servicenow

# チューリッヒ・ファイナンシャル・サービス・オペレーションズ

自動翻訳

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

# 目次


Financial Services Operations (ファイナンシャルサービスオペレーション) (FSO)....6
探索....7
ワークスペース....9
ユーザー管理....12
データモデル....20
の顧客セントラル FSO....53
構成....55
財務データ ....56
支店運営....57
サービス定義....60
レコードプロデューサー....61
要求タイプ ....64
フロー....66
プレイブック....69
CSM 構成可能ワークスペース....72
アサインルール....73
SLA 定義....76
グループ....78
統合....79
スポーク....80
Socure....81
ジャック・ヘンリー・エクスチェンジ....87
Visa....92
Mastercard....100
FRISS....107
Guidewire....112
フィールドサービス管理 (FSM)....117
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)....118
ドキュメントプロセッサ....120
サービスブリッジ....131
銀行アプリケーション....132
異議申し立て管理....132
異議申し立てサービスの管理....145
カードデータセキュリティ....198
Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック....213
Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック....217
Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)....223
カードオペレーション....229
振込処理....252


自動翻訳


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

ローン運用 281
支払いオペレーション 318
Treasury Operations 357
Intelligent Servicing for Fraud 374
保険アプリケーション 391
Property and Casualty Insurance Servicing 391
生命保険サービス 423
請求アプリケーション 452
一般的なアプリケーション 559
苦情管理 559
顧客ライフサイクルオペレーション 576
顧客を知る 606
Credit Operations 611
開発者リソース 618
でのケースタイプとサービス定義の使用 FSO 619
リモートテーブルのリモートデータオプション 622
統合アプローチの選択 624
ServiceNow REST API の操作 625
統合のユースケース 626
FSO テーブル定義 639
プラットフォームアナリティクス 725
FSO 向け プラットフォームアナリティクス のアクティブ化 726
ビジネス振込操作 726
Business Loan Operations 729
ビジネスライフサイクルオペレーション 731
苦情管理 733
企業保険請求 736
企業保険サービス 737
Client Lifecycle 739
異議申し立て管理 741
Group Life Servicing 743
Individual Life Servicing 745
支払いオペレーション 747
個人振込操作 751
個人向け保険請求 754
個人向け保険サービス 756
Personal Loan Operations 758
Treasury Operations 760
プロセスマイニング 762
FSO の Now Assist 764
探索 767
構成 770

自動翻訳

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

Use..... 781
エージェントワークフローの使用..... 791
参照..... 796

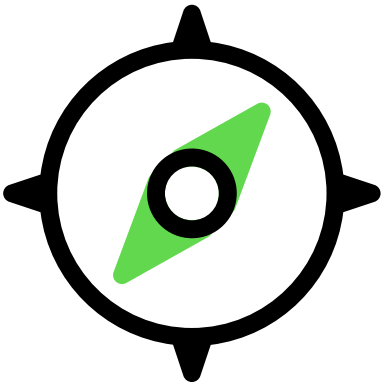
自動翻訳

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

# ファイナンシャルサービス

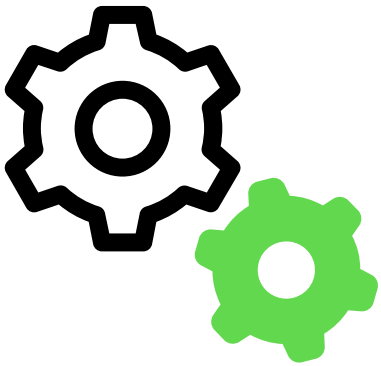
ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) ソリューションは、金融サービス機関が自動化によってコストを削減し、顧客満足度を向上させ、ワークフロー全体にリスクとコンプライアンスのコントロールを組み込むのに役立ちます。

### 探索



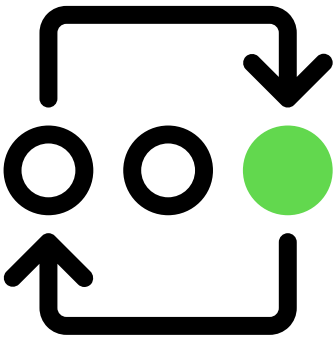
主要な概念と機能の概要。

### 構成



実装を計画し構成します。

### 統合



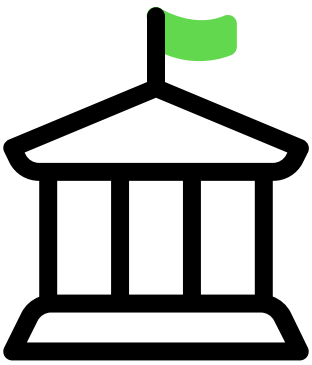
他のアプリケーションと統合することで FSO 機能を拡張します。

### 銀行アプリケーション



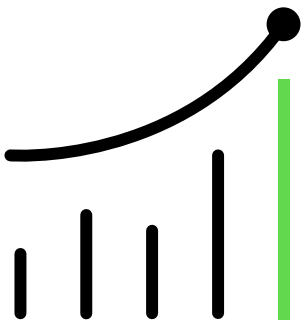
銀行ソリューションを管理および構成します。

### 保険アプリケーション



保険ソリューションを管理および構成します。

### 分析



実用的なデータを可視化する事前構成済みのダッシュボードにアクセスします。

自動翻訳

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

自動化



FSO の Now Assist を使用して、生成 AI によるプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させます。

### その他のリソース

- このリリースの最新情報と変更内容の詳細については、「Financial Services Operations release notes」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、フィールドサービス管理 (FSM) 機能の実装と展開に関する追加情報を Now Create で確認できます。
- 実装スペシャリストと協力して ファイナンシャルサービスオペレーション セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービスオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションを使用して、問題を解決し、要求を開始して実行しながら、顧客、エージェント、およびマネージャーにシームレスなエクスペリエンスを提供します。

### ファイナンシャルサービスオペレーションの概要

このビデオでは、 ファイナンシャルサービスオペレーション を使用してコア業務を自動化し、金融機関が事前に構築されたアプリケーションとワークフローを使用してタスクを安全に管理し、日常のタスクを簡単かつ迅速に行う方法の概要について説明します。

https://player.vimeo.com/video/958569390?h=ec9a2e514d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### ファイナンシャルサービスオペレーションの機能

FSO は、単一の安全なプラットフォームで簡素化されたワークフローを使用して、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスエージェントをつなぐように設計されています。

FSO の主な機能は次のとおりです。

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

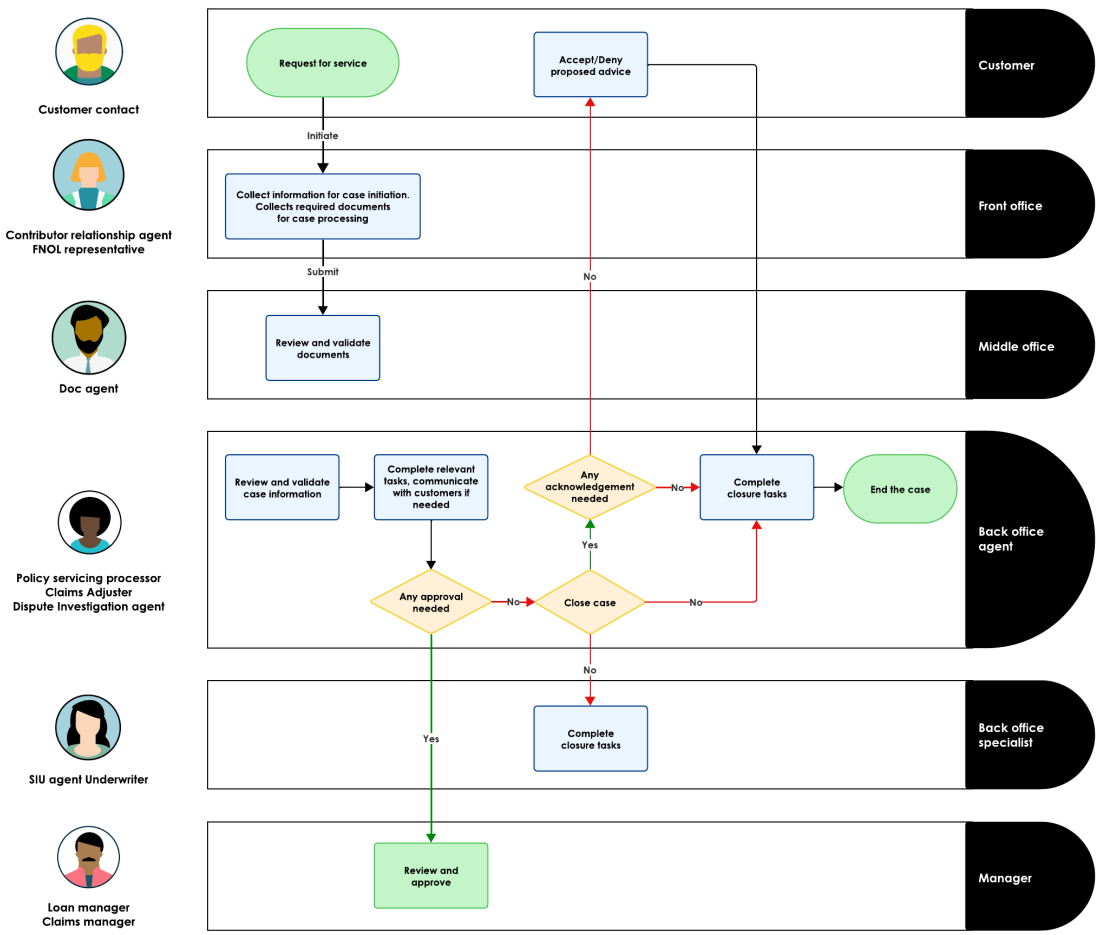
- 銀行および保険のプロセスをデジタル化および自動化します。
- 一元化されたデータモデルを実装して、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィス機能間の調整を確保します。
- 部門間でシームレスに接続します。
- 高度なケース管理とワークフローを活用して、部門間で問題を効率的に委任して解決します。
- 支払い、ローン、コンプライアンスなどのさまざまな財務業務を管理するための単一のプラットフォームを提供します。

## ファイナンシャルサービスオペレーション ユーザー

FSOのユーザーロールの詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

## ファイナンシャルサービスオペレーション のワークフロー

次の例は、 ファイナンシャルサービスオペレーション ケースと関連タスクの作成からケースの完了まで、これらのロールによって処理されるさまざまなロールとステージを説明するエンドツーエンドワークフローのサンプルを示しています。




## ライセンス

ライセンスの詳細については、 ServiceNow アカウントマネージャーまたは営業担当者にお問い合わせください。

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



自動翻訳

# ファイナンシャルサービスオペレーション のワークスペース

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) ワークスペースは、エージェントがケースとタスクを処理するための単一の場所を提供します。エージェントはこれを使用して、すべてのタスクタイプに応答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得できます。

FSO は、エージェントが使用できる CSM 構成可能ワークスペース を使用します。CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な機能の詳細については、「CSM ワークスペースの機能」を参照してください。

## ワークスペース ユーザー

次のユーザーは、 FSO ワークスペースを使用できます。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

ワークスペースユーザー

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| 貢献者 | サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、ケースのステータスを確認します。 |
| 要求者<br><br>(フロントオフィスの支店員またはコールセンターエージェント) | インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。 |
| プロセッサ<br><br>(バックオフィスエージェント) | ケースとタスクを処理します。 |
| アプリケーション管理者 | ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

## ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、次に移動します: すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.

## ランディング ページ

ワークスペースのランディングページで、自分とチームが作業しているケースおよびタスクの簡単な概要を確認します。ウィジェットを使用すると、自分とチームが、作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に統御できます。

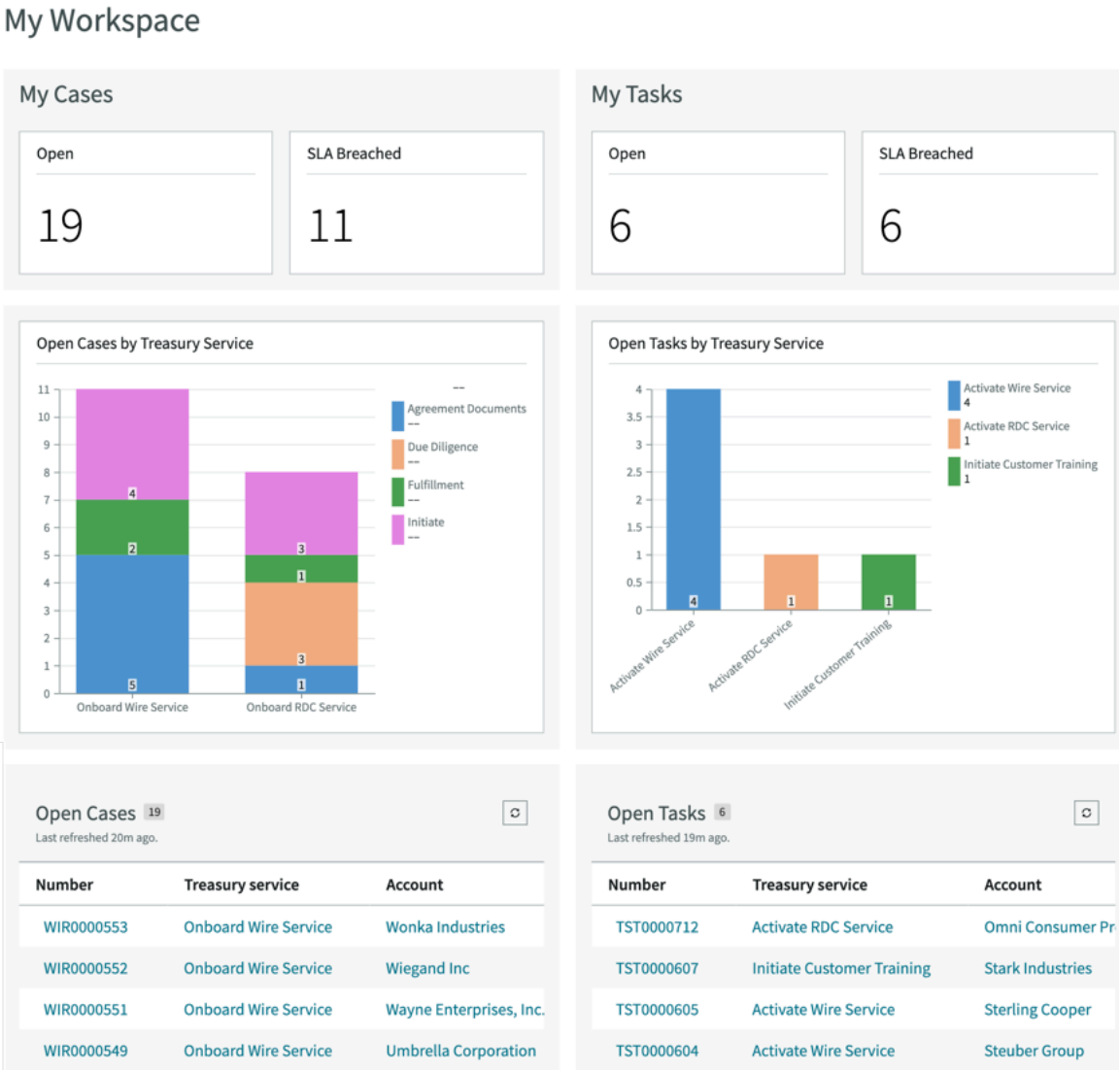
**注:**
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションのワークスペースランディングページの例を次に示します。

自動翻訳

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

トレジャリオペレーションのランディングページの例



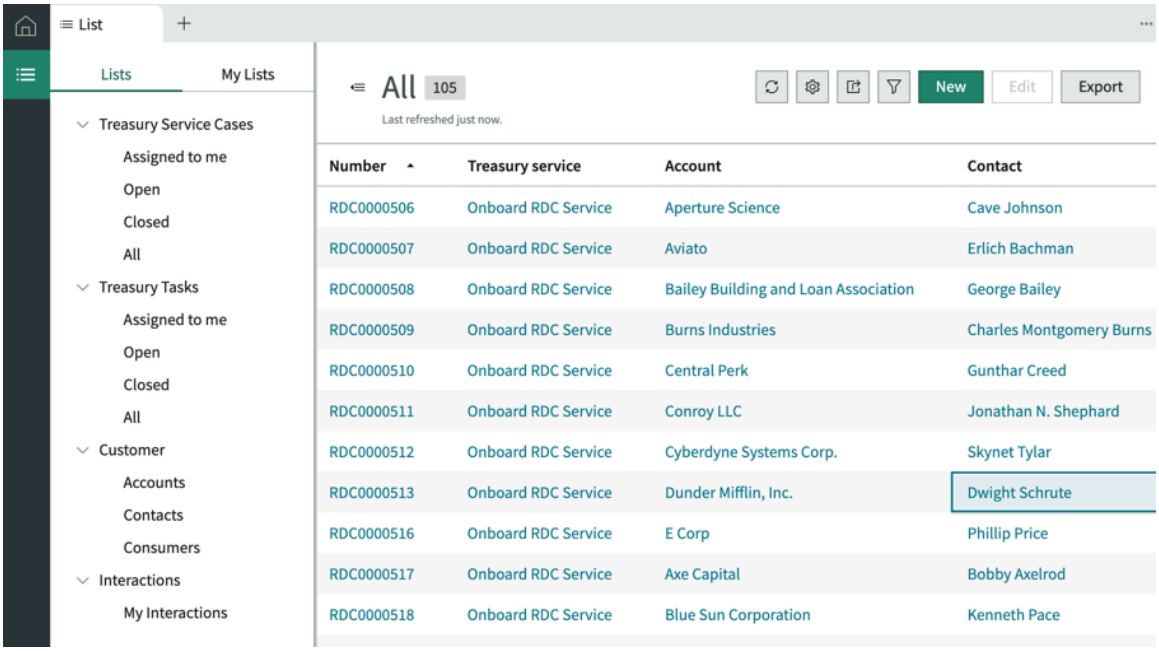

## リストビュー

[Lists (リスト)] ペインでは、さまざまなカテゴリのフィルター済みリストを使用して、ケースとタスクにすばやくアクセスできます。表示されるリストはロールによって異なります。

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションのワークスペースリストビューの例を次に示します。

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

トレジャリオペレーションのワークスペースのリストビューの例




## ケースとタスク

ワークスペースでは、ケースプレイブックを使用して、ケースとタスクを確認して作業できます。ケースフォームとタスクフォームを使用して作業することもできます。

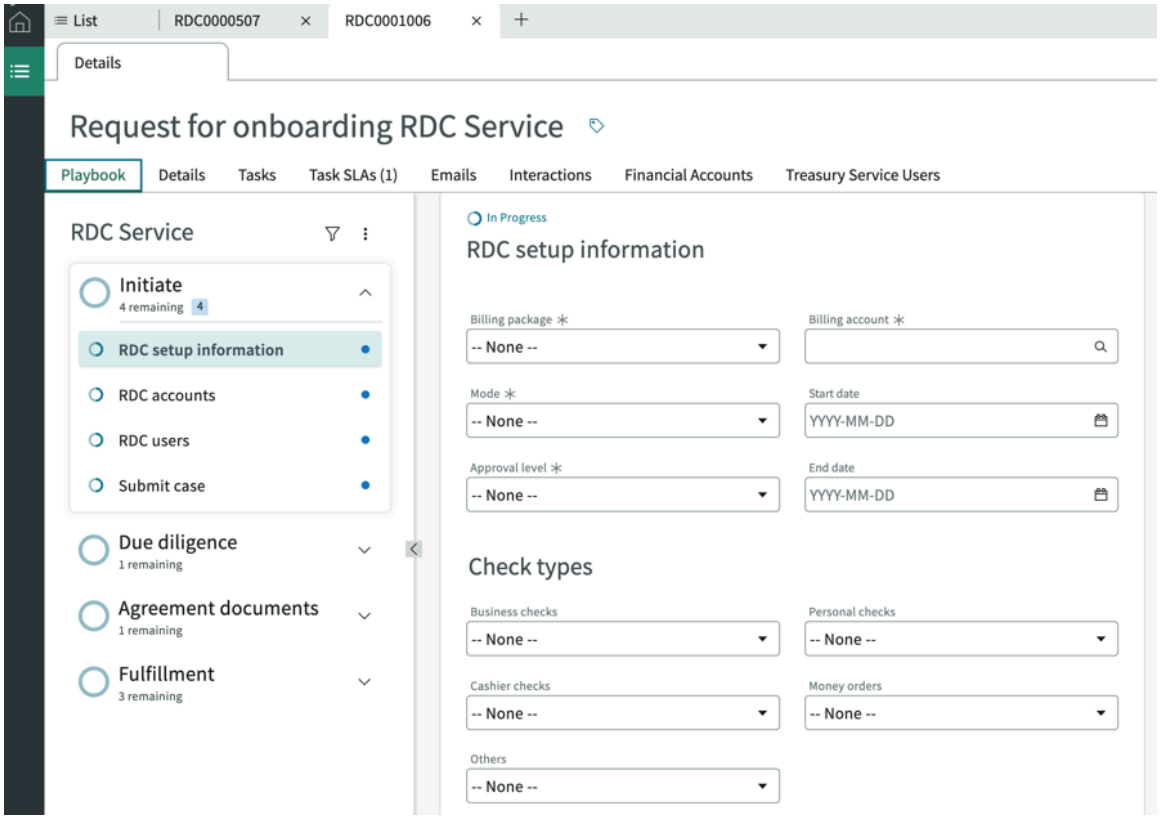
- 貢献者と要求者はサービスケースを送信し、ケースのステータスを表示できます。
- エージェントは、割り当てられたケースやタスクを調査、トリアージ、対応することができます。

以下は、 ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションのケースプレイブックの例です。

自動翻訳

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

ワークスペースのトレジャリケースの例




## FSO ユーザー管理

適切な特徴、ケイパビリティ、およびケースデータにアクセスできるように、カスタマーサービス管理 (CSM) の内部ユーザーと外部ユーザーを構成します。ケース管理を容易にし、特定のアカウントのサポートの役割を果たすリレーションシップをビルドします。

ユーザー、ユーザーグループ、顧客リレーションシップの設定

| タスク | 説明 |
|---|---|
| Configure users and groups | インスタンスにアクセスできる個々のユーザーとユーザーグループを構成します。 |
| ユーザーロールと FSO ビジネスルール | 個々のユーザーおよびユーザーグループにロールをアサインして、特徴、能力、データへのアクセスを制御します。 |
| ロールとペルソナ | FSO アプリケーションには、エージェントコネクタと貢献者ロールが含まれています。チームに適切なアクセス権を設定するには、これらのロールをさまざまな CSM 業界データモデルおよび貢献者ユーザーロールと組み合わせます。 |
| ユーザーに応じた複数のコンシューマープロファイルの作成 | 個々のコンシューマーは、さまざまなニーズに合わせて複数のプロファイルを持つことができます。このようなプロファイルを作成することで、プロファイル固有のデータを識別、区別できます。 |
| 統一ユーザーの構成 | ユーザーは、1 回ログインするだけで、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよ |

自動翻訳

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

ユーザー、ユーザーグループ、顧客リレーションシップの設定 (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | び他の ServiceNow アプリケーションで複数のプロファイルを管理できます。 |
| Create customer relationships | パートナー、顧客、および連絡先との間に次のリレーションシップをビルドし、ケースおよびアカウントの管理を簡単かつ柔軟にします。<br>• 双方向のアカウントリレーションシップ<br>• 連絡先のリレーションシップ<br>• アカウント階層 |
| アカウントチームの作成 | 特定のアカウントをサポートする役割と職務を果たす従業員と顧客担当者で構成されるチームを作成します。 |
| Configure Contributor Users | 中央オフィスチームが顧客の問題や要求を解決できるように貢献者ユーザーを設定します。 |
| Configuring customer access management | 多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートするように顧客アクセス管理を設定します。 |

## ユーザーロールと FSO ビジネスルール

このセクションでは、 ファイナンシャルサービスオペレーションコア 内のさまざまなロールを定義し、システムのアクションをガイドするビジネスルールについて説明します。

### インストールされているロール

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| FSO アドミン<br><br>[sn_bom.admin] | ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br><br>このロールを持つユーザーには、FSO テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | • sn_bom.document.admin<br>• sn_bom_credit_asmt.admin<br>• model_manager |
| ファイナンシャルサービスコンシューマー貢献者<br><br>[sn_bom.consumer_contributor] | ユーザーが任意のコンシューマーのケースを作成できるようにする、金融サービス関係貢献者向け FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。このロールは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての B2C 貢献者ロールとカスタマーサービスコン | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contribut<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_c<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_ins_policy_b2c.contribut |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | シューマー貢献者ロールを継承します。 | • sn_customerservice.consur<br>• sn_bom_deposit_b2c.contr<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributor<br>• sn_bom_clo_b2c.contributo<br>• sn_ins_group_life.contribut<br>• sn_bom_credit_card.contrib |
| ファイナンシャルサービスアカウント貢献者<br>[sn_bom.account_contributor] | ユーザーが任意のアカウントのケースを作成できるようにする、Financial Services 関係貢献者向け FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。このロールは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての B2B 貢献者ロールとカスタマーサービスアカウント貢献者ロールを継承します。 | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contribut<br>• sn_bom_treasury.contribut<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_bom_deposit_b2b.contr<br>• sn_ins_policy_b2b.contribu<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_c<br>• sn_bom_loan_b2b.contribut<br>• sn_bom_compl.contributor<br>• sn_ins_group_life.contribut<br>• sn_customerservice.accour<br>• sn_bom_clo_b2b.contributo<br>• sn_bom_credit_card.contrib |
| ファイナンシャルサービス関係貢献者<br>[sn_bom.relationship_contributor] | Financial Services 関係貢献者向け FSO Core アプリケーションのユニバーサルロール。ユーザーは、関係を確立している顧客またはアカウントのケースを作成できます。このロールは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの他のすべての貢献者ロールとカスタマーサービス関係貢献者ロールを継承します。 | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contribut<br>• sn_bom_treasury.contribut<br>• sn_customerservice.relatio<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_c<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_ins_policy_b2c.contribu<br>• sn_bom_deposit_b2b.contr<br>• sn_ins_policy_b2b.contribu<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_c<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributor |

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_bom_clo_b2c.contributo<br>• sn_ins_group_life.contribut<br>• sn_bom_clo_b2b.contributo<br>• sn_bom_credit_card.contrib |
| ファイナンシャルサービスエージェント<br><br>[sn_bom.fs_agent] | ファイナンシャルサービスエージェントのユニバーサルロール。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションの他のすべてのエージェントロールは、このロールを継承します。 | • sn_bom.loan_account_view<br>• sn_bom.credit_card_accou<br>• sn_bom.line_of_credit_view<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_v<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 場所マネージャーの貢献者<br><br>[sn_bom.location_manager_contributor]<br><br>注:<br>このロールを有効にするには、Business Location プラグインを追加でアクティブ化する必要があります。詳細については、「事業所のアクティブ化」を参照してください。 | 支店の場所を管理するためのユーザーロール。このロールは、アカウントまたはコンシューマーのケースを作成できます。このロールを持つユーザーには、自分が管理する分岐の FSO テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | • sn_bom.contributor<br>• sn_customerservice.svc_loc<br>• sn_bom_deposit_b2c.contr<br>• sn_bom_deposit_b2b.contr<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributor<br>• sn_bom_clo_b2c.contributo<br>• sn_bom_clo_b2b.contributo |
| アカウントビューアー<br><br>[sn_bom.account_viewer] | FSOケースサンプルを表示および作成するためのコンシューマーロール。 | • sn_bom.loan_account_view<br>• sn_bom.saving_account_vie<br>• sn_bom.credit_card_accou<br>• sn_bom.deposit_account_v<br>• sn_bom.mortgage_viewer<br>• sn_bom.checking_account_ |
| オートローンビューアー<br><br>[sn_bom.auto_loan_viewer] | 自動車ローンデータを表示するためのユーザーロール。<br><br>このロールには、オートローン [sn_bom_auto_loan] テーブルへの読み取りアクセス権があります。 | sn_bom.customer_data_viewe |
| 当座預金口座ビューア | 当座預金口座データを表示するためのユーザーロール。 | sn_bom.customer_data_viewe |

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| [sn_bom.checking_account_viewer] | このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。<br>• 個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account]<br>• ビジネス向け当座預金口座 [sn_bom_b2b_checking_account] | |
| クレジットカードアカウント閲覧者<br>[sn_bom.credit_card_account_viewer] | クレジットカードデータを表示するためのユーザーロール。<br>このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。<br>• クレジットカード [sn_bom_credit_card]<br>• カードトランザクション [sn_bom_card_transaction] | sn_bom.customer_data_viewe |
| 顧客データビューアー<br>[sn_bom.customer_data_viewer] | FSOアプリケーションから顧客データを表示するためのユーザーロール。 | sn_customerservice.custome |
| 振込口座ビューアー<br>[sn_bom.deposit_account_viewer] | 振込データを表示するためのユーザーロール。<br>このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。<br>• 振込金額 [sn_bom_deposit_account]<br>• 振込トランザクション [sn_bom_deposit_transaction] | • sn_bom.saving_account_vie<br>• sn_bom.checking_account_<br>• sn_bom.customer_data_vie |
| ローン口座ビューアー<br>[sn_bom.loan_account_viewer] | ローンデータを表示するためのユーザーロール。<br>このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。<br>• ローン口座 [sn_bom_loan_account]<br>• ローントランザクション [sn_bom_loan_transaction] | • sn_bom.customer_data_vie<br>• sn_bom.auto_loan_viewer<br>• sn_bom.mortgage_viewer<br>• sn_bom.personal_loan_view |
| 住宅ローン口座ビューア<br>[sn_bom.mortgage_viewer] | 住宅ローンデータを表示するためのユーザーロール。<br>このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。 住宅ローン口座 [sn_bom_mortgage_account] | sn_bom.customer_data_viewe |

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| 個人ローンビューアー<br><br>[sn_bom.personal_loan_viewer] | 個人ローンデータを表示するためのユーザーロール。<br><br>このロールには、個人ローン [sn_bom_personal_loan] テーブルへの読み取りアクセス権があります。 | sn_bom.customer_data_viewe |
| 参照ビューアー<br><br>[sn_bom.ref_data_viewer] | 金融機関の参照データを表示するためのユーザーロール。<br><br>このロールには、金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルへの読み取りアクセス権があります。 | このロールには、他のロールは |
| 貯蓄口座ビューアー<br><br>[sn_bom.saving_account_viewer] | 節減データを表示するためのユーザーロール。<br><br>このロールには、次のテーブルに対する読み取りアクセス権があります。<br>• ビジネス向け当座預金口座 [sn_bom_b2b_checking_account]<br>• 個人向け貯蓄口座 [sn_bom_saving_account] | sn_bom.customer_data_viewe |
| 投資アカウントビューアー<br><br>[sn_bom.investment_account_viewer] | このロールは、投資データエンティティへの読み取り専用アクセス権を付与します。 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.security_viewer |
| セキュリティビューアー<br><br>[sn_bom.security_viewer] | このロールは、セキュリティデータエンティティへの読み取り専用アクセス権を付与します。 | このロールには、他のロールは |
| FSO 消費者<br><br>[sn_bom.consumer] | FSO顧客のコンシューマーロール。 | このロールには、他のロールは |

自動翻訳

## インストールされるビジネスルール

ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | 説明 |
|---|---|---|
| アカウント番号を 4 文字に制限 | 金融口座<br><br>[sn_bom_financial_account] | セキュリティ確保のため、[ アカウント番号 ] フィールドに 4 文字を超える文字を格納できないようにするビジネスルール。 |

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

## でのエージェントコネクタと貢献者ロールの使用 ファイナンシャルサービスオペレーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションは、エージェントコネクタと貢献者ロールをインストールして、ユーザー権限を効果的に管理および監視します。適切なレベルのアクセスを提供するには、これらのロールを CSM 業界データモデルのロールおよび貢献者ユーザーロールと組み合わせる必要があります。

### FSO のコアロール

エージェントコネクタ
: このロールを持つユーザーは、ケースとタスクを作成、更新、およびクローズできます。

貢献者
: このロールを持つユーザーは、初期ステージでケースの作成と読み取り、および限定的な更新を行うことができます。

これらのロールを効果的に有効にするには:

- エージェントコネクタを、適切な CSM ロール (リレーションシップエージェントや場所エージェントなど) と結合します。
- 正確なアクセスを実現するには、貢献者と CSM 貢献者ロールをペアにします。

### ビジネスニーズに基づくアクセス権の割り当て

ビジネスニーズに基づいて、 CSM 業界データモデルロールまたは貢献者ユーザーロールを FSO ロールを持つユーザーにアサインし、ケース、ケースタスク、その他のケース関連情報へのアクセスの制御など、特定のユーザーに必要なレベルのアクセス権を取得できます。

詳細については、 業界データモデルロール と 貢献者ユーザーロール を参照してください。

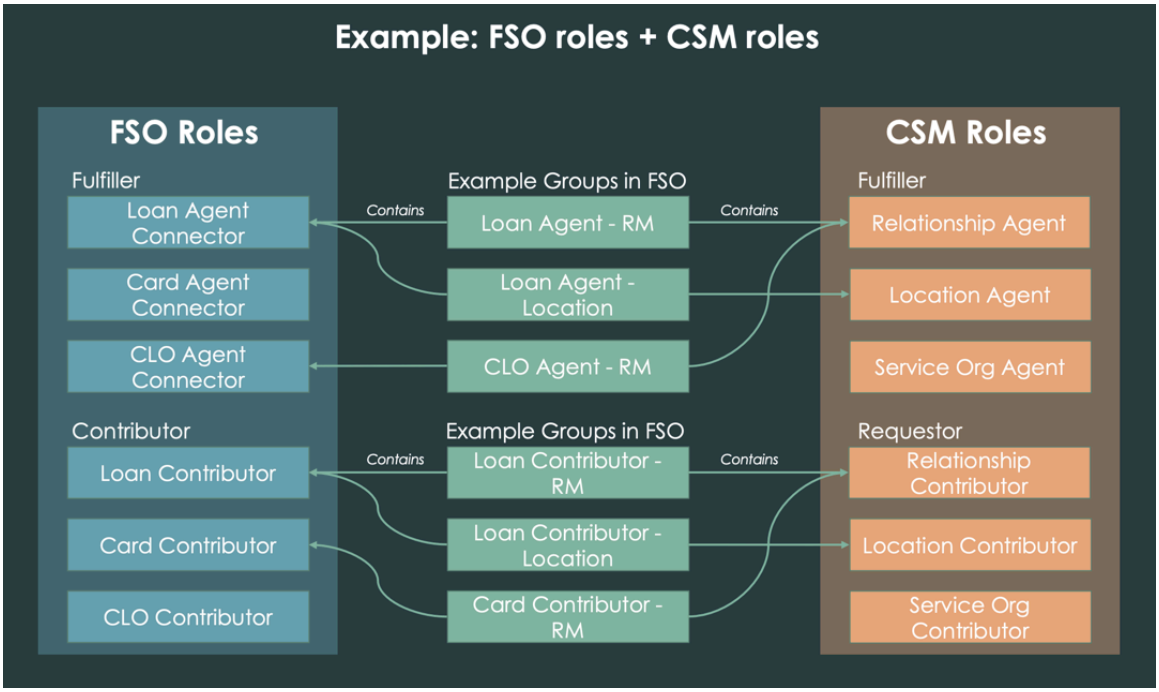
### 視覚的な概要

次の図は、さまざまな FSO ロールを CSM ロールと組み合わせて、適切な FSO ユーザーグループに割り当てる方法の例を示しています。

自動翻訳

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

業界データモデルおよび貢献者ユーザーのロールと組み合わせた**CSMFSO**ロールの例




## でのロールの組み合わせの例 ファイナンシャルサービスローンオペレーション

次に、Loan Operations でユーザーにロールをアサインする方法の例を示します。

- ローン関係マネージャーには、次のいずれかをアサインする必要があります。
  - ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] ロールおよび CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] ロール
  - ファイナンシャルサービス関係貢献者 [sn_bom.relationship_contributor]。ローン貢献者 [sn_bom_loan.contributor] ロールと CSM 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] ロールの両方が含まれます
- 事業所の支店ワーカーには、ローン貢献者 [sn_bom_loan_b2b.contributor] ロールと CSM サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor] ロールがアサインされている必要があります。
- ローンリレーションシップエージェントには、ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールと CSM リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent] ロールをアサインする必要があります。
- 事業所のローン場所エージェントには、ローンエージェントコネクタ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] ロールと CSM 場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent] ロールをアサインする必要があります。

自動翻訳

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

**CSM**ロールと組み合わせたローン業務ロールの例




自動翻訳

## データモデル

構造化された柔軟なデータモデルを作成して、さまざまな業界のニーズを表現します。

### ファイナンシャルサービスオペレーションコア

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) Core アプリケーションは、金融機関がビジネスニーズを満たすためにデータを効果的に整理および管理できるようにするためのフレームワークを提供します。このセクションでは、FSO Coreを紹介し、その目的と主要なデータ設計コンポーネントについて説明します。

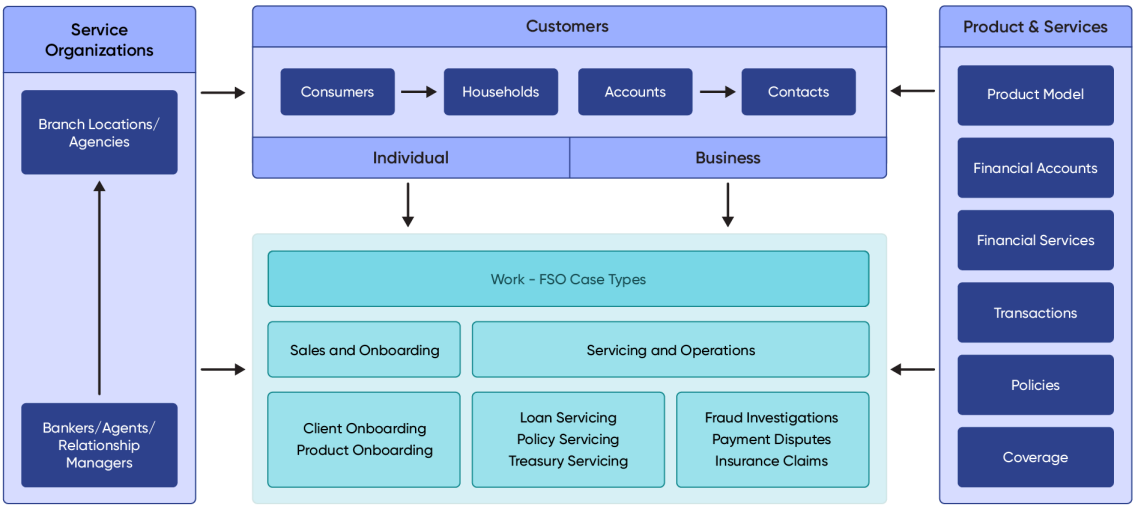
### **FSO Core** の概要

ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルは、ServiceNow AI Platformおよびカスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブルを拡張して利用し、合理化されたデータ環境を作成します。情報を次の 2 つの主要なカテゴリに整理します。

- 基盤データ:これには、金融口座、製品モデル、トランザクションなどの重要な顧客情報を格納するテーブルが含まれます。これらの要素は、カスタマーサービス要求を処理するために重要です。
- 運用ワークフローデータ:タスクやケースの作成などの関連プロセスの実行中に生成されたデータを記録します。

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

**FSO** コアの概要




## の主要コンポーネント ファイナンシャルサービスオペレーションコア

ファイナンシャルサービスオペレーションコア機能には、次の主要なデータ設計コンポーネントまたはモデルが含まれています。

**FSO** コアデータデザインモデル

| モデル | 定義 | 例 |
|---|---|---|
| サービス組織 | 組織内のすべての支社と機関のリスト。これには、サービス組織に属する内部エンティティと外部エンティティが含まれます。 | • 複数の支店を持つフィナンシャルサービス組織<br>• 内部または外部の保険代理店および代理店<br>• 店舗<br>• 分岐<br>• センター<br>• フランチャイズ<br>• ディーラー |
| カスタマー | 組織がサービスを提供するすべての顧客のリスト。 | • アカウント<br>• 連絡先<br>• コンシューマー<br>• 世帯 |
| 製品/販売済み製品 | 組織が提供するすべての製品のリスト。アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡し、それらを金融口座、保険証券、および金融サービスにリンクします。 | • チェイス合計当座預金<br>• Chase Sapphireクレジットカード<br>• 自動車保険 |

自動翻訳

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

**FSO** コアデータデザインモデル (続く)

| モデル | 定義 | 例 |
|---|---|---|
| | | • 生命保険<br>• 住宅保険 |
| 金融口座 | 預金、与信限度額、ローン、カード、投資など、クライアントが所有する金融商品を表します。これらの製品をアカウント所有者に接続し、コアシステムとの統合をサポートします。 | • 銀行の普通預金口座番号<br>• 保険会社の住宅保険証券番号。 |
| ファイナンシャルサービス | 顧客が特定の金融口座に対して有効にしたトレジャリサービスをキャプチャします。 | • 有線サービス<br>• 金融口座のスタンディングスイープサービス |

### **FSO**コア関係の理解

このセクションでは、FSO コアの主要なテーブルとそれらの関係について説明します。これらの関係を理解することは、データを効果的に管理し、システムの機能を強化するのに役立ちます。

ファイナンシャルサービスオペレーションコアアプリケーションは、ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともに自動的にインストールされますが、データモデルのみを使用して基本構成用に個別にインストールすることもできます。

次の表に、このアプリケーションの依存関係を示します。

のプラグインの依存関係 ファイナンシャルサービスオペレーションコア

| 名前 | 値 |
|---|---|
| カスタマーサービス管理 (CSM) | com.sn_customerservice |
| 展開されたモデルと資産クラス | com.sn_ent |
| インストールベース | com.snc.install_base |

**重要:**
Vancouver リリース以降、 ファイナンシャルサービスオペレーションコア モデルテーブルは、拡張モデルと資産のベースサービスモデル [cmdb_service_product_model] の子テーブルを使用して、構成管理データベース (CMDB) 内のさまざまなサービスモデルを分類します。詳細については、「Expanded Model and Asset Classes Store application」を参照してください。

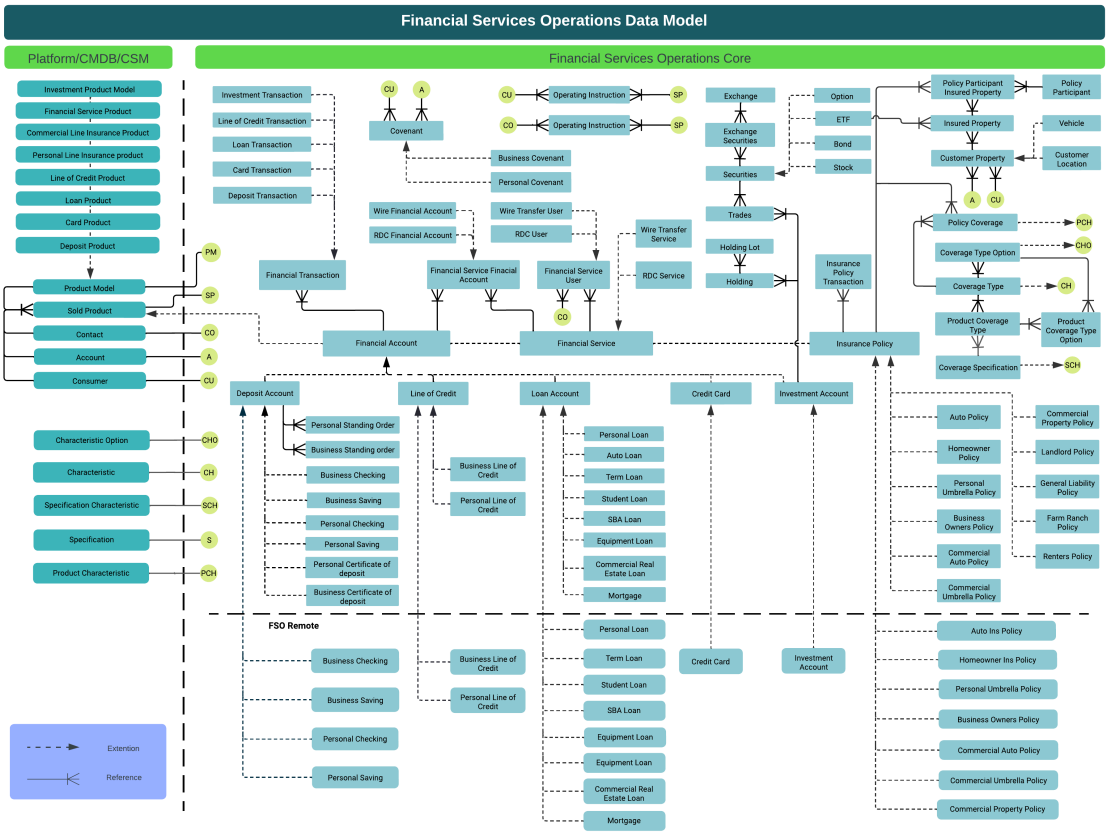
## ファイナンシャルサービスオペレーションコア データモデル図

次の図は、 ファイナンシャルサービスオペレーションコア データモデルを構築するテーブルとテーブル間の関係を示しています。

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア テーブルの関係




## テーブルカスタマーサービス管理 **(CSM)ServiceNow AI Platform**の使用

ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルでは、ServiceNow AI Platform、カスタマーサービス管理 (CSM)、および 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

**ServiceNow AI Platform**ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、および 構成管理データベース **(CMDB)** テーブル

| テーブル | 説明 | アプリケーション |
|---|---|---|
| 事業所 [sn_csm_business_location] | 事業所レコードを提供します。 | CSM |
| ケース [sn_customerservice_case] | 顧客連絡先レコードに関連付けられた患者のケースを提供します。 | CSM |
| 特性 [sn_prd_pm_characteristic] | 製品で利用可能な属性を提供します。 | CSM |
| 特性オプション [sn_prd_pm_characteristic_option] | 製品で利用可能な属性のオプションを提供します。 | CSM |

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



自動翻訳

**ServiceNow AI Platform**ファイナンシャルサービスオペレーションデータモデルで使用される、**CSM**、および 構成管理データベース **(CMDB)** テーブル (続く)

| テーブル | 説明 | アプリケーション |
|---|---|---|
| コンシューマー (csm_consumer) | コンシューマーレコードに関連付けられた患者レコードを提供します。 | CSM |
| 消費者プロファイル [sn_csm_consumer_profile] | 複数のコンシューマープロファイルを提供します。 | CSM |
| 世帯メンバー [csm_household_member] | 世帯に追加された患者メンバーのレコードを提供します。 | CSM |
| Location (場所) [cmn_location] | 患者に関連付けられた住所を提供します。 | ServiceNow AI Platform |
| 製品仕様 [sn_prd_pm_specification] | サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義します。 | CSM |
| 販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] | 顧客としての患者によって購入された製品を提供し、顧客 (顧客アカウントまたはコンシューマー) の製品モデル [cmdb_model] テーブルまたはサービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルを参照します。 | ServiceNow AI Platform |
| 仕様 [sn_prd_pm_specification] | 業界アプリケーションに含まれる仕様のベーステーブルを提供します。 | CSM |
| 仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic] | 製品、サービス、およびリソースの仕様の特性を提供します。 | CSM |
| タスク [task] | テーブルを拡張する各テーブルで使用される、一連の標準フィールドを提供します。 | ServiceNow AI Platform |

## **FSO** コアバンキングテーブル

このセクションでは、FSO Coreのバンキング表について説明し、これらの表で銀行情報を格納および管理する方法を示します。

自動翻訳

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

## インストールされたバンキングテーブル

### ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| オートローン | sn_bom_auto_loan | すべての自動車ローンレコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| 債券 | sn_bom_bond | すべての債券情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。 |
| 振込のビジネス証明書 | sn_bom_b2b_certificate_of_deposit | このテーブルには、預金口座 (企業が一定期間お金を預けて固定利息を獲得できる金融口座の一種) の詳細が格納されます。 |
| ビジネス向け当座預金口座 | sn_bom_b2b_checking_account | コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。 |
| ビジネスクレジットカード | sn_bom_b2b_credit_card | 企業がニーズに合わせた特典付きのクレジットで商品やサービスを購入するために設計されたクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。 |
| ビジネス向け与信限度額 | sn_bom_b2b_line_of_credit | ビジネスローン顧客のすべての与信限度額レコードを保存します。与信限度額テーブルを拡張します。 |
| ビジネス向け貯蓄口座 | sn_bom_b2b_saving_account | 事業顧客のすべての貯蓄口座 (振込口座の一種) レコードを保存します。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。 |
| チャージバック理由コード | sn_bom_chargeback_reason_codes | チャージバック理由コードは、カード名義人がトランザクションに異議を唱える理由を分類するために使用される数値コードです。これらは、Visa、Mastercard、American Expressなどのカードネットワークによって提供されます。テーブルには、これらの理由コードの詳細が保持されます。 |
| 商用不動産ローン | sn_bom_commercial_real_estate_loan | すべての商用不動産ローンレコードを保存します。ローンアカウント |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| 商用車ローン | sn_bom_commercial_vehicle_loan | すべての商用車ローンレコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| 契約 | sn_bom_b2b_covenant | 事業顧客のすべての契約レコードを保存します。 |
| 契約 | sn_bom_covenant | コンシューマーのすべての契約レコードを保存します。 |
| 契約 | sn_bom_covenant_base | [sn_bom_b2b_covenant] テーブルと [sn_bom_covenant_base] テーブルは、契約ベーステーブルを拡張します。 |
| 補償仕様 | sn_bom_coverage_specification | 補償仕様は、商品補償タイプとそのオプションを定義します。 |
| 補償タイプ | sn_bom_coverage_type | 補償タイプテーブルには、すべての製品のすべての補償タイプが含まれます。 |
| 補償タイプオプション | sn_bom_coverage_type_option | 補償タイプオプションテーブルには、すべての製品の各補償タイプのすべての補償オプションが含まれます。 |
| 通貨 ISO コードの関連付け | currency_iso_code_association | |
| 顧客の財産 | sn_bom_customer_property | 顧客プロパティテーブルには、顧客が持つプロパティの詳細が保持されます。たとえば、顧客が保持する車両と資産の場所を保持します。 |
| データ修正バックアップ | sn_bom_data_fix_backup | あるテーブルから別のテーブルへのデータ移行中にレコードをバックアップするテーブル |
| 振込金額 | sn_bom_deposit_account | すべての預金口座(当座預金記録と保存記録)を保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。 |
| 設備ローン | sn_bom_equipment_loan | すべての機器ローンレコードを保存します。このテーブルは、ローン口座 [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| ETF | sn_bom_etf | すべての ETF 情報を保存します。このテーブルは、セキュリ |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| | | ティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。 |
| Exchange | sn_bom_exchange | |
| 金融口座 | sn_bom_financial_account | すべての金融口座 (振込口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信限度額口座、保険証券口座) を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。 |
| 金融機関 | sn_bom_financial_institution | すべての金融機関レコードを保存します。会社 [core_company] テーブルを拡張します。 |
| ファイナンシャルサービス | sn_bom_service | すべての金融サービス (RDC サービスと電信送金サービス) を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。 |
| ファイナンシャルサービス金融口座 | sn_bom_m2m_service_financialaccount | すべての金融口座 (振込口座、ローン口座、クレジットカード口座、与信限度額口座、保険証券口座) を保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します |
| ファイナンシャルサービスユーザー | sn_bom_m2m_service_user | ファイナンシャルサービスアカウントのユーザーの詳細を保存します |
| ファイナンシャルサービスベース | sn_bom_case | ファイナンシャルサービスベーステーブルは、システム内のすべてのタイプのファイナンスケースレコードの親テーブルとして機能します。これは、紛争、不正調査、ローン申請、保険サービス、請求、その他の財務照会や問題など、さまざまな財務ケースを管理するための統一された構造を提供する中央リポジトリとして機能します。このテーブルの各レコードは、関連する子テーブルに格納されているより具体的なケースの詳細にリンクする関連メタデータとともに、一意の財務ケースを表します。 |
| 金融サービスケース | sn_bom_financial_service | すべてのファイナンシャルサービスケースを保存します。ファ |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| | | イナンシャルサービスベースケース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| ファイナンシャルサービスタスク | sn_bom_financial_task | すべてのファイナンシャルサービスタスクを保存します。財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。 |
| 財務タスク | sn_bom_task | 照会タスク、請求タスク、クレジットタスク、ローンタスクなどのすべての財務タスクを保存します。業種タスク [sn_ind_task] テーブルを拡張します。 |
| 財務取引 | sn_bom_transaction | 預金口座、ローン口座、クレジットカード口座のすべての財務トランザクションを保存します。業界データエンティティ [sn_ind_data_entity] テーブルを拡張します。 |
| グループメンバー情報 | sn_bom_group_member_info | グループメンバー情報テーブルは、顧客に適用されるグループメンバーの詳細を含めることができる顧客プロパティテーブルの拡張です。たとえば、雇用主が提供する生命保険証券のシナリオでは、このテーブルに雇用主のグループメンバーの詳細を保持できます。 |
| 保有資産 | sn_bom_holding | 保有情報を保存します。 |
| 保有ロット | sn_bom_holding_lot | 保有ロット情報を格納します。 |
| 被保険物 | sn_bom_insured_property | [被保険財産] テーブルは顧客の財産を参照し、保険証券の対象となる顧客の財産を含みます。 |
| 投資アカウント | sn_bom_investment_account | すべての投資アカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。 |
| 線グラフ | sn_bom_line | これは、販売済み製品に属する品目に対して要求が行われたときにケースのケースラインを保持する親テーブルです。たとえば、保険サービスケースでは、保険契約の補償範囲の変更が要求されると、保険契約の補償品目を、サービスアプリのこのテーブルから拡張された行テーブルに保持できます。これにより、ケースの処理中に保険証券 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| | | の補償レコードに直接変更が加えられることはなく、ケースが承認されてクローズされた後にのみ更新が行われるようになります。 |
| 与信限度額 | sn_bom_line_of_credit | すべての貸方勘定科目レコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。 |
| ローン口座 | sn_bom_loan_account | すべてのローンアカウントレコードを保存します。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルを拡張します。 |
| 場所 | sn_bom_location | 顧客の財産 |
| マーチャントカテゴリコード | sn_bom_merchant_category_code | |
| 住宅ローン | sn_bom_mortgage | すべての住宅ローン口座レコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| 操作手順 | sn_bom_b2b_operating_instruction | ビジネスアカウントの操作手順を保存するテーブル。たとえば、ビジネス向け当座預金口座では、署名を許可されている署名者とその金銭的制限について説明します。 |
| 操作手順 | sn_bom_operating_instruction | 個人アカウントの操作手順を保存するテーブル。たとえば、個人の当座預金口座では、アカウントの操作に署名または指示を提供することが許可されている署名者は誰であるか。 |
| オプション | sn_bom_option | すべてのオプション情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。 |
| 支払いネットワーク | sn_bom_payment_network | カードのコンテキストで支払処理ネットワークに関する情報を保存するテーブル。例:Visa インターリンク、パルス。 |
| 振込の個人証明書 | sn_bom_certificate_of_deposit | テーブルには、預金口座 (個人が一定期間お金を預けて固定利息を獲得できる金融口座の一種) の詳細が保存されます。 |
| 個人向け当座預金口座 | sn_bom_checking_account | コンシューマーのすべての当座預金口座レコードを保存します。振込口座 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_deposit_account] テーブルを拡張します。 |
| 個人クレジットカード | sn_bom_credit_card | 個人がクレジットで商品やサービスを購入できるクレジットカードのタイプの詳細を保存するテーブル。 |
| 個人向け与信限度額 | sn_bom_b2c_line_of_credit | コンシューマーのすべての与信限度額レコードを保存します。 |
| 個人ローン | sn_bom_personal_loan | すべての個人ローン口座レコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| 個人向け貯蓄口座 | sn_bom_saving_account | 顧客がお金を入金して利息を稼ぐことができる銀行口座のタイプの詳細を保存するテーブル。 |
| ポリシー範囲 | sn_bom_policy_coverage | 保険契約補償テーブルには、保険証券で定義された補償が含まれます。 |
| ポリシー参加者 | sn_bom_policy_participant | 保険加入者テーブルには、保険証券に定義された参加者が含まれます。 |
| 保険加入者ロール | sn_bom_policy_participant_insured_property | 保険加入者ロールテーブルには、保険証券で定義された参加者が果たすロールが含まれます。 |
| 商品補償タイプ | sn_bom_product_coverage_type | 商品補償タイプテーブルには、商品に定義された商品補償タイプが含まれます |
| 商品補償タイプオプション | sn_bom_product_coverage_type_option | 商品補償タイプオプションテーブルには、商品内の補償タイプに対して定義された商品補償タイプオプションが含まれます |
| RDC 金融口座 | sn_bom_m2m_rdc_financial_account | ファイナンシャルサービス金融口座 |
| RDC サービス | sn_bom_rdc | すべての RDC トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンシャルサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。 |
| RDC ユーザー | sn_bom_m2m_rdc_user | 企業振込口座のリモート預金キャプチャ機能を要求する権限を持つユーザーの詳細を保存します |
| 賃貸人ポリシー | sn_bom_renters_ins_policy | 保険証券から拡張された保険個人賃借人ポリシーテーブル。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| SBA ローン | sn_bom_sba_loan | すべての SBA (中小企業庁) ローン口座レコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| セキュリティ | sn_bom_security | すべてのセキュリティ情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。 |
| 証券取引所 | sn_bom_m2m_security_exchange | 証券取引所 (株式、債券、デリバティブなどの有価証券を売買するマーケットプレイス) の詳細を保存するテーブル。例：NYSE-ニューヨーク証券取引所、ナスダック |
| サービス定義 | sn_bom_service_definition | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション全体のすべてのワークフローに構成されたすべてのサービス定義を保存します。 |
| サービス定義にエージェント基準が含まれます | sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria | サービス定義とエージェント基準の間の m2m テーブル (user_criteria) |
| サービス定義に エンティティ基準がある | sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition | サービス定義と Entity Criteria (sn_req_criteria_customer_condition) の間の m2m テーブル。 |
| 口座自動振替 | sn_bom_b2b_standing_order | 事業顧客から銀行に渡された事前承認の支払指示である口座自動振替指示を保存するテーブル。例：自動請求書の支払い |
| 口座自動振替 | sn_bom_standing_order | 個々の顧客から銀行に渡された事前承認の支払指示である口座自動振替指示を保存するテーブル。例：自動請求書の支払い |
| 在庫 | sn_bom_stock | すべての在庫情報を保存します。セキュリティ [sn_bom_security] テーブルを拡張します。 |
| 学生ローン | sn_bom_student_loan | すべての学生ローン口座レコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |
| タームローン | sn_bom_term_loan | すべてのタームローン口座レコードを保存します。ローンアカウント [sn_bom_loan_account] テーブルを拡張します。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| 取引 | sn_bom_trad | 投資家が行った個々の株式注文に関連する情報を保存するため。 |
| トランザクション | sn_bom_card_transaction | すべてのカードトランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| トランザクション | sn_bom_deposit_transaction | すべての振込トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| トランザクション | sn_bom_ins_policy_transaction | すべての保険契約トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| トランザクション | sn_bom_investment_transaction | すべての投資トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| トランザクション | sn_bom_line_of_credit_transaction | すべての与信限度額トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| トランザクション | sn_bom_loan_transaction | すべてのローントランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |
| 車両 | sn_bom_vehicle | 顧客の財産 |
| 電信送金金融口座 | sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account | ファイナンシャルサービス金融口座 |
| 電信送金サービス | sn_bom_wire_transfer | すべての電信送金トレジャリサービスレコードを保存します。ファイナンシャルサービス [sn_bom_service] テーブルを拡張します。 |
| 電信送金ユーザー | sn_bom_m2m_wire_transfer_user | 企業振込口座の電信送金機能を要求する権限を持つユーザーの詳細を保存します |

自動翻訳

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

FSO コア保険テーブル

このセクションでは、FSO Core の保険テーブルと、これらのテーブルでの保険データの処理方法について説明します。

## インストールされる保険テーブル

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| ビジネスオーナーポリシー | sn_bom_bo_ins_policy | 保険証券 |
| 請求ベース | sn_bom_claim_base | 請求ベースは、すべての保険アプリ固有の請求ケースタイプの拡張元のテーブルです。このテーブルには、保険金請求ケースタイプ全体で使用できる一般的な属性がすべて含まれています。 |
| 商用自動車保険 | sn_bom_ca_ins_policy | 保険契約から拡張された保険商用自動車保険契約テーブル。 |
| 営利損害保険 | sn_bom_cp_ins_policy | 保険証券から拡張された保険商業損害保険契約テーブル。 |
| 商用旅行規定 | sn_bom_ct_ins_policy | 保険契約者に発行された商用旅行保険に関する情報を保存します。保険証券を拡張します[sn_bom_ins_policy]。 |
| 商用包括証券 | sn_bom_cu_ins_policy | 保険契約から拡張された保険商業アンブレラポリシーテーブル。 |
| マンションポリシー | sn_bom_condo_ins_policy | 保険証券から拡張された保険個人マンションポリシーテーブル。 |
| 放牧農場ポリシー | sn_bom_fr_ins_policy | 保険事業用牧場ポリシーテーブルは、保険証券から拡張されました。 |
| 一般賠償責任ポリシー | sn_bom_gl_ins_policy | 保険証券から拡張された保険一般賠償責任保険契約テーブル。 |
| 団体障がい保険証券 | sn_bom_group_disability_ins_policy | 保険証券から拡張された保険団体障がいポリシーテーブル。 |
| 団体生命保険証券 | sn_bom_group_life_ins_policy | 保険証券から拡張された保険団体生命保険契約テーブル。 |
| ホームオーナーポリシー | sn_bom_homeowner_ins_policy | 保険契約から拡張された保険住宅所有者ポリシーテーブル。 |
| 個人障がいポリシー | sn_bom_indiv_disab_policy | 保険証券から拡張された保険個人障がいポリシーテーブル。 |
| 個人生命保険 | sn_bom_indiv_life_policy | 保険契約から拡張された保険個人生命保険契約テーブル。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションコア つのテーブル (続く)

| ラベル | テーブル名 | 説明 |
|---|---|---|
| 保険証券 | sn_bom_ins_policy | すべての保険証券アカウントレコードを保存します。販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。 |
| 被保険物 | sn_bom_insured_property | [被保険財産] テーブルは顧客の財産を参照し、保険証券の対象となる顧客の財産を含みます。 |
| 家主ポリシー | sn_bom_landlord_ins_policy | 保険契約から拡張された保険家主ポリシーテーブル。 |
| 個人自動車保険 | sn_bom_auto_ins_policy | 保険証券から拡張された保険の個人自動車保険表。 |
| 個人の旅行規定 | sn_bom_pt_ins_policy | 保険契約者に発行された個人の旅行保険に関する情報を保存します。保険証券を拡張します [sn_bom_ins_policy]。 |
| 個人包括証券 | sn_bom_pu_ins_policy | 保険証券の拡張された保険個人の包括的なポリシーテーブル。 |
| ポリシー範囲 | sn_bom_policy_coverage | 保険契約補償テーブルには、保険証券で定義された補償が含まれます。 |
| ポリシー参加者 | sn_bom_policy_participant | 保険加入者テーブルには、保険証券に定義された参加者が含まれます。 |
| 保険加入者ロール | sn_bom_policy_participant_insured_property | 保険加入者ロールテーブルには、保険証券で定義された参加者が果たすロールが含まれます。 |
| 賃貸人ポリシー | sn_bom_renters_ins_policy | 保険証券から拡張された保険個人賃借人ポリシーテーブル。 |
| トランザクション | sn_bom_ins_policy_transaction | すべての保険契約トランザクションレコードを保存します。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルを拡張します。 |

## カード異議申し立てデータモデル

このセクションでは、カード異議申し立てデータモデルと、異議申し立てアプリケーションとともにインストールされるテーブルについて概説します。

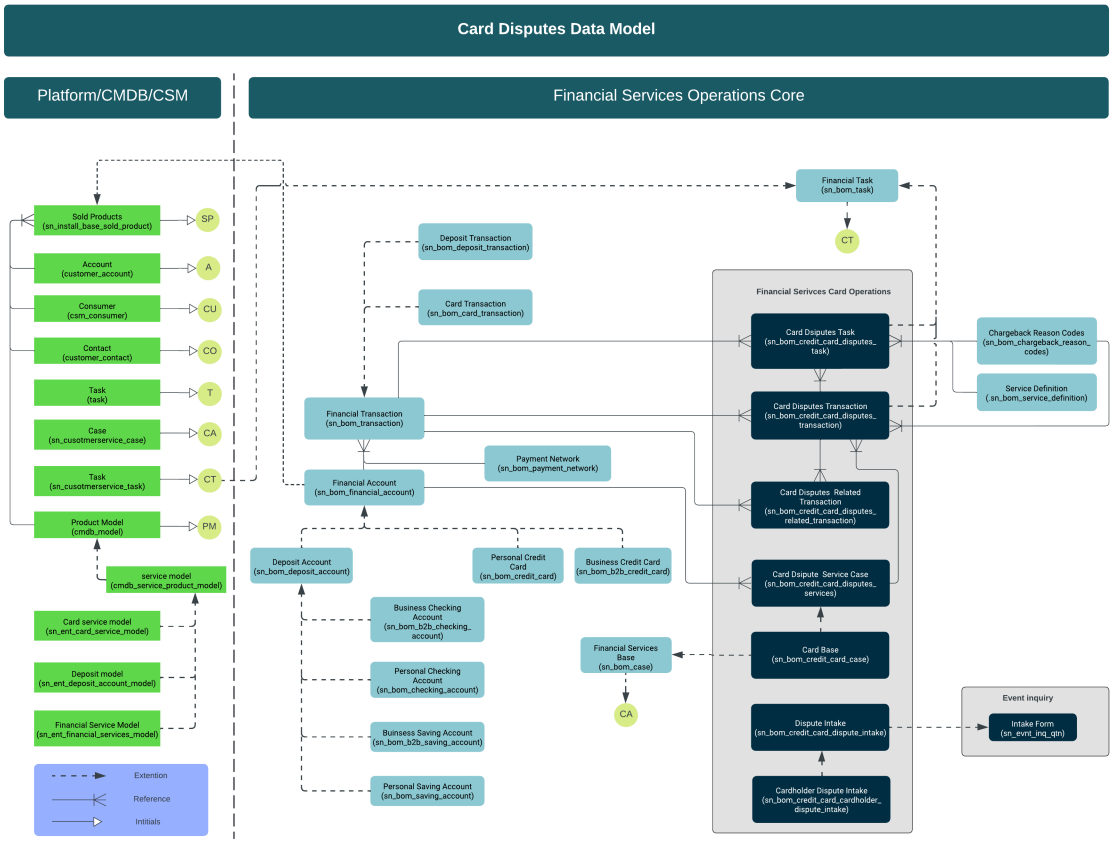
## カード異議申し立てデータモデル

次の図は、カード異議申し立てデータモデル内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。

自動翻訳

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

## 異議申し立てデータモデル




## カード異議申し立てテーブル

| エンティティ | テーブル名 | 実行可能な操作 |
|---|---|---|
| 異議申し立てタスク | sn_bom_credit_card_disputes_task | 異議申し立てタスクの追跡と管理は財務タスクテーブル [sn_bom_task] を拡張します。 |
| 異議申し立てトランザクション | sn_bom_credit_card_disputes_transaction | すべてのクレジットカード異議申し立てトランザクションを保存します。 |
| ビジネス向け当座預金口座 | sn_bom_b2b_checking_account | ビジネス顧客の当座預金口座データを保存します。振込口座テーブル [sn_bom_deposit_account] を拡張します。 |
| ビジネス向け貯蓄口座 | sn_bom_b2b_saving_account | 企業顧客の貯蓄口座データを保存します。振込口座テーブル [sn_bom_deposit_account] を拡張します。 |
| 振込金額 | sn_bom_deposit_account | すべての当座預金口座および貯蓄口座の記録を管理します。は金融口座テーブル [sn_bom_financial_account] を拡張します。 |

自動翻訳

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

| エンティティ | テーブル名 | 実行可能な操作 |
| --- | --- | --- |
| 金融口座 | sn_bom_financial_account | 預金、ローン、クレジットカード、信用枠、保険証券の口座を保存します。は販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] を拡張します。 |
| 財務タスク | sn_bom_task | 照会、請求、クレジット、ローンなどの財務タスクを管理します。は業界タスクテーブル [sn_ind_task] を拡張します。 |
| 財務取引 | sn_bom_transaction | 預金口座、ローン口座、クレジットカード口座のすべての財務トランザクションを追跡します。 |
| 与信限度額 | sn_bom_line_of_credit | クレジットライン口座記録を保存します。は金融口座テーブル [sn_bom_financial_account] を拡張します。 |
| 個人向け当座預金口座 | sn_bom_checking_account | 個々の消費者の当座預金口座データを保存します。振込口座テーブル [sn_bom_deposit_account] を拡張します。 |
| サービス定義 | sn_bom_service_definition | ワークフロー全体で使用されるサービス定義を構成します。はサービス定義テーブル [sn_case_type_selection] を拡張します。 |
| カードトランザクション | sn_bom_card_transaction | カードベースの取引記録を保存する。財務取引テーブル [sn_bom_transaction] を拡張します。 |
| 振込トランザクション | sn_bom_deposit_transaction | 預金取引記録を保存する。財務取引テーブル [sn_bom_transaction] を拡張します。 |
| クレジット取引 | sn_bom_line_of_credit_transaction | 信用枠取引の保管。財務取引テーブル [sn_bom_transaction] を拡張します。 |
| Visa 異議申し立ての取り込み | sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire | Capture Visa紛争アンケートの質問と回答。問診票テーブル [sn_evnt_inq_qtn] を拡張します。 |
| Visa 異議申し立てカード名義人の取り込み | sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake | 消費者からのVisa異議申し立ての回答を保存します。Visa 異議申し立て取り込みテーブル [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] を拡張します。 |

自動翻訳

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

| エンティティ | テーブル名 | 実行可能な操作 |
| --- | --- | --- |
| CRB リージョンタイプ | sn_bom_visa_cp_crb_region_type | Visa カード復旧セキュリティ情報 (CRB) リージョンの詳細を保存します。 |
| Mastercard チャージバック理由コードメッセージ | sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes | Mastercard チャージバック理由コードとメッセージを格納します。 |
| 販売済み製品 | sn_install_base_sold_product | アカウントまたはコンシューマーに販売された製品とサービスを追跡します。 |
| 製品モデル | cmdb_model | サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品の製品モデルを構成します。 |
| カード異議申し立てサービスケース | sn_bom_credit_card_disputes_service | エージェントが開始したカード異議申し立てケースを作成および追跡します。 |
| カードサービスモデル | Sn_ent_card_service_model | ストアカードの製品情報。 |
| 振込モデル | sn_ent_deposit_account_model | 普通預金口座や当座預金口座などの振込商品モデルを定義します。 |
| ケース | sn_customerservice_case | カード異議申し立てケースなど、顧客の質問、問題、および解決策を管理します。 |
| タスク | タスク | ケース管理に関連する作業の進捗状況を追跡します。 |
| タスク | sn_customerservice_task | カスタマーサービス関連タスクを一元化して管理します。 |
| カード異議申し立て関連トランザクション | sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction | カード異議申し立てに関連付けられたストアトランザクション。 |
| サービス定義 | sn_case_type_selection | サービスをケースタイプにリンクし、要求タイプを定義します。 |
| 問診票フォーム | sn_evt_inq_qtn | 要求関連の質問と回答を保存します。 |
| 個人向け貯蓄口座 | sn_bom_saving_account | 個々の貯蓄口座データを保存します。 |
| 支払いネットワーク | sn_bom_payment_network | Visa Interlink、Pulse などの支払い処理ネットワーク情報を保存します。 |
| ビジネスクレジットカード | sn_bom_b2b_credit_card | ビジネスクレジットカードの詳細と使用状況データを保存します。 |
| 個人クレジットカード | sn_bom_credit_card | 個々のクレジットカードの詳細を保存します。 |

自動翻訳

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

| エンティティ | テーブル名 | 実行可能な操作 |
|---|---|---|
| チャージバック理由コード | sn_bom_chargeback_reason_codes | ドネットワークごとにチャージバック理由を分類して保存します。 |
| ファイナンシャルサービスベース | sn_bom_case | 異議申し立てや不正の調査など、すべての財務ケースレコードを管理します。 |
| アカウント | customer_account | 顧客アカウントレコードを保存および管理します。 |
| コンシューマー | csm_consumer | B2C (個人) 顧客の情報を保存します。 |
| 連絡先 | customer_contact | 顧客の連絡先情報を管理します。 |

### 異議申し立てディシジョンテーブル

異議申し立て管理 のディシジョンテーブルは、カード異議申し立て処理の意思決定ロジックを提供します。

次の表に、 異議申し立て管理で使用される意思決定テーブルを示します。

**注:**
ここに表示されているルールは、ルールの例として提供されています。独自の処理ポリシーを反映するようにレビューおよび構成します。

#### 異議申し立て管理 ディシジョンテーブル

| ディシジョンテーブル | 説明 |
|---|---|
| 内部ポリシーのカード異議申し立てルール | 異議申し立てケースの詳細に基づいて、適切な財務アクションを決定します。結果は次のようになります。<br>• 即時暫定クレジット<br>• 即時最終クレジット<br>• 拒否<br>• クレジットなし<br>**注:**<br>ユーザーは、独自のポリシーに基づいてすぐに利用可能なルールを拡張できます。 |
| チャージバック異議申し立て理由コードの決定 | ケースの分類と次の質問への回答に基づいて、Visa 異議申し立てのチャージバック理由コードを決定します。<br>• このトランザクションの何が間違っていますか?<br>• この異議申し立ての原因は? |
| Mastercard チャージバック異議申し立て理由コードメッセージの決定 | チャージバック理由コードを決定します。 |

自動翻訳

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

異議申し立て管理 ディシジョンテーブル (続く)

| ディシジョンテーブル | 説明 |
| --- | --- |
| カードネットワークごとにチャージバックサブフローを決定する | チャージバック異議申し立て理由コードを更新するかどうかを決定します。 |
| 異議申し立てカテゴリを決定 | 次の質問への回答に基づいて、異議申し立てケースカテゴリを決定します。<br>• マーチャントと購入に見覚えがありますか?<br>• トランザクションの承認を提供しましたか?<br>• 発生している問題は何ですか? |
| アンケートテーブルとビューを決定する | ペルソナ、カードネットワーク、およびカテゴリに基づいて異議申し立てケースのアンケートを決定するために使用されます。 |
| 正規表現 E 解決日数 | ケースの正規表現解決日数を決定します。デフォルトの期間は 45 日に設定されています。 |

関連情報

Decision Tables

## 支払いカード

支払いカード アプリケーションには、発行からサービスまでのカードのライフサイクル全体で使用できる支払カードの詳細が保存されます。

## 支払いカード の概要

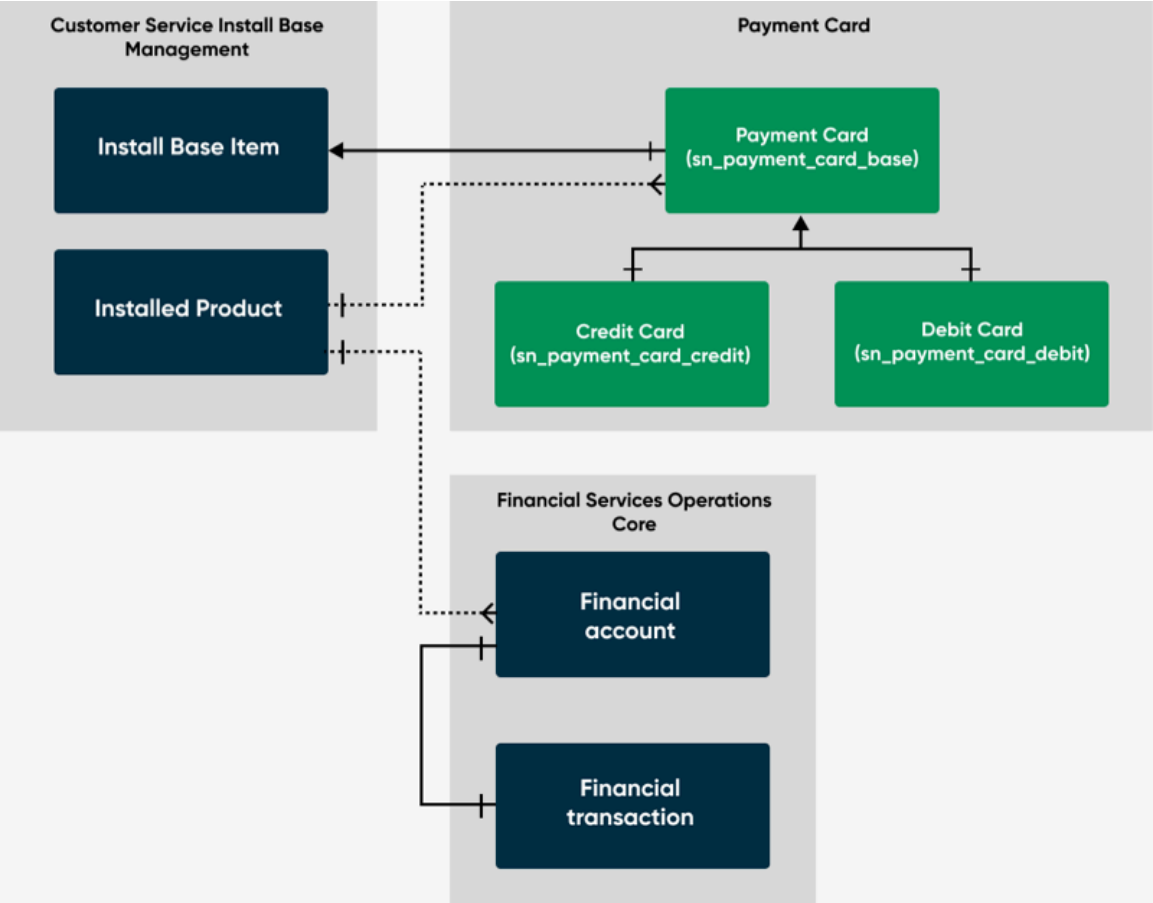
支払いカードアプリケーションは、ユーザーに発行される支払いカードを表すデータモデルです。クレジットカードやデビットカードなど、複数の支払カードタイプをサポートしています。

また、プライマリアカウント番号 (PAN) などの機密データのトークン化された値の保存もサポートしています。

支払いカード のカードは、ファイナンシャルサービスオペレーションコア の金融口座に関連付けることができます。この関係は、異議申し立て済みのカードトランザクションを含むクレジットカードまたはデビットカードの選択など、カードアカウントに関連する ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) ワークフローで使用できます。

自動翻訳

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




## 支払いカードへのアクセス

支払いカード は ファイナンシャルサービスオペレーションコア に含まれています。

### 支払いカード つのテーブル

このセクションでは、 支払いカード アプリケーションのテーブルについて説明し、物理的な支払カード情報を保存および管理する方法を示します。

## 支払いカード インストールされるテーブル

支払いカード つのテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 支払いカード [sn_payment_card_base] | さまざまな支払カードの詳細を含む親テーブル。インストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張します。 |
| クレジットカード [sn_payment_card_credit] | クレジットカードの詳細が含まれています。支払カード [sn_payment_card_base] テーブルを拡張します。 |
| デビットカード [sn_payment_card_debit] | デビットカードの詳細が含まれています。支払カード [sn_payment_card_base] テーブルを拡張します。 |

自動翻訳

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

## 展開されたモデルテーブルと資産クラスのテーブル

Expanded Model and Asset Classes ストアアプリケーションには、システムとスマートカードモデル [sn_ent_system_smart_card_model] を拡張する Payment Card Model [sn_ent_payment_card_model] テーブルが含まれています。このテーブルは、重要な物品としての支払カードを表します。

詳細については、「Expanded Model and Asset Classes Store application」を参照してください。

関連情報

Expanded Model and Asset Classes Store application

### 支払いカード ロール

このセクションでは、 支払いカード アプリケーションでの支払いカードの管理に関連する主要なロールについて概説します。

## 支払いカード インストールされるロール

支払いカード ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 |
|---|---|
| 支払カードアドミン [payment_card_admin] | テーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権。 |
| 支払いカードリーダー [payment_card_reader] | 支払カードテーブルへの読み取りアクセス。 |
| ペイメントカードライター [payment_card_writer] | 支払カードテーブルに対する作成、読み取り、および書き込みアクセス権。 |
| クレジットカードリーダー [credit_card_reader] | クレジットカードテーブルへの読み取りアクセス権。 |
| デビットカードリーダー [debit_card_reader] | デビットカードテーブルへの読み取りアクセス権。 |

# Insurance Claims Core

Insurance Claims Core アプリケーションには、一般的な請求データモデルコンポーネントと承認エンジンを提供するフレームワークが含まれており、これらを使用して、組織はビジネスニーズを満たす柔軟なデータ構造を作成できます。

## Insurance Claims Core の概要

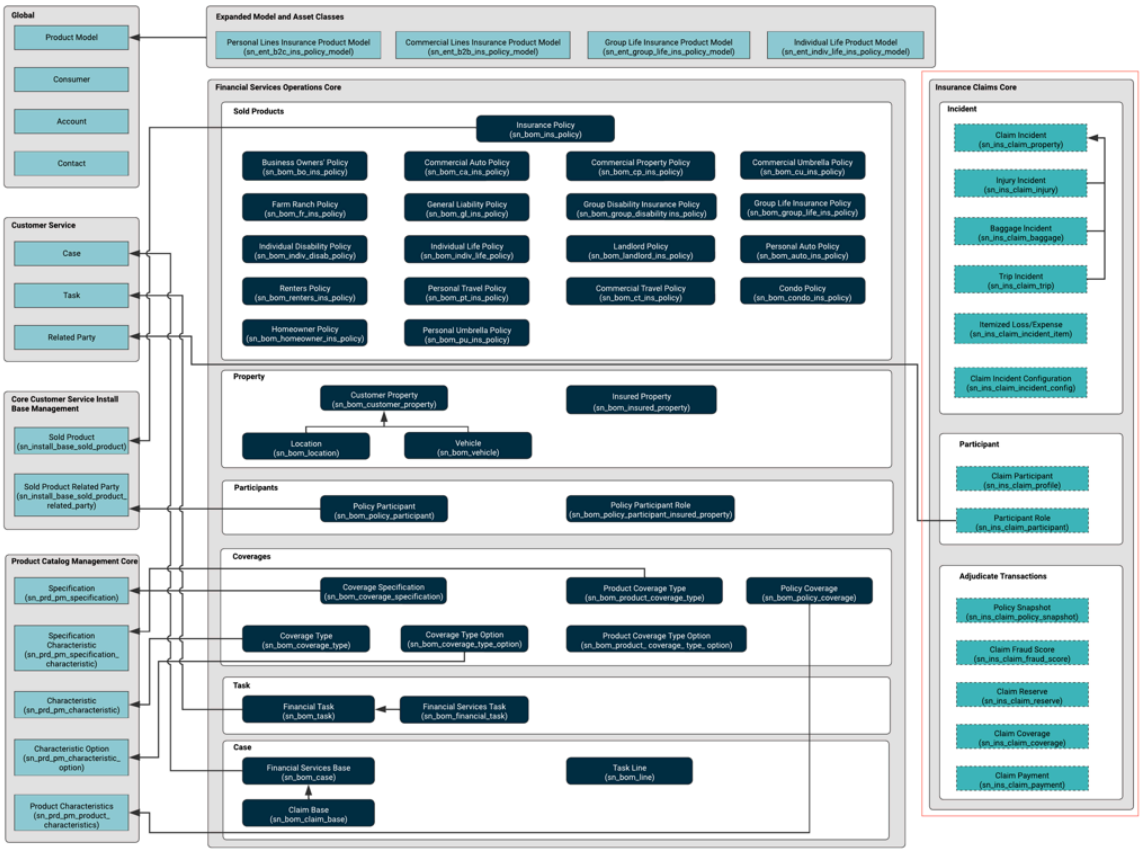
Insurance Claims Core アプリケーションには、さまざまな LOB (基幹業務) の保険請求プロセスに必要なすべての共通エンティティが含まれています。金融機関は、保険金請求に関連する他のすべてのアプリケーションに対して、これらの共通エンティティを使用できます。Insurance Claims Core アプリケーションの主なコンポーネントは、請求財産、請求参加者、請求範囲、支払備金、請求支払、承認エンジン、検証などのデータモデルです。

請求引当金および請求支払コンポーネントには、承認プロセス用の請求承認エンジンがあります。この承認エンジンは、意思決定テーブルとフロー、および ServiceNow AI Platform sysapproval_approver テーブルで構成されており、要求が正確であり、会社のガイドラインに従って監視されていることを確認します。

自動翻訳

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

### Insurance Claims Core の概要




[保険請求コア] テーブル

このセクションでは、保険請求コアの保険テーブルと、このテーブルでの保険データの処理方法について説明します。

## インストールされるテーブル

次の表に、保険請求コアとともにインストールされるテーブルを示します。

[保険請求コア] テーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 請求範囲<br><br>[sn_ins_claim_coverage] | 請求に関する保険証券の補償を保存します。 |
| 請求インシデント<br><br>[sn_ins_claim_プロパティ] | 保険対象財産の詳細、または請求で報告された損失インシデントに関連する他の財産の詳細を保存します。 |
| 請求参加者<br><br>[sn_ins_claim_profile] | 請求プロセスに関与するすべての参加者に関する詳細を保存します。個人でも会社でもかまいません。たとえば、被保険者の運転者、別の車両の運転者、評価に関与する外部の専門家などです。これらの詳細は、補償に対して請求を行う関連エンティティとして、または支払先の受取人として使用できます。 |

自動翻訳

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

[保険請求コア] テーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 参加者ロール<br><br>[sn_ins_claim_participant] | 参加者が負傷者、被保険者、報告者のいずれであるかなど、責任に関連する詳細を保存します。 |
| 支払備金<br><br>[sn_ins_claim_reserve] | 補償とエンティティの組み合わせに対して作成された準備金額を保存します。 |
| 請求支払<br><br>[sn_ins_claim_payment] | 請求を解決するために引当金に対して作成された支払金額に関する詳細を保存します。<br><br>**注:**<br>請求引当金と支払の両方について、システムプロパティに応じて、予約レコードまたは支払に対して承認プロセスの請求承認エンジンが呼び出される場合があります。 |
| 怪我インシデント<br><br>[sn_ins_claim_injury] | 請求の参加者の負傷の詳細を保存します。 |
| 保険契約スナップショット<br><br>[sn_ins_claim_policy_snapshot] | インシデントの日付の時刻に固有のポリシー情報 (ポリシー番号、有効日、有効期限、その他の詳細など) を保存します。 |
| 請求インシデントの構成<br>[sn_ins_claim_incident_config] | 保険請求アプリケーションの一部として作成できる請求インシデントの構成を定義します。このテーブルを使用して、以下を定義します。<br>• 請求インシデントの名前と簡単な説明<br>• 請求インシデントテーブル名<br>• 表示されるアイコン<br>• 保険査定員タスクサービス定義<br>• 親サービス定義<br>• 損失を項目化できるかどうか<br>• 査定員タスクがインシデントごとに作成されるか、インシデントタイプごとに作成されるか (たとえば、すべての手荷物クレームインシデントに対して 1 つのタスク)<br>• プレイブックでのサービス定義の表示順序<br>• サービス定義が UI に表示されるかどうか<br><br>詳細については、「請求インシデントの構成テーブル」を参照してください。 |
| 項目別損失/費用 [sn_ins_claim_incident_item] | 請求の項目別損失と費用に関する情報を保存します。 |

自動翻訳

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

[保険請求コア] テーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 手荷物インシデント [sn_ins_claim_baggage] | 手荷物の説明、関連するフライトの詳細、請求者など、手荷物紛失インシデントに関する情報を保存します。 |
| 出張インシデント [sn_ins_claim_trip] | インシデントの説明、予約番号、その他のサポート質問など、出張損失インシデントに関する情報を保存します。 |

### 保険請求コアのロールとプロパティ

このセクションでは、保険金請求の管理に関連する主要なロールの概要を説明し、そのシステムプロパティについて説明します。

## インストールされているロール

保険請求コアには、さまざまなテーブルへのアクセスを制限するためのアクセス制御リスト (ACL) と読み取り/書き込みユーザーロールが含まれています。

保険請求コアアプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 |
| --- | --- |
| 保険請求コアアドミン<br>[sn_ins_claim.admin] | コアデータを含むすべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権。 |
| 保険請求コア準備金ライター<br>[sn_ins_claim.reserve_writer] | 請求予約テーブルへの書き込みアクセス。 |
| 保険請求コア予約リーダー<br>[sn_ins_claim.reserve_reader] | 支払備金テーブルへの読み取りアクセス権。 |
| 保険請求コアプロパティライター<br>[sn_ins_claim.property_writer] | 請求インシデントテーブルへの書き込みアクセス権。 |
| 保険請求コアプロパティリーダー<br>[sn_ins_claim.property_reader] | 請求インシデントテーブルへの読み取りアクセス。 |
| 保険請求コア支払ライター<br>[sn_ins_claim.payment_writer] | 請求支払テーブルへの書き込みアクセス権。 |
| 保険請求コア支払リーダー<br>[sn_ins_claim.payment_reader] | 請求支払テーブルへの読み取りアクセス。 |
| 保険請求コア参加者ライター<br>[sn_ins_claim.participant_writer] | 参加者ロールテーブルへの書き込みアクセス権。 |

自動翻訳

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

保険請求コアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 |
|---|---|
| 保険請求コア参加者リーダー<br>[sn_ins_claim.participant_reader] | 参加者ロールテーブルへの読み取りアクセス権。 |
| 保険請求コア補償ライター<br>[sn_ins_claim.coverage_writer] | 請求範囲テーブルへの書き込みアクセス権。 |
| 保険請求コア補償リーダー<br>[sn_ins_claim.coverage_reader] | 請求範囲テーブルへの読み取りアクセス権。 |
| 保険請求コア請求けがライター<br>[sn_ins_claim.injury_reader] | 損害保険請求テーブルへの書き込みアクセス権。 |
| 保険請求コア請求けがリーダー<br>[sn_ins_claim.けが_writer] | [傷害請求] テーブルへの読み取りアクセス権。 |
| Insurance Claims Core プロファイルリーダー<br>[sn_ins_claim.profile_reader] | 請求参加者 (プロファイル) テーブルへの読み取りアクセス権。 |
| 保険請求コアプロファイルライター<br>[sn_ins_claim.profile_writer] | 請求参加者 (プロファイル) テーブルへの書き込みアクセス権。 |
| 保険契約スナップショットリーダー<br>[sn_ins_claim.policy_snapshot_reader] | 保険契約スナップショットテーブルへの読み取りアクセス権。 |
| 保険契約スナップショットライター<br>[sn_ins_claim.policy_snapshot_writer] | 保険契約スナップショットテーブルへの書き込みアクセス。 |

## インストールされるプロパティ

請求システムプロパティを更新するには、次に移動します: 保険金請求業務 > プロパティ. 次のプロパティを使用できます。

請求システムプロパティ

| プロパティ | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 請求の予約に承認プロ | sn_ins_claim.reserve_approval | 請求予約の承認プロセスが必要かどうかを決定します。 |

自動翻訳

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

請求システムプロパティ (続く)

| プロパティ | 名前 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| セスが必要ですか？ | | |
| 請求の予約に階層承認が必要ですか? | sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential | 有効にすると、査定人がレビューのために請求準備金要求を送信したことを知らせる通知がマネージャーに送信されます。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求引当金の承認要求は、承認のために常に次のレベルのすべてのマネージャーに順番に移動します。<br><br>無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。 |
| 請求支払に承認プロセスが必要ですか？ | sn_ins_claim.payment_approval | 請求支払の承認プロセスが必要かどうかを決定します。 |
| 請求支払に階層承認が必要ですか? | sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential | 有効にすると、査定人がレビューのために請求支払要求を送信したことを知らせる通知がマネージャーに送信されます。マネージャーに承認権限がない場合でも、請求支払の承認要求は、承認のために常に次のレベルのすべてのマネージャーに順番に移動されます。<br><br>無効にすると、承認要求は金額の承認権限を持つマネージャーに直接送信されます。 |

自動翻訳

### 引当金と支払の承認エンジン

保険請求コアには、請求引当金と支払承認ルールエンジンが含まれています。これは、ディシジョンテーブルの 請求引当金および支払承認ルールにあります。

このディシジョンテーブルは、次の 2 つのサブフローによって実行されます。

- 支払備金承認フロー
- 請求支払承認フロー

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

これらのサブフローを確認するには、次に移動します: すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ > サブフロー.

ディシジョンテーブルへの入力は次のとおりです。

- アクティビティ:予約/支払い
- 製品:保険商品モデル
- 金額:金額が設定値以下または設定値より大きい

ディシジョンテーブルの出力は、金額を承認できるペルソナのタイトルです。

### 承認エンジンのプロパティ

予約と支払いの承認プロセスは、次の場所にあるプロパティによって制御されます。 すべて > 保険金請求業務 > プロパティ. 各プロパティの詳細については、「 保険請求コアのロールとプロパティ」を参照してください。

## Financial Services Remote Tables

ServiceNow ファイナンシャルサービスリモートテーブルを使用してコアシステムを統合します。この機能により、統合のために ServiceNow データモデルを再作成する必要がなくなるため、開発が簡素化されます。

### ファイナンシャルサービスリモートテーブルについて

金融機関は、外部のコアアプリケーションを通じて大量のアカウントおよびトランザクションデータを管理します。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション内でこのデータを同期するという課題に対処するために、Financial Services Remote Tables アプリケーションが導入されました。このソリューションにより、データを永続的に保存しなくても、外部の財務アプリケーションへのリアルタイムのレコードルックアップが可能になります。

リモートテーブルは、ファイナンシャルサービスオペレーションバンキングアプリケーションと統合されているServiceNow AI Platform機能です。リモートテーブルの操作の詳細については、「Remote tables」を参照してください。

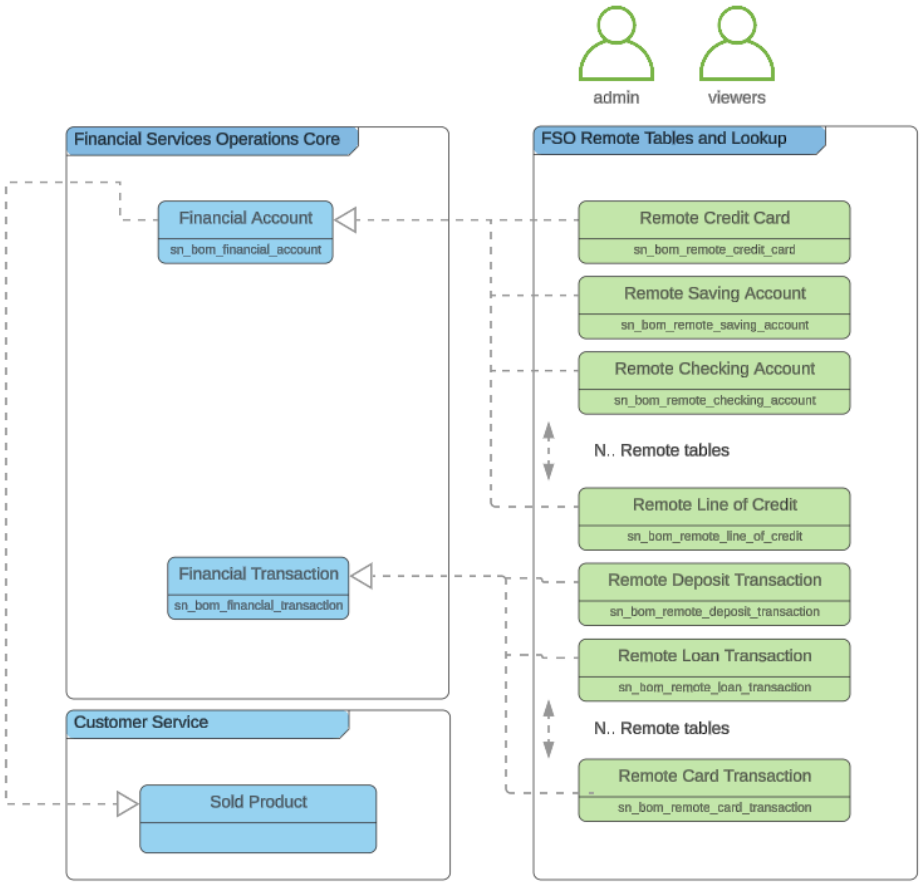
### 主な機能

- 金融口座テーブルとトランザクションテーブルを備えたファイナンシャルサービスリモートテーブルを ファイナンシャルサービスオペレーション データモデルに組み込みます。
- ルックアップレコードと ServiceNow テーブルのオンデマンド同期を有効にして、データの正確性と適時性を維持します。

### 連携アーキテクチャ

ファイナンシャルサービスリモートテーブルを使用すると、REST または SOAP サービスを介して外部ソースまたは別のインスタンスからデータを取得できます。外部ソースまたは別のインスタンスからデータを取得するには、スクリプト定義を作成してリモートテーブルに関連付ける必要があります。スクリプト定義の詳細と、REST API 呼び出しを使用して財務トランザクションの詳細を検索する例については、次を参照してください。 SoR 内のリモート情報をルックアップ

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




## FSO ルックアップクライアントアクションの設定

Financial Services Remote Tables プラグインに含まれる ルックアップ **UXF** クライアントアクションは、FSO ルックアップクライアントアクションの設定に不可欠です。このアクションは、 アクションペイロード定義 を統合し、フィールドデコレーター内で UXF クライアントアクションとして使用されます。リモートテーブルルックアップアプリケーションの一部として利用できますが、フィールドデコレーターまたは宣言アクションとの統合が必要です。

構成可能ワークスペースでフィールド デコレーターを設定する方法の詳細については、「 フィールド デコレーターの設定 」を参照してください。

リモートテーブル統合のユースケースには、FSO ルックアップクライアントアクションの設定手順を示す手順が含まれています。詳細については、「リモートテーブル統合の設定」を参照してください。

## 開発者リソース

リモートテーブルのリモートデータオプション、統合アプローチの選択、またはリモートテーブル統合のチュートリアルのユースケースの詳細については、次のトピックを参照してください。

- リモートテーブルのリモートデータオプション
- 統合アプローチの選択
- リモートテーブル統合の設定

自動翻訳

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

関連情報

- Create script definitions for a remote table
- Add a form action button
- Create a UXF client action for forms
- FSO 「クライアントを検索」アクション

**FSO** 「クライアントを検索」アクション

定義された条件に基づいてテーブルからレコードを検索します。

## ロールと可用性

必要なロール：admin

## フィールド

フィールドデコレーターでアクションペイロード定義を選択すると、**UXF** クライアント用に構成できる一連のアクション属性がアクティブになります。フィールドデコレーターでの構成に使用できる属性のリストは次のとおりです。

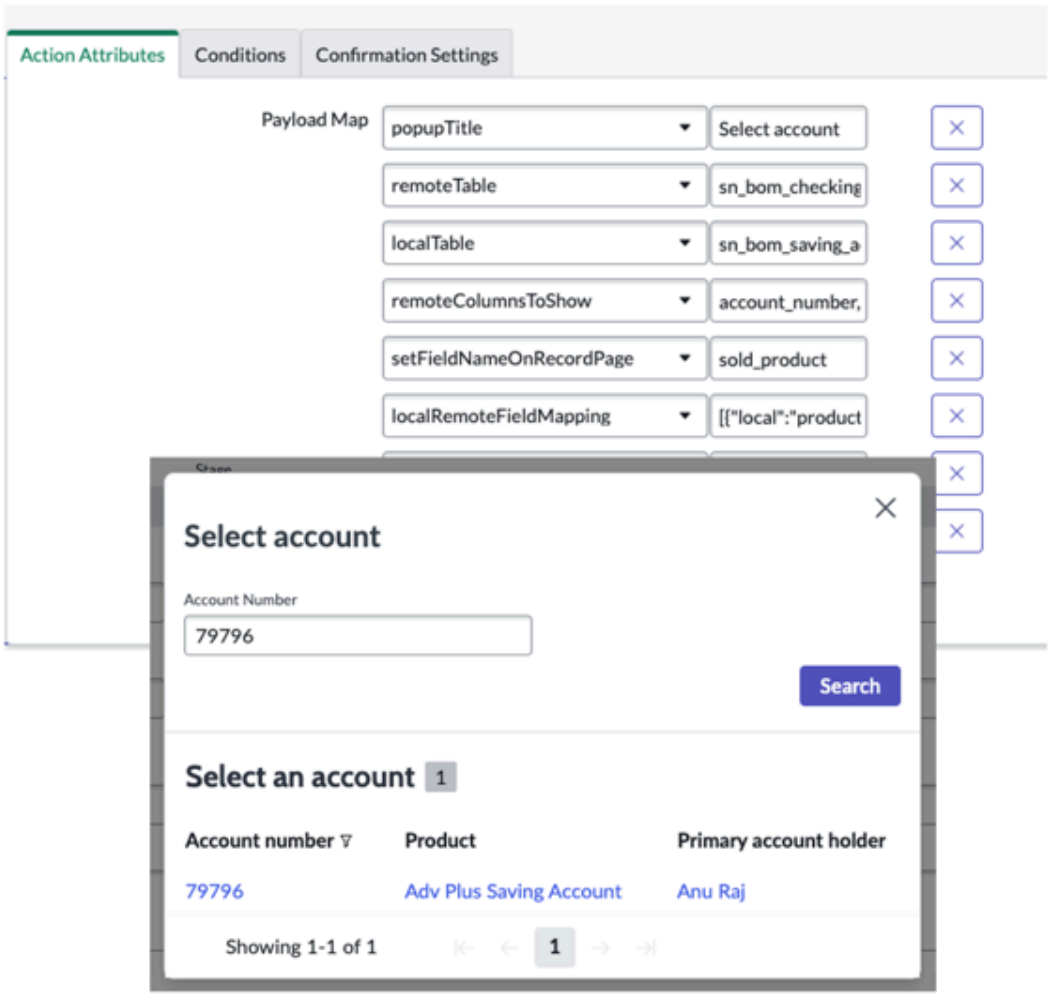
| フィールド | 説明 |
|---|---|
| popupTitle | ポップアップモーダルのタイトルを設定します。 |
| remoteTable | ルックアップをクエリするリモートテーブルを識別します。 |
| remoteColumnsToShow | クエリされたときにリストの列を表示します。 |
| setFieldNameOnRecordPage | 選択した値を、選択後に指定されたフィールドに割り当てます。 |
| localTable | 選択したレコードをコピーする場所を指定します。 |
| localRemoteFieldMapping | データコピーのためにリモートテーブルとローカルテーブルの間でフィールドをマッピングします。 |
| 検索フィールド | ポップアップの指定されたフィールドを使用してリモートテーブルを検索できます。 |
| listTitle | ポップアップモーダル内のリストにタイトルを付けます。 |

## 出力例

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| popupTitle | アカウントを選択 |
| remoteTable | sn_bom_remote_saving_account |
| localTable | sn_bom_saving_account |
| remoteColumnsToShow | 名前、製品、コンシューマー |
| setFieldNameOnRecordPage | sold_product |
| localRemoteFieldMapping | ["local":"product","remote":"product","unique":true,"local":"name","remote":"nam |
| searchFields | ["field":"consumer","name":"Consumer","filter":"LIKE","val":"","field":"name","nam |
| listTitle | アカウントの選択 |

自動翻訳

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




自動翻訳

ファイナンシャルサービスリモートテーブルとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ファイナンシャルサービスリモートテーブルアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

## インストールされるテーブル

**Financial Services Remote Tables**

| ラベル | 名前 |
|---|---|
| リモート個人自動車保険 | sn_bom_remote_auto_insurance_policy |
| リモートオートローン | sn_bom_remote_auto_loan |
| リモート個人向け与信限度額 | sn_bom_remote_b2c_line_of_credit |
| リモートビジネスオーナーポリシー | sn_bom_remote_bo_ins_policy |
| 振込のリモートビジネス証明書 | sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit |
| リモートビジネス向け当座預金口座 | sn_bom_remote_business_checking_account |
| リモートビジネス向け与信限度額 | sn_bom_remote_business_line_of_credit |
| リモートビジネス向け貯蓄口座 | sn_bom_remote_business_saving_account |

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

**Financial Services Remote Tables** (続く)

| ラベル | 名前 |
|---|---|
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_card_transaction |
| リモート商用自動車保険証券 | sn_bom_remote_ca_ins_policy |
| 振込のリモート個人証明書 | sn_bom_remote_certificate_of_deposit |
| リモート個人向け当座預金口座 | sn_bom_remote_checking_account |
| リモート商用不動産ローン | sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan |
| リモート商用車ローン | sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan |
| リモートマンション保険証券 | sn_bom_remote_condo_ins_policy |
| リモート営利損害保険 | sn_bom_remote_cp_ins_policy |
| リモートクレジットカード | sn_bom_remote_credit_card |
| リモート商用包括証券 | sn_bom_remote_cu_ins_policy |
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_deposit_transaction |
| 遠隔地設備ローン | sn_bom_remote_equipment_loan |
| 遠隔地放牧農場ポリシー | sn_bom_remote_fr_ins_policy |
| 遠隔地一般賠償責任ポリシー | sn_bom_remote_gl_ins_policy |
| 遠隔地団体障がい保険証券 | sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy |
| 遠隔地団体生命保険証券 | sn_bom_remote_group_life_insurance_policy |
| 遠隔地住宅所有者保険 | sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy |
| 遠隔地個人生命保険契約を削除 | sn_bom_remote_indiv_life_policy |
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_ins_policy_transaction |
| 遠隔地投資口座 | sn_bom_remote_investment_account |
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_investment_transaction |
| 遠隔地家主保険ポリシー | sn_bom_remote_landlord_ins_policy |
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_line_of_credit_transaction |
| 遠隔地取引 | sn_bom_remote_loan_transaction |
| 遠隔地住宅ローン | sn_bom_remote_mortgage |
| 遠隔地個人ローン | sn_bom_remote_personal_loan |
| 遠隔地個人包括証券 | sn_bom_remote_pu_ins_policy |
| 遠隔地賃貸人保険証券 | sn_bom_remote_renters_ins_policy |
| 遠隔地個人向け貯蓄口座 | sn_bom_remote_saving_account |
| 遠隔地 SBA ローン | sn_bom_remote_sba_loan |
| 遠隔地学生ローン | sn_bom_remote_student_loan |
| 遠隔地タームローン | sn_bom_remote_term_loan |

自動翻訳

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

## インストールされているロール

### ファイナンシャルサービスリモートテーブルと一緒にインストールされるロール

| ラベル | ロール |
| --- | --- |
| 自動保険証券 | sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer |
| オートローン | sn_bom_remote.auto_loan_viewer |
| B2C 与信限度額 | sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer |
| 振込のビジネス証明書 | sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer |
| ビジネス向け当座預金口座 | sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer |
| ビジネス向け与信限度額 | sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer |
| ビジネス向け貯蓄口座 | sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer |
| カードトランザクション | sn_bom_remote.credit_card_account_viewer |
| CA 保険証券 | sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer |
| 振込証明書 | sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer |
| 当座預金口座 | sn_bom_remote.checking_account_viewer |
| 商用不動産ローン | sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer |
| 商用車ローン | sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer |
| マンション保険証券 | sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer |
| CP 保険証券 | sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer |
| クレジットカード | sn_bom_remote.credit_card_account_viewer |
| CU 保険証券 | sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer |
| 振込トランザクション | sn_bom_remote.deposit_account_viewer |
| 設備ローン | sn_bom_remote.equipment_loan_viewer |
| FR 保険証券 | sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer |
| GL 保険証券 | sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer |
| 団体障がい保険証券 | sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer |
| 団体生命保険証券 | sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer |
| ホームオーナー保険証券 | sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer |
| 個人生命保険 | sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer |
| 保険証券取引 | sn_bom_remote.ins_policy_viewer |
| 投資口座 | sn_bom_remote.investment_account_viewer |
| 投資トランザクション | sn_bom_remote.investment_account_viewer |
| 家主保険証券 | sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer |
| 与信限度額取引 | sn_bom_remote.line_of_credit_viewer |
| ローントランザクション | sn_bom_remote.loan_account_viewer |
| 住宅ローン | sn_bom_remote.mortgage_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスリモートテーブルと一緒にインストールされるロール (続く)

| ラベル | ロール |
|---|---|
| 個人ローン | sn_bom_remote.personal_loan_viewer |
| PU 保険証券 | sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer |
| 賃借人保険証券 | sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer |
| 預金口座 | sn_bom_remote.saving_account_viewer |
| SBA ローン | sn_bom_remote.sba_loan_viewer |
| 学生ローン | sn_bom_remote.student_loan_viewer |
| タームローン | sn_bom_remote.term_loan_viewer |

## の顧客セントラル FSO

顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約してエージェントまたは貢献者に提供します。これにより、顧客の問題に集中し、効率的で協力的なサービスを顧客に提供できます。

エージェントまたは貢献者は、[顧客情報] タブの ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) ワークスペースで顧客レコードの顧客セントラルを表示できます。

### の顧客セントラルのアクティブ化 FSO

FSOアプリケーションで顧客セントラルを使用するには、顧客セントラルプラグインを有効にします。詳細については、「Activate Customer Central」を参照してください。

エージェントまたは貢献者は、[顧客情報] タブの FSO ワークスペースで、インタラクション、ケース、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードで顧客セントラルを表示できます。

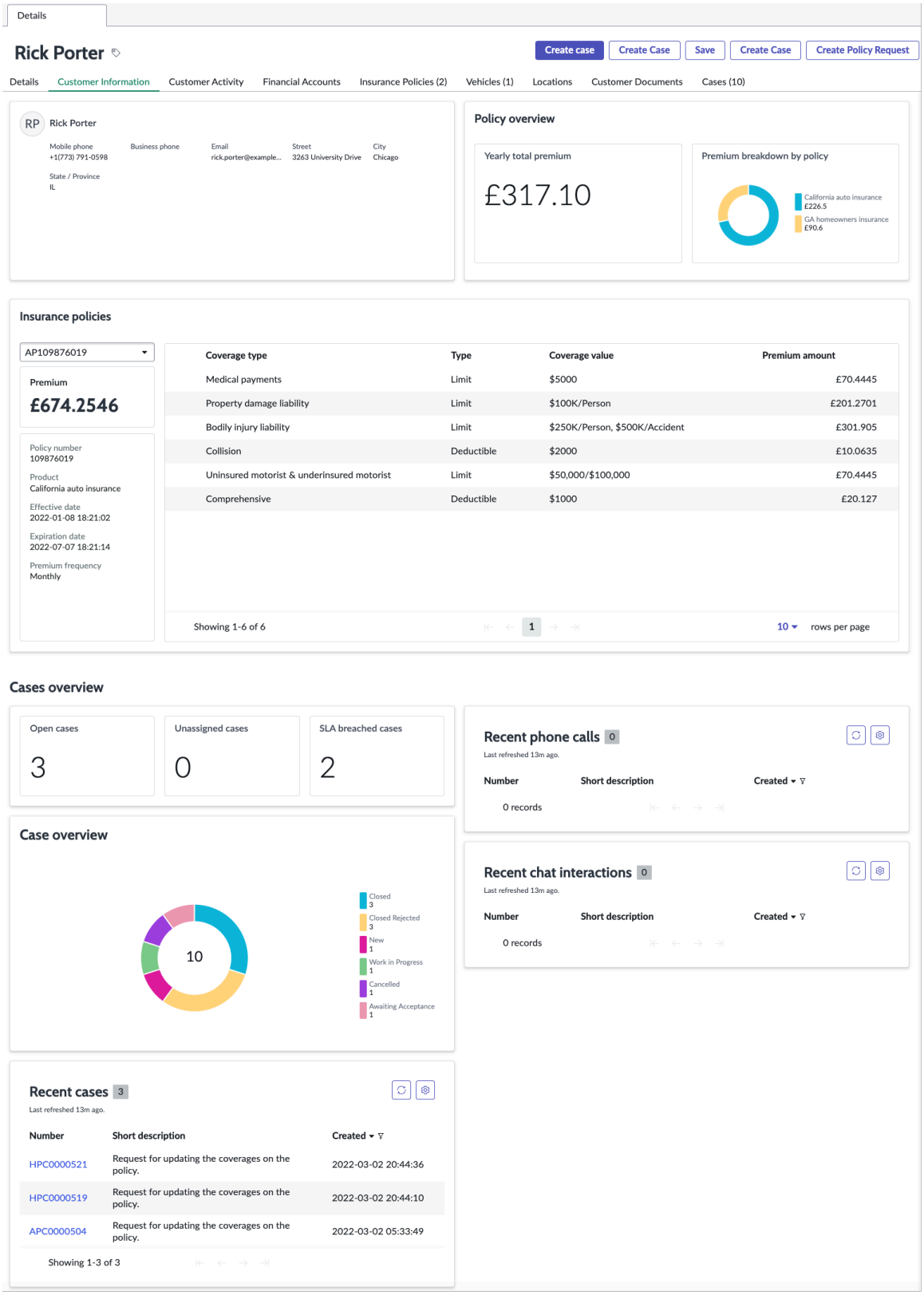
### [顧客情報] タブ

[ 顧客情報 ] タブには、顧客に関する重要な情報と、サービス組織との最近のすべての顧客タッチポイントのビューが表示されます。高度に構成可能なさまざまな事前定義リスト、レコード、レポート、およびレポートグループが含まれています。独自に作成することもできます。データを表示する日数を設定することもできます。

自動翻訳

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

[顧客情報] タブ




## 顧客セントラルの構成

詳細については、「Configure Customer Central」を参照してください。

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



自動翻訳

### 顧客セントラルへのアクセス

顧客セントラルにアクセスして、主要な顧客情報の概要をすばやく取得します。この情報は、サポートに問い合わせる顧客の詳細を把握するのに役立ちます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_customerservice_agent、sn_bom.agent、および sn_bom.agent
sn_bom.contributor

#### このタスクについて

顧客セントラル (Customer Central) を使用して、主要な顧客情報をすばやく把握します。金融口座別に顧客情報をフィルタリングして、必要な情報にアクセスすることができます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブで、[ 顧客 ] または [インタラクション] を選択します。
4. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[ 顧客情報 ] タブを選択して主要な顧客情報を表示します。

## ファイナンシャルサービスオペレーションの構成

ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントをレビューして構成することにより、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションを設定します。ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのレコードプロデューサー、ワークフロースタジオフロー、アサイン先グループとルール、ワークスペース、プレイブック、およびサービスレベルアグリーメントの定義を構成できます。これらの設定により、銀行業務の要求とタスクを作成および管理できます。

1. 財務データのインポート計画

   金融口座、金融商品、金融機関、金融トランザクションを ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーションコアテーブルにインポートする方法を理解します。

2. (オプション) 分岐操作機能の有効化

   支店の運用機能を有効にすると、マネージャーはパフォーマンスメトリクスを表示し、監督する支店のケースを管理できるため、場所全体の運用パフォーマンスを最適化できます。

3. ロールとペルソナの設定

   適切なアクセスを確保するため、カスタマーサービス管理 (CSM) および FSO アプリケーションで内部ユーザーと外部ユーザーを構成します。エージェントコネクタと貢献者ロールを、関連する CSM 業界データモデルとユーザーロールと組み合わせて、特定のアカウントのケース管理とサポートを簡素化します。

4. スクリプトインクルードの設定

   サーバーで実行される JavaScript を格納するスクリプトインクルードを作成します。

5. データモデルの設定

   構造化された柔軟なデータモデルを作成して、さまざまな業界のニーズを表現します。

6. ACL の作成

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



自動翻訳

アクセス制御ルール (ACL) を作成して、[要レビュー] フィールドが設定された後に変更されないようにします。

7. フォームビューの設定

   フォームビューは、ユーザーがテーブルに関連するデータを入力、編集、および表示できるようにするユーザーインターフェイスまたは画面を参照します。

8. サービス定義の構成

   ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのサービス定義を構成および変更します (新しい定義のレビューまたは追加を含む)。

9. UI アクションの作成

   UI アクションを作成します。

10. CSM 構成可能ワークスペースの設定

    ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションの CSM 構成可能ワークスペースをレビューし、ビジネスニーズを満たしていることを確認します。必要に応じてコンポーネントをカスタマイズし、エージェントが顧客とやり取りし、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるように設定します。

11. ディシジョンテーブルの設定

    ディシジョンテーブルを作成します。

12. 承認エンジンの設定

    ビジネス要件に従って保険請求コアを設定します。

13. アサインルールの構成

    ルール条件に基づいて、ケースを特定のエージェントまたはグループに自動的にアサインするルールを設定します。事前定義されたアサインルールを変更することも、新しいアサインルールを作成することもできます。

14. フローの構成

    ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なフローをレビューし、業務ニーズに一致していることを確認します。必要に応じて、既存のフローをカスタマイズするか、新しいフローを作成します。

## インポートセットを使用した財務データのインポート

金融口座、金融商品、金融機関、および金融トランザクションを ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーションコア テーブルにインポートします。この基盤データは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションを機能させるために必要です。

### 始める前に

アプリケーションスコープが ファイナンシャルサービスオペレーションコア に設定されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_bom.admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [テーブルの作成] を選択し、[ラベル] フィールドに新しいテーブルのラベルを入力します。
3. [ インポートのソース ] フィールドでソースを選択して、外部データソースからインポートセットにデータをアップロードできるようにします。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。

   詳細については、「インポートセットのキーコンセプト」を参照してください。
5. 変換マップを作成して 、インポートセットの列とターゲットテーブルの列間のフィールドマッピングを定義します。
   ターゲットテーブルの詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションコア」のテーブルのトピックを参照してください。
6. データをインポートセットテーブルからターゲットテーブルに変換します。
   詳細については、「インポートを実行」を参照してください。
7. オプション: ターゲットテーブルに移動して、データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。
   - 金融口座の場合は、 ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融口座 をクリックし、金融口座のインポート先の口座をクリックします。たとえば、当座預金口座のインポート済みレコードを表示するには、[ 当座預金口座] をクリックします。
   - 財務トランザクションの場合は、次に移動します: ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融口座 をクリックし、次の手順を実行します。
     **a.** 金融トランザクションをインポートした口座 ( 当座預金口座など) をクリックします。
     **b.** リストからアカウントを開き、[トランザクション] 関連リストをクリックします。
   - 金融商品の場合は、 ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融商品 をクリックし、金融商品のインポート先の製品をクリックします。たとえば、振込モデルのインポート済みレコードを表示するには、[ 振込モデル] をクリックします。
   - 金融機関の場合は、 ファイナンシャルサービスオペレーション > 金融機関.

## 分岐操作を有効にする

マネージャーが管理する支店全体の運用パフォーマンスとケースを把握できるように、一連の支店運用機能を有効にすることができます。

支店バンキングにより、銀行は支店の幅広いネットワークを通じて銀行サービスを提供でき、顧客は近くに支店を置いて便利に銀行取引を行うオプションを利用できます。FSOの支店運用機能を使用すると、運用の管理を担当する場所マネージャーは、パフォーマンスメトリクスを表示し、管理する支店のケースを表示および作成できます。

FSOの分岐操作には、次のコンポーネントが含まれます。

- 場所マネージャー貢献者ロール (sn_bom.location_manager_contributor)
- 支店の場所のサポート
- ケーステーブルとレコードの分岐場所フィールド
- ランディングページ、ケースリスト、メトリクスダッシュボードを備えた場所マネージャーワークスペース
- デモデータ

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



自動翻訳

## FSO ブランチ操作をサポートするアプリケーション

これらの FSO アプリケーションは、支店の場所フィールドとデモデータコンポーネントをインストールすることで、支店の運営をサポートします。

- ファイナンシャルサービスカードオペレーション
- ファイナンシャルサービス苦情管理
- ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション
- ファイナンシャルサービス支払いオペレーション
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション

分岐操作を完全に有効にするには、次の追加のプラグインをインストールする必要があります。

## Branch Operations を有効にするために必要なプラグイン

次のプラグインは、場所マネージャーの貢献者ロールとワークスペース、場所テーブルフィールド、支店の場所のサポート、および支店業務を構成するデモデータコンポーネントをインストールします。

- ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションプラグイン:アプリケーションプラグイン FSO 適用され、分岐運用のデモデータがインストールされ、ケーステーブルとレコードに分岐場所フィールドが追加されます。
- ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションプラグイン: ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションプラグイン (sn_bom) は、該当する FSO アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。sn_bom プラグインは、場所マネージャーの貢献者ロール (sn_bom.location_manager_contributor) をインストールします。場所マネージャーの貢献者ロールにより、メトリクスを表示してケースを管理するためのカスタマイズされたワークスペースとダッシュボードを使用できます。このロールでは、ケースドキュメントを収集して送信したり、支部の場所へのスタッフメンバーの追加を行ったりすることができます。

  **注:**
  sn_bom.location_manager_contributor ロールを有効にするには、Business Location プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「https://servicenow.com/docs/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html」を参照してください。

- Business Location プラグイン (com.snc.business_location):com.snc.business_location プラグインを使用すると、支店を通じて顧客とやり取りする銀行のサポートが可能になります。com.snc.business_location プラグインは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) を自動的にアクティブ化し、内部分岐のサポートを有効にします。Business Location プラグインのアクティブ化については、「 Activate business locations」を参照してください。

## 場所マネージャー貢献者ワークスペース

場所マネージャー貢献者ワークスペースには、以下のページがあります。

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



自動翻訳

- ロールに関連付けられた事業所の下にあるカスタマイズされたランディングページ。ランディングページには、オープンケースの概要、アプリケーション別のオープンケースのブレークダウン、および場所マネージャーが顧客のケースの作成を開始できるようにする各インストール済みアプリケーションへのクイックリンクが表示されます。
- ロールによって管理されている、支店にアサインされたケースのリストビュー。場所マネージャー貢献者ロールは、ケースフォームレコードを開いて、[Branch Location (支店の場所)] フィールドを編集できます。[Branch Location (支店の場所)] フィールドは、ケースがクローズされるまで編集可能です。
- 支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードページ

場所マネージャーの貢献者ロールは、ランディングまたは支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードページからメトリクス番号を選択して、ブレークダウンリストまたはパフォーマンスアナリティクスビューにドリルダウン KPI 詳細 できます。

ファイナンシャルサービスオペレーションのアナリティクスとレポートの詳細については、「プラットフォームアナリティクスソリューションの実装とKPI Details」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションのワークスペースの詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

## 支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボード

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードを使用すると、場所マネージャーは、管理する支店全体でのチームとビジネスのパフォーマンスに関する運用および傾向のインサイトを取得できます。ダッシュボードには、次のメトリクスが表示されます。

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードインジケーター - 過去 **30** 日間の全体的なメトリクス

| インジケーター | 説明 |
|---|---|
| クローズ済みケース | 支店の過去 30 日間にクローズされたケースの数。当期における変更の数と割合が合計割合の下に表示されます。 |
| SLA に適合 | 支店の場所の過去 30 日間のすべての FSO ケースで満たされた SLA の数と割合。当期における変更の数と割合が合計割合の下に表示されます。 |
| SLA 違反 | 支店の場所の過去 30 日間のすべての FSO ケースで違反した SLA の数。 |
| CSAT スコア | 過去 30 日間に支店の場所に対して完了したサーベイに基づいた、すべての FSO ケースの平均顧客満足度。当期における変更の数と割合が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「Customer service satisfaction surveys」を参照してください。 |
| 達成された SLA および違反があったクローズ済みケースの傾向 | 支店で SLA に違反しているクローズ済みケースと、過去 30 日間に SLA に違反していないクローズ済みケースの傾向 (週次) の傾向。 |
| クローズ済みケース、オープンケース、および作成されたケースの傾向 | 支店の場所に対して過去 30 日間に作成されたクローズ済みケース、オープンケース、およびケースの傾向 (週次) の傾向。 |

自動翻訳

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

支店のパフォーマンスメトリクスダッシュボードインジケーター - 過去 **30** 日間のアプリケーションメトリクス

| インジケーター | 説明 |
| --- | --- |
| オンボーディングされた顧客 | 支店所在地に対して過去 30 日間にオンボーディングされた顧客の数 (週別傾向)。 |
| クローズ済みケース | 支店の場所の、SLA に違反しているクローズ済みケースと過去 30 日間に SLA に違反していないクローズ済みケースの数 (週別傾向)。 |
| SLA に適合 | 支店の場所の過去 30 日間のすべての FSO ケースで満たされた SLA の割合。 |
| SLA 違反 | 支店の場所の過去 30 日間のすべての FSO ケースにおける SLA 違反の割合。 |
| クローズに要する平均時間 | 支店の場所の過去 30 日間のケースのクローズまでの平均時間。 |
| 作成された [アプリケーション] ケースの傾向 | 支店の場所に対して過去 30 日間に作成されたアプリケーションケースの傾向の週別傾向。 |
| 受領した頭金 | 支店所在地の過去 30 日間に開設された当座預金口座および普通預金口座から受領した初回振込金額。 |
| 損金処理 | 支店の場所の過去 30 日間にクローズされたケースからの損金処理の数。 |

## サービス定義を構成する

ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションでサービスのサービス定義を構成します。アプリケーションとともにインストールされた事前定義されたサービス定義をレビューおよび変更したり、新しいサービス定義を追加したりすることができます。

### 始める前に

サービス定義を構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:スコープ対象のアプリケーションのアプリケーション管理を有効にすると、そのアプリケーションの ACL ルールがデフォルトで適用されます。たとえば、 ファイナンシャルサービス支払いオペレーション では、sn_bom_payment.admin ロールと admin ロールが必要です。

### このタスクについて

サービス定義は、アプリケーション内の各サービスのケースとタスクの両方に対して構成され、サービスごとに一意のフローとビューを有効にします。新しいケースタイプを追加し、各タイプのサービス定義を設定できます。

### 手順

1. アプリケーションナビゲーションフィルターで、 **[**<アプリケーション名>**]** > アドミニストレーション > サービス定義 リスト。ここで <アプリケーション名> は、構成するアプリケーションの名前です。

   **Example**
   たとえば、 ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションの場合、ナビゲーションシーケンスは次のようになります 支払いオペレーション > アドミニストレーション > サービス定義.

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



自動翻訳

2. サービス定義を作成するか、既存のサービス定義を変更します。
   - サービス定義を作成するには、[ 新規] をクリックします。
   - 事前定義された定義を構成するには、変更するサービス定義を開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

サービス定義フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| インターセプターに表示 | フィールドを true に設定すると、サービス定義がケースタイプセレクターに表示されます。それ以外の場合は非表示になります。 |
| Sys ID | システムによってサービス定義に生成された一意の識別子。 |
| タスクタイプ | サービス定義に関連付けられたテーブル。サービスに基づいてケースまたはタスクテーブルを選択します。 |

サービス定義を作成すると、[サービス定義] フォームにサービス定義構成に関する情報が表示されます。このレコードには、顧客に提供されるサービスの詳細が保存されます。他のフィールドの詳細については、「 Service Definition form 」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

## レコードプロデューサーの作成または変更

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされているレコードプロデューサーを確認します。事前定義されたレコードプロデューサーを変更するか、新しいレコードプロデューサーを追加して、銀行サービスカタログまたは消費者サービスポータル、あるいはその両方における要求フォームの表示方法を定義できます。

### 始める前に

レコードプロデューサーを作成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー 」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin

### このタスクについて

レコードプロデューサーを使用すると、ユーザーは銀行サービスカタログと消費者サービスポータルから銀行要求を送信でき、要求された情報をレコードとして関連テーブルに保存できます。

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーション で使用できるレコードプロデューサーの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. レコードプロデューサーを作成するか、既存のレコードプロデューサーを変更します。
   - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 事前定義されたレコードプロデューサーをカスタマイズするには、カスタマイズするレコードプロデューサーを開きます。

   レコードプロデューサーフォームフィールドの詳細については、「 レコードプロデューサーの作成 」を参照してください。
3. フォームで、フィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | レコードプロデューサーの名前です。 |
| テーブル名 | レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。これらのテーブルには要求フォームのデータが保存されます。<br>○ クレジットカード要求の [クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] テーブルを選択します。<br>○ 支払照会要求の支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] テーブルを選択します。<br>○ 支払請求要求の請求 [sn_bom_payment_claim] テーブルを選択します。<br>○ ビジネスローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルを選択します。<br>○ 個人ローン要求のローンサービスケース [sn_bom_loan_service] テーブルを選択します。<br>○ 苦情サービス要求の苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルを選択します。 |
| アプリケーション | レコードプロデューサーフォームが属するアプリケーション。このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープを選択すると自動的に設定されます。 |
| アクティブ | レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。 |
| [What it will contain (内容)] タブ | |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 簡単な説明 | レコードプロデューサーの簡単な説明 |
| 説明 | レコードプロデューサーの詳細な説明 |
| スクリプト | 作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト |
| [アクセシビリティ] タブ | |
| カタログ | レコードプロデューサーが属するカタログの名前。[バンキングサービス] または [コンシューマーサービス] を選択します。 |
| カテゴリ | レコードプロデューサーが表示されるカタログカテゴリの名前。 |

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
5. [変数] または [変数セット] 関連リストで、必要に応じて変数を構成します。
   変数は、ユーザーがレコードプロデューサーを通じて要求を送信したときに、ユーザーから情報を収集します。変数は、事前定義された回答をフィールドにマッピングします。レコードプロデューサーには必要な数の変数を追加できます。詳細については「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。
6. [利用可能] および [利用不可] 関連リストで、レコードプロデューサーへのアクセスをユーザーに許可または拒否するユーザー基準を設定します。
   詳細については、「 ユーザー基準の設定」を参照してください。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

## ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのレコードプロデューサー

レコードプロデューサーを使用すると、ユーザーはバンキングサービスカタログと消費者サービスポータルから銀行要求を送信でき、要求された情報をレコードとして関連テーブルに保存できます。

次の表に、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用できるレコードプロデューサーを示します。レコードプロデューサーは、レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer] テーブルで使用できます。

| アプリケーション | レコードプロデューサー | 関連テーブル名 |
|---|---|---|
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | 受益者要求未受領 | 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] |
| | エラーのある支払 | 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] |
| | 内部要求 | 請求 [sn_bom_payment_claim] |
| | 請求ケースを作成 | 請求 [sn_bom_payment_claim] |

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



自動翻訳

| アプリケーション | レコードプロデューサー | 関連テーブル名 |
| --- | --- | --- |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | 新しいクレジットカードを申し込む<br>**注:** このレコードプロデューサーはデモデータで利用できます。ただし、アドミニストレーターはこれを使用して、クレジットカード商品モデルごとにクレジットカードレコードプロデューサーを作成できます。 | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | クレジット利用限度額引き上げ要求 | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | 一時的なクレジット利用限度額引き上げ要求 | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | クレジット利用限度額引き下げ要求 | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | クレジットカード要求をブロック | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | クレジットカード要求のブロック解除 | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |
| | クレジットカード要求をクローズ | クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] |

## 要求タイプの構成

利用可能な要求タイプを確認し、エージェントがプラットフォームと ワークスペース UI の両方からこれらの要求タイプのケースを作成できるように、必要な要求タイプを設定できます。

エージェントが要求タイプのケースを作成すると、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションは以下を使用します。

- プラットフォーム UI からケースを作成するためのインターセプター。

  プラットフォーム UI には、ケースを作成するためのインターセプターが含まれています。これらのインターセプターは、エージェントがケースの作成時に選択できるさまざまな要求タイプを提供します。エージェントが要求タイプを選択すると、インターセプターは対応するフォームビューを自動的に開きます。エージェントの選択内容がフォームの要求タイプフィールドに表示されます。たとえば、エージェントが支払照会ケースを選択すると、その選択内容が [照会タイプ ] フィールドに反映されます。

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



自動翻訳

- ワークスペース UI からケースを作成するためのケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョン。

  ワークスペース UI では、エージェントはケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンを使用して、ケースの作成時に適切なケースタイプまたはサービスを選択できます。エージェントは、利用可能なケースタイプまたはサービスのリストから選択することで、連絡先またはコンシューマーに適したケースを効率的に作成できます。ケースタイプセレクターがカスタマーサービスエージェントにどのように役立つかの詳細については、「 Product Service select version of the case type selector 」を参照してください。

## プラットフォーム UI の要求タイプの変更

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なケースインターセプターを確認し、必要に応じて変更します。これらのインターセプターにより、エージェントはプラットフォーム UI からさまざまな要求タイプのケースを作成できます。

### 始める前に

インターセプターを構成しているアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_card.admin および admin

### このタスクについて

**注:**
アプリケーションに対して追加の要求タイプを作成する場合は、それらをケースインターセプターとワークスペースレコードタイプセレクターの両方に追加して、プラットフォームと ワークスペース UI の両方で要求タイプを選択できるようにします。

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > インターセプター.
2. リストをフィルタリングしてアプリケーションのインターセプターを表示し、インターセプターを選択します。

   次のインターセプターは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともにインストールされます。

   ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるインターセプター

| アプリケーション | インターセプター |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | ○ 支払照会ケース<br>○ 請求 |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | クレジットカードサービス |

   回答関連リストでは、表示される選択肢と、選択肢の選択後にエージェントがリダイレクトされる場所を指定します。

3. [回答] 関連リストを変更します。
   たとえば、インターセプターに新しい要求タイプを追加するには、次の手順に従います。

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



自動翻訳

a. [回答] 関連リストで [ 新規 ] をクリックします。

b. フォームの必須フィールドに入力します。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

4. **[Try It]** をクリックしてインターセプターをテストします。

タスクの結果
インターセプターは、構成された要求タイプで更新されます。エージェントがプラットフォーム UI のケースリストで [ 新規 ] ボタンをクリックすると、次の要求タイプのインターセプターが起動します。エージェントは、いずれかの要求タイプを選択してケースを作成できます。

## フローの構成

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なフローを確認し、これらのフローが業務ニーズを満たしているかどうかを確認します。必要に応じて、これらのフローをカスタマイズするか、新しいフローを設計する必要がある場合があります。

始める前に
フローを構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーション:sn_bom_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービス支払いオペレーション:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション:sn_bom_treasury.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

このタスクについて
フローは ServiceNow ワークフロースタジオを使用してビルドされるため、 フローデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 新しいフローを作成するか、既存のフローを変更します。

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



自動翻訳

- フローを作成するには、[ 新規] をクリックします。
- 事前定義されたフローを変更するには、リストをフィルタリングして必要なアプリケーションのフローを表示し、目的のフローを開きます。

フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] をクリックします。
4. フローをテストし、[ アクティブ化] をクリックします。

詳細については、「フローをテストする」を参照してください。

## ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー

いくつかのフローは、要求を自動化するために使用できる ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションとともにインストールされます。

Workflow Studio を使用すると、これらの事前定義されたフローをレビューし、独自のビジネスニーズに合わせて設定できます。

次の表に、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用できる事前定義されたフローを示します。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたフロー

| アプリケーション | フロー |
|---|---|
| Insurance Claims Core | • 請求作業メモ:支払いに関する更新<br>• 請求作業メモ:引当金の更新 |
| 個人向け生命保険請求 | • 関連する請求の請求参加者を作成または更新<br>• 関連請求が完了してクローズ<br>• 関連する死亡保険金請求を作成<br>• 関連請求の参加者ロールを更新<br>• 関連する請求の参加者ロールを作成 |
| 保険請求 | • 保険査定員タスクがクローズされました<br>• 生成請求作業メモ:決済時にコピー<br>• 請求ケースの保険契約スナップショットを生成 |
| 企業保険請求 | 請求作業メモ:決済の更新 |
| 個人向け保険請求 | 請求作業メモ:決済の更新 |
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | • 受益者要求未受領:照会タスク<br>• 請求フロー – 外部払戻<br>• 請求フォローアップ |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたフロー (続く)

| アプリケーション | フロー |
| --- | --- |
| | • 返信で照会ケースを更新<br>• 返信で借方承認を更新 |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | • 新しいクレジットカード<br>• クレジット利用限度額引き上げ<br>• クレジット利用限度額引き下げ<br>• クレジットカードのクローズ<br>• クレジットカードのブロック<br>• クレジットカードのブロック解除 |
| ファイナンシャルサービス苦情管理 | 苦情サービスフロー |
| ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション | • 振込サービスケースの作成<br>• 振込指示リスト<br>• 振込業務 – PB Activity<br>• 振込ケースの更新<br><br>これらのフローはサブフローとして使用できます。 |
| ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション | • 振込サービスケースの作成<br>• 振込操作 個人 – PB アクティビティ<br>• ドキュメントリスト自動化プラン<br>• 振込ケースの更新<br><br>これらのフローはサブフローとして使用できます。 |
| ファイナンシャルサービスローンオペレーション | • Loan Deferment (ローン返済猶予)<br>• Loan Forgiveness (債権放棄)<br>• ローン分割払い不履行<br>• ローン再構築<br>• ローン貸倒償却<br>• 一部前払い |
| ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション | • トレジャリサービスケースフォーム<br>• トレジャリサービスリスト自動化プラン |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたフロー (続く)

| アプリケーション | フロー |
| --- | --- |
| | これらのフローはサブフローとして使用できます。 |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | 請求作業メモ:SIU タスクの更新 |

## プレイブックの構成

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なプレイブックをレビューし、ビジネスプロセスに沿っていることを確認します。必要に応じてカスタマイズや新規設計が必要になる場合があります。プレイブックアクティビティ定義は引き続き使用できます。

### 始める前に

プレイブックを構成するアプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_credit_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- 企業保険請求の場合:sn_ins_claim_cml.adminおよび admin
- Individual Life Servicingの場合:sn_ins_policy_b2c.admin および admin
- Group Life Servicingの場合:sn_ins_policy_b2b.admin および admin
- 対象 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

### このタスクについて

プレイブックは ServiceNow プレイブックを使用してビルドされているため、 プロセスオートメーションデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるプレイブックの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのプレイブック」を参照してください。

> **注:**
> ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのプレイブックは、**CSM** 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. プレイブックを作成または変更します。
   - プレイブックを作成するには、[ 新規] をクリックします。
   - 事前定義されたプレイブックを変更するには、リストからプレイブックを開きます。

   プレイブックを作成または変更する方法については、「 プロセス定義の作成 」を参照してください。
3. **[Save** (保存)] をクリックします。
4. プレイブックをテストし、[ アクティブ化] をクリックします。

   詳細については、「 プロセスをテストする 」を参照してください。

## ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのプレイブック

いくつかのプレイブックには、デジタル化されたビジネスプロセスの実行に使用できる ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションがインストールされています。

プロセスオートメーションデザイナー を使用すると、事前定義されたプレイブックをレビューし、独自のビジネスニーズに合わせて構成できます。

次の表に、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用できる事前定義されたプレイブックを示します。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたプレイブック

| アプリケーション | プレイブック |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | Dispute card transactions (異議申し立てカードトランザクション) |
| ファイナンシャルサービス苦情管理 | Complaint service (苦情サービス) |
| ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル | • Account Onboarding (アカウントオンボーディング)<br>• Contact Onboarding (連絡先オンボーディング) |
| ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル | 顧客オンボーディング |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたプレイブック (続く)

| アプリケーション | プレイブック |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション | • Add standing order (口座自動振替の追加)<br>• Modify standing order (口座自動振替の変更)<br>• Cancel standing orders (口座自動振替のキャンセル)<br>• Failed standing order (失敗した口座自動振替)<br>• Originate deposit account (元の振込口座)<br>• Close deposit account (振込口座のクローズ)<br>• Manage financial relationship (財務関係の管理) |
| ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション | • Add standing order (口座自動振替の追加)<br>• Modify standing order (口座自動振替の変更)<br>• Cancel standing orders (口座自動振替のキャンセル)<br>• Failed standing order (失敗した口座自動振替)<br>• Deposit account origination (振込口座情報ソース)<br>• Close deposit account (振込口座のクローズ)<br>• Add relationship (関係性を追加)<br>• Modify financial account relationship (金融口座関係の変更)<br>• Remove financial account relationship (金融口座関係の削除) |
| 企業保険請求 | • 商用自動請求<br>• 商用自動保険査定員 |
| 企業保険サービス そして 企業保険アンダーライティング | • 補償変更<br>• Underwriter review for coverage changes (補償変更の保険会社レビュー) |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能な事前定義されたプレイブック (続く)

| アプリケーション | プレイブック |
| --- | --- |
| Individual Life Servicing and Individual Life Underwriting (個人向け生命保険サービスおよび個人向け生命保険アンダーライティング) | • Add/Change beneficiary for individual (個人生命保険契約の受取人を追加または変更)<br>• Increase coverage (補償範囲の拡大)<br>• Decrease coverage (補償範囲の縮小)<br>• Convert term to perm (定期を終身に変換)<br>• Cancel Policy (保険契約をキャンセル)<br>• Underwriter review for increase coverage (補償範囲を拡大するための引受人のレビュー) |
| Group Life Servicing and Group Life Underwriting (団体向け生命保険サービスおよび団体向け生命保険アンダーライティング) | • Group life Change member info (団体向け生命保険メンバー情報の変更)<br>• Group Life underwriter (団体生命保険引受人) |
| ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション | Loan Forgiveness (債権放棄) |
| ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション | Loan Deferment (ローン返済猶予) |
| ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション | • RDC サービス<br>• 電信送金サービス |
| 個人向け生命保険請求 | 個人死亡保険金請求 |
| 保険請求 | 損失の最初の通知 |

自動翻訳

## CSM 構成可能ワークスペース の構成

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで利用可能なCSM 構成可能ワークスペースを確認して、ビジネスニーズを満たしているかどうかを確認します。必要に応じて、そのコンポーネントをカスタマイズできます。

始める前に
構成対象のアプリケーションにスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin

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

- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

手順

要件に従って CSM 構成可能ワークスペース を構成します。
構成できる内容の詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定 」を参照してください。

## アサインルールの構成

ルール条件に基づいて、ケースを特定のエージェントまたはグループに自動的にアサインするルールを設定します。事前定義されたアサインルールを変更することも、新しいアサインルールを作成することもできます。

始める前に
必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 企業保険請求の場合:sn_ins_claim_cml.admin および admin

> **注:**
> Insurance Special Investigations は 企業保険請求 とともにインストールされ、さらに次のロールが必要です:sn_ins_siu.admin および admin

自動翻訳

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

- Individual Life Servicingおよび個人生命保険引受の場合:sn_ins_policy_b2c.admin および admin
- Group Life Servicingおよび団体生命保険引受の場合:sn_ins_policy_b2b.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

### このタスクについて

アサインルールを作成するときは、次のアイテムを選択します。

- タスクタイプのテーブル、およびそのタスクを割り当てるために満たす必要のある条件
- タスクがアサインされているユーザーまたはグループ。

または、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを作成できます。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされているアサインルールを確認します。

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるアサインルール

| アプリケーション | アサインルール | テーブル |
|---|---|---|
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | 支払照会アサインルール | sn_bom_payment_inquiry |
| | 照会タスク | sn_bom_payment_inquiry_task |
| | 請求 | sn_bom_payment_claim |
| | 借方承認 | sn_bom_payment_service |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | クレジットカードサービス | sn_bom_credit_card_service |
| | クレジットカードタスク | sn_bom_credit_card_task |
| | クレジットタスク | sn_bom_credit_asmt_task |
| | ドキュメントサービス | sn_bom_document_task |
| ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション | ローンサービス:ビジネス | sn_bom_loan_b2b_service |
| | ローンタスク:ビジネス | sn_bom_loan_b2b_task |
| | クレジットサービス – ビジネス | sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service |
| | クレジットタスク - ビジネス | sn_bom_credit_asmt_b2b_task |
| | ドキュメントサービス – ビジネス | sn_bom_document_b2b_task |
| ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション | ローンサービス | sn_bom_loan_service |
| | ローンタスク | sn_bom_loan_task |
| | クレジットサービス | sn_bom_credit_asmt_loan_service |
| | クレジットタスク | sn_bom_credit_asmt_task |
| | ドキュメントサービス | sn_bom_document_task |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされるアサインルール (続く)

| アプリケーション | アサインルール | テーブル |
|---|---|---|
| ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル | アカウントライフサイクルサービス (Account Lifecycle Service) | sn_bom_clo_b2b_account_service |
| | 連絡先ライフサイクルサービス (Contact Lifecycle Service) | sn_bom_clo_b2b_contact_service |
| | アカウントライフサイクルサービスタスク | sn_bom_clo_b2b_account_task |
| | 連絡先ライフサイクルサービスタスク | sn_bom_clo_b2b_contact_task |
| ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル | Customer Lifecycle サービス | sn_bom_clo_b2c_service |
| | 顧客ライフサイクルタスク (Customer Lifecycle Task) | sn_bom_clo_b2c_task |
| ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション | RDC サービス | sn_bom_treasury_rdc_service |
| | ワイヤーサービス (Wire Service) | sn_bom_treasury_wire_service |
| | トレジャリタスク (Treasury Task) | sn_bom_treasury_task |
| 個人向け生命保険請求 | 個人向け生命保険請求サービス | sn_ins_claim_indl_death_case |
| | 個人向け生命保険請求タスク | sn_ins_claim_indl_death_task |
| | 関連する死亡保険契約請求サービス | sn_ins_claim_indl_rel_death_case |
| 保険請求 | 出張請求ケース | sn_ins_gen_claim_case |
| | 出張請求手荷物査定員タスク | sn_ins_gen_claim_adj_task |
| | 出張請求旅行査定員タスク | sn_ins_gen_claim_adj_task |

高度なアサインルールの場合、 ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) 機能を使用して、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることもできます。詳細については、「高度なワークアサインメント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > アサインルール.
2. アサインルールを作成するか、既存のルールを変更します。
   - ルールを作成するには、[ 新規] をクリックします。
   - 既存のルールを確認するには、リストをフィルタリングしてアプリケーションテーブルのルールを表示してから、ルールを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

[アサインルール] フォームフィールドの詳細については、「 Create an assignment rule 」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

## SLA 定義の構成

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとともにインストールされているサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を確認します。既存の SLA を更新するか、新しい SLA を追加して、任意のケース属性の開始、一時停止、および停止条件を構成できます。

### 始める前に

必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービス顧客確認の場合:sn_bom_kyc.admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

### このタスクについて

SLA は、サービスを提供する必要がある時間を指定するレコードです。ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションは、支払照会、請求、クレジットカードなどのケースで SLA を使用します。

### 手順

1. 移動先 すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義.
2. SLA 定義を作成するか、既存の SLA 定義を変更します。
   - SLA 定義を作成するには、[ 新規] をクリックします。
   - 既存の SLA 定義をレビューするには、リストをフィルタリングしてアプリケーションテーブルの SLA を表示し、SLA 定義を開きます。

自動翻訳

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

**SLA** 定義を表示するアプリケーションテーブル

| アプリケーション | テーブル |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | ▪ 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]<br>▪ クレーム [sn_bom_payment_claim] |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | ▪ クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service]<br>▪ クレジットカードタスク [sn_bom_credit_card_task]<br>▪ カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task]<br>▪ カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション | ▪ ローンサービスケース [sn_bom_loan_b2b_service]<br>▪ ローンタスク [sn_bom_loan_b2b_task]<br>▪ クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service] |
| ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション | ▪ ローンサービスケース [sn_bom_loan_service]<br>▪ ローンタスク [sn_bom_loan_task]<br>▪ クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service] |
| ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル | ▪ アカウントライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_account_service]<br>▪ アカウントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2b_account_task]<br>▪ 連絡先ライフサイクルサービスケース [sn_bom_clo_b2b_contact_service] |
| ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル | ▪ Client Lifecycle Service Case (クライアントライフサイクルサービスケース) [sn_bom_clo_b2c_service]<br>▪ クライアントライフサイクルタスク [sn_bom_clo_b2c_task] |
| ファイナンシャルサービス顧客確認 | ▪ KYC アカウントタスク [sn_bom_kyc_account_task]<br>▪ KYC 連絡先タスク [sn_bom_kyc_contact_task]<br>▪ KYC カスタマータスク [sn_bom_kyc_customer_task] |

自動翻訳

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

| アプリケーション | テーブル |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービス苦情管理 | ▪ 苦情ケース [sn_bom_compl_service]<br>▪ 苦情サービスタスク [sn_bom_compl_task]<br>▪ 品質管理タスク [sn_bom_compl_qc_task] |
| ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション | ▪ RDC Service Case (RDC サービスケース) [sn_bom_treasury_rdc_service]<br>▪ Wire Service Case (電信送金サービスケース) [sn_bom_treasury_wire_service]<br>▪ Treasury Task (トレジャリタスク) [sn_bom_treasury_task] |
| Intelligent Servicing for Fraud | ▪ 不正ケース [sn_bom_fraud_case]<br>▪ 不正タスク [sn_bom_fraud_task]<br>▪ 不正取引 [sn_bom_fraud_transaction] |
| 個人向け生命保険請求 | 個人死亡保険金請求 [sn_ins_claim_indl_death_case] |
| 保険請求 | ▪ 請求ケース [sn_ins_gen_claim_case]<br>▪ 保険査定員タスク [sn_ins_gen_claim_adj_task] |

3. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細な手順とフィールドの説明については、「 SLA 定義の作成 」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
指定したテーブルの SLA 定義が作成されます。

次のタスク
ワークスペースでは、ケースフォームの [タスク **SLA**] タブからケースの SLA を追跡できます。

## グループを構成

ケースとタスクをアサインするための ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのユーザーグループを構成します。グループにロールをアサインして、すべてのグループメンバーにアクセス権を付与したり、個々のユーザーにロールをアサインしたりすることができます。

始める前に
必要なロール:構成するアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの場合:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーションの場合:sn_bom_card.admin および admin
- ファイナンシャルサービス苦情管理の場合:sn_bom_compl.admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin

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

- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションの場合:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションの場合:sn_bom_loan.b2c_admin および admin
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルの場合:sn_bom_clo_b2c.admin および admin
- ファイナンシャルサービス顧客確認の場合:sn_bom_kyc.admin および admin
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの場合:sn_bom_treasury.admin および admin
- 個人向け生命保険請求:sn_ins_claim_indl.admin および admin
- 保険請求:sn_ins_gen_claim.admin および admin

### このタスクについて

ユーザーグループは、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、ServiceNow AI Platform のほとんどのプロセスに使用されます。

グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。たとえば、ロールとアサインルールはグループメンバーに自動的にアサインされます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. グループを作成するか、既存のグループを変更します。
   - グループを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のグループを構成するには、構成するグループを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

### 次のタスク

- ロールをグループにアサインします。詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

  必要に応じて、グループのエージェントコネクタと貢献者ロールを構成します。

  > **重要:**
  > エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

- グループにユーザーを追加します。
- グループをアサインルールに関連付けます。

## 統合アプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 統合は、自動化された検証と受け入れにより、シームレスなクライアントエクスペリエンスを提供します。

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



自動翻訳

このセクションでは、これらの統合を使用してビルドされたスポークおよびアプリケーションとのFSO 統合について説明します。

## スポークとの統合

スポークを ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションと統合することで、フロー設計者は特定のアプリケーションに対して ワークフロースタジオ 内でアクションを提供できます。

スポークは、特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用のワークフロースタジオコンテンツを含むスコープ対象のアプリケーションです。ServiceNowアプリケーションを、Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 SocureやFRISSなどのFSOバンキングアプリケーションスポークと統合できます。

**FSO** バンキングアプリケーションスポークの詳細

| プラグイン名 | 実行可能な操作 | プラグインディレクトリ |
|---|---|---|
| Equifax Spoke | 顧客のクレジット履歴、不正アラート、デジタル ID 検証、トランザクションスクリーニングにアクセスして、リスクチェックとオンボーディングワークフローを強化します。 | [com.sn_equifax_spoke] |
| Ethoca spoke | デジタル受領書とトランザクションデータにアクセスして、マーチャントの詳細を表示し、サブスクリプションを制御し、異議申し立てを管理します。 | [com.sn_ethoca_spoke] |
| Jack Henry jXchange Spoke | フローに財務プロセスアクションを追加することで、アカウント管理、トランザクション処理、不正検出を自動化します。 | [com.sn.jha.spoke] |
| Socure Spoke | ユーザーの ID を検証し、リスクアセスメントを実行し、不正行為を検出することで、オンボーディングと認証を改善します。 | [com.sn_socure_spoke] |
| Mastercard Spoke | Mastercard の異議申し立て処理プロセスの一環として、トランザクションの検索、請求の作成、チャージバックの処理を行います。 | [com.sn_mastercard_spoke] |
| Visa Spoke | エンドツーエンドのケース管理のために Visa API を呼び出すことで、Visa カードの異議申し立てプロセスを自動化します。 | [com.sn_visa_spoke] |
| Verifi Spoke | 異議申し立て前の問題を解決し、チャージバックを防止し、異議申し立て解決プロセスを効率的に管理します。 | [com.sn_verifi_spoke] |

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

**FSO** 保険アプリケーションスポークの詳細

| スポーク | 実行可能な操作 | プラグイン |
|---|---|---|
| FRISS Spoke | 顧客データの分析、不審なアクティビティの特定、不正アラートのトリガーにより、不正を検出し、リスクを評価します。これらのアクションをワークフローに統合して、不正防止を強化します。 | [com.sn_friss_spoke] |
| Guidewire Spoke | フロー内で直接保険契約を作成し、請求を更新し、請求情報を取得することで、保険業務を管理します。 | [com.sn_guidewire_spoke] |

