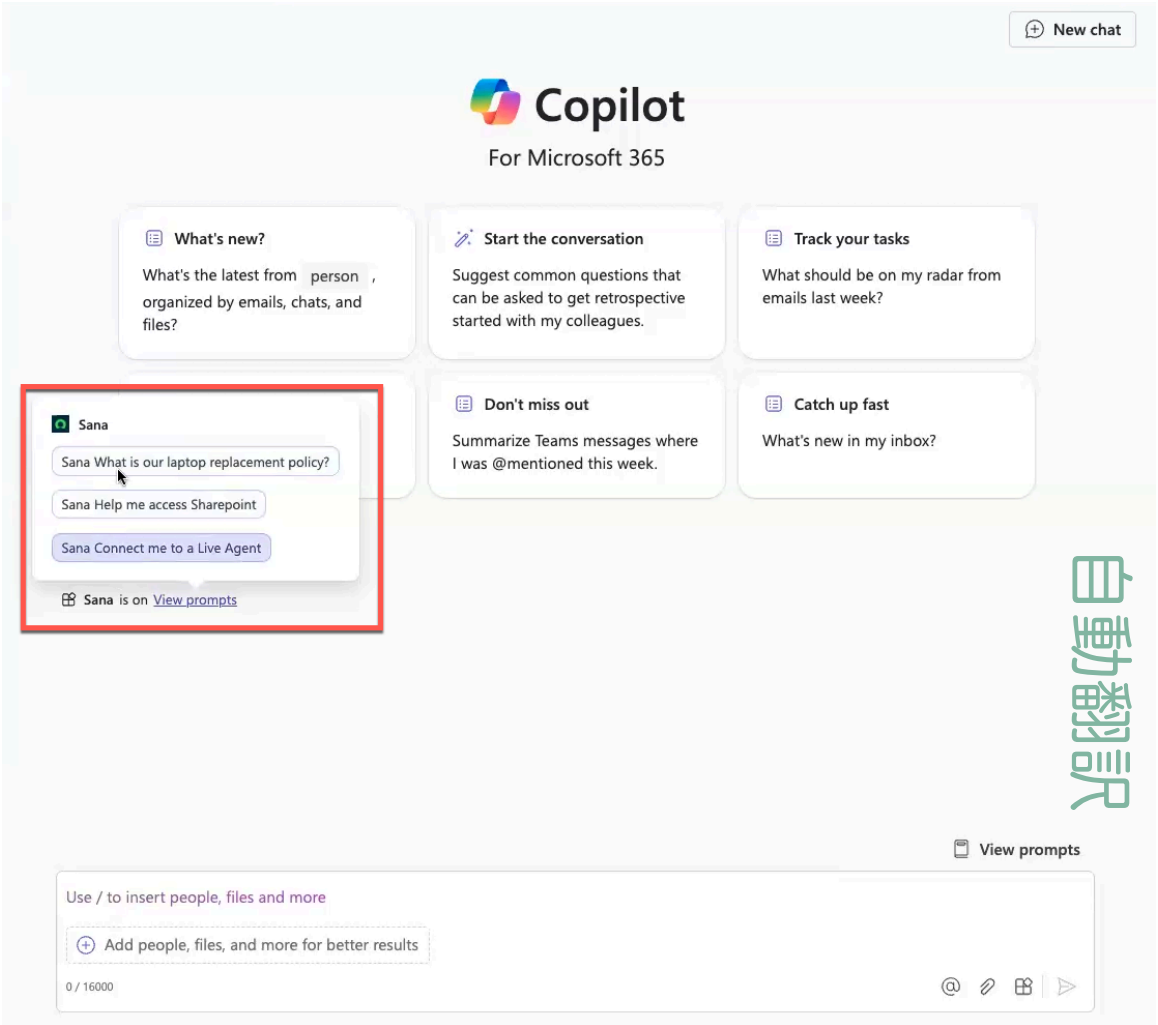
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

注:
プロンプトのボット名を更新すると、発言が Copilotを処理するのに役立ちます。

プロンプトを表示



詳細については、Microsoft Teams 開発者向けドキュメントの「アプリマニフェストスキーム」を参照してください。

- 自己設定ボットのメッセージ拡張を有効にし、新しいマニフェストファイルを生成して、Microsoft Teamsにアップロードします。

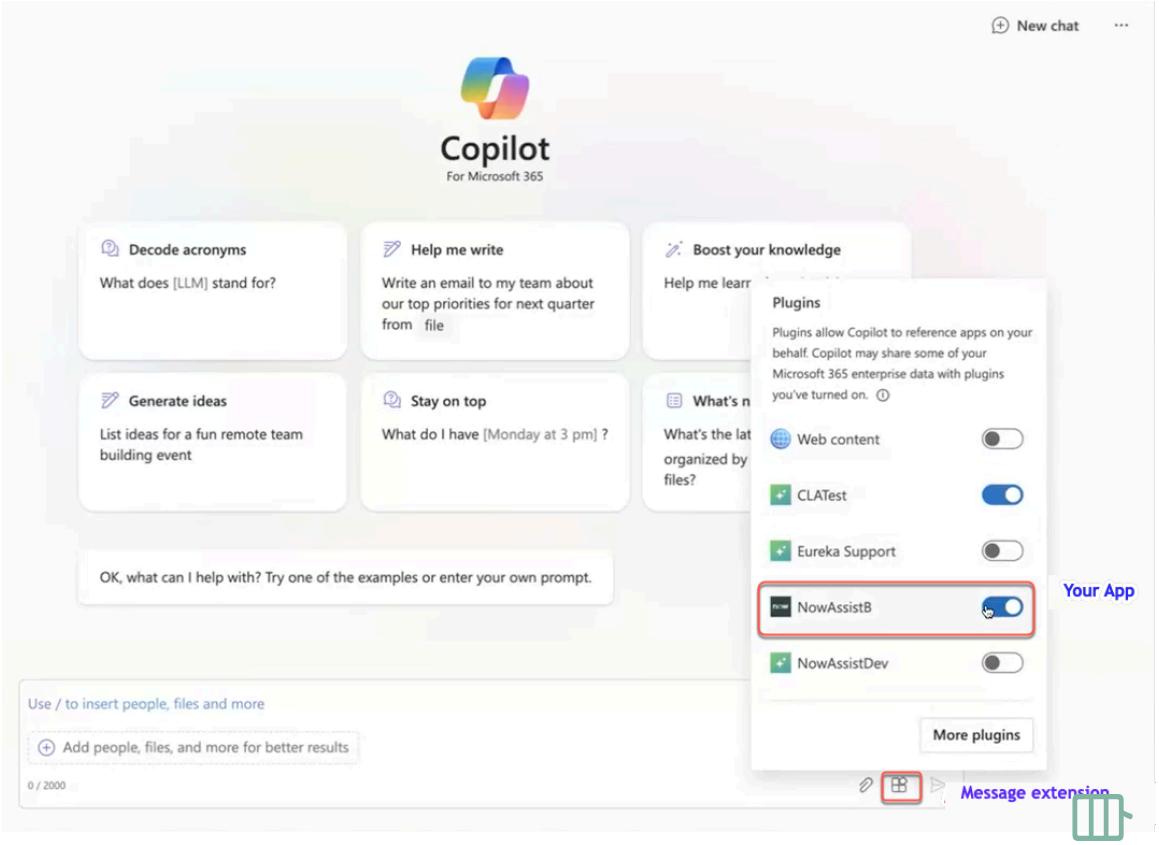
  Microsoft Copilot統合のメッセージ拡張

  Microsoft Copilot 統合は、既存のメッセージ拡張機能の上にビルドされます。ServiceNowインスタンスでボットのメッセージ拡張機能を有効にする方法の詳細については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」を参照してください。

  メッセージ拡張機能が有効になっている場合、[プラグイン] アイコン ( ) を選択すると、メッセージ拡張機能が有効になっているアプリのリストが表示されます。プラグインのリストから任意のアプリを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コパイロットでのメッセージ拡張



> **注:**
> ユーザーはマニフェストファイルを更新して、 Copilotのオーケストレーションを拡張できます。

- ニーズに合わせてボットの動作を編集、カスタマイズ、および拡張します。詳細については、「Copilot 拡張機能を作成またはアップグレードするためのガイドライン」を参照してください。

Now Assist との 仮想エージェント 会話で **Microsoft Copilot**

Microsoft Copilot でNow Assistプラグインを使用して、生成 AI の会話中にボットまたはプラグイン名を指定することでCopilotに接続します。

Copilot 件の会話

> **注:**
> カスタムエンジンエージェント (CEA) は、 Microsoft 従来のボットフレームワークに代わるものです。CEA を使用すると、Microsoft Copilot仮想エージェントを検出可能にし、仮想エージェントおよびマルチターンの会話で Now Assist に完全にアクセスできます。
>
> Copilotを使用するには、アシスタントと Microsoft Teams アプリケーションでストリーミングを有効にします。Microsoft Copilot のストリーミングはデフォルトでアクティブになっていますが、Microsoft Teams のストリーミングはデフォルトで非アクティブです。CEA にアクセスするには、両方がアクティブ化されていることを確認します。ストリーミングが有効になっていない場合、CEAは予告なしにタイムアウトする場合があります。
>
> Zurichリリースでは、CEA はデフォルトで非アクティブになっています。ServiceNow® サポートチームに連絡して、インスタンスの CEA を有効にしてください。

自動翻訳

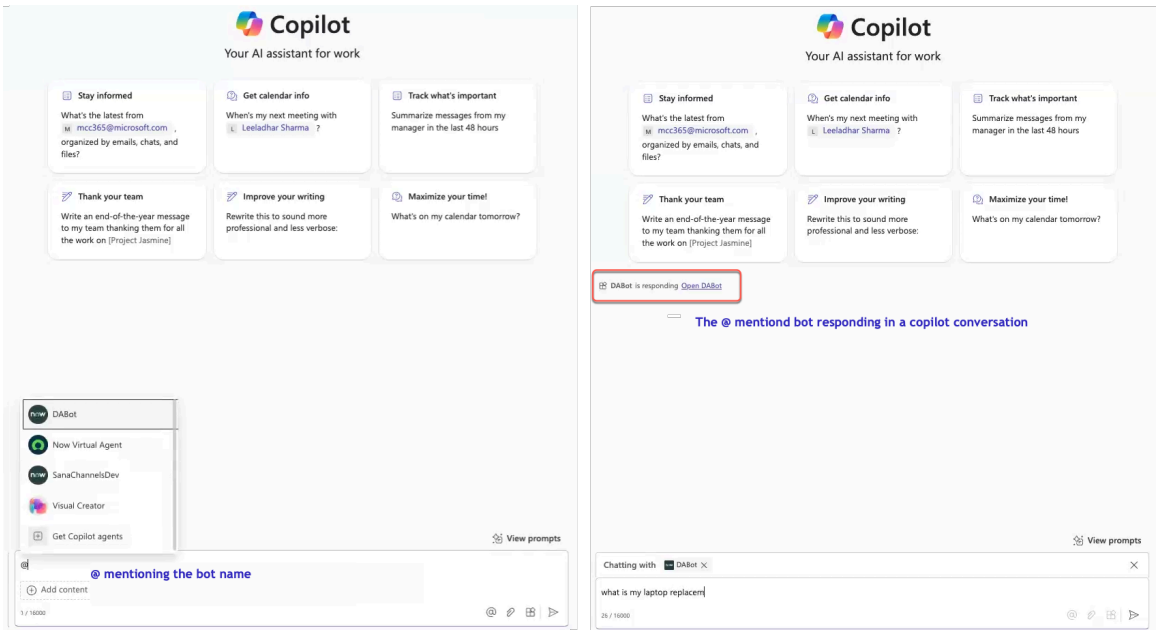
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Copilot統合は、仮想エージェントのような会話フローに従いません。非会話型フローを使用し、主にAI 検索に基づいてビルドされたNow Assistと同期応答を提供します。したがって、入力した検索用語はすべて AI 検索 に渡され、結果は AI 検索から返されます。その後、応答をレンダリングし、メッセージ拡張機能でカードとして共有できるようになります。

Copilot内で使用できるサンプルプロンプト:

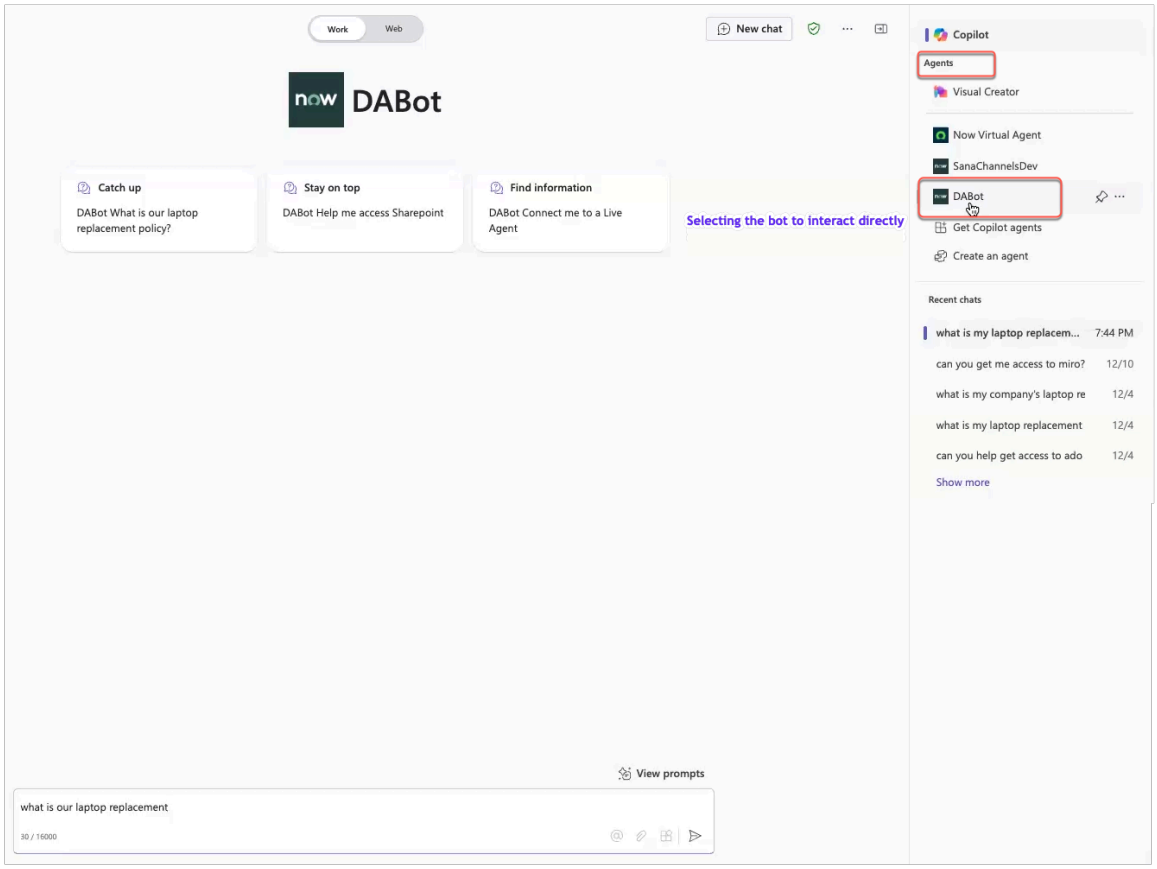
- ラップトップの交換ポリシーは何ですか?
- ラップトップの注文を手伝ってもらえますか?

Microsoft Copilotとのチャットを開始するには、ボット名を @ メンションし、入力された発言に基づいて、チャットでの要求がそれぞれのプラグインのインスタンスに到達し、応答が受信されたことをCopilot確認します。



インスタンス内の右パネルの [エージェント] セクションからボットを選択して、ボットを直接操作することもできます Copilot 。この方法でボットを操作すると、ボットを呼び出したときに受け取ったのと同じ結果または応答が得られます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Now Assist を使用してナレッジベース記事やカタログアイテムなどを検索し、検索の入力に基づいて結果を提供します。たとえば、iPhone を検索すると、生成 AI 検索 結果のリストが表示されます。リストからアイテムを選択して、選択したユーザーと共有できます。共有されたカタログアイテムを受け取ったユーザーは、[アイテムの表示] を選択して表示できます。

注:
アイテムの表示エクスペリエンスは、ブラウザで開くか、自己設定ボットでのみ使用している場合は [Microsoft Teams] タブ内で開くように Copilot 設定できます。

アイテムを表示



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

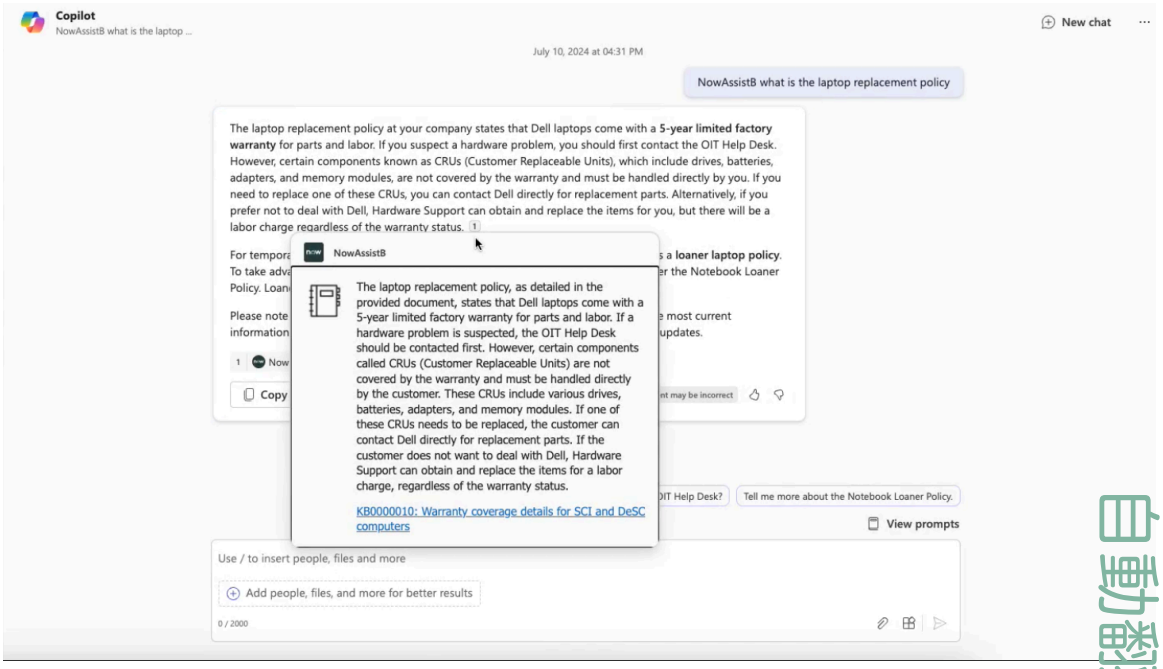
Now Assist の機能 Copilot

Microsoft Copilot 統合により、Copilot との生成 AI チャットを開始できます。次の機能を使用できます。

ナレッジベース記事を取得

質問 Microsoft Copilot 尋ねると、 Copilot 質問に関する詳細情報と関連する ナレッジベース 記事で詳細を回答します。

ナレッジベース記事の取得



注:
応答に 15 秒以上かかる Copilot への入力要求はタイムアウトします。

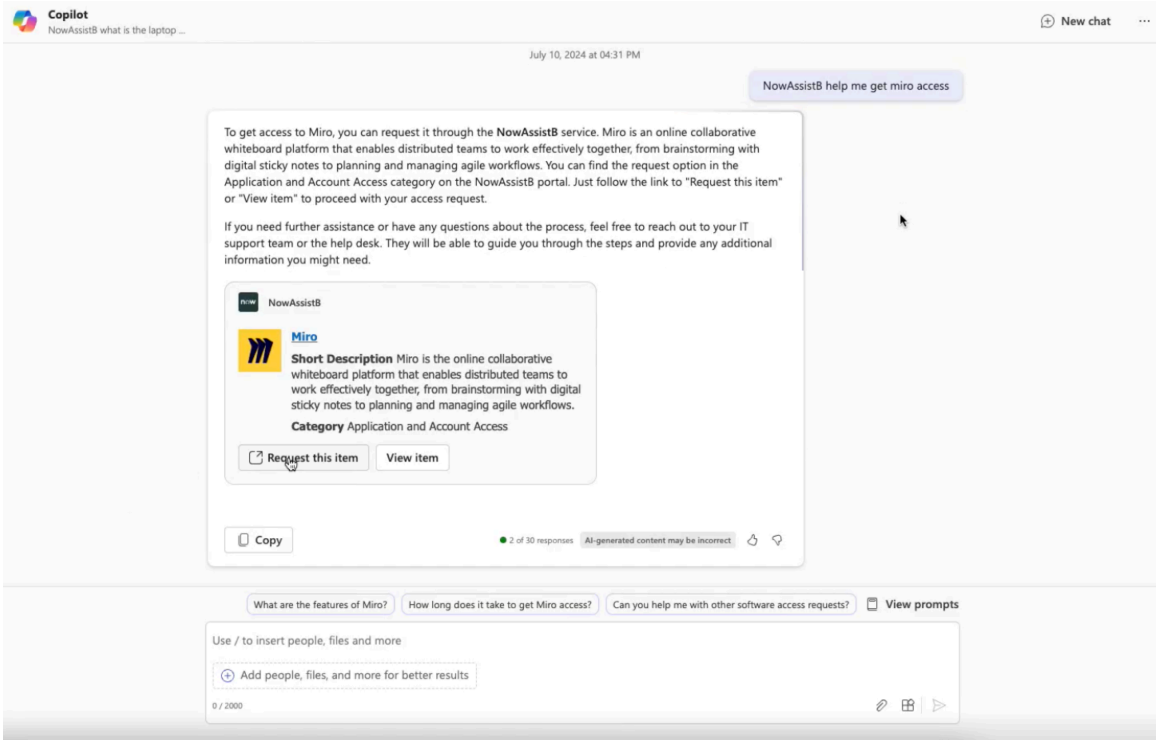
会話型カタログアイテムの要求

Microsoft Copilotを使用してカタログアイテムを要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの要求

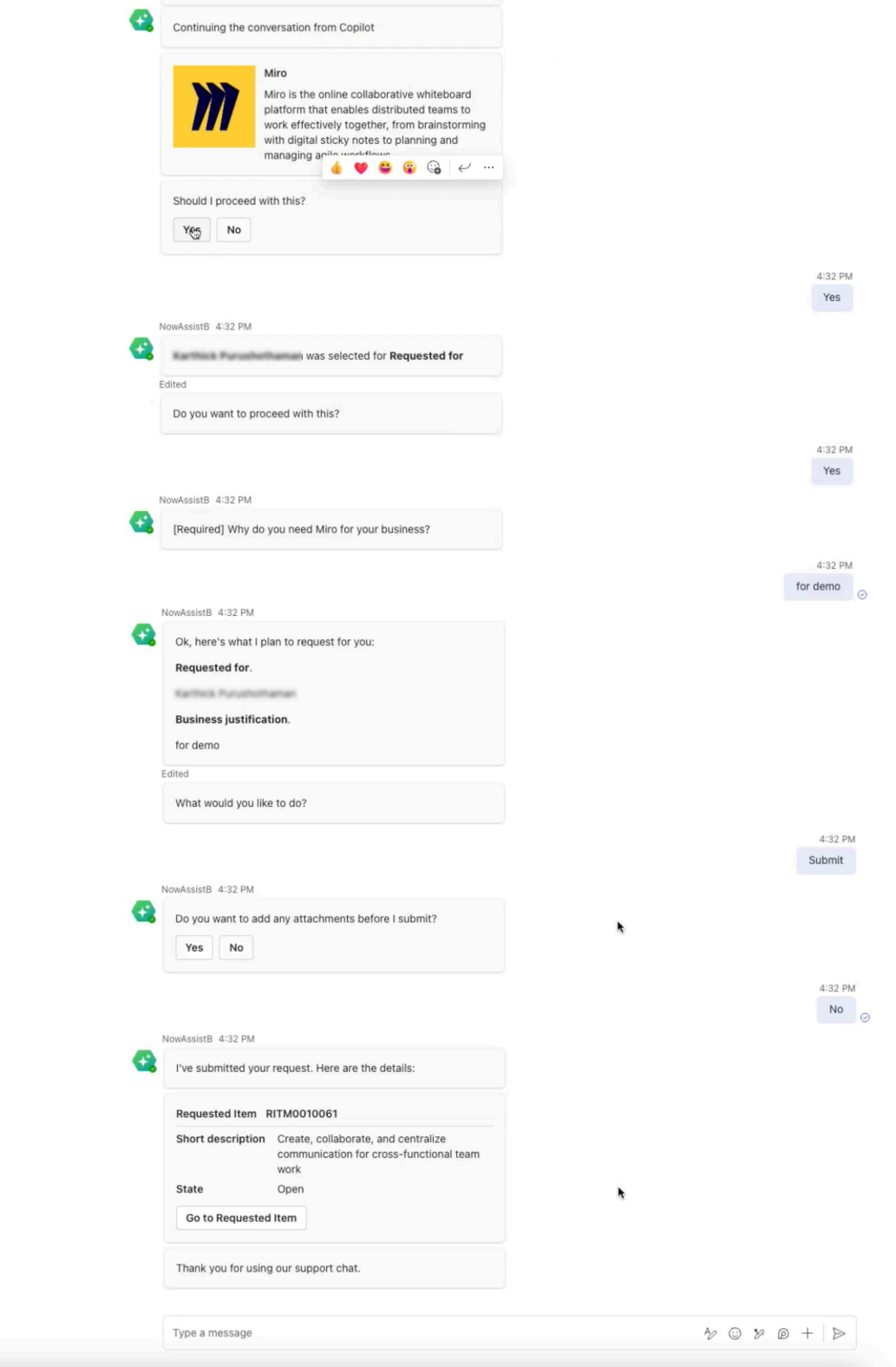


Copilotでは会話の流れはありませんが、会話型カタログが要求されると、Copilotはチャットを仮想エージェントボット (Copilot との接続に使用した仮想エージェントNow Assistプラグイン) に渡して会話を続けます。Copilot要求を仮想エージェントに渡すと、「コパイロットから会話を続行中」というメッセージが送信され、Copilotから要求した会話型カタログが呼び出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コパイロットから会話を続行

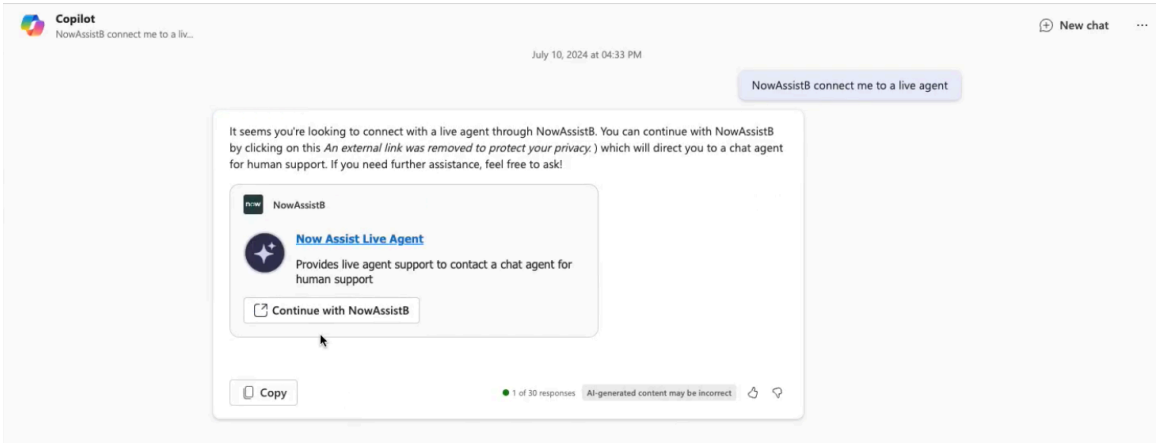


ライブエージェントチャットに転送

Now Assist ライブエージェントに接続するようにCopilotに依頼できます。

ライブエージェントサポートの Now Assist ライブエージェント に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



での宣言エージェントエクスペリエンス **Copilot**

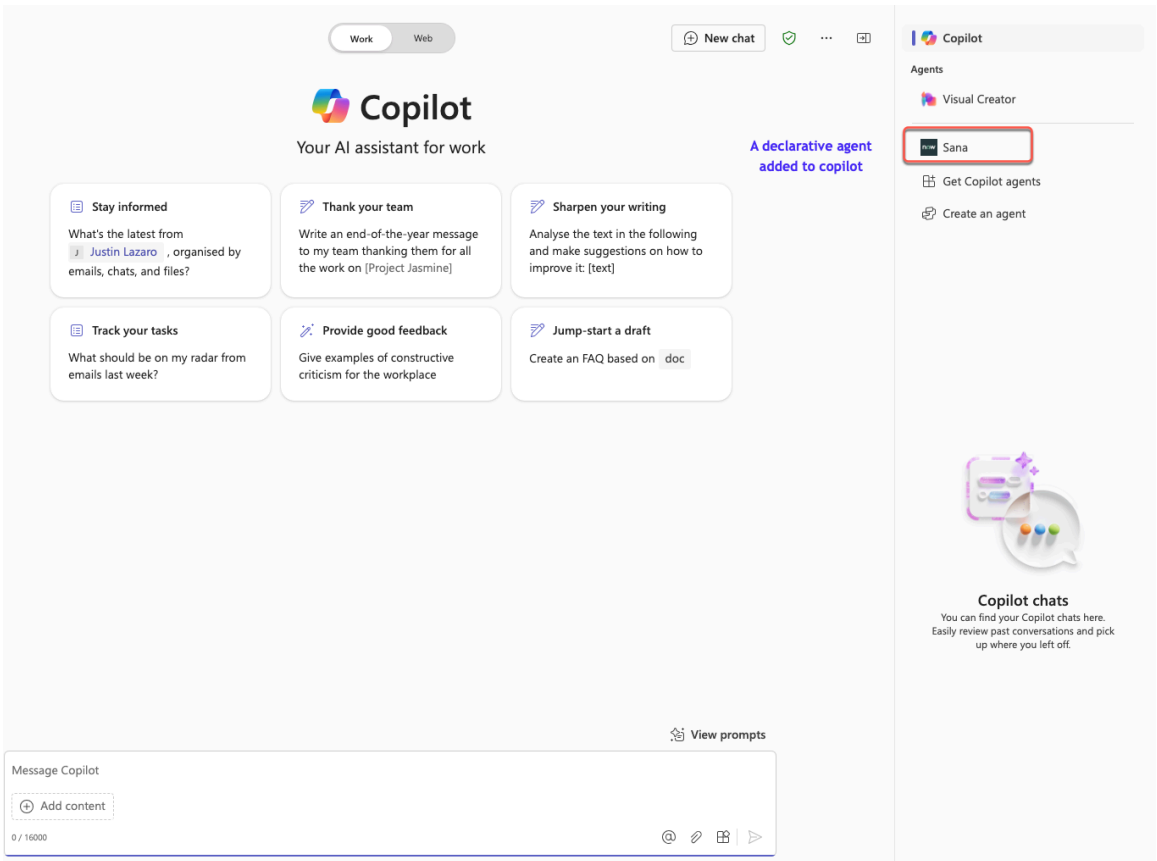
自己設定ボットを Copilot に追加し、それらを宣言型エージェントとして使用して、独自のビジネスニーズを満たし、一貫性のあるパーソナライズされたエクスペリエンスを確立できます。

注:

- 宣言型エージェントを使用するために Copilot ライセンスは不要になりました。
- マニフェストパッケージファイルが Microsoft Teams にアップロードされたボットのみが、宣言エージェントとしての使用を有効にできます。

ボットを Copilotに追加するには、 Microsoft Teams テナントにログインし、 アプリ > 機能 > エージェント をクリックし、追加するボットに対して [追加] を選択します。ボットを追加すると、Copilot内の [エージェント] セクションからすばやくアクセスできるようになります。

宣言エージェント



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams会話で合成された応答

Microsoft Teams との対話型統合 は、大規模言語モデル (LLM) ベースの結果を単一の応答に要約して合成した応答で、新しくリッチなユーザーエクスペリエンスを提供し、ユーザーが会話形式で情報を確認し、カルーセルでの参照を回避できるように設計されています。

Microsoft Teams会話に合成された応答を実装すると、次のような最も関連性の高いアイテムと情報を応答に含めるために、いくつかの方法でユーザーエクスペリエンスが向上します。

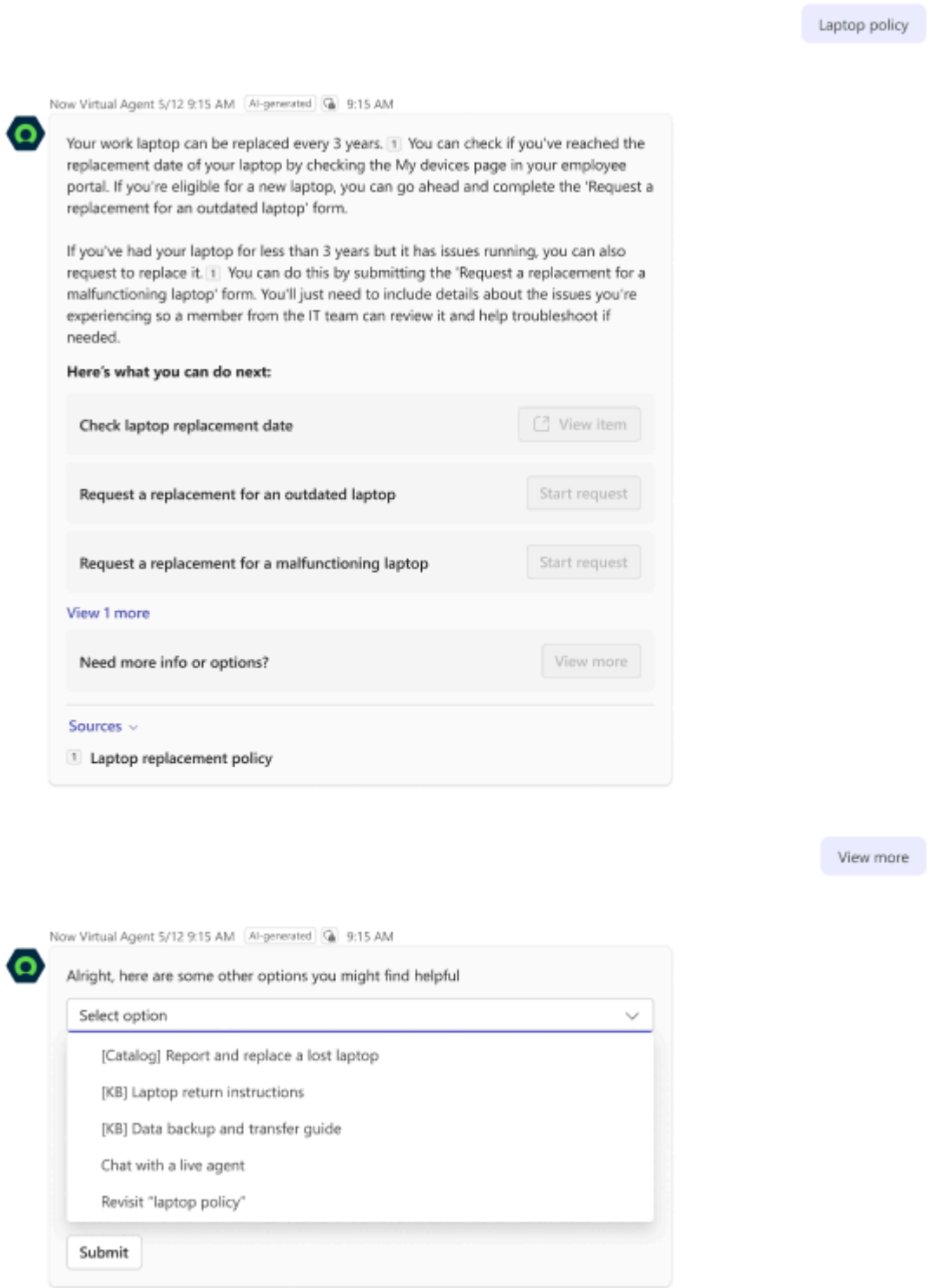
- 複数の Genius 結果とトピックをカルーセル形式で返します。
- トピックとカタログアイテムを一元的に検索できます。
- 複数のナレッジベース記事からの複数のスニペットを回答生成のコンテキストとして LLM に渡せるようにする複数ナレッジベース Q&A パイプラインを提供します。

総合的に合成された応答は、クエリの意図を理解し、さまざまなタイプのレコード全体を検索し、統一された使いやすい応答で結果を要約する会話フローをユーザーが体験するのに役立ちます。

Microsoft Teamsで合成された応答ピッカーを有効にすると、仮想エージェントとの会話を開始したユーザーは、クエリに応答して合成された応答ピッカーを表示できます。応答には、カタログアイテムとトピックが含まれ、その後に引用リンクが続きます。たとえば、会話に Laptop コマンドを入力すると、合成形式で応答が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



合成された応答を使用して会話中にトピックを途中で切り替えることもでき、ユーザーは元の要求を続行するか、会話を切り替えることができます。ユーザーが [その他のオプションを表示] ボタンを選択すると、利用可能な ナレッジベース 記事とカタログのリストが表示され、ユーザーはこれを選択して詳細を確認できます。

Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート

Microsoft Teams アプリでは、会話、通知、AI 検索結果などを作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント機能がサポートされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

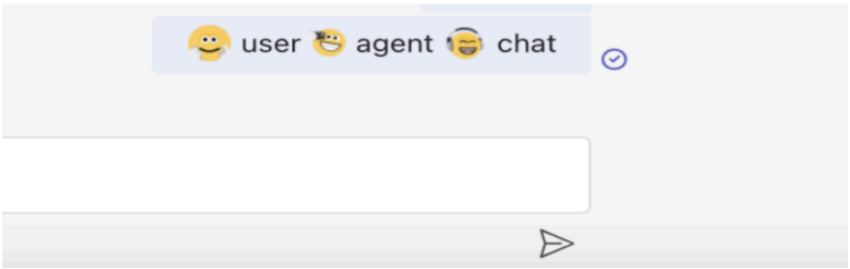
絵文字とテキスト

バージョン 4.0.1 以降では、ユーザーがライブエージェントとチャットして、絵文字を含むメッセージを送信すると、テキストが配信され、絵文字がエージェントワークスペースに表示されます。

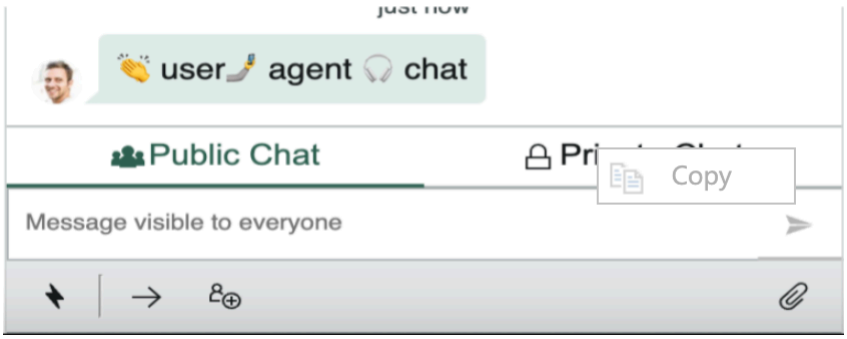
注:
エンドユーザーとライブエージェントが使用するプラットフォーム (アプリまたは Web ブラウザ) が異なるため、エンドユーザーが送信する絵文字とライブエージェントが受信する絵文字に違いがあります。

ユーザーは、次の例から、チャットの会話とエージェントワークスペースで絵文字がどのように表示されるかを理解できます。

チャット会話の絵文字



エージェントワークスペースの絵文字



メッセージのページネーション

Microsoft Teams では、メッセージをページネーションする前の最大メッセージサイズに制限があります。ページネーションする前にメッセージで許可される文字数を調整するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動し、システムプロパティ *sn_va_teams.picker_char_limit* で文字数を設定します。

AI 検索 件の結果

仮想エージェントの Now Assist は、AI 検索の結果を生成することができます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索の構成では、Q&A (ナレッジベースとカタログアイテム) の検索結果が有効になります。ユーザーには、カードに提示された情報に満足したか不満であるかを示すオプションがあります。詳細については、「Genius Results」を参照してください。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Microsoft Teams アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、アドミ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

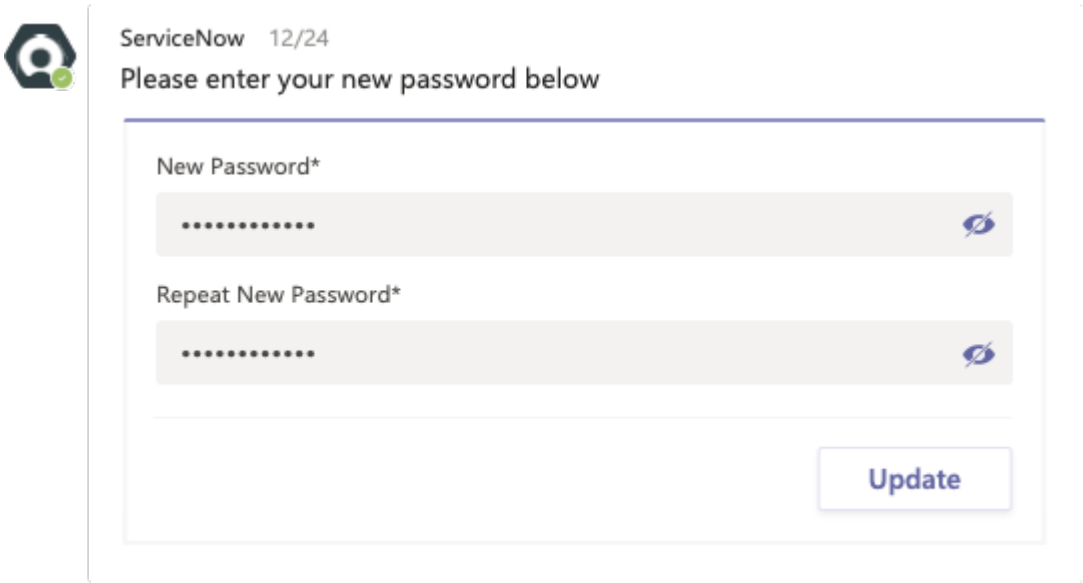
ニストレーターはこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

機密ユーザーデータのマスク

バージョン 2.0.0 以降、ユーザーが入力し、ボット応答で確認されたパスワードは、Microsoft Teams アプリでのパスワードリセットの会話中にマスクされます。

次の例は、パスワードが Microsoft Teams でどのようにマスクされるかを示しています。

パスワードのマスクの例



ファイルアップロードのサポート

バージョン 2.0.0 以降、ユーザーはペーパークリップアイコン を使用して添付ファイルをアップロードできます。

次の例は、Microsoft Teams チャットウィンドウにアイコンを添付する方法を示しています。

ファイル添付のサポート

信頼できるドメイン

プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値は、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

Microsoft Teams 会話のカタログオープンエクスペリエンス

バージョン 4.1.0 以降、ユーザーは会話中に Microsoft Teams アプリからカタログアイテムを要求できます。

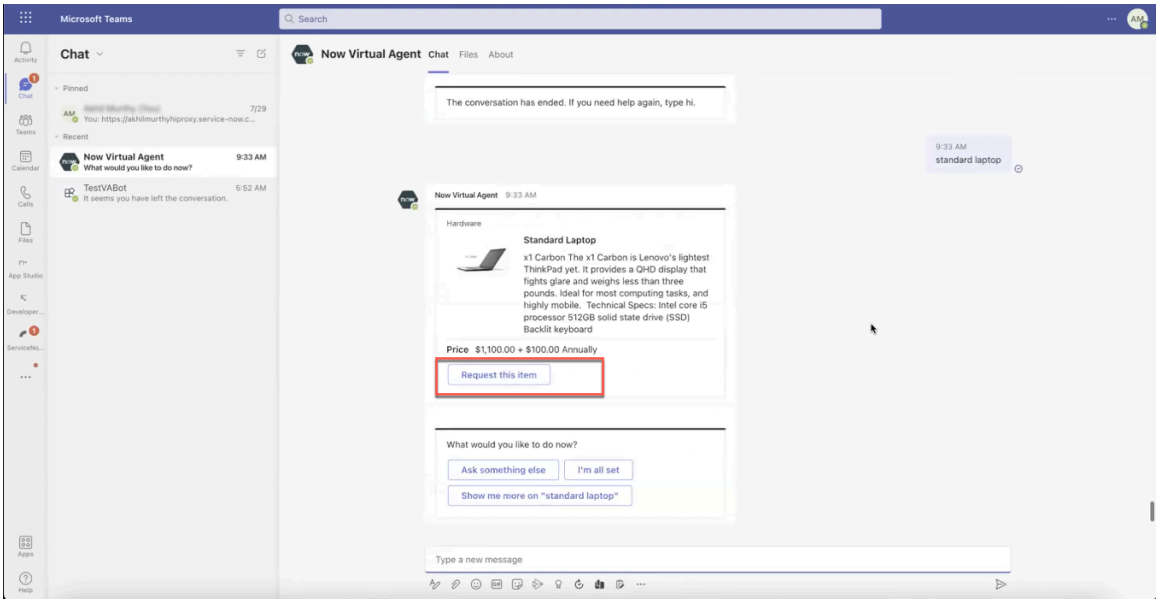
Microsoft Teams を使用した会話で [このアイテムを要求] ボタンを選択すると、カタログアイテムがポップアップウィンドウ (タスクモジュール) で開き、Microsoft Teams 内でアイテムの情報を表示して要求を送信できます。

次の例は、ユーザーがカタログアイテムを要求して表示する方法を示しています。

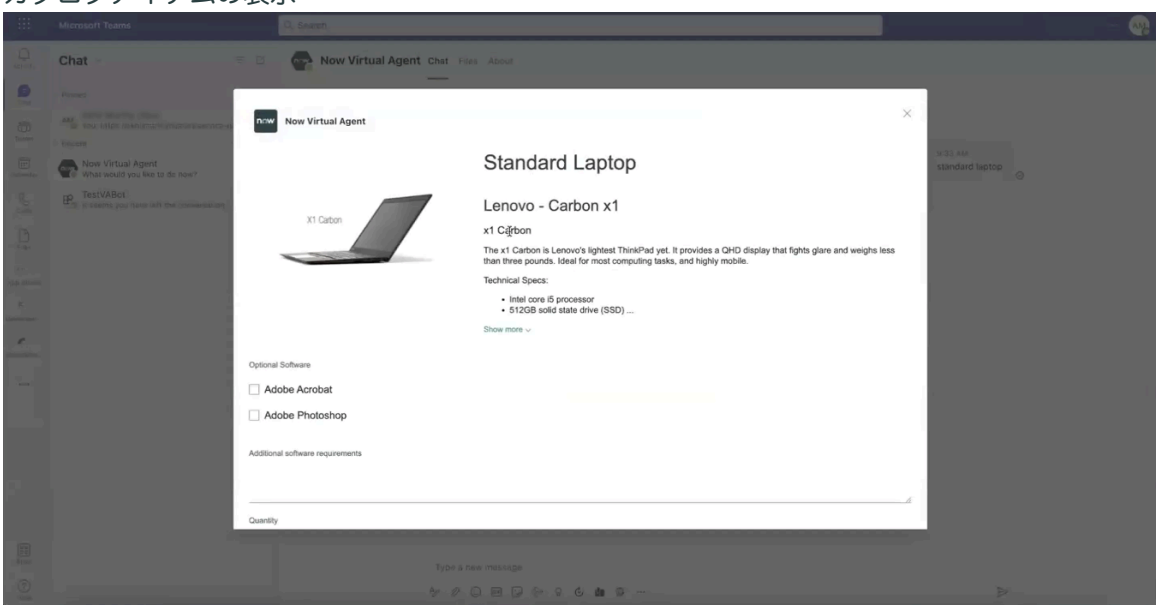
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの要求



カタログアイテムの表示



自動翻訳

Microsoft Teams アプリケーションでのカスタムブランディング

Microsoft Teams ではアプリのカスタマイズがサポートされています。このため、アドミニストレーターは、Microsoft Teams との対話型統合で Now 仮想エージェントボットのブランディングをカスタマイズすることができます。アプリのカスタマイズの詳細については、次のリソースを参照してください。

- Microsoft Teams ドキュメントの Microsoft Teams でのアプリケーションのカスタマイズ に関する項目。
- ServiceNow コミュニティ の「MS Teams branding for the conversational integration (会話統合の MS Teams ブランディング)」。

での **HTML** レンダリング **Microsoft Teams**

仮想エージェント が HTML タグを使用して Microsoft Teams でメッセージを送信すると、Microsoft Teams でサポートされている HTML タグのみが通常のタグとしてレンダリングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボットメッセージでサポートされている Microsoft Teams HTML タグの詳細については、「 ボットメッセージのフォーマット」 を参照してください。

のカスタムコントロール **Microsoft Teams**

カスタムコントロールユーティリティを使用すると、メッセージチャネルとの会話Microsoft Teams失敗します。ユーティリティの詳細については、 カスタムコントロールユーティリティ を参照してください。

Microsoft Teams の 仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答コントロールは、Microsoft Teams の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロール、画像ボット応答コントロールなどがあります。

バージョン 2.0.0 以降では、更新されたカードと新しいビデオボット応答コントロールが Microsoft Teams の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

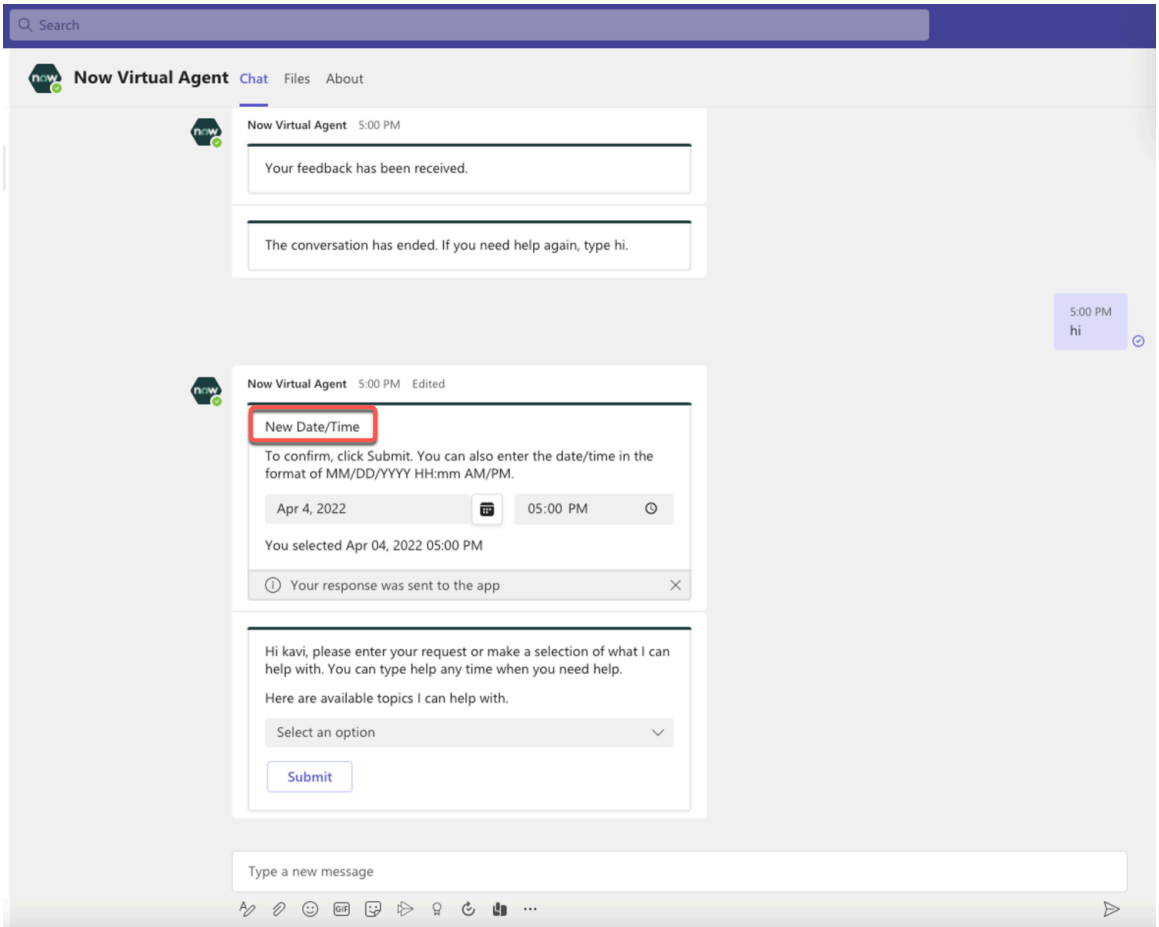
バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用して、ボットパフォーマンスを向上させ、より良い会話エクスペリエンスを実現するために、テキスト、リンク、日付カードなどの非カードボット応答コントロールがアダプティブカードに変換されます。

すべてのコントロールをアダプティブカードに変換するプロセスの一環として、ボット応答で受信した通知に表示されるコンテンツがカスタマイズされます。Microsoft Teams ボットは、該当する場合、メッセージコンテンツ、カードのタイトル、説明など、カードの通知コンテンツのプレビューを表示します。

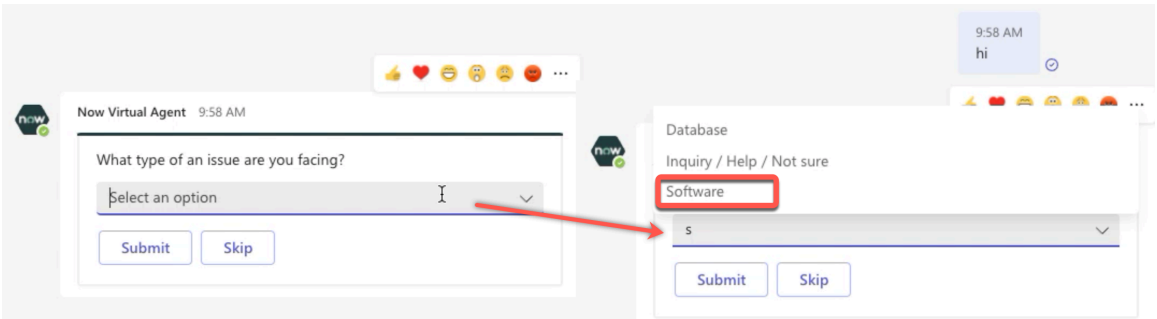
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル付きの通知



バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams ボットとの会話中に、ドロップダウンピッカーコントロールを使用して、リストから特定の選択肢を検索できます。



バージョン 4.1.0 以降、Microsoft Teams の会話で仮想エージェントに応答を送信するときに表示される確認バナーをオフにするオプションがあります。

確認バナーをオフにするには、*sn_va_teams.hide_teams_response_message* システムプロパティの値を **true** に設定します (システムプロパティの値はデフォルトでは **false** に設定されています)。

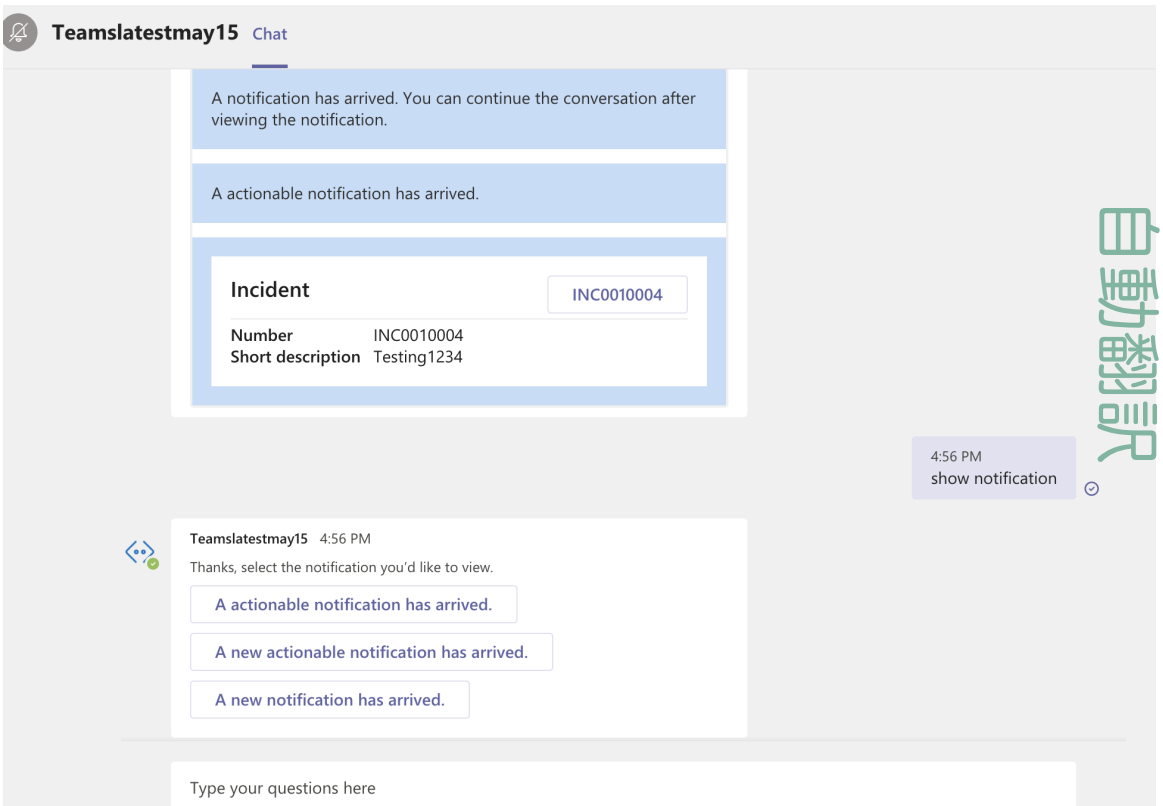
Microsoft Teams でサポートされている仮想エージェント通知

Microsoft Teams アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - アドミン：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次の操作を実行できます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

Microsoft Teams での通知の表示



自動翻訳

    - 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

Microsoft Teams でサポートされていない仮想エージェント機能

Microsoft Teams との対話型統合 で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Microsoft Teams での会話中に次の機能をサポートしていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

一般的なエラーをキャプチャし、対話型インターフェース診断ツールを使用して**Microsoft Teams**解決手順を提供します

対話型インターフェース診断ツールは、ヘルスレポートを実行して、プラグインの詳細、構成設定、システムプロパティ、統合の失敗など、Microsoft Teams との対話型統合アプリのさまざまなカテゴリの情報を定義してキャプチャし、ユーザーがこれらの設定を検証およびレビューしてボット会話を開始できるようにします。

ユーザーが健全性チェックスキャンを実行し、レポートに問題が表示されている場合、ユーザーは CI 診断ツールでボットが提供する推奨事項に基づいて問題を解決するためのアクションを実行できます。

一般的なエラーのグループ化

Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションのさまざまな側面のヘルスレポートを提供するために、最も一般的な問題は次のカテゴリにグループ化されています。

- Microsoft Teams が応答しない
- 通知
- 自動リンク
- 画像/HTML
- パフォーマンス
- インストール
- ライブエージェント

解決

対話型インターフェース診断ツールは、ユーザーが Microsoft Teams アプリで発生するエラーを解決するために使用されます。ナレッジベースの記事に問題の解決策が記載されており、これらの KB 記事のレコードは CI 診断ツールで作成されます。

注:
Microsoft Teams では、診断トピックを利用するには、バージョン 1.1.0 の CI 診断ツールが必要です。

CI 診断ツールを使用してエラーを解決するには、次の手順を実行します。

1. チャットウィジェットにログインし、CI 診断ツールを開始します。

   CI 診断ツールには、選択肢として次のグループが表示されます。

   - エラーメッセージ
   - システムプロパティのルックアップ
   - プラグイン/機能の問題
   - 一般的な質問

2. [プラグイン/機能の問題] を選択し、「Microsoft Teams との対話型統合」と入力するか、または関連するキーワードを入力して、検索用語に関連する利用可能なプラグインのオプションを取得します。

   Microsoft Teams アプリケーションのロゴが応答として表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

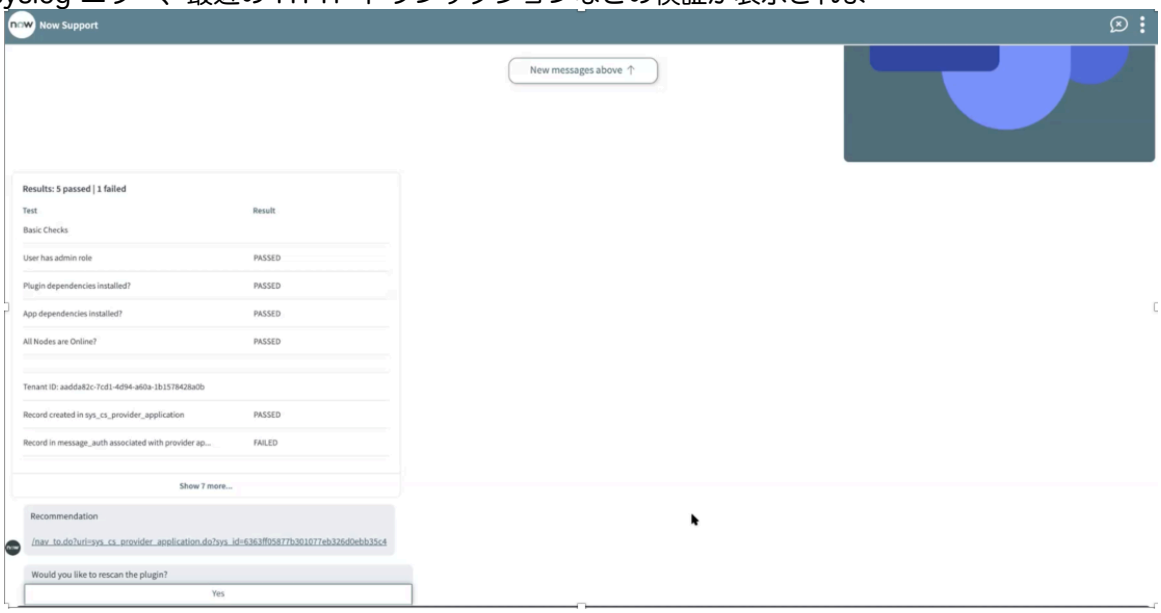
自動翻訳

3. Microsoft Teams が CI 診断ツールへの入力として提供された後、アプリの基本的な健全性チェックが実行され、レポートが生成されます。

   健全性チェックを実行して、次のことを確認します。

   - Microsoft Teams アプリプラグインがインストールされている。
   - プロバイダーアプリケーションレコードの検証。
   - メッセージ認証テーブルにすべてのレコードがある。
   - 依存プラグインを利用できる。
   - OIDC トークン検証レコードを利用できる。
   - [sys_cs_provider_application] テーブルにプロバイダー参照がない。

   健全性チェックスキャンが成功すると、最近のインストールエラー、最近の syslog エラー、最近の HTTP トランザクションなどの検証が表示されます。



4. 健全性チェックレポートには、問題に関連する可能性のある既存のナレッジベース記事を表示するオプションもあります。「はい」と入力して、問題の簡単な説明を入力します。

   たとえば、問題の説明として「画像」と入力すると、CI 診断ツールで画像に関連するナレッジベース記事が表示されます。リンクを選択してナレッジベース記事を表示します。

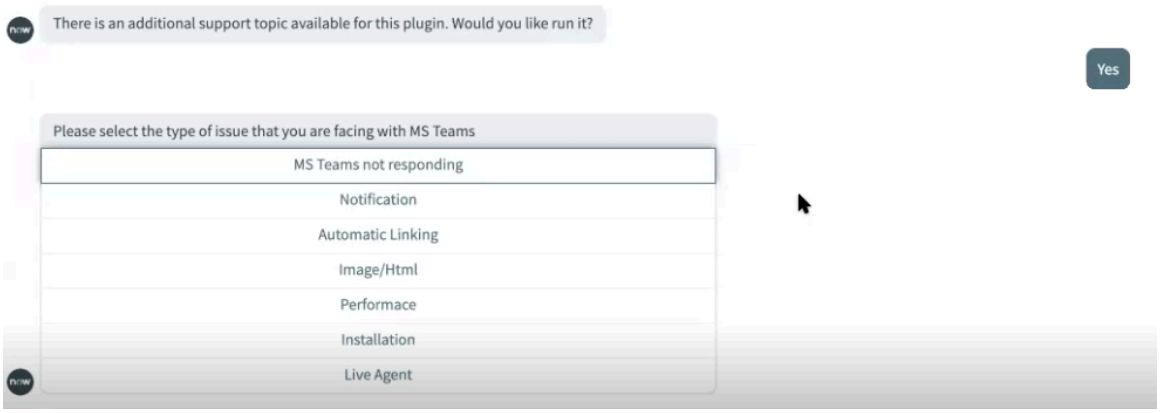
   追加のサポートに進むには、[いいえ] を選択します。

5. CI 診断ツールは、Microsoft Teams プラグインで利用可能な追加のサポートトピックを提供します。続行するには、[はい] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の問題タイプの選択肢が表示されま



す。

たとえば、問題タイプのいずれかを選択すると、CI 診断ツールは、問題の原因を特定して解決するために、その問題タイプに関連する解決ステップを提供します。問題の詳細を確認するための関連するナレッジベース記事も表示されます。

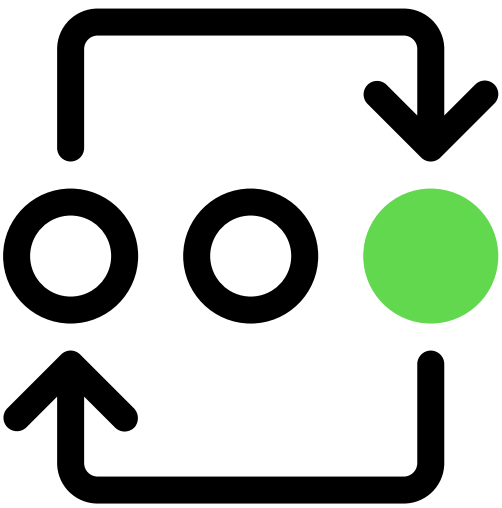
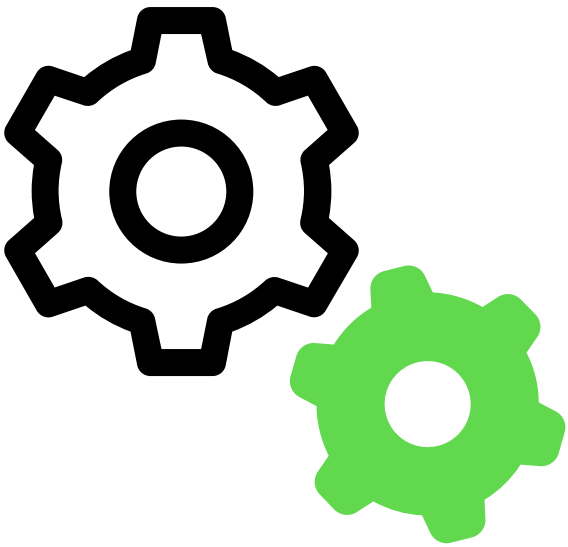
最後に、CI 診断ツールで問題が解決したかどうかを確認するように求められます。問題が解決した場合は、[はい] を選択します。

Slack との対話型統合

会社の Slack ワークスペースを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントにコネクトするには、Slack との対話型統合 アプリケーションを使用します。

Slack との対話型統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

統合	構成
	
Slack との対話型統合を 仮想エージェント と統合します。	Slack との対話型統合実装を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist	デザイン
	
Slack 統合の 仮想エージェントでNow Assistを使用します。	Slack会話でサポートされている仮想エージェント機能を使用します。

注:
以前のリリースでは、Slack 向けのビルド済み仮想エージェントメッセージング統合は、仮想エージェントプラットフォームの一部でした。この統合は Slack との対話型統合 アプリになり、 ServiceNow Store.

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ServiceNow 仮想エージェントと **Slack** の統合

Slackと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Slack ワークスペースと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。

Slack との対話型統合 をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Slack との対話型統合 (sn_va_slack) アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、Yokohama リリースにアップグレードする必要があります。

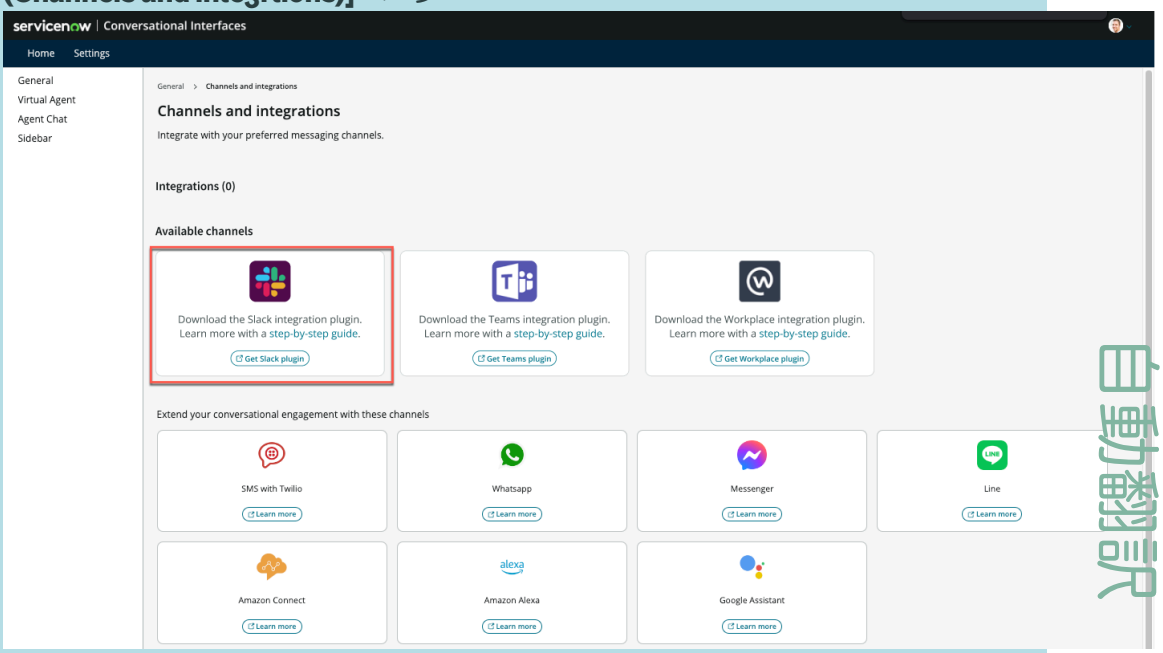
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Slack との対話型統合 を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して仮想エージェントのすべての機能をアクティブ化するか、または仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して仮想エージェントの制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow® Store から Slack との対話型統合 アプリをインストールします。

重要:
ServiceNow Store から Slack との対話型統合 アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Slack アプリがリストされます。

Slack との対話型統合 アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 (Channels and integrtions)] ページ



Slack との対話型統合 プラグイン (sn_va_slack) をインストールすると、[統合] セクションに Slack が表示され、構成を続行できます。

必要なロール：virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントを Slack または Slack Enterprise Grid とともに使用するには、以下のガイドラインを確認してください。

- Slack アプリにより、インストール元の ServiceNow インスタンスと、統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。
  - 統合をインストールする予定のインスタンスごとに、個別の Slack ワークスペースを使用します。
  - テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、自己設定ボットを使用します。

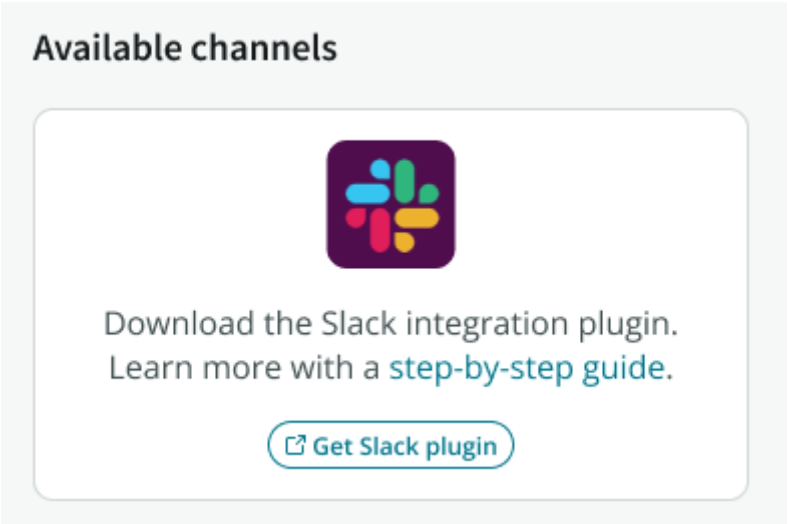
    詳細については、「ServiceNowインスタンスと自己設定ボットの統合」を参照してください。
- Slack Enterprise Grid：Slack Enterprise Grid のワークスペースがある場合、エンドユーザーはワークスペース間を移動して、任意のワークスペースから仮想エージェントボットを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、別のグリッドのワークスペースを使用するか、または非グリッドのワークスペースを使用します。
- このストアリリースをインストールした後は次のようになります。
  - メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。
  - 非本番環境でのテスト用にインスタンスのクローンを作成する場合、クローンされたターゲットでインストールをもう一度実行してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合] ページの Slack タイルで、**[Slack** プラグインを取得 **(Get Slack plugin)]** をクリックします。[チャネルと統合] の



Slack との対話型統合 ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。

4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

> **注:**
> プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Slack との対話型統合 ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェント と Slack のデータ連携。

ServiceNow 仮想エージェント と **Slack**® のデータ連携

仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Slack と統合します。

始める前に
統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Slack との対話型統合 プラグイン (sn_va_slack) がインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

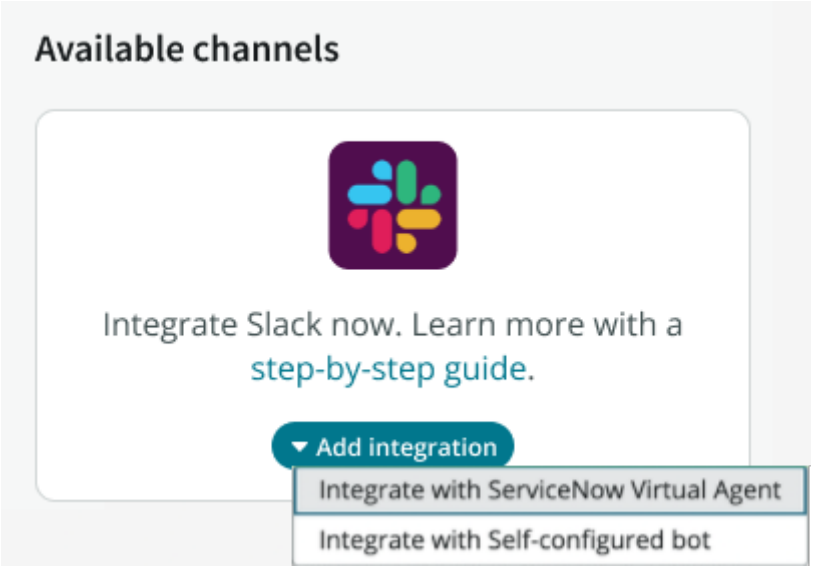
自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Slack タイルの [利用可能なチャネル (Available Channels)] セクションで、[統合を追加 **(Add Integrations)]** を選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。

   注:
   [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Slack との対話型統合 プラグイン (sn_va_slack) をインストールした後にのみ使用できます。



4. Slack ワークスペースの URL を入力して Slack ワークスペースにサインインし、[続行] を選択します。

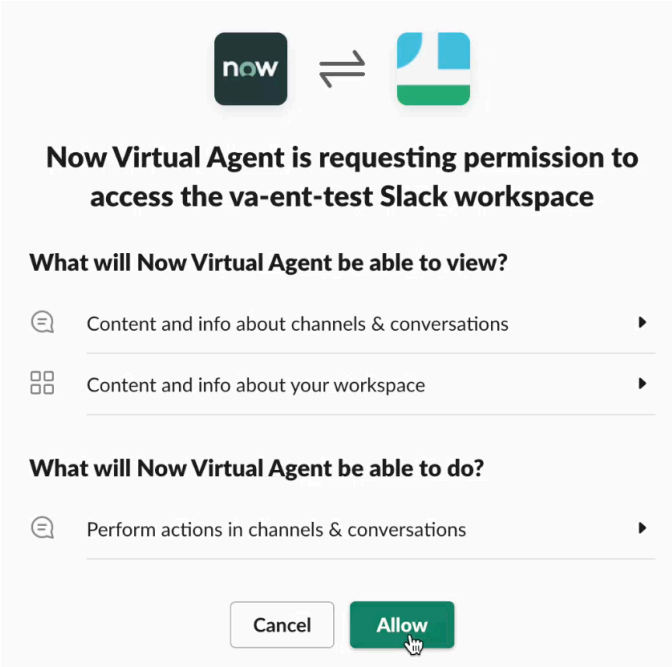


   注:
   アクセス権がある Slack ワークスペースの名前を入力していることを確認してください。

5. ServiceNow® インスタンスにサインインします。
6. Slack がワークスペースへのアクセスを要求した場合は、[許可] を選択します。

自動翻訳

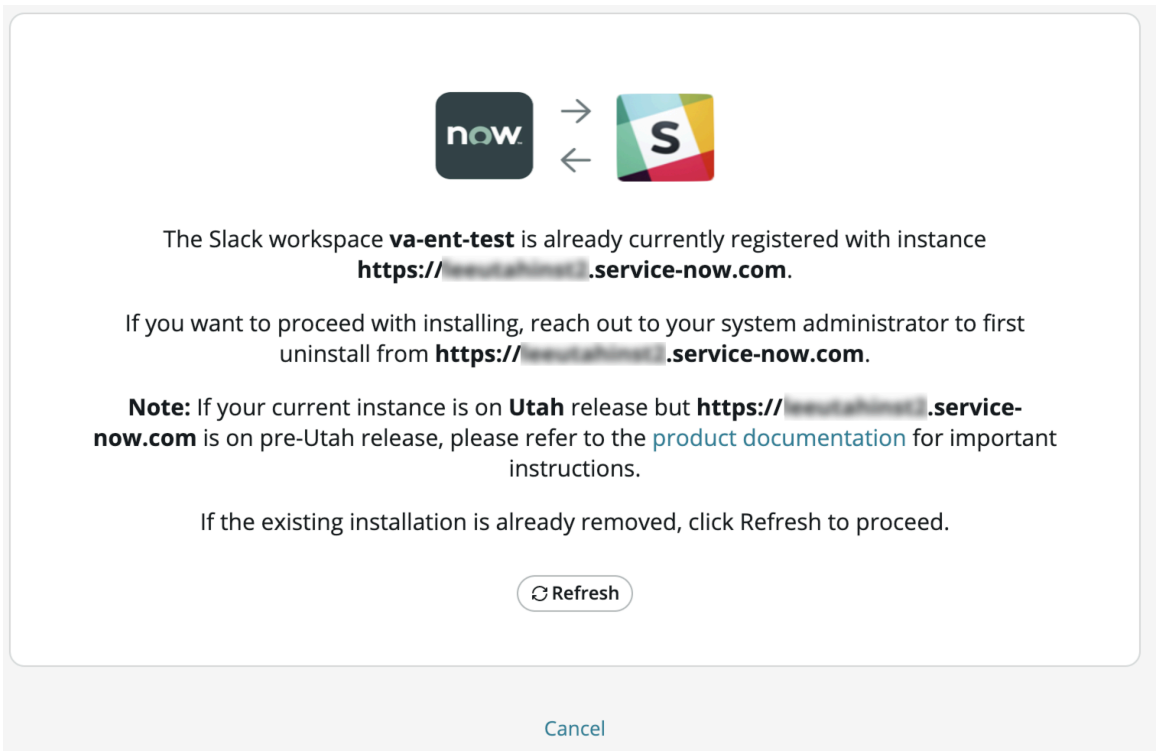
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 選択したワークスペースがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

   注:

   Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Slack 統合の上書き」を参照してください。



   仮想エージェントが Slack ワークスペースに正常にインストールされると、完了メッセージが表示されます。

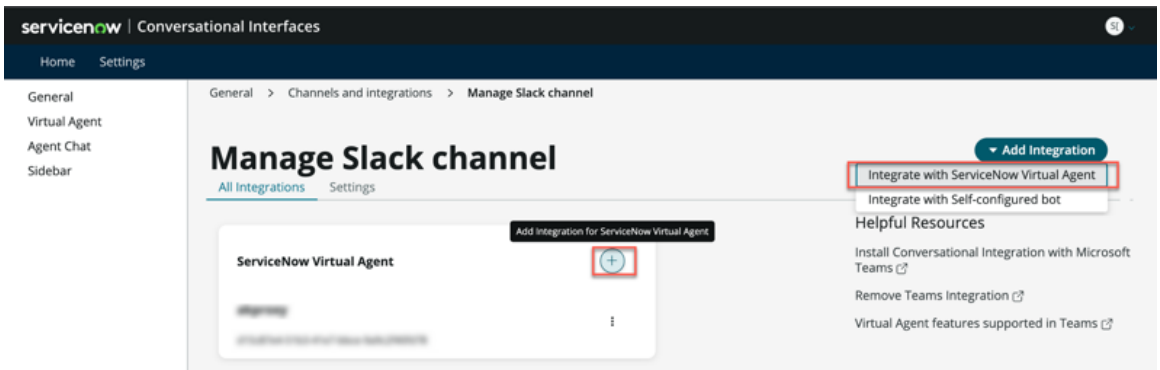
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. **[Slack** に移動] を選択して Slack アプリを管理します。
9. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

   Slack アプリケーションが統合のリストに表示されます。

次のタスク
ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、[ServiceNow 仮想エージェント] タイルでプラスアイコンを選択するか、[Slack チャネルを管理] ページで [統合を追加 **(Add integration)]** リストを選択します。



詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理」を参照してください。

Slack 統合の上書き

Slack との仮想エージェント統合を上書きします。

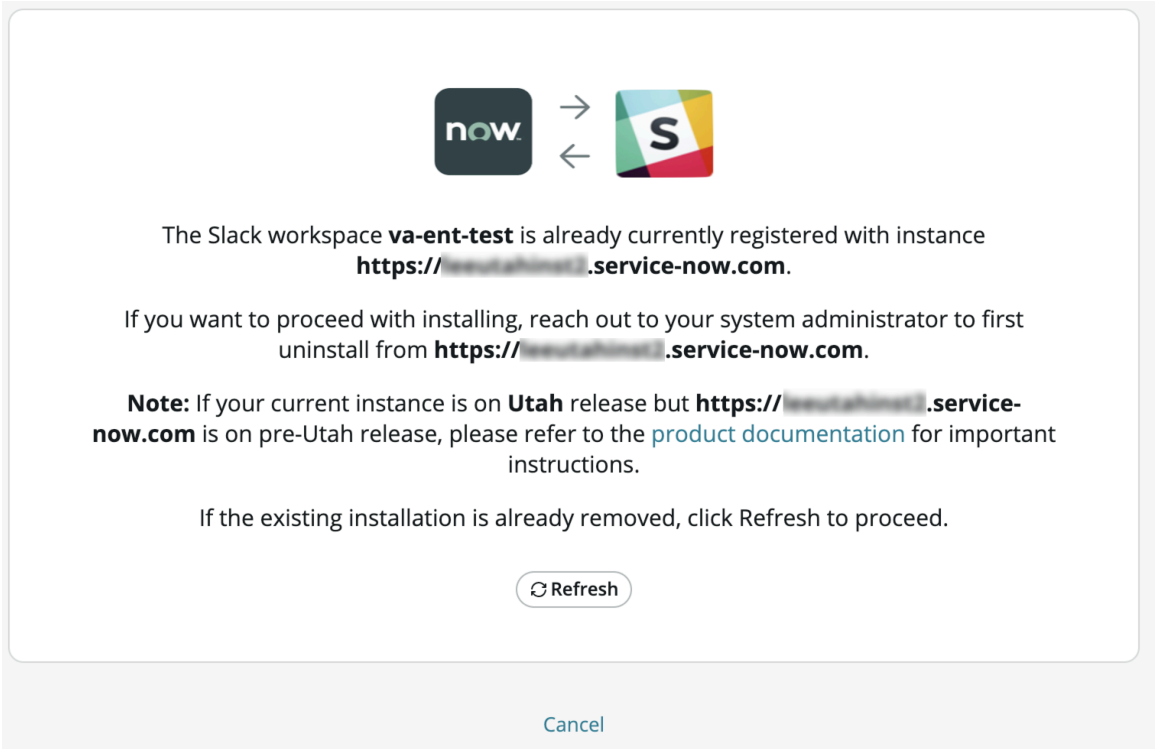
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Utah リリースの前には、admin は、特定のインスタンスに関連付けられている Slack インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスからアンインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要:
Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合の削除 の説明は、両方のインスタンスが Utah 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Utah リリースにあり、別のインスタンスが Utah より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNow インスタンスの左側のナビゲーションフィルターに、「sys_properties_list」と入力します。
2. システムプロパティ *sn_va_slack.enable_slack_override* を検索して開きます。

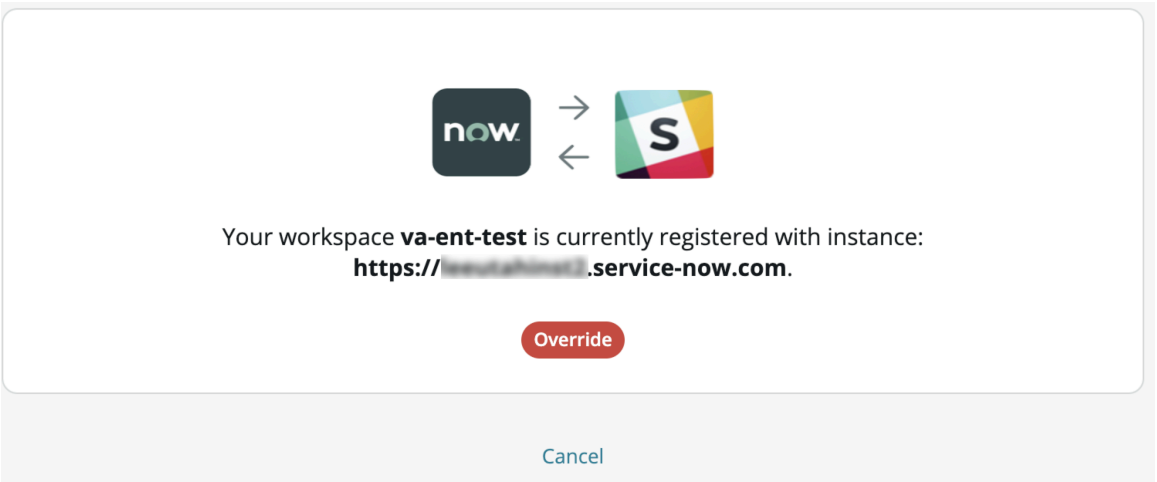
   注:
   このシステムプロパティが見つからない場合は、(アドミンとして) 作成する必要があります。

3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。
   デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択します。



ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理

Slack との対話型統合 アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスのボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

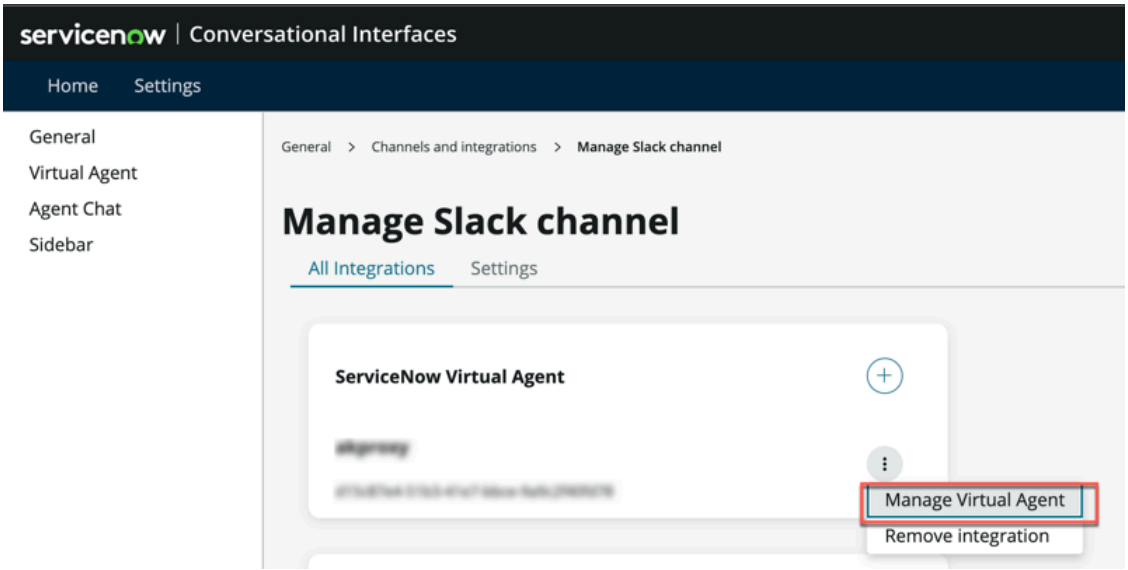
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. Slackタイルで [管理] を選択します。
   [管理] を選択すると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。
4. ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合するには、ServiceNow 仮想エージェントに対して [ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加します (Add integration for ServiceNow Virtual Agent)] を選択します。
   また、[Slack チャネルを管理] ページの右上にある [統合を追加] ドロップダウンを選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントと統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択することもできます。[redacted]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ボットを管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択しま



す。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。

6. ServiceNow 仮想エージェントボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
ボットのブランディングの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合の削除

ServiceNow インスタンスから ServiceNow 仮想エージェント統合を削除して、Slack アプリの関連付けを解除します。

始める前に

必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

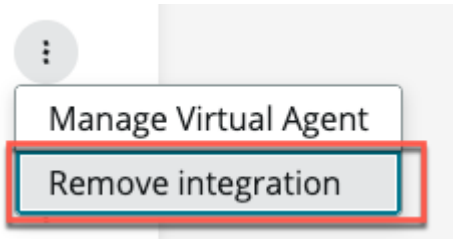
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. チャネルと統合 ページの Slack タイルで、 管理 を選択します。
4. [Slack チャネルを管理] ページで、 ServiceNow インスタンスから削除する ServiceNow 仮想エージェント統合を見つけ、[ボットを管理] アイコン [ボット ⋮ をクリックし、[統合を削除] を選択します。

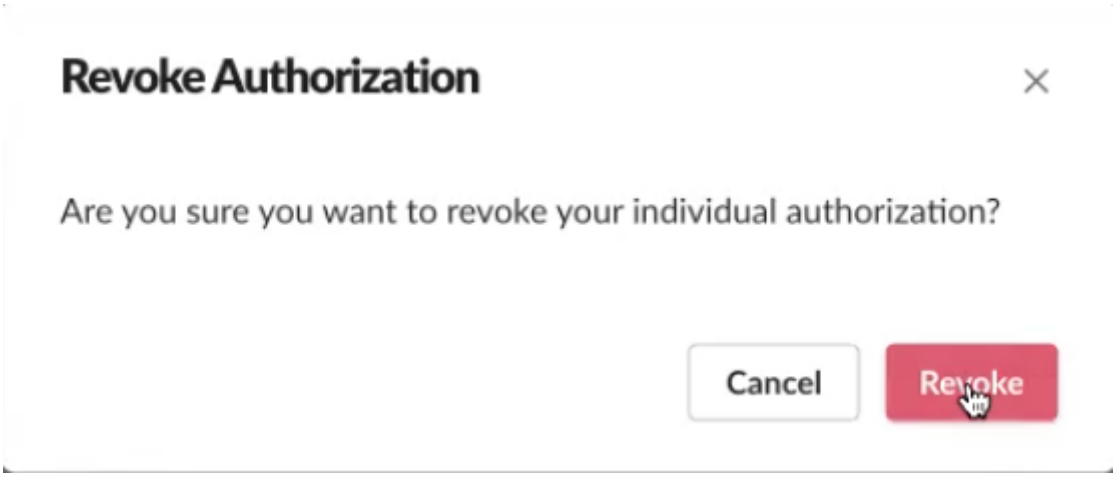
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] を選択します。
   Slack App Directory にリダイレクトされます。
6. Slack App Directory で、[構成] タブに移動し、[**1** 人の認定メンバーに対してすべて表示] を選択します。
7. [1 人の認定メンバー (1 Authorized member)] ポップアップで [取り消し] を選択します。
8. 確認メッセージで [取り消し] を選択しま



す。
Now 仮想エージェントの認証が正常に削除されたことを示すメッセージが表示されます。
Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合が ServiceNow インスタンスから削除されます。

自己設定ボットと **Slack** ワークスペースの統合

ServiceNow® 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できるようにします。

Slackと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Slack ワークスペースと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。ただし、この統合を有効にすると、 仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。ターゲットの Slack ワークスペースのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。

Slack でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Slack のターゲットのワークスペースで自己設定ボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ユーザーには、ターゲットのワークスペースでボットを作成するための権限が必要です。

手順

1. Slack API にログインします。
2. [自分のアプリ **(Your Apps)]** に移動し、[新規アプリを作成 **(Create new app)]** をクリックします。
3. アプリ名を入力し、**[Slack** ワークスペース] を選択して [アプリを作成] をクリックします。
4. インタラクティブコンポーネントを構成します。

   a. 移動先 双方向性 > ショートカット をクリックし、[インタラクティブ機能] をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions でなければなりません。

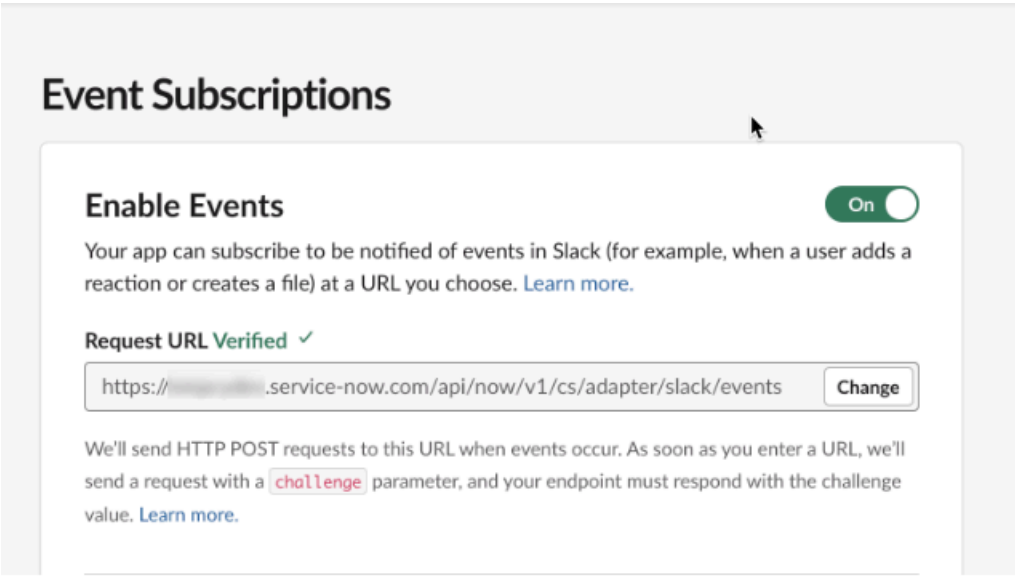
   c. [保存] をクリックします。

5. イベントサブスクリプションを構成します。

   a. 左側のメニューで [イベントサブスクリプション] をクリックし、[イベントの有効化 **(Enable Events)]** をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events でなければなりません。

   c. 要求 URL が検証されるまで待ちま



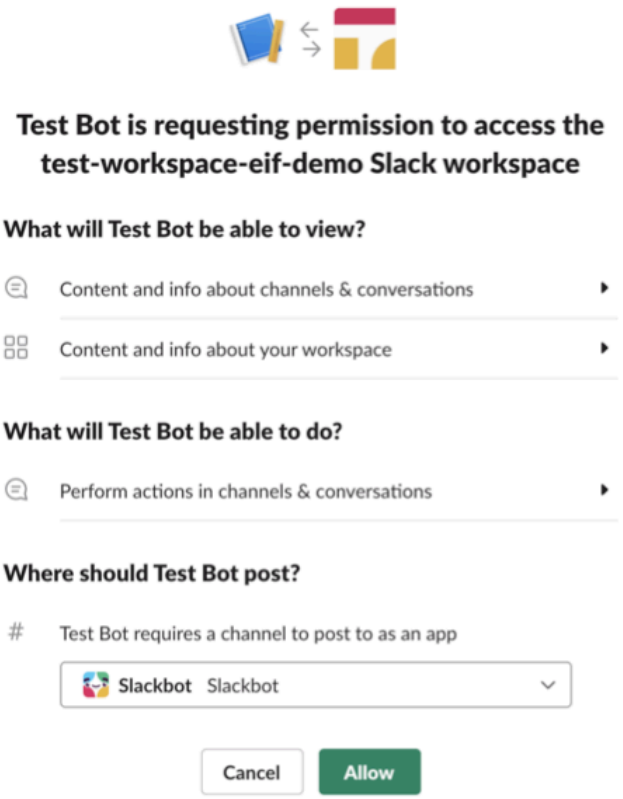
   す。

   d. [ボットイベントに登録 (Subscribe to bot events)] で、[ボットユーザーイベントを追加 **(Add Bot User Event)]** をクリックし、message.im を追加します。

   e. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [受信 **Webhook (Incoming Webhook)]** タブに移動し、[受信 **Webhook** を有効化 **(Activate Incoming Webhooks)]** トグルスイッチをスライドして有効にします。
7. OAuth と権限を設定します。
   a. 左側のメニューから OAuth と権限 をクリックし、 スコープ > ボットスコープ.
   b. **[OAuth** スコープを追加 **(Add an OAuth Scope)]** を選択し、次のスコープを追加します。
      - chat:write
      - files:read
      - files:write
      - im.history
      - incoming-webhook
      - team:read
      - users:read
      - users:read.email
8. **[OAuth** と権限 **(OAuth & Permissions)]** に移動し、[ワークスペースにインストール **(Install to Workspace)]** をクリックし、[許可] をクリックします。



自動翻訳

自己設定ボットの詳細を取得

Slack ワークスペースで作成したボットの詳細を取得して ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に

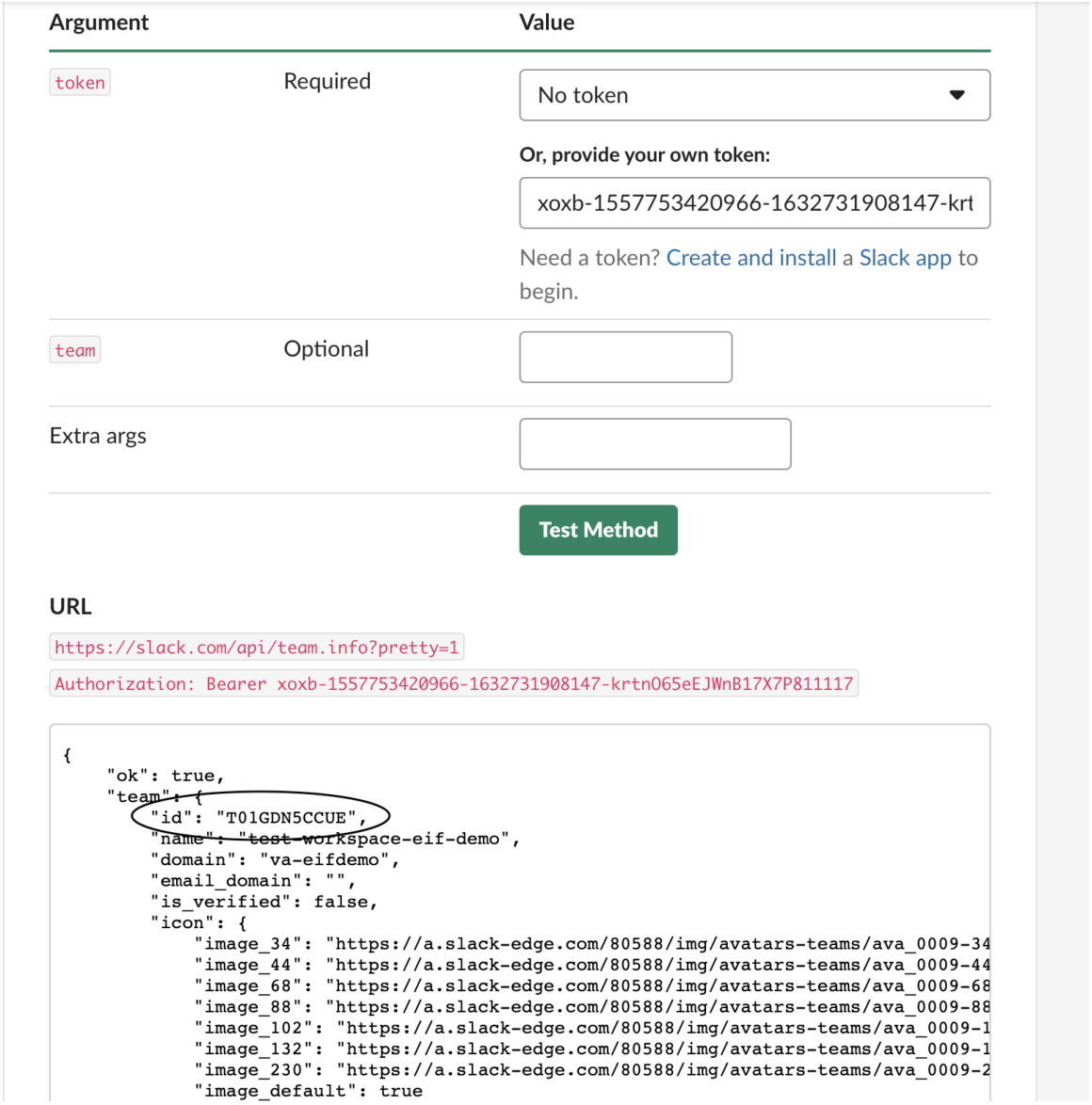
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Slack API にログインします。
2. [自分のアプリ] をクリックし、ボットを選択して 設定 > 基本情報 > 情報を表示 をクリックして、アプリ名 (ボット名) をコピーします。
3. トークン引数にボットユーザー **OAuth** アクセストークンを入力し、[テストメソッド **(Test Method)]** をクリックして、チーム **ID** をコピーします。

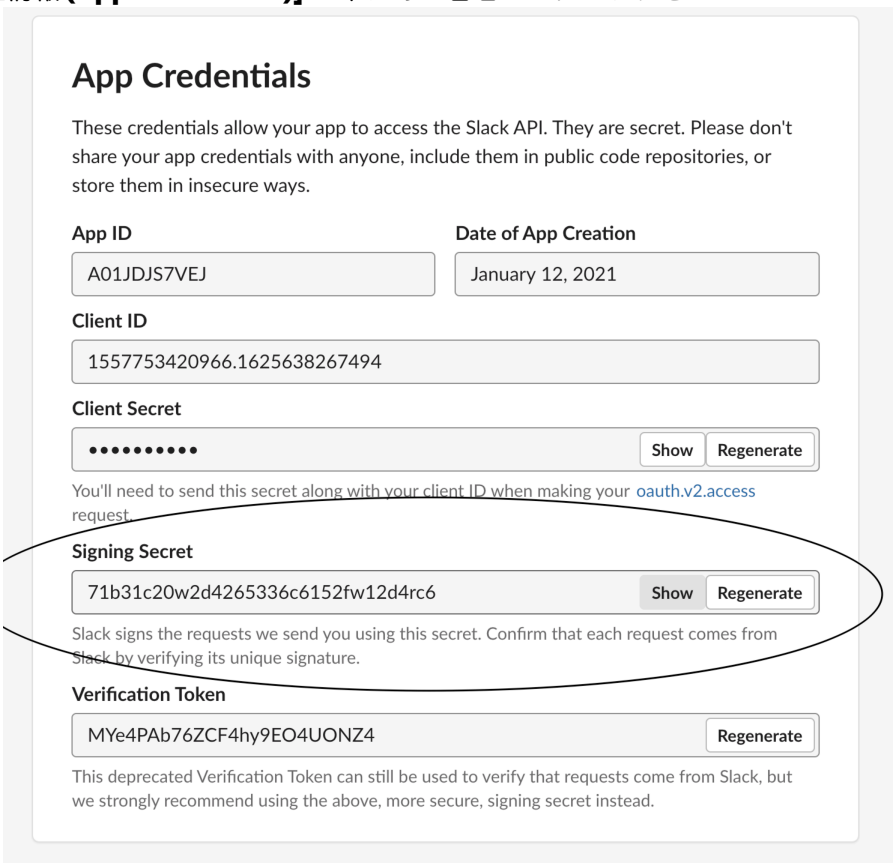
> **注:**
> アクセストークンは Slack アプリの **[OAuth** と権限 **(OAuth & Permissions)]** にあります。



自動翻訳

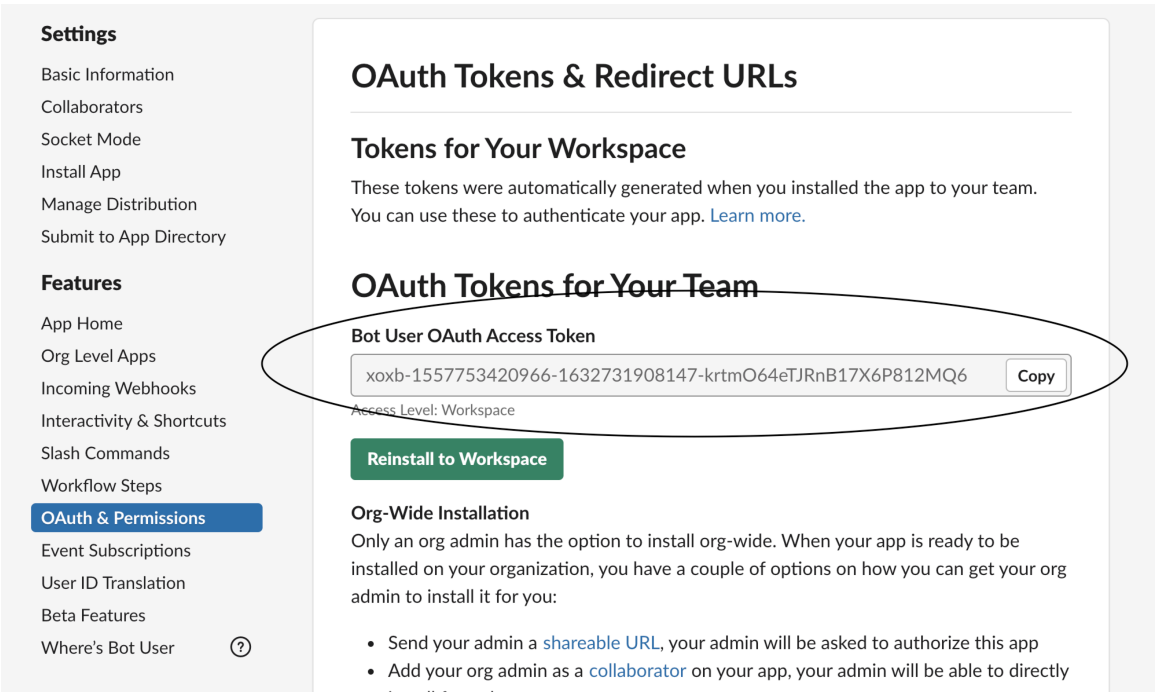
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. Slack ワークスペース (api.slack.com) の [基本情報] に移動し、[アプリ認証情報 **(App Credentials)]** の下にある署名シークレットをコピーします。



す。

5. Slack ワークスペースの [OAuth と権限 (OAuth & Permissions)] に移動し、ボットユーザー **OAuth** アクセストークンをコピーします。



タスクの結果
これで、自己設定ボットとやり取りできるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリ] セクションにボットが表示されない場合は、[アプリを追加 **(Add Apps)]** をクリックし、ボットを検索して選択します。「**hi**」と入力すると、応答を受信できます。

ServiceNow®インスタンスと自己設定ボットの統合

自己設定ボットを ServiceNow インスタンスに追加して、 Slack との統合を完了します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin および Slack ワークスペースの admin

このインストールでは、(複数のボットのうちの) 1 つのボットと単一の Slack ワークスペースを統合するために、本番ボットと統合されたもの以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:**
> 自己設定ボットを単一のSlackワークスペースと統合するために使用するServiceNowインスタンスは、ServiceNow 仮想エージェントの統合に使用したインスタンスであってはなりません。

Slack ワークスペースでボットを作成し、ボットの詳細を取得して統合を完了していることを確認します。詳細については、「Slack でのボットの作成」を参照してください。

Slack で作成されたボットの名前、チーム ID、署名シークレット、およびアクセストークンの詳細を取得します。詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

手順

ServiceNow アドミンとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

> **注:**
> virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番ボット以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Slack ワークスペースと統合できる柔軟性も実現します。

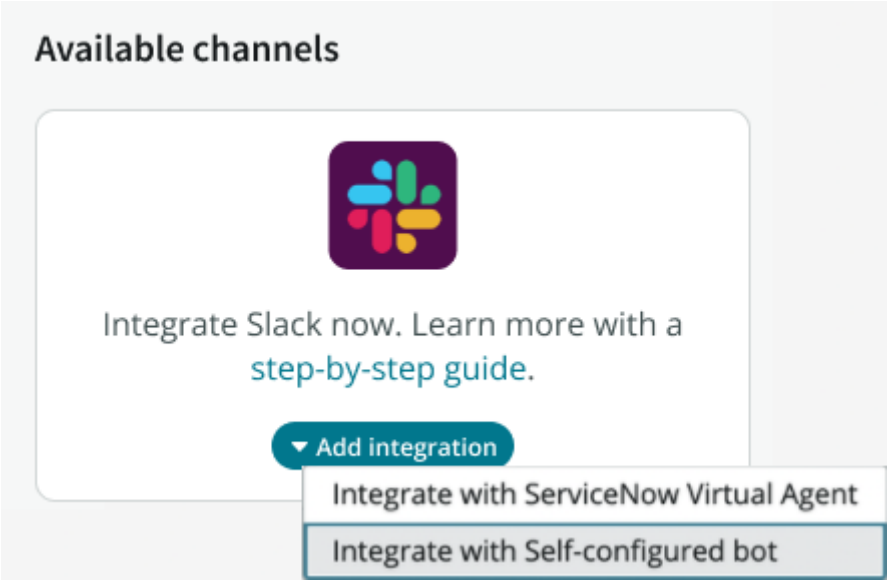
a. ServiceNowインスタンスにログインし、次に移動します: すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

c. Slackタイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合の追加] を選択し、[自己設定ボットと統合] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



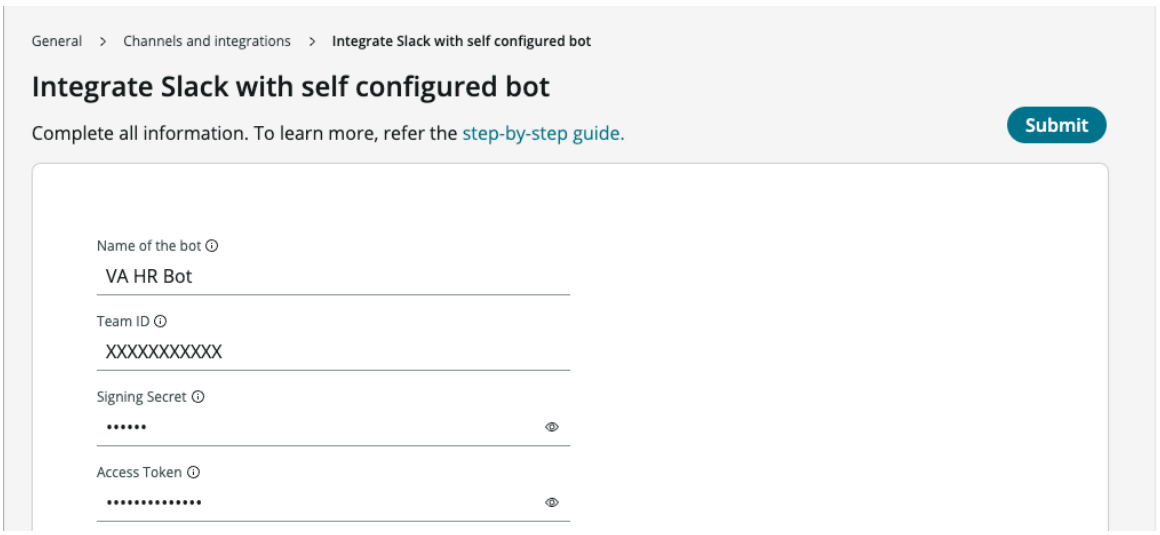
注:
[統合を追加] ボタンは、ServiceNow インスタンスに Slack との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。インストールされているプラグインの取得の詳細については、「Slack との対話型統合 をインストールする」を参照してください。

d. [Slack を自己設定ボットと統合] ページで、 Slack ボットの作成時にメモした次の詳細を入力し、[送信] を選択します。

- ボットの名前
- **Team ID**
- 署名シークレット
- アクセストークン

詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

Slack と自己設定ボットページの統合

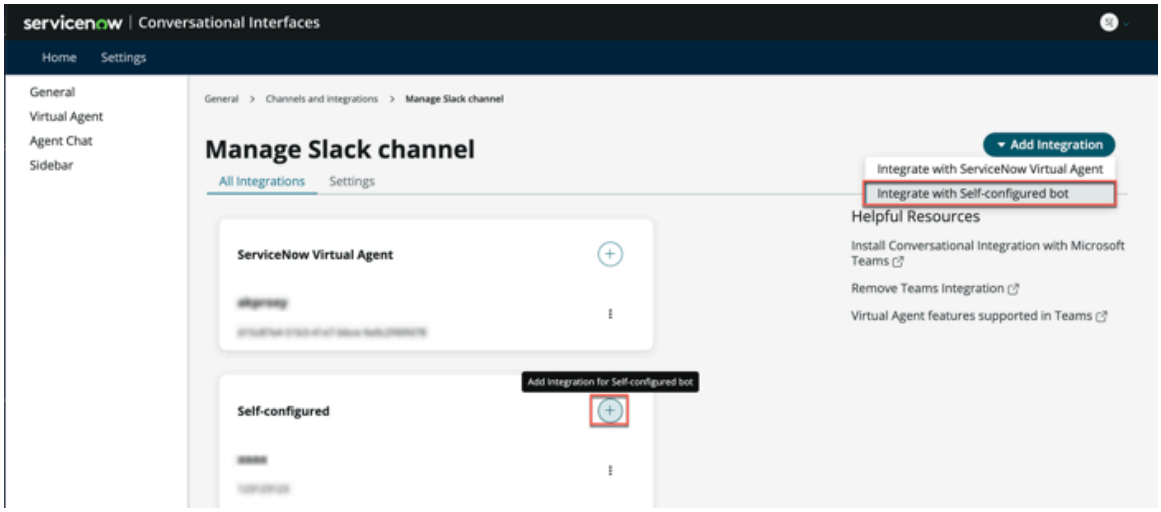


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
統合する追加の ServiceNow インスタンスごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNowインスタンスを別のSlackボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンを選択するか、[Slack チャネルを管理] ページで [統合を追加] ボタンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。



インストールが成功したことを示すメッセージを受け取ります。

Slack との自己設定ボットの統合の管理

Slack との対話型統合 アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスで自己設定ボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーション (Slack) のアドミン

手順

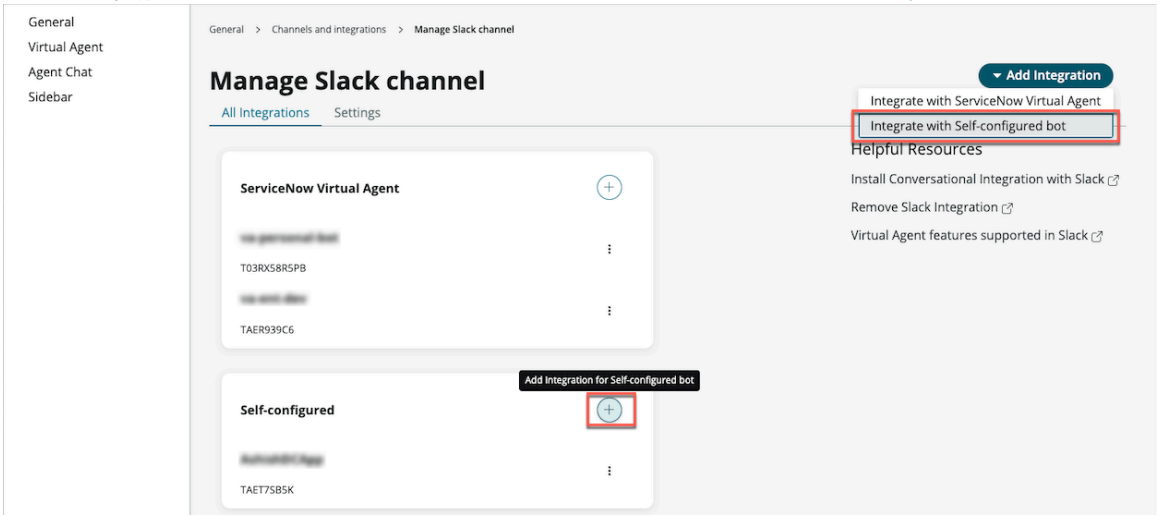
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. Slackタイルで [管理] を選択します。

ServiceNowインスタンスを別のSlackボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンを選択するか、[Slack チャネルを管理] ページで [統合を追加] ボタンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、次を参照してください。ServiceNowインスタンスと自己設定ボットの統合



[管理] を選択すると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ボットを管理アイコン ボット ⋮ を選択し、 ボットを管理 を選択します。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
5. [構成] タブを選択して、自己設定ボットをブランド化します。
自己設定ボットのブランディングの詳細については、「自己設定ボットのブランディングの構成」を参照してください。
6. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

との自己設定ボットの統合の削除 **Slack**

ServiceNow インスタンスから自己設定ボット統合を削除して、Slackアプリの関連付けを解除します。

始める前に

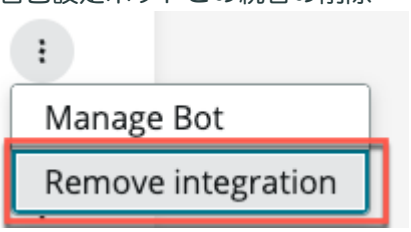
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. チャネルと統合 ページの Slack タイルで、 管理 を選択します。
4. [Slack チャネルを管理] ページで、 ServiceNow インスタンスから削除する自己設定ボット統合を見つけ、[ボットを管理] アイコン [⋮ を選択し、[統合を削除] を選択します。

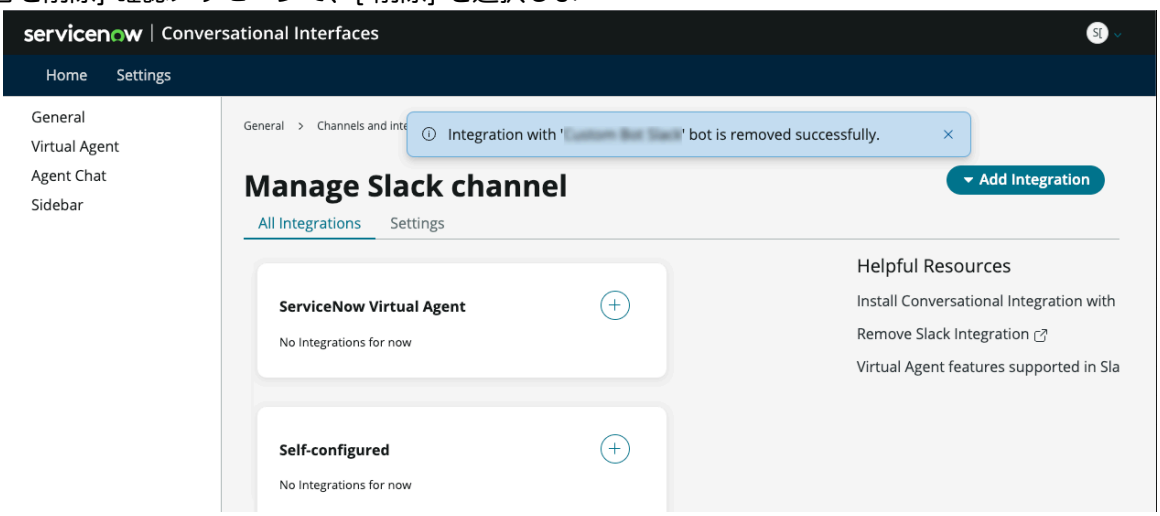
自己設定ボットとの統合の削除



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] を選択しま



す。
Slack と自己設定ボットの統合が正常に削除されました。

の 仮想エージェント 設定の構成 **Slack**

仮想エージェントと統合された Slack ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [設定] タブを選択します。
5. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチをスライドすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注:

   - [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチは、デフォルトではオンになっています。
   - **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] トグルスイッチはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。

6. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注:
   これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

  システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

- コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

  コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成

Slack 仮想エージェント のデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。本番ボットの名前とアイコンを変更できます。

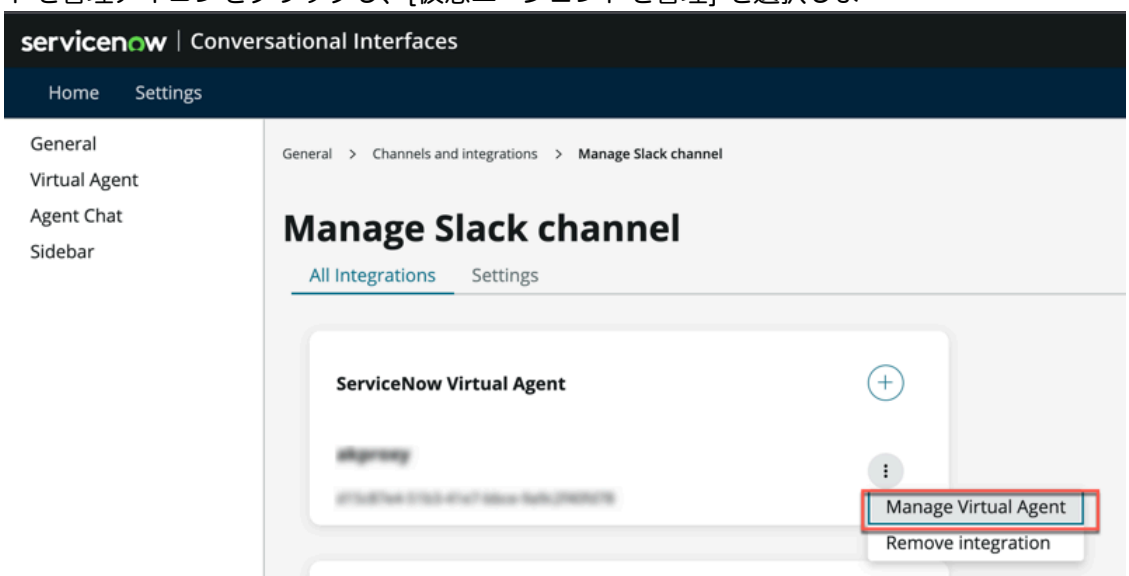
始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

> **注:**
> Slack のブランディング機能は、2022 年 8 月のストアリリースから利用可能で、Tokyo リリース以降と互換性があります。ユーザーがこの機能を使用するには、Tokyo ファミリーリリースを使用しており、Slack との対話型統合 アプリの 8 月のストアリリースをダウンロードしている必要があります。

ボットのブランディング設定を構成する前に、`com.glide.cs.enable_slack_branding` システムプロパティが true に設定されていることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般設定] ページの [チャネルと統合] で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] を選択します。
4. ボットを管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択します。



5. [ブランディング] タブで、次の詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ボット名：Slack 会話本文に表示される名前。

  [Slack でボット統合を構成する] ページで、既定のボット名を任意のボット名に変更し、[保存] を選択します。

  注:
  - ボット名を既定のボット名に戻す場合は、指定したボット名を削除し、 保存 を選択します。ボット名は、Slack アドミンセンターで利用可能なボット名から取得されます。
  - ボット名をヘッダーや左ペインとは異なる名前にする場合は、別の名前を指定します。

- アプリ名：Slack ヘッダーと左パネルに表示される名前。

  Slack ヘッダーと左パネルのアプリ名を変更するには、次のステップを実行します。

  - Slack アドミンセンター にログインします。
  - **Slack App Directory** に移動し、Slack 事前公開済みアプリを見つけます。
  - Slackアプリのページで、[構成] タブを選択し、[ボットユーザー] セクションに移動します。
  - [編集] を選択してボット名を編集します。
  - [ボット名を編集] ポップアップで、ボット名を任意の名前に変更し、[変更を保存] を選択します。

    注:
    ボット名を会話本文のボット名と一致させる場合は、同じボット名を指定します。

- スラックボットアイコン：Slack の会話本文に表示されるアイコン。
  - デフォルトのアイコンを使用する: [デフォルトのアイコンを使用] ラジオボタンを選択し、[保存] を選択して、ボットアイコンをデフォルトのボットアイコンに戻します。
  - カスタムアイコンを使用：

    [カスタムアイコンを使用] ラジオボタンを選択して [Slack ボット] アイコンを変更し、[保存] を選択します。

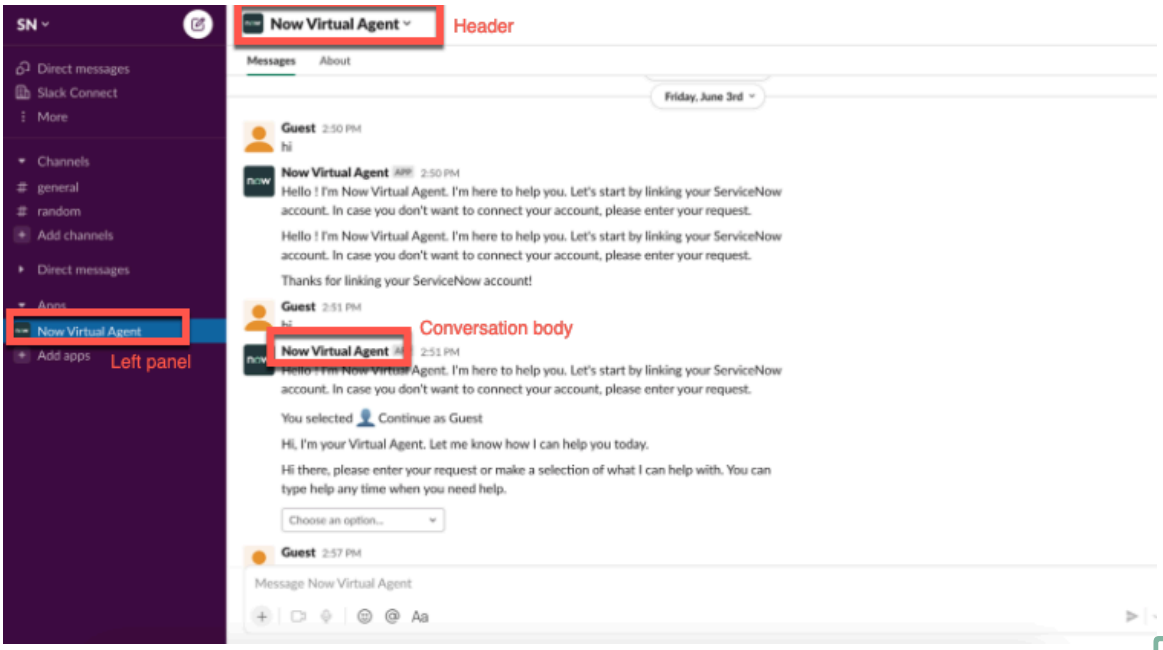
    画像アイコンをアップロードする方法は 2 つあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [画像の添付] を選択して画像アイコンを参照し、[保存] を選択します。
- [代わりに画像 **URL** を使用] を選択して画像アイコンの URL を指定し、[保存] を選択します。

ブランド化された **Slack** 会話の本文



次のタスク
Slack ボットインターフェイスを開き、新しい会話を開始します。Slack の会話本文、ヘッダー、および左ペインでボット名が更新され、ボットアイコンが会話本文でのみ更新されているのがわかります。

自己設定ボットのブランディングの構成

自己設定 Slack アプリのブランディングを構成します。Slack 自己設定ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

ブランディングオプションをカスタマイズする前に、Slack で仮想エージェントと自己設定ボットの統合が完了していることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. Slack アドミンセンター にログインします。
2. [自分のアプリ] を選択し、ブランディング設定を変更するボットを選択します。
3. 移動先 設定 > 基本情報 > 情報を表示.
4. [情報を表示 (Display Information)] セクションでは、次の詳細を更新できます。

   a. アプリ名：自己設定ボットの名前。

   b. 簡単な説明：自己設定ボットを説明する短い文。

   c. アプリアイコンとプレビュー：会話本文の自己設定ボットを表す画像。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アプリアイコンとしてアップロードする画像が 512 x 512 ピクセルから 2000 x 2000 ピクセルの正方形であることを確認します。

d. 背景色：会話本文の [ボット] アイコンの背景色。

e. 長い説明：[アプリの詳細 (App Detail)] ページに表示する自己設定ボットの説明。

5. [変更内容を保存] を選択します。

Slack との統合の前に仮想エージェント要求者を事前にリンクする

Slack との対話型統合 を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェント ユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

始める前に

- ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理。このとき **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションを有効にします。
- Slack スポークを設定します。

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Slack アドミニストレーターロールのいずれか：
  - グローバルアドミニストレーター
  - アプリケーションアドミニストレーター
  - クラウドアプリケーションアドミニストレーター
- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて

[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] を無効にします。

Slack と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Slack でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでにServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Slack 通知が有効になっていると、ユーザーが Slack アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[Slack** の日次プレインストールジョブ **(Slack Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトではスケジュールされ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

た時刻に実行されますが (時間はシステムアドミニストレーターのタイムゾーンで表示されます)、必要に応じて時間を変更できます。デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、 **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** の [スケジュール済みスクリプト実行] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** スケジュール済みジョブを検索してクリックし、選択したレコードの [スケジュール済みスクリプト実行] フォームを開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。
4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

Slack との対話型統合 の昇格されたトピックを構成する

Slack ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Slack チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェントの設定] ページで、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] に移動し、[すべて表示] を選択します。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスにある唯一の行である場合、昇格されたトピックがチャットウィジェット、 Microsoft Teams、および Slack に適用されることがわかります (以下で説明するように Slack に一意のものを設定しない限り)。

   チャットウィジェットとは異なる、 Slack に独自の昇格トピックを設定する場合は、次の手順に従います。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。例：Slack チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ○ 詳細 ○ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [slack]** で簡単な条件を設定します。 注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Slack はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承するチャットウィジェットには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。
6. 作成した [Slack チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。 Slack に追加する前に、昇格されたトピックの文字数を確認します。トピック内のテキストが 30 文字に近いと、テキストが切り捨てられる場合があります。詳細については、次を参照してください。 Slack ドキュメント.

   a. [Slack チャットエクスペリエンス] フォームで、[昇格されたトピック] タブを選択し、[トピックを追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> チャットウィジェットと同様に、 Slack チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
Slack ボットとの会話を開始します。 Slack チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Slackの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

との仮想エージェント会話での**Now Assist**の使用**Slack**

この Now Assist は、 Now 仮想エージェント ボットまたは Slack と統合された自己設定ボットとの会話中に、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを提供します。

LLM ベースの機能でボットを有効にし、 Now Assistとの LLM ベースの会話を体験するには、まず Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボットを Slack と統合する必要があります。

Slackと 仮想エージェントの統合

仮想エージェントSlackは、Now 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットのいずれかと統合できます。

SlackNow 仮想エージェントと統合するには、「ServiceNow 仮想エージェントと Slack の統合」を参照してください。

Slack を自己設定ボットと統合するには、「自己設定ボットと Slack ワークスペースの統合」を参照してください。

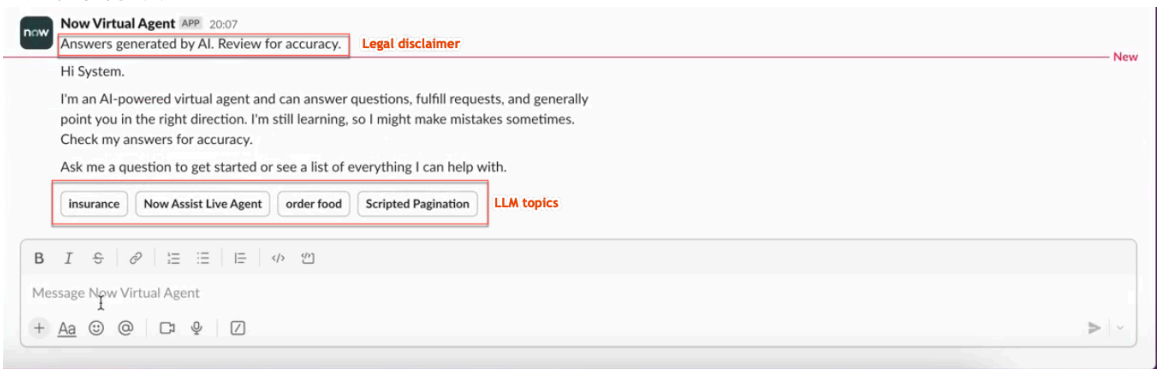
での **Now Assist** を使用した会話エクスペリエンス **Slack**

この Now Assist は、次の機能を備えたチャネルで新しい AI 検索 エクスペリエンスを提供します。

- 法的免責事項

  Now Assistとの会話の最初のメッセージには、AI で生成されたメッセージであることを示す法的免責事項が表示され、その後にNow Assist挨拶メッセージと LLM 対応トピックが続きます。

  法的免責事項

  法的免責事項メッセージは、[sys_cs_custom_adapter_property] テーブルで定義されている *`support-system-action`* プロバイダープロパティによって管理されます。デフォルトでは、provider プロパティの値は **true** に設定されています。

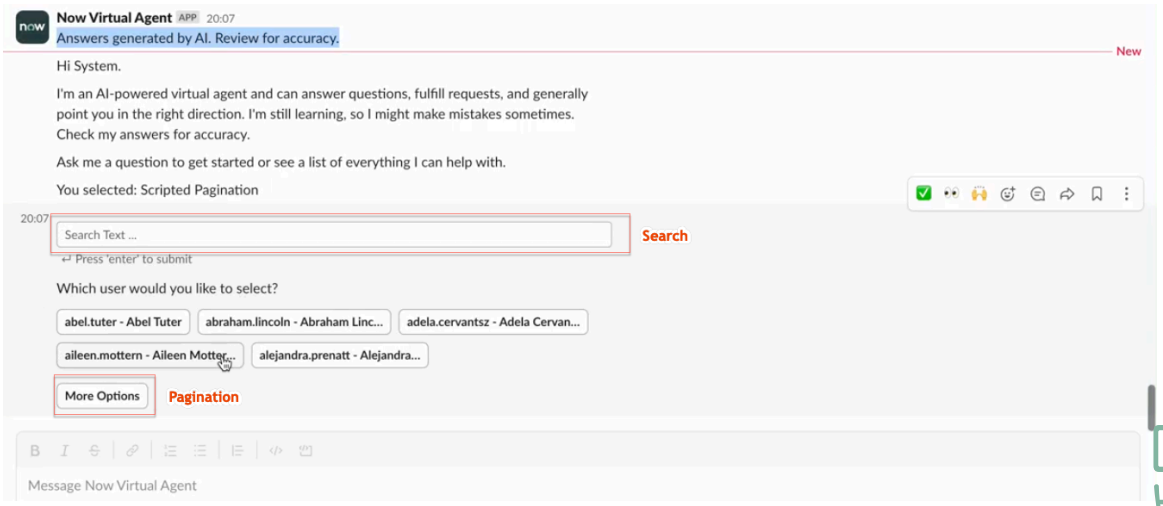
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ページネーションと検索

  検索バーを使用して、選択肢の複数のページ間を移動し、特定のアイテムまたはユーザーを検索できます。

  LLM 対応トピックを選択すると、選択したトピックおよび [その他のオプション] ボタンに関連する利用可能な選択肢とともに、検索バーが表示されます。検索バーを使用してアイテムまたはユーザーを検索するか、利用可能な選択肢からアイテムまたはユーザーを選択できます。利用可能なオプションをさらに探す場合は、[その他のオプション] ボタンを使用して次のページに移動できます。前にリストした選択肢に戻りたい場合は、[前のオプション]ボタンを使用できます。

  ページネーションと検索

  ユーザーまたはアイテムを検索した場合は、検索用語に関連する選択肢が表示されます。利用可能な選択肢から選択するか、検索とページネーションをリセットすることができます。

  > **ヒント:**
  > 検索バーで Enter キーを押すと、ページネーションと検索をリセットできます。

  ページネーション機能と検索機能は、次のプロバイダープロパティによって管理されます。

  - *picker_pagination_experience_supported*: Now Assistとの LLM 会話でページネーションエクスペリエンスを有効にします。このプロパティのデフォルト値は **true** です。
  - *picker_pagination_limit*:選択肢を表示するためのアダプタのページ制限値を設定します。アダプタに設定できる最大ページ制限値は **100** です。

    たとえば、トピックで利用可能な選択肢が 100 未満で、制限が 100 に設定されている場合、[その他のオプション] ボタンは表示されません。制限が 100 に設定されたときにトピックで利用可能な選択肢が 100 を超える場合は、[その他のオプション] ボタンが表示されます。

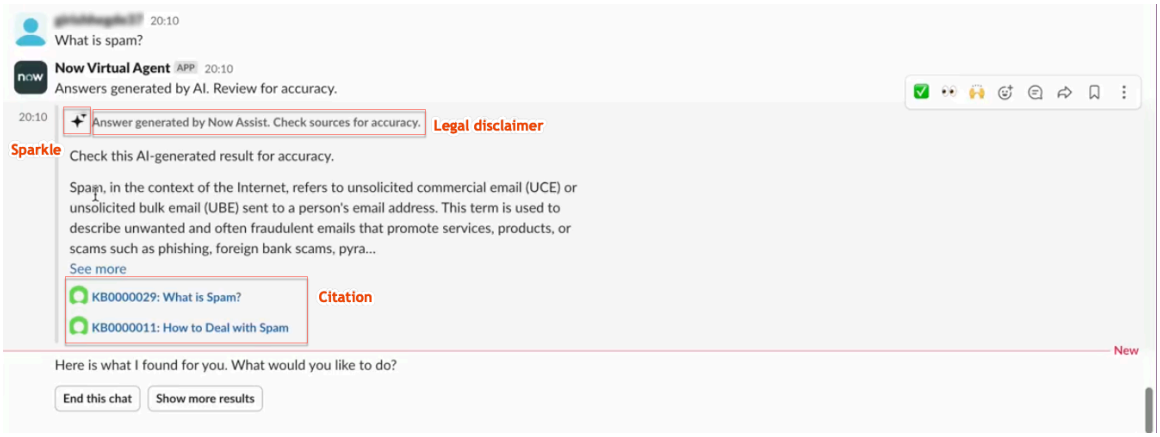
- 生成 **AI QnA** カード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用して、LLM を介してカード形式で質問し、 Now Assist から回答を取得します。応答は、スパークル画像、法的免責事項、および尋ねられた質問に関する引用とともに表示されます。

生成 **AI QnA** カード



Slack と統合されているボットに対して LLM を有効にする方法の詳細については、「の 仮想エージェント でNow Assistを有効にするSlack」を参照してください。

の 仮想エージェント で**Now Assist**を有効にする**Slack**

Slack と統合された仮想エージェント内のNow Assistを使用して、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを実現します。

始める前に

AI 検索Now LLM サービスを使用してNow Assist会話ができるようにします。AI 検索を有効にする方法の詳細については、「Enable AI Search for Next Experience」を参照してください。

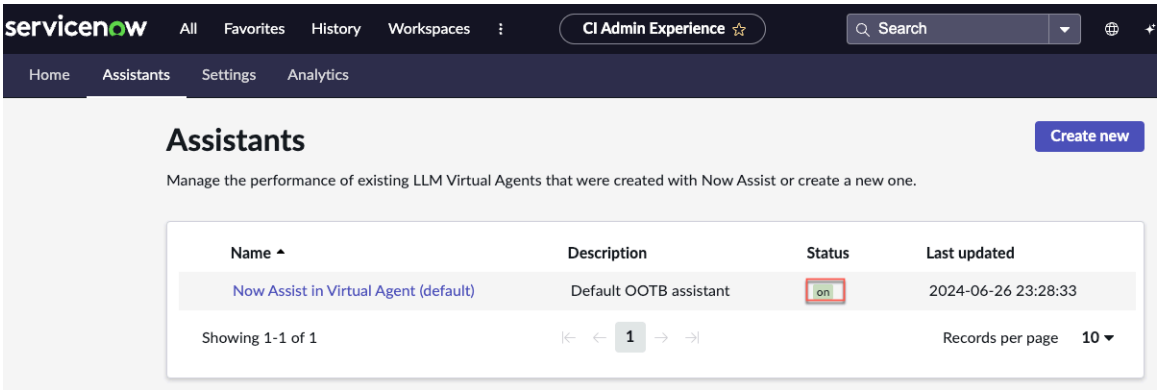
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNowインスタンスにログインし、次のいずれかのナビゲーションパスを使用して [Now Assist機能] ページに移動します。
   - すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** 機能.
   - すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
2. [Now Assist 機能] ページで、[プラットフォーム] を選択します。
3. [プラットフォームのスキル Now Assist] ページで、[詳細を表示] を選択します。
4. [会話エクスペリエンス] ページで、[仮想エージェントに **Now Assist** を設定] を選択します。[アシスタント] ページが表示され、 仮想エージェントを選択します。たとえば、 仮想エージェントの **Now Assist** (デフォルト) などです。
5. 任意の 仮想エージェント を選択します。

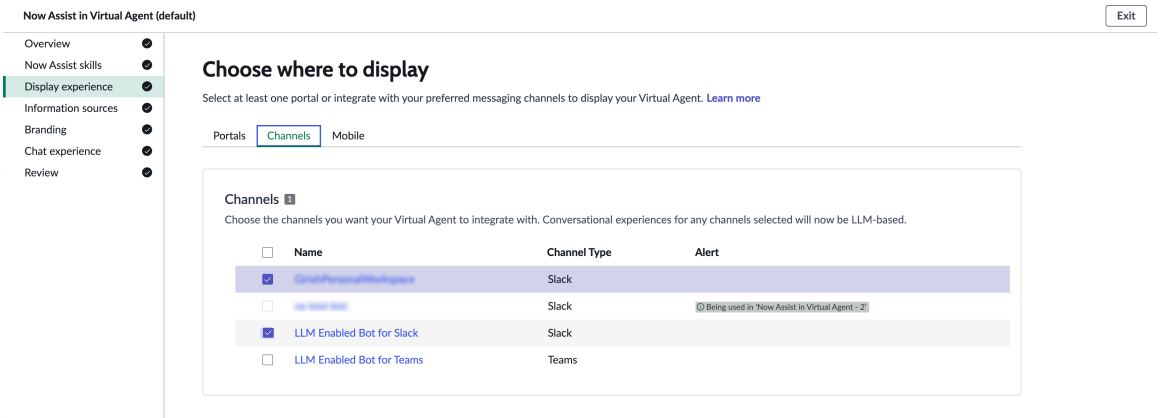
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
選択する前に、選択した 仮想エージェント が Slack ワークスペースと統合されていることを確認してください。

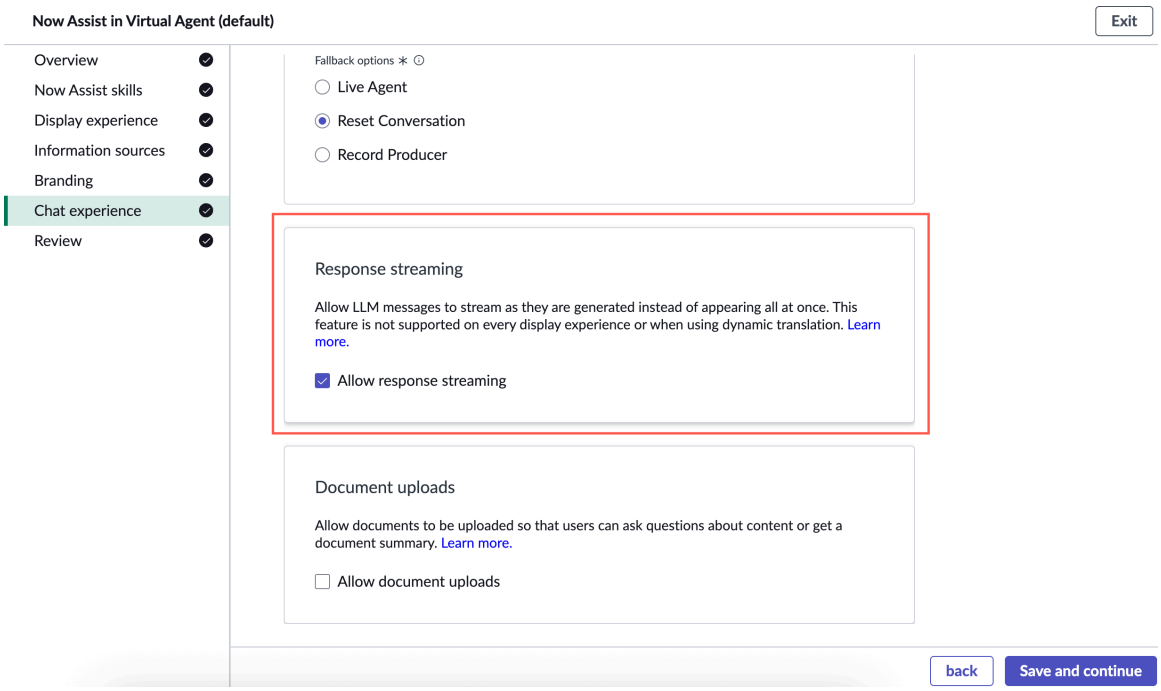
6. ボットページで、 表示エクスペリエンス > チャネル ペインから。
7. 仮想エージェントでNow Assistと統合するチャネルを選択します。



8. ボットページで、 チャットエクスペリエンス > チャットエクスペリエンス ペインから。
9. [応答ストリーミング] セクションまで下にスクロールし、[応答ストリーミングを許可] チェックボックスをオンにします。

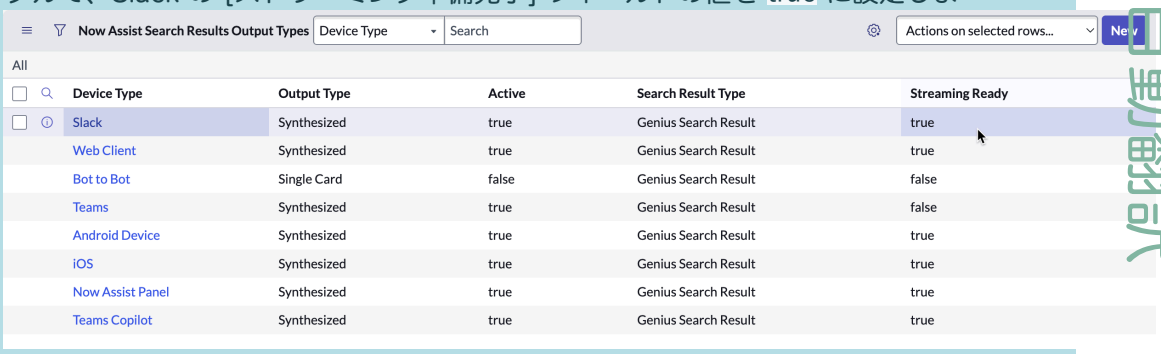
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要:

Now Assist検索結果出力タイプ [now_assist_va_search_results_output_type] テーブルで、Slack の [ストリーミング準備完了] フィールドの値を true に設定しま



Device Type	Output Type	Active	Search Result Type	Streaming Ready
Slack	Synthesized	true	Genius Search Result	true
Web Client	Synthesized	true	Genius Search Result	true
Bot to Bot	Single Card	false	Genius Search Result	false
Teams	Synthesized	true	Genius Search Result	false
Android Device	Synthesized	true	Genius Search Result	true
iOS	Synthesized	true	Genius Search Result	true
Now Assist Panel	Synthesized	true	Genius Search Result	true
Teams Copilot	Synthesized	true	Genius Search Result	true

す。

10. [Save and Continue (保存して続行)] を選択します。

Slack会話で合成された応答

Slack会話で合成された応答は、大規模言語モデル (LLM) ベースの結果を単一の応答に要約することで、よりスマートなエクスペリエンスを提供し、ユーザーは会話形式で情報を確認し、カルーセルでの参照を回避できます。

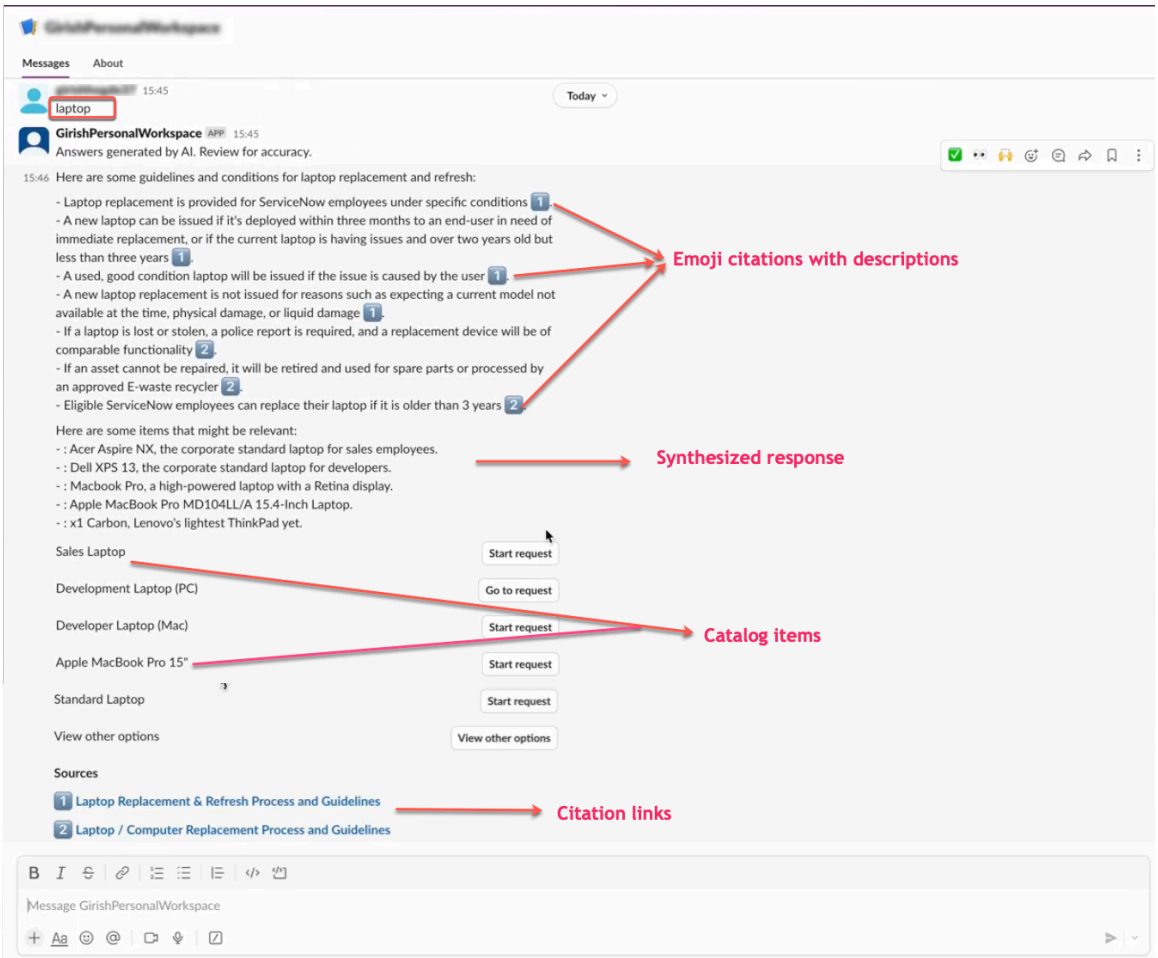
Slack会話に合成された応答を実装すると、次のような最も関連性の高いアイテムと情報を応答に含めるために、いくつかの方法でユーザーエクスペリエンスが向上します。

- 複数の Genius 結果とトピックをカルーセル形式で返します。
- トピックとカタログアイテムを一元的に検索できます。
- 複数のナレッジベース記事からの複数のスニペットを回答生成のコンテキストとして LLM に渡せるようにする複数ナレッジベース Q&A パイプラインを提供します。

総合的に合成された応答は、クエリの意図を理解し、さまざまなタイプのレコード全体を検索し、統一された使いやすい応答で結果を要約する会話フローをユーザーが体験するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack で会話を開始して質問すると、Now Assistを有効にした状態で質問すると、応答のサマリーとカタログアイテムとトピック、それに続く引用リンクが表示されます。たとえば、会話に「ラップトップ」コマンドを入力すると、合成された形式で応答が表示されます。



[その他のオプションを表示] ボタンを選択すると、利用可能なナレッジベース記事とカタログのリストが表示され、選択して詳細を確認できます。

ストリーミング合成応答

Slack会話で合成された応答をストリーミングすると、メッセージの処理中にリアルタイムに更新されるため、より迅速なインタラクションとよりエンゲージメントの高いユーザーエクスペリエンスが提供されます。応答ストリーミングの詳細については、「チャットストリーミング応答 と アシスタントチャットエクスペリエンスの管理」を参照してください。

Slack会話で応答ストリーミングを有効にするには、「の 仮想エージェント でNow Assistを有効にするSlack」を参照してください。Slack会話で応答ストリーミングを有効にすると、次の機能拡張を体験できます。

- 会話の遅延を削減
- エンゲージメントの向上
- より長いクエリやより複雑なクエリを効果的に処理する能力

Slack の会話でサポートされている仮想エージェントの機能

仮想エージェントの機能 (AI 検索 結果、仮想エージェント通知、仮想エージェント会話の作成のための仮想エージェントデザイナーコントロールなど) は、Slack ボットの会話でサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Conversational Integration for Slack は、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

このセクションでは、Slack との対話型統合 アプリでサポートされている仮想エージェントの主な機能について説明します。

AI 検索 結果

仮想エージェントは AI 検索 結果を生成できます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索 構成では、Q&A (ナレッジベース) とカタログアイテムの検索結果が有効になります。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Slack アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索 結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、アドミニストレーターはこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

信頼できるドメイン

カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

会話言語へのチャットのローカリゼーション

バージョン 5.0.1 以降、チャットは Slack UI で設定された顧客指定の会話言語にローカライズされますが、セッション言語は異なります。

会話言語への応答の翻訳は、関数 `gs::getMessageLang(str, lang)` を使用して行われます。ここで、Slack から取得された言語がこの関数を介してパラメーターとして渡されます。翻訳プロセスは、次の 3 つのユースケースで機能します。

- 要求された言語プラグインは ServiceNow インスタンスで利用できます。

  要求された言語プラグインが ServiceNow インスタンスで利用可能な場合、セッション言語はユーザーによって設定された会話言語に従います。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替が設定され、有効になります。

  要求された言語のプラグインがない場合は、[sys_language] テーブルで指定された代替言語が翻訳プロセスに使用されます。ただし、代替メカニズムを機能させるには、*`glide_i18n.language_fallback_enabled`* システムプロパティを有効にする必要があります。デフォルトでは、このプロパティの値は **false** に設定されています。代替メカニズムを有効にするには、**true** に設定します。詳細については、「Set a fallback language」を参照してください。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替は未設定であり有効になっていません。

  要求された言語のプラグインが存在せず、代替も未設定であり有効になってい場合、デフォルトの翻訳言語は英語になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack の 仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答は、Slack の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロールなどがあります。

仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答

バージョン 2.0.0 以降では、カードとビデオボット応答コントロールが Slack の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

複数のファイルタイプのアップロード

バージョン 5.0.2 以降では、デスクトップから、または 仮想エージェントでイメージピッカートピックの有効なリンクを提供することで、複数の画像ファイル (最大 10 個のファイル) をアップロードできます。リンクを介して、またはデスクトップからアップロードして、複数のファイル (最大 10 個のファイル) を 仮想エージェント トピックで共有することもできます。

ボットとの会話中に複数の画像ファイルまたはその他の添付ファイルをアップロードするには、それぞれ [画像ファイルタイプ **(Image file types)**] または [すべてのファイルタイプ **(All file types)**] を選択します。

> **注:**
> Slack からライブエージェントを使用して複数のファイルを共有することもできます。

Slack でサポートされている仮想エージェント通知

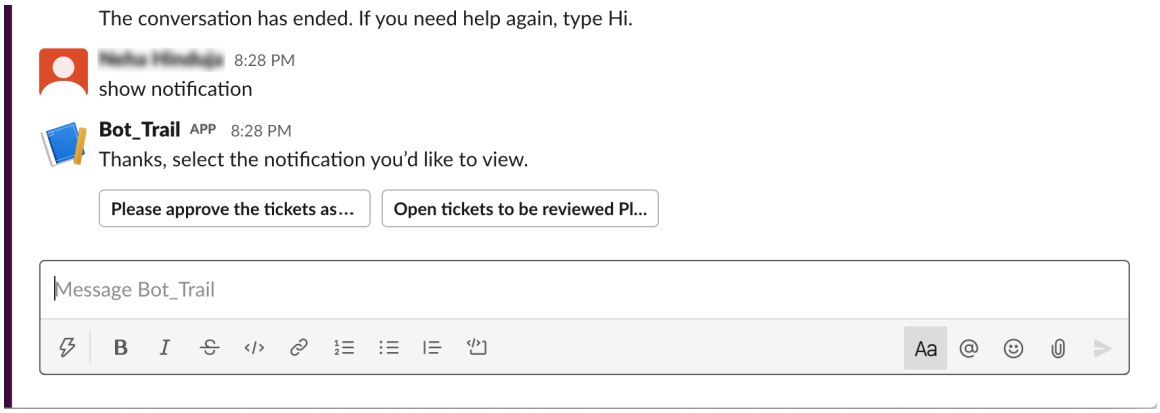
Slack アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - アドミン：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次のことを選択できます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

      たとえば、ユーザーは **show notification** コマンドを使用して、表示する通知を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

Slack でサポートされていない仮想エージェント機能

Slack との対話型統合 で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Slack での会話中に次の機能をサポートしていません。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

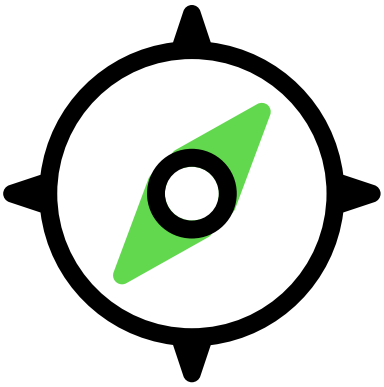
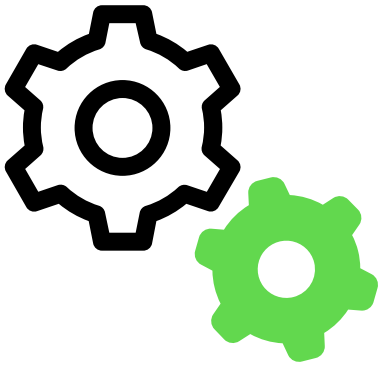
Twilio の対話型 SMS 統合

このServiceNow Storeアプリケーションを使用して、Twilio SMS で仮想エージェント会話をホストし、仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットします。

Twilio の対話型 SMS 統合を開始するには

タイルを選択して開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	構成	使用方法
		
Twilio の対話型 SMS 統合 を仮想エージェントと統合します。	Twilio の対話型 SMS 統合実装をインストールして構成します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで Twilio の対話型 SMS 統合 を使用できます。

Twilio の対話型 **SMS** 統合 の探索

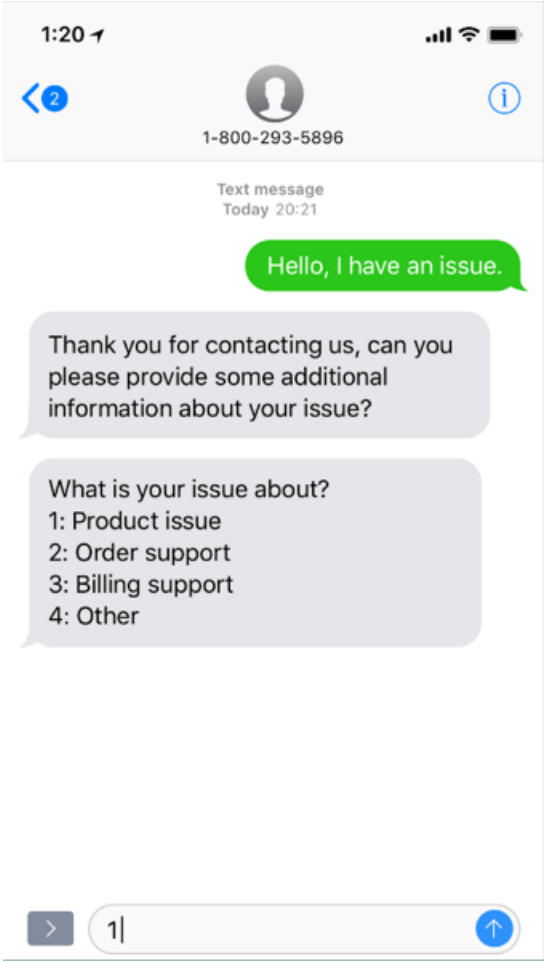
Twilio の対話型 SMS 統合を使用すると、ユーザーはTwilio電話番号にメッセージを送信して仮想エージェントとの会話を開始できます。

注:
Twilio の対話型 SMS 統合 には ServiceNow TwilioDirect または Twilio 通知 と同じ電話番号を使用しないでください。代わりに、Twilio の対話型 SMS 統合 と ServiceNowTwilioDirect に別々の Twilio 番号を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントとの **SMS** 会話の例



ボットが会話をライブエージェントに転送する場合、エージェントは エージェントワークスペース で SMS メッセージに応答できます。

Twilio の対話型 SMS 統合 を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用方法の詳細については、「 仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

SMS チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

サポートされているコントロール

Twilio の対話型 SMS 統合では、仮想エージェントデザイナーで利用可能なすべてのコントロールがサポートされているわけではありません。

Twilio SMS の会話では、次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

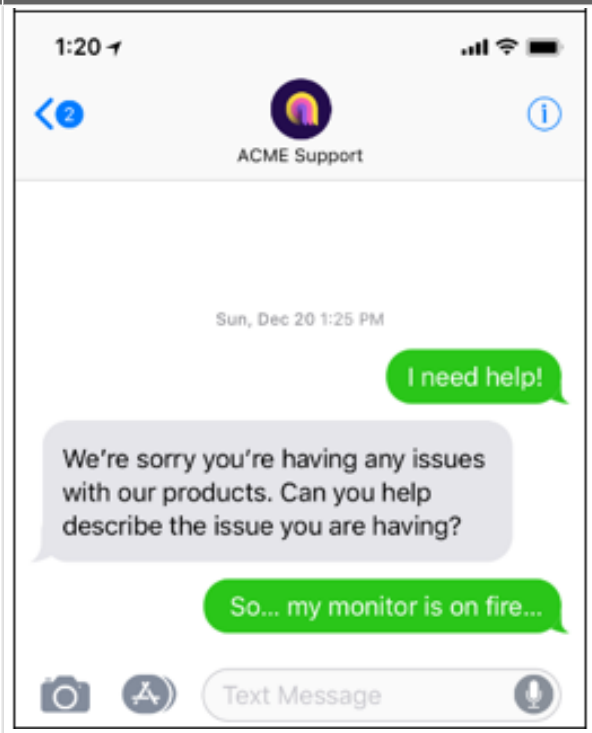
サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

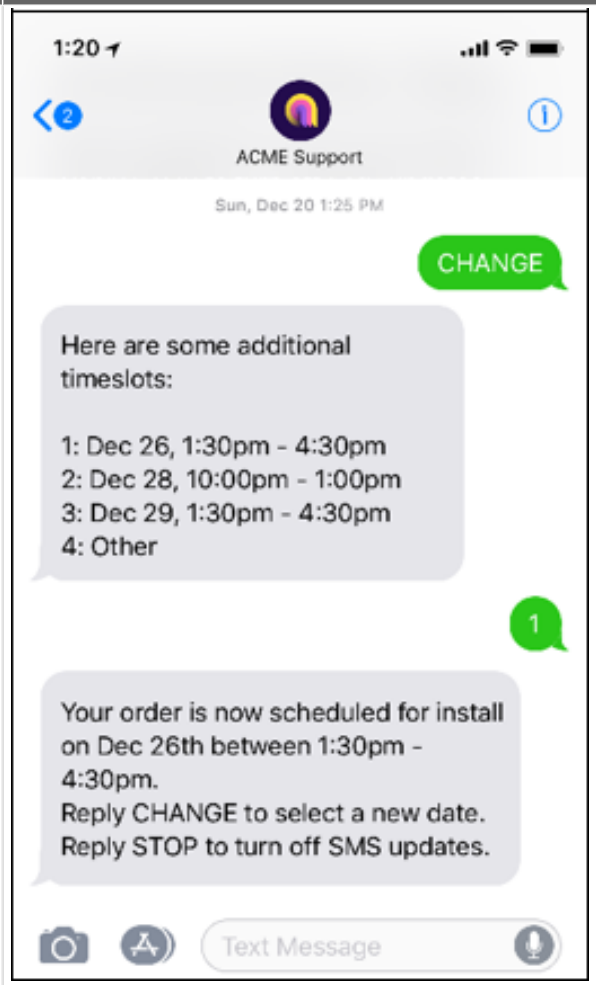
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

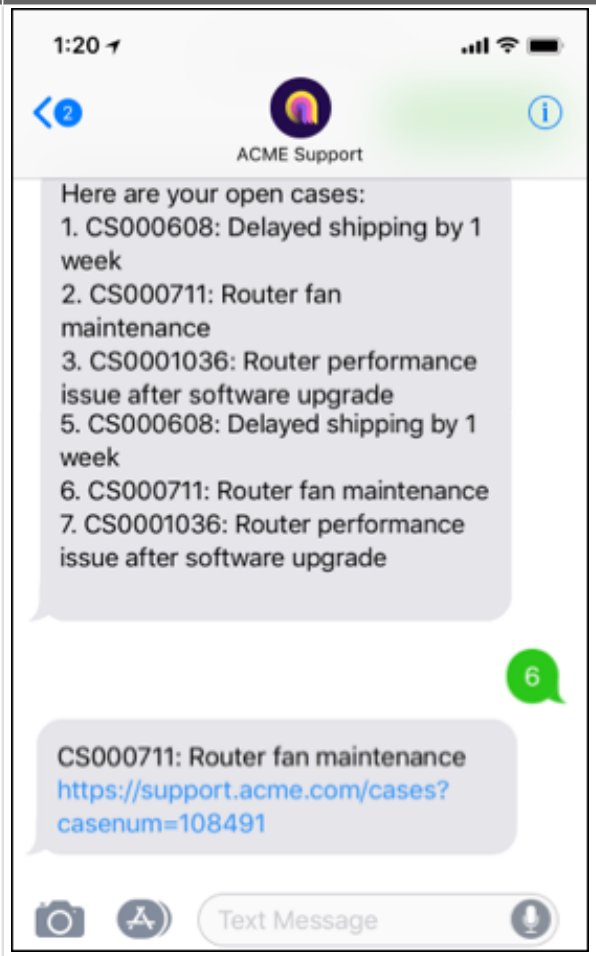
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

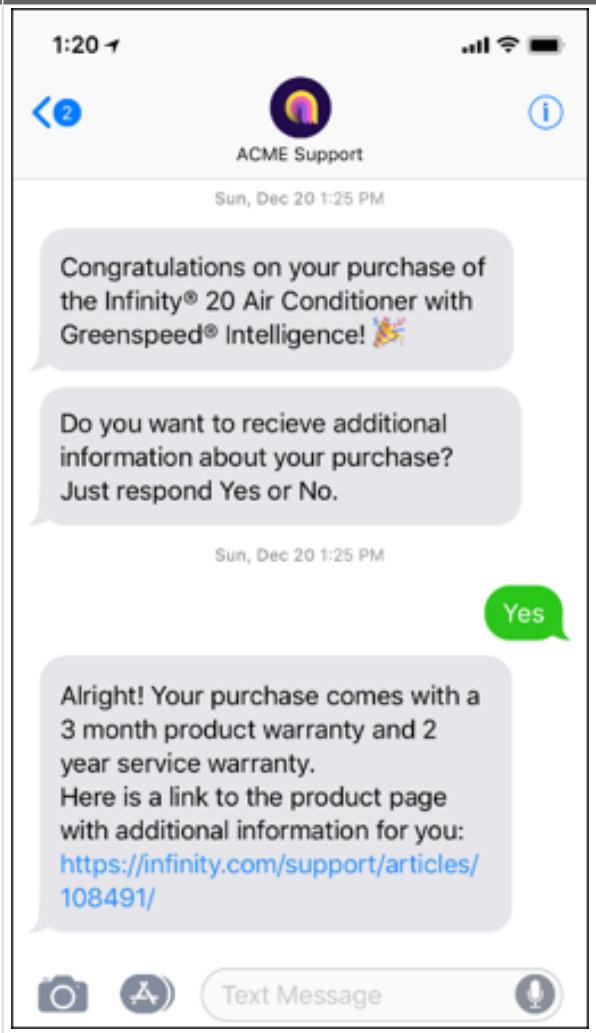
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 **注:** Twilio の対話型 SMS 統合 はすべてのファイルタイプをサポートしているわけではありません。SMS 会話では、画像のみの送信が可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。

Twilio SMS の会話では、次のボット応答がサポートされています。

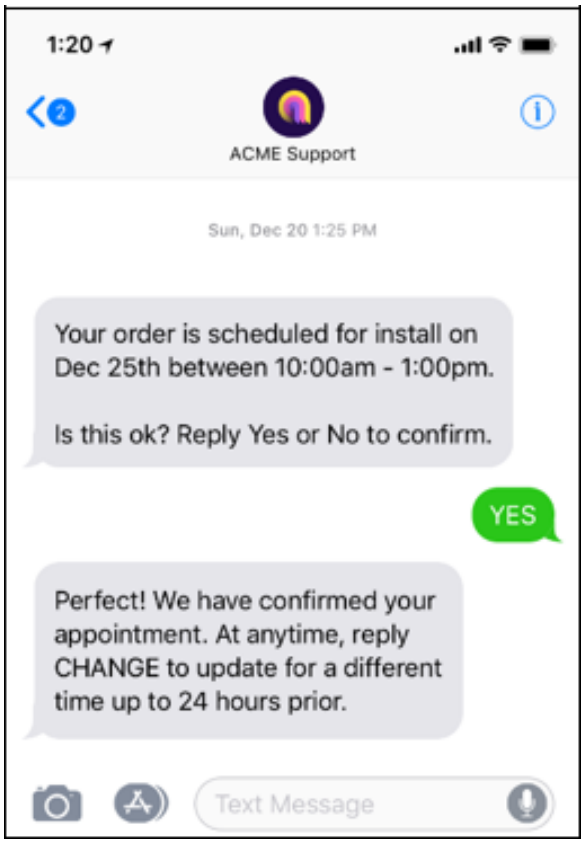
サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

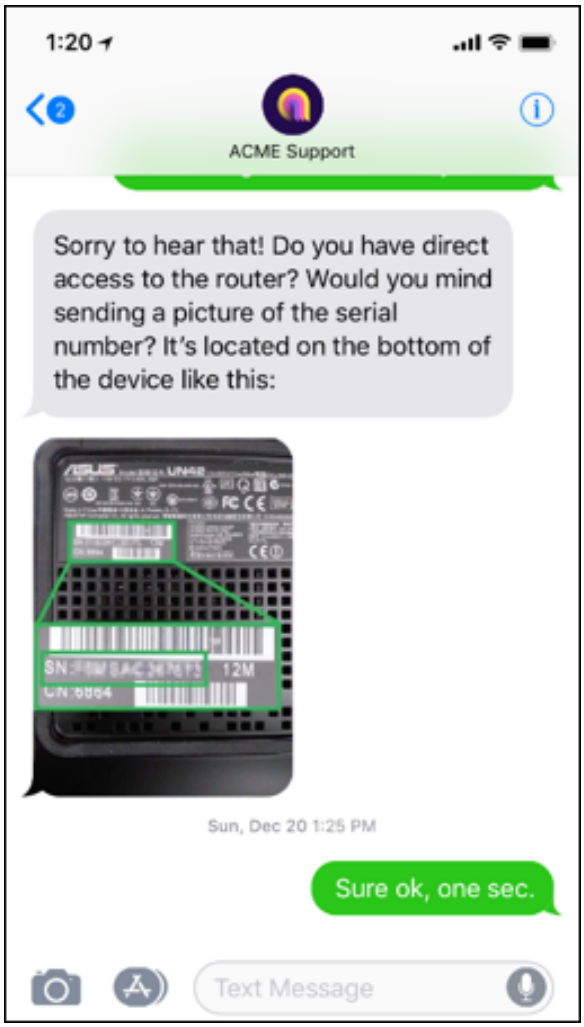
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
イメージ	ボットが画像をユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

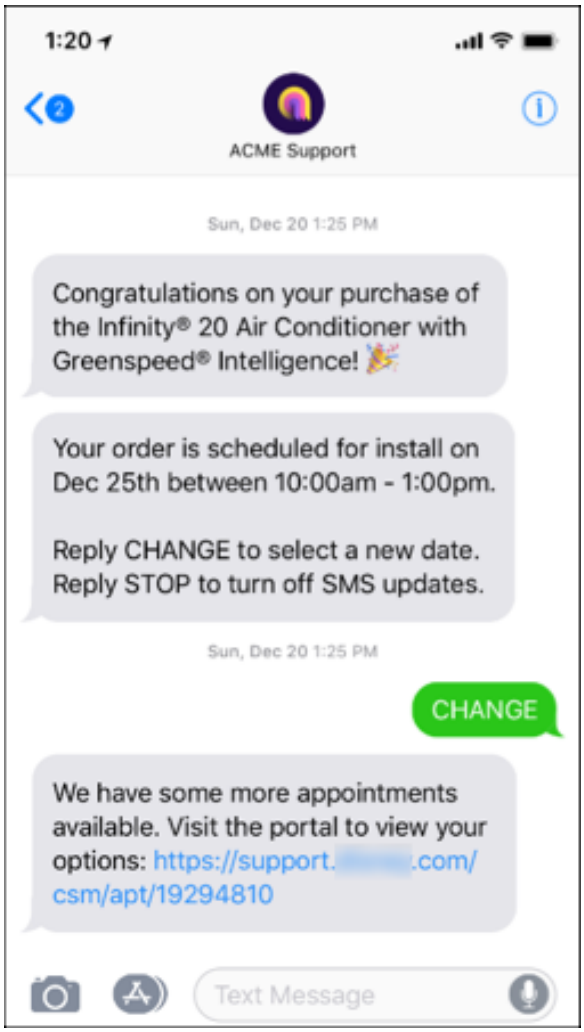
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

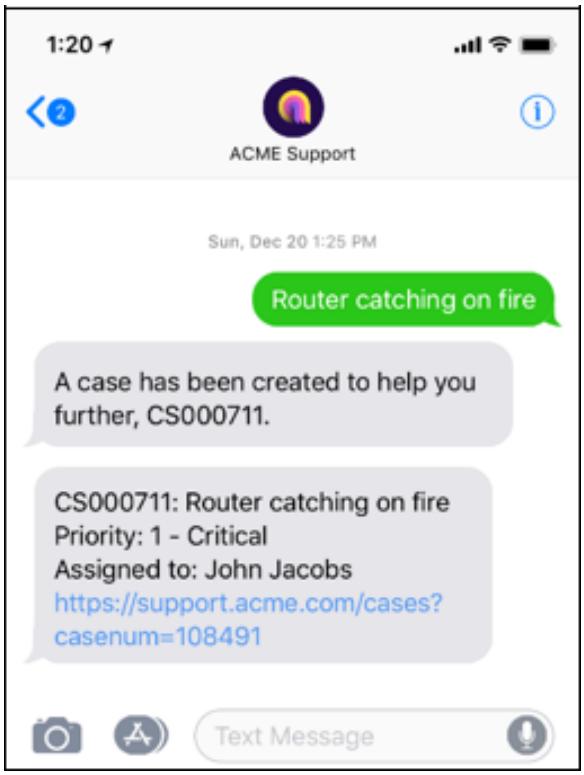
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのボット応答」を参照してください。

ライブエージェントは、SMS の会話でユーザーに応答するときに、テキスト、カード、および画像の応答コントロールを使用できます。

SMS 更新通知のユーザーサブスクリプション

バージョン 1.1.1 以降、ServiceNow アカウントを持つユーザー (sys_user プロファイル) は、会話で SMS 更新の受信の開始または停止を選択できます。

注:
メッセージングチャネルの通知を、ServiceNow アカウントを持つユーザーに送信できます。顧客や顧客の連絡先などのその他の受信者はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。

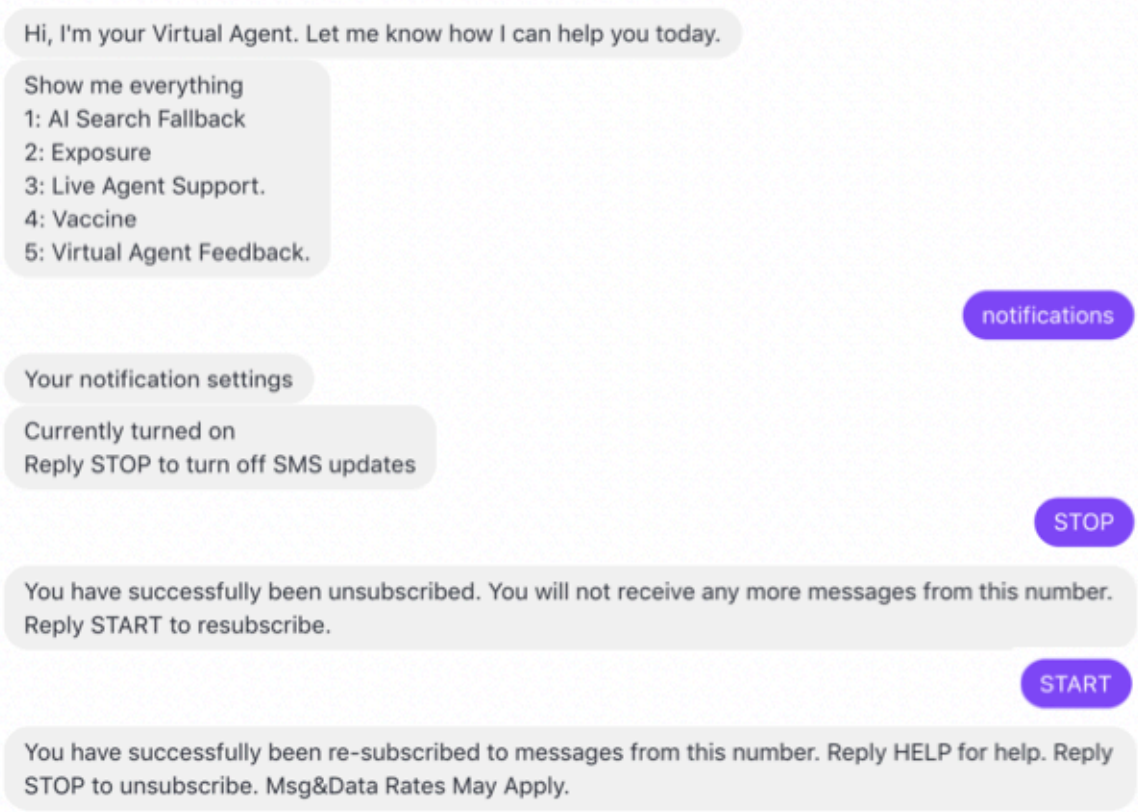
プライバシー規制に準拠するため、ユーザー通知はデフォルトでオフになっています。ユーザーは、次の方法でオプトインまたは設定を変更できます。

- アカウントの SMS 通知設定を確認するには、テキスト `Notification` を送信します。
- SMS 通知を受信するには、テキスト `START` を送信します。
- SMS 通知の受信を停止するには、テキスト `STOP` を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS 通知設定の変更



仮想エージェントの通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

メッセージング通知のコンテンツの作成の詳細については、「仮想エージェント通知コンテンツの定義」を参照してください 。

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- Twilio の対話型 SMS 統合の構成
- Twilio の対話型 SMS 統合 の使用

Twilio の対話型 **SMS** 統合の構成

ServiceNow Store から Twilio の対話型 SMS 統合 をインストールして構成し、SMS 認証を構成します。

構成の概要

1. Twilio の対話型 SMS 統合 のインストール。

   ServiceNow Storeからアプリケーションをインストールします。

2. Twilio の対話型 SMS 統合の設定。

   Twilioを 仮想エージェント と統合します。

3. SMS 認証の構成。

   ユーザー認証を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Twilio の対話型 SMS 統合 のインストール

Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションをインストールして、SMS Twilio アプリケーションで仮想エージェントの会話をホストできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Twilio の対話型 SMS 統合 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。

   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク

Twilio の対話型 SMS 統合の設定。

Twilio の対話型 SMS 統合の設定

Twilio と仮想エージェントを統合して、SMS ボットの会話に参加できるようにします。

始める前に

Twilio の対話型 SMS 統合を設定する前に、次のタスクを完了しておいてください。

1. 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントが付与されていることを確認してください。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - 対話型 SMS サービスチャネル
   - Twilio の対話型 SMS 統合

   詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - 対話型 SMS サービスチャネル
   - Twilio の対話型 SMS 統合
3. Twilio スポークのセットアップ
4. Conversational Custom Chat Integration プラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) がインスタンスでアクティブになっていることを確認します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. ハッシュメッセージの検証レコードを作成します。

   a. ナビゲーションフィルターに「Hash_message_verification.list」と入力し、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)
シークレット	Twilio 電話番号に関連付けられている認証トークン。

   c. [送信] をクリックします。

2. メッセージ認証レコードを作成します。

   a. ナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Auth」など)。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Twilio」と入力します。
グループ名	受信者グループの名前。このフィールドは空白のままにします。
サービスポータル	メッセージ認証に関連付けられているサービスポータル。このフィールドは空白のままにします。
着信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
送信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。このフィールドは空白のままにします。

c. [送信] をクリックします。

3. メッセージングプロバイダーアプリケーションレコードを作成します。

a. 移動先 対話型インターフェース > **Twilio** との **SMS** 統合 をクリックし、[新規] をクリックします。

b. フォームで、フィールドに入力します。

[メッセージングプロバイダーアプリケーション] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT サービスデスク」など)。
電話番号	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。 **注:** 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。

c. [送信] をクリックします。

4. Twilio Console で、ステップ 3 で指定した電話番号の SMS 受信 Webhook を更新します。 Webhook を更新するには、 Twilio コンソールで電話番号に移動します。 電話番号 > マネージャー > アクティブな番号. 電話番号をクリックし、[メッセージング Webhook (Messaging web-hook)] フィールドに次のアドレスを入力します。

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

次のタスク

Twilio の対話型 SMS 統合を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

関連情報

Twilio の対話型 SMS 統合 のインストール

ServiceNow Store アプリケーションのインストール

プラグインをアクティブ化する

SMS 認証の構成

アカウントリンクの 2 ファクター認証メカニズムとして Twilio の対話型 SMS 統合 をソフト PIN (SN) および Google Authenticator とともに使用して、すべてのユーザーを認証します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_cs_provider.list と入力し、**VA SMS Twilio** アダプターのプロバイダーレコードを開きます。
2. VA SMS Twilio アダプターのプロバイダーレコードで、 [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにします。
   [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにすると、[アカウントのリンクアクション] と [アカウントのリンク付けタイプ] オプションが設定されます。
3. [アカウントのリンクを許可] ドロップダウンから [検証の質問と **MFA]** を選択します。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、[自動リンクアクション] フィールドに値 **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account** が入力されます。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、エンドユーザーは、MFA (マルチファクター認証) OTP (ワンタイムパスワード) とともにソフト PIN を入力するように求められます。Google Authenticator は、セキュリティを強化するための SMS Twilio のデフォルトの MFA メソッドです。

   無効な入力/エラーが発生した場合は、ゲストユーザーとして会話を続行できます。成功すると、セッションは認証済みユーザーセッションに昇格します。

   また、 ワークフロースタジオ から自動リンクフローアクションを検索することもできます。
4. SMS Twilio プロバイダーのチャネルレコードの [この接続の **ID** とメッセージを定義します] セクションに移動し、[プロバイダープロパティ] タブをクリックして、次の必須の MFA プロバイダープロパティを構成します。
   - *verification_question_id*：SoftPIN 検証のデフォルトの sys_id。デフォルト値はカスタマイズできます。
   - *two_factor_methods*：[検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、Google Authenticator はデフォルトで 2 要素メソッドです。

     サポートされている値は **google_autheticator** または **sms** です。

     注:
     このプロパティ値を更新した場合、*mfa_question_id* プロパティ値を、対応する検証 ID の sys_id に更新する必要があります。

   - *mfa_question_id*：2 要素メソッドに対応します。値は、Google Authenticator の検証タイプのデフォルトの sys_id です。

     注:
     two_factor_methods プロパティの値を **sms** に設定する場合は、このプロパティの sys_id を SMS 検証タイプに更新する必要があります。

     SMS 検証タイプ sys_id を取得するには、[検証タイプ] に移動し、 **SMS** コード検証タイプ sys_id レコードをコピーします。
5. SMS Twilioでアカウントのリンクを使用するには、「sys_user.list」と入力してユーザー [sys_user] テーブルに移動し、ユーザーを選択して、ユーザーの携帯電話番号を有効な着信携帯電話番号で更新します。
   着信電話番号が認証されると、システムはユーザーを認証し、電話番号をそれぞれのユーザー [sys_user] ID にリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ソフト PIN を登録するには、次の手順を実行します。
ソフト PIN を設定すると、SMS を介して会話しようとするときに、この PIN を使用して本人確認ができます。
   a. ステップ 5 で選択したユーザーの代理操作を行い、次の場所に移動します。 パスワードリセット > 登録.
   b. パスワードリセット登録レコードの [ソフト PIN 検証] タブで、[ソフト **PIN** を入力 **(Enter the Soft PIN)]** フィールドにソフト PIN を入力します。
   c. **[Authenticator** アプリ検証] タブで、[新しい **QR** コードを生成] をクリックして、Google Authenticator の QR コードを生成します (ダウンロードしている場合)。
   d. [送信] をクリックします。

   SMS に対して認証が有効になっている場合、SMS 会話でアクション可能な通知がトリガーされた場合でも、ユーザーはソフト PIN と MFA を入力してアクションを実行することを求められます。たとえば、インシデントが更新されると、SMS アプリでアクション可能な通知がトリガーされ、認証コード (ソフト PIN または MFA コード) を入力するように求められます。

SMS 認証のレート制限ポリシー

レート制限ポリシーは、無効または誤ったソフト PIN が 24 時間の間に 3 回連続して入力された場合にユーザーをロックアウトします。

レート制限ポリシー

SMS では、セキュリティ強化のために、レート制限ポリシーがデフォルトで有効になっています。構成するには、[すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。SMS レコードを開き、[プロバイダープロパティ] タブで次のプロパティを構成します。

- *softpin_lockout_enabled*：ソフト PIN ロックアウト機能を有効にします。デフォルト値は **true** です。
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*：ユーザーがソフト PIN を最大限に試行できる期間。

  注:
  最大期間は **24** 時間です。

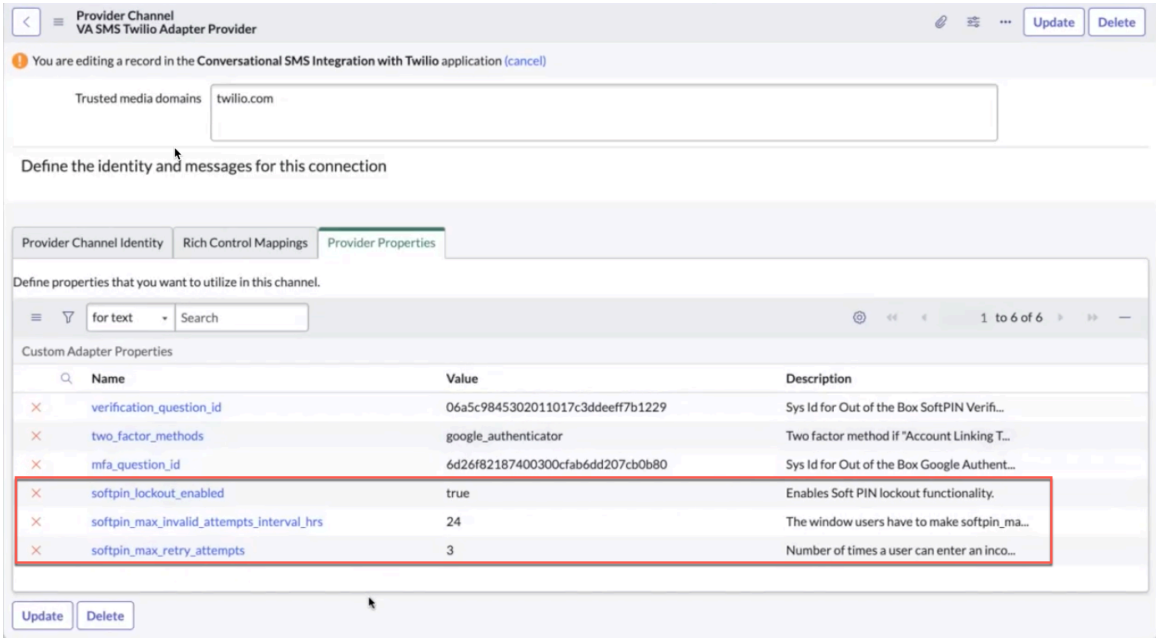
- *softpin_max_retry_attempts*：ユーザーアカウントがロックアウトされる前にユーザーが誤ったソフト PIN を試行できる回数。

  注:
  最大試行回数は **3** です。

  アカウントがロックされている場合、新しい会話を開始するとゲストユーザーとして扱われます。ボットは、アカウントがロックされていることを確認します。公開トピックが提供されます。[検証プロファイルのセットアップ/リセット] 仮想エージェントトピックを使用してアカウントのロックを解除し、ソフト PIN と Google Authenticator をリセットすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Twilio の対話型 SMS 統合 の使用

要求者が Twilioとの SMS 会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、ServiceNowアプリケーションでTwilio の対話型 SMS 統合を構成できます。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの SMS 会話を開始できます。

ライブエージェントは次のことができます。

- エージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして SMS 会話を受け入れ、要求者と会話します。
- エージェントワークスペースの受信ボックスから、[チャット] タイプのインタラクションで SMS チャット会話を開始し、要求者と会話します。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

SMS 会話の受け入れ

SMS サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- 画像を添付ファイルとして共有します。

注:
アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように SMS サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスの SMS 会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS 会話の立ち上げ

エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションが SMS メッセージングチャネルに対して構成されている場合、ライブエージェントは要求者との SMS 会話を開始できます。デフォルトでは、このアプリケーションは、エージェントがコンシューマーおよび顧客の連絡先担当者との SMS 会話を開始できるように構成されています。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始」および「CSM エージェントワークスペースからの SMS 会話の開始」を参照してください。

Workplace from Facebook との対話型統合

会社の Workplace from Facebook アプリケーションを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントにコネクトするには、Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリケーションを使用します。

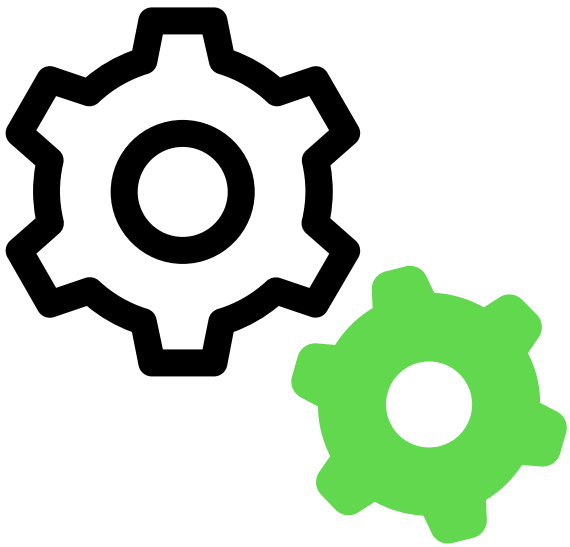
2025 年 9 月 1 日以降、 Workplace from Facebook との対話型統合 は展開、拡張、またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

このアプリケーションを使用して、要求者が仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット WhatsApp やり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号を使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)を開始するには

タイルを選択して開始します。

構成	使用方法
	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)実装をインストールして構成します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して WhatsApp メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ。
3. から情報をキャプチャするための仮想エージェントトピックの設計 WhatsApp チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる WhatsApp チャットの会話.
5. オプション: WhatsApp を他の ServiceNow アプリケーションと統合します。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール

ビジネスが WhatsApp アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)とともにインストールされます。

Twilio Spoke (sn_twilio_spoke)

Twilio アプリでレコードを作成、更新、削除、および検索するために使用できる統合ハブのアクションを提供します。

このアプリケーションのアクティブ化の詳細については、「Twilio スポーク」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

複合オブジェクト (com.glide.cobject)

複合オブジェクトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーション (sn_va_whatsapp_twi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ

要求者をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを設定します。ServiceNow 仮想エージェントと統合すると、 WhatsApp チャットで仮想エージェントまたはライブエージェントとやり取りできます。

始める前に
開始する前に、次の作業を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Twilio 番号を WhatsApp Business Profile にコネクトします 。
- Twilio スポークをセットアップします。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Twilio アカウントを ServiceNow インスタンスにコネクトします。

   a. Twilio Console にログインします。

   b. [コンソールダッシュボード (Console Dashboard)] ページの [プロジェクト情報 (Project Info)] ペインで、認証トークンをメモします。
   このトークンは、後で ServiceNow インスタンスで Twilio アカウントを認証するときに使用します。詳細については、Twilio のドキュメント を参照してください。

   c. Webhook URL を指定するには、 Twilio コンソールで プログラム可能なメッセージング > 送信者 > **WhatsApp** 送信者.
   Twilio アカウントで ServiceNow インスタンスにメッセージを送信できるようにするには、Webhook URL を次の形式で入力します：https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message。

   d. 有効な WhatsApp 対応の Twilio の電話番号をクリックします。

   e. [Configure WhatsApp Number] ダイアログボックスの **[A MESSAGE COMES IN]** フィールドに、ServiceNow インスタンスの Webhook URL を入力し、**[Configure]** をクリックします。

2. Twilio アカウントからの受信ハッシュメッセージを認証するには、Twilio 認証トークンが保存されているハッシュメッセージ検証レコードを作成します。

   a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。

   b. [ハッシュメッセージの検証] リストで、[新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	ハッシュメッセージの検証 [hash_message_verification] テーブルで、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている認証トークンが保存されているレコードの名前。例：TwilioWhatsappTestAppAuthToken 。
説明	レコードの説明です。例：Twilio Whatsapp Testing application Auth Token。
シークレット	会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている Twilio 認証トークン。

d. ハッシュメッセージの検証レコードの名前をメモしておきます。

e. [送信] をクリックします。

3. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。

a. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。例：VA Twilio WhatsApp Test App Message Auth。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Twilio」と入力します。
グループ名	作成したグループの名前。
サービスポータル	作成したカスタマーサービスポータル。
送信サービスのトークン	外部サービスまたは API へのアクセスを認証および承認するために ServiceNow AI Platform が使用する一意のトークン。トークンは、ServiceNow AI Platform が他のシステムと安全にやり取りできるようにする認証情報です。このトークンは外部サービスによって生成され、プラットフォームが要求を行い、リソースにアクセスできるように ServiceNow AI Platform に提供されます。
着信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。
送信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [着信メッセージの検証] フィールドと [着信メッセージの検証] フィールドの値は同一です。

c. [送信] をクリックします。

4. メッセージ認証レコードを WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けます。

a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。

b. [プロバイダーチャネル] リストで、**WhatsApp** チャネルに対応する [名前] 列で **[Twilio]** をクリックします。
Twilio エントリがない場合は、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力してリストを作成します。

c. [プロバイダーチャネル ID] 関連リストで、[新規] をクリックします。

d. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT サービスデスク」など)。
受信 ID	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。 注: 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	ステップ 3 で作成したメッセージ認証。

e. [送信] をクリックします。

WhatsApp チャットの **URL** ナビゲーションの設定

エージェントが WhatsApp チャット会話でリンクを共有する場合は、共有するリンクが指すポータルをカスタマイズします。たとえば、ブランドのポータルや ServiceNow ポータルを指すようにリンクを設定できます。

始める前に
ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールします。

消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application_list.do」と入力し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	使用しているチャネルの名前。「WhatsApp」と入力します。
プロバイダー	プロバイダーの名前。「WhatsApp」と入力します。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。
受信 ID	WhatsApp 電話 ID。例：+1415XXXXXXX

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
URL ナビゲーションのセットアップの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

アイドル状態の **WhatsApp** チャットの終了

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、アイドル状態の会話を自動的に終了させることで、エージェントがアクティブな WhatsApp チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は WhatsApp メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは WhatsApp メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、WhatsApp サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを ServiceNow カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、WhatsApp のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「WhatsApp とカスタマーサービス管理 (CSM) を Twilio で統合する」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の使用

要求者が、仮想エージェントを通じて、WhatsApp のチャット会話を使用して、都合のよい方法でエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを構成して、WhatsApp メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- ライブエージェントは、要求者との WhatsApp チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして WhatsApp チャット会話を受け入れます。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

WhatsApp チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との WhatsApp チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

注:
要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

WhatsApp チャット会話の受け入れ

WhatsApp サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように WhatsApp サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペース の受信ボックスで WhatsApp チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの WhatsApp 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

プロバイダー通知の作成

次の手順を実行して、仮想エージェントおよびワークスペースプロバイダーのプロバイダー通知を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 [新規] を選択します。
2. フォームで、フィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 **注:** 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 **注:** メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールド内の受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 **注:** このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
送信元ユーザーは含まれていますか？	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベント Parm 1 に受信者は含まれますか？	Parm 1 にカンマ区切りの [sys_ids] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベント Parm 2 に受信者は含まれますか？	Parm 2 にカンマ区切りの [sys_id] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
テーブルから Parm 1 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
テーブルから Parm 2 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 2 つを超えるテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] を選択します。

> **注:**
> 仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。
>
> 異なるプロバイダーから提供されたすべての検証メッセージは保持されます。1 つのプロバイダーの警告メッセージは、別のプロバイダーの警告メッセージで上書きされることはありません。

ライブエージェントへの **WhatsApp** 会話の転送

要求者が開始した WhatsApp チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを構成します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
- 高度なワークアサインメントをアクティブ化します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. WhatsApp サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、WhatsApp を探します。
   c. **[WhatsApp]** を選択します。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. WhatsApp サービスチャネルのキューを構成して、WhatsApp チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue) を検索します。
   c. [エージェント **WhatsApp** キュー] を選択します。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. **[Update** (更新)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デフォルトでは、*WhatsApp - Most Capacity* アサインルールはエージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. WhatsApp サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

   b. [在席状況] リストの [名前] 列で、既存の状態を選択します。

   c. [在席状況] フォームの [グループに適用] セクションで、[追加] アイコン > を選択して、[エージェント **WhatsApp** グループ] グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

      > **注:**
      > [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

   d. **[Update** (更新)] を選択します。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

WhatsApp チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、WhatsApp チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのWhatsAppチャットで「Notification」と入力できます。ユーザーが、WhatsApp でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「Subscription-based notifications」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

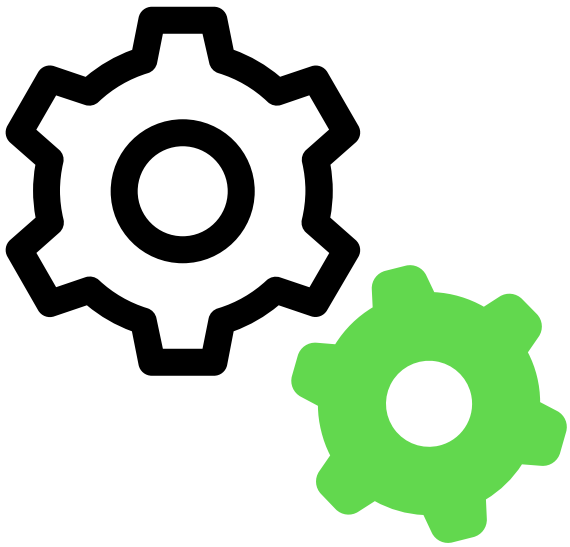
AWS エンドユーザーメッセージングとの対話型 SMS 統合

ServiceNow Store から Conversational SMS with AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter) プラグインをインストールして、ユーザーが SMS プロバイダーとして Amazon エンドユーザーメッセージングを使用して SMS 経由でカスタマーサポートエージェントに接続できるようにします。

Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging の使用を開始する

タイルを選択して開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成	使用方法
	
Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging の実装をインストールして設定します。	エージェントと要求者は、インスタンスのポータルで Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging を使用できます。

自動翻訳

AWS エンドユーザーメッセージングの対話型 **SMS** 統合の構成

Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging アプリケーションをインストールして設定し、要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにします。

構成の概要

1. Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging アプリケーションのインストール

   ServiceNow Storeからアプリケーションをインストールします。

2. SMS エンドユーザーメッセージングサービスと AWS リソースのセットアップ

   Amazon Web Services (AWS) エンドユーザーメッセージングを使用して対話型 SMS を設定します。

3. ServiceNow インスタンスでの SMS 統合の設定

   ServiceNowインスタンスで対話型 SMS を設定します。

Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging アプリケーションのインストール

Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging アプリケーション (sn_sms_aws_adapter) を ServiceNow Store からインストールし、それを AWS エンドユーザーメッセージングと統合して、SMS チャネルを介したカスタマーサポートエージェントの会話を可能にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:admin または virtual_agent_admin

このタスクについて
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging アプリケーション (sn_sms_aws_adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。
3. リストからアプリケーションとバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   [インストール] ダイアログボックスに、すべての依存プラグインが表示されます。

SMS エンドユーザーメッセージングサービスと AWS リソースのセットアップ

顧客が仮想エージェントまたはライブエージェントとシームレスに会話できるように、Amazon Web Services (AWS) エンドユーザーメッセージングを使用して対話型 SMS を設定します。

始める前に

- 管理アクセス権を持つ アマゾン ウェブ サービス (AWS) アカウントを調達し、SMS 統合のセットアップを完了します。既に AWS アカウントをお持ちの場合、この手順は必要ありません。AWS アカウントの作成方法については、ドキュメント を参照してください

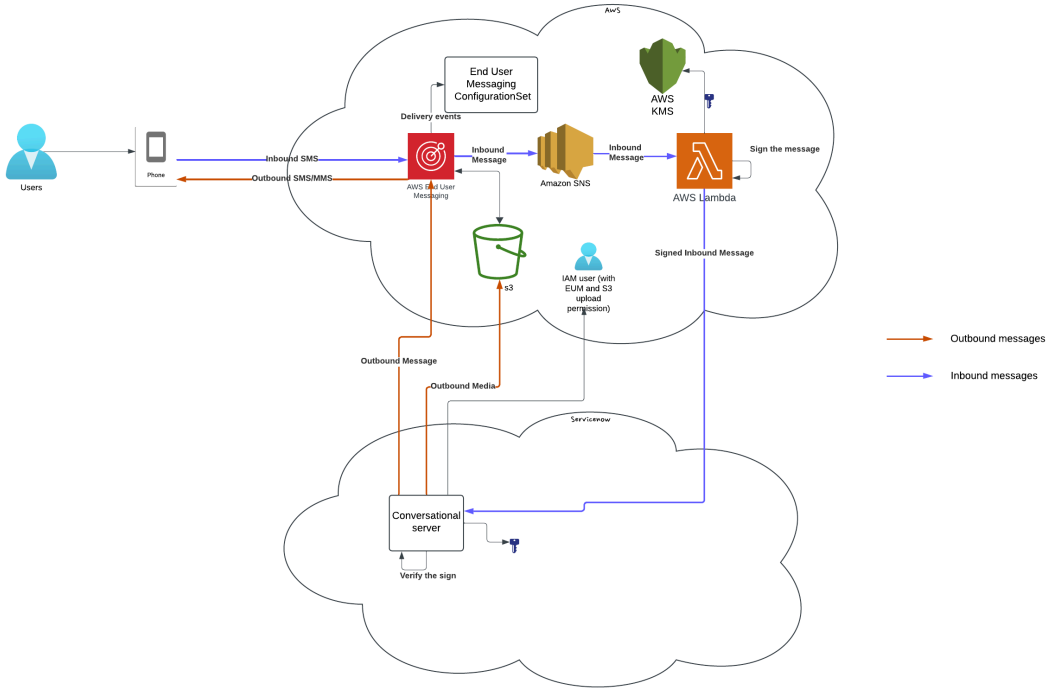
必要なロール：admin

このタスクについて
AWS で統合を設定するには、電話番号と、AWS エンドユーザーメッセージング電話番号に登録する AWS SNS トピックを調達する必要があります。SNS トピックをサブスクライブする AWS の Lambda 関数は、受信するメッセージを検証および検証するために、秘密キーを使用して SMS メッセージに署名します。Lambda 関数は、Key Management Services (KMS) を使用して、SHA-256 アルゴリズムを使用して署名を作成します。

これにより、IAM ユーザーは AWS エンドユーザーメッセージング API を呼び出して送信 SMS/MMS を送信できるようになります。また、メディアファイルを顧客に送信し、送信メディアファイルを保存するように S3 バケットを設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. [AWS エンドユーザーメッセージング (AWS end user messaging)] に移動し、[**SMS** の管理] を選択して電話番号を調達します。

   電話番号を調達する方法については、ドキュメント を参照してください

2. CloudFormation テンプレートを使用して、必要な Amazon Web Services リソースとプロパティのコレクションをセットアップします。
   スタックをデプロイする方法については、 ドキュメント を参照してください。ServiceNow CloudFormation テンプレートは、ServiceNow Store の Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging ストアアプリケーションからダウンロードできます。このテンプレートは、キーマテリアルなしで外部 (インポートキーマテリアル) タイプの KMS (キー管理サービス) を作成します。ラップされたキーマテリアルを個別にアップロードする必要があります。

3. ラップされたキーマテリアルをステップ 2 のキーにアップロードします。
   キー値の長さは 32 バイトで、HMAC_256 アルゴリズムを使用する必要があります。このキー値は、ServiceNow プラットフォームでのセットアップにも必要です。ラップされたキーマテリアルを KMS キーにアップロードする方法については、 ドキュメント を参照してください。

4. 電話番号をリンクして、Simple Notification Service (SNS) がエージェントと顧客間の双方向 SMS インタラクションをサポートできるようにします。
   電話番号をSNSにリンクする方法については、ドキュメント を参照してください

5. CloudFormation テンプレートを実行した後、作成された IAM ユーザーの認証情報を生成します。

   CloudFormation テンプレートは、エンドユーザーメッセージング API を呼び出すために必要な権限を持つ IAM ユーザーを作成します。これにより、送信 SMS と S3 バケットへのメディアファイルのアップロードが可能になります。IAM ユーザーのアクセスキーを作成する必要があります。アクセスキー ID と秘密アクセスキーは、ServiceNow プラットフォームでのセットアップ時に必要です。IAM ユーザーのアクセスキーを作成する方法については、ドキュメント を参照してください

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスでの SMS 統合の設定

ServiceNowインスタンスで対話型 SMS を設定して、顧客が仮想エージェントまたはライブエージェントとシームレスに会話できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
管理アクセス権を持つ Amazon Web Services (AWS) アカウントを調達して SMS 統合のセットアップを完了し、その前に Amazon Web Services で統合をセットアップしてください。AWS で統合を設定する方法については、「SMS エンドユーザーメッセージングサービスと AWS リソースのセットアップ」を参照してください。

手順

1. ハッシュメッセージの検証レコードを作成します。

a. ナビゲーションフィルターに「 hash_message_verification.list 」と入力し、[新規] を選択します。

b. フォームで、フィールドに入力します。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (AWSSMSTestAppAuthToken など)
説明	認証トークンの説明。
シークレット	AWS のセットアップ中にキーマテリアルを KMS キーにアップロードするときに生成されたキー値。キー値の詳細については、「SMS エンドユーザーメッセージングサービスと AWS リソースのセットアップ」を参照してください。
ドメイン	ハッシュメッセージのドメイン (global など)。

c. **[Update** (更新)] を選択します。

2. メッセージ認証レコードを作成します。

a. ナビゲーションフィルターに「 message_auth.list 」と入力し、[新規] を選択します。

b. フォームで、フィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (VA AWS SMS App Message Auth など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。Amazonの登場です。
グループ名	受信者グループの名前。このフィールドは空白のままにします。
サービスポータル	メッセージ認証に関連付けられているポータル。このフィールドは空白のままにします。
着信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。このフィールドは空白のままにします。

c. **[Update** (更新)] を選択します。

3. プロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

a. ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider.list」と入力し、[新しいカスタム] を選択します。

b. [プロバイダーチャネル ID] 関連リストを選択し、[新規] を選択します。

プロバイダーチャネルフォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダーチャネル ID レコードの名前 (VA SMS AWS アダプタープロバイダーなど)。
チャネル	レコードの通信チャネル (AWS EUM など)。
簡単な説明	プロバイダーチャネル ID レコードの説明。
受信 ID	作成した Amazon Web サービスに関連付けられた電話番号。
メッセージ認証	メッセージ認証の名前 (VA AWS SMS Test App Message Auth など)。
デフォルトポータル	チャネル ID レコードに関連付けられたポータル。

4. [プロバイダープロパティ] 関連リストに次のプロバイダープロパティを追加します。

チャネル **ID** レコードのプロバイダープロパティ

プロパティ	値	説明
aws_end_user_messaging_configuration_set_arn		エンドユーザーへのメッセージの配信を追跡するための構成。
enable_outbound_media	true	ライブチャットまたは仮想チャット中に交換される送信メディアを保存するための構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	値	説明
		注: デフォルトでは、このフィールドの値は [空] です。プロパティの値が **True** に設定されている場合は、バケット名を指定する必要があり、メディアは元の形式で送信されます。プロパティの値が **True** 以外の場合、バケット名はオプションであり、メディアはリンクとして送信されます。
aws_eum_api_base_url	AWS URL	リージョンに基づいて構成された AWS エンドユーザーメッセージング API のベース URL。 ベース URL の作成方法については、ドキュメント を参照してください
outbound_media_s3_destination_folder	オプション	メディアを保存する宛先フォルダ。
outbound_media_s3_bucket_name	必須	送信メディアを保存するための S3 バケット名。

注:
プロバイダープロパティの値は、プロバイダーチャネルで指定できます。ただし、プロパティを上書きしてプロバイダーチャネル ID レコードに固有にするには、対応するプロバイダープロパティをプロバイダーチャネル ID に追加する必要があります。

5. Identity Access Management (IAM) ユーザー認証情報を追加します。

a. ナビゲーションフィルターで、「接続および資格情報エイリアス」と入力し、**AWS_EUM.** と **Amazon S3** の両方の **AWS** 認証情報を追加します。

b. [新規] を選択して新しい認証情報を作成します。

c. リストから AWS 認証情報のタイプを選択し、[更新] を選択して AWS 認証情報の新規レコードフォームを開きます。

d. フォームで、フィールドに入力します。

AWS 認証情報の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。
アクティブ	認証情報がアクティブかどうか。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクセスキー ID	AWS Access Key ID (AWS アクセス キー ID)
秘密アクセスキー	AWS 秘密キー ID
認証情報エイリアス	認証情報のエイリアス (EUM または S3)。 認証情報エイリアスは自動的に選択されます。
アルゴリズム	AWS IAM 認証

e. **[Submit** (送信)] を選択します。

Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging の使用

AWS End User Messaging との SMS 統合を使用して、顧客がライブエージェントまたは仮想エージェントと会話できるようにします。

顧客は、この電話番号にメッセージを送信してエージェントと会話し、問い合わせを解決することができます。会話は、問題に関する基本情報を収集し、次にチャットをライブエージェントに転送する仮想エージェントによって最初に開始されます。

ライブエージェントは、 エージェントワークスペース 受信ボックスから作業アイテムとして SMS 会話を受け入れ、一連のテキストメッセージで顧客と会話できます。ライブエージェントは、ナレッジ記事をリンクとして共有したり、URL を共有したり、画像を添付ファイルとして追加したりすることもできます。

IBM Watson Assistant会話の統合

IBM Watson Assistantトピックを使用して、仮想エージェントIBM Watson Assistantで作成された会話と情報を交換できるようにします。

仮想エージェントと **IBM Watson Assistant**の統合

Web ベースのチャットクライアントでダイアログスキル (IBM Watson Assistant で作成された会話) を実行するように、IBM Watson Assistant トピックをセットアップします。このトピックは、仮想エージェント 会話中に交換された情報を IBM Watson Assistantに返します。

始める前に

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IBM Watson Assistant の場合
  - IBM Watson Assistant ワークスペースでダイアログスキル (会話) を作成します。スキルには、ダイアログと、定義したすべてのインテントおよびエンティティが含まれます。
  - [スキル] タイルに移動し、[タイル] メニューから [**View API Details (API** の詳細を表示)] を選択します。スキルの詳細とサービス認証情報を表示します。次のアイテムをコピーします：スキル **ID**、ワークスペース **ID**、ユーザー名、およびパスワード。これらのアイテムは、この統合を設定するために必要です。
- IBM Watson Assistant 統合プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant) をアクティブ化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

このトピックでは、仮想エージェントで IBM Watson Assistant ダイアログを実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

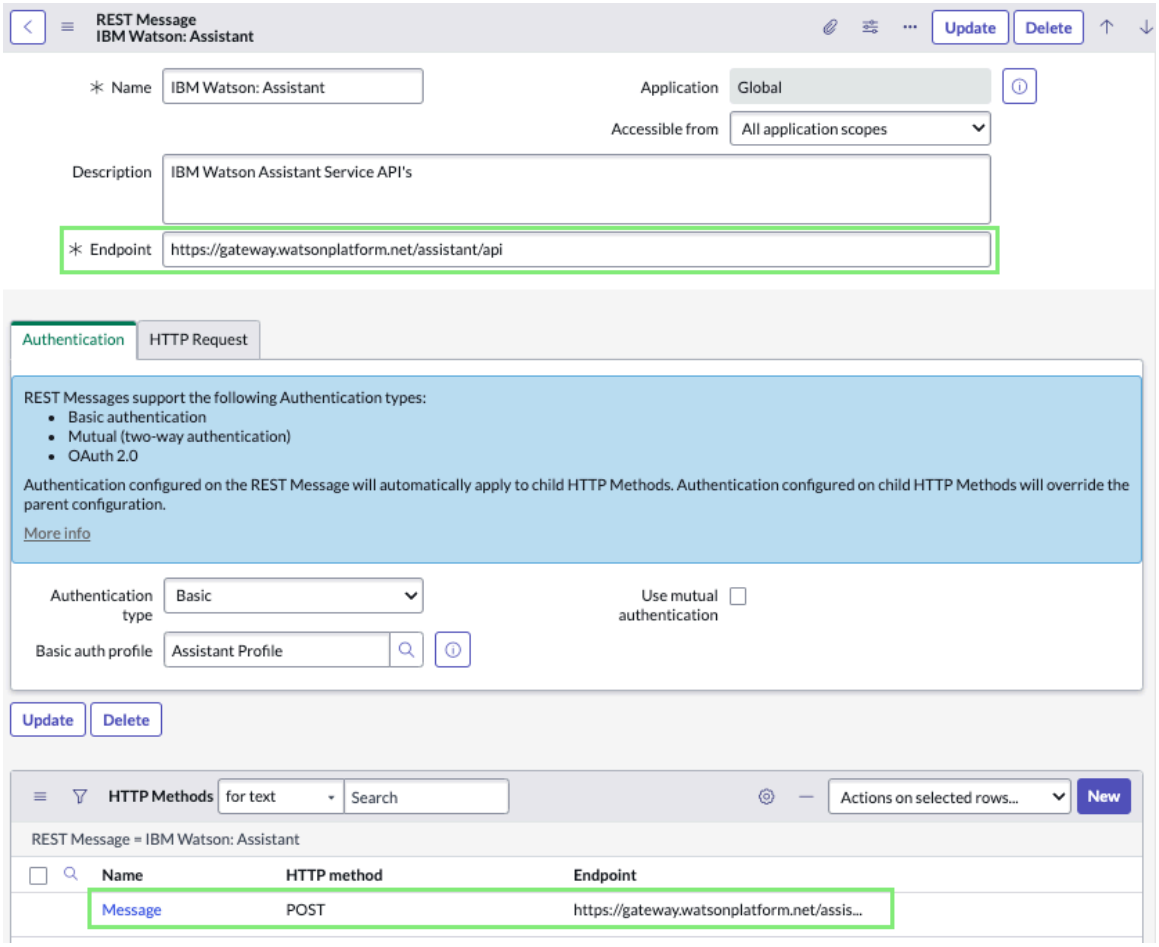
手順

1. ServiceNow インスタンスで watson_assistant.workspaceID システムプロパティを更新します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、watson_assistant.workspaceID プロパティを探します。
   c. 既存の [値] をスキルの [ワークスペース **ID**] に置き換え、[更新] を選択します。
2. IBM Watson Assistant の REST メッセージが IBM スキルの正しい認証エンドポイントを提供していることを確認します。
   a. 移動先 システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ.
   b. IBM Watson Assistant のレコードを選択して、[REST メッセージ IBM Watson Assistant] フォームを開きます。

自動翻訳

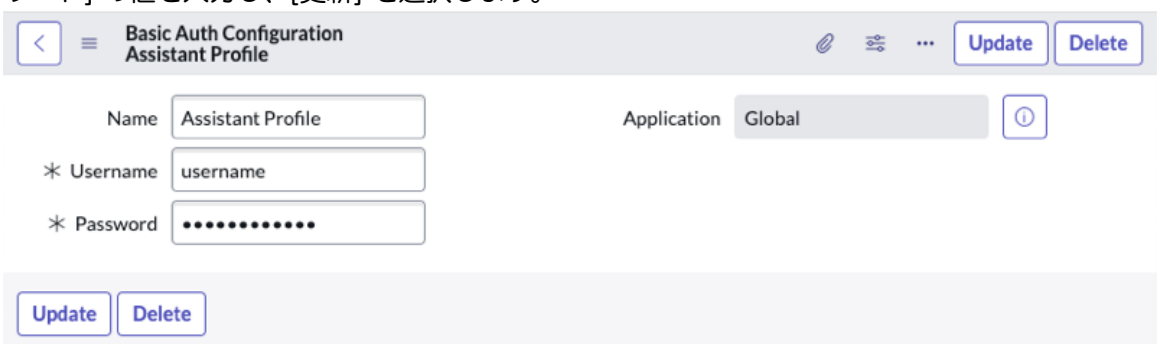
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [エンドポイント] フィールドと [認証] タブに表示される [エンドポイント] 列に、IBM WATSON アカウントの正しいエンドポイント URL が設定されていることを確認します。



3. [認証] タブの [基本認証プロファイル] フィールドで、Assistant プロファイルレコードを開きます。

4. [基本認証構成] フォームに、IBM Watson Assistant サービス認証情報の [ユーザー名] と [パスワード] の値を入力し、[更新] を選択します。



5. IBM スキルのトピックを公開します。

a. 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、検出タイプの切り替えスイッチを **NLU/**キーワードにスライドさせます。

b. 仮想エージェントデザイナーホームページで、IBM Watson Assistantトピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant で、[カテゴリ] が IBM であることに注意してください。

c. [トピックのプロパティ] ページで、[公開] を選択してトピックを 仮想エージェント チャットウィジェットに展開します。

6. 次のいずれかの方法で、 仮想エージェント チャットウィジェットのデフォルトトピックを構成します。
   - サービスポータル クライアントでその IBM Watson Assistant トピックがデフォルトのトピックとして開かれるように指定する URL を、次のように指定します。

     例：https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> (<*sys_id*> は、公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id)。sysparm_skip_load_history パラメーターでは、チャットウィジェットに会話履歴がロードされません。

   - 仮想エージェント ウィジェットの右上隅にある編集 (鉛筆) アイコンをクリックして、サービスポータル ウィジェットを構成します。

     ウィジェットインスタンスのパラメーターを使用してデフォルトのトピックを設定するには、[仮想エージェント クライアントの **URL** パラメーター] フィールドに「sysparm_topic = sys_id」 (<*sys_id*> は公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id) と入力し、[保存] を選択します。

     注:
     トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

重要:

sysparm_topic パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

Assistant V2 API の **IBM Watson Assistant** と 仮想エージェント の統合

IBM Watson Assistant の Assistant V2 API を使用して作成されたダイアログスキル (会話) を実行できるように、IBM Watson Assistant チャット統合を構成します。V2 API を使用すると、 仮想エージェント チャット・ウィジェットで、Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用してトピックディスカバリーを改善するトピックを実行できます。

始める前に

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

IBM Watson Assistant v2 API チャット統合により、チャットウィジェットはワークスペースではなくアシスタントと通信します。ワークスペースはダイアログスキルと呼ばれます。IBM Watson Assistant の詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「v2 API への移行」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
この統合は、チャットウィジェットで仮想エージェントトピックとしてIBM Watson Assistantダイアログを実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

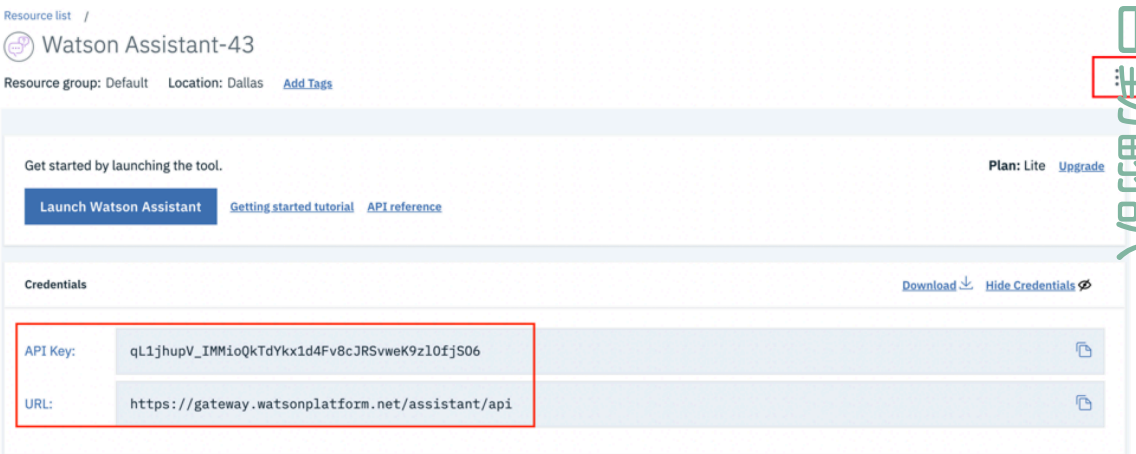
IBM Watson Assistant V2 API を使用すると、チャット・ウィジェットで Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用できるため、誤検出のインテント予測を減らすことができます。ユーザーの発言が曖昧な場合、IBM Watson Assistant はユーザーが意図する内容に一致する可能性が高い追加のインテントを提示します。たとえば、ユーザーの発言が「レストラン」の場合、IBM Watson Assistant は 「レストランの予約」や「レストランのレビュー」など、考えられる他のインテントを提示できます。

手順

1. IBM Watson Assistant を構成します。

a. 自分のアシスタントを作成して、ダイアログのスキルを追加します。
詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「アシスタントの作成」を 参照してください。

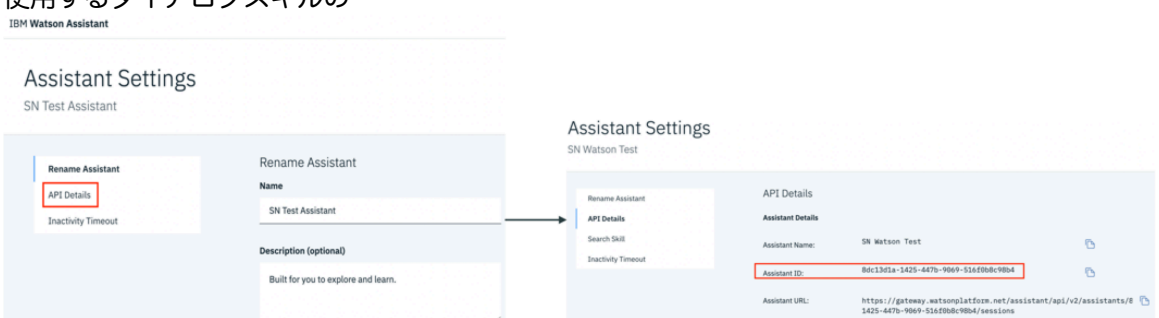
b. [リソースリスト (Resource list)] ページで、チャット統合を設定するために必要な API キーと URL を見つけて記録します。



c. 縦に並んだ 3 つの を選択し、[設定] を選択します。

- **[API** の詳細] タブを選択します。
- [Assistant の設定 (Assistant Settings)] ページで、**[Assistant ID]** キーを見つけます。

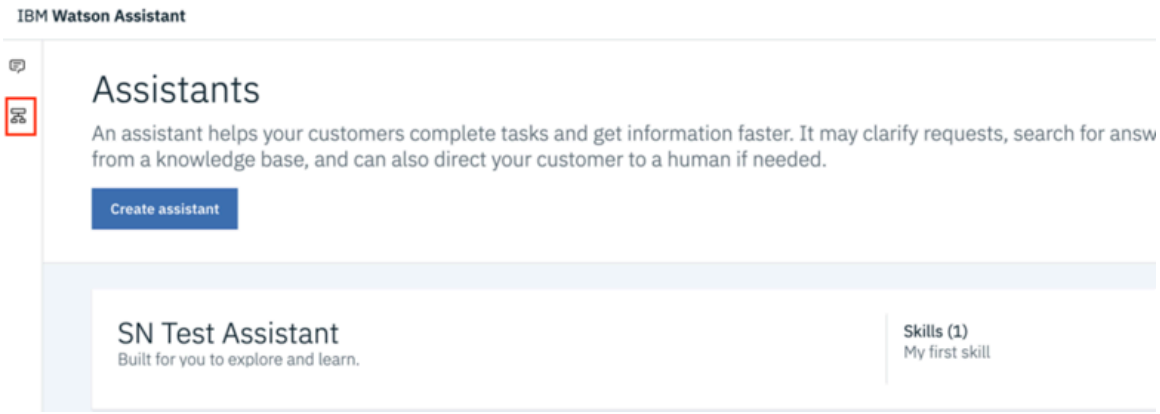
使用するダイアログスキルの



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. IBM Watson Assistant で曖昧性除去機能を有効にします (Premium および Plus のユーザーのみ)。
   スキルごとに曖昧性除去機能を有効 (または無効) にできます。また、曖昧性除去メッセージと、エンドユーザーに対して表示する提案の数を指定することもできます。

   a. パネルでスキルツリーアイコン 、スキルにアクセスします。

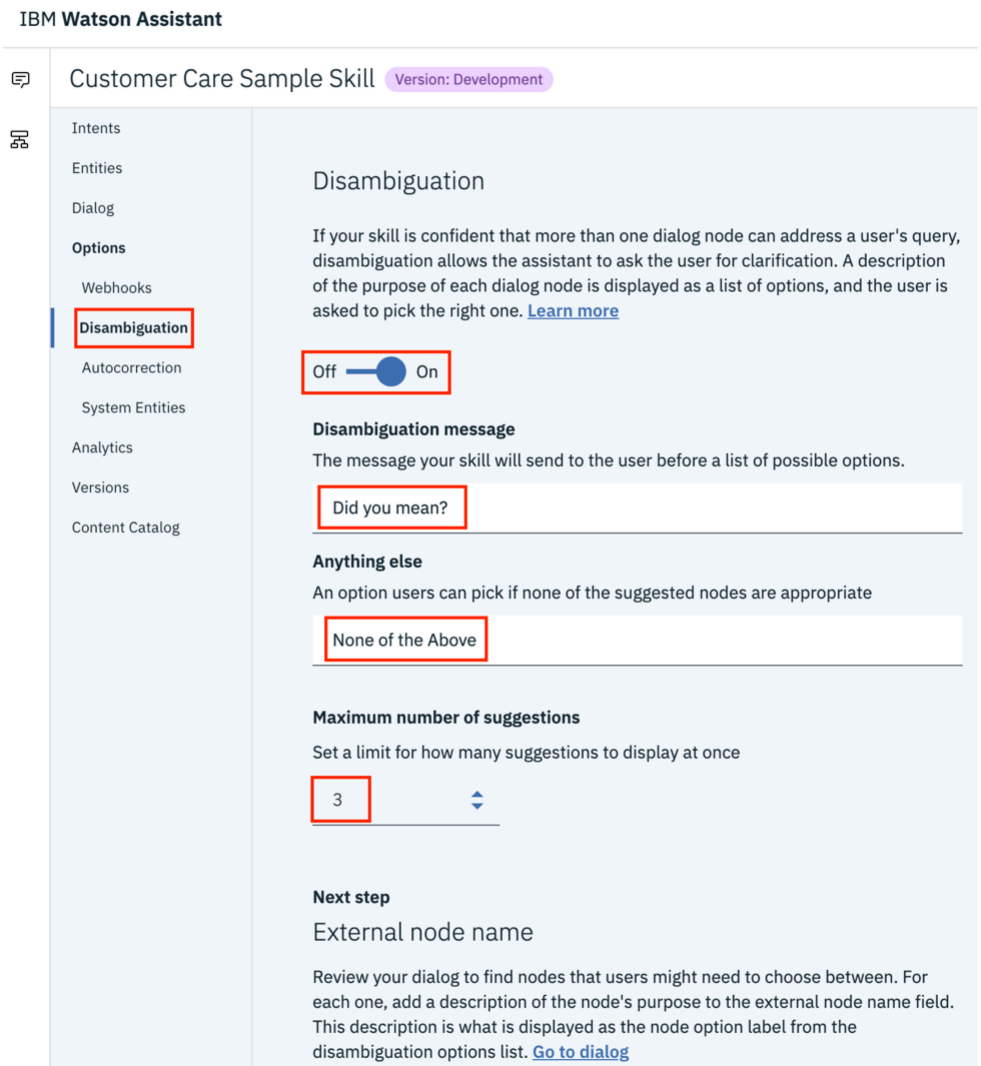


   b. 移動先 オプション > 曖昧 性 解消 して曖昧性除去を有効にし、曖昧性除去機能を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

