servicenow

Xanadu 従業員サービス管理 (ESM)

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

従業員サービス管理 (ESM)....8
HR サービスデリバリ (HRSD)....12
HR サービスデリバリ (HRSD) の概要....17
ケースとナレッジ管理....19
サービスプロバイダーのアドミンワークスペースの概要....331
従業員ジャーニー管理....335
ジャーニーデザイナー....337
ジャーニーアクセラレーター....406
ライフサイクルイベント....441
Learning Posts....529
リスニングポスト....531
Enterprise Onboarding and Transitions....550
HR サービスデリバリ (HRSD) の電子署名アプリケーション....563
Federal プラグイン....636
ラーニングコア....651
離職従業員サービスセンター....675
匿名レポートセンター (ARC)....684
従業員ドキュメント管理....689
HR のワークフォース最適化 の概要....751
従業員エクスペリエンスパック....809
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)....810
HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能)....929
HR Success Dashboard indicators....1046
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist....1061
HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ....1089
マネージャーハブ....1105
プロアクティブプロンプト....1141
HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合....1172
医療向け HR サービスデリバリ....1288
HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合....1311
ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ....1383
問題の自動解決 for HR....1387
HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト....1403
従業員センター....1409
従業員センターの詳細....1410
従業員センターの構成....1433
従業員センターとの統合....1668
従業員センター の管理....1691
従業員センター の使用....1879

自動翻訳

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

従業員センター の参照 1902
人材開発 1979
人材開発コア 1979
スキルインテリジェンス 2012
キャリア対話 2049
ラーニング 2066
キャリアアセスメント 2096
メンタリング 2108
従業員のゴール 2124
Leader Hub 2131
オポチュニティマーケットプレイス 2143
詳細な委任 2166
詳細な委任の詳細 2168
詳細な委任の設定 2170
詳細な委任の使用 2176
衛生安全 2182
衛生安全インシデント管理 2183
衛生安全 けがと病気のレポート 2230
衛生安全ケース管理 2239
衛生安全リスク管理 2252
衛生安全のモバイルエクスペリエンス 2293
セーフワークプレイス 2299
ワークプレイスサービスデリバリ 2643
ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション 2662
ワークプレイスコア 2664
ワークプレイス予約管理 2791
ワークプレイスケース管理 2961
ワークプレイス訪問者管理 3022
ワークスペースカレンダーの同期 3048
ワークプレイススペースマッピング 3129
ワークプレイススペースマッピング の使用 3143
ワークプレイススペースマッピング 参照 3148
ワークプレイススペース管理 3150
ワークプレイスメンテナンス管理 3206
ワークプレイスリースアドミニストレーション 3230
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 3251
ワークプレイス移転管理 3262
ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile 3274
インドアマッピング 3305
ワークプレイスセントラル 3401
ワークプレイスコネクタ 3554
Emergency Response Management 3587

自動翻訳

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

ワークプレイスコンシェルジュ 3681
モバイル向けワークスペースエージェント 3695
WSD for Microsoft Places 3708
ワークプレイスサービスキオスク 3715
契約管理プロ 3729
契約管理プロ の詳細 3730
契約管理プロ の構成 3736
契約管理プロ の使用 3790
契約管理プロ の管理 3822
契約管理プロ 対応の プラットフォームアナリティクスソリューション 3830
契約管理プロ 参照 3835
法務サービスデリバリ 3848
法務要求管理 3850
法務関連管理 3911
法務サービスデリバリの実務アプリケーション 3958
法務サービスデリバリと ServiceNow アプリケーションの統合 4125
法務サービスデリバリとサードパーティアプリケーションの統合 4193
法務仮想エージェント対話型 4202
Legal Mobile 4208
法務顧問センター従来 の詳細 4219
法務顧問センター 4223
法務サービスポータル の詳細 4234
法務義務と承認の委任 4235
法務サービスデリバリ でのワークフロー 4239
法務サービスデリバリ 向けユニバーサル要求 4240
従業員センター ポータルの法務サービス 4244
法務サービスデリバリ のセキュリティ機能 4246
法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション 4248
法務運用ダッシュボード 4261
ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ 4265
ユニバーサル要求 4266
ユニバーサル要求 の探索 4268
ユニバーサル要求 のセットアップと構成 4281
ユニバーサル要求 の使用 4318
ユニバーサル要求 のレポートソリューション 4326
ユニバーサル要求 用の 仮想エージェント 4335
ユニバーサル要求 参照 4341
他のアプリケーションとの ユニバーサル要求 の統合 4349
ユニバーサル要求のクイックスタートテスト 4350
ユニバーサル要求 入力 エージェントワークスペース 4350
ユニバーサルタスク 4360
ユニバーサルタスク の詳細 4362

自動翻訳

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

ユニバーサルタスク のセットアップと構成 4368
ユニバーサルタスク の使用 4381
ユニバーサルタスク 参照 4387
Now Mobile アプリ 4392
Now Mobile アプリのデモ 4393
環境設定：Now Mobile 4398
パーソナライズされた挨拶を構成 4402
[自分の要求] を構成してオープンレコードを追跡する 4403
モバイルの AI 検索 4404
ユーザー検索を非アクティブとして定義 4410
カタログの構成 4410
ナレッジベースの構成 4411
Now Mobile で Siri ショートカットを設定する 4412
クイックアクションをモバイルアプリケーションに追加する 4415
Now Mobile アプリでライブエージェントを有効化 4418
検索候補をモバイルアプリで自動入力する 4419
ServiceNow for Microsoft Outlook 4419
ServiceNow for Microsoft Outlook の構成 4420
ServiceNow for Microsoft Outlook の使用 4421
Microsoft Outlook 向け ServiceNow に関するリファレンス 4423
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン 4424
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の探索 4426
Microsoft 365 の ServiceNow アドインの構成 4427
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の使用 4432
Microsoft 365 の ServiceNow アドインの参照 4432
ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365 4437
ServiceNow for Microsoft Teams と ServiceNow for Microsoft 365 の詳細 4441
ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合 4447
ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合 4548
従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する 4556
ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成 4562
ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の管理 4628
ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365 の使用 4639
ServiceNow for Microsoft Teams 参照 4693
ServiceNow for Zoom 4698
Zoom 向け コラボレーションサービス の詳細 4700
Zoom 向け コラボレーションサービス の構成 4701
Zoom との ServiceNow® の統合と使用 4702
Zoom 向け コラボレーションサービス 参照 4712
SharePoint Online 検索コネクター 4713
SharePoint Online 検索コネクター の設定 4715

自動翻訳

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

検索用のインデックスサイト 4724
SharePoint Online 検索コネクター 検索結果 4727
SharePoint Online 検索コネクター 参照 4728
ドメインセパレーションと SharePoint Online 検索コネクター 4731
人材獲得 4731
人材獲得の詳細 4733
人材獲得の構成 4742
人材獲得との統合 4755
人材獲得を使用する 4757
人材獲得の参照 4783

自動翻訳

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

従業員サービス管理 (ESM)

ServiceNow® 従業員サービス管理 (ESM) によるシームレスなデジタルワークフローで従業員エクスペリエンスを向上させます。



Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

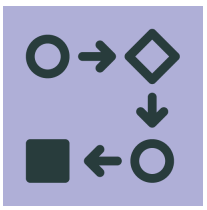
従業員の生産性とエンゲージメントの向上

従業員サービス管理 (ESM) は、自動化されたオンボーディングプロセスを含むシームレスなデジタルワークフローを促進し、新入社員を初日から支援します。従業員が組織でのジャーニーを進めるにつれて、効率的な HR と IT のサポートを提供し、休暇の申請、別の施設への異動、機器のアップグレードなどのタスクを簡素化できます。HR Service Delivery 向け仮想エージェントなどのチャネルを介したコミュニケーションにより、従業員の作業がリモートなのかオンサイトなのかにかかわらず、タイムリーなサポートを受けることができます。直感的なワークフローにより、従業員サービス管理 (ESM) は部門のサイロ化を解消し、コラボレーションと効率性を促進します。ダイナミックな労働力環境では、従業員サービス管理 (ESM) でロジスティクスのハードルを克服することで、摩擦のない従業員エクスペリエンスが保証され、生産性が最大化されます。



従業員プロセスを簡素化

従業員が複雑なプロセスを容易に進めて、必要な情報を希望のチャネルで簡単に入手できるようにします。



新しい働き方を創造

組織を改革して、生産性を向上し、変化する人員に関するインサイトを得られるようにします。

自動翻訳

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



部門横断型のコラボレーションを促進

IT、HR、施設、法務などの組織の枠を超えて、統一された従業員エクスペリエンスを提供します。



法務サポートとサービスを要求します。

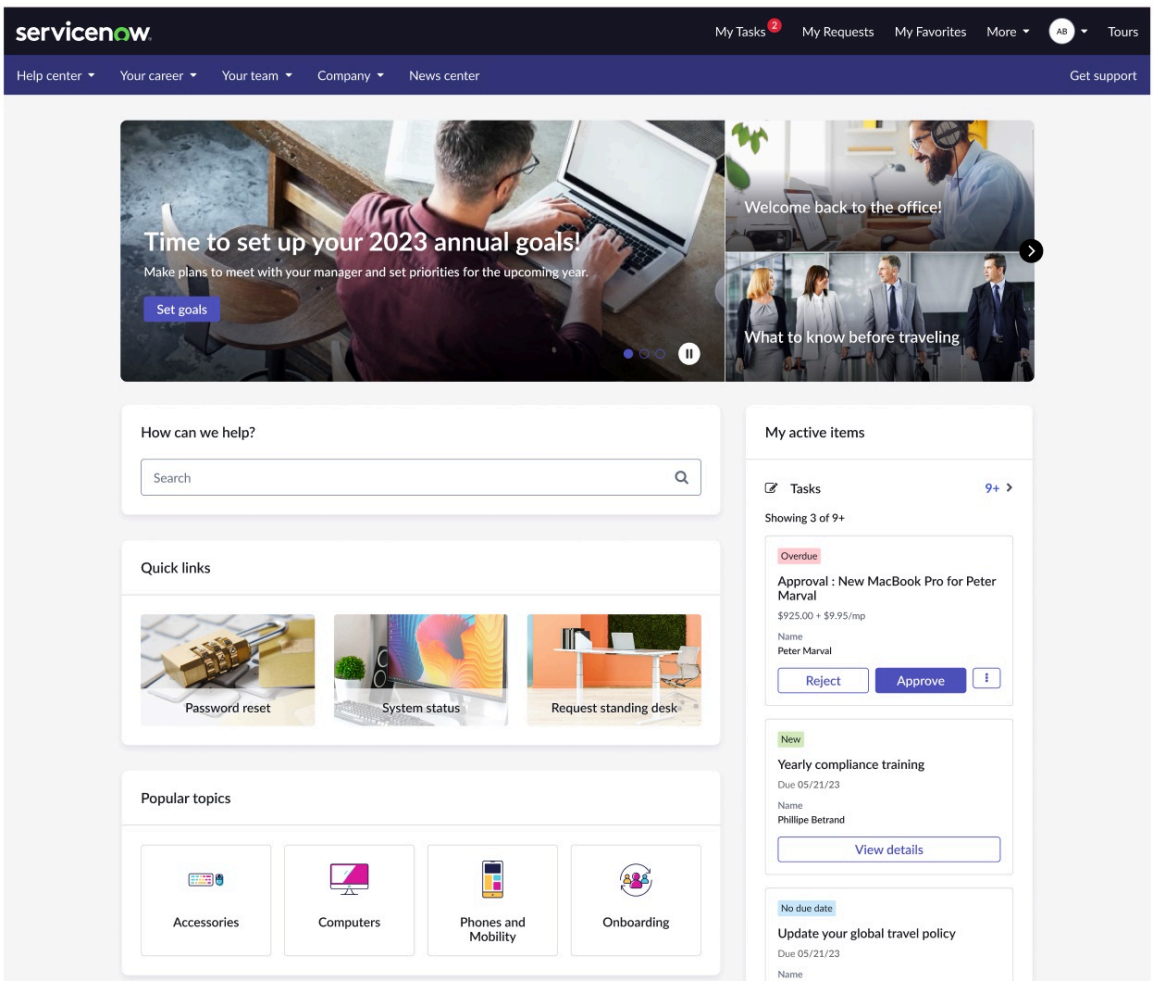
日常的な法的要求を自動化または合理化し、より重要な作業に集中できるようにします。

キャリアの成長と開発を直感的に管理

従業員が自分自身の専門的な成長と能力開発を管理できるようにします。従業員は、人材開発 アプリケーションを使用して、キャリア目標を特定し、改善が必要な領域を選択し、カスタマイズされた成長計画を作成できます。

従業員プロセスを簡素化

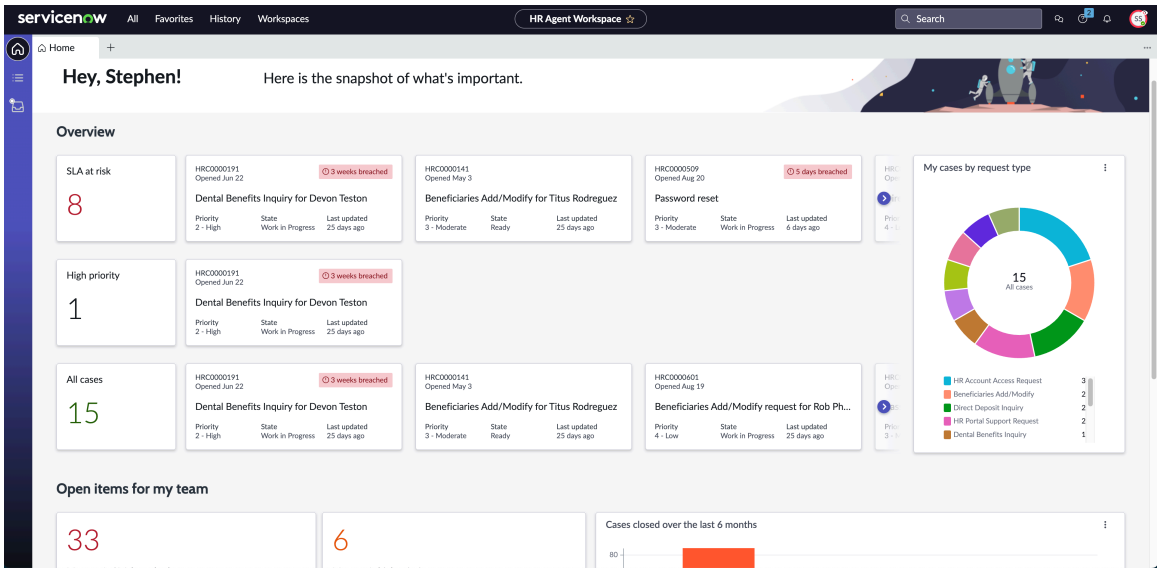
オンボーディング、場所変更の処理、To Do リストの管理などの複雑なプロセスを簡素化する効率的なワークフローを実装することで、従業員エクスペリエンスを簡素化します。従業員センター、ServiceNow for ServiceNow、または Now Mobile のようなツールを使用することで、従業員は場所や時間帯に関係なく、重要な情報やサービスにシームレスにアクセスできます。



自動翻訳

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

新しい働き方を創造



適応性のある作業慣行を採用して、従業員の進化する要求に対応します。要求の量、要求タイプ、チームの作業負荷に関する貴重なインサイトを得ることができます。HR サービスデリバリ (HRSD)、ワークプレイスサービスデリバリ、および ユニバーサル要求 を実装することで、従業員の要求や問い合わせを迅速かつ効率的に解決できます。従業員は、Now Mobile for HR サービスデリバリ (HRSD) を使用して、いつでもこれらの機能に簡単にアクセスできます。

部門横断型のコラボレーションを促進

従業員サービス管理 (ESM) を Now Platform の他の機能とともに活用することで、従業員エクスペリエンスを最適化します。サービスポータル、ウォークアップエクスペリエンス、サービスカタログを 従業員サービス管理 (ESM) と統合することで、部門間での簡素化されたやり取りと簡単にアクセスできるサービスを従業員に提供できます。ナレッジ管理 のナレッジベースや記事で他のコミュニケーションチャネルを補完し、仮想エージェント で従業員に速やかに回答を提供すれば、従業員はいつでも必要なサポートを受けることができます。

安全で効率的な職場の管理

Safe Workplace Suite を使用すると、従業員の衛生安全を優先できます。積極的なコミュニケーションを通じて従業員との信頼関係を築きます。距離を置いたフロアプランを使用して、従業員にセルフサービスで予約してもらうことができます。また、従業員が職場復帰する準備ができているか判断したり、個人用保護具の必要性を把握したり、職場の再開について情報に基づいて決定することもできます。

参考情報

- 「What is employee experience? (従業員エクスペリエンスとは)」
- 「What is Virtual Agent? (仮想エージェントとは)」
- 「What is Workplace Space Management? (ワークプレイススペース管理とは)」
- 「What is Legal Knowledge Management? (法務ナレッジ管理とは)」

自動翻訳

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

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、目的のビジネス成果を達成します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- 従業員サービス管理 (ESM)エクスペリエンスを最適化できる他のツールを確認します。 サービスポータル , ウォークアップエクスペリエンス , 仮想エージェント , サービスカタログ 、および Knowledge Management ナレッジ管理。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

製品

- 従業員センター
- Emergency Response Management
- 人材開発
- 衛生安全
- HR サービスデリバリ (HRSD)
- ジャーニーデザイナー
- 契約管理プロ
- 法務サービスデリバリ
- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist
- Now Mobile app
- Now Mobile 用アプリ HR サービスデリバリ (HRSD)
- ServiceNow for Microsoft Outlook
- ServiceNow for Microsoft Teams

自動翻訳

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

- ServiceNow for Zoom
- SharePoint Online 検索コネクター
- スキルインテリジェンス
- ユニバーサル要求
- ユニバーサルタスク
- 仮想エージェント for HR サービスデリバリ (HRSD)
- ワークプレイスサービスデリバリ