## ファイナンシャルサービスオペレーションと**Socure**との統合

Socure とのServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション統合により、より多くのアカウントをオンボーディングし、リスクを軽減し、クライアント獲得コストを削減できます。

ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを使用して、次のタスクを実行できます。

- 顧客のオンボーディングジャーニーを簡素化します。
- Financial Services Know Your Customer (KYC) アプリケーションを使用するプラグインを使用して、申請者の ID と適格性を確認します。
- 顧客の不正スコアを検索するサブフローを実行することで、顧客のリスク判断を改善します。
- クライアントが ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure で開発されたワークフローに Socure API を埋め込むことができるようにします。
- リスク分析とドキュメント検証のプロセスを簡素化します。

自動翻訳

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

開始

探索



ファイナンシャルサービスオペレーション 統合を Socure と統合することで得られるメリットについて説明します。

構成



統合を計画し、構成します。

使用方法



FSO と Socure アプリケーションの統合に取り組みます。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

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

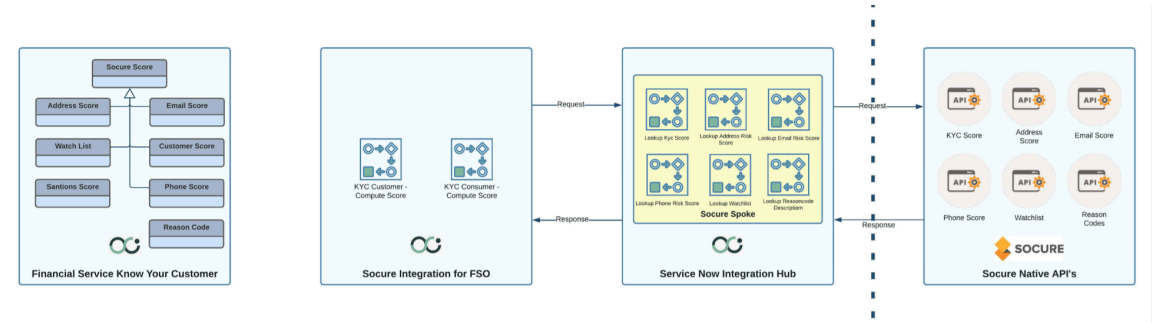
## との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合の詳細 **Socure**

ファイナンシャルサービスSocure との統合により、Socure API をワークフローに埋め込み、リスク分析プロセスを簡素化できます。

## アーキテクチャの概要

次の図は、 Socure 統合の設計と、 ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) で各レイヤーが果たす役割を確認できる概要を示しています。

ファイナンシャルサービスオペレーション 統合 **Socure** の概要




### **Socure**統合のレイヤー

| レイヤー | 説明 |
|---|---|
| スポークレイヤー | Socure スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST API を使用して Socureとやり取りするアクションを提供します。 |
| アダプタ/中間レイヤー | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。このレイヤーは以下を提供します。<br>• Socureスポークのアクションを使用するサブフロー。各アクションには、個別のサブフローと、すべてのアクションをまとめて呼び出す結合サブフローの両方が用意されています。<br>• Socure から最新の理由コードと説明を取得するスケジュール済みフロー。<br>**注:** Socure を初めて使用する場合は、スケジュール済みフローを有効にして、目的の頻度を設定する必要があります。 |
| FSO レイヤー | 既存の ファイナンシャルサービス顧客確認 サービスを含むレイヤー。Socure によって返される顧客関連の本人確認データを保存するために、追加のテーブルとサービス定義がこのサービスに追加されます。<br>サービス定義は次のとおりです。 |

自動翻訳

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

**Socure**統合のレイヤー (続く)

| レイヤー | 説明 |
| --- | --- |
| | • Socure-CDD–Customer<br>• Socure-CDD–Contact |

## との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合の設定 **Socure**

Socure アカウントを ServiceNow® インスタンスと統合して、新規顧客のオンボーディングに必要なアクティビティを実行できるようにします。

複数のユースケースのフローで Socure 統合を設定および構成できます。たとえば、新しい顧客アカウントをオンボーディングするとき、または既存の顧客のKYC情報を定期的に更新するときに、ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) アプリケーションから情報を取得するとします。

### アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. 統合ハブのサブスクリプションを要求します。方法については、「統合ハブの要求」を参照してください。
2. ServiceNow Store からアプリケーションSocureとの ファイナンシャルサービスオペレーション 統合をアクティブ化するとSocure スポークが自動的にアクティブ化されます。
3. Socure スポークを設定します。方法については、「 Socure スポークの設定」を参照してください。

#### ファイナンシャルサービスオペレーション **Integration with the Socure** アプリケーションのアクティブ化

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with the Socure (com.sn_fso_intg_socure) アプリケーションをアクティブ化して、ファイナンシャルサービスオペレーション で開発されたワークフローに Socure API を埋め込むことができるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに「 Socure との統合」と入力します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。

3. **[Install** (インストール)] を選択します。

#### からの **Socure** スポークの有効化 統合ハブ

統合ハブ から Socure スポークプラグイン (com.sn_socure_spoke) をアクティブ化します。このプラグインを有効にすると、統合専用のコンテンツで ワークフロースタジオ エクスペリエンスを向上させることができます。ビルド済みのフローとアクションを使用して、統合を自動化することも、独自の統合の自動化を作成することもできます。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

Socureスポークを設定するには、「Socure スポークの設定」の手順に従います。

### ファイナンシャルサービス顧客確認の構成

ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) は、 ファイナンシャルサービス Integration with Socure アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。このサービスを利用することで、申請者の身元を確認し、適格性を評価することができます。

KYC の詳細については、「 金融サービスの顧客確認」を参照してください。

## との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合の構成 **Socure**

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure アプリケーションを設定して、顧客の本人確認を行い、顧客のリスク判断を改善します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 検索フィールドで、 **Sync Reason Codes Flow** を検索します。
3. フローの条件と頻度を設定するには、[ トリガー ] フィールドを選択します。
4. 保存されたフローのリストから有効化するフローを見つけて開きます。
5. [アクティブ化] をクリックします。

   **注:**
   Socure との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合を初めて使用する場合は、スケジュール済みフローを有効にして、必要な頻度を設定する必要があります。

6. [Socure - CDD - Customer (Socure - CDD - Customer)] および [Socure - CDD - Contact (Socure - CDD - Contact)] の KYC サービス定義を構成します。
   フローとサービス定義の構成の詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのサービス定義フローの構成」および「構成」を参照してください。

## とともにインストールされるコンポーネント ファイナンシャルサービスオペレーション との統合 **Socure**

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、Socure (com.sn_fso_intg_socure) プラグインとのファイナンシャルサービスオペレーション統合のアクティブ化とともにインストールされます。

### インストール済みプラグイン

これらのプラグインは、 ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Socure Application (com.sn_fso_intg_socure) プラグインとともにインストールされます。

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



自動翻訳

との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合のためのプラグイン **Socure**

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャル サービス顧客確認 (com.sn_bom_kyc) | このアプリケーションは、次の ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) アプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。 ファイナンシャルサービス顧客確認 は、ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション全体のワークフローで使用される KYC タスクを管理します。 |
| Socure スポーク (com.sn_socure_spoke) | このアプリケーションは、企業が新規顧客のオンボーディングに必要なデューデリジェンスアクティビティを実行するのに役立つアクションのリストを提供します。 |

## ロール

KYC プロセスを完了するには、複数のロールがインストールされています。Financial Services Business Lifecycle、Financial Services Client Lifecycle、Financial Services Know Your Customer アプリケーションとともにインストールされるロールは、非同期に動作し、すべての KYC タスクを完了します。

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.admin、sn_bom_clo_b2b.agent_connector、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent、
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.admin、sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.admin、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

## インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| Socure スコア [sn_bom_kyc_socure] | ファイナンシャルサービス顧客確認 Socureスコアを保存します。 |
| 住所リスク [sn_bom_kyc_socure_address_risk] | ファイナンシャルサービス顧客確認対処リスクスコアを保存します。このテーブルは [Socure Score] テーブルを拡張します。 |
| メールリスク [sn_bom_kyc_socure_email_risk] | ファイナンシャルサービス顧客確認メールリスクスコアを保存します。このテーブルは [Socure Score] テーブルを拡張します。 |
| 顧客スコア [sn_bom_kyc_socure_kyc] | ファイナンシャルサービス顧客確認顧客スコアを保存します。このテーブルは [Socure Score] テーブルを拡張します。 |
| 電話リスク [sn_bom_kyc_socure_phone_risk] | ファイナンシャルサービス顧客確認電話リスクスコアを保存します。このテーブルは [Socure Score] テーブルを拡張します。 |
| 理由コード [sn_bom_kyc_socure_reason_code] | ファイナンシャルサービス顧客確認理由コードを保存します。 |
| 制裁 | 制裁リスト ファイナンシャルサービス顧客確認 格納します。 |

自動翻訳

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

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| [sn_bom_kyc_socure_sanction] | |
| ウォッチリスト<br><br>[sn_bom_kyc_socure_watch_list] | ウォッチリスト ファイナンシャルサービス顧客確認 格納します。 |
| 不正スコア<br><br>(sn_bom_kyc_socure_fraud_response) | 不正スコア ファイナンシャルサービス顧客確認 を保存します。 |

## Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合

ServiceNow® Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 により、エージェントは Jack Henry jXchange SilverLake コア銀行アプリケーションの検索機能を使用できます。Jack Henry jXchange スポークを ファイナンシャルサービスオペレーションと統合することで、エージェントは顧客と金融口座に関する情報を検索できます。

**重要:**
Utah リリース以降、 ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry Associates (JHA) jXchange アプリケーションの名前が Jack Henry jXchange の ファイナンシャルサービスオペレーション統合 に変更されました。

### アプリケーションの概要

Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、エージェントはすべての FSO 銀行アプリケーションを使用して、顧客と金融口座に関する情報をすばやく検索および検証できます。

### 統合の主な機能

Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用すると、エージェントは次のタスクを実行できます。

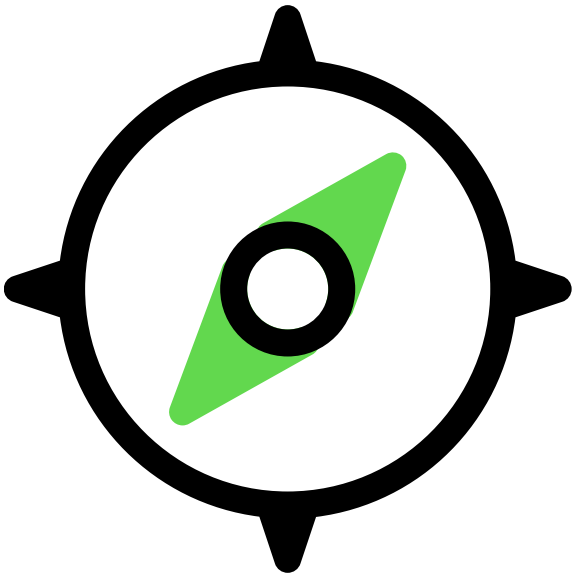
- 顧客の情報を預金口座、当座預金口座、およびローン口座の金融口座データに統合して、履行者がケースをより簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変更できるようにします。

自動翻訳

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

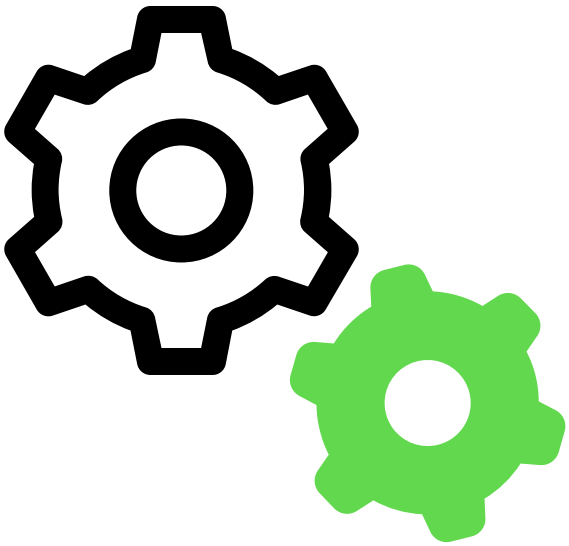
## この統合の詳細

### 探索



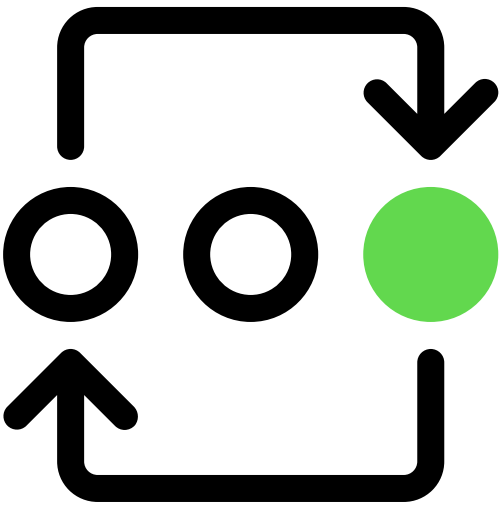
ファイナンシャルサービスオペレーション を Jack Henry jXchange と統合することによるメリットについて説明します。

### 構成



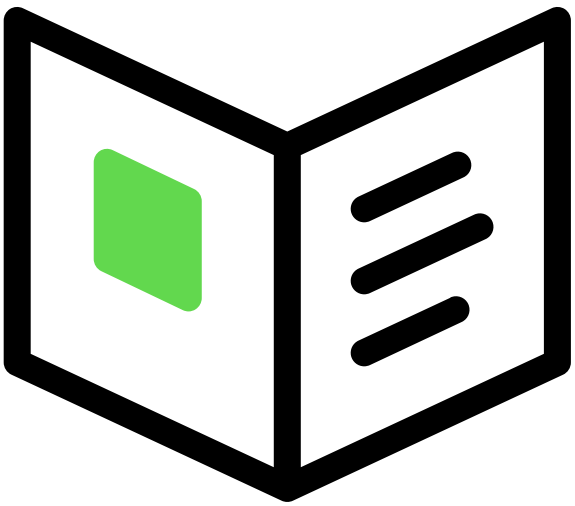
統合を計画し、構成します。

### 使用方法



FSO を Jack Henry jXchange アプリケーションと統合します。

### 参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

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

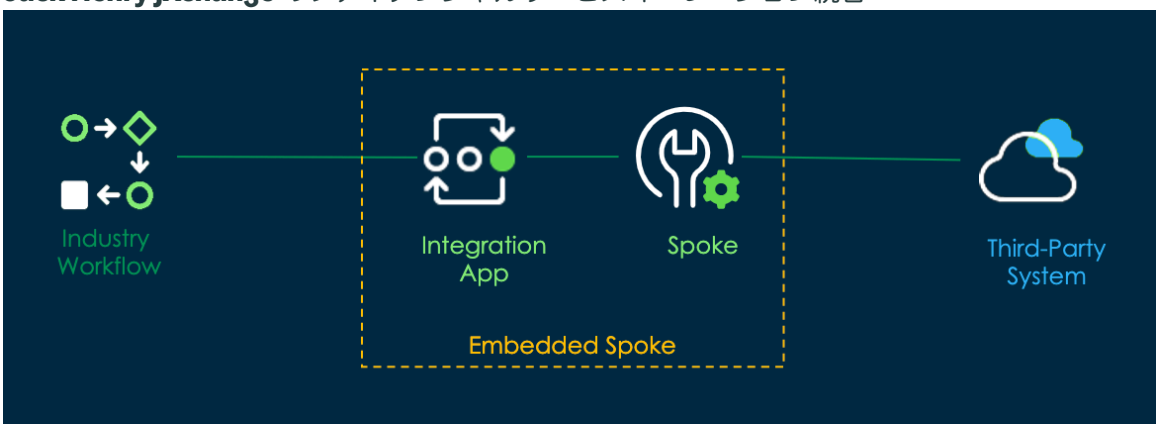
## Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の詳細

Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用すると、エージェントは必要な記録システム情報にアクセスできるため、顧客の財務情報と口座情報をすばやく検索して検証できます。この統合により、組織はエンドツーエンドのデジタル金融サービスプロセスを変換させることができます。

### アーキテクチャの概要

次の図は、Jack Henry jXchange 統合の設計の概要と、各レイヤーが ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) で果たす役割の概要です。図の後の表では、さまざまなレイヤーについて説明しています。

**Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合




**Jack Henry jXchange** 統合のレイヤー

| レイヤー | 説明 |
| --- | --- |
| 業界ワークフロー/FSO レイヤー | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。 |
| 統合レイヤー | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとの統合に役立ち、情報をデータモデルに保存するレイヤー。このレイヤーは次のコンポーネントを提供します。<br>• FSOレイヤーとスポークレイヤーのエンドツーエンドの統合。<br>• Jack Henry jXchange スポーク内のアクションを消費するサブフロー。各アクションには、個別のサブフローと、すべてのアクションをまとめて呼び出す結合サブフローの両方が用意されています。次の結合サブフローがあります。<br>○ 顧客データの検索 adpr<br>○ 顧客情報の検索 adpr<br>○ 顧客の金融口座の検索 adpr<br>○ 金融トランザクションの検索 adpr |

自動翻訳

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

**Jack Henry jXchange** 統合のレイヤー (続く)

| レイヤー | 説明 |
| --- | --- |
| | • 顧客の詳細と金融口座の詳細を検索するために、金融口座と口座タイプを入力として渡すことでフローから呼び出すことができるサブフロー。 |
| スポークレイヤー | Jack Henry jXchange spoke プラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、Jack Henry jXchange API とやり取りするために REST Web サービスを使用するアクションを提供します。Jack Henry jXchange のスポークアクションは次のとおりです。<br>• 顧客情報ストリームを検索<br>• ID によって顧客情報を検索する<br>• 融資口座ストリームを検索<br>• アカウントの詳細項目で金融アカウントを検索<br>• 財務トランザクションストリームを検索 |

## **Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 **Spoke** を設定

ServiceNowインスタンスを Jack Henry jXchange アカウントと統合すると、顧客およびアカウントの情報にすばやくアクセスして検証することができます。

複数のユースケースのフローで Jack Henry jXchange 統合を設定および構成できます。たとえば、銀行の過剰な請求や手数料について苦情を申し立てたいとします。この統合では、苦情フローを使用して苦情を申し立てることができます。

### アプリケーションのセットアップ

統合を設定するには、次のアクションを実行します。

1. 統合ハブサブスクリプションを要求します。方法については、「 統合ハブの要求 」を参照してください。
2. ServiceNow Store から ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Jack Henry jXchange アプリケーションをインストールします。これにより、Jack Henry jXchange スポークが自動的に有効になります。ServiceNowインスタンスを Jack Henry jXchange アカウントと統合して設定する方法の詳細については、「Jack Henry jXchange Spoke 」を参照してください。

## **Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の構成

Jack Henry jXchange 接続および認証情報レコードを使用して Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを設定し、 ServiceNow 要求を認証します。

始める前に
必要なロール：admin

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 接続構成をカスタマイズするには、の接続設定にアクセスします フローデザイナー > 接続 をクリックし、 **JHA** を選択します。
   接続構成を更新する方法の詳細については、「 Jack Henry jXchange スポークの設定 」を参照してください。
3. 他の属性を更新するには、次に移動します: 統合ハブ > 接続と認証情報エイリアス をクリックし、必要な情報を編集します。
4. 移動先 フローデザイナー > デザイナー > アクション タブをクリックし、テストする [ 金融口座ストリームを検索 ] アクションを選択します。
5. [**Test**] をクリックします。
   [アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
6. アクションのフィールドに入力します。

   注:
   [テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

7. [テストを実行] をクリックします。

   注:
   アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。

   [バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク
アクションの実行の詳細を表示するには、[ テストの実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します **(Your test has finishe drunning. View the action execution details)]** を選択します。

## Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブルなど) が、 Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 スポーク (com.sn.jha.spoke) の有効化とともにインストールされます。

### インストール済みプラグイン

次の表に、 Jack Henry jXchange のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーション (com.sn_fso_intg_jha) プラグインとともにインストールされるプラグインを示します。

**Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| Jack Henry jXchange スポーク<br><br>(com.sn.jha.spoke) | Jack Henry jXchange コアシステムへのコネクタ。 |

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



自動翻訳

**Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン (続く)

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア<br><br>(com.sn_bom) | ファイナンシャルサービスオペレーション バンキングアプリケーションをインストールすると自動的にインストールされるアプリケーション。 |

### インストールされるテーブル

データを格納するための新しいテーブルは作成されませんでしたが、Jack Henry jXchange 統合用に 5 つのマッピングテーブルが作成されました。次の表で、マッピングテーブルの詳細について説明します。

**Jack Henry jXchange** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| アカウントマッピング<br><br>[sn_fso_intg_jha_account_mapping] | ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。アカウントレコードに生成されたこの値が作成されました。 |
| コンシューマーマッピング<br><br>[sn_fso_intg_jha_consumer_mapping] | ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、コンシューマーレコードの作成時に生成されました。 |
| 連絡先マッピング<br><br>[sn_fso_intg_jha_contact_mapping] | ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、連絡先レコードの作成時に生成されました。 |
| 金融口座マッピング<br><br>[sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping] | ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、金融口座レコードが作成されると生成されます。 |
| 製品モデルマッピング<br><br>[sn_fso_intg_jha_product_model_mapping] | ID フィールドに一意の識別値を格納するテーブル。この値は、製品モデルレコードが作成されたときに生成されます。 |

## Visa® のファイナンシャルサービスオペレーション統合

ServiceNow Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合により、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントを管理するVisa スポークアクションを使用して、Visa Resolve Online (VROL) API とシームレスに統合できます。

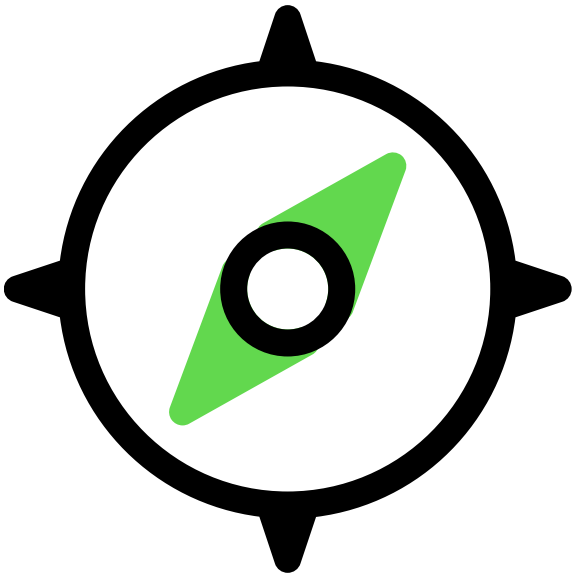
注:

自動翻訳

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

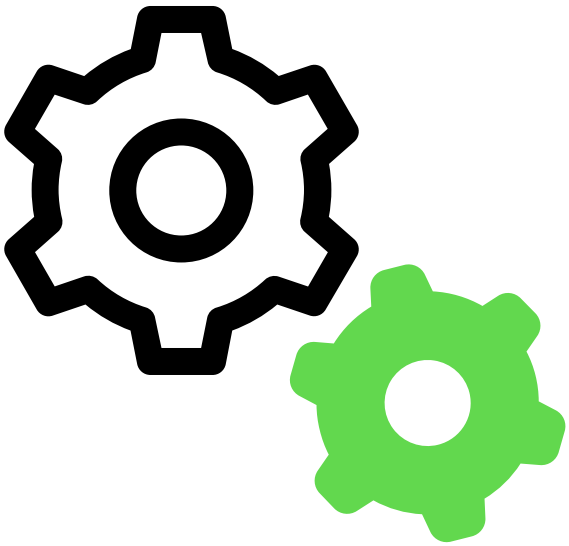
# 開始するには

## 探索



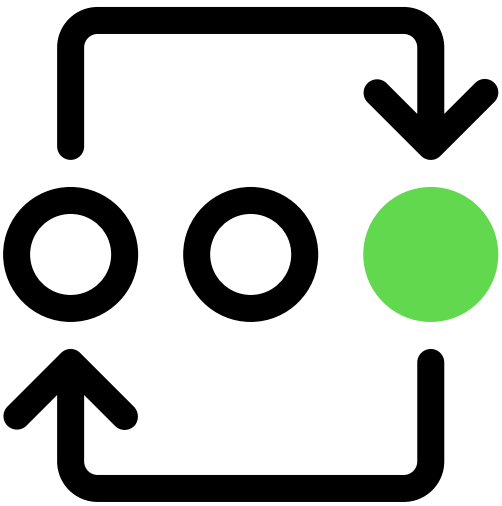
Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合アプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します。

## 構成



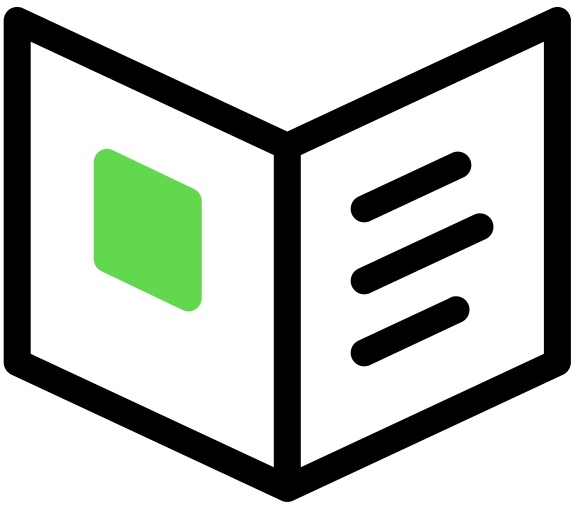
統合を計画し、構成します。

## 統合



Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合アプリケーションの統合に取り組む

## 参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

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

### ストアで **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

### トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

## **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の探索

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを使用して、異議申し立てワークフローにシームレスに接続し、異議申し立ての解決を管理する方法について説明します。

### アプリケーションの概要

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 金融機関が Visa スポーク アクションを使用して VROL API と統合できるようにします。この統合では、取引検索の実行、異議申し立てケースの作成、異議申し立てアンケートの提出、不正行為のレポートなど、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントの管理が可能になります。

次のサブフローを使用して、 Visa スポークアクションを実行できます。

- トランザクションからケースを作成
- トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始
- 異議申し立てアンケートを送信

Visaカード異議申し立てプロセスの Visa API を呼び出すように統合を設定する方法の詳細については、「Set up Visa Spoke」を参照してください。

### ワークフロー

カード異議申し立てフロー ファイナンシャルサービスオペレーション VROL システムの Visa スポークと統合し、次のアクションを実行します。

1. 異議申し立てケースを作成します。
2. 異議申し立てを開始します。
3. Visaアンケートを送信します。

### 発行者にとっての主なメリット

- エンドユーザーエクスペリエンスの向上。
- 価値実現までの時間を短縮し、メンテナンスを簡素化します。

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



自動翻訳

- ケースの作成やアンケートの送信などのイベントを使用して、異議申し立てのライフサイクルを管理します。
- データモデル要素を活用して、サブフローで使用される必要な情報を利用します。

関連情報

Visa Spoke

## Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合の構成

Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の実装を計画し構成します。

**重要:**
Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合を有効にするには、sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled プロパティを True に設定します。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されているため、手動で更新する必要があります。このプロパティが有効になるまで、 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合は機能しません。

### 構成の概要

ServiceNowインスタンスでVisa のファイナンシャルサービスオペレーション統合を設定するには、一連のタスクを設定する必要があります。

1. Integration Hub のサブスクリプションを要求します 。

   統合ハブを使用して、VisaアカウントをServiceNowインスタンスと統合します。

2. Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール。

   ServiceNow Store から Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 (com.sn_fso_intg_visa) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションは、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

3. Visa スポークの設定。

   統合ハブは、 ServiceNowで特定のイベントが発生したときに、フローの一部としてサードパーティの API を実行できるようにします。この統合のことを「スポーク」と呼びます。スポークは、設定が簡単で、スクリプトを作成しなくても強力なアクションをすばやく追加することができます。

4. インスタンス認証情報を設定します。

   Visa接続および認証情報レコードを使用して Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを設定し、ServiceNow要求を認証します。

### Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションをインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーション (sn_fso_intg_visa) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

### **Visa** スポークの設定

ServiceNow Store から統合ハブの Visa スポークをアクティブ化し、支払いおよびセキュリティデータへの迅速なアクセスを有効にします。スポークを使用して、トランザクションの検索、マーチャントとのコラボレーション、異議申し立ての管理、およびセキュリティが強化されたその他の機能を実行できます

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 接続構成をカスタマイズするには、の接続設定にアクセスします フローデザイナー > 接続 をクリックし、[ **Visa**] を選択します。
   接続構成を更新する方法の詳細については、「 Visa Spoke」を参照してください。

### **Visa** キュースケジューラーフローの構成

Visa キュースケジューラーフローを使用して、Visa バッチキューが処理される頻度を制御します。このフローは、事前定義された時間間隔でスケジュール済みジョブとして実行され、受信バッチキューを処理するサブフローをトリガーします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [検索] フィールドで、「 **Visa Queue Scheduler Flow**」を検索します。
3. フローの条件と頻度を設定するには、[ トリガー ] フィールドを選択します。
   保存されたフローのリストから有効化するフローを見つけて開きます。
4. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

> **注:**
> Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を初めて使用する場合は、Visa キュースケジューラーフローを有効にして、必要な頻度を設定する必要があります。詳細については、「バッチキューの処理とスケジューリング」を参照してください。

### **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の設定

Visa接続および認証情報レコードを使用して Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションを設定し、ServiceNow要求を認証します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合ハブ > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス をクリックし、必要な情報を編集します。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー > サブフロー タブをクリックし、テストするサブフローを選択します。
3. [**Test**] をクリックします。
   [アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
4. アクションのフィールドに入力します。

> **注:**
> [テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

5. [テストを実行] をクリックします。

> **注:**
> アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。
>
> [バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク
アクションの実行の詳細を表示するには、[ テストの実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します **(Your test has finishe drunning. View the action execution details)]** を選択します。

## **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 とともにインストールされるコンポーネント

参照トピックには、アプリケーションを構成および管理するために使用するインストール済みコンポーネントとサブフローに関する追加情報 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 記載されています。

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



自動翻訳

**重要:**
Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合を有効にするには、sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled プロパティを True に設定します。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されているため、手動で更新する必要があります。このプロパティが有効になるまで、 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合は機能しません。

### インストール済みプラグイン

これらのプラグインは、 Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーション (com.sn_fso_intg_visa) とともにインストールされます。

プラグイン **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| Visa スポーク [com.sn_visa_spoke] | このアプリケーションは、ユーザーがトランザクションの検索、マーチャントとのコラボレーション、異議申し立ての管理、およびセキュリティが強化されたその他の機能の実行に役立つアクションのリストを提供します。 |
| Visa の紛争ルールコンテンツパック [com.sn_bom_visa_cp] | このアプリケーションは、ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を Visa ためのアンケートを提供します。 |

**Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

次の Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 アプリケーションサブフローを使用して、カード異議申し立て管理プロセスを処理できます。

## **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

**注:**
ディシジョンテーブルと Visa トークンサービステンプレートを使用して、選択したトークンプロバイダーを Visa 統合サブフローと統合します。この統合により、機密情報が含まれている可能性がある Visa API にアクセスできるようになります。トークンプロバイダーのサブフローテンプレートを使用してください。これにより、 Visa への要求を送信する前にデータをトークン化解除し、応答を受信した後にデータをトークン化して、 ServiceNow とのスムーズな統合を実現します。

| サブフロー | 説明 |
|---|---|
| トランザクションからケースを作成 | トランザクションから Visa Resolve Online (VROL) でケースを作成できます。 |
| 異議申し立てステータスを変更 | 送信された異議申し立てアイテムを取り消したり、保存された異議申し立てアイテムを削除したりできます。 |
| トランザクションまたはケースから異議申し立てを開始 | トランザクションまたは既存の Visa ケースから VROL で異議申し立てを開始できます。 |
| 異議申し立てアンケートを送信 | 異議申し立てアンケートを VROL で送信または保存できます。 |
| 関連トランザクションを検索 | 異議申し立てステージで異議申し立て中のトランザクションに関連するトランザクションのリストを取得できます。 |

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



自動翻訳

| サブフロー | 説明 |
| --- | --- |
| 関連トランザクションを選択 | 関連トランザクションを異議申し立て中のトランザクションに関連付けることができます。 |
| トランザクション照会を送信 | 特定の基準を使用してトランザクションを検索できます。シームレスな統合を確認するには、トークン化ソリューションが必要です。トークン化メカニズムに合わせてサブフローを作成し、推奨される Visa トークンサービステンプレートを使用するには、ディシジョンテーブルで構成します。 |
| トランザクション照会結果を検索 | TIEventID を使用してトランザクション情報を検索できます。トランザクション照会の送信が非同期応答を受け取ると、TIEventID が生成されます。次に、この ID を使用してサブフローを呼び出し、元のトランザクションの詳細を取得します。 |
| 異議申し立てを受諾 | 異議申し立て責任を受け入れるか、相手側の決定を受け入れて、異議申し立てトランザクションをキューから削除します。 |
| カード名義人の購入照会 | TransactionID を指定することで、トランザクションに関する購入情報と追加のマーチャント情報を要求できます。 |
| トランザクションの詳細を検索 | RolTransactionId を使用して詳細なトランザクションデータを取得できます。 |
| 異議申し立て応答の詳細を検索 | 送信または受信した異議申し立て応答の詳細を取得できます。 |
| 異議申し立て事前調停を作成 | VROL で事前調停を作成できます。 |
| 異議申し立て事前調停の応答を作成 | 取得者が開始した事前調停の割り当てに事前調停への対応を作成できます。 |
| 異議申し立て事前調停の詳細要求ビルダーを検索 | 事前調停の詳細を取得できます。 |
| 異議申し立て事前調停応答の詳細を検索 | 送信または受信した事前調停への対応の詳細を取得できます。 |
| 異議申し立て届出を送信 | VROL で、仲裁のために異議申し立てを提出したり、上訴したり、仲裁を取り下げたりすることができます。 |
| 異議申し立て届出の詳細を検索 | 異議申し立て要求、要請、または取り消し要求の詳細を取得できます。 |
| バッチキューフローアダプタ | すべてのバッチキュープロセスが含まれます。 |
| バッチキューアイテムを既読としてマーク | トランザクションを既読としてマークし、リアルタイムシステムインターフェイス (RTSI) バッチキューから削除します。 |

## バッチキューの処理とスケジューリング

バッチキューはスケジュール済みジョブです。ユーザーの操作に基づいて実行されるわけではありません。代わりに、事前定義された時間間隔で実行されます。**Visa** キュースケジューラーフローは、このジョブの実行がスケジュールされている場合にこれを管理します。デフォルトでは、 Visa

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



自動翻訳

キュースケジューラーフローは非アクティブです。バッチキューサブフローをスケジュールされた間隔で実行するには、このフローを有効にする必要があります。

| バッチキュー | 説明 |
| --- | --- |
| アクション待ちの異議申し立てバッチキューを処理 | 取得者は異議申し立て応答を提供し、Visa ケースをこのキューに入れます。このバッチキューの処理は、受信した応答で FSO ケースにアラートを送信します。 |
| 受信事前調停バッチキューを処理 | 取得者が事前調停要求または応答を送信すると、 Visa ケースがこのキューに配置されます。このバッチキューの処理は、受信した応答で FSO ケースにアラートを送信します。 |
| 受信調停バッチキューを処理 | 取得者が仲裁要求を開始するか、発行者が仲裁を提出して Visaから確認応答または決定を受け取り、ケースがこのキューに配置されます。 |
| 受信取り消しバッチキューを処理 | 取得者は、異議申し立てへの対応、事前調停、事前調停への対応など、さまざまな段階でリコールを処理し、 Visa ケースをこのキューに入れます。このバッチキューの処理は、受信した応答で FSO ケースにアラートを送信します。 |

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合

この ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 は、金融機関が Mastercard 紛争を管理する方法を合理化および簡素化します。

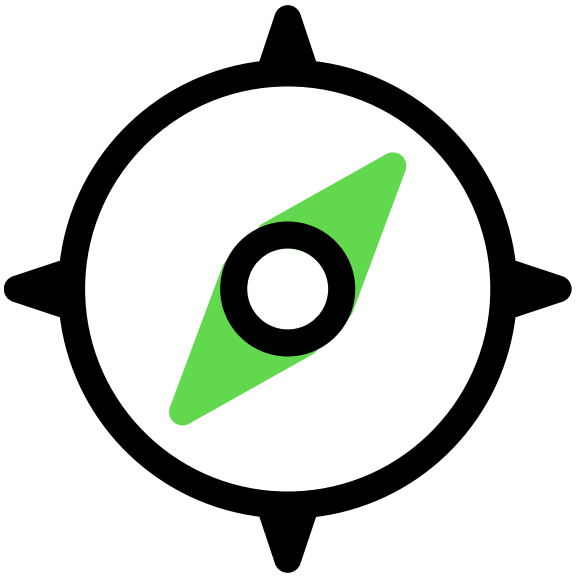
**重要:**
ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合は、事前定義されたサブフローを提供します。ただし、これらのサブフローはまだワークスペースと統合されていません。

自動翻訳

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

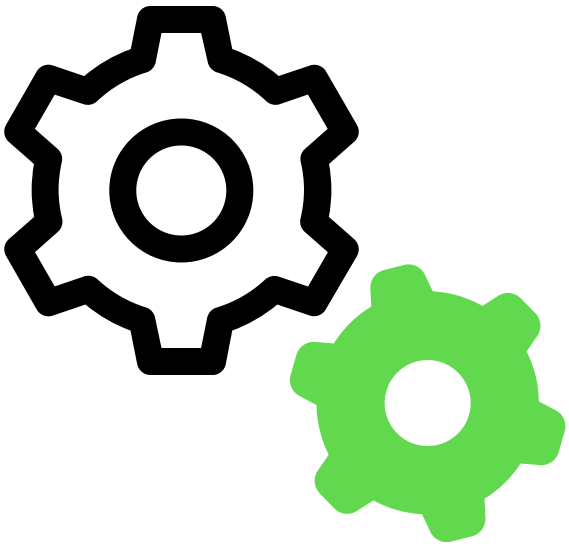
# 開始

## 探索



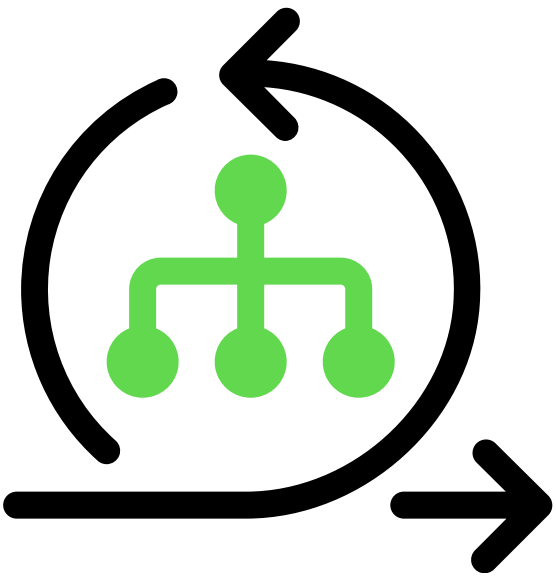
Mastercard との統合を使用する方法について説明します。

## 構成



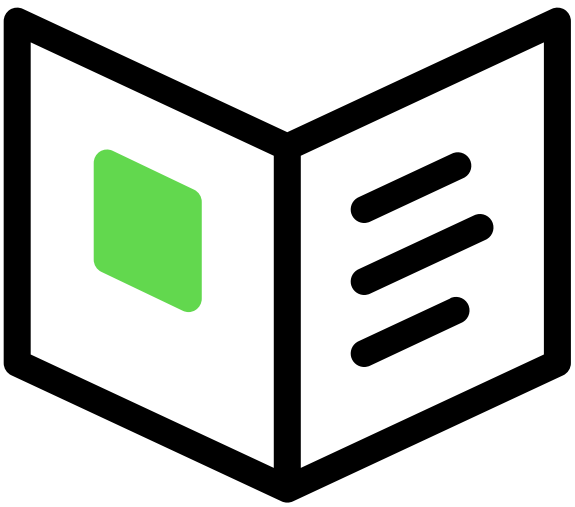
統合を計画し、構成します。

## アクティブ化



Mastercard スポーク とシームレスに統合する方法について説明します。

## 参照



インストールされているコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

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

## ストアで ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

## 役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 の探索

ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合を使用して、金融機関が Mastercard 異議申し立てを管理する方法を自動化および簡素化します。この統合では、Mastercard スポーク アクションと Mastercom API を活用して、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントをサポートし、Mastercard 固有のビジネスルールとの整合性を確保します。

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 の概要

ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 は、 ServiceNow内で簡単かつ効率的に異議申し立てを管理するのに役立ちます。Mastercard スポークアクションを使用して、トランザクションの検索、請求とチャージバックの作成、事前調停と調停の処理、不正の報告など、異議申し立てプロセスの重要なステップをサポートします。

Mastercard スポークアクションとセットアップの詳細については、Mastercard Spoke ドキュメントを参照してください。

アプリケーションには、一般的なユースケース用に事前定義されたサブフローが含まれており、カスタム要件を満たすように拡張できます。アダプタレイヤーにより、異議申し立てワークフローへの接続が簡素化され、ケースをより迅速かつ正確に解決できるようになります。

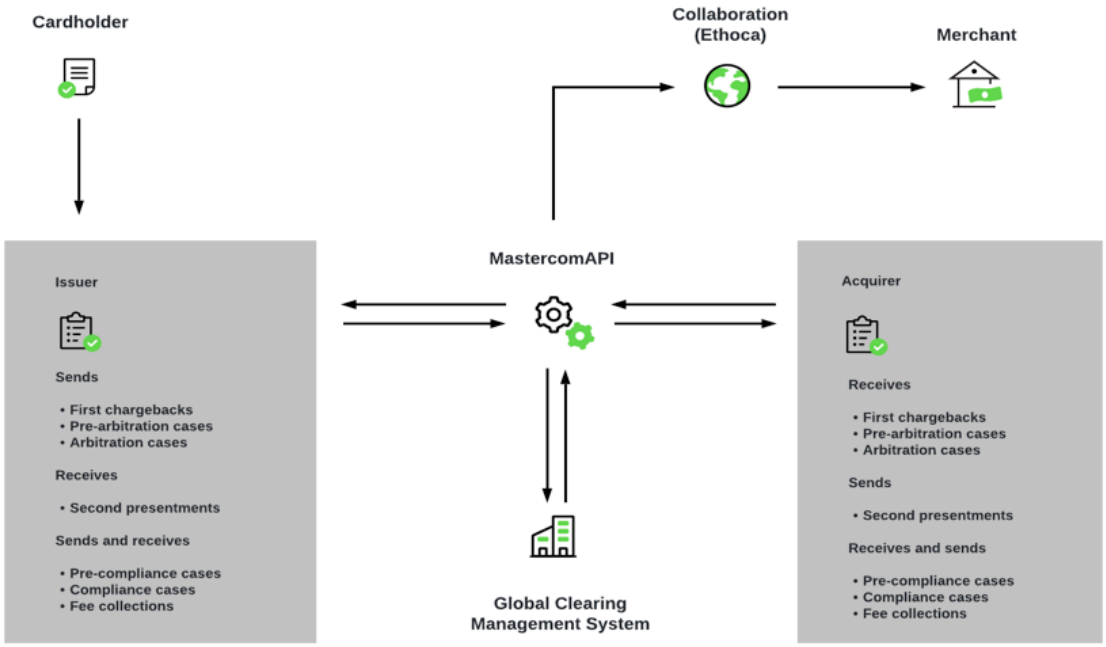
**重要:**
ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合は、事前定義されたサブフローを提供します。ただし、これらのサブフローはまだワークスペースと統合されていません。

自動翻訳

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

## Mastercard スポークアクションと API の使用

### Mastercard および Mastercom API の概要




Mastercard スポークには、Mastercom API を使用して主要な異議申し立てイベントを自動化する次のようなアクションが含まれています。

- コラボレーション
- 最初のチャージバック
- 2 回目のプレゼンテーション
- 調停
- 事前調停

## ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 のメリット

ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合のメリット

| メリット | 機能 | ユーザー |
|---|---|---|
| ワークフローをMastercomに自動的に接続し、リアルタイムの更新を表示してケースを簡単に追跡します。 | Mastercard の Mastercom API Suite および Mastercom 拡張 API とのシームレスな統合を実現 | 管理者 |
| 組み込みのエラー処理および再試行ロジックを備えた事前定義されたサブフローを使用して、開発時間とエラーを削減します。 | ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 サブフロー | 管理者 |

## 次に探索する内容

ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 の構成の詳細については、以下を参照してください。

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



自動翻訳

- Mastercard Spoke
- ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合の構成
- ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 とともにインストールされるコンポーネント

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合の構成

ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合の実装を計画および構成します。

### 構成の概要

ServiceNowインスタンスでファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合を設定するには、一連のタスクを設定する必要があります。

1. Set up Mastercard spoke

   統合ハブを使用して、Mastercard スポークServiceNowインスタンスと統合します。

2. ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 をインストール

   ServiceNow Store から ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 (com.sn_fso_intg_mc) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションは、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

3. インスタンス認証情報を設定します。

   Mastercard接続および認証情報レコードを使用して ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーションを設定し、ServiceNow要求を認証します。

### ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーションをインストールできます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーション (sn_fso_intg_mc) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要がある

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



自動翻訳

プラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. **[Install** (インストール)] を選択します。

### **Mastercard** スポーク のアクティブ化

ServiceNow Store から 統合ハブ のMastercard スポークをアクティブ化し、組織がカード異議申し立てのライフサイクル全体を管理できるようにします。その後、スポークを使用して、トランザクションの検索、請求の作成、チャージバック、事前仲裁、および仲裁訴訟申し立ての処理を効率的に行うことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 接続構成をカスタマイズするには、の接続設定にアクセスします フローデザイナー > 接続 をクリックし、[ **Mastercard**] を選択します。
   接続構成を更新する方法の詳細については、「 Mastercard Spoke 」を参照してください。

### ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 の設定

Mastercard接続および認証情報レコードを使用して ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーションを設定し、ServiceNow要求を認証します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合ハブ > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス をクリックし、必要な情報を編集します。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー > サブフロー タブをクリックし、テストするサブフローを選択します。
3. [**Test**] をクリックします。
   [アクションのテスト] ダイアログが表示されます。
4. アクションのフィールドに入力します。

   注:
   [テストアクション] ダイアログボックスのすべての必須フィールドに入力します。

5. [テストを実行] をクリックします。

   注:
   アクションをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。

   [バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択した場合、実行の詳細は、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後にのみ表示されます。

次のタスク
アクションの実行の詳細を表示するには、[ テストの実行が終了しました。アクションの実行の詳細を表示します **(Your test has finishe drunning. View the action execution details)]** を選択します。

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



自動翻訳

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 とともにインストールされるコンポーネント

参照トピックには、アプリケーションを構成および管理するために使用するインストール済みコンポーネントとサブフローに関する追加情報 ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 記載されています。

## インストール済みプラグイン

次のプラグインは、 ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーション (com.sn_fso_intg_mc) とともにインストールされます。

### との統合のためのプラグイン **Mastercard**

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| Mastercard スポーク [com.sn_mc_spoke] | トランザクションの検索、請求の作成、チャージバック、事前仲裁、および仲裁訴訟申し立てを効率的に処理できます。 |
| Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック [com.sn_bom_mcard_cp] | エージェントがガイド付きアンケートを使用して、Mastercard のガイドラインに沿ってさまざまなカテゴリにわたる異議申し立て関連情報を取り込むことができるようにします。 |

### ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 サブフロー

次の ファイナンシャルサービスオペレーションと Mastercard の統合 アプリケーションサブフローを使用して、Mastercard 異議申し立て管理プロセスを処理できます。

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **Mastercard** の統合 サブフロー

| サブフロー | 説明 |
|---|---|
| Mastercom:トランザクションの詳細を検索 | AcquirerReferenceNumber、TransStartDate、および TransEndDate を使用して、元のトランザクションの詳細を検索できます。 |
| Mastercom:清算トランザクションの詳細を検索 | 発行者か取得者かにかかわらず、請求に関与する元のトランザクションの清算の詳細を取得できます。 |
| Mastercom:不正行為レポートを作成 | トランザクションを不正と識別した場合に不正行為レポートを作成できます。 |
| Mastercom:要求を作成 | 回収要求または最初のチャージバックを送信する前に、新しい請求を作成できます。 |
| Mastercom:チャージバックの詳細を検索 | Get Claims API を使用してチャージバックの詳細を取得できるようにします。 |
| Mastercom:第 2 のプレゼンテーションの詳細を検索 | Get Claims API から第 2 の正式通知の詳細をフェッチできるようにします。 |
| Mastercom:訴訟申し立ての詳細を検索 | Get Claims API から仲裁前または仲裁訴訟申し立ての詳細をフェッチできます。 |
| Mastercom:請求応答の詳細を検証 | キューの更新後に請求応答の詳細が最新であることを検証できます。 |
| Mastercom:チャージバックを作成 | チャージバックを作成し、オプションでサポートドキュメントをアップロードできます。 |

自動翻訳

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

| サブフロー | 説明 |
| --- | --- |
| Mastercom:チャージバックの確認 | チャージバックまたは第 2 の正式通知を確認して、請求を未処理キューから作業済みキューに移動できます。 |
| Mastercom:チャージバックを更新 | 最初の作成時に省略した場合、メモまたはドキュメントを追加することで、既存のチャージバックを更新できます。 |
| Mastercom:チャージバックドキュメントをルックアップ | チャージバックに関連するドキュメントを目的の形式で取得できるようにします。 |
| Mastercom:チャージバックドキュメントステータスを検索 | 特定の請求およびチャージバック ID のドキュメントのステータスを確認できます。 |
| Mastercom:処理保留中のドキュメントキュー | 処理待ちのドキュメントキューにあるチャージバックのドキュメントステータスを追跡できます。 |
| Mastercom:発行者の作業済みキューを処理 | チャージバックドキュメントが正常に処理され、PendingDocumentation キューから請求が進んだことを確認できます。 |
| Mastercom:却下キューを処理 | 最初のチャージバック作成プロセス中に発生した却下を監視できます。 |
| Mastercom:発行者の再提示を処理 未処理キュー | 取得者がチャージバックに応じて表示を送信した請求を取得できます。 |
| Mastercom:送信者訴訟申し立てキューを処理 | 事前調停からケースのライフサイクル全体を通じて異議申し立ての更新を追跡できます。 |
| Mastercom:訴訟申し立てを作成 | 事前調停または調停ケースを申し立て、オプションで補足ドキュメントをアップロードできます。 |
| Mastercom:ケースに対するアクションを実行 | 事前コンプライアンス、事前調停、または仲裁のケースに対してアクションを実行できます。 |
| Mastercom:ケースドキュメントを検索 | ケースに関連するすべてのドキュメントを必要な形式で取得できます。 |
| Mastercom:ケースドキュメントのステータスを検索 | 特定のケースリストのドキュメントステータスを確認できます。 |
| Mastercom:請求のリストを検索 | 異議申し立てタスクに関連する既存のケース ID を使用して請求 ID を取得できます。 |

## ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合

ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 アプリケーションにより、損害保険会社 (P&C) は、ソリューションに信頼の自動化を組み込むことができます。このアプリケーションは、あらゆる保険ワークフローに簡単に統合できるソリューションを提供します。



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

開始するには

探索



ファイナンシャルサービスオペレーション を FRISS と統合することで組織にとってのメリットについて説明します。

設定



統合を計画し、構成します。

構成



構成

ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合

参照

フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **FRISS** の統合 の探索

を使用すると ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合、保険会社は FRISS API for Claims をワークフローに埋め込み、不正を検出して防止し、引受および請求プロセスを改善できます。

## アプリケーションの平均

FRISSを使用すると、不正行為を検出し、リスクを評価し、コンプライアンス管理を実行できます。また、収益性、顧客満足度、および運用効率を向上させることもできます。

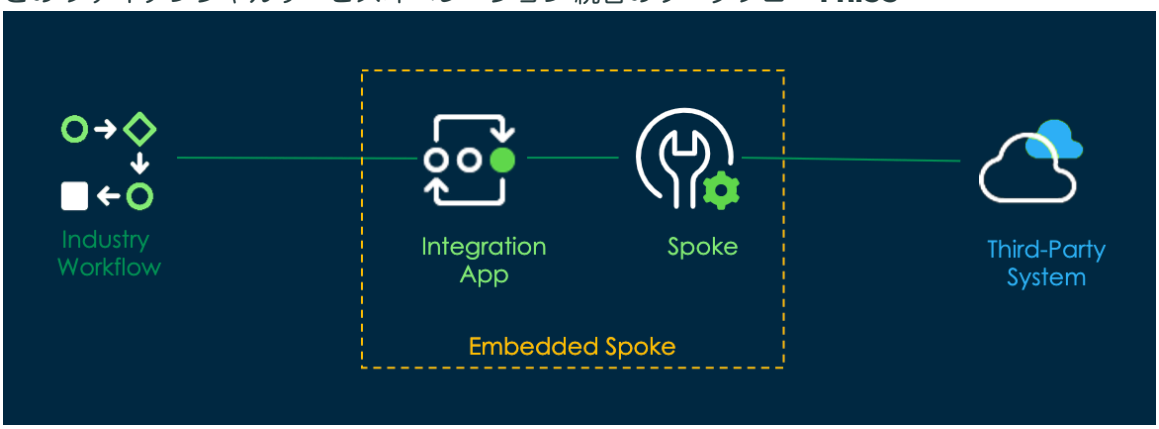
ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 アプリケーションを使用して、次のタスクを実行できます。

- 請求の FRISS API と統合して、FRISS によって返されたスコアを適切な請求データオブジェクトに保存します。
- 請求ケースを管理しながら不正を検出します。
- 請求プロセスのさまざまなステージで、請求データのリアルタイムスコアを取得します。
- ポートフォリオ監視にユーザーインターフェイスを使用します。

## **FRISS** のワークフロー

次の図は、 FRISS 統合のワークフローです。この図は、 ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションで各レイヤーが果たす役割を示しています。

との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合のワークフロー **FRISS**




**FRISS**統合ワークフローのレイヤー

| レイヤー | 説明 |
|---|---|
| ワークフローレイヤー | 不正スコアをトリガーして保存するための 企業保険請求 アプリケーションと 個人向け保険請求 アプリケーションを含むレイヤー。 |
| アダプタ/統合レイヤ | FRISSスポークアクションを実行し、不正スコアを提供するためのファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合サブフローを含むレイヤー。不正スコアを保存するために、このサービスに追加のテーブルが追加されます。 |
| スポークレイヤー | REST API を使用してFRISSとやり取りする FRISS スポークアクションを含むレイヤー。FRISSスポークアクションの詳細につい |

自動翻訳

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

**FRISS**統合ワークフローのレイヤー (続く)

| レイヤー | 説明 |
| --- | --- |
| | ては、「FRISS Spoke」を参照してください。 |

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **FRISS** の統合 のメリット

FRISS は、保険金請求の虚偽報告、段階的な事故、保険金の水増しなど、保険業界で発生する不正行為の解決に役立ちます。現在、これらの活動の調査は手作業で行われることが多く、その結果、請求処理が遅く非効率的になっています。この非効率的なプロセスにより、人為的ミスのリスクが高まり、不正行為が検出されないままになります。

FRISS は、顧客とやり取りの固有のリスクを迅速に評価するのに役立つ、リアルタイムのデータ駆動型スコアとインサイトを提供します。サービスは主に自動車、財産、一般賠償責任の請求に重点を置いているため、 FRISSを使用すると、自動不正検出を請求プロセスに組み込むことができます。請求をリアルタイムでスコアリングすることで、 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 は、会社が誤検知の数を減らし、回避される請求の数を増やし、本物の請求を即座に処理するのに役立ちます。

## ファイナンシャルサービスオペレーションと **FRISS** の統合 の構成

組織の不正スコアを取得するための ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 サブフローを選択して設定します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

この手順では、[ スポークセレクターを使用して請求詐欺スコアを検索 ] または [ 請求詐欺スコアを検索 ] サブフローオプションを選択できます。

**ヒント:**
[スポークを介して請求詐欺スコアを検索] セレクターオプションでは最小限の構成しか必要とせず、複数のサードパーティ製アダプタシステムを構成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [サブフロー] タブを選択します。
3. 選択したサブフローオプションに応じて、次のアクションを実行します。

4. [**Test**] をクリックします。
   [サブフローをテスト] ダイアログが開きます。
   アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。
5. **[Run Test** (テストを実行)] をクリックします。

**注:**
サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択すると、実行の詳細が表示されるのは、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後です。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

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



自動翻訳

6. フローの実行後、[ サブフローが実行されました。サブフローを表示するにはここをクリックしてください。] をクリックします。
[実行の詳細] が開きます。

## ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS® の統合 を設定する

FRISS アカウントを ServiceNow インスタンスと統合して、申し立てが正当か不正かを判断します。

### アプリケーションのセットアップ

統合の設定:

1. 統合ハブのサブスクリプションを要求します。方法については、「 統合ハブの要求 」を参照してください。
2. ServiceNow Storeからファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合をアクティブ化すると、FRISSスポークが自動的にアクティブ化されます。
3. FRISS スポークを設定します。方法については、「Set up the FRISS spoke 」を参照してください。

## ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 (com.sn_fso_intg_friss) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされているロール

ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 プラグインとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 |
|---|---|
| FRISS 統合アドミン<br>[sn_fso_intg_friss.admin] | FRISS 統合のフローを管理するためのアドミニストレーターロール。 |
| FRISS 統合ビューアー<br>[sn_fso_intg_friss.viewer] | 不正クレームインジケーターテーブルへの読み取りアクセス権を提供するビューアーロール。 |

### インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合をサポートするには、ServiceNow 統合ハブ Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] プラグインが必要です。

ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 プラグインとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| FRISS スポーク (com.sn_friss_spoke) | 保険業界の不正行為を解決するためのアクションのリストを提供します。アクションには、請求の虚偽報告の数を減らし、回避された請求の数を増やし、本物の請求を直ちに処理することが含まれます。 |

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



自動翻訳

ファイナンシャルサービスオペレーションと **FRISS** の統合 プラグインとともにインストールされるプラグイン (続く)

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom) | 請求要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |

### インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合 は、次のテーブルの情報を参照してデータを保存します。

- ファイナンシャルサービスオペレーション企業保険請求 および 個人向け保険請求 アプリケーションのインストール時にインストールされるテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションのテーブル。
- ServiceNow AI Platformテーブル。

ファイナンシャルサービスオペレーションと **FRISS** の統合 プラグインとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 不正クレームインジケーター<br><br>[sn_fso_intg_friss_indicator] | 不正スコアに寄与するインジケーターの詳細を保存します。 |

## Guidewire と ファイナンシャルサービスオペレーション の統合

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションを使用すると、保険会社はクラウドバージョンの Guidewire InsuranceSuite と統合して、保険契約サービス、請求サービス、請求に関するさまざまなビジネスユースケースをサポートできます。

### アプリケーションの概要

Guidewire とのシームレスな統合により、ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションにより、エージェントはFSOアプリケーションを使用して保険関連のケースとタスクを管理できるようになります。

### 統合の主な機能

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire では、次のことができます。

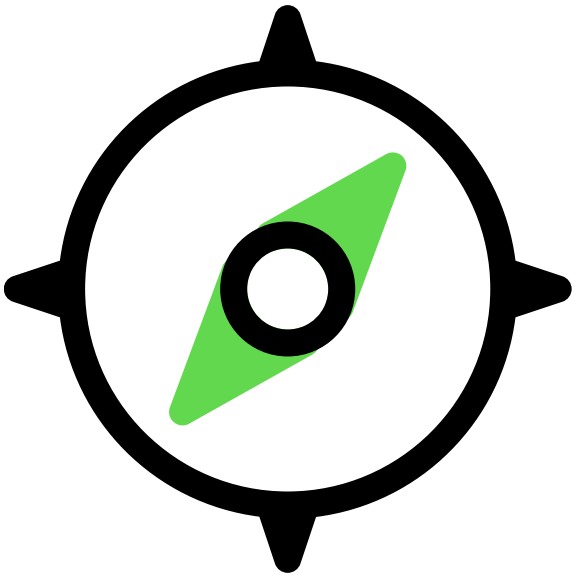
- Guidewire Cloud アカウントを統合して、ServiceNow AI Platformに対する請求、保険契約サービス、および引受の機能を有効にします。
- 履行者がケースを簡単に作成および管理できるようにします。
- より優れたサービスを迅速に顧客に提供することで、顧客満足度の向上を実現します。
- 組織がエンドツーエンドのデジタル保険プロセスを強化できるようにします。

自動翻訳

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

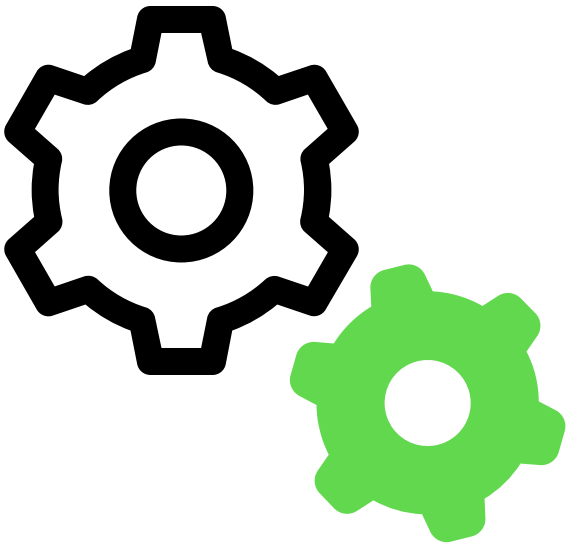
## この統合の詳細

### 探索



ファイナンシャルサービスオペレーション と Guidewire を統合することによるメリットについて説明します。

### 設定



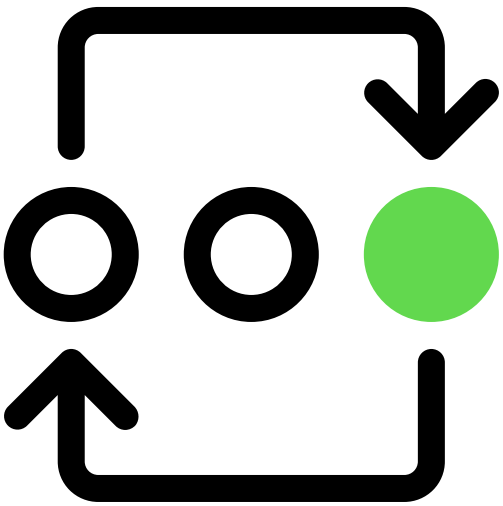
統合を計画し、構成します。

### 構成



構成を計画します。

### 統合



ファイナンシャルサービスオペレーション と Guidewire アプリケーションの統合に取り組む

自動翻訳

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

## Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 の探索

ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションを使用すると、保険会社はGuidewireクラウドベースの API をFSOワークフローに埋め込み、保険契約サービス、請求サービス、請求サービスの日常業務を処理できます。

## Guidewire統合のレイヤー

次の表では、 Guidewire 統合のさまざまなレイヤーについて説明します。

| レイヤー | 説明 |
| --- | --- |
| 業界ワークフロー/FSO レイヤー | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションを含むレイヤー。 |
| 統合レイヤー | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションとの統合に役立ち、情報をデータモデルに保存するレイヤー。このレイヤーは次のコンポーネントを提供します。<br>• FSOレイヤーとスポークレイヤーのエンドツーエンドの統合。<br>• Guidewireスポークのアクションを使用するサブフロー。各アクションには、個別のサブフローと、すべてのアクションをまとめて呼び出す結合サブフローの両方が用意されています。次の結合サブフローがあります。<br>○ 個人自動請求を取得<br>○ 商用自動請求を取得 |
| スポークレイヤー | Guidewire スポークプラグインを含むレイヤー。このレイヤーは、REST Web サービスを使用して Guidewire API とやり取りするアクションを提供します。Guidewireスポークアクションを表示するには、「Guidewire Spoke アクション」を参照してください。 |

## 設定Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合

ServiceNowインスタンスをGuidewireアカウントと統合して、保険コアシステムの保険契約と請求情報にアクセスできるようにします。

### 始める前に

必要なロール：admin

統合を設定するには、次のアプリケーションセットアップアクションを完了します。

### 手順

1. 必要に応じて、 個人向け保険請求 プラグインまたは 企業保険請求 プラグインをインストールします。

   個人向け保険請求 のインストールの詳細については、「個人向け保険請求 をインストール」を参照してください。

自動翻訳

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

企業保険請求 のインストールの詳細については、「企業保険請求 をインストール」を参照してください。

2. 統合ハブサブスクリプションを要求します。
方法については、「 統合ハブの要求 」を参照してください。
3. ServiceNow Store から ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションをインストールすると、Guidewireスポークが自動的に有効になります。
ServiceNowインスタンスをGuidewireアカウントと統合して設定する方法の詳細については、「Guidewire Spoke 」を参照してください。

## との ファイナンシャルサービスオペレーション 統合の構成 **Guidewire**

この手順に基づいて、 ファイナンシャルサービスオペレーション Integration with Guidewire アプリケーションを選択して構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 接続構成をカスタマイズするには、次に移動します: フローデザイナー > 接続.
Guidewireには次の 3 つの接続があります。
   - Guidewire クレームセンター
   - Guidewire ポリシーセンター
   - Guidewire ContactManager

   これらの接続のいずれかを選択し、「 Set up the Guidewire spoke 」で説明されている手順に従って接続構成を更新します。
3. [サブフロー] タブを選択します。
4. インストール済みの場合:
   - 個人向け保険請求の場合は、[名前] フィールドで **Get Personal Auto Claim** を検索します。
   - Commercial Lines Claims で、[Name] フィールドで 「Get **Commercial Auto Claim** 」を検索します。
5. リストからフローを見つけて開きます。
サブフローの詳細については、「 Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー」を参照してください。
6. [**Test**] をクリックします。
[サブフローをテスト] ダイアログが開きます。
アクションで使用するサブフローの入力値を定義します。定義した値は、今後のテスト実行時に自動的に入力されます。
7. **[Run Test** (テストを実行)] をクリックします。

   **注:**
   サブフローをバックグラウンドで非同期的にテストするには、[バックグラウンドでテストを実行] オプションを選択します。このオプションを選択すると、実行の詳細が表示されるのは、実行がバックグラウンドで非同期的に完了した後です。また、実行の詳細は、実行が完了した後にのみサブフローに関連付けられます。

自動翻訳

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

8. フローの実行後、 [テストの実行が終了しました。サブフロー実行の詳細を表示します。[実行の詳細] が開きます。

## Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合 サブフロー

Guidewire のファイナンシャルサービスオペレーション統合は、Guidewireタスクを自動化するための次のサブフローを提供します。これらのサブフローは、ビジネスニーズに応じてカスタマイズできます。

### サブフロー

サブフローのサンプルリストを以下に示します。

| カテゴリ | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 請求ケースの保険契約スナップショット | 保険契約スナップショットの被保険車両を作成 | 保険契約スナップショットの被保険車両を作成します。 |
| | 保険契約スナップショットの保険契約補償を作成 | 保険契約と保険契約の車両補償を作成します。 |
| | 保険契約スナップショットの保険加入者を作成 | 保険契約の被保険者の保険加入者を作成します。 |
| | 保険契約スナップショットの保険加入者を作成 | [入力請求連絡先 ID (Input Claim Contacts ID)] リストを繰り返し処理し、 Guidewire から連絡先の詳細を検索して、保険加入者レコードを作成します。 |
| | 保険契約スナップショットの保険契約スコープ範囲を作成 | この請求の保険契約の補償を繰り返し処理し、各参加者の保険契約補償レコードを作成します。 |
| | 保険契約スナップショットを作成 | 保険契約スナップショットヘッダーレコードを作成し、以下を作成するための関連する詳細なサブフローにルーティングします。<br>• 保険証券関連の補償範囲<br>• 保険財産<br>• ポリシー参加者<br>• 関連テーブル |
| | 保険契約スナップショットの車両と車両補償を作成 | この請求の保険契約の対象となる車両を繰り返し処理し、各車両の顧客財産、被保険財産、保険補償を作成します。 |
| | 参加者のコンシューマーまたはアカウントを照合 | Guidewireポリシーシステム ID で既存のコンシューマーまたはアカウントを検索します。 |
| | 参加者のコンシューマーまたはアカウントを ID で照合 | Guidewireポリシーシステム ID で既存のコンシューマーまたはアカウントを検索します。 |

自動翻訳

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

| カテゴリ | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 要求を送信 | 新規の最小限ドラフト請求を作成 | 請求ケースのインシデント日付とポリシー番号を使用して、Guidewire で新しい請求案を作成します。 |
| 要求を取得 | 請求範囲の作成 | Guidewireからすべてのエクスポージャーを取得し、請求範囲テーブルにマップします。 |
| | 請求ドキュメントを作成 | 請求ドキュメントをダウンロードしてケースレコードに添付します。 |
| | 請求の請求参加者を作成 | 特定の請求連絡先の請求参加者を作成します。 |
| | 請求の請求参加者を作成 | 指定された請求の新しい請求参加者レコードを作成します。 |
| | 商用自動請求ケースを作成 | 商用自動請求ケースを作成するために使用されます。 |
| | 請求の負傷インシデントを作成 | 負傷インシデントと請求参加者を作成します。 |
| | 商用自動車のその他のプロパティインシデントの作成 | 請求ケースに関連付けられているすべての固定資産インシデントを取得します。固定プロパティインシデントごとに、商用自動ケースの自動プロパティレコードが作成されます。 |
| | 個人自動車のその他のプロパティインシデントの作成 | 請求ケースに関連付けられたすべての固定資産インシデントを取得し、関連する自動プロパティレコードを作成します。 |
| | 個人自動請求ケースを作成 | 個人自動請求ケースの作成をサポートします。 |
| | 請求参加者のロールを作成 | ケースの請求参加者にロールを関連付けて、参加者ロールレコードを作成します。 |
| | 商用自動車の車両特性インシデントを作成 | 指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する商用自動プロパティインシデントを作成します。 |
| | 個人自動車の車両プロパティインシデントを作成 | 指定された請求ケースからすべての車両インシデントを取得し、対応する個人自動プロパティインシデントを作成します。 |
| | 請求の作業メモを作成 | 請求からすべてのメモを取得し、作業メモとしてケースに追加します。 |
| | 請求連絡先から名前を抽出 | 個人の名と姓、または会社の名前を抽出します。 |
| | 商用自動請求を取得 | 請求 ID に基づいて、このサブフローは Guidewireから特定の商用請求を取得します。 |
| | 個人自動請求を取得 | 請求 ID に基づいて、このサブフローは Guidewireから特定の個人請求を取得します。 |

## フィールドサービス管理 (FSM) との統合

ファイナンシャルサービスオペレーションフィールドサービス管理 (FSM)と統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作業指示および作業指示タスクのアカウントと連絡先情報を表示できます。

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

### このアプリケーションに含まれる製品使用権限

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) アプリケーションの両方のサブスクリプションを購入した場合、FSO エージェントは FSO ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示でき、FSM フィールドエージェントは作業指示書から関連する FSO データを表示できます。snc_externalおよびその他の関連する FSO および CSM ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を表示できます。

### との統合の設定 フィールドサービス管理 **(FSM)**

フィールドサービス管理 (FSM) とのファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション統合の推奨される実装は、次の初期構成手順を完了することです。

- フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを使用したカスタマーサービスの有効化 (com.snc.csm_fsm_integration)
- 必要に応じて FSO ケースタイプテーブルに UI アクションを追加します。希望するエクスペリエンスに応じて、関連するプレイブックにアクションを追加することもできます。
- ワークスペースなど FSO 関連するすべてのビューの [ケースタイプ] テーブルに [作業指示] 関連リストを追加します。
- FSM フィールドエージェントが保険証券などのコア FSO データモデルオブジェクトにアクセスする必要がある場合は、sold_product参照フィールドを作業指示 [wm_order] テーブルに追加します。
- sold_product拡張テーブルとFSOケースタイプテーブルの両方について、FSM フィールドエージェントにFSOビューアーロールをアサインします。

> **注:**
> ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションには、すべてのオブジェクトに対して、sn_bom.auto_ins_policy_viewer や sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer などの読み取り専用ロールがあります。

詳細については、「 業界製品との統合 」を参照してください。

## ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** との統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合により、機械学習 (ML) は、ドキュメント処理を迅速に自動化し、ドキュメントからServiceNow AI Platformに情報を正確に抽出するのに役立ちます。

ドキュメントタイプを作成すると、各ドキュメントタイプから指定されたフィールドを抽出できますドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データが抽出されてレビュー可能になると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) から通知されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合している場合は、ドキュメント検証タスクが作成されると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクも作成されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のアクティブ化については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のインストール」 を参照してください。

ドキュメントをアップロードおよびドキュメントから抽出する方法、および ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースとダッシュボードの使用方法については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用したドキュメントの処理 」を参照してください

自動翻訳

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

## FSO 向け ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の有効化

必要なプラグインをインストールしてアクティブ化し、FSO ドキュメントプロセッサドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を有効にします。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
FSO の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にするには、次のプラグインが必要です。

- ファイナンシャルサービスオペレーションコア (sn_bom): ファイナンシャルサービスオペレーションコア
- ファイナンシャルサービスドキュメント処理担当者 (sn_doc_processor): ドキュメントプロセッサ との統合
- ドキュメントインテリジェンス (sn_docintel): ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のインストール
- Document Intelligence UIB Component (com.sn_docintel_iframe)

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 必要なアプリケーションとプラグインをインストールします。

> **注:**
> アプリケーションとプラグインには、追加のライセンスが必要になるか、 ServiceNow Storeから購入する必要がある場合があります。

## タイプとカテゴリを ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

ドキュメントプロセッサ でドキュメントタイプとカテゴリが設定された後に ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストールした場合は、このスクリプトを実行して、これらの値を 2 つのアプリケーション間で同期します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
ドキュメントタイプとカテゴリが ドキュメントプロセッサ で設定された後にドキュメントインテリジェンス (DocIntel)インストールされた場合は、次の手順に従います。ドキュメントリストアイテムで光学式文字認識 (OCR) 処理を有効にするには、スクリプトを実行する必要があります。

### 手順

1. ナビゲーションフィルターで、「 sysauto_script.list」と入力します。
2. [スケジュール済みスクリプト実行] 画面で、[ ドキュメントプロセッサタイプと属性をドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** に同期] レコードを開きます。
3. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。

### タスクの結果
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がインストールされる前に ドキュメントプロセッサ で作成されたドキュメントカテゴリとドキュメントタイプも、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で作成されます。これにより、ドキュメントリストアイテムの OCR 処理が有効になります。

自動翻訳

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

関連情報

Document Intelligence

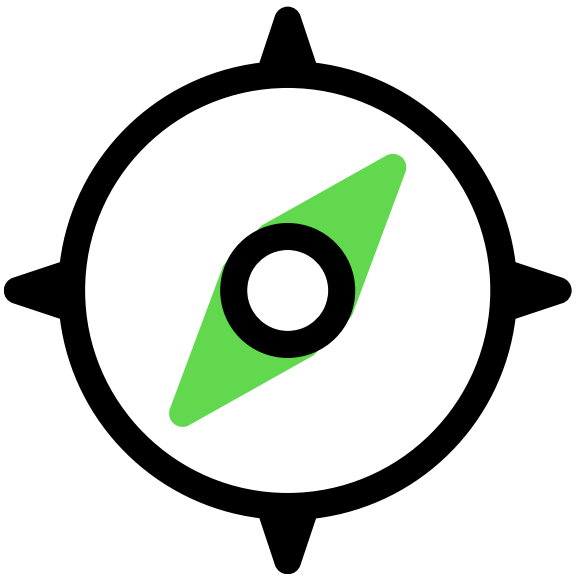
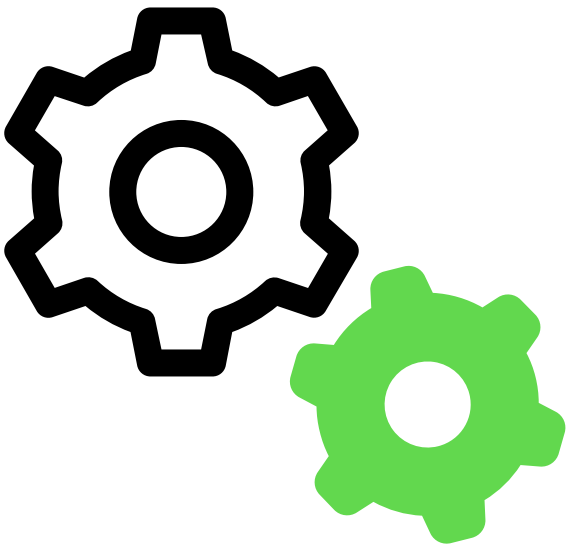
ドキュメントプロセッサ の使用

ドキュメントリスト定義用のドキュメントリスト項目定義の作成

## ドキュメントプロセッサ との統合

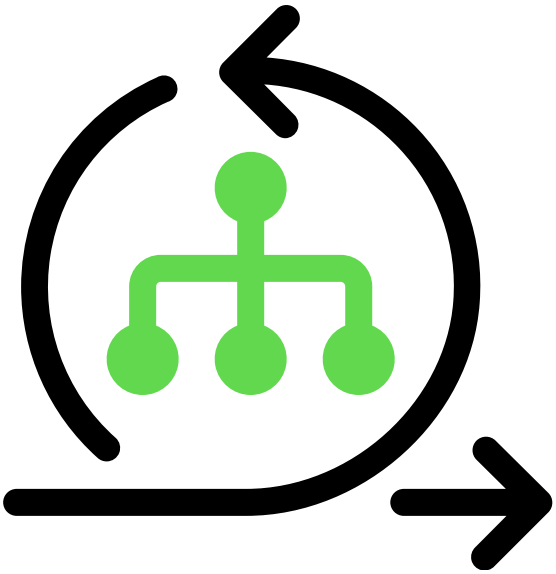
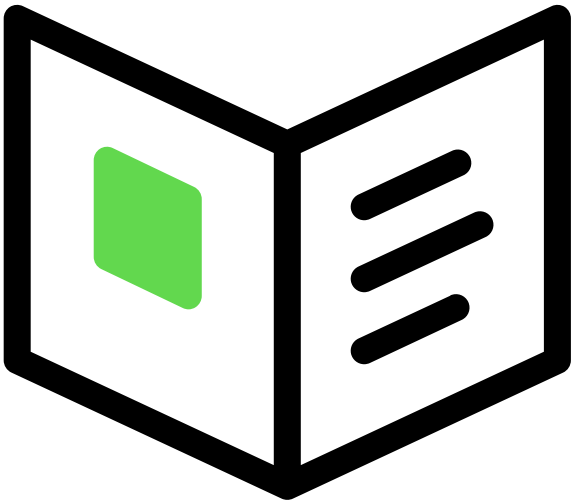
ServiceNow® ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ を使用すると、他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションは、これらのアプリケーション間でワークフローで使用されるドキュメントを収集および検証できます。検証のためにドキュメントを送信し、延期または例外を要求することができます。

### 開始するには

| 探索 | 構成 |
| --- | --- |
|  |  |
| ドキュメントプロセッサ に関する詳細 | ドキュメントプロセッサ の設定 |

自動翻訳

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

| 使用方法 | 参照 |
| --- | --- |
|  |  |
| ドキュメント関連の要求の送信と管理 | インストールされているコンポーネントの詳細を取得します |

## 役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  Customer Success Center
- ディベロッパー
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow University
- Now Create
  Now Create
- パートナー
  https://www.servicenow.com/partners.html
- 支える
  - https://support.servicenow.com/now
  - 既知のエラーポータル

自動翻訳

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

## ドキュメントプロセッサ の探索

ServiceNow® ドキュメントプロセッサ アプリケーションを使用して、標準のレターまたはドキュメントを生成できます。

このアプリケーションは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションまたは ファイナンシャルサービスオペレーションコアをインストールすると自動的にインストールされます。

アドミンは Document Template (ドキュメントテンプレート) を使用して HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成し、それを標準のレターやドキュメントの生成に使用できます。テンプレートを使用すると、ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。詳細については、次を参照してください。 ドキュメントテンプレート .

アドミニストレーターは、DocuSign や Adobe Sign などのサードパーティの電子署名プロバイダーとドキュメントを統合することもできます。詳細については、次を参照してください。 Document Template integration with DocuSign または Document Template integration with AdobeSign .

### 機能

- ドキュメントインテリジェンスのファイナンシャルサービスオペレーション統合
- Financial Services Document Processor の構成

## ファイナンシャルサービスオペレーション ドキュメントプロセッサ の構成

アドミンは、カテゴリ、タイプ、リスト定義、リスト項目定義などのドキュメントのメタデータを構成および管理できます。これらの構成により、ドキュメント検証タスクの ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションワークフローで必要なドキュメントが決まります。

### ドキュメントカテゴリの定義

ドキュメントカテゴリを定義して、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションで使用されるさまざまなドキュメントタイプを分類します。ドキュメントカテゴリの例として、身分証明書などが挙げられます。

#### 始める前に

必要なロール：sn_doc_processor.admin

#### 手順

1. 移動先 **Document Processor** (ドキュメントプロセッサ) > アドミニストレーション > ドキュメントカテゴリ.
2. リストで [ 新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

入力するドキュメントカテゴリフォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | カテゴリの名前。 |
| アクティブ | このカテゴリをアクティブ化するオプション。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

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



自動翻訳

次のタスク
ドキュメントタイプのドキュメントカテゴリへの関連付け

## ドキュメントタイプのドキュメントカテゴリへの関連付け

関連ドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けます。たとえば、身分証明書カテゴリの場合、ドキュメントタイプには運転免許証やパスポートなどが考えられます。

### 始める前に
必要なロール：sn_doc_processor.admin

1 つ以上のドキュメントタイプをドキュメントカテゴリに関連付けることができます。

### 手順

1. 移動先 **Document Processor** (ドキュメントプロセッサ) > アドミニストレーション > ドキュメントカテゴリ.
2. リストで、ドキュメントタイプを追加するドキュメントカテゴリをクリックします。
3. [ドキュメントタイプ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

入力するドキュメントカテゴリフォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、パスポートです。 |
| アクティブ | ドキュメントサービスタスクで使用するこのドキュメントタイプを有効にするオプション。 |

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ドキュメントリスト定義の作成

## ドキュメントリスト定義の作成

後でドキュメントリストアイテムを関連付けるためのドキュメントリスト定義を作成します。たとえば、連絡先オンボーディングドキュメントリスト定義を作成します。

### 始める前に
必要なロール：sn_doc_processor.admin

### 手順

1. 移動先 **Document Processor** (ドキュメントプロセッサ) > アドミニストレーション > ドキュメントリスト定義.
2. リストで ドキュメントリストアイテムを定義するドキュメントリストをクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテムの定義] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ドキュメントリスト定義の名前。 |
| アクティブ | このドキュメントリスト定義をアクティブ化するオプション。 |
| 説明 | ドキュメントリスト定義の説明。 |

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ドキュメントリスト定義用のドキュメントリスト項目定義の作成

ドキュメントリスト定義用のドキュメントリスト項目定義の作成

ドキュメントリスト定義のドキュメントリストアイテム定義を作成します。たとえば、名前変更の証明書のドキュメントカテゴリの場合、ドキュメントリスト項目は顧客の名前変更になります。

始める前に
必要なロール：sn_doc_processor.admin

1 つ以上のドキュメントリスト項目定義をドキュメントリスト定義に関連付けることができます。

手順

1. 移動先 **Document Processor** (ドキュメントプロセッサ) > アドミニストレーション > ドキュメントリスト定義.
2. リストで ドキュメントリストアイテムを追加するドキュメントリストをクリックします。
3. [ドキュメントリストアイテムの定義] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

ドキュメントリストアイテム定義フォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ドキュメントリスト | ドキュメントサービスタスクに表示されるドキュメントタイプの名前。たとえば、パスポートです。 |
| ドキュメントカテゴリ | ドキュメントサービスタスクで使用するこのドキュメントタイプを有効にするオプション。 |
| 既存のドキュメントを使用 | 現在システムに存在する、以前に送信されたドキュメントの使用を要求できるようにするオプション。 |
| 例外を要求できる (Can request exception) | このドキュメントリストアイテムの提出免除の要求を有効にするオプション。 |
| 保留を要求できる (Can request deferment) | このドキュメントリストアイテムの将来の日付での送信の保留を要求できるようにするオプション。 |
| ドキュメントの数 | 各カテゴリに必要なドキュメントの数。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 必須 | 必要に応じて、ドキュメントリストアイテムを必須として設定します。<br><br>**注:**<br>ドキュメントリストアイテムが必須に設定されている場合、このカテゴリのドキュメントを検証せずにワークフロー内のドキュメント検証タスクをクローズすることはできません。 |
| OCR 処理が必要 | 光学式文字認識を使用して、ドキュメントリストアイテム定義からテキストまたはデータを自動的に抽出するように要求するオプション。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合」を参照してください。 |

**5.** [送信] を選択します。

## ドキュメントプロセッサ の使用

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントが ファイナンシャルサービス Document Processor アプリケーションを使用して、検証のためにドキュメントを送信および承認または却下する方法について説明します。

ドキュメントコレクターとドキュメントエージェントは、カスタマイズされた ワークスペース を使用して、ドキュメント処理の次の側面で作業します。

- ドキュメントを収集し、検証のために送信します
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用して、ドキュメント情報を迅速かつ正確に抽出して処理します
- 検証が必要なドキュメントの承認と却下

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

### ワークスペース ドキュメント処理のユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| ドキュメントコレクター | 検証のためにドキュメントを収集して送信します。次に、ドキュメント検証タスクが作成されます。 |
| ドキュメントエージェント | 検証のためにドキュメントを承認または却下します。 |

## ワークフロー

アプリケーションでは、ドキュメントプロセッサー用のいくつかの事前定義されたワークフローを使用できます。

顧客が金融サービスを要求すると、サービスケースが作成され、エージェントに割り当てられます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローではケースか

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



自動翻訳

らさまざまなタスクがトリガーされ、これらのタスクがドキュメントサービスにルーティングされます。

詳細については、「ドキュメントプロセッサ のワークフロー」を参照してください。

ドキュメントプロセッサ のワークフロー

ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ アプリケーションは、ドキュメントの収集と検証を有効にするための自動ワークフローをインストールします。

## アプリケーションで使用できるワークフロー

アプリケーションでは、次の事前定義された ドキュメントプロセッサ ワークフローを使用できます。

### の事前定義ワークフロー ドキュメントプロセッサ

| ドキュメントプロセッサ のワークフロー |
| --- |
| 保留ドキュメントのフォローアップ |
| 例外ドキュメントの承認 |
| DocIntel フィールドの生成 |
| DocIntel ドキュメントタスクの生成 |
| DocIntel ユースケースの生成 |

これらのワークフローは、 フローデザイナー を使用してビルドされます。アプリケーションアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいたこれらの定義済みフローを確認し、カスタマイズできます。

## の一般的なワークフロー ドキュメントプロセッサ

ドキュメントプロセッサーは、 ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションのワークフローに必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを検証する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。

ファイナンシャルサービスローンオペレーションアプリケーションの一般的なローンワークフローは次のとおりです。

> **注:**
> 要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスクが追加されるか少なくなる場合があります。

1. ドキュメントプロセッサは、必要なドキュメントを決定します。検証する必要があるドキュメントがある場合は、ドキュメントコレクターまたはエージェントのドキュメント検証タスクが生成されます。
2. ドキュメントプロセッサは、既に検証された既存のドキュメントを検索します。
3. ドキュメントコレクターは、必要な顧客ドキュメントを収集して検証のためにドキュメントを送信するか、指定されたドキュメントの例外または保留を要求します。
4. ドキュメント検証タスクが生成されます。

自動翻訳

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

5. ドキュメントエージェントは、ドキュメントを手動で検証または却下するか、例外または保留要求を承認または却下します。

   **注:**
   必要な OCR 処理に指定されたドキュメントの場合、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は自動的にデータを抽出し、抽出されたデータ属性が十分に提供されている場合はドキュメントを検証できます。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合」を参照してください。

### 検証のためのドキュメントの送信

ドキュメントコレクターは、検証のためにドキュメントを収集して送信できます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [ドキュメント検証] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべてのドキュメント検証タスクで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するドキュメント検証タスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていない検証タスクを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. 必要に応じて次の手順を実行します。
   - [ドキュメント情報] で、該当するフィールドに情報を入力します。
   - 検証のために提出する書類を添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [ドキュメントを送信] を選択します。

#### タスクの結果
ドキュメント検証タスクが作成されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)が統合されている場合、ドキュメント検証タスクが作成されると、次の基準を満たすと、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクにもレコードが作成されます。

- [OCR 処理が必要] チェックボックスが選択されています。
- ドキュメント検証タスクにドキュメントが添付されている。
- ドキュメント検証タスクには、現在の [送信済み] と表示されます。

#### 次のタスク
ドキュメントエージェントは ドキュメント検証タスクの処理できます。

### ドキュメント検証タスクの処理

ドキュメントエージェントは、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションを介して検証のために送信されたドキュメントをレビューし、承認または却下することができます。

自動翻訳

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

始める前に

注:
OCR 処理されたドキュメントを自動的にレビューして承認できます。OCR で処理されたドキュメントの詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [ドキュメント検証] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべてのドキュメント検証タスクで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するドキュメント検証タスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていない検証タスクを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. 送信されたすべてのドキュメントの完全性を検証します。
   ドキュメントが OCR で処理された場合は、[ ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** で開く ] を選択してドキュメントを確認し、ドキュメントのフィールド値を更新したり、[ フィールド値 ] タブをオンにして抽出されたドキュメントのフィールド値を確認したりできます。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合」を参照してください。
6. オプション: [ メモとアクティビティ ] タブの [作業メモ ] フィールドに、コメントを入力します。
7. 次のオプションのいずれかを選択します。

タスクの結果
タスクが検証された場合、ドキュメント検証タスクのステータスは [ 検証済み] と表示されます。タスクの検証が却下された場合、ドキュメント検証タスクのステータスは [ 未送信] と表示されます。

## ファイナンシャルサービスオペレーションドキュメントプロセッサの参照

ファイナンシャルサービスオペレーションドキュメントプロセッサ アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントプロセッサーアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

### インストールされているロール

ファイナンシャルサービスドキュメントプロセッサとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| ドキュメントプロセッサアドミン<br><br>[sn_doc_processor.admin] | このロールは、すべてのドキュメントエンティティへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。このアプリケーション固有のシステムアドミ | sn_doc_processor.agent |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスドキュメントプロセッサとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | ニストレーターロールでは、次のことができます。<br>• ドキュメント処理担当者ロールの付与<br>• ドキュメント検証タスクを削除 | |
| ドキュメントプロセッサエージェント<br>[sn_doc_processor.agent] | • 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権があれば、ドキュメント検証タスクを表示できます。<br>• ドキュメント検証タスクを送信、検証、および却下できます。 | • canvas_user<br>• sn_docintel.extraction_agent<br>• sn_docintel.creation_agent |
| ドキュメントプロセッサコレクター<br>[sn_doc_processor.collector] | • 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権があれば、ドキュメント検証タスクを表示できます。<br>• ドキュメント検証タスクを送信できます。<br>• ドキュメント検証タスクの保留と例外を要求できます。 | canvas_user |
| ドキュメントプロセッサビューアー<br>[sn_doc_processor.viewer] | 親レコードのドキュメント検証タスクへのアクセス権があれば、ドキュメント検証タスクを表示できます。 | |

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスドキュメントプロセッサとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| ドキュメントカテゴリ<br>[sn_doc_processor_category] | ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション全体のすべてのワークフローに設定されているすべてのドキュメントカテゴリを保存します。 |
| ドキュメントタイプ<br>[sn_doc_processor_type] | 定義されたすべてのドキュメントタイプを保存します。 |
| カテゴリタイプ<br>[sn_doc_processor_m2m_category_type] | 定義されたすべてのドキュメントカテゴリタイプを保存します。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスドキュメントプロセッサとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 属性<br>[sn_doc_processor_attribute] | 定義されたすべてのドキュメント属性を保存します。 |
| ドキュメントリスト定義<br>[sn_doc_processor_list] | すべてのドキュメントリストを保存します。 |
| ドキュメントリストアイテム定義<br>[sn_doc_processor_list_item] | 定義されたすべてのドキュメントリストアイテムを保存します。 |
| ドキュメント検証<br>[sn_doc_processor_verification_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのドキュメント検証要求のすべてのタスクを保存します。このテーブルは、タスク [task] テーブルを拡張します。 |
| 抽出値<br>[sn_doc_processor_extracted_value] | OCR で処理されたドキュメントのすべての抽出値を保存します。 |
| ドキュメント<br>[sn_doc_processor_document] | すべてのドキュメントを保存します。 |

### ドメインセパレーションと ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ

ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

自動翻訳

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

### におけるドメインセパレーションの仕組み ファイナンシャルサービス ドキュメントプロセッサ

すべての Financial Services Operations (ファイナンシャルサービスオペレーション) (FSO) アプリケーションは カスタマーサービス管理 (CSM) の上に構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

### テーブル

ドキュメントプロセッサに追加されたすべての新しいテーブルは、ドメインセパレーションされています。

- sn_doc_processor_category
- sn_doc_processor_type
- sn_doc_processor_m2m_category_type
- sn_doc_processor_attribute
- sn_doc_processor_list
- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

### ユースケース

- 顧客ドキュメントを収集して検証するために ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの任意のワークフローで使用する機能
- ドキュメントの保留または例外を要求する機能。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)と統合すると、ドキュメントデータ属性を抽出して保存できるようになります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## サービスブリッジ との統合

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) をサービスブリッジと統合すると、ServiceNowインスタンスを接続して、シームレスなサポートとサービスのエクスペリエンスを提供できます。

サービスブリッジ 統合は、 FSO Professional および FSO Enterprise のアドオンとして利用できます。

### サービスブリッジ との統合の利点

次の例のリストは サービスブリッジ ワークフローとビジネスプロセスをどのように強化できるかを示しています。

自動翻訳

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

サービスブリッジのユースケース

| ユースケース | ソリューション | 対処された課題 | 福利厚生 |
| --- | --- | --- | --- |
| 請求処理では、保険会社に代わって請求を管理するサードパーティ管理者 (TPA) と保険会社が調整を行い、タイムリーな決済と顧客満足度を確保します。両者間のコミュニケーションが効果的でないと、請求の遅延や高い管理費が発生する可能性があります。 | 保険会社請求管理 ServiceNow FSO プラットフォームを TPA ServiceNow インスタンスに接続して、更新を自動的に交換します。TPAとキャリア間の主要なプロセスでは、手作業の作業量が少なくなり、コミュニケーションがより効率的になり、解決と支払いが迅速になります。 | • コミュニケーションが非効率的で、請求の遅延につながります。<br>• ステークホルダー全体の請求ステータスを可視化できない。<br>• 手動プロセスによる高い管理オーバーヘッド。 | • 請求の解決と支払いの迅速化。<br>• 透明性と説明責任の向上。<br>• タイムリーな更新による顧客の信頼の強化 |

詳細については、「Service Bridge」を参照してください。

# 銀行アプリケーションの使用

バンキング ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションスイートを使用して、手動プロセス、情報サイロ、およびコミュニケーションの障害を回避することで生産性を向上させます。

## ニーズに最適なアプリケーションを見つける

## 異議申し立て管理

ServiceNow® 異議申し立て管理 により、カードトランザクションの異議申し立ての解決が迅速化され、コンプライアンスが向上し、カード名義人エクスペリエンスが向上します。

エージェントが顧客に代わってトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれています。

クレジットカードまたはデビットカードの異議申し立て管理ケースでは、異議申し立て要求があるトランザクションごとにタスクが生成されます。異議申し立てワークスペースは、これらのタスクをガイドし、カード名義人、カードネットワーク、マーチャントなどの関係者による調査と決定に基づいて、効果的に管理および履行できるようにします。これらの当事者からの情報または決定により、異議申し立てエージェントであるあなたは、異議申し立てケースの開始、 レビュー、 処理、 調査、チャージバック、およびクローズのステージ内のアクティビティとタスクを完了します。

### 開始

異議申し立てエージェントがケースを開始すると、ケースは [開始] ステージで開始されます。FSO の Now Assistと仮想エージェントを介した異議申し立て取り込みスキルを使用して作成された異議申し立てケースも、開始ステージで開始されます。

このフェーズでは、異議申し立て済みのトランザクションを特定し、トランザクションを追加し (異議申し立てカテゴリが不正の場合)、 関連するトランザクションを選択し、 異議申し立てアンケートに回答し、サポートドキュメントをアップロードできます。FSO の Now Assistを使用して作成された異議申し立てケースには、仮想エージェントチャットでの顧客の応答から収集および推測された情報が入力されます。

自動翻訳

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

トランザクションが異議申し立て対象として選択されると、 Ethoca Consumer Clarity や Order Insight Digital Management など、統合によりトランザクションに関する追加情報を取得できます。

意思決定ルールが評価され、ケース内の各トランザクションのポリシールールが決定されます (たとえば、最終クレジットではなく暫定クレジットの対象となるトランザクションなど)。

ケースが送信されたときに評価されるポリシールールに基づいてタスクが生成されます。たとえば、ケースの異議申し立てカテゴリが [詐欺] の場合、システムはカードをブロックして再発行するタスクを作成します。

ビジネスルールの構成の詳細については、「 Exploring Decision Tables 」を参照してください。

FSO の Now Assist の詳細については、「FSO の Now Assist」を参照してください。

### レビュー

顧客がサービスポータルを介して異議申し立てケースを送信した場合、ケースは [レビュー] ステージから始まります。ケースがエージェントによって開始された場合、このステージはスキップされます。

異議申し立てエージェントが、異議申し立て済みのトランザクション、異議申し立て金額、異議申し立ての理由など、異議申し立ての取り込みをレビューします。

エージェントは、カード名義人が回答しない追加の質問、およびカード名義人が対処することが予想される質問に回答します。異議申し立てカテゴリが変更された場合、システムは新しく選択されたカテゴリのアンケートを作成し、エージェントがそれに記入します。

レビュー後、エージェントはケースを送信し、ケースの後続のレーンとアクティビティを続行します。

ケースが送信されたときに評価されるポリシールールに基づいてタスクが生成されます。たとえば、ケースの異議申し立てカテゴリが [詐欺] の場合、システムはカードをブロックして再発行するタスクを作成します。

### 処理中

ケースが送信された後、エージェントは異議申し立て済みのトランザクションを [処理中 (Processing)] ステージで監視し、進行させることができます。このステージでは、ケース全体の概要を表示し、各トランザクションとその関連タスクのステータスを追跡します。

ケース内の異議申し立て済みの各トランザクションは、このビューに個別のカードとして表示されます。各カードには、次の情報が含まれています。

- カード異議申し立てトランザクション数
- 異議申し立て中のトランザクションがあるステージ (調査、チャージバック、完了)
- トランザクションがカードに存在するか、カードが存在しないか
- 異議申し立て金額
- 取引日付
- 販売者タイプ
- 取引状況
- 現在のアクティビティ
- アクティビティ SLA

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



自動翻訳

### 調査

このステージは、ケース内の異議申し立て中の各トランザクションに適用されます。このステージにアクセスするには、プレイブックの処理ステージで異議申し立て済みのトランザクションを開きます。

各トランザクションは、プロセスベースのレイアウトとして表される 異議申し立てワークスペースで開かれます。このレイアウトは、特定のトランザクションの調査ワークフローの個別のステージ (調査、チャージバック、およびクローズ) を視覚的に表します。

この段階では、カードネットワーク、カード発行銀行、マーチャントバンクまたはアクワイアラー、およびマーチャントがレビュープロセスを行い、各トランザクションの最終決定を行います。このステージでは、 カードトランザクションの異議申し立てについてマーチャントに警告できます。マーチャントが異議申し立て中のトランザクションを拒否すると、 トランザクションを調査 するタスクが作成されます。

内部ポリシーディシジョンテーブルのカード異議申し立てルールは、次のようなトランザクションの決定を自動化します。

- 拒否:トランザクションの異議申し立てが拒否されました。
- 即時最終クレジット:この決定により、カード名義人に最終クレジットがすぐに付与されます。たとえば、異議申し立て中の取引金額が 25 米ドル未満の場合、銀行のビジネスルールにより即時最終入金を開始することを選択できます。即時の最終クレジットが決定された場合、異議申し立てケースはワークフローを通じて進行し、チャージバックを開始するか、金額を償却するか、クレジットを拒否してチャージバックを取り消してカード名義人にクレジットを返還するかを決定します。
- 暫定クレジット:この決定は、カード名義人に一時的なクレジットを提供します。マーチャントが異議申し立てを拒否した場合、ケースは手動で調査されます。
- クレジットなし:この決定はクレジットを提供しません。マーチャントが異議申し立てを拒否した場合、ケースは手動で調査されます。

このステージでは、エージェントはフレンドリー不正として識別されたトランザクションを処理することもできます。詳細については、「フレンドリー不正の検出」を参照してください。

### チャージバック

このステージは、ケース内の異議申し立て中の各トランザクションに適用されます。このステージにアクセスするには、プレイブックの処理ステージで異議申し立て済みのトランザクションを開きます。

チャージバックステージでは、異議申し立てがカードネットワークに転送されます。その後、カードネットワークは異議申し立てを取得者に転送します。

このステージでは、次のアクションが実行されます。

- 不正な取引がカードネットワークに報告されます。
- チャージバックが開始されます。表示があるかどうかを確認するための待機期間があります。エージェントは、[表示のレビュー] タスクで、証明が十分かどうかを判断し、表示を承認または却下します。
- エージェントが表示を受け入れ、暫定クレジットが発行された場合、取得銀行でチャージバックが開始された場合は、暫定クレジットを取り消してマーチャントに払い戻します。
- Visa と統合されたカード異議申し立てプレイブックでは、エージェントはチャージバックステージで事前調停、調停、要請を通じて異議申し立て済みのトランザクションを進行することもできます。これらのそれぞれに対する回答を確認し、必要に応じて回答の提出書類を作成できます。

自動翻訳

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

ブロックカードまたはカード再発行のフローは、異議申し立て対象のさまざまなトランザクションで実行されている残りの異議申し立て管理フローと並行して実行されます。

### クローズ

ケースに関連付けられたすべての異議申し立てトランザクションの最終決定に従ってケースが処理された後、ケースは [クローズ] に進みます 。

評価されたポリシールールでトランザクションが拒否された場合は、直接 [クローズ] に移行します。

エージェントは、ケースが [完了してクローズ] ステータスに移行する前に、解決コードと解決メモを入力できます。

### 次に探索する内容

カード異議申し立てデータモデルの詳細については、「 カード異議申し立てデータモデル」を参照してください。

## 異議申し立てエージェントワークスペース

異議申し立てエージェントワークスペースは、エージェントに単一の簡素化された一貫したワークフローを提供します。このワークスペースは、バックエンドプロセスステップと連携し、異議申し立ての各ステージを通じてより簡単な意思決定を提供します。ランディングページには、ケースとタスクの概要が表示されます。これは、作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに焦点を当て、異議申し立てのステータスを追跡するのに役立ちます。

必要なロール:異議申し立てページにアクセスするには、次のロールが必要です:sn_bom_credit_card.admin または sn_bom_credit_card.dispute_agent。

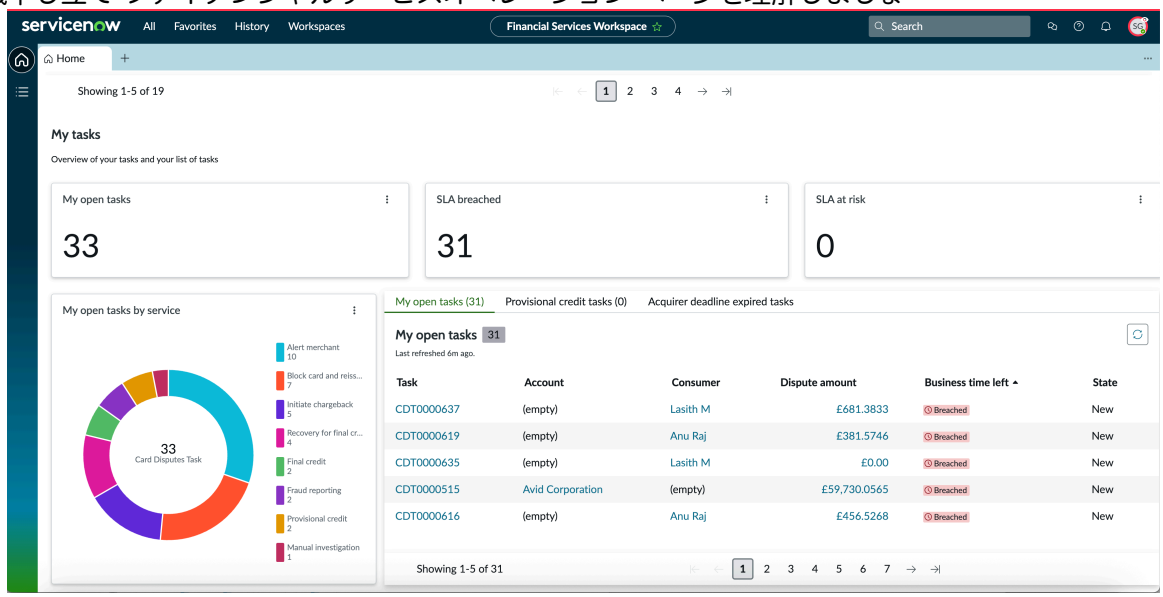
> **注:**
> ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

### 異議申し立てワークスペースのユーザーインターフェイス

ファイナンシャルサービスオペレーションの異議申し立てワークスペースは、異議申し立てケースを一元的に管理および解決するためのインターフェイスを提供します。異議申し立てエージェントは、チャージバック、不正行為レポート、重複トランザクション、SLA を処理することで視覚的で一貫したワークフローで異議申し立てを解決し、タイムリーな解決を確実に行うことができます。

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

異議申し立て ファイナンシャルサービスオペレーション ページを理解しましょ




う。

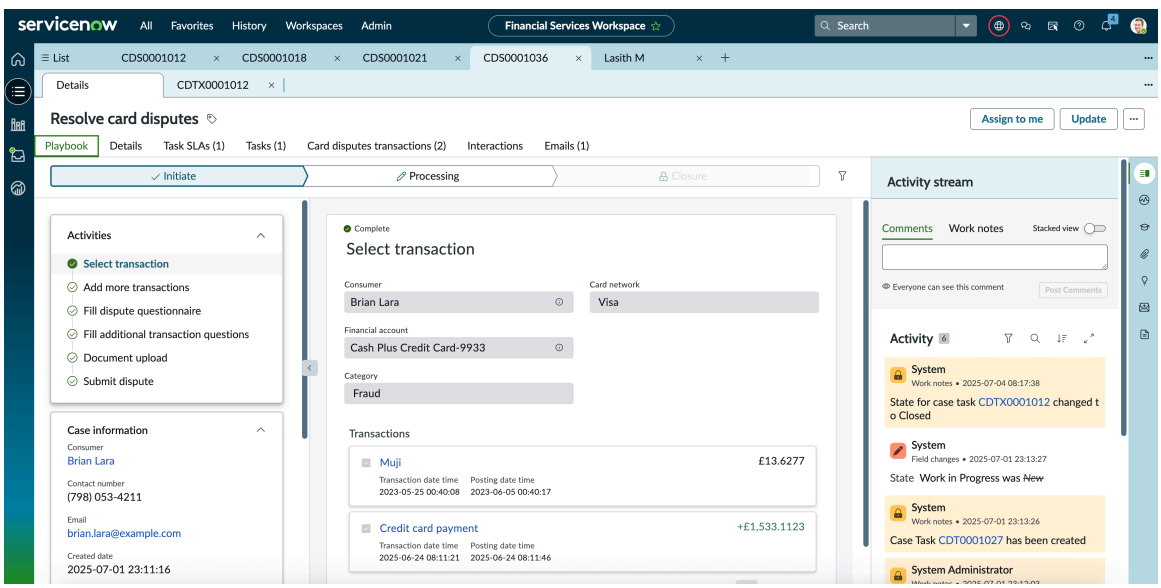
カード異議申し立てランディングページは、次のセクションを含むダッシュボードで構成されています。

- ケースとタスク。
  - オープンケースと解決済みケースおよびタスク
  - SLA 違反しているかリスクあり
  - エージェントの作業負荷
- チームのケースとタスク

## 異議申し立てライフサイクル

ファイナンシャルサービスオペレーションの異議申し立てライフサイクルには、次のステージが含まれています。

- 開始:プレイブックで異議申し立てケースを送信する




自動翻訳

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

- 処理中:異議申し立てを調査します。このステージでは、異議申し立てケース内の各トランザクションがプロセスベースのレイアウトとして表示されます。このレイアウトは、特定のトランザクションの調査ワークフローの個別のステージを視覚的に表します。

  処理ステージには、次のステージが含まれます。

  1. 調査
  2. チャージバック
  3. 完了
- クローズ:ケースをクローズします。

異議申し立てエージェントは、トランザクションのステージに関係なく、タスクの処理中に重要な財務トランザクションの詳細を継続的に把握できます。

異議申し立てワークスペースには、エージェントのすべてのオープンタスクのリストが表示され、それぞれに SLA と現在のステータスが表示されます。

- エージェントがタスクを選択すると、タスクの詳細が展開され、アクティビティストリームが下にシフトダウンします。
- エージェントは、別のタブに移動することなく、展開されたビュー内でタスクに対して直接アクションを実行できます。
- エージェントは、タスクの詳細セクション内のタスクに関連するドキュメントを添付できます。
- エージェントは、タスクの作業メモを書き込むことができます。このメモは、タスクが保存されるとアクティビティストリームに表示されます。
- タスクが完了すると、タスクは自動的に [クローズ済み] タブに移動します。

## 異議申し立てマネージャーワークスペース

異議申し立てマネージャーは、異議申し立てマネージャーワークスペースから、アサインされたケースを処理し、チームのケースのリアルタイム更新を調整できます。

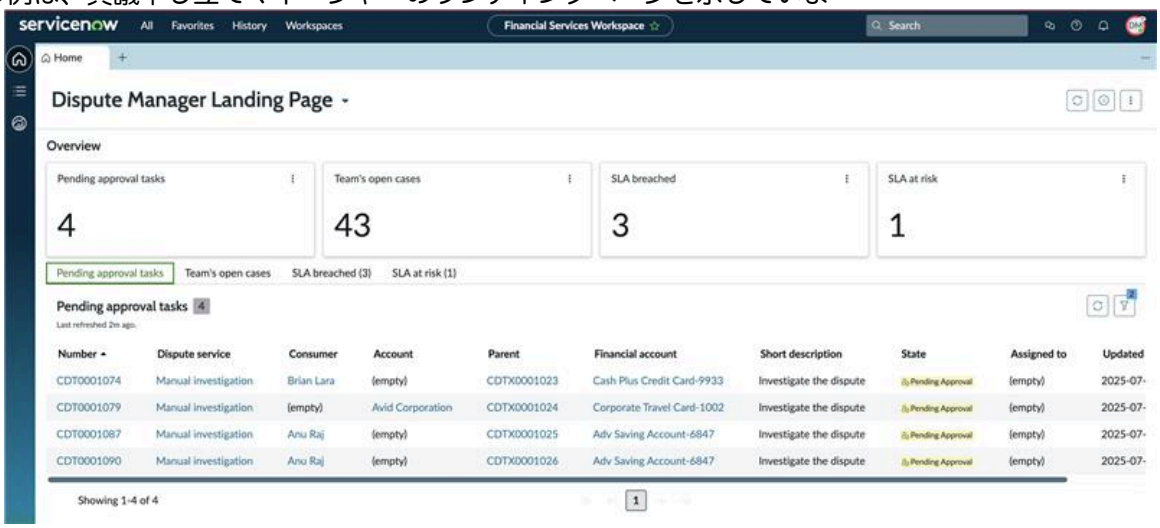
異議申し立てマネージャーワークスペースページにアクセスするには、sn_bom_credit_card.admin または sn_bom_credit_card.dispute_manager ロールのいずれかが必要です。

ワークスペースのシンプルなインターフェイスには、次のような概要とチームケースのダッシュボードのリストが表示されます。

- 承認待ちタスク
- チームのオープンケース
- SLA 違反のケース
- リスクのある SLA

**注:**
異議申し立てマネージャーは、履行者として、承認のためにタスクを送信することもできます。

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

次の例は、異議申し立てマネージャーのランディングページを示していま


す。

### カード異議申し立てフローの事前設定されたメールテンプレート

メールテンプレートは、メール通知の作成を開始するために使用できる事前にフォーマットされたファイルです。

カード異議申し立てフローには、すぐに使用できる、事前設定された一連のメールテンプレートが用意されています。エージェントとマネージャーは、これらのテンプレートを使用してエンドユーザーとコミュニケーションを取ることができます。これらのテンプレートは、異議申し立て解決プロセス全体でシームレスに機能するように設計されています。これらのテンプレートをそのまま使用することも、独自の要件に従ってカスタマイズすることもできます。

次の表に、カード異議申し立てフローで事前設定されたメールテンプレートを示します。

事前設定されたメールテンプレート

| テンプレート名 | 説明 |
|---|---|
| 異議申し立ての送信<br><br>[case.dispute.submission] | ケースが送信されたことをユーザーに通知する確認応答を送信するテンプレート。 |
| 異議申し立てトランザクション即時暫定クレジット<br><br>[dispute_transaction.ipc] | 異議申し立てケースの進行中の調査の進捗状況をユーザーに通知し、即時暫定クレジットを提供するテンプレート。 |
| 異議申し立てトランザクションの最終クレジット [dispute_transaction.final credit] | カード異議申し立てを送信した解決をユーザーに通知し、調査後に即時の暫定クレジットを最終クレジットに変換するテンプレート。 |
| 異議申し立てトランザクション即時最終クレジット<br><br>[dispute_transaction.imm_final_credit] | カード異議申し立て送信の解決についてユーザーに通知し、最終的なクレジットを提供するテンプレート。 |
| 異議申し立ての拒否<br><br>[case.dispute.denial] | 異議申し立ての送信が拒否されたことをユーザーに通知するテンプレート。 |

自動翻訳

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

### 承認タスクに対する 4 アイズポリシーの実装

ケース異議申し立てフローに実装される 4 アイズポリシーは、異議申し立て管理プロセスを強化できます。このポリシーにより、権限を与えられた 2 人の担当者が重要なタスクを処理し、効率的なリスク管理メカニズムを確立できます。

銀行業界は、リスクを軽減するために、メーカーチェッカーの概念としても知られる4つの目の原則を使用しています。この原則では、ある人がタスクを実行したり、意思決定を下したりしながら、別の人が積極的にそれをレビューして承認します。

カード異議申し立ての解決プロセスでは、この原則は次の手順で実装されます。

- 調査> 手動調査:エージェントが手動調査タスクを完了した後、続行するには異議申し立てマネージャーからの承認が必須です。
- チャージバック>表示のレビュー:エージェントが表示のレビュータスクを完了した後、続行するには異議申し立てマネージャーからの承認が必要です。

## 異議申し立て管理 の設定

必要なプラグインをインストールして、 異議申し立て管理 実装を設定します。

### 構成の概要

- ファイナンシャルサービスカードオペレーション をインストール

  アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションのコンポーネントをレビューして構成することで、 ファイナンシャルサービスカードオペレーション の実装を設定します。

- Set up Visa Spoke

  カード決済ネットワークプロバイダーの場合はVisaVisa スポークをインストールします。スポークを使用して、 Visa Resolve Online (VROL)とのカード異議申し立てを管理します。Visa スポークアクションを活用して、トランザクション照会の実行、デジタルでのインサイトの注文、マーチャントとのコラボレーション、およびセキュリティを強化したその他の機能を実行します。

- Visa のファイナンシャルサービスオペレーション統合 のインストール

  カード決済ネットワークプロバイダーである場合はVisaVisa統合プラグインをインストールします。このプラグインは、依存プラグインである Visa スポーク をインストールします (まだインストールされていない場合)。ケースの作成やアンケートの送信などのイベントを使用して、異議申し立てのライフサイクルを管理します。サブフローで使用される情報をキャプチャするデータモデル要素。

- Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック をインストールする

  Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック は、 Visa ガイドラインに従って、異議申し立ておよび異議申し立ての分類ルールを取り入れるためのアンケートを提供します。Visaコアルールとと Visa製品とサービスルールに基づいてチャージバック適格性ルールを実行します。

- Set up Verifi Spoke

  Verifi スポークを使用して Verifi CDRN API スイートと統合し、API 呼び出しを実行して異議申し立てを早期に解決します。

- Set up Mastercard spoke

  Mastercard がカード決済ネットワークプロバイダーである場合は、Mastercard スポークをインストールします。スポークを使用して、 Mastercardとのカード異議申し立てを管理します。Mastercardスポークアクションを活用して、トランザクション照会の実行、デジタルインサ

自動翻訳

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

イトの注文、マーチャントとのコラボレーション、およびセキュリティを強化したその他の機能の実行を行います。

- Set up Ethoca spoke

  Ethoca スポークを使用して、Ethoca Consumer Clarity API と統合します。

- Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック をインストールする

  Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック は、 Mastercard ガイドラインに従って、異議申し立ておよび異議申し立ての分類ルールを取り入れるためのアンケートを提供します。Mastercardルールに基づいてチャージバック適格性ルールを実行します。

- Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) をインストールする

  Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) は、異議申し立てケースを効果的に監視し、必要なアクションを実行するように設計されています。このアプリケーションは、規制 E (Reg E) および規制 Z (Reg Z) に関連する SLA 定義を提供し、ライフサイクル中に異議申し立てケースを追跡します。異議申し立て管理アプリケーションの SLA 定義と、リスクがあるまたは違反している異議申し立てケースを追跡するためのランディングページのメトリクスを提供します。

- インストール FSO の Now Assist

  FSO の Now Assistをインストールして、生成 AI 機能を活用します。

  - でのケースの要約の構成 FSO の Now Assist
  - FSO の Now Assist での 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み の構成

## 次に探索する内容

カード異議申し立てデータモデルの詳細については、「 カード異議申し立てデータモデル」を参照してください。

## ポータルでの異議申し立ての取り込みについて

ポータルで ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) のカード異議申し立てを取り込み、ケースフロープロセスのステップバイステップのガイダンスを取得します。各ステージとその関連タスクを正常に完了するために必要なすべての情報が含まれています。

カード所有者は、 ファイナンシャルサービスオペレーション カード異議申し立てプレイブックを使用して、ポータルから異議申し立てケースを直接作成できます。このプレイブックは、異議申し立てプロセスをナビゲートするのに役立つ詳細なステップバイステップガイドを提供します。

ポータルのカード異議申し立てプレイブックを使用する主なメリット:

- 異議申し立て中のトランザクションの選択、アンケートへの回答、補足ドキュメントのアップロード、異議申し立ての進捗状況のシームレスな追跡に役立つステップバイステップのプロセスにより、カード名義人のエクスペリエンスを簡素化します。異議申し立てカテゴリに基づいて、関連するアンケートが自動的に選択されます。
- カード名義人が異議申し立て中のケースのステータスに関する最新の更新を監視し、異議申し立てトラッカーを使用してケース全体で更新を提供できるようにします。
- カード名義人が要求されたタスクを迅速かつ正確に追跡して完了できるように支援することで、ケースの解決時間を短縮します。

自動翻訳

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

異議申し立ての取り込みプロセス

異議申し立ての取り込みプロセスは、カード異議申し立ての詳細をキャプチャするために必要な関連情報をキャプチャするように設計されています。

## 異議申し立ての取り込みについて

異議申し立ての問診票フォームは、カードネットワークに申し立てを送信する前に必要なすべての情報を収集するように設計されています。このフォームには、ケースタイプに基づいて異議申し立て理由コードを特定するのに役立つさまざまな質問と、「このトランザクションの何が間違っていますか?」、「トランザクションを承認しましたか?」などの特定の質問に対する回答が含まれています。

イベント照会アプリケーションは、異議申し立ての原因となったイベントの包括的な概要を提供します。イベント照会アプリケーションの仕組みと異議申し立て入力フォームのカスタマイズ方法については、「 異議申し立ての取り込みに関する追加の質問を構成する」を参照してください。

取り込みプロセスによりデータ収集が簡素化され、異議申し立てエージェントが取り込みを完了し、理由コードをマッピングし、チャージバック適格性を評価することが容易になります。この簡素化されたアプローチにより、すべての関連情報が効率的に取得され、紛争解決プロセス全体が強化されます。

## イベントお問い合わせ申込みについて

イベント照会アプリケーションは、すべての質問を保存し、各異議申し立ての詳細な情報を収集するのに役立つ取り込みプロセスを自動化します。これにより、処理が合理化され、効率が向上します。

イベント照会の主なテーブルは次のとおりです。

問診票フォーム [sn_evnt_inq_qtn]

FSO カードオペレーションの異議申し立て取り込みテーブルのベーステーブルとして機能します。

問診票フォームラベル [sn_evnt_inq_question]

特定のテーブルの特定のフィールドのラベルを提供し、アドミニストレーターはそのマッピングを行うことができます。

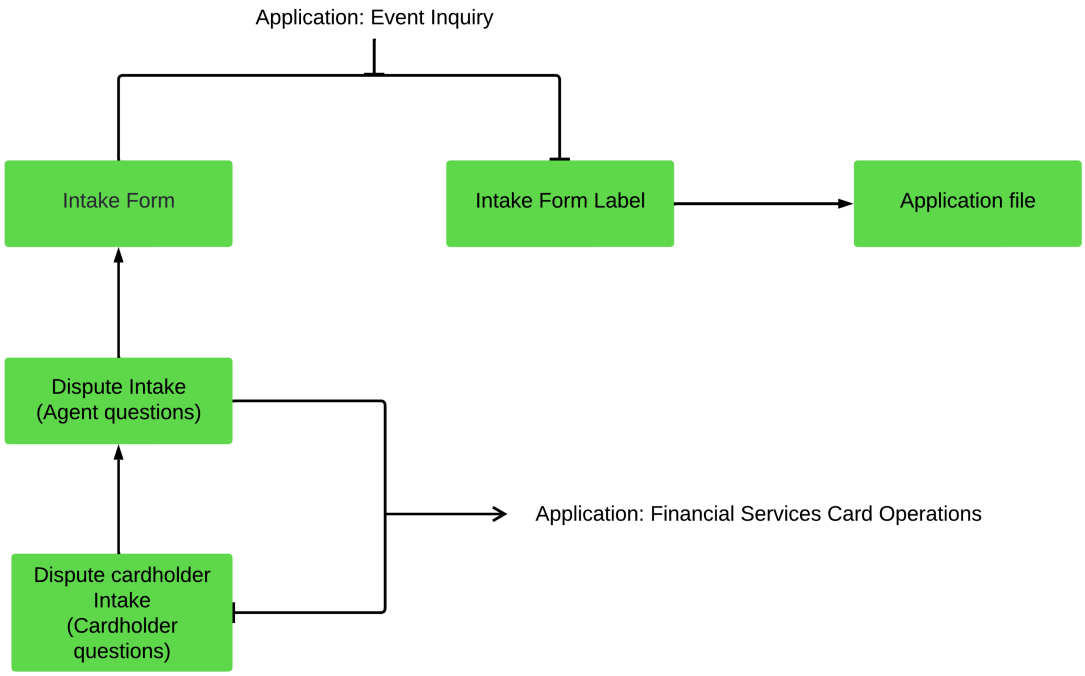
## アンケートデータモデル

異議申し立ての取り込みフォームが異議申し立ての取り込みテーブルに拡張されました。テーブルにはカード名義人とエージェントの両方に関連する質問が含まれていますが、異議申し立てカード名義人の取り込みテーブルはカード名義人関連の質問に対応しています。以前は、これらのテーブルは Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックの一部でしたが、その依存関係は削除されました。現在は [ ファイナンシャルサービスカードオペレーション] で利用可能なため、このアプリケーションをインストールしたすべての顧客が自動的にアンケートにアクセスできます。

自動翻訳

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

アンケートデータモデル




## 汎用アンケート設計の利点

汎用のアンケートデザインを使用することで、さまざまなカードネットワーク間での異議申し立て解決プロセスが簡素化されます。各カードネットワークには、特定のトランザクションに関する固有の質問があります。顧客が異議申し立てを開始し、トランザクションを選択すると、ケースプレイブックで一連の一般的な質問がトリガーされます。1 つのケースに複数のトランザクションを含む異議申し立ての場合、汎用アンケートは異議申し立てに関するインサイトを収集するための統一されたアプローチを提供します。複数の取引に関する異議申し立てが発生すると、システムはこのセットを取引固有の質問で更新し、取引の適切なネットワーク ID に関連する質問のみが行われるようにします。もともと、アンケートプロセスがあったのはVisaだけでしたが、これを他のカードネットワークに再利用しました。

一般的なアンケートデザイン:

- トランザクションのネットワーク ID に関連する必要な質問のみをすることで、顧客とエージェントの両方のエクスペリエンスを向上させます。
- 異なるトランザクションネットワーク間で標準化された質問をシームレスに収集し、必要に応じてネットワークごとに簡単に更新できます。
- 複数のトランザクションネットワークにわたるデータモデルを簡素化し、関係するネットワークに関係なく異議申し立て処理を最適化します。

### 異議申し立ての取り込みに関する追加の質問を構成する

異議申し立てを開始したときに異議申し立てエージェントまたはカード名義人に表示されるアンケートを構成します。

#### 始める前に

必要なロール: admin および sn_bom_credit_card.admin。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. イベント照会アプリケーションを検索します。

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

イベント照会アプリケーションは、すべての質問を保存し、取り込みプロセスを自動化します。これは、特定の要求の詳細情報を収集するのに役立ちます。詳細については、「異議申し立ての取り込みプロセス」を参照してください。このアプリケーション内には、次の 2 つのテーブルがあります。

- 問診票フォーム [sn_evnt_inq_qtn]
- 問診票フォームラベル [sn_evnt_inq_question]

3. [問診票フォームラベル] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] セクションから [リストを表示] を選択します。
5. [列名] フィールド内でis_cardholder_denies_authorizing_indを検索して、テーブルがどのように機能するかを示します。
   [問診票フォームラベル] テーブル内に 2 つのテーブル名エントリが表示されます。
   - 異議申し立て取り込みテーブルに関連付けられたラベルは、ファイナンシャルサービスワークスペースから異議申し立てエージェントに表示されます。
   - カード名義人の異議申し立て取り込みテーブルに関連付けられたラベルは、ポータルで取り込む際にカード名義人に表示されます。

   この例では、ユーザーごとに文言を変更できますが、この場合は、両方のラベルを同じ列 ( is_cardholder_denies_authorizing_ind) に接続したままにします。
6. アンケートの新しいラベルを追加するには、[ 新規 ] を選択します。
7. 新しいラベルの必須フィールドに入力し、[ 送信] を選択します。

### ポータルでの異議申し立ての取り込みカード異議申し立てケースを作成e

連絡先でもコンシューマーでも、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかでカード異議申し立てケースを作成できます。

## プロセスの概要

カード異議申し立てプレイブックは、次のステップを示し、送信プロセスの進捗状況を示し、完了する必要がある残りの手順の概要を示すフローをガイドします。情報をすばやく正確に入力するのに役立つオプションを提供します。送信前にケースを断続的に保存し、トラッカーからケースにアクセスして作業を再開することもできます。ケースを送信した後、次の場所に移動して、ケースリストからプレイブックにアクセスできます。 要求 > 全ての要求.

## ワークフローステップ

カード名義人がポータルの異議申し立て取り込みからカード異議申し立てケースを作成する方法を見てみましょう。カード名義人は次のアクションを実行します。

1. カード異議申し立てケースを作成します。

   カード名義人は、ポータルランディングページまたはポータルメニューヘッダーのいずれかに移動して要求を作成します。要求の作成方法の詳細については、次を参照してください。 サービスカタログからのカード異議申し立てケース要求の作成

2. 異議申し立てを開始します。

   カード名義人は、異議申し立てを開始する金融口座を選択します。次に、金融口座のトランザクションのリストから異議申し立て済みのトランザクションを選択し、質問に答えることで異議申し立てカテゴリを決定するための追加情報を提供します。アクティビティのさまざまなステージの詳細については、「 異議申し立ての開始」を参照してください。

自動翻訳

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

> **注:**
> 異議申し立てカテゴリが不正の場合、カード名義人は、複数のトランザクションに異議が申し立てられているときに、トランザクションリストから追加のトランザクションを選択できます。

3. 異議申し立てアンケートに記入します。

   カード名義人は、質問に回答することで異議申し立てアンケートを完了します。

4. ドキュメントをアップロードします。

   カード名義人は、注文の詳細、請求書、関係者間の会話などのサポートドキュメントをこのステップにアップロードします。

5. レビューのためにケースを送信します。

   カード名義人は異議申し立て金額を確認し、異議申し立て中のトランザクションに関するコメントを追加してから、レビューのためにケースを送信します。詳細については、「異議申し立ての調査」を参照してください。

> **注:**
> アプリケーションを送信する前に、ドラフトとして保存しておいて、後で戻って完了することができます。保存すると、下のケースリストでドラフトを確認できます 要求 > 全ての要求. 送信後、異議申し立てトラッカーでケースの更新を表示できます。異議申し立てトラッカーの詳細については、次を参照してください。 異議申し立てトラッカーを使用した要求のステータスの表示

### サービスカタログからのカード異議申し立てケース要求の作成

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからカード異議申し立てケース要求を作成するには、サービスカタログに移動します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.consumer または sn_customerservice.customer

手順

1. ポータルランディングページまたはポータルメニューヘッダーに移動し、次のいずれかのアクションを実行して、要求を作成します。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 要求 | ポータルのランディングページで、[何かを要求 **(Request Something)]** リンクを選択します。 |
| リクエスト | ポータルメニューヘッダーで、次に移動します: 要求 > 要求. |

2. サービスカタログを参照し、 サポート > 異議申し立ての報告.
   また、カテゴリフィルターを使用して、利用可能なアイテムをフィルタリングしたり、カタログを検索することもできます。
3. カード異議申し立てケースの取り込みページで、要求に関連する情報を入力します。
   プレイブック内のカード異議申し立てケースのさまざまなステージの詳細については、以下を参照してください。 異議申し立て管理
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

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



自動翻訳

### 異議申し立てトラッカーを使用した要求のステータスの表示

異議申し立てトラッカーを使用して、カード異議申し立てケース要求の進捗状況を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.consumer または sn_customerservice.customer

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのヘッダーで、 要求 > 全ての要求.
2. [自分のリスト] フィルターで、[ 自分の要求] をクリックします。
3. ケースリストでケースをクリックします。
4. 異議申し立て済みケースのステータスを確認し、異議申し立て中のトランザクションのリストを表示し、異議申し立てトラッカーで送信されたドキュメントを確認します。

## 異議申し立て管理の参照

アーカイブ異議申し立てサービスケースの管理について学習します。

### 異議申し立てサービスケースのアーカイブルールの管理

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションのカード異議申し立てサービスケーステーブルでプロビジョニングされたアーカイブルールを管理します。このルールにより、組織は異議申し立てサービスケースのアーカイブ要件を満たすことができます。デフォルトでは、2 年以上経過した非アクティブなケースは自動的にアーカイブされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
   ベースシステムにあるシステムアーカイブルールが表示されます。
2. 異議申し立てサービスケースのアーカイブルールを表示します。

   **注:**
   異議申し立てサービスケースのアーカイブルールでは、非アクティブで 2 年以上経過したケースは自動的にアーカイブされます。これは、カード異議申し立てサービスケーステーブル [sn_bom_credit_card_disputes_service] の異議申し立てサービスケースのデフォルトのベースシステムアーカイブルールです。必要に応じてアーカイブルールを変更できます。

   アーカイブルールとアーカイブレコードの詳細については、「 Archiving records 」を参照してください。

3. 必要に応じて、ルールとそのパラメーターを更新します。

# 異議申し立てサービス要求の管理

異議申し立て管理を使用すると、エージェントは個人と企業の両方のデビットカードとクレジットカードのアカウントに対して異議申し立てケースを作成し、異議申し立てのルーティングと不正関連アクティビティのプロセスを自動化できます。エージェントが個人および法人顧客の異議申し立てケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

異議申し立てサービスケースとそれに関連するタスクを使用して、顧客の異議申し立てケースを管理できます。顧客は、次のようないくつかの理由で、カード口座の取引に異議を唱えることができます。

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



自動翻訳

- 不正なトランザクション
- 不正行為
- 請求エラー
- 破損した商品、不十分な商品、または返品された商品の受領
- 異議申し立てのその他の正当な理由

## 自動ワークフロー

異議申し立て管理には、プロセスを簡素化する事前定義されたワークフローが組み込まれています。異議申し立てケースが開始されると、特定のケース要件に基づいて異議申し立て要求フローが自動的に生成されます。このワークフローは、次の要素に基づいています。

- ケースの開始ステージで提供される情報。
- 事前定義されたビジネスルールに従って行われる決定。
- 前のタスクから取得した入力。

異議申し立てケースにアサインされるタスクは、ケース内で更新された情報または意思決定によって決まります。これらの異議申し立てタスクは、専任の異議申し立てエージェントにアサインされ、マーチャントへの通知や暫定クレジットまたは最終クレジットの発行などのフォローアップアクションを実行するように求められます。

ケースを解決するために、エージェントは、調査の実行や、エージェントにアサインされたタスクのチャージバックの開始などのさまざまなアクティビティを実行します。ケースとそのタスクの両方が、アサインルールを使用してアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

詳細については、「異議申し立て管理」を参照してください。

## ダッシュボード

ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトをサービスオーナーに提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、カードオペレーション異議申し立て管理で使用できます。

## 財務調整

財務調整とは、一時 (暫定) クレジットの発行、取り消し、結果に基づく最終クレジットの適用など、異議申し立て中にアカウントに加えられた変更です。

ファイナンシャルサービスオペレーションでは、財務調整は、ポリシー、即時暫定クレジット、即時最終クレジット、およびクレジットなしによって異なります。

### 暫定クレジットを発行

カード名義人への一時的な暫定クレジットを開始します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

ケースが調査中であることを通知するために、一時的なクレジットがカード名義人に提供されます。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックでトランザクション ID を選択します。
   トランザクションに対して [調査 ] ステージが開始されます。
7. 暫定貸方の発行アクティビティで、払戻金額と詳細を入力します。
8. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。
9. プレイブックからタスクをクローズします。

## 即時最終クレジットを指定

カード名義人に直ちに最終クレジットを発行します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
ビジネスルールに基づいて、銀行はカード所有者に即時の最終クレジットを発行する決定を下すことができます。即時最終クレジットは、調査ステージで発行できます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. 調査プレイブックステージで [ 即時最終クレジット ] アクティビティを選択します。
7. 完了する直近の最終クレジットタスクを選択します。

自動翻訳

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

8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

### タスクの結果
タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。異議申し立てトランザクションはチャージバックステージに移行します。

## 顧客に最終クレジットを提供する

マーチャントの表明が発行銀行によって十分な裏付け証拠として承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて
マーチャントの表明が発行銀行によって十分な裏付け証拠として承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持し、最終的なクレジットが顧客に提供されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [ 最終クレジットを発行する ] アクティビティを選択します。
7. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
8. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。
9. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
10. プレイブックからタスクをクローズします。

### タスクの結果
顧客への最終クレジットが発行されると、トランザクションタスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。

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



自動翻訳

### 暫定クレジットを最終クレジットに変換

以前に顧客に発行された暫定クレジットを最終クレジット発行に変換します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

マーチャントの裏付けとなる表示の証拠が発行銀行によって十分に提供または承認されなかった場合、発行銀行はチャージバックを支持し、以前に顧客に発行された暫定クレジットは、顧客に発行された最終クレジットに変換されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [暫定クレジットを最終クレジットに変換 ] アクティビティを選択します。
7. 完了する暫定クレジットを最終クレジットに変換タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

#### タスクの結果

顧客への最終クレジットが発行されると、トランザクションタスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。

### 暫定クレジットを取り消し

銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

自動翻訳

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

### このタスクについて

暫定クレジットを取り消すオプションは、次のようなシナリオで暫定クレジットが顧客に発行された場合に存在します。

- 調査ステージ中:手動調査タスク中に、トランザクションが不正ではなかったと判断されます。
- チャージバックステージ中:発行銀行は、チャージバックが発生した後にマーチャントの表現の証拠を評価し、チャージバックを取り消す決定を下します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [ 暫定クレジットを取り消し ] アクティビティを選択します。
7. 完了する [暫定クレジットを取り消し] タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

### 次のタスク

「マーチャントに資金を返却」に進みます。

## カード異議申し立てケースの作成

エージェントは、カード異議申し立てを開始したり、顧客に代わって異議申し立てケースを作成して異議申し立てを報告したりすることができます。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector、または sn_bom_credit_card.contributor

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 異議申し立てサービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、カテゴリリストから [カード異議申し立てサービス ] を選択します。
5. [サービスを選択] リストから、[ 異議申し立てカードトランザクション] を選択します。
6. **[Create** (作成)] を選択します。

タスクの結果

- 異議申し立てサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。
- 異議申し立てエージェントは、ケースの開始フェーズを通じて作業を続行できます。「異議申し立ての開始」を参照してください。

## 異議申し立ての管理

Visa、Mastercard などのさまざまな統合を使用して、または統合なしで、異議申し立てケースを作成および管理します。

### カードネットワーク統合を使用しない異議申し立ての管理

カード異議申し立てケースを処理してケース情報を確認し、未処理のタスクが完了していることを確認し、サービス要求を解決します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
顧客が異議申し立ての解決を必要とする場合、ケースを作成する方法は 2 つあります。

- エージェントがケースを開始し、異議申し立てトランザクションの詳細を提供して、トランザクションのワークフローをトリガーします。
- 顧客が金融機関のカスタマーポータルから異議申し立てを申し立てます。(詳細については、 ポータルでの異議申し立ての取り込みについて を参照してください。ケースにアサインされた異議申し立てエージェントは、送信された詳細をレビューし、必要に応じて更新を行ってから、調査のためにケースを送信します。

異議申し立てエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースに関連付けられたタスクのステータスを更新します。タスクの更新に応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。1 つのケースに複数の異議申し立て済みトランザクションが関連付けられている場合、各トランザクションのワークフローが完了してクローズされるまで、ケースはオープンのままになります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク ] タブでも利用できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連するステップを通じてエージェントをガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 開始: このステージはアクティブであり、異議申し立てエージェントによってケースが作成されました 異議申し立てポータルを介してケースが送信された場合、顧客から提供された詳細が表示され、すべてのアクティビティが完了として表示されます。

     このステージでは、異議申し立て情報の入力、ドキュメントのアップロード、異議申し立てアンケートへの入力、ケースの送信を行うことができます。
   - レビュー :このステージはアクティブです 顧客異議申し立てポータルを通じて送信されたicase、

     このステージには、選択したトランザクションや異議申し立ての理由など、送信されたケースをレビューするための詳細が含まれています。追加の質問に回答して詳細情報を提供したり、正確性のために回答を変更したりすることもできます。
   - 処理中:このステージは異議申し立てケースが送信された後にアクティブになり、異議申し立て中の各トランザクションがタスクとしてワークスペースに表示されます。各異議申し立てトランザクションは、 調査、 チャージバック、 クローズの各ステージを進みます。
     - 調査 - このステージでは、回収オプションの決定、トランザクション金額の償却、即時最終クレジットの提供、異議申し立て前のコラボレーションのトリガー、暫定クレジットの開始、暫定クレジットの取り消しの決定、トランザクションの調査を行うことができます。
     - チャージバック:このステージでは、不正行為の報告、チャージバックの開始、マーチャントのレビューを行うことができます。
   - クローズ: ケースのすべてのアクティビティを完了したら、解決コードと解決メモを選択して、ケースをクローズとしてマークできます。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果
タスクが [完了してクローズ] に更新されます。

### 異議申し立ての開始

カードアカウントに関連付けられたトランザクションについて、 ファイナンシャルサービスカードオペレーション で異議申し立てケースを開始します。異議申し立て情報を入力し、異議申し立てア

自動翻訳

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

ンケートに記入し、サポートドキュメントをアップロードして、調査のためにケースを送信できます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
異議申し立てケースを作成することで、カードアカウントに関連付けられている 1 つ以上のトランザクションに異議を申し立てることができます。

新しい異議申し立てサービスケースを作成するには、「 カード異議申し立てケースの作成」を参照し、この手順をステップ 6 から続行してケースを開始します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を履行者にガイドします。
6. [ プレイブックを開始 ] ステージで、必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
7. プレイブックからタスクをクローズします。

## カード名義人取り込みからの異議申し立てのレビュー

異議申し立て取り込みポータルから顧客によって送信された ファイナンシャルサービスオペレーション の異議申し立てケースをレビューします。異議申し立て済みのトランザクションを検証し、異議申し立ての理由を更新し、レビュー後に調査のために送信することができます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。

自動翻訳

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

4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を履行者にガイドします。
6. [ プレイブックのレビュー ] ステージで、送信された情報を確認し、必要な調整を行います。

### 異議申し立ての調査

復旧オプションの決定、異議申し立て中のトランザクション金額の償却、即時最終クレジットの提供、マーチャントへの通知、暫定クレジットの開始、暫定クレジットの取消の決定、トランザクションの調査などのタスクを完了します。

### フレンドリー不正の検出

フレンドリー不正を検出し、異議申し立ての対象となっている金額、顧客関係、および検出ロジックの結果に応じて必要な対処措置を決定します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### このタスクについて

フレンドリー詐欺は、消費者が合法的に購入したが、後で取引に異議を唱え、それが不正であった、または製品またはサービスを受け取っていないと主張した場合に発生します。フレンドリー不正を正確に検出するために、異議申し立て中のトランザクションに事前定義された一連のルールが適用されます。

デフォルトでは、次の場合、取引にフレンドリー不正のフラグが付けられます。

- 同じマーチャントで行われました。
- Visaカードを使用して実施されました。
- 同じカード口座で行われました。
- 互いに 120 日から 365 日以内に発生します。
- アクティブな不正レポートや異議申し立てがない。
- 少なくとも 2 つの一致するコアデータ要素 (ユーザー ID、IP アドレス、配送先住所、デバイス ID / 指紋) があり、そのうちの 1 つは IP アドレスまたはデバイス ID / 指紋のいずれかです。

異議申し立てエージェントは、顧客とやり取りするためのコミュニケーションテンプレートを変更するとともに、要求の拒否、クレジットの発行、またはチャージバックの続行を行うことができます。

異議申し立てエージェントは、 FSO の Now Assist の [友好的な詐欺の解決を支援] 異議申し立てエージェントワークフローを使用して、提案されたアクションを提供し、顧客の応答のドラフトを作成することもできます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。

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



自動翻訳

まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。

5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックでトランザクション ID を選択します。
   トランザクションに対して [調査 ] ステージが開始されます。
7. 不正に対して定義されたルールに基づいてフレンドリー不正が検知された場合、[ 不正を検出 **(Detect friendly fraud** )] アクティビティが [調査 ] ステージに表示されます。
8. トランザクションの詳細と 証拠 が表示されます。
   FSO の Now Assist のフレンドリー不正 AI エージェントが有効になっていて、エージェントワークフローのルールに基づいてトリガーされた場合、AI エージェントは正当な理由とともに異議申し立ての推奨事項を提供します。AI エージェントは、 Now Assist パネルを使用して異議申し立てエージェントをガイドし、適切なアクションを選択し、オプションを選択する理由を提供します。

   詳細については、「でのエージェントワークフローの使用 FSO の Now Assist」を参照してください。
9. 次のオプションのいずれかを選択します。

### 関連情報

FSO の Now Assist

エージェント AI を使用したフレンドリー不正の解決

## 顧客とのコミュニケーションの管理

フレンドリー詐欺などの異議申し立てに関する決定について、顧客に応答とフィードバックを提供します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて

[フレンドリー不正の検出 **(Detect friendly fraud)**] アクティビティで [異議申し立てトランザクションを拒否 **(Decline dispute transaction)**] オプションを選択すると、[顧客コミュニケーション] アクティビティが表示されます。カスタマーフィードバックと理由を提供します。応答を承認または拒否できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックでトランザクション ID を選択します。

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



自動翻訳

トランザクションに対して [調査 ] ステージが開始されます。

7. [カスタマーコミュニケーション] アクティビティを選択します。
8. 顧客の意思決定で [承認] または [拒否] を選択します。
   - 顧客の決定が承認されたら、 顧客フィードバック を提供し、[ 完了としてマーク] を選択します。異議申し立ては [完了してクローズ] としてマークされます。
   - 顧客の決定が却下された場合は、 顧客にフィードバックを提供します。[ アクション ] セクションで、次のいずれかを選択します。

### 参加しているマーチャントアラートをレビュー

カードトランザクションの異議申し立てについてマーチャントに警告します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

トランザクション異議申し立ての調査ステージ中に、このタスクは異議申し立て中のトランザクションについてマーチャントに警告します。マーチャントは、異議申し立て済みのトランザクションを解決するか、異議申し立ての解決を拒否するかを選択できます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を履行者にガイドします。
6. オプション: Visa と統合されたケースプレイブックで、[ 処理 中] タブを選択し、トランザクション ID を選択します。
7. 調査プレイブックステージで [参加しているマーチャントアラートのレビュー **(Review participating merchant alerts)**] アクティビティを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
   [ マーチャント応答 ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 承認された異議申し立て:マーチャントは顧客との異議申し立てを解決することを選択しました。
   - 拒否された異議申し立て:マーチャントは顧客との異議申し立ての解決を拒否します。
9. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。



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

10. 次のアクションのいずれかを選択します。

### タスクの結果

タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。トランザクションの結果は、マーチャントの決定によって異なります。

- マーチャントが顧客との異議申し立てを直接解決した場合、トランザクションは [完了してクローズ] の結果に移行します。
- マーチャントが顧客との異議申し立ての解決を拒否した場合、トランザクションの異議申し立ては [対応中] ステータスのまま、異議申し立てプロセスのワークフローステージを進みます。

#### 不正を報告

トランザクションの潜在的な不正をカードネットワークに報告します。手動調査中にトランザクションに対して潜在的な不正のフラグが立てられた場合、トランザクションにはワークフロー内の不正レポートタスクが含まれます

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、作業するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. プレイブックの [ 処理 中] タブのトランザクションレベルで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションに対して [調査 ] ステージが開始されます。
8. [不正行為を報告] アクティビティを選択します。
9. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
10. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。
11. [不正行為を送信] を選択します。
12. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

### タスクの結果

ポリシールールに応じて、タスクは次のアクティビティに移動します。ポリシールールに基づいて、次のアクティビティが表示されます。

#### ポリシールール

| ポリシールール | 表示されたアクティビティ |
|---|---|
| 即時暫定クレジット | 顧客に暫定クレジットを発行 |
| 即時最終クレジット | 復旧オプションを設定 |

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



自動翻訳

ポリシールール (続く)

| ポリシールール | 表示されたアクティビティ |
| --- | --- |
| クレジットなし | アラートマーチャントタスク |
| 拒否 | ケースが拒否されました |

### 最終クレジットを提供するための回収オプションの決定

復旧オプションタスクを完了して、カード顧客への最終的なクレジットが提供されるトランザクションのチャージバックを続行するかどうかを選択します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### このタスクについて

チャージバックは銀行が開始し、カードプロバイダーが詐欺的または異議申し立て中の取引で失われた資金の顧客への返還をマーチャントに要求したときに追求されます。チャージバックが追求されない場合、エージェントはトランザクションを拒否するか償却するかを選択します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. 調査プレイブックステージで [復旧オプション ] アクティビティを選択します。
7. 完了する復旧タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。

   - [ チャージバックを続行 ] フィールドで、決定がマーチャントからのチャージバックを続行するかどうかを選択します。
   - [ 異議申し立てを拒否 ] フィールドで、異議申し立てを拒否するかどうかを選択します。

9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
11. プレイブックからタスクをクローズします。

自動翻訳

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

タスクの結果

- 異議申し立てを拒否する決定が下された場合、トランザクションタスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- チャージバックを実行することが決定された場合、トランザクションに関連するタスクがチャージバックステージでトリガーされます。

### トランザクションを調査

マーチャントがトランザクション異議申し立てを拒否した場合、ケースは手動調査タスクに進む可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. オプション: [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. 調査プレイブックステージで [ トランザクションを調査 ] アクティビティを選択します。
8. [ チャージバックを続行 ] ドロップダウンリストでチャージバック要求を作成するかどうかを選択します。
   - `はい` :マーチャントからのチャージバックを追求します。
   - `いいえ` :マーチャントからのチャージバックを追求しません。
9. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
10. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。
11. オプション: [更新] を選択して、変更を保存します。
12. **[Continue** (続行)] を選択します。
    チャージバックの適格性が [`いいえ`] で、エージェントが [チャージバックを続行 ] の値を [はい] に設定すると、ケースはレビューおよび承認のために異議申し立てマネージャーに送信されます。マネージャーがタスクを承認すると、ユーザーエージェントは異議申し立てを続行できます。
13. [異議申し立てを開始] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
異議申し立てが開始された。

### チャージバックの開始

チャージバックの開始、顧客へのクレジットの提供、マーチャントへの返金などのタスクを完了します。

### カードネットワークに不正を報告する

トランザクションの潜在的な不正をカードネットワークに報告します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
手動調査中に取引に対して潜在的な不正のフラグが立てられた場合、取引にはワークフロー内に不正報告タスクが含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで不正行為 レポート アクティビティを選択します。
7. 完了する詐欺報告タスクを選択します。
8. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. タスクフォームからタスクをクローズします。

タスクの結果
不正にフラグが付けられている場合、以前にトリガーされていなければ、 カードのブロックと再発行 タスクがトリガーされます。トランザクションは [チャージバックを開始] ステージに移行します。

### チャージバックを開始し、マーチャントから資金を回収

カードネットワーク発行者が顧客に入金する要求を開始します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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



自動翻訳

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて
手動調査の結果、チャージバックが開始され、マーチャントからトランザクション資金を回収するタスクが作成される可能性があります。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [チャージバックを開始し、マーチャントの応答を入力 ] アクティビティを選択します。
7. フォームで、入力されたフィールドを確認し、収集した他の関連情報を追加します。
8. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
9. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
10. 要求を送信するには、[ チャージバックを開始] を選択します。
11. マーチャントの応答を記録します。
12. [ タスクをクローズ ] を選択して、プレイブックからタスクをクローズします。

### タスクの結果
タスクのステータスが [完了してクローズ] ステータスに移行します。かつ：

- マーチャントの銀行は、発行銀行にクレジットを提供するかどうかを決定します。

  **注:**
  マーチャントの銀行から入金された資金の追跡は、 ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションの外部で行われます。アプリケーションには、該当するカードネットワークとの統合が必要です。

- マーチャントがトランザクションの証拠を提供してチャージバックを拒否することも、マーチャントがチャージバックを受け入れて顧客に資金が入金されるようにすることもできます。

### 次のタスク
マーチャントが表明している場合は、 マーチャントのレビュー表示に進みます。それ以外の場合は、 顧客に最終クレジットを提供する または 暫定クレジットを最終クレジットに変換に進みます。

自動翻訳

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

マーチャントのレビュー表示

チャージバック要求中にマーチャントから提供された表示の証拠を確認します。表示は、企業が疑問視されている料金が有効であり、消費者の料金を取り消すべきではないことを証明できるプロセスです。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
マーチャントがチャージバックに同意しない場合、チャージバックに異議を唱え、表示によってトランザクションが取得銀行に対して有効であるという主張を裏付けるために、表示証拠を提出することができます。発行銀行は証拠をレビューし、異議申し立て中の取引に対するさらなる措置を決定します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージで [ マーチャント表示のレビュー **(Review merchant representment** )] アクティビティを選択します。
7. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
8. オプション: [更新] を選択して、変更を保存します。
9. **[Continue** (続行)] を選択します。
   マーチャントの表明が承認されない場合、ケースはレビューと承認のために異議申し立てマネージャーに送信されます。
10. プレイブックからタスクをクローズします。

タスクの結果
タスクのステータスが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

表示が受け入れられ、トランザクションに暫定クレジットがある場合は、 暫定クレジットを取り消しに進みます。暫定的なクレジットなしで表示が受け入れられた場合は、 マーチャントに資金を返却に進みます。

表示が受け入れられない場合は、 顧客に最終クレジットを提供する または 暫定クレジットを最終クレジットに変換に進みます。

自動翻訳

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

### マーチャントに資金を返却

表示証拠が承認された場合、マーチャントは返金されます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

表示のレビュータスク中にマーチャントに返金する決定が選択された場合、ワークフローでマーチャントに資金を返却タスクがトリガーされます。発行銀行は、チャージバックが発生した後にマーチャントの表現の証拠を評価し、チャージバックを取り消す決定を下した後、トランザクションに関連付けられた資金をマーチャントに返します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. チャージバックプレイブックステージでマー チャントに資金を返却 アクティビティを選択します。
7. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
8. タスクに詳細を入力したら、[ 更新] を選択します。
9. プレイブックからタスクをクローズします。

#### タスクの結果

タスクが [完了してクローズ] ステータスに更新されます。トランザクションがケースの解決される唯一のトランザクションまたは最後のトランザクションである場合、ケースは [クローズ] ステージに移動します。詳細については、「カード異議申し立てのクローズ」を参照してください。

### カード異議申し立てのクローズ

カード異議申し立てケースのすべてのタスクを完了した後、クローズプレイブックステージで最終的な詳細を追加してケースをクローズできます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [クローズプレイブック] ステージをクリックして、[ケースをクローズ] ビューを表示します。
6. ケースの結果を示す [解決コード ] を選択します。
7. [ 解決メモ ] フィールドにクローズメモを入力します。
8. プレイブックからケースをクローズします。