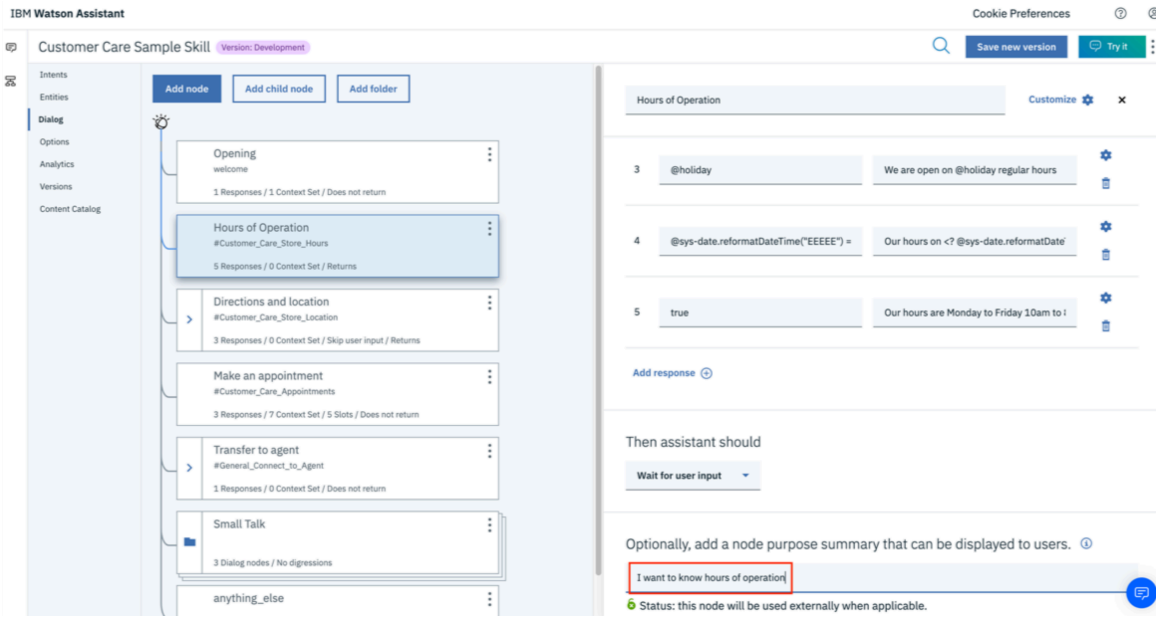
次の例は、設定できる曖昧性除去機能 (曖昧性除去メッセージ、エンドユーザーに対して表示される提案の数など) 示しています。



3. [ダイアログ] に移動し、曖昧性除去機能を適用するノードを選択し、そのノードがインテント提案の 1 つである場合にユーザーに対して表示されるノードの概要を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 使用する ServiceNow インスタンスで、次のプラグインを有効にします。
   - Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) (まだ有効化されていない場合 (サブスクリプションが必要))
   - IBM Watson Assistant 統合 V2 プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. 仮想エージェントデザイナーで、 IBM Watson Assistant V2 トピックを公開します。

   a. 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、 **NLU/**キーワード トグルを選択します。すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. 仮想エージェントデザイナー ホームページで、IBM Watson Assistant V2 トピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。
   このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant V2 であることに注意してください。

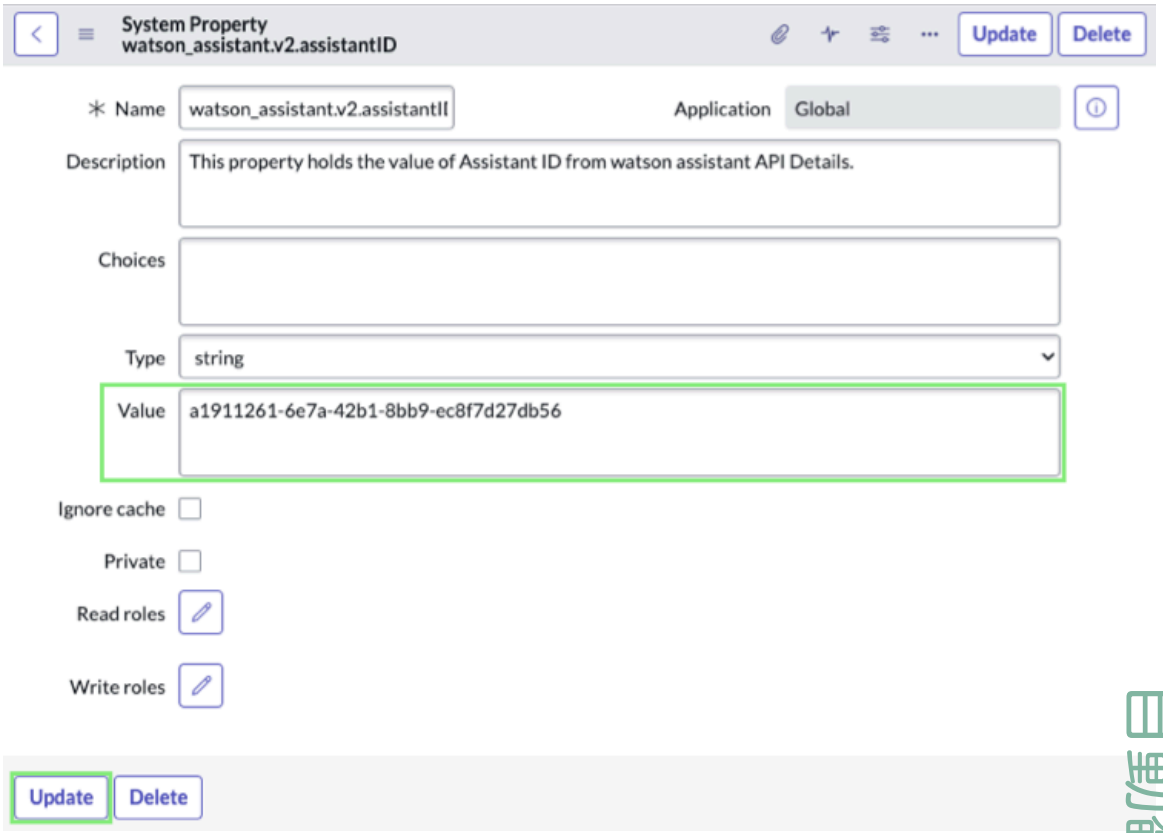
   c. [トピックのプロパティ] ページで、[公開] を選択してトピックを 仮想エージェント チャットウィジェットに展開します。

6. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
7. 次のプロパティを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

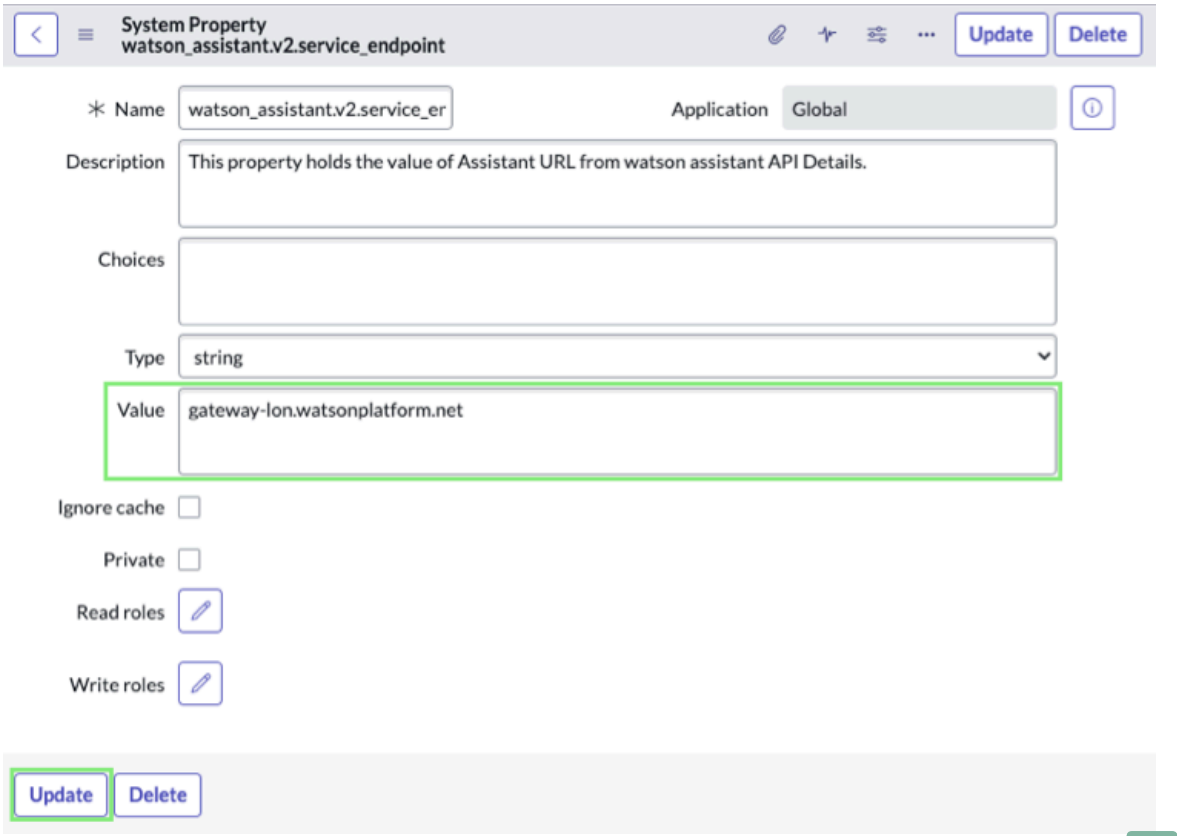
- *watson_assistant.v2.assistantID*— [値] フィールドに、アシスタントの Watson Assistant ID を入力し、[更新] をクリックします。



- *watson_assistant.v2.service_endpoint*— [値] フィールドで、既存の値を Watson Assistant URL に置き換え、[更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
[値] フィールドに、サービスインスタンスの URL のロケーション部分のみを指定できます。たとえば、IBM Watson サービスエンドポイントのベース URL が https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api の場合、[値] フィールドにはサービスインスタンスのロケーション (gateway.watsonplatform.net) のみを入力できます。

Watson Assistant が Dallas 以外のデータセンター (Washington DC など) でホストされている場合、ベース URL は https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api です。[値] フィールドに「gateway-wdc.watston.platform.net」と入力します。

8. Watson Assistant API キーを IBM Watson Assistant プロファイルのパスワードとして設定します。

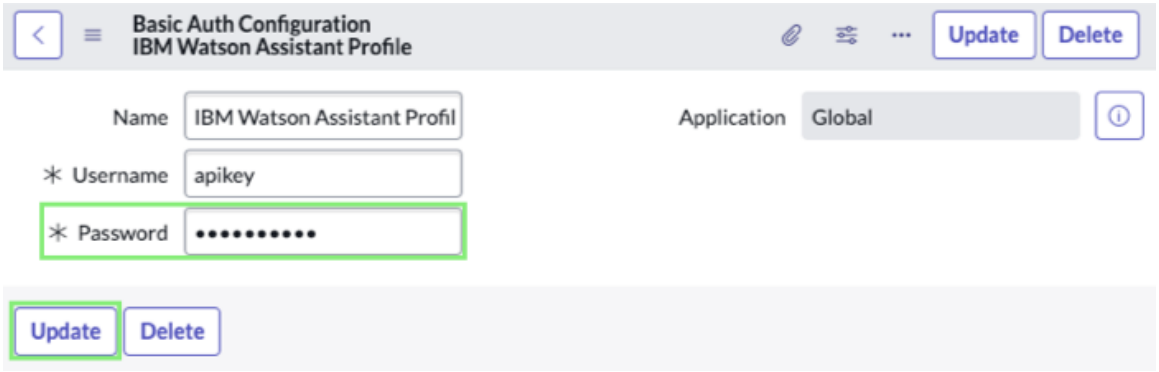
   a. [すべて] に移動し、フィルターに sys_auth_profile_basic.list と入力します。

   b. IBM Watson Assistant プロファイルレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [基本認証構成] フォームの [パスワード] フィールドに Watson Assistant API キーを入力して、[更新] を選択します。

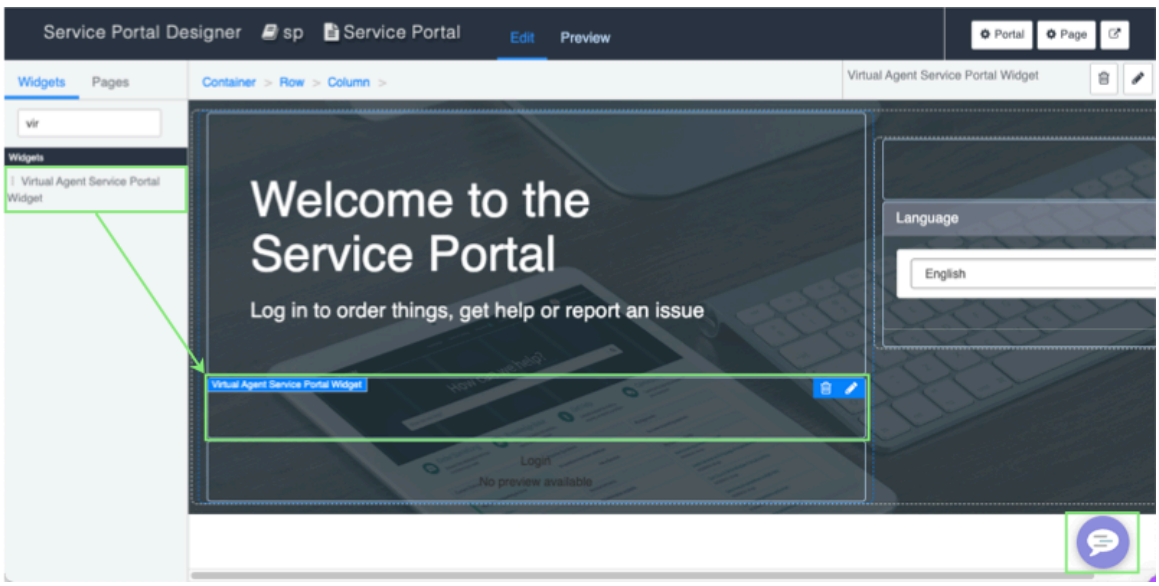


9. 仮想エージェント (Web チャット) クライアントを サービスポータル に追加します。

a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

b. [デザイナー] を選択し、サービスポータルのランディングページを選択します。

c. 仮想エージェントウィジェットを検索し、ウィジェットを枠で囲まれている領域にドラッグします。
紫色のチャットアイコンが右下隅に表示されます。



10. 右上隅の編集アイコン、仮想エージェントウィジェットを構成します。チャットクライアントに渡される URL パラメーターを設定し、フローティングチャットボタンの色を変更します。

a. [仮想エージェントクライアントの **URL** パラメーター] フィールドに *sysparm_skip_load_history=true* パラメーター (これにより、チャットクライアントにトピック履歴が表示されなくなります) と、実行する公開済みの IBM Watson Assistant V2 トピックの sys_id を指定した *sysparm_topic* パラメーターを入力します。
トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

サービスポータル でインスタンスの動作を構成しない場合は、チャットウィジェットを開くときに *sysparm_topic* パラメーターと *sysparm_skip_load_history* パラメーターを使用

自動翻訳

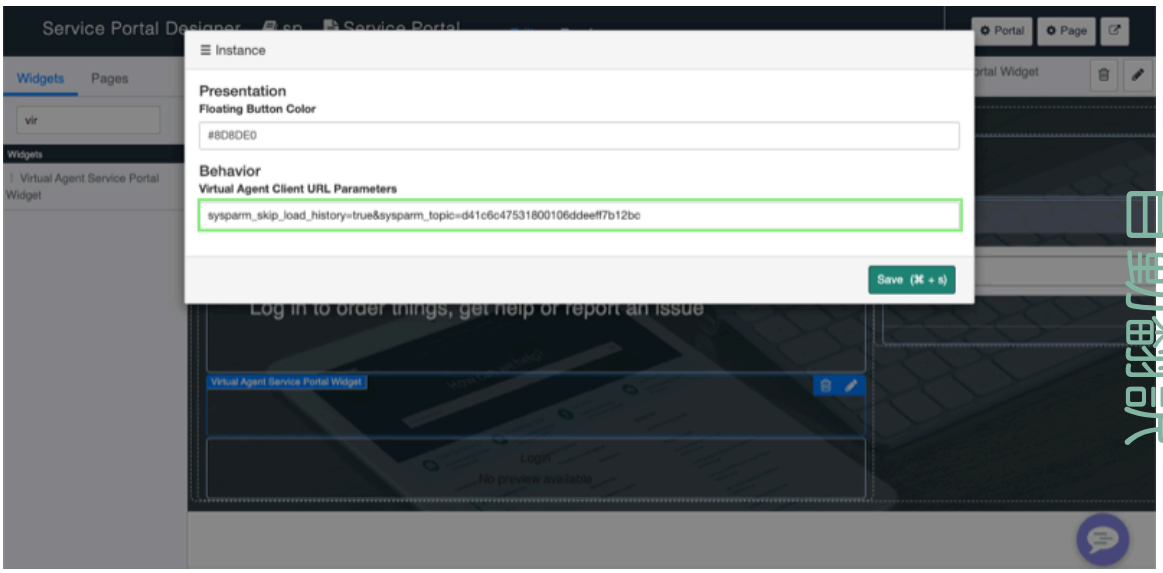
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

してインスタンス URL を指定できます。例：https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> (<*sys_id*> は、公開された、実行対象の IBM Watson Assistant V2トピックの sys_id)。

> **重要:**
>
> sysparm_topic パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

b. フローティングボタンの色を変更するには、[フローティングボタンの色] フィールドに新しい色 (RGB 16 進数形式) を入力します。

c. [Save (保存)] を選択します。



11. 曖昧性除去機能がトピックに対して機能することをテストします。

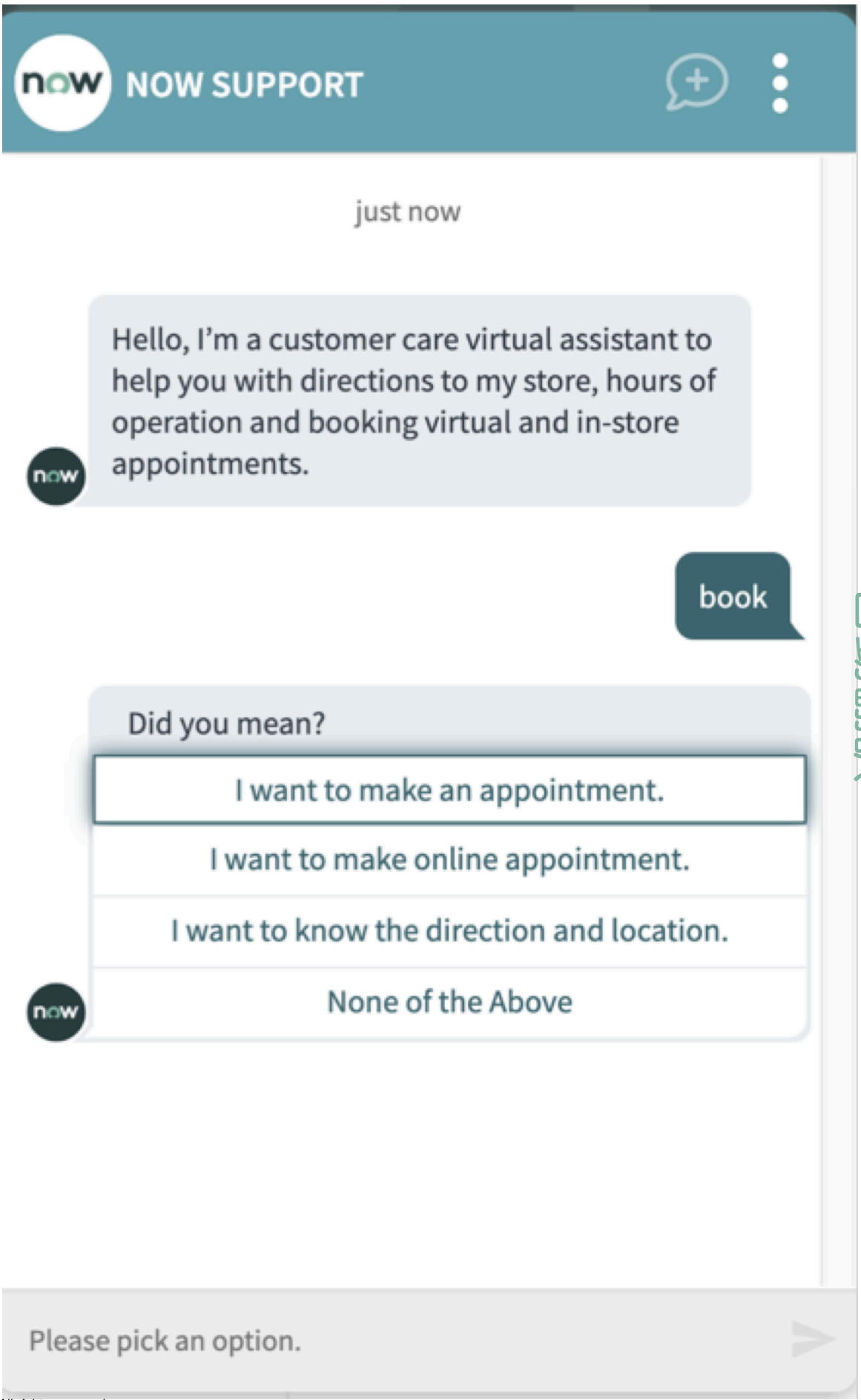
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Watson Assistant スキルと少なくとも 2 つのダイアログノードで曖昧性除去が有効になっていることを確認してください。次の例で、仮想エージェントは、ユーザーが選択できる 4 つの追加インテントを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

曖昧性除去機能が設定されているトピックの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントと音声アシスト機能チャネルの統合

サポートされているサードパーティの Contact Center アプリケーションおよび音声アシスタントベースのアプリケーションと統合することで、ユーザーが音声ベースの 仮想エージェント ボット会話を実行できるようにします。ServiceNow Store から入手可能な Conversational Integration アプリを使用して、これらの音声ベースのアプリを ServiceNow インスタンス用に構成します。

Conversational IVR (音声自動応答) は、サードパーティの Contact Center アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。これにより、ユーザーは仮想エージェントと音声ベースの会話を行うことができます。

音声アシスタントアプリケーションとの仮想エージェントの統合により、タッチコマンドまたは読み上げコマンドでのインタラクションが可能になります。詳細については、「Alexa との対話型統合」を参照してください。

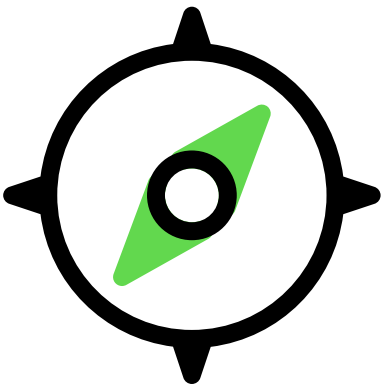
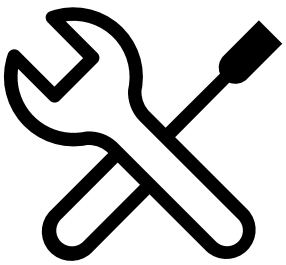
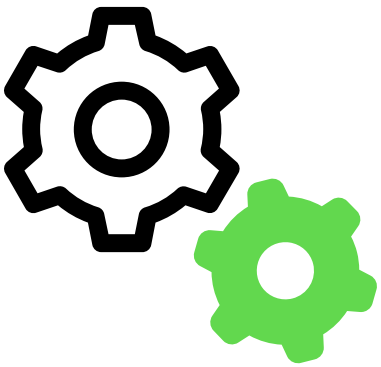
Amazon Connect 連携の対話型 IVR

Amazon Connect 連携の対話型 IVR を使用して、インスタンスで会話型音声自動応答 (IVR) を有効にします。ユーザーは、 ServiceNow 仮想エージェントを利用して、電話チャネルを介してボットと会話できます。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR を開始するには

Amazon Connect 連携の対話型 IVR は、 Amazon Connect 連携の対話型 IVR (com.sn.va.amz.connect) プラグインをインストールすると利用できます。

タイルを選択して開始します。

探索	インストール	構成
		
Amazon Connect 連携の対話型 IVR の詳細を確認してください。	Amazon Connect 連携の対話型 IVRをインストールします。	Amazon Connect 連携の対話型 IVR実装を構成します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Amazon Connect 連携の対話型 IVR の探索

このアプリケーションを使用して、 Amazon Connect との統合をビルドします。これにより、ユーザーは 仮想エージェントとの IVR (音声自動応答) 会話を開始できます。この統合により、ユーザーはソフトフォン経由で 高度な作業アサイン (AWA) を使用してエージェントに接続することもできます。

Amazon Connect 連携の対話型 IVRの概要

- 仮想エージェントトピックを会話型 IVR として使用し、電話チャネルでの転送を有効にして、一貫したエンドユーザーエクスペリエンスを提供します。
- 会話型 VA-IVR への電話のルーティングを含む、真のオムニチャネルフローを有効にします。
- エスカレーションの場合、会話型インフラストラクチャを介して、AWA を使用してライブエージェントにスムーズにルーティングします。

開始するには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール」を参照してください。

サポートされていない 仮想エージェントデザイナー コントロール

仮想エージェントトピックフロー内には、会話型 IVR でサポートされていないコントロールがいくつかあります。

- ユーザー入力コントロール:
  - グループ化された選択肢
  - ファイルピッカー
- ボット応答のコントロール:
  - イメージ
  - リンク
  - HTML
  - 複数回答
  - スクリプト
  - カード

    注:
    カードコントロールはサポートされていますが、カードのサブタイトルにインシデント番号や要求番号 (INC0001、 RITM0001、 HRC0001 など) が含まれている場合、会話型 IVR はカードのすべての部分または要素を読み取りません。このような場合、IVR は番号のみを読み取るように構成されます。

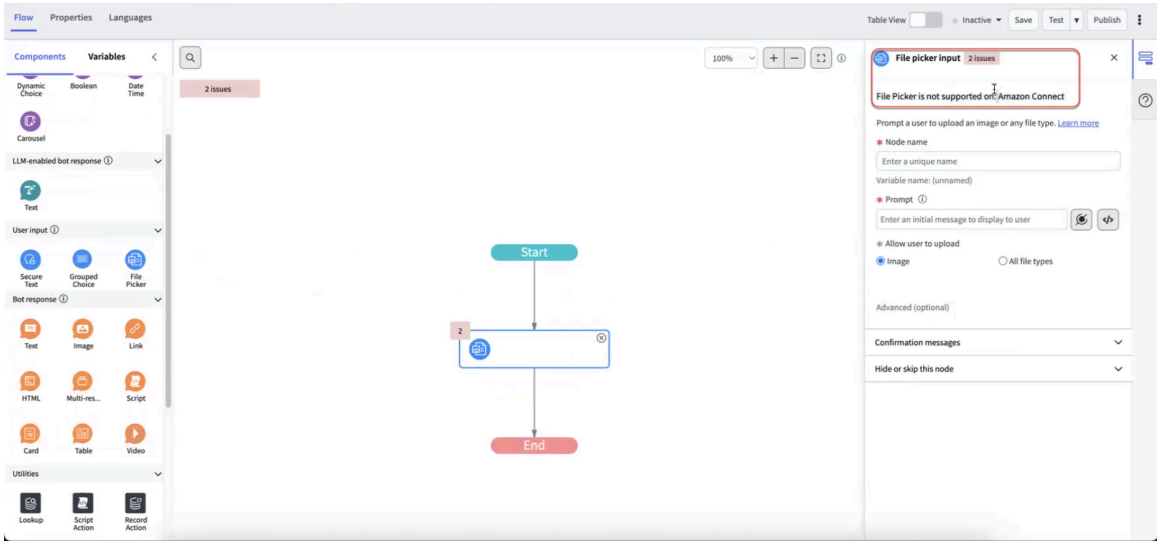
  - テーブル
  - ビデオ

会話型 IVR は、トピックフロー内でサポートされていないコントロールの実行をサイレントにスキップし、次にサポートされている実行用コントロールに移動するように設計されています。

このシステムは、トピックの作成中にトピックフローに対してサポートされていないコントロールを選択すると警告を表示するように設計されています。たとえば、IVR が有効になっているトピックのトピックフローにファイルピッカーを追加することで、警告メッセージをトリガーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サポートされているコントロールの詳細については、「 入力コレクターのユーザー入力コントロール」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール

仮想エージェントで音声自動応答 (IVR) を使用するために Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:**
> Amazon Connect 連携の対話型 IVR をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. 左ペインで [仮想エージェント] を選択し、[コンタクトセンターへの仮想エージェントの追加] に移動します。
3. [インストール] をクリックします。
   ServiceNow Store に移動し、IVR を使用する Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを検索して取得します。

次のタスク

会話型 IVR を有効にするために AWS アカウントを設定する方法については、「Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR とともにインストールされるコンポーネント

ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールすると、追加の依存プラグインとスポークが自動インストールされ、音声自動応答の他の機能が有効になります。

プラグイン	説明
OpenFrame - (com.sn_openframe)	外部コミュニケーションシステムと ServiceNow インスタンスを統合させるためのインターフェイス。このプラグイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
	は、ServiceNow 画面内のどこからでもアクセス可能で利用可能な UI フレームを提供します。
仮想エージェント API - (sn_va_as_service)	会社の Amazon Connect アカウントを使用して、ユーザーを仮想エージェントに接続します。
高度なワークアサインメント - (com.glide.awa)	対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいて作業アイテムを自動的にエージェントにアサインします。
Amazon Connect スポーク - (sn_amzn_connect_spk)(ih-amazon-connect-actions)	Amazon Connect との統合を簡素化します。
Amazon S3 スポーク - (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Amazon S3 との統合を簡素化します。
Omnichannel Callback -：(sn_omni_callback)(com.sn.omnichannel.callback)	要求元がデジタルチャネルか電話かにかかわらず、一貫したオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

Amazon Connect 連携の対話型 **IVR**の構成

Amazon Connect との対話型統合 アプリケーションをインストールして構成し、ユーザーが仮想エージェントで会話型音声応答を実行できるようにします。

構成の概要

1. Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール

   Amazon Connect との対話型統合用のビルド済みアダプターをインストールします。

2. Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定

   Amazon Connect アカウントを設定します。

3. Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成

   Amazon Connect との対話型統合 を構成します。

4. エージェントを同期してライブエージェント転送を設定

   Amazon Connect との対話型統合のライブエージェント転送を設定します。

5. 会話型 IVR のユーザー認証の構成

   ユーザー認証を構成します。

6. 会話型 IVR のボットメッセージを管理する

   最適な音声自動応答が得られるように Amazon Connect との対話型統合 設定を変更します。

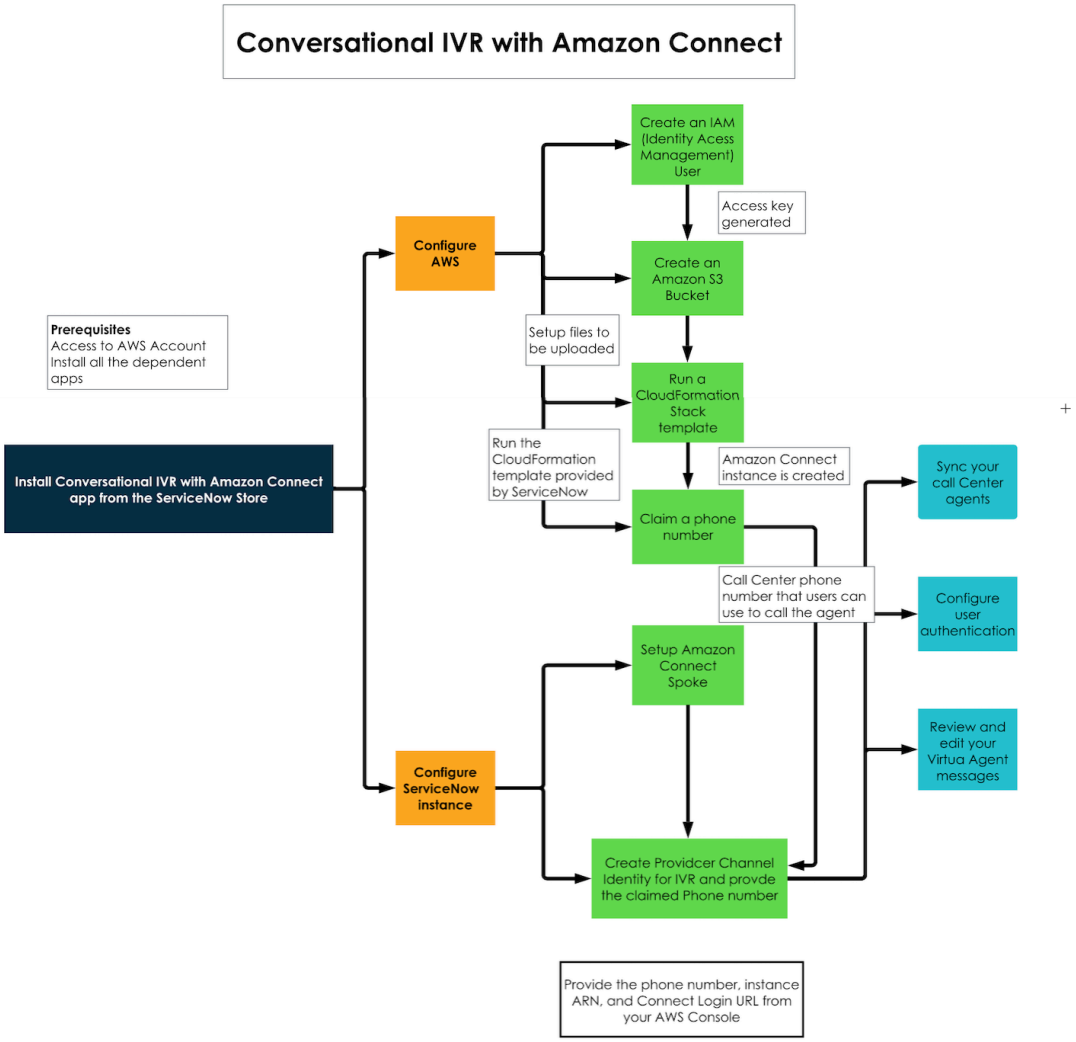
7. チャネルのコールバック動作の構成

   コールバック機能を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR のワークフロー



Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定

ServiceNow インスタンスで会話型 IVR 機能を有効にするには、サードパーティのコンタクトセンターアプリケーションを使用する必要があります。そのようなオプションの 1 つに、Amazon Web Services (AWS) プラットフォームの一部である Amazon Connect があります。 組織の AWS アカウントは、会話型 IVR 機能で使用できるようになる前に設定する必要があります。

AWS アカウントの設定

1. AWS コンソールで Conversational Integration with Amazon コネクト を実行するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与するには、「IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する」を参照してください。
2. Amazon S3 バケットを作成してオブジェクトを AWS アカウント内に格納するには、「Amazon S3 バケットの作成」を参照してください。

   これにより、構成を完了するために必要なファイルがホストされます。
3. AWS CloudFormation スタックを作成し、環境内で会話型 IVR 機能を安全かつ反復可能な方法で有効にするために必要なすべてのインフラストラクチャリソースを記述およびプロビジョニングするための共通言語を提供するには、「 Amazon CloudFormation スタックを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。

4. 会話型 IVR を設定するための電話番号を要求するには、「 電話番号の要求」を参照してください。
5. ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話をトランスクリプトとして保存するように ServiceNow インスタンスで Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを構成するには、「の転写を設定 Amazon Connect」を参照してください。

IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する

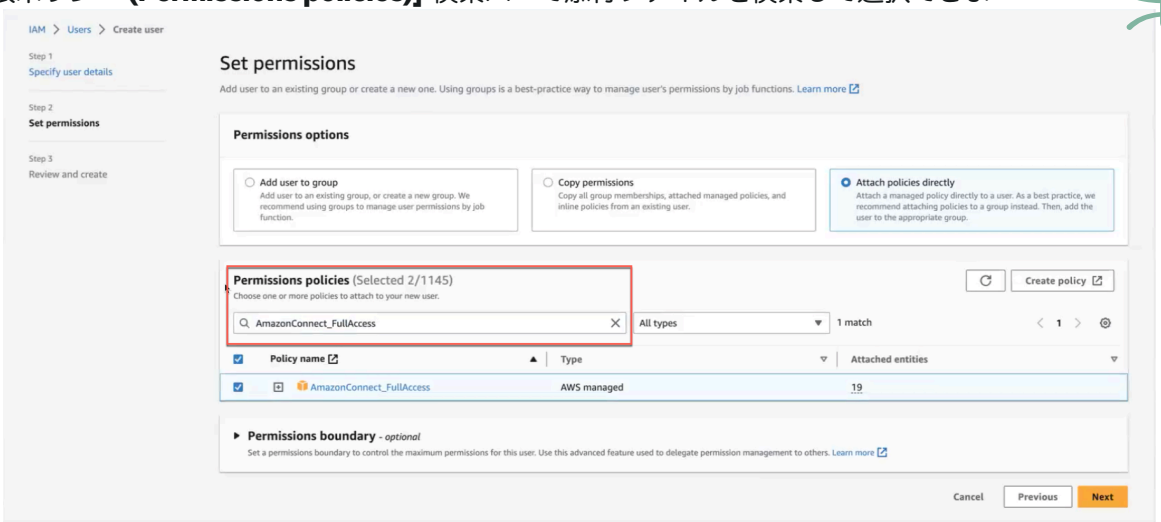
AWS コンソールで Amazon Connect との対話型統合 を完了するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. AWS (Amazon Web サービス) アカウントにログインし、**IAM** を検索します。
2. [ユーザー] に移動します。
3. [ユーザーを追加] をクリックし、[ユーザー名] を入力して、[次へ] をクリックします。
4. [権限の設定] ページの [権限オプション] で、[ポリシーを直接添付 **(Attach policies directly)**] を選択し、次の権限を選択します。
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

   注:
   [権限ポリシー **(Permissions policies)**] 検索バーで添付ファイルを検索して選択できます。



5. 必要なロールを選択したら、[次へ] をクリックします。
6. [ユーザーを作成] をクリックします。

Amazon S3 バケットの作成

AWS アカウント内で会話型 IVR を構成するために必要なファイルを保存する Amazon S3 バケットを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> Amazon S3 バケットを作成する前に、ナレッジベース記事 から Lambda 関数、Lex ボット、HelperLambdaの zip ファイルがダウンロードされていることを確認してください。

Amazon S3 バケットの詳細については、Amazon S3 のドキュメント を参照してください。

手順

1. AWS アドミンコンソールにログインします。
2. **[Amazon S3]** に移動し、[バケットを作成] をクリックします。
3. バケット名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup) を入力し、メモしておきます。
   このバケット名は、後のステージで CloudFormation スタックを作成する際に使用されます。
4. ドロップダウンで **[AWS** リージョン] を選択し、セットアッププロセス全体でこのリージョンが一貫性を維持するようにします。
5. [バケットを作成] をクリックします。
   インスタンスにある Amazon S3 バケットのリストにリダイレクトされます。
6. 作成したバケットを検索し、バケット名をクリックして開きます。
   バケット名をクリックすると、バケットの [オブジェクト] タブが表示されます。
7. [オブジェクト] タブで、[アップロード] をクリックします。
8. [ファイルを追加] をクリックし、ダウンロードした次のファイルを参照します。
   - Lambda 関数
   - Lex ボット
   - HelperLambda
   - プロンプト

   > **注:**
   > - プロンプトファイルは ServiceNowによって提供されていません。独自のプロンプトファイルを作成し、その名前をメモして、CloudFormation スタックの作成時に名前を指定する必要があります。プロンプト作成の詳細については、「https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html 」を参照してください。
   > - また、アップロード中にファイルの名前を変更しないようにしてください。

9. アップロードしたすべてのファイルを選択し、[アップロード] を選択します。
   ファイルがアップロードされると、

   「アップロードに成功しました」

   というメッセージが表示されます。

Amazon CloudFormation スタックを作成する

会話型 IVR 機能を有効にするために必要なすべてのインフラストラクチャリソースをプロビジョニングする AWS CloudFormation スタックを作成します。ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon CloudFormation スタックを作成する前に、この ナレッジ記事 から Cloud Formation テンプレート (CFT) YAML ファイルをダウンロードし、S3 バケットリージョンと同じリージョンを選択していることを確認してください。

Amazon CloudFormation スタックの作成の詳細については、Amazon CloudFormation のドキュメント を参照してください。

手順

1. Amazon Web Services Console にログインします。
2. 移動先 **CloudFormation** > スタック.
3. [スタックを作成] ドロップダウンをクリックして、[新しいリソースを使用 (標準) **(With new resources (standard))]** を選択します。
4. [スタックを作成 (Create stack form)] フォームの [テンプレートの準備 (Prepare template)] セクションで [テンプレートの準備完了 **(Template is Ready)]** を選択します。
5. [テンプレートリソース] セクションで、[テンプレートファイルのアップロード **(Upload a template file)]** を選択し、ダウンロードした CFT テンプレートを選択し、**[** 次へ] をクリックします。
   [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページが表示されます。
6. [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページで、スタック名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack) を入力し、[パラメーター] セクションで次の詳細を指定します。

パラメーター

パラメーター	説明	値の例
AWS 構成		
S3 バケット名	IVR セットアッププロセス中に作成した S3 バケットの名前。 S3 バケットには、アップロードする必要があるファイルが含まれている必要があります。このパラメーターにそのバケット名を入力します。	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNowインスタンス構成		
ServiceNow インスタンス	この構成で使用されている ServiceNow インスタンスの URL。必ず https:// を含めてください。	https://[instance-name].service-now.com
ユーザー名	ServiceNow インスタンスでベーシック認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーの名前。 このユーザー名を持つユーザーには、「sn_va_as_service.contact_center_api」ロールが必要です。	該当なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	値の例
パスワード	ServiceNow インスタンスでベーシック認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーのパスワード。	該当なし
トークンタイプ	この接続で使用されるトークンのタイプ。 トークンタイプがわからない場合は、[静的] を使用します。	静的/ハッシュ
トークン値	Amazon Connect と ServiceNow の間の接続のセキュアなトークン値。 **注:** 指定したトークンに英数字以外の値が含まれていないことを確認し、後で使用するためにトークン値を保存してください。	rLRU5tyNHVj39MdA
Amazon Connect インスタンス構成 -(既存の Amazon Connect インスタンスがある場合は無視)		
Amazon Connect インスタンスのエイリアス	作成される Amazon Connect インスタンスの名前。	該当なし
プロンプトオーディオ S3 ファイルキー	Amazon S3 バケットの作成にアップロードしたプロンプトファイルの名前を入力します。 プロンプトファイルは、顧客がエージェントに接続したときの着信音を含むオーディオファイルです。	該当なし
Amazon Connect インスタンスのアドミン構成 (オプション)		
ユーザー名	新しく作成された Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターを作成するための Amazon Connect ユーザー名を指定します。	該当なし
メール	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターのメール。	該当なし
名	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターであるユーザーの名。	該当なし
姓	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターであるユーザーの姓。	該当なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	値の例
パスワード	アドミニストレーターとして Amazon Connect インスタンスにログインするためのパスワード。	該当なし

7. [次へ] をクリックします。
8. スタックに指定したパラメーターを確認し、**[AWS CloudFormation** がカスタム名で **IAM** リソースを作成する可能性があることを承認します **(I acknowledge that AWS CloudFormation might create IAM resources with custom names)]**チェックボックスをオンにし、送信します
スタックは、Amazon Connect IVR のセットアップに必要なリソースを作成します。
9. CloudFormation スタックの進捗状況を確認し、プロセスが [CREATE_COMPLETE] ステータスで完了していることを確認します。
Cloud Formation スタックが作成されると、Amazon コネクトインスタンスが表示されます。

次のタスク
電話番号の要求。

Amazon Connect 連携の対話型 **IVR** でのローカリゼーションの設定

サポートされている他の言語の仮想エージェントでローカリゼーションを使用するには、会話 IVR でローカリゼーションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

手順

1. AWS マネジメントコンソールにログインし、 **SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. Amazon IVR 連絡先の言語を変更します。
   a. AWS コンソールから Amazon Connect に移動します。
   b. インスタンスページで、コネクトインスタンスを開きます。
   c. 左側のナビゲーションバーのルーティングアイコン にカーソルを合わせ 、[問い合わせフロー] を選択します。
   d. **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow** を選択します。
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow は、会話 IVR に使用するためにユーザーに出荷されるデフォルトの連絡先です。
   e. [問い合わせフロー] で、[音声フローの設定] を選択します。
   f. [音声を設定 (Set voice)] ポップアップで、[言語] ドロップダウンから追加した言語を選択し、[言語属性を設定 **(Set language attribute)]** チェックボックスをオンにします。
   英語 (米国) がデフォルトの音声言語であり、英語 (米国) の言語コードが LexBot に送信されます。その後、LexBot は英語 (米国) 言語からインテントを収集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 言語にはさまざまな方言があります。したがって、以前に追加したことのある方言を含む正しい言語を選択していることを確認してください。

g. [Save (保存)] を選択します。

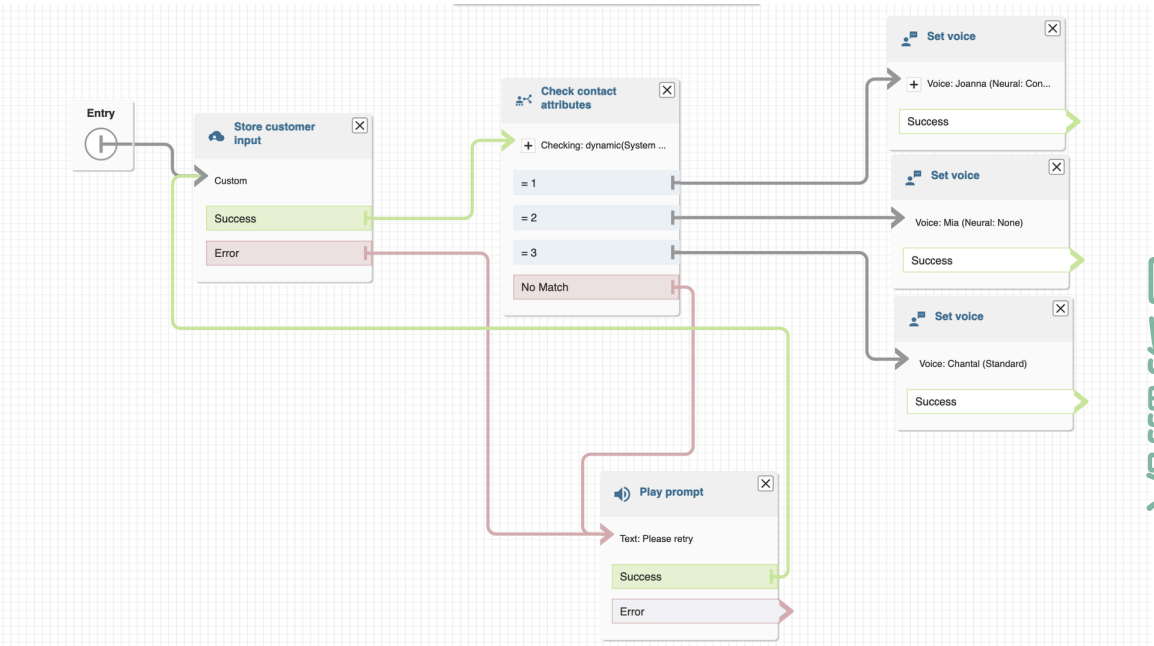
h. [公開] を選択して、新しい言語で問い合わせフローを公開します。

[音声を設定] ブロックで言語属性を設定するプロセス全体は、仮想エージェント統合を 1 つの言語で使用する場合にのみ機能します。

すべての会話で言語を動的に選択する場合は、言語選択肢のリストを手動で追加してユーザーからの入力を取得し、[音声を設定] ブロックを使用して適切な言語コードを設定する必要があります。

次の画像はフローを示しています。

言語属性を設定するワークフロー



Conversational IVR のキーワードのカスタマイズ

仮想エージェントとの別の言語での会話を向上させるために、デフォルトで提供される IVR 統合固有のキーワードをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

> **注:**
> アプリケーションの将来のバージョンで Lex ボットリソースが更新された場合は、Lex ボットに対して行ったカスタマイズをやり直す必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

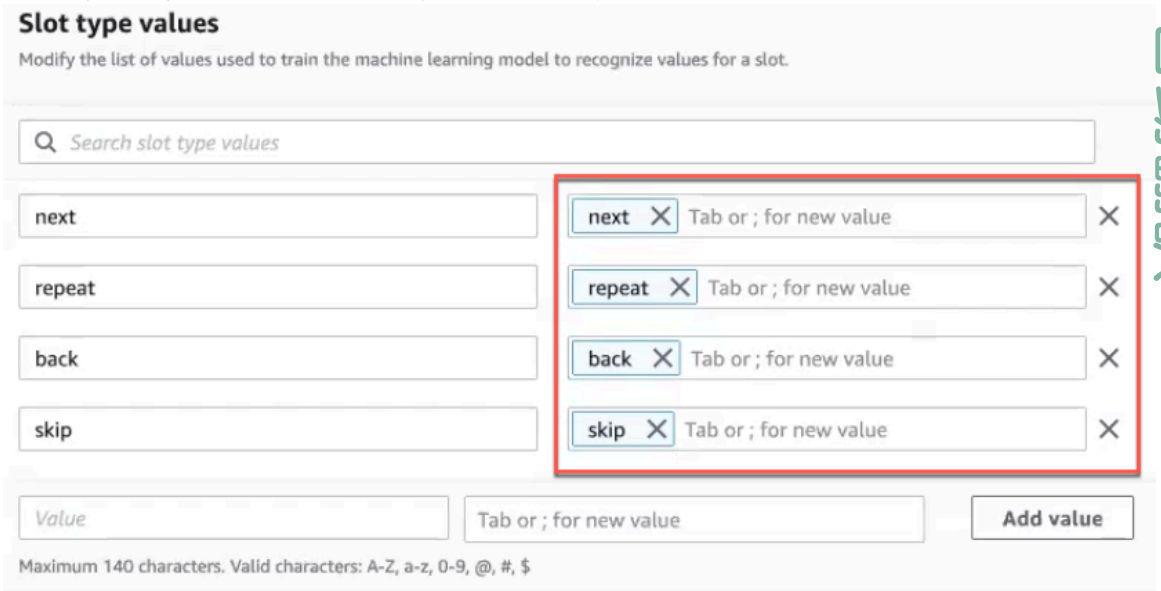
1. AWS アドミンコンソールにログインし、**SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. デフォルトのキーワードをカスタマイズする場合は、**amz_ivr_keywords** スロットタイプを編集して優先値を指定できます。その方法は次のとおりです。

   a. [スロットタイプ] の [会話の構造 (Conversation structure)] セクションで、[スロットタイプを表示 **(View slot types)**] を選択します。

   b. [スロットタイプ] ページで、**[AMZ_IVR_KEYWORDS]** スロットタイプを選択します。スロットタイプは、IVR 統合固有のキーワード (**next**、**repeat**、**back**、**skip**) をカスタマイズするために使用されます。これらのキーワードは、仮想エージェントに話しかけて、ページネーションされたオプション/選択肢のリストを移動して、コントロールをスキップするときに使用できます。

   > **重要:**
   > 右側の列の値のみを編集してください。左側の列の値は、言語に関係なく変更すべきでないため、編集しないでください。

   デフォルトでは、スロットタイプの値 (右側の列) は英語です。右側の値が他方に適していない場合は、それらを同等の適切な値に変更します。この値は、仮想エージェントと会話するときに読み上げられます。



   右側の列でスロットタイプの値を編集した場合は、インスタンスで対応するボットメッセージも必ず編集し、それらの変更を反映するようにしてください。詳細については、「会話型 IVR のボットメッセージを管理する」を参照してください。

   c. [スロットタイプを保存 **(Save Slot type)**] をクリックし、ページの右上にある [ビルド] をクリックします。

   > **注:**
   > 新しい変更を加えるたびに、スロットタイプを構築する必要があります。

   言語が正常にビルドされ、[すべての言語] ページに、カスタマイズした言語に対して [正常にビルドされました **(Successfully built)**] ステータスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 新しいバージョンのボットを作成して、両方の言語を含めます。

   a. 左側のナビゲーションで、[ボットバージョン **(Bot Version)]** を選択します。

   b. [バージョン] ページで、右上の [バージョンを作成 **(Create version)]** を選択します。

      注:
      ビルドされた言語のみがバージョンに含まれるため、バージョンを作成する前に、このボットで必要なすべての言語が [正常にビルドされました **(Successfully built)]** ステータスであることを確認してください。

   c. [バージョンを作成 (Create version)] ページで、バージョンの [説明] を入力し、[作成] をクリックします。
   1 つ上の番号を付けたバージョンが自動的に作成されます。たとえば、AWS インスタンスにデフォルトのバージョン 1 しかない場合は、バージョン 2 です。

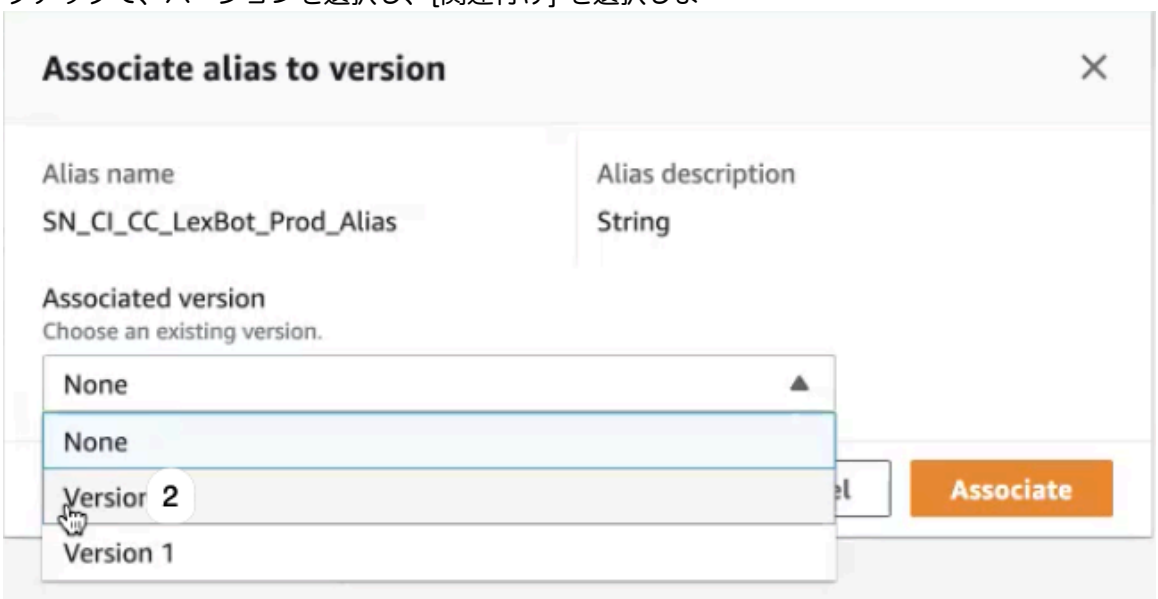
4. 作成したバージョンを本番エイリアス 1 に関連付けます。

   a. 左ペインの 1 つ、移動先 展開 > エイリアス を選択し、新しくセットアップされた統合のためにバージョン 1 に関連付けられたデフォルトの本番エイリアスである **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** を選択します。

   b. [エイリアス] ページで、[バージョンをエイリアスに関連付ける **(Associate version with alias)]** を選択し、カスタマイズする言語用に作成したバージョンを選択します。

      注:
      本番エイリアスが常に最新のバージョン番号を指すようにします。

   c. [エイリアスをバージョンに関連付ける (Associate alias to version)] ポップアップで、バージョンを選択し、[関連付け] を選択します。



   この時点で、カスタマイズした言語でボットを使用できるようになります。

電話番号の要求

電話番号を要求して IVR (音声自動応答) を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. AWS コンソールにログインし、作成した Amazon コネクトインスタンスを探します。
2. 管理者として Amazon Connect インスタンスにログインします。
3. 移動先 チャネル > 電話番号 をクリックし、[番号を要求する] をクリックします。
4. [電話番号を要求 (Claim Phone number)] フォームで、フリーダイヤル の国または **DID** (直通社内通話) プリフィックスを選択し、番号を選択します。
5. ナビゲーターの [電話番号] セクションから SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow に電話番号を要求します。
6. [説明] フィールドに任意の説明を入力し、[問い合わせフロー/IVR **(Contact flow / IVR)]** ドロップダウンで [SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow] を選択して、[保存] をクリックします。
   番号が公開されると、顧客が電話をかけて、仮想エージェントとの会話を開始することができます。
7. 移動先 ルーティング > キュー をクリックし、[**BasicQueue]** を選択します。
8. [BasicQueue の編集 (Edit BasicQueue)] ページの [設定] で、[デフォルトの発信者 **ID** 名] の名前を指定します。
9. [発信者 **ID** 番号 **(Outbound caller ID number)]** で、ステップ 4 で要求した電話番号を選択します。
10. [送信ウィスパーフロー **(Outbound whisper flow)]** で **[SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow]** を選択します。
11. [保存] をクリックします。

次のタスク
ServiceNow インスタンス内の発信者の要求を遂行するために、ボットとの自動発信者インタラクションを呼び出します。詳細については、「発信者との自動インタラクション用の連絡先フローの構成」を参照してください。

受信および送信 **Amazon Connect** 連絡先フローを作成する

受信および送信の Amazon Connect 連絡先フローを作成して、IVR (音声自動応答) を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. AWS アカウントにログインして、[問い合わせフロー] を選択します。

   a. Lambda 関数/LexBot が作成された地域を選択します。
   詳細については、「Amazon S3 バケットの作成」を参照してください。

   > **注:**
   > 選択した地域が Amazon Connect のセットアップ全体で一致していることを確認します。

   b. [Amazon Lex] セクションで、[ボット] ドロップダウンでボット (例：SN_CI_CC_LexBot) を検索して選択し、[エイリアス] ドロップダウンから **[SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias]** ファイルを選択して、**[Amazon Lex** ボットを追加 **(Add Amazon Lex Bot)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [AWS Lambda] セクションで、ドロップダウンから Lambda 関数 (例：SN_CI_CC_Process_Request) を検索し、**[Lambda** 関数を追加 **(Add Lamba Function)]** をクリックします。

d. [承認済み作成元 (Approved Origins)] セクションに移動し、[ドメインを追加 **(Add Domain)]** をクリックして ServiceNow インスタンス URL を追加し、[ドメインを追加 **(Add Domain)]** をクリックします。

> **注:**
> [連絡先フローログ (Contact flow logs)] セクションの [連絡先フローログを有効化 **(Enable Contact flow logs)]** チェックボックスをオンにしないでください。

2. 管理者として Amazon Connect インスタンスにログインします。

a. 左側のナビゲーションバーでルーティング  アイコンにカーソルを合わせ、[プロンプト] を選択します。

b. [新しいプロンプトを作成 **(Create new prompt)]** をクリックして、.wav ファイル拡張子を持つ任意のプロンプトファイルをアップロードし、[作成] をクリックします。

> **注:**
> 最適な結果を得るために、.wav オーディオファイルが 10 秒以内であることを確認してください。

c. 左側のナビゲーションバーでルーティング  アイコンにカーソルを合わせ、[問い合わせフロー] を選択します。

d. [問い合わせフローを作成] ボタンの横にあるドロップダウンをクリックし、[顧客キューフローを作成 **(Create customer queue flow)]** を選択します。

e. [問い合わせフロー (Contact flow)] フォームで、[保存] ボタンの横にあるドロップダウンをクリックし、[インポートフロー (ベータ) **(Import flow (beta))]** を選択します。

f. [インポートフロー (ベータ) (Import flow (beta))] ポップアップ画面で、任意の問い合わせフロー JSON ファイル (例：SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) を選択し、[インポート] をクリックします。

g. JSON がアップロードされたら、[ループプロンプト **(Loop prompts)]** タイルを見つけてクリックします。

h. [ループプロンプト (Loop prompts)] ポップアップで、[音声録音 (Audio recording)] ドロップダウンで .wav 拡張子のオーディオファイル (例：SN_CI_CC_Inbound_Prompt.wav) を選択し、[保存] をクリックします。

> **注:**
> アップロードする .wav オーディオファイルの時間が 5 分を超えないようにしてください。

i. [保存] をクリックして連絡先フローを保存し、[公開] をクリックして連絡先フローを公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

j. 移動先 ルーティング > 問い合わせフローをクリックし、[問い合わせフローを作成] をクリックして、 KB 記事 からダウンロードした SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow JSON ファイルをインポートします。

k. [顧客キューフローの設定 **(Set customer queue flow)]** タイルを見つけてクリックします。

l. [顧客キューフローの設定 (Set customer queue flow)] ポップアップで、ドロップダウンから[顧客キューフロー (customer queue flow)] (例：SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) を選択し、[保存] をクリックします。

m. **[AWS Lambda** 関数の呼び出し **(Invoke AWS Lambda Function)]** タイルを見つけてクリックします。

n. [AWS Lambda 関数の呼び出し (Invoke AWS Lambda function)] ポップアップで、ドロップダウンからステップ 1、C で追加した SN_CI_CC_Process_Request lambda 関数ファイルを選択し、[保存] をクリックします。

o. [顧客による入力の取得 **(Get Customer Input)]** タイルを見つけてクリックします。

p. [顧客による入力の取得 (Get Customer Input)] ポップアップで、[Lex ボット] セクションに移動し、[名前] ドロップダウンで SN_CI_CC_LexBot ファイルを選択し、[エイリアス] ドロップダウンで SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias ファイルを選択して、[保存] をクリックします。

q. [作業キューを設定 **(Set Working Queue)]** タイルの横にある [プロンプトを再生 **(Play Prompt)]** タイルをクリックします。

r. [オーディオプロンプト (Audio prompt)] ドロップダウンで、任意の .wav ファイルを選択し、[保存] をクリックします。

s. [保存] をクリックして連絡先フローを保存し、[公開] をクリックして連絡先フローを公開します。

t. 移動先 チャネル > 電話番号 をクリックし、[番号を要求する] をクリックします。

u. [電話番号を要求 (Claim Phone number)] フォームで、フリーダイヤル の国または **DID** (直通社内通話) プリフィックスを選択し、番号を選択します。

v. [説明] フィールドに任意の説明を入力し、[問い合わせフロー/IVR **(Contact flow / IVR)]** ドロップダウンで [SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow] を選択して、[保存] をクリックします。
[電話番号を管理 (Manage Phone numbers)] ページで番号の説明を編集し、新しい問い合わせフローに関連付けることもできます。
番号が公開された後、顧客は通話を行い、仮想エージェントとの会話を開始できます。

問い合わせフローの作成の詳細については、Amazon 問い合わせフローのドキュメント を参照してください。

プロンプトの作成の詳細については、Amazon Connect のドキュメントの「プロンプトの作成 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow インスタンス内の発信者の要求を満たすために、ボットとの自動発信者インタラクションを呼び出します。詳細については、「発信者との自動インタラクション用の連絡先フローの構成」を参照してください。

の転写を設定 **Amazon Connect**

ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話 Amazon Connect 連携の対話型 IVR トランスクリプトとして保存するようにアプリケーションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

- 音声トランスクリプトは、サードパーティプロバイダーである Amazon Connect によって [sys_cs_message] テーブルに保存されます。
- ユーザーとエージェント間のメッセージは、トランスクリプト API によって取得され、会話に添付されます。また、各メッセージの Amazon からの感情スコアは、ユーザーとエージェントの会話の全体的な感情を推論するために考慮されます。
- Utah から、進行中の電話のテキスト化されたメッセージをリアルタイムで保持する API を使用して、音声のトランスクリプトをリアルタイムで使用できます。メッセージは、以前の会話履歴 (有効な場合) とともにエージェントワークスペースのチャットパネルに表示され、エージェントが発信者と積極的に会話しているときにエージェントアシストや検索などの機能を活用できるようにします。リアルタイムトランスクリプトにトランスクリプト API を使用する方法の詳細については、「Voice Interaction Resource API」を参照してください。

  現在まで、トランザクションの量、約 500 万の発言/日/顧客に対応できるパフォーマンスを確保しています。

  また、音声通話に関連するすべての詳細を sn_openframe_phone_log テーブルの代わりに標準 CI テーブル (会話テーブルやインタラクションテーブルなど) に保存するようにシステムも更新しました。

手順

1. AWS コンソールで Amazon Connect インスタンスページを開きます。
2. [アナリティクスツール **(Analytics tools)]** ページに移動して、**[Contact Lens** を有効化 **(Enable contact lens)]** をクリックします。
3. **[Save** (保存)] をクリックします。
4. 移動先 データストレージ > 通話記録 をクリックし、[編集] をクリックします。
5. [通話記録 (Call recordings)] ページで、[通話記録を有効にする **(Enable call recording)]** を選択します。
   通話記録を有効にするには、[新しい **S3** バケットを作成 (推奨)] を選択して新しい S3 バケットを作成するか、 [既存の **S3** バケットを選択] を選択して既存の s3 バケットを使用します。

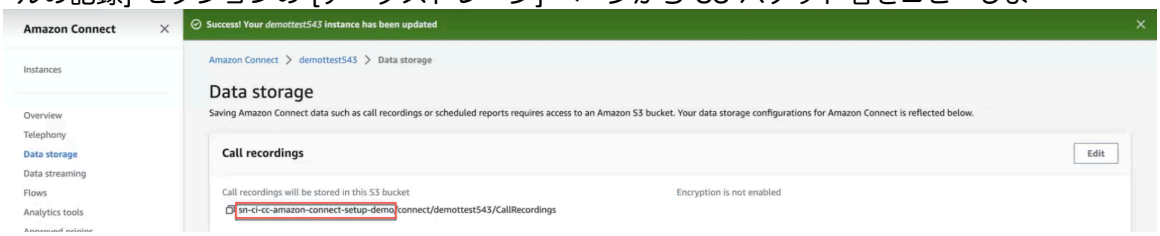
   > **注:**
   > この手順では、既存の S3 バケットを使用してトランスクリプトを作成する方法について説明します。

6. ドロップダウンから既存の S3 バケットの [名前] を選択し、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [コールの記録] セクションの [データストレージ] ページから S3 バケット名をコピーしま



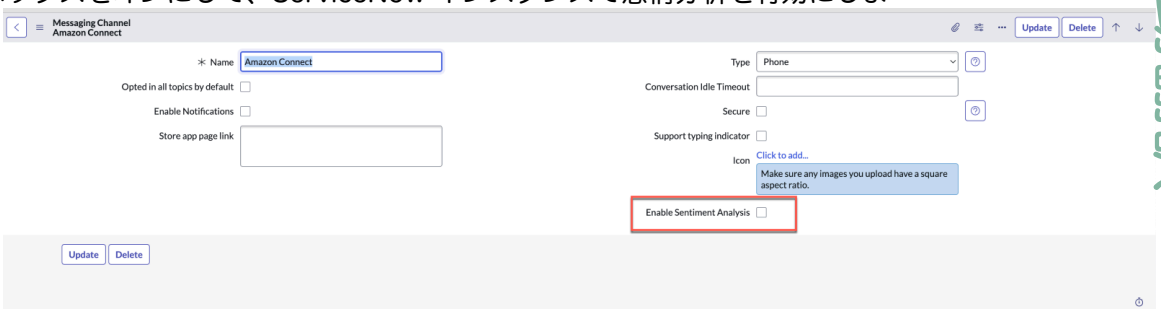
す。

8. 移動先 **AWS Lambda** > 機能 をクリックし、**SN_CI_CC_ProcessRequest** 関数名を選択します。
9. [トリガーを追加] をクリックし、[ソースを選択] ドロップダウンで **[S3]** を選択します。
10. [バケット] ドロップダウンで、コピーしたバケット名を貼り付けます。
11. 確認チェックボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
12. Google 感情分析を設定します。

    a. ServiceNowインスタンスにログインし、次に移動します: すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

    b. フィルター基準と検索バーを使用して Sentiment Analysis (com.glide.cs.sentiment) アプリケーションを検索し、[インストール] をクリックします。

    c. Amazon Connect のメッセージングチャネルレコードで [感情分析の有効化] チェックボックスをオンにして、ServiceNow インスタンスで感情分析を有効にしま



す。

    d. Google 感情分析 API の接続を作成します。

    - Google Cloud および Cloud Natural Language API でサービスアカウントを作成します。詳細については、「https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud」を参照してください。
    - JSON ファイルをダウンロードし、JAVA キーストア証明書を作成します。詳細については、「Java KeyStore 証明書の作成」を参照してください。
    - 移動先 ワークフロースタジオ > 接続 > **Google** 感情分析.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- JSON および生成された .jks ファイルを使用して、次のフィールドを設定します。
- [認証トークンを取得 **(Get Auth Token)**] をクリックします。

注:
以前に共有された接続の詳細は、個人の Google サービスアカウントに関連付けられています。新しいアカウントを設定して JSON キーファイルを取得するには、Google ドキュメント を参照してください。

この JSON キーファイルを取得すると、次のコードを使用して .jks ファイルを生成できます。

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成

Amazon Connect サービスプロバイダーを構成して、仮想エージェントと統合し、音声自動応答を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

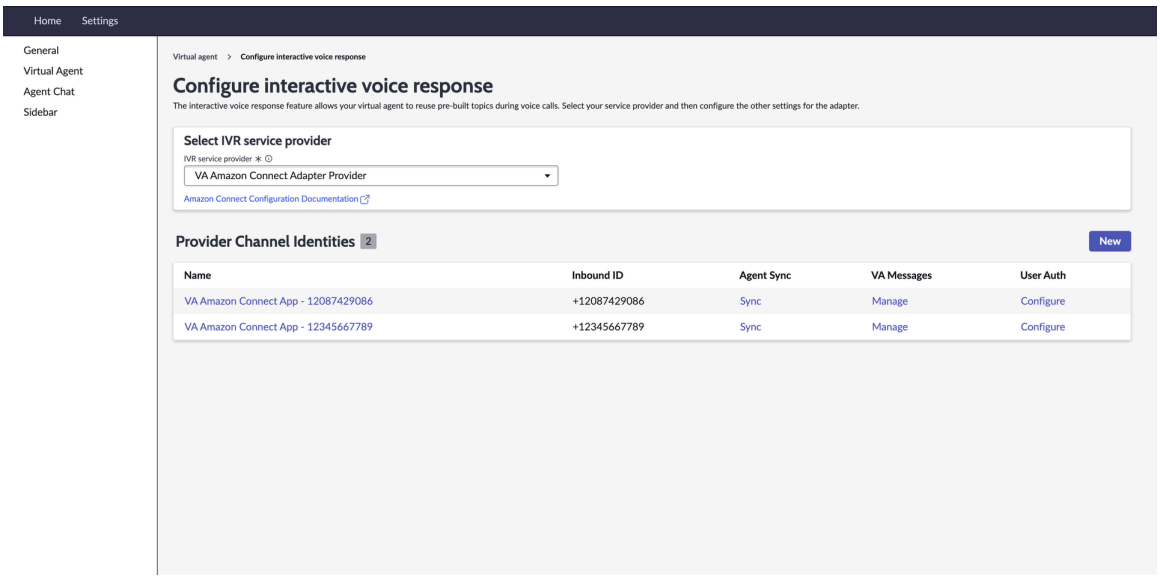
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェントの設定] ページで、[音声自動応答 **(IVR)** を構成 **(Configure your interactive voice response (IVR))**] タイルに移動します。

注:
[仮想エージェントの設定] ページの [音声自動応答 **(IVR)** の構成] タイルを表示するには、Omni-Experience Standard Feature Set プラグイン (sn_oe_sfs) が更新されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ビルド済みアダプターを構成 (Configure pre-built adapter)] セクションで、**[IVR の設定]** をクリックします。
4. [IVR サービスプロバイダーを選択] ページで、ドロップダウンで IVR サービスプロバイダーとして **[VA Amazon Connect アダプタープロバイダー]** を選択します。

> **注:**
> VA Amazon Connect アダプタープロバイダーは、Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションのインストール時にデフォルトで使用できます。Amazon Connect アダプターを使用するには、ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリを取得します。
>
> Amazon Connect 連携の対話型 IVR は複数のサービスプロバイダーアプリケーションをサポートしており、必要に応じて新しいアプリケーションを作成できます。



5. Amazon Connectの設定を完了するには、[プロバイダーチャネル ID] セクションからアプリケーション名を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> AWS コンソールから、以下の Amazon Connect の認証情報をコピーして貼り付けます。

Amazon Connect 情報フォーム

フィールド	説明
識別子タイプ	このプロバイダーチャネル ID の識別子のタイプを示します たとえば、電話番号または ARN を使用して ServiceNow インスタンスで Amazon Connect を設定できます。
電話番号	このプロバイダーチャネル ID に構成されている電話番号

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [電話番号] フィールドは、[識別子タイプ] ドロップダウンで [電話番号] を選択した場合にのみ使用できます。 ○ Vancouver リリース以降、AWS アカウントから複数の電話番号を使用し、構成ごとにプロバイダー ID チャネルを作成して、複数の連絡先に対応できるようになりました。
インスタンス ARN	AWS コンソールからのインスタンス ARN。
静的/ハッシュトークン	AWS コンソールからの静的トークンまたはハッシュトークン。
トークンタイプ	[静的/ハッシュトークン] フィールドに指定されたトークンの確認。
Connect ログイン URL	AWS コンソールからのログイン URL。

7. [保存] をクリックします。

次のタスク

- エージェントを同期してライブエージェント転送を設定
- 会話型 IVR のユーザー認証の構成
- 会話型 IVR のボットメッセージを管理する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト **PIN** とデバイスを登録する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト PIN とデバイスを登録して、コールバック認証を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。

2. ソフト PIN とデバイスを認証する必要があるユーザーの代理操作を行います。

3. 移動先 パスワードリセット > 登録.

4. [Amazon Connect の SoftPIN 検証] タブで、**[SoftPIN** を入力] フィールドに SoftPIN を入力し、[送信] をクリックします。

5. [Amazon Connect の SMS 検証 (SMS Verification for Amazon Connect)] タブで、ユーザーデバイスを許可します。

a. [デバイスを選択] を選択します。

b. フォームで、詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SMS デバイスポップアップを追加する

フィールド	説明
デバイス名	認証するデバイスの名前。
電話番号	認証するユーザーの電話番号。
サービス プロバイダー	デバイスを認証するサービスプロバイダーの名前。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク
電話番号を追加した後、デバイスを検証します。OTP がユーザーの電話番号に送信されます。

会話型 **IVR** 用の **Amazon Connect** スポークの設定

Amazon Connect スポークを設定して、 ServiceNow インスタンスを Amazon Connect と統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Amazon Connect 連携の対話型 IVR 用 Amazon Connect スポークを設定するには、「Amazon Connect スポークのセットアップ」を参照してください。

エージェントを同期してライブエージェント転送を設定

Amazon Connect のインストールと設定が完了したら、エージェントを同期してライブ転送を有効にする必要があります。Amazon Connect に保存されているエージェントを ServiceNow エージェントと同期できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR** を設定 **(Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] ドロップダウンで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、エージェントを同期する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon コネクト情報] フォームの [コールセンターエージェントを同期] タイルで、[エージェントを同期] をクリックします。
6. 次のロールをエージェントに追加して、ServiceNow インスタンスと Amazon Connect アカウントと同期します。
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- interaction_agent
- agent_workspace_user
- sn_openframe_user
- awa_integration_user

次の場所に移動して、ライブエージェント転送を処理する必要がある各ユーザーをエージェント電話グループに追加します システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

7. ServiceNow インスタンスのフィルターナビゲーションバーで、「awa_presence_state.list」と入力して在席状況テーブルを検索します。
8. [利用可能 **(Available)]** 状況を開き、電話サービスチャネルを [利用可能] フィールドから選択したフィールドに移し、[更新] をクリックします。
同期されたユーザーとしてログインして、エージェントがエージェントワークスペースで利用可能であることを確認し、同じ ServiceNow ユーザーで Amazon Connect インスタンスにログインして検証します。

会話型 **IVR** のユーザー認証の構成

音声アシスト機能 を使用して、エンドユーザーがログインしている ServiceNow ユーザーであることを認証する方法の認証レベルを設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR** を設定 **(Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、ユーザー認証を編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon Connect 情報 (Amazon Connect information)] フォームの [ユーザー認証を構成 (Configure user authentication)] タイルで、[認証を構成 **(Configure authentication)]** をクリックします。
6. [ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームで、[認証の有効化 **(Enable authentication)]** トグルスイッチを右にスワイプします。

   注:
   ServiceNow インスタンスのアプリケーションスコープが Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションに設定されていることを確認してから、[ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームを編集します。

7. [認証スタイル **(Authentication style)]** を選択します。
   - 電話：顧客の電話番号。

     注:
     ユーザーがログインするには、[sys_user] プロファイルの [勤務先電話] フィールドのレコードと一致する着信電話番号のみが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 電話 + ソフト **PIN**：認証のために事前設定されたソフト PIN が必要な顧客の電話番号。

  注:
  電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されている個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

- 電話 + ソフト **PIN** + **MFA**：顧客の電話番号。ソフト PIN が必要であり、MFA (マルチファクター認証) によりセキュリティが強化されます。

  注:
  MFA を使用してエンドユーザー認証を持ち、電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されているユーザーの個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

ソフト PIN または MFA を使用してエンドユーザーを設定するには、「ユーザーを自動登録するパスワードリセットプロセスを構成する」を参照してください。

8. 選択した認証スタイルに従って認証の詳細を入力します。
   - 検証の質問：任意の検証の質問を追加します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - 検証 **PIN** の長さ：ソフト PIN の長さを設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの長さ：ワンタイムパスワードの長さを設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの有効期限：パスワードの有効期限を設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   値またはメッセージを変更すると、パスワードリセット検証レコードのレコードが更新されます。詳細については、「ユーザーを自動登録する パスワードリセットプロセスを構成する」を参照してください。

9. [保存] をクリックします。

会話型 **IVR** のボットメッセージを管理する

カスタムメッセージを編集して、会話が Conversational IVR 用に最適化されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

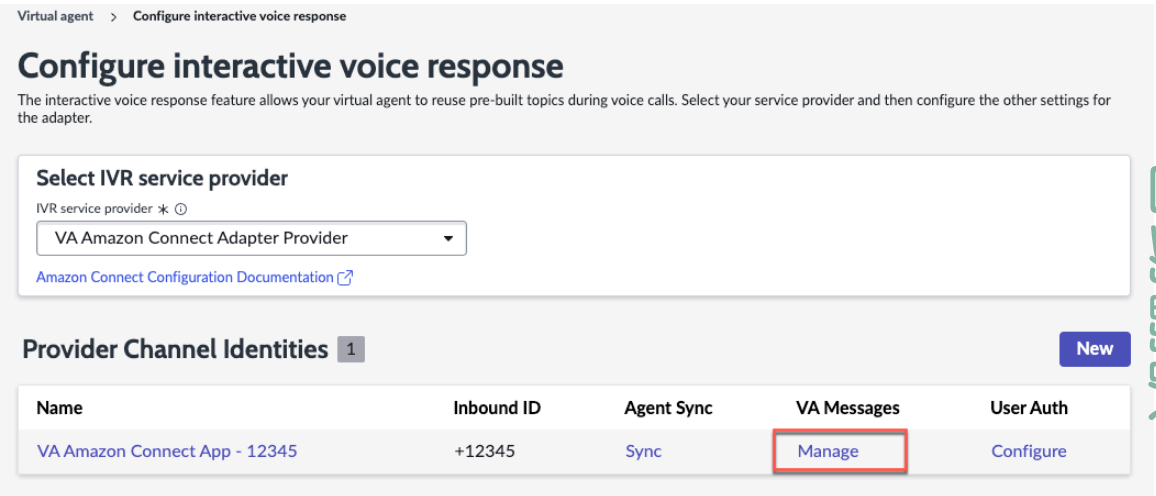
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 をクリックし、[チャット設定] タブから [仮想エージェント] を選択します。
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR を設定 (Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect アダプタープロバイダー (VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、カスタムメッセージを編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [仮想エージェントメッセージのレビューと編集] セクションで、**[VA メッセージのレビュー]** をクリックします。

   さらに、ID プロバイダーに対して [VA メッセージ] 列の [管理] ボタンを選択することもできます。

Conversational IVR のカスタムメッセージを管理する



6. [カスタム仮想エージェントメッセージ (Custom virtual agent messages)] ページで、更新するカスタムメッセージを選択します。
7. メッセージの [値] を編集し、[更新] をクリックします。

のプロバイダープロパティ **Amazon Connect**

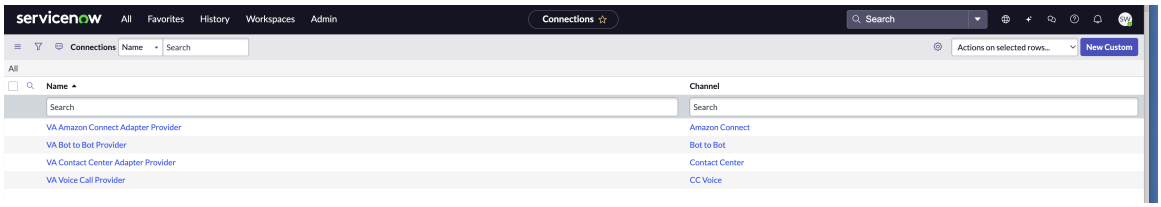
で利用可能なプロバイダープロパティを表示および更新します Amazon Connect

始める前に
必要なロール：admin

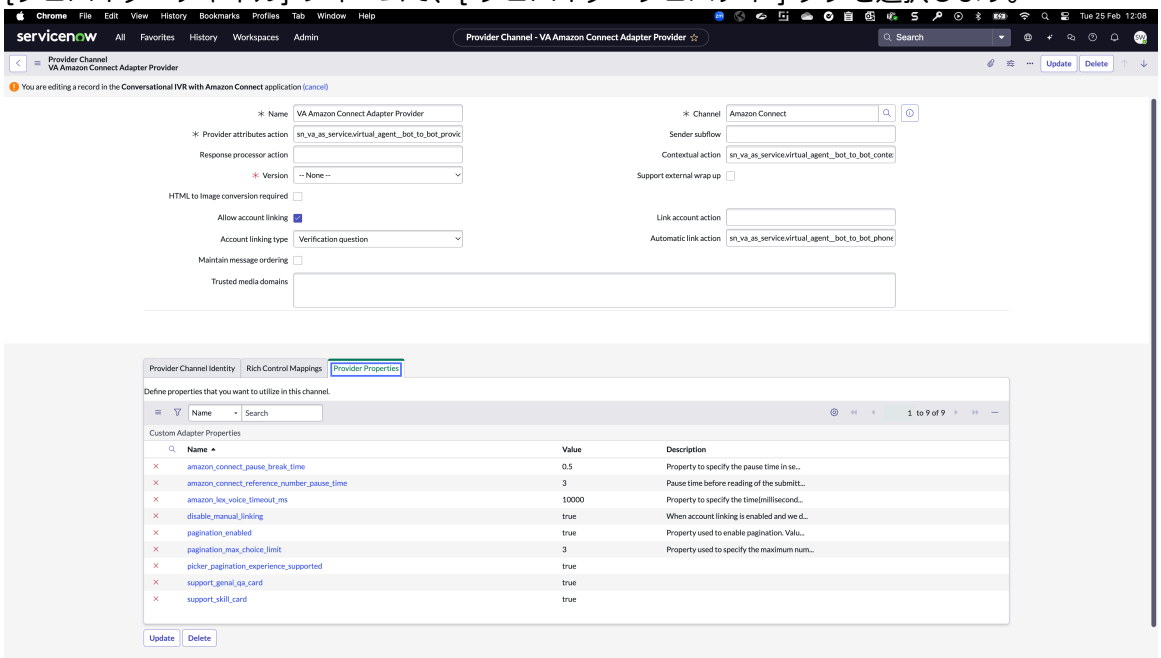
手順

1. [すべて] を選択し、「sys_cs_provider.list」と入力して [接続] テーブルを開きます。
2. プロバイダー **[VA Amazon Connect アダプタープロバイダー]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [プロバイダーチャネル] フォームで、[プロバイダープロパティ] タブを選択します。



次のタスク
次の表に、プロパティを示します。

> **重要:**
> 絶対に必要な場合を除き、プロパティ値は編集しないでください。

プロバイダープロパティ

名前	説明
amazon_connect_pause_break_time	Amazon Connect 応答の改行、選択肢オプション、文、箇条書きなどの間の一時停止時間 (秒単位) を指定するプロパティ。値は数値である必要があります。
amazon_connect_reference_number_pause_time	送信された要求またはインシデント番号を読み取る前の一時停止時間。値は秒単位です。使用できる最大値は 10 です。
amazon_lex_voice_timeout_ms	ユーザーが話さないと想定する前にボットが待機する時間をミリ秒単位で指定するプロパティ。
pagination_enabled	アダプタレベルでページネーションを有効にするために使用されるプロパティ。ページネーションを有効にするには、値を true に設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダープロパティ (続く)

名前	説明
	注: ページネーションを無効にしないでください。
pagination_max_choice_limit	ページネーションが有効になっている場合に、ページあたりの最大アイテム数を指定するために使用されるプロパティ。値は整数である必要があります。
picker_pagination_experience_supported	サーバーレベルでページネーションを有効にするために使用されるプロパティ。ページネーションを有効にするには、値を true に設定する必要があります。 注: ページネーションを無効にしないでください。
disable_manual_linking	プロパティ値が true の場合、アカウントのリンクが有効になったときに手動リンクオプションは表示されません。 注: プロパティ値は変更しないでください。
support_genai_qa_card	内部、変更しないでください。
support_skill_card	内部、変更しないでください。

Alexa との対話型統合

Alexa との対話型統合 アプリケーションを使用して、顧客がAlexaデバイスを使用してビジネスに関与できるようにします。このアプリケーションは、会社の Alexa アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントに接続します。

Alexa との対話型統合 を開始するには

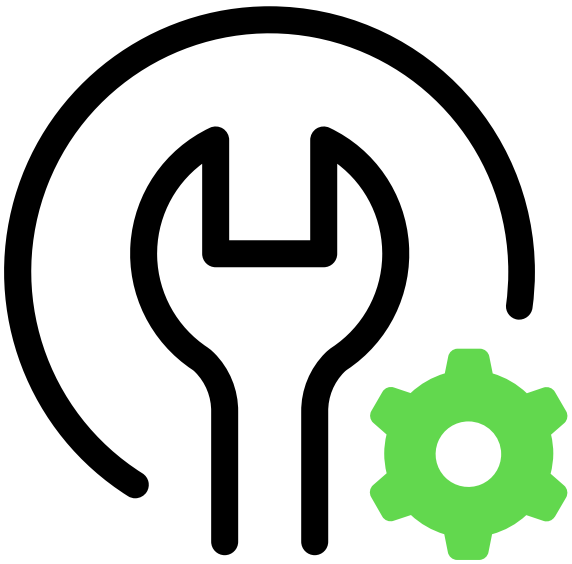
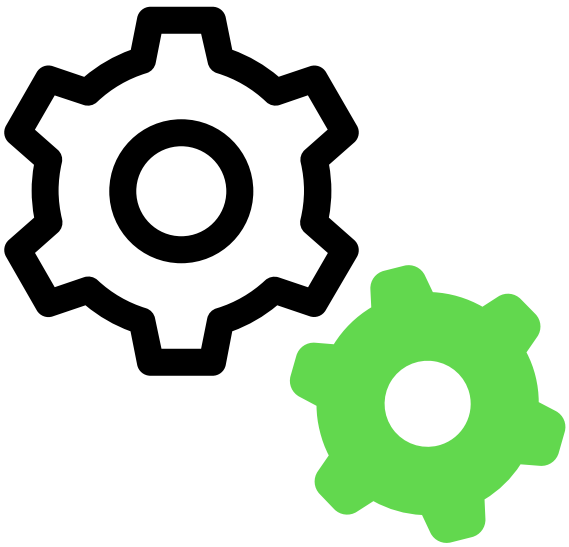
会社の Amazon アカウントを使用して、Alexa スキルに名前を付けて管理できます。またエンドユーザーが各自のアカウントを ServiceNow インスタンスにリンクできるようにします。トピックを変更せずに、仮想エージェントが音声で話しかける方法をカスタマイズすることもできます。

注:
Alexa との対話型統合 では、Alexa 対応のスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスの両方がサポートされています。

タイルを選択して開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール	構成
	
Alexa との対話型統合をインストールします。	Alexa との対話型統合実装を構成します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Alexa との対話型統合 のインストール

アドミンロールをお持ちであれば、Alexa との対話型統合 アプリケーション (sn.va.alexa) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

このタスクについて

次のアプリケーションが Alexa との対話型統合 とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow® 統合ハブ のアクションとフローの実行を有効にします。

手順

1. すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Alexa との対話型統合 アプリケーション (sn_va_alexa) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされる予定である場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Alexa との対話型統合 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. [インストール] をクリックします。

次のタスク

Alexa を設定するための **JSON**

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "my agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
          ]
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "VAKeywordIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "skip_keyword_slot",
              "type": "Skip_slot_type"
            },
            {
              "name": "repeat_keyword_slot",
              "type": "Repeat_keyword_slot_type"
            },
            {
              "name": "more_keyword_slot",
              "type": "More_keyword_slot_type"
            }
          ],
          "samples": [
            "{more_keyword_slot}",
            "{repeat_keyword_slot}",
            "{skip_keyword_slot}"
          ]
        }
      ],
      "types": [
        {
          "name": "Bag_of_words",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "name: bag_of_words"
              }
            }
          ]
        },
        {
          "name": "Skip_slot_type",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "skip"
              }
            }
          ]
        },
        {
          "name": "More_keyword_slot_type",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "more"
              }
            }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            ]
         },
         {
            "name": "Repeat_keyword_slot_type",
            "values": [
               {
                  "name": {
                     "value": "repeat"
                  }
               }
            ]
         }
      ]
   }
  }
}
```

Alexa との対話型統合 の構成

ユーザーが仮想エージェントとやり取りできるようにするため、Alexa との対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

Alexa との対話型統合 を構成して、Alexa 音声インターフェイスを介して仮想エージェントとやり取りできるようにします。

1. Alexa との対話型統合 のセットアップ。
2. 最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整。
3. Alexaとのアカウントリンクを設定します。

Alexa との対話型統合 のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、Alexa との対話型統合 アプリケーションを設定します。

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Alexa との対話型統合

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Alexa との対話型統合
- Alexa の設定を完了します。
  1. Amazon 開発者アカウントを作成します。

     詳細については、を参照してください。 Alexa ドキュメント.
  2. Alexa スキルの作成。

     詳細については、を参照してください。 Alexa ドキュメント.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Alexa スキルモデルの構築。

   詳細については、を参照してください。 Alexa ドキュメント.

4. Alexa スキルを構成します。

   詳細については、「Alexa スキルの構成」を参照してください。

   。

5. 開発者コンソールでの Alexa スキルのテスト。

   詳細については、を参照してください。 Alexa ドキュメント.

6. Alexa とのアカウントのリンク。

   詳細については、を参照してください。 Alexa ドキュメント.

必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

手順

1. プロバイダーチャネル ID レコードを Alexa アカウントに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のプロバイダーチャネル ID レコードの作成」を参照してください。
2. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のメッセージ認証の設定」を参照してください。

Alexa スキルの作成

Alexa 開発者コンソールを使用して、Alexa でホストされるスキルを作成します。Alexa スキルを作成すると、Alexa アプリの使用に向けて準備する際に役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [スキルを作成 **(Create Skill)]** をクリックします。
3. [スキル名 **(Skill name)]** フィールドにスキル名を入力します。
4. [デフォルト言語 (Default language)] リストから、スキルを追加するデフォルト言語を選択します。
5. [スキルを追加するモデルを選択 (Choose a model to add your skill)] で、[カスタム] を選択します。
6. [スキルのバックエンドリソースをホスティングする方法を選択 (Choose a method to host your skill's backend resources)] で、**[Alexa-Hosted (Node.js)]** を選択します。
7. [スキルを作成 **(Create skill)]** をクリックします。
8. スキルを追加するため、[新規作成 **(Start from Scratch)]** テンプレートを選択します。
9. [テンプレートで続ける **(Continue with Template)]** をクリックします。

   注:
   Alexa でホストされるスキルの作成には数分かかります。

10. スキルで、次の場所に移動します: インタラクションモデル > インテント > **JSON** エディター.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. JSON エディターを次の JSON スクリプトに置き換えます。

```
{
   "interactionModel": {
      "languageModel": {
         "invocationName": "now agent",
         "intents": [
            {
               "name": "AMAZON.CancelIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.HelpIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.StopIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "EverythingIntent",
               "slots": [
                  {
                     "name": "EverythingSlot",
                     "type": "Bag_of_words"
                  }
               ],
               "samples": [
                  "{EverythingSlot}"
               ]
            }
         ],
         "types": [
            {
               "name": "Bag_of_words",
               "values": [
                  {
                     "name": {
                        "value": "value: Hello world"
                     }
                  },
                  {
                     "name": {
                        "value": "name: bag_of_words"
                     }
                  }
               ]
            }
         ]
      }
   }
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. [モデルを保存 **(Save Model)**]をクリックします。
13. 移動先 発動 > スキル発動名.
14. [スキルの呼び出し名 **(Skill Invocation Name)**] フィールドに、スキルの発動名を入力します。

    注:
    スキル名は、Alexa デバイスでスキルを呼び出すために使用する名前です。

    例：`<ask <スキル名>.`

15. [インターフェイス **(Interfaces)**] に移動し、**[Alexa Presentation Language]** を有効にします。

    注:
    このオプションでは、Alexa で使用するすべてのスクリーンデバイスが有効になります。

16. [インターフェイスを保存 **(Save Interfaces)**] をクリックします。

Alexa スキルの構成

ServiceNow インスタンスに話しかけるように Alexa スキルを構成します。

始める前に

注:
Alexa アカウントと ServiceNow インスタンスのリンクはオプションであり、public ロールが付与されている 仮想エージェント トピックのみにゲストユーザーアクセス権でアクセスできます。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [コード **(Code)**] タブをクリックします。
3. [コードをインポート **(Import Code)**] をクリックします。

    注:
    ServiceNow Store の Alexa との対話型統合 アプリケーションの [サポートドキュメント (Supporting Documents)] セクションからダウンロードした lambda_buntion_sn_va_alexa.zip ファイルを見つけ、[インポート] をクリックします。

4. [*endpoint*] フィールドで、ホスト名を、Alexa ストアアプリがインストールされている ServiceNow インスタンス URL のホスト名に置き換えます。

    エンドポイントの例：`xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message`。

5. *secretkey* フィールドで、`<Provide secret key>` をトークン (静的またはハッシュベース) に置き換えます。

    認証タイプに応じて次のトークンを使用します。

    - ハッシュベースのトークン

      ハッシュベースの認証を使用している場合は、ServiceNow インスタンスのセットアップ時に指定したハッシュトークンを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
`"var security = <Token>
        "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
        'X-Voice-Type': 'hash',
        'X-Voice-Token': genratedHash,"
```

> **注:**
> デフォルトではハッシュベースの認証が指定されます。

- 静的トークン

  静的認証を使用している場合は、静的トークンを指定します。

```
`"var security = <Token>
        'X-Voice-Type': 'static',
        `'X-Voice-Token': <Token>,`
```

6. [展開] をクリックします。

Alexa スキルモデルの構築

Alexa 開発者コンソールで、Alexa でホストされるスキルをビルドします。保存された Alexa スキルモデルをビルドすると、テストのためにスキルを準備する上で役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. ビルドするスキルを選択します。

   > **注:**
   > スキルを選択すると、Alexa 開発者コンソールが表示されます。

3. [ビルド **(Build)**] タブをクリックします。
4. スキルビルダーのチェックリストで、[モデルのビルド **(Build Model)**] をクリックします。

   > **注:**
   > モデルのビルドには数分かかります。

   ビルド成功のメッセージが表示されます。ビルドのトレーニング中にサンプル発話をテストできます。

Alexa スキル ID の取得

スキルを構成したら、Alexa 開発者コンソールから Alexa スキル ID を取得します。スキル ID は、アプリケーションの Alexa 識別子です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
   スキル ID を取得するには 2 つの方法があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Alexa 開発者コンソール：
   i. [スキル **(Your Skill)]** タブをクリックします。
   ii. コピーするスキル ID のスキル名に移動します。
   iii. スキル名の下にある [スキル **ID** をコピー **(Copy Skill ID)]** をクリックします。
b. Alexa 開発者コンソールの左側の [カスタム (Custom)] ナビゲーターペイン：
   i. [スキル **(Your Skills)]** タブからスキルを選択します。
   ii. 移動先 資産 > エンドポイント [カスタム] ナビゲーターペインで
   iii. [AWS Lambda の ARN (AWS Lambda ARN)] セクションで、[クリップボードにコピー **(Copy to Clipboard)]** をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスのプロバイダーチャネル ID レコードで、コピーしたスキル ID を [受信 **ID (Inbound ID)]**フィールドに貼り付けます。
3. [更新] をクリックします。

開発者コンソールでの **Alexa** スキルのテスト

インストールが完了し、スキルがビルドされたら、Alexa Simulator と開発者アカウントを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> Alexa との対話型統合 アプリケーションはゲストユーザーに対して機能します。アカウントのリンクが行われていない場合でも、すべての公開済み仮想エージェントトピック (セットアップトピックまたはトピックブロック) が表示されます。通常のトピックの場合は、[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールドで Alexa チャネルを指定する必要があります。仮想エージェントトピックにチャネルサポートを追加する方法の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [テスト **(Test)]** タブをクリックします。
3. Alexa Simulator で、スキルの発動名を入力または読み上げます。

   例：仮想エージェントに今すぐ質問。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa モバイルアプリでのスキルのテスト

Alexa モバイルアプリを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 開発者コンソールへのログインに使用したメールアドレスを使用して、Alexa モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げます。

   例： alexa now virtual agent。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa Echo または **Echo Show** スクリーンデバイスでのスキルのテスト

Alexa Echo または Echo Show スクリーンデバイスを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Alexa Echo または Echo Show へのログインに使用したメールアドレスを使用して、モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げるか、タッチスクリーンオプションを使用してリストオプションを選択します。

   例： alexa now virtual agent。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

サポートされている **Alexa** インテント

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答を得るには、Alexa との対話型統合 でサポートされている Alexa インテントを使用します。

サポートされているカスタムインテント

カスタムインテント

インテント	発言	言語理解
AMAZON.YesIntent	はい、ええ	「はい」というメッセージを送信します
AMAZON.NoIntent	いいえ、いいや	「いいえ」というメッセージを送信します
AMAZON.HelpIntent	ヘルプ、どうすればいいの、使い方を教えて	ヘルプメッセージが表示されます。
AMAZON.PauseIntent	一時停止	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.StopIntent	とめて、ストップ、中止して	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.CancelIntent	キャンセル、取り消し、やめて	会話の終了、Alexa セッションの終了

Alexa のプロバイダーチャネル **ID** レコードの作成

Alexa アカウントに接続するプロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：va_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前。
プロバイダー	作成したプロバイダーチャネル。 プロバイダーチャネルとして **[VA Alexa アダプタープロバイダー (VA Alexa Adapter Provider)]** を選択します。 **注:** このプロバイダーは、Alexa との対話型統合 プラグイン (sn_va_alexa) がインストールされている場合に利用できます。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるデフォルトポータル。
簡単な説明	チャネル識別子の簡単な説明。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードの失敗をエンドユーザーに通知しません。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。 次のオプションからメッセージ認証タイプを選択します。 ○ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - 静的 (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static) ○ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - ハッシュ (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)
受信 ID	ボットの識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドには、Amazon 開発者コンソールからコピーした Alexa スキル ID を入力します。 例：amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX。

4. [送信] をクリックします。

Alexa のメッセージ認証の設定

ServiceNow インスタンスでトークンを定義して、Alexa アカウントでメッセージ認証を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。
2. Alexa のメッセージ認証タイプを選択し、レコードを開きます。

   ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証タイプが提供されます。

   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ - 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)**
   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ - ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)**
3. フォームのフィールドに入力します。

   [メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。 例：**[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ - ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)]** または **[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ - 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)]**
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Alexa」と入力します。
着信メッセージの検証	着信ハッシュメッセージまたは静的メッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードまたは静的メッセージの検証レコードの名前。 選択した認証タイプに基づいて、着信メッセージの検証オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)**
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)。 選択した認証タイプに基づいて、送信メッセージオプションを選択します。 ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)** **注:** Alexa では送信メッセージの検証は必要ありません。ただしこれは必須フィールドであるため、着信メッセージの検証に指定されているものと同じオプションを選択してください。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。 着信メッセージの検証レコードに移動し、Alexa セットアップから送信サービストークンを取得し、それを [送信サービストークン **(Outbound service token)]** フィールドに入力します。

4. [更新] をクリックします。

Alexa とのアカウントのリンク

カスタムスキルから情報を取得するには、Alexa アカウントを ServiceNow インスタンスにリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Alexa アカウントと ServiceNow® インスタンスのリンク

1. Alexa アカウントにリンクするように ServiceNow インスタンスを構成します。

   詳細については、「Create an OAuth API endpoint for external clients (外部クライアント用の OAuth API エンドポイントの作成)」を参照してください。

2. Alexa アカウントでアカウントのリンクを構成するには、「Alexa アカウントの構成」を参照してください。
3. macOS ターミナルを使用して Alexa イベントを ServiceNow インスタンスにリンクするには、「macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク」を参照してください。
4. Alexa アプリを使用して ServiceNow インスタンスを Alexa アカウントにリンクするには、「Alexa アプリを使用したアカウントのリンク」を参照してください。

Alexa アカウントの構成

ServiceNow インスタンスにリンクするように Alexa アカウントを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Alexa 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. に移動します ビルド > モデル > アカウントのリンク.
3. [アカウントリンク (Account Linking)] フォームで、[ユーザーがアカウントや既存アカウントへのリンクを作成することを許可しますか？ **(Do you allow users to create an account or link to an existing account with you?)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
4. フォームの [設定 (Settings)] セクションで、[ユーザーに対してモバイルアプリケーションを使用した認証を許可する **(Allow users to authenticate using your mobile application)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
5. フォームの [セキュリティプロバイダー情報 (Security Provider Information)] セクションで、**[Auth Code Grant]** をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[Auth Code Grant] フォーム

フィールド	説明
ユーザーの Web 認証 URI (Your Web Authorization URI)	Web アクセスを許可する URI。 例：https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_auth.do。 **注:** Alexa のインスタンス名は voice です。
iOS アプリ認証 URI (Your iOS App Authorization URI)	iOS アプリを許可する URI。 値として 許可 を指定します。
Android アプリ認証 URI (Your Android App Authorization URI)	Android アプリを許可する URI。 値として 許可 を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクセストークンの URI (Access Token URI)	API 要求へのアクセスを許可する URI。 例 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_token.do **注:** Alexa のインスタンス名は voice です。
ユーザーのクライアント ID (Your Client ID)	アクセストークンを要求するクライアントアプリケーションに対して自動的に生成される一意の ID。 **注:** 外部クライアントの OAuth API エンドポイントの作成時に生成されたクライアント ID を指定します。
ユーザーのシークレット (Your Secret)	インスタンスと OAuth アプリケーションが互いに通信を許可するために使用する共有シークレット文字列。

7. [保存] をクリックします。
8. [Auth Code Grant] セクションの **[Alexa のリダイレクト先の URL (Alexa Redirect URLs)]** フィールドから、いずれかの URL をコピーします。

   注:
   コピーした URL を、ServiceNow インスタンスで作成された OAuth API レコードの [リダイレクト URL (Redirect URL)] フィールドに挿入します。

   1 つの URL で問題が発生した場合は、次に利用可能な URL を試し、有効な URL を選択してください。

9. [保存] をクリックします。

macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク

macOS ターミナルを使用して Alexa イベントをリンクし、ServiceNow インスタンスと Alexa アカウントのリンクプロセスを完了します。

始める前に

注:
Alexa 開発者コンソールからスキルのスキル ID をコピーします。スキル ID は、sys_cs_provider_application レコードで使用されている受信 ID と同じものです。

必要なロール：admin

手順

1. macOS でターミナルを開きます。
2. `npm install -g ask-cli` コマンドを実行します。
   このコマンドを実行すると、Alexa コマンドラインインターフェイスがまだインストールされていない場合に、このインターフェイスがマシンにインストールされます。
3. `ask configure` コマンドを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. プロンプトが表示されたら、Amazon 開発者アカウントの認証情報を使用してログインします。

   注:
   [Alexa スキルをホストするために **AWS** アカウントをリンクしますか？ **(Do you want to link your AWS account in order to host your Alexa skills?)]** という質問が表示されたら、[いいえ **(No)]** を選択します。

5. マニフェストファイルをダウンロードするには、*ask smapi get-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} > skill.json* コマンドを実行します。
6. *skill.json* ファイルを編集するには、マニフェストオブジェクト内に次の JSON スクリプトを追加します。

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
      }
    ]
  },
```

   注:
   必ず Lambda ID を使用して URL エンドポイントを編集してください。*skill.json* ファイルからエンドポイントの 1 つをコピーして、Lambda ID で置き換えることができます。Alexaコンソールから次の場所から取得することもできます。 ビルド > エンドポイント.

7. 更新後のマニフェストファイルをアップロードするには、*ask smapi update-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} --manifest "$(cat skill.json)* コマンドを実行します。

タスクの結果
Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アプリを使用したアカウントのリンク

Alexa モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow アカウントをリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Android または iOS デバイスに Alexa アプリをダウンロードします。
2. Amazon 開発者アカウントに使用したものと同じメールアドレスでログインします。
3. アプリの右下の領域で、[その他 **(More)**] をクリックします。
4. [スキルとゲーム **(Skills & Games)**] を選択します。
5. [スキル **(Your Skills)**] タブを選択します。
6. [開発 **(Dev)**] をクリックします。
7. 作成したスキルを選択します。
8. [スキルを有効にする **(enable skill)**] ボタンが表示されない場合は、[スキルを無効にする **(Disable Skill)**] をクリックします。
9. [有効化] をクリックします。
10. インスタンスのいずれかのユーザーの ServiceNow® インスタンス認証情報でログインします。アカウントがリンクされていることがわかります。

> **注:**
> provider_user_map レコードにユーザーレコードを挿入して、アカウントのリンクを完了します。

最適な **Alexa** 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整

Alexaとの最適な音声チャットエクスペリエンスを実現するため、仮想エージェントデザイナーでの仮想エージェントの設定とトピックを調整します。

- 仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

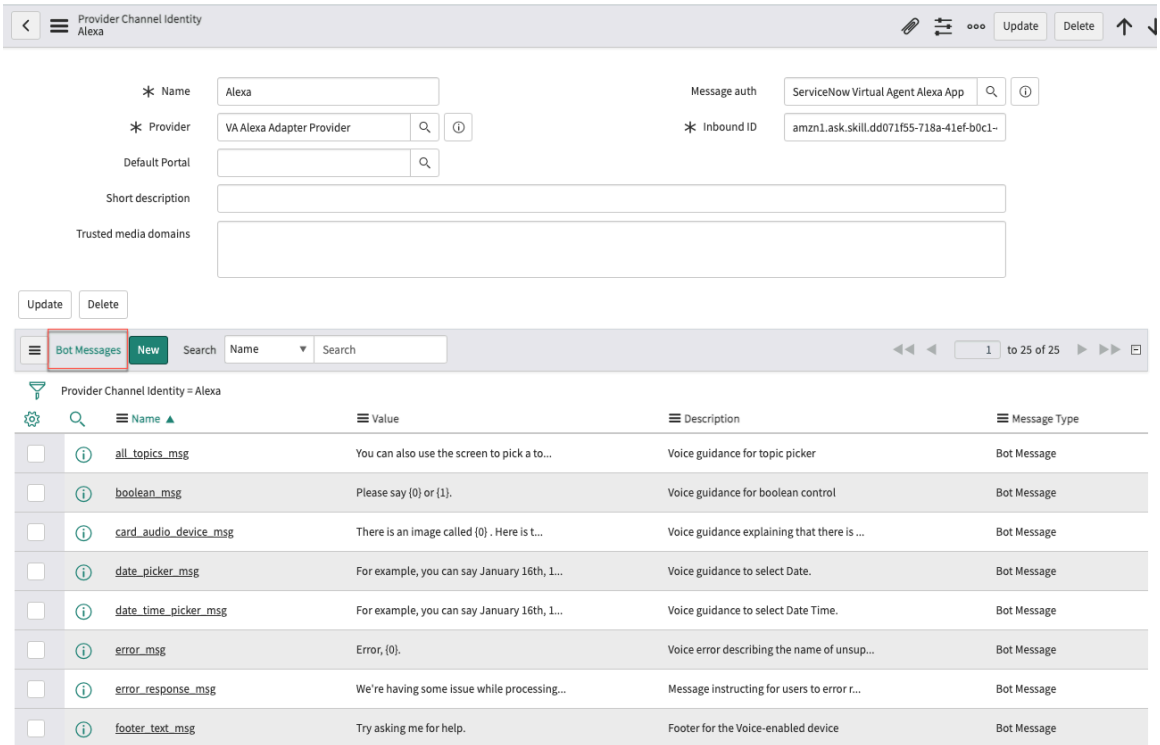
  > **注:**
  > 仮想エージェントデザイナーを使用して設計したトピックを Alexa で機能させたい場合は、[追加チャネルサポート] フィールドで、該当するチャネルとして Alexa を指定してください。チャネルの選択の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

- ボットメッセージは、Alexa とやり取りするときに役立ちます。ボイスチャット会話でのやり取りのためにボットメッセージを変更できます。ボットメッセージにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力し、Alexa アプリケーションプロファイルに移動してボットメッセージを見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Alexa のボットメッセージ



- [カスタムの挨拶とセットアップ (Custom Greeting and Setup)] ページでは、音声チャネルのみの挨拶メッセージとその他のメッセージを変更できます。たとえば、カスタムトピックを作成して編集し、エンドユーザーが音声チャネルを使用している場合に使用するように割り当てることができます。カスタムチャットへのアクセスとメッセージの挨拶セクションの変更の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

- また、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力してシステム生成メッセージを変更し、条件として com.glide.cs を使用してメッセージをフィルタリングして、これらのメッセージが音声チャネルで機能することを確認できます。次の主要なメッセージを確認できます。
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

  注:
  音声チャネル固有のメッセージのほとんどは、プロバイダーチャネル ID レコードの [ボットメッセージ] セクションにリストされます。

  詳細については、「挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する」を参照してください。

- ほとんどのコンポーネントは、Alexaでアクセスするスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスで動作します。ただし一部のコンポーネントには、特にスクリーンのないデバイスとの互換性がありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スクリーンベースの Alexa 対応デバイスでは、Alexa スキルキットの仕様に基づくカードと画像の表示の制限があります。

Alexa との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

注:
Alexa との対話型統合 では、スクリーンベースのデバイスのタッチ入力もサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
テキスト入力/出力	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。	あり。	あり。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (音声ページネーション)。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成された選択項目のリストから項目を選択します。	あり (リンククリックなし)。	あり (音声ページネーション)。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。	あり。	あり。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。	あり (ノードでは NLU を推奨)。	あり (ノードでは NLU を推奨)。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。	なし。	なし。
一時停止	Alexa との会話を中断します。	なし。	なし。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (ラベルの読み取り)。
画像/リンク/HTML 出力	ボットが画像、リンク、または HTML をユーザーに送信します。	あり (リンククリックなし)。	error_msg
ビデオ	ユーザーはヘッダーカードからビデオカードを選択できます。	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
カード	ヘッダーカードのタイプ。コンテンツを選択します。	あり (クリックなし)。	あり (ラベルの読み取り)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
	○ テキスト付きの大きな画像 ○ テキスト付きの小さな画像 ○ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容によって変わります。		
テーブル	レコードを参照タイプとして選択した場合 、検索するテーブルを選択します。	あり テーブルヘッダー、列ヘッダー：値のペアの行、Speak (テーブルヘッダー) をこの順序で表示します。続行するには「完了」と言ってください。	なし (ラベルの読み取り) 申し訳ございません。このデバイスにコンテンツを表示できません。続行するには「完了」と言ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注:
  次のボットメッセージのいずれかを編集または変更するには、 ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力し、 **Alexa** > ボットメッセージをクリックし、編集するボットメッセージの名前をクリックします。
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  メッセージ名 <EMPTY> が見つかり、エンドユーザーに対して表示するブーリアンの確認メッセージを追加する場合は、ボットメッセージに値 [0] または [1] を設定できます。
- Alexa との対話型統合 では、ユーザー入力がマップされている場合に、カスタムチャット統合からの適切な応答を提示するコンテキストアクションがサポートされています。詳細については、「Alexa のコンテキストアクション」を参照してください。

Alexa のコンテキストアクション

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答が返されるようにするには、Alexa との対話型統合でサポートされているコンテキストアクションを使用します。

こんにちは。

hi コマンドを入力または読み上げると、会話の途中や、特定のトピック内でも、会話を開始できます。

トピックの途中で「hi」を入力するか読み上げると、会話を終了するか、またはキャンセルするためのオプションが表示されます。会話を終了すると、Alexa スキルがリセットされます。スキルを再開するには、発動名を読み上げます。会話をキャンセルすると、最後に位置していたトピックにリダイレクトされます。

さようなら

Bye コマンドは、会話を終了するときに使用します。

会話の途中で「bye」と入力するか、このコマンドを読み上げると、会話を終了できます。

ヘルプ

help コマンドは、ボットを使用してヘルプを要求するときに使用します。

「help」と入力するか、このコマンドを読み上げると、Alexa スキルに質問できます。会話を再開する場合は、「hi」と読み上げるか、または会話を再開します。

再起動

restart コマンドは、進行中のボット会話またはエラーが発生したボット会話を終了して新しい会話を開始するときに使用します。

会話の途中で「restart」と入力するか、このコマンドを読み上げることができます。

注:
Alexaのログアウト/通知コンテキストアクションを除外するには、除外されたチャネルテーブル[sys_cs_contextual_action_excluded_channel]にレコードを追加する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイドル状態の **Alexa** チャットの終結

事前に設定された期間を超えて仮想エージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、仮想エージェントがアクティブな Alexa チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は Alexa アプリケーション向けに構成されています。デフォルトでは、Alexa とのセッションがクローズすると、すべての会話が終了します。要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、開いた状態またはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

仮想エージェントパフォーマンスの分析

事前設定されたダッシュボードで 仮想エージェント のパフォーマンスを分析します。

プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボードの新しいビルドは、Washington DC 以降で利用できます。ダッシュボードは、データ集計の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス に依存することなく、インジケーターとブレークダウンの形式で同じ可視化の多くを提供します。ダッシュボードは、Government Community Cloud (GCC) などのデータ規制された市場環境のコンプライアンス要件も満たしているため、FedRAMP 認定を受けています。詳細については、「対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

既存の は横浜で廃止されます。

対話型アナリティクスダッシュボード

対話型アナリティクスダッシュボードは、会話データに関するインサイトを提供することで、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) インタラクションの改善に役立ちます。ダッシュボードは、トピックを絞り込み、VA の回避率を向上させるのに役立ちます。

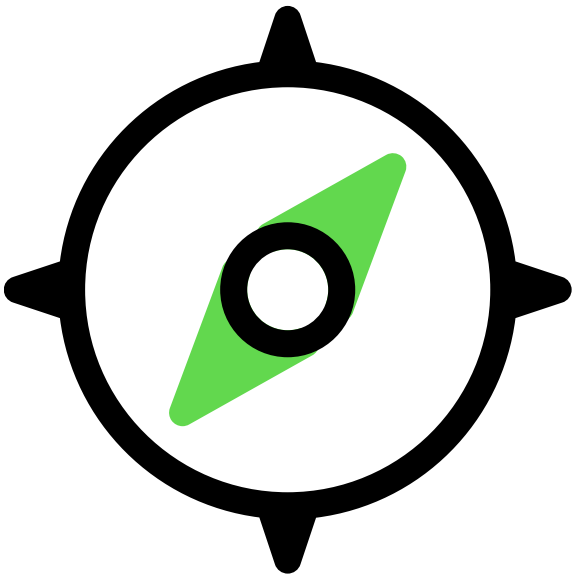
開始

タイルを選択して、対話型アナリティクスダッシュボードを開始します。

自動翻訳

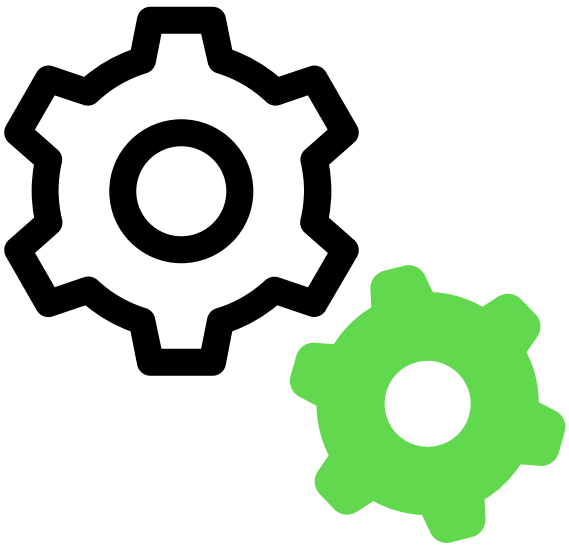
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



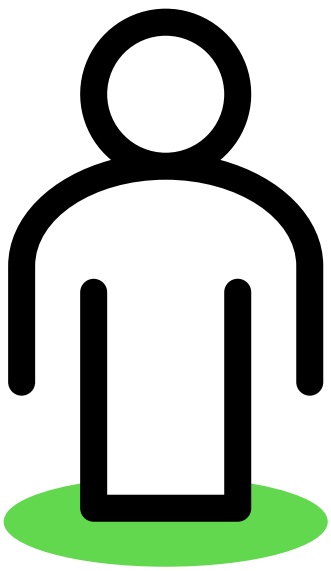
VA ユーザーとシステムアドミニストレーター向けにダッシュボードについて学習します。

設定



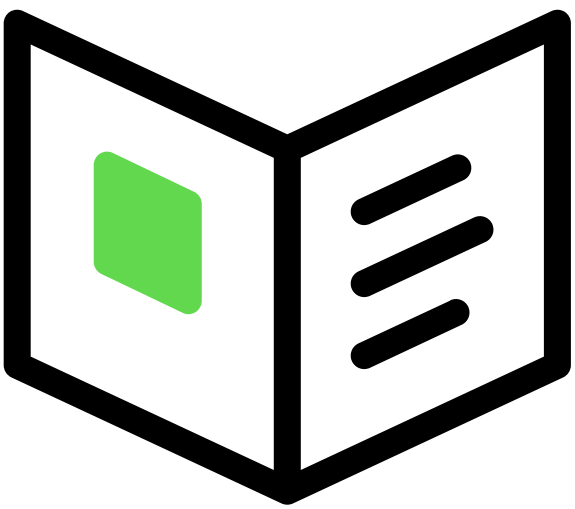
ダッシュボードを設定するシステムアドミニストレーター向け。

使用方法



VA ユーザー向けにダッシュボードの使用方法を学習します。

参照



ダッシュボードのロールとシステムパラメーターに関する情報を取得します

自動翻訳

対話型アナリティクスダッシュボードの詳細

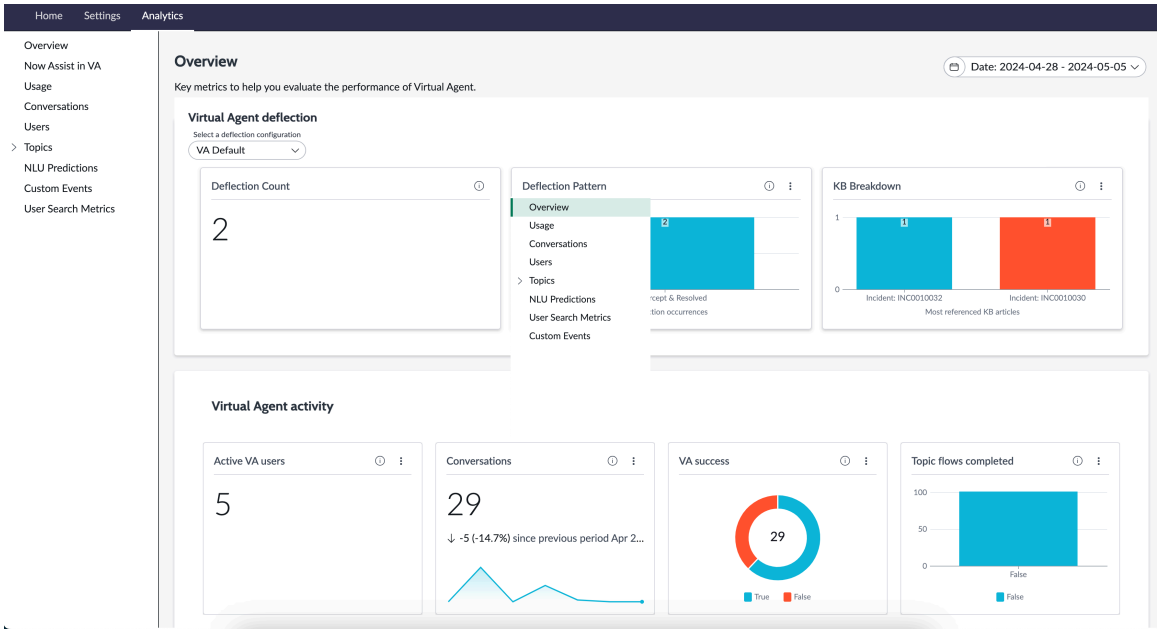
対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のやり取りを改善します。ダッシュボードは、会話データに関するインサイトを提供し、トピックを絞り込み、VA の回避率を向上させるのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型アナリティクスダッシュボード

対話型アナリティクスダッシュボードは、会話に関するインサイトを提供するため 仮想エージェント ユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。 仮想エージェント は、会話データ、つまりユーザーとの会話の記録、およびアナリティクスデータを最大 2 年間保持します。ダッシュボードには、たとえば次の情報を表示するインジケーターが含まれています。

- VA からライブエージェントに転送するユーザーの割合
- エンゲージメント率を上げてユーザーのドロップオフを減らす方法
- ユーザーがトピックの最後のノードに到達したかどうか
- 最も使用頻度の高いトピックと最も使用されていないトピック
- 高度なフィルターを使用した会話の詳細
- 会話デザインを最適化する方法

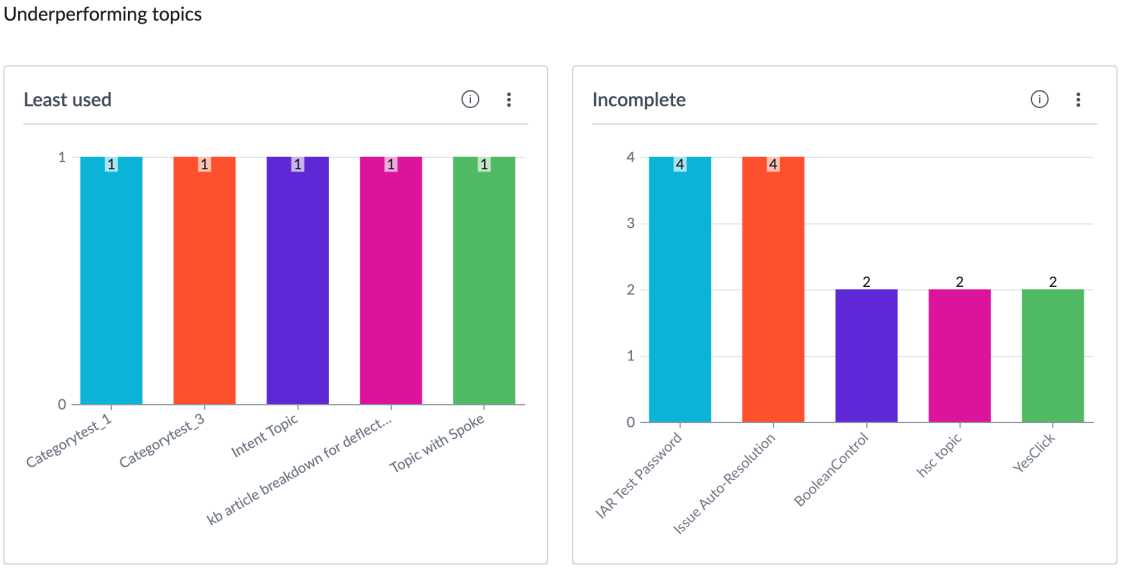


主な機能

低実績トピック

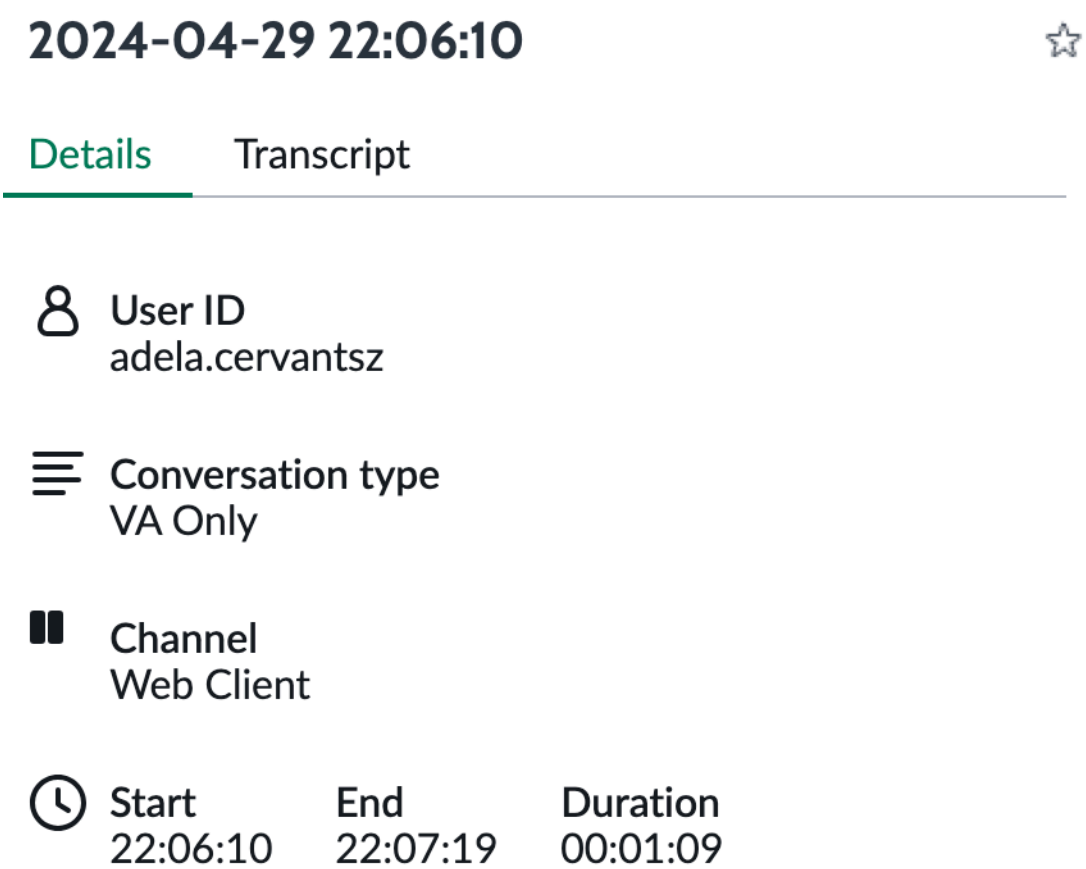
低実績の VA トピックを参照して、トピックのパフォーマンスを調査して改善します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話の詳細

ユーザー、チャット時間、会話タイプ、チャネルなど、各仮想エージェントインタラクションに関するメタデータを検出します。



対話型アナリティクスダッシュボードの概要

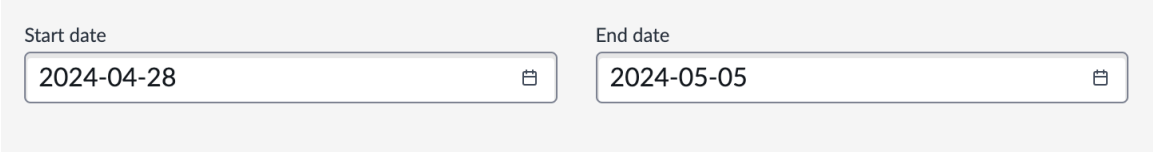
次のセクションでは、ダッシュボードの各セクションを上から下に使用する方法のハイレベルな概要を説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

表示されるデータの日付範囲

ダッシュボードの上部にある [開始日] フィールドと [終了日] フィールドで、各ページに要約されるデータのデータ範囲を指定します。



すべてのデータは継続的に 仮想エージェント からダッシュボードにリアルタイムでプッシュされ、最大2年間保持されます。

日付範囲の設定については、「日付の日付範囲を設定 (Set the date range of the date)」を参照してください。

特定のデータ可視化では、[開始日] フィールドと [終了日] フィールドで選択された開始日と終了日のデータを使用できない場合があります。このような場合、インジケーターには、選択した日付範囲内のデータの可用性に基づいて開始日と終了日のデータが表示されます。

詳細データの取得

[概要] タブには、VA のパフォーマンスの評価に役立つ主要なインジケーターが含まれています。次の方法で詳細を表示できます。

- タブ ([使用状況] など) を選択します。
- インジケーター (アクティブな **VA** ユーザーなど) を選択します。

ダッシュボードタブ

[ダッシュボード] タブ

タブ	説明
概要	VA のパフォーマンスの主要なインジケーターを表示します。
Now Assist VA での	仮想エージェント でNow Assistのパフォーマンスを監視するための主要なインジケーターを表示します。これは、[仮想エージェント のNow Assist] が有効になっている場合にのみ表示されます。
使用状況	言語や会話タイプなど、VA の会話の使用状況を表示します。特定の言語または会話タイプの会話のリストにドリルダウンすることもできます。
会話	会話の詳細を表示し、個々の会話のトラブルシューティングを行います。詳細フィルタリングを使用すると、会話のタイプ、期間、ユーザー、および言語で会話のリストをフィルタリングできます。
ユーザー	ユーザーが仮想エージェントとどのように会話しているかを表示します。詳細フィルタリングを使用すると、ユーザー、チャネル、および最後の会話でリストをフィルタリングできます。
トピック	トピックパフォーマンスインジケーターを表示します。インジケーターには、最も使用頻度の高いトピックと最も使用されていないトピック、ライブエージェントに転送された VA 会話に対応

自動翻訳

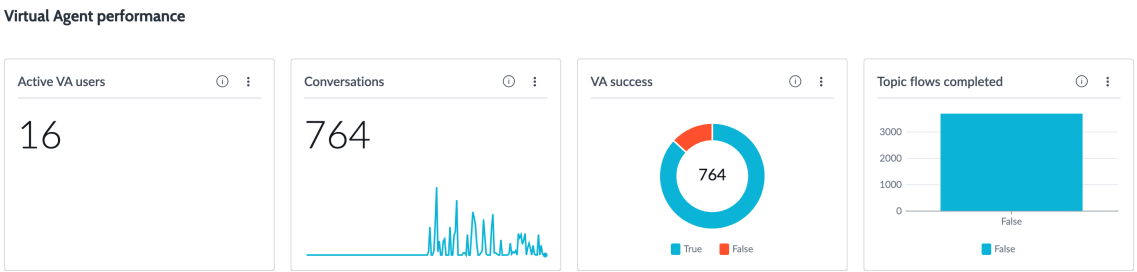
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ダッシュボード] タブ (続く)

タブ	説明
	するトピック、トピックあたりの会話の平均長さ、および使用されるトピックブロックなどがあります。
NLU 予測	NLU 予測モデルがユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数やトピックを自動選択した回数などの NLU パフォーマンスインジケーターを表示します。インスタンスにNLUが含まれている場合、インジケーターはNLU ワークベンチにリンクされます。
カスタムイベント	[イベント] ページを使用して、作成したカスタムチャットイベントの数を表示します。
問題の自動解決	自動解決サービスによってインターセプトされ、 仮想エージェントによって解決されたユーザーの問題の数に関する詳細を表示します。

仮想エージェント 活動

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントとやり取りしたアクティブなユーザーの数、仮想エージェントで開始された会話の数など、仮想エージェントアクティビティを示すインジケーターが含まれています。

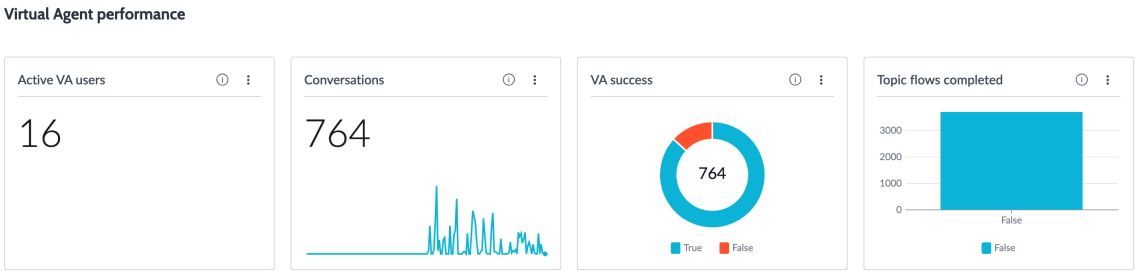


情報アイコンを選択すると、インジケーターの説明が表示されます。

インテントやトピックの一致の傾向など、ダッシュボードの特定の傾向のビジュアル化では、月次、週次、および日次のデータの表示はサポートされていません。

仮想エージェント パフォーマンス

ダッシュボードのこの領域には、トピックのパフォーマンスやユーザーフィードバックなどのインジケーターが含まれており 仮想エージェント トピックのパフォーマンスとユーザーからのフィードバックが表示されます。



対話型アナリティクスダッシュボードの設定

より的を絞ったアナリティクスを作成するには、カスタムイベントと計算式の定義を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

対話型アナリティクスダッシュボードでは、次の方法で監視するデータをカスタマイズできます。

- 日付範囲：ダッシュボードに表示されるデータの日付範囲を指定します。
- カスタムイベント：ダッシュボードには、作成したカスタムイベントに関するアナリティクスを表示できます。すべてのイベントは会話に関連している必要があります。たとえば、Slack などの特定のチャネルを使用したすべての会話に関するデータを保存できます。
- 計算式の上書き：分析レポートで使用されるパラメーター定義をカスタマイズします。たとえば、デフォルトでは、 [期間 *(duration)]* は会話の最初のやり取りから最後のやり取りまでの合計時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

ロール要件

ロールの詳細については、「会話型アナリティクスダッシュボードのロール」を参照してください。

依存関係

会話型アナリティクスダッシュボードには、Quebec 以降のバージョンの 仮想エージェント が必要です。

対話型アナリティクスダッシュボードをインストール

ServiceNow Store から会話型アナリティクスダッシュボードに更新を取得します。

始める前に

注:
San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインを初めてアクティブ化すると対話型アナリティクスアプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新を ServiceNow Store からダウンロードしてインストールする必要があります。

必要なロール：Chat Analytics Admin

手順

1. インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がアクティブ化されていることを確認します。
   San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化すると対話型アナリティクスダッシュボードアプリが自動的にインストールされます。
2. ServiceNow Store にアクセスし、「アナリティクス」を検索します。
3. 対話型アナリティクスアプリの最新バージョンを選択します。
   ストアは、対話型アナリティクスアプリとアナリティクスデータ構成ツールの更新をインストールします。プラグイン名は com.sn.conversational.analytics で、スコープ名は sn_ci_analytics です。対話型アナリティクスダッシュボードの主なテーブルには、次のようなものがあります。

テーブル	説明
sn_ci_analytics_conversation	会話のメインテーブル。仮想エージェント 会話が一覧表示されます。
sn_ci_analytics_event	イベントのリスト。イベントとは、アクション可能な通知などを発生するイベントのことです。ダッシュボードは、デフォルトイベントまたは作成したエベントに関する分析を表示できます。詳細については、「カスタムイベントの設定」を参照してください。
sn_ci_analytics_event_prop	イベントで使用される値のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
sn_ci_analytics_formula_override	ダッシュボードで使用されるプロパティの計算式の上書きを一覧表示します。詳細については、「カスタム定義の設定」を参照してください。

注:
パフォーマンスアナリティクスのライセンスやプラグインは必要ありません。

監視するカスタムイベントを作成

カスタムイベントを作成し、会話型アナリティクスダッシュボードで監視します。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin。

このタスクについて

イベントは、仮想エージェント (VA) 会話のサブセットに適用される条件の組み合わせです。たとえば、イベントは、VA がライブエージェントに転送した Slack チャネルで発生した会話である場合があります。

トピックや会話の詳細など、ダッシュボードに表示されるほとんどのメトリクスは、ビルド済みイベントから派生したものです。ダッシュボードでは、これらのイベントは [トピック **(Topics)**] タブと [会話 **(Conversations)**] タブに表示されます。カスタムイベントの作成では、カスタムイベント機能を使用できます。カスタムイベントを使用して、関心のあるデータに関するアナリティクスを作成します。次に例を示します。

- ライブエージェントに転送された Slack チャネル上の会話の数。
- ユーザーが戻ってこなかった Slack チャネルの会話の数。



カスタムイベントは [カスタムイベント **(Custom Events)**] タブに表示されます。カスタムイベントを構成していない場合、ダッシュボードには何も表示されません。最大 20 のカスタムイベントを作成できます。

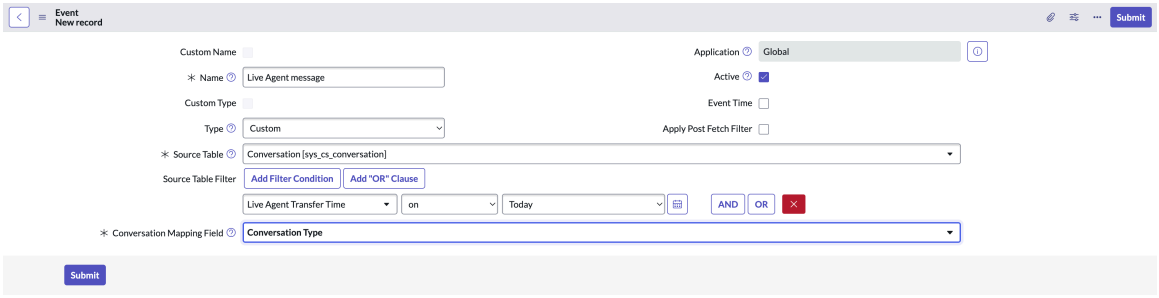
カスタムイベントは、作成時に有効になります。これらを使用して、カスタムイベントを作成する前に収集されたデータを分析することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型アナリティクス > イベント設定 [新規] を選択します。
   [イベントの新規レコード (Event New record)] ページが表示されます。

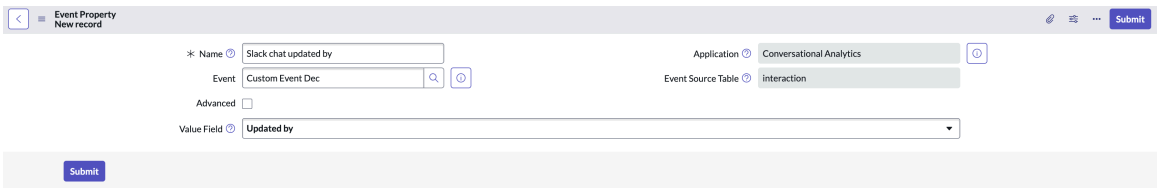
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. フォームのフィールドに入力します。

3. [送信] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。カスタムイベントを検索するテーブルを指定しました。ここで、カスタムイベントをトリガーするパラメーター値を指定する必要があります。
4. 作成したカスタムイベントをクリックします。
5. [イベントプロパティ] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択します。
   [イベントプロパティの新規レコード (Event Property New Record)] ページが表示され、ダッシュボードで追跡するカスタムイベントのプロパティを指定します。



   この例では、 カスタムイベントの [Messages-from-Slack] の *Updated by* のメトリクスが、[カスタムイベント **(Custom Event)]** タブに表示されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

7. [送信] をクリックします。
   [イベント (Event)] ページが表示されます。
8. [更新] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。ダッシュボードの [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブを開くと、カスタムイベントを表示できます。このカスタムイベントは遡及的ではありません。ダッシュボードには、カスタムイベント基準を満たす新しいイベントのみが表示されます。

カスタムの上書き定義を作成

スクリプトを使用して、会話型アナリティクスダッシュボードでの分析の作成に使用されるデフォルトの計算式を上書きします。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

必ずアプリケーションスコープを [会話型アナリティクス] に設定してください。

このタスクについて

対話型アナリティクスダッシュボードでは、計算式を使用して、期間の計算方法などのアナリティクスを決定します。デフォルトの計算式を上書きして、ニーズに合わせてアナリティクスを調整できま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。たとえば、ダッシュボードの期間のデフォルトの計算式は、会話の最初と最後のやり取りの間の時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

デフォルトの計算式および計算式の上書きは、sn_ci_analytics_formula_override テーブルにあります。テーブル内の既存の計算式を変更するには、デフォルトの計算式を無効にし、新しい計算式の上書きレコードを作成する必要があります。一部の式はシステムに依存しているため、上書きできません。ただし、同様の目標を達成するためにカスタムイベントを作成することはできます。

デフォルトの定義は次のとおりです。

- 期間：会話セッションが終了したときではなく、会話セッションの開始から、最後のメッセージが送信されるまでの時間。指定されたスクリプトを期間に置き換えることはできません。オンまたはオフにすることしかできません。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオフにすると、セッションが終了するまでの期間が計算されます。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにすると、送信された最後のメッセージまでの期間が計算されます。
- 自己解決率：否定的なフィードバックがなく、最後のノードまでのトピックが含まれていて、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話の数。ダッシュボードでは、その数をすべての会話の数で割って自己解決率を取得します。
- フィードバック：正、中立、および負として定義されます。たとえば、この動作を上書きするには、まず 仮想エージェント (VA) デザイナーを使用して、1 から 10 までのランキングを作成します。次に、スクリプトを使用して、1 ～ 4 を負、5 ～ 7 を中立、8 ～ 10 を正としてグループ化することでダッシュボードのデフォルトの動作を上書きできます。
- 終了ステータス：デフォルトで 12 通りの方法で定義されます。詳細については、「計算式の上書きの例」を参照してください。
- 有効な会話 - 次の基準の少なくとも 1 つを満たしている場合に、ダッシュボードの結果に含まれる会話レコードとして定義されます。
  - ユーザーからの検証を必要としないアクション不可能な通知会話は、アクティブな会話としてカウントされます。
  - 既存の会話に含まれていないアクション可能通知は、通知のステータスが [送信済み] または [完了] のいずれかの場合に有効な会話と見なされます。
  - 会話では、仮想エージェント トピックディスカバリーまたは直接ライブエージェント会話を行います。

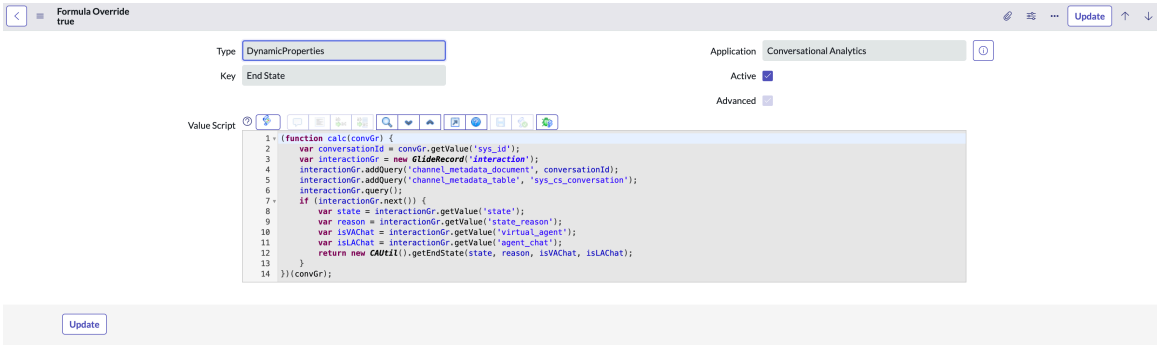
> **注:**
> 計算式の上書きでは、保存されているデータは変更されません。これらは、既存のデータを異なる方法で計算することによって、ダッシュボードがデータを表示する方法を変更するだけです。

手順

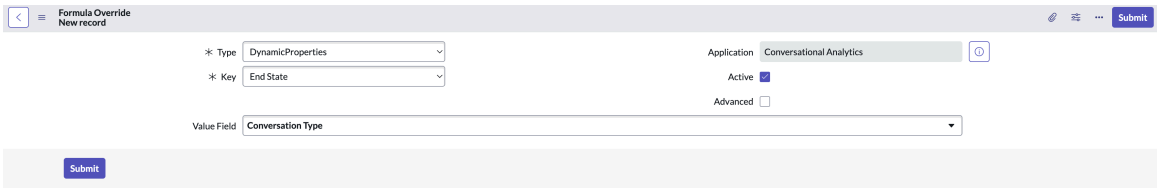
1. 移動先 すべて > 対話型アナリティクス > 計算式の上書き.
   または、フィルターナビゲーターで、「*sn_ci_analytics_formula_override.list*」と入力すると、sn_ci_analytics_formula_override テーブルを表示できます。
2. 上書きする計算式を選択します。
   [期間 (Duration)] の計算式は上書きできません。アクティブ化または非アクティブ化のみ可能です。他の定義のスクリプトは変更できます。変更できる定義はこれらだけです。
   [計算式の上書き] ページが表示され、既存の計算式が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次のスクリプトを [値スクリプト] フィールドにコピーします。
   デフォルトの計算式は読み取り専用です。したがって、それらを変更するには、コピーを作成する必要があります。
4. デフォルトの計算式を非アクティブにするには、[アクティブ **(Active)**] チェックボックスをオフにします。
5. [更新] をクリックします。
6. [新規] をクリックして、デフォルトの計算式を上書きする計算式の上書きレコードを作成します。
   [計算式の上書きの新規レコード (Formula Override New Record)] ページが表示されます。



7. フォームのフィールドに入力します。
8. [送信] をクリックします。

計算式の上書きの例

次の計算式の上書きの例を使用して、独自の計算式の上書きを作成します。

グループ終了ステータスの定義

会話の終了ステータスは、会話の終了方法を指定します。たとえば、ユーザーが応答しなかった場合や、ユーザーがチャットウィンドウを閉じた場合などに終了します。終了ステータスには、デフォルトで 12 の定義があります。会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。次のスクリプトは、それらを次のようにグループ化します。

- VA がチャットセッションをクローズしました
  - システムが VA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが VA をクローズしました：トピック完了
  - システムが VA をクローズしました：AI 検索が残存
  - システムが VA をクローズしました：自動終了
  - システムが VA をクローズしました：ユーザーエンゲージメントなし
- ライブエージェントがチャットセッションをクローズしました

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムが LA をクローズしました：ユーザー応答なし
- システムが LA をクローズしました：チャット完了
- エージェントが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
- システムが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

- ユーザーがチャットセッションをクローズしました
  - ユーザーが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが VA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

12 の終了状況のこれらのグループを作成するには、「計算式の上書きを作成する」の説明に従い、次のスクリプトを使用します。

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return state;
   }

   var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
   var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
   interactionGr.query();
   if (interactionGr.next()) {
      var state = interactionGr.getValue('state');
      var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

会話型アナリティクスダッシュボードの使用

対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、 仮想エージェント (VA) 会話に関するインサイトを取得します。

次のセクションでは、ダッシュボードを使用して、VA のユーザーとのインタラクションを調査する方法について説明します。会話型アナリティクスダッシュボードを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

データの日付範囲を設定

[概要] タブの日付ピッカーを使用して日付範囲を設定し、指定した日付範囲のデータの可視化を表示します。このタブで設定した日付範囲は、ダッシュボードの他のすべてのタブに適用されます。

始める前に
必要なロール：チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer)

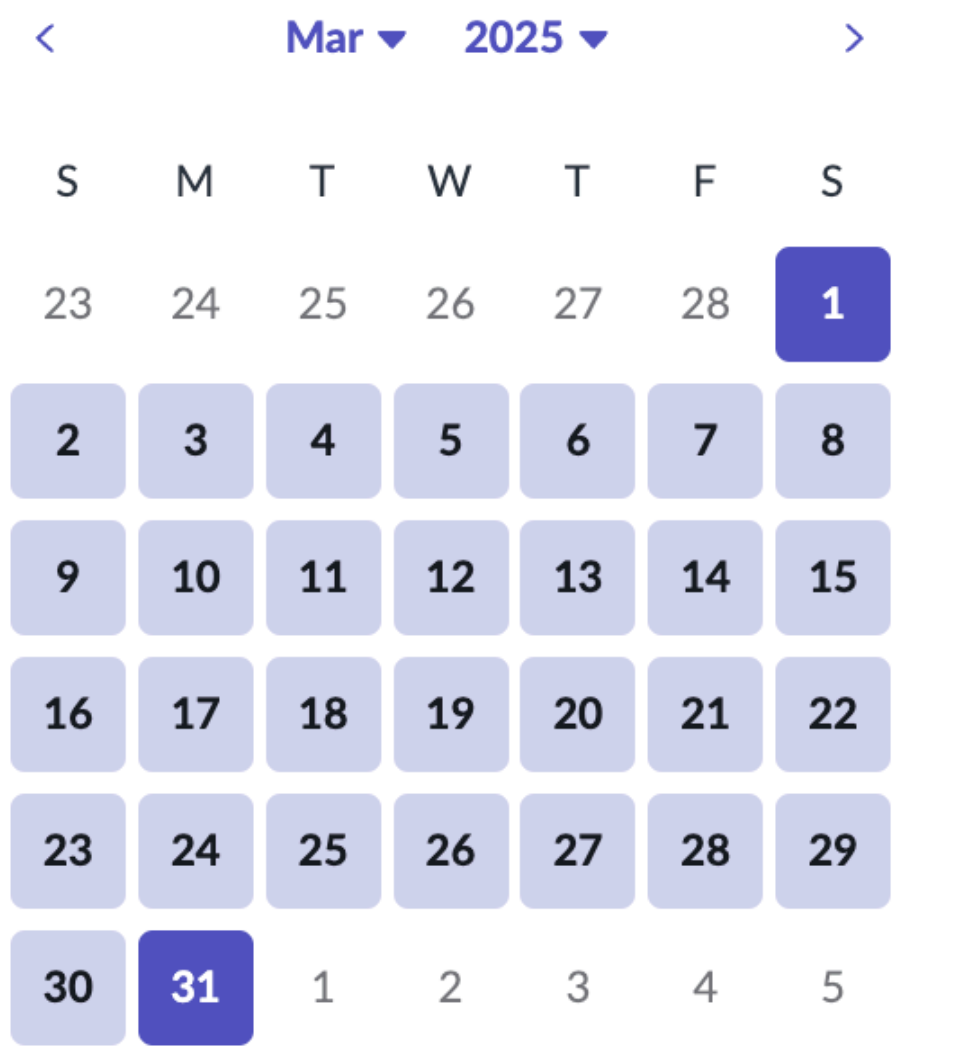
このタスクについて
日付ピッカーを使用して可視化の日付範囲を設定します。利用可能な標準の日付範囲から選択するか、カスタム範囲オプションを使用して開始日と終了日を選択できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 分析.
2. [概要] タブの日付ピッカーを使用して、日付範囲を設定します。
   a. 日付ピッカーを選択します。  。
   b. 日付範囲の開始日を選択します。
   c. 日付範囲の終了日を選択します。
      ダッシュボードでは、選択した日付範囲がハイライト表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Start date

2025-03-01

End date

2025-03-31

Cancel Apply

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [Apply (適用)] を選択します。

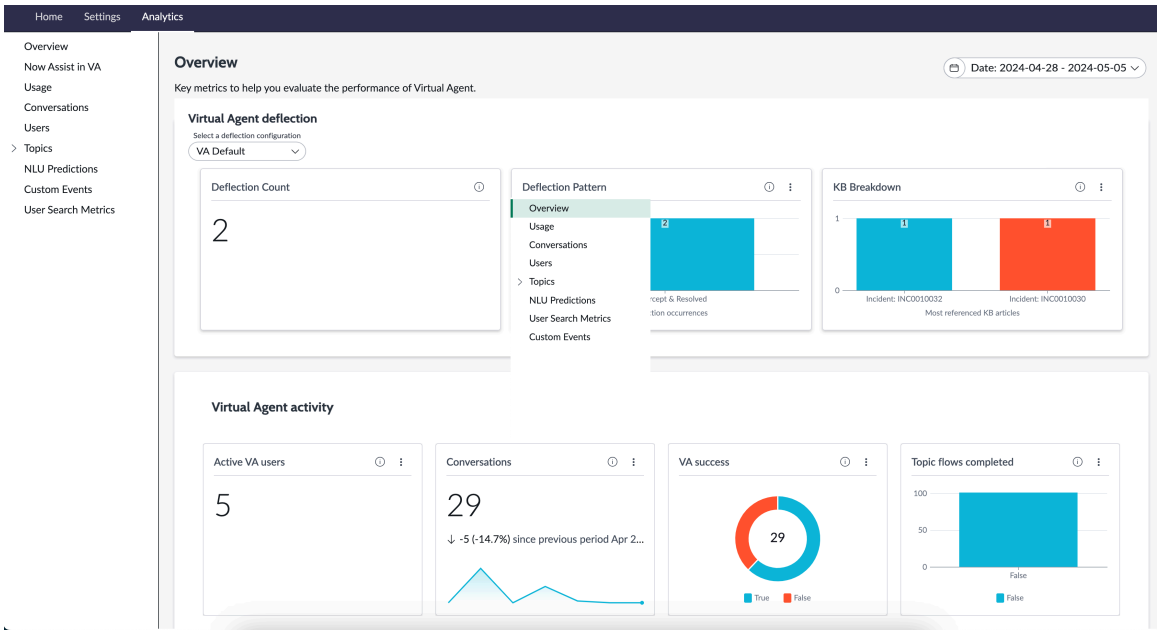
ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲に従って調整されます。

[概要] タブ

[概要] タブを使用して、 仮想エージェントのパフォーマンスの評価に役立つ主要なインジケーターを表示します。

[概要 **(Overview)]** タブは、ダッシュボードのランディングページです。[概要] タブの可視化は、VA のパフォーマンスを示す重要なインジケーターです。[概要] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

注:
Now Assist仮想エージェント アナリティクスは、仮想エージェントの Now Assistを有効にしている場合にのみ左側のナビゲーションに表示されます。



重要業績評価指標

インジケーター	説明
回避回数	転送トピックブロックの実行回数を基準に測定された転送発生数。転送は、仮想エージェントがユーザーの問題を解決し、またはユーザーの問題の解決に役立つ場合に発生します。
転送パターン	転送パターンごとの転送数。
KB ブレークダウン	回避の一部として提示された回数を含む KB 記事のタイトル。
アクティブな VA ユーザー	会話型インターフェイスを使用した一意のアクティブなエンドユーザー (エージェントではない) の累積数。インジケーターを選択して、ユーザーのリストにドリルダウンします。
会話	仮想エージェントから開始されたすべてのやり取りした対話の回数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要業績評価指標 (続く)

インジケーター	説明
	インジケーターを選択すると、会話のリストにドリルダウンできます。
VA 成功	エスカレーションなしで、意図したトピックフローを使用して完了した会話の割合。 完了した会話とは、仮想エージェントトピックまたは会話の最後に到達したか、ユーザーによってクローズされたか、自動的にクローズされた会話のことです。 エスカレーションなしで完了した会話とは、会話がライブエージェントにルーティングされず、ユーザーが否定的なフィードバックを送信しなかったことを意味します。(フィードバックのタイプには、否定的、肯定的、どちらでもない、フィードバックなしがあります)。 グラフを選択して、正常に完了した会話にドリルダウンします。
完了したトピックフロー	呼び出されて実行されたすべてのトピックのうち、エンドユーザーが最後のノードまで完了したトピックの割合。
トピックカテゴリ:完了	トピックカテゴリごとに表示される完了した会話の数。棒グラフでトピックカテゴリを選択して、トピックカテゴリの詳細にドリルダウンします。
トピックカテゴリ:未完了	トピックカテゴリごとに表示される未完了の会話の数。棒グラフでトピックカテゴリを選択して、トピックカテゴリの詳細にドリルダウンします。
トピック - 完了	ユーザーが最後のノードまで完了したときのトピックあたりの発生回数。棒グラフでトピックを選択して、トピックの詳細にドリルダウンします。
トピック - 未完了	トピックが最後のノードに到達する前にユーザーが会話を破棄したトピックあたりの発生回数。棒グラフでトピックを選択して、トピックの詳細にドリルダウンします。
ユーザーフィードバック	良い、悪い、中立に分類されたフィードバック結果。フィードバック結果は、フィードバックのセットアップトピックから計算されます。 **注:** チャットアナリティクスアドミンロールを持つユーザーは、システムプロパティを使用して、チャットの完了後にフィードバックセットアップトピックを表示する頻度を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要業績評価指標 (続く)

インジケーター	説明
	チャートでフィードバック結果を選択して、フィードバックに関連付けられた会話のリストにドリルダウンします。
チャネル	仮想エージェントの構成済みチャネル全体で実行された会話の数。 チャートでチャネルを選択すると、そのチャネルに関連付けられている会話のリストにドリルダウンできます。
会話の終了ステータス	すぐに利用可能な会話終了状態で終了した会話の数。 チャートで会話の終了ステータスを選択すると、会話の終了ステータスに関連付けられている会話のリストにドリルダウンできます。

[概要 **(Overview)]** タブの一般的なアクションは次のとおりです。

- 回避構成を選択して、回避数、回避パターン、KB ブレークダウンなどの回避インジケーターを表示します。
- ビジュアル化されたデータ (棒グラフの棒など) を選択して、データに関する追加情報を取得します。
- 表示されるデータの日付範囲を変更します。

[使用状況 **(Usage)]** タブ

[使用状況] タブには、会話タイプ、会話で使用される言語、および 仮想エージェント (VA) によって配信されるアクション可能な通知のエンゲージメント率に関連する使用状況情報が表示されます。

[使用状況] タブのインジケーターは、次の情報を提供します。

使用状況インジケーター

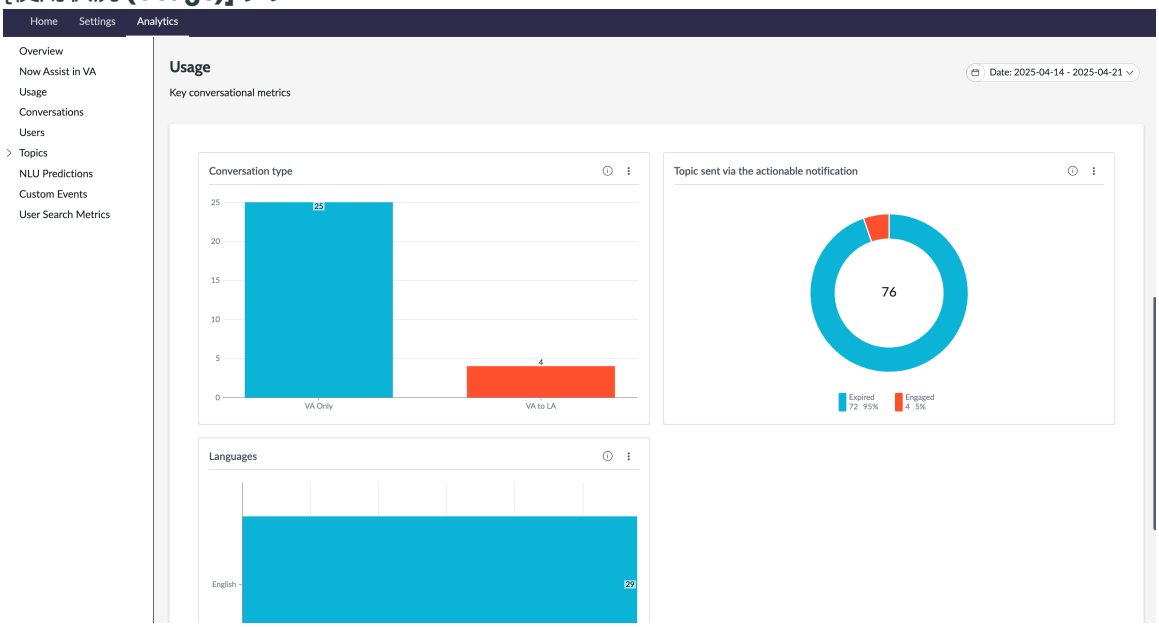
インジケーター	説明
会話タイプ	VA からライブエージェントにエスカレートされた会話の数、VA のみで開始および完了した会話の数、またはライブエージェントによって開始および完了した会話の数。 このインジケーターは、選択した会話タイプに基づいた会話のリストへのドリルダウンをサポートしています。
アクション可能な通知を介して送信されたトピック	選択した時間範囲で仮想エージェントからユーザーに配信されたアクション可能な通知の数、およびユーザーが関与したアクション可能な通知と関与しなかったアクション可能な通知の数と割合。
言語	ユーザーが使用する言語と各言語での会話の数。 このインジケーターは、選択した言語に基づく会話のリストへのドリルダウンをサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[使用状況] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスアドミンロールまたはチャットアナリティクスビューアーロールが必要です。

[使用状況 **(Usage)**] タブ



[会話タイプ] インジケーターと [言語] インジケーターのデータポイントをクリックすると、選択した会話タイプと言語に基づいて会話のリストにドリルダウンできます。

[会話 **(Conversations)**] タブ

[会話] タブを使用して、仮想エージェントの会話のリストと、選択した日付範囲内に発生した各会話の詳細を表示します。

通知、オープン (進行中) 会話、およびプレビューを除く、仮想エージェントデザイナーで実行される会話 [sys _cs_conversation] テーブルのすべての会話が、[会話] ページに一覧表示されます。

会話にお気に入りのタグを付けるには、サイドパネルの星型アイコンを選択します。フィルターエディターを使用して、お気に入りとしてマークされたすべての会話を一覧表示できます。

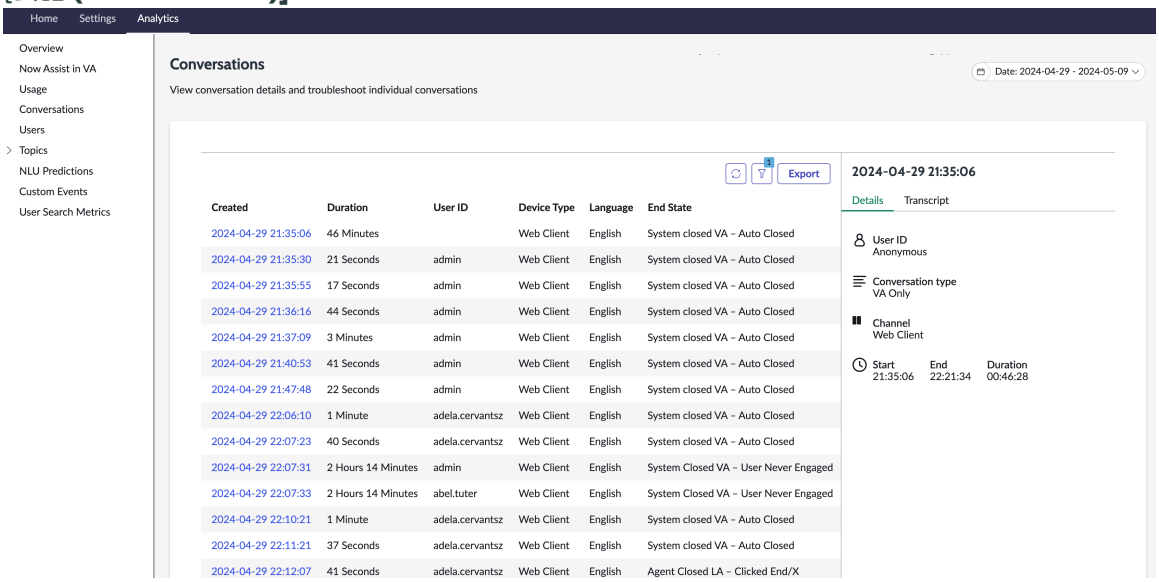
仮想エージェント 会話とアナリティクスデータは 2 年間保持されます。

[会話] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会話 **(Conversations)**] ページ



[会話 **(Conversations)**] タブのメリット

[会話] タブでは、次のことができます。

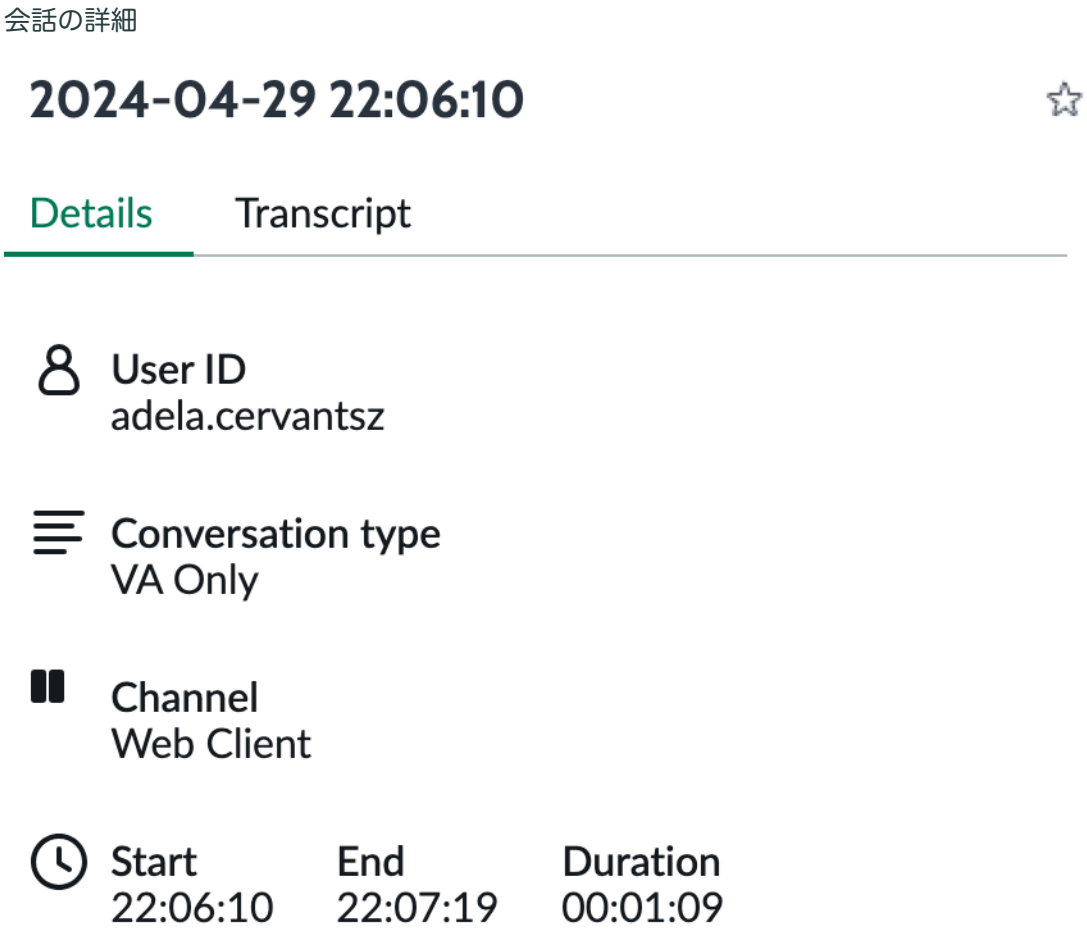
- フィルターエディターを使用して、特定の条件に基づいて会話のリストをフィルタリングします。詳細については、「[会話 (Conversation)] タブでフィルターを使用」を参照してください。
- 会話の詳細を表示して、各会話の詳細を確認します。詳細については、「会話の詳細を取得」を参照してください。
- 会話のリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「会話リストをエクスポート」を参照してください。
- 会話のトランスクリプトをダウンロードして、個々の会話のトラブルシューティングを行います。詳細については、「会話のトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

自動翻訳

会話の詳細を取得

会話の詳細を取得するには、リスト内の会話のいずれかを選択します。情報はサイドパネルに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

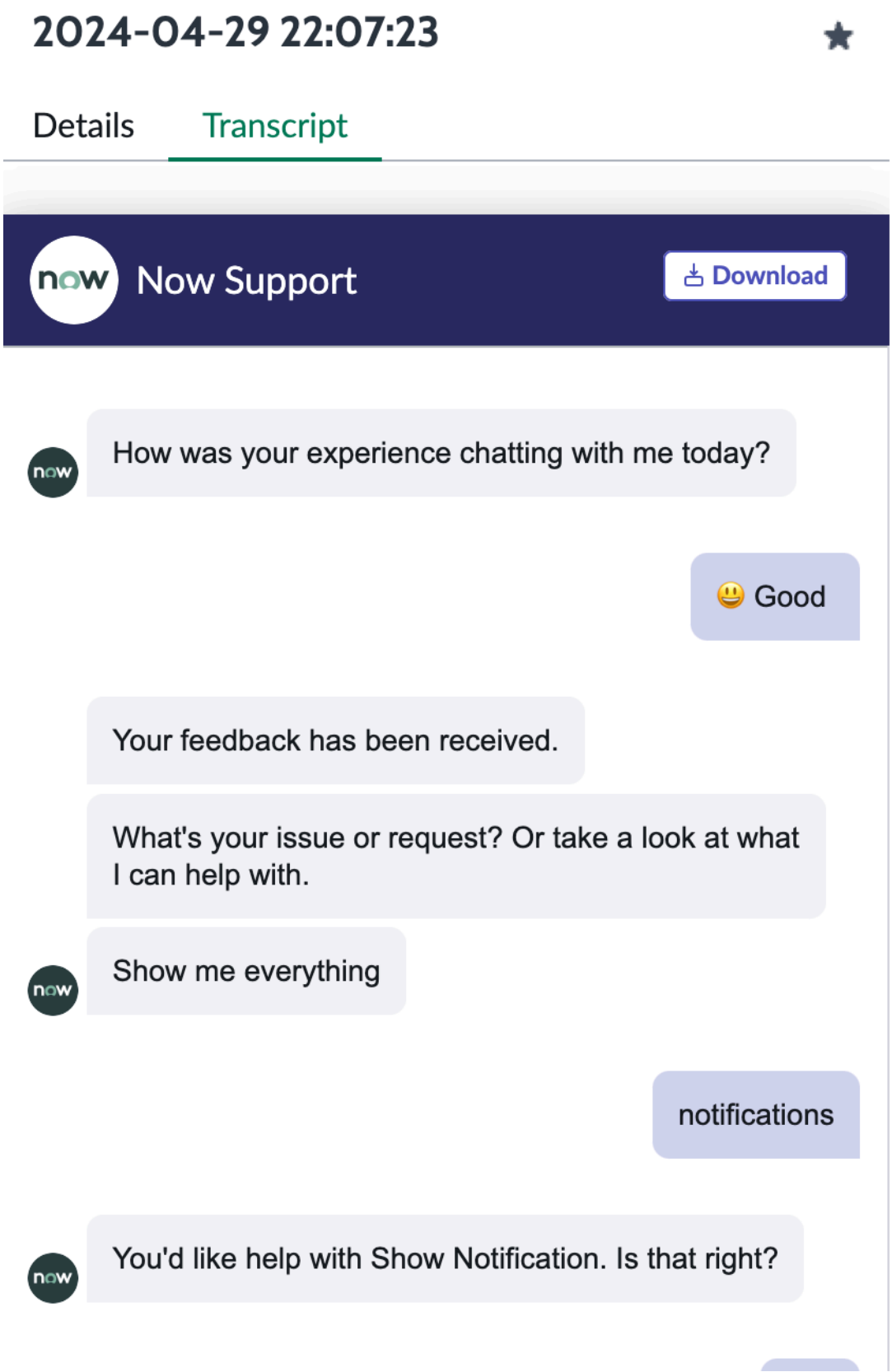


会話のトランスクリプトを表示してダウンロードするには、[トランスクリプト] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話のトランスクリプト



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話リストをエクスポート

[会話] ページの会話リストをファイルにエクスポートするには、**[** エクスポート] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注:
ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

会話情報

次の表では、[会話] タブに表示される会話の詳細について説明します。

ユーザー情報

列	説明
作成日時	会話の日付。
期間	会話の長さ。
ユーザー ID	システムによって作成され、 仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の識別子。ID は会話レコードの一部になります。 これは、システムユーザー ID と同じではありません。
デバイスタイプ	チャットに使用される会話チャネル。
言語	会話に使用される言語。
終了ステータス	会話が終了した状況。さまざまな会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
タイプ	会話のタイプ (VA のみ (VA で開始および完了した会話) など)。
会話	会話の Sys ID。

会話のトランスクリプトのダウンロード

会話のトランスクリプトをダウンロードするには、会話リストから会話を選択し、[ダウンロード] をクリックします。

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、選択した会話のユーザー入力、仮想エージェントの応答、フローデザイナー統合ハブ、フローアクション、カスタムコントロール、トピックブロックの情報などのさまざまなデータ要素が含まれています。この情報は、 仮想エージェントアドミニストレーターが、エラーやライブエージェントへの転送が発生した会話など、会話のトラブルシューティングを行うのに役立ちます。.txt ファイルの詳細については、「会話のトランスクリプトテンプレート」を参照してください。

会話のトランスクリプトテンプレート

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、個々の会話のトラブルシューティングに使用される情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ要素	説明
会話 ID (sys_id)	仮想エージェントによって自動生成される会話の一意の識別子。
会話開始時間	会話の開始時間
チャネル	会話が開始されたチャネル。たとえば、 Slack アプリケーション、Microsoft Teams などです。
ユーザー名	会話を開始したユーザーの名前。
ユーザーステータス	ServiceNow AI Platform® インスタンスのユーザーのステータス。たとえば、アクティブまたは非アクティブです。
ボット応答	会話で仮想エージェント応答を表示するコントロールです。
ユーザー入力	会話中のユーザーから、情報を要求したり、キャプチャしたりするコントロールです。
メッセージ日時	個々のメッセージのタイムスタンプ。
FDIH ログ	[アクション] または [サブフロー] • ID：アクションまたはサブフローの sys_id。 • 入力：アクションまたはサブフローに渡される入力。 • 出力：アクションまたはサブフローから受信した出力。
トピックブロック	現在のトピックで定義されているトピックブロックの名前。 • ID：呼び出されたトピックブロックの sys_id。 • 入力：トピックブロックに渡される入力。 • 出力：トピックブロックから受信した出力。

[会話 **(Conversation)]** タブでフィルターを使用

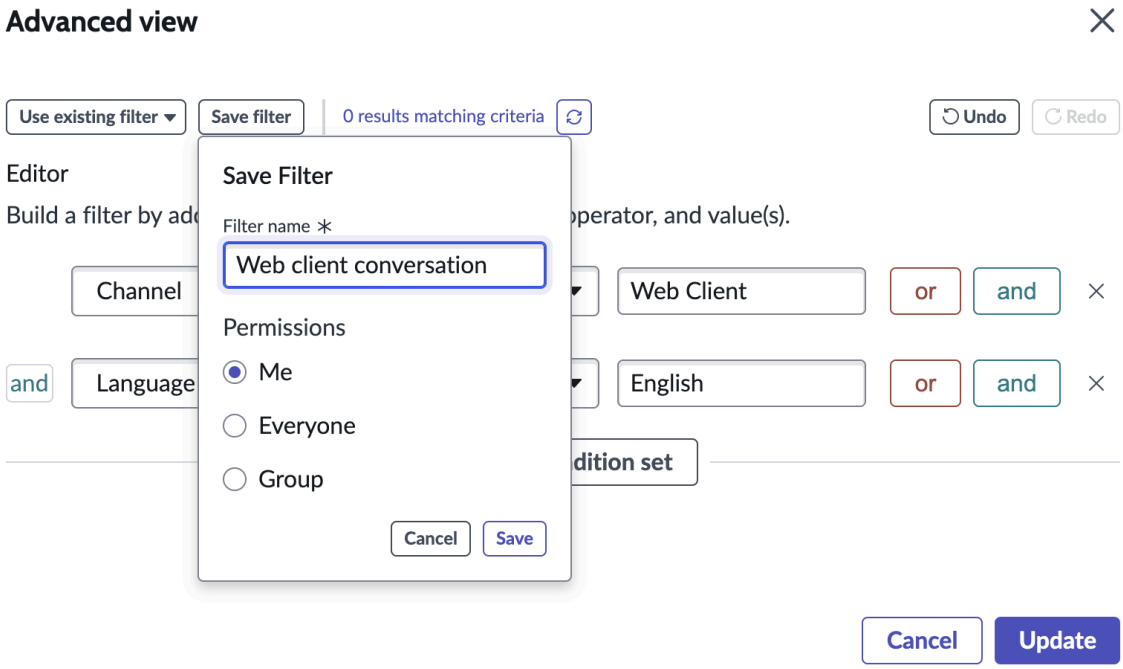
会話をフィルターで除外して、理解を深めることができます。

フィルターエディターを使用したフィルターリング

会話をフィルタリングするには、フィルターアイコンを選択し、[詳細ビュー] ボタンを選択してフィルターエディターを使用します。リストから既存のフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターエディターでのフィルターの構築



フィルターエディターは以下で構成されています。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。[フィールド (field)] オプションの詳細については、「フィルターエディターの [フィールド (Field)] オプション」を参照してください。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

フィルターエディターで依存条件を追加するには、または **[AND]** を選択します。条件を使用して会話リストをフィルター処理するには、 更新 を選択します。

条件を削除するには、条件の横にある削除アイコン

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、 [フィルターの保存] を選択します。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、フィルターの名前を指定します。[フィルターの保存] ウィンドウでフィルターの権限を設定することもできます。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存済みフィルターを選択して変更できます。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)]** オプション

フィールドオプション

オプション	説明
チャネル	指定されたチャネルを使用した会話。
会話時間	指定された日時内の会話。
期間	指定された期間内の会話。期間の定義を、アクティブなメッセージング期間ではなく、セッション期間になるように編集できます。詳細については、「カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。
終了ステータス	会話の終了方法に基づく、指定されたステータスの会話。終了状況の値は、インタラクション [interactions] テーブルに保存されます。詳細に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドオプション (続く)

オプション	説明
	ついては、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
イベント	会話でトリガーされる特定のイベント。
フィードバック結果	指定されたフィードバックタイプの会話。
言語	ユーザーの言語設定に基づいた、指定された言語の会話。
メッセージ数	チャットで指定されたメッセージ数の会話。
プロバイダー名	指定されたプロバイダーの会話。
VA 成功	仮想エージェント によって解決された会話。
セットアップトピックタイプ	指定されたセットアップトピックタイプを使用した会話。
トピックブロック	指定されたトピックブロックを使用した会話。
トピックカテゴリ	指定されたトピックカテゴリに属するトピックを持つ会話。
トピック数	指定されたトピック数を使用した会話。各会話では複数のトピックを使用できます。このオプションでは、会話で使用されているトピックの数に基づいて会話をフィルターリングします。
トピック	チャットで指定されたトピックを使用した会話。
タイプ	ライブエージェントのみまたは 仮想エージェント のみなど、指定されたタイプの会話。

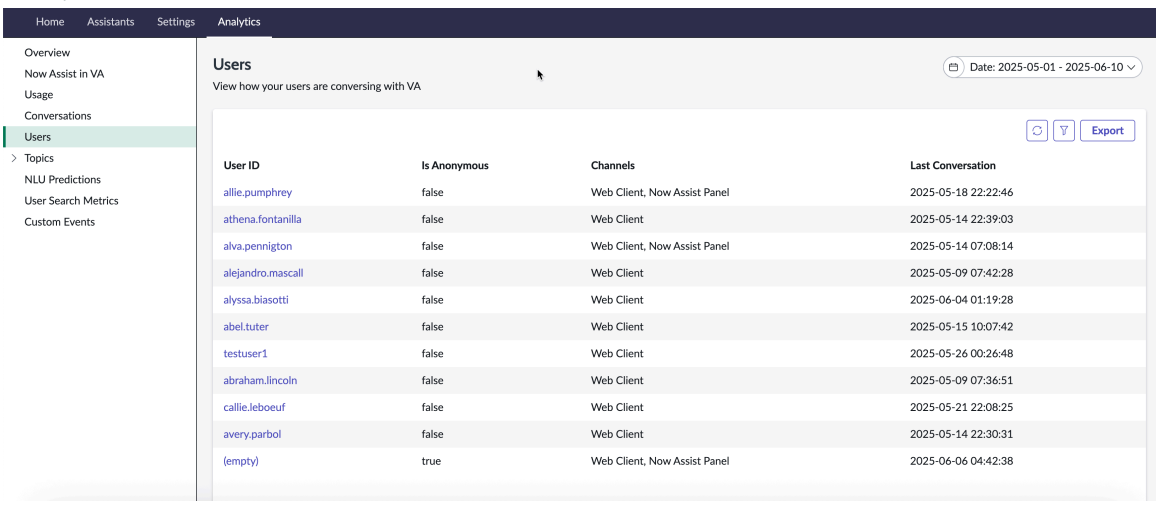
[ユーザー] タブ

最後の会話の時間や会話の長さなど、 仮想エージェント ユーザーに関する詳細情報を取得します。

[ユーザー] タブには、特定の期間に 仮想エージェント とやり取りしたユーザーに関する情報が表示されます。

[ユーザー **(Users)]** タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

ユーザーページ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー **(Users)**] タブのメリット

[ユーザー **(Users)**] タブでは、次の操作を実行できます。

- フィルターエディターを使用して、特定の条件に基づいてユーザーのリストをフィルタリングします。詳細については、「[ユーザー (Users)] タブでフィルターを使用」を参照してください。
- ユーザーの詳細を表示します。詳細については、このページの「ユーザー情報」セクションを参照してください。
- ユーザーのリストをファイルにエクスポートします。詳細については、このページの「ユーザーのリストをエクスポートする」セクションを参照してください。

ユーザーのリストをエクスポート

[ユーザー (Users)] ページのユーザーのリストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート **(Export)**] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注:
ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

ユーザー情報

次の表では、[ユーザー] タブに表示されるユーザーの詳細について説明します。

ユーザー情報

列	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 **(Anonymous)**」と表示されます。
匿名	ユーザーがログインしなかった場合、セッションでは匿名として表示されます。
チャネル	ユーザーが使用する会話チャネル。
最後の会話	ユーザーと 仮想エージェントとの最後の会話のタイムスタンプ。

[ユーザー **(Users)**] タブでフィルターを使用

フィルターを使用して、ユーザーデータをより深く理解することができます。

フィルターエディターを使用したフィルター

フィルターエディターを使用すると、1 つ以上の条件に基づいてユーザーをフィルタリングできます。リストから既存のフィルターを選択するか、エディターを使用して新しいフィルターを作成できます。

フィルターエディターは以下で構成されています。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

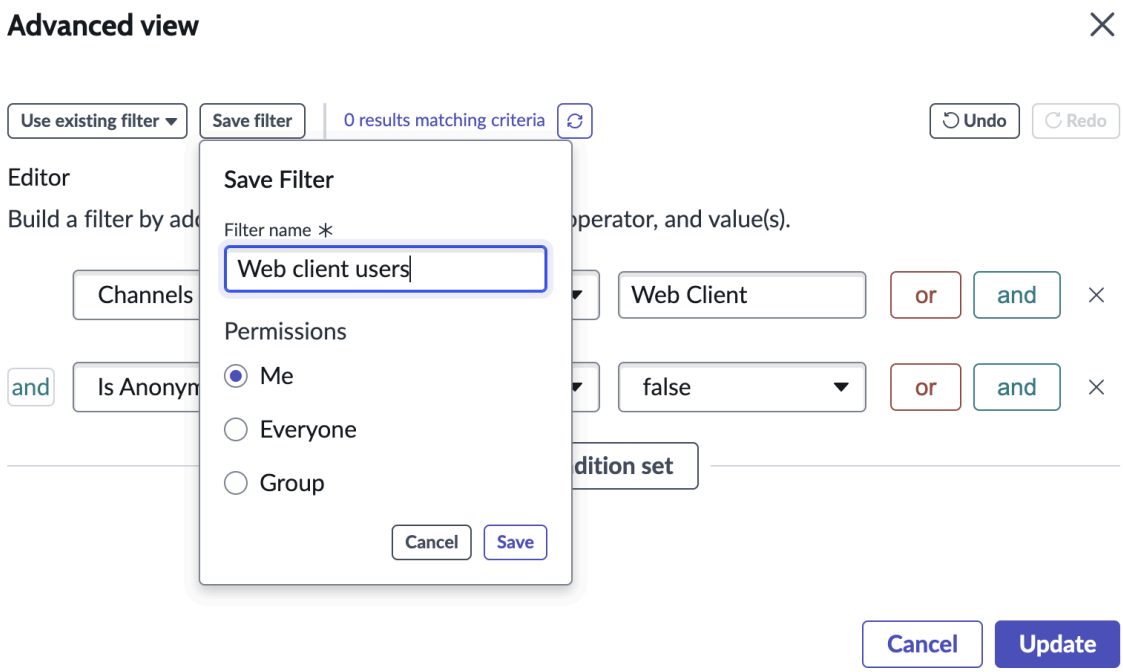
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件を削除するには、条件の横にある削除アイコン 条件ビルダーで依存条件を追加するには、 **or** または **AND** を選択します。条件を使用して会話リストをフィルター処理するには、 更新 を選択します。

フィルターエディターで作成した条件を保存するには、 フィルターの保存 を選択します。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、フィルターの名前を指定します。[フィルターの保存] ウィンドウでフィルターの権限を設定することもできます。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存済みフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

ユーザーフィルター

チャネル	コミュニケーションチャネルに基づいてユーザーをフィルタリングします。
作成日時	会話が作成された日時に基づいてユーザーをフィルタリングします。
作成日時	会話が作成された特定の日付に基づいてユーザーをフィルタリングします。
作成者	会話を作成したユーザーに基づいてユーザーをフィルタリングします。
ドメイン	会話に関連する特定のドメインに基づいてユーザーをフィルタリングします。
匿名	匿名ユーザーとして会話したユーザーをフィルタリングします。
前回の会話	前回の会話に基づいてユーザーをフィルタリングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

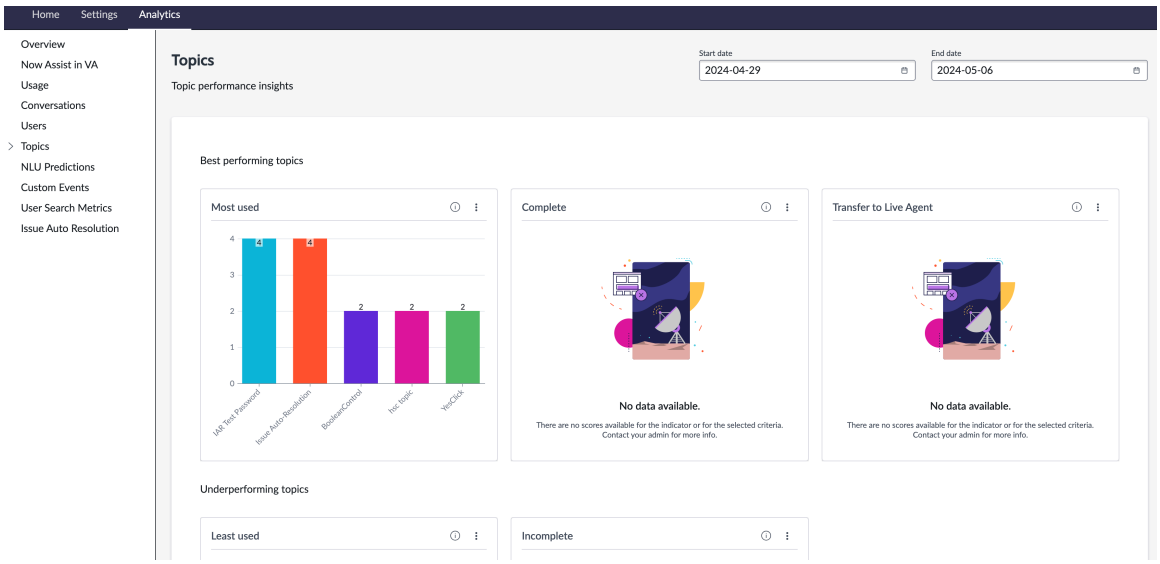
ユーザーフィルター (続く)

Sys ID	Sys ID に基づいてユーザーをフィルタリングします。
タグ	会話に関連付けられたタグに基づいてユーザーをフィルタリングします。
更新日時	会話が最後に更新された日時に基づいてユーザーをフィルタリングします。
更新者	会話を最後に更新したユーザーに基づいてユーザーをフィルタリングします。
更新回数	会話の更新に基づいてユーザーをフィルタリングします。
ユーザー	ユーザー名に基づいてユーザーをフィルタリングします。
キーワード	会話に関連するキーワードに基づいてユーザーをフィルタリングします。

[トピック] タブ

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピック] タブを使用して、最適なトピックと低実績のトピックを特定します。

[トピック] タブには、どの 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスが良好かまたはそうでないかに関するインサイトが表示されます。 [トピック] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



パフォーマンスが最も良いトピック

[パフォーマンスが最も高いトピック] インジケーターには、パフォーマンスが良好なトピックが表示されます。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、VA によってトピックが呼び出された回数を示します。

- 最も使用されている - 会話で VA によって呼び出されたトピック。
- 完了:VA がライブエージェントに転送せずにトピックを完了した回数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

低実績トピック

低実績トピックインジケーターは、パフォーマンスが悪かったトピックを示します。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、VA によってトピックが呼び出された回数を示します。

- 最も使用されていない — 会話で VA によって呼び出されたトピック。
- 未完了：ユーザーが解決せずに破棄したトピック。
- ライブエージェントに転送:VA がユーザーのクエリを解決できなかったためにライブエージェントに転送されたトピック。

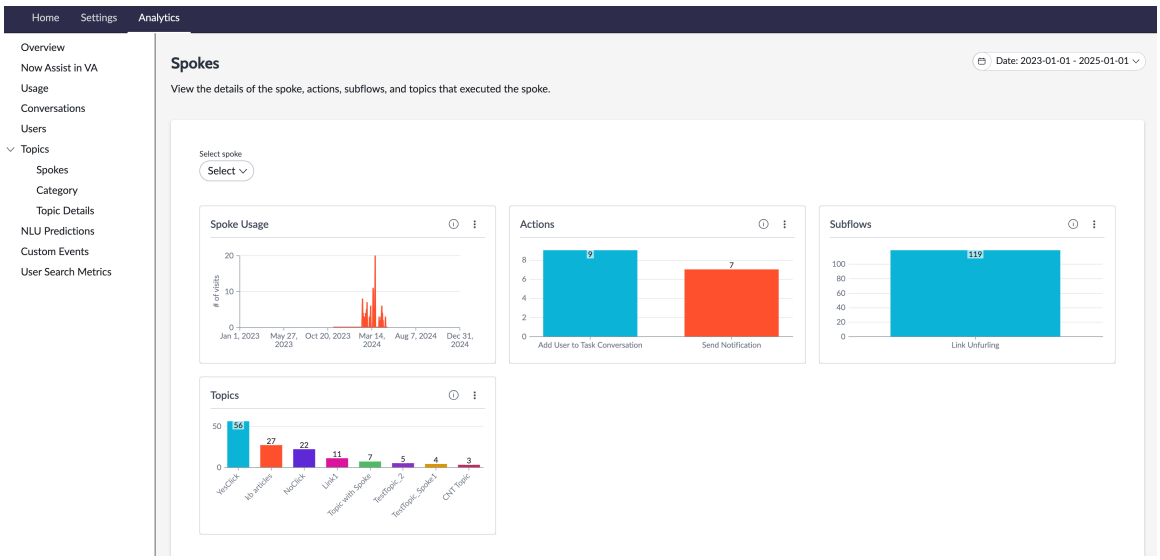
スポーク

スポークインジケーターは、スポーク、アクション、サブフロー、およびスポークを実行したトピックの詳細を提供します。チャートでスポークを選択すると、スポークの詳細が表示されます。詳細については、「スポーク」を参照してください。

スポーク

スポークインジケーターを使用して、スポークの使用状況、スポークアクション、選択したスポークのサブフローなどの詳細を表示します。

仮想エージェント では、会話にトピックが含まれ、トピックにスポークが含まれ、スポークにスポークアクションまたはサブフローが含まれます。スポークインジケーターは、使用されたスポーク、アクション、サブフローとその頻度を示します。



[スポーク] タブ

[スポーク] タブには、次のインジケーターが含まれています。

- スポークの使用状況:スポークの使用状況インジケーターには、選択したスポークが日付範囲内に実行された回数が表示されます。
- アクション:アクションインジケーターは、選択したスポークに対して実行されたアクションと、そのアクションを示します。
- サブフロー - サブフローインジケーターは、選択したスポークに対して実行されたサブフローを示します。
- トピック:トピックインジケーターには、選択したスポークが実行されたトピックが表示されます。横軸には、スポークをトリガーしたトピックが表示されます。縦軸には、トピックでスポークがトリガーされた回数が表示されます。

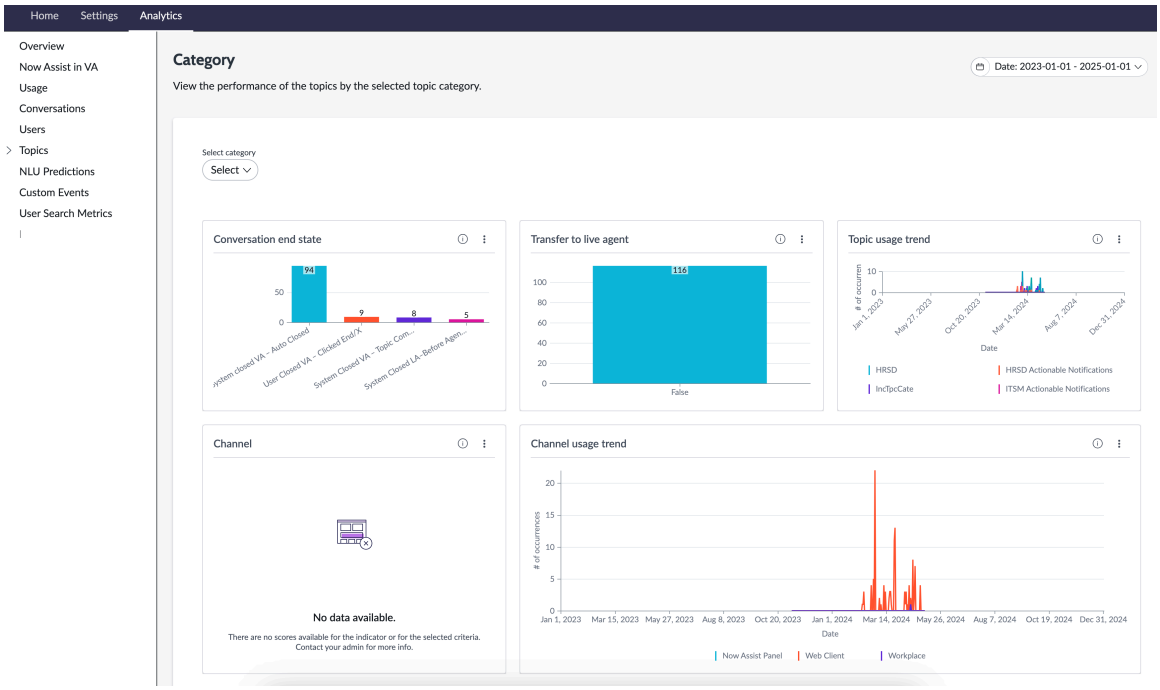
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックカテゴリ

対話型アナリティクスダッシュボードの [カテゴリ] ページを使用して、選択したトピックカテゴリ別に 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスを表示します。

トピックカテゴリグループに関連する会話トピック。トピックは複数のカテゴリに属することができます。ドロップダウンリストを選択して、チャート化して表示できるカテゴリを表示します。チャート化には、カテゴリに属するトピックで実行された仮想エージェントの会話のアグリゲートパフォーマンスが表示されます。



VA カテゴリの作成または変更の詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。

トピックカテゴリのビジュアル化

チャート化	説明
会話の終了ステータス	VA カテゴリのトピックで特定のノードに到達したユーザーの数。この例では、6 人のユーザーが「システムが **VA** をクローズしました：自動クローズ」というラベルの付いたノードに到達しました。このフィールドを使用して、ユーザーに対してトピックが機能しなくなった場所を確認します。 各会話の終了ステータスの定義については、「仮想エージェントインタラクションレコード」を参照してください。
ライブエージェントに転送	VA からその VA カテゴリのライブエージェントに転送されたユーザーの数。高い数値は、トピックがユーザーのニーズを満たしていないことを示します。
トピック使用傾向	日付範囲の間に指定されたトピックカテゴリで使用されたトピックユーザーの数。この例では、ユーザーが IT カテゴリで使用した 1 日あたりのトピックの数を示しています。このフィールドを使用して、トピックの更新を監視します。
チャネル	ユーザーがそのトピックカテゴリで VA とチャットするために使用したアプリケーション (Slack やチャットウィジェットなど)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックカテゴリのビジュアル化 (続く)

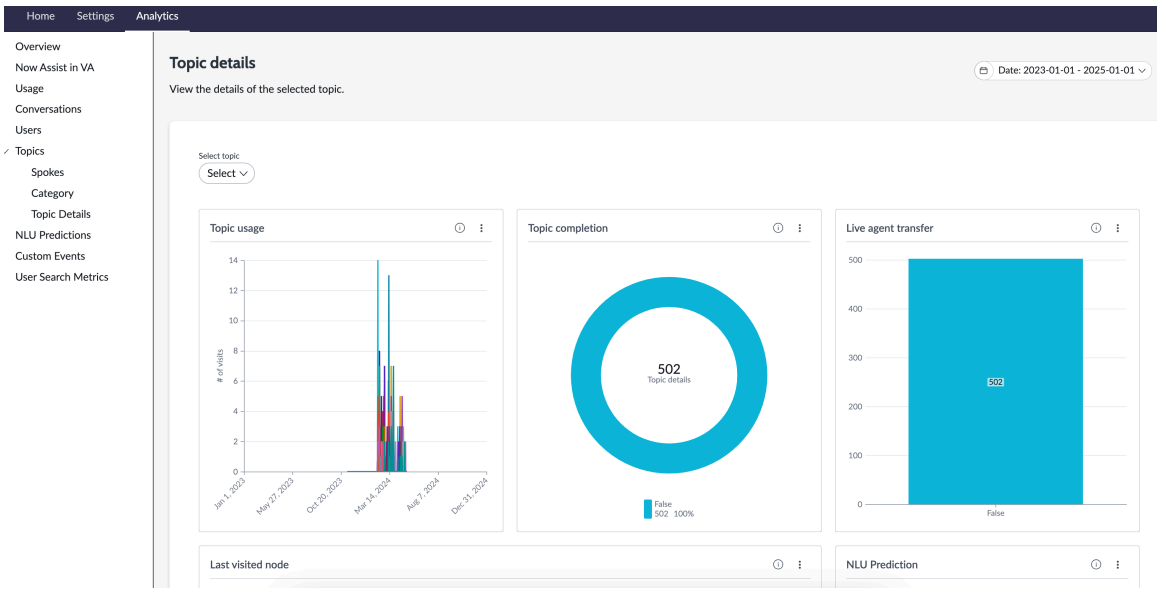
チャート化	説明
チャネル使用率の傾向	その VA カテゴリのトピックの日付範囲の間に、指定されたチャネルを使用しているユーザーの数。

トピックの詳細

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピックの詳細] ページを使用して、 仮想エージェント (VA) トピックの重要業績評価指標を表示します。

トピックに関する追加情報を取得

ドロップダウンからトピックを選択すると、トピックに関連付けられたインジケーターが表示されます。



[トピックの詳細] ページには、次のインジケーターがあります。

- トピックの使用状況：トピックが毎日使用された回数。
- トピック完了：ユーザーがトピックの最後のノードに移動した回数。
- [ライブエージェント転送 **(Live Agent Transfer)**]:選択したトピックが VA によって呼び出され、ライブエージェントに転送された回数。
- 最後にアクセスしたノード：ユーザーがチャットを終了する前に最後にアクセスしたノード。

  推定は、ユーザーが最後にアクセスしたノードの後に放棄したということです。

- **NLU** 予測:選択したトピックの NLU 予測統計情報。
- トピックブロックブレークダウン:さまざまなトピックでの選択したトピックブロックの実行回数。このインジケーターを使用して、トピック全体で最も多く実行されているトピックブロックを表示します。

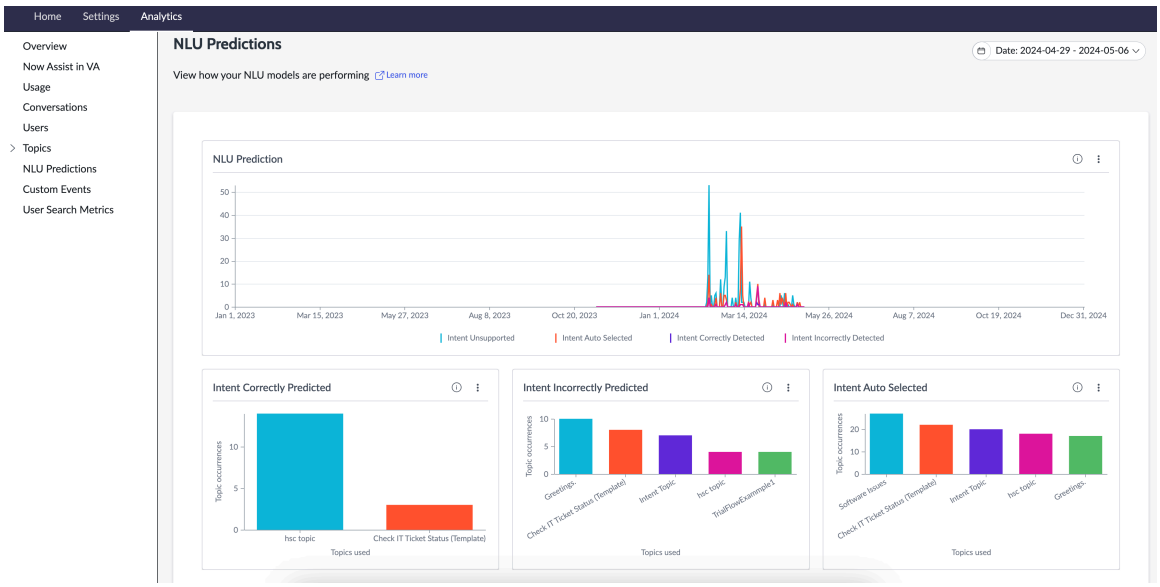
仮想エージェント 応答の 自然言語理解 **(NLU)**

[NLU 予測] タブを使用して、NLU がインテントをどの程度適切に予測しているかを確認し、NLU がより適切な予測を行うようにインテントを改善します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント (VA) は、自然言語理解 (NLU) (NLU) サービスを使用して、ユーザー入力を理解します。対話型アナリティクスダッシュボードの [**NLU** 予測] タブには、NLU が VA 会話でのユーザー入力をどの程度理解しているかが表示されます。仮想エージェント には NLU モデルが付属していますが、 の有効化 NLU ワークベンチ をクリックして、新しいモデルを変更または作成します。



[NLU 予測] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

NLU 予測インジケーター

NLU 予測インジケーターには、ユーザーインテントに照らしてマッピングされた NLU 予測の日次パフォーマンスが表示されます。

- サポートされていないインテント:NLU がユーザーのインテントを認識しませんでした。
- 自動選択されたインテント:NLU は単一のインテントベースを予測し、ユーザーは同じインテントを選択しました。NLU が複数のトピックをそれぞれ個別のインテントから返し、ユーザーがそのトピックを選択する場合があります。
- 正しく予測されたインテント:NLU が複数のインテントを予測し、ユーザーがそのうちの 1 つを選択しました。
- 誤って予測されたインテント:NLU で複数のインテントが予測され、ユーザーは探していたインテントがなかったことを示しました。

注:
縦軸は 10 きざみで増えるため、縦軸の値は重複する可能性があります。インテントの数が 10 未満の場合、縦軸の一部の値は複数回表示されます。

ダッシュボードは、インジケーターに到達するために次のデータポイントを収集します。

1. NLU 予測モデルによってインテントが決定されましたか？
2. 予測されたインテントは、モデルでインテントにバインドされたトピックと一致しましたか？
3. 予測スコアとは何ですか。そして、ダッシュボードには、エンドユーザーが正しいインテントを指定するための複数のオプションが表示されましたか、それとも 1 つのインテントに関連付けられたトピックのみが表示されましたか。
4. ユーザーに複数のインテントを表示した後、ユーザーは 1 つのインテントを選択しましたか？

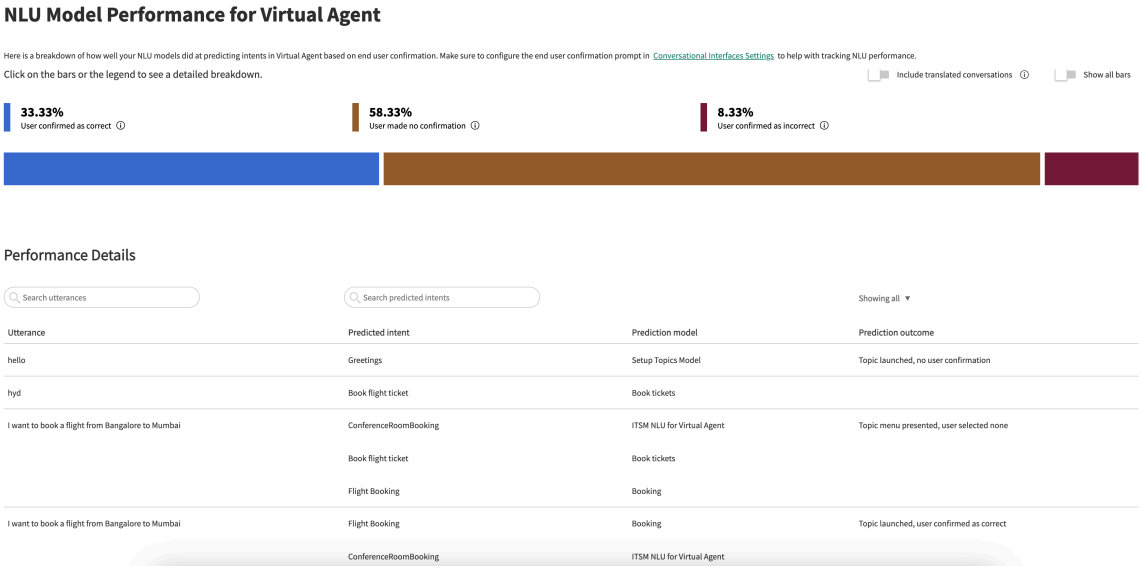
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテントは複数のカテゴリに表示される可能性があります。たとえば、NLU がインテントを正しく予測し、ユーザーが受け入れた単一の応答のみを提示したため、インテント が [正しく検出されたインテント] および [自動選択されたインテント] に表示されることがあります。

NLU 予測の改善

NLU 予測インジケーターの任意の場所をクリックすると、[モデルのパフォーマンス] ページが開きます。グラフで指定された日付範囲で予測されたインテントと予測されなかったインテントのサマリーが表示されます。



「」を参照してください。 の有効化 NLU ワークベンチ NLU ワークベンチを使用して NLU 予測を改善する方法に関する情報。

モデルの変更

仮想エージェント モデルをテストして変更し、ユーザーのインテントをより正確に予測できるようにします。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

このタスクについて

ITSM、HRSD、CSM などの多くの ServiceNow 製品には、仮想エージェント (VA) トピックの NLU モデルが含まれています。NLU プラグインには、すべての製品に共通のエンティティが含まれています。これらのモデルは変更できます。VA 会話に使用されるモデルをトレーニングおよびテストする方法については、「Natural Language Understanding」を参照してください。

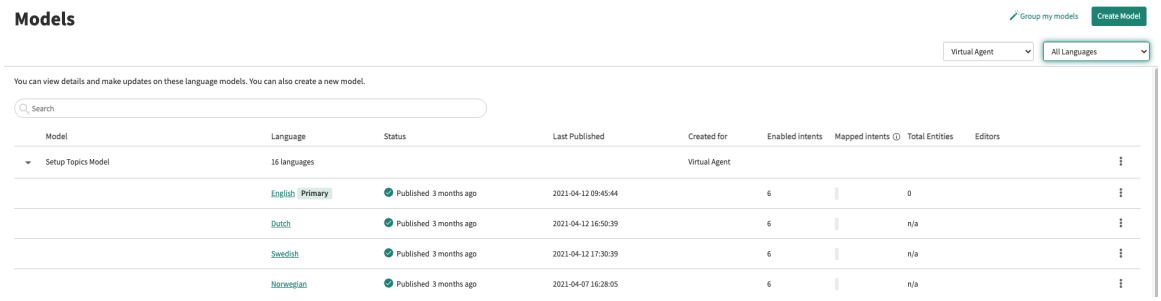
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 分析 をクリックし、[**NLU** 予測] タブを選択します。
2. [さらに表示] を選択します。

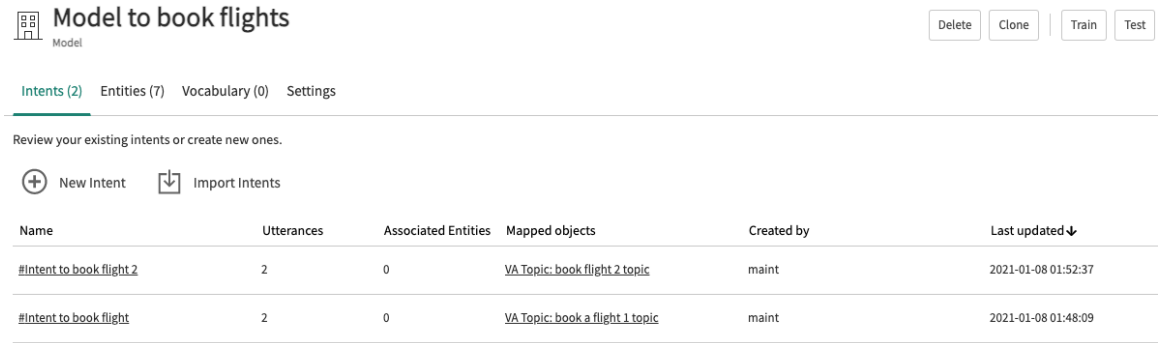
   [モデル] ページが開き、セットアップのインテントを予測するモデルが表示されます。

自動翻訳

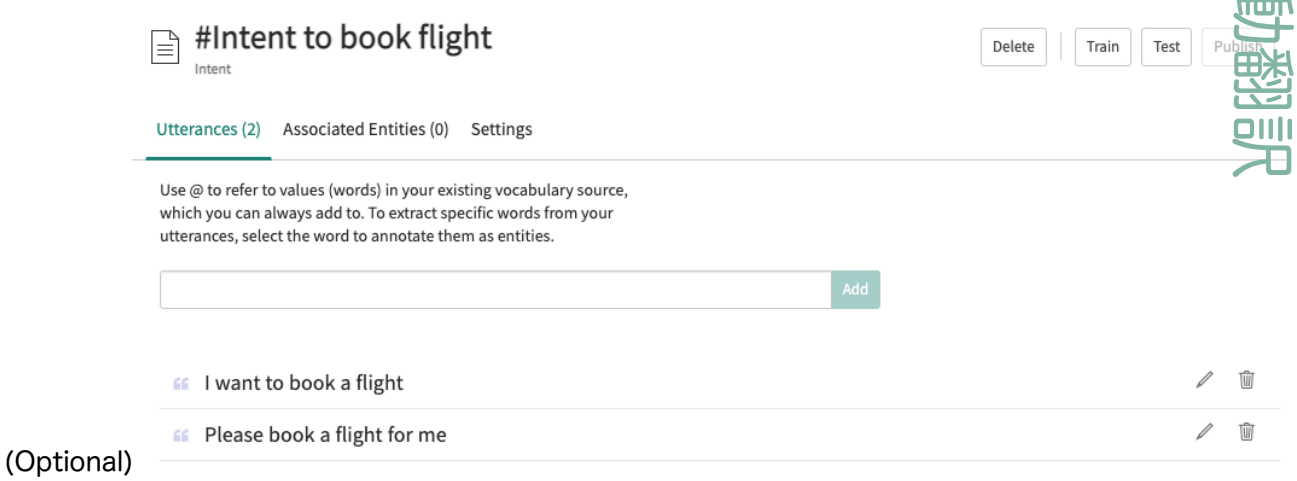
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. オプション: セットアップで希望するインテントと発言がモデルに含まれていない場合は、[モデルを作成] を選択し、「NLU モデルを作成する」の手順に従います。
4. モデルをクリックすると、モデルが予測するインテントが表示されます。



5. オプション: インテントをクリックすると、それに関連付けられた発言が表示されます。



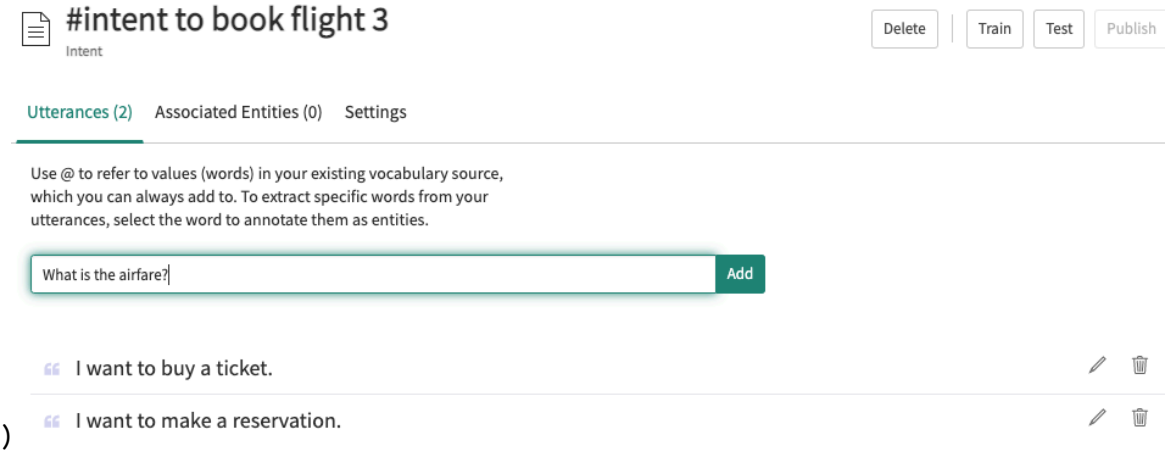
(Optional)

6. オプション: 新しいインテントを作成してモデルに追加するには次を行います。

   a. [新しいインテント] を選択します。
   [新しいインテントを作成] ダイアログボックスが開きます。

   b. [インテント名 **(Intent Name)**] に新しいインテントの名前を入力し、[説明] フィールドにその説明を入力して、[保存] を選択します。
   新しいインテントのページが開きます。

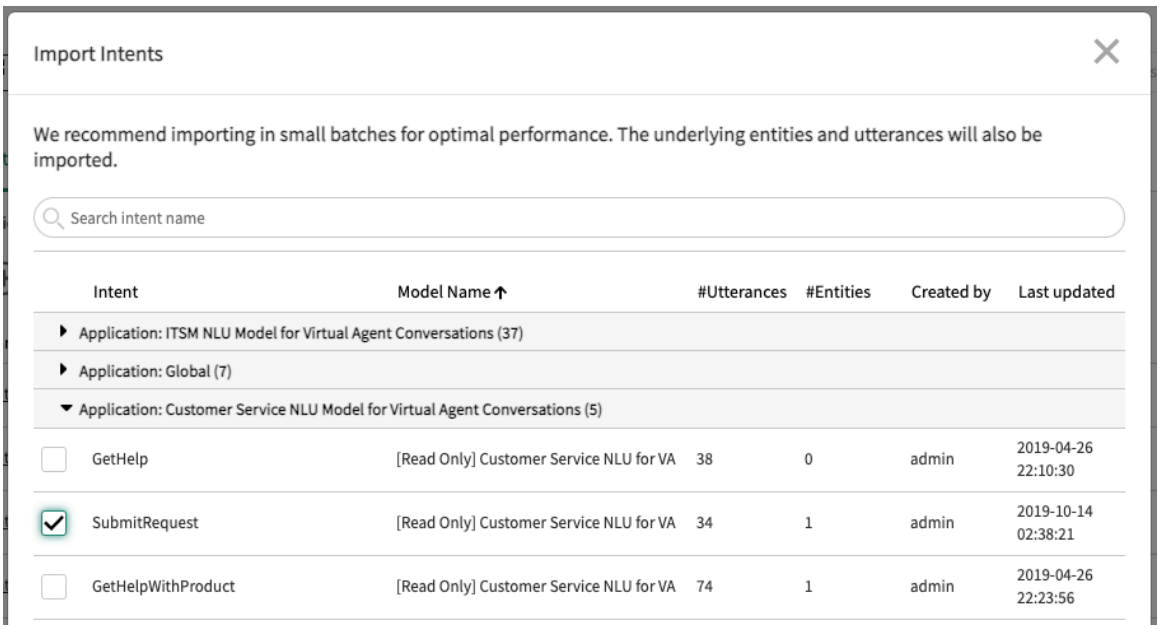
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

c. 新しいインテントの発言を入力し、[追加] を選択します。
この手順を複数回繰り返し、複数の発言を追加できます。

7. オプション: 1 つ以上のインテントをインポートするには、[インテントをインポート] を選択します。
[インテントをインポート] ダイアログボックスが開き、インポートできるインテントが表示されます。



a. インポートするインテントを見つけるには、検索用語を入力するか、矢印をクリックしてフォルダー内のインテントを表示し、1 つ以上のチェックボックスをオンにします。

b. [インポート] を選択します。

8. オプション: インテントを追加またはインポートした場合：

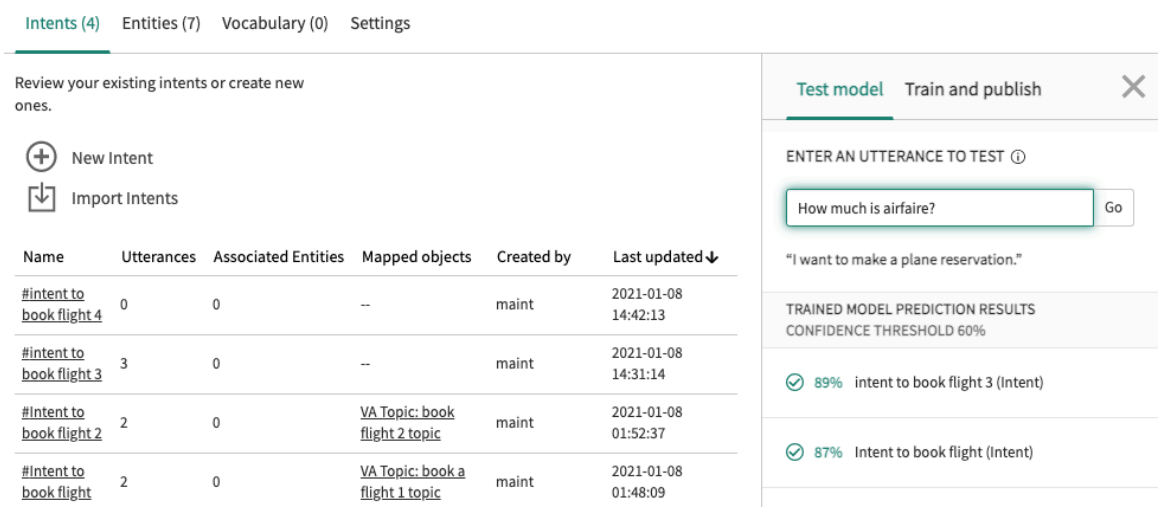
a. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルにインテントを追加します。

b. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルをトレーニングします。
成功すると、上部のバナーに「モデルは正常にトレーニングされました」と表示されます。

9. すべての発言をテストするには、[テスト] を選択し、ユーザーがチャットに入力する可能性のある文章を入力して、NLU が文章のインテントを理解しているかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. モデルがインテントを予測できない場合は、手順 6 で説明されているように、モデルにインテントを追加するか、インテントに発言を追加します。

仮想エージェント でのユーザー検索メトリクスの使用

仮想エージェント アプリケーションでユーザー検索メトリクスを使用すると、ユーザーのクエリとその検索結果を確認できます。これらのメトリクスを使用すると、より意味のある検索結果を提供するために 仮想エージェント を改善できる領域を特定できます。

対話型アナリティクスダッシュボードの [ユーザー検索メトリクス] タブを使用して、ユーザーが検索したクエリと対応する検索結果に関する主要なインジケーターを表示します。このタブを使用すると、次の質問に対する回答を取得できます。

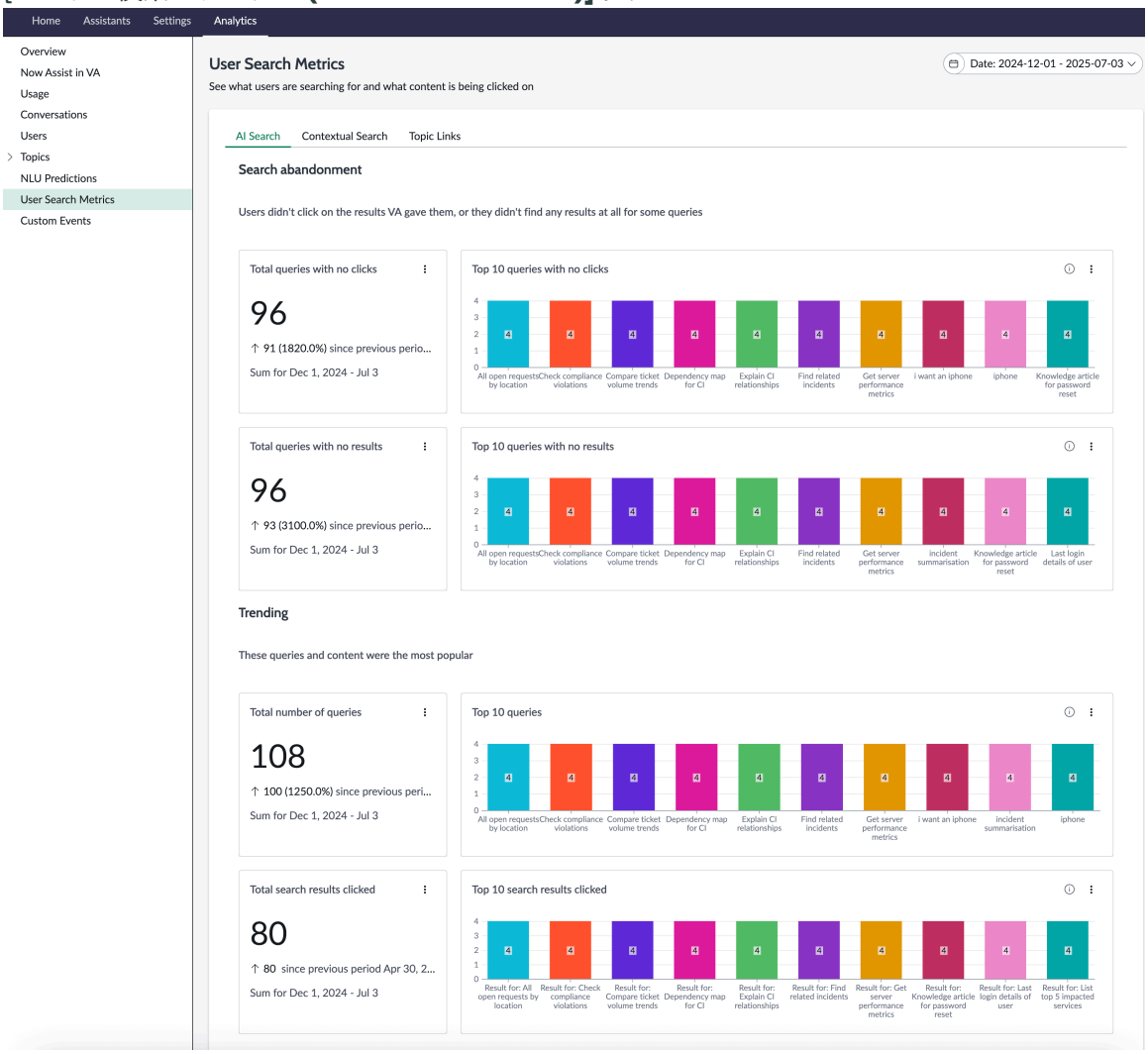
- ユーザーにとって役に立たなかった検索結果はどれですか？
- 検索結果がなかったクエリはどれですか？
- ユーザーの最も一般的なクエリはどれですか？
- ユーザーが最も頻繁に選択した検索結果はどれですか？

[ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)]** タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。次の例には、[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)]** タブに含まれるデータが表示されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)**] タブ



AI 検索

仮想エージェント トピックでは、AI 検索を使用して、ユーザーに役立つリソースを提案できます。ユーザーがクエリを入力すると、AI 検索はインテリジェントなクエリ機能を使用して、最も関連性の高い結果を提供します。AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。仮想エージェント を AI 検索と統合する方法については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索では、キーワードを既存のデータベース検索と照合して、クエリに一致する可能性のあるものを検索します。仮想エージェントトピックでは、コンテキスト検索を使用してクエリを解決できます。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

トピックリンク

一部の 仮想エージェント トピックには、役に立つリソースへのリンクが埋め込まれています。ユーザーがこれらのトピックのいずれかを呼び出すと、バックエンド検索を行わなくてもリンクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー検索情報

次の表では 、[ユーザー検索メトリクス] タブで可視化されたユーザー検索インジケーターについて説明します。

ユーザー検索インジケーター

可視化	説明
クリックのないクエリの合計数	ユーザーが表示された検索結果のいずれもクリックしなかったクエリの数。
クリックのない上位 10 件のクエリ	ユーザーが表示された検索結果をクリックしなかった最も一般的なクエリ。
結果が得られなかったクエリの合計数	検索結果が得られなかったクエリの数。
結果が得られなかった上位 10 件のクエリ	検索結果が得られなかった最も一般的なクエリ。
クエリの合計数	仮想エージェントによって処理されたクエリの合計数。
上位 10 件のクエリ	最もよく寄せられるクエリ。
クリックされた検索結果の合計数	ユーザーがクリックした検索結果の数。
上位 10 件の検索結果がクリックされました	ユーザーが最も多くクリックした検索結果。

[カスタムイベント **(Custom Events)]** タブ

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用して、 仮想エージェント用に作成されたカスタムイベントのリストを表示します。

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用するにはには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



[カスタムイベント (Custom Events)] タブには、カスタムイベントがトリガーされた日付が表示されます。誰もカスタムイベントを作成していない場合、カスタムイベントのリストは空です。表示されるカスタムイベントの最大数は 20 です。

ドロップダウンリストを使用して、ビューアナリティクスのカスタムイベントを指定します。

自動翻訳

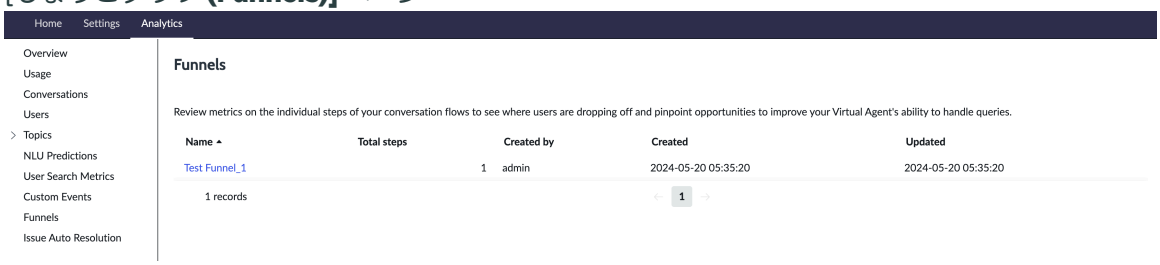
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] タブ

じょうごグラフでは、会話フローを累積的にフィルターリングできます。じょうごグラフを使用すると、ユーザーが 仮想エージェント とチャットしたときに、会話フローが効果的に実行されているかどうかを特定できます。

注:
じょうごグラフには、新しいダッシュボードにアップグレードする前にじょうごグラフを作成したユーザーのみがアクセスできます。従来のダッシュボードで作成されたじょうごグラフを持つユーザーは、新しいダッシュボードでじょうごグラフに関連するアナリティクスを表示し、じょうごグラフを編集できますが、じょうごグラフの作成はサポートされなくなりました。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] ページ