HR サービスデリバリ (HRSD)

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) によって、エンタープライズの生産性をアンロックし、従業員に対して適切なサービスエクスペリエンスを提供します。従業員に対してバックエンドの複雑性を見せず自分の作業ニーズを一元的に管理する場所を提供することで、現代的な人員の需要を満たす優れたエクスペリエンスを提供できます。



ビジネスの中心にサービスを導入

従業員のニーズを考慮に入れることにより、簡単なスワイプ、クリックや、チャットによって回答を見つけたり、支援を得たり、仕事を実行したりできるように協力します。従業員は Now Mobile アプリを通じてセルフサービスができます。デジタルワークフローは、組織機能全体にわたってアクションを促進し、すべての部門で従業員にさらに効率的で効果的なサービスを提供できるようになります。新規雇用者には、Now Mobile アプリを使用してオンボーディングプロセスをガイドし、1 日目から順調に作業を開始する準備ができているようにします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 機能の特長については、info card 全体を表示してダウンロードしてください。



従業員が HR サービスを簡単に利用できるようにする

従業員がいつでもどこからでも HR サービスにアクセスできるようにして、満足度を向上させます。

自動翻訳

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

機能分野によって従業員とのやり取りを編成する

構造化された効率的な方法で従業員のやり取りを管理し、サービスデリバリのコストを削減します。

HR サービスデリバリ (HRSD) を使用してすばらしいエクスペリエンスをビルドする

手動のサイロ化したプロセスを、部門横断型のデジタルワークフローで置き換えることで、効率を高めることができます。

従業員中心のサービスによって競争上の優位性を生み出す

実生活を変革するスマートで、直感的な、モバイルファーストの技術によって、仕事への向き合い方を大幅に変革することができます。

リーダーがチームをより適切にサポートおよび管理できるようにする

オンボーディング、キャリアの成長、その他の移行など、ビジネスゴールを従業員のニーズに合わせて調整します。

従業員が **HR** サービスを簡単に利用できるようにする

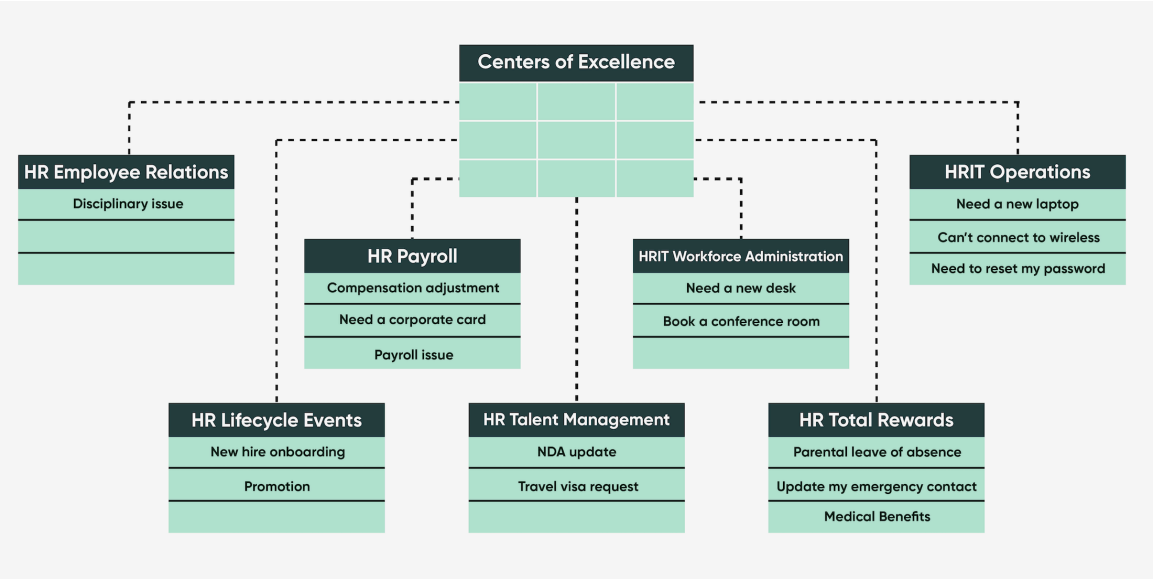


従業員がいつでもどこからでも HR サービスにアクセスできるようにして、満足度を向上させます。Now Mobile アプリを使用したオムニチャネルサービスによって、従業員が回答を見つけ、要求し、支援を受けることができます。既存の人事管理システム (HRMS)、ID プロバイダー (IdP)、バックグラウンドチェック、電子署名、税フォーム、その他のサービスと統合して、運用効率を向上させることができます。また、スマートで自動化された回答を使用して従業員をガイドすることで、あらゆるプロセスを簡素化することができます。

自動翻訳

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

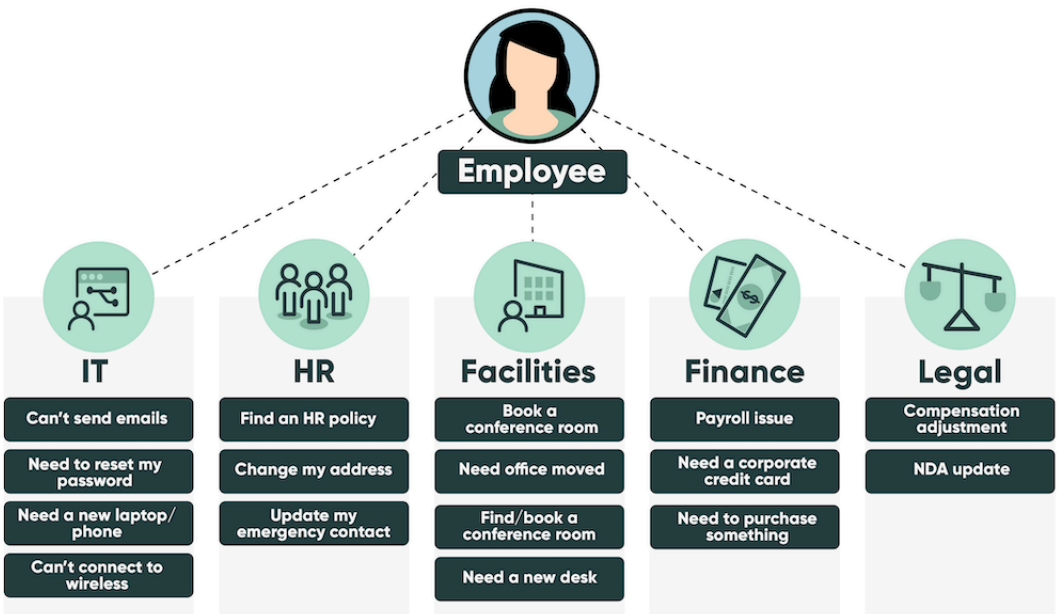
機能分野によって従業員とのやり取りを編成する



注:
この画像は、センターオブエクセレンス (COE) が HR データ、サービス、およびプロセスをどのように整理するかという面のみを説明するものです。HR サービスデリバリ (HRSD) で利用可能なすべてのセンターオブエクセレンスを描いているわけではありません。

構造化された効率的な方法で従業員のやり取りを管理し、サービスデリバリのコストを削減します。専用にビルドされたセンターオブエクセレンスデータモデルは、HR データ、サービス、およびプロセスを機能分野別に整理しているため、あらゆるタイプの従業員の要求をサポートするために使用できます。仮想エージェントによってすべてのインタラクションの背後でインテリジェンスを提供できます。また、標準化されたケースとナレッジ管理システムは、リアルタイムのエージェントがあらゆることに回答して、正確かつタイムリーな一貫性のあるヘルプを提供することができます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** を使用してすばらしいエクスペリエンスをビルドおよび提供する

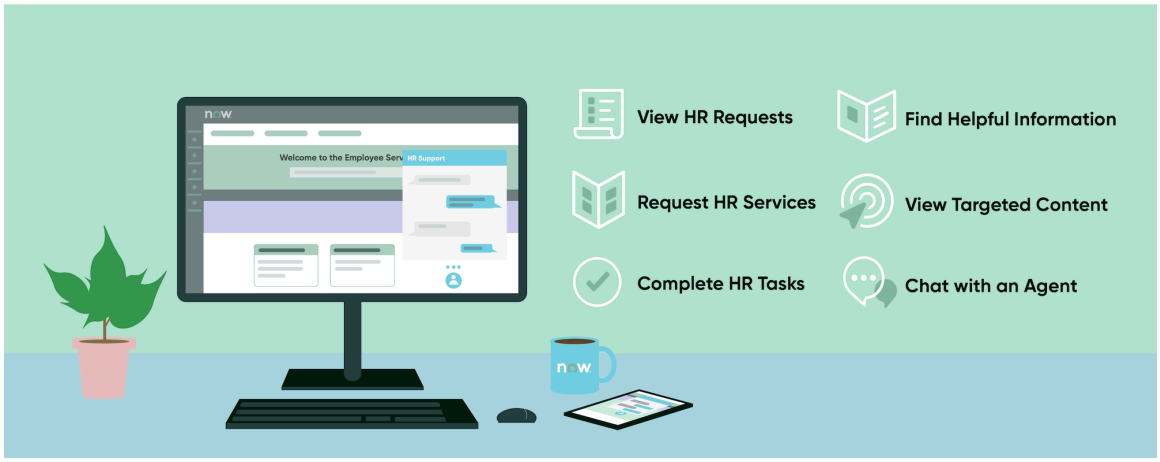


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手動のサイロ化したプロセスを、部門横断型のデジタルワークフローで置き換えることで、効率を高めることができます。システム、部門、ユーザー間でアクティビティを組織化することができます。ライフサイクルイベントビルダーなど、コーディングのないスマートなビルダーを使用すると、オンボーディングやその他の重要なライフイベントのデジタルワークフローを簡単に設定できます。従業員は、自分の言語を話す仮想エージェントから常にサポートを受け、以前の要求からも学ぶことができます。

従業員中心のサービスによって競争上の優位性を生み出す



スマートで、直感的な、モバイルファーストの技術によって消費者の生活は変わりましたが、今後は仕事の仕方も大幅に変革することになります。HR サービスデリバリ (HRSD) は、主要アプリケーションを、ビジネスとともに成長するスケーラブルなパッケージにグループ化します。既存のクラウドや既に使用しているオンプレミスの HR 管理システムと HR サービスデリバリ (HRSD) の統合を簡単に行うことができます。セルフサービスを有効にすることで、サービスデリバリのコストを削減しながら、正確かつタイムリーでインテリジェントな支援を提供します。

リーダーがチームのジャーニーをサポートおよび管理できるようにする

ジャーニーデザイナー または ジャーニーアクセラレーター を用いて、オンボーディング、キャリアの成長、その他の移行など、ビジネスゴールを従業員のニーズに合わせて調整します。

ジャーニーデザイナー (JD)

- ライフサイクルイベント と ジャーニーアクセラレーター の従業員エクスペリエンスを組み合わせることで、マネージャーと従業員がすべてのジャーニーを単一のインターフェイスで管理できるようになります。
- マネージャーとメンターがカスタムジャーニーを開発およびキュレートできるようにします。
- チームのジャーニーに関する高レベルのインサイトをマネージャーに提供します。
- ServiceNow アプリとサードパーティアプリケーションを統合して、JD 機能を拡張します。

ジャーニーアクセラレーター (JA)

- 昇格、オンボーディング、退職など、従業員の移行の計画タイプ、構成、ステージを定義して管理します。
- 特定の従業員対象者向けのタスクベースの To Do テンプレートを作成および管理します。

自動翻訳

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

- ジャーニーアクセラレーター ダッシュボードから計画の進捗状況とテンプレートの使用状況を追跡します。
- ライフサイクルイベント からの部門ベースの自動オンボーディング計画をトリガーします。

ジャーニーデザイナー または ジャーニーアクセラレーター とアプリケーションを統合します。

注:
アプリケーションの統合は、使用しているファミリとアプリのバージョンによって異なります。必ず、使用している構成で利用可能な統合を見つけてください。

- ジャーニーデザイナーとの統合
- ジャーニーアクセラレーターとの統合

Learning Posts

オムニチャネル学習経験を作成し、従業員が学習しやすいように、適切なタイミングで適切な学習を行えるようにします。

リスニングポスト

アクションプラン中にパルスサーベイをトリガーして、ジャーニーのフィードバックを収集します。

マネージャーハブ

チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとのプロアクティブなエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。

Microsoft Exchange Online

Microsoft Office 365 のカレンダー機能を使用して、計画と To Do タスクをスケジュールします。

注:
ジャーニーアクセラレーター または ジャーニーデザイナー の Microsoft Office 365 スケジューリング機能を使用する予定の場合、アドミニストレーターは ジャーニーアクセラレーター または ジャーニーデザイナー をインストールする前に、関連する Microsoft プラグインと統合をインストールして構成する必要があります。

学習内容

- 従業員オンボーディングとは
- HR アナリティクスとは
- 人事管理 (HRM) とは
- 人材管理 (HCM) とは
- ナレッジ管理 (KM) とは

自動翻訳

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

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、目的のビジネス成果を達成します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- HR サービスデリバリ (HRSD) コースを活用して専門知識をビルドし、ROI を短縮化できます。サインアップするには、「ServiceNow のトレーニングと認定」を参照してください。
- 最初に製品ドキュメント「HR サービスデリバリ (HRSD) の概要」を参照してください。

アプリケーションと機能

- ケースとナレッジ管理
- 従業員ジャーニー管理
- Enterprise Onboarding and Transitions
- ジャーニーアクセラレーター
- ジャーニーデザイナー
- マネージャーハブ
- リスニングポスト
- ラーニングコア
- ドキュメントテンプレート
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)
- HR Success Dashboard indicators
- HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合
- HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合
- HR サービスデリバリ向けの予測インテリジェンス
- HR サービスデリバリ用の仮想エージェント

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) の概要

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションは、HR とのやり取りを自動化し、すべての HR サービスに単一のプラットフォームを提供することで、従業員のサービスエクスペリエンスを向上します。

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション

選択した HR サービスデリバリ (HRSD) パッケージによっては、次のアプリケーションを 1 つまたは複数展開します。

ケースとナレッジ管理

ドキュメント、やり取り、および従業員の問い合わせとリクエストの履行を標準化し、HR の効率と HR のサービスを向上させることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター

すべての情報、サービス、および必要なヘルプを取得する従業員向けの統合された単一のポータルを提供します。

> **注:**
> 従業員センター はスタンドアロンアプリケーションとしても利用可能です。

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

Enterprise Onboarding and Transitions

複数の部門にわたるオンボーディングなどの従業員ライフサイクルイベントを自動化し、HR およびその他の部門の従業員の満足度および効率性を向上させます。

サポートしているアプリケーション

次のサポートアプリケーションも展開できます。

- ドキュメントテンプレート で、ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化します。
- 従業員ドキュメント管理ペーパーレスドキュメント管理を使用して、簡単に従業員ファイルの保護、保存、アクセス、および消去を行います。別の AMIS が必要です。
- 従業員エクスペリエンスパック で、構成が必要な HR プロセスをガイドします。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク により、サードパーティアプリケーションから ServiceNow アプリケーションに従業員プロファイルやタスクをプルしたり、ServiceNow アプリケーションからサードパーティアプリケーションにデータをプッシュしたりといった一般的なユースケースに応じて、一貫した方法で統合をビルドすることができます。
- HR 予測インテリジェンスワークベンチ で、予測される機械学習の実装を通じてインテリジェントな HR プロセスの作成方法をガイドします。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版) で、HR エージェントとして従業員とやり取りし、問い合わせに対応し、迅速に問題を解決します。
- HR Success Dashboard indicators で、HR リーダーシップが、さまざまなベースシステムまたはカスタマイズされた KPI を使用して、HR 実装のパフォーマンスを測定できるようにします。
- リスニングポスト で、パルスサーベイを送信して従業員のフィードバックを取得します。
- ラーニングコア で、統合学習コンテンツリポジトリをビルドします。
- マネージャーハブ で、マネージャーのセルフサービスとチームとのプロアクティブなエンゲージメントを高め、リーダーとしての成長を支援します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューション で、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) のパフォーマンスアナリティクスサービスデリバリのパフォーマンスと品質をレポートおよび分析し、HR の非効率性を削減します。別の AMIS が必要です。
- HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント は、HR サービスを要求している従業員の自動チャットを有効にします。

モバイルアプリケーション

次のモバイルアプリを HR サービスデリバリ (HRSD) と共に使用できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ:HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリを使用して、従業員に HR 要求の表示、ヘルプの要求、HR タスクの完了、ターゲットモバイルコンテンツとプッシュ通知の受信、仮想エージェントとのチャットなどを行わせることができます。

ドメインセパレーションと**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

ドメインセパレーションは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

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

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後に、クイックスタートテストをコピーしてカスタマイズし、インスタンスが機能することを検証します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト」を参照してください。

機密情報、個人情報、または個人識別可能情報を含むフィールド

顧客は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションの使用が適用されるデータ保護法および規制に準拠していることを確認する責任を負います。HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションを使用する顧客は、機密情報、個人情報、または個人識別可能情報を含む可能性があるフィールドを評価する必要がありますが、その範囲は顧客によってのみ決定されます。インストール後、顧客はインスタンス内のテーブル定義にアクセスして、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションで使用されるフィールドを確認できます。これは、[システム定義] > [テーブル] に移動し、[名前] [starts with] [sn_hr_] でフィルタリングすることで可能です。[Internal guidance; Not customer facing] 顧客がこれらのアプリに含まれる潜在的に機密性の高いフィールドやテーブルに関する詳細な情報を必要とする場合は、GSSC に CSTASK を開設してください。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

ケースとナレッジ管理

ケースとナレッジ管理アプリケーションを使用することで、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できます。これにより、HR の効率とサービスを経時的に向上させることができます。