### と統合された異議申し立ての管理 **Visa**

カード異議申し立てプロセスを最適化するために、プレイブックは Visaと通信するサブフローと統合され、最初の異議申し立ての提起から最終的な解決までのエンドツーエンドの異議申し立てライフサイクルをサポートします。これらのサブフローは、Visa のチャージバック期限を守り、異議申し立ての解決を確実に成功させるのに役立ちます。

この統合により、次のことが可能になります。

- カード名義人の購入照会の実施
- 特定のトランザクションを検索
- 関連トランザクションをリンク
- 不正行為を報告
- Visa ケースの作成
- チャージバックを開始
- 異議申し立てアンケートの送信

### 事前調停・調停について

Visa とのカード異議申し立てプレイブック統合は、事前調停および調停ワークフローをサポートしています。事前調停および調停ワークフローを開始して、発行者と取得者の間の未解決の紛争を解決します。

> **注:**
> プレイブックでは、「訴訟申し立て」という用語は、仲裁事件をVisaに提出することを指すために使用されています。

## ワークフロー

発行者または取得者のいずれかがVisaの仲裁裁定に満足できない場合、上訴を作成することもできます。

事前調停と調停は、次の 2 つのワークフローのいずれかに従います。

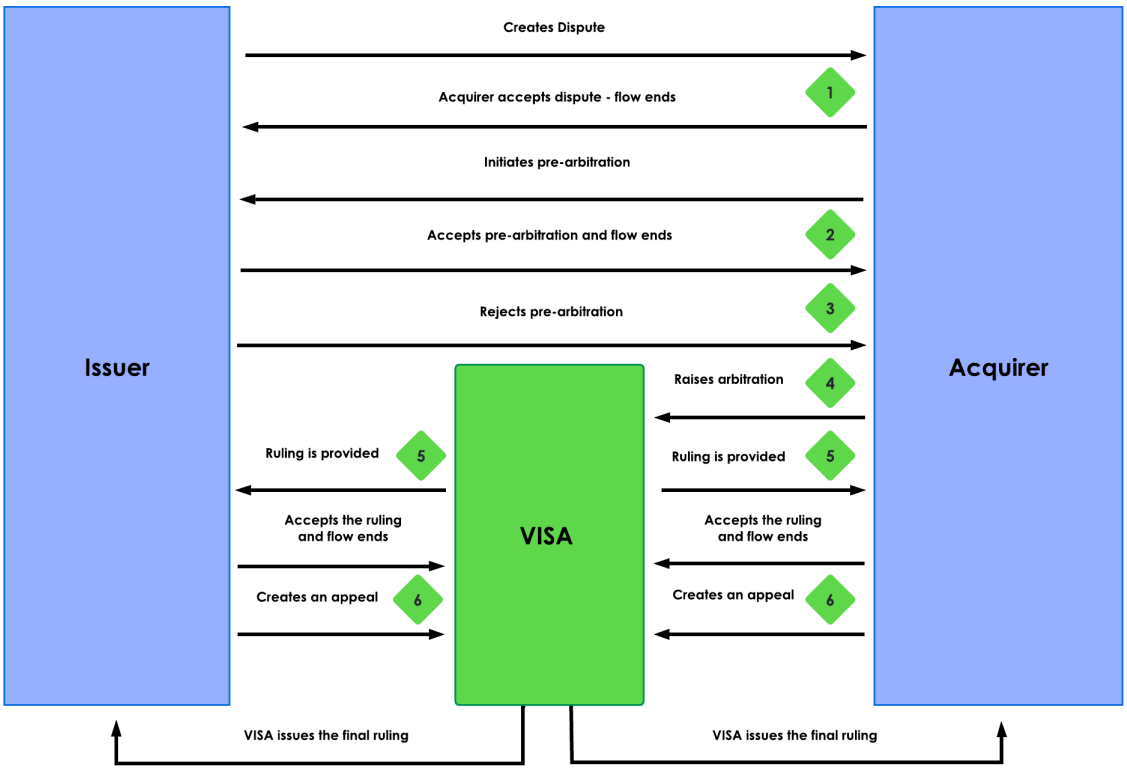
自動翻訳

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

| ワークフロー名 | 異議申し立てカテゴリ | 作成者 |
| --- | --- | --- |
| コラボレーション | • 処理エラー<br>• 顧客の異議申し立て | 発行者 |
| 割り当て | • 詐欺<br>• 認証 | 取得者 |

### 割り当てワークフローの概要

割り当てワークフローには、取得者が詐欺や承認に関する異議申し立ての事前仲裁および仲裁を開始することが含まれます。



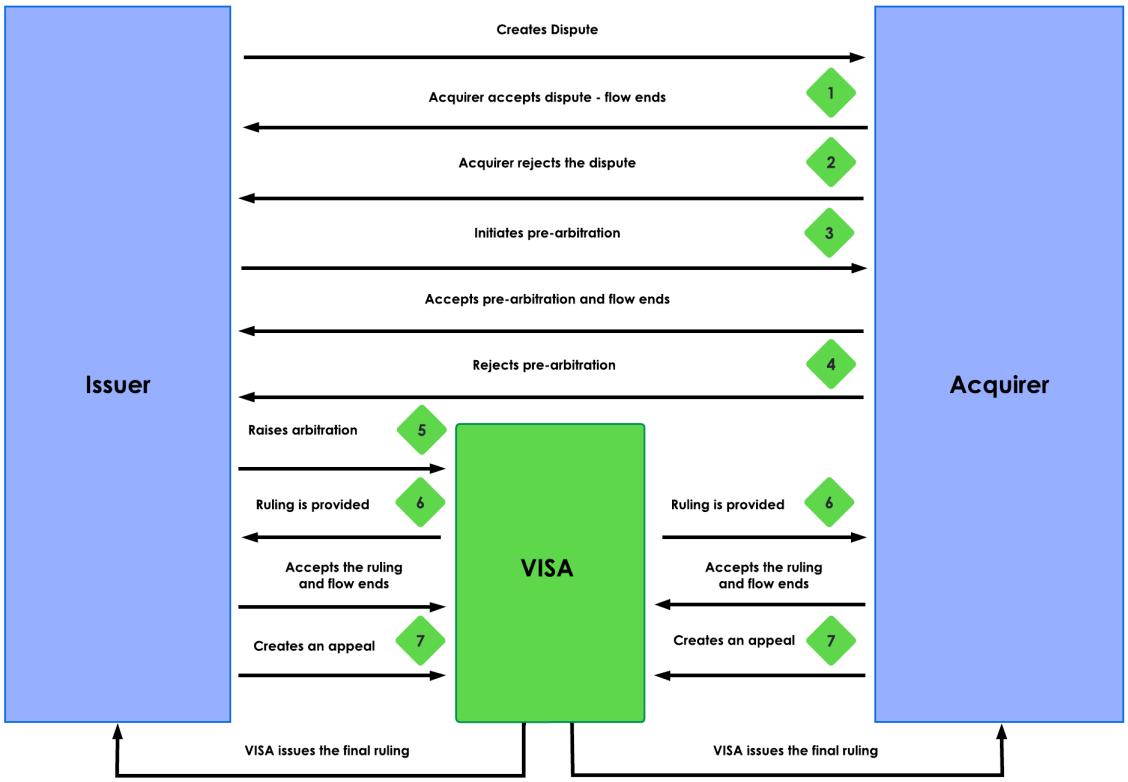

1. 発行者がトランザクションの異議申し立てを作成します。取得者がマーチャントに代わって異議申し立てを受け入れ、異議申し立てをクローズします。
2. 取得者が異議申し立てを受け入れない場合は、発行者に事前仲裁を申し立てることができます。発行者は事前調停を受け入れ、異議申し立てを終わらせることができます。
3. 発行者は、事前調停への対応アンケートに記入することにより、事前調停を拒否し、請求に異議を唱えることができます。
4. 取得者は、調停を続行しないことでフローを終了することを選択できます。あるいは、取得者は仲裁を進め、 Visaに訴訟を起こすことができます。 その後、 Visa 訴訟を受理し、裁定を下し、最終判決を下します。

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

5. Visa が最終的な裁定を提供します。発行者または取得者は裁定を受け入れ、訴訟は終了します。
6. どちらの当事者も、 Visaの不服申し立てガイドラインを満たしていれば、決定に異議を申し立てることができます。

### コラボレーションワークフローの概要

コラボレーションワークフローでは、発行者が事前仲裁および処理エラーや消費者異議申し立ての仲裁を開始します。




1. 発行者がトランザクションの異議申し立てを作成します。取得者は、マーチャントに代わって異議申し立てを完全に受け入れるか、部分的に受け入れるか、または拒否するかのいずれかの異議申し立て応答を送信できます。取得者が異議申し立てを完全に受諾した場合、異議申し立てはクローズされ、フローは終了します。
2. 取得者が異議申し立てを部分的に受諾または拒否した場合、フローは続行されます。
3. 発行者は、カード所有者と相談した後、取得者との事前仲裁を提出することを選択できます。
4. 取得者は、紛争を完全に受諾、部分的に受諾、または拒否することで、事前仲裁に対応できます。取得者が異議申し立てを完全に受諾した場合、異議申し立てはクローズされ、フローは終了します。
5. 取得者が異議申し立てを部分的に受諾または拒否した場合、フローは続行されます。発行者は、Visaに仲裁訴訟を起こすことを選択できます。
6. 事件は Visaに送られ、彼らは事件を裁定し、最終的な判決を下します。
7. どちらの当事者も、 Visaの不服申し立てガイドラインを満たしていれば、決定に不服を申し立てることができます。

自動翻訳

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

### 異議申し立てケースの開始

ファイナンシャルサービスワークスペースのカード異議申し立てプレイブックで異議申し立てケースを開始します。異議申し立ての詳細を入力し、異議申し立てアンケートに記入し、ドキュメントをアップロードし、調査のためにケースを送信します。

## カード名義人がカスタマーポータルで異議申し立てケースを作成

カード名義人が異議申し立てケースを開始すると、Visaトランザクションのカード異議申し立ての開始ステージには、次の主要なアクティビティが含まれます。

### カード名義人向けのプレイブックアクティビティ

| アクティビティ | 説明 |
|---|---|
| トランザクションを選択 | 異議申し立てのための金融口座とトランザクションの選択。 |
| 異議申し立ての理由 | トランザクションに異議を唱える理由。たとえば、認識されない請求や不正なトランザクション金額などです。 |
| トランザクションをさらに追加 | 不正異議申し立てカテゴリに表示されます。異議申し立てを受けているトランザクションが複数ある場合のトランザクションリストの追加トランザクション。 |
| 異議申し立てアンケートに記入 | 異議申し立て中のトランザクションに関連する詳細を提供するためのアンケート。 |
| ドキュメントのアップロード | ケースのサポートドキュメント。 |
| 異議申し立てを送信 | さらなる調査のための異議申し立てケースの送信。 |

## 異議申し立てエージェントが異議申し立てケースを作成します

異議申し立てエージェントが異議申し立てケースを開始すると、Visaトランザクションのカード異議申し立ての開始ステージには、次の主要なアクティビティが含まれます。

### 異議申し立てエージェントのプレイブックアクティビティ

| アクティビティ | 説明 |
|---|---|
| トランザクションを選択 | 異議申し立ての対象の顧客、異議申し立てカテゴリ、財務、およびトランザクションの選択。選択可能なトランザクションを表示します。 |
| トランザクションをさらに追加 | 異議申し立ての対象となる複数のトランザクション (該当する場合)。 |
| 関連トランザクションを選択 | 関連トランザクションマーチャント取り消しまたは追加の異議申し立て処理を通じて解決します。 |
| 異議申し立てアンケートに記入 | ケースレベルでのトランザクション固有の質問への回答。 |
| 追加のトランザクションの質問を入力してください (複数のトランザクション) | 複数の異議申し立て中のトランザクションに関するトランザクションレベルでのトランザクション固有の質問。 |

自動翻訳

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

異議申し立てエージェントのプレイブックアクティビティ (続く)

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| ドキュメントのアップロード | (オプション)ケースのサポートドキュメント。 |
| 異議申し立てを送信 | さらなる調査のための異議申し立てケースの送信。 |

### 異議申し立てケースのレビュー

ファイナンシャルサービスカードオペレーションで、カスタマーポータルからカード名義人から送信された異議申し立てケースを確認します。異議申し立て済みのトランザクションおよび関連するトランザクションを検証し、異議申し立て理由を更新し、複数のトランザクションがある場合にトランザクションレベルのアンケートに記入し、調査のためにケースを送信できます。

異議申し立てエージェントがポータルからケースをレビューすると、カード名義人が選択したトランザクションを表示および編集できます。エージェントは、異議申し立て理由の確認、トランザクションの変更、異議申し立てカテゴリの更新、異議申し立ての回答の変更を行うこともできます。

レビューステータスのアクティビティ

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| レビュー取り込み | 異議申し立ての理由を確認し、選択したトランザクションを変更し、異議申し立てカテゴリを更新して、異議申し立ての回答を変更します。 |
| 関連トランザクションを選択 | 関連トランザクションとそのすべての詳細のリストを表示します。 |
| 追加の質問 | 追加の回答が必要な質問に回答します。 |
| 追加のトランザクションの質問を入力してください (複数のトランザクション) | 複数の異議申し立て中のトランザクションについて、トランザクション固有の質問にトランザクションレベルで回答します。 |
| 調査用に送信 | 調査のためにケースを送信する前にコメントを入力し、ケースを送信して調査プロセスを開始します。 |

### カード異議申し立てトランザクションに関する異議申し立てケースの処理 プレイブック

カード異議申し立てプレイブックの [ 処理 中] タブ では、カード異議申し立てケースのすべての異議申し立て済みトランザクションがダッシュボードに表示されます。このタブには、異議申し立て金額、トランザクション日時、マーチャント、トランザクションステータス、現在のアクティビティ、アクティビティ SLA などのトランザクション情報も表示されます。

異議申し立てケースが送信されると、異議申し立て中のトランザクションごとにプレイブックが生成されます。各トランザクション異議申し立てプレイブックには、 調査 ステージと チャージバック ステージが含まれています。異議申し立てが進むにつれて、適切なステージがそれぞれ更新されます。トランザクションレベルのプレイブックを開くには、トランザクション ID を選択します。

関連情報

異議申し立てまたは請求の要約 ケースケースの要約付き

### 調査ステージ

カード異議申し立てプレイブックの調査ステージでは、暫定クレジットの発行、参加しているマーチャントアラートの確認、トランザクションの調査などのタスクを実行します。

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



自動翻訳

異議申し立てエージェントは、トランザクションプレイブックのさまざまなアクティビティを通じて異議申し立て済みトランザクションを管理します。カード異議申し立てプレイブックの調査ステージには、次の主要なアクティビティが含まれています。

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| 不正を報告 | 異議申し立てカテゴリが [不正行為] の場合の不正行為レポートアクティビティ。 |
| 暫定クレジットを発行 | IPC の対象となるトランザクションの暫定クレジット。 |
| 最終クレジットを提供するための回収オプションの決定 | 即時最終クレジット (IFC) の対象となるトランザクションの回収オプション。 |
| 即時最終クレジット (IFC) | 回収オプションを設定した後の IFC の対象となる取引の最終クレジット。 |
| 参加しているマーチャントアラートをレビュー | マーチャントアラートとオプション 却下された異議申し立て を続行するか、 異議申し立てを受け入れて ライフサイクルを終了してクローズに移動します。 |
| トランザクションを調査 | トランザクションの調査と、チャージバックを追求するか、トランザクションのライフサイクルを終了するかのオプション。 |

チャージバック適格性ルールが不適格と評価され、[ チャージバックを続行 ] が [はい] に設定されている場合、システムは異議申し立てマネージャーの承認要求をトリガーします。マネージャーは承認タスクをレビューし、[ 承認 ] を選択して続行するか、[ 却下 ] を選択して調査タスクに戻ることができます。マネージャーが承認すると、異議申し立てエージェントは異議申し立てケースを続行します。

### チャージバックステージ

このステージでは、不正行為の報告、チャージバックの開始、異議申し立てトランザクションの関連付け、マーチャントの表明証拠のレビュー、事前調停の作成とレビュー、訴訟申し立てを行うことができます。 Visa トランザクションは、事前調停と調停の 2 つのワークフロー (コラボレーションワークフローと割り当てワークフロー) で構成されています。

コラボレーションワークフローでは、発行者は、処理エラーや消費者の異議申し立てなどの異議申し立てカテゴリの事前調停と仲裁を開始します。割り当てワークフローでは、異議申し立てカテゴリが [詐欺 ] または [承認] のいずれかである場合に、取得者が事前調停と調停を開始します。

### コラボレーション異議申し立てワークフロー

コラボレーションワークフローでは、異議申し立てエージェントが消費者の異議申し立てと処理エラーの解決に取り組みます。このワークフローでは、発行者は事前調停と調停の開始を選択でき、取得者はこれらのイベントに対応できます。

トランザクションプレイブックは、異議申し立てエージェントがVisaコラボレーションワークフロー内で消費者の異議申し立てや処理エラーを処理するのに役立ちます。プレイブックには、チャージバックの開始、異議申し立てへの対応のレビュー、事前調停および調停タスクの管理などの主要なアクティビティが含まれています。

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

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| チャージバックを開始し、マーチャント応答を入力 | 1. チャージバックプロセスが開始され、マーチャントの応答がレビューのために Visa 送信されます。<br>2. バッチキューがトリガーされると、トランザクションは [対応中] に移行します。バッチキューの構成方法の詳細については、「Visa キュースケジューラーフローの構成」を参照してください。 |
| 異議申し立てトランザクションを関連付ける | 関連トランザクションと異議申し立てへの対応により、事前調停が必要かどうかが決定されます。 |
| 異議申し立てへの対応の審査と事前調停の開始 | 1. 異議申し立てに対するマーチャントの応答レビューと事前調停の開始。<br>2. バッチキューがトリガーされた後、事前調停への対応が受信されます。 |
| 事前調停への対応のレビューと訴訟申し立ての作成 | 1. 事前調停への対応を検討し、未解決の場合は調停を申し立てるかどうかを決定します。<br>2. バッチキューがトリガーされた後、調停の応答が受信され、トランザクションは [対応中] に移行します。 |
| 訴訟申し立てへの対応をレビューし、決定に対して上訴する | 1. 仲裁の決定を検討し、未解決の場合は、上訴を進めることを決定します。<br>2. バッチキューがトリガーされた後、調停の応答が受信され、トランザクションが [対応中] に移行します。<br>注:<br>要請は、取得者または発行者のいずれかが作成できます。 |
| 要請を提出する訴訟のレビュー | 要請の決定 応答を確認して解決済みまたは未解決としてマークし、トランザクションの次のステップを決定します。 |
| 暫定クレジットを最終クレジットに変換 | ケースが解決されると、暫定クレジットを最終クレジットに変換し、タスクをクローズします。 |
| 暫定クレジットを取り消し | 前のタスクで [取り消し ] が選択されている場合は、[即時暫定クレジット] のみの暫定クレジットの取り消し。この後、タスクをクローズします。 |

自動翻訳

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

### チャージバックを開始し、マーチャント応答を入力

これは、 チャージバック ステージのコラボレーション異議申し立てワークフローの一部です。カードネットワーク発行者が顧客にカードネットワークを入金するためのチャージバック要求を開始し、マーチャントからの応答を待ちます。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. [チャージバックを開始し、マーチャントの応答を入力 **(Initiate chargeback and fill merchant response)**] アクティビティを選択します。
8. チャージバック理由コードと異議申し立て金額が表示されます。
9. 詳細を確認し、その他の詳細を追加します。
10. [チャージバックを開始] を選択して要求を送信します。

#### タスクの結果
開始ステージのアンケートデータがVisaに送信されます。この待機期間中、タスクは [ 外部情報待ち ] ステータスに設定され、フォームは読み取り専用に設定されます。応答を受信すると、トランザクションのステータスが [対応中] に変わります。アクティビティストリームには、 Visa への要求が成功したかどうかが表示されます。要求が失敗した場合は、[ 再トリガー ] オプションが再試行されているように見えます。

#### 次のタスク
マーチャントからの応答を確認し、詳細を入力します。

1. マーチャントの応答を受信すると、[ 異議申し立てへの対応 ] フィールドが [はい ] または [いいえ ] に設定され、次のアクティビティ 異議申し立てへの対応の審査と事前調停の開始 が表示されます。
2. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。選択したオプションに基づいて、次のアクティビティが表示されます。

### 異議申し立てトランザクションを関連付ける

チャージバックの作成後に Visa によって特定された関連トランザクションをリストします。これらのトランザクションをレビューし、異議申し立て済みのトランザクションに関連付けて、次のアクティビティで異議申し立てを回避して解決できるようにします。

1. 関連するトランザクションを表示して選択します。
2. **[Continue** (続行)] を選択します。

自動翻訳

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

### 異議申し立てへの対応の審査と事前調停の開始

異議申し立てに対するマーチャントの応答を表示し、必要に応じてチャージバックステージのコラボレーション異議申し立てワークフローで事前調停を開始します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
   トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
7. [ 異議申し立てへの対応の審査と事前調停の作成 ] アクティビティを選択します。
8. レコードの [異議申し立てへの対応 ] フィールドでマーチャントの応答を確認します。
   応答には、チャージバックで受け入れられた金額や異議申し立てが受け入れられなかった理由が含まれる場合があります。マーチャント応答をアクティビティストリームの添付ファイルとして表示することもできます。
9. [ 応答結果 ] フィールドで、[ 解決済み] または [未解決] を選択します。
10. 次のオプションのいずれかを選択します。

11. オプション: [ 説明 ] フィールドにコメントを入力します。
12. オプション: [更新] を選択して、変更を保存します。
13. [ 事前調停を作成] を選択して、事前調停を開始します。
    アクティビティストリームは、要求の結果で更新されます。

#### タスクの結果

要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。送信日から 3 日以内に経過してもまだ応答を受け取っていない場合は、要求を取り消すことができます。

送信日から 3 日以内で、まだ応答を受け取っていない場合は要求します。要求を取り消すには、[ 取り消し] を選択します。応答を受信すると、[ 事前調停応答の受信 **(Pre arbitration response received** )] の値が [はい **(Yes** )] に変更され、トランザクションのステータスが [作業] から **[Progress]** に移行します。

#### 次のタスク

要求を取り消すには、[ 取り消し] を選択します。応答を受信すると、[ 事前調停応答の受信 ] の値が [はい ] に変更され、トランザクションのステータスが [対応中] に移行します。

### 事前調停への対応のレビューと訴訟申し立ての作成

事前調停に対するマーチャントの回答を確認し、訴訟申し立てを作成します。

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



自動翻訳

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて
事前調停に対するマーチャントの応答を受信すると、システムで応答が更新され、タスクが自動的にクローズに移動されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [ 事前調停への対応を審査し、訴訟申し立てを作成 ] アクティビティを選択します。
9. レコードの [事前調停への対応を受領しました ] フィールドで、取得者の事前調停への対応の詳細を確認します。
   マーチャント応答をアクティビティストリームの添付ファイルとして表示することもできます。
10. [事前調停結果] フィールドで、[解決済み] または [未解決] を選択します。

### タスクの結果
要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。Visaは、承認書で訴訟申請を確認します。

### 次のタスク
[確認応答書を取得] を選択して、レターを取得します。レターはアクティビティストリームで表示できます。[訴訟を取り下げる] を選択すると、訴訟申し立てを取り下げることができます。

1. Visa による決定が利用可能になったら、 訴訟申し立て応答の取得 を選択してアクセスできます。
2. タスクは自動的にクローズされ、 訴訟申し立ての応答 アクティビティと要請のレビューが利用可能になります。

## 訴訟申し立てへの対応をレビューし、決定に対して上訴する

いずれかの当事者がVisaの仲裁裁定に満足できない場合、発行者または取得者が異議申し立てを作成できます。訴訟申し立てへの対応を確認し、Visa から決定書を受け取ります。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて
訴訟申し立てへの対応を確認した後、Visa は取得者または発行者のいずれかをサポートする決定書を発行します。どちらかの当事者が決定に納得できない場合は、上訴することができます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. **[Review case filing appeal]** アクティビティを選択します。
9. [訴訟申し立てへの対応を取得] を選択して、Visa から決定書を取得します。
   レターはアクティビティストリームでも表示できます。
10. [ 応答結果 ] フィールドで、決定を承認するか、異議申し立てを行います。
    - 結果を承認するには、[ 解決済み] を選択します。
    - 結果に異議を申し立てるには、[ 未解決] を選択します。
11. [要請を作成] ドロップダウン リストで、[はい] を選択します。

    注:
    異議申し立てを作成するには、特定の条件を満たす必要があります。詳細については、「コラボレーションワークフローの概要」を参照してください。

12. [要請金額] フィールドに、要請の金額を入力します。
13. [要請の理由] フィールドで、決定に異議を申し立てる理由を説明します。
14. [ 説明]、[ 注釈]、および [ 作業メモ ] フィールドに、必要に応じて追加の詳細を入力します。
15. **[Continue** (続行)] を選択します。
16. [要請を作成] を選択します。

タスクの結果
要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。Visaは確認書で上訴を確認します。訴訟申し立て要請アクティビティのレビューで [確認応答書を取得] を選択して、書類を取得します。

## 要請を提出する訴訟のレビュー

要請を確認し、Visa から要請に対する承認を得ます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

このタスクについて
訴訟申し立てへの対応を確認した後、Visa は取得者または発行者のいずれかをサポートする決定書を発行します。どちらかの当事者が決定に納得できない場合は、上訴することができます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. **[Review case filing appeal]** アクティビティを選択します。
9. 訴訟申し立ての詳細を確認し、[ 確認応答書を取得] を選択します。
   確認応答書は、アクティビティストリームでも表示できます。要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。Visa からの応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。
10. Visa は、[ 要請への対応を取得] を選択して、Visa からの決定書を表示します。
    決定書はアクティビティストリームでも表示できます。
11. [ 応答結果 ] フィールドで、応答を選択します。
    - [未解決] を選択すると、[暫定クレジットを取り消し] オプションが表示されます。
    - [解決済み] を選択し、[続行] を選択した場合は、決定を受け入れ、最終的なクレジットを発行します。
12. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

### 暫定クレジットを最終クレジットに変換

以前に顧客に発行された暫定クレジットを最終クレジット発行に変換します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [暫定クレジットを最終クレジットに変換] アクティビティを選択します。

自動翻訳

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

9. フォームの必須フィールドに入力します。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

### 暫定クレジットを取り消し

銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [暫定貸方を取り消し] アクティビティを選択します。
9. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

### 割り当て異議申し立てワークフロー

割り当てワークフロー、異議申し立てエージェントが不正や承認に関する異議申し立ての解決に取り組みます。取得者は事前仲裁と仲裁の開始を選択でき、発行者は対応できます。これは、チャージバックステージの割り当て異議申し立てワークフローの一部です。

トランザクションプレイブックは、異議申し立てエージェントがビザ割り当てワークフロー内で 詐欺 と 承認 を処理するのに役立ちます。プレイブックには、チャージバックの開始、異議申し立てへの対応のレビュー、事前調停および調停タスクの管理などの主要なアクティビティが含まれています。次の表に、このプロセスのユースケースのステップの概要を示します。

| アクティビティ | 説明 |
|---|---|
| チャージバックを開始し、マーチャント応答を入力 | チャージバックプロセスを開始し、異議申し立てアンケートを Visa に送信します。 |
| 事前調停要求の審査と応答 | 1. バッチキューがトリガーされた後、受信した事前調停がレビューされ、トランザクションが適切なステータスに移行します。バッチキューの構成方法の詳細については、次を参照してください。 Visa キュースケジューラーフローの構成<br>2. 事前調停の詳細を確認して応答します。 |

自動翻訳

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

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| 訴訟申し立てへの対応をレビューし、決定に対して上訴する | 1. バッチキューがトリガーされた後、受信調停に関する更新を受信します。<br>2. 調停をレビューし、決定を待ちます。<br>3. バッチキューが再度トリガーされると、Visaから決定に関する更新を受信します。<br>4. Visaの裁定に基づき、控訴する。<br>注:<br>要請は、取得者または発行者のいずれかが作成できます。 |
| 要請を提出する訴訟のレビュー | 1. バッチキューがトリガーされた後、要請に関する更新を受け取り、トランザクションを適切なステータスに移行します。<br>2. 要請決定書をレビューし、異議申し立てを解決する必要があるかどうか、またはさらにアクションが必要かどうかを判断します。 |
| 暫定クレジットを最終クレジットに変換 | 該当する場合は、暫定クレジットを最終クレジットに変換し、タスクをクローズします。 |
| 暫定クレジットを取り消し | 前のタスクで [取り消し ] が選択されている場合に、[中間暫定クレジット] の暫定クレジットのみを取り消し、タスクをクローズします。 |

自動翻訳

### チャージバックを開始し、マーチャント応答を入力:割り当てワークフロー

これは、 チャージバック ステージの割り当て異議申し立てワークフローの一部です。カードネットワーク発行者がカード名義人にカードネットワークでクレジットを入金するためのチャージバック要求を開始し、マーチャントからの応答を待ちます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. [チャージバックを開始し、マーチャントの応答を入力 **(Initiate chargeback and fill merchant response)**] アクティビティを選択します。
8. チャージバック理由コードと異議申し立て金額が表示されます。
9. [チャージバックを開始] を選択して要求を送信します。

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

### タスクの結果
開始ステージのアンケートデータが Visaに送信されます。この待機期間中、タスクは [ 外部情報待ち ] ステータスに設定され、フォームは読み取り専用に設定されます。応答を受信すると、トランザクションのステータスが [対応中] に変わります。アクティビティストリームには、 Visa への要求が成功したかどうかが表示されます。要求が失敗した場合は、[ 再トリガー ] オプションが再試行されているように見えます。

### 次のタスク

1. 異議申し立てのチャージバックを開始した後、取得者が満足しない場合、事前調停を開始できます。[事前調停の受信を受領しました] フィールドが [はい] または [いいえ] に設定され、次のアクティビティ事前調停要求の審査と応答が表示されます。
2. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

## 事前調停要求の審査と応答

取得者によって作成された事前調停要求を確認して応答します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて
取得者は事前調停の開始を選択する場合があります。この事前調停アクティビティを確認して対応することができます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [ 事前調停のレビューと対応 ] アクティビティを選択します。
9. [事前調停要求] フィールドの下にあるレコードを開いて、事前調停要求を確認します。
   マーチャント応答をアクティビティストリームの添付ファイルとして表示することもできます。
10. 次のいずれかの方法で応答します。

### タスクの結果
要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。Visaは、承認書で訴訟申請を確認します。

### 次のタスク
送信日から 3 日以内に経過してもまだ応答を受け取っていない場合は、要求を取り消すことができます。要求を取り消すには、[ 取り消し] を選択します。調停訴訟の申し立てが受理されると、[ 調停の受信受領] の値が [はい ] に変更され、トランザクションのステータスが [対応中] に移行します。

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



自動翻訳

## 受信した訴訟申し立てと要請のレビュー

取得者によって作成された受信訴訟申し立てを確認し、必要に応じて要請を作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて

取得者の事前仲裁要求を拒否した場合、取得者は仲裁要求を作成することができます。必要に応じて、調停を確認し、要請を作成することができます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベル Playbook で、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [ 受信ケース提出要請のレビュー **(Review incoming case filing appeal** )] アクティビティを選択します。
9. 訴訟 申し立ての詳細を取得 を選択して、訴訟申し立ての金額と理由に関する詳細を取得します。
   その理由が [提出理由 ] フィールドに表示されます。
10. 訴訟申し立てから取り下げるには:
    - [取り消し] を選択します。
    - [ケース取り消しステータス] フィールドを更新して、誰が取り消しを開始したかを示します。
    - [暫定クレジットを取り消し] フィールドを更新します。このフィールドは、IPC ポリシーに対してのみ表示されます。クレジットでない場合は、[ 最終クレジット ] フィールドが表示されます。
11. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。
12. Visa からの訴訟申し立ての決定を表示するには、[ 訴訟申し立てへの対応を取得 ] を選択します。
13. [ 応答結果 ] フィールドで応答を選択します。
    - 結果を承認するには、[ 解決済み] を選択します。
    - 結果に異議を申し立てるには、[ 未解決] を選択します。
14. 応答が [未解決] の場合は、[要請を作成] ドロップダウンで [はい] を選択します。
    異議申し立ては、特定の条件が満たされた場合にのみ作成できます。詳細については、「割り当てワークフローの概要」を参照してください。
15. 要請金額を入力します。
16. 再審査請求の理由を入力します。
17. [要請を作成] を選択します。

自動翻訳

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

### タスクの結果
要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に移行します。応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。

### 次のタスク
Visaは確認書で上訴を確認します。訴訟申し立て要請アクティビティのレビューで [確認応答書を取得] を選択して、書類を取得します。

## 要請を提出する訴訟のレビュー

要請を確認し、Visa から要請に対する承認を得ます。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### このタスクについて
訴訟申し立てへの対応を確認した後、Visa は取得者または発行者のいずれかをサポートする決定書を発行します。どちらかの当事者が決定に納得できない場合は、上訴することができます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. **[Review case filing appeal]** アクティビティを選択します。
9. 訴訟申し立ての詳細を確認し、[ 確認応答書を取得] を選択します。
   確認応答書は、アクティビティストリームでも表示できます。要求が正常に実行されると、トランザクションのステータスは [外部情報待ち] に変わります。Visa からの応答を待機している間、フォームは読み取り専用モードに設定されます。
10. Visa は、[ 要請への対応を取得] を選択して、Visa からの決定書を表示します。
    決定書はアクティビティストリームでも表示できます。
11. [ 応答結果 ] フィールドで、応答を選択します。
    - [未解決] を選択すると、[暫定クレジットを取り消し] オプションが表示されます。
    - [解決済み] を選択し、[続行] を選択した場合は、決定を受け入れ、最終的なクレジットを発行します。
12. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

## 異議申し立てケースのクローズ

プレイブックでトランザクションをクローズすると、ケースのステータスが [ クローズ ] に設定されます。

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



自動翻訳

異議申し立てエージェントが異議申し立て済みのトランザクションを確定し、クローズに移行します。このプロセスには、ケースのクローズの詳細の入力と、不正ケースで必要なカードの再発行の処理が含まれます。

クローズアクティビティ

| アクティビティ | 説明 |
| --- | --- |
| ケースのクローズの詳細 | 必要なクローズの詳細を入力し、ケースをクローズします。 |
| カードのブロックと再発行 | 不正関連の異議申し立ての場合は、ケースをクローズする前にカードをブロックして再発行します。 |

と統合された異議申し立ての管理 **Mastercard**

トランザクションの検索、不正の報告、請求の開始、チャージバックと調停の管理のための直感的なレイアウトを使用して、 Mastercard トランザクションの異議申し立てを解決します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
顧客が異議申し立ての解決を必要とする場合、ケースを作成する方法は 2 つあります。

- エージェントがケースを開始し、異議申し立てトランザクションの詳細を提供して、トランザクションのワークフローをトリガーします。
- 顧客が金融機関のカスタマーポータルから異議申し立てを申し立てます。(詳細については、 ポータルでの異議申し立ての取り込みについて を参照してください。ケースにアサインされた異議申し立てエージェントは、送信された詳細をレビューし、必要に応じて更新を行ってから、調査のためにケースを送信します。

異議申し立てエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースに関連付けられたタスクのステータスを更新します。タスクの更新に応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。1 つのケースに複数の異議申し立て済みトランザクションが関連付けられている場合、各トランザクションのワークフローが完了してクローズされるまで、ケースはオープンのままになります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。

自動翻訳

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

まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。

5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に関連するステップを通じてエージェントをガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 開始:このステージは、異議申し立てエージェントによってケースが作成されるとアクティブになります。ケースが顧客異議申し立てポータルから送信された場合、顧客から提供された詳細が表示され、すべてのアクティビティが完了としてマークされます。

     このステージでは、異議申し立て情報の入力、ドキュメントのアップロード、異議申し立てアンケートへの入力、ケースの送信を行うことができます。
   - レビュー:このステージは、ケースが顧客異議申し立てポータルを介して送信された場合にアクティブになります。

     このステージには、選択したトランザクションや異議申し立ての理由など、送信されたケースをレビューするための詳細が含まれています。追加の質問に回答して詳細情報を提供したり、正確性のために回答を変更したりすることもできます。
   - 処理中:このステージは異議申し立てケースが送信された後にアクティブになり、異議申し立て中の各トランザクションがタスクとしてワークスペースに表示されます。各異議申し立てトランザクションは、 調査、 チャージバック、 クローズの各ステージを進みます。
     - 調査 - このステージでは、回収オプションの決定、トランザクション金額の償却、即時最終クレジットの提供、異議申し立て前のコラボレーションのトリガー、暫定クレジットの開始、暫定クレジットの取り消しの決定、トランザクションの調査を行うことができます。
     - チャージバック:このステージでは、不正行為の報告、チャージバックの開始、マーチャントのレビューを行うことができます。
     - クローズ:ケースのすべてのアクティビティを完了したら、解決コードと解決メモを選択して、ケースをクローズとしてマークできます。

   タスクはケースの [タスク ] タブに表示されます。
7. タスクフォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果
タスクが [完了してクローズ] に更新されます。

## 異議申し立てケースの開始

詳細を入力し、アンケートに回答し、必要なドキュメントをアップロードし、レビュー用に送信することで、 Mastercard トランザクションの異議申し立てを開始します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

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



自動翻訳

このタスクについて
アカウントに関連付けられた 1 つ以上のトランザクションを使用して異議申し立てケースを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順をガイドします。
6. 開始ステージで、必須フィールドとその他の関連情報を入力します。

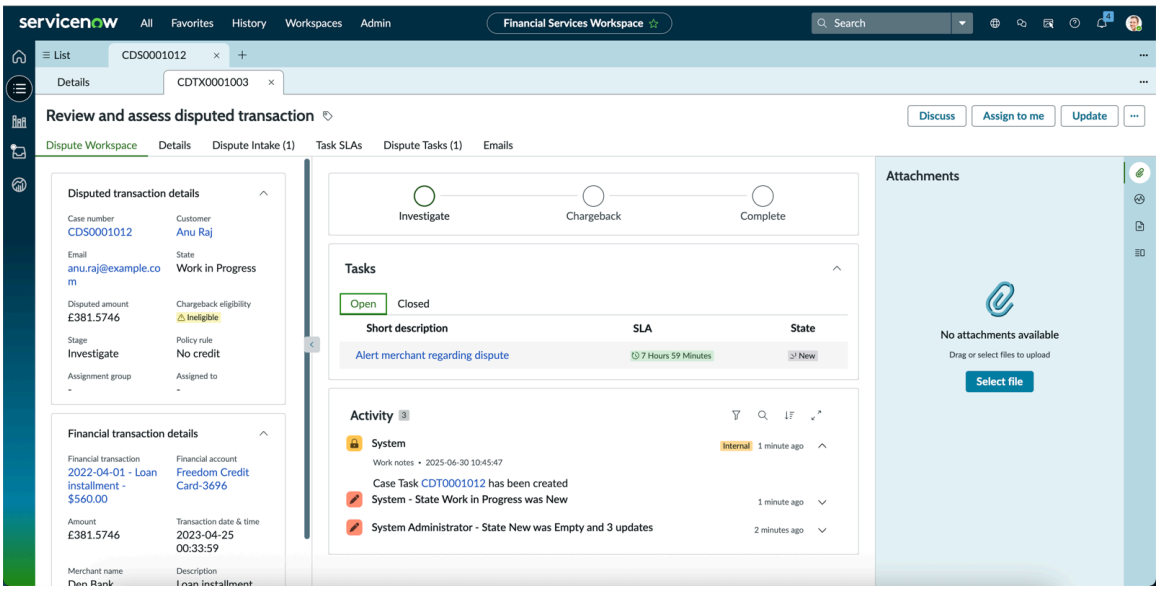
次のタスク
プレイブックで異議申し立てケースが送信されると、[ 開始 ] ステージが異議申し立てを調査するための [処理 中] ステージに変わります。ケースのトランザクションは、処理ステージにタスクとして表示されます。詳細については、「Mastercard異議申し立ての処理」を参照してください。

## Mastercard異議申し立ての処理

Mastercardトランザクション異議申し立てのすべてのトランザクションは、プレイブックの [処理] ステージで表示できます。このステージでは、異議申し立て金額、トランザクション日時、マーチャント名、トランザクションステータス、現在のアクティビティ、アクティビティ SLA などのトランザクション情報が表示されます。

異議申し立てケースが送信されると、異議申し立て済みの各トランザクションが 異議申し立てワークスペースに表示されます。異議申し立てトランザクションは、 調査、 チャージバック、 クローズの各ステージを進みます。異議申し立てが進むにつれて、適切なステージが更新されます。異議申し立てワークスペースでトランザクションを開くには、トランザクション番号を選択します。

異議申し立てワークスペース




自動翻訳

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

- 各トランザクションは一連のステップを経て進行し、その間に対応する一連のタスクが生成されます。タスクが [タスク] に表示されます。
- [ オープン ] タブには、SLA およびステータスとともにオープンタスクが表示されます。
- [ 簡単な説明 ] には、タスクのプレビューが表示されます。タスクを選択すると、その詳細が表示されます。
- [ クローズ済み] タブには、クローズされたすべてのタスクが表示されます。
- トランザクションのアクティビティストリームがタスクの下に表示されます。
- 異議申し立てトランザクションと財務トランザクションの詳細は 、[異議申し立て済みトランザクションの詳細 ] ウィジェットと [財務トランザクションの詳細 ] ウィジェットに表示されます。
- 上部に [ 添付ファイル ] タブが表示されます。

### 異議申し立て **Mastercard** 調査

調査ステージには、 Mastercard トランザクションの調査に関連する異議申し立てタスクが表示されます。

異議申し立て中のトランザクション の調査 ステージには、次のタスクが含まれます。

| タスク | 説明 |
|---|---|
| カードネットワークに不正を報告 | カードネットワークに不正行為を報告するために使用されます。このタスクは、異議申し立てカテゴリが 不正行為の場合に表示されます。 |
| チャージバック、貸倒償却、またはトランザクションの拒否に関する決定を行う | 復旧オプションのタスクを実行し、トランザクションのチャージバックを続行するかどうかを選択します。 |
| 異議申し立てに関してマーチャントに警告 | 異議申し立てに関するマーチャントの応答をレビューするタスク。マーチャントは、異議申し立て済みのトランザクションを解決するか、異議申し立ての解決を拒否するかを選択できます。 |
| 異議申し立てを調査する | トランザクションを調査し、チャージバックを続行するか、トランザクションのライフサイクルを終了するかを決定するタスク。 |

### ポリシールールに表示されるタスク

| タスク | 説明 |
|---|---|
| 暫定クレジットを発行 | 即時暫定クレジットの対象となるトランザクションの暫定クレジットを提供するタスク。 |
| 顧客に最終クレジットを提供する | ポリシーがトランザクションの即時最終クレジットである場合に最終クレジットを発行するタスク。 |
| 暫定クレジットを取り消し | 銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消すタスク。 |
| 暫定クレジットを最終クレジットに変換 | 以前にカード名義人に発行された暫定クレジットを変換するタスク。 |

自動翻訳

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

ポリシールールに表示されるタスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 最終貸方の発行と損金処理 | 最終クレジットを発行して損金処理するアクション。「はい」の場合、カード名義人に最終的なクレジットを提供し、異議申し立てライフサイクルは終了します。いいえの場合、クレジットは与えられず、異議申し立てライフサイクルは終了します。 |

チャージバック適格性ルールが不適格と評価され、[ チャージバックを続行 ] が [はい] に設定されている場合、システムは異議申し立てマネージャーの承認要求をトリガーします。マネージャーは承認タスクをレビューし、[ 承認 ] を選択して続行するか、[ 却下 ] を選択して調査タスクに戻ることができます。マネージャーが承認すると、異議申し立てエージェントは異議申し立てケースを続行します。

### カードネットワークに不正を報告

トランザクションの潜在的な不正をカードネットワークに報告します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [不正をカードに報告 **(Report fraud to card network)**] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

#### タスクの結果

ポリシールールに応じて、トランザクションは次のタスクに移動します。ポリシールールに基づいて、次のタスクが表示されます。

ポリシーに基づくタスクの結果

| ポリシー | 結果 |
| --- | --- |
| 即時暫定クレジット (IPC) | 暫定クレジットを取り消し または 暫定クレジットを最終クレジットに変換 |
| 即時最終クレジット (IFC) | 顧客に最終クレジットを提供する |
| クレジットなし | 異議申し立てに関してマーチャントに警告 |

自動翻訳

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

ポリシーに基づくタスクの結果 (続く)

| ポリシー | 結果 |
| --- | --- |
| 最終貸方の発行と損金処理 | 「はい」の場合、カード名義人に最終的なクレジットを提供し、異議申し立てライフサイクルは終了します。いいえの場合、クレジットは与えられず、異議申し立てライフサイクルは終了します。 |

### 暫定クレジットを発行

カード名義人への一時的な暫定クレジットを開始します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

ケースが調査中であることを通知するために、一時的なクレジットがカード名義人に提供されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての異議申し立てケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理 中] タブのトランザクションレベルプレイブックでトランザクション ID を選択します。
   トランザクションに対して [調査 ] ステージが開始されます。
7. 暫定貸方の発行アクティビティで、払戻金額と詳細を入力します。
8. オプション: [ 注釈 ] フィールドにコメントを入力します。
9. プレイブックからタスクをクローズします。

### チャージバック、貸倒償却、またはトランザクションの拒否に関する決定を行う

カード名義人がまだ最終クレジットを受け取っていない場合に、トランザクションのチャージバックを開始するかどうかを決定します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

自動翻訳

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

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

## このタスクについて

カード名義人への最終的なクレジットが提供されるトランザクションのチャージバックを追求するかどうかを選択する復旧オプションタスク。

## 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション ID を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [チャージバック、貸倒償却、またはトランザクション拒否時に意思決定を行う] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [ 復旧を追跡 ] ドロップダウンで、次のいずれかを選択します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| はい | チャージバックステージのトランザクショントリガーに関連するタスク。 |
| いいえ | [ 異議申し立てを拒否 ] ドロップダウンが表示されます。次のオプションのいずれかを選択します。<br>○ 異議申し立てを却下するには「はい」。異議申し立て中の取引に対してカード名義人にクレジットが提供されません。異議申し立てライフサイクルが終了します。<br>○ いいえ 、カード名義人への最終的なクレジットを償却します。タスクはポリシーに基づいて次のタスクに移動します。財務調整の詳細については、「 Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。 |

10. **[Continue** (続行)] を選択します。

## タスクの結果

異議申し立ての却下が決定された場合、トランザクションタスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。

### 異議申し立てに関してマーチャントに警告

異議申し立てに関するマーチャントの応答を確認します。マーチャントは、調査ステージで、異議申し立て済みのトランザクションを解決するか、解決を拒否するかを選択できます。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [異議申し立てに関してマーチャントに警告] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [ マーチャント応答 ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 承認された異議申し立て:マーチャントはカード名義人と異議申し立てを解決することに同意します。異議申し立てが解決され、ポリシーに基づいて次のタスクが表示されます。詳細については、「Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。
   - 拒否された異議申し立て:マーチャントがカード名義人との異議申し立ての解決を拒否します。トランザクションに関する異議申し立ては、異議申し立てプロセスのワークフローステージを通じて続行されます。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

タスクの結果
マーチャントが異議申し立てを解決すると、タスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。マーチャントが異議申し立てを拒否した場合、トランザクションは異議申し立てワークフローステージを通じて続行されます。

### 異議申し立てを調査する

調査ステージには、チャージバックの実行と異議申し立ての調査の開始に関連するタスクが含まれます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

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

3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. [ チャージバックを続行 ] ドロップダウンリストでチャージバック要求を作成するかどうかを選択します。
   - はい:マーチャントからのチャージバックを追求します。トランザクションに関する異議申し立ては、異議申し立てプロセスのワークフローステージを通じて続行されます。
   - いいえ:マーチャントからのチャージバックを追求しません。異議申し立てライフサイクルが終了し、ポリシーに基づいて次のタスクが表示され、タスクは [完了してクローズ] に移動します。ポリシーに関連するタスクの詳細については、「 Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。
8. **[Continue** (続行)] を選択します。
   チャージバックの適格性が [いいえ ] で、エージェントが [チャージバックを続行 ] の値を [はい] に設定すると、ケースはレビューおよび承認のために異議申し立てマネージャーに送信されます。マネージャーがタスクを承認すると、ユーザーエージェントは異議申し立てを続行できます。

### タスクの結果

チャージバックが続行されると、異議申し立てライフサイクルが続行され、異議申し立てが開始され、それ以外の場合はライフサイクルが終了します。

### **Mastercard**トランザクション異議申し立てのチャージバック

チャージバックが開始されると、チャージバックリクエストが Mastercard に送信され、マーチャントにアラートが送信されます。 Mastercard はマーチャントに協力を要請し、マーチャントはその応答としてバウチャーまたは払い戻しを提供します。マーチャントが応答しない場合、プロセスは正式なチャージバック手順にエスカレートします。

Mastercardのチャージバックステージは、次のステージで説明されています。

1. チャージバックとコラボレーションの開始:
   - Mastercard はまず、コラボレーションステップを介してマーチャントとカード名義人を直接接続することで、異議申し立ての解決を試みます。
   - マーチャントがコラボレーション要求を受け入れると、 コラボレーションの審査と応答 タスクが表示されます。
   - 問題が未解決のままである場合、またはマーチャントが協力しない場合、 Mastercard 正式なチャージバックプロセスを開始します。
   - コラボレーションが失敗した場合、マーチャントは 2 回目のプレゼントメントを開始できます。
2. **2**回目のプレゼンテーションレビュー
   - マーチャントが異議申し立てに異議を唱えるための書類を提出した場合、エージェントは応答を確認します。タスク チャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定します が表示されます。
   - レビューに基づいて、エージェントは次のいずれかを行います。
     - 2 回目のプレゼントメントを受諾します。
     - ケースを事前調停または調停にエスカレートします。
     - マーチャントが Mastercard規定の期間内に応答しない場合、ケースはカード名義人に有利に解決されます。その後、ワークフローは財務調整に移ります。財務調整の詳細については、「 Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。

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



自動翻訳

チャージバックを開始

Mastercardトランザクション異議申し立てのチャージバックを開始し、マーチャントにコラボレーションを要求します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
チャージバックを開始すると、プロセスは次のいずれかのパスに従います。

- Mastercard が問題を非公式に解決した場合、正式なチャージバックは発生しません。
- [カードネットワークコラボレーション] が [はい] の場合、コラボレーションが開始されたことを示すタスクコラボレーションの審査と応答が表示されます。
- カードネットワークコラボレーションが [いいえ] の場合、マーチャントは 2 回目のプレゼントメントを続行できます。2回目のプレゼンテーションに基づく結果:
  - [はい] の場合、タスクチャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定しますが表示され、正式なチャージバックプロセスが開始されます。
  - 「いいえ」の場合、ケースはカード名義人に有利であり、ポリシーに基づいてタスクは財務調整 1 のいずれかに移動し、異議申し立てを終了します。財務調整の詳細については、「Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで、[チャージバックを開始してマーチャントから資金を回収] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [チャージバックを開始] を選択します。
   チャージバックが開始され、マーチャントと Mastercard とのコラボレーションが開始されます。
10. [カードネットワークコラボレーション] ドロップダウンから次のいずれかのオプションを選択します。
    - はい (マーチャントがバウチャーまたは払い戻しを提供してコラボレーションを続行する場合)。次に、 コラボレーションの審査と応答 タスクが表示されます。
    - マーチャントがコラボレーションを却下し、2 回目のプレゼントを希望する場合はいいえ。[マーチャントによる **2** 回目のプレゼント] ドロップダウンが表示されます。

      次のオプションのいずれかを選択します。

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



自動翻訳

- はい 取得者が 2 回目の提示で来たことを示します。チャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定しますタスクが表示されます。
- 応答がない場合は [いいえ]。ケースはカード所有者に有利になり、トランザクションは財務調整 1 に移動します。

11. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

次のタスク

- [カードネットワークコラボレーション] が [はい] を選択すると、コラボレーションの審査と応答が表示されます。
- それ以外の場合は、マーチャントによって行われた 2 回目のプレゼントメントに基づいて、適切なタスクが表示されます。

.

コラボレーションの審査と応答

マーチャントは、決済モードとして払い戻しまたはバウチャーを提供することでコラボレーションに対応します。コラボレーションが成功しなかった場合は、2回目のプレゼンテーションが待たれます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
このタスクでは、払い戻しまたはバウチャーによるコラボレーションへのマーチャントの応答の 2 つのシナリオが考えられます。

- バウチャー:
  - カード名義人がバウチャーを受け入れると、異議申し立ては終了し、タスクは財務調整 1 に移動します。詳細については、「 Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。
  - カード名義人がバウチャーを拒否した場合、プロセスはマーチャントからの 2 回目の提示を待ちます。
- マーチャントが提供する払い戻し:
  - カード名義人が払い戻しを受け取って受け入れた場合、異議申し立ては終了し、財務調整 1 に移ります。
  - 払い戻しを受け取らない場合、エージェントは **2** 回目の最初のチャージバック を発生させ、マーチャントの 2 回目の提示を待ちます。

2番目のプレゼンテーションの場合:

- 受領されない場合、ケースはカード名義人に有利になり、財務調整 1 に移行して異議申し立てが終了します。
- 受信した場合、トランザクションはチャージバックプロセスの次のタスク チャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定します に進みます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースでコラボレーションタスクのレビューと対応を選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [決済モード] ドロップダウンから次のいずれかのオプションを選択して、決済モードを指定します。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

次のタスク
マーチャントおよびカード名義人とのコラボレーションの決定に基づいて、次のいずれかのタスクが表示されます。

- [はい] とマークされた 2 番目の表示値に対して、次のタスクチャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定しますが表示されます。
- [いいえ] とマークされた 2 番目の表示値については、結果はポリシーによって異なります。Mastercard異議申し立てにおける財務調整についてを参照してください。

### チャージバック応答を確認し、事前調停か調停かを決定します

チャージバックの 2 回目の提示を確認し、チャージバックステージの異議申し立てワークフローに必要な事前調停または調停を開始します。トランザクション Mastercard チャージバックについては、事前調停の提起をスキップして、調停要求を直接提起することができます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
このタスクは、マーチャントが Mastercard コラボレーションステップを却下するか、カード名義人がコラボレーションを拒否した後に 2 回目のプレゼントメントに進むとアクティブになります。次の結果が考えられます。

- 解決済みとしてマーク:2 番目のプレゼンテーションをレビューし、解決済みとしてマークして、チャージバックをクローズします。タスクは財務調整 1 に移行します。
- 未解決としてマーク:2 番目の提示が未解決で、チャージバックが先に進まない場合、タスクは財務調整 2 に移行します。
- 事前調停または調停にエスカレート:2 番目の提示が 未解決 でチャージバックが先に進む場合は、事前調停または調停を作成します。

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



自動翻訳

- マーチャントが応答すると、タスクは次のステージに進みます。
- 指定された期間内に応答がない場合、ケースはカード名義人に有利にクローズされ、タスクは [財務調整 1] に移動します。

財務調整の詳細については、「 Mastercard異議申し立てにおける財務調整について」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [チャージバック応答の審査と事前調停または調停の決定 **(Review chargeback response)]** を選択し、事前調停または調停タスクを決定します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. マーチャントからのチャージバック応答を確認し、結果を入力します。
   チャージバック理由コードと説明を確認して、チャージバック理由コードを確認することもできます。
10. [ 応答結果 ] フィールドで、[ 解決済み] または [未解決] を選択します。
    事前調停または調停を選択すると、[ チャージバック理由コードと説明 ] フィールドが編集可能になり、理由コードを変更できます。

### 次のタスク

異議申し立てエージェントが選択したオプションに基づいて、[応答を受信済み (Response received)] フィールドが適宜変更されます。

- 事前調停:マーチャントから事前調停の応答を受け取ったら、[ 事前調停の応答の受信 ] の値を [はい] としてマークします。次のタスク 事前調停への対応の審査と調停へのエスカレーションにリダイレクトされます。マーチャントから応答がない場合は、ポリシーに基づいて適切なタスクが表示されます。
- 調停:マーチャントから応答を受信したら、[ 調停応答の受信 値] を [はい] としてマークします。次のタスク 調停への対応の審査にリダイレクトされます。マーチャントから応答がない場合は、ポリシーに基づいて適切なタスクが表示されます。

## 事前調停への対応の審査と調停へのエスカレーション

トランザクション異議申し立てのチャージバックステージで事前調停要求を出した後 Mastercard 応答を確認し、事前調停を受け入れるか、却下するか、または調停にエスカレートするかを決定します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

自動翻訳

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

### このタスクについて

エージェントがマーチャントの事前調停への対応に満足できない場合、新しい要求を作成する代わりに、既存の要求が調停にエスカレートされます。次のいずれかのシナリオが考えられます。

- 事前調停に同意する:応答を確認して承認し、チャージバックをクローズします。
- エスカレーションなしで却下:応答を確認して却下しますが、調停を続行しないことを選択します。
- 仲裁にエスカレーション:さらに解決するために、既存の事前調停を仲裁にエスカレートして対応します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [事前調停への対応を審査し、調停にエスカレート] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [応答結果] ドロップダウンから次のいずれかのオプションを選択します。

### 次のタスク

- 事前調停を調停にエスカレートすると、要求が Mastercard に送信され、タスクのステータスが [外部情報待ち] に変わります。
- マーチャントから応答を受信したら、[調停への対応を受領しました] ドロップダウンから [はい] を選択します。次のアクティビティ 調停への対応の審査 が表示されます。
- マーチャントから応答がない場合は、カード名義人に有利なケースとなり、ポリシーに基づいて適切なタスクが表示されます。

## 調停への対応の審査

Mastercard から受け取った調停への対応を確認し、異議申し立ての解決に進みます。このステップは、事前調停から調停にエスカレートした場合、または事前調停をスキップして直接調停に移行した場合に、 Mastercard 異議申し立てプロセスで発生します

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

このタスクは、チャージバックステージのいずれかの可能性の間に表示されます。

自動翻訳

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

- 事前調停の後に調停要求が送信されます。
- 事前調停をスキップして、調停が直接開始されます。

Mastercardから裁定を確認し、異議申し立てを解決するか、さらにアクションを実行するかを選択します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [調停への対応の審査 **(Review arbitration response)**] タスクを選択します。
8. フォームの必須フィールドとその他の関連情報を入力します。
9. [ 応答結果 ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。

### 次のタスク

タスクがクローズ対象としてマークされます。

## 暫定クレジットを取り消し

銀行がカード名義人に発行した一時的なクレジットを取り消します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( 
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [暫定貸方を取り消し] アクティビティを選択します。
9. フォームで、必須フィールドと収集したその他の関連情報を入力します。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

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



自動翻訳

### 顧客に最終クレジットを提供する

カード名義人に直ちに最終クレジットを発行します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて
ビジネスルールに基づいて、カード所有者に即時最終クレジットを発行できます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [ 処理中 ] タブで、トランザクション番号を選択します。
7. 異議申し立てワークスペースで [顧客に最終クレジットを提供] タスクを選択します。
8. 払い戻しの詳細を確認します。
9. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

### 暫定クレジットを最終クレジットに変換

以前に顧客に発行された暫定クレジットを最終クレジット発行に変換します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または
sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [カード異議申し立てサービスケース] で、ケースリストを開きます。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースで作業する場合は、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインできます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. [処理中] タブのトランザクションレベルプレイブックで、トランザクション ID を選択します。
7. トランザクションの チャージバック ステージが開始されます。
8. [暫定クレジットを最終クレジットに変換] アクティビティを選択します。
9. フォームの必須フィールドに入力します。
10. **[Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。

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



自動翻訳

### Mastercard 異議申し立てケースのクローズ

タスクがクローズされると、ケースは [ クローズ ] ステータスに設定されます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent または sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector。

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
異議申し立てエージェントが異議申し立て済みのトランザクションを確定し、クローズに移行します。

手順

1. [ 詳細 ] タブに移動し、[ プレイブック ] タブに移動します。
2. 合計還付金額が [クローズ] タブに表示されます。
3. [ 解決コード ] ドロップダウンから次のいずれかのオプションを選択します。
   - 拒否
   - 完全に解決済み
   - 一部解決済み
4. 異議申し立ての 解決メモ を入力し、[ クローズ] を選択します。

## 参照に関する異議申し立て

参照トピックには、異議申し立ての作成と管理に関する追加情報が記載されています。

### Mastercard異議申し立てにおける財務調整について

財務調整は、トランザクションのポリシーに基づいて表示されるタスクまたはアクティビティです。Mastercard には、財務調整 1 と財務調整 2 の 2 つのタイプの財務調整があります。

応答結果が解決済みで、結果がカード名義人に有利なシナリオでは、異議申し立てライフサイクルが終了し、[財務調整 1] がアクティブ化されます。ポリシーに基づいて、次の表では、財務調整 1 の一部として表示されるタスクについて説明します。

財務調整 **1**

| ポリシー | タスク |
| --- | --- |
| 即時暫定クレジット (IPC) | 暫定クレジットを最終クレジットに変換するタスクが作成され、トランザクションのライフサイクルが終了します。詳細については、「暫定クレジットを最終クレジットに変換」を参照してください。<br><br>コラボレーションの結果が [解決済み] で、IPC が指定された場合、暫定クレジットを取り消すタスクが作成されます。詳細については、「暫定クレジットを取り消し」を参照してください。 |

自動翻訳

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

財務調整 **1** (続く)

| ポリシー | タスク |
| --- | --- |
| クレジットなし | 顧客に最終的なクレジットを提供するためのタスクが作成され、トランザクションのライフサイクルが終了します。詳細については、「顧客に最終クレジットを提供する」を参照してください。 |
| 即時最終クレジット (IFC) | それ以上のアクションは実行されず、トランザクションのライフサイクルは終了します。 |

応答結果が未解決で、異議申し立ての次のステージに進まない決定が下されるシナリオでは、財務調整 2 が有効になります。ポリシーに基づいて、この表では、財務調整 2 の一部として表示されるタスクについて説明します。

財務調整 **2**

| ポリシー | 結果 |
| --- | --- |
| 即時暫定クレジット (IPC) | 暫定クレジットが以前に指定されている場合は、[ 暫定クレジットを取り消し ] ドロップダウンが表示されます。[はい] または [いいえ] として選択したオプションに基づいて、IPC を最終クレジット暫定クレジットを最終クレジットに変換または暫定クレジットを取り消しに変換する次のタスクが表示されます。 |
| 即時最終クレジット (IFC) | アクションは実行されません。 |
| クレジットなし | [最終貸方の発行と貸倒償却] ドロップダウンが表示されます。選択したオプションが [はい ] の場合、次のタスク 顧客に最終クレジットを提供する 、異議申し立てライフサイクルが終了します。選択したオプションが [いいえ] の場合、チャージバックは拒否され、異議申し立てライフサイクルは終了します |

### 新しいカードのブロックと再発行

[新規カードのブロックと再発行] タスクは、ケースの異議申し立てカテゴリが [不正] の場合に自動的にトリガーされます。

プレイブックの [開始] ステージから異議申し立て情報アクティビティのタスクが完了した後、ケースの異議申し立てカテゴリが [不正] の場合は、[新規カードのブロックと再発行 (Block and reissue new card)] タスクが自動的にトリガーされます。

生成されたタスクは、ケースの [タスク] タブから表示できます。

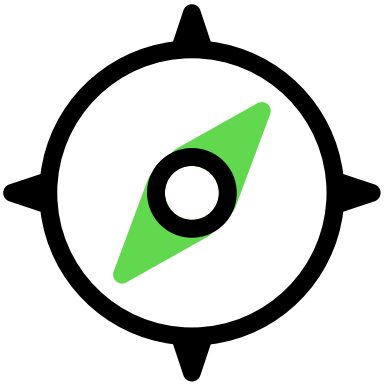
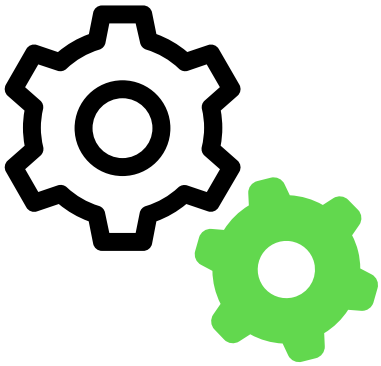
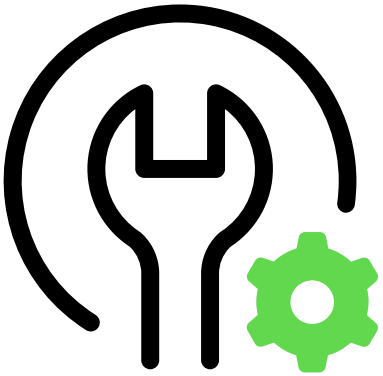
## カードデータセキュリティ

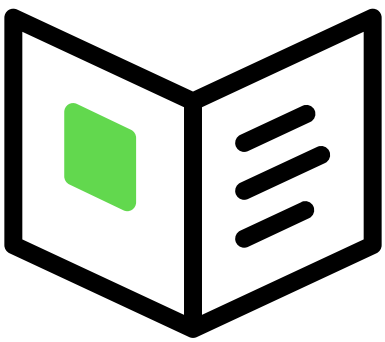
カードデータセキュリティ アプリケーションには、トークン化サービスが組み込まれており、ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 顧客は、異議申し立てケースおよび異議申し立てトランザクションのためにトークン化およびトークン解除されたデータを構成して、ペイメントカード業界 (PCI) の要件 以下「カードデータセキュリティ」といいます) 満たすことができます。

自動翻訳

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

## 開始するには

| 探索 | 構成 | 管理 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| カードデータセキュリティの使用方法の詳細 | カードデータセキュリティの設定 | カードデータセキュリティの管理と変更 |

| 参照 |
| --- |
|  |
| インストールされているコンポーネントの詳細を取得します |

## 免責事項

**重要:**
お客様は、データのトークン化/デトークン化に関する決定を含め、このアプリケーションを実装する責任を負います。お客様は、Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS) を含む、適用される法的義務を遵守する責任を単独で担います。

## 役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow
http://servicenow.com

自動翻訳

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

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

## カードデータセキュリティの詳細

カードデータセキュリティの詳細と、異議申し立てケースと異議申し立てトランザクションの機密データをトークン化するためにカードデータを使用する方法について説明します。

## カードデータセキュリティ の概要

Card Data Security アプリケーションは、異議申し立てワークフロー内の機密データを、トークンと呼ばれる機密性の低い同等の値に置き換えることができるトークナイザーサービスを提供します。

データが ServiceNow インスタンスに入るときにトークン化されるように構成し、サードパーティシステムに送信されるときに元の値に復元させることができます。

免責事項:このアプリケーションは、異議申し立てケースおよび異議申し立てトランザクションのデータトークン化機能を有効にします。

**注:**

カードデータセキュリティでトークナイザーサービスのデータボールトを使用して、機密情報を含むドキュメントを保存できます。エンタイトルメントを確認して、この機能にアクセスできるかどうかを判断してください。

カードデータセキュリティで利用可能なさまざまなバージョンの詳細については、カードデータセキュリティ 基本バージョンと高度なバージョンを参照してください。

機密文書の保存について詳しくは、 トークナイザー・サービスの資料 を参照してください。

## カードデータセキュリティ ユーザー

ユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アドミニストレーターは 、カードボールトテーブルを管理します。これらは、お客様の ServiceNow インスタンス、当社のトークナイザーサービス、およびカードネットワークやコアバンキングシステムなど、異議申し立ておよび異議申し立て取引の処理に関与する第三者の金融システム(以下「第三者システム」といいます)間の接続とルートを構成します。 |

## カードデータセキュリティ ワークフロー

次の図は、 カードデータセキュリティのデータをトークン化およびトークン化解除するためにトークナイザーサービスがどのように設計されているかを示しています。

自動翻訳

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

トークン化データフロー




1. 構成したサードパーティシステムから取得されたデータは、 ServiceNow インスタンスに入る前にトークナイザーサービスを使用してトークン化されます。
2. ServiceNowインスタンスの異議申し立てワークフローから送信されたトークン化されたデータは、サードパーティシステムに送信される前に、トークナイザーサービスによって元の値にトークン化解除されるように構成することもできます。

## カードデータセキュリティ のメリット

カードデータセキュリティ のメリット

| 利益 | 機能 | ユーザー |
|---|---|---|
| カードボールトテーブルを使用して、構成されたデータのトークン化された値を保存します。 | the トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成する | 管理者 |
| サードパーティシステムでトークン化されたデータを送受信する各トークナイザー構成を管理します。 | Tokenizer リソース構成の管理 | 管理者 |

## 次に探索する内容

カードデータセキュリティの構成の詳細については、以下を参照してください。

- カードデータセキュリティの構成
- カードデータセキュリティの管理
- カードデータセキュリティ 参考

関連情報

カードデータセキュリティ 基本バージョンと高度なバージョン

カードデータセキュリティの構成

カードデータセキュリティの管理

カードデータセキュリティ 参考

[store-future: BEGIN review]

カードデータセキュリティ 基本バージョンと高度なバージョン

カードデータセキュリティ は、異議申し立てケースと異議申し立てトランザクションの機密データをトークン化するために使用されます。Basic バージョンと Advanced バージョンで使用できます。

自動翻訳

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

カードデータセキュリティの基本機能と高度な機能の比較

| 基本 | 詳細 |
| --- | --- |
| データのトークン化<br>トークナイザーサービスを使用して、異議申し立てケースおよび異議申し立てトランザクションのデータをトークン化およびトークン化解除します。 | 基本機能に加えて:<br>ファイルボルト<br>機密情報を含むファイルをトークナイザーサービスボールトに安全に保存します。<br>ドキュメントの匿名化<br>画像や PDF などのファイル内の事前定義されたエンティティを編集します。<br>注:<br>これらの機能の実装の詳細については、ServiceNow 担当者にお問い合わせください。 |

関連情報

カードデータセキュリティの詳細

カードデータセキュリティのインストール

[End]

## カードデータセキュリティのインストール

admin ロールを持っている場合は、 カードデータセキュリティ アプリケーション (sn_data_sec) をインストールできます。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。
- トークナイザーサービスがプロビジョニングされており、オンボーディング手順を完了していることを確認してください。詳細については、「 カードデータセキュリティ (KB2238661) のスキーマと接続をセットアップするための最初のステップ 」を参照してください。

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、カードデータセキュリティ アプリケーション (sn_data_sec) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

自動翻訳

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
Card Data Security をインストールした後、トークナイザーサービスでカードボールトテーブルと接続の設定を続行します。詳細については、「the トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成する」と「トークナイザーサービスへの接続を設定する」を参照してください。

## カードデータセキュリティの構成

この構成の概要に記載されているタスクに従って、 カードデータセキュリティ の実装を計画および構成します。

### 構成の概要

カードデータセキュリティを初めて設定して構成する場合は、次の手順を参照してください。

1. スポーク統合の設定

   サードパーティシステム ( Visa スポーク や Mastercard スポーク など) への統合をインストールして設定します。カードデータセキュリティ では、これらの統合が正しく機能する必要があります。

2. トークナイザーサービスをプロビジョニングし、オンボーディング手順を完了する

   トークナイザー・サービスをプロビジョンし、オンボーディング手順を完了していることを確認してください。詳細については、 ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。

3. カードデータセキュリティのインストール

   ServiceNow Store からカードデータセキュリティ (sn_data_sec) をインストールします。

4. the トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成する

   トークナイザーサービスで カードボールトテーブル を作成します。これには、サードパーティシステムからのトークン化された値が含まれています。

5. トークナイザーサービスへの接続を設定する

   ServiceNowインスタンス、トークナイザーサービス、およびサードパーティシステム間の接続を設定します。

6. トークン化された HTTP 接続と認証情報の設定

   ServiceNowで接続と資格情報を定義して、トークナイザーサービスを介してサードパーティシステムと通信します。

7. トークン化された REST メッセージレコードの設定

   サードパーティシステムの REST メッセージレコードを作成または更新します。

自動翻訳

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

8. Tokenizer リソース構成の管理

   トークン化されたデータを送受信する各エンドポイントのエントリをレビューし、トークナイザーサービス用に設定されていることを確認します。

### the トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成する

オンボーディング手順の一環として、異議申し立てケースおよび異議申し立てトランザクションで使用するトークン化されたデータを管理するために、FSO トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成します。

the トークナイザーサービスでカードボールトテーブルを作成する方法の詳細については、「カードデータセキュリティ (KB2238661) のスキーマと接続をセットアップするための初期ステップ」を参照してください。

カード Vault テーブルが作成されると、上記の KB 記事で提供されたスキーマ JSON で定義された空のテーブル構成が含まれます。

### トークナイザーサービスへの接続を設定する

次の手順に従って、ServiceNowインスタンス、FSO トークン化サービス、およびサードパーティシステム間の接続を設定します。

#### 始める前に

トークナイザーサービスのオンボーディング手順を完了します。詳細については、「 カードデータセキュリティ (KB2238661) のスキーマと接続をセットアップするための最初のステップ」を参照してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

ServiceNowインスタンス、トークナイザーサービス、およびサードパーティシステム間の通信を確立するには、トークナイザーサービス管理サイトで接続とサービスアカウントを設定する必要があります。

オンボーディングプロセスには、アプリケーションの一部として Visa と Mastercard の接続とルートを設定するスクリプトが含まれています。詳細については、「 カードデータセキュリティ (KB2238661) のスキーマと接続をセットアップするための最初のステップ」を参照してください。

このトピックで説明する手順の詳細については、 トークナイザー・サービスの資料 を参照してください。

#### 手順

1. トークナイザーサービスの URL に移動し、オンボーディング手順で提供された認証情報を使用してアカウントにログインします。
2. サイドナビゲーションメニューで [接続 ] を選択します。
   オンボーディング手順の一環として設定された Visa と Mastercard の接続が表示されます。
3. 設定する接続の [編集 ] を選択します。
4. [ 送信ベース **URL]** にサードパーティサービスの送信 URL を入力します。
5. 接続ナビゲーションメニューで [サービスアカウント ] を選択します。
6. [サービスアカウントの追加] を選択します。
   サービスアカウントの設定手順については、 トークナイザーサービスのドキュメント を参照してください。

自動翻訳

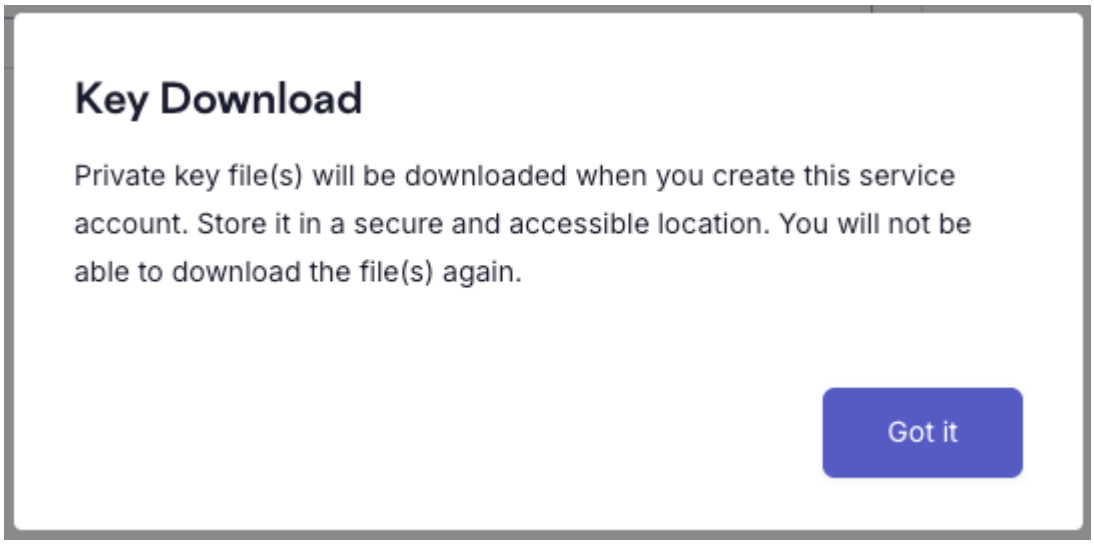
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスアカウントのセットアップ時に、認証タイプ (JWT または API キー) と少なくとも 1 つのロールの割り当てを定義する必要があります。

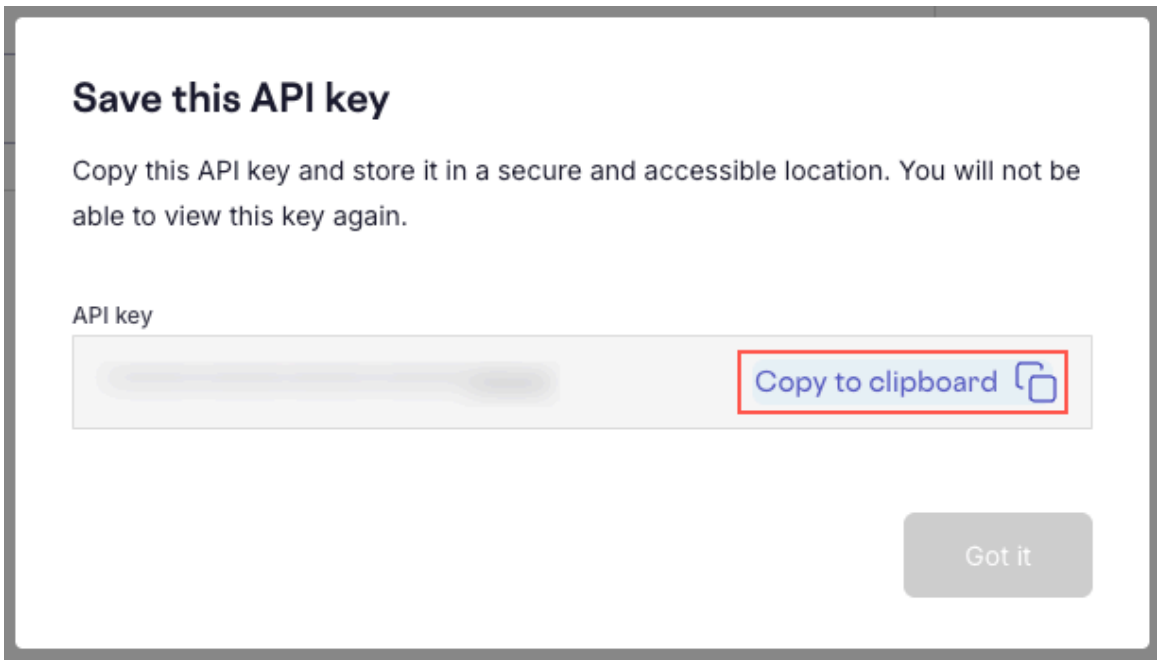
7. 接続ナビゲーションメニューで [詳細設定 ] を選択します。
8. 詳細設定フィールドに入力します。

タスクの結果
サードパーティシステムのエンドポイントが作成されます。

JWT 認証を選択した場合は、秘密鍵ファイルがダウンロードされます。このキーファイルは、安全でアクセス可能な場所に保存します。




API キー認証を選択した場合は、API キーを含むプロンプトが表示されます。API キーを安全でアクセス可能な場所に保存します。




自動翻訳

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

### 次のタスク
このエンドポイントを使用して、ServiceNowインスタンスでカードデータセキュリティの接続セットアップを完了します。

認証情報エイリアスを作成するときは、指定された認証キーを ServiceNow インスタンスで使用します。「トークン化された HTTP 接続と認証情報の設定」を参照してください。

接続に追加のルートを設定できます。詳細については、 トークナイザーサービスのドキュメント を参照してください。

## トークン化された **HTTP** 接続と認証情報の設定

トークナイザーサービスで カードデータセキュリティ の接続を構成した後、 ServiceNow インスタンスで接続と認証情報を定義できます。これにより、トークナイザサービスを介して ServiceNow インスタンス内のサードパーティシステムと通信できます。

### 始める前に
トークナイザーサービスでサードパーティシステム接続を設定します。詳細については、「トークナイザーサービスへの接続を設定する」を参照してください。

サードパーティシステム ( Visa スポーク や Mastercard スポーク など) への統合をインストールして設定します。カードデータセキュリティ では、これらの統合が正しく機能する必要があります。詳細については、「スポークとの統合」を参照してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて
トークナイザーサービスを使用するサードパーティサービスへの新しい接続エイリアスを作成する必要があります。これらは、既存のサードパーティサービス接続エイリアスとは別のものです。

### 手順

1. 移動先 すべて > 統合ハブ > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
2. サードパーティ接続の接続および資格情報エイリアスを作成します。
   詳細については、「Create a Connection & Credential alias 」を参照してください。

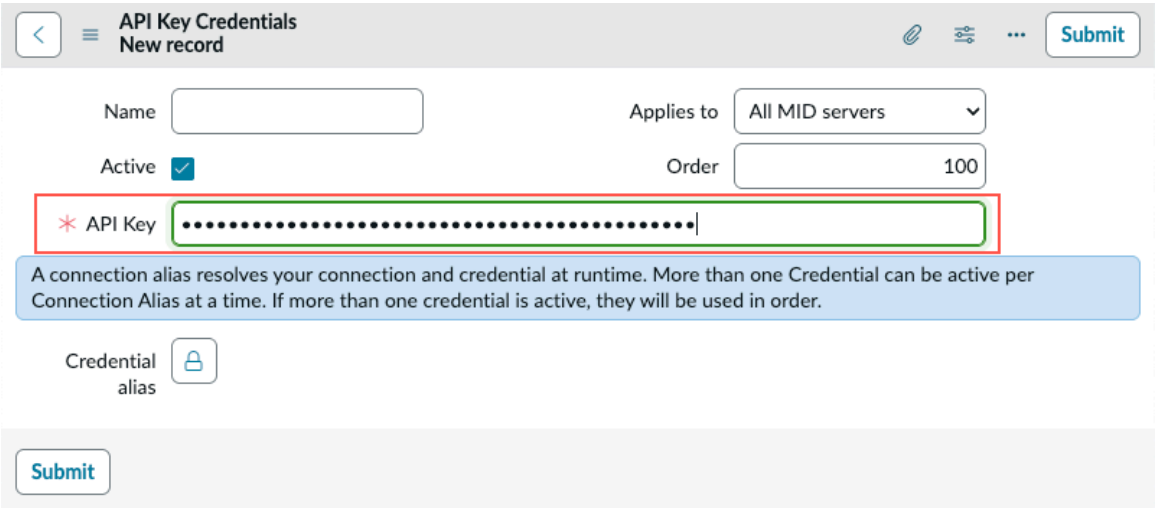
   Visa スポーク または Mastercard スポーク がインストールされている場合は、VROLCardDataSecurity または MastercomCardDataSecurity のレコードが表示されます。
3. 変更するサードパーティサービスのカードデータセキュリティ接続を選択します。
4. [関連リンク] セクションで、 接続 > 新規.
5. Create an HTTP(s) connection の手順に従って、この接続の新しい認証情報レコードを作成します。

   作成する認証情報のタイプを選択するときは、「 トークナイザーサービスへの接続を設定する」のステップの一部として、トークナイザーサービスで定義した認証方法に一致する認証情報タイプを選択します。

自動翻訳

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

認証情報の新規レコードフォームで、トークナイザーサービスから生成された API キーまたは認証情報データを使用します。




次のタスク
設定する必要があるルートごとに、これらの手順を繰り返します。

トークン化された **REST** メッセージレコードの設定

サードパーティシステムでトークン化されたデータを使用するには、サードパーティシステムの REST メッセージエントリのエンドポイント URL を ServiceNow で更新します。

始める前に
トークナイザーサービスでサードパーティシステム接続を設定します。詳細については、「トークナイザーサービスへの接続を設定する」を参照してください。

サードパーティシステム ( Visa スポーク や Mastercard スポーク など) への統合をインストールして設定します。カードデータセキュリティ では、これらの統合が正しく機能する必要があります。詳細については、「スポークとの統合」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ.
2. サードパーティシステムの新しい REST メッセージレコードを作成するか、レコードが存在する場合は開きます。
   詳細については、「Create a REST message」を参照してください。

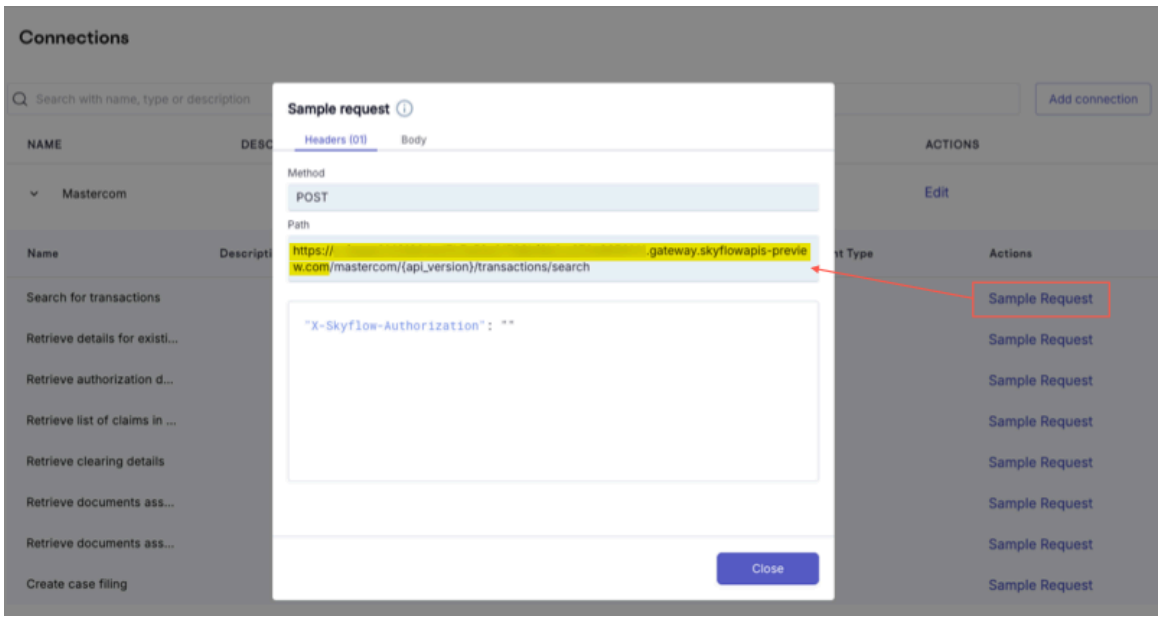
   Visa スポーク または Mastercard スポークMastercom がインストールされている場合は、Visa Resolve Online または Mastercom のレコードが表示されます。
3. REST メッセージフォームの [エンドポイント ] フィールドに、トークナイザサービスからの接続のベースパスを入力します。




自動翻訳

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

接続のベースパスは、Tokenizer サービス管理の Web サイトで [接続] に移動し、接続を展開し、ルートで [サンプル要求 ] を選択することで確認できます。ベース URL は、[ パス ] フィールドの値のドメイン名です。




次のタスク
設定する必要がある REST メッセージエントリごとに、これらの手順を繰り返します。

## カードデータセキュリティの管理

カードデータセキュリティ は、サービスと統合して、異議申し立てケースおよび異議申し立てトランザクション用に構成されたデータのトークン化とトークン化解除を可能にします。アドミニストレーターは、アプリケーションで接続を管理し、新しいルートとメソッドを作成できます。

### トークナイザーサービスで カードボールトテーブル と接続を管理する

カードボールトテーブルと接続プロパティは、トークナイザーサービスで変更できます。Vault の列とプロパティを管理し、追加のルートやフィールド値など、サードパーティシステムから送受信されるデータをカスタマイズします。

これらのトピックの詳細については、 トークナイザーサービスのドキュメント を参照してください。

## カードボールトテーブルの管理

次のようなカードボールトテーブルの管理の詳細については、トークナイザーサービスのドキュメント を参照してください。

- 列の作成または削除。
- 列のプロパティ (名前、入力形式、トークン設定、編集、暗号化など) の変更。
- SQL を使用したボールトのクエリ。
- Vault テーブルのプロパティを確認します。

**注:**
異議申し立てケースと異議申し立てトランザクションのトークン化を有効にするには、カードデータセキュリティに含まれるトークナイザーサービスのカードボールトテーブルを使用する必要があります。

自動翻訳

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

### 接続のプロパティを変更する

接続ビューを使用して、接続名、説明、および送信ベース URL を更新します。

### サードパーティ接続構成の変更

トークナイザーサービス管理サイトの「詳細設定」ビューを使用して、サードパーティシステムの送信ベース URL と送信認証の詳細を管理します。

### 接続ルートとフィールドの変更

接続ルートを追加または変更するには、ルートビューを使用します。既存のルートを編集して、次のような値を変更できます。

- API パス
- HTTP メソッド
- コンテンツタイプ
- 要求ヘッダーフィールドとトークン化アクション
- 要求本文フィールドとトークン化アクション
- 応答ヘッダーフィールドとトークン化アクション
- 応答本文のフィールドとトークン化アクション
- URL パラメーター

#### **Tokenizer** リソース構成の管理

トークナイザーリソース構成テーブルには、トークン化されたデータを送受信する各エンドポイントのエントリが含まれています。

各エンドポイントエントリには、REST メッセージ関数も関連付けられています。これらの REST メッセージは、REST メッセージテーブルで定義されます。詳細については、「トークン化された REST メッセージレコードの設定」を参照してください。

> **注:**
> カードデータセキュリティ には、 Visa Resolve Online (VROL) および Mastercom の REST メッセージが含まれています。

## **Tokenizer** リソース構成へのアクセス

Tokenizer リソース構成にアクセスするには、 すべて > カードオペレーション > カードデータセキュリティ > トークナイザーリソース構成.

### フィールドのリスト

**Tokenizer** リソース構成テーブルのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | トークナイザーリソース構成レコードの名前。 |
| HTTP メソッド | 要求の HTTP メソッド。 |
| エンドポイント | REST メッセージ関数のエンドポイント URL。 |
| ターゲットシステム | メソッドが接続しているサードパーティシステム。 |

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



自動翻訳

**Tokenizer** リソース構成テーブルのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| REST メッセージ関数 | REST メッセージレコードで定義されている REST メッセージの関数。詳細については、「トークン化された REST メッセージレコードの設定」を参照してください。 |
| セキュリティシステム | 使用されているトークナイザーサービスの名前。 |

### トークナイザーリソース構成エントリの作成

REST メッセージエントリに対して新しい HTTP メソッドを作成する場合は、トークナイザーリソース構成エントリテーブルにエントリを作成する必要があります。これにより、REST メッセージ関数がトークン化サービスのエンドポイントにマッピングされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > カードオペレーション > カードデータセキュリティ > トークナイザーリソース構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 以下のフィールドを入力します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

### カードデータセキュリティで新しい接続を作成する

トークナイザーサービスと ServiceNow インスタンスで設定を構成して、 カードデータセキュリティで新しいトークン化された接続、ルート、およびメソッドを設定します。

VisaおよびMastercard以外の別のコアシステムへの新しいトークン化された接続を作成するには、次のタスクリストを参照してください。

追加の接続を作成するタスク

| タスク | 場所 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| トークナイザーサービスへの接続を設定する | トークナイザーサービス | トークナイザーサービス Web サイトの [接続] ビューを使用して、サードパーティシステムへの新しい接続を設定します。<br><br>トークナイザーサービス Web サイトのルートビューを使用して、接続ルートとフィールド構成を追加または変更します。<br><br>詳細については、トークナイザーサービスのドキュメント を参照してください。 |

自動翻訳

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

追加の接続を作成するタスク (続く)

| タスク | 場所 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| サードパーティシステムとの統合の設定 | ServiceNow | サードパーティシステムとの新しい統合を設定します。 |
| 要求ビルダーと応答パーサーを作成する | ServiceNow | 新しい接続の要求ビルダーと応答パーサーアクションを作成します。例については、他の FSO バンキングアプリケーションのスポークを参照してください。 |
| サードパーティシステムの ワークフロースタジオ で「カードデータセキュリティを有効にする」サブフローを作成します | ServiceNow | サードパーティシステムからのペイロードを処理する カードデータセキュリティ サブフローを作成します。<br><br>「VROL のカードデータセキュリティを有効にする」や「Mastercomのカードデータセキュリティを有効にする」などの例として、「カードデータセキュリティ」のデフォルトサブフローを参照してください。 |
| API パスとサブフローマッピングを使用してディシジョンテーブルエントリを追加する | ServiceNow | カードデータセキュリティサブフローにマップするディシジョンテーブルエントリを追加します。 |
| REST メッセージ関数の作成 | ServiceNow | で新しい REST メッセージ関数を作成する すべて > システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ サードパーティシステム用の。 |
| Define a REST message HTTP method | ServiceNow | 接続の各ルートに対して HTTP メソッドを定義します。 |
| 各 REST メッセージ関数のマッピング設定レコードの追加 | ServiceNow | [トークナイザーリソース構成] テーブルで、各メッセージ関数のエントリを追加し、エンドポイント URL を REST メッセージ関数にマッピングします。 |

## カードデータセキュリティ 参考

カードデータセキュリティとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### カードデータセキュリティとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが 、カードデータセキュリティのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

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

## インストールされているロール

### カードデータセキュリティとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| アドミン [sn_data_sec.admin] | このロールは、トークナイザーリソース構成テーブルへのアクセス権とアドミン権限を提供します。 | (なし) |
| フロー実行ツール [sn_data_sec.flow_executor] | このロールでは、 カードデータセキュリティ アプリケーションに関連付けられたすべてのサブフローの実行が許可されます。 | • script_include_admin<br>• web_service_admin<br>• sn_data_sec.admin<br>• connection_admin |

## インストールされるテーブル

### カードデータセキュリティとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| トークナイザーリソース構成 [sn_data_sec_resource_config] | トークン化されたデータを送受信する各エンドポイントの情報を保存します。 |

### ドメインセパレーションと カードデータセキュリティ

カードデータセキュリティでは、ドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

## サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

自動翻訳

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

### カードデータセキュリティにおけるドメインセパレーションの仕組み

すべての Financial Services Operations (ファイナンシャルサービスオペレーション) (FSO) アプリケーションは、多くの CSM テーブルの上に構築され、使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

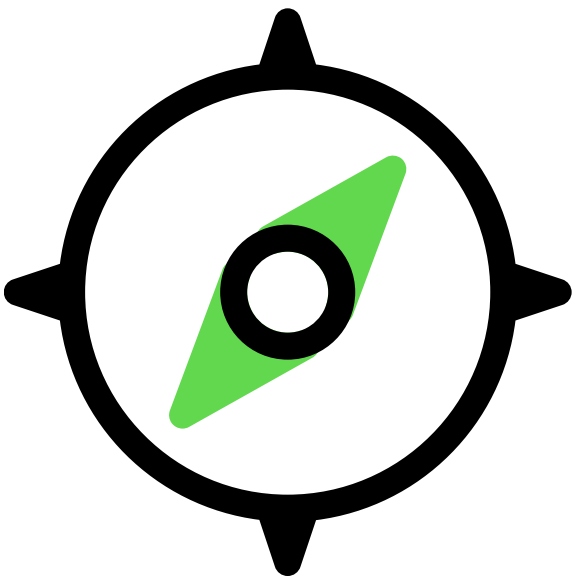
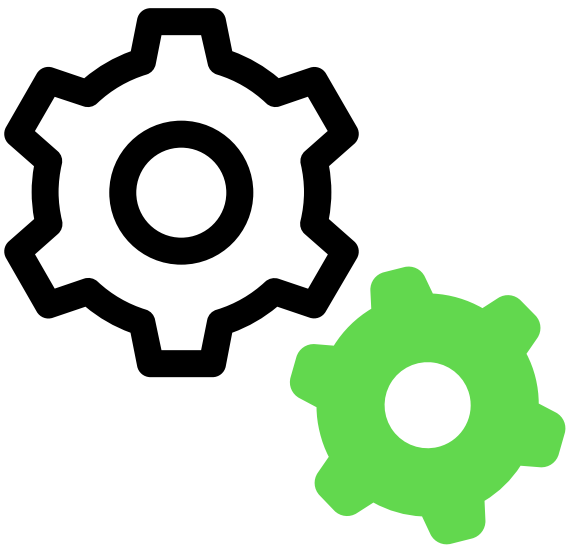
## Visa® 向け異議申し立てルールコンテンツパック

この ServiceNow Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック では、ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリに基づく異議申し立て関連情報を Visa ためのアンケートを提供しています。

### 開始

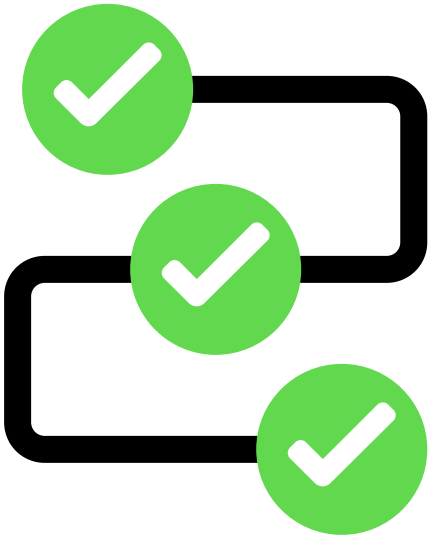
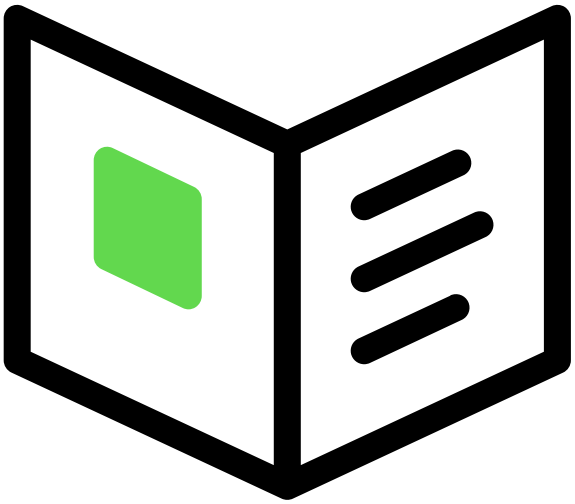
Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

- 異議申し立ての理由コードを決定するために、VROL (Visa Resolve Online) に基づく異議申し立てアンケートを組み込みます。
- Visa のガイドラインに従ってチャージバック適格性ルールを実行するためのディシジョンテーブルを提供します。

| 探索 | 構成 |
| --- | --- |
|  |  |
| Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックアプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します。 | 統合を計画し、構成します。 |

自動翻訳

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

| 使用方法 | 参照 |
| --- | --- |
|  |  |
| エージェントと発行者が Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック を使用してカードネットワークルールにアクセスする方法をご覧ください。 | フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。 |

## ストアで **Visa** のファイナンシャルサービスオペレーション統合 を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

AES を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

## トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

## **Visa** 向け異議申し立てルールコンテンツパック の探索

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションがアンケートとマッピングを活用して、異議申し立ての適切な分類と処理を行う方法について説明します。

## アプリケーションの概要

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションは、以下の処理を実行します。

自動翻訳

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

- Visaカード関連の異議申し立ての初回調査アンケートと、異議申し立て中のトランザクションの異議申し立て理由コードに関するガイドを提供します。
- *Visa* コアルールと*Visa*製品およびサービスルールに基づいて、異議申し立て中のトランザクションの適格性を判断します。

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックには、8 月のストアリリース時点での最新のチャージバック適格性ルールが含まれています。

### 主な特長

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックを使用する主なメリットは次のとおりです。

- 異議申し立ては、エージェントによって効果的に管理および解決されます。
- 異議申し立てケースは、最適な結果を得るために徹底的にレビューおよび分析されます。
- Visaの異議申し立てルールとガイドラインは、エージェントによって正確に適用されます。
- 顧客との共同作業により、必要なドキュメントを確実に完成させることができます。
- 異議申し立ては、正確に処理できるように分類されます。
- チャージバックの適格性は、 Visa コアルールに基づいて決定されます。

## Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションをインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーション (sn_bom_visa_cp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションを確認します。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック を設定する

ServiceNow Store からアプリケーションをインストールすることで、Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションの実装を設定できます。

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



自動翻訳

## Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックを使用する

異議申し立てエージェントは、 Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックのアンケートを使用して、顧客が理由コードのマッピングを完了するのを支援します。これにより、異議申し立ての分類が可能になり、 Visa コアルールに従って適格性が判断されます。エージェントが異議申し立てケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

## Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック のワークフロー

エージェントが顧客に代わってトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードトランザクションフローがトリガーされます。このフローにはケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれており、各タスクはエージェントが前のタスクをクローズしたときに作成されます。

1. カード異議申し立てケースの作成。

   最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始します。

2. 異議申し立ての開始。

   参照するアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。異議申し立てのタイプ (顧客の異議申し立て、詐欺、認証、処理エラー) で利用可能なオプションに必要な情報を入力します。

3. 調査のために送信します。

   異議申し立て金額を更新して調査のためにケースを送信し、アンケートと理由コードのマッピングを使用してチャージバックの適格性を判断します。

## Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックの参照

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、 Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック プラグインのインストールとともにインストールされます。

> **注:**
> Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパックアプリケーションは、Financial Services Card Operations アプリケーションに依存しています。

### プラグイン

プラグイン Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション [com.sn_bom_credit_card] | クレジットカードの申し込みやカード取引に関する異議申し立てを迅速に処理できます。 |

自動翻訳

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

### インストールされるテーブル

**Visa** 向け異議申し立てルールコンテンツパック とともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| Visa 異議申し立ての取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] | すべての Visa 異議申し立てアンケートの質問と応答を保存します。問診票フォーム [sn_evnt_inq_qtn] テーブルを拡張します。 |
| Visa 異議申し立てカード名義人の取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake] | サービスポータル Visa 異議申し立てプレイブックなど、コンシューマーから送信された異議申し立てアンケートの質問と回答を保存します。詳細については、「ポータルでの異議申し立ての取り込みについて」を参照してください。Visa 異議申し立て取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] テーブルを拡張します。 |
| CRB リージョンタイプ [sn_bom_visa_cp_crb_region_type] | すべての Visa カード復旧セキュリティ情報 (CRB) リージョンを保存します。 |

#### ドメインセパレーション

Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

### ドメインセパレーション

この ServiceNow® Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック では、ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリで異議申し立て関連情報を収集するためのアンケート Visa 提供しています。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック

ServiceNow® Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションは、Mastercardガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を取り込むために使用できるアンケートをエージェントに提供します。

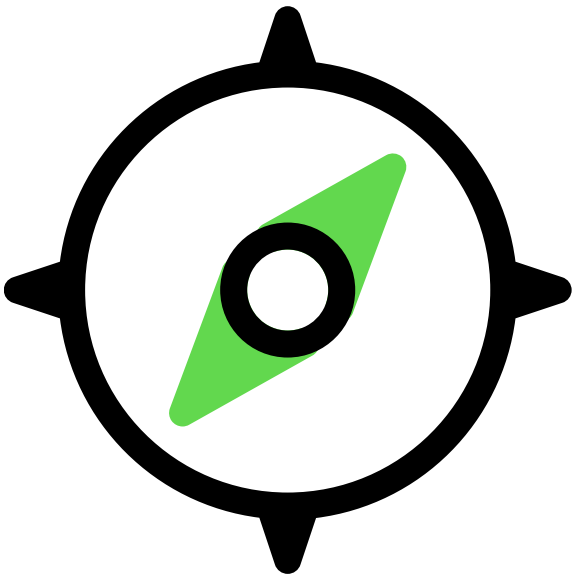
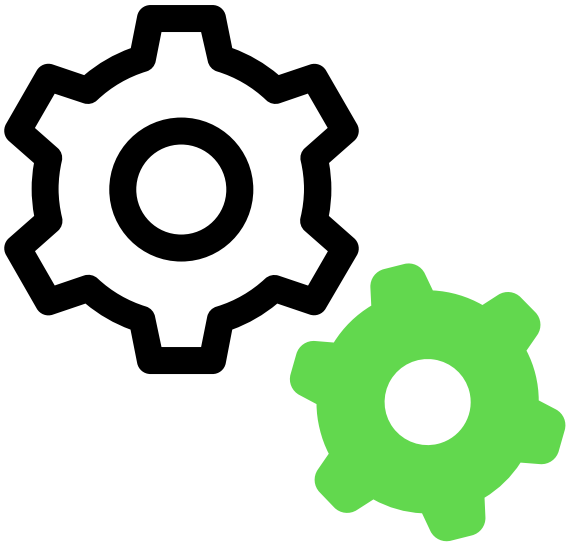
自動翻訳

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

## 開始

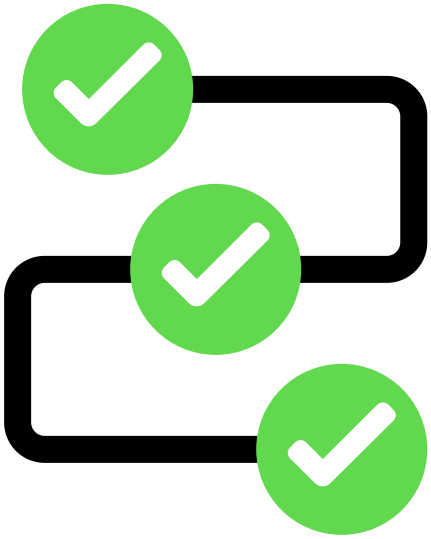
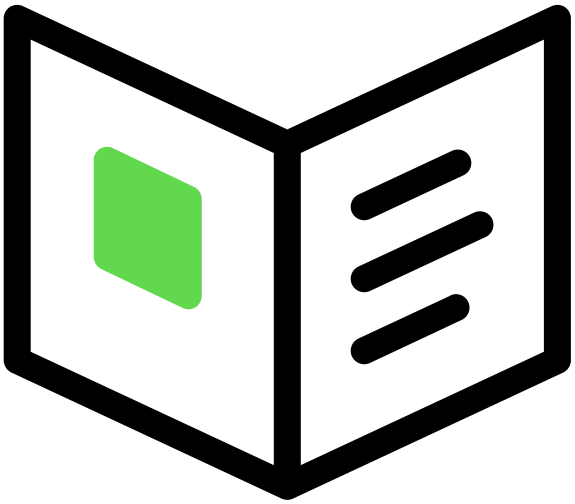
Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックアプリケーションは、次のタスクを実行するのに役立ちます。

- Mastercardチャージバックガイドに基づく異議申し立てアンケートを組み込みます。
- Mastercard のガイドラインに従ってチャージバック適格性ルールを実行するためのディシジョンテーブルを提供します。

| 探索 | 構成 |
| --- | --- |
|  |  |
| Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します | 統合の計画と構成 |

自動翻訳

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

| 使用方法 | 参照 |
| --- | --- |
|  |  |
| エージェントと発行者が Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック を使用してカードネットワークルールにアクセスする方法を確認する | フィールド、テーブル、ロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します |

自動翻訳

## ストアで **Mastercard** 向け異議申し立てルールコンテンツパック を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

## トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

## **Mastercard** 向け異議申し立てルールコンテンツパック の探索

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションで異議申し立てマッピングを使用して、組織が異議申し立てを適切に分類して処理できるようにする方法について説明します。

## **Mastercard** 向け異議申し立てルールコンテンツパックの概要

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションを使用すると、エージェントはさまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報を取り込み、異議申し立て中のトランザクションの理由コードを特定して、異議申し立て中のトランザクションの適格性を判断できます。

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

エージェントは、 Mastercard チャージバックガイドの異議申し立てルールとガイドラインを使用して、これらすべてのタスクを実行できます。

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック のメリット

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックを使用する主なメリットは次のとおりです。

- 異議申し立ては、エージェントによって効果的に管理および解決されます。
- 異議申し立てケースは、最適な結果を得るために徹底的にレビューおよび分析されます。
- Mastercard 異議申し立てのルールとガイドラインがエージェントによって正確に適用されます。
- 顧客との共同作業により、必要なドキュメントが確実に完成します。
- 異議申し立ては、正確に処理できるように分類されます。
- チャージバックの適格性は、 Mastercard チャージバックルールに基づいて決定されます。

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションをインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーション (sn_bom_mcard_cp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションを確認します。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック を設定する

ServiceNow Store からアプリケーションをインストールすることで、Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションの実装を設定できます。

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックを使用する

エージェントは、 Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックのアンケートを使用して、顧客が異議申し立ての理由コードマッピングを完了するのを支援できます。このマッピングにより、

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

エージェントは異議申し立てを分類し、『 Mastercard チャージバックガイド』に従ってチャージバックの適格性を判断できます。

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック のワークフロー

エージェントが顧客に代わってトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードのトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれています。各タスクは、エージェントが前のタスクをクローズしたときに作成されます。

1. 異議申し立てサービスケースを作成します。

   エージェントは、最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始します。詳細については、「カード異議申し立てケースの作成」を参照してください。

2. 異議申し立てを開始します。

   エージェントは、参照されるアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。エージェントは、異議申し立てのタイプ (認証、インタラクションエラーのポイント、詐欺、カード名義人の異議申し立て、分割払い請求に関する異議申し立て、他に分類されていないカード名義人の異議申し立て) で利用可能なオプションに必要な情報を提供します。詳細については、「異議申し立ての開始」を参照してください。

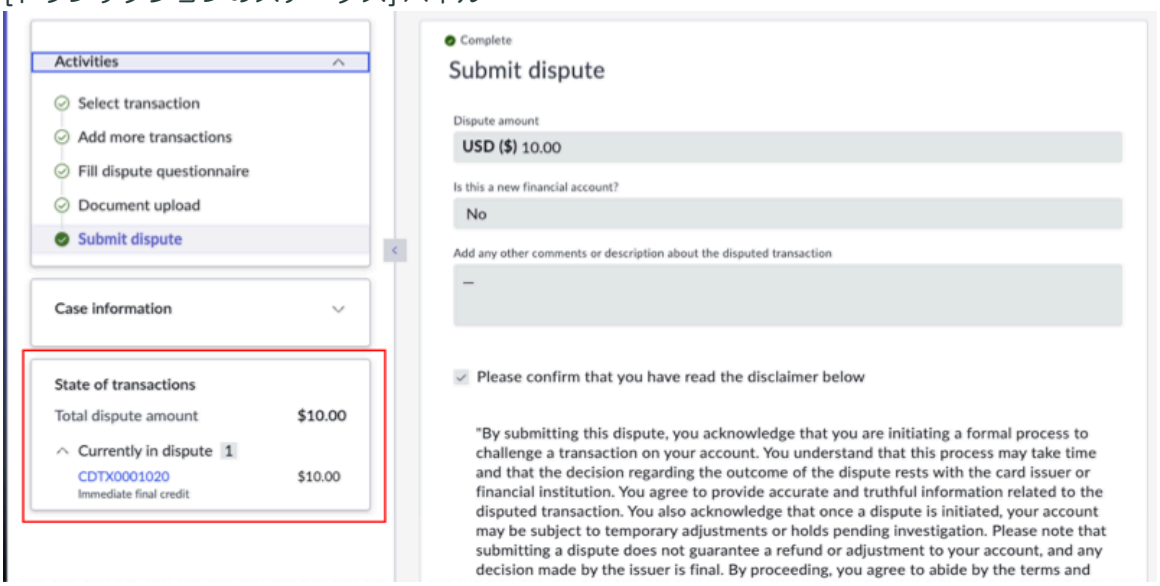
3. 調査のためにケースを送信します。

   エージェントは、異議申し立て金額、異議申し立て理由コード、および関連する異議申し立て理由コードメッセージを確認して、調査のためにケースを送信します。

   送信後、エージェントは [トランザクションのステータス] パネルまたは [カード異議申し立てトランザクション ] タブでチャージバック適格性ステータスと理由を確認できます。

   次の例は、[トランザクションのステータス] パネルを示しています。

   [トランザクションのステータス] パネル




詳細については、「 調査用に送信する」を参照してください。

自動翻訳

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

## Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックの参照

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### インストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、 Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック プラグインのインストールとともにインストールされます。

### プラグイン

**注:**
Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパックアプリケーションは、ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションと Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションに依存します。

プラグイン **Mastercard** 向け異議申し立てルールコンテンツパック

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション [com.sn_bom_credit_card] | クレジットカードの申し込みやカード取引に関する異議申し立てを迅速に処理できます。 |
| Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック [sn_bom_visa_cp] | 基礎となるアンケートとチャージバック意思決定ツリーを提供します。 |

### インストールされるテーブル

**注:**
Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションは、Visa 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションと同じデータモデルを使用します。ディシジョンテーブル、チャージバックルール、チャージバックフロー、アクションなどの Mastercard 固有のコンテンツは、 Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションで提供されます。

**Mastercard** 向け異議申し立てルールコンテンツパックとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| Mastercard チャージバック理由コードメッセージ [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes] | Mastercardチャージバック理由コードと関連メッセージが含まれています。 |

### ドメインセパレーション

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

自動翻訳

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

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

### ドメインセパレーション

Mastercard 向け異議申し立てルールコンテンツパック アプリケーションは、ガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリの異議申し立て関連情報をMastercardためのアンケートを提供します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

この ServiceNow® Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) により、米国 (US) の発行者は異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠することができます。

### 開始

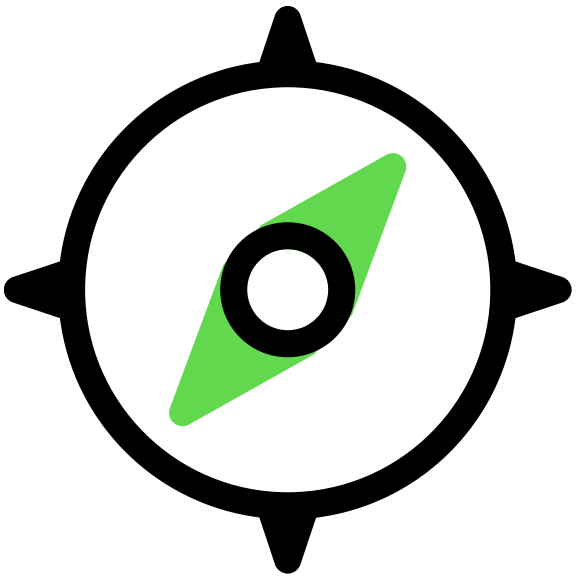
Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)アプリケーションは、次のタスクを実行するのに役立ちます。

- 米国を拠点とする発行者に、規制ガイドラインに沿ったサービスレベルアグリーメント (SLA) の期日へのアクセスを提供します。
- 異議申し立てエージェントのケース解決管理を簡素化し、運用が所定の期間内に行われるようにします。
- 異議申し立てマネージャーがケースの進捗状況を追跡できるようにします。
- 規制基準への準拠を確保し、規制で定義されているカード名義人の権利を保護します。

自動翻訳

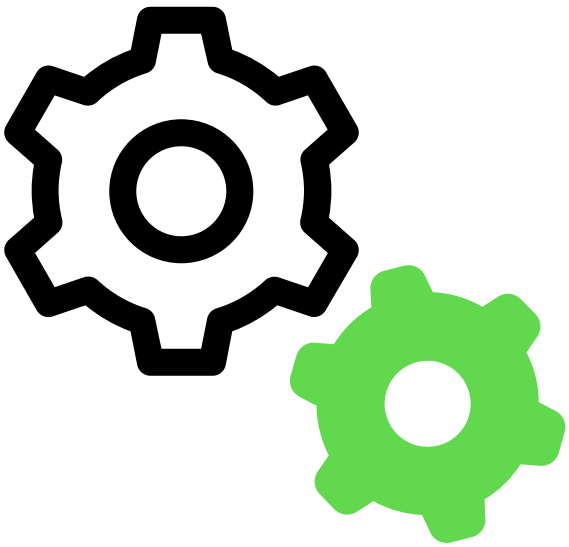
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



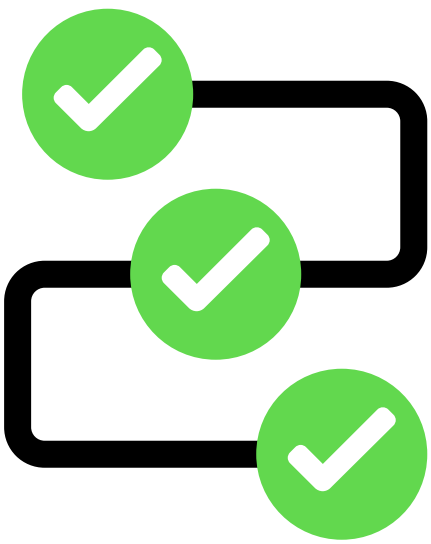
Dispute Content Pack for US Regulations アプリケーションを統合することで得られるメリットについて説明します

構成



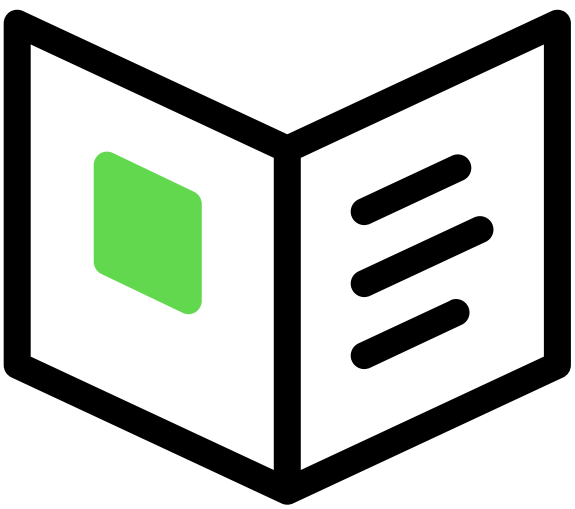
統合の計画と構成

使用方法



エージェントと発行者が米国規制の異議申し立てコンテンツパックを使用してカード異議申し立てケースを追跡する方法を確認する

参照



フィールド、テーブル、ロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

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

## ストアで **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用する前に、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

## トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) の詳細

規制 E (Reg E) や規制 Z (Reg Z) など、 Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションが米国 (US) の規制ガイドラインに基づく紛争解決プロセスをどのように合理化するかについて説明します。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)の概要

この Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) は、発行者が規制要件に対処し、消費者の利益を保護するのに役立ちます。追跡と連絡を自動化することで、異議申し立て管理プロセスが改善されます。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) のワークフロー

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションを使用すると、異議申し立てエージェントは次の基本的なタスクを処理できます。

- 各異議申し立てケースのステータスと詳細を監視します。
- 規制に準拠した一貫したメッセージをカード名義人やその他のステークホルダーに送信することで、コミュニケーションプロセスを簡素化します。
- エージェントが規制に従ってタスクを完了できるように、サービスレベルアグリーメント (SLA) の期日と要件に関する明確な情報を提供します。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) のメリット

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)を使用する主なメリットは次のとおりです。

- 発行者が異議申し立てケースを常に監視できるようにします。
- 規制基準との一貫したコミュニケーションを維持することで、手作業によるエラーや遅延を減らすことができます。

自動翻訳

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

- 発行者が米国の規制の要求を満たすのに役立ちます。
- プロセスを簡素化して異議申し立てをより効率的に解決することで、発行者とカード名義人の双方にメリットをもたらすタイムリーな解決を実現します。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションをインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーション (sn_disp_reg_cp_us) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションを確認します。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[ デモデータのロード ] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) の構成

ServiceNow Store からアプリケーションをインストールすることで、Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションの実装を設定できます。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)を使用する

異議申し立てエージェントは、 Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) を使用して、米国 (US) 規制 (Reg E および Reg Z) に準拠する異議申し立てケースを追跡し、規制ガイダンスに準拠していることを確認します。このアプリケーションは、必要なサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を提供し、異議申し立てマネージャーが監視して必要なアクションを実行するための詳細を提供します。

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



自動翻訳

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) のワークフロー

エージェントが顧客に代わって、またはカスタマーサービスポータルやコンシューマーサービスポータルを通じてトランザクションに異議申し立てを行うと、異議申し立てサービスケースが開始され、異議申し立てカードのトランザクションフローがトリガーされます。このフローには、ケースの詳細に固有のさまざまなタスクが含まれています。各タスクは、エージェントが前のタスクをクローズしたときに作成されます。

1. 異議申し立てサービスカードを作成します。

   エージェントは、最初のケース情報を入力し、顧客に代わって異議申し立てケースを作成することで、異議申し立てサービスプロセスを開始します。詳細については、「カード異議申し立てケースの作成」を参照してください。

2. 異議申し立てを開始します。

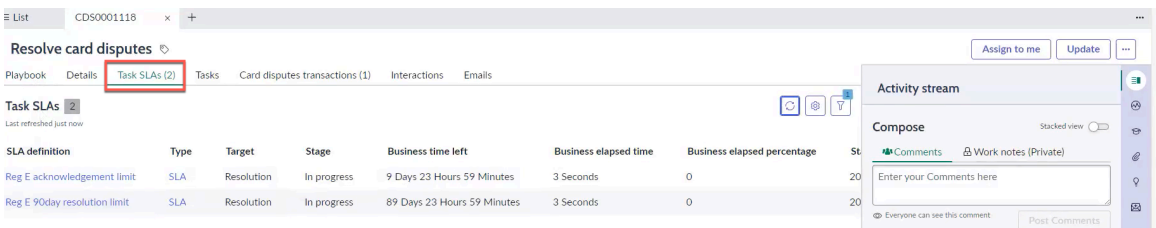
   - エージェントは、参照されているアカウント、異議申し立て金額、異議申し立てのタイプなど、異議申し立ての詳細を入力します。エージェントは、異議申し立てのタイプで利用可能なオプションに必要な情報を提供します。詳細については、「異議申し立ての開始」を参照してください。
   - [ トランザクションを選択 ] アクティビティでは、エージェントはカード口座を選択します。該当するサービスレベルアグリーメント (SLA) は自動的にマッピングされ、選択したアカウントとそのトランザクションの事前設定されたロジックに基づいています。

     **注:**
     規制E(Reg E)は普通預金口座と当座預金口座からの取引を管理し、規制Z(Reg Z)は適用される基準に従ってクレジットカード取引を処理します。

3. 調査のためにケースを送信します。

   - 異議申し立ての送信アクティビティでは、エージェントが異議申し立て金額をレビューします。エージェントは [ これは新しい金融アカウントですか?] オプションを選択し、さらに調査するためにケースを送信します。さまざまなステージの詳細については、「 調査用に送信する」を参照してください。
   - ケースを送信した後、エージェントは [ タスク **SLA** ] タブにアクセスして、適用されている SLA 定義を表示します。

     次の例は、SLA 定義の [タスク SLA] タブビューを示しています。




   - エージェントは SLA 定義をレビューします。

## **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)の参照

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

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



自動翻訳

### **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)とともにインストールされるコンポーネント

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) プラグインは、SLA や追加プラグインなどのコンポーネントをインストールします。

### インストール済みプラグイン

**注:**
Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)アプリケーションは、Financial Services Card Operations アプリケーションに依存しています。

プラグイン **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション [com.sn_bom_credit_card] | クレジットカードの申し込みやカード取引に関する異議申し立てを迅速に処理できます。 |
| Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) [sn_disp_reg_cp_us] | 米国 (US) の発行者が異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠できるようにします。 |

### インストールされるテーブル

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) アプリケーションには新しいテーブルが含まれていません。

### サービスレベルアグリーメント **(SLA)** 定義がインストールされています

次の SLA 定義が Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)とともに追加されます。

の **SLA** 定義 **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

| **SLA** | テーブル [名前] |
|---|---|
| 登録 E 10 日間の暫定制限 | カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| 正規表現 E 20 日間の暫定制限 | カード異議申し立てタスク [sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| 登録 E 45 日間の解決制限 | カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg E 90 日間の解決制限 | カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| 正規表現 E 確認応答制限 | カード異議申し立てサービスケース |

自動翻訳

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

の **SLA** 定義 **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) (続く)

| SLA | テーブル [名前] |
|---|---|
| | [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg E PC 取り消し制限 | カード異議申し立てタスク<br>[sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| Reg Z 確認応答制限 | カード異議申し立てサービスケース<br>[sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| 正規表現 Z 解像度制限 | カード異議申し立てサービスケース<br>[sn_bom_credit_card_disputes_service] |

ドメインセパレーション **Dispute Content Pack for US Regulations** (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック)

Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

### ドメインセパレーション

この ServiceNow® Dispute Content Pack for US Regulations (米国の規制に関する異議申し立てコンテンツパック) により、米国 (US) の発行者は異議申し立てケースを追跡し、規制ガイドラインに準拠することができます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## ファイナンシャルサービスカードオペレーション

ファイナンシャルサービスカードオペレーション を使用して、金融機関のフロントオフィスからバックオフィスまでのカードオペレーションを簡素化、デジタル化、および自動化します。その結果、クレジットカード申請とカードトランザクションの異議申し立てを迅速に処理できます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

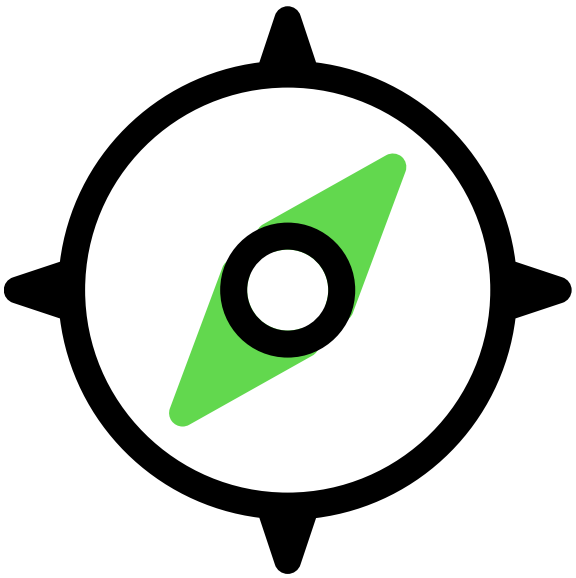
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

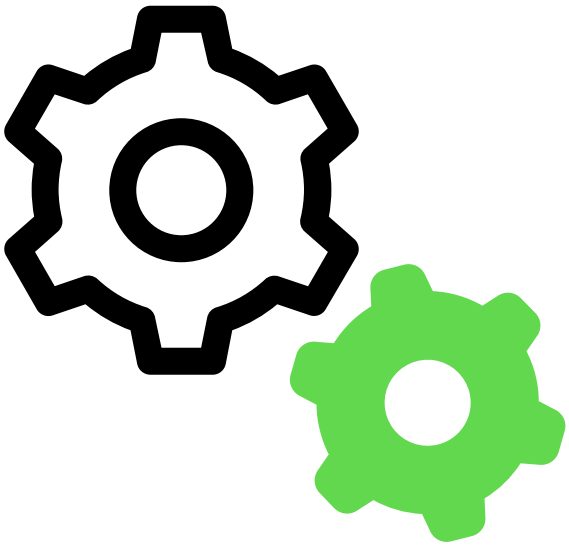
ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索



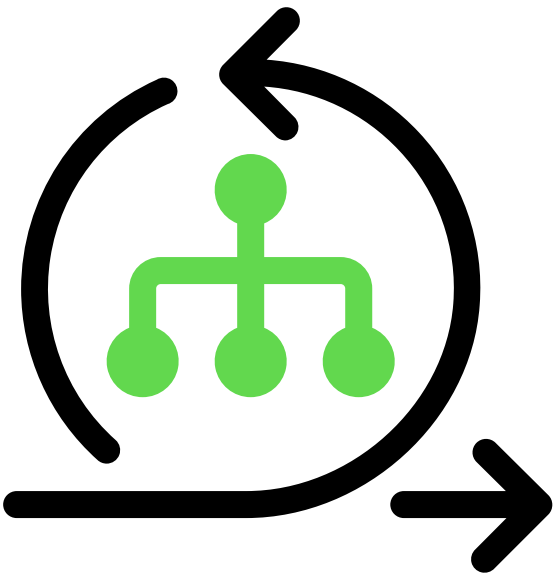
顧客、支店の従業員、およびエージェントがカードオペレーションを使用する方法について説明します。

設定



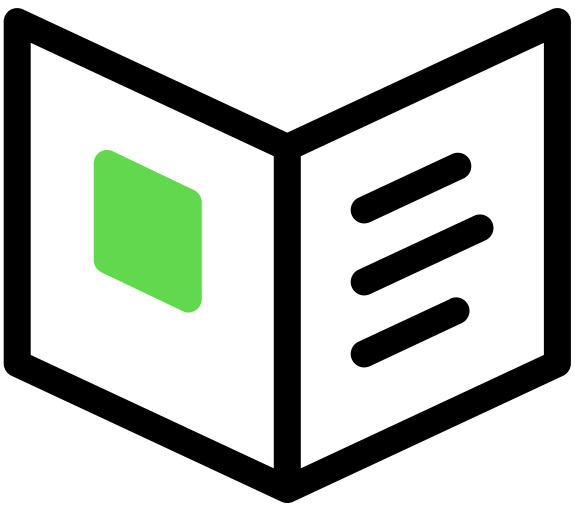
カードオペレーションを設定します。

使用方法



クレジットカード関連の要求を送信および管理します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プロパティ、プラグインやストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービスカードオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションを使用して、さまざまなカードサービス要求を作成および管理できます。

## カードサービス

このアプリケーションでは、次のタイプのカードおよび異議申し立てサービス要求を管理できます。

- 新しいクレジットカード
- クレジット利用限度額引き上げ
- クレジット利用限度額引き下げ
- クレジットカードのブロック
- クレジットカードのブロック解除
- クレジットカードのクローズ
- 異議申し立てカードトランザクション

## カードオペレーションユーザー

ファイナンシャルサービスカードオペレーションアプリケーションは、次のユーザーを対象としています。

- アドミン: ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションの構成を担当します。
- エンドユーザー:顧客、支店の従業員 (またはコールセンターエージェント) などの要求者、およびクレジットカードや異議申し立てサービスの要求を送信し、ケースのステータスを確認する貢献者。
- 履行者:金融機関の銀行のミドルオフィスまたはバックオフィスで、カードオペレーションを担当するエージェント。クレジットカードのケースおよびタスク (クレジットアセスメントタスク、異議申し立てサービスタスク、カードサービスに含まれるドキュメントサービスタスクなど) の作業を担当します。次のタイプのエージェントが、クレジットカードやカード異議申し立て要求を処理します。
  - クレジットカード販売業者
  - クレジットカードエージェントコネクタ
  - クレジットアセスメントエージェント
  - カード異議申し立てエージェント
  - カード異議申し立てエージェントコネクタ

関連情報

## ファイナンシャルサービスカードオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーション (sn_bom_credit_card) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

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



自動翻訳

必要なロール：admin

### このタスクについて

ファイナンシャルサービスカードオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスカードオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

**注:**
顧客が消費者サービスポータルから要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) も有効にする必要があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーション (sn_bom_credit_card) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスカードオペレーションをインストールする前にインストールする必要があります。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービスカードオペレーション の構成

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

### 始める前に

ファイナンシャルサービスカードオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_credit_card.admin および admin

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

このタスクについて
ファイナンシャルサービスカードオペレーションの実装を設定するには、ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認して設定します。

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

## クレジットカードサービス要求の管理

クレジットカードサービスケースと関連タスクを使用して、金融機関の顧客から受け取るクレジットカードサービス要求を管理できます。

### クレジットカードサービス要求を開始する方法

- 貢献者、支店の従業員、およびコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりにクレジットカードサービス要求を送信できます。
- 顧客は、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することで、消費者サービスポータルから要求を作成できます。

> **注:**
> 顧客が消費者サービスポータルを使用できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

### クレジットカードサービスケースのアサインと解決

要求が送信されると、クレジットカード要求フローによってクレジットカードサービスのケースとタスクが自動的に作成されます。

クレジットカードサービスケースは、クレジットカード要求全体を追跡し、要求のすべてのタスクをトリガーするために使用されます。

各要求タイプには、親のクレジットカードサービスケースからタスクをトリガーする専用のフローがあります。ケースに対して作成されるタスクは、クレジットカード要求のタイプによって異なり、次のタイプがあります。

- クレジットカードタスク – クレジットカードエージェントにアサインされ、製品の適格性の評価や新しいクレジットカードアカウントの設定などのフォローアップタスクに使用されます。
- クレジットアセスメントタスク – クレジットアセスメントエージェントにアサインされ、クレジットアセスメントの取得やリスクの評価などのフォローアップタスクに使用されます。
- ドキュメントサービスタスク:ドキュメントサービスエージェントにアサインされ、ドキュメントの検証や準備などのフォローアップタスクに使用されます。

ケースを解決するために、エージェントはドキュメントの収集、クレジットアセスメントの実行、アサインされたタスクの与信限度の変更などのアクティビティを実行します。

ケースとそのタスクの両方が、アサインルールを使用してアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。アプリケーションとともにインストールされるアサイン先グループの詳細については、「 グループを構成」を参照してください。

自動翻訳

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

## クレジットカードサービスケースのアサイン

クレジットカードサービスケースを自分または別のクレジットカードエージェントにアサインして、ケースの作業を開始します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent、sn_bom_credit_card.agent_connector、または sn_bom_credit_card.admin

### このタスクについて
クレジットカードサービス要求が送信されると、クレジットカードサービスケースがクレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケース自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットカードサービスケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、ケースをクリックして開きます。
5. ケースをアサインします。
   - ケースを自分にアサインするには、[ 自分にアサイン] をクリックします。
   - ケースを別のエージェントにアサインするには、[ 担当者 ] フィールドでエージェントを選択します。

### タスクの結果
ケースがクレジットカードエージェントにアサインされている。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループの名前が [ アサイン先グループ ] フィールドに表示されます。

## 新しいクレジット カード アカウントの設定

クレジットカードエージェントは、クレジットカードケースを処理して顧客情報を検証し、顧客の新しいクレジットカード口座を設定できます。

顧客が新しいクレジットカードを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成され、新しいクレジットカードフローがトリガーされます。このフローは、クレジットカードサービスケースから次のタスクをトリガーします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. 顧客の製品の適格性を評価する。
2. クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価する。

   **注:**
   クレジットアセスメントエージェントがクレジット要求を却下した場合、関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージは [クローズ済み - 却下済み] に変更されます。ケースは自動的にクローズされ、フローはステップ 3 ～ 6 をトリガーしません。

3. 顧客向けのサポートドキュメントの完全性を確認します。
4. 顧客に対するカードの契約条件と開示を決定する。

自動翻訳

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

5. 顧客の顧客契約の提出。
6. 顧客のクレジット カード アカウントの設定とケースのクローズ。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

### 顧客の製品の適格性を評価する

カスタマーに対して要求された製品の適格性を評価します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

製品の適格性を評価するクレジットカードタスクは、新しいカード要求のクレジットカードサービスケースに自動的に作成されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
5. カスタマーに対して要求された製品の適格性を評価します。
6. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

#### タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが、[製品の適格性] から [クレジットリスクアセスメント] に変わります。
- クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価するクレジットアセスメントタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、クレジットアセスメント部門のアサイン先グループまたはクレジットエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

### クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価する

クレジットアセスメントを取得し、顧客のリスクを評価します。検索結果に基づいて、クレジットカード要求を承認または却下できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent または
sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

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



自動翻訳

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

このクレジットアセスメントタスクは、次のいずれかの条件で自動的に作成されます。

- 新しいクレジットカードケースの 製品適格性評価タスク の完了時
- クレジット利用限度額引き上げ要求のクレジットカードサービスケースの使用

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットアセスメント ] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのクレジットアセスメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
6. [ リスクスコア ] フィールドで、結果に基づくリスクスコアを選択します。
7. [クレジット承認済み] フィールドで、クレジット カード要求を承認するには [はい] を選択し、クレジット カード要求を却下するには [いいえ] を選択します。
8. [承認された与信限度] フィールドに、顧客のアセスメントに基づく与信限度を入力します。
9. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
10. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- クレジットアセスメントタスクが [クローズ済み - 完了] ステータスに移行します。
- クレジット要求を承認すると、次のようになります。

  新規クレジットカード要求の場合

  - 関連するクレジットカードサービスケースのステージが [信用リスクアセスメント] から [顧客契約] に変わります。
  - 顧客のサポートドキュメントの完全性を確認するドキュメントタスクが、関連付けられているケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、ドキュメントサービス部門のアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

  クレジット利用限度額引き上げ要求の場合

  - 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [クレジットリスクアセスメント] から [アカウントを更新] に変わります。
  - クレジット利用限度額を引き上げるクレジットカードタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブで自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータス

自動翻訳

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

で作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

- クレジット要求を却下した場合、関連付けられたクレジットカードサービスケースは自動的にクローズされ、ケースのステージが [クレジットリスクアセスメント] から [クローズ済み - 却下済み] に変更されます。

### 顧客向けのサポートドキュメントの完全性を確認します

クレジットカード要求を完了できるように、顧客のサポートドキュメントがすべて揃っていることを確認します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_document.agent

#### このタスクについて

このドキュメントサービスタスクは、 クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価する タスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( 
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
6. 顧客が送信したすべてのサポートドキュメントが揃っていることを確認します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

#### タスクの結果

- ドキュメントサービスタスクが [クローズ済み - 完了 (Closed – Complete)] ステータスに移行します。
- カードの契約条件と開示を決定し、顧客契約を更新するクレジットカードタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

### 顧客に対するカードの契約条件と開示を決定する

カードの契約条件と開示を決定し、顧客の顧客契約を更新します。この情報は、新しいクレジットカードを発行する前に顧客と共有されます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

自動翻訳

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

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて
このクレジットカードタスクは、 顧客のサポートドキュメントの完全性を確認する ドキュメントサービスタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
5. カードの契約条件と開示を確認し、顧客の顧客契約を更新します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果
顧客契約書を提出するドキュメントタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブで自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、ドキュメントサービス部門のアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

## 顧客の顧客契約の提出

新しいクレジット カード アカウントを設定することができるように、顧客用に準備された顧客契約書を提出します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_document.agent

### このタスクについて
このドキュメントサービスタスクは、 カードの契約条件を決定して顧客契約を更新する クレジットカードタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。

自動翻訳

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

6. 顧客向けに準備された顧客契約書を提出します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- ドキュメントサービスタスクが [クローズ済み - 完了 (Closed – Complete)] ステータスに移行します。
- 関連するクレジットカードサービスケースのステージが、[顧客契約] から [アカウントの作成] に変わります。
- 顧客のクレジットカード口座を設定するためのクレジットカードタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。タスクは [オープン] ステータスで作成され、クレジットカードサービス部門のアサイン先グループまたはクレジットカードエージェントにアサインされます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

## 顧客のクレジット カード アカウントの設定とケースのクローズ

顧客の確認が完了し、必要な書類が準備された後、顧客の新しいクレジットカード口座を設定します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

このクレジットカードタスクは、 顧客契約書を提出する ドキュメントサービスタスクが完了すると、新しいクレジットカードケースに対して自動的に作成されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
5. [ リスクスコア ] フィールドと [ 承認された与信限度 ] フィールドの値に基づいて、要求に従って顧客の新しいクレジットカード口座を作成します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントの作成] から [クローズ済み - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

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



自動翻訳

### カードの与信限度額の引き上げ

クレジットカードエージェントは、クレジットカードケースを処理し、顧客のクレジットアセスメントの結果に基づいて顧客のクレジットカードの与信限度額を引き上げることができます。

顧客が与信限度額の引き上げを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成され、与信限度額引き上げフローがトリガーされます。このフローは、クレジットカードサービスケースから次のタスクをトリガーします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価する。

   **注:**
   クレジットアセスメントエージェントがクレジット要求を却下した場合、関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージは [クローズ済み - 却下済み] に変更されます。ケースは自動的にクローズされ、フローはステップ 2 をトリガーしません。

2. 顧客の与信限度額引き上げ。

   **注:**
   関連付けられたケースの [期間 ] フィールドが [ 無期限] に設定されている場合、与信限度額を増やすとケースがクローズされ、ステップ 3 はトリガーされません。

3. 顧客の与信限度額のリセット。

   要求が与信限度額の一時的な引き上げである場合、ケースのステータスは [対応中] ステータスのままで、ケースで指定された終了日まで [アカウントを更新] ステージになります。クレジット限度額をリセットするために、指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成されます。

   *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* カードプロパティは、システムがクレジット上限を元に戻すケースを作成する終了日までの時間数を定義します。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

### 顧客の与信限度額引き上げ

顧客の与信限度額を、信用アセスメントエージェントによって設定された承認済みの与信限度まで引き上げます。

#### 始める前に

クレジットアセスメントを取得して顧客のリスクを評価する。

必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

このクレジットカードタスクは、クレジットアセスメントタスクが [クレジットアセスメントの取得とリスク評価] タスクを介して要求を承認すると自動的に作成されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  )
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
5. [承認された与信限度額] フィールドの値に基づいて、顧客のクレジット カードの与信限度額を引き上げます。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。

> **重要:**
> 要求が与信限度額の一時的な引き上げである場合、ケースのステータスは [対応中] ステータスのままで、ケースで指定された終了日まで [アカウントを更新] ステージになります。クレジット限度額をリセットするために、指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成されます。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク
関連付けられたケースでクレジット利用限度額を一時的に引き上げる場合は、新しいケースで作業して、 終了日にクレジット利用限度額を 元の制限に戻します。

顧客の与信限度額のリセット

与信限度額の一時的な引き上げを要求した顧客のカードの与信限度額を元の限度額に戻します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
このクレジットカードサービスケースは、[ 期間 ] フィールドが [ 期間] に設定されている場合に、クレジット利用限度額を一時的に引き上げるためにクレジットカードサービスケースに対して自動的に作成されます。

要求が与信限度額の一時的な引き上げである場合、与信限度額を引き上げた後でもケースのステータスは [対応中] のままになります。クレジット限度額をリセットするために、指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成されます。

*sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* カードプロパティは、クレジット利用限度額を元に戻すクレジットカードサービスケースを作成する終了日までの時間数を定義します。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ 要求された限度額 ] フィールドで、与信限度額をカードの元の限度額まで減らします。
6. 与信限度額引き下げタスクを更新します。
   a. [ タスク ] タブで、処理するクレジットカードタスクをクリックします。
   b. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
   c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
   d. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- 与信限度額を引き上げるための [与信限度額リセット] ケースと元のクレジットカードサービスケースの両方のステージが [クローズ済み - 完了] に変更されます。
- 顧客は、与信限度額のリセットとケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

### カードの与信限度額を引き下げる

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードの与信限度額を引き下げます。

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
クレジット利用限度額引き下げのクレジットカードサービスケースが作成されると、[クレジット利用限度額引き下げ] フローがトリガーされます。このフローは、ケースの [ タスク ] タブにクレジットカードタスクを自動的に作成し、顧客の与信限度額を引き下げます。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (

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



自動翻訳

3. [ リスト ] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [要求された限度額] フィールドの値に基づいて、顧客のクレジット カードの与信限度額を引き下げます。
6. 与信限度額引き下げタスクを更新します。
   a. [ タスク ] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
   b. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
   c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
   d. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

## クレジットカードのブロック

クレジットカードエージェントは、サービス要求に従って顧客のクレジットカードをブロックするクレジットカードケースを処理できます。

顧客がクレジットカードのブロックを要求すると、クレジットカードサービスケースが作成されます。クレジットカードのブロックフローがトリガーされ、クレジットカードサービスケースに次のタスクがさらに作成されます。クレジットカードエージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。

1. 顧客のクレジットカードのブロック。

   **注:**
   クレジットカードサービスケースの [期間 ] フィールドが [ 無期限] に設定されている場合、与信限度額をブロックするとケースがクローズされ、ステップ 2 はトリガーされません。

2. クレジットカードのブロック解除。

   要求がクレジットカードの一時的なブロックのみの場合、ケースは [対応中] ステータスのまま、ケースで指定された終了日まで [アカウントを更新] ステージになります。カードのブロックを解除するために、指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成されます。

   *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card* カードプロパティは、クレジットカードのブロックを解除するケースをシステムが作成する終了日までの時間数を定義します。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

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



自動翻訳

### 顧客のクレジットカードのブロック

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードをブロックします。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて
このクレジットカードタスクは、カード要求をブロックするためのクレジットカードサービスケースで自動的に作成されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. クレジットカードサービスケースまたはクレジットカードタスクリストからタスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
5. 要求に従って顧客のクレジットカードをブロックします。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

#### タスクの結果

- 関連付けられたクレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ済み - 完了] に変わります。

  > **重要:**
  > 要求の対象がクレジットカードの一時的なブロックのみである場合、関連付けられたケースは、ケースに終了日が指定されるまで [対応中] ステータスのまま [アカウントを更新] ステージになります。カードのブロックを解除するために、指定された終了日に新しいクレジットカードサービスケースが自動的に作成されます。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

#### 次のタスク
関連付けられたケースがクレジットカードを一時的にブロックするためのものである場合は、新しいクレジットサービスケースを操作して、終了日に カードのブロックを解除 します。

### クレジットカードのブロック解除

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカードのブロックを解除します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

自動翻訳

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

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

カードのブロックを解除するクレジットカードサービスケースが作成されると、[クレジットカードのブロック解除] フローがトリガーされます。このフローは、ケースの [ タスク ] タブにクレジットカードタスクを自動的に作成し、顧客の与信限度額を引き下げます。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

**注:**
[ 期間 ] フィールドが [ 期間] に設定されている場合、カードを一時的にブロックするケースに対しても、クレジットカードのブロック解除ケースが自動的に作成されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカードのブロックを解除します。
6. [クレジットカードのブロック解除] タスクを更新します。
   a. [ タスク ] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
   b. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
   c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
   d. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ - 完了] に変わります。

  **注:**
  このクレジットカードのブロック解除ケースが クレジットカードのブロック フローの一部として作成された場合、カードをブロックするケースも [クローズ済み - 完了] ステージに移行します。

- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

## クレジットカード口座のクローズ

クレジットカードサービス要求に従って、顧客のクレジットカード口座をクローズします。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_bom_credit_card.agent または sn_bom_credit_card.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
カードをクローズするためのクレジットカードサービスケースが作成されると、クレジット利用限度額のクローズフローがトリガーされます。このフローは、ケースの [ タスク ] タブで顧客のクレジットカード口座を閉鎖するクレジットカードタスクを自動的に作成します。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるフローの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットカードサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 要求に従って、顧客のクレジットカード口座を閉鎖します。
6. [クレジットカードのクローズ] タスクを更新します。
   a. [ タスク ] タブで、クレジットカードタスクをクリックします。
   b. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [ 対応中] に変更します。
   c. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
   d. タスクをクローズするには、[ ステータス ] フィールドでタスクのステータスを [ 完了してクローズ] に変更します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- クレジットカードサービスケースのステージが [アカウントを更新] から [クローズ - 完了] に変わります。
- 顧客は、ケースのクローズに関する事前設定されたメール通知を受信します。

## ファイナンシャルサービスカードオペレーションの参照

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### ファイナンシャルサービスカードオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプ

自動翻訳

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

リケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

## インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

ファイナンシャルサービスカードオペレーションアプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | クレジットカード要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション | カードオペレーションワークフローで使用されるクレジットリスクアセスメントタスクの管理を有効にします。詳細については、「ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| Guided Decisions Experience (ガイド付きディシジョンエクスペリエンス) | 顧客がプレイブック、推奨アクション、およびその他の機能でガイド付きデシジョンを使用できるようにします。詳細については、「Configuring Guided Decisions」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | カードオペレーションワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |

自動翻訳

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

## インストールされているロール

### ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| クレジットカードアドミン<br><br>[sn_bom_credit_card.admin] | 次の操作を実行できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール：<br>• カード業務ロールの付与<br>• クレジットカードのケースとタスクの削除<br>• クレジットカードデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権があります。<br><br>注:<br>ファイナンシャルサービス カードオペレーション アプリケーションがインストールされると、sn_bom.admin ロールに sn_bom_credit_card.admin ロールが含まれます。 | sn_bom_credit_card.agen |
| クレジットカード代行業者<br><br>[sn_bom_credit_card.agent] | • クレジットカードケースの全体的なステータスの表示<br>• クレジットカードのケースとタスクの処理 | • sn_ind.write<br>• sn_bom_credit_asmt.vi<br>• sn_bom_credit_card_a<br>• sn_bom_document.view<br>• sn_esm_agent |
| クレジットカード貢献者<br><br>[sn_bom_credit_card.contributor] | • クレジットカード要求の送信<br>• クレジットカードのケース、クレジットアセスメントタスク、ドキュメントサービスタスクのステータスの表示<br>• クレジットカードケースを処理し、 新規 ステージまで管理されているアカウントの受信ドキュメントを収集します | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.b2c_contribut<br>• sn_bom_credit_asmt.b<br>• sn_bom_credit_card_a<br>• sn_bom_document.b2c<br>• sn_customerservice.cs |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| クレジットカードエージェントコネクタ<br>[sn_bom_credit_card.agent_connector] | • クレジットカード要求の送信<br>• 担当するアカウントのカード要求を履行するための、クレジットカードのケースとタスクの処理<br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_credit_asmt.b<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom_credit_card_a<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2c<br>• sn_customerservice.cs |
| クレジットカード閲覧者<br>[sn_bom_credit_card.viewer] | クレジットカードのケースと関連データの表示 | • sn_ind.write<br>• sn_customerservice.ca<br>• sn_bom.credit_card_ac |
| クレジットカードアカウント閲覧者<br>[sn_bom.credit_card_account_viewer] | クレジットカードデータエンティティを表示します。 | |
| Card dispute manager (カード異議申し立てマネージャー)<br>[sn_bom_credit_card.dispute_manager] | • 異議申し立て機能の管理<br>• ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示<br>• 異議申し立て管理プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | sn_bom_credit_card.disp |
| カード異議申し立てエージェント<br>[sn_bom_credit_card.dispute_agent] | • 異議申し立てケースのステータスの表示<br>• 異議申し立てのケースとタスクの処理 | • sn_bom.customer_data<br>• sn_bom.account_data_<br>• sn_bom.credit_card_ac |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | | • sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_accou<br>• sn_bom.b2b_credit_ca<br>• sn_bom.b2c_agent |
| カード異議申し立てエージェントコネクタ<br>[sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector] | • 異議申し立て要求の送信<br>• 管理しているアカウントの要求を解決するための異議申し立てタスクの対応<br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_<br>• sn_bom.credit_card_ac<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_accou<br>• sn_bom.b2b_credit_ca |
| カード異議申し立てビューアー<br>[sn_bom_credit_card.dispute_viewer] | 異議申し立てケースと関連データの表示 | • sn_bom.service_definit<br>• sn_bom.customer_data<br>• sn_bom.account_data_<br>• sn_bom.credit_card_ac<br>• sn_bom.deposit_accou<br>• sn_bom.b2b_credit_ca |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| カードベース<br>[sn_bom_card_base] | [Credit Card Service (クレジットカードサービス)] テーブルは、[Card Base (カードベース)] テーブルを拡張します。[Card Base (カードベース)] テーブルは、[Case (ケース)] [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |
| クレジットカードサービス<br>[sn_bom_credit_card_service] | すべてのクレジットカードサービスケースを格納します。このテーブルは、[Card Base (カード |

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

ファイナンシャルサービスカードオペレーション アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| | ベース)] [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。 |
| クレジットカードタスク<br>[sn_bom_credit_card_task] | すべてのクレジットカードタスクを格納します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 異議申し立てサービス<br>[sn_bom_credit_card_disputes_service] | 異議申し立てサービスのすべてのケースを格納します。このテーブルは、[Card Base (カードベース)] [sn_bom_card_base] テーブルを拡張します。 |
| 異議申し立てタスク<br>[sn_bom_credit_card_disputes_task] | すべての異議申し立てタスクを格納します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 異議申し立てトランザクション<br>[sn_bom_credit_card_disputes_transaction] | すべての異議申し立てトランザクションを格納します。 |
| Visa 異議申し立ての取り込み<br>[sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] | すべての Visa 異議申し立てアンケートの質問と応答を保存します。問診票フォーム [sn_evnt_inq_qtn] テーブルを拡張します。 |
| Visa 異議申し立てカード名義人の取り込み<br>[sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake] | サービスポータル Visa 異議申し立てプレイブックなど、コンシューマーから送信された異議申し立てアンケートの質問と回答を保存します。詳細については、「ポータルでの異議申し立ての取り込みについて」を参照してください。Visa 異議申し立て取り込み [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] テーブルを拡張します。 |

自動翻訳

関連情報

ファイナンシャルサービスカードオペレーション とともにインストールされるプロパティ

ファイナンシャルサービスカードオペレーションアプリケーションで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

**注:**
システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ファイナンシャルサービスカードオペレーション のプロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 一時的なクレジットカードブロック要求をブロック解除するまでの時間数 (終了日前)<br>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_block_credit_card | クレジットカードのブロック解除 (期間限定) 要求の場合、要求の終了日までの指定された時間前に、ブロックされたクレジットカードのブロックを解除 |

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

ファイナンシャルサービスカードオペレーション のプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | するための新しいケースが自動的に作成されます。<br>• **Type** (タイプ)：整数<br>• デフォルト値：8<br>• [**Location** (場所)]： すべて > カードオペレーション > アドミニストレーション > プロパティ<br>• 詳細：クレジットカードのブロック |
| 一時的なクレジット上限引き上げ要求のクレジット上限を元に戻すまでの時間数 (終了日前)<br><br>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit | 一時的なクレジット利用限度額引き上げ要求の場合、要求の終了日の指定された時間前の時点で、カードのクレジット利用限度額を元に戻す新しいケースが自動的に作成されます。<br>• **Type** (タイプ)：整数<br>• デフォルト値：8<br>• [**Location** (場所)]： すべて > カードオペレーション > アドミニストレーション > プロパティ<br>• 詳細：顧客の与信限度額のリセット |

自動翻訳

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション

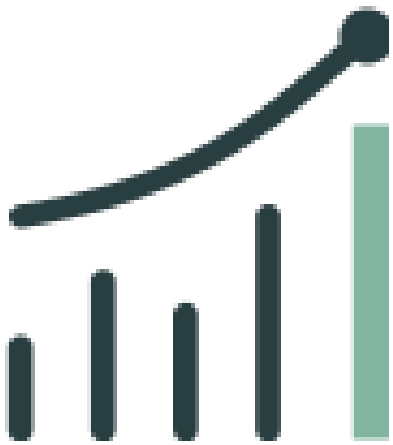
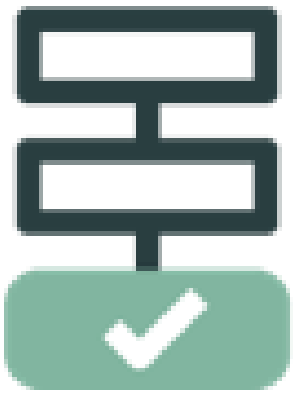
ServiceNow® ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション と ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション は ServiceNow ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション 内の対になったアプリケーションです。これらを使用することで、金融組織は、預金口座の開設、サービス、およびクローズのエンドツーエンド管理をデジタル化できます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

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

| 探索 | 構成 | 使用方法 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 顧客、関係マネージャー、エージェントが振込操作を使用する方法について説明します。 | ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション を構成します。 | 振込サービス要求を送信および管理します。 |

| アナリティクスとレポート | プロセスマイニング | 参照 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。 | プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。 | ロール、テーブル、プラグイン、インストール済みストアアプリケーションなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。 |

自動翻訳

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション を使用して、一般的な振込口座要求を自動化および最適化することで、貯蓄および当座預金口座に関連するケースの簡素化された解決を管理できます。

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

## 主な機能

- 口座の更新、口座自動振替の変更、口座の開始とクローズのための体系的で反復可能なプロセス
- 一般的なアカウント要求で利用可能な自動ワークフローを使用して、ケースとタスクをさまざまな部門や機能にルーティングします
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたCSM 構成可能ワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションのプレイブックエクスペリエンス
- パフォーマンスアナリティクス 傾向と応答時間を追跡し、継続的な改善を促進する事前構成されたレポートを含むダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスを可視化し、改善の機会を特定する

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション アプリケーション

ビジネス振込サービス要求と個人振込サービス要求は、次のアプリケーションを介してサポートされます。

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション

このアプリケーションを使用して、企業振込口座のオリジネーション、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを認可して完了させる作業すべてを一元化された 1 つのワークフローから実行します。

これを有効にするには、 ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション (sn_bom_deposit_b2b) アプリケーションを ServiceNow Store .