じょうごグラフのデモ じょうごグラフの概要については、このビデオをご覧ください。

じょうごグラフの概要

じょうごグラフは、ユーザーがじょうごグラフを作成するときに定義されるステップを使用して、会話フローをフィルターリングします。

じょうごグラフには、会話フローに対して最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングを使用すると、会話フローの各ステップで対象のデータを簡単に絞り込むことができます。

特定の日付範囲でじょうごグラフを実行すると、各ステップでのユーザー数を示す次のメトリクスが表示されます。

- 指定された会話フローを使用したユーザーの割合と数。
- じょうごグラフで指定された次の会話ステップに進んだユーザーの割合と数。
- 特定の会話ステップでドロップオフしたユーザーの割合。
- フローで指定されたすべての会話ステップを完了したユーザーの割合と数。
- ユーザーが会話フローから離れた最大のドロップオフポイントまたはステップ。

じょうごグラフの各ステップは、次の要素で構成されています。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

じょうごグラフのユースケース

仮想エージェント が会話フローでユーザークエリをどのように処理しているかについて、アドミンがインサイトを取得する必要があるシナリオの例を考えてみましょう。会話フローの効率を確認するために、アドミンは次のような情報を検索する場合があります。

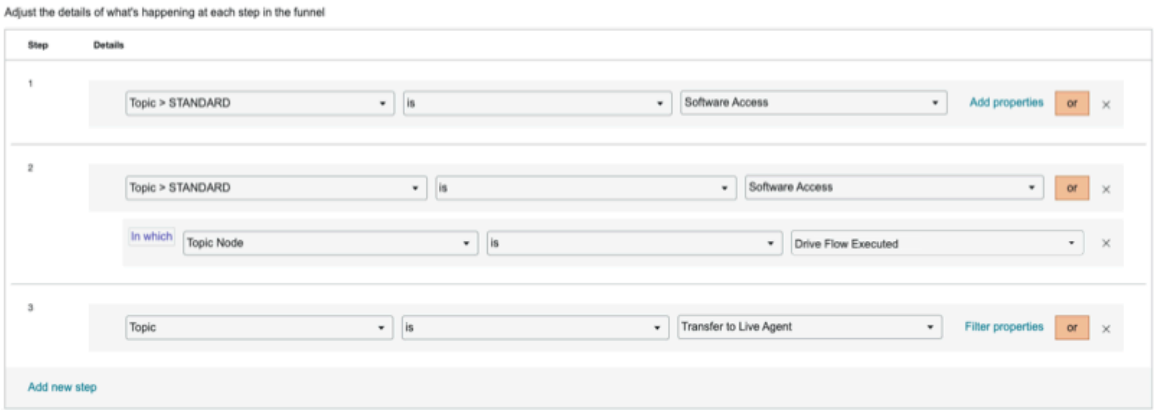
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーの割合または数。
- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーのうち、会話中にトピック内の特定のノードをフォローしたユーザーの割合または数。
- 特定のノードを使用したユーザーのうち、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーの数。

たとえば、ソフトウェアアクセスを提供する会話フローでメトリクスを取得する方法については、次のじょうごグラフを参照してください。

じょうごグラフ



ここで、じょうごグラフには 3 つのフィルターリングステップがあります。

- ステップ 1 は、仮想エージェント とのやり取り中に [ソフトウェアアクセス **(Software Access)**] トピックに従ったユーザーを取得します。
- ステップ 1 から取得したユーザーのうち、ステップ 2 では、[ドライブフロー実行済み **(Drive Flow Executed)**] ノードでドライブアクセスを要求したユーザーを取得します。
- ステップ 2 で取得したユーザーのうち、ステップ 3 では、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーを取得します。

じょうごグラフのメトリクス

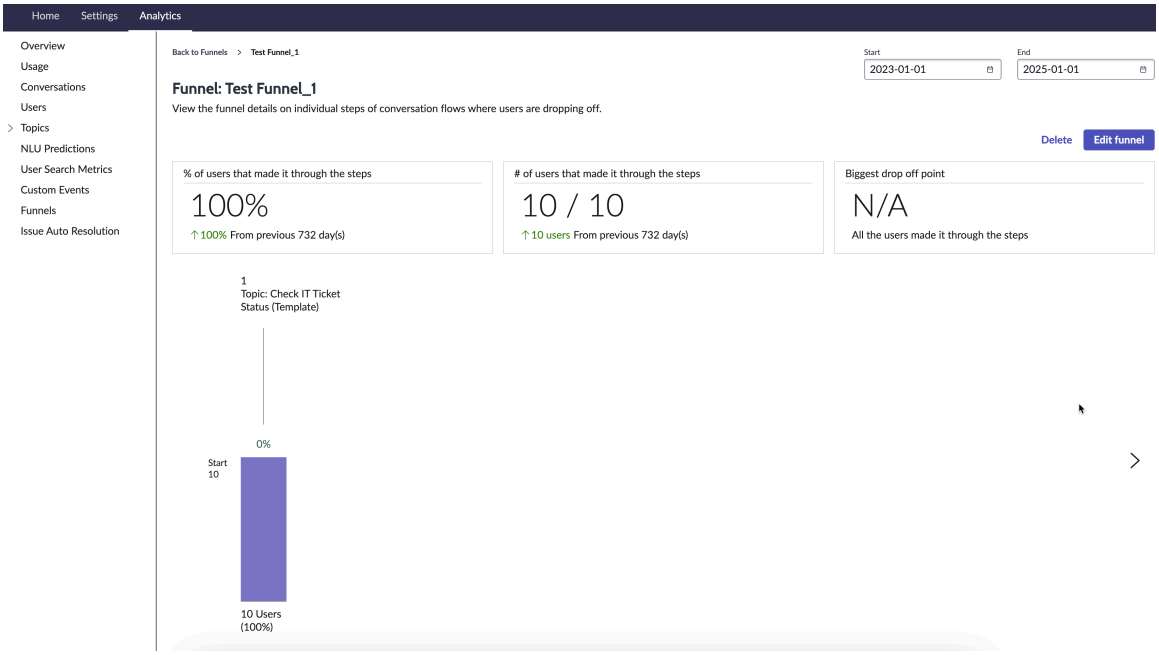
じょうごグラフを使用すると、会話フローを簡単にフィルターリングし、情報をメトリクスとして取得できます。メトリクスは、会話フローの各ステップでアクティブなユーザーの割合または数を示します。

じょうごグラフを使用して導き出されたパフォーマンスメトリクスに基づいて、会話フローを改善できます。このメトリクスは、 仮想エージェント がユーザークエリをより適切に処理できるように、会話フローを改善する機会を特定するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

じょうごグラフのメトリクス



じょうごグラフを使用するその他のメリット

以前の会話フローと現在の会話フローのパフォーマンスを比較できます。じょうごグラフには、指定した日付範囲のメトリクスが表示されます。さらに、指定された開始日前の日付範囲内の同じ日数に対する比較が表示されます。すべてのステップを実行したユーザーの増減を知ることができます。

以前のメトリクス



[問題の自動解決] タブ

[問題の自動解決] タブは、仮想エージェント (VA) チャットボットがユーザーのニーズをどの程度予測しているかを理解するのに役立ちます。自動解決サービスによってインターセプトされ、VA によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報が表示されます。

問題の自動解決は、ユーザーが非会話型インターフェイスから VA に転送されたときに行われます。たとえば、ユーザーはサービスポータルまたはメールで新しいキーボードを要求できます。自動解決サービスは、ユーザー要求を検出し、VA を使用して、VA チャットボットセッションでユーザーの要求を解決できます。詳細については、「仮想エージェントの自動解決」を参照してください。

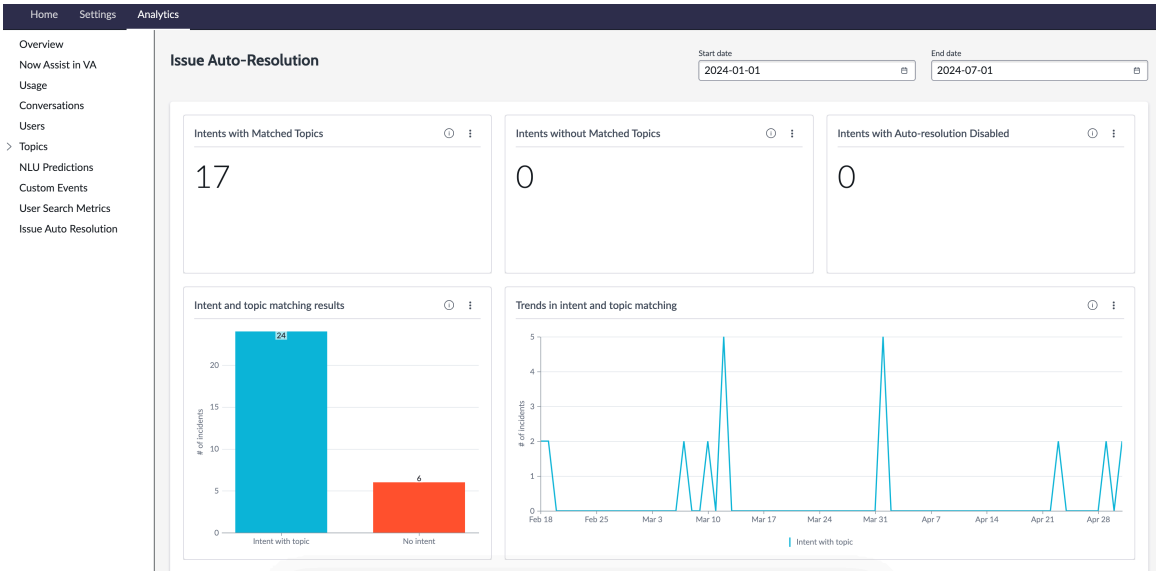
[問題の自動解決] タブのインジケーターは、自動解決サービスがどの程度正常に機能しているかを示します。このタブは、イシュー自動解決が有効であり、[自動解決構成] レコードがアクティブに設定されている場合にのみ使用できます。

[問題の自動解決] タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題の自動解決] タブ



データを選択するか、ビジュアル化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

自動解決のビジュアル化

チャート化	説明
一致するトピックのあるインテント	自動解決に対応したトピックに一致するインテントの数。 インジケーターを選択すると、自動解決が有効なトピックに一致するインテントのリストが表示されます。
一致するトピックのないインテント	一致するトピックがないインテントの数。 インジケーターを選択すると、自動解決が有効なトピックと一致しないインテントのリストが表示されます。
自動解決が無効化されたインテント	問題の自動解決に対応していないトピックに一致するインテントの数。 インジケーターを選択すると、自動解決に対応していないトピックに一致するインテントのリストが表示されます。
インテントとトピックの照合結果	インテント一致によるインシデントのブレークダウン。たとえば、インテントとトピックが一致するインシデントや、インテントが一致しないインシデント。 インジケーターを選択すると、一致するトピックの有無にかかわらず、インシデントのリストが表示されます。
インテントとトピックの照合の傾向	一致するトピックがある場合とない場合のインテントを持つインシデントを示す傾向。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動解決のビジュアル化 (続く)

チャート化	説明
	インジケーターを選択すると、一致するトピックの有無にかかわらずインテントがあるインシデントが表示されます。
自動解決会話	解決済みまたは未解決の問題の自動解決会話。解決済みとは、ユーザーが VA とやり取りした後、インシデントが解決済みステータスにあることを意味します。 インジケーターを選択すると、解決済みまたは未解決の会話のリストが表示されます。
自動解決会話の傾向	すべての問題の自動解決会話と、正常に解決されたインシデントの数を示す使用率の傾向。
問題の自動解決受け入れ率	ユーザーによって承認および拒否された問題の自動解決通知が表示されます。
自動解決会話の上位トピック	自動解決会話で頻繁に使用されるトピック。 インジケーターを選択すると、自動解決会話で頻繁に使用されるトピックのリストが表示されます。

対話型アナリティクスダッシュボードの参照

参照トピックでは、ダッシュボードを構成するための対話型アナリティクスダッシュボードのロールとシステムパラメーターについて説明します。

会話型アナリティクスダッシュボードのロール

会話型アナリティクスダッシュボードは、以下のロールとともにインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェントアドミニストレーター **[virtual_agent_admin]**

sys-conversation などのすべてのダッシュボード関連テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスアドミン **[chat_analytics_admin]**

ダッシュボード関連のテーブルを表示し、カスタムイベントを作成し、カスタム計算式の上書きを作成し、UI ビルダー を使用してダッシュボードを再構成し、システムパラメーターを設定するためのアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：chat_analytics_viewer。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI ビルダーアドミン **[ui_builder_admin]**

ダッシュボードのコンテンツを追加、削除、および並べ替えることができます。UI ビルダー が必要ですが、これは別の ServiceNow 製品です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- workspace_admin
- canvas_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスビューアー **[chat_analytics_viewer]**

ダッシュボード、会話 (sys_cs_conversation)、および会話コンシューマー (sys_cs_consumer) テーブルを表示するための読み取りアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：sn_ace.ace_user。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

システムパラメーター構成

システムパラメーターを使用して、会話型アナリティクスダッシュボードの機能を設定します。

次のシステムパラメーターを使用して、対話型アナリティクスダッシュボードの機能を設定します。Chat Analytics Admin [chat_analytics_admin] ロールが必要です。

対話型アナリティクスダッシュボードのシステムパラメーター

機能	システムパラメーター	説明
Debug	sn_ci_analytics.logging.verbose	対話型アナリティクスのデバッグログを表示するには、このパラメーターを「debug」に設定します。この設定により、デバッグ情報を含む詳細なログが作成されます。
理由	sn_ci_analytics.ca.reason_max_size	[理由 (reason)] 文字列の最大長を設定します。デフォルトは 1,000 文字です。
ハッシュ	sn_ci_analytics.show_hashed_user_id	1. ダッシュボードの [会話] ページと [ユーザー] ページにハッシュ化されたユーザー ID を表示するには、このパラメーターを true に設定します。デフォルト値は false です。 2. ユーザー (sys_user) テーブルのハッシュ化されたユーザー ID 列への読み取りアクセス権を付与します。
最大検索ブレークダウン	sn_ci_analytics.max.search.breakdown	検索の最大ブレークダウン要素数を設定します。デフォルト値は 10000 です。このパラメーターの値は 10,000 を超えてはなりません。このパラメーターは、 パフォーマンスアナリティクス のパラメーターと組み合わせて使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型アナリティクスダッシュボードのシステムパラメーター (続く)

機能	システムパラメーター	説明
		注: 無効な構成エラーが原因で [ユーザー検索メトリクス] ページのデータがロードされない場合は、com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements プロパティの値を 10000 に設定します。このプロパティのデフォルト値は 1000 です。 検索用語の数が com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit プロパティで指定された制限を超えた場合、ダッシュボードにはデータが表示されません。com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit または com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit プロパティの値は、必ず sn_ci_analytics.max.search.threshold 以上に設定してください。これらのプロパティのデフォルト値は 10000 です。 詳細については、「Breakdown and indicator Performance Analytics properties」と「Data collector Performance Analytics properties」を参照してください。
最大イベントブレークダウン	sn_ci_analytics.max.event_props.threshold	カスタムイベントの最大のブレークダウン要素を設定します。デフォルト値は 100 です。最大値は 10000 です。このパラメーターは、パフォーマンスアナリティクスの次のパラメーターと組み合わせて使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型アナリティクスダッシュボードのシステムパラメーター (続く)

機能	システムパラメーター	説明
		注: 無効な構成エラーが原因で [ユーザー検索メトリクス] ページのデータがロードされない場合は、com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements プロパティの値を 10000 に設定します。このプロパティのデフォルト値は 1000 です。 カスタムイベントの数が com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit プロパティで指定された制限を超えた場合、ダッシュボードにはデータが表示されません。com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit または com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit プロパティの値は、必ず sn_ci_analytics.max.search.threshold 以上に設定してください。これらのプロパティのデフォルト値は 10000 です。 詳細については、「Breakdown and indicator Performance Analytics properties」と「Data collector Performance Analytics properties」を参照してください。

自動翻訳

仮想エージェント に関する参照情報

参照トピックでは、仮想エージェントデザイナー インターフェイスコンポーネントの概要および技術的な詳細を提供し、スクリプティングメソッド、自然言語理解 (NLU) システムエンティティ、および 仮想エージェント インタラクションテーブルについて詳しく説明します。

仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

仮想エージェントデザイナーインターフェイスでは、トピック、トピックブロック、およびカスタムコントロールを作成、変更、テスト、公開、およびローカライズできます。

仮想エージェントデザイナーには、次のビューがあります。お使いのインスタンスの構成方法や作業しているトピックのタイプによっては、一部のタブが使用できない場合があります。

仮想エージェントデザイナーホームページ

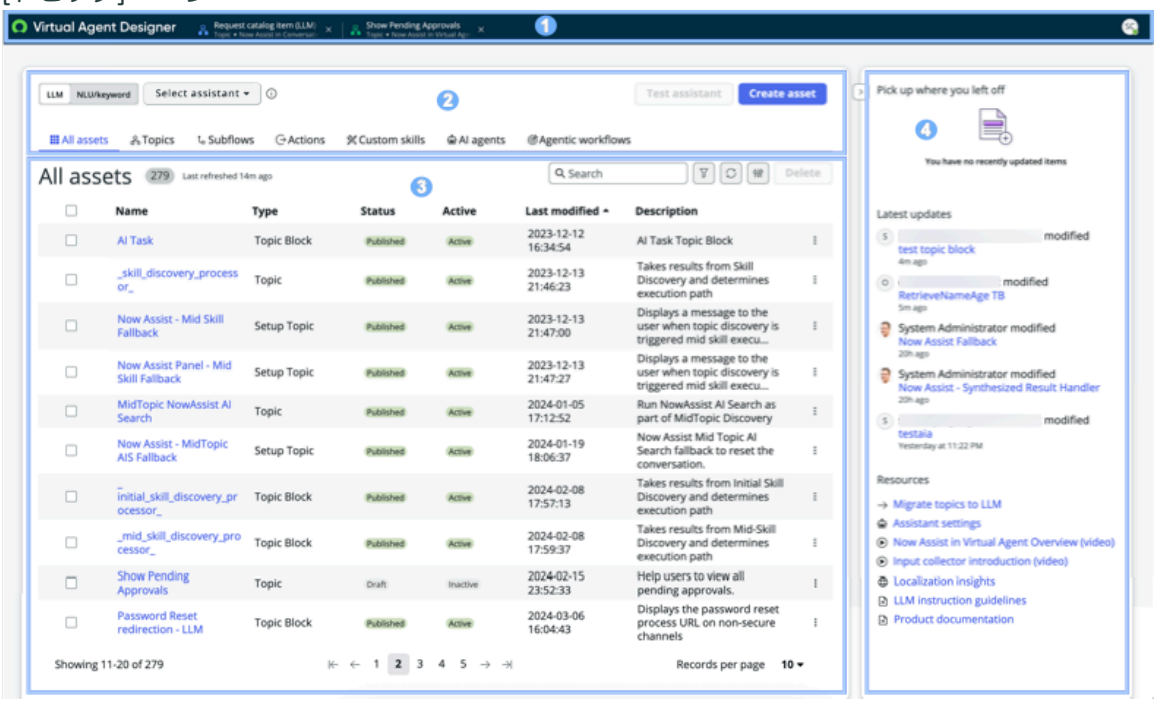
仮想エージェントデザイナートピックのホームページには、トピック、サブフロー、アクション、カスタムスキル、AI エージェント、エージェントワークフローなど、インスタンスで利用可能なすべての会話資産が一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

仮想エージェントデザイナーに移動するには、 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

[トピック] ページ



トピックページのオプション

セクション	フィールドと説明
1. ナビゲーションヘッダーバー	ナビゲーションと 仮想エージェントデザイナー 設定のヘッダーバー。 • [仮想エージェントデザイナー] タブ: 仮想エージェントデザイナーホームページを表示するには、このタブを選択します。 • トピックタブ:開いているトピックをナビゲーションタブとして表示します。タブにカーソルを合わせると、そのトピックタイプとスコープが表示されます。トピックのタブを選択して、そのトピックを表示します。タブの [✕ を選択して、トピックを閉じます。 **注:** 保存されていない変更を含むトピックを閉じると、警告ウィンドウが開きます。保存せずに [キャンセル] または [閉じる] を選択します。 ブラウザーウィンドウに表示できる数を超えるタブを開くと、オーバーフローしたトピックを保持するドロップダウンタブがヘッダーバーに表示されます。ドロップダウンタブを選択し、表示するトピックを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページのオプション (続く)

セクション	フィールドと説明
	• ユーザー設定:設定と設定にアクセスするためのアイコン。アイコンにカーソルを合わせると、ユーザー名とロールが表示されます。アイコンを選択すると、ホームページの 仮想エージェントデザイナー 設定が表示されます。設定ウィンドウで [アプリスコープ別にタブをグループ化] を切り替えて、アプリケーションスコープ別にタブをグループ化またはグループ解除します。 **注:** タブをアプリケーションスコープ別にグループ化すると、タブの各グループはランダムな色になります。 スコープの変更の詳細については、「 仮想エージェントデザイナー トピックのアプリケーションスコープの変更」を参照してください。
2. トピックリストコントロール	仮想エージェントトピックのフィルタリング、管理、テスト、作成、および削除のコントロール。 • **LLM** または **NLU/**キーワード 切り替えスイッチ:このスイッチを使用して、LLM または NLU/キーワードディスカバリータイプのトピックリストを選択します。 ◦ LLM コントロール: ▪ [アシスタントを選択]:特定の LLM アシスタントに関連付けられたトピックをフィルタリングするドロップダウンメニュー。 **注:** ツールヒントアイコン (ⓘ) にカーソルを合わせると、ドロップダウンメニューから選択したアシスタントに関する情報が表示されます。 ▪ テストアシスタント:選択したアシスタントに関連付けられているトピックのテストウィンドウを開きます。 **注:** 選択アシスタントでトピックをフィルタリングしていない場合は、このドロップダウンメニューに **[Now Assist** パネルでテスト] オプションが表示されます。LLM アシスタントをトピックに関連付ける方法の詳細については、「 仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。 ▪ すべての資産:すべての LLM トピックを表示するボタン。 ▪ トピック:基本的な LLM トピックのみを表示するボタン。 ▪ サブフロー:会話サブフローのみを表示するボタン。 ▪ アクション:会話アクションのみを表示するボタン。 ▪ カスタムスキル: Now Assist スキルキットからカスタムスキルを表示するボタン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページのオプション (続く)

セクション	フィールドと説明
	○ **AI** エージェント:AI エージェントのリストを表示するボタン。詳細については、「Explore Now Assist AI agents」を参照してください。 ○ エージェントワークフロー:エージェントワークフローのリストを表示するボタン。詳細については、「Now Assist agentic workflows」を参照してください。 ○ NLU コントロール : ◯ アクティブトピックのテスト:すべてのアクティブ NLU/キーワードトピックをテストするボタン。 • 資産を作成:新しい 仮想エージェント トピックを作成するためのボタン。詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。 • 検索アイコン :トピックリスト内の一致を検索する文字列を入力するフィールドを開きます。文字列を入力すると、そのテキストがフィルターの条件として使用されます。 • フィルターアイコン :フィールド、演算子、および値を含むフィルタリング条件を追加するメニューを開きます。[*Search*] ボタンを使用して条件を定義するか文字列を入力した場合は、[条件を削除] アイコンを選択して削除できます • [リストを更新] アイコン [:現在定義されているトピックのリストを更新します。 • [列を編集] :メニューを開き、トピックレコードリストの列をデフォルトから並べ替えたり、変更したりします。
3. トピックレコードリスト	トピックリストコントロールでフィルタリングされた、利用可能なすべてのトピックのリスト。デフォルトの列は次のとおりです。 • 名前:作成時にトピックに付けられた名前。 • タイプ:トピックタイプを示します。 • ステータス:トピックのステータスを示します。 ○ ドラフト ○ 公開済み ○ 変更 • アクティブ:トピックが *Active* か *Inactive*かを示します。 • 最終変更日:トピックが最後に変更された日時。 • 説明:トピックの作成時に入力された簡単な説明。詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。 • 昇格場所:資産が昇格されているアシスタントを一覧表示します。 • この行のアクションを表示 :次のオプションを含むメニューを開くためのアイコン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページのオプション (続く)

セクション	フィールドと説明
	◦ 昇格済み:トピックの *Promoted* ステータスを切り替えるオプション。詳細については、「での LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。 ◦ 検出可能:トピックの *Discoverable* ステータスを切り替えるオプション。 ◦ 表示:ユーザーに対するトピックの表示を切り替えるオプション。 ◦ アクティブ:トピックの *Active* ステータスを切り替えるオプション。 ◦ 削除:トピックを削除するオプション。 **注:** [削除] を選択すると、ダイアログ ボックスが開きます。続行するには [削除] を選択し、停止するには [キャンセル] を選択します。詳細については、「仮想エージェントトピックを削除する」を参照してください。 メニューオプションを有効にすると、メニューオプションの横にチェックマークが表示されます。 **注:** トピックが非アクティブで、昇格したり、検出可能または表示可能にしたりすると、「 この資産を昇格、検出可能、または表示するには、アクティブである必要があります」というメッセージが表示されます。[この行のアクションを表示 (Show actions for this row)] ⋮ の下でトピックを*Active*に設定します。 これらのアクションを実行します。
4.サイドパネル	最近開いたトピックと役立つリソースを表示する折りたたみ可能なパネル。[パネルを開く] または [閉じる] ‹ / › をクリックして、パネルのオープンとクローズを切り替えます。 • 中断したところから再開:最後に開いた 3 つのトピックと最終更新日時のリスト。リストからいずれかを選択して、そのトピックを開きます。 • 最新の更新:トピックを開いた最後の 5 人のユーザーのリスト、トピック名、最終更新日時。 • リソース:LLM または NLU トピックで利用可能なリンクと機能。ここから、ローカリゼーションインサイト、製品ドキュメントを表示し、NLU トピックを LLM に移行できます。 **注:** [トピックを **LLM** に移行] オプションは、仮想エージェントでNow Assistをアクティブ化した場合にのみ [リソース] セクションに表示されます。

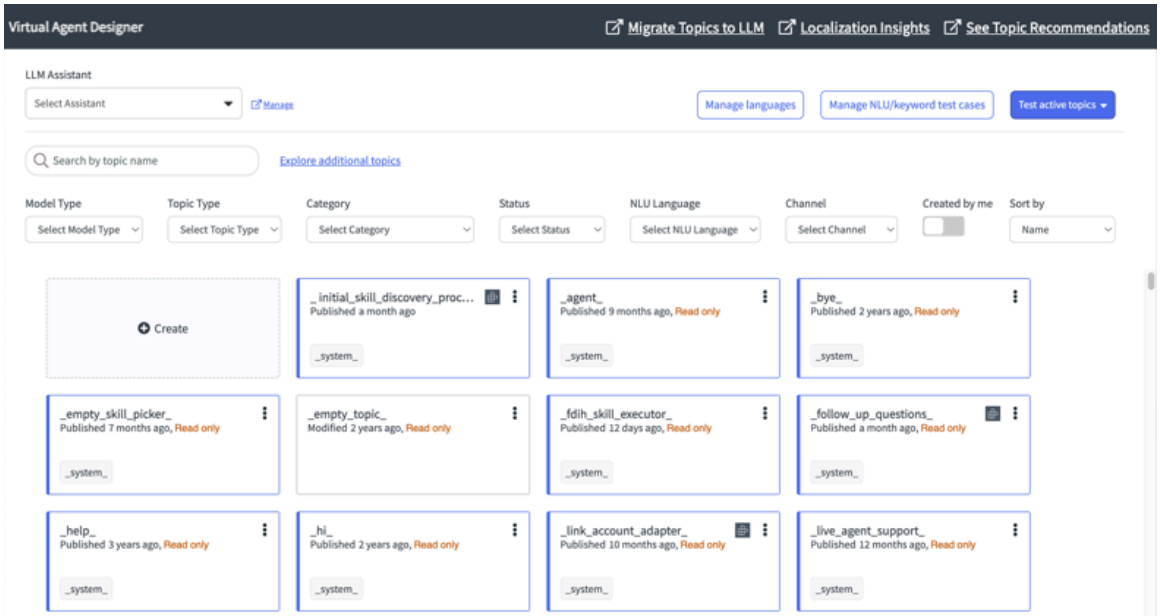
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナー 従来の [トピック] ページ

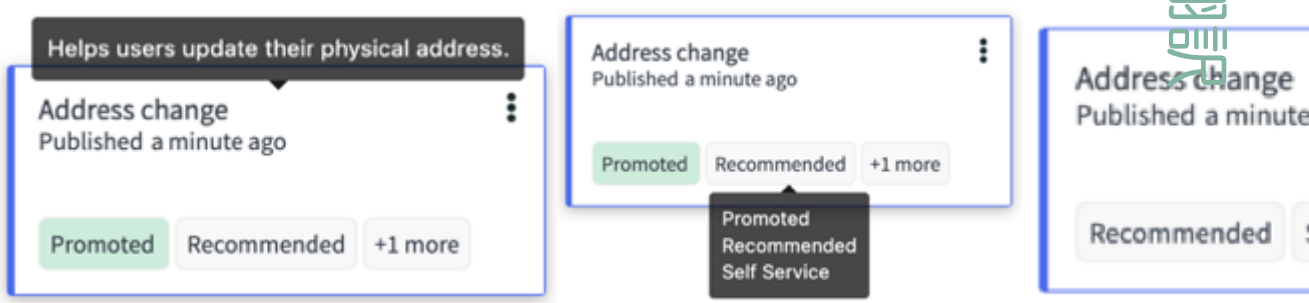
仮想エージェントデザイナー従来のホームページには、インスタンスで利用可能なトピックのカードが一覧表示されます。

従来のトピックカードページ



トピックカード

各トピックは、トピックページ上のカードで表されます。タイトルにカーソルを合わせるとトピックの説明 ([プロパティ] タブから) が表示され、タグのリストにカーソルを合わせるとすべてのカテゴリが表示されます。



[トピック] ページのフィルターとオプション

フィールド	説明
ローカリゼーションインサイト	ローカライゼーションインサイトダッシュボードを開くボタン。トピックのレポートとその翻訳ステータスが表示されます。詳細については、「ローカライゼーションインサイトダッシュボード」を参照してください。
トピックの推奨	トピックの推奨事項を開くボタン (インストールされている場合)。推奨事項をレビューし、ジョブを管理します。詳細については、「仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
事項を参照	
言語を管理	[言語を管理] ページを開くボタン。NLU モデルのローカライゼーション状況を表示し、モデルと関連トピックの翻訳を要求できます。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
NLU/キーワードテストケースを管理	[テストケースを管理] ページを開くボタン。このページでは、仮想エージェントトピックの自動テストを管理できます。詳細については、「NLU のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックの自動テスト」を参照してください。
アクティブなトピックのテスト	チャットテストウィンドウを開くボタン。 仮想エージェント チャットウィジェットでアクティブなトピックを実行します。 この機能を使用して、アクティブなトピックが想定どおりに機能することをテストして確認します。
トピック名で検索	入力した名前または検索文字列に一致するトピックを検索するためのオプション。
その他のトピックを探索	[すべてのビルド済みトピック] ページを開くリンク。ここには、依存するスポークまたはプラグインをアクティブ化したときに利用可能なビルド済みトピックが表示されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーのすべてのビルド済みトピックページ」を参照してください。
トピックタイプ	仮想エージェント 資産を表示するためのフィルター: • トピック：ビルド済みトピックを含むトピックのみを一覧表示します (ブロックやカスタムコントロールは表示されません)。 • トピックブロック:ビルド済みトピックブロックとカスタムトピックブロックを一覧表示します。 • セットアップトピック：会話の挨拶や終結など、基本的な会話要素であるトピックを一覧表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
	• 雑談トピック：ボットとエンドユーザーの間の気軽な会話として機能するトピックを一覧表示します。気軽な会話では、ボットは通常、元のタスクや問題とは関係のない質問に答えます。 • カスタムコントロール：会話で使用されるカスタムコンポーネントを表すカスタムコントロールを一覧表示します。 デフォルトでは、[トピック] ページには、フィルターを使用して特定の 資産 タイプのみを一覧表示する場合を除き、すべてのアクティブ (公開済み) および非アクティブ (開発中) 資産が一覧表示されます。
カテゴリ	指定したカテゴリに属するトピックのリストを表示するフィルター。カテゴリは、特定のビジネスアプリケーションのセットアップトピックやビルド済みトピックなどの 資産のグループを識別するラベルです。 独自のカスタムカテゴリを定義することもできます。詳細については、「カスタム 仮想エージェント カテゴリの作成または変更」を参照してください。
ステータス	ステータス別に 資産のリストを表示するフィルター: • アクティブ:公開済み 資産のみを表示 • 非アクティブ:開発中の 資産のみを表示
NLU 言語	多言語 NLU モデルを使用している場合にのみ表示されるフィルター。NLU 対応トピックを選択した言語別に一覧表示します。 NLU 設定で NLU サービスの言語を有効にします。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
チャネル	インスタンスに他のチャネルが構成されている場合、このフィルターは選択したチャネル (チャットクライアント) 別にトピックを一覧表示します。仮想エージェントのデフォルトチャネルは Web チャットクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger 向けのメッセージング統合です。インスタンスには、カスタムチャット統合を使用して作成された他のチャネル (SMS など) がある場合があります。
ソート基準	選択したソートフィルターでトピックを表示するフィルター： • 名前:指定されたトピックまたは asset。 • 更新時間:最近更新されたトピック。
自分が作成した作	有効にすると、自分が作成したトピックのみが表示されるオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
業指示	
+ 作成	トピックまたはトピック要素を作成し、トピックのプロパティを定義するための [プロパティ] ページを開くオプション。
[トピックアクション] アイコン ⋮	次のオプションを含むドロップダウンメニューを開くアイコン: • トピックを昇格:トピックに昇格済みフラグを追加します。プライマリアシスタントには、関連付けられている昇格されたトピックのみが表示され、セカンダリアシスタントの昇格されたトピックは表示されません。次のいずれかを昇格しようとすると、このオプションは非アクティブ化され、ツールヒントが表示されます。 ◦ セットアップトピック ◦ トピックブロック ◦ 雑談トピック ◦ 未公開のトピック ◦ 任意の NLU/キーワードトピック **注:** NLUトピックは、[仮想エージェントの挨拶のカスタム対応とセットアップ] の対話型インターフェース設定で昇格できます。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。 • トピックを降格:昇格されたトピックの [昇格] オプションを置き換えて、[昇格済み] フラグを削除します。 • トピックを削除:トピックを削除するための確認ダイアログボックスを開きます。

仮想エージェントデザイナーのすべてのビルド済みトピックページ

ITSM 仮想エージェントなどのビルド済みの会話をインストールする場合、依存プラグインをインストールしない限り、一部のトピックがホームページに表示されない場合があります。このページでは、利用可能なその他のトピックを示しています。

ITSM のビルド済みトピックの詳細については、「ITSM Virtual Agent」を参照してください。

[すべてのビルド済みトピック] ページの説明

フィールド	説明
トピック	トピックの名前。[ステータス] が [使用可能] の場合は、トピックを選択して 仮想エージェントデザイナー で開きます。
ドキュメント	トピックの関連 ServiceNow ドキュメントへのリンク。
依存関係	このトピックを使用するために必要なプラグイン。依存関係を選択すると、そのドキュメントに移動し、インストール方法を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[すべてのビルド済みトピック] ページの説明 (続く)

フィールド	説明
	注: 一部のプラグインでは、インストールに admin ロールが必要な場合があります。
ステータス	スポークまたはプラグインをインストールする必要があるかどうか、または要件が満たされてトピックを使用できるかどうかを示す値。

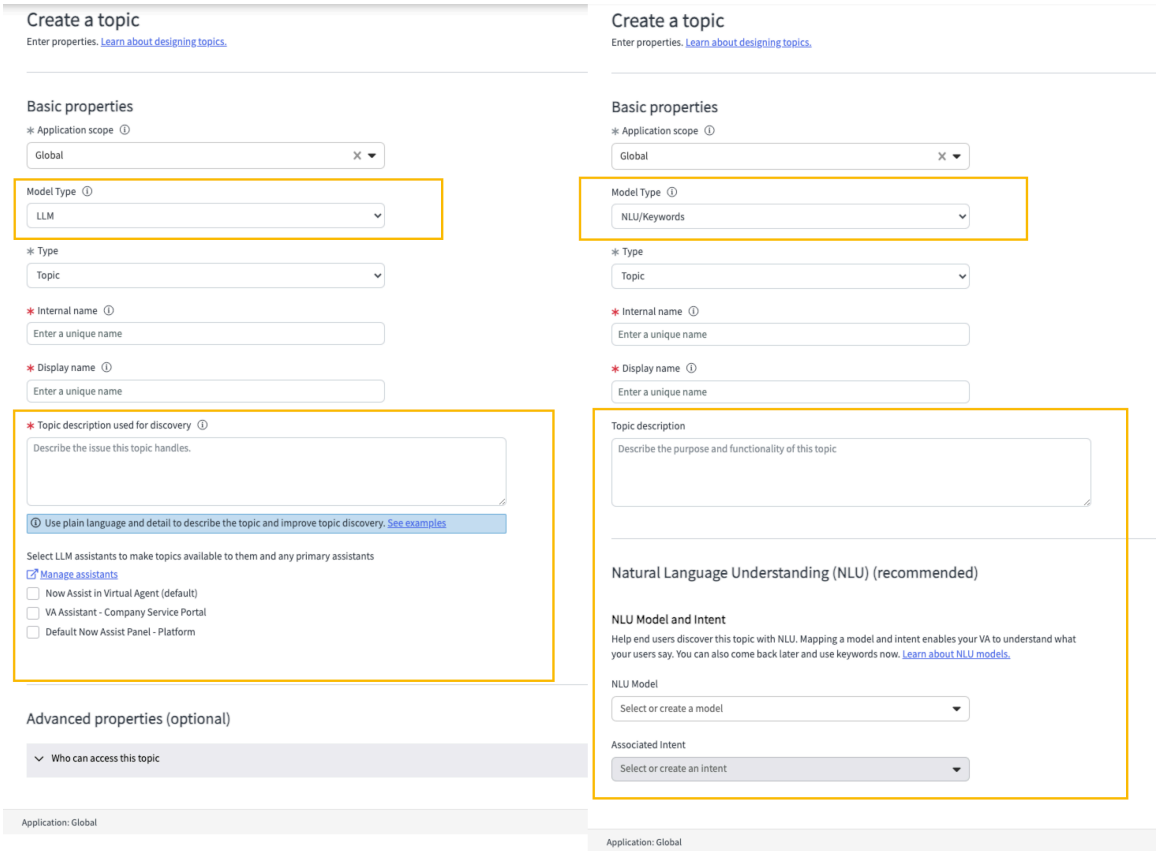
トピックの作成フォーム

[トピックを作成] フォームは、 仮想エージェントの新しい会話トピックのプロパティを設定するために使用されます。

[トピックの作成] フォームレイアウトは、 [トピックのプロパティ] タブにある [トピックのプロパティを編集] フォームレイアウトに似ています。このフォームを使用してトピックの作成を終了すると、モデルタイプとトピックタイプが [プロパティ] タブでロックされます。

注:
大規模言語モデル (LLM) トピックは、 NLU トピックと比較して、セットアップと構成が迅速かつ簡単です。LLM モデルタイプでは、モデルまたはインテントを選択、構成、またはトレーニングする必要がありません。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。

トピックフォームを作成し、LLM モデルタイプと **NLU/**キーワードモデルタイプを比較します



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの作成フォーム

フィールド	説明
アプリケーションスコープ	トピックが利用可能になるアプリケーションスコープを選択します。 **注:** トピックの作成後は、アプリケーションスコープを変更できません。
モデルタイプ	**LLM** 値は LLM 内のトピックディスカバリーに使用され、**NLU/**キーワード値はキーワードまたは NLU ディスカバリーに使用されます。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。 **注:** このフィールドが表示されない場合は、Now Assistパネルと仮想エージェントのNow Assistの両方がオンになっていることを確認します。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」と「アシスタントの構成」を参照してください。
タイプ	作成できる資産のリスト。[トピック] を選択します。
内部名	トピック、雑談トピック、およびセットアップトピックの内部名です。これは、ビジネス上の目的を反映したものです。内部名は [仮想エージェントデザイナートピック] ページに表示され、プラットフォーム全体で一意である必要があります。
表示名	ユーザーが 仮想エージェントを操作するときに表示されるトピック名。表示名は、NLU/キーワードまたは LLM モデルタイプのいずれかに対して一意である必要があります。
LLM トピック [LLM トピックディスカバリーのみ]	
ディスカバリーに使用されるトピックの説明	他のトピックと区別する LLM トピックの目的の詳細な説明。説明はトピックディスカバリーに使用されるため、トピックの説明が詳細かつ具体的であるほど、適切な一致が見つかる可能性が高くなります。 弱い例としては、ユーザーが残りの休暇日数を確認できるようにすることなどが挙げられます。より強力な例は このトピックは、会社の従業員の休日カレンダーに関するものです。ユーザーは、特定の年、特定の日付の休日リストまたは会社の休日を尋ねたり、特定の休日について問い合わせたり、特定の休日に休日があるかどうかを尋ねたりすることができます。このトピックでは、休日カレンダーの可用性と、自由の日や幸福の日などの特定の休日についても説明します。 詳しくは、「仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示の指針」を参照してください。
LLM アシスタントを選択して、LLM アシスタントとプライマリアシスタントがトピックを利用できるようにします	より正確なトピックディスカバリーのためにトピックに関連付ける LLM アシスタント。仮想エージェントガイド付きセットアップのNow Assist中にプライマリアシスタントとセカンダリアシスタントを設定した場合は、選択したアシスタントがプライマリアシスタントかセカンダリアシスタントかが画面上のメッセージで説明されます。プライマリ LLM アシスタントをテストする場合、セカンダリアシスタントからのトピックがトピックディスカバリーに含まれます。LLM アシスタントとその階層を表示するには、[アシスタントの管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
	トピックブロックと関連トピックを同じ LLM アシスタントに関連付けると、両方ともそのアシスタントに関連付けられているものとして表示されます。 LLM アシスタントを追加するか、トピックから LLM アシスタントを削除すると、トピックは非公開に戻ります。 LLM トピックを LLM アシスタントに関連付けて公開すると、関連付けのレコードがプロファイルとドキュメントのマッピング [sys_cs_document_context_profile] テーブルに作成されます。再公開する前に LLM アシスタントからセットアップトピックの関連付けを解除すると、レコードは削除されます。 詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。
自然言語理解 (NLU) (NLU) トピック [NLU/キーワードトピックディスカバリーのみ]	
トピックの説明	トピックの目的と機能についての簡単な説明です。 説明に一重引用符 (' ') を使用する場合は、会話の問題を回避するために次の操作を行ってください。 **1.** [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **2.** glide.ui.escape_all_scriptを検索して選択し、値を **True**に設定します。
NLU モデル	トピックにマップされる自然言語理解 (NLU) モデル。モデルには、トレーニングされたインテントとエンティティに関連付けられたユーザーの発言が含まれます。この組み合わせにより、ボットはユーザーの発言を理解できます。次のいずれかの操作を行います。 • 既存のモデルを選択します。 • [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。 **1.** [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。 **2.** [インテント名 **(Intent name)**] フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 注: 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。 ヒント: NLUモデルがどこでどのように使用されているかを確認するには、 **NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[作成対象] 列をソートします。
関連するインテント	仮想エージェント によって認識された場合に、このトピックを起動するインテント。モデルを指定または作成した場合は、インテントが必要です。次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 既存のインテントを選択します。 • [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。 [インテント名 **(Intent Name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 **注:** このオプションは、読み取り専用モデルでは使用できません。
DialogActs を有効にする (Enable DialogActs)	切り替えスイッチ (新しいトピックではデフォルトでアクティブ) を使用すると、NLUモデルで発言を変更したり更新を適用したりするタイミングを仮想エージェント検出し、予期しない発言や変更に動的に対応できます。オフの位置に切り替えて、ユーザーがトピックで利用可能なオプションの代わりにキーボードを使用しないようにします。詳細については、「仮想エージェントのダイアログアクション」を参照してください。 **注:** このトグルは、グループ化された選択肢とファイルピッカーを除くすべてのユーザー入力にあるトピック切り替えオプションから切り離されています。トピックブロックを除くすべてのトピックタイプで使用できます。現在、この機能は英語でのみ使用できます。
変更された値をユーザーに確認 (Confirm modified values with users)	スイッチを切り替え、仮想エージェントが値の変更を検出したときに、仮想エージェントがユーザーに確認メッセージを送信できるようにします。この値はデフォルトで [アクティブ] です。 **注:** このトグルは、**[DialogActs** を有効にする **(Enable DialogActs)]** が有効になっている場合に表示されます。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
システムロール	ユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロール。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。 これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。
コンテキスト	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。
ライブエージェント	
ライブエージェントのコンテキスト変数	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。 動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。 ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。 キーワードまたは NLU トピックディスカバリーにのみ適用されます。
追加	
トピックの切り替え後にフローを再開	会話中にトピックを変更した後に、ユーザーが元の会話に戻れるようにする切り替えスイッチです。 キーワードまたは NLU トピックディスカバリーにのみ適用されます。雑談トピックには適用されません。
カテゴリ	関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化するために使用されるラベル。
キーワード [NLU/キーワードトピックディスカバリーのみ]	ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語のリストです。各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。

[トピックのプロパティ] タブ

[トピックのプロパティ] タブを使用して、トピックとその使用方法を識別します。トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御できます。

指定できるプロパティは、トピックディスカバリーの方法によって異なります。

仮想エージェントデザイナー では、大規模言語モデル (LLM) と 自然言語理解 (NLU) (NLU) の 2 つの方法を使用できます。

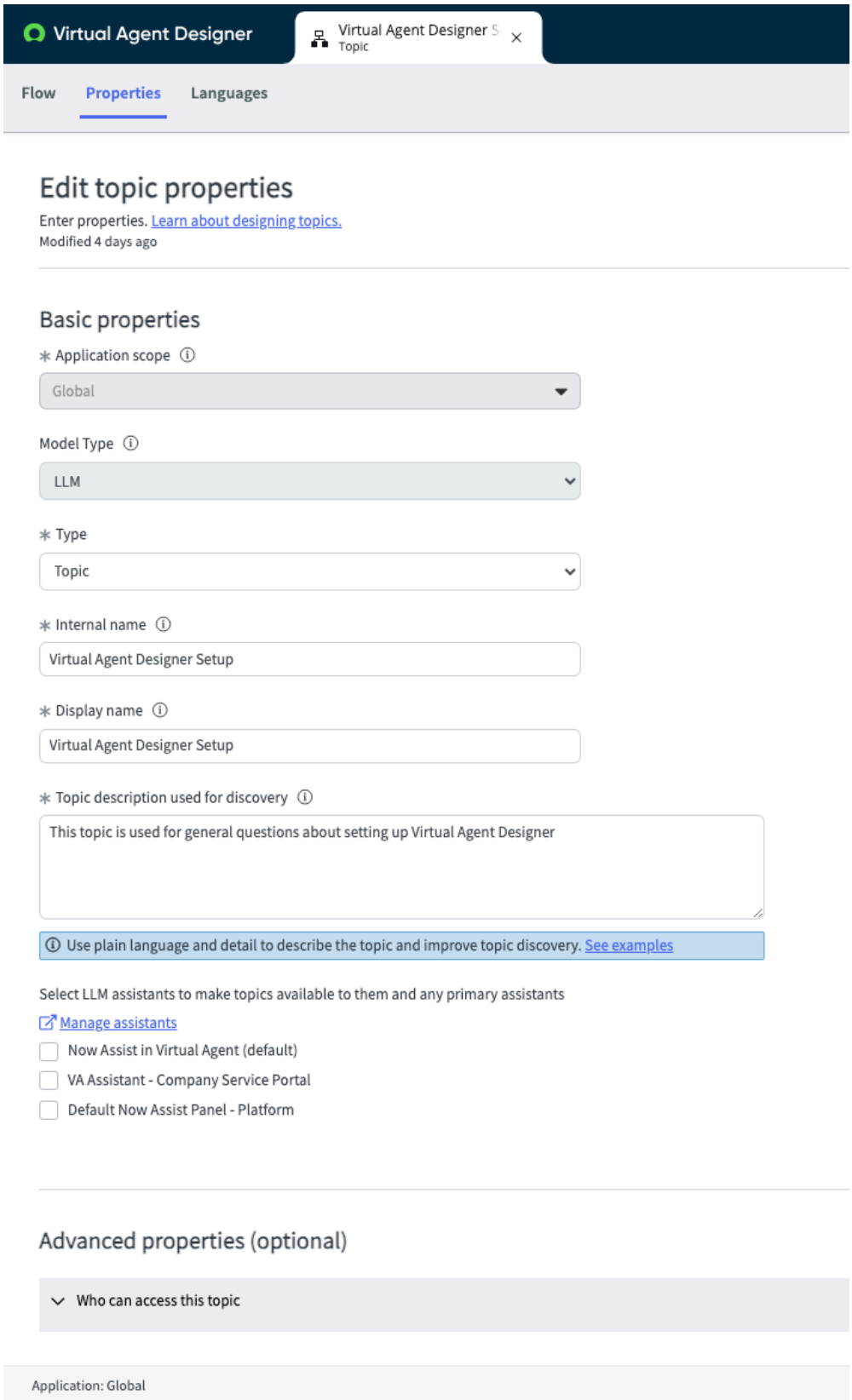
たとえば、仮想エージェント設定で NLU を有効にした場合、トピックの [プロパティ] タブには、このトピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれます。

詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

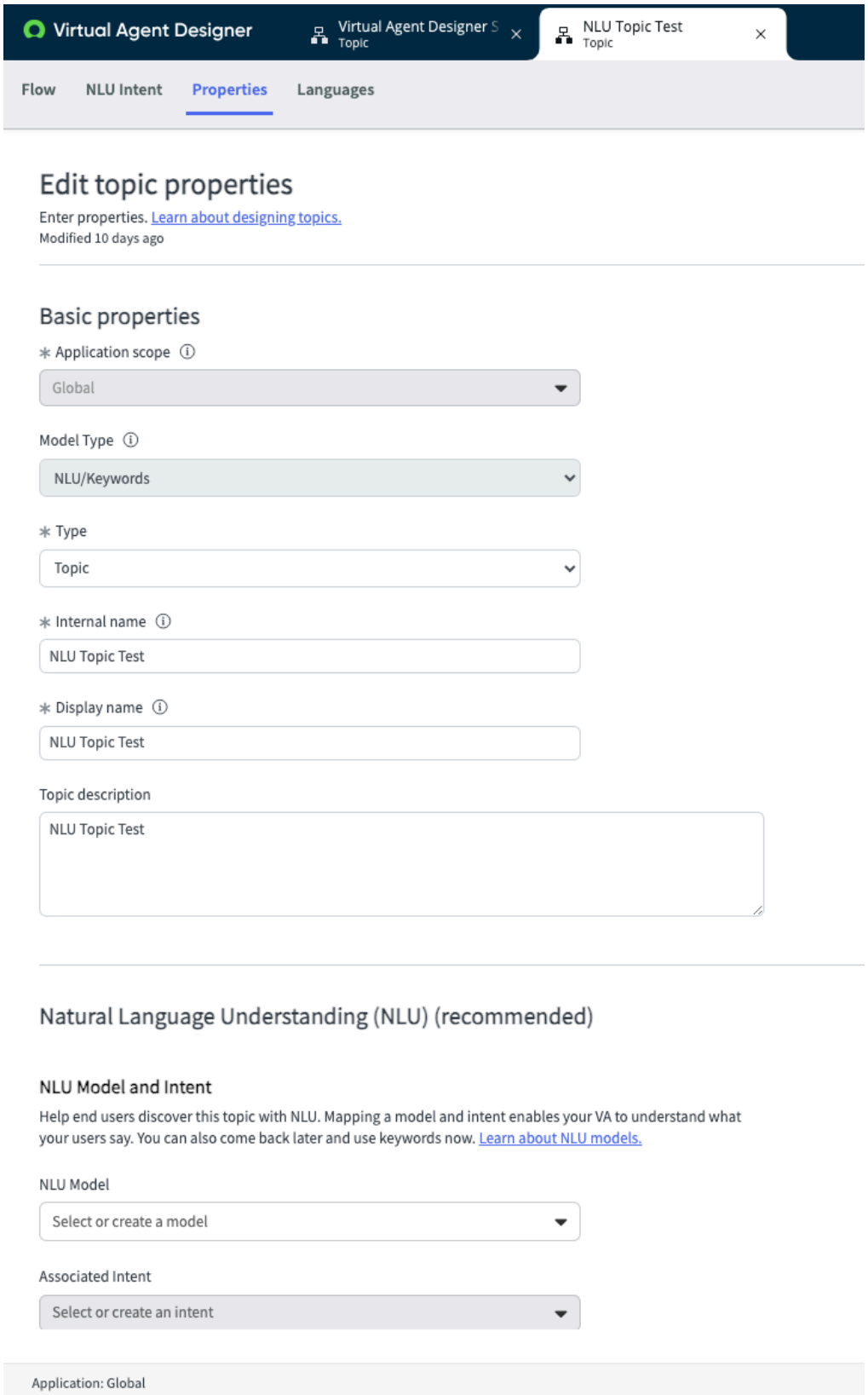
LLM トピックディスカバリーを含む [トピックのプロパティ] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピックディスカバリーを含む [トピックのプロパティ] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックのプロパティ

フィールド	説明
アプリケーションスコープ	トピックが利用可能になるアプリケーションスコープを選択します。 注: トピックの作成後は、アプリケーションスコープを変更できません。
モデルタイプ	このトピックのモデルのタイプ (LLM または NLU/キーワード)。トピックを作成すると、モデルタイプはロックされます。
タイプ	トピックのタイプ (基本トピック、トピックブロック、セットアップトピック、雑談トピックなど)。
内部名	トピックの内部名。顧客には表示されません。
表示名	顧客に表示されるトピック名。
LLM トピック [LLM モデルタイプのみ]	
ディスカバリーに使用されるトピックの説明	ユーザーの質問または要求を適切なトピックと正確に照合するために LLM が使用する説明。詳細な説明により、トピックのディスカバリーが向上します。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。
トピックはこれらのアシスタントで利用可能になります	トピックを利用できるようにするために選択された LLM アシスタント。
NLU トピック [NLU/キーワードモデルタイプのみ]	
トピックの説明	このトピックの使用目的を示すために使用される説明。
NLU モデル	トピックにマッピングされた NLU モデル。
関連するインテント	モデルとトピックに接続された NLU インテント。
DialogActs を有効にする (Enable DialogActs)	仮想エージェントがユーザーのステートメントに動的に反応できるようにするための切り替え。
変更された値をユーザーと確認	値の変更が検出されたときに、仮想エージェントがユーザーに確認メッセージを送信できるようにするように切り替えます。

トピックの [フロー] タブ

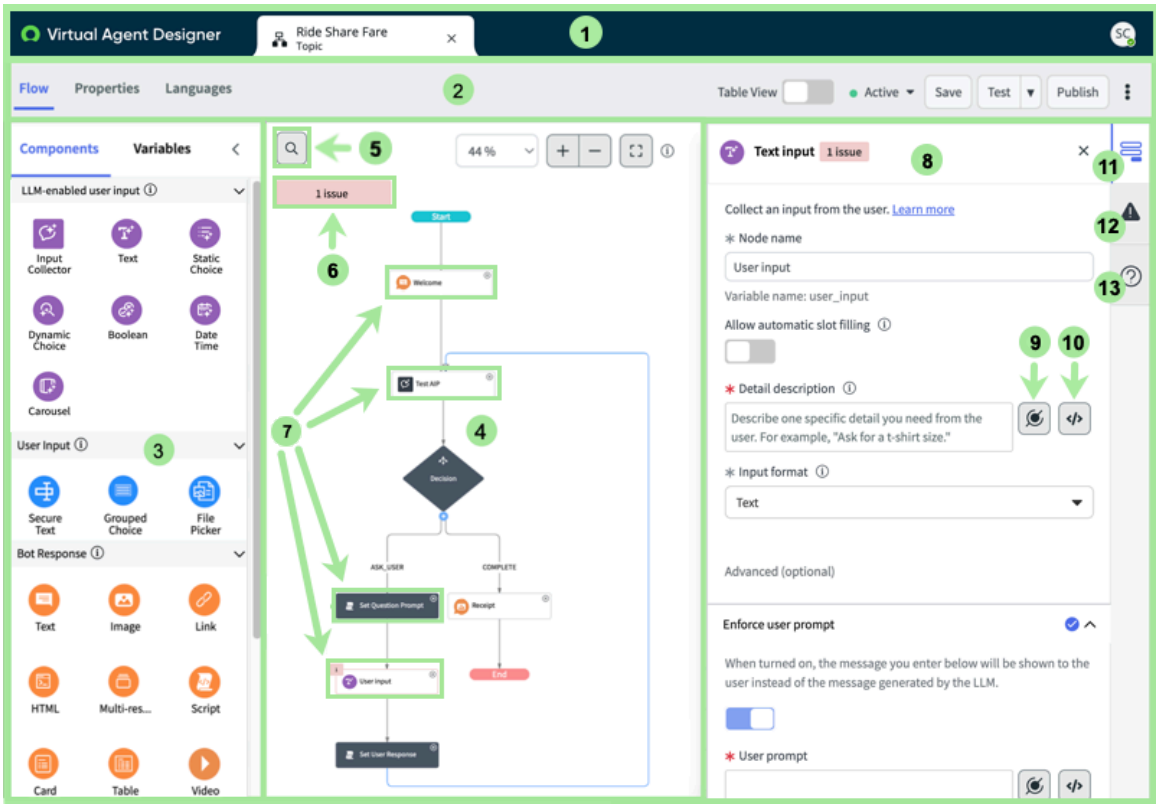
トピックの [フロー] タブを使用して、会話フローを構築します。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フロー] タブ (デフォルトビュー)

デフォルトビューの [フロー] タブの例



注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

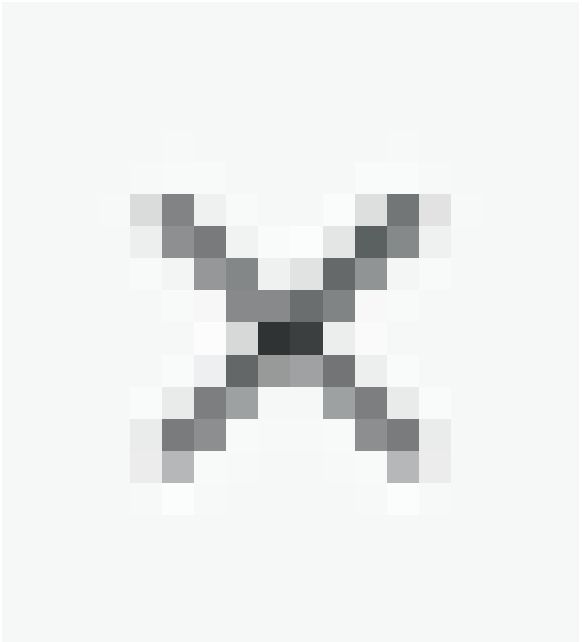
凡例 (デフォルトビュー)

機能	説明
1. ナビゲーションバー	デザインとホームページの間を移動するためのタブ。仮想エージェントデザイナーまたは開いているトピックのタブを選択することで、複数のトピックとホームページの間を開いたり移動したりすることができます。タブの [

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	 そのトピックを閉じます。
2. トピックヘッダーバー	トピックのタブとデザインのオプション： • タブ：各タブには、会話を操作するための各種のビューがあります。 ◦ [フロー]：会話フローをビルドするためのキャンバスを表示します。 ◦ トピックの [NLU インテント] タブ (NLU トピックのみ) ◦ [トピックのプロパティ] タブ ◦ トピックの [言語] タブ (仮想エージェントに複数の言語が構成されている場合に使用できます。 詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。 • [テーブルビュー]：会話フロー内のノードのテーブルビューを表示するオプション。このオプションを使用して、会話を設計しながら、テーブルビューとダイアグラムビューを切り替えることができます。 • [アクティブ] - デザインステータスを変更して、アクティブ (ユーザーが利用可能) または非アクティブ (開発中でユーザーが利用不可) にするオプション。選択すると、次のオプションが表示されます。 ◦ [トピックディスカバリーに含める]：キーワード、NLU、または Now LLM サービス を使用してトピックを検出可能にするオプション。非アクティブの場合、検索フォールバックの実行時にトピックが含まれます。 ◦ [トピックのリストに含める]：トピックの [すべて表示] リストの下にトピックを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

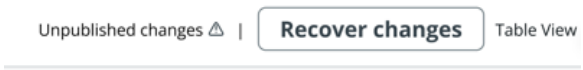
機能	説明

	• [保存]：現在のデザインを保存します。
	• テスト：チャットテストウィンドウでデザインを開き、会話をプレビューしてテストできるようにします。 Now Assistパネル、Microsoft Teamsアプリケーション、またはSlackアプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。
	• [公開]：デザインをアクティブ化し、チャットクライアントで使用できるようにします。言語固有の NLU モデルを使用している場合は、[公開] リストから [レビューおよび公開] を選択して言語を指定します。
	• [トピックに対するその他のアクション] アイコン [⋮]
	  ○ [複製]：現在のデザインをコピーして、未公開バージョンのデザインを作成します。
	  ○ [削除]：デザインの現在の公開済みバージョンを削除します。
	
	デザインを更新すると、トピックを公開するまでヘッダーバーに [未公開の変更] というメッセージが表示されます。 メッセージにカーソルを合わせると、未公開の変更を説明するツールヒントが表示されます。たとえば、変更には、トピックのメインデザインや自然言語理解 (NLU) (NLU) 言語マッピングを含めることができます。
	 
	
	保存せずにトピックを閉じると、ヘッダーバーに [変更を復元] ボタンが表示されます。閉じる前に未保存だった未公開の変更を復元するには、このボタンを選択します。[変更を復元] ボタンが [未公開の変更] メッセージに置き換わります。
	 
	
	ノードを追加し、保存または公開する前にトピックを閉じると、トピックを再度開くとノードが非表示になり、ボタンとメッセージが表示されます。[変更の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

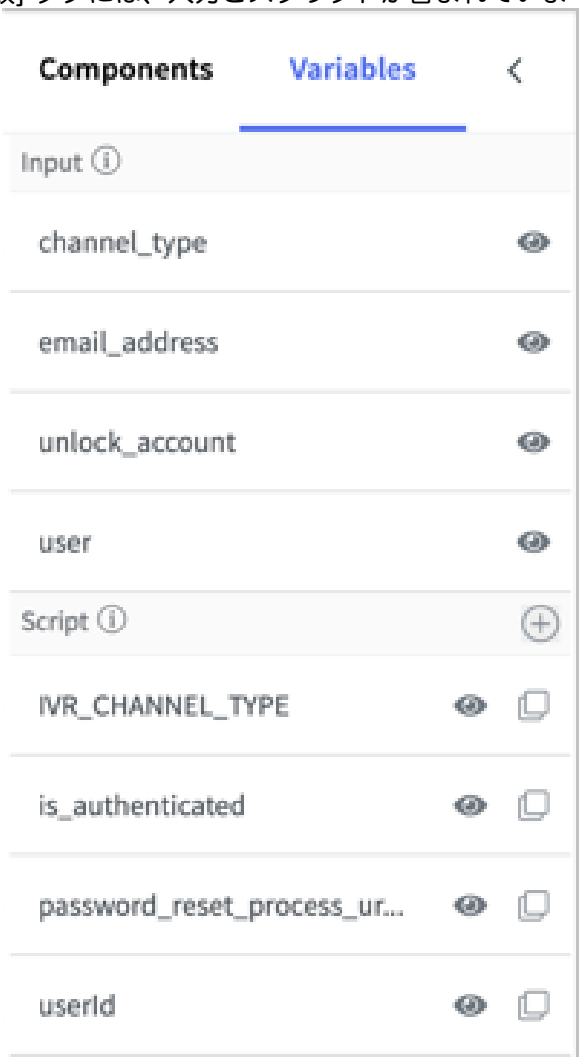
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	回復] を選択してノードを復元し、ボタンを削除しま   す。
3. パレット	[コンポーネント] タブと [変数] タブを含む、折りたたみ可能なサイドバー。 [コンポーネント] タブでは、キャンバスの上にドラッグして会話をビルドできるコントロールのリストが表示されます。次のタイプのコントロールを使用できます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。Now Assistが有効になっていて、大規模言語モデル (LLM) トピックを操作している場合、[LLM ユーザー入力] セクションには、どのコントロールが LLM 互換であるかが示されます。 • [ボット応答]：会話中の仮想エージェントの応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

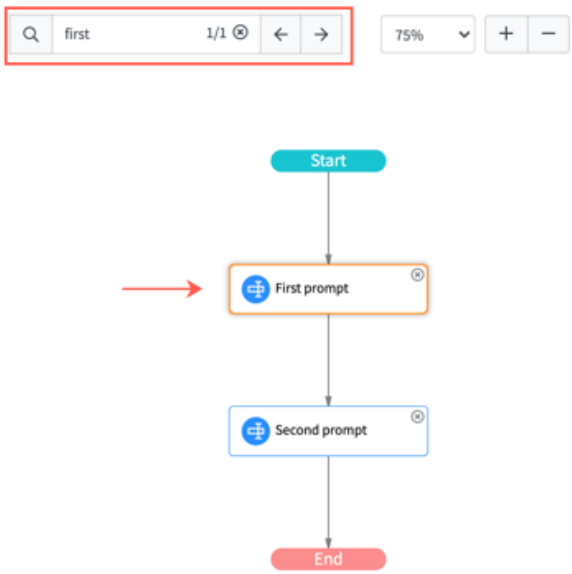
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	[変数] タブには、入力とスクリプトが含まれていま  す。 入力セクション • トピックの [プロパティ] タブで指定されたライブエージェント変数。仮想エージェントセッションからライブエージェントにコンテキスト情報を提供します。 • ユーザー入力コントロールとユーティリティにより定義され、キャンバス上のフローに追加される入力変数。 • トピック作成者によって追加され、トピックのスロット入力の入力変数として使用される「ノードレス」NLU エンティティ。 [スクリプト] セクション [スクリプト] セクションには、キャンバス上のノードにあるスクリプトが含まれています。トピック作成者はスクリプト変数をさらに追加して、コントロール変数の外部に値を格納することができます。スクリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

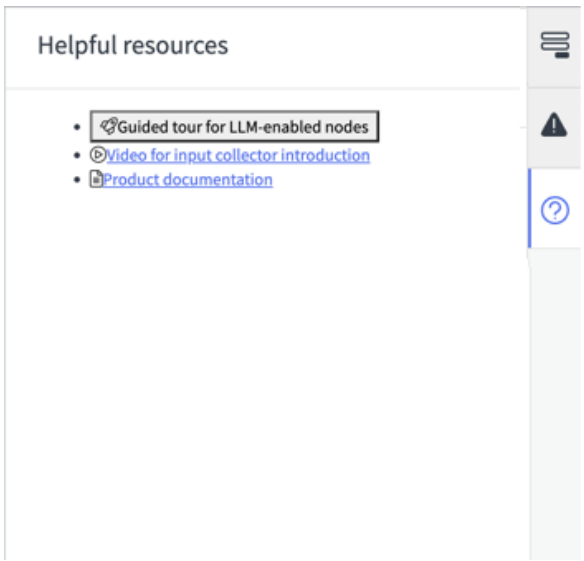
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	プティング変数により、より複雑なスクリプティングシナリオが可能になります。
4. キャンバス	会話フローをグラフィカルに表示するエリアです。コントロールをキャンバスにドラッグすると、そのコントロールは会話フローのノードになります。右側のペインに開く、 関連のプロパティシートを含みます。各フローには、開始ノードと終了ノードがあります。コントロールを追加または削除すると、キャンバス上のコントロールのレイアウトが自動的に調整されます。
5. ノード検索	会話フロー内の特定のノードをすばやく見つけるためのオプション。ノード検索アイコン をクリックして検索フィールドを展開し、検索するノードの名前を入力します。一致するノードが見つかると、そのノードがフローでハイライト表示されます。左矢印または右矢印を使用して、検索ノード名に一致する前または次のノードを検索します。 ハイライト表示されたノードを示すノード検索 
6. 警告の問題	トピックが公開される前に修正が必要な問題の数を示すカウンター。詳細については、このドキュメントの「不完全なプロパティの警告」セクションを参照してください。
7. ノード	[コンポーネント] サイドバーまたは [変数] サイドバーからコントロールをドラッグして作成されたキャンバス上の入力アイテムまたは出力アイテム。会話内のすべてのコントロールは、キャンバス上の個々のノードとして表示されます。ノードが不完全な場合、ノード内の問題の数を示すカウンターが表示されます。詳細については、このドキュメントの「不完全なプロパティの警告」セクションを参照してください。
8. プロパティシート	キャンバス上で選択されたノードに固有のプロパティです。プロパティのリストは、選択したノードに基づいて変更されます。各ノードには、ノードで実行される動作や処理を制御するスクリプトを含めることができる、独自のプロパティセットがあります。NLU を有効にすると、入力コントロールのプロパティシートに NLU

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	フィールドが追加されます。詳細については、次を参照してください: 仮想エージェントデザイナーのコントロール
9. データピルピッカー	プロパティフィールドで使用する入力変数またはスクリプト変数からデータピルを選択するためのツールです。データピルピッカーを選択して、トピック内のアクセス可能な既存の変数から選択します。また、データピルをプロパティフィールドに直接ドラッグすることもできます。
10. スクリプトエディター	プロパティで使用される JavaScript スクリプトを追加または編集するためのツールです。挿入ポイントの有効な要素のリストを含む、スクリプト支援機能を提供します。要素には、トピックで利用可能な関数名、オブジェクト名、および変数名が含まれます。詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。
11. [プロパティシート] タブ	キャンバス上で現在選択されているノードのプロパティシートビューを開きます。
12. [検証の問題] タブ	[検証の問題] ビューが開き、トピックを公開する前に修正が必要なトピック内の問題の数が表示されます。このタブは、不完全なトピックを公開しようとすると表示され、すべての問題が解決されると表示されなくなります。詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。
13. [リソース] タブ	製品ドキュメントへのリンクを含む [役立つリソース] ビューを開きます。LLM トピックでは、キャンバス上のガイド付きツアーや LLM コントロールのビデオへのリンクなどのリソースが表示されます。 

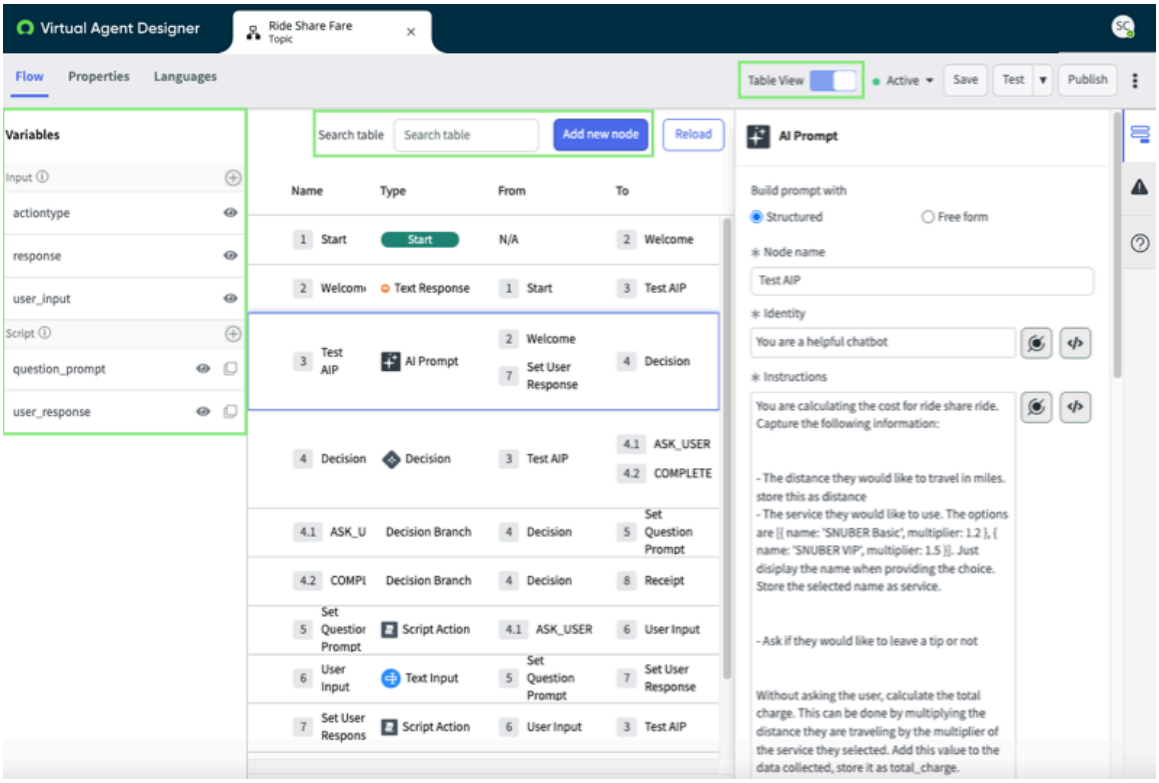
テーブルビューが有効になっている [フロー] タブ

[フロー] タブのほとんどの機能は、[テーブルビュー] の機能と同じです。次の画像と表では、違いが強調表示されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルビューの [フロー] タブの例



凡例 (テーブルビュー)

機能	説明
パレット：変数サイドバー	[コンポーネント] タブは表示されません。[変数] サイドバーのみが表示されます。
テーブルビュー	各行が会話フロー内のノードに対応するテーブル行のリスト。このセクションでは、ノードを追加できます。ノードを追加または削除すると、テーブルの行が自動的に調整されます。ノードは、開始ノードと終了ノード以外に、次のいずれかのコントロールにすることができます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。 • [ボット応答]：会話中の 仮想エージェント の応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。 [新しいノードを追加] を選択してノードを追加します。ダイアログ ボックスでコントロールの種類を指定できます。
テーブルを検索	会話 (テーブル) 内のノードを検索するためのオプション。

自動翻訳

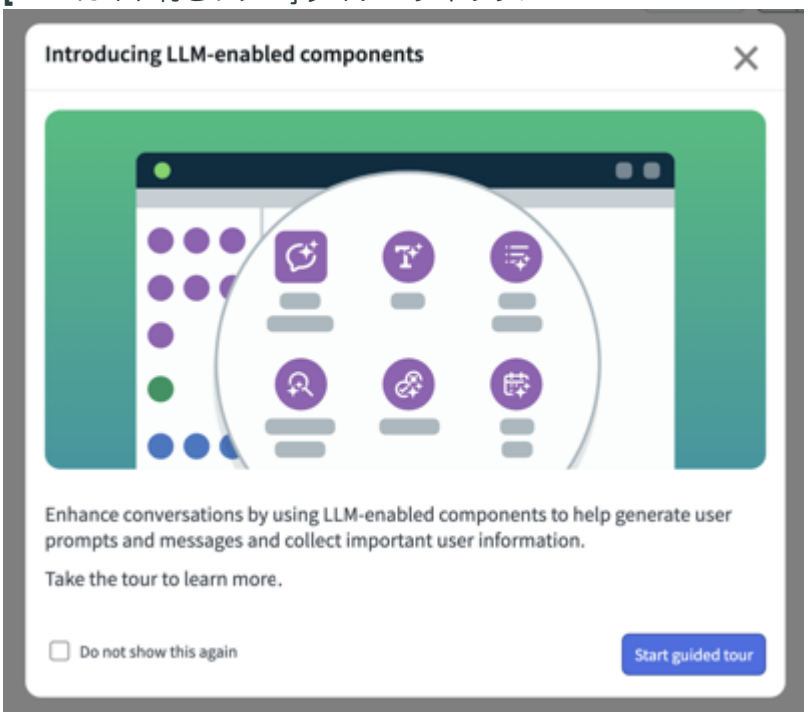
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM コンポーネントガイド付きツアー

読み取り専用でない LLM トピックを作成するか開くと、ダイアログボックスが表示され、 仮想エージェントデザイナー の LLM コンポーネントのガイド付きツアーを実行するオプションが表示されます。閉じるアイコンを選択してウィンドウを閉じるか、 ガイド付きツアーを開始 してさまざまなコンポーネントを表示します。[役立つリソース] タブで **[LLM** 対応ノードのガイド付きツアー] を選択して、ツアーに参加することもできます。

LLM トピックを開くたびにダイアログ ボックスが開かないようにするには、ダイアログ ボックスを閉じるかツアーを開始する前に、[今後これを表示しない] を選択します。ダイアログボックスを復元するには、[すべて] に移動し、「 sys_cb_user_preference_list.do」と入力します。デザイナーのユーザー設定ページで、 *LLM_INTRO_MODAL_ENABLED* 設定を見つけます。*Value*フィールドを開き、true に設定します。

[LLM ガイド付きツアー] ダイアログボックス



不完全なプロパティの警告

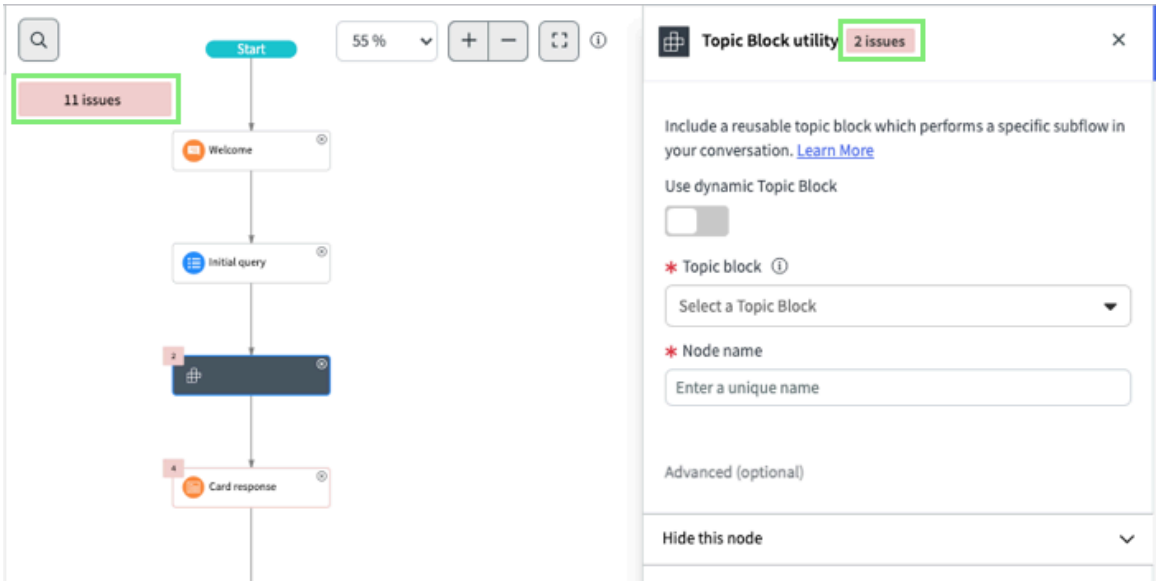
キャンバス上のコントロールには、必要なプロパティがあります。必須プロパティがない場合、仮想エージェントデザイナー には、欠落している必須プロパティと必須プロパティが欠落しているコントロールの合計数が表示されます。トピックをテストまたは公開するには、すべての不完全な警告に対処する必要があります。

次の例では、トピックに 2 つの必須プロパティがありません。2 つのノードが影響を受け、それぞれのノードでプロパティが 1 つ欠落しています。テキスト応答ノードにメッセージ応答がありません。

自動翻訳

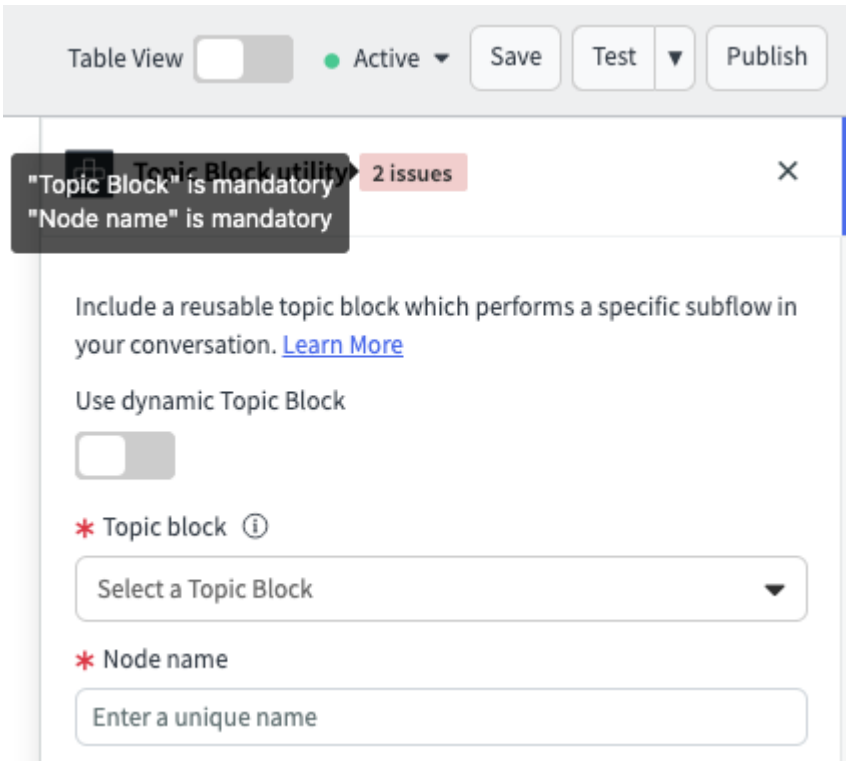
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティが不完全な [フロー] タブ



不完全なメッセージにカーソルを合わせると、不足しているものを説明するツールヒントが表示されます。

詳細情報を取得するには、メッセージを選択します



トピックの **[NLU** インテント] タブ

仮想エージェントデザイナー内から、ServiceNow NLU モデルを編集および改良できます。会話トピックが関連する NLU モデルとインテントにバインドされている場合は、**[NLU** インテント] タブを使用して、発言と関連エンティティを確認および編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェントにNow Assistをインストールし、Now Assistトピックスキルをオンにすると、更新された仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイスを使用できます。このコンテンツは、このスキルをアクティブ化し、リストビューを表示できることを前提としています。このスキルが有効になっていない場合は、従来の UI とトピックページが表示されます。詳細については、 仮想エージェントデザイナーの従来のトピックページを参照してください。

トピックで NLU 検出を使用する場合は、トピックの **[NLU** インテント] タブが仮想エージェントデザイナーのインターフェイスに表示されます。トピックをテストして、トピックディスカバリーの予測結果と、結果の対応する信頼スコアを確認します。結果に応じて、トピックインテントの NLU モデルで関連する発言とエンティティを変更できます。

[発言] タブ

[発言] タブを使用して、次のタスクを行います。

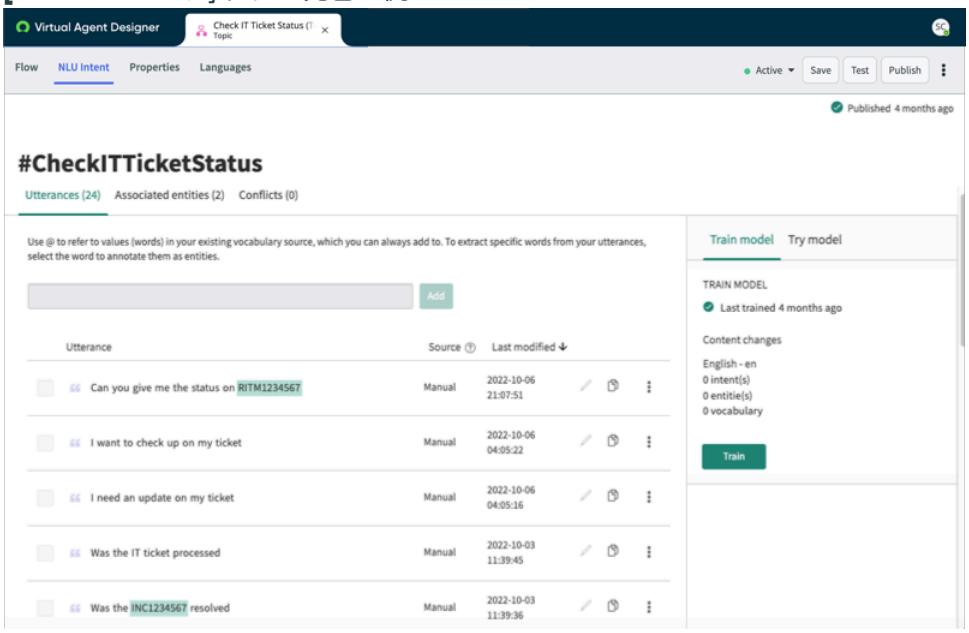
[発言] タブの使用

実行する操作	手順
発言の追加	[追加] フィールドを使用して、インテントの発言を入力します。各発言は一意で、200 文字未満である必要があります。
発言の編集	[編集] アイコンを選択します
発言の複製	[コピー] アイコン
発言を別のインテントに移動	メニューアイコン を選択し、[この発言を別のインテントに移動] を選択します。
発言の削除	メニューアイコン を選択し、[この発言の削除] を選択します。
新しいエンティティの定義	**1.** エンティティとして使用する発言の単語を選択します。 **2.** [新しいエンティティを作成] ピッカーで、単純なエンティティやシステムから派生したエンティティなど、作成するエンティティのタイプを選択します。 定義できるエンティティのタイプについては、「NLU エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。エンティティを追加すると、[関連エンティティ] タブにも表示されます。

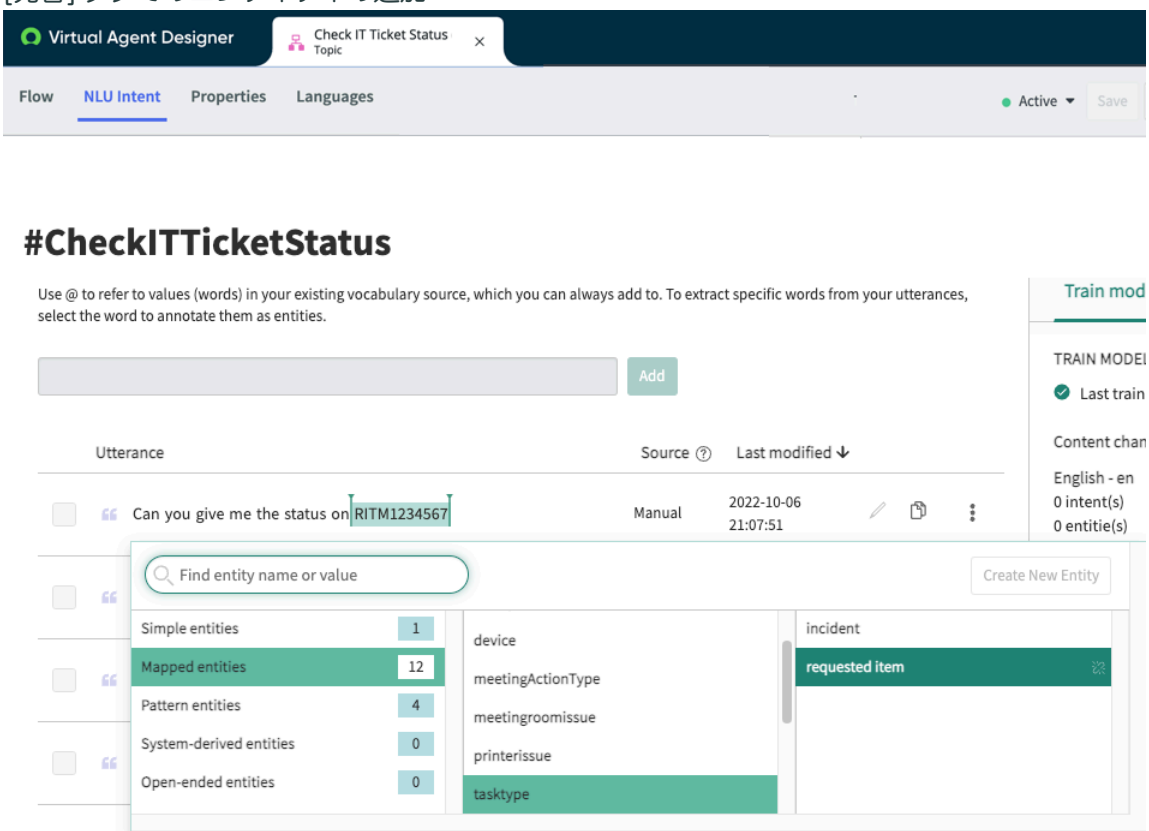
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU インテント] タブの発言の例



[発言] タブでのエンティティの追加



[関連エンティティ] タブ

[関連エンティティ] タブを使用して、インテントに対して定義されたエンティティを表示します。名前を選択して、エンティティが関連付けられている発言を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UpdatePhoneNumber というインテントに定義されたエンティティ

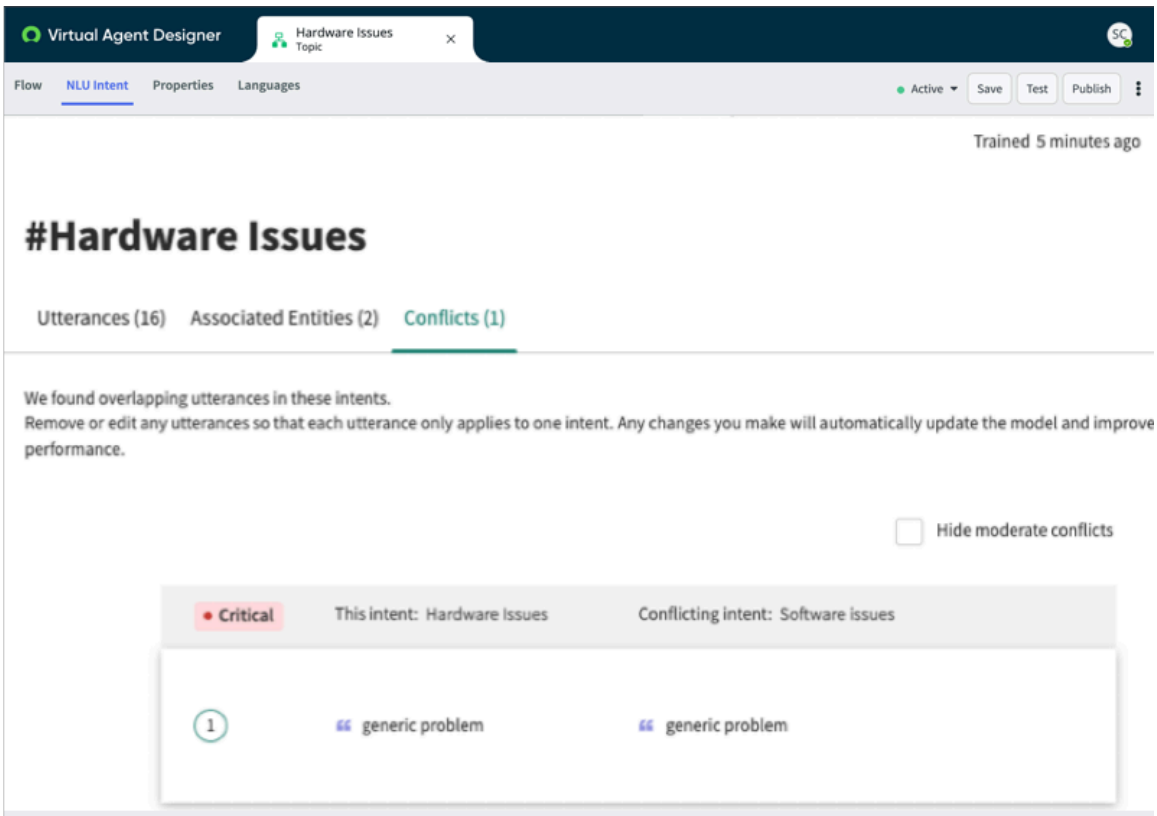


日付や時刻などのシステムエンティティをインテントに関連付けることもできます。サポートされているシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

[競合] タブ

[競合] タブを使用して、インテント間の競合を表示します。たとえば、2 つの異なるインテントが同じ発言を使用している場合、仮想エージェントデザイナーと NLU ワークベンチ の両方に競合として表示されます。競合を特定して解決すると、NLU トピックディスカバリーの有効性が高まります。

2 つのインテント間の発言の競合



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

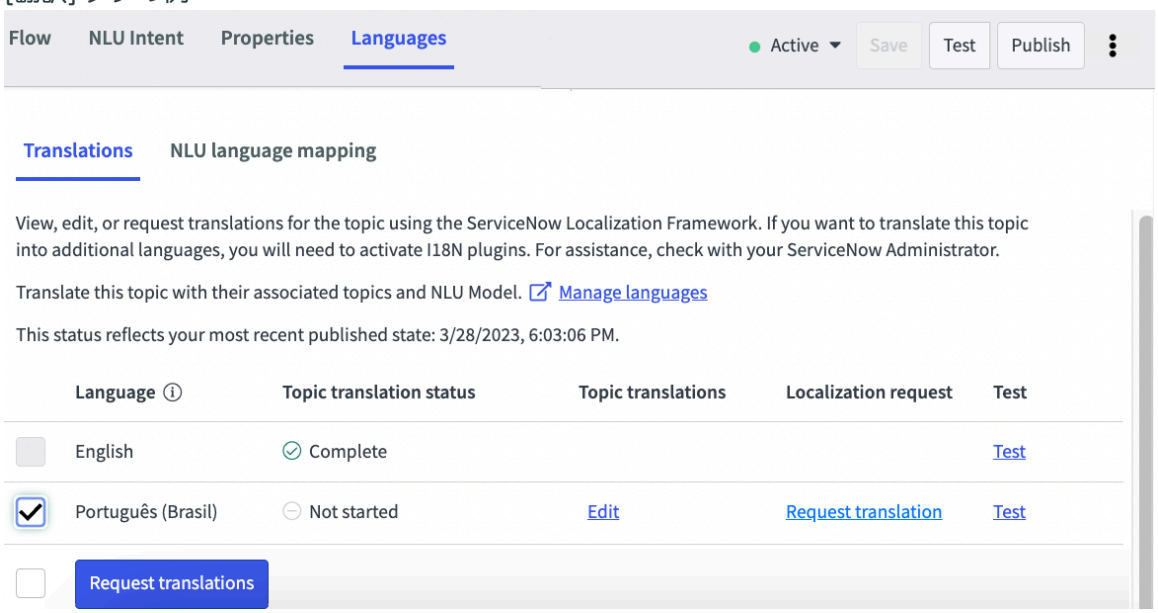
トピックの [言語] タブ

[言語] タブを使用して、仮想エージェントでアクティブ化された言語のトピックの翻訳ステータスを表示します。インスタンスで NLU が有効になっている場合は、各言語のモデルマッピングを表示することもできます。

[言語] タブには、一部適切なローカライゼーションロールが必要な機能があります。詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

[翻訳] タブ

[翻訳] タブの例



[翻訳] タブの列

列	説明
言語	仮想エージェントで利用可能な言語のリスト。 インストールされている言語のみが表示されます (言語プラグインがアクティブになっている)。言語が利用不可と表示される場合は、言語プラグインはインストールされているが、仮想エージェントの設定または ローカリゼーションフレームワーク でアクティブ化されていないことを意味します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」および「言語テーブル」を参照してください。
トピックの翻訳ステータス	次の翻訳ステータスを示します。 • 完了 **(Complete)**：トピックが完全に翻訳されました。 • 部分的：トピックは部分的に翻訳されています。 • 処理中 **(In progress)**：翻訳が進行中です。 • 未開始：翻訳が開始されていません。 • 公開が必要：トピックは未公開であるか、[ドラフト] ステータスです。 ServiceNow プラットフォームでは、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳が提供されるため、言語は部分的に翻訳された状態で表示される場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[翻訳] タブの列 (続く)

列	説明
トピックの翻訳	ローカライゼーションプロセスのステータスとロールに応じて、言語の現在のコンテンツを表示するか、または言語コンテンツを編集することができます。 ローカリゼーションエディター [localization_editor] ロールを持つユーザーのみが、翻訳されたコンテンツを編集できます。
ローカライゼーション要求	[翻訳を要求] をクリックして、ローカリゼーションフレームワーク タスクを作成します。ローカリゼーションフレームワーク でフローがどのように設定されたかに応じて、翻訳が開始されます。 翻訳が既に開始されていて、ローカライゼーション履行者 [localization_fulfiller] ロールを持っている場合は、[要求アイテムを表示] をクリックしてタスクを表示します。
テスト	リンクをクリックして、特定の言語でトピックをテストします。

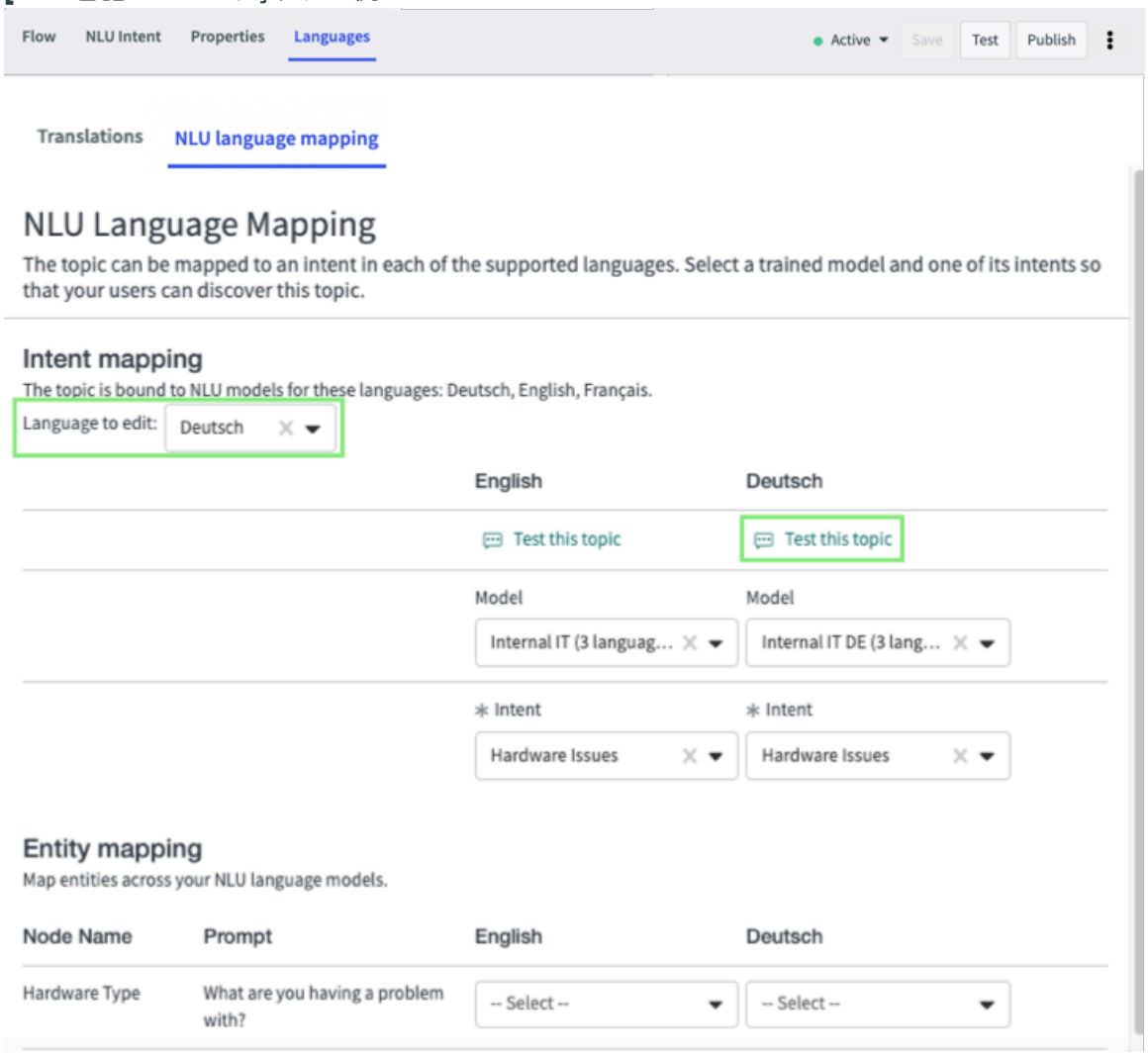
[NLU 言語マッピング] タブ

インスタンスで NLU を有効にしている場合は、このタブでトピックマッピングを表示または変更できます。ここでエンティティをマップし、翻訳されたトピックをテストすることもできます。

注:
従来の単一言語モデルを使用している場合を除き、トピック内のすべてのセカンダリ言語を同じモデルグループにマップする必要があります。ほとんどの場合、1 つのセカンダリ言語のマッピングを変更すると、トピック内のすべてのセカンダリ言語のマッピングが変更されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU 言語マッピング] タブの例



自動翻訳

仮想エージェントデザイナーのコントロール

仮想エージェントトピックは、トピックフロー内のコントロールのコレクションで構成されます。これらのコントロールを使用して、ユーザーに情報を収集、処理、提供します。コントロールは、インスタンス上のレコードを読み取り、作成し、更新することもできます。

コントロールの各セットは、会話フロー内の特定の機能を実行します。

コントロールタイプ

カテゴリ	説明
開始セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話の開始時に表示される挨拶の応答で構成できます。
終了セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話が終了する前の最終確認メッセージで構成できます。トピックのすべての分岐が最終的にこのコントロールに接続されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロールタイプ (続く)

カテゴリ	説明
ユーザー入力	会話中のユーザーからの情報のプロンプトとキャプチャを行います。
ボット応答	会話でボット応答を表示します。
ユーティリティ	トピックの中でスクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、トピック内でアクションおよびロジックを処理します。自動化された ワークフロースタジオ ワークフローを呼び出すこともできます。

プロンプト、メッセージ、デフォルト値、または確認メッセージを持つコントロールについては、次の入力値のどれでも入力できます。

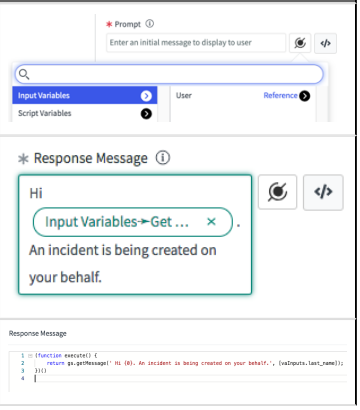
- テキスト文字列
- データピル
- データピルが埋め込まれた文字列
- 文字列を返すスクリプト

データピル

データピルを使用すると、スクリプトを使用せずに動的な情報をコントロールにすばやく簡単に追加できます。データピルアイコン を選択して、データピルピッカーインターフェイスを開きます。このインターフェイスでは、ユーザー入力コントロールによって設定されたスクリプト変数および入力変数からデータを選択できます。

データピルを使用すると、変数内のデータにすばやく簡単にアクセスできます。対照的に、スクリプティングでは、翻訳の処理など、より複雑なオプションが提供されます。次の例では、データピルとスクリプトの両方として処理して、顧客の名前を含むテキストボット応答を使用する方法を示します。

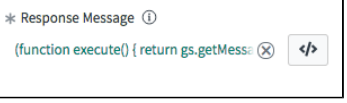
データピルとスクリプト化された応答

手法	結果
データピル	
スクリプト	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

データピルとスクリプト化された応答 (続く)

手法	結果
	

最初の例では、データピルセレクターを使用して、顧客の名前を含む入力変数である [名前を取得 **(Get Name)]** を選択します。2 番目の例では、スクリプトを使用して同じことを行います。スクリプトの例でも gs.getMessage を使用して、メッセージの翻訳を処理しています。

このノードを非表示またはスキップする (条件プロパティ)

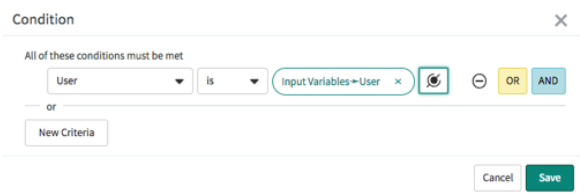
ほとんどすべてのコントロールに条件プロパティがあります。例外は、意思決定ユーティリティ、開始ノード、および終了ノードです。

ユーザー入力コントロールでは、条件プロパティによって、コントロールが会話で使用されるかスキップされるかが決まります。常にコントロールを使用するには、条件フィールドを空のままにします。コントロールが使用される条件を決定するには、次のいずれかを実行します。

- 条件ビルダーインターフェイスを使用して条件を作成します。これにより、データピルを追加し、このインターフェイスを使用して作成された条件を指定できます。
- true または false の値を返す条件プロパティのスクリプトを提供します。戻り値が false の場合、コントロールは使用されず、会話はトピックのその分岐に沿って次のコントロールに続きます。

条件を使用して、コンテキスト、データ、スクリプト化されたロジックに基づいて会話をより動的なものにします。

スクリプト化された条件	条件ビルダーの条件

ノードを条件付きで表示するためのサンプルスクリプト：
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

この例では、条件スクリプトは、現行のユーザーがインシデントレコードを作成できる場合は true を返します。この状態では、ユーザーが権限を持っていない場合に、ユーティリティ制御によってインシデントが作成されなくなります。

仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロール使用して、会話中のユーザーからの情報を求めてキャプチャします。

一般的な入力コントロールプロパティ

データピルと条件コントロールに加えて、各入力コントロールには次の共通プロパティがあります。

ユーザー応答の入力変数

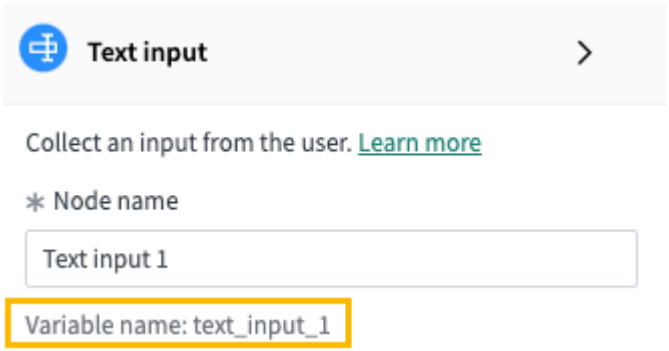
各コントロールは、getValue メソッドおよび getDisplayValue メソッドを使用して、ユーザーの応答を、同じトピック内の他のコントロールからアクセス可能な入力変数に格納します。変数名は、入力コントロールに割り当てた名前に基づいています。た

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

とえば、入力コントロールに First prompt という名前を割り当てた場合、変数名は first_prompt になります。変数名は小文字で、スペースの代わりにアンダースコア文字を使用します。これらのメソッドの詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

自動的に入力される [変数名] フィールド



大規模言語モデル (LLM) ユーザー入力コントロール

LLM トピックを作成すると、LLM トピックでは次のユーザー入力コントロール 仮想エージェント サポートされます。LLM ユーザー入力には次のものが含まれます。

- 入力コレクター
- テキスト入力
- 静的選択リスト
- ダイナミック選択肢リスト
- ブーリアン入力
- 日時入力
- カルーセル入力

注:
単一の LLM トピックに 5 つ以上のユーザー入力コントロールを配置したり、単一の入力コレクターに 5 つ以上のユーザー入力コントロールを配置したりしないでください。過剰なユーザー入力コントロールは LLM を圧倒し、不正確または予期しない応答につながる可能性があります。

自然言語理解 (NLU) (NLU) エンティティプロパティ

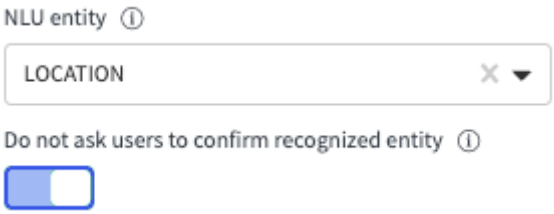
NLU を有効にすると、テキスト、静的選択、ダイナミック選択、ブール値、日時、およびカルーセルの入力コントロールに対する以下のプロパティがプロパティシートに表示されます。これらのプロパティを表示または有効にするには、 [詳細オプション] セクションに移動します。

- **NLU** エンティティ：コントロールの入力変数に対応するエンティティです。トピックに使用している NLU モデルでの定義に従って、トピックインテントに関連付けられたエンティティのリストからエンティティを選択します。仮想エージェント がユーザーの発言におけるエンティティ値を認識し、その値がエンティティ予測の信頼性しきい値内に収まっている場合、仮想エージェント はその値を抽出します。この値は、ノードの入力変数に保存されます。この格納アクションは、スロット入力と呼ばれます。スロット入力では、会話で同じ NLU エンティティに対して複数の値が発生した時点を認識します。複数のノードが同じ NLU エンティティに関連付けられている場合、選択するノード値を確認するためにリストが表示されます。このプロパティは、 NLU トピックディスカバリーでのみ使用できます。

自動翻訳

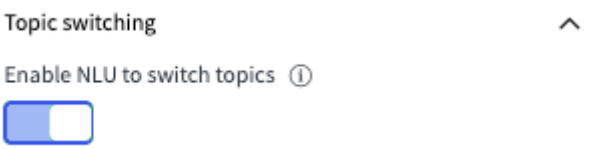
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU エンティティのプロパティ



- **NLU** を有効にしてトピックを切り替える：ノードの NLU 予測を有効にします。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。ノードでこのプロパティを有効にするには、 詳細オプション > トピックの切り替え.

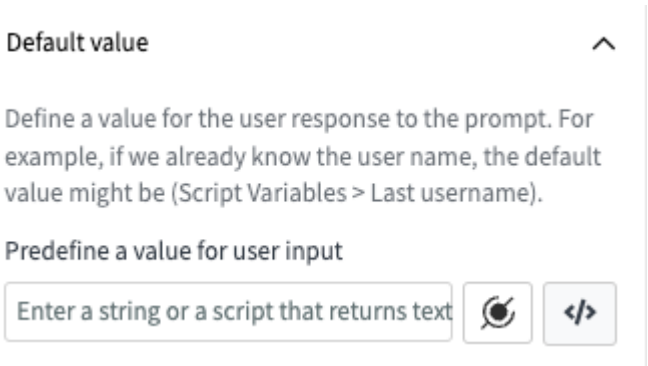
NLU を有効にしてトピックを切り替えるプロパティ



デフォルト値

入力プロンプトには、定義したプリセット値を含めることができます。この値は、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

デフォルト値のプロパティ



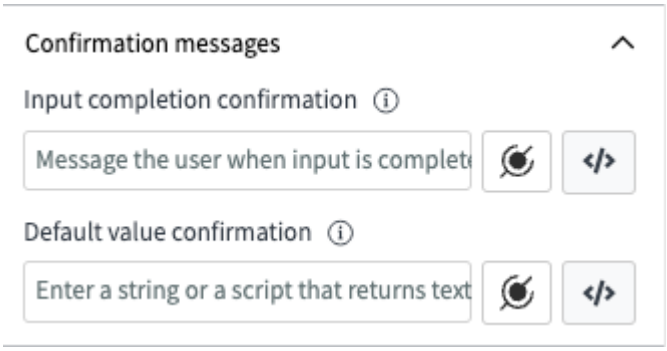
確認メッセージ

これらのボット応答メッセージは、ノードインタラクションの終了を示し、ユーザーに応答を確認するように求めます。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認メッセージのプロパティ



入力コレクターのユーザー入力コントロール

入力コレクターコントロールを使用してデータを収集し、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する会話で Now Assist 使用します。

概要

ユーザーの観点から見た入力コレクターの概要については、このビデオをご覧ください。

仮想エージェントデザイナー入力コレクターのユーザー入力コントロールの動画

入力コレクターのプロパティ

入力コレクターは、LLM ディスカバリーを使用するトピックでのみ使用できます。

入力コレクターは、別の入力コレクターとは別に、LLM ユーザー入力を最大 5 つ保持できます。5 個を超えるユーザー入力を収集するには、複数の入力コレクターノードを順番に配置するか、システムプロパティ [sys_properties] テーブルの *com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes* プロパティの値を調整します。

キャンバスビューとテーブルビューの両方で、入力コレクター内のノードを並べ替えることができます。キャンバス上のノードを並べ替えるには、入力コレクター内の特定のノードを選択し、リスト内で上下にドラッグします。入力コレクターのノード、または複数の入力コレクター間のノードを追加または削除するには、ノードを選択し、キャンバス上の入力コレクターノードにドラッグして入れたり、入力コレクターノードからドラッグして出したりします。テーブルビューで入力コレクターのノードを並べ替えるには、リスト内の特定のノードを選択し、ノードの横にある上向き矢印または下向き矢印を選択します。

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
詳細	
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
確認メッ	会話の終了時に、収集された入力のサマリーをユーザーに表示するように切り替えます。[サマリーメッセージ (Summary message)] がアクティブ化されている場合、 仮想エー

自動翻訳

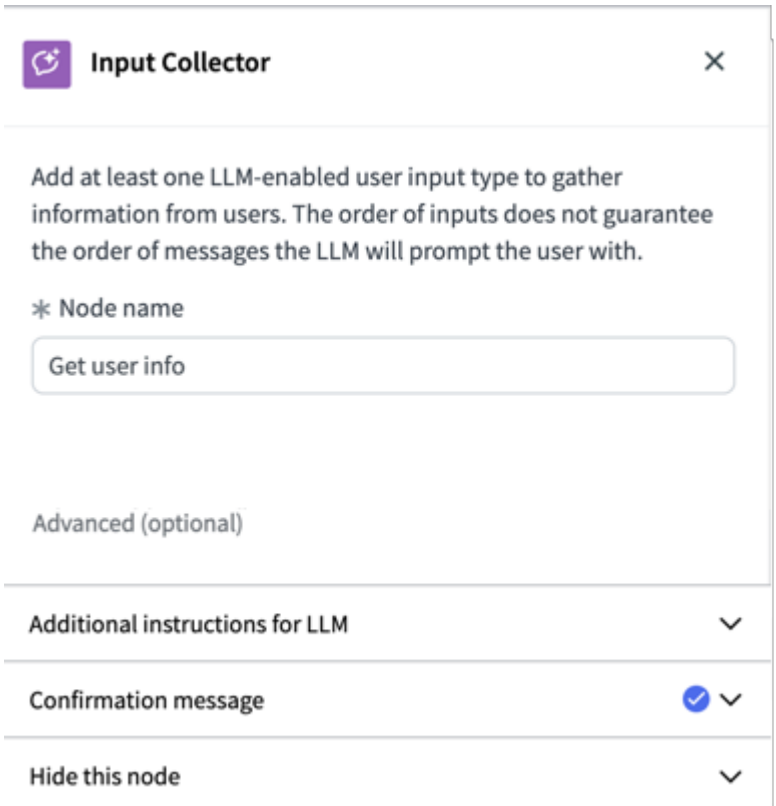
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
セージ	ジェントがアクティブ化されると、入力した情報が表示され、すべてが正しいかどうかを確認するメッセージが表示されます。[はい] を選択してチャットを続行するか、[いいえ] を選択してユーザー入力の収集を再開します。チャットウィンドウに応答を入力して返信したり、サマリーを確認または拒否したり、回答を変更したりすることもできます。このオプションはデフォルトで有効になっており、有効にすると有効アイコン
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

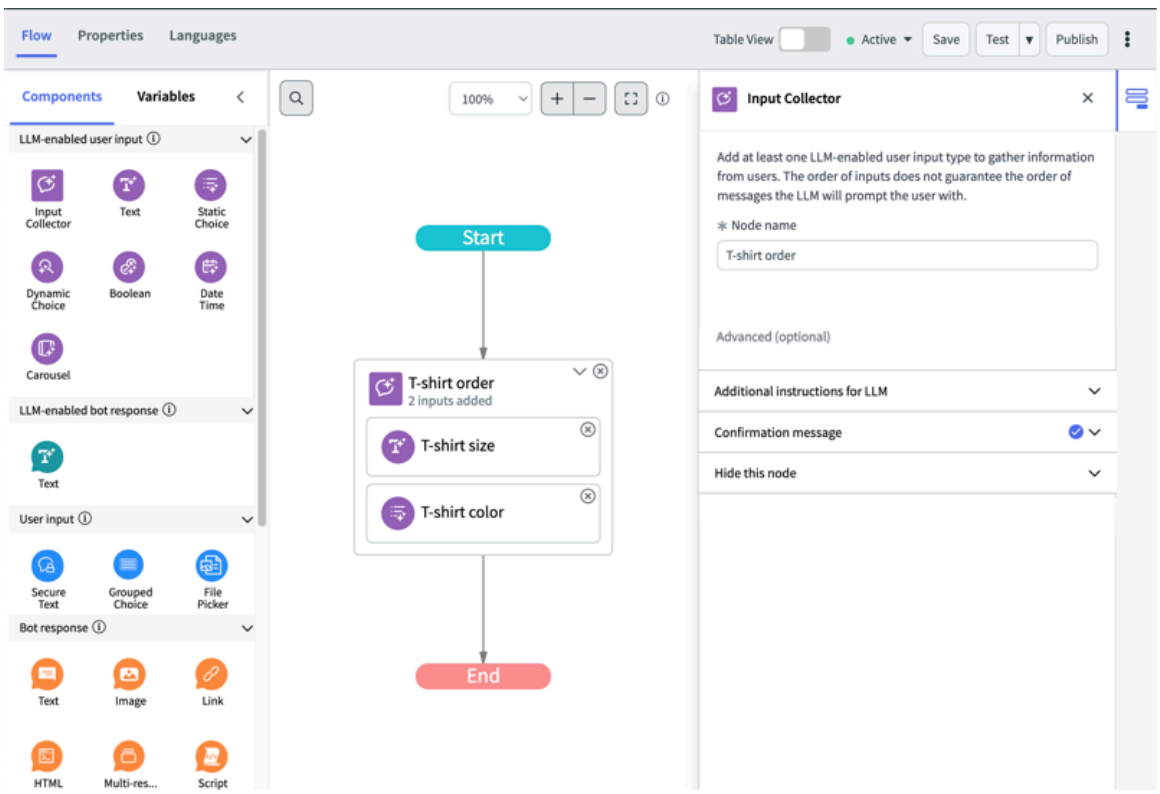
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクター機能の例



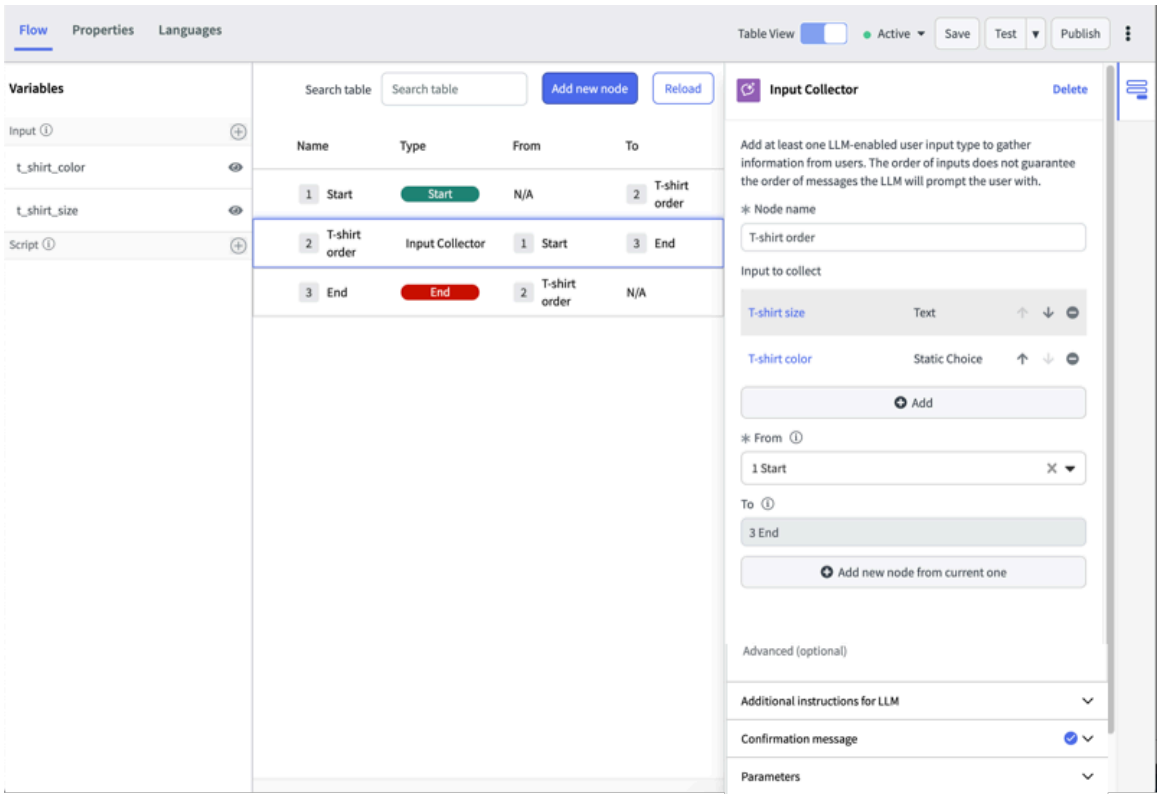
入力コレクターのキャンバスビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクターのテーブルビュー



チャネルサポート

入力コレクターコントロールのチャネルサポート

チャネル	LLM サポート	NLU/キーワードのサポート	制約
Web UI	サポート対象外	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポート対象外	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	サポート対象外	適用外

テキストユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピック内のテキストユーザー入力コントロールは、ユーザーにテキスト文字列の入力を求めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
自動スロット入力を許可	このノードの値を、トピックディスカバリー中に他のノードによって自動的に設定できるようにする場合に切り替えます。この切り替えを有効にすると、[詳細な説明] フィールドが、動的なデータピルピッカーとスクリプトオプションから静的テキストフィールドに変わります。
詳細な説明	ユーザーからの必要な情報の説明。[自動スロット入力を許可] トグルが無効になっている場合は、[データピルピッカー] アイコン を選択して、動的な詳細記述を作成できます。 をクリックして条件を定義するか、[エディターを開く] アイコン [をクリックしてスクリプトを入力します。[自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling)]** トグルが有効になっている場合は、静的な説明のみを入力できます。
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし)。 • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式。 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
詳細	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。

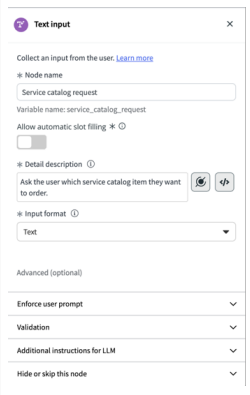
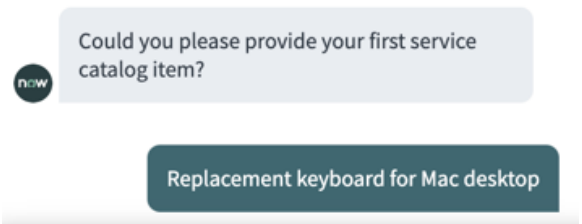
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

LLM トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールの例

LLM トピック入力コントロールのプロパティ

入力プロパティ	入力プロンプト
	**Web UI** テキストユーザー入力プロンプト 

NLUトピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし)。 • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式。 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
NLU のエンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
この入力の安全性を確保	
有効化	入力コントロールを暗号化する切り替えスイッチ。有効にすると、ユーザー入力がマスクされ、チャットウィンドウに一連のドットとして表示されます。
ハッシュ関数 [[この入力の安全性を確保] が有効になっている場合に表示]	標準の WS-Security 標準に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。次のいずれかを選択します。 • **SHA-256** (小文字) • **SHA-1** (小文字)

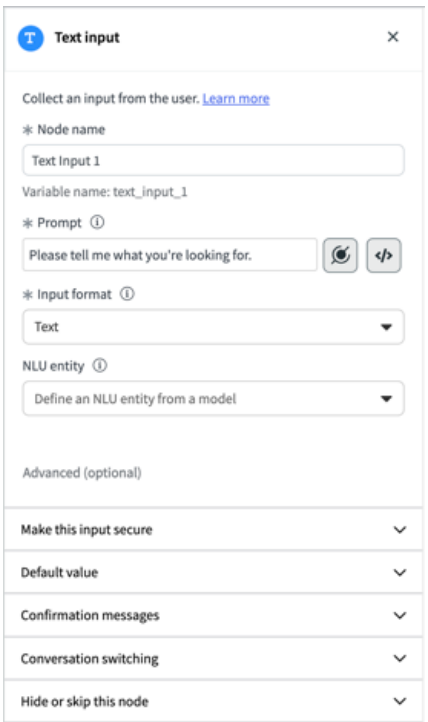
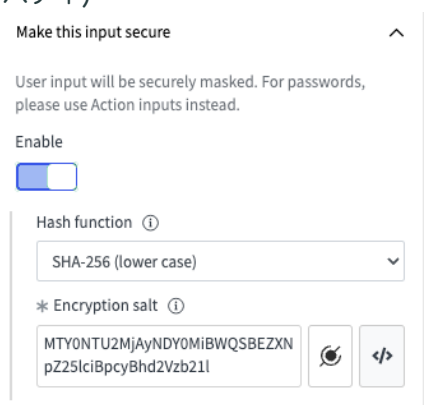
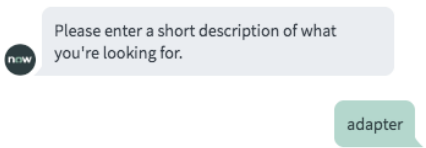
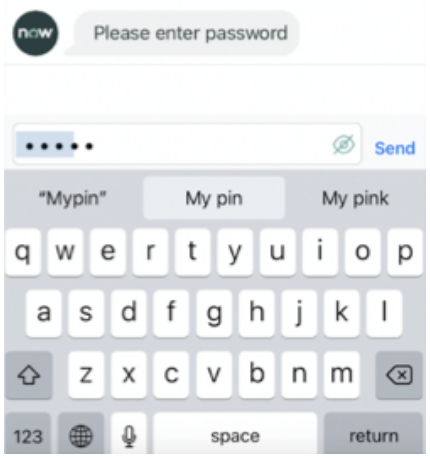
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	WS-Security 標準の詳細については、「WS-Security プロパティ」を参照してください。
暗号化ソルト [[この入力の安全性を確保]が有効になっている場合に表示]	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要が

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	あります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLUトピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
テキスト入力コントロールの基本プロパティ  この入力の安全性を確保 (詳細プロパティ)  	**Web UI** テキストユーザー入力プロンプト  [この入力の安全性を確保 **(Make this input secure)**] 切り替えスイッチが有効になっている、モバイルアプリのユーザー入力プロンプト 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	**LLM** サポート	NLU/**keyw support**	制約
Web UI	サポート対象外	サポート対象	なし。
モバイル UI	サポート対象外	サポート対象	なし。
Now Assist パネル	サポート対象外	サポート対象	なし。
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポート対象外	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェント は最初に入力されたメッセージを処理します。ユーザーがSlack ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、 仮想エージェント は編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象外	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/keyw support	制約
	象外		
SMS Twilio	サポート対象外	サポート対象	なし
LINE	サポート対象外	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
WhatsApp	サポート対象	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象外	サポート対象	なし。
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

静的選択ユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックの静的選択ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーが使用できる事前定義された選択肢を一覧表示します。選択リストから 1 つの項目のみを選択できます。

選択肢の表示

選択リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。NLU 会話に 10 個を超えるアイテムが存在する場合は、追加のアイテムを表示し、検索結果をフィルタリングすることもできます。選択リストのプロンプトには、検索アイコン ユーザーが選択して結果をフィルタリングできます。LLM チャット会話に 10 を超えるアイテムが存在する場合、スクロールバーが表示されます。LLM チャット会話に 16 を超えるアイテムが存在する場合、検索バーが表示されます。

静的選択コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションがあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストに表示されるアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

LLM トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
名前	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
自動スロット入力を許可	このノードの値を、トピックディスカバリー中に他のノードによって自動的に設定できるようにする場合に切り替えます。この切り替えを有効にすると、[詳細な説明] フィールドが、動的なデータピルピッカーとスクリプトオプションから静的テキストフィールドに変わります。
詳細な説明	ユーザーからの必要な情報の説明。[自動スロット入力を許可] トグルが無効になっている場合は、[データピルピッカー] アイコン を選択して、動的な詳細記述を作成できます。 をクリックして条件を定義するか、[エディターを開く] アイコン [ ] をクリックしてスクリプトを入力します。[自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling)]** トグルが有効になっている場合は、静的な説明のみを入力できます。 
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
詳細	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

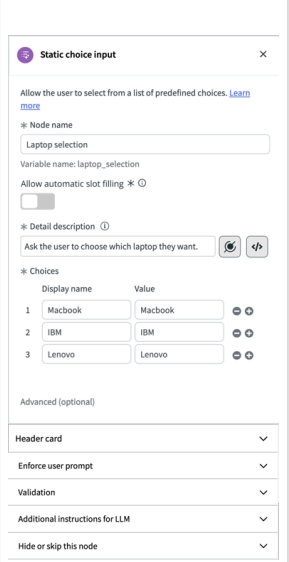
プロパティ	説明
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 条件でスキップが許可されていない場合にユーザーが「このステップを省略」などの値を入力すると、ノードをスキップできないことを示すメッセージが表示され、回答を入力するように再度求められます。

LLM トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストユーザープロンプト
	

NLU トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、`必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。`
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)] リッチテキストを作成して、プロンプトのスタイルを変更できます。 • 斜体のテキストには、単一のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、`*text*` や `_text_` などです。 • 太字のテキストには二重のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、`**text**` や `__text__` などです。 • 斜体と太字のテキストには、3 つのアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、`***text***` や `___text___` などです。 • 行に箇条書きを追加するには、間隔を空けたハイフンを使用します。たとえば、`- text` などです。 • ブロック引用符を作成するには、間隔を空けた右山括弧を使用します。たとえば、 `> text` などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• ヘッダーを作成するには 1 ～ 6 個のハッシュマークを使用します。たとえば、#text# や #####text###### などです。 • ハイパーリンクを作成するには、角括弧と丸括弧を使用します。たとえば、[Link text](url) などです。画像を表示するには、ハイパーリンクに感嘆符を追加します。たとえば、![alt text](image url) などです。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
詳細	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

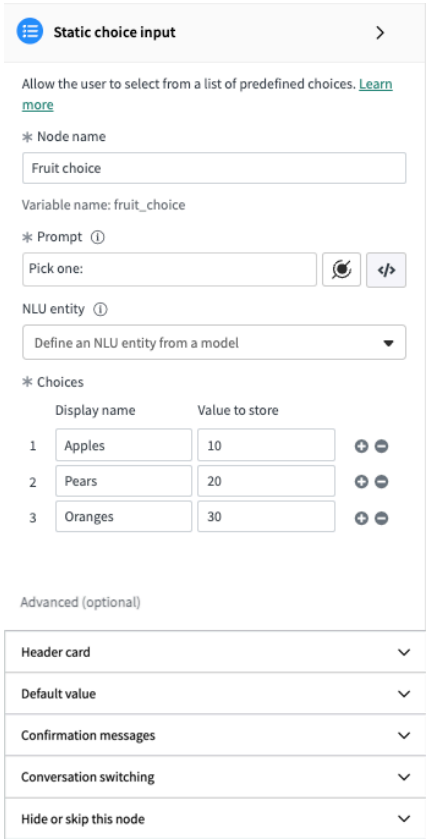
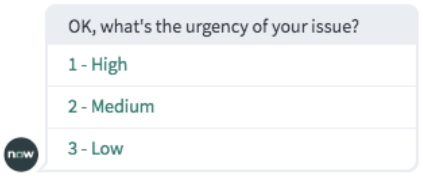
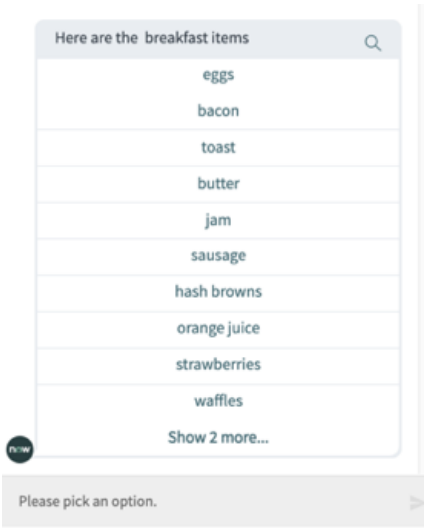
プロパティ	説明
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

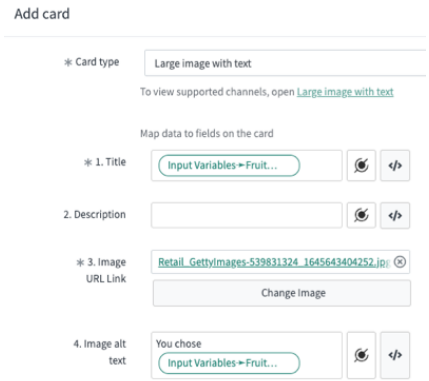
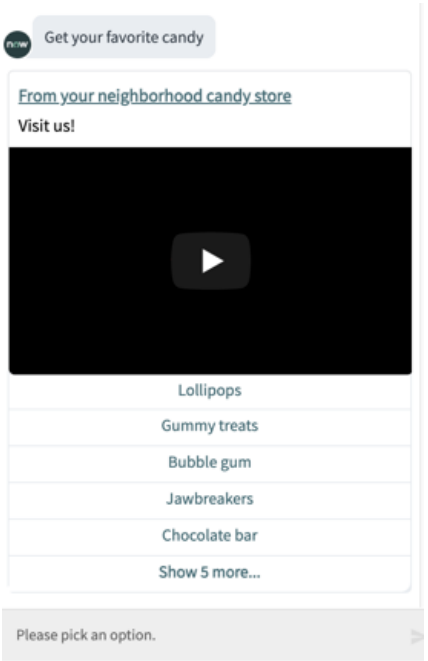
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
静的選択入力コントロールの基本プロパティ  	**Web UI** 静的選択リストプロンプト  **10** 個を超えるアイテムを含む **Web UI** 静的選択リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合、以下が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
[カードを追加] ダイアログボックス (ヘッダーカードの詳細オプション) 	• リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコンがプロンプトに表示されます。このアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 ヘッダーカードを含む **Web UI** 静的選択リスト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。 **注:** ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	LLM サポート	NLU/ キーワードのサポート	制約
Web UI	サポート対象外	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポート対象外	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。 選択リストに選択肢が 3 つ以下の場合、Slack ではそのリストがボタンとして表示されます。
Workplace	サポート対象外	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象外	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/ キーワードのサポート	制約
			プロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
SMS Twilio	サポート対象	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象外	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
WhatsApp	サポート対象	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象外	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックの [グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールを使用して、1 つのメッセージに複数の選択肢のグループをリストします。

[グループ化された選択肢] リストの表示

[グループ化された選択肢] リストでは、デフォルトの [選択肢を選択] ボタンを使用して、1 つのメッセージ内で関連する選択肢を選ぶように求められます。各選択肢のグループに対して複数選択を有効にし、また画像と簡単な説明を提供して、より豊かなユーザーエクスペリエンスを実現することもできます。ユーザーには、仮想エージェント トピックに戻る前に 1 つの選択肢を送信する必要がある選択肢のグループが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力はインタラクション [interactions] テーブルに記録されます。詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの [グループ化された選択肢] ユーザーコントロールノードを識別する名前です。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。例： お好みの食事を選択してください。
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。関連する選択肢の 1 つ (必須) または複数のグループを追加します。ユーザーはすべてのグループから 1 つの選択肢を選ぶ必要があります。 選択リスト内では短いフレーズを使用してください。
選択肢	各グループに追加された選択肢の数です。
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス	
このダイアログボックスは、[追加] を選択した後にのみ表示されます。	
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。 [変数名] フィールドはグループ名から自動的に生成されます。この読み取り専用の変数名は、すべて小文字のテキストで表示され、グループ名のスペースをアンダースコアに置き換えます。同じ名前のリストが複数存在する場合は、変数名に、_1、_2、_3 などが追加されます。会話フローでこの変数を使用して、グループ化された選択ノード内の各グループのユーザー応答を取得します。
表示タイトル	レンダリングされたクライアントに表示されるグループの見出しタイトルです。
表示名	ユーザーに表示される選択肢名です。少なくとも 2 つの一意の選択肢が必要です。
値	対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。この値は、表示名から自動的に生成されますが、必要に応じてフィールドを編集できます。
画像	選択肢の画像を追加するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の画像が入力されます。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
説明	選択肢に関する追加情報を提供するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の説明が入力されます。 例：グループ化された選択肢のリストで、乗客がヘッドホンなどの飛行機内のアメニティを選択する場合は、ヘッドホンのタイプについての説明を含めることができます (例：有線ヘッドホンなど)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ユーザーが複数の選択肢を選択できるようにする	ユーザーが [はい] を選択すると選択リストから複数のオプションを選択できるオプション。
詳細	
グループ選択をカスタマイズ	
タイトルを更新	グループ化された選択肢のプロンプトボタンのタイトルをカスタマイズするオプション。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。このフィールドが空の場合、ユーザーに表示されるデフォルトのタイトルは、[選択肢を選択] です。
画像	グループ化された選択肢のプロンプトボタンの画像を追加するオプション。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}! 。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

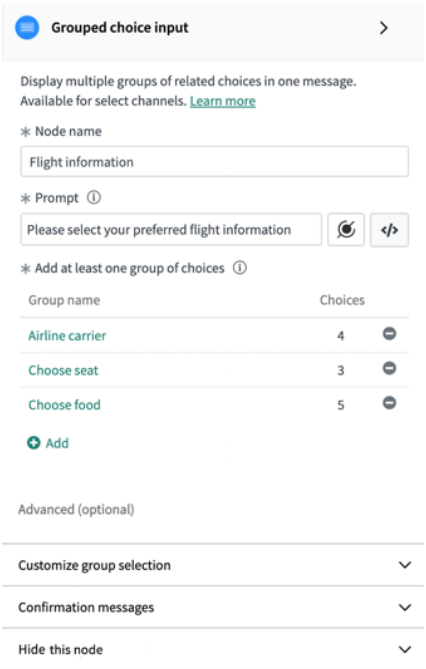
[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

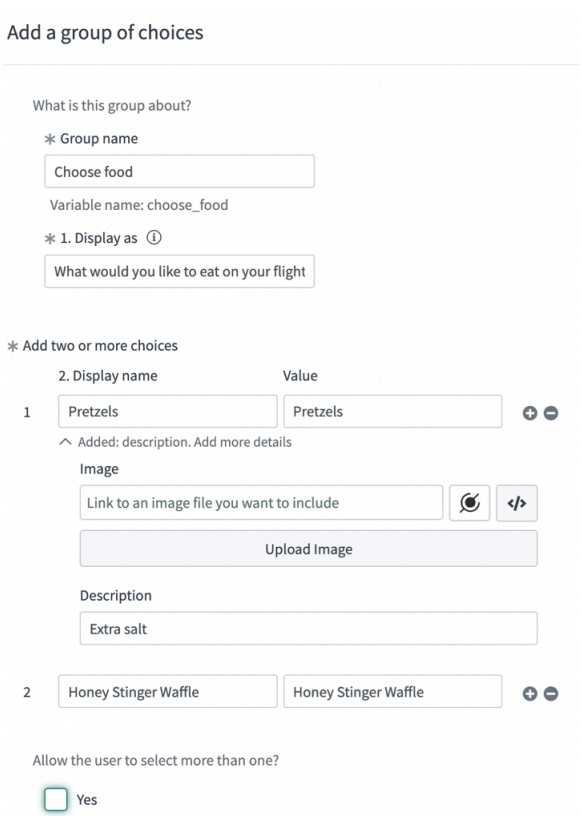
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト

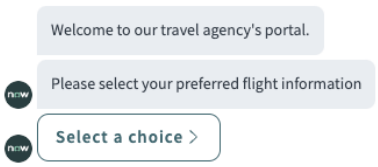
[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの基本プロパティ



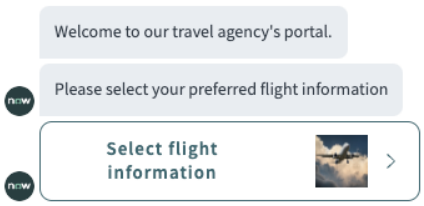
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス



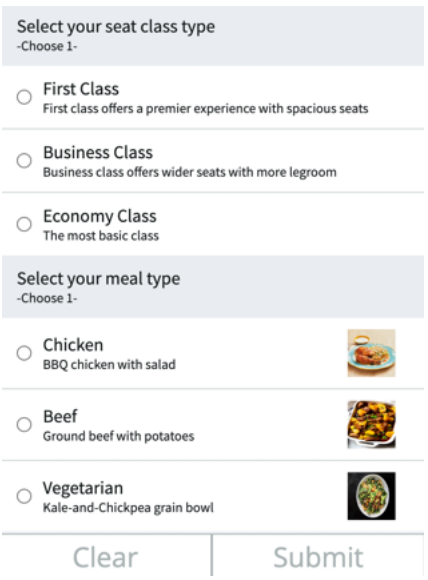
Web UI グループ化された選択肢リストのデフォルトプロンプト



Web UI グループ化された選択肢リストとカスタマイズされたタイトルと画像



Web UI グループ化された選択肢リスト



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	適用外
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象外	適用外
Slack	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックでダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに使用可能な選択肢のリストを動的に作成します。これらの選択肢は、表を照会するか、動的に作成されるようスクリプトを使用して作成します。

選択リストの表示

ダイナミック選択肢リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。NLU 会話に 10 個を超えるアイテムが存在する場合は、追加のアイテムを表示し、検索結果をフィルタリングすることもできます。選択リストのプロンプトには、検索アイコン ユーザーが選択して結果をフィルタリングできます。LLM 会話に 10 を超えるアイテムが存在する場合、スクロールバーが表示されます。LLM 会話に 16 を超えるアイテムが存在する場合、検索バーが表示されます。

ヒント:
NLU 会話のページあたりのリストアイテムのデフォルト数を変更する場合は、*com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを変更できます。デフォルト値は 10 です。

複数の選択肢の選択がオンになっている場合は、[オプションを検索 **(Search for options)**] フィールド内で検索して、検索結果をフィルタリングできます。該当するすべての選択肢を選択または入力し、[送信] アイコン [LLM トピックを介して選択肢を送信すると、LLM は選択肢が検証基準を満たしているかどうかを応答します。

チャットウィンドウに発言を入力して、LLM 会話のリストから選択肢を選択することもできます。入力に一致するものがない場合は、有効な選択肢ではないことが 仮想エージェント 通知され、別の入力を試すように求められます。

ダイナミック選択肢コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションもあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストのアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

注:

動的選択肢リストノードに選択肢を 1 つだけ入力すると、ノードをテストまたは使用するときに 、「[ノード名] として [選択肢] があります。これは正しいですか?」というメッセージが表示されます。このメッセージを受け取らないようにするには、ダイナミック選択肢リストノードで複数の選択肢を使用します。

に移動して、メッセージの内容を変更することもできます。 すべて > **sys_properties.list** および *glide.cs.retry_question_message* システムプロパティを編集します。このメッセージ値は、デフォルトでは文字列です {1}として{0}されています。これで正しいですか? 動的選択肢リスト外の複数のケースでスロット入力に使用されます。加えた変更は、このプロパティを使用するたびに反映されます。

LLM トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)] リッチテキストを作成して、プロンプトのスタイルを変更できます。 • 斜体のテキストには、単一のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、*text* や _text_ などです。 • 太字のテキストには二重のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、**text** や __text__ などです。 • 斜体と太字のテキストには、3 つのアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、***text*** や ___text___ などです。 • 行に箇条書きを追加するには、間隔を空けたハイフンを使用します。たとえば、- text などです。 • ブロック引用符を作成するには、間隔を空けた右山括弧を使用します。たとえば、 > text などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• ヘッダーを作成するには 1 ～ 6 個のハッシュマークを使用します。たとえば、#text# や ######text###### などです。 • ハイパーリンクを作成するには、角括弧と丸括弧を使用します。たとえば、[Link text](url) などです。画像を表示するには、ハイパーリンクに感嘆符を追加します。たとえば、![alt text](image url) などです。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明

	• レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。
	• スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
	
	注:
	
	スクリプト式を使用する際に、大量データセットのページ分割をすることでより効率的に結果を返すには、次のスクリプトを確認し、このスクリプトを使用するかどうかを決定します。
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	前述のスクリプティングの詳細については、GlideRecord に関する情報と次の追加情報を確認してください。
	
	◦ *fieldName*：フィールド名はオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *table*：利用可能なオプションを表示するためにクエリするテーブル名。
	◦ *pageSize*：ページサイズはオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *searchColumns*：任意の searchText に適用されるカンマ区切りリストのテーブル列。
	◦ *encodedQuery*：テーブルの行に適用する最初のクエリ。たとえば、active=true です。
	◦ *searchText*：検索テキストはオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *vaVars*：仮想エージェントコンテキスト変数 (vaVars) への参照。
	◦ *orderByColumn*：オプションの順序付けに使用されるテーブル列。
	◦ *orderDescending*：オプションが降順で表示されます。true または false の値のみが受け入れられます。
	◦ *gr*：Glide レコード名。
	◦ *startRow*：開始行はオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *valueColumn*：各オプションの値として使用するテーブル列名。
	◦ *labelColumns*：各オプション表示に使用するテーブル列のアレイ。

テーブル	検索するテーブル。選択肢の入力方法として [レコード] を選択した場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前-値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
ユーザーが複数の選択を行うことができるようにします	ユーザーが選択リストから複数の選択肢を選択できるようにするオプション。
レコード応答メッセージなし	テーブル検索でレコードが返されなかった場合に表示されるメッセージ。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。
詳細	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

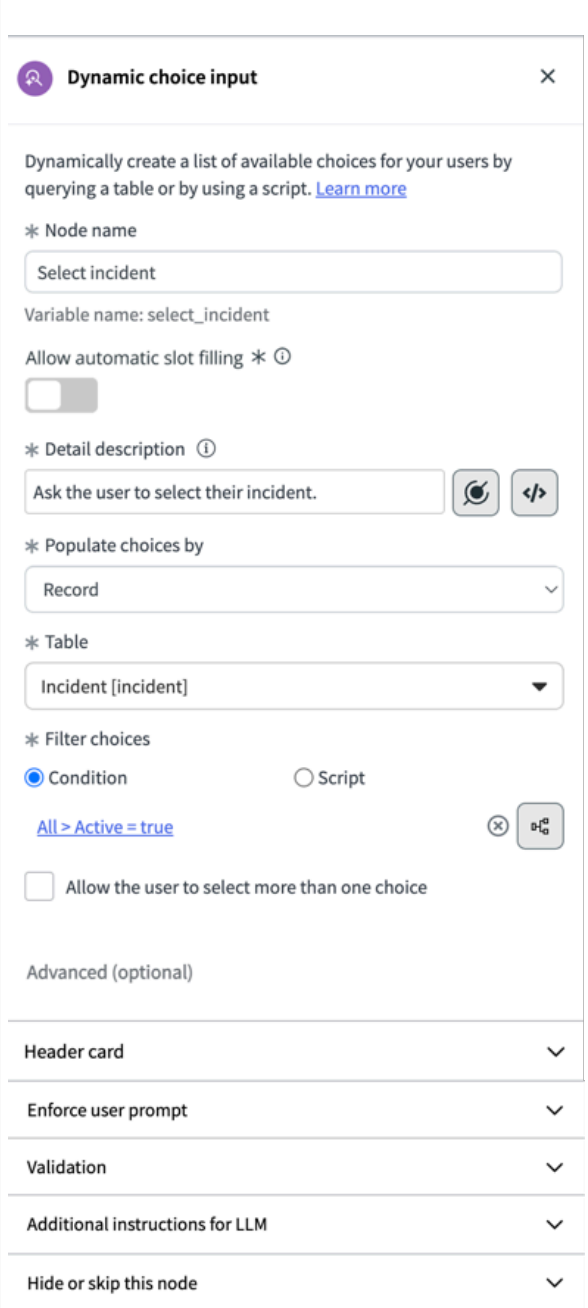
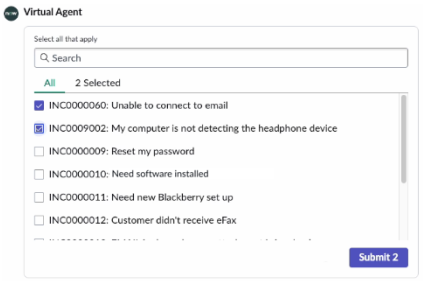
プロパティ	説明
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

LLM トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストユーザープロンプト
	ダイナミック選択肢リストのプロンプトの例 

NLU トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)] リッチテキストを作成して、プロンプトのスタイルを変更できます。 • 斜体のテキストには、単一のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、*text* や _text_ などです。 • 太字のテキストには二重のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、**text** や __text__ などです。 • 斜体と太字のテキストには、3 つのアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、***text*** や ___text___ などです。 • 行に箇条書きを追加するには、間隔を空けたハイフンを使用します。たとえば、- text などです。 • ブロック引用符を作成するには、間隔を空けた右山括弧を使用します。たとえば、 > text などです。 • ヘッダーを作成するには 1 ～ 6 個のハッシュマークを使用します。たとえば、#text# や ######text###### などです。 • ハイパーリンクを作成するには、角括弧と丸括弧を使用します。たとえば、[Link text](url) などです。画像を表示するには、ハイパーリンクに感嘆符を追加します。たとえば、![alt text](image url) などです。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明

	• レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。
	• スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
	
	注:
	
	スクリプト式を使用する際に、大量データセットのページ分割をすることでより効率的に結果を返すには、次のスクリプトを確認し、このスクリプトを使用するかどうかを決定します。
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	前述のスクリプティングの詳細については、GlideRecord に関する情報と次の追加情報を確認してください。
	
	◦ *fieldName*：フィールド名はオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *table*：利用可能なオプションを表示するためにクエリするテーブル名。
	◦ *pageSize*：ページサイズはオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *searchColumns*：任意の searchText に適用されるカンマ区切りリストのテーブル列。
	◦ *encodedQuery*：テーブルの行に適用する最初のクエリ。たとえば、active=true です。
	◦ *searchText*：検索テキストはオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *vaVars*：仮想エージェントコンテキスト変数 (vaVars) への参照。
	◦ *orderByColumn*：オプションの順序付けに使用されるテーブル列。
	◦ *orderDescending*：オプションが降順で表示されます。true または false の値のみが受け入れられます。
	◦ *gr*：Glide レコード名。
	◦ *startRow*：開始行はオプションの情報です。null で渡します。
	◦ *valueColumn*：各オプションの値として使用するテーブル列名。
	◦ *labelColumns*：各オプション表示に使用するテーブル列のアレイ。

テーブル	検索するテーブル。選択肢の入力方法として [レコード] を選択した場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前-値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
ユーザーが複数の選択を行うことができるようにします	ユーザーが選択リストから複数の選択肢を選択できるようにするオプション。
レコード応答メッセージなし	テーブル検索でレコードが返されなかった場合に表示されるメッセージ。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。
詳細	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

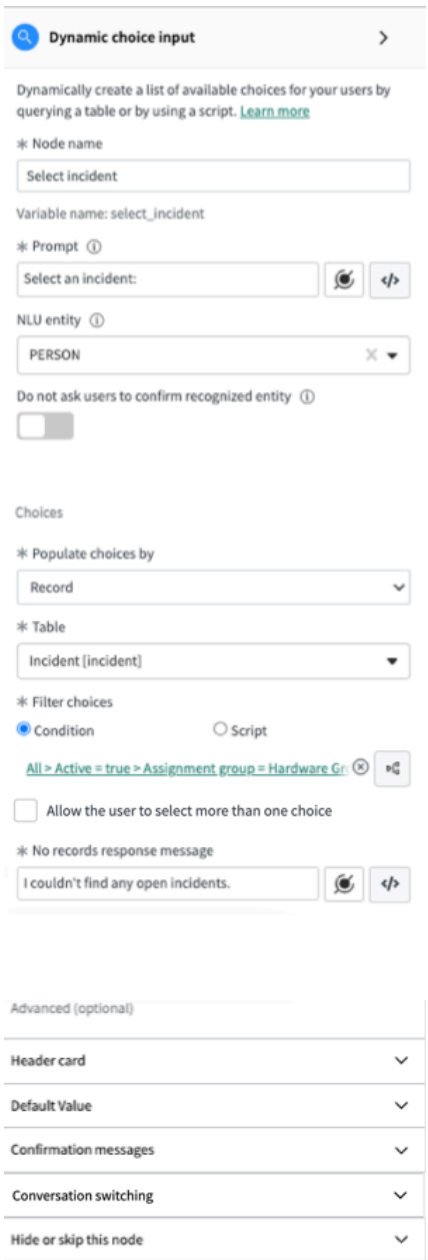
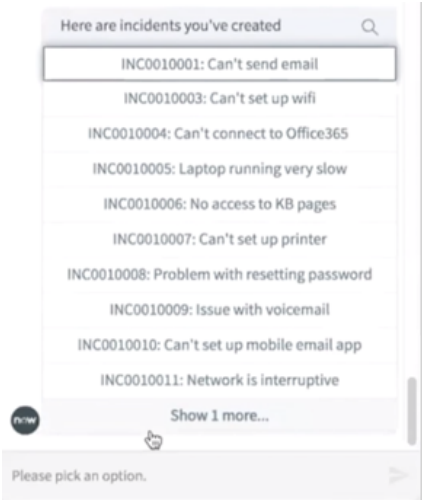
プロパティ	説明
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

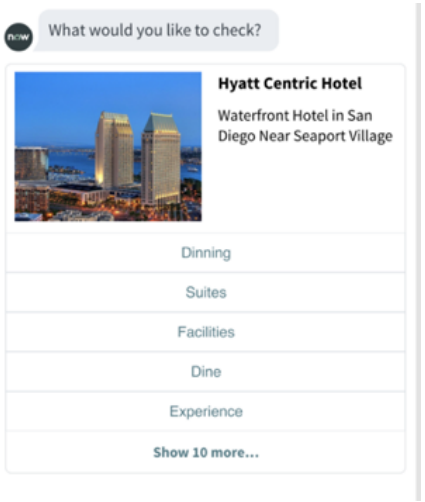
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** のダイナミック選択肢リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合： • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコン (がプロンプトに表示されます。ユーザーはこのアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 • 複数の選択肢を選択する場合は、[オプションを検索 **(Search for options)]** フィールド内で検索して、検索結果をフィルタリングできます。このトピックにあるセカンダリフィールドを有効にするスクリプトを入力すると、検索フィルターの結果がセカンダリフィールドにも適用されます。該当するすべての選択肢を選択または入力し、[送信] アイコン [を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
	ヘッダーカードを含む **Web UI** ダイナミック選択肢リストのプロンプト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。 **注:** ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

ダイナミック選択スクリプトの例

次のスクリプト例は、[選択肢の入力方法] の値が [スクリプト] に設定されている場合にのみ、[選択肢を定義] フィールドで使用できます。このスクリプトを使用すると、要求者は、会話の後半で選択肢を編集することを選択した場合に、以前に選択した選択肢を表示できます。このスクリプトは、メールアドレス、性別マーカー、またはその両方のセカンダリフィールドも要求者に表示するため、利用可能な選択肢をさらに区別するのに役立ちます。セカンダリフィールドを要求者に表示すると、類似の値を処理する場合に特に役立ちます。たとえば、同じ名前または類似の名前 (つまり、Christopher Smith または Chris Smith) で作業する場合に正しい従業員名を選択する場合などです。

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
 "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
   }
   vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  // Topic authors have the ability to define which values should go in the
  // secondary labels by adding secondary label functions
  pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
    return gr.getValue("email");
  });
  pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
    return gr.getValue("gender");
  });
  var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
  var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
  return options;
})()
```

ダイナミック選択肢リスト値の式の例

```
(function execute(table) {
      var options = [];
      var gr = new GlideRecordSecure(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true');
      gr.setLimit(5);
      gr.query();
      while(gr.next()) {
         options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
      }
      return options;
})(table)
```

[選択値の式] プロパティのスクリプトは、選択肢のアレイを定義して返します。この例では、スクリプトは、 オプションと呼ばれる配列を作成し、GlideRecord クエリで見つかった各レコードをこの配列に追加します。配列の各要素には、その GlideRecord からのデータを使用して値およびラベルキーに値が与えられます。コントロールの [テーブル] プロパティは、スクリプトによって使用されるテーブルを定義します。このスクリプト例では、gr. setLimit (5) を使用して、返されるレコードの数を 5 に制限しています。このメソッドを使用すると、返されるレコードで過度に大きな選択リストが作成されないようにできます。

ダイナミック選択肢コントロール値の式のキー

キー	説明
value	選択の値です。ユーザーがコントロールから選択すると、この値は変数名プロパティで名前付けされた変数内に格納されます。
label	この選択のために選択リストに表示されるラベルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	LLM サポート	NLU/キーワードのサポート	制約
Web UI	サポート対象外	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポート対象外	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Workplace	サポート対象外	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象外	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象外	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象	サポート対象	なし
Apple Messages	サポー	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/キーワードのサポート	制約
for Business	ト対象外		
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。リンクのクリックはサポートされていません。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

ブールユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでブールユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに「はい / いいえ」プロンプトを表示します。

ブールユーザー入力コントールでは、ユーザーに「はい / いいえ」の質問に答えさせ、応答を *true* または *false* の値とともに文字列として格納します。 表示された意思決定ユーティリティなどのトピックユーティリティでこの値を使用して、回答に基づいてトピックフローを分岐させます。

このコントロールをキャンバスに配置すると、ヘッダー [意思決定ノードを追加しますか?] を含むウィンドウが表示されます。ウィンドウ メッセージには、[このノードの後に意思決定ノードが追加されます] と表示され、[いいえ] と [はい] のオプションがあります。[いいえ] を選択した場合は、意思決定ユーティリティを追加してブール演算を完了する必要があります。意思決定ノードで出力値の名前をカスタマイズできます。詳細については、「意思決定ユーティリティ」を参照してください。

LLM トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
自動スロット入力を許可	このノードの値を、トピックディスカバリー中に他のノードによって自動的に設定できるようにする場合に切り替えます。この切り替えを有効にすると、[詳細な説明] フィールドが、動的なデータピルピッカーとスクリプトオプションから静的テキストフィールドに変わります。
詳細な説明	ユーザーからの必要な情報の説明。[自動スロット入力を許可] トグルが無効になっている場合は、[データピルピッカー] アイコン を選択して、動的な詳細記述を作成できます。 をクリックして条件を定義するか、[エディターを開く] アイコン [ ] をクリックしてスクリプトを入力します。[自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling)]** トグルが有効になっている場合は、静的な説明のみを入力できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

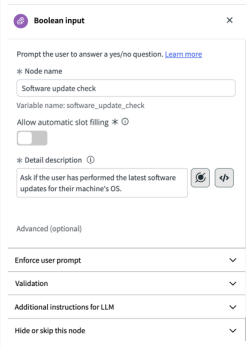
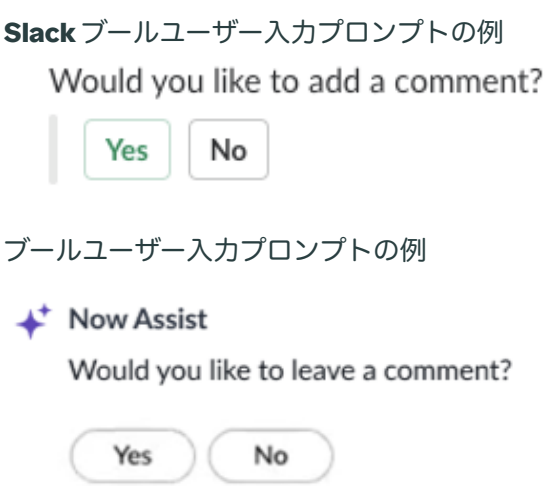
プロパティ	説明
	
詳細	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 条件でスキップが許可されていない場合にユーザーが「このステップを省略」などの値を入力すると、ノードをスキップできないことを示すメッセージが表示され、回答を入力するように再度求められます。

LLM トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	ユーザープロンプトを入力
	

NLU トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ [NLU トピックディスカバリーのみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

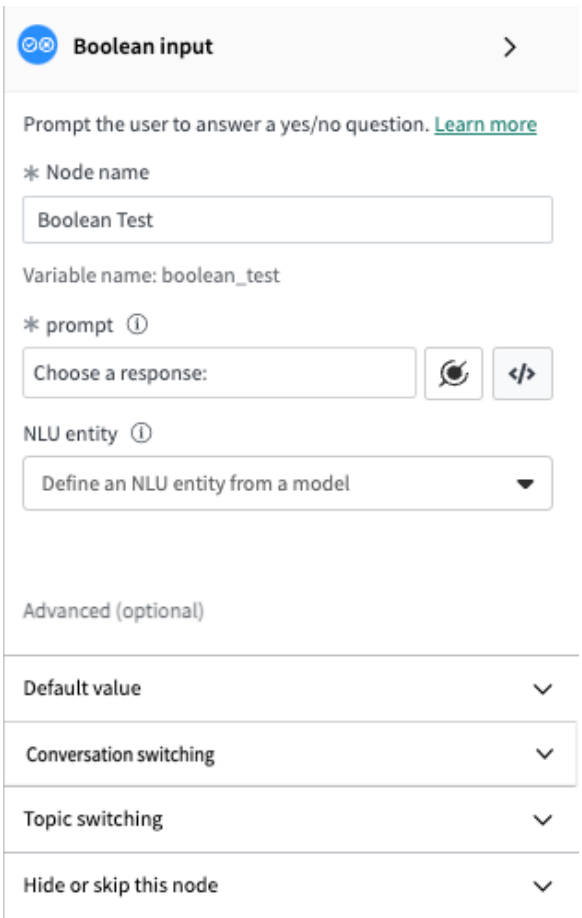
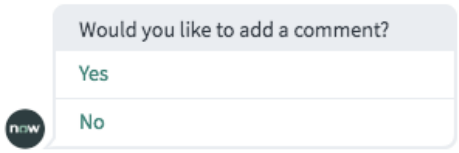
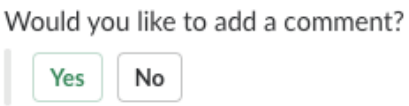
プロパティ	説明
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	入力プロンプト
ブールユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ブールユーザー入力プロンプト  **Slack** ブールユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	**LLM** サポート	**NLU/**キーワードのサポート	制約
Web UI	サポートされていません	サポート対象	なし
モバイル UI	サポートされていません	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポートされていません	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポートされていません	サポート対象	なし
Workplace	サポートされていません	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポートされていません	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポートされていません	サポート対象	なし
LINE	サポートされていません	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/キーワードのサポート	制約
Apple Messages for Business	サポートされていません	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポートされていません	サポート対象	なし

日時ユーザー入力コントロール

日時ユーザー入力コントロールを仮想エージェントトピックで使用し、ユーザーがカレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはその両方を選択できるようにします。

LLM トピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

日時ユーザー入力コントロールは、カレンダーの選択から、または仮想エージェントチャットウィンドウにわかりやすい言葉を入力することによって、入力を受け入れます。回答を入力すると、 仮想エージェントは、ご利用地域の日付の処理方法に応じて異なる入力を受け入れます。たとえば、米国にいる場合、入力コントロールは MM-DD-YYYY 形式をサポートしますが、スペインのユーザーは DD-MM-YYYY 形式で日付を入力します。

日時プロパティ	説明
名前	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
自動スロット入力を許可	このノードの値を、トピックディスカバリー中に他のノードによって自動的に設定できるようにする場合に切り替えます。この切り替えを有効にすると、[詳細な説明] フィールドが、動的なデータピルピッカーとスクリプトオプションから静的テキストフィールドに変わります。
詳細な説明	ユーザーからの必要な情報の説明。[自動スロット入力を許可] トグルが無効になっている場合は、[データピルピッカー] アイコン を選択して、動的な詳細記述を作成できます。 をクリックして条件を定義するか、[エディターを開く] アイコン [</>] をクリックしてスクリプトを入力します。[自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling)]** トグルが有効になっている場合は、静的な説明のみを入力できます。 
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 • [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

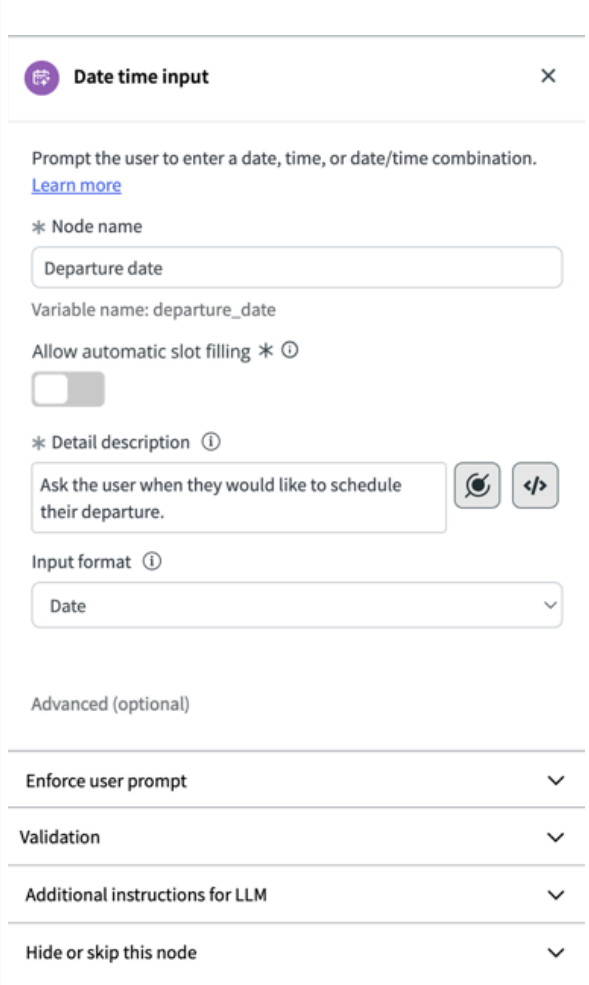
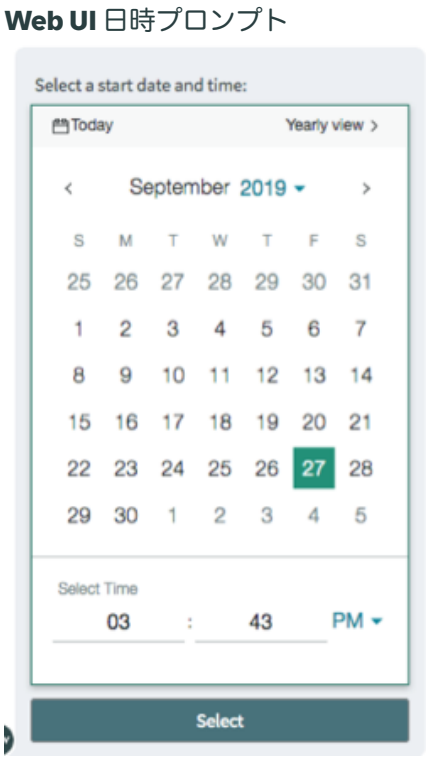
日時プロパティ	説明
詳細	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 条件でスキップが許可されていない場合にユーザーが「`このステップを省略`」などの値を入力すると、ノードをスキップできないことを示すメッセージが表示され、回答を入力するように再度求められます。

LLM トピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
	

NLUトピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

日時プロパティ	説明
名前	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ [NLU トピックディスカバリーのみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時プロパティ	説明
	ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 • [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	

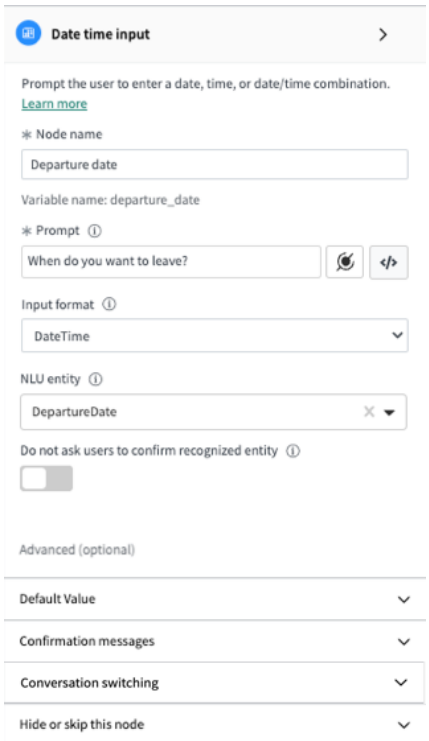
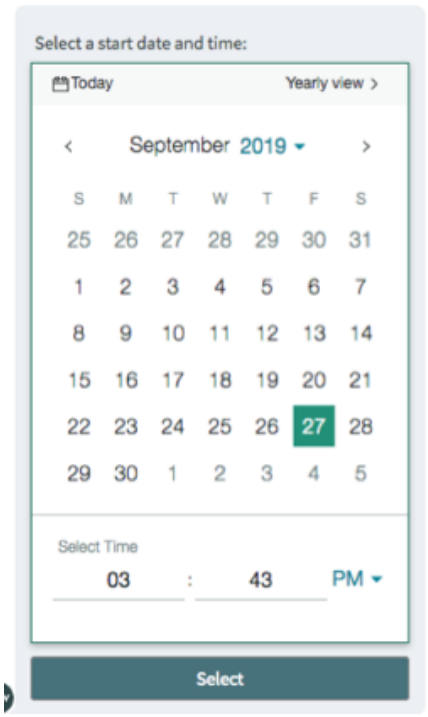
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLUトピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
日時ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** 日時プロンプト 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	**LLM** サポート	**NLU/** キーワードのサポート	制約
Web UI	サポートされていません	サポート対象	なし
モバイル UI	サポートされていません	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポートされていません	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	サポート対象	なし
Slack	サポートされてい	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/ キーワードのサポート	制約
	ません		
Workplace	サポートされていません	サポート対象	Workplace のインターフェイスは、ネイティブで日付選択ウィジェットをサポートしていません。代わりに、これらのインターフェイスでサポートされているボタンを使用して、日付と時刻の選択が行われます。 日時ユーザー入力コントロールは、現在の日付と時刻を示す日付の入力をユーザーに促します。ユーザーは、月、日、年、または時刻のボタンを選択して、その値を変更します。時間フィールドと日付フィールドがユーザーに新しい値を入力するよう促します。月と年のフィールドには、現在または将来の月または年のボタンが表示されます。これらのボタンの 1 つを選択するか、時刻または年を設定する値を入力します。
Facebook Messenger	サポートされていません	サポート対象	アドミニストレーターが顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「Facebook Messenger との対話型統合 のセットアップ」を参照してください。
SMS Twilio	サポート対象	サポート対象外	適用外
LINE	サポートされていません	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	**LLM** サポート	**NLU/** キーワードのサポート	制約
Apple Messages for Business	サポートされていません	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポートされていません	サポート対象	最良の結果を得るには、ノードで NLU を有効にします。

自動翻訳

ファイルピッカーのユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに画像または任意タイプのファイルをアップロードするよう求めます。ユーザーが画像ファイルをアップロードすると、画像はすぐに仮想エージェントクライアントに表示されます。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのプロパティ

ファイルピッカーでは、画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。画像は高解像度にすることができますが、仮想エージェントクライアントに表示される画像はアスペクト比に基づいて拡大縮小されます。画像はチャットウィンドウ内に収まるように拡大縮小されます。

Microsoft Teams では、ペーパークリップ (添付ファイル) アイコンを使用するか、ドラッグアンドドロップを使用してファイルをアップロードできます。コピーと貼り付けは、画像ファイルに対してのみ機能します。ユーザーは、Microsoft Teams で仮想エージェントのファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ライブエージェントとのチャット中に添付ファイルを送信することで、添付ファイルを共有できます。

ライブエージェントピッカーのシナリオ:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 画像ファイルの SVG 形式はサポートしていません。
- テキスト、ファイル、絵文字の組み合わせをサポートします。ただし、ユーザーがこれらのアイテムを送信する方法と、エージェントがこれらのアイテムを表示する方法では、注文の表示が異なる場合があります。
- 書式設定されたテキストはサポートされていません。

ファイルのアップロードの進行中は、ファイルピッカーコントロールでは、テキストをアップロードまたは入力することはできません。アップロードされたファイルには、ウイルススキャンと検証が実行されます。

レコードアクションユーティリティを使用して、アップロードしたファイルを作成したケースにリンクできます。詳細については、「レコードアクションユーティリティ」を参照してください。

次の表に、ファイルピッカーのプロパティの詳細をリストします。

ファイルピッカーのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで、ファイルピッカーのユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、*Node name* プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーにアイテムをアップロードするように求めるプロンプトまたは質問。プロンプトには、変数を含むテキスト文字列またはテキストを返すスクリプトを使用できます。
ユーザーにアップロードを許可	アップロードするファイルのタイプ。画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。
詳細	
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
このノードを非表示またはスキップ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの使用

画像を選択する処理は、仮想エージェントクライアントインターフェイスによって異なります。次の手順を使用して、選択したクライアントインターフェイスで画像を選択します。

以下の表では、さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの詳細について説明します。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロール

プラットフォーム	画像またはファイルを選択する手順
Web UI	**1.** [画像をアップロードするには、ここをクリックしてください。] または [ファイルをアップロードするにはここをクリックしてください。] を選択します。 **2.** ローカルコンピュータからファイルを選択します。すべてのファイルタイプがサポートされています。
Slack	**1.** 緑色の **[+]** アイコンを選択します。 **2.** [自分のコンピュータ] を選択します。 **3.** ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。
Microsoft Teams	**1.** ローカル コンピュータで、画像ファイルをコピーします。 **2.** Microsoft Teams のテキスト入力フィールドに画像ファイルを貼り付けます。

自動翻訳

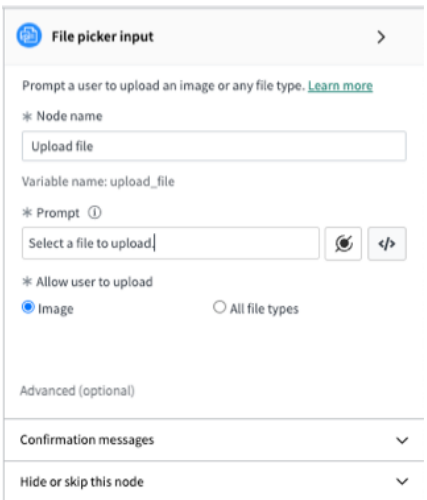
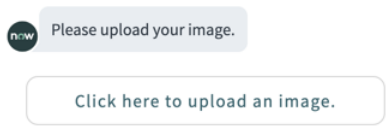
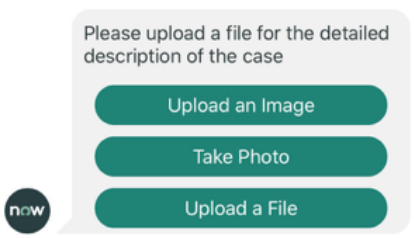
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロール (続く)

プラットフォーム	画像またはファイルを選択する手順
Workplace	**1.** 職場の画像アイコン ( ) を選択します。 **2.** ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。
ServiceNow モバイル	**1.** [画像をアップロード] をタッチします。 **2.** モバイルデバイスの写真ライブラリーから画像ファイルを選択します。 **注:** [ファイルをアップロード] ボタンは、[すべてのファイルタイプ] ファイルピッカーのプロパティを有効にした場合にのみ使用できます。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

ファイルピッカーのプロパティ	ファイルピッカーのプロンプト
ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ファイルピッカーのプロンプト (画像)  **ServiceNow** モバイル ファイルピッカープロンプト 

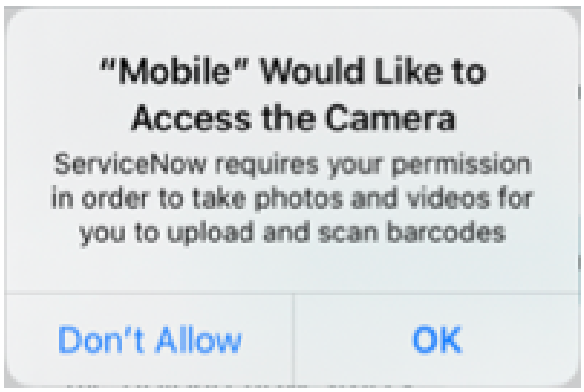
チャネルサポート

次の表に、ファイルピッカーユーザー入力コントロールのチャネルサポートの詳細を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	ユーザーに表示される、アプリがカメラまたはファイルシステムにアクセスするための許可を求めるプロンプト (まだ許可していない場合)。 
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
SMS Twilio	部分サポート	画像ファイルのみ
LINE	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

カルーセルユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでカルーセルユーザー入力コントロールを使用し、プロンプトと水平方向の一連のラベル付き画像を表示します。ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択することができます。

ヒント:
1 ページに表示されるデフォルトのアイテム数を変更するには、*com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを変更します。デフォルト値は 10 です。

LLM トピックディスカバリー用のカルーセル入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
自動スロット入力を許可	このノードの値を、トピックディスカバリー中に他のノードによって自動的に設定できるようにする場合に切り替えます。この切り替えを有効にすると、[詳細な説明] フィールドが、動的なデータピルピッカーとスクリプトオプションから静的テキストフィールドに変わります。
詳細な説明	ユーザーからの必要な情報の説明。[自動スロット入力を許可] トグルが無効になっている場合は、[データピルピッカー] アイコン を選択して、動的な詳細記述を作成できます。 をクリックして条件を定義するか、[エディターを開く] アイコン [ ] をクリックしてスクリプトを入力します。[自動スロット入力を許可 **(Allow automatic slot filling)]** トグルが有効になっている場合は、静的な説明のみを入力できます。 
カルーセルアイテムを定義	カルーセルで選択する項目を作成するためにスクリプトを使用します。スクリプトは、1 つ以上の項目を含む配列を返す必要があります。このトピックの、カルーセル項目の式の例のセクションを参照してください。
詳細 (オプション)	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

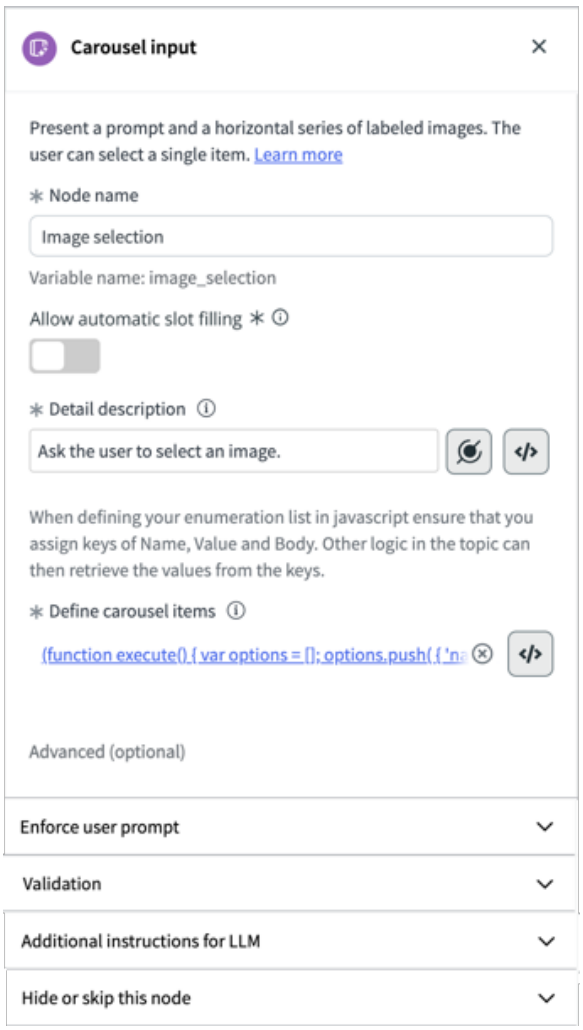
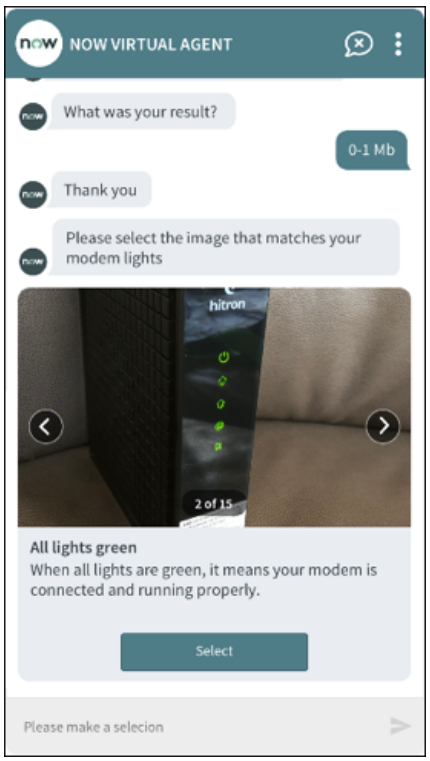
自動翻訳

プロパティ	説明
ユーザープロンプトの実行	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に関する追加説明	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。 このフィールドは、カルーセルノードが入力コレクターノード内で使用されている場合は適用されません。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 条件でスキップが許可されていない場合にユーザーが「`このステップを省略`」などの値を入力すると、ノードをスキップできないことを示すメッセージが表示され、回答を入力するように再度求められます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックディスカバリー用のカルーセル入力コントロールの例

カルーセルのプロパティ	カルーセルプロンプト
	**Web UI** カルーセルプロンプト 

NLU トピックディスカバリー用のカルーセル入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
カルーセルアイテムを定義	カルーセルで選択する項目を作成するためにスクリプトを使用します。スクリプトは、1 つ以上の項目を含む配列を返す必要があります。このトピックの、カルーセル項目の式の例のセクションを参照してください。
レコード応答メッセージなし	テーブル検索でレコードが返されなかった場合に表示されるメッセージ。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。
詳細	
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

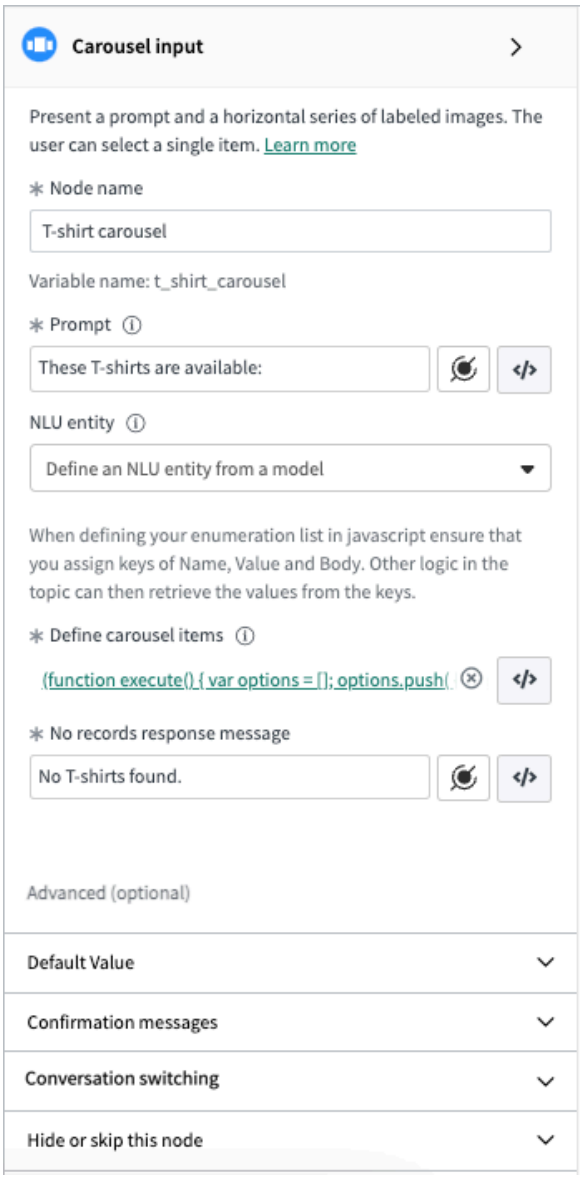
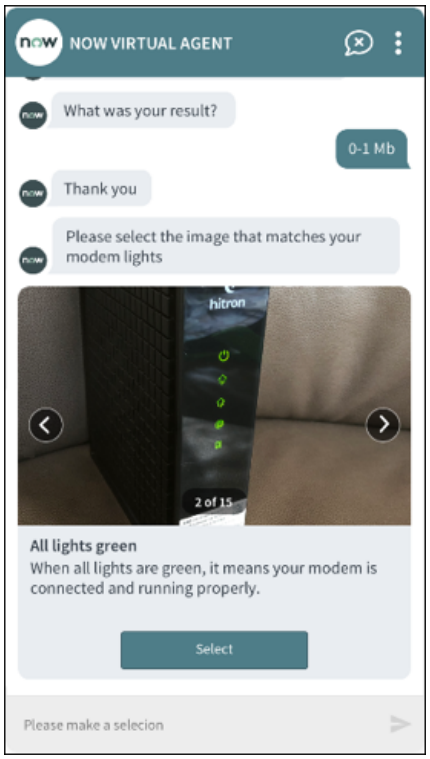
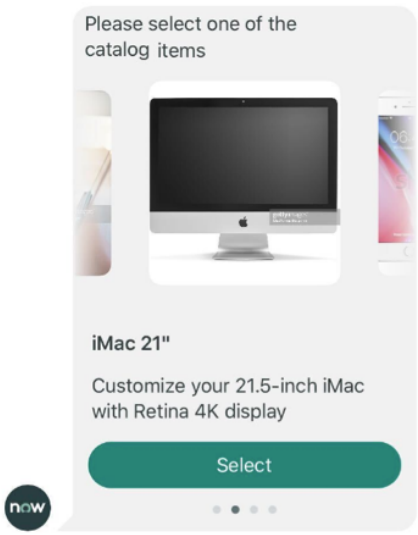
プロパティ	説明
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用のカルーセル入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルのプロパティ	カルーセルプロンプト
	**Web UI** カルーセルプロンプト  **ServiceNow** モバイル カルーセル プロンプト 

カルーセル項目の式の例

```
(function execute() {
   var options = [];
     options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

カルーセル項目の式プロパティのスクリプトは、カルーセルに表示される項目を含む配列を定義して返します。この配列の要素には、 名前、 値、 および本文 キーが含まれている必要があります。この例では、スクリプトは options というアレイを作成し、それぞれが必要なキーを持つ 2 つの要素を追加しています。ここで、画像は例としてハードコードされています。

コードキーの例

キー	説明
名前	カルーセル項目の名前です。この名前はカルーセルの画像の下に表示されます。
値	アイテムの値です。ユーザーがカルーセル項目を選択すると、この値は変数名プロパティで名前付けされた変数内に格納されます。
説明	カルーセル項目を説明するテキスト文字列です。説明は画像名の下に表示されます。アイテムが 3 個を超えるカルーセルには、画像をスクロールするための左右の矢印と、各アイテムの下に [選択] ボタンが表示されます。説明が 140 文字を超える場合、ユーザーはコンテンツを展開できます。
本文	カルーセル項目で使用される画像です。値は画像ファイルの URL です。
Card_name	カルーセルに表示されるカードを識別するテキスト文字列ヘッダー。
Card_data	カードに表示されるテキスト文字列を含むアレイ。値には、識別子、ヘッダー、および説明が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	**LLM** サポート	**NLU/** キーワードのサポート	制約
Web UI	サポートされていません	サポート対象	なし
モバイル UI	サポートされていません	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポートされていません	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポートされていません	サポート対象	なし。カルーセルに 10 個を超えるアイテムが含まれている場合、ユーザーは [次へ] を選択して残りのアイテムを確認する必要があります。
Slack	サポー	サポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/ キーワードのサポート	制約
	トされていません	ト対象	
Workplace	サポートされていません	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポートされていません	サポート対象	画像のタイトルの最大文字数は 40 文字です。画像のテキストの最大文字数は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
SMS Twilio	サポートされていません	サポート対象外	適用外
LINE	サポートされて	サポート対象	画像のタイトルの最大文字数は 40 文字です。画像のテキストの最大文字数は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.carousel.cards* システムプロパティで設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	LLM サポート	NLU/ キーワードのサポート	制約
	いません		されます。プロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
WhatsApp	サポートされていません	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポートされていません	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポートされていません	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

自動翻訳

安全なテキストユーザー入力コントロール

安全なテキストコントロールは、単純なテキストまたはその他の形式で提供される機密情報を暗号化する手段を提供します。このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) ディスカバリーを使用するトピックの機密情報を暗号化します。

このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用してトピックのユーザー情報を収集および暗号化します。また、安全なテキスト入力によって、機密情報が LLM を介して送信されるのを防ぐことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全なテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの安全なテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
プロンプト	テキスト文字列、またはテキストを返すスクリプト。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：パスワードは何ですか？
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。入力が有効でない場合、ボットはユーザーにテキストの再入力を求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし)。 • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式。 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
ハッシュ関数	標準の WS-Security 仕様に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。
暗号化ソルト	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。
詳細	
デフォルト値	プロンプトに対するユーザー応答の値。たとえば、ユーザー名がすでにわかっている場合、デフォルト値は (スクリプト変数 > 前回のユーザー名) になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。 メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。 たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{valnputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 (Default value)]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト (Prompt)] フィールドの値の代わりに使用されます。例：あなたは (ユーザー名 > スクリプト変数) ですか？
このノードを非表示またはスキップ	

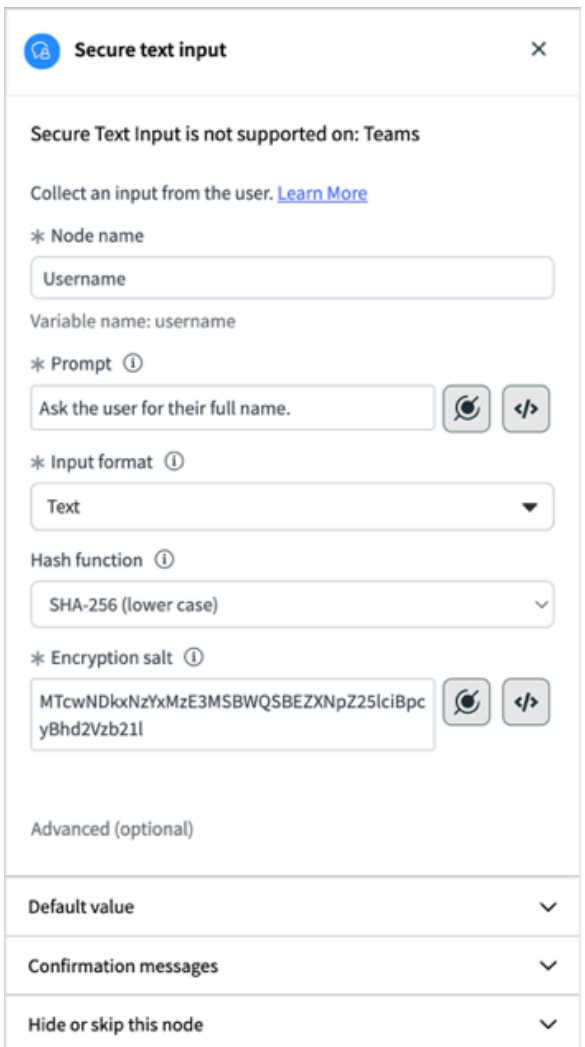
自動翻訳

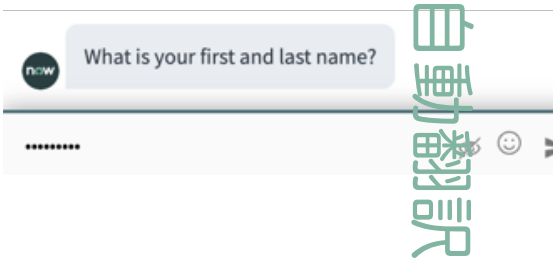
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

安全なテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
安全なテキスト入力コントロールの基本プロパティ	**Web UI** の安全なテキストユーザー入力プロンプト





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし。
モバイル UI	サポート対象	なし。
Now Assist パネル	サポート対象	なし。
Microsoft Teams	サポート対象	なし。
Slack	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェントは最初に入力されたメッセージを処理します。Slack ユーザーが、ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、仮想エージェントは編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象	なし。
Facebook Messenger	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
SMS Twilio	サポート対象	なし。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
LINE	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
WhatsApp	サポート対象	なし。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし。
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー ボット応答

仮想エージェントデザイナーには、ボット応答を会話に表示するためのさまざまなコントロールが用意されています。ボット応答は、サードパーティープラットフォームで行われるため、各出力の形式は異なる場合があります。

仮想エージェント トピック内で使用できるボット応答コントロールは次のとおりです。

テキストボット応答コントロール

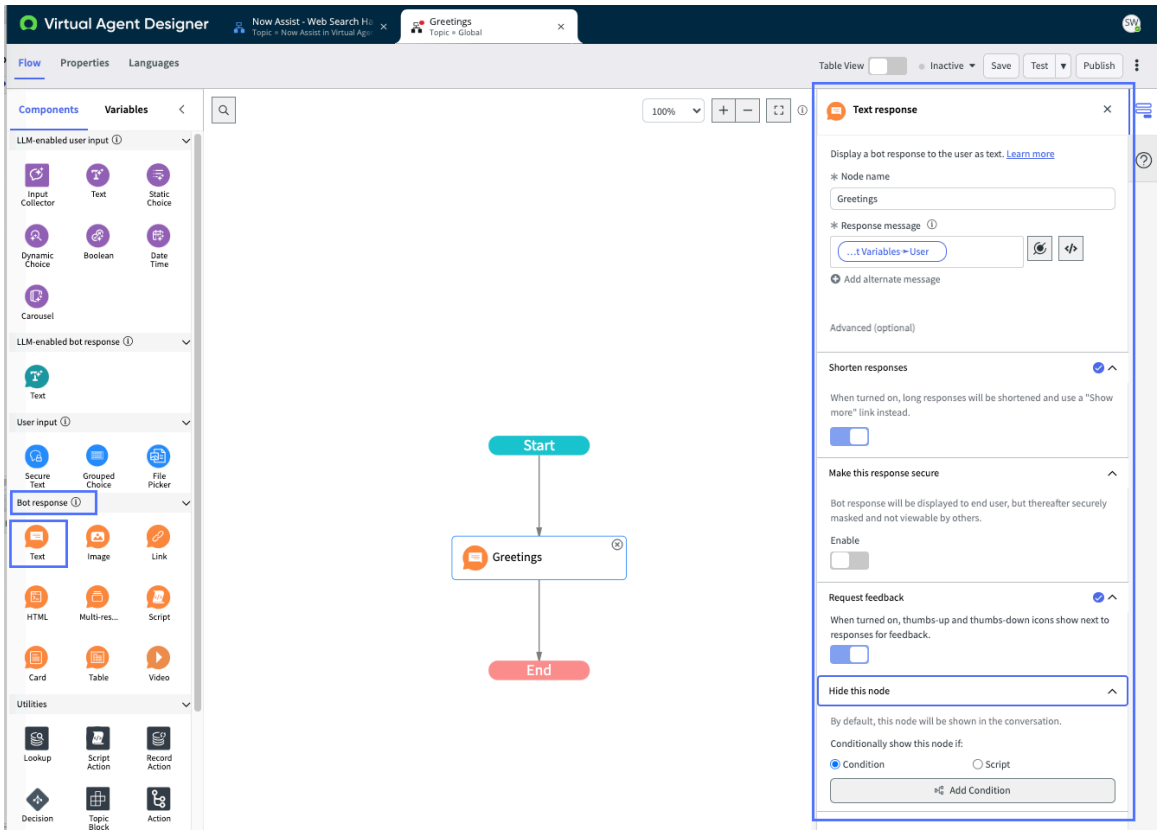
仮想エージェントトピックでテキストボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテキストとして表示します。テキストエディターコントロールを使用して、テキストボット応答の書式を設定できます。たとえば、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、絵文字を含めたりすることができます。

テキストボット応答のプロパティ

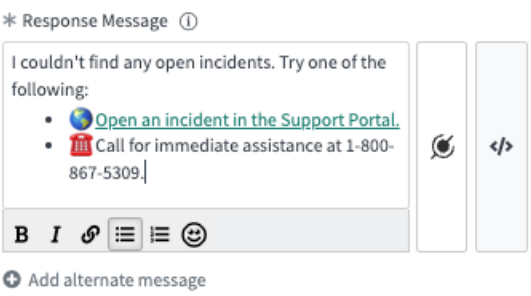
テキスト応答のプロパティパネルを使用して、ユーザーに対するボット応答を設計します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



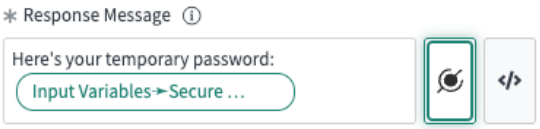
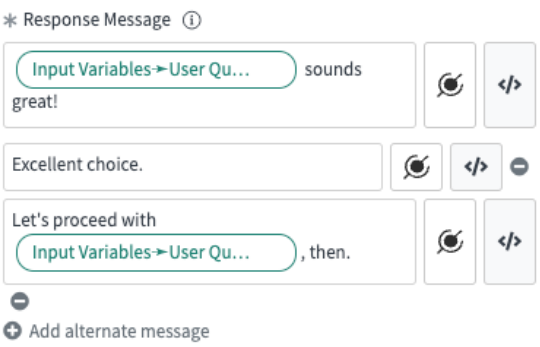
一般的なオプション

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストボット応答ノードを識別する名前。
応答メッセージ	ユーザーに対するテキストボットの応答。応答は次のいずれかになります。 • リッチテキストメッセージ。 • スクリプト。Glide レコード変数またはスクリプト変数を含めることができます。 **注:** スクリプトには、エンドユーザーの一時パスワードを含めることもできます。 テキストエディターコントロールを使用して、テキストメッセージの書式を設定できます。たとえば、[応答メッセージ] フィールドのアイコンを使用して、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、番号付きリスト、絵文字を含めたりすることができます。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一般的なオプション (続く)

プロパティ	説明
	応答メッセージに一時パスワードなどの入力変数を含めることもできます。  リンクを含めるには、次のいずれかを実行します。 • [リンク] アイコン [ • 応答メッセージを追加します。リンクとして使用するテキストを選択し、[リンク] アイコンを選択します。 [確認] ウィンドウのフィールドに入力します。リンクとして使用するテキストを入力し、[リンク] フィールドに URL を入力します。 リンクの表示ラベルと静的 URL を入力するか、またはデータピルピッカーを使用して動的 URL を作成します。
代替メッセージを追加	ユーザーへの 1 つ以上の代替応答メッセージを追加します。仮想エージェント は、会話ごとに 1 つの応答をランダムに選択します。 

詳細オプション

応答を短縮	
有効化	オンにすると、長いボット応答が短縮されます。切り捨てられた応答とともに [さらに表示] リンクが表示されます。このオプションをオフにすると、応答全体が使用されます。デフォルトでは、このオプションはオンになっています。
この応答の安全性を確保	
有効化	有効にされると、ボット応答はユーザーに表示されますが、その後は安全にマスクされ、他のユーザーは表示できません。
フィードバックの要求	
有効化	オンにすると、フィードバックを求めるボット応答の横に賛成アイコンと反対アイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細オプション (続く)

このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

テキストボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	プレーンテキスト文字列のみ
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、完全にサポートされています。非画面デバイスの場合は、ヘッダーが読み取られます。

テキストボット応答スクリプトの例

この例では、スクリプトはユーザーに挨拶する文字列を返します。`gs.getUser().getFirstName()` プロパティは、現在のユーザー名を追加するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

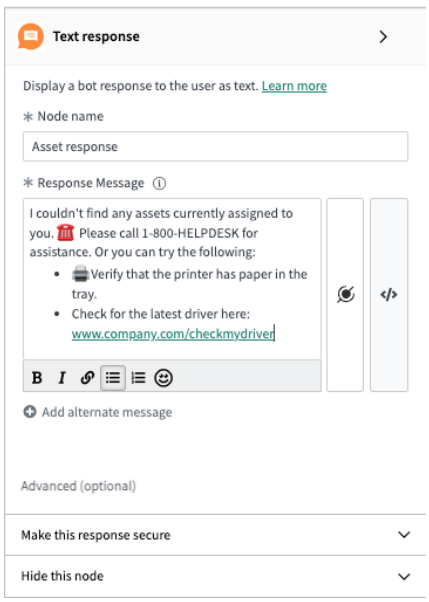
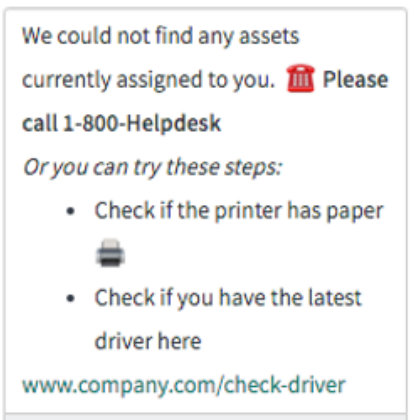
```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

この例では、スクリプトは応答の 3 つのインスタンスへのリンクを返します。[マークダウン] を使用して、スクリプトに複数のリンクを含めます。

```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```

テキストボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	テキストボット応答出力
テキストボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** テキストボット応答出力 

LLM テキストボット応答コントロール

このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する会話でユーザーへの出力メッセージを動的に作成するプロンプトの説明を記述します。

LLM テキストボット応答コントロールのプロパティ

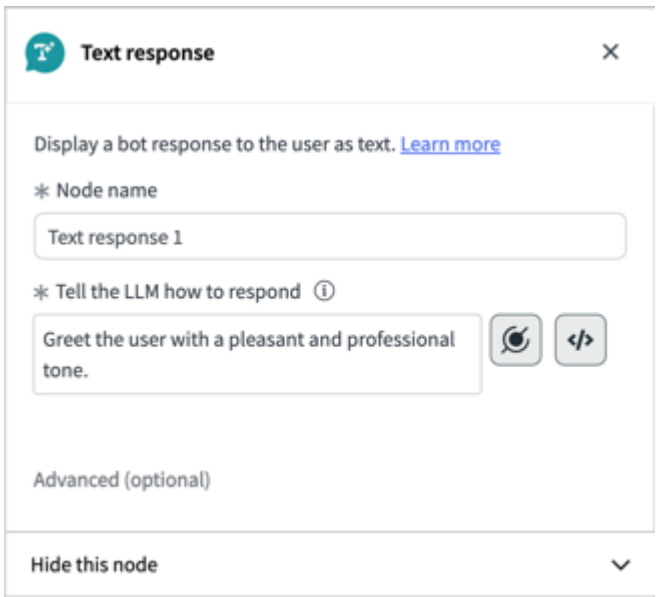
LLM トピックディスカバリーを使用するトピックを操作する場合は、パレットでテキストボット応答を使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの LLM テキストボット応答コントロールノードを識別する名前。
応答方法を LLM に伝える	LLM がユーザーに送信するメッセージの種類。たとえば、 親しみやすくプロフェッショナルな態度でユーザーに挨拶します。わかりやすい文章を使ってメッセージを作成したり、スクリプトを作成したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

テキストボット応答コントロールの例



画像ボット応答コントロール

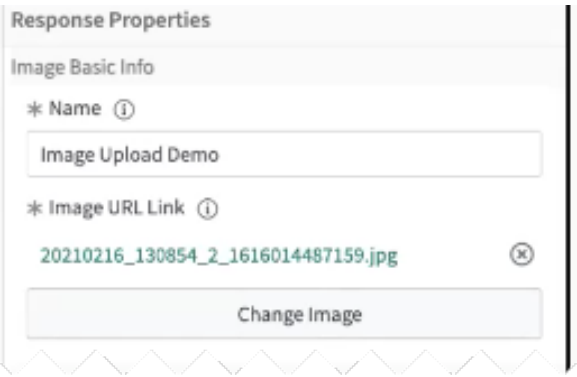
仮想エージェント トピックで画像ボット応答コントロールを使用して、URL リンクから画像をアップロードして表示します。イメージのアスペクト比によって、ボット チャット バブルで画像のサイズがどのようになるかが決まります。

画像ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで画像ボット応答コントロールノードを識別する名前。
画像 URL リンク	会話に含める画像ファイルへの URL リンク。値を設定するには、次のいずれかの操作を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 • [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。  リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。
画像の代替テキスト	アクセシビリティ用に含まれる、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。データピルまたはスクリプトの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。
モバイル UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Slack のドキュメントを参照してください。
Workplace	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Workplace のドキュメントを参照してください。
Facebook Messenger	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Facebook Messenger のドキュメントを参照してください。
SMS Twilio	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。Twilio の制限については、メディアの承認済みコンテンツタイプ をチェックしてください。
LINE	サポート	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、LINE のドキュメントを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

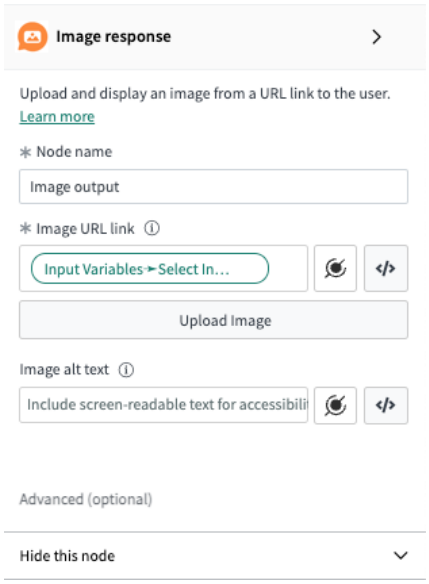
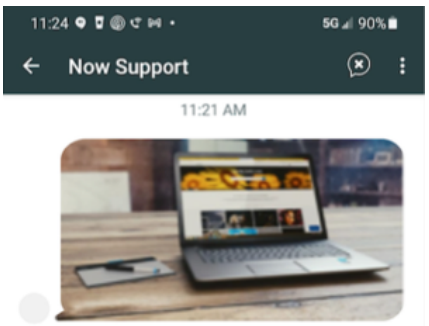
チャネル	サポート	制約
	対象	
WhatsApp	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、WhatsApp のドキュメントを参照してください。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「画像が見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

画像ボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	画像ボット応答出力
画像ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の画像ボット応答出力  **ServiceNow** モバイル 画像ボット応答出力 

リンクボット応答コントロール

仮想エージェント トピックでリンクボット応答コントロールを使用して、ボット応答を表示します。応答には、アイテムへの単一の URL リンクまたは最大 3 つのアイテムへの複数の URL リンクのいずれかを含むヘッダープロンプトを含めます。

注:
Now Mobile アプリで仮想エージェント会話のリンクボット応答コントロールを使用している場合は、モバイルブラウザで Web リンクが開きます。モバイルアプリ内のネイティブモバイル画面でリンクを開くには、会話トピック内のアイテムに対して詳細なリンクを作成します。モバイルアプリでの詳細リンク作成の詳細については、MobileDeepLinkGenerator - Global API を参照してください。

リンクボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのリンクボット応答コントロールノードを識別する名前。
リンクリスト	出力結果で返されるリンクのタイプ。 • [単一リンク] を選択すると、出力結果にはアイテムが 1 件返されます。 • [複数のリンク] を選択すると、出力結果には最大 3 件のアイテムが返されます。
単一リンクのプロパティ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ヘッダー	URL リンクの上に表示されるメッセージ。メッセージには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
ラベル	ボットバブル内の単一リンクを識別するテキスト文字列。テキストには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンク	Web サイトのページや特定のレコードなどのアイテムへの URL リンク。リンクには、変数を含む文字列、または文字列として有効な URL を返すスクリプトを指定できます。たとえば、完全な URL (https://servicenow.com など) を入力できます。
複数のリンクのプロパティ	
ヘッダーメッセージ	テキストプロンプトは、リンクのリストの上に表示されます。プロンプトには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンクリストの値式	表示するリンクのリストを作成するスクリプト。スクリプトには、リンクの URL、リンク表示ラベル、リンクの説明、およびリンクコンテキストといったパラメーターを含めることができます。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

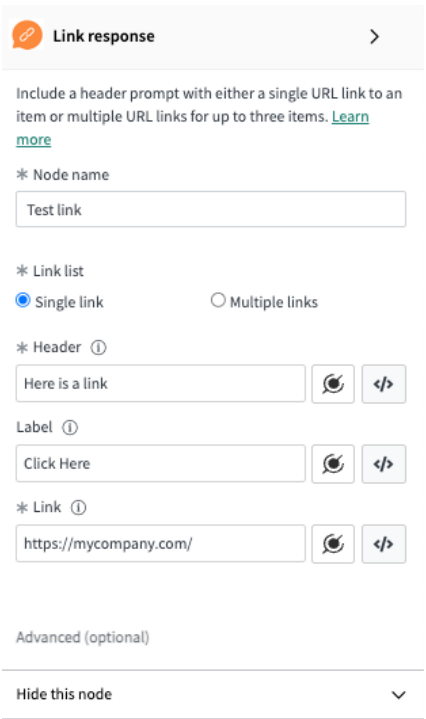
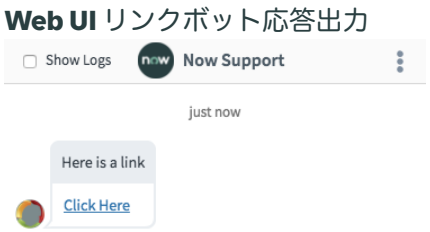
チャネル	サポート	制約
	対象	
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	すべての URL は許可されたドメインリスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルに追加される必要があります。
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一リンクボット応答コントロールの例

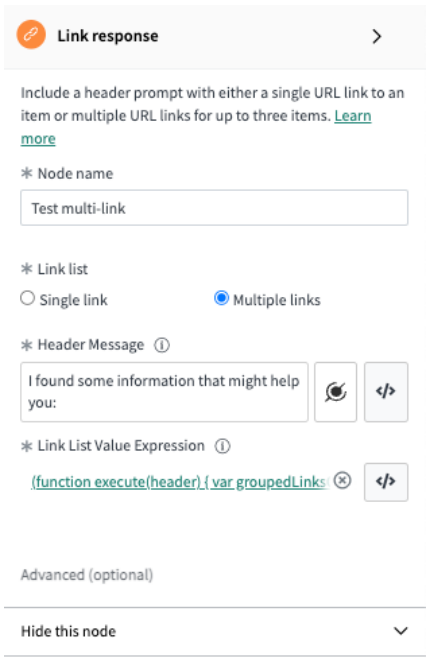
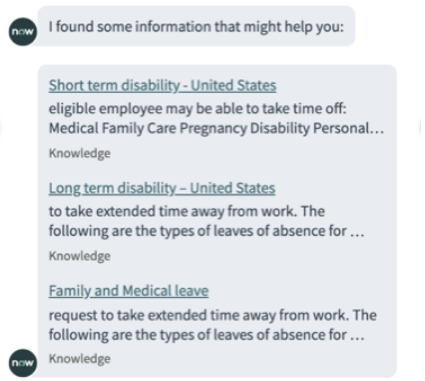
注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

単一リンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
単一リンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** リンクボット応答出力 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のリンクボット応答コントロールのプロパティの例

複数のリンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
複数のリンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** リンクボット応答出力 - 複数の **URL** リンク  **注:** 複数のリンクボット出力は、Microsoft Teams、Slack、Workplace、および Facebook Messenger でもサポートされています。

HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用して、仮想エージェントボット応答で静的 HTML テキストを表示します。

注:
以前のリリースで、このボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を作成した場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。

HTML マークアップのセキュリティに関する考慮事項

セキュリティ上の理由から、HTML サニタイザースクリプトは自動的に実行され、仮想エージェントの会話を含むインスタンスで使用されるすべての HTML マークアップをチェックします。サニタイザースクリプトは、クロスサイトスクリプティング攻撃を可能にする可能性のある要素または属性を削除します。HTML サニタイザースクリプトを編集して、保持または削除するマークアップアイテムのリストを変更できます。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。除外リストまたは包含リストにマークアップアイテムを追加する例については、「HTML サニタイザーの構成 (Configure HTML sanitizer)」を参照してください。

仮想エージェントの会話でのみ HTML サニタイザースクリプトを無効にするには、`com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` システムプロパティを追加し、値を false に設定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの HTML ボット応答コントロールノードを識別する名前。
HTML メッセージ	表示される HTML 出力です。[スクリプト] アイコン [</>] を選択して HTML エディターを開き、HTML テキストを入力します。
高さ (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するための領域の最大高さです。
幅 (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するためのボットバブルの最大幅です。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

注:
例に示すように、HTML 出力はサードパーティーのメッセージング アプリケーションでは異なる場合があります。高さと幅の初期値を設定して適切な [高さ] と [幅] の領域を決定し、使用する予定のメッセージングアプリケーションで HTML 出力をプレビューしてその高さと幅の値を調整してください。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	対象	
Microsoft Teams	サポート対象	HTML は Microsoft Teams で画像としてレンダリングされるため、他のコントロールをお勧めします。例えば、Microsoft Teams には HTML の代わりに画像またはカードを使用します。
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

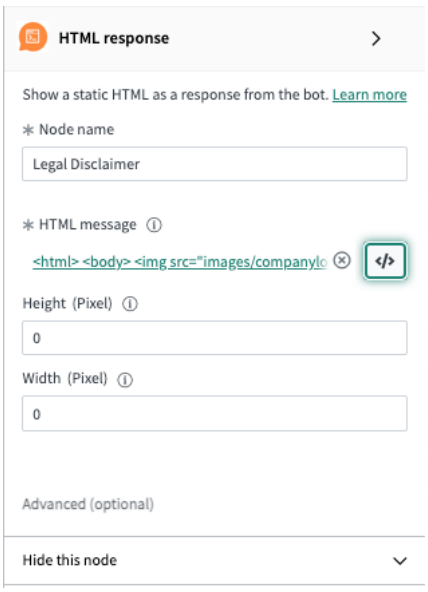
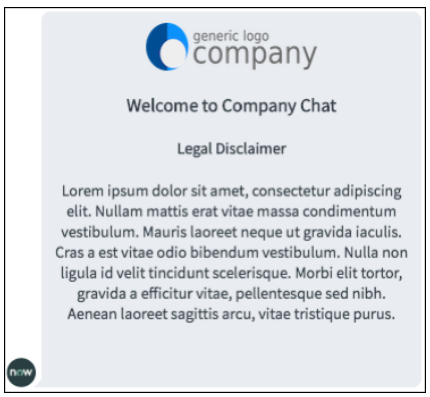
HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	象外	
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

HTML ボット応答出力の例

HTML ボット応答はチャット応答として静的 HTML を表示します。この例には、画像、見出し、および段落のテキストが含まれています。Web UI はこのコンテンツを HTML として表示します。Slack、Microsoft Teams、および Workplace のユーザーインターフェイスには、PNG 画像と同じコンテンツが表示されます。HTML 内の URL リンクが抽出され、画像の下に表示されます。URL には、絶対リンクまたは相対リンクのいずれかを指定できます。相対リンクを使用する場合は、ServiceNow インスタンスへの相対パスを使用する必要があります。

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

HTML ボット応答のプロパティ	**HTML** ボット応答出力
HTML ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI HTML** 出力 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロール

仮想エージェント トピックで複数回答ボット応答コントロールを使用し、2 つ以上の出力を順次表示します。出力は、テキスト、画像、リンク、または HTML にすることができます。ユーザーは、用意されたナビゲーションボタンを使用して、ある出力から次の出力に移動できます。

複数回答ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの複数回答コントロールノードを識別する名前。
応答を追加する	1 つ以上のボット応答。各出力タイプに対して、[+応答を追加] を選択し、出力を指定して出力プロパティを定義します。 **1.** [応答の追加] ダイアログボックスで、[タイプ] を選択して関連する値を指定します。 ○ テキスト：[値] フィールドで、応答に表示されるテキストを入力します。 ○ **HTML**：高さと幅を入力し、HTML ブロックのサイズを設定します (ピクセル単位) 。HTML エディターで、表示する HTML マークアップを入力します。 ○ 画像：[画像] フィールドに URL を入力するか、[画像をアップロード] を選択してアップロードする画像ファイルを選択します。 ○ リンク：ヘッダー、ラベル (リンクのラベル)、およびリンク (リンクのパスまたは URL) を入力します。 **2.** [保存] を選択します。
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	
ユーザーが会話を続行できるようにするボタンにラベルを付けます。	出力の下に表示されるボタンのラベルです。このボタンを使用すると、ユーザーはフロー内の次の出力に移動できます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象	
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

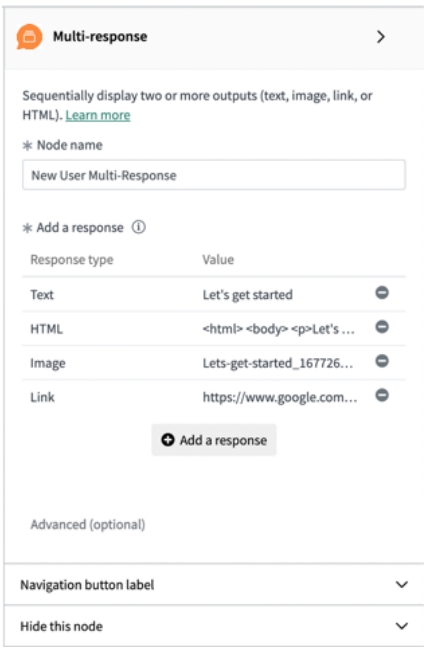
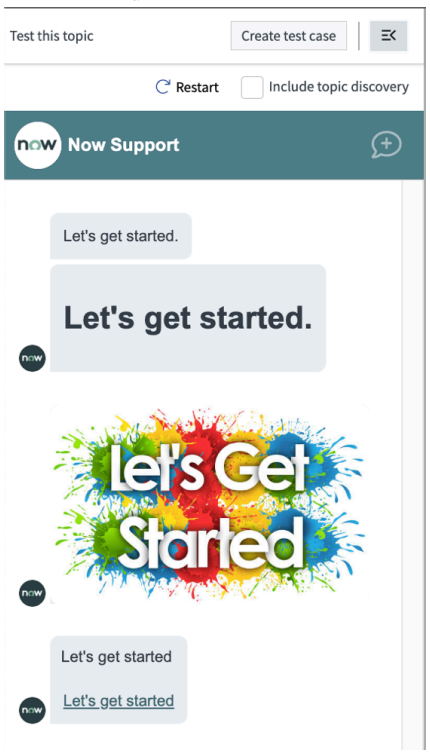
チャネル	サポート	制約
	象外	
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスでは、サポートされていない要素が使用されている場合、ユーザーは 「We found a link」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

複数回答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力プロパティ	複数回答出力
複数回答ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の複数回答ボット応答出力 

スクリプトボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでスクリプトボット応答コントロールを使用して、単一応答またはマルチパート応答を返すスクリプトを実行します。

スクリプトによる計算を使用したり、マルチパートの応答を必要としたりする、より複雑な応答を作成する場合は、スクリプトボット応答コントロールを使用します。スクリプト出力には、テキスト、画像、カード、リンク、および HTML を含めることができ、多彩な応答を作成できます。

スクリプトボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでスクリプトボット応答コントロールノードを識別する名前。
スクリプト出力タイプ	スクリプトによって返される出力のタイプ (単一パートまたはマルチパートなど) 。
スクリプト応答メッセージ	選択した出力タイプを生成するスクリプト。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	サポートは、応答のタイプによって異なります。たとえば、画像やリンクは画面付きのデバイスでのみ使用できます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

スクリプト例

この例では、スクリプトは現在時刻から 2 時間後を計算し、この情報を含むマルチパートメッセージを出力します。

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

スクリプトボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトのプロパティ	スクリプトボット応答出力
スクリプトボット応答コントロールの基本プロパティ Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	**Web UI** のスクリプトボット応答出力 Show Logs Now Support just now This is my script output.

カードボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでカードボット応答コントロールを使用して、インスタンス上のレコードから選択した情報と、動画や画像などのリッチコンテンツをアップロードして表示します。

カードには、レコード情報、画像、または YouTube ビデオコンテンツをコンパクト形式で含めることができます。コンパクト形式は、チャットウィンドウ内で読みやすいように設計されています。

カードボット応答には、次のタイプのコンテンツを表示できます。

- レコード：インスタンスの単一レコードのコンテンツを表示します。このレコードは、フロー内の変数から参照することも、選択したテーブルから単一の Glide レコードを返すスクリプトを使用して照会することもできます。レコードコンテンツには、カードの上部にテーブルの表示フィールドが含まれ、ボット応答のプロパティによって指定されたその他のフィールドが続きます。
- 画像：入力した大小の画像と、タイトルおよび説明が表示されます。プロパティシートには、カードレイアウト用に事前設定されたテンプレートが用意されています。タイトル、説明、およびイメージソースを指定します。
- YouTube ビデオ：チャネルでサポートされている場合は、インラインビデオプレーヤーで表示されます。画像は、タイトル、説明、および関連するコンテンツへのハイパーリンクとともに表示されます。

  Yokohama リリースでは、YouTube ビデオのみがサポートされています。

> **ヒント:**
> ビデオボット応答コントロールを使用して、会話に YouTube ビデオを含めることもできます。ビデオボット応答コントロールには、会話を一時停止するナビゲーションボタンが含まれています。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。ユーザーがビデオの視聴を終了したら、このナビゲーションボタンをクリックして会話を続行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

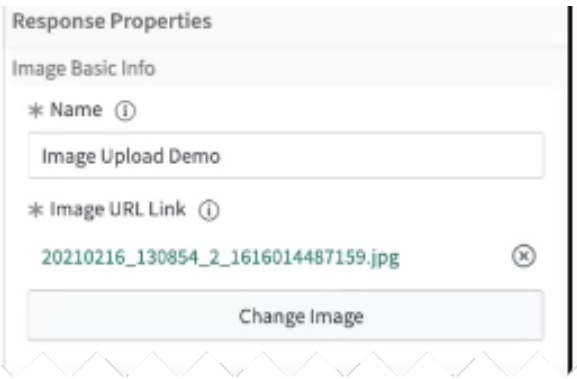
注:
HTML ボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を以前に作成している場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。または、画像を表示し、ビデオなどのリッチコンテンツを含めることができます。

カードボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでカードボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	使用するカードのタイプ。次のいずれかのオプションを選択します。 • レコード • テキスト付きの大きな画像 • テキスト付きの小さな画像 • **YouTube** ビデオカード **注:** Yokohama リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
タイプ：レコード	
レコード	特定のレコードへの参照です。カードのデータは、フロー内の別のノードの変数で参照されるレコードから取得されます。たとえば、選択リストや Glide アクションを参照に使用できます。 **1.** レコードオブジェクトを含む現在のフローから変数を選択します。 **2.** フィールドリストを使用して、カードに表示されるフィールドを決定します。
テーブル	カードに表示されているデータを含む単一の Glide レコードを参照するテーブル。
このテーブルのフィルター手段	テーブルのデータをフィルタリングする条件またはスクリプトを入力し、レコードを返します。 • 条件：テーブルレコードを返す条件ステートメント。 • スクリプト：Glide レコードを返す Glide レコードクエリ。
フィールド	カードに表示される ServiceNow レコードのフィールドです。[フィールドの追加] をクリックして各フィールドを指定します。 **注:** Workplace を使用している場合、最大 4 つのフィールドがカードに表示されます。4 つ以上のフィールドがある場合、残りのフィールドは後続のカード (カードあたり最大 4 つのフィールド) に表示されます。
タイプ：テキスト付きの大きな画像またはテキスト付きの小さな画像	
テンプレート	画像カードのレイアウトを視覚的に表現したものです。テンプレートの各領域には番号が付けられています。

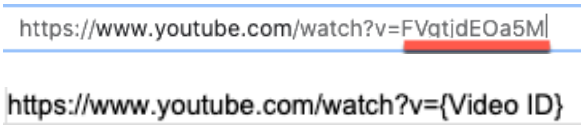
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 **1.** タイトル：カードの名前またはラベル **2.** 説明：画像の説明 **3.** 画像 **URL** のリンク：次のいずれかの方法でカードに表示される画像を指定します。 ○ テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 ○ [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。  リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。 **4.** 画像の代替テキスト：アクセシビリティプログラム用に画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。
タイプ：YouTube ビデオカード	
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube** ビデオ **ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は FVgtjdEOa5M です。 
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

カードボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	部分的サポート	レコードカードとアクションのみのレコードカード。
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポー	Slack との対話型統合 バージョン 2.0.0 以降。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	部分的サポート	画像カード出力は利用できません。 Facebook アプリは垂直リストテンプレートをサポートしなくなりました。カードレイアウトでは、2019 年 8 月 15 日から水平スクロール可能なカルーセルテンプレートが使用されています。カードではボタンテンプレートも使用できます。
Facebook Messenger	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポート対象	レコードと画像カードのみ。
LINE	部分的サポート	レコードと画像カードのみ。
WhatsApp	部分的サポート	レコードと画像カードのみ。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	一部のタイプの出力は、画面付きのデバイスでのみ使用できます。画面表示されていないデバイスの場合 、カードタイトルが読み込まれます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide レコード クエリの例

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

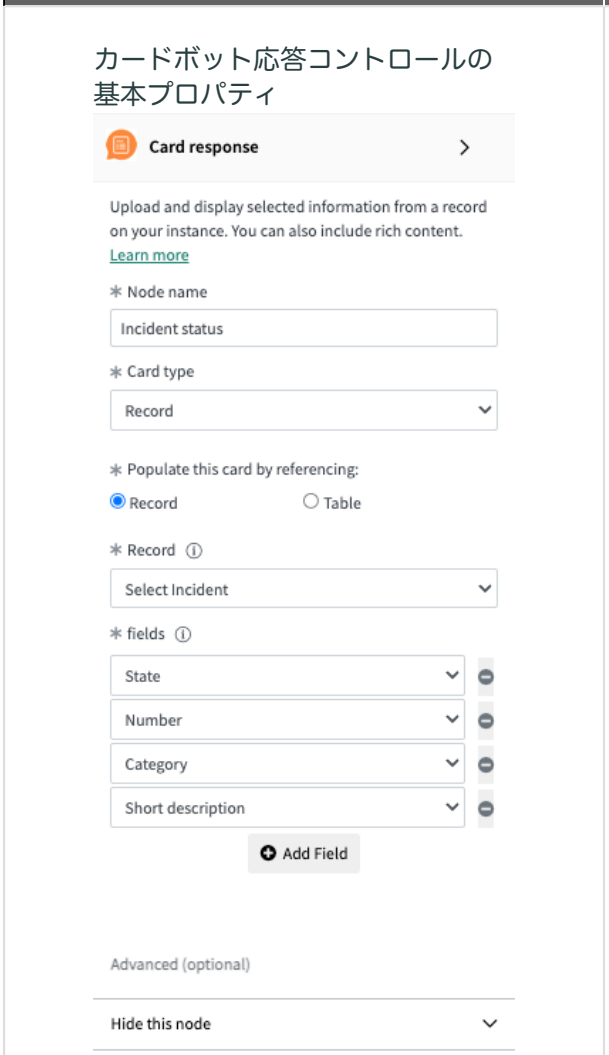
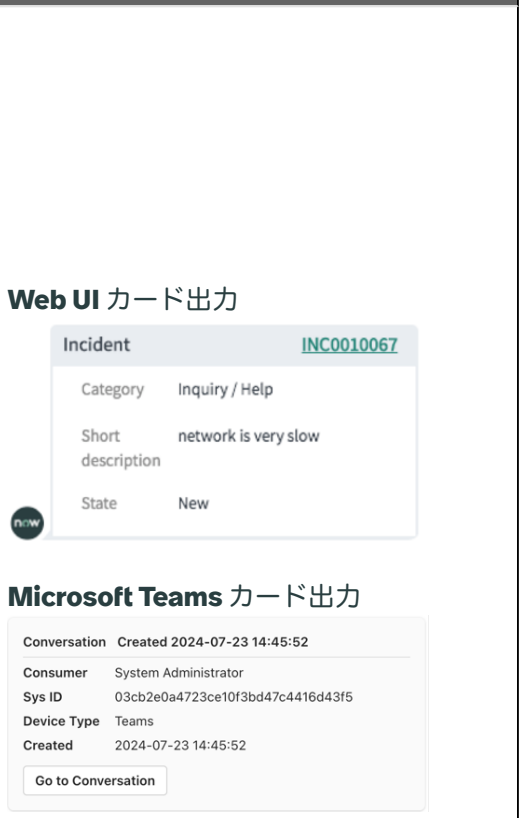
この例では、スクリプトは GlideRecord オブジェクトを作成し、単一の結果を返すクエリを使用してこのオブジェクトを設定した後、レコードを返します。テーブル プロパティは、このクエリで使用されるテーブルを定義します。

レコードのカードボット応答出力の例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
	

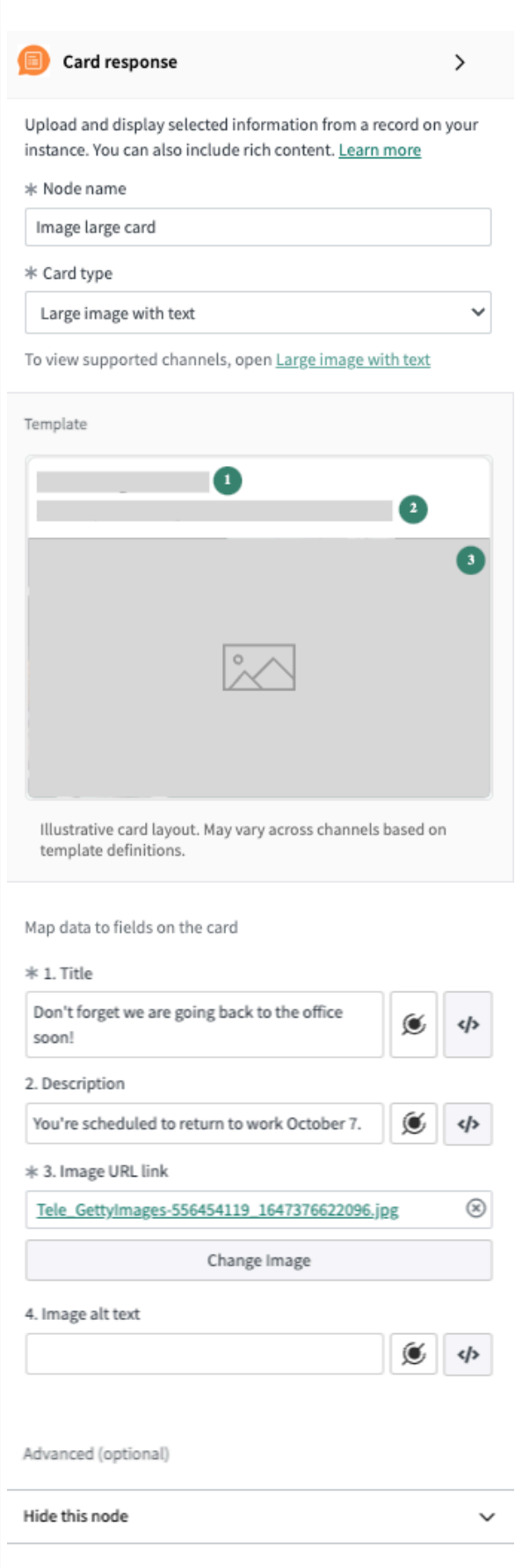
大きな画像のカードボット応答の例

画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

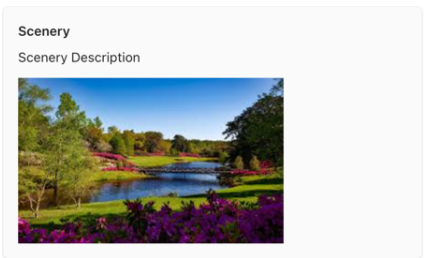
応答プロパティ	カード出力



Web UI 画像カード出力



Microsoft Teams UI 画像カード

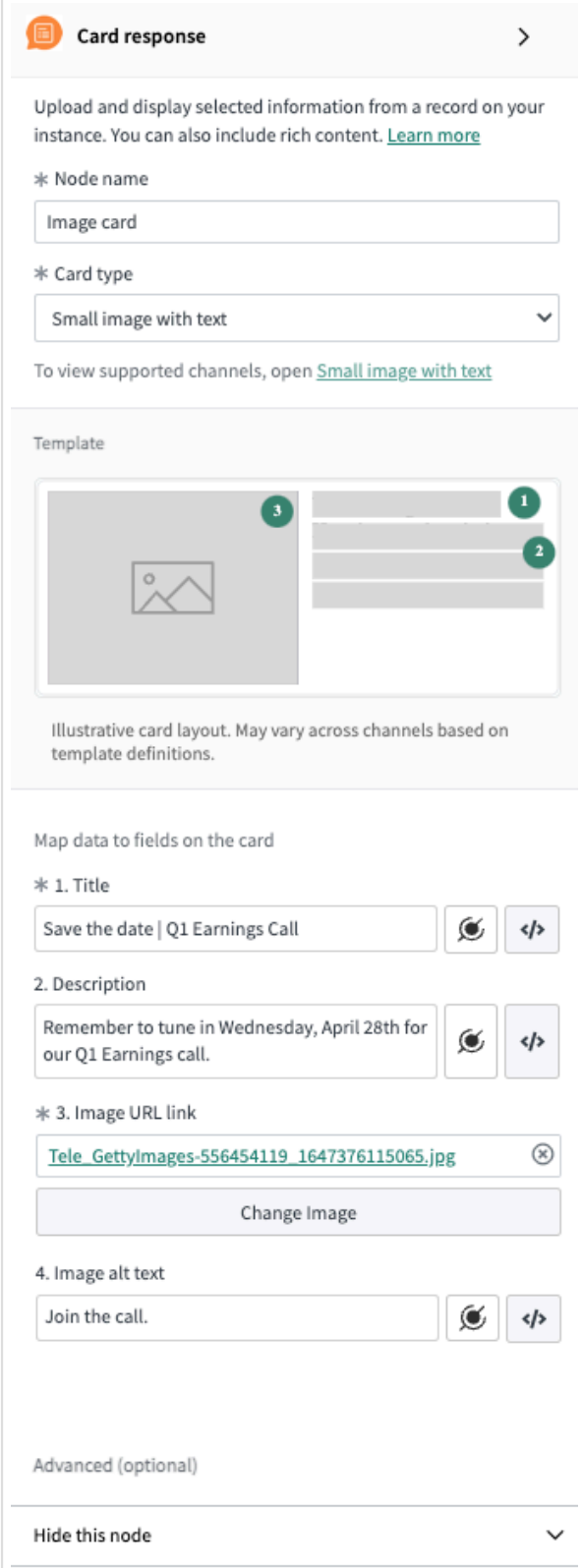
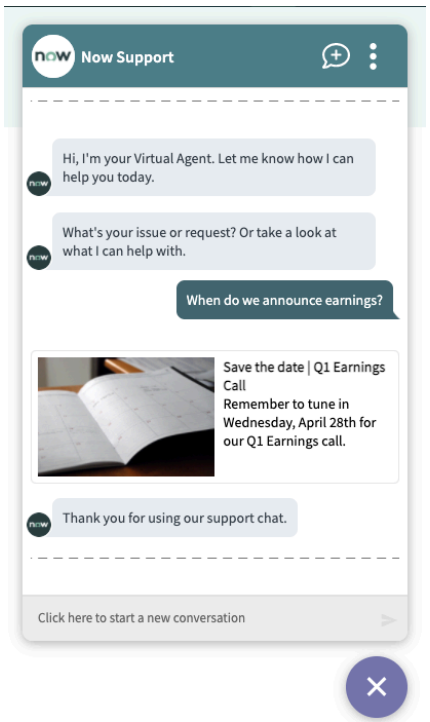


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

小さな画像のカードボット応答の例

画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

応答プロパティ	カード出力
	

Web UI 画像カード出力

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオコンテンツを含むカードボット応答の例

カードボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでの表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

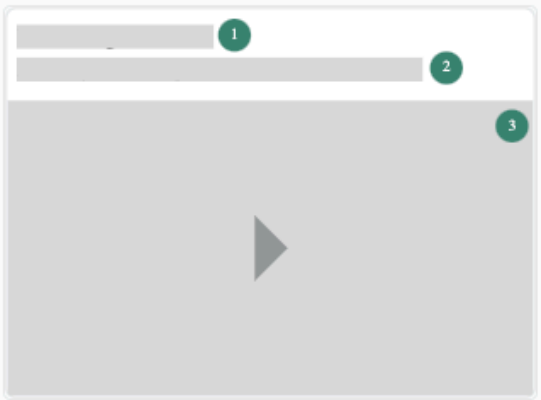
Video card response

* Card type

Youtube Video Card

To view supported channels, open Youtube Video Card

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Chief Holiday Officer | Let's workflow it

1B. Title Link

https://www.servicenow.com/

2. Description

Ready for work to work better? Our digital workflows are here to bring simplicity to your complexity and transform how work gets done across your enterprise.