使用と探索	インストール	構成と管理
HR ケースとナレッジ管理の機能を確認し、エージェントがそれらを使用する方法を確認します。	HR ケースとナレッジ管理を有効にします。	HR ケースとナレッジ管理機能を構成および管理します。

ケースとナレッジ管理のアクティブ化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

プラグインのアクティブ化中に問題が発生した場合は、この KB 記事 を参照してください。

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コアを使用すれば、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合はアクティブ化されます。

自動翻訳

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

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：**Core** のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：セキュリティ [com.snc.hr.scoped_security]	HR のセキュリティを提供します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations]	HR 統合を提供します。
ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates]	ドキュメントテンプレートを提供します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Mobile [com. sn_hr_mobile]	HR サービスデリバリ (HRSD) のための Now Mobile を提供します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント

ケースとナレッジ管理プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

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

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインにより、sn_hr_core.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] がアクティブ化されます。このプロパティは、この admin ロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することで、唯一の HR アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ケースとナレッジ管理 アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	ケースとナレッジ管理 にアクセスして構成できます。	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (PA コンテンツパック、HR Scoped App プラグインが有効な場合) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	HR エージェントの基本的な日常業務ニーズを満たすアクセス権限を付与します。	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]	すべての HR ケースに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR コンテンツリーダー [sn_hr_core.content_reader]	すべてのコンテンツ管理テーブルレコードに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR コンテンツライター [sn_hr_core.content_writer]	すべてのコンテンツ管理テーブルレコードに対して、作成、更新、読み取り、および削除のアクセス権限を付与します。	sn_hr_core.content_reader
離職従業員 [sn_hr_core.hrsm_alumni]	退職した従業員にロールを付与します。	なし
臨時雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_contingent]	臨時雇用の従業員にロールを付与します。	なし
契約社員 [sn_hr_core.hrsm_contractor]	契約社員として働く従業員にロールを付与します。	なし
常勤社員 [sn_hr_core.hrsm_employee]	常勤社員にロールを付与します。	なし
新規雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	新規雇用の従業員にロールを付与します。	なし
HR ナレッジライター [sn_hr_core.kb_writer]	すべての HR ナレッジベース記事に対する書き込みアクセス権限を付与します。	なし
HR マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報に対するアクセス権限を付与します。	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR パフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_pa.admin]	スコープ指定アプリケーションの HR パフォーマンスアナリティクスアドミンロール • HR の PA コンテンツパックにアクセスして変更します。 • パフォーマンスアナリティクスのプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 注: このロールは、HR アドミン [sn_hr_core.admin] ロールに含まれます。	なし
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	すべての HR プロファイルレコードに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer]	すべての HR プロファイルレコードに対する書き込みアクセス権限を付与します。 注: このロールは、ユーザー (sys_user) テーブルへの書き込みアクセス権も付与します。	sn_hr_core.profile_reader
HR レポートクリエーター [sn_hr_core.report_creator]	sn_hr_core.basic ロールを持つ HR エージェントが、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルとタスク [sn_hr_core_task] テーブルにアクセスしてレポートを作成できるようにします。	
HR 保護情報リーダー	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファ	sn_hr_core.profile_reader

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_hr_core.secure_info_reader]	イル情報、保護されたユーザー情報に対する読み取りアクセス権限を付与します。	
HR 保護情報ライター [sn_hr_core.secure_info_writer]	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファイル情報、保護されたユーザー情報に対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるスケジュール済みジョブ

ケースとナレッジ管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
ケースの自動クローズ	サービスアクティビティおよびライフサイクルイベント履行タイプの HR サービスの構成に基づいて、HR ケースを自動的にクローズします。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。
一括ケース作成	一括ケース作成を実行します。このスケジュール済みジョブは 6 時間ごとに実行されます。
HR 日次ジョブ	HR タスクパラメーターに基づいてユーザーにリマインダー通知を送信します。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。
HR の電子署名タスクの移行	HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名用の新しい HR タスクタイプに移行します。また、認証情報、電子署名、およびドキュメントへの署名について、古い HR タスクタイプを無効にします。このスケジュール済みジョブは、オンデマンドベースで実行されます。
クライアント	HR 条件テーブルに基づいて雇用を開始または終了する HR プロファイルに対して、ロールアサインを更新します。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
ロールの更新	**注:** ベースシステムは、このスケジュール済みジョブに HR アドミン (hradmin) ユーザーを割り当てます。HR アドミンユーザーを削除する場合は、このスケジュール済みジョブに HR アドミン (sn_hr_core.admin) ロールを持つ別のユーザーを確実に割り当ててください。

スケジュール済みジョブおよびその使用方法の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブルの横にある * は、新しいデータモデルをサポートするために Rome リリースを利用する顧客に対して、使用廃止されたことを示します。従来の CoE とテーブルを使用している既存の顧客は影響を受けません。これらのテーブルは、労務 (ER) 機能に置き換えられました。詳細については、「労務 (ER) ケース」を参照してください。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
*申し立て [sn_hr_er_allegation]	申し立てタイプと申し立てサブタイプに関する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
*申し立てサブタイプ [sn_hr_core_allegation_sub_type]	ベースシステムに 59 のレコードを提供するメタデータテーブル。申し立てサブタイプでは、さらに申し立てを定義します。例を次に示します。 • 申し立てタイプ = 差別 • 申し立てサブタイプ：年齢、障がい、人種など。
*申し立てタイプ [sn_hr_core_allegation_type]	ベースシステムレコードを提供するメタデータテーブル。例： • 顧客の不当な扱い • 差別 • 薬物とアルコール • 詐欺および盗難 • ハラスメント • 個人間の対立

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• 不適切な行為 • 報復 • 賃金とスケジュールの問題 • 職場での暴力
*関連する申し立て [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	申し立てを申し立ての対象に関連付ける情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
銀行口座 [sn_hr_core_profile_bank_account]	銀行口座テーブルです。
一括ケース作成データ [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	一括ケース作成データテーブルです。
一括ケース作成の実行 [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	一括ケース作成の実行テーブルです。
ケース制限の構成 [sn_hr_er_case_restriction]	COE セキュリティポリシー [sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを拡張します。
認定およびライセンス [sn_hr_core_certification_and_license]	認定およびライセンステーブルです。
クライアントロールルール [sn_hr_core_client_role_rule]	クライアントロールルールテーブルです。
COE [sn_hr_core_coe]	センターオブエクセレンス (COE) テーブルです。
COE 設定の一致 [sn_hr_core_coe_config_matching]	センターオブエクセレンス (COE) 構成照合テーブルです。
報酬 [sn_hr_core_compensation]	報酬テーブルです。
報酬ボーナス	ボーナス報酬テーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_bonus]	注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
報酬給与 [sn_hr_core_salary]	給与報酬テーブルです。 注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
報酬株 [sn_hr_core_stocks]	株式報酬テーブルです。 注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
是正処置 [sn_hr_er_corrective_action]	ER ケースに関連付けられた是正処置に関する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
給与口座 [sn_hr_core_direct_deposit]	口座振込テーブルです。
労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case]	HR ケース [sn_hr_case] テーブルを拡張します。 注: 非メタデータテーブル。
扶養家族 [sn_hr_core_beneficiary]	HR 福利厚生対象者テーブルです。
HR 福利厚生 [sn_hr_core_benefit]	HR 福利厚生テーブルです。
HR 福利厚生計画 [sn_hr_core_benefit_provider]	HR 福利厚生プランテーブルです。
HR 福利厚生タイプ [sn_hr_core_benefit_type]	HR 福利厚生タイプテーブルです。
HR ケース [sn_hr_core_case]	HR ケーステーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
HR 福利厚生ケース [sn_hr_core_case_benefits]	HR 福利厚生ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 報酬 [sn_hr_core_case_compensation]	HR 報酬ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 条件 [sn_hr_core_condition]	HR 条件テーブルです。
HR 基準の条件 [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	HR 基準の条件テーブルです。
人事連絡先 [sn_hr_core_contact]	HR 連絡先テーブルです。
HR 企業通信ケース [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	HR 企業通信ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	HR 基準のテーブルです。
HR リンクの基準 [sn_hr_core_m2m_link_template]	HR リンクの HR テーブルです。
HR 障がい手当 [sn_hr_core_disability_benefit]	HR 障害手当テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR 懲戒対象問題タイプ [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	HR 懲戒対象問題タイプのテーブルです。
HR 訓告タイプ [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	HR 訓告タイプテーブルです。
HR ドキュメント確認応答	HR ドキュメント確認応答テーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_document_acknowledgement]	
HR ドキュメントテンプレート [sn_hr_core_document_template]	HR ドキュメントテンプレートテーブルです。
HR 文書タイプ [sn_hr_core_document_type]	HR ドキュメントタイプテーブルです。
HR 労務 (ER) ケース [sn_hr_core_case_relations]	HR 労務 (ER) ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 倫理ケース [sn_hr_core_case_ethics]	HR 倫理ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 国際異動ケース [sn_hr_core_case_global_mobility]	HR 国際異動ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 福利厚生 - 健康 [sn_hr_core_health_benefit]	HR 福利厚生 - 健康テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR 保険給付 [sn_hr_core_insurance_benefit]	HR 保険給付テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
*HR 調査ケース [sn_hr_core_case_investigations]	HR 調査ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 運用レポート [sn_hr_core_op_report]	HR 運用レポートテーブルです。
HR 運用レポート頻度	HR 運用レポート頻度テーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_op_report_frequency]	
HR 運用レポートタイプ [sn_hr_core_op_report_type]	HR 運用レポートタイプテーブルです。
HR 運用システム [sn_hr_core_op_system]	HR 運用システムテーブルです。
HR 運用システムのレポートタイプ [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	HR 運用システムのレポートタイプテーブルです。
HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll]	HR 給与ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR PDF テンプレート [sn_hr_core_pdf_template]	HR PDF テンプレートテーブルです。 注: これは HR ドキュメントテンプレートテーブルの拡張テーブルです。
*HR パフォーマンスケース [sn_hr_core_case_performance]	HR パフォーマンスアナリティクスケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	HR プロファイルテーブルです。
HR 退職金 [sn_hr_core_retirement_benefit]	HR 退職金テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR サービス [sn_hr_core_service]	HR サービステーブルです。
HR サービスオプション [sn_hr_core_service_option]	HR サービスオプションテーブルです。
HR 人材管理ケース	HR 人材管理ケーステーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_case_talent_management]	注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR タスク [sn_hr_core_task]	HR タスクテーブルです。
HR テンプレート [sn_hr_core_template]	HR テンプレートテーブルです。
HR 階層エスカレーション [sn_hr_core_tier_definition]	HR 階層エスカレーションテーブルです。
HR 総合報酬ケース [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR 総合報酬ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ビザカテゴリ [sn_hr_core_visa_category]	HR ビザカテゴリテーブルです。
HR 従業員アドミン [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR 従業員管理ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HRIT 運用ケース [sn_hr_core_case_operations]	HRIT 運用ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case]	HR ライフサイクルイベントケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
ジョブ [sn_hr_core_job]	ジョブテーブル。
ジョブプロファイル [sn_hr_core_job_profile]	業務内容テーブルです。
言語 [sn_hr_core_language]	言語テーブルです。
一致するロール [sn_hr_core_matching_roles]	一致するロールのテーブルです。
PDF テンプレートマッピング [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	PDF テンプレートマッピングテーブルです。
ポジション [sn_hr_core_position]	ポジションテーブルです。
関係 [sn_hr_core_relationship]	関係テーブルです。
サービスアクティビティ [sn_hr_core_service_activity]	サービスアクティビティテーブルです。
Sn HR コア経歴検索の詳細 [sn_hr_core_service_activity]	経歴チェックの検索詳細テーブルです。
Sn HR コアバッジ [sn_hr_core_badge]	バッジテーブルです。
Sn HR コア一括ケース要求 [sn_hr_core_bulk_case_request]	一括ケース要求テーブルです。
Sn HR コア構成ケース [sn_hr_core_config_case]	HR サービスベースのケース構成テーブルです。
Sn HR コア構成ケース作成	ケース作成の構成テーブルです。

自動翻訳

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

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_config_case_creation]	
Sn HR コア構成ケース作成サービス [sn_hr_core_config_case_creation_service]	ケース作成サービス構成テーブルです。
Sn HR コアメールコンテンツ [sn_hr_core_email_content]	メールコンテンツテーブルです。
Sn HR コア代替承認者 [sn_hr_core_substitute_approver]	代替承認者テーブルです。
トピックカテゴリ [sn_hr_core_topic_category]	トピックカテゴリテーブルです。
トピック詳細 [sn_hr_core_topic_detail]	トピック詳細テーブルです。
奨学制度 [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	奨学制度テーブルです。
ケースのユーザーフィールド [sn_hr_core_service_approval_option]	ケースのユーザーフィールドテーブルです。
対象者 [sn_hr_core_who_is_covered]	対象者テーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

HR 管理

HR 効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるように、ケースとナレッジ管理アプリケーションを管理します。

注:
ガイド付きセットアップを使用してインスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) を構成するには、次の場所に移動します。 人事管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの詳細な使用方法については、「Using guided setup (ガイド付きセットアップの使用)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD)のガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを実行して、HR スコープ対象のアプリケーションを開始するための関連タスクを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_sp_admin_ws.admin、sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

このタスクについて
ガイド付きセットアップは、グローバルレベルと親または子レベルでのドメインセパレーションをサポートしています。HR サービスデリバリ (HRSD)内のドメインごとにガイド付きセットアップを個別に実行できます。

ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ガイド付きセットアップ.
   または、特定のドメインの [ガイド付きセットアップ] 関連リンクをクリックすることもできます。 ワークスペース > **SP** アドミンワークスペース.

   注:
   [ガイド付きセットアップ - 従来] では、グローバルドメインでのみガイド付きセットアップを実行できます。代わりに、新しい [ガイド付きセットアップ] を使用してください。

2. [続行] をクリックします。
   [HR ガイド付きセットアップ] ページが表示されます。
3. 任意のカテゴリを展開して、詳細なステータスと関連タスクを表示します。
   a. [開始] をクリックして、カテゴリ内の各タスクまたはアクティビティを設定します。
   b. 設定が完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

HR ガイド付きセットアップ

カテゴリ	説明
HR ユーザー	HR チームのグループ、ロール、層エスカレーション定義を設定して、HR アプリケーション内で HR ケースが提供される場所やエスカレーションのルールを有効にし、ロールのアサインを定義します。 ○ グループを設定し、グループに属するメンバーを管理します。また、それらのグループがどのスキルのアサインを扱うことができるかを管理します。 ○ HR ロールを設定し、HR アプリケーションの関数へのアクセスを制御します。 ○ グループの役割を設定します。 ○ 個々のユーザーのロールを設定します。 ○ HR チーム以外のユーザーにクライアントロールルールを設定し、HR サービスへのアクセスを許可します。 ○ HR 層エスカレーションルールを設定します。
HR 会社	通常はユーザーのプロファイルに設定される、HR アプリケーションで使用する会社の部門、場所、役職、スキルを設定します。 ○ ユーザーのプロファイルに部門を設定します。 ○ オフィスの場所とユーザーのプロファイルを設定します。 ○ ユーザーのプロファイルに役職を設定します。 ○ ユーザーのプロファイルにスキルを設定し、特定の HR ケースを適切なグループまたは個人にアサインできるようにします。
HR チャットおよ	HR 通知、メール、チャットを設定します。

自動翻訳

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

カテゴリ	説明
びメール構成	○ HR チャットキューを設定すると、ユーザーはチャットで HR スタッフに連絡できます。 ○ メール通知を設定し、プロセス関連の変更が発生したときに、誰がどのコンテンツを受信するかを定義します。 ○ 通知で使用するメールテンプレートを設定します。 ○ テンプレートで使用するメールスクリプトを設定します。
HR アプリケーション構成	運用と使用可能なデータ分類を定義するコンポーネントにより、次のようにアプリケーションを設定します。 ○ 条件に基づいてユーザーのグループを定義するためのクライテリアを設定します。事前に定義されたグループアクションが可能になります。 ○ テキストと形式を定義するためのドキュメントテンプレートを設定します。これらのテンプレートは、署名付きドキュメントや雇用証明書などの HR アプリケーション機能で使用できます。 ○ ユーザーが使用できる URL ベースのコンテンツを管理するための外部リンクを設定します。 ○ HR アプリケーションのランタイム動作を調整するプロパティを設定します。 ○ ユーザー間の関係を設定します。 ○ ケース管理時に誰がユーザーから情報を受け取り、どの種類の情報を取得するかを定義するサーベイを設定します。
HR ナレッジ管理	ナレッジ管理は、ユーザーが集合的に所有しているアイデア、経験、情報を取得して共有するのに役立ちます。ナレッジ管理を効果的に使用することで、効率、サービス品質、顧客満足度が向上します。このカテゴリのアクティビティを完了して、組織のナレッジ管理プロセスを設定します。 ○ ナレッジベースを設定し、HR コンテンツに追加します。 ○ HR コンテンツとして使用できるナレッジ記事を設定します。 ○ ナレッジ記事をインポートとして設定し、コンテンツのライブラリを記事に取り込みます。
HR サービスカタログ	サービスカタログは、組織が従業員に提供するサービスを提示するのに役立ちます。このカテゴリのアクティビティを完了することにより、サービスカタログを通じて従業員が要求できるサービスを構成します。 ○ サービスカタログカテゴリを設定すると、HR のケースや要求を分類するに役立ちます。 ○ アプリケーションのユーザーから情報を収集するサービスカタログアイテムを設定します。 ○ サービスポータルに表示されるサービスカタログアイテム、ナレッジ記事、添付ファイルフォーム間のリンクを設定します。
HR サービスの設定	HR サービスは、ユーザーが選択できるサービスカタログアイテムの集合であり、動作オプション、カテゴリ設定、HR ケース管理の事前設定テンプレート、およびその他の属性が含まれています。 ○ サービスカタログカテゴリを設定すると、HR のケースや要求を分類するに役立ちます。 ○ サービスカタログレコードプロデューサーへのリンク、テンプレート、ケースオプション、実行手順などを含む HR サービス定義を設定します。