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション

このアプリケーションを使用して、個人預金口座の開始、サービス、およびクローズを管理します。必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを認可して完了させる作業すべてを一元化された 1 つのワークフローから実行します。

有効にするには、 ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション (sn_bom_deposit_b2c) アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store .

## 振込操作ペルソナ

Deposit Operations は、次のペルソナを対象としています。

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する振込アドミン。 |
| エンドユーザー (要求者) | 要求を送信してケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次のユーザーは、振込サービス要求を送信できます。<br>• コンシューマー (小売顧客)<br>• アカウントと連絡先 (事業顧客) |

自動翻訳

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

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| | • 要求者、貢献者などの金融機関のフロントオフィスの支店員。<br>• 振込エージェント (振込ケースを直接作成可能) |
| 履行者 | 振込サービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。彼らは、預金ケースと預金サービスに入るタスクに取り組む責任があります。<br>次のエージェントが振込ケースを処理します。<br>• 振込業者<br>• ドキュメントエージェント |

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション をインストール

各 ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション アプリケーションと ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション アプリケーションをインストールすることで、ファイナンシャルサービスデポジットオペレーションの実装の設定を開始できます。

### ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション アプリケーション (sn_bom_deposit_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

#### 必要なロール：admin

#### このタスクについて

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション アプリケーション (sn_bom_deposit_b2b) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション アプリケーション (sn_bom_deposit_b2c) をインストールできます。このアプリケーションに ® は、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

### このタスクについて

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション アプリケーション (sn_bom_deposit_b2c) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション の構成

ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

始める前に
ファイナンシャルサービスデポジットオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション をインストール」と「ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション をインストール」を参照してください。

必要なロール：

- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションの場合:sn_bom_deposit_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション:sn_bom_deposit_b2c.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認します。
   必要に応じて変更するか、新しいものを追加します。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション の使用

支店の従業員とエージェントが ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション アプリケーションを使用して 振込サービスケースを開始、調査、解決するについて説明します。

## ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、振込ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペース 振込操作のユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| 振込貢献者 | 管理対象アカウントの振込サービスケースを作成および追跡します。 |
| 振込業者 | 振込サービスケースと振込タスクを処理します。 |
| 振込エージェントコネクタ | 振込ケースとタスクを作成して処理し、それらによって管理されているアカウントの要求を実行します。 |
| ドキュメントエージェント | 振込サービスケースのドキュメントタスクを処理します。 |
| 振込アドミン | ビジネス要件に従って振込ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

## 自動化されたワークフロー

振込ケースの事前定義されたワークフローは、 ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション および ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション アプリケーションで利用できます。

顧客が振込サービスを要求すると、振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを振込エージェントやドキュメントエージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントは、振込サービス要求を実行するためにこれらのタスクを処理します。

詳細については、「ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション のワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

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

## ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、振込の貢献者とエージェントはケースとタスクをレビューし、作業します。プレイブックは、ケースがログに記録された時点から最終的な解決および顧客とのコミュニケーションに至るまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

## ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで使用できます。

### ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション のワークフロー

ファイナンシャルサービスデポジットオペレーションアプリケーションは、預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズのための自動化されたワークフローをインストールします。これらのワークフローにより、振込エージェントやドキュメントエージェントなどのさまざまなチームにケースとタスクをルーティングできます。

## このアプリケーションで利用可能なワークフロー

アプリケーションでは、ビジネスおよび個人振込口座サービス用に、次の事前定義されたワークフローを使用できます。

| ビジネス振込 | 個人預金 |
|---|---|
| 企業振込口座の作成 | 個人預金口座の作成 |
| 企業振込口座のクローズ | 個人預金口座のクローズ |
| 企業口座自動振替の追加 | 個人用口座自動振替の追加 |
| 企業口座自動振替のキャンセル | 個人口座自動振替のキャンセル |
| 企業口座自動振替の変更 | 個人口座自動振替の変更 |
| 失敗した企業口座自動振替 | 失敗した個人用口座自動振替 |
| Manage financial relationship (財務関係の管理) | 金融口座関係の追加 |
| | Remove financial account relationship (金融口座関係の削除) |
| | Modify financial account relationship (金融口座関係の変更) |

これらのワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー と フローデザイナー を使用してビルドされます。振込アドミニストレーターは、組織のニーズに応じてこれらのワークフローを確認およびカスタマイズできます。

## 振込操作の一般的なワークフロー

顧客が振込サービスを必要とする場合、振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを、振込サービスやドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームのエージェントにルーティングします。ワークフロー全体を通じて、エージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

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



自動翻訳

以下は、 ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション アプリケーションの一般的なワークフローです。

> **注:**
> サービスタイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

1. お客様が金融機関に問い合わせて、預金サービスを依頼します。
2. リレーションシップマネージャーなどの預金貢献者が、ケースを作成して、該当するすべてのデータを追加し、お客様から必要な文書を収集して、申請書を提出します。

   ドキュメントエージェントに対してドキュメントタスクが生成されます。
3. ドキュメントエージェントが収集された文書を確認します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

   預金サービスの種類に応じて、預金エージェントの承認タスクおよび履行タスクが作成されます。
4. 預金エージェントは申請書を評価し、個々のタスクを完了としてマークします。
5. 以前のタスクがすべて完了すると、預金エージェントはコア預金システム内の預金口座を更新して、サービス要求を満たします。

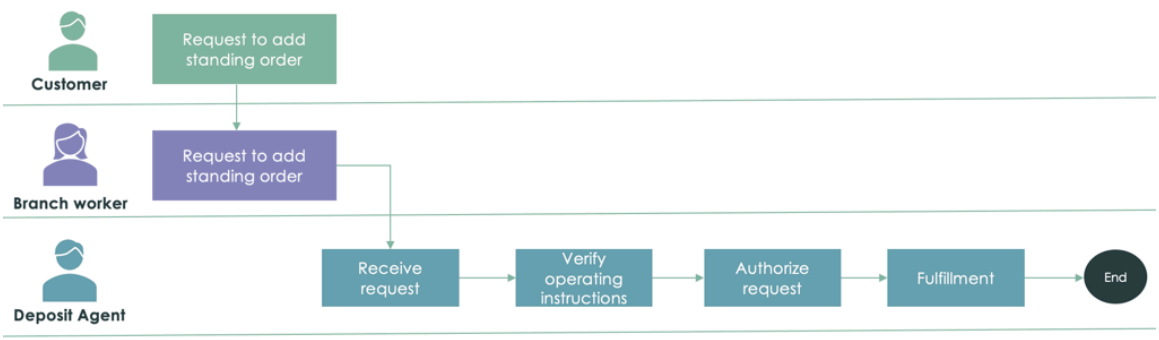
ケースの状況とステージが [Closed Complete (完了してクローズ)] に設定されます。

### 口座自動振替ワークフローの追加、変更、キャンセル

エージェントが口座自動振替ワークフローを使用して、振込口座への口座自動振替の追加、変更、キャンセルのサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネス振込サービス要求と個人振込サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが口座自動振替の振込要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

口座自動振替ワークフローの追加




振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、口座自動振替を追加するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の貢献者、要求者、または顧客として

振込の貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

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

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

振込貢献者として

ケースプレイブックでは、貢献者は [開始およびレビュー] ステージでケースの詳細を更新し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ケースプレイブックでは、振込エージェントが口座自動振替の操作手順を確認します。エージェントは、振込タスクを承認し、完了としてマークします。
2. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を許可します。
3. これまでのすべてのタスクが完了すると、振込エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックで振込の更新タスクをクローズします。

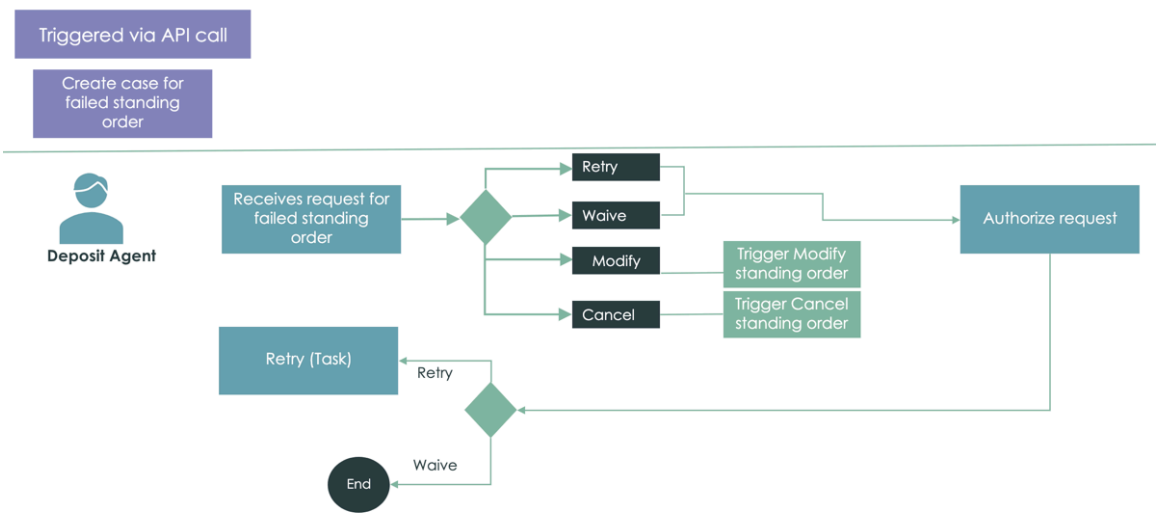
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 失敗した口座自動振替ワークフロー

銀行のエージェントが、 failed standing order ワークフローを使用して、預金口座の口座自動振替の失敗について顧客に積極的に連絡し、アクションプランを決定する方法について説明します。このワークフローは、企業預金口座と個人預金口座の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが失敗した振込口座の口座自動振替を処理するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

#### 失敗した口座自動振替ワークフローの例




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

振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、失敗した口座自動振替のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込エージェントとして、または API 経由

システムが振込口座からの口座自動振替の実行の失敗を検出すると、バックエンドの API が失敗した口座自動振替振込サービスケースをトリガーします。振込代行業者もこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

- 振込代行業者が顧客と連携してアクションプランを確定します。
- ケースプレイブックでは、振込担当エージェントが失敗理由を更新し、[開始およびレビュー] ステージで適切な是正処置を選択し、履行のために申請書を提出します。

ワークフローは、選択された是正処置に基づいて次のタスクまたはケースをトリガーし、アサインルールは関連するケースまたはタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

口座自動振替の発生を再試行または放棄する

顧客の要求に基づく是正アクションが口座自動振替発生の再試行または放棄である場合、ワークフローは振込エージェントの振込承認タスクを自動的に生成します。

- 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細をレビューし、振込タスクを承認します。
- 振込エージェントは、コア銀行システムで預金口座の口座自動振替の実行を再試行し、プレイブックで振込の再試行タスクをクローズします。

> **注:**
> [振込の再試行] タスクは、[再試行] 是正アクションに対してのみ生成されます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

是正処置サービスケースの作成

是正処置が口座自動振替の変更またはキャンセルである場合、ワークフローはケースを解決するために次のいずれかの子ケースを自動的に作成します。

- 口座自動振替の変更
- 口座自動振替のキャンセル

その後、新しい子振込ケースがこの問題を処理します。

子ケースが完了すると、親ケースのステータスとステージ (失敗した口座自動振替) が [完了してクローズ] に設定されます。

## 金融口座関係ワークフローの追加、変更、削除

エージェントが金融口座関係ワークフローを使用して、振込口座の関係を追加、変更、および削除するサービス要求を解決する方法について説明します。これらのワークフローは、個人振込サービス要求に適用されます。

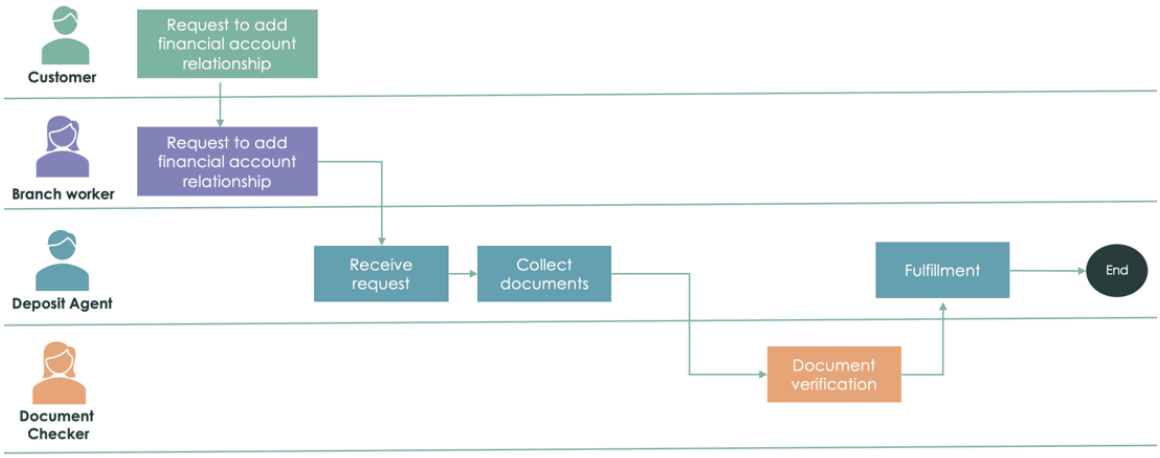
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

次の図は、銀行エージェントが金融口座関係の振込要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

金融口座関係の追加ワークフローの例




振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローは、アカウントの関係を追加、変更、および削除するケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の貢献者、要求者、または顧客として

振込の貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

振込サービスケースは、要求タイプに基づいて作成されます。

振込貢献者として

ケースプレイブックでは、貢献者は開始およびレビューステージの関係情報を更新し、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

   ワークフローは、振込エージェントがそれらを処理するための追加のタスクを生成します。

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

2. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を許可します。
3. これまでのすべてのタスクが完了すると、振込エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックで振込の更新タスクをクローズします。

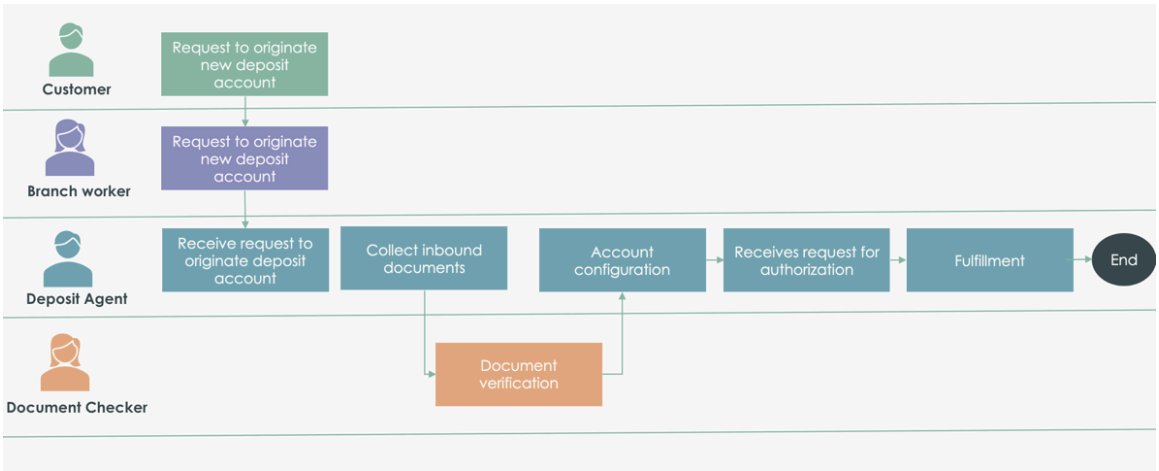
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 元の振込口座のワークフロー

エージェントが originate 振込口座ワークフローを使用して、新しい振込口座を開設するためのサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネス振込サービス要求と個人振込サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが新しい振込口座の振込要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

元の振込口座のワークフローの例




振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、振込口座を作成するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の貢献者、要求者、または顧客として

振込貢献者または要求者が、顧客に代わって新しい振込口座の要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

振込貢献者として

自動翻訳

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

1. ケースプレイブックの開始およびレビューステージでは、貢献者は顧客の要件に基づいて製品の詳細を更新します。法人顧客の場合、貢献者は新しいアカウントの操作手順も追加します。
2. 貢献者は、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

   ワークフローは、振込エージェントがそれらを処理するための追加のタスクを生成します。

2. ケースプレイブックでは、振込エージェントが金利情報を使用して預金口座を構成します。
3. 振込承認者 (振込エージェント) は、ケースの詳細を確認し、振込タスクを承認して振込要求を許可します。
4. これまでのすべてのタスクが完了すると、預金エージェントはコア銀行システムで預金口座を作成して有効にし、口座開設キットを顧客に送信して、これらの振込タスクをクローズします。

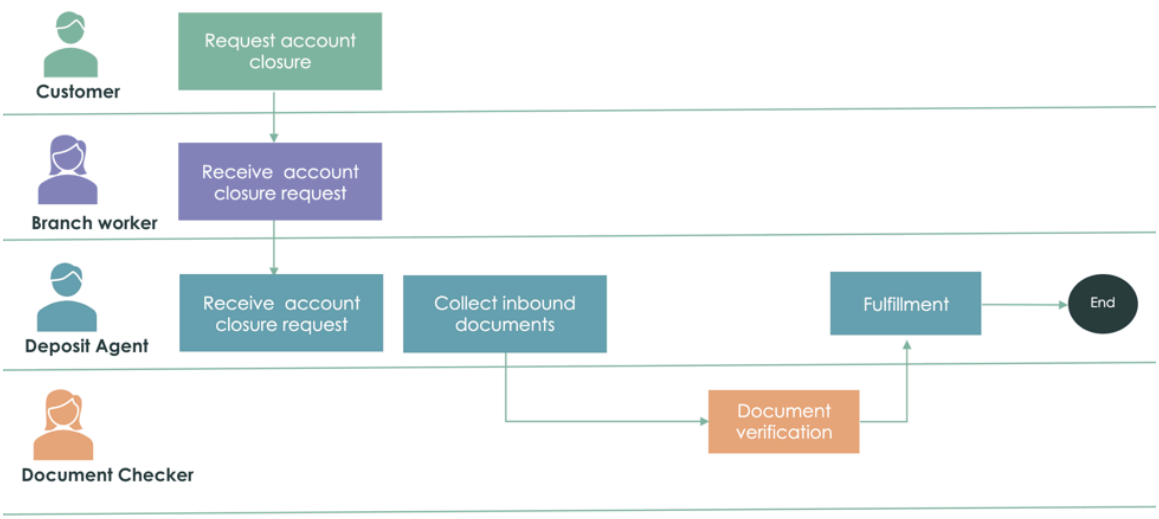
ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 振込口座のクローズワークフロー

エージェントが [振込口座のクローズ] ワークフローを使用して、当座預金口座または普通預金口座のクローズに関するサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネス振込サービス要求と個人振込サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが口座閉鎖の振込要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

振込口座のクローズワークフローの例




自動翻訳

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

振込アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、振込口座をクローズするケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

振込の貢献者、要求者、または顧客として

振込の貢献者または要求者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

振込貢献者として

ケースプレイブックでは、貢献者は [開始およびレビュー] ステージでアカウントクローズの詳細を更新し、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

   ワークフローは、振込エージェントが作業するための実行タスクを生成します。

2. ケースプレイブックでは、振込エージェントが振込タスクを処理し、コア銀行システムの他の金融口座から預金口座のリンクを解除します。
3. これまでのすべてのタスクが完了すると、振込エージェントはコアバンキングシステムの預金口座を更新し、プレイブックで振込の更新タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 振込サービス要求の送信

銀行の作業員は、顧客 (コンシューマーまたはビジネス連絡先) から受信した振込サービス要求を送信することで、振込ワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

振込貢献者によって作成された振込ケース

振込貢献者は、ワークスペースから必要な情報とドキュメントを収集し、管理しているアカウントの振込サービスケースを作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスおよびコールセンターエージェントの要求者は、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりに振込サービス要求を送信できます。

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



自動翻訳

顧客から送信された要求

法人顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、またはその他のセルフサービスポータルから振込サービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

**注:**
コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

振込業者およびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスの振込エージェントは、ワークスペースのリストビューで [振込サービスケース ] に移動し、[ 新規] をクリックして、振込サービスケースを開始することもできます。

振込エージェントコネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理されているアカウントの振込サービス要求を送信できます。さらに、ケースを操作してサービス要求を履行することもできます。

## 貢献者またはエージェントコネクタとしての振込サービスケースの作成

顧客に代わって振込ケースを作成して、振込サービスアプリケーションプロセスを開始します。

### 始める前に

必要なロール：

- 事業顧客 (アカウントまたは連絡先) のビジネス振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマーの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

振込貢献者またはエージェントコネクタは、顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集して、振込サービス要求のアプリケーションを送信します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [顧客ケース] で、[ 自分のケース] をクリックします。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [ケースを作成] ダイアログで、カテゴリとサービスを選択します。

自動翻訳

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

a. [ カテゴリを選択 ] リストから、[ 企業振込サービス ] または [個人振込サービス] を選択します。

b. [ サービスを選択 ] リストから、振込サービスを選択します。

6. **[Create** (作成)] を選択します。
振込サービスケースが作成されます。

7. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。

> **注:**
> 各振込サービスケースフォームには、選択した振込サービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

8. **[Save** (保存)] を選択します。

### タスクの結果

- 振込サービスケースが [新規] ステータスに作成され、ワークフローがトリガーされます。
- ケースは、定義されたアサインルールに基づいて、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

### 次のタスク

必要な顧客情報をすべて収集し、アプリケーションを送信します。

1. [ プレイブック ] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. 履行のためにバックオフィスエージェントにアプリケーションを送信します。

## 履行のための振込サービスケースの送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、履行のために振込サービスケースをバックオフィスエージェントに送信します。

### 始める前に

必要なロール：

- 事業顧客 (アカウントまたは連絡先) のビジネス振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2b.contributor または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- コンシューマーの個人振込サービスの場合:sn_bom_deposit_b2c.contributor または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

振込貢献者またはエージェントコネクタは、ケースプレイブックの開始ステージで顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集して、必要なサービスのアプリケーションを送信します。振込エージェントは、ケースプレイブックの [開始] ステージのアクティビティを実行することもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブで、ケースリストを開きます。

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



自動翻訳

- 自分が管理しているアカウントのケースの場合は、次に移動します: 顧客ケース > 自分のケース.
- すべての振込サービスケースについて、次の場所に移動します: 振込ケース > すべて.

4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. 開始およびレビューステージのアクティビティを完了します。

> **注:**
> 振込サービスのタイプに応じて、プレイブックのこのステージのアクティビティが追加されたり少なくなったりします。

a. アクティビティフォームでフィールドに入力し、[ 完了としてマーク] をクリックします。

> **注:**
> フィールドは、[口座自動振替の追加] や [元の振込口座] など、振込サービスタイプに応じて利用できます。

b. 該当する場合は、[受信ドキュメントの収集] アクティビティで、リストされたドキュメントを顧客から収集します。
[受信ドキュメント] タブから顧客ドキュメントを収集することもできます。

c. [アプリケーションを送信] アクティビティで、[ 送信コメント ] フィールドにコメントを入力し、[ 送信 ] をクリックしてアプリケーションを完了します。

### タスクの結果

- 振込ケースがフルフィルメントのために送信されます。
- ケースプレイブックの [開始およびレビュー] ステージが完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。
- 関連付けられた振込タスクは、振込サービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。ドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントに割り当てられます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

## 振込サービスケースの処理

振込ケースで処理して申請者情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認し、振込商品要求を実行します。

### 始める前に

必要なロール：

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

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



自動翻訳

### このタスクについて
顧客が振込サービスを必要とする場合、関係マネージャーなどの振込貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。ワークフロー全体を通じて、振込エージェントおよびドキュメントエージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

要求を調査して満たすために必要なアクティビティとタスクを提示するケースプレイブックを使用します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [ 振込サービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての振込ケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順に沿ってエージェントをガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

   **注:**
   振込サービス要求のタイプに応じて、プレイブックのアクティビティとタスクが追加されたり少なくなったりします。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。

### タスクの結果
振込ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

## 振込ケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理

ドキュメントタスクを処理して、振込サービスケースに必要な受信ドキュメントを確認します。

### 始める前に
必要なロール：

- 企業振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent
- 個人振込サービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent

### このタスクについて
ドキュメント管理サービスは、ワークフローに必要なドキュメントを決定します。顧客からドキュメントを収集する必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。

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



自動翻訳

- アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
- すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。

4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ 受信ドキュメント ] タブで、ドキュメントを選択します。
6. ドキュメントをレビューしたら、[ 確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親振込ケースでは、ケースプレイブックの [ドキュメントの検証] ステージが [完了] と表示され、ケースは次のステージに移動します。

## 履行のための振込タスクの処理

振込タスクを処理して、親振込サービスケースの実行アクティビティを実行します。

### 始める前に

必要なロール：

- 企業振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2b.agent または sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 個人振込サービスタスクの場合:sn_bom_deposit_b2c.agent または sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

振込ワークフローは、振込ケース内の次のアクティビティの振込タスクを自動的に生成します。

- 口座自動振替の操作手順の検証
- 振込要求の承認
- 振込口座を更新して振込要求を履行し、クローズする
- アカウント作成のためのアカウントの作成とアクティブ化
- 口座開設キットを顧客に送信して口座開設を行います
- 口座閉鎖時に他の金融口座から口座のリンクを解除します

**注:**
振込サービスのタイプによっては、プレイブックのアクティビティと振込タスクの数が異なる場合があります。

プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク ] タブでも利用できます。

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的に振込エージェントにアサインされます。振込エージェントは、ケースプレイブックまたはタスクフォームを使用して、振込タスクを処理できます。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. ケースプレイブックまたは振込タスクリストからタスクを開きます。
4. まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コア銀行システムで預金タスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. 振込タスクをクローズします。

タスクの結果
振込タスクのステータスが [完了してクローズ] に移行します。

## ファイナンシャルサービスデポジットオペレーションの参照

ファイナンシャルサービスデポジットオペレーション アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

### ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

### インストール済みプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

### インストール済みストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 振込サービス要求を行うために必要な顧客データを格納します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |

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



自動翻訳

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ドキュメントプロセッサ | ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客要求のケースを作成できます。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 振込アドミン<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.admin] | 次のことができる振込操作のアプリケーション固有のシステム管理者ロール。<br>• 預金業務ロールの付与<br>• 預金サービスのケースとタスクの削除<br>• Deposit Operations アプリケーションの構成<br>• 預金サービスの定義の作成と変更<br>• 預金データの読み取り、書き込み、作成アクセス権限 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_deposit_b2b.agent<br>• sn_bom_deposit_b2b.manager |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 振込業者<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.agent] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• 預金サービスのケースとタスクの処理 | • sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 振込貢献者<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.contributor] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• 開始およびレビューのステージまで預金サービスのケースとタスクを処理 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| 振込エージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.agent_connector] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• 担当するアカウントの要求を履行するための、預金サービスのケースとタスクの処理 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| 振込マネージャー<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.マネージャー] | • 振込操作ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクス レポートの表示<br>• 振込操作プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | sn_bom_deposit_b2b.agent |
| 振込ビューアー<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.viewer] | すべての預金サービスケースと関連データへの読み取り専用アクセス権を持つ | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 振込ベース<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_base] | [Business Deposit Service Case (法人預金サービスケース)] テーブルは、[Deposit Base (預金ベース)] テーブルを拡張します。[Deposit |

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

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| | Base (預金ベース)] テーブルは、[Financial Services Base (フィナンシャルサービスベース)] [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| 振込操作手順<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction] | すべての法人預金ケースのすべての作業指示を格納します。 |
| ビジネス振込サービスケース<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_service] | すべての法人預金ケースを収納します。このテーブルは、[Deposit Base (預金ベース)] [sn_bom_deposit_b2b_base] テーブルを拡張します。 |
| ビジネス振込タスク<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_task] | すべての法人預金ケースのすべての預金タスクを格納します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

### ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

### インストール済みプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

### インストール済みストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 振込サービス要求を行うために必要な顧客データを格納します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスドキュメント管理 | ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よ |

自動翻訳

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

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| | く発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客要求のケースを作成できます。詳細については、「CSM 貢献者ユーザー 貢献者ユーザーの構成」を参照してください。 |

## インストールされているロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 振込アドミン<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.admin] | 次のことができる振込操作のアプリケーション固有のシステム管理者ロール。<br>• 預金業務ロールの付与<br>• 預金サービスのケースとタスクの削除<br>• Deposit Operations アプリケーションの構成<br>• 預金サービスの定義の作成と変更<br>• 預金データの読み取り、書き込み、作成アクセス権限 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_deposit_b2c.agent<br>• sn_bom_deposit_b2c.manager |
| 振込業者<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.agent] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示 | • sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom_document.b2c_collector<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • 預金サービスのケースとタスクの処理 | |
| 振込貢献者<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.contributor] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• [開始およびレビュー] ステージまで、振込サービスケースとタスクを処理します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 振込エージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.agent_connector] | • 預金サービスケースの作成とケースデータの入力 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • ケースの全体的なステータスの表示<br>• 担当するアカウントの要求を履行するための、預金サービスのケースとタスクの処理<br><br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 振込マネージャー<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.マネージャー] | • 振込操作ダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクス レポートの表示<br>• 振込操作プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | • pa_viewer<br>• sn_bom_deposit_b2c.agent |

自動翻訳

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

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 振込ビューアー<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.viewer] | すべての預金サービスケースと関連データへの読み取り専用アクセス権を持つ | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

### インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 振込ベース<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_base] | [Personal Deposit Service Case (個人預金サービスケース)] テーブルは、[Deposit Base (預金ベース)] テーブルを拡張します。[Deposit Base (預金ベース)] テーブルは、[Financial Services Base (フィナンシャルサービスベース)] [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| 個人振込サービスケース<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_service] | すべての個人預金ケースを格納します。このテーブルは、[Deposit Base (預金ベース)] [sn_bom_deposit_b2c_base] テーブルを拡張します。 |
| 個人振込タスク<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_task] | すべての個人預金ケースのすべての預金タスクを格納します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション

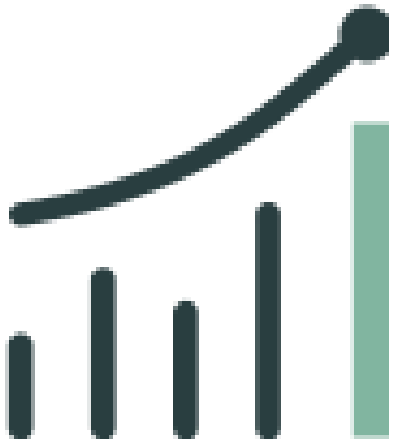
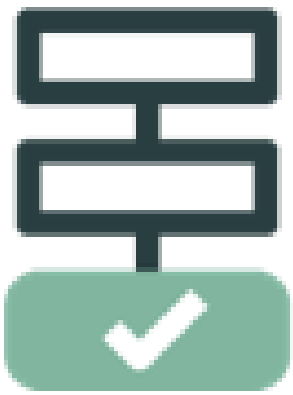
ServiceNow® ファイナンシャルサービスローンオペレーション アプリケーションは ファイナンシャルサービスオペレーション 内のソリューションの 1 つで、個人ローンとビジネスローンをサポートします。このソリューションにより、顧客から発生した要求や、ローンサービスに関連してシステムから生成された例外を金融組織が迅速に解決し、ミドルオフィスおよびバックオフィスのローン業務の変革を推進できます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

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

| 探索 | 構成 | 使用方法 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 顧客、支店の従業員、およびローンエージェントが Loan Operations を使用する方法について説明します。 | ファイナンシャルサービスローンオペレーション を構成します。 | 顧客や銀行システムから受け取ったローンサービス要求を送信および管理します。 |
| **アナリティクスとレポート** | **プロセスマイニング** | **参照** |
|  |  |  |
| 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。 | プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。 | インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。 |

自動翻訳

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービスローンオペレーションを使用して、すべてのタイプのローンのサービスを管理できます。

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

### 主な機能

- ローン部門、ドキュメント部門、クレジット部門など、さまざまな部門や機能にケースとタスクをルーティングする自動化されたワークフロー
- 単一のプラットフォームでのビジネスおよび個人ローン業務のサポート
- 顧客が開始した要求とシステムが開始した例外のサポート
- 受信ドキュメントと送信ドキュメントをカバーし、例外と承認を処理するドキュメントプロセッササービス
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース
- パフォーマンスアナリティクス チームおよびビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのダッシュボード

## Loan Operations アプリケーション

ビジネスおよび個人向け融資サービス要求は、次のアプリケーションを通じてサポートされます。

Business Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、ビジネスローンサービスを管理できます。ビジネスローンは、ビジネス要件を満たすために企業(アカウント)が取得するローンです。

から ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールすることで、ビジネスローンオペレーションを有効にすることができます ServiceNow Store.

Personal Loan Operations

このアプリケーションを使用すると、個人ローンサービスを管理できます。個人ローンは、個人の要件を満たすために個々の顧客(消費者)が取得するローンです。たとえば、住宅ローンや自動車ローンなどです。

から ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan) をインストールすることで、個人ローンオペレーションを有効にすることができます ServiceNow Store.

### ローンサービス要求

このアプリケーションは、ビジネスローンおよび個人ローンについて、次のタイプのローンサービス要求をサポートしています。

ローンサービス要求

| 個人ローン | ビジネスローン |
|---|---|
| 一部前払い | 一部前払い |
| Loan Forgiveness (債権放棄) | Loan Forgiveness (債権放棄) |
| Loan Deferment (ローン返済猶予) | Loan Deferment (ローン返済猶予) |
| ローン貸倒償却 | ローン貸倒償却 |
| 返済不履行 | 返済不履行 |
| 契約違反 | 契約違反 |
| ローン再構築 | ローン再構築 |

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



自動翻訳

ローンサービス要求 (続く)

| 個人ローン | ビジネスローン |
| --- | --- |
| | ローンドローダウン |
| | ローンロールオーバー |

## ローン運用ペルソナ

Loan Operations は、次のペルソナを対象としています。

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当するローンアドミン。 |
| 要求者 | ローン要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次の 3 つのタイプのユーザーがローン要求を送信できます。<br>• コンシューマー (小売顧客)<br>• アカウントと連絡先 (事業顧客)<br>• 金融機関のフロントオフィスの支店員 |
| 履行者 | ローン業務を担当する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。ローンサービスに含まれるローンケースとタスク (クレジットサービスタスクやドキュメントサービスタスクなど) の作業を担当します。<br>次の 3 人のエージェントがローン要求に対応します。<br>• ローンエージェント<br>• クレジットエージェント<br>• ドキュメントエージェント |

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション をインストール

最初に ファイナンシャルサービスローンオペレーション の実装を設定するには、 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションと ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーションをそれぞれインストールします。

### ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータとインストール関連の ServiceNow Store アプリケーションとプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

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

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan_b2b) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータとインストール関連の ServiceNow Store アプリケーションとプラグインが含まれています (まだインストールされていない場合)。

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



自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーション (sn_bom_loan) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション の構成

ファイナンシャルサービスローンオペレーション アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

自動翻訳

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

始める前に
ファイナンシャルサービスローンオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション をインストール」と「ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_loan.b2c_admin、および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション の使用

要求者、貢献者、およびエージェントが ファイナンシャルサービスローンオペレーション アプリケーションを使用して、ローンサービス要求とシステム生成例外を開始、調査、および解決する方法について説明します。

## ワークスペース

要求者、貢献者、およびバックオフィスエージェントは、パーソナライズされたワークスペースを使用して、ローンケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースは、次のタスクに役立ちます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

### ワークスペース ローン運用のユーザー

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| 要求者 | インタラクションレコードと顧客レコードからサービス要求を送信します。 |
| ローン貢献者 | [開始およびレビュー] ステージまで、サービス要求を送信し、受信ドキュメントを収集し、ケースによって管理されているアカウントのケースのステータスを確認します。 |
| ローンエージェント | ローンケースとローンタスクを処理します。 |
| ローンエージェントコネクタ | サービス要求を送信し、ローンケースとローンタスクを処理して、それらによって管理されているアカウントのローン要求を実行します。 |
| クレジットエージェント | ローンサービス要求のクレジットケースとクレジットタスクを処理します。 |
| ドキュメントエージェント | ローンサービス要求のドキュメントタスクを処理します。 |

自動翻訳

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

ワークスペース ローン運用のユーザー (続く)

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| ローンアドミン | ビジネス要件に従ってローンワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

## ワークフロー

アプリケーションでは、ビジネスローンと個人ローン用に事前定義されたワークフローがいくつか用意されています。

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクをローン、クレジット、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

詳細については、「ファイナンシャルサービスローンオペレーション のワークフロー」を参照してください。

## ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用すると、ローン貢献者とローンエージェントはケースワークフローを可視化して操作できます。プレイブックは、ケースがログに記録された時点から最終的な解決および顧客とのコミュニケーションに至るまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。プレイブックは、次のローンワークフローで使用できます。

- の債権放棄 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション
- のローン返済猶予 ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション

## ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスについての洞察を提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、アプリケーションでのビジネスおよび個人ローン操作に使用できます。

詳細については、「個人ローン運用ダッシュボード」と「ビジネスローン運用ダッシュボード」を参照してください。

### ファイナンシャルサービスローンオペレーション のワークフロー

ファイナンシャルサービスローンオペレーション アプリケーションは、ローンサービス用の自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローにより、ローン、ドキュメント、クレジットエージェントなどのさまざまな部門にケースとタスクをルーティングできます。

## アプリケーションで使用できるワークフロー

アプリケーションでは、ビジネスローンおよび個人ローン用に次の事前定義されたワークフローを使用できます。

| 個人ローン | ビジネスローン |
| --- | --- |
| 一部前払い | 一部前払い |

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



自動翻訳

| 個人ローン | ビジネスローン |
| --- | --- |
| Loan Forgiveness (債権放棄) | Loan Forgiveness (債権放棄) |
| Loan Deferment (ローン返済猶予) | Loan Deferment (ローン返済猶予) |
| ローン貸倒償却 | ローン貸倒償却 |
| 返済不履行 | 返済不履行 |
| 契約違反 | 契約違反<br>注:<br>このワークフローは、 ファイナンシャル サービスクレジットオペレーション アプリケーションから開始されます。 |
| ローン再構築 | ローン再構築<br>注:<br>このワークフローは、 ファイナンシャル サービスクレジットオペレーション アプリケーションから開始されます。そこから、要求を完了するためのローンケースが自動的に作成されます。 |
| | ローンドローダウン |
| | ローンロールオーバー |

これらのワークフローは、 フローデザイナー を使用してビルドされます。ローンアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、これらの事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

## ローン運用の一般的なワークフロー

顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクをローン、クレジット、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが自動的に作成されます。

ファイナンシャルサービスローンオペレーションアプリケーションの一般的なローンワークフローは次のとおりです。

注:
要求タイプに応じて、個々のワークフローのタスクが追加されるか少なくなる場合があります。

1. ローン貢献者、要求者、または顧客がローンサービス要求を送信します。
2. ローン貢献者は、必要な顧客ドキュメントを収集し、ケースを更新します。
3. ローンエージェントはケースを受け取り、手数料などの追加情報を追加します。
4. ドキュメントプロセッササービスは、必要なドキュメントを決定します。検証する必要があるドキュメントがある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが生成されます。
5. クレジットエージェントのクレジットタスクが生成されます。

自動翻訳

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

6. ローン要求をレビューして承認するための認証タスクが生成されます。
7. 認証後、ローン更新タスクが生成されます。銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコアシステムで自動的に更新される可能性があります。

### 一部前払いローンワークフロー

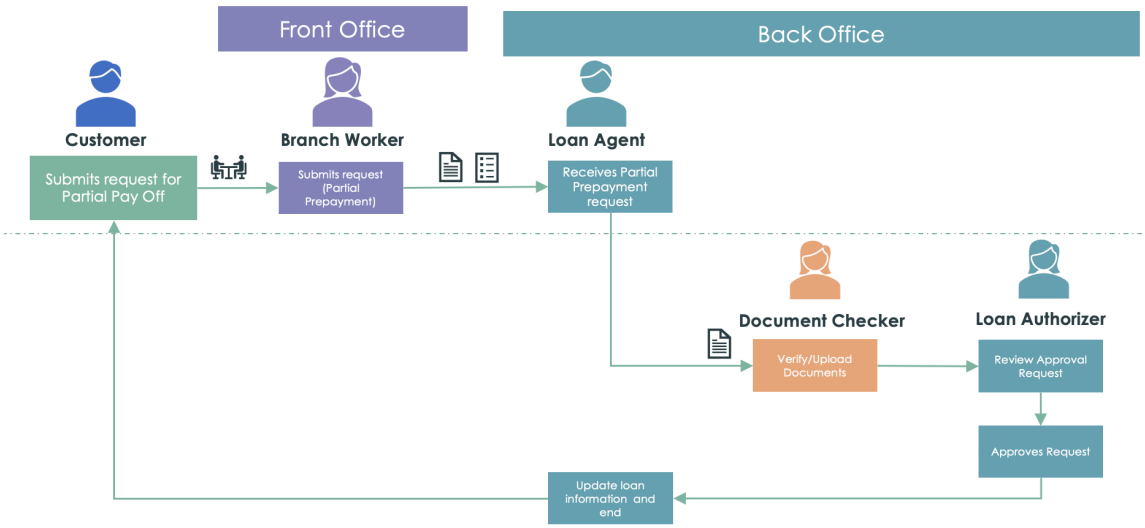
銀行エージェントが一部前払いローンワークフローを使用して、銀行との未払いローンの一部前払いのサービス要求を満期前に解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人の両方のローンサービス要求に適用されます。

一部前払いは、ローンの未払い元本に直接適用されます。通常、顧客には、次のいずれかの方法で残高の返済を再構築するオプションが与えられます。

- 現在の返済を続行しますが、これはより高く、ローンの早期閉鎖につながります
- 現在のローン期間を維持する。つまり、返済額が再計算され、保留中のローン期間全体に分散されます

次の図は、銀行エージェントが一部前払いサービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

一部前払いローンワークフロー




次のワークフローでは、一部前払いサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

貢献者または要求者が、顧客に代わって一部前払いのローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

**注:**
コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

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



自動翻訳

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントは、ケースの詳細を確認し、手数料などの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

   銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコア銀行システムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

### 債権放棄ワークフロー

銀行のエージェントが債権放棄ワークフローを使用して、銀行との未払いローンの免除または免除を求めるローンサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人の両方のローンサービス要求に適用されます。

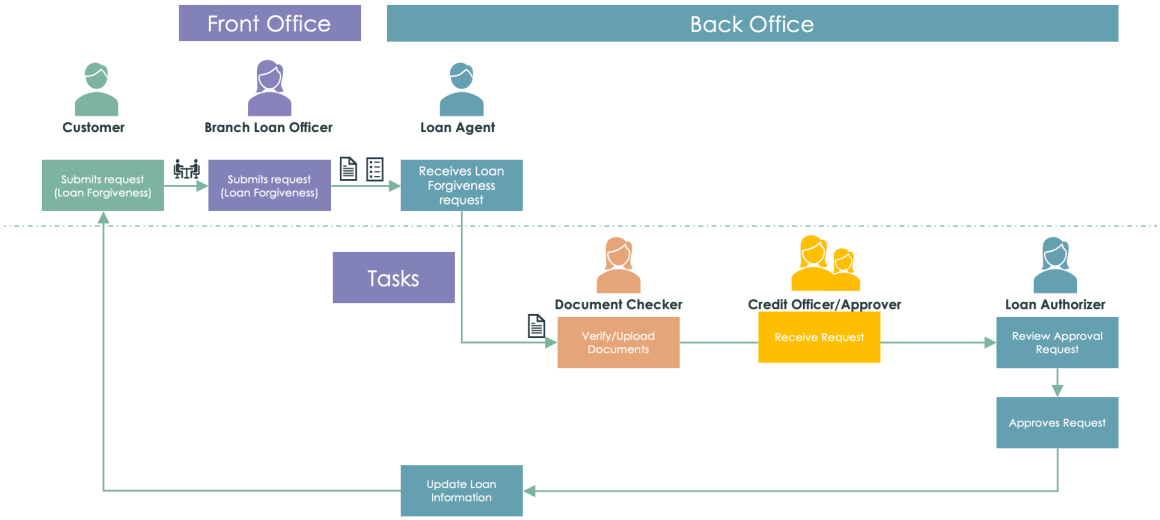
ローン債権放棄要求は、ローン全額または一部の金額のみである可能性があります。一般的な例としては、学生ローン、農業ローン、中小企業庁 (SBA) の給与保護プログラムなどがあります。

次の図は、銀行エージェントが債権放棄サービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

自動翻訳

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

債権放棄ワークフロー




次のワークフローでは、債権放棄サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。ビジネスローンオペレーションの債権放棄ワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客に代わって債権放棄ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントはケースの詳細を確認し、手数料などの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

自動翻訳

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

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して顧客のクレジットをレビューし、要求を承認します。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

   銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコア銀行システムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

### ローン返済猶予ワークフロー

銀行のエージェントがローン返済猶予ワークフローを使用して、予定されたローン返済を一時的に延期するローンサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスと個人の両方のローンサービス要求に適用されます。

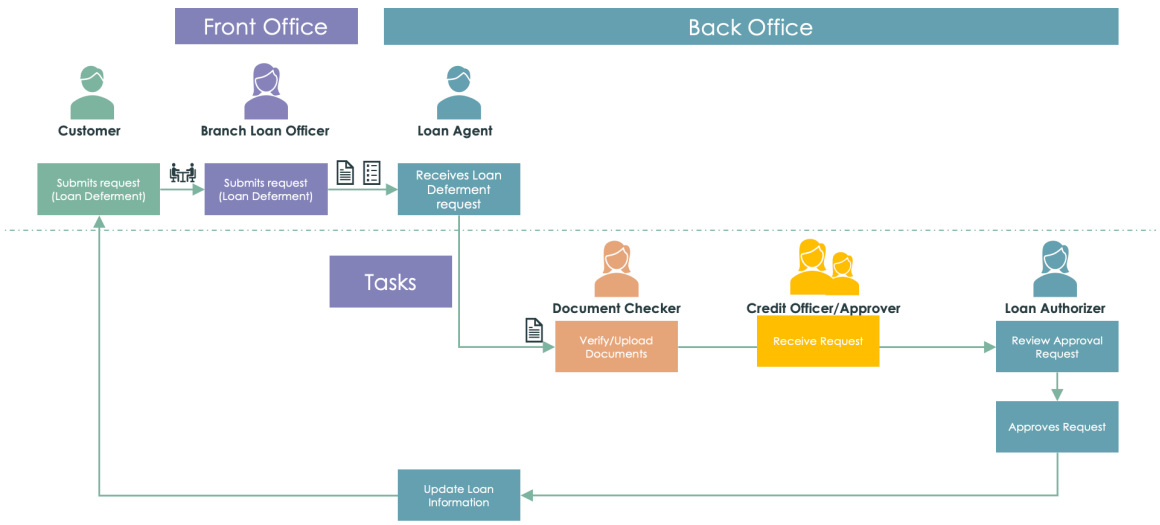
ローン返済猶予では、顧客は合意された期間に金額を支払う必要はありません。さらに、銀行は返済猶予期間中の利息の免除を検討する場合があります。

返済猶予は、顧客が合意された期間に金額を支払うことが期待されていない場合の、予定されたローン返済の一時的な延期でもあります。この場合、銀行は未払い額の利息を負担し、ローンの定期返済が開始されたときにそれを回収します。

**注:**
銀行は、ケースバイケースで返済猶予と返済猶予を同じ意味で使用しています。

次の図は、銀行エージェントがローン返済猶予サービス要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン返済猶予ワークフロー




次のワークフローでは、ローン返済猶予サービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペースにログインします。個人ローン運用のローン返済猶予ワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

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



自動翻訳

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が、顧客に代わってローン返済猶予ローンサービス要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントは、ケースの詳細を確認し、手数料などの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットアセスメントタスクを生成します。

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して顧客のクレジットをレビューし、要求を承認します。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

   銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新されます。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

### ローン貸倒償却ワークフロー

回収メカニズムが失敗したときに、銀行のエージェントがローン貸倒償却ワークフローを使用して、未払いのローンの一部または全額の償却を処理する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

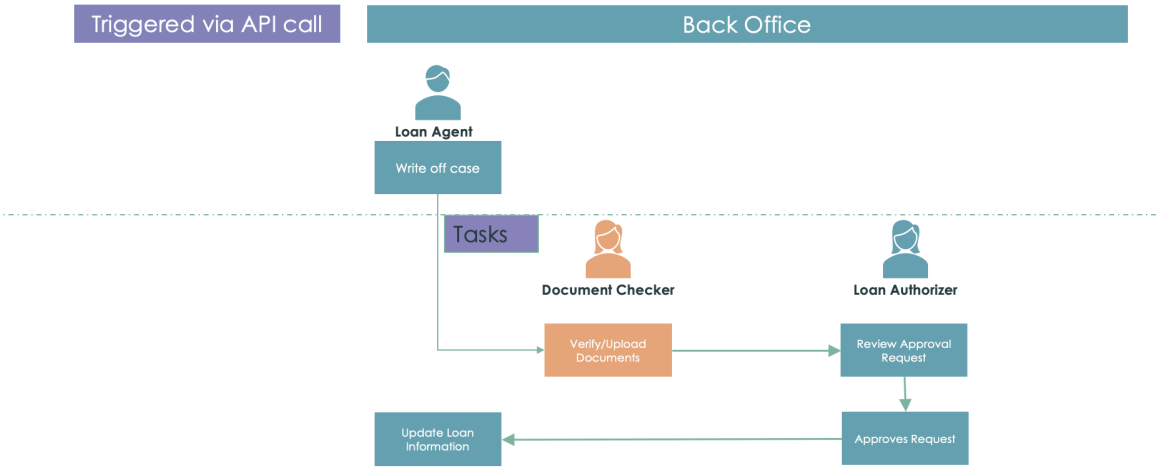
銀行は、すべての回収手段が使い果たされると、ローンを償却します。これは、銀行がバランスシートを清算するためにとった行動です。

自動翻訳

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

次の図は、銀行エージェントがローンの損金処理を行う際に、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン貸倒償却ワークフロー




次のワークフローでは、ローン貸倒償却のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。

クレジットエージェントとして、または API 経由

ローンエージェントがローン貸倒償却ローンサービスケースを作成します。バックエンドの API も、このローンサービスケースをトリガーできます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントは、ケースの詳細をレビューし、未払いの元本や利息の金額などの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン情報を更新します。

   銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座はコア銀行システムで自動的に更新される可能性もあります。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

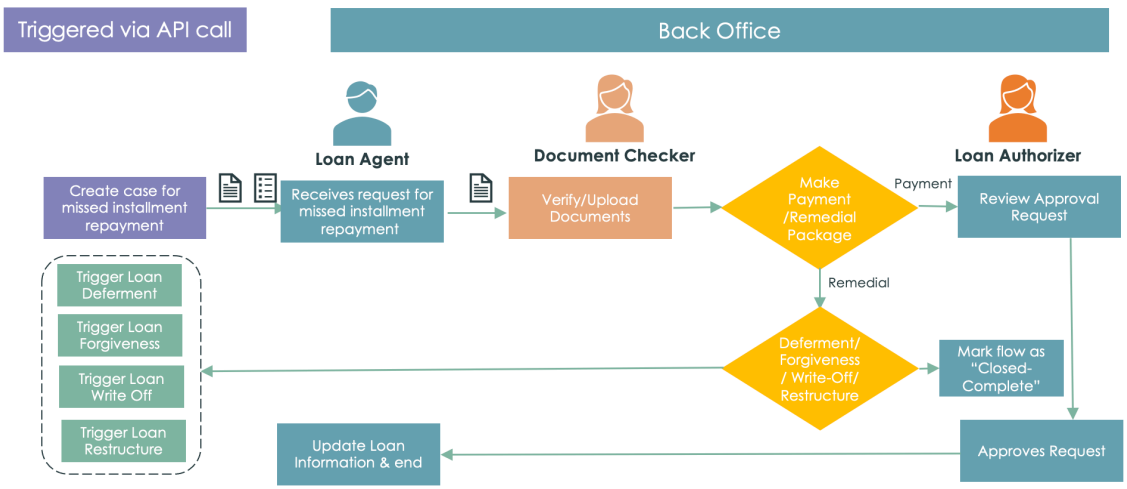
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 分割払い不履行のワークフロー

銀行のエージェントが分割払い不履行ワークフローを使用して、未払いのローンの分割払い不履行についてローンの顧客に積極的に連絡し、アクションプランを決定する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

次の図は、借り手による分割払い不履行の処理に銀行エージェントがどのように役立つかを示しています。

分割払い不履行のワークフロー




次のワークフローでは、未払いのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。

ローンエージェントとして、または API 経由

システムがローン借り手による返済の不履行を検出した場合、バックエンドの API は分割払い不履行ローンサービスケースをトリガーします。このケースは、ローンエージェントも作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ローンエージェントは、ケースの詳細を確認し、顧客と連携してアクションプランを確定します。

ケースが開始され、ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

支払を開始

- 顧客が分割払いを行う場合、ローンエージェントは支払いを開始し、ケースの支払いの詳細を入力します。

  ワークフローにより、ローンエージェントのローン認証タスクが自動的に生成されます。

- ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
- ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、コア銀行システムのローン情報を更新します。

  銀行は、コアベーキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

自動翻訳

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

修復サービスケースの作成

顧客が一部または全額を支払うことができない場合、ローンエージェントは次のいずれかのサービスケースを作成してケースを解決します。

- Loan Forgiveness (債権放棄)
- 一部前払い
- ローン貸倒償却
- Loan Deferment (ローン返済猶予)

その後、新しいローンサービスケースがこのローンの問題を処理します。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

### 契約違反のワークフロー

銀行エージェントが契約違反ワークフローを使用して、契約違反についてローンの顧客に積極的に連絡し、将来のアクションプランを決定する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

## 誓約とは

コベナンツは、借り手がローンの存続期間を通じて特定の条件を遵守することを銀行に約束することです。制限条項は、ローンの組成時に銀行によって設定されます。コベナンツの監視は、銀行の継続的な活動です。制限条項は、銀行がローンに関連する潜在的なリスクを特定して軽減するのに役立ちます。コベナンツが破られた場合、それは借り手による潜在的な債務不履行のシグナルです。

ビジネスローンのコベナンツの例は次のとおりです。

- 借り手による四半期ごとの財務ステートメントの提出
- 在庫と在庫明細書または未払い請求書の月次送信

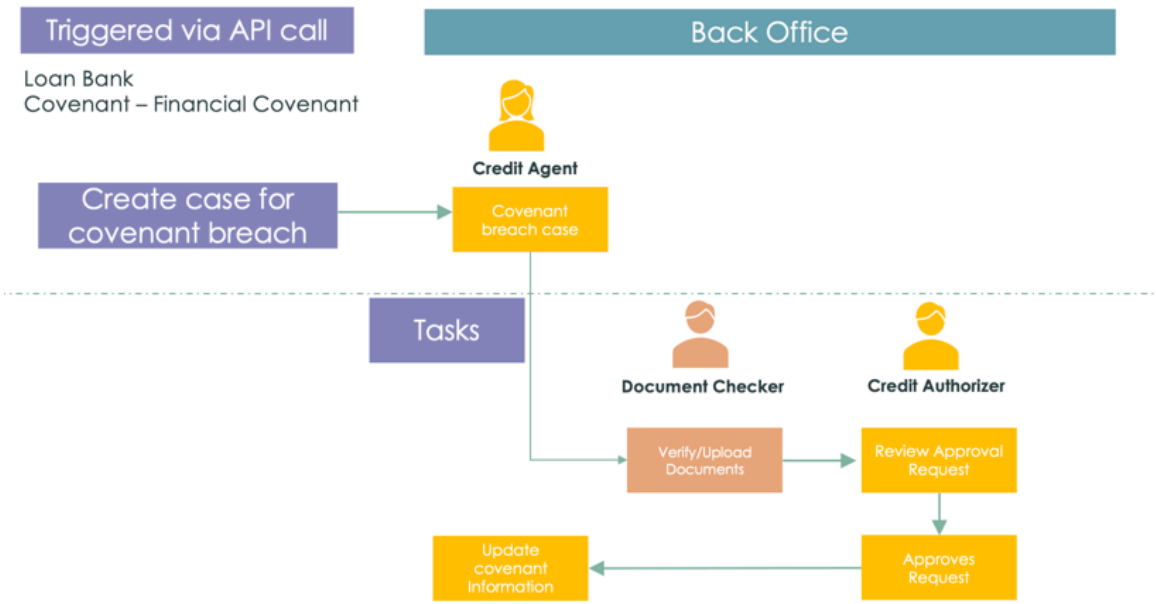
個人ローンの契約の例としては、住宅保険料の領収書の定期的な提出があります。

次の図は、銀行エージェントがローンの契約違反に対処するのにどのように役立つかを示しています。

自動翻訳

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

契約違反のワークフロー




次のワークフローでは、契約違反のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。

クレジットエージェントとして、または API 経由

ローンの契約違反が観察された場合、バックエンドの API が契約違反クレジットサービスケースをトリガーします。クレジットエージェントもこのケースを作成できます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、クレジットエージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. クレジットエージェントは、ケースの詳細を確認し、契約コンプライアンスステータスなどの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローにより、クレジットエージェントのクレジット承認タスクが生成されます。

3. クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

   ワークフローは、クレジットエージェントの契約更新タスクを生成します。

4. クレジットエージェントはこのクレジットタスクを処理し、銀行システムの契約情報を更新します。

ケースが完了すると、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

自動翻訳

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

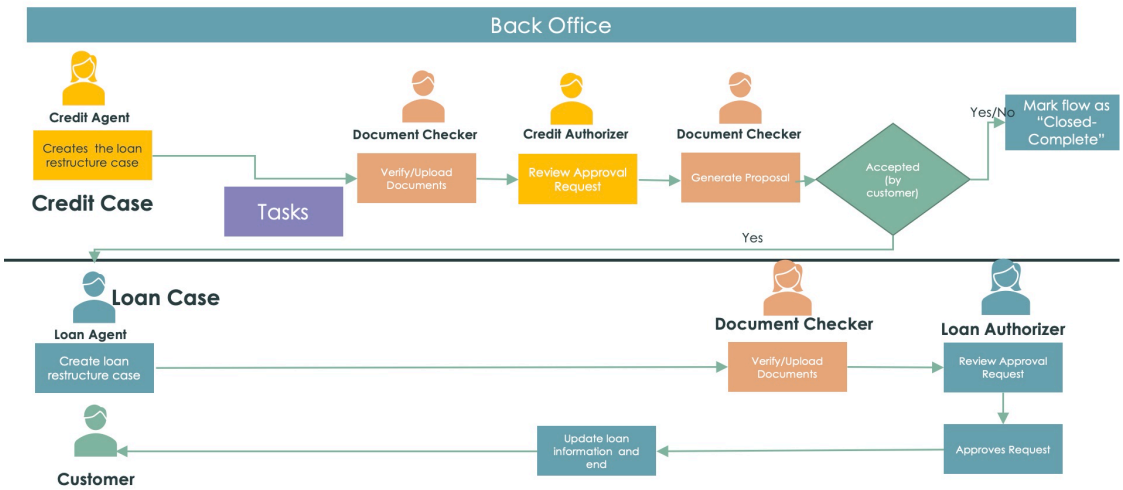
### ローン再構築提案ワークフロー

銀行エージェントがローン再構築提案ワークフローを使用して、不良債権に変わる可能性のある未払いローンの再編についてローンの顧客に連絡する方法について説明します。ワークフローは、ビジネスローンと個人ローンの両方に適用されます。

ローン再構築は、ローンが不良として分類されないようにするためのアクションです。銀行は、ローン期間、返済額、分割払い回数、または利率を変更することで、ローンの条件を変更します。

次の図は、銀行代理店がローン再構築を処理する際に、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローン再構築ワークフロー




次のワークフローでは、ローン再構築のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。

クレジットエージェントとして

1. クレジットエージェントは、ローン再構築提案クレジットサービスケースを作成します。
2. クレジットエージェントは顧客と協力して、再構築条件を確定します。エージェントは、資産の分類や再構築の詳細などの詳細を追加します。

   - ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するケースとタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。
   - ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。
3. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローにより、クレジットエージェントのクレジット承認タスクが生成されます。
4. クレジット承認者 (クレジットエージェント) は、クレジットタスクを処理してレビューおよび承認します。

顧客またはクレジットエージェントとして

自動翻訳

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

顧客はクレジットサービスケースを確認し、再構築条件に同意します。または、クレジットエージェントは、顧客から再構築条件を承諾してもらい、クレジットサービスケースをクローズすることもできます。

> **注:**
> 顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、またはその他のセルフサービスポータルからケースを表示できます。コンシューマーが消費者サービスポータルを使用してケースを表示するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にする必要があります。

顧客が条件に同意すると、ローンエージェントが条件を実装するためのローンサービスケースが作成されます。

ローンエージェントとして

1. ローンエージェントがケースの詳細を確認して更新します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを自動的に生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

3. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
4. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン情報を更新します。

   銀行は、コアベーキングシステムとの統合を有効にすることで、このタスクを自動化できます。

ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。

### ローンドローダウンワークフロー

銀行エージェントがローンドローダウンワークフローを使用して、事前承認された与信枠からのドローダウン金額の支払いを求めるローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

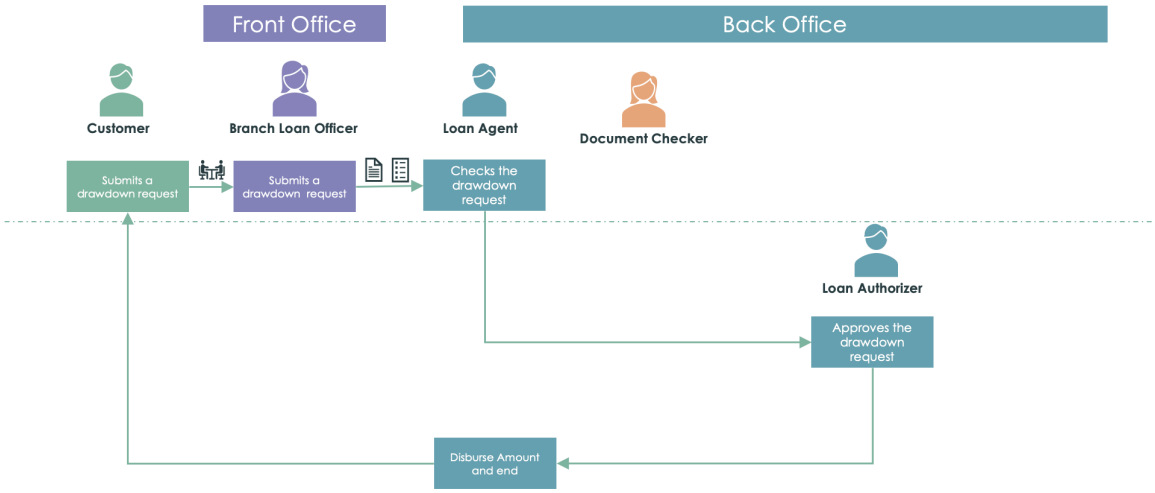
ドローダウンは、借り手がローン期間中にクレジットラインから資金を取得できるようにする信用枠に関連しています。ドローダウンとは、借り手が信用枠からアクセスする各金額を指します。

次の図は、銀行エージェントがローンドローダウンサービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

自動翻訳

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

ローンドローダウンワークフロー




次のワークフローでは、ローンドローダウンサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは、キュー内のタスクを処理するために ワークスペース にログインします。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が顧客に代わってローンドローダウンサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントは、ケースの詳細をレビューし、詳細がある場合は追加します。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

2. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。

   ワークフローでは、送信ドキュメント検証タスクと、ドローダウン金額を支払うローンタスクの 2 つのタスクが作成されます。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。

3. ローンエージェントは、ローン支払タスクを処理し、ドローダウン金額を借り手にリリースします。

ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

自動翻訳

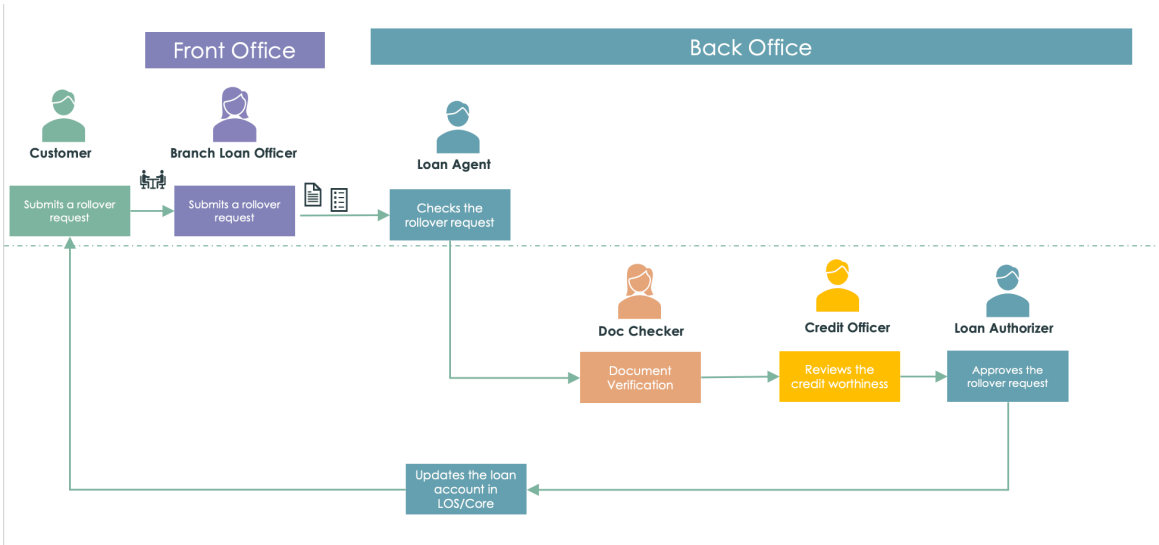
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ローンロールオーバーワークフロー

銀行のエージェントがローンロールオーバーワークフローを使用して、未払いローンの更新またはロールオーバーのローンサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスローンにのみ適用されます。

次の図は、銀行エージェントがローンロールオーバーサービス要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

ローンロールオーバーワークフロー




次のワークフローでは、ローンロールオーバーサービス要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。

ローンの貢献者、要求者、または顧客として

ローン貢献者または要求者が顧客に代わってローンロールオーバーサービス要求を送信します。

顧客 (アカウントまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルから直接要求を送信できます。

ケースは要求タイプに基づいて開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、エージェントがケースの詳細を更新すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ローンエージェントはケースの詳細を確認し、手数料やロールオーバーの詳細などの詳細を追加します。

   ドキュメントプロセッササービスは、要求に対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローは、ドキュメントエージェントの受信ドキュメント検証タスクを生成します。

2. ドキュメントエージェントは、受信ドキュメント検証タスクを処理して、タスクにリストされている各ドキュメントを検証します。このエージェントは、必要に応じて、特定のドキュメントの保留を要求できます。

   ワークフローは、クレジットエージェントのクレジットタスクを生成します。

自動翻訳

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

3. クレジットエージェントは、クレジットタスクを処理して顧客のクレジットをレビューし、要求を承認します。

   ワークフローは、ローンエージェントのローン認証タスクを生成します。

4. ローン承認者 (ローンエージェント) がケースの詳細を確認して承認します。
5. ローンエージェントは、ローン更新タスクを処理し、銀行システムのローン口座を更新します。

   銀行が統合を有効にしている場合、ローン口座もコアシステムで自動的に更新されます。

ケースが完了すると、ステータスとステージが [完了してクローズ] に設定され、作業メモが更新されます。顧客は、カスタマーサービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからケースのステータスを表示できます。

### ローンサービス要求の送信

銀行員は、顧客 (コンシューマーまたはビジネス連絡先) から受信したローンサービス要求を送信することで、ローンワークフローを開始できます。顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、サービスカタログから直接要求を送信することもできます。

ローン貢献者によって送信された要求

ローン貢献者は、必要な情報とドキュメントを収集し、自分が管理するアカウントのローンサービス要求を送信できます。ワークスペースからローンサービス要求を作成できます。

要求者によって送信された要求

フロントオフィスおよびコールセンターエージェントの要求者は、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりにローンサービス要求を送信できます。

顧客から送信された要求

事業顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからローンサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を送信するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

バックオフィスエージェントまたは API によって開始された要求

次のローンサービス要求は、銀行のバックエンドシステムから API を介してトリガーされるか、バックオフィスエージェントによって開始されます。

- ローン貸倒償却
- 返済不履行
- 契約違反

ローンエージェントおよびエージェントコネクタによって送信された要求

バックオフィスローンエージェントは、ワークスペースのリストビューで [ ローンサービスケース ] に移動し、[ 新規] をクリックして、ローンサービスケースを開始することもできます。

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



自動翻訳

ローンエージェントコネクタは、必要な情報とドキュメントを収集し、管理されているアカウントのローンサービス要求を送信できます。

ローン貢献者またはエージェントコネクタとしてのローンサービス要求の送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、実行のためにローンサービス要求をバックオフィスエージェントに送信します。

始める前に
必要なロール：なし

- 事業顧客 (アカウントまたは連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合:sn_bom_loan_b2b.contributor または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合:sn_bom_loan.contributor または sn_bom_loan.agent_connector

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
ローン貢献者またはエージェントコネクタは、顧客データを入力し、必要なドキュメントを収集し、ローンサービス要求の申請書を送信します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [ローンサービスケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. **[New]** をクリックします。
5. 表示される [新規ケースを作成] ダイアログで、ローンサービスを選択し、[ 作成] をクリックします。
   ローンサービスケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

   **注:**
   各ローンサービスケースフォームには、選択したローンサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

7. **[Save** (保存)] をクリックします。
8. オプション: [ 受信ドキュメント ] タブで、顧客ドキュメントがあれば収集します。
9. [更新して続行] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクの結果

- ローンケースが作成され、フルフィルメントのために送信されます。
- ワークフローに基づく新しいタスクが、ケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

## 要求者としてのローンサービス要求の送信

ローンサービス要求を送信して顧客を支援します。フロントオフィスの要求者は、顧客 (コンシューマーまたはビジネス連絡先) に対してこのサービスを行うことができます。

始める前に
必要なロール:要求を送信する顧客のタイプに基づいて、次のロールが必要です。

- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合:sn_bom_loan.b2c_requestor
- 事業顧客 (アカウントまたは連絡先) のビジネスローンサービスの場合:sn_bom_loan_b2b.requestor

このタスクについて
法人顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルからローンサービス要求を送信することもできます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに記入して、これらのフォームを送信できます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  )
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからローン要求を作成します。
4. [ **Create Loan Request**] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で、ビジネスローンサービスまたは個人ローンサービスのどちらを使用するかを選択します。
   - ビジネスローンサービスの場合は、[ **Loan Service – Business**] をクリックします。
   - 個人ローンサービスの場合は、[ ローンサービス - 個人] をクリックします。
7. 要求を送信するローンサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

   > **注:**
   > 各ローンサービス要求フォームには、ローンサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

### タスクの結果

- 要求タイプに基づいて、ローンサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ローンサービス部門のアサイン先グループまたはローンエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

### 次のタスク

- [ 詳細を表示 ] をクリックしてローンサービスケースを開き、その詳細を表示します。ローンエージェントがケースを解決するのに役立つ情報を [ コメント ] フィールドに追加することもできます。
- ローン貢献者は、顧客ドキュメント (存在する場合) を収集し、履行のためにローンケースを送信できます。
- ローンサービスエージェントは、ケースとそのタスクの作業を開始できます。

## 契約違反またはローン再構築のクレジットサービスケースの作成

ローンの契約違反または再構築を処理するためのクレジットサービスケースを作成します。

### 始める前に

必要なロール：

- 事業顧客 (アカウントまたは連絡先) 向けのビジネスローンサービスの場合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent、sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- コンシューマー向けの個人ローンサービスの場合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent、sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector、または sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

バックエンドの API は、ローンの違反が観察された場合に、契約違反クレジットサービスケースをトリガーすることもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットサービスケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. [**New**] をクリックします。
5. [新しいクレジットサービスケース] ダイアログボックスで、ケースを作成するクレジットサービスを選択します。
   - ローンの契約違反を処理するには、[ 契約違反] を選択します。
   - ローン再構築を提案するには、[ ローン再構築提案]を選択します。

自動翻訳

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

6. [作成] をクリックします。
7. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果
クレジットサービスケースが [新規] ステータスで作成され、クレジット運用チームのアサイン先グループまたはクレジットエージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

### 次のタスク
クレジットエージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。ケースを他のクレジットエージェントにアサインすることもできます。

## ローンサービスケースでの作業

ローンサービス要求のローンケースをレビューし、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。

### 始める前に
必要なロール：

- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスケースの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて
顧客がローンサービスを要求すると、ローンサービスケースが作成され、ローンエージェントにアサインされます。ローンエージェントがケースの詳細を更新すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクをローン、クレジット、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが [ タスク] タブに表示されます。

> **注:**
> 次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。
>
> - ビジネスローンオペレーションの債権放棄ワークフロー
> - 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [ローンサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。

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



自動翻訳

まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

5. ケースを確認し、手数料に関連する情報などの詳細を追加します。
6. [更新して続行] をクリックします。

### タスクの結果

- ケースワークフローはエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに移動します。
- ドキュメントプロセッササービスは、ケースに対して検証する必要があるドキュメントを決定します。ワークフローにより、[ タスク ] タブに受信ドキュメント検証タスクが自動的に生成されます。ドキュメントタスクは [新規] ステータスで作成され、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームのアサイン先グループまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

## ドキュメントタスクを処理してドキュメントを検証する

ドキュメントタスクで作業して、ローンサービスケースに必要なドキュメント (受信および送信) を管理および追跡します。

### 始める前に

必要なロール：

- 個人融資サービスケースの場合:sn_bom_document.b2c_agent
- ビジネスローンサービスケースの場合:sn_bom_document.b2b_agent

### このタスクについて

Document Processor (ドキュメントプロセッサ) サービスは、ワークフローで必要なドキュメント (受信と送信) を判断します。ドキュメントを収集したり顧客に販売したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要なドキュメントを確認します。
   - 受信ドキュメントのリストについては、[ 受信ドキュメント ] タブをクリックします。
   - 送信ドキュメントの一覧については、[ 送信ドキュメント ] タブをクリックします。
6. 顧客が提出したすべての書類 (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある書類 (アウトバウンド) の完全性を確認します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [ 承認 ] タブをクリックし、[ 承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ワークフローに基づく新しいタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

## ローンサービスケースのクレジットタスクの処理

クレジットタスクを処理して、ローン顧客のクレジットをレビューまたは承認します。結果に基づいて、要求を承認または却下できます。クレジットタスクは、契約違反に取り組んでいるときに契約を更新するためにも使用されます。

始める前に
必要なロール：

- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2c_agent または sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_credit_asmt.b2b_agent または sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
ローンサービス要求にクレジットアセスメントが必要な場合は、ワークフローによってクレジットエージェントのクレジットタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいて、クレジットオペレーションチームまたはクレジットエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [クレジットタスク] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのクレジットアセスメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コア銀行システムでタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。

自動翻訳

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

7. [ 承認 ] をクリックして要求を承認するか、[ 却下 ] をクリックして要求を却下します。

> **注:**
> クレジットタスクで契約を更新するには、[ 閉じる] をクリックします。

### タスクの結果

- クレジットタスクのステータスが [完了してクローズ] に移行します。
- ワークフローに基づく新しいタスクは、関連付けられたケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

## ローンサービスケースのローンタスクの処理

ローンタスクを処理して、ローンサービス要求のレビューと承認、ローンアカウントの更新、またはローンサービス要求の履行時のローンの支払いを行います。

### 始める前に

必要なロール：

- ビジネスローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan_b2b.agent または sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 個人ローンサービスタスクの場合:sn_bom_loan.b2c_agent または sn_bom_loan.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

次のローンワークフローでは、エージェントはケースの解決に必要な手順をガイドするケースプレイブックを使用することもできます。

- ビジネスローンオペレーションの債権放棄ワークフロー
- 個人ローン運用のローン返済猶予ワークフロー

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [ローンタスク] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのクレジットアセスメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コア銀行システムでローンタスクを完了するために必要な作業を完了します。

> **注:**
> ローンタスクを使用してローン要求を承認するときに、レビューを完了するために必要な情報が必要な場合は、[ 要求情報 ] をクリックします。

6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。

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



自動翻訳

7. ローンタスクをクローズします。

### タスクの結果

- ローンタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連するローンケースが次のステージに移動します。
- ローンタスクがローンサービス要求の承認用である場合、ワークフローに基づく新しいタスクが、関連付けられているケースの [タスク ] タブに自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。
- ローンタスクがローンアカウントの更新またはローンの支払い用である場合、関連するローンケースは [完了してクローズ] ステージに移動します。

## ファイナンシャルサービスローンオペレーション のアナリティクスおよびレポート作成

ファイナンシャルサービスローンオペレーション には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

ファイナンシャルサービスローンオペレーションでは、次のダッシュボードを使用できます。

- ビジネスローン運用ダッシュボード
- 個人ローン運用ダッシュボード

## ファイナンシャルサービスローンオペレーションの参照

ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションアプリケーションとファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションアプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

### ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

### インストール済みプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーショ |

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



自動翻訳

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| [com.sn_customerservice] | ンアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション | ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

これらのロールは、Business Loan Operations に対応しています。

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| ローンアドミン<br><br>[sn_bom_loan_b2b.admin] | 次のことができるビジネスローンのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール:<br>• ローン業務アプリケーションの構成<br>• ローンサービスの定義の作成と変更<br>• ローンデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権限を持つ<br>• ローン業務ロールの付与<br>• ローンケースとタスクの削除 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_loan_b2b.agent<br>• sn_bom_loan_b2b.manager |

自動翻訳

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

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **注:** ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションがインストールされると、sn_bom.admin ロールに sn_bom_loan_b2b.admin ロールが含まれます。 | |
| ローンエージェント<br><br>[sn_bom_loan_b2b.agent] | • ローンケースの全体的なステータスの表示<br>• ローン要求を履行するためのローンケースとタスクを処理します。 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| ローン貢献者<br><br>[sn_bom_loan_b2b.contributor] | • ローンサービス要求の送信<br>• ローンサービスケースのステータスの表示<br>• ローンのケースの処理と、担当するアカウントの受信ドキュメントの収集 (開始およびレビューステージまで)<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| ローンエージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_loan_b2b.agent_connector] | • ローンサービス要求の送信<br>• ローンケースとタスクを処理して、それらによって管理されるアカウントのローン要求を実行します | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer |

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

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:**<br>エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| ローンマネージャー<br>[sn_bom_loan_b2b.マネージャー] | • Business Loan Operations ダッシュボードの表示<br>• ビジネスローンオペレーションプロセスに プロセスマイニング を使用 | • sn_bom_loan_b2b.agent<br>• pa_viewer |
| ローンビューアー<br>[sn_bom_loan_b2b.viewer] | ローンケースと関連データの表示 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

これらのテーブルは、Business Loan Operations に対応しています。

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| ローンベース<br>[sn_bom_loan_base] | [Loan Service Case (ローンサービスケース)] テーブルは、[Loan Base (ローンベース)] テーブルを拡張します。[Loan Base (ローンベース)] テーブルは、[Case (ケース)] [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |
| ローンサービスケース<br>[sn_bom_loan_service] | すべてのビジネスローンサービスケースを保存します。このテーブルは、[Loan Base (ローンベース)] [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。 |
| ローンタスク<br>[sn_bom_loan_task] | すべてのビジネスローンタスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

### ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

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

この機能ではデモデータを利用できます。

## インストール済みプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | ローンサービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション | ローン運用ワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | ローン運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |

## インストールされているロール

これらのロールは、個人融資業務に対応しています。

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| ローンアドミン<br><br>[sn_bom_loan.b2c_admin] | 次のことができる個人ローンのアプリケーション固有のシステム管理者ロール。<br>• ローン業務ロールの付与<br>• ローンケースとタスクの削除 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_loan.b2c_agent<br>• sn_bom_loan.b2c_manager |

自動翻訳

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

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • ローン業務アプリケーションの構成<br>• ローンサービスの定義の作成と変更<br>• ローンデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権限を持つ<br><br>**注:** ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーションがインストールされると、sn_bom.admin ロールに sn_bom_loan.b2c_admin ロールが含まれます。 | |
| ローンエージェント<br><br>[sn_bom_loan.b2c_agent] | • ローンケースの全体的なステータスの表示<br>• ローンのケースとタスクの処理 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_esm_agent |
| ローン貢献者<br><br>[sn_bom_loan.contributor] | • ローンサービス要求の送信<br>• ローンサービスケースのステータスの表示<br>• ローンケースを処理し、[開始およびレビュー] ステージまで、ローンケースによって管理されているコンシューマーアカウントの受信ドキュメントを収集します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

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

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| ローンエージェントコネクタ<br>[sn_bom_loan_b2c.agent_connector] | • ローンサービス要求の送信<br>• ローンケースとタスクを処理して、彼らによって管理されるコンシューマーアカウントのローン要求を履行する<br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| ローンマネージャー<br>[sn_bom_loan.b2c_manager] | • 個人融資業務ダッシュボードの表示<br>• 個人融資業務プロセスに プロセスマイニング を使用 | • sn_bom_loan.b2c_agent<br>• pa_viewer |
| ローンビューアー<br>[sn_bom_loan.b2c_viewer] | ローンケースと関連データの表示 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

## インストールされるテーブル

これらのテーブルは、個人ローン業務に対応しています。

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| ローンベース<br>[sn_bom_loan_base] | [Loan Service Case (ローンサービスケース)] テーブルは、[Loan Base (ローンベース)] テーブルを拡張します。[Loan Base (ローンベース)] テーブルは、[Case (ケース)] [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |
| ローンサービスケース<br>[sn_bom_loan_service] | すべての個人融資サービスケースを保存します。このテーブルは、[Loan Base (ローンベース)] [sn_bom_loan_base] テーブルを拡張します。 |
| ローンタスク<br>[sn_bom_loan_task] | すべての個人ローンタスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

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

### ドメインセパレーションとファイナンシャルサービスローンオペレーション

ファイナンシャルサービスローンオペレーション アプリケーションではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

### ファイナンシャルサービスローンオペレーションにおけるドメインセパレーションの仕組み

すべてのファイナンシャルサービスローンオペレーションアプリケーションは、 カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) 上に構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルです。これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション

ServiceNow® ファイナンシャルサービス支払いオペレーション によって、金融機関のフロントオフィス、ミドルオフィス、およびバックオフィスの支払い業務を簡素化および自動化し、将来も有効に使用できるようにします。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の支払照会、請求、および借方をサポートしています。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

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

探索



顧客、支店の従業員、および照会エージェントが支払業務を使用する方法について説明します。

構成



ファイナンシャルサービス支払いオペレーション を構成します。

支払照会の管理



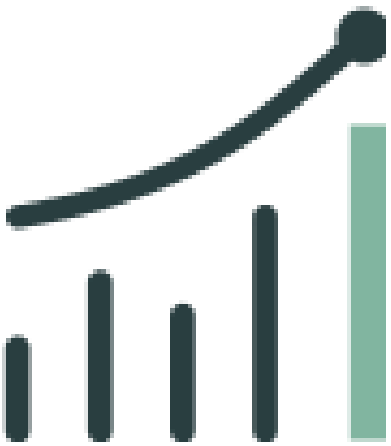
顧客およびサードパーティの銀行から受信した支払照会要求を送信および管理します。

支払請求の管理



支払い請求と借方承認を送信および管理します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プロパティ、プラグインやストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションを使用して、金融機関の支払照会、請求、および借方承認の要求を作成および管理できます。

次の機能を通じて、金融機関のミドルオフィスとバックオフィスの決済業務を変革します。

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

## 支払照会

アプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送金しましたが、受取人はお金を受け取っていないと主張しています。これらの照会は、内部または外部の場合があります。
- エラーのある支払い (PiE): 顧客が支払いの送金時に間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

## 支払い請求と借方承認

アプリケーションでは、次のタイプの請求を作成できます。

- 内部請求: 請求は、照会またはフロントオフィスワーカー (支店またはコールセンター) を通じて銀行の顧客から発生します。内部請求の場合、払い戻しは銀行から内部的に (顧客または銀行自体によって)、または外部の銀行から外部に行われる可能性があります。
- 外部請求:請求はサードパーティの銀行から取得されます。外部請求の場合、払い戻しは常に銀行によって内部的に行われます (顧客または銀行自体)。

借方承認ケースは、請求に対する払い戻しについて顧客から承認を得るのに役立ちます。

## ターゲットユーザー

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションアプリケーションは、次のユーザーを対象としています。

- アドミン: ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションの構成を担当します。
- 履行者:金融機関の銀行のミドルオフィスまたはバックオフィスに所属し、支払サービスに寄せられる照会や請求などの支払業務を担当するエージェント。
  - 照会エージェント
  - 請求エージェント
- エンドユーザー:支払い要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員 (またはコールセンターのエージェント)。

## 支払ダッシュボード

事前構成済みのダッシュボードでアクション可能なデータのビジュアル化を使用して、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化できます。詳細については、「支払いオペレーションダッシュボード」を参照してください。

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション をインストール

admin ロールを持っている場合は、 ファイナンシャルサービス支払いオペレーション (sn_bom_payment) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- アプリケーションに必要なプラグインや他のストアアプリケーションがあり、まだインストールされていない場合は、先にこれらをインストールします。

自動翻訳

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

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、 ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:
顧客が消費者サービスポータルから要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) も有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション の構成

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

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



自動翻訳

始める前に
ファイナンシャルサービス支払いオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション の使用

支店の従業員とエージェントが ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションを使用して、支払照会要求、請求、および借方承認を送信および管理する方法について説明します。

## ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、支払ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

### ワークスペース 支払いオペレーションのユーザー

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| 支払貢献者 | 支払照会および請求ケースを作成および追跡します。 |
| 請求エージェント | 請求ケース、借方承認、および請求タスクを作成して処理します。 |
| 請求エージェントコネクタ | 管理対象アカウントの請求ケース、借方承認、および請求タスクを作成して処理します。 |
| 照会エージェント | 支払照会ケースと照会タスクを作成して処理します。 |
| 照会エージェントコネクタ | 管理対象アカウントの支払照会ケースと照会タスクを作成して処理します。 |
| 支払アドミン | ビジネス要件に従って支払ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

自動翻訳

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

## 自動化されたワークフロー

支払ケースの事前定義されたワークフローは、 ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションで利用できます。

顧客が支払サービスを要求すると、支払貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを請求エージェントや照会エージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントは、これらのタスクを実行して、支払照会と請求要求を実行します。

詳細については、「ファイナンシャルサービス支払いオペレーション ワークフローの例」を参照してください。

## ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、支払貢献者とエージェントはケースとタスクをレビューして作業します。プレイブックは、ケースがログに記録された時点から最終的な解決および顧客とのコミュニケーションに至るまで、ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

## ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで使用できます。

### ファイナンシャルサービス支払いオペレーション ワークフローの例

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション で利用可能なワークフローは、人、部門、および機関を結び付けて、支払いエラーや支払い漏れを迅速に開始、調査、解決します。

次のワークフローの例は、アプリケーションが支払照会、調査、請求解決、および外部支払のために他の金融機関との通信を容易にする方法を示しています。

自動翻訳

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

**Payment Operations** が支払い照会や請求解決などを促進する方法を示すインフォグラフィック

1. ケースを開始する

   顧客は、アカウントにログインするか、メール、電話、またはチャットでケースを開始することで、支払いエラーまたは支払い不足を報告できます。このケースは、問題の開始から解決まで、すべての連絡先 (モバイル、Web、電話)、タスク、実行されたアクションに対して、デジタル化された単一のエンゲージメントシステムを提供します。

2. 取り込みとアサイン

   ケースが開始されると、ワークフローが自動的に、またはエージェントによってトリガーされ、トランザクションと顧客に関する情報を検証し、問い合わせを適切なミドルオフィスおよびバックオフィスの支払チームにルーティングします。

3. 調査

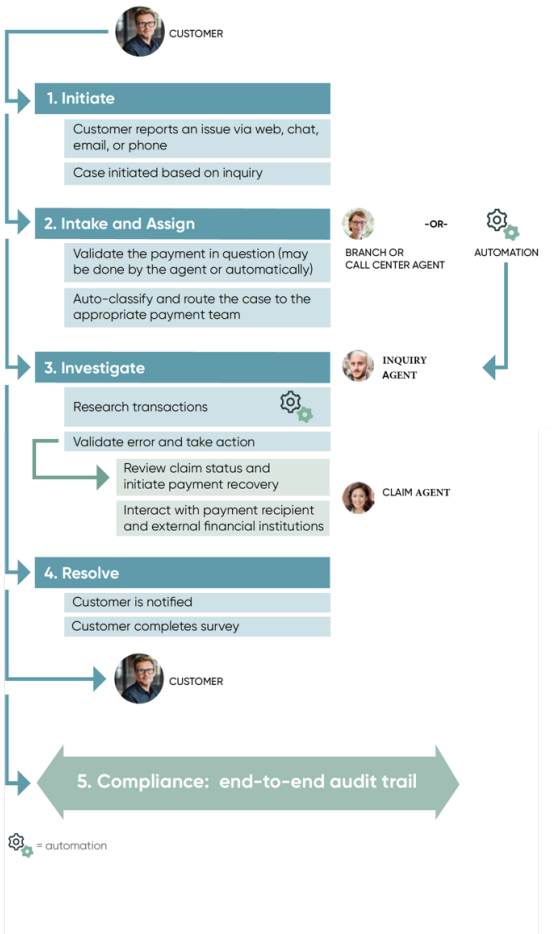
   照会エージェントは、システム間で調査を行うことなく、エンゲージメントシステム内の顧客の詳細または支払いの詳細を確認し、請求が取り消しの対象であるかどうかについてアクションを実行できます。請求エージェントは、支払受取人や外部金融機関とのすべてのやり取りを管理できます。ケース内のタスクとステータスが追跡され、資金の回収と是正アクションの実行を求める通知が自動的に送信されます。

4. 解決する

   顧客への連絡により、問題が解決されたことを顧客に通知し、満足度サーベイを促します。

5. 監査証跡を提供する

   すべてのデータとタイムラインがケース内にキャプチャされるため、コンプライアンス要件をサポートするためのレポートや監査に必要なときに、その情報を手動で取得する必要がなくなります。




ワークフロー内の各タスクの詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

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

- 支払照会の管理
- 支払い請求と借方承認の管理

### 支払照会の管理

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションの支払照会機能を使用すると、金融機関の顧客やサードパーティ銀行から受信した支払照会要求を送信および管理できます。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方に対応しています。

ミドルオフィスとバックオフィスの照会エージェントは、顧客だけでなく外部銀行からの問い合わせも受け付けています。

- 内部問い合わせ:これらの問い合わせは銀行の顧客から来ます。支払受領者は、照会の解決方法を決定する銀行の内部または外部のいずれかです。
- 外部からの問い合わせ:これらの問い合わせはサードパーティの銀行から行われるため、支払いの受信者は常に社内です。

## 支払照会のタイプ

アプリケーションでは、次のタイプの支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送金しましたが、受取人はお金を受け取っていないと主張しています。これらの照会は、内部または外部の場合があります。
- エラーのある支払い (PiE): 顧客が支払いの送金時に間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

## 支払い照会を開始する方法

内部問い合わせ

受益者要求未受領 - 内部およびエラーのある支払などの内部照会の場合:

- 支店の従業員とコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりにこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルから、それぞれカタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することで、これらの要求を作成できます。

外部からの問い合わせ

照会エージェントは、「受益者要求未受領 - 外部」などの外部照会の照会ケースを作成できます。

## 支払照会のアサインと解決

送信された要求から照会ケースが作成されると、アサインルールに従ってアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。照会エージェントは、ケースの調査、受信者銀行に情報を要求するためのメールの送信、ケースのソリューションの提案などの次のステップを処理します。

一部の内部照会では、請求が作成されることもあります。

### 外部照会の支払照会ケースの作成

照会エージェントは、サードパーティの銀行から受け取る外部照会の照会ケースを作成できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

自動翻訳

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

### このタスクについて
外部照会は、サードパーティの銀行からの照会であり、支払受信者は常に内部であることを意味します。

> **注:**
> 問い合わせと受信者の両方が外部であるケースは決してあり得ません。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. [**New**] をクリックします。
5. [新しい支払照会ケース] ダイアログボックスで、リストから [受益者要求未受領 - 外部 ] を選択します。
6. [作成] をクリックします。
7. フォームで、必須フィールドと、送信者バンクから受信した要求に関連するその他の情報を入力します。
   [支払照会ケース] フォームのフィールドの説明については、「 支払照会ケースのフィールドの説明」を参照してください。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果
支払照会ケースが [新規] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づきます。

### 次のタスク

- 問い合わせエージェントは、ケースが自分にアサインされていない場合、ケースを自分にアサインして調査を開始できます。支払照会ケースの処理の詳細については、「 支払照会ケースの調査」を参照してください。
- ケースを他の照会エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「支払照会ケースのアサイン」を参照してください。

## 内部照会の支払照会要求を送信する

フロントオフィスワーカー (支店の従業員またはコールセンターのエージェント) は、顧客の代わりに支払照会要求を送信できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.requestor

### このタスクについて
事業顧客とコンシューマーは、サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して送信することで カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルそれぞれから支払照会要求を作成、または別のセルフサービスポータルから作成できます。

> **注:**
> 消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

自動翻訳

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

支店の従業員と顧客は、「受益者要求未受領 - 内部」や「エラーのある支払」などの内部支払照会のみを送信できます。

外部照会の詳細については、「 外部照会の支払照会ケースの作成」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから支払照会要求を作成します。
4. [支払い要求を作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で [支払いサービス] をクリックします。
7. 要求を送信する支払照会アイテムをクリックします。
   - 受取人が支払いを受け取っていないときに要求を送信するには、[ 受益者要求未受領] をクリックします。
   - 支払い中にエラーが発生したときに要求を送信するには、[ エラーのある支払い] をクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

   注:
   各支払照会要求フォームには、支払照会サービスに基づく異なるフィールド セットがあります。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

### タスクの結果

- 要求に基づいて、支払照会ケースが [新規] ステータスで作成され、支払照会部門のアサイン先グループまたは照会エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

### 次のタスク

- [ 詳細を表示 ] をクリックして支払照会ケースを開き、その詳細を表示します。問い合わせエージェントがケースを解決する際に役立つ情報を [ コメント ] フィールドに追加することもできます。
- 照会エージェントは、 支払照会ケースの調査を開始できます。

## 支払照会ケースのアサイン

自分または別のエージェントがケースの調査を開始できるように、自分または別の照会エージェントに支払照会ケースをアサインします。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent、sn_bom_payment.inquiry_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

自動翻訳

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

### このタスクについて

支払照会要求が送信されると、照会ケースが支払照会部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケース自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、ケースをクリックして開きます。
5. ケースをアサインします。
   - ケースを自分にアサインするには、[ 自分にアサイン] をクリックします。
   - ケースを別のエージェントにアサインするには、[ 担当者 ] フィールドでエージェントを選択します。

### タスクの結果

ケースが照会エージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループの名前が [ アサイン先グループ ] フィールドに表示されます。

## 支払照会ケースの調査

解決に必要な十分な情報を取得できるように、支払照会ケースを調査します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   - 他のユーザーによって自分にアサインされたケースを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

   [支払照会] フォームのフィールドの説明については、「 支払照会ケースのフィールドの説明」を参照してください。
5. [ 照会タイプ ] フィールドで照会タイプを確認します。
6. 照会タイプが 受益者要求未受領 - 内部 に設定されている場合は、 受信者タイプ フィールドで受信者タイプを選択し、 受信者銀行 フィールドで受信者銀行を選択します。
   [ 受信者バンク ] フィールドには、受信者タイプに基づく銀行のリストが表示されます。

自動翻訳

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

7. オプション: 受取銀行に情報を要求するには、[ 追加コメント ] フィールドにリクエスト コメントを追加し、[ 情報をリクエスト] をクリックします。
   ケースのステータスが [情報待ち] に更新されます。
   受益者要求未受領 - 外部受信者がいる内部ケースの場合、照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理している照会エージェントにアサインされます。
8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの [照会タスク ] タブに移動し、[ 新規] をクリックして照会タスクを作成します。
9. ケースに関連付けられた照会タスクがある場合は、 照会タスクを処理し て [ クローズ 済み] ステータスに移行します。
10. 受信銀行から必要な情報を受け取ったら、受信した情報に従ってケースの必要なフィールドを更新し、ケースのステータスを [対応中] に変更します。
11. 調査で有効な請求であることが示された場合は、 有効な請求 を選択し、照会の請求を作成します。

    **注:**
    ケースを有効な請求として設定できるのは、内部支払照会ケースの場合のみです。

    詳細については、「支払照会ケースの請求を作成する」を参照してください。

### タスクの結果
顧客は、ケースの進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

### 次のタスク
調査が完了したら、ケースを解決する ためのソリューションを提案し ます。

## 照会タスクの処理

支払照会タスクを処理して、受信者銀行からの照会ケースに関連する追加情報を要求します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

### このタスクについて
外部受信者を持つ [受益者要求未受領 - 内部ケース] に対して照会タスクが自動的に生成され、ケースを処理している照会エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップの場合は、任意のタイプの照会に対してアドホック照会タスクを作成することもできます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 支払照会ケースまたは [照会タスク ] リストから照会タスクを開きます。
4. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [対応中 ] に変更し、ケースに必要な情報を要求するメールを受信者銀行に送信します。
5. オプション: メールまたはその他のインタラクションを介して受信者バンクから必要な情報を受信した場合は、これらのアーティファクトをケースに添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。

自動翻訳

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

7. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### 次のタスク

- 受信者銀行から要求された情報を受け取り、照会タスクをクローズしたら、受信した情報に従って、関連する照会ケースを更新します。
- 関連するケースのステータスを [対応中 ] に変更し、ケースを処理して解決します。

> **注:**
> 照会ケースが *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* 支払プロパティに記載されている日数内に解決またはクローズされない場合、システムはケースに対して別のフォローアップ照会タスクを作成します。

## 支払照会ケースの請求を作成する

調査の結果、有効な請求であり、顧客に払い戻しを受ける権利があることが示された場合は、内部支払照会ケースの請求を作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

### このタスクについて

ケースを [有効な要求] として設定し、照会の要求を作成します。

ケースを有効な請求として設定し、それが内部支払照会ケース (「受益者要求未受領 - 内部」やエラーのある支払など) である場合にのみ要求を作成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、[ 自分に割り当て済み] をクリックします。
4. リストで、開くケースを選択します。
5. 照会ケースを有効な請求として設定します。
   a. [有効な要求] チェックボックスをオンにします。
   b. [支払プロセッサ] フィールドで、支払プロセッサを選択します。
   c. [トランザクション **ID**] フィールドに、トランザクション ID を入力します。
   d. [追加コメント] フィールドに、コメントを入力します。
   e. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. [追加コメント] フィールドに、請求に関するコメントを入力し、[要求の作成] をクリックします。

### タスクの結果

- 支払照会ケースの請求ケースが作成され、構成されたアサインルールに基づいてアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。これで、支払照会が請求ケースを介して追跡されるようになりました。

  ケース作成メッセージのリンクをクリックすると、ケースの詳細を表示できます。請求の詳細については、「 支払い請求と借方承認の管理」を参照してください。

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



自動翻訳

- 顧客には、新しい請求ケースに関する事前設定されたメール通知が送信されます。
- 顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、新しい請求ケースがポータルに表示されます。

  詳細については、「 消費者サービスポータルからのケースの表示 」を参照してください。

  **注:**
  消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク
要求が請求ケースを介して追跡されるようになったため、関連する照会ケースをクローズできます。詳細については、「支払照会ケースのクローズ」を参照してください。

### 問い合わせケースのソリューションを提案する

ケースを解決できるように、終了したばかりの照会ケースの調査の結果に基づいたソリューションを提案します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、[ 自分に割り当て済み] をクリックします。
4. リストで、解決するケースをクリックします。
5. ケースのステータスが [対応中] 以外の場合は、[ステータス] フィールドでステータスを [対応中] に変更します。
6. [解決コード] フィールドで、受信した情報に基づいて適切な解決コードを選択します。
7. [ 解決メモ ] フィールドに、提案されたソリューションのコメントを入力します。
8. [**Propose Solution**] をクリックします。

タスクの結果

- ケースのステータスが [解決済み] に更新されます。
- ケースの解決に関する事前設定されたメール通知が顧客に送信されます。
- 顧客用のカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、提案されたソリューションの通知がポータルで届きます。ソリューションを承認または却下するためのボタンは、ポータルのコンシューマーアクションを表示するフォームのセクションに表示されます。

  詳細については、「 消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下 」を参照してください。

  **注:**
  消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

次のタスク
顧客から解決策を承認してもらい 、問い合わせケースをクローズします。

自動翻訳

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

顧客が提案されたソリューションを却下した場合は、ケースのステータスを [オープン] に戻します。顧客がカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから提案されたソリューションを却下した場合、ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

### 支払照会ケースのクローズ

照会ケースの請求ケースを作成した後、または提案されたソリューションを顧客が承認した後、ケースをクローズします。

#### 始める前に

照会ケースが有効な請求として設定されている場合は、その 請求ケース が作成されていることを確認します。

ケースに他のソリューションを提案した場合は、提案されたソリューションを顧客が承認したことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.inquiry_agent または
sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

#### このタスクについて

顧客用のカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、顧客はポータルで提案されたソリューションの通知を受け取り、そこからケースに提案されたソリューションを承認するか却下するかを選択できます。エージェントが提案したソリューションを顧客が受け入れると、ケースのステータスは自動的に [クローズ済み] に変わります。
詳細については、「 消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下 」を参照してください。

> **注:**
> 消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [支払照会ケース] で、[ 自分に割り当て済み] をクリックします。
4. リストで、クローズするケースをクリックします。
5. 要求を作成し、照会ケースをクローズする予定の場合は、解決フィールドに入力します。
   a. [解決コード] フィールドで、適切な解決コードを選択します。
   b. [ 解決メモ ] フィールドに、提案されたソリューションのコメントを入力します。
6. **[Close** (終了)] をクリックします。

#### タスクの結果

ケースのクローズに関する事前設定されたメールが顧客に送信されます。

### 支払い請求と借方承認の管理

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションの支払請求機能を使用して、金融機関の支払請求と借方承認を送信および管理できます。このアプリケーションは、個人とビジネスの両方の請求と借方に対応しています。

## 請求のタイプ

内部要求

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



自動翻訳

この請求は、照会から、または金融機関のフロントオフィス (支店またはコールセンター) の従業員を通じて、銀行の顧客から取得されます。請求エージェントは、請求を解決する前に、どこから払い戻しを受け取ればよいかを知る必要があります。内部請求の場合、払い戻しタイプは外部または内部にすることができます。

- 外部払戻タイプは、払戻がサード・パーティー銀行から行われることを示します。
- 内部払い戻しタイプは、払い戻しが銀行の誰かから行われたことを示します。この場合、借方承認が必要になることがあります。

外部要求

この請求はサードパーティの銀行からのものです。外部請求の場合、払戻タイプは常に内部的であり、払戻は銀行によって内部的に、つまり得意先または銀行自身によって行われます。この場合、借方承認が必要になることがあります。

## 支払い請求を開始する方法

内部要求

内部請求は、次の方法で開始できます。

- 照会ケースが有効な請求であると判断された場合、照会エージェントは顧客に代わって請求を作成できます。これは、銀行が顧客が払い戻しを受ける権利があると信じていることを意味します。
- 支店の従業員とコールセンターのエージェントは、インタラクションレコードとサービスカタログから、顧客の代わりにこれらの要求を作成できます。
- 事業顧客とコンシューマーは、カタログアイテムを選択し、フォームに入力して送信することで、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからそれぞれこれらの要求を作成できます。

外部要求

請求エージェントは、サードパーティの銀行からの払い戻し要求の請求ケースを作成できます。

## 借方承認

請求エージェントは、借方承認ケースを作成して、顧客から請求に対する払い戻しの承認を得ることができます。顧客は、借方を受け入れるか、却下することができます。

### 外部請求のケースの作成

請求エージェントは、サードパーティの銀行からの払い戻し要求のケースを作成できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

#### このタスクについて

外部請求の場合、払戻タイプは常に内部的であり、払戻は銀行によって内部的に行われます。

この手順では、内部請求のケースを作成することもできます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、[ すべて ] をクリックし、[ 新規] をクリックします。

自動翻訳

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

4. [新しい要求] ダイアログボックスで、リストから [ 外部 ] を選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、必須フィールドと、送信者バンクから受け取った請求に関連するその他の情報を入力します。
   [請求] フォームフィールドの説明については、「 請求ケースのフィールドの説明」を参照してください。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果
[新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づきます。

### 次のタスク
- 請求エージェントは、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「内部払い戻しを使用した請求の処理」を参照してください。
- ケースを他の請求エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「支払請求のアサイン」を参照してください。

## 内部請求の要求を送信する

フロントオフィスワーカー (支店の従業員またはコールセンターのエージェント) は、顧客に代わって請求要求を送信できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.requestor

### このタスクについて
支店の従業員と顧客は、内部請求の請求要求のみを送信できます。外部要求の詳細については、「外部請求のケースの作成」を参照してください。

内部支払照会ケースの調査で有効な請求であることが示された場合、照会エージェントは内部請求を作成することもできます。詳細については、「支払照会ケースの請求を作成する」を参照してください。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードから請求を作成します。
4. [支払い要求を作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ バンキングサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で [支払いサービス] をクリックします。
7. [ 請求 - 内部顧客] をクリックします。
8. 要求に関連する情報を入力します。
9. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

### タスクの結果

- [新規] ステータスの請求に対してケースが作成されます。その後、ケースは支払請求部門のアサイン先グループまたは請求エージェントにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づきます。
- 顧客は、要求の送信に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

### 次のタスク

- [ 詳細を表示 ] をクリックして請求を開き、その詳細を表示します。[ コメント] フィールドに、請求エージェントがケースを解決する際に役立つ情報を追加することもできます。
- 請求エージェントは請求の処理を開始できます。

## 支払請求のアサイン

自分または別のエージェントがケースの作業を開始できるように、支払請求のケースを自分または別の請求エージェントにアサインします。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent、sn_bom_payment.claim_agent_connector、または sn_bom_payment.admin

### このタスクについて

請求のケースが作成されると、そのケースは支払請求部門のアサイン先グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、設定されたアサインルールに基づいて行われます。ケースがアサイン先グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでもケース自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにケースをアサインしたりできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、[ すべて] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. ケースをアサインします。
   - ケースを自分にアサインするには、[ 自分にアサイン] をクリックします。
   - ケースを別のエージェントにアサインするには、[ 担当者 ] フィールドでエージェントを選択します。

### タスクの結果

ケースが請求エージェントにアサインされます。エージェントがエージェントアサイン先グループにも属している場合は、グループの名前が [ アサイン先グループ ] フィールドに表示されます。

## 外部払い戻しによる請求の処理

内部請求を処理して、有効かどうか、および払い戻しをどこで受け取ればよいかを判断します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

### このタスクについて

内部請求の場合、払い戻しタイプは外部または内部にすることができます。

- 外部払戻タイプは、払戻がサード・パーティー銀行から行われることを示します。
- 内部払戻タイプは、払戻が得意先や銀行自体など、銀行内部から行われることを示します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   - 他のユーザーによって自分にアサインされたケースを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
5. [ 要求タイプ ] フィールドで、要求タイプが [内部] に設定されていることを確認します。
6. 払戻タイプ フィールドで、外部 を選択します。
7. サードパーティの銀行に払い戻しを要求します。

   a. 次のフィールドに請求の詳細を入力します。
      - エラータイプ
      - エラーカテゴリ
      - エラーサブカテゴリ
      - 要求された処理
      - 請求銀行
      - トランザクション ID
      - 返済銀行

      [請求] フォームフィールドの説明については、「 請求ケースのフィールドの説明」を参照してください。

   b. [ ステータス ] フィールドで、ケースのステータスを [ 払い戻し待ち ] に変更し、[ 更新] をクリックします。

   請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップの場合は、ケースの **[Claim Tasks** ] タブに移動して [ **New**] をクリックして、アドホック請求タスクを作成することもできます。
8. 返済銀行をフォローアップして [クローズ済み] ステータスに移行するための請求タスクを処理します。
9. 払い戻しバンクから払い戻しを受け取ったら、請求の払い戻しを完了します。
   a. [ 実際の処理] フィールドで、処理タイプを選択します。
   b. [ 結果 ] フィールドで、適切な結果を選択します。
   c. [ 結果メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   d. [ステータス] フィールドで、ケースのステータスを [払い戻し完了] に変更し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

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

10. 払い戻し完了について請求顧客から承認を取得し、[ 閉じる ] をクリックして請求を完了します。詳細については、「請求ケースのクローズ」を参照してください。

### タスクの結果
顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

## 外部払戻の請求タスクの処理

請求タスクを使用して、請求の払い戻しのためにサードパーティの銀行をフォローアップします。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

### このタスクについて
外部払い戻し付きの請求に対して請求タスクが自動的に生成され、ケースを処理している請求エージェントにアサインされます。ただし、内部フォローアップの場合は、任意のタイプの請求に対してアドホック請求タスクを作成することもできます。

アドホック請求タスクを作成するには、ケースの **[Claim Tasks** ] タブに移動して [ **New**] をクリックします。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 請求ケースまたは [請求タスク] リストから請求タスクを開きます。
4. [状態] フィールドで、タスクのステータスを [対応中] に変更し、払い戻しバンクにメールを送信して、請求の払い戻しステータスをフォローアップします。
5. オプション: メールまたはその他のやり取りで払い戻しバンクから情報を受け取った場合は、これらのアーティファクトをケースに添付します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドに、コメントまたは受信した情報を入力します。
7. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

### 次のタスク
払い戻しまたは払い戻しバンクから受け取った情報に従って、関連する請求ケースを更新します。

**注:**
*sn_bom_payment.claim_follow _up_interval_in_days* 支払プロパティに記載されている日数内に請求がクローズされない場合、請求に対して別のフォローアップ請求タスクが作成されます。

## 内部払い戻しを使用した請求の処理

請求に取り組み、それが有効かどうか、および払い戻しをどこから受け取ればよいかを判断します。

### 始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

### このタスクについて
請求の内部払戻タイプは、払戻が得意先や銀行自体など、銀行内部から行われる必要があることを示します。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   - 他のユーザーによって自分にアサインされたケースを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

   [請求] フォームフィールドの説明については、「 請求ケースのフィールドの説明」を参照してください。
5. [ 請求タイプ ] フィールドで、請求タイプを確認します。
6. [払い戻しタイプ] フィールドで、[内部] を選択します。

   注:
   サードパーティの銀行からの外部要求タイプの場合、 還付タイプ はデフォルトで [内部] に設定されます。
7. 銀行または顧客から払い戻しを受けるには、必要なフィールドを更新して 借方承認ケースを作成します。
   - ケースのステータスが [払い戻し待ち] に更新されます。
   - [ 借方承認 ] フィールドに、借方承認ケース番号が入力されます。
8. オプション: アドホックな内部フォローアップの場合は、ケースの **[Claim Tasks** ] タブに移動して [ **New**] をクリックし、請求タスクを作成します。
   詳細については、「 請求タスクの処理」を参照してください。
9. 借方承認ケースで作業し、 払い戻しを完了します。
   - 請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。
   - 請求の [ 結果]、[ 結果メモ]、および [払い戻し金額 ] フィールドは、借方承認ケースから更新されます。
10. 払い戻しの完了について請求顧客から承認を取得し、[ 閉じる ] をクリックして請求を完了します。
    詳細については、「請求ケースのクローズ」を参照してください。

### タスクの結果

請求の顧客は、請求の進捗状況に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

### 次のタスク

外部請求の場合は、請求のクローズについてサードパーティの銀行に報告します。

## 内部払戻の借方承認ケースの作成

請求の借方承認ケースを作成して、銀行または顧客に内部的に払い戻しを要求できるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、[ 自分に割り当て済み] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. 請求フォームで、次のフィールドに入力します。
   - エラータイプ
   - エラーカテゴリ
   - エラーサブカテゴリ
   - 要求された処理
   - 請求銀行
   - トランザクション ID
   - 返済銀行
   - 借方顧客または借方口座
   - 貸方金融口座
   - 受領トランザクション

   [請求] フォームフィールドの説明については、「 請求ケースのフィールドの説明」を参照してください。
6. [借方承認を作成] をクリックします。

タスクの結果

- 借方承認のための支払サービスケースが作成され、請求を処理している請求エージェントにアサインされます。
- 請求ケースのステータスが [払い戻し待ち] に更新されます。
- 借方顧客は、借方承認ケースに関する事前設定されたメール通知を受け取ります。
- 顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、顧客はポータルで借方承認ケースの通知を受け取ります。借方承認を承認または却下するためのボタンは、ポータルでの顧客アクションを表示するフォームのセクションに表示されます。詳細については、以下を参照してください。
  - 消費者サービスポータルからのケースの表示
  - 消費者サービスポータルからのケース解決策の承認または却下

  **注:**
  消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

自動翻訳

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

### 次のタスク

- 払戻金額を複数の金融口座から引き落とす必要がある場合は、引落手順 タブで各借方勘定の説明を設定します。
- 借方顧客または還付銀行から借方の受け入れを取得します。
- 必要に応じて借方承認ケースフィールドを更新して払い戻しを完了し、このケースをクローズします。詳細については、「借方承認ケースを操作して払い戻しを完了」を参照してください。
- 借方顧客または銀行が借方を却下した場合は、請求ケースを [オープン ] ステータスに戻します。顧客が Customer Service Portal または Consumer Service Portal からの借方を拒否した場合、請求ケースのステータスは自動的に [オープン] に更新されます。

## 借方承認ケースを操作して払い戻しを完了

内部顧客または銀行と協力して借方金額を承認し、請求の払い戻しを完了できるようにします。

### 始める前に

借方顧客または還付銀行が借方金額を承認していることを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

### このタスクについて

顧客が利用できるカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、顧客はポータルで借方承認ケースの通知を受け取り、そこから要求された借方金額を受け入れるか却下するかを選択できます。借方顧客が借方金額を受け入れると、借方承認ケースのステータスは自動的に [クローズ済み] に変更されます。詳細については、以下を参照してください。

- 消費者サービスポータルからのケースの表示
- 消費者サービスポータルからのケース解決策の承認または却下

> **注:**
> 消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 請求ケースまたは [借方承認] リストから、借方承認支払サービスケースを開きます。
4. 顧客の指示に従って、合計還付金額を複数の金融口座から部分的に引き落とす必要がある場合は、引落手順 タブで各借方勘定の説明を設定します。
5. 借方手順 タブに一覧表示されている各借方勘定について、借方顧客または借方勘定から受け入れを取得し、払い戻しを完了します。
6. [結果] フィールドで、適切な払い戻し結果を選択します。
7. [ 結果メモ ] フィールドに、払い戻しの結果に関連するコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- 借方承認ケースが [クローズ - 完了] ステータスに移行します。
- 関連する請求ケースのステータスが [払い戻し完了] に更新されます。

自動翻訳

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

- 請求の [ 結果]、[ 結果メモ]、および [払い戻し金額 ] フィールドは、借方承認ケースから更新されます。
- 借方顧客は、借方の完了に関する事前設定されたメール通知を受け取ります。

### 次のタスク
必要に応じて請求ケースフィールドを更新し、 請求をクローズします。

#### 請求ケースのクローズ

請求された払い戻しプロセスが完了したら、請求ケースをクローズします。

### 始める前に
請求顧客が払い戻し完了の通知を承認したことを確認します。

必要なロール:sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.claim_agent_connector

### このタスクについて
顧客用の 顧客または コンシューマーサービスポータル] がある場合は、ポータルで払い戻し完了の通知を受け取り、そこから解決策を承認するか却下するかを選択できます。顧客がポータルで払い戻しの完了を承認すると、ケースのステータスは自動的に [クローズ済み] に変わります。詳細については、「 消費者サービスポータルからのケースソリューションの承認または却下 」を参照してください。

> **注:**
> 消費者サービスポータルを使用するには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) を有効にします。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [請求] で、[ 自分に割り当て済み] をクリックします。
4. リストで、開くケースをクリックします。
5. 実際の 処理 フィールドで、請求の処理タイプを選択します。
6. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果
ケースのクローズに関する事前設定されたメールが請求顧客に送信されます。

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーションの参照

参照トピックには、ファイナンシャルサービス支払いオペレーションに関する追加情報が記載されています。

#### ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

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



自動翻訳

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

## インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション ファイナンシャルサービス支払いオペレーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 支払要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |

## インストールされているロール

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| Payment admin (支払アドミン)<br>[sn_bom_payment.admin] | 次の操作を実行できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール：<br>• 支払業務ロールの付与<br>• 支払ケースとタスクの削除<br><br>注:<br>ファイナンシャルサービス支払いオペレーション アプリケーションがインストールされると、sn_bom.admin ロールに sn_bom_payment.admin ロールが含まれます。 | • sn_bom_payment.inquiry_age<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie<br>• sn_bom_payment.claim_agen<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 請求エージェント<br><br>[sn_bom_payment.claim_agent] | • 請求ケースの全体的なステータスの表示<br>• 請求ケースの作成 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | • 請求ケース、借方承認、請求タスクの処理<br>• レコードの操作 | • sn_esm_agent<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 支払貢献者<br>[sn_bom_payment.contributor] | • 支払照会要求の送信<br>• 内部請求の支払請求要求の送信<br>• 支払照会および請求ケースのステータスの表示<br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom.account_data_viewe<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie<br>• sn_customerservice.csm_wo<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_vie<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 請求エージェントコネクタ<br>[sn_bom_payment.claim_agent_connector] | • 請求ケースの作成<br>• 担当する口座の請求ケース、借方承認、請求タスクの処理<br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewe<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie<br>• sn_bom.deposit_account_vie<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 照会エージェントコネクタ<br>[sn_bom_payment.inquiry_agent_connector] | • 照会ケースの作成<br>• 担当する口座の支払照会ケースおよび照会タスクの処理 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewe |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.agent<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie<br>• sn_bom.deposit_account_vie<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 請求閲覧者<br>[sn_bom_payment.claim_viewer] | 請求ケースと関連データの表示 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_view |
| 照会エージェント<br>[sn_bom_payment.inquiry_agent] | • 支払照会ケースの全体的なステータスの表示<br>• 支払照会ケースおよび照会タスクの処理<br>• レコードの操作 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_payment.inquiry_vie<br>• sn_esm_agent<br>• sn_bom_payment.claim_view |
| 照会閲覧者<br>[sn_bom_payment.inquiry_viewer] | 照会ケースと関連データの表示 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_view |
| 支払マネージャー<br>[sn_bom_payment.マネージャー] | • Payment Operations ダッシュボードの表示<br>• 支払いオペレーションプロセスに プロセスマイニング を使用 | • sn_bom_payment.inquiry_age<br>• pa_viewer<br>• sn_bom_payment.claim_agen |

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 支払ベース<br>[sn_bom_payment_base] | [Claim (請求)]、[Payment Inquiry Case (支払照会ケース)]、および [Paymet Service (支払サービス)] テーブルは、[Payment Base (支払ベース)] テーブルを拡張します。 |
| 請求 | すべての支払い請求ケースを保存します。 |

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

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| [sn_bom_payment_claim] | |
| 要求タスク<br>[sn_bom_payment_claim_task] | すべての請求タスクを保存します。 |
| 借方手順<br>[sn_bom_payment_debit_instruction] | すべての払い戻しのすべての借方手順を保存します。 |
| 支払照会ケース<br>[sn_bom_payment_inquiry] | すべての支払照会ケースを保存します。 |
| 照会タスク<br>[sn_bom_payment_inquiry_task] | すべての問い合わせタスクを保存します。 |
| 受領トランザクション<br>[sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction] | 受信側の顧客と口座が受領したすべての金融取引を保存します。 |
| 送信者トランザクション<br>[sn_bom_payment_m2m_sender_transaction] | 送信側の顧客が送信したすべての金融取引 (送金) を保存します。 |
| 支払サービス<br>[sn_bom_payment_service] | 借方承認に関するすべての支払いサービスケースを保存します。 |

自動翻訳

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション とともにインストールされるプロパティ

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

**注:**
システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

支払操作プロパティにアクセスするには、 すべて > 支払いオペレーション > アドミニストレーション > プロパティ.

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション のプロパティ

| プロパティ | 説明 |
|---|---|
| フォローアップ請求タスクの作成までの待機日数<br>sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days | 請求ケースがこのプロパティに記載されている日数内にクローズされない場合、請求のフォローアップ請求タスクが作成されます。<br>• **Type** (タイプ) : 整数<br>• デフォルト値:16 |

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

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション のプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • [**Location** (場所)]： すべて > 支払いオペレーション > アドミニストレーション > プロパティ<br>• 詳細：外部払戻の請求タスクの処理 |
| フォローアップ照会タスクの作成まで待機する日数<br><br>sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days | このプロパティに記載されている日数内にケースが解決またはクローズされないと、支払照会ケースのフォローアップ照会タスクが作成されます。<br>• **Type** (タイプ)：整数<br>• デフォルト値:16<br>• [**Location** (場所)]： すべて > 支払いオペレーション > アドミニストレーション > プロパティ<br>• 詳細：照会タスクの処理 |

### 支払照会ケースのフィールドの説明

支払照会ケースは、照会エージェントが銀行の顧客またはサードパーティ銀行から受け取った照会を解決するのに役立ちます。

支払照会要求が送信されると、照会ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、照会ケースの作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、照会エージェントは次のステップを処理する際にケースのフィールドに入力します。次のステップには、ケースの調査、受信者銀行からの情報を要求するメールの送信、ケースの解決策の提案などがあります。

## 支払照会ケースの [詳細] タブのフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

支払照会ケース [詳細] タブのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。 |
| 照会タイプ | エラーのある支払や受益者要求未受領など、支払照会ケースのタイプ。照会タイプによって、トリガーするフローと表示するフォームビューが決まります。 |
| 送信者の顧客 | 支払を行ったコンシューマー。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。<br><br>[送信者アカウント] フィールドで法人顧客が選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 送信者アカウント | 支払を行った事業顧客。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。[ 送信者 |

自動翻訳

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

支払照会ケース [詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | の顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 送信者の連絡先 | 支払を行った事業顧客の連絡先。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示されます。[ 送信者の顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 送信者金融口座 | 送信者が支払いに使用した金融口座。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示され、選択した送信者、顧客、またはアカウントの振込口座のみが表示されます。 |
| 送信者トランザクション | 送信者の顧客が送信した財務トランザクション。このフィールドは、内部支払照会の場合にのみ表示され、選択した送信者金融口座の振込トランザクションのみが表示されます。<br><br>照会には複数のトランザクションを関連付けることができます。これらのトランザクションは、照会の 送信者トランザクション タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。<br><br>トランザクションが変更されると、[ 送信者トランザクション ] フィールドと [ 送信者トランザクション ] タブの両方が更新されます。 |
| 状況 | ケースの状況 |
| アサイン先グループ | ケースを処理できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのすべてのメンバーがケースを処理できます。 |
| アサイン先 | ケースにアサインされたユーザー。 |
| チャネル | 顧客が問い合わせのために使用したコミュニケーションチャネル。 |
| エラータイプ | 顧客の過失か銀行の過失かを識別するための支払エラーのタイプ。このフィールドは、「受益者要求未受領 - 外部」および「エラーのある支払」の照会にのみ表示されます。 |
| 有効な要求 | 照会でクレームを作成する必要があり、顧客に払い戻しを受ける権利があると照会エージェントが判断した場合に、照会エージェントが使用するオプション。このオプションを選択すると、保存後に [ 要求を作成] ボタンが表示されます。 |
| 簡単な説明 | ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。 |

自動翻訳

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

支払照会ケース [詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 説明 | ケースの詳細説明。 |
| 支払情報 | |
| 受信者タイプ | 銀行の内部または外部の受取人。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 外部] および [受益者要求未受領 - 内部] 照会タイプにのみ表示されます。 |
| 送信先 - 福利厚生対象者名 | 支払の送金先の受取人の名前。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会にのみ表示されます。 |
| 送信先 - 口座番号 | 支払の送信先の受取人の口座番号。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会にのみ表示されます。 |
| 送信先 - ソート/ルーティング番号 | 支払の送信先のソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、[受益者要求未受領 - 内部] や [エラーのある支払] などの内部照会にのみ表示されます。 |
| 支払プロセッサ | 支払方法。支払プロセッサは地域固有です。 |
| トランザクション ID | 支払トランザクションの一意の識別子で、サードパーティの銀行と共有されます。 |
| 支払日 | 支払いが行われた日付。<br><br>送信者トランザクション フィールドは、トランザクションの日付フィールドに基づいてこの日付を設定します。照会に複数のトランザクションが関連付けられている場合、すべての最も早いトランザクション日が支払日として設定されます。 |
| 合計額 | 支払いの合計額。支払通貨を選択します。<br><br>送信者トランザクション フィールドは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額を設定します。照会に複数のトランザクションが関連付けられている場合は、すべての金額を加算して合計金額を設定します。 |
| 送信者銀行 | 送信者の金融口座に関連付けられている銀行。このフィールドの金融機関のリストは、送信者が内部か外部かによって異なります。 |
| 受信者銀行 | 受取人の金融口座に関連付けられている銀行。このフィールドの金融機関のリストは、受信者タイプが内部か外部かによって異なります。 |
| 外部照会 ID | サードパーティの銀行から受信したケースの一意の ID。このフィールドは、[受信者タイプ] が [外部] の場合にのみ表示されます。 |

自動翻訳

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

支払照会ケース [詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 国際送金 | 支払いが国際送金であったかどうかを示すオプション。 |
| 繰り返し支払い | 支払が繰り返し支払いスケジュールに含まれていたかどうかを示すオプション。 |
| 解決情報 | |
| 解決者 | ケースを解決するためのソリューションを提案したエージェントの名前。 |
| 解決済み | エージェントがケースのソリューションを提案し、ケースのステータスが [解決済み] ステータスに移行した日付。 |
| クローズ担当者 | 提案された解決策を顧客が承認した後にケースをクローズしたエージェントの名前。 |
| クローズ済み | 提案されたソリューションに対する顧客の承認をエージェントが受け取り、ケースのステータスが [クローズ済み] ステータスに移行した後にケースがクローズされた日付。 |
| 解決コード | 提案されたソリューションのタイプ。 |
| 解決メモ | 提案されたソリューションに関するエージェントのメモ。 |
| 解決メモをコメントに追加 | 解決メモをコメントにコピーするオプション。 |
| コメントとアクティビティ | |
| 追加コメント | ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。 |

## 内部支払受領者の受益者要求未受領ケースに固有のフィールド

内部支払受取人の受益者要求未受領ケースのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 受領顧客 | 支払いを受け取ったコンシューマー。<br><br>[受領口座] フィールドで事業顧客が選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 受領アカウント | 支払いを受け取った事業顧客。[受領顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 受領連絡先 | 支払いを受け取った事業顧客の連絡先。[受領顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 受領金融口座 | 支払いを受けた受取人の金融口座。 |
| 受領トランザクション | 受領顧客またはアカウントが受領した財務トランザクション。 |

自動翻訳

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

内部支払受取人の受益者要求未受領ケースのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 複数の受領トランザクションを照会に関連付けることができます。これらのトランザクションは、照会の 受領トランザクション タブでも更新され、それらに関する追加情報を表示できます。<br><br>トランザクションが変更されると、[ 受領トランザクション ] フィールドと [ 受領トランザクション ] タブの両方が更新されます。 |

## エラーが発生した場合の支払に固有のフィールド

エラーケースにおける支払いのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 資金の回収を試みました | 顧客が照会を開く前に支払いの回収を試みたかどうかを識別するオプション。 |
| 正しい送信先 - 福利厚生対象者名 | 支払いの送信先となる受取人の名前。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。 |
| 正しい送信先 - 口座番号 | 支払いの送信先となる受取人の口座番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。 |
| 正しい送信先 - ソート/ルーティング番号 | 支払いの送信先となるソート番号またはルーティング番号。このフィールドは、[エラーのある支払] 照会タイプに対してのみ表示されます。 |
| 顧客の理由 | 顧客が支払照会をオープンした理由のリスト。 |

### 請求ケースのフィールドの説明

請求ケースは、請求エージェントが銀行の顧客またはサードパーティ銀行から受け取った支払請求要求を解決するのに役立ちます。

請求要求が送信されると、請求ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、請求の作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、請求エージェントは次のステップを処理する際にケースのフィールドに入力します。次のステップには、ケースの調査、銀行または顧客からの払い戻しの要求、払い戻しの完了が含まれます。

## 請求ケースの [詳細] タブのフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

自動翻訳

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

[請求ケースの詳細] タブのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。<br>• 内部:銀行の顧客から調達します。<br>• 外部:サードパーティの銀行から調達 |
| 要求タイプ | 請求ケースのタイプ。<br>• 内部:銀行の顧客からの要求。<br>• 外部:要求はサードパーティの銀行から来ました。<br><br>要求タイプによって、トリガーするフローと表示するフォームビューが決まります。 |
| 返済タイプ | 請求の払い戻し元を示すオプション。<br>• 内部:払い戻しは、顧客などの銀行内部または銀行自体によって行われます。<br>• 外部:払い戻しはサードパーティの銀行から行われます。 |
| エラータイプ | 顧客または銀行のどちらに起因するかを示すエラーのタイプ。通常、このフィールドは請求を解決するための最適なコースを決定します。 |
| エラーカテゴリ | 請求のエラーカテゴリ。このリストには、選択したエラータイプに基づく業界標準のエラーカテゴリが含まれています。 |
| エラーサブカテゴリ | 請求のエラーサブカテゴリ。このリストには、選択したエラーカテゴリに基づく業界標準のエラーサブカテゴリが含まれています。 |
| 状況 | ケースの状況 |
| アサイン先グループ | ケースを処理できるユーザーグループ。ケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのすべてのメンバーがケースを処理できます。 |
| アサイン先 | ケースにアサインされたユーザー。 |
| 支払いに関する照会 | 支払照会ケースの参照番号。請求がその照会から作成されたことを示します。<br><br>このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [内部 ] に設定されている場合にのみ表示され、照会から請求が作成されたときに自動入力されます。 |

自動翻訳

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

[請求ケースの詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 要求された処理 | 内部請求チームまたはサードパーティの銀行から要求された請求の処理。このリストには、業界標準の処理が含まれています。 |
| 実際の処理 | 内部請求チームまたはサードパーティの銀行からの請求の実際の処理。 |
| 簡単な説明 | ケースの簡単な説明。このフィールドは、選択した要求タイプから自動的に入力されます。ただし、この説明は変更できます。 |
| 説明 | ケースの詳細説明。 |
| [請求の詳細] セクション | |
| 請求銀行 | 請求に関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、以下によって異なります。<br>• 請求タイプ:内部または外部。<br>• 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。 |
| 外部要求 ID | サードパーティ銀行から提供された請求の一意の ID。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 外部] に設定されている場合にのみ表示されます。 |
| クレーム顧客 | 請求をオープンしたコンシューマー。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。<br>[ 請求アカウント ] フィールドで事業顧客が選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 請求アカウント | 請求をオープンした事業顧客。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。[ クレーム顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 請求連絡先 | 請求をオープンした事業顧客の連絡先。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。[ クレーム顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 要求金融口座 | 請求顧客が使用した振込口座。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。 |

自動翻訳

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

[請求ケースの詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 請求トランザクション | 請求に使用される財務 (預金) トランザクション。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。<br><br>複数のトランザクションを 1 つの請求に関連付けることができます。これらのトランザクションは、請求の [請求トランザクション ] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。<br><br>トランザクションに変更があると、[ 請求トランザクション ] フィールドと [ 請求トランザクション ] タブの両方が更新されます。 |
| トランザクション ID | サードパーティの銀行と共有される支払トランザクションの一意の識別子。 |
| 合計額 | 請求に関連付けられている支払の合計金額。支払通貨を選択します。<br><br>[請求トランザクション] フィールドは、トランザクションの金額フィールドに基づいて合計金額を設定します。請求に複数のトランザクションが関連付けられている場合は、すべての金額が加算されて合計金額が設定されます。 |
| 支払プロセッサ | 支払方法。支払プロセッサは地域固有です。 |
| 支払日 | 支払いが行われた日付。 |
| 繰り返し支払い | 支払が繰り返し支払いスケジュールに含まれていたかどうかを示すオプション。 |
| 国際送金 | 支払いが国際送金であったかどうかを示すオプション。 |
| 払い戻しの詳細セクション | |
| 返済銀行 | 払い戻しに関連付けられている銀行。このフィールドに表示される金融機関のリストは、以下によって異なります。<br>• 請求タイプ:内部または外部。<br>• 金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにリストされている銀行。 |
| 追跡 ID | サードパーティ銀行によって提供される請求の一意の ID。このフィールドは、[ 要求タイプ ] フィールドが [ 外部] に設定されている場合にのみ表示されます。 |
| 結果 | 請求の払い戻し結果。このフィールドは、[ 払い戻しタイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されて |

自動翻訳

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

[請求ケースの詳細] タブのフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | いる場合、借方承認ケースから自動更新されます。 |
| 払い戻し金額 | 払い戻しの結果に基づいて払い戻される合計金額。このフィールドは、[ 払い戻しタイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。<br><br>払い戻しを行う通貨を選択します。 |
| 結果メモ | 払い戻しの結果に関する追加のメモ。このフィールドは、[ 払い戻しタイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合、借方承認ケースから自動更新されます。 |
| コメントとアクティビティセクション | |
| 追加コメント | ケースの進捗状況に関するエージェントのコメント。 |

## 内部払い戻しタイプの請求に固有の払い戻しフィールド

内部払い戻しタイプの請求の場合、請求エージェントは、銀行または顧客からの内部払い戻しを要求する借方承認ケースを作成し、これらのフィールドに入力します。

**注:**
これらのフィールドは、[ 払い戻しタイプ ] フィールドが [ 内部] に設定されている場合にのみ表示されます。

[払い戻しタイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合の払い戻しフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 払い戻しの詳細セクション | |
| 借方顧客 | 払い戻しが顧客から行われるべきであると代理人が判断した場合に、請求を払い戻しを行う顧客。 |
| 貸方金融口座 | 払戻に使用される借方顧客の振込口座。<br><br>**注:**<br>この口座は、受取トランザクションから受け取った金額とは異なる場合があります。 |
| 借方口座 | 請求を返金する事業顧客。このフィールドは、[ 借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合は表示されません。 |
| 借方連絡先 | 請求を払い戻す事業顧客の連絡先。このフィールドは、[ 借方顧客] フィールドでコンシューマーが選択されている場合は表示されません。 |
| 受領トランザクション | 顧客が受領し、払い戻しに使用される財務 (預金) トランザクション。 |

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

[払い戻しタイプ] フィールドが [内部] に設定されている場合の払い戻しフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 複数の受領トランザクションを 1 つの請求に関連付けることができます。これらのトランザクションは、請求の [受領トランザクション ] タブにも一覧表示され、それらに関する追加情報を表示できます。<br><br>トランザクションが変更されると、[ 受領トランザクション ] フィールドと [ 受領トランザクション ] タブの両方が更新されます。 |
| 借方承認 | 銀行または顧客からの払い戻しを内部的に要求するために作成された借方承認ケース番号。<br><br>このフィールドは、請求の借方承認ケースを作成すると自動入力されます。<br><br>詳細については、「内部払戻の借方承認ケースの作成」を参照してください。 |

### ドメインセパレーションとファイナンシャルサービス支払いオペレーション

ファイナンシャルサービス支払いオペレーション ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

### ファイナンシャルサービス支払いオペレーションにおけるドメインセパレーションの仕組み

すべての Financial Services Operations (ファイナンシャルサービスオペレーション) (FSO) アプリケーションは カスタマーサービス管理 (CSM) の上に構築され、多くの CSM テーブルを使用します。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

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



自動翻訳

## テーブル

Payment Operations に追加されたすべての新しいテーブルは、ドメインセパレーションされています。

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

## ユースケース

### 支払照会

顧客は、次のユースケースについて、ポータルを介して支払照会を作成できます。

- 受益者要求未受領 (BCNR): 顧客は支払いを送金しましたが、意図した受取人はお金を受け取っていないと主張しています。
- エラーのある支払い (PiE) – 顧客が支払いを送信するときに間違いを犯し、お金を取り戻そうとしています。

支店の従業員とコールセンターのエージェントは、顧客に代わってこれらの照会を作成できます。ペイメントオペレーションのスタッフは、顧客や外部の銀行から問い合わせを受けます。

- 内部問い合わせは、銀行自身の顧客から来ています。受信者の顧客は、銀行の内部または外部である可能性があります。内部受信者と外部受信者の区別は、照会を解決するために支払オペレーションがたどるルートを決定するため、重要です。
- 外部からの問い合わせはサードパーティの銀行から行われるため、支払いの受信者は常に社内です。

  **注:**
  問い合わせが外部で、受信者が外部であるというケースは決してあり得ません。

- 照会によっては、請求が作成される場合があります。

### 支払請求

照会エージェントは、銀行が請求が有効であり、顧客に払い戻しを受ける権利があると判断した場合、顧客に代わって請求を作成できます。

ペイメントオペレーションのスタッフは、照会または外部の銀行から内部的に請求を受け取ります。請求を受け取ると、どこで払い戻しを受けるかを決定し始めます。

- 内部請求は、照会または銀行スタッフ (支店またはコールセンター) から直接、銀行の顧客から提供されます。エージェントは、払い戻しを受ける場所がわかっている場合は、請求を解決できます。払戻は、外部 (銀行の得意先への支払) または内部 (銀行

自動翻訳

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

の得意先への支払) のいずれかになります。還付が内部で行われる場合は、借方承認を登録する必要があります (以下の 借方承認 を参照)。

- 外部からの請求はサードパーティの銀行から発生します。外部請求の場合、払い戻しは常に内部で行われます。エージェントは、内部払い戻しの借方承認を作成する必要がある場合があります (以下の 借方承認 を参照)。

借方承認

請求エージェントは、顧客が請求からの払い戻しを承認するための借方承認を作成します。顧客は、引き落としを受け入れるか、異議申し立てを行うか、却下することができます。

**注:**
ドメインフレームワークが使用されていなくても、 ServiceNow® プラットフォーム機能またはアプリケーションがサービスプロバイダーのユースケースを効果的にサポートできる場合があります。この場合、アプリケーションは、ドメインサポートレベルに Basic*、Standard*、または Enhanced* が割り当てられ、詳細なユースケースを含めることができます。例:New York リリースより前 サービスカタログ 、ドメインはサポートされていませんでした。ただし、インスタンスオーナーは、ドメインセパレーションされたインスタンスで顧客ごとに個別のカタログとアイテムを構成することができました。これにより、サービスカタログを 標準サポートレベルで使用できるようになりました。詳細については、「ドメインセパレーション」を参照してください。 アプリケーション のサポートレベル 。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション

ServiceNow® ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションは ファイナンシャルサービスオペレーション 内のソリューションの 1 つで、これによって、金融組織は自動化されたワークフローを介して財務商品のオンボーディングをエンドツーエンドでデジタル化できます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

自動翻訳

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

探索



顧客、関係マネージャー、エージェントが Treasury Operations を使用する方法について説明します。

構成



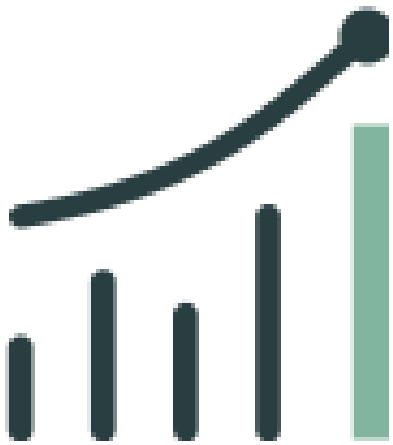
ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション を構成します。

使用方法



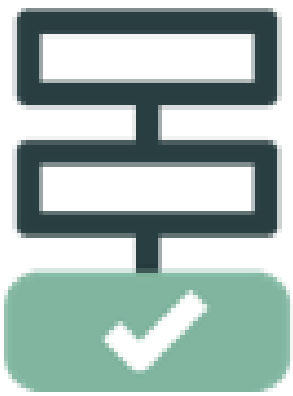
トレジャリサービス要求を送信および管理します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

プロセスマイニング



プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション を使用すると、電信送金やリモート預金キャプチャ (RDC) などの主要サービスに使用可能なワークフローでトレジャリ製品のオンボーディングを管理できます。

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

## 主な機能

- リアルタイムのエンドツーエンドの可視化により、単一のシステムで新しい要求を管理します。
- ケースを関連チーム間でインテリジェントに分割します。
- 統一されたプレイブックエクスペリエンスにより、トレジャリ製品のオンボーディングプロセスの複雑さを軽減します。
- ServiceNow® ファイナンシャルサービスドキュメント管理 アプリケーションを使用して重要なドキュメントを管理します。
- 特定のタスクに集中し、カスタムワークスペースとロールを使用して適切な順序で完了します。
- パフォーマンスアナリティクスで傾向と応答時間を追跡し、継続的な改善を推進します。

## Treasury Operations のペルソナ

Treasury Operations は、次のペルソナを対象としています。

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション のペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当するトレジャリアドミン。 |
| サービス要求者 | 要求を送信し、ケースのステータスを確認する支店のワーカー。次のユーザーは、トレジャリ製品のアクティブ化または変更のためにトレジャリサービス要求を送信できます。<br>• トレジャリ貢献者に連絡するアカウントと連絡先 (事業顧客)<br>• 金融機関のフロントオフィスにおける財務貢献者 |
| 履行者 | トレジャリーサービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。トレジャリケースと、トレジャリサービスに取り込まれるタスクを処理し、トレジャリ製品のアクティブ化または変更を完了する責任があります。<br>次のエージェントがトレジャリサービス要求を処理します。<br>• トレジャリ貢献者<br>• トレジャリエージェント<br>• トレジャリエージェントコネクタ<br>• ドキュメントエージェント |
| マネージャー | 金融機関のトレジャリーマネージャー: |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション のペルソナ (続く)

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| | • レポート、ダッシュボード、SLA をレビューします<br>• プロセスマイニングプロジェクトを使用してビジネスプロセスを分析します |

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーション (sn_bom_treasury) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

### このタスクについて

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーション (sn_bom_treasury) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする

自動翻訳

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

必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション の構成

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

### 始める前に

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_treasury.admin および admin

### 手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認します。
   必要に応じて変更するか、新しいものを追加します。

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション の使用

貢献者とエージェントが ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションを使用して トレジャリケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

## ワークスペース

貢献者とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、トレジャリケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペース **Treasury Operations** のユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| トレジャリ貢献者 | それらによって管理されるアカウントのトレジャリサービスケースを作成および追跡します。 |

自動翻訳

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

ワークスペース **Treasury Operations** のユーザー (続く)

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| トレジャリエージェント | トレジャリサービスケースとトレジャリタスクを処理します。 |
| トレジャリエージェントコネクタ | トレジャリケースとタスクを作成して処理し、それらによって管理されるアカウントの要求を実行します。 |
| ドキュメントエージェント | トレジャリサービスケースのドキュメントタスクを処理します。 |
| トレジャリアドミン | ビジネス要件に従ってトレジャリワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

## 自動化されたワークフロー

トレジャリケースの事前定義されたワークフローをアプリケーションで使用できます。

顧客がトレジャリ製品を必要とする場合、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクをトレジャリやドキュメントエージェントなどの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。エージェントは、これらのタスクを実行して、トレジャリ製品要求を実行します。

詳細については、「ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション のワークフロー」を参照してください。

## ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、トレジャリ貢献者とエージェントはケースとタスクをレビューし、作業します。プレイブックは、ケースがログに記録された時点から最終的な解決および顧客への伝達まで、 ケース処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

## ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで使用できます。

詳細については、「Treasury Operations ダッシュボード」を参照してください。

### ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション のワークフロー

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションアプリケーションは、任意のトレジャリサービス用に構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローでは、ケースを作成し、タスクをトレジャリエージェントとドキュメントエージェントにルーティングします。

## このアプリケーションで利用可能なワークフロー

このアプリケーションでは、トレジャリサービスの次の事前定義されたワークフローを使用できます。

自動翻訳

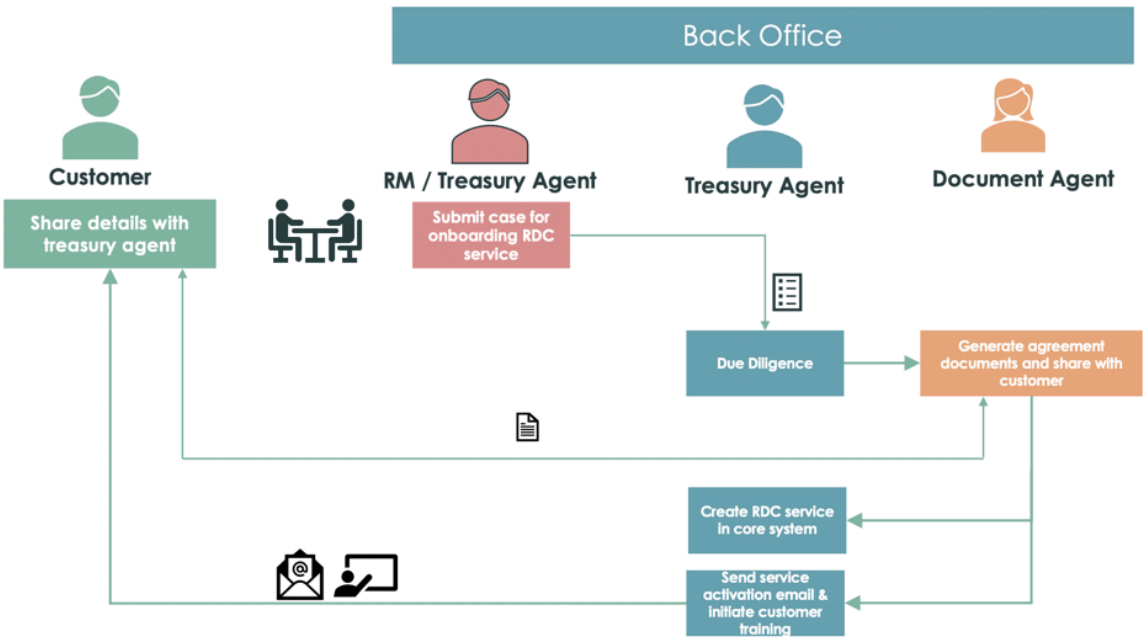
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リモート預金キャプチャ (RDC) サービス
- 電信送金サービス

これらのワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー と フローデザイナー を使用してビルドされます。トレジャリアドミンは、組織のニーズに応じてこれらのワークフローを確認およびカスタマイズできます。

次の図は、銀行エージェントがオンボーディング RDC サービスのトレジャリ要求を解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

オンボーディング **RDC** サービスのトレジャリオペレーションワークフローの例




## **Treasury Operations** の一般的なワークフロー

顧客がトレジャリ製品を必要とする場合、トレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。トレジャリエージェントとドキュメントエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

以下は、 ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションの一般的なトレジャリワークフローです。

**注:**
サービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

顧客として

顧客が金融機関に連絡し、トレジャリサービスを要求します。

トレジャリの貢献者として

関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者が、顧客に代わってトレジャリ製品のアクティブ化または変更の要求を送信します。

1. 貢献者は、トレジャリ製品のオンボーディングケースを開始します。
2. ケースプレイブックでは、貢献者は [開始] ステージでケースの詳細を更新し、アプリケーションを送信します。

自動翻訳

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

ワークフローが自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

バックオフィスエージェントとして

1. ケースプレイブックでは、トレジャリエージェントがケースの詳細をレビューし、デューデリジェンスを実行します。申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

   注:
   デューデリジェンスタスクは、RDC サービスワークフローに対してのみ表示されます。

2. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、契約ドキュメントを生成し、顧客と共有して、承認を得ます。

   このワークフローでは、トレジャリエージェントが作業するための履行タスクが生成されます。

3. 前のタスクがすべて完了すると、トレジャリエージェントはコアトレジャリシステムでトレジャリサービスをアクティブ化し、サービスアクティベーションメールを顧客に送信して、トレジャリサービスの顧客トレーニングを開始します。

ケースの状況とステージが [Closed Complete (完了してクローズ)] に設定されます。

## トレジャリサービスケースの作成

顧客に代わってトレジャリケースを作成して、トレジャリサービスアプリケーションプロセスを開始します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector

注:
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

重要:
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

トレジャリエージェントは、ワークスペースのリストビューで [トレジャリサービスケース ] に移動し、[ 新規] をクリックして、トレジャリサービスケースを作成することもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. トレジャリケースリストまたはインタラクションレコードからトレジャリケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、ケースを作成するトレジャリサービスを選択します。
   - オンボード **RDC** サービス。
   - オンボードワイヤーサービス。

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



自動翻訳

5. [作成] をクリックします。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果

- トレジャリサービスケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- ケースは、定義されたアサインルールに基づいて、トレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

### 次のタスク

必要な顧客情報をすべて収集し、アプリケーションを送信します。

1. [ プレイブック ] タブで、[開始] ステージにデータを入力します。
2. 履行のためにバックオフィスエージェントにアプリケーションを送信します。

## 履行のためのトレジャリサービスケース送信

顧客に関する必要なすべての情報を収集し、履行のためにケースをバックオフィスエージェントに送信します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.contributor または sn_bom_treasury.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

ケースプレイブックの [開始] ステージで顧客データを入力し、要求されたトレジャリ製品をアクティブ化するためのアプリケーションを送信します。トレジャリエージェントは、ケースプレイブックの [開始] ステージのアクティビティを実行することもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト ] タブの [トレジャリサービスケース] で、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
5. [プレイブック] タブを選択します。
6. 開始ステージのアクティビティを完了します。

   a. セットアップアクティビティで、フィールドに入力し、[ 完了としてマーク] をクリックします。

   > **注:**
   > フィールドは、電信送金や RDC などのトレジャリ製品タイプに応じて使用できます。

   b. アカウントアクティビティで、[ 新規追加 ] をクリックして、トレジャリサービスに使用する顧客アカウントを追加します。

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



自動翻訳

c. ユーザーアクティビティで、[ 新規追加 ] をクリックしてトレジャリサービスのユーザーを追加します。

d. [ケースを送信] アクティビティで、[ 送信コメント ] フィールドにコメントを入力し、[ 送信 ] をクリックしてアプリケーションを完了します。

### タスクの結果

- トレジャリケースが履行のために送信されます。
- ケースプレイブックの [開始] ステージは完了と表示され、ケースは自動的に次のステージに進みます。
- 関連付けられたトレジャリタスクは、トレジャリサービスのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。ドキュメントタスクは、ドキュメントサービスのグループまたはエージェントに割り当てられます。タスクがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