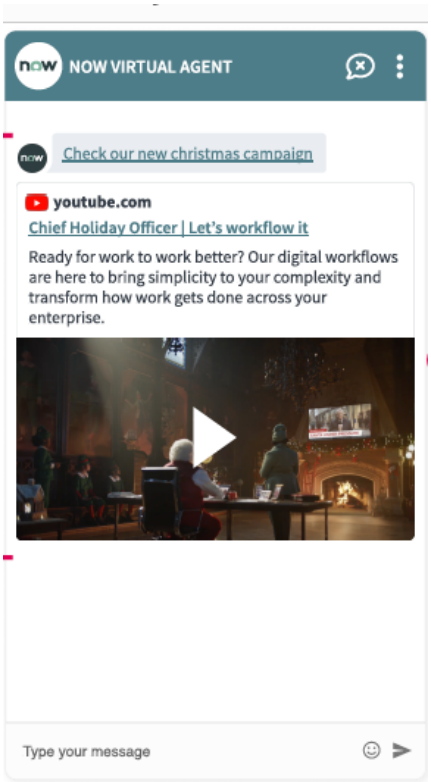
* 3. Youtube Video ID

FVgtjdEOa5M

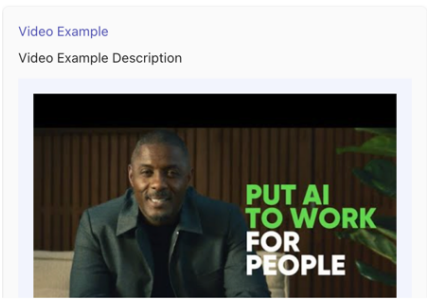
Advanced (optional)

Hide this node

チャットウィジェットのビデオ付きカードボット応答出力



ビデオ付きのカードボット応答出力 **Microsoft Teams**



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでテーブルボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテーブルとして表示します。

テーブルボット応答により、ユーザーは情報をわかりやすく整理して表示できます。

たとえば、次のような情報を整理して表示できます。

- 予定サービスの変更
- 休業日
- 連絡先情報
- テストサイト

出力テーブルには、1 ～ 4 列を含めることができ、オプションの列ヘッダーも含めることができます。コンディショナービルダーまたはスクリプトを使用してテーブルに入力できます。

テーブルボット応答のプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテーブルボット応答コントロールノードを識別する名前。
このテーブルの入力基準	テーブルに入力するためのオプション。次のいずれかを選択します。 • テーブル：表示するデータを含む ServiceNow テーブルを選択します。 • スクリプト：[行を定義] ダイアログボックスにコードを入力します。
テーブル	データを含むテーブルの名前。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行をフィルタリング	テーブルのコンテンツをフィルタリングするためのオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件：条件ビルダーを使用して、ノーコード条件ステートメントを指定します。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。 • スクリプト：条件を指定するローコードスクリプトを入力します。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
レコード応答メッセージなし	レコードが見つからない場合に表示されるメッセージ。
各レコードのリンクを表示	このトグルをスライドさせて、 仮想エージェント 会話の出力にある各レコードのリンクを有効にします。
列と行	
列 (左から右)	会話に表示するテーブル列。最大 4 つの列を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• フィールド：列に表示するフィールドを ServiceNow テーブルから選択します。 • 表示名：選択した列名を反映します。デフォルト名を使用するか、名前を変更します。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行のソート基準	返された行を列でソートするためのオプション。選択した列の 1 つでソートすることも、ユーザーへの応答に表示されない列でソートすることもできます。ソートの [昇順] または [降順] を選択します。 ソート順を指定しない場合、行は作成日で降順にソートされます。別のソート順を指定すると、作成日は予備のソート順として使用されます。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
詳細	
ヘッダー	
ヘッダー	応答出力にテーブルが表示されるときのテーブルのヘッダーまたはタイトル。ヘッダーには、テキスト文字列、変数、またはスクリプトを使用できます。
列見出しを表示	列見出しの表示を有効にする切り替えスイッチ。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	象外	
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

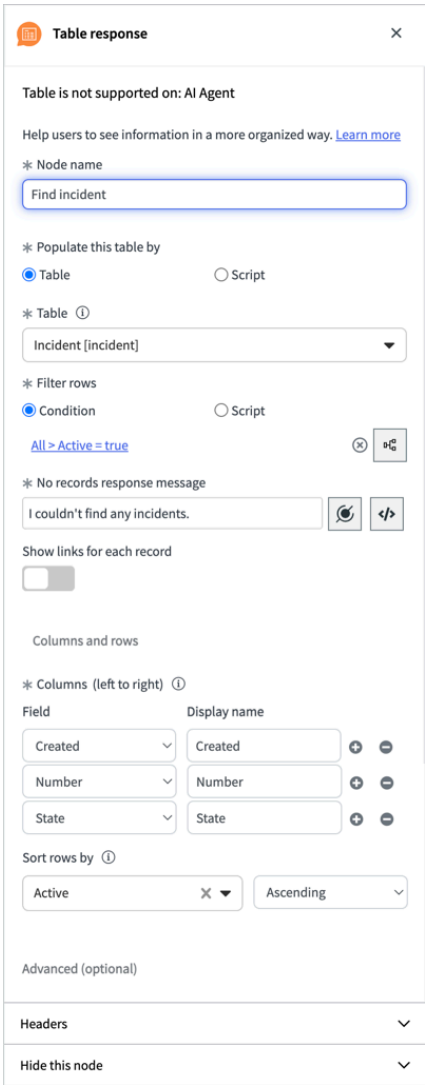
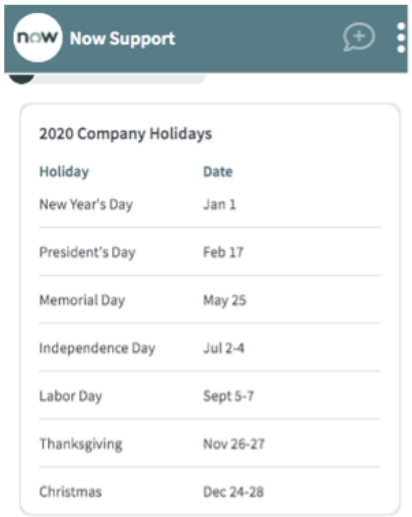
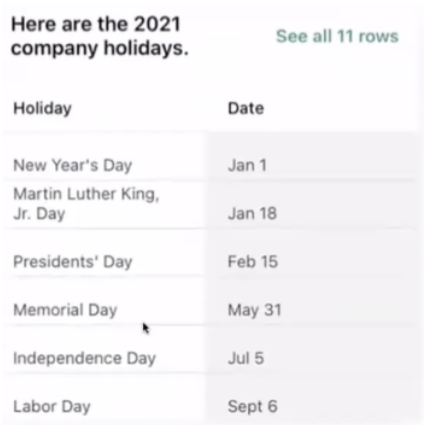
チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されないデバイスの場合、可能であればテーブルが読み取られます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

テーブルボット応答出力の例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	テーブルボット応答出力
テーブルボット応答コントロールの基本プロパティ  	**Web UI** テーブルボット応答出力  **ServiceNow** モバイル のテーブルボット応答出力 

ビデオボット応答コントロール

仮想エージェント トピックのビデオボット応答コントロールを使用して、ビデオを会話に含めます。

ビデオボット応答コントロールにはナビゲーションボタンが含まれており、ユーザーはこれにより、ビデオを視聴する時間を取ることができます。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。

ユーザーがビデオの視聴を終了したら、ナビゲーションボタンを選択して会話を続行できます。

注:
トピック作成者は、カードボット応答コントロールを使用して、会話にビデオを含めることもできます。ただし、カードボット応答コントロールには、ユーザーがビデオを視聴する時間を取るために使用できるナビゲーションボタンは含まれていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでビデオボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	カードのタイプ。**[YouTube** ビデオカード] を選択します。 **注:** Yokohama リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。 • 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube** ビデオ **ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は FVgtjdEOa5M です。 https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	会話を続行するために使用するナビゲーションボタン。 デフォルトでは、「完了しました **(Got it)**」とラベル付けされていますが、これは変更できます。たとえば、ラベルを「続行 **(Continue)**」に変更できます。 ユーザーはチャットウィンドウでこのナビゲーションボタンを選択して、会話を続行します。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
ノードの条件	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 • 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注:
ビデオボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでのビデオ表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポート対象	Slack との対話型統合 バージョン 2.0.0 以降。 ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

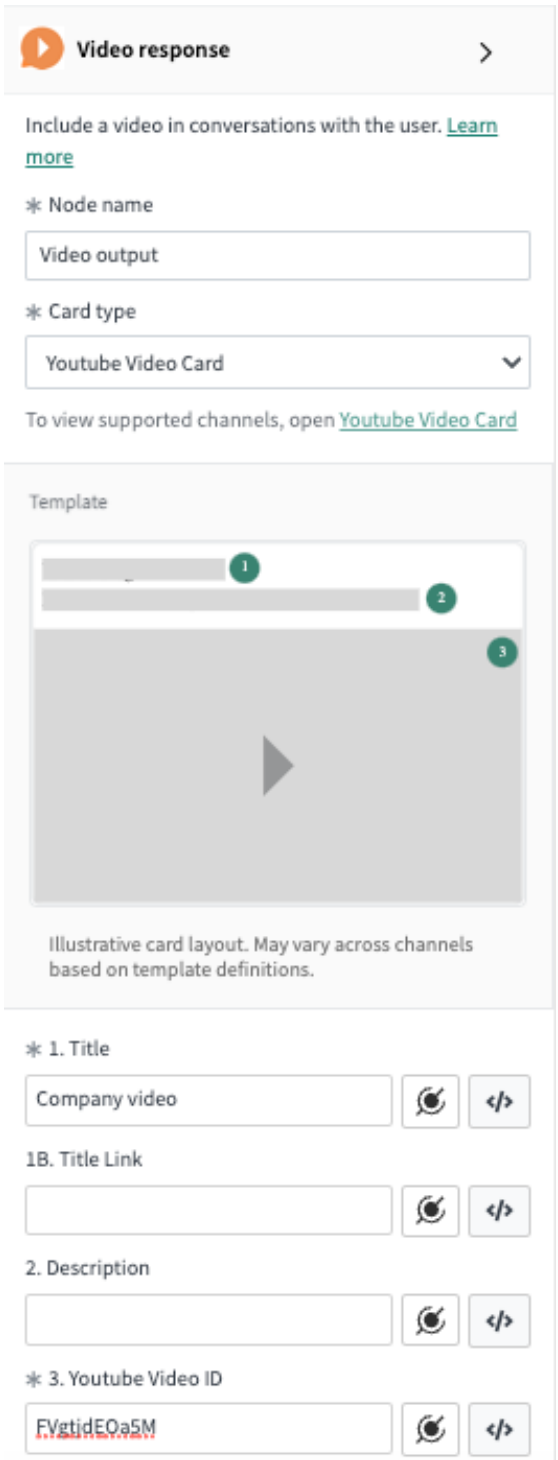
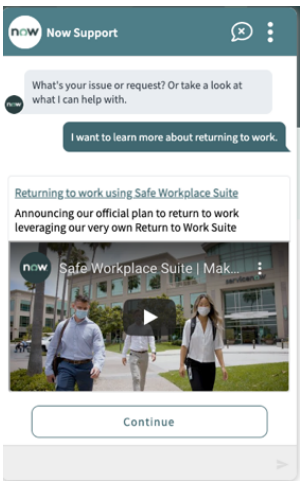
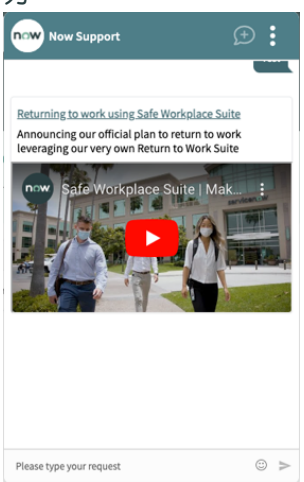
チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ビデオボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
ビデオボット応答コントロールの基本プロパティ 	ナビゲーションボタン付きのチャットウィジェットのビデオボット応答出力  ナビゲーションボタンのないチャットウィジェットのビデオボット応答出力 

仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

仮想エージェントデザイナー のユーティリティを使用して、トピック内のインタラクションを制御できます。これらのユーティリティは、トピックの中でトピックブロック (再利用可能なコンポーネント) を追加したり、スクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、さまざ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まなアクションを実行します。ユーティリティは会話フローのノードとして表されますが、ユーザーには何も表示されません。

仮想エージェント トピック内で使用できるユーティリティは次のとおりです。

ルックアップユーティリティ

仮想エージェントトピックでルックアップ ユーティリティを使用し、ServiceNow レコード クエリを返します。

ルックアップユーティリティのプロパティ

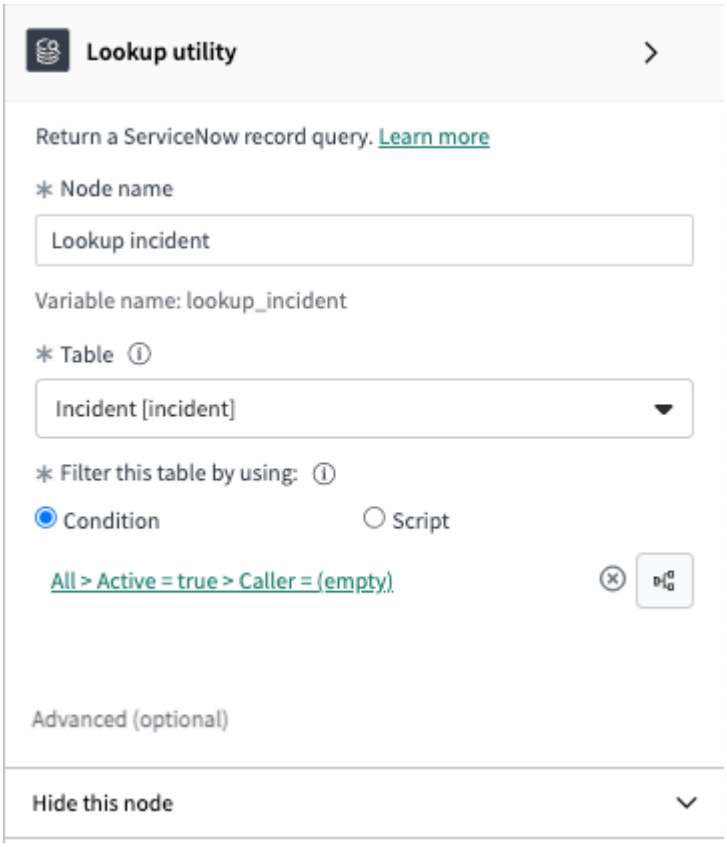
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのルックアップユーティリティノードを識別する名前。
変数名	スクリプトによって返されたレコードを格納する変数です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
テーブル	クエリに使用されるテーブルです。
このテーブルのフィルター手段	レコードを取得するためのクエリです。条件ビルダーまたはスクリプトを使用して、クエリ条件を指定します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルックアップ ユーティリティの例

ルックアップユーティリティの基本プロパティ



ルックアップスクリプトの例

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

この例では、テーブルの最初のアクティブなレコードをクエリします。照会するテーブルは、ルックアップ ユーティリティ コントロールにあるテーブルプロパティで定義します。setLimit() メソッドは、単一のレコードだけがデータベースから返されるようにします。レコードが見つかった場合は、そのレコードが返されます。GlideRecord クエリの詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

スクリプトアクションユーティリティ

仮想エージェントトピックでスクリプトアクションユーティリティを使用してスクリプトを実行します。

自動翻訳

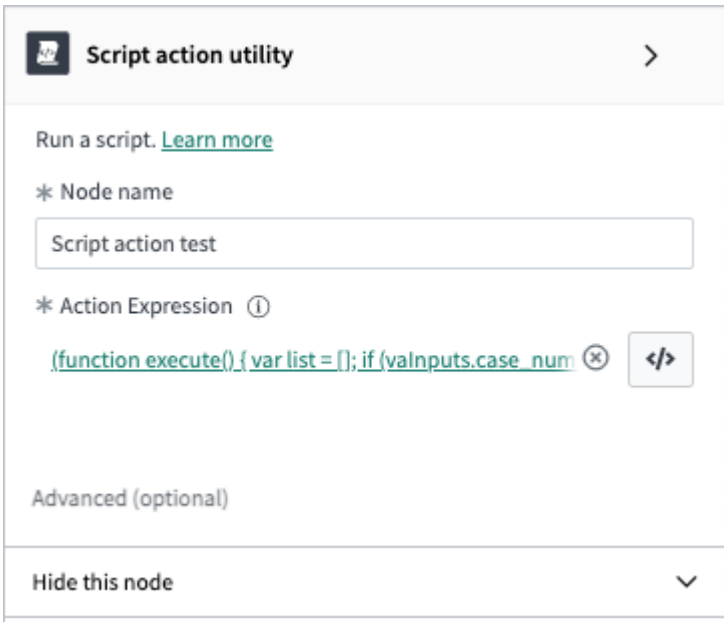
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクションユーティリティのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのスクリプトアクションノードを識別する名前。
アクション式	アクションを実行するスクリプトです。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

スクリプトアクションユーティリティの例

スクリプトアクションユーティリティの基本プロパティ



スクリプトアクションの例

```
(function execute() {
    var list = [];
    if (vaInputs.case_number != "") {
        var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
        gr.addQuery("number", "CONTAINS", vaInputs.case_number);
        gr.addQuery("active", "true");
        gr.orderBy("number");
        gr.query();
        while (gr.hasNext()) {
            gr.next();
            list.push(gr.getUniqueValue().toString());
        }
    }
    vaVars.case_list = list;
})()
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、case_number と呼ばれる他のコントロールからの入力に基づいた特定のケース番号について、[sn_customerservice_case] テーブル上で検索を実行します。スクリプトは結果を配列に格納し、case_list 変数に格納します。これは同じトピック内の他のノードからアクセス可能です。vaVars は文字列、数値、およびブール値のみをサポートしているため、スクリプトは toString() を使用してこれらの値を文字列として格納します。コードは if ステートメントに格納されているため、case_number 変数に値がある場合のみ実行されます。ユーザーが数字を入力していない場合、この if ステートメントによってコードは実行されません。

仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

レコードアクションユーティリティ

仮想エージェント トピックでレコードアクションユーティリティを使用して、テーブル内に ServiceNow レコードを作成または更新します。

レコードアクションユーティリティのプロパティ

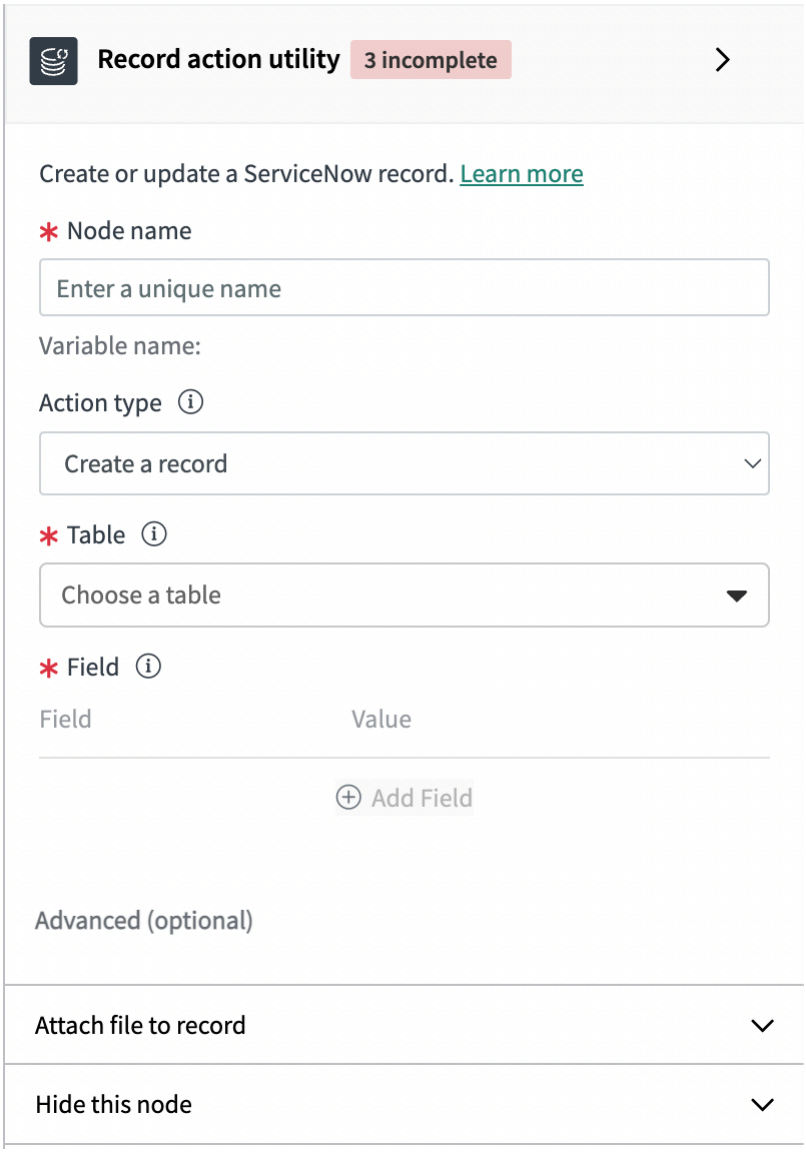
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでレコードアクションノードを識別する名前です。
変数名	作成または更新されたレコード値を格納する変数の名前。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。 このオプションは、[アクションタイプ] が [レコードの更新] の場合は表示されません。
アクションタイプ	実行するアクションのタイプ。次のいずれかを選択します。 • レコードの作成：指定したテーブルに新しいレコードを作成します。 • レコードの更新：会話のコンテキストに基づいて既存のレコードを更新します。
テーブル	レコードを作成する場合は、インスタンスで利用可能なテーブルを選択します。 レコードを更新する場合は、会話内で参照されるレコードの変数を選択します。たとえば、**User** などです。
フィールド	ServiceNow テーブルで変更するフィールドを 1 つ以上選択します。フィールドごとに有効な値を選択するか、入力変数またはスクリプト変数を指定します。
詳細	
ファイルをレコードに添付	選択したレコードに画像またはその他のファイルを添付するローコード方式。 **注:** レコードアクションノードでレコードに添付する前に、ファイルピッカーノードを使用してアップロードされたファイルがあることを確認してください。アップロードされたファイルは、最初は会話テーブルにリンクされます。レコードアクションノードを使用してアップロードされたファイルでインシデントが作成されると、ファイルはインシデントテーブルにリンクされます。会話テーブルを介して参照されることはなくなり、代わりにインシデントを介して参照されるようになりました。
このノードを非表示	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

レコードアクションユーティリティの例

レコードアクションユーティリティの基本プロパティ



意思決定ユーティリティ

仮想エージェントトピックで意思決定ユーティリティを使用して、会話のさまざまなパスを表す 2 つ以上の分岐を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトまたは変数条件を使用して意思決定分岐を設定する

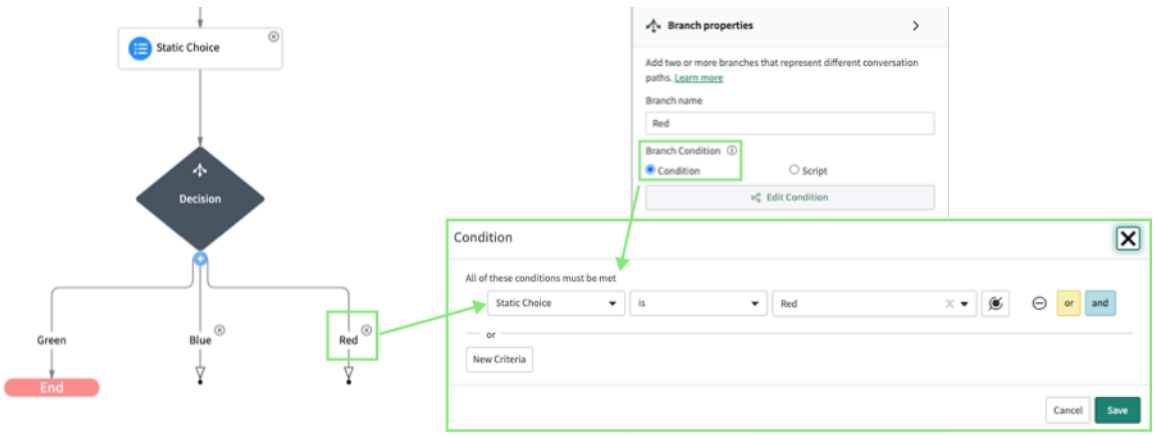
意思決定ユーティリティノードの下の各分岐には条件プロパティがあります。条件ビルダーや、true または false の値を返すスクリプトを使用して条件を定義できます。true の値を返す分岐は続行し、false の値を返す分岐は続行しません。これらのスクリプトまたは条件を作成するときは、各意思決定ユーティリティノード内の 1 つの分岐だけが true と評価されるようにしてください。

> **注:**
> ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に *True* と *False* という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

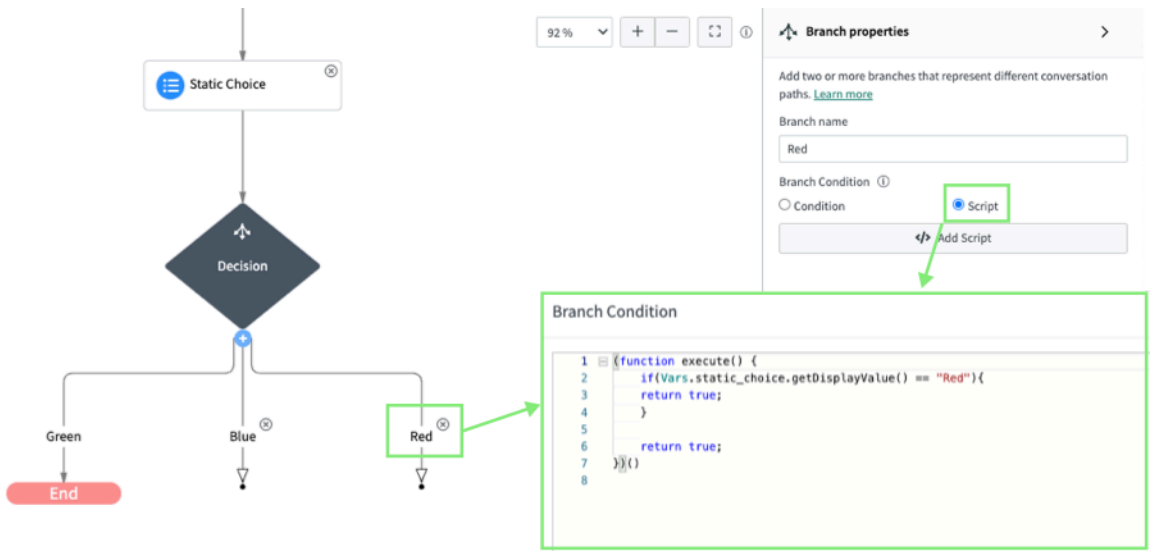
詳細については、「意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐」を参照してください。

分岐を持つ意思決定ユーティリティノードの例

この例では、静的選択コントロールで 3 つの使用可能な色から選択するように求められ、選択結果が変数に格納されます。意思決定ユーティリティコントロールは、選べる各選択肢に対応する分岐で構成されています。各分岐は、対応する色が選択されている場合に true を返す条件ビルダーを使用します。例では、選択が「赤色」の場合に true が返されます。



分岐条件に [スクリプト] オプションを使用することもできます。次の例では、スクリプトは条件ビルダーと同じ機能を提供します。



自動翻訳

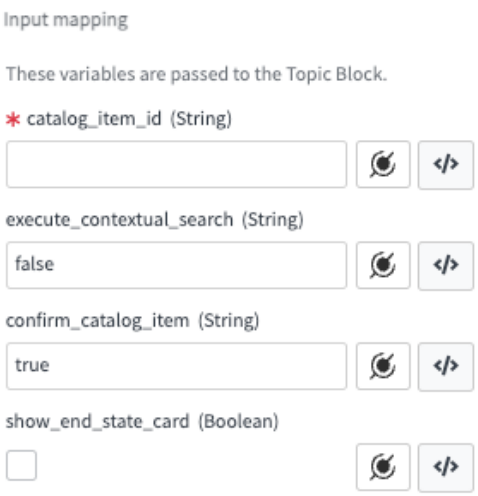
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックユーティリティ

仮想エージェント 会話でトピックブロックを使用して、呼び出し元トピックで特定の手順を実行する特定の機能またはサブフローを実行します。

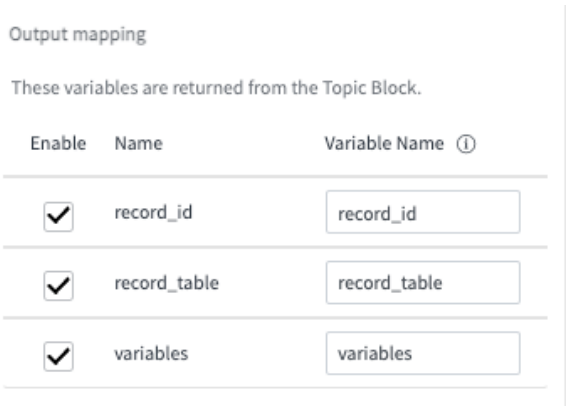
トピックブロックユーティリティのプロパティ

詳細については、「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

プロパティ	説明
ノード名	トピックブロックノードの名前。名前は、選択したトピックブロックに基づいて自動的にアサインされます。たとえば、ACME コンテキスト検索トピックブロックを選択すると、ACME コンテキスト検索という [名前] になります。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにして、任意の名前を入力します。
動的トピックブロックを使用	動的トピックブロックオプションを有効にするには、この切り替えを設定します。
トピックブロック	公開されたトピックブロックのリスト。呼び出し元トピックに追加するトピックブロックを選択します。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、代わりに条件ビルダーを使用して条件またはスクリプトを入力します。
入力マッピング	選択したトピックブロックへの入力として使用される変数。この例では、入力マッピング変数には、カタログアイテム ID、コンテキスト検索の実行、カタログアイテムの確認、終了ステータスカードの表示が含まれます。  このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 [動的トピックブロックを使用] をアクティブにすると、[入力を管理して定義] アイコン [入力 を選択して、代わりにすべての入力マッピングを手動で追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

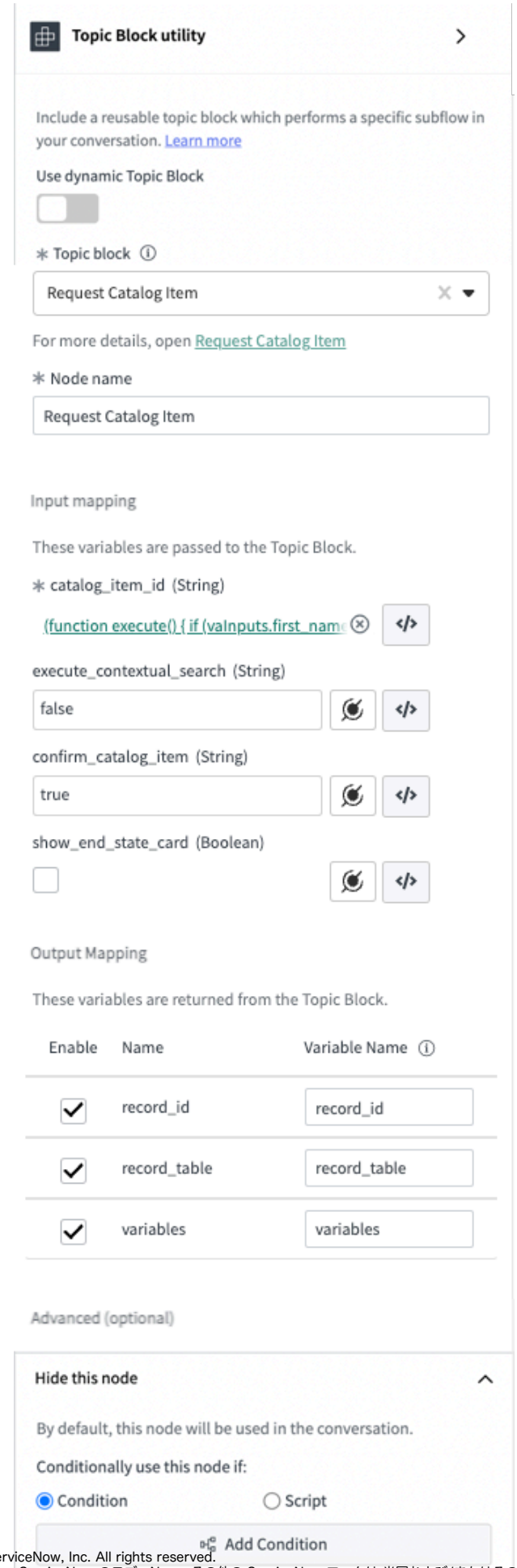
プロパティ	説明
	入力は、 再利用可能なトピックブロックの開始セグメントにある [入力パラメーター] ダイアログボックスと同様に処理されます。
スクリプトを使用して入力を定義しますか？	アクティブ化 スクリプトを使用して入力を定義しますか? スクリプトを使用して入力マッピングを作成するための切り替え。
出力マッピング	選択したトピックブロックにより出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。 [動的トピックブロックを使用] をアクティブにすると、[出力を管理して定義] アイコン [出力 を選択して、代わりにすべての入力マッピングを手動で追加します。入力は、再利用可能なトピックブロックの開始セグメントにある [入力パラメーター] ダイアログボックスと同様に処理されます。
変数を使用して出力を取得しますか？	[変数を使用して出力を取得しますか?] トグルをアクティブ化して出力を取得します。
出力変数	出力の取得に使用される変数。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

トピックブロックユーティリティの例

次のトピックブロックユーティリティのプロパティには、利用可能なトピックブロックへの参照、トピックブロックへの入力マッピング変数、およびトピックブロックが渡す出力変数が含まれます。

自動翻訳

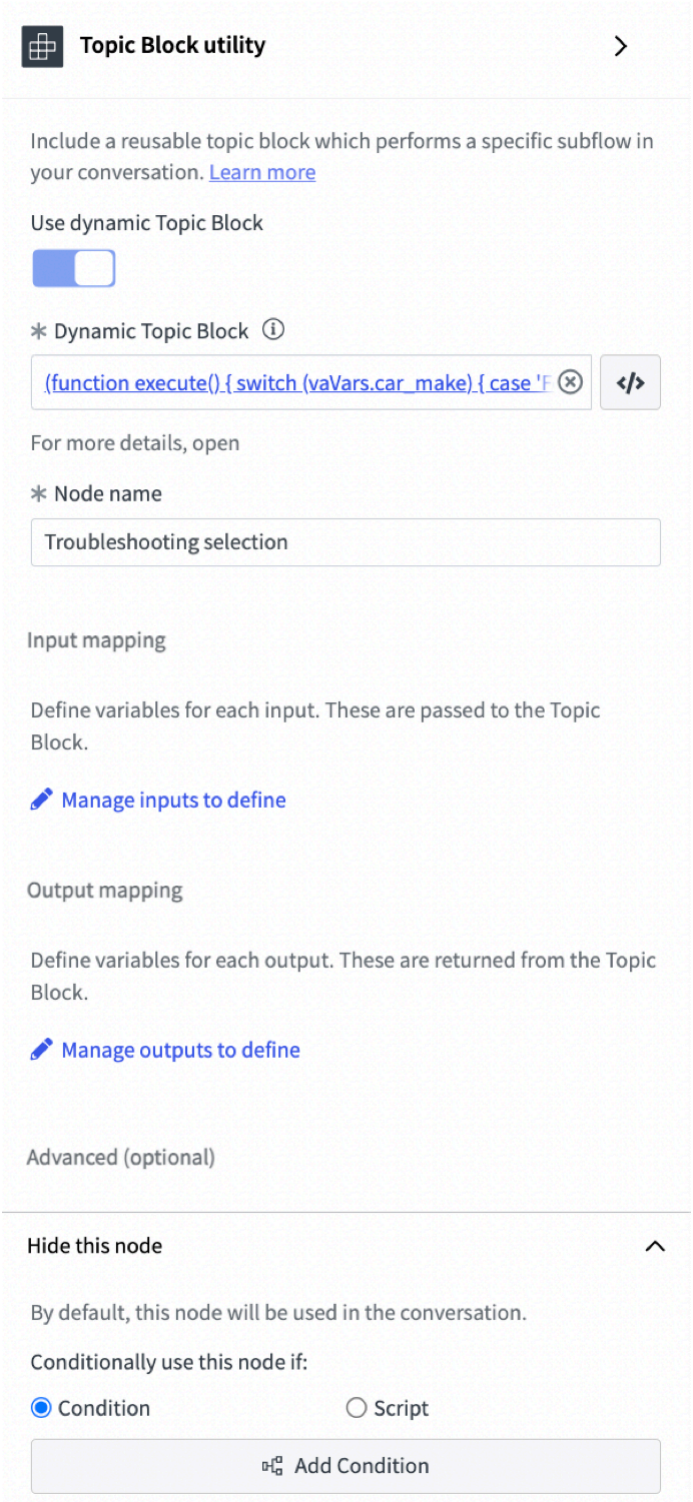
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

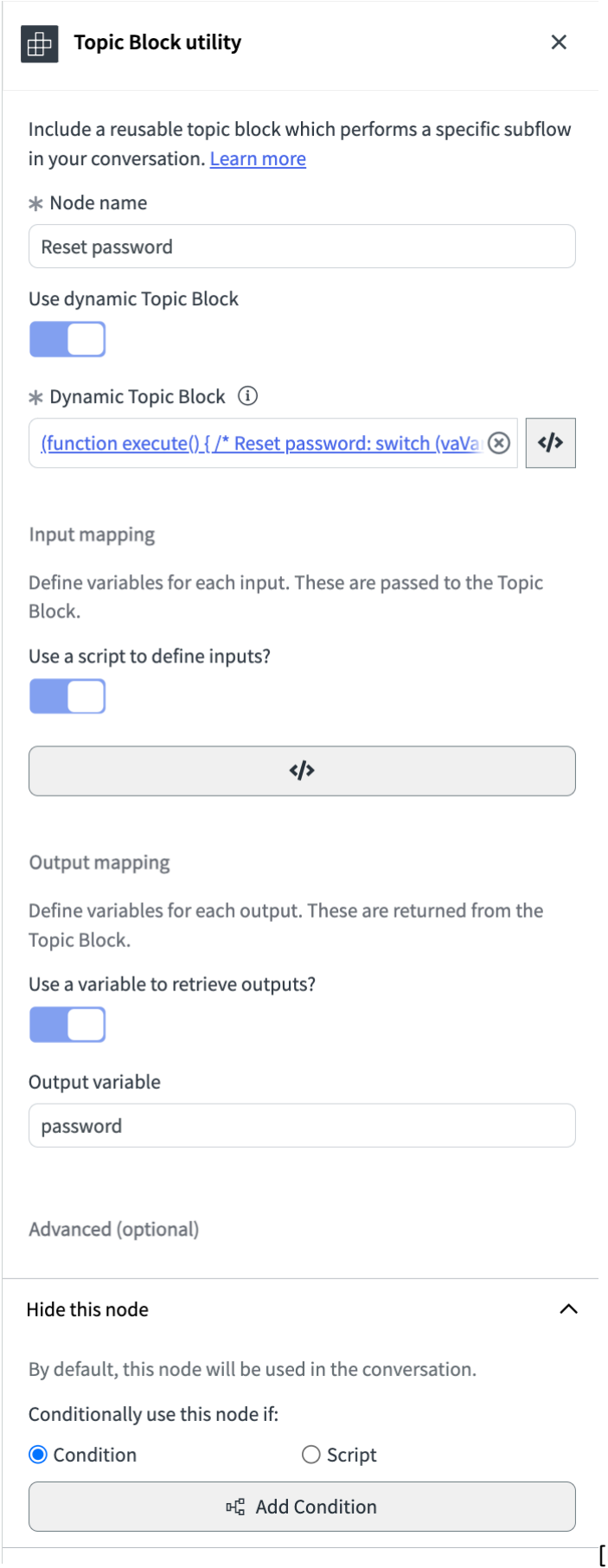
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のトピックブロックユーティリティのプロパティでは、[動的トピックブロックを使用] 切り替えスイッチがオンになっています。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[store-future: BEGIN review] [End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的トピックブロックの使用

トピックブロックの動的設定を切り替えると、任意の数の条件に基づいて、呼び出すトピックブロックをプログラムで選択できます。トピックブロック定義に対して、明示的な 1 対 1 の一致なしに動的な入力セットを渡すことができます。

たとえば、2 つのトピックブロックがあるとします。1つは、ユーザー名を取得し、成功または失敗のメッセージを返すことでパスワードを設定します。もう 1 つはパスワードをリセットしますが、成功または失敗のメッセージと一時パスワードを返す前に、要求とともに 2 要素認証 (2FA) トークンを送信する必要があります。

2 つの別々のトピックブロックの発動を作成してパスワードリセット手順を処理するか、動的設定をアクティブにして次のように定義された 1 つのトピックブロックを作成できます。

- リセットタイプが `includesTwoFactor = true` かどうかを確認するスクリプトを追加します。ステートメントが true と評価された場合は TwoFactorReset を返し、それ以外の場合は NormalPasswordReset を返します。
- `password` と `twoFactorToken` の 2 つの入力マッピングを定義し、どちらも値を含む渡されたオブジェクトと等しく設定されます。
- `successful` と `tempPass` の 2 つの出力マッピングを定義します。後者は、トピックブロックの戻り値に存在する場合にのみ設定されます。
- 成功または失敗を出力する 2 つの出力ノードと、 `tempPass` 値が true かどうかを確認する出力を定義します。

動的トピックブロック式の例

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

動的トピックブロック式のスクリプトは、入力に基づいて値を返します。この例では、「 `Ford` 」または 「Toyota」と入力すると、仮想エージェントは適切なトラブルシューティングトピックを呼び出します。他の値を入力すると、仮想エージェントは代わりに一般的なトラブルシューティングトピックを返します。

アクション ユーティリティ

仮想エージェント トピックのアクションユーティリティを使用して、ノードが作成する必要があるフローアクションプロパティを選択します。アクションユーティリティは 仮想エージェント を ServiceNow ワークフロースタジオ 製品と統合します。

アクションユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
ワークフロースタジオ資産を呼び出す	ワークフロースタジオ コンポーネントタイプ。次のいずれかを選択します。 • アクション：再利用可能な操作。 • サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、ワークフロースタジオ で表示します。
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。 **注:** フィールドがロックされていて文字列を入力できない場合は、ピルピッカーの値がフィールドタイプと一致する必要があります。たとえば、フィールドタイプが document_id の場合、参照される値タイプもdocument_idする必要があります。一致するフィールドがない場合は、別の FDIH アクション出力で作成されたフィールドを参照するか、スクリプトを使用します。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。

自動翻訳

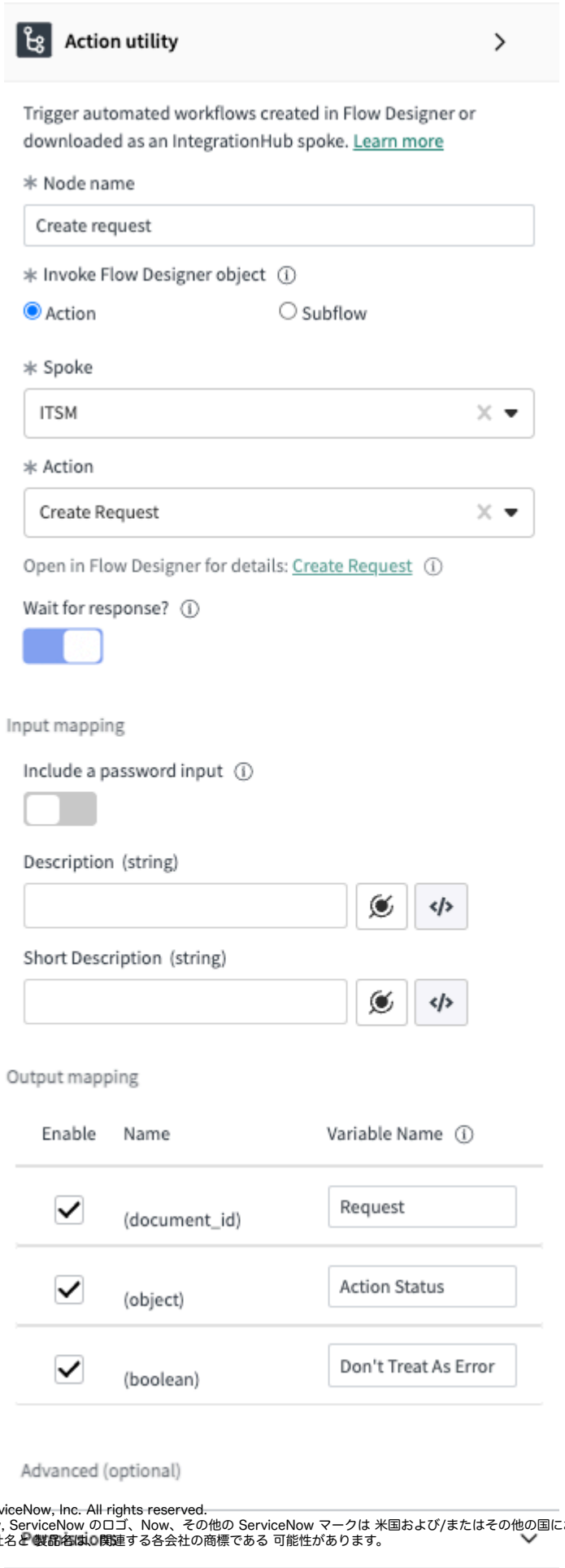
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と製品名は関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールユーティリティ

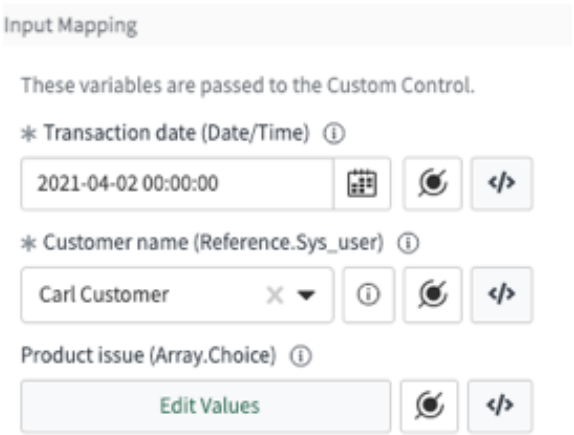
仮想エージェントトピックまたはトピックブロックでカスタムコントロールユーティリティを使用して、カスタム入力コントロールやカスタム応答コントロールを参照します。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティ

トピックやトピックブロックに追加するカスタム入力コントロールまたはカスタム応答コントロールのプロパティを指定します。カスタムコントロールの詳細と使用方法については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

注:
カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。

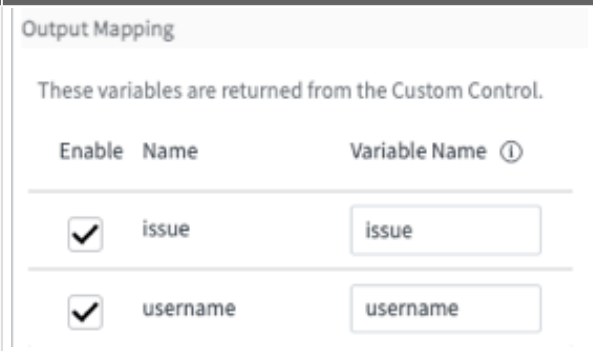
カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロール資産の名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

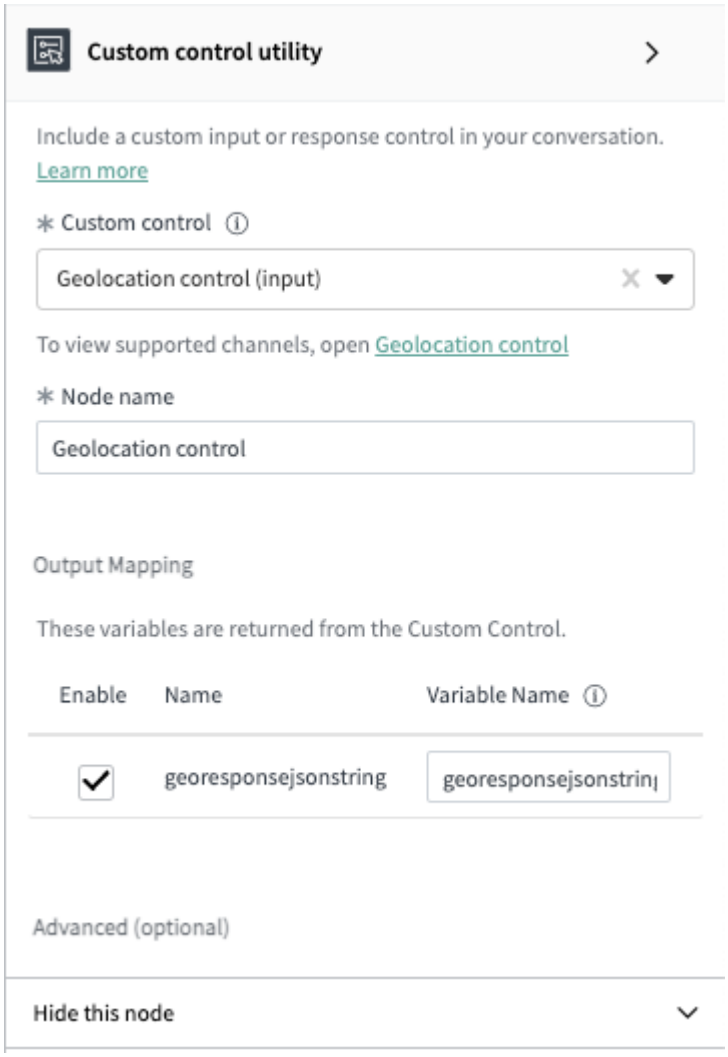
カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート (続く)

プロパティ	説明
	 このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールユーティリティの例



AI コネクタユーティリティ

このユーティリティを使用して生成 AI をカスタムスキルにリンクし、仮想エージェント LLM (大規模言語モデル) 会話の汎用性を高めます。

AI コネクタユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

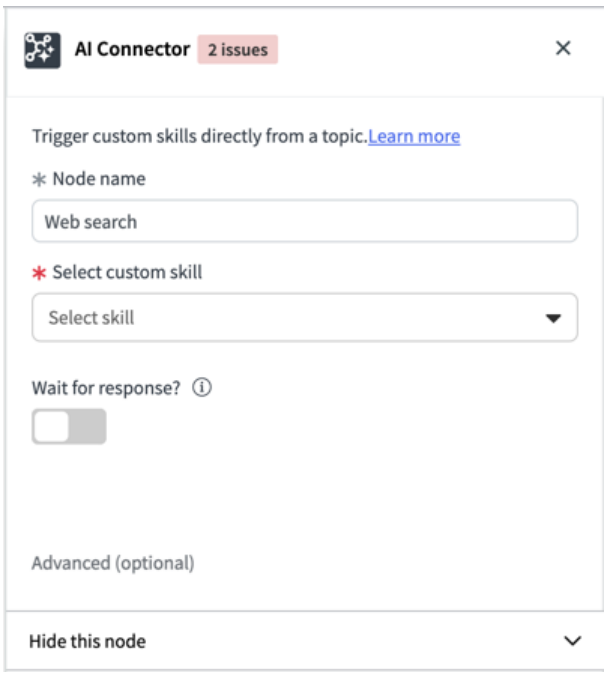
プロパティ	説明
ノード名	AI コネクタノードの名前。
カスタムスキルを選択	ドロップダウンメニューを開いてカスタムスキルを検索します。
応答を待機	この切り替えスイッチを有効にすると、会話を続行する前にアクションからの応答を待ちます。
入力および出力マッピング	
すべての入力および出力マッピングは、選択したカスタムスキルに基づきます。カスタムスキルの詳細については、「Now Assist Skill Kit」、「でのカスタムスキルの管理 仮想エージェントデザイナー」、「仮想エージェントトピックでの AI エージェントの使用」を参照してください。	

自動翻訳

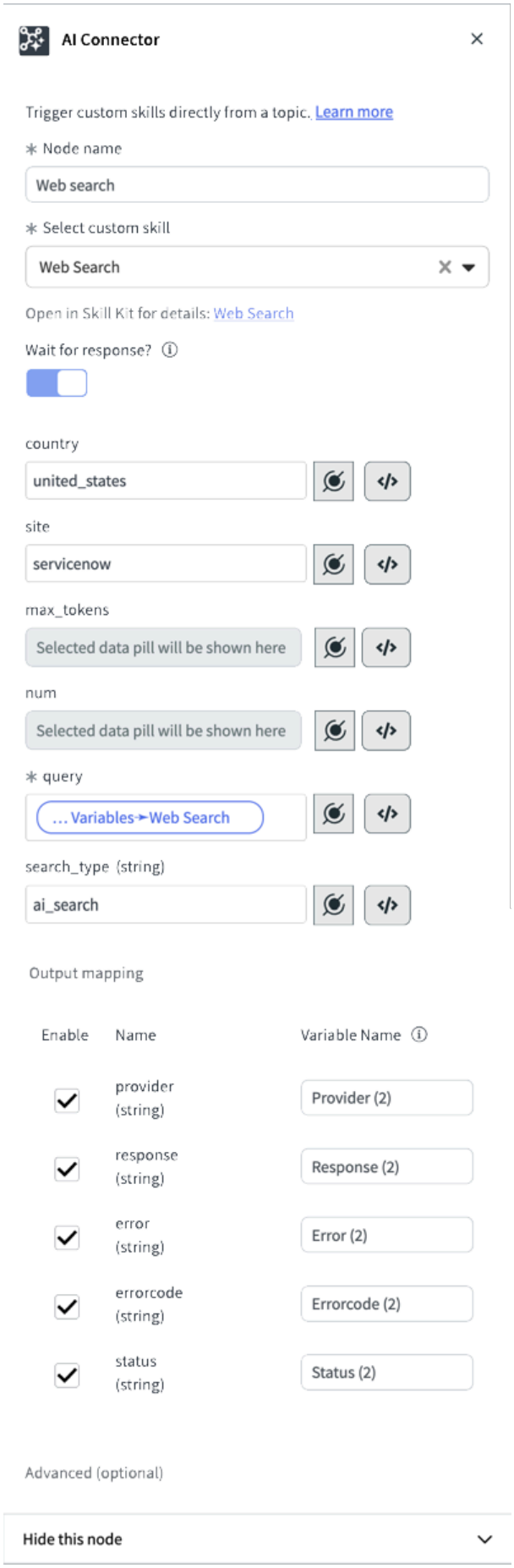
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

AI コネクタユーティリティの例



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティ

この転送ユーティリティを仮想エージェントで使用して、ユーザーにとって仮想エージェントが解決に役立った問題、または実際に解決した問題を追跡します。

転送ユーティリティのプロパティ

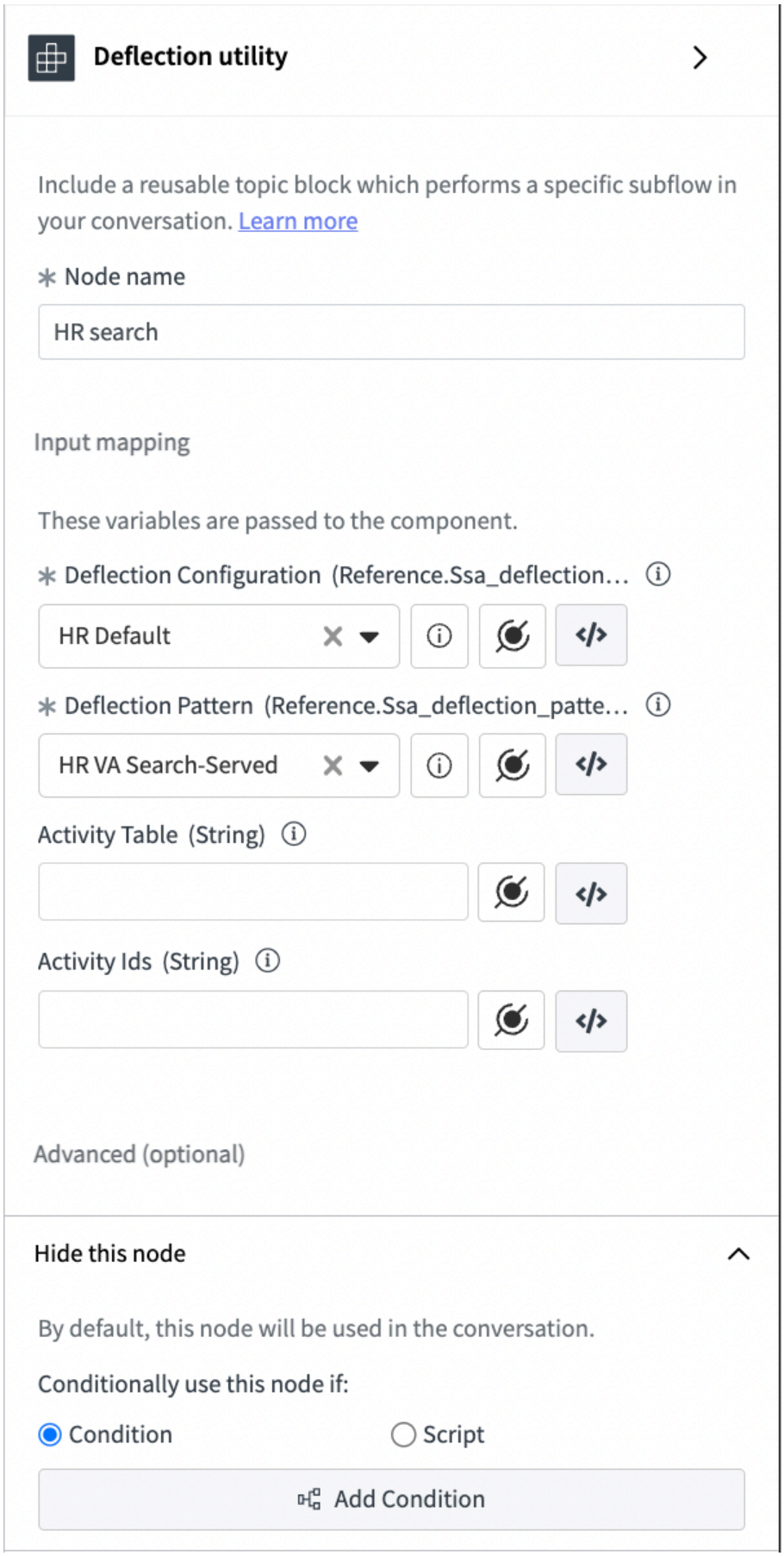
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	転送ノードの名前。
入力マッピング	
転送構成 (Deflection configuration)	事前定義された転送構成のリストから選択します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
転送パターン (Deflection pattern)	事前定義された転送パターンのリストから選択します。選択が事前定義された転送に関連付けられていることを確認します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル名。転送に関連するインシデントまたはタスクテーブルを追加します。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティ Sys ID のリスト。転送発生での AI 検索 の結果または関連タスクを追加します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティ

仮想エージェントで診断トピック実行ツールユーティリティを使用して、トピックのコンポーネントが適切に機能することを確認します。

診断トピック実行ツールユーティリティのプロパティ

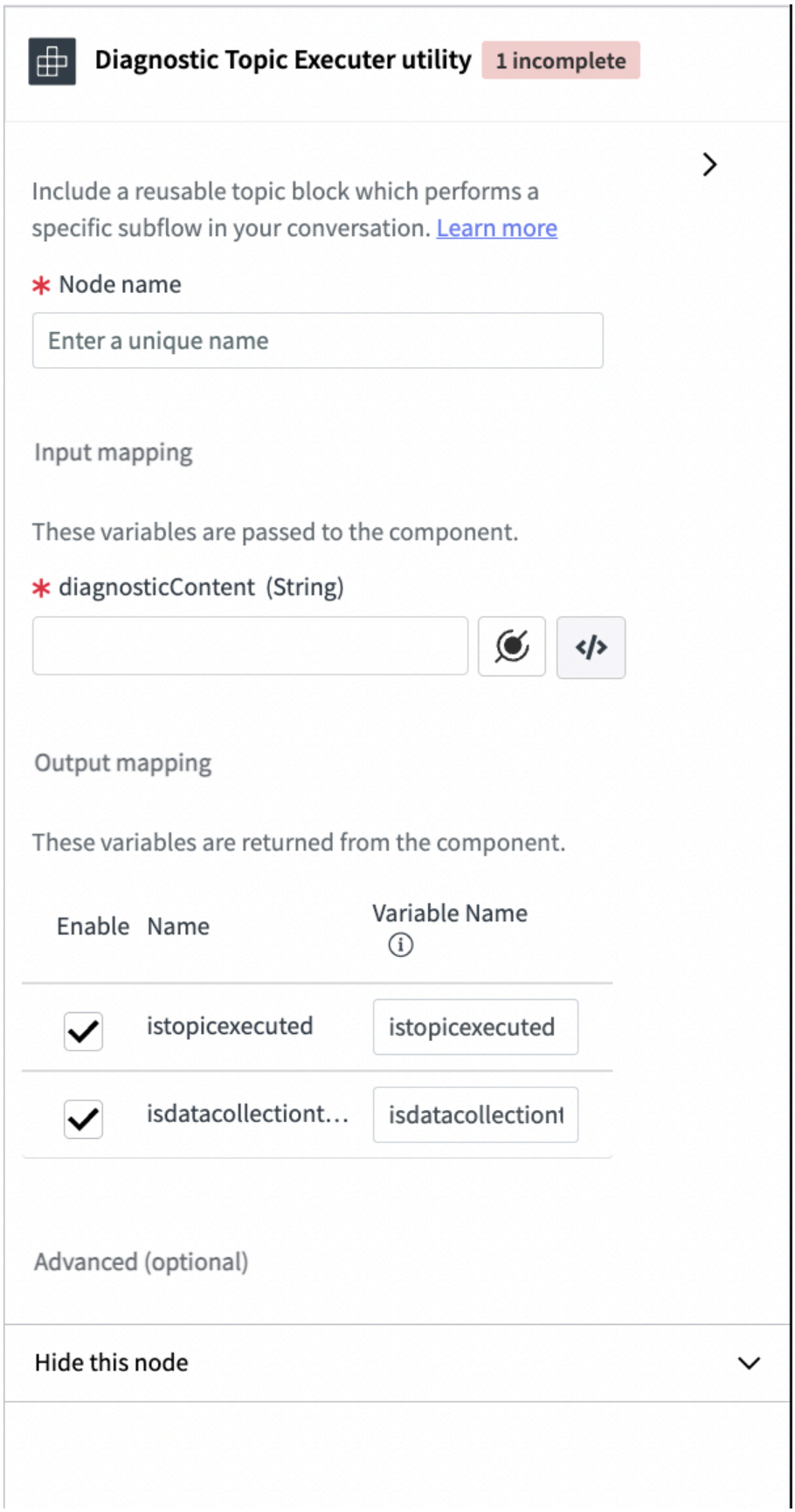
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	ノードの名前。
入力マッピング	
診断コンテンツ	診断対象のコンポーネントに渡される文字列。
出力マッピング	
トピックが実行されているか (Is topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、トピックが適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択してアクティブ化し、必要な場合は、値のカスタム変数名を入力します。
データ収集トピックが実行されているか (Is data collection topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、データ収集が適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択してアクティブ化し、必要な場合は、値のカスタム変数名を入力します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティ

位置情報管理ユーティリティを使用して、ユーザーからマップ座標を収集し、トピックをユーザーの場所に合わせてパーソナライズし、ナビゲーションやオンサイトタスク、およびその他のサービスにデータを提供します。

位置情報管理ユーティリティのプロパティ

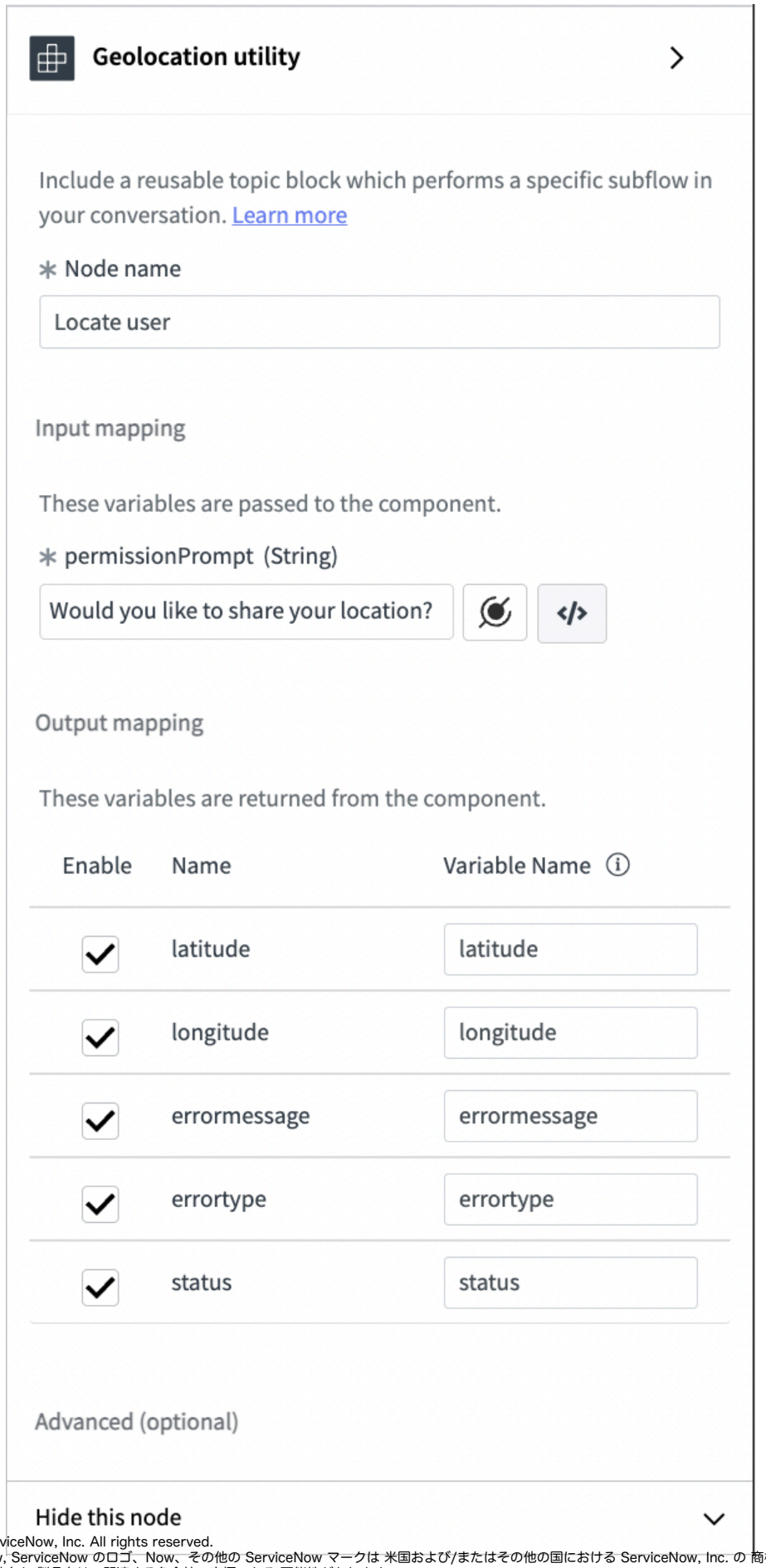
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	位置情報管理ノードの名前。
入力マッピング	
権限を確認するプロンプト (Permission prompt)	ユーザーに位置情報を要求するカスタムプロンプトの文字列。
出力マッピング	
緯度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの緯度。 **注:** すべての出力マッピングはカスタマイズ可能です。[有効化] を選択してそれぞれをアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
経度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの経度。
エラーメッセージ	位置情報管理の試行でエラーが発生した場合に返されるメッセージ。
エラータイプ	エラーメッセージに基づいて返されるエラーのタイプ。
ステータス	位置情報管理データのステータス。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティの例。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティ

仮想エージェントの会話で一度に複数のファイルをアップロードするには、マルチファイルアップロードユーティリティを使用します。

マルチファイルアップロードユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

注:
マルチファイルアップロードユーティリティは、 Microsoft Teams、 Slack、および 仮想エージェント API でのみサポートされています。

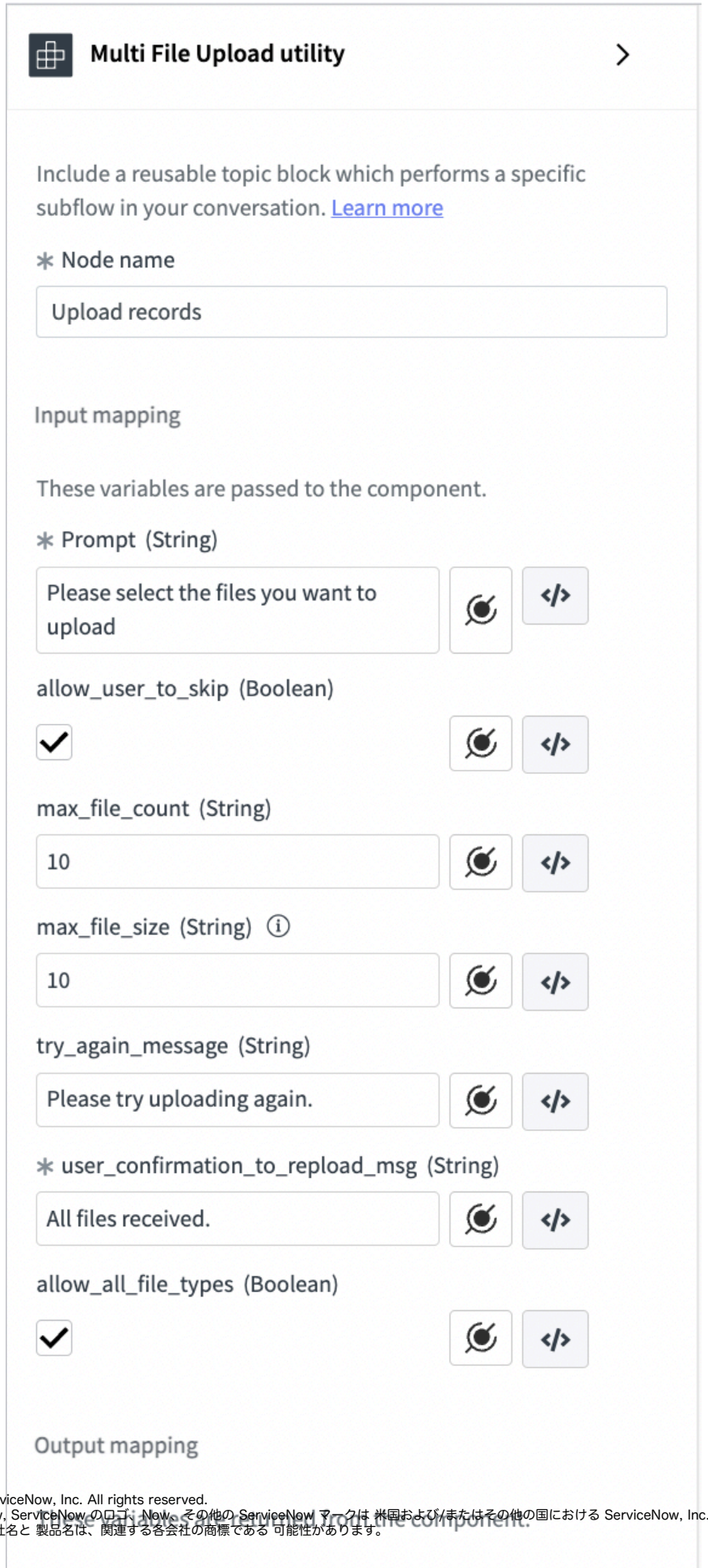
アップロードされたファイルは、添付ファイル [sys_attachment] テーブルに保存されます。

プロパティ	説明
ノード名	マルチファイルアップロードノードの名前。
入力マッピング	
プロンプト	ユーザーにファイルのアップロードを求めるテキスト文字列。
ユーザーにスキップを許可	ユーザーがファイルを持っていない場合にファイルのアップロードをスキップするオプション。
ファイル最大数	アップロードできるファイルの最大数。
最大ファイルサイズ	アップロードされる個々のファイルの最大サイズ (メガバイト)。
再試行メッセージ	ファイルのアップロードが失敗した場合にユーザーに送信されるメッセージ。
ユーザー確認メッセージ	ファイルがアップロードされたことの確認をユーザーに通知するメッセージ。
すべてのファイルタイプを許可	すべてのファイルタイプのアップロードを許可するオプション。
出力マッピング	
ファイル	リストファイルがアップロードされた場合にユーザーに送信されるメッセージ。[有効化] を選択してこの出力をアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティ

一時停止ユーティリティを使用して、仮想エージェント 会話を一時的に停止します。

一時停止ユーティリティのプロパティ

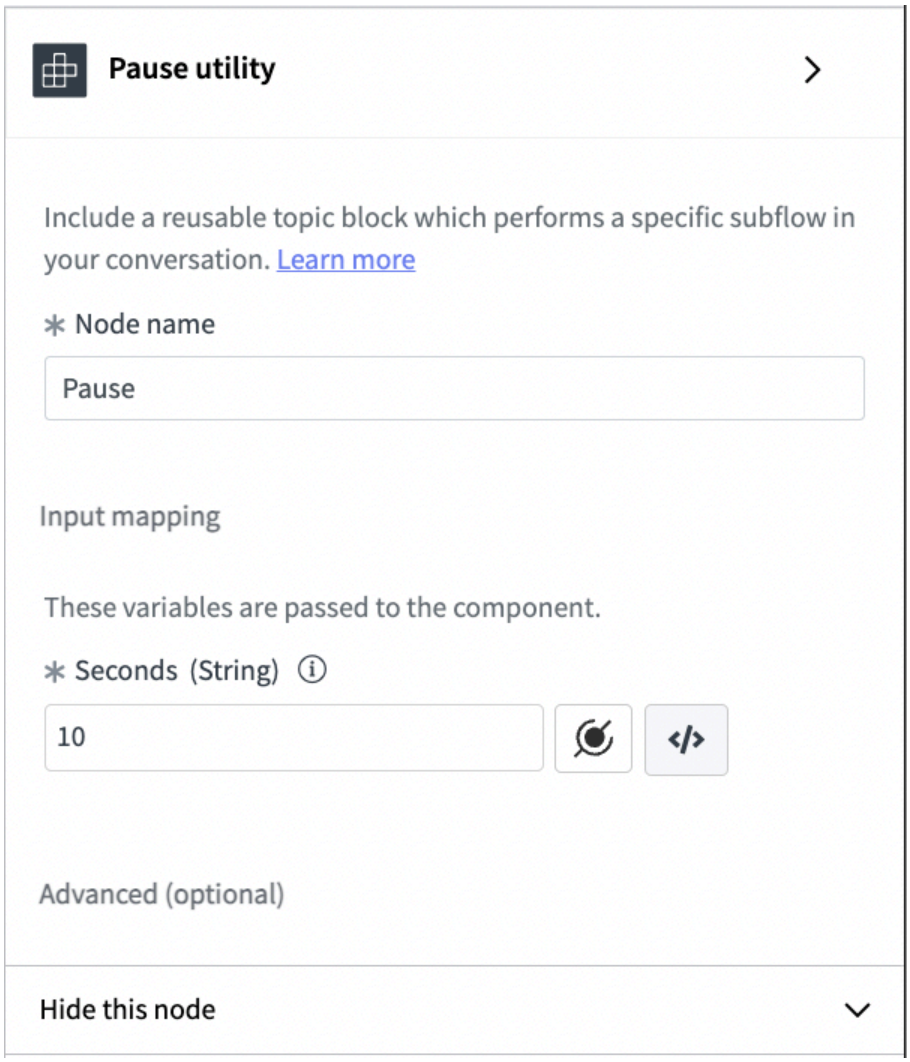
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	一時停止ノードの名前。
入力マッピング	
秒	一時停止の期間。 **注:** システムで定義された最大値を超える期間値を指定すると、最大値に戻されます。定義されていない場合は 60 秒になります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティの例



仮想エージェントデザイナー機能

仮想エージェントデザイナー機能を使用して、仮想エージェントの会話に詳細な機能を追加します。これらのコントロールは、仮想エージェントトピックに特別なフィルターと機能を提供します。

ServiceNow プラットフォームは、ServiceNow AI Platform の他の領域とともに仮想エージェントデザイナーで使用できるさまざまな製品 (動的翻訳 など) を提供します。仮想エージェントの場合、これらの機能はノーコードのトピックブロックとして機能し、会話において複雑な機能を実行します。

ユーザー入力、ボット応答、ユーティリティとは異なり、機能は ServiceNow AI Platform の一部となっている機能で、仮想エージェントデザイナーのノードにマッピングされています。ノードは、Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer 際に、会話ビルダーで使用することができます。

機能を有効にする

仮想エージェントデザイナーの機能を有効にするには、「Enable a generative AI capability in Virtual Agent Designer 」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳機能

動的翻訳機能を使用して、仮想エージェントの会話で言語のオンデマンド翻訳を実行します。

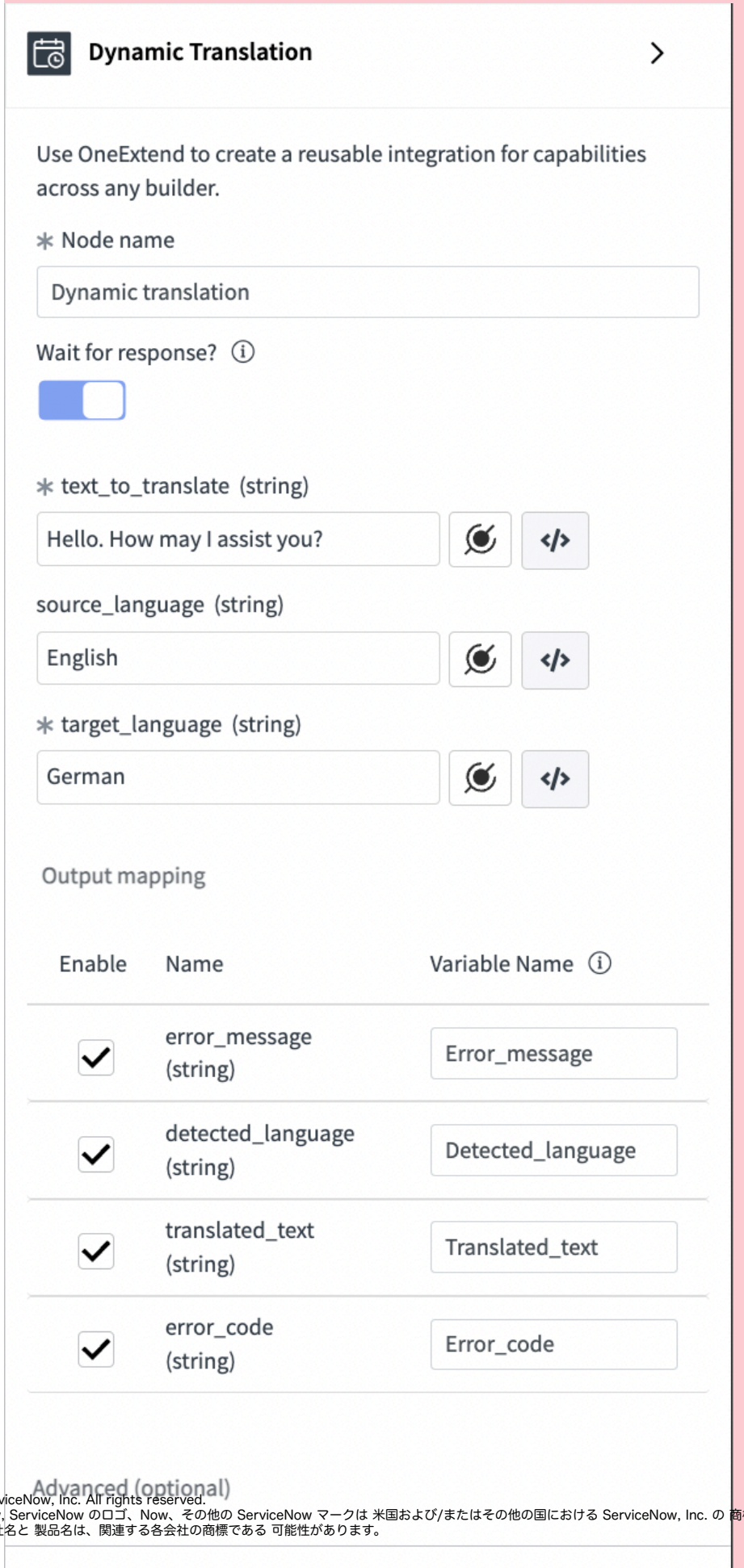
動的翻訳機能のプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	動的翻訳ノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答をお待ちください。
翻訳するテキスト	動的翻訳によって処理されるテキストの文字列。
ソース言語	翻訳するテキストの入力言語。
ターゲット言語	翻訳するテキストの出力言語。
出力マッピング	
エラーメッセージ	翻訳が失敗した場合、またはその他のエラーが発生した場合に返されるエラーメッセージ。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
検出言語	動的翻訳によって検出された言語。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
翻訳されたテキスト	ターゲット言語のテキストの文字列。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
エラーコード	翻訳が失敗した場合、またはその他のエラーが発生した場合に返されるエラーのタイプ。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳機能の例



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

機密データマスク機能

機密データマスク機能ノードを使用して、保護された情報を非表示にし、機密情報の漏洩を防ぎます。

機密データマスク機能のプロパティ

注:
この機能は将来の廃止に向けて準備されます。これは非表示になり、インストールできなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy」を参照してください。

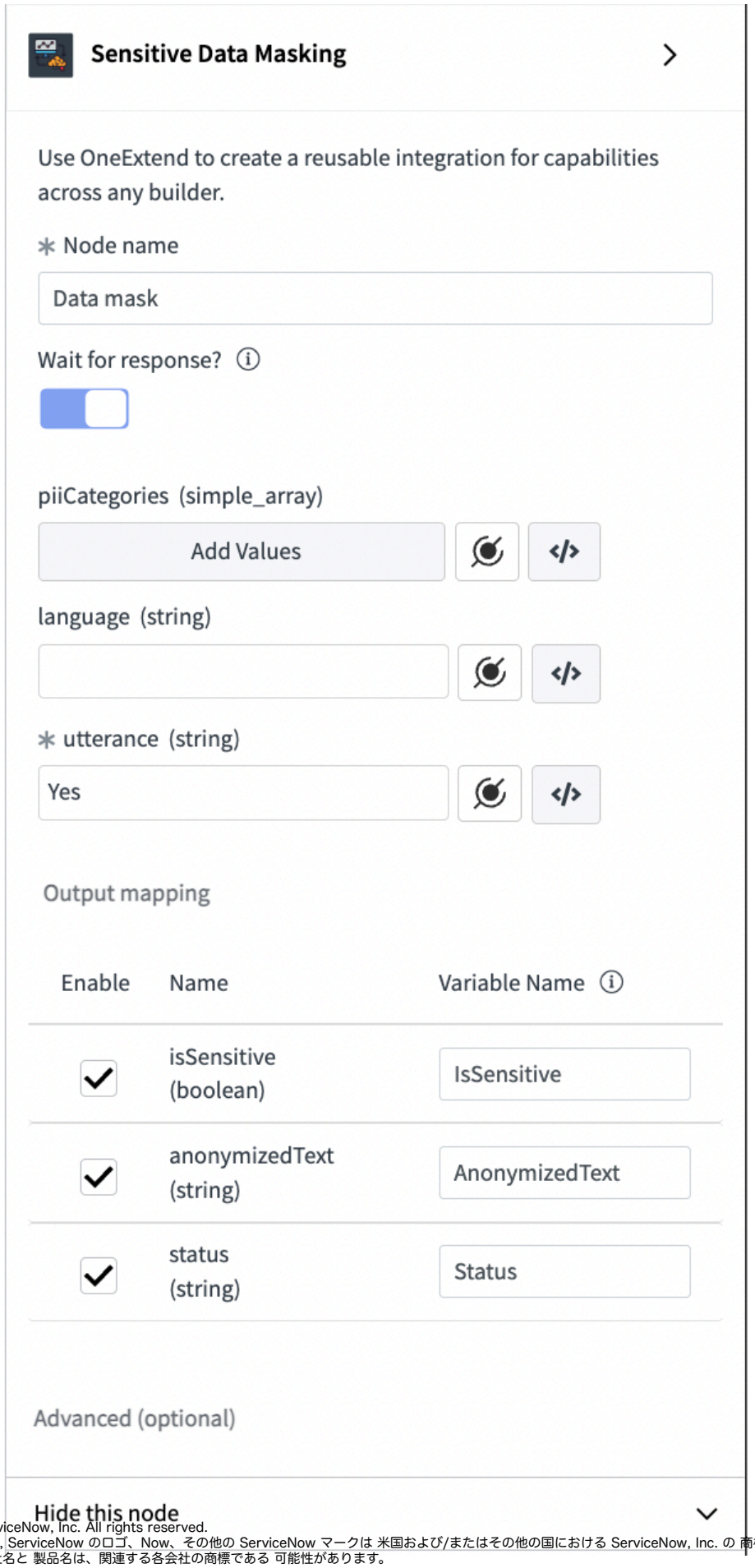
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	機密データマスクノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答を待つ場合に選択します。
PI カテゴリ	保護される情報のカテゴリ。
言語	機密データが配信される言語。
発言	記録された発言。
出力マッピング	
機密である (Is sensitive)	データが機密情報かどうかを示すブール値。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
匿名化テキスト	匿名化形式で保護される情報テキスト。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	保護される情報のステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データマスク機能の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

自然言語クエリー パーサー機能

仮想エージェントの会話で自然な表現による言語で質問するために、自然言語クエリー (NLQ) パーサー機能を使用します。

自然言語クエリーパーサー機能のプロパティ

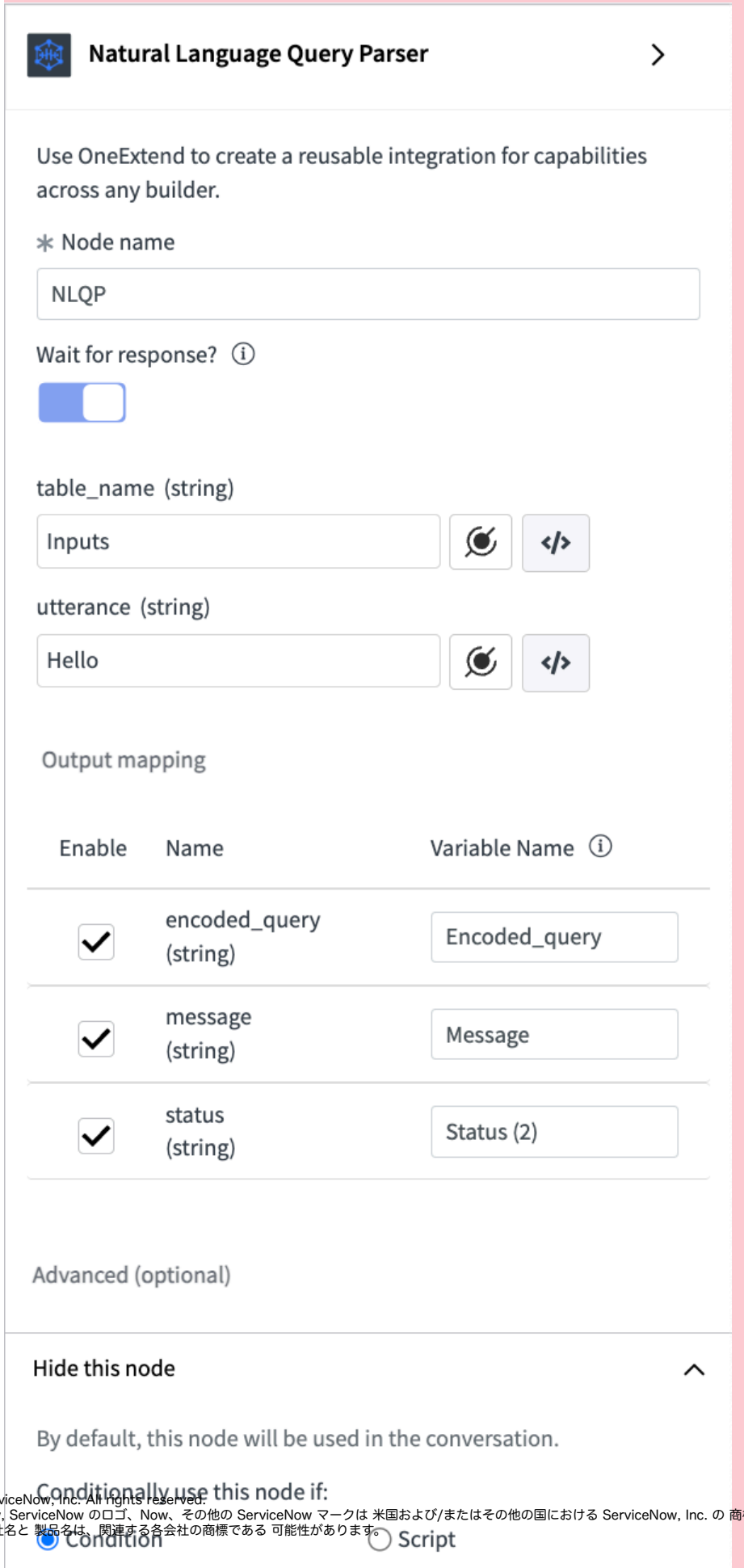
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	パーサーノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答を待つ場合に選択します。
テーブル名	使用される 自然言語クエリー テーブルの名前。
発言	自然言語クエリー パーサーによって記録された発言。
出力マッピング	
エンコードクエリー	
メッセージ	[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	クエリーのステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語クエリー パーサー機能の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

汚い言葉フィルター機能

仮想エージェントの会話に望ましくない表現を入れないようにするには、仮想エージェントデザイナーの汚い言葉フィルター機能を使用します。

汚い言葉フィルター機能のプロパティ

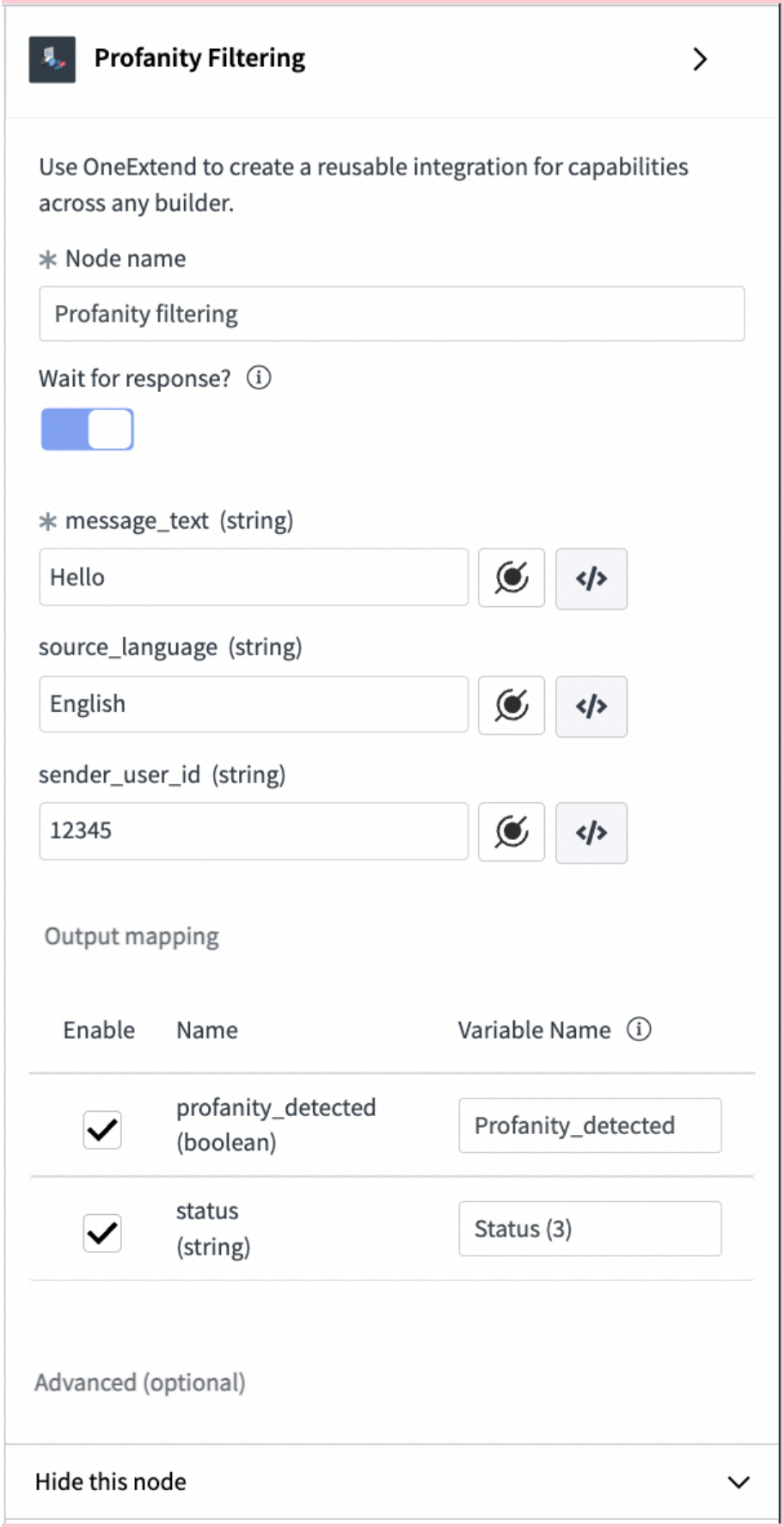
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	汚い言葉フィルターノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答をお待ちください。
メッセージテキスト	汚い言葉を含む可能性があるテキストメッセージ。
ソース言語	メッセージが配信される言語。
送信者ユーザー ID	メッセージの送信元のユーザーの ID。
出力マッピング	
汚い言葉の検出	仮想エージェントが汚い言葉を検出したかどうかを示すブール値。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	フィルタリングされた望ましくない表現のステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

汚い言葉フィルター機能の例



[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのテクニカルリファレンス

以下のトピックを使用して、スクリプティングの方法、NLU システムエンティティ、および仮想エージェントのインタラクションテーブルの詳細を確認できます。

仮想エージェント は、キューイングシステムを使用して、非同期チャネルからの受信メッセージを処理します。専用ワーカースレッドはこのキューからプルし、独自のトランザクションでメッセージを処理します。これにより、トラフィック量に合わせて 仮想エージェント を拡張できます。 仮想エージェント トランザクションは非インタラクティブとして実行されます (スクリプト可能なメソッド `gs.isInteractive()` は false を返します)。

仮想エージェントを有効にすると、さまざまなロールとテーブルを使用できます。詳細については、「仮想エージェントとともにインストールされる内容」を参照してください。仮想エージェントには、テーブルサイズを管理するためのデータ保持ポリシーもあります。詳細については、「対話型インターフェース のデータ管理」を参照してください。

利用可能なテクニカルリファレンストピックは次のとおりです。

ドメインセパレーションと 仮想エージェント

ドメインセパレーションは、仮想エージェント アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションを使用すると、組織のデータと管理コントロールを個別のドメインに分割できます。これにより、データを分離し、データへのアクセスを制御できます。これは、複数のテナントが共通のプラットフォームを共有する環境で特に重要です。

仮想エージェント のドメインセパレーションは、互いに分離された個別の 仮想エージェント ビューを作成することで機能します。チャット構成、ブランディング、NLU 設定、およびトピックとコンポーネントは、 仮想エージェント内の特定のドメインにアサインできます。ドメイン内のユーザーは、ドメインに関連付けられている 仮想エージェント 会話にのみアクセスできます。これは、あるドメインのユーザーが、 仮想エージェント 会話を含む別のドメインに属するデータまたは機能にアクセスできないことを意味します。さらに、ドメインにアサインされたアドミニストレーターは、他のドメインの 仮想エージェント 会話を表示または管理できないため、完全な分離とセキュリティが確保されます。

ドメインセパレーションは、次のいずれかの要件を持つお客様に最適です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用する必要があります (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。
- 顧客またはサブ組織間でデータを分離します。
- セッションスコープは、セッションの確立時にユーザーのユーザーレコードにリストされているドメインに設定されます。ユーザーは、ドメインピッカーでセッションのドメインスコープを手動で変更できます。
- レコードスコープはレコードのドメインを使用し、任意のレコードのフォームを表示すると有効になります。

  デフォルトでは、レコードスコープがセッションスコープよりも優先されるため、上位レベルのドメインのユーザーは各レコードのデータとプロセスの制約に従います。ただし、これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、サービスプロバイダー (SP) グローバルドメイン内のユーザーは、ACME ドメインなどの子ドメインへの可視化も持っています。ACME ドメインからのインシデントレコードを調べる場合、ユーザーはドメインスコープを展開して MSP ドメインの値を表示するか、ドメインスコープを折りたたんでレコードの ACME ドメインに一致するレコード値のみを表示するかを選択できます。

  注:
  ユーザーは、ドメインの可視化によって明示的に付与されたドメインのデータに常にアクセスできます。

ドメインセパレーションを使用すると、ゲストユーザーはセッションで使用されるドメインに制限されます。カスタムチャットチャネルの場合、 プロバイダーアプリケーションのドメインが使用されます。チャットウィジェットでは、ドメイン ID をチャットポータルに関連付けることができます。詳細については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

詳細については、「Domain scope」を参照してください。

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「Request domain separation」を参照してください。

ドメインセパレーションでの 仮想エージェント の構成

自社用カスタム設定

サービスプロバイダーは、ドメインごとにチャットのブランディング設定構成を作成できます。

チャットエクスペリエンス

デフォルトエクスペリエンスとカスタムエクスペリエンスを含むチャットエクスペリエンスでは、ドメインセパレーションが可能です。各チャットエクスペリエンスプロファイルはドメインに属します。セットアップトピックの変更など、子のカスタマイズはそれぞれドメインに属します。サブドメインが親ドメインのカスタマイズを上書きできるように、各子のカスタマイズはシステムの上書きを実装します。

NLU 設定

すべての仮想エージェントクライアントのドメインセパレーションインスタンスごとに、NLU サービスプロバイダーを 1 つのみ設定できます。管理対象サービスプロバイダー (MSP) は、ドメインのグローバルユーザーとしてログインして NLU を構成しま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー のサブドメインでのトピックの作成

必要なロール：アドミン または virtual_agent_admin

サービスプロバイダーはサブドメインの 1 つにログインし、トピックを作成および公開したり、サブドメインのアドミンユーザーが独自のトピックを作成および公開することを許可したりします。

ドメイン内のトピック名は一意である必要がありますが、 仮想エージェント を使用すると、他のドメインに同じ名前のトピックを作成できます。たとえば、各ドメインに 挨拶というトピックがあるとします。

サービスプロバイダーアドミンのみが次の操作を実行できます。

- 他の ServiceNow ビジネスアプリケーション (ITSM、CSM、HRSD など) 用の仮想エージェント会話プラグインやストアアプリをアクティブ化して、サブドメインのビルド済みトピックを使用できるようにします。
- ユーザーが実行できるトピックを制御するため、特定のサブドメインにロールを割り当てます。

サブドメインにアサインされたアドミンユーザーは、次の操作を実行できます。

- インスタンスでトピックを作成します。
- グローバルドメインにログインし、サブドメインでユーザーの代理操作を行います。
- サブドメインで利用可能なすべてのトピックをチャットウィジェットとメッセージングアプリケーションに公開します。

チャットウィジェットチャネルでのドメインセパレーション

チャットウィジェットはドメインセパレーションをサポートしていません。ただし、ドメインセパレーションされた個別のポータルを使用することで、チャットウィジェットチャネルでドメインセパレーションされたチャットエクスペリエンスを提供できます。たとえば、別々のドメインに制限されている 2 つの別々のサポートポータルを作成できます。ポータルスクリプトで `domain_id` を使用してドメインを指定します。これは、ポータル URL の `sysparm_domain_id` パラメーターとして渡されます。

ポータルの構成については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

URL パラメーターの詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

ドメインセパレーションおよび 仮想エージェント メッセージングアプリの統合

必要なロール：アドミン または virtual_agent_admin

ドメインセパレーションインスタンスには、Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger の 1 つのセットアップレコードがあります。

サブドメインの顧客は、ServiceNow インスタンスとは別に、Slack、Microsoft Teams、または Workplace のいずれかにライセンスを与えます。

サブドメインのアドミニストレーターは、サブドメイン内に統合をインストールし、サードパーティクライアントから 仮想エージェント にアクセスするための適切な認証情報を構成します。詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Facebook Messenger の場合、アドミンは手動で統合を設定します。詳細については、「Facebook Messenger との対話型統合」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメイン **ID** をチャットポータルに関連付ける

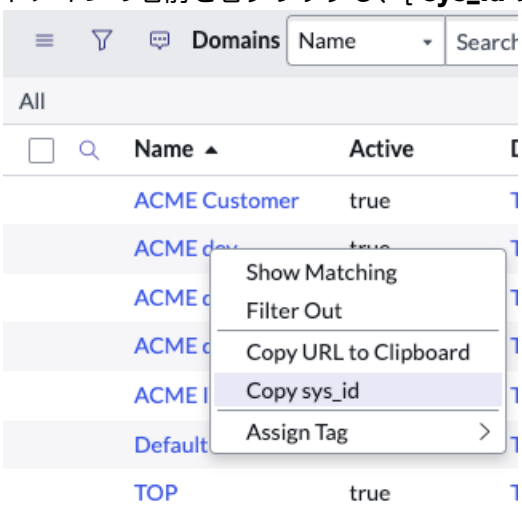
サービスポータルプラットフォームはドメインセパレーションされていませんが、さまざまなバージョンのポータルを作成し、各バージョンの使用をチャット目的の単一のドメインに制限できます。たとえば、2 つの従業員サービスポータルを作成し、それぞれに異なるドメインを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
設定、ポータル、ページ、ウィジェットなど、サービスポータルプラットフォームの要素はドメインで分離されていません。ただし、ウィジェット内のデータは適切なドメインに基づいている場合に表示されます。さまざまなエクスペリエンスを提供するには、アドミニストレーターはユーザーをリダイレクトできる、一意の URL を持つ個別のサービスポータルを作成する必要があります。チャットウィジェットチャネルでドメインセパレーションされたチャットエクスペリエンスの場合は、ポータルを作成し、URL の *sysparm_domain_id* パラメーターを使用してドメインを指定します。詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

手順

1. オプション: 新しいドメインを作成し、必要に応じてドメインにロールを割り当てます。
2. ドメインの sys ID をコピーします。
   a. 移動先 すべて > ドメイン管理 > ドメイン.
   b. ドメインの名前を右クリックし、[**sys_id**のコピー] を選択します。

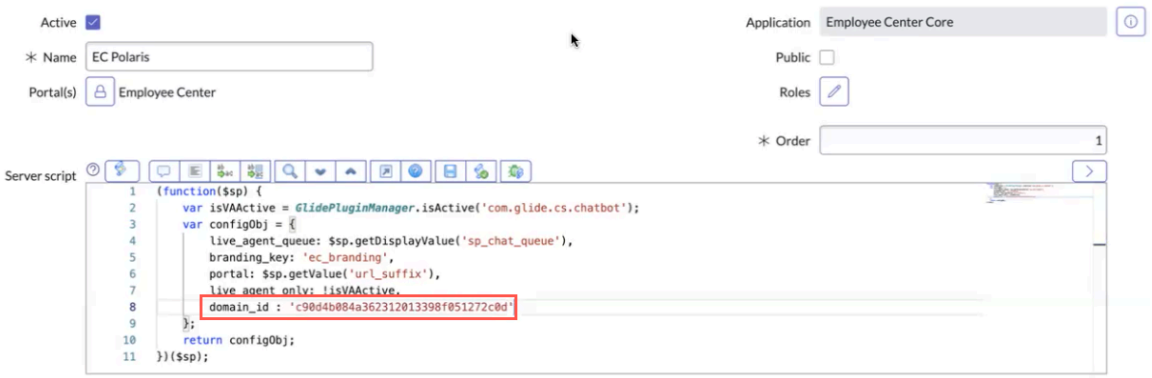


   c. テキストエディタに ID を貼り付け、後で使用するために保存します。
3. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
4. ドメインに制限するポータルの名前を選択するか、新しいポータルを作成します。
   プロンプトが表示されたら、このレコードを編集用に開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [サーバースクリプト] エリアで、*domain_id* パラメーターと、前にコピーしたドメインの sys ID を追加します。-



6. [更新] または [送信] を選択して変更を保存します。

タスクの結果

sysparm_domain_id パラメーターはポータル URL で渡されます。

仮想エージェント インタラクションレコード

仮想エージェント の会話が発生するたびに、インタラクションレコードは、インタラクション [interaction] テーブルで会話全体をキャプチャします。レコードには、会話で使用されるすべてのトピック要素と、ライブエージェントの転送が含まれます。

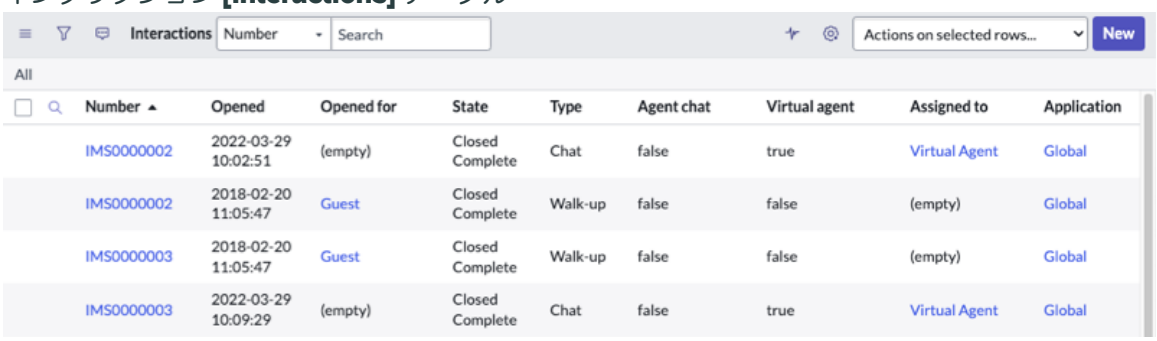
インタラクション **[interactions]** テーブル

インスタンス内の各会話は、要求者と仮想エージェントの間の会話をログに記録する、インタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを生成します。インタラクションレコードには、サポートされているチャットチャネル (チャットウィジェット、ネイティブモバイルアプリ、メッセージング統合) 全体で発生する会話が含まれます。

注:
インタラクションテーブルは、インタラクション管理 プラグイン (com.glide.interaction) の一部です。仮想エージェント、エージェントチャット、および コネクトサポートはこのプラグインを使用します。

これらのインタラクションレコードにより、アドミン、仮想エージェントアドミン、サポートエージェント、およびサポートマネージャーに、会話中に何が起こったかを簡単に確認できます。レコードを使用すると、仮想エージェント、エージェントチャットへのライブエージェントの転送、コネクトサポートへのライブエージェントの転送など、発生する会話のタイプをすばやく確認することもできます。

インタラクション **[interactions]** テーブル



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会話のトランスクリプトは、仮想エージェントの会話を持つ仮想エージェントレコードと、エージェントチャットへのライブエージェント転送に対してのみ使用できます。

- ライブチャットの会話の転写が 4,000 文字を超えると、転写はインタラクションレコードの添付ファイルとして処理されます。
- ユーザーがアップロードした添付ファイルは、インタラクションレコードに対応する添付ファイル [sys_attachment] テーブルに記録されます。添付ファイルはアクティビティストリームに自動的に表示されます。
- コネクトサポートへのライブエージェント転送がある仮想エージェントの会話については、仮想エージェントの会話のみがインタラクショントランスクリプトに含まれます。コネクトサポート のライブエージェントの会話は、アクティビティストリームに記録されます。

インタラクションテーブルのキーフィールド

インタラクションテーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターに「interaction.list」と入力します。リストコレクター (スラッシュバケット) を使用して、テーブルに表示されるフィールドを構成できます。

フィールド	説明
エージェントの平均応答時間	要求者が送信した各メッセージにエージェントが応答するまでの平均時間。例： 00:00 要求者：質問があります。00:01 エージェント：どのような質問ですか？ 00:04 要求者：パスワードのリセット方法を教えてください。00:05 要求者：パスワードを忘れたのでアカウントにアクセスできません。00:07 エージェント：回答は次のとおりです。 Pair #1 00:01-00:00 = 00:01 Pair #2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 平均
エージェントチャット	エージェントチャットで会話がライブエージェントに転送されたことを示すフラグ：true または false。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。スコープは、他のアプリケーションが利用できるアクセス可能ファイルとデータを決定します。
担当者	履行者の名前：ライブエージェント名または仮想エージェント。
ドメイン	会話が行われたドメイン。詳細については、「ドメインセパレーションと 仮想エージェント」を参照してください。
番号	インタラクションレコードの数。
オープン	会話が開始された日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オープン対象者	要求者の名前。匿名ユーザーはゲストとして識別されます。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 • null (評価なし) この値は インタラクションインサイトテーブルにも入力されます。
状況	会話の進捗状況： • 処理中：要求者と仮想エージェントの間の会話が進行中です。 • 完了してクローズ：仮想エージェントが会話を終了します。 • 破棄してクローズ：要求者が、仮想エージェントとの会話を完了する前に会話を終了します。 **注:** 進捗状況が [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] になる理由は、仮想エージェントのみを使用しているか、仮想エージェントとライブエージェントを使用しているか、またはライブエージェントのみを使用しているかによって異なります。ステータスの理由の詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
ステータスの理由	会話の進捗状況 [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] の詳細な説明 (理由)。詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
転写	要求者とエージェント (仮想またはライブ) 間の会話のログ。
タイプ	インタラクションレコードのタイプ。仮想エージェント 会話はレコードタイプがチャットになります。
更新日時	会話レコードが最後に更新された日時。
仮想エージェント	会話が仮想エージェントに対するものかどうかを示すフラグ：true または false。要求者が会話トピックを選択するか、またはトピックディスカバリープロセスで適切な会話が開始されると、仮想エージェントの会話にフラグが付けられます。

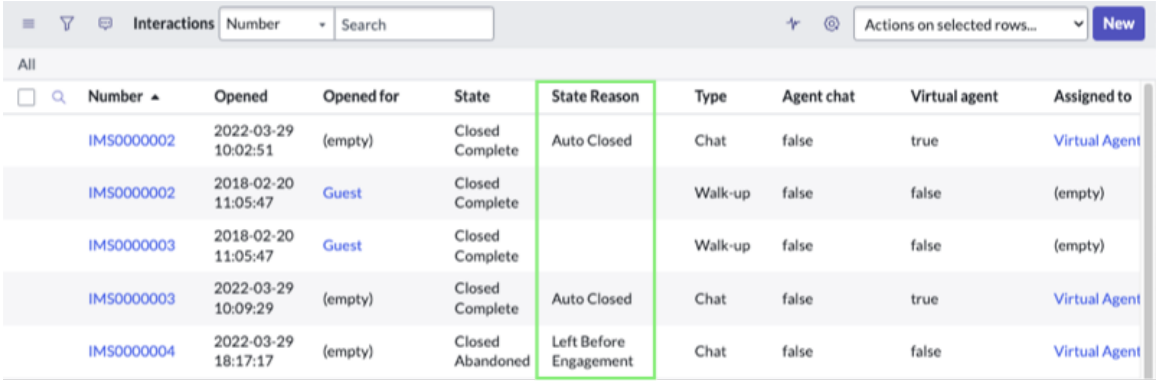
[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由

仮想エージェントは、会話が仮想エージェント (VA) のみ、仮想エージェントとライブエージェント (VA-LA)、またはライブエージェント (LA) のいずれであるかに応じて、完了した会話と破棄された会話をさまざまな理由でクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ステータスの理由] 列を含むインタラクションテーブル



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

[ステータスの理由] フィールドには、会話を終了するさまざまな方法の詳細が表示されます。次の表には、理由と、ダッシュボード分析で表示される関連メッセージも示します。仮想エージェントとエージェントチャットで、アイドル状態の会話および対応するデフォルトのタイムアウト期間を処理する方法の詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
破棄してクローズ	エンゲージメントまでの残り	適用外です。	要求者はライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントがアサインされる前に (**[+** 終了] を選択して) 会話を終了しました。 ダッシュボードメッセージ： ユーザーが LA を終了しました - エージェントの関与前 (User closed LA - before Agent engagement)
破棄してクローズ	アクティビティなし	要求者は会話を開きましたが、ボットとやり取りせず (たとえば、ブラウザを閉じるなど)、トピックディスカバリーを開始しませんでした。システムは、デフォルトのタイムアウト後に仮想エージェントのアイドル状態の会話を終了しました。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットのタイムアウト：2 時間 (デフォルト) • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - ユーザーが関与していません (System closed VA - user never engaged)	要求者は、(チャット前のセットアップを介さずに) ライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントとやり取りしませんでした。会話がタイムアウトし、[*Time Out Abandoned VA Conversations*] スケジュール済みジョブが実行された場合、インタラクションのステータスは [クローズして破棄] と [アクティビティなし] になります。 ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました - エージェントの関与前 (System closed LA - before Agent engagement)
完了してクローズ	ユーザー終了	ボットに関与した (要求者が会話中に少なくとも 1 つの発言を入力したか、会話を完了した) 後、要求者は [終了] を選択して会話セッションを終了しました。	要求者はライブエージェントとのチャットを開始しましたが、[終了] を選択してチャットクライアントを閉じました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
		ダッシュボードメッセージ：ユーザーが VA を終了しました - [End / X] をクリックしました (User closed VA - Clicked End/X)	ダッシュボードメッセージ：ユーザーが LA を終了しました - [End / X] をクリックしました (User closed LA - Clicked End/X)
完了してクローズ	自動終了しました	要求者は VA トピックとやり取りし、会話を完了します。ライブエージェントとのやり取りはありません。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - 自動終了しました (System closed VA - Auto Closed)	適用外です。
完了してクローズ	ユーザー応答なし	要求者がボットとやり取り (少なくとも 1 つの発言を入力) しましたが、会話をアクティブに終結せずに終了しました。アイドル状態の会話は、2 時間後に終了されます (デフォルト)。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - ユーザーが応答しません (System closed VA - User no response)	要求者はライブエージェントとやり取りしていましたが、エージェントを停止してハングしたままにしました (アイドル状態のライブチャット)。アイドル状態のライブチャットは 6 分後にクローズされます (デフォルト)。 • アイドル状態のライブチャットがクローズされました：6 分 • ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました - ユーザーが応答しません (System closed LA - User no response)
完了してクローズ	トピック完了	要求者がトピックでボットとやり取りしましたが、[その他] セットアップトピックに応答しなかったか、または続行するために [はい] を選択したが応答しませんでした。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは、デフォルトのタイムアウト後にインタラクションをクローズします。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - トピック完了 (System closed VA - Topic complete)	適用外です。
完了してク	検索して放置 (Left	要求者がボットとやり取りした (少なくとも 1 つの発言を入力した) が、会話の途中で [検索] を選択し、会話に戻りませんでした。非アク	適用外です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
ローズ	for search)	ティブ状態のため、会話が終了します。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - AI 検索は利用できます (System closed VA-Left with AI search)	
完了してクローズ	エージェントが終了しました	適用外です。	要求者がライブエージェントとのチャットを開始した後、エージェントが [チャットの終了]を選択して会話をアクティブに終了しました。 ダッシュボードメッセージ：エージェントが LA を終了しました - [End / X] をクリックしました (Agent closed LA - Clicked End/X)
障害	エラー	メッセージの処理中にランタイム例外が発生しました。	要求者の会話は、ランタイムエラーによりクローズされました。

仮想エージェント インタラクションレコードの詳細ビュー

インタラクションテーブルから、特定のレコードを開いて 仮想エージェント インタラクションに関する追加の詳細 (会話、関連タスク、およびインタラクションログの転写) を表示できます。

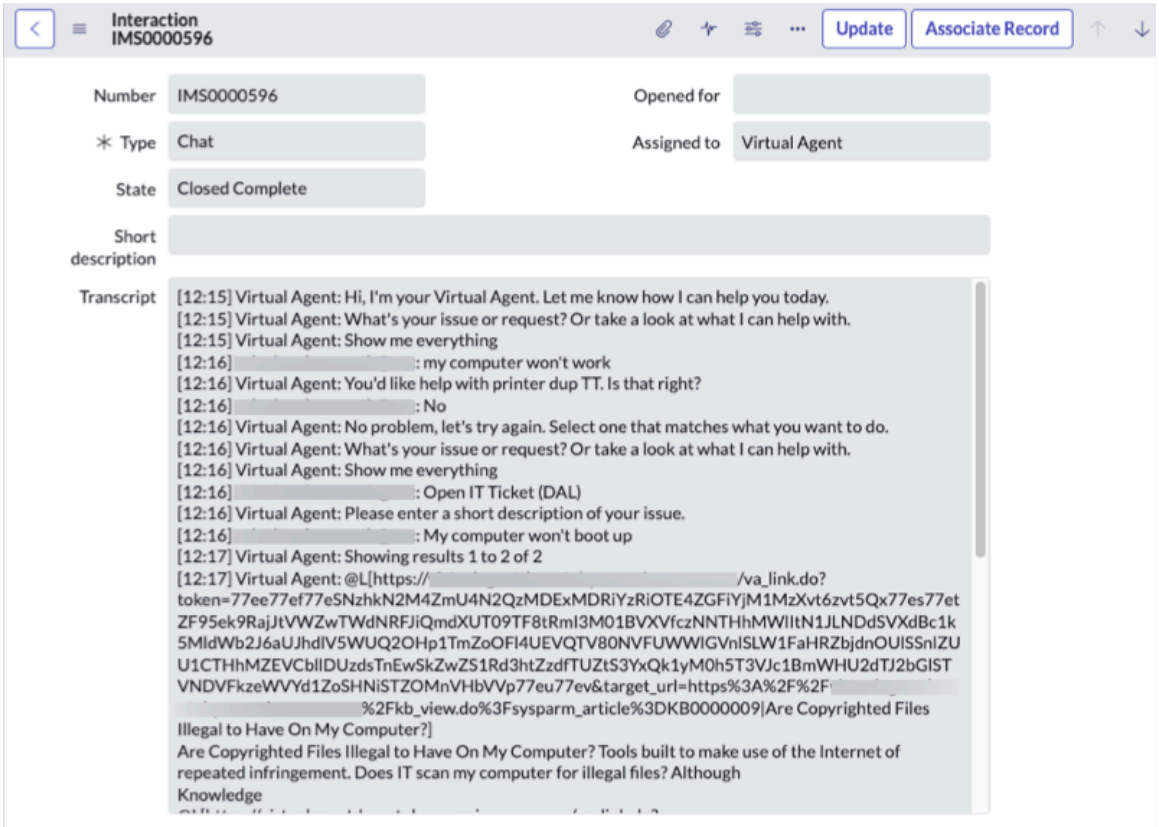
注:
フィールドが表示されていない場合は、フォームビューに追加できます。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

会話のトランスクリプト

トランスクリプトには、エージェント (仮想またはライブ) と要求者間のダイアログのやり取り、および各ダイアログターンのタイムスタンプが表示されます。

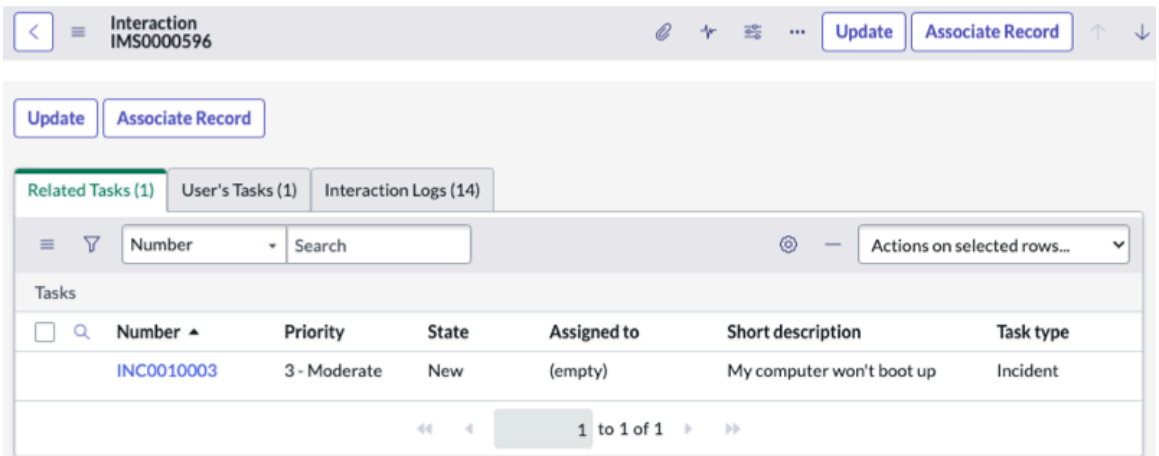
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連タスク

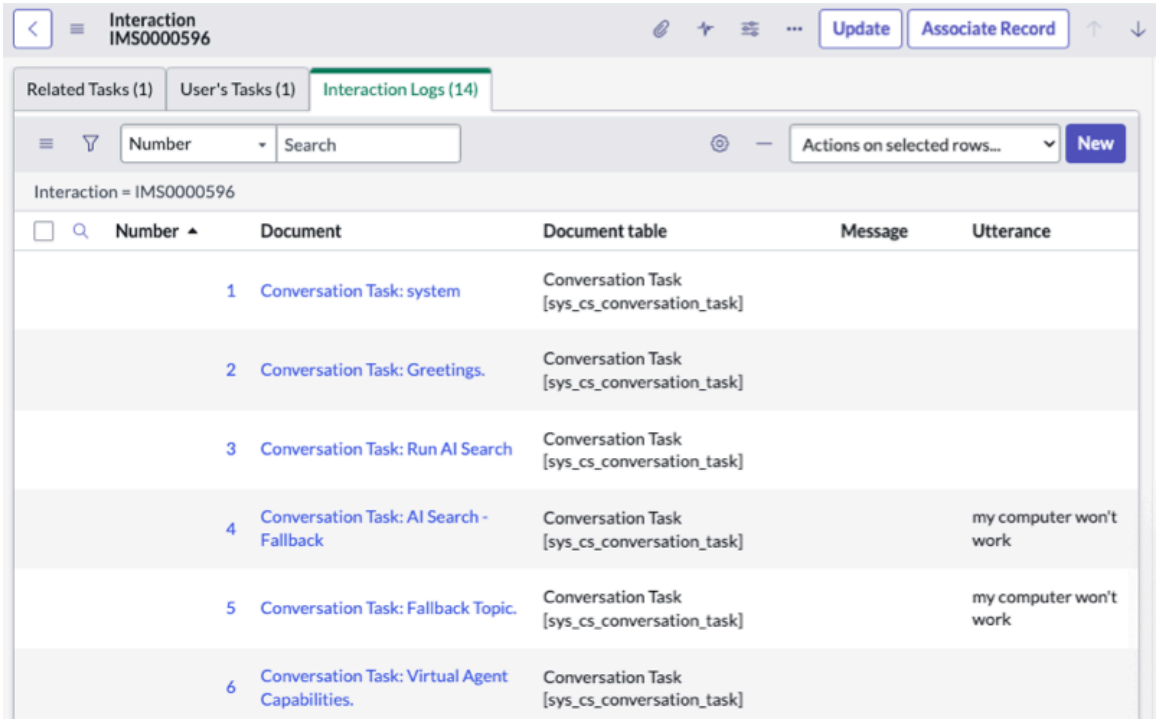
会話中に作成または更新されたケース、インシデント、または要求は、インタラクションレコードに関連するタスクとして自動的に添付されます。これらのタスクがインタラクションレコードに確実に含まれるようにするには、特定の 仮想エージェントデザイナー ユーティリティとシステムメソッド *vaSystem.attachRecordToConversation* を使用して会話トピックを設計します。詳細については、下の「トピックデザインの検討」を参照してください。



インタラクションログ

[インタラクションログ] タブには会話で実行されるすべてのトピックが表示され、セットアップトピックや、トピックディスカバリーまたはユーザー選択によって実行されるトピックが含まれます。各トピック要素には、トピックが実行される順序を示す数値がアサインされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



セキュリティに関する考慮事項

会話のトランスクリプトの情報は、すべてのユーザーに表示されます。機密情報を含むレコードへのアクセスをコントロールする必要がある場合は、スコープ指定のアクセス制御リスト (ACL) を使用し、制限付きの発信者アクセス (RCA) 機能を使用してこれらのレコードへのスクリプト化されたアクセスをロックすることができます。詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」および「制限付きの発信者アクセスの管理」を参照してください。

トピックデザインの検討

仮想エージェント 会話でインシデント、ケース、または要求を作成または更新する場合は、次の仮想エージェントデザイナーユーティリティおよびシステムメソッドを使用してトピックを設計することを検討してください。

- インシデントまたはケースを作成または更新するためのアクションユーティリティ
- 情報を表示するルックアップユーティリティ
- タスクをインタラクションレコードに添付するシステムメソッド
  `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`

これらのユーティリティとシステムメソッドを使用して、仮想エージェント 会話中に作成されたインシデント、ケース、または要求がインタラクションレコードの [関連タスク] リストに含まれるようにします。

> **注:**
> スクリプトアクションユーティリティを使用して作成または更新されたレコードは、インタラクションレコードで関連タスクとしてキャプチャされません。

仮想エージェント スクリプト

ServiceNow® 仮想エージェント スクリプトのメソッドと変数を使用して、応答、トリガー、フロースクリプトなどのチャットスクリプトを記述します。変数は、ライブサポートトピックと会話のコンテキストを提供することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント スクリプトによって、ユーザーまたはユーザーの入力に関する情報を保持するなど、トピックの文脈を提供できます。この情報を使って、スクリプトによる挨拶や確認を表示するなど、会話をカスタマイズできます。スクリプトは、会話中に得られた情報に対して実行される特定のアクションを指定することもできます。これらのアクションは、ServiceNow レコードの作成や更新に使用できます。

スクリプトは、トピックが定義されているスコープ内のサーバーで実行されます。すべてのスコープの保護が適用されます。スコープ対象のアプリケーション向けに会話を開発する場合は、スコープ付き API を使用する必要があります。サーバー スクリプトで実行されるほとんどの API を使用できます。

ユーザー入力と **ServiceNow** レコード変数

仮想エージェント では、トピックに対して作成するスクリプトで次の変数を使用できます。

ユーザー入力変数

入力コントロールをトピックに追加すると、システムは自動的にユーザー入力 (文字列、ブール値など) を格納する変数を作成します。構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` は入力ノードに割り当てた名前です。

たとえば、`First prompt` という名前を含むテキスト入力プロンプトには、`vaInputs.first_prompt` と呼ばれるシステム定義の変数があります。名前に含まれるスペースはアンダースコア文字に置き換えられ、大文字は小文字に変更されます。

ServiceNow レコード変数

ServiceNow テーブルをクエリするトピック向けにスクリプトを作成すると、返されたレコードオブジェクト (GlideRecord) は自動的にトピックで使用できるようになります。変数の構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` はレコードオブジェクトです。ServiceNow テーブルをクエリしてレコードオブジェクトを返す方法の詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

ServiceNow レコードを含む変数でドット連結を使用して、テーブル内の特定のフィールドを指定します。構文は `vaInputs.myvar.field` です。スクリプト内でのドット連結の詳細については、「ドット連結の例」を参照してください。

ユーザー入力と ServiceNow レコード変数へのアクセス

`vaInputs` オブジェクトを使用して、スクリプトの ServiceNow レコード変数にアクセスします。たとえば、`vaInputs.myvar == "expected value"` のようにします。レコードではないユーザー入力から値にアクセスするには、`vaInputs.myvar.getValue()` を使用します。

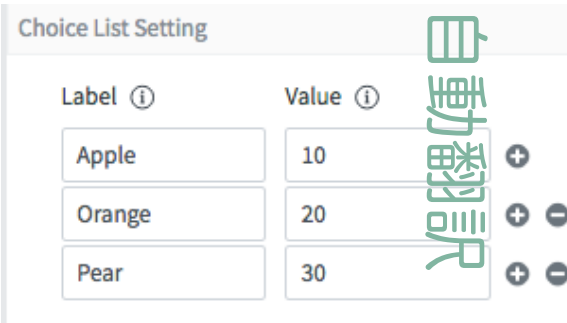
以下の方法があります。

vaInputs メソッド

メソッド	説明
`vaInputs.myvar == "expected value"`	`myvar` が期待値と一致するかどうかを評価します。 **注:** ユーザー入力変数の値は、ユーザー入力コントロー使用して割り当てられます。これらの値は、スクリでは変更できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vaInputs メソッド (続く)

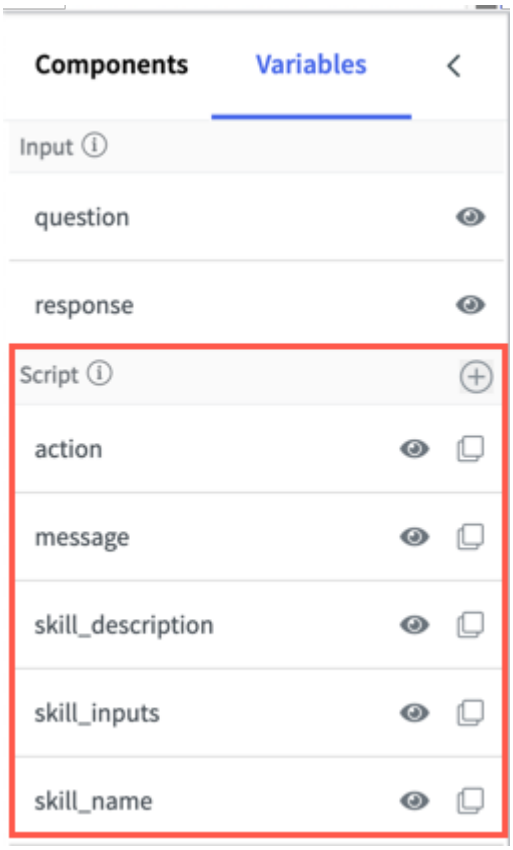
メソッド	説明
	• Yokohama リリースでは、追加のデータタイプがサ トされています。詳細については、「仮想エージェン ピックの入力データタイプ」を参照してください。 • デフォルトでは、ユーザー変数は使用可能であり、ユ ザーの sys_user レコードへの参照となります。
vaInputs.myvar.getValue();	値を返します。
vaInputs.myvar.getDisplayValue();	格納された値が ServiceNow レコードでない場合、表 返します。ServiceNow レコードを含む変数について のメソッドはその表の表示フィールドで定義されてい 値を戻します。 次の例は、ユーザー入力のラベルと選択値を示してい この場合、myVar.getValue() は 10、20、または 30 返します。 myVar.getDisplayValue() は Apple、Oran たは Pear を返します。 選択リストの例 
vaInputs.myvar.getDefaultValue();	確認メッセージでデフォルト値を返します。
vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();	確認メッセージでデフォルト値の表示値を返します。
vaInputs.myvar.unbindEntity();	NLU 予測サービスが抽出エンティティをスロット入力 力変数の値を削除 (初期入力値からバインド解除) しま たとえば、ユーザーが確認プロンプトで選択を変更す にした場合、入力変数からエンティティの値をバイン できます。ユーザーが対応する入力ノードに戻ると、再 ロンプトが表示されます。 **注:** トピックで NLU を有効にする必要があります。仮 エージェントデザイナーで、[プロパティ] タブを選 て NLU を設定します。NLU エンティティの定義 細については、「エンティティ」を参照してく い。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト変数

ServiceNow テーブルに格納されていない情報に対してスクリプト変数を定義することができ、その情報をトピックの他の場所で共有するために使用できます。スクリプト変数は、整数、ブール値、文字列などのプリミティブを格納するワークフロースクラッチパッド変数に似ています。文字列値は、静的または動的スクリプト値のいずれかです。変数サイドバーを使用して、仮想エージェントデザイナーのトピックのスクリプト変数を定義します。

変数サイドバー



注:
スクリプト変数は、高度なスクリプティングスキルを持つトピック作成者が使用するためのものです。

構文は vaVars.myvar であり、myvar は変数に割り当てた名前です。たとえば、vaVars.myvar = value; という変数を使用して変数に値を割り当てることができます。ユーザー入力変数とは異なり、スクリプト変数にはスクリプト内の値を割り当てることができます。

トピックでのスクリプト変数の定義の詳細については、「トピックのスクリプト変数の定義」を参照してください。

コンテキスト変数

コンテキスト変数はグローバルスコープで有効ですが、システム変数はトピックのスコープ内で有効です。Web クライアント URL 内のシステムパラメーターでコンテキスト変数を使用できます。これらの変数は、vContext オブジェクトを使用して、会話のどこでも使用できます。これらのオプションを使用して、事前定義された変数で 仮想エージェント へのリンクを作成します。

次のリンク例には、sysparm_city=milan のパラメータが含まれています。仮想エージェント の会話を開くことに加えて、このリンクを使用すると、値が milan である変数 city が作成されます。この変数は、vContext.city を使用してスクリプト内でアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

多くのライブエージェント変数をトピックスクリプトで使用できます。これらの変数には次のようなものがあります。

- `application`
- `language`
- `portal`
- `search_text`
- `short_description`

変数の構文は vaContext.LiveAgent_myvar です。ここで、myvar はライブエージェントコンテキスト変数の 1 つです。vaVars.LiveAgent_myvar = value; を使用して変数にアクセスします。

トピックスクリプトでライブエージェント変数を使用するには、仮想エージェントデザイナーでトピックを開きます。[プロパティ] タブで、[ライブエージェント変数] の横にある鉛筆アイコンを選択して、それらをトピックに追加します。

仮想エージェントに含まれるライブエージェントコンテキスト変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

vaVars メソッド

メソッド	説明
vaVars.global_utterance	スキルピッカーがレンダリングされ、発言が入力されたときに更新されます。

vaSystem メソッド

vaSystem オブジェクトのメソッドを使用して、さまざまなタスクを実行できます。実行できるタスクには次のようなものがあります。

- レコードに画像を添付します。
- 現在のトピックの検索に使用された検索文字列にアクセスします。
- ライブエージェントが会話を受信できることを確認します。
- ユーザーをライブエージェントにコネクトします。

注:
文書化されていないシステムメソッドの使用はお勧めしません。このようなメソッドはサポートされていないため、事前の通知なしに中止または変更される可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド

メソッド	説明
`vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)`	ポータルに固有の外部リンクを作成します
`vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`	仮想エージェントのインタラクションレコの [関連タスク] リストに ServiceNow レドを添付します。これらのレコードは、仮

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	エージェントの会話中に更新または作成さ す。
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	アップロードされた画像を ServiceNow ドに添付します。このメソッドは次のパラ ターを使用します。 • mediaId：添付する画像のパスです。顧 が入力した画像を使用するには、画像入 力変数で getValue() を使用します。例 vaInputs.image_input.getValue() 。 • tableName：テーブルの名前を含む文字 す。 • sysId: レコードの sys_id です。
`vaSystem.connectToAgent()`	顧客をライブエージェントに接続します。 メソッドの詳細については、ライブエージ トへの仮想エージェント会話の転送 を参照 ください。
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	現在の会話がライブエージェントに接続さ かどうかをブール値 (true または false) で ます。
`vaSystem.getClosingMessage()`	システムプロパティ `com.glide.cs.general.closing_mes` から会話の終了メッセージを返します。(メ セージは、Microsoft Teams や Slack な サードパーティのメッセージングアプリで なります)。
`vaSystem.getConversationId()`	現在の会話の会話 ID を返します。
`vaSystem.getGreetingMessage()`	UI メッセージから「こんにちは。私は仮想 ジェントです。本日のご用件をお知らせく い。」という挨拶メッセージを返します。
`vaSystem.getInteractionSysId()`	現在の会話のインタラクション ID を返し す。
`vaSystem.getSearchText()`	ユーザーが最後に入力した発言を返します
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	「問題やご要望を教えてください。リスト ら、私がお手伝いできる内容をご覧いただ す。」といった UI メッセージが返されま (メッセージは、Microsoft Teams や Sla どのサードパーティのメッセージングアプ は異なります)。このメソッドは、システム パティ `com.glide.cs.topic_picker_` から返されます。
`vaSystem.getTranscript()`	会話の転写を取得します。
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	ライブエージェントがボットから転送され た会話を受信できるかどうかを確認しま す。会話をライブエージェントに転送する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	は、vaSystem.connectToAgent() を使用すにこのメソッドを呼び出します。
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	ライブチャットが有効かどうかを返します
`vaSystem.resetAllEntities()`	会話に記録されたすべてのエンティティをセットします。
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	キューに入っているメッセージをすぐに送ます。
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	セパレーターメッセージ行を送信し、getClosingMessage() から終結メッセを返します。
`vaSystem.sendSystemMessage(String message, Boolean showAvatar)`	システムメッセージを送信し、getGreetingMessage() から挨拶メッジを返します。
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	メッセージと [すべて表示] ボタンのラベル連付けられた値を含むトピックピッカーのトロールを送信します。
`vaSystem.sendSkillPickerControl(skillSelectionMessage, args)`	スキルピッカーコントロールをユーザーにします。 skillSelectionMessage は、ピッカーを表前に表示されるメッセージです。args パラターを使用すると、追加の設定オプション用できます。 • hideSkillDetails スキル選択 メッセージ表示にします。デフォルトは false です。 • hidePromotedTopics は、昇格されたトクをスキルピッカーで非表示にします。フォルトは false です。 • hideShowMeEverything は、スキルピッから [すべて表示] ボタンを削除します。フォルトは false です。 • 該当するスキルがない場合、showNoSkillsConfigured では「スキルが構成されていません (No Skills Configured)」というメッセージが表示ます。デフォルトは false です。 • appendPromotedSkillsToMsg は、昇格たスキルの箇条書きリストをスキル選択セージに追加します。デフォルトは true す。
`vaSystem.switchTopicByName()`	ユーザーが現在の会話トピックから指定さトピック名にジャンプできるようにします。ボタンを使用して、ユーザーは会話を終了きます。トピックが終了すると、ユーザー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	ローバルトピックを再開します。会話が終たら、ユーザーはチャットウィンドウの下にある [新しい会話を開始するには、ここリックしてください] を選択してトピック開できます。 オプションの *resumeBehavior* パラメーは、次のように会話フローを再開する方法定します。 • *resumeBehavior=resume* の場合、 仮エージェント は呼び出し元トピックを再ます。 • *resumeBehavior=skip* の場合、仮想ジェント は呼び出し元トピックをスキッます。 *resumeBehavior* が指定されていない場インスタンスのデフォルトの動作が使用さす。
vaSystem.switchTopicById(sysid)	このメソッドは *sys_cb_topic* の sysid り、ユーザーが現在の会話トピックから指れたトピック ID にジャンプできるようにす。**[X]** ボタンを使用して、ユーザーは会了できます。トピックが終了すると、ユーはグローバルトピックを再開します。会話了したら、ユーザーはチャットウィンドウ部にある [新しい会話を開始するには、こクリックしてください] を選択してトピッ再開できます。 オプションの *resumeBehavior* パラメーは、次のように会話フローを再開する方法定します。 • *resumeBehavior=resume* の場合、 仮エージェント は呼び出し元トピックを再ます。 • *resumeBehavior=skip* の場合、仮想ジェント は呼び出し元トピックをスキッます。 *resumeBehavior* が指定されていない場インスタンスのデフォルトの動作が使用さす。
vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)	*searchTextOverride* パラメーターの用に基づいてトピックディスカバリーを実行す。このメソッドは次のパラメーターを使ます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	• searchTextOverride：トピックディスカリーを実行する文字列。 • keywordImpl：キーワードを使用するかかを決定するブール値。

仮想エージェント以外のトピックで使用できるメソッド

メソッド	説明
sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)	現在の仮想エージェントの会話の転写を取得します。

仮想エージェント トピックの入力データタイプ

一般的に使用される Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) のデータタイプの入力は、スクリプトを記述せずに仮想エージェントデザイナーで定義できます。カスタムコントロールまたはトピックブロックの [開始] ノードで入力データタイプを定義します。

仮想エージェントデザイナーのデータタイプ

データタイプを指定すると、仮想エージェントは NLU 予測値の二次検証を実行できます。たとえば、選択リストに赤色、白色、青色があるが、NLU 予測サービスが緑色を返した場合、入力は有効な選択肢ではなかったため、スロット入力されません。

呼び出し元トピックで入力をデータタイプとともに指定すると、データピルピッカーを使用して、ユーザーから収集した情報、または以前にカスタムコントロールやトピックブロックで検索した情報を指定できます。

データタイプ	説明
文字列	英数字テキスト。値は JavaScript データ規則を使用します。
ブーリアン	true または false (yes または no) のブール値。
参照	sys_id によるテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。
日付/時刻	日付と時刻の値。
Array.String	一連の英数字テキストの値。 作成者が指定できる文字列の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。
Array.Datetime	一連の日付と時刻の値。 作成者が指定できる日付の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。+ をクリックして、複数のデフォルト値を指定します。

自動翻訳

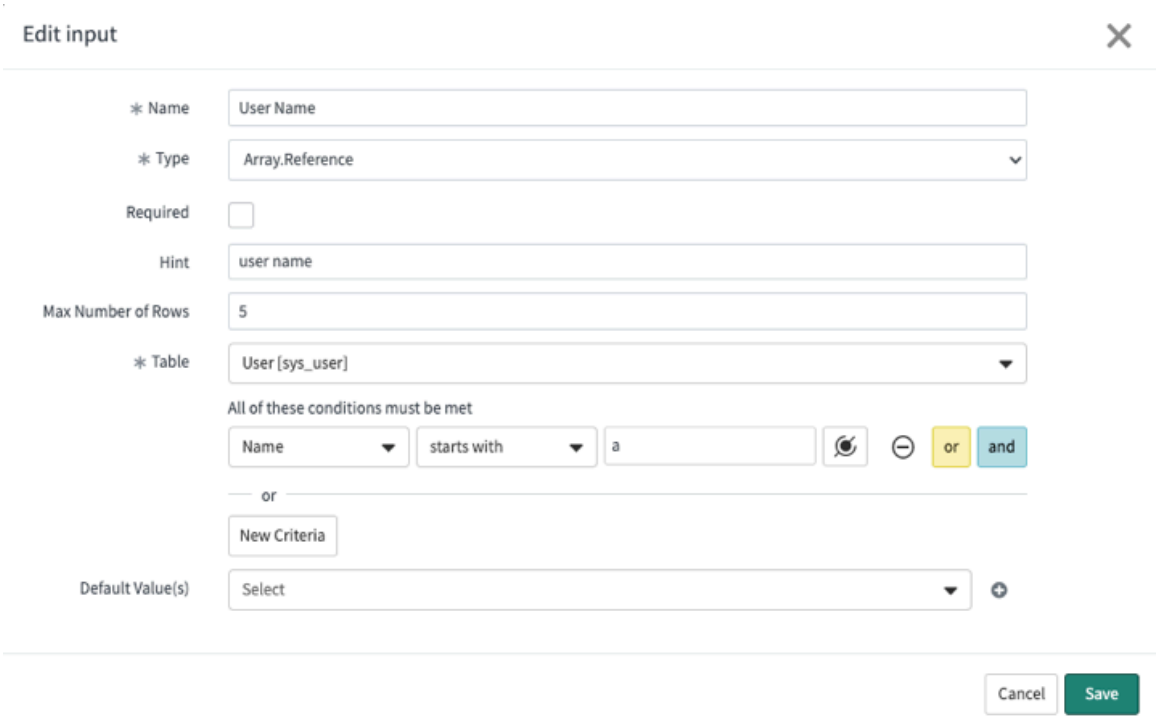
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データタイプ	説明
Array.Reference	sys_id による一連のテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。 作成者が指定できるレコードの数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。 **注:** 仮想エージェントデザイナー の *Array.Reference* 入力データタイプは、ワークフロースタジオ の *List.[Table]* 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
Array.Choice	特定の選択フィールドの選択リストの一連の値。 たとえば、「プリンター」、「コンピューター」、「モニター」などです。

注:
アレイデータタイプでは、デフォルト値を重複させることはできません。

データタイプ定義の例

この「ユーザー名 Array.Reference」入力変数は、レコード数を 5 に制限します。また、すべての名前が「**a**」で始まるという条件で sys_user テーブルを参照します。



NLU システムエンティティ

グローバルに定義された NLU エンティティを使用して、仮想エージェント が会話から抽出できるシステム情報を識別します。エンティティは、トピックの「ノードレス」入力変数として定義できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU モデルでは、システムエンティティはデフォルトで有効になっています。これらは、NLU ワークベンチ のこのモデルの [エンティティ] タブで表示できます。

GLOBAL.DATE システムエンティティ

DAY サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = DAY の使用法

使用法	例
形式	YYYY-MM-DD
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
入力例	Smith 氏は 2019 年 2 月 4 日金曜日に出発しました。
正規化値	2019-02-04

コード例	{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}

WEEK サブタイプは、年の特定の週の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = WEEK の使用法

使用法	例
形式	YYYY'W'WW
正規表現	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年の第 3 週に出発しました。
正規化値	1999W3

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK", "value":"1999W3"}
	}

MONTH サブタイプは、年の特定の月の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = MONTH の使用法

使用法	例
形式	YYYY'M'MM
正規表現	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = MONTH の使用法 (続く)

使用法	例
入力例	Smith 氏は 1999 年 2 月に出発しました。
正規化値	1999M02

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

YEAR サブタイプは、特定の年の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = YEAR の使用法

使用法	例
形式	YYYY
正規表現	\\d\\d\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年に出発しました。
正規化値	1999

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value": "1999"}
	}

SEASON サブタイプは、年の特定の季節の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = SEASON の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 冬：YYYYWI • 春：YYYYSP • 夏：YYYYSU • 秋：YYYYFA
正規表現	次のいずれかになります。 • 冬：\\d\\d\\d\\dWI • 春：\\d\\d\\d\\dSP

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = SEASON の使用法 (続く)

使用法	例
	• 夏：\\d\\d\\d\\dSU • 秋：\\d\\d\\d\\dFA
入力例	Smith 氏は 1999 年の秋に出発しました。
正規化値	1999FA

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}</pre>

GLOBAL.TIME システムエンティティ

TIME サブタイプは、1 時間と 1 分を正確に表す時間文字列を返します。

GLOBAL.TIME SubType = TIME の使用法

使用法	例
形式	'T'HH:mm
正規表現	T\\d\\d:\\d\\d
入力例	Smith 氏は 3 時 10 分前に出発しました。
正規化値	T02:50

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value": "T02:50"}
	}</pre>

PARTSOFDAY サブタイプは、その日の部分を指定する時間文字列を返します。

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY の使用法 (続く)

使用法	例
	• 夕方：TEV • 夜：TNI
正規表現	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF • 夕方：TEV • 夜：TNI
入力例	Smith 氏は朝に出発しました。
正規化値	TMO

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value":
	"TMO"}
	}

GLOBAL.DATE_TIME システムエンティティ

DATE_TIME サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列と、時間と分を正確に表す時間文字列を返します。

GLOBAL.DATE_TIME SubType = DATETIME の使用法

使用法	例
フォーマット	YYYY-MM-DD'T'HH:mm
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
入力例	Mr. Smith leaves on October 31st at 5:00 p.m.
正規化値	2022-10-31T17:00

コード例	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

GLOBAL.DURATION システムエンティティ

このエンティティは、アクティビティの期間を指定する期間文字列を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DURATION の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 秒：'s'ss • 分：'m'mm • 時間：'h'hh • 日：'D'DD • 週：'W'WW • 月：'M'MM • 年：'Y'YY
正規表現	次のいずれかになります。 • 秒：s\\d\\d • 分：m\\d\\d • 時間：h\\d\\d • 日：D\\d\\d • 週：W\\d\\d • 月：M\\d\\d • 年：Y\\d\\d
入力例	Smith 氏は Boston に 48 時間滞在しました。
正規化値	h48

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}</pre>

GLOBAL.LOCATION システムエンティティ

このエンティティは場所文字列を返します。

GLOBAL.LOCATION の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Santa Clara
正規表現	適用外です。
入力例	Smith 氏は Santa Clara で働いています。
正規化値	Santa Clara

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.LOCATION の使用法 (続く)

使用法	例

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON システムエンティティ

このエンティティは名前文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Joe Smith
正規表現	適用外です。
入力例	Joe Smith は Santa Clara で働いています。
正規化値	Joe Smith

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL.MONEY システムエンティティ

このエンティティは通貨文字列を返します。

GLOBAL.MONEY の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：USD 2000
正規表現	適用外です。
入力例	$2,000 未満のラップトップを表示してください。
正規化値	USD 2000 **注:** 正規化値は、ソース通貨の 3 文字の ISO 3166 国コードを使用します。

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,</pre>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.MONEY の使用法 (続く)

使用法	例
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000", “currency”:”USD”} }

GLOBAL.NUMBER システムエンティティ

このエンティティは数値を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：5.0
正規表現	適用外です。
入力例	自分のアカウントで前の 5 つのトランザクションを確認したい。
正規化値	5.0

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}

GLOBAL.SOFTWARE

ソフトウェア文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Java
正規表現	適用外です。
入力例	Java をインストールするにはどうすればよいですか？
正規化値	Java

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}

GLOBAL.HARDWARE

ハードウェア文字列を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：プリンター
正規表現	適用外です。
入力例	プリンターを注文するにはどうすればよいですか？
正規化値	プリンター

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}</pre>

Software システムエンティティを使用した **NLU** 予測結果の例


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  }
}
```