自動翻訳

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

カテゴリ	説明
	○ このサービスで使用するためのケース作成動作オプションを定義するサービスオプションを設定します。 ○ このサービスを分類するトピックの詳細を設定します。 ○ このサービスを分類するトピックカテゴリを設定します。 ○ サービステンプレートを設定し、ケース作成時にサービスに対してどのフィールドを事前入力するかを決めます。
HR サービス定義	HR サービスで使用するデータを含む HR サービス定義テーブル。 ○ 会社で使用する福利厚生サービスプロバイダーを設定します。 ○ 会社で使用する福利厚生のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する懲戒対象問題のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する懲戒対象警告のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する運用レポート頻度の値を設定します。 ○ 会社で使用する運用レポートのタイプを設定します。

4. すべてのカテゴリのすべてのタスクを完了したら、[完了] をクリックします。

HR プロパティ

HR プロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) の動作を制御します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > プロパティ.
   一部の HR プロパティは **[sys_properties.list]** にあります。
2. 必要に応じて HR プロパティを構成します。

HR プロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	HR プロファイルの生成ページに表示されるフィールドです。sn_hr_core_profile 列からフィールドを追加できますが、コンマを使用してフィールドを区切ってください。
sn_hr_core.hr_email	一般的な HR の照会用のデフォルトのメールアドレスを入力します。
sn_hr_core.hr_phone	一般的な HR の照会用のデフォルトの電話番号を入力します。
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	ユーザーが自分の従業員プロファイルを編集できるフィールドです。
sn_hr_core.profile.max.tries	ユーザー作成時にアプリケーションが終了するまでの最大試行回数です。
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	[依頼者] または [対象者] またはその両方に [VIP] のタグが付いているケースに対するデフォルトの優先度です。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
sn_hr_core.impersonateCheck	[はい] (true) をオンにすると、別の代理操作ユーザーによる HR 情報の表示を防止できます。 **注:** HR アクセス権を持つログインユーザーが、同じアクセス権を持つ別の HR ユーザーになりすましたとしても、HR 情報は表示されません。
com.snc.signaturepad.retrieve_signature	[はい] をオンにすると、署名を取得できるようになり、ユーザーがデジタル署名を保存して再利用できるようになります。true の場合、ユーザーの最新の署名画像が取得され、ユーザーが署名パッドに移動したときにその画像がデフォルトで表示されます。
sn_hr_core.log	システムログの詳細のレベルです。有効な値は次のとおりです。 ○ [情報]：最小限の詳細 ○ [警告]：デフォルト ○ [デバッグ]：最大限の詳細
sn_hr_core.rollup_work_notes	[はい] をオンにすると、タスクからの作業メモがケースにも表示されます。
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out	HR エージェントワークスペースで同じ HR サービスと対象者に対して HR ケースが作成されたときに重複ケース警告が表示されるまでの日数。 ベースシステム値は 3 日間です。 たとえば、エージェントが Abel Tuter の一般的な福利厚生の照会 (HR サービス) の HR ケースを作成し、HR エージェントワークスペースで 3 日以内に別の一般的な福利厚生ケースが作成されると、重複ケースの可能性があることをユーザーに通知するメッセージが表示されます。類似ケースのリストも表示されます。エージェントは、新しいケースの作成またはキャンセルを続行できます。 **注:** このプロパティは、HR エージェントワークスペースで同じ HR サービスと対象者に対して重複の可能性がある HR ケースにのみ影響します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で重複ケースの警告を受け取る」を参照してください。
sn_hr_core.inbound_email	このパラメーターは、HR へのメールを HR ケースに変換するかどうかを決定します。 ○ [はい]：メールから HR ケースを作成します。 ○ [いいえ]：メールから HR ケースを作成しません。
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	ユーザー (sys_user) テーブルと同期しない HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルのフィールドを指定します。 たとえば、外部アプリケーションと既に同期されているため上書きしてはいけないフィールドを指定します

自動翻訳

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

プロパティ	説明
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルと同期しないユーザー (sys_user) テーブルのフィールドを指定します。 たとえば、外部アプリケーションと既に同期されているため上書きしてはいけないフィールドを指定します
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	このプロパティを有効にすると、ドキュメントテンプレートに iText7 を使用して PDF 変換、値の事前入力、およびドキュメントへの署名の挿入を行うことができます。
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	アップグレード後に HR ケースを別のケースに転送するときのインスタンスの動作を決定します。 有効なエントリ： ○ true：デフォルトの転送ケースを使用して標準の方法に従います。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送すると、その HR ケース番号は変更されます。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。 ○ false：再分類方法を使用して HR ケースを転送します。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した後も、その HR ケース番号は変更されません。 注: 詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。
sn_hr_core.include_elevated_roles	アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックします。有効なエントリ： ○ true：アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックします。 ○ false：アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックしません。
sn_hr_core.restrict_query.limit_in_months	月単位の時間制限に基づいて、非アクティブなタスクによるケースへのアクセスを制限します。プロパティを空のままにした場合、表示されるケースに制限はありません。デフォルト値は **12** です。 ビジネス要件に応じて、このプロパティを 12 か月未満の値に設定できます。これにより、インスタンスのパフォーマンスエクスペリエンスが向上する可能性があります。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	注: 次のいずれかの場合、このプロパティからメリットを得られない可能性があります。 ○ プロパティがシステムで利用できない。 ○ プロパティが空のままである。 ○ プロパティは正の値に設定されているが、制限時間内の非アクティブなケースタスクの数が多い。

3. [保存] をクリックします。

HR サービス

HR サービスとは、HR組織が従業員に提供する要求とサポートです。福利厚生の登録、口座振込のセットアップ、異動サポートの要求などがあります。

HR ケース作成の開始点です。要求から実行までそのケースタイプのプロセスを定義します。HR サービスは新規作成または既存サービスの変更が可能です。また、内部使用専用にも、従業員セルフサービス用にも構成できます。

HR センターオブエクセレンスデータモデル

HR サービスは、機能分野別に HR データ、サービス、プロセスをまとめたデータモデルの一部である、HR センターオブエクセレンス (COE) の 1 つに分類されます。各 COE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。各 COE はさらに、HR トピックカテゴリと詳細別にまとめられています。個別の HR サービスの構成を開始する前に、それらのカテゴリ構造をレビューおよび構成します。

- HR センターオブエクセレンスデータモデル
- HR サービスカテゴリ

HR の要求実現プロセス

提供する HR サービスを決定する際に、以下を考慮する必要があります。

- 受信することが想定される要求および提供を考えているサービス
- このデータのレポート生成をどのように計画していますか？これは HR サービスの分類方法に影響します。
- 要求を実現するために、どのような情報を収集する必要がありますか？
- どのようにして要求を実現しますか？
  - メール
  - 電話
  - HR サービスカタログを介した従業員セルフサービス
- 最終的に要求をどのように実現しますか？
  - HR ケースフォーム
  - 実現手順
  - Approvals

自動翻訳

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

- タスク
- 子の HR サービス
- ライフサイクルイベント
- ナレッジ記事

HR サービスの構成

HR サービスは、HR ケース作成の開始点です。そのケースタイプの要求実現プロセスを定義します。HR サービスの構成要件は、内部使用に限定するか、従業員が 従業員センター などのセルフサービスポータルを介して HR サービスカタログから直接サービスを要求できるようにするかで異なります。

構成

HR サービスタイプ	設定要件
内部専用	• HR サービス • HR ケーステンプレート
従業員セルフサービス	• HR サービス • HR ケーステンプレート • HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます)

従業員セルフサービスですべての HR サービスにアクセス可能にする必要はありません。新規雇用者の給与の設定などの一部のサービスは、HR エージェントのみが開始できます。マネージャーが直属の部下の昇進を要求する場合などの一部のサービスでは、従業員がメールまたは電話で HR に直接連絡することが必要になる場合があります。これらの場合、HR エージェントによって HR ケースが内部的に作成されます。内部使用専用の HR サービスでは、HR サービスおよび HR ケーステンプレートの構成のみが必要です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ただし、従業員プロファイルの更新やパスワードリセット要求などのその他の HR サービスは、従業員が開始することもできます。これらのサービスは、HR サービスカタログで HR カタログアイテムとして使用できます。従業員は HR サービスカタログを参照し、従業員センターなどのセルフサービスポータルから直接要求を実行できます。従業員セルフサービス用の HR サービスでは、HR サービスと HR ケーステンプレートに加えて HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます) の構成が必要です。詳細については、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。

HR サービスカタログ管理

HR サービスカタログは、HR に直接要求できる HR サービスのカタログを従業員に提供します。従業員は、従業員センターなどのセルフサービスポータルから HR サービスカタログにアクセスできます。HR サービスカタログのセットアップおよびカテゴリを管理し、個々の HR カタログアイテムを構成できます。

- HR サービスカタログ管理
- HR サービスカタログのカテゴリ化

自動翻訳

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

HR テンプレートの構成

HR テンプレートを使用して、HR ケースやタスクフォームのフィールドに自動的に入力できます。次の HR テンプレートを構成できます。

- HR サービス
- HR カタログアイテム
- HR サービスアクティビティ
- ライフサイクルイベントアクティビティ

詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。

HR センターオブエクセレンスデータモデル

HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルにより、機能分野別に HR データ、HR サービス、およびプロセスをまとめます。

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479
各 COE は、給与や労務 (ER) などの独自の機能に合わせて構成できます。さらに COE データモデルにより、機密情報へのアクセスを制限し、メトリクスとレポート作成の一貫性を向上させて、HR サービスレベルで要求実現プロセスを定義して自動化を推進できます。

HR センターオブエクセレンス (COE) の概要

各 HR センターオブエクセレンスは、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。労務 (ER)、ライフサイクルイベント、給与、人材管理、従業員管理、総合報酬、HRIT 運用、福利厚生、報酬、企業通信、グローバルモビリティなどの機能分野でまとめられています。

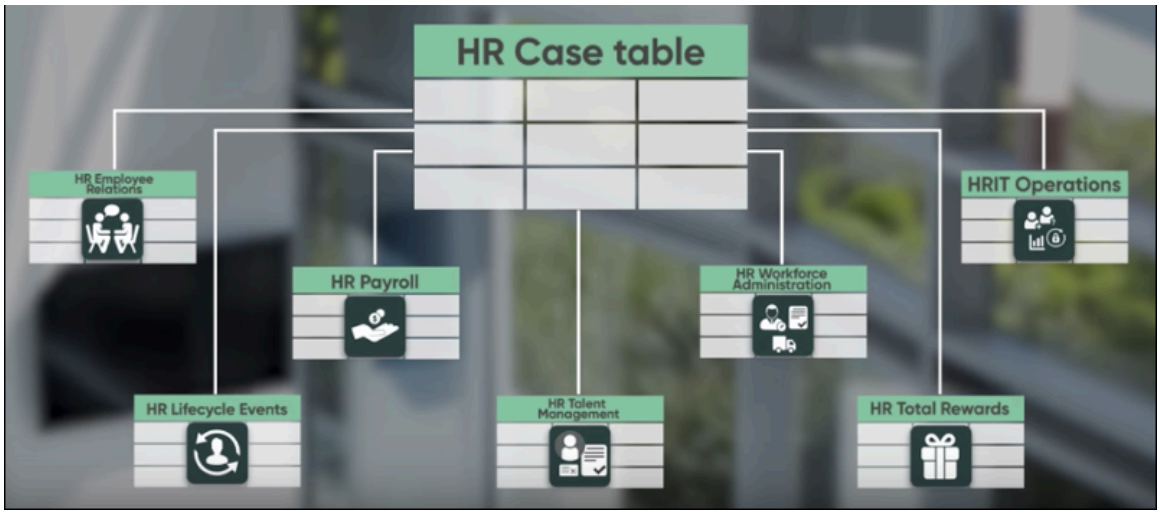
注:
福利厚生、報酬、企業コミュニケーション、およびグローバルモビリティ COE は、デフォルトでは無効になっています。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

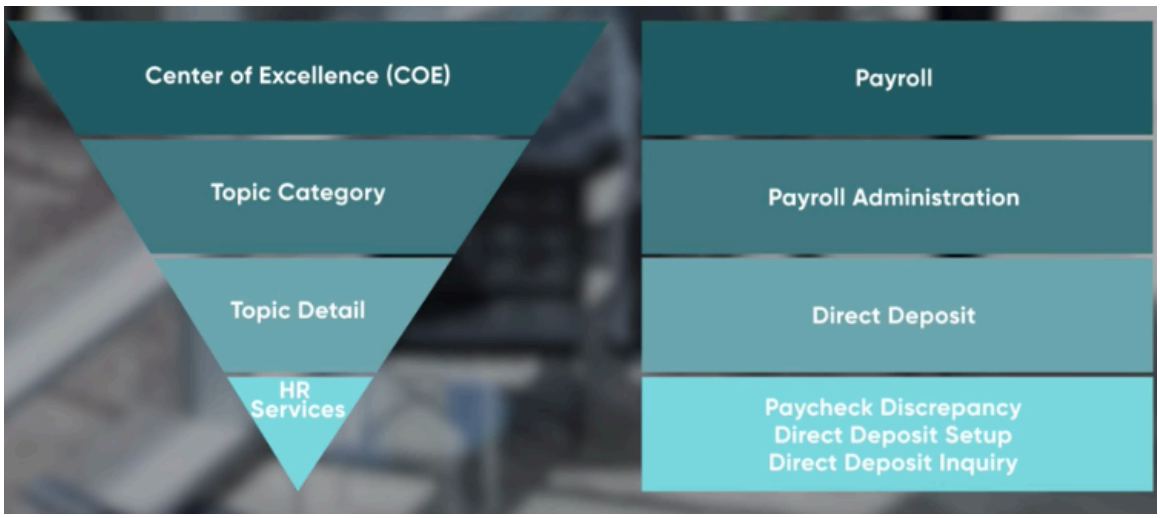
- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

自動翻訳

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



各 COE はさらに、HR トピックカテゴリおよび詳細別にまとめられています。これらは、その COE 配下の HR サービスの第 1 レベルおよび第 2 レベルのカテゴリを定義します。各 COE には、1 つまたは複数のトピックカテゴリを設定できます。各トピックカテゴリには、1 つまたは複数のトピック詳細を設定できます。各トピック詳細には、1 つまたは複数の HR サービスを設定できます。この構造により、HR サービスを機能分野別にカテゴリ分けし、カテゴリ構造と個々の HR サービスを構成して、組織のニーズを満たすことができます。



HR サービスカテゴリのセットアップ

個別の HR サービスの構成を開始する前に、それらのカテゴリ構造をレビューおよび構成します。

注:
基本システム COE のリストと、それらを有効または無効にする方法については、「HR センターオブエクセレンス (COE) の有効化/無効化」を参照してください。

ロール

システムアドミニストレーター (admin) ロールは、新しい COE を設定および作成できます。

委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、新しい COE を設定および作成できます。

自動翻訳

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

HR サービスカテゴリ

HR サービスは、機能分野別に HR データ、サービス、プロセスをまとめたデータモデルの一部である、HR センターオブエクセレンス (COE) の 1 つに分類されます。

各 COE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。各 COE はさらに、HR トピックカテゴリと詳細別にまとめられています。個別の HR サービスを構成する前に、使用する COE を決定し、各 COE に適切な HR トピックカテゴリおよび詳細を作成するか変更してください。

HR センターオブエクセレンス (COE) の有効化/無効化

使用する HR センターオブエクセレンス (COE) を有効化または無効化します。CoE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルと機能分野の一部 (合計報酬や人材管理など) を拡張するテーブルです。CoE は、トピックのカテゴリと詳細を含む HR サービスの一部でもあります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

会社が次のような状況の場合に、すべての環境で CoE を手動で無効にします。

- COE を使用しない。
- COE を無効化しようとしている。
- 複数の環境があり、システムアップデートセットを使用して変更を更新している。

> **注:**
> システムアップデートセットは 1 つの環境で無効化をキャプチャしますが、パッチまたはアップグレードの後、他の環境では COE が有効になります。「システムアップデートセット」を参照してください。

手順

1. 移動先 人事管理 > **COE** 設定.
2. 該当する HR センターオブエクセレンス (COE) を有効化または無効化します。

> **注:**
> 利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。
>
> - HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
> - 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
> - 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
> - HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

CoE を無効にすると、その CoE に関連付けられた、対応する HR サービスも無効になります。

自動翻訳

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

- 各 CoE に関連付けられた拡張テーブルは無効になりません。これらのテーブルには引き続きアクセスできます。無効になった CoE の下のアクティブなケースはすべてアクティブなままとなります。
- CoE のみが無効になります。

3. [保存] をクリックします。

HR トピックカテゴリの構成

HR トピックカテゴリを作成または変更して、HR サービスの第 1 レベルのカテゴリを定義します。各トピックカテゴリは、単一の HR センターオブエクセレンス (COE) に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > トピックカテゴリ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピックカテゴリフォーム

フィールド	説明
有効	ボックスをオンにして、使用する HR トピックカテゴリを有効化します。
COE	HR トピックカテゴリが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の名前。各 HR トピックカテゴリは、1 つの COE に関連付けられます。
名前	HR トピックカテゴリの名前です。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR トピック詳細の構成

HR トピック詳細を作成または変更して、HR サービスの第 2 レベルのカテゴリを定義します。各トピック詳細は、単一のトピックカテゴリおよび HR センターオブエクセレンス (COE) に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > トピック詳細.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピック詳細フォーム

フィールド	説明
有効	ボックスをオンにして、使用する HR トピック詳細を有効化します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	HR トピック詳細の名前です。
トピックカテゴリ	HR トピック詳細が分類されている HR トピックカテゴリの名前です。各 HR トピック詳細は、単一の HR トピックカテゴリに関連付けられます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) センターオブエクセレンス (CoE) のセキュリティ方針の構成