## トレジャリサービスケースの処理

トレジャリケースで応募者情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認し、トレジャリ製品の要求を実行します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_treasury.agent または sn_bom_treasury.agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

顧客がトレジャリ製品を必要とする場合、関係マネージャーなどのトレジャリ貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。トレジャリエージェントとドキュメントエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

**注:**
トレジャリサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

要求を調査して満たすために必要なアクティビティとタスクを提示するケースプレイブックを使用します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [トレジャリサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのトレジャリケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。

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



自動翻訳

ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順に沿ってエージェントをガイドします。

6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 顧客情報を収集し、トレジャリサービスをアクティブ化するためのアプリケーションを送信します。
   - デューデリジェンスを実行するためのデューデリジェンス。

     注:
     このステージは、RDC サービスワークフローでのみ使用できます。

   - 契約文書 を準備して顧客と共有するための契約文書。
   - 要求されたトレジャリサービスを有効にし、顧客にサービスアクティベーションメールを送信し、カスタマートレーニングを開始し、ケースをクローズするための履行。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。

### タスクの結果

- トレジャリケースが自動的に更新されて [完了してクローズ] と表示されます。
- 顧客は、トレジャリサービスアクティベーションメールを受信します。

## ドキュメントタスクを処理して契約ドキュメントを生成する

ドキュメントタスクを処理して、トレジャリ製品の有効化に必要な顧客契約ドキュメントを生成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

### このタスクについて

ドキュメント管理サービスは、ワークフローに必要なドキュメントを決定します。ドキュメントを収集したり顧客に販売したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [ 送信伝票 ]タブで、伝票を選択します。
6. ドキュメントをレビューしたら、[ 確認] をクリックします。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 親トレジャリケースでは、ケースプレイブックの契約ドキュメントステージが [完了] と表示され、ケースは次のステージに移動します。

### デューデリジェンスまたは履行のためのトレジャリタスクを処理します

トレジャリタスクを処理して、親トレジャリサービスケースのデューデリジェンスまたは履行アクティビティを実行します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_treasury.agent または sn_bom_treasury.agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
トレジャリワークフローは、トレジャリケース内の次のアクティビティのトレジャリタスクを自動的に生成します。

- デューデリジェンスを実施

  **注:**
  このタスクは、RDC トレジャリケースに対してのみ生成されます。

- コアシステムでトレジャリサービスをアクティブ化
- トレジャリサービスアクティベーションメールを顧客に送信します
- トレジャリサービスのカスタマートレーニングの開始

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的にトレジャリエージェントにアサインされます。トレジャリエージェントは、ケースプレイブックまたはタスクフォームを使用してトレジャリタスクを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. ケースプレイブックまたはトレジャリタスクリストからタスクを開きます。
4. まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. コア銀行システムでトレジャリタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. プレイブックアクティビティまたはトレジャリタスクフォームからタスクをクローズします。
   - プレイブックの場合は、[ 完了としてマーク ] をクリックしてタスクをクローズします。
   - タスクフォームで、[ クローズ ] をクリックしてタスクをクローズします。

タスクの結果
トレジャリタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション のアナリティクスおよびレポート作成

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Treasury Operations ダッシュボードはファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションで使用できます。

## ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションの参照

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

### ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

### インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

### インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | トレジャリサービス要求を行うために必要な顧客データを格納します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション運用ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にしま |

自動翻訳

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

とともにインストールされるストアアプリケーション ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション (続く)

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| | す。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客要求のケースを作成できます。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| トレジャリアドミン<br><br>[sn_bom_treasury.admin] | トレジャリオペレーションのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。これにより、次のことが可能になります。<br>• トレジャリ業務ロールの付与<br>• トレジャリサービスのケースとタスクの削除<br>• トレジャリ業務アプリケーションの構成<br>• トレジャリサービスの定義の作成と変更<br>• トレジャリデータの読み取り、書 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_treasury.agent<br>• sn_bom_treasury.manager |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | き込み、作成アクセス権限 | |
| トレジャリエージェント<br>[sn_bom_treasury.agent] | • トレジャリサービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• トレジャリサービスのケースとタスクの処理 | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_saving_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| トレジャリマネージャー<br>[sn_bom_treasury.マネージャー] | • トレジャリダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクス レポートの表示<br>• トレジャリオペレーションプロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | • sn_bom_treasury.agent<br>• pa_viewer |
| トレジャリ貢献者<br>[sn_bom_treasury.contributor] | • 財務商品の有効化または変更に関するサービス要求の送信<br>• トレジャリサービスケースとドキュメントサービスタスクのス | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_saving_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | テータスの表示<br>• 開始およびレビューステージまでのトレジャリケースの処理<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| トレジャリエージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_treasury.agent_connector] | • トレジャリサービス要求の送信<br>• 担当するアカウントの要求を履行するための、トレジャリのケースとタスクの処理 | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.b2b_saving_account_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| トレジャリ閲覧者<br><br>[sn_bom_treasury.viewer] | すべてのトレジャリサービスケースと関連データへの読み取り専用アクセス権を持つ | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| トレジャリベース (Treasury Base)<br><br>[sn_bom_treasury_base] | [Treasury Service Case (トレジャリサービスケース)] テーブルは、[Treasury Base (トレジャリベース)] テーブルを拡張します。[Treasury Base (トレジャリベース)] テーブルは、[Financial Services Base (フィナンシャルサービスベース)] [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| トレジャリサービスケース (Treasury Service Case)<br><br>[sn_bom_treasury_service] | すべてのトレジャリケースを格納します。このテーブルは、[Treasury Base (トレジャリベース)] [sn_bom_treasury_base] テーブルを拡張します。 |

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

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| RDC サービスケース (RDC Service Case)<br><br>[sn_bom_treasury_rdc_service] | RDC サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを格納します。このテーブルは、[Treasury Service Case (トレジャリサービスケース)] [sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。 |
| ワイヤーサービスケース (Wire Service Case)<br><br>[sn_bom_treasury_wire_service] | 電信送金サービス要求に関連するすべてのトレジャリケースを格納します。このテーブルは、[Treasury Service Case (トレジャリサービスケース)] [sn_bom_treasury_service] テーブルを拡張します。 |
| トレジャリサービス金融口座 (Treasury Service Financial Account)<br><br>[sn_bom_treasury_service_financial_account] | 要求されたトレジャリサービスのすべての金融口座レベルの構成を格納する中間テーブルです。このテーブルには、[Financial Account (金融口座)] [sn_bom_financial_account] テーブルと [Treasury Service Case (トレジャリサービスケース)] [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。 |
| トレジャリサービスユーザー (Treasury Services User)<br><br>[sn_bom_treasury_service_user] | 要求されたトレジャリサービスのすべてのユーザー (連絡先) レベルの構成を格納する中間テーブル。このテーブルには、連絡先 [customer_contact] テーブルとトレジャリサービスケース [sn_bom_treasury_service] テーブル間のマッピングがあります。 |
| トレジャリタスク (Treasury Task)<br><br>[sn_bom_treasury_task] | すべてのトレジャリケースのすべてのトレジャリタスクを格納します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## Intelligent Servicing for Fraud®

ServiceNow Intelligent Servicing for Fraud では、アラート検出システムからの不審な不正アラート、すなわち顧客、または法執行機関や規制機関などの外部ソースから報告された不正のケースについて、ケースを作成できます。

### ストアでアプリを要求する

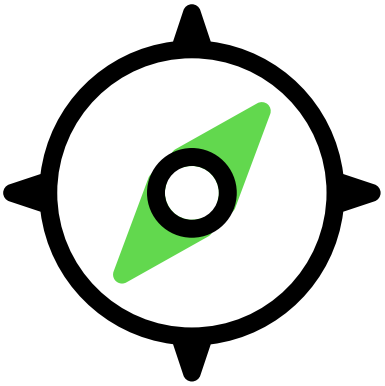
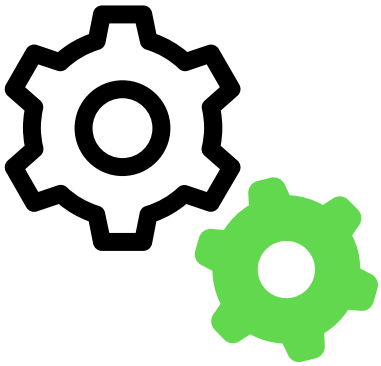
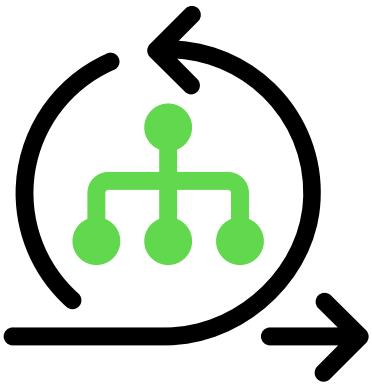
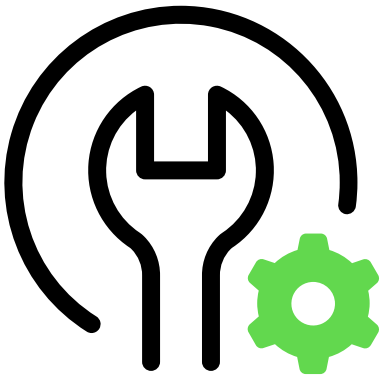
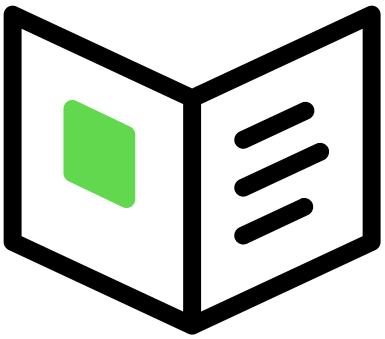
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

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



自動翻訳

## 開始するには

| | | |
|---|---|---|
| 探索 | 構成 | 使用方法 |
|  |  |  |
| 概念と機能について学習します。 | 環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。 | サービス要求を送信および管理します。 |
| アナリティクスとレポート | プロセスマイニング | 参照 |
|  |  |  |
| 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。 | プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。 | フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。 |

### Intelligent Servicing for Fraud の探索

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用すると、外部システムによってフラグが付けられたアラートの詳細を確認し、顧客によって報告されたケースを確認し、顧客によって報告されたアラートケースを調査して、ケースを最終ケースの処分に移行することができます。

### 主な機能

Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションでは、次のタスクを実行できます。

自動翻訳

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

- クレジットカード、振込口座、ローン口座などの単一の金融口座の複数の不正トランザクションを処理します。
- アラートケースの詳細を確認し、ケースアラートを調査して対策を実行し、ケースの最終処分に移行します。
- ビジネスルールを定義して管理することで、組織計画を達成してビジネスの成果を推進します。

## Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用できるかを示しています。

**Intelligent Servicing for Fraud ペルソナ**

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する不正アドミニストレーター。 |
| エンドユーザー | 顧客に代わって要求を送信する支店従業員、関係マネージャー、場所マネージャー、不正エージェントなどの貢献者。 |
| 履行者 | • 要求を実行するために不正ケースとタスクを担当する不正エージェント。また、不正エージェントは、不正マネージャーによって却下されたケースを作り直すこともできます。<br>• プロセスマイニングダッシュボードとパフォーマンスアナリティクスダッシュボードとレポートですべての不正ケースを監視、承認、却下、表示する不正マネージャー。 |

## Intelligent Servicing for Fraud をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Intelligent Servicing for Fraud アプリケーション (sn_bom_fraud) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータと、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するインストールが含まれています (まだインストールされていない場合)。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて

次のアイテムは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションとともにインストールされます。

自動翻訳

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

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「Intelligent Servicing for Fraudとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 不正のインテリジェントサービス アプリケーション (sn_bom_fraud) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、それを ServiceNow Store にリクエストすることが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

## Intelligent Servicing for Fraudの構成

アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントを確認および設定することで、 Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションの実装を設定できます。

次の表に、 Intelligent Servicing for Fraudに必要な構成タスクの概要を示します。

**Intelligent Servicing for Fraud** 構成タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| Intelligent Servicing for Fraudをインストールします。 | 不正ケースに取り組む Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションをインストールします。<br><br>アプリケーションのインストール方法の詳細については、「 Intelligent Servicing for Fraud をインストール」を参照してください。 |

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



自動翻訳

**Intelligent Servicing for Fraud** 構成タスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| Intelligent Servicing for Fraudユーザーにロールをアサインします。 | ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。<br><br>ロールのアサイン方法の詳細については、「 Intelligent Servicing for Fraudユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。 |
| サービス定義を構成します。 | に移動してサービス定義を構成する 不正操作 > アドミニストレーション > サービス定義。.<br><br>サービス定義の構成方法の詳細については、「 サービス定義の構成」を参照してください。 |
| プレイブックを構成します。 | に移動してプレイブックを構成します すべて > プロセス自動化 > 「Process **Automation** Designer」を参照してください。.<br><br>フローを編集または作成する方法の詳細については、「 新しいプレイブックの編集または作成」を参照してください。 |
| CSM 構成可能ワークスペース を構成します。 | エージェントが顧客とやり取りし、ケースを作成して作業できるように CSM 構成可能ワークスペース を構成します。<br><br>CSM 構成可能ワークスペースの構成方法の詳細については、次を参照してください。 構成 CSM 構成可能ワークスペース. |
| フローを編集または作成します。 | に移動すると、フローを編集または作成できます すべて > プロセス自動化 > **Flow** Designer」で、選択したフローを変更します。.<br><br>フローを編集または作成する方法の詳細については、「」を参照してください。 フローの構成 |
| サービスレベルアグリーメント (SLA) を構成します。 | に移動して SLA を構成する すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義.<br><br>SLA の構成方法の詳細については、「 サービスレベルアグリーメント (SLA) の構成」を参照してください。 |
| ユーザーグループを構成します。 | ケースとタスクのアサインについて、次のユーザーグループを構成します。グループとユーザーにロールをアサインすることもできます。 |

自動翻訳

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

**Intelligent Servicing for Fraud** 構成タスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | • 不正操作アナリスト (sn_bom_fraud.agent)<br>• 不正操作調査担当者 (sn_bom_fraud.agent)<br>• 不正操作マネージャー (sn_bom_fraud.manager および sn_process_optimization_analyst)<br><br>ユーザーグループの構成方法の詳細については、「ユーザーグループの構成」を参照してください。 |
| スキルセットに基づいて、タスクをエージェントにルーティングするアサインルールを構成します。 | 不正ケース (sn_bom_fraud_case) のアサインルールを構成し特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをエージェントにルーティングします。<br><br>アサインルールの構成方法の詳細については、「アサインルールの構成」を参照してください |

### **Intelligent Servicing for Fraud**ユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、 Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御します。

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

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用できます。

**Intelligent Servicing for Fraud** のロール

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| sn_bom_fraud.admin | 不正ケースに対する作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作。 | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_fraud.agent<br>• sn_doc_processor.admin |
| sn_bom_fraud.agent | 不正エージェントとして不正データにアクセスして表示します。 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

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

**Intelligent Servicing for Fraud** のロール (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| sn_bom_fraud.viewer | 不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。 | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.manager | 不正ケースを承認または却下します。 | sn_bom_fraud.agent |
| sn_bom_fraud.contributor | 顧客に代わって不正ケースを作成します。 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_doc_processor.collector<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 不正ケースを作成、表示、編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |

自動翻訳

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

手順

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

## Intelligent Servicing for Fraud の使用

不正エージェントと不正マネージャーが Intelligent Servicing for Fraud アプリケーションを使用して不正ケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

### 不正ケースの一般的なワークフロー

支店の従業員と不正エージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、不正ケースのあらゆる側面を処理します。 ワークスペース により、エージェントは次のタスクを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を移動する

顧客または外部の不正検出システムによって不正ケースが報告されると、不正エージェントがケースを開始し、トランザクションの詳細を更新します。トランザクションのワークフローをトリガーするこのプロセスは、ケースプレイブックを使用して実行されます。不正防止エージェントは、ワークフロー全体を通じてアラートを処理し、ケースを調査して、ケースの更新に関連付けられたタスクのステータスを更新します。タスクの更新に応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

### 不正ケースの開始方法

不正ケースは、次のように開始できます。

- 不正アラートケースには、外部の不正検出システムによってフラグが付けられます。
- 不正ケースは、顧客によって、または法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告されます。

### 不正ケースのアサインと解決

- 不正エージェントとマネージャーは、不正ケースを使用して、不正アラートのライフサイクルと要求のタスクを追跡できます。
- Intelligent Servicing for Fraudアプリケーションには、不正エージェントとマネージャーが使用できる事前定義された値を持つ 2 つのサンプルサービス定義が含まれています。不正タイプのサービス定義は次のとおりです。

  - アラート別のカード不正:不正エージェントは、顧客とやり取りすることで、不正の疑いがあるトランザクションのステータスを更新できます。
  - カード不正:不正使用エージェントは、顧客によって、または法執行機関や規制当局などの外部ソースから報告された不正ケースを調査できます。

  ケースを解決するために、不正使用エージェントはケースがクローズされるまでドキュメントを収集することもできます。ケースは、承認のために不正マネージャーに送信することもできます。

自動翻訳

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

### 不正 ケース 要求を送信

顧客から必要なすべての情報とドキュメントを収集し、不正 ケース 要求をバックオフィスエージェントに送信して、履行プロセスを開始できるようにします。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_fraud.agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [不正ケース] で、[すべて] を選択します
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. 表示される [ケースを作成] ダイアログで不正タイプを選択し、[ 作成] を選択します。
   新しい不正ケースが作成されます。
6. ケースに関連する必要な情報を入力します。

   **注:**
   不正ケースフォームにはそれぞれ、選択した不正タイプに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. オプション:  移動先 構成 > 関連リスト > ドキュメント検証タスク:顧客ドキュメントがあれば収集します。
   アラート別のカード不正の場合、アラートを確認し、必要なアクションを実行するタスクがあります。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。

#### タスクの結果

- 不正ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。
- ケースは、定義されたアサインルールに基づくアサイン先グループにアサインされます。

### アラートによるカード不正の不正ケースの処理

アラート別のカード不正を使用して、外部の不正検出システムから受信したアラートを処理するために作成された不正ケースを操作し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_fraud.agent または sn_bom_fraud.agent_connector

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( )
3. [ リスト ] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての不正ケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。

自動翻訳

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

まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。

5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を履行者にガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 開始:このステージでは、不正情報の入力、不正トランザクションの検証、ケースの送信を行うことができます。
   - アラートを処理 :このステージでは、ディシジョンビルダー機能を使用して不正リスクを評価できます。カード不正リスク評価ルールで構成されたビジネスルールに基づいて、カード不正は低リスクまたは高リスクとして評価されます。
   - 調査:このステージでは、不正ケースを調査し、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認を要求できます。

     **注:**
     ケースを解決するために、エージェントはケースがクローズされるまでドキュメントを要求することもできます。ケースは、承認のために不正マネージャーにルーティングすることもできます。

   - ケースの処分 :このステージでは、ケースの結果をキャプチャし、顧客に通知し、不正管理システムを更新し、損金処理を要求し、すべての履行不正タスクを完了できます。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. タスクフォームからタスクをクローズします。

### カード不正の不正ケースに取り組む

カード不正を使用して、顧客または外部ソースからフラグが付けられたアラートを確認するために作成された不正ケースを処理し、未処理のタスクが完了し、ケースが調査および解決されていることを確認します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_fraud.agent または sn_bom_fraud.agent_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [不正ケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての不正ケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を履行者にガイドします。

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



自動翻訳

6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 開始:このステージでは、不正情報の入力、不正トランザクションの検証、ケースの送信を行うことができます。
   - 調査:このステージでは、不正ケースを調査し、回収資金オプションを決定し、検証のためのドキュメントを収集し、不正調査をレビューするためのマネージャーの承認を要求できます。
   - ケースの処分 :このステージでは、ケースの結果をキャプチャし、顧客に通知し、不正管理システムを更新し、損金処理を要求し、すべての履行不正タスクを完了できます。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. タスクフォームからタスクをクローズします。

## 不正エージェントのワークスペース

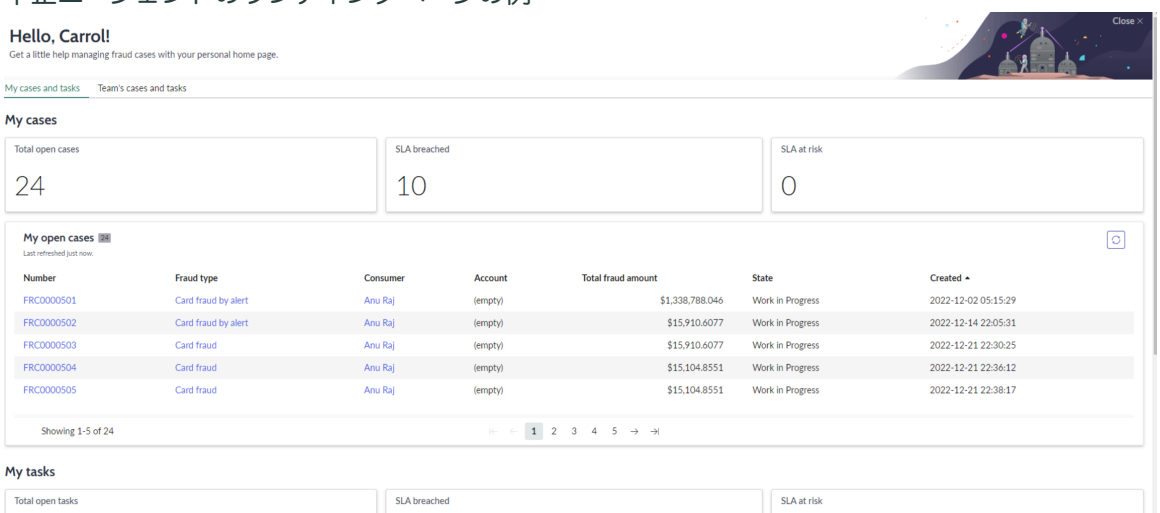
Intelligent Servicing for Fraudワークスペースは、不正エージェントがケースとタスクを処理するための単一の場所を提供します。エージェントはこれを使用して、すべてのタスクタイプに応答し、問題の完全なコンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得できます。

ワークスペースのランディングページでは、自分とチームが作業しているケースとタスクの簡単な概要を確認できます。ウィジェットは、ユーザーとチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に移動するのに役立ちます。

> **注:**
> ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

不正エージェントのワークスペースのランディングページの例を次に示します。

### 不正エージェントのランディングページの例




## 不正マネージャーのワークスペース

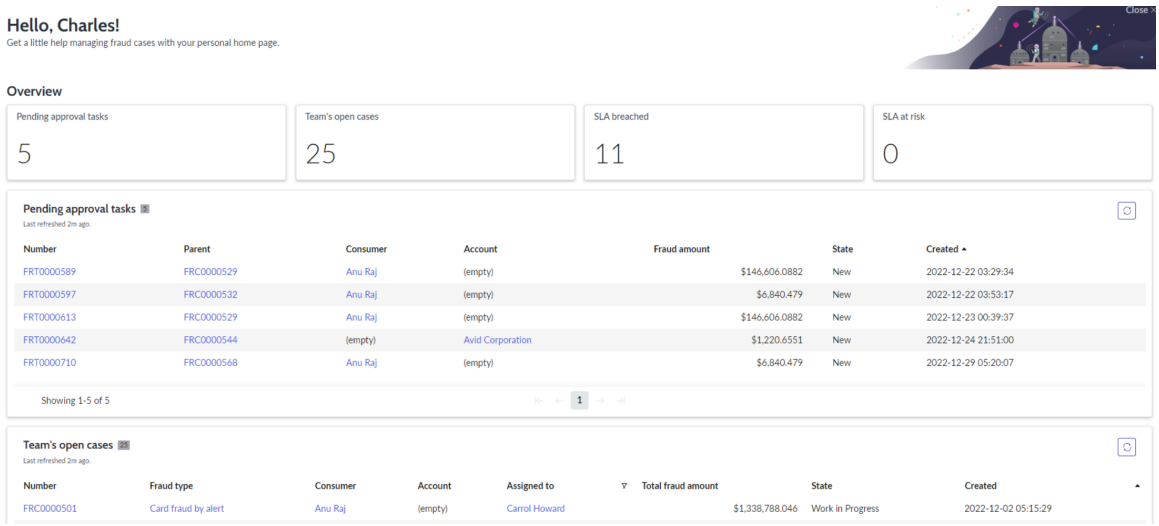
マネージャーは Intelligent Servicing for Fraud ワークスペースを使用して、ケースとタスクを表示し、レビュー用に送信されたレコードを承認または却下し、関連するアクティビティを追跡できます。また、パフォーマンスアナリティクスダッシュボードとプロセス 最適化を表示することもできます。

不正マネージャーのワークスペースランディングページの例を次に示します。

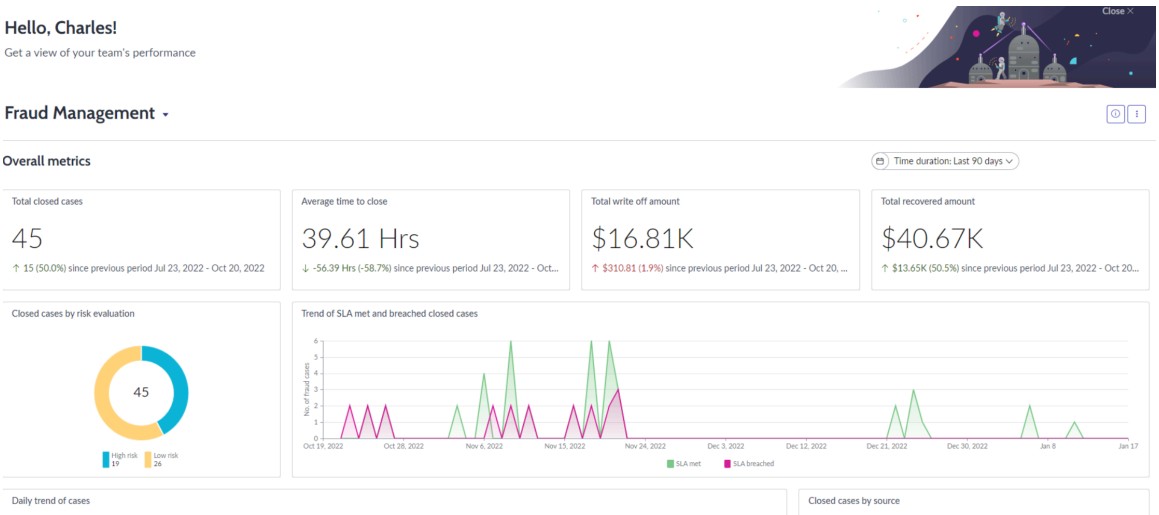
自動翻訳

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

不正マネージャーのランディングページの例




不正マネージャーダッシュボードの例




## **Intelligent Servicing for Fraud** ダッシュボード

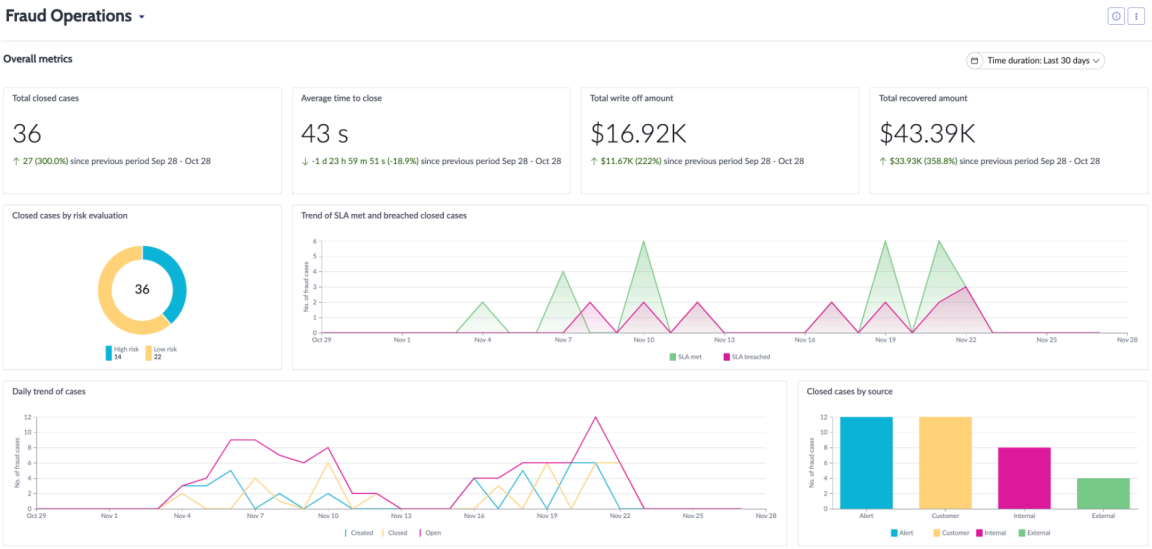
Intelligent Servicing for Fraud には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

Intelligent Servicing for Fraudダッシュボードを使用すると、不正行為ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。任意の期間について、SLA に違反したクローズ済みケースと即時対応が必要なオープンケースの詳細を表示できます。

自動翻訳

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

### Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボード




## 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_bom_fraud.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードの編集に必要な sn_bom_fraud.admin。

## Intelligent Servicing for Fraud ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > プラットフォームアナリティクス > ライブラリー > ダッシュボードをクリックし、[ 不正管理 ] タイルを選択します。

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

### Intelligent Servicing for Fraudダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 不正マネージャー | 不正ケースのステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。<br>• SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反している、または SLA に違反する恐れがあるために注意が必要なオープン不正ケースを監視する<br>• 各不正カテゴリの不正ケースの量とその傾向を監視する<br>• 各カテゴリのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• 不正カテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 不正アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

自動翻訳

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

## インジケーター

SLA に違反したクローズ済みケースの数

SLA に違反している 1 日あたりのクローズ済み不正ケースの数。

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされた不正ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

選択した期間にクローズされた不正ケースのうち、ブレークダウンが不正ソース、サービス、およびリスク分類である不正ケースの数。

損金処理のある不正ケース

選択した期間について、損金処理プロセスがサービスであるクローズ済み不正ケースの合計損金処理金額が保持されます。

復旧オプション付きの不正ケース

選択した期間について、ブレークダウンがサービスである復旧プロセスを経てクローズされた不正ケースの合計回収量を保持します。

オープンケース

本日時点でオープンされているケースの数。このインジケーターは、作成されたケースの数、クローズされたケースの数、オープンケースの数を比較して確認するために使用されます。

作成されたケースの数

本日作成された新しい不正ケースの数。このインジケーターは、作成されたケースの数、クローズされたケースの数、オープンケースの数を比較して確認するために使用されます。

ケースのクローズまでの平均時間

不正ケースをクローズするまでの平均時間数のブレークダウン。スコアは、[FSO 不正.クローズ済みケースの所要時間合計]/[FSO 不正.クローズ済みケースの数] として計算されます。

## ブレークダウン

- 不正サービス
- 不正ソース
- 不正リスク分類

## フィルター

**Intelligent Servicing for Fraud**ダッシュボードで利用可能なフィルター

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 不正サービス | 選択肢 | 不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルに定義されているすべてのアクティブなサービスを表示します。 |

自動翻訳

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

**Intelligent Servicing for Fraud**ダッシュボードで利用可能なフィルター (続く)

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 不正リスク分類 | 選択肢 | 不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなリスク分類を表示します。 |
| 不正ソース | 選択肢 | 不正ケース [sn_bom_fraud_case] テーブルのすべてのアクティブなソースタイプを表示します。 |

## **Intelligent Servicing for Fraud**とともにインストールされるコンポーネント

Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

### インストール済みプラグイン

**Intelligent Servicing for Fraud** アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

### インストール済みストアアプリケーション

**Intelligent Servicing for Fraud**アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |

自動翻訳

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

## インストールされているロール

**Intelligent Servicing for Fraud** アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| sn_bom_fraud.admin | 不正ケースに対する作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作。 | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_fraud.agent<br>• sn_doc_processor.admin |
| sn_bom_fraud.agent | 不正エージェントとして不正データにアクセスして表示します。 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| sn_bom_fraud.viewer | 不正ケースを表示するためのアクセス権を付与します。 | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.manager | 不正ケースを承認または却下します。 | sn_bom_fraud.agent |
| sn_bom_fraud.contributor | 顧客に代わって不正ケースを作成します。 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_doc_processor.collector<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |

自動翻訳

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

**Intelligent Servicing for Fraud** アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 不正ケースを作成、表示、編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |

## インストールされるテーブル

**Intelligent Servicing for Fraud** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 不正ケース<br>[sn_bom_fraud_case] | 外部の不正検出システムによってフラグが付けられたすべてのアラートを保存します。このテーブルは、顧客または外部機関 (その国の法執行機関や規制当局など) によって報告された不正ケースを記録および調査するためにも使用されます。<br><br>不正ケーステーブルは、ファイナンシャルサービスベーステーブルを拡張します。サービスベーステーブルは、ケース *[sn_customerservice_case]* テーブルを拡張します。 |
| 不正タスク<br>[sn_bom_fraud_task] | すべての不正タスクを保存します。このテーブルは、不正エージェントが不正ケースを完了するためのサブタスクとして使用します。たとえば、償却してリスクとコンプライアンスに報告します。<br><br>不正タスクテーブルは、財務タスク [sn_bom_task] テーブルを拡張します。 |
| 不正取引<br>[sn_bom_fraud_transaction] | 不正トランザクション情報と、ケースのライフサイクルのさまざまなステージでトリガーされるビジネスルールの結果を保存します。 |

自動翻訳

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

### インストールされるディシジョンテーブル

**Intelligent Servicing for Fraud** アプリケーションとともにインストールされるディシジョンテーブル

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| カード詐欺ポリシールール | 取引の調査が許可されるかどうかを決定し、関連する顧客責任を決定するためのルール。 |
| カード詐欺リスクの評価ルール | 取引に関連するリスクを決定するためのルール。 |
| 詐欺調査ルーティングルール | ケースを詐欺調査グループにルーティングするかどうかを決定するルール。 |

## 保険アプリケーションの使用

保険アプリケーションスイートを使用して ファイナンシャルサービスオペレーション 中期的な保険契約の変更や要求を解決する際の俊敏性、顧客中心性、応答性を実現します。

### 開始

FSO 保険アプリケーションは、次のことを行うのに役立ちます。

- 配布、引受、サービスチーム全体で作業を結び付けて、顧客の問題とポリシー変更要求をより迅速に解決します。
- 引受キューから管理作業を排除し、書面による保険料に優先順位を付けます。
- 組み込みのコントロールと完全な監査証跡により、規制コンプライアンスを向上させます。

### ニーズに最適なアプリケーションを見つける

## Property and Casualty Insurance Servicing

損害保険サービスのポリシーサービス要求は、個人用および商用アプリケーションを通じてサポートされます。

個人保険および商用保険契約のサービス要求は、次のアプリケーションを通じてサポートされます。

### 個人向け保険サービス

ServiceNow® 個人向け保険サービス によって、金融機関の引受人と処理担当者が個人保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

### ストアでアプリを要求する

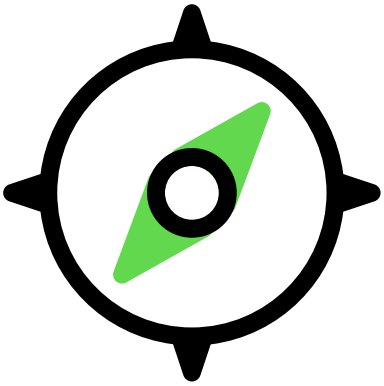
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

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

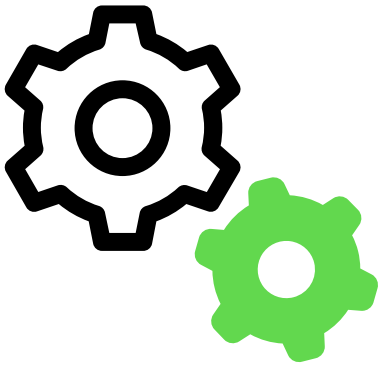
## 開始するには

### 探索



顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が個人向け保険サービスをどのように使用するかについて説明します。

### 構成



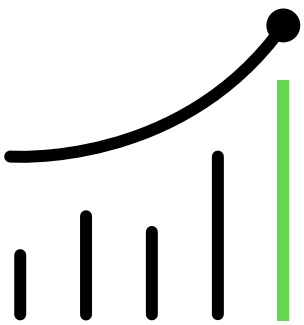
個人向け保険サービスを構成します。

### 使用方法



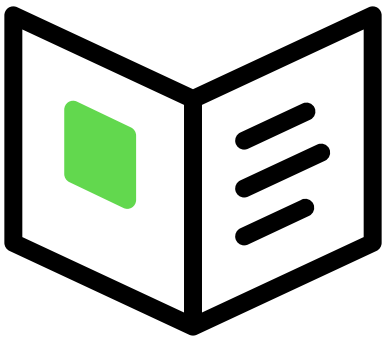
個人向け保険サービスを管理および使用します。

### アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

### 参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

## 役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

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



自動翻訳

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

"?>

自動翻訳

## 個人向け保険サービス の探索

貢献者、処理担当者、および引受人は、 個人向け保険サービス を使用して個人保険契約のサービス要求を作成および管理できます。

### 主な機能

- 損害保険の個人向け保険契約の運用
- 引受業務
- ServiceNowインスタンスまたはセルフサービスポータルを使用してポリシーサービス要求を送信する
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための、強化された柔軟なデータモデル
- 受信ドキュメントと送信ドキュメントに対応し、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース

このアプリケーションを使用して、個人保険商品の保険証券サービス要求の開始、処理、引受、確認、および履行を管理します。必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを認可して完了させる作業すべてを一元化された 1 つのワークフローから実行します。

有効にするには、 個人向け保険サービス (sn_ins_policy_b2c) アプリケーションを ServiceNow Store .

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

## 個人向け保険サービス ペルソナ

個人向け保険サービス は次のペルソナを対象としています。

### 個人向け保険サービス のペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。 |
| 要求者 | 保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、貢献者。保険契約要求を提出できるユーザーには 2 種類あります。<br>• コンシューマー<br>• 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者 |
| 貢献者 | 保険契約サービス要求を送信する保険代理店。 |
| マネージャー | マネージャーは、ダッシュボードを表示し、ワークフローを プロセスマイニング できます。 |
| プロセッサ | 損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのプロセッサー。ポリシーサービスに含まれるポリシーケースおよびタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の作業を担当します。<br>次のロールがポリシー要求を処理します。<br>• 保険証券処理業者<br>• 保険会社 |

## 個人向け保険サービス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 個人向け保険サービス (sn_ins_policy_b2c) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある個人向け保険サービス アプリケーションリストを確認してください。

### 必要なロール：admin

### このタスクについて

次のアイテムが 個人向け保険サービス とともにインストールされます。

自動翻訳

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

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「個人向け保険サービス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 個人向け保険サービス アプリケーション (sn_ins_policy_b2c) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、個人向け保険サービス をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

### 個人向け保険サービス の構成

個人向け保険サービス アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

始める前に
個人向け保険サービスアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「個人向け保険サービス をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_policy_b2c.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。

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



自動翻訳

2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### 個人向け保険サービス の使用

次のロールが 個人向け保険サービス を使用して、保険契約の更新、補償の変更、引受のレビューと承認、個人保険契約のドキュメントの送信を行う方法について説明します。

個人向け保険サービスを使用すると、次の個人ポリシーケースタイプについて、要求者と貢献者が要求を送信でき、処理担当者がケースを処理できます。

## 個人ケースタイプ

- 個人自動車
- 家持ち

## ワークスペース

要求者、貢献者、および処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

#### ワークスペース のユーザー 個人向け保険サービス

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| ポリシーアドミン | ビジネス要件に従って保険契約ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 保険引受アドミン | ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| プロセッサワークスペース | |
| ポリシープロセッサ | ポリシーケースとポリシータスクを処理して、ポリシーによって管理されているアカウントの要求を実行します。 |
| 貢献者ワークスペース | |
| ポリシー貢献者 | 保険契約サービス要求を送信します。 |
| 引受人ワークスペース | |

自動翻訳

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

ワークスペース のユーザー 個人向け保険サービス (続く)

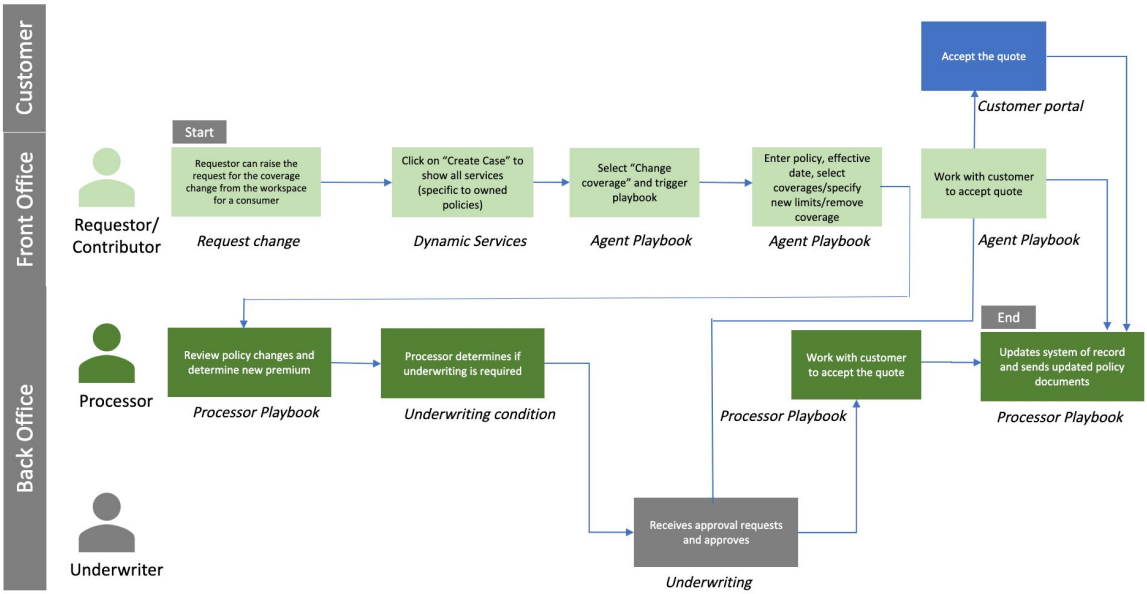
| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| 引受人 | 引受タスクのステータスを表示し、引受タスクを処理します。 |

## 補償範囲変更要求ワークフローの要求、確認、承認

エージェントが補償変更制限ワークフローを使用して、ポリシー変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、アプリケーションが、エージェントがポリシー範囲の変更要求を解決するのにどのように役立つかを示しています。

補償変更ワークフローの例




保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この定義済みフローを確認し、カスタマイズできます。

次のワークフローでは、保険契約の補償を変更するケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

### 保険の要求者、貢献者、または処理担当者として要求を提出する

保険証券の要求者は、顧客に代わって要求を提出します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、処理担当者に転送されます。

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



自動翻訳

注:
このケースプレイブックでは、要求者または貢献者が「開始およびレビュー」ステージでケースの詳細を更新し、実行のために変更を提出します。

ワークフローは自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切な処理担当者チームに転送されます。

処理担当者として要求を確認し、決定を提出する

1. ケースプレイブックでは、処理担当者が保険契約変更要求を確認し、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者は要求を承認または却下します。
   - 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
   - 処理担当者が変更要求を承認すべきかどうか判断できない場合は、ケースを引受人に転送するためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ケースが承認され保険契約変更要求が許可されると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、処理担当者は保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信し、プレイブック内の補償範囲変更タスクをクローズします。

顧客として見積もりを承認または却下する

顧客は、要求された保険契約変更を承認した後に見積もりを受け取ったら、その見積もりを承認または却下することができます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### ポリシーサービス要求を送信

ポリシーサービス要求を送信して顧客を支援します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor、sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor、または sn_ins_policy_b2c.contributor

注:
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

重要:
貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
要求者、貢献者、および処理担当者は、顧客の保険契約サービス要求を送信できます。

顧客は、消費者サービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからポリシーサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、フォームを送信できます。

注:
顧客が消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからポリシーサービス要求を作成します。
4. [ ポリシー要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ファイナンシャルサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で、[保険証券サービス] をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

   注:
   各ポリシーサービス要求フォームには、ポリシーサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
要求タイプに基づいて、ポリシーサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサーにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [ 詳細を表示 ] をクリックして、ポリシーサービスケースを開き、その詳細を表示します。[ コメント ] フィールドに、ポリシープロセッサによるケースの解決に役立つ情報を追加することもできます。
- 保険契約処理担当者は、ケースとそのタスクの処理を開始できます。

## ポリシーサービスケースの操作

ポリシーサービス要求のポリシーケースをレビューし、詳細を更新してワークフローをトリガーします。

始める前に
必要なロール:sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor または sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

このタスクについて
個人向け保険サービスモジュールを使用すると、処理担当者は個人保険アカウントのケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券処理担当者にアサインされます。処理担当者がケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求を調査して満たすために必要なアクティビティとタスクを提示するケースプレイブックを使用します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [ポリシーサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   - 他のユーザーによって自分にアサインされたケースを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を通じて処理者をガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

   注:
   ポリシーサービス要求タイプに応じて、プレイブックのアクティビティとタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [ ポリシーサービスタスク ] タブに移動して [ 新規] をクリックし、ポリシーサービスタスクを作成します。
8. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
ケースワークフローは引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに移動します。

次のタスク
ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- 保険引受タスクの処理。
- ポリシーサービスケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理。
- ポリシーサービスタスクを処理します。

### 保険引受タスクの処理

個人保険引受タスクで、ポリシー要求を評価し、保険契約の顧客のリスクを分析します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

このタスクについて
構成されたワークフローでは、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。このタスクは、アサインルールに基づいて引受業務チームまたはエージェントにアサインされます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [個人保証サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての引受タスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. **[Update** (更新)] をクリックします。

## ポリシーサービスケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理

ドキュメントタスクに対応し、保険契約サービスケースに必要なドキュメント (受信と送信) を管理および追跡します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_document.b2c_agent

### このタスクについて

ドキュメントプロセッササービスは、ワークフローに必要なドキュメント (受信および送信) を決定します。ドキュメントを収集したり顧客に販売したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要なドキュメントを確認します。
   - 受信ドキュメントのリストについては、[ 受信ドキュメント ] タブをクリックします。
   - 送信ドキュメントの一覧については、[ 送信ドキュメント ] タブをクリックします。
6. 顧客が提出したすべての書類 (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある書類 (アウトバウンド) の完全性を確認します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [ 承認 ] タブをクリックし、[ 承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連ケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクは、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブで自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

## 個人向け保険サービス のアナリティクスおよびレポート作成

個人向け保険サービス には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

個人向け保険サービス ダッシュボードは個人向け保険サービスで使用できます。

## 個人向け保険サービス 参照

アプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します個人向け保険サービス 。

## 個人向け保険サービス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 ファイナンシャルサービスの Insurance Policy Operations 個人向け保険サービス ストアアプリケーションのインストールとともにインストールされます。これらのアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

### インストール済みプラグイン

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

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



自動翻訳

## インストール済みストアアプリケーション

### 個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| Personal Lines Underwriting (個人向け保険アンダーライティング) | 保険証券サービスケースで使用される個人引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「個人向け保険アンダーライティング とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

### 個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 個人保険証券アドミン<br><br>[sn_ins_policy_b2c.admin] | 個人保険証券のアプリケーション固有のシステム管理者ロールで、次のことができます。<br>• 動産保険サービスロールの付与<br>• 個人保険契約のケースとタスクの削除<br>• 個人損害保険サービスアプリケーションの構成<br>• 個人ポリシーサービス定義の作成と変更<br>• 個人保険契約データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | • sn_bom.service_definit<br>• sn_ins_policy_b2c.info_<br>• sn_ins_policy_b2c.auto<br>• sn_ins_policy_b2c.hom |

自動翻訳

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

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **注:** Property and Casualty Insurance Servicing アプリケーションがインストールされている場合、sn_bom.admin ロールには sn_ins_policy_b2c.admin ロールが含まれています。 | |
| 個人保険の貢献者<br><br>[sn_ins_policy_b2c.contributor] | 彼らによって管理されるアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data<br>• sn_ins_policy_b2c.info_<br>• sn_bom.homeowner_in<br>• sn_bom.auto_ins_policy<br>• sn_bom.b2c_contributo<br>• sn_bom_document.b2c<br>• sn_customerservice.cs<br>• sn_ins_underwrite.view<br>• sn_bom_document.b2c |
| 自動車保険プロセッサ<br><br>[sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor] | • 自動車保険証券サービス要求を送信<br>• 自動車保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示します<br>• レコードの操作 | • sn_ins_policy_b2c.info_<br>• sn_bom.auto_ins_policy<br>• sn_bom_document.b2c<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_underwrite.view |
| 自動車保険証券ビューアー<br><br>[sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer] | 自動車保険証券ケースと関連データの表示 | • sn_bom.ref_data_viewe<br>• sn_bom.service_definit<br>• sn_bom.customer_data<br>• sn_ins_policy_b2c.ins_p<br>• sn_ins_policy_b2c.info_ |
| ホームオーナーポリシープロセッサ<br><br>[sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor] | • 住宅所有者保険証券サービス要求の送信<br>• 住宅所有者保険証券ケース、引受タスク、およびドキュメ | • sn_ins_policy_b2c.info_<br>• sn_bom.homeowner_in<br>• sn_bom_document.b2c |

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

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | ントサービスタスクのステータスを表示します<br>• レコードの操作 | • sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_underwrite.view |
| ホームオーナー保険証券ビューアー<br>[sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer] | 住宅所有者保険のケースと関連データの表示 | • sn_bom.ref_data_viewe<br>• sn_bom.service_definit<br>• sn_bom.customer_data<br>• sn_ins_policy_b2c.ins_p<br>• sn_ins_policy_b2c.info_ |

## インストールされるテーブル

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 保険契約ベース<br>[sn_ins_policy_b2c_base] | ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |
| 自動車保険ケース<br>[sn_ins_policy_b2c_service] | すべての ファイナンシャルサービス オペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのポリシーサービスケースを保存します。このテーブルは、ポリシーベース [sn_ins_policy_b2c_base] テーブルを拡張します。 |
| 自動車保険タスク<br>[sn_ins_policy_b2c_task] | すべての ファイナンシャルサービス オペレーション アプリケーションのポリシーサービスのすべてのポリシータスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| ホームオーナーポリシーケース<br>[sn_ins_policy_b2c_home_service] | ホームオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持するホームオーナーケースタイプテーブル。このテーブルはポリシーベーステーブルから拡張されています。 |
| ホームオーナーポリシータスク<br>[sn_ins_policy_b2c_home_service_task] | このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。ホームオーナーのケースに関連するすべてのタスクを保存します。 |

自動翻訳

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

個人向け保険サービスストアアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 被保険物情報<br><br>[sn_ins_policy_b2c_insured_property_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある被保険物件への変更を格納する情報テーブルです。 |
| 参加者の被保険物情報<br><br>[sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある、参加者が被保険財産で果たす役割への変更を格納する情報テーブルです。 |
| ポリシー範囲情報<br><br>[sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある保険加入者への変更を格納する情報テーブルです。 |
| ポリシー参加者情報<br><br>[sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある保険契約の補償範囲への変更を格納する情報テーブルです。 |

### 個人向け保険アンダーライティング とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、個人向け保険アンダーライティングアプリケーション (sn_ins_underwrite) のインストールとともにインストールされます。

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

個人向け保険アンダーライティング プラグイン (sn_ins_underwrite) は、個人向け保険サービス プラグインとともに自動的にインストールされます。

個人向け保険アンダーライティング は、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用される引受タスクを管理します。

## インストールされているロール

個人向け保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 保険引受アドミン<br><br>sn_ins_underwrite.admin | すべての保険引受業務データへのアクセスを許可できるアプリケーション固有の | sn_ins_underwrite.引受人 |

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

個人向け保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | システムアドミニストレーターロール。<br><br>このロールを持つユーザーには、保険引受操作テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | |
| 個人保険引受人<br><br>[sn_ins_underwrite.b2c_underwriter] | • 保険証券サービスの個人引受タスクの全体的なステータスを表示する<br>• 個人引受タスクの処理 | • sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom.ins_policy_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.info_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer |

自動翻訳

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

個人向け保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 保険会社ビューアー<br><br>sn_ins_underwrite.viewer | 保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示 | なし |

## インストールされるテーブル

個人向け保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 保証サービスタスク (個人)<br><br>[sn_ins_underwrite_b2c_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの個人保険契約サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## 企業保険サービス®

ServiceNow 企業保険サービス によって、金融機関の引受人と処理担当者が事業保険証券のサービス要求を迅速に解決でき、ミドルオフィスおよびバックオフィスの保険証券業務の変革を推進できます。

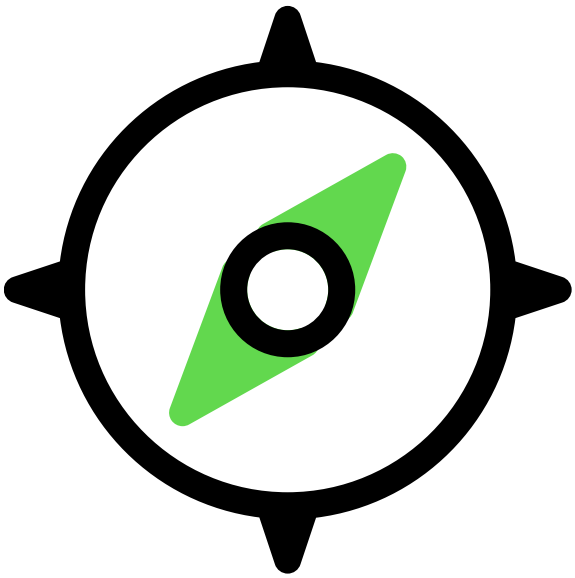
## ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

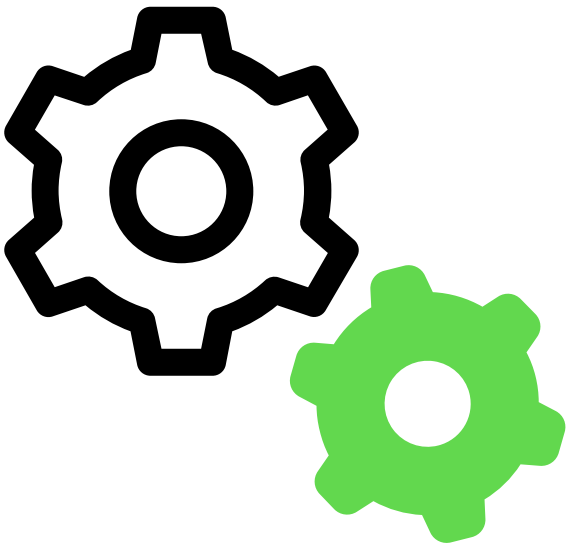
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



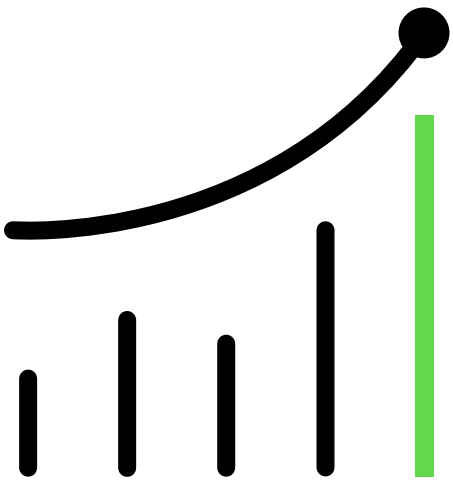
顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が企業保険サービスをどのように使用するかについて説明します。

構成



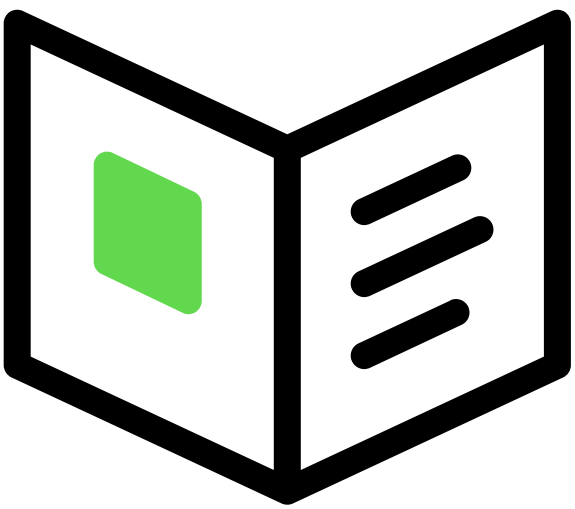
企業保険サービスを構成します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

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

企業保険サービス の探索

貢献者、処理担当者、および引受人は、 企業保険サービス を使用して、商用保険証券のサービス要求を作成および管理できます。

## 主な機能

- 損害保険事業のポリシーオペレーション
- 引受業務
- ServiceNowインスタンスまたはセルフサービスポータルを使用してポリシーサービス要求を送信する
- ビジネスニーズを満たすデータ構造とワークフローを作成するための、強化された柔軟なデータモデル
- 受信ドキュメントと送信ドキュメントに対応し、例外と承認を処理するドキュメント管理サービス
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース

このアプリケーションを使用して、企業保険商品の保険契約サービス要求の開始、処理、引受、確認応答、および履行を管理します。必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを認可して完了させる作業すべてを一元化された 1 つのワークフローから実行します。

有効にするには、 企業保険サービス (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションを ServiceNow Store .

## 企業保険サービス ペルソナ

企業保険サービス は次のペルソナを対象としています。

企業保険サービス のペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。 |
| 要求者 | 保険契約サービス要求を送信し、ケースのステータスを確認する顧客、カスタマーサービス担当者、貢献者。保険契約要求を提出できるユーザーには 2 種類あります。<br>• コンシューマー<br>• 金融機関のフロントオフィスのカスタマーサービス担当者 |
| 貢献者 | 保険契約サービス要求を送信する保険代理店。 |
| マネージャー | マネージャーは、ダッシュボードを表示し、ワークフローを プロセスマイニング できます。 |
| プロセッサ | 損害保険を扱う金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのプロセッサー。ポリシーサービスに含まれるポリシーケースおよびタスク (引受タスクやドキュメントサービスタスクなど) の作業を担当します。 |

自動翻訳

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

企業保険サービス のペルソナ (続く)

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| | 次のロールがポリシー要求を処理します。<br>• 保険証券処理業者<br>• 保険会社 |

### 企業保険サービス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 企業保険サービス (sn_ins_policy_b2b) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの企業保険サービス アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

次のアイテムが 企業保険サービス とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「企業保険サービス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 企業保険サービス アプリケーション (sn_ins_policy_b2b) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする

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



自動翻訳

必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、企業保険サービス をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

### 企業保険サービス の構成

企業保険サービス アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

#### 始める前に

企業保険サービスアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「個人向け保険サービス をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.admin または admin

#### 手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### 企業保険サービス の使用

次のロールが 企業保険サービス を使用して、保険契約の更新、補償の変更、引受のレビューと承認、個人保険契約のドキュメントの送信を行う方法について説明します。

企業保険サービスを使用すると、次の個人ポリシーケースタイプについて、要求者と貢献者が要求を送信でき、処理担当者はケースを処理できます。

#### 商用ケースタイプ

ビジネスオーナーポリシーは、利用可能な商用ケースタイプです。

#### ワークスペース

要求者、貢献者、および処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

自動翻訳

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

ワークスペース のユーザー 企業保険サービス

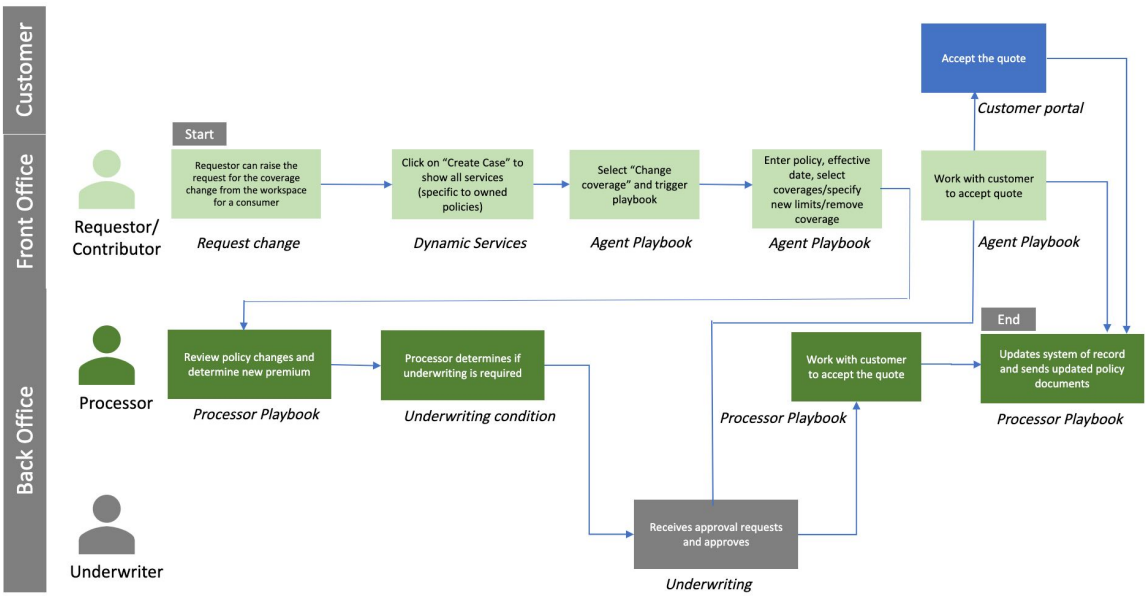
| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| ポリシーアドミン | ビジネス要件に従って保険契約ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 引受アドミン | ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| プロセッサワークスペース | |
| ポリシープロセッサ | ポリシーケースとポリシータスクを処理して、ポリシーによって管理されているアカウントの要求を実行します。 |
| 貢献者ワークスペース | |
| ポリシー貢献者 | 保険契約サービス要求を送信します。 |
| 引受人ワークスペース | |
| 引受人 | 引受タスクのステータスを表示し、引受タスクを処理します。 |

## 補償範囲変更要求ワークフローの要求、確認、承認

エージェントが補償変更制限ワークフローを使用して、ポリシー変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、アプリケーションが、エージェントがポリシー範囲の変更要求を解決するのにどのように役立つかを示しています。

補償変更ワークフローの例




自動翻訳

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

保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この定義済みフローを確認し、カスタマイズできます。

次のワークフローでは、保険契約の補償を変更するケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

保険の要求者、貢献者、または処理担当者として要求を提出する

保険証券の要求者は、顧客に代わって要求を提出します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、処理担当者に転送されます。

> **注:**
> このケースプレイブックでは、要求者または貢献者が「開始およびレビュー」ステージでケースの詳細を更新し、実行のために変更を提出します。
>
> ワークフローは自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切な処理担当者チームに転送されます。

処理担当者として要求を確認し、決定を提出する

1. ケースプレイブックでは、処理担当者が保険契約変更要求を確認し、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者は要求を承認または却下します。
   - 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
   - 処理担当者が変更要求を承認すべきかどうか判断できない場合は、ケースを引受人に転送するためのタスクが作成されます。
2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ケースが承認され保険契約変更要求が許可されると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、処理担当者は保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信し、プレイブック内の補償範囲変更タスクをクローズします。

顧客として見積もりを承認または却下する

顧客は、要求された保険契約変更を承認した後に見積もりを受け取ったら、その見積もりを承認または却下することができます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### ポリシーサービス要求を送信

ポリシーサービス要求を送信して顧客を支援します。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_ins_policy_b2b.contributor

> **注:**
> 該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

> **重要:**
> 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
要求者、貢献者、および処理担当者は、顧客の保険契約サービス要求を送信できます。

顧客は、消費者サービスポータルまたは別のセルフサービスポータルからポリシーサービス要求を送信できます。サービスカタログアイテムを選択し、必要なフォームに入力して、フォームを送信できます。

> **注:**
> 顧客が消費者サービスポータルを使用して要求を送信できるようにするには、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. 顧客レコードまたはインタラクションレコードからポリシーサービス要求を作成します。
4. [ ポリシー要求の作成] をクリックします。
5. [カタログ] リストから [ファイナンシャルサービス] を選択します。
6. [カテゴリ] で、[保険証券サービス] をクリックします。
7. 要求を送信するポリシーサービスをクリックします。
8. 要求に関連する必要な情報を入力します。

   > **注:**
   > 各ポリシーサービス要求フォームには、ポリシーサービスに基づくさまざまなフィールドセットがあります。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
要求タイプに基づいて、ポリシーサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサーにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

次のタスク

- [ 詳細を表示 ] をクリックして、ポリシーサービスケースを開き、その詳細を表示します。[ コメント ] フィールドに、ポリシープロセッサによるケースの解決に役立つ情報を追加することもできます。
- 保険契約処理担当者は、ケースとそのタスクの処理を開始できます。

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

ポリシーサービスケースの操作

ポリシーサービス要求のポリシーケースをレビューし、詳細を更新してワークフローをトリガーします。

## 始める前に

必要なロール:sn_ins_policy_b2b.bop_processor

## このタスクについて

企業保険サービスモジュールを使用すると、処理担当者は企業保険契約アカウントのケースとタスクを処理できます。顧客が保険証券サービスを要求すると、保険契約サービスケースが作成され、保険証券処理担当者にアサインされます。処理担当者がケースの詳細を更新すると、構成されたワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを保険証券、引受、ドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームにルーティングします。エージェントが前のタスクをクローズすると、新しいタスクが作成されます。ケースに関連付けられているすべてのタスクが、それぞれのタスクタブに表示されます。

要求を調査して満たすために必要なアクティビティとタスクを提示するケースプレイブックを使用します。

## 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [ポリシーサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   - 他のユーザーによって自分にアサインされたケースを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を通じて処理者をガイドします。
6. プレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。

   **注:**
   ポリシーサービス要求タイプに応じて、プレイブックのアクティビティとタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. オプション: アドホック作業の場合は、ケースの [ ポリシーサービスタスク ] タブに移動して [ 新規] をクリックし、ポリシーサービスタスクを作成します。
8. **[Update** (更新)] をクリックします。

## タスクの結果

ケースワークフローは引受人とドキュメントエージェントの次のタスクをトリガーし、ケースは次のステージに移動します。

自動翻訳

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

次のタスク
ケースに関連付けられたタスクを処理して解決します。

- 保険引受タスクの処理。
- ポリシーサービスケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理。
- ポリシーサービスタスクを処理します。

### 保険引受タスクの処理

商用保険引受タスクでポリシー要求を評価し、保険証券の顧客のリスクを分析します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_uw_b2b.underwriter

このタスクについて
構成されたワークフローでは、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。このタスクは、アサインルールに基づいて引受業務チームまたはエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( )
3. [ リスト ] タブの [商用保証サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての引受タスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
6. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [ ステータス ] フィールドで、タスクのステータスを [完了してクローズ] に変更してタスクをクローズします。
8. **[Update** (更新)] をクリックします。

### ポリシーサービスケースのドキュメントを検証するドキュメントタスクの処理

ドキュメントタスクに対応し、保険契約サービスケースに必要なドキュメント (受信と送信) を管理および追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_document.b2b_agent

このタスクについて
ドキュメントプロセッササービスは、ワークフローに必要なドキュメント (受信および送信) を決定します。ドキュメントを収集したり顧客に販売したりする必要がある場合は、ドキュメントエージェントのタスクが自動的に生成されます。タスクは、アサインルールに基づいてドキュメントサービスチームまたはドキュメントエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

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

3. [リスト] タブの [ドキュメントサービス] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべてのドキュメントタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. ケースに必要なドキュメントを確認します。
   - 受信ドキュメントのリストについては、[ 受信ドキュメント ] タブをクリックします。
   - 送信ドキュメントの一覧については、[ 送信ドキュメント ] タブをクリックします。
6. 顧客が提出したすべての書類 (インバウンド) または銀行が顧客と共有する必要がある書類 (アウトバウンド) の完全性を確認します。

   **注:**
   ドキュメントルールによっては、ドキュメントの保留または例外により、タスクをクローズするためにドキュメントエージェントによる承認が必要になる場合があります。承認するには、ドキュメントの [ 承認 ] タブをクリックし、[ 承認] をクリックします。

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. **[Close** (終了)] をクリックします。

### タスクの結果

- ドキュメントタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行し、関連ケースが次のステージに移動します。
- 構成されたワークフローに基づく新しいタスクは、関連付けられたケースのそれぞれのタスクタブで自動的に生成されます。新しいタスクは、アサインルールに基づいてアサイン先グループまたはエージェントにアサインされます。

自動翻訳

## 企業保険サービス のアナリティクスおよびレポート作成

企業保険サービス には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

企業保険サービス ダッシュボードは 企業保険サービスで使用できます。

## 企業保険サービス 参照

企業保険サービス アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

## 企業保険サービス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 ファイナンシャルサービス 企業保険サービス ストアアプリケーションのインストールとともにインストールされます。これらのアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

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

## インストール済みプラグイン

企業保険サービス とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション 企業保険サービス

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| Commercial Lines Underwriting (企業保険アンダーライティング) | 保険契約サービスケースで使用される商用引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「企業保険アンダーライティング とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険業務ワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |

## インストールされているロール

企業保険サービスとともにインストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 企業保険証券アドミン<br><br>[sn_ins_policy_b2b.admin] | • 商用損害保険サービスロールの付与 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_processor |

自動翻訳

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

企業保険サービスとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • 商用ポリシーケースとタスクの削除<br>• 商用損害保険サービスアプリケーションの構成<br>• 商用ポリシーサービス定義の作成と変更<br>• 商用ポリシーデータの読み取り、書き込み、作成アクセス権があります | |
| 商用ポリシー処理担当者<br>[sn_ins_policy_b2b.bop_processor] | • 商用保険証券サービス要求の送信<br>• 商用保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示<br>• レコードの操作 | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.info_writer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |
| 企業保険の貢献者<br>[sn_ins_policy_b2b.contributor] | 彼らによって管理されるアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。 | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.info_writer<br>• sn_bom.account_data_viewer |

自動翻訳

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

企業保険サービスとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | **重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |
| 商用保険証券ビューアー<br>[sn_ins_policy_b2b.bop_viewer] | 商用保険証券ケースと関連データの表示 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

企業保険サービスとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 保険契約ベース<br>[sn_ins_policy_b2b_base] | ケース [sn_customerservice_case] テーブルの個人向け保険サービスベーステーブル拡張。基幹業務固有のケースタイプのテーブルは、このテーブルから拡張できます。 |
| ビジネスオーナーポリシーケース<br>[sn_ins_policy_b2b_bop_service] | ビジネスオーナーポリシーのすべてのサービスケースを保持する BOP ケースタイプテーブル。このテーブルは、ポリシーベーステーブルの拡張です。 |
| ビジネスオーナーポリシータスク<br>[sn_ins_policy_b2b_bop_task] | このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張した |

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

企業保険サービスとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| | ものです。BOP ケースに関連するすべてのタスクを保存します。 |
| 被保険物情報<br><br>[sn_ins_policy_b2b_insured_property_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある被保険物件への変更を格納する情報テーブルです。 |
| 参加者の被保険物情報<br><br>[sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある、参加者が被保険財産で果たす役割への変更を格納する情報テーブルです。 |
| ポリシー参加者情報<br><br>[sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある保険加入者への変更を格納する情報テーブルです。 |
| ポリシー範囲情報<br><br>[sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info] | これは、保険契約に対する訴訟のサービスの一環として発生する可能性のある保険契約の補償範囲への変更を格納する情報テーブルです。 |

### 企業保険アンダーライティング とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 企業保険アンダーライティング アプリケーション (sn_ins_uw_b2b) のインストールとともにインストールされます。

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

企業保険アンダーライティング プラグイン (sn_ins_uw_b2b) は、企業保険サービス プラグインとともに自動的にインストールされます。

企業保険アンダーライティング は、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用される引受タスクを管理します。

## インストールされているロール

企業保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 保険引受アドミン<br><br>sn_ins_underwrite.admin | すべての保険引受業務データへのアクセスを許可できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br><br>このロールを持つユーザーには、保険引受操作テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | sn_ins_underwrite.引受人 |

自動翻訳

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

企業保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 企業保険引受人<br><br>[sn_ins_uw_b2b.引受人] | • 保険証券サービスの商用引受タスクの全体的なステータスを表示する<br>• 商用引受タスクに取り組む | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |
| 保険会社ビューアー<br><br>sn_ins_underwrite.viewer | 保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示 | なし |

### インストールされるテーブル

企業保険アンダーライティング アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| Commercial Lines Underwriting (企業保険アンダーライティング) | |
| 商用保証サービスタスク<br><br>[sn_ins_uw_b2b_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## 生命保険サービス

生命保険サービスポリシーサービス要求は、個人生命保険および団体生命保険アプリケーションを通じてサポートされます。

個人および団体の生命保険契約サービス要求は、次のアプリケーションを通じてサポートされます。

- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing

### Individual Life Servicing®

ServiceNow Individual Life Servicingアプリケーション (sn_ins_indiv_life) は、個人の生命保険および障害保険契約を迅速に更新および維持するためのツールを組織に提供します。

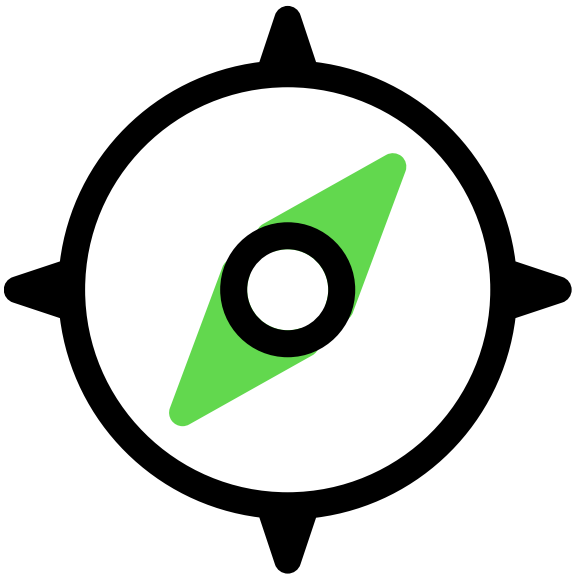
### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

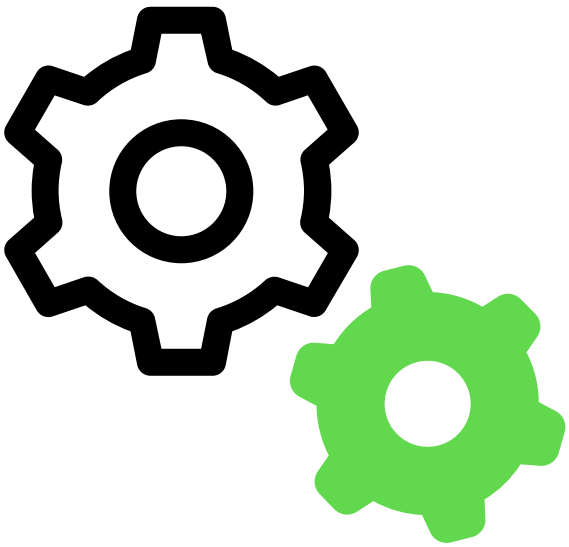
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



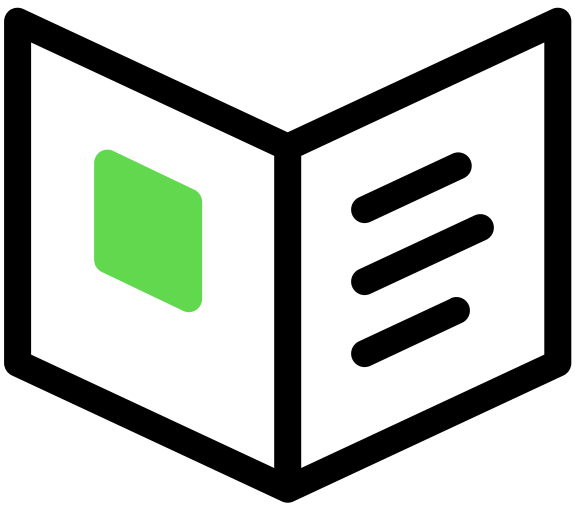
顧客と保険代理店が Individual Life Servicing をどのように使用するかについて説明します。

構成



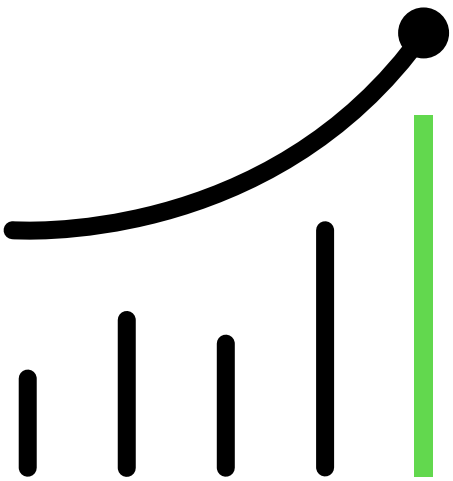
Individual Life Servicing を構成します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

自動翻訳

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

### 探索 Individual Life Servicing

貢献者、処理担当者、および引受人は、個人の生命保険および障害保険契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するためのケースを作成できます。

### 主な機能

- 保険契約情報を更新するための 5 つのベースラインフロー
- 各ロール用に設計された専用のプレイブックとワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。プレイブックは、すべてのステップがプロセスの適切なステージで完了するように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。のベースラインサービスフローの使用または拡張 Individual Life Servicing
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用にドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサー機能
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース
- 主要な統計情報を監視し、 ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス と ServiceNow® プロセスマイニングでパフォーマンスを追跡します。

Individual Life Servicingアプリケーションを使用して、個人生命保険および障がい商品に対する保険証券サービス要求の開始、処理、および履行を管理します。部門やオフィスとの取り組みを調整して、生命保険および障害保険の契約変更タスクを管理します。一元化された 1 つのワークフローから、必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを確定します。

## Individual Life Servicing ペルソナ

Individual Life Servicing は次のペルソナを対象としています。

**Individual Life Servicing** アプリケーションのペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
|---|---|
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。 |
| 貢献者 | 顧客に代わって保険サービス要求を提出する保険エージェント。 |
| マネージャー | アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。 |
| プロセッサ | 生命保険契約の変更に取り組む金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのプロセッサー。保険証券のケースやタスクの処理を担当します。 |
| 引受 | 引受人は、ケースの解決に情報提供が必要な場合、サービス要求の確認と処理を支援します。 |

### 取り付ける Individual Life Servicing

admin ロールをお持ちであれば、 Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインス

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



自動翻訳

トールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある Individual Life Servicing アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Individual Life Services とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「Individual Life Servicingとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、Individual Life Servicing アプリケーション (sn_ins_indiv_life) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### Individual Life Servicing の構成

Individual Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

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



自動翻訳

始める前に
Configure Individual Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「取り付ける Individual Life Servicing」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_indiv_life.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### **Individual Life Servicing** の使用

次のロールが Individual Life Servicing を使用して、保険契約を更新し、引受をレビューして承認し、個人生命保険契約のドキュメントを送信する方法について説明します。

Individual Life Servicingを使用すると、貢献者/処理担当者は顧客に代わってケースを送信でき、処理担当者/引受人は個々の保険契約ケースタイプで提起されたケースを処理できます。

## 個人生命保険契約ケースタイプの事前定義されたワークフロー

- Increase coverage (補償範囲の拡大)
- Decrease coverage (補償範囲の縮小)
- 保険契約をキャンセル
- 定期を終身に変換
- 受取人の追加/変更

## ワークスペース

貢献者と処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペース のユーザー **Individual Life Servicing**

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| ポリシーアドミン | ビジネス要件に従って保険契約ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 引受アドミン | ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。 |

自動翻訳

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

ワークスペース のユーザー **Individual Life Servicing** (続く)

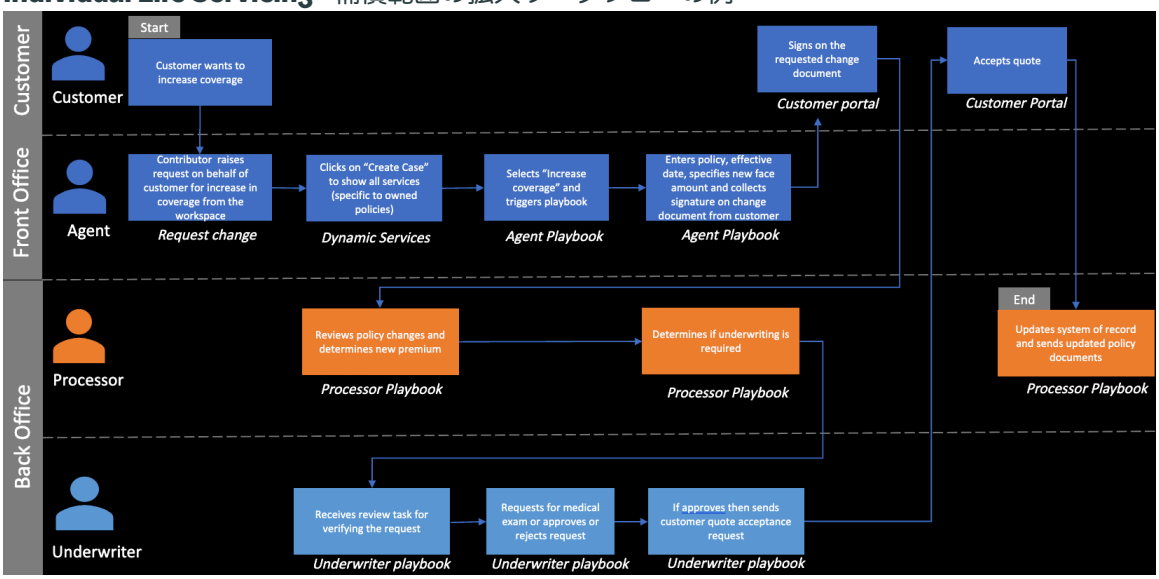
| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| | 詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| プロセッサワークスペース | |
| ポリシープロセッサ | ポリシーケースとポリシーで発生した要求を実行するタスクを処理します。 |
| 貢献者ワークスペース | |
| ポリシー貢献者 | 顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。 |
| 引受人ワークスペース | |
| 引受人 | タスクのステータスを表示し、引受固有のタスクを処理します。 |

## 補償範囲の拡大要求ワークフローの要求、レビュー、承認

エージェントが補償範囲の拡大ワークフローを使用して、個人生命保険契約の変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、エージェントが補償範囲の拡大要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

**Individual Life Servicing** - 補償範囲の拡大ワークフローの例




保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この定義済みフローを確認し、カスタマイズできます。

次のワークフローでは、保険契約の補償範囲を拡大するためのケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理担当者としての要求の送信

保険契約の貢献者が顧客に代わって要求を作成します。

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



自動翻訳

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、補償範囲の拡大.pdfドキュメントを顧客に署名用に送信する要求を送信するタスクが作成されます。顧客がドキュメントに署名し、貢献者がケースを送信すると、

> **注:**
> このケースプレイブックでは、要求者または貢献者が「開始およびレビュー」ステージでケースの詳細を更新し、実行のために変更を提出します。
>
> ワークフローは自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切な処理担当者チームに転送されます。

処理担当者として要求を確認し、決定を提出する

1. ケースプレイブックでは、処理担当者がポリシー変更要求をレビューし、新しい保険料を決定します。保証が必要かどうかはプロセッサーが判断します。
   - 処理担当者が要求を承認すると、要求された補償範囲の引き上げ変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
   - 処理担当者が変更要求を承認すべきかどうか判断できない場合は、ケースを引受人に転送するためのタスクが作成されます。
   - プロセッサーが要求を却下した場合、ケースはクローズされます。
2. 顧客が見積もりを承認すると、処理担当者は保険契約レコードを更新し、更新された保険契約ドキュメントを顧客に送信し、プレイブックの補償範囲の拡大タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクによってケースが引受人に進められた場合、引受人はケースの詳細を確認し、顧客の健康診断を要求したり、ケースを承認または却下したりします。引受人がケースを承認して補償範囲の拡大の変更要求を承認すると、更新された保険料見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客として見積もりを承認または却下する

貢献者または処理担当者は、補償範囲の拡大に関するドキュメントを更新し、顧客に署名のために変更を含めて顧客に送信した後、要求の詳細を確認してドキュメントに署名します。処理担当者または引受人が補償範囲の引き上げ要求を承認すると、顧客には調整済みの保険料見積もりが送信され、見積もりを承認または却下できます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 個人生命保険サービスケースの作成

処理担当者または貢献者は、顧客に代わって個人生命保険ケースを作成することで、保険契約要求プロセスを開始できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor、sn_ins_indiv_life.processor_connector、または sn_ins_indiv_life.contributor

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
貢献者と処理担当者は、ワークスペースから顧客の個々の保険契約サービス要求を送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( )
3. 個人生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、ケースを作成する個人生命保険サービスを選択します。
   - 受取人の追加/変更
   - **Increase coverage** (補償範囲の拡大)
   - **Decrease coverage** (補償範囲の縮小)
   - **Convert term to perm** (定期を終身に変換)
   - 保険契約をキャンセル
5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
要求タイプに基づいて、ポリシーサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサーにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

### 個人生命保険サービスケースの処理

個人生命保険ケースを処理して保険契約情報をレビューし、未処理のタスクが完了していることを確認して、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_indiv_life.processor または sn_ins_indiv_life.processor_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

自動翻訳

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

### このタスクについて

顧客が保険契約の変更を必要とする場合、関係マネージャーなどの個人生命保険貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。保険エージェントとドキュメントエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

**注:**
ポリシーサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。プレイブックアクティビティのタスクは、ケースの [タスク] タブでも利用できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [ リスト ] タブの [個人生命保険サービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての個人生命保険ケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を通じて処理者をガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - ポリシーの詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信するための開始。
   - 処理担当者による顧客 ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューして、レビューを送信します。
   - 顧客が見積もり を受け入れるか却下するかを決定するために更新します。
   - 承認された変更をアクティブ化し、ポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズするための履行。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果

ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

## 個人生命保険の引受タスクの処理

引受人は、個人生命保険の引受タスクを処理して、保険契約の顧客の保険契約要求を評価し、リスクを分析できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_indiv_uw.underwriter

自動翻訳

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

このタスクについて
構成されたワークフローでは、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。このタスクは、アサインルールに基づいて引受業務チームまたはエージェントにアサインされます。
要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 個人向け生命保険アンダーライティングタスクリストから | a. [リスト] タブの [個人生命保険引当金引当金 **Service Tasks**] で、タスク リストを開きます。<br>▪ アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。<br>▪ すべての引受タスクで、[ すべて] を選択します。<br>b. リストから、作業するタスクを選択します。 |

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

### **Individual Life Servicing** のアナリティクスおよびレポート作成

Individual Life Servicing には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Individual Life Servicing ダッシュボードはIndividual Life Servicingで使用できます。

### **Individual Life Servicing** 参照

Individual Life Servicing アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

### **Individual Life Servicing**とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Individual Life Servicingプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

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

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

## インストール済みプラグイン

**Individual Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン名 | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |
| 個人生命保険アンダーライティングオペレーション<br><br>[sn_ins_indiv_uw] | 保険会社は既存の引受ガイドラインとルールに基づいて、サービス要求を引受人に転送できます。引受人はワークフローを通じて、販売チームおよびサービスチームと協力できます。 |

## インストール済みストアアプリケーション

**Individual Life Servicing**アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| 個人生命保険アンダーライティングオペレーション | 保険証券サービスワークフローで使用される個人保険引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「Individual Life Underwriting (個人向け生命保険アンダーライティング) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客要求のケースを作成できます。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 貢献者ユーザーの構成」を参照してください。 |

自動翻訳

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

## インストールされているロール

**Individual Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 個々のポリシーアドミン<br>[sn_ins_indiv_life.admin] | • 個々の保険サービスロールの付与<br>• 個々のポリシーケースとタスクの削除<br>• Individual Life Servicing アプリケーションの構成<br>• 個々のポリシーサービス定義を作成および変更する<br>• 個々のポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_ins_indiv_life.processor<br>• sn_ins_indiv_life.processor_connector |
| 個人生命保険マネージャー<br>[sn_ins_indiv_life.マネージャー] | • Individual Life Servicingダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレポートの表示<br>• 保険業務プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | • sn_ins_indiv_life.processor<br>• sn_ins_indiv_life.processor_connector |

自動翻訳

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

**Individual Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 個々の保険契約処理担当者<br><br>[sn_ins_indiv_life.processor] | • 個々の保険契約サービス要求の送信<br>• 個々の保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスを表示します<br>• レコードの操作 | • sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 個人保険契約プロセッサコネクタ<br><br>[sn_ins_indiv_life.processor_connector] | • 個人生命保険および障がい保険契約ケース、引受タスク、および管理している顧客アカウントのドキュメントサービスタスクにアクセスしてステータスを表示します。<br>• 顧客によって管理される顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、クローズします<br>• レコードの操作 | • sn_ins_indiv_life.viewer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_ins_indiv_life.line_viewer |
| 個々の保険契約貢献者<br><br>[sn_ins_indiv_life.contributor] | 彼らによって管理されるアカウントの保 | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer |

自動翻訳

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

**Individual Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | 険契約サービスケースを作成および追跡します。<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_ins_indiv_life.line_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |
| 個人保険契約閲覧者<br><br>[sn_ins_indiv_life.viewer] | 個々の保険契約ケースと関連データの表示 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_ins_indiv_life.info_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

**Individual Life Servicing**アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 個人生命保険契約ベース<br><br>[sn_ins_indiv_life_base] | ポリシーベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |

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

**Individual Life Servicing**アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 個人生命保険契約ケース<br><br>[sn_ins_indiv_life_service] | ポリシーサービスケーステーブルは、ポリシーベーステーブルを拡張します。のコンシューマーサービスのすべてのポリシーサービスケースを保存します Individual Life Servicing |
| 個人生命保険契約タスク<br><br>[sn_ins_indiv_life_task] | このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。のポリシーサービスのすべてのポリシータスクを保存します Individual Life Servicing |
| 保険契約補償行<br><br>[sn_ins_indiv_life_coverage_line] | これは、ポリシーサービスの補償範囲への変更を格納する情報テーブルです。 Individual Life Servicing |

**Individual Life Underwriting** (個人向け生命保険アンダーライティング) とともにインストールされるコンポーネント

Individual Life Underwriting プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

## インストールされているロール

個人向け生命保険アンダーライティングアプリケーションと併せてインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 個人保険引受アドミン<br><br>[sn_ins_indiv_uw.admin] | すべての個々の保険引受業務データへのアクセス権を付与できる、アプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br><br>このロールを持つユーザーには、個人向け生命保険アンダーライティングテーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | sn_ins_indiv_uw.引受人 |
| 個人保険引受人<br><br>[sn_ins_indiv_uw.引受人] | • 保険証券サービスの個々の保険契約引受タスクの全体的なステータスを表示する<br>• 個々の保険契約引受タスクの処理 | • sn_ins_indiv_life.viewer<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom、b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 個人保険アンダーライティングビューアー<br><br>[sn_ins_indiv_uw.viewer] | 個々の保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示 | |

自動翻訳

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

## インストールされるテーブル

**Individual Life Underwriting** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 個人向け生命保険アンダーライティング<br><br>[sn_ins_indiv_uw_task] | すべてのアプリケーションの個々の保険契約サービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

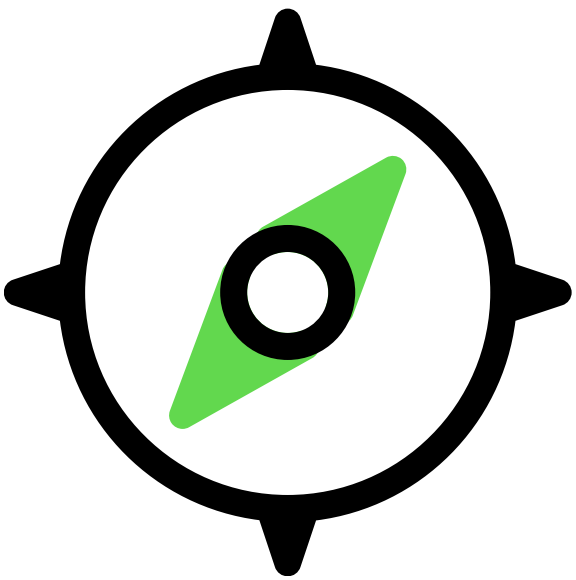
## Group Life Servicing®

ServiceNow Group Life Servicingアプリケーション (sn_ins_group_life) は、団体生命保険および障害保険契約を確立、更新、および維持するためのツールを組織に提供します。

## ストアでアプリを要求する

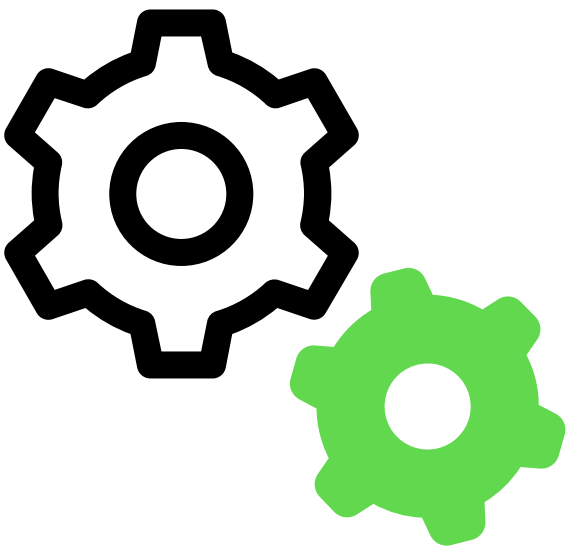
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索



顧客、保険代理店、保険契約処理担当者が Group Life Servicing をどのように使用するかについて説明します。

設定

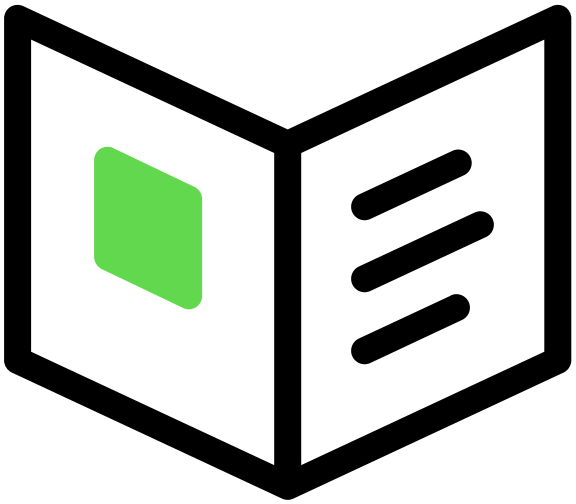


Group Life Servicing の設定

自動翻訳

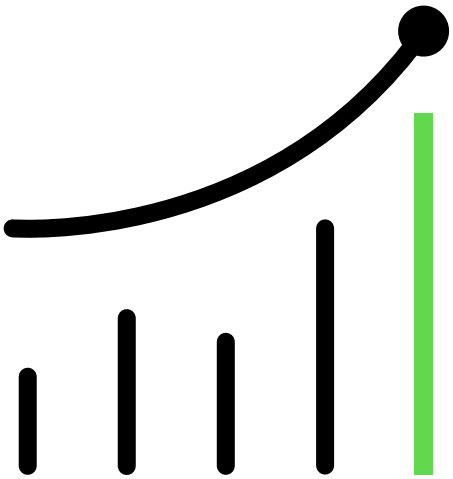
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

自動翻訳

## **Group Life Servicing** の詳細

貢献者、処理者、および引受人は、団体生命保険と障害保険の契約を管理し、保険ワークフロータスクを開始および完了するためのケースを作成できます。

### 主な機能

- グループポリシーのメンバー情報を変更するためのベースラインサービスフロー
- 各ロール用に設計された専用のプレイブックとワークスペースを使用して、保険ワークフローを開始して完了します。プレイブックは、すべてのステップがプロセスの適切なステージで完了するように、タスクを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。Group Life Servicingのベースラインサービスフローを使用または拡張します。
- 関連するサービス定義を作成し、ポリシーに関する正確な情報を表示するのに役立つベースラインデータモデル
- ドキュメントをインテリジェントに収集して処理し、電子署名用にドキュメントを構成して送信するのに役立つドキュメントプロセッサー機能
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース
- 主要な統計情報を監視し、 ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス と ServiceNow® プロセスマイニングでパフォーマンスを追跡します。

団体生命保険サービスアプリケーションを使用して、団体生命保険および傷害商品の保険契約サービス要求の開始、処理、および履行を管理します。部門やオフィスと作業を調整して、生命保険契約変更タスクを管理します。一元化された 1 つのワークフローから、必要なドキュメントを収集して検証し、承認プロセスを確定します。

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

## Group Life Servicing のペルソナ

Group Life Servicingは、次のペルソナを対象としています。

**Group Life Servicing** アプリケーションのペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
|---|---|
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する保険証券管理者。 |
| 貢献者 | 顧客に代わって保険サービス要求を提出する保険エージェント。 |
| マネージャー | アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示できるマネージャー。 |
| プロセッサおよびプロセッサコネクタ | 生命保険契約の変更に取り組む金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのプロセッサー。保険証券のケースやタスクの処理を担当します。 |
| 引受 | 引受人は、ケースの解決に情報提供が必要な場合、サービス要求の確認と処理を支援します。 |

## Group Life Servicing の設定

グループ生命保険サービスアプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、ファイナンシャルサービスデータをインポートし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および設定します。

## Group Life Servicing のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Group Life Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある Group Life Servicing アプリケーションリストを確認してください。

### 必要なロール：admin

### このタスクについて

次のアイテムがsn_ins_group_lifeとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

自動翻訳

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

詳細については、「Group Life Servicing とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Group Life and Disability Servicing アプリケーション (sn_ins_group_life) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### Group Life Servicing の構成

Group Life Servicing アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

始める前に
Group Life Servicing アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Group Life Servicing のインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_group_life.admin または admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### Group Life Servicing の使用

次のロールが Group Life Servicing を使用して、保険契約を更新し、引受をレビューして承認し、団体生命保険契約にドキュメントを送信する方法について説明します。

Group Life Servicingを使用すると、貢献者は要求を送信でき、処理担当者はグループポリシーケースタイプに対して作成されたケースを処理できます。

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



自動翻訳

## 団体生命保険契約ケースタイプの事前定義されたワークフロー

[メンバー情報を変更] は、グループポリシーケースタイプで利用可能なワークフローです。

## ワークスペース

貢献者と処理担当者は、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、保険契約ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースでは、これらのロールで次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペース **Group Life Servicing** のユーザー

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| ポリシーアドミン | ビジネス要件に従って保険契約ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 引受アドミン | ビジネス要件に従って保険引受ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| プロセッサワークスペース | |
| ポリシープロセッサ | 保険契約ケースとアカウントに対する要求を満たすタスクを処理します。 |
| 貢献者ワークスペース | |
| ポリシー貢献者 | 顧客に代わって保険契約サービス要求を送信します。 |
| 引受人ワークスペース | |
| 引受人 | 引受タスクのステータスを表示し、引受タスクを処理します。 |

### 変更メンバーシップ要求ワークフローの要求、レビュー、および承認

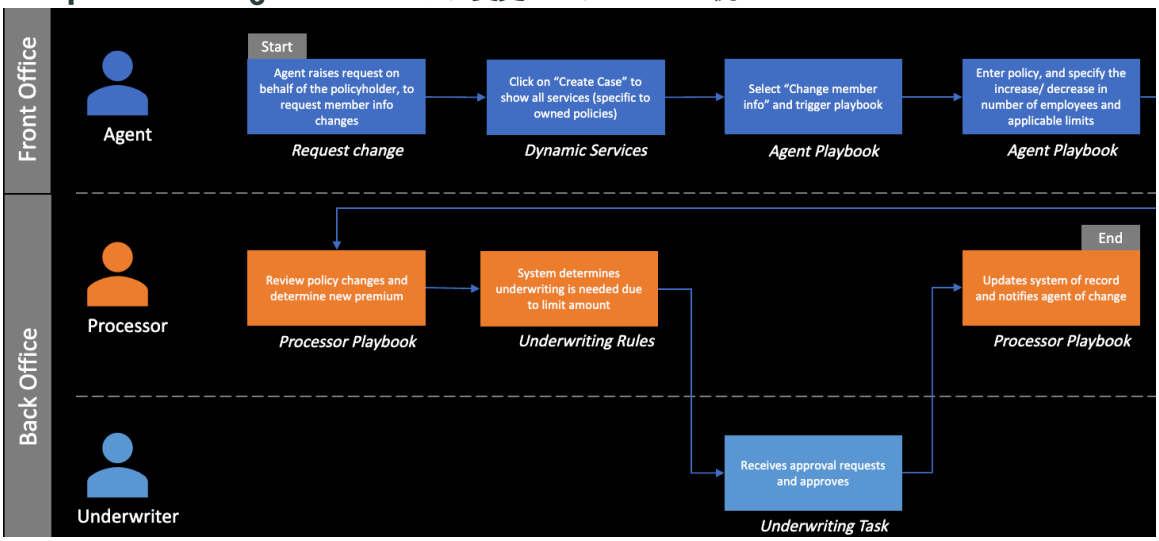
エージェントが、メンバー情報の変更ワークフローを使用して、団体生命保険のメンバーの変更要求を要求、レビュー、および承認するためのサービス要求を解決する方法について説明します。

次の図は、アプリケーションがエージェントの変更ポリシーメンバーシップ要求の解決にどのように役立つかを示しています。

自動翻訳

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

**Group Life Servicing** - メンバーシップ変更ワークフローの例




保険証券管理者は、組織のビジネスニーズに基づいて、この定義済みフローを確認し、カスタマイズできます。

次のワークフローでは、ポリシーのメンバーシップを変更するケースとタスクを、さまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

ポリシー貢献者または処理担当者としての要求の送信

保険契約の貢献者が顧客に代わって要求を送信します。

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することができます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

要求タイプに基づいて保険契約サービスケースが作成され、処理担当者に転送されます。

> **注:**
> このケースプレイブックでは、要求者または貢献者が「開始およびレビュー」ステージでケースの詳細を更新し、実行のために変更を提出します。
>
> ワークフローは自動的にトリガーされ、アサインルールによって関連するタスクが適切な処理担当者チームに転送されます。

処理担当者として要求を確認し、決定を提出する

1. ケースプレイブックでは、処理担当者が保険契約変更要求を確認し、引受が必要かどうかを判断します。処理担当者は要求を承認または却下します。
   - 処理担当者が変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
   - 処理担当者が変更要求を承認すべきかどうか判断できない場合は、ケースを引受人に転送するためのタスクが作成されます。

自動翻訳

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

2. 引受人はケースの詳細を確認し、ケースを承認または却下します。ケースが承認され保険契約変更要求が許可されると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。
3. 顧客が見積もりを承認すると、処理担当者はポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信し、プレイブックのメンバーシップ変更タスクをクローズします。

引受人としてのケースの承認または却下

処理担当者が要求された変更を承認するかどうか確信が持てず、作成されたタスクがケースを引受人に進める場合、引受人はケースの詳細をレビューし、ケースを承認または却下します。引受人がケースを承認してポリシー変更要求を承認すると、要求された変更の見積もりが顧客または貢献者に送信されます。

顧客として見積もりを承認または却下する

顧客は、要求された保険契約変更を承認した後に見積もりを受け取ったら、その見積もりを承認または却下することができます。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

## 団体生命保険サービスケースの作成

処理担当者または貢献者は、顧客に代わって団体生命保険ケースを作成することで、メンバー情報の変更要求プロセスを開始できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_group_life.processor、sn_ins_group_life.processor_connector、または sn_ins_group_life.contributor

**注:**
該当するユニバーサル貢献者ロールをアサインして、ケースを作成することもできます。詳細については、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

**重要:**
エージェントコネクタまたは貢献者ロールを機能させるには、CSM 業界データモデルまたは貢献者ユーザーのいずれかのロールと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

共同作成者と処理担当者は、顧客のグループ ポリシー サービス要求を送信できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. 団体生命保険サービスケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、[ 団体生命保険変更メンバー情報] を選択します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
要求タイプに基づいて、ポリシーサービスケースが [新規] ステータスで作成されます。ケースは、ポリシーサービス部門のアサイン先グループまたはポリシープロセッサーにアサインされます。ケースがアサインされるアサイン先グループまたはユーザーは、アサインルールに基づいています。

### 団体生命保険契約サービスケースの処理

団体生命保険ケースでメンバー情報を変更またはレビューし、保険契約サービス要求を完了します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_group_life.processor、 sn_ins_group_life.contributor、または sn_ins_group_life.processor_connector

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

このタスクについて
顧客が保険契約の変更を必要とする場合、関係マネージャーなどの グループ 生命保険貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。保険エージェントとドキュメントエージェントは、ワークフロー全体を通じて、アサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。

**注:**
ポリシーサービス要求タイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

要求の調査と完了に必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (  )
3. [ リスト ] タブの [グループ ライフサービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての グループ ライフケースで、[ すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] を選択して自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックは、ケースの解決に関連する手順を通じて処理者をガイドします。
6. 次のプレイブックステージのアクティビティとタスクを使用して、要求を実行し、ケースを解決します。
   - 開始およびレビュー して、ポリシーの詳細または補償の変更を入力し、顧客ドキュメントを収集し、レビューのためにケースを送信します。
   - 処理担当者による顧客 ドキュメントを検証し、ポリシーの詳細をレビューして、レビューを送信します。
   - 顧客が見積もり を受け入れるか却下するかを決定するために更新します。
   - 承認された変更をアクティブ化し、ポリシーレコードを更新し、更新されたポリシードキュメントを顧客に送信し、ケースをクローズするための履行。

   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。

自動翻訳

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

7. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
8. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果
ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

## 団体生命保険引受タスクの処理

引受人は、団体生命保険の引受タスクを処理して、保険契約要求を評価し、保険契約顧客のリスクを分析できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_ins_group_uw.underwriter

### このタスクについて
構成されたワークフローでは、引受エージェントの引受タスクが自動的に生成されます。このタスクは、アサインルールに基づいて引受業務チームまたはエージェントにアサインされます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. 引受タスクリストからタスクを開きます。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 団体向け生命保険アンダーライティングタスクリストから | **a.** [リスト] タブの [団体生命 **UW Service Tasks**] で、タスクリストを開きます。<br>▪ アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。<br>▪ すべての引受タスクで、[ すべて] を選択します。<br>**b.** リストから、作業するタスクを選択します。 |

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 保険システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 引受タスクフォームからタスクをクローズします。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

## **Group Life Servicing** のアナリティクスおよびレポート作成

Group Life Servicing には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

Group Life Servicing ダッシュボードはGroup Life Servicingで使用できます。

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



自動翻訳

団体生命保険サービス参照

Group Life Servicing アプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

### Group Life Servicing とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、団体生命保険サービスプラグインの有効化とともにインストールされます。これらのアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

## インストール済みプラグイン

**Group Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン名 | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |
| 団体生命保険および障がい保険引受<br><br>[sn_ins_group_uw] | 保険会社は既存の引受ガイドラインとルールに基づいて、サービス要求を引受人に転送できます。引受人はワークフローを通じて、販売チームおよびサービスチームと協力できます。 |

## インストール済みストアアプリケーション

**Group Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| Group Life Underwriting (団体向け生命保険アンダーライティング) | 保険証券サービスケースで使用される団体保険引受サービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「Group Life Underwriting (団体向け生命保険アンダーライティング) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険証券サービスワークフローで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証し |

自動翻訳

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

**Group Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション (続く)

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| | ます。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客要求のケースを作成できます。詳細については、「 CSM 貢献者ユーザー 貢献者ユーザーの構成 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

**Group Life Servicing** アプリケーションと併せてインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 団体保険契約管理者<br>[sn_ins_group_life.admin] | • 助成金グループ保険サービスロール<br>• グループポリシーケースとタスクの削除<br>• Group Life Servicing アプリケーションの構成<br>• グループポリシーサービス定義を作成および変更する<br>• グループポリシーデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_group_life.processor |
| 団体生命保険マネージャー<br>[sn_ins_group_life.マネージャー] | • Group Life Servicingダッシュボードでのパフォーマンスアナリティクスレ | • sn_ins_group_life.processor<br>• sn_ins_group_life.processor_connector |

自動翻訳

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

**Group Life Servicing** アプリケーションと併せてインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | ポートの表示<br>• 保険業務プロセスに プロセスマイニング プロジェクトを使用する | |
| グループポリシープロセッサ<br>[sn_ins_group_life.processor] | • 団体保険契約サービス要求の送信<br>• 団体保険契約ケース、引受タスク、およびドキュメントサービスタスクのステータスの表示<br>• レコードの操作 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_group_uw.viewer |
| 団体保険契約処理担当者コネクタ<br>[sn_ins_group_life.processor_connector] | • 個人生命保険および障がい保険契約ケース、引受タスク、および管理している顧客アカウントのドキュメントサービスタスクにアクセスしてステータスを表示します。<br>• 顧客によって管理される顧客アカウントのケースとタスクを作成、更新、 | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_group_uw.viewer |

自動翻訳

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

**Group Life Servicing** アプリケーションと併せてインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | クローズします<br>• レコードの操作 | |
| グループポリシー貢献者<br>[sn_ins_group_life.contributor] | 彼らによって管理されるアカウントの保険契約サービスケースを作成および追跡します。<br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_ins_group_uw.viewer<br>• sn_bom.b2b_contributor |
| 団体保険契約閲覧者<br>[sn_ins_group_life.viewer] | グループ保険証券ケースと関連データの表示 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

**Group Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 団体生命保険契約ベース | |

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

**Group Life Servicing** アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| [sn_ins_group_life_base] | |
| 団体生命保険契約ケース<br>[sn_ins_group_life_service] | |
| 団体生命保険契約タスク<br>[sn_ins_group_life_task] | |
| 被保険物情報<br>[sn_ins_group_life_insured_property_info] | |
| ポリシー範囲情報<br>[sn_ins_group_life_policy_coverage_info] | |

**Group Life Underwriting** (団体向け生命保険アンダーライティング) とともにインストールされるコンポーネント

団体生命・傷害引受プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

## インストールされているロール

団体向け生命保険アンダーライティングアプリケーションと併せてインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 団体保険引受アドミン<br>[sn_ins_group_uw.admin] | すべての団体保険引受業務データへのアクセスを許可できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br>このロールを持つユーザーには、団体向け生命保険アンダーライティングテーブルの読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | sn_ins_group_uw.引受人 |
| 団体保険引受人<br>[sn_ins_group_uw.引受人] | • 保険証券サービスのグループポリシー引受タスクの全体的なステータスを表示する<br>• グループポリシー引受タスクの処理 | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_ins_group_life.viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| 団体保険引受ビューアー<br>[sn_ins_group_uw.viewer] | 団体保険証券サービスの引受タスクと関連データの表示 | sn_bom.service_definition_read |

自動翻訳

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

### インストールされるテーブル

団体向け生命保険アンダーライティングアプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 団体向け生命保険アンダーライティング<br><br>[sn_ins_group_uw_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのグループポリシーサービス要求のすべての引受タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## 請求アプリケーション

ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション for Insurance には、さまざまな LOB (基幹業務) にわたる自動請求処理をサポートする複数のアプリケーションが用意されています。

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 請求アプリケーションには、次の 2 つの実装アプローチがあります。

- ケースタイプの拡張:このアプローチでは、保険請求アプリケーションでは、基幹業務固有のフローを構築するためにベーステーブルからケースタイプを拡張する必要があります。
- 一般的な要求:このアプローチでは、アプリケーションは、いくつかの構成手順でエンドツーエンドの請求プロセスを構築するために利用できる、すぐに利用可能な堅牢なフレームワークを提供します。

請求プロセスを簡素化し、 FSO で利用可能な請求アプリケーションの詳細については、次の表を確認してください。

**FSO**保険金請求申請のリスト

| 請求アプリケーション | 説明 | 実装アプローチ |
| --- | --- | --- |
| 企業保険請求 | 企業保険請求 アプリケーションを使用すると、組織は商用保険請求を作成および管理できます。 | ケースタイプ拡張 |
| 個人向け保険請求 | 個人向け保険請求アプリケーションを使用すると、損失の最初の通知から保険金請求のクローズまで、個人保険請求プロセスのさまざまなステージを迅速に設定できます。 | ケースタイプ拡張 |
| 個人向け生命保険請求 | 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用すると、顧客の個人生命保険契約請求の開始、処理、解決を管理できます。 | ケースタイプ拡張 |
| 保険請求 | 保険請求アプリケーションは、目的の LOB (基幹業務) に対して包括的でエンドツーエンドの汎用的な請求ワークフローを設定するための柔軟なフレームワークを提供します。 | 一般的な要求 |

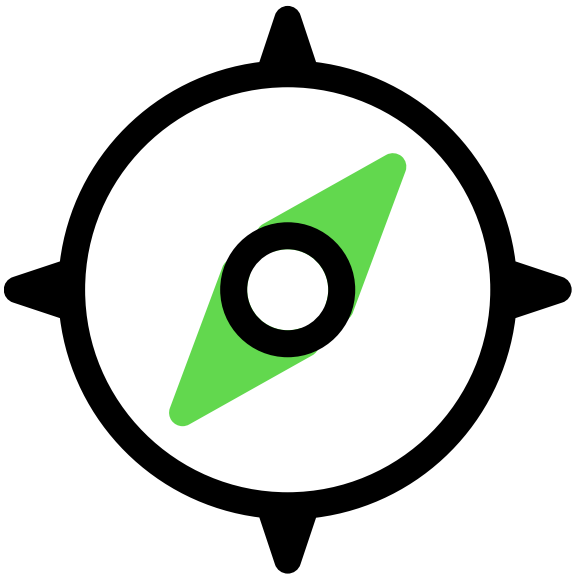
### 企業保険請求

企業保険請求 アプリケーションでは、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。損失の最初の通知から始まり請求のクローズまでのこのプロセスでは、処理担当者、保険査定員、および特別調査エージェントが事業保険金請求を管理できます。

自動翻訳

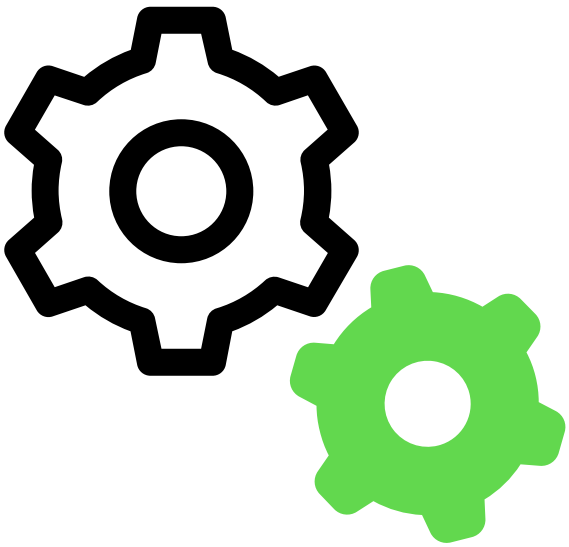
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



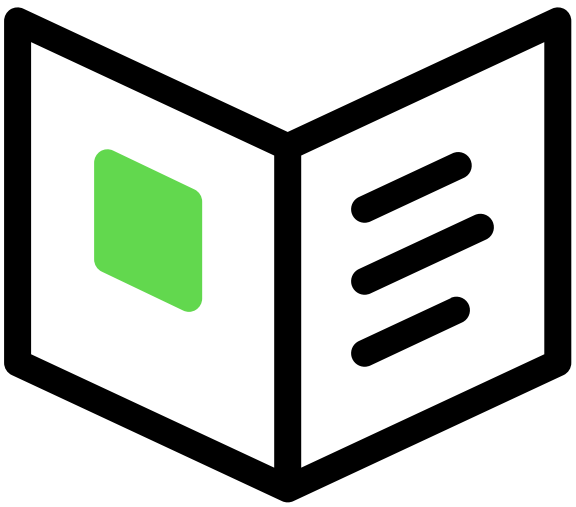
処理業者と査定人が企業保険請求をどのように使用するかについて説明します。

設定



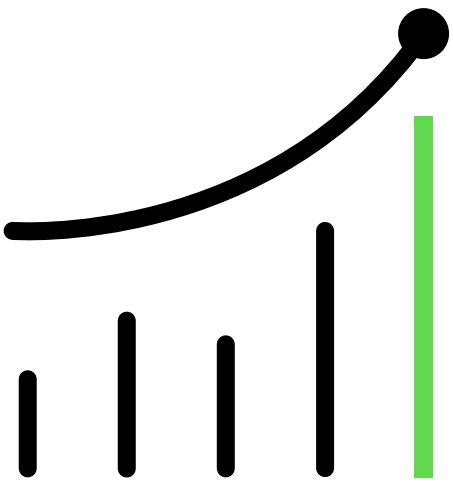
企業保険請求の設定

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

s

自動翻訳

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

企業保険請求 の探索

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーが、 企業保険請求 アプリケーションを使用して商用保険請求を作成および管理する方法について説明します。

企業保険請求アプリケーションを使用すると、法人顧客の保険契約請求の開始、処理、解決を 1 つの一元化されたワークフローから管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。また、必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

## 主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内のケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードの可視化
- さまざまな請求ペルソナ用にビルドされた専用のプレイブックとワークスペース
- パフォーマンスアナリティクスとプロセスマイニング
- 損失の最初の通知からクローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

## 企業保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが 企業保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

企業保険請求 ペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
|---|---|
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する請求アドミニストレーター。 |
| 損失の最初の通知 (FNOL) 担当者 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィスの担当者。 |
| 請求処理担当者 | 請求を処理する保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに入る請求ケースとタスクを処理し、請求ケースをクローズします。 |
| 特別捜査ユニット(SIU)のエージェント | 潜在的な不正請求ケースを調査する部門。 |
| 保険査定員 | ドキュメント、損害評価の詳細、および保険給付 (経費、控除額、補償範囲など) を収集して検証する担当者。保険査定員は、不正の調査が必要かどうかも判断し、請求を解決します。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払要求を承認し、 プロセスマイニング ダッシュボード、 パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード、レポートを含むすべての請求の概要を表示できるマネージャー。 |

関連情報

企業保険請求 ダッシュボード

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



自動翻訳

## 企業保険請求 をインストール

admin ロールを持っている場合は、 企業保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_cml) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて

企業保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「企業保険請求とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 企業保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_cml) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

## 企業保険請求 の構成

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

自動翻訳

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

始める前に
企業保険請求アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「企業保険請求 をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_claim_cml.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### 請求ワークスペース、不正スコア、請求サマリーページを有効にします

不正スコアページと請求サマリーバリアントページの条件を有効にして設定し、請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者が表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで CSM デフォルトレコードページを有効にします。
   詳細については、「CSM Configurable Workspace record pages」を参照してください。
3. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリアント条件を設定します。

### 企業保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から保険金請求のクローズまで、 企業保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

企業保険請求 アプリケーションを使用すると、FNOL 担当者は請求要求を送信でき、処理担当者と査定人は次の商事保険契約のケースタイプのケースを処理できます。

## 商用ケースタイプ

利用可能な商用ケースタイプは次のとおりです。

- 商用自動車保険
- また、企業保険請求ベースケースからケースタイプを拡張することで、企業保険請求のケースタイプを作成することもできます。

## ワークスペース

処理者、査定人、およびその他のロールは、 ワークスペース を使用して保険金請求ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

自動翻訳

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

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

次の表は、企業保険請求アプリケーションを使用できるワークスペースユーザーを示しています。

ワークスペース のユーザー 企業保険請求

| ロール | 説明 |
|---|---|
| 請求アドミン | ビジネス要件に従って ワークスペース を構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払いの要求を承認し、アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示します。 |
| 損失担当者ワークスペースの最初の通知 | |
| 損失代理人の最初の通知 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。 |
| プロセッサワークスペース | |
| 請求処理担当者 | 請求ケースと請求タスクを処理し、管理されているケースを解決します。 |
| SIU ワークスペース | |
| 特別捜査ユニット (SIU) エージェント | 潜在的な不正請求の調査タスクを処理します。 |
| 保険査定員ワークスペース | |
| 保険査定員 | 請求ドキュメント、補償、準備金、支払いを確認して請求を評価します。 |

### 企業保険請求 のワークフロー

企業保険請求アプリケーションは、請求タスクに対して構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローでは、ケースを作成し、それに応じてタスクをルーティングします。

## 企業保険請求ワークフローの概要

請求ケースが開始されると、自動ワークフローが開始されます。ベースシステムの構成可能なルールによって駆動されるビジネスルールエンジンは、組織が請求を潜在的な不正または重複請求として分類するのに役立ちます。ビジネスルールの例を次に示します。

- クレームのために提出された物件または参加者の数が2人を超える場合、クレームは優先度が高いと見なされます。
- 請求が重複請求として識別された場合は、さらにレビューするために請求検証タスクが処理担当者に対して作成されます。
- 請求が近接クレームとして識別された場合、さらにレビューするために、特別調査ユニット (SIU) チームにタスクが作成されます。

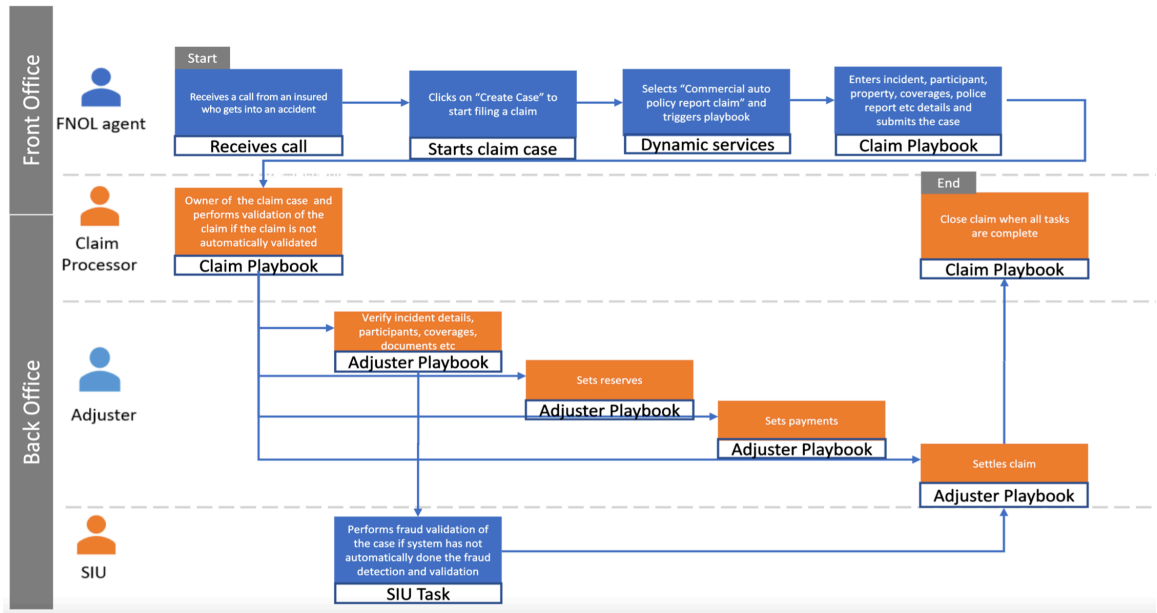
自動翻訳

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

次の例は、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクを、異なる部門の 5 つの異なるロールにルーティングするワークフローを示しています。この例では、フロントオフィスエージェントとバックオフィスエージェントが ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。プレイブックは、請求を履行するためのこのプロセスを通じてエージェントをガイドします。

- 最初の損失通知 (FNOL) の提出
- 請求検証
- 保険査定員の請求評価
- 不正請求の評価
- 請求のクローズ

請求プロセスワークフロー – 商用自動請求




## 最初の損失通知 (FNOL) のステージ

損害の初回通知代理人としての請求の送信

1. 損失の最初の通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL 担当者に損失を報告します。ケースが作成されると、ケースを解決するまでケースを管理するためのプレイブックタスクを使用してワークフローが自動的にトリガーされます。
2. FNOL の担当者は、請求のインシデント、財産、負傷、参加者の詳細、および利用可能な補償範囲を文書化します。また、担当者は、運転免許証などの検証のために該当する受信書類を収集して送信し、ケースを送信して請求を開始します。
3. ケースが送信されると、ビジネス上の意思決定ルールは次のようになります。
   - 請求で報告された物件または参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
   - タスクをトリガーし、さらなる評価のために請求ケースを特別捜査ユニット部門に照会することができます
   - さらなるレビューのために請求検証タスクをトリガーできます
   - 損害評価のために請求を査定人に転送できます

## 請求検証ステージ

請求処理担当者による請求の検証とクローズ

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



自動翻訳

1. 請求検証ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
2. プロセッサーがタスクを承認して検証すると、アジャスター評価ステージに移動します。

### 保険査定員評価ステージ

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、査定人は提出された請求ドキュメントをレビューし、検証または却下します。保険査定員は補償範囲も確認し、必要に応じて補償範囲を更新または追加する。
2. 査定人は、請求調査のために請求をSIU部門に照会することができます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、損害査定人は保険金の支払いまたは却下を行うことができます。
3. 査定人は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して準備金額を割り当てます。
   - 割り当てられた予約金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 割り当てられた準備金金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために要求を請求マネージャーにアサインします。準備金額が請求マネージャーによって承認された場合、査定人は請求支払の評価を続行します。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて準備金額を再評価して修正します。
4. 保険査定員は、損失引当金、経費準備金、またはその両方を使用して請求レコードを更新します。
5. 査定人は、最終的な評価に基づいて、作成された引当金に対して支払額を作成します。
   - 作成された支払金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は要求を承認のために請求マネージャーにアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を再評価して作成します。
6. 保険査定員は、レビュータスクを承認または却下します。保険査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは履行ステージに移行し、請求処理担当者によってクローズされます。保険査定人が関連するタスクをすべて却下した場合、請求ケースは自動的にクローズされます。

### 特別調査部 (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントによる潜在的な不正の申し立ての調査

1. ビジネスルールにより、請求に検証が必要であると判断された場合、または損害査定人が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクがトリガーされます。SIU エージェントは不正なタスクを確認し、評価タスクレコードの詳細を更新し、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正の判定が見つからなかったことを示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があると判断されたことを示します。
2. タスクが承認されると、請求は不正が見つからなかったとして終了し、損害査定人によって承認されます。請求が承認されると、ケースは履行ステージに移行し、請求処理担当者が完了します。

自動翻訳

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

## 請求マネージャーの承認タスク

請求マネージャーとして準備金または支払金額を承認する

1. 割り当てられた準備金が査定人の承認権限を超えている場合、システムは準備金額要求を承認のために請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーが準備金額を承認した場合、査定人は請求支払の評価を続行します。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って準備金額を修正する必要があります。
2. 作成された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、システムは承認のために支払金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払金額を修正して送信する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

## クローズ

ケースの状態とステージが [Closed Complete (完了してクローズ)] に設定されると、ケースは完了します。

### 商用請求ケースの作成

損害の第一通知の担当者または処理担当者は、顧客に代わって商用請求ケースを開始することで請求プロセスを開始できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.fnol_representative または sn_ins_claim_cml.auto_processor

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 商用自動請求ケースリストまたはインタラクションレコードからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[ 商用自動車保険レポート請求] を選択します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

#### タスクの結果

商用請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。ケースは、定義されたアサインルールに基づいてアサイン先グループにアサインされます。

#### 次のタスク

請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「商用請求の処理」を参照してください。

自動翻訳

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

### 商用請求の処理

処理担当者は、請求を開始し、請求をレビューして検証し、査定人の評価の後、履行タスクを完了して請求をクローズすることができます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求ケースとタスクを開きます。
   タスクのアサインを受け入れてタスクで作業できるようにするには 、[承認 ] を選択する必要がある場合があります。
3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
   完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれる場合があります。
   - 請求を開始するために損失ステージの最初の通知タスクを完了します。
   - 顧客から報告された請求の有効性を評価します。
   - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

### 保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

## 請求ワークスペース

保険査定人は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の和解を承認することができます。査定人の請求ワークスペースは、査定人が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。ワークスペースのタブとカードを使用して、査定人は次のセクション間を移動できます。

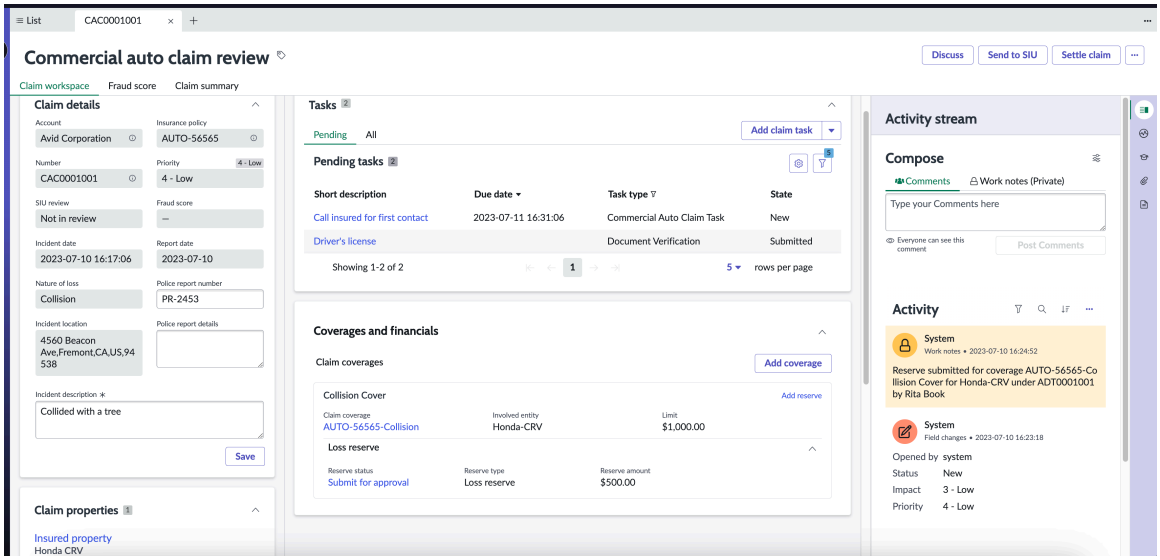
- 請求の詳細:ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポートの日付などの詳細を表示および変更します。
- 財産請求:請求ケースに関連する財産を表示して処理します。
- 請求参加者:請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスクの詳細:タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク:現在の請求ケースの査定員タスクを表示して作業します。
- 補償と財務:個々の補償の請求補償、関連する準備金、支払い、経費金額などの請求エンティティを表示および変更します。

保険査定人は、請求ワークスペースからタブにアクセスして、請求の不正スコアページとサマリーページを表示することもできます。

自動翻訳

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

## 保険査定員請求ワークスペース:商用自動請求のレビュー




### 商用保険査定員タスクの処理

請求ケースの査定員タスクを更新してクローズします。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

**重要:**
請求ワークスペース、不正スコア、およびサマリー保険査定員ワークスペース関連のタブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、ページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースでレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ」を参照してください

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 評価タスクまたは決済タスクを完了するために必要な作業を終了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを実行して、保険査定員タスクを処理します。
5. オプション: タスク内の [作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

### タスクの結果

ケースの現在のステージに応じて、次のようになります。

- 保険査定員がタスクを受諾すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定人が引当金または支払を送信するときに、金額が認証制限内にある場合は、自動承認されます。
- 保険査定員が請求を解決すると、請求ケースが自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移行します。却下に関するシ

自動翻訳

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

ステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

- 保険査定員関連タスクのいずれかが承認されると、タスクがトリガーされて請求処理担当者がケースをクローズします。承認を示すシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

請求の不正スコアの生成と表示

請求のサマリーの表示

### 請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

損害査定人、処理担当者、およびマネージャーは、請求ケースおよび保険査定員タスクから不正スコアを生成して不正スコアページを表示し、ケースの不正リスクを判断できます。アドミニストレーターは、ベースライン不正スコアページを使用して、基幹業務の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

**注:**
詳細については、「不正スコア範囲の構成 UI ビルダー」を参照してください。

## 不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者は、 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合を使用して不正請求スコアの詳細を生成してアクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

- [詐欺スコア] タブを選択して、詐欺スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[ 不正スコアを再生成 **(Regenerate fraud score** )] を選択します。

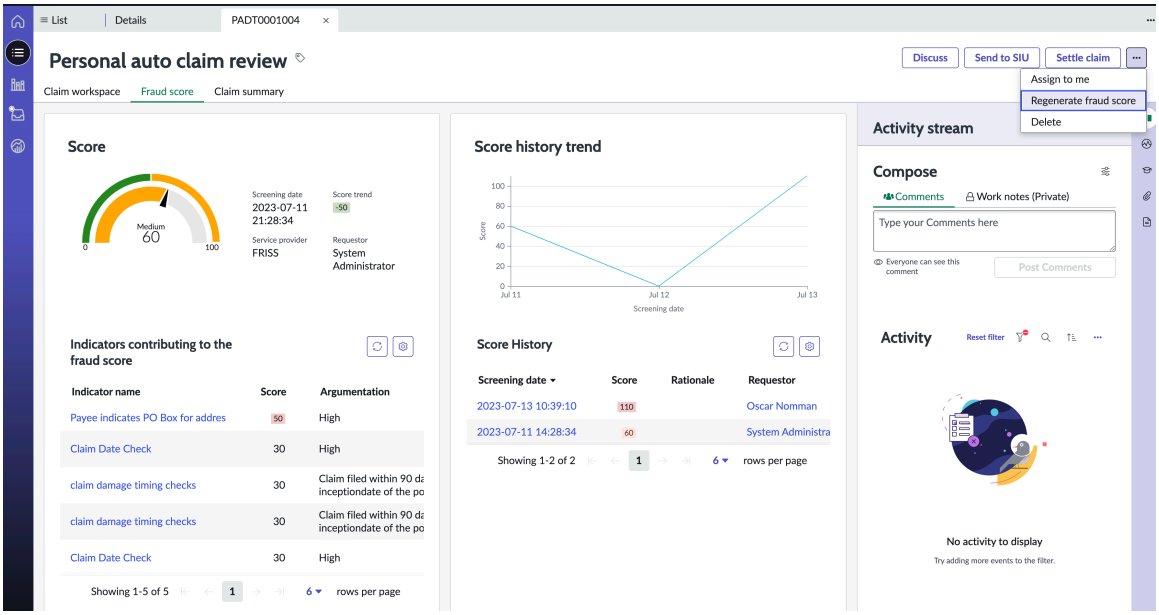
## 不正スコアページ

請求または査定員タスクから、[ 不正スコア ] タブに不正スコアに関する情報が表示されます。

次の例は、スコアの詳細を含む 個人向け保険請求 アプリケーションの不正スコアページを示しています。

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

不正スコアページ




## 不正スコアページの詳細

スコアゲージ

合格した請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、 、平均、または低スコアの範囲を定義することで、表示を構成できます。範囲の設定方法の詳細については、「 不正スコア範囲の構成 UI ビルダー」を参照してください。

不正スコア

全体的な不正スコア数。

スコアの傾向

現在のスコアと前回のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合、不正スコアの要因となる請求日チェックや警察レポートなどのインジケーターのリストと、付随するスコアおよび各スコアがインジケーターに指定された理由の根拠が表示されます。FRISS の詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合」を参照してください。

スコア履歴の傾向

スクリーニング日ごとに経時的なスコア履歴の視覚的なグラフを表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。審査日、審査要求の根拠、および審査要求者を含むスコアを一覧表示します。オンデマンドで履歴をフィルタリングして更新することを選択できます。

### 不正スコア範囲の構成 UI ビルダー

UI ビルダーを使用して不正スコア範囲を設定します。CSM 構成可能ワークスペースの不正情報ページで [範囲] フィールドなどの特定のフィールドを設定して、スコア範囲を設定できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
ここで行った構成の変更は ファイナンシャルサービスオペレーションコア レベルで表示され、すべての FSO Core アプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー > ページコレクション.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: 「別のアプリケーションスコープ」というメッセージが表示された場合は、「元のスコープで編集」を選択します。
4. [範囲] を選択して、構成パネルの [構成] タブで最小値と最大値を設定します。
5. [範囲を構成] を選択して、値、色、ラベルを設定します。
6. **[Apply** (適用)] を選択します。
   ゲージを設定することで、最小値と最大値の所定の範囲内の特定の値の位置を表示できます。色分けされたデータ範囲を設定して進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、 ServiceNow® 開発者サイト.