DATE システムエンティティを使用した NLU 予測結果の例

```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
   {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```

自動翻訳

仮想エージェントの **URL** パラメーター

仮想エージェントには、アドミニストレーターがインスタンス URL に追加して、ページコンテンツのレンダリング方法を制御できるさまざまなシステムパラメーターが用意されています。

仮想エージェントの URL 構造

インスタンスに対して表示されるページを制御するには、URL パラメーターをインスタンス URL (https://<instancename>.service-now.com) に追加します。

仮想エージェントチャットウィジェットのシステムパラメーター

仮想エージェントチャットウィジェットは、ポータルでの使用、またはサードパーティのページへの埋め込みがサポートされています。次のシステムパラメーターは、 仮想エージェント チャットウィジェットに表示される会話コンテンツを制御します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	例
sysparm_branding_key	チャットの自社用カスタム設定構成を Web チャットクライアントに適用します。 値：構成の自社用カスタム設定キー	• ブランディング構成を宛先ページに適用します:https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=<branding_key> • 埋め込みチャットウィジェットにブランディング構成を適用します (https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=<branding_key>
sysparm_default_topic	トピック sys_ID を使用して起動時にデフォルトのトピックを設定します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=<topic_sys_id>
sysparm_domain_id	チャットをドメインの指定された Sys ID に制限します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=<domain_sys_id>
sysparm_live_agent_only	可能であれば、ユーザーをライブエージェントに直接誘導します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	現在のアクティブな会話をロードします。 値： • true：アクティブな会話のみをロードします。 • false：アクティブな会話をロードしません。 注: sysparm_skip_load_history および sysparm_load_active_only パラメーターが両方とも true に設定されている場合、既存の sysparm_skip_load_history パラメーターが優先されます。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true
sysparm_search_text	会話の検索テキストを設定します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=<search_text>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	例
		たとえば、<search_text>は request&laptop です。
sysparm_skip_load_history	前のメッセージ履歴をスキップし、新しい会話を開始します。 値： • true：メッセージ履歴をロードしません。 • false：メッセージ履歴をロードします。 注: sysparm_skip_load_history パラメーターが false に設定され、sysparm_load_active_only が true に設定されている場合、sysparm_load_active_only は現在のアクティブな会話をロードします。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_preview_mode	会話をテストモードで表示します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	仮想エージェントの動的翻訳がインストールおよび構成されている場合の会話セッションの要求者の言語を指定します。	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<2 文字の言語コード>

自動翻訳

仮想エージェントのレイテンシフィードバック

com.glide.cs.message.processing.enabled システムプロパティは、生成 AI の大規模言語モデル (LLM) が仮想エージェントチャットウィジェットとNow Assistパネルで要求を処理しているときに要求者に通知します。

レイテンシフィードバックメッセージ

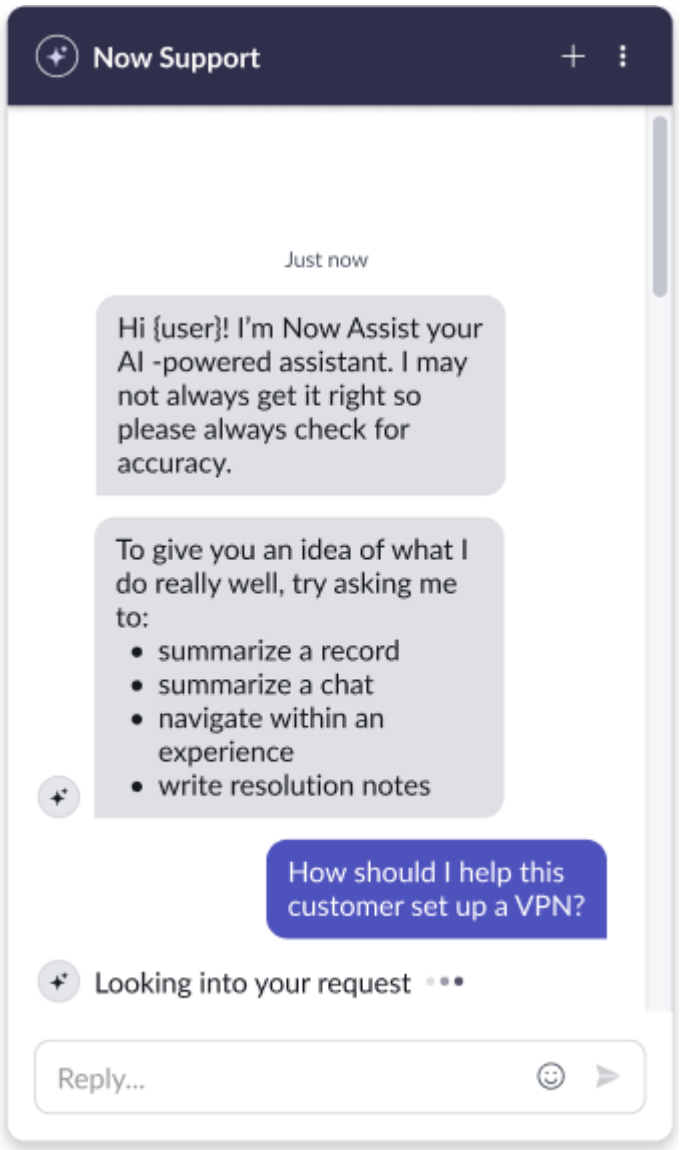
com.glide.cs.message.processing.enabled プロパティはデフォルトではオフですが、システムプロパティ [sys_properties] テーブルでオンにすることができます。このシステムプロパティをオンにすると、ユーザーは、LLM コールが実行中であり、要求が処理されていることを示す一時的な応答を受け取ります。次のようなメッセージのいずれかがユーザーに表示されます。

- Looking into your request...
- Reviewing key details...
- Gathering the needed info...

レイテンシフィードバックメッセージはカスタマイズできず、LLM が応答を生成すると表示されなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レイテンシフィードバックメッセージの例



自動翻訳

仮想エージェントの **Now Assist**

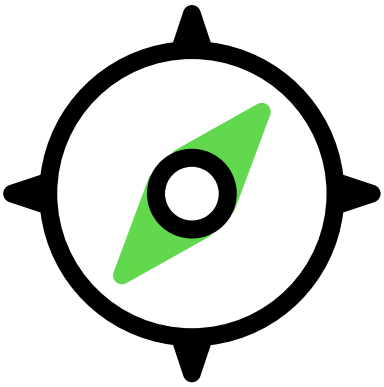
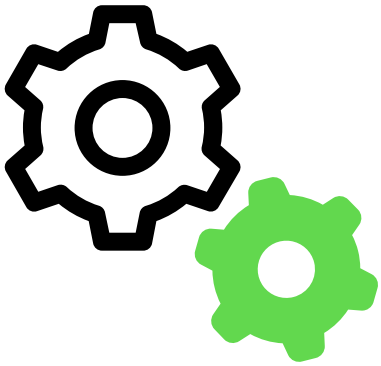
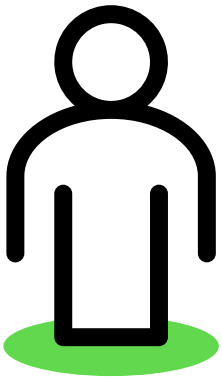
会話のエクスペリエンスに生成 AI のスキルを活用しましょう。仮想エージェントの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) を使用して、セルフサービスワークフローの成功を促す自然言語の会話エクスペリエンスをビルドすることができます。

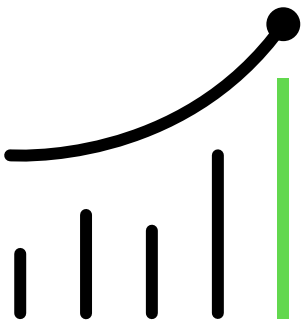
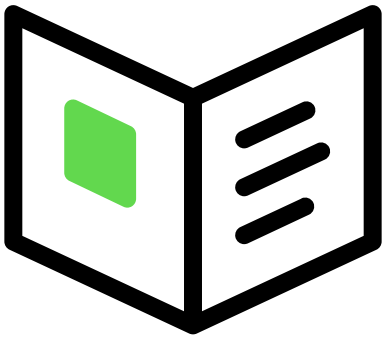
開始

Now Assist を使用した仮想エージェントの構築の概要については、こちらのビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	構成	使用方法
		
仮想エージェント の Now Assist で利用可能な生成 AI スキルについて説明します。	仮想エージェント で Now Assist をアクティブ化し、生成 AI スキルを構成します。	要求者の会話エクスペリエンスについて説明します。

分析	参照	
		
仮想エージェント でNow Assistのパフォーマンスを監視します。	仮想エージェント のNow Assistでサポートされているユーザー入力とボット応答の詳細を取得します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェントに関するコミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、Now Assistオプトアウトに関するページ の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、 Now Assist ドキュメント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントでの **Now Assist** の探索

仮想エージェントでの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI スキルを使用して、転送率を向上させ、自然言語理解 (NLU) (NLU) のトピックディスカバリーで必要な、時間のかかる作業量を削減します。

Now Assist 機能により、仮想エージェントで生成 AI が利用可能になります。トピックディスカバリーに LLM を使用すると、仮想エージェントに必要なセットアップと構成の作業量が軽減されます。キーワードと 自然言語理解 (NLU) (NLU) ディスカバリーを使用するトピックでは、多くの場合、数か月にわたる開発と、該当の分野を専門とするエキスパートの関与が必要です。通常と異なる問題や疑問が生じると、ユーザーがエキスパートでなくライブエージェントに連絡することがあります。既存の NLU トピックを引き続き使用して、 仮想エージェントデザイナー内のトピック移行機能を使用して、新しい LLM トピックに移行できます。トピックの移行の詳細については、「 NLU/キーワード仮想エージェントトピックから LLM トピックへの移行」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用すれば、仮想エージェントでの Now Assist を短時間で構成できます。エクスペリエンスを開始するための専門知識は必要ありません。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

Now Assist の 仮想エージェント は、チャットウィジェットのポータル、モバイルアプリ、および Microsoft Teams から利用できます。

Now Assistでの 仮想エージェント のスキル

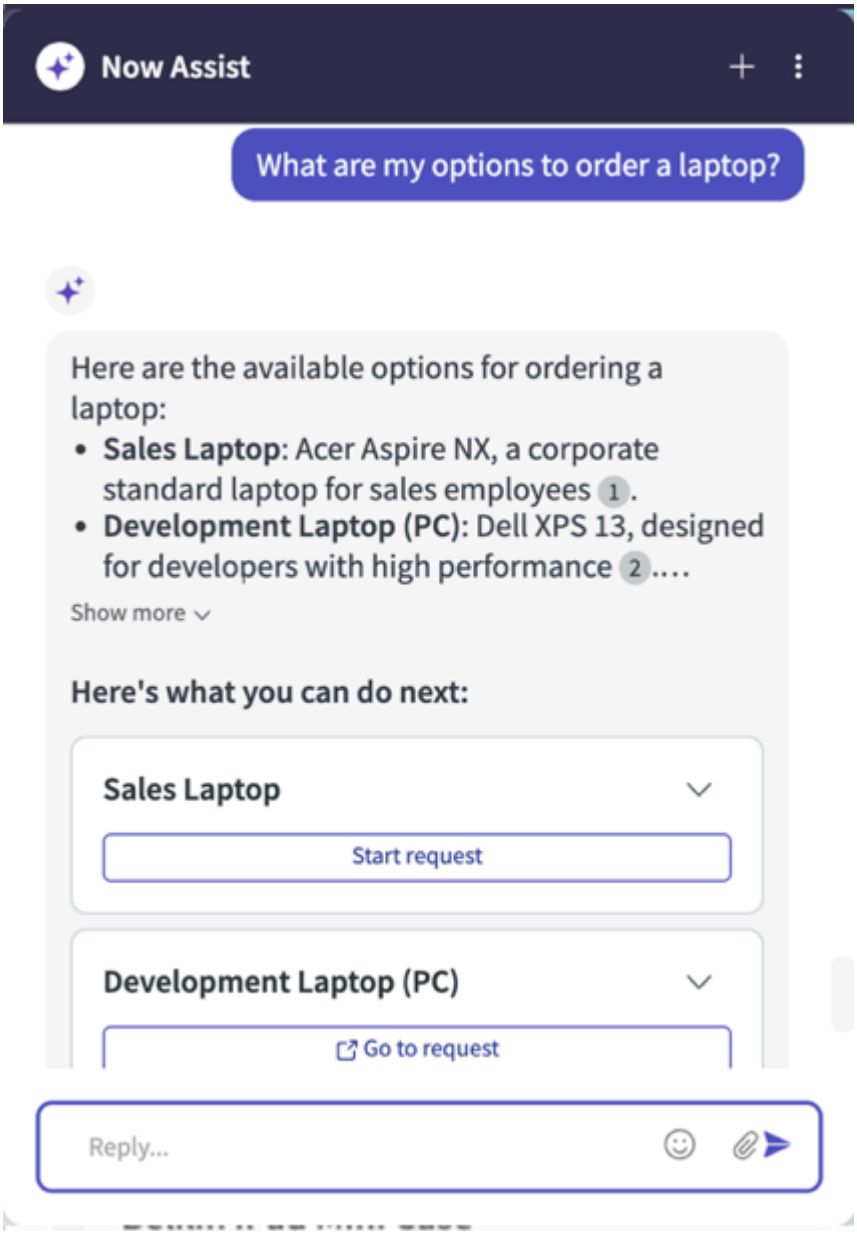
仮想エージェントでの Now Assist のスキルは、AI 検索とチャットを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上させます。そのスキルによって、仮想エージェントでの問題解決の件数を増やし、ライブエージェントへの転送件数を減らすことができます。

次の図は、要求者がチャットでキーワードではなく自然言語を使用する方法を示しています。 Now LLM サービス は、要求者の入力に基づいて最も可能性の高いオプションを決定し、考えられるアクションアイテムを含む合成応答を送信します。クエリは、情報検索とサービスカタログ要求の両方に適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話型および非会話型のカタログオプションを使用した標準チャットの合成応答の例



Now Assist Q&A Genius 結果スキルは、クエリに対する最適な回答を、結果とともに表示されるアクション可能なオプションの形式でユーザーに示します。ボットは、検出内容に基づいて回答を生成したり、アクション可能なオプションやリンクを返したりする場合があります。必要に応じてさらに多くの結果を表示するオプションもあります。

Now Assist のマルチターンカタログ順序付けスキルを使用すれば、サービスカタログ で利用可能なオプションにユーザーがアクセスできます。携帯電話などのアイテムを要求したり、検索を絞り込むための追加情報を入力したりすることができます。たとえば、要求を青色の 256 GB iPhone に絞り込むなどです。一方、同じ会話内で新しいアイテムを要求することもできます。その際は生成 AI が自然言語を使用して回答を作成します。

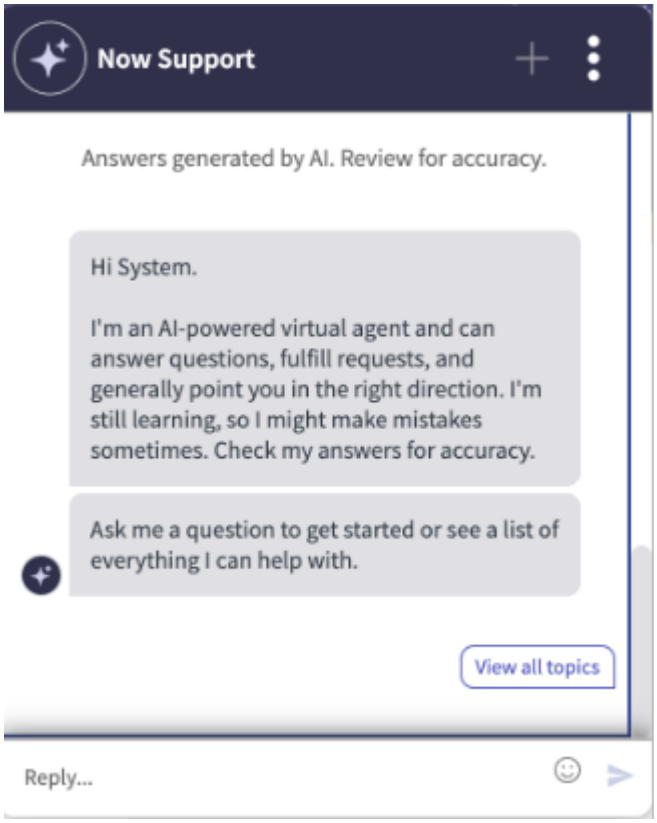
Now Assist のトピックスキルを使用すると、アドミニストレーターは 仮想エージェント での Now Assist に対する LLM トピックを作成できます。詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。Now Assist のガイド付きセットアップで Now Assist のトピックスキルを有効にします。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

仮想エージェント でNow Assistと会話するその他の例については、「仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準チャットの [すべてのトピックを表示] オプションの例



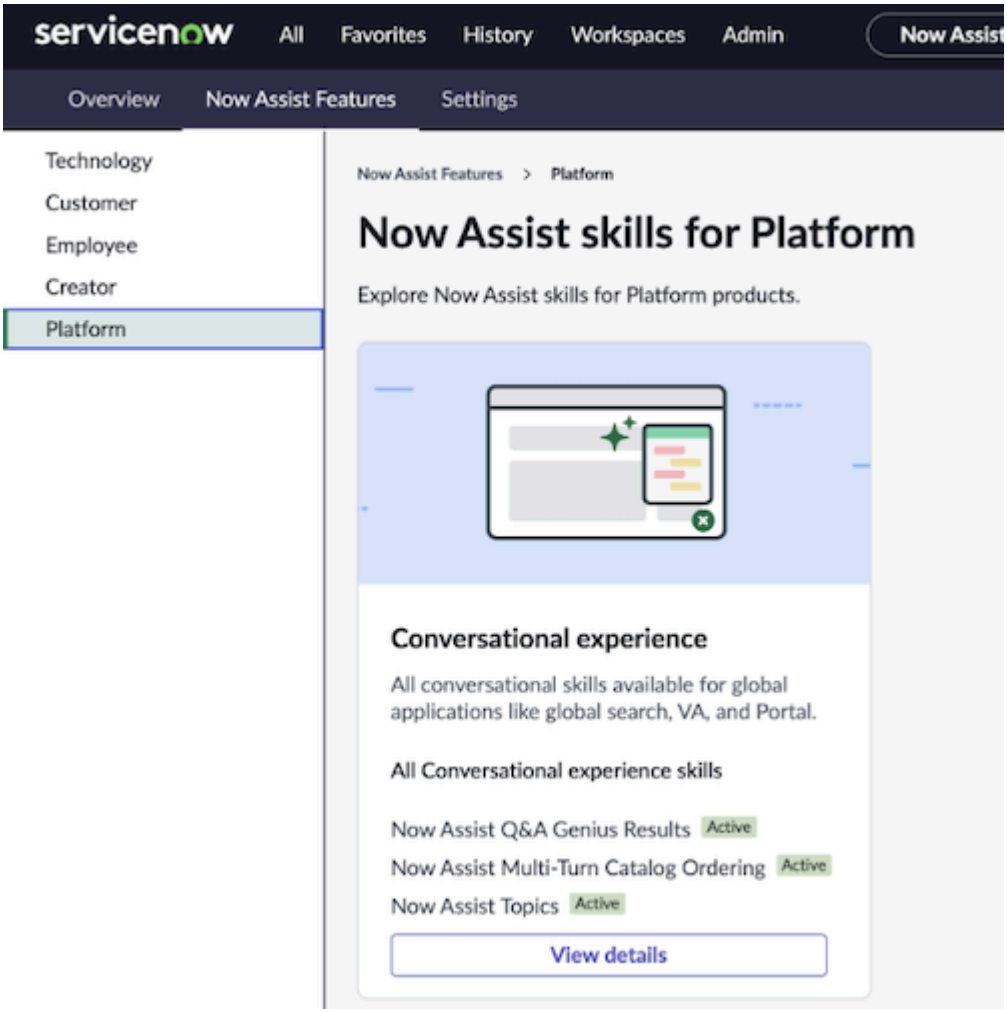
仮想エージェント での Now Assist のスキルは Now Assist アドミン コンソールで利用できます。チャットウィンドウですべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテムの要求送信に対して生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求で Now Assist を構成する」を参照してください。

スキルピッカーは、ユーザーの要件に基づいて構成できます。たとえば、ユーザーはスキルピッカーの [すべてのトピックを表示] ラベルを変更し、スキル選択メッセージに昇格されたトピックの箇条書きリストを追加または削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アドミン に表示される 仮想エージェント での **Now Assist** のスキル



福利厚生

仮想エージェント での Now Assist には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
対話型インターフェース コンソールまたは Now Assist アドミン コンソールから、仮想エージェント での Now Assist を短時間で構成する。	ガイド付きセットアップエクスペリエンス	virtual_agent_admin または admin
Now Assist スキルをガイド付きセットアップ内で有効にできる。	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin または admin
チャットウィジェット、モバイルアプリ、およびMicrosoft Teamsを使用して、Now Assist in 仮想エージェント を複数のポータルに展開します。	アシスタントの構成	virtual_agent_admin または admin
生成 AI が回答を生成し、ユーザーが新しい検索に対して [結果をさらに表示] オプションを選択できるようにすることで、ユーザーの検索エクスペリエンスが向上する。	Now Assist の Q&A Genius 結果スキル	要求者
サービスカタログ で利用可能なオプションにユーザーがチャットからアクセスできるようにする。	Now Assist のマルチターンカタログ順序付けスキル	要求者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
Now Assist により、同じ会話で新しいクエリが行われたときに 仮想エージェント が分かりやすい言葉を使用して、要求を簡単に切り替えられる。	仮想エージェント会話でのNow Assist中のトピックの途中での切り替え	要求者
対話型インターフェース コンソールから、仮想エージェントでの Now Assist のパフォーマンスメトリクスを監視する。	対話型インターフェースコンソール	virtual_agent_admin または admin
Now Assist アドミン コンソールから値のメトリクス (仮想エージェントでの Now Assist に対する Now Assist の使用状況) を監視する。	Overview tab in Now Assist Admin	virtual_agent_admin または admin

LLM アシスタント

LLM アシスタントは、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを支援します。仮想エージェントアシスタントのNow Assistは、対話型インターフェースアシスタントのガイド付きセットアップ中に作成されるデフォルトの LLM アシスタントです。

LLM トピックが LLM アシスタントに関連付けられていない場合、LLM トピックは検出できず、 テストアシスタントを介してホームページからテストすることもできません。[テストアシスタント] オプションは、ホームページの [アシスタントを選択] フィルターでアシスタントが選択されている場合にのみ表示されます。

[アシスタントを選択] フィルターを使用すると、LLM アシスタントに関連付けられていないが、LLM アシスタントに関連付けられているトピックによって呼び出されるトピックブロックまたはカスタムコントロールが、このフィルタリングされた [アシスタントを選択] ホームページビューに表示されます。ネストされたトピックブロックまたはカスタムコントロールは、LLM アシスタントに直接関連付けられていない限り、フィルター済みホームページビューに表示されません。LLM トピックのテストの詳細については「LLM トピックのテスト」を参照してください。トピックが 1 人の LLM アシスタントにのみ関連付けられている場合、[アシスタント] ドロップダウンリストはデフォルトでそのアシスタント名になります。複数のアシスタントがいる場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、使用するアシスタントを選択します。複数の LLM アシスタントの作成の詳細については、「 [アシスタント] 画面で LLM 仮想エージェントを管理する」を参照してください。

ヒント:
仮想エージェントデザイナー ホームページのサイドパネルには、[アシスタント設定] オプションがあります。このオプションを使用して、[対話型インターフェースアシスタント] ページにすばやく移動し、LLM アシスタントを確認または更新します。ガイド付きセットアップの詳細については、「 アシスタントの構成」を参照してください。

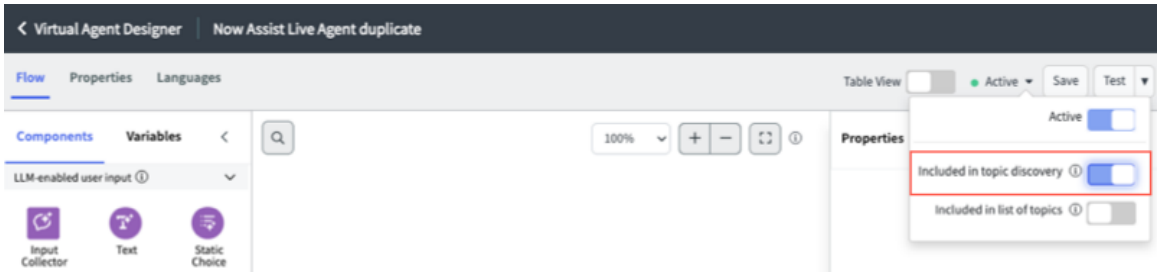
LLM セットアップトピックを LLM アシスタントで検出可能にするには、アクティブなセットアップトピックに検出可能としてのフラグを付ける必要があります。たとえば、 Now Assist ライブエージェント セットアップトピックを複製して LLM セットアップトピックを作成し、そのセットアップトピックを LLM アシスタントに関連付ける場合は、重複したトピックに検出可能としてのフラグを付ける必要があります。複製したトピックの [フロー] タブに移動して、トピックを検出可能としてフラグを立て、 アクティブ > トピック検出に含む.[トピックディスカバリーに含める] トグルをアクティブ化すると、トピックが検出可能になります。

または、LLM トピックを作成してアシスタントに関連付けると、ホームページでトピックを検出可能にすることもできます。トピックの横にある [この行のその他のアクション] アイコン ⋮ を選択し、[検出可能] を選択します。トピックが検出可能になったことを示すチェックマークがテキストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のトピックディスカバリーオプションに含める 仮想エージェントデザイナー



プライマリおよびセカンダリアシスタント

プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントは、異なるアシスタント間の情報フローを可能にするフレームワークを提供し、検索構成、挨拶、ブランディング、チャネルなどのさまざまなエクスペリエンスを柔軟に構成できます。その結果、シームレスで統合されたエクスペリエンスがユーザーに提供されます。

Now Assist仮想エージェント では、アシスタントをプライマリアシスタントとして設定し、1 つ以上のセカンダリアシスタントにリンクすることができます。プライマリアシスタントは、セカンダリアシスタントの情報源を継承します。ユーザーがプライマリアシスタントとやり取りすると、必要な情報源がセカンダリアシスタント内にある場合でも、クエリを理解して質問に回答します。ただし、ナレッジグラフの場合は、アシスタントごとに構成を行う必要があります。

[store-future: BEGIN review]詳細については、「Knowledge Graph」を参照してください。[End]

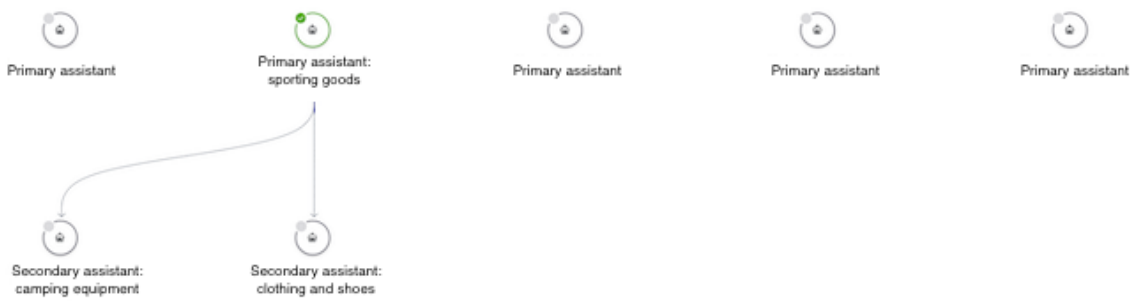
プライマリアシスタントは、セカンダリアシスタントの検索ソースを使用します。プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントを設定するには、「アシスタントの構成」を参照してください。

プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントをリンクするときに共有される情報と共有されない情報は次のとおりです。

- 検索アプリケーション:プライマリアシスタントは独自の設定を使用します。
- Now Assist スキル:プライマリアシスタントは、セカンダリアシスタントの構成に関係なく、独自のアクティベーションフラグを使用します。
- ストップワード:プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントの間に競合がある場合は、最新の `sys_updated_on` 値が使用されます。
- ナレッジベース ブースティング条件:プライマリプロファイルは、すべてのセカンダリアシスタントのルールを反映する必要があります。

プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントの使用は、さまざまな事業部門が独自のアシスタントを作成および維持しているが、情報を効果的に共有するためにアシスタント間のリンクを持たせたい場合に便利です。

プライマリおよびセカンダリアシスタントのエージェントワークフローの例



自動翻訳

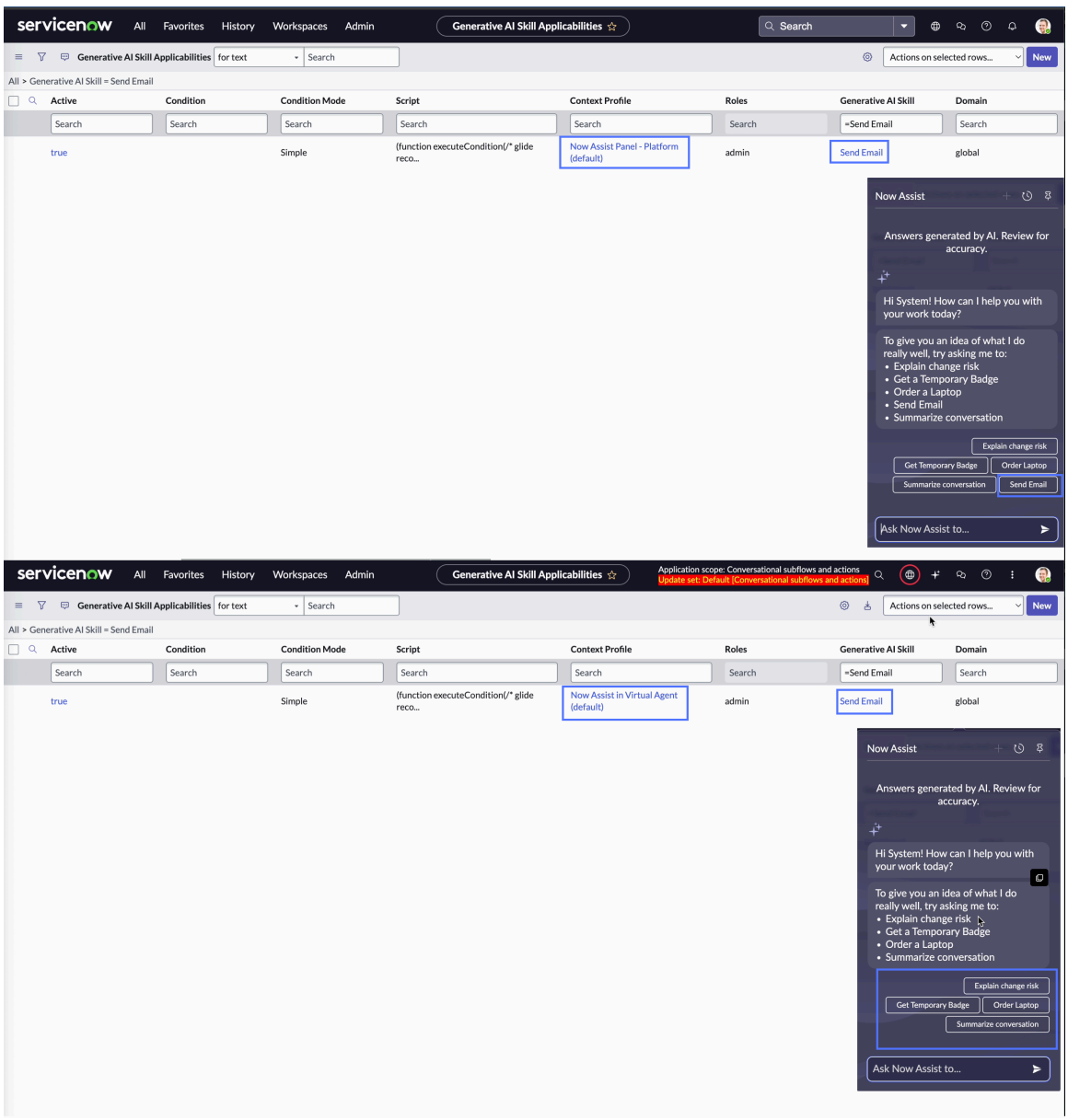
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アシスタントレベルでの適用性

生成 AI スキルの適用性をアシスタントで制御することもできます。適用性が設定されている場合、スキルは特定のアシスタントにのみ適用されます。スキルの適用性を設定するには:

1. [すべて] に移動し、「**sys_gen_ai_skill_applicability.list**」と入力します。
2. [生成 AI スキルの適用性] テーブルで、適用性を設定するスキルを見つけます。
3. [コンテキストプロファイル] 列で、選択したスキルにアクセスするアシスタントを選択します。

次の例では、昇格された生成 AI スキル (メール送信) で、コンテキストプロファイルが Now Assist パネルアシスタントに設定されている場合、アシスタントが呼び出されたときにスキルが表示されます。ただし、コンテキストプロファイルが別のアシスタントに変更されると、Now Assist パネルアシスタントにスキルが表示されません。



Now Assist仮想エージェントドメインセパレーションでの

ドメインセパレーションは Now Assist に対応して仮想エージェントでサポートされます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグルー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

仮想エージェントドメインセパレーションの**Now Assist**の概要
[End]

[store-future: BEGIN review]

におけるドメインセパレーションの仕組み
[End]

[store-future: BEGIN review]

ユースケース
[End]

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

アシスタントの構成

仮想エージェントおよびNow Assistパネルアシスタントで Now Assistを使用して、コンテンツ駆動型および検索駆動型の生成 AI エクスペリエンスをユーザーに提供します。

始める前に

アドミニストレーターは、仮想エージェントアシスタントとデフォルトのNow Assistパネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) でNow Assistを構成できます。

注:
アドミンガイド付きセットアップには、仮想エージェントアシスタントでNow Assistを構成する手順が示されています。手順全体のメモには、仮想エージェントアシスタントのNow Assistのセットアップと Now Assistパネルアシスタントのセットアップの違いが示されています。

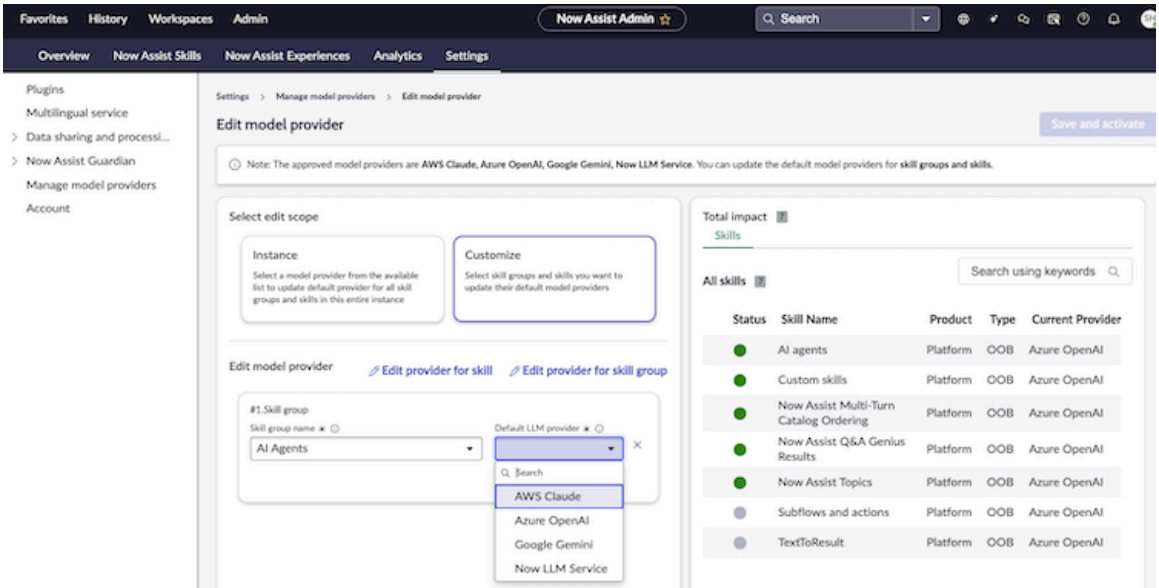
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントアシスタントに複数のNow Assistが作成された場合、ユーザーは複数のアシスタントと同時にチャットできます。会話は互いに独立しています。追加の Now Assist パネルアシスタントを作成できません。

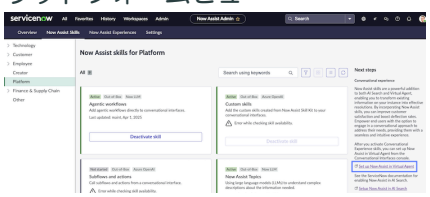
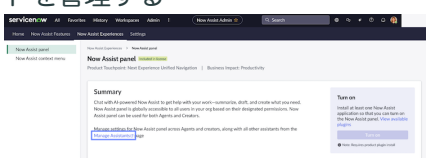
仮想エージェント で Now Assist の LLM プロバイダーを変更するには、アドミンコンソールで AI エージェントスキルグループNow Assist選択します。詳細については、「Manage model providers」を参照してください。

アシスタントの **LLM** プロバイダーを変更



アシスタントには、次の 3 つの異なるエントリーポイントからアクセスします。

アシスタントをオンまたはオフにするためのエントリーポイント

エントリポイント	アシスタントへのアクセス
すべて > 対話型インターフェース > アシスタント	アシスタントを設定するには、手順 1 アシスタントを作成 を参照してください。
すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** スキル > プラットフォーム	[仮想エージェントでの **Now Assist** のセットアップ **(Set up Now Assist in Virtual Agent**)] リンクを選択します。 **Now Assist** 管理コンソール**>**プラットフォームビュー 
すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** エクスペリエンス > **Now Assist** パネル	[アシスタントの管理] リンクを選択します。 **Now Assist**パネルからアシスタントを管理する 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、このガイド付きセットアップを使用して仮想エージェントアシスタントで複数のNow Assistを構成できます。プライマリアシスタントは、1 人以上のセカンダリアシスタントにリンクできます。リンケージにより、プライマリアシスタントはセカンダリアシスタントからの検索ソースを使用できるようになり、その機能と効率が向上します。プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。

各アシスタントは、標準チャットまたは拡張チャットのいずれかを使用します。拡張チャットは、仮想エージェントチャットのNow Assistと検索結果を組み合わせた会話型検索エクスペリエンスを提供します。詳細については、「標準チャット」と「拡張チャット」を参照してください。2 つの比較については、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

手順

1. アシスタントを作成。
2. アシスタントへの Now Assist スキルのアサイン。
3. ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示。
   Now Assistパネルアシスタントについては、「アシスタントをプラットフォームに表示するか、ServiceNow スタジオ」を参照してください。
4. アシスタントに検索ソースを追加する。
5. アシスタントのブランド化。
6. アシスタントチャットエクスペリエンスの管理。
7. アシスタントの設定をレビュー。

アシスタントを作成

仮想エージェントアシスタントまたはNow Assistパネルアシスタントで Now Assistのパフォーマンスを管理します。

始める前に

アシスタントの構成

対話型インターフェース管理コンソールで [アシスタント] タブを表示するには、 Now Assist in 仮想エージェント プラグインまたは Now Assist for Creator プラグインがインストールされていることを確認します。両方のプラグインをインストールすることもできます。

注:

- Now Assist in 仮想エージェント プラグインのみがインストールされている場合は、デフォルトのNow Assistパネルのプラットフォームアシスタントと、仮想エージェントアシスタントのすべてのNow Assistが表示されます。
- Now Assist for Creator プラグインのみがインストールされている場合は、Now Assistパネルの開発者アシスタントのみが表示されます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

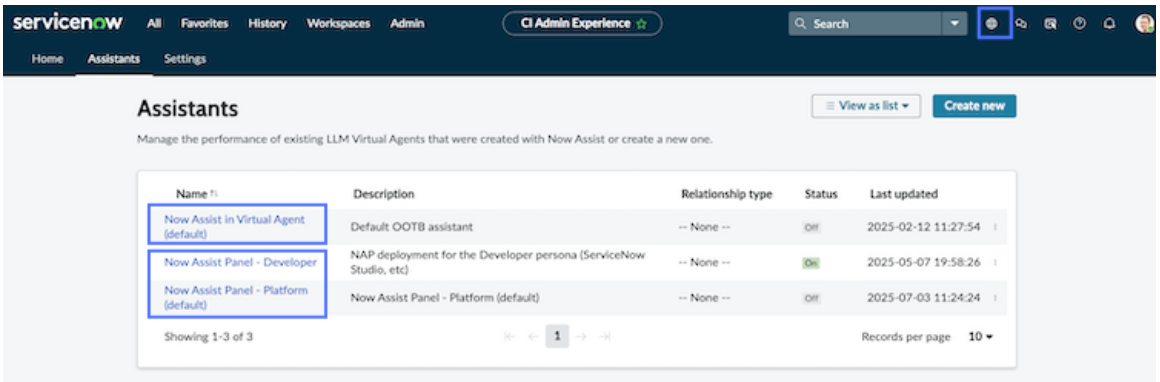
1. 省略記号を選択して、アシスタントをオン、オフ、編集、または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェントアシスタントのデフォルトのNow Assistは削除できません。作成した他のアシスタントは削除できます。デフォルトの Now Assist パネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) は削除できません。新しい Now Assist パネルアシスタントを作成できません。

アシスタントのリスト

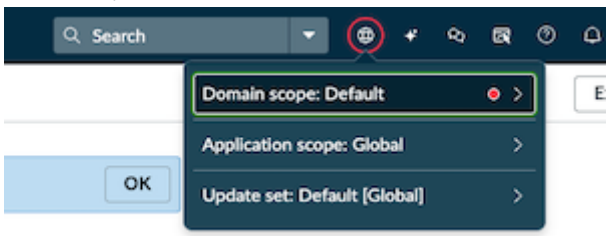


[リレーションシップタイプ] 列には、アシスタントがプライマリアシスタントかセカンダリアシスタントか、またはどちらでもないかが表示されます。プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。

ドメイン列は、インスタンスに非グローバルドメインからの 1 つ以上のアシスタントがある場合に表示されます。どのサブドメインでも、そのドメインのアシスタントとグローバルドメインのアシスタントがアシスタントのリストに表示されます。

- グローバルドメインのアシスタントは、グローバルドメインにいる限り、[アシスタント] ページから編集 (オン、オフ、または削除) できます。ドメインを切り替えるには、地球儀アイコン (を選択し、ドメインピッカーからドメインを選択します。

  ドメイン間の切り替え

  ドメインプラグインがインストールされている場合は、次のオプションが表示されます。

  - ドメインスコープ:デフォルト:現在のドメインを決定します。
  - アプリケーションスコープ:グローバル:現在のストアアプリまたはプラグインのスコープを決定します。
  - 更新セット:デフォルト [グローバル]:インスタンスで行われた更新を保存する場所を決定します。
- ドメイン内で作成されたアシスタントは、グローバルドメインではなく、そのドメイン内で編集 (オン、オフ、または削除) が可能です。
- サブドメインにいる間は、グローバルドメインからアシスタントにアクセスできますが、設定は読み取り専用です。

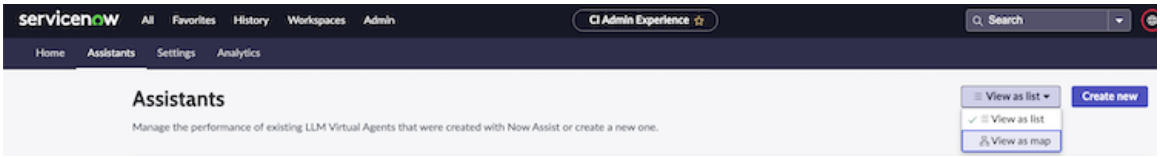
ドメインセパレーションの詳細については、「 Exploring domain separation と Domain separation for service providers 」を参照してください。

プライマリアシスタントとセカンダリアシスタント間のリンクを表示するには、リストヒエラルキーアイコンをクリックします。

自動翻訳

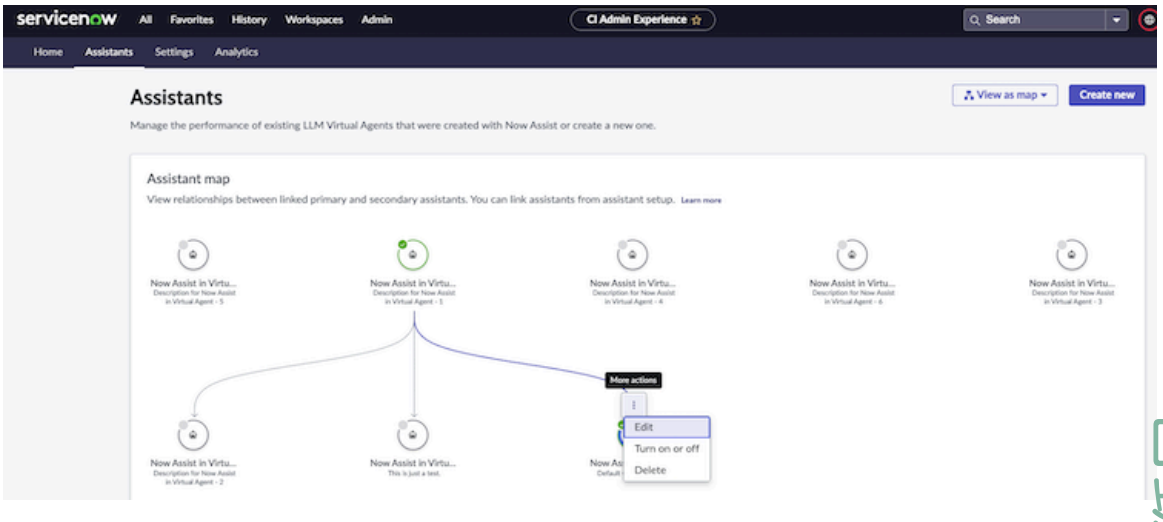
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNowのロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

リストビューとマップビューの切り替え



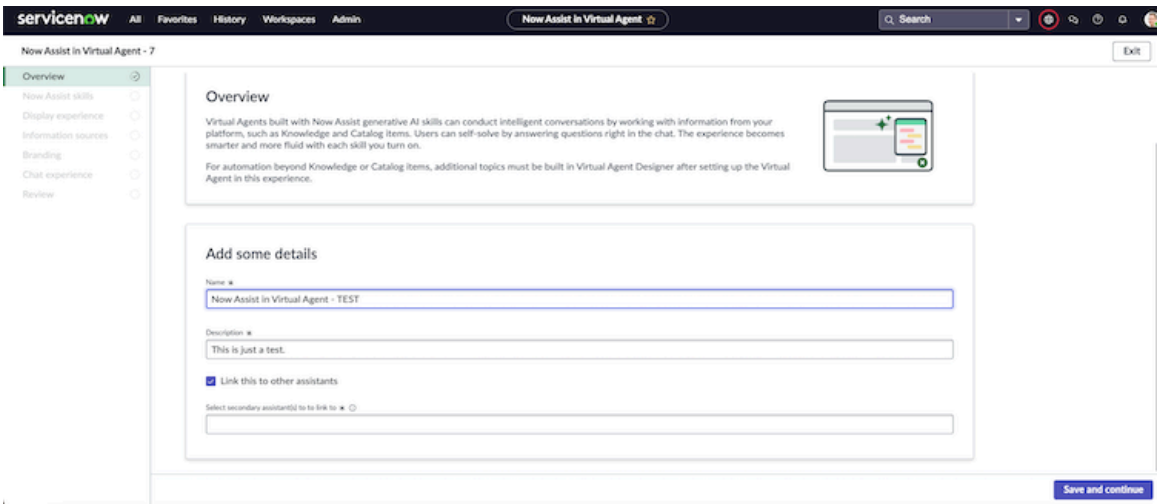
マップビューでは、一番上の行のプライマリアシスタントに、それらにリンクされているセカンダリアシスタントが表示されます。緑色は、アシスタントがオンになっていることを示します。グレーは、アシスタントがオフになっていることを示します。マップ上のアシスタントを選択して、編集、削除、またはオン/オフを切り替えます。

マップビューのプライマリアシスタントとセカンダリアシスタント



2. [新規作成] を選択して仮想エージェントアシスタントを作成します。
[開始 (概要)] ページが表示されます。

アシスタントの詳細



a. [詳細を追加] セクションで、 仮想エージェントの名前と説明を入力します。この例のアシスタントの名前は、[仮想エージェント - TEST] でNow Assistされています。

> **注:**
> [名前] フィールドと [説明] フィールド、および他のアシスタントにリンクする機能は、Now Assist パネルアシスタントには読み取り専用です。

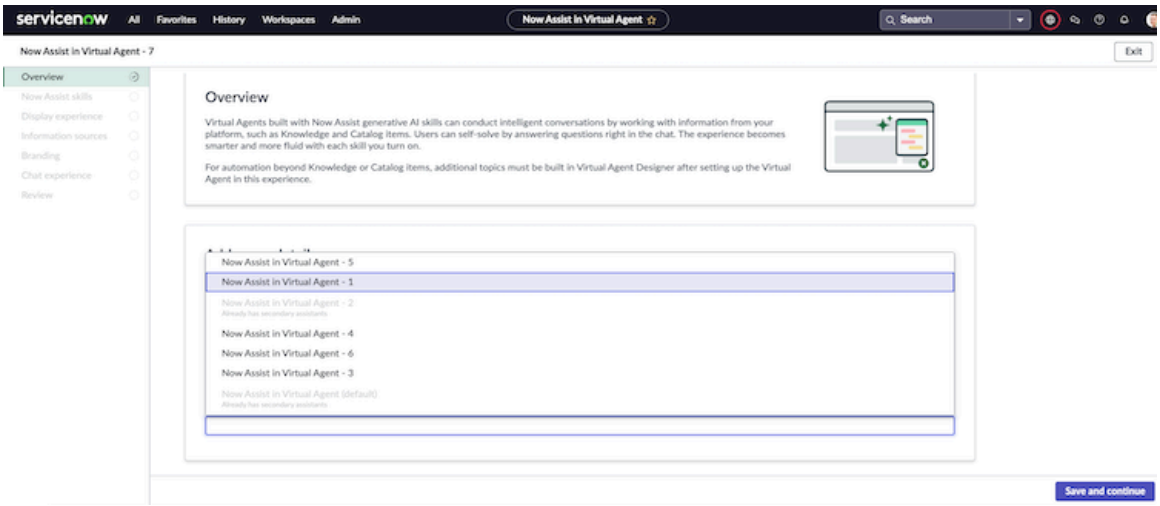
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [これを他のアシスタントにリンクする **(Link this to other assistants**)] チェックボックスをオンにして、アシスタントをセカンダリアシスタントを追加できるプライマリアシスタントにします。

c. [リンク先のセカンダリアシスタントを選択 **(Select secondary assistant(s) to link**)] フィールドにカーソルを置くと、使用可能なセカンダリアシスタントのリストが表示されます。

プライマリアシスタントとセカンダリアシスタントのリンク



1 つ以上のセカンダリアシスタントを選択する必要があります。同じインスタンスとドメイン内のすべてのアシスタントがドロップダウン リストに表示され、プライマリ アシスタントを 1 つ以上のセカンダリ アシスタントにリンクできます。2 人のプライマリアシスタントを相互にリンクすることはできません。他のプライマリアシスタントはリストで使用できません。

非アクティブなセカンダリ アシスタントが 1 つ以上選択されている場合、アラートには「次のセカンダリ アシスタントがオフになっており、アクセスできなくなります (The following secondary assistants are off and will be unable)」と表示されます。非アクティブなアシスタントのリストが表示されます。

セカンダリ アシスタントをオンにするには、[終了] を選択して [アシスタント] タブに戻ります。それ以外の場合は、[保存して続行] を選択します。

> **注:**
> [ドメイン] フィールドは、仮想エージェントおよびNow Assistパネルアシスタントリストのに複数のドメインがある場合に表示されます。現在のドメインがアシスタントが作成されたドメインと一致しない場合は、「 このドメインでアシスタントを編集する権限がありません 」というアラートがページの上部に表示されます。値は読み取り専用です。

3. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
アシスタントへの Now Assist スキルのアサイン。

アシスタントへの **Now Assist** スキルのアサイン

Now Assistスキルをアシスタントにアサインします。

始める前に
アシスタントを作成。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

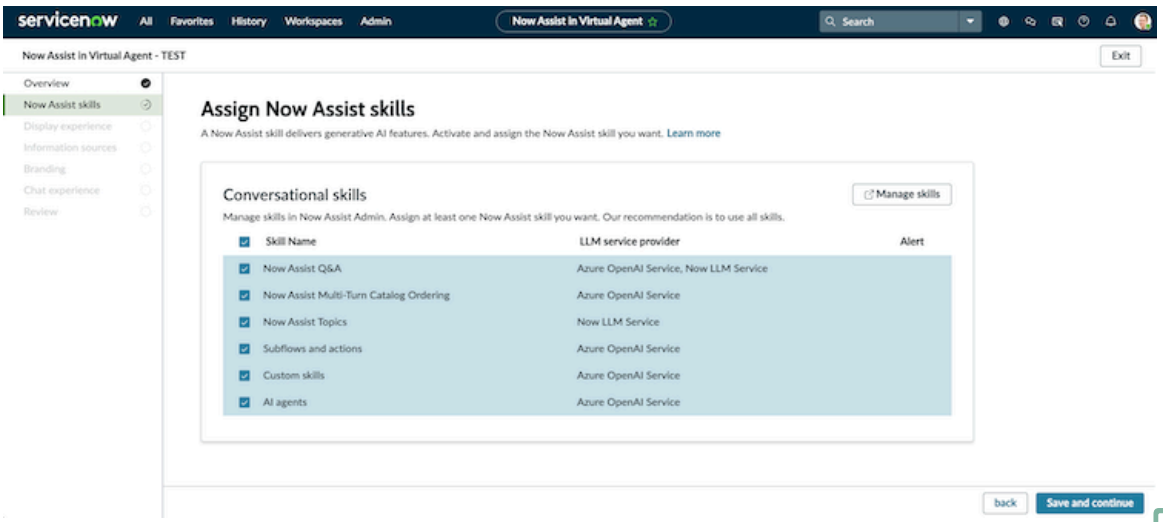
自動翻訳

手順

1. Now Assistスキルをアシスタントにアサインします。

> **注:**
> Now Assistパネルプラットフォームアシスタント Now Assist、マルチターンカタログ注文スキルは使用できません。Now Assistパネルの開発者アシスタントでは、Now Assistトピックスキルのみを使用できます。

会話スキルのステータス



ページの上部に、アシスタントの名前が表示されます。テーブルには次の列が表示されます。

- スキル名
- LLM サービスプロバイダー
- アラート:このアラートは、 Now Assist アドミンコンソールでグローバルスキルタイプをアクティブ化する必要があることを示しています。

デフォルトでは、仮想エージェントアシスタントのNow Assistのすべてのグローバルスキルタイプが Now Assist アドミンコンソールでオンになっています。グローバルスキルタイプがオフになっている場合、アシスタントレベルの [アラート] 列にアラートが表示されます。すべてのスキルタイプは、アシスタントレベルでもオンになります。

> **注:**
> デフォルトでは、 Now Assist パネルアシスタントの次のグローバルスキルタイプがオンになっています。
>
> - Now Assistパネルの場合:プラットフォームアシスタント:Now Assistトピック、サブフローとアクション、カスタムスキル、AI エージェントのグローバルスキルタイプ。
> - Now Assistパネルの場合 開発者アシスタント:Now Assistトピックスキルのみを使用できます。

検索プロファイルに 1 つ以上の外部コンテンツ検索ソースまたはデフォルト以外のナレッジベース検索ソースがある場合、 Now Assist Q&A スキルがオフになると、[アラート] 列にアラートが表示されます。

検索プロファイルにデフォルト以外のカタログ検索ソースが 1 つ以上ある場合、 Now Assist マルチターンカタログ注文スキルをオフにすると、[アラート] 列にアラートが表示されます。

グローバルスキルタイプをオンまたはオフにするには、「 Activate a Now Assist skill 」を参照してください。インスタンス全体でスキルを非アクティブ化するには、[スキルを管理] を選択します。1 つ以上のスキルがアクティブである必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいアシスタントが作成されると、有効になっているすべての対応するグローバルスキルタイプがアシスタントにアサインされます。スキルタイプをアシスタントにアサインすると、対応する検索ソースがアシスタントの検索プロファイルにリンクされます。たとえば、アシスタントに対してナレッジ記事または外部コンテンツを有効にする場合は、アシスタントに対して Now Assist Q&A スキルをオンにする必要があります。

アシスタントレベルでスキルタイプの選択を解除して、アシスタントからスキルのアサインを解除できます。

Now Assist Q&A がアシスタントのスキルとして選択されていない場合は、拡張チャットを選択しているポータルまたはモバイルアプリがあるかどうかを確認するチェックが実行されます。ポータルまたはモバイルアプリに拡張チャットがある場合は、アラートが表示されます。拡張チャットエクスペリエンスの詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。

注:
このアドミン構成では、どのスキルを選択しても、すべての応答は、すべてのポータル、モバイルアプリケーション、および Microsoft Teamsに対するマルチターン Q&A を含む合成応答です。

チャットエクスペリエンスを管理するときにドキュメントのアップロードをアクティブにするには、 Now Assist トピックスキルをアシスタントレベルでオンにする必要があります。Now Assistトピックスキルがオフになっている場合、アラートが表示されます。

警告:
Now Assistトピックを非アクティブ化すると、ドキュメントのアップロードも非アクティブ化されます。

2. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示。

ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示

アシスタントを表示するには、ポータルを少なくとも 1 つ選択するか、希望するメッセージングチャネルと統合します。

始める前に
アシスタントへの Now Assist スキルのアサイン

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

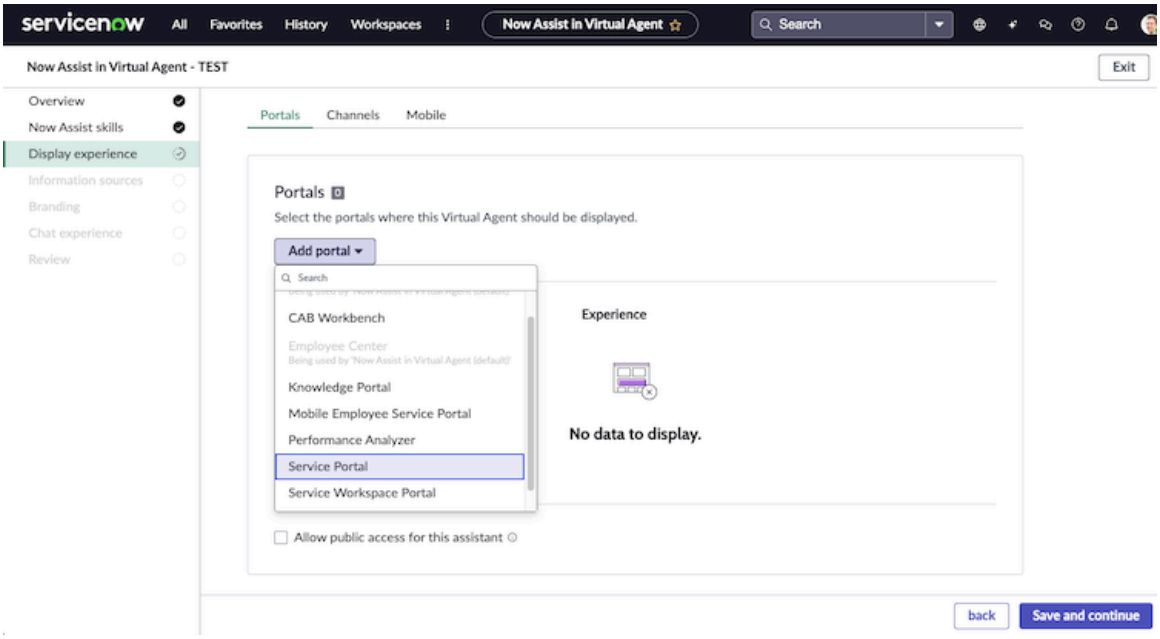
1. [ポータル] タブで、[ポータルの追加] ドロップダウンリストから 1 つ以上のポータルを選択するか、優先メッセージングチャネルと統合して 仮想エージェントを表示します。

注:
Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) については、「アシスタントをプラットフォームに表示するか、 ServiceNow スタジオ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントが表示される場所のオプション



1 つのポータルには 1 人のアシスタントのみを含めることができます。リスト内の既に使用されているポータルは選択できません。

自然言語理解 (NLU)(NLU)ベースの仮想エージェントは、仮想エージェントのNow Assistと共存しません。同じインスタンス内で共存することはできますが、同じポータル内では共存できません。

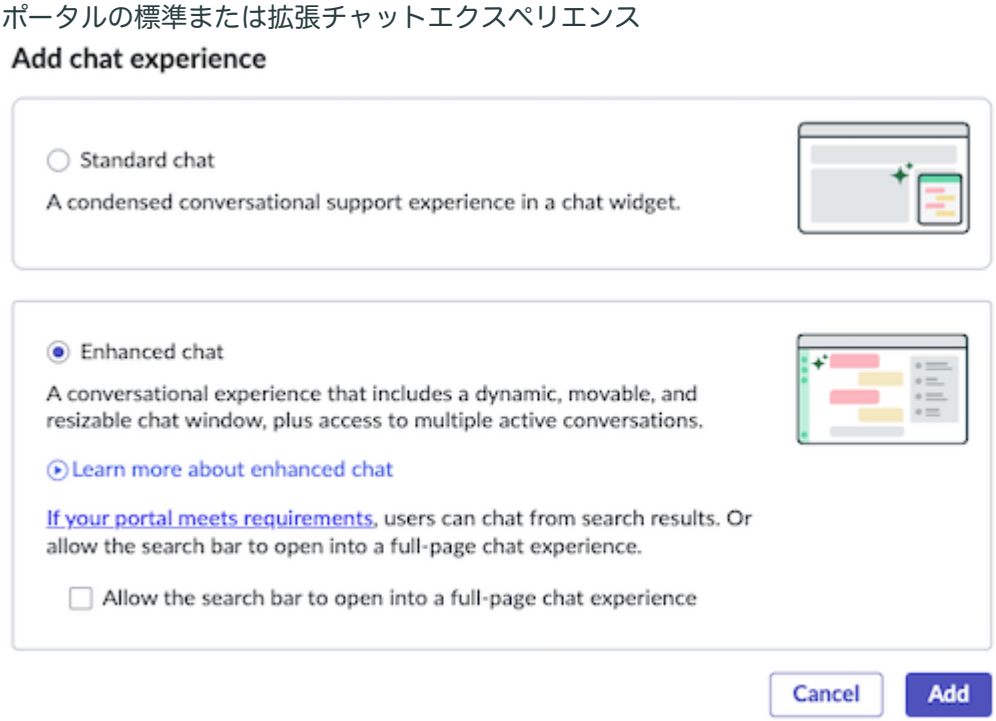
a. 標準または拡張チャットエクスペリエンスのいずれかを選択し、[追加] を選択します。詳細については、「標準チャット」と「拡張チャット」を参照してください。

> **注:**
> 新規のお客様で、ディスプレイエクスペリエンスを備えたアシスタントを設定していない場合は、拡張チャットオプションのみを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルの標準または拡張チャットエクスペリエンス



ポータルで AI 検索 アクティブ化されている場合、拡張チャットには拡張チャットエクスペリエンスをオンにするオプションが含まれます。[検索バーをフルページのチャットエクスペリエンスで開くことを許可する] を選択します。ポータルが、ユーザーが検索結果からチャットするための要件を満たしているかどうかの詳細については、「 拡張チャットのポータルの前提条件」を参照してください。

> **注:**
> ポータルで拡張チャットを有効にすると、そのポータルは、ポータルの検索アプリケーション構成で指定された検索プロファイルではなく、VA 検索プロファイルを使用します。検索プロファイルの詳細と、それらが検索動作にどのように影響するかについては、「 Search profiles in AI Search 」を参照してください。

拡張チャットエクスペリエンスオプションの詳細については、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

> **注:**
> カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルには、拡張チャットオプションがありません。

アシスタントに対して Now Assist Q&A スキルが有効になっていない場合、拡張チャットエクスペリエンスは使用できません。

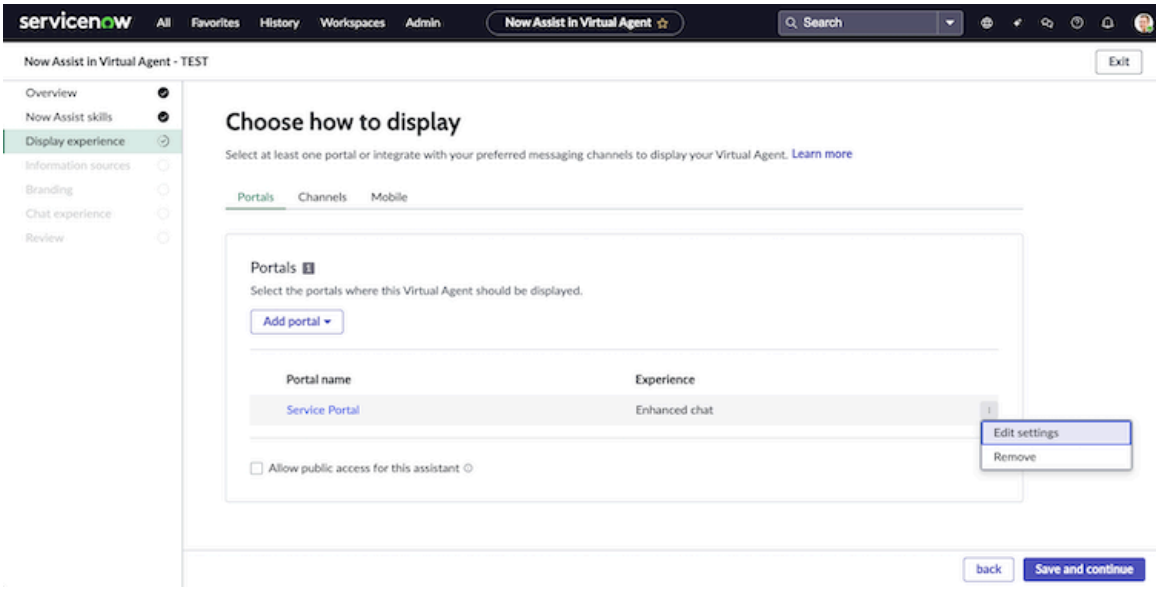
ポータルで NLU アシスタントが有効になっている場合は、LLM アシスタントがそれに置き換わります。

b. 省略記号を選択してポータルを削除するか、設定を編集して拡張チャットと標準チャットを切り替えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスの編集またはポータルの削除



c. 選択したすべてのポータルの公開ページで仮想エージェントを有効にするには、[このアシスタントのパブリックアクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

チェックボックスをオンにすると、アシスタントの応答のみがゲストユーザーに公開されます。チェックボックスをオンにするだけでなく、UI ページと標準チャットも公開されていることを確認します。詳細については、「Make UI pages public or private」、「Configure page security by role」、「Configure widget security」を参照してください。

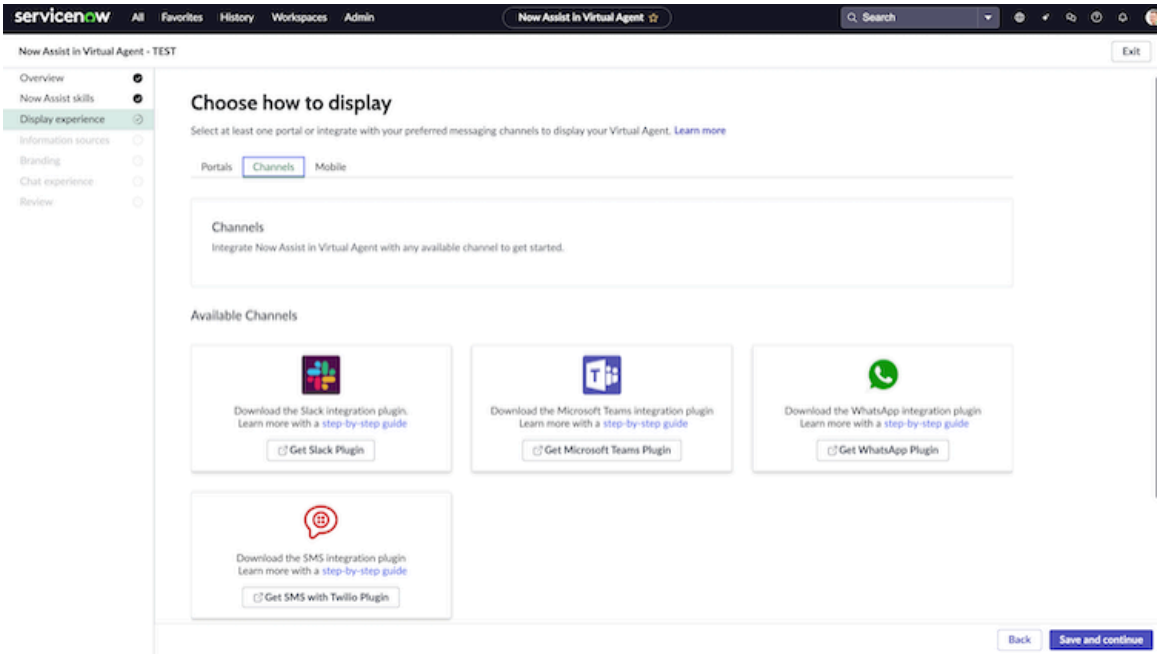
インスタンス全体のパブリックアクセスについては、次を参照してください。 会話型 > インターフェイス > 設定.

[チャネル] タブでは、 Now Assist仮想エージェント チャネル (Slack、 Microsoft Teams、SMS with Twilio、 WhatsApp、 Amazon Connect) と統合されます。プラグインが既にインストールされている場合、利用可能なチャネルカードは表示されません。仮想エージェントとメッセージングアプリの統合の詳細については、「仮想エージェント とメッセージングアプリの統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

と統合するチャネル 仮想エージェント



プラグインを取得すると、 ServiceNow Storeにリダイレクトされます。プラグインをインストールして構成したら、アシスタントと統合するプラグインを選択できます。

[モバイル] タブで、標準チャットまたは拡張チャットを表示するモバイルアプリが選択されていない場合、モバイルアプリには従来の NLU 仮想エージェント が表示されます。アドミニストレーターがアシスタントと統合できるモバイルアプリコンポーネントには、モバイル検索ウィジェット、チャットランチャー、およびカスタムアプリ (モバイル SDK) の 3 種類があります。

a. モバイルアプリで Now Assist in 仮想エージェント を使用するには、Now Mobile アプリまたはエージェントアプリをダウンロードし、 モバイルアプリビルダー を使用してアプリで 仮想エージェント を構成します。

Now Assist管理コンソールでモバイル用アプリケーションがオンになっている場合、モバイルNow Assistアプリケーションに対して仮想エージェント大規模言語モデル (LLM) が有効になります。

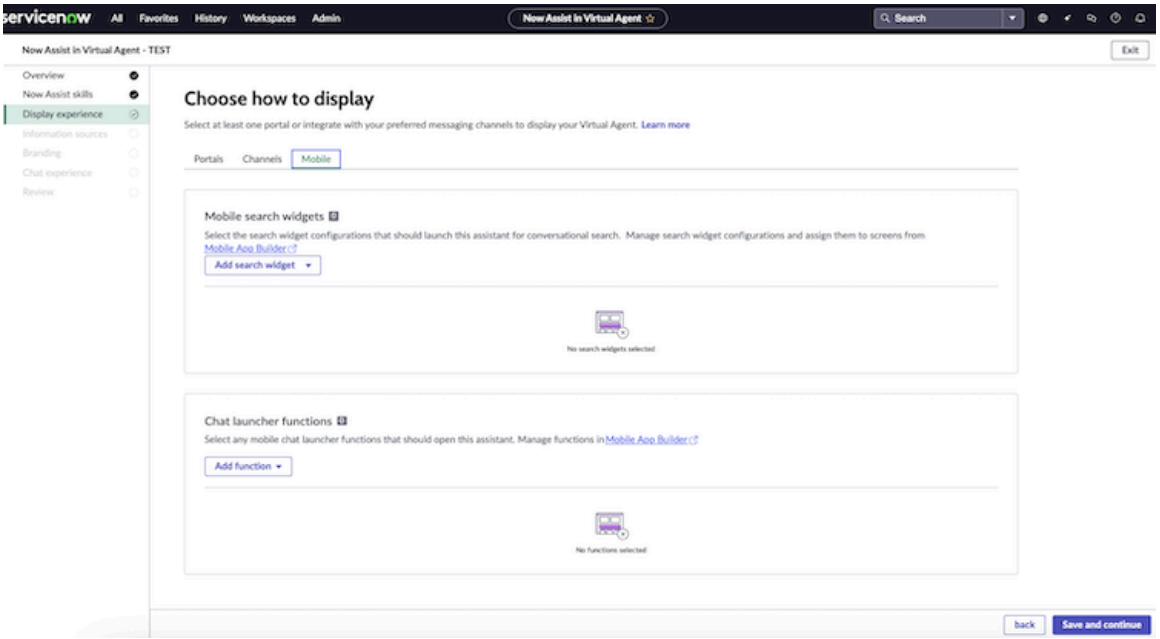
モバイルの前提条件については、「 拡張チャットのためのモバイルアプリの前提条件」を参照してください。

[検索ウィジェットを追加] ドロップダウンリストからモバイル検索ウィジェットを選択します。アシスタントの拡張チャットエクスペリエンスを有効にする必要があります。

自動翻訳

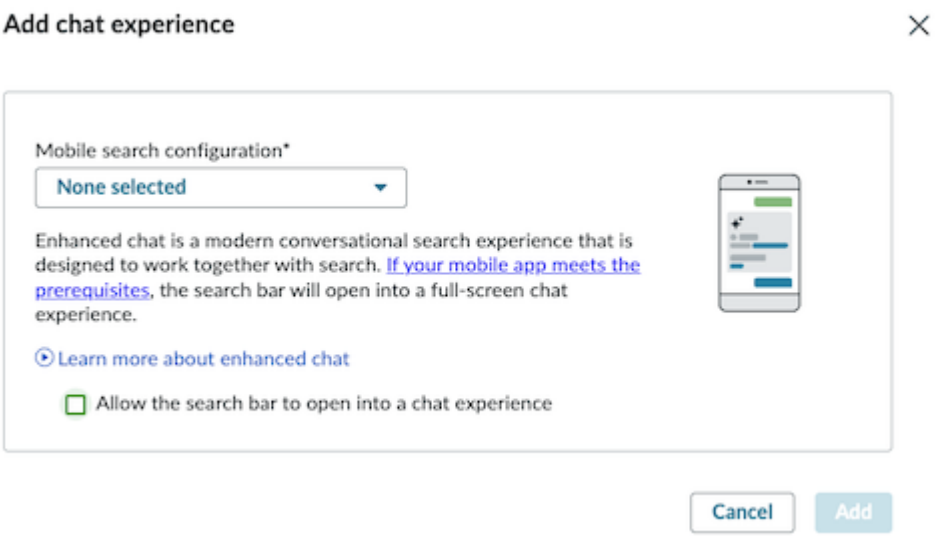
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アシスタントとモバイルアプリケーションの統合



[チャットエクスペリエンスを追加] ポップアップウィンドウが表示されます。モバイル検索構成を選択し、ユーザーにフルページエクスペリエンスを表示させたい場合は、[検索バーをチャットエクスペリエンスで開くことを許可する] を選択します。**[Add** (追加)] を選択します。

アシスタントのモバイル検索構成を選択します



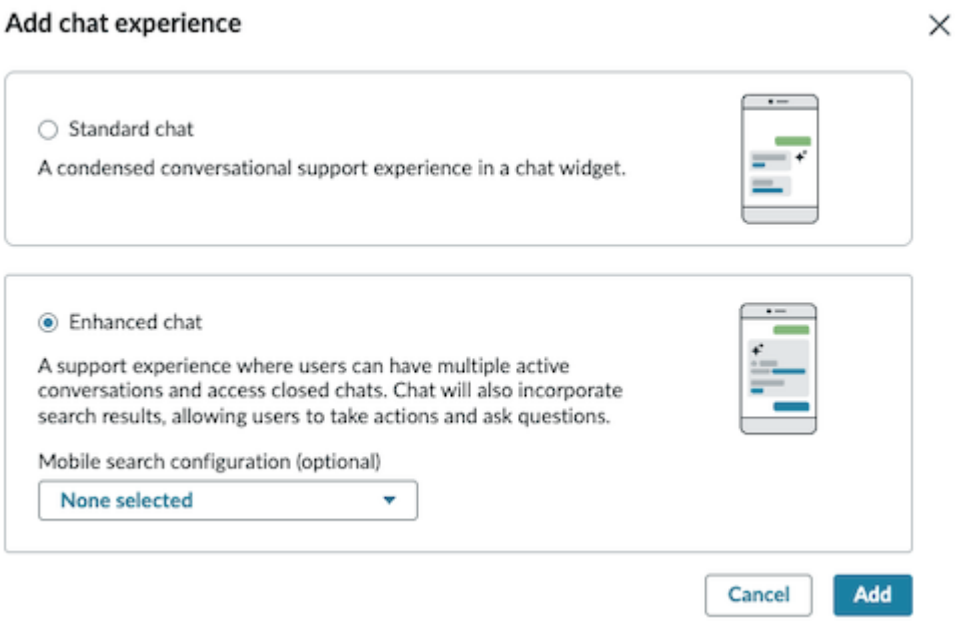
検索ウィジェット構成が [検索ウィジェット名] リストに追加されます。

[チャットランチャー機能 **(Chat launcher functions**)] ドロップダウンリストで、アシスタントを開く機能を選択します。オプションで、モバイル検索構成を選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アシスタントのオプションのモバイル検索構成を選択します



注:
Now Mobile アプリまたはエージェントアプリに適用されていた以前の 仮想エージェント構成は、チャットランチャー機能に適用されるように移行されます。

[チャットランチャー機能を追加 (Add chat launcher function)] ポップアップウィンドウが表示されます。[標準チャット] または [拡張チャット] を選択し、[追加] を選択します。

[カスタムアプリ] セクション は、モバイル SDK プラグインがインストールされている場合に表示されます。このアシスタントを起動するモバイル SDK と統合されたカスタムモバイルアプリを選択します。

[カスタムアプリを追加 (Add custom app)] ポップアップウィンドウが表示されます。[標準チャット] または [拡張チャット] を選択し、[追加] を選択します。

b. 省略記号を選択してモバイルアプリを削除するか、標準チャットが利用可能な場合は、設定を編集して拡張チャットと標準チャットエクスペリエンスを切り替えます。

2. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク

アシスタントに検索ソースを追加する。

アシスタントをプラットフォームに表示するか、 **ServiceNow** スタジオ

Now Assistパネル、プラットフォーム (デフォルト) アシスタント、またはNow Assistパネルの開発者アシスタントにチャットエクスペリエンスを使用します。

始める前に

アシスタントへの Now Assist スキルのアサイン

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

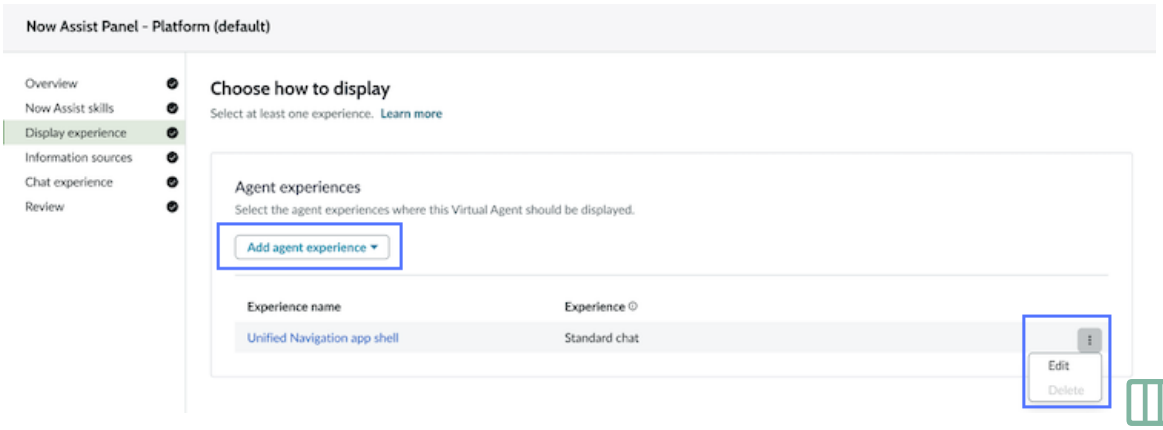
手順

1. Now Assistパネルのプラットフォーム (デフォルト) アシスタントのチャットエクスペリエンスを選択します。
   Now Assistパネルの開発者アシスタントの場合は、手順 2 に進みます。

   Now Assistパネルのプラットフォーム (デフォルト) アシスタントの場合、新規顧客は拡張チャットエクスペリエンスにのみアクセスできます。Now Assistパネルの拡張チャット プラットフォーム (デフォルト) アシスタントの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

   a. エージェントエクスペリエンスの追加 ドロップダウンメニューを選択し、統一ナビゲーション アプリシェル を選択します。

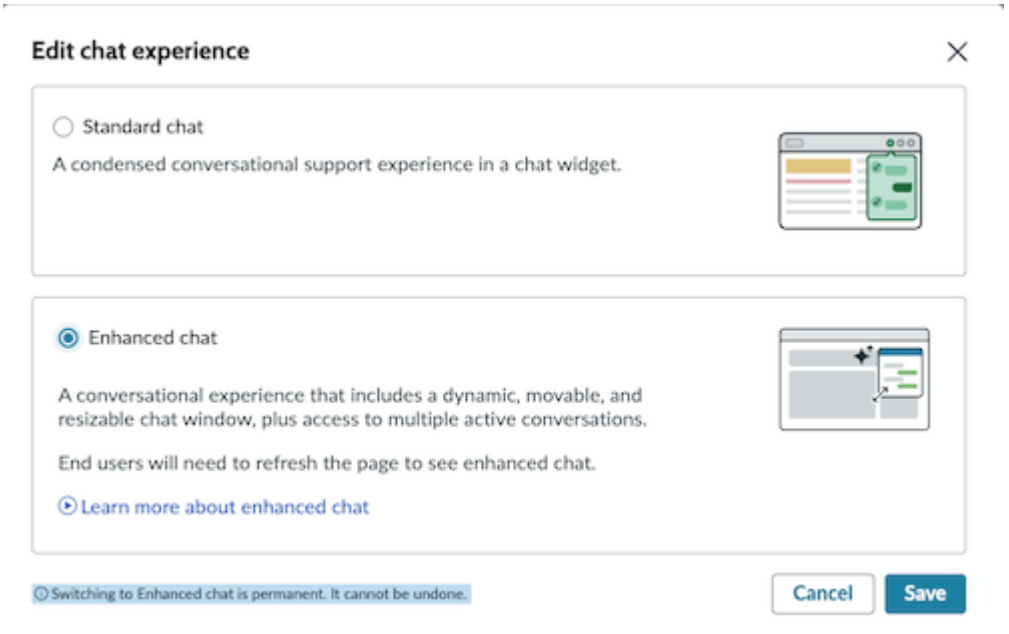
エージェントエクスペリエンスの使用



   b. チャットエクスペリエンスを標準チャットから拡張チャットに変更する場合は、省略記号を選択します。

> **重要:**
> 拡張チャットへの切り替えは永続的であり、[保存] を選択して から [保存して続行] を選択した後に元に戻すことはできません。

チャットエクスペリエンスの編集



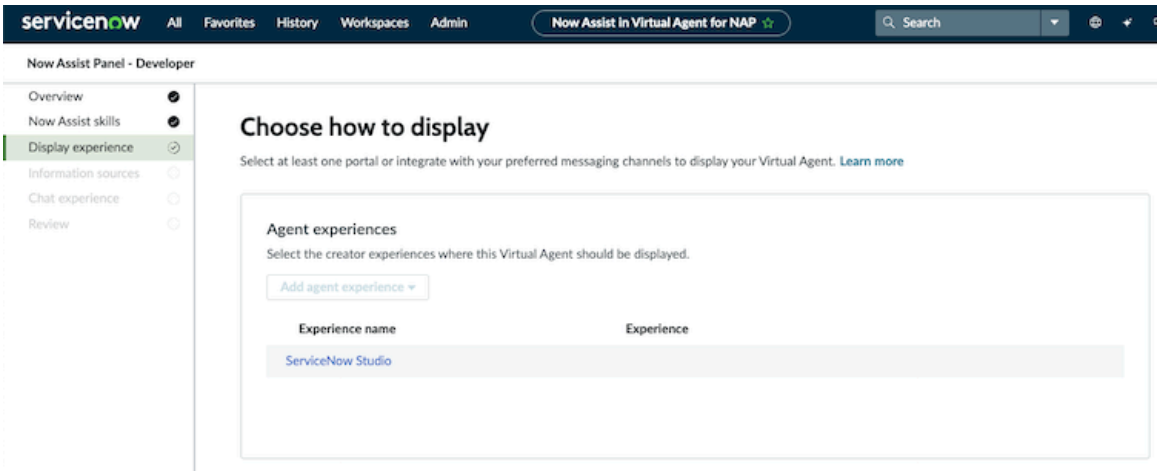
2. Now Assistパネルの開発者アシスタントにServiceNow スタジオを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow スタジオ は既に事前選択されています。表示エクスペリエンスはハードコーディングされています。したがって、標準または拡張チャットエクスペリエンスは利用できません。

クリエーターエクスペリエンスの使用



3. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
アシスタントに検索ソースを追加する。

アシスタントに検索ソースを追加する

アシスタントが利用できる情報を選択します。

始める前に
ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示

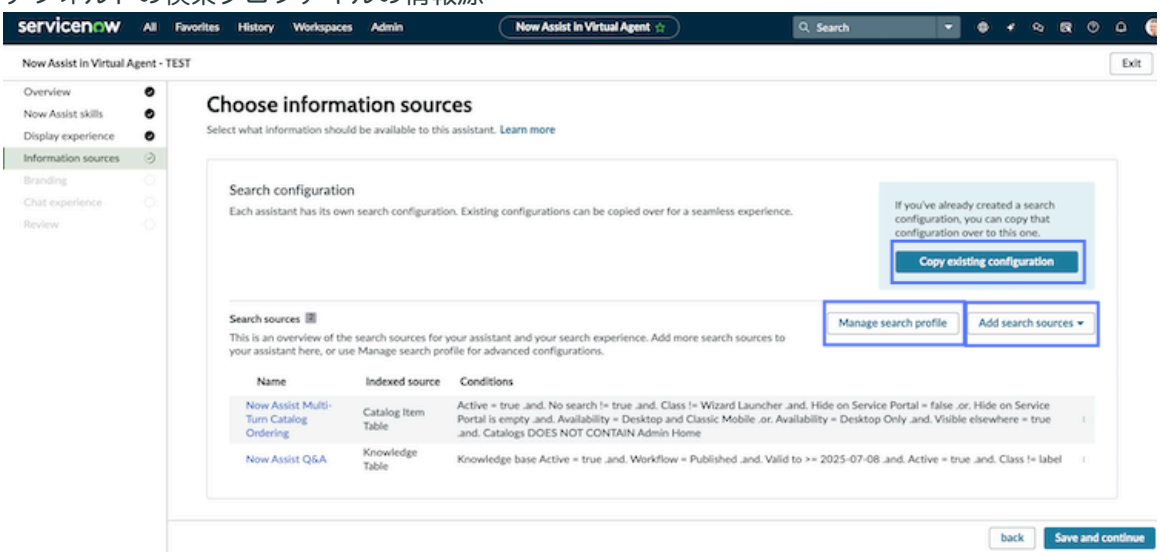
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 検索構成の検索ソースを選択します。

> **注:**
> 検索構成は Now Assist パネルに適用できません 開発者アシスタント。

デフォルトの検索プロファイルの情報源



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索構成] セクションでは、各アシスタントに独自の検索構成があります。既存のポータルまたはモバイルアプリで AI 検索 を構成した場合は、既存の構成をアシスタントの検索構成にコピーできます。外部または内部の検索ソースを追加することもできます。

仮想エージェントアシスタントにNow Assistが作成されると、そのアシスタントの検索プロファイルが作成されます。プロファイルに関連付けられているすべての検索ソースが一覧表示されます。アシスタントに対して 仮想エージェント Q&A と 仮想エージェント マルチターンカタログ注文スキルが有効になっている場合、デフォルトの検索プロファイルにはデフォルトのナレッジ記事とカタログアイテムが含まれます。省略記号を選択して、各スキルの条件を編集します。

ポータルまたはモバイルアプリの AI 検索 を構成した場合は、[既存の構成をコピー] オプションがあります。

注:
既存の構成のコピーは、 Now Assist パネルアシスタント (プラットフォームまたはクリエーター) には適用されません。

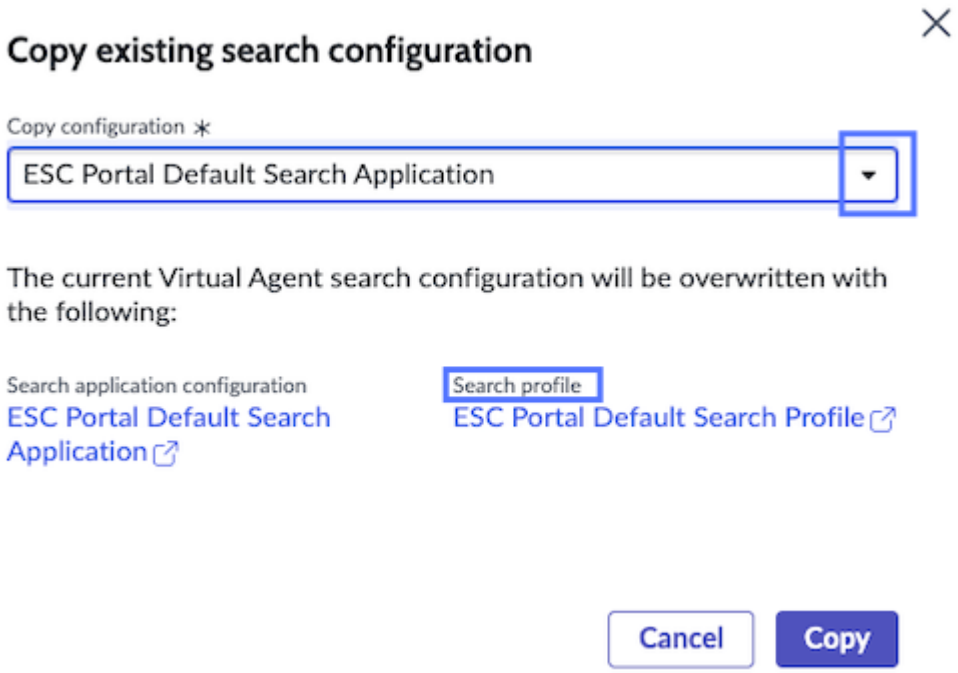
既存の構成をコピーすると、既存の検索構成がアシスタントの検索プロファイルと検索構成にインポートされます。構成をコピーすると、ポータルとアシスタントの検索構成が同じになります。既存の検索構成をコピーすると、ポータルの以前の構成がアシスタントの検索プロファイルに適用されます。

検索アプリケーションを変更するには、 [既存の構成のコピー] を選択します。

a. ドロップダウンリストから検索アプリケーション構成を選択します。

関連する検索プロファイルも表示されます。

コピーする検索構成を選択



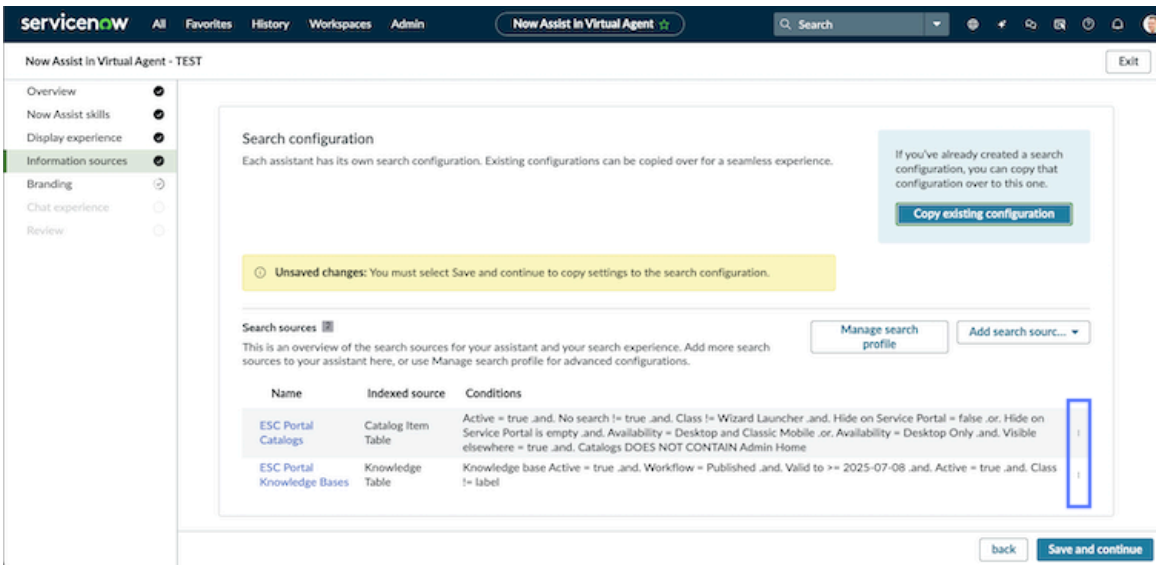
b. [コピー] を選択します。

前のステップで選択した検索アプリケーションの最新の構成と検索ソースが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

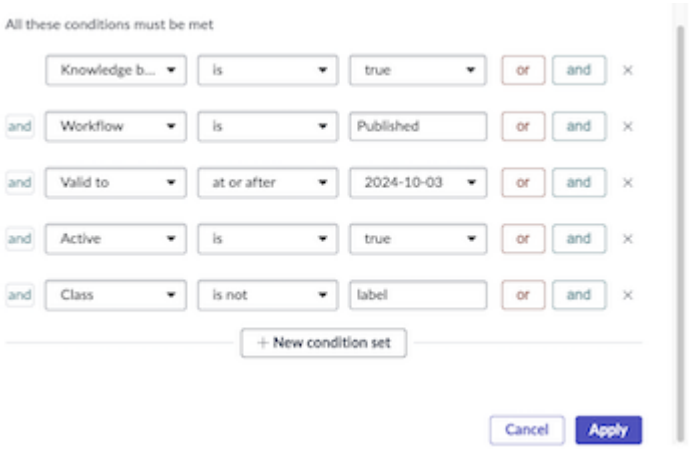
各ソースの条件を編集



注:
拡張チャットエクスペリエンスが任意の表示エクスペリエンスで有効になっている場合、すべての検索ソースがアシスタント検索プロファイルにコピーされます。ナレッジ、外部コンテンツ、およびカタログアイテムを除く検索ソースは、LLM で生成された 仮想エージェント 応答には使用されません。検索ソースは、ポータルおよびモバイルアプリの検索結果に使用され、ポータル検索およびモバイル検索と 仮想エージェント 応答がシームレスに行われるようにします。

c. 省略記号を選択して現在の条件を編集するか、新しい条件セットを追加し、[適用] を選択します。

条件を編集する

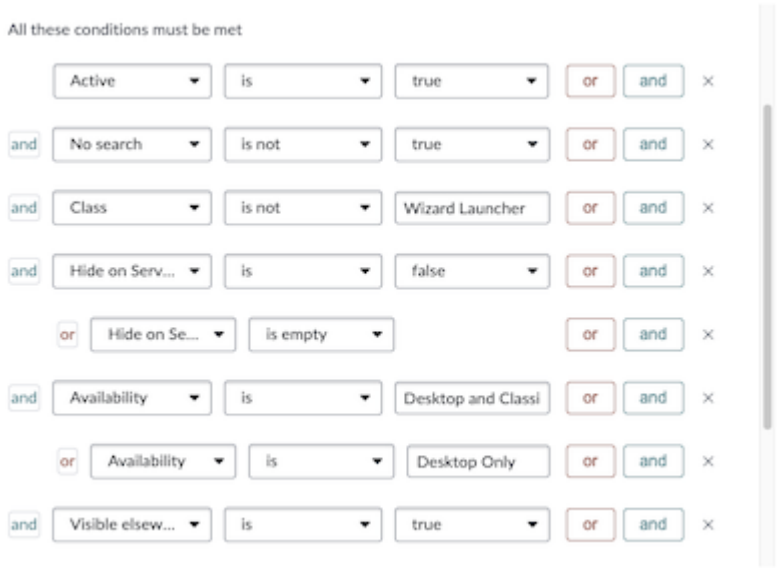


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist の [マルチターンのカタログオーダー (Multi-Turn Catalog Ordering)] セクションがある場合は、次の条件が表示されます。仮想エージェントでトピック会話を設計するには、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

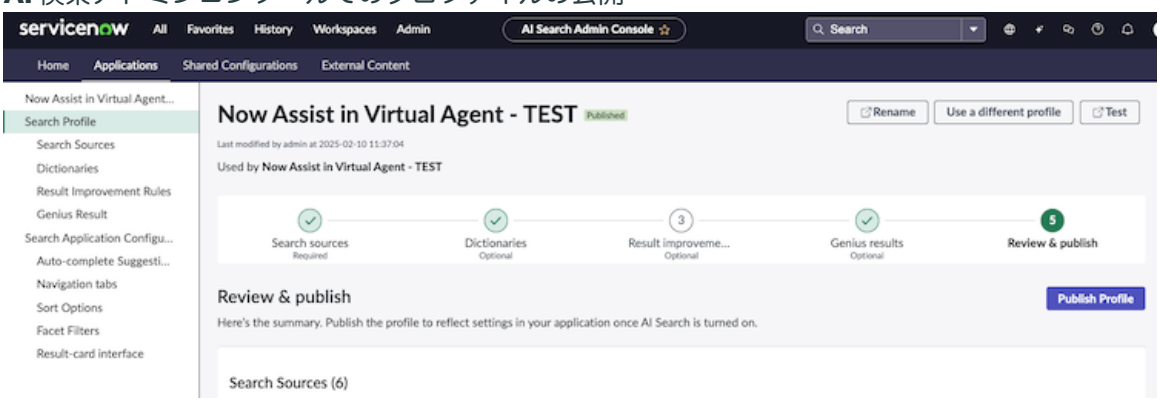
条件を編集



ポータルの AI 検索 をまだ構成しておらず、検索ソースをアシスタントに追加する場合、または辞書、改善ルール、ストップワードなどの詳細設定を編集する場合は、[検索プロファイルの管理] を選択します。アシスタントの検索プロファイルに AI 検索 Admin Console ページが表示され、検索構成を最初からビルドできます。

たとえば、 AI 検索 Admin Search Console の [検索ソース] タブでは、カタログアイテムや変更要求などをリンクしたり、新しい検索プロファイルを 仮想エージェント 検索プロファイルに追加したりできます。まず、AI 検索 Admin Consoleで検索プロファイルのビルドを完了してから、プロファイルを公開して保存する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

AI 検索アドミンコンソールでのプロファイルの公開



アドミン構成で Now Assist に戻るときに 仮想エージェント ページを更新して、 AI 検索 アドミンコンソールで作成または更新した検索プロファイルを反映します。ページを更新すると、AI 検索管理コンソールで行われた変更や公開された変更が、仮想エージェント管理者設定のNow Assistに反映されます。AI 検索 アドミンコンソールについて詳しくは、「」を参照してください。

注:
アシスタントの名前を変更すると、アシスタントの検索プロファイル名が最新のアシスタントの名前と一致するように自動的に変更されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索ソースを追加] ドロップダウンリストで、外部検索ソースまたは内部検索ソースを選択または選択解除し、アシスタント検索プロファイルに保存します。

- 外部ソースの例としては、 Microsoft SharePoint や Confluence などがあります。外部検索ソースの完全なリストについては、「 Exploring External Content Connectors 」を参照してください。
- 内部ソースの例としては、ナレッジ記事やカタログアイテムなどがあります。利用可能な内部検索ソースのリストは、アシスタントへの Now Assist スキルのアサイン でアクティブ化したNow Assistスキルによって異なります。

注:
Now Assist Q&A をオンにしていても、インスタンスに外部検索ソースが作成されていない場合、[検索ソースを追加] ドロップダウンリストの外部検索ソースはグレー表示されます。

検索ソースを削除する場合は省略記号を選択し、変更を保存します。Now Assist Q&A スキルが有効になっている場合、少なくとも 1 つの Now Assist Q&A 検索ソースをアシスタントにリンクしたままにしておく必要があります。

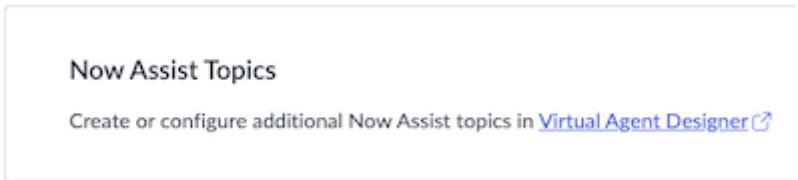
Now Assist マルチターンカタログ注文検索ソースには削除オプションがありません。このアドミンガイド付きセットアップの [Now Assistスキル] セクションで Now Assist Multi-Turn Catalog Ordering スキルがオフになっている場合、スキルは検索ソースとして使用されません。

注:
外部検索ソースが既にアシスタントにリンクされている場合、変更を保存する前に [Now Assist スキル] タブで [Now Assist Q&A] の選択を解除すると、警告メッセージが表示されます。

Now Assist Q&A スキルは、ナレッジと外部コンテンツの両方の前提条件です。Now Assist Q&A スキルを非アクティブ化すると、ナレッジと外部コンテンツの両方がこのアシスタントの検索ソースとして削除されます。[検索ソースを追加] ドロップダウンリストは表示されません。Now Assist Q&A を再アクティブ化する場合は、検索ソースを再度追加します。

Now Assistトピックセクションがある場合は、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照して、さらにトピックを作成または構成します。

追加の **Now Assist** トピックの作成または設定

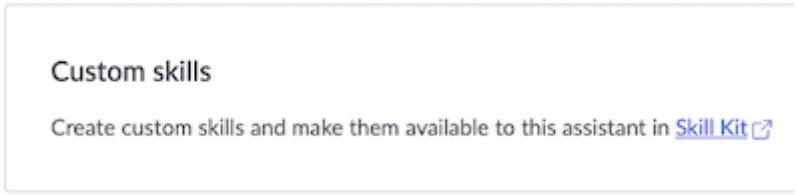


メンテナンス 仮想エージェントデザイナー > 基本プロパティの場合、トピックをアシスタントにアサインする必要があります。詳細については、「トピックの作成フォーム」を参照してください。

カスタムスキルが有効になっている場合は、[カスタムスキル] セクションが表示されます。カスタムスキルを作成し、 Now Assist スキルキットでアシスタントが使用できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

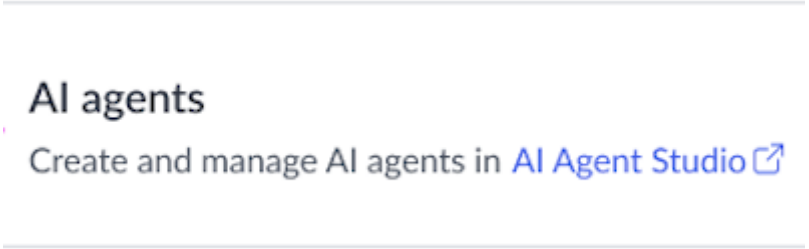
カスタムスキルの作成



メンテナンス **Now Assist** スキルキット > 展開設定では、カスタムスキルがアシスタントに割り当てられます。詳細については、「Configure skill deployment settings」を参照してください。

AI エージェントスキルがオンになっている場合は、[AI エージェント] セクションが表示されます。Now Assist AI エージェントスタジオで AI エージェントを作成および管理します。

AI エージェントの作成と管理

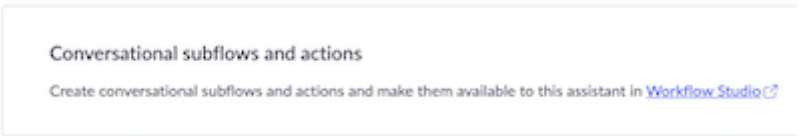


メンテナンス **AI** エージェントスタジオ > 表示を選択の場合、ワークフローはアシスタントに割り当てられます。詳細については、「での AI エージェントの管理 仮想エージェントデザイナー」と「Create an agentic workflow」を参照してください。

LLM 仮想エージェント で生成された応答には使用されないが、ポータルおよびモバイルの検索結果に使用される他の検索ソースを追加します。

[会話サブフローとアクション] セクションがある場合は、次のように表示されます。

会話型サブフローとアクションの作成



サブフローとアクションは、 ワークフロースタジオ で作成および設定されます。移動先 ワークフロースタジオ > 会話設定 を使用して、アシスタントにサブフローとアクションを割り当てます。詳細については、「Configure action conversational settings」と「Configure subflow conversational settings」を参照してください。

ナレッジグラフは、検索をインテリジェントで予測的で効率的なエクスペリエンスに変換し、摩擦を減らし、精度を高め、生産性を向上させます。

注:
ナレッジグラフ仮想エージェントアシスタントのNow Assistに適用され、Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) には適用されません。

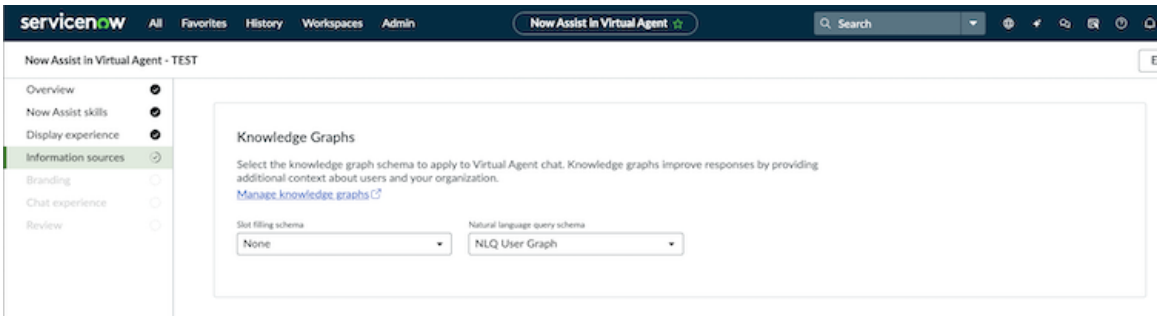
ナレッジグラフ アプリがインスタンスにインストールされていない場合は、ナレッジグラフカードが表示されます。[ナレッジグラフに移動] を選択すると、ServiceNow Store のナレッジグラフページがリンクされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジグラフが有効になっている場合は、アシスタントに適用するナレッジグラフスキーマを選択します。

ナレッジグラフスキーマを選択



スロット入力スキーマ (オプション):スロット入力により、組織の ナレッジグラフからの情報がユーザー入力に自動的に入力されます。ドロップダウンリストは、インスタンスで利用可能な ナレッジグラフ スキーマで構成されています。スロット入力のデフォルトスキーマはありません。[グローバルグラフ] を選択した場合は、タグを追加するオプションがあります。

自然言語クエリスキーマ (オプション):自然言語クエリを使用すると、ユーザーはチャット中にプレーンテキストを使用してデータクエリを実行できます。ドロップダウンリストは、インスタンスで利用可能な ナレッジグラフ スキーマで構成されています。自然言語クエリのデフォルトスキーマは、ユーザーグラフ (now_user_graph_nlq) です。[グローバルグラフ] を選択した場合は、タグを追加するオプションがあります。

詳細については、「Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel」を参照してください。

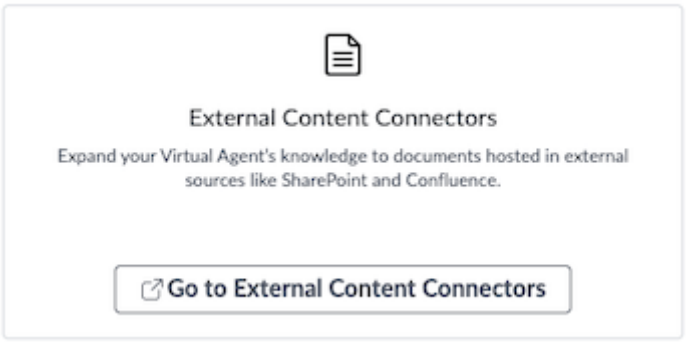
注:
デフォルトでは、検索のパーソナライズはアシスタントの AI 検索 で使用でき、 ナレッジグラフ を利用したパーソナライズされたコンテキスト対応の検索エクスペリエンスを提供します。パーソナライズのために ナレッジグラフ との統合を無効にするには、サポートチケットを開きます。

外部コンテンツコネクタカードは、アシスタントに対して Now Assist Q&A スキルがアクティブな場合に表示されます。外部コンテンツコネクタアプリケーションは、外部リポジトリ内のドキュメントからコンテンツとメタデータのインデックスを作成し、それらのドキュメントを AI 検索 アプリケーションで検索可能にするサポートを追加します。 アシスタントがナレッジ記事と外部コンテンツにアクセスするには、 Now Assist Q&A スキルをオンにする必要があります。[外部コンテンツコネクタに移動] を選択して、外部ソースを作成して接続します。コネクタを作成したら、検索ソースを作成して検索プロファイルにリンクします。検索ソースを作成して検索プロファイルにリンクする方法については、「 Search sources in AI Search」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツコネクタ



2. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
アシスタントのブランド化。

アシスタントのブランド化

デフォルトのブランディングを使用するか仮想エージェントブランディングを作成して、アシスタントのNow Assistの外観を決定します。

始める前に
アシスタントに検索ソースを追加する

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. デフォルトのブランディングまたは既存のカスタマイズされたブランディングを選択します。

> **注:**
> ブランディングは、 Now Assist パネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) ではサポートされていません。ブランディングを作成するには、次を参照してください。 会話型 > インターフェイス > 設定.

ブランディングを作成するには、次を参照してください。 会話型 > インターフェイス > 設定.

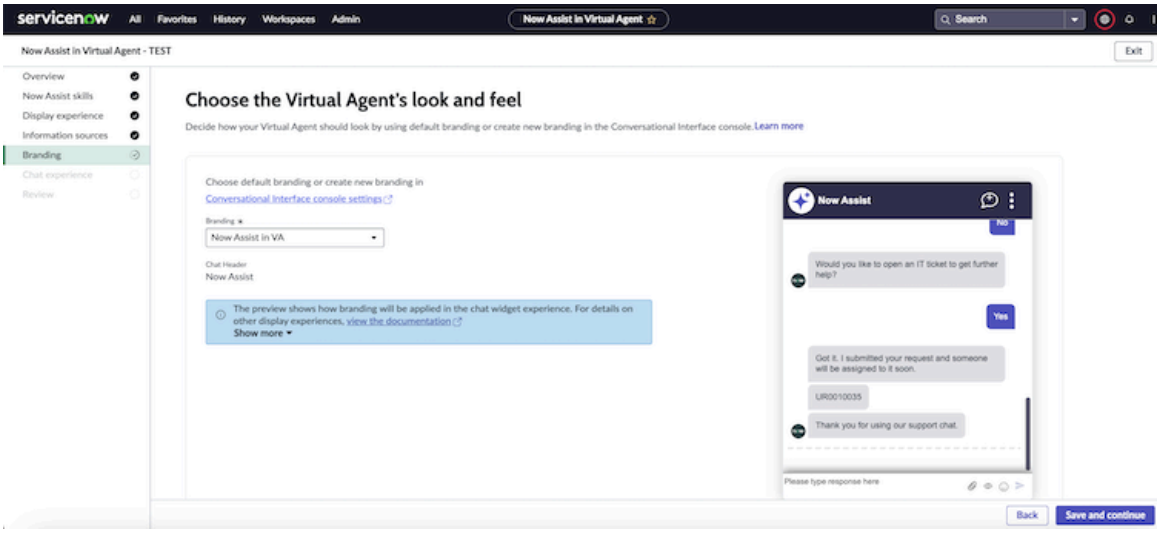
プレビューには、ブランディングが標準チャットにどのように適用されるかが表示されます。

- 標準チャットのブランディングをカスタマイズするには、「 仮想エージェントブランディングでNow Assistを設定」を参照してください。
- 拡張チャットのブランディング 仮想エージェント拡張チャットのNow Assistのテーマをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント ルックアンドフィール



2. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
アシスタントチャットエクスペリエンスの管理。

アシスタントチャットエクスペリエンスの管理

アシスタントのチャットエクスペリエンスを管理します。挨拶メッセージと終結メッセージ、代替オプション、Web 検索、ストリーミング応答、およびドキュメントアップロードを定義します。

始める前に
アシスタントのブランド化。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

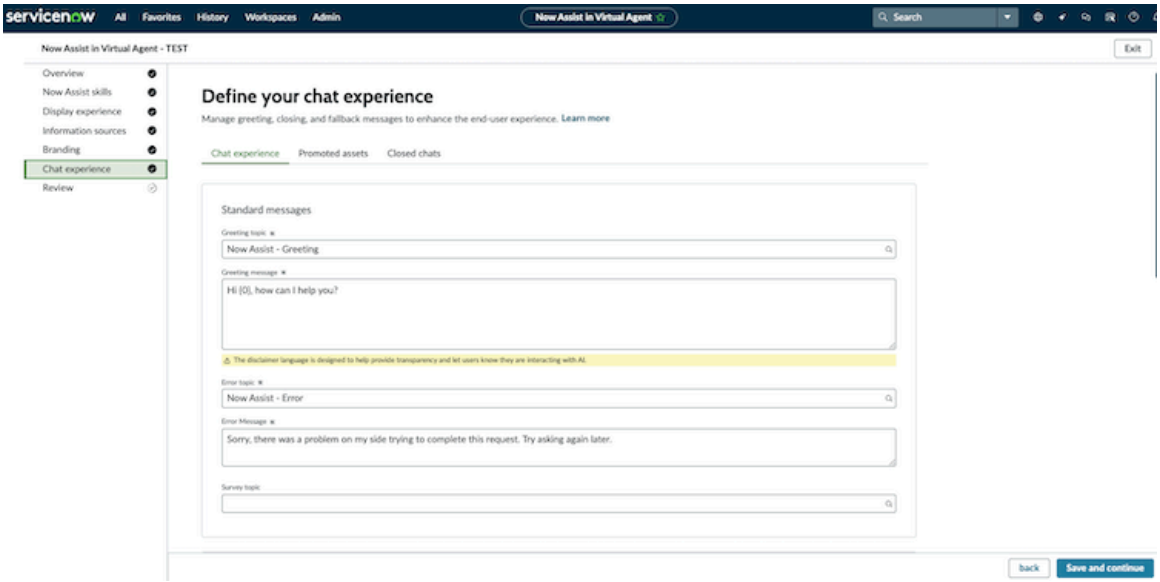
1. [チャットエクスペリエンス] タブを選択します。

> **注:**
> Now Assistパネルアシスタントを構成する場合、オプションは仮想エージェントアシスタントのNow Assistとは異なります。
>
> - Now Assistパネルのプラットフォームアシスタントでは、終結メッセージとフォールバックオプションはサポートされていません。
> - Now Assistパネルの開発者アシスタントでは、終結メッセージ、フォールバックオプション、およびドキュメントのアップロードはサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アシスタントへの標準メッセージ



a. [標準メッセージ] セクションで、挨拶トピック、終結トピック、エラートピック、およびサーベイを設定します。デフォルトのトピックを選択すると、対応するメッセージが表示されます。カスタムトピックを選択すると、メッセージフィールドは表示されません。カスタムトピックのメッセージは 仮想エージェントデザイナー で設定されます。

> **注:**
> Now Assistパネルアシスタントの場合、オプションは仮想エージェントアシスタントのNow Assistによって異なります。

アシスタント用の標準メッセージオプション

フィールド	説明	仮想エージェントアシスタントのNow Assistで利用可能	Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームまたは開発者) で利用可能
挨拶トピック	Now Assist- 挨拶は、仮想エージェントアシスタントのNow Assistのデフォルトの挨拶トピックです。 Now Assist パネル: 挨拶は、 Now Assist パネルアシスタントのデフォルトの挨拶トピックです。 デフォルトの挨拶トピックを置き換える場合は、挨拶のカスタムを選択します。	はい	はい
挨拶メッセージ	デフォルトの Now Assist :挨拶トピックが使用されている場合	はい	はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	仮想エージェントアシスタントのNow Assistで利用可能	Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームまたは開発者) で利用可能
	は、デフォルトの挨拶メッセージが表示されます。 カスタムの挨拶トピックが選択されている場合、[挨拶メッセージ] フィールドは表示されません。		
クローズトピック	[クローズトピック] フィールドは、少なくとも 1 つのチャネルで標準チャットエクスペリエンスを使用している場合に表示されます。標準チャットを使用する表示エクスペリエンスがない場合、終結トピックは表示されません。 Now Assist - クロージングは、デフォルトのクロージングトピックです。置き換えるには、ドロップダウンメニューからトピックを選択します。	はい (標準チャットのみ)	いいえ
終結メッセージ	[終結メッセージ] フィールドは、少なくとも 1 つのチャネルで標準チャットエクスペリエンスを使用している場合に表示されます。 デフォルトの Now Assist - 終了トピックが使用されている場合は、デフォルトの終了メッセージが使用されます。 カスタムトピックが選択されている場合、[終結メッセージ] フィールドは表示されません。	はい (標準チャットのみ)	いいえ
エラートピック	Now Assist- エラーは、仮想エージェ	はい	はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	仮想エージェントアシスタントのNow Assistで利用可能	Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームまたは開発者) で利用可能
	ントアシスタントのNow Assistのデフォルトトピックです。 Now Assist パネル:エラーは、 Now Assist パネルアシスタントのデフォルトのトピックです。 デフォルトを置き換えるには、ドロップダウンメニューからカスタムトピックを選択します。		
エラーメッセージ	デフォルトの Now Assist - エラートピックが使用されている場合は、デフォルトのエラーメッセージが使用されます。 カスタムトピックが使用されている場合、エラーメッセージフィールドは表示されません。	はい	はい
サーベイ	デフォルトの Now Assist - サーベイトピックが使用されます。 デフォルトを置き換えるには、サーベイのカスタムトピックを選択します。チャット中に、サーベイトピックがユーザーに表示されます。サーベイのメッセージフィールドはありません。	はい	いいえ

b. [フォールバック] セクションで、1 つ以上のフォールバックオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールバックオプション



注:
Now Assistパネルのプラットフォームアシスタントと開発者アシスタントでは、フォールバックオプションは使用できません。

複数のフォールバックオプションを選択する場合の例:

- インシデントレコードの作成中にユーザーをライブエージェントに転送するには、次の手順を実行します。
- インシデントレポートの作成中に会話を終了するには、次の手順を実行します。
- ライブエージェント転送オプションがあるときにカスタムトピックを使用するには、次の手順を実行します。

ライブエージェントは 、ユーザーを利用可能なエージェントにルーティングします。[ライブエージェント] チェックボックスをオンにすると、トピックのドロップダウンが表示され、テキスト入力がアシスタントのフォールバックボタンに使用されます。デフォルトのボタンラベルは [ライブチャットを要求する] です。

注:
インスタンスにライブエージェントが構成されていない場合、 ライブエージェント のフォールバックオプションは使用できません。ライブエージェントを構成するには、[構成] リンクを選択し、次の場所に移動します **CI** 管理コンソール > 設定 > エージェントチャット 確認してください。デフォルトの Now Assist - ライブエージェントトピックを使用するか、トピックを選択します。

Web 検索 情報は、合成された応答で回答を生成できない場合にユーザーに提供されます。[**Web** 検索] チェックボックスをオンにすると、アシスタントの代替ボタンの名前に使用されるテキスト入力が表示されます。デフォルトのボタンラベルは [**Web** を検索] です。デフォルトの Web 検索プロバイダーは Google Gemini です。

レコードプロデューサー は、インシデントまたはケースを作成するためのレコードプロデューサーカタログアイテムにユーザーを誘導します。[レコードプロデューサー] チェックボックスをオンにすると、カタログアイテムを選択できるドロップダウンが表示されます。デフォルトのレコードプロデューサーは Now Assist レコードプロデューサーです。テキスト入力は、アシスタントの代替ボタンに使用されます。デフォルトのテキスト入力は [一般チケットを作成] です。

注:
このフォールバックオプションをゲストユーザーに対して機能させるには、パブリックレコードプロデューサーを作成します。詳細については、「Create a record producer」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[このチャットを終了 **(End this chat**)] は、ユーザーとアシスタント間のチャットを終了する標準チャットエクスペリエンスのフォールバックオプションです。標準チャットを使用した表示エクスペリエンスがない場合、[このチャットの代替を終了] オプションは表示されません。強化されたチャットエクスペリエンスでは、会話は終了しません。テキスト入力はアシスタントの代替ボタンに使用され、デフォルトのテキスト入力は [このチャットを終了する] です。

カスタムフォールバックを選択すると、トピックを選択できるドロップダウンが表示されます。デフォルトのトピックはありません。テキスト入力は、アシスタントの代替ボタンに使用されます。デフォルトのテキスト入力は [カスタムフォールバックボタン] です。フォールバックオプションの詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。

c. [ウェブ検索モード] セクションで、ユーザーがチャット ウィンドウ内から直接インターネットを検索できるようにする場合は、ウェブ検索をオンにします。

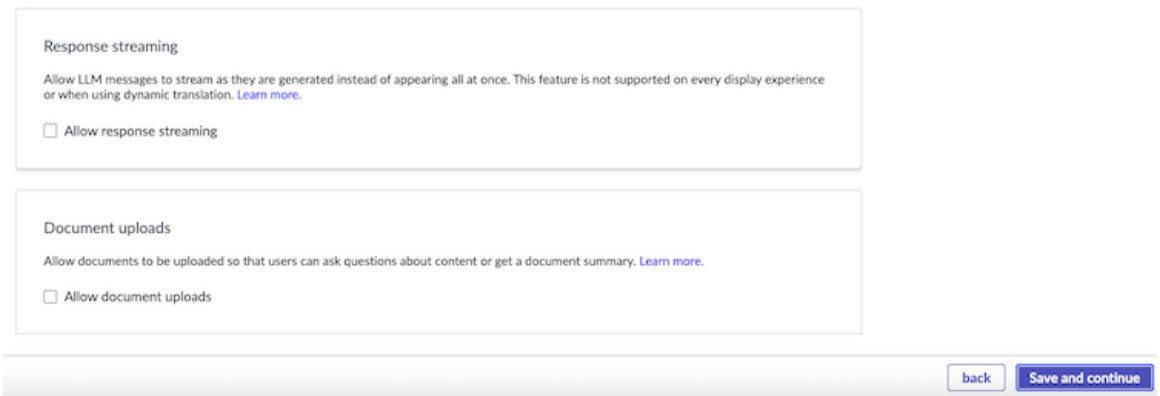
Web 検索モード



Web 検索モードでは、ユーザーはチャットウィンドウ内で地球儀アイコン ( ) を選択してインターネットを検索できます。デフォルトの Web 検索プロバイダーは Google Gemini です。

注:
Now Assistパネル プラットフォームアシスタントでは、拡張チャットが利用可能な場合は Web 検索モードを使用できます。 Now Assistパネル 開発者アシスタントには Web 検索モードオプションがありません。

アシスタントの応答ストリーミングとドキュメントのアップロード



[応答ストリーミングを許可 **(Allow response streaming**)] がアクティブな場合、[応答ストリーミング **(Response streaming**)] セクションで、メッセージ全体を一度に表示するのではなく、各単語が生成されると LLM メッセージが表示されます。[応答ストリーミングを許可] がグレー表示されている場合は、 動的翻訳 の使用時にサポートされていないためです。合成された応答をサポートするチャネルは、ストリーミングがオンになっている場合のストリーミングもサポートします。

動的翻訳がオンになっている場合、[応答ストリーミングを許可] チェックボックスはグレー表示されます。動的翻訳をオフにするには、Now Assist管理コンソールに移動します。動的翻訳をオフにすると、インスタンス全体に影響します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ドキュメントのアップロード] セクションで、[ドキュメントのアップロードを許可] はデフォルトでオフになっています。このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはチャットでドキュメントをアップロードし、コンテンツについて質問したり、サマリーを取得したりできます。アシスタントにファイルをアップロードするためのファイル形式の詳細については、「 チャットでのドキュメントのアップロード」を参照してください。

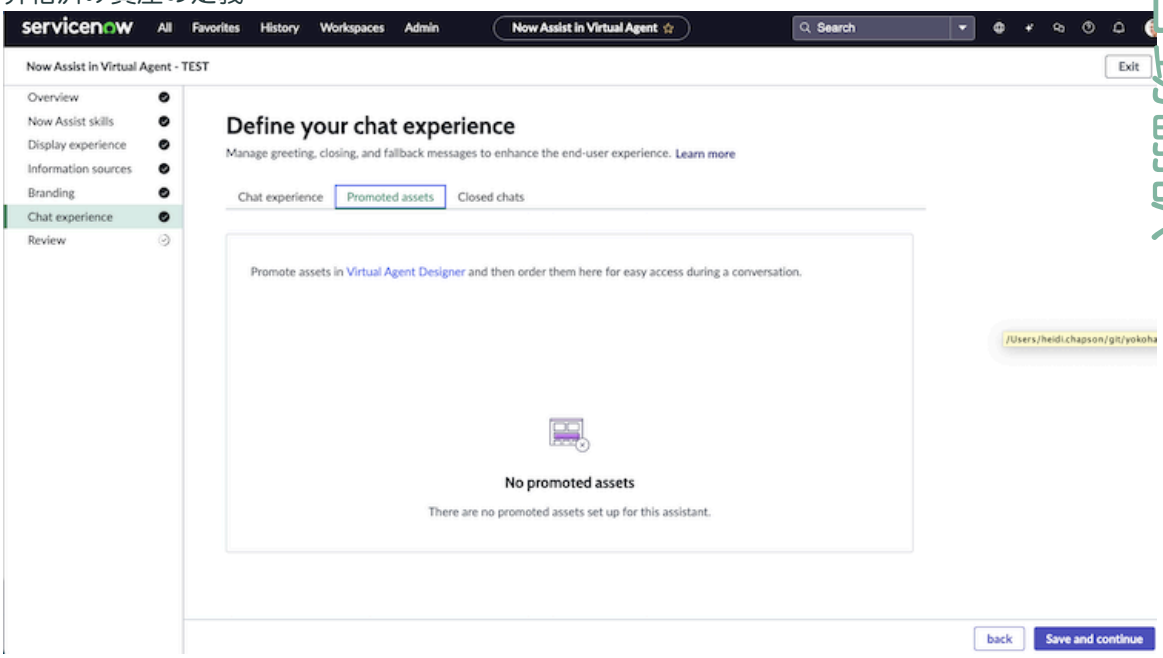
注:
チャットエクスペリエンスを管理するときにドキュメントのアップロードをアクティブにするには、 Now Assist トピックスキルをアシスタントレベルでオンにする必要があります。Now Assistトピックスキルがオフになっている場合、次のアラートが表示されます。

警告:
Now Assistトピックを非アクティブ化すると、ドキュメントをアップロードする機能が無効になります。

事前にフィルタリングされたリストから選択して、 仮想エージェントデザイナーで定義されたセットアップトピックを上書きします。セットアップトピックの 1 つを変更して簡易設定に戻ると、そのトピックは使用できません。

[昇格済み資産] タブで、[仮想エージェントデザイナー] に移動して、このアシスタントの昇格済み資産を定義します。昇格された資産は、ユーザーがアシスタントの挨拶を受け取った後に起動するための提案資産として表示されます。仮想エージェントデザイナーでの資産の昇格の詳細については、での LLM 会話サブフロー、アクション、およびトピックの昇格または降格 仮想エージェントデザイナー

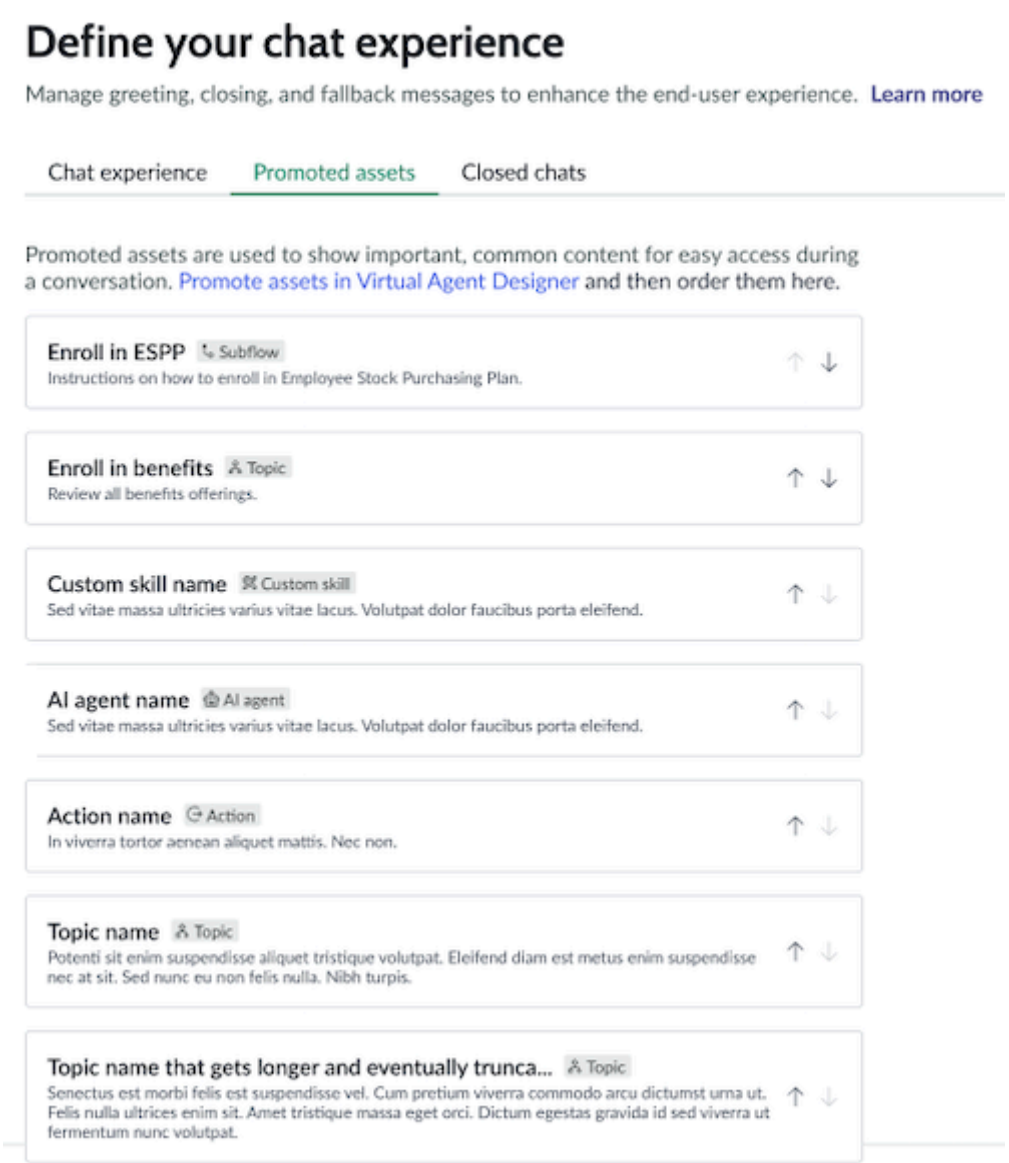
昇格済み資産の定義



仮想エージェントデザイナーで資産を昇格させた後、上向き矢印または下向き矢印を使用して資産を並べ替えることができます。最大 6 つの資産がユーザーに表示されます。各資産のタグには、トピック、サブフロー、アクション、カスタムスキル、AI エージェントのいずれであるかが示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

昇格済み資産リスト

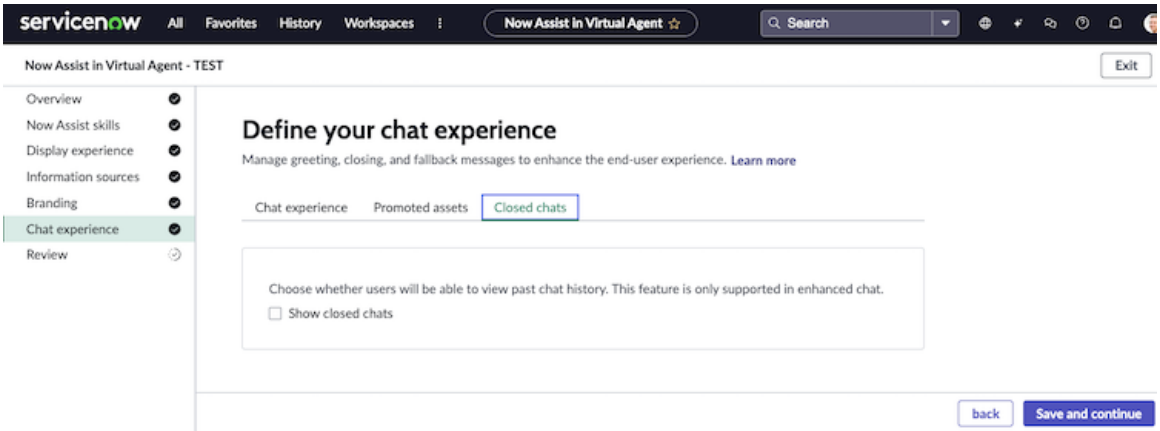


[クローズされたチャット] タブは、拡張チャットエクスペリエンスがアクティブな場合に使用できます。[クローズしたチャットを表示] がオンになっている場合、ユーザーは拡張チャットエクスペリエンスでチャット履歴にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去のチャット履歴を表示



2. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

次のタスク
アシスタントの設定をレビュー。

アシスタントの設定をレビュー

アシスタントの設定を確認し、アシスタントをテストします。

始める前に
アシスタントチャットエクスペリエンスの管理。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [仮想エージェントのテスト] を選択します。

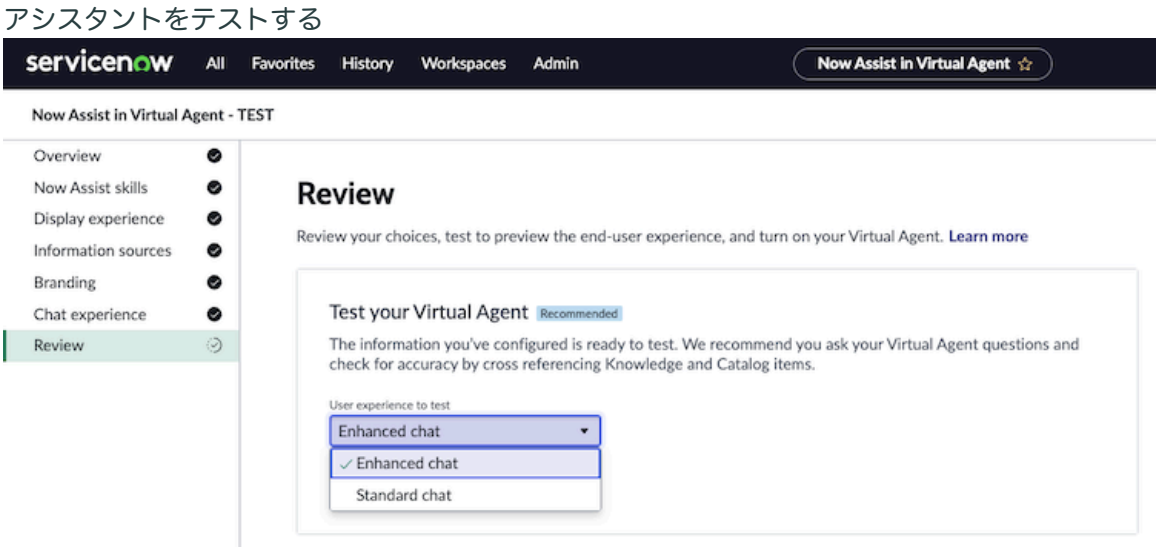
> **注:**
> Now Assistパネルアシスタント (プラットフォームおよび開発者) の設定は、仮想エージェントアシスタントの設定Now Assistとは異なります。特定のアシスタントに関連する設定を確認します。

エクスペリエンスを本番環境に移行する前に、一般的なエージェントワークフローの結果の品質を判断するために 仮想エージェント をテストすることが重要です。ユーザーインターフェイスエクスペリエンス、エージェントワークフローの結果、およびフォールバックオプションを検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 選択したポータルで標準チャットエクスペリエンスのみ、または拡張チャットエクスペリエンスのみが有効になっている場合、ドロップダウンリストは表示されません。両方のエクスペリエンスタイプが有効になっている場合、ドロップダウンリストには両方が表示されます。



[拡張チャット] を選択すると、拡張チャットエクスペリエンスの仮想エージェントデザイナーテストパネルが起動します。

[標準チャット] を選択すると、チャットウィジェットパネルが 仮想エージェントデザイナー 内で起動します。

b. アシスタントの詳細 には、リンクされているプライマリおよびセカンダリアシスタントが表示されます。

c. **Now Assist** スキル にはアクティブなスキルが表示されます。

d. 表示エクスペリエンス には、 仮想エージェント があるポータルまたはメッセージングチャネルと、使用されているエクスペリエンスのタイプが表示されます。

ポータルまたはメッセージングチャネルが選択されていない場合は、次のメッセージが表示されます。



[このアシスタントをオンにするには、少なくとも 1 つの表示エクスペリエンスを選択] アラートがページの上部に表示され、表示エクスペリエンスで選択を行うまでアシスタントをオンにすることはできません。

e. 情報ソース には、検索プロファイル、検索ソース、 Now Assist トピック、サブフローとアクション、カスタムスキル、エージェントワークフロー、および ナレッジグラフが表示されます。

f. [ブランディング] には、選択したブランディングのタイプが表示されます。

g. チャットエクスペリエンス には、挨拶、終結メッセージ、フォールバックオプション、Web 検索、および応答ストリーミングとドキュメントのアップロードがオンになっているかどうかが表示されます。チャットエクスペリエンスが強化されたポータルが 1 つ以上ある場合は、クローズ済みチャットが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他のリソース] セクションには、セットアップのタイプに応じてこれらのアイテムが表示されます。

a. Now Assist トピックは、アシスタントに対して Now Assist トピックスキルが有効になっている場合に表示されます。[すべてのトピックを表示] リンクが 仮想エージェントデザイナー開きます。

b. Now AssistAI 検索は表示されたままです。[すべてのポータルを表示] リンクをクリックすると、AI 検索 コンソールでセットアップNow Assistが開き、ポータル検索でNow Assistによって生成された Genius 結果が有効になります。

c. 1 つ以上のアシスタントを初めてオンにしたときに、 仮想エージェント が表示されることを監視します。[パフォーマンスを表示] リンクをクリックすると、仮想エージェント アナリティクスでNow Assistが開きます。

d. プロアクティブトリガー 表示されたままになります。ServiceNowインスタンスにプロアクティブトリガーがインストールされていない場合は、[ServiceNow Storeからインストール] リンクServiceNow Store プロアクティブトリガーアプリが開きます。プロアクティブトリガーがインスタンスにインストールされている場合は、プロアクティブトリガー 対話型インターフェース > 設定.

e. 通知は表示されたままになります。[設定で通知を管理] リンクをクリックすると、 対話型インターフェース > 設定 仮想エージェント ページ。

2. アシスタントをテストした後、[オンにする]を選択して、すべてが正常に機能していることを確認します。

3. アシスタントが既にオンになっている場合は、[完了] を選択します。

   仮想エージェントでの Now Assist が正常にオンになったことを示すメッセージが表示されます。

4. [了解] を選択します。

タスクの結果

アシスタントがアクティブになり、トピックを LLM アシスタントに関連付けることができます。

拡張チャットのポータルの前提条件

Now Assist の 仮想エージェント は、コンテンツ駆動型および検索駆動型の生成 AI エクスペリエンスをユーザーに提供します。チャットおよび検索機能を活用するには、アシスタントを構成する前にポータルで AI 検索 を有効にする必要があります。

標準チャットまたは拡張チャットでは、さまざまなエクスペリエンスが提供されます。拡張チャットは、サイズ変更可能なチャットウィンドウと検索エクスペリエンスをユーザーに提供します。標準チャット、拡張チャット、および追加のフルページエクスペリエンスオプションを使用した拡張チャットの違いを理解するには、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。チャットエクスペリエンスのみが必要な場合は、ポータルの検索構成に依存しません。ただし、ポータルにデフォルトのチャットウィジェットボタンがあることを確認してください。

拡張チャットの検索機能を活用するには、ポータルで AI 検索 を有効にする必要があります。ポータルの AI 検索 を構成するには、 すべて > **AI** 検索アドミンホーム. 詳細については、「Enable and configure AI Search in Service Portal 」を参照してください。

> **注:**
> ポータルで拡張チャットを有効にすると、そのポータルは、ポータルの検索アプリケーション構成で指定された検索プロファイルではなく、VA 検索プロファイルを使用します。検索プロファイルの詳細と、それらが検索動作にどのように影響するかについては、「 Search profiles in AI Search 」を参照してください。

拡張チャットエクスペリエンス内では、フルページエクスペリエンスが追加オプションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

拡張チャットエクスペリエンスとフルページエクスペリエンスによる拡張チャットの両方の前提条件は次のとおりです。

1. ポータル AI 検索 の構成
2. ファセット検索ウィジェット
3. ServiceNow のデフォルトの先行入力検索ウィジェット (フルページエクスペリエンスの拡張チャットにのみ必要)

> **注:**
> ファセット検索ウィジェットまたは先行入力検索ウィジェットをカスタマイズした場合は、カスタマイズを最新バージョンと調整して、すべての更新を確実に適用する必要があります。

拡張チャットのためのモバイルアプリの前提条件

Now Assist の 仮想エージェント は、コンテンツ駆動型および検索駆動型の生成 AI エクスペリエンスをユーザーに提供します。アシスタントの設定時に標準チャットと拡張チャットのどちらにオプトインしたかに応じて、3 つの異なるモバイルアプリコンポーネントをアシスタントと統合できます。

モバイルアプリでの仮想エージェントNow Assistの表示方法を選択する方法については、「Mobile Now Assist display experience for Virtual Agent」を参照してください。仮想エージェントの Now Assist の標準と拡張チャットエクスペリエンスの違いを理解するには、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

アドミニストレーターがアシスタントと統合できるモバイルアプリコンポーネントは、モバイル検索ウィジェット、チャットランチャー、およびカスタムアプリの 3 つです。

モバイルアプリのコンポーネントとオファリング

モバイルアプリコンポーネント	説明	標準チャット	拡張チャット
モバイル検索ウィジェット	ServiceNow モバイルアプリ内の検索バーウィジェット	いいえ	フルページエクスペリエンスのみ
チャットランチャー	デフォルトの 仮想エージェント チャットウィジェット	はい。ただし、仮想エージェント顧客の既存のNow Assistにのみ提供されます	はい
カスタムアプリ (モバイル SDK)	顧客独自のサードパーティアプリにネイティブ 仮想エージェント インターフェイスを表示するツール。	はい。ただし、仮想エージェントの既存の Now Assist のお客様にのみ提供されます	はい

モバイルアプリ拡張チャットの前提条件

モバイルアプリコンポーネント	チャット動作の強化	必須条件
モバイル検索ウィジェット	検索バーに発言を入力すると、全画面のチャットエクスペリエンスが開きます。ユーザーはチャットから検索結果ページを起動できます。	アドミニストレーターは、使用するモバイル検索構成を選択する必要があります。詳細については、「ポータルまたはチャネ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルアプリ拡張チャットの前提条件 (続く)

モバイルアプリコンポーネント	チャット動作の強化	必須条件
		ルでのアシスタントの表示」を参照してください。
チャットランチャー	モバイルアプリでチャット機能を選択すると、ネイティブ仮想エージェントが開きます。ユーザーはネイティブ 仮想エージェント で質問し、 Now Assist 回答を得ることができます。ユーザーはチャットから検索結果ページを起動することもできます。	アドミニストレーターは、メタデータの品質を向上させるために、オプションでモバイル検索構成を選択できます。
カスタムアプリ (モバイル SDK)	サードパーティのモバイルアプリでカスタムチャット機能を選択すると、ネイティブ 仮想エージェントが開きます。ユーザーはネイティブ 仮想エージェントで質問し、 Now Assist 回答を得ることができます。	カスタムアプリの仮想エージェント AI 検索エクスペリエンスでNow Assistを使用することはできません。検索は、顧客のサードパーティのモバイルアプリによって実行されます。

会話型カタログ要求で **Now Assist** を構成する

仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信する際に、簡素化された会話エクスペリエンスを生成 AI に基づいて迅速化して提供します。それによって、セルフサービスでの作業を増やし、運用コストを削減できます。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin、および flow_designer (サブフローを編集するため)

このタスクについて

生成 AI 機能を活用して、人間のような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを、仮想エージェントの会話型インターフェイスを介して提供します。それによって要求送信の所要時間が短縮されます。

生成 AI のエクスペリエンスがカタログアイテム要求の送信用に構成されている場合、要求者には次のエクスペリエンスが使用可能になります。

- 過去の質問への回答に基づいて、より人間らしい会話を可能にするコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力内容に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、検索キーワードが「1TB のディスク容量を持つ Windows 仮想マシンを要求したい」で、オペレーティングシステムとハードディスク容量に関する質問がカタログアイテムにある場合、要求者はその質問に再度回答する必要はありません。
- 複数のカタログアイテムの質問に同時に回答する機能。
- 要求者がいつでも回答を変更できるマルチターンカタログ注文。たとえば、スマートフォンのメモリサイズに関する質問に答えるときに、要求者は過去の質問で選択したスマートフォンのモデルを変更することについて言及できます。
- 質問に対する回答の検証。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 読み取り専用の質問、回答が事前に入力されている質問、および要求者の検索キーワードで既に回答されている質問はスキップされます。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、自然言語による応答はサポートされていません。
  - 添付ファイル
  - マスク済み

手順

1. 会話型カタログ要求アプリケーションにNow Assistをインストールする仮想エージェントアプリケーションのNow Assistを構成するには、「アシスタントの構成」を参照してください。
   この構成では、プロパティが以前に編集されていない場合、*sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* システムプロパティ値はデフォルトで 500 に設定されます。
2. 仮想エージェント でカタログアイテム要求送信の生成 AI エクスペリエンスを有効にします。

   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.

   b. 会話モードで要求する必要があるカタログアイテムを選択します。
   会話モードでサポートされるカタログアイテムの詳細については、「Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM」を参照してください。

   c. カタログアイテムフォームで、[**VA** でアイテムを非会話型にする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。

   d. カタログアイテムフォームで、[**Now Assist (LLM)** をオフにする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
   このチェックボックスをオンにすると、LLM は使用されず、データは LLM に送信されません。アイテムは非会話型になる可能性があります。

   注:

   - カタログアイテムを非会話型にする場合は、[**VA** でアイテムを非会話型にする] チェックボックスをオンにします。ただし、カタログアイテムに LLM に送信しない機密情報が含まれている場合は、[**Now Assist (LLM)** をオフにする] チェックボックスをオンにします。
   - **[VA** でアイテムを非会話型にする] チェックボックスをオフにすると、アイテムを会話型にするためのすべての条件が満たされた場合にのみ、アイテムは会話型になります。このような条件の詳細については、「 Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM」を参照してください。

   e. **[Update** (更新)] を選択します。

3. フォールバックレコードプロデューサーが 、[会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーをフェッチ] サブフローで構成されていることを確認します。

   場合によっては、要求者がカタログアイテムを検索するときに、AI 検索 が結果を返せなくなることがあります。たとえば、カタログアイテムが利用できない場合や、カタログアイテムを表示するためのアクセス権が要求者にない場合などです。このような場合、仮想エージェントの会話に対して代替メカニズムがアクティブになります。仮想エージェントが要求者からライブエージェントへ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の接続を試行します。ライブエージェントが利用できない場合は、問題を解決するためのインシデントを作成する [一般チケットを作成] レコードプロデューサーがトリガーされます。

- **Now Assist** フォールバックトピックはフォールバックメカニズムを制御します。このトピックによって、「会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーを取得 **(Fetch generic ticket producer for conversational catalog request)**」サブフローによって返されたレコードプロデューサーがトリガーされます。
- このサブフローは *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* プロパティの値を返します。デフォルトでは、このプロパティの値は、汎用チケット作成レコードプロデューサーの sys_id です。

> **注:**
> *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* プロパティと [汎用チケットを作成] レコードプロデューサーはどちらも、仮想エージェントアプリケーションのNow Assistがインストールされている場合にインスタンスで使用できます。

さらに、独自のレコードプロデューサーを構成するか、新しいサブフローで追加のロジックをビルドすることで、フォールバックプロセスをカスタマイズできます。

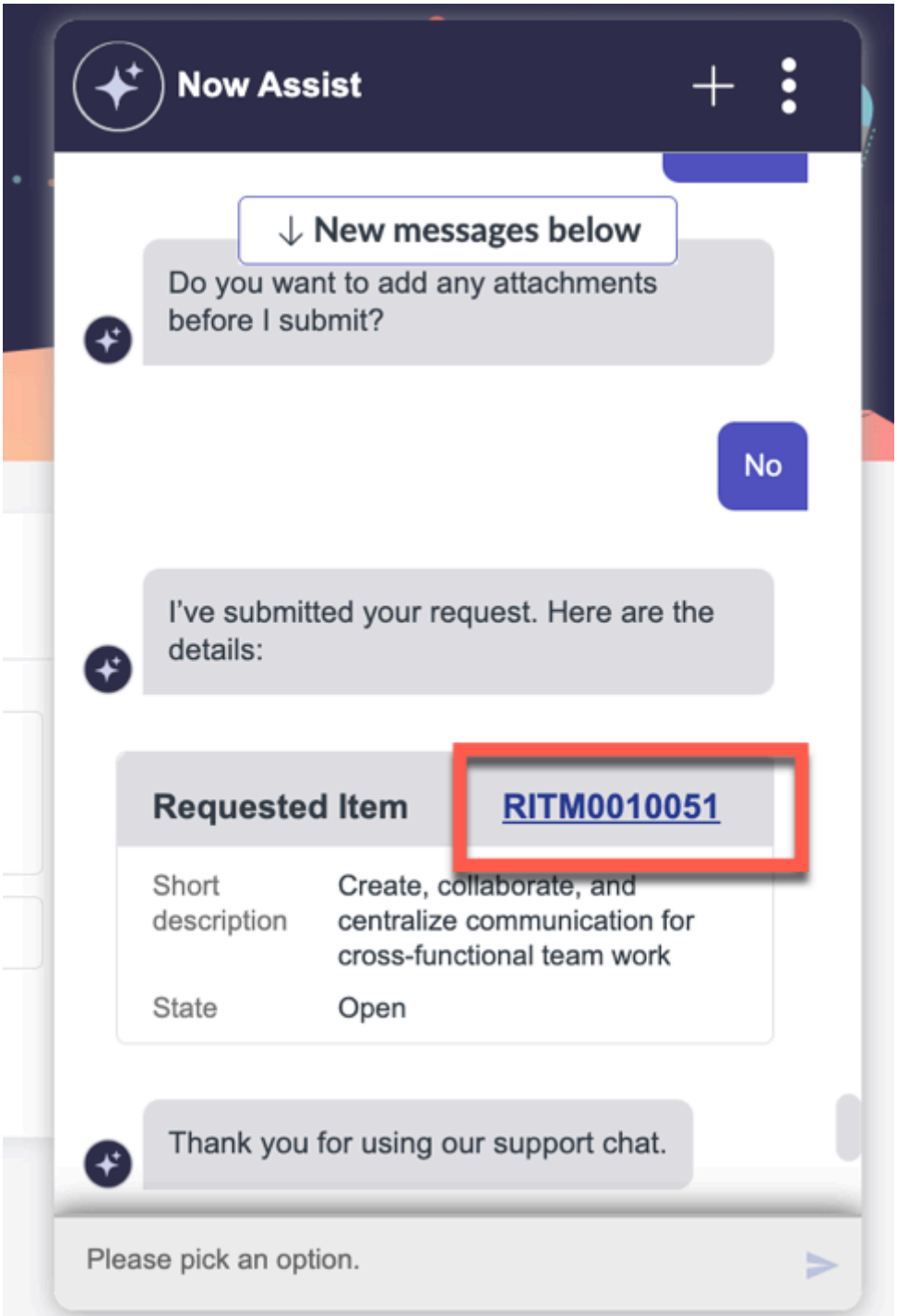
4. オプション: URL ナビゲーション設定を構成して、仮想エージェントチャットで生成されたチケットリンクを開く場所を指定します。「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 仮想エージェントの URL ナビゲーションの詳細については、「対話型インターフェース での URL ナビゲーション」を参照してください。仮想エージェント スクリプトの使用の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

仮想エージェントチャットで生成されたチケットリンク



関連情報

- Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by NLU
- Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフローとアクションスキルをオンにする

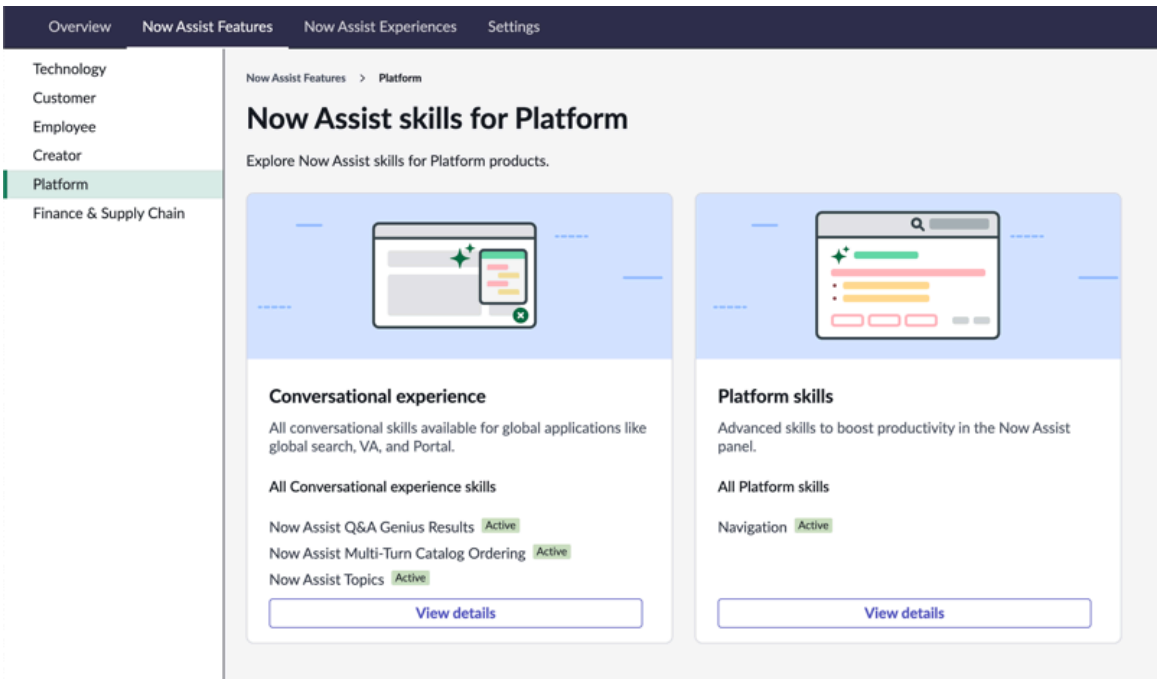
サブフローとアクションスキルをオンにして、Now Assist 会話からサブフローとアクションを実行します。

始める前に

- 仮想エージェントアプリケーションで Now Assist を構成します。「アシスタントの構成」を参照してください。
- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > *Now Assist* アドミン > **Now Assist** スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。



3. 会話エクスペリエンス カードで、 詳細の表示 を選択します。
4. 選択 利用可能なすべての会話エクスペリエンススキル > サブフローとアクション > スキルをオンにする.
5. [会話エクスペリエンス] カードで、[すべての会話エクスペリエンススキル] で [サブフローとアクション] スキルが有効になっていることを確認します。

次のタスク

会話サブフローとアクションを操作する担当者に 1 つ以上のユーザーロールを付与します。利用可能なユーザーロールのリストについては、「 User roles for conversational subflows and actions 」を参照してください。

引用メッセージをカスタマイズ

インライン引用は、応答がどの ServiceNow ナレッジ記事から生成されたかを示すことを目的としています。これには、添付ファイルやナレッジブロックからの情報、または Microsoft SharePoint や Confluence などの外部コンテンツからの情報を含めることができます。インライン引用は、 仮想エージェント トピックやカタログアイテム内など、実行するアクションがユーザーに提示された場合にも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

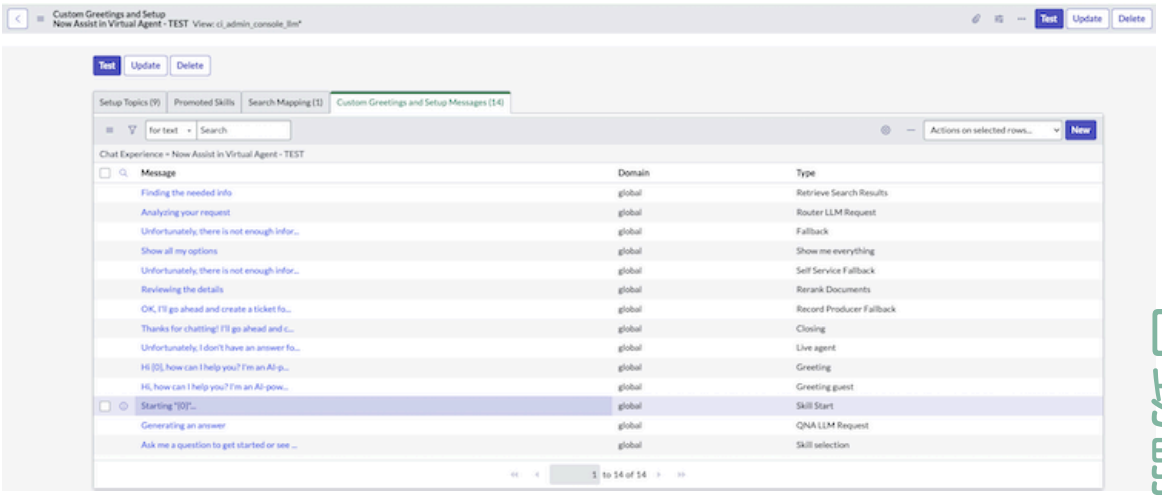
始める前に
仮想エージェント引用のNow Assistの詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アクションの最初のステップを自動実行する前に、LLM で生成されたメッセージの [ソース] セクション内の引用テキストを変更するには、 すべて > **sys_cs_context_profile.list**.
2. アシスタントを選択します。
3. [挨拶のカスタム対応とメッセージのセットアップ] タブで、[開始 **"{0}"** を選択して、引用の LLM 生成メッセージを変更します。

引用の **LLM** 生成メッセージをカスタマイズ



4. **[Update** (更新)] を選択します。

仮想エージェントブランディングで**Now Assist**を設定

インスタンスを使用するさまざまな組織の仮想エージェントブランディング構成にさまざまなNow Assistを作成します。これらの構成は、ポータルでのチャットウィジェットのブランディングにのみ適用されます。

始める前に
仮想エージェント でのNow Assistの詳細については、「仮想エージェントの Now Assistとアシスタントの構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
さまざまなチャットウィジェットのブランディング構成を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [表示オプション] セクションで、[ブランディング] の横にある [すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [新規] を選択してブランディング構成を作成するか、[**VA** の **Now Assist**] を選択して更新します。
4. 設定を編集するには、「 仮想エージェントボットのブランディングを設定する」を参照してください。

仮想エージェント拡張チャットの**Now Assist**のテーマ

関連するカスケードスタイルシート (CSS) 変数を更新することで仮想エージェントServiceNowポータルの拡張チャットエクスペリエンスでNow Assistのルックアンドフィールをカスタマイズできます。

仮想エージェントアドミンまたはアドミニストレーターは、デフォルトの拡張チャットテーマ変数をカスタマイズできます。テーマをカスタマイズする方法については、「 Create a portal theme 」を参照してください。CSS 変数フィールド (sp_theme) レコード内の次の表で、これらの変数を編集します。ポータルのテーマに関連付けられた CSS インクルードを使用してこれらの変数を構成することもできます。

注:
変数の場合、 nass は拡張チャットを参照します。

拡張チャットの詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。

仮想エージェント拡張チャットの**Now Assist**用 **CSS** 変数

変数	説明	デフォルト値
$now-sp-nass-agent-bubble-font-color	エージェントテキストメッセージのフォント色。	$text色
$now-sp-nass-chat-user-message-bubble-bg-color	ユーザーテキストメッセージのバブル背景色。	$brand-primary-lightest
$now-sp-nass-user-bubble-font-color	ユーザーテキストメッセージのフォント色。	$text色
$now-sp-nass-timestamp-color	タイムスタンプのテキストの色。	$textミュート
$now-sp-nass-secondary-text-color	[アクティブ] などのセカンダリテキストの色。	$gray-dark
$now-sp-nass-system-msg-text-color	システムメッセージのテキストの色。	$textミュート
$now-sp-nass-base-input-field-placeholder-and-highlight-text-color	テキストの色を入力し、プレースホルダーの不透明度を .45 にします。	$text色
$now-sp-nass-base-link-color	リンクの色。	$brand-primary
$now-sp-nass-color-secondary_2	Now Design System セカンダリ - 2 色。	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-bg-color	プライマリ Now Assist ヘッダーバーの背景色。	#ffffff
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-text-color	プライマリ Now Assist ヘッダーのテキスト色。	$text色
$now-sp-nass-base-toolbar-labels-and-icons-color	左パネルのツールバーアイコン。	$grayライト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント拡張チャットの**Now Assist**用 **CSS** 変数 (続く)

変数	説明	デフォルト値
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--hover	ホバー状態の左パネルのツールバーアイコン。	$gray-dark
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--active	アクティブ状態の左パネルのツールバーアイコン。	$text色
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color	全画面表示モードの左パネルのツールバーアイコン。	暗くする($brand-primary-darker、15%)
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color--active	アクティブ状態の全画面表示モードの左パネルのツールバーアイコン。	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-window-control-icons-color	ウィンドウコントロールアイコン。	$textミュート
$now-sp-nass-window-control-icons-color--hover	ホバー状態のウィンドウコントロールアイコン。	$text色
$now-sp-nass-window-control-icons-color--active	アクティブ状態のウィンドウコントロールアイコン。	$text色
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-color	フィードバックパネルと検索結果アイコン	$textミュート
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-selected-color	フィードバックパネルで選択されたアイコン。	$textミュート
$now-sp-nass-action-and-kb-citation-color	アクションと ナレッジベース リンクの色	$link-color
$now-sp-nass-color-primary-0	ピル/プライマリボタンのプライマリ-0。	$brand-primary-lightest
$now-sp-nass-color-primary-2	アクティブ状態のピル/プライマリボタンの場合は Primary-2。	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-button-primary-bg-color	選択ピッカーコントロールの [送信] ボタン。	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-primary-bg-active-color	ボタンのプライマリのアクティブな背景色。	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-selection-text-color	Now Design System セカンダリ-1 色	$brand-primary
$now-sp-nass-tooltip-bg-color	入力フィールドアイコンのツールヒントの背景色。	$tooltip-bg
$now-sp-nass-tooltip-text-color	入力フィールドアイコンのツールヒントのテキスト色。	$tooltip色
$now-sp-nass-alert-critical-color	未読のインジケーターの色。	$brand危険
$now-sp-nass-input-field-icon-color	入力フィールドのアイコンと添付ファイルのアイコン	$textミュート
$now-sp-nass-color-alert-moderate-3	アニメーション化されたロード中アイコンの色。	#4345a6

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント拡張チャットの**Now Assist**用 **CSS** 変数 (続く)

変数	説明	デフォルト値
$now-sp-nass-body-bg	本文のプライマリ背景色。	#ffffff
$now-sp-nass-base-highlight-color	絵文字を検索するときに一致したテキストの背景色。	明るくする ($warning、35%)
$now-sp-nass-color-primary-3	アクティブ状態のベアボタンの色。	暗くする($brand-primary-darker、15%)
$now-sp-nass-color-background-primary	コンテンツの背景色。	#ffffff
$now-sp-nass-header-panel-bg-color	ヘッダーパネルの背景色。	#ffffff
$now-sp-nass-button-bg-action-color	イメージピッカー選択ボタンの背景色。	$brand-primary
$now-sp-nass-primary-button-action-text-color	イメージピッカー選択ボタンの色。	$sp-btn-text-color
$now-sp-nass-base-separator-color	分離器。	$borderターシャリ
$now-sp-nass-chat-agent-message-bubble-bg-color	エージェントメッセージのバブル背景色。	$grayライト
$now-sp-nass-citation-badge-color	引用バッジの色。	$grayライター
$now-sp-nass-divider-and-border-tertiary-color	検索結果でトピックの途中で切り替わる分割線と境界線の色。	$borderターシャリ
$now-sp-nass-highlight-value-tertiary-info-bg-color	トピックの中央カードでハイライト表示された情報値。	$state-info-bg
$now-sp-nass-FAB-gradient-color-1	チャットフローティングアクションボタンアイコンの背景色の最初の色。	$brand-primary-lighter
$now-sp-nass-FAB-gradient-color-2	チャットフローティングアクションボタンアイコンの背景グラデーションの 2 番目の色。	$brand-info
$now-sp-nass-FAB-gradient-hover-color-1	ホバー状態のチャットフローティングアクションボタンアイコンの背景色の最初の色。	$brand-primary-darker
$now-sp-nass-FAB-gradient-hover-color-2	ホバー状態のチャットフローティングアクションボタンアイコンの背景色の 2 番目の色。	暗くする($brand情報、10%)
$now-sp-nass-FAB-gradient-active-color-1	アクティブ状態のチャットフローティングアクションボタンアイコンの背景色の最初の色。	$brand-primary
$now-sp-nass-FAB-gradient-active-color-2	アクティブ状態のチャットフローティングアクションボタンアイコンの背景色の 2 番目の色。	$brand-info

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントでの **Now Assist** の使用

仮想エージェントで Now Assist を使用すると、AI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上できます。これらのスキルによって、問題解決までの時間を短縮し、ライブエージェントへの転送件数を減らすことができます。

標準チャットと拡張チャット

ガイド付きセットアップ仮想エージェントNow Assist中に、標準チャットまたは拡張チャットの 2 つのユーザーエクスペリエンスから選択できる場合があります。

標準チャットは、静的チャットウィジェット内の会話型サポートエクスペリエンスです。拡張チャットは、複数のアクティブな会話を行う機能を含む、サイズ変更および移動可能なチャットウィンドウ内の会話エクスペリエンスです。拡張チャットを使用すると、ユーザーはさまざまなエントリーポイントから ServiceNow ポータルで Now Assist を使用する方法を選択できます。ガイド付きセットアップから拡張チャットを選択するときに、ポータルでも AI 検索 を有効にしている場合は、[検索バーを全ページのチャットエクスペリエンスで開くことを許可する] オプションが表示されます。このオプションを選択すると、会話と検索のエクスペリエンスがポータル内に完全なページとして表示されます。拡張チャットと拡張チャットのフルページエクスペリエンスの間の会話の流動性と引用の動作は、どのチャットエクスペリエンスを選択しても変わりません。拡張チャットのサイズ変更および移動可能なチャットウィンドウは、フルページエクスペリエンスがオンになっていて、フルページエクスペリエンス以外の画面に表示されている場合でも引き続きアクセスできます。拡張チャットの全ページエクスペリエンスをオンにすると、ポータルの検索バーにクエリを入力した後に全ページチャットにリダイレクトされるため、チャット機能と検索機能がさらに絡み合います。

注:
アドミンガイド付きセットアップでチャットエクスペリエンスを選択する方法の詳細については、「 ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示」を参照してください。

次の表に、標準チャットと拡張チャットの機能の違いを示します。

標準チャットと拡張チャット

機能	標準チャット	拡張チャット
ポータルの検索バーは、チャット機能を含めるか、チャットに直接リダイレクトされます	いいえ	はい
チャットウィンドウのサイズ変更と移動が可能	いいえ	はい
複数のアクティブな会話	いいえ	はい
タスクの完了後も会話がアクティブのままになる	いいえ	はい
[すべてのトピックを表示] オプション	はい	いいえ

合成された応答に表示される引用のタイプは、標準チャットと拡張チャットで同じですが、形式が異なります。合成結果には、次の引用が表示される場合があります。

- カタログ
- トピック、サブフロー、またはアクション
- Q&A ナレッジベース 記事

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部コンテンツ接続
- 人材

これらの引用の詳細については、「 標準チャット 」および「 拡張チャット」のそれぞれのセクションを参照してください。

デフォルトのチャットウィジェットボタンの外観は、標準チャットと拡張チャットのどちらがオンになっているかによって異なります。デフォルトの標準チャットボタンは従来のメッセージアイコンとして表示され、デフォルトの拡張チャットボタンは AI で生成されたユニバーサルスパークルアイコンとして表示されます。このボタンには、ポータルページからのみアクセスできます。拡張チャットの全ページエクスペリエンスを使用している間は、チャットウィジェットボタンにアクセスできません。

標準チャットウィジェットボタンの**Now Assist**の例 仮想エージェント



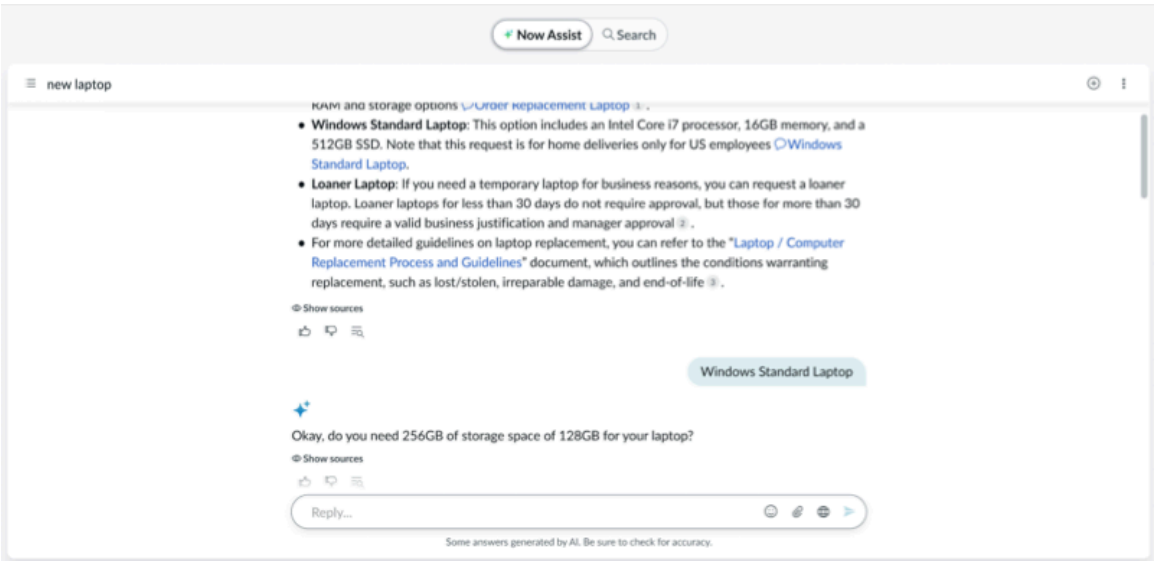
拡張チャットウィジェットボタン仮想エージェント**Now Assist**の例



強化されたチャットのフルページエクスペリエンス

ユーザーが検索結果について学ぶ場所は、拡張チャットと拡張チャットのフルページエクスペリエンスで異なります。拡張チャットでは、ポータルの検索バーから検索クエリを入力すると、ポータルの検索結果ページにリダイレクトされます。検索結果ページの上部には、 Now Assistによって生成された合成応答の Genius 結果が表示されます。拡張チャットのフルページエクスペリエンスを使用している場合に、ポータルの検索バーの 1 つから検索クエリを入力すると、フルページエクスペリエンスのチャットタブにリダイレクトされます。チャットタブ内には、発言に応じて、会話内で Now Assist によって生成された合成応答が表示される場合があります。チャットタブ内で会話を続行します。

フルページエクスペリエンスでの **Now Assist** というラベルの付いたチャットタブの例



自動翻訳

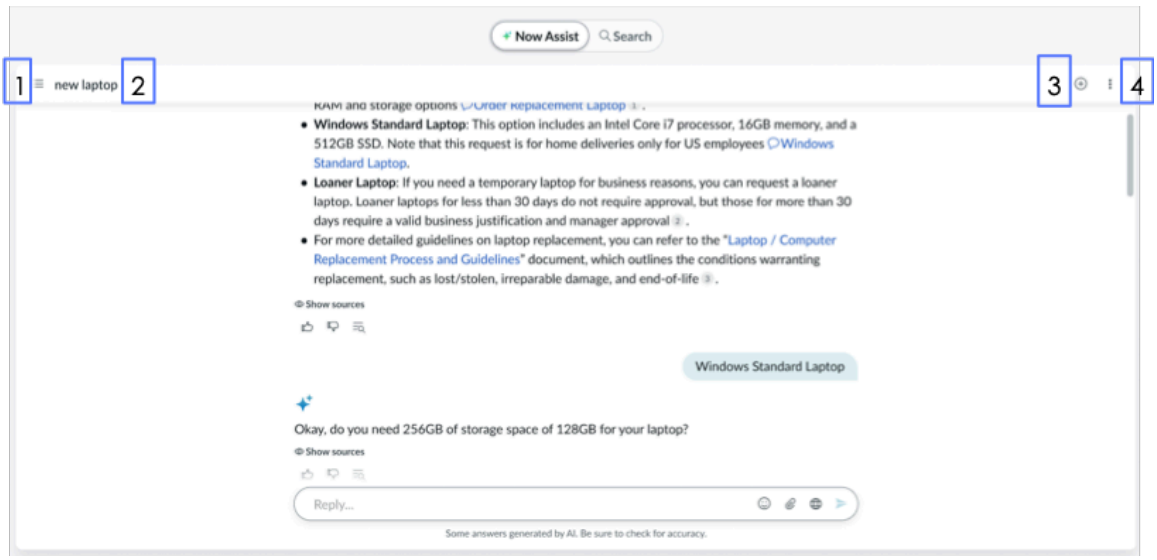
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張チャットと拡張チャットのフルページ エクスペリエンスの間の会話の流動性と引用の動作は、使用するチャット エクスペリエンスに関係なく変わりません。拡張チャットのウィンドウまたはフルページのエクスペリエンスで行った会話は同期されたままで、会話履歴は両方のメディアで保持されます。たとえば、「 貸与ラップトップの注文 」と入力すると、表示される会話の流動性と引用は、拡張チャットでも拡張チャットのフルページエクスペリエンスでも同じになります。ラップトップカタログ要求をフルページエクスペリエンスで開始した場合でも、チャットエクスペリエンスは相互に同期した状態を維持するため、拡張チャットのウィンドウで会話を表示して続行できます。会話の動作と引用の詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。

各 仮想エージェント 応答には、フィードバックアイコンパネルが含まれています。フィードバックアイコンパネルは、最新の 仮想エージェント 応答と、以前の 仮想エージェント 応答にカーソルを合わせるたびに表示されます。[いいね賛成] アイコン ( ) を選択すると、応答が役に立ったかどうかを示すことができます。応答が役に立たなかった場合は、[低評価] [反対] このフィードバックは、LLM モデルをトレーニングし、時間の経過とともに応答を改善するために使用されます。 応答のコンテキストに応じて、フィードバックアイコンパネルに追加の検索結果に移動アイコン ( ) が表示される場合があります。このアイコンは、 仮想エージェント で合成された応答と一緒に表示され、 仮想エージェントの質問を明確にし、合成された応答が使用できないが通常の検索結果が利用可能な場合は常にトピックを代替します。フルページエクスペリエンスがオンのときに [検索結果に移動] アイコン ( ) を選択すると、[検索] タブにリダイレクトされます。[検索] タブにリダイレクトした後、最後に入力した 5 つのチャット発言を使用した検索クエリが開始されます。

Now Assistサブヘッダーは 4 つの要素で構成されています。次の図と表に、これらの要素の例と説明を示します。

チャットコントロールの例



Now Assist サブヘッダー要素

要素	説明
1. チャット (	すべてのチャットが表示されます。 チャットは、最新の会話が一番上に表示されるように編成されます。チャットを選択すると、会話エリアでチャットが開きます。未読のチャットまたは通知がある場合は、チャットアイコン (にバッジ番号が表示されます。未読のチャットまたは通知の横に赤い点が表示され、チャットのタイトルが太字で表示され

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	ます。また、別のアクティブなチャットの進行中に新しいチャットに切り替えると、チャットアイコン ( ) に次のポップアップメッセージが表示されます。 前のチャットが保存されました。過去のすべてのチャットに再度アクセスし、まだアクティブなチャットを続行できます。次のリストには、チャット領域に表示される可能性があるチャットセクションが含まれています。 • アクティブ:会話を続行できるチャット。該当する場合、アクティブなチャットは、非アクティブ状態が 2 時間続くと [クローズされたチャット] セクションに移動します。この 2 時間の時間制限は、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブル内で設定できます。非アクティブ時間制限を変更するには、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブルから **NASS** レコードを選択し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドに希望するアクティブチャットの時間制限を入力します。アクティブなチャットがない場合は、[現在チャットはありません] が表示されます。12 件を超えるアクティブなチャットが実行されている場合、さらにチャットを表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 件のチャットが表示されます。 • 更新:重要な通知とリマインダーの更新を表示するように構成できます。*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* が true (デフォルト) に設定されている場合、ポータルのホームページに簡易 (アクション不可能な) 仮想エージェント通知が表示されます。通知を選択すると、この [更新] セクションにリダイレクトされます。更新がない場合は、[You're all caught up] と表示されます。利用可能な更新が 4 つを超える場合は、[さらに表示] リンクが表示され、さらに更新が表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 個の更新が表示されます。 **注:** *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* が false に設定されている場合、[更新] セクションは表示されません。 • クローズ済み:クローズ済みチャットを表示するように設定できます。指定された時間 (非アクティブ状態が 2 時間) が経過するとメッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	セージが閉じられたことがわかるか、チャットで次の応答を受信します。 このチャットは終了したようです。先に進んで閉じます。内の [クローズしたチャットを表示] チェックボックスをオンにして、クローズしたチャットをオンにします 対話型インターフェース > アシスタント > [選択されたアシスタント名] > チャットエクスペリエンス > クローズされたチャット. オンにすると、クローズ済みチャットは、[会話 (sys_cs_conversation)] テーブル内で利用可能な限り表示されます。クローズされたチャットは読み取り専用モードで表示され、再度アクティブにすることはできません。クローズされたチャットが 4 つ以上利用可能な場合は、クローズされたチャットをさらに表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、クローズされたチャットがさらに 10 件表示されます。会話をクローズした後は、再度会話を開くことはできません。 クローズ済みチャットにカーソルを合わせると、削除アイコン (🗑) が表示されます。でチャットの削除を確認します このチャットを削除しますか?インターフェイスからチャットを完全に削除するモーダル。
2. [チャット名]	会話の名前です。 昇格された資産またはクエリを選択すると、その資産のタイトルがチャット名として表示されます。代わりに **[Now Assist** に返信] フィールドに発言を入力すると、最初の発言がチャット名になります。チャット名は、 Now Assist サブヘッダーと チャットリスト > アクティブ 節。
3. 新規チャット (⊕	新しい会話が始まります。 挨拶メッセージとともに、トピック、サブフロー、アクションなどの昇格された会話資産、または提案されたクエリが表示される場合があります。
4.サポートと設定(⋮	電話番号やメールアドレスなどのサポート連絡先情報が一覧表示されます。ライブエージェントが利用可能な場合は、アクティブな [ライブエージェントに連絡する] ボタンが表示されます。複数のアクティブな会話が可能ですが、一度に実行できるライブエージェント会話は 1 つだけです。[ライブエージェントに連絡する] を選択すると、ライブエージェントとのチャットが開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	始されます。ライブエージェントがチャットに入ると、[ライブエージェントに連絡する] ボタンが無効になります。ライブエージェントが利用できない場合は、非アクティブな [現在対応可能なライブエージェントがいません] ボタンが表示されます。 [オーディオ通知] と [通知] の設定の切り替えが表示されます。デフォルトでは、オーディオ通知はオンになっており、通知はオフになっています。アドミニストレーターがガイド付きセットアップ内で通知を有効にしている場合、ユーザーは通知をオンにすることができます。

フルページエクスペリエンスでは、[検索] タブを選択できます。[検索] タブを選択すると、チャットタブで見つかった最初の発言が検索バーに自動入力されますが、検索クエリは開始されません。それ以外の場合、チャットタブと 検索 タブは互いに独立しているため、検索を実行しても既存のチャットには影響せず、新しいチャットを開始しても既存の検索結果に影響はありません。検索バーにテキストを入力すると、検索バーがアクティブになってから検索を送信できます。[検索] タブに表示される検索結果は、ポータルページに表示される検索結果に似ていますが、Genius 結果の合成応答は除外されます。検索結果の横に 2 つのアイコンが表示される場合があります。

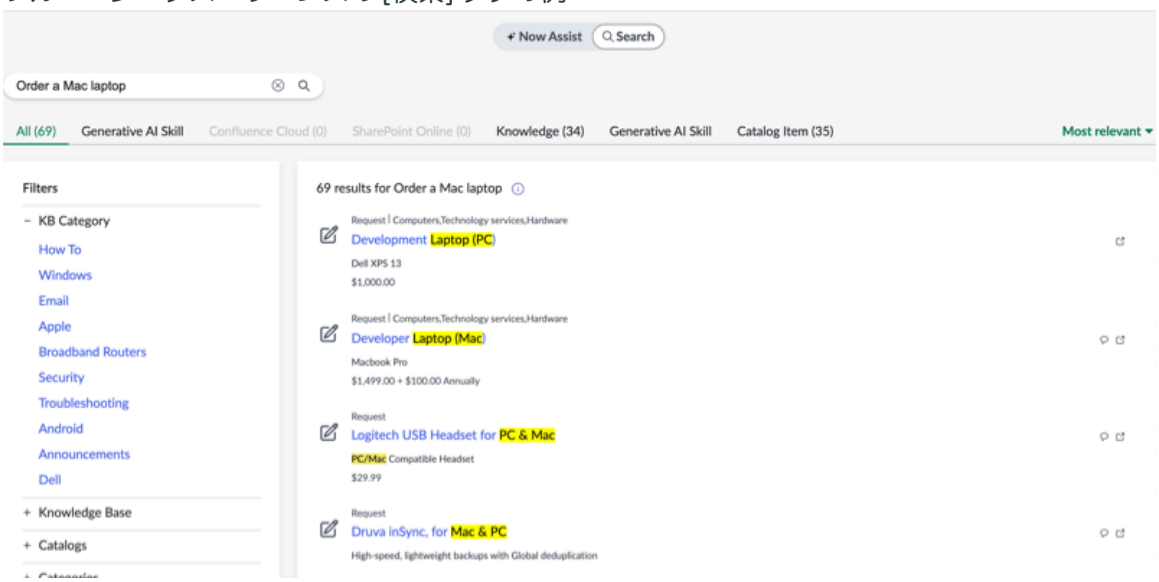
- (チャットでの要求)

  (チャットの要求) アイコンをクリックすると、会話型カタログが新しいチャットに開きます。

- (新しいタブで開く)

  (新しいタブを開く) アイコンを使用すると、カタログフォームに入力するか、新しいタブでコンテンツを表示するようリダイレクトされます。

フルページエクスペリエンスの [検索] タブの例



次の表は、拡張チャットウィンドウと拡張チャットフルページエクスペリエンスの前述の機能の違いの概要を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

拡張チャットでの要求者の違い

機能	拡張チャット	強化されたチャットフルページエクスペリエンス
エントリポイント	• チャットウィジェットボタンを使用してチャットに発言を入力します。 • チャットアイコン (または ポップオーバーのチャットリンクでの要求を介したポータル検索結果ページの合成応答。 • 通知	• ポータルの検索バーに発言を入力する。 • 拡張チャットのチャットウィンドウ応答の [検索結果に移動] アイコン (
ポータル検索バーの結果	ポータルの検索ページの結果にリダイレクトします。	フルページエクスペリエンスのチャットタブにリダイレクトします。

標準チャットおよび拡張チャットの前提条件

標準チャットと拡張チャットの両方で、[デフォルトのチャットウィジェット ServiceNow] ボタンをオンにする必要があります。ポータルから検索クエリを入力した後に拡張チャットで合成された応答を表示するには、次のアクションを完了する必要があります。

- ポータルの構成 AI 検索
- ServiceNowデフォルトの検索ページウィジェットをオンにします。
- [デフォルトのチャットウィジェット ServiceNow] ボタンをオンにします。

ポータルの検索バーから検索クエリを入力した後、拡張チャットで合成された応答をフルページエクスペリエンスで表示するには、次のアクションを完了する必要があります。

- ポータルの構成 AI 検索 の構成
- ServiceNowデフォルトの検索ページウィジェットをオンにします。
- [デフォルトのチャットウィジェット ServiceNow] ボタンをオンにします。
- ServiceNowデフォルトの先行入力検索ウィジェットをオンにします。

詳細情報

さらに詳しい情報を知りたい場合は、以下のリソースにアクセスしてください。

- 拡張チャットの詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。
- 従業員センターの拡張チャットの詳細については、「 Enhanced chat in Employee Center 」を参照してください。
- セルフサービスポータルの拡張チャットの詳細については、「 Now Assist conversational experience in self-service portals 」を参照してください。
- Now Assistの詳細については、「Now Assist 」を参照してください。
- AI 検索 でのNow Assistの詳細については、「Now Assist in AI Search 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 言語サポートの詳細については、「 Translation for Now Assist 」を参照してください。
- 仮想エージェントアナリティクスでのNow Assistの詳細については、「仮想エージェントの Now Assist の分析」を参照してください。

標準チャット

Now Assist 標準チャットでは 仮想エージェント 静的チャットウィンドウ内の会話型サポートエクスペリエンスです。

仮想エージェントで Now Assist を使用すると、AI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上できます。これらのスキルにより、問題解決が迅速化され、ライブエージェントへの転送が削減されます。

注:
アドミンガイド付きセットアップでチャットエクスペリエンスを選択する方法の詳細については、「 ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示」を参照してください。

仮想エージェントで Now Assist を使用することで、ユーザーに対話型の生成 AI エクスペリエンスがもたらされます。わかりやすい自然言語での会話は理解しやすく、ユーザーがボットとのチャットをより快適に行うのに役立ちます。

次のセクションでは、生成 AI を利用した会話が 仮想エージェント でどのように表示されるかについて説明します。

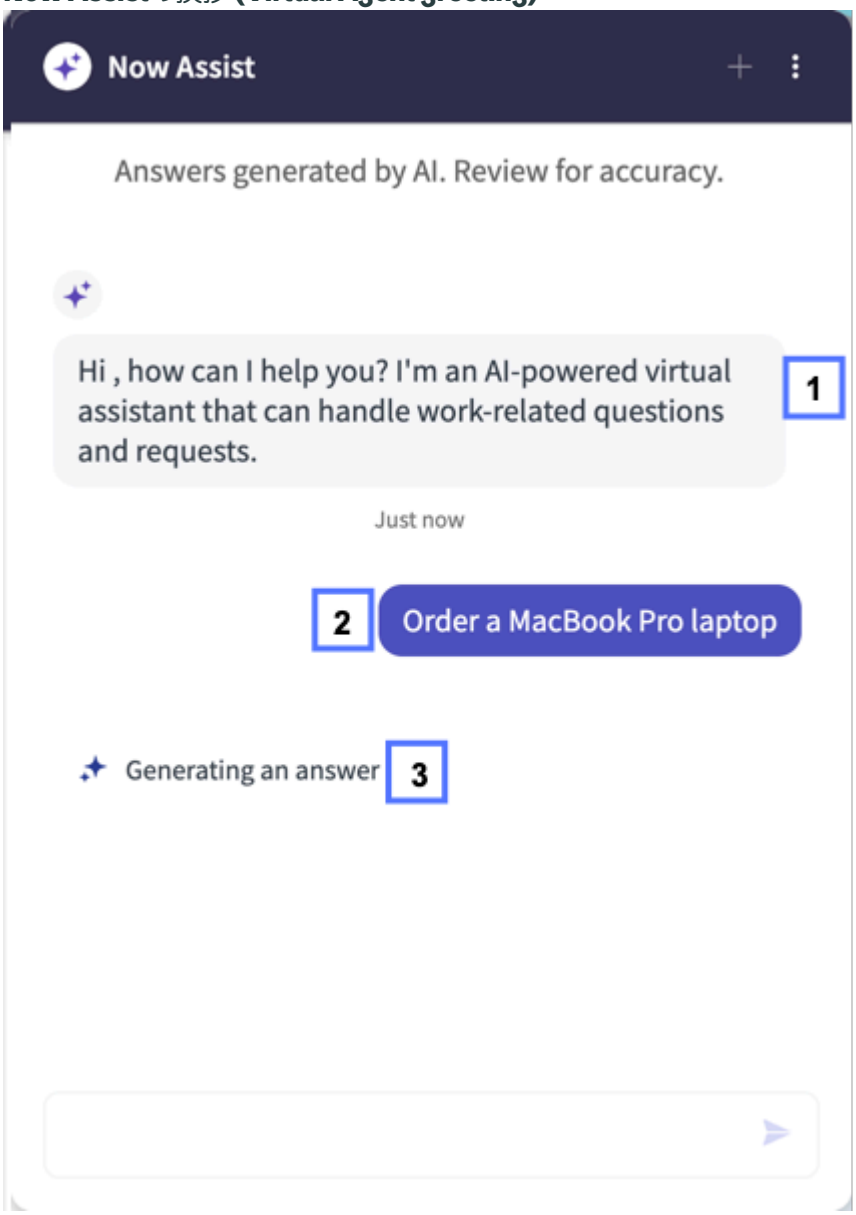
会話の開始

次の図は、新しい会話の開始の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistの挨拶 (Virtual Agent greeting)



Now Assist の挨拶の要素

要素	説明
1：ボットの挨拶	**注:** AI によって生成された 回答。正確性を確認します 挨拶の前のメッセージを編集したり、オフにしたりすることはできません。 ユーザーに挨拶した後、ボットはユーザーが期待できることについて説明します。大規模言語モデル (LLM) はまだ学習中であるため、ボットは間違いを犯す可能性があり、ユーザーが回答の正確性を確認する必要があることを示しています。
2：ユーザー要求	ユーザーは任意の発言を入力できます。
3：応答時間イ	LLM が発言を処理している間、アニメーション化されたアバターが遅延フィードバックメッセージとともにチャットウィンドウに表示され、ボットが機能していることをユーザーに知らせます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist の挨拶の要素 (続く)

要素	説明
ンジケーター	

とのチャット 仮想エージェント

ユーザーが発言を入力し、検索結果が見つかった後、合成された応答が表示される場合があります。合成された応答には、要求された情報の簡単な要約、検索結果、および Genius 結果が含まれます。これらの検索結果を見つける方法の詳細については、「 Now Assist Actions Genius Results 」および「 Now Assist Q&A Genius Results 」を参照してください。

複数の結果が見つかった場合、それらはユーザーに提示され、ユーザーはインライン引用や合成された応答の下部にあるソースセクションを表示できます。ユーザーは、ナレッジベース記事、仮想エージェントトピック、サブフローまたはアクション、外部コンテンツ、人物の引用、および完全なカタログ要求アイテムを表示できます。Now Assist マルチターンカタログ注文スキルが有効になっている場合、仮想エージェントユーザーの要求に一致する利用可能なカタログアイテムのみを返すことができます。ユーザーは、合成された応答をフォローアップし、前のコンテキストを考慮した回答を受け取ることができます。たとえば、以前に会社の出張ポリシーについてチャットしていたときに「海外」と入力した場合、システムは会社の海外出張ポリシーに関する追加情報が必要であると認識します。

> **注:**
> チャットウィンドウですべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテムの要求送信に対して生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求で Now Assist を構成する」を参照してください。

合成された応答内で単一の 仮想エージェント トピックが見つかるたびに、ユーザーはそのアクションのフローに直接取り込まれます。カタログアイテムを自動的に起動することで、合成された応答とオプションをバイパスすることも検討できます。単一の検索結果アクションを自動的に起動する方法の詳細については、Available system properties で *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items* システムプロパティを検索してください。

仮想エージェント のNow Assistで生成される応答は、カタログアイテム、仮想エージェントトピック、サブフローとアクション、ナレッジベース記事、添付ファイル、外部コンテンツ、およびユーザーソースの組み合わせから取得できます。返される検索結果に応じて、次の引用がインラインまたは展開可能な [ソース] セクション内に表示される場合があります。

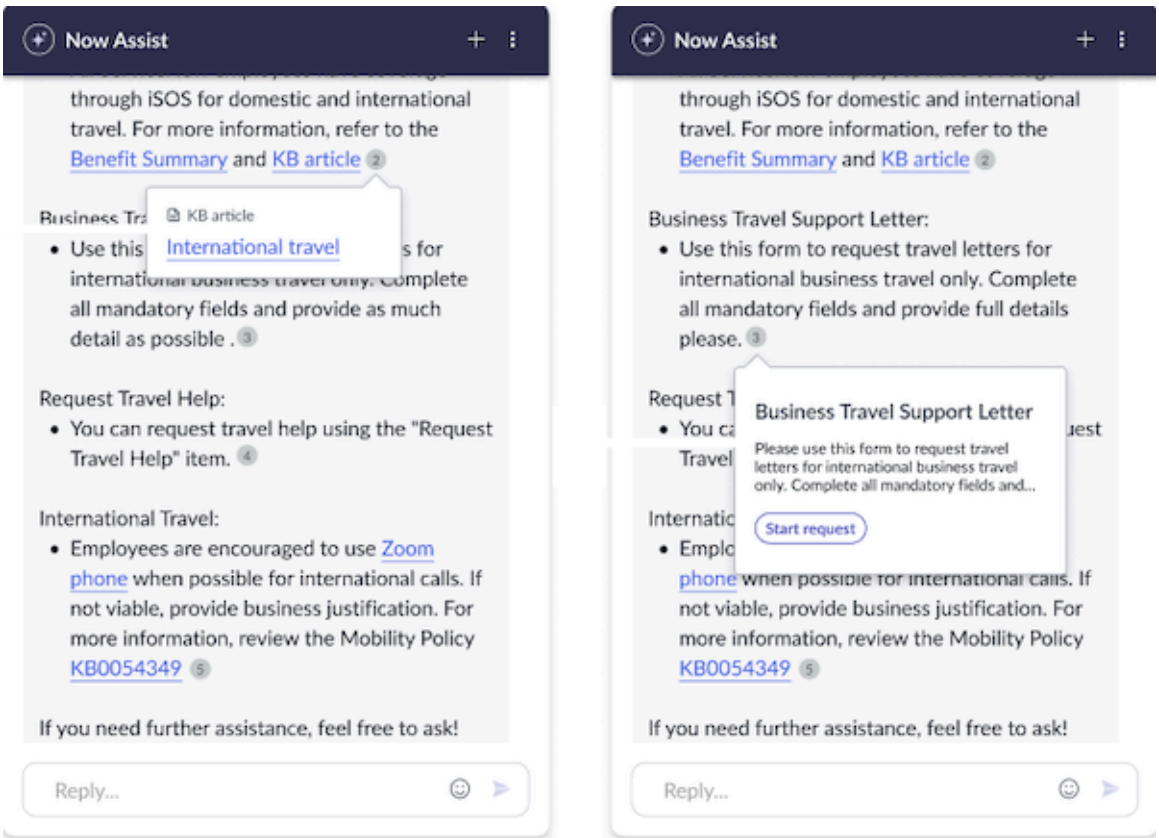
- カタログ
- トピック、サブフロー、またはアクション
- Q&A ナレッジベース記事
- 外部コンテンツ接続
- 人材

インライン引用を選択すると、要求を開始する追加情報またはアクションを含むポップオーバーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースまたはアクションにリンクするインライン引用ポップオーバーの例



カタログアイテムの説明と 仮想エージェント トピックの説明の内容に基づいて、応答を生成することもできます。これが発生すると、引用により、ユーザーは応答の [*Here's what you can do next*] セクションのいずれかのアイテムに誘導されます。

各 仮想エージェント 応答には、フィードバックアイコンパネルが含まれています。ユーザーは、[いいね賛成] アイコン (を選択することで、応答が役に立ったかどうかを示すことができます。応答が役に立たなかった場合、ユーザーは低評価反対アイコン (このフィードバックは、LLM モデルをトレーニングし、時間の経過とともに応答を改善するために使用されます。

Now Assist ガーディアンが有効になっていて、要求に冒とく的なコンテンツが含まれている場合、仮想エージェントは、冒涜的な表現や不快なコンテンツを含まない適切な要求を再入力するように求めるメッセージで応答します。 仮想エージェントチャットで要求があいまいすぎる場合は、仮想エージェント明確な質問をし、アクションとともに引用を表示します。引用は、2 番目の明確な質問から提示されます。引用を選択して要求を開始します。要求に関連するアクションがない場合、引用は表示されません。

さらにサポートが必要な場合は、仮想エージェントNow Assistライブエージェントに誘導するか、会話をリセットするか、インシデントを作成します。このオプションは、仮想エージェントガイド付きセットアップのNow Assistでアドミニストレーターが決定します。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

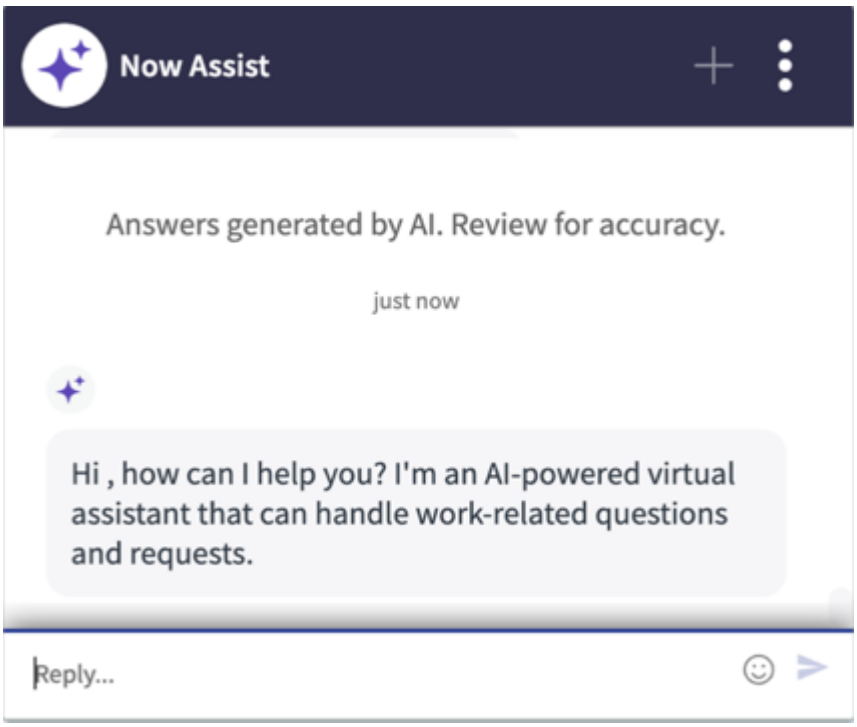
1. ライブエージェントサポートは、構成時にユーザーを利用可能なエージェントにルーティングします。
2. [会話をリセット] を選択すると、会話が先頭から再開され、別の質問を行うことができます。
3. [レコードプロデューサー] を選択すると、インシデントまたはケースを作成するためのカタログレコードプロデューサーに誘導されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターがスキルを構成しなかった場合、利用可能なスキルは表示されません。ただし、チャットバーは引き続きユーザーが発言を入力できます。これにより、ナレッジベース記事またはカタログアイテムのAI 検索がトリガーされます。

スキルがアクティブになっていないチャットの例



Now Assist を構成する方法については、「Activate a Now Assist skill」を参照してください。

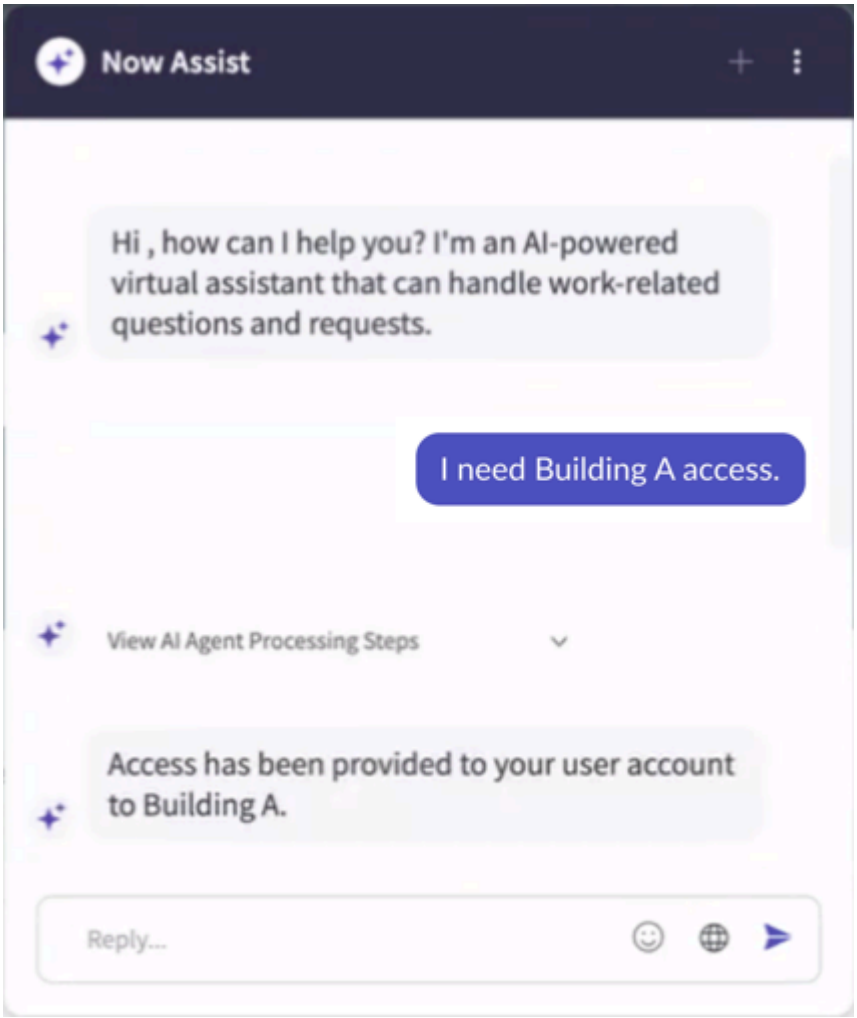
エージェント会話

注:
エンドユーザーがエージェント会話を体験する前に、アドミンはまず AI エージェントを有効にする必要があります。エージェント会話用に AI エージェントを設定する方法の詳細については、「 でのエージェント会話 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェントに質問すると、エージェントはクエリを理解してフローを開始します。AI エージェント全体で推論、計画、および実行でき、トピック、仮想エージェント会話アクションとサブフロー、カタログ、ナレッジベース記事、カスタムスキル、およびサポートされているスキルのあらゆるNow Assist仮想エージェント役立ちます。応答を受信する前に、エージェントがエージェント処理フローのどこにいるかを知らせるメッセージが画面に表示されます。エージェント処理フローは、[フローの終了] アイコン (を選択することで、いつでも停止できます。アクションの開始後に停止することはできません。[フローの終了] アイコン ([を選択すると、進行中の処理ステップのみが停止します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始されたエージェント会話の例



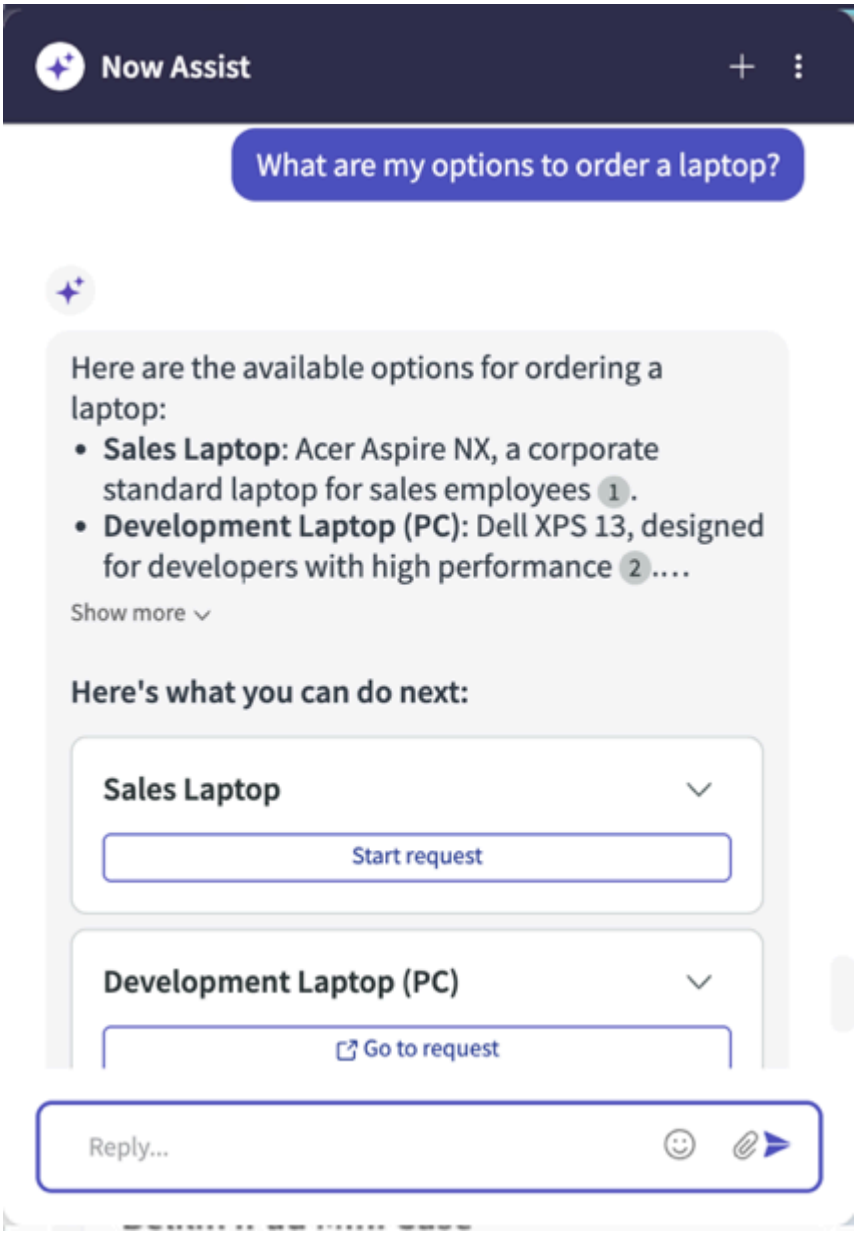
カタログの引用

会話型カタログの場合、[要求の開始] オプションが表示され、選択すると、カタログ要求フローが仮想エージェント内で起動します。非会話型カタログの場合、[要求に移動] オプションが外部リンクとともに表示され、選択すると、カタログアイテムを注文するための新しいブラウザーまたはポップアップウィンドウにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

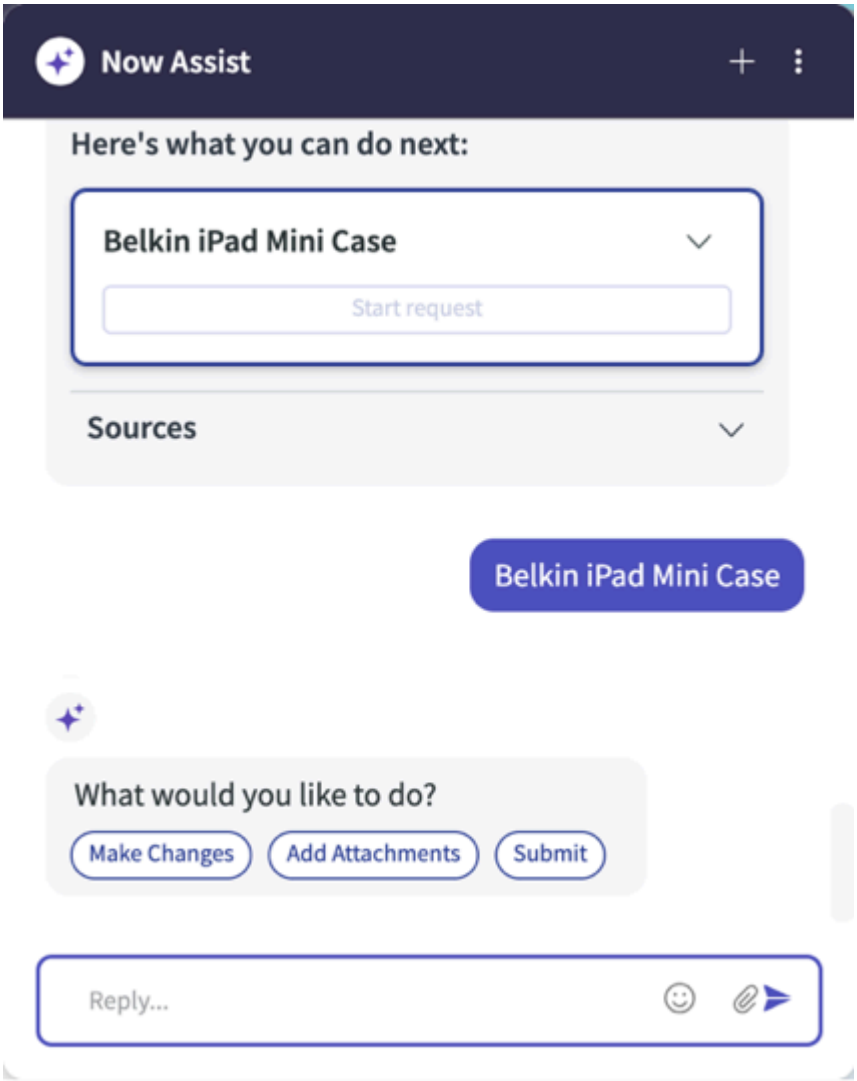
会話型カタログオプションと非会話型カタログオプションを使用した合成応答の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

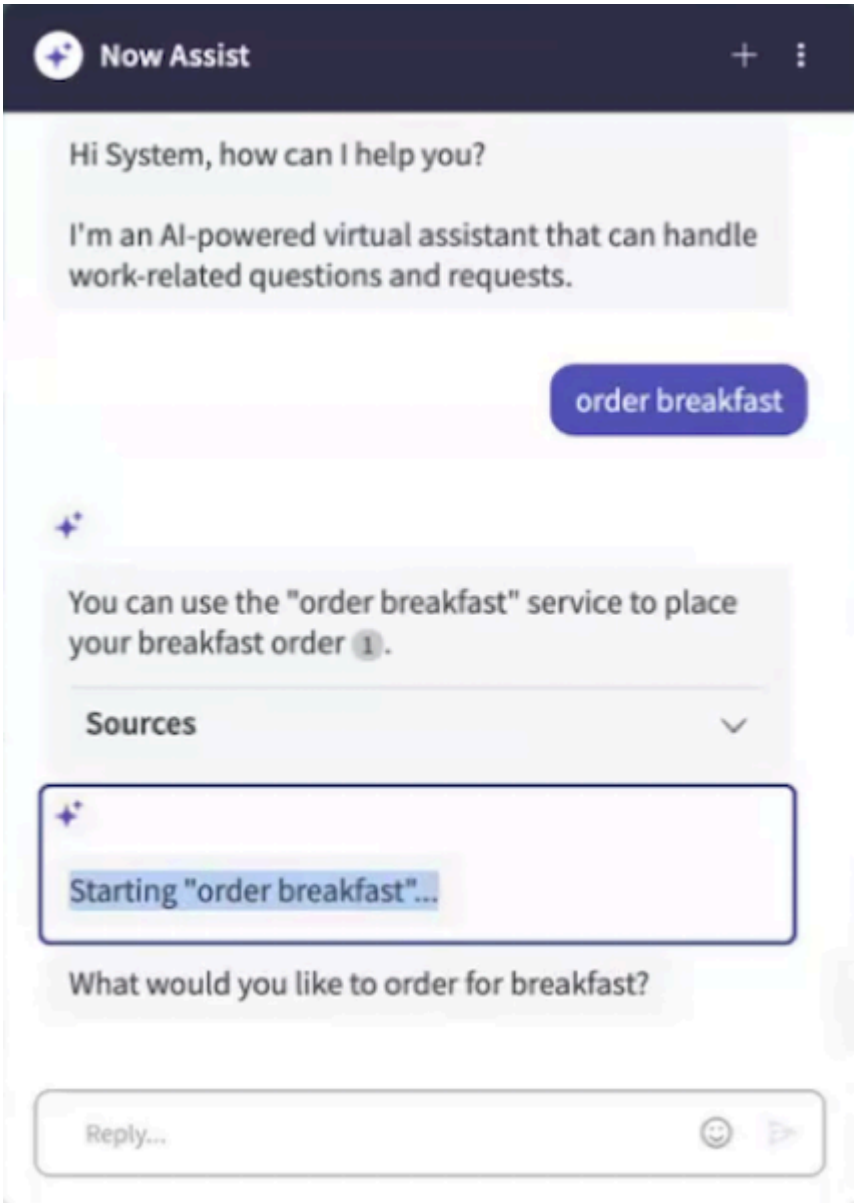
会話型カタログ応答フローの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションの最初のステップを自動実行する前に **LLM** で生成されたメッセージの例

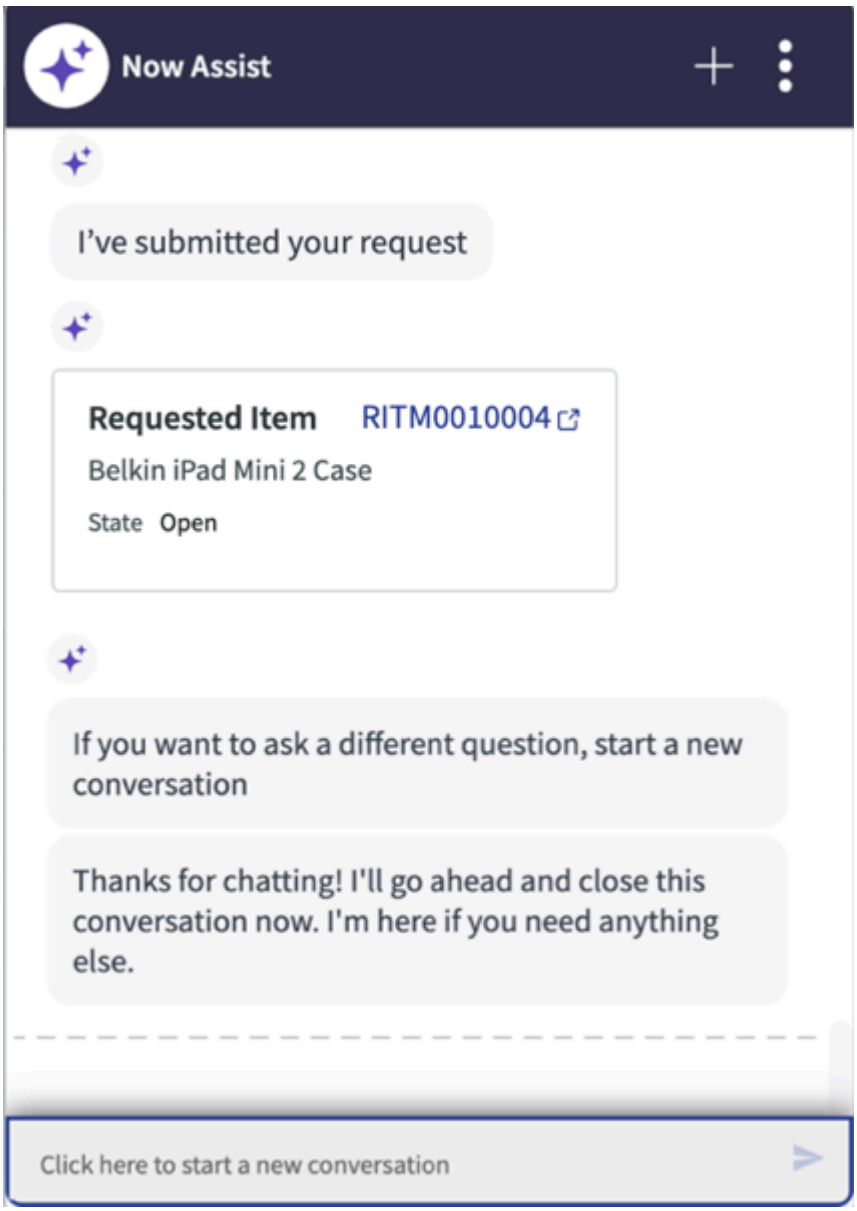


カタログオーダーが完了すると、仮想エージェントはその注文のカードを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了したカタログ要求のサマリー確認の例



トピック、サブフロー、またはアクションの引用

[資産の名前] オプションが表示され、選択した場合、資産フローは 仮想エージェント で開始されます。

Q&A ナレッジベース 引用

回答には、番号付きインライン引用アイコン (1 を使用してソースを表示するオプションが表示されます。これらの ナレッジベース インライン引用は、応答の生成に使用された ServiceNow ナレッジ記事を示します。

> **注:**
> ナレッジグラフを有効にした場合、ユーザースキーマ属性がトリガーされたかどうかに応じて、よりパーソナライズされた Q&A ナレッジベース応答が得られる場合があります。これらのパーソナライズされた応答の受信の詳細については、「 Access Knowledge Graph Schema 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツ接続の引用

アシスタントの構成時に外部検索ソースが情報ソースに追加された場合は、外部コンテンツ接続を介して検索できます。これには、添付ファイルとナレッジブロックの情報、またはコンテンツ接続の次のリストからの情報を含めることができます。

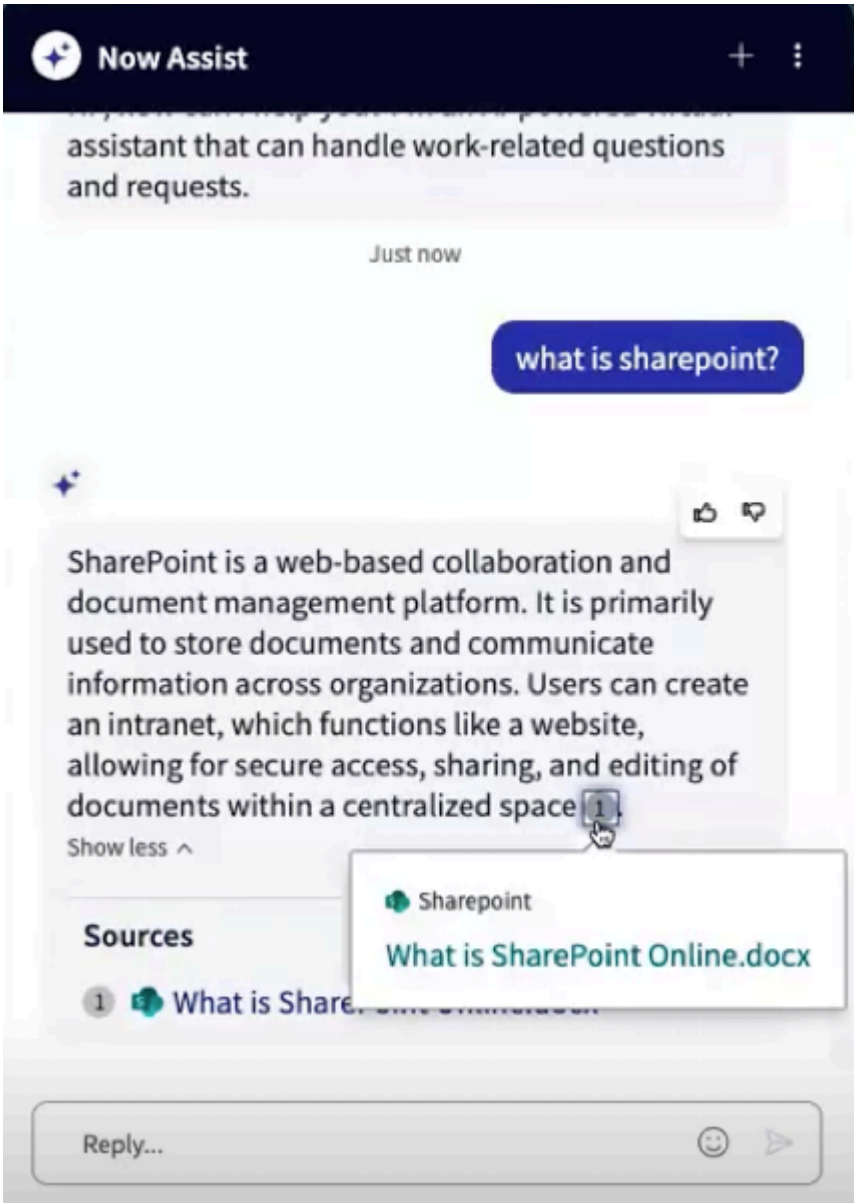
- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Atlassian Jira 雲
- Google ドライブ
- Microsoft Teams
- 事前定義された Web ソース
- ServiceNow® ドキュメント
- Slack

外部コンテンツ接続の詳細については、「External Content Connectors」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツソースポップオーバーを使用したインライン引用の例



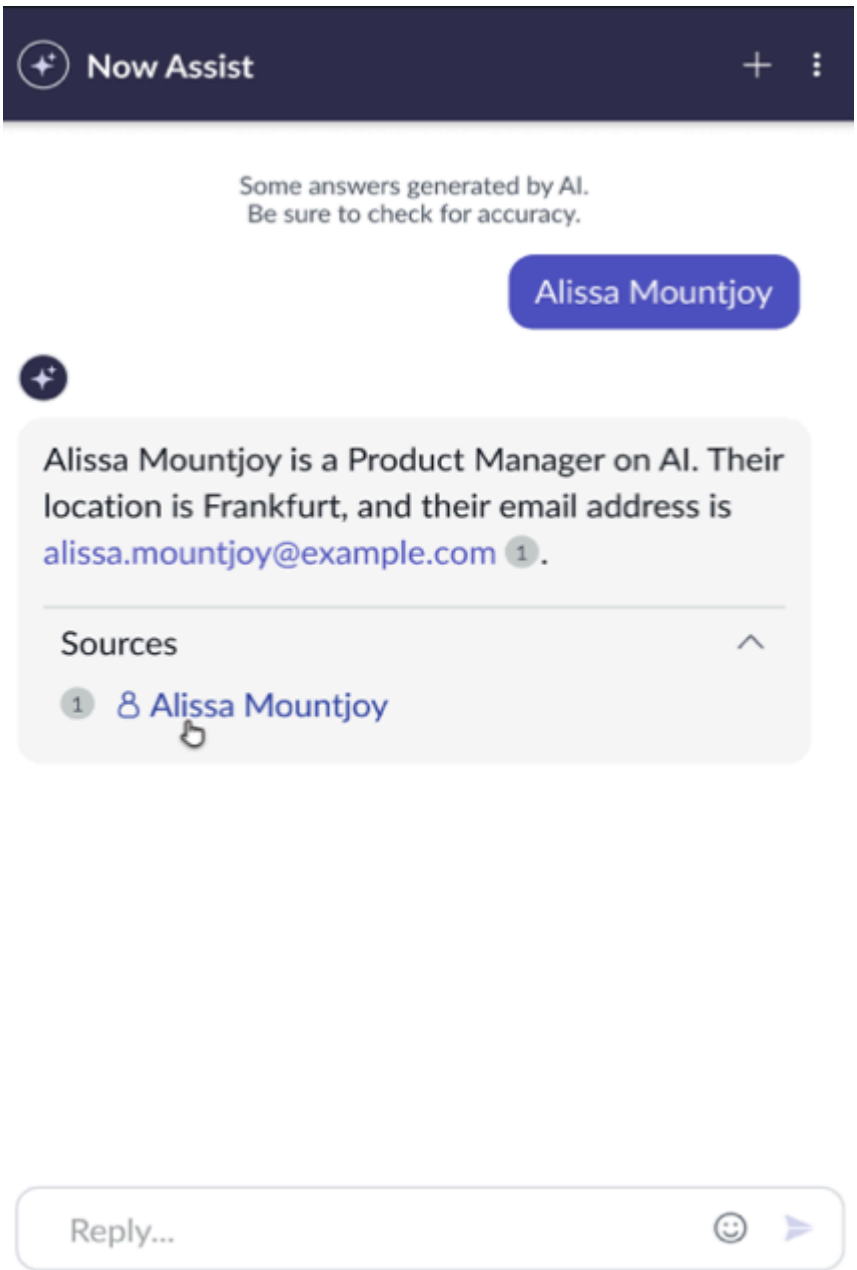
ユーザー引用

ナレッジグラフをアクティブ化すると、組織内のユーザーに関する情報を確認できます。検索している人に関する情報は、合成された応答に、[ソース] セクションのインライン番号付きの引用と人物の引用とともに表示されます。直接一致がなく、複数のユーザーが見つかった場合は、より多くの情報を入力してユーザーの検索結果を絞り込んでください。合成された応答には、最大 3 人まで表示できます。より良い結果を得るために、 プログラマーの [user_1] や教員の [user_2] について質問していますか? など、明確な質問をされることがあります。[ソース] セクションでユーザーの名前を選択すると、ポータルのユーザープロファイルのランディングページにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人の結果を含む合成応答の例



ユーザーのインライン番号付き引用を選択すると、ポップオーバーが表示されます。ポップオーバーの情報には、次の情報を含めることができます。

注:
次のポップオーバーの詳細は、EVAM を使用してカスタマイズできます。データの詳細のカスタマイズの詳細については、「Define an EVAM view template」を参照してください。

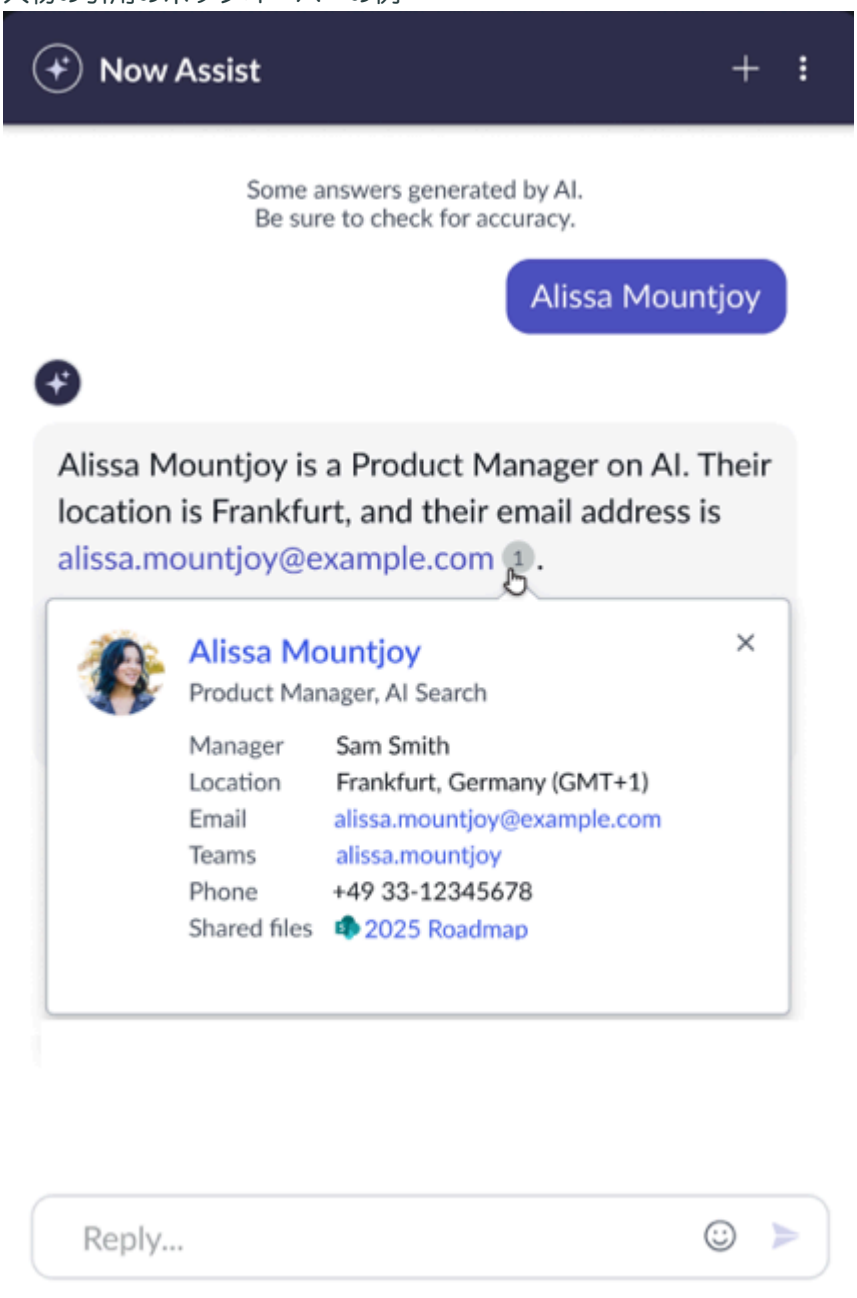
- マネージャー
- 場所
- メール
- チーム
- 電話

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 共有ファイル

> **重要:**
> あなたと見つかった人の間で共有された Microsoft SharePoint ファイルは、人のポップオーバーにのみ表示されます。これらの共有ファイルは、 ログインのプロンプトを完了し、正常にサインインし、そのユーザーの新しい検索クエリを入力した後にのみ表示されます。最大 3 つの共有 Microsoft SharePoint ファイルを表示できるように、サインイン後に新しい検索クエリが必要です。Microsoft アカウントから 3 か月ごとに自動的にログアウトされるため、共有ファイルを表示するにはログイン プロンプトをもう一度実行する必要があります。

人物の引用のポップオーバーの例



まれではありますが、ある人物を含む合成された応答を受け取ったときに、その人物に関連する他の引用を受け取ることもあります。たとえば、検索した人が作成した ナレッジベース 記事も表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張エンティティとビューレコード

拡張エンティティ情報は、 ナレッジグラフをアクティブ化した場合に表示されます。

> **注:**
> ナレッジグラフ自然言語クエリ (NLQ) スキーマを有効にするには、アシスタントに対してこのスキーマを構成します。アシスタントのスキーマを設定するには、「 アシスタントに検索ソースを追加する」を参照してください。

ナレッジグラフ自然言語クエリ (NLQ) スキーマに関連付けられた追加のカスタムテーブルから取得されるこれらの拡張エンティティには、次のものが含まれます。

- 資産
- インシデント
- 最近表示したナレッジベース記事
- 要求
- タスク

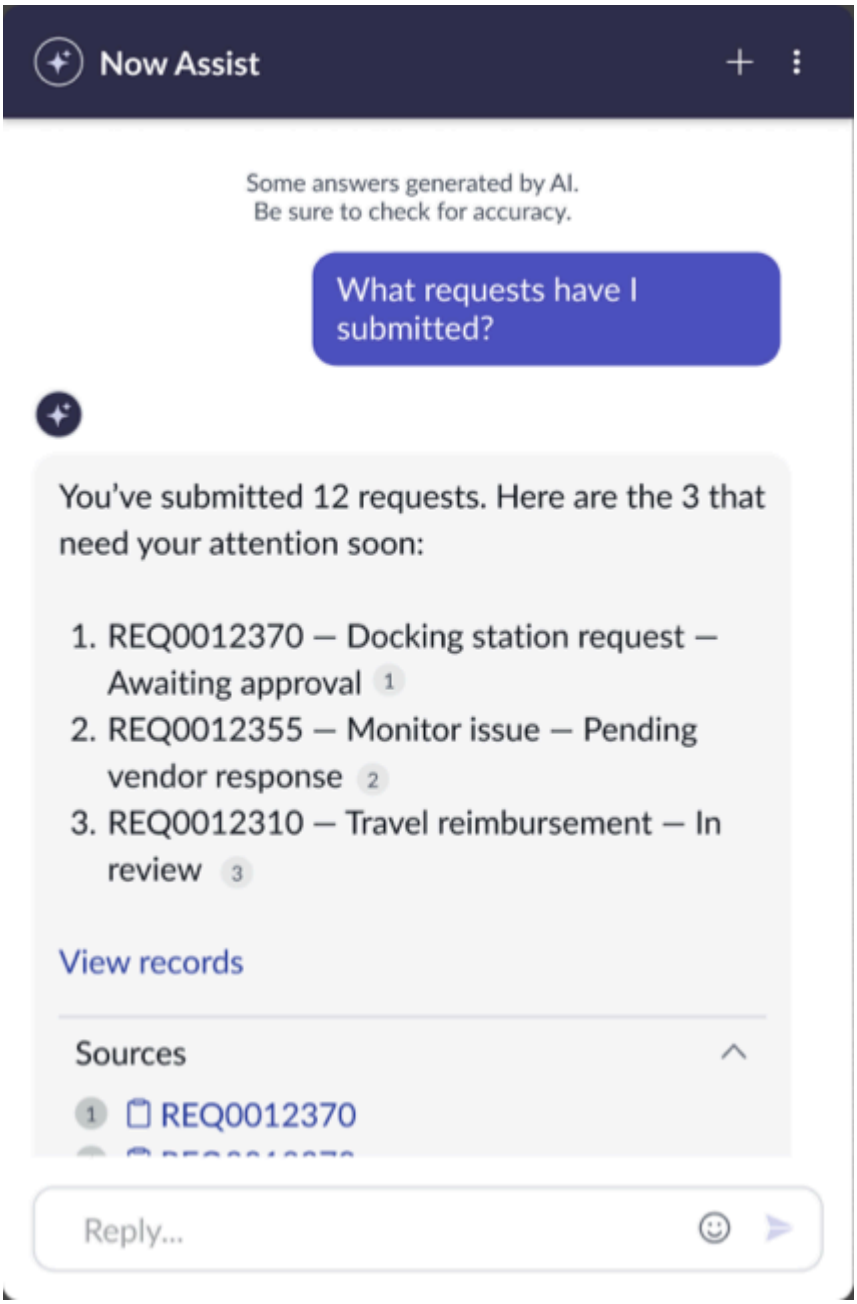
エンティティのインライン引用を選択してそのエンティティレコードをポップオーバーに表示するか、[レコードの表示] を選択して追加のエンティティのリストを表示します。[レコードを表示] ポップアップからリンクを選択すると、そのエンティティテーブルのデータを含む新しいタブが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張エンティティとビューレコードの例

次の例は、12 件の要求のうち 3 件と、レコードとソースを表示するオプションを表示する会話を示しています。



フォールバックオプション

注:
フォールバックオプションを有効にする場所と方法の詳細については、「アシスタントチャットエクスペリエンスの管理」を参照してください。

代替状態は、検索結果が利用できない場合に発生します。検索結果が利用できないシナリオには、仮想エージェント がクエリを理解しなかった、苦情の雑談が見つかった、またはエラーが発生したなどがあります。検索結果が利用できない場合は、単一または複数のフォールバックオプションが表示されることがあります。これらのフォールバックオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ライブチャットの要求:ライブエージェントモードをトリガーして、人間のサポート担当者にルーティングします。
- **Web** を検索: Web 検索モードをトリガーし、インターネットを使用して結果を検索します。

  注:
  この **[Web** 検索] フォールバックオプションを使用して Web 検索モードに入ると、会話に最後に入力されたクエリのみが考慮されます。

- 一般チケットを作成:レコードを作成します。
- このチャットを終了:チャットを終了します。

  注:
  このオプションは、標準のチャット会話でのみ使用できます。

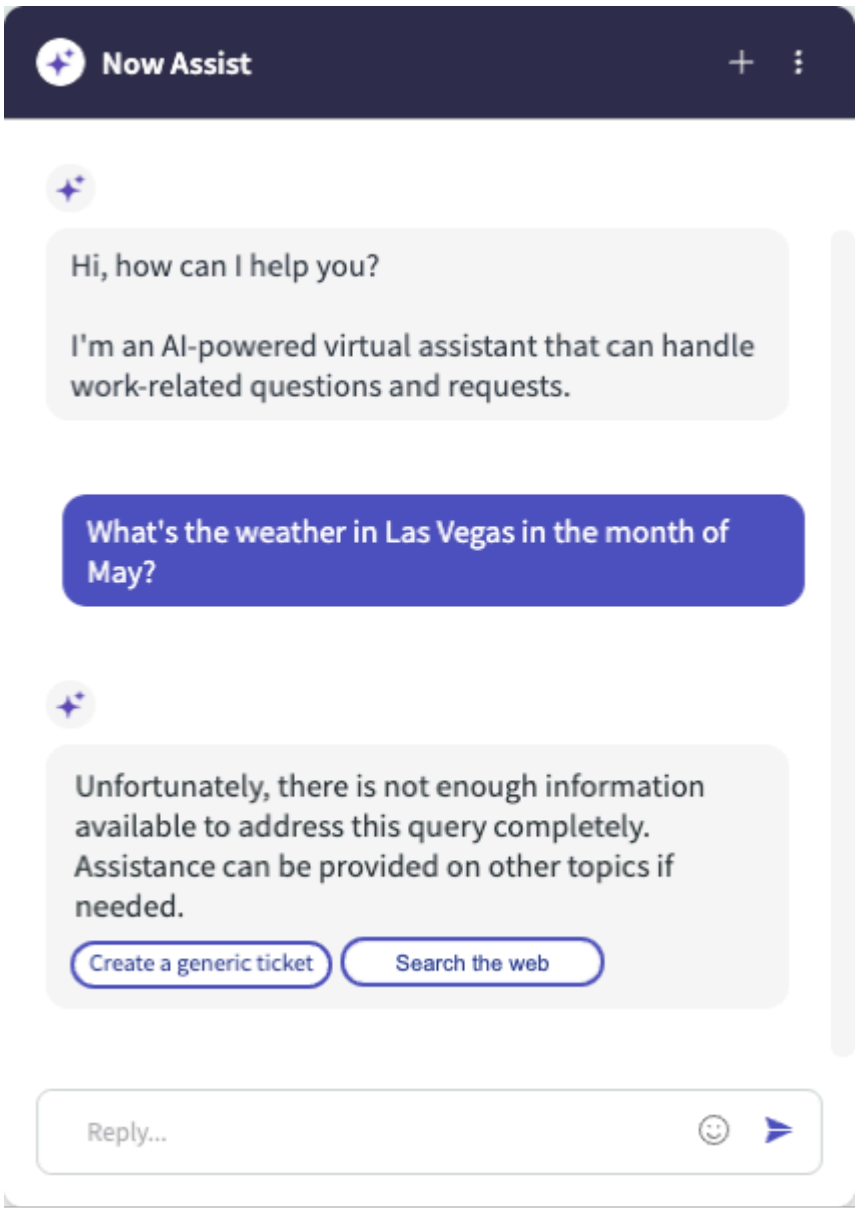
- カスタムフォールバックオプション:代替 仮想エージェント トピックを提示します。

フォールバックオプションを選択して、そのモードまたはアクションを起動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のフォールバックオプションの例



拡張チャット

Now Assist仮想エージェント拡張チャットは、動的ウィンドウ内の会話型サポートエクスペリエンスであり、複数のアクティブな会話を行う機能と優れた検索機能も含まれています。拡張チャットの全ページエクスペリエンスをオンにすると、ポータルの検索バーにクエリを入力した後に全ページチャットにリダイレクトされるため、チャット機能と検索機能がさらに絡み合います。

https://player.vimeo.com/video/1116073820?h=3bb4f47d4e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Assist in 仮想エージェント は、AI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせることで、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらのスキルにより、問題解決が迅速化され、ライブエージェントへの転送が削減されます。

注:
アドミンガイド付きセットアップでチャットエクスペリエンスを選択する方法の詳細については、「 ポータルまたはチャネルでのアシスタントの表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントで Now Assist を使用することで、ユーザーに対話型の生成 AI エクスペリエンスがもたらされます。わかりやすい自然言語での会話は理解しやすく、ユーザーがボットとのチャットをより快適に行うのに役立ちます。

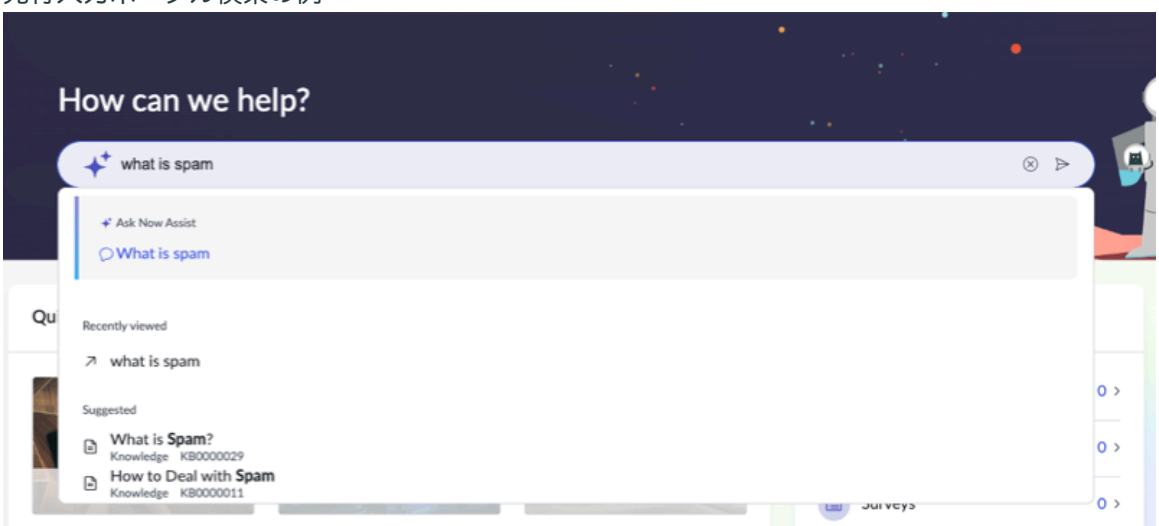
次のセクションでは、生成 AI を利用した会話が 仮想エージェント でどのように表示されるかについて説明します。

注:
このコンテンツの主な焦点は、オプションの全ページエクスペリエンスではなく、拡張チャットのデフォルトのチャットウィンドウにあります。拡張チャットと拡張チャットのフルページエクスペリエンスの間の会話の流動性と引用の動作は、使用するチャット エクスペリエンスに関係なく変わりません。拡張チャットのウィンドウまたはフルページのエクスペリエンスで行った会話は同期されたままになり、会話履歴は両方のメディアで保持されます。フルページエクスペリエンスの詳細については、 仮想エージェントでの Now Assist の使用 の関連するセクションを参照してください。

会話の開始

強化されたチャットにより、チャット機能と検索機能が絡み合っています。提案された会話プロンプトと検索が、ポータルの検索バーのドロップダウンリストに表示される場合があります。[Now Assist に質問 (Ask Now Assist)] セクションヘッダーが、ポータル検索バーのドロップダウンリストの上部に表示される場合があります。これらの提案されたクエリのいずれかを選択すると、チャットウィンドウまたはフルページエクスペリエンス内の会話にリダイレクトされます。選択したプロンプトに基づいて、関連する回答を受け取ります。[Now Assist に質問 (Ask Now Assist)] ヘッダーの外部で提案された先行入力検索を選択した場合、その検索クエリはポータルの検索結果ページまたはフルページエクスペリエンスの [検索] タブ内で開始されます。

先行入力ポータル検索の例



注:
これらの提案先行入力検索を含めるために、仮想エージェントとNow AssistAI 検索のNow Assistがどのように絡み合っているかの詳細については、「Auto-complete suggestion types included with Now Assist in AI Search」を参照してください。

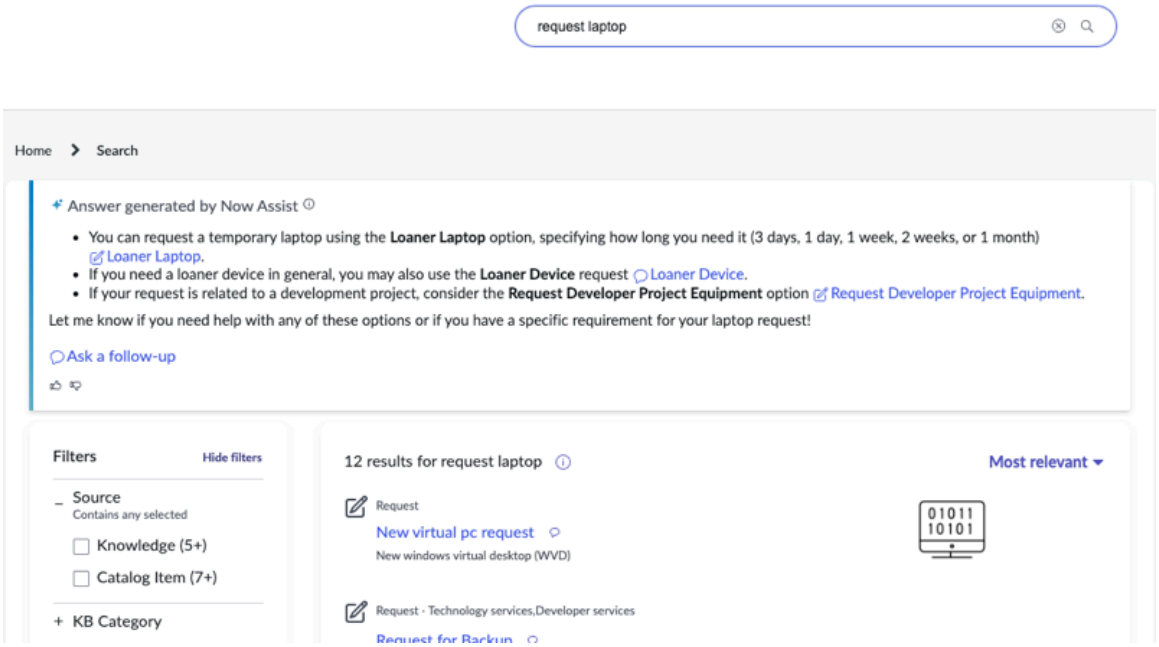
拡張チャットを使用していて、ポータルの検索バーから検索クエリを入力すると、ポータルの検索結果ページにリダイレクトされます。検索結果ページの上部には、 Now Assistによって生成された合成応答の Genius 結果が表示されます。この合成された応答回答は、各文の最後に表示されるインライン引用を提供します。引用を選択し、会話型カタログアイテムなど、該当する場合は するかどうかを選択できます。フォームで要求 するか、[チャットで要求します。チャットでの要求アイコン ( ) およびフォームでの要求アイコン (で示されるように、同様のオプションも通常の検

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

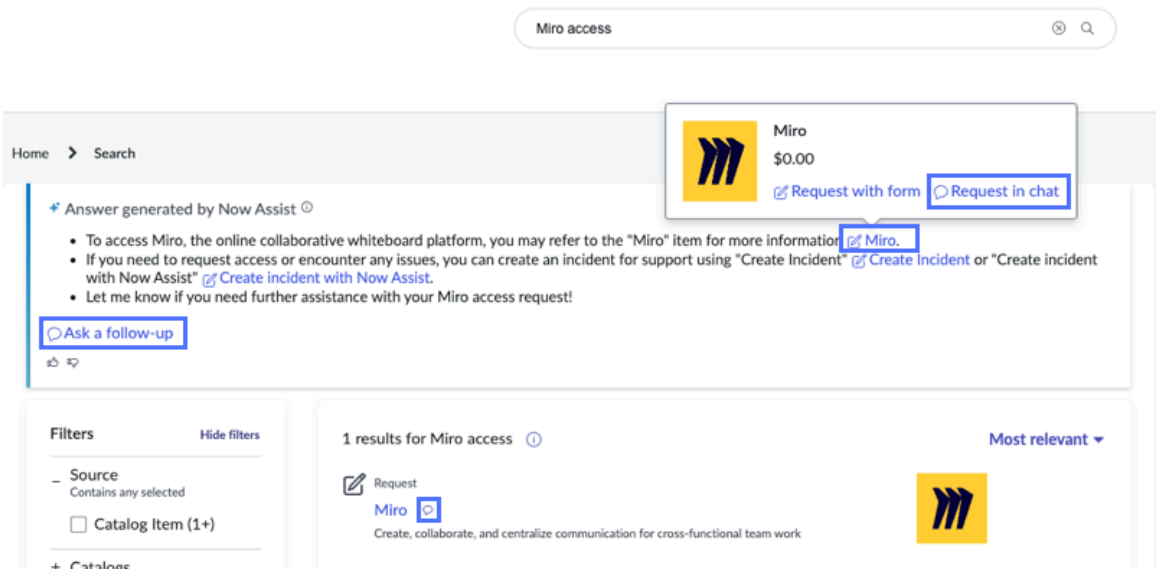
索結果領域に表示されます。選択内容に応じて、カタログ要求フローは 仮想エージェント チャットまたはフォーム内で起動します。

ポータルの検索結果ページでの拡張チャット合成応答の例



チャットエクスペリエンスは、ポータルの検索結果ページのチャットアイコンまたはポータルのチャットウィジェットボタンから開始できます。

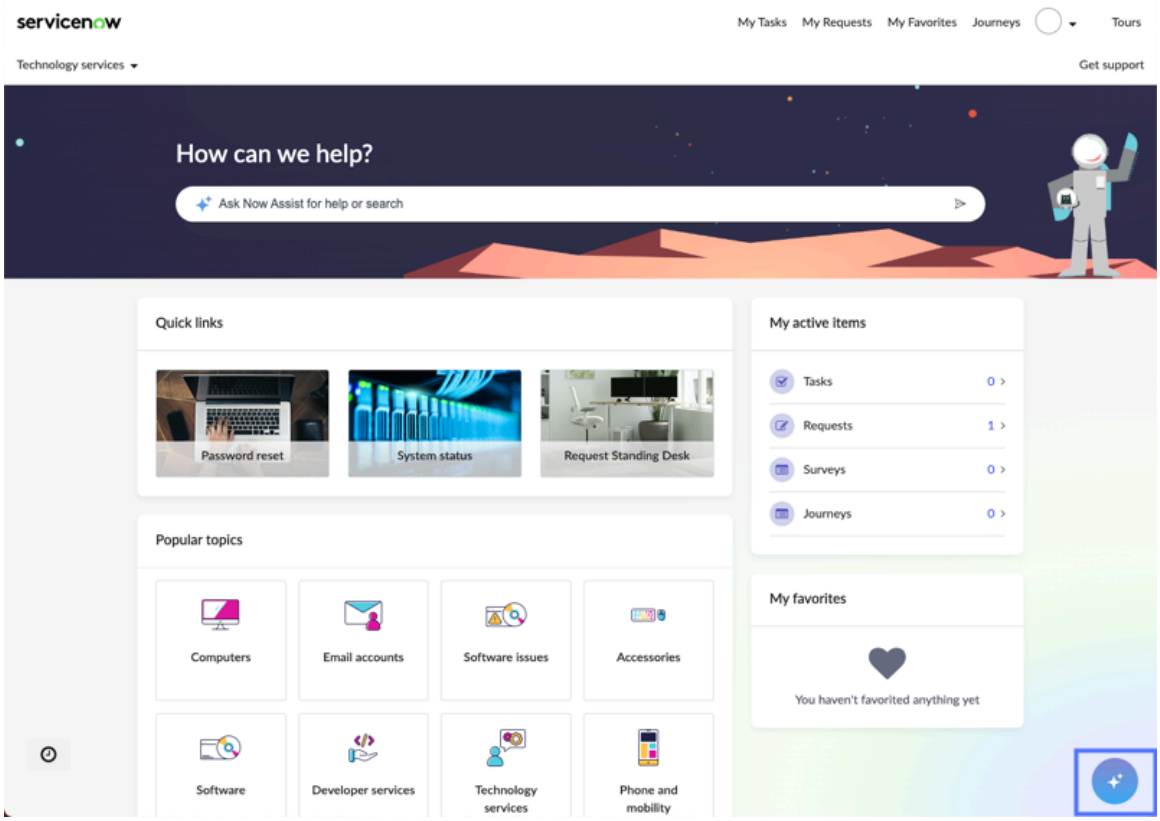
ポータルの検索結果ページのチャットエントリーポイントの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィジェットボタンの例



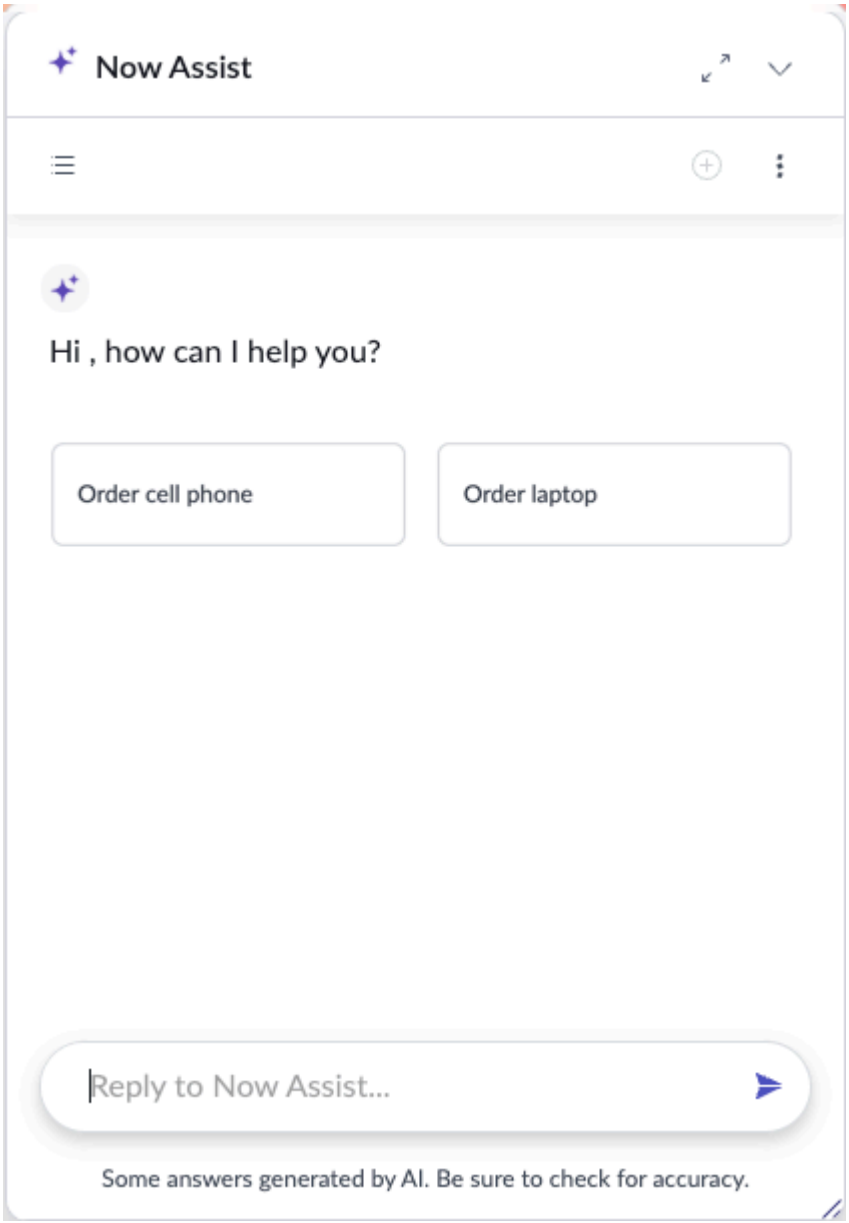
ポータルでチャットウィジェットボタンを選択すると、フローティングチャットウィンドウが開き、チャットボタンが置き換えられます。挨拶メッセージが表示され、最初の発言を入力した後にのみチャットが作成されます。アクティブなチャットが進行中の場合は、挨拶メッセージの代わりに現在アクティブなチャットが表示されます。事前定義されたアクション、トピック、提案された検索クエリを選択するか、新しい会話を開始することができます。

注:
ポータルの検索バーまたは 仮想エージェント に入力された検索クエリは、今後の会話のために、提案された検索クエリとして挨拶トピックに組み込まれます。提案された検索クエリは、検索提案 [sys_search_suggestion.list] テーブルで表示できます。提案された検索クエリを有効にする方法の詳細については、「Now Assist仮想エージェント システムプロパティ内」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張チャット会話の開始の例



言語検出がオンになっていて、ポータルの検索バーまたはチャットに入力された最初の発言がユーザーのプロファイル言語設定と異なる場合、会話言語は検出された言語に自動的に切り替わります。拡張チャット会話での言語検出の詳細と例については、「 仮想エージェント拡張チャット会話での言語検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

チャットウィンドウのサイズ変更オプションとコントロールツールバーの操作

チャットウィジェットボタンを選択すると、フローティングチャットウィンドウが開き、チャットボタンが置き換えられます。チャットウィンドウを移動するには、ヘッダーを選択してチャットウィンドウを目的の場所にドラッグします。チャットウィンドウのサイズを変更するには、ウィンドウの端を使用して目的のサイズに変更するか、ツールバーアイコンを使用します。次のリストでは、チャットウィンドウ調整アイコンの詳細を示します。

自動翻訳

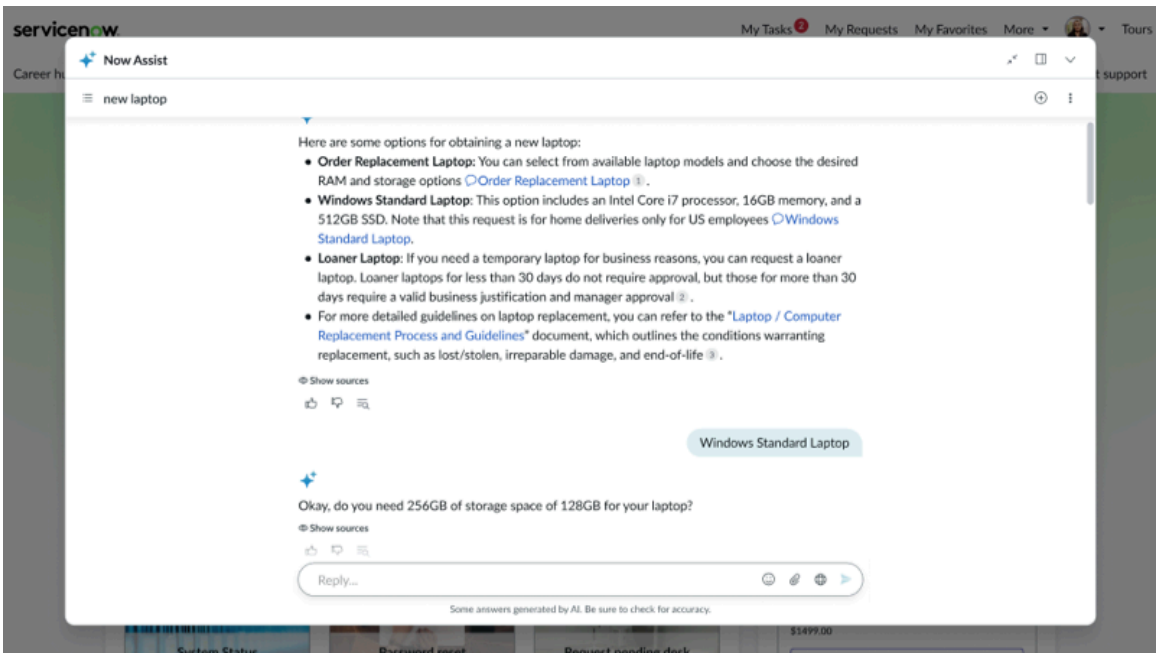
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- :展開アイコン チャットを画面サイズの 90% のウィンドウに展開します。画面サイズの 90% のウィンドウは、サイズの変更や移動ができません。画面サイズの 90% のチャットウィンドウの外側を選択すると、チャットのサイズがフローティングウィンドウに戻ります。
- :[右側 チャットをブラウザの横に固定しますが、必要に応じて、このウィンドウのサイズを変更してブラウザの半分に表示することもできます。ブラウザータブを複製したり、新しいタブを開いたり、ブラウザーの戻るボタンを使用したりすると、チャットを最小化しない限り、チャットウィンドウの状態が保持されます。

> **重要:**
> デフォルトでは、チャットウィンドウの固定は サービスポータルに対して有効になっています。他のすべてのポータルでは、アドミンはチャットウィンドウの固定を有効にするシステムプロパティを作成する必要があります。詳細については、「Now Assist仮想エージェントシステムプロパティ内」を参照してください。

- :下向き矢印 チャットが最小化され、[チャットウィジェット] ボタンが再び表示されます。

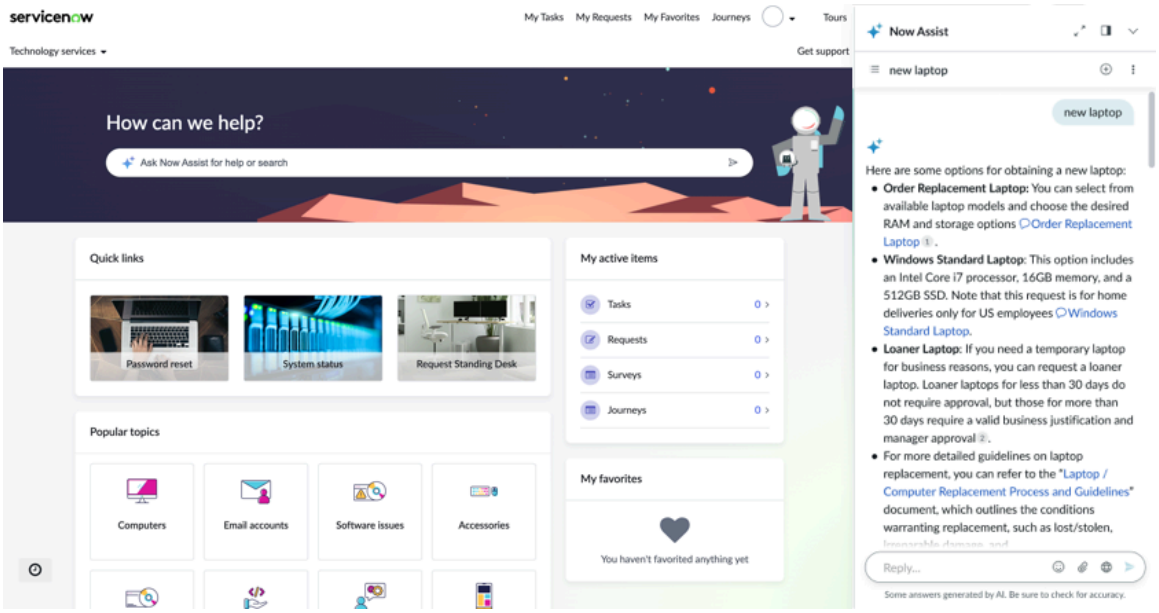
画面サイズが **90%** のウィンドウの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

固定されたチャットの例

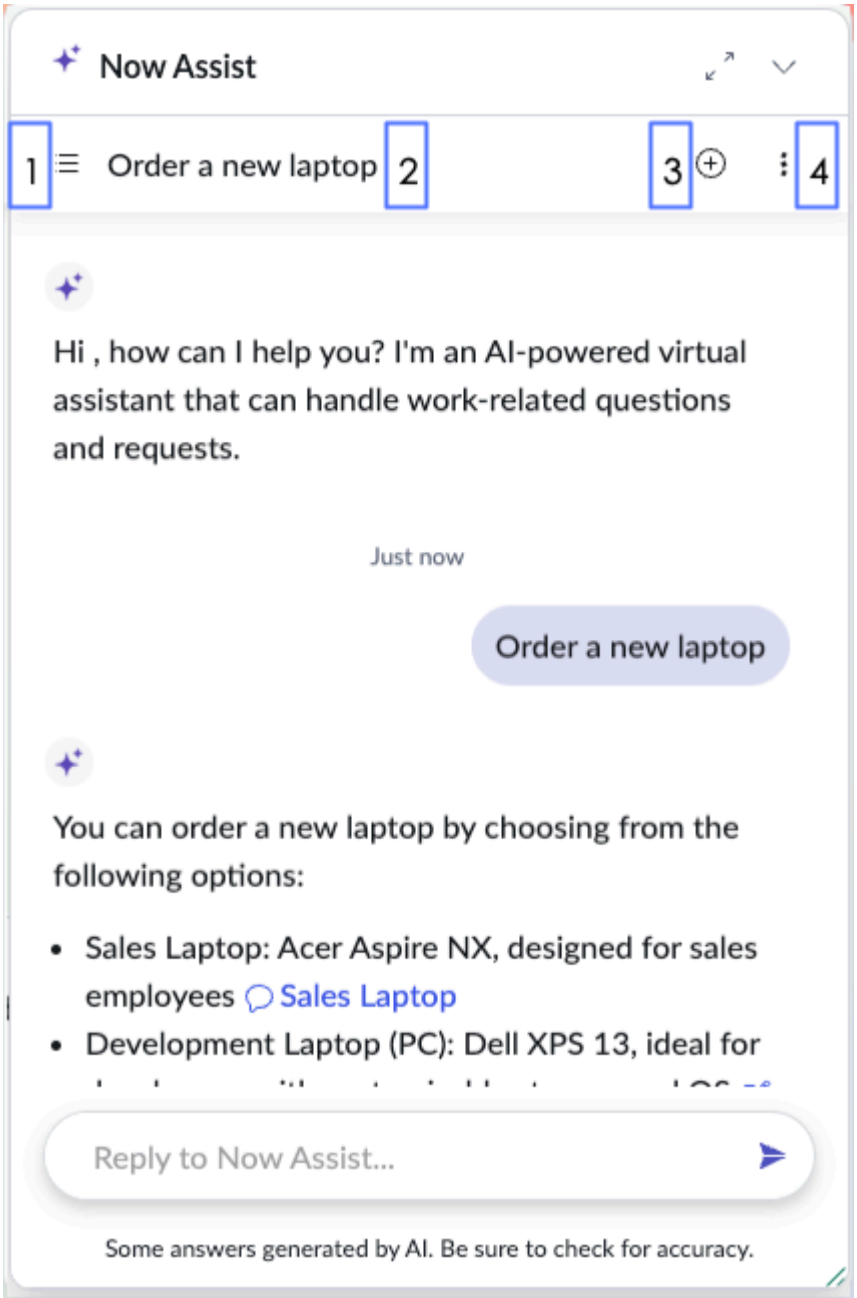


Now Assistサブヘッダーは 4 つの要素で構成されています。次の図と表に、これらの要素の例と説明を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットコントロールの例



Now Assist サブヘッダー要素

要素	説明
1. チャット (	すべてのチャットが表示されます。 チャットは、最新の会話が一番上に表示されるように編成されます。チャットを選択すると、会話エリアでチャットが開きます。未読のチャットまたは通知がある場合は、チャットアイコン (にバッジ番号が表示されます。未読のチャットまたは通知の横に赤い点が表示され、チャットのタイトルが太字で表示されます。また、別のアクティブなチャットの進行中に新しいチャットに切り替えると、チャット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	アイコン (☰) に次のポップアップメッセージが表示されます。 前のチャットが保存されました。過去のすべてのチャットに再度アクセスし、まだアクティブなチャットを続行できます。次のリストには、チャット領域に表示される可能性があるチャットセクションが含まれています。 • アクティブ:会話を続行できるチャット。該当する場合、アクティブなチャットは、非アクティブ状態が 2 時間続くと [クローズされたチャット] セクションに移動します。この 2 時間の時間制限は、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブル内で設定できます。非アクティブ時間制限を変更するには、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブルから **NASS** レコードを選択し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドに希望するアクティブチャットの時間制限を入力します。アクティブなチャットがない場合は、[現在チャットはありません] が表示されます。12 件を超えるアクティブなチャットが実行されている場合、さらにチャットを表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 件のチャットが表示されます。 • 更新:重要な通知とリマインダーの更新を表示するように構成できます。*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* が true (デフォルト) に設定されている場合、ポータルのホームページに簡易 (アクション不可能な) 仮想エージェント通知が表示されます。通知を選択すると、この [更新] セクションにリダイレクトされます。更新がない場合は、[You're all caught up] と表示されます。利用可能な更新が 4 つを超える場合は、[さらに表示] リンクが表示され、さらに更新が表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 個の更新が表示されます。 **注:** *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*が false に設定されている場合、[更新] セクションは表示されません。 • クローズ済み:クローズ済みチャットを表示するように設定できます。指定された時間 (非アクティブ状態が 2 時間) が経過するとメッセージが閉じられたことがわかるか、チャットで次の応答を受信します。 このチャットは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	終了したようです。先に進んで閉じます。内の [クローズしたチャットを表示] チェックボックスをオンにして、クローズしたチャットをオンにします 対話型インターフェース > アシスタント > [選択されたアシスタント名] > チャットエクスペリエンス > クローズされたチャット. オンにすると、クローズ済みチャットは、[会話 (sys_cs_conversation)] テーブル内で利用可能な限り表示されます。クローズされたチャットは読み取り専用モードで表示され、再度アクティブにすることはできません。クローズされたチャットが 4 つ以上利用可能な場合は、クローズされたチャットをさらに表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、クローズされたチャットがさらに 10 件表示されます。会話をクローズした後は、再度会話を開くことはできません。 クローズ済みチャットにカーソルを合わせると、削除アイコン ( ) が表示されます。でチャットの削除を確認します このチャットを削除しますか?インターフェイスからチャットを完全に削除するモーダル。
2. [チャット名]	会話の名前です。 昇格された資産またはクエリを選択すると、その資産のタイトルがチャット名として表示されます。代わりに **[Now Assist** に返信] フィールドに発言を入力すると、最初の発言がチャット名になります。チャット名は、 Now Assist サブヘッダーと チャットリスト > アクティブ 節。
3. 新規チャット ( )	新しい会話が始まります。 挨拶メッセージとともに、トピック、サブフロー、アクションなどの昇格された会話資産、または提案されたクエリが表示される場合があります。
4.サポートと設定( )	電話番号やメールアドレスなどのサポート連絡先情報が一覧表示されます。ライブエージェントが利用可能な場合は、アクティブな [ライブエージェントに連絡する] ボタンが表示されます。複数のアクティブな会話が可能ですが、一度に実行できるライブエージェント会話は 1 つだけです。[ライブエージェントに連絡する] を選択すると、ライブエージェントとのチャットが開始されます。ライブエージェントがチャットに入ると、[ライブエージェントに連絡する] ボタン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	が無効になります。ライブエージェントが利用できない場合は、非アクティブな [現在対応可能なライブエージェントがいません] ボタンが表示されます。 [オーディオ通知] と [通知] の設定の切り替えが表示されます。デフォルトでは、オーディオ通知はオンになっており、通知はオフになっています。アドミニストレーターがガイド付きセットアップ内で通知を有効にしている場合、ユーザーは通知をオンにすることができます。

とのチャット 仮想エージェント

ユーザーが発言を入力し、検索結果が見つかった後、合成された応答が表示される場合があります。合成された応答には、要求された情報の簡単な要約、検索結果、および Genius 結果が含まれます。これらの検索結果を見つける方法の詳細については、「 Now Assist Actions Genius Results 」および「 Now Assist Q&A Genius Results 」を参照してください。

複数の結果が見つかった場合は、インライン引用に従ってアクションを開始するか、詳細を確認できます。[ソースを表示] オプションは、内部および外部の ナレッジベース 記事の合成された応答の最後に表示されます。 仮想エージェント は、 Now Assist マルチターンカタログ注文スキルが有効になっている場合のみ、ユーザーの要求に一致する利用可能なカタログアイテムを返すことができます。

注:
すべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテム要求送信の生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求で Now Assist を構成する」を参照してください。

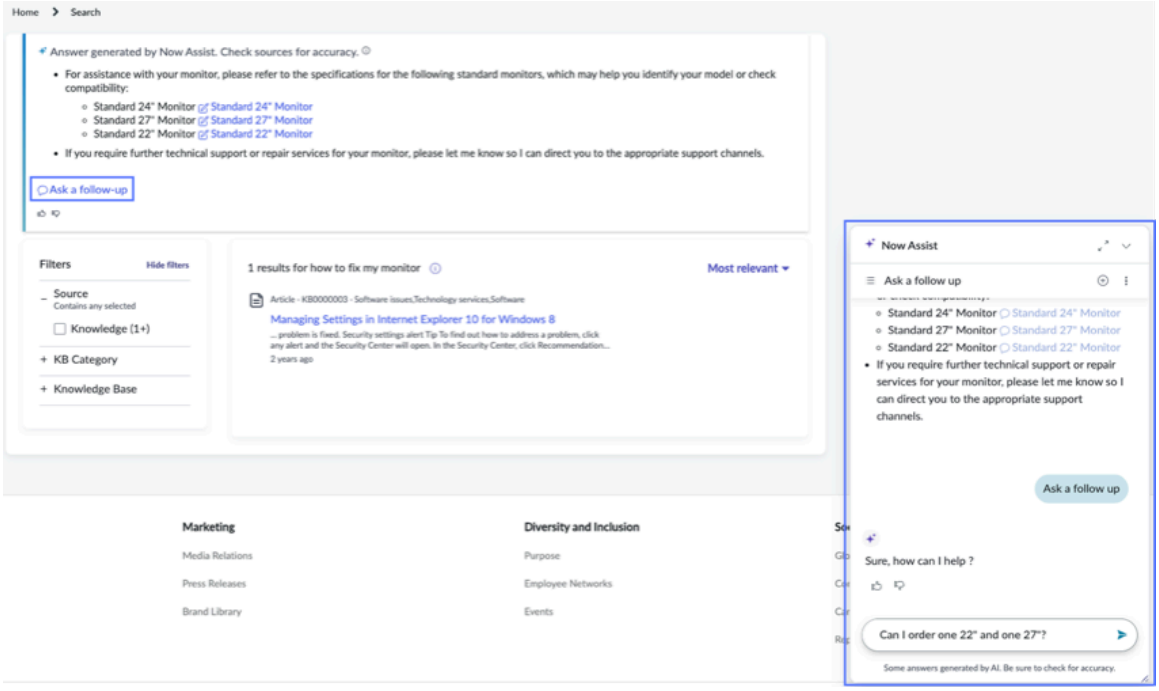
トピックの検索結果が 1 つしか見つからない場合は常に、合成された応答とオプションはデフォルトでバイパスされ、ユーザーはそのアクションのフローに直接取り込まれます。カタログアイテムを自動的に起動することで、合成された応答とオプションをバイパスすることも検討できます。単一の検索結果アクションを自動的に起動する方法の詳細については、Available system properties で *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items* システムプロパティを検索してください。

トピックの途中ディスカバリーを使用して、 Now Assist 会話内から新しいクエリを作成できます。詳細については、「仮想エージェント会話でのNow Assist中のトピックの途中での切り替え」を参照してください。

Now Assist ガーディアンが有効になっていて、要求に冒とく的なコンテンツが含まれている場合、仮想エージェントは、冒涜的な表現や不快なコンテンツを含まない適切な要求を再入力するように求めるメッセージで応答します。 ポータル検索で要求があいまいすぎる場合は、合成された応答が [フォローアップをする **(Ask a follow-up**)] オプションとともに表示されます。[フォローアップを依頼 する] オプションを選択すると、 仮想エージェント チャットにリダイレクトされます。仮想エージェントチャットでは、フォローアップの質問または要求を送信できますが、合成された応答リンクはポータルページでのみ選択でき、チャットウィンドウで選択することはできません。仮想エージェントチャットでフォローアップの質問または要求が曖昧すぎる場合は、仮想エージェント明確な質問をし、フィードバックパネルに [検索結果に移動] アイコン (を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

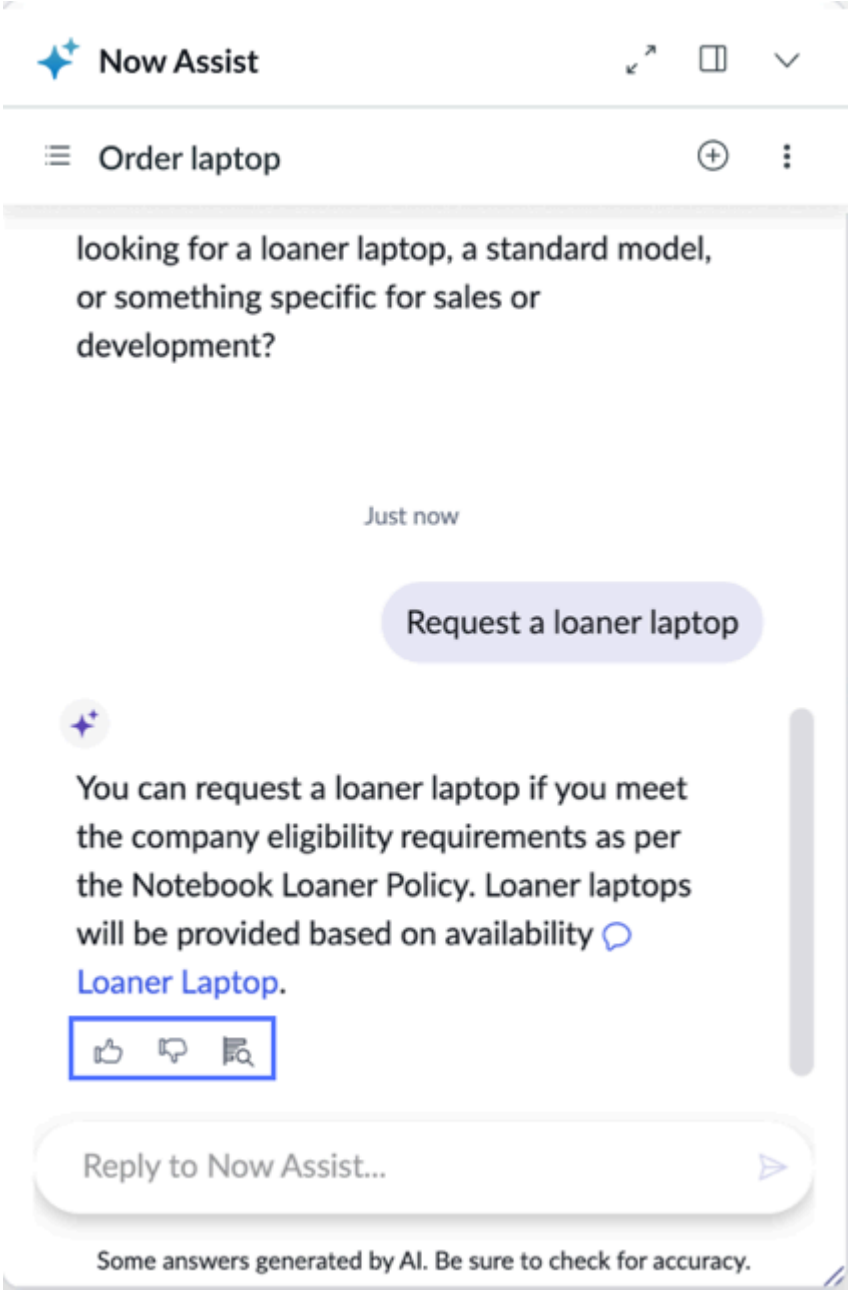
でのフォローアップを依頼する例 仮想エージェント



各 仮想エージェント 応答には、フィードバックアイコンパネルが含まれています。フィードバックアイコンパネルは、最新の 仮想エージェント 応答と、 仮想エージェント 応答にカーソルを合わせるたびに表示されます。[いいね賛成] アイコン ( ) を選択すると、応答が役に立ったかどうかを示すことができます。応答が役に立たなかった場合は、[低評価] [反対] 応答のコンテキストに応じて、フィードバックアイコンパネルに追加の検索結果に移動アイコン ( ) が表示される場合があります。このアイコンは、 仮想エージェント で合成された応答と一緒に表示され、 仮想エージェントで質問を明確にし、合成された応答が利用できない場合は、通常の検索結果または代替トピック 仮想エージェント 。[検索結果に移動] アイコン ( ) を選択すると、検索結果ページにリダイレクトされ、最近入力した 5 つのチャット発言を使用して検索クエリが開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張チャットのフィードバックパネルの例



仮想エージェントのNow Assistで生成される応答は、カタログアイテム、仮想エージェントトピック、サブフローとアクション、ナレッジ記事、添付ファイル、外部コンテンツソース、およびユーザー引用の組み合わせから取得できます。インライン引用は、関連する合成された応答文の最後に表示されます。インライン引用を選択すると、記事またはソースへのリンク、またはアクションを開始するための説明とアクションのいずれかがポップオーバーに表示されます。返される検索結果によっては、次のオプションが合成された応答インライン引用として表示される場合があります。

- カタログ
- トピック、サブフロー、またはアクション
- Q&A ナレッジベース 記事
- 外部コンテンツ接続
- 人材
- 拡張エンティティと追加レコード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Q&A ナレッジベース と外部コンテンツ接続の引用も、展開可能な [ソースを表示] オプション内に表示されます。

エージェント会話

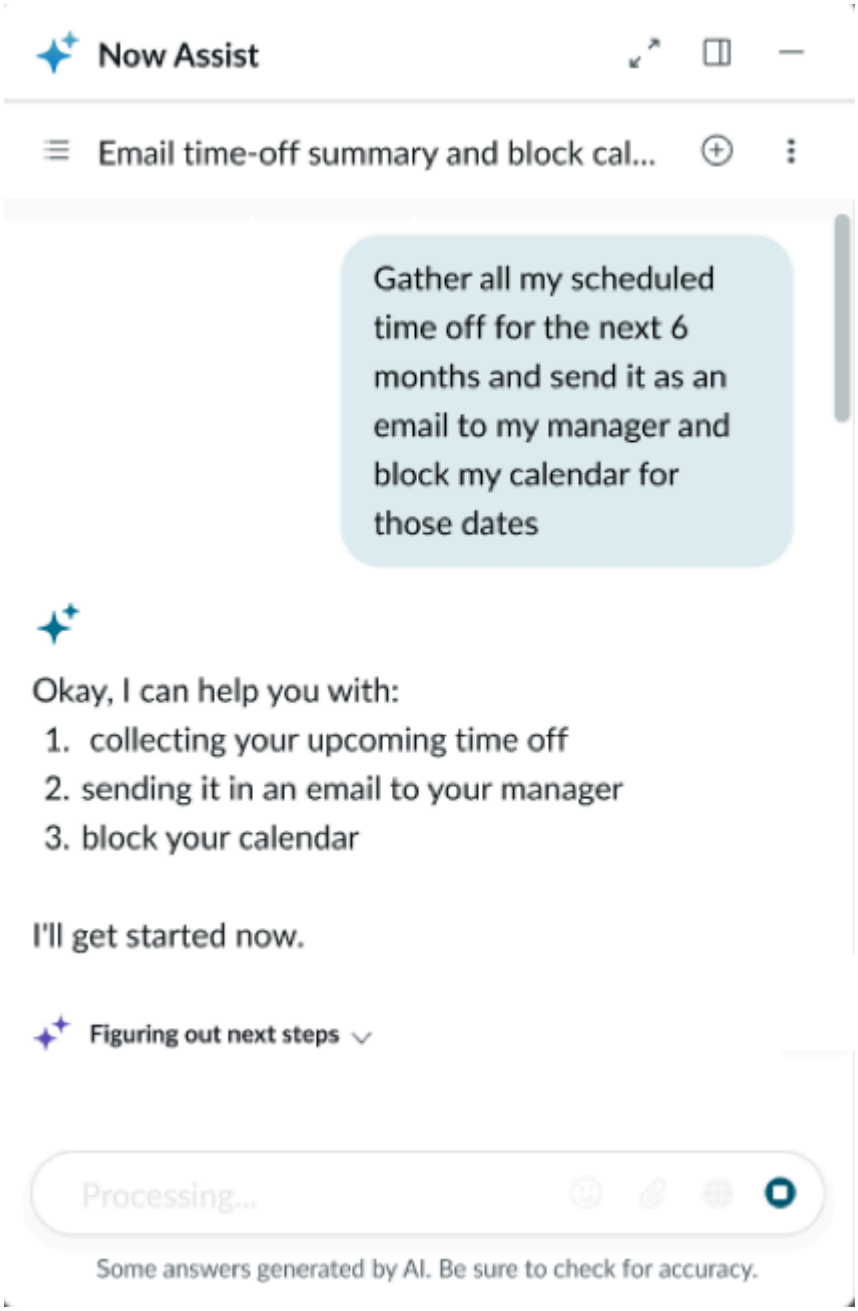
注:
エンドユーザーがエージェント会話を体験する前に、アドミンはまず AI エージェントを有効にする必要があります。エージェント会話用に AI エージェントを設定する方法の詳細については、「 でのエージェント会話 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェントに質問すると、エージェントはクエリを理解してフローを開始します。AI エージェント全体で推論、計画、および実行でき、トピック、仮想エージェント会話アクションとサブフロー、カタログ、ナレッジベース記事、カスタムスキル、およびサポートされているスキルのあらゆるNow Assist仮想エージェント役立ちます。応答を受信する前に、エージェントがエージェント処理フローのどこにいるかを知らせるメッセージが画面に表示されます。エージェント処理フローは、[フローの終了] アイコン (を選択することで、いつでも停止できます。アクションの開始後に停止することはできません。[フローの終了] アイコン ([を選択すると、進行中の処理ステップのみが停止します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始されたエージェント会話の例



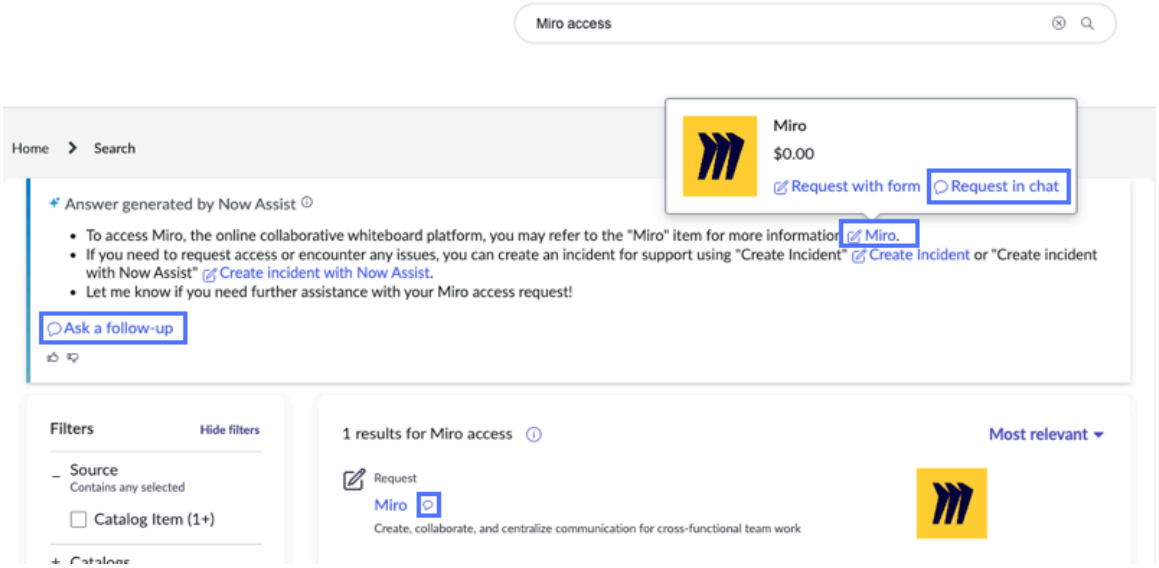
カタログの引用

合成された応答ポップオーバーからカタログ引用にアクセスしている場合、ポップオーバーオプションは場所によって異なります。チャット中の唯一のポップオーバーオプションは、チャット内でカタログアクションを開始する [要求を開始] オプションです。ポータルの検索バーから合成された応答を選択すると、次の 2 つのポップオーバーオプションが表示されます。 フォームでの要求 と チャットで要求します。チャットでの要求アイコン ( ) およびフォームでの要求アイコン (で示されるように、同様のオプションも通常の検索結果領域に表示されます。選択内容に応じて、カタログ要求フローは 仮想エージェント チャットまたはフォーム内で起動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

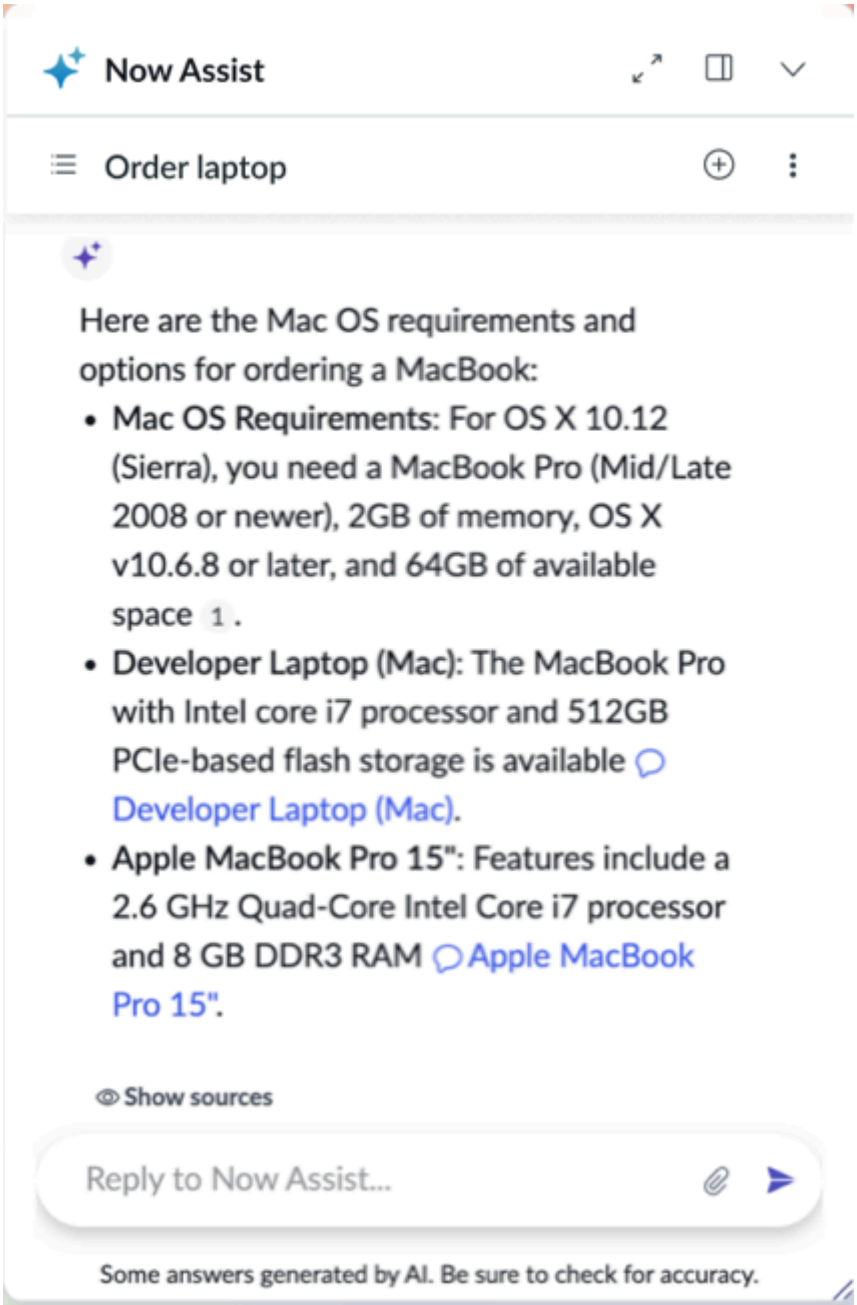
ポータルの検索結果ページに表示される合成された応答ポップオーバーの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログとナレッジベースの引用を含む合成された応答の例

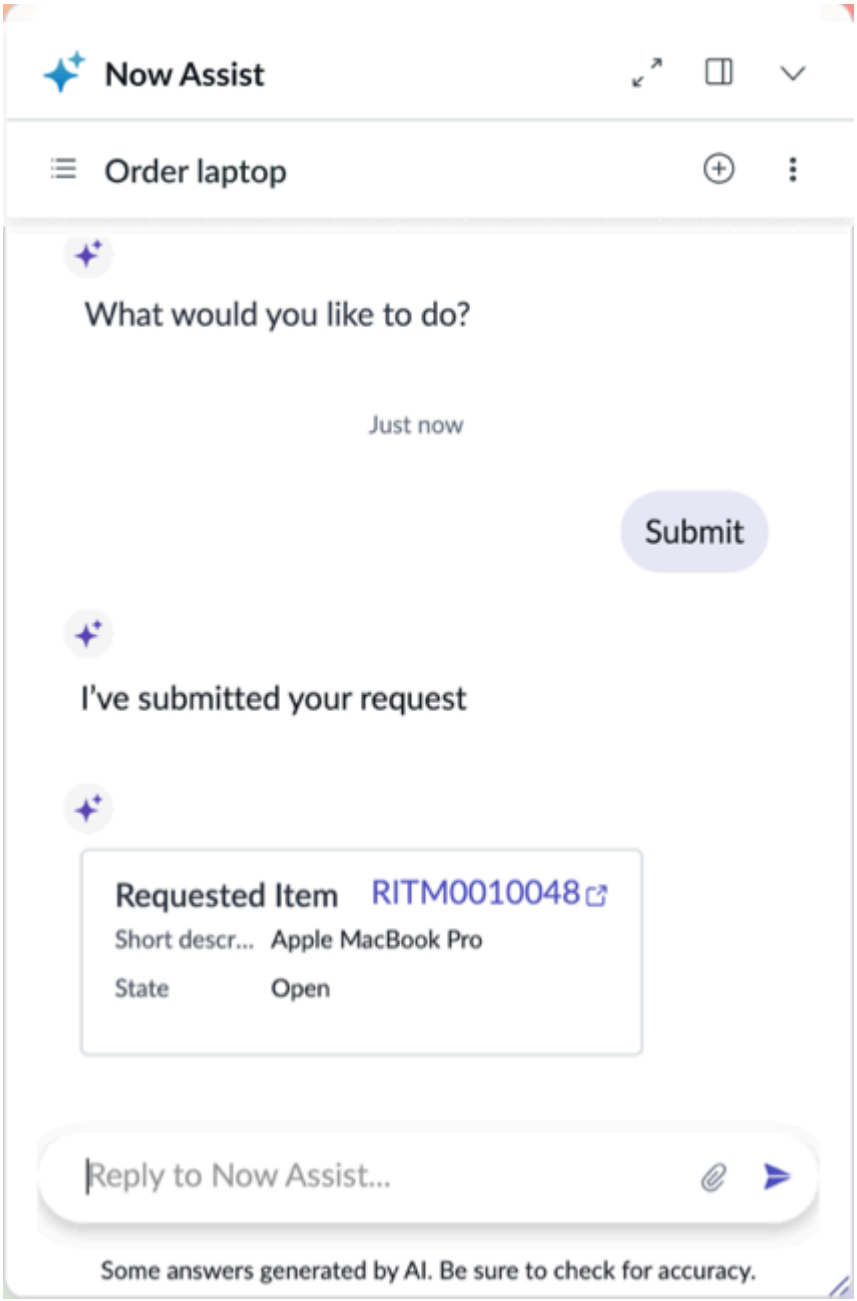


チャットを介してカタログ要求を完了することを選択した場合、カタログ注文が完了すると、注文の概要カードが表示されます 仮想エージェント 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでのカタログオーダーのサマリーカードの例



トピック、サブフロー、またはアクションの引用

これらの資産はチャットアイコン ( ) に関連付けられており、選択すると、そのフローは 仮想エージェント内で開始されます。ポップオーバーは、これらのタイプのアセットには適用されません。

Q&A ナレッジベース 引用

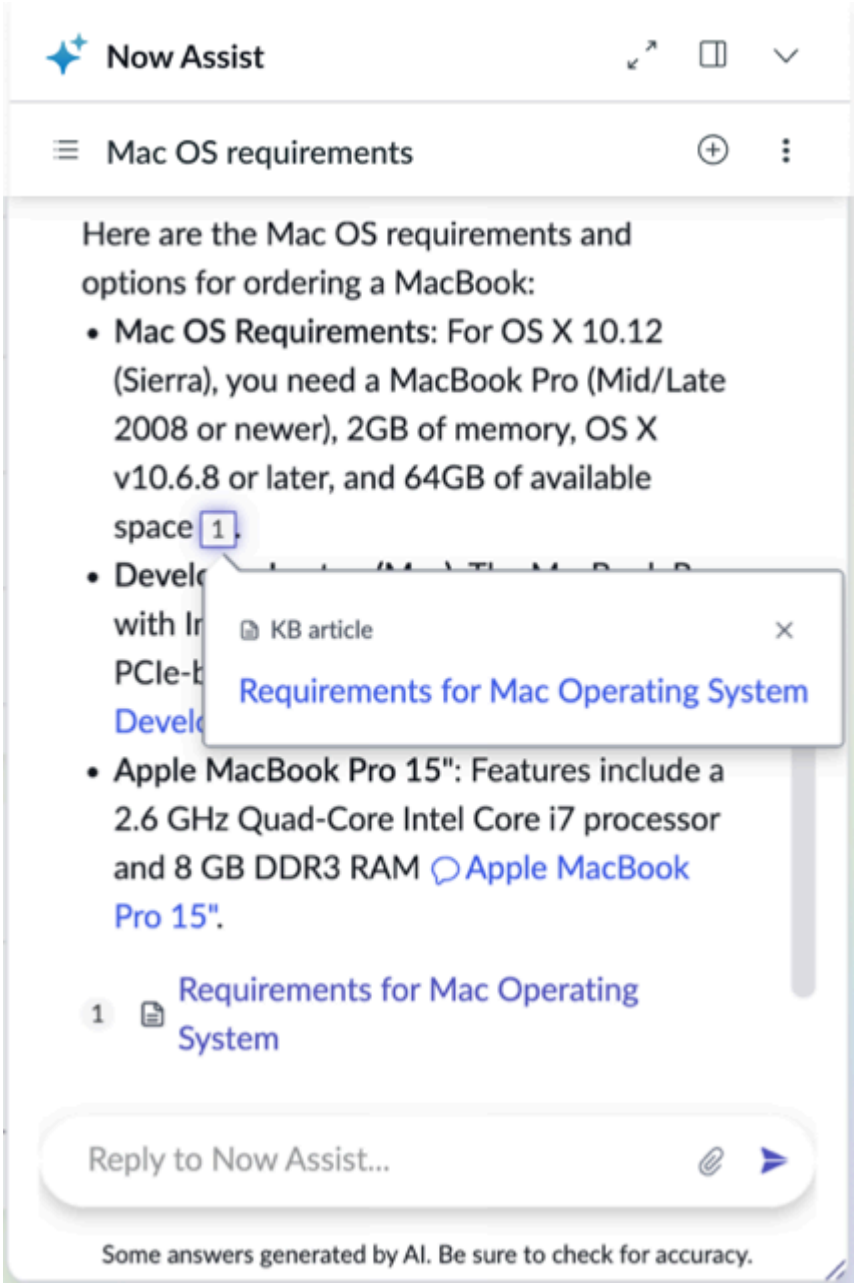
回答は、番号付きインライン引用アイコン (1) および [ソースを表示] セクションにソースを表示するオプションとともに表示されます。これらの ナレッジベース インライン引用は、応答の生成に使用された ServiceNow ナレッジ記事を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ナレッジグラフを有効にした場合、ユーザースキーマ属性がトリガーされたかどうかに応じて、よりパーソナライズされた Q&A ナレッジベース応答が得られる場合があります。これらのパーソナライズされた応答の受信の詳細については、「Access Knowledge Graph Schema」を参照してください。

ナレッジベースのインライン引用、ポップオーバー、および展開されたソースを表示の例



外部コンテンツ接続の引用

回答は、番号付きインライン引用アイコン (1) および [ソースを表示] セクションにソースを表示するオプションとともに表示されます。アシスタントの構成時に外部検索ソースが情報ソースに追加された場合は、外部コンテンツ接続を介して検索できます。これには、添付ファイルやナレッジブロックの情報、または次のコンテンツ接続リストからの情報を含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタ
- Atlassian Jira クラウド外部コンテンツコネクタ
- Google ドライブ 外部コンテンツコネクタ
- Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタ
- Microsoft Teams 外部コンテンツコネクタ
- Microsoft Viva 外部コンテンツコネクタとの連携
- Slack 外部コンテンツコネクタ
- ServiceNow ドキュメント外部コンテンツコネクタ

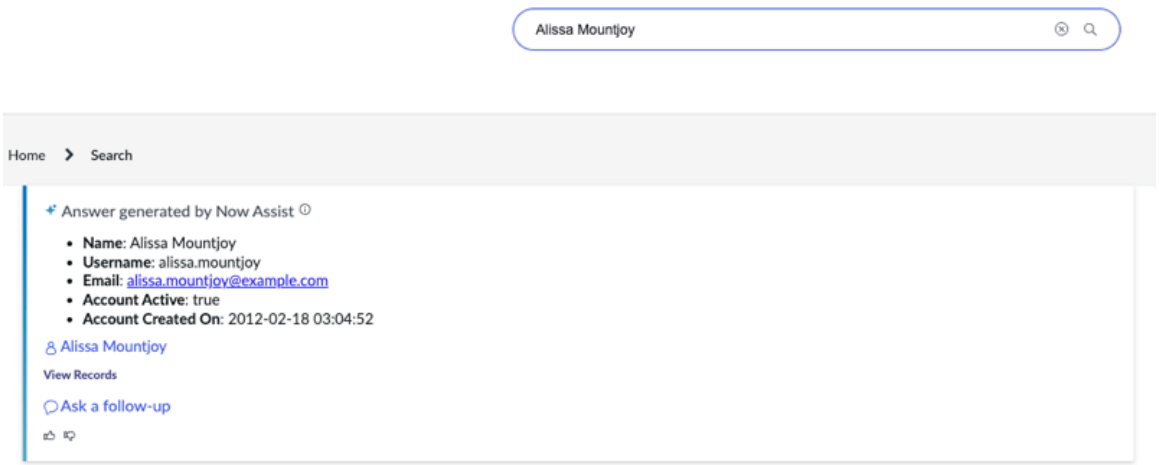
外部コンテンツ接続の詳細については、「 External Content Connectors 」を参照してください。

ユーザー引用

ナレッジグラフをアクティブ化すると、組織内のユーザーに関する情報を確認できます。

検索しているユーザーに関する情報が、インラインのユーザー引用とともに合成された応答に表示されます。直接一致がなく、複数のユーザーが見つかった場合は、より多くの情報を入力してユーザーの検索結果を絞り込んでください。合成された応答には、最大 3 人まで表示できます。より良い結果を得るために、 プログラマーの [user_1] や教員の [user_2] について質問していますか? など、明確な質問をされることがあります。ユーザーの名前を選択すると、ポータルのユーザープロファイルのランディングページにリダイレクトされます。

ポータルの検索結果ページでのユーザーに対する合成された応答の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでのユーザーインライン引用を含む合成応答の例



ユーザーの名前を選択すると、ポップオーバーが表示されます。ポップオーバーの情報には、次の情報を含めることができます。

注:
次のポップオーバーの詳細は、EVAM を使用してカスタマイズできます。データの詳細のカスタマイズの詳細については、「Define an EVAM view template」を参照してください。

- マネージャー
- 場所
- メール
- チーム
- 電話

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

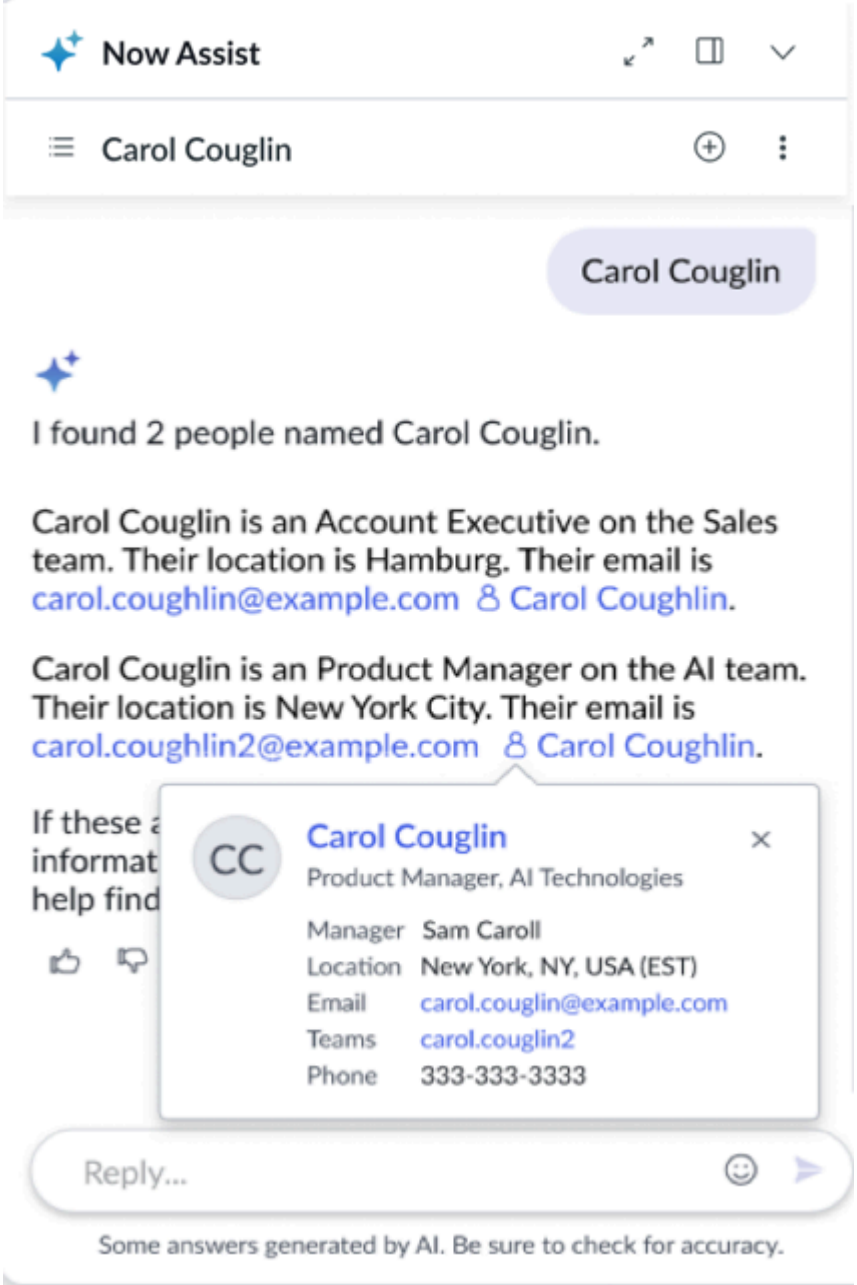
- 共有ファイル

> **重要:**
> 共有Microsoft SharePointファイルは、ナレッジグラフアドミンがナレッジグラフ関連データマップ [sn_kg_related_data_map_list] テーブルの*sn_kg_conn_user_shared_files*レコードを有効にした場合にのみ表示されます。あなたと見つかった人の間で共有された Microsoft SharePoint ファイルは、人のポップオーバーにのみ表示されます。これらの共有ファイルは、 ログインのプロンプトを完了し、正常にサインインし、そのユーザーの新しい検索クエリを入力した後にのみ表示されます。最大 3 つの共有 Microsoft SharePoint ファイルを表示できるように、サインイン後に新しい検索クエリが必要です。Microsoft アカウントから 3 か月ごとに自動的にログアウトされるため、共有ファイルを表示するにはログイン プロンプトをもう一度実行する必要があります。
>
> 有効なトークンがない場合は、サインインするように求められます。 Microsoft ログインページにリダイレクトされます。Microsoft OneDrive アプリケーションを設定していない場合は、「Configure Microsoft OneDrive application for Knowledge Graph」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人物引用のポップオーバーの例



まれではありますが、ある人物を含む合成された応答を受け取ったときに、その人物に関連する他の引用を受け取ることもあります。たとえば、検索した人が作成した ナレッジベース 記事も表示される場合があります。

注:
ナレッジグラフを有効にした場合、ユーザースキーマ属性がトリガーされたかどうかに応じて、よりパーソナライズされた Q&A ナレッジベース応答が得られる場合があります。これらのパーソナライズされた応答の受信の詳細については、「Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel」を参照してください。

拡張エンティティとビューレコード

拡張エンティティ情報は、 ナレッジグラフをアクティブ化した場合に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ナレッジグラフ自然言語クエリ (NLQ) スキーマを有効にするには、アシスタントに対してこのスキーマを構成します。アシスタントのスキーマを設定するには、「 アシスタントに検索ソースを追加する」を参照してください。

ナレッジグラフ自然言語クエリ (NLQ) スキーマに関連付けられた追加のカスタムテーブルから取得されるこれらの拡張エンティティには、次のものが含まれます。

- 資産
- インシデント
- 最近表示したナレッジベース記事
- 要求
- タスク

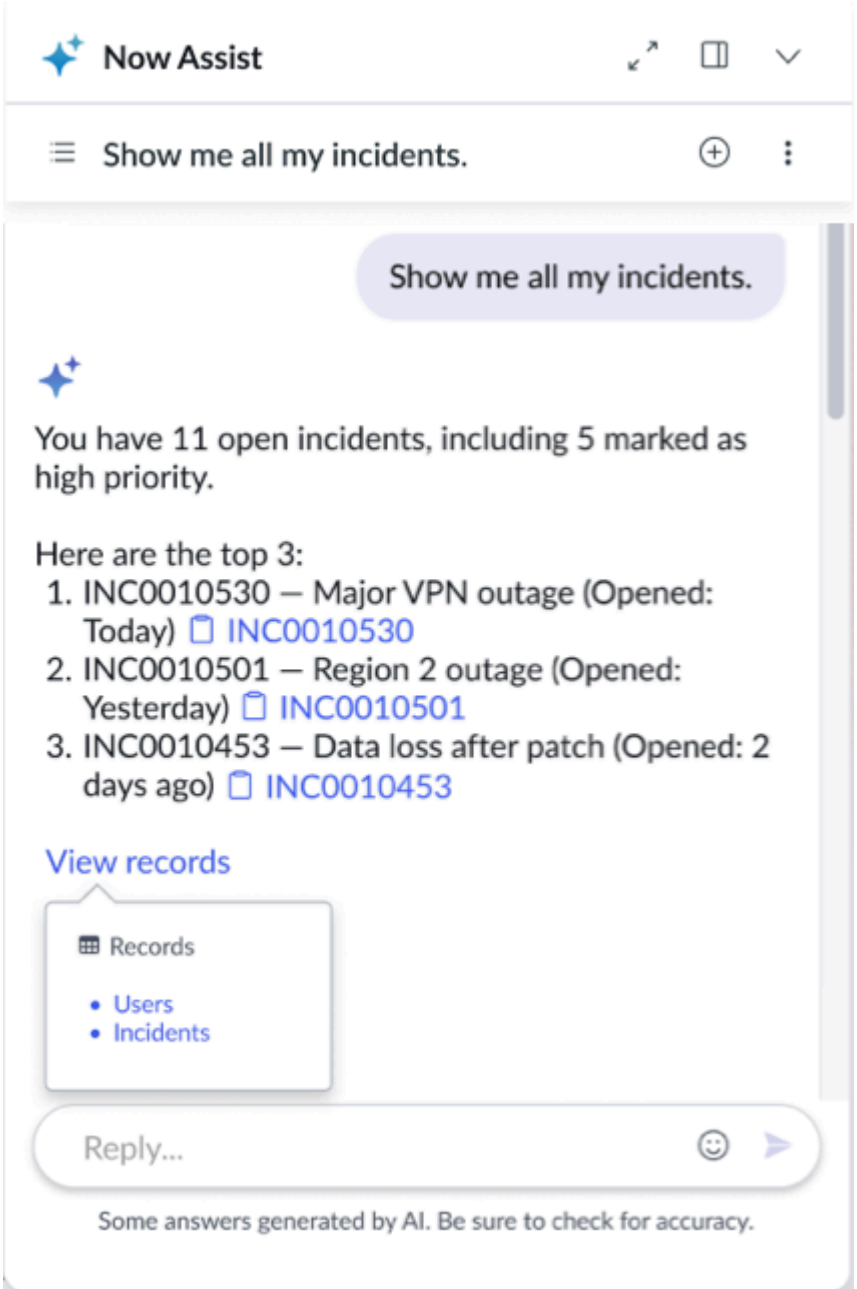
エンティティのインライン引用を選択してそのエンティティレコードを新しいタブに表示するか、[レコードの表示] を選択して追加のエンティティのリストを表示します。[レコードを表示] ポップアップからリンクを選択すると、そのエンティティテーブルのデータを含む新しいタブが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張エンティティとビューレコードの例

次の例は、11 件のインシデントのうち 3 件を表示する会話と、追加のユーザーとインシデントレコードを表示するレコードを表示するオプションです。



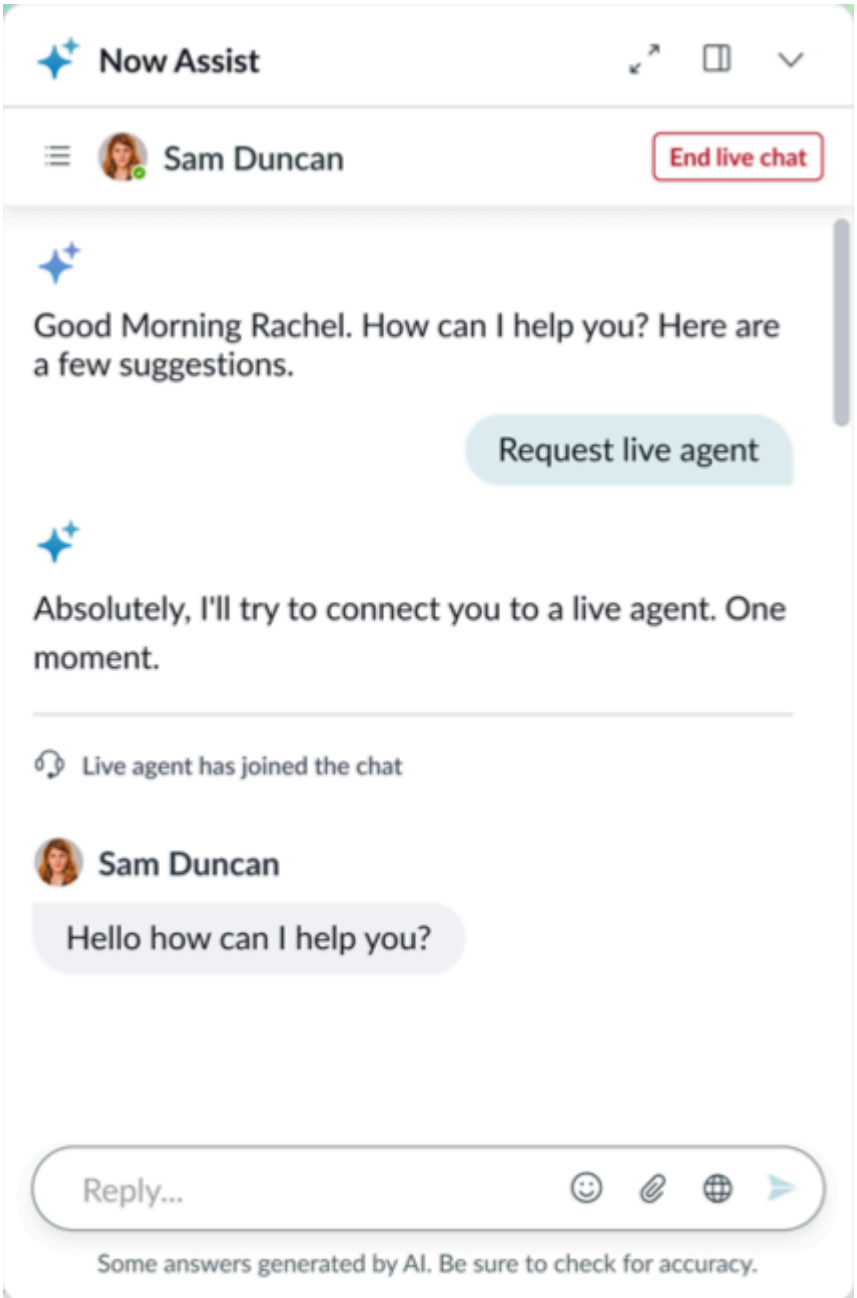
でのライブエージェントとのチャット 仮想エージェント

さらにサポートが必要な場合は、ライブエージェントとチャットできます。[サポートと設定] オプションにある [ライブエージェントに連絡する] ボタン (⋮ を選択し、[ライブエージェントとチャット する] などの要求をチャットに入力するか、[ライブエージェントのフォールバックを要求する] オプションを選択します。エージェントがチャットを受け入れると、エージェントの名前とアバターがチャット上部のバナーに表示されます。一度に許可されるライブエージェントチャットは 1 つだけです。ライブチャットを終了するには、[ライブチャットを終了] を選択します。チャット履歴は [クローズされたチャット] セクションに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブチャットバナーの例



フォールバックオプション

注:
フォールバックオプションを有効にする場所と方法の詳細については、「アシスタントチャットエクスペリエンスの管理」を参照してください。

代替状態は、検索結果が利用できない場合に発生します。検索結果が利用できないシナリオには、仮想エージェント がクエリを理解しなかった、苦情の雑談が見つかった、またはエラーが発生したなどがあります。検索結果が利用できない場合は、単一または複数のフォールバックオプションが表示されることがあります。これらのフォールバックオプションは次のとおりです。

- ライブチャットの要求:ライブエージェントモードをトリガーして、人間のサポート担当者にルーティングします。
- **Web** を検索: Web 検索モードをトリガーし、インターネットを使用して結果を検索します。

自動翻訳

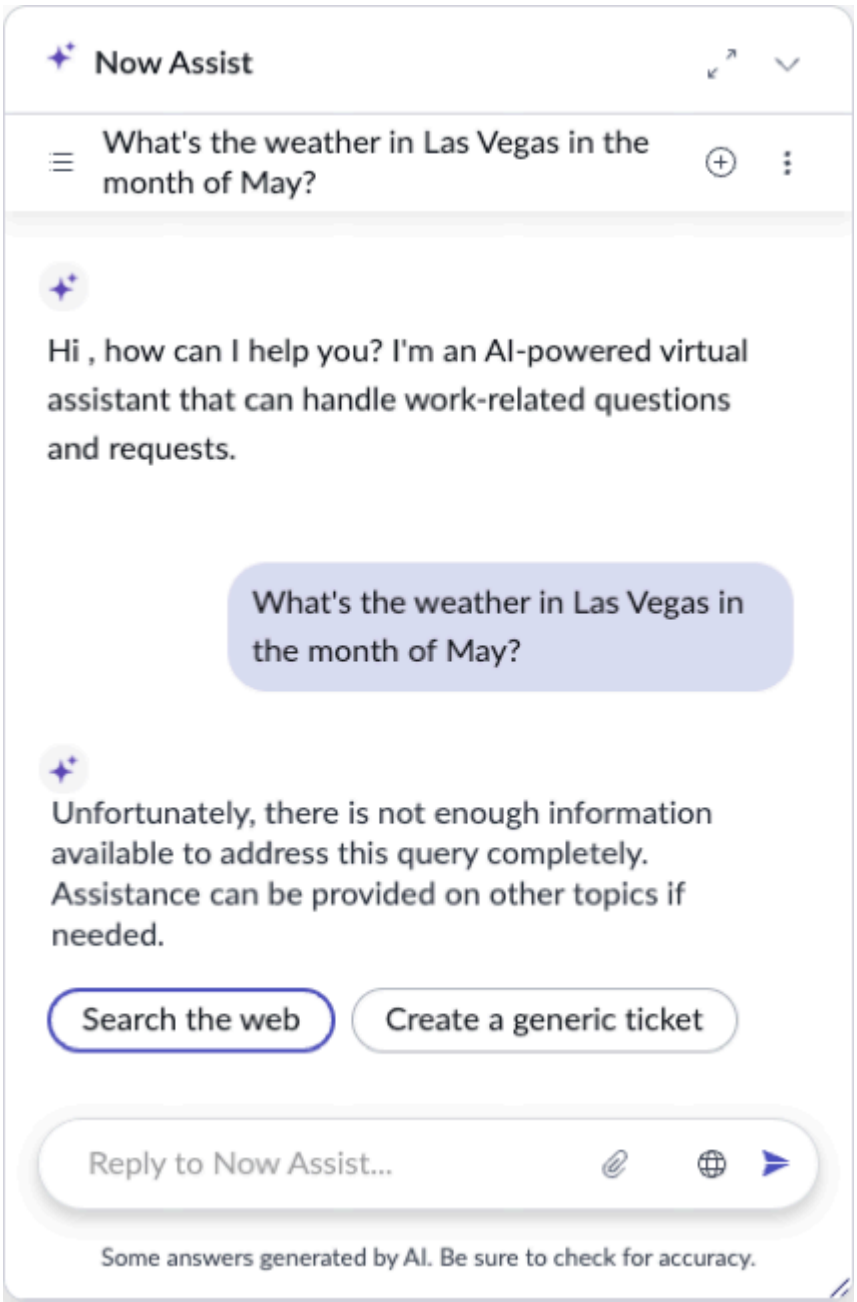
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この **[Web** 検索] フォールバックオプションを使用して Web 検索モードに入ると、会話に最後に入力されたクエリのみが考慮されます。

- 一般チケットを作成:レコードを作成します。
- カスタムフォールバックオプション:代替 仮想エージェント トピックを提示します。

フォールバックオプションを選択して、そのモードまたはアクションを起動します。

複数のフォールバックオプションの例



拡張チャットでのプロアクティブトリガーと 仮想エージェント 通知

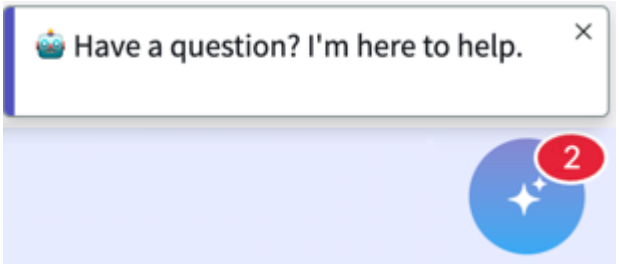
プロアクティブトリガーと 仮想エージェント 通知を選択して、 仮想エージェント 会話で完了できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブトリガーと簡易 仮想エージェント 通知は、ポータル上でポップアップ矩形ボックスと同じ方法で表示されます。

拡張チャットのプロアクティブトリガーまたは通知の例



プロアクティブトリガーと 仮想エージェント 通知は、チャットボタンのあるポータルページにのみ表示され、フルページエクスペリエンスビューでは使用できません。プロアクティブトリガーを選択すると、新しいチャットにリダイレクトされます。別のアクティブなチャットの進行中に新しいチャットに切り替えると、チャットアイコン にポップアップメッセージが表示されます。 前のチャットが保存されました。過去のすべてのチャットに再度アクセスし、まだアクティブなチャットを続行できますプロアクティブトリガーの詳細については、「プロアクティブトリガー の探索」を参照してください。

仮想エージェント 通知は未読メッセージとして表示されます。通知を選択すると、チャットの会話に通知が表示されます。仮想エージェント通知の場合、システムのプロパティ (sys_properties.list) の *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* システムプロパティのデフォルトは true です。*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*を true に設定すると、ポータルのホームページに仮想エージェント通知が表示されます。通知を選択すると、チャットの会話にリダイレクトされます。簡単な (アクション不可能な) 通知がナビゲーション領域の チャット > 更新回数 節。アクション可能な通知は、ナビゲーション領域の チャット > アクティブ 節。これらのアクション可能な通知では、通知タイトルをチャットタイトルとしてチャットを作成します。アクション可能な通知を選択すると、通知および関連するアクションを含む会話がロードされます。操作せずに検索を開始しない場合は、検索結果を表示した後に、「 通知を表示」と入力して会話をトリガーした通知に戻すことができます。通知以外の会話に 「通知を表示 」と入力すると、表示できるアクション可能な通知がないことを示すメッセージが表示されます。アクション可能な通知を表示するには、[チャット] アイコン (を選択することをお勧めします。通知を選択すると、[チャット] アイコン (の未読バッジ数が減少します。アクション可能な通知の操作が完了すると、通知は チャット > クローズ済み 節。通知の構成の詳細については、「仮想エージェント通知の設定と仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。

チャットストリーミング応答

メッセージ全体がレンダリングされるのを待つのではなく Now Assist LLM チャット会話のためにリアルタイムで合成された応答ストリーム。ストリーミングを使用すると、LLM からの応答をすぐに送信して、要求に返信する際のパフォーマンスを向上させることができます。

合成された応答の LLM 応答メッセージストリーム エンドユーザーに一度にすべて表示されるのではなく、生成されたためです。応答は、一度に 1 文字または 1 単語ずつストリーミングされます。エンドユーザーがチャットに質問または要求を入力すると、合成された応答がストリーミングされ始め、メッセージ全体が配信された後にストリーミングが停止します。応答の生成中は、さまざまな読み込みメッセージ (回答の生成など) が表示されます。メッセージのロードの詳細と例については、「 仮想エージェントのレイテンシフィードバック」を参照してください。アニメーションのスパークル 、応答の生成中に表示されます。アニメーションのスパークル 応答が完全にロードされると、アイコンが静的ブランドの 仮想エージェント アイコンに変わります。

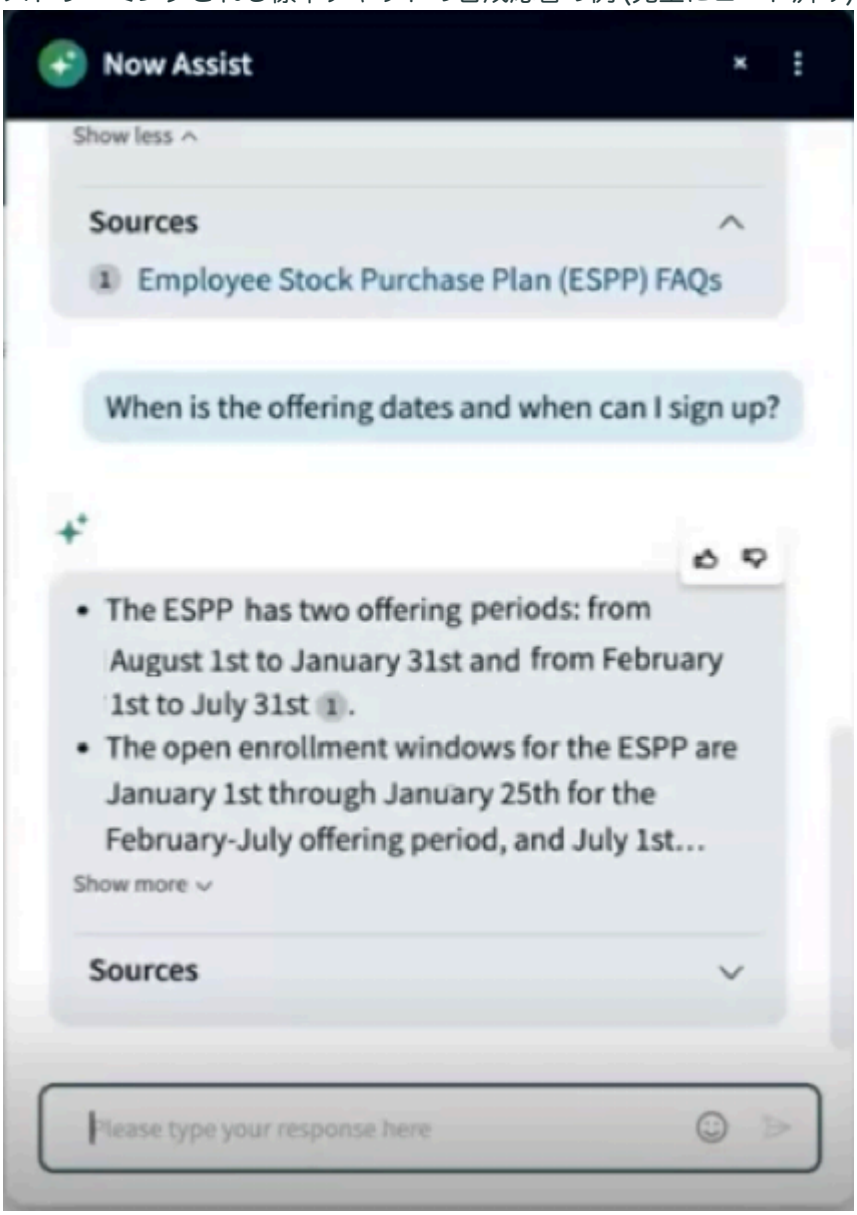
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
ストリーミング中にアニメーションのスパークルアイコンをオフにする場合は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルで *sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled* を false に設定します。アニメーションのスパークルアイコンがオフの場合、ロードメッセージの後にアニメーションの省略記号 ••• このシステムプロパティの詳細については、「Available system properties」を参照してください。

標準チャットでは、6 行のテキストがストリーミングされた後に [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、メッセージ全体が配信されるまで、メッセージの残りの部分がストリーミングされます。

ストリーミングされる標準チャットの合成応答の例 (完全にロード済み)



拡張チャットの場合、ストリーミングは、適用されるすべての場所で合成された応答に適用されます。ストリーミングが完了すると、チャットウィンドウまたは拡張チャットに、切り捨てられた応答ではなく、合成された応答全体が表示されます。合成された応答は、チャットウィンドウまたはポータルの検索結果ページ、および拡張チャットの **[Now Assist**] タブでストリーミングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストリーミングを有効にするには、仮想エージェントガイド付きセットアップでNow Assist中に応答をストリーミングするように AI アシスタントを構成します。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

重要:
動的翻訳がオンになっている場合、ストリーミング機能は使用できません。ストリーミングを有効にするには、動的翻訳をオフにする必要があります。

仮想エージェント会話での**Now Assist**中のトピックの途中での切り替え

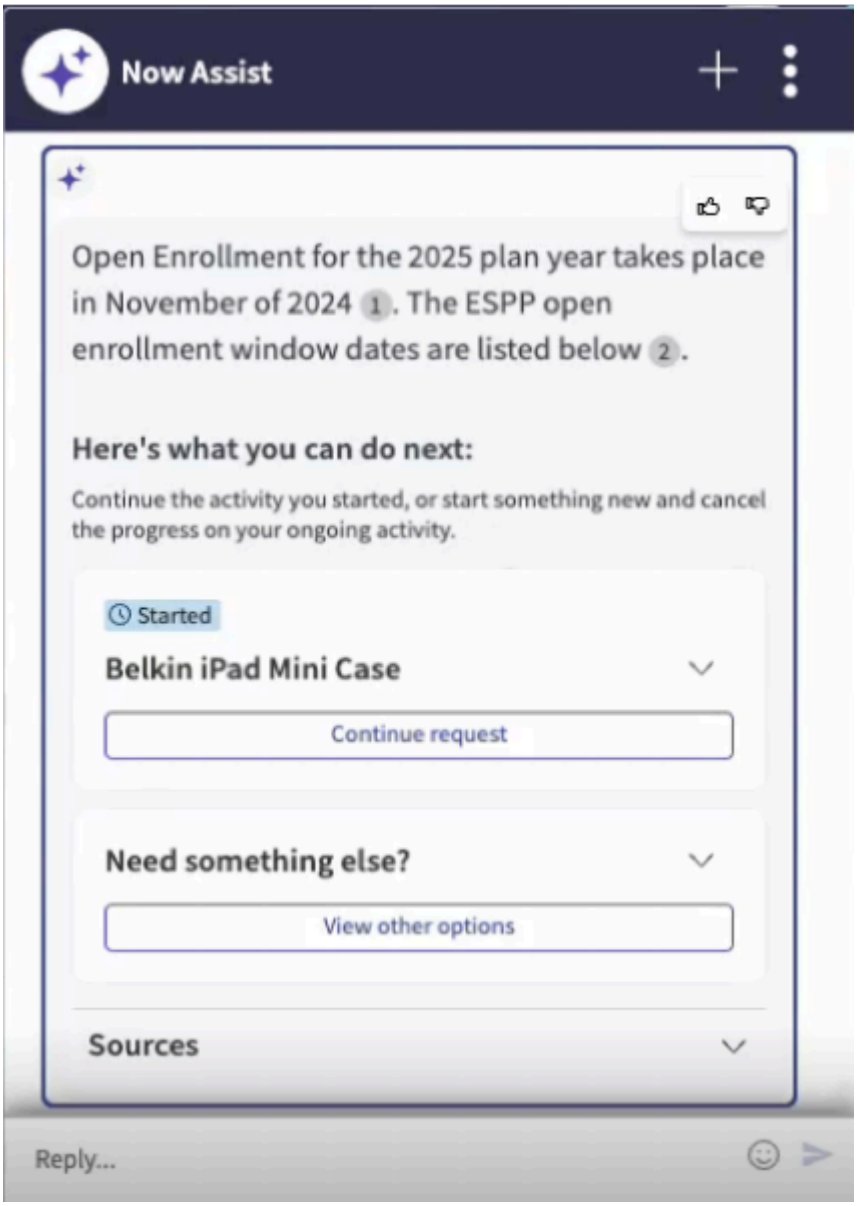
トピックの途中での切り替えにより、会話で同じ Now Assist で新しいクエリが作成されるたびに、わかりやすい言葉を使用して、要求を簡単に切り替えることができます 仮想エージェント 。

仮想エージェント会話のNow Assist中に、会話を再開しなくても会話要求を切り替えることができます。たとえば、会話型カタログアイテムの途中で iPad を注文しているときに、会社でオープン登録が間近に迫っていることを思い出しました。オープン登録がいつ行われるかを 仮想エージェント 尋ねると、既存の会話を終了する必要はありません。仮想エージェントは、オープン登録に関する概要を含む合成応答を提供しますが、既存の会話を続行 (iPad を注文) するか、会話を切り替えて新しい要求 (オープン登録) を実行できることも通知します。

次の画像は、会話設定に基づいてトピックの途中での切り替えがどのように表示されるかの例を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

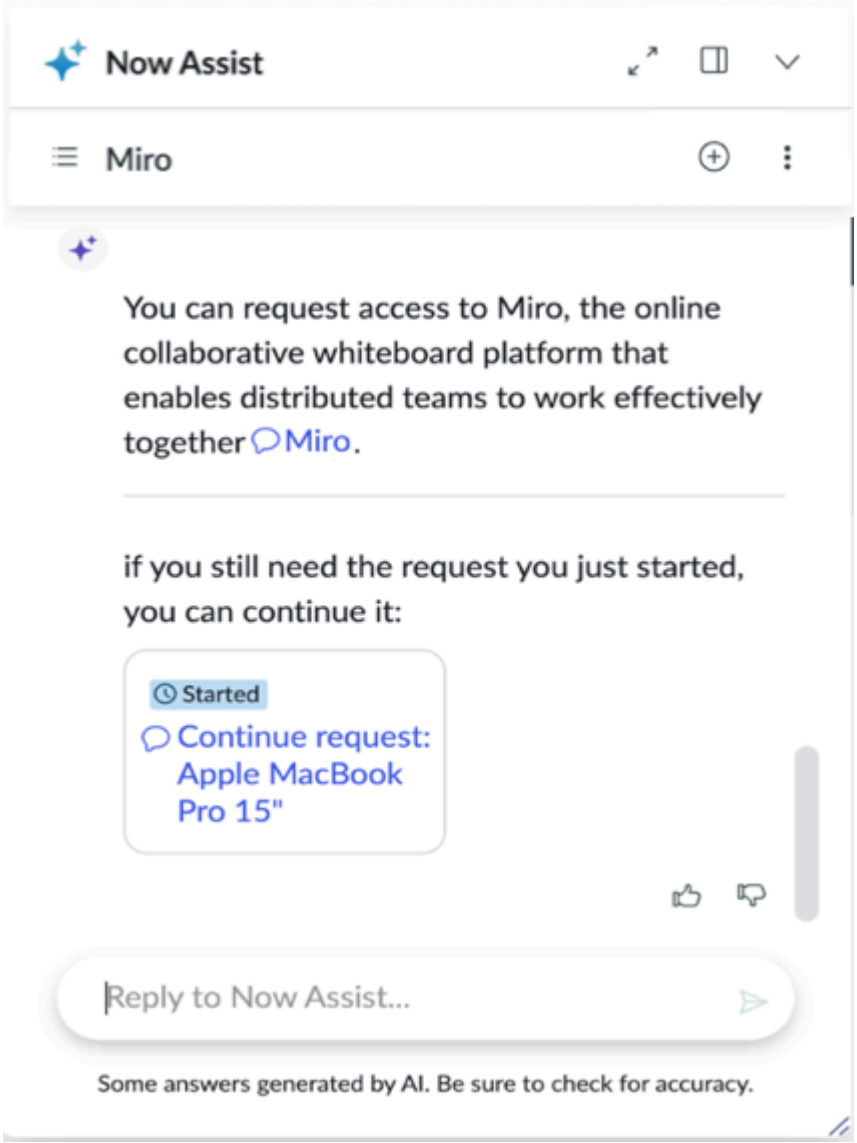
標準チャット会話でのトピックの切り替えの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張チャット会話でのトピックの切り替えの例



元の要求を続行する場合は、前の会話に戻ります。会話の焦点を他のものに切り替えることにした場合は、新しい要求に関する追加情報を表示できます。

チャットでのドキュメントのアップロード

仮想エージェントでNow Assistファイルをアップロードまたはドラッグして、ファイルから関連データを抽出します。アシスタントはファイルの内容を分析して理解し、ファイルの内容について質問したり、サマリーを取得したりできます。

始める前に
Now Assist 標準および拡張チャットサポート 仮想エージェント アシスタントにドキュメントをアップロードします。さまざまなチャット機能の詳細については、「 標準チャット 」と「 拡張チャット」を参照してください。アドミンがアドミンガイド付きセットアップでこの機能をアクティブ化すると、チャット内でドキュメントをアップロードできるようになります。詳細については、「アシスタントの構成」を参照してください。

アップロードされるファイル形式には、PDF、Word (.doc、.docx)、JPEG、PNG などのテキストファイルと画像ファイルが含まれます。ファイルの最大サイズは 5 MB です。

必要なロール:requestor

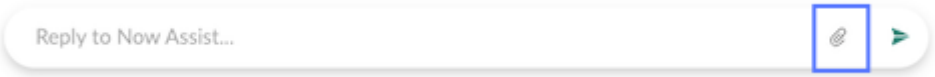
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 仮想エージェント でNow Assistを使用しているポータルホームページに移動します。
2. チャットウィンドウで Now Assist を起動します 仮想エージェント 。
3. ペーパークリップアイコンを選択してファイルをアップロードするか、ファイルをチャットにドラッグします。

チャットにファイルをアップロードする



1 つ以上のファイルをチャットにアップロードできます。アップロードできるファイルの最大数は 3 です。ファイルのアップロードが完了すると、進捗状況が表示されます。ファイルのアップロードに失敗した場合、またはコンテンツを適切に解析できない場合は、是正措置を講じます。

ファイルのウイルスがチェックされ、ファイルがセキュリティに準拠していない場合はエラーメッセージが表示されます。ファイルがウイルススキャンに合格すると、ドキュメントは安全になり、機密データはチャットセッションを超えて保持されません。チャットセッションの終了後に、ファイルに関するフォローアップの質問をすることはできません。

4. 別のファイルについて質問するには、チャットを終了し、新しいファイルをアシスタントにアップロードまたはドラッグします。

Web 検索

Web 検索モードでは、インターネット検索を実行してクエリに回答します。Web 検索モードでは、インターネットからの外部検索結果が提供されますが、これらの結果は会社のコンテンツやポリシーを表すものではありません。

> **注:**
> Web 検索を構成し、 Web 検索を有効にするの詳細については、「 Web search custom skill と アシスタントチャットエクスペリエンスの管理」を参照してください。

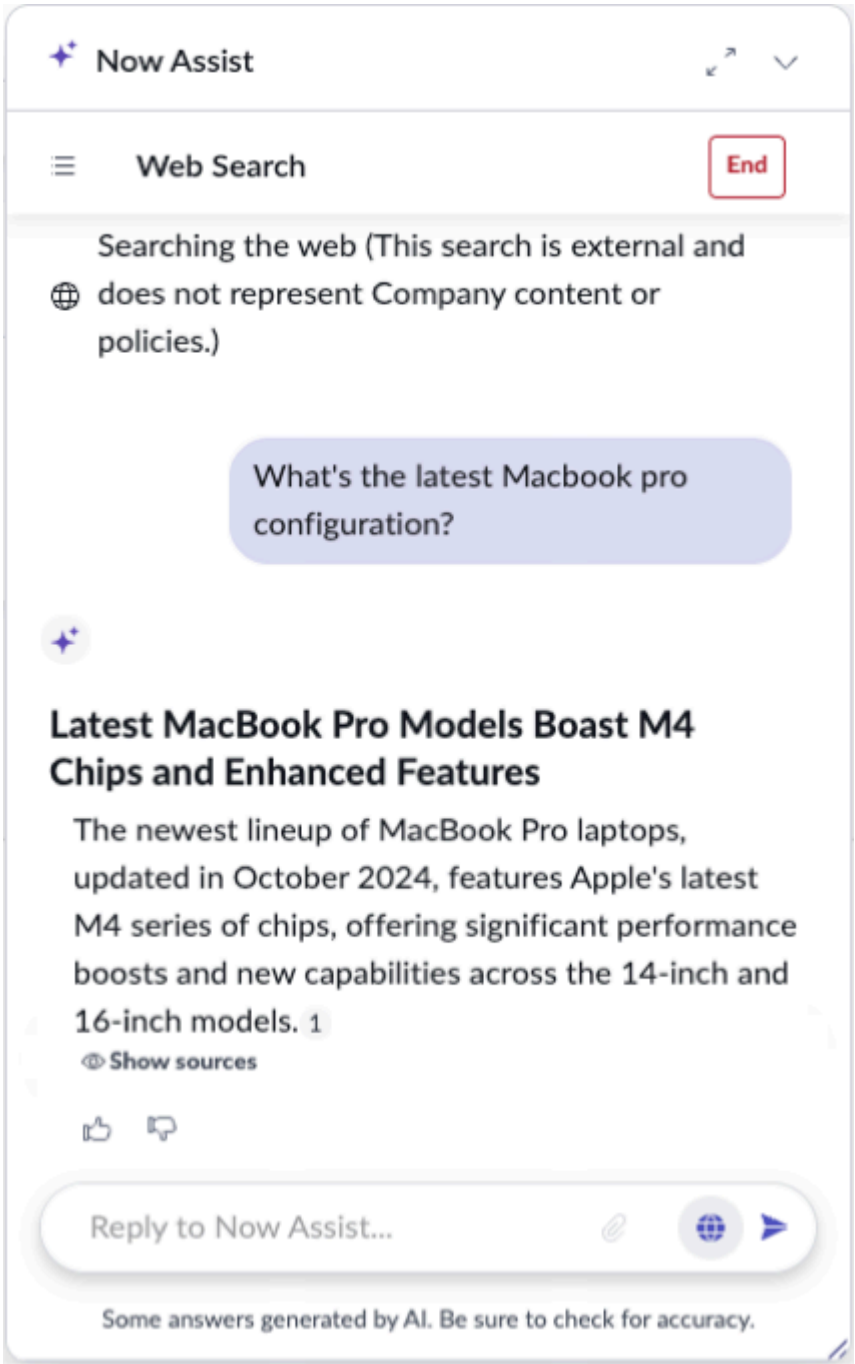
Web 検索モードは、標準チャットおよび拡張チャット会話仮想エージェントNow Assistに適用できます。[Web 検索モードを開始] アイコン (を選択して、Web 検索モードに入ります。このモードでは、すべてのクエリは、社内の検索結果ではなく、インターネットの検索結果を介して回答されます。Web 検索モードでは、会話のシフトを示す分割線が表示され、次のテキストが表示されます: Web の検索 (この検索は外部向けであり、会社のコンテンツやポリシーを表すものではありません。)

たとえば、「 最新の Macbook pro 構成は何ですか?」 と尋ねると、合成された応答がインラインの引用とソースと共に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

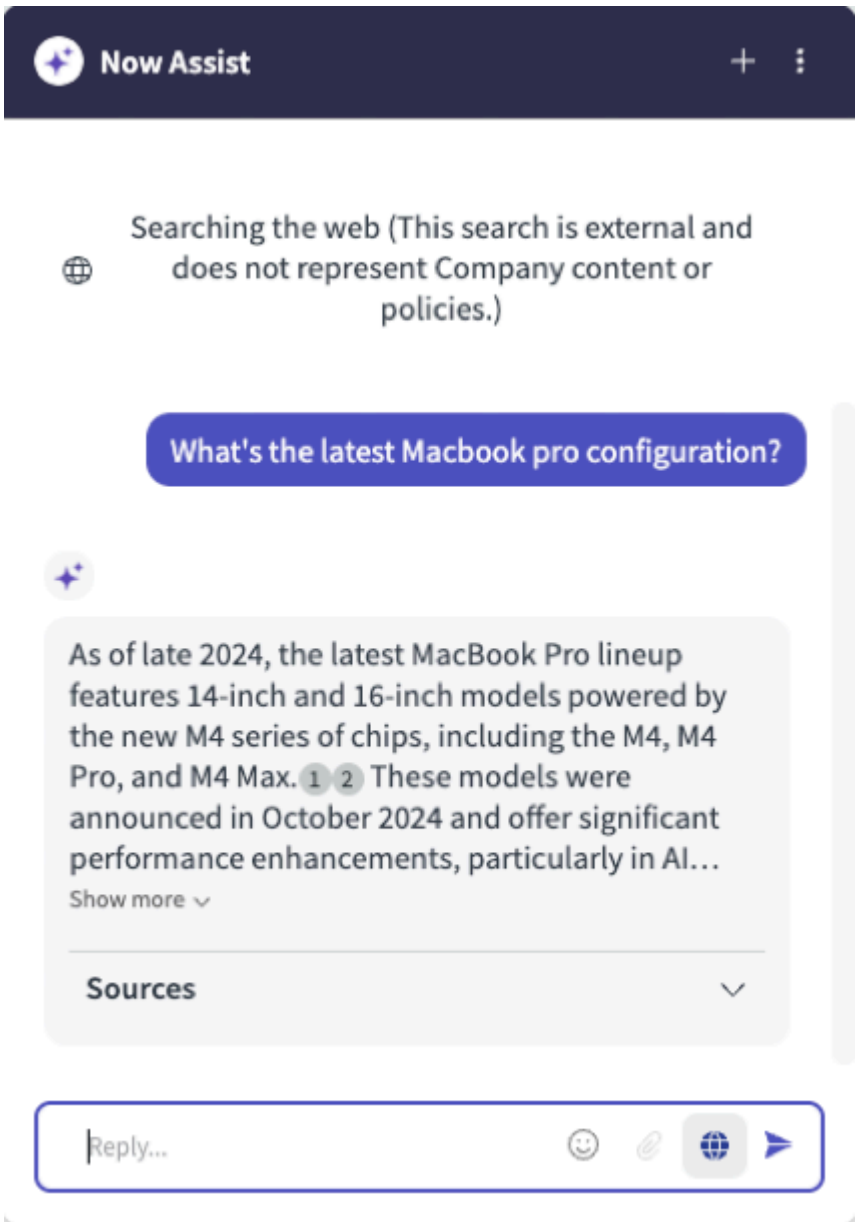
拡張チャットの **Web** 検索モードの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準チャットの **Web** 検索モードの例

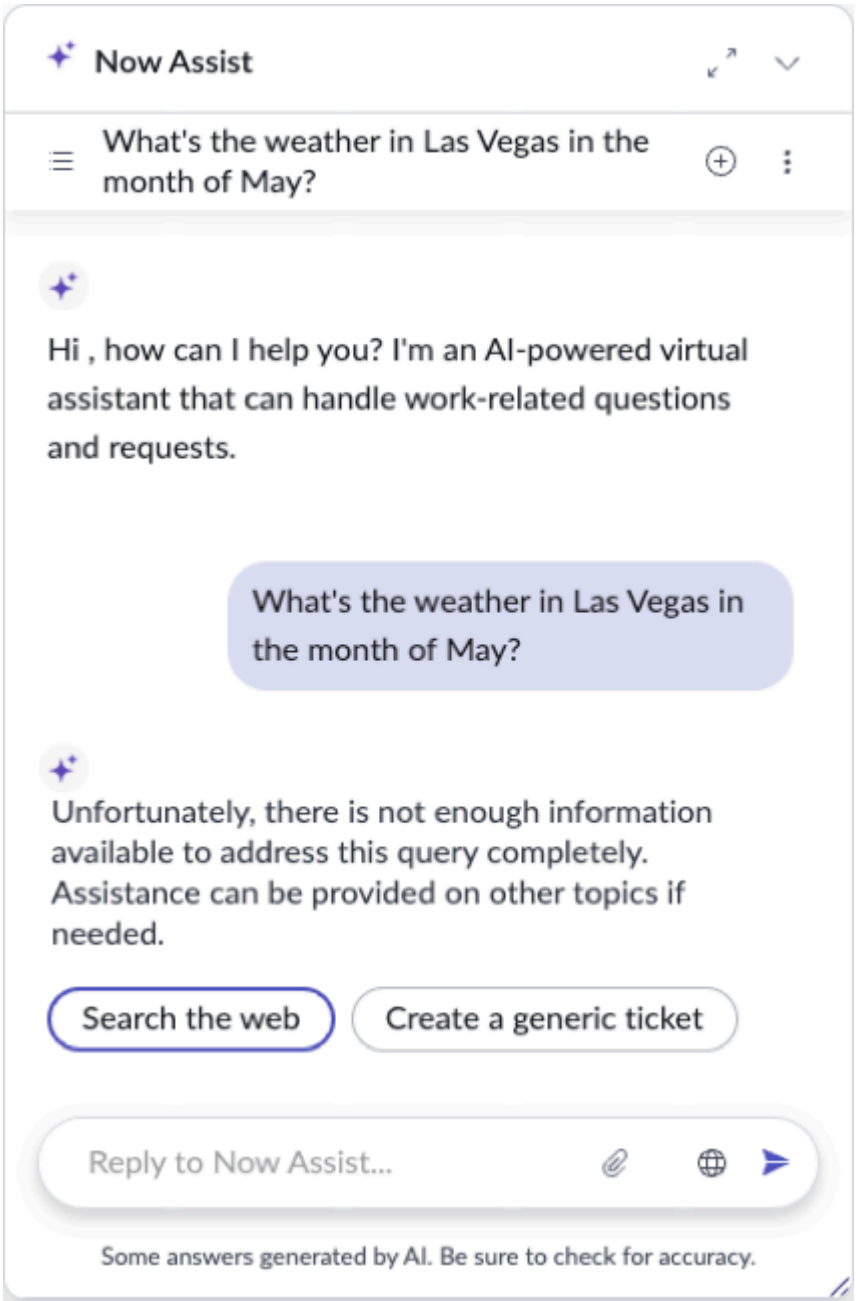


代替オプションとして Web 検索を使用することもできます。たとえば、「5月のラスベガスの天気はどうですか?」と尋ねた場合、LLMと AI 検索 は内部ソースを通じて回答を見つけることができません。代わりに、 **Web**を検索するためのフォールバックオプションを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張チャットの検索の **Web** フォールバックオプションの例



注:
[Web 検索を開始] アイコン ( ) を使用して Web 検索を入力すると、以前の会話履歴が空白になります。代替 **[Web** 検索] オプションを使用して Web 検索を入力すると、Web 検索モードに入る前の最後のクエリのみが考慮されます。

Web 検索モードを終了して内部検索結果に戻るには、次のいずれかを実行します。

- [終了] に入ります。
- [Web 検索の終了] アイコン ([
- Web 検索バナーで [終了] を選択します。

注:
Web 検索バナーは、拡張チャット会話にのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話での雑談

セマンティックフィルターフレームワークからの雑談トピックと雑談発言は、仮想エージェントチャット会話のNow Assistで認識されます。

雑談は、プライマリ言語と代替言語でサポートされています。セマンティックフィルタリングは、次のタイプの雑談を認識します。

- 挨拶:たとえば、「 こんにちは、今日の調子はどうですか?」などです。
- 感謝の気持ち:たとえば 、「ありがとう、これは役に立ちました!」です。
- 苦情:たとえば、 この回答は役に立ちません。

  苦情を伴うチャット会話では、ライブエージェントまたは別の代替トピック (サポート要求の作成トピックなど) を要求するように求められる場合があります。

- 締めくくり:例えば、 私が必要としていたのはそれだけです。ありがとうございました

  標準的なチャット会話では、クローズ雑談が認識されると会話が終了します。

  拡張チャット会話の場合、会話は終了せず、[アクティブなチャット] セクションに残ります。会話が終了していない限り、同じチャット会話に戻ることができます。チャットで次の応答を受信したら、メッセージがクローズされたことがわかります: このチャットは終了したようです。先に進んで閉じます。チャット会話は、指定された時間が経過すると最終的に終了します。クローズされたチャットの詳細については、「 拡張チャット」を参照してください。

> **注:**
> クローズタイプの雑談の場合、会話を終了する前に確認メッセージが表示される場合があります。確認メッセージには 、「このトピックを終了してください。そうなんですか[はい] および [いいえ] コントロールが表示されます。確認メッセージは、*sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled* システムプロパティが [False] に切り替えられている場合にのみ表示されます。クローズ済みの会話は、最終的にクローズ済みチャットに移動します。

提案されたアクション

提案されたアクションでは、前の会話に関連して、次に行うことを検討できる 2 つのアクションの提案が表示されます。提案されたアクションは、仮想エージェント会話のNow Assistの最後に表示されます。

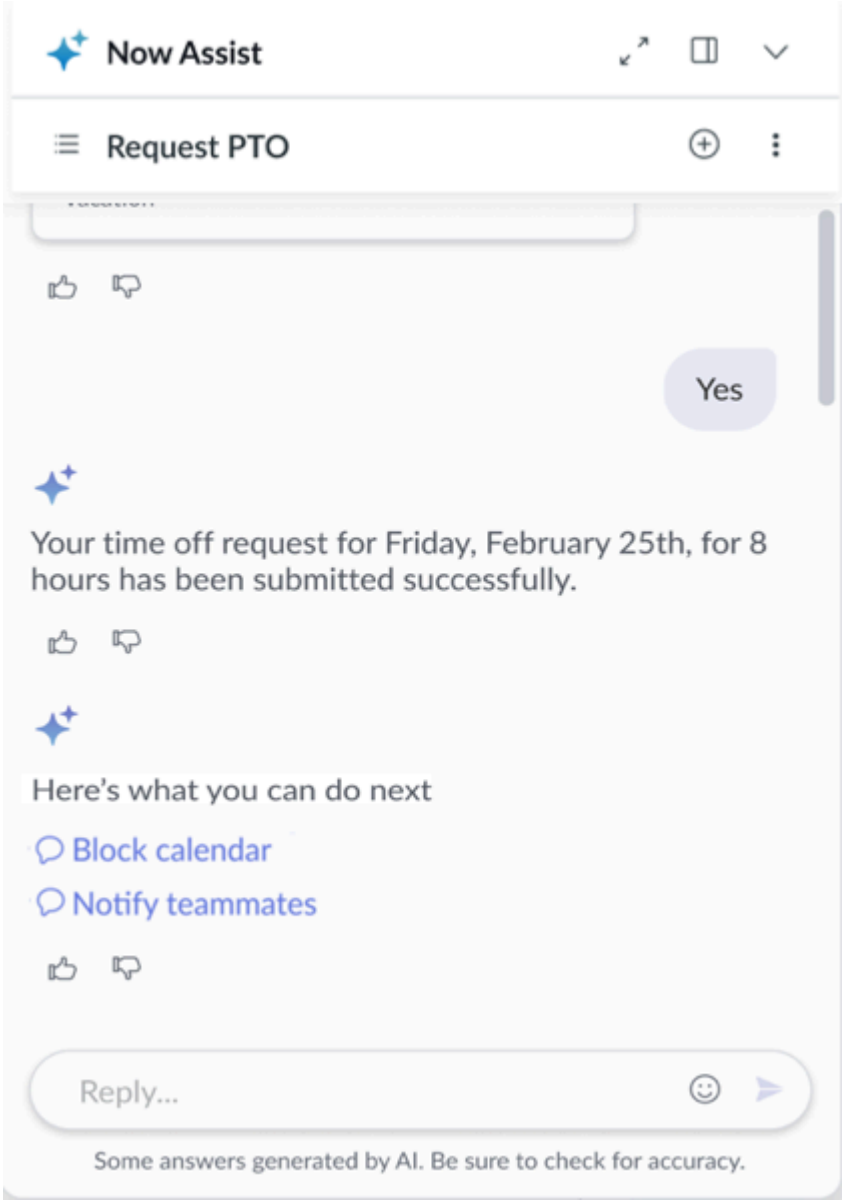
> **注:**
> 推奨アクションは、 *sn_nowassist_va.enable_suggested_actions* システムプロパティを使用してオンにする必要があります。この機能を有効にする方法の詳細については、「 Now Assist仮想エージェント システムプロパティ内」を参照してください。

推奨アクションは、標準チャットおよび拡張チャット会話仮想エージェントNow Assistに適用されます。会話型カタログ要求、会話サブフロー、または 仮想エージェント トピックが完了すると、提案されたアクション が [次に実行できること] ヘッダーの後に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

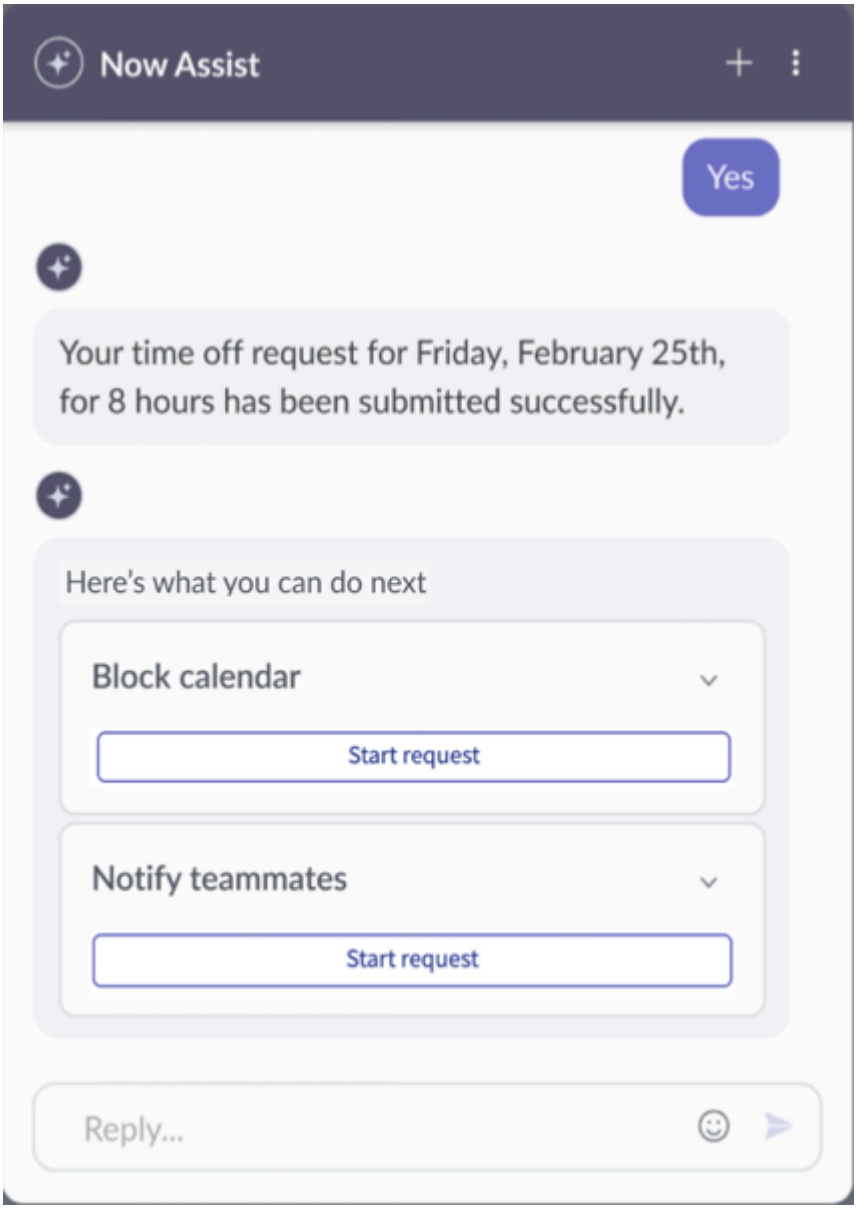
拡張チャットで提案されたアクションの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準チャットで提案されるアクションの例



提案されたアクションを選択すると、同じチャット会話内でそのアクションが開始されます。該当する場合、名前などの以前の会話からの関連情報が選択したアクションに取り込まれます。提案されたアクションは、最後に完了したアクションごとに 1 回のみ表示されます。提案されたアクションを完了すると、標準チャット会話がクローズされ、拡張チャット会話はアクティブなままになります。

仮想エージェントでの **Now Assist** と **Microsoft Teams** の統合

仮想エージェントでの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI を使用して、転送率を向上させ、自然言語理解 (NLU) のトピックディスカバリーで必要とされた時間のかかる作業量を削減します。

Now Assist の 仮想エージェント は、チャットウィジェットのポータル、モバイルアプリ、および Microsoft Teams から利用できます。仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams を統合するには、「アシスタントの構成」を参照してください。アシスタントの構成手順のステップ 3 では、仮想エージェントを表示する場所を選択できます。[Microsoft Teams] を選択します。

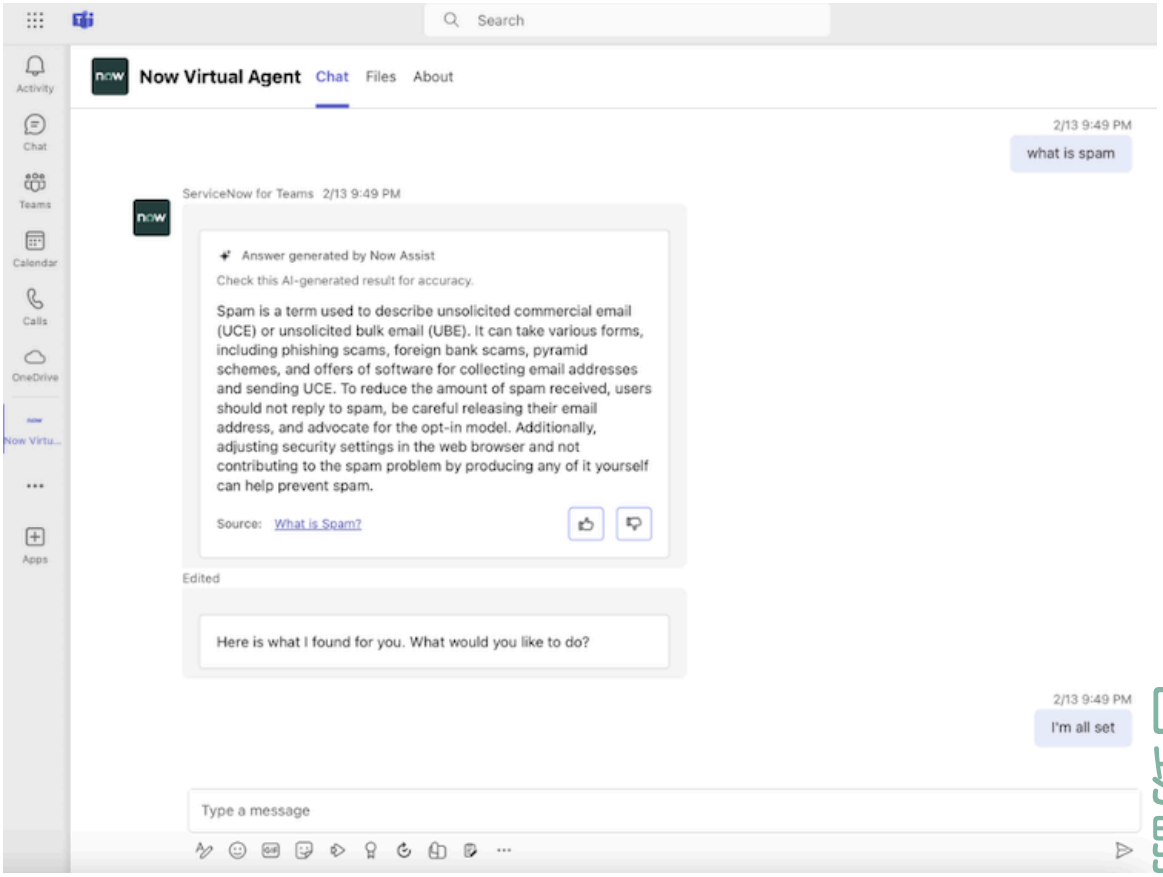
仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams は、AI 検索 の代替トピックに依存します。AI 検索 の代替トピック内には、次の 2 種類の結果が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. Genius 結果：カタログアイテム (会話型および非会話型) およびナレッジベース記事 (シングルターンおよびマルチターン Q&A)。

   カタログアイテムとナレッジベース記事の **Genius** 結果



2. 通常の検索結果 (会話内のマルチリンク出力)。

詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の探索」と「Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート」を参照してください。

仮想エージェントの **Now Assist** の分析