CoE アクセス制御リスト (ACL) 構成を使用して、特定の CoE の下にある HR ケースへの特定のグループの読み取りまたは書き込みアクセスを許可します。

たとえば、報酬グループによって作成されたケースを福利厚生グループが表示できないようしたいとします。報酬グループへのアクセスを許可する CoE セキュリティポリシーを作成します。その方針に含まれていないグループは、ケースにアクセスできません。

この機能は、ACL ルールを使用する代わりに使用します。ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

CoE のセキュリティ方針はケースの作成には影響しません。CoE のセキュリティ方針は、その作成後に表示または変更できるケースに影響を与えます。

HR ケースは、ある HR サービスから別の HR サービスに再分類 (転送) することもできます。セキュリティポリシーによっては、再分類後にそのケースを表示できない場合があります。

CoE の ACL 構成は、CoE のセキュリティ方針 [sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを使用して、拡張 HR ケーステーブル (Coe) へのアクセス権を決定します。

テーブルの横にある * は、新しいデータモデルをサポートするために Rome リリースを利用する顧客に対して、使用廃止されたことを示します。従来の CoE とテーブルを使用している既存の顧客は影響を受けません。これらのテーブルは、労務 (ER) 機能に置き換えられました。詳細については、「労務 (ER) ケース」を参照してください。

セキュリティを提供できるテーブルは次のとおりです。

テーブル

ラベル	名前
HR 福利厚生ケース	sn_hr_core_case_benefits
HR 報酬ケース	sn_hr_core_case_compensation
HR 企業通信ケース	sn_hr_core_case_corporate_communcations
*HR 労務 (ER) ケース	sn_hr_core_case_relations
*HR 倫理ケース	sn_hr_core_case_ethics
HR 国際異動ケース	sn_hr_core_case_global_mobility
HR 調査ケース	sn_hr_core_case_investigation
HR 給与ケース	sn_hr_core_case_payroll
*HR パフォーマンスケース	sn_hr_core_case_performance
HR 人材管理ケース	sn_hr_core_case_talent_management
HR 総合報酬ケース	sn_hr_core_case_total_rewards

自動翻訳

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

テーブル (続く)

ラベル	名前
HR 従業員管理ケース	sn_hr_core_case_workforce_admin
HRIT 運用ケース	sn_hr_core_case_operations
HR ライフサイクルイベントケース	sn_hr_le_case

注:
また、自分が拡張するすべてのケーステーブルにセキュリティを提供することもできます。

CoE のセキュリティを定義するには、以下を実行します。

- CoE に含まれるすべての、または特定の HR サービスを選択します。

  注:
  CoE に対して特定の HR サービスを選択すると、ケースリーダーは未選択の HR サービスにアクセスできます。

- CoE に含まれる HR サービスへの読み取りまたは書き込みアクセス権を持つグループを決定します。
- セキュリティポリシーに適用されるレコードをフィルタリングするための条件を作成します。

  注:
  条件ビルダーは、CoE で特定のアクションをフィルタリングする強力なツールです。セキュリティポリシーで条件を使用する場合は、注意してください。システムのパフォーマンスに影響を与えることがあります。

CoE セキュリティの作成

グループが他のグループのケースにアクセスすることを防ぐために、CoE にセキュリティを配置します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_hr_core.admin、sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 人事管理 > **COE ACL** 構成.
2. 指定したグループにアクセス権を付与する CoE (HR ケーステーブルを拡張するテーブル) を選択します。
3. 選択した CoE のすべての HR サービスがセキュリティポリシーに含まれるようにするには、[すべてのサービスに適用] チェックボックスをオンにします。
4. CoE の下の特定の HR サービスを選択するには、このフィールドを空白のままにします。
5. このフィールドを空白のままにすると、[サービス] フィールドが表示され、特定の HR サービスを選択することができます。
6. [アプリケーション] フィールドにスコープが正しく表示されていることを確認します。
   詳細については、「System settings for the user interface (UI) (ユーザーインターフェイス (UI) のシステム設定)」を参照してください。
7. CoE のセキュリティを有効にするには、[アクティブ] をオンにします。
8. [タイプ] フィールドから、定義している方針が CoE のセキュリティを制御する方法を選択します。

自動翻訳

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

選択肢は次のとおりです。

- 読み取り
- 書き込み
- ケース制限

> **注:**
> ケース制限オプションは、労務 (ER) がインストールされている場合にのみ表示されます。

[ケースロック] を選択すると、次のフィールドが表示されます。

- ケースをロックできます (Able to lock cases)：関連グループに属するユーザーは、CoE のケースをロックすることができます。
- ロックされたケースを表示できます (Able to view locked cases)：関連するグループに属するユーザーは、ロックされたケースを表示できます。

9. オプション: COE を有効にするためにセキュリティポリシーが満たす必要があるフィルター条件 (構成されている場合) を選択します。

> **警告:**
> フィルター条件を選択すると、セキュリティポリシーに影響を与え、非アクティブなケースをはじめ、COE のすべてのケースに影響を与える場合があります。条件のすべての影響を理解していることを確認してください。

10. 作業中のセキュリティ方針に留まるには [保存]、CoE のセキュリティポリシーのリストに戻る場合は [送信] を選択します。
[保存] を選択すると、[グループ] 関連リストが表示されます。
11. グループを CoE のセキュリティポリシーに関連付けるには、[編集] を選択します。
グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。
12. 定義している CoE のセキュリティポリシーに関連付けるグループを、[コレクション] 列から [グループリスト] 列に移動します。
13. [保存] を選択します。
CoE のセキュリティ方針に戻ります。
14. [更新] を選択します。

HR サービスの構成

HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートです。HR サービスを構成して、そのケースタイプの要求実現プロセスを定義できます。

当該サービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるように、HR ケーステンプレートを構成できます。既存の HR サービスを従業員セルフサービスに使用する必要がある場合は、レコードプロデューサーを構成して、そのサービスを HR サービスカタログの HR カタログアイテムとして利用できます。

最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。

自動翻訳

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

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

HR サービスの構成

HR サービスを作成または変更して、そのケースタイプの要求実現プロセスを定義します。HR サービスには、福利厚生の登録、口座振込のセットアップ、サードパーティプロバイダーによる経歴チェックの要求などがあります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

   - HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
   - 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
   - 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
   - HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

HR サービスフォーム

フィールド	説明	
HR サービス名	HR サービスの名前です。	
値	このフィールドには、HR サービスの名前が自動的に設定されます。	
バッジ	HR サービスで使用するバッジです。バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。	
実行タイプ	HR サービスの履行タイプです。次のいずれかの値を選択します。	
	マニュアル	設定が関連付けられていないシンプルな履行タイプです。たとえば、医療に関する福利厚生の照会の場合、HR エージェントは従業員の質問に回答することで従業員のリクエストを履行します。
	サービスアクティビティ	サービスアクティビティは、HR サービスを履行します。[HR サービス] フォームの下部にある [サービスアクティビティ] セクションで、1 つまたは複数のサービスアクティビティを追加して HR サービスを履行します。 **注:** これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。
	Workflow	ワークフローは、HR サービスを履行します。
	ライフサイクルイベント	(Enterprise Onboarding and Transitionsのみ) ライフサイクルイベントは、HR サービスを履行します。[ライフサイクルイベントタイプ] フィールドで、HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。 **注:** ライフサイクルイベントは、新規雇用のオンボーディングなどの従業員エクスペリエンスを構成するアクティビティの集合です。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。
	詳細	ワークフローとサービスアクティビティの組み合わせを使用して HR サービスを履行する詳細オプションです。
	フロー	フローは、HR サービスを履行します。[フロー] フィールドで、HR サービスを履行するために呼び出されるフローを選択します。フ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ローを HR サービスにリンクするには、HR サービスの条件を作成する必要があります。 注: フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
トピック詳細	HR サービスが分類されている HR トピックの詳細です。 注: HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。
トピックカテゴリ	HR サービスが分類されている HR トピックカテゴリです。 注: HR トピックカテゴリは、HR サービスの第 1 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。
COE	HR サービスが分類されている HR のセンターオブエクセレンス (COE) です。 注: ○ CoE は機能分野でまとめられています。また、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。 ○ (Enterprise Onboarding and Transitions のみ) ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の COE に関連付けることができます。
オープン対象者/承認者のビュー	(従業員サービスセンター (ESC)のみ) HR ケースのオープン対象者になったユーザーと任意の承認者の、HR チケットページヘッダーの設定です。 注: HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。
対象者/タスクアサイニーのビュー	(従業員センターのみ) HR ケースの対象者および任意のタスクタスクアサイニーの、HR チケットページヘッダーの設定です。 注: HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。
アクティブ	HR サービスの使用を有効化するオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
従業員へケースを表示	(従業員サービスセンター (ESC) 従業員センター のみ) 作成時点で HR ケースを対象者に表示するためのオプションで、以下が含まれます。 ○ 対象者にアサインされた HR タスク **注:** 従業員センター のチケットページには、オープン対象者と対象者が同一である場合の HR ケースのすべてのタスクと要求が表示されます。対象者に自分に割り当てられたタスクのみを表示する場合は、[オープン対象者] を別の人 (対象者のマネージャーなど) に変更します。 ○ 対象者向けにもオープンされた子 HR ケース ○ 対象者に割り当てられているタスクがある場合の子の HR ケース ○ 対象者がリクエスト先になっているリクエスト HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。非 HR 子ケースは、個別のリクエストとしても、親ケースのロールアップの一部としても表示されます。 **注:** HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。
テンプレート	HR サービスで使用される HR ケーステンプレート。 **注:** HR ケーステンプレートは、そのサービスに対する要求が行われた場合に、自動的に HR ケースフォームのフィールドに入力します。詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
レコードプロデューサー	(従業員セルフサービスのみ) HR サービスカタログで HR カタログアイテムとしてサービスを利用可能にする場合に、HR サービスで使用するレコードプロデューサーです。レコードプロデューサーは、必須フィールドと、従業員に対して HR サービスカタログで HR カタログアイテムを表示する方法を定義します。詳細については、「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。 **ヒント:** 最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。
ケースオプション	HR サービスの追加のケースオプションです。たとえば、次のことができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ウォッチリストにマネージャーを追加する：オープン対象者のマネージャーがウォッチリストに追加され、ケースに関する通知を受け取ります。 ○ エージェントは承認を追加可能：エージェントはケースにアドホック承認者を柔軟に追加できます。 ○ ドラフトドキュメントを自動的に作成する：HR サービスポータルで、対象者の HR サービスのドキュメントを自動で作成します。たとえば、従業員が奨学制度をリクエストしたとします。従業員に、署名を求める教育費契約のドキュメントが自動的に送信されます。 ○ ドキュメントタスクを自動的に開始する：ドキュメントテンプレートにマップされている参加者に対してタスクが作成されます。このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがインストールされていて、HR サービスでドキュメントテンプレートが選択されている場合にのみ表示されます。 ○ 対象者をデフォルトにしない：ケースの作成時に、対象者をデフォルトのオープン対象者にしません。 ○ 自動割り当てをスキップする：HR テンプレートまたは一致ルールを使用している HR グループまたはエージェントに、HR ケースが自動的に割り当てされません。 **注:** 自動割り当てのスキップは、HR テンプレート、アサインルール、ワークフローのいずれにも影響しません。 ○ 自動ユーザー受け入れステータスをスキップする：ユーザー受け入れステータスをバイパスする場合に選択します。 ○ ユーザーによるキャンセル不可：HR ケースのオープン対象者は、従業員センター (EC) またはサービスポータルからキャンセルできません。
HR 基準	HR サービスに適用する HR 基準です。 **注:** ○ HR 基準は、HR エージェントが代理人として HR サービスにアクセスできるように、従業員が満たす必要のある条件を定義します。たとえば、HR サービスが米国の従業員にのみ使用されるように、[新規ケース作成] モジュールから 401(k) リクエストの HR 基準を構成できます。詳細については、「HR 基準」を参照してください。 ○ (従業員セルフサービスのみ) HR サービスに適用される HR 基準は内部向けのみで、HR サービスカタログから従業員がアクセスできる HR カタログアイテムの制御に使用されるユーザー基準とは無関係です。詳細については、「HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集」を参照してください。 ○ 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ付き、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ケース作成のサービス構成	HR サービスの HR ケース作成フォームの設定です。 注: [HR ケース作成] フォームは、HR エージェントが [新規ケース作成] モジュールから HR サービスを選択するときに表示されます。フォームを設定して、関連情報を収集する追加フィールドを含めることができます。詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。
説明	HR サービスの説明です。

4. [チェックリスト] 関連リストでは、HR エージェントが、関連付けられている HR サービスの HR ケースを履行するときに役立つ手順を提供できます。

HR エージェントの **HR** チェックリスト

Field (フィールド)	説明
チェックリスト	HR エージェントが HR ケースを履行するときにチェックするアイテムのチェックリストを提供します。

5. **[HR** サービス補足情報] 関連リストでは、サービスのリクエストが行われた後に HR ケースフォームに表示されるフィールドを構成できます。
これは、2 つのプロセスです。ここでの設定に加え、HR サービスが分類されている、HR センターオブエクセレンス (COE) の HR ケースフォームを設定する必要があります。

注:
HR ケースフォームは、HR ケースが作成された後に表示されます。HR ケースフォームの構成は、2 つのプロセスから成ります。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

注:
HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)]** フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。

HR サービスのサービスアクティビティの構成

HR サービスの履行タイプを [サービスアクティビティ] に設定する場合は、1 つ以上のサービスアクティビティを構成します。これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。

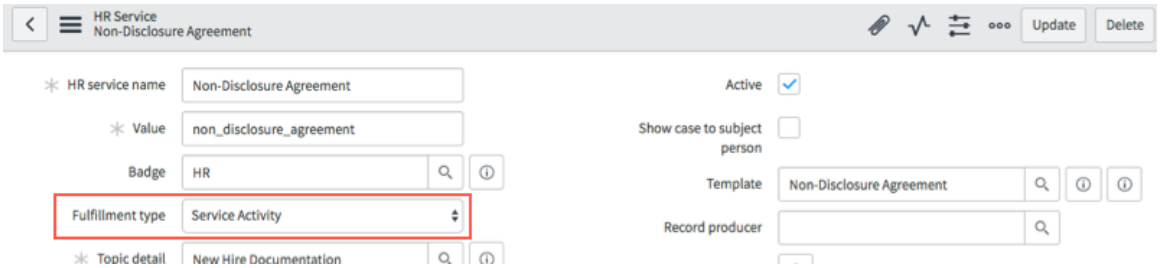
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

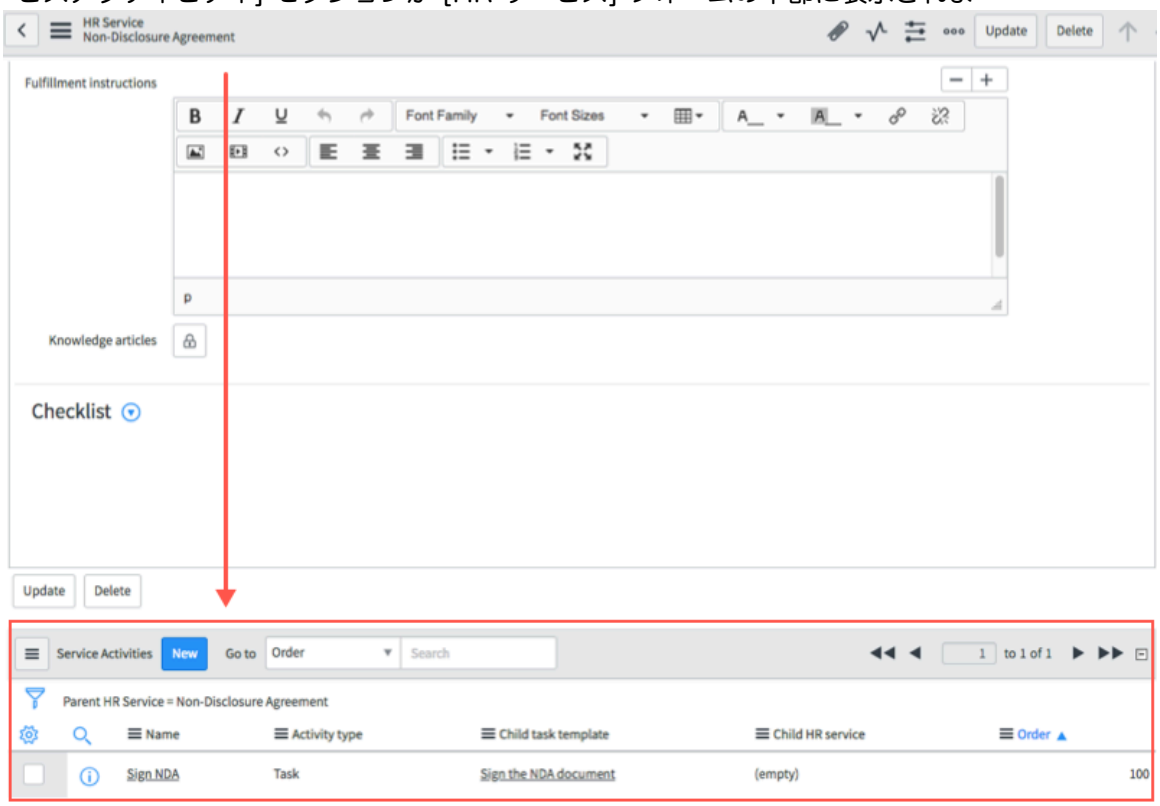
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. [履行タイプ] フィールドで、値が [サービスアクティビティ] に設定されていることを確認します。



[サービスアクティビティ] セクションが [HR サービス] フォームの下部に表示されます。



4. [新規] をクリックしてレコードを開き、必要に応じてタスクを実行します。
   サービスアクティビティフォームでは、次のタイプのサービスアクティビティを構成できます。
   - 承認
   - タスク
   - 子の HR サービス