関連情報

CSM Configurable Workspace record pages

不正の商用請求の評価

特別調査エージェントは、請求を確認して、請求が不正であるかどうかを判断することができます。

始める前に
必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新してクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

このタスクについて
ビジネスルールロジックで請求ケースが「近接」クレーム (保険契約開始日に非常に近いケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。査定人は、査定人の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. 特別な調査タスクリストからタスクを開きます。

自動翻訳

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

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 特別調査タスクリストから | **a.** [ リスト ] タブの [特別な調査タスク] で、タスクリストを開きます。<br>▪ アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。<br>▪ すべての特別な調査タスクで、[ すべて] を選択します。<br>**b.** リストから、作業するタスクを選択します。 |

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 特別な調査タスクフォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移行します。
- タスクが却下された場合、そのタスクは [却下してクローズ] に移行します。

## 予約または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求準備金と支払金額を承認できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_cml.manager

### このタスクについて
査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払額が査定人の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払額の承認の要求を受け取ります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ランディングページから | [自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。 |
| [Commercial Lines Claims Approvals] リストから | **a.** [リスト] アイコン (  )<br>**b.** [ リスト ] タブの [企業保険請求承認] で、次のいずれかを開きます。<br>▪ 自分の承認 - 引当金<br>▪ 自分の承認 - 支払い<br>**c.** リストから、作業するタスクを選択します。 |

自動翻訳

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

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[ コメント ] フィールドに推奨事項を含むコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払備金] または [支払督促タスク] フォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、引当金タスクは査定人に戻り、請求支払の評価または決済を続行します。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を拒否した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定人に対してトリガーされます。
- 引当金または支払額の承認または却下のためのシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

## アドホックタスクを追加

処理者、査定人、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster、または sn_ins_claim_cml.manager

> **注:**
> 必要に応じて、[アクション] メニューの [ タスクを追加 ] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成 ] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. **[Add task** (タスクを追加)] を選択します。
4. [新しい商用自動請求タスクを作成] フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. タスクを自分自身または別のユーザーにアサインします。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   タスクは [新規] ステータスになります。アクティブな請求タスクと非アクティブな請求タスクが、請求ケースと請求査定員評価ステップに表示されます。

### 次のタスク

タスクが作成されると、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
  - 新しく作成されたタスクが自分にアサインされた後。
  - タスクアサイニーは 、[承認] を選択してタスクを承認します。

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



自動翻訳

- タスクアサイニーは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスクアサイニーがタスクの作業を続行するには、[タスクを開く] を選択します。

- 情報待ち:タスクアサイニーが [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ:タスクアサイニーは [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

### 請求のアドホックタスクとシステム生成タスクの表示

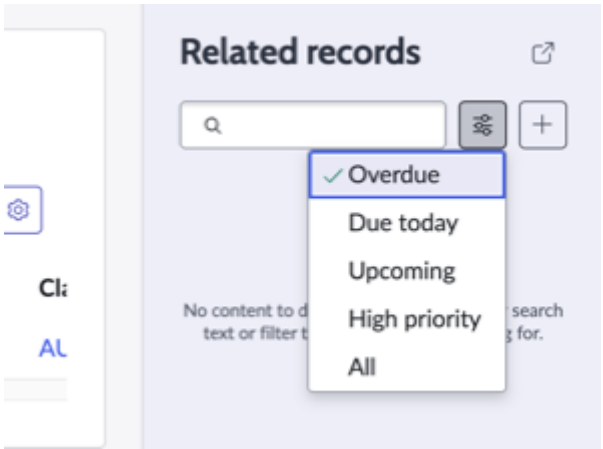
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたはタスクからアサインされたタスクを表示でき、損害査定員はアジャスタータスク内から作業するときにアサインされたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

コンテキストメニューから [タスク] タブまたは [ 関連レコード ] アイコン ( ) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションにフィルターを適用します。
  - 期限切れ
  - 今日が期限
  - 予定
  - 高優先度
  - すべて
- [ アイコンを選択して、それに応じてフィルタリングされたタスクをリストビューで開きます。




### 請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

このタスクについて
ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
   ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク
ディスカッションを表示するには、[ ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く ] を選択します。

関連情報

Create a Sidebar discussion for a record

### 請求のサマリーの表示

マネージャー、査定人、および処理担当者は、[請求サマリー] ページを表示して請求ケースのスナップショットを確認できます。

[請求サマリー] ページを使用して、請求ステータス、サービスレベルアグリーメント、請求プロパティと参加者、メモとアクティビティ、補償、その他の財務情報などのアイテムを表示します。

**注:**

- [請求サマリー] ページは読み取り専用であり、更新できません。
- アドミニストレーターは、UI ビルダー **CSM** のデフォルトレコード投稿詳細 ページコレクションからアクセスして、請求サマリーページのページバリアントを表示および変更できます。詳細については、「請求ワークスペース、不正スコア、請求サマリーページを有効にします」を参照してください。

請求ケースまたは保険査定員タスクから 、[請求サマリー ] を選択して [請求サマリー] ページを表示します。

## 請求サマリーページの詳細

請求の詳細
: ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポートの日付などの詳細を表示します。

請求 SLA
: 関連するサービスレベルアグリーメントの達成までの残り時間を表示します。

保険査定員タスク
: 現在の請求ケースに関連付けられている関連する保険査定員タスクとそのステータスのリストを表示します。

財産請求
: 請求ケースに追加されたプロパティのリストを表示します。

請求参加者

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



自動翻訳

請求ケースに追加された参加者のリストを表示します。

クレームステータス

請求ケースが次のいずれかのステータスであるかどうかを示します。

- FNOL
- 請求のレビュー
- 保険査定員のレビュー
- フルフィルメント
- 完了してクローズ
- 却下してクローズ
- キャンセル

補償と財務

請求範囲、関連する準備金、支払い、個々の補償における経費額などの請求エンティティを含む、請求の財務概要を表示します。

メモとアクティビティ

請求更新コメント、作業メモ、キー属性の変更など、ユーザーおよびシステムアクティビティの履歴を表示します。

### エージェントアシストを使用して関連する請求を表示する

エージェントアシストコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_cml.fnol_representative、sn_ins_claim_cml.auto_processor、sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. ケースプレイブックまたは [商用自動請求保険査定員] タスクリストからタスクを開きます。
4. [エージェントアシスト] アイコンを選択して機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細については、「エージェントアシストを使用したソリューションの検索」を参照してください。

### 企業保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、sn_ins_claim_cml プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

## インストール済みプラグイン

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーショ |

自動翻訳

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

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン (続く)

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| [com.sn_customerservice] | ンアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

企業保険請求アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、 個人向け保険請求 アプリケーションのワークフローを介して請求ケースを処理する査定人を介してルーティングされます。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック 」を参照してください。 |

## インストールされているロール

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| 企業保険請求 | | |
| 企業保険請求 アドミン<br><br>[sn_ins_claim_cml.admin] | • 企業保険請求ロールを付与する<br>• 企業保険請求ケースとタスクの削除<br>• 企業保険請求アプリケーションを構成<br>• 企業保険請求サービス定 | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_claim_cml.admin<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• sn_ins_siu.viewer<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster |

自動翻訳

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

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | 義を作成および変更する<br>• 企業保険請求ポリシーまたはケースデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | |
| 企業保険請求 マネージャー<br>[sn_ins_claim_cml.manager] | • 企業保険請求 のダッシュボードを表示する<br>• 企業保険請求プロセスにプロセスマイニングを使用 | • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• pa_viewer |
| 企業保険請求 アジャスター<br>[sn_ins_claim_cml.auto_adjuster] | • アサインされた保険査定員タスクに基づいて商用自動請求の詳細を評価し、保険金を解決します<br>• 商用自動請求ケースのステータスを表示します<br>• アドホックタスクの作成および編集 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.adjuster<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| 企業保険請求 プロセッサー<br>[sn_ins_claim_cml.auto_processor] | • 商用自動請求の詳細を送信し、アドホックタスクを作成および編集します<br>• 商用自動請求ケースのス | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim.property_writer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer |

自動翻訳

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

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | テータスを表示します<br>• 請求をクローズします<br>• レコードのインタラクション | • sn_ins_claim.coverage_writer<br>• sn_ins_claim.summary_page_read<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.participant_writer<br>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader<br>• sn_ins_claim.profile_writer<br>• sn_ins_claim.injury_writer |
| 企業保険請求 ビューアー<br>[sn_ins_claim_cml.auto_viewer] | 商用自動請求ケースと関連データを表示します。 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer |
| 企業保険請求 FNOL 担当者<br>[sn_ins_claim_cml.fnol_representative] | 管理されている保険契約の商用請求ケースを作成および追跡します。 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.consumer_contributor<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | | |
| 保険特別調査アドミン<br>[sn_ins_siu.admin] | • 助成金保険特別調査ロール<br>• 特別な調査ケースとタスクの削除<br>• Insurance Special Investigations アプリケーションの設定<br>• 特別調査サービス定義の作成と変更<br>• 特別な調査ケースデータ | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_siu.agent |

自動翻訳

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

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | に対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | |
| 保険特別調査エージェント<br>[sn_ins_siu.agent] | ケースに関連付けられた SIU タスクの評価を送信します。 | • sn_ins_claim.property_reader<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.coverage_reader<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_reader |
| 保険特別調査ビューアー<br>[sn_ins_siu.viewer] | 特別な調査ケースと関連データを表示します。 | |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 企業保険請求 | |
| 商用自動請求ケース<br>[sn_ins_claim_cml_auto_service] | 商用請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、商用請求ベース [sn_ins_claim_cml_base] テーブルを拡張します。 |
| 商用自動請求タスク<br>[sn_ins_claim_cml_auto_task] | すべての商用請求ケースのすべての商用請求タスクに関する情報を保存します。 |
| 商用自動保険査定員タスク<br>[sn_ins_claim_cml_auto_adj_task] | 商用請求の査定人ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。 |
| 商用請求ベース<br>sn_ins_claim_cml_base | 請求ベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。 |

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

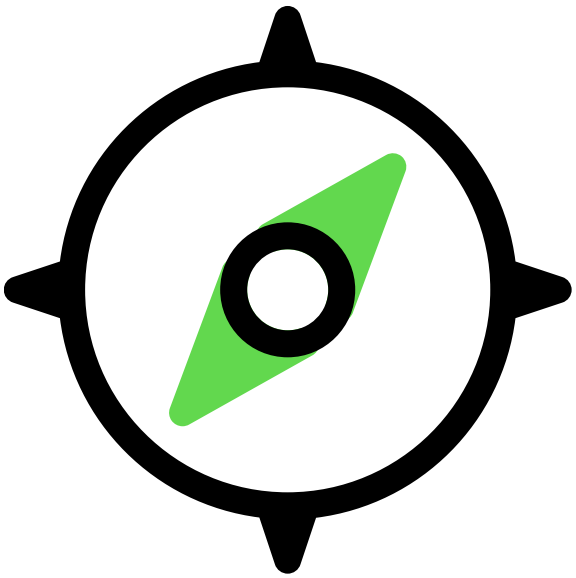
企業保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| プロパティインシデント<br><br>[sn_ins_claim_cml_auto_incident] | 商用請求ケースの不動産インシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、保険請求コアから請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。 |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | |
| SIU タスク<br><br>sn_ins_siu_task | すべての自動車請求ケースの特別捜査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。 |

## 個人向け保険請求

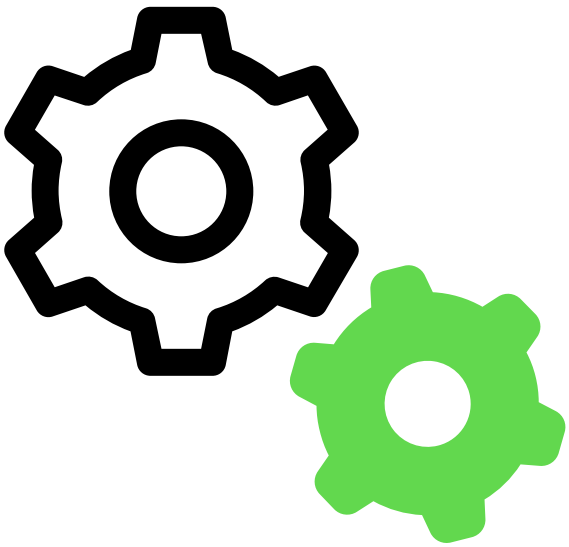
個人向け保険請求 アプリケーションでは、損失の最初の通知から請求のクローズまで、請求プロセスのさまざまなステージをすばやく設定できます。

探索



処理業者と査定人が個人向け保険請求をどのように使用するかについて説明します。

設定

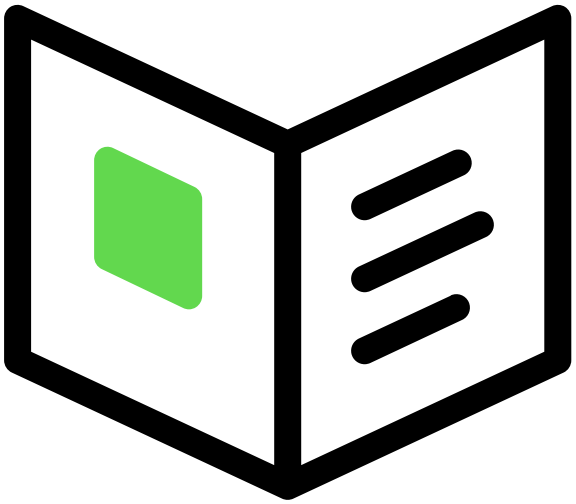


個人向け保険請求の設定

自動翻訳

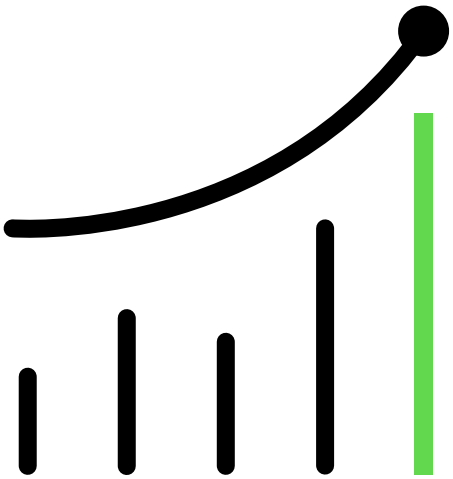
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して、主要な統計情報を監視し、パフォーマンスを追跡します。

自動翻訳

個人向け保険請求 の探索

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人、特別調査エージェント、およびマネージャーが、 個人向け保険請求 アプリケーションを使用して個人保険請求を作成および管理する方法について説明します。

個人向け保険請求アプリケーションを使用すると、組織は、一元化された 1 つのワークフローから顧客の保険契約請求の開始、処理、解決を管理できます。このアプリケーションを使用すると、特別調査部門やオフィスと連携して請求タスクを管理できます。また、必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

## 主な機能

- 請求サービスの構築に使用できる請求データモデル
- 専用アプリケーション内のケースを使用して管理できる請求ワークフロー
- 顧客のすべての請求レコードの可視化
- さまざまな請求ペルソナ用にビルドされた専用のプレイブックとワークスペース
- ServiceNow® パフォーマンスアナリティクスとプロセスマイニング
- 損害の最初の通知から個人自動請求のクローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

## 個人向け保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが 個人向け保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

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

個人向け保険請求 ペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する請求アドミニストレーター。 |
| 損失の最初の通知 (FNOL) 担当者 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連文書をアップロードするフロントオフィス担当者。 |
| 請求処理担当者 | 請求を処理する保険会社のミドルオフィスまたはバックオフィスの処理担当者。請求サービスに持ち込まれる請求ケースや請求タスクを処理し、請求ケースをクローズさせます。 |
| 特別捜査ユニット(SIU)のエージェント | 潜在的な不正請求ケースを調査する部門。 |
| 保険査定員 | ドキュメント、損害評価の詳細、および保険給付 (経費、控除額、補償範囲など) を収集して検証し、不正調査が必要かどうかをマークして、請求を解決する担当者。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払要求を承認し、 プロセスマイニング ダッシュボード、 パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード、レポートを含むすべての請求の概要を表示できるマネージャー。 |

関連情報

個人向け保険請求 ダッシュボード

## 個人向け保険請求 を設定する

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、処理担当者、査定人などが個人保険請求の処理を開始できるように、 個人向け保険請求 をインストールして構成します。

### 個人向け保険請求 をインストール

admin ロールを持っている場合は、 個人向け保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_pers) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

個人向け保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション

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



自動翻訳

- ロール
- テーブル

詳細については、「個人向け保険請求とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 個人向け保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_pers) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### 個人向け保険請求 の構成

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

始める前に
個人向け保険請求アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「個人向け保険請求 をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_ins_claim_pers.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### 請求ワークスペース、不正スコア、請求サマリーページを有効にします

請求ケースの [不正スコア] ページと [請求サマリー] ページを有効にして、請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者がこれらのページを表示できるようにします。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで CSM デフォルトレコードページを有効にします。
   詳細については、「CSM Configurable Workspace record pages」を参照してください。
3. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
4. 次のレコードページでバリアント条件を設定します。

### 個人向け保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、sn_ins_claim_pers プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

## インストール済みプラグイン

### 個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

### 個人向け保険請求アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | Insurance Special Investigations を使用すると、保険会社は不正調査要求を SIU エージェントにルーティングできます。要求は、 個人向け保険請求 アプリケーションのワークフローを介して請求ケースを処理する査定人を介してルーティングされます。 |
| ドキュメントプロセッサ | 保険証券サービスケースで使用されるドキュメントサービスタスクの管理を有効にします。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |

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

## インストールされているロール

### 個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| 個人向け保険請求 | | |
| 個人向け保険請求 アドミン<br>[sn_ins_claim_pers.admin] | • 個人向け保険請求 ロールを付与する<br>• 個人向け保険請求ケースとタスクの削除<br>• 個人向け保険請求アプリケーションを構成<br>• 個人向け保険請求サービス定義を作成および変更する<br>• 個人向け保険請求ポリシーまたはケースデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_claim_pers.manager<br>• sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• sn_ins_siu.viewer<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster |
| 個人向け保険請求 マネージャー<br>[sn_ins_claim_pers.マネージャー] | • 個人向け保険請求ダッシュボードを表示します<br>• 個人向け保険請求プロセスにプロセスマイニングを使用します | • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster<br>• sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• pa_viewer |
| 個人向け保険請求 アジャスター<br>[sn_ins_claim_pers.auto_adjuster] | • アサインされた保険査定員タスクに基づいて個人自動請求の詳細を評価し、保険金を支払います | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.adjuster<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer |

自動翻訳

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

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | • 個人自動請求ケースのステータスを表示します<br>• アドホックタスクの作成および編集 | • sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| 個人向け保険請求 プロセッサー<br>[sn_ins_claim_pers.auto_processor] | • 個人自動請求の詳細を送信し、アドホックタスクを作成および編集します<br>• 個人自動請求ケースのステータスを表示します<br>• 請求をクローズします<br>• レコードのインタラクション | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_ins_claim.profile.writer<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim.injury_writer<br>• sn_ins_claim.property_writer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim.coverage_writer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_writer<br>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader<br>• sn_ins_claim.summary_page_read |
| 個人向け保険請求 ビューアー<br>[sn_ins_claim_pers.auto_viewer] | 個人自動請求ケースと関連データを表示します。 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer |
| 個人向け保険請求 FNOL 担当者<br>[sn_ins_claim_pers.fnol_representative] | 管理されている保険契約の個人請求ケースを作成および追跡します。 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.consumer_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |

自動翻訳

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

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | | |
| 保険特別調査アドミン<br>[sn_ins_siu.admin] | • 助成金保険特別調査ロール<br>• 特別な調査ケースとタスクの削除<br>• Insurance Special Investigations アプリケーションの設定<br>• 特別調査サービス定義の作成と変更<br>• 特別な調査ケースデータに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_siu.agent |
| 保険特別調査エージェント<br>[sn_ins_siu.agent] | ケースに関連付けられた SIU タスクの評価を送信します。 | • sn_ins_claim.property_reader<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.coverage_reader<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_reader |
| 保険特別調査ビューアー<br>[sn_ins_siu.viewer] | 特別な調査ケースと関連データを表示します。 | |

自動翻訳

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

## インストールされるテーブル

個人向け保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 個人向け保険請求 | |
| 個人自動請求ケース<br>[sn_ins_claim_pers_auto_service] | 個人請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、個人請求ベース [sn_ins_claim_pers_base] テーブルを拡張します。 |
| 個人自動請求タスク<br>[sn_ins_claim_pers_auto_task] | すべての個人請求ケースのすべての個人請求タスクに関する情報を保存します。 |
| 個人自動請求保険査定員タスク<br>[sn_ins_claim_pers_auto_adj_task] | 個人請求の保険査定員ペルソナに関連するタスクに関する情報を保存します。 |
| 個人請求ベース<br>sn_ins_claim_pers_base | 請求ベース [sn_bom_claim_base] テーブルを拡張します。 |
| プロパティインシデント<br>[sn_ins_claim_pers_auto_incident] | 個人請求ケースの財産インシデントの詳細に関する情報を保存します。このテーブルは、保険請求コアから請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを拡張します。 |
| Insurance Special Investigations (保険特別調査) | |
| SIU タスク<br>sn_ins_siu_task | すべての請求ケースの特別捜査ユニット部門に関連するタスクに関する情報を保存します。 |

### 個人向け保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から保険金請求のクローズまで、 個人向け保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

個人向け保険請求アプリケーションを使用すると、FNOL 担当者は請求要求を送信でき、処理担当者と査定人は次の個人保険契約ケースタイプのケースを処理できます。

## 個人ケースタイプ

利用可能なパーソナルケースタイプは次のとおりです。

- 個人自動車保険
- また、個人保険請求ベースケースからケースタイプを拡張することで、個人保険請求のケースタイプを作成することもできます。

## ワークスペース

処理者、査定人、およびその他のロールは、 ワークスペース を使用して保険金請求ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、これらのロールを持つユーザーは次のタスクを実行できます。

自動翻訳

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

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

次の表は、個人向け保険請求アプリケーションを使用できるワークスペースユーザーを示しています。

ワークスペース のユーザー 個人向け保険請求

| ロール | 説明 |
|---|---|
| 請求アドミン | ビジネス要件に従って ワークスペース を構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払いの要求を承認し、アナリティクスダッシュボードと プロセスマイニング ダッシュボードを表示します。 |
| 損失担当者ワークスペースの最初の通知 | |
| 損失代理人の最初の通知 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードします。 |
| プロセッサワークスペース | |
| 請求処理担当者 | 請求ケースと請求タスクを処理し、管理されているケースを解決します。 |
| SIU ワークスペース | |
| 特別捜査ユニット (SIU) エージェント | 潜在的な不正請求の調査タスクを処理します。 |
| 保険査定員ワークスペース | |
| 保険査定員 | 請求ドキュメント、補償、準備金、支払いを確認して請求を評価します。 |

### 個人向け保険請求 のワークフロー

個人向け保険請求アプリケーションは、請求タスクに対して構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローでケースが作成され、それに応じてタスクが転送されます。

請求ケースが開始されると、ワークフローは段階的に進行します。ベースラインの構成可能なルールを備えたビジネスルールエンジンでは、請求を潜在的な不正または重複請求などとして分類できます。ビジネスルールの例は次のとおりです。

- クレームのために提出された物件または参加者の数が2人を超える場合、クレームは優先度が高いと見なされます。
- 同じ保険契約に対して顧客が提出した請求の数が 4 件を超える場合、請求には潜在的な不正として自動的にフラグが付けられます。
- 顧客によって送信された請求の数が 5 未満で、保険契約の開始日に対する報告された損失日が 3 日未満の場合、処理担当者がレビューするための請求検証タスクが作成されます。

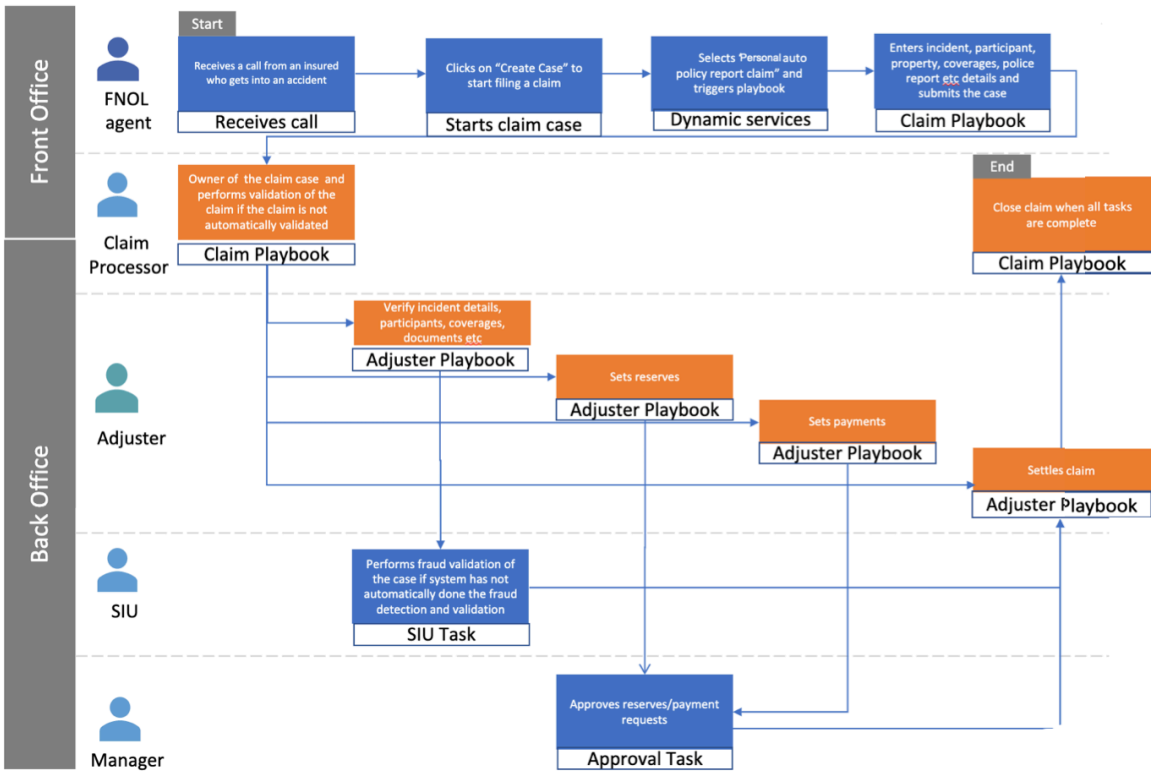
自動翻訳

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

次のワークフローでは、保険金請求を調査および管理するためのケースとタスクをさまざまな部門のロールにルーティングします。フロントオフィスエージェントとバックオフィスエージェントは、ワークスペース にログインしてキュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックで、請求処理に必要な次の全体的な手順がエージェントに示されます。

- 最初の損失通知 (FNOL) の提出
- 請求検証
- 保険査定員の請求評価
- 不正請求の評価
- 請求のクローズ

請求プロセスフロー:個人自動請求




## 損失の最初の通知 **(FNOL)**

損害の初回通知代理人としての請求の送信

1. 損失の最初の通知 (FNOL) ステージでは、保険契約の請求者が FNOL 担当者に損失を報告します。ケースが作成されると、ケースを解決するまで管理するために作成されたプレイブックタスクを使用して、ワークフローが自動的にトリガーされます。
2. FNOL の担当者は、請求のために取得されたインシデント、財産、参加者、負傷の詳細、および関連する請求で利用可能な補償範囲を文書化します。また、担当者は、車両ライセンスなどの検証のために該当する受信ドキュメントを収集して送信し、ケースを送信して請求を開始します。
3. 開始されたケースが送信されると、ビジネス上の意思決定ルールは次のようになります。

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

- 請求で報告された物件または参加者の数に応じて、請求ケースに優先順位を付けることができます
- タスクをトリガーし、さらなる評価のために請求ケースを特別捜査ユニット部門に照会することができます
- さらなるレビューのために請求検証タスクをトリガーできます
- 損害評価のために請求を査定人に転送できます

## 請求検証ステージ

請求処理担当者による請求の検証とクローズ

1. 請求検証ステージでは、処理担当者はタスクの詳細を更新し、それに応じて請求タスクを却下または承認します。
2. プロセッサーがタスクを承認して検証すると、アジャスター評価ステージに移動します。

## 保険査定員の評価

査定人としての請求の評価と解決

1. 保険査定員の評価ステージでは、査定人は提出された請求ドキュメントをレビューし、検証または却下します。保険査定員は補償範囲も確認し、必要に応じて補償範囲を更新または追加する。
2. 査定人は、請求調査のために請求をSIU部門に照会することができます。SIU 部門が不正レビュータスクを完了すると、損害査定人は保険金の支払いまたは却下を行うことができます。
3. 査定人は請求を評価し、損失の詳細に基づいて、関連する補償に対して準備金額を割り当てます。
   - 割り当てられた予約金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 割り当てられた準備金金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は承認のために要求を請求マネージャーにアサインします。準備金額が請求マネージャーによって承認された場合、査定人は請求支払の評価を続行します。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて準備金額を再評価して修正します。
4. 保険査定員は、損失引当金、経費準備金、またはその両方を使用して請求レコードを更新します。
5. 査定人は、最終的な評価に基づいて、作成された引当金に対して支払額を作成します。
   - 作成された支払金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、査定人は要求を承認のために請求マネージャーにアサインします。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて新しい支払金額を再評価して作成します。
6. 保険査定員は、レビュータスクを承認または却下します。保険査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認すると、請求ケースは履行ステージに移行し、請求処理担当者によってクローズされます。保険査定人が関連するタスクをすべて却下した場合、請求ケースは自動的にクローズされます。

自動翻訳

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

### 特別調査部 (SIU) のタスク

特別調査ユニットのエージェントによる潜在的な不正の申し立ての調査

1. ビジネスルールにより、請求に検証が必要であると判断された場合、または損害査定人が不正の可能性を判断した場合、調査のためにタスクがトリガーされます。SIU エージェントは不正なタスクを確認し、評価タスクレコードの詳細を更新し、タスクを承認または却下します。承認された評価タスクは、不正の判定が見つからなかったことを示します。却下された評価タスクは、請求が無効であり、詐欺の可能性があると判断されたことを示します。
2. タスクが承認されると、請求は不正が見つからなかったとして終了し、損害査定人によって承認されます。請求が承認されると、ケースは履行ステージに移行し、請求処理担当者が完了します。

### 請求マネージャーの承認タスク

請求マネージャーとして準備金または支払金額を承認する

1. 割り当てられた準備金が査定人の承認権限を超えている場合、システムは準備金額要求を承認のために請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーが準備金額を承認した場合、査定人は請求支払の評価を続行します。請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って準備金額を修正する必要があります。
2. 作成された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、システムは承認のために支払金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は決済に進むことができます。ただし、マネージャーが要求を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨に従って支払金額を修正して送信する必要があります。承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

## クローズ

ケースの状態とステージが [Closed Complete (完了してクローズ)] に設定されると、ケースは完了します。

### 個人請求ケースの作成

損失の第一通知の担当者または処理担当者は、顧客に代わって個人請求ケースを開始することで請求プロセスを開始できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.fnol_representative または sn_ins_claim_pers.auto_processor

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 個人自動請求ケースリストからケースを作成します。
4. [新しいケースの作成] ダイアログ ボックスで、[ 個人自動車保険レポート請求] を選択します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. フォームで、必須フィールドと、顧客から収集したその他の関連情報を入力します。
7. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。

自動翻訳

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

手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

8. **[Save** (保存)] を選択します。

### タスクの結果
個人請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。ケースは、定義されたアサインルールに基づいてアサイン先グループにアサインされます。

### 次のタスク
請求処理担当者は、ケースを自分にアサインして作業を開始できます。詳細については、「個人請求の処理」を参照してください。

## 個人請求の処理

処理担当者は、請求を開始し、請求をレビューして検証し、査定人の評価の後、履行タスクを完了して請求をクローズすることができます。

### 始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor

請求ケースのタスクを更新してクローズします。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求ケースとタスクを開きます。
   タスクのアサインを受け入れてタスクで作業できるようにするには 、[承認 ] を選択する必要がある場合があります。
3. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
   完了する必要がある作業には、次のいずれかのステージのステップが含まれる場合があります。
   - 請求を開始するために損失ステージの最初の通知タスクを完了します。
   - 顧客から報告された請求の有効性を評価します。
   - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. プレイブックアクティビティまたはタスクフォームからタスクをクローズします。

## 保険査定員タスク

保険査定員は、請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

# 請求ワークスペース

保険査定人は、請求ワークスペースから請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の和解を承認することができます。査定人の請求ワークスペースは、査定人が請求に対して実行できるすべてのアクションの統合ビューです。ワークスペースのタブとカードを使用して、査定人は次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細:ポリシー番号、請求ステージ、請求ステータス、インシデントとレポートの日付などの詳細を表示および変更します。
- 財産請求:請求ケースに関連する財産を表示して処理します。

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

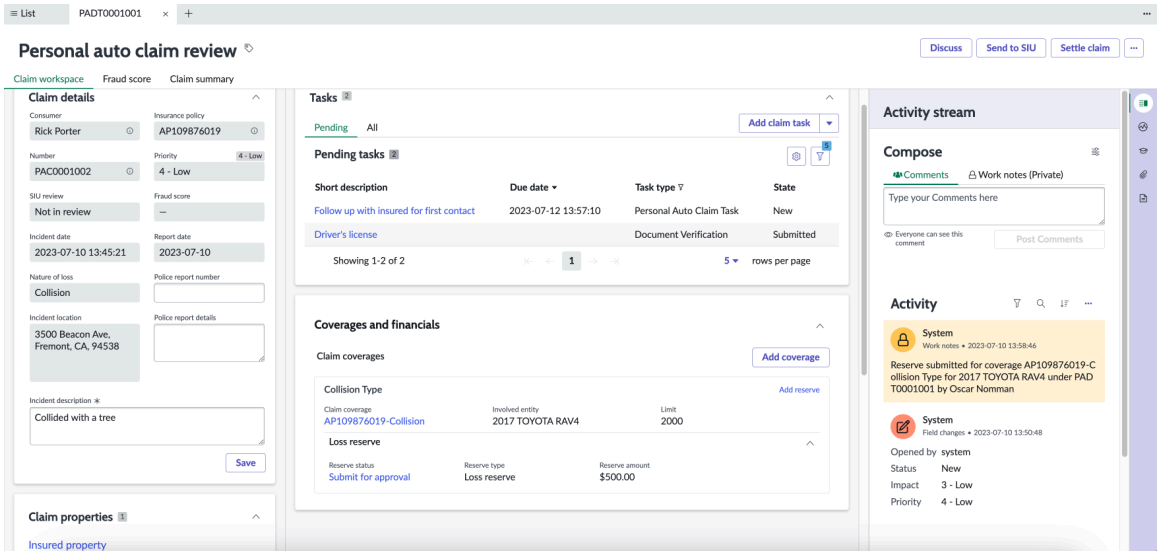


自動翻訳

- 請求参加者:請求ケースに関連する参加者を表示して作業します。
- タスクの詳細:タスクがアサインされているエージェントとグループを表示および変更します。
- タスク:現在の請求ケースの査定員タスクを表示して作業します。
- 補償と財務:個々の補償の請求補償、関連する準備金、支払い、経費金額などの請求エンティティを表示および変更します。

保険査定人は、請求ワークスペースからタブにアクセスして、請求の不正スコアページとサマリーページを表示することもできます。

## 保険査定員請求ワークスペース:個人自動請求のレビュー




### 個人保険査定員タスクの処理

損害査定人は、請求のレビューを行ってドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の決済を承認することができます。

始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

> **重要:**
> 請求ワークスペース、不正スコア、およびサマリー保険査定員ワークスペース関連のタブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、ページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースでレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、以下を参照してください。 CSM Configurable Workspace record pages

請求ケースの査定員タスクを更新してクローズします。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 請求システムの評価タスクまたは決済タスクを完了するために必要な作業を完了します。
4. 請求ワークスペースからさまざまなアクションを実行して、保険査定員タスクを処理します。

自動翻訳

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

5. オプション: タスク内の [作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

タスクの結果
ケースの現在のステージに応じて、次のようになります。

- 保険査定員がタスクを受諾すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 査定人が引当金または支払を送信するときに、金額が認証制限内にある場合は、自動承認されます。
- 保険査定員が請求を解決すると、請求ケースが自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定され、請求ステージが [却下してクローズ] に移行します。却下に関するシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 保険査定員関連タスクのいずれかが承認されると、タスクがトリガーされて請求処理担当者がケースをクローズします。承認を示すシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

関連情報

請求の不正スコアの生成と表示

請求のサマリーの表示

### 請求の不正スコアの生成と表示

不正スコアを生成し、不正スコアページを表示して、請求の不正スコアと履歴に関する詳細なインサイトを取得します。

損害査定人、処理担当者、およびマネージャーは、請求ケースおよび保険査定員タスクから不正スコアを生成して不正スコアページを表示し、ケースの不正リスクを判断できます。アドミニストレーターは、ベースライン不正スコアページを使用して、基幹業務の要件に固有のカスタマイズされたスコアリングページを作成できます。

**注:**
詳細については、「不正スコア範囲の構成 UI ビルダー」を参照してください。

### 不正スコアの詳細の生成とアクセス

会社の請求マネージャー、保険査定人、または処理担当者は、 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合を使用して不正請求スコアの詳細を生成してアクセスできます。このオプションは、請求ケースレコードと保険査定員タスクレコードでのみ使用できます。

請求ケースレコードまたは保険査定員タスクレコードから:

- [詐欺スコア] タブを選択して、詐欺スコアページを表示します。
- 不正スコアを生成または再生成するには、[ 不正スコアを再生成 **(Regenerate fraud score** )] を選択します。

### 不正スコアページ

請求または査定員タスクから、[ 不正スコア ] タブに不正スコアに関する情報が表示されます。

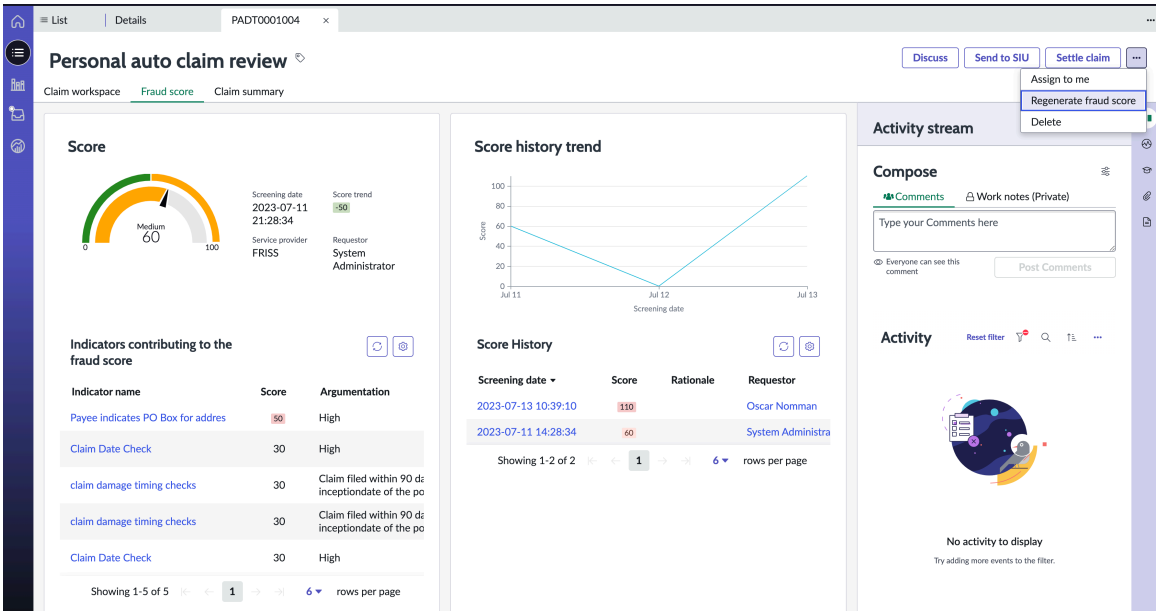
次の例は、スコアの詳細を含む 個人向け保険請求 アプリケーションの不正スコアページを示しています。

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



自動翻訳

### 不正スコアページ




## 不正スコアページの詳細

スコアゲージ

合格した請求データに基づいて、高、平均、または低のリスクスコアを表示します。高、 、平均、または低スコアの範囲を定義することで、表示を構成できます。範囲の設定方法の詳細については、「 不正スコア範囲の構成 UI ビルダー」を参照してください。

不正スコア

全体的な不正スコア数。

スコアの傾向

現在のスコアと前回のスコアの差を表示します。

サービスプロバイダー

不正データ分析サービスプロバイダーの名前を表示します。

審査日

不正検出のために請求がスクリーニングされた日付を指します。

不正スコアに資するインジケーター

FRISS が有効になっている場合、不正スコアの要因となる請求日チェックや警察レポートなどのインジケーターのリストと、付随するスコアおよび各スコアがインジケーターに指定された理由の根拠が表示されます。FRISS の詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションと FRISS の統合」を参照してください。

スコア履歴の傾向

スクリーニング日ごとに経時的なスコア履歴の視覚的なグラフを表示します。

スコア履歴

請求ケースに対して API が実行された回数を表示します。審査日、審査要求の根拠、および審査要求者を含むスコアを一覧表示します。オンデマンドで履歴をフィルタリングして更新することを選択できます。

### 不正スコア範囲の構成 **UI** ビルダー

UI ビルダーを使用して不正スコア範囲を設定します。CSM 構成可能ワークスペースの不正情報ページで [範囲] フィールドなどの特定のフィールドを設定して、スコア範囲を設定できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
ここで行った構成の変更は ファイナンシャルサービスオペレーションコア レベルで表示され、すべての FSO Core アプリケーションに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー > ページコレクション.
2. **CSM** のデフォルトレコードの事後詳細 > 不正スコア > デフォルト
3. オプション: 「別のアプリケーションスコープ」というメッセージが表示された場合は、「元のスコープで編集」を選択します。
4. [範囲] を選択して、構成パネルの [構成] タブで最小値と最大値を設定します。
5. [範囲を構成] を選択して、値、色、ラベルを設定します。
6. **[Apply** (適用)] を選択します。
   ゲージを設定することで、最小値と最大値の所定の範囲内の特定の値の位置を表示できます。色分けされたデータ範囲を設定して進行状況を確認することもできます。ゲージ構成の詳細については、 ServiceNow® 開発者サイト.

関連情報

CSM Configurable Workspace record pages

## 不正に対する個人の請求の評価

特別調査エージェントは、請求を確認して、請求が不正であるかどうかを判断することができます。

始める前に
必要なロール:sn_ins_siu.agent

請求ケースのタスクを更新してクローズするために必要なアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。

このタスクについて
ビジネスルールロジックで請求ケースが「近接」クレーム (保険契約開始日に非常に近いケース) として識別されると、不正を評価するために SIU 部門に対してタスクがトリガーされます。査定人は、査定人の請求評価中に不正評価のために請求を参照することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. 特別な調査タスクリストからタスクを開きます。

自動翻訳

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

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 特別調査タスクリストから | **a.** [ リスト ] タブの [特別な調査タスク] で、タスクリストを開きます。<br>▪ アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] を選択します。<br>▪ すべての特別な調査タスクで、[ すべて] を選択します。<br>**b.** リストから、作業するタスクを選択します。 |

まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。

4. 請求システムのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
6. 特別な調査タスクフォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果

- タスクが承認されると、タスクは [完了してクローズ] に移行します。
- タスクが却下された場合、そのタスクは [却下してクローズ] に移行します。

## 予約または支払金額の承認

請求マネージャーは、請求準備金と支払金額を承認できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.manager

### このタスクについて

査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払額が査定人の承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは査定人から引当金または支払額の承認の要求を受け取ります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ランディングページから | [自分の処理待ちのタスク] リストからタスクを選択します。 |
| [個人向け保険請求の承認] リストから | **a.** [リスト] アイコン (  )<br>**b.** [ リスト ] タブの [個人向け保険請求の承認] で、次のいずれかを開きます。<br>▪ 自分の承認 - 引当金<br>▪ 自分の承認 - 支払い<br>**c.** リストから、作業するタスクを選択します。 |

自動翻訳

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

3. 要求された承認金額を却下する場合は、[ コメント ] フィールドに推奨事項を含むコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
4. [支払備金] または [支払督促タスク] フォームからタスクをクローズします。

### タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、引当金タスクは査定人に戻り、請求支払の評価または決済を続行します。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を拒否した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定人に対してトリガーされます。
- 引当金または支払額の承認または却下のためのシステム生成エントリがアクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

## アドホックタスクを追加

処理者、査定人、またはマネージャーとしてタスクを作成し、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjuster、または sn_ins_claim_pers.manager

> **注:**
> 必要に応じて、[アクション] メニューの [ タスクを追加 ] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成 ] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。
3. **[Add task** (タスクを追加)] を選択します。
4. [新規個人自動請求タスクを作成] フォームに詳細を入力します。
5. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
6. タスクを自分自身または別のユーザーにアサインします。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   タスクは [新規] ステータスになります。アクティブな請求タスクと非アクティブな請求タスクが、請求ケースと請求査定員評価ステップに表示されます。

### 次のタスク

タスクが作成されると、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
  - 新しく作成されたタスクが自分にアサインされた後。
  - タスクアサイニーは 、[承認] を選択してタスクを承認します。

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



自動翻訳

- タスクアサイニーは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
- タスクアサイニーがタスクの作業を続行するには、[タスクを開く] を選択します。

- 情報待ち:タスクアサイニーが [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ:タスクアサイニーは [クローズ] を選択してタスクをクローズします。

### 請求のアドホックタスクとシステム生成タスクの表示

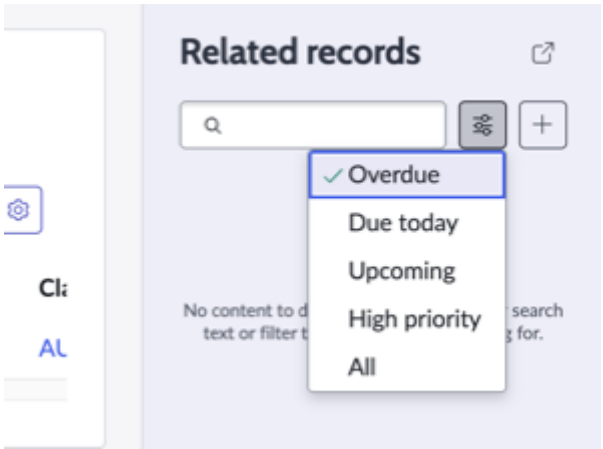
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたはタスクからアサインされたタスクを表示でき、損害査定員はアジャスタータスク内から作業するときにアサインされたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

コンテキストメニューから [タスク] タブまたは [ 関連レコード ] アイコン ( ) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションにフィルターを適用します。
  - 期限切れ
  - 今日が期限
  - 予定
  - 高優先度
  - すべて
- [ アイコンを選択して、それに応じてフィルタリングされたタスクをリストビューで開きます。




### 請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと請求の詳細について話し合います。

始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjus

このタスクについて
ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

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



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. ディスカッションの件名を入力します。
6. ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
   ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク
ディスカッションを表示するには、[ ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く ] を選択します。

### エージェントアシストを使用して関連する請求を表示する

エージェントアシストコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_pers.fnol_representative、sn_ins_claim_pers.auto_processor、sn_ins_claim_pers.auto_adjus

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. ケースプレイブックまたは個人自動車請求保険査定員タスクリストからタスクを開きます。
4. [エージェントアシスト] アイコンを選択して機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細については、「 エージェントアシストを使用したソリューションの検索 」を参照してください。

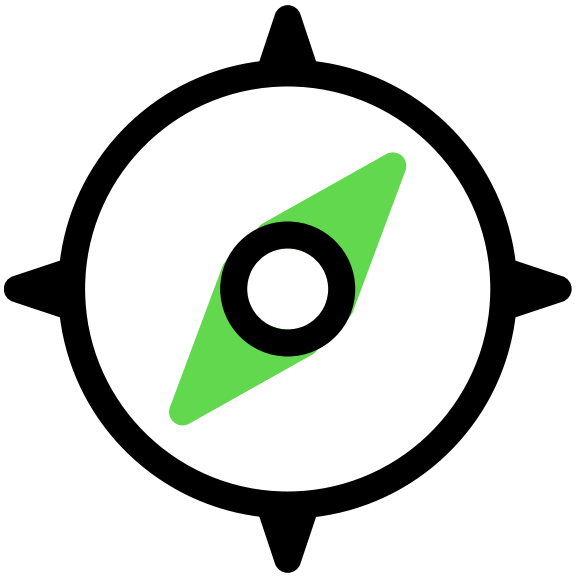
## 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求アプリケーションを使用すると、損失の最初の通知から保険金請求のクローズまで、個人向け生命保険請求プロセスのさまざまなステージを迅速に設定できます。

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

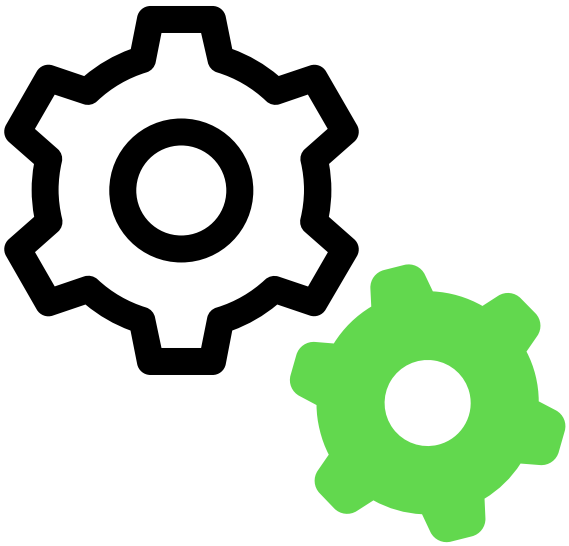
## 開始するには

### 探索



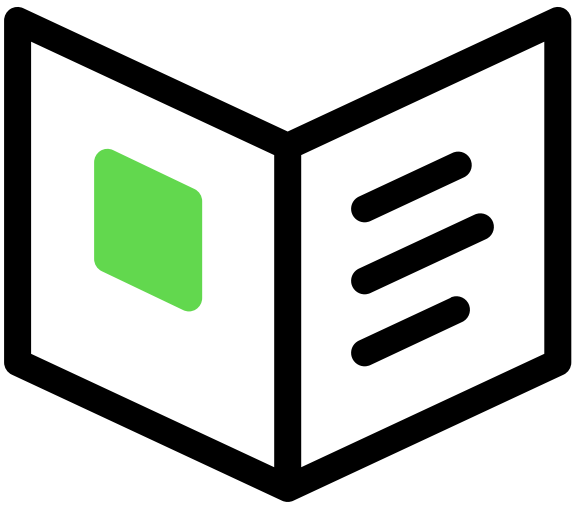
プロセッサーとアジャスターが
どのように使用するかについて
学習する 個人向け生命保険請求

### 設定



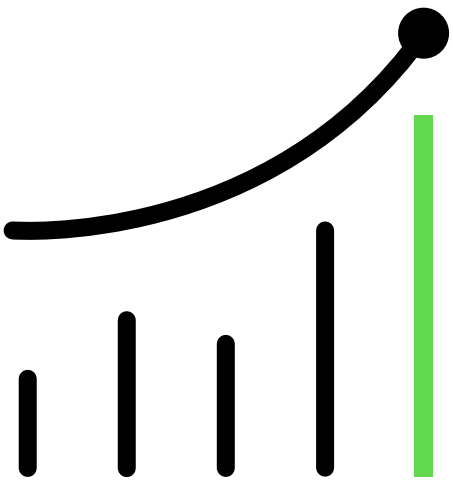
個人向け生命保険請求 の設定

### 使用方法



保険金請求のケースを、損失の最初の通
知から保険金請求のクローズまで管理

### 参照



インストールされているロール、テーブル、
プラグイン、ストアアプリケーションなど
のコンポーネントの詳細情報を取得します

自動翻訳

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

### 個人向け生命保険請求 の探索

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、査定人、 マネージャーが 個人向け生命保険請求 を使用して個人の生命保険請求を作成および管理する方法について説明します。

個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用すると、顧客の個人生命保険契約請求の開始、処理、解決を管理できます。このアプリケーションを使用すると、 他の人と連携して、親と子の請求にまたがる請求タスクを管理できます。また、必要な請求ドキュメントを収集して検証し、請求を調査して、請求を解決することもできます。

## 主な機能

- あらゆる生命保険請求ケースに対応できる請求データモデル
- 請求取り込みスペシャリスト、請求スペシャリスト、請求マネージャーのための明確で直感的なプロセス
- 単一の請求ケースからサポートされている複数の保険契約の作業のサポート
- さまざまな請求ペルソナ用にビルドされた専用のプレイブックとワークスペース
- 個人向け生命保険請求の FNOL から請求クローズまでの請求を表示できるベースラインワークフロー

## 個人向け生命保険請求 ペルソナ

次の表は、組織内のどのペルソナが 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

個人向け生命保険請求 ペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
|---|---|
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する請求アドミニストレーター。 |
| FNOL 担当者 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィス担当者。 |
| 保険査定員 | 文書と人命損失評価の詳細を収集して検証し、 請求を解決する人。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払要求を承認し、 パフォーマンスアナリティクスダッシュボードとレポートを含むすべての請求の概要を表示できるマネージャー。 |

### 個人向け生命保険請求 を設定する

損失の初回通知 (FNOL) の担当者、保険査定人などが個人向け生命保険請求のサービスを開始できるように、 個人向け生命保険請求 アプリケーションをインストールして構成できます。

### 個人向け生命保険請求 をインストール

admin ロールを持っている場合は、 個人向け生命保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_indl) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

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

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
個人向け生命保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 個人向け生命保険請求 アプリケーション (sn_ins_claim_indl) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### 個人向け生命保険請求 の構成

組織の要求要件を満たすように、 個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを構成します。例としては、長期ケア、障がい、重篤な病気などがあります。

始める前に
個人向け生命保険請求アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「個人向け生命保険請求 をインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

### このタスクについて

個人向け生命保険請求 には、1 つのケースから複数の保険契約請求を処理できることを実証する死亡保険金請求ワークフローが含まれています。また、損失の初回通知 (FNOL) プレイブックと、保険査定人向けのカスタマイズ可能なワークスペースも含まれています。詳細については、「個人向け生命保険請求 のワークフロー」を参照してください。

### 手順

1. 保険証券、金融商品、金融機関 を ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認して変更するか、必要に応じて新しいコンポーネントを追加します。

## の請求ワークスペースの有効化 個人向け生命保険請求

請求ケースで請求ワークスペースページを有効にして、請求マネージャーまたは査定人が 個人向け生命保険請求でページを表示できるようにします。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [検索] フィールドで、「**CSM/FSM Configurable Workspace**」を検索します。
3. [ CSM/CSM/FSM 構成可能ワークスペース] で、 CSM デフォルトレコードページを有効にします。
   詳細については、「CSM Configurable Workspace record pages」を参照してください。
4. CSM デフォルトレコードページから、ページの順序を設定します。
5. 次のレコードページでバリアントの条件と対象者を設定します。

## での機密データの暗号化 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求には、暗号化が必要な可能性のある個人データまたは機密データフィールドが含まれています。個人向け生命保険請求 のアドミニストレーターは、これらのフィールドが列レベル暗号化で暗号化されるように予防策を講じる必要があります。これにより、組織のデータプライバシーを保護できます。

## でのデータの暗号化の概要 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求データモデルを使用すると、個々の給付請求の詳細を記録できます。個人向け生命保険請求には、損失の初回通知 (FNOL) からケースのクローズまで、請求ライフサイクル全体をカバーする死亡保険金請求ワークフローが含まれています。詳細については、「個人向け生命保険請求 のワークフロー」を参照してください。

機密データを含むフィールドは、 列レベル暗号化を使用して暗号化することもできます。

## 死亡保険金請求の機密データ

死亡保険金請求では、いくつかのフィールドに機密情報が含まれる場合があります。

次の表に、機密データが含まれる可能性があるいくつかのフィールドを示します。

自動翻訳

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

**注:**
このリストは決定的なものではありません。データ暗号化とプライバシーの要件は、実装によって異なる場合があります。

機密データを含む可能性があるフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 死亡者 | 請求で亡くなった個人の名前。 |
| インシデントの説明 | 人命損失イベントのインシデントの詳細。 |
| 添付ファイル | 請求に関連する補足ドキュメントとファイル。このフィールドには、死亡診断書などの機密情報が含まれている場合があります。 |

## 機密データの暗号化

個人向け生命保険請求のフィールドは、フィールド暗号化 を使用して暗号化できます。詳細については、「Field Encryption」を参照してください。

### 個人向け生命保険請求 の管理

損失の最初の通知 (FNOL) から保険金請求のクローズまで、 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するロールについて説明します。

個人向け生命保険請求 アプリケーションには、保険査定人が 1 つのケースから複数の保険契約請求を処理できるようにする死亡保険金請求ワークフローが含まれています。FNOLの担当者は請求要求を送信でき、査定人は個人生命保険請求のケースに取り組むことができます。

## ワークスペース

ワークスペースを使用して、個人向け生命保険請求ケースのすべての側面を処理します。これらのロールを持つユーザーは、次のタスクを実行できます。

- 作業負荷とパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を移動する
- 請求の複数のポリシーの管理

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

次の表は、どのワークスペースユーザーが 個人向け生命保険請求 アプリケーションを使用できるかを示しています。

のワークスペースユーザー 個人向け生命保険請求

| ロール | 説明 |
|---|---|
| 請求アドミン | ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「個人向け生命保険請求 の構成」と「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 請求マネージャー | 引当金と支払い要求を承認し、アナリティクスダッシュボードを表示します。ケースの [請求ワークスペース] タブと FNOL プレイブックにアクセスすることもできます。 |

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



自動翻訳

のワークスペースユーザー 個人向け生命保険請求 (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| FNOL 担当者 | 顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントを FNOL プレイブックにアップロードします。 |
| 保険査定員 | ケースの [請求ワークスペース] タブで請求ドキュメント、補償、準備金、支払いを確認して請求を評価します。FNOL プレイブックにアクセスすることもできます。 |
| 請求ビューアー | 請求の詳細、死亡者の詳細、および受取人の詳細を表示します。 |

### 個人向け生命保険請求 のワークフロー

個人向け生命保険請求 アプリケーションは、個人向け生命保険請求タスクに対して構成できる自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローはケースを作成し、タスクを組織内のさまざまな部門にルーティングします。

## 個人向け生命保険請求ワークフローの概要

個人向け生命保険請求 アプリケーションで請求ケースが開始されると、ワークフローはフェーズを進めます。

次のワークフローでは、個人生命保険請求を調査および管理するためのケースとタスクをさまざまな部門のロールにルーティングします。エージェントは ファイナンシャルサービス ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理できます。ワークフローには、請求の優先度をトリアージして設定するためのディシジョンテーブルが含まれています。

ケースプレイブックは、エージェントが請求を履行するプロセスをガイドします。

- 最初の損失通知 (FNOL) の提出
- 請求 トリアージ
- 保険査定員の請求評価
- 請求のクローズ

## 損失の最初の通知 (FNOL) 請求

損害の初回通知代理人としての請求の送信

1. FNOLの段階では、保険証券の参加者または他の報告者がFNOLの担当者に人命の損失イベントを報告します。ケースが作成されると、解決までケースを管理するために作成されたプレイブックタスクを使用して、ワークフローが自動的にトリガーされます。
2. 担当者は、死亡者の詳細、インシデントの詳細、および報告者の詳細を入力します。システムワークフローは、請求に関連付けられているすべての保険契約の保険契約スナップショットを取得し、各保険契約の請求を作成します。担当者は、死亡診断書などの受信ドキュメントも収集します。請求は、代表者がケースを送信するときに開始されます。
3. 担当者がケースを送信した後、ビジネス上の意思決定ルールによって請求がトリアージされ、ケースに優先順位が付けられます。

## 保険査定員の評価

査定人としての請求の検証、評価、解決

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



自動翻訳

1. 保険査定人は、請求に関連付けられている保険契約の補償範囲、受益者、およびドキュメントをレビューします。
2. アジャスターは、次の条件に従って、補償品目に対して準備金額を割り当てます。
   - 割り当てられた予約金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 割り当てられた準備金金額が査定人の承認権限を超えている場合、システムは承認のために請求マネージャーに要求を割り当てます。

     請求マネージャーによって承認されると、査定人は請求支払の評価を続行します。

     金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に従って準備金額を再評価して修正します。
3. 保険査定人は、損失引当金、経費引当金、またはその両方を使用して請求レコードを更新します。
4. 査定人は、最終的な評価に基づいて、作成された引当金に対して支払額を作成します。
   - 作成された支払金額が査定人の承認権限内にある場合、査定人は結果を承認します。
   - 金額が査定人の承認権限を超えている場合、システムは承認のために要求を請求マネージャーに割り当てます。

     請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は請求支払の評価に進みます。

     金額が承認されない場合、査定人は請求マネージャーからの推奨事項に基づいて支払金額を再評価して作成します。
5. 査定人は、請求を承認または却下することによって請求を解決します。査定人が請求を解決するためのレビュータスクを承認した場合、請求ケースはクローズされます。保険査定人が関連するタスクをすべて却下した場合、請求ケースは自動的にクローズされます。

## 請求マネージャーの承認

請求マネージャーとして準備金または支払金額を承認する

1. 割り当てられた準備金が査定人の承認権限を超えている場合、システムは準備金額要求を承認のために請求マネージャーに割り当てます。

   請求マネージャーが準備金額を承認した場合、査定人は請求支払の評価を続行します。

   請求マネージャーが準備金額を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨どおりに準備金額を修正する必要があります。
2. 作成された支払金額が査定人の承認権限を超えている場合、システムは承認のために支払金額要求を請求マネージャーに割り当てます。請求マネージャーは、支払金額と請求の詳細をレビューし、請求支払を承認または却下します。

   請求マネージャーが支払金額を承認すると、査定人は決済に進むことができます。

   マネージャーが要求を却下して推奨事項を提供した場合、査定人は推奨どおりに支払金額を修正して送信する必要があります。

   承認または却下を示すシステム生成の作業メモが、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。

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



自動翻訳

## クローズ

ケースの状況とステージが [完了してクローズ] に設定されると、ケースは完了です。

**注:**
損害査定人は、事件を終結させる前に、各請求を解決しなければなりません。

### 個人向け生命保険請求ケースの作成

請求者に代わって個人生命保険請求ケースを開始することから請求プロセスを開始します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_indl.fnol_representative

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リスト ( ) 。
3. 個人向け生命保険請求ケースリストからケースを作成します。
4. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、[ 個人の死亡保険金請求を報告] を選択します。
5. **[Create case** (ケースを作成)] を選択します。
6. [保険証書を検索] アクティビティの [ 死亡 ] フィールドで、クライアントの保険契約を検索します。
   亡くなったクライアントに関連付けられているポリシーがリストに表示されます。
7. ポリシーの詳細が正しいことを確認し、[ 続行] を選択します。
8. [死亡者の詳細] アクティビティで、インシデントの詳細を入力します。
9. [レポーターの詳細] アクティビティで、インシデントを報告しているエンティティの詳細を入力します。
10. **[Continue** (続行)] を選択します。

    [ドキュメントを収集] アクティビティに、この請求のドキュメント検証タスクが表示されます。

    請求には、補足ドキュメントのドキュメント検証タスクが含まれています。
11. [要求を開始] ステップで、必要なメモを [ コメント ] フィールドに追加します。
12. **[Submit** (送信)] を選択します。

#### タスクの結果
請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。該当する場合は、追加の関連保険契約の請求ケースもケースに対して作成されます。ケースは、定義されたアサインルールに基づくアサイン先グループにアサインされます。

#### 次のタスク
ケースを自分にアサインし、作業を開始します。詳細については、「保険査定員アクティビティ」を参照してください。

### 保険査定員アクティビティ

個人向け生命保険請求 では、sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ロールを持っているiランディングページで請求作業の概要を表示できます。請求ワークスペースから請求タスクを処理できます。

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



自動翻訳

## ランディング ページ

ランディングページファイナンシャルサービスワークスペースでは、アクティブなケースのステータスの概要とチームのケースのリストを表示できます。また、サービスレベルアグリーメント (SLA) を満たしているケースと再オープンされたケースを測定するパフォーマンスグラフを表示することもできます。

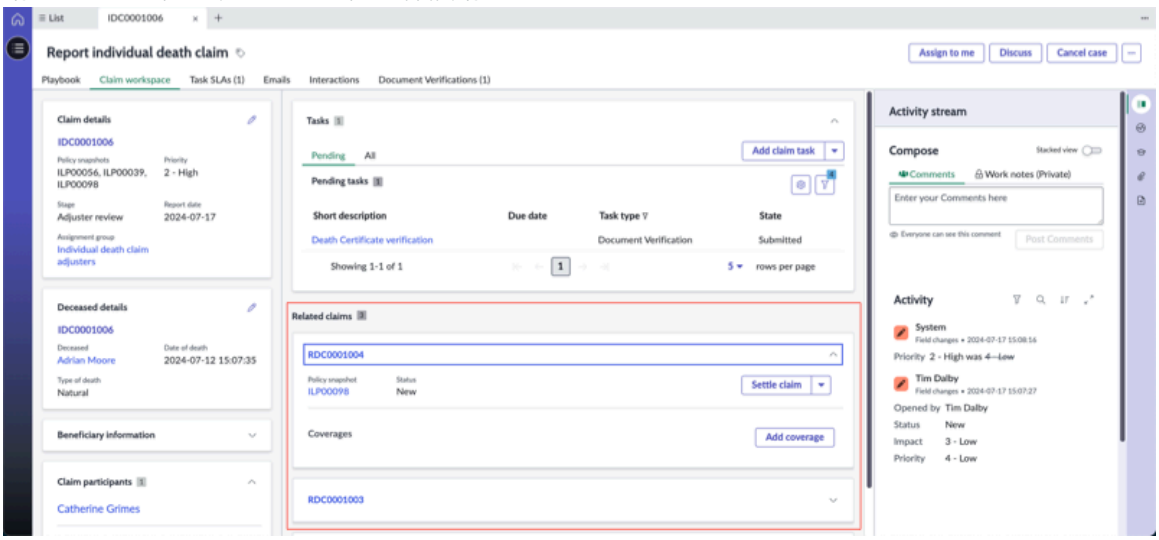
## claimworkspaceでのタスクの作業

個人向け生命保険請求ケースで請求ワークスペース を使用します請求 (および該当する場合は関連する子請求) に対して実行できるすべてのアクションの統一されたビューを取得します。請求ワークスペースから、請求を確認してドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払いの詳細を決定し、請求の和解を承認することができます。

常に元のケースから作業します。顧客に添付されている保険契約ごとに請求が作成され、元の請求ケースに関連付けられます。これらの関連する死亡保険請求の準備金と支払いの設定は、元の請求ケースを通じて行われます。

次の例は、請求ケースに関連付けられている関連ポリシー要求を示しています。

請求ケースに関連付けられた関連保険請求




ワークスペースカードを使用すると、次のセクション間を移動できます。

- 請求の詳細:保険契約者、保険契約スナップショット、優先度、ステージ、報告日、およびアサイン先グループに関する詳細を確認します。
- 死亡者の詳細:死亡日、死亡のタイプ、インシデントの場所、インシデントの説明など、死亡した個人の詳細を確認します。
- 福利厚生対象者情報:名前や割り当てのパーセンテージなど、各保険契約の福利厚生対象者を表示します。
- その他の請求参加者:追加の請求参加者とそのロールを表示します。
- タスク:現在の請求ケースの査定員タスクを表示、作成、および処理します。
- 関連請求:請求範囲、関連する収益、支払い、経費金額など、関連する死亡保険金請求レコードを処理します。

## その他のケースセクションのタブ

請求ワークスペースからタブにアクセスして、ケースのタスク Service Level Agreement (SLA)、メール、インタラクション、およびドキュメント検証を表示することもできます。

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



自動翻訳

### 個人向け生命保険請求ケースの管理

ケースの請求をレビューして、ドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の和解を承認します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 保険査定員ランディングページまたは個人死亡保険金請求リストから請求を開きます。
3. 請求ワークスペースでアクションを完了します。
4. オプション: ケース内の [作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

#### タスクの結果

- タスクを承認すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 承認限度内で予約金額またはお支払い金額を送信すると、自動承認されます。
- すべての保険契約で請求検証が却下された場合、請求ケースは [却下してクローズ] のケースステータスでクローズします。却下に関するシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 請求を解決すると、請求ケースが自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定されます。

### 予約または支払金額の承認

アサインされた請求引当金、または 個人向け生命保険請求 ケースの査定人の承認権限よりも高い支払金額を承認します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_ins_claim_indl.manager

#### このタスクについて
査定人によって割り当てられた引当金または作成された支払額が承認権限よりも高い場合、請求マネージャーは金額の承認要求を受け取ります。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [ リスト ] タブの [個人死亡保険金請求の承認] で、承認する必要があるアイテムを選択します。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| リスト名 | 説明 |
| 自分の承認 - 引当金 | 予約要求の承認タスクのリストを表示します。 |

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



自動翻訳

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 自分の承認 - 支払い | 支払要求の承認タスクのリストを表示します。 |

4. リストから、作業するタスクを選択します。
5. [支払備金] または [支払タスク] フォームから決定を送信します。
   手動で投稿したコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

### タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、引当金タスクは査定人に戻り、請求支払の評価または決済を続行します。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を拒否した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定人に対してトリガーされます。
- 引当金または支払額の承認または却下に関するシステム生成エントリは、アクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

## 請求に関するアドホックタスクの作成

個人向け生命保険請求ケースにタスクを作成して、ケースの優先順位付け、ケースの進捗状況の確認、請求作業の計画に役立ちます。たとえば、追加のサポートドキュメントを要求できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster、sn_ins_claim_indl.manager

### このタスクについて

必要に応じて、[アクション] メニューの [ タスクを追加 ] ボタンを使用するか、[関連レコード] パネルの [新しいレコードを作成 ] ボタンを使用して、請求に追加のタスクを作成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. ケースの [請求ワークスペース ] タブまたはタスクリストからタスクを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[請求タスク] フォームのフィールド」を参照して ください。
4. オプション: [作業メモ] フィールドに、必要なコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。
5. タスクを自分または別のユーザーにアサインします。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   タスクのステータスが [新規] になりました。アクティブな請求タスクと非アクティブな請求タスクが、請求ケースと請求査定員評価ステップに表示されます。

### 次のタスク

タスクが作成されると、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

自動翻訳

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

- 対応中:次のいずれかの条件が発生した場合、タスクはこのステータスになります。
  - sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster または sn_ins_claim_indl.manager ロールを持っている場合は、新しいタスクがアサインされた後。
  - タスクアサイニーは 、[承認] を選択してタスクを承認します。
  - タスクアサイニーは、[情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
  - タスクアサイニーがタスクの作業を続行するには、[ タスクを開く ] を選択します。
- 情報待ち:タスク担当者が [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ:タスク担当者が [クローズ ] を選択してタスクをクローズします。

### 請求のアドホックタスクとシステム生成タスクの表示

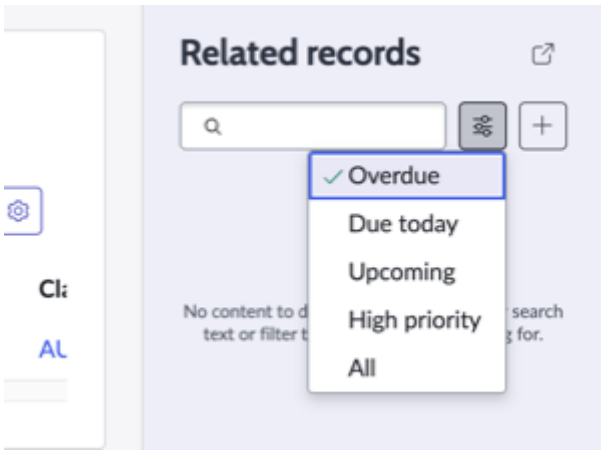
処理待ちのタスクを表示して、請求作業に優先順位を付けます。

処理担当者は請求ケースまたはタスクからアサインされたタスクを表示でき、損害査定員はアジャスタータスク内から作業するときにアサインされたタスクを表示できます。これらのロールは、ランディングページの [自分の処理待ちのタスク] からアサインされたタスクを表示することもできます。

コンテキストメニューから [タスク] タブまたは [ 関連レコード ] アイコン ( ) を選択して、請求ケースまたは親保険査定員タスクからタスクを表示または検索します。

次の方法でタスクを検索します。

- 検索に簡単な説明を入力します
- 次のオプションにフィルターを適用します。
  - 期限切れ
  - 今日が期限
  - 予定
  - 高優先度
  - すべて
- [ アイコンを選択して、それに応じてフィルタリングされたタスクをリストビューで開きます。




### [請求タスク] フォームのフィールド

このセクションでは、保険金請求を解決する作業を完了するために作成され、ユーザーにアサインされる請求タスクに関する情報を表示する、請求タスクフォームについて説明します。

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



自動翻訳

タスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

請求タスクフォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 自動的に割り当てられたタスク番号。 |
| 親 | 親請求ケースの番号。 |
| 優先度 | タスクにアサインされた優先度:<br>• 1：重大<br>• 2：高<br>• 3 - 中<br>• 4 - 低 (デフォルト) |
| ステータス | タスクの現在のステータス。 |
| 期日 | このタスクの期日。 |
| カテゴリ | タスクのカテゴリ:<br>• 全般<br>• レポート<br>• フォローアップ<br>• ドキュメント<br>• クローズ<br>• 妥当性検証 |
| アサイン先グループ | アサイン先グループ。 |
| アサイン先 | アサインされたユーザー。 |
| 簡単な説明 | タスクの簡単なサマリー。 |
| 説明 | タスクを完了するために行う必要がある作業の説明。 |
| 作業メモ | 解決に向けて実行された手順など、タスクに関する情報。 |

## ディスカッションと請求レコードの関連付け

ディスカッションを 個人向け生命保険請求 レコードに関連付けて、他のユーザーが請求レコードにアクセスできるようにします。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.fnol_representative、sn_ins_claim_indl.manager、sn_ins_claim_indl.dbn_viewer、sn_ins_

### このタスクについて

ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。

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

3. 個人死亡保険金請求リストからケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. [ 件名 ] フィールドに、ディスカッションの件名を入力します。
6. [ 参加者を追加 ] フィールドで、参加者を検索してディスカッションに追加します。
7. 必要に応じて、[ 参加者への簡単なメッセージを含める ] フィールドにメッセージを追加します。
8. [ディスカッションを開始] を選択します。
   ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。
9. ディスカッションを表示するには、[ ディスカッション] を選択し、[ レコードを開く] を選択します。

### 関連する請求を表示するために エージェントアシスト を使用

エージェントアシストコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。個人向け生命保険請求ケースの関連情報を検索して、ケースの理解と完了に役立てることができます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_claim_indl.fnol_representative、sn_ins_claim_indl.manager、sn_ins_claim_indl.dbn_viewer、sn_ins_

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リスト ( ) を選択します。
3. ケースプレイブックまたは [個人死亡保険金請求タスク] リストからタスクを開きます。
4. エージェントアシストアイコン ( ) を選択して、この機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細については、「エージェントアシストを使用したソリューションの検索」を参照してください。

### 個人向け生命保険請求の参照

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

### 個人向け生命保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、 個人向け生命保険請求 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

#### インストール済みプラグイン

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| Customer Service (カスタマーサービス) [com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

自動翻訳

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

## インストール済みストアアプリケーション

個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスのワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対して一貫した対応を可能にします。詳しくは、「Playbook capabilities」を参照してください。 |

## インストールされているロール

個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 個人向け生命保険請求アドミン [sn_ins_claim_indl.admin] | このロールには、すべての個人向け生命保険請求操作データへのアクセス権とアドミン権限が付与されます。 | • sn_ins_siu.viewer<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• decision_table_admin<br>• sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster<br>• sn_ins_claim_indl.manager<br>• sn_doc_processor.admin |
| 個人向け生命保険請求死亡保険金保険査定員 [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster] | このロールでは、すべての個人生命保険死亡保険金請求保険査定員業務データへのアクセス権が付与されます。 | • sn_bom.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.case_contributor_view<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.adjuster<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer |
| 個人向け生命保険請求死亡保険金ビューア [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer] | このロールは、すべての個人生命保険死亡保険金請求操作データへの読み取りアクセス権を付与します。 | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer |

自動翻訳

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

個人向け生命保険請求アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer |
| 個人向け生命保険請求の初回損失通知 (FNOL) 担当者 [sn_ins_claim_indl.fnol_representative] | このロールは、個人向け生命保険請求を要求するためのアクセス権を付与します。 | • sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.case_contributor_view<br>• sn_customerservice.consumer_contributor |
| 個人向け生命保険請求マネージャー [sn_ins_claim_indl.manager] | このロールは、レポートとダッシュボードの管理、および査定員の限度額を超える引当金と支払いの承認を行うためのものです。 | sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster |

## インストールされるテーブル

個人向け生命保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 個人死亡保険金請求 [sn_ins_claim_indl_death_case] | 個々の死亡保険金請求に関する情報を保存します。このテーブルは、クレームベース [sn_bom_claim_case] テーブルを拡張します。 |
| 関連する死亡保険契約請求 [sn_ins_claim_indl_rel_death_case] | 顧客に添付されている各保険契約からの関連する死亡保険金請求に関する情報を保存します。 |
| 個人死亡保険金請求タスク [sn_ins_claim_indl_death_task] | すべての個人生命保険請求のすべての個人死亡保険金請求タスクに関する情報を保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

### ドメインセパレーションと 個人向け生命保険請求

個人向け生命保険請求 アプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

## サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

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

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

## 個人向け生命保険請求におけるドメインセパレーションの仕組み

すべての FSO 統合 アプリケーションは、多くの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブルの上に構築され、使用されます。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

### テーブル

個人向け生命保険請求内のすべての新しいテーブルはドメインセパレーションされています。

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

### ユースケース

ケース取り込み

損失の初回通知 (FNOL) 取り込みエージェントは、顧客に代わって生命保険請求 (または類似商品) の情報を取り込むことができます。

顧客が請求を提出するために電話をかけると、取り込みエージェントは、人命損失インシデントの説明やサポートドキュメントなど、請求に関連する重要な情報を収集します。

最初の詳細を収集した後、請求スペシャリストが対応できるように請求ケースをオープンします。

請求分析

請求スペシャリストは、ワークスペースダッシュボードから受け取った請求を処理します。

スペシャリストがポリシーの詳細を確認します。必要に応じて、福利厚生対象者に追加情報やドキュメントを要求してレビューすることができます。

スペシャリストは、準備金を設定し、補償エクスポージャーと準備金を経時的に変更し、請求の処理に関連するすべてのアクティビティを表示することもできます。

スペシャリストは、利用可能な証拠に基づいて請求の承認または却下の決定を行うこともできます。

自動翻訳

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

**注:**
ドメインフレームワークが使用されていなくても、 ServiceNow® プラットフォーム機能またはアプリケーションがサービスプロバイダーのユースケースを効果的にサポートできる場合があります。この場合、アプリケーションは、ドメインサポートレベルに Basic*、Standard*、または Enhanced* が割り当てられ、詳細なユースケースを含めることができます。例:New York リリースより前 サービスカタログ 、ドメインはサポートされていませんでした。ただし、インスタンスオーナーは、ドメインセパレーションされたインスタンスで顧客ごとに個別のカタログとアイテムを構成することができました。これにより、サービスカタログを 標準サポートレベルで使用できるようになりました。詳細については、「ドメインセパレーション」を参照してください。 アプリケーション のサポートレベル。

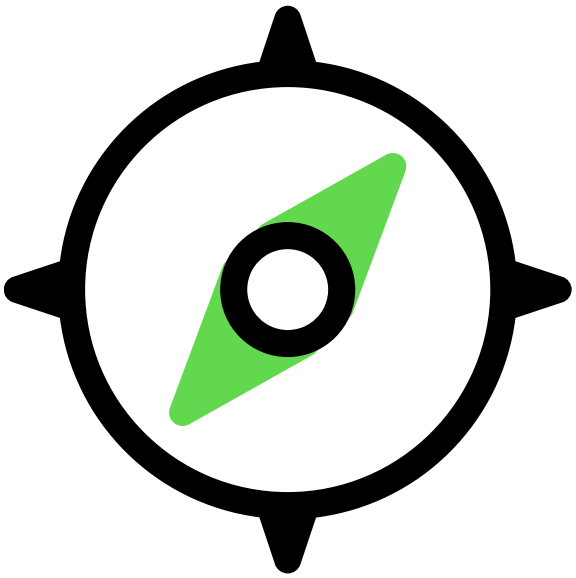
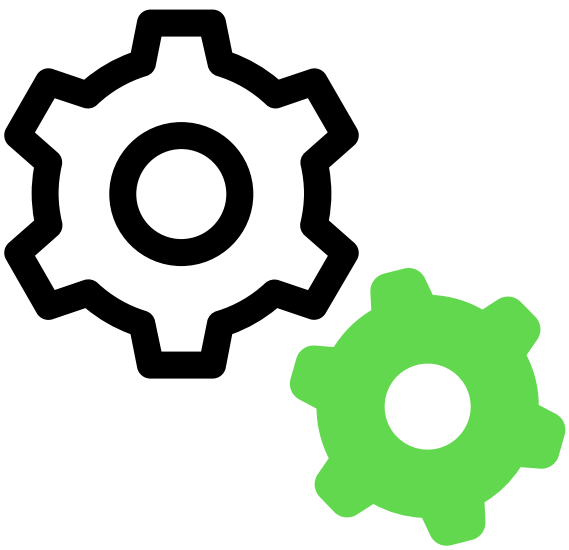
関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## 保険請求

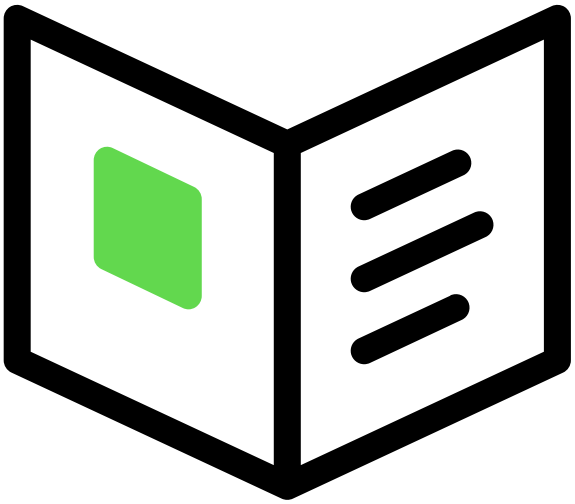
ServiceNow® 保険請求アプリケーションは、包括的なエンドツーエンドの請求ワークフローを簡単に設定できる柔軟なフレームワークを提供します。このアプリケーションには、例として旅行保険請求フローが含まれています。

## 開始するには

| 探索 | 構成 |
| --- | --- |
|  |  |
| 使用方法の詳細 保険請求 | 保険請求 の設定 |

自動翻訳

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

| 管理 | 参照 |
| --- | --- |
|  |  |
| でケースを管理する方法の学習 保険請求 | インストールされているロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します |

## トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる 保険請求 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

### 保険請求 の探索

保険請求 アプリケーションを使用して組織の請求ワークフローを作成および構成する方法について説明します。最初の損失通知 (FNOL) の担当者、査定人、処理担当者、およびマネージャーは、この請求ワークフローを使用して請求を作成および管理できます。

## 保険請求の概要

保険請求アプリケーションを使用すると、損害保険 (P&C) の LOB (基幹業務) における 1 つの保険契約のユースケースについて、請求プロセス全体を簡単に設定できます。保険請求 アプリケーションは、複数の LOB (基幹業務) に使用できる請求フレームワークを提供します。

このアプリケーションには、例として旅行保険請求フローが含まれています。

## 保険請求 ユーザー

ユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | 請求アドミニストレーターは、 保険請求 アプリケーションの構成を担当します。サービス定義、製品モデル、個人製品と商用製品のポリシー、およびクレームインシデントに関する情報を記録 |

自動翻訳

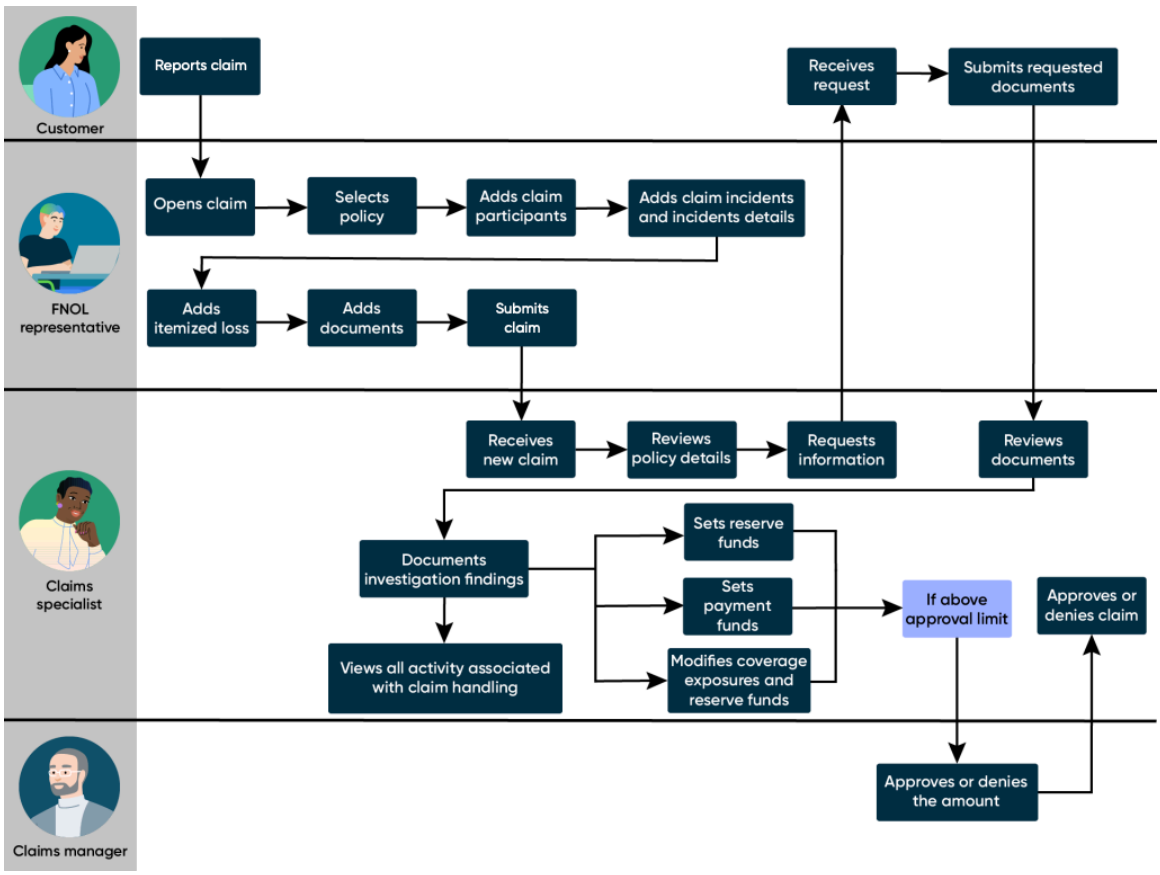
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| | するためのテーブルを設定します。また、新しい基幹業務請求フローの請求インシデント構成を設定したり、既存の構成を更新したりすることもできます。 |
| FNOL 担当者 | FNOL の担当者は、顧客に代わって請求ケースを作成し、関連ドキュメントをアップロードするフロントオフィススタッフです。 |
| 保険査定員 | 保険査定員は、保険査定員のタスクを処理して請求を評価し、引当金と支払額を承認し、支払を決済するミドルオフィスまたはバックオフィスのスタッフです。 |
| 請求処理担当者 | 請求処理担当者は、ケースを所有するミドルオフィスまたはバックオフィスのスタッフです。保険査定員の請求タスクを作成し、保険査定員タスクを追跡して完了まで作業されていることを確認し、必要に応じてタスクを追加します。 |
| 請求マネージャー | 請求マネージャーは、引当金と追加の承認が必要な金額を承認するミドルオフィスまたはバックオフィスのスタッフです。また、ダッシュボードとメトリクスを使用してスタッフのパフォーマンスを監視します。 |

## 保険請求 のワークフロー

保険請求フレームワークでの保険金請求の一般的なワークフローを次に示します。




自動翻訳

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

1. 顧客がクレームを報告します。
2. FNOL 担当者は、請求取り込みプレイブックで、請求タイプ、保険契約、請求参加者、およびインシデントの詳細を選択します。該当する場合は、顧客から提供された項目別損失とサポートドキュメントを追加します。
3. 請求が送信され、請求スペシャリストまたは査定人にアサインされます。
4. 請求スペシャリストまたは保険査定員は、保険契約の詳細を確認し、必要に応じて顧客に追加情報を要求します。
5. 請求スペシャリストまたは査定人は、準備金と支払を設定し、補償エクスポージャーと準備金を経時的に変更し、請求処理アクティビティを監視します。
6. 準備金または支払金額が査定人の承認限度額を超えている場合、金額を承認または却下する請求マネージャーに対して承認タスクが生成されます。
7. 請求スペシャリストまたは損害査定人が、提供された証拠に基づいて請求の承認または拒否の決定を行い、ワークフローが終了します。

## 保険請求アプリケーションフレームワークのメリット

| 利益 | 機能 | ユーザー |
| --- | --- | --- |
| ケースタイプやフローを作成することなく、単一の保険契約の P&C 請求に適応できる汎用性の高いフレームワーク | 保険請求 の使用 | 請求アドミニストレーター、FNOL 担当者、請求処理担当者、保険査定人、または請求マネージャー |
| 包括的なエンドツーエンドの請求ワークフローを迅速かつ簡単にセットアップできる迅速な構成 | 保険請求 を設定する | 請求アドミニストレーター |
| 単一および複数のアジャスターのサポート | 保険請求保険査定員タスクの処理 | 保険査定員または請求管理者 |
| 特定のロールと責任に合わせてカスタマイズ可能なペルソナベースのワークスペース | 保険請求 ランディングページとワークスペース | 請求アドミニストレーター、FNOL 担当者、請求処理担当者、保険査定人、または請求マネージャー |

## 次に探索する内容

保険請求を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 保険請求 を設定する
- 保険請求 の使用
- 保険請求の参照

### 保険請求 を設定する

構成の概要のタスクに従って、 保険請求 アプリケーションの実装を計画および構成します。

## 必須条件

構成手順を開始する前に、次のトピックについて理解しておく必要があります。

自動翻訳

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

- ファイナンシャルサービスオペレーションコア
- Insurance Claims Core
- ドキュメントプロセッサ との統合
- インスタンスを設定するためのベストプラクティス
- Table extension and classes

## 構成の概要

次の表に、 保険請求 ワークフローのコンポーネントと関係を設定する方法を示します。

構成の概要

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 保険請求アプリケーションのインストール | ServiceNow Store から保険請求アプリケーション (sn_ins_gen_claim) をインストールします。詳細については、「保険請求 をインストール」を参照してください。 |
| 顧客データの設定 | インスタンスで個人顧客と商用顧客のデータを移行します。詳細については、「の顧客データの設定 保険請求」を参照してください。 |
| ポリシーデータの設定 | このトピックのポリシーデータオプション (データまたはリモートテーブルのインポート) を確認します。詳細については、「のポリシーデータの設定 保険請求」を参照してください。<br><br>次のトピックに従って、保険商品モデルと補償を設定し、保険契約を作成することもできます。<br>• 保険商品モデルの確立<br>• 範囲の指定<br>• 保険証券を作成 |
| 保険契約スナップショットをレビュー | 請求に関連する保険証券のコピーを担当するコードが含まれている、インスタンスの PolicySnapshotGenerator スクリプトインクルードを確認します。詳細については、「の保険契約スナップショット 保険請求」を参照してください。 |
| サービス定義の作成 | 要求タイプごとにサービス定義を作成します。詳細については、「のサービス定義の作成 保険請求」を参照してください。 |
| 保険商品モデルと請求ケースサービス定義のリンク | 保険商品モデルとサービス定義をリンクして、どの保険契約がサービス定義に関連しているかをシステムが認識できるようにします。詳細については、「保険商品モデルと請求ケースサービス定義のリンク」を参照してください。 |
| 請求インシデントテーブルの設定 | ワークフローの必要に応じて、新しいインシデントテーブルを定義して設定します。請求インシデントは、特定の請求の詳細のレコードで |

自動翻訳

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

構成の概要 (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | す。詳細については、「請求インシデント」を参照してください。 |
| 請求インシデント構成の設定 | 請求インシデント構成を設定して、請求インシデント間の関係、サービス定義、査定員タスクの作成方法、および損失を項目化できるかどうかを定義します。詳細については、「請求インシデントの構成テーブル」を参照してください。 |
| ドキュメント処理の設定 | FSOドキュメントプロセッサーを設定して、請求を処理するために顧客が必要とするドキュメントを定義します。詳細については、「ドキュメントプロセッサ との統合」を参照してください。 |
| ドキュメント要件でサービス定義を更新 | 各サービスに必要な特定のドキュメントを定義します。詳細については、「サービス定義へのドキュメントリスト定義の追加」を参照してください。 |
| 引当金と支払承認エンジンのレビュー | Insurance Claims Core で提供される引当金および支払承認プロセスのルールを確認します。詳細については、「引当金と支払の承認エンジン」を参照してください。 |
| ディシジョンテーブルを使用して請求の自動化をレビューする | ディシジョンテーブルの要求自動化ルールについて説明します。詳細については、「請求自動化ディシジョンテーブルの使用」を参照してください。 |
| アサインルールの構成 | ケースとタスクをペルソナに割り当てる方法を決定するルールを確認します。詳細については、「アサインルールの構成」を参照してください。 |
| SLA 定義の構成 | ビジネスニーズに合わせてサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を構成します。SLA 定義は、ケースおよび保険査定員タスクのサービス定義に基づいています。詳細については、「SLA 定義の構成」を参照してください。 |
| 保険請求ワークスペースとダッシュボードの設定 | 保険請求に含まれる内容を確認し、新しい LOB (基幹業務) のダッシュボードとワークスペースを設定するためのガイドラインを確認します。詳細については、「保険請求ワークスペースとダッシュボードの設定」を参照してください。 |
| アーカイブ請求ケースルールの管理 | 請求ケース [sn_ins_gen_claim_case] テーブルにプロビジョニングされたアーカイブルールを管理します。デフォルトでは、7 年以上経過した非アクティブなケースは自動的にアーカイブされます。詳細については、「アーカイブ請求ケースルールの管理」を参照してください。 |

自動翻訳

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

### 保険請求 をインストール

admin ロールを持っている場合は、 保険請求 アプリケーション (sn_ins_gen_claim) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

保険請求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 保険請求 アプリケーション (sn_ins_gen_claim) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### の顧客データの設定 保険請求

保険請求 アプリケーションを使用する前に、個人および事業顧客の顧客データがインスタンスにあることを確認してください。これにより、ポリシーを顧客に関連付けて顧客のインシデントを作成できます。

顧客データには、顧客とアカウントに関する情報が含まれます。コンシューマーは企業/消費者間ビジネスモデルの顧客であり、アカウントと連絡先は企業間ビジネスモデルの顧客です。

自動翻訳

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

ガイド付きセットアップを使用して既存の顧客をインポートできます。新規顧客は、 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して手動で作成できます。詳細については、次のトピックを参照してください。

- Configure consumers

  個々のコンシューマーのデータ (個人情報やその他の必要なコンシューマー固有情報など) を設定する方法について説明します。

- Configure accounts and contacts

  事業顧客のデータを設定する方法について説明します。企業アカウントを作成して設定し、関連する連絡先 (つまり、それらの会社の代表者またはステークホルダー) にリンクすることができます。

のポリシーデータの設定 保険請求

ポリシーデータをインスタンスにインポートするか、リモートテーブルを使用してポリシーデータを参照することで、 保険請求 アプリケーションのポリシーデータを設定します。

## ポリシーデータのインポート

保険証券データを外部システムに保存する場合は、そのシステムからすべての顧客の最新の保険証券をインスタンスに取り込む必要があります。外部システムから最新の保険証券を毎日同期します。

デフォルトでは、ベースシステムは利用可能な最新の保険証券レコードを使用します。請求の作成プロセス中に、このデータを使用して保険契約スナップショットが生成されます。詳細については、「の保険契約スナップショット 保険請求」を参照してください。

過去の保険契約補償またはその他の過去の保険契約データが請求のインシデント日に適用される場合は、それらの保険契約データを取り込むことができます。これらのポリシーに対して要求を作成する場合は、正しいポリシーを選択するために基本的な要求データを使用できる必要があります。基本的な請求データの詳細については、次のセクションを参照してください。

## 基盤請求データ

保険契約補償またはその他のポリシーコンポーネントを取り込む場合は、請求を作成する前に、次の重要な情報を ServiceNow インスタンスにインポートする必要があります。

- 保険商品モデル
- コンシューマー
- アカウント
- 連絡先
- 保険証券の基本情報 (以下の詳細など)。
  - 保険契約者
  - ポリシー参加者
  - 有効日
  - ポリシーステータス

この基礎データは、正確で最新の保険契約の詳細を使用して請求を作成するために不可欠です。保険商品モデルと基本的なポリシー情報は請求処理のバックボーンとして機能しますが、必要に応じてインシデントの日付に基づいて補償を動的に取得できます。このアプローチにより、請求の作成時に重要な情報を犠牲にすることなく柔軟性が確保されます。

自動翻訳

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

## リモートテーブルを使用したポリシーの検索

既存のポリシー管理システムが既にある場合は、取り込み時にポリシーを選択するときに、API とリモートテーブルを使用してポリシーを検索できます。ポリシーを選択すると、ポリシーレコードを作成してポリシーを要求に関連付けることができます。

リモートデータオプションまたはリモートテーブル統合の設定方法の詳細については、『開発者ガイド』の次のトピックを参照してください。

- リモートテーブルのリモートデータオプション
- リモートテーブル統合の設定

## 新しいポリシーデータの設定

保険商品の商品モデルの定義、補償仕様とオプションの定義、または保険契約を保存するテーブルの作成の詳細については、以下のトピックを参照してください。

- 保険商品モデル:利用可能な保険商品を反映する商品モデルを定義します。
- 補償仕様:含まれる補償や利用可能なオプションなど、製品の補償仕様を定義します。
- の保険証券の設定 保険請求:個人ポリシーと商用ポリシーを格納するテーブルを作成します。

関連情報

保険商品モデル

補償仕様

の保険証券の設定 保険請求

の保険契約スナップショット 保険請求

### 保険商品モデル

保険商品モデルを使用し、 保険請求 アプリケーションを使用して保険証券が提供する重要な機能、契約条件、補償をカスタマイズします。保険証券を作成する前に、まず保険商品モデルを確立する必要があります。

保険商品モデルは、保険証券を設計および管理するための詳細計画として機能します。このモデルは、ポリシーを作成するための構造化されたアプローチを提供すると同時に、次の考慮事項を含むカスタマイズの柔軟性を可能にします。

- ポリシーが個人顧客か商用顧客か。
- この製品モデルが表す製品カテゴリ。
- 適用される補償仕様。ポリシーの対象となる特定の保護とリスクを定義します。

このモデルを導入すると、このモデルを使用して、顧客に販売する実際の保険証券を作成できます。

## 保険商品モデルの種類

使用できる保険商品モデルには、次の 2 種類があります。

1. 消費者向けの保険商品を表すために使用される個人保険モデル。
2. アカウントと連絡先の保険商品を表すために使用される企業保険モデル。

詳細については、「Expanded Model and Asset Classes Store application」を参照してください。

自動翻訳

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

## 製品タイプ

新しい保険商品モデルを作成するには、最初に商品タイプを定義する必要があります。

保険商品モデルの [商品タイプ ] フィールドは、モデルが表すカテゴリまたは商品のタイプを指定します。製品タイプを定義することで、製品に関連する特定のニーズと範囲に確実に一致するようにポリシーを構成できます。

製品タイプの例は次のとおりです。

- 個人の旅行規定
- 個人自動車保険
- ホームオーナーポリシー

詳細については、「保険商品モデルの作成」を参照してください。

関連情報

保険商品モデルの作成

## 保険商品モデルの作成

保険請求アプリケーションを使用して、顧客に販売する保険証券の保険商品モデルを作成します。保険商品モデルでは、商品タイプ、保険契約の対象となる顧客、および補償仕様を定義します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [ラベル] 列で、個人保険モデルまたは企業保険モデルのいずれかを検索します。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 個人保険モデル | 個人保険商品モデルを検索して選択します。 |
| 企業保険モデル | 企業保険商品モデルを検索して選択します。 |

3. [ 列 ] タブの [ラベル] 列で、[ サービスの種類] を検索して選択します。
4. インスタンスのアプリケーションスコープを [ 展開されたモデルクラスと資産クラス] に設定します。
5. [ 選択肢 ] タブで、[ 新規] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

選択肢フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| テーブル | 個人保険モデルまたは企業保険モデルのいずれかのテーブル。個人保険商品の場合は 個人保険モデルを 、企業保険商品の場合は 企業保険モデル を選択できます。 |
| ラベル | 製品保険モデルの表示名。 |
| 値 | スネークケースの商品保険モデルの名前。 |

自動翻訳

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

7. 移動先として次のいずれかの保険モデルを選択します。

8. **[New** (新規)] を選択します。
9. フォームで、フィールドに入力します。

個人保険または企業保険商品モデルフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 保険商品モデルの名前。 |
| 製品コード | この保険商品の一意の識別コード。 |
| 製品タイプ | この手順の前半で作成した保険商品タイプ。 |
| 仕様 | 補償仕様。詳細については、「補償仕様」を参照してください。 |
| 簡単な説明 | この製品モデルの簡単な説明。 |

10. **[Submit** (送信)] を選択します。

### 補償仕様

保険請求 アプリケーションを使用して、保険証券が顧客向けの特定の保護またはリスク範囲を定義する方法について説明します。

補償仕様は、ポリシーによって提供される保護の範囲と制限の概要を示すため、重要です。

補償仕様は、保険商品モデルの次の詳細をカバーしています。

含まれる補償内容

事故、負傷、物的損害など、保険の対象となる損失またはリスクのタイプ。

特定の補償のオプション

各損失またはリスクには、いくつかのタイプの補償オプションがある場合があります。たとえば、健康保険契約では、補償範囲には、通院、投薬、手術、または予防ケアのオプションが含まれる場合があります。各ポリシーには異なるレベルの利益があります。

各補償オプションは、特定のニーズを満たすように設計されており、保険契約者が状況や好みに合った保護を選択できるように柔軟性を提供します。補償オプションの例は次のとおりです(米ドル)。

- 10,000ドル、20,000ドル、30,000ドルの補償オプションを備えた主要な骨折。
- 旅行手荷物の遅延、200ドル(24時間)、300ドル(12時間)、または500ドル(12時間)の補償オプションがあります。

アドミニストレーターは、これらのオプションを商品モデルで定義し、保険会社が一貫性のある構造化された保険契約を顧客に提供できるようにします。

関連情報

補償仕様の作成

### 補償仕様の作成

保険証券によって提供される保護の範囲と制限の概要を説明できるように、 保険請求 アプリケーションで補償仕様を作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
補償仕様を作成するときは、補償仕様のプライマリデータとして機能する補償タイプと、各補償タイプの補償タイプオプションも作成します。

たとえば、補償仕様が出張補償の場合、次のオプションを選択できます。

- 補償タイプは手荷物遅延です。
- 補償タイプのオプションは、(米ドルで) 200 ドル (24 時間)、300 ドル (12 時間)、または 500 ドル (12 時間) です。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > 範囲 > 補償仕様.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[補償仕様] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 補償仕様の名前。 |
| 説明 | 補償仕様の簡単な説明。 |

4. レコードを保存します
5. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > 範囲 > 補償タイプ.
6. **[New** (新規)] を選択します。
7. 次のフィールド値を入力します。

補償タイプ値

| フィールド | 値 |
|---|---|
| 名前 | <補償タイプの名前> |
| 入力タイプ | 選択肢 |
| タイプ | 制限 |
| スコープ | ポリシー |
| 説明 | <補償タイプの簡単な説明> |

8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. [補償タイプオプション] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
10. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

[補償タイプオプション] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| オプション | 補償タイプオプションの名前。たとえば、オプションは $200 (24 時間)、$300 (12 時間)、$500 (12 時間) などです。 |
| 補償タイプ | 以前に作成した補償タイプ。 |
| 順序 | 補償タイプに対してこのオプションが表示される順番。 |

**11.** 使用可能な補償タイプオプションごとに、ステップ 9 と 10 を繰り返します。

### 次のタスク
補償タイプと補償タイプオプションを、作成した補償仕様にリンクします。詳細については、「補償タイプと補償オプションを補償仕様にリンクする」を参照してください。

## 補償タイプと補償オプションを補償仕様にリンクする

補償タイプと補償オプションを、 保険請求 アプリケーションの補償仕様にリンクします。このようにして、利用可能なすべての補償タイプとオプションを補償仕様に関連付け、保険証券の対象となる保護とリスクを定義します。

### 始める前に
補償仕様、補償タイプ、および補償タイプオプションが作成されていることを確認します。詳細については、「補償仕様の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

### 手順

**1.** 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > 範囲 > 補償仕様.

**2.** 補償仕様レコードを検索して開きます。

**3.** [商品補償タイプ] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

**4.** フォームで、フィールドに入力します。

[商品補償タイプ] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 補償タイプ | この補償仕様に適用される補償タイプ。 |

**5.** レコードを保存します

**6.** [商品補償タイプのオプション] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

**7.** フォームで、フィールドに入力します。

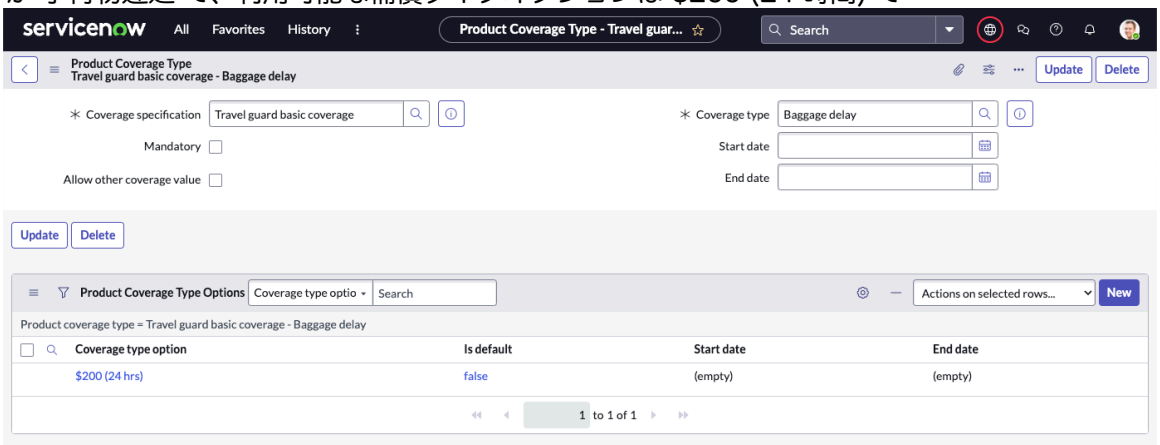
[商品補償タイプオプション] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 補償タイプオプション | この補償タイプに適用される補償タイプオプション。 |

自動翻訳

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

8. **[Submit** (送信)] を選択します。
9. 作成した補償タイプオプションごとに、手順 6 ～ 8 を繰り返します。
   次の例は、このアプリケーションの旅行保険の例で補償タイプがどのように設定されているかを示しています。補償仕様のトラベルガードの基本補償は、補償タイプが 手荷物遅延 で、利用可能な補償タイプオプションは $200 (24 時間) で す。




10. **[Update** (更新)] を選択します。

### の保険証券の設定 保険請求

保険請求アプリケーションを使用して保険証券を設定する方法について説明します。新しい保険証券タイプごとに、その特定の保険証券タイプ専用のテーブルを作成する必要があります。

関連情報

- の保険証券 保険請求
- の保険契約スナップショット 保険請求

### の保険証券 保険請求

ファイナンシャルサービスオペレーションでは、保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルがすべての保険証券のベーステーブルになります。保険請求 で新しいタイプの保険が導入されるたびに、その保険証券タイプの専用テーブルを作成します。

保険請求アプリケーションには、ベースシステムからの提供物として、個人の旅行ポリシーと商用旅行ポリシーが含まれています。各ポリシーには、これらの特定のポリシーを管理するために使用する個別のテーブルがあります。この構造化されたアプローチは、各タイプのポリシーがシステム内で適切に編成され、維持されることを保証するのに役立ちます。

特定のエージェントに、特定のポリシーを読み取るためのアクセス権を付与できます。保険証券のタイプやテーブルごとに個別のテーブルと読み取りまたは書き込みロールを作成することで、ロールに関連する保険契約を認定エージェントのみが表示できるようにして、権限をより効果的に制御できます。

関連情報

- 保険証券テーブルの作成
- 保険証券テーブルにアクセスするためのロールの作成
- 保険証券の作成

### 保険証券テーブルの作成

保険請求 アプリケーションで、保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルを作成します。このテーブルを使用して、顧客に販売した特定のタイプの保険証券に関するすべての情報を

自動翻訳

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

保持します。テーブルを作成すると、各タイプのポリシーがシステム内で適切に整理され、維持されるようになります。

### 始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを ファイナンシャルサービスオペレーションコア に設定します。

必要なロール：admin

### このタスクについて
保険証券の各タイプには、保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルが必要です。

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [ラベル] フィールドに、保険証券の名前を入力します。
4. [ 拡張] テーブル フィールドで、[ 保険証券] を選択します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルからすべてのフィールドを継承するテーブルを作成しました。

### 次のタスク
ロールを設定し、読み取りと書き込みのアクセス制御リスト (ACL) を確立してから、テーブルへのアクセスを許可します。詳細については、「保険証券テーブルにアクセスするためのロールの作成」を参照してください。

## 保険証券テーブルにアクセスするためのロールの作成

認定エージェントが 保険請求 アプリケーションを使用して保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルにアクセスできるようにするためのロールを作成します。ロールを作成することで、許可されたエージェントのみが自分のロールに関連するポリシーを表示できるようになります。

### 始める前に
特定のタイプの保険契約に対して保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルを作成します。詳細については、「保険証券テーブルの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

### 手順

1. インスタンスのアプリケーションスコープを ファイナンシャルサービスオペレーションコア に設定します。
2. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ロール.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [ サフィックス ] フィールドにロールの名前を入力します。
5. [ アサイン担当者] フィールドで **[sn_bom.admin**] を選択します。
   このロールは、 ファイナンシャルサービスオペレーションコア アプリケーションの admin ロールです。
6. [ 説明 ] フィールドに、ロールの説明を入力します。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。

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



自動翻訳

### 次のタスク
アクセス制御リスト (ACL) を作成して、保険証券テーブルにアクセスできるロールを定義します。詳細については、「保険証券テーブルのアクセス制御リストの作成」を参照してください。

## 保険証券テーブルのアクセス制御リストの作成

保険請求 アプリケーションを使用して、保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を作成します。ACL を作成することで、特定のロールを持つユーザーが特定の保険証券のテーブルを操作できるようになります。

### 始める前に
保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルへのアクセス権を割り当てるロールを作成します。詳細については、「保険証券テーブルにアクセスするためのロールの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 保険証券のテーブル定義を開きます。
3. [アクセス制御] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
   ロールを security_admin に昇格させて、ACL を作成します。
4. [必要なロール] リストで、ロールと sn_bom.admin を新しい ACL に割り当てます。
   たとえば、ビューアーロールを作成した場合は、読み取り操作 ACL を作成し、作成したビューアーロールを割り当てて、sn_bom.admin ロールを [必要なロール] リストに追加します。

   **注:**
   sn_bom.admin ロールを追加すると、アプリケーションアドミニストレーターは保険証券テーブルへのアクセスをより効果的に管理できます。その後、システムレベルの権限を必要とせずに、アクセス権を付与、取り消し、または変更できます。このロールにより、柔軟性が向上し、テーブルの制御を維持できます。

### タスクの結果
保険契約テーブルには、ワークフロー内のロールの ACL が含まれており、適切なレベルのアクセス権が提供されます。アプリケーションアドミニストレーターがアクセスを管理できるように、sn_bom.admin ロールもテーブルに追加されます。

### 次のタスク
保険契約テーブルにアクセスできるように、 保険請求 貢献者 (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) およびエージェント (sn_ins_gen_claim.processor) ロールを付与します。詳細については、「保険請求ロールに保険証券テーブルへのアクセス権を付与する」を参照してください。

## 保険請求ロールに保険証券テーブルへのアクセス権を付与する

保険請求アプリケーションを使用して、保険契約テーブルへのアクセス権を持つ保険請求貢献者 (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) およびエージェント (sn_ins_gen_claim.processor) ロールを付与します。これにより、これらのロールを持つユーザーは、請求を処理するときにポリシーの詳細を表示できます。

### 始める前に
保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張するテーブルにアクセスできるロールを作成します。詳細については、「保険証券テーブルにアクセスするためのロールの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. インスタンスのアプリケーションスコープを 保険請求 に設定します。
2. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ロール.
3. sn_ins_gen_claim.fnol_representative を検索し、レコードを開きます。
4. [ロールを含む] 関連リストで、[ 編集] を選択します。
5. 保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルにアクセスできるロールを追加します。
6. sn_ins_gen_claim.processor ロールに対してこの手順を繰り返します。

タスクの結果
保険請求貢献者 (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) ロールとエージェント (sn_ins_gen_claim.processor) ロールは、保険証券テーブルにアクセスできます。これらのロールは、 保険請求 ワークフローでテーブルを操作できるようになりました。

次のタスク
ポリシーレコードを作成して、保険証券のインスタンスを作成します。詳細については、「保険証券の作成」を参照してください。

## 保険証券の作成

保険請求アプリケーションを使用して、保険会社と顧客の間の契約を表す保険契約レコードをシステムに作成します。

始める前に
保険商品モデル、補償仕様、および保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張する保険証券テーブルが必要です。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 保険商品モデル
- 補償仕様
- 保険証券テーブルの作成

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. ポリシーを作成する保険証券テーブルのリストビューを開きます。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[保険証券] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 製品 | 保険商品モデル。 |
| 名前 | 保険証券の名前。 |
| ポリシー番号 | ポリシーの一意の識別子。 |
| 保険契約者 | ポリシーを所有する顧客。 |
| 有効日 | ポリシーの発効日。日付は、現在の日付または過去の日付に設定されます。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 有効期限 | ポリシーの有効期限が切れる日付。 |
| ステータス | ポリシーのステータス。アクティブなポリシーは [有効] に設定されます。有効でないポリシーは、ケースの作成時に無視されます。 |

5. **[Update** (更新)] を選択します。

### 次のタスク
保険証券に補償を適用します。詳細については、「保険証券への補償の適用」を参照してください。

## 保険証券への補償の適用

保険請求 アプリケーションを使用して、保険証券の補償を定義します。顧客の保険証券に適用する補償タイプと補償オプションを定義できます。

### 始める前に
補償タイプと補償オプションを使用して補償仕様を作成します。詳細については、「補償仕様」を参照してください。

保険証券を作成します。詳細については、「保険証券の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 保険証券テーブルのリストビューを開きます。
3. テーブルで保険証券レコードを開きます。
4. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、 構成 > 関連リスト.
5. 次の関連リストのみが存在することを確認します。
   - 保険契約の補償 - >保険証券
   - 保険加入者>保険証券
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [保険契約の補償] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
8. フォームで、フィールドに入力します。

#### [保険契約補償] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 補償タイプ | 補償タイプレコード。 |
| 範囲値 | 補償タイプオプションレコード。 |

9. 追加する保険契約補償ごとに、手順 7 ～ 8 を繰り返します。

### 次のタスク
保険加入者を被保険者として保険契約に追加します。詳細については、「保険証券への保険加入者の追加」を参照してください。

自動翻訳

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

### 保険証券への保険加入者の追加

保険請求アプリケーションを使用して、顧客を被保険者として保険証券に追加します。

#### 始める前に

保険証券を作成します。詳細については、「保険証券の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 保険証券テーブルを開きます。
3. テーブルで保険証券レコードを開きます。
4. [ ポリシー参加者 ] タブを選択し、[ 新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

保険加入者フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| コンシューマー (個人保険証券の場合) | 被保険エンティティであるコンシューマーレコード。 |
| アカウント (企業保険証券用) | 被保険エンティティであるアカウントレコード。 |

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [ポリシー参加者ロール] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
8. 次のフィールド値を入力します。

[ポリシー参加者ロール] フォーム

| フィールド | 値 |
|---|---|
| ポリシー参加者 | <顧客レコード> |
| ロール | <insured> |

9. **[Save** (保存)] を選択します。

#### 次のタスク

保険モデルの財務モデルビューに関連リストを追加して、その保険商品のすべての保険契約を表示します。詳細については、「保険商品モデルへの関連リストの追加」を参照してください。

### 保険商品モデルへの関連リストの追加

保険請求アプリケーションを使用して、保険証券テーブルの関連リストを保険商品モデルテーブルに追加します。関連リストを追加すると、特定の保険商品の顧客保険証券が表示されます。

#### 始める前に

インスタンスのアプリケーションスコープを ファイナンシャルサービスオペレーションコア に設定します。

保険証券 (sn_bom_ins_policy) テーブルを拡張する保険証券テーブルが必要です。詳細については、「保険証券テーブルの作成」を参照してください。

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



自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > 製品をクリックし、次のオプションのいずれかを選択します。

2. リストから製品モデルを選択します。
3. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、 構成 > 関連リスト.
4. ポリシーテーブルを [選択済み] リストに追加します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

### の保険契約スナップショット 保険請求

保険請求 アプリケーションの請求が、そのライフサイクル全体を通じて保険契約スナップショットによってどのように駆動されるかについて説明します。保険契約スナップショットテーブルには、請求ケースで使用できる保険証券のコピーが保存されます。

請求が作成されると、デフォルトでは最新の保険証券がコピーされ、保険契約スナップショットが生成されて、請求に添付されます。このプロセスでは、請求で使用できる最新の保険証券データのコピーが提供されます (たとえば、請求のサマリーワークスペース内)。

保険契約スナップショット生成の基本ロジックを変更して、特定のインシデント日にアクティブだったポリシーをコピーすることもできます。たとえば、4 か月前に発生したインシデントに対して請求が作成されている場合、4 か月前に適用可能だった保険契約をコピーし、保険契約スナップショットとして請求に添付できます。

インスタンスの PolicySnapshotGenerator スクリプトインクルードには、最新の保険証券のコピーを生成するコードが含まれています。最新の保険証券が ファイナンシャルサービスオペレーションテーブルに既に存在していると仮定して、最新の保険証券に基づく請求を作成する場合は、このコードをそのまま使用できます。特定のポリシーを取得したり、外部システムと統合したりするには、このスクリプトを変更する必要があります。

保険請求 アプリケーションを設定するときは、PolicySnapshotGenerator スクリプトインクルードを確認して、請求の正しいポリシーを取得していることを確認してください。

関連情報

[保険請求コア] テーブル

の保険証券 保険請求

### のサービス定義の作成 保険請求

保険請求 アプリケーションを使用して、各要求タイプのサービス定義を作成します。

サービス定義の概要については、このページの関連情報セクションのリンクを確認してください。

関連情報

Service definitions

FSO でのサービス定義

### のサービス定義カテゴリの作成 保険請求

特定の福利厚生に関連する請求を適切に分類して処理するために、 保険請求 でサービス定義カテゴリを作成します。

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

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを 保険請求 に設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
サービス定義カテゴリは、サービス定義を論理的にグループ化したものです。フィルタリングメカニズムとして機能し、利用可能なサービスの数を減らすことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 保険請求 > アドミニストレーション > サービス定義カテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

サービス定義カテゴリフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | サービス定義カテゴリの名前。 |
| 説明 | サービス定義カテゴリの説明。 |
| 順序 | サービス定義カテゴリが表示される順序。 |
| アクティブ | サービス定義カテゴリがアクティブかどうか。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

### のサービス定義の作成 保険請求

保険請求ワークフロー内の各請求タイプに対してサービス定義を作成します。また、サービス定義を作成して、ワークフローでアジャスタータスクを生成することもできます。

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを 保険請求 に設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
サービス定義は、要求タイプをサポートするためにワークフローが提供するサービスを記述します。保険請求では、保険査定員タスクサービス定義も作成します。これらの定義は、インシデントが作成されたときに査定員タスク (査定員レビュータスクなど) を生成するのに役立ちます。

インシデントタイプごとに保険査定員タスクサービス定義を作成して、 保険請求での明確な分類と効率的なタスク管理を実現します。

請求タイプのサービス定義と査定員サービス定義は、どちらもワークフローの構成の一部として請求インシデント構成 [sn_ins_claim_incident_config] テーブルで使用されます。詳細については、「請求インシデントの構成テーブル」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 保険請求 > アドミニストレーション > サービス定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [ テーブル ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

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

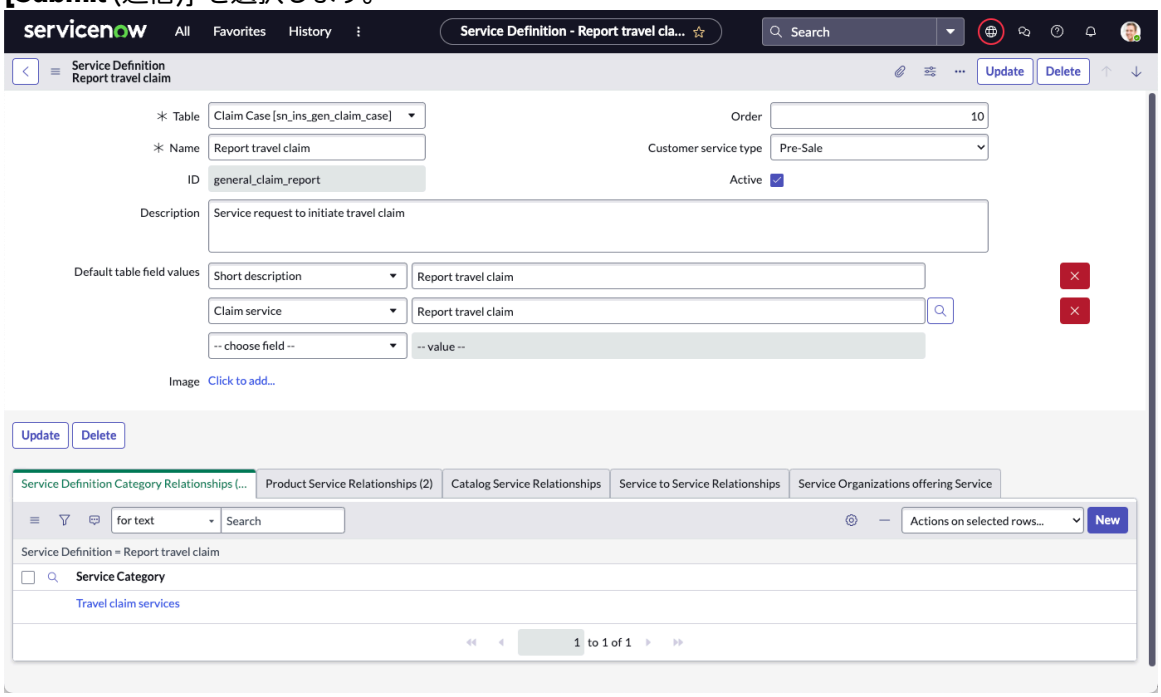
- 請求タイプを定義するには、[請求ケース [sn_ins_gen_claim_case] を選択します。
- 保険査定員タスクの場合は、[請求査定人タスク [sn_ins_gen_claim_adj_task] を選択します。

4. [ 名前 ] フィールドに、プレイブックで顧客担当者に表示される名前を入力します。
5. **[ID]** フィールドに、名前をスネークケースで入力します (すべての単語は小文字でアンダースコアで区切ります)。
6. [説明] フィールドに、サービス定義の目的を説明します。
7. デフォルトのテーブルフィールド値フィールドで、簡単な説明 を選択し、簡単な説明 (たとえば、名前フィールドの値) を入力します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. [デフォルトのテーブルフィールド値] フィールドで、[請求サービス] を追加し、現在作成しているサービス定義を選択します。
10. レコードを保存します

    保険査定員タスクを定義する場合は、手順は完了です。

    請求タイプを定義する場合は、次の手順を実行します。

11. 関連リスト [サービス定義カテゴリの関係] で、[ 新規] を選択します。
12. [ サービスカテゴリ ] フィールドで、このサービス定義が含まれているサービス定義カテゴリを選択します。
13. **[Submit** (送信)] を選択します。




## 保険商品モデルと請求ケースサービス定義のリンク

保険請求アプリケーションを使用して、保険商品モデルと請求ケースサービス定義をリンクさせます。このリンクがないと、どのポリシーがケースサービス定義に関連するかが認識されません。

### 始める前に

インスタンスのアプリケーションスコープを [保険金請求] に設定します。

必要なロール：admin

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

### このタスクについて
保険商品モデルと請求ケースサービス定義を作成したら、それらの間にリンクを作成する必要があります。請求ケースサービス定義を製品モデルにリンクすることで、保険商品モデルに接続されている保険契約を確実に選択できるようにすることができます。この請求作成プロセスは、すべての請求が適切な保険契約と補償に正確に関連付けられていることを確認するのに役立ちます。

### 手順
1. 移動先 すべて > 保険請求 > アドミニストレーション > サービス定義.
2. リンクするサービス定義を開きます。
3. [製品サービス関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [製品] フィールドで、リンクする保険商品モデルを選択します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   複数の製品モデルを 1 つのケースサービス定義に関連付けることができます。たとえば、商用製品モデルがある場合は、複数の製品を関連付けることができます。

### 次のタスク
ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、別の製品モデルを関連付けます。

## サービス定義へのドキュメントリスト定義の追加

保険請求 アプリケーションを使用してサービス定義にドキュメントリスト定義を追加し、顧客が特定の請求に対して提供する必要がある必須ドキュメントを定義できるようにします。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
FSOドキュメントプロセッサーを設定し、保険金請求に必要なドキュメントを詳述するドキュメントリスト定義を作成したら、保険請求ドキュメントルールディシジョンテーブルを更新して、それを請求のサービス定義にリンクします。

### 手順
1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [ディシジョンテーブル] を選択します。
3. オープン中の保険金請求ドキュメントルール。
4. ディシジョンテーブルに新しい意思決定行を追加します。
5. [ケースサービス定義] 列で、請求サービス定義を選択します。
6. [回答] 列で、ドキュメントリストレコードを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

### タスクの結果
このディシジョンテーブルは、損失の最初の通知プレイブックを通じてケースが作成されると、バックグラウンドで実行されます。また、ケースのドキュメント検証タスクも作成されます。

### 関連情報
ドキュメントプロセッサ との統合

## 請求インシデント

保険請求 アプリケーションで特定の請求の詳細を記録する請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを作成できます。

自動翻訳

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

保険請求 アプリケーションのベースシステムには、次の 4 つのインシデントテーブルが含まれています。

- 請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブル
- 手荷物インシデント [sn_ins_claim_baggage] テーブル
- 出張インシデント [sn_ins_claim_trip] テーブル
- 負傷インシデント [sn_ins_claim_injury] テーブル

これらのテーブルには、インシデントタイプに固有のフィールドが含まれています。

既存のテーブルを使用して請求プロセスのインシデントを保存することも、新しいインシデントテーブルを作成することもできます。たとえば、物的損害、医療上の緊急事態、環境に関する請求など、ワークフローでさまざまなインシデントタイプを処理する必要がある場合があります。これらの特定のインシデントタイプに合わせて調整されたカスタムインシデントテーブルを作成および構成できます。

インシデントテーブルを作成した後、 請求インシデントの構成テーブルを使用して、テーブルとそれぞれのサービス定義との関係を定義できます。

関連情報

請求インシデントの構成テーブル

保険請求とともにインストールされるコンポーネント

[保険請求コア] テーブル

## 請求インシデントテーブルの作成

ビジネスニーズと、 保険請求 アプリケーションを使用して処理する請求のタイプに合わせて、請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルを作成します。

### 始める前に

インスタンスのアプリケーションスコープを [保険請求コア **(Insurance Claims Core)**] に設定します。

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

テーブルフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ラベル | テーブルのラベルを表示します。 |
| 名前 | スネークケースのテーブルの名前。 |
| 拡張テーブル | テーブルを拡張するオプション。このフィールドでは、ベーステーブル [請求インシデント] を選択します。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

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



自動翻訳

次のタスク
新しい請求インシデント [sn_ins_claim_property] テーブルのロールを作成します。詳細については、「請求インシデントテーブルのロールの作成」を参照してください。

参照修飾子の文字列を取得するためのコードを含む、新しいインシデントテーブルのスクリプトインクルードを追加できます。

必要に応じて、この新しいインシデントテーブルのワークスペースビューを作成することもできます。

### 請求インシデントテーブルのロールの作成

保険請求 アプリケーションを使用して、請求インシデントテーブルにアクセスするためのロールを作成します。これにより、許可されたユーザーのみが自分のロールに関連する請求インシデントにアクセスできるようになります。

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを [保険請求コア **(Insurance Claims Core)**] に設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ロール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

ロールフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| サフィックス | 新しい請求インシデントテーブル用に作成するロール。つまり、ライターまたはリーダーのロールです。 |
| 説明 | ロールについての簡単な説明。 |

例として、ベースシステムのライターロールとリーダーロール (sn_ins_claim.trip_writer や sn_ins_claim.trip_reader など) を参照してください。

次のタスク
特定のロールが請求インシデントテーブルを操作できるように、請求インシデントテーブルのアクセス制御リストを作成します。詳細については、「請求インシデントテーブルのアクセス制御リストの作成」を参照してください。

### 請求インシデントテーブルのアクセス制御リストの作成

保険請求 アプリケーションを使用して、請求インシデントテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を作成します。ACL を作成することで、特定のロールを持つユーザーが特定の請求インシデントのテーブルを操作できるようになります。

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを [保険請求コア **(Insurance Claims Core)**] に設定します。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [請求インシデント] テーブルを検索して開きます。
3. ロールを security_admin に昇格させます。
4. [アクセス制御] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
5. リーダーロールとライターロールを [必要なロール] リストに追加します。
   例として、出張インシデント [sn_ins_claim_trip] テーブルの既存の ACL を参照してください。

次のタスク
請求インシデントテーブルへのアクセス権を 保険請求 ロールに付与して、請求作成プロセス中にエントリを読み書きできるようにします。詳細については、「請求インシデントテーブルへのアクセス権を 保険請求 ロールに付与する」を参照してください。

### 請求インシデントテーブルへのアクセス権を 保険請求 ロールに付与する

保険請求 アプリケーションを使用して、請求インシデントテーブルへのアクセス権を持つ sn_bom.fnol_representative ロールと sn_ins_gen_claim.processor ロールを付与します。これにより、これらのロールを持つユーザーは、請求作成プロセス中に請求インシデントテーブルのエントリを読み書きできます。

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを ファイナンシャルサービスオペレーションコア に設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ロール.
2. ロール sn_bom.fnol_representative を検索し、レコードを開きます。
3. [ロールを含む] 関連リストで、[ 編集] を選択します。
4. 請求インシデントテーブルのリーダーロールとライターロールを [含まれるロール] リストに追加します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

次のタスク
sn_ins_gen_claim.processor ロールに対してこれらの手順を繰り返します。インスタンスのアプリケーションスコープが正しく設定されていることを確認します。

### 請求インシデントの構成テーブル

保険請求 アプリケーションの請求インシデント構成 [sn_ins_claim_incident_config] テーブルを使用して、ケースのサービス定義をインシデントおよび保険査定員タスクサービス定義に関連付けます。

## 請求インシデント構成テーブルの概要

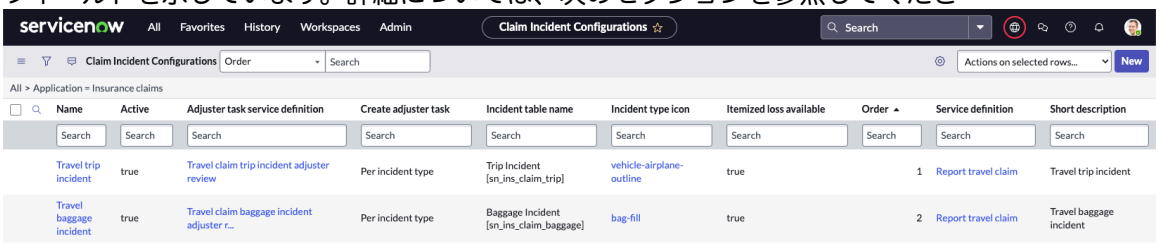
請求インシデント構成 [sn_ins_claim_incident_config] テーブルにエントリを作成することで、 保険請求 ワークフローで作成できる請求インシデントを定義できます。また、このインシデントタイプでは、対応するケースのシステムに査定員タスクが作成されるため、ケースについて査定人に通知する必要はありません。

自動翻訳

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

請求インシデント構成 [sn_ins_claim_incident_config] テーブルにアクセスするには、インスタンスのアプリケーションスコープを 保険請求 に設定してから、 すべて > 保険請求 > アドミニストレーション > 請求インシデントの構成.

次の例は、請求インシデント構成 (sn_ins_claim_incident_config) テーブルのテーブルフィールドを示しています。詳細については、次のセクションを参照してください。




## 請求インシデント構成テーブルのフィールド

次の表は、請求インシデント構成 [sn_ins_claim_incident_config] テーブルのフィールドを示しています。

### 請求インシデント構成テーブルのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 請求インシデント構成エントリの名前。 |
| アクティブ | このインシデントがアクティブか非アクティブか、およびインシデントが損失の最初の通知プレイブックに表示されるかどうかのステータス。 |
| 保険査定員タスクサービス定義 | 保険査定員タスクサービス定義 (つまり、請求に保険査定員タスクを作成するサービス定義)。詳細については、「のサービス定義の作成 保険請求」を参照してください。 |
| 保険査定員タスクを作成 | 保険査定員タスクの生成方法:<br>• インシデントごと:インシデントごとに査定員タスクを作成します。<br>• インシデントタイプごと:インシデントタイプごとに査定員タスクを作成します (たとえば、すべての出張インシデントに対して 1 つのタスク、すべての手荷物インシデントに対して別のタスクなど)。 |
| インシデントテーブル名 | インシデントが保存されるテーブル。詳細については、「請求インシデント」を参照してください。 |
| インシデントタイプアイコン | 請求インシデントのプレイブックに表示されるアイコン。 |
| 利用可能な項目別損失 | 請求インシデントが各損失の明細化をサポートしているかどうか (たとえば、手荷物請求で各アイテムを明細化する場合)。 |
| 順序 | サービス定義がプレイブックに表示される順序。 |
| サービス定義 | ケースのサービス定義 (出張請求の報告など)。詳細については、「のサービス定義の作成 保険請求」を参照してください。 |

自動翻訳

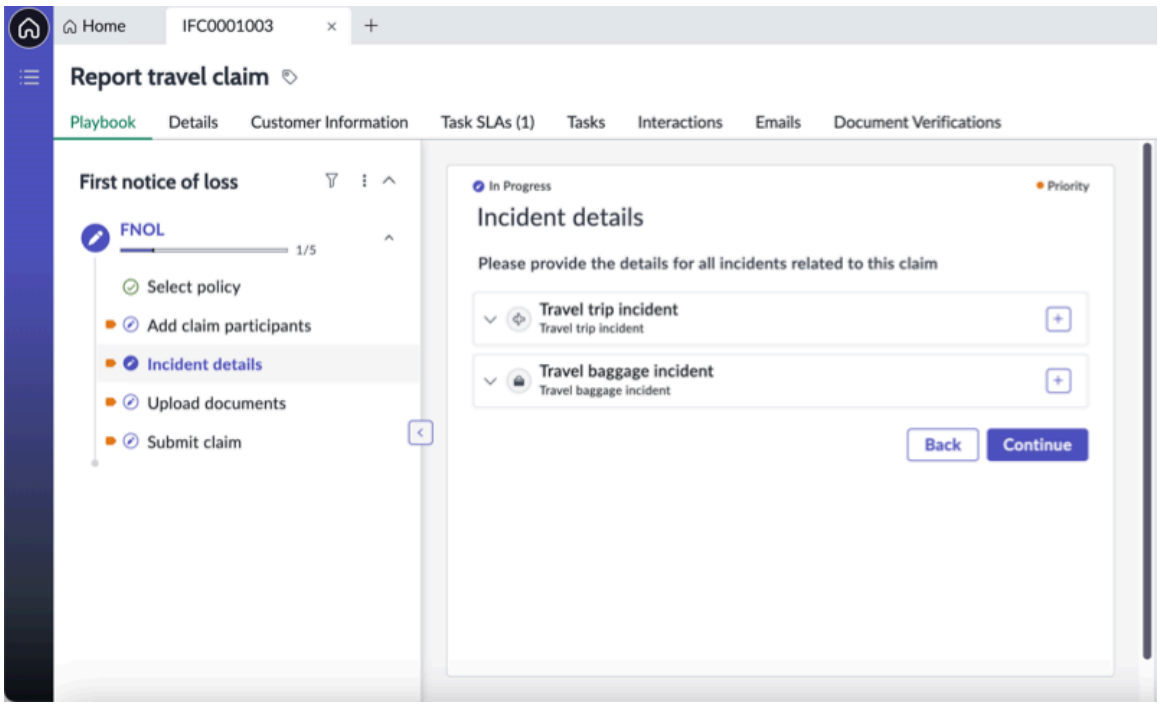
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求インシデント構成テーブルのフィールド (続く)

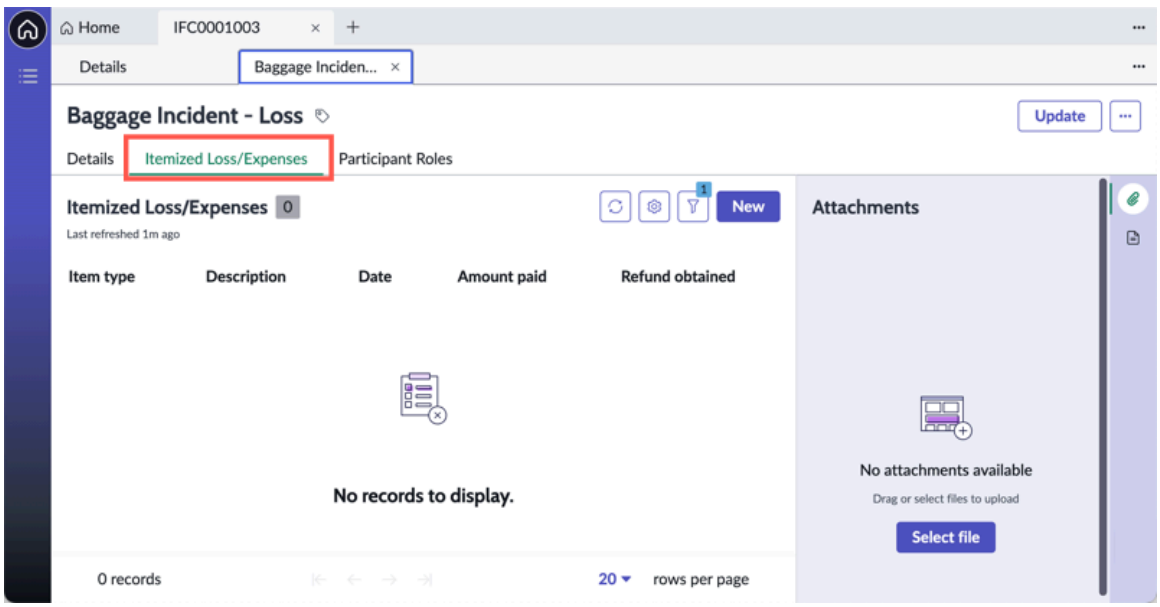
| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 簡単な説明 | プレイブックにも表示されます請求インシデントの簡単な説明。 |

## 請求インシデント構成テーブルの旅行保険の例

次の旅行保険の基幹業務 (LOB) の例では、出張請求を報告するときに請求インシデント構成がワークフローに反映されます。損失の最初の通知プレイブックの インシデントの詳細 アクティビティには、テーブル内のエントリと各エントリに関する情報が表示されます。




請求インシデントがテーブルで定義されている項目別損失をサポートしている場合、次の例に示すように、インシデントの保存時に [ 項目別損失/経費 ] タブも表示されます。




自動翻訳

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

## ディシジョンテーブルを使用した 保険請求 プロセスの自動化

ディシジョンテーブルルールと、ディシジョンテーブルを実行するサブフローまたはフローを適用して、 保険請求 アプリケーションの請求プロセスを自動化できます。

意思決定ルールを設定して、請求プロセスを自動化できます。これらの意思決定ルールは、請求ライフサイクル中にサブフローまたはフローを介してバックグラウンドで実行されます。このアプローチを使用することで、労働集約的なタスクを自動化し、意思決定プロセスを簡素化し、ライフサイクル全体で請求の処理方法に一貫性を持たせることができます。

以下に例を示します。

- ディシジョンテーブルに要求検証ルールを導入し、これらのルールを実行するサブフローを使用します。このサブフローの結果によってフローの進行方法が決まり、請求の検証プロセスが自動化されます。
- 結果によってフローのロジックが決まるディシジョンテーブルに不正請求検出ルールを導入します。潜在的な不正行為が検出された場合、プロセスはさらなる調査またはその他のアクションにルーティングされます。

特定のビジネス要件に基づいて、入力パラメーターを作成し、 保険請求 自動化ルール意思決定テーブルに追加できます。これにより、請求ワークフローの自動化をさらにカスタマイズして、ディシジョンテーブルを組織のプロセスに合わせることができます。たとえば、このアプリケーションには請求トリアージルールが用意されています。

新しい入力パラメーターを追加する場合は、対応するサブフローを追加または変更することもできます。この調整により、サブフローが新しいパラメーターをディシジョンテーブルに適切に渡すようになり、更新されたロジックで正しく機能するようになります。

保険請求アプリケーションに含まれるディシジョンテーブルを変更して、ワークフローで請求をトリアージする方法を定義できます。詳細については、「請求自動化ディシジョンテーブルの使用」を参照してください。

関連情報

Using decision tables

フローの構成

ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのデザイナーフロー

## 請求自動化ディシジョンテーブルの使用

ディシジョンテーブルを使用して、 保険請求 アプリケーションの請求自動化ルールを定義します。請求ワークフローに合わせて、これらのルールを確認および更新できます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

特定のビジネス要件に基づいて、入力パラメーターを作成し、 保険請求 自動化ルール意思決定テーブルに追加できます。これにより、請求ワークフローの自動化をさらにカスタマイズして、ディシジョンテーブルを組織のプロセスに合わせることができます。たとえば、このアプリケーションには請求トリアージルールが用意されています。

新しい入力パラメーターを追加する場合は、対応するサブフローを追加または変更することもできます。この調整により、サブフローが新しいパラメーターをディシジョンテーブルに適切に渡すようになり、更新されたロジックで正しく機能するようになります。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [ディシジョンテーブル] を選択します。
3. ディシジョンテーブルを開きます。
   ディシジョンテーブル 保険金請求トリアージルールはこのアプリケーションに含まれています。
4. ディシジョンテーブルの条件を確認し、必要に応じて更新します。

### 保険請求ワークスペースとダッシュボードの設定

保険請求 アプリケーションを使用して、各ペルソナのワークスペースとダッシュボードを設定できます。

## に含まれるワークスペース 保険請求

保険請求には、次のワークスペースが含まれています。

- 請求サマリー (360)
- 請求ワークスペース

これらのワークスペースの詳細については、「 保険請求 ランディングページとワークスペース」を参照してください。

これらのワークスペースは UI ビルダーで変更できます。バリアントを作成して、これらのワークスペースのサブページをカスタマイズすることもできます。このカスタマイズの詳細については、「Create a page variant」を参照してください。

## ペルソナ別のワークスペースの設定

次の表に、各ペルソナのワークスペースの設定方法に関するガイドラインを示します。

ペルソナワークスペース

| 要素 | ペルソナ | 指針 |
|---|---|---|
| ランディング ページ | FNOL 担当者 | この共通のランディングページは FSO Core で定義されており、ほとんど変更せずにそのまま使用できます。<br><br>UI をさらに変更するには、 UI ビルダー を使用します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。 |
| | プロセッサ | 既存のランディングページに基づいて、基幹業務のランディングページを作成します。次に移動して、含まれている請求処理担当者ランディングページを例として参照します すべて > プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、[ 請求処理担当者ランディングページ **(Claims Processor** |

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



自動翻訳

ペルソナワークスペース (続く)

| 要素 | ペルソナ | 指針 |
| --- | --- | --- |
| | | **Landing Page**)] を選択します。 |
| | 保険査定員 | 既存のランディングページに基づいて、基幹業務のランディングページを作成します。たとえば、次の場所に移動して、含まれている Claims Adjuster ランディングページを参照してください すべて > プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、[ **Claims Adjuster Landing Page** (保険査定員ランディングページ)] を選択します。 |
| モジュールとリスト | FNOL 担当者 | このモジュールまたはリストは、 保険請求のベースシステムによって定義されます。<br><br>UI をさらに変更するには、 UI ビルダー を使用します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。 |
| | プロセッサ | このモジュールまたはリストは、 保険請求のベースシステムによって定義されます。<br><br>新しい LOB (基幹業務) の場合は、プロセッサーロールのリストカテゴリとリストを作成します。 |
| | 保険査定員 | このモジュールまたはリストは、 保険請求のベースシステムによって定義されます。<br><br>新しい LOB (基幹業務) の場合は、保険査定員ロールのリストカテゴリとリストを作成します。 |
| レコード | すべて | レコードに関連する変更など、その他のワークスペース関連の構成は、 UI ビルダーを介して実行できます。デフォルトでは、 保険請求 は カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのレコードのデフォルト構成を使用します。<br><br>詳細については、「ワークスペース」と「CSM 構成可能 |

自動翻訳

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

ペルソナワークスペース (続く)

| 要素 | ペルソナ | 指針 |
| --- | --- | --- |
| | | ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 請求ワークスペース | 保険査定員 | この査定員ワークスペース UI ビルダー ページは 保険請求 で設定されています。<br><br>必要に応じて、このワークスペースのクローンを作成し、特定の LOB (基幹業務) に固有のものにすることができます。<br><br>詳細については、「ワークスペース」と「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |
| 請求サマリー (360) ページ | 処理者、査定人、マネージャー | [請求 360 UI ビルダー ] ページはFSO コアで設定され、請求アプリケーションで使用できます。このページをクローン作成して変更することで、特定の LOB (基幹業務) の特定の請求サマリーページを作成できます。<br><br>ケースで請求サマリーを有効にするには、 CSM デフォルトレコードページを有効にして、正しい順序を定義します。<br><br>詳細については、「UI Builder」を参照してください。 |

## に含まれるダッシュボード 保険請求

ランディングページの条件を変更するには、次に移動します: すべて > プラットフォームアナリティクス > ダッシュボード. ダッシュボードを選択し、 UI ビルダー を使用して編集します。

含まれているダッシュボードとそのレイアウトの詳細については、「 保険請求 ランディングページとワークスペース」を参照してください。

**注:**
FNOL ランディングページは ファイナンシャルサービスオペレーションコア に組み込まれています。このページへの変更は、他のアプリケーションに影響を与える可能性があります。

ダッシュボードとしてのランディングページの詳細については、「 Dashboard landing pages」を参照してください。

自動翻訳

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

### アーカイブ請求ケースルールの管理

保険請求 アプリケーションの請求ケース [sn_ins_gen_claim_case] テーブルにプロビジョニングされたアーカイブルールを管理して、組織が請求ケースのアーカイブ要件を満たすことができるようにします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
アーカイブ請求ケースのルールでは、非アクティブで 7 年以上経過したケースは自動的にアーカイブされます。このルールは、請求ケース [sn_ins_gen_claim_case] テーブルの請求ケースのベースシステムアーカイブルールであり、デフォルトでアクティブになっています。必要に応じてアーカイブルールを変更できます。

アーカイブルールとアーカイブレコードの詳細については、「 Archiving records 」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
   ベースシステムにあるシステムアーカイブルールが表示されます。
2. [アーカイブ請求ケース] ルールを表示します。
3. 必要に応じて、ルールとそのパラメーターを更新します。

#### 関連情報

Archiving records

### 保険請求 の使用

損失の最初の通知 (FNOL) からクローズまで、 保険請求 アプリケーションを使用して保険金請求を作成、調査、管理するためのロールについて説明します。

## 保険請求ワークフローの概要

**注:**
このセクションのトピックでは、含まれる個人および商用の旅行保険商品を参照するワークフローについて説明します。ワークスペースは、構成と実装に基づいて表示が異なる場合があります。

1. 保険請求ケースを作成します。

   FNOL 担当者 (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) は、請求者に代わってケースを作成し、初期情報を収集します。詳細については、「保険請求ケースの開始」を参照してください。

2. 保険請求ケースを処理します。

   処理者 (sn_ins_gen_claim.processor) は請求を開始し、請求をレビューして検証し、損害査定人が請求を評価した後に履行タスクを完了します。詳細については、「保険請求ケースの処理」を参照してください。

3. 保険請求保険査定員タスクを処理します。

   損害査定人 (sn_ins_gen_claim.adjuster) は、請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、和解を承認します。詳細については、「保険請求保険査定員タスクの処理」を参照してください。

自動翻訳

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

4. 保険請求ケースの引当金または支払金額を承認します。

   査定人が承認権限よりも高い請求準備金または支払金額を送信すると、マネージャー (sn_ins_gen_claim.manager) は金額の承認要求を受け取ります。詳細については、「保険請求ケースの引当金または支払額の承認」を参照してください。

### 保険請求 ランディングページとワークスペース

保険請求 アプリケーションでは、ランディングページに請求作業のサマリーを表示できます。請求ワークスペースから請求タスクを処理することもできます。

## ランディングページ

次のダッシュボードは、 保険請求 アプリケーションの一部として含まれています。

- 請求処理担当者ランディングページ
- 保険査定員ランディングページ
- 請求マネージャーのランディングページ
- FNOL ランディングページ ( ファイナンシャルサービスオペレーションコア の一部として)

各 保険請求 ロールには、異なるランディングページを設定できます。

たとえば、含まれている旅行保険請求の基幹業務 (LOB) モデルでは、次の表に各ロールに表示される内容のレイアウトを示します。

のロールのランディングページ 保険請求

| ロール | ランディングページ要素 |
| --- | --- |
| 損失の最初の通知 (FNOL) 担当者 | • 請求案のリスト<br>• すべてのオープン中の請求のリスト |
| 請求処理担当者 | • 請求の概要 (新規請求、優先度の高い請求、過去 7 日間更新されていない請求、期限切れの請求、査定員のアサイン待ちの請求の数など)<br>• ユーザーの処理待ちタスクのリスト<br>• ユーザーのオープン中の請求のリスト |
| 保険査定員 | • 請求の概要 (新規請求、却下された引当金、却下された支払い、延滞請求、優先度の高い請求、ドキュメント検証処理待ちの請求、過去 7 日間更新されていない請求の数など)<br>• ユーザーの処理待ちタスクのリスト<br>• ユーザーのオープン中の請求のリスト |
| 請求マネージャー | • 請求の概要 (新規請求、優先度の高い請求、期限切れの請求、過去 7 日間更新されていない請求、ドキュメント検証待ちの請求、ユーザーのチームからの保留中のタスク、査定員のアサイン待ちの請求など)<br>• ユーザーの処理待ちタスクのリスト |

自動翻訳

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

のロールのランディングページ 保険請求 (続く)

| ロール | ランディングページ要素 |
| --- | --- |
| | • ユーザーの処理待ちの引当金と支払い承認のリスト<br>• すべてのオープン中の要求 |

## ケースセクションのタブ

保険請求 アプリケーションでは、セクションタブを使用して請求ケースに関する情報を追加できます。たとえば、ベースレベルの旅行保険 LOB モデルでは、次の表に使用可能なセクションタブを示します。

のケースのケースセクションタブ 保険請求

| [セクション] タブ | 説明 |
| --- | --- |
| プレイブック | FNOL 取り込みプレイブックへの応答を表示します。 |
| 請求サマリー | 請求の概要を表示します。「請求サマリーでの請求のレビュー」を参照してください。 |
| 詳細 | ケース番号、コンシューマーまたはアカウント、保険証券、ケースステータス、ケース作業メモなど、請求ケースレコードの詳細が含まれます。 |
| 顧客情報 | 顧客レコードの詳細、保険契約の概要、請求の概要、保険証券の詳細、ケース履歴、または最近の電話とチャットのやり取りを表示するワークスペースカードが含まれています。 |
| タスク SLA | 関連するタスクの Service Level Agreement (SLA) を表示します。 |
| タスク | この請求の査定員タスクを一覧表示します。 |
| インタラクション | 請求者とのやり取りを一覧表示します。 |
| メール | この請求のメールを一覧表示します。 |
| ドキュメント検証 | この請求のドキュメント検証タスクを一覧表示します。 |

## 請求サマリーでの請求のレビュー

請求サマリーには、請求のステータス、参加者、補償と財務に関するデータの概要が含まれています。

**注:**
FNOL 担当者はこのワークスペースにアクセスできません。

たとえば、 保険請求 アプリケーションの旅行保険 LOB モデルでは、次の表のセクション間を移動できます。

の請求サマリーコンテナ 保険請求

| コンテナ | 説明 |
| --- | --- |
| 請求の詳細 | 請求番号、保険契約者、保険契約スナップショット、優先度、ステージ、レポート日、お |

自動翻訳

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

の請求サマリーコンテナ 保険請求 (続く)

| コンテナ | 説明 |
| --- | --- |
| | よびインシデント日に関する詳細を表示します。 |
| 請求 SLA | この請求のサービスレベルアグリーメント (SLA) と SLA の残りビジネス時間を表示します。 |
| 保険査定員タスク | ステータスおよびアサインされた査定人を含む、請求に関連付けられている査定人タスクを一覧表示します。 |
| インシデントの詳細 | 請求のインシデントの詳細を表示します。 |
| 請求参加者 | 請求参加者を一覧表示します。 |
| クレームステータス | 請求のステータスの進捗状況を表示します。 |
| 補償と財務 | この請求の補償、予約、および支払情報を表示します。 |
| メモとアクティビティ | この請求に対する作業アクティビティと作業メモを表示します。 |

## 請求ワークスペースでの査定員タスクの処理

請求ワークスペースを使用して、 保険請求 請求の査定人として実行できるすべてのアクションの統一されたビューを取得します。請求ワークスペースから、請求を処理してドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払いの詳細を決定し、請求の和解を承認することができます。

たとえば、含まれている旅行保険 LOB モデルでは、次の表に示すセクション間を移動できます。

の請求ワークスペースコンテナ 保険請求

| コンテナ | 説明 |
| --- | --- |
| 請求の詳細 | 請求番号、保険契約者、保険契約スナップショット、優先度、ステージ、報告日、およびインシデント日に関する詳細をレビューします。 |
| インシデントの詳細 | インシデントレコードの詳細を確認します。 |
| 請求参加者 | 請求参加者とそのロールを表示します。 |
| 保険査定員アサインの詳細 | アサイン先グループとケースのアサイン先を更新します。 |
| タスク | 現在の請求ケースの査定員タスクを表示、作成、および処理します。 |
| 補償と財務 | 請求範囲、準備金、および支払いを処理します。 |

### 保険請求ケースの開始

保険請求 アプリケーションを使用して、請求者に代わって保険請求ケースを開始します。顧客が請求を報告するために電話をかけると、請求取り込みスペシャリストがこの手順に従って重要な詳細をキャプチャし、ケースを開始します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ins_gen_claim.fnol_representative

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



自動翻訳

### このタスクについて

この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. **[Report a claim** (請求のレポート)] を選択します。
3. [新規ケースを作成] ダイアログボックスで、[サービス] リストからサービス定義 ( [出張請求の報告] など) を選択します。
4. **[Create case** (ケースを作成)] を選択します。
5. [保険契約を選択] アクティビティで、[ アカウント ] または [コンシューマー ] フィールドと [保険証券 ] フィールドでクライアントの保険契約を検索します。
6. [ インシデント日 ] フィールドに、インシデントの日付を入力します。
7. [レポート日] フィールドと [インシデントの説明] フィールドに必要な情報を追加します。
8. ポリシーの詳細が正しいことを確認し、[ 続行] を選択します。
9. [請求参加者を追加] アクティビティで、[ 請求参加者を追加] を選択して請求参加者を追加します。
10. [請求参加者の追加] フォームで、参加者の詳細を入力し、[ 保存] を選択します。
11. すべての請求参加者が追加されていることを確認し、[ 続行] を選択します。
12. [インシデントの詳細] アクティビティで、追加 (+) アイコンを選択して請求に関連するインシデントを追加します。
13. インシデントごとに、インシデントフォームにインシデントの詳細を入力します。
    新しいインシデントは、インシデントタイプごとにインシデントリストに表示されます。
14. インシデントで損失と経費の明細化がサポートされている場合は、[ 項目別損失/経費 ] タブを選択し、[ 新規] を選択してそれぞれのエントリを作成します。
15. すべてのインシデントの詳細が記録されていることを確認し、[ 続行] を選択します。
16. [ドキュメントのアップロード] アクティビティで、請求者から提供されたサポートドキュメントをアップロードします。
17. 必要なすべてのドキュメントがアップロードされたことを確認し、[ 続行] を選択します。
18. [要求の送信] アクティビティで、その他のコメントを入力し、[ 送信] を選択します。

### タスクの結果

請求ケースが [新規] ステータスで作成され、ワークフローがトリガーされます。ケースは、定義されたアサインルールに基づくアサイン先グループにアサインされます。

### 次のタスク

処理者と保険査定人は、ケースを自分自身にアサインして作業を開始します。詳細については、「保険請求ケースの処理」と「保険請求保険査定員タスクの処理」を参照してください。

#### 保険請求ケースの処理

保険請求アプリケーションで請求ケースを処理します。請求処理担当者は、保険金請求をレビューおよび検証し、査定人の評価後に履行タスクを完了し、請求をクローズすることができます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_gen_claim.processor

自動翻訳

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

### このタスクについて
この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求ケースとタスクを開きます。
   タスクで作業できるように、[ 承認 ] を選択してタスクのアサインを承認する必要がある場合があります。
3. 請求ワークフローのタスクを完了するために必要な作業を完了します。
   この作業には次のものが含まれます。
   - 請求を開始するための損失ステージタスクの最初の通知を完了します。
   - 顧客から報告された請求の有効性を検証します。
   - 請求を完了してクローズします。
4. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。
5. タスクフォームからタスクをクローズします。

## 保険請求保険査定員タスクの処理

請求をレビューしてドキュメントを検証し、請求範囲を評価し、請求支払の詳細を決定し、請求の和解を承認します。

### 始める前に
必要なロール:sn_ins_gen_claim.adjuster

> **重要:**
> 請求ワークスペース、 、およびサマリー査定員ワークスペース関連のタブにアクセスするには、CSM デフォルトレコードページをアクティブ化する必要があります。デフォルトでは、ページは非アクティブに設定されています。CSM 構成可能ワークスペースでレコードを表示するためのデフォルトページを決定するには、「 CSM Configurable Workspace record pages 」を参照してください。

### このタスクについて
この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. 請求ワークスペースからアクションを完了して、保険査定員タスクを処理します。
4. オプション: タスク内の [作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
   手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

自動翻訳

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

### タスクの結果

- タスクを承認すると、タスクのステータスは [対応中] に設定されます。
- 承認限度内で予約金額またはお支払い金額を送信すると、自動承認されます。
- 請求検証が却下された場合、請求ケースは [却下してクローズ] のケースステータスでクローズします。却下に関するシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに自動的に追加されます。
- 請求を解決すると、請求ケースが自動的にクローズされ、ケースステータスが [完了してクローズ] に設定されます。

## 保険請求ケースの引当金または支払額の承認

アサインされた請求引当金、または 保険請求 ケースの査定人の承認権限よりも高い支払金額を承認します。要求された金額が請求調査の結果をサポートしていない場合、準備金または支払いが却下されることがあります。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_gen_claim.manager

### このタスクについて

保険査定人が引当金を割り当てるか、承認権限よりも高い支払金額を作成した場合、請求マネージャーは金額を承認する要求を受け取ります。

この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法でタスクを開きます。
3. [支払備金] または [支払督促タスク] フォームからタスクをクローズします。
   手動で投稿したコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクと請求ケースのアクティビティストリームに追加されます。

### タスクの結果

- 請求マネージャーが引当金または支払金額を承認すると、引当金タスクは査定人に戻り、請求支払の評価または決済を続行します。
- 請求マネージャーが準備金または支払金額を拒否した場合、マネージャーは別の推奨事項を提供します。却下ステータスの通知が査定人に対してトリガーされます。
- 引当金または支払額の承認または却下に関するシステム生成エントリは、アクティビティストリームに追加されます。これらの自動エントリは、監査と追跡をサポートします。

## 保険請求ケースのアドホックタスクの追加

保険請求ケースのタスクを作成して、請求作業の優先順位付けと計画を改善します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ins_gen_claim.processor、sn_ins_gen_claim.adjuster、または sn_ins_gen_claim.manager

### このタスクについて

この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 次のいずれかの方法で請求を開きます。

3. 次のいずれかの方法でタスクを追加します。
   - 請求の場合は、[ タスクを追加] を選択します。
   - 査定員タスクの場合は、[ 請求タスクの追加] を選択します。
4. フォームで、詳細を入力します。

[新規請求タスクを作成] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 優先度 | タスクの優先度。 |
| 期日 | タスクの期日。 |
| 簡単な説明 | タスクの短い説明。 |
| 説明 | このタスクで実行する必要があることの詳細な説明。 |
| 作業メモ | 結果に関連するコメント。<br><br>手動で投稿されたコメントとシステムで生成された作業メモは、タスクのアクティビティストリームに追加されます。 |

5. タスクを自分自身または別のユーザーにアサインします。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   タスクのステータスが [新規] であることが示されます。アクティブな請求タスクと非アクティブな請求タスクが、請求ケースと請求査定員のレビューに表示されます。

次のタスク
タスクが作成されると、タスクの要件に応じて、タスクは次のステータスに移行できます。

- 対応中
  - 新しいタスクが自分にアサインされた後。
  - タスクアサイニーは 、[承認] を選択してタスクを承認します。
  - タスクアサイニーは、現在 [情報待ち] ステータスのタスクを選択します。
  - タスクアサイニーがタスクの作業を続行するには、[ タスクを開く ] を選択します。
- 情報待ち:タスク担当者が [情報待ち] を選択します。
- 完了してクローズ:タスク担当者が [クローズ ] を選択してタスクをクローズします。

### 保険請求請求について話し合う

請求レコードにアクセスできる追加のユーザーと、 保険請求 ケースの詳細について話し合います。この機能を使用すると、他の 保険請求 ユーザーと共同作業したり、ケースの進行中のサイドバーディスカッションを作成または表示したりできます。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_ins_gen_claim.fnol_representative、sn_ins_gen_claim.processor、sn_ins_gen_claim.adjuster、sn_ins_g

このタスクについて
この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 保険請求ケースを開きます。
4. [ディスカッション] を選択します。
5. [ 件名 ] フィールドに、ディスカッションの件名を入力します。
6. [ 参加者を追加 ] フィールドで、ディスカッションに参加者を追加します。
7. [ディスカッションを開始] を選択します。
   ディスカッションは請求レコードに関連付けられます。

次のタスク
ディスカッションを表示するには、[ ディスカッション] を選択し、表示するディスカッションの [レコードを開く ] を選択します。

### での関連 保険請求 ケースの表示 エージェントアシスト

エージェントアシストコンテキスト検索を使用して、関連する請求と関連するナレッジ記事を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_ins_gen_claim.fnol_representative、sn_ins_gen_claim.processor、sn_ins_gen_claim.adjuster、または sn_ins_gen_claim.manager

このタスクについて
この手順では、含まれる旅行保険請求 LOB (基幹業務) で使用されるサービス定義と製品を参照します。ワークフローは構成によって異なる場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. ケースプレイブックまたは保険金請求査定員タスクリストからタスクを開きます。
4. エージェントアシストアイコン ( ) を選択して、この機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細については、「エージェントアシストを使用したソリューションの検索」を参照してください。

### 保険請求の参照

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

自動翻訳

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

保険請求とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、 保険請求 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

## インストール済みプラグイン

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| CSM 貢献者ユーザー [com.snc.csm_contributor_user] | 顧客に代わってケースを作成する損失の初回通知 (FNOL) 担当者の貢献者ロールを有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

保険請求アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 保険契約サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスのワークフローを可視化する方法を提供し、よく発生する状況に対して一貫した対応を可能にします。詳細については、「Playbooks in Customer Service Management」を参照してください。 |

## インストールされているロール

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| アドミン [sn_ins_gen_claim.admin] | このロールでは、すべての 保険金請求 処理データへのアクセス権に加えて、アドミン権限が付与されます。 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_gen_claim.processor<br>• decision_table_admin<br>• sn_ins_gen_claim.アジャスター<br>• sn_ins_gen_claim.manager<br>• sn_doc_processor.admin |
| FNOL 担当者 [sn_ins_gen_claim.fnol_representative] | このロールは、関係が存在する顧客の保険金請求 を要求するためのアクセス権を付与します。 | • sn_customerservice.case_contributor_view<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.ct_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.customer_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |

自動翻訳

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

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | | • sn_bom.pt_ins_policy_viewer<br>• sn_bom.fnol_representative<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_customerservice.account_contributor |
| アジャスター [sn_ins_gen_claim.adjuster] | このロールでは、すべての 保険金請求 査定人業務データにアクセスできます。 | • sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ct_ins_policy_viewer<br>• sn_bom.pt_ins_policy_viewer<br>• sn_bom.adjuster<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_gen_claim.processor<br>• sn_sla_definition_read |
| マネージャー [sn_ins_gen_claim.manager] | このロールは、レポートとダッシュボードの管理、および査定員の限度額を超える引当金と支払いの承認を行うためのものです。 | • sn_ins_gen_claim.processor<br>• sn_ins_gen_claim.アジャスター |
| ビューアー [sn_ins_gen_claim.viewer] | このロールは、すべての 保険金請求 業務データへの読み取りアクセス権を付与します。 | • sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer |
| プロセッサー [sn_ins_gen_claim.processor] | このロールでは、すべての 保険金請求 業務データへのアクセス権が付与されます。 | • sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.trip_writer<br>• sn_ins_claim.property_reader<br>• sn_ins_claim.trip_reader<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_claim.injury_reader<br>• sn_ins_claim.participant_writer<br>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader<br>• sn_ins_claim.injury_writer<br>• sn_ins_claim.baggage_reader<br>• sn_ins_claim.property_writer |

自動翻訳

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

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | | • sn_bom.ct_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim.profile_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.pt_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim.baggage_writer<br>• sn_ins_claim.summary_page_read<br>• sn_ins_claim.coverage_reader<br>• sn_ins_claim.incident_item_writer<br>• sn_ins_claim.incident_item_reader<br>• sn_ins_claim.incident_config_reader<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_ins_claim.profile_writer |
| フロー実行ツール [sn_ins_gen_claim.flow_executor] | このロールは、 保険金請求のすべてのフローとサブフローを実行するためのアクセス権を付与します。 | sn_ins_gen_claim.manager |

## インストールされるテーブル

保険請求 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 請求ケース [sn_ins_gen_claim_case] | 請求ケースに関する情報を保存します。このテーブルは、クレームベース [sn_bom_claim_case] テーブルを拡張します。 |
| 要求タスク [sn_ins_gen_claim_task] | 請求タスクに関する情報を保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 保険査定員タスク [sn_ins_gen_claim_adj_task] | 請求の査定員タスクに関する情報を保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

### ドメインセパレーションと 保険請求

保険請求 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

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

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

## 保険請求におけるドメインセパレーションの仕組み

すべての FSO 統合 アプリケーションは、多くのカスタマーサービス管理 (CSM) テーブルの上に構築され、使用されます。主要な参照テーブルは、コンシューマー、アカウント、連絡先などの顧客テーブルであり、これらのテーブルはドメインセパレーションされています。

## テーブル

保険請求内の次のテーブルはドメインセパレーションされています。

- 請求ケース [sn_ins_gen_claim_case]
- 要求タスク [sn_ins_gen_claim_task]
- 保険査定員タスク [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- 請求インシデントの構成 [sn_ins_claim_incident_config]
- 項目別損失/費用 [sn_ins_claim_incident_item]
- 手荷物インシデント [sn_ins_claim_baggage]
- 出張インシデント [sn_ins_claim_trip]
- 個人の旅行規定 [sn_bom_pt_ins_policy]
- 商用旅行ポリシー [sn_bom_ct_ins_policy]

## ユースケース

ケース取り込み

損失の最初の通知 (FNOL) 取り込みエージェントは、顧客に代わって保険金請求の情報を取り込むことができます。

顧客が請求を提出するために電話をかけると、取り込みエージェントは請求に関連する重要な情報を収集します。これには、インシデントの説明、損失の項目別、およびサポートドキュメントを含めることができます。

最初の詳細を収集した後、請求スペシャリストが対応できるように請求ケースをオープンします。

請求分析

自動翻訳

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

請求スペシャリストは、ワークスペースダッシュボードから受け取った請求を処理します。

スペシャリストがポリシーの詳細を確認します。必要に応じて、請求者に追加情報または文書を要求してレビューすることができます。

スペシャリストは、準備金を設定し、補償エクスポージャーと準備金を経時的に変更し、請求の処理に関連するすべてのアクティビティを表示することもできます。

スペシャリストは、利用可能な証拠に基づいて請求の承認または却下の決定を行うこともできます。

**注:**
ドメインフレームワークが使用されていなくても、 ServiceNow® プラットフォーム機能またはアプリケーションがサービスプロバイダーのユースケースを効果的にサポートできる場合があります。この場合、アプリケーションは、ドメインサポートレベルに Basic*、Standard*、または Enhanced* が割り当てられ、詳細なユースケースを含めることができます。例:New York リリースより前 サービスカタログ 、ドメインはサポートされていませんでした。ただし、インスタンスオーナーは、ドメインセパレーションされたインスタンスで顧客ごとに個別のカタログとアイテムを構成することができました。これにより、サービスカタログを 標準サポートレベルで使用できるようになりました。詳細については、「ドメインセパレーション」を参照してください。 アプリケーション のサポートレベル。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