仮想エージェントの Now Assist アナリティクスダッシュボードを使用して、セルフサービスの転送ツールとしての仮想エージェントの Now Assist のパフォーマンスを監視します。

仮想エージェントの **Now Assist** のアナリティクス

仮想エージェントの Now Assist アナリティクスダッシュボードには、セルフサービス転送ツールとしての仮想エージェントの Now Assist の有効性を追跡するために使用できるメトリクスが用意されています。このダッシュボードでは、会話に関するインサイトを提供するため、仮想エージェントの Now Assist がユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。たとえば、ダッシュボードのメトリクスでは、次のことが明らかになります。

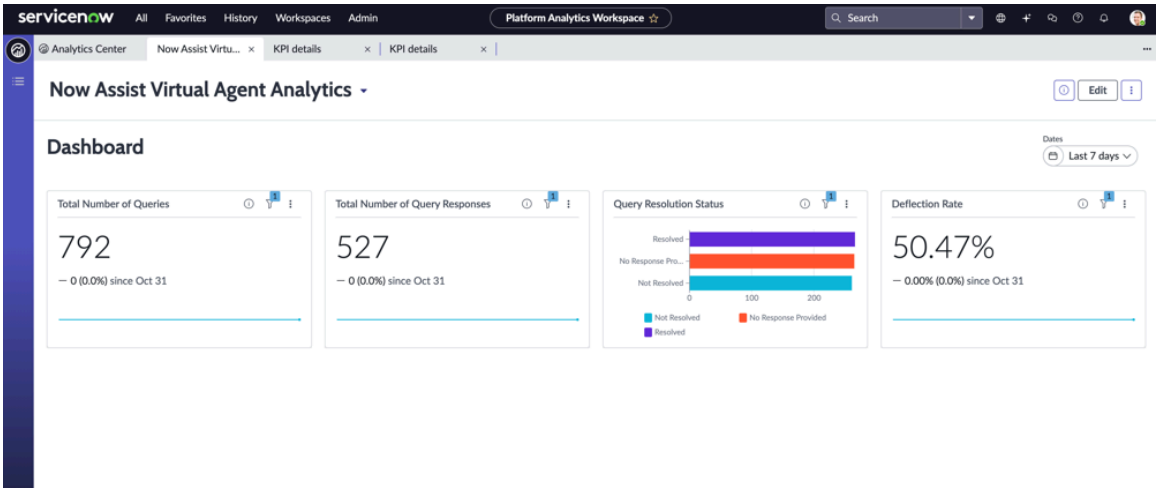
- クエリ総数のうち、Now Assist が対応したユーザークエリの割合
- ユーザーから提供されたフィードバックに基づくユーザークエリの解決ステータス
- 特定の期間の回避率

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラットフォームアナリティクスワークスペースでダッシュボードを表示することができます。ダッシュボードへのアクセス、ナビゲーション、管理の詳細については、「Platform Analytics experience」を参照してください。

Now Assist (仮想エージェントアナリティクスダッシュボード内)

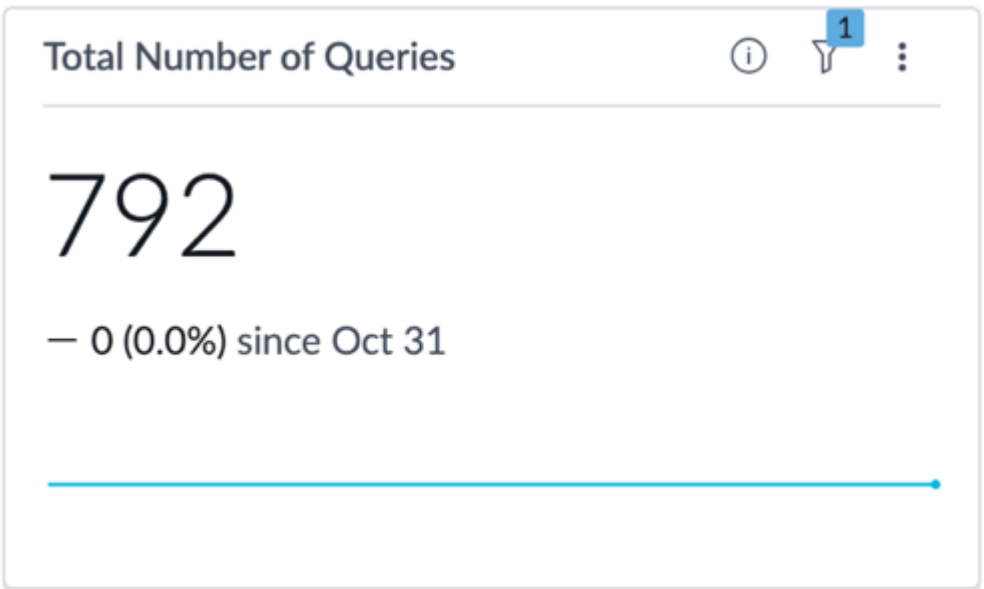


ダッシュボードのメトリクス

クエリの合計数

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が受信したユーザークエリの合計数が表示されます。会話では、[次の回答を表示] や [結果をさらに表示] などの他のリストアイテムをユーザーが選択した場合、このユーザー入力は同じクエリの一部と見なされます。たとえば、ユーザーが別のクエリを入力したり、[新しい会話を開始する **(Start a new conversation)]** を選択したりするなど、Now Assist がインテントの切り替えを検出した場合は、新しいクエリとしてカウントされます。

クエリウィジェットの合計数



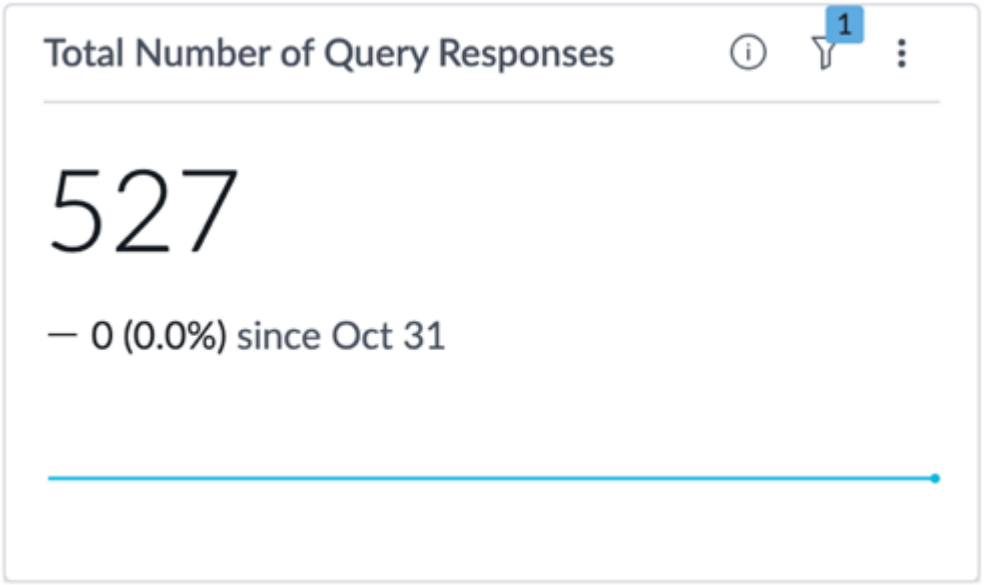
クエリ応答の合計数

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が、ユーザーに確認するためのコンテンツを提示した応答の総数が表示されます。応答にコンテンツが提示されていない場合、クエリは [応答が指定されていません] としてマークされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クエリ応答ウィジェットの合計数

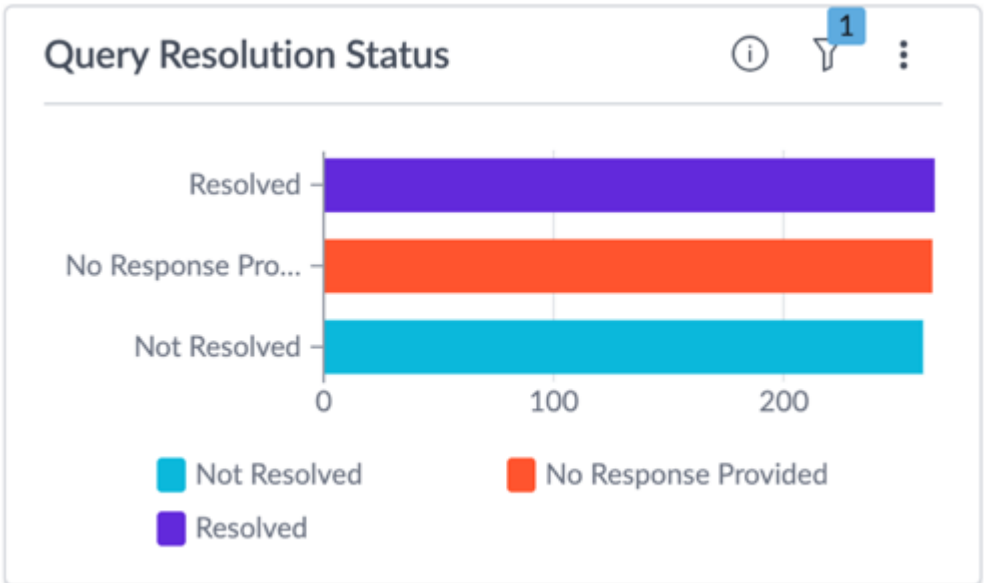


クエリ解決ステータス

ダッシュボードのこの領域には、クエリ応答でユーザーから提供されたフィードバックに基づいて決定された、ユーザークエリの解決ステータスが表示されます。

- 解決済み：ユーザーが応答が有用で効果的であると判断したか、ユーザーがフィードバックを提供しなかったことを示します。
- 未解決：ユーザーが、Now Assist が提示した応答が役に立たないと感じ、この応答を否定的なフィードバックで示しました。
- 応答が指定されていません：ユーザークエリに対して応答が提示されなかったことを示します。

クエリ解決ステータスウィジェット



回避率

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が解決したユーザークエリの割合が表示されます。回避率は、次の計算式で算出されます。(解決されたクエリの数/クエリ応答の合計数) x 100

回避率ウィジェット



会話の回避率について

仮想エージェントでの Now Assist アナリティクスでは、Now Assist のクエリ応答に関連付けられた解決ステータスに基づいて、会話の回避率を計算します。

対話シナリオの例

対話フロー	クエリー	解決ステータス
ユーザーが「新しいラップトップ」と入力	クエリ 1	なし
Now Assist が選択リストを返す	クエリ 1	なし
ユーザーが [次の回答を表示] を選択	クエリ 1	なし
Now Assist が非会話型アイテム「新しい電話」を提示	クエリ 1	なし
ユーザーが [結果をさらに表示] を選択	クエリ 1	なし
ユーザーがサービス要求オプションのいずれかを選択	クエリ 1	なし
ユーザーがサービス要求オプションの賛成アイコンを選択します。	クエリ 1	解決済み
クエリ 1 の終了		
ユーザーが「育児休暇ポリシー」と入力	クエリ 2	なし
Now Assist が米国の育児休暇ポリシーの QA カードを提示	クエリ 2	なし
ユーザーが「カナダの育児休暇ポリシー」と入力	クエリ 2	なし
クエリ 2 の終了		
ユーザーが [その他] を選択	クエリ 3	解決済み
ユーザーが「iPhone が壊れた」と入力	クエリ 3	なし
Now Assist がアイテムの選択リストを提示	クエリ 3	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話フロー	クエリー	解決ステータス
ユーザーがリストアイテムの 1 つを選択	クエリ 3	解決済み
クエリ 3 の終了		
ユーザーが「機能停止」と入力	クエリ 4	なし
Now Assist が SR のリストを提示	クエリ 4	なし
ユーザーが [さらにヘルプを取得] を選択	クエリ 4	未解決

会話シナリオの例では、回避率は (解決されたクエリの数/クエリ応答の合計数) x 100、つまり (3/4) x 100 = 75% として計算されます。

仮想エージェントの Now Assist での参照

仮想エージェントのトピック開発者は、Now Assist パネルチャネルで使用するトピックを作成することができます。現在、以下の仮想エージェントデザイナーのコントロールがサポートされています。

Now Assist パネルチャネルの詳細については、「対話型インターフェース のチャネル」を参照してください。

Now Assistパネルチャネルでサポートされているコントロール

コントロールタイプ	サポートされているコントロール
ユーザー入力コントロール	• 入力コレクター • テキスト • 静的選択 • 動的選択肢 • ブール • 日時 • カルーセル 詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。
ボット応答コントロール	• テキスト • 「リンク」 • HTML • カード (レコードカードとアクションのみのレコードカード) 詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

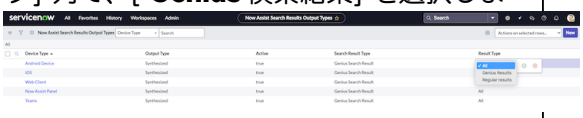
Now Assist仮想エージェント システムプロパティ内

システムプロパティを使用してアシスタントをカスタマイズします。一部のプロパティはシステムプロパティフォームで使用できます。ただし、あまり使用されないプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルからのみ使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

その他

プロパティ	説明
com.glide.cs.doc_qna.va_attachment.max_attachments	ユーザーが一度に添付できる添付ファイルの最大数を設定します。デフォルト値 = 3。
sn_ai_websearch.perplexity_model_name	Web 検索に使用する Perplexity モデルを指定します。デフォルト値は sonar です。
now_assist_va_search_results_output_type.list	通常の結果をオフにし、 仮想エージェント内のみ Genius 結果を表示します。システムプロパティを使用して、[Now Assist 検索結果出力タイプ] テーブルにアクセスします。デフォルトでは、すべてのチャネル (Android デバイス、iOS、Web クライアント、Now Assist パネル、 Microsoft Teams) に対して通常の結果と Genius 結果が表示されます。[検索結果タイプ] 列で、[**Genius** 検索結果] を選択します。 
sn_nowassist_va.display_default_catalog_image	カタログアイテムのレコードに画像が設定されていない場合、デフォルトの買い物かご画像を表示するまたは表示しない。値 = true の場合、デフォルトの買い物かごの画像が表示されます。これがデフォルト値です。値 = false の場合、デフォルトの買い物かご画像が削除されます。 **注:** 画像に関連付けられているカタログアイテムは、システムプロパティに関係なく引き続き表示されます。
sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.<portal-url>	システムプロパティを作成して、チャットウィンドウをポータルに固定できるようにします。システムプロパティでは、*<portal-url>* はポータルアプリケーションの URL サフィックスです。たとえば、従業員センター でチャットウィンドウを有効にするためのシステムプロパティは *sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.esc* になります。デフォルトでは、チャットウィンドウの固定は サービスポータルに対して有効になっています。他のすべてのポータルの場合は、システムプロパティを作成します。URL サフィックスのリストについては、次に移動します: すべて > サービスポータル > ポータル.
sn_nowassist_va.show_view_more_for_synthesized	標準チャット会話で [さらにヘルプが必要] ボタンを表示します。[値] フィールドはデフォルトでは空であるため、ボタンは表示されません。[さらにヘルプが必要] ボタンを表示するに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他 (続く)

プロパティ	説明
	は、「通常の説明」または「通常の説明」と入力します。 • 通常: 「さらにヘルプが必要 」ボタンは、合成された応答に対してのみ表示されます。 • 明確化: [さらにヘルプが必要] ボタンは、明確化の応答にのみ表示されます。明確化応答は通常、エンドユーザーの応答が曖昧すぎて、より的を絞った応答のために明確化が必要な場合に発生します。 • 通常、説明:[さらにヘルプが必要] ボタンは、合成された応答と説明の応答の両方に表示されます。
sn_nowassist_va.synth_response_revisit_position	会話のフォールバックオプションと再アクセスオプションの順序を変更します。値フィールドに BEFORE_FALLBACK または AFTER_FALLBACK を入力し、更新 を選択します。

ナレッジグラフ

プロパティ	説明
sn_ais_assist.kgnlq_schema_name	ナレッジグラフを介して仮想エージェントでNow Assistできる情報を制御します。デフォルト値は sn_kg.now_user_graph_nlq です。

提案されたクエリ

プロパティ	説明
sn_nowassist_va.enable_suggested_queries	拡張チャットの提案された検索クエリをチャットウィンドウに表示できます。ポータルの検索バーで実行される検索クエリは、後続の新しい会話の挨拶トピックの一部として表示されます。デフォルト値は false です。
sn_nowassist_va.max_suggested_queries	拡張チャットウィンドウの会話の挨拶トピック内に表示する推奨検索クエリの最大数を決定します。デフォルト値は 6 です。

提案されたアクション

プロパティ	説明
sn_nowassist_va.enable_suggested_actions	仮想エージェント の Now Assist で提案されたアクションを有効にして、前のアクションを完了した後に実行できる操作のオプションがユーザーに表示されるようにします。推奨アクショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提案されたアクション (続く)

プロパティ	説明
	ンは、標準および拡張チャット、モバイル、Microsoft Teamsに適用されます。可能な値は次のとおりです。 False = 推奨アクションはオフのままで、バックグラウンドプロセスは実行されません。 ログのみ = 機能はバックグラウンドで実行され、推奨されるアクションは UI に表示されません。提案されたアクションは、アドミンに表示されるテーブルに記録されます。 True = 提案されたアクションを仮想エージェントおよびログのみモードでNow Assist表示します。ログのみモードでは、アドミニストレーターに表示されるテーブルで予測されたアクションを記録します。

インスタンスで実行されたアクションと対応する提案されたアクションを示すテーブルを表示します。テーブルは、システムプロパティが [ログのみ] または [True] に設定されている場合に表示されます。テーブルの場所は *sys_now_assist_va_suggested_actions_result_log* です。

実行されたアクションと対応する提案されたアクション

アクション実行名	アクションの説明を実行中	SA1 名	SA1 の説明	SA1 モデルタイプ	SA2 名	SA2 の説明	SA2 モデルタイプ

自動翻訳

エージェントチャット

エージェントチャットは、エージェントと要求者のチャットエクスペリエンスを簡素化する機能を備えており、マネージャーはエージェントを監視し、支援できます。

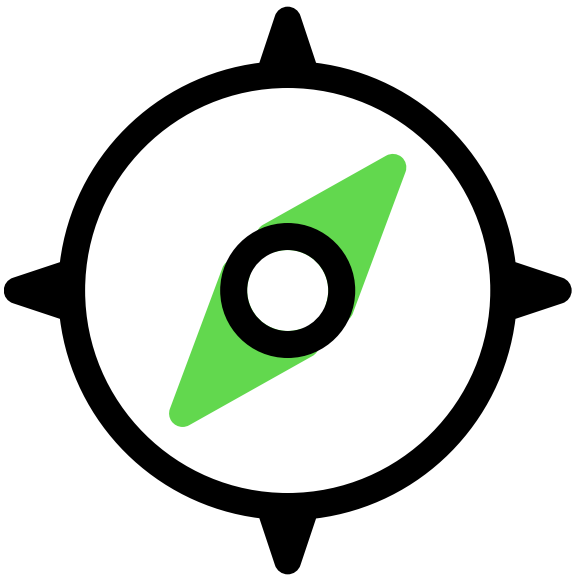
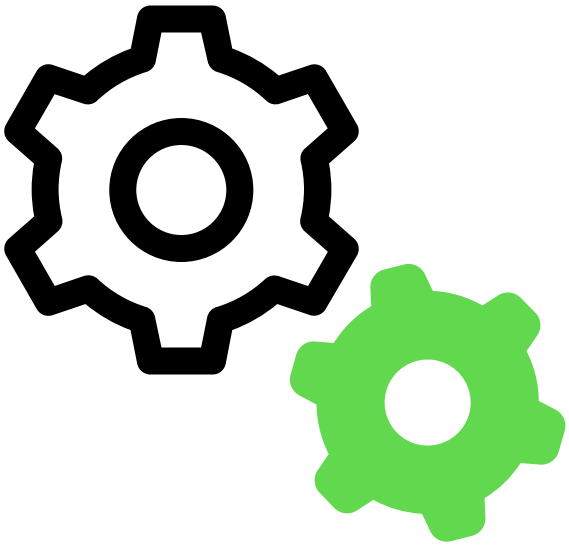
顧客と関わるための生産性機能が組み込まれたワークスペースをエージェントに提供します。エージェントは次のことを実行できます。

- クイックアクションと呼ばれるショートカットを使用して、チャットを別のキューに転送したり、チャットに関連するコンテキスト情報を表示したりするなどのよく使用するアクティビティを実行する。
- 応答テンプレート を使用して、挨拶やよくある質問への回答などのよく使用する応答を再利用する。
- エージェントアシスト を使用して、ナレッジ記事、Q&A、および以前のインシデントまたはケースの関連する問題の検索から導き出された、問題に対して考えられるソリューションを取得する。
- エージェントチャットの動的翻訳を使用して、母国語で顧客とやり取りをする。
- エージェントの受信ボックスに送信されたワークアサインメントを管理し、エージェントが可用性を設定してチャットを承認、却下、または転送できるようにする。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

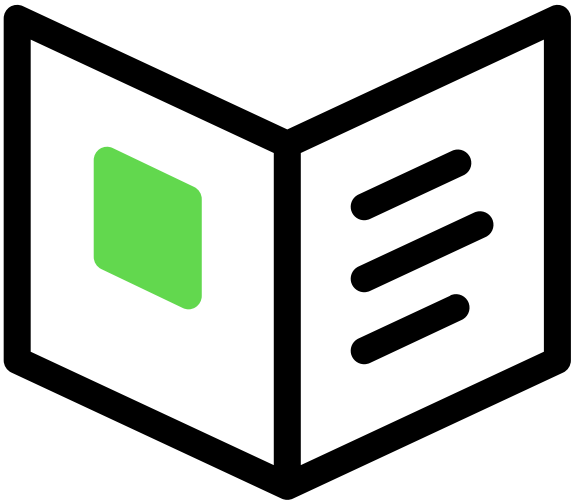
- 対話オートパイロットを使用してエンドユーザーにタスクを説明する 仮想エージェント のセルフサービストピックをトリガーする。
- インタラクションの最終作業 でサポートセッションを終了した後に、作業メモまたは更新を追加するオプションをエージェントに提供する。

開始

探索	構成
	
エージェントチャットの概念と機能について説明します。	エージェントチャットをインストールして構成し、関連するプラグインをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
	
エージェントチャットを使用すると、エージェントが他のユーザーとディスカッションを行い、問題をより迅速に解決できるようになります。	ドメインセパレーション、レポートのビルド、およびインタラクション関連レコードのエージェントチャット 詳細を取得します。

自動翻訳

エージェントチャット の詳細

エージェントチャット によって、ライブエージェントはチャットを介してエンドユーザーと直接やり取りすることができます。エンドユーザーは、ライブエージェントとチャットして質問をしたり、情報を受け取ったりすることができます。

エージェントチャット の概要

チャットシステムは、人工知能を利用した自律チャットである仮想チャットから始まります。要求者は、エージェントチャットを使用してライブエージェントとのチャットを要求できます。エージェントチャットを使用して、エージェントは要求者との通信、インシデントまたはケースレコードの作成、または別のエージェントまたはキューへのチャットの転送を行います。

エージェントチャットは、使用しているポータルの任意のポータルページでチャット会話に永続的なウィジェットを使用します。アサインルールを確立して、ジョブを処理するためのキャパシティとスキルを備えた利用可能で最適なエージェントにチャット会話で到達するか、エージェントがチャットを別のエージェントに転送できるようにすることができます。また、応答テンプレートを使用して、再利用可能な一貫したメッセージを要求者に返すことができます。

仮想チャットはエージェントチャットの前後にサーベイを実施します。事前サーベイでは、チャットセッションを支援するために要求者に関する予備情報を取得します。チャット後のサーベイでは、支援したエージェントに対する要求者の満足度に関するフィードバックが得られます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットのメリット

メリット	機能	ユーザー
エージェントとチャットマネージャーが要求者に知られることなく会話します。	エージェントウィスパー	エージェント、チャットマネージャー
会話型アンケートを通じてエンドユーザーから重要な情報を収集します。	チャットのサーベイ	エージェント
エージェントと要求者間の会話のトランスクリプトをダウンロードします。	要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード	要求者
別の言語で会話を実行します。	エージェントチャットの動的翻訳 の概要	エージェント、要求者
要求者が選択したメッセージングアプリで要求者との会話を開始します。	エージェント発信用メッセージングインターフェイス	エージェント、要求者
チャットの概要を読みます (これは、Now Assist がインストールされている場合にのみ利用可能です)。		エージェント

チャットのルーティング

要求者は仮想チャットでチャットを開始します。エージェントチャット でライブエージェントとのチャットを要求すると、その要求は 高度な作業アサイン (AWA) によって制御されるキューに入り、対応可能性、キューの長さ、および専門知識に基づいてさまざまなエージェントにチャットがルーティングされます。

展開リンク

エージェントチャット の会話中にエージェントまたは要求者がリンクを入力すると、リンクが「展開」されるか、Web サイトのコンテンツのプレビューとともに表示されます。エージェントチャット の会話内のリンクは、仮想エージェントと同じ方法で展開されます。詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用(Using link unfurling in Virtual Agent)」を参照してください。

クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情

エージェントは、エージェントチャット のチャットパネルで要求者とライブ会話をしているとき、クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情をリアルタイムで確認できます。詳細については、「Getting work from chats」を参照してください。

エージェントウィスパー

エージェントウィスパー では、エージェントとチャットマネージャーが要求者に知られることなく会話できるようにします。

要求者とエージェントの間のチャット中に、エージェントがチャットマネージャーに個人的に支援を求めたり、チャットマネージャーとエージェントが要求者に気付かずに会話したりすることがあります。エージェントウィスパー を使用すると、エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーとエージェントは要求者に知られることなく互いにメッセージを送信できます。

たとえば、エージェントが新しく雇用された場合、まだトレーニング中の場合、または要求者の要求をどのように処理するかわからない場合、エージェントはチャットマネージャーに会話への参加を依頼して、エージェントが手順のステップを個人的に理解できるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のシナリオは、エージェントが顧客の会話をチャットマネージャーにエスカレートする必要がある場合です。エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーはチャットの会話に公的に参加して顧客と直接やり取りし、状況を緩和することができます。

エージェントチャット設定で エージェントウィスパー を有効にします。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ヘルプのクイックアクションの使用

エージェントは、ヘルプフラグを立てることで、チャットマネージャーに要求者とのチャット会話に参加するように依頼できます。エージェントは、クイックアクションメニューを開くか、/help と入力してヘルプを要求できます。ヘルプのクイックアクションを使用する場合、エージェントは、ヘルプが必要な内容を説明する簡単なプライベートメッセージを入力することもできます。このようにすると、チャットマネージャーは会話に入るときにまでに、エージェントが何を必要としているかを把握しておくことができます。

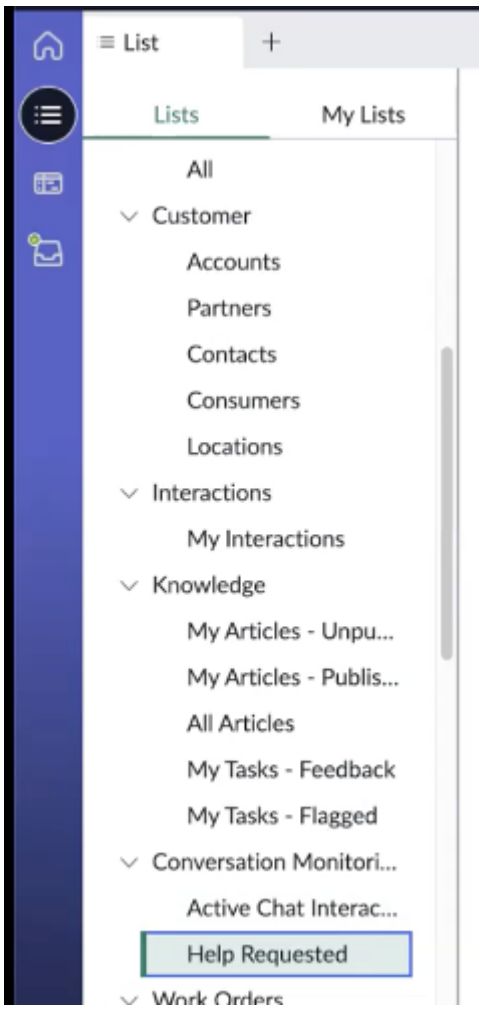
チャットマネージャーは、さまざまなビュー (インタラクションリストビュー、マネージャーダッシュボード、およびリスト) から要求されたヘルプを使用して会話を表示できます。

- インタラクションリストビュー：エージェントは、インタラクションリストビューに移動し、要求されたヘルプの列に追加して、エージェントがヘルプを要求した会話を確認できます。ここから、マネージャーはインタラクションレコードを直接クリックして、エージェントおよび要求者との会話に参加できます。
- マネージャーダッシュボード：カスタマーサービスのワークフォース最適化 (com.snc.wfo.csm) プラグインがインストールされている場合、マネージャーは、マネージャーダッシュボードホームページで [要求されたヘルプ (Help requested)] タイルを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスト：[会話の監視] > [要求されたヘルプ (Help requested)] から、マネージャーは、エージェントがヘルプを要求したチャットインタラクションのリストを表示できます。



CSM のワークフォース最適化 の詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

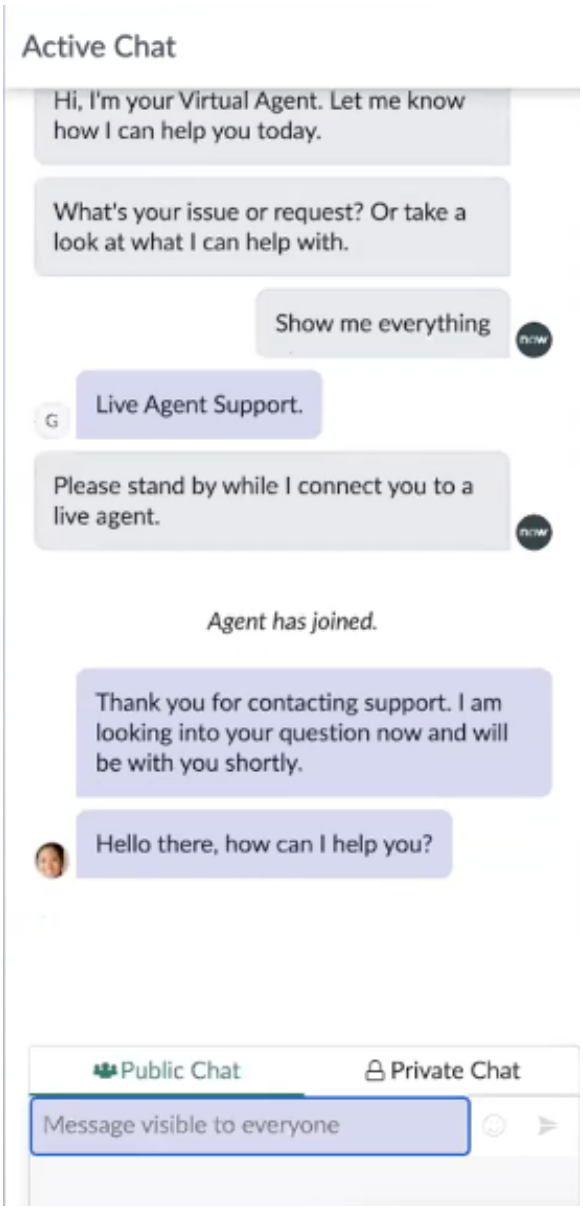
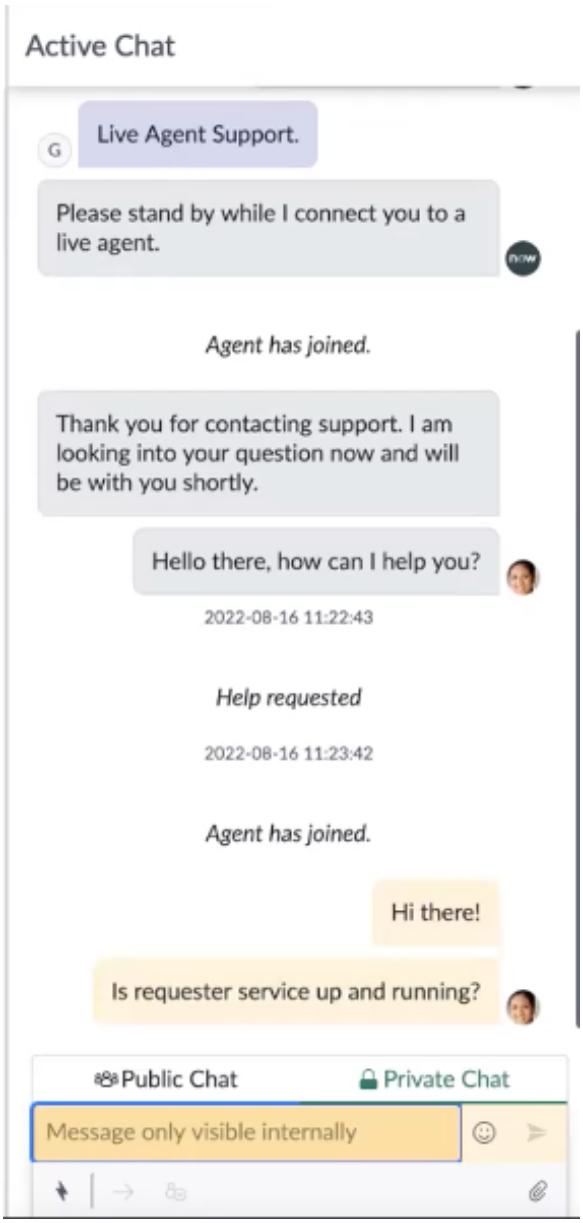
プライベートチャットでのメッセージの送受信

エージェントとチャットマネージャーは、要求者が会話中であることを知らなくても会話できます。エージェントとチャットマネージャーにのみ表示されるメッセージはプライベートメッセージです。要求者にはプライベートメッセージは表示されません。エージェントとチャットマネージャーは、[公開チャット] タブと [プライベートチャット] タブを使用して、公開メッセージとプライベートメッセージを切り替えることができます。[プライベートチャット] タブの背景は黄色で、「メッセージは内部でのみ表示されます」と表示され、プライベートメッセージは黄色の背景に表示されます。誰かが [プライベートチャット] タブに入力しても、入力イベントインジケーターは表示されません。たとえば、チャットマネージャーが [プライベートチャット] タブに入力すると、エージェントと要求者の画面には入力イベントインジケーターが表示されません。

エージェントが入力してメッセージを送信するタブによって、メッセージが非公開で投稿されるか公開で投稿されるかが決まります。エージェントが [公開チャット] タブでメッセージの入力を開始してから [プライベートチャット] タブに切り替えた場合、[プライベートチャット] タブにはメッセージが表示されません。エージェントが [公開チャット] タブに戻っても、メッセージはそこに残っています。ただし、エージェントは、[プライベートチャット] タブにあるか [公開チャット] タブにあるかに関係なく、プライベートメッセージを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

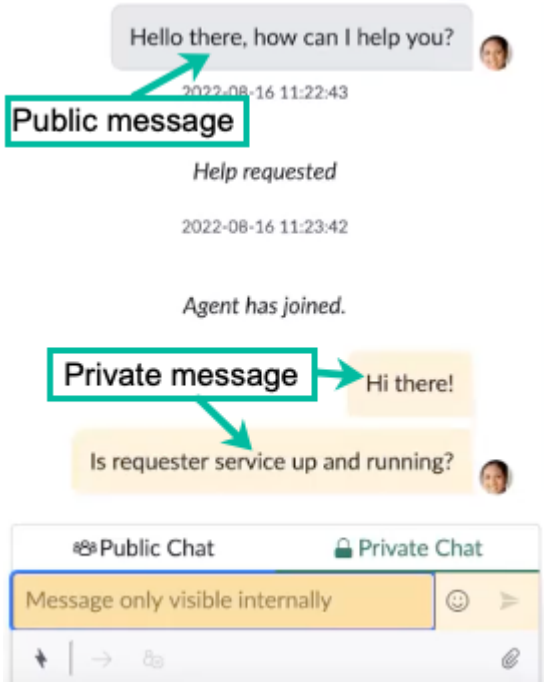
公開チャットとプライベートチャット

公開チャットの例	プライベートチャットの例
	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開メッセージとプライベートメッセージの例

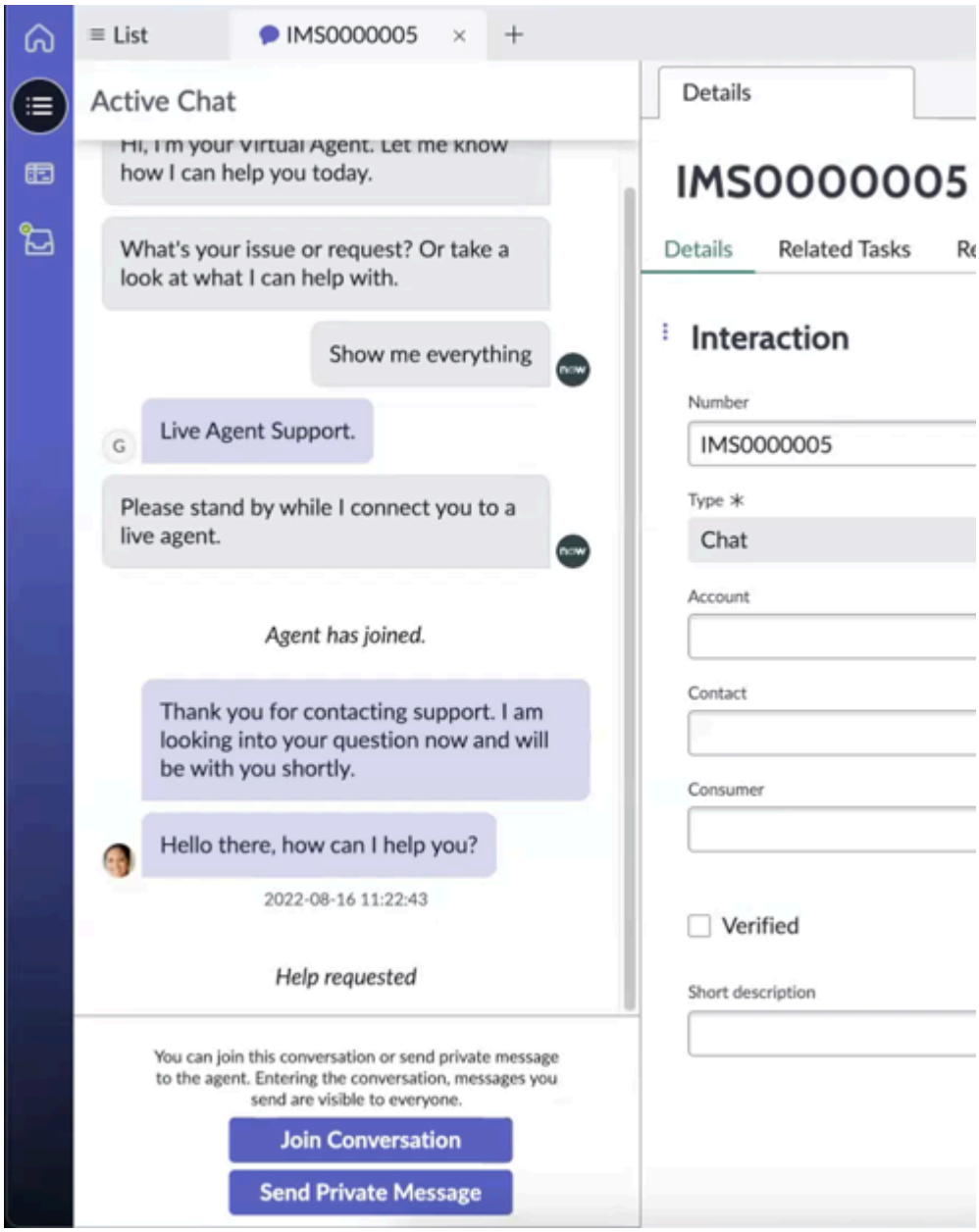


プライベートチャットのチャット会話に参加する

チャットマネージャーが初めてプライベート会話 ([プライベートチャット] タブ) から公開会話 ([公開チャット] タブ) に切り替えると、ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスは、公開会話に参加しようとしていることをチャットマネージャーに通知し、要求者にはチャットマネージャーが会話に参加しようとしていることが通知されます。チャットマネージャーは、[はい] を選択して公開会話に参加するか、[キャンセル] を選択してプライベート会話を続けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プライベートチャットで添付ファイルを共有する

[プライベートチャット] タブでエージェントが添付ファイルを送信した場合、添付ファイルはエージェントとチャットマネージャーにのみ送信されます。プライベートメッセージの会話では、メッセージ送信の確認メッセージは表示されません。

内部チャットトランスクリプトに保存されているプライベートメッセージ

会話が終了すると、1 つの外部トランスクリプトと 1 つの内部チャットトランスクリプトが生成されます。

公開チャットのトランスクリプトにはプライベートメッセージが含まれていないため、[トランスクリプトのダウンロード (Download Transcript)] 機能が有効になっている場合は、要求者がアクセスしてダウンロードできます。

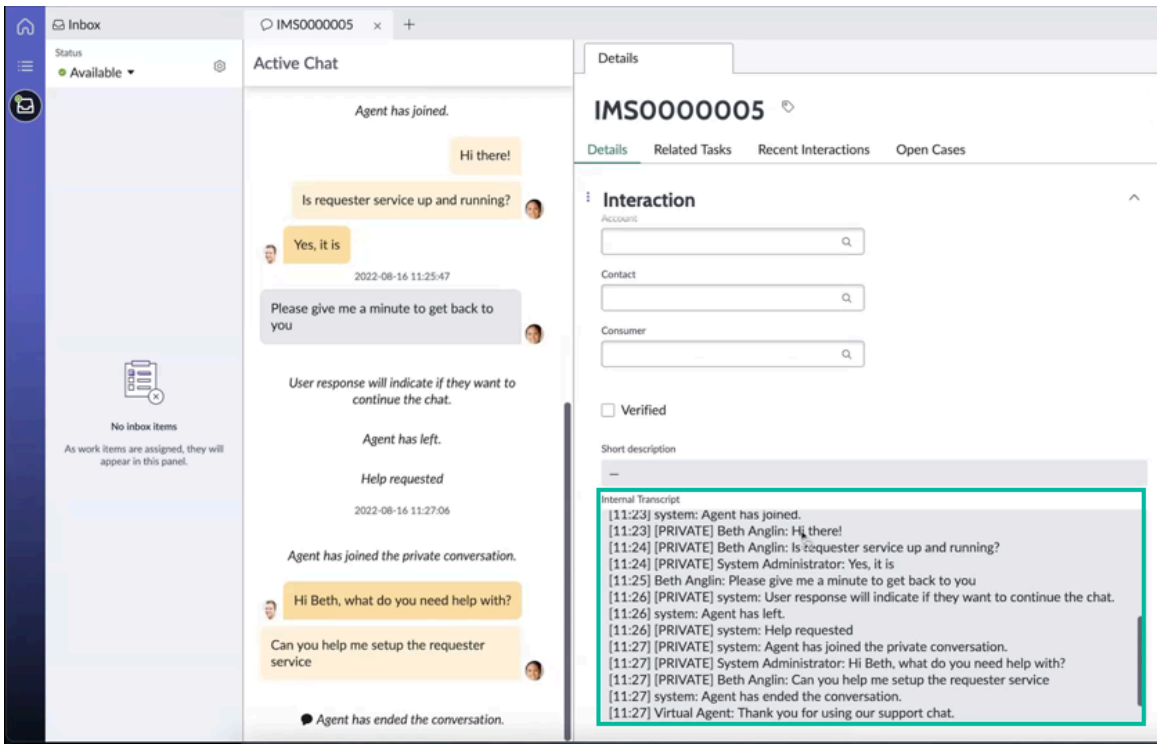
プライベートチャットのトランスクリプトは、デフォルトでインタラクションレコードに表示され、エージェントとマネージャー間で交換されるプライベートメッセージが含まれます。プライベー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トメッセージには、メッセージがプライベートチャットを介していつ来たかを明確に示すために、[PRIVATE] という単語がプリフィックスとして付けられます。

チャットのトランスクリプトのダウンロードの詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。



カスタムレポート

アドミニストレーターは、ヘルプ要求の数を追跡するカスタムレポートをビルドできます。手順については、「ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成する」を参照してください。

チャットのサーベイ

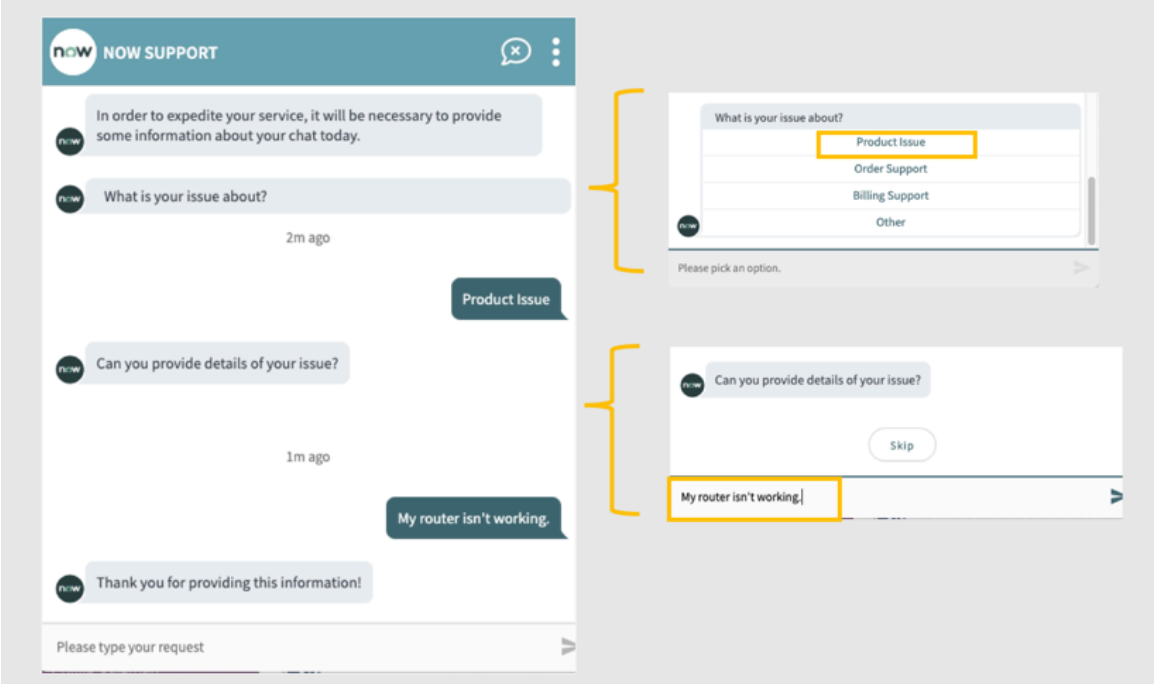
ライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットする前後に、エンドユーザーに会話型アンケートを表示して、エンドユーザーから重要な情報を収集します。

チャットサーベイの仕組み

フォームを使用して要求者から情報を収集する代わりに、チャットクライアントで実行されるさまざまなアンケートを作成して、予備的なユーザー情報やチャット後のフィードバックを取得することができます。次に挙げるチャット前のサーベイ例の質問では、ユーザーにサービスの問題を特定し、追加の詳細を提供するように求めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイの会話の例



サーベイアドミニストレーターおよびアドミニストレーターは、サーベイデザイナー を使用して次のことを行います。

- サーベイコンテンツのビルド：サーベイデザイナーは、サーベイの質問を定義するためのさまざまなコントロールを提供します。上の例は、ユーザーが選択できるアイテムのリストを表示する選択リストコントロールを示しています。各サーベイの質問には、サーベイの動作を管理するために設定できる対応するプロパティがあります。たとえば、サーベイの回答を必須にすることができます。サーベイ回答をオプションにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。導入メモでサーベイを開始し、ユーザーがサーベイを完了した後に終了メモを表示するようにサーベイを設定することもできます。
- (オプション) 特定のサーベイ回答をチャットコンテキストとして保存：サーベイを定義するときに、特定のサーベイの質問をチャットコンテキスト変数にマッピングして、サーベイ回答がコンテキスト変数に格納されるようにすることができます。これらの変数を使用して、ルーティング条件にチャットコンテキスト変数を指定して特定のキュー内のライブエージェントに、または仮想エージェントにチャットをルーティングできます。

サーベイを作成した後、アドミニストレーターはチャットクライアントで会話として実行するようにサーベイを設定します。チャットクライアントは、チャットサーベイをライブチャット会話としてレンダリングします。

でのチャット前のサーベイのアクティブ化と非アクティブ化 **Now Assist**

デフォルトでは、次の場所に移動してチャット前のサーベイを管理できます すべて > **Conversational Interfaces** (対話型インターフェイス) > 設定 および [全般] タブでチャット前のサーベイを開きます。 Now Assistは、仮想エージェントとセルフサービスの両方でこれらの設定を受け入れます。

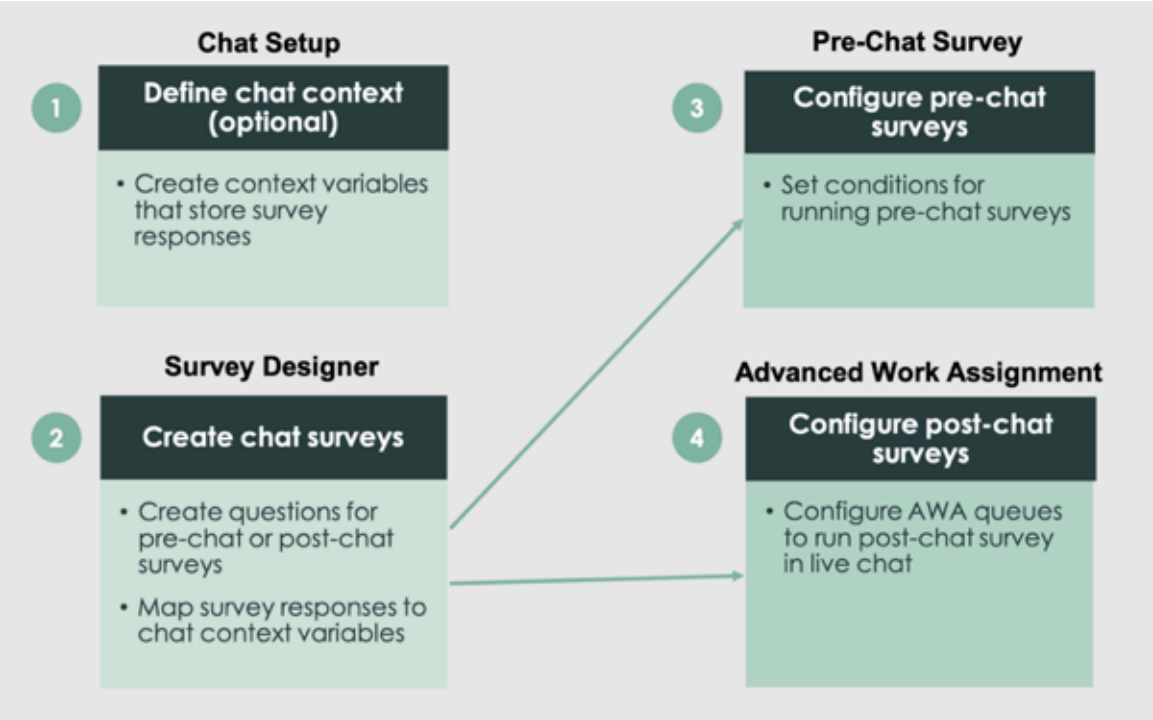
Now Assist セルフサービス専用の事前チャットサーベイのオンとオフを切り替えることもできます。移動先 すべて > **sys_properties.list**をクリックし、[*com.glide.cs.nass.prechat.enabled*] で値を True または False に設定します。

次に行うこと

チャットサーベイの設定には、次の主要なステップが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



1. (オプション) チャットコンテキストを定義します。

   チャット設定の コンテキスト変数 を使用して、サーベイ回答を保存するためのチャットコンテキスト変数を設定します。

2. チャットサーベイを作成する

   サーベイデザイナーで、要求者からチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。特定のサーベイ回答を保存するチャットコンテキスト変数を定義した場合は、適切なサーベイの質問を対応するチャットコンテキスト変数にマッピングできます。

3. チャット前のサーベイ設定を定義します。

   適用する条件に基づいて、要求者に提示するチャット前のアンケートを決定します。

4. チャット後のサーベイ設定を定義します。

   要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。

5. 仮想エージェントを使用する場合は、トピックコンテキストインテントの構成を定義します。

   チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、要求者に自動的に表示される適切な 仮想エージェント 会話トピックを決定します。

インタラクション関連レコードリストには、サーベイ後のチャットの結果が保存され、アセスメントをライブエージェント (履行者) にリンクする関連レコードが作成されます。

要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード

要求者とライブエージェント間の会話が終了すると、要求者は会話のトランスクリプトをダウンロードできます。

要求者とライブエージェントとの会話が終了すると、要求者のチャットウィンドウに **[**ダウンロード] ボタンが表示され、要求者がチャットのトランスクリプトをダウンロードできます。要求者が [ダウンロード] ボタンをクリックすると、.txt ファイルが要求者の現在の Web ブラウザーのウィンドウから自動的にダウンロードされます。チャットのトランスクリプトには、会話から書かれたテキストのみが含まれます。会話の添付ファイルと画像が URL として表示されます。要求者が新しい

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットセッションを開始した後でも、要求者が上にスクロールすれば、前のセッションの [ダウンロード] ボタンを使用できます。チャットトランスクリプトファイルは各チャットセッションの最後に生成され、複数のチャットセッションが 1 つのファイルに結合されることはありません。

[ダウンロード] ボタンが表示されるようにするには、チャットトランスクリプトのダウンロード用に要求者を設定する必要があります。チャットトランスクリプトのダウンロードの設定については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

会話からは、内部と外部の 2 種類のチャットトランスクリプトが生成されます。

内部チャットトランスクリプト：

- エージェントとチャットスーパーバイザーのみが使用できます。
- 要求者と仮想エージェント間の会話が含まれます。
- エージェントウィスパー を通じて発生したエージェントとチャットスーパーバイザー間の会話が含まれます。
- 顧客の感情が含まれます (エージェントチャットが顧客の感情を表示するように構成されている場合)。

インタラクションテーブルの内部トランスクリプトフィールドには、すべてのプライベートメッセージと公開メッセージが含まれ、チャットが完了してクローズされるとすぐに入力されます。

外部チャットトランスクリプト：

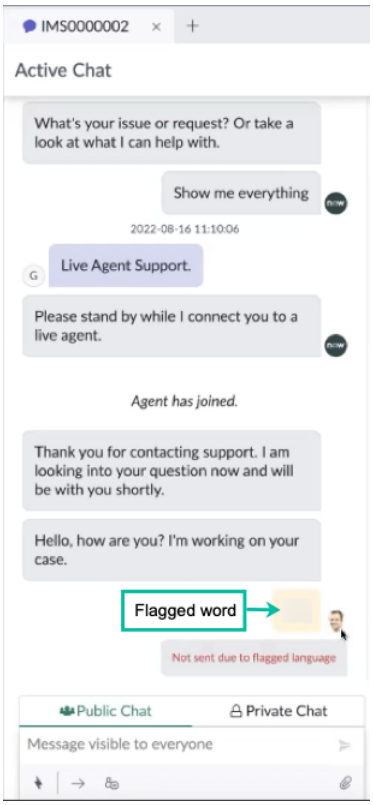
- 要求者が利用できます。
- 要求者とライブエージェント間の会話のみが含まれます。
- チャット前後のサーベイ情報は含まれません。

エージェントチャット の 不適切な表現フィルター の概要

エージェントチャットの不適切な表現フィルターは、汚い言葉 (禁止キーワードともいいます) を含むメッセージをエージェントが要求者に送信することを防止します。エージェントが不快な言葉でメッセージを送信しようとしても、不適切な表現フィルター によって要求者側にメッセージが表示されません。

エージェントが汚い言葉でメッセージを送信しようとすると、不適切な表現フィルター によってメッセージがブロックされ、禁止キーワードがフラグで示されます。不適切な表現フィルター は、メッセージに禁止キーワードが含まれていることをエージェントに警告し、エージェントが汚い言葉を使用していることをチャットマネージャーに通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントが入力したメッセージ内の禁止キーワードを 不適切な表現フィルター が検出した場合：

- エージェントのチャットウィンドウで、禁止キーワードを含むメッセージが強調表示されます。
- 禁止キーワードを使用したという通知がエージェントに届きます。
- 禁止キーワードを含むメッセージは要求者に送信されません。
- エージェントが指定された時間内に禁止キーワードの数を超えた場合、チャットマネージャーにメッセージが送信されます。
- チャット会話のトランスクリプト内で、禁止キーワードがマークされます。

チャットマネージャーに通知する

エージェントが所定の時間内に指定回数を超えて禁止キーワードを使用しようとするとチャットマネージャーに通知するように、不適切な表現フィルター を設定できます。使用される禁止キーワードの数を 不適切な表現フィルター が決定する際には、エージェントが所有するすべての会話を考慮します。エージェントが禁止キーワードを含むメッセージを送信しようとすると、チャットマネージャーに通知が届きます。Manager Workspace またはエージェントワークスペースがアクティブなウィンドウの場合は、リアルタイム通知が表示されます。Manager Workspace またはエージェントワークスペースがアクティブなウィンドウでない場合は、ワークスペース通知メニューのサマリービューに通知が表示されます。インシデントエントリでは、チャットマネージャーはインシデントとチャットログを確認し、エージェントに個人的にメッセージを送信できます。

機械学習ベースまたはキーワードベース

不適切な表現フィルター は、機械学習ベースのモデルまたはキーワードベースのモデルを使用して、メッセージに禁止キーワードが含まれているかどうかを判断します。機械学習ベースのモデルは、エージェントのメッセージ全体のコンテキストでキーワードとフレーズを分析してから、メッセージ内の禁止キーワードを汚い言葉と見なすべきかどうかを判断します。たとえば、「私はばかげたミスをしました」という発言は汚い言葉ではないと見なされますが、「あなたはとてもばかげてい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます」は汚い言葉と見なされます。機械学習モデルは個々のインスタンスにはありません。カスタマイズされたキーワードやフレーズに対応するためにモデルを直接変更することはできません。

キーワードベースのモデルは、メッセージを禁止キーワードのリストと比較して、何かの言葉を汚いと見なすべきかどうかを判断します。特定のキーワードやフレーズが一般的な意味で汚いと見なされる場合でも、その言葉を許可できます。一般的な例としては、禁止キーワードが含まれている可能性があるが、会話では許可されている本や映画のタイトルなどがあります。逆に、場合によっては汚い言葉に見えないものについても、不適切な表現フィルター を設定して特定のキーワードやフレーズをブロックすることができます。 不適切な表現フィルター は、モデルベースモードで実行する前に、許可されたキーワードと禁止されているキーワードのリストに対して各メッセージを分析します。

機械学習ベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
		あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)		参考書「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」が役立つかもしれません。	メッセージは許可されます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)	くだらない	「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」はくだらない本です。	メッセージはブロックされます。
	バカみたい	質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージはブロックされます。
		質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージは許可されます。

キーワードベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
	バカ	あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
		あなたはバカです。	メッセージは許可されます。

ドメインセパレーション

不適切な表現フィルター はドメインセパレーションで機能します。ドメインが [グローバル] に設定されている場合、キーワードはエージェントと要求者の両方のドメインに適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、アドミニストレーターは次のいずれかを実行する必要があります。

- 対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。
- 姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。
- グローバルドメインでキーワードを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラー

エージェントチャット または 仮想エージェント の会話中に、エージェントまたは要求者は、誤って機密データを入力する可能性があります。機密データハンドラーは、機密データを検出してマスクし、エージェントまたは要求者に表示されないようにします。機密データハンドラーは、ユーザー認証などのビジネスプロセスの一環として機密データを収集することもできます。

注:
この機能は将来の廃止に向けて準備されます。これは非表示になり、インストールできなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy」を参照してください。

代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy for Virtual Agent」を参照してください。

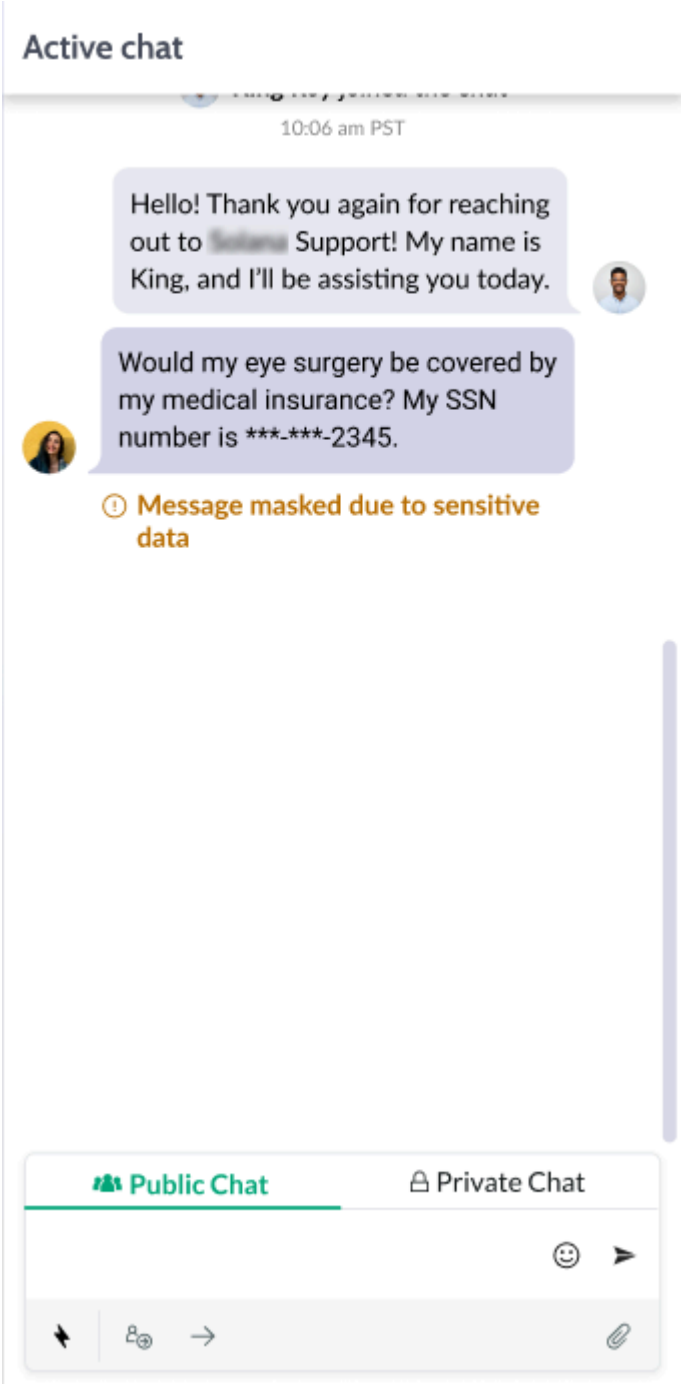
機密データハンドラーが機密データを検出してマスクする可能性がある状況には、次が含まれます。

- 要求者が、ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話中に、社会保障番号などの機密データを入力する。
- エージェントが、要求者がアクセスするべきでない、マネージャーの機密メールアドレスなどの会社情報を入力する。
- 要求者が、チャット前またはチャット後のサーベイに機密データを入力する。

要求者がチャットウィジェット、モバイル (iOS/Android)、またはサポートされているアダプターチャネル (SMS/Slack/Teams/Workplace) を介して会話しているときに、機密データハンドラーが機密データを検出してマスクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



以下を設定できます。

- 機密データのタイプ (社会保障番号やクレジットカード番号など) の正規表現。
- 機密データ処理が、(要求者からの) 受信メッセージのみ、(ライブエージェントからの) 送信メッセージ、またはその両方に機能するかどうか。
- 機密データがマスクされたことを要求者またはエージェントに通知するメッセージ。

要求者が機密データを含むメッセージをエージェントに送信すると、システムメッセージが要求者とエージェントに送信され、メッセージに機密データが含まれていることが両者に通知されます。機密データは転写でマスクされ、内部転写で機密としてマークされます。

エージェントが機密データを含むメッセージを要求者に送信しようとしても、メッセージは要求者に送信されません。代わりに、エラーがエージェントに表示され、メッセージは内部転写で機密としてタグ付けされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラーは、ユーザー認証情報を別のエンティティに渡すように構成できます。要求者は、会話中に身元を証明するために機密データ (社会保障番号、生年月日、メールアドレスなど) を提供する場合があります。

機密データハンドラープラグイン [com.glide.sensitive_data_handleing] は、Glide 仮想エージェント または エージェントチャット プラグインなしで単独でインストールできます。正規表現は、機密データ処理モジュールで追加、編集、および削除できます。

正規表現

機密データハンドラーのベースシステムには、クレジットカード/デビットカード番号、社会保障番号、およびメールアドレス用に事前定義された正規表現が用意されています。機密データハンドラーが正規表現を検出すると、定義されたマスクパターンを使用して機密データをマスクします。他の機密データをマスクする独自の正規表現とパターンを定義するには、「機密データハンドラーの構成」を参照してください。正規表現が適切に設定されていないと、正規表現とメッセージを照合しようとしたときにシステムがスタックすることがあります。システムがスタックしないように、システムは 1 秒後にタイムアウトします。

事前定義された正規表現

名前	正規表現	詳細
クレジットカード：Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• カード番号は 4 から始まります。 • 新しいカード番号は 16 桁、古いカード番号は 13 桁です。
クレジットカード：American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• カード番号は 34 または 37 から始まります。 • カード番号は 15 桁です。
クレジットカード：Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• カード番号は、51 ～ 55 または 2221 ～ 2720 の数字で始まります。 • カード番号は 16 桁です。
クレジットカード：Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• カード番号は 36、38、または 300 ～ 305 で始まります。 • カード番号は 14 桁です。 • 5 で始まり、16 桁のカードは、MasterCard のように処理する必要があります。
クレジットカード：Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• カード番号は 65 または 6011 で始まります。 • カード番号は 16 桁です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義された正規表現 (続く)

名前	正規表現	詳細
社会保障番号	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• 最初の 3 桁を 000、666、900 ～ 999 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 中央の 2 桁は 01 ～ 99 で、00 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 最後の 4 桁は 0001 ～ 9999 で、0000 にすることはできません。
メール	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Word • 期間 (.) • Word • @ 記号 • 1 文字以上の英数字の文字列。 • 期間 (.) • 2 ～ 6 文字のアルファベット文字列。

エージェントチャットの動的翻訳 の概要

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。この翻訳により、エージェントと要求者は、共有言語を必要とせずに互いにチャット会話を行うことができます。

たとえば、フランス語しか話せない要求者が、英語しか話せないライブエージェントとのチャット会話を開始するとします。要求者の視点では会話全体がフランス語で行われ、エージェントの視点では会話全体が英語で行われます。

DTAC は、クロスロケールサポートチームや合併/買収プロジェクトが可能になり、他の地域からの大量のチャット会話を処理することで時間とコストを節約します。

注:

- DTAC は、エージェントワークスペース ではなく コネクトサポート でサポートされています。
- DTAC は現在、オートパイロットが進行中の場合はサポートされていません。要求者がオートパイロットトピックからのプロンプトに応答すると、その会話で DTAC がオンになっている場合でも、これらの応答はエージェントに対して翻訳されません。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DTAC の仕組み

DTAC は、Dynamic translation と翻訳サービスプロバイダーを使用して、チャットの会話をリアルタイムで翻訳します。利用可能な翻訳サービスプロバイダーは次のとおりです。

- Google Cloud Translator Service スポークを設定
- Microsoft Azure Translator サービススポーク
- Microsoft Azure OEM

モバイルクライアント

DTAC は、iOS および Android のモバイルのエージェントチャットで要求者が利用できます。

言語の制限

対応する I18N プラグインがアクティブ化されても、DTAC では次の言語翻訳はされていません。

- ブラジルポルトガル語
- カナダフランス語

翻訳サポートは 1 言語に制限されている

DTAC は、ある言語から別の言語への翻訳のみをサポートできるため、チャットセッションに参加する追加のエージェントまたはマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

- エージェントチャット転送：チャット会話を転送するエージェントは、両方とも同じ言語を話す必要があります。
- チャット会話に参加するマネージャー：エージェントを監視または支援するためにチャット会話に参加するマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

チャットの要約

DTAC はチャットの要約も翻訳します。

エージェントの在席状況

DTAC はエージェントの在席状況を翻訳しません。

DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス

エージェントが ServiceNow® エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを使用して、顧客が選択したメッセージングアプリで顧客との会話を開始できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス の概要

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションは、SMS などのあらゆるタイプのメッセージングチャネルでエージェントが開始する会話をサポートします。

注:
メッセージングチャネルは、インストールするサービスチャネルに関連付けられたアプリケーションに基づいて使用できます。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

デフォルトでは、アプリケーションは CSM 構成可能ワークスペース の対話型 SMS サービスチャネル用に構成されています。詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」および「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。

エージェントチャットの構成

顧客がライブエージェントとチャットして質問したり情報を受信したりできるように エージェントチャット を設定します。

エージェントチャット の機能の設定に関する次のセクションを確認します。

エージェントチャット を設定する

エージェントチャット を設定して、ライブエージェントが顧客とチャットし、エージェントとエンドユーザーのさまざまな会話機能を管理できるようにします。エージェントチャット を介して、エージェントはエンドユーザーと対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりします。

始める前に
このタスクを開始する前に、以下を設定します。

- エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- 不適切な表現フィルターを使用する場合は、不適切な表現フィルタープラグイン (sn_va_profanity) を有効にします。
- 高度な作業アサイン の場合
  - サービスチャネルを構成する。
  - 作業アイテムキューを定義する。
  - ワークアサインメントをセットアップする。
- ライブフィードプロファイルを更新 して、チャットクライアントにエージェント名とアバターを表示する。
- サービスポータルでエージェントチャットを構成する

必要なロール：workspace_admin

注:
設定を編集するには、グローバルビューにいる必要があります。

このタスクについて
エージェントチャット の設定を使用して、次の操作を行います。

- 次のものをアクティブ化または非アクティブ化する：
  - エージェントチャット (デフォルトで有効になっています)。
  - チャットウィンドウでのエージェント名とアバターの表示。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヘッダーのエージェント名の表示。
- チャットのトランスクリプトのダウンロード。
- ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示 (仮想エージェントからライブエージェントに転送)。
- エージェントウィスパー。これにより、エージェントがエンドユーザーとやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。新規インスタンスの場合、エージェントウィスパーはデフォルトで有効になっています。
- 絵文字
- 会話履歴。
- 会話型オートパイロットのクライアントシステムメッセージ。

- ライブエージェントの転送が発生したときに表示されるシステムメッセージを設定します。
- クイックアクションのコントロールを管理します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [エージェントチャット] タイルを選択します。
   [ユーザーがライブエージェントとチャットする方法をカスタマイズ] というタイトルの エージェントチャット 設定画面が表示されます。

   注:
   エージェントチャット プラグインをインストールすると、エージェントチャット が自動的に有効になります。エージェントチャット を使用していない場合は、トグルスイッチをスライドさせて無効にし、[保存] を選択します。

3. [アクティブ化] オプションを有効にして、エージェントチャット を有効にします。
4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
エージェント名とアバター	トグルスイッチをスライドさせて、ライブエージェントがチャットを入力、転送、または終了するときに、エージェントチャット クライアント内のエージェント名とアバターの表示を有効または無効にします。エージェントは、自分の名前と画像をライブフィードプロファイルに設定します。 ○ 有効にすると 、ヘッダーのエージェント名が自動的に有効になり、チャットクライアントの上部にエージェント名が表示されます。 ○ 無効にすると、エージェント ID は匿名のままになります。チャットウィンドウに名前やアバターは表示されません。
ヘッダー内のエージェント名	トグルスイッチをスライドさせて、チャットウィンドウのヘッダーにあるエージェント名の表示を有効または無効にします。このオプションはデフォルトで有効です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[エージェントの名前とアバター] が有効になっている場合に表示されます。
転写	トグルスイッチをスライドさせて、要求者がエージェントとの会話の転写をダウンロードする機能を有効または無効にします。

チャットステータスとメッセージ

フィールド	説明
ライブチャットの待機ステータス	チャットウィジェットのチャットメニューにライブエージェントサポートの推定待ち時間を表示するかどうかを選択します。Microsoft Teams との対話型統合 を使用している場合、待機時間は、エージェントとチャットするためのおおよその待機時間を示すカードに表示されます。 ○ 仮想エージェントからライブエージェントへの転送の待ち時間は推定時間で、分単位です。 ○ 待ち時間は 1 分ごとに更新されます。待ち時間は、キューの平均待ち時間から待ち時間を引いた値に基づいています。
エージェント転送メッセージ	ライブ エージェントや別のキューにユーザーが転送されたときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「ライブエージェントに接続するまで、しばらくお待ちください。」 **注:** 転送メッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。エージェント転送メッセージは HTML をサポートしておらず、プレーンテキストのみをサポートしています。
「エージェントが利用不能」メッセージ	ライブエージェントが利用できないときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「現在、対応可能なエージェントはいません。後ほどお試しください。」 **注:** エージェントの対応可否のメッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。

エージェントチャット機能

フィールド	説明
エージェントウィスパー	トグルスイッチをスライドさせて、エージェントウィスパーを有効または無効にします。これにより、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーはエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: エージェントウィスパー を無効にする場合は、/help クイックアクションを手動で無効にする必要があります。
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。
対話オートパイロット	トグルスイッチをスライドさせて、対話オートパイロットに関連する通知を有効または無効にします。これにより、エージェントはオートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことができます。
動的言語翻訳	トグルスイッチをスライドさせて、エンドユーザーのメッセージの動的翻訳を有効または無効にします。
汚い言葉の検出	[すべて表示] を選択して、[汚い言葉フィルター] 設定画面を表示します。このオプションは、[汚い言葉フィルター] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「汚い言葉フィルター設定の構成」を参照してください。
会話履歴	[すべて表示] を選択して、[会話履歴] 画面を表示します。 会話ウィンドウに表示する過去の会話の最大数を設定し、チャネルタイプ、アサイン先グループなどに基づいてエージェントに最も関連性の高いもののみを表示するようにフィルターを適用します。 会話履歴オプションの設定の詳細については、「会話履歴の設定」を参照してください。

クイックアクション構成

フィールド	説明
クイックアクション構成	[すべて表示] を選択して、[クイックアクションツールバーコントロール] 画面を表示します。 ツールバーコントロールの構成の詳細については、「クイックアクションツールバーコントロールのセットアップ」を参照して ください。

5. [保存] を選択します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス の構成

エージェントがさまざまなメッセージングチャネルを介して顧客にメッセージを送信できるように、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをセットアップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス 構成タスク

タスク	説明
1. エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールする。	エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールして、メッセージングチャネルを ServiceNow インスタンスと統合します。
2. メッセージングチャネルにエージェントが開始したメッセージインターフェイスを設定する。	メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。
3. (オプション) ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。
4. (オプション) エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証するエージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証します。	スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。
5. (オプション) エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する。	スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス をインストール

admin ロールを持っている場合は、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- テーブル

詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスでインストールされたコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、エージェント発信用メッセージング インターフェイス をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

メッセージングチャネルの エージェント発信用メッセージングインターフェイス のセットアップ

メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。

始める前に

- エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールします。
- で利用可能なメッセージングチャネルのリストを確認します。 エージェント発信用メッセージングインターフェイス application.
- アプリケーションピッカーを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられたアプリケーションにアプリケーションスコープを設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

  たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用するには、アプリケーションスコープを対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションに設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

メッセージングチャネルは、サービスチャネルに関連付けられたアプリケーションをインストールするときに使用できます。
たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用して SMS メッセージを顧客に送信します。SMS メッセージングチャネルは、対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションをインストールしている場合に使用できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sn_agent_initiated_msg_config.list」と入力します。
2. [エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、メッセージングチャネルの既存の構成を変更するか、別の構成を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存の構成を変更するには、[アクティブ] 列で、[チャネル] 列に表示されているメッセージングチャネルに対応する値リンクをクリックします。

  たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用してメッセージを送信するには、**SMS** チャネルに対応する [アクティブ] 列のリンクをクリックします。

- メッセージングチャネルの別の構成を作成するには、[エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、[新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

エージェントが開始したメッセージング構成フォーム

フィールド	説明
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。
アクティブな受信者プロファイルが存在するかどうかを確認	チャネルからユーザーにメッセージを送信するときに、アクティブなチャネルユーザープロファイルが存在することを確認するオプション。 アクティブなチャネルユーザープロファイルがない場合、関連付けられたチャネルはエージェントが開始したメッセージに使用できません。この場合、チャネルは [メッセージの作成] フォームの [チャネル] フィールドには表示されません。CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。
受信者 ID を手動で入力するオプションを表示	受信者 ID を手動で入力するフィールドを表示するオプション。 たとえば、このチェックボックスをオンにすると、エージェントが SMS メッセージをコンシューマーに送信するための電話番号を手動で入力できるようになります。
アプリケーション	チャネルを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
アクティブ	エージェントが開始したメッセージのチャネルの使用をアクティブ化するオプション。
順番	メッセージの作成時に [メッセージの作成] フォームでエージェントに表示される各チャネルの順序番号。最も低い番号のチャネルが最初に表示されます。 CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。

4. 構成設定を保存します。

- 新しい構成設定を作成した場合は、[送信] をクリックします。
- 既存の構成設定を変更した場合は、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に
エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース 内のメッセージ以外のタイプのインタラクションからメッセージを作成できます。デフォルトでは、*AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは、インタラクションレコードでコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するために使用できます。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API 名]** 列で、**[sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument]** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

   > **注:**
   > デフォルトで、*sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用する *AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できます。このスクリプトインクルードは、インタラクション [interaction] テーブルレコードからコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するように構成されています。

4. *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたテーブルレコードを関連付ける	*isValidForTableRecord* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたテーブルレコードに関連付けられているユーザー詳細を取得する	`getUserDocument` メソッドを `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` 拡張ポイントに含めます。

> **注:**
> `isValidForTableRecord` メソッドで設定されたテーブルレコードに基づいて、`getUserDocument` メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信するためのユーザーの詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証する

スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API 名]** 列で、**global.ChannelSendToValidation** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

     > **注:**
     > `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントを使用する `PhoneNumberValidationExtPointImpl` スクリプトインクルードは、対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションに関連付けられた受信者 ID プロファイルを検証するために使用できます。

4. `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたチャネル ID を関連付ける	`isValid` メソッドを `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントに含めます。
メッセージが開始されたチャネルに関連付けられている受信者 ID を取得する	`channelSendToValidation` メソッドを `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` 拡張ポイントに含めます。

注:
`isValid` メソッドで設定されたチャネル ID に基づいて、`channelSendToValidation` メソッドで受信者 ID を検証するための受信者の詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する

スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

始める前に

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API 名]** 列で、**sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
4. `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、メッセージングチャネルがエージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルに適用できるかどうかを判断します。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
エージェントが開始したメッセージのメッセージングチャネル ID をカスタムスクリプトに関連付ける	`isValidForChannel` メソッドを `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` 拡張ポイントに含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマイズ	実装
ユーザーがエージェントが開始したメッセージのメッセージングチャネルに適格かどうかを確認する	*isChannelValidForAgentInitiatedMessaging* メソッドを *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントに含めます。

注:
isValidForChannel メソッドで設定されたメッセージングチャネル ID に基づいて、*isChannelValidForAgentInitiatedMessaging* メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信する かどう かが評価されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェント発信用メッセージングインターフェイスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、プラグイン、および ServiceNow Store アプリケーションなど) が、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェントが開始したメッセージング構成 [sn_agent_initiated_msg_config]	アプリケーションファイルを拡張します。エージェントが開始したメッセージを作成するためのすべてのサービスチャネル構成のベーステーブル。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)	イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

アプリケーション	説明
Agent Messaging Components	エージェントが開始したメッセージを作成するための UI コンポーネントが含まれています。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

アプリケーションをインストールして構成し、エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションで使用するメッセージングチャネルを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表に、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できるメッセージングチャネルと、それらのメッセージングチャネルを使用するために必要なアプリケーションを示します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

チャネル	必要なアプリケーション
SMS	• 対話型 SMS サービスチャネル • Twilio スポーク • Twilio の対話型 SMS 統合 注: Twilio の対話型 SMS 統合 アプリケーションは、対話型 SMS サービスチャネルと Twilio スポークアプリケーションをインストールします (まだインストールされていない場合)。

メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け

拡張ポイントを使用して、カスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

要求者がメッセージを送信すると、システムは、一致する識別子 (電話番号など) とチャネルの詳細を含む既存のユーザープロファイルがあるかどうかを確認します。一致するユーザーが存在する場合は、インタラクションレコードに識別子、チャネルの詳細、および [オープン対象者] フィールドのユーザープロファイルが入力されます。識別子とチャネルに一致するユーザープロファイルがない場合は、チャネルユーザープロファイルが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. 目的の拡張ポイントをクリックして、レコードの詳細を表示します。
   各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号をアサインできます。順序番号が最も小さい該当する実装が最初に実行されます。

拡張ポイント	説明
global.ChannelUserProfileExtPoint	channel_user_id を使用して、channel_user_profile user_table/user_document へのレコードを検索します。
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	インタラクションテーブルと channel_user_profile テーブルの間でユーザーを同期する方法を定義します。
global.AgentInitiatedConversationUtil	エージェントが開始した会話の UI に表示する [取得元 (Get From)] および [取得先 (Get To)] オプション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイドル状態のライブチャットセッションの制御

ライブチャットがアイドル状態になったときに、アクティブなチャットセッションをシステムでどのように処理するかを設定します。

デフォルトでは、アイドルチャットタイマータスクのスケジュール済みジョブを通じて、ライブチャットセッションが 2 分ごとに自動的にチェックされ、チャットセッションがまだアクティブであることを確認します。アクティブなチャットセッション中に要求者が 180 秒 (3 分) 以内に応答しない場合、セッションはアイドル状態になります。ユーザーは、会話がタイムアウトしているというリマインダーメッセージを受信し、まだ会話を聞いているかどうかを尋ねます。応答がない場合、要求者の最後の応答から 360 秒 (6 分) 後に、チャットセッションが自動的にキャンセル (タイムアウト) されます。

アイドルチャットリマインダーメッセージと、システムがリマインダーメッセージを表示してアイドル状態のチャットを閉じるまでのデフォルト時間を変更できます。

重要:

アイドル状態のライブチャットはコネクトサポートでは利用できません。Paris リリース以降、コネクトサポートは拡張や優先度の低いバグ修正を受け取らなくなりました。チャット要求やその他の作業アイテムをエージェントに自動的にアサインするには、ワークスペースの ServiceNow　高度な作業アサイン および エージェントチャット に移行することを検討してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

アイドルチャットリマインダーメッセージを変更する

要求者に表示されるデフォルトのアイドルチャットリマインダーメッセージは、次のとおりです：会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？エージェントは次のようなメッセージを受信します。ユーザー応答によって、チャットを続行するかどうかが示されます。

com.glide.cs.idle_chat_reminder_message プロパティを更新することで、要求者に送信されるデフォルトのメッセージを変更できます。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、表示する新しいリマインダーメッセージを入力します。
4. [更新] を選択します。

アイドルチャットタイムアウト値を変更する

com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout　プロパティと *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、チャットリマインダーメッセージのタイムアウト値とアイドルチャットキャンセルのタイムアウト値を設定します。両方のプロパティを同時に作成します。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* プロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：アイドルチャットリマインダータイムアウト（秒）
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、アイドルチャットリマインダーメッセージが表示されるまでの秒数を入力します。アクティブなチャットセッションをチェックするためにアイドルチャットタイマータスクジョブが 120 秒ごとに実行されるため、この値は 120 秒以上である必要があります。 たとえば、アイドルチャットリマインダーメッセージを要求者の最後の応答の 5 分後に表示する場合は、「300 秒」と入力します。 **注:** アイドルチャットメッセージのリマインダータイムアウトを 120 秒未満に設定する場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを実行する時間も変更する必要があります。ジョブは、より短い期間内にアイドル状態のチャットをチェックする必要があります。たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウトが要求者の最後の応答から 60 秒後になっている場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを 60 秒ごとに実行するように設定します。ベースシステムのスケジュール済みジョブの詳細については、「システムスケジューラー」を参照してください。

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティを追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：アイドルチャットキャンセルタイムアウト（秒）
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	アイドル状態のチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。この値は *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* より大きい値にする必要があります。この場合、この値と *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* の差は

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	120 秒 (アイドルチャットタイマータスクの実行時の 2 分) 以上です。 たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウト値が 300 秒 (5 分) の場合、アイドルチャットキャンセルのタイムアウト値は 420 秒を超える必要があります。 **注:** アイドルチャットタイマータスクジョブを変更した場合、チャットキャンセルタイムアウト値とアイドルチャットリマインダータイムアウト値の差は、アイドルチャットタイマータスクジョブの時間以上である必要があります。たとえば、リマインダーのタイムアウト値が 60 秒で、アイドルチャットタイマータスクジョブも 60 秒の場合、 アイドルチャットキャンセルタイムアウト値は 120 秒を超える必要があります。

b. [送信] を選択します。

非アクティブタイムアウト動作を設定する

com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response プロパティは、非アクティブがトリガーされたときのタイムアウト動作を決定します。このプロパティが true の場合、非アクティブタイマーは、エージェントが自動化されていない応答を要求者に送信するまで開始されません。

1. アドミニストレーターとして、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：非アクティブをトリガーする必要がある場合のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプtrue/false を選択します。
値	「true」または「false」と入力します。

b. [送信] を選択します。

ゲスト会話のサーバー切断タイムアウトを設定する

com.glide.cs.chat_disconnect_timeout プロパティは、チャットを終了する前に切断された会話の再接続を待機する時間を決定します。その期間内に通信が再確立されると、会話が再開されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.chat_disconnect_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：切断されたゲスト会話のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	切断されたゲストチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。クライアントはその間に再接続を試行します。

   b. [送信] を選択します。

例

これらの例は、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* システム設定がアイドル状態のチャットの処理方法にどのように影響するかを示しています。次の例では、非アクティブタイムアウトが 60 秒に設定され、非アクティブリマインダーが 30 秒に設定されています。

例 1：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響しません。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージ「今日は何をお手伝いできますか？」を送信します。
4. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
5. エージェントのメッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」 を送信し、チャットを終了します。

例 2：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響します。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージを送信しない場合は、次のいずれかが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が設定されていないか false に設定されている場合
  a. 非アクティブタイマーが開始されます。
  b. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
  c. 自動メッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」を送信し、チャットを終了します。
- *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が true に設定されている場合、システムは非アクティブタイマーを開始せず、チャットはタイムアウトしません。

チャットゲストセッションのブラウザエクスペリエンスの制御

匿名ユーザー (認証されていないゲスト) は、サービスポータルにログインしなくても、Web チャットクライアントでサポートエージェントとチャットできます。アドミニストレーターは、ブラウザーの更新後に再開可能なチャットセッションを有効にするなど、非認証ゲストユーザーの会話エクスペリエンスの特定の側面を制御できます。

ゲストユーザーがエージェントとのチャット中にブラウザーウィンドウを更新すると、更新によって新しい会話とチャットセッションが自動的に開始されます。デフォルトでは、進行中の会話とチャットセッションの履歴は保持されません。

デフォルトのゲストセッションの動作を変更して、ゲストユーザーがブラウザーの更新後に進行中の会話を再開し、チャットセッションの履歴を表示できるようにすることができます。また、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開できるように、ゲストチャットセッションのユーザー cookie の期間を設定することもできます。

再開可能なゲストセッションを有効にする

アドミニストレーターとして、*com.glide.cs.guest_session_resumable* システムプロパティを使用して、ゲストユーザーのデフォルトのチャットゲストセッションの動作を変更します。

1. [すべて] に移動して [フィルター] に「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_resumable* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力して、再開可能なゲストチャットセッションを有効にし、チャットセッション履歴を保持します。
4. [更新] を選択します。

ブラウザーを更新した後、ゲストユーザーはエージェントとの会話を続行し、チャットパネルでチャットセッション履歴を確認できます。

ゲストチャットセッションの **cookie** 時間を変更する

ゲストチャットセッションの cookie 時間は、ゲストセッションのユーザー cookie の時間 (秒) です。ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットを再開する場合は、*com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを使用してゲストセッションの cookie 時間を変更します。

セキュリティ上の理由から、デフォルトのプロパティ値は -1 です。これは、ブラウザーを閉じるとすぐにゲストセッション cookie が削除されることを意味します。ただし、ゲストセッション cookie の期間を設定する最大時間長を指定できます (例：900 秒 (15 分))。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. アドミニストレーターとして、[すべて] に移動して [フィルター] に「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、ゲストセッション cookie の最大時間 (秒) を入力します。

   たとえば、値「900」はゲストセッション cookie の期間 (秒) (15 分) で、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開する時間を与えます。
4. [更新] を選択します。

クイックアクションの構成

クイックアクションは、エージェントチャットタスクを実行するショートカットです。エージェントは、タスクを実行するために多くの文字を入力する必要がないため、クイックアクションを使用して顧客とより効率的に作業できます。

クイックアクションを有効にする

エージェントがクイックアクションを使用できるようにするには、 と の関連プラグイン 高度な作業アサインこれは、 ワークスペース でのチャットに必要です。

デフォルトのクイックアクション

ワークスペース チャットでは、デフォルトで次のクイックアクションを使用できます。

コマンド名	ツールバーボタン	アクション	デフォルトパラメーター
autopilot		仮想エージェント トピックを開始します (対話オートパイロット)。	利用可能なトピック
help		エージェントが会話に関して支援を必要としていることをチャットスーパーバイザーに示します。このクイックアクションを使用するには、チャットのセットアップで新規顧客が エージェントチャット と エージェントウィスパー を有効にし、更新顧客が エージェントウィスパー を有効にする必要があります。	
r		応答テンプレート を使用して会話にテキストとして挿入します。 注: エージェントチャット で使用できるのは、条件が *[Type][is][Chat]* の応答テンプレートのみです。	利用可能な応答テンプレート
search-kb		KB 記事の検索を開始します。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されま	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コマンド名	ツールバーボタン	アクション	デフォルトパラメーター
		す。エージェントが入力した検索用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは KB 記事を選択できます。	
ta		会話を別のエージェントに転送します。	対応可能エージェント
tq		会話を別のキューに転送します。	利用可能なキュー

クイックアクションの作成

クイックアクションを作成して、エージェントが エージェントチャット でアクションを実行するためのショートカットを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクションをクリックし、 新規 を選択します。
2. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	クイックアクションの名前。
アクティブ	クイックアクションをアクティブ化するためのオプション。
説明	クイックアクションの説明。
コマンド名	会話のスラッシュ (/) の後に入力したときに、クイックアクションをトリガーするテキスト。
適用先	クイックアクションが利用可能な作業アイテム。[テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、まず [テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
テーブル	クイックアクションが利用可能な作業アイテムテーブル。 **注:** クイックアクションは、インタラクション [interaction] テーブルでのみサポートされています。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループに適用	クイックアクションを使用できるグループのリスト。このフィールドは、[すべてのグループに適用] オプションをオフにした場合にのみ表示されます。

スクリプト	クイックアクションの実行内容を制御する JavaScript コード。
	
	このスクリプトでは、次の項目にアクセスできます。
	○ エージェントチャット の場合はインタラクション [interaction] レコードであるレコード変数
	○ クイックアクションパラメーターを定義した場合は、*params* アレイ
	
	指定した場合、他のすべてのパラメーターの後に入力されたすべての自由形式のテキストが、*params* アレイの最後の項目としてキャプチャされます。
	
	answer の値を次のように設定します。
	`answer = {`
	`success: <Boolean>,`
	`message: <success_or_error_message>`
	`};`
	
	注:
	メッセージをスクリプト化しない場合、エージェントは代わりにデフォルトのメッセージを受信します。

アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。
文字列パラメーターを受け入れる	スクリプトが定義されたパラメーターの後にテキスト入力を受け入れることを示すオプション。
パラメーターラベル	クイックアクションの横に表示されるパラメーター名。
パラメーターヒントテキスト	エージェントがクイックアクションを入力したときにヒントとして表示されるテキスト。

3. [送信] を選択します。

次のタスク

クイックアクションにセカンダリメニューが必要な場合は、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

必要に応じて、エージェントチャット でクイックアクションをボタンとして利用可能にすることができます。詳細については、「クイックアクションボタンの設定」を参照してください。

クイックアクションパラメーターの定義

エージェントが ワークスペース チャットのクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > パラメーターをクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	パラメーターの名前です。
アクション	パラメーターを使用するクイックアクション。
一致する結果メッセージがありません。	レコードのクエリに一致するレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[一致する結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
表示値フィールド	ワークスペース チャットに表示されるパラメーターレコードのフィールド。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
クエリモード	クエリのタイプ。[スクリプト化 **(Scripted)]** または [基本] を選択できます。スクリプトを使用してレコードを照会するには、[スクリプト化 **(Scripted)]** を選択します。[テーブル名] フィールドで指定したテーブルでレコードを照会するには、[基本] を選択します。
テーブル名	パラメーターを照会するテーブル。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
結果メッセージがありません。	照会できるレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
値フィールド	エージェントがパラメーターアイテムを呼び出すために ワークスペース チャットに入力できるパラメーターレコードのフィールド。たとえば、会話を Beth Anglin に転送するには、エージェントは「/ta "beth.anglin"」と入力します。この場合、ユーザー [sys_user] レコードの [ユーザー **ID]** フィールドは [値フィールド] です。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。

クエリスクリプト	どのレコードがパラメーターに適しているかを判断するための JavaScript コード。
	
	エージェントが提供した検索クエリを表す *query* 変数が表示されます。*answer* 変数の値を次のように設定します。
	
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	アイテムのアレイには、値と *displayValue* を持つオブジェクトが含まれている必要があります。 **注:** このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [スクリプト化 **(Scripted)]** を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	パラメーターのアプリケーションスコープ。
順番	クイックアクションでパラメーターを使用できるように並べ替えます。

3. [送信] をクリックします。

クイックアクションボタンの設定

エージェントがシングルクリックでエージェントチャットのアクションを実行できるように、クイックアクションボタンを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

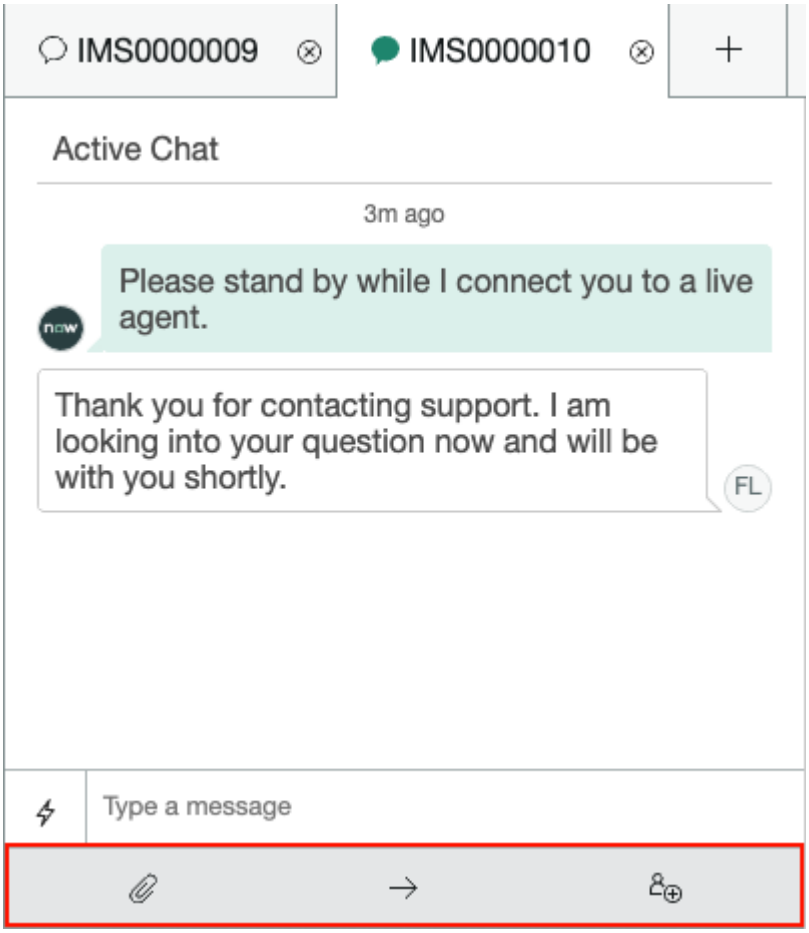
このタスクについて

ワークスペース チャットウィンドウのツールバーには、3 つのボタンがあります。左ボタン ( ) を選択すると会話にファイルが添付され、中央ボタン ( ) を選択するとキューの転送が開始され、右ボタン ( ) を選択するとエージェント転送が開始されます。左ボタンを設定することはできませんが、中央ボタンと右ボタンに異なるクイックアクションを割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース チャットウィンドウのツールバー



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャット設定 > エージェントチャット.
2. [エージェントエクスペリエンス] セクションで、 [クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
   - 矢印ボタン (→) を設定するには、[キューに転送] を選択します。
   - [ユーザーを追加] ボタン (👤⊕) を設定するには、[エージェントに転送] を選択します。
   - 新しいボタンを作成するには、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
クイックアクション	ボタンの選択時に実行されるアクション。
名前	クイックアクションの名前
カスタムアイコンを使用	アイコンに使用する画像を指定する場合はこれを選択します
アイコン	ワークスペース チャットウィンドウのツールバーに表示されるボタンアイコン。
アクティブ	このクイックアクションを有効にする場合に選択します。
アプリケーション	ツールバーに表示されるアイコンのアプリケーションの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	ツールバーのボタンの位置。値が 100 の場合、ボタンはツールバーの中央に表示されます。値が 101 の場合、ボタンはツールバーの右側に表示されます。ボタンの順序は変更できません。
プライベートチャットタブで利用可能	[エージェントチャット] ツールバーにアイコンを表示するには、これを選択します。
パラメーター値	
自動送信	
すべてのグループに適用	

4. 変更内容を保存します。
   - 既存のレコードを更新するには、[更新] を選択します。
   - 新しいレコードを作成するには、[保存] を選択します。

クイックアクションツールバーコントロールのセットアップ

チャットツールバーに表示されるクイックアクションをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - クイック アクションワークスペースアクションを作成するには、[新規] を選択します。
   - クイック アクションワークスペースアクションを変更するには、更新するクイック アクション ワークスペースアクションレコードを選択します。
4. 画面でフィールドに入力します。

構成可能なツールバーコントロール

フィールド	定義
クイックアクション	実行されるクイックアクション。
名前	クイック アクションワークスペースアクションの名前。
カスタムアイコンを使用	ダウンロードしたカスタムアイコンをツールバーに表示するオプション。
アイコン	[カスタムアイコンを使用] が選択されている場合にツールバーに表示する画像。[クリックして追加... **(Click to add...)**] を選択し、[画像の選択] 画面で画像ファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: アスペクト比がスクエアの画像を使用します。
アクティブ	この構成可能なツールバーコントロールがアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。
順番	このクイックアクションの値。クイックアクションは、最下位から最上位へと実行されるため、100 のクイックアクションは 200 のクイックアクションより先に考慮されます。
プライベートチャットタブで利用可能	クイックアクションをプライベートチャットタブで利用できるかどうかを定義するオプション。
適用先	クイックアクションが利用可能になるタイミングを決定する条件。 ○ フィルター条件の追加 - [テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 ○ 「OR」節を追加 - 条件に「or」節を追加します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、[テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
パラメーター値	クイックアクションに必要なパラメーター。
自動送信	エージェントがボタンを選択し、クイックアクションとパラメーターをチャットに投稿するためのオプション。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

5. [送信] または [更新] を選択します。

チャットコンテキストのクイックアクションのアクティブ化

コンテキストクイックアクションを有効にして、エージェントがチャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できるようにします。チャットで起動すると、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、または sysparm_language がカードに表示されます。

自動翻訳

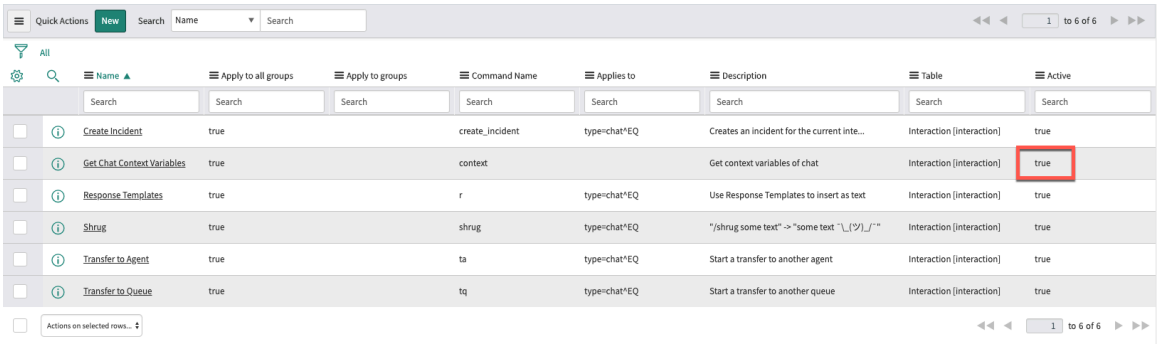
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテキストクイックアクションはデフォルトのクイックアクションですが、アクティブ化が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクション.
2. [チャットコンテキスト変数を取得 **(Get Chat Context Variables)**] レコードで、リストエディターを使用して [アクティブ] の値を true に設定します。



見逃したチャットアクティビティメールの送信

オフライン中に送信されたチャットメッセージのサマリーを記載したメールをユーザーに送信します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて
認証されたユーザーまたはライブエージェントによって検証されたユーザーにサマリーメールを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブを選択します。
3. [見逃したアクティビティメール] カードで、[設定を表示]を選択します。
4. [アクティブ化] オプションを切り替えて、[見逃したアクティビティメール] 機能を有効にします。
5. [オフラインしきい値] ドロップダウンで、メール通知を送信する前にユーザーが非アクティブである期間を設定します。
   - 15 分 (デフォルト)
   - 2 時間
   - 8 時間
   - カスタム (カスタム時間を分または時間で入力)
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
見逃したチャットメッセージのメール通知は、指定された時間間隔で自動的に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラーの構成

エージェントチャットまたは仮想エージェントの会話で共有される機密情報を検出してマスクします。

始める前に

注:
この機能は将来の廃止に向けて準備されます。これは非表示になり、インストールできなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy」を参照してください。

代わりにデータプライバシーアプリケーションをインストールします。詳細については、「Data Privacy for Virtual Agent」を参照してください。

機密データハンドラープラグイン (com.glide.sensitive_data_handling) を有効にします。

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [機密データの検出] で、[すべて表示] を選択します。
3. [アクティブ] 切り替えスイッチをスライドして、機密データ検出を有効にします。
4. 適切な会話フローを選択します。
   a. 要求者からエージェントへ：エージェントチャット 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。
   b. エージェントから要求者へ：エージェントチャット 会話でエージェントが入力した機密データを検出してマスクします。
   c. 要求者から 仮想エージェント へ：仮想エージェント 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。

   注:
   少なくとも 1 つの会話フローを選択する必要があります。

5. [正規表現] タブには、既存の式が表示されます。

正規表現

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
正規表現	式を定義するパターン。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。
次からマスクを開始	正規表現がマスクされる方向：左から右または右から左。
ステータス	○ アクティブ：この式はマスクされます。 ○ 非アクティブ：この式はマスクされません。
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 既存の式を選択して変更するか、[新規] を選択してフィールドに入力し、新しい正規表現を作成します。

[機密データ正規表現] フォーム

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。
マスク記号	機密データの代わりに使用される記号。
ステータス	○ アクティブ：この式はマスクされます。 ○ 非アクティブ：この式はマスクされません。
ドメイン	この正規表現が影響するドメインの名前。[グローバル] を選択すると、正規表現はエージェントドメインと要求者ドメインの両方に適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、アドミニストレーターは次のいずれかを実行する必要があります。 ○ 対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。 ○ 姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。 ○ グローバルドメインで正規表現を設定します。
正規表現	式を定義するパターン。https://regex101.com/ などの正規表現検証サイトで正規表現を確認
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。
次からマスクを開始	正規表現を左から右に処理するか、右から左に処理するかを示します。

7. [エージェントのシステムメッセージ] タブで、エージェントが機密データを入力した場合にエージェントに表示されるメッセージの情報を入力します。

エージェントのシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

8. [要求者システムメッセージ] タブで、要求者が機密データを入力した場合に要求者に表示されるメッセージの情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求者のシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	要求者に表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

9. [保存] を選択します。

不適切な表現フィルター の構成

会社のニーズに最も適した方法でフラグ付けされた単語を検出するように、エージェントチャットの 不適切な表現フィルター を構成します。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > チャット設定 > エージェントチャット.

2. チャット設定カードで、[汚い言葉の検出] の横にある [ビュー設定] を選択します。

3. [汚い言葉の検出] ページで、[アクティブ] トグルスイッチをスライドさせて、[汚い言葉] フィルターを有効にします。

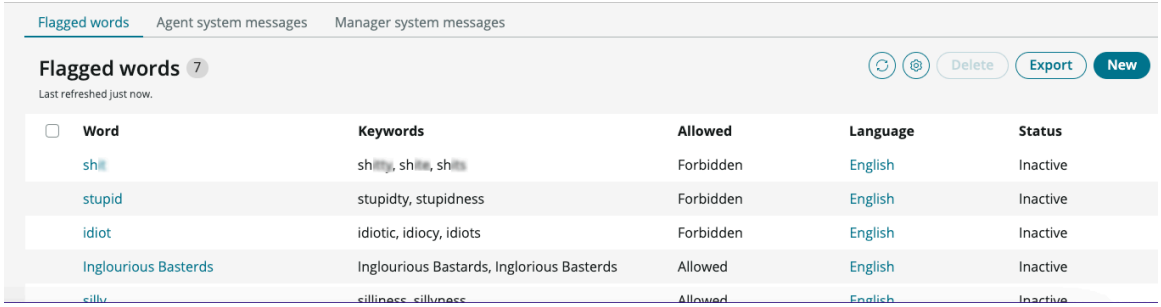
4. [フラグ付き単語のディスカバリー方法を選択してください (Choose how to detect flagged words)] カードで、次の設定を構成します。

オプション	説明
機械学習モデルを使用してフラグ付けされた単語を検出 (Use Machine Learning model to detect flagged words)	モデルベースモードを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。
一致する単語が見つからない場合はフラグ付き単語のリストを使用 (Use list of flagged words if no matches are found)	キーワードベースのアプローチを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。フラグ付き単語のリストは、[フラグ付き単語 (Flagged Words)] タブで設定できます。
マネージャーに通知する前のメッセージの数 (Number of messages before notifying manager)	エージェントが送信したフラグ付き単語を含むメッセージの数が時間しきい値内でこの数と同じか超える場合、不適切な表現フィルター はマネージャーにメッセージを送信します。
時間しきい値 (時間) (Time threshold (in hours))	フラグ付けされた単語を含むメッセージの数を追跡する時間数。

5. [フラグ付き単語 *(Flagged Words)*] タブで、 不適切な表現フィルター にフラグを設定する必要がある単語を指定します。

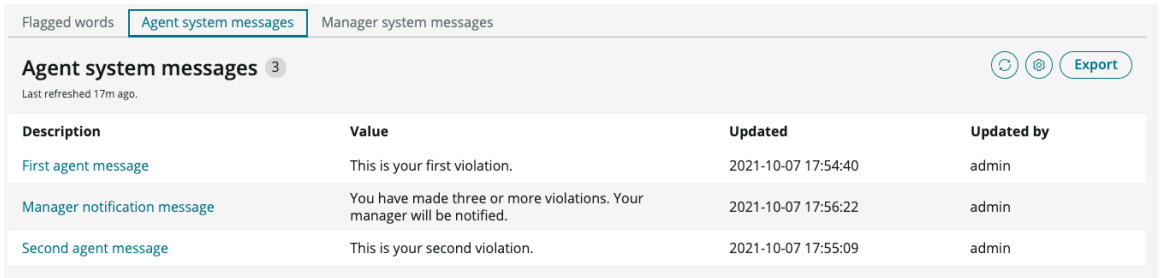
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フラグ付き単語 (Flagged words)	
Word	不適切な表現フィルター にフラグを設定する必要がある単語。
キーワード	不適切な表現フィルター にフラグを設定する必要がある類似の単語。
許可	○ 禁止：単語は汚い言葉と見なされ、フラグが付けられます。 ○ 許可：単語は汚い言葉と見なされず、フラグは付けられません。
言語	不適切な表現フィルター が適用される言語。
ステータス	○ アクティブ：不適切な表現フィルター がこの単語を検出すると、禁止されているか許可されているかを判断します。 ○ 非アクティブ：不適切な表現フィルター がこの単語を検出すると、何も実行されません。

6. [エージェントのシステムメッセージ] タブで、エージェントに表示される可能性のあるメッセージを設定します。



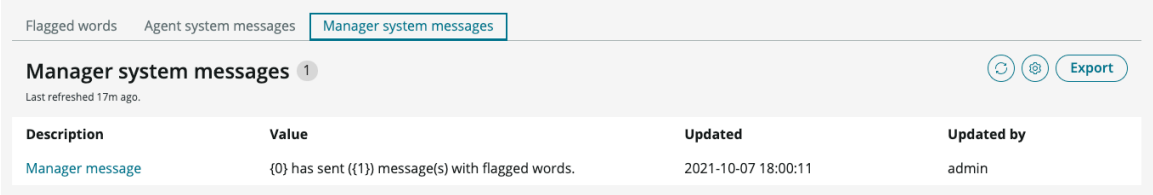
エージェントのシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

7. [マネージャーシステムメッセージ] タブで、マネージャーに表示される可能性のあるメッセージを設定します。



マネージャーシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	マネージャーに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

エージェントチャットの動的翻訳 の構成

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) をアクティブ化して、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳するようにします。

エージェントチャットの動的翻訳 エージェントチャットの動的翻訳のグローバルサポートの詳細については、このビデオをご覧ください。

必須条件

次のタスクは、DTAC をアクティブ化する前に完了する必要があります。

- 翻訳サービスプロバイダーとの統合
- 翻訳者構成のバージョン v3 への移行
- ナレッジ記事の翻訳

DTAC のアクティブ化

DTAC は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。エージェントと要求者の優先言語はユーザープロファイルに基づいており、翻訳サービスはメッセージを他の参加者の定義された言語に翻訳します。翻訳サービスプロバイダーは、ServiceNow にログインしていない要求者 (ゲストユーザーとも呼ばれます) の言語検出をサポートしています。

DTAC は、デフォルトで無効です。DTAC をアクティブ化する前に、次の要件を完了する必要があります。

- Dynamic translation
- エージェントチャットを設定
- 言語を有効にする

エージェントチャットの動的翻訳 プラグイン (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat) をアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これにより、次のプラグインもアクティブ化されます。

- 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation)
- Conversational 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation.va_async)

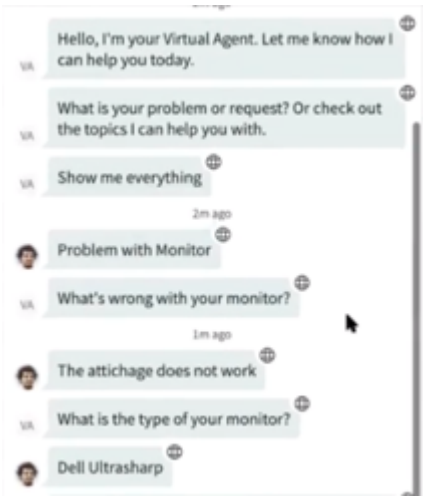
およびこれらのシステムプロパティ：

- true - sync
- false - async
- absence of this property - async

仮想エージェント からライブエージェントへの転送

エージェントがチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

仮想エージェントトピックは、DTAC を使用する前に目的の言語でセットアップする必要があります。トピックのセットアップ方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。



チャット会話での翻訳サポート

DTAC を有効にすると、チャット会話で次のアイテムが翻訳されます。

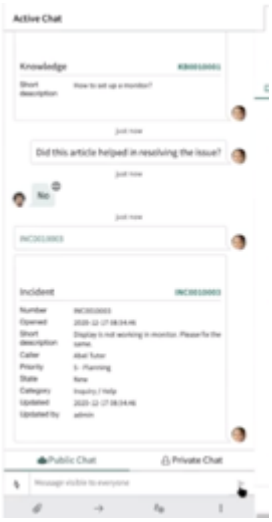
- ユーザーのメッセージ
- システムメッセージ
- 仮想エージェント チャット履歴
- レコードカードフィールド値
- リッチコントロール

タイプ	リッチコントロール
ユーザー入力	文字列
ユーザー入力	静的選択リスト
ユーザー入力	参照選択
ユーザー入力	ブーリアン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	リッチコントロール
ユーザー入力	日時
ユーザー入力	ファイルピッカー
ユーザー入力	カルーセル
ボット応答	テキスト
ボット応答	単一リンク
ボット応答	複数のリンク
ボット応答	マルチフロー出力
ボット応答	スクリプト出力
ボット応答	レコードカード

DTAC はレコードカードラベルをサポートしていません。この機能を動作させるには、システムローカリゼーションプロパティを設定する必要があります。移動先 システムプロパティ > システムローカリゼーション. 詳細については、ローカリゼーション設定の ServiceNow 製品ドキュメントを参照してください。



DTAC の分析レポート

DTAC チャットの数をカウントするレポートを生成して、DTAC オプションを使用する会話の数を評価することができます。

インタラクションテーブルの [翻訳済み] 列で true 値の数を監視します。詳細については、ServiceNow 製品ドキュメントの「エージェントワークスペースのインタラクションレコード (Interaction records in Agent Workspace)」を参照してください。

会話履歴の設定

[会話履歴] 画面で利用可能な会話履歴オプションを有効にしてカスタマイズします。

始める前に

会話履歴は、同じチャネル上の過去の会話に簡単にアクセスする機能を提供します。エージェントは、複数のタブを開いてトランスクリプトを確認することなく、これらの会話を確認することでより効率的になります。このページには、会話履歴を有効にし、エージェントの表示数とオプションのフィルター済みビューを設定するオプションがあります。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[会話履歴] の横にある [設定を表示] を選択します。
3. 会話履歴をオンにするには、 [アクティブ] スイッチをオンにします。
4. [表示する会話の数] フィールドに、画面に表示する以前の会話の数を入力します。
表示できる会話の最大数は 25 です。
5. 会話履歴フィルターを作成するには、[新規] を選択します。
6. [新しい会話履歴フィルターを作成 (Create New Conversation History Filter)] 画面で、フィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	会話履歴フィルターの名前。
アクティブ	このフィルターを適用する必要がある場合は、チェックボックスをオンにします。
説明	会話履歴フィルターの説明。
順番	フィルターの優先順位。エージェントのグループに一致する、最小値のフィルターが、インタラクションをフィルタリングするために使用されます。
すべてのグループに適用	会話履歴フィルターをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

7. [条件を設定] を選択して、[条件] ダイアログを表示します。
8. [条件] ダイアログで、会話履歴のフィルターをビルドします。
詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
9. [設定] を選択します。
10. [新しい会話履歴フィルターを作成(Create New Conversation History Filter)] 画面で、[送信] または [更新] を選択します。

エージェントチャットの使用

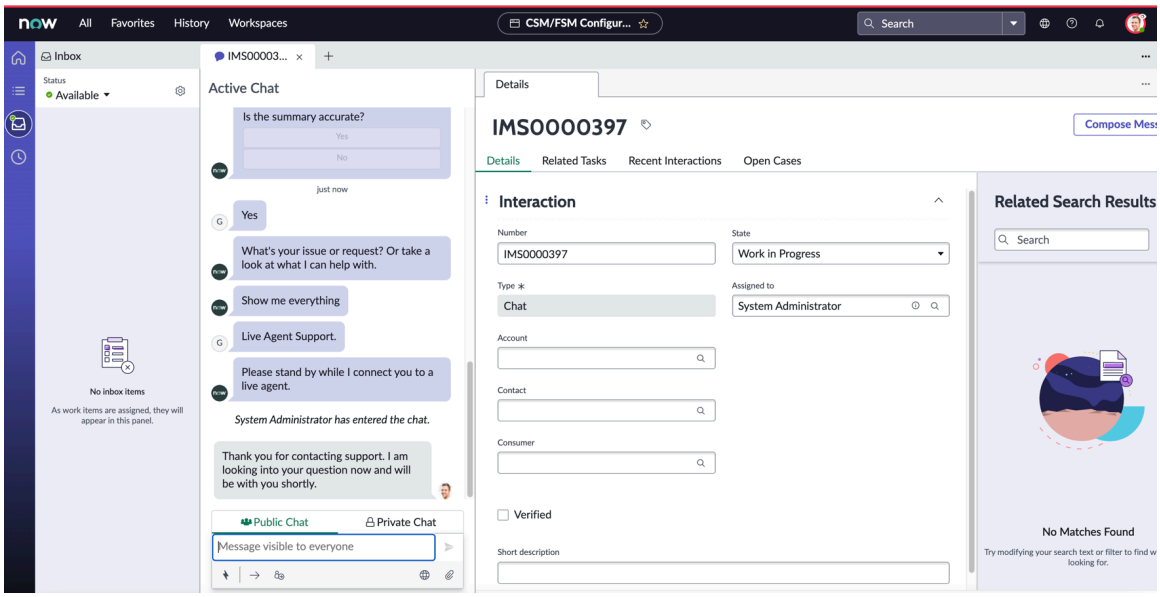
エージェントチャットを使用すると、ライブエージェントは要求者と会話し、マネージャーはエージェントを支援して監視できます。

ワークスペースには、エージェントがチャットを開始するために使用するチャット受信ボックスアイコン が表示されます。エージェントは、ステータスを [利用可能 **(Available)]** または [退席中 **(Away)]** に設定して、チャット要求の受信ボックスを開いたり閉じたりします。チャットが応答待ちの場合、アイコンに数字が表示されます。

チャットインターフェイスはワークスペースに統合されているため、エージェントはワークスペースが提供する他の機能を画面上で操作しながらチャットできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のセクションでは、 エージェントチャットの使用方法について説明します。

でのクイックアクションの使用 エージェントチャット

頻繁に実行される一般的なアクティビティには、クイックアクションと呼ばれるショートカットを使用します。

エージェントチャットでは、エージェントは次のいずれかの方法でクイックアクションを挿入できます。

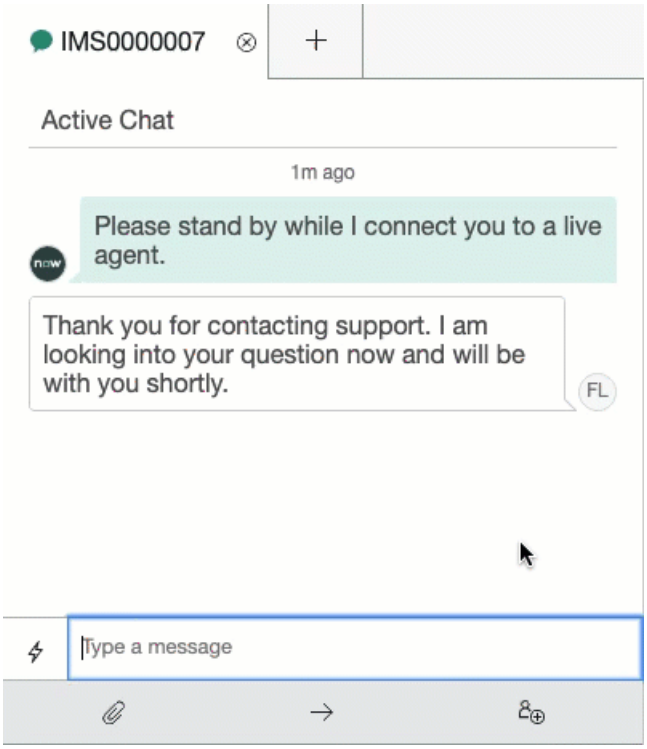
- スラッシュ (/) の後にコマンドを入力します。
- ライトニングボルトアイコン (⚡) を選択し、メニューからクイックアクションを選択します。
- ツールバーのクイックアクションボタンを選択します (利用可能な場合)。

たとえば、エージェントはメッセージフィールドに 「/tq 」と入力することで、会話を別のキューに転送できます。

自動翻訳

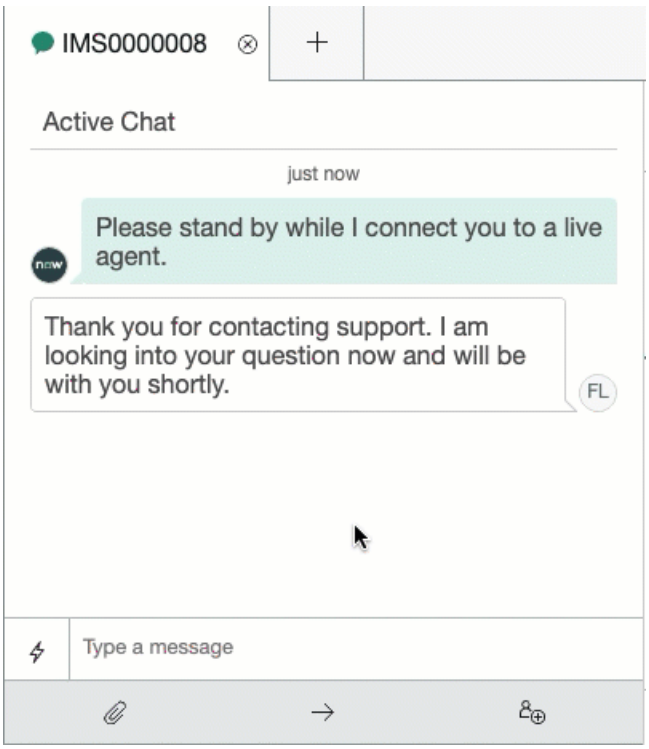
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力してキュー転送を開始する



エージェントは、ライトニングボットアイコンを選択し、メニューから **/tq** を選択して、キュー転送を開始することもできます。

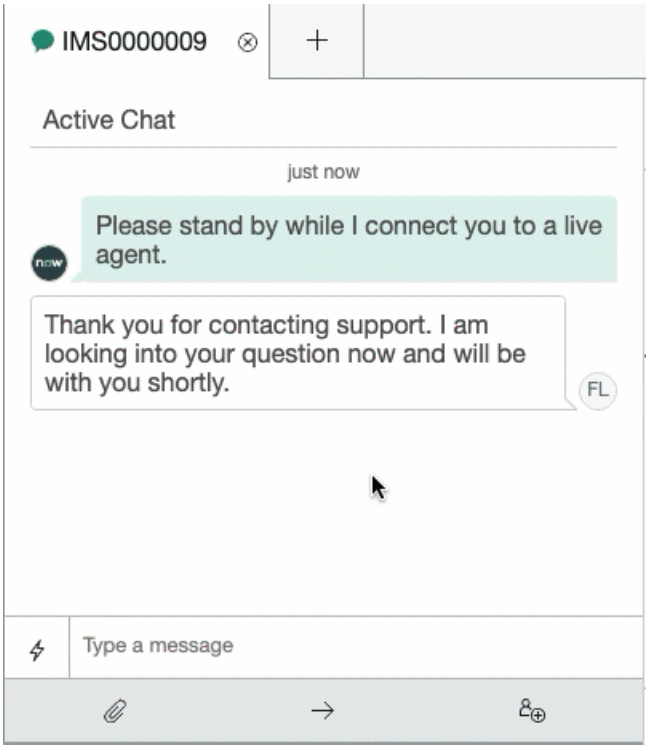
クイックアクションメニューからキュー転送を開始する



または、ツールバーの矢印ボタン (→) を選択して、エージェントを別のキューに転送することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールバーからキュー転送を開始する



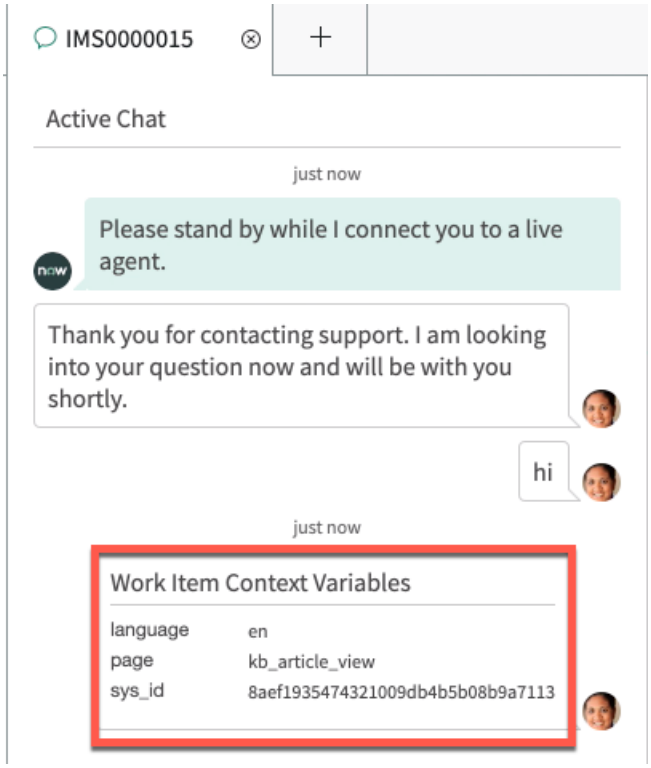
注:
クイックアクションを使用するには、エージェントに quickactions_user ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットコンテキストの詳細を表示する

エージェントは、チャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できます。エージェントは、コンテキストクイックアクションを使用して、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、および sysparm_language のコンテキスト変数を持つカードを表示できます。エージェントは、メッセージフィールドに「/context」と入力することで、このクイックアクションを開始できます。



コンテキストメニューを使用した推奨応答の生成**Now Assist**

エージェントは Now Assist コンテキストメニューを使用して、チャットに参加する応答を生成できます。エージェントは、メッセージ入力フィールドに「/recommend」と入力して、このクイックアクションを開始します。推奨される応答の生成に時間がかかりすぎる場合、または LLM サーバーが利用できない場合は、エラーメッセージが表示されます。

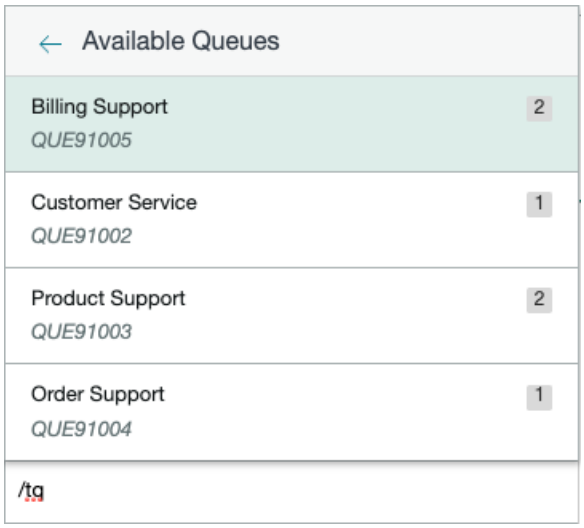
パラメーター

一部のクイックアクションでは、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、セカンダリメニューが必要です。たとえば、エージェントがキュー転送を開始した後、エージェントは転送先のキューを選択する必要があります。セカンダリメニューに表示される項目は、パラメーターと呼ばれます。

次の図は、エージェントがクイックアクションを挿入して別のキューに転送した後、利用可能なキューのリストが表示されることを示しています。クイックアクションのデフォルトパラメーターは、エージェントが使用できるキューです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



セカンダリメニューを必要とするクイックアクションを作成するには、クイックアクションのパラメーターを定義する必要があります。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

対話オートパイロットによるトピックの自動表示

エージェントは、エージェントチャット の会話の間、対話オートパイロットを使用して 仮想エージェント トピックを表示できます。要求者が 仮想エージェント トピックを操作している間、エージェントはマルチタスクを実行して他のアイテムを処理できます。対話オートパイロットは、HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) では利用できません。

エージェントは、エージェントチャット 会話で要求者と話しているときに、オートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことで、対話オートパイロットを開始できます。要求者が入力した情報に応じて、エージェントは特定の 仮想エージェント トピックを検索し、それをパラメーターとともに表示できます。要求者はトピックを表示し、必要に応じて応答し、仮想エージェント は要求者の入力をキャプチャします。

注:
最高のエクスペリエンスを得るには、オートパイロット中にシステムメッセージをオンにするエージェントチャット設定を有効にします。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

オートパイロットの設定

オートパイロットのクイックアクションを表示してアクセスするには、Glide 仮想エージェント プラグインと エージェントチャット プラグインがインストールされている必要があります。アドミニストレーターは、エージェントチャット でエージェントが利用できる 仮想エージェント トピックをセットアップできます。

注:
アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいてクイックアクションを構成し、エージェントが必要に応じて使用できるように設定できる必要があります。

エージェントチャットでのクイックアクションの使用方法については、「でのクイックアクションの使用 エージェントチャット」を参照してください。

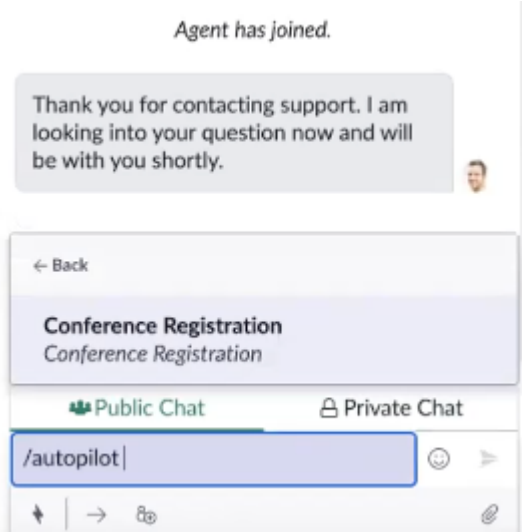
オートパイロットの使用

エージェントは、クイックアクションを使用して、要求者との会話中に選択したオートパイロットトピックを検索して呼び出すことができます。エージェントは、チャネルに関連するオートパイロット

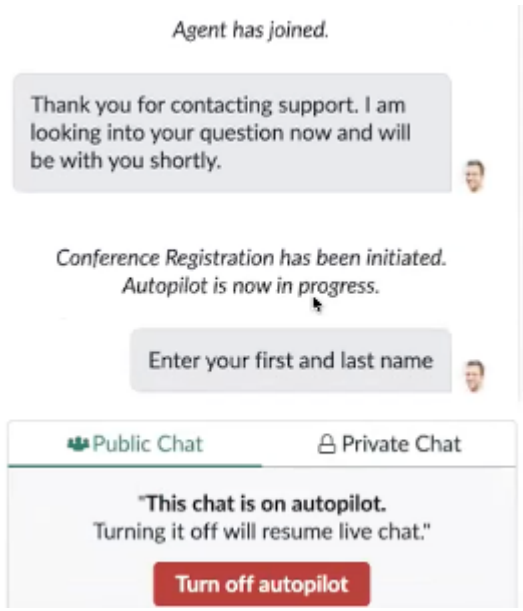
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックのみを選択できます。たとえば、SMS を使用している要求者と会話する場合は、SMS に最適化されたトピックのみを選択できます。



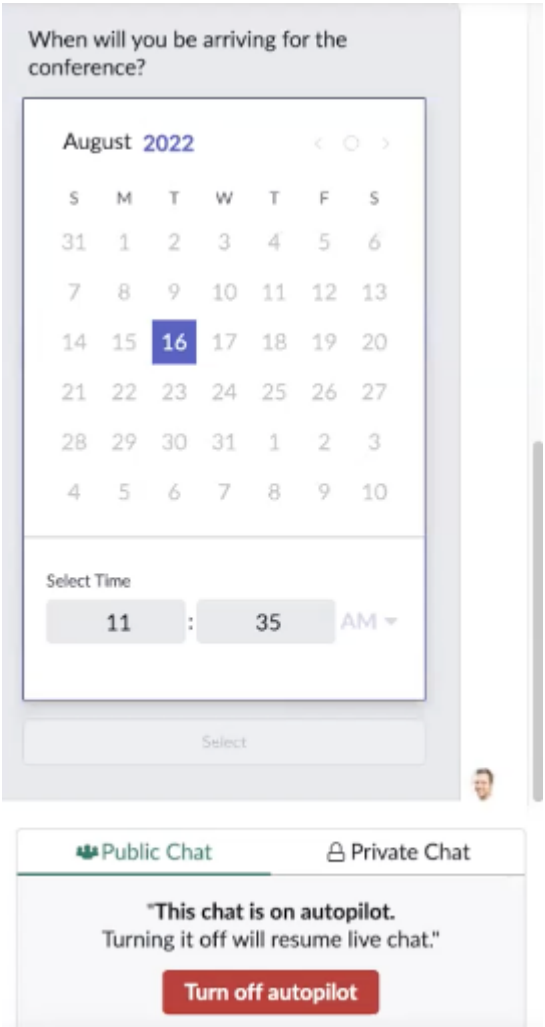
オートパイロットトピックが開始および終了されると、エージェントにシステムメッセージが通知されます。これらのメッセージは、アドミニストレーターが設定できます。



オートパイロットがオンになっている間

オートパイロットがオンになっている間、要求者はテキストにリッチコントロールを使用できますが、エージェントには要求者に表示されたリッチコントロールの読み取り専用バージョンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

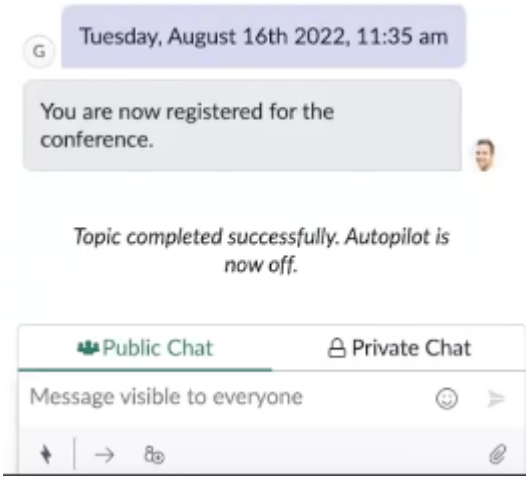


オートパイロットが使用中の場合、要求者との公開チャットは無効になりますが、エージェントは他のエージェントや上司に連絡して支援を求めることができます。エージェントウィスパーがオンの場合、オートパイロット中はエージェントウィスパーのプライベートチャットタブは通常どおり機能します。オートパイロットが使用されている間は、エージェントのキャパシティは解放されず、顧客が設定したメッセージングアクションは無効になります。

オートパイロットが終了したとき

エージェントは、ワークスペース の [通知] タブで、仮想エージェントトピックが要求者によって終了または完了したことを示すデスクトップ通知を受信します。この時点で、エージェントは会話のコントロールを再開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



絵文字を使用して感情を伝える

エージェントチャット会話で絵文字を使用して、要求者に感情を伝えます。これにより、要求者は友人と会話しているように感じ、顧客のブランドのロイヤルティを高めることができます。

始める前に

絵文字は、エージェントがエージェントチャットで使用する前に有効にする必要があります。絵文字を有効にする方法については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

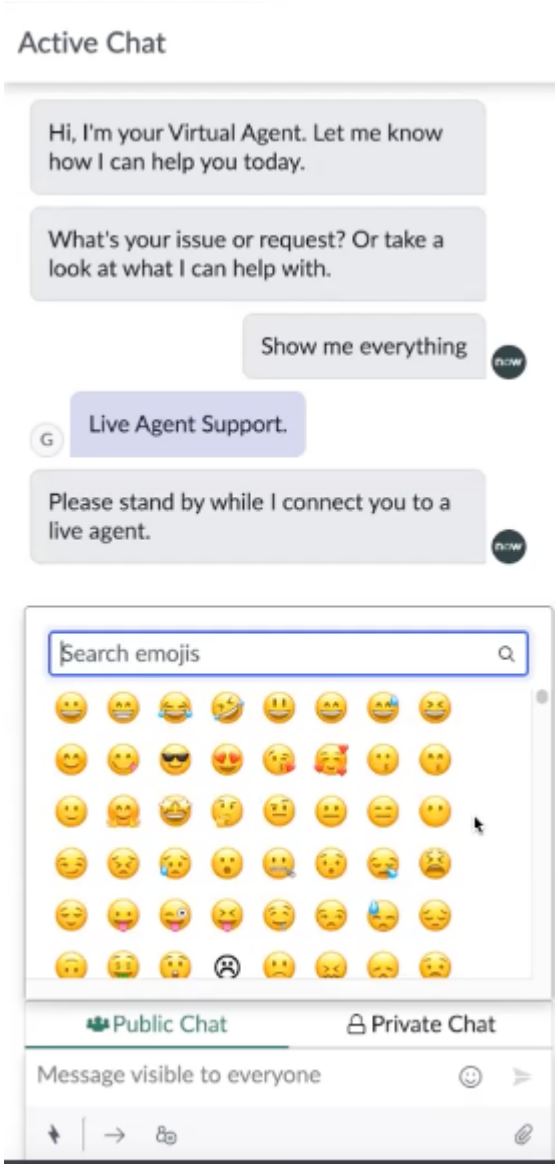
手順

1. アクティブなチャット中に絵文字を含める方法はいくつかあります。

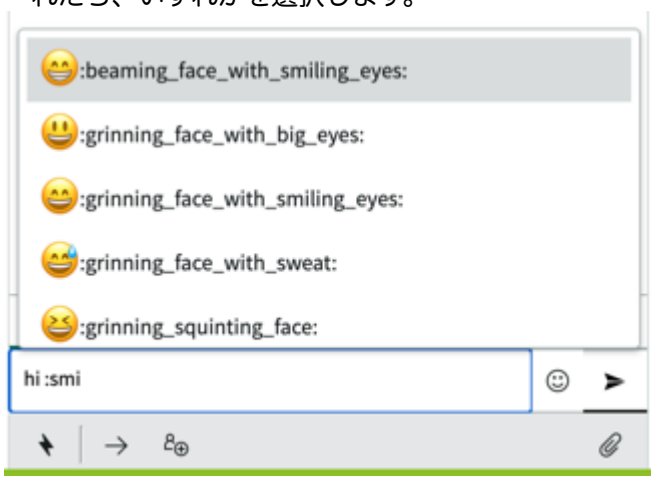
- [絵文字を挿入] アイコン ( ) を選択して、絵文字パレットを表示します。次に、パレットから絵文字を選択するか、絵文字パレットの検索バーに名前を入力して絵文字を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



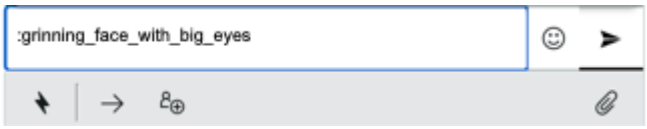
- コロンに続けて絵文字名の最初の数文字を入力します。絵文字のポップアップメニューが表示されたら、いずれかを選択します。



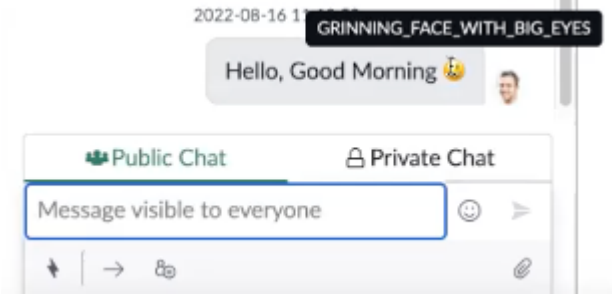
- スペースを入力するか、Enter を押すと自動的に絵文字に変換される特殊文字の組み合わせまたは短縮名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 絵文字の上にカーソルを置くと、絵文字の短縮名がツールヒントとして表示されます。

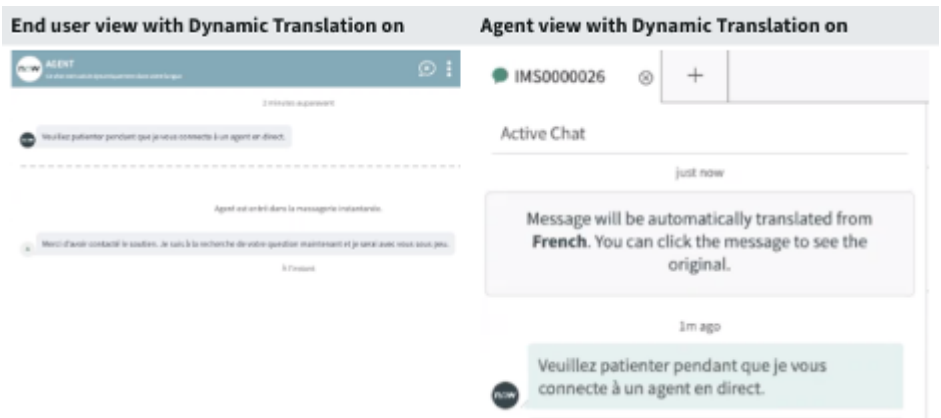


エージェントチャットの動的翻訳を使用した別の言語での会話

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) を使用して、別の言語を使用する要求者とチャットします。

翻訳インジケーター

DTAC を有効にすると、エージェントと要求者の両方に対して、会話が翻訳中であることを示すバナーがチャット会話の上部に表示されます。バイリンガルエージェントは、要求者の言語に精通しているかどうかどうかを判断し、必要に応じて個々のチャットセッションで DTAC を一時的にオフにすることができます。



バイリンガルエージェントの動的翻訳コントロール

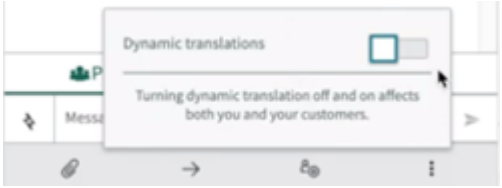
バイリンガルエージェントが要求者の言語に精通したチャット会話を受け入れる場合、DTAC は必要ありません。動的翻訳チャットセッションコントロールを使用すると、エージェントは個々のチャットセッションで DTAC をオフにすることができます。

エージェントは、チャットウィンドウの下部にある省略記号 (⋮) を選択してから、[動的翻訳コントロール] をオフの位置に選択することができます。

DTAC をオフにすると、エージェントと要求者のチャットウィンドウの上部に通知が表示され、このチャットセッションのステータスの変更が強調表示されます。

この特定のチャットセッションでは、要求者とエージェントの両方で翻訳機能がオフになっています。1 つのチャットセッションでの選択が他のチャットセッションでの選択に影響することはなく、エージェントは 1 つのチャットセッション内で DTAC のオン/オフを切り替えることができます。

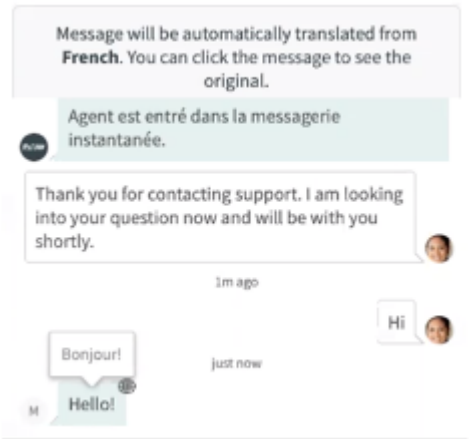
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



翻訳されたメッセージのトラブルシューティング

翻訳サービスはイディオムや専門用語を理解せず、翻訳中に一部のユーザーメッセージが失われる可能性があります。[翻訳インジケーター] アイコンを使用して、要求者の元のメッセージを表示し、必要に応じてその意味を調べることができます。

個々のチャットメッセージに移動し、[翻訳インジケーター] アイコン ( ) を選択して、要求者の元の未翻訳のメッセージを表示できます。



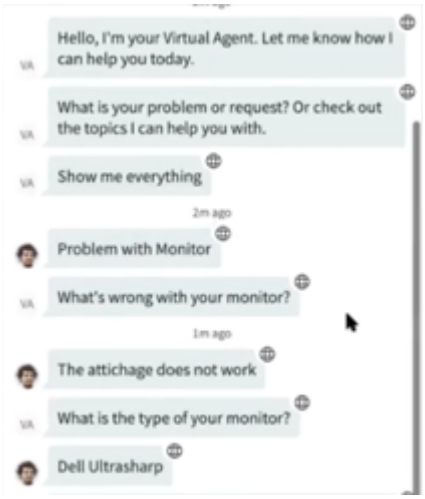
翻訳されたチャットトランスクリプト

各 DTAC チャットセッションの最後に、2 つのチャットトランスクリプトが生成されます。1 つは、要求者が要求者の言語でダウンロードして保存するためのトランスクリプト。もう 1 つは、エージェントのチャットウィンドウに表示されるテキストを含むエージェントのトランスクリプトです。エージェントがチャットの一部で DTAC を使用した場合、トランスクリプトには翻訳されたテキストと翻訳されていないテキストの両方が含まれます。詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

仮想エージェント から転送されたチャット

要求者からのチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

非同期チャット中にエージェントが開始したメッセージを送信する

ワークスペース で問題を処理している間、要求者がオンラインでない場合でも要求者にメッセージを送信できます。エージェントと要求者が同時にオンラインにならずに長時間会話をしている場合、これは非同期チャットと呼ばれます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インタラクションレコードで、[メッセージの作成] を選択します。
   [メッセージの作成] フォームは、チャットまたはメッセージング以外のインタラクションに表示されます。
2. フォームのフィールドに入力します。

メッセージフォームの作成

フィールド	値
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。非同期チャットの場合は、**[mweb]** を選択します。
送信元	メッセージを送信しているエージェントの ID。
宛先	メッセージを受信する要求者の ID。
メッセージ	要求者に送信するメッセージを入力します。
添付ファイル	[ファイルの添付] を選択して、メッセージに添付するファイルを指定します。

3. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

非同期チャット

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

[store-future: BEGIN review]

サードパーティチャットプロバイダーの使用

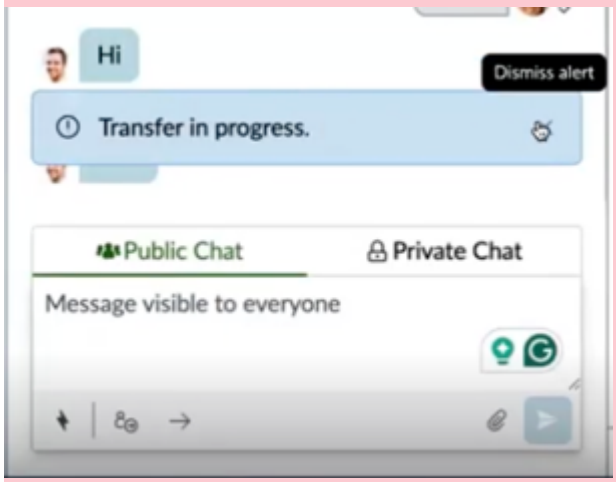
エージェントチャット とサードパーティのチャットプロバイダーを統合して、大規模なコンタクトセンターの顧客が ServiceNow Workspace 内でエージェントエクスペリエンスを統合できるようになりました。

エージェントチャット とサードパーティプロバイダーが統合されると、サードパーティの Contact Center as a Service (CCaaS) ボットと エージェントチャット の間でメッセージを送信できます。

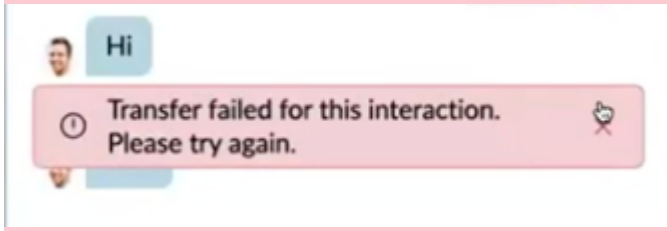
- メッセージがサードパーティのチャットプロバイダーによって更新された場合、 エージェントチャット は更新されたメッセージを表示し、メッセージが更新されたことを示すメッセージを表示します。
- メッセージが エージェントチャット から送信されたものの、サードパーティのチャットプロバイダーに配信されない場合は、 エージェントチャット パネルに「メッセージが失敗しました」というメッセージが表示されます。
- 配信受領が有効になっている場合、 エージェントチャット チャットの要約では、正常に配信されたメッセージのみが考慮されます。

インタラクションの転送

エージェントチャットエージェントがサードパーティエージェントへの転送を開始すると、転送が進行中であることを示すメッセージが表示されます。



サードパーティエージェントへの転送が成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。エージェントがエラーメッセージを確認すると、エラーメッセージは再度表示されません。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

チャットインタラクションレコードでのアクションバーの使用

チャットインタラクションレコードのアクションバーを使用して、レコードを効率的に管理および応答するのに役立つさまざまなアクションにアクセスします。

アクションバーには、次のアクションが含まれています。

- チャットの終了:エージェントはチャットの会話を終了できます。

  注:
  サービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS) を利用したチャットでは、チャットの終了がチャットの終了に置き換えられ、エージェントは他のエージェントに対してチャット会話を終了せずにチャットを終了できます。

- ディスカッション: サイドバー ディスカッションを開始するためのポップアップウィンドウを開きます。
- ケースを作成:新しいケースレコードを作成します。
- 保存:インタラクションレコードへの変更を保存します。
- その他のアクション:要求の作成やレコードの関連付けなどの追加のアクションを実行します。
  - コンシューマーを作成:サブタブに新しいコンシューマーレコードを作成します。
  - 要求を作成:サブタブに新しい要求レコードを作成し、レコードを [関連タスク] 関連リストに追加します。
  - レコードの関連付け:エージェントがレコードを現在のインタラクションにリンクするために使用できる新しいレコードをサブタブで開きます。この新しいレコードが [関連タスク] 関連リストに表示されます。

注:
使用可能な特定のアクションは、ユーザーロールやその他の属性などの要素によって決まります。

エージェントチャット 参照

参照トピックには、 エージェントチャットに関する説明が記載されています。

ドメインセパレーションと エージェントチャット

ドメインセパレーションは、エージェントチャット アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「Request domain separation」を参照してください。

ドメインセパレーションでの エージェントチャット の構成

ドメインセパレーションを使用すると、組織は、事業部門、地域、その他の要因などの特定の基準に基づいてデータとプロセスをセグメント化できます。

サービスプロバイダー (SP) は、インスタンスのプロビジョニング時に、グローバルドメインに 1 つのチャット設定 (エージェントチャット) レコードを持ちます。

サブドメインのアドミンは、作業キューやアサイン先グループなど、そのサブドメインの エージェントチャット 設定を指定できます。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ユーザーがサブドメインにログインすると、シード済みのエージェントチャット設定レコードが作成されます。

エージェントチャットでドメインセパレーションを使用する場合は、次の点に注意してください。

- ドメインセパレーションは、チャットのエージェント側と顧客側の両方に適用されます。つまり、エージェントはドメイン内のチャットレコードとデータにのみアクセスでき、顧客はドメインに関連付けられているチャットレコードのみを表示できます。
- エージェントチャット レコードには、チャットを処理したエージェントのドメインが自動的にタグ付けされます。これにより、チャットレコードが正しいドメインに関連付けられ、エージェントがドメインに関連付けられたチャットレコードのみを表示できるようになります。
- エージェントがチャットにアサインされると、チャットは自動的にエージェントのドメインにアサインされます。これにより、チャットレコードが最初から正しいドメインに関連付けられます。
- エージェントがチャットを別のエージェントに転送するか、チャットをより高いレベルのサポートにエスカレートする必要がある場合、チャットは元のエージェントと同じドメイン内のエージェントに転送されます。これにより、チャットレコードは正しいドメインにとどまります。

ヘルプ要求の数を追跡するレポートの作成

ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. インタラクションイベントビジネスルールをアクティブ化します。
   a. 移動先 インタラクション > すべて.
   b. [番号] 見出しを右クリックします。
   c. クリック 構成 > ビジネスルール.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [ビジネスルール] 画面の [名前] 列で、[インタラクションイベント **(Interaction Events)]** をクリックします。

e. [ビジネスルール] - [インタラクションイベント (Interaction Events)] 画面で、[アクティブ] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。

f. [更新] をクリックします。

2. メトリクスの定義の「ヘルプ要求」インタラクションのための新しいメトリクスの作成 - [テーブル] フィールドに「インタラクション」と入力し、[フィールド] リストから [ヘルプ要求 **(Help Requested)]** を選択します。
メトリクスの定義を作成する詳細な手順については、「メトリクスの定義」を参照してください。

3. 要求者として新しいチャットを作成します。

4. エージェントと同じチャットを受け入れます。

5. そのエージェントとしてログインしている間に、クイックアクション「/help」と入力します。

6. 移動先 メトリクス > インスタンス に移動し、help_requested=true に対して作成された単一インスタンスレコードの ID を記録します。

7. アドミンウィンドウに移動し、前のステップのインタラクションを開きます。

8. 会話 (プライベートまたは公開) に参加します。

9. 移動先 メトリクス > インスタンス そして、help_requested=true に対して 1 つのインスタンスレコードが作成されたことを確認します。
メトリクスインスタンステーブルの使用の詳細については、「Metric instance」を参照してください。

エージェントチャットインタラクション関連レコード

インタラクション関連レコード [interaction_related_record] テーブルは、特定のインタラクションのコンテキストで作成、更新、または表示されたタスクとナレッジベース (KB) 記事を追跡します。インタラクション関連レコードテーブルは、インタラクション、関連ドキュメント、関係性がタスクまたは KB 記事に対するものであるかどうか、関係性の基礎を形成した関連ドキュメントに対する操作のタイプを参照します。

インタラクション関連レコードテーブルの概要

インタラクション関連レコード [interaction_related_record] テーブルは、特定のインタラクションで作成、更新、または表示されたタスクと KB 記事レコードを追跡します。インタラクション関連レコードテーブルのレコード

- インタラクション
- 関連ドキュメント
- 関係性が KB 記事とタスクのどちらに対するものであるか
- 関係性の基礎を形成した関連ドキュメントに対する操作のタイプ

インタラクション関連レコードの作成

インタラクション関連レコードは、手動または自動で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

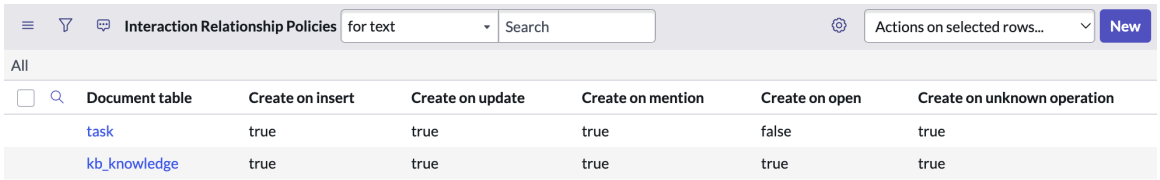
- 手動：レコードは、インタラクション関連レコードフォームを介して手動で作成されます。フォームは、関連付けられたレコードの UI アクションを介してワークスペースで開きます。このフォームを使用して関係性を作成する場合、[操作] フィールドはどのような値にも設定されません。
- ビジネスルールによって自動的に作成される
- ワークスペースからのクライアント呼び出しによって自動的に作成される

インタラクション関連レコードの自動作成の設定

インタラクション関係ポリシー [interaction_relationship_policy] テーブルのエントリを更新または作成して、インタラクション関連レコードが自動作成される操作のタイプを管理できます。これらは、次の各アクションに対してインタラクション関連レコードを作成できるかどうかを決定します。

- 挿入：インタラクションのコンテキストでワークスペースから作成されたレコード。
- 更新：インタラクションのコンテキストでワークスペースから更新されたレコード。
- メンション：チャットでメンションされたレコード番号で、レコードカードのレンダリングにつながる。
- 開く：インタラクションのコンテキストでワークスペースで開かれたレコード。
- 不明：ワークスペースからのエージェントアクション経由以外の自動ロジックによって作成されたインタラクション関連レコード。

ベースシステムに含まれる 2 つのポリシーは、タスクと kb_knowledge テーブルとの関係性の動作を制御します。特定のタスクタイプの動作を上書きするために、適切なドキュメントテーブルにエントリを追加できます。



com.glide.interaction.autocreate_relationships プロパティはデフォルトで true に設定されています。false に設定されている場合、interaction_related_record フォームを介して作成された関係のみが作成されます。その他はすべて、「関係の自動作成をブロック」ビジネスルールによってブロックされます。

サイドバー

エージェントは、スタンドアロンの会話として、またはワークスペースレコードにリンクして、サイドバーディスカッションを通じて他のユーザーとコラボレーションできます。

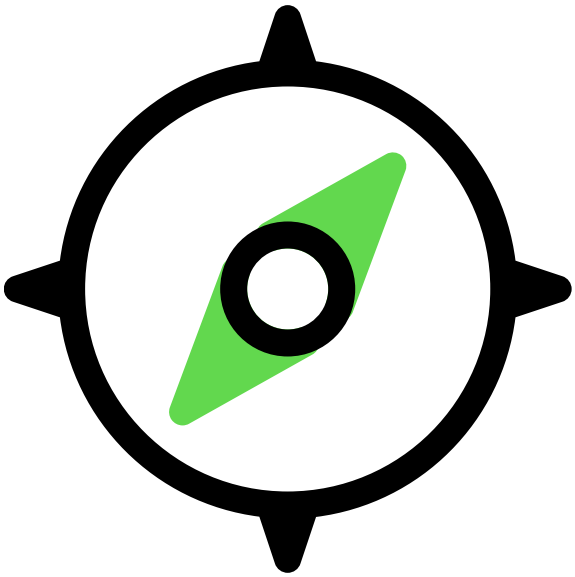
https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

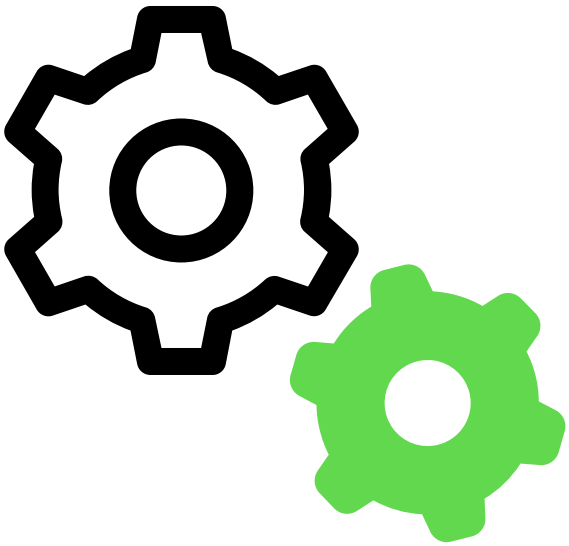
開始するには

探索



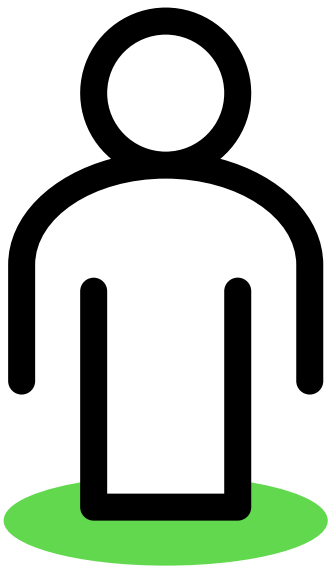
サイドバーの概念と機能について説明します。

構成



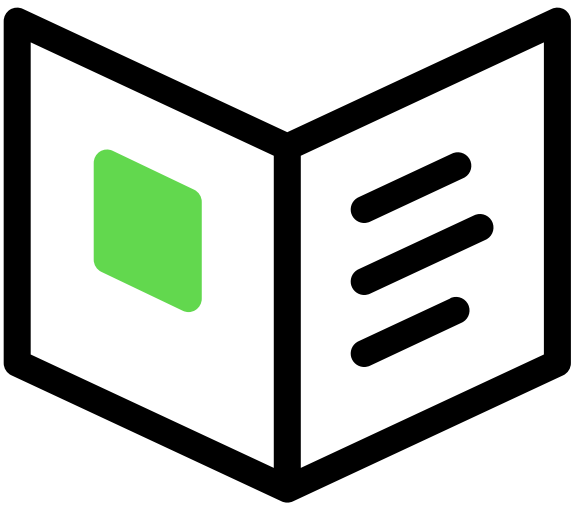
サイドバーをインストールして構成し、関連するプラグインをアクティブ化します。

使用方法



サイドバーを使用すると、エージェントが他のユーザーとディスカッションを行い、問題をより迅速に解決できるようになります。

参照



ドメインセパレーションの サイドバー の詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

サイドバー の探索

サイドバーを使用すると、エージェントはスタンドアロンの会話として、またはワークスペースレコードに基づいて他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできます。このような サイドバー ディスカッションを行うことで、情報と知識の交換を促し、問題をより迅速に解決し、高品質な結果が得られます。

サイドバーの概要

エージェントは、 サイドバー ディスカッションをスタンドアロンの会話として、または ワークスペース レコードから開始できます。エージェントは予備情報とコンテキストを入力し、該当分野のエキスパートを追加します。ワークスペースレコードから作成されたサイドバーディスカッションの場合、エージェントはレコードに対して複数のディスカッションを作成できます。

サイドバー ワークスペース

サイドバー は次のワークスペースでサポートされています。

- カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) 構成可能なワークスペース。
- CSM マネージャーワークスペース
- ヒューマンリソース (HR) エージェントワークスペース
- IT Service Management (ITSM) マネージャーワークスペース
- セキュリティインシデントレスポンスワークスペース
- ベンダー管理ワークスペース

サポートされているワークスペースに [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、「[ディスカッション] ボタンの追加」を参照してください。

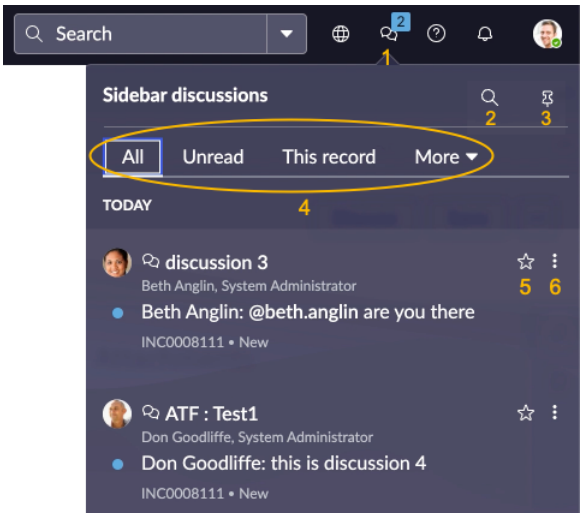
リストされていないワークスペース (Service Operations Workspace など) に [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、KB 記事 KB1213249 を参照してください。

サイドバー コンポーネント

サイドバー ディスカッションパネル

サイドバーディスカッションアイコン を選択すると、サイドバーディスカッションパネルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバー ディスカッションパネルには次のものが含まれます。

アイコン	説明
1 -	これは虫眼鏡です。[サイドバー ディスカッション] ダイアログが表示されます。青い正方形の数字が表示されている場合、その数字は現在アクティブなサイドバーディスカッションの数を示しています。
2 -	サイドバー ディスカッション内を検索します。検索アイコンを選択すると、[検索] フィールドが表示され、検索するテキストを入力できます。検索結果は検索フィールドの下に表示され、ユーザーメッセージ、次にファイル名でグループ化されます。検索フィールドをクリアして サイドバー ディスカッションに戻るには、[キャンセル] を選択します。ディスカッション、メッセージ、添付ファイルで検索結果をフィルタリングし、最も関連性の高い日付でソートすることができます。 [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。詳細については、「AI 検索」および「AI Search Availability (AI 検索の可用性) [KB0867751]」を参照してください。
3 -	メニューを画面の横に固定します。
4 -	表示するディスカッションのタイプを選択します。 • [すべて] - すべてのディスカッション。 • [未読] - すべての未読ディスカッション。 • [このレコード] - 現在バックグラウンドで開いているレコードに関連するすべてのディスカッション。新しいメッセージを受信したとき、未読メッセージがあるとき、またはレコードに新しいディスカッションが作成されたときに、最新の情報が表示され、更新されます。[新しいディスカッション] を選択して、レコードのディスカッションを作成することもできます。 • [メンション] - @yourusername で自分がメンションされているディスカッション。 • [お気に入り]：お気に入りとしてマークしたディスカッション。

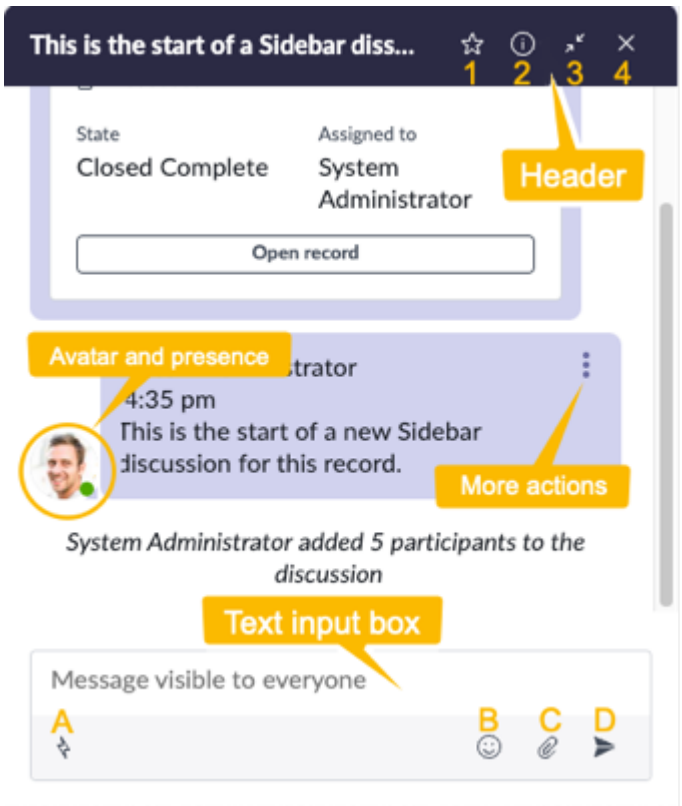
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	説明
5 - ☆	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは、[お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。
6 - ⋮	ディスカッションのオプションを表示します。 • [ディスカッションを閉じる (Dismiss discussion)] - ディスカッションダイアログを閉じます (ただし、ディスカッションは終了しません)。 • [ディスカッションから抜ける (Leave discussion)] - ディスカッションを終了します。

ドッキングされたチャットウィンドウ

ドッキングされたウィンドウ機能を使用して、複数の サイドバー ディスカッションに同時にアクセスできます。ドッキングチャットウィンドウの機能は次のとおりです。



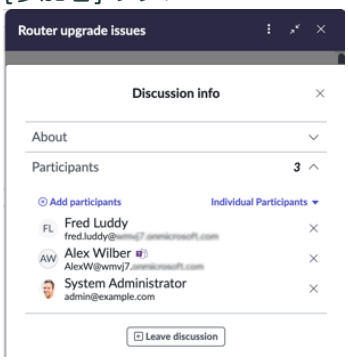
[見出し] アイコン

アイコン	説明
1 - ☆	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは、[お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[見出し] アイコン (続く)

アイコン	説明
2 -  [参加者] サブメニュー 	[関連情報] サブメニュー、 [参加者] サブメニュー、および [ディスカッションから抜ける] ボタンを含むディスカッション情報パネルを開きます。[関連情報] サブメニューでは、ディスカッションに関する情報を表示できます。[参加者] サブメニューでは、参加者の追加と削除ができます。ディスカッションを終了する場合は、[ディスカッションから抜ける] を選択します。 スタンドアロンディスカッションの場合は、[関連情報] サブメニューの横にあるドロップダウン矢印を選択し、[レコードにリンク] を選択してディスカッションをレコードにリンクします。
3 - 	ディスカッションを折りたたんで、画面の下部にタブとしてのみ表示します。
4 - 	ウィンドウを閉じます。

ユーザーのアバターと在席

ユーザーのアバターと在席	説明
	ユーザーのアバターとプレゼンス (オンラインステータス) を表示します。ドットは、ユーザーがプラットフォームにログインしているかどうかに応じてユーザープレゼンスを示します。 • 緑色のドット - ユーザーはログインしています。 • ドットなし - ユーザーはログインしていません。 • オレンジのドット - ユーザーは最近ログアウトしました。 サイドバー と Microsoft Teams が統合されている場合、Microsoft Teams ユーザーは Microsoft Teams アイコンで サイドバー ユーザーと区別されます。サイドバーとSlackが統合されている場合、SlackユーザーはSlackアイコン (でサイドバーユーザーと区別されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他のアクション] アイコン

アイコン	説明
	このメッセージに対する次のような追加アクションを表示します。 • アクティビティストリームに投稿 • アクティビティストリームから削除 • メッセージを編集 • メッセージを削除

テキスト入力ボックスアイコン

アイコン	説明
A - 	ベースシステムまたはカスタムクイックアクションにアクセスします。 エージェントは、クイックアクションアイコンを選択してから、「search-kb」と入力すると、KB 記事の検索を開始できます。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されます。検索とエージェントが入力した用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは、KB 記事を選択して、ディスカッションに含めることができます。KB 記事は サイドバー ディスカッションのレコードカードとして表示されます。KB 記事の検索はベースシステムで利用できます。 /summarize クイックアクションを入力すると、ディスカッションを要約できます。
B - 	絵文字メニューを表示して、絵文字をディスカッションに追加できるようにします。
C - 	現在のディスカッションに添付ファイルを追加して、ディスカッションで他のユーザーと共有できるようにします。ファイルをドラッグして送信矢印アイコンを選択するか、添付ファイルアイコンを使用できます。
D - 	メッセージを送信します。

ドッキングされたウィンドウを最小化すると、画面の下部にあるオーバーフローメニューにタブとして表示されます。最小化されたドッキングされたウィンドウにカーソルを合わせると、コンテンツの識別に役立つレコード番号とチャットタイトルが表示されます。任意のタブを選択して、そのディスカッションに再度アクセスできます。オー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

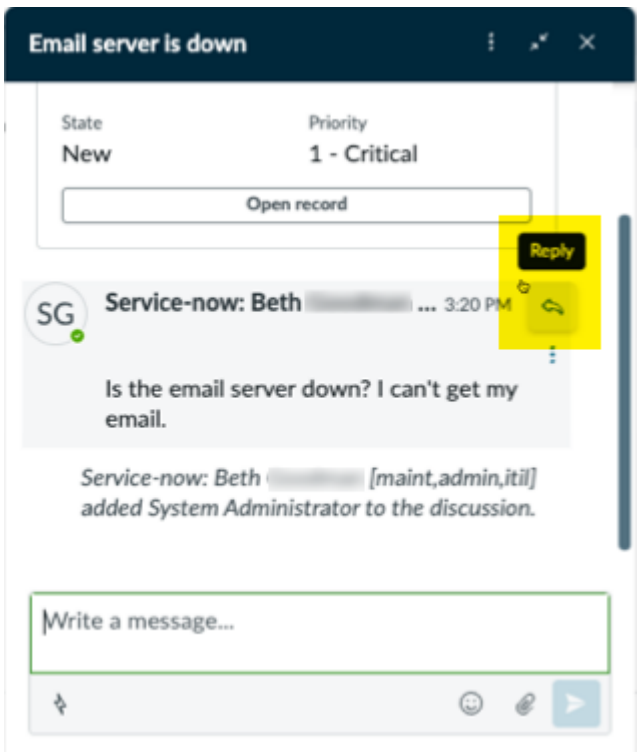
バーフローメニューには最大 25 個のドッキングされたウィンドウを保持でき、この制限は構成可能です。オーバーフロー メニューにタブとして表示しきれないほど多くのドッキング ウィンドウがドッキングされている場合、数値の付いたタブは、表示されていない余分なドッキング ウィンドウの数を示します。

スレッド返信

スレッド形式の返信を使用して、関連メッセージを サイドバー ディスカッション内でグループ化します。スレッド形式の返信を使用して返信すると、メッセージはメインのディスカッションではなく、返信先の特定のメッセージに追加されます。

メッセージへのスレッド返信を開始するには:

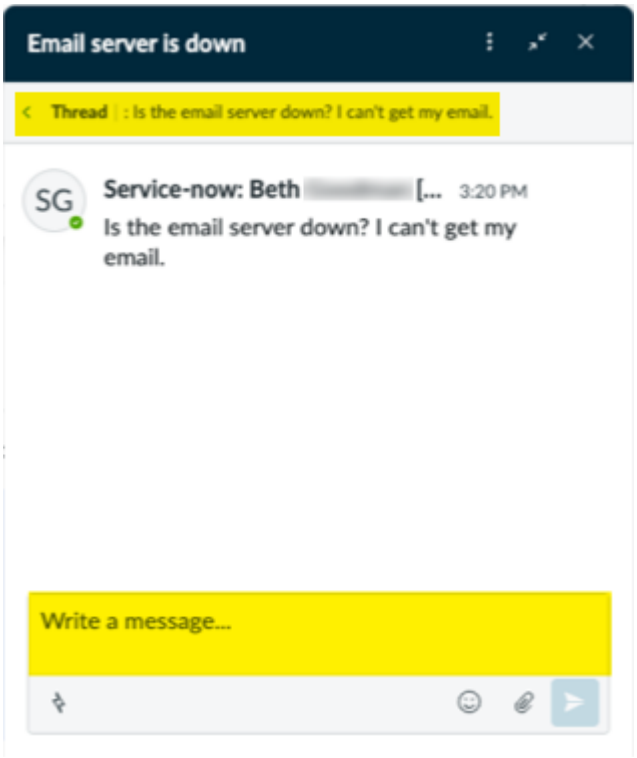
1. 返信するメッセージの横にある返信矢印 (



2. パネルには「スレッド」とそれに続くディスカッションの主題が表示されます。テキスト入力ボックスにメッセージを入力します。

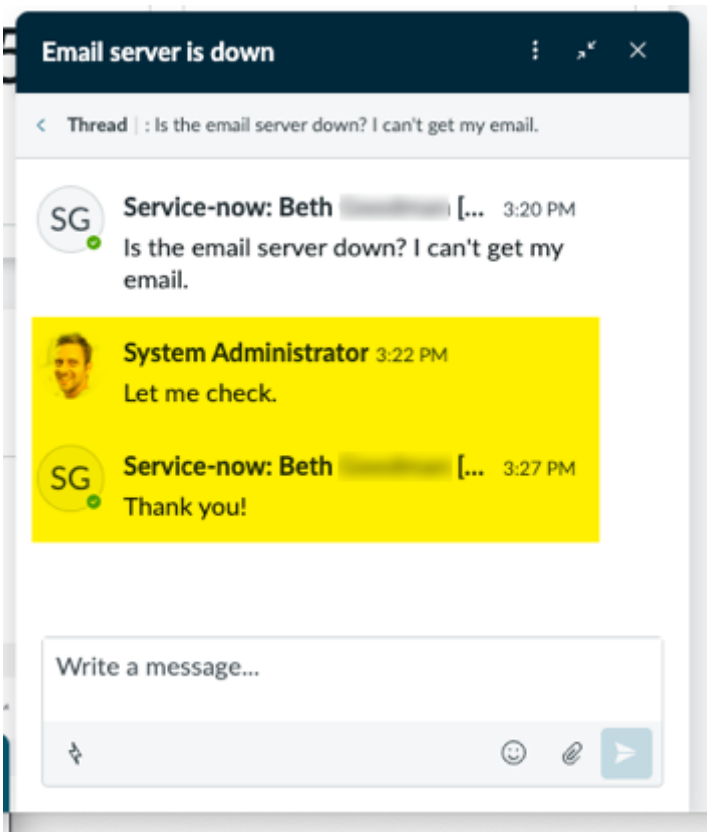
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 送信矢印 (

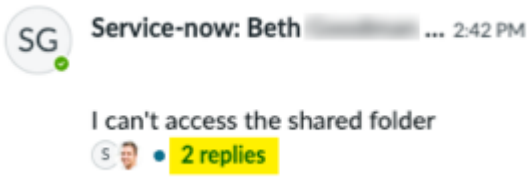
4. メッセージは親メッセージの下に表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. スレッド形式の返信に複数のメッセージがある場合は、展開してすべてのメッセージを表示することも、折りたたんでメッセージ数を表示することもできます。



注:
スレッド形式の返信を含むメッセージを削除すると、スレッド形式の返信もすべて削除されることを知らせる警告が表示されます。

アクティビティストリームと サイドバー

エージェントが サイドバー ディスカッションをアクティビティストリームに投稿できるようにするには、 サイドバー アクティビティストリームと統合する必要があります。サイドバー をアクティビティストリームと統合する手順については、「サイドバー とアクティビティストリームの統合」を参照してください。サイドバー をアクティビティストリームとともに使用する方法については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

サイドバー のインストールと構成

サイドバー構成設定は、下の [サイドバー] タブから使用できます。 対話型インターフェース > 設定. 手順については、「サイドバー のインストール」を参照してください。サイドバー をインストールした後、アドミン設定の構成手順については、サイドバー の構成を参照してください。

サイドバー の使用

サイドバー の使用方法の詳細については、「サイドバー の使用」を参照してください。

主な サイドバー 機能は次のとおりです。

- カスタムディスカッションボタン
- を使用したコア UI フォーム サイドバー
- サイドバー 未読会話バッジ数
- ドッキングされたチャットウィンドウ
- お気に入りのディスカッション
- ディスカッション情報パネル
- ディスカッションの参加者の提案
- クイックアクション
- アクティビティストリームとの統合
- AI 検索との統合
- ファイル共有のドラッグアンドドロップ
- 絵文字
- でユーザーをメンションする@

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー と **Microsoft Teams** の使用

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、両方のアプリケーションのユーザーが相互に共同作業を行うことができます。サイドバー と Microsoft Teams の統合の詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

コア **UI**

Next Experience のコア UI からインタラクションレコードに関する サイドバー ディスカッションを作成できます。

ドメインセパレーション

サイドバー のドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとサイドバー」を参照してください。

詳細情報

詳細については、サイドバーについての Now Learning コース を参照してください。

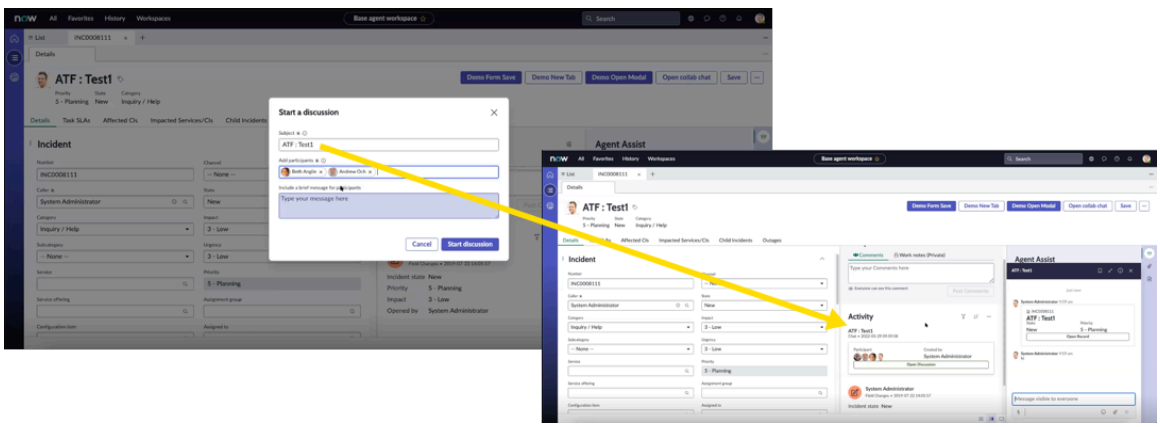
サイドバー のアクティビティストリーム

サイドバー がアクティビティストリームと統合されている場合は、ディスカッションへのリンクを作成し、ディスカッションメッセージをアクティビティストリームレコードとして関連レコードに直接投稿できます。

> **注:**
> サイドバー およびディスカッションタイルは ネクストエクスペリエンス でのみ使用できます。コア UIでは使用できません。

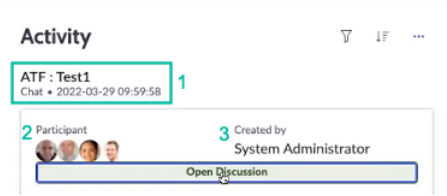
サイドバー ディスカッションが作成されると、対応する サイドバー ディスカッションタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。レコードにアクセスできるユーザーは、アクティビティストリームからディスカッションにアクセスすることもできます。 サイドバー ユーザーは、ディスカッションからのメッセージを サイドバー 投稿メッセージとしてアクティビティストリームに投稿できます。これらのメッセージは、必要に応じて追加および削除できる編集可能なエントリとして、アクティビティストリームに投稿できます。アクティビティストリームの一般的な情報については、「アクティビティストリーム 」を参照してください。

サイドバー ディスカッションが作成されると、ディスカッションに対応するタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバータイル

1	サイドバー ディスカッション名、会話のタイプ、ディスカッションが開始された日時。
2	参加者のプロファイル写真 (参加者が 5 人以上いる場合は、プロファイル写真を表示できない追加の参加者の数がバッジに表示されます)。
3	サイドバー ディスカッションを作成したユーザーの名前。

プライマリレコードカードはアクティビティストリームの一部として表示され、次のものが表示されます。

- レコード ID
- 簡単な説明
- タイプ
- 状況
- アサイン先
- レコードを開くリンク
- 優先度 (タスクベースのレコードカード)

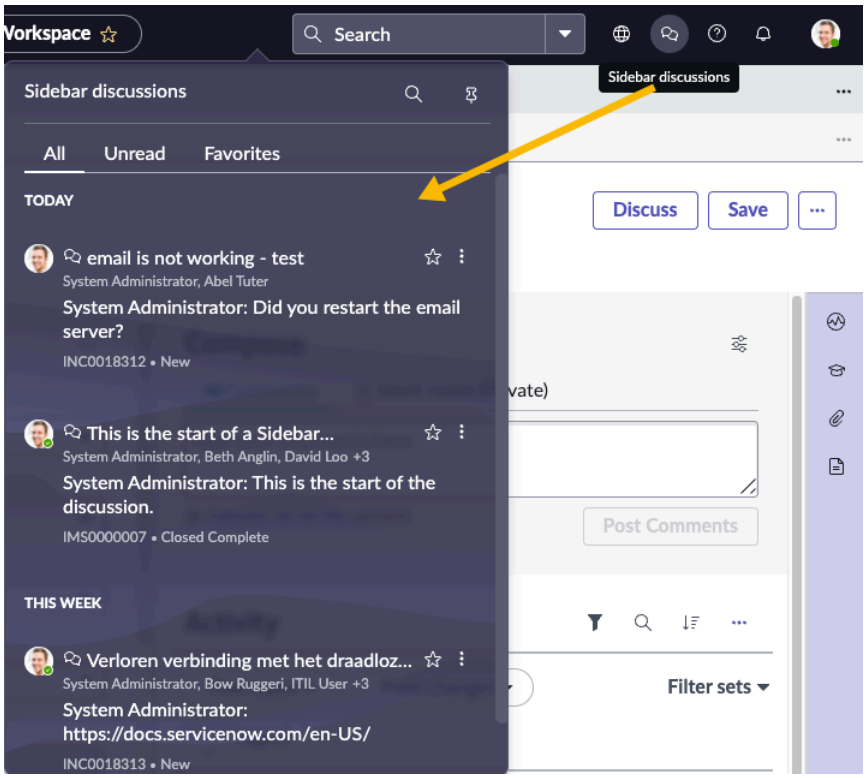


ディスカッションの開始

[ディスカッションを開く] を選択すると、サイドバー パネルが開き、サイドバー ディスカッションが表示されます。顧客と非履行者ロールは、作業メモと同様に、レコードや会話タイルにはアクセスできません。

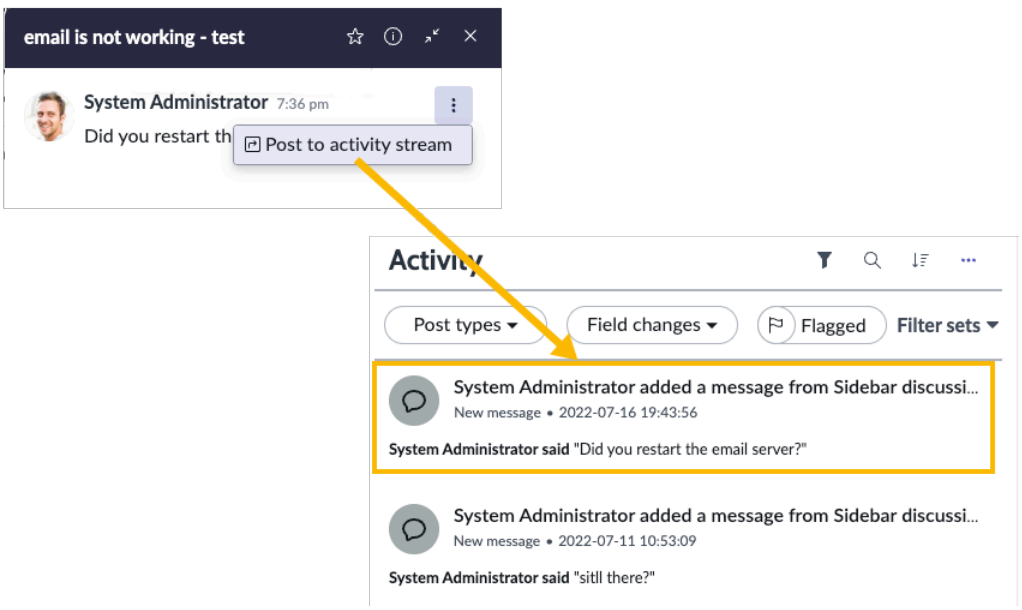
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メッセージの投稿

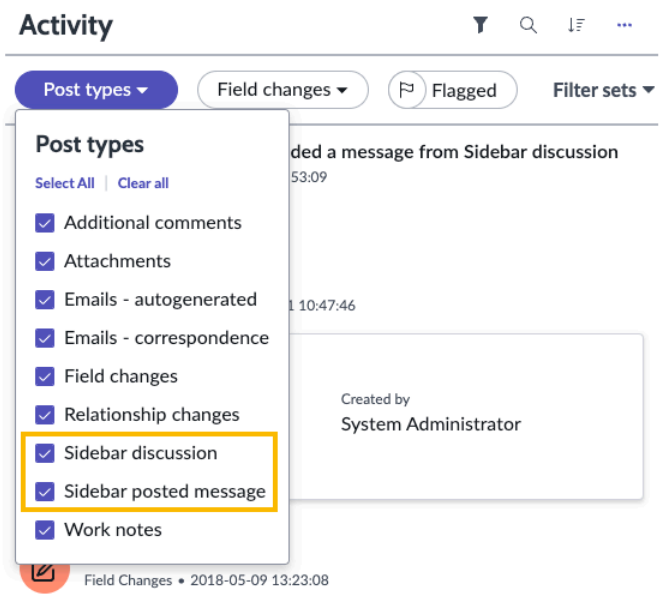
サイドバー ディスカッションパネルで任意のメッセージを選択し、アクティビティストリームに投稿できます。サイドバー ディスカッションからプライマリレコードのアクティビティストリームにメッセージを投稿すると、最も重要な情報がレコードに直接関連付けられます。これにより、レコードから共同作業会話にアクセスできるため、自分をディスカッションに追加して会話履歴を表示できます。



アクティビティストリームに投稿された サイドバー メッセージが表示されない場合は、アクティビティストリームフィルターで [サイドバーディスカッション] と [サイドバーに投稿されたメッセージ] が選択されていることを確認します。

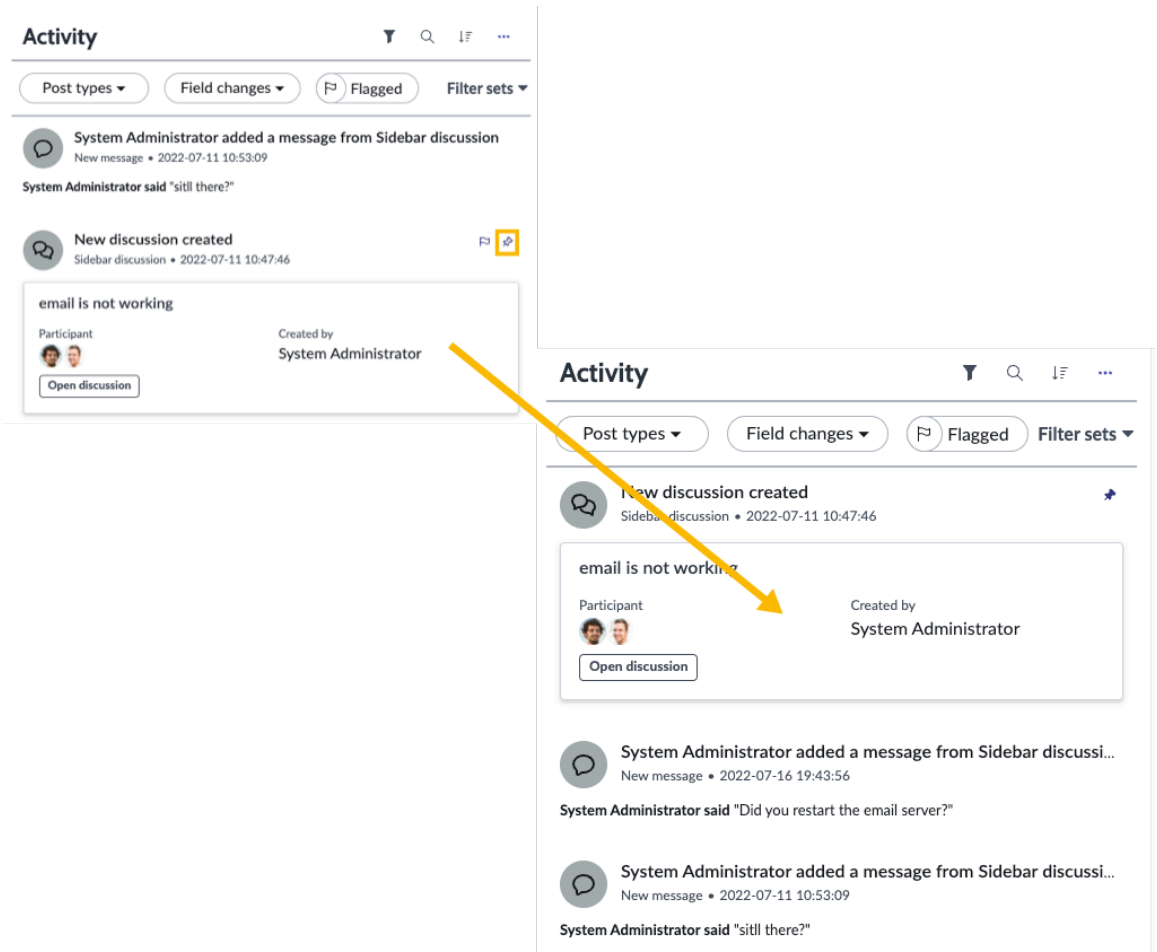
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ディスカッションタイルの固定

アクティビティストリームにディスカッションタイルを固定するには、プッシュピンアイコンを選択してディスカッションタイルをアクティビティストリームに固定します。ディスカッションタイルを固定すると、ディスカッションが常にアクティビティストリームの上部に固定して表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー でのメッセージの編集または削除

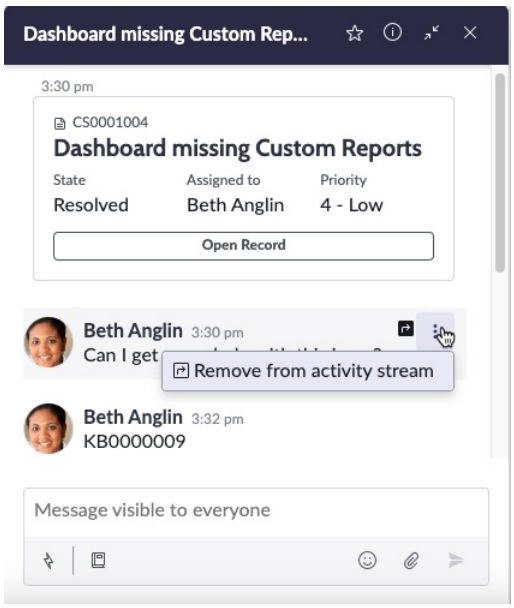
すでにアクティビティストリームに投稿された サイドバー ディスカッションのメッセージを編集すると、メッセージに加えた変更がアクティビティストリームに反映されます。

サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、そのメッセージがアクティビティストリームに既に投稿されている場合、添付ファイルに加えられた変更がアクティビティストリームに反映されます。たとえば、サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、それがアクティビティストリームに投稿された後に、その添付ファイルを削除して別の添付ファイルに置き換えると、アクティビティストリームには新しい添付ファイルが表示されます。

元のメッセージがアクティビティストリームに投稿された後で、サイドバー ディスカッションでメッセージを削除すると、そのメッセージはアクティビティストリームから削除されます。

アクティビティストリームからのメッセージの削除

アクティビティストリームからメッセージを削除するには、サイドバー ディスカッション内の各チャットバブルの [その他のアクション] メニューを選択し、[アクティビティストリームから削除] を選択します。



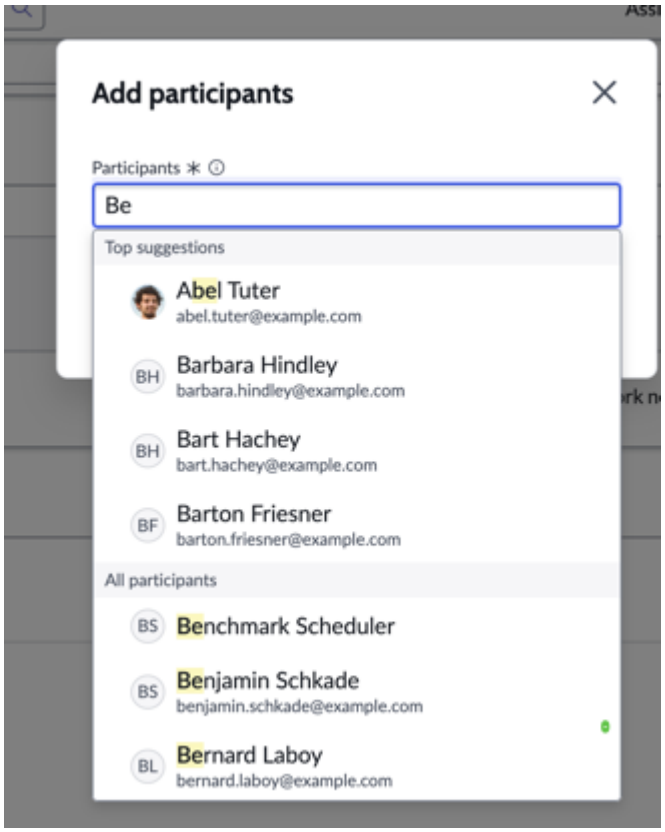
サイドバーでの参加者の提案

参加者の提案を有効にして、 サイドバー ディスカッションへの追加に役立つ可能性のあるユーザーとユーザーグループのリストを表示します。

サイドバーディスカッションに参加者を追加すると、ドロップダウンリストに、追加可能なユーザーとユーザーグループが表示されます。参加者の提案が有効になっている場合は、リストの上部に「上位の提案」が表示されます。参加者の提案には、関連する専門知識があるために役立つ可能性があり、レコードへのアクセス権も持っているユーザーまたはユーザーグループが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要件

参加者の提案には次の要件があります。

- プラグイン要件:基本の参加者提案サービスにアクセスするには、参加者提案プラグイン (com.glide.sn_participant_suggestions) をダウンロードする必要があります。参加者の提案は、インタラクション、タスク、およびそのタスクの子テーブルに対してのみ最適化されます。他のテーブルの参加者の提案を受けるには、参加者の提案サービスをカスタマイズする必要があります。参加者の提案プラグインは、サイドバー/オムニエクスペリエンス標準機能セットプラグインと連携して機能します。提案されたユーザーのリストを表示するには、参加者の提案 (Participant suggestions) プラグインとサイドバープラグインの両方をインストールする必要があります。
- ルックアップテーブル：参加者の提案のルックアップテーブル (suggestion_service_lookup) は、基本の参加者提案サービスにのみ適用され、サードパーティの参加者の提案サービスには適用されません。

サイドバー の構成

サイドバー をインストールし、構成して、エージェントが他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできるようにします。

構成の概要

サイドバー を構成するには、サイドバー をインストールし、 [ディスカッション] ボタンを追加し、サイドバー メンバークエリを構成して、パートナーファインダーを構成します。 サイドバー を Microsoft Teams と統合する場合は、追加の手順もあります。

1. サイドバーのインストール

   admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. サイドバーを設定します。

   オプションを有効にして設定します。

3. [ディスカッション] ボタンを追加します。

   [ディスカッション] ボタンは、インストールされていない資産と、資産の サイドバー を有効にする必要があるカスタムワークスペースに追加します。

4. サイドバーメンバークエリの構成

   サイドバー メンバークエリーを設定すると、[サイドバーディスカッションを開始] 画面のパートナーリストが事前に入力されます。

5. アプリケーションを統合することで、 サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーが相互に通信できるようにします。

   a. サイドバーと Teams の統合の概要。

   b. サイドバー と Microsoft Teams の統合。

   c. Microsoft Teams 統合の有効化または構成。

サイドバー のインストール

admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® ストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

サイドバー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. サイドバー アプリケーションを検索するには、フィルター基準に「omni-experience standard feature set」(オムニエクスペリエンス標準機能セット) と入力します。

   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サイドバー 機能をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。
6. [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。
   詳細については、「AI 検索」および「AI Search Availability (AI 検索の可用性) [KB0867751]」を参照してください。

サイドバー を設定する

サイドバー で参加者の提案を有効にすると、問題を支援できる知識豊富なユーザーのリストが表示されます。参加者の提案を有効にした後、 サイドバー が知識のあるユーザーとアクセス権を持つグループを構成できます。サイドバー をインストールした後、サイドバー をアクティブ化して構成し、エージェントが他のユーザーと協力して問題を解決できるようにします。

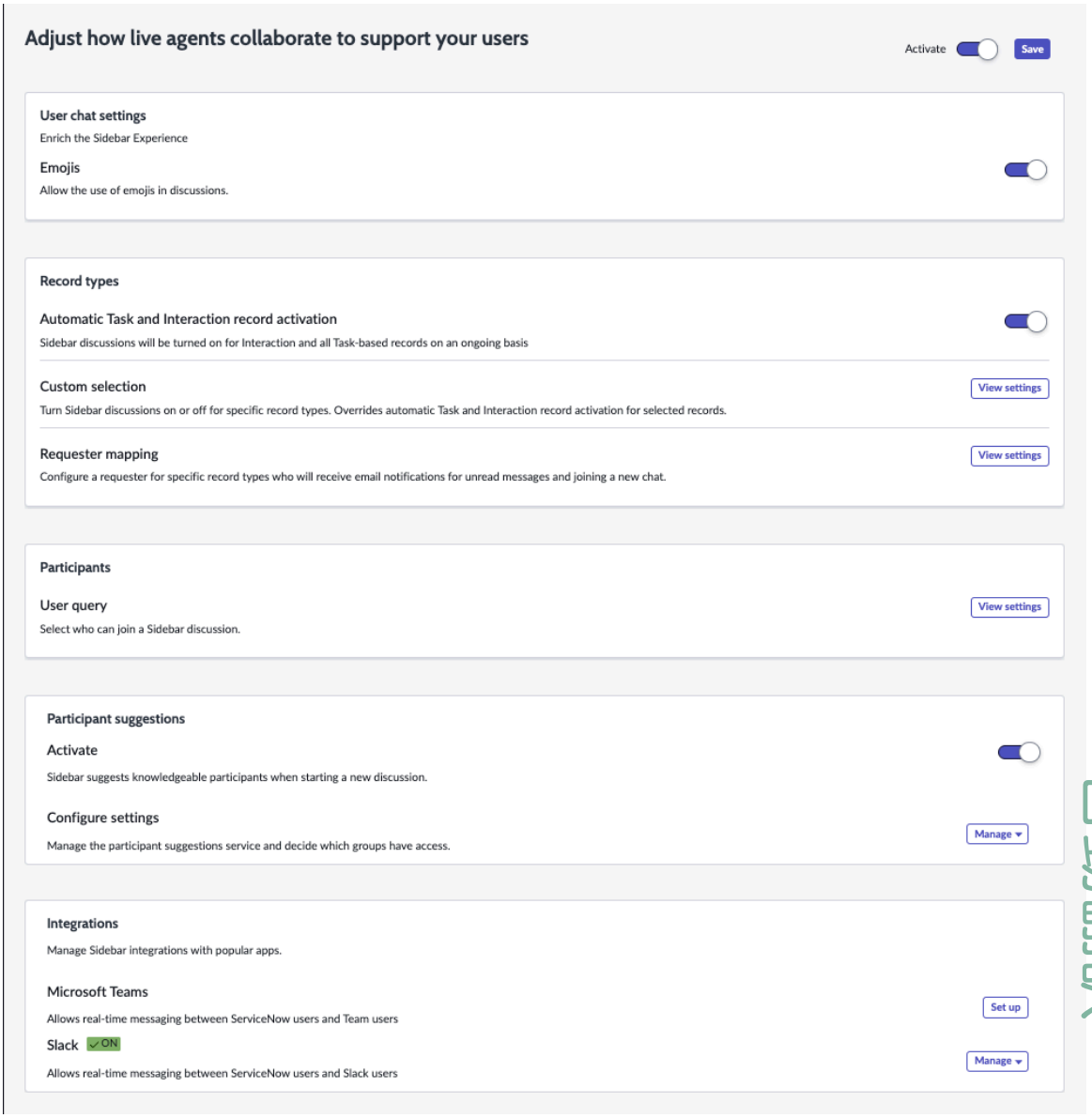
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. 左側のメニューから [サイドバー] を選択します。
   [ライブエージェントがユーザーをサポートできるようコラボレーションを調整する (Adjust how live agents collaborate to support your users)] という サイドバー 設定画面が表示されます。
3. [有効化] オプションを有効にして [保存] を選択し、サイドバー を有効にします。
   サイドバー 構成オプションを含む画面が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。

レコードタイプ

フィールド	説明
タスクおよびインタラクションレコードの自動アクティブ化	トグルスイッチをスライドさせて、インタラクションおよびタスクベースのレコードのディスカッション サイドバーアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カスタム選択	[設定の表示] を選択して、[サイドバー対応テーブル] 画面を表示します。
要求者マッピング	[設定の表示] を選択して、[Collaboration Chat 要求者マッピング] 画面を表示します。要求者はレコードを要求しており、関連する サイドバー ディスカッションでの未読メッセージに関する更新はすべて要求者に送信されます。

参加者

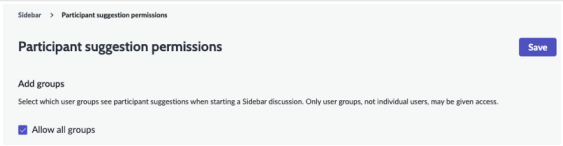
フィールド	説明
ユーザークエリ	[設定を表示] を選択すると、次のいずれかのリストが表示されます。 ○ エージェントがディスカッションに追加するために自動的に事前入力されるユーザー ○ エージェントがディスカッションに追加する参加者を検索するときに表示されるユーザー 詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。

参加者の提案

フィールド	説明
アクティブ化	トグルスイッチをスライドさせて、参加者の提案を有効または無効にします。 参加者の提案を使用して、 サイドバー ディスカッションに役立つ可能性のあるユーザーとユーザーグループのリストを表示します。 参加者の提案の詳細については、「サイドバーでの参加者の提案」を参照してください。
設定の構成	参加者の提案を有効にすると、[管理 (Manage)] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ○ ビュー構成 - 参加者の提案テーブルと関連リストを表示します。 ○ 権限の表示 - 参加者の提案を特定のグループに表示するか、すべてのグループに表示するかを構成する [参加者の提案の権限] ページを表示します。すべてのグループが参加者の提案を表示できるようにするには、[すべてのグループを許可 **(Allow all groups)]**、[保存] の順に選択します。権限は個々のユーザーレベルで構成できないため、含めるすべてのユーザーが関連するグループに属していることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 参加者の提案の構成設定の詳細については、「サイドバーでの参加者の提案」を参照してください。

統合

フィールド	説明
Microsoft Teams	サイドバー がまだ Microsoft Teams と統合されていない場合は、まず [設定] を選択してオプションを設定します。詳細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください。 サイドバー が既に Microsoft Teamsと統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ○ [構成を表示] (詳細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください)。 ○ [権限を表示 (View permissions)] (詳細については、「Microsoft Teams 権限の管理」を参照してください)。 ○ 統合を削除 - このオプションを選択すると、 サイドバー と Microsoft Teams の間の統合が削除されることを示す警告メッセージが表示されます。統合を削除しない場合は [キャンセル] を選択し、統合を削除する場合は [削除] を選択します。
Slack	サイドバー がまだ Slack と統合されていない場合は、まず [設定] を選択してオプションを設定します。 サイドバー が既に Slackと統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ○ 構成を表示 ○ 削除 - このオプションを選択すると、 サイドバー と Slack の間の統合が削除されることを示す警告メッセージが表示されます。統合を削除しない場合は [キャンセル] を選択し、統合を削除する場合は [削除] を選択します。

サイドバー は Microsoft Teams または Slack のいずれかと統合できますが、両方と同時に統合することはできません。現在 サイドバー と統合されているメッセージングシステムは、その横に [オン] アイコン (ON で示されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー 要求者マッピング

要求者マッピングを作成して、レコードの要求ユーザーを定義します。この要求者は、レコードの主要連絡先を特定するために使用され サイドバー 、過去 24 時間以内にディスカッションに未読メッセージがある場合に、要求者にメール通知を送信します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

[Collaboration Chat 要求者マッピング] 画面のフィールドに入力します。

フィールド	説明
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化します。
継承	機能を子テーブルを拡張して適用します。
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
順序	構成の順序 1 つのテーブルに対して複数の要求者マッピング構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
要求者	レコードの要求者。
ドメイン	レコードのドメイン。

サイドバー とアクティビティストリームの統合

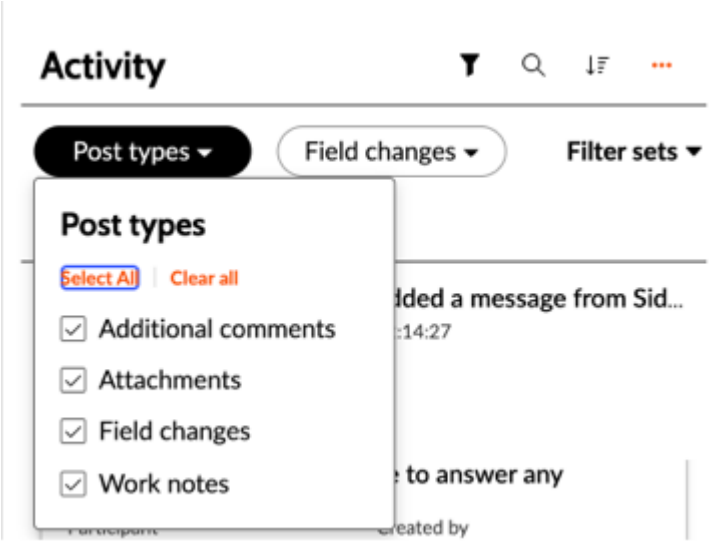
エージェントがアクティビティストリームに サイドバー ディスカッションを投稿するには、サイドバー をアクティビティストリームと統合し、サイドバー オプションを投稿フィルターに表示する必要があります。サイドバー オプションが投稿フィルターに表示されない場合は、追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

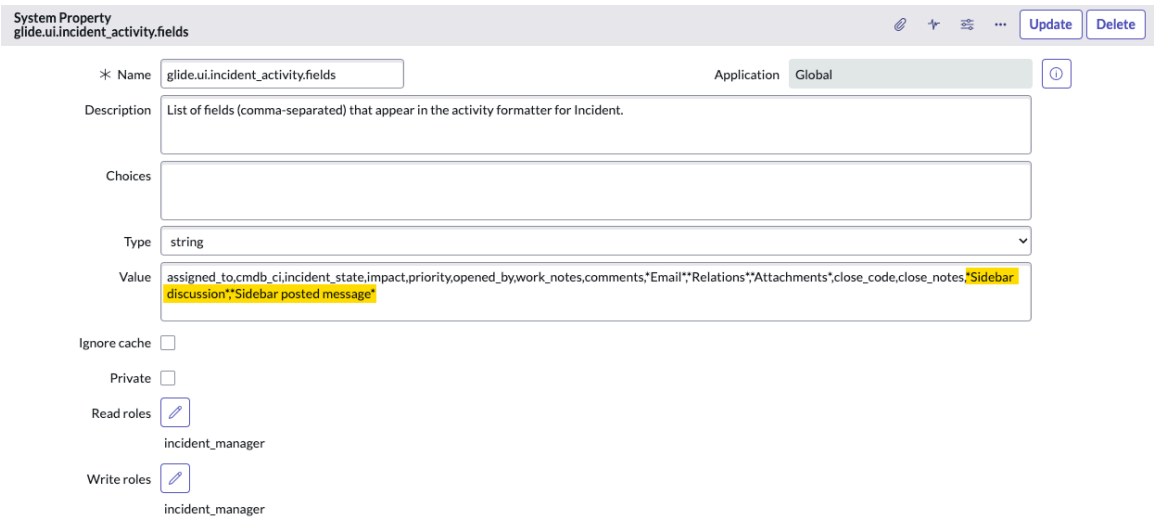
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サイドバー オプションのない投稿タイプのリスト：



手順

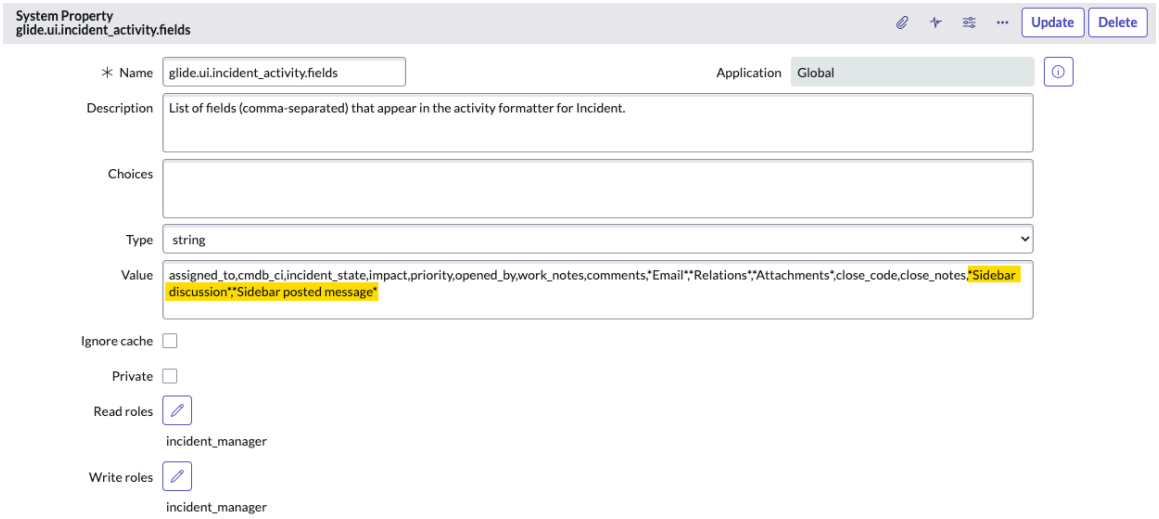
1. サイドバー がワークスペースに自動的にインストールされている場合：
   a. sys_properties ファイルでレコード glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。
   b. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。



2. ワークスペースのレコードに サイドバー が手動で追加された場合：
   a. sys_properties ファイルで glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。
   b. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。

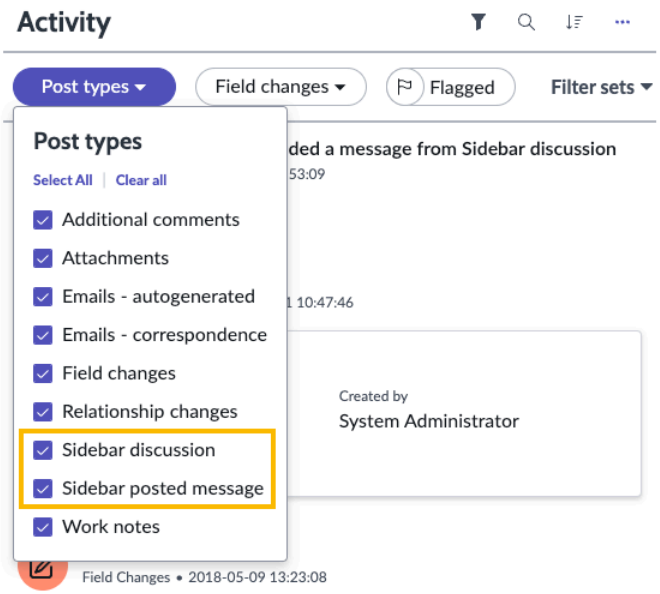
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在しない場合は、サイドバー フィルターを含むデフォルトのフィルターがロードされます。

注:
サイドバー での投稿タイプオプションのリスト：



[ディスカッション] ボタンの追加

サイドバーを使用するには、自動的にインストールされない資産と、資産のサイドバーを有効にする必要があるカスタムワークスペースに [ディスカッション] ボタンを追加する必要があります。[ディスカッション] ボタンを追加すると、サイドバー ディスカッションを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ディスカッション] ボタンは、指定したタイプに対して自動的にインストールされるため、これらのワークスペースに追加する必要はありません。

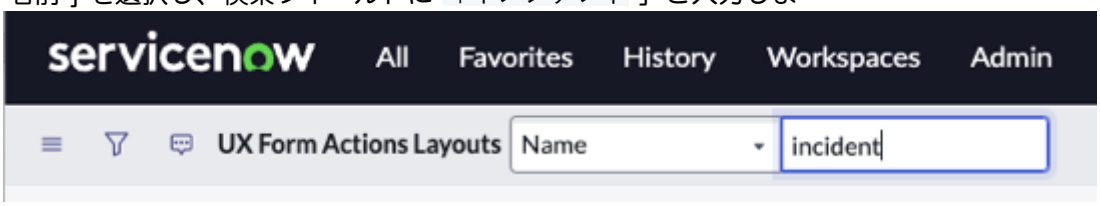
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース	ベースシステムに付属するボタン
CSM の構成可能ワークスペース	ケース、インタラクション
CSM マネージャーワークスペース	ケース、インタラクション
FSM ディスパッチャワークスペース	タスク、作業指示
HR エージェントワークスペース (構成可能のみ)	ケース
HR マネージャーワークスペース	ケース、カタログタスク、変更要求、変更タスク、インシデント、インタラクション、問題、要求アイテム
ITSM Manager Workspace	カタログタスク、変更要求、インシデント、インタラクション、要求、要求アイテム
ベンダー管理ワークスペース	変更要求、CMDB CI 機能停止、コア会社、サービスクレジット

注:
[ディスカッション] ボタンを追加したら、アクティビティストリームを構成する必要があります。詳細については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **UX** フォームアクション構成.
2. [UX アクション構成] 画面で、[ディスカッション] ボタンを追加するワークスペースを選択します。
3. [UX フォームアクションレイアウト] 画面で、ドロップダウンリストから [名前] を選択し、検索フィールドに 「インシデント 」と入力します。



4. 「インシデント」という名前で、[SOW アクション] の [アクション構成] の検索結果を選択します。
   [UX フォームアクションレイアウト - インシデント] 画面が表示されます。
5. 正しいアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

   Example
   たとえば、ワークフォース最適化構成可能ワークスペースコアアプリケーションをマネージャーワークスペースアクションに使用します。
6. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] タブを選択します。
7. 新しいレコードを作成するか、既存のレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新しいレコードを作成:新しい UX フォームアクションレイアウトレコードを作成して、タスクテーブルおよびインタラクションテーブルから拡張された資産に サイドバー ディスカッションボタンを追加します。
  a. 名前を定義し、ドロップダウンメニューからテーブルを選択します。

  > **注:**
  > 残りのフィールドは自動的に入力される必要があります。サイドバーディスカッションでは、タスクテーブルとインタラクションテーブルから拡張されたテーブルのみがサポートされることに注意してください。

  b. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 画面で、次の情報を入力します。

フィールド	値
名前	Collaboration Chat を開く
ラベル	ディスカッション
アクション	Collaboration Chat を開きます (必要に応じて適切なアクションが選択されていることを確認してください。[タスク] または [インタラクション] の Collaboration Chat を開きます。この例では、インシデントに [ディスカッション] ボタンを構成しているため、タスクに [Collaboration Chat を開く] アクションを使用しました)
アプリケーション	インシデント管理 – サービスオペレーションワークスペース
テーブル	グローバル

  c. 組織に サイドバー ディスカッション用の UX フォームアクションレイアウトアイテムが複数ある場合は、ラベル値に基づいて適切なアイテムをアクションに関連付けてください。
  d. [Save (保存)] を選択します。
- 既存のレコードを編集します。
  a. [Edit (編集)] を選択します。
  b. [コレクション] フィールドでラベル値「Discuss」を検索します。
  c. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] リストに追加します。
  d. [Save (保存)] を選択します。
  e. 組織に サイドバー ディスカッション用の UX フォームアクションレイアウトアイテムが複数ある場合は、ラベル値に基づいて適切なアイテムをアクションに関連付けてください。

8. フィルターナビゲーションフィールドに「 sys_us_form_action_layout.list」と入力します。
9. 名前 = インシデントおよびアクション構成 = SOW でフィルタリングします。
10. **[UX** フォーム **-** アクションレイアウトアイテム] タブを選択します。
11. [新規] を選択して新しいエントリを作成し、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	Collaboration Chat を開く
ラベル	ディスカッション
アクション	Collaboration Chat を開きます (必要に応じて適切なアクションが選択されていることを確認してください。タスクまたはインタラクション用に Collaboration Chat を開きます)。
アプリケーション	インシデント管理 - サービスオペレーションワークスペース
テーブル	グローバル

12. UX フォームのアクションレイアウトアイテムを保存します。

次のタスク

タスク以外のテーブルの サイドバー を有効にして [ディスカッション] ボタンをレイアウトに追加する場合は、「 タスク以外のテーブルに [ディスカッション] ボタンを追加する」を参照してください。

タスク以外のテーブルに [ディスカッション] ボタンを追加する

タスク以外のテーブルで サイドバー を使用するには、次の手順に従って [ディスカッション] ボタンをレイアウトに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターに `sys_declarative_actions_assignment_list` を入力します。
2. [Collaboration Chat の作成モーダルを開く] を含むアクションラベル値をフィルタリングします。
3. 編集するレコード結果を選択します。
4. [Collaboration Chat の作成モーダルを開く] アクションのアサインから、[関連リンク] まで下にスクロールし、[UX アドオンイベントマッピング] タブを選択します。
5. UX アドオンイベントマッピングレコードを開き、[アプリケーション] フィールドで共通ページテンプレートを使用しているかどうかを確認します。
6. ベースレベルからすべてのフィールド値をコピーして、新しい UX アドオンイベントマッピングを作成します ソース要素 ID、ソース宣言アクション、ターゲットイベント、ターゲットペイロードマッピングを含む、Collaboration Chat の作成レコードを開きます。
7. 必要に応じて、組織が使用するカスタム親 macroponent を検索します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. 構成可能ワークスペース内で UX macroponent が使用されているかどうかわからない場合は、UI ビルダーに移動して [メニュー] > [開発者] > [ページ定義を開く] を選択して、定義レコードを検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー メンバークエリーの構成

サイドバー メンバークエリーを設定すると、[サイドバーディスカッションを開始] 画面のパートナーリストが事前に入力されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [CI アドミンエクスペリエンス] ページのメニューから [サイドバー] を選択します。
   [ライブエージェントがユーザーをサポートできるようコラボレーションを調整] という見出しのサイドバー 設定画面が表示されます。
3. サイドバー 設定画面の [パートナー] セクションで、[設定を表示] を選択します。
   [サイドバー メンバークエリー] 画面が表示されます。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のクエリを編集するには、クエリの名前を選択します。
   - 新しいクエリを作成するには、[新規] を選択します。
5. フィールドを入力します。

フィールド	説明
名前	メンバークエリーの名前。
アクティブ	クエリがアクティブかどうかを示します。
タイプ	ドロップダウンリストから、[事前入力] または [検索] を選択します。 ○ 事前入力:アサイン先グループのすべてのメンバーを自動的に選択します。 ○ 検索:アサイン先グループのメンバーのみを追加します。
順序	他のキューと比較して、このキューでルーティング条件を考慮する順番。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
条件モード	キューの作業アイテムをルーティングする条件のタイプ。ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件テーブル	[条件モード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。ドロップダウンリストから、テーブルを選択します。
条件	[条件モード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件スクリプト	[条件モード] で [詳細] を選択した場合に表示されます。クエリをビルドする JavaScript スクリプトを入力します。
ユーザークエリモード	ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
ユーザークエリ条件	[ユーザークエリモード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。
ユーザークエリスクリプト	[ユーザークエリモード] で [詳細] を選択した場合に表示されます。クエリーをビルドする JavaScript を指定できます。

6. [送信] を選択します。

サイドバー と **Microsoft Teams**

サイドバー と Microsoft Teams の統合により、サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーがそれぞれのプラットフォームから相互に通信できます。

Microsoft による収益化

サイドバー - Microsoft Teams 統合は標準の ServiceNow 機能として利用できますが、Microsoft はメッセージごとのレート課金に基づいて Microsoft Teams API の使用を収益化する予定です。

- レート課金は、Microsoft Teams API が呼び出されるたびに適用されます。課金は使用している ServiceNow インスタンスから Microsoft Teams に、またはその逆に送信されたメッセージに適用されます。
- 料金は、ユーザーの検索や Microsoft Teams グループチャットへの追加、ユーザープレゼンス、リアクションなどの「目的のための手段」アクションには適用されません。
- Microsoft Teamsに対する API コールの数を最小限に抑えるために、ベースシステムの サイドバーMicrosoft Teams統合では、少なくとも 1 人の参加者が外部のみのユーザー (対応するsys_userレコードを持たないユーザー) である必要があります。このベースシステムの動作を変更する場合は、内部ユーザーが属する内部ユーザーまたはグループを追加する方法について、Microsoft Teams 権限の管理 を参照してください。

Microsoft は Microsoft Azure アカウントを介して ServiceNow 顧客に直接請求します。詳細については、「Microsoft Teams API の支払いモデルとライセンス要件」を参照してください。

Microsoft Teams での サイドバー ユーザーの認証

Microsoft Teams ユーザーと通信するには、サイドバー ユーザーが既に Microsoft Teams のアカウントを持っている必要があります。Microsoft Teams は各 サイドバー ユーザーを認証して、Microsoft Teams アカウントを持っていることを確認します。この認証により、Microsoft Teams が サイドバー ユーザーの Microsoft Teams アカウントを含むグループチャットを作成できるようになります。サイドバー ユーザーが Microsoft Teams アカウントを持っているのにサインインしていない場合は、サインインするように求められます。

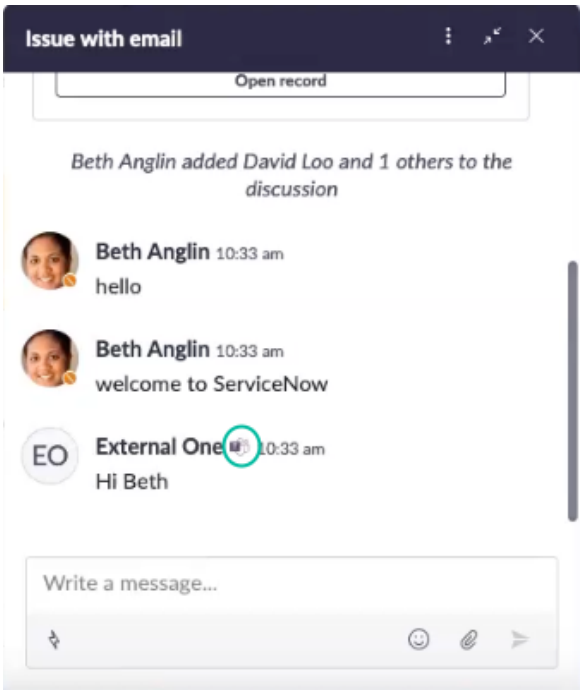
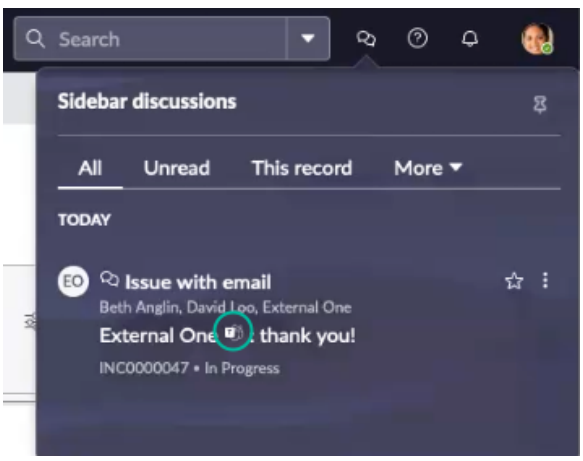
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー ユーザーと **Microsoft Teams** ユーザーの区別

サイドバーユーザーとMicrosoft Teamsユーザーを区別するために、Microsoft Teamsユーザーの名前の横に。このアイコンはディスカッションウィンドウと検索結果に表示されますが、アクティビティストリームには表示されません。

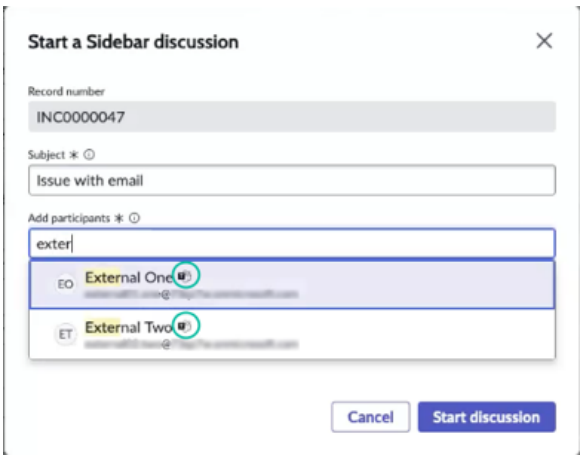
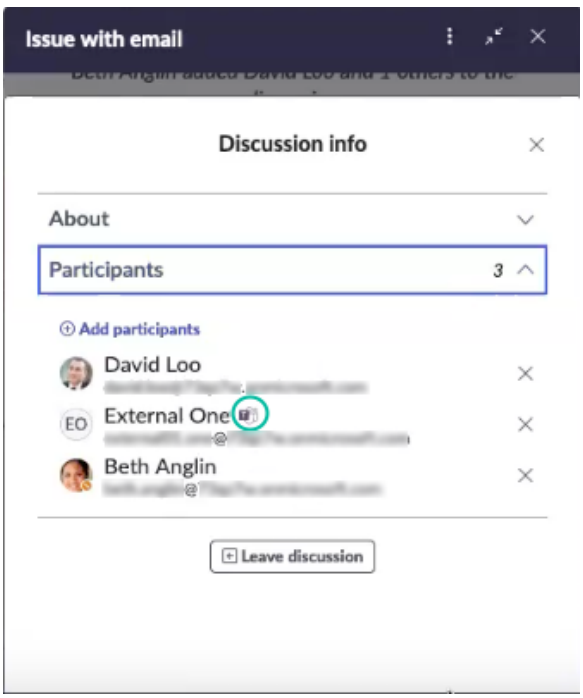
Microsoft Teams アイコンの例

Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	
Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ上のすべてのタブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams アイコンの例 (続く)

検索結果の横に Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	
Microsoft Teams アイコンがあるディスカッション情報ウィンドウ	

ディスカッションへのユーザーの追加

サイドバー ユーザーは、ディスカッションに追加するユーザーの名前の一部またはフルネームを入力できます。ユーザーがシステム内に存在していれば、そのユーザーの名前が表示され、ディスカッションへの追加対象として選択できます。Microsoft Teamsへのアクセス権はあるがServiceNowアクセス権のないユーザーは、アバター画像のMicrosoft Teamsロゴで識別できます。Microsoft Teamsユーザーは、Microsoft Teamsで参加者をグループチャットに追加することで、ディスカッションに追加できます。これにより、それらのユーザーが サイドバー のディスカッションに自動的に追加されます。

注:
Microsoft Teams グループチャットには最大 250 人のユーザーを追加できます。

サイドバー と **Microsoft Teams** の間でのメッセージの送信

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、2 つのアプリケーション間で次のタイプのメッセージを送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プレーンテキストのメッセージ
- 絵文字を含むメッセージ
- URL を含むメッセージ
- 添付ファイル付きのメッセージ

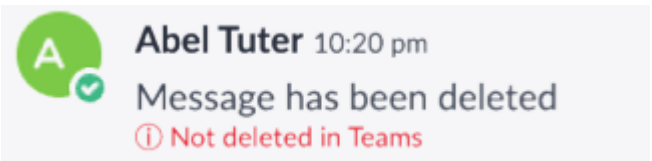
サイドバー ディスカッションで実行されたアクションは Microsoft Teams に反映され、Microsoft Teams で実行されたアクションは サイドバー に反映されます。Microsoft Teams グループチャットでメッセージに返信すると、メッセージは サイドバー に表示されますが、元のメッセージへの返信としては表示されません。

エラーメッセージは次の状況で表示されます。

- サイドバー が Microsoft Teams ユーザーにメッセージを配信できない場合は、「Teams には配信されません (Not delivered in Teams)」というメッセージが表示されます。サイドバー のエラーメッセージ通知がどのように構成されているかに応じて、メッセージを送信した サイドバー ユーザーにのみメッセージが表示されるか、ディスカッション内のすべての サイドバー ユーザーにメッセージが表示されます。



- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを削除しても、Microsoft Teams でメッセージを削除できない場合は、「Teams で削除されていません (Not deleted in Teams)」というメッセージが表示されます。



- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを編集しても、Microsoft Teams でメッセージを更新できない場合は、「Teams で更新されていません (Not updated in Teams)」というメッセージが表示されます。



Microsoft Teams のメッセージに対する返信は、サイドバーの対応するメッセージへの返信として表示されます。

ディスカッションからのユーザーの削除

サイドバー ユーザーは Microsoft Teams ユーザーを サイドバー ディスカッションから削除できます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除されると、ユーザーがディスカッションから削除されたというメッセージが サイドバー および Microsoft Teams ユーザーに表示されます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除された後、そのユーザーは引き続き Microsoft Teams のグループチャットにアクセスして古いメッセージを表示できますが、ディスカッションに参加することはできなくなります。Microsoft Teams ユーザーが自分でディスカッ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ションから退席した場合、Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから退席したことを示すメッセージが サイドバー と Microsoft Teams ユーザーに表示されます。

メッセージ履歴

アドミニストレーターがユーザーの Microsoft Teams グループチャットを有効にしている場合、そのユーザーが既に参加している サイドバー ディスカッションのメッセージ履歴は Microsoft Teams グループチャットにプリロードされません。Microsoft Teams グループチャットでは、ユーザーによる Microsoft Teams グループチャットの受信をアドミンが有効にした後に送信されたメッセージのみをユーザーは受信します。