   各サービスアクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

承認の構成

承認のサービスアクティビティを構成します。Approvals により、続行する前に、1 人以上のユーザーがケースを承認する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

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

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [承認] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスアクティビティフォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
名前	サービスアクティビティの名前です。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。 ○ 代替を選択 ○ 見つからない場合はスキップ ○ 未完了でクローズ
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。 ○ 代替を選択 ○ 未完了でクローズ
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。 ○ 任意の人が承認 ○ 全員が承認 ○ 任意の人からの最初の回答
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。 ○ 承認の再送信を許可 **注:** 承認が却下されると、そのケースに対する [担当者] のユーザーは、もう一度承認のために要求を (作業メモまたはコメントを付けて) 送信できます。「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。 ○ 未完了でクローズ **注:** 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer] ロールを持っている必要があります。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。
ケースの承認者	タスクを承認する HR ケースからのユーザーフィールド
承認者ユーザー	タスクを承認するユーザー
承認者グループ	タスクを承認するグループ

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

タスクの構成

タスクのサービスアクティビティを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [タスク] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[サービスアクティビティ] フォーム

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [タスク] に設定します。
子タスクテンプレート	サービスアクティビティが関連付けられる子タスクテンプレートの名前です。 注: タスクの生成時に、HR タスクフォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 同じ順番番号のサービスアクティビティがグループ化され、グループ内に承認アクティビティがある場合は、最初に承認が実行され、その後に他のアクティビティが続きます。

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

子の **HR** サービスの構成

子の HR サービスのサービスアクティビティを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
この機能は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効の場合にのみ使用できます。

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [子の HR サービス] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスアクティビティフォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [子の **HR** サービス] に設定します。
子の HR サービス	サービスアクティビティが関連付けられる、子の HR サービスの名前です。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスの **HR** チケットページヘッダーの構成

HR サービスの HR チケットページヘッダーを構成します。HR チケットページで、ユーザーは従業員サービスセンター (ESC)の HR ケースの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

オープン対象者/承認者および対象者/タスク担当ユーザーに対する、HR ケースヘッダーの表示方法を定義できます。HR ケースヘッダーの構成レコードは、1 つまたは複数の HR サービスに適用できます。

手順
1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. 次のフィールドごとに、HR ケースヘッダーの構成レコードを開きます。

   注:
   HR サービスの HR ケースヘッダーの構成レコードを新規作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[新規] をクリックします。

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

   構成フォーム

フィールド	説明
名前	HR ケースヘッダーの構成レコードの名前です。
COE	構成が関連付けられている HR ケーステーブルです。

5. [タイトルの行] 関連リストで、HR ケースヘッダーのタイトルを構成します。
   HR ケーステーブルから、HR サービスや対象者名などの 1 つまたは複数のフィールドをマップできます。また、カスタムタイトル用に独自のテキストを入力することもできます。
6. [人物の行] 関連リストで、HR ケースヘッダーのユーザーの行を構成します。
   HR ケーステーブルから、オープン対象者、対象者、担当者、ウォッチリストユーザーなどの 1 つまたは複数のフィールドをマップできます。ユーザーの列ごとにカスタムラベルを入力することもできます。

自動翻訳

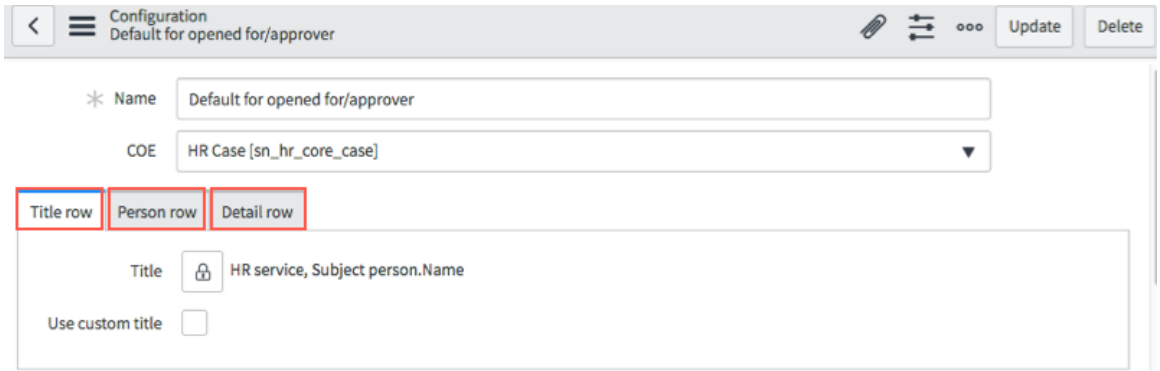
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [詳細] 関連リストで、HR ケースヘッダーの詳細行を構成します。
   HR ケーステーブルから、簡単な説明などの 1 つまたは複数のフィールドをマップできます。詳細列ごとにカスタムラベルを入力することもできます。
8. HR ケースヘッダーの構成フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
9. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

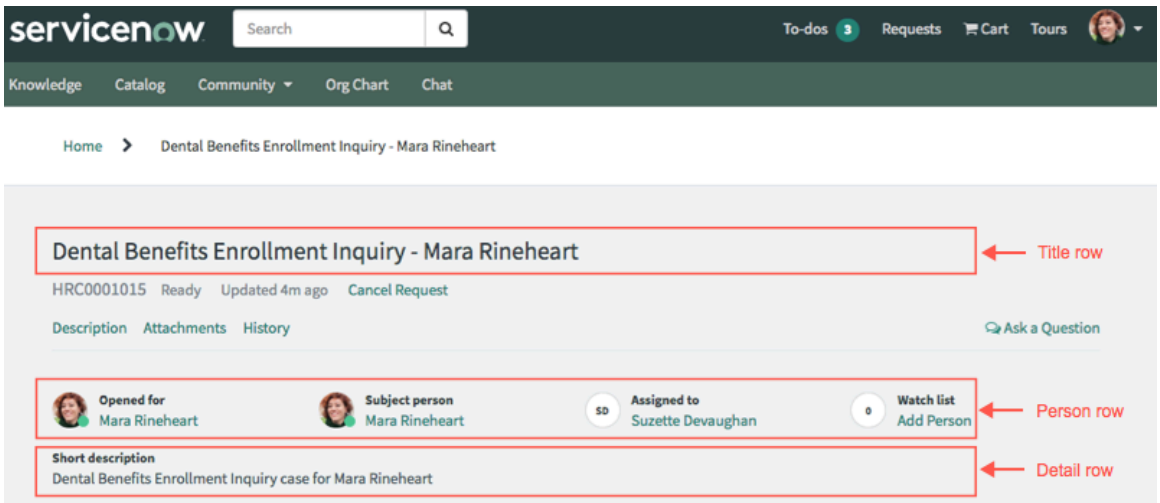
Example: HR チケットページの福利厚生 (歯科治療) HR ケースのカスタム HR ケースヘッダー

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。従業員サービスセンター (ESC)の HR チケットページで歯科治療の福利厚生 HR ケースを表示するときの、HR ケースヘッダーの表示をカスタマイズします。

これを行うには、オープン対象者/承認者および対象者/タスク担当者に対して、歯科治療の福利厚生 HR サービスの HR ケースヘッダーフォームを構成する必要があります。ユーザーグループごとに、タイトル、ユーザー、および詳細行の表示をカスタマイズできます。



構成後は、歯科治療の福利厚生 HR サービスの HR チケットページでの、HR ケースヘッダーの表示を確認できます。



HR サービスの HR ケース作成フォームの構成

HR サービスの HR ケース作成フォームに表示されるフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

このタスクについて
これは、HR エージェントが [新規ケース作成] モジュールから HR サービスを選択するときに表示されるフォームです。HR エージェントがケースの作業を開始する前に関連情報を収集できるように、HR ケース作成フォームにフィールドを追加できます。ケース作成構成レコードは、1 つまたは複数の HR サービスに適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. [ケース作成のサービス設定] フィールドで、ケース作成設定レコードを開きます。

   注:
   HR サービスのケース作成設定レコードを新規作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックし、[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

   ケース作成サービス構成フォーム

フィールド	説明
名前	ケース作成サービス構成レコードの名前です。
タスク作成テーブル	レコードが関連付けられている HR ケーステーブルの名前です。
左側のタスクフィールド	フォームの左側に追加するフィールドです。 注: [左タスク] フィールドに追加されたフィールドのみが、[ユーザーセグメントグループ] フォームに表示されます。[右タスク] フィールドに追加されたフィールドは、[ユーザーセグメントグループ] フォームに表示されません。詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。
右側のタスクフィールド	フォームの右側に追加するフィールドです。
下部のタスクフィールド	フォームの下部に追加するフィールドです。

   注:
   [説明] (rich_description) フィールドを追加すると、ケースが作成されて表示可能になるまで、TinyMCE HTML エディターは表示されません。HTML 形式の編集はケースの作成後に追加できます。

5. ケース作成サービス設定レコードで、[送信] または [構成] をクリックします。
6. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

Example: 奨学制度 **HR** ケース作成フォームのフィールドの追加

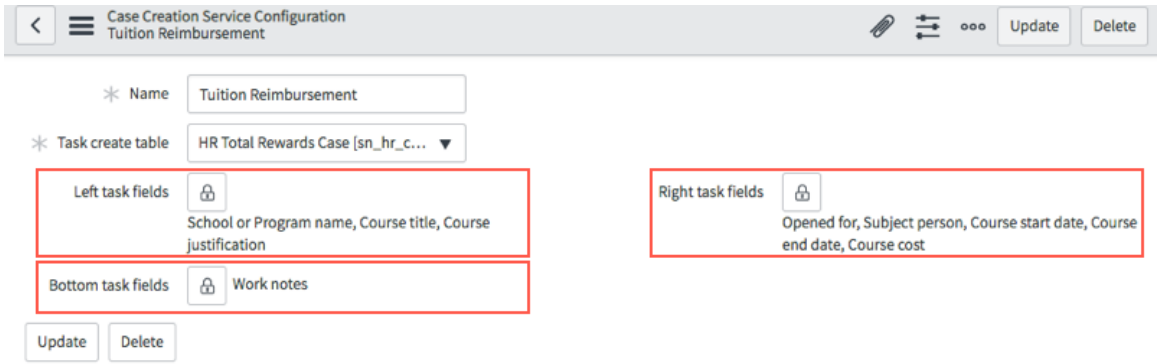
企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。奨学制度に関連した複数の HR サービスがあります。このケースタイプでは、HR エージェントがケースの作業を開始する前に、学校の名前、コースタイトル、コース受講理由などの情報を収集する必要があります。ケースの作成前にそのような情報が収集されていると、HR エージェントと従業員

自動翻訳

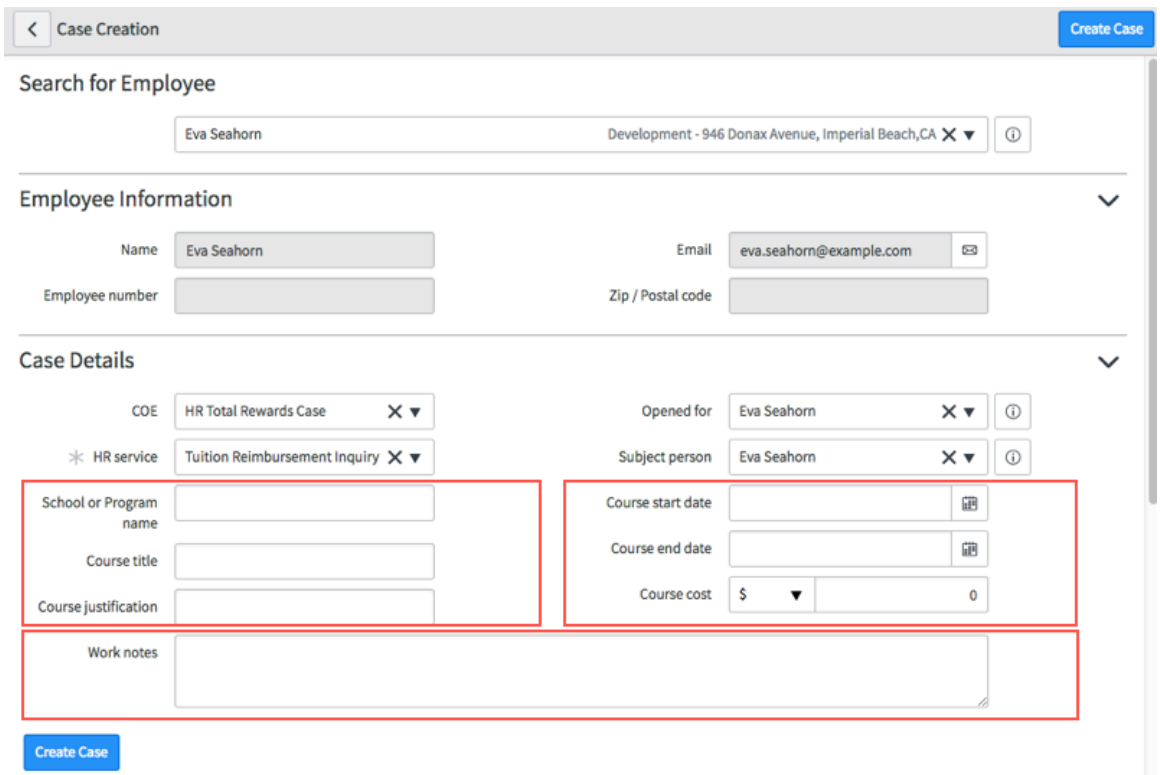
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は関連情報を取得するために何度も情報を交換する必要がなくなるため、組織の時間を節減できます。

これを行うには、奨学制度 HR サービスの HR ケース作成フォームを構成し、学校やプログラムの名前、コースタイトル、コース受講理由、コース開始日、およびコース終了日を入力するフィールドを追加する必要があります。そのために、ケース作成サービス構成レコードを作成し、総合報酬の HR ケース [sn_hr_core_case_total_rewards] テーブルに関連付けます。左側、右側、および下部のタスクフィールドに、フォームに表示するフィールドを追加します。



構成が完了すると、[新規ケース作成] モジュールから奨学制度要求サービスを選択した HR エージェントに対して、追加したフィールドが表示されます。これにより、HR エージェントはケースの作業を開始する前に、関連する情報を収集できます。



HR サービスの HR ケースフォームの構成

HR サービスの HR ケースフォームに表示されるフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

このタスクについて
これは、HR ケースの作成後に表示されるフォームです。HR ケースフォームの構成は、2 つのプロセスから成ります。最初に、HR サービスフォームのフィールドを追加または削除します。次に、HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の HR ケースフォームを構成します。

手順

1. **[HR** サービス補足情報] 関連リストのフィールドを追加または削除します。

   a. 移動先 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.

   b. HR サービスを開きます。

   c. **[HR** サービス補足情報] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。

   HR サービス追加情報フォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
サービステーブルフィールド	ロックアイコンをクリックして、当該 HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) から利用可能なフィールドのリストを表示します。HR サービスの HR ケースフォームに表示するフィールドを選択します。たとえば、401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスに [給付制度] フィールドを含めます。 **注:** HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)]** フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。
対象者関連リスト	ロックアイコンをクリックして、HR サービスの HR ケースフォームに表示する対象者関連リストを検索します。たとえば、401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスに [対象者の退職金] 関連リストを含めます。

   d. [更新] をクリックします。

2. 当該 HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の、HR ケースフォームを構成します。

   a. 移動先 **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、HR サービスと同じ COE の一部である HR ケースを開きます。

   b. HR ケースフォームのヘッダーで、メニューアイコンをクリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

自動翻訳

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

c. HR サービスフォームに追加したフィールドを [選択済み] 列に移動します。

d. [保存] をクリックします。

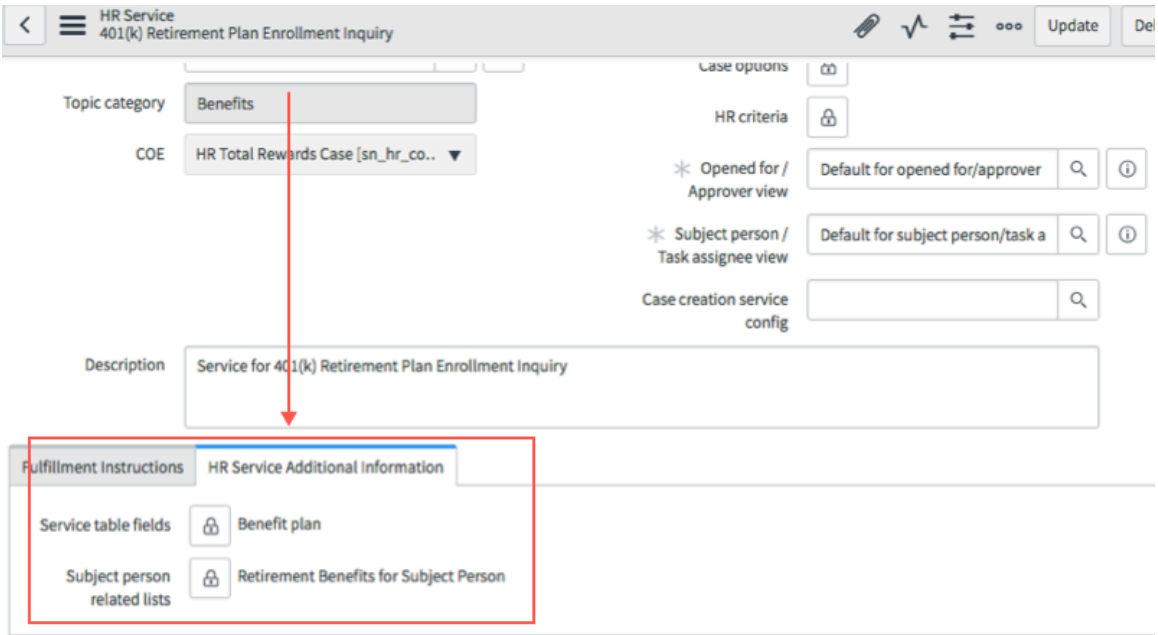
HR ケースフォームの構成例

HR サービスの HR ケースフォームの構成方法の例です。

Example: 401(k) HR ケースフォームの追加フィールド

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。401(k) 退職金の福利厚生に関連した複数の HR サービスがあるので、HR ケースフォームに複数のフィールドを追加する必要があります。具体的には、対象者の給付プランや退職金の福利厚生リストを追加します。このようにすることで、HR エージェントは当該ケースタイプの作業時に、該当する情報にアクセスできます。HR サービスの HR ケースフォームの構成は、次の 2 つのプロセスで構成されます。