# 一般的なアプリケーション

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) は、複数のアプリケーションやワークフローで使用される共有サービスを通じて効率性を生み出します。

ファイナンシャルサービスオペレーション には、銀行、保険、ウェルス&アセットマネジメントなど、すべてのサブ業界に共通するアプリケーションが含まれています。

## ファイナンシャルサービス苦情管理

ServiceNow® ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションは ファイナンシャルサービスオペレーション の中のソリューションの 1 つで、これによって金融機関が顧客の苦情を迅速かつ効率的に解決できます。このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、発生から解決するまでの苦情のステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

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

探索



顧客、支店の従業員、およびエージェントが苦情管理を使用する方法について説明します。

設定



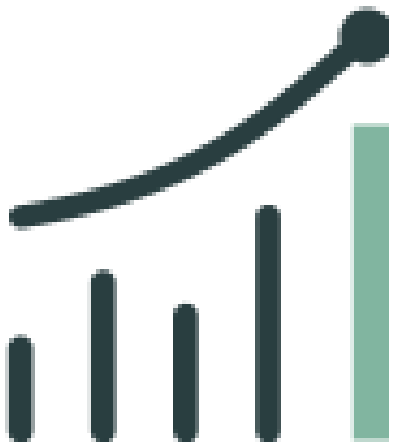
ファイナンシャルサービス苦情管理 を設定します。

使用方法



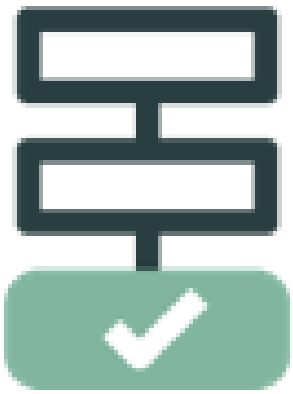
苦情サービス要求を送信および管理します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

プロセスマイニング



プロセスを可視化し、改善の機会を特定します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービス苦情管理 の探索

ServiceNow® ファイナンシャルサービス苦情管理 を使用して、苦情サービスチーム内の苦情の簡素化された解決策を管理したり、意思決定と応答のために事業部門 (BU) にルーティングしたりできます。

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

## 主な機能

- ケースとタスクをさまざまな部門や機能にルーティングする自動化されたワークフロー
- さまざまな事業部門 (BU) からの入力のサポート
- レビューおよび承認のための応答のルーティング
- 苦情を解決するために、苦情タイプに基づいて構成可能な応答テンプレート
- さまざまなロール向けにカスタマイズされたワークスペース
- ケースを解決するためのガイド付きナビゲーションのプレイブックエクスペリエンス
- パフォーマンスアナリティクス リスクとテーマを強調して規制報告を容易にする事前構成されたレポートを含むダッシュボード
- プロセスマイニング プロセスを可視化し、改善の機会を特定する

## 苦情管理ペルソナ

苦情管理は、次のペルソナを対象としています。

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションのペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アプリケーションの構成を担当する苦情アドミン。 |
| エンドユーザー (要求者) | 要求を送信してケースのステータスを確認する顧客と支店の従業員。次のユーザーが苦情を送信できます。<br>• コンシューマー (小売顧客)<br>• アカウントと連絡先 (事業顧客)<br>• 金融機関のフロントオフィスの支店員<br>• 苦情エージェント (苦情ケースを直接作成可能) |
| 履行者 | 苦情サービスチームと連携する金融機関のミドルオフィスまたはバックオフィスのエージェント。苦情サービスに入力される苦情ケースとタスクの作業を担当します。<br>次のエージェントが苦情を処理します。<br>• 苦情エージェント<br>• 品質エージェント |

### ファイナンシャルサービス苦情管理データモデル

ファイナンシャルサービス苦情管理データモデルは、苦情管理ワークフローで使用されるフレームワークを提供します。

自動翻訳

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

このデータモデルは、 ファイナンシャルサービスオペレーションコア データモデルに合わせて調整されています。ファイナンシャルサービスオペレーションコアデータモデルの詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。

次の図は、苦情管理データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

このデータモデルは、テーブルの組み合わせを使用してデータを格納します。

- 苦情管理アプリケーションに含まれるテーブル。

  ファイナンシャルサービス苦情管理 とともにインストールされるテーブルの詳細については、「ファイナンシャルサービス苦情管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
  - 金融口座テーブルおよび財務トランザクションテーブルの販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] テーブルを拡張します。
  - は、コンシューマー [csm_consumer]、アカウント [customer_account]、連絡先 [customer_contact] の CSM テーブルを使用して顧客をサポートします。

    顧客レコードを格納するこれらの CSM テーブルの詳細については、「 アカウントと連絡先 」および 「コンシューマー 」を参照してください。

- ServiceNow AI Platform テーブル

  製品モデル [cmdb_model] テーブルを拡張して、 ファイナンシャルサービスオペレーションの金融商品をサポートします。

データモデルには、さまざまなテーブルへのアクセスを制限するためのアクセス制御リスト (ACL) と次のユーザーロールも含まれています。

- 金融機関のフロント、ミドル、バックオフィスで働くエージェント、ユーザー向けの内部ロール
- アカウント、連絡先、コンシューマーの外部ロール

## ファイナンシャルサービス苦情管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーション (sn_bom_compl) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

### このタスクについて

ファイナンシャルサービス苦情管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

詳細については、「ファイナンシャルサービス苦情管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーション (sn_bom_compl) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービス苦情管理 の構成

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされたコンポーネントを確認し、組織のビジネスニーズに合わせて変更します。

始める前に
ファイナンシャルサービス苦情管理アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ファイナンシャルサービス苦情管理 をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_compl.admin および admin

手順

1. 金融口座、金融商品、金融機関、トランザクションデータを ServiceNow テーブルにインポートします。
   詳細については、「インポートセットを使用した財務データのインポート」を参照してください。
2. インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

### の応答テンプレートの定義 ファイナンシャルサービス苦情管理

応答テンプレートを作成または変更して、苦情ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージを定義し、迅速で一貫性のあるメッセージを顧客に提供します。

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



自動翻訳

始める前に
ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションに対してスコープが選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_compl.admin および sn_templated_snip.template_snippet_admin

このタスクについて
各テンプレートは、 ファイナンシャルサービス苦情管理の苦情ケース [sn_bom_compl_service] テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。また、条件ビルダーを使用して、ケースが特定のサービス定義などのテンプレートの条件を満たす場合を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 応答テンプレート構成.
2. 応答テンプレートを作成します。
   詳細については、「 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。
   [チャネル] 関連リストが表示されます。
3. [チャネル] 関連リストで、チャネルを応答テンプレートに関連付けます。
   チャネルでは、応答テンプレートを関連付けたチャネル (チャット、メール、フォームなど) のみに制限します。チャネルのない応答テンプレートは使用できません。
   - [ 新規 ] をクリックして、応答テンプレートに追加される新しいチャネルを作成します。

     注:
     [応答テンプレートチャネル] フォームフィールドの詳細については、「 応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

   - [編集] をクリックして、既存のチャネルにアクセスして応答テンプレートに追加します。
   [応答テンプレート] フォームに戻ります。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

### 規制カテゴリとサブカテゴリを構成する

規制に影響を与える苦情サービスケースで使用する規制カテゴリとサブカテゴリを構成します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_compl.admin

手順

1. 移動先 すべて > 苦情管理 > アドミニストレーション > 規制カテゴリ.
2. [**New**] をクリックします。
3. [カテゴリ名] フィールドに、カテゴリの適切な名前を入力し、[送信] をクリックします。
4. サブカテゴリを規制カテゴリに関連付けます。
   a. 移動先 苦情管理 > アドミニストレーション > 規制サブカテゴリ.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

[規制サブカテゴリ] フォームのフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| コード | 規制に関連付けられている製品コード (存在する場合)。 |
| 規制カテゴリ | 違反または影響を受ける規制のカテゴリ。サブカテゴリはこのカテゴリに関連付けられています。 |
| 説明 | 製品の説明。例:投資信託。 |
| 問題管理 | 問題の説明。たとえば、料金の開示などです。 |

**d.** [**Submit** (送信)] を選択します。

## ファイナンシャルサービス苦情管理 の使用

支店のワーカーとエージェントが ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションを使用して苦情ケースを開始、調査、解決する方法について説明します。

## ワークスペース

支店の従業員とバックオフィスエージェントは、パーソナライズされた ワークスペース を使用して、苦情ケースのあらゆる側面を処理します。ワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ワークロードとパフォーマンスを監視する
- 優先度の高い項目に注力する
- タスク間を簡単に移動する

詳細については、「ワークスペース」を参照してください。

ワークスペース 苦情管理のユーザー

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| 分岐ワーカー (要求者または貢献者) | 要求を送信し、苦情ケースのステータスを確認します。 |
| 苦情エージェント | 苦情ケースと苦情タスクを処理します。 |
| 品質エージェント | 苦情ケースの品質タスクを処理します。 |
| 苦情アドミン | ビジネス要件に従って苦情ワークスペースを構成します。<br><br>詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース の構成」を参照してください。 |

## 自動ワークフロー

アプリケーションでは、苦情ケースの事前定義されたワークフローを使用できます。

顧客が苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。エージェントがケースプレイブックを使用してケースの詳細を更新すると、ワークフローがトリガー

自動翻訳

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

されます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを苦情や品質などの適切なバックオフィスエージェントにルーティングします。

詳細については、「ファイナンシャルサービス苦情管理 ワークフローの例」を参照してください。

## ケースプレイブック

ケースプレイブックを使用して、苦情処理エージェントはケースとタスクをレビューし、作業を行います。プレイブックは、苦情が記録された時点から最終的な解決および顧客とのコミュニケーションまで、苦情処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

## ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。事前設定されたレポートとカスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードをアプリケーションで使用できます。

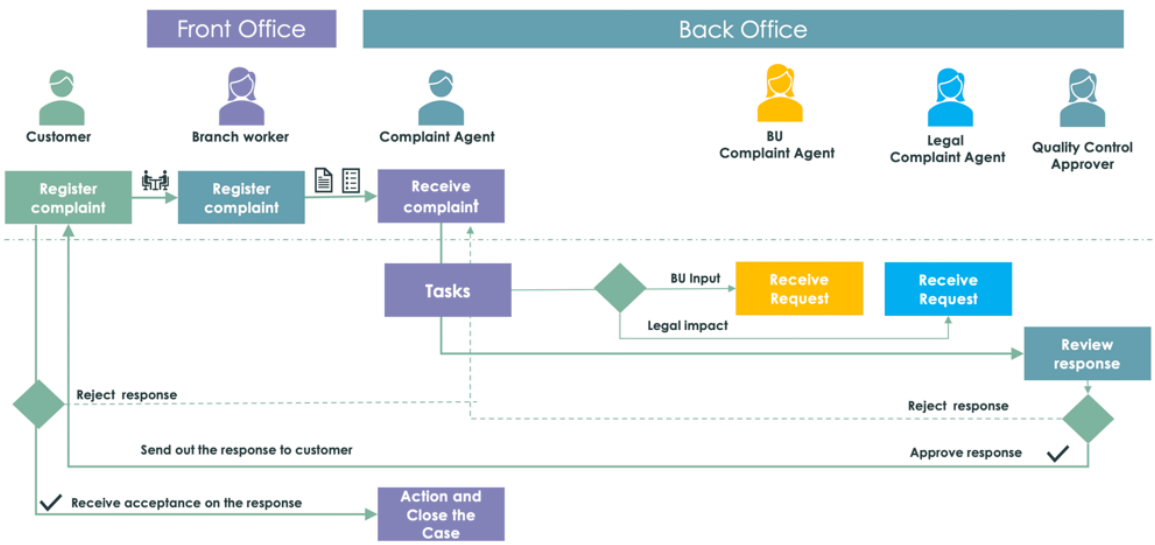
詳細については、「苦情管理ダッシュボード」を参照してください。

### ファイナンシャルサービス苦情管理 ワークフローの例

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションは、苦情処理用の自動ワークフローをインストールします。このワークフローにより、苦情の取り込みと、苦情、品質管理、事業部門固有のエージェントなどのさまざまな部門へのケースとタスクのルーティングが可能になります。ワークフローは、ビジネスおよび個人の苦情サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、アプリケーションが銀行エージェントによる苦情要求の解決にどのように役立つかを示しています。

苦情管理ワークフロー




**注:**
このワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー と フローデザイナー を使用してビルドされます。苦情アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローは、苦情要求のケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは CSM 構成可能ワークスペース にログインして、キュー内のケースとタスクを処理します。ケースプレイブックで、顧客の苦情の解決に必要な手順がエージェントに示されます。

顧客または支店の従業員として

自動翻訳

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

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) または支店従業員が顧客に代わって苦情サービス要求を送信します。

> **注:**
> コンシューマーは Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) を通じて要求を送信できます。コンシューマーが要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化しておく必要があります。

要求に基づいてケースが開始されます。

バックオフィスエージェントとして

ケースが開始され、苦情処理エージェントがケースプレイブックを使用してケースの詳細の更新を開始すると、ワークフローが自動的にトリガーされます。アサインルールにより、関連するタスクが適切なバックオフィスチームにルーティングされます。

1. ケースプレイブックでは、苦情処理エージェントがケースの詳細を確認し、詳細を追加します。
2. 苦情処理担当者がケースを解決するために事業部門 (BU) からの情報を必要とする場合、エージェントは BU 苦情処理エージェントに情報を要求できます。

   ワークフローでは BU 苦情タスクが生成され、BU 苦情処理エージェントがそれに取り組んで応答を提供します。
3. 苦情処理エージェントがケースに法的影響があると判断した場合、ワークフローでは法的苦情タスクが生成されます。

   法的苦情処理エージェントは、このタスクに取り組んで、ケースに対する応答を提供します。
4. ケースが規制に影響を及ぼす可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。

   ワークフローでは品質管理タスクが生成され、品質管理エージェントがそれに基づいて苦情の詳細とケースに対するエージェントの応答を確認し、承認します。
5. 苦情処理エージェントは顧客に応答を送信し、それに対して承諾を得ます。

   > **注:**
   > 顧客用のカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルがある場合、顧客はポータルで応答の通知を受け取り、そこから応答を受け入れるか拒否するかを選択できます。
6. 苦情処理エージェントは、ケースから得られた発見事項と学習内容を記録し、苦情ケースを終了します。

ケースの状態が [Closed Complete (完了してクローズ)] に設定されます。顧客は、Customer Service Portal または Consumer Service Portal、あるいは別のセルフサービスポータルからケースのステータスを確認することもできます。

### 苦情ケースの処理

苦情ケースを処理して追加情報を提供し、未処理のタスクが完了していることを確認し、顧客の苦情を解決します。

始める前に
必要なロール:sn_bom_compl.agent または sn_bom_compl.agent_connector

自動翻訳

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

**重要:**
エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

### このタスクについて

顧客または支店の従業員が苦情を送信すると、苦情サービスケースが作成され、苦情エージェントにアサインされます。苦情エージェントがケースプレイブックを使用してこのケースの作業を開始すると、対応するワークフローがトリガーされます。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを適切なバックオフィスチームまたはエージェントにルーティングします。これらのタスクは [ タスク] タブに表示され、場合によってはプレイブック自体の中に表示されます。

苦情を調査して解決するためのアクティビティとタスクを提供するケースプレイブックを使用します。必要に応じてタスクを作成してアサインし、プレイブックを使用して顧客とやり取りすることもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [苦情サービスケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースで、[ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての苦情ケースで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [プレイブック] タブを選択します。
   ケースプレイブックで、顧客の苦情の解決に必要な手順がエージェントに示されます。
6. プレイブックレーンとアクティビティを使用して苦情を解決します。
   プレイブックアクティビティ中に生成されたタスクは、ケースの [ タスク ] タブに表示されます。

   **注:**
   苦情ケースフィールドの説明については、「 苦情ケースのフィールドの説明」を参照してください。

### 次のタスク

ケースのクローズを顧客に通知します。

## 苦情ケースのフィールドの説明

苦情ケースは、苦情エージェントが顧客から受け取った苦情サービス要求を解決するのに役立ちます。

苦情サービス要求が送信されると、苦情ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、苦情担当のエージェントは、ケースのプレイブックアクティビティを処理するときにケースのフィールドに入力します。

## 苦情ケースのフィールド

苦情ケースの [プレイブック ] タブにあるプレイブックアクティビティは、ケースに関連する情報を提供します。

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



自動翻訳

ファイナンシャルサービス苦情管理ケースプレイブックで完了するフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 苦情の詳細 | |
| 番号 | ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。 |
| カスタマー | 苦情を送信したコンシューマー。<br><br>[アカウント] フィールドで法人顧客が選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| アカウント | 苦情を送信した事業顧客。<br><br>[ 顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 連絡先 | 苦情を送信した事業顧客の連絡先。<br><br>[ 顧客 ] フィールドでコンシューマーが選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| チャネル | 苦情が受理されたチャネル。 |
| 金融口座 | 顧客の金融口座。 |
| タイプ | 製品関連やその他などの苦情のタイプ。 |
| カテゴリ | 苦情のカテゴリ。このリストには、選択した苦情タイプに基づく業界標準のカテゴリが含まれています。 |
| サブカテゴリ | 苦情のサブカテゴリ。このリストには、選択した苦情カテゴリに基づく業界標準のサブカテゴリが含まれています。 |
| 簡単な説明 | 苦情の簡単な説明。 |
| 苦情サマリー | 苦情の詳細な概要。 |
| レビューと応答 | |
| 法務影響 | 苦情に法的な意味があるかどうかを示すオプション。<br><br>このフィールドで [ はい ] を選択すると、ワークフローによって法務レビューのための苦情の法務履行タスクが自動的に生成されます。詳細については、「 苦情タスクの処理」を参照してください。 |
| 規制上の影響 | 苦情が規制に影響を与える可能性があるかどうかを示すオプション。<br><br>このフィールドで [はい ]を選択すると、ワークフローによって品質管理タスクが生成されま |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス苦情管理ケースプレイブックで完了するフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | す。詳細については、「苦情ケースの品質コントロールタスクの処理」を参照してください。 |
| 規制カテゴリ | 苦情の規制カテゴリ。<br><br>リストには、苦情アドミニストレーターによって構成された規制カテゴリが表示されます。詳細については、「規制カテゴリとサブカテゴリを構成する」を参照してください。<br><br>このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。 |
| 規制サブカテゴリ | 苦情の規制サブカテゴリ。<br><br>リストには、苦情アドミニストレーターによって構成された規制サブカテゴリが表示されます。詳細については、「規制カテゴリとサブカテゴリを構成する」を参照してください。<br><br>このフィールドは、[規制上の影響] フィールドで [はい] を選択した場合にのみ表示されます。 |
| 応答テンプレート | ケースで使用する応答テンプレートのタイプ。 |
| 期待される成果 | 顧客が期待する解決策。 |
| 応答 | ケースを解決するためにエージェントが作成した応答。<br><br>応答テンプレートからコンテンツをコピーしてこのフィールドに追加するには、[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択します。応答テンプレートの使用方法の詳細については、「応答テンプレートを使用してケースに情報を追加する」を参照してください。<br><br>**注:**<br>応答テンプレートは、苦情アドミニストレーターによって構成された場合にのみ使用できます。詳細については、「応答テンプレートの定義」を参照してください。 |
| 品質コントロール | |
| 品質コントロールタスク | ケースの品質管理タスクのリスト (存在する場合)。<br><br>**注:**<br>ケースに対する潜在的な規制上の影響が特定された場合、品質管理タスクが生成されます。 |
| 顧客の結果 | |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス苦情管理ケースプレイブックで完了するフィールド (続く)

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 顧客の承認 | 顧客の承認のためのステータス変更を示すフィールド。 |
| 詳細と新情報 | |
| 詳細と新情報 | ケースの解決から得られた詳細と学習。 |

### 苦情ケースの苦情タスクの処理

苦情タスクを処理して法務レビューを実行したり、関連する苦情サービスケースに事業部門情報を提供したりします。

#### 始める前に

必要なロール:sn_bom_compl.agent または sn_bom_compl.agent_connector

> **重要:**
> エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。

#### このタスクについて

- 苦情ケースが法務影響があると識別されると、ワークフローによって苦情法務履行タスクが自動的に生成されます。
- 苦情エージェントが苦情ケースの [レビューと応答] ステージで [ ビジネス入力を要求 ] をクリックすると、ワークフローによって事業部門入力の苦情タスクが自動的に生成されます。

アサインルールが構成されている場合、タスクは自動的にエージェントにアサインされます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (
3. [ リスト ] タブの [苦情サービスタスク] で、タスクリストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての苦情サービスタスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. [クローズコメント] フィールドに必要な情報を入力します
6. オプション: [作業メモ] フィールドにコメントを入力します。
7. [ 閉じる ] をクリックしてタスクをクローズします。

#### タスクの結果

苦情タスクのステータスが [完了してクローズ] に移行します。

### 苦情ケースの品質コントロールタスクの処理

品質管理タスクで、ケースに対する苦情の詳細と苦情エージェントの応答をレビューします。レビューに基づいてタスクを承認または却下できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:sn_bom_compl.quality_agent

このタスクについて
苦情ケースが規制上の影響を及ぼす可能性がある場合は、品質管理の承認が必要です。ワークフローは、同じものの品質コントロールタスクを生成します。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン (  )
3. [リスト] タブの [品質コントロール タスク] で、タスク リストを開きます。
   - アサインされたタスクの [ 自分にアサイン済み] をクリックします。
   - すべての品質管理タスクで、[ すべて] をクリックします。
4. リストから、作業するタスクを選択します。
   まだ自分にアサインされていないタスクを処理するには、[ 自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。
5. 苦情ケースに対する苦情エージェントの応答を確認します。
6. オプション: [ 作業メモ ] フィールドに、結果に関連するコメントを入力します。
7. [ 承認 ] をクリックして承認するか、[ 却下 ] をクリックして応答を却下します。

タスクの結果

- 承認されると、タスクは [完了してクローズ] ステータスに移行します。
- 却下された場合、タスクは [却下] ステータスに移行し、苦情処理担当者はケースに対する新しい応答のドラフトを作成できます。

## ファイナンシャルサービス苦情管理 のアナリティクスおよびレポート作成

ファイナンシャルサービス苦情管理 には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

苦情管理ダッシュボードはファイナンシャルサービス苦情管理で使用できます。

## ファイナンシャルサービス苦情管理の参照

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

### ファイナンシャルサービス苦情管理とともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

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

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

## インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>[com.sn_customerservice] | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストール済みストアアプリケーション

ファイナンシャルサービス苦情管理アプリケーションとともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 苦情サービス要求を行うために必要な顧客データを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック」を参照してください。 |

## インストールされているロール

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 苦情アドミン<br><br>[sn_bom_compl.admin] | 次のことができる、苦情管理のアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br>• 苦情管理ロールの付与<br>• 苦情サービスケースとタスクの削除<br>• 苦情管理アプリケーションの構成<br>• 苦情サービス定義の作成と変更 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_compl.agent<br>• sn_bom_compl.quality_agent |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • 苦情データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります<br><br>**注:** ファイナンシャル サービス苦情管理 アプリケーションがインストールされると、sn_bom.admin ロールに sn_bom_compl.admin ロールが含まれます。 | |
| 苦情エージェント<br><br>[sn_bom_compl.agent] | • 苦情サービスケースの全体的なステータスを表示する<br>• 苦情サービスケースとタスクの処理 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 苦情の貢献者<br><br>[sn_bom_compl.contributor] | • 苦情サービス要求の送信<br>• [開始およびレビュー] ステージまで、管理されているアカウントの苦情ケースとタスクを処理します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor |
| 苦情エージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_compl.agent_connector] | • 苦情サービス要求の送信<br>• 苦情ケースと苦情タスクを処理して、それらによって管理されているアカウントの苦情を解決します。 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:**<br>エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| 品質エージェント<br>[sn_bom_compl.quality_agent] | • 苦情サービスケースの品質コントロールタスクの全体的なステータスの表示<br>• 苦情サービスケースの品質コントロールタスクの処理 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 苦情閲覧者<br>[sn_bom_compl.viewer] | 苦情サービスケースと関連データの表示 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 苦情マネージャー<br>[sn_bom_compl.マネージャー] | • 苦情ダッシュボードの表示<br>• 苦情管理プロセスに プロセスマイニング を使用 | • sn_bom_compl.agent<br>• pa_viewer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 苦情ベース<br>[sn_bom_compl_base] | Complaint Case テーブルは、Complaint Base テーブルを拡張したものです。Complaint Base テーブルは、Case [sn_customerservice_case] テーブルを拡張したものです。 |

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

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 苦情ケース<br><br>[sn_bom_compl_service] | すべての苦情ケースを保存します。このテーブルは、Complaint Base [sn_bom_compl_base] テーブルを拡張したものです。 |
| 苦情サービスタスク<br><br>[sn_bom_compl_task] | すべての苦情タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 品質コントロールタスク<br><br>[sn_bom_compl_qc_task] | 苦情ケースに関するすべての品質管理タスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 規制カテゴリ<br><br>[sn_bom_compl_regulation_category] | すべての規制カテゴリを保存します。 |
| 規制サブカテゴリ<br><br>[sn_bom_compl_regulation_subcategory] | 規制カテゴリに関連付けられたすべての規制サブカテゴリを保存します。 |

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

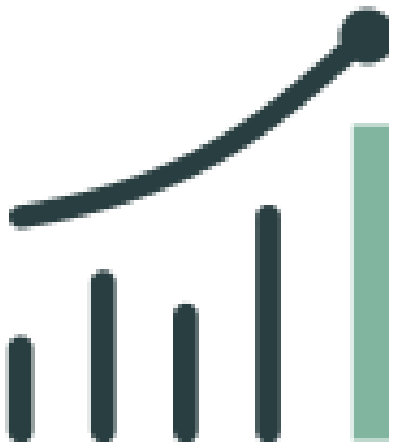
ServiceNow® ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル と ServiceNow® ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル は、ServiceNow® 顧客ライフサイクルオペレーション 内の対になったアプリケーションです。これらは、顧客のライフサイクルプロセスとサービスを管理および監督する機能を備えています。これらのソリューションにより、銀行サービスにおける情報の収集や身分証明書の検証、見込み顧客の承認のワークフローが合理化されます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

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

| 探索 | 設定 | 使用方法 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| エージェントや他のチームメンバーが 顧客ライフサイクルオペレーションを使用する方法について説明します。 | ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルとファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルを設定します。 | 顧客ライフサイクルオペレーションケースを作成、管理、完了します。 |
| **アナリティクスとレポート** | **参照** | |
|  |  | |
| 事前設定されたダッシュボードを使用して効率性を評価し、完了したケースを追跡します。 | ロール、テーブル、プラグイン、インストール済みストアアプリケーションなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。 | |

自動翻訳

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション の探究

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションを使用すると、顧客のライフサイクル全体を通じて、ビジネスアカウントとコンシューマーアカウントの管理を簡素化および簡素化できます。

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

## 主な機能

- 統一されたプレイブックエクスペリエンスにより、アカウントアプリケーションとサービスの複雑さを軽減します。
- 単一のオンボーディングワークフロー内で複数のケースを作成および管理します。
- ServiceNow® ファイナンシャルサービスドキュメント管理 アプリケーションを使用して重要なドキュメントを収集および整理します。
- Know Your Customer (KYC) および Know Your Business (KYB) プロセスを使用して、潜在顧客の管理と検証を行います。
- 特定のタスクに集中し、カスタムワークスペースとロールを使用して適切な順序で完了します。

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーション

ビジネスおよび顧客のライフサイクルサービス要求は、次のアプリケーションを通じてサポートされます。

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル

このアプリケーションを使用して、ビジネスアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、解決を管理します。必要なドキュメントの検証、Know Your Business検証の実行、承認プロセスの最終決定をすべて、一元化されたワークフローから行います。

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルを有効にするには、次の場所からアプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をインストールします。 ServiceNow Store.

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

このアプリケーションを使用して、個人クライアントアカウントアプリケーションの作成、メンテナンス、および解決を管理します。必要なドキュメントの検証、顧客確認検証の実行、承認プロセスの最終決定をすべて、一元化されたワークフローから行います。

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルを有効にするには、次の場所からアプリケーション (sn_bom_clo_b2c) をインストールします。 ServiceNow Store.

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション ペルソナ

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション は、次のペルソナ向けに設計されています。

### ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション のペルソナ

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| 管理者 | アカウントアドミニストレーターは、アプリケーションの構成を担当します。 |
| マネージャー | アカウントマネージャーは、レポート、ダッシュボード、および SLA をレビューします。 |
| エージェント | エージェントには、アカウント作成プロセス内のさまざまなタスクを処理する支店内の従業員とバックオフィスワーカーが含まれます。これらのロールは次のとおりです。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション のペルソナ (続く)

| ペルソナ | 説明 |
| --- | --- |
| | • アカウントライフサイクルエージェント<br>• ライフサイクルエージェントに連絡する<br>• Client Lifecycle エージェント<br>• クレジットエージェント<br>• ドキュメントエージェント<br>• KYC エージェント<br>• 関係マネージャー |

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション をインストール

Business Lifecycle用またはClient Lifecycle用のアプリケーションをインストールして、ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションの実装を開始設定します。

### ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーション (sn_bom_clo_b2b) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

#### このタスクについて

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーション (sn_bom_clo_b2b) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

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

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル アプリケーション (sn_bom_clo_b2c) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

### 必要なロール：admin

### このタスクについて

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細は、「 Financial Services Client Lifecycle とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル アプリケーション (sn_bom_clo_b2c) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

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

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション の構成

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントを確認します。コンポーネントは、組織のビジネスニーズに応じて変更できます。

### 始める前に

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルをインストール」と「ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル をインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_clo_b2b.admin または sn_bom_clo_b2c.admin

### 手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション の使用

支店の従業員とエージェントが ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションを使用して、新しいアカウント作成プロセスを作成、文書化、解決する方法について説明します。

## ワークスペース

関係マネージャー、アドミニストレーター、およびエージェントは、ワークスペースとランディングページを使用して、ワークフローを可視化して操作します。どちらも、組織の特定のニーズに合わせて変更できます。ワークスペースとランディングページは、次のタスクに役立ちます。

- 新規アカウント申請の一貫したレビュー、承認、および履行を保証します。
- ワークフローの進捗状況を監視し、優先度の高いアイテムに焦点を当てます。
- タスク間を簡単に移動できます。

自動翻訳

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

- ワークフローのカスタマイズ
- 作業負荷とパフォーマンスの監視

ワークスペースとプレイブックの詳細については、「 ワークスペース」を参照してください。

## ワークフロー

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルおよびファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルアプリケーション用に、いくつかの事前定義されたワークフローがあります。

クライアントが新しいアカウントを申請すると、エージェントはケースを作成し、自分自身または別のエージェントにアサインします。エージェントがケースの詳細を更新すると、適切なライフサイクルワークフローがトリガーされます。このフローは、ドキュメント検証や顧客確認プロトコルなど、ケースからさまざまなタスクをトリガーします。前のタスクが完了すると、新しいタスクが利用可能になります。

詳細については、「顧客ライフサイクルオペレーション のワークフロー」を参照してください。

## ダッシュボード

ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス ビジネスオーナーに、チームとビジネスのパフォーマンスに関するインサイトを提供します。カスタマイズ可能なビューを備えたダッシュボードは、それぞれのアプリケーション内の Business Lifecycle および Client Lifecycle で使用できます。

詳細については、「ビジネスライフサイクルオペレーションダッシュボード」と「クライアントライフサイクルダッシュボード」を参照してください。

### 顧客ライフサイクルオペレーション のワークフロー

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション (CLO) は、顧客アカウントアプリケーションをレビューおよび承認するための自動ワークフローをインストールします。これらのワークフローでは、ケースを作成し、 KYC、ドキュメント、税務、クレジットエージェントなどのさまざまなエージェントにタスクをルーティングします。

## このアプリケーションで利用可能なワークフロー

アプリケーションでは、Business および Client Lifecycle Services 用に次の事前定義されたワークフローを使用できます。

**Business** および **Client Lifecycle Services** で利用可能な事前定義されたワークフロー

| Business Lifecycle | Client Lifecycle |
|---|---|
| 新規アカウントのオンボーディング | 新規顧客のオンボーディング |
| 新しい連絡先のオンボーディング | 死亡の通知 |
| ビジネス KYC を更新する | 個人の KYC を更新 |
| アカウントの住所変更 | 顧客の住所変更 |
| | Name change of customer (顧客の名前変更) |

これらのワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー と フローデザイナー を使用してビルドされます。CLOアドミニストレーターは、組織のニーズに応じて、これらのワークフローを確認およびカスタマイズできます。

自動翻訳

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

## の一般的なワークフロー ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

顧客がサービスを必要とする場合、 CLO 貢献者がケースを開始し、その詳細を更新してワークフローをトリガーします。フローはケースからさまざまなタスクをトリガーし、アサインルールはこれらのタスクを、振込サービスやドキュメントサービスなどの適切なバックオフィスチームのエージェントにルーティングします。ワークフロー全体を通じて、エージェントはアサインされたタスクを完了し、ケースのステータスを更新します。ケースプレイブックは、ケースの解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

**注:**
CLOサービスタイプに応じて、ワークフローのタスクが追加されたり減ったりする場合があります。

### 新しいアカウント、連絡先、またはコンシューマーのオンボーディングワークフロー

エージェントがオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、コンシューマーのオンボーディングプロセスを処理する方法について説明します。

## 新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのワークフロー

エージェントは、利用可能なオンボーディングワークフローを使用して、新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのオンボーディングプロセスを使用できます。これらのワークフローは、組織の特定のビジネスニーズに合わせて CLO アドミンがカスタマイズできます。銀行エージェントがオンボーディングケースを解決するために、以下のオンボーディングワークフローをアプリケーションで利用できます。

- 新規アカウントのオンボーディング (法人顧客向け)
- 新しい連絡先のオンボーディング (法人顧客)
- 新規顧客のオンボーディング (法人顧客の場合)

## 一般的なオンボーディングワークフロー

Financial Services Customer Lifecycle Operations アプリケーションでは、エージェントは一般的なオンボーディングワークフローに従って、新しいクライアントのオンボーディングを効率的に行います。関連する手順は次のとおりです。

**注:**
ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル 含まれるタスクの数は ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルよりも少なくなります。たとえば、 ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル はビジネス連絡先の追加や管理をサポートしていません。

1. アカウントの作成:
   - 潜在的なクライアントが金融機関に連絡し、アカウントの作成を要求します。
   - 関係マネージャーまたはアカウントエージェントは、ケースを作成し、必要なビジネス連絡先を含む必要なすべてのデータを追加します。
2. ドキュメントコレクション:
   - エージェントは、申請者に必要なドキュメントを要求します。
   - ドキュメントが受理されると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。
3. ドキュメントレビュー:

自動翻訳

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

- ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューします。
- ドキュメントが有効な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

4. 評価：
   - KYC、クレジット、および税務エージェントは、不利な記録や陰性の履歴がないか申請者を評価します。
   - 申請者が金融機関の基準を満たしている場合、エージェントはそれぞれのタスクを完了としてマークします。
5. アカウントの作成と履行:これまでのすべてのタスクが完了すると、履行エージェントはアカウントを作成し、履行 CLO タスクをクローズします。
6. ケースの完了:ケースが完了したと見なされ、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

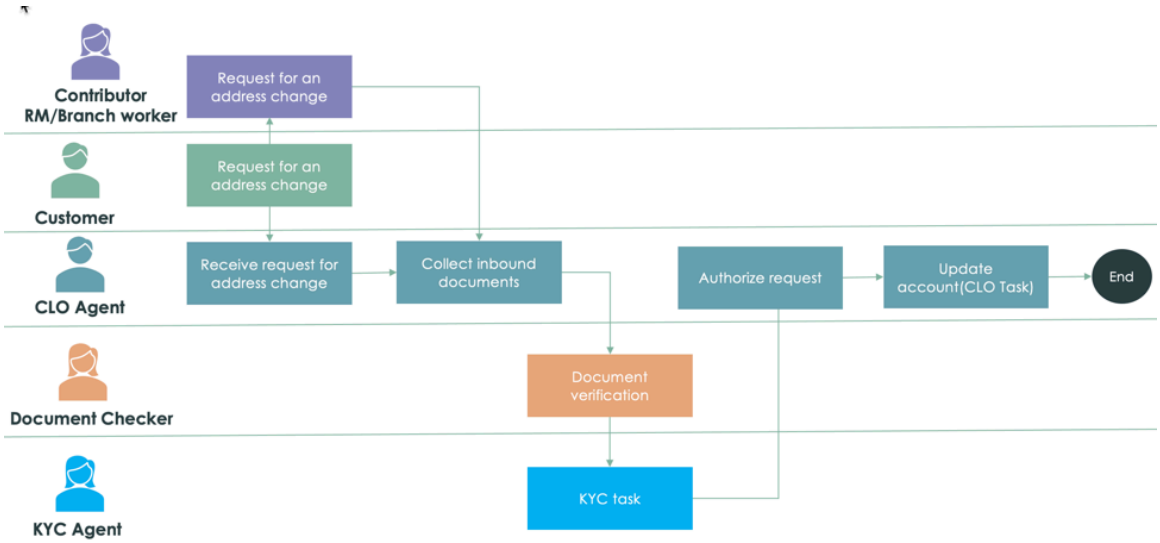
この一般的なオンボーディングワークフローに従うことで、エージェントは、 ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション アプリケーションで新しいアカウント、連絡先、およびコンシューマーのためのスムーズで効率的なオンボーディングプロセスを確保できます。

### 住所変更ワークフロー

エージェントが住所変更ワークフローを使用して、顧客の住所の変更に関するサービス要求を解決する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスサービス要求と個人用 CLO サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行エージェントが住所変更要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

住所変更ワークフローの例




CLOアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、顧客の住所を変更するケースとタスクを、異なる部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLO貢献者または顧客として

関係マネージャーなどの CLO 貢献者が、顧客に代わって住所変更の要求を送信します。

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



自動翻訳

顧客 (コンシューマーまたは連絡先) は、カスタマーサービスポータル、消費者サービスポータル、または別のセルフサービスポータルから直接要求を提出することもできます。

> **注:**
> コンシューマーが消費者サービスポータルを使用して要求を提出するには、Consumer Service Portal (消費者サービスポータル) プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブ化する必要があります。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

CLO貢献者として

1. ケースプレイブックの [開始] ステージで、貢献者は顧客から提供された住所変更の詳細を入力します。
2. 貢献者は、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. KYCエージェントがデューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントは KYC タスクを完了としてマークします。
3. CLO承認者 (CLOエージェント) は、ケースの詳細を確認し、要求を許可するCLOタスクを承認します。
4. これまでのすべてのタスクが完了すると、 CLO エージェントはコア銀行システム内の顧客の住所を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

### 顧客ワークフローの名前変更

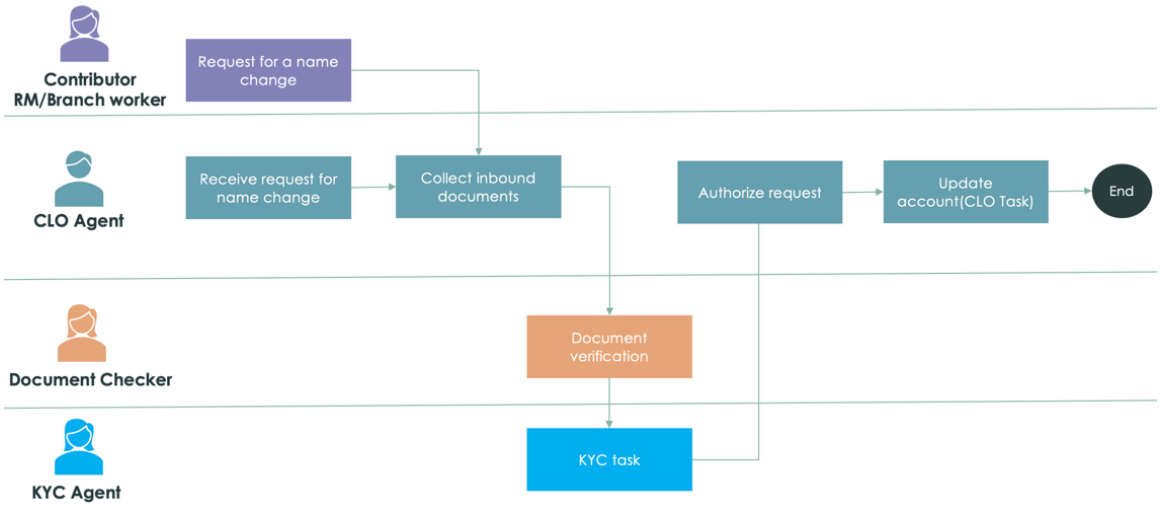
エージェントが名前変更ワークフローを使用して、顧客の名前の変更に関するサービス要求を解決する方法について説明します。ワークフローは Client Lifecycle サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行のエージェントが名前変更要求を解決するために、アプリケーションがどのように役立つかを示しています。

自動翻訳

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

名前変更ワークフローの例




CLOアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、顧客の名前を変更するケースとタスクを異なる部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

顧客として

顧客から金融機関に連絡があり、金融口座の名義変更が要求されます。

CLO貢献者として

1. 関係マネージャーなどの CLO 貢献者が、顧客に代わって名前変更の要求を送信します。

   ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

2. ケースプレイブックの [開始] ステージでは、貢献者は顧客から提供された名前変更の詳細を入力し、顧客から必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. KYCエージェントがデューデリジェンスを実行します。顧客が金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントは KYC タスクを完了としてマークします。
3. CLO承認者 (CLOエージェント) は、ケースの詳細を確認し、要求を許可するCLOタスクを承認します。
4. 前のタスクがすべて完了すると、 CLO エージェントはコア銀行システム内の顧客の名前を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

自動翻訳

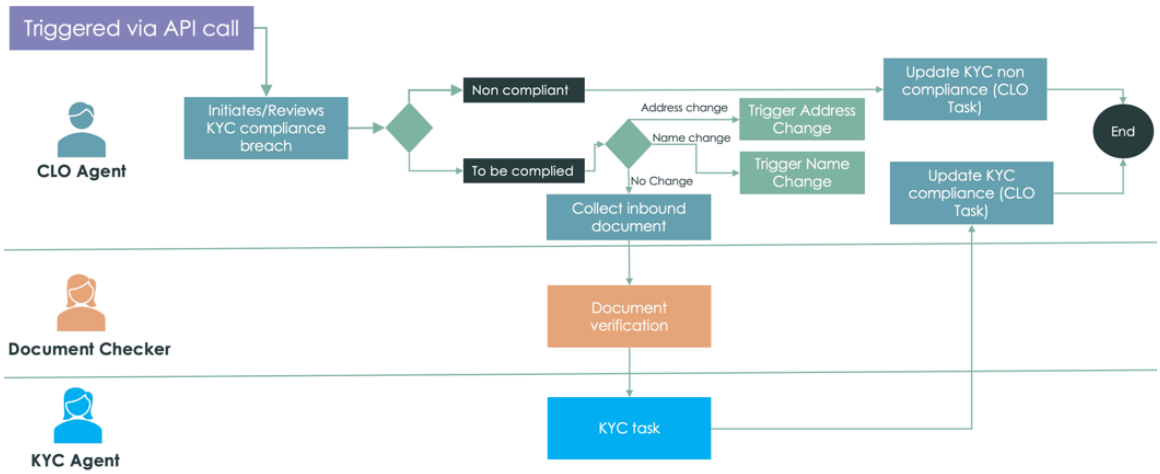
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### KYC ワークフローの更新

銀行のエージェントが KYC の更新ワークフローを使用して、顧客に積極的に連絡して KYC を更新する方法について説明します。このワークフローは、ビジネスサービス要求と個人用 CLO サービス要求の両方に適用されます。

次の図は、銀行のエージェントが個人の KYC 非準拠要求を分析し、更新された情報を確認し、必要な顧客情報の更新を処理するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。

個人の **KYC** ワークフローの更新の例




CLOアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、顧客の KYC を更新するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。プレイブックエクスペリエンスの専用ステージは、エージェントにステップをガイドし、検証プロセスのすべてのステップが正常に完了するようにします。

CLOエージェントとして、または API 経由

顧客の KYC の更新が必要であることをシステムが検知すると、バックエンドの API が KYC の更新 CLO サービスケースをトリガーします。CLOエージェントがこのケースを作成することもできます。

バックオフィスエージェントとして

ケースプレイブックでは、 CLO エージェントが [開始およびレビュー] ステージのコンプライアンスステータスを更新し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは、選択されたコンプライアンスステータスに基づいて次のタスクまたはケースをトリガーし、アサインルールは関連するケースまたはタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

住所や名前の変更なしで準拠する KYC

KYC コンプライアンスステータスが [住所の変更が不要で準拠対象] に設定されている場合、ワークフローはバックオフィスチームに対してこれらのタスクをトリガーします。

1. CLOエージェントは、顧客に必要なドキュメントを要求します。ドキュメントが受理されると、エージェントはアクティビティを完了としてマークします。
2. ドキュメントエージェントが収集された文書を確認します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。

自動翻訳

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

3. KYCエージェントはデューデリジェンスを実行し、顧客アカウントに不利なレコードや陰性の履歴がないか評価します。アカウントが金融機関の KYC 基準を満たしている場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
4. 以前のタスクがすべて完了すると、履行 CLO エージェントは、コア銀行システムの KYC 詳細を使用してアカウントを更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

住所または名前の変更に準拠する KYC

KYC コンプライアンスステータスが [住所または名前の変更に準拠する] に設定されている場合、ワークフローはケースを解決するために 、住所変更 と 名前変更 の子ケースを自動的に作成します。

> **注:**
> 名前変更のオプションは、[個人の KYC の更新] ワークフローでのみ使用できます。その結果、名前変更の子ケースは、[個人の KYC の更新] ワークフローに対してのみ生成されます。

その後、新しい子ケースがこれらの問題を処理します。

子ケースが完了すると、親ケース (KYC の更新) のステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

KYC 非準拠

コンプライアンスステータスが [非準拠] に設定されている場合、ワークフローは CLO 履行タスクを自動的に生成します。CLOエージェントは、コア銀行システムで KYC 非準拠のアカウントを更新し、プレイブックでタスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

自動翻訳

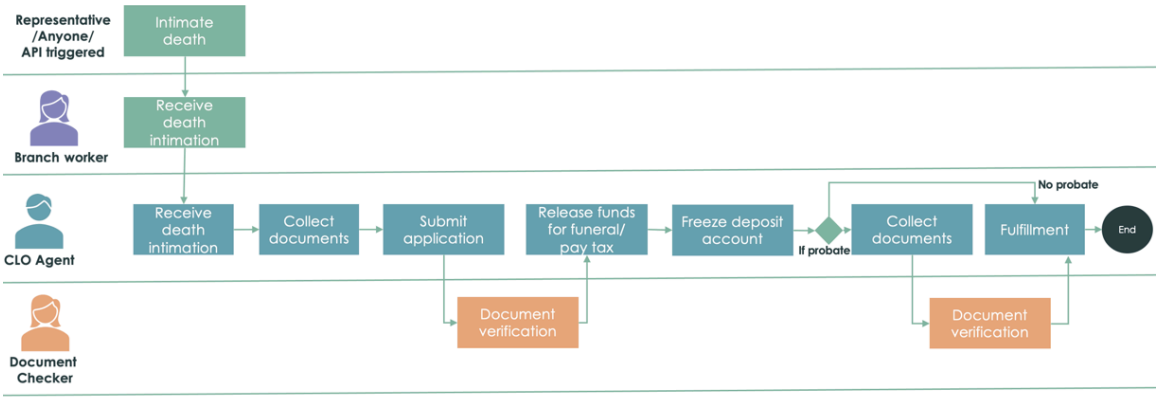
## 死亡通知ワークフロー

エージェントが死亡通知ワークフローを使用して、亡くなったクライアントの金融口座を管理する方法について説明します。ワークフローは Client Lifecycle サービス要求に適用されます。

次の図は、銀行代理店が顧客の死亡通知のケースを解決するために、このアプリケーションがどのように役立つかを示しています。エージェントは、専用のフローを使用して葬儀費用資金の解放、預金の凍結、その他の関連アカウントのクローズを行い、すべてプレイブックガイド付きの効率的な 1 つのワークフローを使用して、亡くなったクライアントの口座を管理できます。

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

死亡通知ワークフローの例




CLOアドミンは、組織のビジネスニーズに基づいて、この事前定義されたフローを確認およびカスタマイズできます。

次のワークフローでは、顧客の死亡に関するケースとタスクをさまざまな部門のエージェントにルーティングします。エージェントは ワークスペース にログインして、キュー内のタスクを処理します。ケースプレイブックは、要求を実行するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

CLO貢献者として、または API を介して

関係マネージャーなどの CLO 貢献者は、顧客の死亡を通知され、死亡通知と顧客の金融口座の処理のためのサービス要求を送信します。

ケースは要求タイプに基づいて作成されます。

バックエンドのAPIは、顧客の死亡が通知されたときに、サービスのケース CLO 死亡通知をトリガーすることもできます。

CLO貢献者として

1. ケースプレイブックの死亡通知ステージで、貢献者は受信した死亡通知の詳細を入力します。
2. 貢献者は必要なドキュメントを収集し、履行のためにアプリケーションを送信します。

ワークフローは追加のタスクを生成し、アサインルールは関連するタスクを適切なバックオフィスチームにルーティングします。

バックオフィスエージェントとして

1. ドキュメントエージェントは、ドキュメントタスクを処理して、収集されたドキュメントをレビューおよび検証します。文書が正当な場合、エージェントはタスクを完了としてマークします。
2. CLOエージェントは、顧客の葬儀費用と納税のために要求された資金を解放し、タスクCLO資金の放出をクローズします。

   **注:**
   資金放出タスクは、死亡通知の詳細ステージで 葬儀の資金を放出 または 税の資金を放出 オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

3. CLOエージェントは、亡くなった顧客に関連付けられているすべての振込口座を凍結し、[振込口座の凍結] CLOタスクをクローズします。

自動翻訳

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

4. 死亡した顧客の資産価値が銀行が設定した検認金額のしきい値を超えた場合、銀行は検認文書を回収する必要があります。この場合、これらのドキュメントを収集および検証するための追加のタスクがプレイブックに表示されます。
   a. CLO貢献者は検認ドキュメントを収集し、タスクをクローズします。
   b. ドキュメントエージェントは、収集されたドキュメントをレビューし、ドキュメントタスクを完了としてマークします。
5. CLOエージェントは、コア銀行システムで必要な更新に対応するために顧客の預金口座を更新し、[振込口座の更新] 履行CLOタスクをクローズします。
6. CLOエージェントは、亡くなった顧客が銀行で持っているすべての貸付口座 (ローンやクレジットカードなど) を更新します。エージェントは、[貸付アカウント履行 CLO の更新] タスクを完了としてマークします。
7. 前のタスクがすべて完了すると、 CLO エージェントはコア銀行システムの顧客情報を更新し、履行 CLO タスクをクローズします。

ケースが完了し、ケースのステータスとステージが [完了してクローズ] に設定されます。

## CLOケースの作成

レビュー用にCLOケースを作成して、顧客ライフサイクルオペレーション申請プロセスを開始します。

### 始める前に

必要なロール：

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 右上隅の [ 新規] をクリックします。
4. 画面の中央に表示される [新規ケースを作成] メニューから、サービスを選択します。
5. [作成] をクリックします。
6. 画面の右上隅にある [ 保存] をクリックします。
7. ケースを処理するエージェントの場合は、[ 自分にアサイン] を選択します。
   そうでない場合は、ケースを処理するエージェントを選択します。
8. **[Playbook]** タブをクリックします。
9. 該当するフィールドに入力し、[ アカウントの作成] をクリックします。

### タスクの結果

顧客ライフサイクルオペレーションケースが作成され、対応可能なエージェントにアサインされます。

### 次のタスク

「連絡先の追加」に進みます。

自動翻訳

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

### ケースの連絡先の作成

重要な連絡先をクライアントのアプリケーションに追加します。このアクティビティでは、連絡先作成プロセスを管理する子ケースを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.relationship_manager、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. 処理する 顧客ライフサイクルオペレーション ケースを選択します。
3. プレイブックで、[連絡先を追加]、[新規追加] の順にクリックします。
   新しい子ケースが親ケースタブの下の行に表示されます。
4. 画面の右上隅にある [ 保存] をクリックします。
   子ケースの [プレイブック ] タブには、次の 3 つのステージがあります。
   - 開始
   - ドキュメント検証
   - デューデリジェンス
5. 開始ステージを完了したら、[ 送信] をクリックします。
6. 必要に応じて繰り返し、必要なすべての会社担当者のケースを作成します。

#### タスクの結果
新しい連絡先ケースが作成され、親ケースにリンクされます。アサインされたドキュメントエージェントと KYC エージェントは、残りの 2 つのステージを完了します。

#### 次のタスク
親ケースに戻り、 顧客ライフサイクルオペレーション ワークフローを続行します。

### アプリケーションを送信

必要な応募者情報をすべて収集し、新しいアカウントの応募書類を提出します。

#### 始める前に
必要なロール：

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.manager または sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

#### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [詳細] タブで、[プレイブック] をクリックし、[アカウント情報] を選択します。
4. [アカウント情報] で、該当するフィールドに入力し、[アカウントの作成] をクリックします。
5. [ 連絡先の追加 ] を選択し、関連する子ケースを完了します。
   連絡先の作成の詳細については、「 ケースの連絡先の作成」を参照してください。
6. [アカウントドキュメントを収集] を選択します。

自動翻訳

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

7. すべての必須フィールドを含むアカウントドキュメントを収集し、[ ドキュメントを送信] をクリックします。
8. [連絡先ドキュメントの収集 (ビジネス クライアント)] または [顧客ドキュメントの収集 (個人クライアント)] を選択します。
9. 必須フィールドを含むクライアントドキュメントを収集し、[ ドキュメントを送信] をクリックします。
10. [アプリケーションを送信] を選択します。
11. [送信コメント] フィールドにコメントを入力し、[送信] をクリックして申請を完了します。

### タスクの結果
アカウントの申し込みが送信され、ケースは自動的に [ドキュメントの検証] ステージに進みます。

### 次のタスク
[ドキュメントの検証] ステージに進みます。

## クライアントドキュメントを検証

ドキュメントタスクを処理して、 顧客ライフサイクルオペレーション サービスケースに必要なドキュメントを管理および追跡します。

### 始める前に
必要なロール：

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース をクリックし、ドキュメントタスクを選択します。
2. [ 受信ドキュメント ] タブで、ドキュメントを選択します。
3. ドキュメントをレビューしたら、[ 確認] をクリックします。
4. [閉じる] をクリックしてステージを完了します。
   親 CLO ケースでは、関連するドキュメント検証ステージが [完了] と表示されます。

### タスクの結果
[ドキュメントの検証] ステージが [完了] と表示され、ケースは自動的に [デューデリジェンス] ステージに進みます。

### 次のタスク
デューデリジェンスステージに進みます。

## デューデリジェンスを実行

デューデリジェンスタスクを完了して、新規アカウント申請の適格性を評価します。複数のエージェントが別々のタスクを同時に完了できます。

### 始める前に
必要なロール：

このステージでは、複数のエージェントが完了する必要があります。KYC、クレジット、税務、および法務の各エージェントは、非同期に作業して、このステージ内のすべてのタスクを完了します。

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



自動翻訳

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、sn_bom_clo_b2b.contact_lifecyc または sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent、sn_bom_kyc.b2c_account_agent、または sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [ リスト] タブで、ケースを選択します。
4. [ 詳細 ] タブで、[ 自分にアサイン ] をクリックしてタスクを要求します (まだエージェントにアサインされていない場合)。
5. 該当するフィールドに入力し、[ 閉じる ] をクリックしてタスクを完了します。

### タスクの結果

すべてのエージェントがアサインされたタスクを完了すると、[デューデリジェンス] ステージが [完了] として表示され、ケースは自動的に [フルフィルメント] ステージに進みます。

### 次のタスク

[達成] ステージに進みます。

## アカウントのアクティブ化

新しい口座の申し込みプロセスを完了し、必要な書類を新しい口座名義人に送信します。

### 始める前に

必要なロール：

- ビジネスクライアントの場合:sn_bom_clo_b2b.manager、sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent、または sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 個人クライアントの場合:sn_bom_clo_b2c.manager または sn_bom_clo_b2c.agent

### 手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース をクリックし、[新規顧客ケースのオンボーディング (Onboard new customer case)] を選択します。
2. [プレイブック] タブの [履行して閉じる] ステップで、[顧客のアクティブ化] を選択します。
3. リストでカスタマーサービスのアクティブ化タスクの 番号 を選択して、タスクを開きます。
4. まだエージェントにアサインされていない場合は、[ 自分にア サイン] を選択してタスクを要求します。
5. 該当するすべてのフィールドに入力し、[ 閉じる ] を選択してタスクを完了します。
6. 次に、 フルフィルメントとクローズ で、 ウェルカム キットの送信 を選択します。
7. タスクがまだエージェントにアサインされていない場合は、[ 自分にアサイン ] をクリックしてタスクを要求します。
8. 該当するフィールドに入力し、[ 完了としてマーク ] を選択してタスクを完了します。

自動翻訳

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

タスクの結果
[フルフィルメント] ステージと 顧客ライフサイクルオペレーション ケースが自動的に更新され、[完了してクローズ] と表示されます。

## のアナリティクスおよびレポート ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション には、組織がビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つ、実用的なデータ視覚化を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボードの ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。

ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションでは、次のダッシュボードを使用できます。

- ビジネスライフサイクルオペレーションダッシュボード
- クライアントライフサイクルダッシュボード

## ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションの参照

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルアプリケーションとファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルアプリケーションをインストールするときにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

### ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル (sn_bom_clo_b2b) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

## インストール済みプラグイン

### ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス<br><br>(com.sn_customerservice) | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

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

## インストールされているロール

### ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| アカウントアドミニストレーター<br><br>[sn_bom_clo_b2b.admin] | このロールでは、アドミン権限に加えて、すべての ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル操作データへのアクセス権が付与されます。<br>• ユーザーの作成<br>• ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする<br>• CLO アプリケーションの構成<br>• フィールドオプションの追加、変更、削除 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent |
| アカウントマネージャー<br><br>[sn_bom_clo_b2b.マネージャー] | このロールは、 ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル エージェントのすべての機能に加えて、 パフォーマンスアナリティクス レポートおよびパフォーマンス最適化プロジェクトを提供します。 | • pa_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent |
| CLO 投稿者<br><br>[sn_bom_clo_b2b.contributor] | • CLOサービスケースの作成とケー | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | スデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• 開始およびレビューステージまで、 CLO サービスケースとタスクを処理します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| CLO エージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_clo_b2b.agent_connector] | • CLOサービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• CLOサービスケースとタスクを処 | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | 理して、それらによって管理されるアカウントの要求を実行します<br><br>**重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| アカウントライフサイクルエージェント<br><br>[sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent] | このロールは、すべての ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルデータへのアクセス権を付与します。<br>• ケースの作成とケースデータの入力<br>• 自分または他のエージェントにタスクをアサインする | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | • 応募者情報の入力と更新<br>• さまざまな検証タスクの実行<br>• アカウントの承認<br>• ケースをクローズ | |
| ライフサイクルエージェントに連絡する<br>[sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent] | このロールでは、連絡先ライフサイクル操作データにアクセスできます。<br>• 連絡先ケースを作成してデータを入力する<br>• 自分または他のエージェントにタスクをアサインする<br>• 連絡先情報を入力して更新します<br>• さまざまな検証タスクの実行<br>• 接触ケースをクローズ | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| アカウントライフサイクルビューアー<br>[sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer] | このロールは、すべてのアカウントライフサイクル運用データへの読み取り専用アクセス権を付与します。 | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read |
| 連絡先ライフサイクルビューアー | このロールは、すべて | sn_bom.service_definition_read |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer] | の ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル データに対する読み取り専用アクセス権を付与します。 | |
| カスタマーアドミンを知る<br><br>[sn_bom_kyc.admin] | このロールは、すべての KYC 操作データへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| 顧客連絡先エージェントの確認<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | このロールでは、すべての事業 KYC オペレーションの連絡先データにアクセスできます。 | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| KYC アカウントエージェント<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent] | このロールでは、すべての ファイナンシャルサービス顧客確認 ビジネスレベルの操作、アカウント、および連絡先データへのアクセス権が付与されます。 | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| KYC 連絡先ビューアー<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer] | このロールは、 ファイナンシャルサービス顧客確認 アカウントの連絡先情報の読み取り専用ビューを許可します。 | sn_bom.service_definition_read |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| KYC アカウントビューアー<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_viewer] | このロールは、 ファイナンシャルサービス顧客確認アカウント情報の読み取り専用ビューを許可します。 | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー |

## インストール済みストアアプリケーション

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるストアアプリケーション

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 顧客ライフサイクルオペレーションケースの作成に必要なデータを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション | 顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) | KYCエージェントが新規アカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします。 |
| CSM プレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客の問題や要求の解決に従事できるようにします。 |

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 顧客ライフサイクルベース<br><br>[sn_bom_clo_b2b_base] | 顧客ライフサイクルベーステーブルは、ファイナンシャルサービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| アカウントライフサイクルサービスケース | Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張したものです。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| [sn_bom_clo_b2b_account_service] | |
| Account Lifecycle Task<br>[sn_bom_clo_b2b_account_task] | Account Lifecycle Task は、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| 連絡先ライフサイクルサービスケース<br>[sn_bom_clo_b2b_contact_service] | Contact Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2b_base] テーブルを拡張したものです。 |
| 連絡先ライフサイクルタスク<br>[sn_bom_clo_b2b_contact_task] | Contact Lifecycle Task は、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

### ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル (sn_bom_clo_b2c) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

## インストール済みプラグイン

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン | 説明 |
|---|---|
| カスタマーサービス<br>(com.sn_customerservice) | カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションからファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションへのテーブルの拡張を有効にします。 |

## インストールされているロール

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| アカウントアドミニストレーター<br>[sn_bom_clo_b2c.admin] | このロールは、すべての Client Lifecycle データとアドミン | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_clo_b2c.agent |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | 権限へのアクセス権を付与します。<br>• ユーザーの作成<br>• ロールを付与し、ユーザーをグループにアサインする<br>• CLO アプリケーションの構成<br>• フィールドオプションの追加、変更、削除 | |
| アカウントマネージャー<br>[sn_bom_clo_b2c.マネージャー] | このロールは、 Client Lifecycle エージェントのすべての機能に加えて、 パフォーマンスアナリティクス レポートおよびパフォーマンス最適化プロジェクトを提供します。 | • sn_bom_clo_b2c.agent<br>• pa_viewer |
| CLO 投稿者<br>[sn_bom_clo_b2c.contributor] | • CLOサービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• 開始およびレビューステージまで、 CLO サービス | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | ケースとタスクを処理します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| CLO エージェントコネクタ<br><br>[sn_bom_clo_b2c.agent_connector] | • CLOサービスケースの作成とケースデータの入力<br>• ケースの全体的なステータスの表示<br>• CLOサービスケースとタスクを処理して、それらによって管理されるアカウントの要求を実行します | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| Client Lifecycle エージェント<br><br>[sn_bom_clo_b2c.agent] | このロールは、すべての Client Lifecycle データへのアクセス権を付与します。<br>• ケースの作成とケースデータの入力<br>• 自分または他のエージェントにタスクをアサインする<br>• 応募者情報の入力と更新<br>• さまざまな検証タスクの実行 | • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるロール (続く)

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • アカウントの承認<br>• ケースをクローズ | |
| Client Lifecycle ビューアー<br>[sn_bom_clo_b2c.viewer] | このロールは、すべての ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル データに対する読み取り専用アクセス権を付与します。 | sn_bom.service_definition_read |
| KYC アドミン<br>[sn_bom_kyc.admin] | このロールは、すべての ファイナンシャルサービス顧客確認 操作データへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2c_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2c_contact_agent |
| KYC 顧客エージェント<br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_agent] | このロールでは ファイナンシャルサービス顧客確認 すべてのクライアントレベルの連絡先データにアクセスできます。 | • sn_bom_clo_b2c.viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| KYC 連絡先ビューアー<br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer] | このロールは、アカウントの連絡先情報の読み取り専用ビューを許可します。 | sn_bom.service_definition_read |

自動翻訳

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

### インストール済みストアアプリケーション

ともにインストールされるストアアプリケーション ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル

| ストアアプリケーション | 説明 |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスオペレーションコア | 顧客ライフサイクルケースの作成に必要なデータを保存します。詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション | ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーションワークフローで使用されるクレジットサービスケースとタスクの管理を有効にします。詳細については、「ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 |
| ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) | KYCエージェントが新規アカウント申請者の適格性を確認および評価できるようにします。 |
| CSM プレイブック | シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを可視化することができ、よく発生する状況に対する一貫した対応を保証します。 |
| CSM Contributor User | ミドルオフィスチームが顧客の問題や要求の解決に従事できるようにします。 |

### インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 顧客ライフサイクルベース<br><br>[sn_bom_clo_b2c_base] | 顧客ライフサイクルベーステーブルは、ファイナンシャルサービスベース [sn_bom_case] テーブルを拡張します。 |
| アカウントライフサイクルサービスケース<br><br>[sn_bom_clo_b2c_service] | Account Lifecycle Service Case は、Customer Lifecycle Base [sn_bom_clo_b2c_base] テーブルを拡張したものです。 |
| Account Lifecycle Task<br><br>[sn_bom_clo_b2c_task] | Account Lifecycle Task は、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

## ファイナンシャルサービス顧客確認

ServiceNow® ファイナンシャルサービス顧客確認 アプリケーションは他の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションと連携して、申請者の ID を確認し、その適格性を評価します。

自動翻訳

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

このアプリケーションは、以下の ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。

- ファイナンシャルサービスカードオペレーション
- ファイナンシャルサービスローンオペレーション
- ファイナンシャルサービス顧客ライフサイクルオペレーション

| 探索 | 構成 |
| --- | --- |
|  |  |
| ファイナンシャルサービス顧客確認の機能について説明します。 | ファイナンシャルサービス顧客確認 を設定します。 |

自動翻訳

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

使用方法



応募者情報を評価するための KYC タスクを作成、管理、および完了します。

参照



ロールやテーブルなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービス顧客確認 の探究

ファイナンシャルサービス顧客確認を使用して応募者の本人確認を行い、組織のリスクを最小限に抑えます。

ファイナンシャルサービス顧客確認とともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「ファイナンシャルサービス顧客確認とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

## 主な機能

- 銀行口座と商品の適格性を判断するために、申請者情報を収集およびレビューするプロセスを容易にします。
- エージェントが適切なプロセスに従ってアプリケーション送信をレビューするのに役立ちます。
- フロント、ミドル、バックオフィスのエージェントと担当者間の検証作業を調整します。
- アカウントを開設したりサービスを提供したりする前に申請者の本人確認を行うことで、不正行為を防止します。

## ファイナンシャルサービス顧客確認 の構成

ファイナンシャルサービス顧客確認 (KYC) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認します。組織のビジネスニーズに合わせて、必要に応じてコンポーネントを変更できます。

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

始める前に
ファイナンシャルサービス顧客確認 は、特定の ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。詳細については、「ファイナンシャルサービス顧客確認とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_kyc.admin および admin

手順

インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

## ファイナンシャルサービス顧客確認とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 ファイナンシャルサービス顧客確認 (com.sn_bom_kyc) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

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

このアプリケーションは、次の ファイナンシャルサービスオペレーション (KYC) アプリケーションのいずれかをインストールすると自動的にインストールされます。 ファイナンシャルサービス顧客確認 は、 ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション間のワークフローで使用される KYC タスクを管理します。

- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル

この機能ではデモデータを利用できます。

## インストールされているロール

ファイナンシャルサービス顧客確認アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| カスタマーアドミンを知る<br><br>[sn_bom_kyc.admin] | このロールは、すべての KYC 運用データへのアクセス権を付与し、アドミン権限を付与します。 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| 顧客連絡先エージェントの確認<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | このロールでは、すべての | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス顧客確認アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | ビジネス KYC 運用の連絡先データにアクセスできます。 | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| KYC アカウントエージェント<br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent] | このロールでは、すべての ファイナンシャルサービス顧客確認 ビジネスレベルの操作、アカウント、および連絡先データへのアクセス権が付与されます。 | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| KYC 連絡先ビューアー<br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer] | このロールは、ファイナンシャルサービス顧客確認 アカウントの連絡先情報の読み取り専用ビューを許可します。 | sn_bom.service_definition_read |
| KYC アカウントビューアー<br>[sn_bom_kyc.b2b_account_viewer] | このロールは、ファイナンシャルサービス顧客確認 アカウント情報の読み取り専用ビューを | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact ビューアー |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス顧客確認アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | 許可します。 | |

### インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービス顧客確認アプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| KYC アカウントタスク<br><br>[sn_bom_kyc_account_task] | 完了待ちの ファイナンシャルサービス顧客確認 アカウントタスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。 |
| KYC 連絡先タスク<br><br>[sn_bom_kyc_contact_task] | 完了待ち ファイナンシャルサービス顧客確認 連絡先タスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。 |
| KYC カスタマータスク<br><br>[sn_bom_kyc_customer_task] | 完了する ファイナンシャルサービス顧客確認 のカスタマータスクを保存します。このテーブルは [財務タスク] テーブルを拡張します。 |

## ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション アプリケーションを使用すると、ファイナンシャルサービス ワークフロー全体でクレジットリスクアセスメントチームにアサインされているミドルオフィスタスクとバックオフィスタスクを管理できます。

### ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

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

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ユースケース



ローンサービスケースのクレジットタスクを処理する方法について説明します。

自動翻訳

## ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

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

このアプリケーションは、次のいずれかの ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的にインストールされます。 ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション アプリケーション全体のワークフローで使用されるクレジットタスクを管理します ファイナンシャルサービスオペレーション 。

- ファイナンシャルサービスカードオペレーション
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション

この機能ではデモデータを利用できます。

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

## インストールされているロール

### ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| クレジットアドミン<br><br>[sn_bom_credit_asmt.admin] | すべてのクレジットデータへのアクセスを許可できるアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。<br><br>このロールを持つユーザーには、 ファイナンシャルサービスクレジットオペレーション テーブルに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権があります。 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_agent<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_agent |
| クレジットエージェント - ビジネス<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent] | • ビジネスサービスのクレジットタスクの全体的なステータスを表示する<br>• クレジットタスクの処理 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_esm_agent |
| クレジット貢献者 – ビジネス<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor] | • クレジットサービス要求の送信<br>• クレジットアセスメントケースとタスクのステータスの表示<br>• [開始] ステージまで、彼らに | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | よって管理されているアカウントのクレジットケースを処理します<br><br>**重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| クレジット貢献者 – 個人<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor] | • クレジットサービス要求の送信<br>• クレジットアセスメントケースとタスクのステータスの表示<br>• [開始] ステージまで、彼らによって管理されているコンシューマーアカウントのクレジットケースを処理します | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** 貢献者ロールを機能させるには、CSM 貢献者ユーザーロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| クレジットエージェントコネクタ:ビジネス<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector] | • クレジットサービス要求の送信<br>• クレジットケースとタスクを処理して、それらによって管理されるアカウントの要求を実行します | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | • sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| クレジットエージェントコネクタ – 個人<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector] | • クレジットサービス要求の送信<br>• クレジットケースとタスクを処理して、それらによって管理されるコンシューマーアカウントの要求を実行します | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | **重要:** エージェントコネクタロールを機能させるには、CSM 業界データモデルロールのいずれかと組み合わせる必要があります。詳細については、「ロールとペルソナ」を参照してください。 | |
| クレジットビューアー - ビジネス<br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer] | ビジネスサービスのクレジットタスクと関連データの表示 | なし |
| クレジットエージェント:個人<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent] | • コンシューマーサービスのクレジットタスクの全体的なステータスを表示する<br>• クレジットタスクの処理 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_esm_agent |
| クレジットビューアー – 個人<br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer] | コンシューマーサービスのクレジットタスクと関連データの表示 | なし |

自動翻訳

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

## インストールされるテーブル

ファイナンシャルサービスクレジットオペレーションアプリケーションとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| クレジットベース<br><br>[sn_bom_credit_asmt_base] | クレジットサービスケーステーブルは、クレジットベーステーブルを拡張します。クレジットベーステーブルは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張します。 |
| クレジットサービスケース<br><br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_service] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのすべてのクレジットケースを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| クレジットサービスケース<br><br>[sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service] | ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションのビジネスローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。 |
| クレジットサービスケース<br><br>[sn_bom_credit_asmt_service] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのコンシューマーサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。 |
| クレジットサービスケース<br><br>[sn_bom_credit_asmt_loan_service] | ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションの個人ローンサービスのすべてのクレジットサービスケースを保存します。このテーブルは、クレジットベース [sn_bom_credit_asmt_base] テーブルを拡張します。 |
| クレジットタスク<br><br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションのビジネスサービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |
| クレジットタスク<br><br>[sn_bom_credit_asmt_task] | すべての ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーションの個人サービスのすべてのクレジットタスクを保存します。このテーブルは、Financial Task [sn_bom_task] テーブルを拡張したものです。 |

# 開発者ガイド

ServiceNow® ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) を使用すると、金融サービス機関 (FSI) は、ビルド済みのデジタルアプリケーションとワークフローを通じてコア運用プロセスを安全に自動化できます。 FSO は、金融機関のフロント、ミドル、バックオフィスのすべての部門の業務を単一のプラットフォームでつなぎます。

この開発者ガイドでは、FSO の基本機能を拡張する方法、および既存のアプリケーションを ServiceNow FSO と統合する方法について説明します。

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



自動翻訳

このドキュメントで説明する統合タスクを実行する前に、まず FSO アプリケーションをインストールし、必要なすべての構成を実行する必要があります。詳細については、「 ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションの構成」を参照してください。

## でのケースタイプとサービス定義の使用 FSO

ケースタイプとサービス定義を使用して、 ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) で顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを定義できます。このセクションのトピックでは、概要を説明し、さまざまな状況で使用する実装の選択について説明します。

### のケースタイプ FSO

ケースタイプ、ケースの構造、 ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) での使用方法について説明します。

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。ケースタイプを使用して、組織のさまざまなタイプのカスタマーサービスケースを作成および構成します。

たとえば銀行業界では、カスタマーサービスエージェントはケースタイプを使用して、ローン、クレジットカード、苦情の管理などのさまざまなサービス要求をキャプチャできます。

Loan Operations には、企業/消費者間 (B2C) と企業/企業間 (B2B) の 2 つの主要なケースタイプがあります。この実装では、ローンは異なるドメインにあり、活用する既存のアプリケーションがないため、ローンには個別のケースタイプがあります。エージェントがさまざまな要求を処理するため、B2C ケースも B2B ケースから分離されます。また、銀行は、規制要件のためにこれらのケースタイプを明確に分離する必要があります。

> **注:**
> FSO 実装では、ベースシステムアプリケーションを使用していない場合でもケースタイプを使用する必要があります。複数のケースタイプが必要ない場合でも、1 つのケースタイプから開始する必要があります。このタイプの実装により、 FSO アプリケーションまたはカスタムアプリケーションから将来のケースタイプを簡単に採用できます。

#### ケースタイプ階層

FSO は階層ケースタイプを実装して、金融機関 (FI) のさまざまなドメインと密接に連携するデータモデル、ロール、ビジネスルール、および関連ワークフローを提供します。ケースを拡張する FSO Base Case ケースタイプ CSM 、銀行や保険会社に適用可能なデータモデル、ロール、ビジネスルールなどの機能を提供します。

#### プライマリおよびドメイン固有のケースタイプ

FSO アプリケーションは、FSO ベースケースを拡張するプライマリケースタイプに分割されます。これらのケースタイプは、Banking Industry Architecture Network (BIAN) などのビジネス機能や業界標準に準拠しています。プライマリケースタイプを使用すると、クエリとレポートの精度が向上し、サブドメイン固有のフィールド、フィールドラベルなどが提供されます。標準コンポーネントはドメインごとに事前にビルドされており、事前設定されたペルソナ、ロール、および ACL を使用して、コア銀行および保険のドメイン別に論理的なグループ分けが行われます。この構造により、FI はドメイン固有のルールを簡単に実装できます。

FSO ドメイン固有のケースタイプは、製品/基幹業務にさらに拡張されます。ドメイン固有のケースタイプにより、サービスとさまざまな履行者 (つまり、プロセッサー) または各ケースタイプとやり取りする定義されたロールを分離できます。詳細なケースタイプにより、FI は専用のワークスペースでカスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを構築できます。企業がアクセス制御を実装したい場合、データへのアクセスと可視性を分離するより簡単な方法も提供されます。

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

## FSO ケースタイプの拡張

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションで提供される既存のケースタイプから拡張できるため、ビルド済みのロール、ビジネスルール、およびその他のビジネスロジックを活用できます。

すべての FSO アプリケーションには、ベースケースタイプテーブルがあります。そのアプリケーションに新しいケースタイプを追加する場合は、ベースケースタイプテーブルを使用します。たとえば、 ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションで新しいケースタイプが必要な場合は、トレジャリベースケースを拡張します。

利用可能なアプリケーションケースタイプの詳細については、以下を参照してください。

- 銀行アプリケーションの使用
- 保険アプリケーションの使用

FSOを実装するときは、まずユースケースをFSOドメインレベルのケースタイプにマッピングします。これにより、ビルド済みの FSO アプリケーションを拡張し、提供されたロールとビジネスロジックを使用できます。

一致するドメインレベルが存在する場合は、ドメインレベルのケースタイプを拡張することで、製品レベルのケースタイプを作成できます。

## FSOケースタイプを拡張する利点

FSO ケースタイプを拡張することには、いくつかの利点があります。

- ベースシステムの金融口座参照フィールドへのアクセス
- 金融口座、保険証券、トランザクションなどを含む顧客の 360 度ビュー
- 多くの FSO ケースタイプで機能するプレイブックと共通ユーティリティをビルドする能力
- クイックリンクと統合ケース/タスクの概要を含む貢献者ランディングページ
- ベースロールとスクリプトの継承:含まれるスクリプトは、ビジネスルール、クライアントスクリプト、およびスクリプトインクルードを提供します
- スコープ対象のアドミン対応アプリケーション内でのセキュリティ継承: FSO Core のfs_agent ロールやビューアーロールなどのロールは、ケースタイプへのすべての基本アクセス/ACL を提供することで、ケース拡張を簡素化します
- 汎用の UI アクションではなく、すべての拡張機能に関連する UI アクションCSMファイナンシャルサービス提供します
- 提供されるサービスを表示するサービス定義インターセプター
  - 顧客とエージェントが要求できる対象サービスのみを表示します。
  - 顧客基準、エージェント基準、テンプレート、インターセプターを表示/非表示

> **注:**
> テーブル定義で「拡張可能」とマークされているテーブルのみを拡張する必要があります。

詳細については、「 ケースタイプを実装するためのベストプラクティス 」を参照してください。

## FSO ケースタイプの作成

既存のアプリケーションから拡張できない新しいケースタイプが必要な場合は、FSO ベースケース (sn_bom_case) テーブルを拡張して作成できます。

自動翻訳

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

ケースタイプの作成には、ロール、モジュール、ワークスペース、およびその他の必要なエンティティの作成が含まれます。ケースタイプの詳細については、「 カスタマーサービスケースタイプ 」を参照してください。

ここでは、FSO でケースタイプを作成する必要があるかどうかを評価する際に考慮できる質問のリストを示します。これは完全なリストではありません。個々の要件とユースケースに基づいてさらに分析を実行する必要があります。

- 新しいケースタイプの代わりにサービス定義を使用すべきか ?
- ユースケースに使用できるアプリケーションは存在しますか?
- ケースタイプの作成時に拡張する必要がある基本 FSO ケースタイプはどれですか ?
- サービス要求には、部門、事業部門、または製品間で異なるプロセスがありますか?
- 新しいプロセスは既存のプロセスの状態モデルと異なりますか?
- キャプチャする必要がある異なるサービス間に顕著な属性の違いはありますか?
- 各事業部門またはチームは、ケースを解決するために異なるバックエンドシステムセットとやり取りしますか?
- アクセス要件は既存のユースケースと大きく異なりますか?
- 長期的には、プロセス最適化を使用して特定のプロセスを改善する必要がありますか?
- 将来のスケーラビリティ要件はありますか?
- 変更管理に関する考慮事項 – 複数のチームが関与している場合、問診票とワークフローを共有すると、変更管理プロセスが複雑になりますか?

### シナリオの例

たとえば、ACH 支払い異議申し立てを実装する場合は、次の 1 つ以上に影響を与える可能性があるため、新しいケースタイプを作成することをお勧めします。

- ACH 異議申し立てを解決するために必要なプロセスとタスクは、カード異議申し立てとは異なる場合があります
- ACH 異議申し立てをキャプチャするために必要な属性
- アクセス要件とトレーニング要件が異なる異議申し立てを処理するさまざまなチーム

## FSO でのサービス定義

サービス定義とは、販売する製品をサポートするために、金融機関が提供するサービスを説明するものです。サービス定義は、ケースタイプと連携して、さまざまなタイプのサポート照会と、独自の要求および実行プロセスを提供します。FSO では、製品および LOB (基幹業務) ごとにサービス定義のサンプルリストが事前に構成されています。

サービス定義は、金融機関が提供するサービスごとに作成されます。エージェントは、事前定義されたサービスをすばやく使用して、顧客の問題や要求に適したタイプのケースとケースタスクを作成できます。

既にケースタイプがあり、既存のペルソナ用のドメイン内に新しいユースケースを追加する場合は、サービス定義を使用します。この場合、サービス定義を使用すると、新しいユースケースを迅速に開発できます。

サービス定義のグループは、特定の製品/ケースタイプに対するサービスのセットを定義します。履行者が同じ場合は、多くの異なるサービスを同じケースに関連付けることができます。

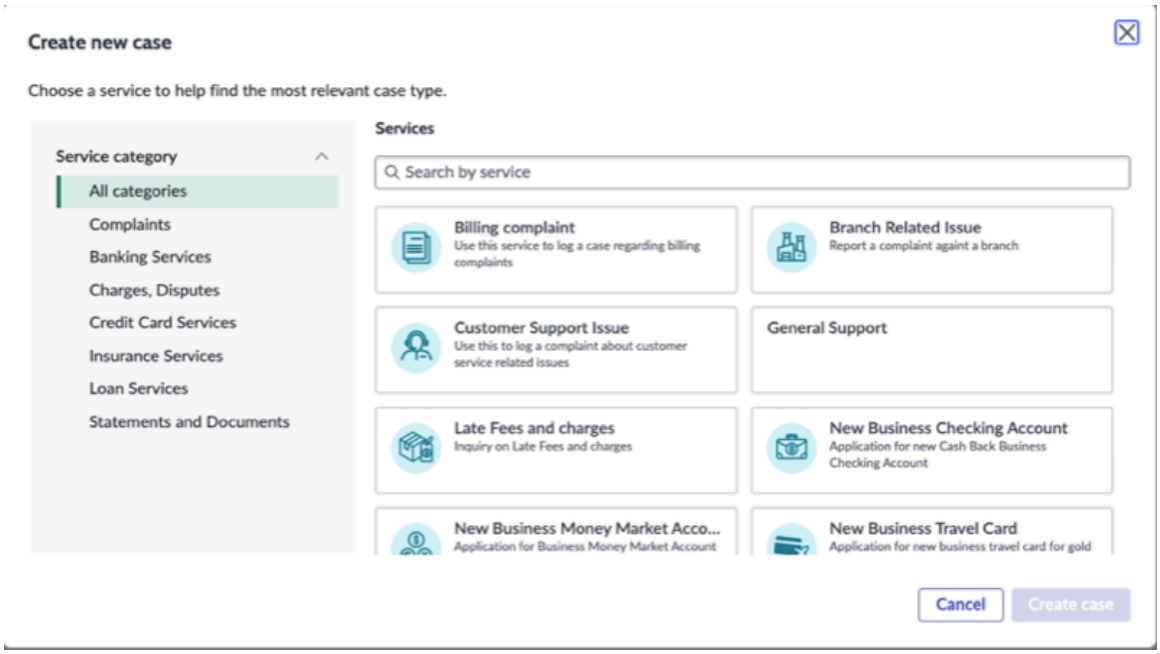
FSO の事前定義されたサービス定義には、各ケースタイプの上に配置されたワークフローが関連付けられています。

自動翻訳

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

各サービス定義には、固有のワークフロー/プレイブック、属性、およびフォームがあります。これらは、(エージェントまたは顧客を介して) 要求することも、バックエンドシステムからトリガーすることもできます。サービス定義を使用すると、ワークフローを簡単に構成し、ビュー、カタログアイテム、データ属性、フロー、SLA、および UI ポリシーを使用して追加サービスを拡張することができます。

サービス定義は、サービスカテゴリにグループ化することもできます。サービスカテゴリを使用すると、ナビゲーションが容易になり、許可されたユーザーへのアクセスを制御できます。




サービス定義を作成するために必要な主なコンポーネントは次のとおりです。

- 新しいサービスのサービス定義レコード。
- ケースタイプテーブルの新しいサービスの新しいビューとビュールール。
- ケースタイプテーブルに新しいレコードが作成されたときにトリガーされる、新しいサービスの新しいフロー。
- フローは、複数のタスクやサブタスクを含むユースケースなど、より複雑なユースケースにのみ必要です。
- 顧客/要求者がサービスカタログを介して作成する新しいレコードプロデューサー。エンドユーザーに要求の作成を依頼する場合にのみ、レコードプロデューサーを使用します。

関連情報

Service definitions

サービス定義を構成する

## リモートテーブルのリモートデータオプション

リモートテーブルを実装するさまざまなアプローチと、それぞれの長所と短所を理解します。

### フルリモート

完全なリモートシステムでは、すべてのアカウント情報 (アカウント、保険証券、およびトランザクション) が外部システムに保存されます。

自動翻訳

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

この設定は、次の場合に、金融口座/保険契約をソースシステムから直接取得することを希望する顧客にリアルタイムの情報を提供します。

- 顧客レコードの表示
- ケースへの情報の関連付け
- 顧客の360度ビューを取得する。たとえば、[顧客情報] タブ

### フルリモートの長所と短所

| 長所 | 短所 |
| --- | --- |
| • 複数のリクエストタイプ (振込/ローン口座など) にわたる 1 人の顧客のアカウントおよびトランザクション情報 (Customer 360) のリアルタイムアグリゲートビューを提供します。<br>• ワークスペース内の履行者には常に最新の情報が表示されます<br>• 機密データや個人識別可能情報 (PII) はプラットフォームに保存されません | • 親ローカルテーブルではリモートテーブルデータが使用できなくなるため、販売済み製品/コンシューマー/アカウントの機能が失われます<br>• 顧客情報 (C360)、レコードプロデューサー、フォーム、プレイブック、参照フィールド、参照修飾子、UI アクション、スクリプト、およびベースシステムの FSO テーブルからリモートテーブルを指すその他の領域を更新する必要があります |

## ハイブリッド

ハイブリッドシステムでは、システムはルックアップおよび保存機能を利用して外部システムから情報をクエリし、ヘッダーレベルの情報をローカルテーブルに保持します。

この機能は、バッチ/リアルタイム API 呼び出しと組み合わせて使用して、特定のデータをローカルに保存できます。

このビューでは Customer 360 を使用できますが、データを入力するためにバッチアップロードと API コールに関する追加の戦略が必要になる場合があります。この構成では、外部データに関する特定の情報をローカルテーブルに保存する必要があります。

### ハイブリッドの長所と短所

| 長所 | 短所 |
| --- | --- |
| • 必須で頻繁に変更されない機密でない情報のみをシステムに保存します<br>• ベースシステムの FSO フィールドルックアップデコレーターを使用してデータを検索および保持します<br>• FSOリモートテーブルプラグインをルックアップおよび保存機能と一緒に使用すると、開発時間を短縮できます<br>• レコードに表示される完全リモートデータは最新のものになります | • ローカルテーブルに保持されているデータは、更新しないと古くなります。外部システムからデータを更新するための戦略が必要です<br>• アカウントまたはコンシューマーの金融口座/トランザクションの集計ビューは、情報が永続化されるか (ルックアップと保存機能を使用している場合)、または実行時にバッチ/リアルタイム API 同期が実行されるまで表示されません |

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

### フルローカル

完全なローカルデータストレージアーキテクチャアプローチでは、すべての顧客とアカウントの情報(顧客、アカウント、保険証券)が FSOに保存されます。この構成により、ソースシステムから定期的に (毎日または終日の定期的な間隔で) 金融口座/ポリシーの更新を希望する顧客が、情報にすばやくアクセスできます。

このアプローチは、ユースケースが最新のデータに依存せず、レポートのニーズを優先する場合に役立ちます。

このアプローチは、次のユーザーアクションに役立ちます。

- 顧客レコードの表示
- ケースへの情報の関連付け
- 顧客の360度ビューを取得する。たとえば、[顧客情報] タブ

フルローカルの長所と短所

| 長所 | 短所 |
| --- | --- |
| • 変更頻度の低い情報アグリゲートビューを必要とするユースケースに最適です<br>• FSOにロードされた情報は、レポートおよびダッシュボード作成のために必要です<br>• さまざまなペルソナに対応する 1 人の顧客向けに Customer 360 を簡単に構築 | • ローカルテーブルに保持されているデータは、更新しないと古くなります。外部システムからデータを更新するための戦略が必要です<br>• ユーザーは、最新の情報を得るためにツール(「回転椅子」)を手動で切り替える必要があります<br>• PII データを保護するために、追加のソリューションが必要になる場合があります |

## 統合アプローチの選択

データをプラットフォームと統合するには、いくつかのオプションがあります。統合ガイダンスの意思決定マトリクスを確認し、ニーズに最適なアプローチを判断します。

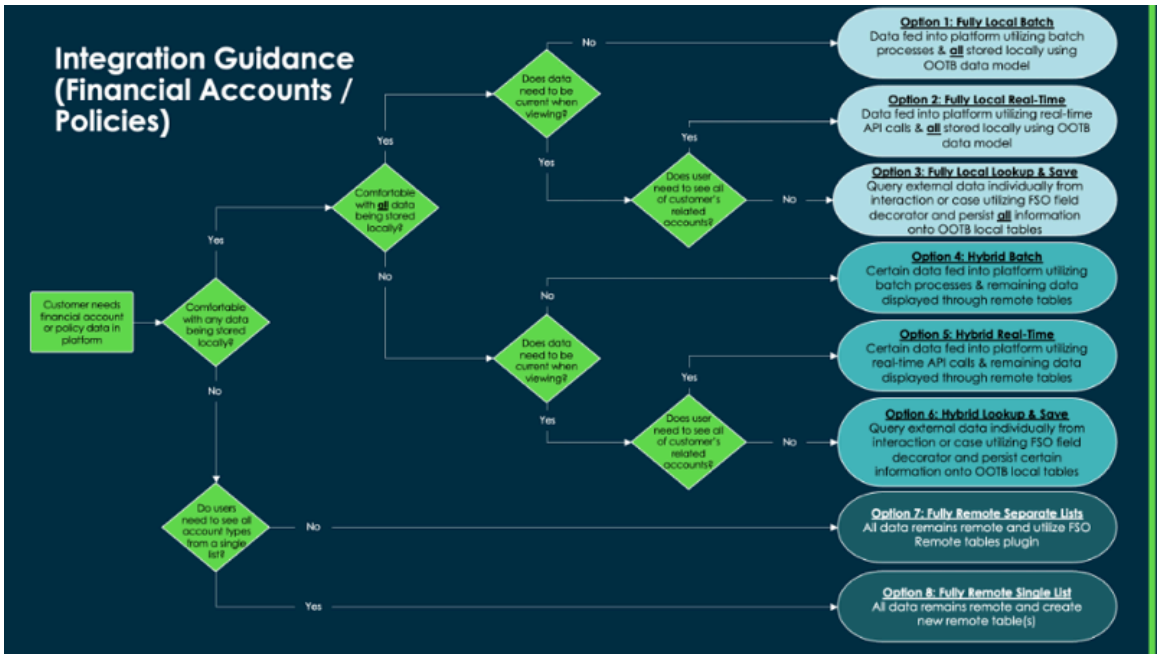
一部のオプションは、他のオプションと組み合わせて使用できます。たとえば、ハイブリッド バッチ ソリューションを使用して、特定のアカウント/ポリシー データをシステムに読み込むことができます。サポートエージェントがレコードの更新された情報をクエリーする場合は、ルックアップを実行して、外部システムからの新しい情報をローカルテーブルに保持できます。

統合アプローチを選択するときは、次の質問を考慮してください。

- ローカルに保存されるデータに問題はありませんか? ローカルに保存されるすべてのデータはどうですか?
- 単一のリストからすべてのアカウントタイプを表示する必要がありますか?
- 表示時に最新のデータである必要がありますか?
- ユーザーは、顧客のすべての関連アカウントを表示する必要がありますか?

自動翻訳

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




## FSO Remote Table プラグインの使用

統合アプローチを選択するときは、独自のカスタムリモートテーブルを作成する場合と比較して、FSO リモートテーブルプラグインを使用することも検討してください。

FSO リモートテーブルプラグインは、販売済み製品を拡張する最下位レベルの FSO テーブルから拡張を提供します。ただし、このデータはメモリにキャッシュされるため、親テーブルには表示されません。

FSOリモートテーブルプラグインは、エージェントがインタラクションまたはケースから個々のアカウント/ポリシーにアクセスするだけでよい場合に適したオプションです。

エージェントが 1 つのリストで複数のタイプのアカウントを参照する必要がある場合、または顧客レコードを確認する際にすべてのアカウント情報を参照する必要がある場合は、カスタムリモートテーブルを作成し、必要に応じて [顧客] や [ケース] などのテーブルへの参照を作成することを検討してください。

## ServiceNow REST API の操作

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) では、REST テーブル API を利用して、銀行アプリケーションなどの外部ソースが ServiceNow インスタンスに保存されている FSO データとやり取りできるようにします。`Table` API は、外部ソースから FSO 中心テーブルですべての CRUD 操作 (作成、読み取り、更新、削除) を実行できるようにするエンドポイントを提供します。

たとえば、この API を使用して顧客レコードを検索し、顧客のクレジットカード、支払い、ローンなどの特定の FSO 情報をクエリします。FSO 内で使用可能な表の詳細については、「ファイナンシャルサービスオペレーションコア および FSO 表の定義」を参照してください。

これらの REST エンドポイントを呼び出すときに使用するユーザーに、必要なロールが割り当てられていることを確認する必要があります。アクセスしようとしているテーブルに基づいて必要なロールは次のとおりです。

- ファイナンシャルサービス支払いオペレーション:sn_bom_payment.admin および admin
- ファイナンシャルサービスカードオペレーション:sn_bom_card.admin および admin

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

- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション:sn_bom_loan_b2b.admin および admin
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション:sn_bom_loan.b2c_admin および admin

すべての FSO ロールと説明のリストについては、「ユーザーロールと FSO ビジネスルール」を参照してください。

### ServiceNow® REST API の試乗

ServiceNow プラットフォームには、インスタンス内で利用可能な REST API にアクセスできる REST API エクスプローラー が用意されています。このツールを使用して、アプリケーション内でエンドポイント呼び出しを実装する前に、インスタンス内のさまざまな FSO テーブルとやり取りします。

## 統合のユースケース

企業のニーズに応じて、FSO と統合する方法は多数あります。このセクションでは、これらの統合のユースケースのより一般的ないくつかについて説明します。これらのユースケースは、それぞれ単独で展開することも、組み合わせて特定のニーズを満たすこともできます。

**注:**
環境は、お客様によってそれぞれ異なります。ここで述べるユースケースのシナリオが示すのは、あくまでもここに記されているユースケースの一般的な実装です。実際の実装はまったく異なる場合があります。

- SoR 内のリモート情報をルックアップ
- ケースを送信しているエージェント
- ケース要求を送信する外部システム
- SoR 内のリモート情報を更新
- リモートテーブル統合の設定

### SoR 内のリモート情報をルックアップ

このユースケースでは、REST API 呼び出しを使用して、リモートの銀行システム (記録システム) で顧客の住宅ローン口座の財務トランザクションの詳細を検索する方法を示します。

コールセンターのエージェントが顧客の問い合わせに応答し、 ServiceNow フォームを使用して新しい FSO ケースを作成します。そのフォームで、コンシューマー、金融口座、カテゴリ、簡単な説明の情報、および関連するメモを手動で入力します。

ServiceNowフォーム内のスクリプトは、コンシューマーおよび金融口座情報を使用して、リモート銀行システム (銀行アプリケーション) 上のリモート REST エンドポイントを呼び出し、金融トランザクションの詳細を取得します。その後、これらの詳細が [ ServiceNow ] フォームに表示されるため、エージェントは、残りの必要なケース情報を手動で入力する前に情報を確認できます。完了すると、FSO ケースが ServiceNow インスタンスにキャッシュされます。

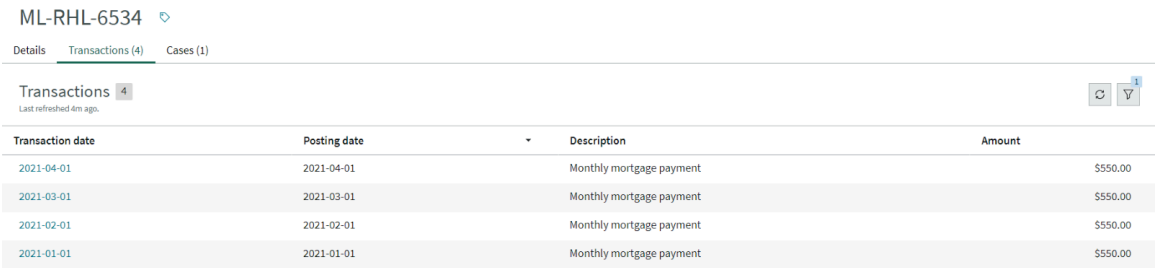
**注:**
このユースケースでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座を返す REST エンドポイント `GET /api/getTransactions` を公開していることを前提としています。

自動翻訳

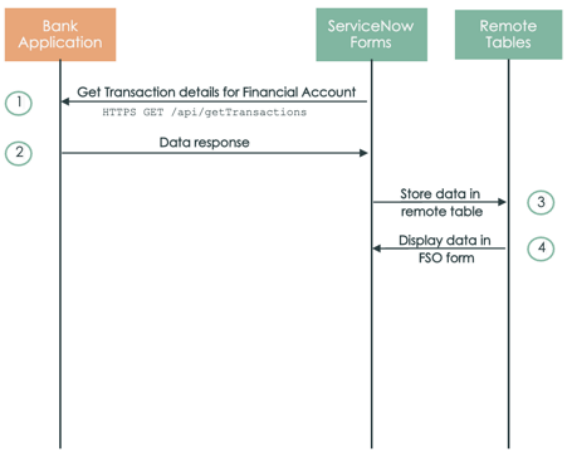
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




以下は、リモート銀行アプリケーションから受信した財務トランザクションの詳細が FSO ケースフォームに表示されたときにどのように表示されるかの例です。




次の図は、このユースケースシナリオのアプリケーションフローを示しており、必要な処理に関する簡単な説明を示しています。この実装では、リモートバンクアプリケーションから取得したデータはリモートテーブルに格納されます。リモートテーブル はメモリにのみキャッシュされ、ServiceNow データベーステーブルに保存されることはありません。このシナリオは、対応する ServiceNow データベーステーブルにリモートデータを書き込むことで実装することもできます。シナリオは、GlideRecord API を使用してServiceNowデータベーステーブルにデータを格納する方法を示しています。




1. エージェントは、FSO フォームに必要な情報を入力します。この情報を使用して、RESTMessageV2 API を使用して REST 呼び出し `/api/getTransactions` を作成し、それをリモート銀行アプリケーションに送信して、顧客の財務トランザクションの詳細を取得します。
2. リモートバンクアプリケーションは要求を処理し、指定された顧客の財務トランザクションの詳細を返します。
3. 財務トランザクションの詳細は、v_table API を使用してリモートテーブルのServiceNow インスタンスにキャッシュされます。
4. トランザクションの詳細が FSO フォームに表示されます。

## コード例

次のコード例は、 RESTMessageV2 API を使用して、外部銀行アプリケーションへの REST 呼び出しを作成して実行する方法を示しています。次に、v_table API を使用して、返され

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



自動翻訳

た結果をリモートテーブル に保存します。`v_table` API を使用する前に、リモートテーブル (com.glide.script.vtable) プラグインを有効にする必要があります。

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
 var requestBody = {
   'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
 };

 // Instantiate the RESTMessageV2 object
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 // Set the HTTP method as "GET"
 request.setHttpMethod('get');
 // URL of the endpoint on the bank application
 request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
 // Request body as a string
 request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
 // Call the REST endpoint
 var response = request.execute();
 // Get the response body
 var responseBody = response.getBody();
 // Parse the response body into an object
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);

 // Store the response body into a virtual table
 v_table.addRow({
   sys_id: gs.generateGUID(),
   amount: responseObj.amount,
   description: responseObj.description,
   posting_date: responseObj.posting_date,
   transaction_date: responseObj.transaction_date
 });

}) (v_table, v_query);
```

## コード例

次のコード例は、リモートテーブルをクエリして FSO フォームに表示する方法を示しています。

```
function getRequiredInfo() {

 // Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing the financial transaction
details.
 var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

 // Create a query to obtain the desired financial account
 now_GR.addQuery('financial_account', g_form.getValue('financial_account'));

 // Execute the query
 var result = now_GR.query();

 // Display the data in the FSO form
 var data = [];
 data ['amount'] = result.amount;
 data ['description'] = result.description;
 data ['posting_date'] = result.posting_date;
 data ['transaction_date'] = result.transaction_date;
```

自動翻訳

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

```
  return data;
}

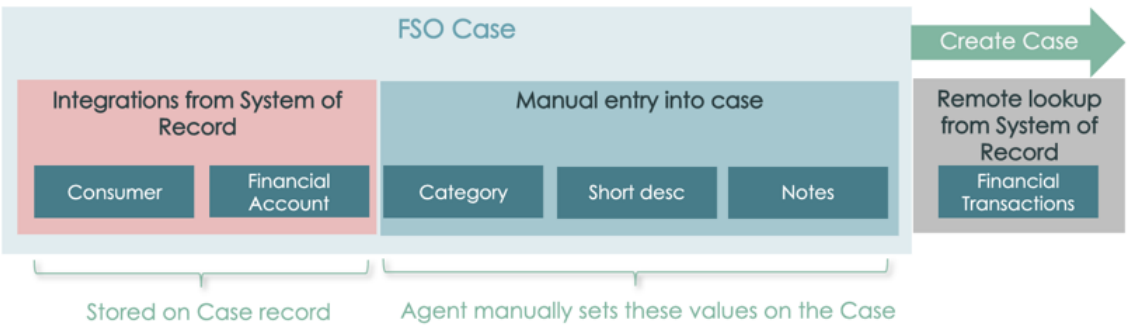
getRequiredInfo();
```

## ケースを送信しているエージェント

このユースケースは、エージェントが既知の顧客のケースを送信できるようにする方法を示しています。

このシナリオでは、エージェントは FSO 苦情フォーム内から、リモートバンクアプリケーションにある顧客のアカウント情報を検索します。検索されると、苦情フォーム内に表示され、エージェントは顧客の住宅ローン口座に関連するケースの詳細を手動で入力して、苦情ケースを保存します。フォームスクリプトは、バックグラウンドで顧客の詳細と金融口座情報を ServiceNow インスタンスにローカルに保存します。

**注:**
このシナリオでは、銀行アプリケーションが、要求されたコンシューマーの詳細と関連する金融口座情報を返す 2 つの REST エンドポイント (`GET /api/getConsumerDetails` と `GET /api/getFinancialAccounts`) を公開していることを前提としています。



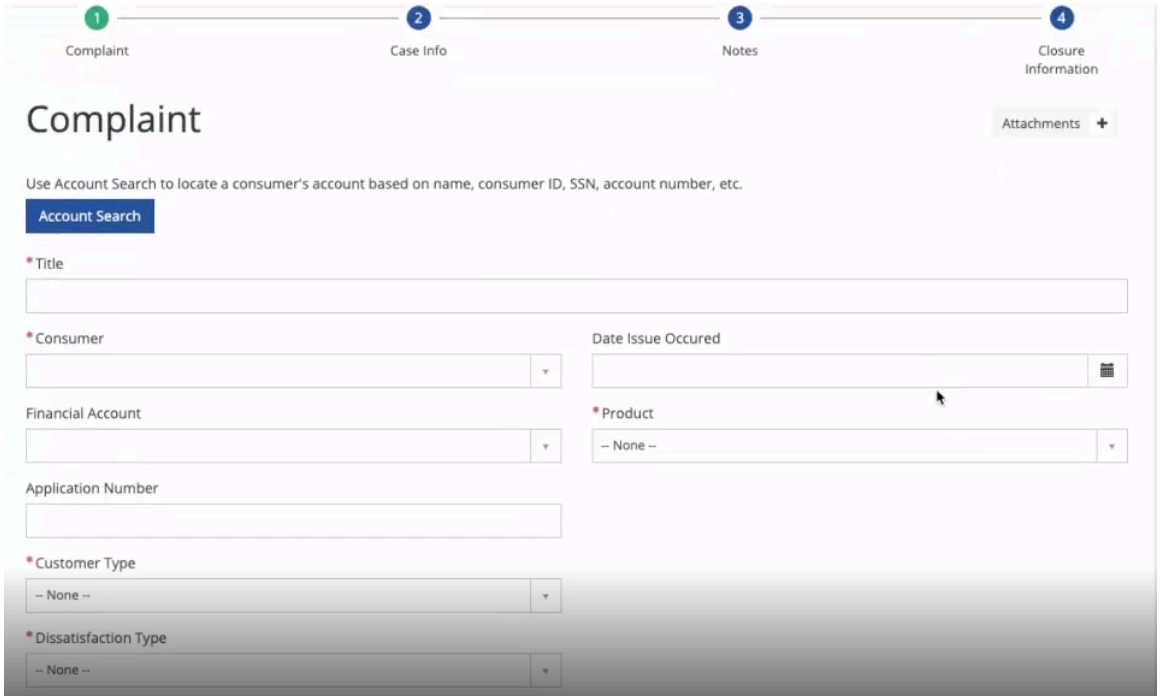

このシナリオでアクセスされる ServiceNow テーブルは次のとおりです。

- コンシューマー [csm_consumer]:顧客レコードが含まれます。
- ローンアカウント [sn_bom_loan_account]:各顧客のローンアカウント情報が含まれています。

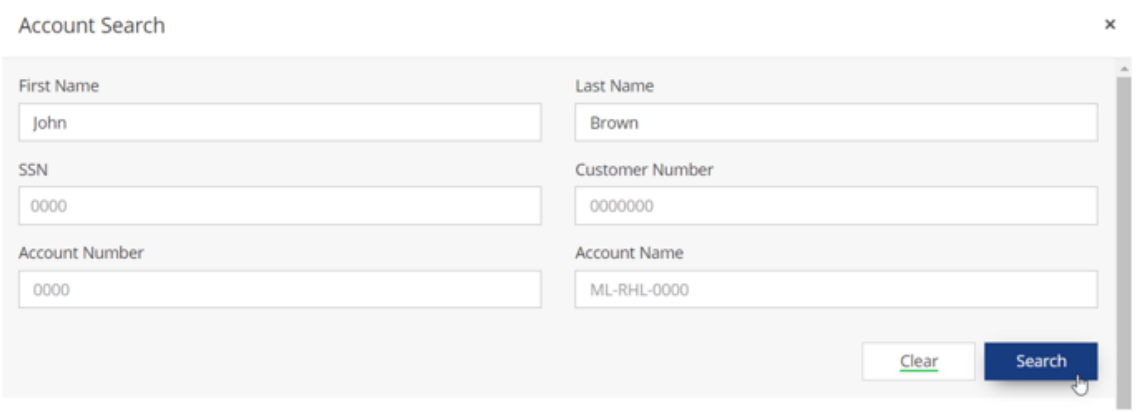
**注:**
ローン口座は金融口座の一種です。

以下は、 ServiceNow 苦情フォーム (ケースフォーム) の例です。エージェントに顧客に代わって苦情を申し立てる手順を説明します。このフォームでは、エージェントはフォームの [アカウント検索] ボタンをクリックして、顧客のアカウント情報を見つけます。

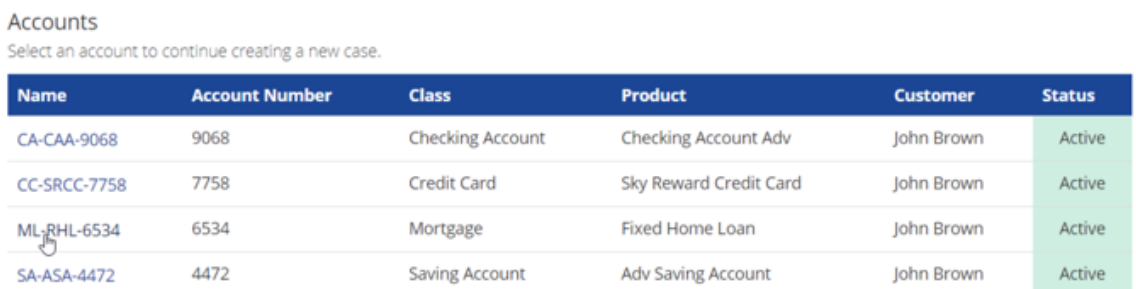
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




エージェントが アカウント検索 をクリックすると、次のようなポップアップが表示されます。ポップアップにより、エージェントは表示された検索パラメーターを使用して顧客のアカウントを検索できます。特定の Web サービスに基づいて独自の検索条件を作成できます。これらのWebサービスは通常、カスタマーマスターおよびアカウントマスターシステム、CRM、コアバンキングメインフレーム、およびFiserv、FIS、Jack Henry、FinastraなどのコアバンキングソフトウェアプロバイダーからのAPIから提供されます。




検索では、この顧客について次のアカウントを返します。



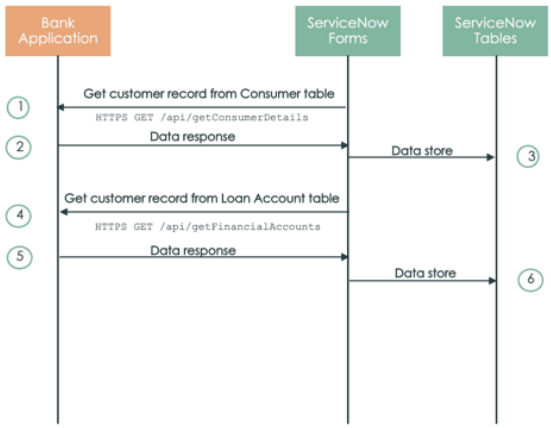

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

エージェントが適切なアカウントを選択すると、必要なアカウント情報がケースフォームに自動的に入力されます。エージェントは、顧客ケースを送信するために必要な追加情報を追加し、[ 送信 ] ボタンをクリックして ServiceNow インスタンスに苦情を保存します。

次の図は、このユースケースでの REST API 呼び出しのフローを示しており、必要な処理について簡単に説明しています。




1. エージェントは、苦情フォームに顧客のルックアップ情報を入力します。この情報を使用して、RESTMessageV2 API を使用して REST 呼び出し `/api/getConsumerDetails` を作成し、それをリモート銀行アプリケーションに送信して顧客の口座の詳細を取得します。
2. `/getConsumerDetails` エンドポイントは、コンシューマーの詳細を返すか、顧客が見つからない場合はエラーを返します。
3. GlideRecord API を使用して、コンシューマー情報でServiceNowコンシューマー [csm_consumer] テーブル内の関連する顧客レコードを作成/更新します。
4. `/api/getConsumerDetails` REST コールによって返された口座情報を使用して、リモート銀行アプリケーションで顧客の住宅ローンレコードを検索します。ここでも、*RESTMessageV2* API を使用して、銀行アプリケーションの `/getFinancialAccounts` エンドポイントへの呼び出しを作成し、送信して顧客の住宅ローン レコードを取得します。
5. `/getFinancialAccounts` エンドポイントは、指定された顧客に関連付けられた金融口座を返します。
6. GlideRecord API を使用して、ServiceNow financial_accountテーブル内の関連するコンシューマーの金融口座情報を作成/更新します。

## コード例

以下は、上記の手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {

 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');

 request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lna
me');
```

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

```
 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var consumers = responseObj.consumers;

 // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
consumer
 var consumerDetails = [];
 consumers.foreach(function(consumer){
   var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
   consumerGR.initialize();
   consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
   consumerGR.setValue('name', consumer.name);
   consumerGR.setValue('email', consumer.email);
   consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
   consumerGR.setValue('address', consumer.address);
   if(consumerGR.update()){
     consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
     consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
   }
 });
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

 var financialAccounts = [];
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');
 request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
 financial accounts
 financialAccounts.foreach(function(finAccount){
   var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
   finAccountGR.initialize();
   finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
   finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
   finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
   finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

   if(finAccountGR.update()){
     finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
     financialAccounts.push(finAccount);
   }
 });

 return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
```

自動翻訳

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

```
lname = 'brown';

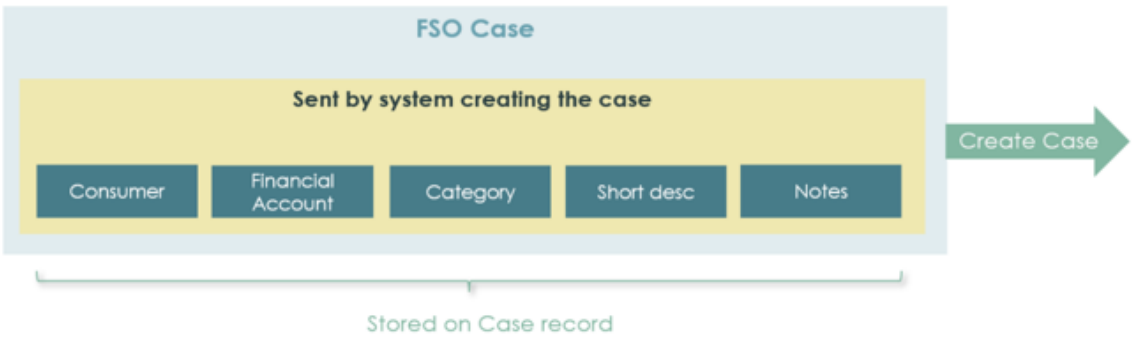
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
  console.log(consumer);
});
```

## ケース要求を送信する外部システム

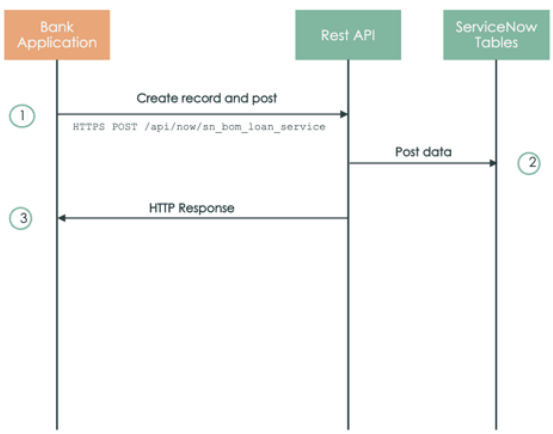
このユースケースでは、 ServiceNow ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 製品が、オンラインバンキングアプリケーションやモバイルバンキングアプリケーション、コアバンキングシステム、その他の CRM ツールなどの外部システムからケース要求を受信する方法を示します。

REST API 呼び出しを処理できるシステムであれば、このシナリオを実装して FSO に顧客ケースを作成できます。このシナリオでは、[コンシューマー]、[金融口座]、[カテゴリ]、[簡単な説明]、および [メモ] の各フィールドが外部システムから送信されます。




このシナリオでアクセスされるテーブルは、ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] です。

次の図は、このシナリオでの REST API 呼び出しのフローを示し、処理に関する簡単な説明を示しています。




1. 銀行アプリケーションで、ローンケースレコードの作成に必要な情報を定義し、ServiceNow インスタンスで POST /now/table/{table_Name} REST エンドポイントを呼び出します。
2. テーブル API は、投稿された情報をローンサービスケース [sn_bom_loan_service] テーブルに書き込もうとします。
3. *Table* API は POST 要求の結果を返します。

## コード例

次に、必要な REST API 呼び出し情報を生成し、 ServiceNow インスタンスに POST 要求を送信する JavaScript の例を示します。

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



自動翻訳

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow
 instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

 var client = new XMLHttpRequest();
 client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
 client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
 client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

 client.onreadystatechange = function() {
  if (this.readyState == this.DONE) {
   console.log(this.status + this.response);
  }
 };

 client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow
 instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record
 fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = ‘sn_bom_loan_service’;
var requestBody = {
 'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5',  // Sys_id of the associated consumer
 'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
 'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the group to assign the
 case to
 'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to contact agent
 'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt',  // Sys_id of the product model of the asset
 associated to the case.
 'service_definition': '989300jfkh8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of the definition of service
 associated with this account.
 'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

## SoR 内のリモート情報を更新

この統合シナリオは、銀行アプリケーション内の SoR を更新する方法を示しています。

このシナリオでは、 ServiceNow ワークフローのスクリプトが、顧客のクレジットカード利用限度額を更新するようにリモート銀行アプリケーションに要求します。新しい限度額が承認されると、銀行アプリケーション (記録システム) で得意先限度額が更新されます。

**注:**
顧客のクレジットカード限度額などの同じ情報が、リモートシステムの SoR と ServiceNow データベースの両方に存在する場合があります。このタイプの情報を照会するときは常に、ServiceNow データベースの情報が最新ではない可能性があるため、常に SoR の情報を使用してください。両方のデータストアでこの情報を更新するかどうかは、ご自身の判断で行ってください。このユースケースでは、クレジットカード口座 [sn_bom_cred_card] テーブルの情報は更新されません。

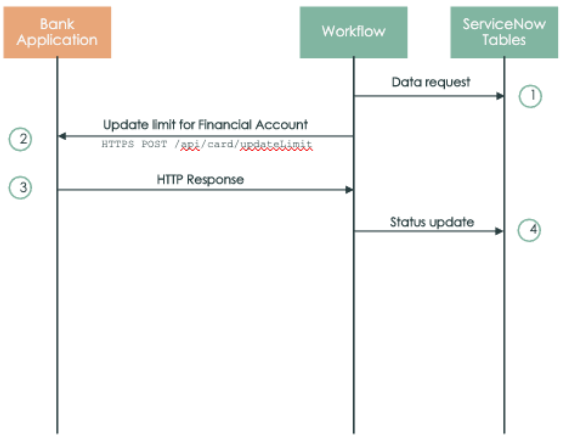
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**注:**
このシナリオでは、銀行アプリケーションが、ServiceNowワークフローからの更新要求を処理する REST エンドポイント `POST /api/card/updateLimit` を公開していることを前提としています。




このシナリオでアクセスされるテーブルは、企業/顧客間レコードを含む コンシューマー [csm_consumer] テーブルです。

次の図は、このユースケースでの REST API 呼び出しのフローを示しており、必要な処理について簡単に説明しています。これは、 SoR 内のリモート情報をルックアップ で説明されている手順を使用して顧客アカウント情報を取得していることを前提としています。




1. ワークフロー内のスクリプトは、関連するコンシューマーレコードを要求し、その情報を使用して、関連するクレジットカード口座レコードを要求するために必要な情報を取得します。
2. ワークフローのスクリプトは、銀行アプリケーションの `POST /api/card/updateLimit` エンドポイントを呼び出して、関連する顧客の与信限度額の引き上げを要求します。
3. 銀行アプリケーションは要求のステータスを返します。
4. Status の更新

## コード例

以下は、上記の手順を実行する JavaScript の例です。

```
// Shows how to  request the increase the credit limit for a specified card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('post');
 request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
```

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

```
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  var response = request.execute();

  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
  'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
  'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
  'oldLimit': 'USD 5000',
  'newLimit': 'USD 10000',
  'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```

## リモートテーブル統合の設定

このユースケースでは、金融機関のエージェントが、サードパーティの外部システムに存在する個々のコンシューマー、銀行口座、およびトランザクションデータにアクセスする方法を示しています。この統合手法は、保険の保険契約管理システムへの統合など、業界全体に適用できます。

## シナリオ

金融機関のコンシューマーが、貯蓄口座の最近のトランザクションに関する詳細情報を取得するために電話をかけます。金融機関のエージェントは、コンシューマーとの電話中にインタラクションレコードを作成します。エージェントは最近のトランザクションアクティビティを確認したいと考えているため、[コンシューマー] フィールドにコンシューマーの詳細を入力して保存します。

[コンシューマー] 項目はリモートテーブルを参照しています。これは、コンシューマーのレコードが ServiceNowに保存されることなく、金融機関の CRM ツールから取得されていることを意味します。

エージェントが [コンシューマー] フィールドでコンシューマーを選択すると、関連するすべての貯蓄口座が [振込口座] というラベルの付いた別のフィールドに表示されます。このフィールドは、外部システムからのアカウント情報を参照しています。銀行口座のリストは、参照修飾子を使用してコンシューマーのリストにフィルタリングされます。

エージェントがコンシューマーのレコードを開くと、外部システムに存在する関連銀行口座と関連トランザクションを確認できます。エージェントは、コンシューマーが問い合わせているトランザクションを簡単に見つけて、解決プロセスを進めることができます。

エージェントは、UI アクションを介してインタラクションレコードからケースを作成します。インタラクションからのリモートデータが取得され、ケースフォームに事前に入力されます。

## 達成目標

このユースケースでは、次のことを実現できます。

- 外部システムに保存されているインタラクションから個々の顧客 (コンシューマー) を検索します
- 選択したコンシューマーに基づいて、インタラクションレコードで利用可能な振込口座のリストをフィルタリングします

自動翻訳

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

- [コンシューマーの詳細] ページを開いた後、「銀行口座」というタイトルの関連リストを指定します。これにより、そのコンシューマーレコードの外部システムに保存されている銀行口座がプルされます
- [銀行口座 (Bank account)] レコードを選択した後、その銀行口座の外部システムに保存されているすべてのトランザクションを取り込む [トランザクション] というタイトルの関連リストを指定します
- UI ポリシーを活用して、インタラクションレコードから金融サービスケースを作成し、エージェントがインタラクションレコードに入力したコンシューマーと銀行口座の情報を事前入力します

## 高レベルのセットアップ手順

次の表は、リモートテーブル統合を設定し、ユーザーインターフェイスにデータを表示する手順を示しています。

高レベルのセットアップ手順

| ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| リモートテーブルプラグインを有効にする | ServiceNowインスタンスがリモートテーブルをサポートするには、リモートテーブルプラグインを有効にする必要があります。詳細については、「Activate the remote tables plugin」を参照してください。 |
| ソースデータの検査 | 実行する予定のアプローチに基づいて、システムに表示される外部データを決定する必要があります。エンドポイントとクエリーされるソースデータは、個々のアーキテクチャレイアウトによって異なります。 |
| 必要なリモートテーブルを作成します | 外部ソースから取得された適切なデータを表示できるように、必要なリモートテーブルを作成します。<br><br>リモートテーブルには、その一時データを外部ソースに格納されているデータに関連付けるための外部プライマリキーが必要です。<br><br>外部ソースからプルしてワークスペースに表示するデータ要素を特定する必要があります。たとえば、コンシューマー情報をプルする場合、外部プライマリキーに加えて、フルネーム、国コード、市区町村などを含めることができます。 |
| 送信 REST メッセージの作成 | 情報が保存されている外部システムに対して適切な GET 呼び出しを実行するように、送信 REST メッセージ要求を設定します。移動先 すべて > システム **Web** サービス > アウトバウンド > **REST** メッセージ そうするために。 |
| コンシューマーリモートテーブル定義の作成 | スクリプトを定義する適切な定義を作成し、各 REST API 呼び出しを呼び出すときに実行するアクションを ServiceNow に指示します。 |

自動翻訳

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

高レベルのセットアップ手順 (続く)

| ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| | この手順では、リモートテーブルに表示する値を、外部システムで指定されている値に合わせます。<br><br>また、sys_idフィールドを外部システムの指定された外部プライマリキーにマップする必要もあります。 |
| リモートテーブルを介したエンティティ関係の作成 | 他のリモートテーブルを作成する場合は、一意の外部プライマリキーをリモートテーブルの sys_id フィールドにマッピングして、それらのテーブル間の関係を作成します。<br><br>たとえば、銀行口座または保険証券をそのコンシューマーに関連付けるには、外部プライマリキーをコンシューマーリモートテーブル定義の sys_id フィールドにマッピングする必要があります。<br><br>コンシューマーの関連リストを設定して、関連レコードを表示します。これを行うには、コンシューマーレコードのコンテキストメニューを開き、 構成 > 関連リスト. |
| インタラクションレコードのフィールドを更新してリモートテーブルを参照します | このステップにより、エージェントは必要に応じてリモートデータを検索できます。<br><br>インタラクションでリモートテーブルを参照するカスタムフィールドを作成します。これを行うには、インタラクションレコードのコンテキストメニューを開き、 構成 > フォームレイアウト. |
| フィールドに参照修飾子を追加 | このステップにより、リストのフィルタリングが有効になり、たとえば、選択したコンシューマーに関連する外部システム内のアカウントやポリシーのみが表示されます。<br><br>詳細については、「Reference qualifiers」を参照してください。 |
| リモートデータを入力する UI アクションを作成する | インタラクションからケースまたはワークフロー内の各オブジェクトにリモートデータを入力する UI アクションを作成します。<br><br>詳細については、「Create a UI action」を参照してください。 |
| [FSO ルックアップ] クライアントアクションを使用 | Financial Services Remote Tables プラグインに含まれるルックアップ UXF クライアントアクションは、FSO ルックアップクライアントアクションの設定に不可欠です。 |

自動翻訳

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

高レベルのセットアップ手順 (続く)

| ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| | このアクションは、アクションペイロード定義を統合し、フィールドデコレーター内で UXF クライアントアクションとして使用されます。<br><br>リモートテーブルルックアップアプリケーションの一部として利用できますが、フィールドデコレーターまたは宣言アクションとの統合が必要です。<br><br>FSO の [クライアントを検索] アクションの詳細については、「FSO 「クライアントを検索」アクション」を参照してください。 |
| ローカルに保存された金融口座のリモートトランザクションを表示します | 頻繁に変更される情報 (トランザクションなど) をリモートテーブルに保持し、変更されないその他のデータをローカルテーブルに保存することを選択できます。<br><br>たとえば、すべてのトランザクションデータが外部システムに残っている関連リストとして、永続化された銀行口座のトランザクションを表示できます。詳細については、「Create defined related lists」を参照してください。<br><br>関係を作成するときは、リモートテーブルを [テーブルからのクエリ ] の値として指定します。[クエリー条件] フィールドの関数を使用して、トランザクションとアカウント間の関係を定義します。 |

実装のチュートリアルの詳細については、『FSO Remote Table setup guide (FSO リモートテーブルのセットアップガイド)』を参照してください。

## FSO テーブル定義

ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) 製品には、カスタム FSO アプリケーション内で利用できる複数のテーブルが用意されています。このセクションでは、これらのテーブルの中で最も頻繁に使用されるテーブルを特定し、それらに含まれるフィールドを定義します。

- コンシューマー [csm_consumer] テーブル
- クレジットカード [sn_bom_credit_card] テーブル
- クレジットカードサービス [sn_bom_credit_card_service] テーブル
- 受信ドキュメント [sn_bom_document_inbound_document] テーブル
- ローンサービスケース [sn_bom_loan_service] テーブル
- 住宅ローン [sn_bom_mortgage] テーブル
- 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry] テーブル

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



自動翻訳

- 個人向け当座預金口座 [sn_bom_checking_account] テーブル
- 個人ローン [sn_bom_personal_loan] テーブル

## コンシューマー **[csm_consumer]** テーブル

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| active | コンシューマーがアクティブかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：コンシューマーがアクティブ<br>• false：コンシューマーが非アクティブ<br>データタイプ：ブール<br>デフォルト：true |
| business_phone | コンシューマーの勤務先電話番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| city | コンシューマーが居住する市区町村。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| country | コンシューマーが居住する国。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| date_format | 日付を表示する形式。<br>有効な値：<br>• dd-mm-yyyy<br>• dd/mm/yyyy<br>• dd.mm.yyyy<br>• mm-dd-yyyy<br>• yyyy-mm-dd<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：空 (システム日付形式) |
| email | コンシューマーのメールアドレス。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| fax | コンシューマーのファックス番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| first_name | コンシューマーの名。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：50 |
| gender | コンシューマーの性別。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| home_phone | コンシューマーの自宅電話番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| 世帯 | 世帯の特性を説明するレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:世帯 [csm_household] |
| last_name | コンシューマーの姓。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：50 |
| middle_name | コンシューマーのミドルネーム。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：50 |
| mobile_phone | コンシューマーの携帯電話番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| name | コンシューマーのフルネーム。 first_name +middle_name+last_name。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：152 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| notes | コンシューマーに関するメモ。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| 通知 | コンシューマーが通知を受信するかどうかを示します。<br>有効な値：<br>• 1：無効<br>• 2：有効<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：2 |
| number | コンシューマーに関連付けられた一意の番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| photo | コンシューマーの写真。<br>データタイプ：画像 |
| preferred_language | コンシューマーのプライマリ言語。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：3 |
| prefix | Dr.、Mr.、Mrs.、Ms. などのコンシューマー名のプリフィックス<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| primary | これがプライマリコンシューマーであるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：プライマリコンシューマー<br>• false：プライマリコンシューマーではない<br>データタイプ：ブール<br>デフォルト値：false |
| state | コンシューマーが居住する都道府県。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| street | コンシューマーの番地。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| サフィックス | Jr.、Sr.、II などのコンシューマー名のサフィックス。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_created_by | コンシューマーレコードを作成したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | コンシューマーレコードが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_domain | コンシューマー情報が存在する ServiceNow ドメイン。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_id | コンシューマーの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_mod_count | 関連するコンシューマー情報が変更された回数。<br>データタイプ：数値 (整数) |
| sys_updated_by | コンシューマー情報を最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | コンシューマー情報が最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 |
| time_format | 時間を表示する形式。<br>有効な値：<br>• hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 時間制)<br>• hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 時間制) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 時間制)<br>• HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 時間制)<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：空 (システム時間形式) |
| time_zone | コンシューマーのタイムゾーン (カナダ/中央または米国/東部)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| title | マネージャー、ソフトウェア開発者、請負業者などのコンシューマーのビジネスタイトル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：60 |
| user | コンシューマーユーザーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:コンシューマーユーザー [csm_consumer_user] |
| zip | コンシューマーの郵便番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |

## クレジットカード **[sn_bom_credit_card]** テーブル

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| account_number | 顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| accrued_interest | 表示日時点でのクレジットカードの経過利息の金額。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| アクティブ | アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:アカウントは現在アクティブです。<br>• false:アカウントは非アクティブです。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト：true |
| address | 顧客の住所。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| application_id | クレジットカードの申し込み時に送信された申込書の一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| apr_card | クレジットカードトランザクションの年率。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| apr_cash | 仮払金の年率。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| balance | クレジットカードに請求された合計金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| base_currency | クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| billing_cycle | ステートメントを生成する請求サイクル (30 日、60 日など)。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：255 |
| bill_due_date | 次の支払い期日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| cash_advance_limit | クレジットカードの最大仮払金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| closure_date | クレジットカード口座が凍結された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| consumer | 関連するコンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| credit_facility_id | このクレジットカード口座を担当する信用枠の一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| customer_class | Premier、Standard、VIP などの顧客の自由形式の分類。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| document_id | 外部ドキュメント管理システムでこのクレジットカードアカウントに関連付けられているドキュメントの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| embossed_name_primary_applicant | クレジットカードにエンボス加工されている第一申請者の名前。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| embossed_name_secondary_applicant | クレジットカードにエンボス加工されているセカンダリー応募者の名前。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：255 |
| end_date | クレジットカード口座が終了する日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| expire_date | 関連付けられたクレジットカードの有効期限が切れる日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| external_id | このクレジットカード口座を外部システムのレコード (クレジットカード保険 ID など) と相互参照するために使用される一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| grace_period | 顧客が *bill_due_date* 後にペナルティなしで支払いを送信できる日数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| issue_date | クレジットカードが発行された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| is_lending_insured | アカウントが保険に加入しているかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:アカウントは保険に加入しています。<br>• false:アカウントは保険に加入していません。<br>データタイプ：ブーリアン |
| max_credit_limit | 顧客が請求できる最大金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| 名前 | クレジットカード口座のプライマリ名義人のフルネーム。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | ケース番号。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| open_date | クレジットカード口座が最初に開設された日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| parent_sold_product | このエンティティに関連付けられた親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 製品 | クレジットカード口座のSys_idは、顧客にとって手探りです。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| requested_credit_limit | 顧客によって要求された与信限度。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| request_channel | 顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| risk_rating | クレジットカード口座に関連付けられたリスク。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| secondary_consumer | セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| sourced_channel | ブローカーや顧客紹介などの顧客のビジネスのソース。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| start_date | クレジットカードの日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| statement_frequency | 顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年ごとなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| statement_generation_date | 最新のステートメントが生成された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| statement_generation_day | ステートメントを生成する日付 (例:月の 10 日は 10)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| statement_mode | 明細書を顧客に届ける方法 (物理的、オンラインなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| ステータス | アカウントの現在のステータス (発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_id | クレジットカードレコードの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |

## クレジットカードサービス **[sn_bom_credit_card_service]**

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:アカウント [customer_account] |
| アクティブ | ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：ケースはアクティブです。<br>• false：ケースはクローズされました。<br>データタイプ：ブール<br>デフォルト：true |
| active_account_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |
| active_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードのSys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |
| activity_due | 関連付けられたケースの完了予定日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| additional_assignee_list | アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイニー以外) の sys_id のリスト。<br>データタイプ：アレイ<br>最大長：4,000<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| approval | 必要な承認のタイプを説明する文字列。<br>可能な値：<br>• approved<br>• cancelled<br>• 重複<br>• not requested<br>• 必須ではありません<br>• 却下<br>• requested<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：not requested |
| approval_history | ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。<br>データタイプ:文字列 (ジャーナル)<br>最大長：4,000 |
| approval_set | 関連するアクションが承認された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| 資産 | ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br><br>テーブル:資産 [alm_asset] |
| assigned_on | *assigned_to* パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| assigned_to | ケースにアサインされたユーザーの sys_id。<br><br>テーブル： ユーザー [sys_user]<br><br>データタイプ：文字列 |
| assignment_group | ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| auto_close | ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースは自動的にクローズされました<br>• false:ケースは自動的にクローズされませんでした。<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト値：false |
| business_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。<br><br>データタイプ：文字列 (期間)<br><br>最大長：40 |
| business_service | ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:サービス [cmdb_ci_service] |
| calendar_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。<br><br>データタイプ：文字列 (期間)<br><br>最大長：40 |
| case | ケースの簡単な説明とケース番号。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：300 |
| case_report | 関連するケースレポートの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ケースレポート [sn_customerservice_case_report] |
| category | ケースカテゴリ。<br>可能な値：<br>• 0：質問<br>• 1：問題<br>• 2：機能<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：1 |
| cause | 問題の原因に関する詳細。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| caused_by | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル：変更要求 [change_request] |
| 変更 | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル：変更要求 [change_request] |
| closed_at | ケースがクローズされた日時。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| closed_by | ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| close_notes | ケースがクローズされたときに作成されたメモ。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| cmdb_ci | ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>テーブル:構成アイテム [cmdb_ci] |
| コメント | ケースに関する追加のコメント。<br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br>最大長：4,000 |
| comments_and_work_notes | ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。<br>データタイプ:文字列(ジャーナルリスト)<br>最大長：4,000 |
| company | ケースに関連付けられた会社の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:会社 [core_company] |
| consumer | 企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| 連絡先 | 企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:連絡先 [customer_contact] |
| contact_local_time | 連絡先の現地時間。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：70 |
| contact_time_zone | ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| contact_type | ケースが最初にレポートされた方法。<br>可能な値：<br>• chat<br>• email<br>• phone<br>• social<br>• web |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| contract | ケースに関連付けられた契約の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:契約 [ast_contract] |
| correlation_display | 相関 ID の表示値。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| correlation_id | 相関識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| delivery_plan | このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| delivery_task | 実行計画タスクの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] |
| 説明 | ケースに関連する問題の詳細な説明。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| due_date | ケースのクローズ予定日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| 期間 | クレジットカード口座の存続期間。数値として返されます。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| end_date | クレジットカード口座が終了する日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| エンタイトルメント | ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポート |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | のタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:エンタイトルメント [service_entitlement] |
| escalation | 現在のエスカレーションレベル。<br><br>可能な値：<br><br>• 0：通常<br>• 1：中<br>• 2：高<br>• 3：期限切れ<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：0 |
| expected_start | ケースの作業開始予定日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| first_response_time | ケースに対して最初のアクションが実行された日時。<br><br>データタイプ：文字列 |
| follow_the_sun | ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。<br><br>顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります<br>• false:ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト値：false |
| follow_up | 次のフォローアップアクションの日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| group_list | ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。<br>データタイプ:アレイ (リスト)<br>最大長：4,000<br>テーブル： Group [sys_user_group] |
| 影響 | 顧客への影響。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| initialize_as_request | この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：照会は顧客によって開始されました。<br>• false:照会は顧客によって開始されませんでした。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| ナレッジ | 指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります<br>• false:ナレッジベース記事はこの問題に利用できません<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| location | 会社の場所を説明するレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:場所 [cmn_location] |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| made_sla | ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:ケースは SLA に沿って解決されました。<br>• false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト：true |
| notes_to_comments | 解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます<br>• false:コメントに解決メモを含める必要はありません<br>データタイプ：ブーリアン |
| notify | 連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。<br>可能な値：<br>• 1：通知しない<br>• 2：メール送信<br>• 3：電話<br>データタイプ：数値 (整数)<br>デフォルト値：1 |
| 番号 | ケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| open_at | ケースがオープンされた日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| opened_by | ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| 順序 | 特定のユースケースによって使用法が異なる、いくつかの順序/順序を定義します。<br>データタイプ：数値 (整数) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| 親 | このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| partner | ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:アカウント [customer_account] |
| partner_contact | ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:連絡先 [customer_contact] |
| priority | ケースの優先度。<br><br>可能な値：<br>• 1：重大<br>• 2：高<br>• 3：中<br>• 4：低<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：4 |
| proactive | 照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：プロアクティブに監視されています。<br>• false：監視されていません。<br><br>データタイプ：ブール<br><br>デフォルト ：false |
| 問題 | 顧客に発生している問題の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル：問題 [problem] |
| product | ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列 |
| reassignment_count | ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト：0 |
| rejection_goto | ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:タスク [task] |
| req_limit_amount | 顧客によって要求された与信限度。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| resolution_code | ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| resolved_at | ケースが解決された日時。<br>データタイプ：文字列 |
| resolved_by | ケースを解決したユーザーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| route_reason | ケースが別のアサイニーにルーティングされた理由。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| service_definition | このアカウントに関連付けられたサービスの定義のSys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| service_offering | 支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル：サービスオファリング [service_offering] |
| short_description | ケースの簡潔な説明。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：160 |
| スキル | ケースを完了するために必要なスキルのSys_ids。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000<br>テーブル:スキル [cmn_skill] |
| sla_due | 関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロファイルのsys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ソーシャルプロファイル [sn_app_cs_social_social_profile] |
| sold_product | 顧客のクレジットカード口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| ステージ | [完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントチェック]、[認証] などのケースのステージ。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| start_date | クレジットカードの開始日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| state | ケースの現在のステータス。<br>可能な値：<br>• 1：新規<br>• 2:オープン<br>• 3:情報待ち |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 4:解決済み<br>• 5:クローズ済み<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：1 |
| subcategory | ケースのサブカテゴリ。<br>可能な値：<br>0：質問<br>データタイプ：数値 (整数)<br>デフォルト：0 |
| support_manager | ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| sync_driver | ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：ドライバーは同期されています<br>• false:ドライバーが同期されていません<br>データタイプ：ブーリアン |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | デフォルト：global |
| sys_domain_path | ドメインパス。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255<br>デフォルト：/ |
| sys_id | ケースの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| task_effective_number | 識別番号。<br>タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| time_worked | ケースの合計作業時間。<br>データタイプ:文字列 (タイマー)<br>最大長：40 |
| universal_request | この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:タスク [task] |
| upon_approval | ケースが承認された場合に実行するアクション。<br>可能な値： |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • do_nothing<br>• proceed<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：proceed |
| upon_reject | ケースが却下された場合に実行するアクション。<br>可能な値：<br>• cancel<br>• goto<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：cancel |
| urgency | ケースの緊急度。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| user_input | 追加のユーザー入力。<br>データタイプ:文字列 (ユーザー入力)<br>最大長：4,000 |
| variables | ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。<br>データタイプ:文字列 (変数)<br>最大長：40 |
| watch_list | 追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br>データタイプ:アレイ (リスト) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：4,000 |
| wf_activity | ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ワークフローアクティビティ [wf_activity] |
| work_end | ケースの作業が終了した日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| work_notes | ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。<br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br>最大長：4,000 |
| work_notes_list | 作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br>データタイプ:アレイ (リスト)<br>最大長：4,000 |
| work_start | ケースの作業が開始された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |

## 受信ドキュメント **[sn_bom_document_inbound_document]**

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| アカウント | ドキュメントに関連付けられたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| アクティブ | ドキュメントがアクティブかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:ドキュメントはアクティブです<br>• false:ドキュメントは非アクティブです<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト：true |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| ケース | ドキュメントに関連付けられているケースのSys_id。ケース [sn_customerservice_case] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| カテゴリ | 住所の証明や収入の証明など、ドキュメントに関連付けられているカテゴリのSys_id。カテゴリ [sn_bom_document_category] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| カスタマー | この文書に関して連絡する人物のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| customer_document | 顧客/アカウント ID に対して保存されているドキュメントのSys_id。顧客ドキュメント [sn_bom_document_customer_document] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| deferred_to | ドキュメント送信を保留できる期限の日付。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| definition_category | ドキュメント定義とドキュメントカテゴリの関係を定義する定義カテゴリのSys_id。定義カテゴリ [sn_bom_document_definition_has_category] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| doc_type | ドキュメントのタイプのSys_id。たとえば、ドキュメントカテゴリが [住所の証明] の場合、 *doc_type* は公共料金の請求書や運転免許証になります。タイプ [sn_bom_document_type] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| 必須 | ローン要求を送信するために関連ドキュメントが必須かどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true:必須<br>• false：オプション<br><br>データタイプ：ブーリアン |
| 名前 | 給与明細書やパスポートなどのドキュメントの名前。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長:120 |
| ステータス | ドキュメントの現在のステータス。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 可能な値：<br>• キャンセル<br>• 保留が要求されました<br>• 保留が承認されました<br>• 保留が却下されました<br>• 例外要求<br>• 例外が承認されました<br>• 未送信<br>• 例外が却下されました<br>• 送信済み<br>• 検証済み<br>データタイプ：文字列<br>最大長：20 |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_id | ケースの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |

## ローンサービスケース **[sn_bom_loan_service]**

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:アカウント [customer_account] |
| account_number | 顧客のアカウント番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| アクティブ | ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：ケースはアクティブです。<br>• false：ケースはクローズされました。<br>データタイプ：ブール<br>デフォルト：true |
| active_account_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |
| active_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードのSys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| activity_due | 関連付けられたケースの完了予定日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| additional_assignee_list | アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイニー以外) の sys_id のリスト。<br>データタイプ：アレイ<br>最大長：4,000<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| amount_paid | ローンで支払われた合計金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| approval | 必要な承認のタイプを説明する文字列。<br>可能な値：<br>• approved<br>• cancelled<br>• 重複<br>• not requested<br>• 必須ではありません<br>• 却下<br>• requested<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：not requested |
| approval_history | ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。<br>データタイプ:文字列 (ジャーナル)<br>最大長：4,000 |
| approval_set | 関連するアクションが承認された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| 資産 | ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル:資産 [alm_asset] |
| assigned_on | *assigned_to* パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| assigned_to | ケースにアサインされたユーザーの sys_id。<br><br>テーブル： ユーザー [sys_user]<br><br>データタイプ：文字列 |
| assignment_group | ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| auto_close | ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースは自動的にクローズされました<br>• false:ケースは自動的にクローズされませんでした。<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト値：false |
| bankruptcy_date | 関連付けられた顧客が破産を宣言した日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| business_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。<br><br>データタイプ：文字列 (期間)<br><br>最大長：40 |
| business_service | ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:サービス [cmdb_ci_service] |
| calendar_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。<br><br>データタイプ：文字列 (期間)<br><br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| case | ケースの簡単な説明とケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：300 |
| case_report | 関連するケースレポートの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ケースレポート [sn_customerservice_case_report] |
| カテゴリ | ケースカテゴリ。<br>可能な値：<br>• 0：質問<br>• 1：問題<br>• 2：機能<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：1 |
| cause | 問題の原因に関する詳細。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| caused_by | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル：変更要求 [change_request] |
| 変更 | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル：変更要求 [change_request] |
| check_number | ローンの支払に使用される顧客小切手の番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| closed_at | ケースがクローズされた日時。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| closed_by | ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| close_notes | ケースがクローズされたときに作成されたメモ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000 |
| cmdb_ci | ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:構成アイテム [cmdb_ci] |
| コメント | ケースに関する追加のコメント。<br><br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br><br>最大長：4,000 |
| comments_and_work_notes | ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。<br><br>データタイプ:文字列(ジャーナルリスト)<br><br>最大長：4,000 |
| company | ケースに関連付けられた会社の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:会社 [core_company] |
| consumer | 企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| 連絡先 | 企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:連絡先 [customer_contact] |
| contact_local_time | 連絡先の現地時間。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：70 |
| contact_time_zone | ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| contact_type | ケースが最初にレポートされた方法。<br>可能な値：<br>• chat<br>• email<br>• phone<br>• social<br>• web<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| contract | ケースに関連付けられた契約の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:契約 [ast_contract] |
| corrective_action | 支払いや是正パッケージの作成など、現在のローン違反を是正するために顧客が実行しているアクション。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| correlation_display | 相関 ID の表示値。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| correlation_id | 外部システムからプルされたコンテンツの一意の識別子。統合の一環としてコンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |
| credit_service | 関連付けられたクレジットサービスケースのSys_id。クレジットサービスケース [sn_bom_credit_asmt_loan_service] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| debit_account | 関連付けられた貯蓄口座のSys_id。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| debit_general_ledger_account | 支払モードが現金または小切手のいずれかである場合に資金が預けられている総勘定元帳口座。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| deferment_option | 返済猶予オプション (返済の停止、利息のみの支払いのみ、少額の返済など)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| deferment_period | 選択した返済猶予オプションの期間 (30 日、60 日、90 日など)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| deferment_reason | 延期が実施されている理由 (経済的困難、雇用の変化、病状など)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| delivery_plan | このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| delivery_task | 実行計画タスクの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] |
| 説明 | ケースに関連する問題の詳細な説明。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000 |
| due_date | ケースのクローズ予定日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| end_date | ローンまたは関連アクティビティ (返済猶予期間など) の終了日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| エンタイトルメント | ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:エンタイトルメント [service_entitlement] |
| escalation | 現在のエスカレーションレベル。<br>可能な値：<br>• 0：通常<br>• 1：中<br>• 2：高<br>• 3：期限切れ<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト：0 |
| expected_start | ケースの作業開始予定日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| fee_amount | 関連付けられたアカウントに適用された手数料の金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| fee_treatment | *fee_amount*で特定された手数料の処理 (免除や回収など)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| fee_write_off_amount | このアカウントに対して償却された手数料の額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| first_response_time | ケースに対して最初のアクションが実行された日時。<br>データタイプ：文字列 |
| follow_the_sun | ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。<br>可能な値：<br>• true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります<br>• false:ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| follow_up | 次のフォローアップアクションの日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| fund_source | このローンの資金源。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| group_list | ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。<br>データタイプ:アレイ (リスト)<br>最大長：4,000<br>テーブル： Group [sys_user_group] |
| 影響 | 顧客への影響。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| initialize_as_request | この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値： |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • true：照会は顧客によって開始されました。<br>• false:照会は顧客によって開始されませんでした。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| interest_outstanding | このローンでまだ支払われていない利息の額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| interest_write_off_amount | このローンで償却された利息の額<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| judgement_date | このローンについて法的判決が下された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| ナレッジ | 指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります<br>• false:ナレッジベース記事はこの問題に利用できません<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| last_repayment_amount | このローンの最終支払額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| last_repayment_date | このローンの最終支払日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| loan_amount | 顧客が債権放棄を求めているローンの金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| loan_forgiveness_reason | ローンが免除される理由 (経済的困難、転職、病状など)。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| loan_transaction | このローンに関連付けられた債権放棄トランザクションの Sys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| location | 会社の場所を説明するレコードの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:場所 [cmn_location] |
| made_sla | ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true:ケースは SLA に沿って解決されました。<br>• false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト：true |
| mode_of_payment | 現金、小切手、引き落とし、顧客自身の銀行口座、別の銀行が保有する引き落とし口座など、最新の支払いを行うために使用される方法。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| notes_to_comments | 解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます<br>• false:コメントに解決メモを含める必要はありません<br><br>データタイプ：ブーリアン |
| notify | 連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。<br><br>可能な値：<br><br>• 1：通知しない<br>• 2：メール送信<br>• 3：電話<br><br>データタイプ：数値 (整数) |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | デフォルト値：1 |
| 番号 | ケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| open_at | ケースがオープンされた日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| opened_by | ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| 順序 | 特定のユースケースによって使用法が異なる、いくつかの順序/順序を定義します。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| other_charges | ローンに適用されるその他の料金の金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| other_charges_write_off_amount | このローンに対して償却されたその他の請求額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| outstanding_fee | このローンに請求される未払い料金の金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| 親 | このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| partner | ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:アカウント [customer_account] |
| partner_contact | ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル:連絡先 [customer_contact] |
| payment_details | このローンに関連付けられた支払いの詳細Sys_id。トランザクション [sn_bom_loan_transaction] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| payment_status | 支払い済みまたは未払いなど、現在支払期限のある支払いのステータス。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| prepayment_amount | このローンの前払い金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| principal_outstanding | ローンの現在の未払い元本の合計額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| principal_write_off_amount | このローンの償却された元本の合計額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| priority | ケースの優先度。<br>可能な値：<br>• 1：重大<br>• 2：高<br>• 3：中<br>• 4：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト：4 |
| proactive | 照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：プロアクティブに監視されています。<br>• false：監視されていません。<br>データタイプ：ブール |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | デフォルト ：false |
| 問題 | 顧客に発生している問題の sys_id。問題 [problem] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| product | ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。<br><br>データタイプ：文字列 |
| reassignment_count | ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：0 |
| rejection_goto | ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:タスク [task] |
| remainder_loan_treatment | 前払い金額が適用された後のローン残高の処理方法 (分割払いの変更、ローン期間の変更、変更なしなど)。<br><br>データタイプ：文字列 |
| 備考 | アカウントアクティビティに基づく顧客の発言。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長:2,000 |
| remedial_service | このローンの修復サービスに使用されている会社のSys_id。サービス [cmdb_ci_service] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| repayment_amount | ローンで返済された合計金額。<br><br>データタイプ:文字列 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| repayment_amount_due | ローン残高の合計。<br><br>データタイプ:文字列 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| repayment_due_date | 次の支払い期日。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| report_to_credit_bureau | ローンステータスを信用調査機関に報告する必要があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:報告する必要があります。<br>• false:レポートする必要はありません。<br>データタイプ：ブーリアン |
| resolution_code | ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| resolved_at | ケースが解決された日時。<br>データタイプ：文字列 |
| resolved_by | ケースを解決したユーザーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| route_reason | ケースが別のアサイニーにルーティングされた理由。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| routing_number | ローンの支払いに使用される小切手のルーティング番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| service_definition | このアカウントに関連付けられたサービスの定義のSys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| service_offering | 支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル：サービスオファリング [service_offering] |
| short_description | ケースの簡潔な説明。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：160 |
| スキル | ケースを完了するために必要なスキルのSys_ids。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000<br>テーブル:スキル [cmn_skill] |
| sla_due | 関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロファイルのsys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ソーシャルプロファイル [sn_app_cs_social_social_profile] |
| sold_product | 顧客ローン口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| ステージ | [完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| start_date | 個人ローンの開始日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| state | ケースの現在のステータス。<br>可能な値：<br>• 1：新規<br>• 2:オープン<br>• 3:情報待ち |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 4:解決済み<br>• 5:クローズ済み<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：1 |
| subcategory | ケースのサブカテゴリ。<br>可能な値：<br>0：質問<br>データタイプ：数値 (整数)<br>デフォルト：0 |
| support_manager | ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| sync_driver | ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：ドライバーは同期されています<br>• false:ドライバーが同期されていません<br>データタイプ：ブーリアン |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | デフォルト：global |
| sys_domain_path | ドメインパス。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255<br>デフォルト：/ |
| sys_id | ケースの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| task_effective_number | 識別番号。<br>タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| time_worked | ケースの合計作業時間。<br>データタイプ:文字列 (タイマー)<br>最大長：40 |
| total_outstanding_amount | ローンの元本、利息、手数料または会費を含むローンの合計額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| total_write_off_amount | このローンの償却された合計金額。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| universal_request | この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:タスク [task] |
| upon_approval | ケースが承認された場合に実行するアクション。<br>可能な値：<br>• do_nothing<br>• proceed<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：proceed |
| upon_reject | ケースが却下された場合に実行するアクション。<br>可能な値：<br>• cancel<br>• goto<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：cancel |
| urgency | ケースの緊急度。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| user_input | 追加のユーザー入力。<br>データタイプ:文字列 (ユーザー入力)<br>最大長：4,000 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| variables | ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。<br><br>データタイプ:文字列 (変数)<br><br>最大長：40 |
| watch_list | 追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:アレイ (リスト)<br><br>最大長：4,000 |
| wf_activity | ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:ワークフローアクティビティ [wf_activity] |
| work_end | ケースの作業が終了した日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| work_notes | ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。<br><br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br><br>最大長：4,000 |
| work_notes_list | 作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:アレイ (リスト)<br><br>最大長：4,000 |
| work_start | ケースの作業が開始された日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| write_off_option | 全額償却や部分償却など、ローンの損金処理のタイプ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |

自動翻訳

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

## 住宅ローン [sn_bom_mortgage] テーブル

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| account_number | 顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| accrued_interest | 表示されている日付における住宅ローンの経過利息の金額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| アクティブ | アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• true:アカウントは現在アクティブです。<br>• false:アカウントは非アクティブです。<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト：true |
| 総計 | 制裁された住宅ローンの金額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| application_id | 住宅ローンの申し込み時に提出された申請書の一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| 4 月 | 住宅ローンの年率。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| balance | 住宅ローンの残高。<br><br>データタイプ：数値 (通貨) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：20 |
| base_currency | クレジットカードで使用される基本通貨のSys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| closure_date | 住宅ローン口座がクローズされた日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| consumer | 住宅ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 連帯 保証 人 | 住宅ローンに関連付けられた連帯保証人消費者レコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| credit_facility_id | 住宅ローンにリンクされた施設の一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| customer_class | Premier、Standard、VIP などの顧客の自由形式の分類。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| days_past_due | 現在の住宅ローンの支払い期限が過ぎている日数。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| delinquency_status | アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• はい<br>• いいえ<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| disbursed_amount | 関連付けられた顧客によって借りられた合計金額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| document_id | 外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられたドキュメントの一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| end_date | 住宅ローンの終了日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| external_id | この住宅ローン口座を住宅ローン保険 ID などの外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| federal_backed_load | 関連する住宅ローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• はい:連邦政府が支援<br>• いいえ:連邦政府の支援を受けていません<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| grace_period_for_repayment | 顧客が支払期日からペナルティなしで送金できる日数。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| 保証人 | 住宅ローンを保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| interest_rate | 住宅ローンの現在の金利。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ: 数値 (浮動小数点)<br>最大長：40 |
| interest_type | 固定や浮動など、住宅ローンに関連付けられた利息のタイプ。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| is_lending_insured | アカウントが保険に加入しているかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:アカウントは保険に加入しています。<br>• false:アカウントは保険に加入していません。<br>データタイプ：ブーリアン |
| last_payment_amount | 顧客が行った最新の支払額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| last_payment_date | 顧客が最後に支払った日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| last_reviewed_on | 住宅ローンが前回レビューされた日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| loan_classification | 標準資産、標準未満資産、疑わしい資産、損失資産などの住宅ローンの分類。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| maturity_date | 抵当権の支払期日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| moratorium_end_date | 課されたモラトリアムの終了日 (支払いの停止)<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| moratorium_period | 顧客が住宅ローンの返済を停止できる期間 (6 か月、1 年、2 年など)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| moratorium_start_date | 顧客が住宅ローンの支払いを一時停止した日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| 名前 | 住宅ローンの第一責任者のフルネーム。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| next_review_on | 住宅ローンが見直される日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| no_of_installments | 住宅ローンの支払い件数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| no_of_installment_deferrals_made | 顧客が住宅ローンの支払いを延期した回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| 番号 | ケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| open_date | 住宅ローン口座が最初に開設された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| parent_sold_product | このエンティティに関連付けられた親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| pending_installments | 住宅ローンの残りの支払い数。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| prepayment_allowed | 住宅ローンで前払いが許可されているかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• はい:前払い可能<br>• いいえ:前払いはできません<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| principal_balance | 残りの住宅ローン元本の金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| 製品 | 住宅ローンの商品モデルのSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 目的 | 運転資金や機器の購入など、住宅ローンの資金が顧客によってどのように使用されるか。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| request_channel | 顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| risk_rating | クレジットカード口座に関連付けられたリスク。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| rollover_mode | 顧客が住宅ローンを延長できる方法 (自動ロールオーバーや手動ロールオーバーなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| rollover_possible | 住宅ローンの未払額を将来ロールオーバーできるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• はい:ロールオーバー可能<br>• いいえ:ロールオーバーの対象外<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| secondary_consumer | セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |
| sourced_channel | ブローカーや顧客紹介などの顧客のビジネスのソース。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| start_date | 住宅ローンの開始日。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| statement_frequency | 顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年ごとなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| statement_mode | 明細書を顧客に届ける方法 (物理的、オンラインなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| ステータス | アカウントの現在のステータス (発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：80 |
| sys_created_by | このレコードを作成したエンティティの名前。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | レコードが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | レコードに関連付けられたドメインの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_id | クレジットカードレコードの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_mod_count | レコードが更新された回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | このレコードを最後に更新したエンティティの名前。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | レコードが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| term | 住宅ローンに関連付けられた条件の数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |

自動翻訳

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

## 支払照会ケース [sn_bom_payment_inquiry]

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| active | ケースがオープンかアクティブかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースはアクティブです。<br>• false：ケースはクローズされました。<br><br>データタイプ：ブール<br><br>デフォルト：true |
| active_account_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなアカウントエスカレーションの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |
| active_escalation | ケースに関連付けられたアクティブなエスカレーションレコードのSys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:エスカレーション [sn_customerservice_escalation] |
| activity_due | 関連付けられたケースの完了予定日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| additional_assignee_list | アカウントにアサインされた追加のユーザー (プライマリアサイニー以外) の sys_id のリスト。<br><br>データタイプ：アレイ<br><br>最大長：4,000<br><br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| approval | 必要な承認のタイプを説明する文字列。<br><br>可能な値：<br><br>• approved<br>• cancelled<br>• 重複<br>• not requested |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 必須ではありません<br>• 却下<br>• requested<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：not requested |
| approval_history | ケースに関連付けられているすべての承認のリスト。<br><br>データタイプ:文字列 (ジャーナル)<br><br>最大長：4,000 |
| approval_set | 関連するアクションが承認された日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| asset | ケースに関連付けられた資産レコードの sys_id。資産 [alm_asset] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| assigned_on | *assigned_to* パラメーターで識別されたユーザーにケースがアサインされた日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| assigned_to | ケースにアサインされたユーザーの sys_id。<br><br>テーブル： ユーザー [sys_user]<br><br>データタイプ：文字列 |
| assignment_group | ケースにアサインされたカスタマーサービスエージェントグループの sys_id。グループ [sys_user_group] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| auto_close | ケースが自動的にクローズされたかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースは自動的にクローズされました<br>• false：ケースは自動的にクローズされませんでした<br><br>データタイプ：ブール |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | デフォルト値：false |
| business_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の作業時間、作業日数、および作業週数。<br>データタイプ：文字列 (期間)<br>最大長：40 |
| business_service | ケースに関連付けられたサービスレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:サービス [cmdb_ci_service] |
| calendar_duration | ケースの完了までにかかったカレンダー上の時間、日数、および週数。<br>データタイプ：文字列 (期間)<br>最大長：40 |
| case | ケースの簡単な説明とケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：300 |
| case_report | 関連するケースレポートの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:ケースレポート [sn_customerservice_case_report] |
| カテゴリ | ケースカテゴリ。<br>可能な値：<br>• 0：質問<br>• 1：問題<br>• 2：機能<br>データタイプ：数値 (整数)<br>デフォルト値：1 |
| cause | 問題の原因に関する詳細。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：4,000 |
| caused_by | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。変更要求 [change_request] テーブルにあります。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| 変更 | ケースが作成される原因となった変更要求の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル：変更要求 [change_request] |
| closed_at | ケースがクローズされた日時。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| closed_by | ケースをクローズしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| close_notes | ケースがクローズされたときに作成されたメモ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000 |
| cmdb_ci | ケースに関連付けられた構成アイテムの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:構成アイテム [cmdb_ci] |
| コメント | ケースに関する追加のコメント。<br><br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br><br>最大長：4,000 |
| comments_and_work_notes | ケースに対して入力されたコメントと作業メモ。<br><br>データタイプ:文字列(ジャーナルリスト)<br><br>最大長：4,000 |
| company | ケースに関連付けられた会社の sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:会社 [core_company] |
| consumer | 企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| contact | 企業間ベースのケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| contact_local_time | 連絡先の現地時間。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>最大長：70 |
| contact_time_zone | ケースに関連付けられた連絡先のタイムゾーン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| contact_type | ケースが最初にレポートされた方法。<br>可能な値：<br>• chat<br>• email<br>• phone<br>• social<br>• web<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| contract | ケースに関連付けられた契約の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:契約 [ast_contract] |
| correct_account | 支払いの送信先となる口座番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：250 |
| correct_beneficiary | 支払の送金先となるべき受取人の訂正された名前。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：250 |
| correct_routing | 支払いを適用するアカウントの修正されたルーティング番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：250 |
| correlation_display | 相関 ID の表示値。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：100 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| correlation_id | 外部システムからプルされたコンテンツの一意の識別子。統合の一環としてコンテンツの継続的な更新を追跡するために使用されます。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：100 |
| customer_reason | 顧客が支払い照会を行っている理由 (口座番号が間違っている、ソートコードが間違っている、金額が間違っている、繰り返し支払いがキャンセルされていないなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| delivery_plan | このケースの親実行計画の sys_id。実行計画 [sc_cat_item_delivery_plan] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| delivery_task | 実行計画タスクの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:実行計画タスク [sc_cat_item_delivery_task] |
| 説明 | ケースに関連する問題の詳細な説明。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000 |
| due_date | ケースのクローズ予定日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| エンタイトルメント | ケースに関連付けられたエンタイトルメントレコードの sys_id。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:エンタイトルメント [service_entitlement] |
| error_type | 発生したエラーのタイプ (顧客エラーや銀行エラーなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| escalation | 現在のエスカレーションレベル。<br><br>可能な値： |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 0：通常<br>• 1：中<br>• 2：高<br>• 3：期限切れ<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：0 |
| expected_start | ケースの作業開始予定日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| external_id | この支払照会を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| first_response_time | ケースに対して最初のアクションが実行された日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| follow_the_sun | ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があるかどうかを示すフラグ。<br><br>顧客が [優先度 1：重大] または [優先度 2 - 高] のケースにさらにコメントを入力した場合、またはケースが昇格された場合は、このフラグが自動的に true に設定されます。<br><br>可能な値：<br><br>• true：ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があります<br>• false:ケースをグローバルフォローアップに渡すべきではありません<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト値：false |
| follow_up | 次のフォローアップアクションの日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| group_list | ケースに関連付けられたグループレコードの sys_id のリスト。<br>データタイプ:アレイ (リスト)<br>最大長：4,000<br>テーブル： Group [sys_user_group] |
| 影響 | 顧客への影響。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| initialize_as_request | この照会が顧客による要求として開始されたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：照会は顧客によって開始されました。<br>• false:照会は顧客によって開始されませんでした。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| is_attempted_recovery | 顧客が資金が誤って入金された受取人に連絡して、不正に流用された資金を返してもらおうとしたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:復旧の試行<br>• false:復旧の試行ではありません<br>データタイプ：ブーリアン |
| is_international | この照会が国際支払トランザクションに対して行われたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:国際アカウント<br>• false:国内アカウント<br>データタイプ：ブーリアン |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| is_recurring | この照会が繰り返し支払いに関するものかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:繰り返し支払い<br>• false:手動支払い<br>データタイプ：ブーリアン |
| is_valid_claim | これが有効な照会要求であるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:有効な要求<br>• false:無効な請求<br>データタイプ：ブーリアン |
| ナレッジ | 指定された問題に利用可能なナレッジベース記事があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：この問題に利用可能なナレッジベース記事があります<br>• false:ナレッジベース記事はこの問題に利用できません<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト値：false |
| location | 会社の場所を説明するレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:場所 [cmn_location] |
| made_sla | ケースが関連するサービスレベルアグリーメントに従って解決されたかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:ケースは SLA に沿って解決されました。<br>• false:ケースは SLA に従って解決されませんでした。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト：true |
| notes_to_comments | 解決メモをコメントに追加するかどうかを示すフラグ。<br>可能な値： |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • true：解決メモを追加すると、コメントにも追加されます<br>• false：コメント内の解決メモは必要ありません<br><br>データタイプ：ブーリアン |
| notify | 連絡先/コンシューマーに通知するために使用する方法。<br><br>可能な値：<br><br>• 1：通知しない<br>• 2：メール送信<br>• 3：電話<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>デフォルト値：1 |
| 番号 | ケース番号。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| open_at | ケースがオープンされた日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| opened_by | ケースを最初にオープンしたユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| 順序 | 特定のユースケースによって使用法が異なる、いくつかの順序/順序を定義します。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| other_reason | [その他の理由] テキストボックスに入力された情報。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000 |
| 親 | このケース (子) が関連付けられている親ケースの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| partner | ケースに関連付けられたパートナーの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブル:アカウント [customer_account] |
| partner_contact | ケースに関連付けられたパートナーの連絡先の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:連絡先 [customer_contact] |
| payment_processor | BACS、CHAP、電信送金、SWIFT など、関連する支払いを処理するために使用される処理担当者。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| priority | ケースの優先度。<br>可能な値：<br>• 1：重大<br>• 2：高<br>• 3：中<br>• 4：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト：4 |
| proactive | 照会がプロアクティブに監視されているかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：プロアクティブに監視されています。<br>• false：監視されていません。<br>データタイプ：ブール<br>デフォルト ：false |
| 問題 | 顧客に発生している問題の sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル：問題 [problem] |
| 製品 | ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。<br>データタイプ：文字列 |
| reassignment_count | ケースを進行させる担当者にケースが再アサインされた回数。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40<br><br>デフォルト：0 |
| receiving_account | 資金が誤って入金されたアカウントレコードのSys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| receiving_contact | 企業間ベースのケースのみ。受領書に関連付けられている連絡先のSys_id。連絡先 [customer_contact] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| receiving_customer | 企業/消費者間ケースのみ。受領アカウントに関連付けられている個人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| receiving_financial_account | 資金が誤って送金された金融口座のSys_id。金融口座 [sn_bom_financial_account] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| receiving_transactions | 資金が誤って送信された金融口座内のトランザクションのsys_idsのリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長:40,000 |
| recipient_bank | 誤って資金を受け取った銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| recipient_type | 内部 (銀行の顧客) または外部 (銀行の顧客ではない) など、誤って資金を受け取った受取人のタイプ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| rejection_goto | ケースが却下された場合に実行するタスクの sys_id。タスク [task] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| remitter_bank | 資金を誤って送金した銀行のSys_id。金融機関 [sn_bom_financial_institution] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| resolution_code | ケースの解決ステータス (「Solved - サポートによって解決/ガイダンスの提供」など)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| resolved_at | ケースが解決された日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| resolved_by | ケースを解決したユーザーの sys_id。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| route_reason | ケースが別のアサイニーにルーティングされた理由。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| sender_transactions | 送信者の金融口座から誤って送金されたトランザクションのsys_idsのリスト。財務トランザクション [sn_bom_transaction] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (リスト)<br><br>最大長:40,000 |
| sent_to_account | 資金が誤って送金された口座番号。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：250 |
| sent_to_beneficiary | 資金が誤って送金された受取人の名前。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：250 |
| sent_to_routing | 資金が誤って送金された銀行のルーティング番号またはソートコード。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：250 |
| service_definition | このアカウントに関連付けられたサービスの定義のSys_id。サービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| service_offering | 支払照会に関連付けられたサービスオファリングのSys_id。サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングのオプションに関して、サービスのレベルを一意に定義します。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル：サービスオファリング [service_offering] |
| short_description | ケースの簡潔な説明。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：160 |
| スキル | ケースを完了するために必要なスキルのSys_ids。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：4,000<br><br>テーブル:スキル [cmn_skill] |
| sla_due | 関連するサービスレベルアグリーメントに基づいてケースをクローズする必要がある日時。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | ケースに関連付けられたソーシャルメディアプロファイルのsys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:ソーシャルプロファイル [sn_app_cs_social_social_profile] |
| sold_product | 支払いが誤って送金された顧客の金融口座のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| ステージ | [完了してクローズ]、[却下してクローズ]、[ドキュメントの確認]、[認証] などの照会のステージ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| state | ケースの現在のステータス。<br><br>可能な値：<br><br>• 1：新規<br>• 2:オープン |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 3:情報待ち<br>• 4:解決済み<br>• 5:クローズ済み<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：1 |
| subcategory | ケースのサブカテゴリ。<br>可能な値：<br>0：質問<br>データタイプ：数値 (整数)<br>デフォルト：0 |
| support_manager | ケースにアサインされた CSM マネージャーの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル： ユーザー [sys_user] |
| sync_driver | ドライバーの同期があるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true：ドライバーは同期されています<br>• false:ドライバーが同期されていません<br>データタイプ：ブーリアン |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_domain_path | ドメインパス。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255<br>デフォルト：/ |
| sys_id | ケースの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| task_effective_number | 識別番号。<br>タスクにユニバーサル要求が関連付けられている場合、それは UR 番号です。それ以外の場合は、現在のタスク番号です。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| time_worked | ケースの合計作業時間。<br>データタイプ:文字列 (タイマー)<br>最大長：40 |
| total_amount | この照会ケースで誤って行われた支払の合計通貨金額。<br>データタイプ:文字列 (通貨)<br>最大長：20 |
| transaction_id | この支払照会の一意のトランザクション識別子。 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列<br>最大長：150 |
| universal_request | この照会が含まれているユニバーサルタスクのSys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:タスク [task] |
| upon_approval | ケースが承認された場合に実行するアクション。<br>可能な値：<br>• do_nothing<br>• proceed<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：proceed |
| upon_reject | ケースが却下された場合に実行するアクション。<br>可能な値：<br>• cancel<br>• goto<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40<br>デフォルト：cancel |
| urgency | ケースの緊急度。<br>可能な値：<br>• 1 ：高<br>• 2 ：中<br>• 3：低<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40<br>デフォルト値：3 |
| user_input | 追加のユーザー入力。<br>データタイプ:文字列 (ユーザー入力)<br>最大長：4,000 |

自動翻訳

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

| 要素 | 説明 |
| --- | --- |
| variables | ケースに関連付けられた変数の名前と値のペア。<br><br>データタイプ:文字列 (変数)<br><br>最大長：40 |
| watch_list | 追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:アレイ (リスト)<br><br>最大長：4,000 |
| wf_activity | ケースに関連付けられたワークフローアクティビティレコードの sys_id。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>テーブル:ワークフローアクティビティ [wf_activity] |
| work_end | ケースの作業が終了した日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| work_notes | ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順。<br><br>データタイプ:文字列 (ジャーナル入力)<br><br>最大長：4,000 |
| work_notes_list | 作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザーの sys_id のリスト。ユーザー [sys_user] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:アレイ (リスト)<br><br>最大長：4,000 |
| work_start | ケースの作業が開始された日時。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |

## 個人向け当座預金口座 **[sn_bom_checking_account]** テーブル

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。アカウント [customer_account] テーブルにあります。 |

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



自動翻訳

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列 |
| account_number | 顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| accrued_interest | 表示日現在の経過利息の額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| アクティブ | アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• true:アカウントは現在アクティブです。<br>• false:アカウントは非アクティブです。<br><br>データタイプ：ブーリアン<br><br>デフォルト：true |
| application_id | 当座預金口座の申請時に提出された申請書の一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| balance | 現在当座預金口座にある金額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| base_currency | クレジットカードで使用される基本通貨の Sys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| closure_date | 当座預金口座が凍結された日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| consumer | 企業/消費者間ケースのみ。このケースに関する連絡担当者の sys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| customer_class | Premier、Standard、VIP などの顧客の自由形式の分類。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| end_date | 当座預金口座の終了日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| external_id | このクレジットカード口座を外部システムのレコード (クレジットカード保険 ID など) と相互参照するために使用される一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| interest_credit_account | この当座預金口座に関連付けられた振込口座の Sys_id。振込口座 [sn_bom_deposit_account] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| Interest_rate_apy | 当座預金口座の年率利回り。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| interest_rate_end_date | 現在の利率の終了日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| interest_rate_start_date | 現在の利率の開始日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| 名前 | 当座預金口座に関連付けられたプライマリーパーソンのフルネーム。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| 番号 | ケース番号。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| open_date | 当座預金口座が最初に開設された日付。 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| other_margin | 未成年者や高齢者などの顧客のカテゴリに適用される優遇割引。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| parent_sold_product | このエンティティに関連付けられた親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 製品 | 顧客の当座預金口座のSys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| request_channel | 顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| secondary_consumer | セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| sourced_channel | ブローカーや顧客紹介などの顧客のビジネスのソース。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| start_date | 当座預金口座が開設された日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| statement_frequency | 顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年ごとなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| statement_mode | 明細書を顧客に届ける方法 (物理的、オンラインなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| ステータス | アカウントの現在のステータス (アクティブ、ブロック済み、クローズ、キャンセルなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：80 |
| sys_created_by | ケースを最初にオープンしたユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_created_on | ケースが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | ケースに関連付けられたドメイン。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_id | クレジットカードレコードの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_mod_count | ケースが最初に作成されてからの更新回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | ケースを最後に更新したユーザー。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | ケースが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |

## 個人ローン **[sn_bom_personal_loan]** テーブル

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| account | ケースに関連付けられたアカウントレコードの sys_id。<br>データタイプ：文字列<br>テーブル:アカウント [customer_account] |
| account_number | 顧客のアカウント番号。デフォルトでは、これがレコードの表示値です。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| accrued_interest | 表示日現在の経過利息の額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| アクティブ | アカウントがアクティブかどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• true:アカウントは現在アクティブです。<br>• false:アカウントは非アクティブです。<br>データタイプ：ブーリアン<br>デフォルト：true |
| 総計 | 制裁ローン金額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| application_id | 個人ローンの申し込み時に提出された申請書の一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| 4 月 | 個人ローンの年率。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| balance | ローンの残高。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| base_currency | ローンで使用される基準通貨のSys_id。通貨 [fx_currency] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| closure_date | 個人ローン口座がクローズされた日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| consumer | ローンに関連付けられたプライマリコンシューマーレコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 連帯 保証 人 | ローンに関連付けられた連帯保証人の消費者レコードのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| credit_facility_id | ローンにリンクされた信用枠の一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| customer_class | Premier、Standard、VIP などの顧客の自由形式の分類。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| days_past_due | 現在のローン返済期限が過ぎている日数。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| delinquency_status | アカウントが現在滞納しているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• はい:アカウントは滞納しています<br>• いいえ:アカウントは滞納していません<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| disbursed_amout | 関連付けられた顧客によって借りられた合計金額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| document_id | 外部ドキュメント管理システムでこの住宅ローンに関連付けられたドキュメントの一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| end_date | 個人ローンの終了日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| external_id | このローン口座を外部システムのレコードと相互参照するために使用される一意の識別子。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：255 |
| federal_backed_load | 関連するローンが連邦政府の支援を受けているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• はい:連邦政府支援ローン<br>• いいえ:連邦政府が支援するローンではありません<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| 返済grace_period_for | 顧客が支払期日からペナルティなしで送金できる日数。<br><br>データタイプ：数値 (整数)<br><br>最大長：40 |
| 保証人 | ローンを保証している人のSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ:文字列 (参照) |
| interest_rate | ローンの現在の利率。<br><br>データタイプ: 数値 (浮動小数点) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| interest_type | 固定、変動など、ローンに関連付けられた利息のタイプ。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| is_lending_insured | アカウントが保険に加入しているかどうかを示すフラグ。<br><br>可能な値：<br>• true:アカウントは保険に加入しています。<br>• false:アカウントに保険が適用されていません。<br><br>データタイプ：ブーリアン |
| last_payment_amount | ローンに対して行われた最新の支払額。<br><br>データタイプ：数値 (通貨)<br><br>最大長：20 |
| last_payment_date | ローンの最終支払日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| last_reviewed_on | ローンが前回レビューされた日付。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| loan_classification | 標準資産、標準未満資産、疑わしい資産、損失資産などのローンの分類。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| maturity_date | ローンの期日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| moratorium_end_date | 課されたモラトリアムの終了日 (支払いの停止)<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| moratorium_period | 顧客がローンの返済を一時停止する期間 (6 か月、1 年、2 年など)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| moratorium_start_date | 顧客がローンの支払いを一時停止した日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| 名前 | ローンの第一責任者のフルネーム。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：255 |
| next_review_on | ローンがレビューされる日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| no_of_installments | ローンの支払い予定の数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| no_of_installment_deferrals_made | 顧客がローンの支払いを延期した回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| 番号 | ケース番号。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| open_date | 個人ローン口座が最初に開設された日付。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| parent_sold_product | このエンティティに関連付けられた親製品のSys_id。販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| pending_installments | ローンの残りの支払い数。<br>データタイプ：数値 (整数) |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| prepayment_allowed | ローンで前払いが可能かどうかを示すフラグ。<br>可能な値：<br>• はい:前払い可能<br>• いいえ:前払いはできません<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| principal_balance | ローン元本の残額。<br>データタイプ：数値 (通貨)<br>最大長：20 |
| 製品 | ケースに関連付けられた資産の製品モデルの sys_id。製品モデル [cmdb_model] テーブルにあります。<br>データタイプ:文字列 (参照) |
| 目的 | 運転資金や機器の購入など、ローンの資金が顧客によってどのように使用されるか。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| request_channel | 顧客が与信限度額要求を行うために使用した通信チャネルのタイプ (デジタルまたは銀行員支援)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| risk_rating | このローン口座に関連付けられたリスク。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| rollover_mode | 顧客がローンを延長できる方法 (自動ロールオーバー、手動ロールオーバーなど)。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| rollover_possible | ローンの不足額を将来ロールオーバーできるかどうかを示すフラグ。<br>可能な値： |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | • はい:ロールオーバーが可能です<br>• いいえ:ロールオーバーは利用できません<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| secondary_consumer | セカンダリー顧客のアカウントのSys_id。コンシューマー [csm_consumer] テーブルにあります。<br><br>データタイプ：文字列 |
| sourced_channel | ブローカーや顧客紹介などの顧客のビジネスのソース。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| start_date | 個人ローンの開始日。<br><br>データタイプ：文字列 (日付)<br><br>最大長：40 |
| statement_frequency | 顧客に送信されるステートメントの頻度 (月次、四半期ごと、半年ごと、年ごとなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| statement_mode | 明細書を顧客に届ける方法 (物理的、オンラインなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| ステータス | アカウントの現在のステータス (発行済み、アクティブ、ブロック済み、クローズ済み、キャンセル済みなど)。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：40 |
| sys_class_name | ケースレコードを含むテーブル。<br><br>データタイプ：文字列<br><br>最大長：80 |
| sys_created_by | このレコードを作成したエンティティの名前。<br><br>データタイプ：文字列 |

自動翻訳

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

| パラメーター | 説明 |
| --- | --- |
| | 最大長：40 |
| sys_created_on | レコードが最初に作成された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| sys_domain | レコードに関連付けられたドメインの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：32<br>デフォルト：global |
| sys_id | 個人ローンレコードの一意の識別子。<br>データタイプ：文字列 |
| sys_mod_count | レコードが更新された回数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |
| sys_updated_by | このレコードを最後に更新したエンティティの名前。<br>データタイプ：文字列<br>最大長：40 |
| sys_updated_on | レコードが最後に更新された日時。<br>データタイプ：文字列 (日付)<br>最大長：40 |
| term | ローンに関連付けられた条件の数。<br>データタイプ：数値 (整数)<br>最大長：40 |

自動翻訳

# プラットフォームアナリティクスソリューションの実装

プラットフォームアナリティクスソリューションには、他のServiceNow AI Platform製品で使用できるパッケージ済みパフォーマンスアナリティクスコンテンツが含まれています。このソリューションは、ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つデータの可視化を提供します。

## 必要なロールとタスク

この プラットフォームアナリティクス ソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

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

- ServiceNow AI Platform アドミン (admin):この プラットフォームアナリティクス ソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- パフォーマンスアナリティクス ビューアー (pa_viewer):パフォーマンスアナリティクスダッシュボードを表示します。

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

## の プラットフォームアナリティクス ソリューションの有効化 ファイナンシャルサービスオペレーション

プラットフォームアナリティクス のコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. FSO のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを参照し、必要な有効なエンタイトルメントがあることを確認します。

   検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」を参照してください。
3. FSO のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

## ビジネス振込操作ダッシュボード

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションダッシュボードを使用すると、金融サービスに対して受信した振込サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、振込サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した期間について、SLA に違反したクローズ済みケース、即時対応が必要なオープンケース、および振込ケースの平均クローズ所要時間を表示できます。

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



自動翻訳

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_deposit_b2b.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > 振込処理 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > 振込処理 > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション ダッシュボードのユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 振込マネージャー | 振込ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反した、または SLA に違反するおそれがあり注意が必要なオープン振込ケースを監視します<br>• 振込ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視します<br>• ケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• 振込サービスケースの詳細へのドリルダウン |
| 振込アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

B2B Deposit.元の振込口座の作成済みケース

振込サービスが [元の振込口座 (Originate deposit account)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

自動翻訳

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

本日作成された振込サービスが [財務関係の追加 (Add financial relationship)] である振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替の追加] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル (Cancel standing orders)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order の作成済みケース

振込サービスが [失敗した口座自動振替 (Failed standing order)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

本日作成された、振込サービスが [振込口座のクローズ (Close deposit account)] である振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] であるオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座である、その日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.Add standing order のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の追加] であるオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.Failed standing order のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の失敗 (Failed standing order)] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル (Cancel standing orders)] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [財務関係の追加] であるオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

その日の振込サービスが [振込口座のクローズ (Close deposit account)] であるオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが [振込口座のクローズ] で、振込口座がビジネス向け当座預金口座となっているケースの数。

B2B Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが [振込口座のクローズ] で、振込口座がビジネス向け貯蓄口座となっているケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座である本日クローズされた振込ケースの数。

B2B Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが元の振込口座で、振込口座がビジネス向け貯蓄口座となっているケースの数。



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

B2B Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座がビジネス向け貯蓄口座であり、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座がビジネス向け当座預金口座であり、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2B Deposit.オープンケースの数

その日のブレークダウンが経過時間であるオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.クローズ済みケースの数

本日クローズされた振込ケースの数 (経過時間およびサービスのブレークダウン)。

B2B Deposit.Number of closed cases with sla

その日に SLA 内でクローズされた振込ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2B Deposit.Number of closed cases with breached sla

その日にクローズされた、SLA に違反した振込ケースの数。

B2B Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超えたその日のオープン振込ケースの数。

B2B Deposit.クローズ済みケースの所要時間合計

その日の預金ケースをクローズする時間数 (経過時間およびサービスのブレークダウンを含む)。

B2B Deposit.Average time to close case

ブレークダウンがサービスである振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases]
```