ServiceNow による Microsoft Teams メッセージへのアクセス

ServiceNow による Microsoft Teams グループチャットおよびメッセージへのアクセスは、サイドバー と Microsoft Teams の統合の一部として生成されたものに制限されます。

参加者の同期

サイドバー と Microsoft Teams の統合が複数回変更された場合、ディスカッション参加者は同期されません。

同期の例

Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー - Microsoft Teams 統合でのドメインセパレーション

サイドバーがMicrosoft Teamsと統合されている場合、ドメインセパレーションはMicrosoft Teamsインスタンスでサポートされません。その結果、[設定] ページでMicrosoft Teamsの [設定] ボタンが無効になります。たとえば、ServiceNow で 2 つのドメインを構成しているのに使用している Microsoft Teams インスタンスが 1 つのみである場合、その一部が 1 つのドメインをポイントし、他の部分が別のドメインをポイントするように Microsoft Teams インスタンスを分割することはできません。

サイドバー と Microsoft Teams の統合

[サイドバー] と [Microsoft Teams] を統合することで、サイドバー と Microsoft Teams ユーザーの間の会話を有効にします。

サイドバー と Microsoft Teams を統合する手順に従います。

> **注:**
> 以下の一部のリソースでは、ServiceNow University、Now Create、ServiceNow Community などのサイトにログインする必要があります。期待するリソースがロードされない場合は、ログインしてリソースへのアクセスを再試行してください。

1. Washington DC インスタンスにストアアプリをインストールします。
2. Microsoft Teams 開発者アカウントと Azure アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
3. Microsoft Teams アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
4. 「Enable the Microsoft Teams integration (Microsoft Teams 統合を有効にする)」の情報を使用して、Microsoft Teams 統合を有効にします。

Microsoft Teams 統合の有効化または構成

サイドバー の Microsoft Teams との統合の一部として Microsoft Teams 統合を有効にします。または構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードで、次のようにします。
   - サイドバー と Microsoft Teams がまだ統合されていない場合は、[設定] を選択します。
   - サイドバー と Microsoft Teams が既に統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストから [構成を表示] を選択します。
4. Microsoft Teams 統合画面で、アクティブ化トグルをスライドして、Microsoft Teams ユーザーが サイドバー ディスカッションに参加することを許可または禁止します。
   - これをオンにすると、以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーはアクセス権を回復し、新しく含まれた Microsoft Teams ユーザーは サイドバー にアクセスできるようになります。
   - これがオフになっている場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできなくなります。
- 新しく含まれる Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできません。
- 既存のディスカッションは Microsoft Teams で無効になります。Microsoft Teams ユーザーは、Microsoft Teams グループチャットの古いメッセージに引き続きアクセスできますが、それらのグループチャットで送信されたメッセージは サイドバー に送信されません。
- 既存のディスカッションは サイドバー ユーザーに対してアクティブなままになります。

5. クライアントシークレット、 コールバック **URL**、およびリダイレクト **URL** を入力します。

> **注:**
> 必要な Microsoft Azure ポータルフィールドの詳細については、「Use the portal to create an Azure AD application (ポータルを使用して Azure AD アプリケーションを作成)」を参照してください。

フィールド	説明
[アプリケーション (クライアント) ID]	ポータルで作成されたアプリに関連付けられた ID。
[ディレクトリ (テナント) ID]	サイドバー ディスカッションにリンクされる Microsoft Teams 組織に関連付けられた ID。
アプリ ID	Microsoft Teams から サイドバー の会話を登録するために使用される ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure アプリを Microsoftで認証するために使用される、自動アサインされた認証情報。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
コールバック URL	Web ロケーションは Microsoft Teams が サイドバー に応答を送信するために使用します。独自のインスタンスの場合は、https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats のような値を追加します。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
リダイレクト URL	Microsoft Teams に正常にログインした後に表示される Web ページ。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。

6. [保存] を選択します。

Microsoft Teams 権限の管理

Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループまたはユーザーを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードの [管理 **(Manage)]** ドロップダウンリストから、[権限を表示 **(View permissions)]** を選択します。
   Microsoft Teams 権限ページが表示されます。
4. [グループ] タブまたは [ユーザー] タブを選択します。

[グループ] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なユーザー (Available users)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なグループ (Available Groups)] リスト内のグループを制限します。
利用可能なグループ (Available groups)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループを選択します。
選択したグループ	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループをリストします。アクセス権を削除するには、グループ名の横にある [X] を選択します。 **注:** 選択したグループ内のすべてのユーザーが、ディスカッションへのアクセス権を持ちます。

[ユーザー] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なグループ (Available groups)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なユーザー (Available User)] リスト内のユーザーを制限します。
利用可能なユーザー (Available users)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
選択したユーザー	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーをリストします。アクセス権を削除するには、ユーザー名の横にある [X] を選択します。

5. [保存] を選択します。

サイドバー と Slack

サイドバー と Slack の統合により、サイドバー ユーザーと Slack ユーザーがそれぞれのプラットフォームから相互に通信できます。

ベースシステムの サイドバー-Slack 統合では、少なくとも 1 人の参加者が外部のみのユーザー (対応するsys_userレコードを持たないユーザー) である必要があります。

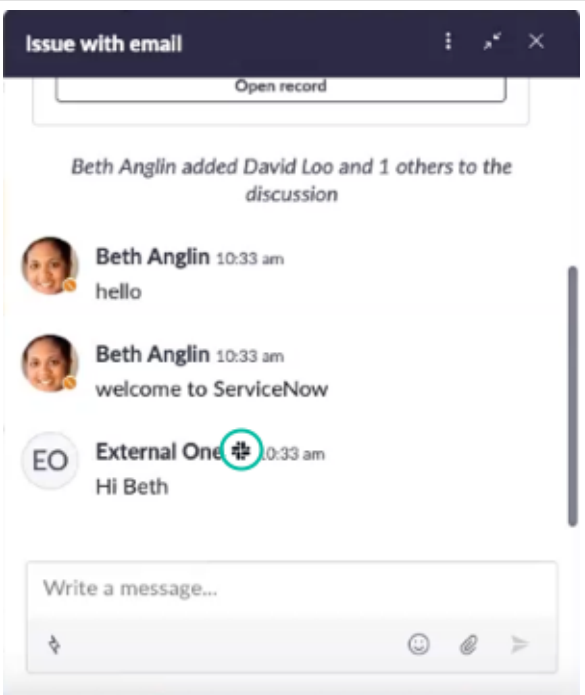
Slack での サイドバー ユーザーの認証

Slack ユーザーと通信するには、サイドバー ユーザーが既に Slack のアカウントを持っている必要があります。Slack は各 サイドバー ユーザーを認証して、Slack アカウントを持っていることを確認します。この認証によりSlackサイドバーユーザーのSlackアカウントを含むプライベートチャネルチャットを作成できることを確認します。サイドバー ユーザーが Slack アカウントを持っているのにサインインしていない場合は、サインインするように求められます。

サイドバー ユーザーと Slack ユーザーの区別

サイドバーユーザーとSlackユーザーを区別するために、Slackユーザーの名前の横にSlackアイコン (が表示されます。このアイコンは、ディスカッションウィンドウと検索結果に表示されますが、アクティビティストリームには表示されません。

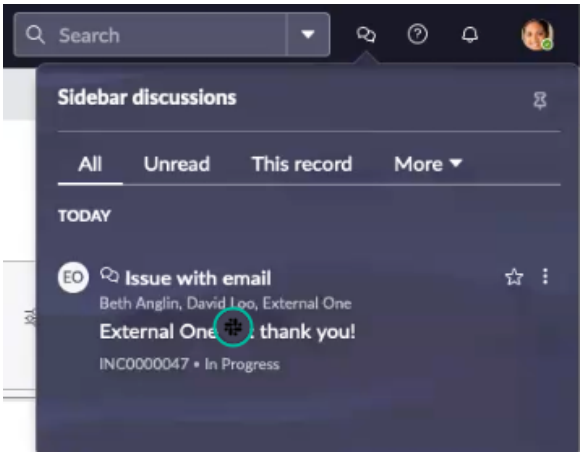
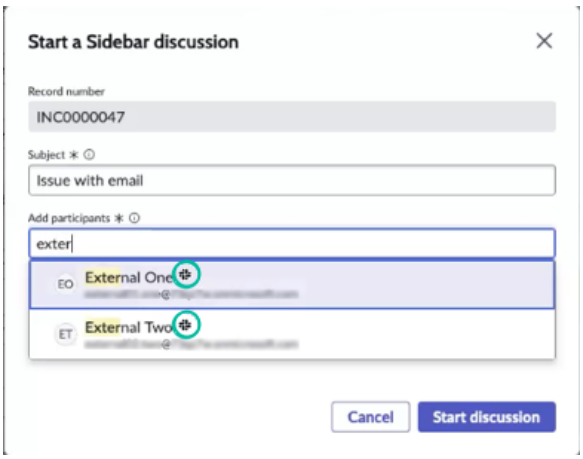
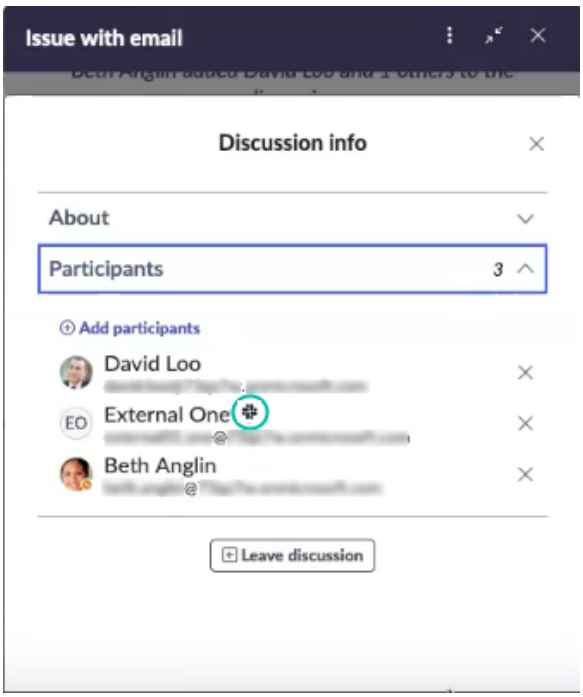
Slack アイコンの例

Slack アイコンがあるディスカッションウィンドウ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack アイコンの例 (続く)

Slack アイコンがあるディスカッションウィンドウ上のすべてのタブ	
検索結果の横に Slack アイコンがあるディスカッションウィンドウ	
Slack アイコンがあるディスカッション情報ウィンドウ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスカッションへのユーザーの追加

サイドバー ユーザーは、ディスカッションに追加するユーザーの名前の一部またはフルネームを入力できます。ユーザーがシステム内に存在していれば、そのユーザーの名前が表示され、ディスカッションへの追加対象として選択できます。Slackへのアクセス権はあるがServiceNowアクセス権のないユーザーは、アバター画像のSlackロゴで識別できます。Slackユーザーは、Slackで参加者をグループチャットに追加することで、ディスカッションに追加できます。これにより、それらのユーザーが サイドバー のディスカッションに自動的に追加されます。

注:
Slackプライベートチャネルには、最大 250 人のユーザーを追加できます。

サイドバーと**Slack**ユーザーの同期

サイドバーとSlackが統合されている場合、ジョブは 30 分ごとに実行され、サイドバーユーザーとSlackユーザーを同期します。Slackユーザーのメールがサイドバーユーザーのメールと一致する場合、Slackユーザーはサイドバーユーザーにマッピングされます。

メッセージを検証しています

Slack から サイドバー に送信されるメッセージは、Slack の署名シークレットを使用して検証されます。

サイドバー と **Slack** の間でのメッセージの送信

サイドバー と Slack が統合されると、2 つのアプリケーション間で次のタイプのメッセージを送信できます。

- プレーンテキストのメッセージ
- 画像付きメッセージ
- 絵文字を含むメッセージ
- URL を含むメッセージ
- 添付ファイル付きのメッセージ
- ServiceNowレコードへのリンクを含むメッセージ

Slack のメッセージに対する返信は、サイドバーの対応するメッセージへの返信として表示されます。

ディスカッションからのユーザーの削除

サイドバー ユーザーは Slack ユーザーを サイドバー ディスカッションから削除できます。Slack ユーザーがディスカッションから削除されると、ユーザーがディスカッションから削除されたというメッセージが サイドバー および Slack ユーザーに表示されます。Slackユーザーがディスカッションから削除された後も、Slack でグループチャットにアクセスしたり、過去のメッセージを表示したりすることはできますが、ディスカッションには参加できなくなります。Slack ユーザーが自分でディスカッションから退席した場合、Slack ユーザーがディスカッションから退席したことを示すメッセージが サイドバー と Slack ユーザーに表示されます。

メッセージ履歴

アドミニストレーターがユーザーの Slack グループチャットを有効にしている場合、そのユーザーが既に参加している サイドバー ディスカッションのメッセージ履歴は Slack グループチャットにプリロードされません。Slack グループチャットでは、ユーザーによる Slack グループチャットの受信をアドミンが有効にした後に送信されたメッセージのみをユーザーは受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

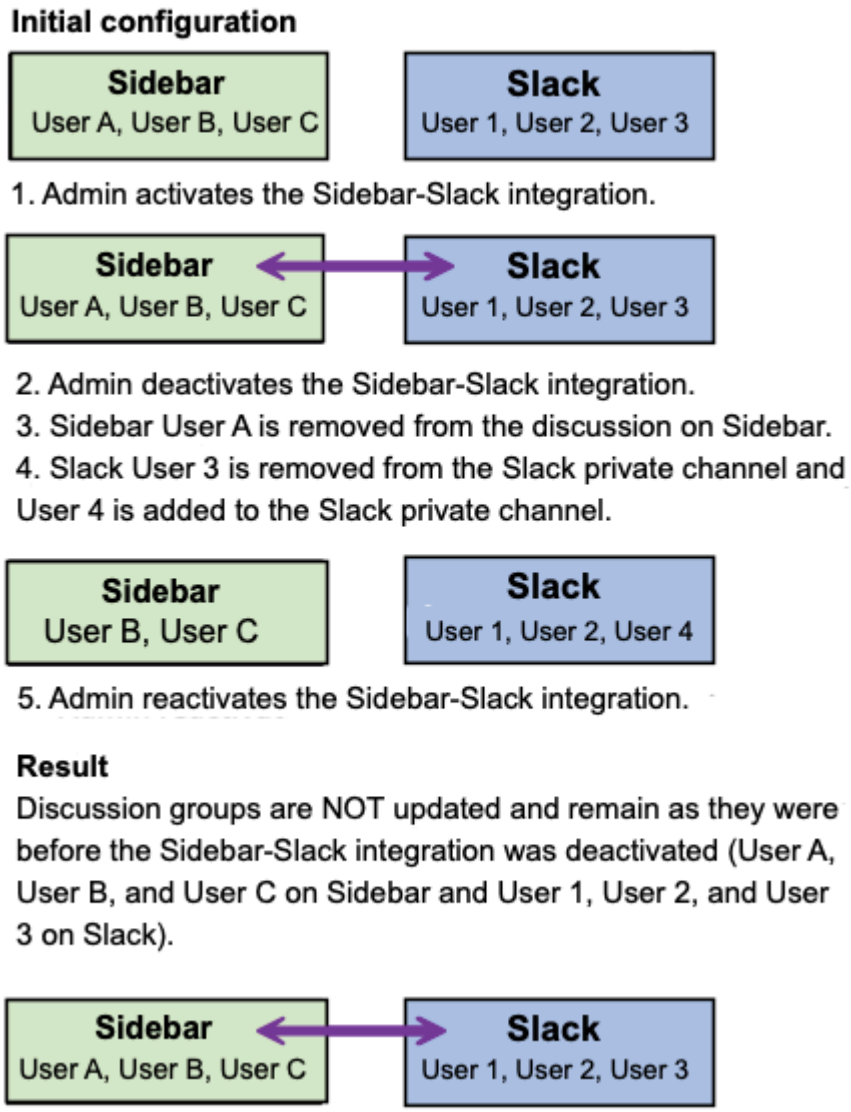
ServiceNow による Slack メッセージへのアクセス

ServiceNow による Slack グループチャットおよびメッセージへのアクセスは、サイドバー と Slack の統合の一部として生成されたものに制限されます。

参加者の同期

サイドバー と Slack の統合が複数回変更された場合、ディスカッション参加者は同期されません。

同期の例



サイドバーとSlackの統合によるドメインセパレーション

サイドバーがSlackと統合されている場合、ドメインセパレーションはSlackインスタンスでサポートされません。その結果、Slack の [設定] ボタンは [設定] ページで無効になります。たとえば、ServiceNow で 2 つのドメインを構成しているのに使用している Microsoft Teams インスタンスが 1 つのみである場合、その一部が 1 つのドメインをポイントし、他の部分が別のドメインをポイントするように Microsoft Teams インスタンスを分割することはできません。

サイドバー と Slack の統合

[サイドバー] と [Slack] を統合することで、サイドバー と Slack ユーザーの間の会話を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー と Slack を統合する手順に従います。

> **注:**
> 以下の一部のリソースでは、ServiceNow University、Now Create、ServiceNow Community などのサイトにログインする必要があります。期待するリソースがロードされない場合は、ログインしてリソースへのアクセスを再試行してください。

1. Slack アカウントのセットアップ。
2. Slackユーザーを追加。
3. から Slack を有効にする ServiceNow。
4. イベントサブスクリプションと Webhook URL の構成。

Slack アカウントのセットアップ

Slack アカウントを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Slack 開発者プログラム から、Slack 開発者アカウントにサインインします。
2. Slack ダッシュボードで、画面の右上隅から [アプリ] を選択します。
3. [アプリ] 画面で、[アプリの作成] を選択します。
4. [アプリを作成] ダイアログで、[最初から] を選択します。
5. [アプリに名前を付けてワークスペースを選択] ダイアログで、次のフィールドに入力します。
   - アプリ名:作成するアプリケーションの名前。アプリ名は残りの手順で必要になるため、メモしておきます。
   - アプリを開発するワークスペースを選択 - ドロップダウンリストから、アプリを配置するワークスペースを選択します。アプリ名は残りの手順で必要になるため、メモしておきます。
6. [アプリの作成] を選択します。
7. ブラウザーウィンドウで「 https://api.slack.com/apps 」と入力し、手順 5 で作成したアプリを選択します。
8. [設定] から **[OAuth** と権限] を選択します。
9. [リダイレクト URL] ダイアログで、「https://{instance_url}/oauth_redirect.do」と入力します。
10. [新しいダイレクト **URL** を追加] を選択します。
11. [ユーザー T:ken スコープ] セクションから次の OAuth スコープを追加します。

OAuth スコープ	説明
channels:history	ユーザーの公開チャネルでメッセージやその他のコンテンツを表示します。
channels:read	ワークスペース内のパブリックチャネルに関する基本情報を表示します。
チャネル:書き込み[ちゃんねる:書き込み]	ユーザーの公開チャネルを管理し、ユーザーに代わって新しいチャネルを作成します。
channels:write.invites	メンバーをパブリックチャネルに招待します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth スコープ	説明
chat:write	ユーザーの代わりにメッセージを送信します。
files:write	ユーザーの代わりにファイルをアップロード、編集、削除します。
groups:read	ユーザーのプライベートチャネルに関する基本情報を表示します。
groups:write	ユーザーのプライベートチャネルを管理し、ユーザーに代わって新しいチャネルを作成します。
groups:write.invites	メンバーをプライベートチャネルに招待します。
im:read	ユーザーのダイレクトメッセージに関する基本情報を表示します。
im:write	ユーザーの代わりに他のユーザーとのダイレクトメッセージを開始します。
mpin:読み込み	ユーザーのグループダイレクトメッセージに関する基本情報を表示します。
mpin:書き込み	ユーザーの代わりに他のユーザーとのグループダイレクトメッセージを開始します。
users:read	ワークスペース内のユーザーを表示します。
users:read.email	ワークスペース内のユーザーのメールアドレスを表示します。

12. [ボットトークンスコープ] セクションから次の OAuth スコープを追加します。

OAuth スコープ	説明
users:read	ワークスペース内のユーザーを表示します。
users:read.email	ワークスペース内のユーザーのメールアドレスを表示します。

Slackユーザーを追加

Slackユーザーがまだ存在しない場合は、Slackするようにユーザーを招待します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ブラウザーウィンドウで、 <workspace name>/admin と入力します。 <workspace name> は、Slack アカウントのセットアップ でアプリを作成したときに指定したワークスペースの名前です。
2. [ユーザーを招待] を選択します。
3. 追加するユーザーのメールアドレスを追加します。
   招待されたユーザーにメールが送信されます。
4. ユーザーのメールにログインし、招待を承諾します。
5. [起動] を選択して、Slackチャットパネルを起動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

から Slack を有効にする ServiceNow

Slackユーザーにマッピングされるシステムユーザーレコードのメールフィールドが適切に更新されていることを確認します。これは、 Slack と ServiceNow の間でユーザーを同期するスケジュール済みジョブの実行前に行う必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > サイドバー.
2. [統合] セクションで、[の設定 **(Set up for)**] Slackを選択します。
3. Slack 統合セットアップページで、 Slack 認証情報フィールドに入力します。
   - クライアント ID:作成したアプリに関連付けられた ID。
   - クライアントシークレット:[Slack アプリの認証情報] 画面にある自動アサインされたクライアントシークレット。
   - 署名シークレット:[Slack アプリの認証情報] 画面にある自動アサインの署名シークレット。
   - ボットユーザー OAuth トークン:[OAuth と権限を Slack] 画面にある自動アサイントークン。このフィールドは `xoxb` で始まる必要があります。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. ナビゲーションフィルターで、「 `sys_cs_collab_settings.list`」と入力します。
6. [Collaboration Chat 設定] ページで、[Slack を有効にする] が [true] に設定され、[優先チャネル] が [Slack] に設定されていることを確認します。

   Trouble?
   [Slack を有効にする] が true に設定されていない場合、または [設定チャネル] が [Slack] に設定されていない場合は、 Slack非アクティブ化してから再アクティブ化します。
7. ナビゲーションフィルターで、「 `oauth_credential.list`」と入力します。
8. [OAuth 認証情報] ページで、「サイドバー Slack OAuth エンティティ」という名前の新しいレコードが存在することを確認します。
   これは、スケジュール済みジョブを正常に実行してユーザーを同期するために必要なアプリレベルのトークンです。
9. ナビゲーションフィルターで、「 `sys_cs_collab_provider_user_profile.list`」と入力します。
10. Collaboration Chat プロファイルページで、 Slack ユーザーが正しくインポートされていることを確認します。
11. [ディスカッション] を選択し、少なくとも 1 人の外部ユーザー (ServiceNow アカウントを持たないSlackユーザー) を追加します。

イベントサブスクリプションと Webhook URL の構成

イベントサブスクリプションと Webhook URL を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 手順 1 から Slack アプリを開きます。
2. [イベントサブスクリプション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [要求 URL] フィールドに、要求 URL を入力します。
たとえば、「 https://{instancename}/api/sn_oe_sfs/collaboration_slack_event_processor/chats」と入力します。
4. [ユーザーの代わりにイベントに登録する] を選択します。
5. 次のイベントを追加します。

イベント名	説明	必須スコープ
member_joined_channel	ユーザーが公開チャネル、プライベートチャネル、または MPDM に参加しました。	channels:read または groups:read または mpim:read
member_left_channel	ユーザーが公開チャネルまたはプライベートチャネルから退出しました。	channels:read または groups:read
message.channels	メッセージがチャネルに投稿されました。	channels:history
message.groups	メッセージがプライベートチャネルに投稿されました。	groups:history
message.im	メッセージがダイレクトメッセージチャネルに投稿されました。	im:history

6. [ボットイベントに登録 **(Subscribe to bot Events)**] を選択します。
7. 次のイベントを追加します。

イベント名	説明	必須スコープ
member_left_channel	ユーザーが公開チャネルまたはプライベートチャネルから退出しました。	channels:read または groups:read
message.channels	メッセージがチャネルに投稿されました。	channels:history
message.im	メッセージがダイレクトメッセージチャネルに投稿されました。	im:history

サイドバー の使用

サイドバーディスカッションは、タスクベースまたはインタラクションレコード用に作成することも、スタンドアロンの会話として作成することもできます。タスクベースレコードまたはインタラクションレコードのサイドバーディスカッションは、構成可能なワークスペースまたは ネクストエクスペリエンス コア UI レコードページから作成できます。

タスクベースレコードまたはインタラクションレコードの サイドバー ディスカッションを作成するには、「 レコードの サイドバー ディスカッションの作成」を参照してください。スタンドアロンのサイドバー 会話を作成するには、「 スタンドアロンの サイドバー ディスカッションを作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードの サイドバー ディスカッションの作成

タスクまたはインタラクションレコードの サイドバー ディスカッションを作成して、他のユーザーとコラボレーションします。これらのディスカッションは、 ネクストエクスペリエンス ページまたはコア UI レコードページから作成できます。

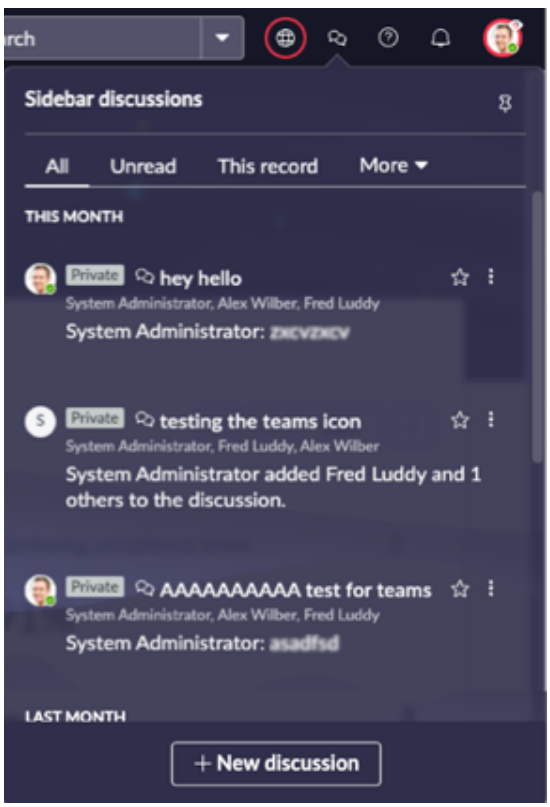
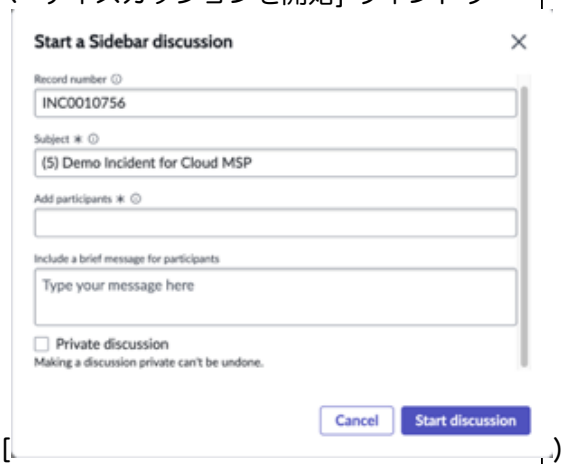
始める前に

必要なロール： サイドバー ディスカッションに関連付けられたレコードへのアクセス権を持つユーザー

> **注:**
> 新しい機能との非互換性を避けるために、レコード番号が関連付けられているレコードでのみ サイドバー を使用します。

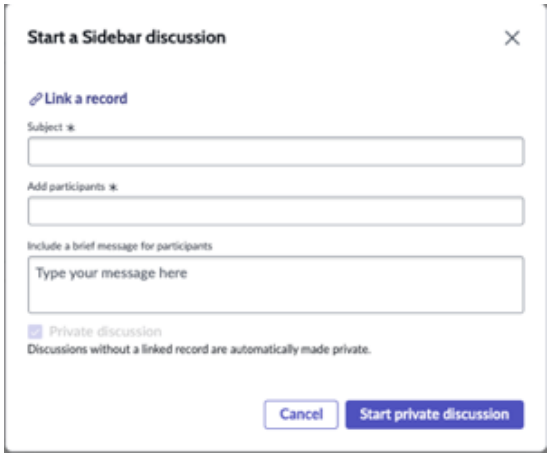
手順

1. ネクストエクスペリエンスページまたはコア UI レコードからサイドバーディスカッションを開始します。

ネクストエクスペリエンスページ	コア **UI** レコード
a. トップメニューから、 サイドバー ディスカッションアイコン (を選択して、[ディスカッション サイドバー] ウィンドウを表示します。  **b.** 既存の サイドバー ディスカッションを表示するには、[サイドバー ディスカッション] メニューでそのディスカッションを選択します。	**a.** ナビゲーションフィルターで、 サイドバー ディスカッションを作成するレコードのタイプ (インタラクションまたはタスク) を入力します。 **b.** [すべて] を選択すると、入力したタイプのすべてのレコードが表示されます。 **c.** [インシデント] または [タスク] 画面で、 サイドバー ディスカッションを作成するレコードを選択します。 **d.** [インシデント] または [タスク] 画面で [ディスカッション] を選択して、[サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウ  ([ ]) を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンスページ	コア UI レコード
c. [新しいディスカッション] を選択して [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウを表示し、新しいサイドバーディスカッションを開始します。  **d.** [レコードをリンク] を選択し、[レコード番号] フィールドにタスク番号またはインシデント番号を入力します。	

2. サイドバーディスカッションウィンドウのフィールドに入力します。

フィールド	説明
レコードの番号	サイドバーディスカッションに関連付けられたレコード番号。
件名	このフィールドには、レコードの簡単な説明が事前に入力されています。件名が括弧で囲まれた数字で始まる場合、その数字は、このディスカッションがレコードの何番目であるかを示します。たとえば、件名に「(2) メールの問題」がある場合、「2」はメールの問題レコードの 2 番目のディスカッションを示します。[件名] フィールドは編集または追加できます。
参加者を追加	ディスカッションに含めるユーザーまたはユーザーグループを選択します。このケース/インタラクション/インシデントにアサイン先グループが入力された場合、このフィールドにはそのメンバーが事前に入力されます。 ○ 個々のユーザーを選択した場合は、レコードにアクセスできるユーザーのみを参加者として追加できます。 ○ ユーザーグループを選択すると、そのレコードにアクセスできるグループ内のユーザーのみが参加者として追加されます。 詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者への簡単なメッセージ	サイドバーディスカッションの参加者への簡単なメッセージを入力します。
プライベートディスカッション	[プライベートディスカッション] を選択してサイドバーディスカッションへのアクセスをエージェントと他のディスカッション参加者のみに制限します。これらのディスカッションは「プライベート」とマークされ、非プライベートに変換することはできません。新しい参加者にレコードへのアクセス権がある場合、参加者は他のユーザーをプライベートディスカッションに招待できます。プライベートディスカッションは、検索結果の非参加者には表示されません。

3. 次のいずれかを選択します。
   - プライベートディスカッションを開始 - プライベート サイドバー ディスカッションを開始します。
   - ディスカッションを開始 - サイドバー ディスカッションを開始します。
   - キャンセル - ディスカッションをキャンセルします。
4. ディスカッションを開始すると、メッセージを編集および削除できます。

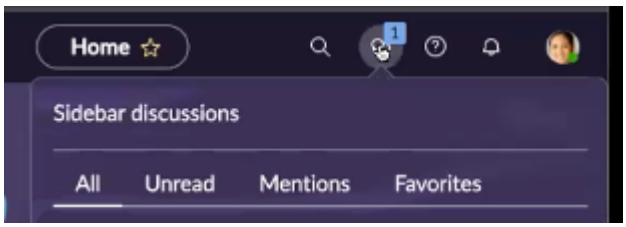
オプション	説明
メッセージを編集	[その他のオプション] を選択し、 メッセージを編集します。メッセージは、テキストを変更できる編集ウィンドウに表示されます。 ○ 自分が送信したメッセージのみを編集できます。 ○ 一度に編集できるメッセージは 1 つだけです。 ○ 送信したメッセージの添付ファイルを変更すると、古い添付ファイルと新しい添付ファイルの両方が表示されます。 ○ 送信したメッセージに URL が含まれている場合、そのメッセージは削除できますが、編集することはできません。
メッセージを削除する	[その他のオプション] 、[メッセージを削除] を選択します。メッセージを削除するかどうかを確認するダイアログが表示されます。[削除] を選択してメッセージを削除するか、[キャンセル] を選択してメッセージを残します。 ○ 自分が送信したメッセージのみを削除できます。 ○ メッセージを削除すると、メッセージが削除された日付と時刻が記載された通知が表示されます。

自動翻訳

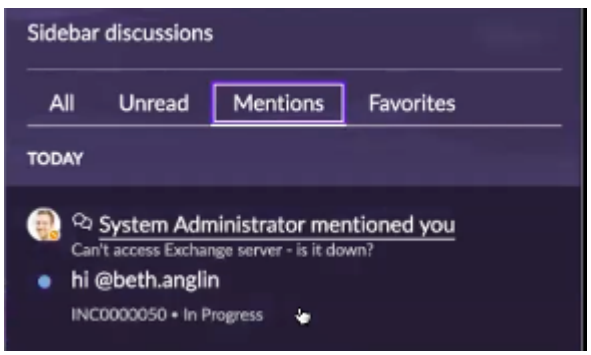
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ @mention を使用してメンションしているメッセージを削除すると、その @mention も削除されます。 ○ 削除したメッセージを元に戻すことはできません。

5. ユーザーをメンションするには、 `@user` (`user` はユーザーの名前) または `@` を入力してユーザーのリストを表示し、そのリストからユーザーを選択します。
   - 基礎となるレコードへのアクセス権を持つユーザーのみがリストに表示されます。
   - リストは、現在ディスカッションに参加しているユーザー (参加者) と参加していないユーザー (非参加者) に分けられています。
   - サイドバー ディスカッションメッセージでメンションされたことがユーザーに通知されます。サイドバーディスカッションチャットアイコンには、未読メッセージまたはメンションを示す番号が表示されます。



   - ユーザーが [メンション] タブを選択すると、そのユーザーについてメンションしているメッセージが@userで表示されます。



   - ユーザーがメッセージプレビューカードを選択すると、対応するメッセージが表示され、@mention を含むそのメッセージが強調表示されています。
6. 次の場合、メール通知がユーザーに送信されます。
   - ユーザーは 24 時間以内にメッセージを読まなくなります。このメールは、メッセージを表示してディスカッションを再開するためのリマインダーとして送信されます。メール通知の要求者マッピングの詳細については、「 サイドバー 要求者マッピング 」を参照してください。
   - 要求者が既存のディスカッションに追加された場合。
7. ディスカッションダイアログを閉じる (ただし、ディスカッションは終了しない) には、[閉じる] アイコンを選択します ×

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スタンドアロンの サイドバー ディスカッションを作成

特定のレコードに関連付けられていないスタンドアロンの サイドバー ディスカッションを作成します。

始める前に

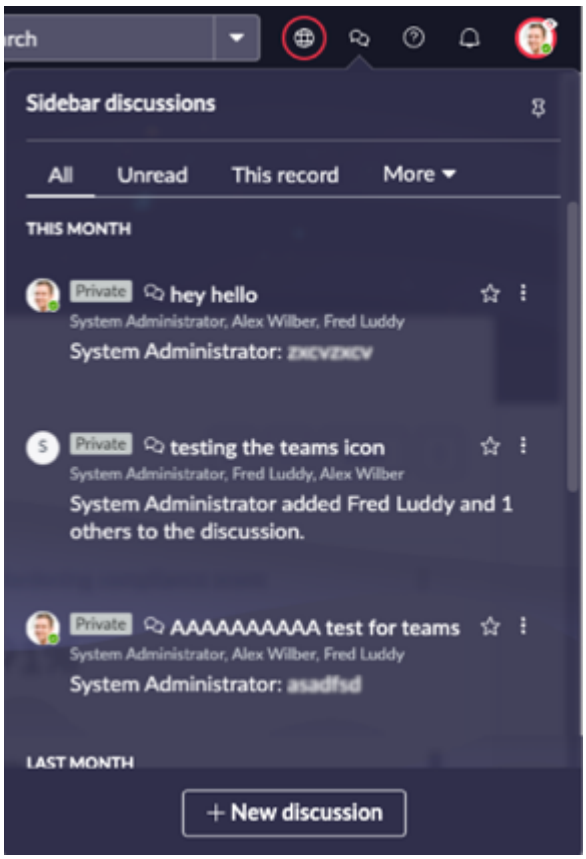
必要なロール：なし。

サイドバーディスカッションの開始

サイドバーディスカッションを開始するには、次の手順に従います。

手順

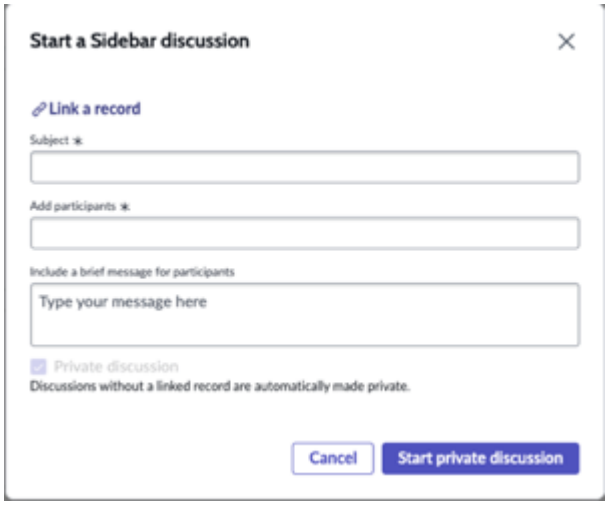
1. トップメニューから、 サイドバー ディスカッションアイコン (を選択して、[ディスカッション サイドバー] ウィンドウを表示します。



2. 既存の サイドバー ディスカッションにアクセスするには、[サイドバー ディスカッション] メニューから選択します。
3. [新しいディスカッション] を選択して [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウを表示し、新しいサイドバーディスカッションを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 次のフィールドに入力します：

フィールド	説明
レコードをリンク	このサイドバーディスカッションをレコードに接続する場合は、[レコードをリンク] を選択します。(レコードにリンクすると、ディスカッションはスタンドアロンディスカッションではなくなります)。新しいディスカッションダイアログが表示され、リンク先のレコードのレコード番号を入力できます。 レコードへのアクセス権がない参加者は、ディスカッションから自動的に削除されます。
件名	会話の簡単な説明を入力します。
参加者を追加	ディスカッションに含めるユーザーまたはユーザーグループを選択します。
参加者への簡単なメッセージ	サイドバーディスカッションの参加者への簡単なメッセージを入力します。
プライベートディスカッション	スタンドアロンディスカッションは常に非公開であり、アクセスはユーザーと他のディスカッション参加者のみに制限されます。これらのディスカッションは「プライベート」とマークされ、非プライベートに変換することはできません。プライベート ディスカッションは、検索結果の参加者以外には表示されません。

5. ディスカッションを開始すると、メッセージを編集および削除できます。

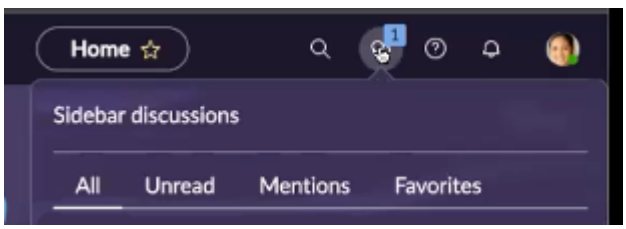
オプション	説明
メッセージを編集	[その他のオプション] を選択し、 メッセージを編集します。メッセージは、テキストを変更できる編集ウィンドウに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ 自分が送信したメッセージのみを編集できます。 ○ 一度に編集できるメッセージは 1 つだけです。 ○ 送信したメッセージの添付ファイルを変更すると、古い添付ファイルと新しい添付ファイルの両方が表示されます。 ○ 送信したメッセージに URL が含まれている場合、そのメッセージは削除できますが、編集することはできません。
メッセージを削除する	[その他のオプション] 、[メッセージを削除] を選択します。メッセージを削除するかどうかを確認するダイアログが表示されます。[削除] を選択してメッセージを削除するか、[キャンセル] を選択してメッセージを残します。 ○ 自分が送信したメッセージのみを削除できます。 ○ メッセージを削除すると、メッセージが削除された日付と時刻が記載された通知が表示されます。 ○ @mention を使用してメンションしているメッセージを削除すると、その @mention も削除されます。 ○ 削除したメッセージを元に戻すことはできません。

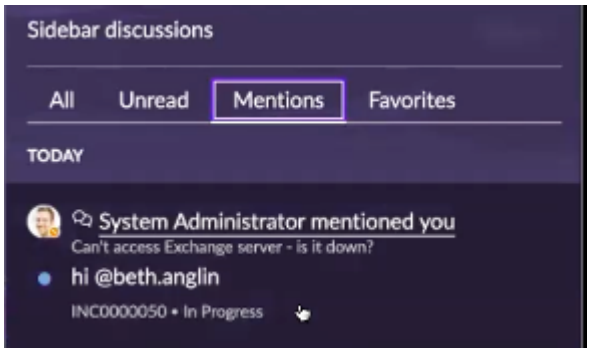
6. ユーザーをメンションするには、 @user (user はユーザーの名前) または @ を入力してユーザーのリストを表示し、そのリストからユーザーを選択します。
   - リストは、現在ディスカッションに参加しているユーザー (参加者) と参加していないユーザー (非参加者) に分けられています。
   - サイドバー ディスカッションメッセージでメンションされたことがユーザーに通知されます。サイドバーディスカッションチャットアイコンには、未読メッセージまたはメンションを示す番号が表示されます。



   - ユーザーが [メンション] タブを選択すると、そのユーザーについてメンションしているメッセージが@userで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ユーザーがメッセージプレビューカードを選択すると、対応するメッセージが表示され、@mention を含むそのメッセージが強調表示されています。

7. ディスカッションダイアログを閉じる (ただし、ディスカッションは終了しない) には、[閉じる] アイコンを選択します ×

サイドバー に関する参照情報

サイドバー とドメインセパレーションがどのように連携するかについての情報を提供します。

ドメインセパレーションと サイドバー

ドメインセパレーションと サイドバー

サイドバー ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

ドメインセパレーションと サイドバー

サイドバー のドメインセパレーションを設定するには、インスタンスのドメインセパレーションを有効にする必要があります。インスタンスに複数のドメインがある場合は、ドメインごとに サイドバー をオンまたはオフにできます。サイドバー を使用してドメインセパレーション環境を構成するために特別な構成は必要ありません。サイドバー のドメインセパレーションは、ドメインが親子ドメイン階層を使用して設定されている場合にのみサポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー ディスカッションは、基本レコード (タスクまたはインタラクションレコード) に従ってドメインセパレーションされます。サイドバーディスカッションを表示/作成できるのは、タスクまたはインタラクションレコードにアクセスできる場合のみです。

たとえば、INC00001 は ACME ドメインで作成されたレコードに属し、Cisco ドメインには INC00001 へのアクセス権がないとします。Cisco ドメインに属するユーザーは、INC00001 に基づく サイドバー ディスカッションとはやり取りできません。

ドメインセパレーションに対応する サイドバー バージョン

ドメインセパレーションを十分に活用するには、サイドバー ストアアプリ (Omni Experience 標準機能セット) の Vancouver バージョンと August バージョンの両方を使用する必要があります。

初めて Vancouver バージョンの サイドバー を使用して (以前に サイドバー を使用しておらず、Vancouver ストアアプリに対応していない) 、ドメインセパレーションを利用する場合、サイドバー はデフォルトで非アクティブになっています。各ドメインの [対話型インターフェース] 設定ページに移動し、サイドバー を手動でアクティブ化します。または、sys_cs_collab_settings テーブルにアクセスして、ドメインごとに新しいレコードを手動で挿入することもできます。

ドメインセパレーションと一緒に使用すると、絵文字が期待どおりに機能しないという既知の問題があります。この問題を回避するには、[絵文字を有効化] ACE コンテンツブロックに移動し、指定されたドメインの sys_cs_collab_settings レコードの sys_id でレコードフィールドを更新します。

ドメインセパレーションと サイドバー と **Microsoft Teams** の統合

サイドバーとMicrosoft Teamsが統合および構成されている場合、サイドバーアクティブ化すると、Microsoft Teams統合を手動でオンにする必要があることを示すメッセージが表示され、サイドバー非アクティブ化すると、Microsoft Teamsとの統合もオフになることを示すメッセージが表示されます。

複数のドメインが構成されている場合、ドメインセパレーションは Microsoft Teams では機能しません。一意の Microsoft Teams と各ドメインのペアリングはサポートされていません。

関連情報

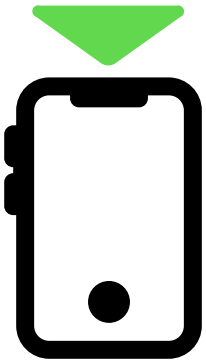
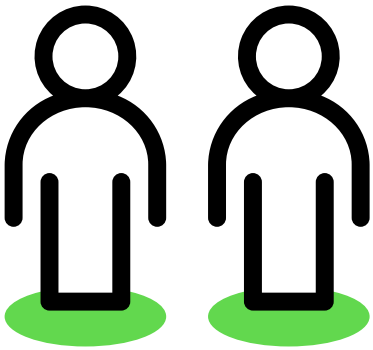
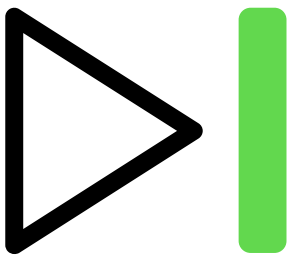
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

人と作業の管理

これらのアプリケーションを使用して、コミュニケーションを簡素化し、ワークアサインメントとインタラクションを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度な作業アサイン  チームの割り当てを処理し、ワークフローをルーティングし、ユーザーサポートを提供します。	オムニチャネルコールバック  コールバックサービスオプションを使用してユーザーとエージェントを接続します。	オムニチャネルコールバックの Zoom extension  他の ServiceNow® アプリケーションで Zoom コールバックオプションを表示できるようにします。
プロアクティブトリガー  リアルタイムデータを使用して、役立つプラットフォームアクションを提供します。		

高度な作業アサイン **(AWA)**

ServiceNow AI Platform でビジネスワークフローを管理および改善します。高度な作業アサインは、可用性とデマンド、およびスキルレベルに基づいて、チームと個人にタスクをアサインするオプションを提供します。タスクまたはアサインメントごとにオンザフライで処理されるサービスメッセージングとロール管理により、ユーザーに最高のサービスを提供します。

オムニチャネルコールバック

オムニチャネルコールバック を使用してサービスによる連絡機会を拡大します。このモジュールを使用すると、アクティビティが多い期間にユーザーがサポート要請またはサービス要求をしたとき

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

に、エージェントがユーザーに連絡できるようにします。ServiceNow AI Platform で他のアプリのコールバックオプションを表示または通知し、ユーザーをライブエージェントまたは仮想エージェントにルーティングするためなどのコールバックオプションを設定します。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension**

オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリは、エージェントの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合に、Zoom を介してユーザーがコールバックを要求できる ServiceNow AI Platform の機能です。エージェントとユーザーは、ユーザーが要求した日時に Zoom 会議でコラボレーションできます。

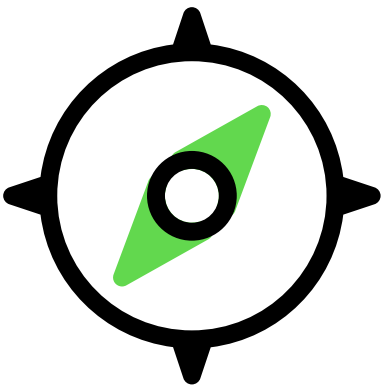
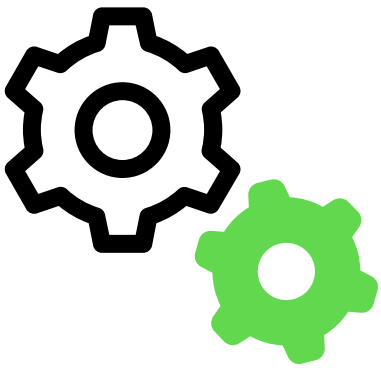
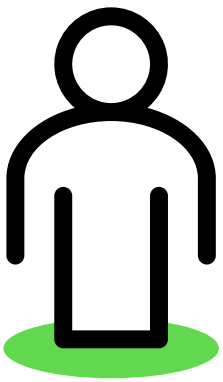
プロアクティブトリガー

プロアクティブトリガーは、リアルタイムデータを使用して有益なプラットフォームアクションを提供することで、エンドユーザーをサポートします。admin ユーザーは、ルールとアクションをカスタマイズして、特定のユーザーにリッチテキストのポップアップメッセージを表示できます。

高度な作業アサイン

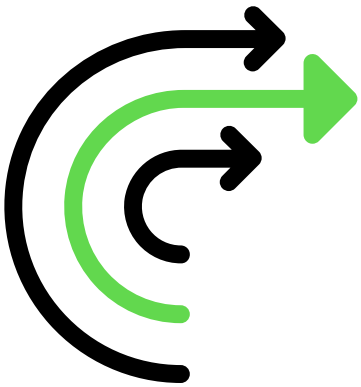
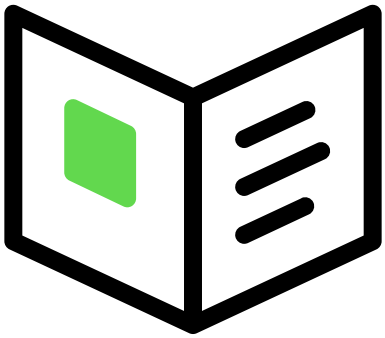
高度な作業アサイン (AWA) は、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインします。AWA は、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、認定済みエージェントに作業をプッシュします。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
高度な作業アサイン (AWA) の概念と機能について説明します。	高度な作業アサイン (AWA) をインストールし、関連するプラグインをアクティブ化します。定義された作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、適格なエージェントに作業アイテムを自動的にアサインするように AWA を設定します。	高度な作業アサイン (AWA) を使用して、SMS 会話を作成し、作業項目と AWA イベントを確認し、ログ記録を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アナリティクスおよびレポートのソリューション	参照	
		
プラットフォームアナリティクスソリューションなどのダッシュボードを操作して情報を分析します。	ドメインセパレーション、コンポーネント、およびプロパティの 高度な作業アサイン (AWA) の詳細を取得します。	

高度な作業アサイン の詳細

高度な作業アサイン (AWA) 機能を使用して、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインします。AWA は、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、認定済みエージェントに作業をプッシュします。エージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスでアサインを確認します。

AWA の仕組みの概要

顧客は、チャット、ケース、インシデントなど、さまざまなチャネルを使用してサービスを要求します。顧客からの要求により、作業アイテムと呼ばれるこれらのオブジェクトに関する情報を格納するタスクレコードまたはインタラクションレコードが作成されます。 AWA は、指定した基準 (優先度や顧客ステータスなど) を使用して、特定のタイプのサポートに焦点を当てたキューに作業アイテムを自動的にルーティングします。

キューは、製品や重大ケースなど、ニーズやタイプに基づいて定義できます。また、キューでの作業を担当するエージェントグループも特定します。 AWA 設定したアサインルールを適用し、エージェントの対応可能性、キャパシティ、スキル (定義した場合)、およびシフト (定義した場合) を使用して、最も適格なエージェントに作業をアサインします。

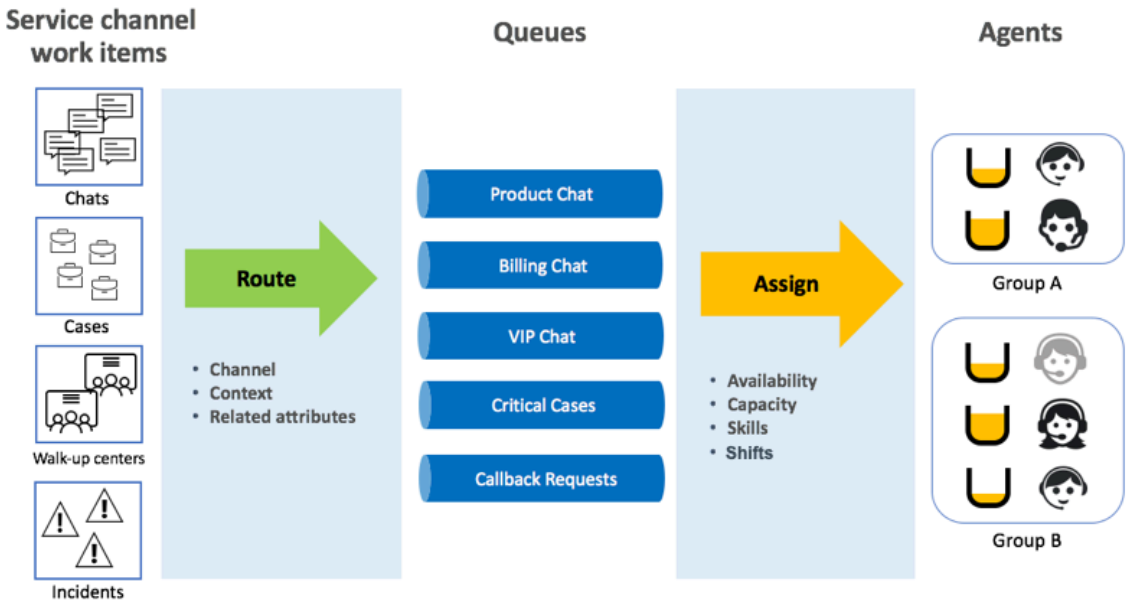
AWA エンタープライズグレードの音声対障害弾力性を備えているため、既存のインタラクションを作成しなくてもライブエージェントにコールを配信できます。この重要な機能により、サービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS) プロバイダーは、顧客との収益認識と課金契約に直接関連する厳格な SLA を満たすことができます。

ワークフロー

高度な作業アサイン のプロセスフローの詳細については、次の図を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[高度なワークアサインメント] > [ホーム] に移動して AWA 機能の探索を開始します。

メリット

高度な作業アサイン には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
作業タスクのアサインを自動化することで、AWA は作業負荷の分散に伴う手作業を排除します。作業アイテムはエージェントの受信ボックスに便利にプッシュされるため、エージェントは作業を探すことなく作業に集中できます。	ワークアサインメント	awa_admin または admin
AWA は、適切なスキルと専門知識を特定のタスクに合わせることで、組織が利用可能なリソースを最大限に活用できるようにします。これにより、アイドル時間が短縮され、組織全体での人材の割り当てが改善されます。	エージェントのアサインルールの設定	awa_admin または admin
AWA は、リソース間で作業タスクを公平かつバランスよく配分します。作業負荷、キャパシティ、可用性などの要素を考慮して、特定の個人に過度の負担がかかり、他の個人が十分に活	エージェントの受信ボックスの制御	awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
用されないということがないようにます。		

高度な作業アサイン コンポーネント

サービスチャネル

カスタマーサービスを提供する手段。AWA では、チャット、ケース、インシデント、Walk-up センターのベースシステムチャネルが提供されます。チャネルごとに、エージェントのキャパシティや利用条件などの属性を設定し、そのチャネルで処理される作業を制御できます。

作業アイテム

エージェントが最初から最後まで処理する、1 つの作業。たとえば、1 件のチャットまたは 1 件のケースは、エージェントにルーティングしてアサインするオブジェクトになります。

作業アイテムキュー

キューには、サービスチャネルの特定のタイプの作業アイテムが格納されます。AWA アドミニストレーターは、VIP 顧客や重大なケースなど、チャネル内の特定のタイプのサポートに焦点を当てたキューを作成できます。AWA は、顧客ステータスや地域など、定義した特定の条件または要件に基づいて作業アイテムをキューにルーティングします。各キューにアサインされたグループは、キューに入った作業アイテムを処理します。作業アイテムがキューに格納されると、AWA では、アサインルールおよびエージェントの対応可能性とキャパシティに基づいて、対応可能なエージェントにアイテムがアサインされます。

担当グループ

エージェントは、アサインされる作業のタイプごとに編成された特定のグループに属します。名前と説明、マネージャー、グループメールなど、アサイン先グループに関する詳細を指定してください。アサイン先グループでは、エージェントのロール、グループとグループメンバー、キュー、エージェントキャパシティの上書きも設定できます。

アサインルール

適格なアサイン先グループの適切なエージェントに作業アイテムをプッシュする方法を決める基準。

エージェントのキャパシティ

特定のサービスチャネルでエージェントが一度に積極的に作業できる作業アイテムの最大数。すべてのサービスチャネルにわたってエージェントの最大キャパシティを設定する場合は、そのエージェントの最大ユニバーサルキャパシティを定義します。最大ユニバーサルキャパシティの設定については、エージェントの最大ユニバーサルキャパシティの設定を参照してください。保留中ステータスのメッセージングインタラクションは、エージェントのキャパシティの一部として計算されません。

エージェントの対応可能性

エージェントの在席状況、およびエージェントが作業に対応可能かどうか、ビジーステータスかオフラインかを示すステータス。AWA は、エージェントの対応可能性ステータスを使用して、エージェントが作業を受け取ることができるかどうかを判断します。

受信ボックスのレイアウト

サービスチャネルに関連する構成であり、作業アイテムを表すレコードのどのフィールドをエージェントの受信ボックスに表示するかを定義します。レイアウトにより、エージェントが エージェントワークスペース で何を確認するかを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージング会話の再アサイン

会話の現在のアサイン先エージェントが対応できない場合にメッセージング会話を自動的に再アサインする場合は、*glide.messaging.reassign.enabled* システムプロパティを true に設定します。システムプロパティはメッセージング会話にのみ影響し、AWA 受信ボックスステータスが「Available (対応可能)」に設定されていない場合、アサイン先エージェントは対応不可と見なされます。

高度な作業アサイン ホームページ

ホームページエクスペリエンスを利用して、ServiceNow® 高度な作業アサイン の探索、実装、およびメンテナンスを行います。アドミニストレーターが利用できる 高度な作業アサイン ホームページを介して、AWA を検出し、関連するプラグインをインストールし、AWA の設定を構成します。

高度な作業アサイン ホームページの利点

高度な作業アサイン ホームページを使用すると、実装を迅速に開始し、前向きな成果を達成するための作業を簡単に行うことができます。高度な作業アサイン ホームページは、高度な作業アサイン (AWA) をインストールまたは構成したことがない初めてのユーザーや、機能を拡張しながら既存の実装を維持したいと考えている経験豊富なユーザーにとって最適です。

AWA ホームでは次の機能を提供します。

- サービスチャネルの作成、キューの設定、アサインルールの追加など、基本設定の順序を示すカード。在席状況の設定、却下理由の設定、ユニバーサルキャパシティの決定、エージェントの親和性の設定、シフトベースでの割り当ての設定など、追加設定および詳細設定にリダイレクトするカード。
- インストールされている利用可能なプラグインのリスト。
- プラグインページからプラグインをすばやくインストールする機能。[[プラグイン] を取得] ボタンを選択すると、新しいウィンドウまたはタブにプラグインページが表示されます。[プラグインページが開きました] ダイアログボックスがホームページに表示されます。ここでは、[今はしない] を選択して現在のホームページエクスペリエンスを続行するか、[完了] を選択してプラグインのインストール後にホームページを更新します。
- AWA の構成と管理の詳細について役立つリソースとビデオへのアクセス。

移動先 高度な作業アサイン > ホーム をクリックして、 AWA 機能の探索を開始します。

重要:
AWA のホームページは、ServiceNow Store を使用して Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後に表示されます。既存の顧客は、ストアからインストールする必要はありません。ただし、今後の更新はストアで入手できます。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

AWA の計画、インストール、探索

AWA をインストールしたことがない場合は、最初に 高度な作業アサイン ホームページでインストールするように求められます。AWA を実装する前に、[これらの質問をチームで検討してください] [これらの質問をチームで検討してください] リスト内のいくつかの重要な質問についてじっくり検討してください。これらの質問は、ビジネスに必要な AWA エクスペリエンスを想定するのに役立ちます。利用可能な質問を展開して、チームに最適なキューやチームにどのようなスキルがあるかなど、より詳細に検討します。

ホームページのレイアウトは、インストールおよび設定した機能に応じて異なる場合があります。

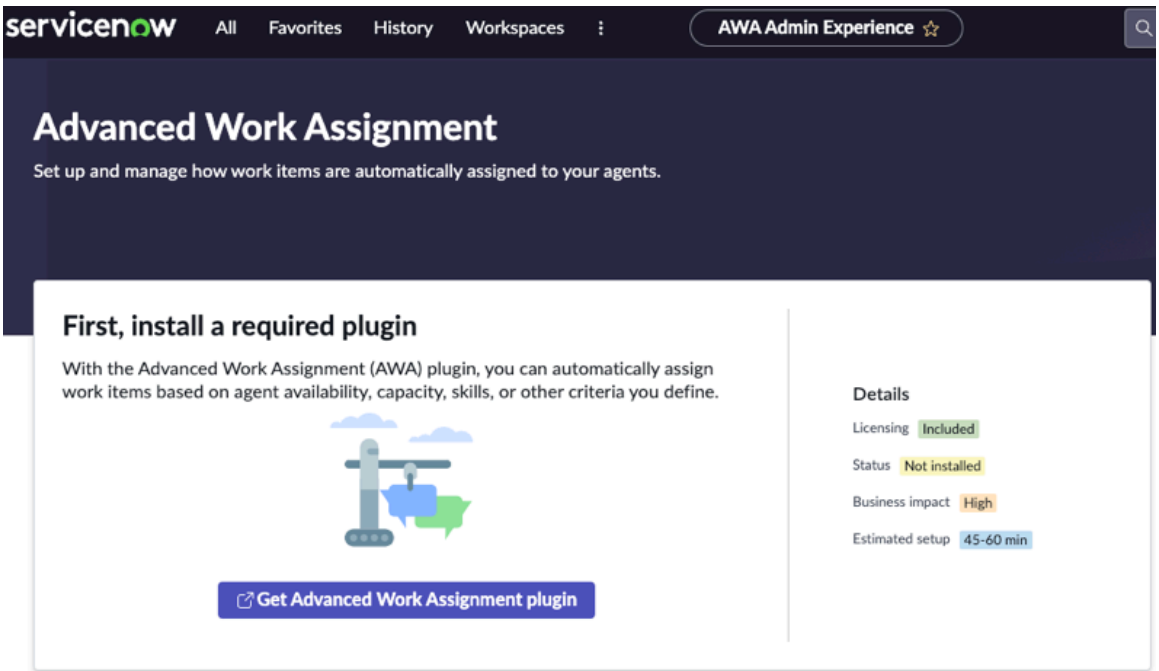
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

最初に必要なプラグインをインストールする (First, install the required plugin)

最初に 高度な作業アサイン プラグインをインストールします。[高度なワークアサインメントプラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)]** を選択してインストールします。

注:
sys_admin ロールを持つユーザーのみが 高度な作業アサイン ホームページからプラグインをインストールできます。たとえば、awa_admin ロールを持つユーザーが 高度な作業アサイン プラグインをインストールしようとすると、インストールについてアドミニストレーターに連絡するように求められます。高度な作業アサイン プラグインをインストールすると、アドミン および awa_admin ロールを持つユーザーは、すべての AWA ホームページオプションをアプリケーションナビゲーターで使用できるようになります。

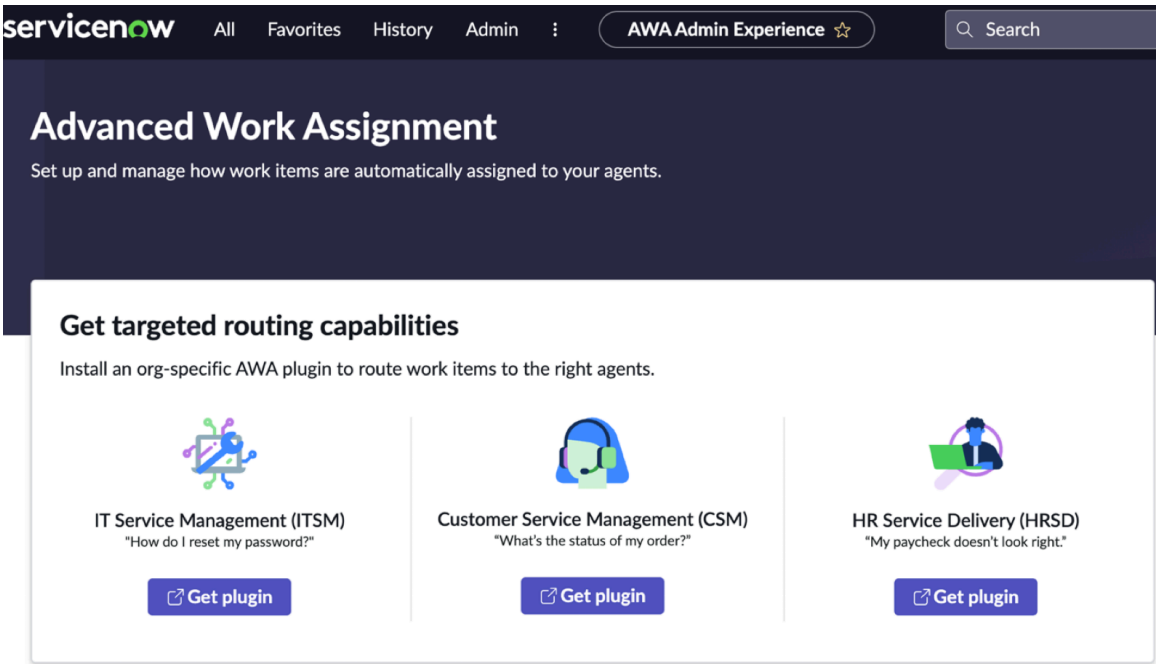


ターゲットルーティング機能を取得する (Get targeted routing capabilities)

[プラグインを取得 **(Get plugin)]** ボタンを使用して組織固有の AWA プラグインをアクティブ化し、ServiceNow IT Service Management (ITSM)、ServiceNow カスタマーサービス管理 (CSM)、および ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインの適切なエージェントに作業アイテムをルーティングします。これらのプラグインは、構成されたデータとデモデータを含む AWA の組織固有のサービスチャネルを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

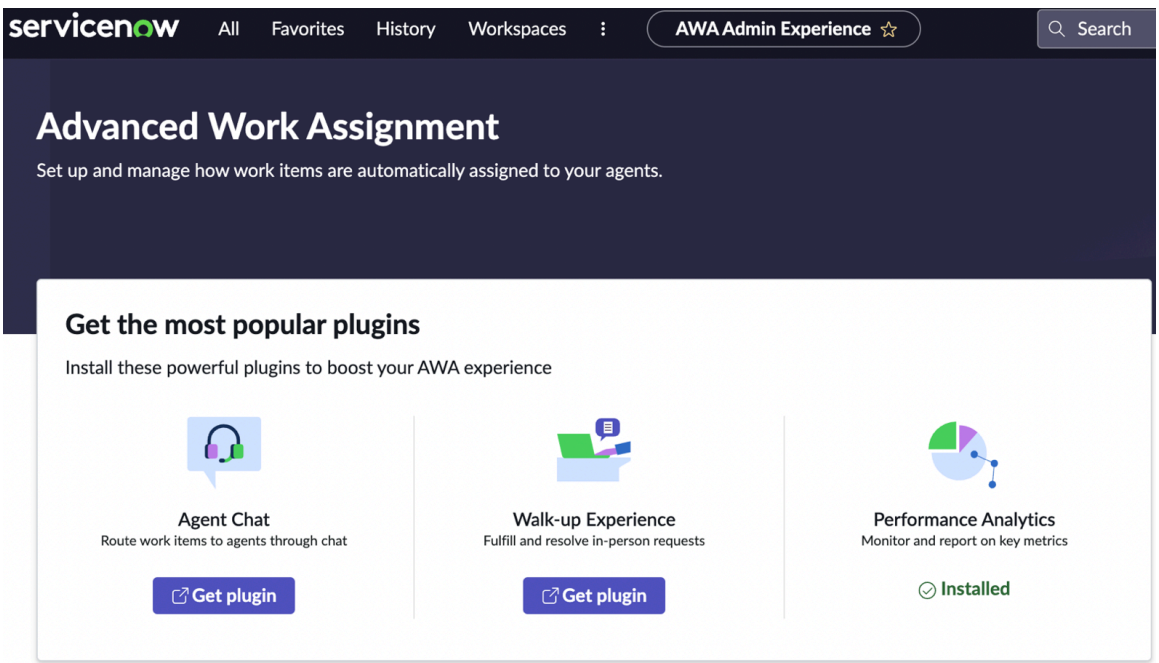


最も人気のあるプラグインを取得する (Get the most popular plugins)

ターゲットルーティング機能のプラグインをインストールした後、これらの人気のあるプラグインをインストールして AWA のエクスペリエンスを向上させます。

- エージェントチャット：エージェントチャット プラグインは、AWA のチャットサービスチャネルと エージェントワークスペース のチャットモニタリングを有効にします。
- ウォークアップエクスペリエンス：ウォークアップエクスペリエンス プラグインは、ビルド済みテクノロジーラウンジの Walk-up 連絡サービスチャネルをアクティブ化します。
- パフォーマンスアナリティクス：パフォーマンスアナリティクス プラグインは AWA 向けの パフォーマンスアナリティクス コンテンツパックをアクティブ化します。

自動翻訳



見て学ぶ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA をホームページの右側から直接インストールして実装する方法の詳細については、組み込まれた AWA 実装ガイドをご覧ください。

役に立つリソース

リリースノート、製品ドキュメント、ServiceNow コミュニティ フォーラムやコンテンツなどの役に立つ AWA のリソースを、ホームページの右側から直接確認します。これらのリソースは、構成プロセスと AWA 機能を設定する利点を理解するための情報を提供します。

インストール済みのプラグイン

インストールされているプラグインのリストを表示します。アドミン ロールのユーザーは、プラグインのリンクを選択して、そのアプリケーションのプラグインページを別のウィンドウまたはタブに表示できます。

利用可能なプラグイン

AWA の設定時間を短縮するのに役立つ利用可能なプラグインのリストを表示します。アドミン ロールのユーザーは、プラグインのリンクを選択して、そのアプリケーションのプラグインページまたは ServiceNow Store サイトを別のウィンドウまたはタブに表示できます。awa_admin ロールのユーザーは、ストアアプリのプラグインページを表示してプラグインについて確認できますが、プラグインをインストールできるのは admin ロールのユーザーのみです。

AWA の基本設定の構成

ガイド付き構成セットアップの順序に従って、最も論理的な順序で AWA の設定を構成します。

基本設定カード

カード	機能	説明
	サービスチャネルの作成	サービスチャネルを介して受信した作業をエージェントに自動的にルーティングすることで、カスタマーサポートを提供します。サービスチャネルでは、特定のタイプと範囲の作業がエージェントに割り当てられます。
	作業アイテムキューの構成	キューのルーティング条件と宛先を決定します。
	アサインルールの追加	作業アイテムがアサインされていない時間が最も長く、作業対応可能性を最も高いエージェント、または必要なスキルを持っているエージェントに、アサイン基準を設定します。

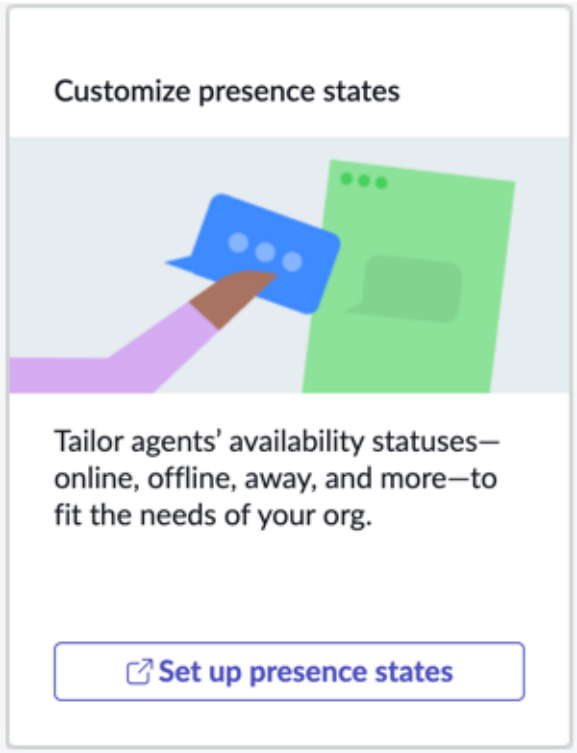
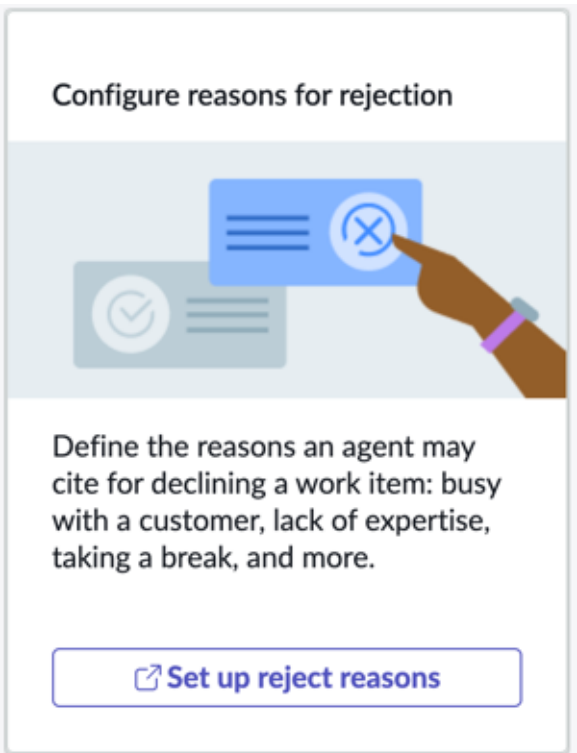
AWA の追加設定および詳細設定の構成

追加カード設定により、組織の能力を拡張し、AWA での生産性を最大化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

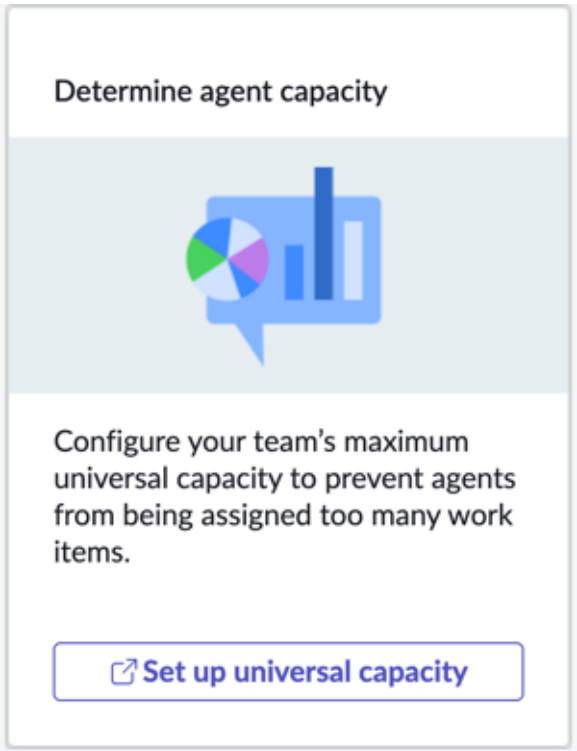
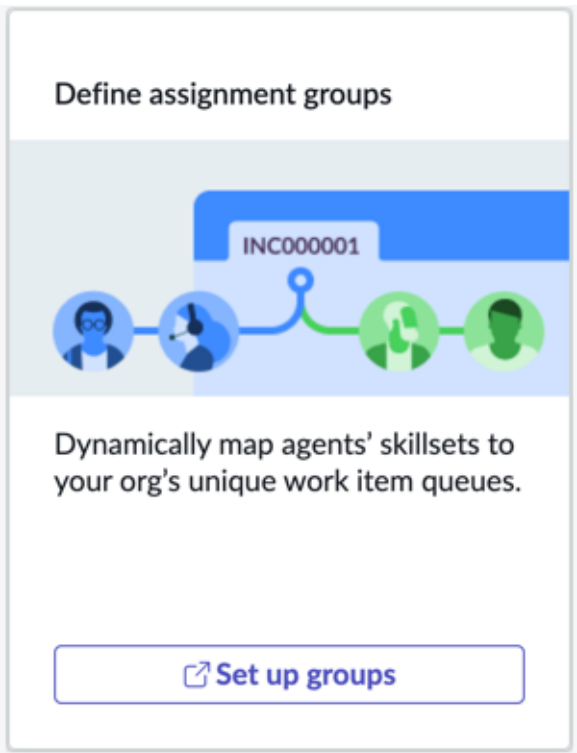
追加設定カード

カード	機能	説明
	在席状況のカスタマイズ	対応可能性状況を設定すると、エージェントはそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。
	却下理由の設定	エージェントが エージェントワークスペース の受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる理由を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加設定カード (続く)

カード	機能	説明
	エージェントキャパシティの決定	エージェントにアサインされる作業アイテムが多くなりすぎないように、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定します。エージェントの最大ユニバーサルキャパシティに達した場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
このカードを表示するには、[詳細を表示] を選択します。 	アサイン先グループの定義	共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。

詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細設定カード

カード	機能	説明
	エージェントの親和性の設定	このカードを条件付きで表示するには、エージェントの親和性 プラグインをインストールします。高度な作業アサイン で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。
	シフトベースでの割り当ての設定	このカードを条件付きで表示するには、次のいずれかまたは両方のプラグインをインストールします。 • カスタマーサービスのワークフォース最適化 • ITSM のワークフォース最適化 シフトに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。

サービスチャネル

サービスチャネルを介して受信した作業をエージェントに自動的にルーティングすることで、カスタマーサポートを提供します。

サービスチャネルは、特定のタイプと範囲の作業をエージェントにアサインするための手段です。ベースシステムのサービスチャネルを構成して、チャネルで処理される作業を定義するコンテキストと属性を設定したり、独自のカスタムサービスチャネルを作成したりできます。

高度な作業アサイン では複数のサービスチャネルが提供され、そこから作業アイテムが始まります。これらのチャネルは次のとおりです。

サービスチャネル	説明	プラグイン
ケース	カスタマーサービスケースをルーティングしてアサインします。	に付属 カスタマーサービス
チャット	チャットインタラクションをルーティングしてアサインします。	エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) で組み込みます。
チャット - 非同期	複数のサービスチャネルを使用する長時間の会話をルーティングします。	Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) で組み込みます。
Facebook Messenger	Facebook Messengerチャット会話からの要求をルーティングします。	Conversational Integration with Facebook Messenger ストアアプリケーションに含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスチャネル	説明	プラグイン
インシデント	インシデントをルーティングしてアサインします。	インシデント向け 高度な作業アサイン (com.snc.incident.awa) プラグインで組み込みます。
線グラフ	LINEチャット会話から要求をルーティングします。	に含まれるもの LINE との対話型統合 ストアアプリケーション。
SMS	長時間実行される SMS 会話および複数のサービスチャネルを使用する会話をルーティングします。	対話型 SMS サービスチャネル アプリケーションに含まれています。
ウォークアップ	Walk-up 連絡チャネルから要求をルーティングします。	ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup) プラグインで組み込みます。
WhatsApp	WhatsAppチャット会話からの要求をルーティングします。	に含まれるもの Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) ストアアプリケーション。

自動翻訳

また、カスタムサービスチャネルをセットアップして、基本システムチャネルでサポートされていない作業に対処することもできます。詳細については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

サービスチャネルごとに次のような属性を設定します。

- エージェントキャパシティ：チャネルをサポートするエージェントが処理可能な作業量
- フィルター：チャネルで処理する作業のタイプをフィルタリングする条件
- 使用率：作業アイテムが生成される時間を判断する条件

サービスチャネルごとに、次のことも実行できます。

- エージェント受信ボックスカードレイアウトを作成し、Agent Workspace (エージェントワークスペース) で使用する。
- 特定のエージェントの容量の上書きを設定する。
- 関連作業アイテムキューの確認と変更を行う。チャットサービスチャネルでは、キュー関連リストを使用してキューを作成できる。

サービスチャネルのキャパシティと使用率

高度な作業アサイン では、キャパシティは、サービスチャネルをサポートするエージェントに自動的にアサインされる作業アイテムの数です。使用率は、チャネルでサポートされる作業アイテム状況を示す条件です。

エージェントには、サービスチャネルごとにキャパシティがアサインされています。このキャパシティは、チャネルで設定されているデフォルトキャパシティに基づいています。あるサービスチャネ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ル (チャットなど) のエージェントキャパシティは、その他のサービスチャネル (ケースやインシデントなど) のキャパシティと干渉しません。アドミニストレーターは、サービスチャネルフォームでチャネルのデフォルトのキャパシティを設定できます。この設定は、チャネルをサポートするすべてのエージェントに適用されます。

マネージャーは、次のデフォルトキャパシティを上書きできます。

- 個人エージェント。サービスチャネルフォームの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用する。
- エージェントのグループ。グループフォームの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用する。

エージェントにキャパシティの上書きが既にある場合、上書きを再度設定すると、そのエージェントの既存のキャパシティは更新されます。上書きキャパシティは、エージェントキャパシティ (awa_agent_capacity) テーブルに保存されます。

対話型 **SMS** サービスチャネル

ワークスペースエージェントは、ServiceNow ストアの対話型 SMS サービスチャネルアプリを使用して、長時間実行される SMS 会話および複数のサービスチャネルを使用する会話をサポートできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者は、SMS を通じてサポートの会話を開始できます。これらのサポート会話は長時間実行される可能性があるため、ワークスペースエージェントには、進行中の会話を追跡すると同時に、他のサービスチャネルの要求者にも対応する機能が必要です。対話型 SMS サービスチャネルストアアプリを使用すると、ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、ワークスペース受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。SMS 会話の要求者には、限定されたシステムメッセージのサブセットが表示されます。これにより、会話が長時間実行される場合にシステムメッセージの数が最小限に抑えられます。

メッセージングプロファイル

メッセージングプロファイルは、着信電話番号を要求者と照合する方法を提供します。

条件	の場合
ユーザー [sys_user] テーブルの電話番号に関連付けられているが、メッセージングプロファイルが一致しない要求者から新しい SMS が受信されました	• 番号をユーザーテーブルに一致させるために、メッセージングプロファイルレコードが生成されます。 • インタラクションレコードは、一致するユーザーテーブルに関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
ユーザーテーブルの電話番号が一致していないが、メッセージングプロファイルは一致している要求者から新しいメッセージを受信しました	• インタラクションレコードは、一致するメッセージングプロファイルユーザーに関連付けられています。 • ユーザーテーブルレコードが電話番号に関連付けられていません。エージェントは手動で確認できます。
ユーザーテーブルの電話番号またはメッセージングプロファイルが一致しない要求者からの新しいメッセージを受信しました	• インタラクションレコードはゲストユーザーに関連付けられています (仮想エージェントまたはライブエージェントが手動で確認できます)。 • 電話番号のメッセージングプロファイルレコードは生成されますが、ユーザーに関連付けられていません。
既存のユーザーテーブルまたはメッセージングプロファイルと競合する要求者からの新しい SMS	• インタラクションは、現在番号に関連付けられているメッセージングプロファイル/ユーザーに関連付けられています。 • 仮想エージェントまたはライブエージェントは、ユーザーを確認し、インタラクション/プロファイルを適切なユーザーに再度関連付けることができます。

メッセージングアクション

メッセージングアクションは、会話のメッセージングアクティビティに基づいてアクションをトリガーする方法を提供します。

メッセージングアクションパラメーター	説明
イベント **1.** エージェント応答のない要求者メッセージ **2.** 要求者応答のないエージェントメッセージ	要求者またはエージェントからメッセージを送信すると、アクションをトリガーできるタイマーが開始されます
期間	設定されているイベントパラメーターに基づいてアクションをトリガーするために設定された時間
フィルター条件	メッセージングアクションをトリガーするためにインタラクションレコードに必要な条件 (ステータスが「保留中」など)
アクション	使用可能なアクションは次のとおりです。 • エージェントのプロンプト - エージェントにワークスペース通知を送信 • 要求者のプロンプト - メッセージング会話でシステムメッセージを要求者に送信

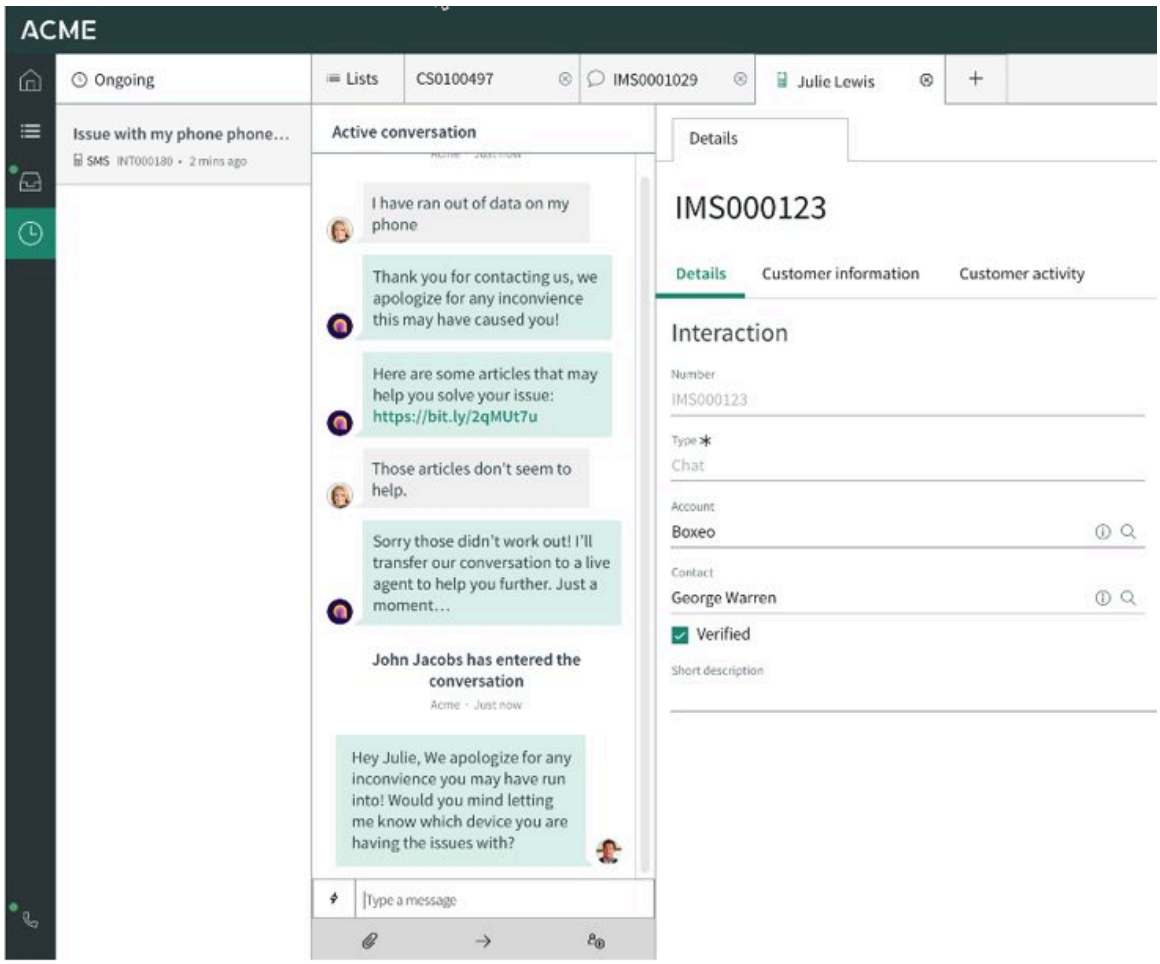
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングアクションパラメーター	説明
	• 再アサイン - アサインされたエージェントをインタラクションから削除 • ステータスの設定 - インタラクション状況を適切な状況に設定

進行中の会話

エージェント受信ボックスには新しい SMS メッセージが表示され、エージェントは現在アサインされている SMS 会話を [進行中] タブで見つけることができます。タブインジケーターとレコードのハイライトは、SMS 会話に新しいメッセージがあるときを示します。チャット会話とは異なり、SMS 会話は長時間実行される可能性があります。完了した SMS 会話は [進行中] タブに表示されません。



要求者が開始した **SMS** 会話

要求者がサポート会話を開始すると、仮想エージェントまたはライブエージェントが会話に対応します。他のサービスチャネルと同様に、高度な作業アサイン はライブエージェントへの SMS 会話のルーティングを処理します。要求者が開始した SMS 会話の処理方法は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションを仮想エージェントまたはライブエージェントにアサインする
ライブエージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • 現在の会話でエージェントを続行 • 同じインタラクションレコードを使用して追跡
仮想エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • 既存の仮想エージェントトピックを続行 • 同じインタラクションレコードを使用して追跡

アクティブな SMS インタラクションは、要求者の電話番号と会社の電話番号の間で進行中の会話を表します。

エージェントが開始した **SMS** 会話

要求者との SMS 会話を開始するために、エージェントは送信サービスのプロバイダー番号を選択するか、プロバイダー番号を手動で入力できます。現在進行中の SMS 会話がある場合は、自動的に表示されます。エージェントが SMS 会話を開始すると、次のようになります。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションをエージェントにアサイン
エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • ライブグループプロファイルにエージェントを追加 • リアサインなし
VA が関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
別の連絡先/消費者/ユーザーが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいチャネルユーザープロファイルを作成し、既存のチャネルユーザープロファイルを非アクティブ化する • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

アクティブな SMS インタラクションは、要求者の電話番号と会社の電話番号の間の進行中の会話を表します。

作業アイテム

[作業アイテム] メニューオプションを使用して 高度な作業アサイン 作業アイテムを表示します。

作業アイテムは、エージェントが最初から最後まで処理する、1 つの作業です。たとえば、1 件のチャットまたは 1 件のケースは、エージェントにルーティングしてアサインするオブジェクトになります。awa_manager 権限を持つユーザーのみが [管理] メニューオプションにアクセスできます。

作業アイテムキュー

高度な作業アサイン では、サービスチャネルの特定タイプの作業アイテムがキューに保存されます。

AWA アドミニストレーターは、顧客のニーズに基づいてキューの作成または変更を行うことができます。awa_admin は、キューの作成や変更の一環として、キューが属するサービスチャネル、着信作業アイテムを処理するエージェントグループなど、キューに関する情報を特定します。

awa_admin は、キューがいつ使用可能になるかを定義するスケジュールを選択し、エージェントがキュー内の作業アイテムを受け入れる時間制限を指定することができます。選択したサービスチャネルがチャットである場合、awa_admin は、ユーザーに表示されるチャットメッセージを作成します。

ルーティング条件では、キューにルーティングされる作業アイテムを特定します。ルーティング条件は、次の 2 つの方法で作成します。

- シンプル：条件ビルダーを使用し、ルーティング条件を選択します。選択可能なフィールドは、選択したサービスチャネルに応じて決まります。
- 詳細：JavaScript スクリプトを使用し、ルーティング条件を指定します。

awa_admin は、ルーティング条件なしでキューを作成し、作業アイテムがそのキューに自動的にルーティングされないようにすることもできます。顧客は、作業アイテムをキューに手動でアサインするか、一致ルールやワークフロースタジオなどのアサインツールを使用して作業アイテムをアサインできます。

キューのケースを手動でアサインすると、ケースはキューから削除されます。作業アイテムのステータスは [キャンセル] に、キャンセル理由は [手動でアサイン済み] に設定されます。

注:
新しい作業アイテムは、キューステータスの 10,000 を超える作業アイテムを含むキューにルーティングされると、アサインされないことがあります。

チャットコンテキスト変数を使用するルーティングルールを構成する

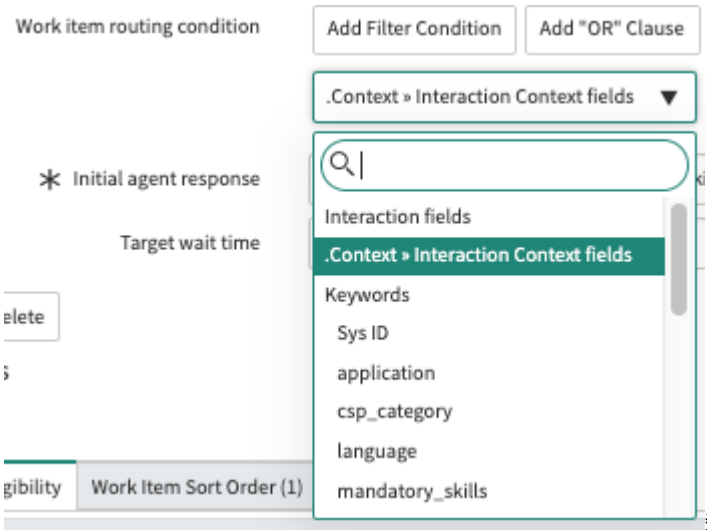
条件ビルダーでチャットコンテキスト変数を使用するキュールーティングルールを指定できます。チャットコンテキスト変数の作成の詳細については、「チャット関連情報を保存するためのコンテキ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スト変数を設定」を参照してください。これらの変数には、チャット作業アイテムのルーティング先を制御するためのルーティング条件で使用できるコンテキスト情報を保存できます。

たとえば、チャットコンテキスト変数を定義して、作成したチャット前のサーベイからのユーザーの応答を保存することができます。これらの応答をユーザーの部門や製品名などのチャットコンテキスト変数に保存する場合は、コンテキスト変数をキュールーティング条件に指定して、ライブチャットのルーティング先を指示することができます。条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定すると、コンテキストフィールドにドット連結することができます。フィールドメニューで、[関連フィールドを表示] を選択し、フィールドメニューを再度開いて選択します インタラクションコンテキストフィールド➔コンテキストフィールド.



条件ビルダーの利用可能なチャットコンテキスト変数から選択できます。たとえば、**csp_category** を選択すると **Context.csp_category** になります。

キューで作業できるエージェントのプールのアサイン

[適格アサイン] 関連リストを使用し、1 つ以上のエージェントグループをキューにアサインします。これらのグループはキューから作業アイテムを受けることができ、作業は適格なエージェントに優先的にアサインされることになります。

グループごとに、エージェントアサインルールと適格時間の制約を選択します。適格時間制約を使用して、次のエージェントプールがアサインを受ける時間を決めます。たとえば、作業アイテムをすぐに処理するように、あるグループをアサインし、作業アイテムが指定時間キューに存在した後で、最初のグループからのオーバーフローを処理するように第 2 グループをアサインできます。

> **注:**
> グループをキューにアサインしない場合、作業アイテムをそのキューにルーティングできますが、その作業アイテムは 高度な作業アサイン によってアサインされません。

キューのソート順の作成

[作業アイテムのソート順] 関連リストを使用し、キューの作業アイテムに 1 つまたは複数のソート条件を作成します。ソート条件ごとに、選択したサービスチャネルテーブルからフィールドを指定し、昇順または降順でソート方向を指定します。キューのアイテムは、条件に基づいてソートされてエージェントにアサインされます。

ワークアサインメント

高度な作業アサイン (AWA) は、適切なキューおよび対応するエージェントグループに作業アイテムをルーティングした後で、指定されたアサイン基準を使用して最も適格なエージェントに作業をプッシュします。アサイン基準は、アサインルールのタイプ (最大キャパシティまたは前回アサイン) と、スキルが定義されているかどうかによって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターは、次のうちいずれかのアサインルールに基づいて、作業アイテムをエージェントにプッシュできます。

- 最大キャパシティ：特定のチャネルでキャパシティ (作業対応可能性) が最大のエージェントに作業がプッシュされます。たとえば、エージェント 1 とエージェント 2 という 2 人のエージェントが対応可能で、2 人のキャパシティに違いがあるとします。エージェント 1 のキャパシティはチャット 3 件ですが、エージェント 2 のキャパシティはチャット 2 件で、現在 1 件のチャットに取り組んでいます。キャパシティが最も大きい エージェント 1 に対して、AWA は次の作業アイテムをアサインします。
- 前回アサイン：サービスチャネルで作業アイテムがない時間が最長であるエージェントに作業がプッシュされます。サービスチャネルで予備キャパシティが同じエージェントが複数いる場合、AWA は、サービスチャネルで作業がない時間が最長のエージェントに、次の作業アイテムを作成してアサインします。

AWA アドミニストレーターは、アサインルールの選択に加えて、次のようなことを決めることもできます。

- エージェントが作業アイテムを却下できるかどうか。
- エージェントがチャットインタラクションを自動的に受け入れるかどうか。
- タイマーを使用してタイムアウト時間 (エージェントが作業アイテムの却下または受け入れを行う時間) を設定するかどうか。
- エージェントのスキルをアサイン中に考慮するかどうか。

アサインプロセス

エージェントが利用可能な場合、AWA：

- キューの優先度を確認し、最も優先度の高いキューからアイテムを取得します。AWA は、タイムアウトしたアイテムやエージェントによって却下されたアイテムもレビューします。
- 適格アサインプールが識別されます。適格アサインプールにより、アイテムに対処できるエージェントのグループが広がります。
- 在席状況、選択されているアサインルール (最大キャパシティまたは前回アサイン)、定義されている場合はスキルに基づいて、対応可能エージェントが判断されます。作業アイテムの却下、転送、完了を行うと、エージェントには予備キャパシティができます。たとえば、エージェントがチャットを転送すると、そのエージェントには追加のキャパシティが生じます。
- 最適格エージェントの受信ボックスにアイテムがプッシュされます (タイマーが開始されます)。
- [作業アイテムの自動アサインを有効化] が選択されている場合、作業アイテムを自動的に受け入れます。エージェントは、作業アイテムを手動で承認または却下することはできません。

スキルに基づいたワークアサインメント

AWA では、スキルベースのアサインを有効にし、必要に応じスキルレベルを評価して、スキルアサインを必須 (要件) にすることができます。スキルを設定するための基本的なプロセスは次とおりです。

1. 外国語、ネットワークルーターなどの特定領域の専門知識など、特定のスキルを持つエージェントを特定し、スキル管理機能を使用して、そのエージェントにスキルをアサインします。
2. そのエージェントを、そのスキルが関連する作業アイテムキューのアサイン先グループのメンバーにします。
3. 特定のスキルでスキルの処理を有効にするアサインルールを AWA で作成します。

   アサインルールの作成時に [スキルレベルを評価] オプションを選択した場合、AWA は最も適格なエージェントに作業アイテムをアサインする前に、エージェントのスキルレベルも確認します。一致するスキルの数が同じエージェントが複数いる場合、十分なスキルレベルでのスキル数がより

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

多いエージェントが、十分なレベルでのスキル数が少ないエージェントよりも優先されます。たとえば、あるチャットでは、 3 つのスキルが高スキルレベルでリストされていたとします。エージェント A とエージェント B の両方が 3 つのスキルを持っています。エージェント A には 3 つのスキルがあり、スキルレベルは高が 2 つ、低が 1 つです。エージェント B には 3 つのスキルがあり、スキルレベルは高が 1 つ、低が 2 つです。この例では、エージェント A は、エージェント B よりも十分なスキルレベルのスキルを多く持っているため、作業アイテムの最初のアサイニーになります。エージェント B は、エージェント A が作業を却下した場合にのみ、この作業アイテムがアサインされます。

AWA は、十分なスキルレベルを持つスキルの数よりも、一致するスキルの数を優先します。たとえば、あるチャットでは、2 つのスキルとそれらでの十分なスキルレベルがリストされていたとします。英語のスキルとデータベーススキルの両方が上級スキルレベルに関連付けられています。エージェント 1 は両方のスキルを持っていますが、スキルレベルは初心者です。エージェント 2 は、十分高度なスキルレベルの英語スキルのみを持っていて、データベーススキルは持っていません。この例では、エージェント 1 は十分なスキルレベルではありませんが、両方のスキルを持っているため、チャットはエージェント 1 にルーティングされます。

アサインルールの作成時に [必須スキルを強制] オプションも選択した場合、AWA は十分なスキルレベルの必須スキルを持つエージェントにのみ作業アイテムをアサインします。たとえば、2 つの高レベルの関連必須スキルと 1 つのオプションスキルを持つ作業アイテムをアサインする準備ができているとします。エージェント C は 3 つのスキルをすべて持っていますが、必須スキルのうち十分に高いスキルレベルのスキルは 1 つだけです。エージェント D は 2 つの必須スキルのみ持っていますが、両方のスキルが十分に高いレベルです。この例では、エージェント D が、両方の必須スキルが十分に高い唯一のエージェントであるため、該当する作業アイテムの唯一のアサイニーになります。

4. 特定のスキルを含むルーティング条件で作業アイテムキューを作成し、適格アサインプールに適切なグループを組み込みます。
5. スクリプトによるビジネスルールを作成し、関連サービスチャネルに関連付けられているテーブル (ケーステーブルなど) にスキルを組み込みます。

作業のアサイン中に、AWA は、作業アイテムを、エージェントのスキルに基づき、また該当する場合は、スキルレベルと必須スキル設定に基づいて、最適格エージェントのエージェントワークスペース受信ボックスにルーティングし、アサインします。

外部ルーティングの概要

外部ルーティングでは、サービスチャネルとキュー条件に基づいて外部キューにルーティングされ、サードパーティシステムによってアサインが完了します。

プロセスフロー

外部ルーティングを使用する場合の作業アイテムの処理方法は次のとおりです。

1. 作業アイテムは、キューにルーティングされ、キュー格納状態になりますが、この時点ではアサインされていません。最大タイムアウトが設定されていて、これに達した場合、作業アイテムは期限切れになります。
2. 外部ソリューションが、作業アイテムテーブル API でキュー格納状態の作業アイテムを探します。
3. 外部ソリューションが、エージェントにアサインする前に AWA エージェント API でエージェントの対応可能性を調べます。
4. 外部ソリューションが、AWA アサイン API を使用して作業アイテムをエージェントにアサインします。
5. エージェントに受信ボックスカードが表示されます。

外部ルーティングを使用するように 高度な作業アサイン を設定する場合：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- キューでは、アサインの適格性グループを定義することはできません。
- 作業アイテムは、外部システムが作業アイテムをアサインするか、キュー最大待機時間に達するまで、「キューに格納」ステータスになっている状態でキューに留まります。
- 関連リストは、[キュー] 画面の下部には表示されません。

外部ルーティングには次の API が必要です。

- 作業アイテムをアサインする外部ルーティングシステムをサポートする AWA アサイン API。AWA アサイン API の詳細については、次を参照してください。 AWA アサイン API .
- アサインを待機しているキューに格納された作業アイテムをルックアップするための作業アイテムテーブル API (awa_work_item)。テーブル API 詳細については、「テーブル API」を参照してください。
- 外部ソリューションがアサイン前にワークスペース内のエージェントの対応可能性を検証する必要がある場合、AWA エージェント API。AWA エージェント API の詳細については、「AWA エージェント API」を参照してください。

AWA コンポーネントの機能

外部ルーティングが有効な場合、AWA コンポーネントは次の機能を提供します。

エージェント

- 使用するコンポーネント
  - エージェントの対応可能性
  - [承認] ボタン
  - 使用中のエージェントキャパシティ (サービスチャネルキャパシティ) は増加するが、サービスチャネルの最大キャパシティに対して使用されない
  - 使用中のエージェントユニバーサルキャパシティは増加するが、最大ユニバーサルキャパシティに対して使用されない
- 使用されていないコンポーネント
  - [却下] ボタン (却下理由付き)：[却下] ボタンは、手動アサイン API で構成されている場合に使用されます。[却下] ボタンが有効になっている場合 (アサイン API 要求の allowed_to_decline=**true** パラメーター)、却下理由がサポートされます。
  - 最大エージェントキャパシティ
  - 最大ユニバーサルキャパシティ

サービスチャネル

- 使用するコンポーネント
  - チャネルの詳細条件
  - 受信ボックスのレイアウト
  - キューの順番
- 使用されていないコンポーネント
  - アサイン先およびアサイン先グループフィールド

    これらのフィールドは、次の目的で使用されます。
    - ドキュメントがルーティングの対象となるかどうかを判断します。
    - 作業アイテムがエージェントに正常にアサインされた後に更新するフィールドを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キャパシティと使用状況機能
- エージェントキャパシティの上書き
- 作業アイテムの上書き

キュー

- 使用するコンポーネント
  - キューに設定されている場合、最大待機時間になると作業アイテムは期限切れになります。
  - 作業アイテムのルーティング条件
  - キューの順番
- 使用されていないコンポーネント
  - エージェントの在席状況チェックをキューに入れる：エージェントの在席状況は、アサイン API 要求の処理中にチェックされます。
  - 作業アイテムは、外部システムが作業アイテムをルーティングするまで、「キューに格納」のステータス状態でキューに留まります。
  - キュースケジュール
  - 次の関連リストは使用されていないため、キューで非表示になっています。
    - アサインの適格性とルール
    - 作業アイテムのソート順
    - エージェントの親和性
    - エージェントのアサイン
    - グループキューの優先度
    - 作業アイテム

AWA の外部ルーティングの機能

外部ルーティングにより、AWA はサードパーティのサービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS) プロバイダーと統合できます。外部プロバイダーがアサインを決定すると、既存の AWA アサイン API を使用して作業アイテムがアサインされます。

外部ルーティングは、以下のことを行えます。

- プロバイダーに作業アイテムとエージェントのステータスを逐次通知するイベントを送信します。
- プロバイダーが開始した作業アイテムを処理するようにアサイン API を拡張します。
- エージェントの選択をコンタクトセンターにアウトソーシングしながら、コンタクトセンターの作業アイテムを追跡して提供します。

高度な作業アサインが外部ルーティングに設定されている場合、次のことが行われます。

- AWA は、受信ボックスエクスペリエンスの追加パラメーターを提供します。
- AWA は、ログ記録とパフォーマンスをさらに改善します。
- 自動承認が false の場合、受信ボックスカードには [却下] ボタンと [承認 (Accept)] ボタンの両方が表示されます。
- 受信ボックスカードには、エージェントへのタイムアウト値が表示されます。自動アサインが true で、作業アイテムのタイムアウト値が 0 より大きい場合、このフィールドは無視されます。
- エージェントの在席状況が、指定した在席状況に切り替わります。自動アサインが true の場合、またはタイムアウトが渡されない場合、このフィールドは無視されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自動アサインの値が true の場合、作業アイテムはすぐに [承認 (Accept)] にアサインされます。
- 自動アサインされた作業アイテムは、受信ボックスカードとして表示されるか、受信ボックスカードとワークスペースタブの両方に表示されます。自動アサインの値が false の場合、このフィールドは無視されます。

受信ボックスのレイアウト

受信ボックスのレイアウトにより、エージェントの受信ボックスに表示される作業アイテムカードの情報が決まります。

AWA アドミン (awa_admin) はレイアウトを構成して、エージェントの受信ボックスにアイテムを表示できます。エージェントは、この構成により、サービスチャネルの作業アイテムで最重要属性を確認できるようになります。受信ボックスのレイアウトで指定したフィールドにより、作業アイテムに表示される情報が決まります。

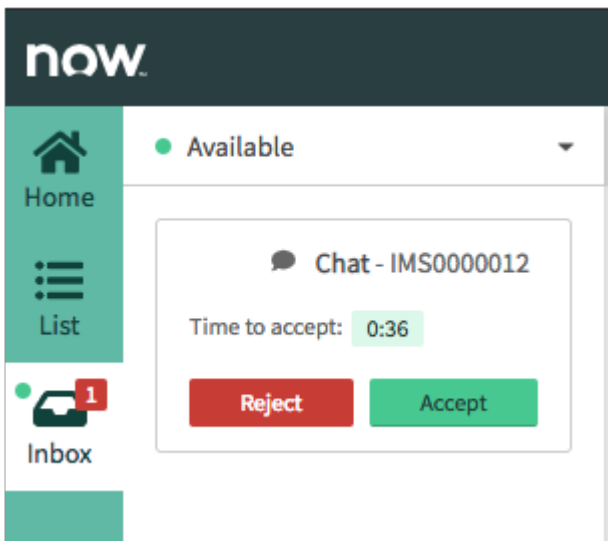
各ベースシステムのサービスチャネルでは、作業アイテムの受信ボックスのレイアウトが事前構成されています。AWA アドミンは、これらのレイアウトを表示して編集したり、新しいレイアウトを作成したりできます。

カードレイアウトでは、最大 5 つのフィールドを表示できます。

- サービスチャネルが指すテーブルからフィールドを追加できます。
- フィールドはドット連結できます。
- レイアウトに最初に追加するフィールドは、カードのタイトルフィールドになります。

レイアウト例

担当者またはコンシューマーがないチャットでは、チャットの件名のみがレイアウトに含まれます。[承認のための時間]カウント (タイマー) および [却下] ボタンの表示は、エージェントのアサインルールで制御します。



受信ボックスレイアウトへのアクセスと変更の詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

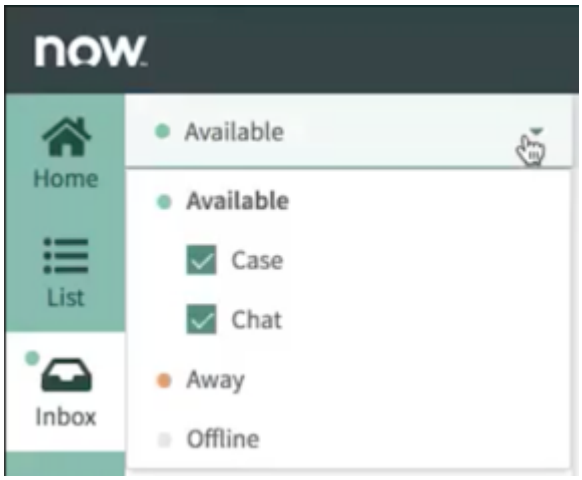
エージェントの受信ボックスの制御

エージェントワークスペース 内のエージェントエクスペリエンスの特定の要素を制御します。エージェントの在席状況 (対応可能性)、およびエージェントが エージェントワークスペース 受信ボックスでワークアサインメントを却下する場合の作業アイテム却下理由を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの在席状況

エージェントワークスペース 受信ボックスのエージェント対応可能性



AWA アドミニストレーターは在席状況を定義でき、エージェントは受信ボックスでそれを選択して自分の対応可能性を示します。デフォルトの状況は次のとおりです。

- 対応可能：緑色のバブルは、エージェントが作業を受け入れ可能であることを示します。
- 不在：黄色のバブルは、エージェントが作業を受け入れ不可であることを示します。
- オフライン：グレーのバブルは、エージェントが作業を受け入れ不可であることを示します。

awa_integration_user ロールを持つ AWA 開発者は、JavaScript または REST API を使用して、エージェントの在席状況とエージェントチャネルの対応可能性を取得または設定することもできます。詳細については、次を参照してください：

- エージェント在席状況 API (REST API)
- エージェント - グローバル (JavaScript API)

エージェント却下の制御

AWA アドミニストレーターは、エージェントがワークアサインメントを却下して却下理由を指定できるようにすることが可能です。[却下] ボタンはワークアサインメントカードに表示されます。エージェントがアサインを却下すると、ポップアップウィンドウが表示され、エージェントは作業アイテムの却下理由を選択できるようになります。

高度な作業アサイン受信ボックスの感情表示

すべてのチャネルのライブエージェントのハンドオフ中またはエージェントの転送中に、要求者の感情 (利用可能な場合) を可視化するために、エージェントの AWA 受信ボックスで感情を表示します。

高度な作業アサインの感情表示を使用すると、次のことができます。

- ライブエージェントのハンドオフ☒よびエージェントの転送中に、やり取り☒ために感情 (否定的または肯定的) を高度な作業アサインの受信ボックスカードに表示します。
- サービスチャネルごとに感情を有効または無効にするためのアドミン構成。

まとめの概要

エージェントがインタラクションをクローズすると、最終作業機能を使用して、後で参照できるようにクローズの詳細を入力し、最終作業コードを入力できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最終作業機能を構成するには、次の手順を実行します。

- 最終作業の構成
- 最終作業コード
- 最終作業セグメント

Management

[管理] メニューオプションを使用して 高度な作業アサイン プロパティを設定します。

awa_manager 権限を持つユーザーのみが [管理] メニューオプションにアクセスできます。

高度な作業アサイン の構成

高度な作業アサイン ホームページで [[プラグイン] を取得] ボタンを選択すると、プラグインページから必要なプラグインや人気のあるプラグインをすばやくインストールできます。高度な作業アサイン (AWA) を計画および構成します。

始める前に

AWAホームページは、Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後に表示されます。 ServiceNow Store .

必要なロール：admin

このタスクについて

高度な作業アサイン プラグインおよび関連する組織固有のプラグインをインストールした後に、次のリストは、AWA について決定が必要な基本的な計画と構成の手順の概要を示しています。

- 何をルーティングするかを決める – 使用する基本サービスチャネルを設定します。
- どこにルーティングするかを決める - 作業アイテムのキューとルーティングルール、実行順序、作業アイテムのソート順、戦略を定義します。
- 作業アイテムのアサイン方法を決める - エージェントにプッシュする作業アイテムを決定するアサインルールを定義します。
- エージェントに何を表示するかを決める – 受信ボックスのカードレイアウトと在席状況 (対応可能性) を設定します。エージェントはこれを エージェントワークスペース 受信ボックスで使用します。

手順

1. 移動先 高度な作業アサイン > ホームをクリックし、[最初に必要なプラグインをインストールする (First, install a required plugin)] セクションから [高度なワークアサインメントプラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin**)] ボタンを選択します。

   注:
   sys_admin ロールを持つユーザーのみが 高度な作業アサイン ホームページからプラグインをインストールできます。たとえば、awa_admin ロールを持つユーザーが 高度な作業アサイン プラグインをインストールしようとすると、インストールについてアドミニストレーターに連絡するように求められます。高度な作業アサイン プラグインをインストールすると、アドミン および awa_admin ロールを持つユーザーは、すべての AWA ホームページオプションをアプリケーションナビゲーターで使用できるようになります。

   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
2. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得 (Get targeted routing capabilities)] セクションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. オプション: ServiceNow® IT Service Management (ITSM)、ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM)、ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインの [プラグインを取得] ボタンを使用して、組織固有の AWA プラグインをインストールします。
AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションが表示されます。
4. オプション: エージェントチャット、ウォークアップエクスペリエンス、パフォーマンスアナリティクス などの人気のプラグインをインストールして、AWA エクスペリエンスを向上させます。
5. [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルの設定] を選択して、アクティブ化したサービスチャネルを設定します。
   a. 受信ボックスレイアウトの作成または変更。
   b. 必要に応じて、エージェントキャパシティを上書きします。
6. [重要な設定] セクションで、 [キューを設定] を選択してサービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。
   a. キュー内の作業アイテムのソート順を設定します。
7. [基本設定] セクションで、[アサインルールの設定] を選択して、適切なエージェントに作業をプッシュするために使用するワークアサインメントルールを設定します。
8. オプション: [追加の設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。
   a. [在席状況を設定] を選択すると、エージェントは可用性状況を設定して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。
   b. [却下理由をセットアップ] を選択して、エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる却下理由を定義します。
   c. [ユニバーサルキャパシティのセットアップ] を選択して、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。
   d. [グループを設定] を選択して、共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。
9. オプション: [詳細設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

   注:
   詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

   a. [エージェントの親和性を設定] を選択します。 作成または変更 エージェントの親和性 ルール
   高度な作業アサインで作業アイテムをルーティングします。
   b. [シフトベースでの割り当てをセットアップ] を選択して、シフトに基づいて作業アイテムをエージェントにアサインします。

高度な作業アサイン を開始するには

高度な作業アサインを実装するには、以下の初期設定およびセットアップ手順を完了します。

始める前に

必要なロール：awa_admin および admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. [高度なワークアサインメントプラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)**] を選択して、インスタンスに 高度な作業アサイン プラグインをインストールします。
   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
3. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
4. 高度な作業アサイン (AWA) ホームページに戻り、[プラグインページが開きました] ダイアログボックスで [完了] を選択します。
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得 (Get targeted routing capabilities)] セクションが表示されます。
5. [プラグインを取得 **(Get plugin)**] を選択して、組織固有の IT Service Management (ITSM)、カスタマーサービス管理 (CSM)、および HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインをアクティブ化します。
   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
6. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
7. 高度な作業アサイン (AWA) ホームページに戻り、[プラグインページが開きました] ダイアログボックスで [完了] を選択します。
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションが表示されます。
8. オプション: さまざまな方法で追加のプラグインをインストールします。
   - [プラグインを取得] を選択して、よく使用されるプラグインをインストールします。
   - [利用可能なプラグイン] セクションからプラグイン名を選択します。

   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
9. オプション: [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
10. オプション: 高度な作業アサイン (AWA) ホームページに戻り、[プラグインページが開きました] ダイアログボックスで [完了] を選択します。

    (Optional) [プラグインページが開きました] ダイアログボックスは、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションからプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

    AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションがインストールされたプラグインで更新されるか、 [インストールされているプラグイン] セクションの下にプラグインが表示されます。
11. [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルの設定] を選択して、アクティブ化したサービスチャネルを設定します。
    a. 受信ボックスのレイアウトを作成または変更します。
    b. 必要に応じて、エージェントキャパシティを上書きします。
12. [重要な設定] セクションで、 [キューを設定] を選択してサービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。
    キュー内の作業アイテムのソート順を設定します。
13. [基本設定] セクションで、[アサインルールの設定] を選択して、適切なエージェントに作業をプッシュするために使用するワークアサインメントルールを設定します。
14. オプション: [追加の設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [在席状況を設定] を選択すると、エージェントは可用性状況を設定して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。

b. [却下理由をセットアップ] を選択して、エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる理由を定義します。

c. [ユニバーサルキャパシティのセットアップ] を選択して、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。

d. [グループを設定] を選択して、共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。

15. オプション: [詳細設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

> **注:**
> 詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

a. [エージェントの親和性の設定] を選択して、高度な作業アサイン で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。

b. [シフトベースでの割り当てをセットアップ] を選択して、シフトに基づいて作業アイテムをエージェントにアサインします。

高度な作業アサイン のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
高度な作業アサイン により、スキル管理プラグイン (com.snc.skills_management) がアクティブ化され、ユーザーとグループのスキルを実装できるようになります。

スキル管理のプラグイン

プラグイン	説明
スキル管理 [com.snc.skills_management]	ユーザーとユーザーグループのスキルを実装します。ロール管理と同じ原則に従って、ユーザーグループ間で継承が使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. [高度なワークアサインメントプラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)**] を選択して、インスタンスに 高度な作業アサイン プラグインをインストールします。
   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。[高度なワークアサインメントプラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)**] ボタンが表示されない場合は、プラグインをインストールする権限がないか、プラグインが既にインストールされています。
3. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 高度な作業アサイン (AWA) ホームエクスペリエンスの [プラグインページが開きました] ダイアログボックスで、[完了] を選択します。
   AWA ホームエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得] セクションが表示され、AWA がインストールされます。

次のタスク
ターゲットルーティング機能のプラグインとその他のよく使用される AWA プラグインをアクティブ化し、適切なサービスチャネルおよび 高度な作業アサイン 向け プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にします。

高度な作業アサイン の関連プラグインのアクティブ化

高度な作業アサイン プラグインのアクティブ化後に、関連する AWA プラグインをアクティブ化し、その他のベースシステムサービスチャネルおよび AWA 向け パフォーマンスアナリティクス ソリューションのダッシュボードを有効にします。

これらの追加の AWA 用プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。

ターゲットルーティング機能のプラグイン

AWA ホームエクスペリエンスの [ターゲットルーティング機能を取得] セクションまたは [利用可能なプラグイン] セクションから、次のプラグインをインストールします。各プラグインを個別に検索する場合は、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
高度な作業アサイン for Incidents [com.snc.incident.awa]	AWA でインシデントサービスチャネルを有効にします。インシデントの AWA をサポートするデフォルト構成が含まれています。
高度な作業アサイン for CSM [com.sn_csm.awa]	AWA でケースサービスチャネルを有効にします。CSM ケースのルーティング、キュー、およびアサインをサポートする構成データが含まれています。
高度な作業アサイン for HRSD [com.sn_hr_awa]	エージェントへの HRSM ケース、チャット、コールのルーティング、キューイング、およびアサインをサポートする、ベースシステム構成データを有効にします。

よく使用されるプラグイン

AWA ホームエクスペリエンスの [最もよく使用されているプラグインを入手] セクションまたは [利用可能なプラグイン] セクションから、次のプラグインをインストールします。各プラグインを個別に検索する場合は、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
エージェントチャット [com.glide.interaction.awa]	AWA でチャットサービスチャネルを、エージェントワークスペースでチャットメッセージを有効にします。デモデータを含む、チャットのデフォルト構成データが含まれています。
ウォークアップエクスペリエンス [com.snc.walkup]	事前にビルドされた技術者ラウンジの Walk-up 連絡サービスチャネルをアクティブ化します。IT 組織は、オンラインとオフサイトの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
	チェックインをサポートできるようになります。
パフォーマンスアナリティクス コンテンツパック – 高度な作業アサイン [com.snc.pa.awa]	AWA のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックをアクティブ化します。ベースシステム KPI を提供します。

コネクトサポート® から 高度な作業アサイン および エージェントチャットに移行

ServiceNow コネクトサポート から エージェントチャット (ライブチャット) に移行します。ライブチャットはメッセージシステムであり、エージェントはこれを エージェントワークスペース で使用して顧客とやり取りします。コネクトサポートからの移行には、高度な作業アサイン (AWA) を使用して、チャット作業アイテムをエージェントにルーティングするためのチャットキューを作成することも含まれます。

始める前に

必要なロール：admin

> **重要:**
>
> Utah の時点で、コネクトサポート は廃止されています。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。

このタスクについて

高度な作業アサイン や エージェントチャット などの最新のアプリケーションに移行すると、コネクトサポート では利用できない機能やメリットが得られます。これらの新規機能は次のとおりです。

- エージェントの対応可能性、キャパシティ、スキル、エージェントの親和性、可変作業アイテムのサイジングなど、定義した基準に基づくチャットと作業アイテムのエージェントへの自動アサイン
- 自動キューオーバーフロー処理
- チャットタイムアウトの再アサイン
- ネイティブのチャットのサーベイ
- マネージャーがエージェントとの進行中の公開顧客チャットに参加したり、エージェントにプライベートメッセージを送信したりできる、エージェントウィスパーなどのスーパーバイザー機能
- 着信チャットを表示、承認、または拒否するためのワークスペース受信ボックスコントロールなどのエージェント機能

現在コネクトサポート API を使用している場合、AWA API の詳細については、「AWA ルーティング API」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. 高度な作業アサイン プラグインと エージェントチャット プラグインが現在有効でない場合、これらをアクティブ化します。
3. 必要に応じて、既存の コネクトサポート チャットキューを確認し、AWA でチャットサービスチャネル用に同じような一連のキューを作成するかどうかを決定します。

> **注:**
>
> AWA で コネクトサポート チャットキューを使用することはできません。コネクトサポート のチャットキューは、チャットキュー [chat_queue] テーブルに格納されます。AWA のチャットキューは、AWA キュー [awa_queue] テーブルに格納されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. AWA ホームページで、チャットサービスチャネルを構成して、関連チャットキューを作成し、エージェントのワークアサインメントを設定します。
5. エージェントチャットの設定で、チャットのセットアップフォームにアクセスして、ライブチャットの履行者インターフェイスとして エージェントワークスペース を指定し、その他のライブチャット機能を有効にします。
6. エンドユーザーのサービスポータルのチャットクライアントをアクティブ化します。

Trouble?

トラブルシューティングの提案には、次の一般的な問題と解決策が記載されています。

問題：AWA を使用している間、チャットはルーティング状態のままで、対応可能なエージェントに提供されません。

解決策：AWA がチャットを コネクトサポート キューにルーティングしようとすると、この問題が発生する可能性があります。この場合、インタラクションは 仮想エージェント ユーザーにアサインされたままになり、awa_work_item レコードは作成されません。この問題の一般的な原因は、チャットのアプリケーションの [チャットのセットアップ] エントリがまだ [接続] に設定されていることです。

問題：ライブエージェントにルーティングしようとすると、対応可能なライブエージェントがいないと要求者に誤って通知されます。

解決策：この問題は、次のいずれかの状況が原因である可能性があります。

- インタラクションフィールドまたはコンテキストのチェックに依存するキュー条件は、ルーティングするには遅すぎるインタラクションで作成されました。
- チャットサービスチャネルが対応可能な在席状況に関連付けられていません。この問題の一般的な原因は、チャットチャネルの無効化と再アクティブ化です。

デバッグの提案には、次のような考慮事項が含まれます。

エージェントがチャットを受信していない場合に確認すべきいくつかの質問と場所を次に示します。

- インタラクションの awa_work_item レコードは存在しますか？存在しない場合、インタラクションの [アサイン先] フィールドは空ですか、それとも仮想エージェントに設定されていますか？[アサイン先] フィールドが 仮想エージェント に設定されている場合は、コネクトサポート を使用しようとしている可能性があります。
- チャットのセットアップで、履行者はアプリケーションごとに適切に設定されていますか？
- **interaction.context_document** フィールドによって参照される interaction_json_blob で、*`Liveagent_application`* 変数が想定される値に設定されていますか？

対話型 SMS サービスチャネルのインストール1

admin ロールがある場合は、対話型 SMS サービスチャネルアプリケーション (sn_awa_sms_int) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をインストールする必要があります。

  プラグインのアクティブ化の詳細については、「プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
対話型 SMS サービスチャネルは、Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションなど、SMS プロバイダーを実装するアプリケーションとともに自動的にインストールされます。詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合のインストール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、 **[Conversational SMS]** を選択します。

   注:
   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

次のタスク
対話型 SMS サービスチャネルのセットアップ

サービスチャネルの作成または設定

高度な作業アサイン (AWA) で使用するサービスチャネルを作成または設定します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
追加条件を指定して、チャネルで処理する作業アイテムをフィルタリングしたり、チャネルのエージェントキャパシティ (作業負荷) を変更したり、エージェントが ワークスペース で使用する受信ボックスのレイアウトを設定したり、関連作業アイテムキューを表示したりすることができます。

対応するプラグインをアクティブ化するか、対応するストアアプリケーションをインストールすると、AWA はこれらのサービスの基本システムチャネルを提供します。

- Cases プラグイン (com.snc_csm.awa)
- Chats プラグイン (com.glide.interaction.awa)
- Chats - Asynchronous プラグイン (com.glide.interaction.awa)
- Facebook Messenger との対話型統合 アプリケーション (sn_va_fb_messenger)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Incidents プラグイン (com.snc.incident.awa)
- LINE との対話型統合 アプリケーション (sn_va_line)
- Walk-up interactions プラグイン (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーション (sn_va_whatsapp_twi)

チャネルごとに、エージェントのデフォルトキャパシティ (作業負荷) など、特定のデフォルト設定を変更できます。関連リストを使用して、関連キューを確認したり、ワークスペースに表示される関連受信ボックスレイアウト (作業アイテムカード) を定義したり、エージェントのキャパシティ値を上書きしたりすることもできます。

サービスチャネルモジュールからサービスチャネルレコードを作成することもできますが、サービスチャネルを介して作業をルーティングするには、キュー、アサインルール、および 適格なアサインプールを作成する必要があります。詳細については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. 状況を選択します。
   - サービスチャネルを作成するには、[新規] を選択します。
   - サービスチャネルを更新するには、更新するサービスチャネルレコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービスチャネルフォーム

フィールド	定義
名前	構成するために選択したベースシステムのサービスチャネルの名前： ○ チャット ○ チャット - 非同期 ○ ケース ○ Facebook Messenger ○ インシデント ○ 線グラフ ○ Walk-up ○ WhatsApp
受信ボックスの順序	チャネルアイテムがエージェントの受信ボックスに表示される順序
アプリケーション	アプリケーションの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ チャット：グローバル ○ チャット - 非同期：グローバル ○ ケース：高度な作業アサイン for CSM ○ Facebook Messenger：Facebook Messenger との対話型統合 ○ インシデント：インシデント向け 高度な作業アサイン ○ Line：LINE との対話型統合 ○ ウォークアップ：ウォークアップエクスペリエンス ○ WhatsApp：Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
アクティブ	サービスチャネルをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択すると、サービスチャネルに関連付けられているキューが作業アイテムの受け入れを開始することができます。
簡単な説明	サービスチャネルの簡単な説明： ○ チャット：ライブエージェント チャットインタラクション ○ チャット - 非同期：ライブエージェント チャットの非同期インタラクション ○ ケース：エージェントのケース ○ Facebook Messenger：ライブエージェント Facebook Messenger インタラクション ○ インシデント：エージェントのインシデント ○ Line：ライブエージェント LINE インタラクション ○ Walk-up：エージェントが作業する Walk-up インタラクション ○ WhatsApp：ライブエージェント WhatsApp インタラクション
テーブル	サービスチャネルレコードを保存するテーブル。
詳細条件	有効にした場合、チャネルに適用する詳細条件。たとえば、 ○ チャット：**[Type] [is] [Chat]** ○ チャット - 非同期：**[Subtype] [is] [mweb]**、**[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger：**[Subtype] [is] [Facebook Messenger]** ○ Line：**[Subtype] [is] [Line]**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ ウォークアップ： **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp：**[Subtype] [is] [WhatsApp]**
アサイン先フィールド	アイテムのアサイン先ユーザーを参照するフィールド。ケースとインタラクションの両方で (およびその他のほとんどのテーブルで)、このフィールドは [アサイン先] (assigned_to) フィールドです。
アサイン先グループフィールド	アイテムのアサイン先グループを参照するフィールド。ほとんどのテーブルでは、このフィールドは [アサイン先グループ] フィールドになります。
タイプ	コミュニケーションサービスチャネルが同期または非同期の会話チャネルとして処理されるかどうかを示すインジケーター。このフィールドは、[テーブル] フィールドで [インタラクション] を選択すると表示されます。 ○ チャット ○ 電話 ○ メッセージング ○ その他
ログレベル	AWA イベントがログに記録されたときに記録された情報の量。 ○ [なし]：情報はログに記録されません。 ○ [基本]：基本情報のみがログに記録されます。 ○ [詳細]：レコードの詳細やイベントの詳細などの詳細情報がログに記録されます。 このフィールドは、[ログを有効化] が有効になっている場合に表示されます。
受信ボックスアラートオーディオ	このサービスチャネルの受信ボックスに新しいアイテムが到着したときに鳴る可聴アラート。オーディオファイルを指定しない場合、デフォルトのオーディオファイルが鳴ります。
メッセージアラートオーディオ	このサービスチャネルの会話に新しいメッセージが到着したときに鳴る可聴アラート。オーディオファイルを指定しない場合、デフォルトのオーディオファイルが鳴ります。
キャパシティと使用率	
デフォルトの作業アイテムのサイズ	この作業アイテムがアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。デフォルト値は 1 です。
デフォルトのキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き処理待ち)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ ケース：デフォルトは 2 です。 ○ チャット：デフォルトは 4 です。 ○ チャット：非同期：デフォルトは 4 です。 ○ Facebook Messenger：デフォルトは 4 です。 ○ インシデント：デフォルトは 2 です。 ○ Line：デフォルトは 4 です。 ○ Walk-up：デフォルトは 1 です。 ○ WhatsApp：デフォルトは 4 です。
使用率	エージェントの作業負荷/キャパシティに加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件。たとえば、レコードのステータスが [新規]、[オープン]、または [情報待ち] などです。 ○ チャット：ステータスが、完了してクローズ、破棄してクローズのいずれかでない ○ チャット - 非同期：ステータスが、完了してクローズ、破棄してクローズのいずれかでない ○ ケース：ステータスが、新規またはオープンである ○ Facebook Messenger：ステータスが、新規または対応中である ○ インシデント：ステータスが、新規、処理中、または保留中である ○ Line：ステータスが、新規または対応中である ○ Walk-up：ステータスが、保留中、完了してクローズ、または破棄してクローズでない ○ WhatsApp：ステータスが、新規または対応中である
ログ記録	
ログを有効化	AWA イベントがログに記録されたときに、syslog_awa テーブルに情報を記録するオプション。この画面の [ログレベル] フィールドに記録する詳細レベルを指定します。
ログ記録を停止する日時	ログ記録を停止する日時。 このフィールドは、[ログを有効化] が有効になっている場合に表示されます。

4. [送信] または [更新] を選択します。
サービスチャネル [awa_service_channel] テーブル内のチャネルが追加または更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク

- 選択したエージェントまたはグループのエージェントキャパシティを上書きする。
- サービスチャネルの受信ボックスレイアウトを作成または変更する。
- チャネルの エージェントのアサインルールの設定。
- アサイン対象のエージェントプールの定義。
- チャネルの作業アイテムキューを作成または変更する。
- チャネルの作業アイテムサイズの上書きを作成または変更する。

対話型 **SMS** サービスチャネルのセットアップ

対話型 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

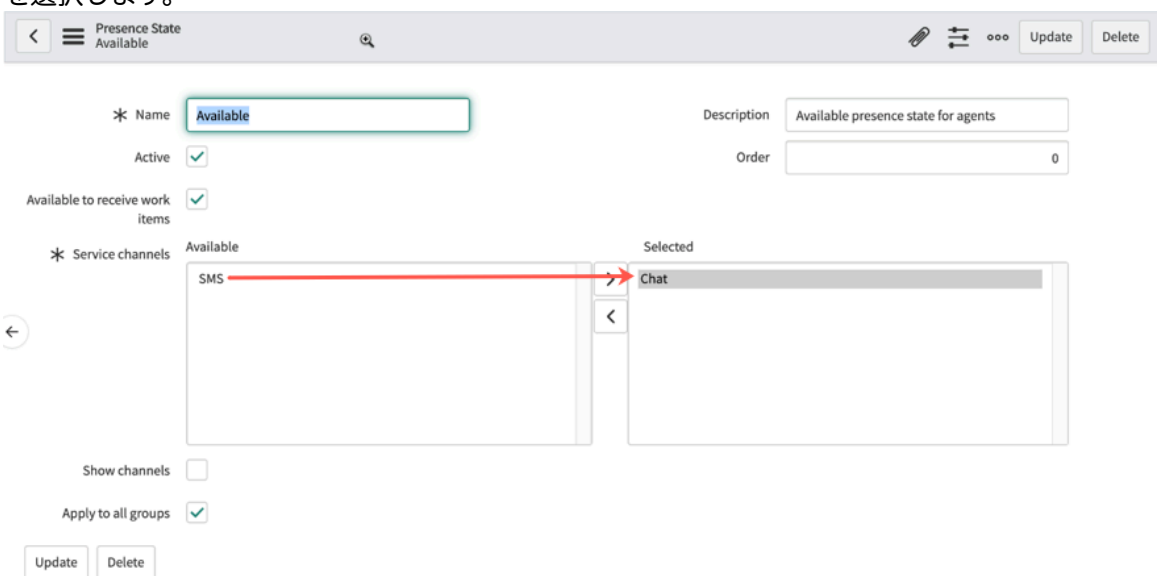
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. [SMS] サービスチャネルを選択します。
3. [サービスチャネル - SMS] 画面で、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。
4. SMS グループにはデフォルトでユーザーがいないため、SMS グループにユーザーを手動で追加します。
5. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
6. [追加の設定] セクションで、[在席状況をセットアップ] を選択します。
7. [名前] 列で、[対応可能 **(Available)]** をクリックします。
8. [在席状況 - 対応可能 (Presence State - Available)] 画面で、[対応可能 (Available)] 列の **[SMS]** を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. 右向き矢印を選択して、SMS を [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
10. [更新] を選択します。

カスタムサービスチャネルのセットアップ

カスタムサービスチャネルを設定し、エージェントに自動でルーティングされる作業のタイプとスコープを拡張します。

始める前に

- 作業をエージェントに自動的にルーティングするために使用するテーブルを選択します。タスク [task] テーブルとインタラクション [interaction] テーブルのみがサポートされています。
- 選択したテーブルのフォームレイアウトがワークスペースビュー用に構成されていることを確認します。ワークスペースビューのないレコードタイプは、 エージェントワークスペース では読み取り専用として表示されます。
- サービスチャネルが定義されている別のテーブルを拡張するテーブルのレコードを AWA で開く場合は、そのテーブルのワークスペースビューが既に定義されていることを確認してください。
- カスタムサービスチャネルから エージェントワークスペース で作業アイテムを受信するエージェントに awa_agent および workspace_agent ロールをアサインします。

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

サービスチャネルモジュールからサービスチャネルレコードを作成できますが、サービスチャネルを介して作業をルーティングするには、作業アイテムキュー、アサインルール、および適格なアサインプールを作成する必要があります。また、カスタムサービスチャネルを設定して、エージェントワークスペース のエージェントの受信ボックスで利用できるようにする必要があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. サービスチャネルフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   詳細については、「サービスチャネルの作成または設定」を参照してください。
4. アサインルールを作成します。
   詳細については、「エージェントのアサインルールの設定」を参照してください。
5. サービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。

   詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

6. 作成した作業アイテムキューのフォームで、[アサインの適格性] 関連リンクに移動し、適格なアサインプールを作成します。

   アサインルールを適格なアサインプールに関連付けてください。

   詳細については、「アサイン対象のエージェントプールの定義」を参照してください。

7. サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

b. [追加設定] セクションで、[在席状況をセットアップ]を選択し、[利用可能] を開きます。

c. フォームで、カスタムサービスチャネルを [選択済み] リストに移動します。

d. [アクティブ] オプションを選択します (まだ選択されていない場合)。

e. [更新] を選択します。

8. オプション: 受信ボックスカードのレイアウトを作成または変更して、作業アイテムの最も重要な情報を表示します。
詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

タスクの結果
カスタムサービスチャネルのルーティングは、エージェントに有効です。エージェントワークスペース では、サービスチャネルがエージェントの受信ボックスに利用可能なサービスチャネルとして表示されます。

チュートリアル：変更要求のカスタムサービスチャネルをセットアップする

変更要求をエージェントに自動的にアサインするように 高度な作業アサイン を設定する方法について説明します。このチュートリアルを指針として使用すると、サービスチャネルレコード、キュー、およびアサインルールがどのように連携してカスタムサービスチャネルを作成するかを理解するのに役立ちます。

このチュートリアルでは、次のようなカスタムチャネルをセットアップする方法について説明します。

- キャパシティが最大の変更管理エージェントに新しい変更要求をアサインする
- エージェントワークスペース のアサイニーのエージェント受信ボックスにキューからの変更要求を入力する
- 受信ボックスカードに変更要求番号、簡単な説明、およびタイプを表示する
- エージェントが変更要求を承認または拒否できるようにする

カスタムサービスチャネルの設定については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

事前準備：

- 変更要求テーブルのフォームレイアウトがワークスペースビュー用に構成されていることを確認します。構成されていない場合、エージェントワークスペース で変更要求サービスチャネルの作業アイテムは読み取り専用として表示されます。
- メンバーが エージェントワークスペース で作業アイテムを開くことができるように、awa_agent ロールと workspace_agent ロールを変更管理グループにアサインします。

要求をルーティングするサービスチャネルを作成する

変更要求をエージェントにルーティングできるように、高度な作業アサイン でサービスチャネルを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：変更要求
   - 受信ボックスの順序：100
   - テーブル：変更要求 [change_request]
   - アクティブ：選択済み
   - 使用率：[Active] [is] [true]
4. [送信] を選択します。

変更要求のアサインルールの作成

タスクを実行できるエージェントに変更要求をアサインするアサインルールを 高度な作業アサイン で作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > アサインルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：変更要求アサインルール
   - アサイン担当者：ほとんどのキャパシティ
   - エージェントが拒否することを許可する：選択済み
4. [送信] を選択します。

新しい変更要求をルーティングするキューを作成

変更要求を処理するサービスチャネルを介して新しい変更要求をルーティングする作業アイテムキューを 高度な作業アサイン に作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：変更管理
   - サービスチャネル：変更要求
   - 条件モード：シンプル
   - 作業アイテムのルーティング条件：[State] [is] [New]
4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。

エージェントのアサインプールを作成する

変更要求を処理するために他のエージェントからのヘルプがさらに必要な場合に備えて、オーバーフロー作業アイテムを受け取る適格なアサインプールを 高度な作業アサイン に作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. 変更管理キューを開きます。
3. フォームの [割り当ての適格性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - エージェントアサインルール：変更要求アサインルール
   - グループ：変更管理
5. [送信] を選択します。

サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにする

エージェントが受信ボックスで変更要求を受信できるように、サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、在席状況の設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[在席状況をセットアップ] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > 在席状況.
2. [利用可能] を開きます。
3. フォームで、[変更要求] を [選択済み] リストに移動します。
4. [アクティブ] を選択します (まだ選択されていない場合)。
5. [更新] を選択します。

エージェントの受信ボックスでの変更要求の表示方法をカスタマイズする

エージェントが作業アイテムを受け入れるか拒否するかを決定するのに十分な情報を受け取るように、エージェントの受信ボックスでの変更要求の表示方法をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

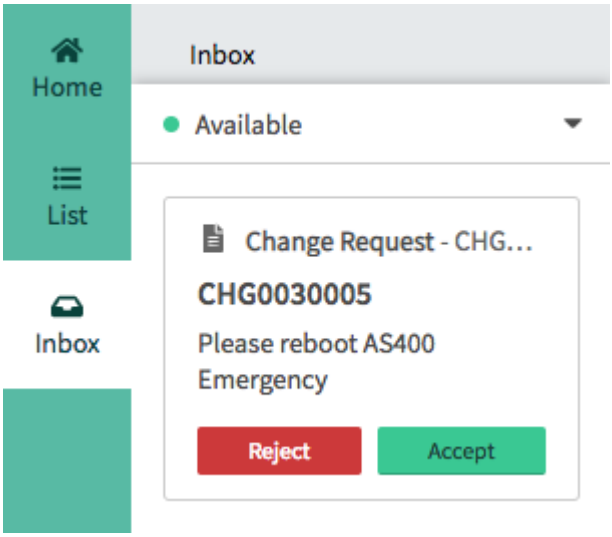
   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. [変更要求] サービスチャネルレコードを選択します。
3. 変更要求サービスチャネルフォームで、[受信ボックスのレイアウト] 関連リストに移動して、[デフォルトの変更要求のレイアウト] を開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - フィールド 1： 番号
   - フィールド 2： 簡単な説明
   - フィールド 3： タイプ
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
変更要求を作成すると、アイテムは変更要求サービスチャネルを介してルーティングされ、変更要求を受信できる変更管理アサイン先グループのエージェントにアサインされます。アサイニーがエージェントの受信ボックスを確認すると、変更要求が表示され、エージェントが作業アイテムを却下または承認するオプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント受信ボックスの変更要求



作業アイテムサイズの上書きの作成または変更

エージェントの親和性 でデフォルト以外の作業アイテムサイズを使用してエージェントの作業負荷を計算する場合は、作業アイテムサイズの上書きを作成します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. サービスチャネルを選択します。
3. フォームで、[作業アイテムサイズの上書き] リストを選択します。
   - 上書きを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の上書きを変更するには、更新する上書きを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

作業アイテムサイズフォームを変更

フィールド	定義
名前	上書きの名前。
サービスチャネル	上書きにアサインされたサービスチャネル。
上書きサイズ	デフォルトの代わりに使用するサイズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
順番	高度な作業アサイン がこのサイズの上書きを考慮する順番。
条件モード	このサイズの上書きを使用して作業アイテムをルーティングするための条件のタイプ： ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	上書き作業アイテムサイズに適用される条件。このフィールドは、[条件モード] フィールドで [シンプル] を選択すると表示されます。
スクリプト	上書き作業アイテムサイズを指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、[条件モード] フィールドで [詳細] を選択すると表示されます。

5. [送信] を選択して上書きを作成するか、[更新] をクリックして上書きを変更します。

作業アイテムキューの作成

特定のサービスチャネルを介してエージェントに自動的にルーティングされる作業アイテムを決定できるように、キューを定義または変更します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

サービスチャネルに応じて、追加の構成オプションを使用できます。たとえばチャットチャネルでは、ユーザーとのチャットセッション中に表示する標準メッセージを定義します。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。

- すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

  [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

- すべて > 高度な作業アサイン > キュー.

2. 状況を選択します。

- キューを作成するには、[新規] を選択します。
- キューを変更するには、更新するキューレコードを選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
名前	キューの名前です。AWA 関連のプラグインでアクティブ化したサービスチャネルには、デフォルトキューを使用できます。
番号	テーブルのベース番号。 詳細については、「レコードの番号付け (Record numbering)」を参照してください。
サービスチャネル	キューが属するチャネル。 チャットチャネルでは、チャットユーザーに表示する標準メッセージをチャットメッセージセクションで定義します。
アクティブ	キューを有効にするかどうかを示すオプション。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するサポートスケジュール。
順番	ルーティング時に、AWA がその他のキューと比較して、この作業アイテムキューでルーティング条件を考慮する順番。
簡単な説明	キューの簡単な説明。
ルーティング条件	
ここに条件を定義する	ルーティング条件をキューに適用することを示すオプション。オンにした場合、条件モードと作業アイテムのルーティング条件を定義します。
条件モード	キューの作業アイテムをルーティングする条件のタイプ。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
作業アイテムのルーティング条件	このキューの作業アイテムのルーティングに適用される条件。 条件ビルダーを使用し、ルーティング条件を選択します。選択可能なフィールドは、選択したサービスチャネルに応じて決まります。チャットサービスチャネルの場合、条件ビルダーでチャットコンテキスト変数を指定するには、関

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	連するコンテキストフィールドにドット連結 します。 たとえば、チャット前のルーティング情報を格納するチャットコンテキスト変数を定義した場合、条件ビルダーでそれらのチャットコンテキスト変数にドット連結することができます。ルーティング条件の変数を使用して、チャットのルーティング先を指定できます。
スクリプト	キューにルーティングする作業アイテムを指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。 このフィールドは、条件モードから [詳細] が選択されている場合にのみ表示されます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
最大待機時間メッセージ	最大待機時間が経過したためにチャットが終了したときにユーザーに表示されるメッセージ。 [最大待機時間] が 0 より大きい場合、このフィールドは必須です。
ターゲット待機時間	エージェントがキューのアイテムを受けるためにアサインされている予定時間 (日、時、分、秒)。
最大待機時間	対応可能なエージェント全員がチャット要求を承認または拒否するために保持する最大時間。時間がなくなると、要求者は [エージェントチャットの設定] で定義された [最大待機時間メッセージ] フィールドまたは [エージェントが利用可能なメッセージなし] フィールドのいずれかに値を受信します。 **注:** [最大待機時間] フィールドは、キューをチャットサービスチャネルに関連付けると使用可能になります。

4. 新しいキューを作成する場合は [送信] を選択し、キューを変更する場合は [更新] を選択します。キュー [awa_queue_list] テーブルでキューが追加されるか更新されます。

次のタスク

- [アサインの適格性] を定義します。
- 必要に応じて、[作業アイテムのソート順] を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 必要に応じて、キュートリガーを定義します。
- 必要に応じて、[エージェントの親和性ルールの設定] を定義します。

エージェントのアサインルールの設定

作業アイテムをエージェントにアサインするための 高度な作業アサイン 基準を設定します。キャパシティが最大のエージェントまたは作業なしのステータスが最長のエージェントを考慮するアサインルールを選択します。自動アサイン処理、却下処理、およびスキル処理の関連リストを設定します。

始める前に

- Skills Management 機能について基本的に理解しておくことをお勧めします。
- 適切なエージェントに作業をルーティングするとき、エージェントのスキルを考慮する場合は、エージェントまたはグループのスキルを定義します。アサインルールフォームでスキル処理のオプションを有効にすると、AWA では、適切なスキルを持つグループのユーザーは、対応する作業アイテムにアサインされます。
- ルールを使用してスキルを識別し、それらを作業アイテムにアサインすることができます。作業アイテムのスキルの定義とアサインの詳細については、「Routing work items to agents based on skills 」を参照してください。

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > アサインルール.
2. 状況を選択します。
   - ルールを作成するには、[新規] を選択します。
   - ルールを変更するには、更新するルールを選択します。
3. [アサインルール] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「アサインルールフォーム」を参照して ください。
4. 新しいルールを作成する場合は [送信] を選択し、ルールを変更する場合は [更新] をクリックします。
   アサインルール [awa_assignment_rule] テーブルでアサインルールが追加されるか更新されます。

チュートリアル：スキル別にエージェントに作業を自動的にアサインする

ドイツ語を話すエージェントにケースを自動的にルーティングするように 高度な作業アサイン を設定する方法について説明します。このチュートリアルは、指定されたスキルに従って作業アイテムをエージェントにルーティングする方法を理解するための指針として使用してください。

事前準備：

- スキル管理 (com.snc.skills_management) プラグインをアクティブ化します。
- スキル管理 機能の基本的な理解が必要です。
- スキルをケースに自動的にアサインするには、Skill Determination (com.snc.skill_determination) プラグインをアクティブ化することを検討してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサポートで作業するユーザーのグループを作成します。
- awa_agent ロールと workspace_agent ロールをカスタマーサポートグループにアサインします。

「高度なワークアサインメント (AWA) Tutorial: Automatically assign work to agents by skill (高度なワークアサインメント (AWA) チュートリアル：スキル別に作業をエージェントに自動的にアサインする方法)」 次のチュートリアルの例を動画で確認するには、このビデオをご覧ください。

スキルを作成

「ドイツ語」スキルを作成します。

始める前に
必要なロール：skill_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキルをクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：German
   - [アクティブ]：選択済み
3. [送信] を選択します。

エージェントの作業を自動アサインするアサインルールの作成

スキルに従ってケースをルーティングするアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > アサインルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：スキルを含むケースアサインルール
   - [アサイン担当者]：ほとんどのキャパシティ
   - [作業アイテムの自動アサインを有効化]：選択済み

     注:
     このオプションを選択すると、エージェントの代わりにチャットインタラクションが自動的に承認されます。[表示オプション] フィールドが表示され、 [受信ボックスカード] または [受信ボックスカードとワークスペースタブ] を選択できます。

   - [スキルを有効化]：選択済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [スキルレベルを評価]：クリア
- [必須スキルを強制]：選択済み

4. [送信] を選択します。

キューを作成

ドイツ語のスキルを持つエージェントに作業をルーティングできるキューを作成します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：German Case Queue
   - [サービスチャネル]：Case
4. [送信] を選択します。

アサインの適格性を定義

ドイツ語のケースキューからケースを受け取る資格がある人を定義します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. 「ドイツ語のケース 」キューを選択します。
3. フォームの [割り当ての適格性] 関連リンクで、[新規] を選択します。
4. [エージェントのアサインルール] フィールドで、[スキルを含むケースアサインルール] を選択します。
5. [グループ] フィールドで、カスタマーサポートグループを選択します。
6. [送信] を選択します。

スキル決定の有効化

スキル決定ビジネスルールをアクティブ化して、作業アイテムのスキルをタグ付けします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [ケースのスキル決定 **(Skill determination for cases)]** レコードを選択します。
3. フォームで、[アクティブ] フィールドを選択します。
4. [更新] を選択します。

スキル決定ルールの定義

ドイツ語を話すユーザーからの受信ケースにドイツ語のスキルをタグ付けするスキル決定ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > スキル決定ルールをクリックし、 新規 を選択します。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：`ドイツ語ケースのスキル決定`
   - 有効: `true`
   - [ソーステーブル]：ケース **[sn_customerservice_case]**
   - [条件]： [開く言語 **(Opened by.language)]** が [ドイツ語]

     注:
     [開く言語 (Opened by.language)] オプションを取得する条件を定義するときに、[関連フィールドを表示] オプションを検索します。

   - [スキル]：German
3. [送信] を選択します。

タスクの結果
ドイツ語を話す人が必要なケースは、カスタマーサービス & サポートでドイツ語のスキルを持つユーザーにルーティングされます。

受信ボックスレイアウトの作成または変更

特定のサービスチャネルで受信ボックスアイテムのカードレイアウトを作成または変更します。カードレイアウトは、エージェントワークスペース のエージェント受信ボックスビューに表示されます。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin。awa_manager または agent ロールのユーザーは、受信ボックスレイアウトを確認できます。

このタスクについて
カードにより、エージェントワークスペース のエージェントの受信ボックスに作業アイテムが表示されます。各チャネルには、これらのカードのデフォルトレイアウトがあり、関連テーブルレコードから最大で 5 つのフィールドを表示できます。受信ボックスレイアウトフォームを使用し、名前や簡潔な説明などのデフォルトレイアウト、およびチャネル、担当者、コンシューマー名など、カードに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示するフィールドを変更します。特定の条件を指定し、カードレイアウトを使用するタイミングを決めることもできます。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. 更新するサービスチャネルを選択します。
3. サービスチャネルフォームで、[受信ボックスのレイアウト] 関連リンクを選択します。
   - レイアウトを作成するには、[新規] を選択します。
   - レイアウトを変更するには、更新するレイアウトを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	受信ボックスレイアウトの名前。
サービスチャネル	選択したサービスチャネルの名前。
簡単な説明	受信ボックスレイアウトの説明。
順番	エージェントの受信ボックスにレイアウトを表示する順序。
条件	このレイアウトの使用タイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して条件を指定します。この条件が true に評価されると、レイアウトが適用されます。
カードのレイアウト	カードのレイアウトの例。
フィールド 1	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して既存のフィールドを削除します。
フィールド 2	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して既存のフィールドを削除します。
フィールド 3	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
フィールド 4	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して削除します。
フィールド 5	チャネルのテーブルのフィールド。たとえば、チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して削除します。

5. 新しいレイアウトを作成する場合は [送信] を選択し、レイアウトを変更するには、[更新] を選択します。
   レイアウトは、受信ボックスレイアウト [awa_inbox_layout] テーブルで追加されるか更新されます。

次のタスク
必要に応じて、以下を行います。

- 選択したエージェントまたはグループのエージェントキャパシティの値を上書きする。
- チャネルの作業アイテムキューを作成または変更する。

選択したエージェントのエージェントキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
選択したエージェントのキャパシティを変更するには、サービスチャネルの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用します。選択したグループの 1 人以上のメンバーのキャパシティを変更するには、グループの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リスト (高度な作業アサイン > グループ) を開きます。

手順
1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. サービスチャネルを選択します。
3. [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
サービスチャネル	選択したチャネルの名前。
キャパシティに上書きする	選択したエージェントが処理できる作業アイテムの数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
ユーザー	この上書きを適用するエージェント。[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにエージェント名を移動します。 フィルターを使用して条件を指定し、エージェントのリストを制限できます。 **注:** フィルターでは、AWA ロール (awa_agent、awa_manager、awa_admin、admin) があるユーザーまたはグループのみが表示されます。

5. [送信] を選択します。
   選択したエージェントとその関連キャパシティ値は、エージェントキャパシティテーブルに表示されます。

次のタスク
サービスチャネルを構成している場合は、チャネルの受信ボックスレイアウトを作成または変更できます。

アサイン対象のエージェントプールの定義

キューのオーバーフローワークアサインメントを受けるエージェントのプールを指定します。適格なアサインプールは、キューのアイテムに取り組むことができるエージェントの 1 つ以上のグループから構成できます。この機能により、高度な作業アサイン では、幅広いエージェントのプールから適格なエージェントを見つけることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[アサインの適格性] 関連リンクを使用し、その他のエージェントが多忙であるか対応不可であるときに、キューのアイテムに対応できるエージェントのプールを拡張します。エージェントプールごとに、アサインルールを選択し、アサインの適格性を判断します。適格アサインプールをキューに定義しない場合、作業アイテムはキューにルーティングされますが、AWA はその作業アイテムをアサインしません。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. キューを選択します。
3. アサインプールを作成するには、[アサインの適格性] 関連リンクに移動します。
   - 新しい適格アサインプールを作成するには、[新規] を選択します。
   - エージェントプールのアサインの適格性を変更するには、更新するプールを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムのアサイン方法を決定するルールの名前。アサインルールはリストから選択します。
対象場所	AWA が次のセットのエージェントをアサインに考慮するまでの秒単位の時間。
グループ	アサインに適格なグループのセット ○ ロックアイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ○ ロックアイコンをクリックしてロックします。

5. 適格アサインプールを作成する場合は [送信] をクリックし、適格アサインプールを変更する場合は [更新] を選択します。
   キュー [awa_queues] テーブルは、適格アサインプールで更新されます。

作業アイテムのソート順の設定

キューの作業アイテムをソートする順序を指定します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
[作業アイテムのソート順] フィールドは、AWA が作業アイテムをアサインする順序のみを決定し、エージェントの受信ボックスカード内の作業アイテムの順序には影響しません。受信ボックスカードの作業アイテムは、受信した時刻に基づいて表示されます。[作業アイテムのソート順] フィールドは、定義された作業アイテムのソート順で策定されたエージェントに、一連の保留中の作業アイテムをアサインします。たとえば、エージェントが対応可能になったときに 2 つの作業アイテムが保留中の場合、AWA を介してどちらの作業アイテムが最初にエージェントにアサインされるかを、作業アイテムのソート順によって決定します。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. キューを選択します。
3. [作業アイテムのソート順] 関連リストを選択し、[新規] を選択します。
4. 作業アイテムのソート順フォームで、次のように選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールド：ソートに使用するフィールド。関連チャネルのテーブルのフィールドです。たとえば、チャットサービスチャネルに利用可能なフィールドは、インタラクションテーブルのフィールドです。
- ソートの方向：作業アイテムをソートする順序。昇順 (最小から最大または最古から最新) または降順 (最大から最小または最新から最古) のいずれかを選択します。
- 順序：キュー内の他のアイテムとの相対的な順序値。

5. [送信] を選択します。

キュートリガーの作成と管理

お客様が特定のキューで待機中に複数のアクションを開始するキュートリガーを作成および管理します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。

- すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

  [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

- すべて > 高度な作業アサイン > キュー.

2. キューを選択します。

3. [キュートリガー] 関連リストを選択します。

- キュートリガーを作成するには、[新規] を選択します。
- キュートリガーを変更するには、更新するキュートリガーレコードを選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

キュートリガーフォーム

フィールド	説明
キュー	サービスチャネルに属する作業アイテム。
メッセージ	トリガー時間が経過したためにユーザーに表示されるメッセージ。 [トリガータイプ] フィールドの値が [最大待機時間] の場合、このフィールドは読み取り専用になり、[キュー] フォームの [最大待機時間メッセージ] フィールドに入力された値が表示されます。[最大待機時間メッセージ] が表示されると、ユーザーは 仮想エージェント トピックを選択するように求められます。トピックを選択すると、ライブエージェントのキューには戻りません。
トリガータイプ	構成可能なトリガーのタイプ：[待機] または [最大待機時間]。[待機] トリガーは、ユーザーがキューで待機していて、[最大待機時間] に到

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	達していない場合に発生するアクションを定義します。[最大待機時間] トリガーは、ユーザーがキューで待機していて、[最大待機時間] に到達した場合に発生するアクションを定義します。
トリガー時間	トリガータイプに割り当てられた時間 (日または時間、分、秒)。 [トリガータイプ] フィールドの値が [最大待機時間] の場合、このフィールドは読み取り専用になり、キューフォームの [最大待機時間] フィールドに入力された値が表示されます。
フロー	フローまたはサブフローの名前。 **注:** AWA キュートリガーで適切なサブフローを検出するため、ワークフロースタジオ サブフローには conversation_id という名前の文字列入力パラメーターが必要です。ワークフロースタジオ の [実行] タブで、使用するサブフローに conversation_id という名前の文字列入力パラメーターがあることを確認します。
仮想エージェント トピック	最大待機時間に達したときにユーザーに表示される既存の 仮想エージェント トピックの名前。

5. 新しいキューを作成する場合は [送信] を選択し、キューを変更する場合は [更新] を選択します。[キュートリガー] 関連リストでキュートリガーが追加または更新されます。

サードパーティプロバイダーの接続エイリアスの作成

サードパーティプロバイダーの接続エイリアスを作成して、インスタンスで外部ルーティングを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

- インストールするプラグイン：
  - 高度な作業アサインプラグイン (com.glide.awa)
  - 外部ルーティングサポートプラグイン (com.glide.awa-external)

    注:
    プラグインのインストール中にデモデータをロードします。

- 必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、[接続および資格情報エイリアス] に移動し、**[ServiceNow_Basic]** レコードを選択します。
2. [接続] タブから接続を作成します。
   - [接続] レコードの認証情報を設定します。

     注:
     ローカルセットアップの場合は、[基本認証情報] を選択します。

     - [認証情報] レコードで、[名前]、[ユーザー名]、および [パスワード] を入力します。
     - [送信] を選択し、その認証情報を選択します。
     - [接続 URL] には、ローカル設定用のアクティブな URL (サードパーティプロバイダーの) を指定します。
   - **[Save** (保存)] を選択します。

カスタムフローアクションの作成

外部ルーティングを有効にするためのカスタムフローアクションをワークフロースタジオで作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNowインスタンスで、 すべて > フローデザイナー > アクション.
2. [アクション] リストから、**[AWA** ポスト外部ルーティングイベント **– デモ (AWA Post External Routing Events – Demo)]** を開きます。
3. [その他のアクション] メニュー  から [コピーアクション]を選択し、**[AWA** ポスト外部ルーティングイベント **– デモ (AWA Post External Routing Events – Demo)]** アクションの内容をコピーして、名前を付けます。
4. [公開] を選択します。

サブフローを作成する

外部ルーティングを有効にするワークフロースタジオのサブフローを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNowインスタンスで、 すべて > フローデザイナー > サブフロー.
2. [アクション] リストから、[テンプレート **- AWA** 送信イベント **(Template - AWA Send Event)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [その他のアクション] メニュー  から [サブフローのコピー] を選択し、[テンプレート - **AWA** 送信イベント **(Template - AWA Send Event)]** サブフローの内容をコピーして、名前を付けます。
4. 「カスタムフローアクションの作成」で作成したアクションを構成します。
   a. [アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。
   b. 作成したアクションを選択し、[アクション] フォームのフィールドに入力します。

アクションフォーム

フィールド	説明
アクション	作成したカスタムアクション。 詳細については、「カスタムフローアクションの作成」を参照してください。
ペイロード	アクションの変数を入力します。
接続エイリアス [接続および資格情報エイリアス] (Connection Alias [Connection & Credential Aliases])	作成した HTTP 接続。 詳細については、「サードパーティプロバイダーの接続エイリアスの作成」を参照してください。
リソースパス	サードパーティ CAAS プロバイダーのエンドポイント URL。

   c. [完了] を選択します。
5. [公開] を選択します。

外部サードパーティプロバイダーのペイロードの作成

外部サードパーティプロバイダーが作業アイテムを外部キューに送信するためのペイロードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

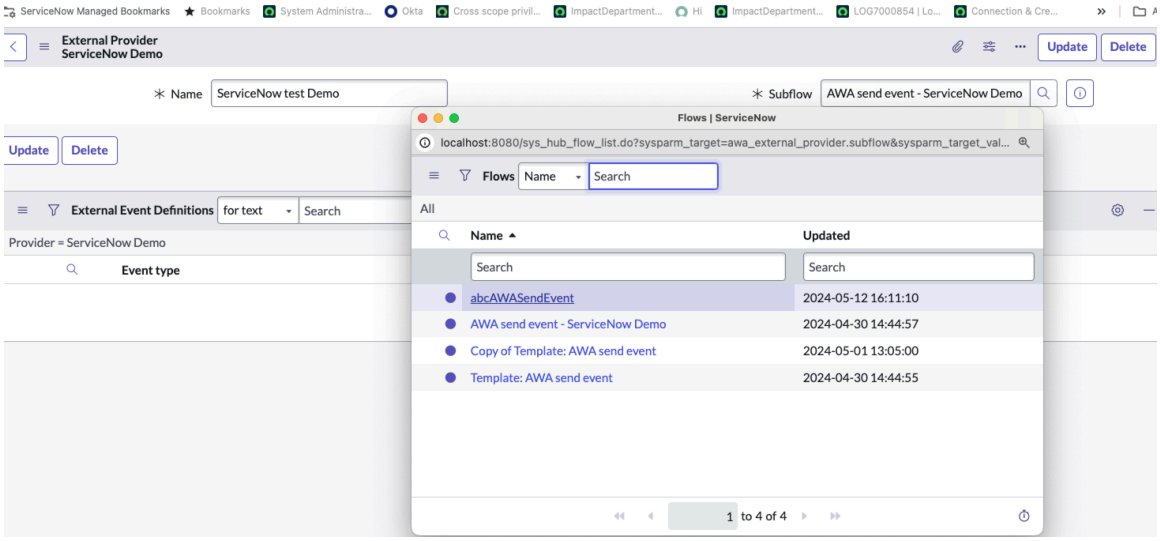
手順

1. ServiceNowインスタンスで、 すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. 外部ルーティングを有効化するキューを作成します。
   外部ルーティングを使用したキューの作成の詳細については、「キューの外部ルーティングを有効にする」を参照してください。
3. プロバイダーレコードを開き、作成したサブフローを選択して、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

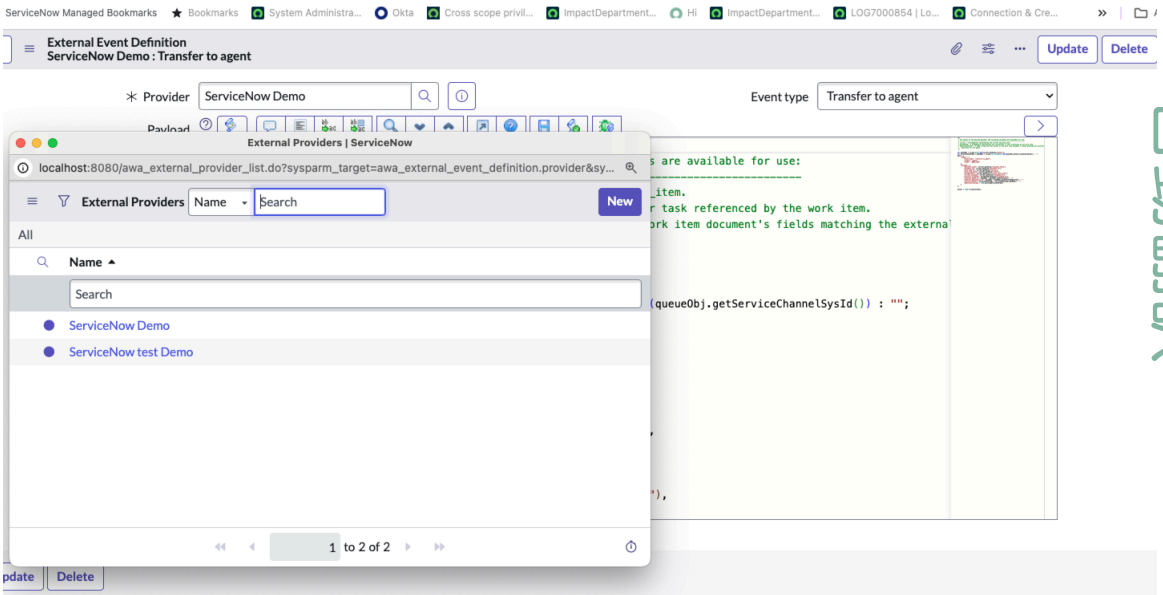
サブフローの作成の詳細については、「サブフローを作成する」を参照してくださ



い。

4. [外部イベント定義] セクションで、定義フォームを作成するか、作成したプロバイダー名を変更して既存のデモデータレコードを変更します。

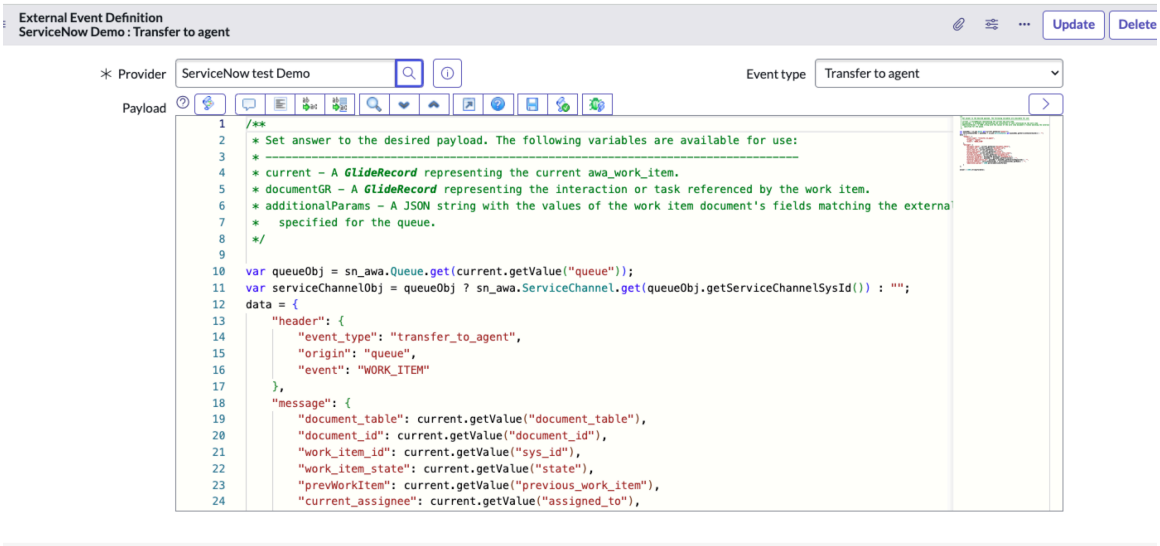
外部ルーティングのプロバイダー



外部イベント定義 [awa_external_event_definition] テーブルのペイロードスクリプトには、サードパーティプロバイダーに送信するイベントタイプとペイロード情報が含まれます。したがって、すべてのイベントのプロバイダーを、作成したプロバイダーに変更する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ルーティングのペイロード



ペイロードスクリプトでは、次のようになります。

- current は、キューに関連付けられた作業アイテム glideRecord を参照します。現在の glideRecord からすべての作業アイテムレコードにアクセスできます。
- queueObj は既存の awa_queue レコードの glideRecord です。
- additionalParams は、ドキュメントテーブルのパラメーターを参照します。

> **注:**
> スクリプトを保存する前に、必要なデータがあることを確認してください。

5. [更新] を選択します。

サブフローとペイロードを外部キューにリンクする

サブフローとペイロードを外部キューにリンクして、外部ルーティングを完了させます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNowインスタンスで、 すべて > 高度な作業アサイン > キュー をクリックし、キューを選択します。
2. [キュー] フォームで、[外部フィールド] チェックボックスをオンにします。
3. [外部サードパーティプロバイダー (External third-party provider)] セクションで、ペイロードの作成時に選択したプロバイダーを選択します。
   詳細については、「外部サードパーティプロバイダーのペイロードの作成」を参照してください。

   追加情報が必要な場合は、ペイロードスクリプトの additionalParams に追加し、[含めるドキュメントフィールド] スラッシュバケットから、追加パラメーターを選択します。
4. FDIH ダッシュボードから、[テスト] を選択します。
   フローアクションをテストする際には、必ず、以前に構成した HTTP(s) 接続とサードパーティ外部プロバイダーのリソースパス URL を選択し、サンプルペイロードを提供してください。
5. FD を実行するスクリプトで、必要な作業アイテム ID とインタラクション sys_id を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. テスト後、送信 HTTP ログにサードパーティの外部プロバイダーの URL が記録されていることを確認します。
   サードパーティの外部 CCaaS プロバイダーを開き、エンドポイントのトランザクションログを確認します。

次のタスク
外部プロバイダーに接続することで、デモデータを使用したクイックセットアップテストを実行できます。詳細については、「外部ルーティングテストの実装の定義」を参照してください。

キューの外部ルーティングを有効にする

キュー内の作業アイテムのルーティングで外部ルーティングを使用するように高度な作業アサインを構成します。

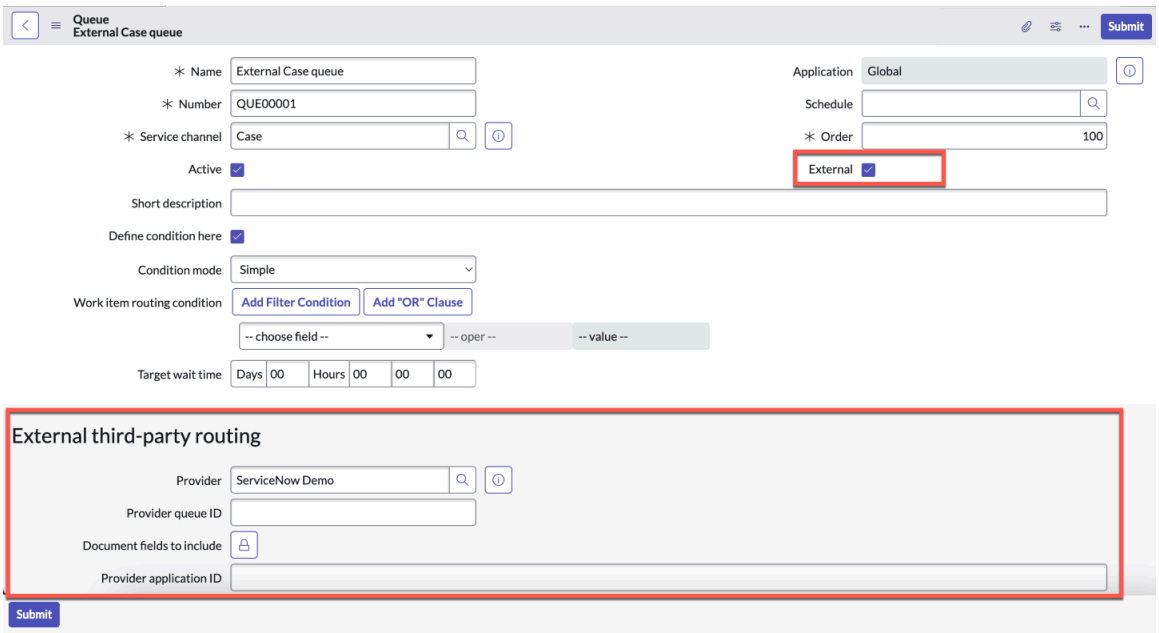
始める前に
外部ルーティングの機能をレビューし、必要な API を構成したことを確認します。詳細については、「外部ルーティングの概要」を参照してください。

必要なロール：awa_external_user

> **注:**
> External Routing Support プラグイン (com.glide.awa-external) をインストールすると、awa_external_user ロールがデフォルトで使用可能になります。

このタスクについて
Xanadu リリースから、AWA キューフォームビューに [外部] フィールドを追加できるようになりました。[外部] フィールドはデフォルトでは使用できませんが、Xanadu リリースの External Routing Support プラグイン (com.glide.awa-external) をインストールすると使用できます。[外部] フィールドは、プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみキュー UI フォームに追加できます。

外部サードパーティルーティングフォーム



External Routing Support プラグイン (com.glide.awa-external) をインストールすると、次のデモデータが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

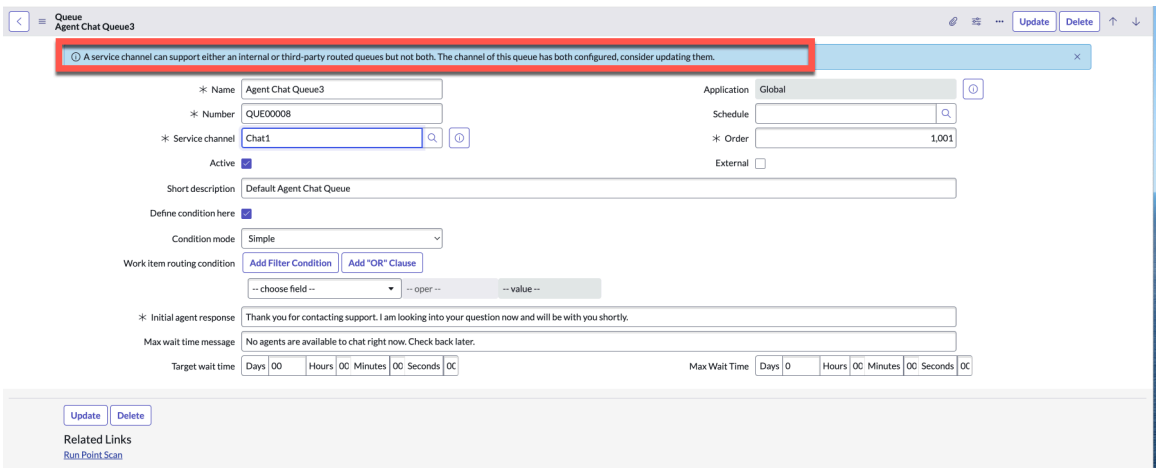
- AWA 外部プロバイダー (awa_external_provider)。
- 外部プロバイダー API のエンドポイントを表す sys_alias。
- 一連の awa_external_event_definition レコード。各イベントタイプの合理的なペイロードをデモンストレーションします。

注:

- 顧客がデフォルトの AWA キューフォームビューを変更した場合、外部ルーティングプラグインがインストールされていても、[外部] フィールドはフォームに追加されません。これは、インストールではお客様の構成は上書きされず、手動でフォームに追加する必要があるためです。
- このプラグインを使用せずに AWA をインストールした場合でも、AWA とエージェントチャットは正常に機能します。存在しないテーブルやフィールドにコードがアクセスしようとしたとしてエラーや警告ログが作成されることはありません。

外部 (外部パートナーの) キューと内部 AWA キューが、外部パートナーの送信ペイロードで定義された構成において、それぞれのサービスチャネルと混同されている場合、警告メッセージが表示されます。

警告メッセージ



手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. [外部ルーティングキュー] フォームで [新規] を選択します。
3. 外部ルーティングを使用するための、[外部] チェックボックスをオンにします。

   注:

   - [外部] フィールドが表示されない場合は、カスタマイズリストの更新アイコン ( ) を選択し、画面に [外部] フィールドを追加します。
   - 外部ルーティングを使用しない場合は、[外部] チェックボックスをオフにします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部サードパーティルーティング

フィールド	説明
プロバイダー	外部ルーティングのサードパーティプロバイダー。 **注:** デフォルトでは、ServiceNow が ServiceNow デモプロバイダーを提供しますが、任意のプロバイダーを選択することもできます。
プロバイダーキュー ID	外部サードパーティプロバイダーのキュー ID。
含めるドキュメントフィールド	サービスチャネルがオンになっているドキュメントのフィールド。 外部サードパーティに送信できる作業アイテムフィールド。必須フィールドを選択できます。
プロバイダーアプリケーション ID	必要に応じてサードパーティルーティングシステムが要求を行うために使用する、一意のアプリケーションまたは統合識別子。

5. [送信] を選択します。

外部ルーティングイベントとペイロードの構成

CCaaS およびサードパーティプロバイダー向けの AWA External Service API を使用して外部ルーティングで高度な作業アサインを構成し、イベントを送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
AWA キューが外部ルーティング用に構成されている場合、ルーティング用の CCaaS エントリーポイントに対応する REST エンドポイントを設定でき、これにより次のことが行われます。

- CCaaS REST エンドポイントを使用して AWA 外部キューに関連付けるために必要なスキーマ変更を行います。
- REST 呼び出しのペイロードを提供する次のフィールドを提供します。
  - ケース (sn_customerservice_case)
  - タスク (sn_customerservice_case)
  - インタラクション (interaction)

外部ルーティングを使用して AWA を構成すると、ServiceNow チャネル (チャット、ケース、インシデントなど) と CCaaS チャネルのルーティングを統合できます。構成に関連する AWA External Service API は、次の重要な役割を果たします。

- 作業アイテム (作成または転送された) を検出します
- External AWA Service API の pushEvent (EVENT_TYPE) 機能を使用して作業アイテムを渡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求ペイロードを生成し、ExternalAWAServiceAPI を使用してフローオブジェクトを構築します。
- サブフローを使用してイベントを外部システムにプッシュします。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

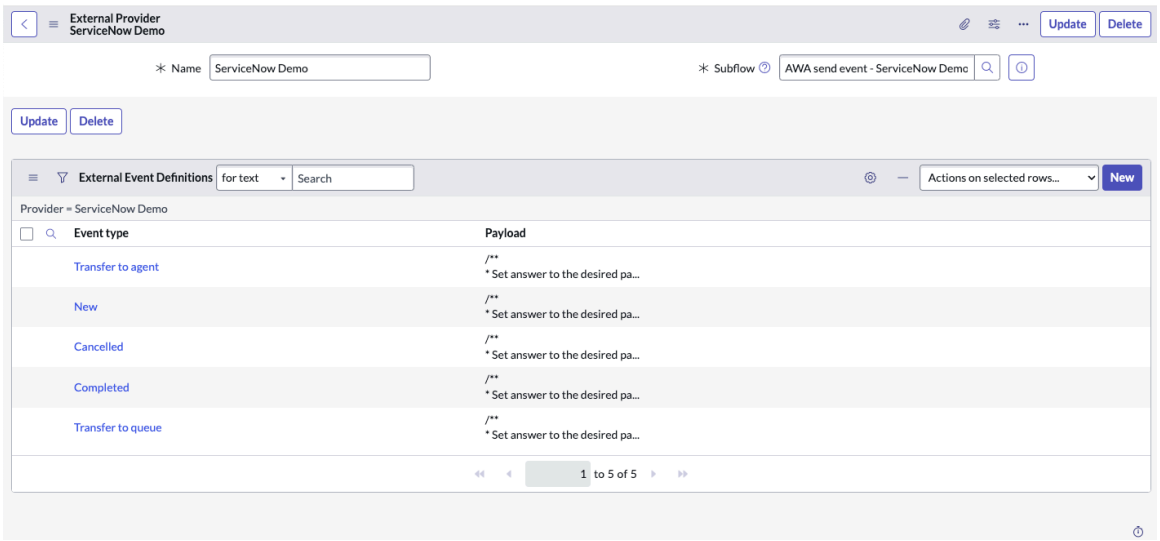
   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. 既存の外部ルーティングキューアイテムを選択するか、新たに作成します。
3. [外部] チェックボックスを選択して、外部ルーティング作業アイテムを作成します。

   注:
   既存の AQA キューアイテムを選択した場合は、[外部] フィールドをオンにして外部ルーティングが有効になっていることを確認します。

4. キューフォームの [外部サードパーティルーティング] セクションで、 [このレコードをプレビュー] アイコン を選択し、[レコードを開く] を選択します。

   注:
   移動時に加えた変更のキューレコードを保存するように通知されます。既存のキューの場合は [更新] を選択します。新しいキューの場合は [送信] を選択します。

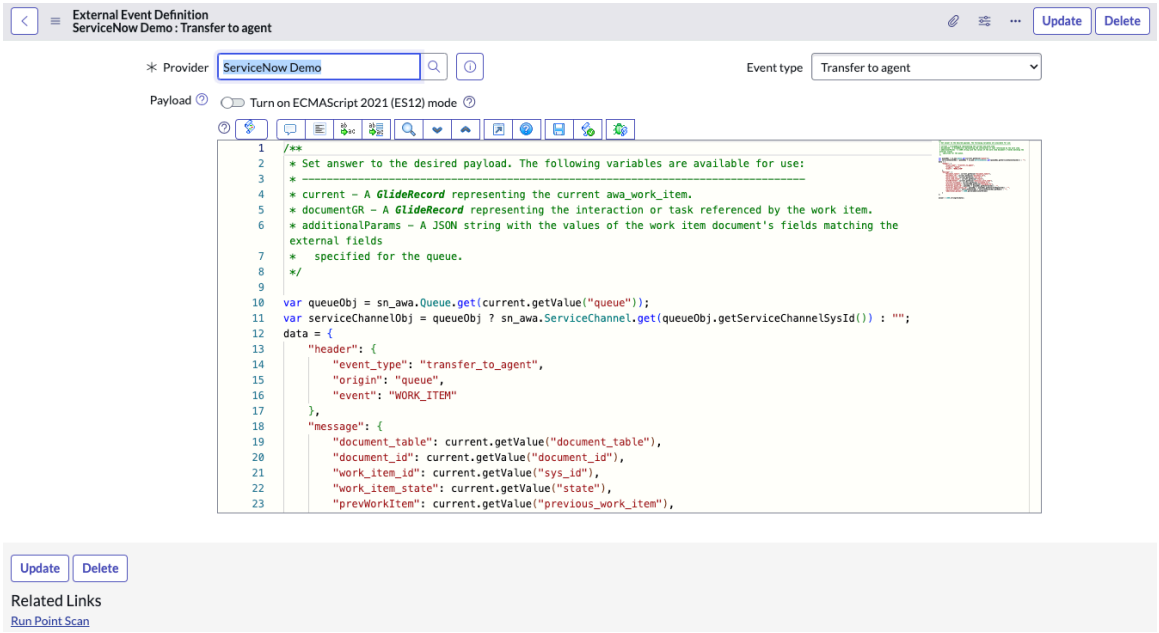
5. 選択したプロバイダーにイベントを送信するために利用可能なフローのリストから [サブフロー] を選択します。



6. プロバイダーに必要な [外部イベント定義] を選択します。
   選択した [外部イベント定義] がプロバイダーに関連付けられ、プロバイダーが処理する必要がある外部イベントが定義されます。イベント定義は、既存のものから選択するか、新たに作成することができます。
7. 外部イベント定義を選択すると、そこに含まれる [イベントタイプ] と [ペイロード] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
回答ブロックの後に情報メッセージやエラーメッセージを追加しないようにしてください。回答は常に文字列を返す必要があります。回答が try ブロック内にある場合は、catch ブロックに情報/エラーメッセージを追加できます。

デフォルトで利用可能な次のアイテムを使用して、外部システムで必要なペイロードコンテンツを構築します。

- current = AWA 作業アイテムレコードを表します。
- docuemntGR = 作業アイテムによって参照される対話またはタスクを表します。
- additionalParams = [作業アイテムドキュメント (Work Item document's)] フィールドの値を持つオブジェクトが含まれます。
- ペイロードスクリプト = スクリプト可能な API が含まれています。

8. [更新] を選択します。
エージェントチャットキューが、外部ルーティングキューに対して構成されます。

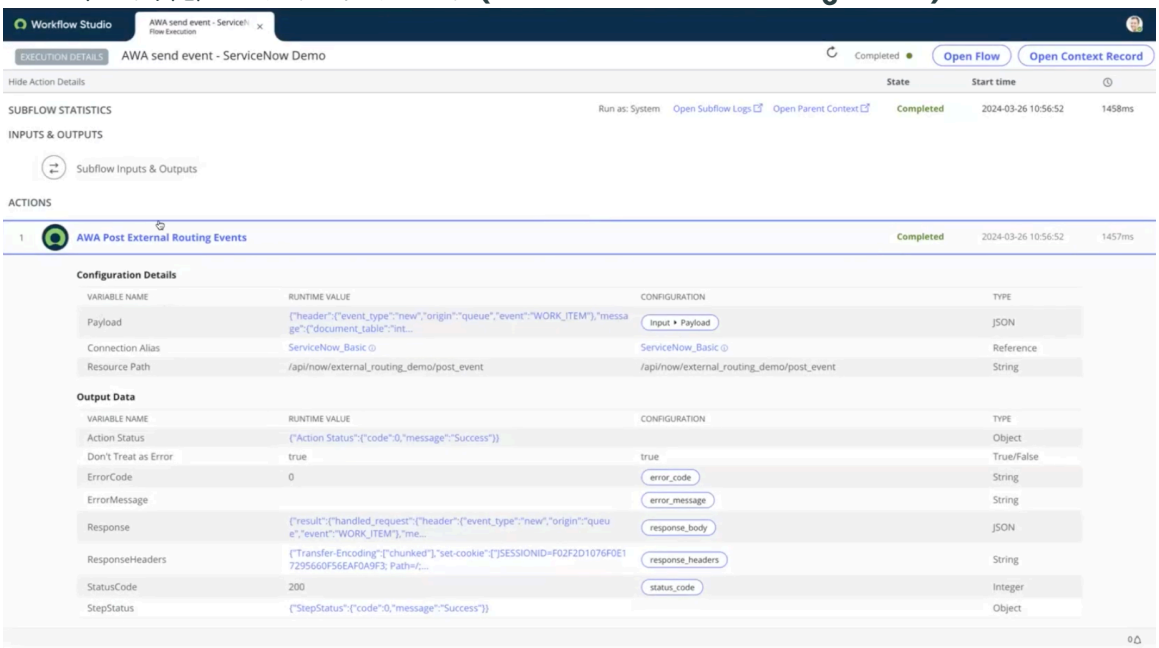
タスクの結果

構成後、すべての受信チャットが外部キューにルーティングされます。外部キューに送信された作業アイテムのリストは、作業アイテム [awa_work_items] テーブルで確認できます。プロバイダーに関連付けられたサブフローの記録されたイベントログは、フローエンジンコンテキスト [sys_flow_context] テーブルにあります。

イベントペイロードの実行の詳細を表示するには、フローエンジンコンテキスト [sys_flow_context] テーブルからイベントレコードを開き、[運用ビューで開く] を選択します。ペイロードを含む [AWA ポスト外部ルーティングイベント (AWA Post External Routing Events)] フローが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA ポスト外部ルーティングイベント (AWA Post External Routing Events)



外部ルーティングテストの実装の定義

外部ルーティングテストツールプラグイン [com.glide.awa.external.test_tools] を、プラグインのインストールによって利用可能となるデモデータを使用して、簡素化された外部ルーティングプロバイダーのサンプル自動テストフレームワーク (ATF) で定義します。

ExternalRoutingConfigurationTestTool を実行するには、次の条件を満たしていることを確認します。

- AWA、awa.external、および awa.external.test_tools のデモデータがロードされている。
- sys_auth_profile_basic テーブルの **AutomationUser** に認証情報が入力されている。
- sys_alias、ServiceNow_Basic レコードに HTTP(s) 接続が作成されている。

外部ルーティングテストのアクションを完了するには、ExternalRoutingConfigurationTestTool レコードを開き、[テストを実行 (Run Test)] をクリックする必要があります。

External Routing Test Tools プラグイン (com.glide.awa.external.test_tools) の機能

External Routing Test Tools プラグイン (com.glide.awa.external.test_tools) を実行すると、次の条件が検証されます。

- 接続レコードが HTTP(S) 接続 [http_connection] に作成されている。
- 認証情報が HTTP(S) 接続 [http_connection] に提供されている。
- AWA_Queue レコードは次の値で適切に更新される。
  - **External** = **true**
  - **Provider** = **ServiceNow Demo**
- インタラクション [interaction] テーブルに次の値を持つレコードが適切に作成される。
  - **Short description** = **Created from ATF test automation**
  - **State** = **New**
  - **Type** = **Chat**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードが作業アイテムに自動的に作成される。
- サーバー側の検証スクリプトは、作業アイテム ID をワークフロースタジオに渡し、外部のサードパーティ CCaaS プロバイダーを呼び出すことによって実行される。
- sys_flow_context ID は、sys_flow_context を実行して取得される。
- 取得された sys_flow_context ID がペイロード応答を提供する。
- ペイロード応答は、作成した作業アイテムに属している。
- サーバー側の検証スクリプトが実行され、応答が成功したかどうかを確認し、ペイロードを手動アサイン REST API に送信する。
- 認証情報の認証が、基本認証構成 [sys_auth_profile_basic] テーブルで構成されている。
- ユーザー [sys_user] テーブルでエージェントを利用でき、ペイロードを昇順に並べられる。
- サーバー側の検証スクリプトが実行され、エージェントが正しいサービスチャネルで利用可能であることを確認する。
- エージェントが利用可能になると、手動アサイン REST API が呼び出される。
- 応答ステータスが成功で、応答ペイロードには [Manual Assignment successfully requested] が含まれている。
- AWA作業アイテムがキュー状況ではなく、エージェントに正常にアサインされる。

> **注:**
> いずれかのステップでテストが失敗した場合、構成が失敗した場所に関する詳細情報が、それを修正するためのソリューションとともにユーザーに提供されます。

自動翻訳

エージェントの親和性 ルールを構成する

高度な作業アサイン で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、エージェントの親和性の設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [詳細設定] セクションで、 [エージェントの親和性を設定] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > エージェントの親和性ルール.
2. 状況を選択します。
   - 親和性ルールを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の親和性ルールを更新するには、親和性ルールを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	親和性ルールの名前。
サービスチャネル	ルールが適用されるサービスチャネル。
アプリケーション	アプリケーションの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
親和性基準	親和性のタイプ。選択内容に対応する親和性タイプのみが表示されます。 ○ 履歴 ○ 関連タスク ○ アカウントチームの責任
次に対するエージェントの親和性	アカウントレベルまたは連絡先レベル。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [履歴] を選択すると表示されます。
日数	エージェントが顧客と協力してきた過去の日数。最大日数は 30 日です。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [履歴] を選択すると表示されます。
責任	アカウントチームの一員であるエージェント。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [アカウントチームの責任] を選択すると表示されます。

4. 新しい親和性ルールの [送信] をクリックするか、既存の親和性ルールを変更するには [更新] をクリックします。

エージェントの親和性 ルールを設定する

エージェントの親和性 ルールを指定して、キューの作業アイテムをソートする順序を決定します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. キューを選択します。
3. [エージェントの親和性] 関連リストを選択します。
   - エージェントの親和性 ルールマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の エージェントの親和性 ルールマッピングを変更するには、更新するマッピングを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

エージェントの親和性 ルールマッピングフォーム

フィールド	定義
エージェントの親和性 ルール	ソートに使用する エージェントの親和性 ルール。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
順番	キュー内の他のルールと相対的なこのルールの値。ルールは低いものから高いものへと順序付けされるため、順序が 100 のルールは順序が 200 のルールより先に考慮されます。

5. [送信] を選択します。
   キューごとに最大 3 つの エージェントの親和性 ルールを指定できます。

エージェントの親和性 の非アクティブ化

エージェントの親和性 にワークアサインメントをエージェントにアサインしない場合は、エージェントの親和性 を非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、sys_properties.list と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. [検索]フィールドに glide.awa.agent_affinity.enabled と入力します。
3. **[glide.awa.agent_affinity.enabled]** をクリックします。
4. システムプロパティ画面で、[値] を **true** から **false** に変更し、[更新] をクリックします。
   エージェントの親和性が無効になりました。

エージェントの在席状況の設定

対応可能性状況を作成するか変更し、エージェントがそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができるようにしてください。エージェントは、ワークスペース の受信ボックスで、これらの状況を設定します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin。awa_manager および awa_agent ロールを持つユーザーは、在席状況を確認できます。

このタスクについて
デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。対応可能状況の場合は、[アクティブ] チェックボックスを使用してこの状況を有効化し、AWA が作業をエージェントにルーティングできるようにしてください。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、在席状況の設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[在席状況をセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > 在席状況.
2. 状況を選択します。
   - 在席状況を作成するには、[新規] を選択します。
   - 在席状況を更新するには、更新する在席レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	外出中など、在席状況の名前。デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。
アクティブ	エージェントのこの在席状況を有効にします。 **注:** デフォルトの対応可能状況の場合は、この [アクティブ]チェックボックスを有効にして、対応可能エージェントに作業アイテムがルーティングされるようにしてください。[アクティブ] ステータスが有効でない場合、AWA は、作業アイテムをエージェントにルーティングしません。
作業アイテムを受け取るために利用可能	エージェントがこの在席状況で作業アイテムを処理できることを示します。在席状況が不在またはオフラインである場合、このボックスは選択できません。
サービスチャネル	この在席状況を使用できるサービスチャネル。サービスチャネルを選択するには、[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにチャネル名を移動します。
説明	状況の簡単な説明。
順番	エージェントの受信ボックスでこの状況を表示する順番。
チャネルを表示	エージェントがこの状況を使用してプレゼンスを更新できるサービスチャネルを制限することができます。このフィールドを選択すると、[エージェントの更新を制限する] フィールドが表示されます。
エージェントの非アクティビティチェックを無効にする	このチェックボックスを選択すると、エージェントのプレゼンスは非アクティビティに基づいて自動的に「オフライン」に設定されず、AWA エージェント API によって手動で設定する必要があります。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
エージェントの更新を制限する	エージェントがこの状況を使用してプレゼンスを更新できないサービスチャネル。ロックアイコンを選択し、適切なチャネルを選択します。選択が完了したら、ロックアイコンをクリックしてフィールドをロックします。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
すべてのグループに適用	すべてのグループがこの在席状況を使用できることを示します。特定のグループのみがこの在

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	席状況を使用できることを指定するには、このチェックボックスをオフにして [グループに適用] リストを表示します。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
グループに適用	この在席状況を使用できる選択されたグループ。グループを選択するには、[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにグループ名を移動します。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。

4. 新しい在席状況を作成する場合は [送信] を選択し、既存の在席状況を変更する場合は [更新] を選択します。
   在席状況 [awa_presence_state] テーブルで在席状況が追加されるか更新されます。在席状況は、このステータスを使用するグループとチャネルに属すエージェントの Agent Workspace の受信ボックスにある対応可能セクションにも表示されます。

作業アイテム却下理由の設定

エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる理由を定義します。却下理由は、すべてのサービスチャネルまたは指定した 1 つのチャネルに適用できます。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、却下理由の設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[却下理由をセットアップ]を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > 却下の理由.