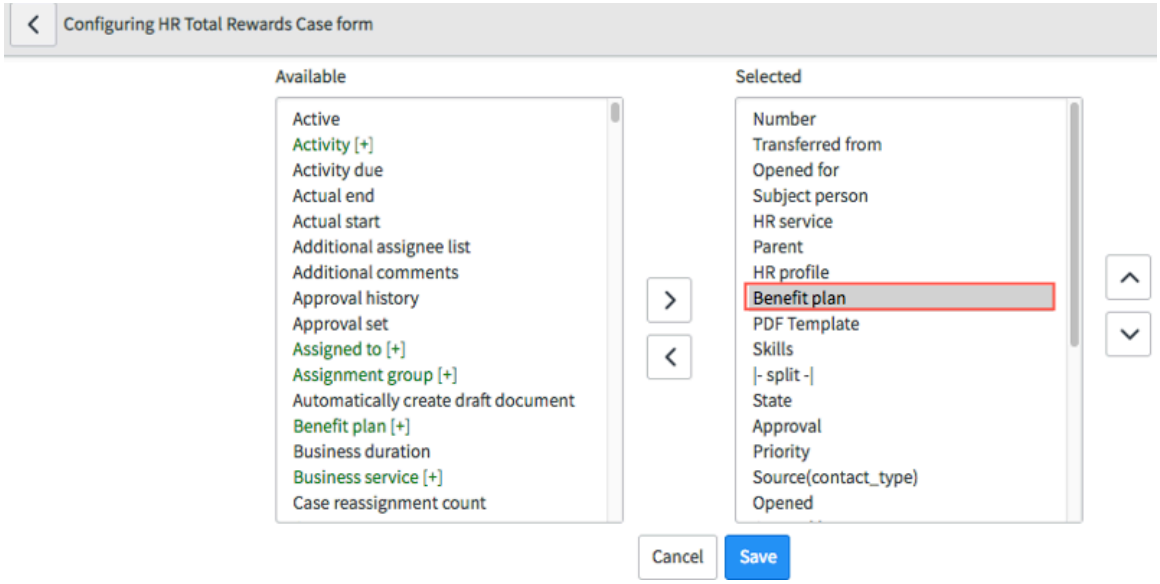
最初に、**[HR** サービス補足情報] 関連リストで HR サービスの HR ケースフォームに表示する、フィールド/関連リストを追加する必要があります。



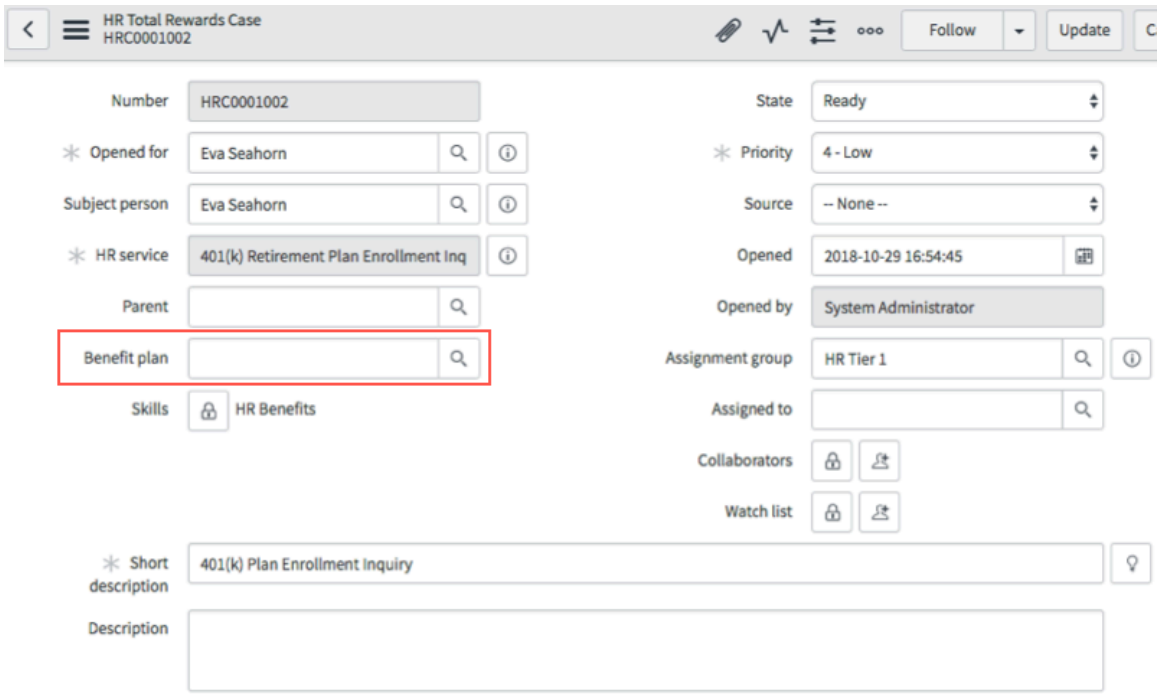
次に、HR サービスが分類される COE の HR ケースフォームを構成する必要があります。401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスの COE は HR 総合報酬です。HR 総合報酬 COE の任意の HR ケースを開きます。HR ケースフォームヘッダーで、ハンバーガーアイコンをクリックし、**Configure** (構成) > フォームレイアウト. [選択済み] 列で追加のフィールドが含まれていることを確認します。

自動翻訳

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

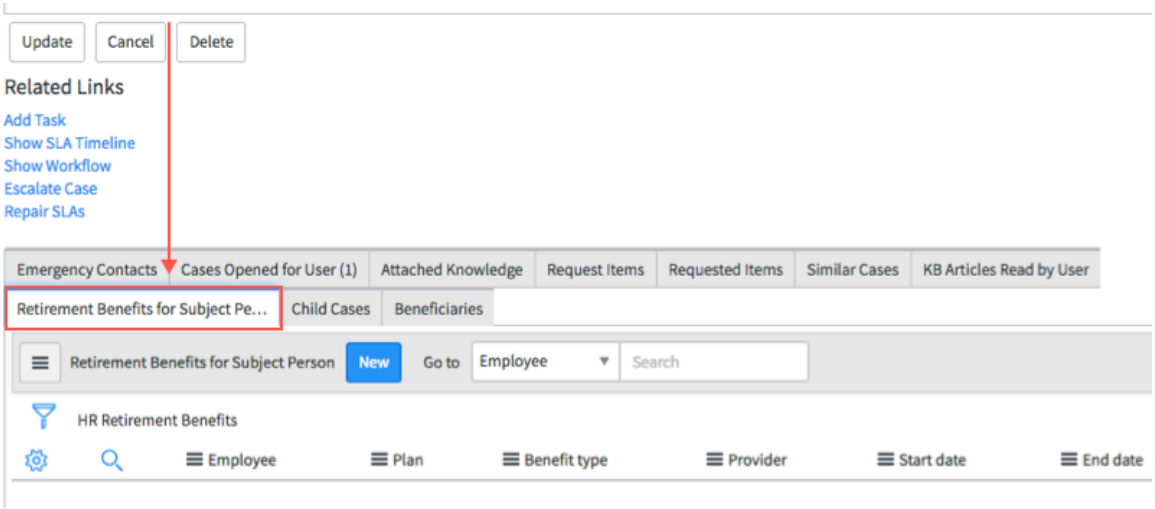


構成の完了後、401(k) ケースで作業する HR エージェントに対して、HR ケースフォームに追加したフィールドが表示されます。これにより、HR エージェントは HR ケースの作業時に補足情報を使用できるようになります。



自動翻訳

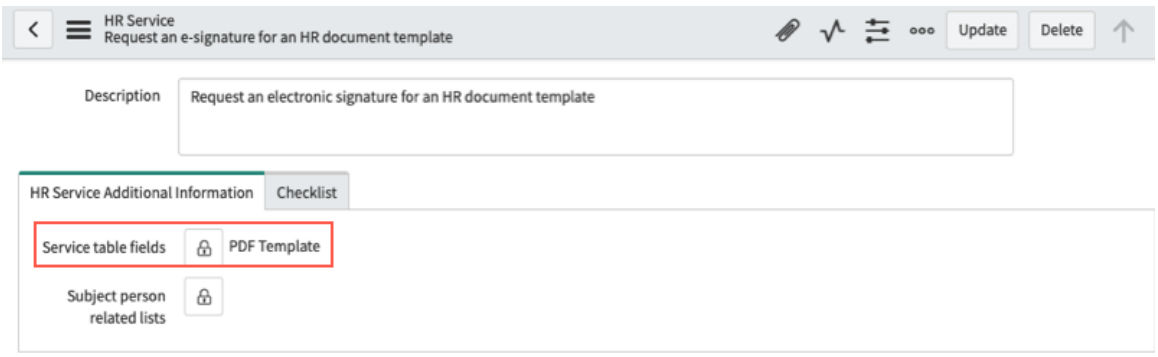
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Example: HR ドキュメントテンプレートの電子署名の要求

HR の電子署名 を使用して HR ドキュメントテンプレートの電子署名を要求するように、HR サービスを構成します。ドキュメント管理やナレッジ記事とは異なり、HR ケースフォームでは署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートが選択されます。したがって、HR サービスの HR ケースフォームに **[PDF** テンプレート] フィールドを追加する必要があります。これにより、HR エージェントは、そのケースタイプを作成する時に従業員に署名させる HR ドキュメントテンプレートを選択できます。

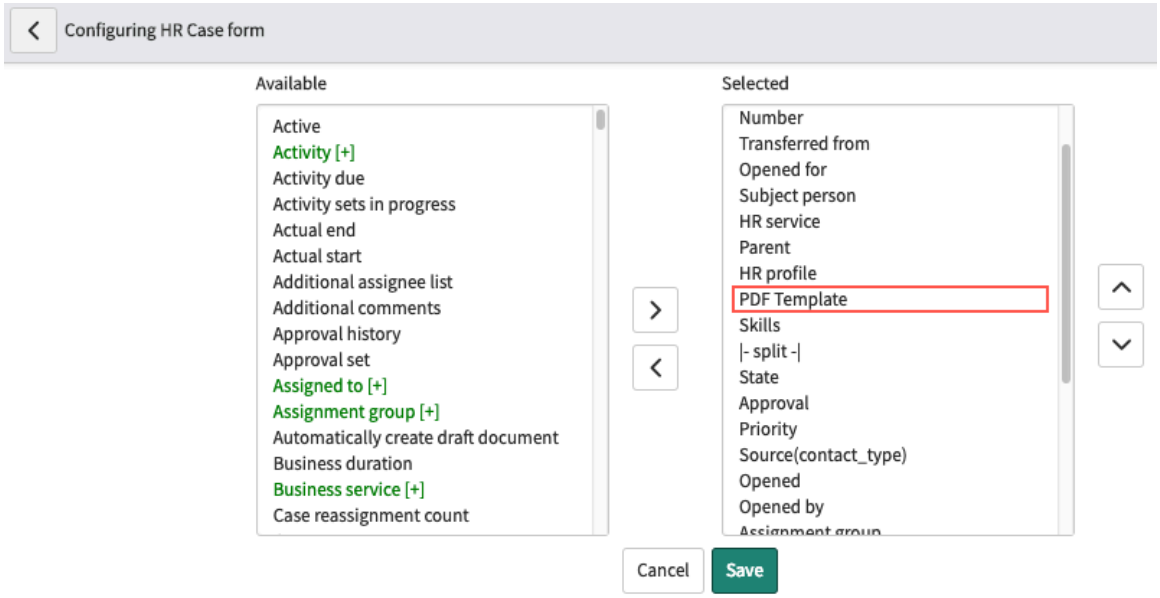
まず、HR サービスフォームの **[HR** サービス補足情報] 関連リストに **[PDF** テンプレート] フィールドを追加します。



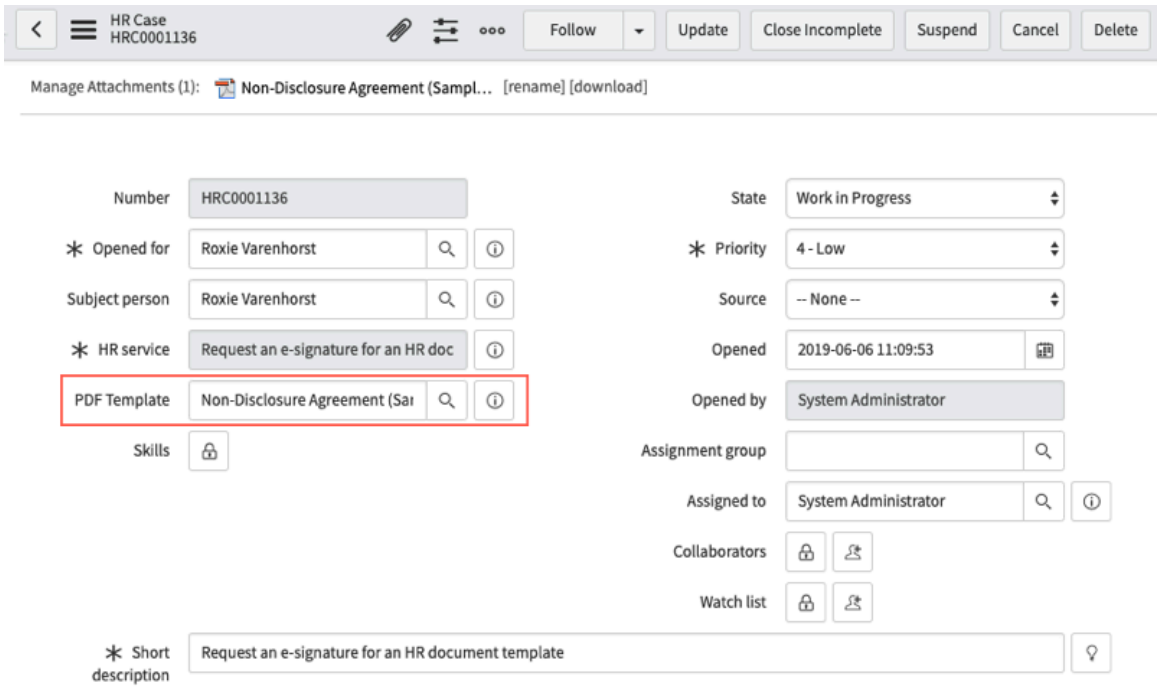
次に、HR サービスが分類されている COE の一部である HR ケースを作成するか、既存の HR ケースを開きます。HR ケースフォームのヘッダーで、メニューアイコンをクリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト. [選択済み] 列に **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。

自動翻訳

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



これで、HR エージェントが HR ドキュメントテンプレートの電子署名を要求したときに、その HR サービスの HR ケースフォームに **[PDF** テンプレート] フィールドが表示されます。これにより、HR エージェントは HR ドキュメントテンプレートを選択して、プレビューし、それを生成することで、従業員がドキュメントに電子的に署名できるようになります。



HR テーブルへのカスタム列 (フィールド) の追加

カスタム列 (フィールド) を HR テーブルに追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから該当する列を非表示にするには、UI ポリシーを作成する必要があります。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. カスタム列を追加するテーブルを選択します。
3. [列] タブで、[新規] を選択します。
4. [辞書エントリ] のフィールドに入力します。

> 注:
> 列とフィールドの詳細については、「フィールドの管理」を参照してください。

5. [保存] または [送信] を選択します。

> 注:
> HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)**] フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。

HR ケーステンプレートを構成する

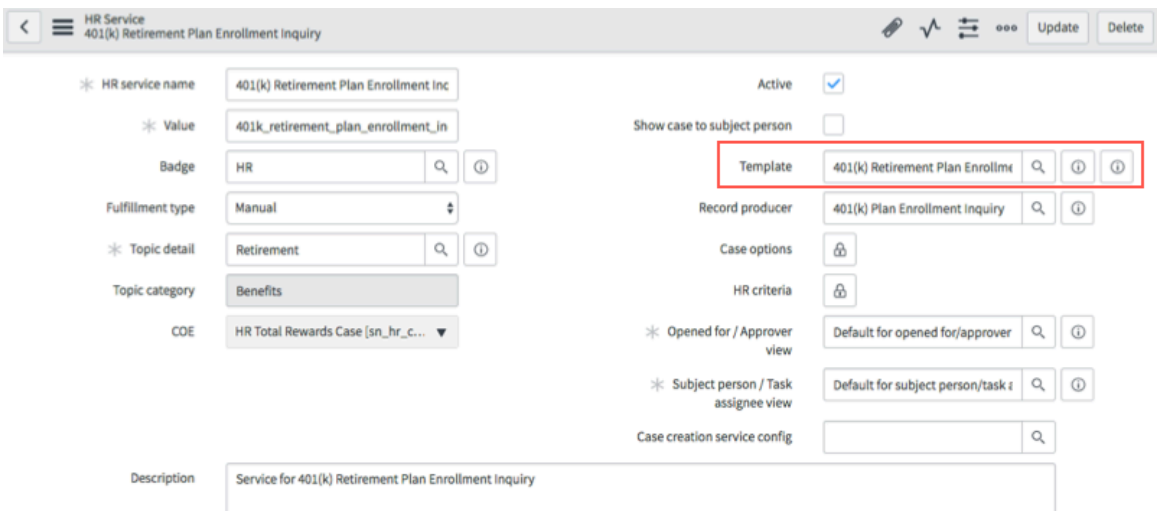
HR サービスの HR ケーステンプレートを作成または変更して、当該サービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. そのサービスの HR テンプレートを開きます。

> 注:
> HR サービスの HR ケーステンプレートを新規作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[新規] をクリックします。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

注:
これは、新しい UI フォームビューです。以前の環境に切り替えるには、フォームヘッダーの [以前の **UI** に切り替え] をクリックします。

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。 **注:** HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。 テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。 注: [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

5. HR テンプレートフォームで [送信] または [更新] をクリックします。

6. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスのレコードプロデューサーの構成

既存の HR サービスを従業員セルフサービスに使用できるようにするには、レコードプロデューサーを構成して、そのサービスが HR サービスカタログの HR カタログアイテムとして表示されるようにします(HR カタログアイテムは新規作成しないでください。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスが作成できなくなります)

ヒント:
最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.