### ブレークダウン

- 経過時間
- サービス

## ビジネスローン運用ダッシュボード

ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションダッシュボードを使用すると、ビジネスローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

このダッシュボードは、 ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的に有効になります。

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

指定した期間について、オープンケース、新規ケース、およびローンケースの平均クローズ所要時間の詳細を表示できます。

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_loan_b2b.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_loan_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > ローン運用 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > ローン運用 > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| ローンマネージャー | ビジネスローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンケースを監視する<br>• すべてのオープンケースをエージェント別およびケースの経過時間別に監視<br>• サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースをレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• カテゴリの詳細へのドリルダウン |
| ローンアドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

自動翻訳

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

特定の日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

オープンケースの平均経過時間

指定された日の経過時間 (日数) 別のオープンケースのブレークダウンスコアと傾向。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

新規ケースの数

過去 3 か月間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレークダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_b2b_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別のケースの平均クローズ所要時間のブレークダウン (日数)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```

### ブレークダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- 経過時間
- サービス

## ビジネスライフサイクルオペレーションダッシュボード

ビジネスライフサイクルオペレーションダッシュボードを使用すると、ビジネスライフサイクルケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

単一のビューから、ライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間について、ライフサイクルケースのオープンケース、新規ケース、および平均クローズ所要時間の詳細をいつでも表示できます。

### 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_clo_b2b.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo_b2b.admin は、ダッシュボードを編集するために必要です。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 *Business Lifecycle* > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > 顧客のライフサイクル操作 > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクルダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| アカウントマネージャー | ビジネスライフサイクルケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンケースを監視する<br>• エージェントと経過時間に応じてすべてのオープンケースを監視<br>• サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースをレビュー<br>• 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。<br>• カテゴリの詳細へのドリルダウン |
| アカウントアドミン | アカウントマネージャーのすべてのタスクに加えて、ビューをカスタマイズする必要があります。 |

## インジケーター

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の計算式に従って計算されます。

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

オープンケース：SLA に違反しそうである

SLA の違反に近いオープンケースの平均数。このインジケーターのデータは [task_sla] テーブルから収集されます。

自動翻訳

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

経過時間別のオープンケース

経過時間 (日数) 別のオープンケースのブレークダウンスコアと傾向。データは次の計算式に従って計算されます。

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ所要時間のブレークダウン (日数)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

新規ケースとクローズ済みケース

サービス別、エージェント別、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレークダウンとクローズ済みケースの比較。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケースの数。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

### ブレークダウン

- 経過時間
- サービス

### フィルター

次の表は、ビジネスライフサイクルオペレーションダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

**Business Lifecycle Operations** ダッシュボードで利用可能なフィルター

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 経過時間 | バケット | Business Lifecycleケースの経過時間範囲を日数で表示します。 |
| サービス | リスト | すべての Business Lifecycle ケースのレコードをフェッチします。 |

## 苦情管理ダッシュボード

ファイナンシャルサービス苦情管理ダッシュボードを使用すると、金融サービスに対して受け取った苦情に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、苦情サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

**重要:**
ファイナンシャルサービス苦情管理ダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間について、SLA に違反したクローズ済みケース、即時対応が必要なオープンケース、および苦情ケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

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



自動翻訳

### 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_bom_compl.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_compl.admin。ダッシュボードの編集に必要です。

### ファイナンシャルサービス苦情管理 ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービス苦情管理ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > 苦情管理 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > 苦情管理 > ダッシュボード.

### ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービス苦情管理ダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 苦情マネージャー | 苦情ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反している、または SLA に違反するおそれがあり注意が必要なオープン苦情ケースを監視します<br>• 各苦情カテゴリの苦情ケースの量とその傾向を監視する<br>• 各カテゴリのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• 苦情カテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 苦情アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

### インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反した過去 7 日間のオープン苦情ケースの数。

SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

過去 6 日間の SLA 経過割合が 80 % を超えるオープン苦情ケースの数。

オープンケースの数

過去 7 日間のオープン苦情ケースのブレークダウンと、経過時間とタイプのブレークダウン。

自動翻訳

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

新規ケースの数

本日オープンされた新規苦情ケースの数。このインジケーターは、作成されたケースの数と過去 7 日間にクローズされたケースの数を比較して傾向を確認するために使用されます。

ケースのクローズまでの平均時間

苦情ケースをクローズするまでの平均時間数の平均時間数のブレークダウン (苦情タイプ別)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases]
```

SLA を満たしたクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされたケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と、過去 7 日間に SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

クローズされたケースの数

本日クローズされた苦情ケースのブレークダウンと、タイプとカテゴリのブレークダウン。

## ブレークダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- タイプ

## データの可視化

次の表は、 ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションで利用可能なデータの可視化を示しています。

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションで利用可能なデータの可視化

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | 説明 |
|---|---|---|---|
| クローズ済みケース:上位 10 件の苦情カテゴリ | 水平棒グラフ | 苦情ケース [sn_bom_compl_service] | 過去 6 か月間にクローズされたケースの最大数が指定された上位 10 件の苦情カテゴリのブレークダウン (降順)。 |

## フィルター

次の表は、 ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションで利用可能なフィルターを示しています。

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションで利用可能なフィルター

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 経過時間 | バケット | 苦情ケースの経過時間範囲を日数で表示します。 |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービス苦情管理 アプリケーションで利用可能なフィルター (続く)

| 名前 | タイプ | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 苦情カテゴリ | 選択肢 | 苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情カテゴリを表示します。 |
| 苦情タイプ | 選択肢 | 苦情サービス [sn_bom_compl_service] テーブルのすべてのアクティブな苦情タイプを表示します。 |

## 企業保険請求 ダッシュボード

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険契約サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

企業保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間について、SLA に違反したクローズ済みケース、即時対応が必要なオープンケース、および請求ケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

企業保険請求ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > **Commercial Lines Claims** (企業保険請求) > ダッシュボード.

### 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_ins_claim_cml.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_claim_cml.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

### ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険請求ダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 企業保険請求マネージャー | 請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべての未解決の請求ケースを監視する<br>• 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• 担当者、処理担当者、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。 |
| Commercial Lines Claims アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

自動翻訳

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

### インジケーター

Commercial Claim. 拒否済みケースの数

本日却下されてクローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. オープンケースの数

オープン中の商用請求ケースの日次数。

Commercial Claim. クローズ済みケースの所要時間合計

ステージとサービスのブレークダウンを使用して、その日に商用請求ケースをクローズする時間数。

Commercial Claim. クローズ済みケースの数

ステージとサービスのブレークダウンで本日クローズされた商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超えるその日のオープン中の商用請求ケースの数。

Commercial Claim. クローズ済み SIU ケースの数

特別調査ユニット (SIU) によってクローズされた商用請求ケースの日次数。

Commercial Claim. 請求支払総額

クローズ済みケースの保険金支払の日次数。

Commercial Claim. SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した商用請求ケースの数。

Commercial Claim:作成されたケースの数

その日に作成されたオープンな商用請求ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

商用サービスが BOP 補償変更アカウントである、その日のオープンな商用請求ケースの数。

Commercial Claim. SLA 内のクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた商用請求ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

### ブレークダウン

- SLA パーセンテージ
- Commercial Claim. 経過時間
- Commercial Claim. アカウント
- Commercial Claim. 製品
- Commercial Claim. サービス
- Commercial Claim. ステージ

## 企業保険サービス ダッシュボード

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険契約サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
企業保険サービスダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

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



自動翻訳

企業保険サービスダッシュボードを使用すると、単一のビューからポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンできます。指定した時間について、サービスレベルアグリーメントに違反したクローズ済みケースの詳細、即時の対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_ins_policy_b2b.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_policy_b2b.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## 企業保険サービス ダッシュボードへのアクセス

企業保険サービスダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > **Commercial Lines Servicing** (企業保険サービス) > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > **Commercial Lines Servicing** (企業保険サービス) > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

企業保険サービスダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 企業保険サービスマネージャー | 保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープン保険ケースを監視する<br>• 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• エージェントの生産性のレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• ポリシータイプ別の要求の詳細の監視<br>• エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 企業保険サービスアドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

自動翻訳

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

### インジケーター

企業保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

その日に企業保険ケースを ステージ とサービスのブレークダウンでクローズするまでの時間数。

企業保険サービス.クローズ済みケースの数

本日クローズされた企業保険ケースの数。 ステージ およびサービスブレークダウン。

Commercial Lines.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超えたその日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険：BOP 補償変更作成済みケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントである、本日作成された企業保険ケースの数。

企業保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した企業保険ケースの数。

企業保険：SLA に違反しているオープンケースの数

その日に SLA に違反したオープンな企業保険ケースの数。

Commercial lines.BOP 補償変更オープンケースの数

企業保険サービスが BOP 補償変更アカウントである、その日のオープン企業保険ケースの数。

企業保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

企業保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた企業保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

企業保険サービス.履行者によって却下されたケースの数

引受人または処理担当者によって却下されたケースの数。

### ブレークダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシー却下理由
- ポリシーサービス

## クライアントライフサイクルダッシュボード

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルダッシュボードを使用すると、クライアントライフサイクルケースにおけるチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

クライアントライフサイクルケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンできます。指定した時間について、オープンケース、新規ケース、およびクライアントライフサイクルケースの平均クローズ所要時間の詳細をいつでも表示できます。

自動翻訳

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

### 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_bom_clo.b2c_manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_clo.b2c_admin。ダッシュボードの編集に必要です。

### ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 *Client Lifecycle* > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > *Client Lifecycle* > ダッシュボード.

### ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクルダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| アカウントマネージャー | Client Lifecycleケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープンケースを監視する<br>• エージェントと経過時間に応じてすべてのオープンケースを監視<br>• サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースをレビュー<br>• 30 日以内のサービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。<br>• カテゴリの詳細へのドリルダウン |
| アカウントアドミニストレーター | アカウントマネージャーのすべてのタスクに加えて、ビューをカスタマイズする必要があります。 |

### インジケーター

オープンケース：SLA に違反している

SLA に違反したオープンケースの割合。データは次の式から計算されます。

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



自動翻訳

[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100

オープンケース：SLA に違反しそうである

指定した日のエージェントのオープンケースの平均数。このインジケーターのデータは [task_sla] テーブルから収集されます。

経過時間別のオープンケース

経過時間 (日数) 別のオープンケースのブレークダウンスコアと傾向。データは次の式から計算されます。

[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24

過去 30 日間のクローズまでの平均時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ所要時間のブレークダウン (日数)。データは次の式から計算されます。

[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]

新規ケースとクローズ済みケース

サービス別、エージェント別、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレークダウンとクローズ済みケースの比較。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

SLA が満たされたケースと SLA に違反したケース。ケースのデータは [sn_bom_clo_service] テーブルから収集されます。

### ブレークダウン

年齢。

### フィルター

次の表は、 Client Lifecycle ダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

**Client Lifecycle**ダッシュボードで利用可能なフィルター

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 経過時間 | バケット | Client Lifecycleケースの経過時間範囲を日数で表示します。 |

## 異議申し立て管理 ダッシュボード

異議申し立て管理ダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したカードサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
異議申し立て管理ダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

カードサービスケースのステータスを単一のビューから監視できます。指定した時間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、即時対応が必要なオープンケース、およびカードケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

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

## 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_bom_credit_card.dispute_manager。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_credit_card.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## 異議申し立て管理 ダッシュボードへのアクセス

異議申し立て管理ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター ( )。

または、 すべて > カードオペレーション > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > カードオペレーション > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| カード異議申し立てマネージャー | 異議申し立てケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したケース、または SLA に違反するおそれがあり注意が必要なオープンな異議申し立てケースを監視します<br>• 異議申し立てケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視します<br>• ケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• 異議申し立てサービスケースの詳細へのドリルダウン |
| クレジットカードアドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

Card Dispute.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

SLA 内でその日にクローズされた異議申し立てケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Card Dispute.SLA に違反しているオープンケースの数

その日の SLA に違反したオープンな異議申し立てケースの数。

自動翻訳

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

Card Dispute.チャージバックタスクの数

異議申し立てがチャージバックであったタスクの数。

Card Dispute.クローズ済みケースの所要時間合計

その日に異議申し立てケースをクローズするまでの時間数 (経過時間およびサービスのブレークダウンを含む)。

Card dispute.オープンケースの数

その日のブレークダウンが経過時間のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.貸倒償却の異議申し立ての数

結果が損金処理であった異議申し立てトランザクションの数。

Card Dispute.成功したチャージバックの数

結果が正常なチャージバックとなったトランザクションの数。

Card Dispute.クローズ済みケースの数

本日クローズされた異議申し立てケースのうち、ブレークダウンが経過時間とサービスであるものの数。

Card Dispute.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

SLA に違反したクローズ済み その日 の異議申し立てケースの数。

Card Dispute.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超えたその日のオープン異議申し立てケースの数。

Card Dispute.作成されたケースの数 (Card Dispute.Number of created cases)

本日作成された異議申し立てケースの数。

### ブレークダウン

- 経過時間
- カードネットワーク
- チャージバックコード
- 異議申し立て理由
- サービス

## Group Life Servicing ダッシュボード

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信したグループポリシーサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
Group Life Servicingダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Group Life Servicingダッシュボードを使用すると、単一のビューからポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンできます。指定した時間について、SLA に違反したクローズ済みケース、即時対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

自動翻訳

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

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_ins_group_life.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_group_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## **Group Life Servicing** ダッシュボードへのアクセス

Group Life Servicingダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > **Group Life Servicing** > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > **Group Life Servicing** > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

**Group Life Servicing**ダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 団体生命保険契約マネージャー | 保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• SLA (サービスレベルアグリーメント) に違反しているすべてのオープン保険ケースを監視する<br>• 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• エージェントの生産性のレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• ポリシータイプ別の要求の詳細の監視<br>• エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 団体生命保険契約アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

その日に個人向け保険ケースを ステージ およびサービスブレークダウンでクローズする時間数。

自動翻訳

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

Group Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

本日クローズされた団体生命ケースの数。 ステージ およびサービスブレークダウン。

Group Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超える、その日のオープン団体生命ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命メンバー情報変更

保険契約サービスがメンバー情報を変更する団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

その日に SLA に違反したオープン団体生命ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日にオープンされた団体生命ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされた団体生命ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースと SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Group Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間に処理担当者または引受人によって却下されたクローズ済みケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシードキュメント送信

保険契約サービスが保険契約ドキュメントを送信している団体生命保険ケースの数。

Group Life and Disability Servicing.団体生命ポリシー更新

保険契約サービスが保険契約を更新している団体生命保険ケースの数。

### ブレークダウン

- グループケースステージ
- 団体生命却下理由
- 団体生命サービス

## Individual Life Servicing ダッシュボード

Individual Life Servicingダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個々の保険契約サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
Individual Life Servicingダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

Individual Life Servicingダッシュボードを使用すると、単一のビューからポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンできます。指定した時間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、即時対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

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



自動翻訳

### 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_ins_indiv_life.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_indiv_life.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## **Individual Life Servicing** ダッシュボードへのアクセス

Individual Life Servicingダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター ( )。

または、 すべて > **Individual Life Servicing** > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > **Individual Life Servicing** > ダッシュボード.

### ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

**Individual Life Servicing**ダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 個人生命保険契約マネージャー | 保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のことを行う必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべての未解決の保険ケースを監視する<br>• 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• エージェントの生産性のレビュー<br>• サービス、エージェント、または個人のケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• ポリシータイプ別の要求の詳細の監視<br>• エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 個人生命保険契約アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

### インジケーター

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの所要時間合計

その日に個人向け保険ケースを ステージ およびサービスブレークダウンでクローズする時間数。

Individual Life and Disability Servicing.クローズ済みケースの数

自動翻訳

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

本日クローズされた個人生命保険ケースの数 ( ステージ およびサービスブレークダウン)。

Individual Life and Disability Servicing.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80% を超える、その日のオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされた、SLA に違反した個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA に違反しているオープンケースの数

その日に SLA に違反したオープンな個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.オープンケースの数

その日にオープンされた個人生命保険ケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.顧客によって却下されたケースの数

過去 30 日間に顧客によって却下され、エージェントによって提案されたソリューションが却下されたクローズ済みケースの数。

Individual Life and Disability Servicing.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされた個人生命保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

Individual Life and Disability Servicing.履行者によって却下されたケースの数

過去 30 日間に処理担当者または引受人によって却下されたクローズ済みケースの数。

### ブレークダウン

- 個々のケースステージ
- 個人生命保険却下理由
- 個人生命保険サービス

## 支払いオペレーションダッシュボード

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションダッシュボードを使用すると、支払照会、請求、および引き落としに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
ファイナンシャルサービス支払いオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

これらのケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間について、オープンケース、新規ケース、および支払ケースの平均クローズ所要時間の詳細をいつでも表示できます。

### 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_payment.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_payment.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

自動翻訳

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

## ファイナンシャルサービス支払いオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > 支払いオペレーション > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > 支払いオペレーション > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービス支払いオペレーションダッシュボードのユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 支払マネージャー | 支払ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているすべてのオープン支払ケースを監視する<br>• 各支払ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• エージェントの生産性のレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• エラータイプ別の請求の詳細の監視<br>• エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 支払アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

支払プロセッサに基づく顧客エラーがあるオープンな内部ケースの割合 (% of open internal claims having customer error based upon payment processor)

支払プロセッサに基づく、顧客エラーのあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100
```

実際の処理に基づく銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error based upon actual treatment)

自動翻訳

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

銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (ブレークダウンが結果の理由である実際の処理に基づく)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Number of closed external claims having bank error based upon outcome]/[Total number of closed external claims having bank error used in total number recovery])*100
```

エラーカテゴリに基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon error category)

エラーカテゴリに基づく銀行エラーのあるオープンな内部請求の割合 (ブレークダウンが経過時間と銀行エラーカテゴリ)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Total Number of open internal claims having bank error based upon error category]/[Total number of open internal claims having bank error])*100
```

顧客エラーがある外部請求に対する払い戻された合計請求金額の割合

ブレークダウンが実際の処理である顧客エラーがある外部請求に対する払い戻される合計請求金額の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Sum of refund amount for closed external claims having customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of refund amount for closed external claims having customer error])*100
```

実際の処理に基づく顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having customer error based upon actual treatment)

ブレークダウンが結果の理由である実際の処理に基づく、顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
(([Total number of closed external claims having customer error based upon outcome]/[Total number of closed external claims having customer error])*100)||0
```

要求された処理に基づく銀行エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having bank error based upon requested treatment)

ブレークダウンが経過時間と支払プロセッサである要求された処理に基づく銀行エラーのあるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Total Number of open internal claims having bank error grouped by payment processor]/[Total count of open internal claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having requested treatment as exception)

ブレークダウンが経過時間とエラータイプである場合に、例外として要求された処理があるオープンな内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
([Number of open cases having requested treatment as Exception]/[Total Number of open cases having requested treatment as Exception])*100
```

支払ケースのクローズ時間の割合 (% closing Time of payment cases)

ブレークダウンが経過時間、支払ケース、および支払エージェントである支払ケースのクローズ時間の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment Closed Cases] /24
```

払い戻し金額がある外部請求に対する復旧された合計請求の割合

ブレークダウンが実際の処理である払い戻し金額がある外部請求に対する復旧された合計請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

自動翻訳

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

([Sum of refund amount for closed external claims having bank error]/[Total sum of refund amount for closed external claims having bank error])*100

実際の分割処理の銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合 (% of closed external claims having bank error for actual split treatment)

ブレークダウンが実際の処理である実際の分割処理の銀行エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

([Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having bank error])*100

要求された処理に基づく顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合 (% of open internal claims having customer error based upon requested treatment)

要求された処理に基づく顧客エラーがあるオープンな内部請求の割合 (ブレークダウンは経過時間および顧客エラーカテゴリ)。スコアは次の式に従って計算されます。

([Total Number of open internal claims having customer error with custom error category]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100

実際の処理の顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合

実際の処理に対する顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

([Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having customer error])*100

保護として要求された処理がある内部請求の割合 (% of internal claims having requested treatment as protected)

ブレークダウンが経過時間とエラータイプである場合に、要求された処理が保護として含まれている内部請求の割合。スコアは次の式に従って計算されます。

([Number of open cases having requested treatment as Protected]/[Total number of open cases having requested treatment as Protected])*100

例外として要求された処理と顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数 (Number of closed external claims having customer error with requested treatment as exception)

ブレークダウンが実際の処理である例外として要求された処理を伴う顧客エラーがあるクローズ済み外部請求の数。

## ブレークダウン

- 実際の処理
- 経過時間
- 銀行エラーカテゴリ
- 顧客エラーカテゴリ
- エラータイプ
- 結果の理由
- 支払エージェント
- 支払ケース
- 支払プロセッサ
- 支払サービス
- 支払タイプ

自動翻訳

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

### フィルター

次の表は、支払いオペレーションダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

支払いオペレーションダッシュボードで利用可能なフィルター

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| 実際の処理 | 選択肢 | 支払請求の実際の処理に使用できる選択肢を表示します。 |
| 経過時間 | バケット | 支払ケースの経過時間範囲を日数で表示します。 |
| 銀行エラーカテゴリ | 選択肢 | 支払請求の銀行エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。 |
| 顧客エラーカテゴリ | 選択肢 | 支払請求の顧客エラーカテゴリで利用可能な選択肢を表示します。 |
| エラータイプ | 選択肢 | 支払照会のエラータイプに利用可能な選択肢を表示します。 |
| 結果の理由 | 選択肢 | 支払請求に使用できる結果の選択肢を表示します。 |
| 支払エージェント | スクリプト | sn_bom_payment.claim_agent または sn_bom_payment.inquiry_agent ロールを持つアサイン済みの支払エージェントをユーザーロールテーブルからフェッチします。 |
| 支払ケース | スクリプト | タスクテーブルから支払ケースレコードをフェッチします。 |
| 支払プロセッサ | 選択肢 | 支払プロセッサが支払方法に利用できる選択肢を表示します。 |
| 支払サービス | リスト | すべての支払タスクのレコードをフェッチします。 |
| 支払タイプ | スクリプト | タスク SLA テーブルから支払ケースレコードをフェッチします。 |

## 個人振込操作ダッシュボード

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信した振込サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、振込サービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

自動翻訳

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

指定した時間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、即時対応が必要なオープンケース、および振込ケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_deposit_b2c.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_deposit_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター ( 

または、 すべて > 振込処理 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます: すべて > 振込処理 > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション ダッシュボードのユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 振込マネージャー | 振込ケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反した、または SLA に違反するおそれがあり注意が必要なオープン振込ケースを監視します<br>• 振込ケースのボリュームの日次、週次、月次の傾向を監視します<br>• ケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• 振込サービスケースの詳細へのドリルダウン |
| 振込アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

B2C Deposit.元の振込口座の作成済みケース

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



自動翻訳

振込サービスが [元の振込口座 (Originate deposit account)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加の作成済みケース

本日作成された振込サービスが [財務関係の追加 (Add financial relationship)] である振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加の作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替の追加] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルの作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル (Cancel standing orders)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更の作成済みケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替の作成済みケース

振込サービスが [失敗した口座自動振替 (Failed standing order)] である、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズの作成済みケース

本日作成された、振込サービスが [振込口座のクローズ (Close deposit account)] である振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の変更のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の変更] であるオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.元の振込口座のオープンケース

振込サービスが元の振込口座である、その日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替の追加のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の追加] であるオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.失敗した口座自動振替のオープンケース

振込サービスが [口座自動振替の失敗 (Failed standing order)] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.口座自動振替のキャンセルのオープンケース

振込サービスが [口座自動振替のキャンセル (Cancel standing orders)] であるその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.財務関係の追加のオープンケース

振込サービスが [金融口座関係の追加 (Add financial account relationship)] であるオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.振込口座のクローズのオープンケース

その日の振込サービスが [振込口座のクローズ (Close deposit account)] であるオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの当座の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが [振込口座のクローズ] で、振込口座が個人向け当座預金口座となっているケースの数。

B2C Deposit.アカウントクローズのクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込サービスが [振込口座のクローズ] で、振込口座が個人向け貯蓄口座となっているケースの数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの当座の数

自動翻訳

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

本日クローズされた振込ケースのうち、振込口座が個人向け当座預金口座である場合の数。

B2C Deposit.元のクローズ済みケースの貯蓄の数

本日クローズされた振込ケースのうち、振込口座が個人向け貯蓄口座である場合の数。

B2C Deposit.作成済みケースの貯蓄の数

振込口座が個人向け貯蓄口座であり、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.作成済みケースの当座の数

振込口座が個人向け当座預金口座であり、振込サービスが元の振込口座でも振込口座のクローズでもない、本日作成された振込ケースの数。

B2C Deposit.オープンケースの数

その日のブレークダウンが経過時間であるオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.クローズ済みケースの数

本日クローズされた振込ケースの数 (経過時間およびサービスのブレークダウン)。

B2C Deposit.Number of closed cases with sla

その日に SLA 内でクローズされた振込ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

B2C Deposit.Number of closed cases with breached sla

その日にクローズされた、SLA に違反した振込ケースの数。

B2C Deposit.SLA に違反しているオープンケースの数

SLA に違反したその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超えたその日のオープン振込ケースの数。

B2C Deposit.クローズされたケースの所要時間合計

その日の振込ケースのクローズに要する時間数 経過時間とサービスのブレークダウン。

B2C Deposit.Average time to close case

ブレークダウンがサービスである振込ケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C Deposit.Number of closed cases]
```

### ブレークダウン

- 経過時間
- サービス

## 個人向け保険請求 ダッシュボード

個人向け保険請求ダッシュボードを使用すると、個人保険契約に対して受信した請求サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

個人向け保険請求ダッシュボードを使用すると、単一のビューから請求ケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。特定の期間について、サービスレベル

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



自動翻訳

アグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケース、即時対応が必要なオープンケース、およびクローズ済み請求ケースの期間の詳細を表示できます。

**重要:**
プラットフォームアナリティクス ワークスペースは ServiceNow Storeで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティベーション情報」セクションを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

## 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_ins_claim_pers.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_claim_pers.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険請求ダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 個人保険請求マネージャー | 請求ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべての未解決の請求ケースを監視する<br>• 各請求ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• 担当者、処理担当者、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。 |
| 個人向け保険請求アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

個人向け保険請求. オープンケース
: オープンケースの日次数。

個人向け保険請求. SLA 違反したオープンケースの数
: SLA に違反しているオープンケースの日次数。

個人向け保険請求. 設定されたケースの数
: 本日または毎日作成されたケースの数。

個人向け保険請求. 拒否ケースの数

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



自動翻訳

本日クローズされ請求が却下されたケースの数。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの合計期間

本日クローズされたケースの合計時間。

個人向け保険請求. クローズ済みケースの数

本日クローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA を満たしたクローズ済みケースの数

本日 SLA 内でクローズされたケースの数。

個人向け保険請求. SLA 違反のクローズ済みケースの数

SLA 違反によりその日にクローズされた個人向け保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

個人向け保険請求. SLA 違反が 80% を超えたオープンケース

SLA 違反率が 80 パーセント (実際の経過時間 >80%) を超えるオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険請求. 有償ケース数

SLA のある有料ケースの日次数。

個人向け保険請求. SIU ケース

SIU レビュー中の個人向け保険請求のオープンケースの日次数。

個人向け保険請求. 保険金支払額の傾向

クローズ済みケースの日次保険金支払の傾向。

### ブレークダウン

- ステージ
- 経過時間
- 請求サービス
- カスタマー
- 製品
- SLA パーセンテージ

## 個人向け保険サービス ダッシュボード

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、保険サービスに対して受信した個人保険契約サービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
個人向け保険サービスダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

個人向け保険サービスダッシュボードを使用すると、単一のビューからポリシーサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンできます。指定した時間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、即時対応が必要なオープンケース、およびポリシーサービスケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

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

## 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_ins_policy_b2c.manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_ins_policy_b2c.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

## 個人向け保険サービス ダッシュボードへのアクセス

個人向け保険サービスダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > **Personal Lines Servicing** (個人向け保険サービス) > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます: すべて > **Personal Lines Servicing** (個人向け保険サービス) > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

個人向け保険サービスダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 個人保険マネージャー | 保険ケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープン保険ケースを監視する<br>• 各保険ケースタイプのボリュームとその傾向を監視する<br>• エージェントの生産性のレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。<br>• ポリシータイプ別の要求の詳細の監視<br>• エラーカテゴリの詳細へのドリルダウン |
| 個人向け保険アドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの所要時間合計

その日に個人向け保険ケースをステージとサービスのブレークダウンでクローズする時間数。

自動翻訳

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

個人向け保険サービス.クローズ済みケースの数

ステージとサービスのブレークダウンで本日クローズされた個人向け保険ケースの数。

個人向け保険.SLA 違反が 80 % を超えたオープンケース

SLA 経過割合が 80 パーセントを超える、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:自動車と自宅の両方に作成された補償変更ケースの数

個人向け保険サービスが個人自動車保険の補償変更アカウントであるか、住宅所有者が補償範囲を変更するものである、本日作成された個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.SLA に違反しているクローズ済みケースの数

その日にクローズされ、SLA に違反した個人向け保険ケースの数。

個人向け保険:SLA に違反しているオープンケースの数

その日に SLA に違反したオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険。自動車および自宅の補償変更のオープンケースの数

個人向け保険サービスが [個人自動車保険の補償範囲の変更] アカウントであるか、ホームオーナーが補償を変更している、その日のオープンな個人向け保険ケースの数。

個人向け保険サービス.顧客によって却下されたケースの数

顧客によって却下されたケースの数。

個人向け保険サービス.SLA を満たしたクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされた個人向け保険ケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

### ブレークダウン

- ポリシーケースステージ
- ポリシーサービス
- ポリシー却下理由

## 個人ローン運用ダッシュボード

ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションダッシュボードを使用すると、個人ローンケースに対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。単一のビューから、ローンケースのステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。

**重要:**
ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

指定した時間について、オープンケース、新規ケース、およびローンケースの平均クローズ所要時間の詳細をいつでも表示できます。このダッシュボードは、 ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション アプリケーションをインストールすると自動的に有効になります。

### 必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_bom_loan.b2c_manager は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_bom_loan.b2c_admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin は、ダッシュボードを編集するために必要です。

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



自動翻訳

## ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター (  )

または、 すべて > ローン運用 > 分析.

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次に移動して既存のコア UI ダッシュボードレイアウトにアクセスできます: すべて > ローン運用 > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| ローンマネージャー | 個人ローンケースのリアルタイムステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したすべてのオープンケースを監視する<br>• すべてのオープンケースをエージェント別およびケースの経過時間別に監視<br>• サービス、エージェント、またはエージェントグループのすべての新規ケースをレビュー<br>• サービス、エージェント、またはグループのケースの平均クローズ所要時間を確認します。<br>• カテゴリの詳細にドリルダウンします。 |
| ローンアドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

SLA に違反しているオープンケースの割合

指定された日に SLA に違反したオープンケースの割合。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

エージェントあたりのオープンケースの平均数

指定された日のエージェントのオープンケースの平均数。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

オープンケースの平均経過時間

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



自動翻訳

経過時間 (日数) 別のオープンケースのブレークダウンスコアと傾向。各サービスのスコアは、次の式に従って計算されます。

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

新規ケースの数

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはエージェントグループ別の新規ケースのブレークダウン。ケースのデータは [sn_bom_loan_service] テーブルから収集されます。

ケースの平均クローズ所要時間

過去 7 日間のサービス、エージェント、またはアサイン先グループ別のケースの平均クローズ所要時間のブレークダウン (日数)。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed Cases]] / 24
```

### ブレークダウン

- エージェント
- エージェントグループ
- アサイン先グループ
- 経過時間
- サービス

## Treasury Operations ダッシュボード

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションダッシュボードを使用すると、ファイナンシャルサービスに対して受信したトレジャリサービス要求に対するチームとビジネスのパフォーマンスを把握できます。

**重要:**
ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションダッシュボードが最新化され、ユーザーエクスペリエンスが向上しました。

トレジャリサービスケースのステータスを監視し、傾向を確認し、単一のビューから詳細にドリルダウンすることができます。指定した時間について、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反したクローズ済みケースの詳細、即時対応が必要なオープンケース、およびトレジャリケースの平均クローズ所要時間をいつでも表示できます。

### 必要な ServiceNow AI Platform ロール

- sn_bom_treasury.managerは、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- ダッシュボードを編集するには、sn_bom_treasury.admin、sn_bom_pa.admin、および pa_admin が必要です。

### ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション ダッシュボードへのアクセス

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > **Financial Services Workspace** (ファイナンシャルサービスワークスペース) > アナリティクスセンター ( 

または、 すべて > **Treasury Operations** > 分析.

自動翻訳

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

プラットフォームアナリティクス ワークスペースからダッシュボードにアクセスすることもできます。プラットフォームアナリティクス ワークスペースの詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。

以前のバージョンからアップグレードした場合は、次の場所に移動して、既存のコア UI ダッシュボードレイアウトに通常どおりアクセスできます。 すべて > **Treasury Operations** > ダッシュボード.

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用できるかの例については、次の表のユースケースを参照してください。

ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーションダッシュボードの使用ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| トレジャリマネージャー | トレジャリケースのステータスを可視化し、次のタスクを実行する必要があります。<br>• サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反した、または SLA に違反する恐れがあり注意が必要なオープントレジャリケースを監視します<br>• 各トレジャリ製品のトレジャリケースのボリュームを監視します<br>• ケースの平均クローズ所要時間の確認<br>• トレジャリ製品の詳細へのドリルダウン |
| トレジャリアドミン | ビューをカスタマイズできる必要があります。 |

## インジケーター

FSO Treasury. SLA のあるクローズ済みケースの数

その日に SLA 内でクローズされたケースの数。このインジケーターは、SLA を満たしたクローズ済みケースの数と SLA に違反したケースの数を比較するために使用されます。

FSO トレジャリの SLA に違反しているクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases with breached sla)

その日にクローズされた、SLA に違反したトレジャリケースの数。

FSO トレジャリのオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases)

経過時間およびサービスのブレークダウンを含む、その日のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリのクローズ済みケースの数 (FSO Treasury.Number of closed cases)

経過時間およびサービスのブレークダウンで本日クローズされたトレジャリケースの数。

FSO トレジャリの平均ケースクローズ所要時間

ブレークダウンがサービスであるトレジャリケースをクローズするまでの平均時間数。スコアは次の式に従って計算されます。

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]
```

自動翻訳

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

FSO トレジャリのクローズ済みケース合計期間 (FSO Treasury.Summed duration of closed cases)

その日にトレジャリケースをクローズするまでの合計時間数 (経過時間およびサービスのブレークダウンを含む)。

FSO トレジャリの新規ケースの数 (FSO Treasury.Number of new cases)

経過時間およびサービスのブレークダウンで本日オープンされた新規トレジャリケースの数。このインジケーターを [クローズされたケースの数] インジケーターとともに使用すると、作成されたケースの数とクローズされたケースの数を比較して傾向を確認するために使用されます。

FSO トレジャリの SLA に違反する見込みであるオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases is going to breach sla)

SLA 経過割合が 80% 以上である、その日のオープントレジャリケースの数。

FSO トレジャリの SLA に違反しているオープンケースの数 (FSO Treasury.Number of open cases breached sla)

その日に SLA に違反したオープントレジャリーケースの数。

### ブレークダウン

- 経過時間
- サービス

### フィルター

次の表は、Treasury Operations ダッシュボードで利用可能なフィルターを示しています。

| 名前 | タイプ | 説明 |
|---|---|---|
| FSO トレジャリのサービス (FSO Treasury.Service) | タスクレコード | タスクタイプが sn_bom_treasury で始まりサービスで終わるサービス定義 [sn_bom_service_definition] テーブルからすべてのレコードをフェッチします。 |
| 経過時間 | バケット | トレジャリケースの経過時間範囲を日数で表示します。 |

## ファイナンシャルサービスオペレーション の プロセスマイニング

ファイナンシャルサービスオペレーション プロセスマイニングコンテンツパックには、アナリストやプロセスオーナーがビジネスプロセスの有効性を分析するのに役立つ、ファイナンシャルサービスオペレーションプロセスのプロセスマイニングモデルが事前構成されています。

**重要:**
Vancouver リリース以降、プロセス最適化アプリケーションの名前は プロセスマイニング に変更されました。

FSO プロセスマイニングコンテンツパックの有効化については、「Activate Process Mining content packs」を参照してください。

自動翻訳

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

## 最適化プロジェクト

コンテンツパックには、これらのファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーション用のビルド済みプロセスマイニングプロジェクトモデル定義が追加されます。

- ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション
- ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル
- ファイナンシャルサービスカードオペレーション
- ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル
- ファイナンシャルサービス苦情管理
- ファイナンシャルサービス支払いオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション
- ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション
- ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- 企業保険請求
- 個人向け保険請求
- Intelligent Servicing for Fraud

ビルド済みプロジェクトに基づく新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「Create a project or template using Project Builder」を参照してください。

## ロール

プロセスマイニングアプリケーションを使用しているファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションに基づいて、次のロールが必要です。

ファイナンシャルサービスオペレーションの必要なロール プロセスマイニング

| ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション | 必要なロール |
|---|---|
| ファイナンシャルサービスカードオペレーション | 異議申し立て管理:sn_bom_credit_card.dispute_manager および sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービス支払いオペレーション | sn_bom_payment.payments_manager および sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービスビジネスローンオペレーション | sn_bom_loan_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービスパーソナルローンオペレーション | sn_bom_loan.b2c_manager および sn_process_optimization_analys |
| ファイナンシャルサービスビジネスライフサイクル | sn_bom_clo_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービスクライアントライフサイクル | sn_bom_clo_b2c.manager と sn_process_optimization_analyst |

自動翻訳

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

ファイナンシャルサービスオペレーションの必要なロール プロセスマイニング (続く)

| ファイナンシャルサービスオペレーション アプリケーション | 必要なロール |
|---|---|
| ファイナンシャルサービス苦情管理 | sn_bom_compl.manager と sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービスビジネスデポジットオペレーション | sn_bom_deposit_b2b.manager と sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービスパーソナルデポジットオペレーション | sn_bom_deposit_b2c.manager と sn_process_optimization_analyst |
| 企業保険請求 | sn_ins_claim_cml.manager と sn_process_optimization_analyst |
| 個人向け保険請求 | sn_ins_claim_pers.manager と sn_process_optimization_analyst |
| ファイナンシャルサービストレジャリーオペレーション | sn_bom_treasury.admin および sn_process_optimization_analyst |
| Individual Life Servicing | sn_ins_indiv_life.manager と sn_process_optimization_analyst |
| Group Life Servicing | sn_ins_group_life.manager と sn_process_optimization_analyst |
| Intelligent Servicing for Fraud | sn_bom_fraud.manager と sn_process_optimization_analyst |

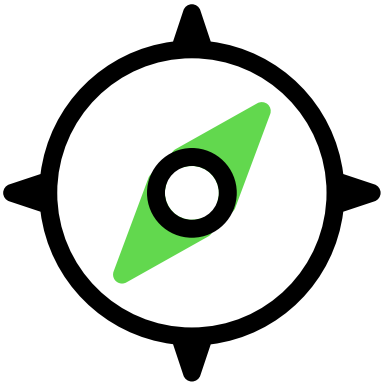
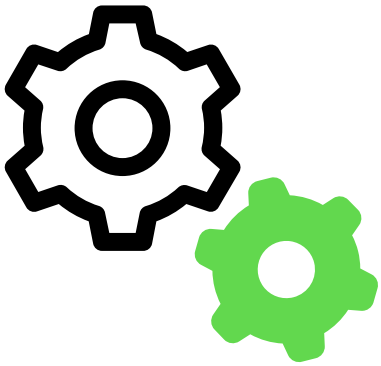
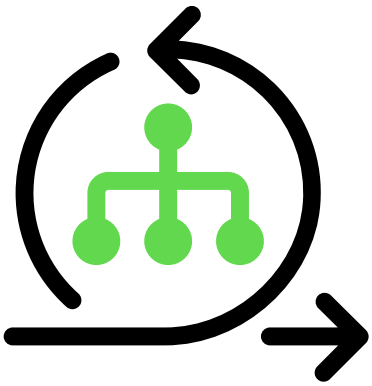
## FSO の Now Assist®

ServiceNow FSO の Now Assist アプリケーションを使用して、AI とNow LLMを活用して財務運用プロセスを自動化します。

自動翻訳

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

# 開始

| 探索 | 構成 | 使用方法 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| FSO の Now Assist に関する詳細 | FSO の Now Assist アプリケーションを構成して開始する | が提供する エージェント AI 機能を使用する FSO の Now Assist |
| | AI エージェントコレクション ファイナンシャルサービスオペレーション 使用<br>  <br>でのエージェントワークフローの使用 FSO の Now Assist | |

自動翻訳

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

## 連邦政府の除外に関する通知

**重要:**

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

## トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

## AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

## データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

## データコレクション

ServiceNowは、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNowモデルや AI 製品などのServiceNowテクノロジーを開発および改善します。お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント.

自動翻訳

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

# FSO の Now Assist の探索

FSO の Now Assist アプリケーションでは、エージェント AI を使用してケースの詳細を要約し、を使用して異議申し立ての取り込みを強化し仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み、エージェントワークフローを活用します。

## FSO の Now Assist の概要

次の AI 機能を利用できます。

- 保険金請求またはカード異議申し立てのケースの詳細を要約します。
- 顧客の異議申し立ての取り込みフローの一部として 仮想エージェント チャットボットを使用します。カードネットワークと発行者ポリシーがチャットボットの会話に統合されます。異議申し立てに関する情報が収集され、顧客の回答から推測されて、ケースフォームフィールドに入力されます。
- エージェント AI を使用して、異議申し立てエージェントがフレンドリー不正としてフラグが立てられたトランザクションを処理するのを支援します。AI エージェントは、使いやすい不正検出ツールの結果を活用して、適切なアクションの推奨事項を生成します。トランザクションが拒否された場合は、エンドユーザーに決定を説明する根拠を起草するのにも役立ちます。

### スキル

FSO の Now Assistには次のスキルが含まれます。

ケースの要約

問題や実行されたアクションを含む、保険金請求ケースまたはカード異議申し立てケースのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、ケースのコンテキストを理解するためにケースのサマリーを生成できます。ケースの最新のアップデートが含まれるようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿できます。

生成されたケースサマリは、次の領域に表示されます。

- 保険:請求サマリーページ、請求ワークスペース、および請求の詳細ページの請求の詳細パネルの横
- バンキング:アクティビティとケース情報パネルの間

サマリーには、エージェントが次のテーブルにリストされているケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

ケーススキルの説明とレコードフィールド

| 業種 | スキルの説明 | レコードフィールド |
|---|---|---|
| 保険 | 請求ケースの一連の関連テーブルで構成されたカスタマイズされたスキルを提供します。この指示は、すべての基幹業務の幅広い請求案件に対応しています。要約は基本ケースレベルで使用できます。 | • インシデントの説明<br>• インシデントの場所<br>• インシデント日<br>• 損害の性質<br>• ステージ<br>• アサイン先<br>• 保険証券<br>• 合計請求金額 |

自動翻訳

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

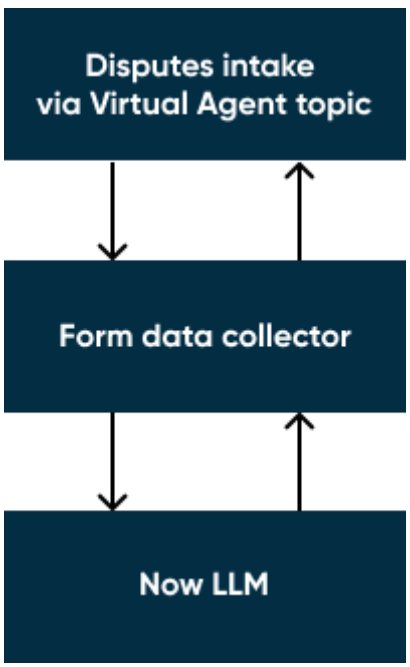
ケーススキルの説明とレコードフィールド (続く)

| 業種 | スキルの説明 | レコードフィールド |
| --- | --- | --- |
| 銀行 | カード異議申し立てケースの一連の関連テーブルで構成されたカスタマイズされたスキルを提供します。指示は、さまざまなカテゴリにわたるさまざまなカード異議申し立てケースをカバーしています。 | • 簡単な説明<br>• 作成日時<br>• アサイン先<br>• ステージ<br>• 異議申し立て金額<br>• カードネットワーク<br>• カテゴリ<br>• 理由コード<br>• コンシューマー<br>• アカウント<br>• サービス<br>• 製品 |

仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み

仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み は、チャットボットで異議申し立ての取り込みを実行することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。これにより、顧客のカード異議申し立て送信プロセスを簡素化し、ライブエージェントの作業負荷を軽減できます。

次の図は、 仮想エージェント トピック、フォームデータコレクターアプリケーション、および Now LLMの間のインタラクションを示しています。




自動翻訳

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

- 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みトピックには、異議申し立てケースを作成し、会話に基づいて異議申し立てアンケートに記入するロジックが含まれています。チャットの応答から回答を判断できない場合は、ユーザーに明確でわかりやすい方法で質問を提示します。詳細については、「での 仮想エージェント トピックのカスタマイズ 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み」を参照してください。
- フォームデータコレクターは、テーブル名とビュー名を入力として受け取り、フォーム上の各質問に目を通します。質問を反復処理しながら、チャット履歴に基づいて質問に回答するかどうかを Now LLM 尋ねます。回答が得られたら、次の質問に進みます。詳細については、「フォームデータコレクター」を参照してください。
- Now LLM は、顧客の回答から回答を推測し、異議申し立てアンケートの質問を言い換えるのに役立ちます。

## **Now Assist**ファイナンシャルサービスワークスペースのパネル

ケースの要約では、エージェントは ファイナンシャルサービス ワークスペースの [Now Assist] パネルを使用できます。これにより、エージェントは会話型インターフェイスでケースサマリーを要求できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

## 機密データの処理

個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクできます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。この双方向マスキングにより、ユーザーには正しい値が表示されますが、 Now LLM サービス 機密情報が公開されることはありません。詳細については、「」を参照してください。

**重要:**
機密データを含むケースや、医療費請求などのその他の規制された作業負荷で FSO の Now Assist を使用する場合は注意してください。保護された健康情報 (PHI) の処理には FSO の Now Assist を使用しないでください。保護された業界で FSO の Now Assist を使用する場合は、対応する法律や要件に従って、生成された結果を検証およびテストします。詳細については、「AI の制限事項」を参照してください。

## フォームデータコレクター

フォームデータコレクターについて説明します。このアプリケーションは、顧客と 仮想エージェント チャットボットとのやり取り中にケースフォームフィールドへの入力を支援するために使用されます。

## フォームデータコレクターフローの表示

フォームデータコレクターフローを表示するには:

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 検索フィールドに「Conv Form:順次質問する」と入力します。
3. リストで **[Conv Form:**順次質問する **(Conv Form Ask Sequential Questions** )] トピックブロックを選択します。

自動翻訳

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

### フォームデータコレクターフローの概要

1. このフローは、次の入力パラメーターを受け取ります。

#### フローデータコレクターのパラメーター

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| テーブル名 | テーブルの名前。 |
| 会話コンテキスト | 仮想エージェント会話のコンテキスト。 |
| Sys ID | テーブルの識別子。 |
| 表示 | テーブルビュー。 |

2. フォームフィールドは、テーブル入力とビュー入力から取得されます。
3. フローは、テーブルの各フィールドを反復処理します。
   a. フィールドが見つかったときにフィールドタイプを決定します。

      次のフィールドタイプがサポートされています。
      - ブール
      - 日付
      - 通貨
      - 文字列
      - 選択肢
      - Glide リスト
      - 参照

   b. フォームデータコレクター機能を使用して、 Now LLM に電話し、会話履歴を使用して質問に回答できるかどうか、または顧客に新しい質問を行う必要があるかどうかを判断します。

| | |
|---|---|
| 会話履歴を使用して質問に回答できる | 顧客の応答のデータでケースレコード (仮想エージェントトピックによって作成) を更新します。 |
| 会話履歴を使用して質問に回答することはできません | Now LLMを使用して会話形式で質問を生成し、顧客に提示します。 |

4. フィールドがなくなると、フローは応答出力とレコードフィールド値のペアを返します。

> **注:**
> フォーム内のフィールド反復では、UI ポリシーのみがサポートされています。クライアントスクリプトは現在サポートされていません。

## FSO の Now Assistの構成

FSO の Now Assist でスキルの実装を計画および構成します。アクティブ化するスキルの構成概要にリストされているタスクに従います。

自動翻訳

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

## 構成の概要

- でのケースの要約の構成 FSO の Now Assist

  エージェントが ファイナンシャルサービス Workspace と コア UI でケースの要約スキルを使用できるようにアプリケーションを構成します。

- FSO の Now Assist での 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み の構成

  顧客がカード異議申し立てを送信できる会話型チャットボットエクスペリエンスを提供する仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みを設定します。

- でのエージェントワークフローの構成 ファイナンシャルサービスオペレーション

  FSO のエージェントワークフローは、デフォルトでは非アクティブです。AI エージェントスタジオを使用して、エージェントワークフローと AI エージェントをFSOで有効にし、金融サービスプロセスを強化します。

## 言語モデルサービスプロバイダーの選択

モデルが異なれば、提供されるパフォーマンスと応答も異なります。FSO の Now Assistスキルとエージェント AI に使用するサービスプロバイダーを選択できます。

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform ®」を参照してください。

**注:**
詳細については、「連邦政府の除外に関する通知」を参照してください。

## セキュリティの構成

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を使用して、 FSO の Now Assist スキル、AI エージェント、およびエージェントワークフローでセキュリティ実装を有効にすることができます。これらの ACL は、これらの機能を検出して呼び出す権限を持つユーザーを決定します。ACL の構成の詳細については、 Configure an ACL rule を参照してください。

AI エージェントスタジオ内のエージェントワークフローと AI エージェントの ACL を構成および管理します。詳細については、「Implement access control in Now Assist AI agents」を参照してください。

事前定義済み ACL は、次の FSO の Now Assist に存在します。

- ケースの要約スキル
- 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み
- の AI エージェントとエージェントワークフロー フレンドリー不正の解決を支援
- で使用されるサブフロー 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み
- ヘルプ解決フレンドリー不正エージェントワークフローで使用されるサブフローおよびサブフローアクション

自動翻訳

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

関連情報

- Large language models on the ServiceNow AI Platform®
- Access Control List Rules
- Implement access control in Now Assist AI agents

## でのケースの要約の構成 **FSO** の **Now Assist**

admin ロールを持っている場合は、エージェントが ファイナンシャルサービス Workspace と コア UI でケースの要約スキルを使用できるように FSO の Now Assist アプリケーションを構成できます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

Now Assist アドミンコンソールを使用して、FSO の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものが含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

次の表に、 Now Assist アドミン コンソールからアクセスできるケースの要約スキルを示します。

**Now Assist** アドミンコンソールの **FSO** の機能とスキル

| エリア | スキル |
|---|---|
| 銀行 | 異議申し立てケースの要約 |
| 保険 | 請求ケースの要約 |

**注:**

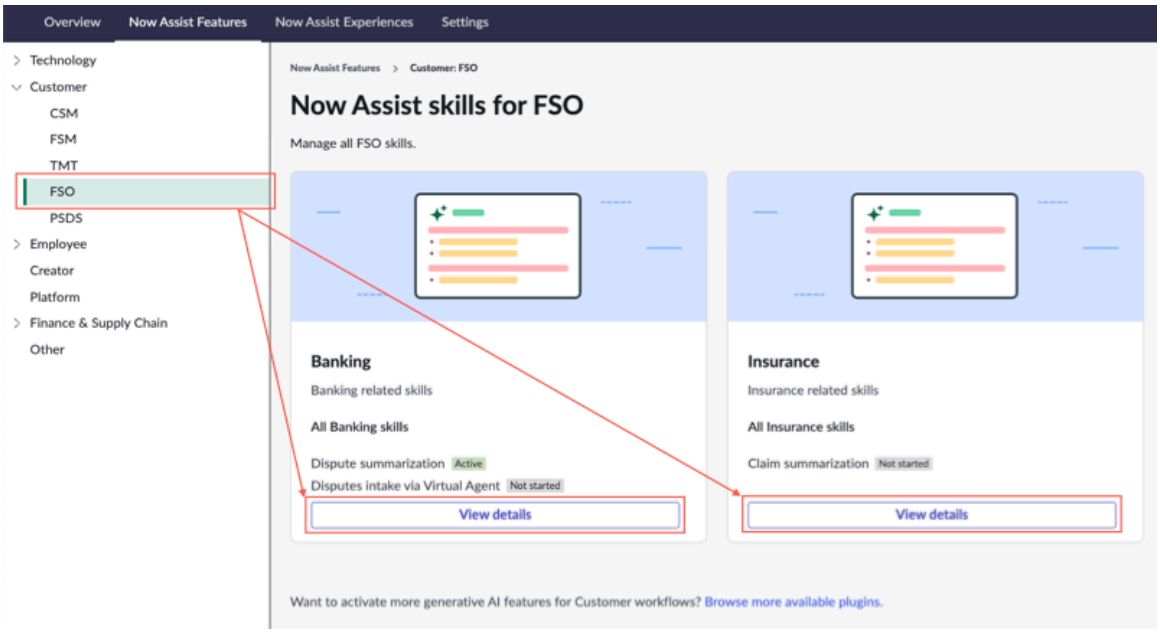
Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

### 手順

1. FSO の Now Assist プラグイン (sn_fso_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
3. [ カスタマー > **FSO** ワークフローグループ。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[ 詳細を表示] を選択します。

自動翻訳

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




5. スキルのタイルで、[ スキルのアクティブ化] を選択します。
6. 選択したスキルの入力を確認します。

   入力テーブルフィールドは読み取り専用です。

   各スキルの入力の詳細については、「スキル入力FSO の Now Assist」を参照してください。
7. 選択したスキルの入力を確認したら、[ 保存して続行 ] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキルを表示する場所を選択します。
   - [製品内]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

     [製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択してスキルを使用できるロールを定義します。
   - **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

     Now Assistパネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択してスキルを使用できるロールを定義します。
9. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
10. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

### タスクの結果

要約スキルが正常にアクティブ化されたことを確認するメッセージが表示されます。[ 銀行に戻る] を選択して、[銀行スキル] 画面に戻ります。

### 次のタスク

Now Assist アドミンコンソールで、このスキルに使用するサービスプロバイダーを選択できます。

自動翻訳

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

スキル入力**FSO** の **Now Assist**

各スキルの入力 を確認して、スキルがどのように使用されているかを確認します。

## スキル入力の概要

FSO の Now Assistでは、利用可能なスキルの入力を確認できます。これらの設定は、スキルの使用方法を記述します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

## 保険金請求の要約スキル

保険請求の要約スキルには、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、保険金請求の要約スキルの入力を示します。

保険金請求の要約スキルの入力

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| 入力テーブル | • 請求ベース [sn_bom_claim_base]<br>• Claim Participant->Case (請求契約者 -> ケース)<br>• 請求インシデント>ケース<br>• 参加者のロール:>ケース |
| 入力フィールド | 請求ベース<br>• インシデントの説明<br>• インシデントの場所<br>• インシデント日<br>• 損害の性質<br>• ステージ<br>• アサイン先<br>• 保険証券<br>• 合計請求金額<br><br>Claim Participant->Case (請求契約者 -> ケース)<br>• 名前<br>• タイプ<br><br>請求インシデント>ケース<br>• 関連エンティティ<br>• 説明 |

自動翻訳

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

保険金請求の要約スキルの入力 (続く)

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| | 参加者のロール:>ケース<br>• ロール<br>• 請求参加者<br>• 請求インシデント |

## 銀行異議申し立ての要約スキル

銀行異議申し立ての要約スキルには、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、銀行異議申し立ての要約スキルの入力を示します。

銀行異議申し立ての要約スキルの入力

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| 入力テーブル | • カード異議申し立てサービスケース [sn_bom_credit_card_disputes_service]<br>• カード異議申し立てトランザクション->親<br>• カード異議申し立てタスク>親 |
| 入力フィールド | カード異議申し立てサービスケース<br>• 簡単な説明<br>• 作成日時<br>• アサイン先<br>• ステージ<br>• 異議申し立て金額<br>• カードネットワーク<br>• カテゴリ<br>• 理由コード<br>• コンシューマー<br>• アカウント<br>• サービス<br>• 製品<br>カード異議申し立てトランザクション->親 |

自動翻訳

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

銀行異議申し立ての要約スキルの入力 (続く)

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| | • 結果<br>• 財務トランザクション<br>• マーチャント名<br>• チャージバックの適格性<br>• アクティビティステータス<br>• 支払ステータス<br><br>カード異議申し立てタスク>親<br><br>• チャージバックを続行<br>• 異議申し立てサービス<br>• 状況<br>• 作成日時<br>• マーチャントの応答 |

## FSO の Now Assist での 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み の構成

admin ロールを持っている場合は、FSO の Now Assist で仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みを構成できます。これにより、顧客がカード異議申し立てを送信するための会話エクスペリエンスが提供されます。

### 始める前に

ファイナンシャルサービスカードオペレーション (sn_bom_credit_card) がインスタンスにインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

### このタスクについて

Now Assist アドミンコンソールを使用して、FSO の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものが含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

**注:**

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

### 手順

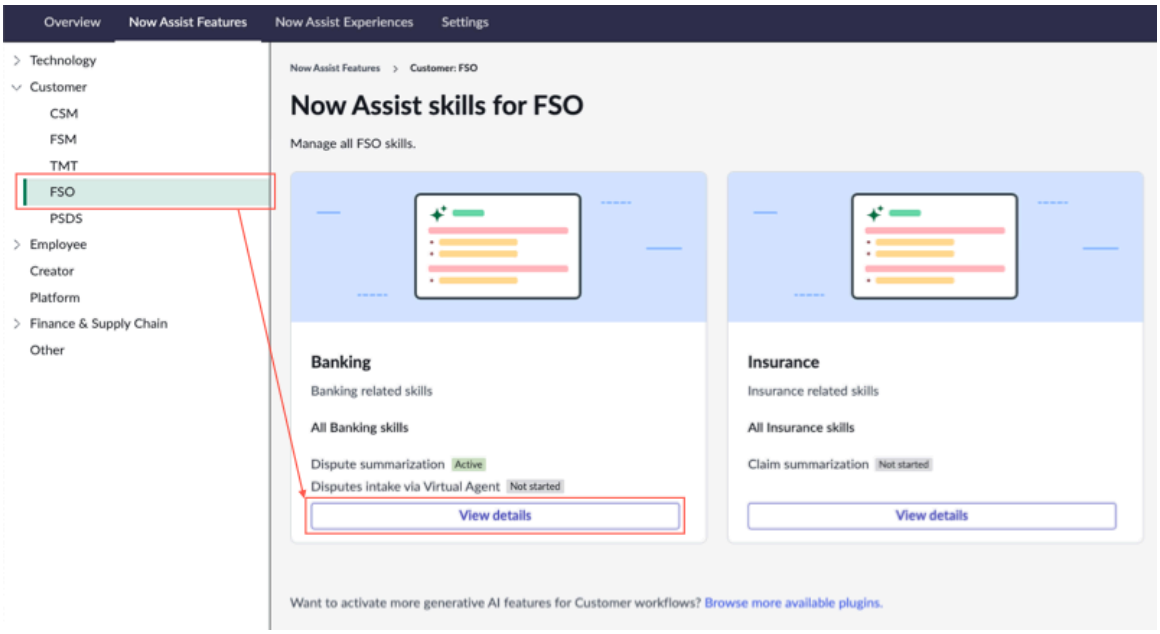
1. FSO の Now Assist プラグイン (sn_fso_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。

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

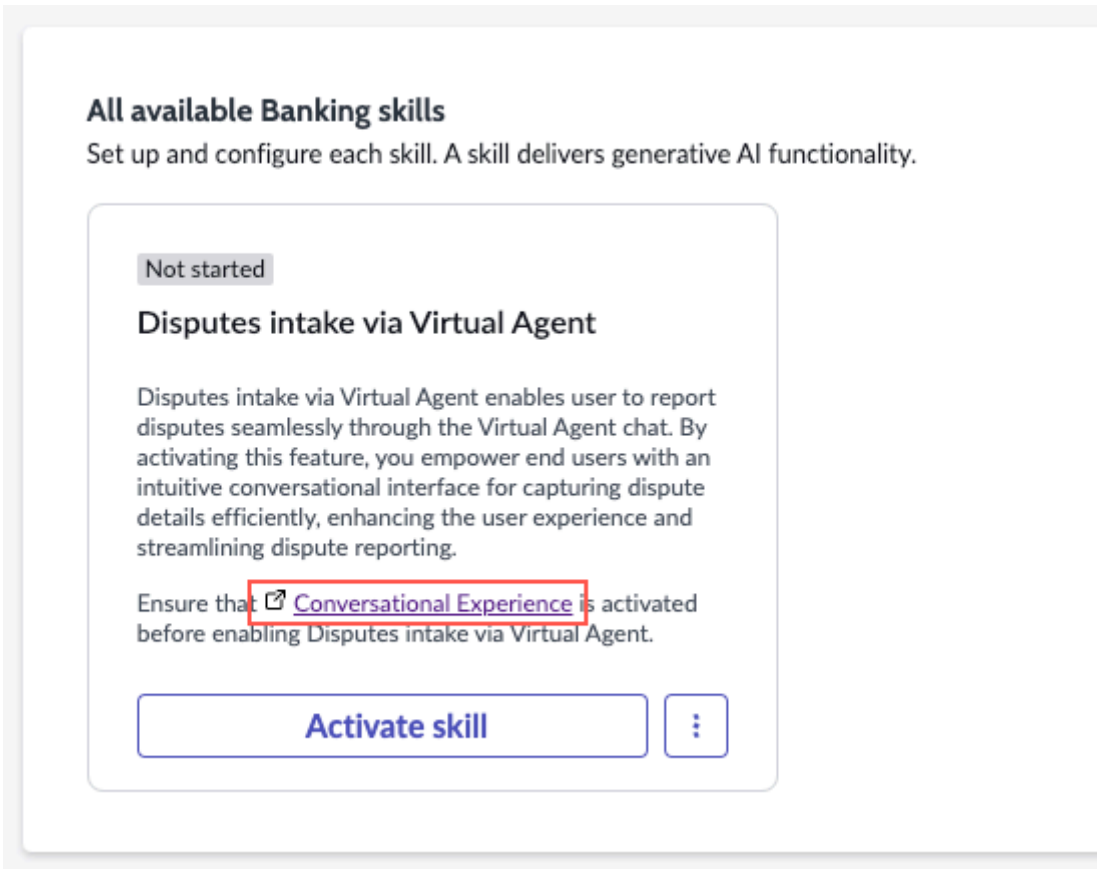


自動翻訳

3. [ カスタマー > **FSO** ワークフローグループ。
4. [銀行] セクションで、[ 詳細の表示] を選択します。




5. [利用可能なすべての銀行スキル] セクションの [ 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み スキル] パネルで、[ 会話型エクスペリエンス] を選択します。
会話エクスペリエンスが新しいブラウザーで開きます。




6. メンテナンス 対話型エクスペリエンス > **Now Assist** スキルで、 **Now Assist** トピックをアクティブ化します。

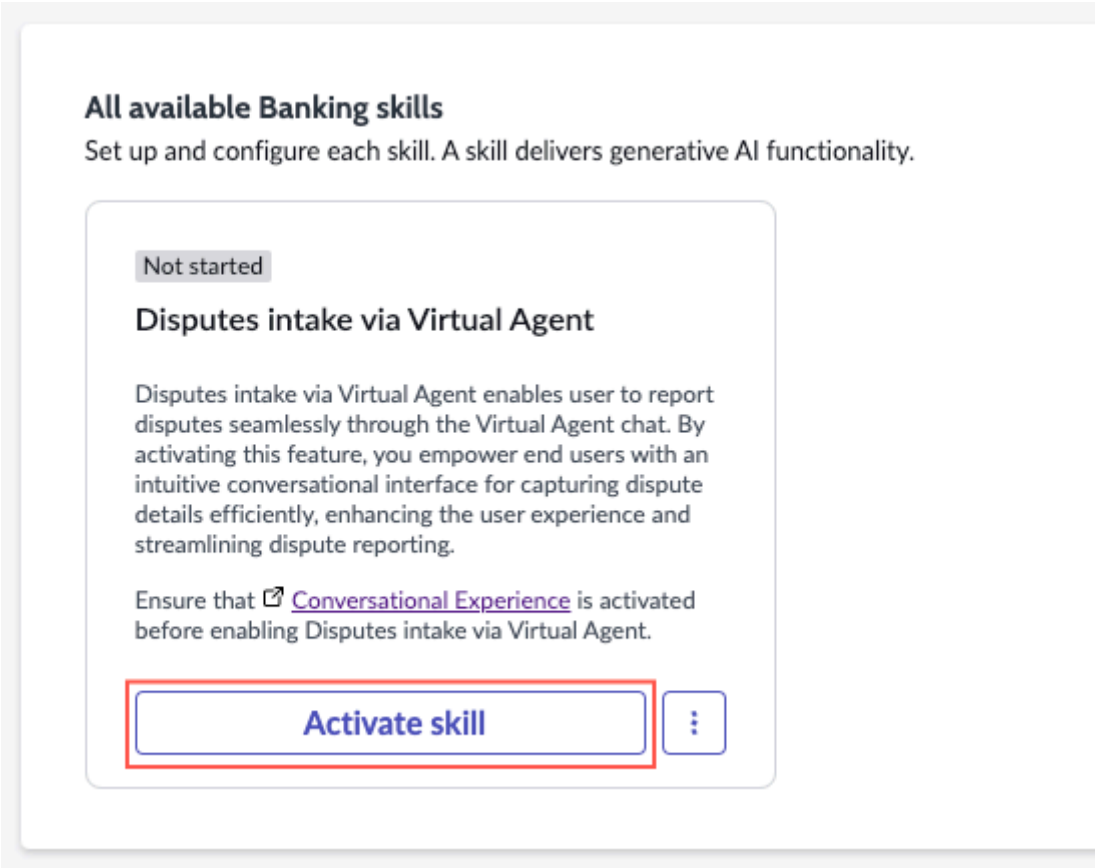
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み 機能するには、 Now Assist トピックが必要です。必要に応じて、他の会話エクスペリエンススキルをアクティブ化できます。

このセットアップでは、 仮想エージェント が表示される場所、チャットウィンドウのブランディング、チャットエクスペリエンスなどを定義することもできます。詳細については、「Configuring assistants overview」を参照してください。

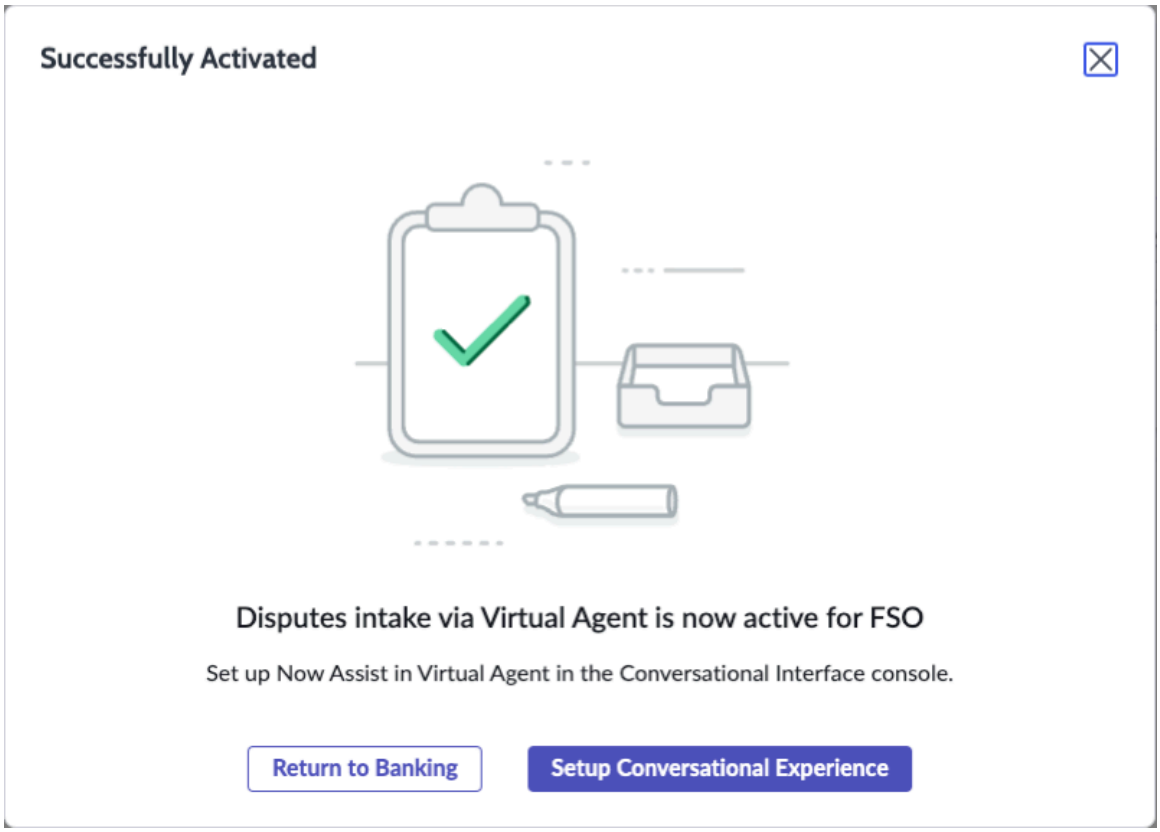
7. [Banking] ブラウザーウィンドウに戻ります。
8. 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みスキルタイルで、スキルのアクティブ化 を選択します。




タスクの結果
仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みスキルがFSO の Now Assistに対してアクティブであることを確認するウィンドウが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




次のタスク
[ 会話型エクスペリエンスをセットアップ] を選択して、 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みの構成を確認します。

[ 銀行に戻る] を選択して、[銀行スキル] ページに戻ります。

Now Assist アドミンコンソールで、このスキルに使用するサービスプロバイダーを選択できます。

での 仮想エージェント トピックのカスタマイズ 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み

仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みで仮想エージェントトピックを確認および変更します。会話ワークフローがどのように機能するかを学習し、ニーズに合わせて変更します。

始める前に
インスタンスのアプリケーションスコープを ファイナンシャルサービスカードオペレーション に設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み には、「異議申し立ての報告」という 仮想エージェント トピックが含まれています。このトピックを確認して、 仮想エージェント アシスタントが異議申し立てケースを作成し、顧客から情報を収集する方法を理解してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [検索] フィールドに「異議申し立てを報告」と入力します。
3. トピックリストで [ 異議申し立ての報告] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ビジネスニーズに合わせてワークフローを確認および変更します。

関連情報

Virtual Agent Designer interface reference

フォームデータコレクター

## でのエージェントワークフローの構成 ファイナンシャルサービスオペレーション

AI エージェントスタジオでFSO の Now Assistのエージェントワークフローをアクティブ化および変更します。

## エージェントワークフローのアクティブ化

FSOのエージェントワークフローは、デフォルトでは非アクティブです。ワークフローを有効にするには:

1. 移動先 すべて > *AI エージェントスタジオ* > 作成と管理.
2. エージェントワークフローを選択します。
3. ガイド付きセットアップで、[ トリガーの定義] を選択します。
4. リストでエージェントワークフロートリガーを選択します。
5. [トリガーを編集] フォームで、[ アクティブ] を true に設定します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

## エージェントワークフローの変更

**重要:**
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

エージェントワークフローを変更するには 、まず複製 してから、次の手順に進む必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内でエージェントをアクティブ化します。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。

**重要:**
エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

エージェントワークフロー、トリガー、およびエージェントのアクティブ化の詳細については、「Activate an agentic workflow template と Modify an AI agent」を参照してください。

FSOのエージェントワークフローの詳細については、「でのエージェントワークフローの使用 FSO の Now Assist」を参照してください。

## 言語モデルサービスプロバイダーの選択

Now Assist アドミンコンソールで、AI エージェントとエージェントワークフローに使用するサービスプロバイダーを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# FSO の Now Assist の使用

エージェントロールを持っている場合は、 FSO の Now Assist アプリケーションでケースの詳細を要約できます。顧客は、 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み を使用して、カード異議申し立てを送信することもできます。

ケースの要約スキルを使用して、ケースのコンテキストをすばやく理解します。これらのサマリーは、長期にわたるケースや複雑なケースに役立ちます。

仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み は、チャットインターフェイスを提供することで、カード名義人のカード異議申し立て送信プロセスを簡素化します。顧客の回答からケース情報が収集され、異議申し立てアンケートの質問が会話言語で顧客に提示されます。

## 異議申し立てまたは請求の要約 ケースケースの要約付き

ケースレコードの定義済みフィールドからサマリーを生成し、 FSO の Now Assist アプリケーションのケース要約スキルを使用してケースのコンテキストをすばやく把握します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager、sn_bom_credit_card.dispute_

**注:**
これらのロールは、このタスクに定義されているロールのデフォルトリストです。アドミニストレーターは、 Now Assist アドミン コンソールでロールのリストを変更できます。

### このタスクについて

ケース要約スキルは、銀行カード異議申し立てまたは保険金請求ケースの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

- ケースの初期サマリーを生成し、ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- ケースに対して実行されたアクションと解決策を要約します。

ケースの要約スキルは、 ファイナンシャルサービス ワークスペースと コア UI で利用できます。

- ファイナンシャルサービスワークスペースで、*Now Assist*コンポーネント別のケースサマリーを使用してサマリーを生成します。コンポーネントは次の領域に表示されます。
  - 保険:請求サマリーページ、請求ワークスペース、および請求の詳細ページの請求の詳細パネルの横
  - カード異議申し立て:アクティビティとケース情報パネルの間
- コア UIで、ケースレコードの [要約を作成] ボタンを選択してサマリーを生成します。

ケースの要約スキルは、ケースレコードをチェックして、サマリーを作成するのに十分な情報が利用可能かどうかを判断します。

- エージェントがケースレコードを開いたとき
- エージェントがケースレコードページを更新したとき。

十分なデータがある場合は、ケースサマリーコンポーネントに [要約 ] ボタンが表示されます。十分なデータがない場合、コンポーネントはボタンの代わりにメッセージを表示します。

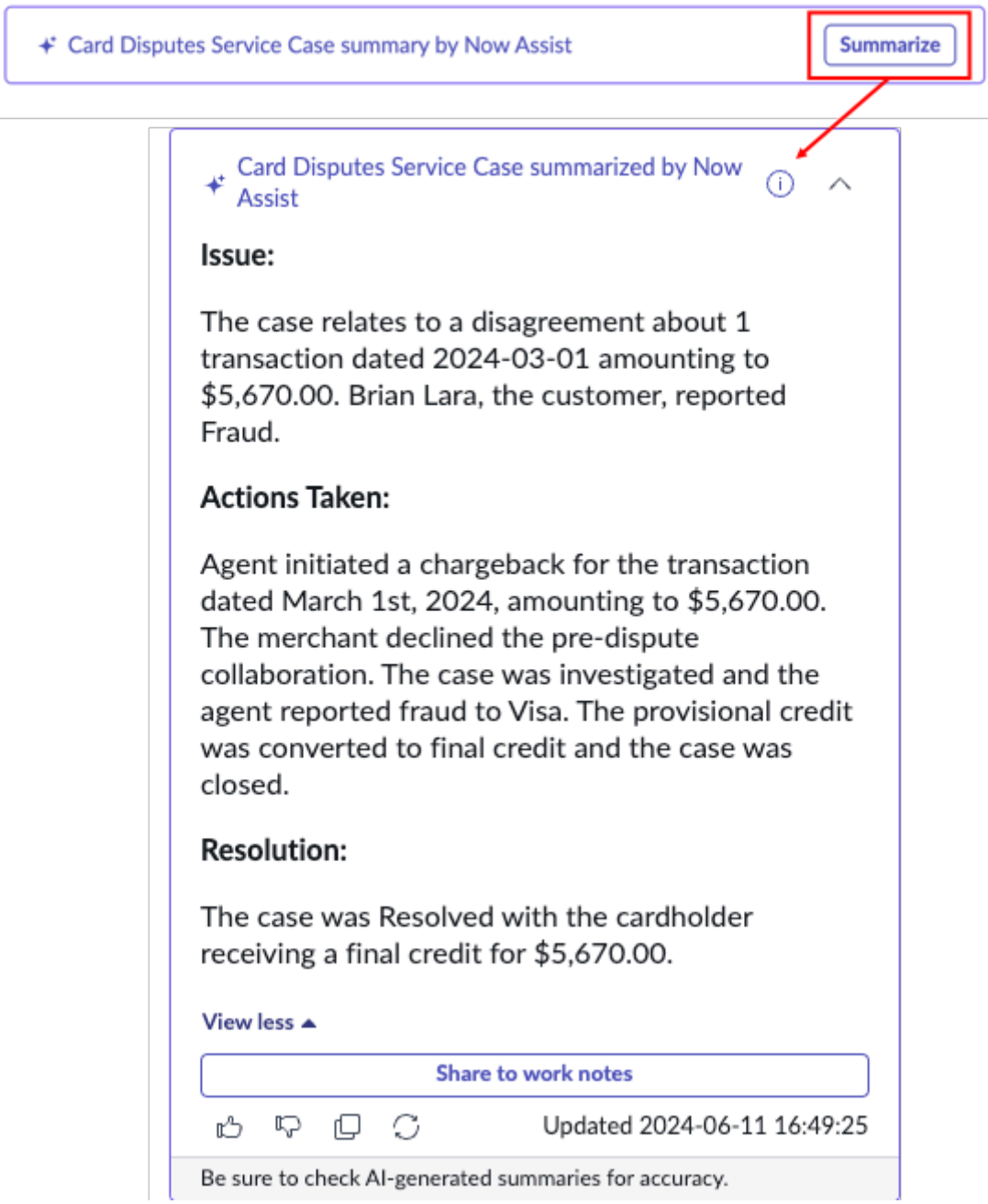
### 手順

1. 移動先 ワークスペース > ファイナンシャルサービス ワークスペース 請求またはカード異議申し立てをオープンします。
2. [ Now Assist 別のケースサマリー] コンポーネントで、[ 要約] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳




[ Now Assist 別のケースサマリー] コンポーネントは、請求詳細パネルまたはケース情報パネルの横に表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まらない長いサマリーの場合は、[ さらに表示 ] を選択し、スクロール バーを使用して残りのコンテンツを表示します。

**注:**
サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

3. オプション: ケースの要約が完了したら、追加のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# Now Assistパネルファイナンシャルサービスオペレーションで生成 AI 機能を要求する

[Now Assist] パネルの対話型インターフェイスを使用して、ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) アプリケーションでコンテキスト生成 AI 機能 (ケースサマリーなど) を要求します。

## 始める前に

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager、sn_bom_credit_card.dispute

> **注:**
> これらのロールは、このタスクに定義されているロールのデフォルトリストです。アドミニストレーターは、 Now Assist アドミン コンソールでロールのリストを変更できます。

## このタスクについて

ファイナンシャルサービスワークスペースの Now Assist パネルを使用して、ケースのサマリーを要求できます。

Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

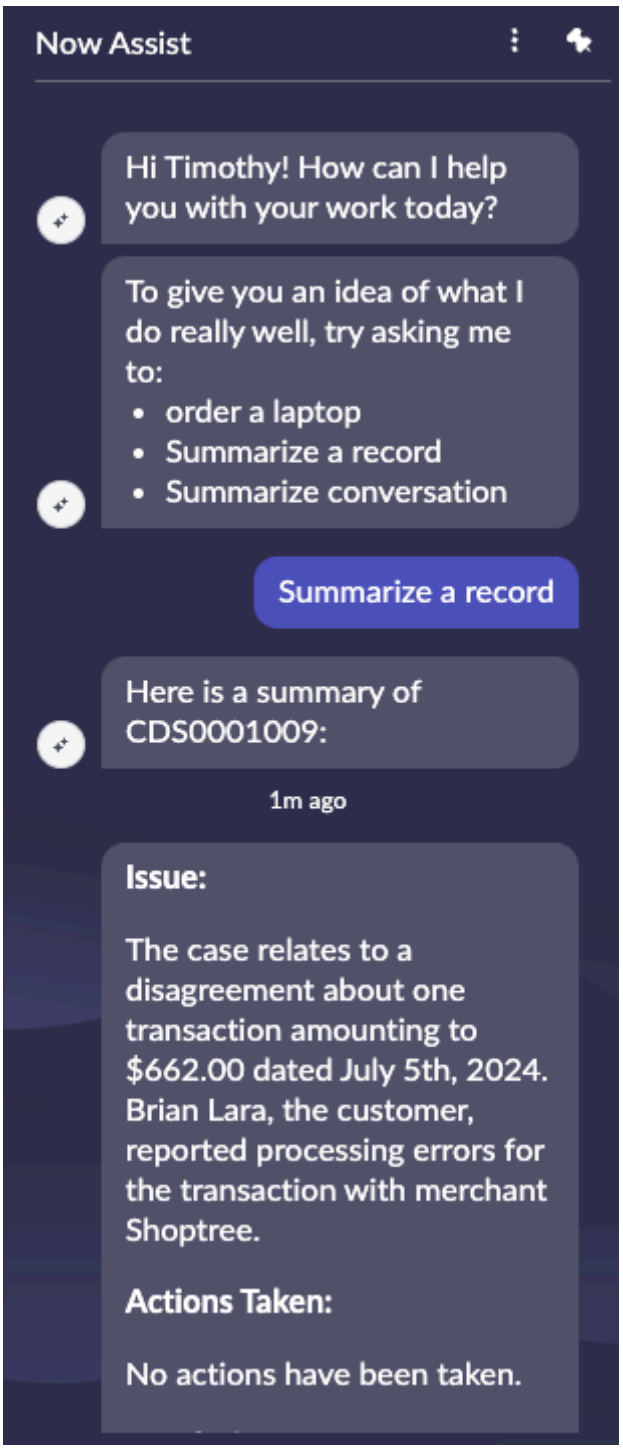
## 手順

1. 移動先 ワークスペース > ファイナンシャルサービス ワークスペース.
2. FSO の Now Assist アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします。
3. [Now Assist] アイコン Now を選択して、ケースの FSO 生成 AI 機能を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Now Assist** パネル




**4.** 生成 AI 機能を要求した後、ケースを要約できます。

## で異議申し立てケースを送信する 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み

FSO の Now Assist アプリケーションで仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みスキルを使用して、新しい異議申し立てケースを作成します。顧客は、顧客の応答から詳細を収集して推測する 仮想エージェント チャットとやり取りできます。

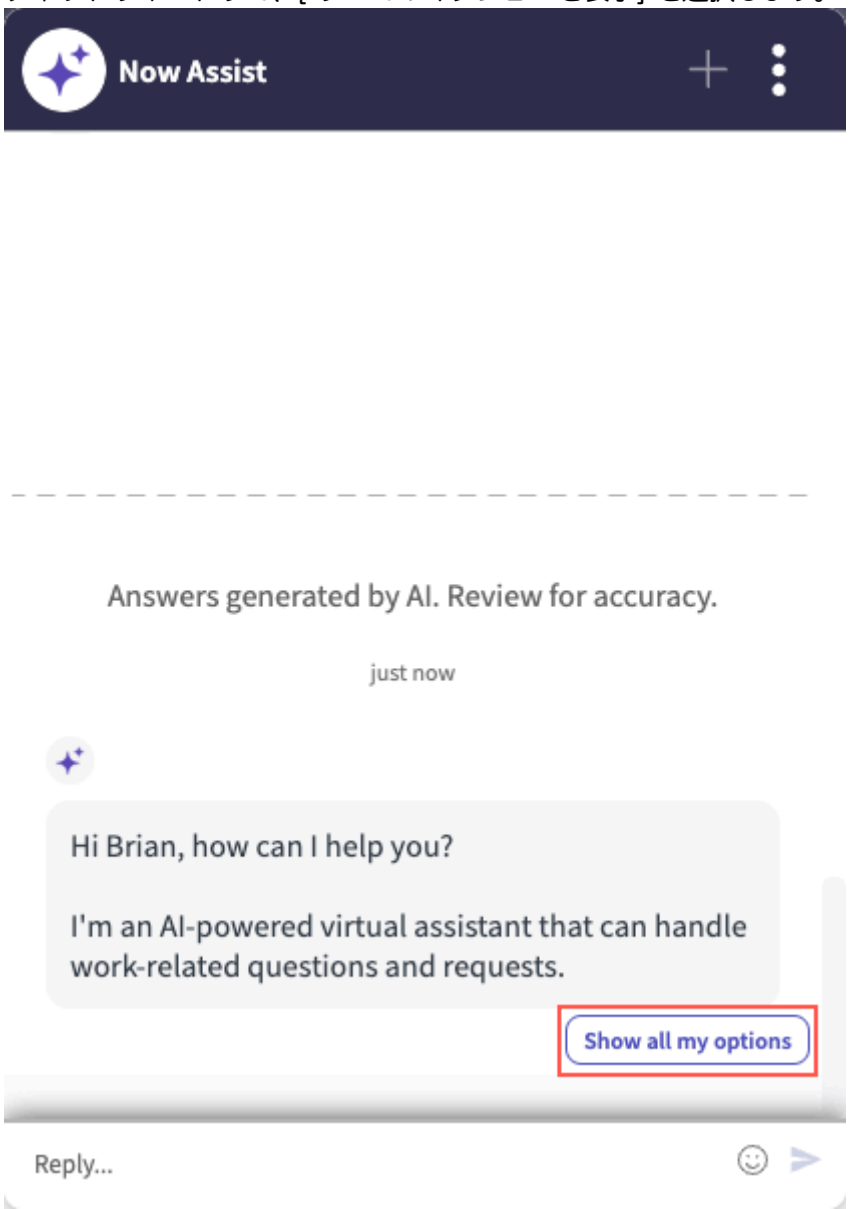
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

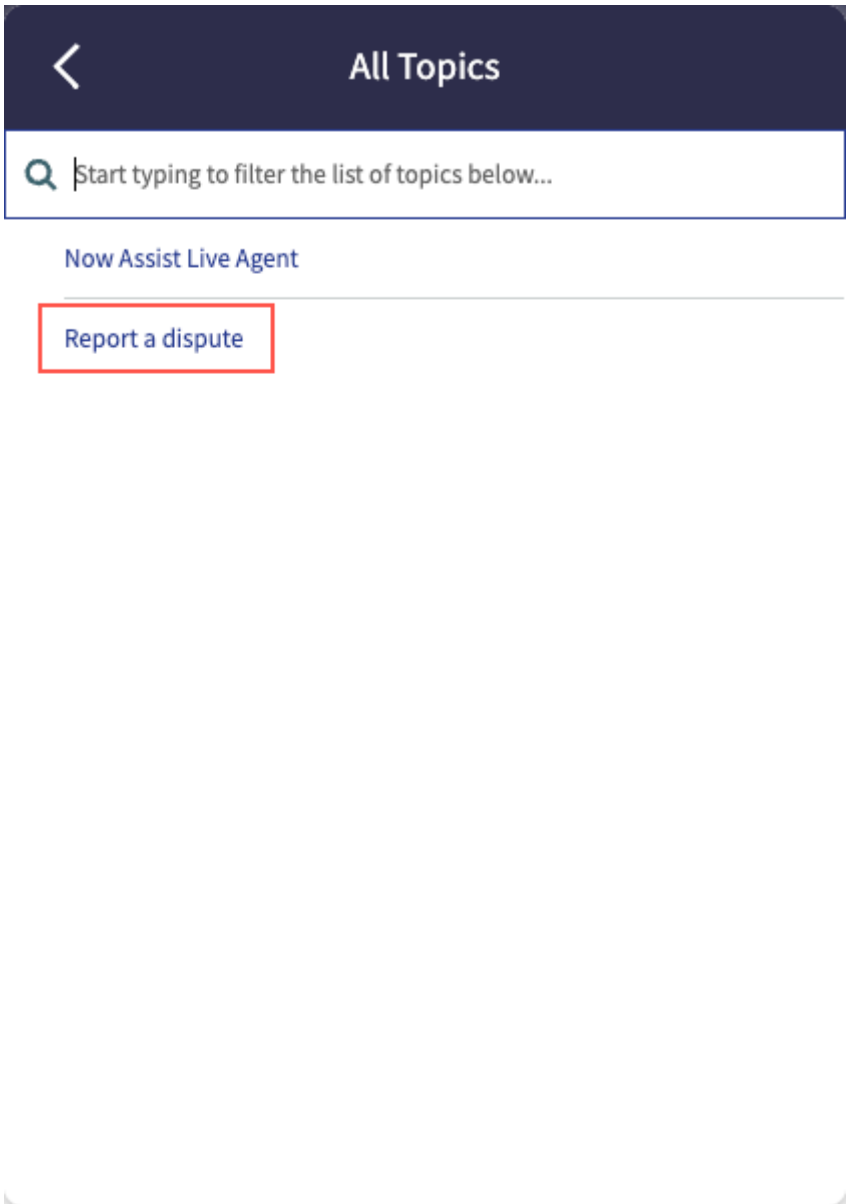
1. チャットバブルを選択して、 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み とのチャットを開始します。
2. チャットウィンドウで、[ すべてのオプションを表示] を選択します。




3. トピックリストで、[ 異議申し立ての報告] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

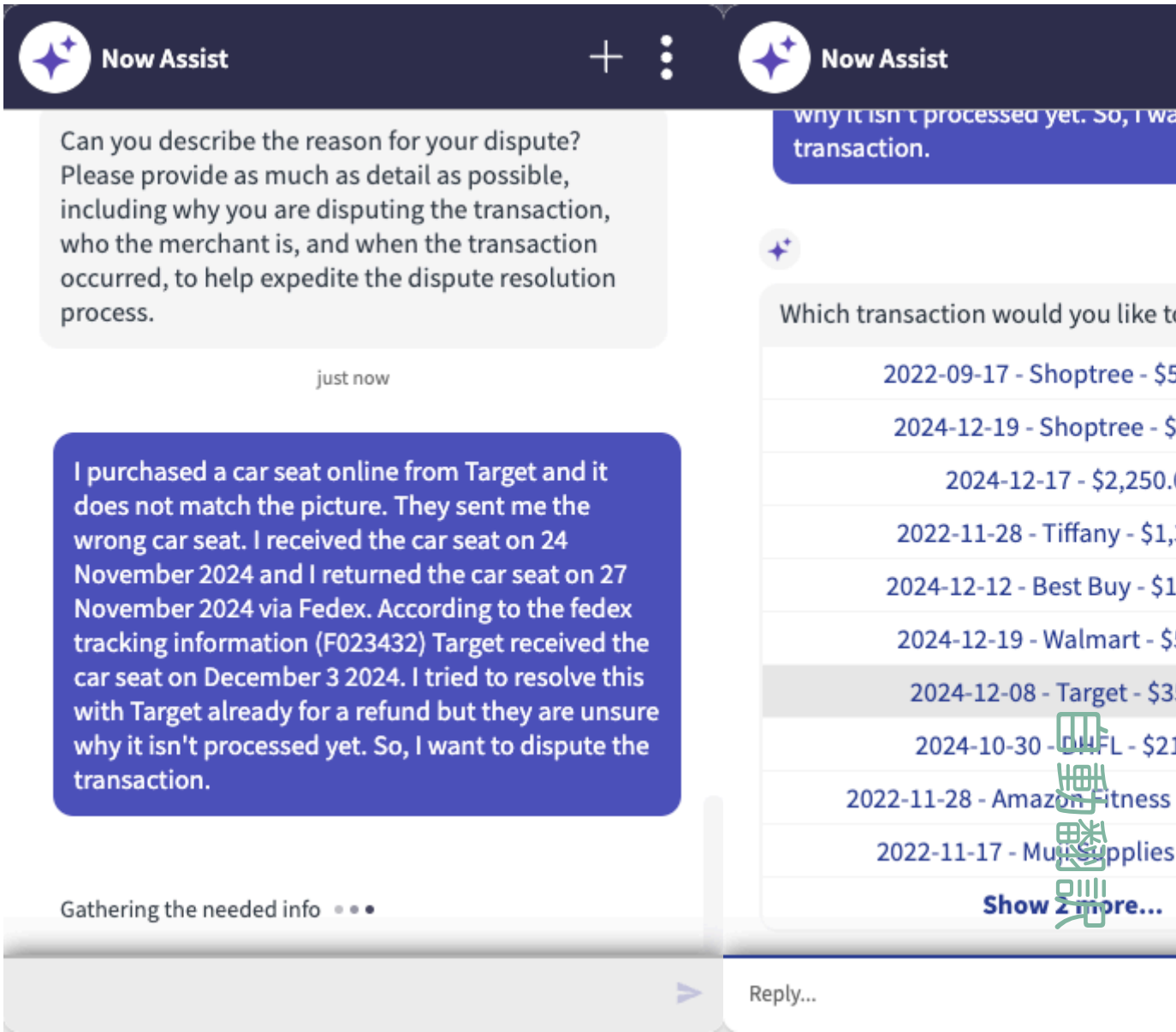



顧客の応答をキャプチャするために、新しい異議申し立てケースが作成されます。

4. この 仮想エージェント は、異議申し立てタイプと、この特定のタイプの異議申し立てに関する異議申し立てアンケートからの後続の質問を決定するためにユーザーに質問します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み 異議申し立てアンケートの質問を会話形式で言い換えます。

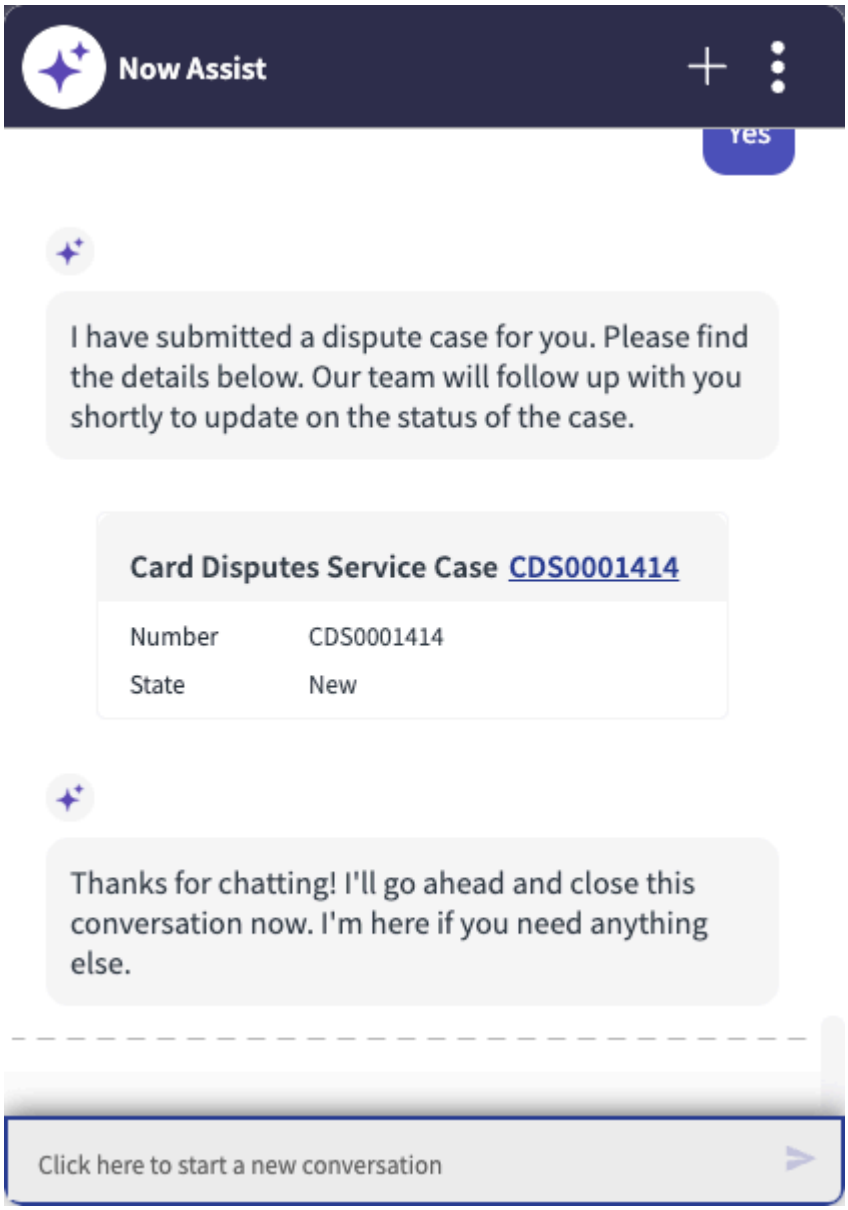
異議申し立てケースには、ユーザーの応答からの情報が入力されます。 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み 回答から情報を推測し、必要に応じて他のフィールドに入力します。

5. 異議申し立ての送信に関する免責事項が表示されたら、[ はい ] を選択して同意します。
[いいえ] が複数回選択されている場合、ユーザーはライブエージェントにリダイレクトされます。

### タスクの結果

仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み はカード異議申し立てサービスケースを作成し、顧客に参照リンクを提示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




カード異議申し立て処理担当者は、ワークスペースでレコードにアクセスし、その詳細を確認できます。

## エージェントとしての 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み 異議申し立てケースの再開

エージェントは、顧客が異議申し立てを送信せずに仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みで仮想エージェントチャットを退出した場合に、カード異議申し立てケースを再開できます。顧客が中断したところから再開し、異議申し立てケースの詳細を入力します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager

### このタスクについて

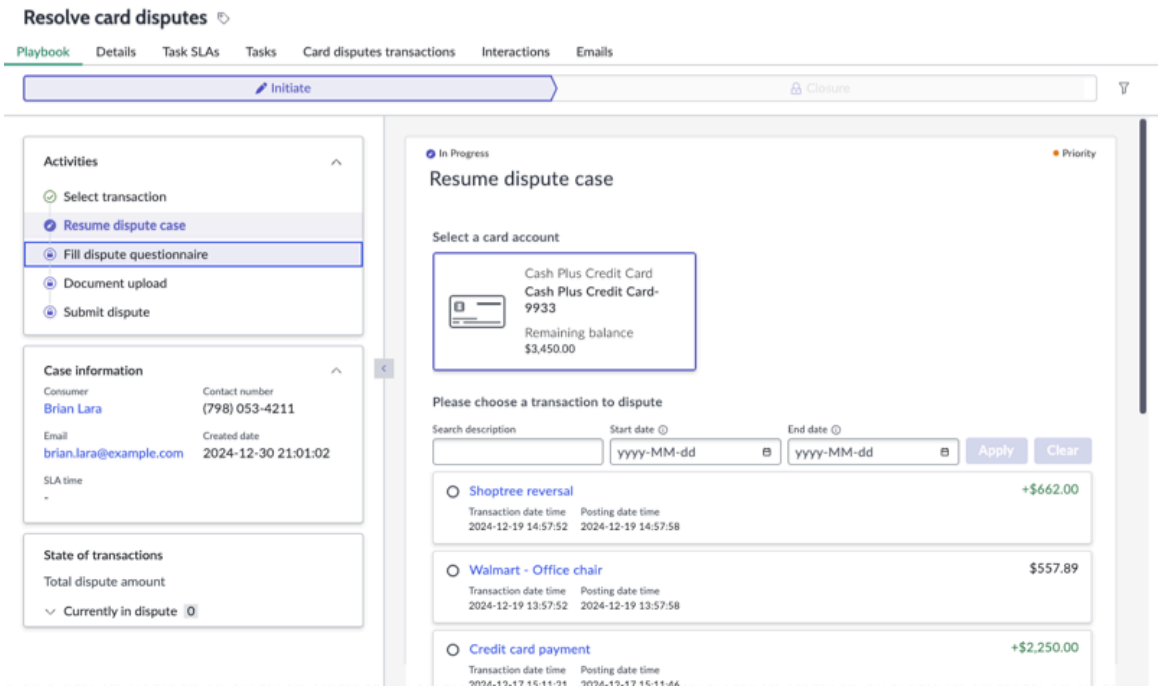
顧客がチャットウィンドウで [ 異議申し立てを報告 ] を選択して異議申し立ての取り込みを開始すると、カード異議申し立てケースが作成されます。顧客がカード異議申し立てを送信する前に 仮想エージェント との会話を終了した場合、そのケースはケースリストで未解決のままになります。ファイナンシャルサービスワークスペースでケースを再開し、顧客の代わりに送信することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. カード異議申し立てサービスケースを開きます。
   未完了のケースは、[New] ステータスで [Initiate] ステージの場合があります。
4. [開始] レーンで、[ 異議申し立てケースの再開] を選択します。
5. 次のいずれかの操作を実行します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 顧客が異議申し立て中のトランザクションを特定した | 異議申し立て中のトランザクションの詳細を確認します。 |
| 顧客が異議申し立て済みのトランザクションを特定していない | カード口座と異議申し立て済みのトランザクションを選択します。 |




6. 開始レーンの残りのアクティビティを完了します。
7. [異議申し立てを送信] アクティビティで、[ 送信] を選択します。

関連情報

異議申し立て管理

異議申し立ての開始

顧客としての 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み 異議申し立てケースの再開

顧客がケースを送信する前に仮想エージェントチャットをクローズしたときに、仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込みでカード異議申し立てケースを再開する方法について説明します。

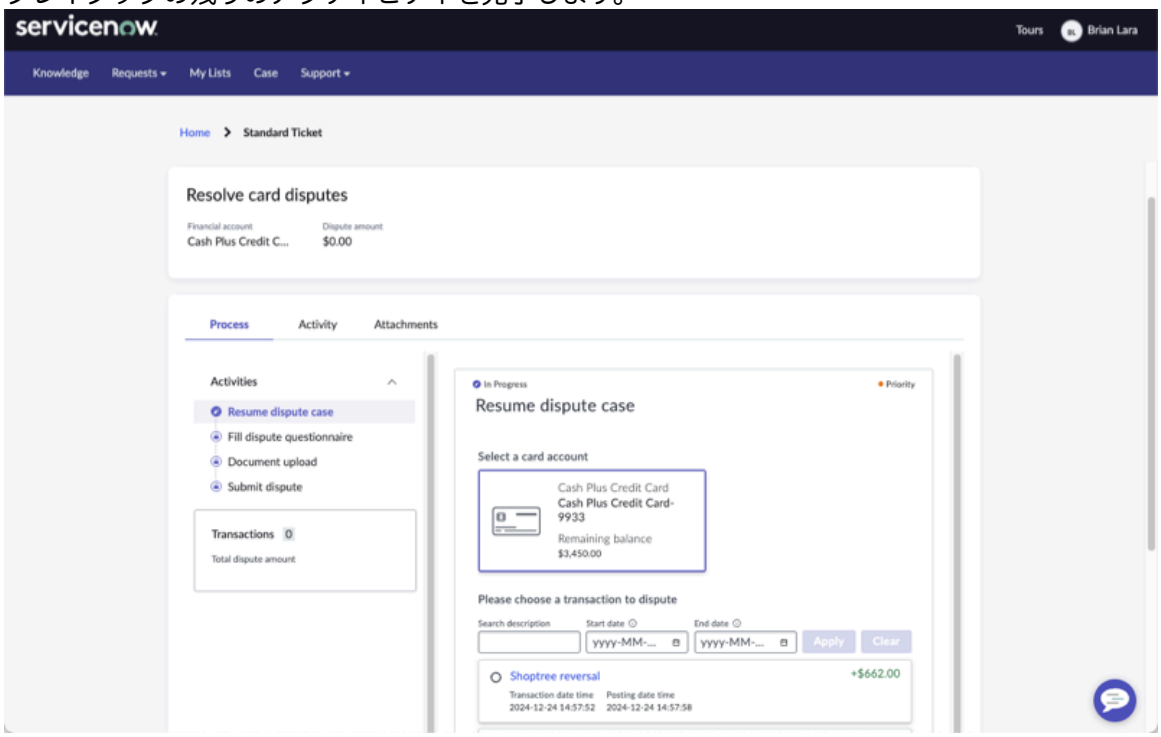
始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサポートポータルで、次の場所に移動します。 自分のリスト > 自分のケース.
2. [自分のケース] リストで、未完了のケースのケース番号を選択します。
   未完了のケースは [新規] ステータスになる場合があります。
3. プレイブックの残りのアクティビティを完了します。




4. [異議申し立てを送信] アクティビティで、[ 送信] を選択します。

## との顧客インタラクションのレビュー 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み

顧客と 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み の間のチャットインタラクションを取得して、会話のトランスクリプトをレビューし、応答を確認します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent、sn_bom_credit_card.dispute_manager、sn_bom_credit_card.dispute

### 手順

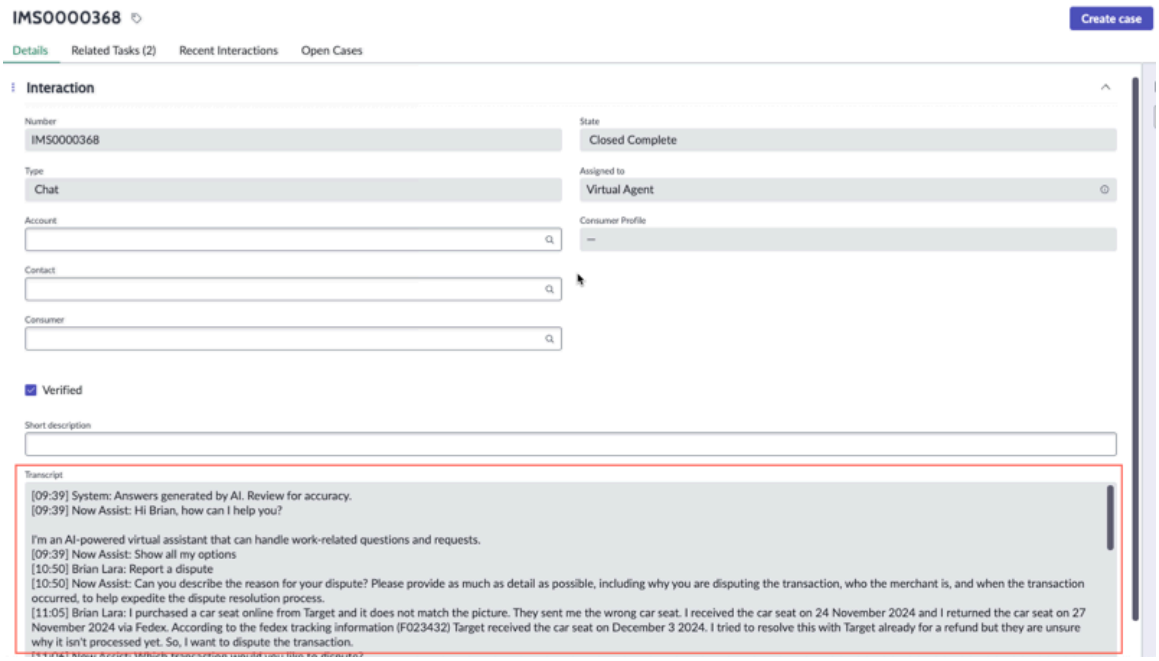
1. 移動先 すべて > ファイナンシャルサービスオペレーション > ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. カード異議申し立てサービスケースを開きます。
4. ケースでは、[インタラクション] タブを選択します。
5. [インタラクション] リストで、レビューするインタラクションレコードを選択します。

### タスクの結果

インタラクションレコードがインタラクションの転写とともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




# でのエージェントワークフローの使用 **FSO** の **Now Assist**

FSOエージェントワークフローと AI エージェントを使用して、金融サービスプロセスを改善および強化します。

ファイナンシャルサービスオペレーション **AI** エージェントコレクションの **AI** エージェントで利用可能なエージェントワークフロー

| エージェントワークフロー名 | 説明 | 利用可能な **AI** エージェント |
|---|---|---|
| フレンドリー不正に関する異議申し立ての解決を支援 | 友好的不正としてフラグが立てられたトランザクションの処理で、人間の異議申し立てエージェントを支援します。使いやすい不正検出ツールの結果を活用して、適切なアクションの推奨事項を生成します。トランザクションが拒否された場合、AI エージェントはエンドユーザー向けの説明のドラフト作成にも役立ちます。 | フレンドリー不正 AI エージェント |

**重要:**
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

エージェントワークフローの変更の詳細については、「 でのエージェントワークフローの構成 ファイナンシャルサービスオペレーション」を参照してください。

フレンドリー不正申し立ての解決のエージェントワークフローの詳細については、「 友好的な不正異議申し立ての解決を支援 代理ワークフロー」を参照してください。

AI エージェントをお探しですか?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

### AI エージェントのセキュリティ

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を使用して、AI エージェントとエージェントワークフローでのセキュリティ実装を有効にすることができます。これらの ACL は、エージェントワークフローまたは AI エージェントを検出して呼び出す権限を持つユーザーを決定します。

AI エージェントスタジオ内のエージェントワークフローと AI エージェントに対して、これらの ACL を構成および管理します。

詳細については、「Implement access control in Now Assist AI agents 」を参照してください。

### 友好的な不正異議申し立ての解決を支援 代理ワークフロー

このエージェントワークフローを使用して、人間のエージェントが友好的な不正ケースを分析し、対処措置を選択し、顧客への意思決定応答を作成するのを支援します。

### 友好的な不正異議申し立ての解決を支援 の概要

フレンドリー不正異議申し立ての解決を支援 (Help resolve friendly frauds disputes) エージェントワークフローは、自動チェックによってフレンドリー不正を検出し、適切なアクションに人間のエージェントを誘導し、顧客向けの応答のドラフト作成を支援します。

エージェントワークフローの変更については、「 でのエージェントワークフローの構成 ファイナンシャルサービスオペレーション」を参照してください。

### 友好的な不正異議申し立ての解決を支援 代理ワークフロー

わかりやすい不正検出の結果を活用して、人間のエージェントに推奨される対処措置を作成します。

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > *AI エージェントスタジオ* > 作成と管理.
2. [友好的な詐欺の異議申し立ての解決を支援] を選択します。

[フレンドリー不正異議申し立ての解決を支援] エージェントワークフローは、デフォルトでは非アクティブです。アクティブ化するには:

1. フレンドリー不正異議申し立てエージェントの解決を支援 ワークフローで、 [トリガーの定義] を選択します。
2. リストでエージェントワークフロートリガーを選択します。
3. [トリガーを編集] フォームで、[ アクティブ] を true に設定します。

[store-future: BEGIN review]

### フレンドリー不正異議申し立ての解決を支援のトリガー エージェントワークフロー

[トリガーを定義] 画面では、トリガーが次の条件を満たすと、エージェントワークフローの実行が開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- [ターゲットテーブル] フィールドを **[sn_bom_credit_card_disputes_task]** に設定します。
- [実行方法] フィールドの値を [アサイン先] に設定します。
- 適切な条件を設定します。

**重要:**
[トリガーを編集] フォームで、AI エージェントを自律的にトリガーするための [アクティブ ] オプションがオンになっていることを確認します。

[End]

## フレンドリー不正 **AI** エージェント

次の表に、フレンドリー不正異議申し立てのエージェントワークフローの解決を支援するために使用されるエージェントを示します。

**重要:**
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス ] フィールドが有効になっていることを確認します。

における **AI** エージェントとそのロール フレンドリーな不正異議申し立ての解決を支援 エージェントワークフロー

| **AI** エージェント | **AI** エージェントロール |
|---|---|
| フレンドリー不正 AI エージェント | トランザクションの詳細、推奨アクション、およびコンプライアンスガイドラインを提供することで、異議申し立てエージェントが友好的な詐欺異議申し立てを解決するのを支援します。また、カスタマー向けの詳細な応答のドラフトを作成し、その後の異議申し立て処理で却下される理由を説明するのにも役立ちます。 |

[store-future: BEGIN review]

## フレンドリー不正 **AI** エージェントにマッピングされたツール

フレンドリー不正 **AI** エージェントで使用されるツール

| ツールタイプ | 実行モード | 名前 | 説明 |
|---|---|---|---|
| フローアクション | 自律 | フレンドリー不正タスクが今後の処理に有効かどうかを確認します | フレンドリー不正タスクがさらに処理するために有効かどうかを確認します。 |
| フローアクション | 自律 | 実行されたフレンドリー不正解決アクションを更新 | ユーザーに対して生成された、フレンドリな詐欺解決アクション、実行されたアクションの理由、および拒否コミュニケーションテンプレートを更新します。実行されたアクション入力の値を渡す際に、値は小文字での |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フレンドリー不正 **AI** エージェントで使用されるツール (続く)

| ツールタイプ | 実行モード | 名前 | 説明 |
|---|---|---|---|
| | | | み渡されます。それ以外の場合は、エラーが発生します。 |
| フローアクション | 自律 | 上書きを使用して最近クローズされたフレンドリー不正タスクを取得 | 推奨アクションと実行されたアクションが一致しない上書きを使用して、最近クローズされたフレンドリー不正タスクを取得します。このツールは、推奨アクションが上書きされる最終的なアクションと理由を示す履歴レコードを提供します。 |
| フローアクション | 自律 | フレンドリー不正の推奨アクションと推奨アクションの理由を更新 | ナレッジ記事に基づいて、フレンドリー詐欺の推奨アクションと推奨アクションの理由を更新します。入力「推奨アクション」の値を渡す際に、値は小文字でのみ渡されます。それ以外の場合は、エラーが発生します。 |
| 検索取得 | 自律 | ナレッジ記事を取得 | AI エージェントの助けを借りてフレンドリー不正を解決するための定義された一連のルールを提供します。事前定義された組織または IT の手順に関する特定の標準ドキュメントにアクセスできます。たとえば、ナレッジベース記事などです。<br><br>このツールは、ナレッジ記事のロールや制限を確認するようには設計されていません。このツールは、関連するナレッジ記事を見つけるために 1 回だけ実行します。 |
| サブフロー | | フレンドリー不正タスクの詳細を取得 | フレンドリー不正タスクの詳細を取得します。 |

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フレンドリー不正に関する異議申し立ての解決

フレンドリー不正異議申し立ての解決のエージェントワークフローの使用の詳細については、「エージェント AI を使用したフレンドリー不正の解決」を参照してください。

## エージェント **AI** を使用したフレンドリー不正の解決

フレンドリー不正 AI エージェントを使用して、異議申し立て金額、顧客関係に対して実行するアクションを決定し、検出ロジックの結果を評価して結果を評価することで、フレンドリー不正を解決します。

### 始める前に

必要なロール:sn_bom_credit_card.dispute_agent

### このタスクについて

フレンドリー不正タスクが特定されると、Now Assistパネルに[store-future: BEGIN review]トリガー[End]されてフレンドリー不正 AI エージェントが表示されます。

- ツール:エージェントは、次のようなさまざまなツールにアクセスできます。
  - ナレッジベース (KB) 記事
  - フレンドリー不正タスクの詳細
  - 以前の異議申し立て事例
- 意思決定:人間のエージェントは、生成された AI エージェントの推奨事項に従うことも、別の決定を下すこともできます。人間が生成された提案から逸脱することを決定した場合、人間は決定の理由を提供する必要があります。このプロセスには、要求の拒否、クレジットの発行、チャージバックの処理、顧客とのやり取りのためのコミュニケーションテンプレートが含まれます。

### 手順

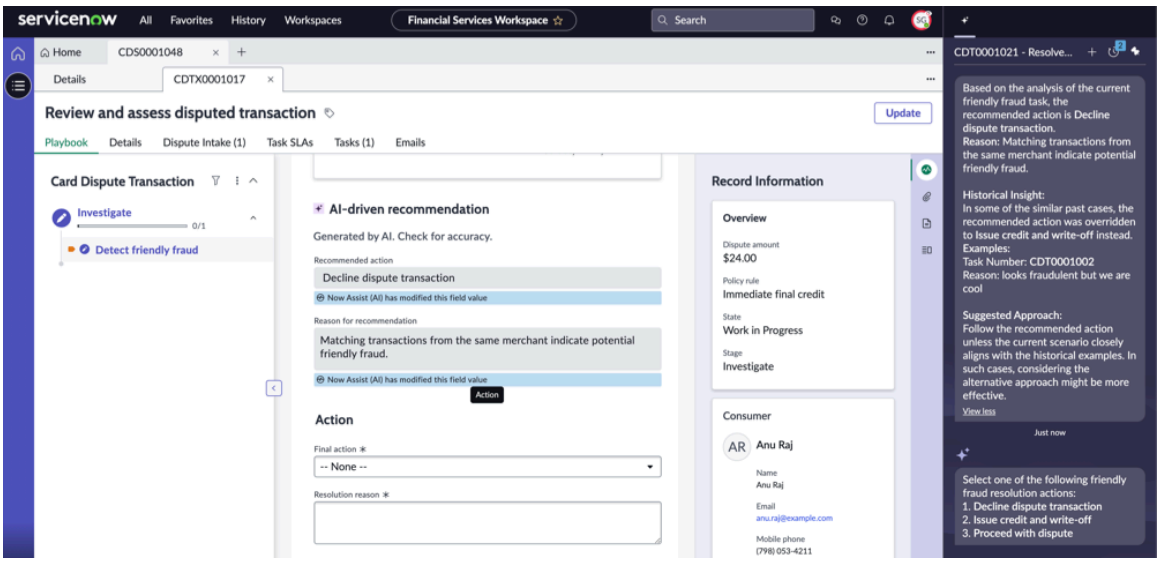
1. 移動先 ワークスペース > ファイナンシャルサービス ワークスペース カード異議申し立てを開きます。
   定義されたルールに基づいてフレンドリー不正が検出された場合、[調査] ステージに[フレンドリー不正の検出 **(Detect friendly fraud)**] アクティビティが表示されます。トランザクションの詳細と証拠が表示されます。AI エージェントが表示されると、 Now Assist パネルに通知が表示され、アクティブなチャットが開始されます。
2. Now Assistパネルアイコン (✨) を選択し、異議申し立て中のトランザクションのアクティブなチャットを開きます。
   チャットでは、AI エージェントが正当な理由とともに異議申し立ての推奨事項を生成します。

   AI エージェントが推奨事項を生成すると、新しいセクションが表示され、AI 主導の推奨事項が [フレンドリー不正の解決 **(Resolve friendly fraud** )] アクティビティに表示されます。
3. チャットで、決定に対応する番号を入力します。
4. AI エージェントとやり取りして、ケースの解決を続行します。
   AI エージェントとやり取りしながら、プレイブックアクティビティでの作業を続行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フレンドリ詐欺を解決する方法については、「 フレンドリー不正の検出 と 顧客とのコミュニケーションの管理」を参照してください。




タスクの結果
異議申し立てエージェントが選択した解決手順に基づいて、Now Assist AI エージェントの助けを借りてフレンドリー不正が解決されます。

## FSO の Now Assistの参照

参照トピックには、FSO の Now Assist に関する追加情報が記載されています。

### FSO の Now Assist に関するサポート情報

FSO の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

#### サポート対象のバージョン

FSO の Now Assist は、 Xanadu リリース以降でサポートされています。

#### サポート対象のユーザーインターフェイス

FSO の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

**FSO の Now Assist のサポート対象のインターフェイス**

| インターフェイス | スキル |
| --- | --- |
| ファイナンシャルサービス ワークスペース | • ケースの要約<br>• 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み |
| コア UI | ケースの要約 |
| ポータル | 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## アプリケーション情報

アプリケーションに含まれるスキルを使用するには、 FSO の Now Assist ストアアプリ (sn_fso_gen_ai) をアクティブ化します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- Financial Services Operations Core (ファイナンシャルサービスオペレーションコア) (sn_bom)
- Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
- フォームデータコレクター (sn_con_frm_dt_coll)

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

1. Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
2. Financial Services Operations Core (ファイナンシャルサービスオペレーションコア) (sn_bom)
3. ファイナンシャルサービスカードオペレーション (sn_bom_credit_card)
4. FSO の Now Assist (sn_fso_gen_ai)

**注:**
フォームデータコレクターは、 FSO の Now Assistの一部としてアクティブ化されます。

関連情報

でのケースの要約の構成 FSO の Now Assist

FSO の Now Assist での 仮想エージェントを介した異議申し立ての取り込み の構成

## ドメインセパレーションと**FSO** の **Now Assist**

FSO の Now Assist ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

## サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ドメインセパレーション

FSO の Now Assistでは、生成 AI 機能はスキルに編成されています。各スキルは、ドメインごとに異なる方法で構成できます。デフォルトでは、すべてのスキルがグローバルドメインに存在します。

## **FSO** の **Now Assist**におけるドメインセパレーションの仕組み

FSO の Now Assistスキルに使用する前に、まずインスタンスでドメインセパレーションを有効にする必要があります。

FSO の Now Assist はドメインセパレーションと連携します。ドメインセパレーション環境で FSO の Now Assist を使用すると、ユーザーはドメイン内のデータにのみアクセスできます。たとえば、ユーザーが要約スキルを使用する場合 FSO の Now Assist 、そのサマリーを生成するときにユーザーのドメイン内に存在する資料のみを使用します。スキルがドメインセパレーションされている場合、そのドメイン内のユーザーのみが、そのスコープに対して構成したスキルを使用できます。

同じインスタンスで複数のクライアントをホストするサービスプロバイダーの場合は、ドメインセパレーションを設定して、テナントデータ、プロセス、および管理タスクを分離できます。ただし、FSO の Now Assist 消費はテナントを区別せずにインスタンスに従って追跡されます。サブスクリプション管理ダッシュボードで FSO の Now Assist 使用状況を追跡できます。

既存のスキルの異なるバージョンをドメインに含める場合は、スキルを再構成してアクティブ化するか、優先ドメインでバリアントを作成できます。「Domain separation in the Now Assist Admin console」を参照してください。

## ユースケース

スキルをアクティブ化または編集するときにロールを構成できます。

たとえば、あるドメインでは特定のロールに Now Assist パネルへのアクセス権を付与し、別のドメインにはロール制限を付与しないようにすることができます。

関連情報

- サービスプロバイダーのドメインセパレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。