2. 状況を選択します。
   - 却下理由を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の却下理由を更新するには、理由レコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
理由	作業アイテムを却下する理由の名前。
選択可能なエージェント	エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで却下理由を選択できることを示します。
順番	却下理由をエージェントの受信ボックスに表示する順序。
すべてのサービスチャネルに適用する	却下理由がすべてのサービスチャネルに適用されることを示します。却下理由を単一のチャネ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
	ルで使用可能にするには、このチェックボックスをオフにして、[サービスチャネル] フィールドで適切なチャネルを選択します。
サービスチャネル	ルールが適用されるサービスチャネル。このフィールドは、[すべてのサービスチャネルに適用] がオフの場合に表示されます。
再アサイン可能	作業アイテムを却下したエージェントに再アサインできるかどうかを示します。

4. 新しい理由を作成する場合は [送信] を選択し、既存の理由を変更する場合は [更新] を選択します。
   却下理由 [awa_reject_reason] テーブルで却下理由が追加されるか更新されます。

チュートリアル：コンテキストによるインタラクションのルーティング

会話のコンテキストに従って会話をエージェントにルーティングするように 高度な作業アサイン を設定する方法について説明します。

カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ (com.snc.customerservice.demo) プラグインをアクティブ化します。

コンテキスト変数の基本的な理解が必要です。コンテキスト変数の詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント スクリプト.

何をお手伝いできますか？ レコードプロデューサーは、カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ (com.snc.customerservice.demo) プラグインでデフォルトで使用できます。レコードプロデューサーで、チャット要求者は、サポートが必要な次の 3 つの問題カテゴリのいずれかを指定できます。

- 製品
- 請求
- 順番

どちらのカテゴリを選択しても、*liveagent_csp_category* コンテキスト変数を介して値が渡されます。このコンテキスト変数を介して渡された値に従って会話をエージェントにルーティングするキューを作成する方法について学習します。

製品の問題のキューを作成

製品の問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：製品サポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
4. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. [送信] をクリックします。

請求処理の問題のキューを作成

請求処理の問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. [キュー] リストビューで、[新規] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：請求処理のサポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
3. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーダーの問題のキューの作成

オーダーの問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. [キュー] リストビューで、[新規] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：オーダーサポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
3. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. [送信] をクリックします。

再アサイン可能な設定の構成

作業アイテムを却下したエージェントが同じ作業アイテムの提供を許可するかどうかを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、却下理由の設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[却下理由をセットアップ]を選択します。

   - すべて > 高度な作業アサイン > 却下の理由.
2. 変更する理由レコードを選択します。
3. フォームで、[再アサイン可能] フィールドを設定します。
   - 作業アイテムを却下したエージェントに同じ作業アイテムの提供を許可する場合は、[再アサイン可能] フィールドを選択します。
   - 作業アイテムを却下したエージェントに同じ作業アイテムの提供を許可しない場合は、[再アサイン可能] フィールドの選択を解除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最終作業の構成

最終作業構成をセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > インタラクション > 最終作業の構成.
   [インタラクションの最終作業構成 (Interaction Wrap Up Configurations)] 画面が表示されます。
2. 最終作業構成を初めて設定する場合
   a. [チャットインタラクションの最終作業] を選択します。
   b. [チャットインタラクションの最終作業] 画面で、[アクティブ] を選択します。
   c. [更新] を選択するか、画面の他のオプションを構成します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のレコードを編集するには、レコードの名前を選択します。
   - 新しいレコードを作成するには、 新規 を選択します。
4. フィールドを入力します。

フィールド	説明
名前	最終作業構成の名前。
アプリケーション	
テーブル	
アクティブ	最終作業が有効かどうかを示します。
順序	他の構成と比較したこの構成の値。
条件	この構成を使用するインタラクションのクラスを定義する条件を設定します。

5. [期間] タブで、最終作業期間の設定を構成します。
   - 最終作業期間を強制:選択した場合、エージェントは最終作業情報を入力するための時間 (秒) を制限されます ([期間] フィールドで定義)。
   - エージェントに期間を表示:このフィールドは、[最終作業期間を適用] を選択した場合にのみ表示され、最終作業期間をエージェントの画面に表示するかどうかを示します。
   - 期間 (秒):このフィールドは、[最終作業期間を適用] を選択し、エージェントがインタラクションの最終作業に費やさなければならない時間の長さ (秒) を定義する場合にのみ表示されます。
6. [コード] タブで、最終作業コードを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ラップアップコードを有効にする:選択すると、エージェントはインタラクションをクローズするときに事前定義されたラップアップコードを入力できます。
- デフォルトのラップアップコード:このフィールドは 、[ラップアップコードを強制]を選択した場合にのみ表示され、デフォルトのラップアップコードを示します。
- 許可されたラップアップコード - このフィールドは 、[ラップアップコードを強制] を選択した場合にのみ表示され、エージェントが使用できるすべてのラップアップコードを一覧表示します。

7. 既存の構成を更新する場合は [更新] を選択し、新しい構成を作成する場合は [送信] を選択します。

最終作業コード

最終作業コードを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > インタラクション > 最終作業コード.
   [インタラクションの最終作業コード (Interaction Wrap Up Codes)] 画面が表示されます。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のコードを編集するには、コードの名前を選択します。
   - 新しいコードを作成するには、 [新規] を選択します。
3. フィールドを入力します。

フィールド	説明
コード	最終作業コードの名前。
アプリケーション	
アクティブ	最終作業コードが有効かどうかを示します。
説明	最終作業コードの説明。

4. 既存のコードを更新する場合は [更新] を選択し、新しいコードを作成する場合は [送信] を選択します。

最終作業セグメント

最終作業セグメントを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > インタラクション > 最終作業セグメント.
   [インタラクションの最終作業セグメント] 画面が表示されます。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のセグメントを編集するには、セグメントの名前を選択します。
   - 新しいセグメントを作成するには、 新規 を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィールドを入力します。

フィールド	説明
状況	
オープン日	
エージェント	
インタラクション	
最終作業の構成	
セグメント済み	
外部	
セグメントテーブル	
外部セグメント ID	
セグメント ID	
最終作業コード	
メモ	
時間切れ	
送信日時	
確認待ち	
確認日時	

4. 既存のセグメントを更新する場合は [更新] を選択し、新しいセグメントを作成する場合は [送信] を選択します。

自動翻訳

エージェントの最大ユニバーサルキャパシティの設定

エージェントの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。エージェントの最大ユニバーサルキャパシティに達した場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ユニバーサルキャパシティの設定に移動します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[ユニバーサルキャパシティのセットアップ]を選択します。
   - すべて > 高度な作業アサイン > ユニバーサルキャパシティ.
2. 状況を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの新しい最大ユニバーサルキャパシティを作成するには、[新規] を選択します。

フィールド	定義
最大ユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの最大キャパシティ。エージェントの現在のキャパシティがの最大ユニバーサルキャパシティと等しい場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
ユーザー	最大ユニバーサルキャパシティは、[選択済み] リストのユーザー (エージェント) に割り当てられます。[利用可能] リストでエージェントを選択し、右向き矢印を選択して [選択済み] リストに追加します。[利用可能] リストでエージェントをフィルタリングするには、[フィルターを追加] を選択してフィルターを作成するか、[フィルターを実行] を選択して既存のフィルターを実行します。

- エージェントの既存の最大ユニバーサルキャパシティを更新するには、更新する最大ユニバーサルキャパシティを選択します。

フィールド	定義
最大ユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの最大キャパシティ。エージェントの現在のキャパシティがの最大ユニバーサルキャパシティと等しい場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
使用中のユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの現在の作業負荷。
エージェント	エージェントの名前。

3. 新しいユニバーサルキャパシティの場合は [送信] を、既存のユニバーサルキャパシティの場合は [更新] を選択します。

高度な作業アサイン キューのグループの作成または変更

高度な作業アサイン キューが関連付けられているグループを作成または管理します。

始める前に
必要なロール：awa_manager または admin

このタスクについて
グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。これらのグループを作成することで、AWA に表示される情報は AWA グループに属するユーザーのみに制限されます。アサイン先グループは、グループキューの優先度を使用して作業アイテムがアサインされるように構成できます。アサインの各ラウンドには、作業アイテムへの複数のパスを含めることができます。各パスには、より包括的なグループ セットが含まれます。このプロセスにより、各グループのエージェントには、グループのキュー優先順位に従ってアイテムが提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム > 管理 > グループ
2. 状況を選択:
   - グループを作成するには、[新規] を選択します。
   - グループを変更するには、更新するグループを選択します。
3. [グループ] 画面で、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	グループの名前
マネージャー	グループマネージャーまたはリード
グループ メール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)
親	このグループがメンバーである他のグループグループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。たとえば、インシデントが親グループにアサインされている場合に、[アサイン先] ルックアップアイコンを選択すると、親グループのメンバーのみが利用可能になります。子グループのメンバーは利用できません。
説明	グループに関するヘルプ情報。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. グループのキュー優先順位を設定する場合は、次の手順を実行します。
   a. リストでグループ名を選択します。
   b. 画面の下部にある [キュー] 関連リストを選択します。
   c. 変更する [順序番号] フィールドをダブルクリックします。
   d. ポップアップ [順序] ダイアログで、新しい順序番号を入力します。
   e. 緑色のチェックマークを選択して、変更を保存します。

AWA 事後作業アイテムのサブフロー

ワークフロースタジオで入力を定義して、ベースシステム AWA 事後作業アイテムのサブフローを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. ワークフロースタジオの画面で、[サブフロー] を選択します。
3. [名前] 列に「テンプレート：AWA 事後作業アイテム」と入力します。

   これにより、 テンプレート：AWA 事後作業アイテムが検索されます。

4. [テンプレート：**AWA** 事後作業アイテム] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [サブフロー] ヘッダーで、[その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[サブフローのコピー] を選択します。
6. [このサブフローのコピーを作成] ダイアログで、[新しいサブフロー名] フィールドに、コピーしたサブフローの一意のわかりやすい名前を入力します。
7. コピー を選択します。
   新しいサブフローが作成され、サブフローデザイナーエディターでタブとして表示されます。
8. サブフローをカスタマイズするには、次のいずれかを実行します。
   - 統合ハブからスポークを使用してアクションを追加し、サードパーティシステムと統合します (詳細については、「スポーク」を参照してください)。
   - REST アクションステップを使用して、外部エンドポイントを呼び出します (詳細については、「REST ステップ」を参照してください)。
   - サブフロー自体で REST メッセージを呼び出します (詳細については、「送信 REST Web サービス」を参照してください)。

メッセージングアクションの設定

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを作成または変更します。これらのアクションはメッセージングにのみ適用されます。

始める前に

Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。このプラグインのアクティブ化については、「メッセージングアクションのアクティブ化 (Activate Messaging Actions)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

- [エージェント応答のない要求者メッセージ] イベントの場合、エージェントがリマインダーを送信するまでに経過するデフォルトの時間は 30 分です。
- [要求者応答のないエージェントメッセージ] イベントの場合、会話が [破棄してクローズ] ステータスに設定されるまでのデフォルトの経過時間は 2 日間です。

  仮想エージェントとライブエージェントの両方を使用している場合、システムは、会話を閉じるための最小タイムアウト値に基づいて、破棄されたライブ会話を終結します。他の会話タイムアウト動作は、指定した [期間] と [アクション] に関係なく、アイドル状態のライブチャットのタイムアウトに影響を与える可能性があることに注意してください。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > メッセージング > アクション.
   - 新しいメッセージングアクションを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のメッセージングアクションを更新するには、メッセージングアクションをクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージングアクション] フォーム

フィールド	定義
名前	メッセージングアクションの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
イベント	タイマーを開始するイベント： ○ エージェント応答のない要求者メッセージ - エージェントが応答していない要求者からのメッセージ。 ○ 要求者応答のないエージェントメッセージ - 要求者が応答していないエージェントからのメッセージ。
期間	イベントが発生してからアクションが実行されるまでの経過時間。
アクティブ	タイマーを追跡してアクションを実行するオプション。
フィルター条件	タイマーが評価される条件。
アクション	時間が経過した後に実行するアクション： ○ エージェントのプロンプト - ワークスペース通知を使用してエージェントにプロンプトを表示します。 ○ 要求者のプロンプト - 要求者へのプロンプトとともにシステムメッセージを表示します。 ○ 再アサイン - インタラクションの [アサイン先] フィールドをクリアして、別のエージェントに再ルーティングできるようにします。 ○ ステータスの設定 - インタラクションを指定されたステータスに設定します。
プロンプト	要求者に表示されるメッセージ。このフィールドは、[アクション] フィールドで [エージェントのプロンプト] を選択すると表示されます。
状況	インタラクションのステータス。このフィールドは、[アクション] フィールドで [ステータス] を選択すると表示されます。

3. 新しいメッセージングアクションの場合は [送信] をクリックし、既存のメッセージングアクションを変更する場合は [更新] をクリックします。

高度な作業アサイン のログを有効化

AWA のルーティングとアサインを監視するログ記録を有効にします。

始める前に
必要なロール：maint

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_logger_configuration.list」と入力します。
2. [ロガー構成] 画面で、[新規] を選択します。
3. [新規レコード] 画面で、次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ロガー名	この構成が適用されるロガーの名前。これは com.snc.awa に設定する必要があります。
アプリケーション	デフォルトは [グローバル] で、変更できません。
アクティブ	ログ記録を有効にするオプション。
加法	既存のログ記録に加えて新しいログ記録を使用するオプション。これは false に設定する必要があります。
レベル	ログに記録する必要があるエラーのタイプ： ◦ FATAL - サービスのシャットダウンの原因となるエラー (ステータス 0)。 ◦ ERROR - 致命的でないサービスエラーメッセージ。 ◦ WARN - 潜在的な問題を示す警告メッセージ。 ◦ INFO - サービスアクションを表す情報メッセージ。 ◦ DEBUG - 問題のトラブルシューティングに役立つ詳細なサービスオペレーションメッセージ。 ◦ TRACE - 問題のトラブルシューティングに役立つ非常に詳細なサービスオペレーションメッセージ。 ◦ ALL - すべてのエラーをログに記録する必要があります。 これは INFO に設定する必要があります。
フィルター	結果に適用するフィルターとその値を入力します。
移動先	フォーマットログの送信先。これは Database に設定する必要があります。
レイアウト	ログに適用するレイアウトフォーマット。

4. [送信] を選択します。
   AWA のアサインエンジンのログ記録は syslog テーブルで有効になります。
5. システムログを表示するには、次に移動します: システムログ > システムログ > すべて.

エージェントの親和性 のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、エージェントの親和性 プラグイン (com.glide.awa.agent_affinity) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、[エージェントの親和性] を選択します。

> **注:**
> [利用可能なプラグイン] セクションにプラグインが表示されない場合は、検索バーを使用してプラグインを検索してください。名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [すべてインストール/更新 **(Install/Update All)]** を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化。

Conversational Messaging のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、 **[Conversational Messaging]** を選択します。

   注:
   [利用可能なプラグイン] セクションにプラグインが表示されない場合は、検索バーを使用してプラグインを検索してください。名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。

3. [すべてインストール/更新 **(Install/Update All)]** を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化。

高度な作業アサイン の使用

以下のセクションでは、awa_managerまたはawa_agentロールが 高度な作業アサイン (AWA) を使用して、エージェントのプレゼンスとキャパシティの確認、未アサインの作業アイテムの確認、SMS 会話の作成などのさまざまなタスクを完了する方法について詳しく説明します。

エージェントの在席状況とキャパシティを確認する

高度な作業アサイン のエージェントのリスト、エージェントの在席状況、および各エージェントのサービスチャネルのキャパシティを表示して、ケースを処理できるエージェントを確認します。このリストは、さまざまなチーム、チーム内のチャネル、およびチャネルダッシュボードでフィルタリングされます。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 管理 > エージェントの在席状況とキャパシティ.
2. リストで、ケースを処理できるエージェントを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AWA エージェントの在席状況とキャパシティ] フォーム

フィールド	定義
エージェント	エージェントの名前。
現在の在席状況	現在エージェントにアサインされている在席状況。
更新日時	このエージェントが最後に更新された日時。
チャネル	エージェントにアサインされたサービスチャネル。
使用中のキャパシティ	エージェントの現在の作業負荷。
キャパシティ	エージェントが処理できる最大キャパシティ。

未アサインのインタラクションの確認

現在キューで待機しており、どのエージェントにもアサインされていない、チャットと電話からの高度な作業アサイン の未アサインインタラクションのリストを表示します。このリストを使用して、高度なワークアサインメントのデバッグ、実装、または特定の作業アイテムがアサインされない理由の特定を行うことができます。

始める前に

必要なロール：awa_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 管理 > 未アサインのインタラクション.
2. リストで、未アサインのインタラクションを確認します。

フィールド	説明
番号	インタラクション番号。
タイプ	インタラクションの開始方法 (チャット、電話、Walk-up など)。
作成日時	インタラクションが作成された日付。
オープン対象者	インタラクションを開始するユーザーの名前。
アカウント	インタラクションに関連付けられた会社の名前。
アサイン先	インタラクションにアサインされているユーザー。
状況	インタラクションのステータス。
キュー	インタラクションにアサインされているキュー。
提供した日時	インタラクションが最初にエージェントに提供された日付。
却下	エージェントによって却下されたインタラクション。
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したインタラクション。
超過キューターゲット待機時間	キューのターゲット待機時間よりも長く待機したインタラクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未アサインタスク作業アイテムの確認

現在キューで待機しており、どのエージェントにもアサインされていない、ケースやインシデントなどの 高度な作業アサイン の未アサイン作業アイテムのリストを表示します。このリストを使用して、高度なワークアサインメントのデバッグ、実装、または特定の作業アイテムがアサインされない理由の特定を行うことができます。

始める前に
必要なロール：awa_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 管理 > 未アサインタスク作業アイテム.
   - タスクを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のタスクを変更するには、更新するタスクを選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

作業アイテムフォーム

フィールド	説明
アクティブ	タスクがまだ作業中であるか、完了しているか。
表示名	タスク名。
提供した日時	タスクが最初にエージェントに提供された日付。
状況	タスクのステータスを示すリスト： ○ 受入済み ○ キャンセル ○ 保留中の承認 ○ キューに格納
アサインルール	一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルール。
超過キューターゲット待機時間	キューのターゲット待機時間よりも長く待機したタスク。
却下	エージェントによって却下されたタスク。
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したタスク。
アサイン先	タスクにアサインされたユーザー。
ドキュメント ID	タスクにアサインされたドキュメント ID。
以前の作業アイテム	同じドキュメント ID の以前の作業アイテムへの参照。
ステータス変更日時	タスクステータスが最後に変更された日付。
キャンセル理由	タスクがキャンセルされた理由： ○ サービスチャネルの資格喪失 ○ 手動でアサイン済み ○ タイムアウト ○ 転送がキャンセル済みまたは却下

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
却下	タスクが却下されたかどうか。
作業アイテムサイズ	このタスクがアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。
待機時間	タスクがアサインされる前にキュー内で待機していた時間の長さ。
アサイン先グループ	タスクにアサインされたグループ。
ドキュメントテーブル	タスクにアサインされたドキュメントテーブル。
キュー	タスクにアサインされたキュー。

3. [送信] をクリックしてタスクを作成するか、[更新] をクリックしてタスクを変更します。

作業アイテムと AWA イベントを確認

作業アイテムと AWA イベントのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 高度な作業アサイン > 作業アイテム > すべて.
   作業アイテムのリストが表示されます。
2. 表示する作業アイテムのプレビューボタン (ⓘ) を選択します。
3. [作業アイテム] ダイアログボックスで、[レコードを開く] を選択します。

作業アイテムフォーム

フィールド	定義
超過キューターゲット待機時間	インタラクションがキューのターゲット待機時間よりも長く待機したことを示すインジケーター。
キュー	タスクにアサインされたキュー。
アサイン先	タスクにアサインされたユーザー。
ドキュメント ID	タスクにアサインされたドキュメント ID。
状況	タスクのステータス： ○ 受入済み ○ キャンセル ○ 受入処理待ち ○ キューに格納
アクティブ	タスクがまだ作業中 (アクティブ) であるか、完了しているかを示すインジケーター。
キャンセル理由	タスクがキャンセルされた理由： ○ サービスチャネルの資格喪失 ○ 手動でアサイン済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ タイムアウト ○ 転送がキャンセル済みまたは却下 **注:** インタラクション全体を通してすべてのエージェントがフルキャパシティのままである場合、作業アイテムはキャンセルされることがあります。
却下	タスクが却下されたかどうかを示すインジケーター。
却下	エージェントによって却下されたタスク。
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したタスク。
アサイン先グループ	タスクにアサインされたグループ。
ドキュメントテーブル	タスクにアサインされたドキュメントテーブル。
以前の作業アイテム	同じドキュメント ID の以前の作業アイテムへの参照。
ステータス変更日時	タスクステータスが最後に変更された日付。
アサイン者	作業アイテムをアサインしたユーザー。
表示名	タスク名。
提供した日時	タスクが最初にエージェントに提供された日付。
作業アイテムサイズ	このタスクがエージェントにアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。
待機時間	タスクがアサインされる前にキュー内で待機していた時間の長さ。
アサインルール	一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルール。
オファー数	作業アイテムがエージェントに提供された回数。

4. 作業アイテムフォームの一番下までスクロールして、AWA イベントのリストを表示します。
5. 表示する AWA イベントのプレビューボタン ( ) を選択します。
6. [AWA イベント] ダイアログボックスで、[レコードを開く] を選択します。

AWA イベントフォーム

フィールド	定義
発生元	AWA イベントをトリガーしたユーザー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
レコード ID	インタラクションレコード ID。
タイプ	AWA イベントのタイプ： ○ アサイン ○ 手動アサイン ○ ルーティング ○ 受け入れ ○ 却下 ○ キャンセル
名前	対応するインタラクションの名前。
チャネル	AWA イベントに使用されるサービスチャネル。
レコード テーブル	ログに記録されるドキュメントのテーブル名。
レコード詳細	作業アイテムレコードの詳細。
タイムスタンプ	AWA イベントが発生した日時。
イベントの詳細	AWA イベントの詳細： ○ ルーティングイベント - 選択されたキューの詳細 ○ アサインイベント - 選択されたエージェントと考慮された適格性プールの詳細これらの詳細には、各プールから検討されたすべてのエージェント候補エージェントのリストと、検討対象から除外されたエージェントの概要が含まれます。 ○ 却下イベント - アイテムを却下したユーザーとその理由の詳細。 ○ 手動アサイン - アサインを行うマネージャー、前のエージェントと新しいエージェント、および前の作業アイテム (存在する場合) の詳細。 ○ キャンセルイベント - 追加の詳細はありません。
サマリ	イベントサマリ

AWA イベントフォームが表示されます。

エージェントの親和性 の使用

エージェントの親和性 は、エージェントの作業履歴、関連タスク、またはアカウントチームの親和性によって作業アイテムをアサインすることができる 高度な作業アサイン 機能です。

高度な作業アサイン は、対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。エージェントの親和性 を使用して、この AWA アサインプロセスをカスタマイズし、作業アイテムに最適なエージェントを特定できます。エージェントの親和性 により、毎回新

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

しいエージェントの方向付けをするのではなく、同じエージェントが同様の作業アイテムにアサインされます。

注:
エージェントの親和性 ルールは、AWA アサインルールで指定されたアサインの適格性または制約を上書きしません。

親和性のタイプは次のとおりです。

履歴
: 同じ顧客にサービスを提供してきたエージェントの履歴に基づいて、最適なエージェントを特定します。

関連タスク
: 関連タスクのエージェントの過去のアサインをに基づいて、最適なエージェントを特定します。

アカウントチーム
: アカウントチームにおけるエージェントの責任またはロールに基づいて、最適なエージェントを特定します。

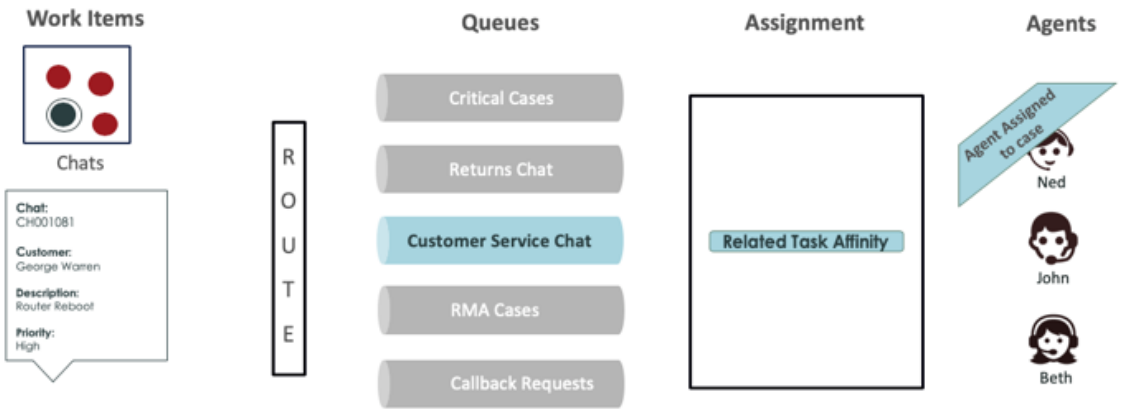
注:
アカウントチームの親和性は、カスタマーサービス管理 (CSM) の顧客のみが利用できます。

親和性ルールは AWA キューに関連付けられています。各キューには、最大 3 つのルールを関連付けることができます。親和性の順序によって、アサイン先エンジンがエージェントをランク付けする方法が決まります。高次の親和性ルールを持つエージェントが、最初に最適なエージェントと見なされます。

次の例は、AWA が エージェントの親和性 を使用して作業アイテムに最適なエージェントを決定する方法を示しています。この例では、AWA は、関連タスクの親和性、アカウントチームの親和性、および履歴の親和性の 3 つの親和性をすべてこの順序で使用するように構成されています。Boxeo 社の顧客である George Warren は、ルーターに問題があります。George は以前にサポートに連絡して問題を報告しました。そのケースはエージェント Ned にアサインされました。Boxeo のプライマリサポートエージェントは、エージェント John です。過去 7 日以内に、別のエージェントであるエージェント Beth が Boxeo とのチャットについて話しました。

次回、George がケースページからカスタマーサービスチャットを開始すると、ケースは関連タスクとしてチャットインタラクションに自動的に追加されます。エージェントの親和性は、関連するタスクの親和性を使用して、関連するタスクの過去のアサインを履行したエージェントを探します。エージェント Ned がレコードの関連タスクにアサインされたため、エージェント Ned が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント Ned にアサインします。

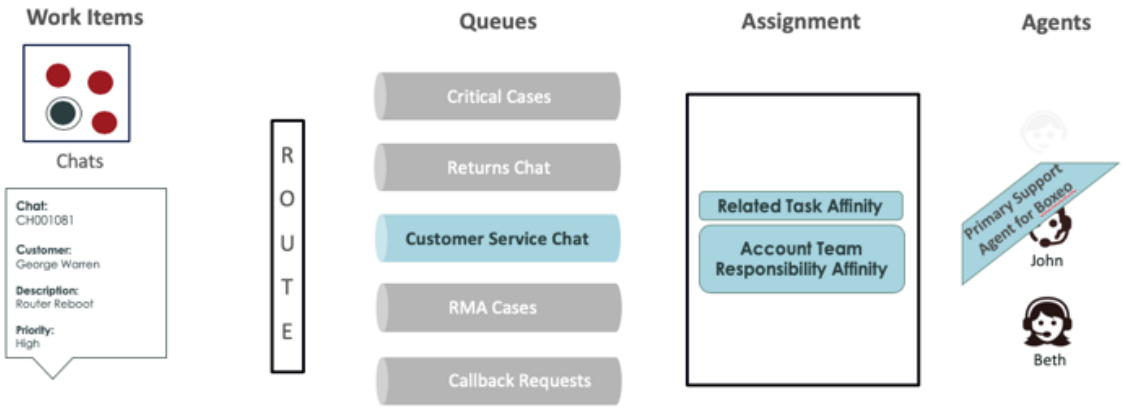
関連するタスクの親和性の例



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

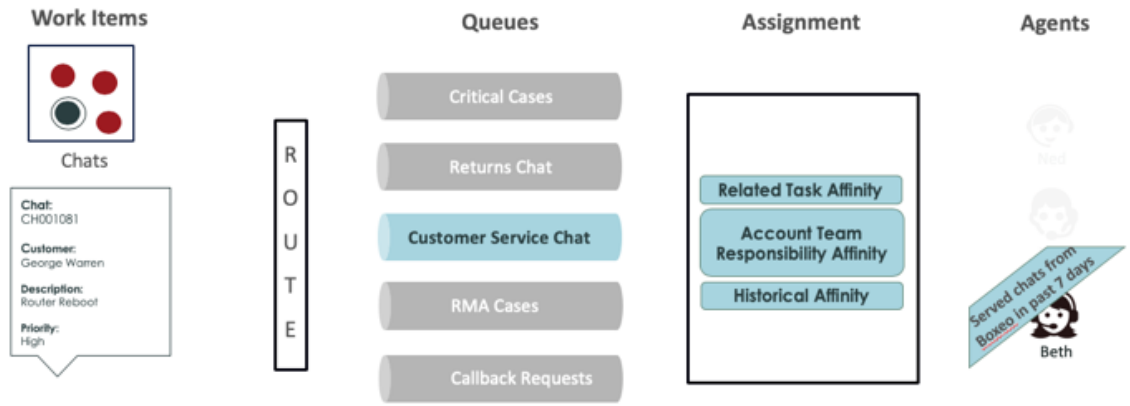
エージェント Ned が対応できないか、キャパシティがない場合、AWA はアカウントチームの親和性を使用します。アカウントチームにおけるエージェントの責任またはロールに基づいて、AWA は別のエージェントを探します。エージェント John は Boxeo 社のプライマリサポートエージェントであるため、エージェント John が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント John にアサインします。

アカウントチームの親和性の例



エージェント John が対応できない場合、AWA は履歴親和性を使用して、会社と最近やり取りしたエージェントを探します。この情報は エージェントの親和性 画面に保存されます。エージェント Beth が過去 7 日以内に Boxeo とのチャットに対応したため、エージェント Beth が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント Beth にアサインします。

過去の親和性の例



エージェントが開始した **SMS** 会話

カスタマーサービス管理 (CSM) は、エージェントと顧客のやり取りを追跡する SMS などの追加のメッセージングチャネルをサポートしています。

要件

[エージェントインタラクション] 画面で **[SMS** の作成] オプションを表示するには、メッセージングタイプチャネルのプロバイダー構成が少なくとも 1 つ利用可能である必要があります。プロバイダー sys_cs_provider_application.list の詳細については、「チャネル識別子の作成」を参照してください。

電話番号の検証

REST エンドポイント /api/now/initiate_message/validate_phone_number は、電話番号が E.164 形式かどうかを検証するために使用されます。既知のコンシューマーの番号が E.164 形式でない場

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

合、たとえばコンシューマーの場所などに基づいて、E.164 形式に変換されます。場所が見つからない場合は、デフォルトで番号が E.164 形式に変換されます。E.164 フォーマットと検証の詳細については、「電話番号フィールドタイプ」を参照してください。

顧客プロファイルの検証

REST エンドポイント /api/now/initiate_message/validate_profile は、チャネルユーザープロファイルを検証するために使用されます。電話タイプのインタラクションへの返信として SMS を送信すると、そのインタラクションに元々関連付けられていたコンシューマーにメッセージが送信されます。同じ電話番号が別のコンシューマーに関連付けられていて、SMS を送信すると、その電話番号が現在別のコンシューマーに関連付けられているというメッセージが表示され、新しいメッセージを送信すると、電話番号が現在のユーザーに関連付けられます。

電話番号がコンシューマー A に関連付けられ、インタラクションが発生した後、コンシューマー A の電話番号が切断されました。コンシューマー B との新しいインタラクションがあり、コンシューマー A に関連付けられたものと同じ電話番号を選択すると、次のメッセージが表示されます。電話番号は現在コンシューマー A に関連付けられており、新しいメッセージを送信すると、コンシューマー A の電話番号が現在のユーザーであるコンシューマー B に関連付けられます。

エージェントが開始した **SMS** 会話

要求者との SMS 会話を開始するために、エージェントは送信サービスのプロバイダー番号を選択するか、プロバイダー番号を手動で入力できます。現在進行中の SMS 会話がある場合は、自動的に表示されます。エージェントが SMS 会話を開始すると、次のようになります。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションをエージェントにアサイン
エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • ライブグループプロファイルにエージェントを追加 • リアサインなし
VA が関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする
別の連絡先/消費者/ユーザーが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいチャネルユーザープロファイルを作成し、既存のチャネルユーザープロファイルを非アクティブ化する • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信元および送信先番号の動作をカスタマイズする

AgentInitiatedConversationUtil 拡張ポイントが追加され、送信元および送信先フィールドのデフォルトの動作を変更する顧客のロジックを実装します。詳細については、「Associating user profiles on messaging interactions (メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け)」を参照してください。このストアアプリケーションでは、AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl 拡張ポイントは、開始番号と終了番号をフェッチするように構成されています。

SMS 会話を作成する

エージェントは、さまざまな問題を解決するために顧客とやり取りする SMS を作成できます。インタラクションがメッセージタイプでない場合は、**[SMS** の作成]オプションが表示されます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user
プロバイダーは、SMS メッセージタイプチャネル用に設定されています。

このタスクについて

エージェントは、メッセージタイプではない進行中のインタラクションに対して SMS を作成して送信できます。

手順

1. **[SMS** の作成] をクリックします。
   [SMS で送信 (Send via SMS)] 画面が表示されます。
2. [送信元：] ドロップダウンリストから電話番号を選択します。
   - プロバイダーの電話番号が 1 つしかない場合、このフィールドには番号が事前に入力されています。
   - SMS チャネルで利用可能なプロバイダープロファイルが複数ある場合は、ドロップダウンリストから選択できます。
3. [送信先] ドロップダウンリストから 電話番号を選択します。
   - 電話番号は、コンシューマーレコードまたは連絡先レコードから事前に入力されています。
   - 両方が入力されていない場合、システムは sys_user テーブル内のオープン対象レコードから番号を検索します。
   - コンシューマーまたは連絡先に関連付けられたチャネルユーザープロファイルが既に存在する場合、電話番号は事前に入力されています。

   a. [その他] を選択し、ドロップダウンリストで電話番号を選択します。

   > **注:**
   > すべての電話番号は E.164 形式である必要があります。電話番号とチャネルユーザープロファイルの検証の詳細については、「電話番号の検証」を参照してください。

   同じまたは異なるコンシューマーとの進行中の SMS タイプのインタラクションが既に存在する場合は、インタラクションカードを同じ画面で表示できます。選択したコンシューマー番号のインタラクションカードには、インタラクション番号、メッセージタイプ、最終更新時刻、コンシューマー、およびアサイン先情報が含まれています。
4. [メッセージ] フィールドにメッセージを入力します。
5. [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択し、添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メッセージに添付できるのは画像ファイルのみです。REST API の添付ファイルのアップロードの詳細については、「添付ファイル - POST /now/attachment/upload」を参照してください。

6. [送信] をクリックします。
   詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。

高度な作業アサイン 参照

以下のセクションでは、高度な作業アサイン (AWA) とともにインストールされるコンポーネントとプロパティ、およびドメインセパレーションとパフォーマンス統計情報について詳しく説明します。

アナリティクスおよびレポートのソリューション

以下のセクションでは、高度な分析と プラットフォームアナリティクスソリューション について説明します。高度なアナリティクス機能を使用すると、アクセスできる 高度な作業アサイン ダッシュボードを表すカードを表示できます。

高度なアナリティクスを使用した **AWA** ダッシュボードへのアクセス

高度なアナリティクス機能を使用すると、アクセス可能な 高度な作業アサイン ダッシュボードを表すカードを表示できます。また、ダッシュボードピッカーを表示して、グループ内のすべてのダッシュボードのカードを表示することもできます。その後、リストからダッシュボードを検索して選択できます。

移動先 高度な作業アサイン > 管理 > 高度なアナリティクス.

ダッシュボードの高度なアナリティクスでは、次のいずれかのカテゴリのダッシュボードを表示できます。デフォルトでは、ダッシュボードの高度なアナリティクスにアクセスすると [最近] カテゴリが選択されます。

- [最近] には、最近訪問した最大 9 個のダッシュボードが表示されます。最新のダッシュボードが最初に表示されます。
- [自分が所有] には、自分が作成したダッシュボードと、自分に所有権がアサインされたダッシュボードが表示されます。
- [自分と共有] には、ユーザーとしての自分またはグループやロールのメンバーと共有されているダッシュボードが表示されます。
- [すべて] には、自分がアクセスできるすべてのダッシュボードが表示されます。

> **注:**
> 選択するカテゴリによって、グループリストとダッシュボードピッカーフィールドから選択するときに表示されるダッシュボードグループと個々のダッシュボードが制限されます。インシデントグループに自分と共有されているダッシュボードがないときにグループリストから [インシデント] を選択すると、概要に「検索に一致するダッシュボードがありません」というメモが表示されます。

[最近] タブを除くすべてのタブは、以下のように昇順にソートされます。

1. ダッシュボードグループ - 注文

   ダッシュボードの所有者は、ダッシュボードグループのフォームで注文番号を指定できます。このフィールドはオプションです。

2. ダッシュボードグループ - 名前
3. ダッシュボード - 注文

自動翻訳

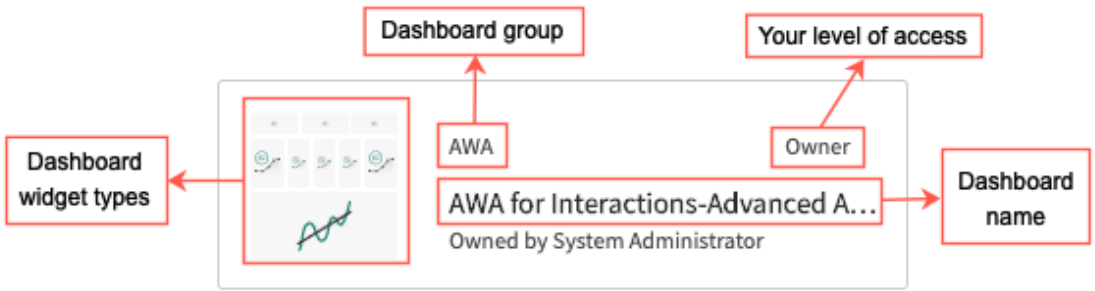
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの所有者は、ダッシュボードのフォームに注文番号を指定できます。このフィールドはオプションです。

4. ダッシュボード - 名前

高度なアナリティクスタイルの使用

高度なアナリティクスのタイルには、ダッシュボード上のウィジェットのサムネイル、ダッシュボードグループ、ダッシュボードへのアクセスレベル、ダッシュボードの名前、およびダッシュボードのオーナーが表示されます。ダッシュボードのアクセスレベルには、オーナー、エディター、およびビューアがあります。詳細については、「レスポンシブダッシュボードの共有」を参照してくださ

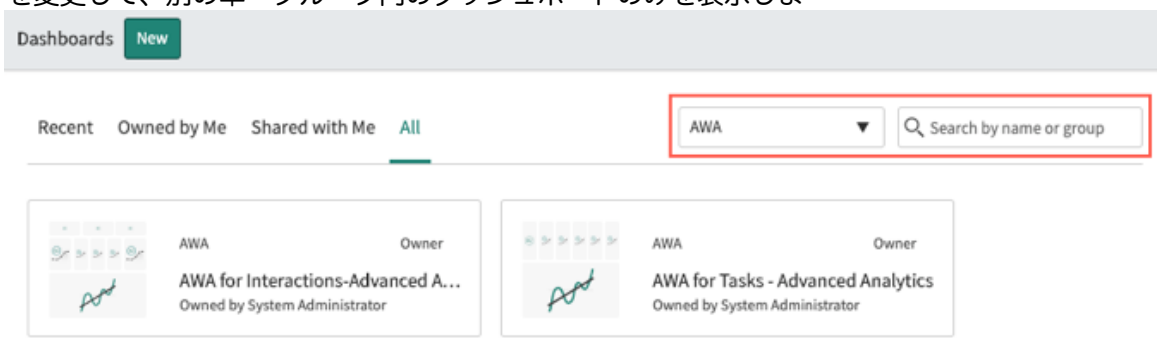


い

注:
ダッシュボードウィジェットを表示できない場合は、アドミニストレーターに連絡するように求めるメッセージが表示されます。構成設定の誤り、アクセス制限、または表示するデータがないため、ダッシュボードウィジェットを表示できない場合があります。

高度なアナリティクスグループリストの使用

高度なアナリティクス画面では、デフォルトで AWA 関連のダッシュボードのみが表示されます。他のダッシュボードを表示するには、グループリストを変更して、別の単一グループ内のダッシュボードのみを表示しま



す。

[新規] をクリックして、レスポンシブダッシュボードを作成または構成 します。

運用ダッシュボード

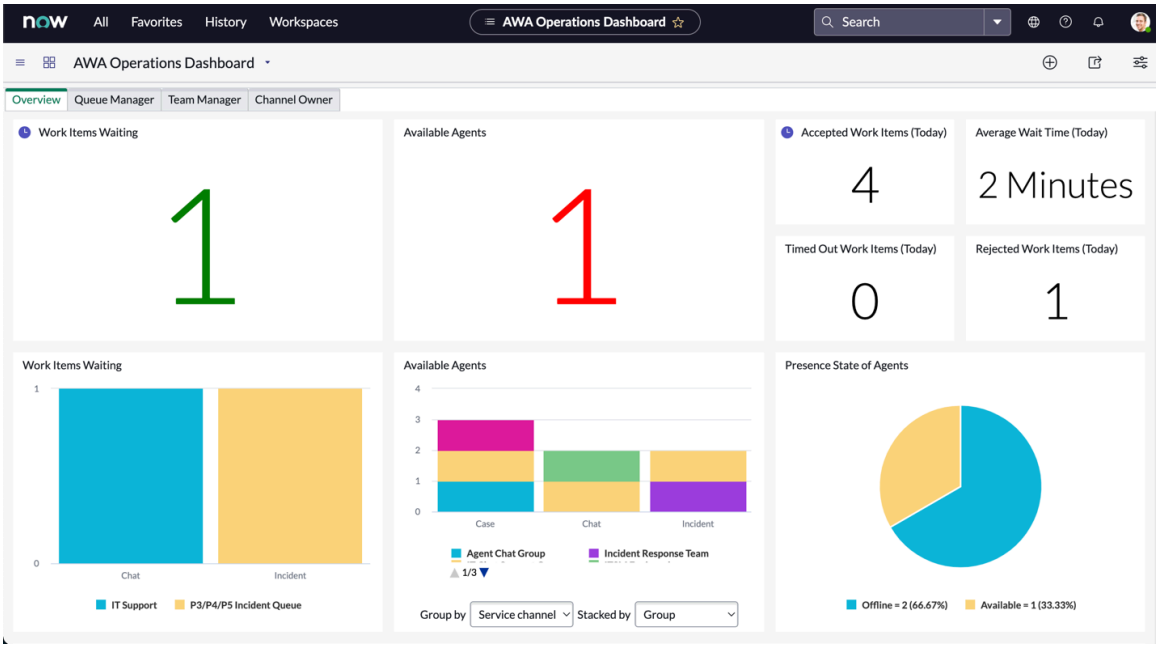
マネージャーがすべてのサービスチャネルにわたって作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

このダッシュボードは、高度な作業アサイン コンテンツパックで利用可能です。コンテンツパックのアクティブ化については、「高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度な作業アサイン 運用ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA アドミニストレーター：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度な作業アサイン を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたインタラクション作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るインタラクション作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	エージェントが承認したインタラクション作業アイテムの割合。
ターゲット作業項目を超える	ターゲット待ち時間を超えたインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたインタラクション作業アイテムの割合。
週次の傾向	過去 1 週間の次の各状況の作業アイテムの数： • 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー
- アサイン先グループ

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

役職	タイプ	説明
承認された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア 	エージェントが過去 1 時間に承認したインタラクション作業アイテム数。
破棄された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア 	エージェントが過去 1 時間に破棄したインタラクション作業アイテム数。
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	単一スコア 	過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

自動翻訳

高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション

この プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスソリューション の有効化

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

注:
ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。

この プラットフォームアナリティクスソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度なワークアサインメントのソリューションを有効にするには、アドミンは システム定義 > プラグイン さらに、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメントプラグインをアクティブ化します。

仮想エージェントアカデミー：分析を使用して高度なワークアサインメントを最適化する 高度なワークアサインメント向けプラットフォームアナリティクスソリューションの詳細については、このビデオをご覧ください。

関連情報

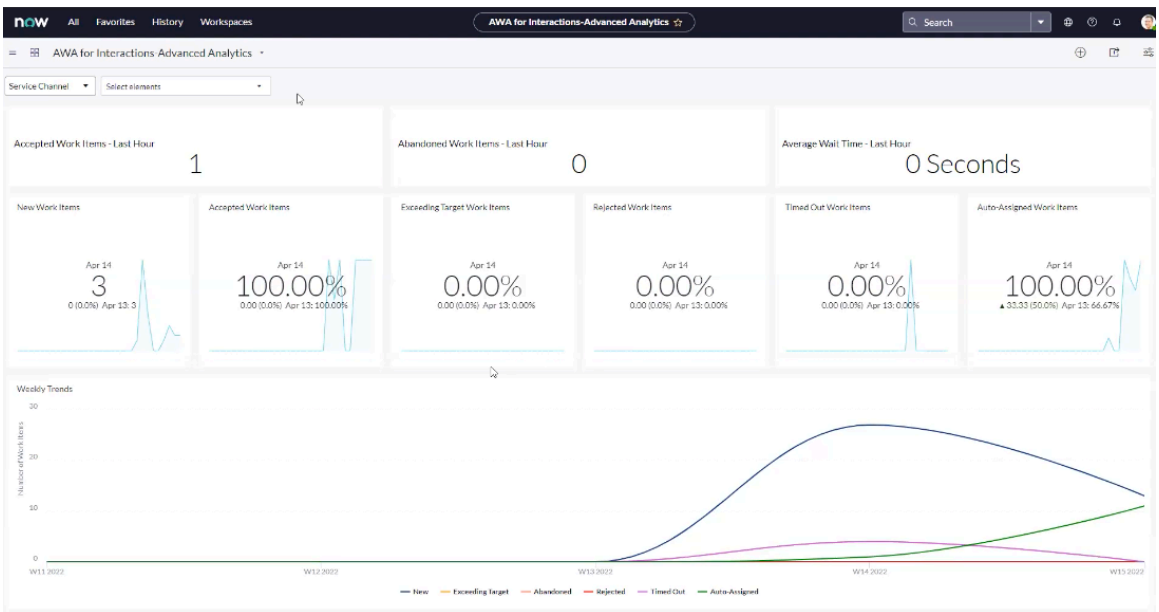
パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

高度な作業アサイン インタラクションダッシュボード

マネージャーがインタラクション [interaction] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにできます。

このダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメントプラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

AWA インタラクションダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA アドミニストレーター：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度な作業アサイン を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたタスク作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るインタラクション作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	過去 1 時間にエージェントが承認したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
超過ターゲット作業アイテム	ターゲット待ち時間を超えたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
自動アサインされた作業アイテム	自動的にアサインされたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
週次傾向	過去 1 週間の次の各状況の作業アイテムの数： • 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ • 自動アサイン済み

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
承認された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコ  ア	エージェントが過去 1 時間に承認したインタラクション作業アイテム数。
破棄された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコ  ア	エージェントが過去 1 時間に破棄したインタラクション作業アイテム数。
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	単一スコ  ア	過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

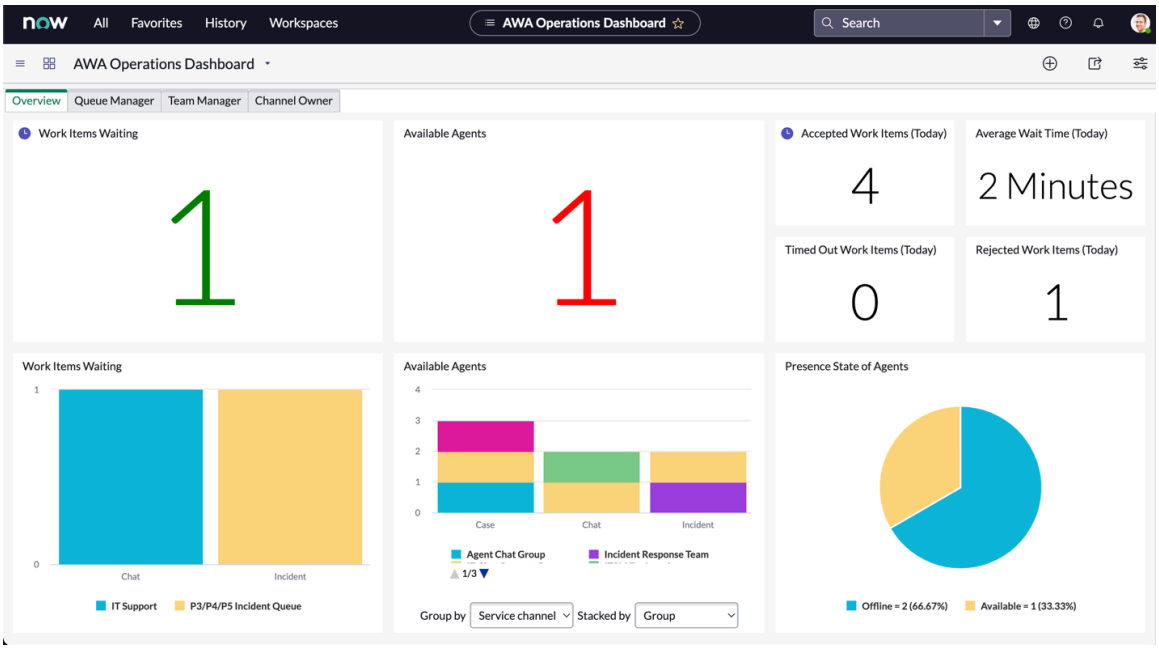
高度な作業アサイン 運用ダッシュボード

マネージャーがすべてのサービスチャネルにわたって作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

このダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメントプラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

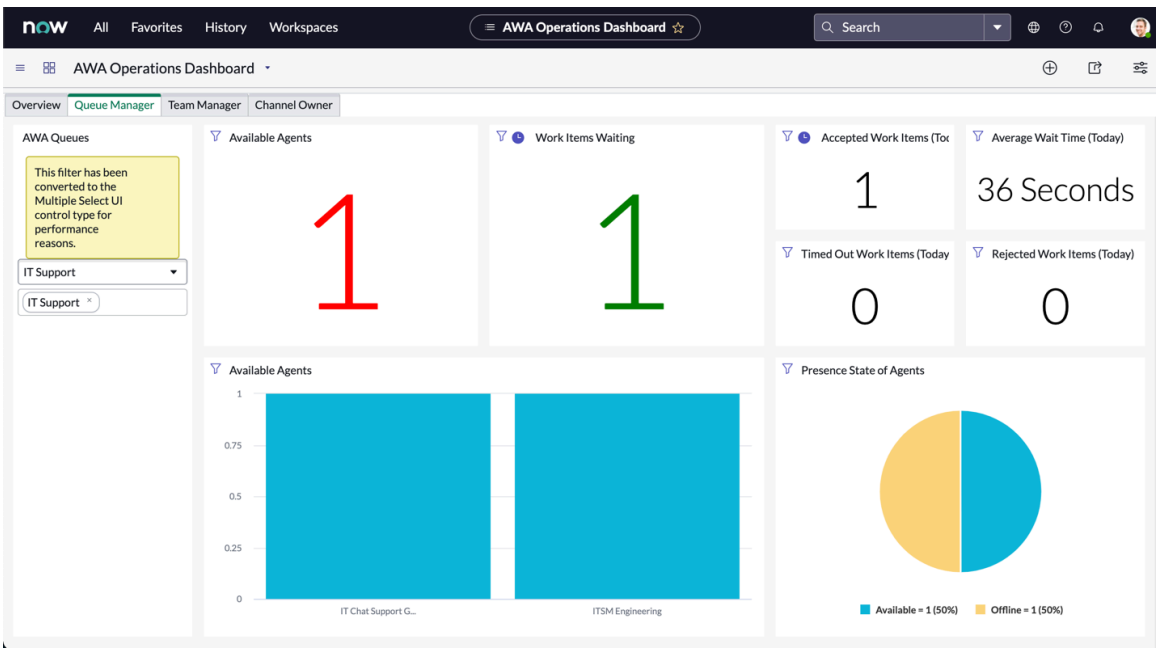
AWA 運用ダッシュボード - 概要

運用ダッシュボードの [概要] タブには、すべてのキュー、チーム、およびチャネルの情報が表示されます。



AWA 運用ダッシュボード - キューマネージャー

運用ダッシュボードの [キューマネージャー] タブには、全体的なキュー情報が表示されます。左側のパネルから、確認するキューを選択できます。

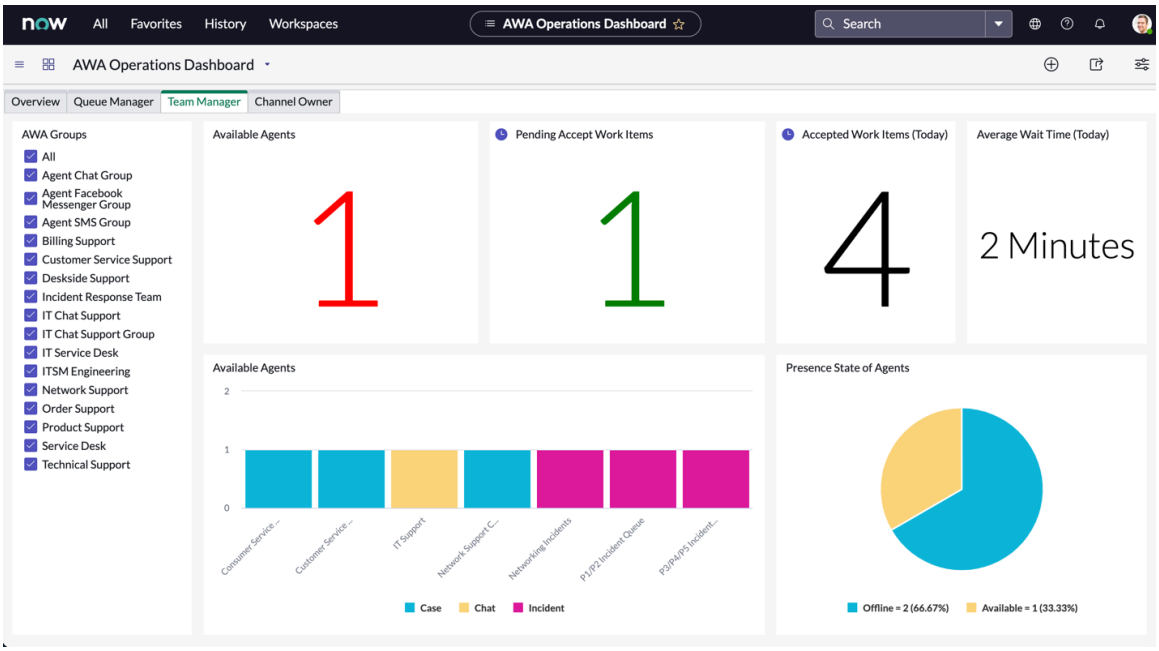


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

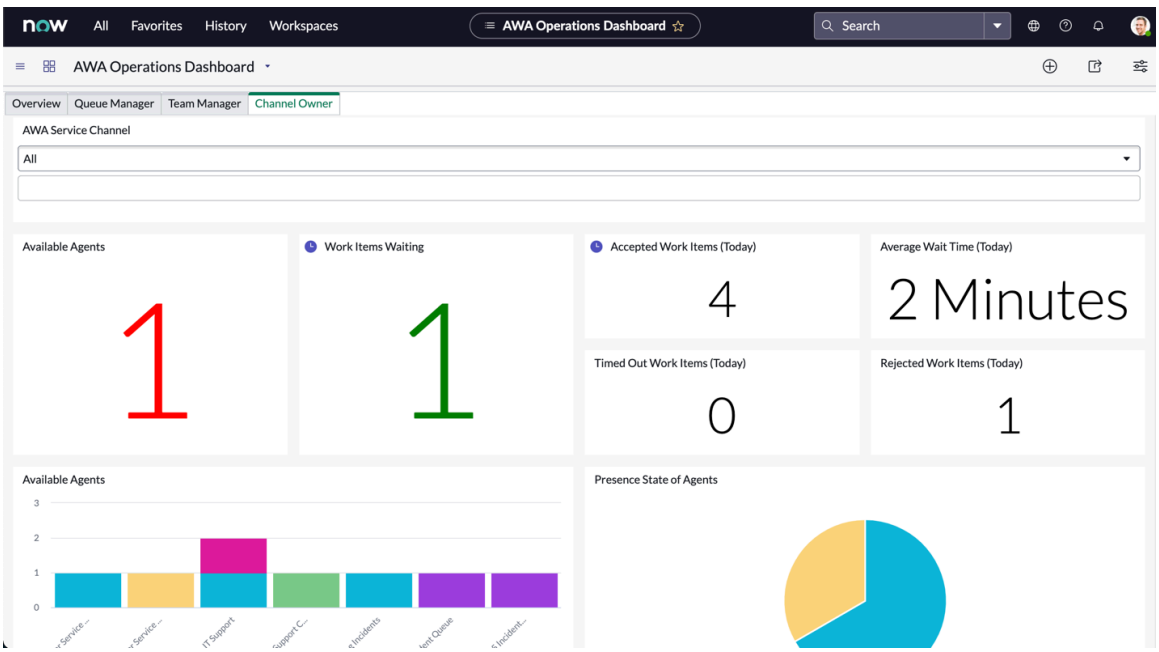
AWA 運用ダッシュボード - チームマネージャー

運用ダッシュボードの [チームマネージャー] タブには、グループレベルの情報が表示されます。左側のパネルから、確認するグループを選択できます。



AWA 運用ダッシュボード - チャネルオーナー

運用ダッシュボードの [チャネルオーナー] タブには、ドロップダウンリストから選択したサービスチャネルに応じて、チャネルデータ全体が表示されます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA アドミニストレーター：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように AWA を設定します。	awa_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

ブレークダウン

ブレークダウンは、情報をさまざまなカテゴリに分類します。さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
待機作業アイテム	単一スコア	承認待ちまたはキューに格納されている作業アイテム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
利用可能なエージェント	単一スコア	利用可能なエージェント数。
承認された作業アイテム (今日)	単一スコア	エージェントが今日承認した操作アイテム数。これには、承認された自動アサイン作業アイテムが含まれます。
平均待ち時間 (今日)	単一スコア	今日エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかった時間の平均。
タイムアウトした作業アイテム (今日)	単一スコア	今日タイムアウトした作業アイテム。
却下された作業アイテム (今日)	単一スコア	却下されたがタイムアウトしていない作業アイテム。
エージェントの在席ステータス		さまざまな在席状況でのエージェントの分布。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

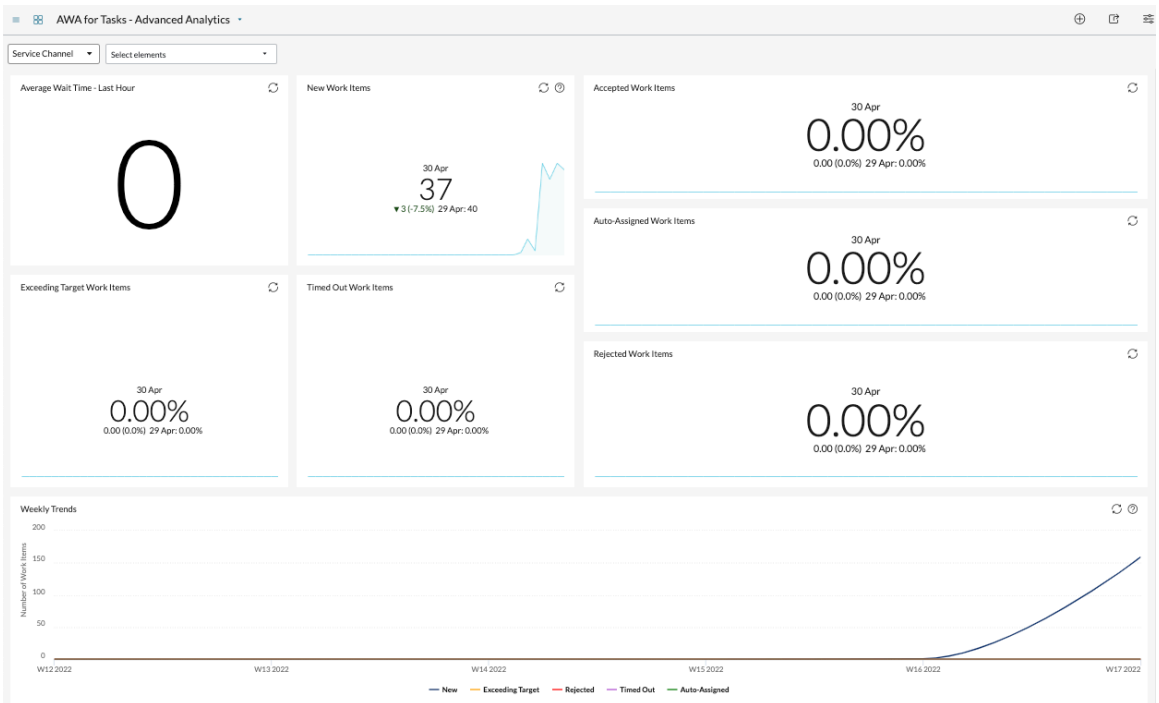
タイトル	タイプ	説明
エージェントの在席状況とキャパシティ		アサイン先グループ内のエージェントの数とリストには、現在の在席状況、ユーザーが現在の在席状況を入力してから経過した時間、およびチャネルごとの使用中のキャパシティが表示されます。 • エージェント • 現在の在席状況 • 更新日時 • チャネル • 使用中のキャパシティ • 適用済み最大キャパシティ • 使用中のユニバーサルキャパシティ • 最大ユニバーサルキャパシティ

高度な作業アサイン タスクダッシュボード

マネージャーがタスク [task] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにできます。

このダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメントプラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

AWA タスクダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA アドミニストレーター：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度な作業アサイン を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたタスク作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るタスク作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	エージェントが承認したすべてのタスク作業アイテムの割合。
自動アサインされた作業アイテム	自動的にアサインされたすべてのタスク作業アイテムのパーセンテージ。
超過ターゲット作業アイテム	ターゲット待ち時間を超えたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
週次傾向	過去 1 週間の次の各状況の作業アイテムの数：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター	説明
	• 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ • 自動アサイン済み

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
平均タスク待機時間 - 過去 1 時間	単一スコ  ア	過去 1 時間に顧客がエージェントの応答を待っていた平均時間。

高度な作業アサイン のメッセージング用ダッシュボード

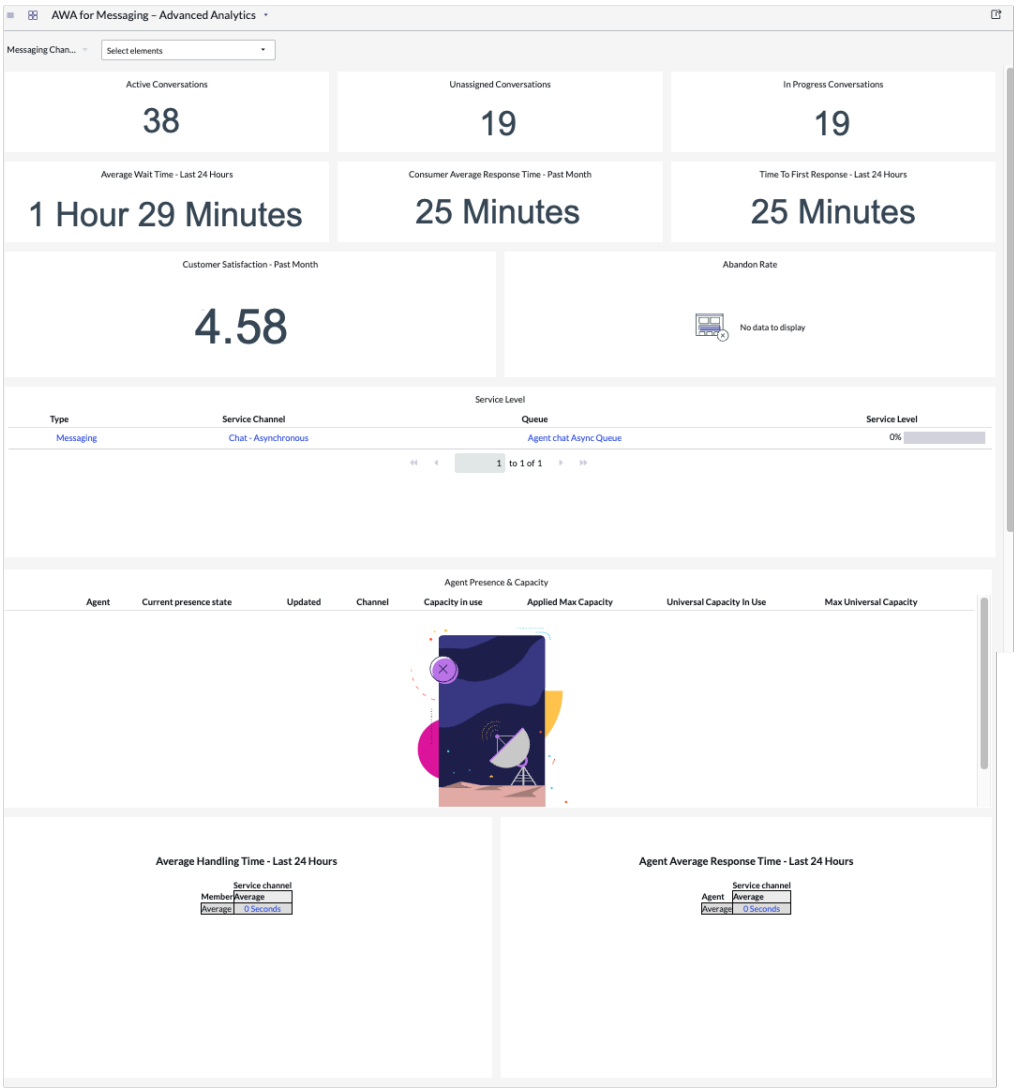
マネージャーが会話 [interaction] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

このダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメントプラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「高度なワークアサインメントの プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA のメッセージング用ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA アドミニストレーター：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度な作業アサイン を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

インジケーター	説明
破棄率	要求者が放棄した会話の割合。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
アクティブな会話	単一スコア	[完了してクローズ] または [破棄してクローズ] ではなく、キャンセルされていないエージェントチャットのメッセージング会話。
未アサインの会話	単一スコア	保留中の承認またはキューに格納されたステータスのエージェントチャットのメッセージング会話。
進行中の会話	単一スコア	保留中、新規、または作業中のエージェントチャットのメッセージング会話。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
平均待ち時間 - 過去 24 時間	単一スコ  ア	今日エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかった時間の平均。
コンシューマーの平均応答時間 - 過去 1 か月間	単一スコ  ア	[完了してクローズ] または [破棄してクローズ]で 、アサインされており、要求者の平均応答時間が空ではなく、1 か月後に作成されたメッセージング会話。
最初の応答までの時間 - 過去 24 時間	単一スコ  ア	最初の応答待ち時間が空ではなく、24 時間後に作成された受信メッセージング会話。
顧客満足度 - 過去 1 か月間	単一スコ  ア	過去 1 か月間の顧客満足度
サービスレベル	単一スコ  ア	• タイプ • サービスチャネル • キュー • サービスレベル
エージェントの在席状況とキャパシティ		• エージェント • 現在の在席状況

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		• 更新日時 • チャネル • 使用中のキャパシティ • 適用済み最大キャパシティ • 使用中のユニバーサルキャパシティ • 最大ユニバーサルキャパシティ
平均処理時間 - 過去 24 時間	単一スコア	過去 24 時間のインタラクション処理期間の平均時間。
エージェントの平均応答時間 - 過去 24 時間	単一スコア	過去 24 時間のエージェントの平均応答時間。

自動翻訳

高度な作業アサインダッシュボードの移行

高度な作業アサイン CoreUI ダッシュボードをネクストエクスペリエンスに移行することで、主要なプラットフォーム機能を持つ製品を広く採用できるようになり、顧客のメリットが高まります。

高度な作業アサインの新規ユーザーには、デフォルトでネクストエクスペリエンスダッシュボードが表示されます。

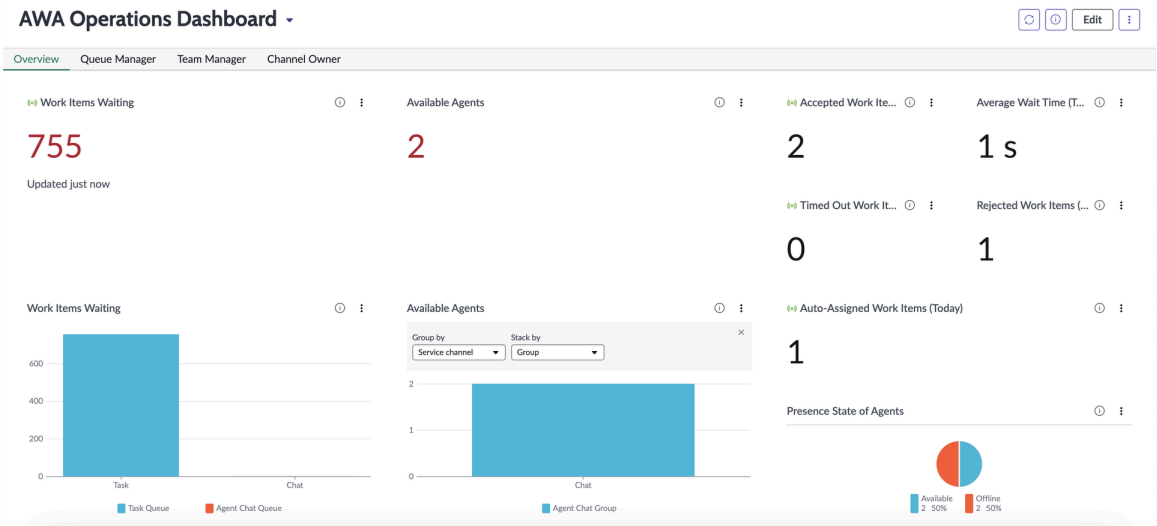
既存のユーザーがアップグレードを行った場合、カスタムで加えた変更は、デフォルトの新しいダッシュボードでは表示されないようになっています。既存のユーザーの CoreUI ダッシュボードが削除または廃止されることはありません。新しい ネクストエクスペリエンス ダッシュボードで CoreUI ダッシュボードのカスタム変更を確認するには、Washington DC リリースから Xanadu リリースにアップグレードする際に、CoreUI のカスタマイズ済みダッシュボードを ネクストエクスペリエンス に移行する必要があります。

AWA ネクストエクスペリエンス ダッシュボード

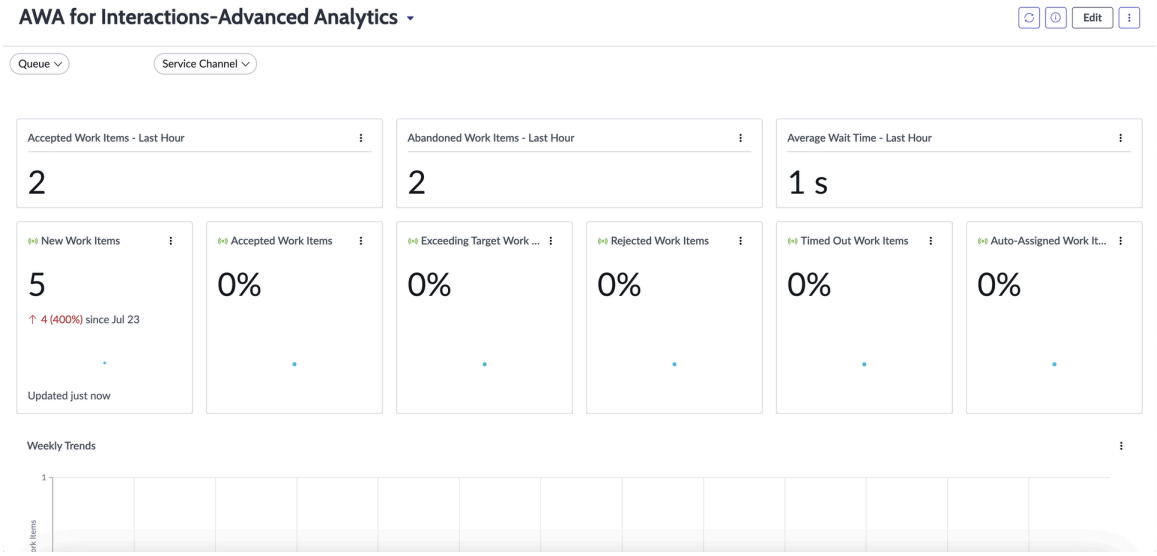
すべての AWA コア UI ダッシュボードがネクストエクスペリエンスに移行されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

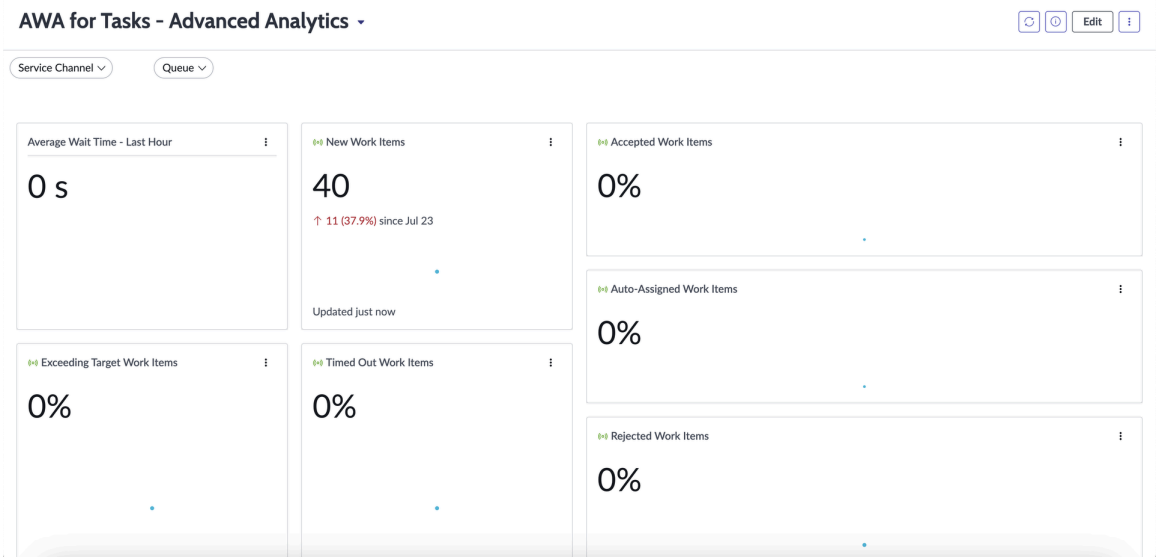
AWA 運用ダッシュボード



AWA インタラクションダッシュボード



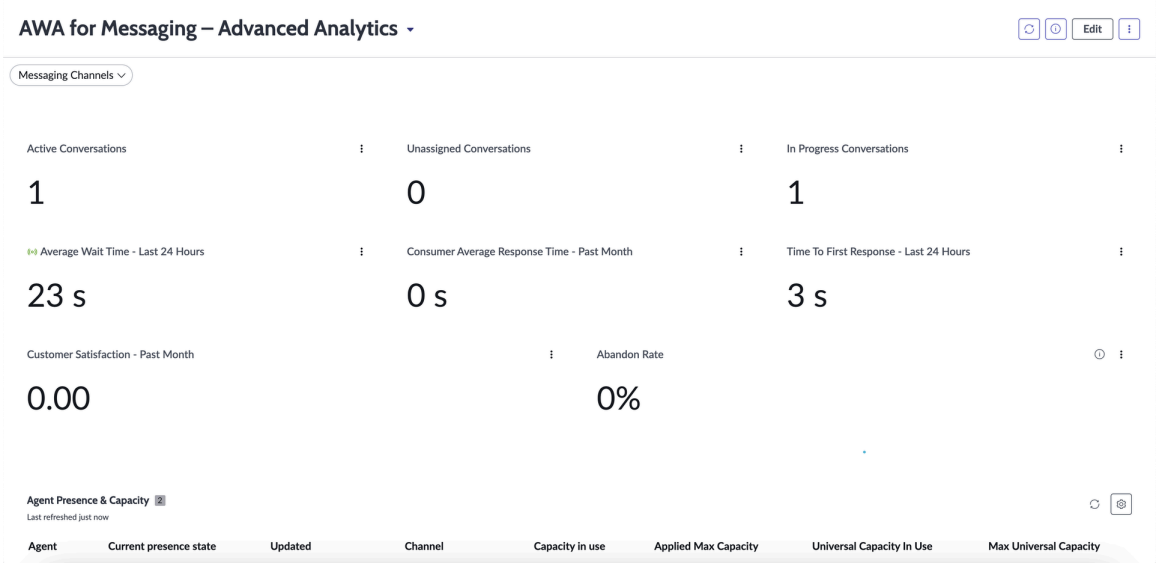
AWA タスクダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA メッセージングダッシュボード



アサインルールフォーム

高度な作業アサイン アサインルールを作成または変更する場合、[アサインルール] フォームには次のフィールドが含まれます。

アサインルールフォーム

フィールド	定義
名前	アサインルールの名前。
アプリケーション	このアサインルールが属するアプリケーションの名前。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
簡単な説明	アサインルールの簡単な説明。
アサイン担当者	アサインのタイプ。次のいずれかの値を選択します。 • 前回のアサイン：作業がアサインされていない時間が最長のエージェントに作業アイテムをルーティングします。 • 最大キャパシティ：作業を処理する対応可能性が最大のエージェントに作業アイテムをルーティングします。
自動アサイン処理	エージェントが [承認] または [却下] を選択することなく、作業アイテムが自動的に承認されます。 • [作業アイテムの自動アサインを有効化]：このオプションをオンにすると、エージェントの代わりに作業アイテムが自動的に承認されます。エージェントは、作業アイテムを手動で承認または却下することはできません。 • [表示オプション]：次のいずれかの値を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
	○ [受信ボックスカード] を選択して、チャットインタラクションを承認し、エージェントの受信ボックスに追加します。エージェントは受信ボックスから承認されたインタラクションを開くことができます。 ○ [受信ボックスカードとワークスペースタブ] を選択して、チャットインタラクションを承認し、承認された各インタラクションのタブを開きます。
却下の処理	作業アイテムの却下方法および処理方法。 • エージェントに却下を許可：エージェントは受信ボックスの作業アイテムを却下できるようになります。 • タイムアウト時に再アサイン：エージェントが指定タイムアウト時間内に受け入れも却下もしなかった作業アイテムを再アサインできるようにします。 ○ タイムアウト値 (日、時、分、秒)：アサインがタイムアウトして別のエージェントに再アサインされるまでに、エージェントが作業アイテムの受け入れまたは却下を行う時間。 ○ タイムアウト在席状況：タイムアウト発生後のエージェントの対応可能性ステータス。在席、不在、オフラインのいずれか。 自動割り当て処理がアクティブ化されている場合、このタブは使用できません。
スキルの処理	スキルに基づいたワークアサインメント。 • スキルを有効にする：適切なスキルを持つエージェントに作業アイテムをルーティングします。選択すると、[スキルレベルを評価] および [必須スキルを強制] チェックボックスがクリアされた状態で表示されます。 • スキルレベルを評価：スキルレベルに基づいて、最も適格なエージェントに作業アイテムをルーティングします。 • 必須スキルを強制：必須スキルを持つエージェントに作業アイテムをルーティングします。
シフト処理	シフトに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
	• シフトベースのアサインを有効にする：エージェントのシフトで利用可能な時間に基づいて、エージェントに作業アイテムをアサインします。 • 時間制約の追加：シフト内の作業アイテムを完了するために必要な時間を追加し、エージェントが必要な期間継続して対応可能かどうかを指定します。 このフィールドは、[シフトベースのアサインを有効化] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • エージェント基準：エージェントのシフトの残り時間に基づいてエージェントを選択します。 このフィールドは、[シフトベースのアサインを有効化] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ シフトの残り時間が最小：シフトで利用可能な最小時間に基づいて、対応可能なエージェントのグループからエージェントに作業アイテムをアサインします。 ○ シフトの残り時間が最大：シフトで利用可能な最大時間に基づいて、対応可能なエージェントのグループからエージェントに作業アイテムをアサインします。 • 所要時間：作業アイテムの完了に必要な時間。 • 必要な期間継続して対応可能：シフトを中断することなく、必要な期間継続的に対応可能なエージェントに作業アイテムをアサインします。シフトに必要な最小時間がないエージェ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
	ントは、作業アイテムのアサインの対象にはなりません。 **注:** [シフト処理] フィールドは、高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) が有効で、カスタマーサービスのワークフォース最適化プラグイン (com.snc.wfo.csm) または ITSM のワークフォース最適化プラグイン (com.snc.wfo_itsm) またはその両方がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。マネージャーは、エージェントがシフトをアサインするスケジュールを計画しておく必要があります。詳細については、「Scheduling in Workforce Optimization for Customer Service」および「Scheduling in Workforce Optimization for ITSM」を参照してください。 このフィールドは、[時間制約を追加] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

高度な作業アサイン の監視ページ

アドミン (admin または awa_admin) は、高度な作業アサイン 統計ページの情報を確認することで高度な作業アサイン アクティビティを監視できます。

高度な作業アサイン 統計ページに AWA パフォーマンス統計が表示されます。アドミニストレーターは、<instance_url>/awa_stats.do と入力して 高度な作業アサイン 統計ページにアクセスできます。ここで、instance_url は ServiceNow URL のベースです。

注:
平均、中央値、最大、および最小の統計情報は、表示している特定のノードを表します。

合計エージェントサマリ

フィールド	説明
エージェントのステータス	アサインされたすべてのエージェントのエージェントステータスの概要

チャネルサマリ

作業アイテム

フィールド	説明
キューに格納された数	現在キューにある作業アイテムの数
受入処理待ちの数	現在受入処理待ちの作業アイテムの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作業アイテム (続く)

フィールド	説明
重複の数	重複する作業アイテムの数 (通常は転送からの同じドキュメント ID を意味します)
却下された数	却下された作業アイテムの数
チャネル条件を満たす現在の数	チャネル条件が満たされた作業アイテムの数
使用率条件を満たす現在の数	現在の使用率条件が満たされた作業アイテムの数
チャネルおよび使用率条件を満たす現在の数	チャネルと使用率の両方の条件を満たす作業アイテムの数
合計作業アイテム数	指定されたチャネルの作業アイテムの合計数

クエリパフォーマンス

フィールド	説明
最大クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の最大時間
最小クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の最小時間
平均クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の平均時間
クエリ応答時間の中央値	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答時間の中央値
合計クエリ数	指定されたチャネルに対して非アクティブ/未アサインの作業アイテムの照会が行われた合計数

レコード監視

フィールド	説明
レコード監視エントリが存在するかどうか	チャネルに必要なレコード監視 (チャネル適格性レスポンダー、作業アイテムレスポンダー、作業負荷レスポンダー) が存在する場合は true。
トリガーされたエントリ数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onEntry が呼び出された回数
トリガーされた終了数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onExit が呼び出された回数
トリガーされた変更数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onChange が呼び出された回数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キュー

フィールド	説明
キューの合計数	特定のチャネルのアクティブなキューの合計数
スケジュール内のキューの数	現在スケジュールされている特定のチャネルのキューの数
スケジュール外のキューの数	現在スケジュールされていない特定のサービスチャネルのキューの数
非アクティブなキューの数	アクティブとしてマークされていないキューの数

エージェント

フィールド	説明
指定されたチャネルのエージェントステータスの概要	このステータスのエージェントの数

チャネルブレークダウン

キュー

フィールド	説明
スケジュール内	キューがスケジュール内にある場合は true、それ以外の場合は false
対応可能なエージェント	指定されたキューに対応可能なエージェントがある場合は true、それ以外の場合は false
対応可能なエージェントの数	指定されたキューで対応可能としてマークされたエージェントの数
キューにある作業アイテムの数	指定されたキューにある作業アイテムの数
承認待ちの作業アイテムの数	指定されたキューの承認待ちの作業アイテムの数
作業アイテムの最大ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする最大ルーティング時間
作業アイテムの最小ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする最小ルーティング時間
作業アイテムの平均ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする平均ルーティング時間
作業アイテムのルーティング時間の中央値	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインするルーティング時間の中央値
作業アイテムの合計ルーティング数	作成されたレコードからキューにルーティングされた作業アイテムの合計数

高度な作業アサイン ロール

高度な作業アサイン (AWA) は次のロールとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

AWA アドミン [awa_admin]

AWA アドミニストレーターは AWA を構成および管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

AWA エージェント [awa_agent]

AWA エージェントは、複数のサービスチャネルにわたって、顧客とのやり取りを処理し、作業負荷を管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

AWA 統合ユーザー [awa_integration_user]

AWA 統合ユーザーは、AWA 統合 API を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

AWA マネージャー [awa_manager]

AWA マネージャーは、すべてのサービスチャネルにわたってエージェントのパフォーマンスを監視します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

高度な作業アサイン とともにインストールされるコンポーネント

高度な作業アサイン プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

AWA では、ワークアサインメントの設定、管理、受け取りを行うユーザーに、次のロールを追加します。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
高度な作業アサイン アドミニストレーター	AWA 機能の admin ロール。AWA を構成および管理します。	awa_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[awa_admin]		
高度な作業アサイン 開発者 [awa_integration_user]	AWA 機能の開発者ロール。AWA 統合 API を使用します。	なし
高度な作業アサイン エージェント [awa_agent]	AWA 機能のエージェントロール。複数のサービスチャネルにわたって、顧客とのやり取りを処理し、作業負荷を管理します。	なし
高度な作業アサイン マネージャー [awa_manager]	AWA 機能のマネージャーロール。すべてのサービスチャネルにわたってエージェントのパフォーマンスを監視します。	なし

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA クリーンアップジョブ	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AWA エージェントキャパシティ [awa_agent_capacity]	それぞれのチャネルでキャパシティの上書きレコードを保存します。
AWA エージェントチャネルの対応可能性 [awa_agent_channel_availability]	チャネルで対応可能なエージェントを決定するレコードを保存します。
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	エージェントの対応可能性ステータスを定義するレコードを保存します。
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	エージェントの在席状況の変化に関するレコードを保存します。
AWA アサインルール [awa_assignment_rule]	エージェントにプッシュする作業アイテムの決定に使用するアサインルールレコードを保存します。
AWA 資格プール [awa_eligibility_pool]	エージェントが作業アイテムを却下したか、エージェントが対応不可であるとき、キューの作業アイテムを受ける資格があるエージェントのグループを定義するレコードを保存します。
AWA グループキュー優先順位	グループにアサインするキューの優先順位値を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[awa_group_queue_priority]	
AWA 受信ボックスのレイアウト [awa_inbox_layout]	エージェントワークスペース 受信ボックスの作業アイテムカードに表示するフィールドを定義します。
AWA オファーの詳細 [awa_offer_details]	エージェントの親和性 を使用して作業アイテムがアサインされたかどうか、およびアサインがどのように完了したかを保存します。
AWA 在席状況 [awa_presence_state]	在席状況を定義します。
AWA キュー [awa_queue]	作業アイテムキューレコードを保存します。
AWA キューアイテムソート [awa_queue_item_sorting]	キューの作業アイテムのどのフィールドでソートできるかを定義します
AWA 却下理由 [awa_reject_reason]	エージェントがアサインされた作業アイテムを却下する理由を定義するレコードを保存します。
AWA サービスチャネル [awa_service_channel]	作業アイテムをキューに入れる通信チャネルを定義します。
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	チャート、ケース、インシデントなど、サービスチャネルからキュー、次にエージェントにルーティングされる作業のアイテムを保存します。
AWA 作業アイテムの却下 [awa_work_item_rejection]	作業アイテムごとに、却下履歴レコードを保存します。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.awa.enabled	高度なワークアサインメントで作業アイテムの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
com.snc.awa.cache.enabled	高度なワークアサインメントのキャッシュを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

ドメインセパレーションと 高度な作業アサイン

ドメインセパレーションは、高度な作業アサイン 機能でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

概要

高度な作業アサイン では、特定のサービスチャネルに定義した作業アイテムキューにより、適格なエージェントに作業アイテムを自動的にアサインできます。管理サービスプロバイダーは、キュールーティング条件として特定のドメインを指定し、ドメイン固有のキューを作成できます。

高度な作業アサインにおけるドメインセパレーションの仕組み

インスタンスにドメイン階層があって、ユーザーとグループが別々のドメインに属しているときは、作業アイテムの可視化をドメインの特定のエージェントに制限しなければならない場合があります。また、作業アイテムが適切なドメインのエージェントにルーティングされていることを確認する必要がある場合もあります。AWA アドミニストレーターは、サービスチャネルと関連する作業アイテムキューを次のように設定できます。

ドメインごとの作業のルーティング

特定のタスクまたはやり取りのみがドメインに表示されるようにして、そのドメインのエージェントに作業アイテムをプッシュするには、そのようなアイテムを適切なキューにルーティングするルーティング条件を使用します。たとえば、

- 特定のドメイン X に正確に一致するアイテムのみにキューを制限するには、**[Domain] [is] [X]** という条件を指定します。
- ドメイン X とその子ドメイン内のすべての作業アイテムをキューにルーティングするには、[ドメインパス] フィールドを使用し、**[Domain Path] [starts with] [!!!/!!#/]** のような条件を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

適切なドメイン内のエージェントへの作業のアサイン

適切なドメインのエージェントに作業アイテムをアサインするには、適格性アサインプールキューに指定したアサイン先グループにエージェントがいて、そのエージェントがキューにルーティングされた作業アイテムを確認できるドメインに属していることを確認します。

不一致が発生して、適格なアサイン先グループのエージェントがキューの作業アイテムを確認できない場合、AWA はアイテムをエージェントに一時的にアサインすることがあります。ただし、アイテムがエージェントの受信ボックスに移動する前に、AWA はアクセスなしという理由でアサインを自動的に却下します。AWA は、アクセス可能な別のエージェントに作業アイテムを再アサインします。作業アイテムを確認できる対応可能エージェントがいない場合、そのアイテムは複数回却下されることがあります。

警告:
AWA アドミニストレーターが適格なアサイン構成を訂正するまで、アイテムはキューで行き詰る場合があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

高度な作業アサイン のプロパティ

高度な作業アサイン のプロパティページには、AWA の設定オプションが用意されています。

admin ロールを持っている場合は、次の場所に移動してこれらのプロパティを作成または変更できます システムプロパティ > すべてのプロパティ.

AWA のプロパティ

プロパティ	説明
AWA ルーティングルックバック時間 *com.glide.awa.routinglookback*	AWA デフォルトでは、過去 10 分以内に作成された作業アイテムがルーティングされます。10 分が経過した後に作業アイテムが作成された場合、AWA ルーティングの対象にはなりません。デフォルトの 10 分間の期間外に作成された作業アイテムの場合は、次のシステムプロパティを作成して AWA ルーティングルックバック時間を拡張します。 • 名前：com.glide.awa.routinglookback • タイプ：整数 • 値：秒数 たとえば、[値] プロパティを 86400 (24 時間) に設定すると、未対応の作業アイテムに対して全シフトをカバーします。 • 説明：*AWA* が、作業アイテムが *AWA* の対象になった後にルーティング対象として遡る秒数 。 **注:** このプロパティは、システム内のすべてのサービスチャネルに影響します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
クエリビジネスルールの無効化 *glide.awa.query_br_disable*	プロパティが有効になっている場合、AWA は実行中に「クエリ前」ビジネスルール (Before Query business rules) を無効にします。たとえば、有効にすると、AWA がインタラクションをルーティングまたはアサインする方法に影響を与えることなく、インスタンスでインタラクションテーブルのカスタムクエリ前ビジネスルールを設定できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： システムプロパティ > すべてのプロパティ
AWA のキュー最大待機時間をバイパス *glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled*	このプロパティは、エージェントの受信ボックスで作業アイテムが途中で消えることを防ぐため、キューの最大待機時間をアサインルールのタイムアウト値で上書きします。
サブフローの実行を有効/無効にします *glide.awa.enable_routing_subflow*	作業アイテムがルーティングされるときに、AWA キューで定義されたサブフローの実行を有効/無効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

システムプロパティの追加については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。

オムニチャネルコールバック

ServiceNow® オムニチャネルコールバック アプリは他の ServiceNow® アプリがコールバックオプションをユーザーに表示または通知できるようにします。オムニチャネルコールバック アプリは ServiceNow® Store から入手できます。

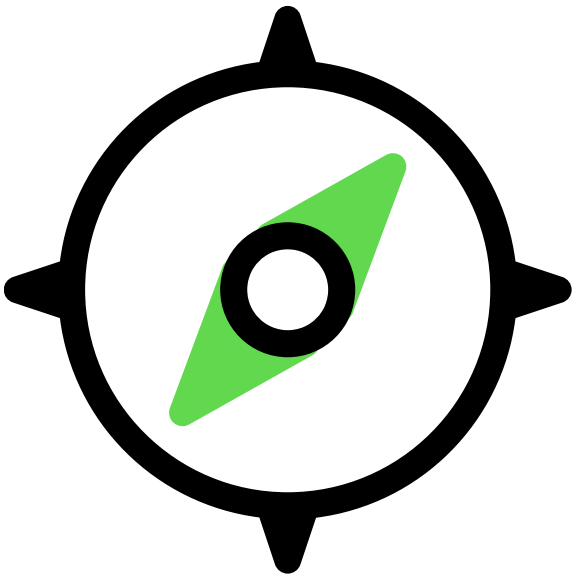
オムニチャネルコールバック を開始するには

タイルを選択して オムニチャネルコールバック を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

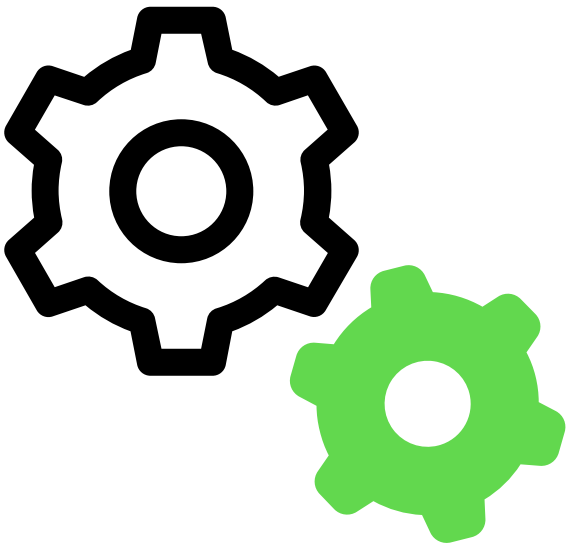
自動翻訳

探索



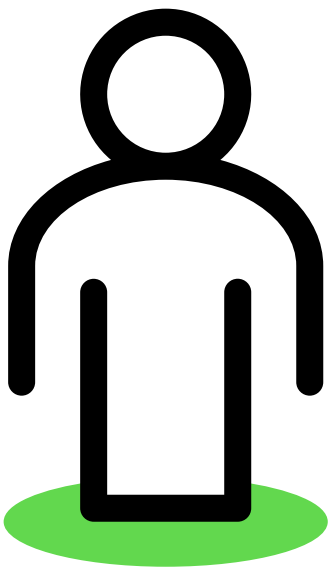
オムニチャネルコールバックの詳細を確認し、そのメリットを確認します

構成



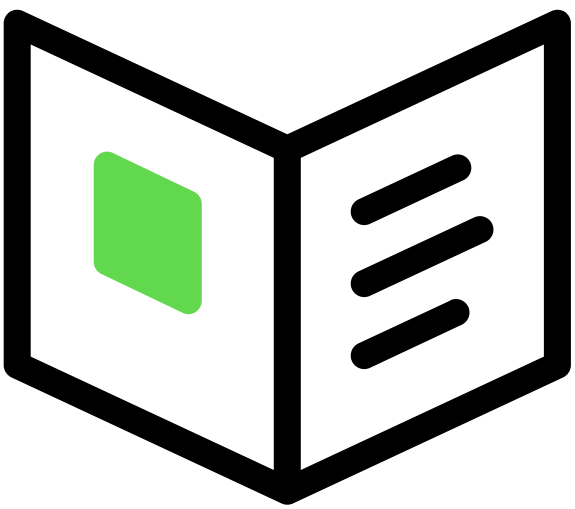
コールバック要求でエージェントをサポートするために必要な機能とコンポーネントを構成する

コールバックレコードの操作



コールバックレコードの操作方法を学ぶ

参照



構成と管理のための追加情報を取得 オムニチャネルコールバック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

オムニチャネルコールバック の詳細

オムニチャネルコールバック の詳細と、その利点を確認してください。

オムニチャネルコールバック の概要

オムニチャネルコールバック アプリは、対応可能なエージェントをキューで待機するのではなく、ユーザーにコールバックするオプションをエージェントに提供することで、ユーザーエクスペリエンスを強化する ServiceNow AI Platform の機能です。たとえば、コールバック機能を使用して、エージェントの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合にユーザーにコールバックできます。

コールバックは、音声自動応答 (IVR) に追加できる定評のある機能です。サポートされている会話統合チャネルでコールバックを呼び出すことができます。

オムニチャネルコールバック のワークフロー

このワークフローの場合：

1. ライブエージェントからのヘルプを求めるユーザーは、ライブエージェントが対応不可であるか、ライブエージェントに到達するまでの待ち時間が長い場合、コールバックを要求します。
2. オムニチャネルコールバック は、ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) を通じてエージェントが対応可能かどうかを判断し、対応可能なエージェントにコールバック作業アイテムを配置します。
3. AWA はコールバックタスクを取得し、コールバックキューに入れます。
4. エージェントは、コールバック承認カードを受け取ります。エージェントがインタラクションをクローズするか、コールバックを手動で再度キューに入れることにした場合、エージェントはワークスペースからそれを行うことができます。

オムニチャネルコールバック のメリット

メリット	機能	ユーザー
オムニチャネルコールバックAWAを介して対応可能なエージェントのコールバック作業アイテムを作成します。コールバック要求は、送信後すぐに AWA キューに入れられます。顧客が最初のコールバックに応答しない場合、エージェントは手動で再試行を開始できます。このような場合、コールバックはシステムで定義された再試行メカニズムに従って再度キューに入れられます。	すぐにコールバック	エージェント
コールバックを要求するユーザーは、利用可能なタイムスロットに基づいて日時をスケジュールできます。オムニチャネルコールバック は、スケジュールされたコールバックのフレームワークを提供します。スケジュールされたコールバックのコンシューマーユースケースは、現	スケジュールされたコールバック	顧客

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
在 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでのみサポートされています。		
ユーザーは、予約した時間にビデオコールバックを要求できます。現在、ビデオコールバックは Zoom サービスを介してのみサポートされており、オムニチャネルコールバックの Zoom extension ストアアプリが必要です。詳細については、「オムニチャネルコールバックの Zoom extension」を参照してください。	ビデオコールバック	カスタマー

オムニチャネルコールバック 個の **API**

オムニチャネルコールバック API は、コールバック要求を作成および管理するのに役立ちます。オムニチャネルコールバック API を使用すると、次のことができます。

- サポートされているサードパーティのチャットアプリケーションによって渡されたコールバックメタデータを保存し、エージェントにコンテキスト情報を提供します。
- サポートされているサードパーティのチャットアプリケーションで受信したコールバック要求を ServiceNow AI Platform にルーティングし、エージェントが単一のインターフェイスでコールバック要求を処理できるようにします。
- 発信者がコールバックを受けるまでの待ち時間を短縮し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

オムニチャネルコールバック API の詳細については、「」を参照してください。

Omnichannel Callback の構成

コールバック要求でエージェントをサポートするために必要な オムニチャネルコールバック の機能とコンポーネントを構成します。

構成の概要

アドミニストレーターは、次の場所に移動して、コールバック機能を有効にし、1 つ以上のコールバックチャネルを設定できます 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > オムニチャネルコールバック をクリックし、[管理] をクリックします。チャネルごとのコールバック動作は、コールバックパラメーター (トピック、最大コールバック試行回数、およびコールバックタイムアウトしきい値) を構成することによって設定できます。コールバック動作を構成する方法の詳細については、「チャネルのコールバック動作の構成」を参照してください。

オムニチャネルコールバック アプリには、デフォルトでコールバック - 電話トピックおよびコールバック - 一般トピックが含まれています。コールバック - 電話トピックおよびコールバック - 一般トピックは、エージェントが対応できない場合、またはエージェントの待機時間がコールバックしきい値時間 (最新の AWA キュー時間の平均) よりも長い場合にトリガーされます。デフォルトのコールバックトピックは要件に合わせてカスタマイズできます。コールバックトピックをカスタマイズする方法の詳細については、「デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ」を参照してください。

1. を開始するには オムニチャネルコールバック

   オムニチャネルコールバック の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

2. Omnichannel Callback のインストール

   admin ロールを持っている場合は、オムニチャネルコールバック をインストールできます。

3. チャネルのコールバック動作の構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コールバックパラメーターを使用して、チャネルのコールバック動作を構成します。

4. デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ

   デフォルトのコールバックトピックを要件に合わせてカスタマイズします。

オムニチャネルコールバック を開始するには

オムニチャネルコールバック の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

チェックリスト

セットアップタスク	説明
オムニチャネルコールバック をサポートするために必要な ServiceNow コアアプリケーションまたはプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。	次のアプリケーションまたはプラグインが ServiceNow Store からインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。最初のプラグインをアクティブにすると、その依存プラグインが自動的にアクティブになります。インストールされていない場合は、スムーズに実装できるように、次の順序で一度に 1 つずつアプリケーションをインストールしてアクティブにします。 • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking 詳細については、「オムニチャネルコールバック のインストール」を参照してください。
必要な ServiceNow AI Platform ロールがアサインされていることを確認します。	オムニチャネルコールバック の機能全体で次のロールが使用されます。 • アドミニストレーター (admin) が ServiceNow Store からアプリケーションをインストールし、ロールをアサインします。 • sn_omni_callback.callback_api

オムニチャネルコールバック のインストール

アドミンロールをお持ちであれば、オムニチャネルコールバック アプリケーション (sn_omni_callback) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で Omnichannel Callback アプリケーションリストを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
オムニチャネルコールバック とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「オムニチャネルコールバック とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、オムニチャネルコールバック アプリケーション (sn_omni_callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

チャネルのコールバック動作の構成

コールバックパラメーターを使用して、チャネルのコールバック動作を構成します。サポートされている会話統合チャネルごとに個別のコールバック構成を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. コールバック構成フォームで、[有効化] 切り替えスイッチを右にスワイプし、待機時間のしきい値を入力して、[保存] を選択します。

   注:
   ServiceNow インスタンスのアプリケーションスコープがグローバルに設定されていることを確認してから、コールバック構成フォームを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チャネル] ドロップダウンリストからコールバックを構成するチャネルを選択します。
4. [コールバックトピック (Callback Topic)] ドロップダウンリストからコールバックトピックを選択します。
   音声チャネルの場合は [コールバック - 電話] を選択し、メッセージングまたはチャットチャネルの場合は [コールバック - 一般] を選択します。コールを受けることができるエージェントがいない場合、またはキュー内の平均待ち時間が事前定義されたしきい値を超えた場合に、これらのデフォルトコールバックトピックがトリガーされます。要件に基づいてカスタムコールバックトピックを使用することもできます。コールバックトピックをカスタマイズする方法の詳細については、「デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ」を参照してください。
5. [最大コールバック試行回数 **(Max callback attempts)**]を入力します。
   最大コールバック試行回数に達すると、コールバックタスクはクローズされ、それ以上のコールバックは試行されません。
6. [コールバックタイムアウトしきい値 (時間) **(Callback timeout threshold (in hours))**] を指定します。
   コールバックタイムアウトに達すると、それ以上のコールバックは試行されず、コールバックタスクはクローズされます。

デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ

デフォルトのコールバックトピックを要件に合わせてカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

音声チャネルの場合は [コールバック - 電話]、メッセージングまたはチャットチャネルの場合は [コールバック - 一般] というデフォルトのコールバックトピックをカスタマイズできます。次の手順では、コールバック - 電話トピックをカスタマイズする方法について説明します。

手順

1. 仮想エージェントデザイナーからコールバック電話トピックを複製します。
   トピック複製方法の詳細については、「Duplicate a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの複製)」を参照してください。
2. [プロパティ] タブの [詳細プロパティ] セクションで、カスタムコールバックトピックに関連付ける音声チャネルを選択します。
3. [フロー] タブで、デフォルトのコールバックフローを変更し、必要に応じてスクリプトアクションユーティリティで次のプロパティを設定します。

   a. [グローバルコールバックの実行 (Global Callback Executed)] (vaVars.global_callback_executed) を **true**に設定します。

   b. [対応可能なエージェントなし] (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) を **false** に設定します。

   c. [コールバックタスクの作成 (Create Callback Task)] ノードで次のプロパティを設定します。
      - [グローバルコールバックの実行 (Global Callback Executed)] (vaVars.global_callback_executed) を **true**に設定します。
      - [対応可能なエージェントなし] (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) を **false** に設定します。
      - コールバック番号 (callback_number)：ユーザーがコールバックを要求した番号を入力する必須フィールド。この番号は、ユーザーが発信している番号またはダイヤルした番号です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡単な説明 (short_description)：ユーザーによる問題の説明。
- [初期インタラクション (Initial Interaction)] (initial_interaction)：コールバックタスクの開始元のインタラクションの詳細。
- [最大再試行回数 (Max Retry Attempts)] (max_retry_Attempts)：コールバックタスクがクローズされるまでの最大試行回数。
- [有効期限 (Expire Time)] (expire_time)：コールバックタスクがクローズされるまでのコールバックタイムアウト。
- [メッセージングチャネル] (messaging_channel)：使用するように構成されたメッセージングチャネル。指定しない場合、デフォルトのコールバックチャネルが使用されます。
- [予約済み] (scheduled)： **true** に設定すると、そのコールバックタスクが自動コールバック対象になります。

4. [保存して公開] をクリックして、カスタムコールバックトピックを保存して公開します。
5. カスタムコールバックトピックを音声サービスプロバイダーにマップします。
   a. トピック [sys_cs_topic] テーブルからカスタムコールバックトピックの sys_id を取得します。
   b. プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルから音声サービスプロバイダーを選択します。
   c. [プロバイダー **ID** プロパティ] タブで、**[callback_topic_id]** プロパティの値をカスタムコールバックトピックの sys_id で更新し、[更新] をクリックします。

コールバックレコードの操作

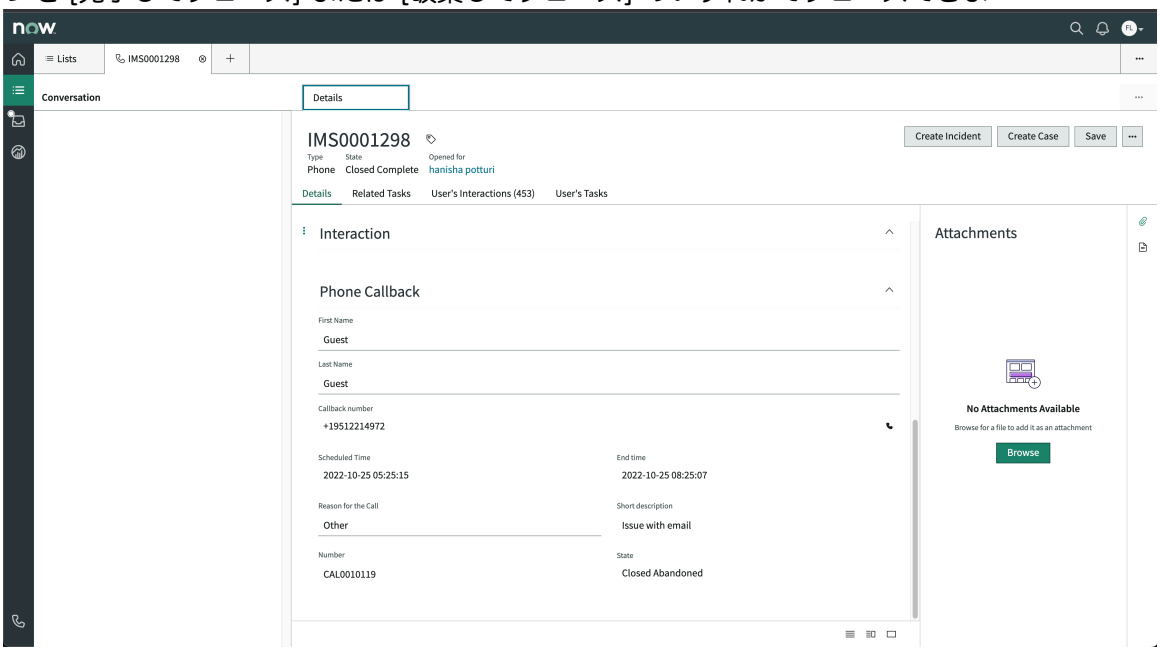
ワークスペースを使用して、オムニチャネルコールバック からのコールバックレコードを操作します。

エージェントは、次のコールバックシナリオでレコードを操作できます。

- すぐにコールバック:ユーザーが ASAP コールバックを要求すると、コールバック要求が AWA キューに追加されます。 AWA 、事前定義されたコールバック試行間隔に基づいて、コールバック作業アイテムを利用可能なエージェントにルーティングします。その後、エージェントは、コールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。解決策に基づいて、エージェントはインタラクションをクローズするか、コールバックを再度キューに入れることができます。
- スケジュールされた音声コールバック：ユーザーが希望する日時に音声コールバックを要求すると、コールバック予定時刻の 1 分前にコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成され、エージェントがコールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。結果に基づいて、エージェントはインタラク

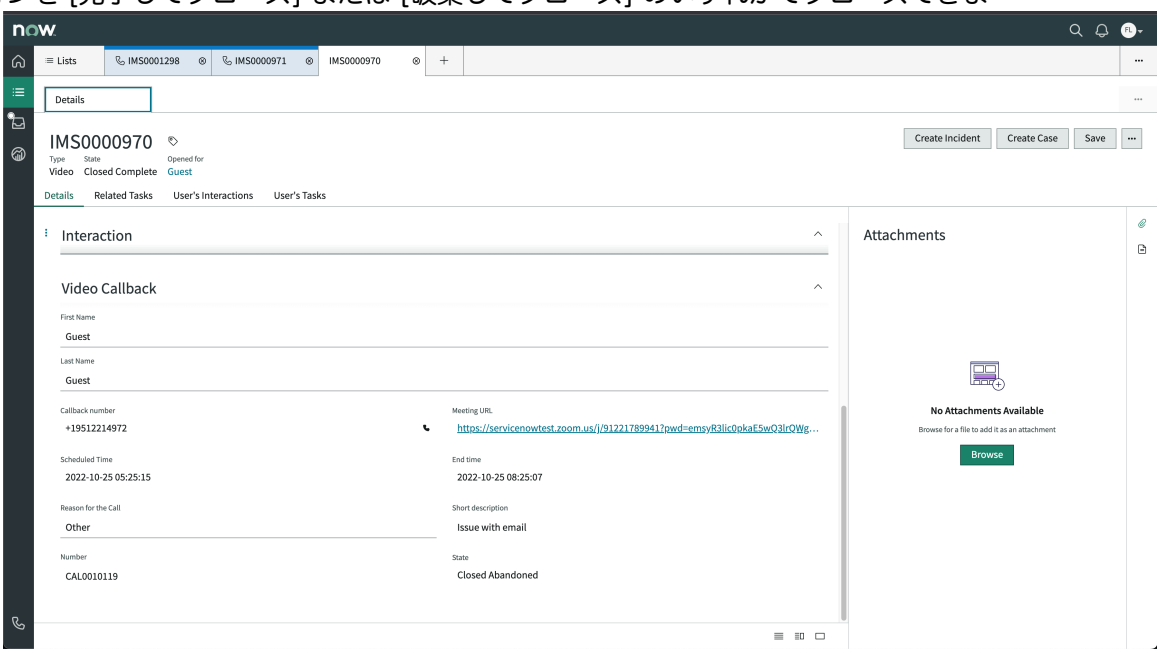
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

- スケジュールされたビデオコールバック：ユーザーが希望する日時にビデオコールバックを要求すると、ビデオ通話を開始するための URL とコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成されます。結果に基づいて、エージェントはインタラクションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

Omnichannel Callback の参照情報

参照トピックでは、オムニチャネルコールバック を構成および管理するために使用できる追加情報を提供しています。

オムニチャネルコールバック とともにインストールされるコンポーネント

オムニチャネルコールバック プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブルなど) がインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コールバックスケジューラー - スケジュール済み	スケジュールされた開始時間の 1 分前にスケジュール済みタイプのコールバックタスクを実行します。
コールバックスケジューラー - ASAP	コールバックタスクの作成後または次の再試行時に、できるだけ早くタイプのコールバックタスクを実行します。
オムニチャネルコールバック期限切れタスクのクローズ	次のシナリオで、コールバックタスクを [破棄してクローズ] としてマークします。 • すぐにコールバック:現在の時間が有効期限を過ぎた場合、またはコールバックの試行回数が最大再試行回数を超えた場合。 • スケジュール済みコールバック：コールバックタスクがスケジュールされた終了時間の 1 時間後にクローズされなかった場合。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コールバックプロパティ [sn_omni_callback_st_callback_properties]	コールバックの動作を決定するコールバックプロパティを一覧表示します。
コールバック [sys_cs_callback]	[スケジュール済み] および [至急] タイプのコールバックタスクを一覧表示します。

インストールされているロール

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

コールバック **API** ロール **[sn_omni_callback.callback_api]**

[sys_cs_callback] テーブルからの読み取り/書き込み。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

なし。

ドメインセパレーションと オムニチャネルコールバック

オムニチャネルコールバック ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションを使用すると、組織のデータと管理コントロールを個別のドメインに分割できます。これにより、データを分離し、データへのアクセスを制御できます。これは、複数のテナントが共通のプラットフォームを共有する環境で特に重要です。

オムニチャネルコールバック におけるドメインセパレーションの仕組み

オムニチャネルコールバック のドメインセパレーションは、ドメイン固有の利用可能なエージェントにコールバック要求をルーティングすることで機能します。

オムニチャネルコールバック でドメインセパレーションを使用する場合は、次の点に注意してください。

- ドメインセパレーションは、コールバックを要求するエージェントと顧客の両方に適用されます。つまり、エージェントは、コールバックを要求しているユーザーのドメインで作成されたインタラクションレコードにのみアクセスできます。
- ワークスペースでコールバック要求を受信するには、エージェントがユーザーと同じドメインに属している必要があります。
- オムニチャネルコールバック のドメインセパレーションに構成は必要ありません。

ドメインセパレーションテーブル

sys_cs_callback テーブルはドメインセパレーションされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

ドメインセパレーションが使用されている場合、ゲストユーザーからのコールバック要求は、ゲストユーザーと同じドメインのエージェントにルーティングされます。カスタムチャットチャネルの場合、プロバイダーアプリケーションのドメインは、コールバックをドメイン固有のエージェントにルーティングするための参照として使用されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

プロアクティブトリガー

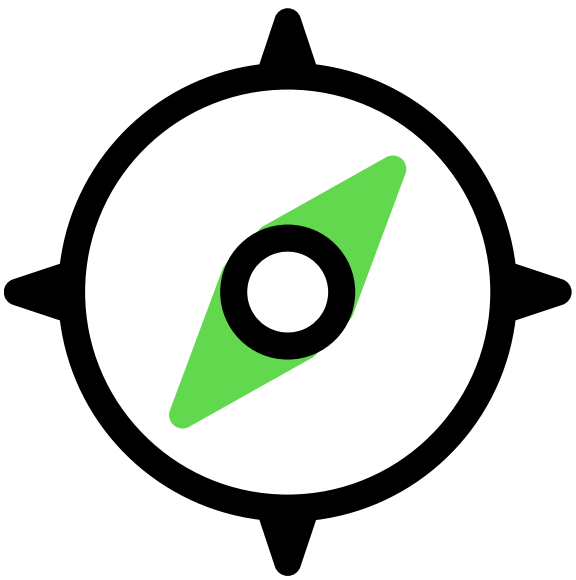
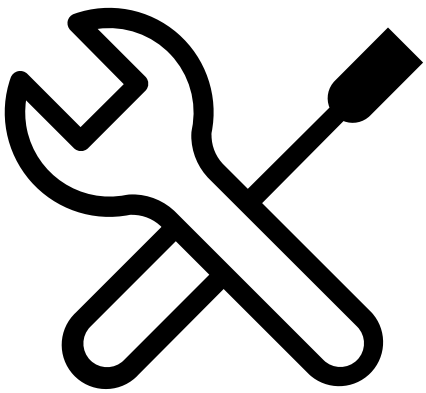
プロアクティブトリガーは、リアルタイムデータを使用して有益なプラットフォームアクションを提供することで、エンドユーザーをサポートします。admin ユーザーは、ルールとアクションをカスタマイズして、特定のユーザーにリッチテキストのポップアップメッセージを表示できます。

プロアクティブトリガー の概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。 プロアクティブトリガーの製品概要

ストアでアプリを要求する

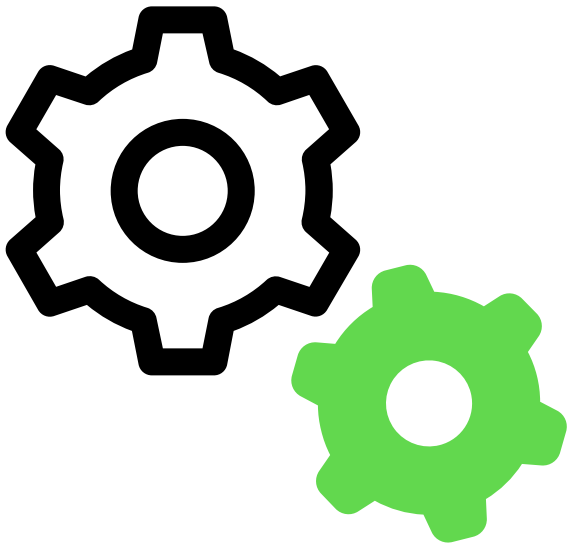
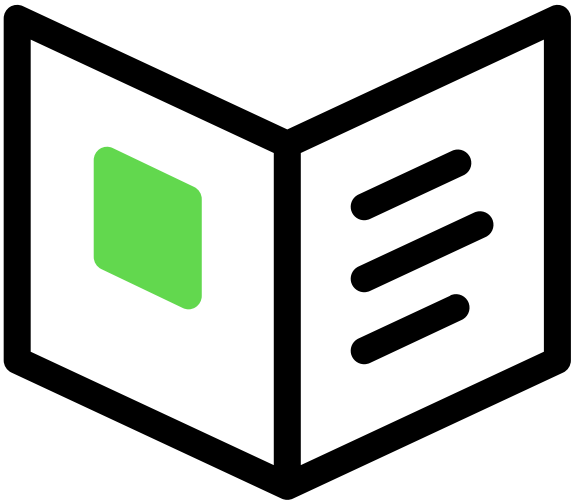
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

探索	インストール
	
プロアクティブトリガーの概念とプロセスフローについて説明します。	プロアクティブトリガー機能をアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成	参照
	
トリガーされたメッセージをServiceNow® ポータルでエンドユーザーに表示するタイミングを決定するルールとアクションをプロアクティブトリガー管理および設定します。	プロアクティブトリガーのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

プロアクティブトリガー の探索

プロアクティブトリガーは、すべての仮想エージェントチャットウィジェットとエージェントチャット顧客がデフォルトで利用できる ServiceNow ストアアプリケーションです。プロアクティブトリガー は、コンテキスト固有のメッセージをエンドユーザーに積極的に送信することで、仮想エージェント のアダプションを増やすことができます。

プロアクティブトリガーの概要

プロアクティブトリガーのリッチテキストポップアップメッセージは、リアルタイムのプロアクティブトリガーデータに基づいてアクションをユーザーに提供します。エンドユーザーがプロアクティブトリガーメッセージを操作すると、仮想エージェントが開きます。アクションに関連付けられた仮想エージェントトピックがある場合、そのトピックが実行されます。エンドユーザーにボタン (最大 3 つ) が表示される場合、エンドユーザーは最も関連性の高いボタンを選択して、関連する仮想エージェントトピックを実行できます。仮想エージェントで Now Assist が設定されている場合、プロアクティブトリガーを LLM トピックとともに使用できます。プロアクティブトリガーをエージェントチャットと併用して、仮想エージェントを使用しない構成で顧客をライブエージェントに接続することもできます。プロアクティブトリガーのプロセスの詳細については、「プロアクティブトリガーの仕組み」を参照してください。

プロアクティブトリガーアドミニストレーターは、プロアクティブトリガールールを使用して、いつ、どこで、どのように顧客とやり取りするかを定義します。プロアクティブトリガーアクションは、いくつかのキーフィールドを使用して、ルールの実行内容を定義します。アドミニストレーターは、顧客が支援を必要とする可能性が最も高いタイミングと方法に基づいて、これらのルールとアクションをカスタマイズします。たとえば、顧客は、機器の注文、インシデント/ケースのオープン、ナレッジベース 記事の情報の表示時にサポートを必要とする場合があります。プロアクティブトリガールールは、任意のポータル URL、カタログアイテム、または外部サイトを含む、定義された任意の URL に適用できます。プロアクティブトリガールールは、[検索時のプロアクティブトリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガー **(Proactive Trigger on Search)]** ビジネスルールと、関連するトリガータイプ、ルール、およびアクションが有効になった後に、 プロアクティブトリガー API に適用できます。プロアクティブトリガー API スクリプトの詳細と例については、「ProactiveTriggerAPI - Scoped」を参照してください。

プロアクティブトリガーの例

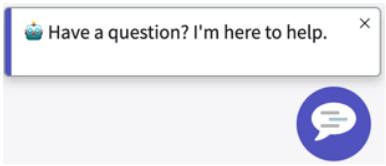
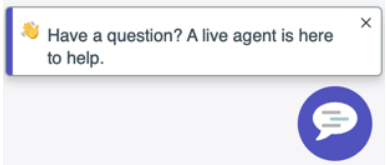
プロアクティブトリガー機能では、ルールとそれらのルールに基づく関連アクションを使用し、エンドユーザーにメッセージを表示します。これらのルールとアクションはコンテキスト固有であり、エンドユーザーがポータルページ間を移動するときに収集される、または プロアクティブトリガー API コールにより収集されるリアルタイムデータに基づいています。

デフォルトでは、プロアクティブトリガー機能には、次のサンプルルールが含まれています。仮想エージェントの挨拶と、ライブエージェントが利用可能な場合のチャットようこそメッセージ。

アクションタイプの例については、次の表を参照してください。[例] 列の画像はすべて標準チャットですが、この機能は拡張チャットでも同じように機能します。

> **注:**
> インストールされているプラグインによっては、これらのルールの 1 つだけが表示される場合もあれば、他のルールも表示される場合があります。

デフォルトのサンプルルール

デフォルトのサンプルルール	説明	例
仮想エージェントの挨拶 (Virtual Agent greeting)	このルールは、ポータルページでサンプルのようこそメッセージをエンドユーザーに表示します。このメッセージは、内部と外部の両方のエンドユーザーに仮想エージェントを紹介します。	
ライブエージェントが利用可能な場合のチャットのようこそメッセージ (Chat welcome message when a live agent is available)	このルールは、チャットウィジェットがライブエージェント専用に設定されている場合に、サンプルのようこそメッセージをエンドユーザーに提供します。このメッセージにより、エージェントチャットをエンドユーザーに紹介します。 **注:** このメッセージは、高度な作業アサイン (AWA) プラグイン (エージェントチャット) がインストールされている場合にのみ表示されます。	

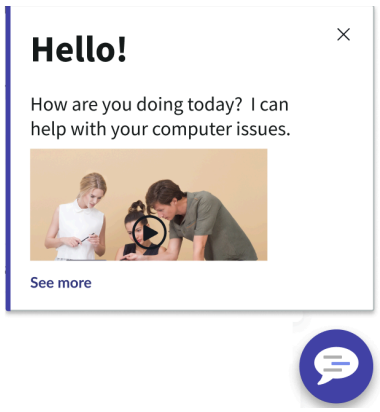
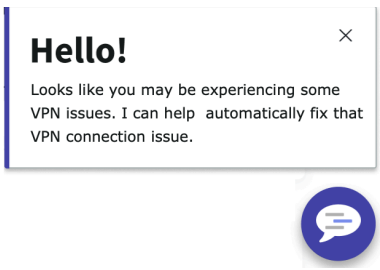
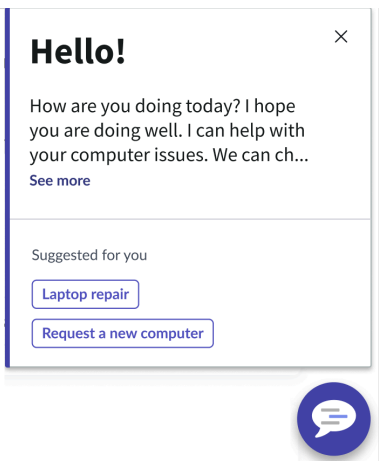
ルールが作成された後、アドミンはルールによってトリガーされる 1 つ以上のアクションを作成します。アクションは、ルールに基づいてエンドユーザーに表示されるメッセージと、エンドユーザーが実行できる次の手順を定義します。選択したアクションタイプに応じて、これらのメッセージは異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプの例については、次の表を参照してください。[例] 列の画像はすべて標準チャットですが、この機能は拡張チャットでも同じように機能します。

アクションタイプ

アクションタイプ	説明	例
メッセージのみ	エンドユーザーに HTML ポップアップメッセージが表示されます。	
仮想エージェントトピックを起動するメッセージ (Message that launches a virtual agent topic)	エンドユーザーには、利用可能な仮想エージェントトピックに誘導する HTML ポップアップメッセージが表示されます。	
仮想エージェントトピックの選択を起動するメッセージ (Message that launches a selection of virtual agent topics)	エンドユーザーには、関連する仮想エージェントトピックに誘導する最大 3 つの推奨アクションボタンを含む HTML ポップアップメッセージが表示されます。	

プロアクティブトリガーメッセージの外観をカスタマイズできます。たとえば、メッセージのサイドバーの色を変更できます。カスタマイズの詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

プロアクティブトリガー の仕組み

ユースケースの例と、プロアクティブトリガー プロセスの情報の流れについて説明します。

プロアクティブトリガー のユースケース

プロアクティブトリガー はさまざまなシナリオで役立ちます。次のユースケースの例を参考に、組織で プロアクティブトリガー を効果的に使用する方法を決定してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミンは、ユーザーがキーワード「VPN」(または仮想エージェントトピックに一致するその他のキーワード) を含む ナレッジ 記事を表示したときに実行される プロアクティブトリガー ルールを作成します。アドミンは、VPN 接続に関する仮想エージェントの会話を実行するルールを設定します。これにより、ユーザーは VPN の問題を積極的に解決できます。
- アドミンは、「ラップトップ」などの特定のキーワードを含む簡単な説明を使用してカタログアイテムを表示したときに実行される プロアクティブトリガー ルールを作成します。またアドミンは、ライブエージェントサポートトピックを使用して、ユーザーをライブエージェントにコネクトするルールを設定します。これにより、ユーザーはラップトップを注文するためのサポートをプロアクティブに受けることができます。

また、プロアクティブトリガー を使用して、より複雑なシナリオでお客様をサポートすることもできます。アドミンユーザーは、さまざまな遅延時間とさまざまなユーザー基準を使用して複数のルールを作成し、カスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを実現できます。より複雑なシナリオの構成方法については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照してください。

プロアクティブトリガー プロセス

1. エンドユーザーが プロアクティブトリガー 対応のページに移動するたびに、プロアクティブトリガー はページの URL または呼び出された API を読み取り、プロアクティブトリガー ルールを実行する必要があるかどうかを判断します。
2. この分析中に、プロアクティブトリガー によってトリガータイプソースが判別されます。

Web 閲覧 (クライアント側)	トリガータイプ
ナレッジベース ページ	ナレッジ
サービスカタログ ページ	カタログアイテム
ポータルホームページ	ポータルホーム
他のすべてのポータルページ	URL

システム **API** (サーバー側)	トリガータイプ
ポータルページの検索イベント	検索イベント

3. 次に、プロアクティブトリガー は、一致するルールが見つかるまで、そのトリガータイプのすべての プロアクティブトリガー ルールを 1 つずつ評価します。

   注:
   ルールは、必須フィールドの [遅延時間] および [順序] を使用して作成されます。ルール一致プロセス中、ルールは割り当てられた順序番号に従って昇順で分析されます。順序番号よりも前に遅延時間に達した場合は、遅延時間が優先されます。

4. プロアクティブルールに一致すると、ルールのアクションが 1 つずつ評価されます。この評価は、関連するプロアクティブアクションの [順序] フィールドに従って昇順で進行します。このプロセスの一環として、 [適用先] フィールドがページにアクセスしているユーザーと比較され、アクションがこのユーザーに適用されるかどうかが判断されます。
5. アクセスしているユーザーに適用される少なくとも 1 つのルールとアクションが プロアクティブトリガー により特定され、[遅延時間] に達すると、Web ページにポップアップメッセージが直接

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されます。このメッセージの内容は、一致したアクションのアドミニストレーターによって設定されます。

6. ユーザーがポップアップメッセージを選択すると、チャットウィジェットが開きます。一致したアクションのタイプが *Virtual Agent Topic* の場合、チャットウィジェットはそのアクションで設定されたトピックも実行します。

プロアクティブトリガーのインストール

プロアクティブトリガー を有効にして、機能を使用できるようにします。

始める前に

プロアクティブトリガー 機能 [sn_pt] はアプリとして使用可能であり、ServiceNow Store からインストールする必要があります。 この機能は、ServiceNow Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

必要なロール：admin

このタスクについて

次の手順は、プロアクティブトリガー を有効にする方法の概略です。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [Proactive Triggers] で、プロアクティブトリガー を有効化 フィールド切り替えスイッチを選択して機能を有効にします。
3. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを **true** に設定します。

   このシステムプロパティは、要求者ペルソナにのみ適用されます。

プロアクティブトリガー を有効化

プロアクティブトリガーを使用してコンテキスト固有のメッセージを作成および表示し、チャットウィジェットで関連するアクションを使用します。

始める前に

注:
プロアクティブトリガー 機能 [sn_pt] はアプリとして利用可能であり、 ServiceNow Storeからインストールする必要があります。の機能は、ServiceNow Store を使用して Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。今後の更新もストアで入手できます。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート .

プロアクティブトリガーの概念的な情報については、「Exploring Proactive Triggers (プロアクティブトリガーの詳細)」を参照してください。

プロアクティブトリガー機能はドメインセパレーションとともに使用できます。ドメインセパレーションの詳細については、「Domain separation explained」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

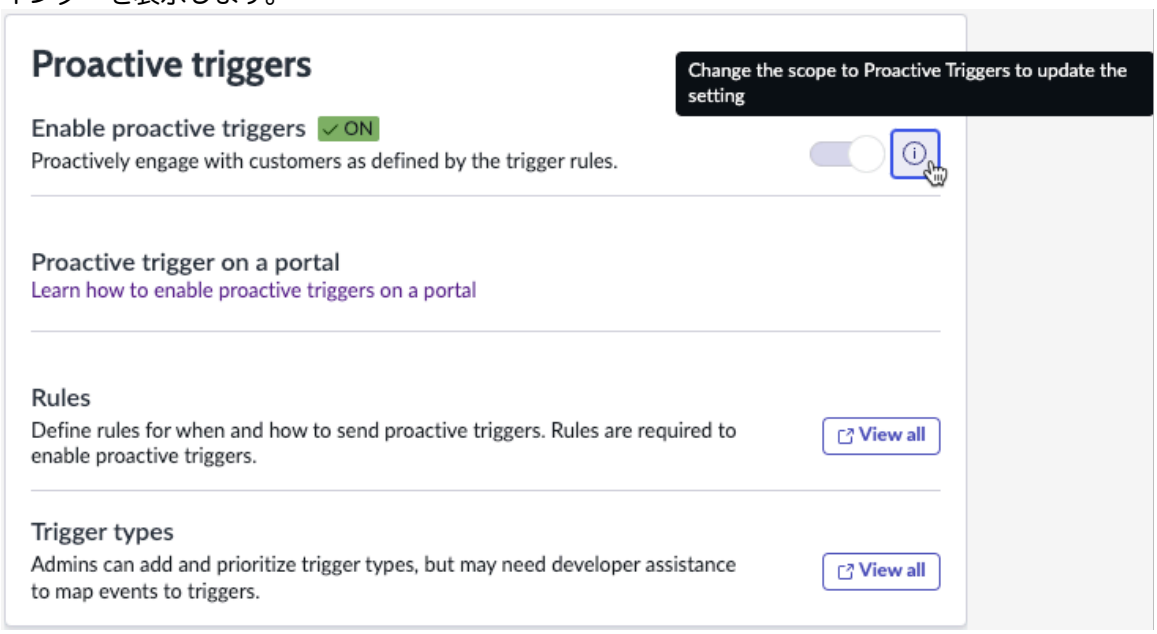
アドミニストレーターは、まずルールとアクションを有効にしてから、それらを個別のタスクとして作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを検索し、値を **false** (デフォルト) から **true** に変更します。
このシステムプロパティは、サービスポータル でスマートチャットコンポーネントを有効にします。このシステムプロパティは、要求者ペルソナにのみ適用されます。
3. 移動先 対話型インターフェース > 設定.
この機能を有効にするには、 プロアクティブトリガースコープ内にいる必要があります。
4. [プロアクティブトリガー] で、[プロアクティブトリガーを 有効 にする] フィールド切り替えスイッチの横にある [詳細情報] アイコン (ⓘ) を選択して、 プロアクティブトリガースコープリマインダーを表示します。

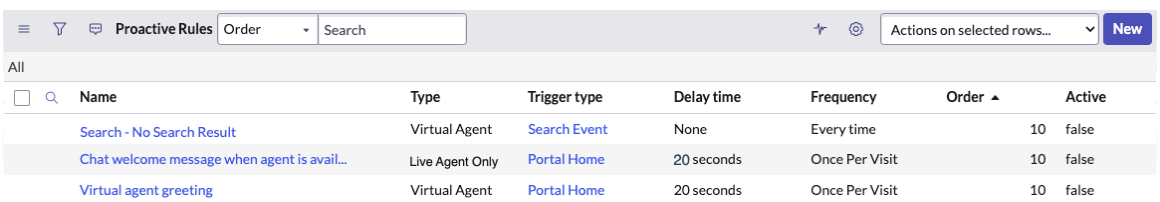


スコープの詳細とその変更方法については、「アプリケーションスコープ」を参照してください。

5. [プロアクティブトリガー] で、 [プロアクティブトリガーを有効にする] フィールド切り替えスイッチを選択して機能を有効にします。

プロアクティブトリガー機能は、デフォルトでは無効です。

6. [ルール] の横にある [すべて表示] を選択します。
プロアクティブトリガーに含まれるデフォルトのサンプルルールが表示されます。

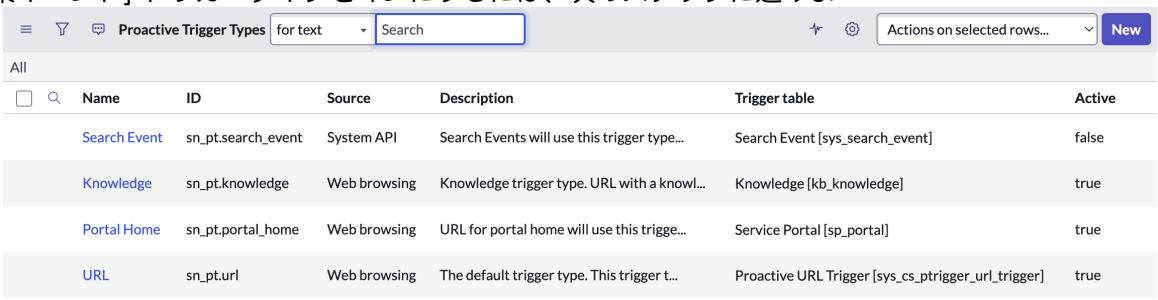


7. に戻る 対話型インターフェース > 設定 ページに移動し、 [トリガーの種類] の横にある [すべて表示] を選択します。
デフォルトのトリガータイプが表示されます。[検索イベント] トリガータイプを除き、すべてのトリガータイプのデフォルトが [アクティブ] です 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索イベント] トリガータイプをオンにするには、次のステップに進みま



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

す。

8. オプション: [検索イベント] トリガーをオンにします。

   (Optional) 検索イベントは、検索結果で結果が得られない場合は常に、 サービスポータル デフォルト検索プロファイルでポップアップメッセージをトリガーします。検索イベントトリガーは、Web 閲覧ソースではなくシステム API ソースを使用する、非アクティブなデフォルトのトリガータイプです。このトリガータイプはデフォルトで非アクティブになっているため、アドミニストレーターは、このトリガーを使用する前に、関連するビジネスルール、トリガータイプ、 プロアクティブトリガー ルール、およびアクションをオンにする必要があります。

   a. 移動先 システム定義 > ビジネスルール.

   b. [ビジネスルール] フィールドで [検索時にプロアクティブトリガー] を検索 し、 ビジネスルールを選択します。

   c. [アクティブ] オプションを選択して、ビジネスルールをオンにします。

   d. オプション: 必要に応じて設定を調整します。

      注:
      組織では、[いつ実行するか] 関連タブの [フィルター条件] を更新できます。たとえば、組織で サービスポータルを使用していない場合は、組織の優先ポータルまたはサイトを反映するように [フィルター条件] セクションのデフォルト値を更新します。組織では、[詳細] 関連タブの プロアクティブトリガー API スクリプトを調整することもできます。プロアクティブトリガー API スクリプトの詳細については、「ProactiveTriggerAPI - Scoped 」を参照してください。

   e. **[Update** (更新)] を選択します。

   f. 移動先 対話型インターフェース > 設定 をクリックし、[プロアクティブトリガー] で、[トリガータイプ] の横にある [すべて表示] を選択します。

   g. [検索イベント] を選択します。

   h. 検索イベントの [プロアクティブトリガータイプ] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してトリガータイプをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

   i. [更新] を選択します。

   j. [プロアクティブルール] 関連リストから [検索 - 検索結果なし] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

k. [検索 - 検索結果なし] に対する検索イベントの [プロアクティブルール] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してルールをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

l. [更新] を選択します。

m. [プロアクティブアクション] 関連リストから [検索結果なしメッセージ] を選択します。0

n. [検索結果なしメッセージ] に対する検索イベントの [プロアクティブアクション] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してアクションをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

o. [送信] を選択します。

[検索イベント] トリガータイプがオンになります。

タスクの結果

プロアクティブトリガー 機能が有効になっており、ユーザーはルール、アクション、およびカスタムトリガータイプを作成する場所を理解しています。

次のタスク

プロアクティブトリガーのルールとアクションを作成します。詳細については、「プロアクティブトリガーのルールとアクションの作成」を参照してください。

カスタムトリガータイプを作成します。詳細については、「カスタムトリガータイプの作成」を参照してください。

関連情報

チャットウィジェットでメッセージのプレビューを有効にする

アプリケーションスコープ

カスタムアプリケーションを ServiceNow Store にアップロードして配布するには、アプリケーションのプライベートスコープを作成する必要があります。

すべてのアプリケーションにはそれぞれアプリケーションスコープがあり、これによってシステムの他の部分に使用できるリソースが決まります。アプリケーションのスコーピングは、あるアプリケーションが別のアプリケーションに影響を与えないようにするためのものです。アプリケーションのアクセス制御を設定することで、他のアプリケーションがアプリケーションのどの部分にアクセスできるかを指定できます。

たとえば、会議室予約アプリケーションをそのアプリケーション独自のアプリケーションスコープで作成した場合、デフォルトでは、アプリケーション自身のテーブルやビジネスルールへのアクセスや変更を行うことができますが、明示的な権限を付与しない限り、インシデント管理など、他のアプリケーションからはアクセスしたり変更したりすることはできません。

アプリケーションスコープによって、次のことが保証されます。

- 会議室予約アプリケーションがコアビジネスサービスを中断しない。
- 他のアプリケーションによって、このアプリケーションの通常機能が妨げられることはありません。

アプリケーションスコープは、Fuji リリース以降の新規およびアップグレードされたインスタンスで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロアクティブトリガー の構成

プロアクティブトリガー を計画、構成、およびレビューします。

始める前に

プロアクティブトリガー 機能を アクティブ化します。

> **注:**
> Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、チャットウィジェットにはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーがチャットウィジェットにアクセスできるようにするには、$sn-va-web-client-app ページと sn_va_web_client_app_embed ページでパブリックアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次の手順は、プロアクティブトリガー の構成プロセスの概略です。

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、プロアクティブトリガーのルールの横にある [すべて表示] ボタンを選択します。
2. [新規] を選択して、ルールを作成し、それらのルールによってトリガーされるアクションを定義します。
3. オプション: 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、プロアクティブトリガーの [トリガーの種類] の横にある [すべて表示] ボタンを選択します。
4. オプション: [新規] を選択して、カスタムトリガータイプを作成します。
5. オプション: 必要に応じて、同じトリガータイプに関連する複数のルールを作成します。

次のタスク

実行ログテーブルを確認し、一般的な問題とその解決を調べて、プロアクティブトリガー 機能が期待どおりに動作していることを確認します。

プロアクティブトリガーのルールとアクションの作成

プロアクティブトリガーのルールとアクションを作成します。これらのルールと関連アクションによって、ServiceNow ポータルでエンドユーザーに表示されるメッセージが決まります。

始める前に

の有効化 プロアクティブトリガー 機能をクリックし、 プロアクティブトリガーに含まれるデフォルトのルールのリストを確認します。

必要なロール：sn_pt.proactive_admin または admin

このタスクについて

デフォルトのプロアクティブトリガールールリストでルールを選択して、デフォルトルールの定義方法を確認します。アドミニストレーターまたはプロアクティブアドミニストレーターは、これらのルールを使用したり、変更したり、ルールを作成したりすることができます。ルールが作成された後、アドミニストレーターはルールによってトリガーされる 1 つ以上のアクションを作成します。アクションは、ルールに基づいてエンドユーザーに表示されるメッセージと、エンドユーザーが実行できる次の手順を定義します。デフォルトのルールとアクションタイプの例については、「プロアクティブトリガー の探索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、[プロアクティブトリガー ルール] の横にある [すべて表示] を選択します。
   プロアクティブトリガー に含まれるデフォルトのルールのリストが表示されます。
2. [新規] を選択して、[プロアクティブルール] フォームを表示します。
3. [プロアクティブルール] フォームのフィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「[プロアクティブルール] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。
   ルールが作成され、使用可能なルールのリストに表示されます。
5. 新しく作成されたルールを選択し、[プロアクティブアクション] 関連リストに移動します。
6. [新規] を選択し、プロンプトが表示されたら、そのルールに対するアクションの種類を選択します。

アクションタイプ

アクションタイプ	説明
メッセージのみ	エンドユーザーに HTML ポップアップメッセージが表示されます。
仮想エージェントトピックを起動するメッセージ	エンドユーザーには、利用可能な仮想エージェントトピックに誘導する HTML ポップアップメッセージが表示されます。
仮想エージェントトピックの選択を起動するメッセージ	エンドユーザーには、関連する 仮想エージェント トピックに誘導する最大 3 つの推奨アクションボタンを含む HTML ポップアップメッセージが表示されます。

注:
ライブエージェントルールを作成した場合は、それらのルールに対してのみメッセージアクションタイプを選択できます。

7. プロアクティブアクションフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[プロアクティブアクション] フォーム」を参照して ください。
8. オプション: [選択した 仮想エージェントトピックを起動するメッセージ] アクションタイプを選択した場合は、[プロアクティブアクション] [仮想エージェントトピックコントロール] 関連リストの次のデフォルトリスト列を操作して、ボタンの表示順序を決定します。

[プロアクティブアクション仮想エージェントトピックコントロール] 関連リスト

列	説明
ラベル	エンドユーザーに表示されるボタンラベル。値をダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、最大 40 文字のボタンラベルを入力します。ラベルにトピックタイトルを自動入力する場合は、この値を空のままにします。
トピック	エンドユーザーがボタンを選択した後に操作する 仮想エージェント トピック。値をダブルクリック (またはキーボードショートカットを使

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	用) して、 仮想エージェント トピックを入力または検索します。
アクティブ	ルールアクションのアクティブステータス。ルールをトリガーするには、ルールに少なくとも 1 つのアクティブなアクションが必要です。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、**[true]** または **[false]** を選択します。この値を空のままにすると、この値が **true**に自動入力されます。
順序	エンドユーザーの画面に表示されるボタンの順序。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、ボタンの設定順序を入力します。1 ずつインクリメントする次に利用可能な注文番号を自動入力する場合は、この値を空のままにします。

注:
プロアクティブメッセージには最大 3 つのボタンを表示できます。

9. [送信] を選択します。
プロアクティブアクション が作成されます。

必要に応じて追加のルールとアクションを作成できます。複数のルールとアクションの使用については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照して ください。

翻訳されたテキストテーブルにエントリを作成することで、エンドユーザーの言語にローカライズできます。翻訳されたテキストテーブルへのエントリの作成の詳細については、「Translating text fields」を参照してください。

タスクの結果
トリガールールとアクションを検証してテストする準備ができました。

カスタムトリガータイプの作成

プロアクティブトリガー の使用を改善するために、ルール作成プロセス中に組織に固有の独自のトリガータイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_pt.proactive_admin または admin

このタスクについて
より高度な構成を行うには、独自のカスタムトリガータイプを作成します。2 つの異なるパスを介してカスタムトリガータイプを作成できます。

1. の [トリガータイプ] フィールドの横にある [すべて表示] ボタンを使用する 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > プロアクティブトリガー.
2. ルール作成プロセス全体を実行します。

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、プロアクティブトリガー の [ルール] フィールドの横にある [すべて表示] を選択します。
2. [新規] を選択して、[プロアクティブルール] フォームを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [トリガータイプ] フィールドの横にある [新しいトリガータイプを作成] アイコン ( ) を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

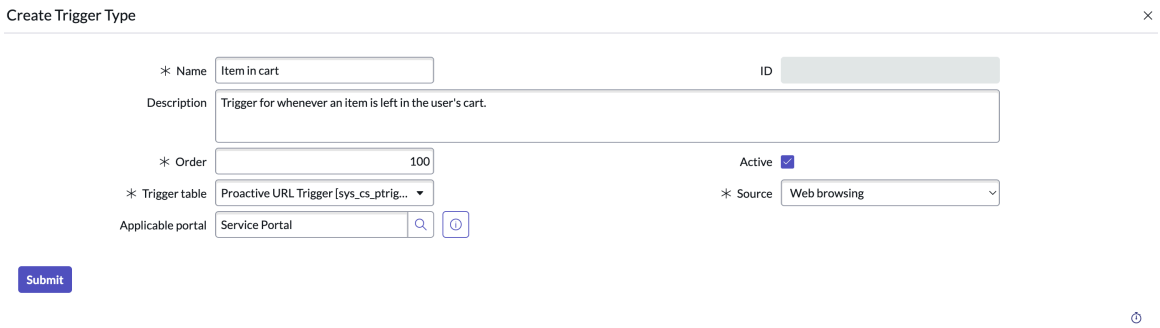
プロアクティブトリガー[トリガータイプを作成] フォーム

フィールド	説明
名前	カスタムトリガータイプの名前。
ID	API 呼び出しに必要なシステム生成の読み取り専用 ID。この ID は、新しいトリガータイプを送信し、トリガーレコードを表示した後にのみ表示されます。
説明	トリガータイプの説明。
順序	2 つのルールが同じ期間内に競合したときの、トリガーの実行順序です。複数のトリガータイプが同時に発生した場合、最も低い数値のものが最初に評価されます
アクティブ	トリガータイプを有効にして、ルールの作成時にトリガータイプとして使用できるようにするオプション。
トリガーテーブル	ルール条件ビルダーで参照されるテーブル。同じ参照テーブルに対して存在できるトリガータイプは 1 つだけです。たとえば、Web 閲覧ソースでナレッジ [kb_knowledge] テーブルを参照するトリガータイプを作成しようとすると、トリガータイプを保存するときにエラーが表示されます。このエラーは、デフォルトのナレッジトリガーが既にこれと同じテーブルとソースを使用しているために表示されます。
ソース	トリガーの開始は、 システム **API** または **Web** 閲覧のいずれかです。 ○ システム **API**: プロアクティブトリガー API を呼び出します。たとえば、トリガーテーブルのビジネスルールは、トリガーを開始する API を呼び出します。 **注:** システム **API** ソースを使用するトリガータイプは、内部 ServiceNow サイトでのみ機能し、外部サイトでは機能しません。 ○ **Web** 閲覧：URL を呼び出します。デフォルトのアクティブなトリガータイプは、Web 閲覧ソースに関連付けられています。
該当するポータル	トリガータイプは、特定のポータルの選択したページにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムトリガータイプの例



5. [送信] を選択します。
   新しいカスタムトリガータイプが [トリガータイプ] フィールド値として表示されます。

次のタスク

カスタムトリガータイプを作成すると、[新しいトリガータイプを作成] ボタンが [このレコード をプレビュー] ボタン ( ) に更新されます。[このレコード をプレビュー] を選択して、作成した新しいトリガータイプをプレビューし、システム生成の ID を表示します。このトリガータイプを編集するには、[レコードを開く] を選択してカスタムトリガータイプのパラメーターを管理します。

また、この新しいトリガータイプを編集するには、の [トリガータイプ] フィールドの横にある [すべて表示] を選択します。 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > プロアクティブトリガー.

複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション

プロアクティブトリガー機能では、ルールとアクションを使用して、Web クライアント上でエンドユーザーとのコンテキスト固有の仮想エージェントの会話をトリガーします。

アドミニストレーターは、プロアクティブトリガー機能を有効にします。

次に、アドミンはルールを作成し、それらのルールによってトリガーされるアクションを定義します。アドミニストレーターは複数のルールとアクションを作成できます。また、ルールとアクションが適用されるエンドユーザーも指定します。

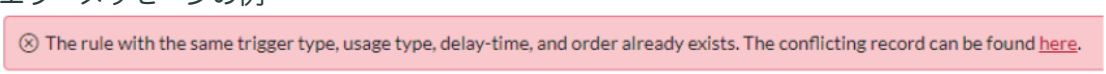
[順序] と [遅延時間] 設定が異なる限り、同じトリガータイプの参照 (たとえば、カタログアイテム、ナレッジ、ポータルホーム、URL) を使用して複数のルールを定義できます。同じトリガータイプの参照に複数のルールを定義すると、エンドユーザーがページにいる時間に基づいてメッセージを階層化できます。

ルールには複数のアクションを含めることができますが、[適用先] フィールドで異なるユーザーにアクションを適用するようにしてください。

ルールの作成時にエラーが発生した場合は、次のフィールドを確認して競合がないかどうかを確認します。

ヒント:
表示されるエラーメッセージには、競合を特定するのに役立つリンクが含まれています。

エラーメッセージの例



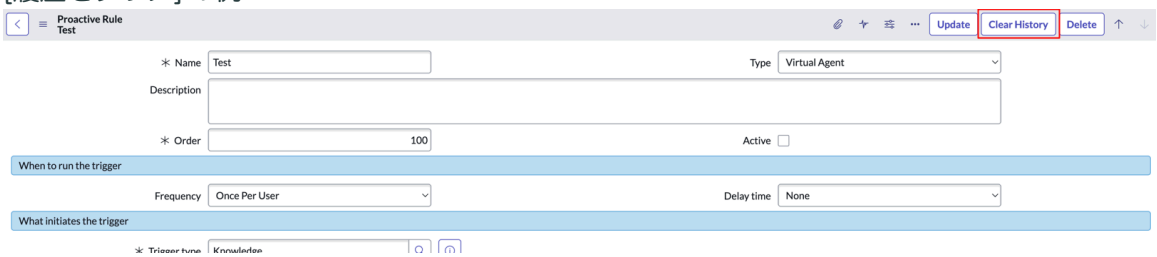
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トリガータイプ
- 遅延時間
- 順序

ルールを想定どおりに機能させるには、ルールの履歴をクリアする必要がある場合があります。ルールの [頻度] フィールドを [ユーザーごとに**1**回] に設定し、ルールを再度実行する場合は、履歴をクリアする必要があります。履歴をクリアすると、そのユーザーにルールを再度適用できます。ルールの履歴をクリアするには、ルールのプロアクティブルールフォームで [履歴をクリア] を選択します。履歴がクリアされた後、アドミンはルールを再アクティブ化する必要があります。

[履歴をクリア] の例



関連情報

プロアクティブトリガーの管理

プロアクティブトリガーの管理

アドミニストレーターが プロアクティブトリガーをインストールし、関連するアクションとルールを作成した後、アドミニストレーターはプロアクティブトリガー機能が期待どおりに機能していることを確認できます。たとえば、アドミニストレーターはプロアクティブ実行履歴テーブルとプロアクティブ日次レポートテーブルを表示できます。

このトピックには、アドミニストレーターが、プロアクティブトリガー機能が期待どおりに機能しているかどうかを確認するために使用できる情報が含まれています。たとえば、アドミニストレーターはプロアクティブトリガーの履歴テーブルをレビューして、ルールとアクションが意図したとおりに機能していることを確認できます。

また、このトピックには、アドミニストレーターがルールとアクションを作成するときに発生する可能性がある一般的な問題と、提案されるソリューションも含まれています。

プロアクティブトリガーの履歴およびレポートテーブルの表示

プロアクティブトリガー機能が意図したとおりに機能しているかどうかを調べるために、アドミニストレーターは次の 2 つのテーブルのデータを確認できます。

- プロアクティブ実行履歴 (sys_cs_ptrigger_execution) テーブル
  - プロアクティブトリガーイベントのリアルタイム実行履歴。

    ヒント:
    [メモ] 列には、簡単なルール実行状況が表示されます。プロアクティブトリガーが正常に実行されなかった理由の詳細については、[作成日時] 列から実行イベントを選択し、[その他] セクションの [詳細] フィールドを表示します。

  - このテーブルのデータは 7 日ごとに削除されます。
- プロアクティブ日次レポート (sys_cs_ptrigger_report_daily) テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 日あたりのユーザー、ルール、アクション別に集計された実行データ。
- 実行データは 1 時間ごとに処理され、このテーブルが更新されます。
- このテーブルのデータは 35 日ごとに削除されます。

一般的な問題と解決策

次の表に、ルールとアクションを作成する際に発生する可能性がある問題と、提案される解決策を示します。

問題	解決
トリガータイプがルールで URL として定義されている場合に、ページが実際にはカタログアイテム、ナレッジ、またはポータルであると、ルールが実行されない。	アドミンは、ページタイプに一致するようにルールを修正する必要があります。
[頻度] がユーザーごとに 1 回実行するように設定されているが、ルールが実行されない。	ルールの履歴をルールレベルでクリアします。ルールの履歴をクリアする方法の詳細については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照して ください。
一部のエンドユーザーに対してルールが実行されず、選択されたアクションタイプが仮想エージェントトピック。	エンドユーザーには、アクションで定義された仮想エージェントトピックへのアクセス権がない可能性があります。仮想エージェントデザイナー でトピックへのアクセスを確認します。
プロアクティブトリガー ルールが実行されない。	仮想エージェントチャットウィジェットでアクティブな会話をすべて閉じます。

プロアクティブトリガー 参照

以下のセクションでは、プロアクティブトリガー とともにインストールされるコンポーネントについて詳しく説明します。

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるコンポーネント

プロアクティブトリガー 機能がインストールされるときに、特定のロールやテーブルなど、必要なコンポーネントが機能に含まれます。アドミニストレーターは、これらのロールやテーブルをレビューして、機能が正しくインストールされていることを確認できます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「Find components installed with an application アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	ユーザーがプロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるようにします。	• user_criteria_admin • sp_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
プロアクティブカスタムトリガータイプ [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	カスタムトリガータイプの作成と表示
プロアクティブルール [sys_cs_ptrigger_rule]	すべての プロアクティブトリガー ルールを保存
プロアクティブアクション [sys_cs_ptrigger_action]	親アクションテーブル
プロアクティブ 仮想エージェント トピックアクション [sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	仮想エージェント アクションのアクションから拡張されたテーブル
プロアクティブ実行履歴 [sys_cs_ptrigger_execution]	過去 7 日間の実行履歴
プロアクティブ日次レポート [sys_cs_ptrigger_report_daily]	ユーザー、ルール、および 1 日あたりのアクション別の集計実行データ

プロアクティブトリガーのロール

プロアクティブトリガー は、プロアクティブトリガー admin ロールを追加します。

サブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

インストール済みのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
プロアクティブトリガーアドミン [sn-pt.proactive_admin]	プロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるユーザー。	• ユーザー基準アドミニストレーター [user_criteria_admin] • サービスポータルアドミニストレーター [sp_admin]	なし。	いいえ	このロールをアサインされたユーザーは、保護されている可能性がある情報やプロアクティブルールを含む関連するテーブルとレコードにアクセスできます。

注:

個々のユーザーではなく、特定のペルソナに必要なすべてのロールを含むグループを作成することで、ユーザー管理を簡素化します。個々のユーザーをそれらのグループにアサインできます。ユーザーが新しいロールに移行したときは、そのグループメンバーシップを再アサインして、ユーザーが予期しないロールを保持するシナリオを回避できます。

ユーザー、グループ、およびロールの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

プロアクティブトリガーアドミン **[sn-pt.proactive_admin]**

プロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるユーザー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ユーザー基準アドミン [user_critera_admin]
- サービスポータルアドミニストレーター [sp_admin]

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドメインセパレーションと プロアクティブトリガー

プロアクティブトリガー ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

プロアクティブトリガー のリッチテキストポップアップメッセージは、リアルタイムの プロアクティブトリガー データに基づいてアクションをユーザーに提供します。ベーシックレベルでは、ドメインセパレーションが有効で、サポートされています。

プロアクティブトリガーにおけるドメインセパレーションの仕組み

各ドメインに、他のドメインから独立して評価されるルールとトリガータイプの独自のセットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Domain separation explained

Domain separation for service providers

[プロアクティブルール] フォーム

プロアクティブトリガー ルールを作成するときに、[プロアクティブルール] フォームには次のフィールドが含まれます。

[プロアクティブルール] フォーム

フィールド	説明
名前	作成する新しいルールの名前。
タイプ	エンドユーザーとの プロアクティブトリガー の会話タイプ。選択肢は次のとおりです。 • 仮想エージェント 仮想エージェントが利用可能な場合、ルールがトリガーされます。 • [ライブエージェントのみ] ルールは Web クライアントが [ライブエージェントのみ] で構成されている場合にトリガーされます。サービスポータル から Web クライアントを [ライブエージェントのみ] に設定できます。手順については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。
説明	ルールの説明。
順番	プロアクティブトリガー ルールが適用される順番。複数のルールがある場合は、特定の遅延時間の値が小さいルールが最初に適用されます。
アクティブ	ルールを有効にするオプション。
トリガーを実行するタイミング	
頻度	ルールを適用する頻度。選択肢は次のとおりです。 • [毎回]：エンドユーザーがページにアクセスするたび。 • [訪問ごとに 1 回]：エンドユーザーのログインごとにページにアクセスするたび。 • [ユーザーごとに 1 回]：エンドユーザーが初めてページにアクセスしたときにのみルールが適用されます。この頻度設定では、ユーザーに対してこのルールを再度実行する場合は、ルールの履歴をクリアする必要がありま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

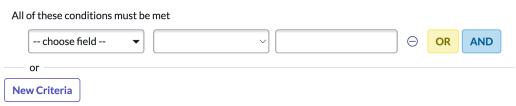
[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	す。ルール履歴をクリアする方法の詳細については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照してください。
遅延時間	ルールが適用されるまでの待機時間。選択肢は次のとおりです。 • なし • 10 秒 • 20 秒 • 30 秒 • 1 分 • 3 分
トリガーを開始する条件	
トリガータイプ	トリガータイプのシステム API または Web 閲覧 URL。ルックアップリストアイコン ( ) を選択して、デフォルトの選択肢を表示します。 有効にすると、デフォルトのシステム API の選択肢は [検索イベント]です。このトリガータイプは、サービスポータル または 従業員サービスセンター (ESC)で検索結果が見つからない場合にアクションをトリガーします。 ヒント: このルールが効果的に実行されるように、[プロアクティブトリガー] ビジネスルール ([検索時にプロアクティブトリガー **(Proactive Trigger on Search)**]、トリガータイプ ([検索イベント])、ルール ([検索 - 検索結果なし **(Search - No Search Result)**])、およびアクション ([検索結果なしメッセージ **(No Search Result Message)**]) で [アクティブ] オプションがオンになっていることを確認します。これらのパラメーターのデフォルトは非アクティブです。 デフォルトの Web 閲覧 URL の選択肢は次のとおりです。 • [カタログアイテム]：カタログアイテムの参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。 • [ナレッジ]：ナレッジ記事の参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

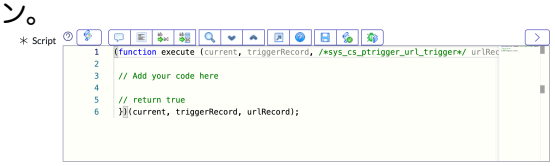
[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• [ポータルホーム]：ポータルホームページの参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。 • **[URL]**：定義された URL に基づいてアクションをトリガーします。 この例に示すように、URL コンポーネントを定義します。  **重要:** ○ ServiceNow インスタンスの外部で (たとえば、サードパーティの Web サイトの一部として) 仮想エージェント Web クライアントを使用している場合は、URL トリガータイプを使用します。他のトリガータイプは使用しないでください。 ○ URL トリガータイプは、他の利用可能なトリガータイプが URL に適合しない場合にのみ適用されます。 ルックアップリストアイコン ( ) を使用して必要なトリガータイプが表示されない場合は、独自のカスタムトリガータイプを作成できます。カスタムトリガータイプの詳細については、「カスタムトリガータイプの作成」を参照してください。
条件	アドミンによる定義に従ってトリガータイプを実行するために満たす必要がある条件。条件はトリガータイプによって異なります。使用するプロアクティブトリガー の条件を指定します。 条件を使用する方法の詳細については、「Condition builder」を参照してください。 **注:** ルール条件は大文字と小文字を区別し、一致する必要があります。たとえば、iPhone などのカタログアイテムの名前を条件として使用する場合、「iphone」と入力しても必要な結果は得られません。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: トリガータイプに対して満たす必要がある条件を指定するときは、競合するトリガータイプと条件を指定しないように注意してください。URL トリガータイプと条件が競合すると、エラーが発生する可能性があります。詳細については、「プロアクティブトリガーの管理」を参照してください。
詳細条件	スクリプトを使用して条件を定義するオプション。 
利用可能なエージェントを検索	利用可能なライブエージェントを確認するオプション。

[プロアクティブアクション] フォーム

プロアクティブトリガー ルールを作成する場合、[プロアクティブアクション] フォームには次のフィールドが含まれます。

[プロアクティブアクション] フォーム

フィールド	説明
名前	ルールに関連付けるアクションの名前。
説明	適用するアクションの説明。
適用先	このアクションが適用されるエンドユーザーのセット。たとえば、[任意のユーザー **(Any Users)**] または [ゲストユーザー] のユーザー基準にアクションを適用できます。リストを使ったルックアップアイコン ( ) を選択します。[適用先] 設定は、各ルールのアクションに対して一意である必要があります。 ユーザー基準レコードを作成するには、「Create a user criteria record for Service Portal」を参照してください。 **注:** ユーザーを指定しない場合、このルールはすべてのユーザーに適用されます。
モデルタイプ	プロアクティブトリガーアクションに関連付けられているトピックタイプ (**LLM** または **NLU/**キーワード値)。このフィールドは、 Now

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロアクティブアクション] フォーム (続く)

フィールド	説明
	Assist がインストールされ、有効になっている場合にのみ適用されます。
トピック	利用可能な仮想エージェントトピックのリスト。選択したトピックは、エンドユーザーがプロアクティブトリガーメッセージを開くと実行されます。 **注:** アクティブで公開されているトピックのみがリストに表示されます。システムトピックはトピックリストに含まれていません。 (仮想エージェントトピックを起動するメッセージのアクションの場合のみ。)
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順番	プロアクティブトリガーアクションが適用される順番。複数のアクションがある場合は、番号が小さいアクションが最初に適用されます。
ルール	このアクションが適用されるルール。
変数の選択元	メッセージで使用する変数のリストから選択するオプション。選択肢は次のとおりです。 • [トリガータイプ]：ルールに対して選択されたトリガータイプテーブルを参照します。 • [ユーザー]：ユーザーテーブルを参照します。プロアクティブトリガーメッセージにユーザーテーブルの属性を使用します。
メッセージ	アクションが適用されたときにエンドユーザーに表示されるテキスト。テキストを入力するには、次の操作を行います。 • HTML エディターのツールとオプションを使用します。 **注:** [リンク] ボタンの使用は今後のリリースでサポートされる可能性があります。 • 変数を使用します (トリガータイプまたはユーザー)。
キャッチコピー	作成したボタンの上に表示されるエンドユーザー向けのテキスト。デフォルトのキャッチコピーテキストは「Suggested for you」です。 (仮想エージェントトピックのセクションを起動するメッセージのアクションの場合のみ。)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オムニチャネルコールバックの Zoom extension

ServiceNow® オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションを使用すると、他の ServiceNow アプリケーションで Zoom コールバックオプションをユーザーに表示できます。オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションは、ServiceNow ストアで入手できます。

オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリは、エージェントの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合に、Zoom を介してユーザーがコールバックを要求できる ServiceNow AI Platform の機能です。エージェントとユーザーは、ユーザーが要求した日時に Zoom 会議でコラボレーションできます。

機能

オムニチャネルコールバックの Zoom extension は次の機能を提供します。

- ユーザーが 仮想エージェント、エンゲージメントメッセンジャー、ポータル、チャットなどのオムニチャネルからビデオコールバックを要求できるようにします。
- エージェントとユーザーが協力して問題を解決できるようにします。
- エージェントがインタラクションレコードから Zoom 会議に参加できるようにします。
- Zoom 会議のトランスクリプトをインタラクションレコードにインポートします。挿入されたトランスクリプトは感情分析されません。
- Zoom 会議の記録 URL をインタラクションレコードにインポートします。
- 会議に出席した参加者の名前を表示します。
- 次の条件が満たされた場合に、インタラクションを [クローズ] としてマークします。
  - 両方の参加者が会議に参加しました。
  - Zoom 会議が終了しました。

オムニチャネルコールバックの Zoom extension のインストール

admin ロールをお持ちであれば、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーション (com.sn.zoom.callback) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

オムニチャネルコールバックの Zoom extension とともに次のアイテムがインストールされます。

- スクリプトインクルード
- ビジネスルール

詳細については、「オムニチャネルコールバックの Zoom extension とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーション (com.sn.zoom.callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションと一緒にインストールされます。

スクリプトインクルード

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
ZoomCallDatabase	データベース関連の関数が含まれています。
ZoomCallDriver	sn_omni_callback.VideoCallDriver の拡張ポイントを実装します。
ZoomCallEventHandler	ZoomCallEventHandlerSNC の関数を上書きします。
ZoomCallEventHandlerSNC	トランスクリプト完了イベントを処理するためのユーティリティ関数が含まれています。
ZoomCallTranscriptProcessor	Zoom トランスクリプトを処理するユーティリティ関数が含まれています。
ZoomCallUtils	ZoomCallUtilsSNC の関数を上書きします。
ZoomCallUtilsSNC	Zoom コールバックのユーティリティ関数が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** ビジネスルール

インタラクションをクローズ (Zoom コールバック)	カンファレンスの通知 [notify_conference_call]	Zoom 会議が終了した後にインタラクションをクローズします。インタラクションをクローズするには、エージェントと要求者の両方がコールに参加する必要があります。
通知カンファレンスレコードを作成	コールバック [sys_cs_callback]	Zoom コールバックが作成されたときに、通知カンファレンスレコードを作成します。
記録完了 (Zoom コールバック)	記録の通知 [notify_recording]	記録が完了したときにインタラクションに記録 URL を保存します。
エージェントがアサインされたときに Zoom ホストを更新	インタラクション [interaction]	インタラクションがエージェントによって承認されたときに、エージェントをホストにします。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** の設定

Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合すると、ユーザーは Zoom を介してコールバックを要求できるようになります。アカウントでカスタム OAuth アプリケーションを作成すると、アカウントでインスタンスからの要求を認証することもできます。

構成プロセスは、次の表に示すタスクで構成されます。

タスク	説明
オムニチャネルコールバックの Zoom extension 用の Zoom スポークの設定	Zoom スポークを使用して組織の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合し、Zoom 会議を作成します。
オムニチャネルコールバックの Zoom extension 用の 通知 Zoom コネクタの設定	Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定して、Zoom からイベント情報を受信します。
オムニチャネルコールバックの Zoom extension の Zoom の設定	ServiceNow で Zoom Webhook を構成して、Zoom でイベントが発生したときに Zoom Extention アプリに通知します。
Zoom 経由のコールバック用の Zoom チャネルの設定	Zoom コールバックチャネルを有効にし、Zoom 経由でコールバックのホストメールアドレスを指定します。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** 用の **Zoom** スポークの設定

Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合することで、Zoom スポークで会議の作成、会議の再スケジュール、会議の削除、Zoom アカウントからの参加者の詳細の取得などのさまざまなアクションを実行できます。

Zoomに接続済みアプリを作成

Zoom アカウントで接続済みアプリを作成し、Zoom スポークで OAuth 2.0 認証を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションがあることを確認します。
- オムニチャネルコールバック がインスタンスにインストールされていることを確認します。
- Zoom スポークがアクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。

必要なロール：Zoom admin

手順

1. Zoom マーケットプレイス にログインします。
2. [開発 **(Develop)]** ドロップダウンリストで、[アプリのビルド **(Build App)]** を選択します。
3. 利用可能なカードから **[OAuth]** カードを選択します。
4. **[Zoom** アプリマーケットプレイスにこのアプリを公開しますか？**(Would you like to publish this app on Zoom App Marketplace?)]** オプションを無効にします。
5. [作成] を選択します。
6. [名前] フィールドに、アプリの名前を入力します。
7. アプリタイプを [アカウントレベルのアプリ **(Account-level app)]** に設定します。

   注:
   アカウントレベルのアプリは Zoom admin がインストールする必要があります。この admin はアカウント内のすべてのユーザーを管理します。

8. 認証用のリダイレクト URL を設定します。

   a. アプリの認証情報セクションでは、**[OAuth** リダイレクト **URL]** フィールドに次の形式で ServiceNow インスタンスのリダイレクト URL を入力します。
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   b. [OAuth 許可リスト (OAuth allow list)] セクションに次の形式で ServiceNow インスタンスのリダイレクト URL を追加します。
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   c. [クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] フィールドの値を記録し、アプリケーションレジストリに使用します。

9. 左側のパネルで、[スコープ] を選択します。
10. [スコープの追加 (Add Scopes)] セクションで、 [スコープの追加 **(Add Scopes)]** を選択します。
11. [スコープの追加 **(Add Scopes)]** ダイアログボックスで、スコープタイプを選択します。
12. [会議] スコープタイプを選択します。
13. 次のスコープを選択します。
    - すべてのユーザー会議を表示
    - すべてのユーザー会議を表示および管理
14. [記録] スコープタイプを選択します。
15. 次のスコープを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- すべてのユーザー記録を表示
- すべてのユーザー記録を表示および管理

16. [ユーザー] スコープタイプを選択します。
17. [すべてのユーザー情報を表示] スコープを選択します。
18. [完了] を選択します。

タスクの結果
選択したスコープのアクションが Zoom スポークで利用可能になります。

ServiceNow インスタンスでの Zoom 接続の構成

Zoom アカウントの構成中に生成された情報を使用し、Zoom スポークを OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNowインスタンスから、 プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. フローデザイナーで、[接続] タブを選択します。
3. Zoom 接続を検索し、[詳細を表示] を選択します。
4. Zoom 接続カードで、[編集] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
接続名	接続レコードを識別する名前です。
接続 URL	Zoom インスタンスに接続するためのベース URL：https://api.zoom.us。
OAuth エンティティ名	アプリケーションレジストリレコードを識別する名前です。
OAuth クライアント ID	アプリケーション登録時に作成したクライアント ID。
OAuth クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレット
OAuth リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント：https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do。

6. **[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** を選択します。
   トークンが利用可能である旨の確認メッセージが表示されます。

オムニチャネルコールバックの Zoom extension 用の 通知 Zoom コネクタの設定

Zoom と ServiceNow インスタンスで 通知 Zoom コネクタを設定すると、インスタンスが Zoom からイベント情報を受信できるようになります。イベントは通常、会議に関連するアクションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 現在のところ、パスコードなしの Zoom 記録 URL のみがインタラクションに保存されます。Zoom アカウントでパスコードオプションを無効にするように設定できます。

Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定します。

Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定して、ServiceNow インスタンスで Zoom からイベント情報を受信できるようにします。

始める前に

- 通知 Zoom コネクタと オムニチャネルコールバック がインスタンスにインストールされていることを確認します。
- インスタンスに Zoom スポーク がインストールされていることを確認します。
- インスタンス上の Zoom に必要な認証情報と接続があることを確認します。
- 通知 Zoom コネクタは、Zoom スポーク用に OAuth アプリを作成したときと同じ Zoom アカウントを使用して設定されている必要があります。

必要なロール：admin、Zoom admin

手順

1. Zoom OAuth アプリで、 機能 > 機能を追加 > イベントサブスクリプション.
2. イベントサブスクリプション機能を有効にします。
3. [イベントサブスクリプションの追加 **(Add Event Subscription)]** を選択して、最初のイベントサブスクリプションを追加します。
4. Zoom のイベントに関する情報をインスタンスに投稿するために使用される URL を入力します。
   https://<instance name>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. [イベントの追加] ボタンを選択します。
6. [会議] を選択し、リストから次の会議を選択します。
   - 会議を開始
   - 会議を終了
   - 参加者/ホストが会議に参加 (Participant/Host joined meeting)
   - 参加者/ホストが会議から退出 (Participant/Host left meeting)
7. [記録] を選択し、リストから [すべての記録が完了しました **(All Recordings have completed)]** を選択します。
8. [完了] を選択します。
9. [機能の追加] 画面で、[保存] を選択してイベントサブスクリプション構成を保存します。
10. [イベントサブスクリプションの追加 **(Add Event Subscription)]** を選択して、2 つ目のイベントサブスクリプションを追加します。
11. フォームで、Zoom のイベントに関する情報をインスタンスに投稿するために使用される URL を入力します。
    https://<instance name>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. [イベントの追加] ボタンを選択します。
13. [記録] を選択し、リストから [トランスクリプトファイルの記録が完了しました **(Recording Transcript files have completed)]** を選択します。
14. [完了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. [機能の追加] セクションで、[保存] を選択してイベントサブスクリプション構成を保存します。
16. [トークン] セクションで、[コピー] を選択して、通知 Zoom コネクタの構成中に使用する検証トークンを記録します。

ServiceNow で 通知 Zoom コネクタを設定します。

ServiceNow インスタンスで 通知 を設定して、Zoom からイベント情報を受信できるようにします。

始める前に

Zoom で 通知 Zoom コネクタの構成時に表示された検証トークンをコピーしておく必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Zoom** > 構成.
2. 検証トークンを **[Webhook** 検証トークン] フィールドに貼り付けます。
3. [更新] を選択します。

次のタスク

オムニチャネルコールバックの Zoom extension の Zoom の設定

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** の **Zoom** の設定

ServiceNow で Zoom webhook を設定して、Zoom で特定のイベントが発生したときに オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリに通知されるようにします。

始める前に

Zoom で 通知 Zoom コネクタの構成時に表示された検証トークンをコピーしておく必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Zoom** スポーク > **Zoom Webhook** レジストリ.
2. リストから **[Zoom** コールバックトランスクリプト完了 **(Zoom Callback Transcript completed)]** を選択します。
3. イベント通知を検証するための検証トークンを [トークン] フィールドに貼り付けます。
4. [更新] を選択します。

Zoom 経由のコールバック用の **Zoom** チャネルの設定

Zoom コールバックチャネルを有効にし、ホストメールアドレスを指定して、エージェントが Zoom 経由でユーザーにコールバックできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] フォームで、**[Zoom]** チャネルを選択します。

自動翻訳

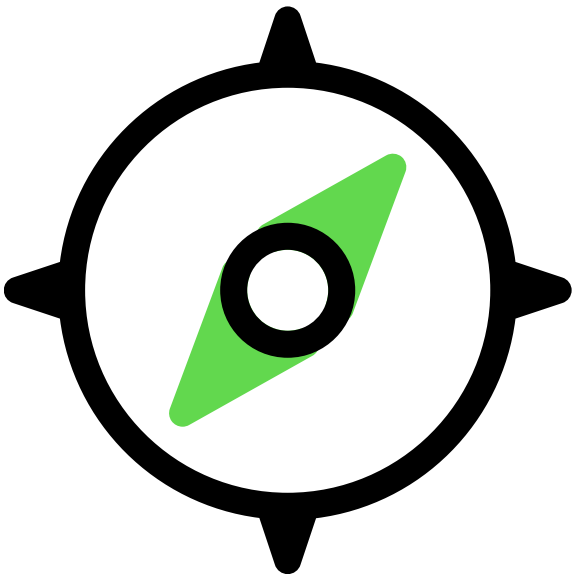
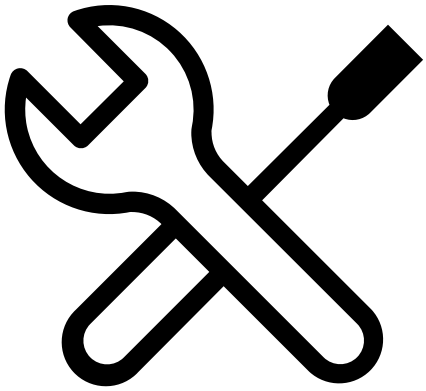
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームの上部で、レコードを編集できるようにアプリケーションを切り替えるように求めるメッセージが表示された場合は、[ここ **(here)]** という単語を選択します。
4. [チャネルプロパティ] セクションで、チャネルプロパティを設定します。
   - *enabled* プロパティを true に設定します。
   - *host_email* プロパティに、会議を作成するメールを入力します。
5. [更新] を選択します。

対話型インターフェース 診断ツール

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前に、対話型インターフェースの問題を特定、トラブルシューティング、および解決策を見つけます。

開始するには

探索	使用方法
	
診断ツールの機能について説明します。	このツールを使用して、 Microsoft Teams および Advanced Work Assignment でエラーを解決し、構成の問題を解決します。

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース診断ツールの詳細

対話型インターフェース診断ツールを使用すると、アドミニストレーターは対話型インターフェースの問題を検索、特定、解決できます。

対話型インターフェース診断ツールを使用すると、アドミニストレーターは対話型インターフェースの問題を検索、特定、解決できます。

テクニカルサポートエンジニアはサーバーで 対話型インターフェース 診断ツールを設定します。テクニカルサポートエンジニアは、対話型インターフェース 診断ツールで使用される 対話型インターフェース 診断カテゴリレコードとコンテンツを作成し、管理します。

テクニカルサポートエンジニアが診断カテゴリとコンテンツを作成すると、アドミニストレーターはチャットウィジェットで 対話型インターフェース 診断ツールの使用を開始できます。アドミニストレーターには、admin または virtual_agent_admin ロールが必要です。

対話型インターフェース 診断ツールは仮想エージェントと仮想エージェント Lite の両方で使用できます。

注:
対話型インターフェース 診断ツールを使用する前に、アドミニストレーターは ServiceNow Store で入手できる対話型インターフェース - 診断プラグイン (sn_ci_diagnostics) をアクティブ化する必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース 診断ツールのワークフロー

解決する問題を記述したら、対話型インターフェース 診断ツールワークフローで関連する診断トピックとトピックブロックの使用が開始されます。これらのトピックとトピックブロックは、記述した問題の特定、診断、解決、およびデータ収集に使用されます。

たとえば、診断ワークフローは次のことを行います。

- 解決する問題に基づいて、必要なデータの入力が求められます。
- 詳細情報を検索できるナレッジベース (KB) 記事のリストが含まれることもあります。必要な情報が見つからない場合は、他の KB 記事を検索することもできます。
- 診断サポート情報をダウンロードするオプションが提供されます。
- 解決する別の問題を選択できます。

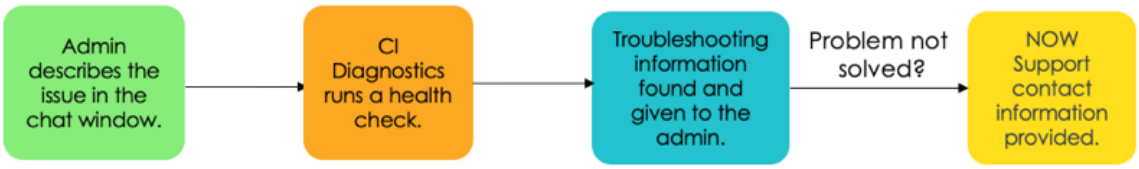
表示される診断ワークフローとオプションおよびプロンプトは、診断して解決しようとしている問題に対応しています。診断ワークフローでは、診断の一部として AI 検索 フィルターを使用します。AI 検索とその設定方法の詳細については、「Configuring AI Search」を参照してください。

診断トピックブロックワークフローには、 Microsoft Teamsなどのメッセージング統合のソリューションも含まれています。また、 高度な作業アサイン 構成の問題にも役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース 診断ツールのワークフロー



ワークフローでは、アドミンが問題を説明します。このツールは健全性チェックを実行し、利用可能なトラブルシューティング情報と、問題が解決されなかった場合は Now Support の連絡先情報を返します。

対話型インターフェース 診断ツールのメリット

利益	機能	ユーザー
エラーメッセージやシステムプロパティの問題などの一般的なエラーを診断します。	対話型インターフェース のエラーの診断	管理
Microsoft Teams構成の問題を特定して解決します。	Microsoft Teams 構成の問題を診断	管理
一般的な 高度な作業アサイン (AWA) 構成の問題を特定して解決します。	高度な作業アサイン 構成の問題を診断	管理

対話型インターフェース診断ツールの使用

このツールを使用して、一般的な 対話型インターフェース エラーとシステムプロパティ設定、および Microsoft Teams と 高度な作業アサイン の構成に関する問題を診断します。

対話型インターフェース のエラーの診断

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前に、エラーメッセージやシステムプロパティの問題などの対話型インターフェースに関連する問題を解決します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
このタスクを使用して、エラーを解決し、システムプロパティ値を検索して変更します。

手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 挨拶メッセージで、「 diagnostic pre chat」と入力します。
3. 解決したい問題について記述します。

   エラーメッセージの問題の場合は、エラーメッセージをコピーしてチャットボットの会話に貼り付けるか、入力できます。

   システムプロパティの場合、システムプロパティの正確な名前を知る必要はありません。プロパティに関連する機能名を入力すると、一致するシステムプロパティのリストが表示されます。

   入力が既存のシステムプロパティと一致するが、そのプロパティがインスタンスにない場合は、システムプロパティ名の後に 2 本の破線が表示されます。例: some.property.name--

   インスタンスでシステムプロパティを検索または作成し、必要に応じて変更を加えます。

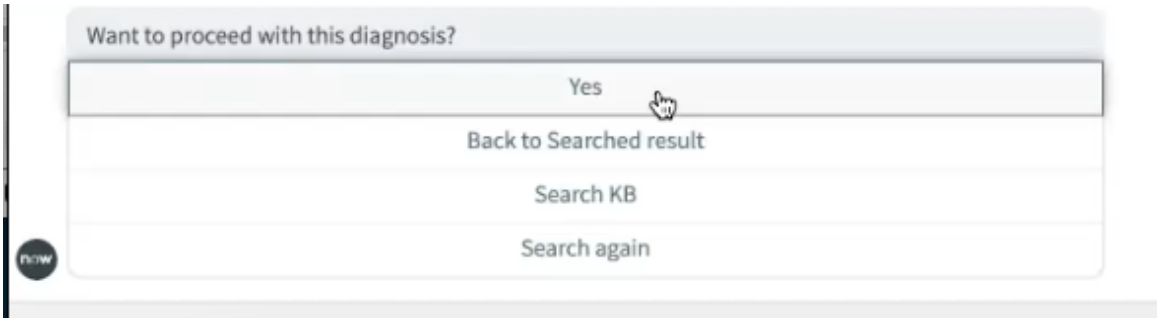
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このツールには、ソリューションのリストが表示されます。

4. 使用したいソリューションを選択します。
診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

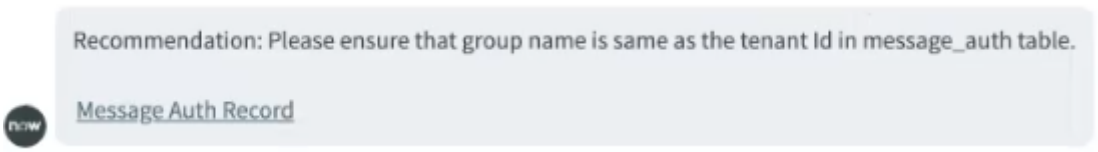
続行するか、もう一度検索してください チャットの応答



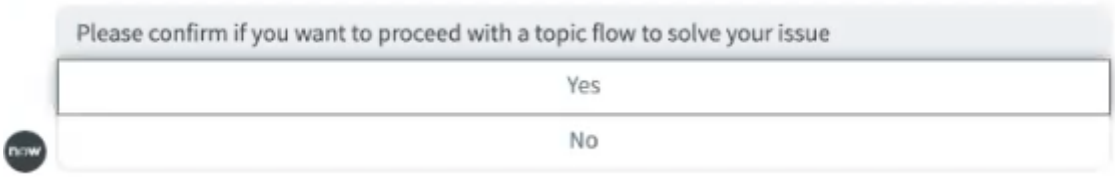
5. [はい] を選択して続行します。
このツールはワークフローを開始し、関連するプロンプトに沿って案内します。表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。

6. プロンプトに回答します。
診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

推奨事項の問題



問題の確認



7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。

8. フィードバックを提供します。
ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

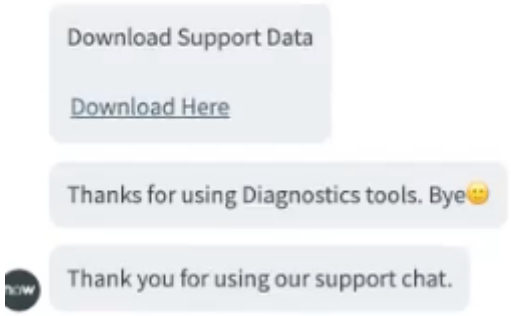
     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートデータをダウンロードするためのプロンプト



9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

Microsoft Teams 構成の問題を診断

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前にMicrosoft Teams構成の問題を特定して解決します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

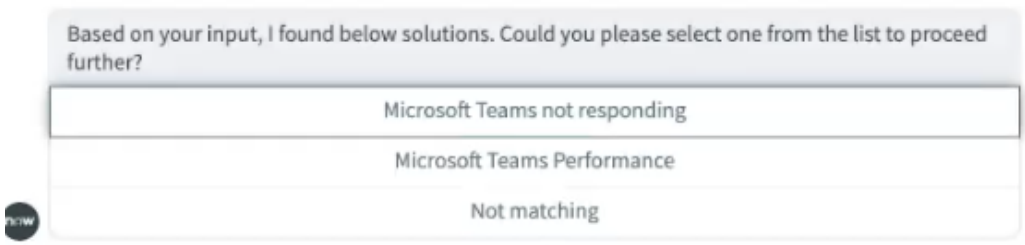
手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。

2. 挨拶メッセージで、「 diagnostic pre chat」と入力します。

3. 解決したい問題について記述します。
たとえば、 Microsoft Teams アプリケーションが応答していない場合は、「 no response」と入力できます。
このツールには、ソリューションのリストが表示されます。

「応答なし」のソリューション例

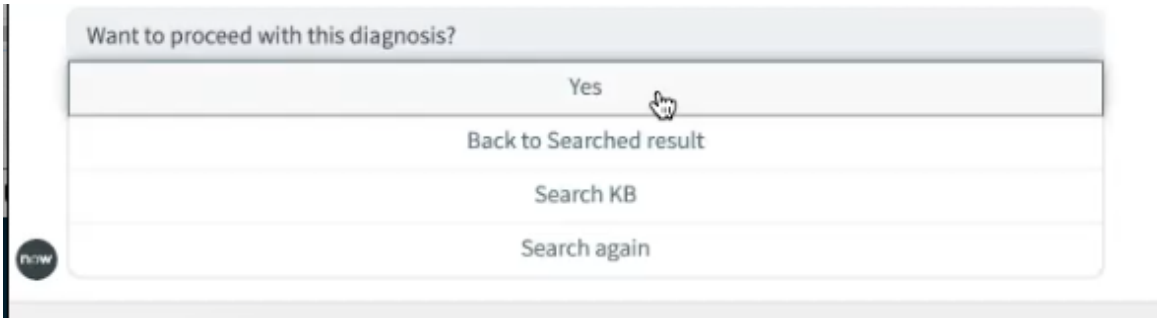


4. 使用したいソリューションを選択します。
診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

自動翻訳

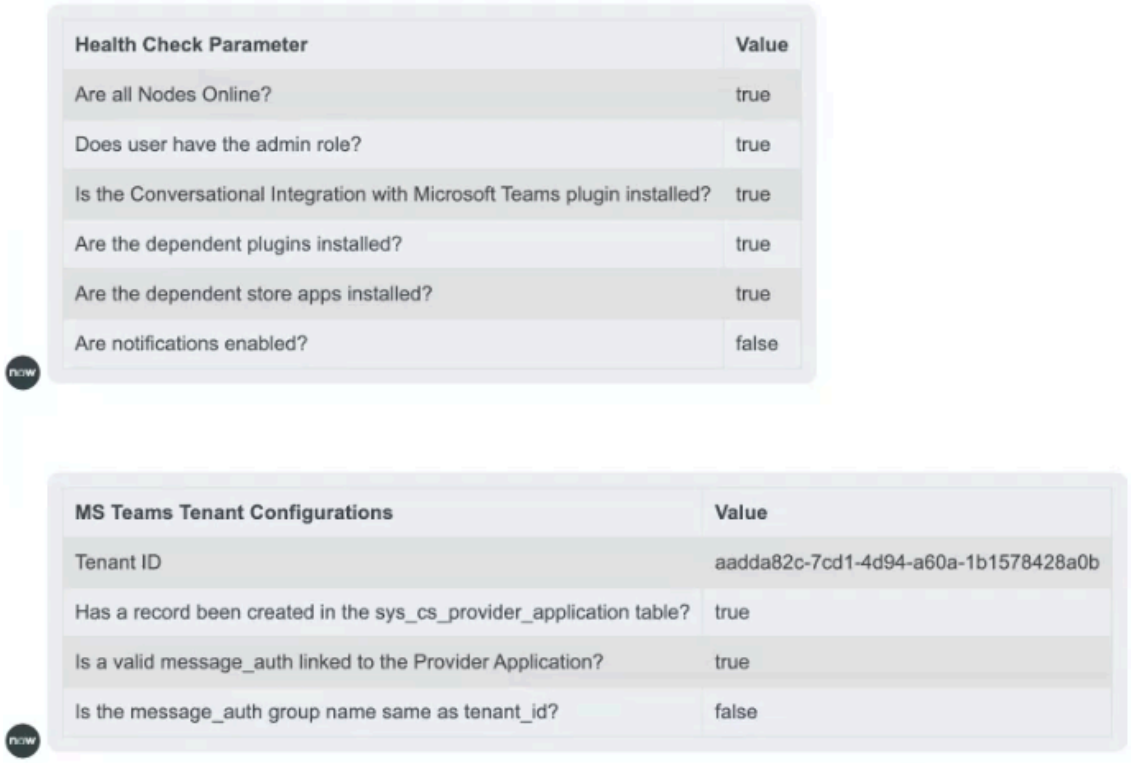
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

続行するか、もう一度検索してください チャットの応答



5. [はい] を選択して続行します。
健全性チェックパラメーターのリストと MS Teams テナント構成が表示されます。

健全性チェックパラメーターとテナント構成ステータス

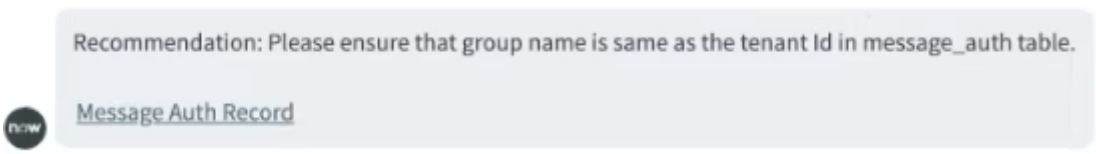


Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. 間違って設定されているパラメーターの値を確認します。
たとえば、**True** に設定する必要があるときに値を **False** に設定した場合などです。
診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

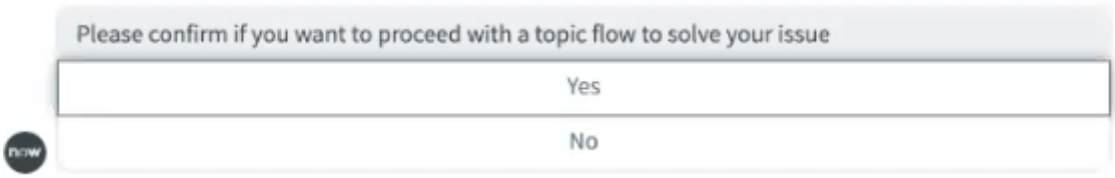
推奨事項の問題



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の確認

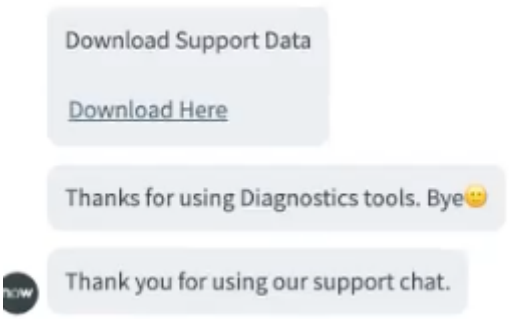


7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。たとえば、Microsoft Teamsに関する一般的な問題と既知の問題に関するマスター KB 記事 へのリンクが表示される場合があります。
8. フィードバックを提供します。
ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。たとえば、MS Teams ボットのテナント ID を入力するように求められたり、インスタンスが別のインスタンスからクローンされたかどうかを尋ねられたりする場合があります。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

     サポートデータをダウンロードするためのプロンプト

9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

高度な作業アサイン 構成の問題を診断

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前に、一般的な高度な作業アサイン (AWA) 構成の問題を特定して解決します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
AWA構成の問題を解決します。たとえば、「 エージェントが対応可能なメッセージがありません」などの問題を解決できます。

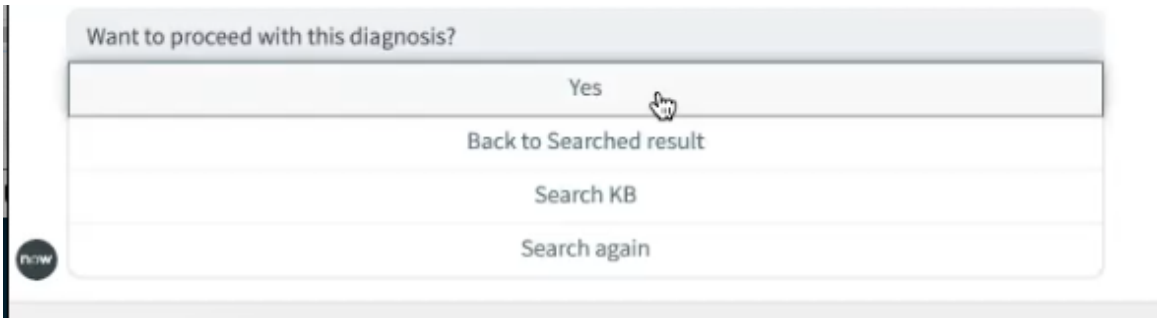
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

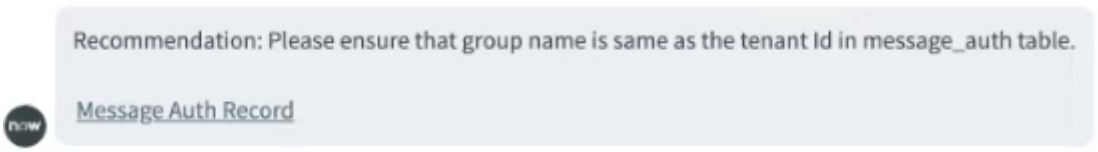
1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 挨拶メッセージで、「 diagnostic pre chat」と入力します。
3. 解決したい問題について記述します。
   エラーメッセージをチャットボットの会話に入力するか、貼り付けることができます。たとえば、「手が空いているエージェントがいません」と入力できます。
   このツールには、ソリューションのリストが表示されます。
4. 使用したいソリューションを選択します。
   このソリューションは、解決する問題に対応したものです。
   診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

   続行するか、もう一度検索してください チャットの応答

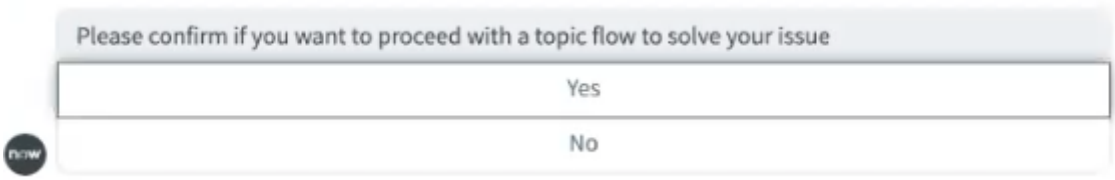


5. [はい] を選択して続行します。
   このツールはワークフローを開始し、関連するプロンプトに沿って案内します。表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。
6. プロンプトに回答します。
   診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

   推奨事項の問題



   問題の確認



7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
   診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。
8. フィードバックを提供します。
   ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

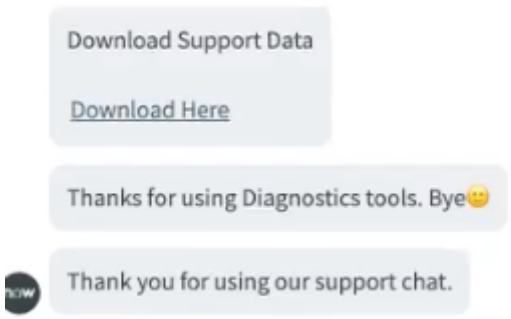
- ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

  ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

  表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。

- [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
- サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

  サポートデータをダウンロードするためのプロンプト



9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

対話型インターフェース のその他のリソース

対話型インターフェース (CI) のベストプラクティス、トラブルシューティング、またはその他の実装ガイドラインを探している場合は、機能またはリソースタイプを選択して、他の関連 Web サイトでServiceNow リソースを検索します。

リソースリンク

CI 機能	リソースタイプ	リソース
エージェントチャット	はじめに	エージェントチャットクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
エージェントチャット	FAQ	エージェントチャットの FAQ
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	リリースノート	Now Assist in Virtual Agent release notes
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	ヒントと例	仮想エージェントで Now Assist を検討するタイミング 仮想エージェントの Now Assist でカタログアイテムを要求する方法 仮想エージェントの会話型カタログ注文での Now Assist NLU トピックの LLM への移行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

CI 機能	リソースタイプ	リソース
サイドバー	リリースノート	Sidebar release notes
サイドバー	ヒントと例	サイドバーユーザーが Microsoft Teams ユーザーと共同作業できるようにする
サイドバー	FAQ	サイドバー FAQ
仮想エージェント	リリースノート	Virtual Agent release notes
仮想エージェント	はじめに	仮想エージェントと NLU クイックスタートガイド
仮想エージェント	ベストプラクティス	非常に効果的なチャットボットのための7つの習慣
仮想エージェント	ヒントと例	仮想エージェント:実装を成功させるためのヒント 仮想エージェントの実装チェックリスト - 詳細
仮想エージェント	FAQ	仮想エージェントに関する FAQ 仮想エージェント NLU に関する FAQ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。