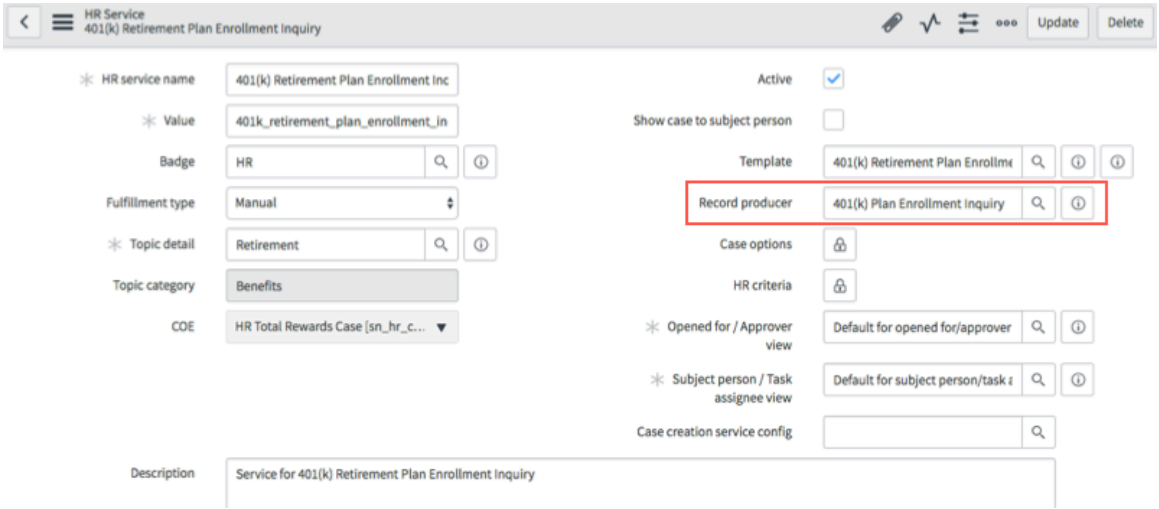
2. HR サービスを開きます。

3. そのサービスのレコードプロデューサーを開きます。

自動翻訳

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

注:
HR サービスの新しいレコードプロデューサーを作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[新規] をクリックします。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの HR ケーステーブルが、関連付けられている HR サービスの HR ケーステーブルと一致することを確認してください。
アプリケーション	このフィールドは、自動的に [ヒューマンリソース (HR)：従業員センター Core] に設定されます。
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	HR サービスカタログ内のユーザーに対して表示される、HR カタログアイテムをプレビューするためのリンクです。
すべての質問のヘルプを展開	

5. [内容]、[アクセシビリティ]、[生成されたレコードデータ] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。
HR サービスフォームからレコードプロデューサーを設定しているため、以下について確認してください。

自動翻訳

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

a. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

b. [アクセシビリティ] 関連リストで、[カタログ] フィールドを [ヒューマンリソース **(HR)** カタログ] に設定します。

6. [変数] 関連リスト内で、必要に応じて HR カタログアイテムの変数を設定します。

変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。HR カタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

- チェックボックス
- 複数選択肢
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [利用可能] および [利用不可] の関連リストで、必要に応じて HR カタログアイテムに適用するユーザー基準を設定します。
ユーザー基準は、HR サービスカタログの HR カタログアイテムに、アクセスとリクエストが可能な従業員を制御します。ユーザー基準と、これを使用して HR カタログアイテムへのアクセスを制御する方法の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティ設定」を参照してください。

> **注:**
> HR カタログアイテムに適用されるユーザー基準は従業員向けのみで、HR エージェントが [新規ケースの作成] モジュールから従業員にリクエストできる HR サービスの制御に使用される HR 基準とは無関係です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

8. レコードプロデューサーフォームで [送信] または [更新] をクリックします。

9. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスカタログ管理

従業員が HR サービスカタログを介して、HR サービスを要求できるようになります。HR サービスカタログは、福利厚生プランの対象者の追加、ビザの要求、給与不一致の照会など、従業員が HR に直接要求できる HR サービスカタログを従業員に提供します。

従業員は、従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスポータルから HR サービスカタログにアクセスできます。HR サービスカタログのセットアップおよびカテゴリを管理し、個々の HR カタログアイテムを構成できます。

HR サービスカタログのカテゴリ化

HR サービスカタログは、従業員が HR に直接要求できる HR カタログアイテムのコレクションです。HR カタログアイテムは、カタログの組織構造を定義する複数のカテゴリにまとめられます。た

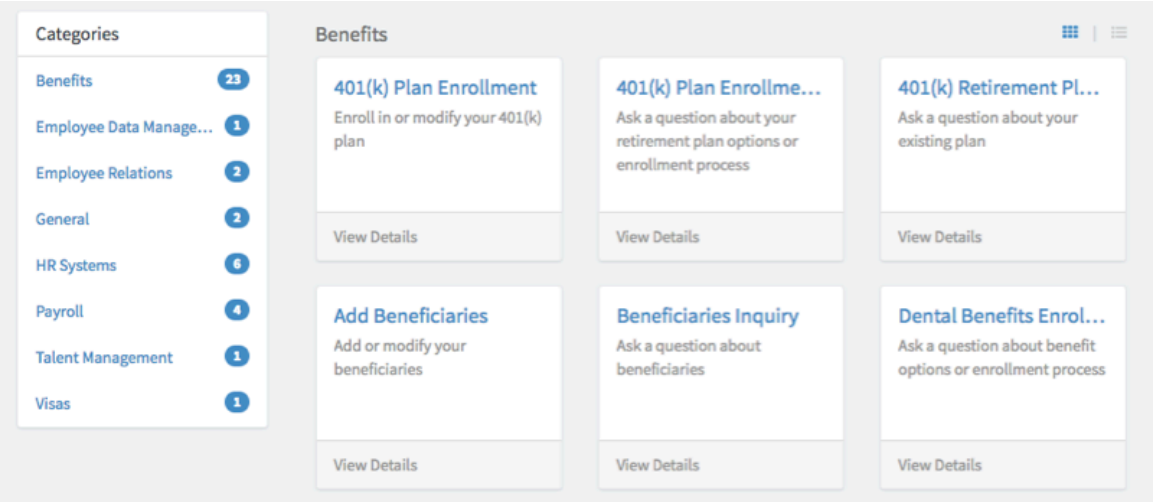
自動翻訳

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

とえば、アイテムを福利厚生、従業員データ管理、労務 (ER)、全般、HR システム、給与、人材管理、ビザのカテゴリに分類できます。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。



HR サービスカタログのカテゴリの作成や変更を管理できます。また、カテゴリに対する HR カタログアイテムのアサインや削除、HR カタログアイテムに対するカテゴリのアサインや削除も可能です。HR サービスカタログの HR カタログアイテムのカテゴリ分けを管理する方法については、「HR サービスカタログのカテゴリ化」を参照してください。

HR カタログアイテムの構成

HR カタログアイテムは、組織の従業員が HR サービスカタログから直接要求できる HR サービスです(すべての HR サービスを従業員からアクセスできるようにする必要はなく、HR エージェントが内部的に開始する一部のサービスのみ必要です。つまり、すべての HR カタログアイテムに対応する HR サービスが設定されていますが、すべての HR サービスに対応する HR カタログアイテムが設定されるわけではありません)。HR カタログアイテムの構成については、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。

HR カタログアイテムを HR サービスカタログに公開すると、従業員はこれを要求できるようになります。従業員が HR カタログアイテムの要求を送信すると、HR ケースが作成されます。

関連情報

サービスカタログ

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

自動翻訳

HR サービスカタログのカテゴリ化

HR サービスカタログの HR カタログアイテムは、カテゴリに分類されます。従業員が必要とする HR サービスをより簡単に参照して要求できるように、カテゴリによってカタログの組織構造を定義します。

HR サービスカタログのカテゴリの作成や変更を管理できます。また、カテゴリに対する HR カタログアイテムのアサインや削除、HR カタログアイテムに対するカテゴリのアサインや削除も可能です。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

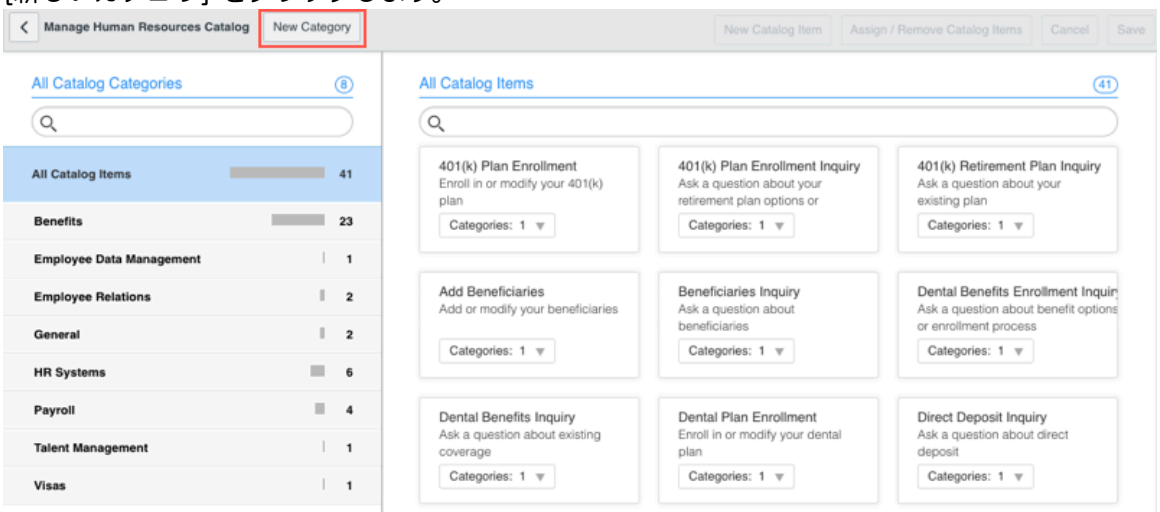
HR カタログカテゴリの作成

HR サービスカタログで新しいカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. [新しいカテゴリ] をクリックします。



自動翻訳

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

3. カテゴリの名前と説明を入力します。
4. [送信] をクリックします。

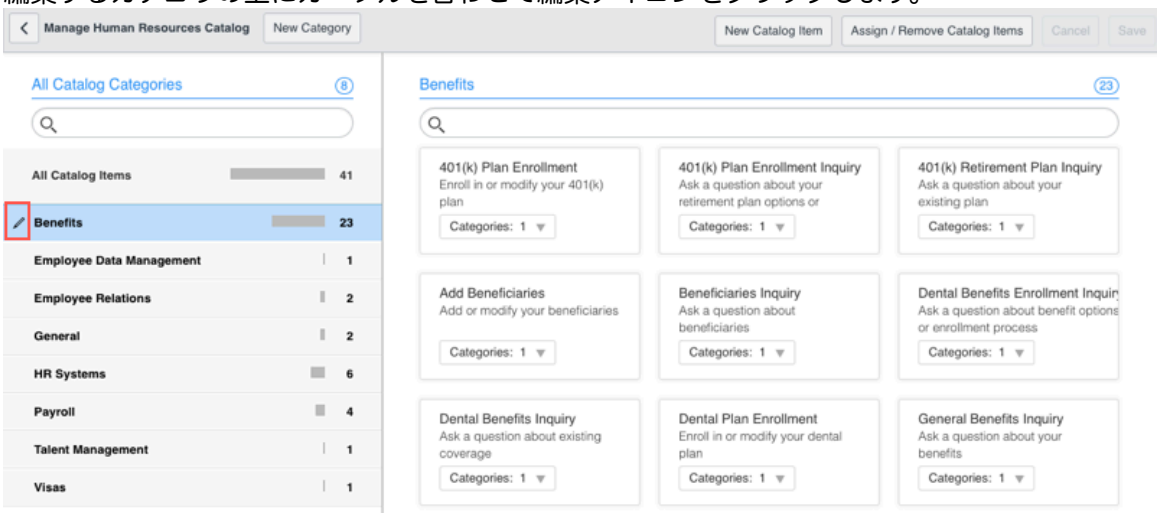
HR カタログカテゴリの編集

HR サービスカタログの既存カテゴリを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. 編集するカテゴリの上にカーソルを合わせて編集アイコンをクリックします。



3. 必要に応じてカテゴリの名前、アクティブ状況、または説明を変更します。
4. [送信] をクリックします。

カテゴリからの HR カタログアイテムのアサインまたは削除

HR サービスカタログのカテゴリの 1 つまたは複数の HR カタログアイテムをアサインまたは削除します。

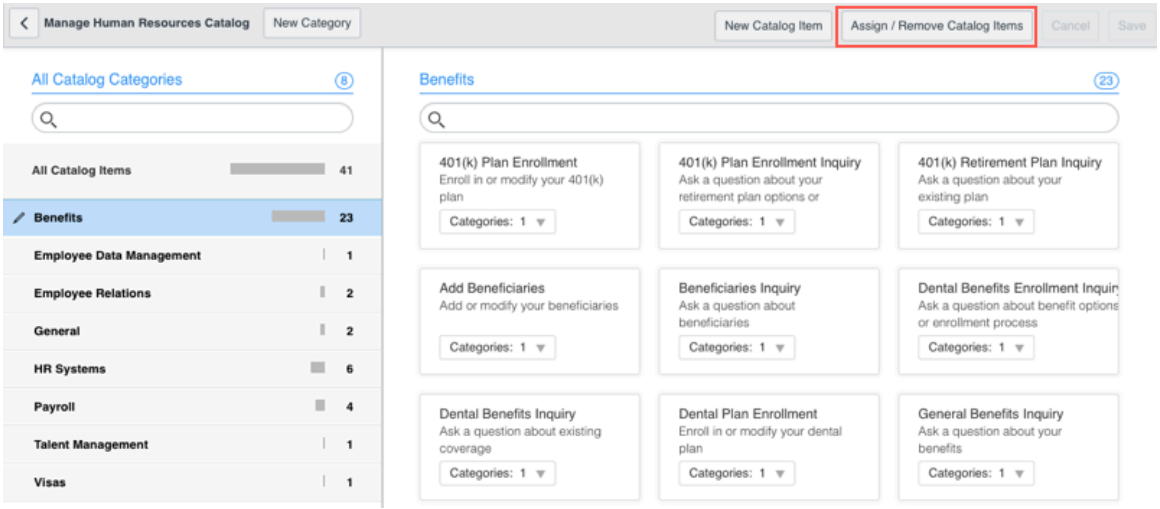
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

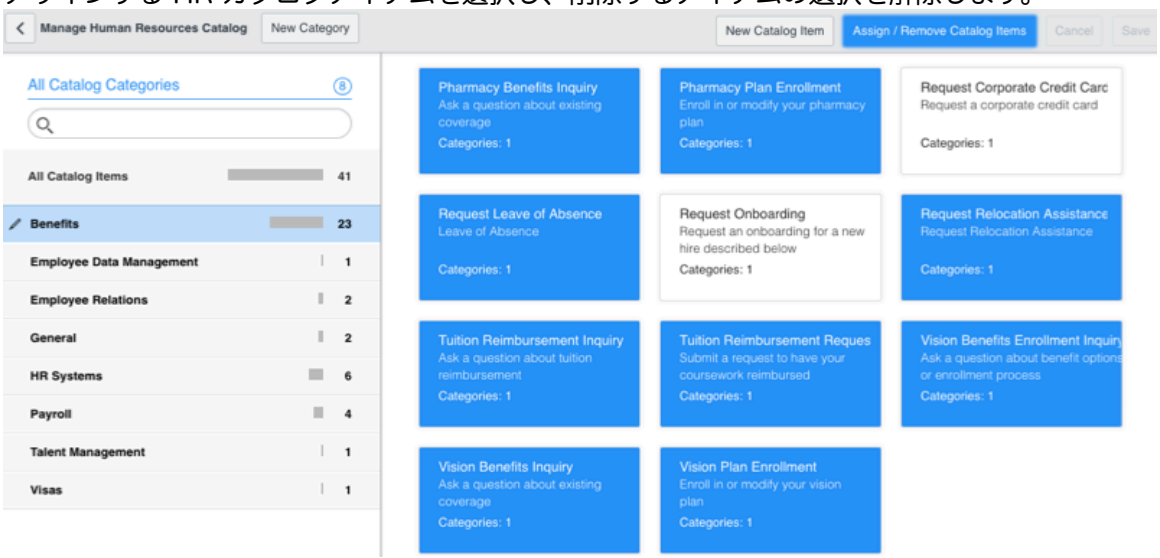
1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. HR カタログアイテムをアサインまたは削除するカテゴリを選択して、[カタログアイテムのアサイン/削除] をクリックします。

自動翻訳

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



3. アサインする HR カタログアイテムを選択し、削除するアイテムの選択を解除します。



4. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムでのカテゴリのアサインまたは削除

HR サービスカタログの HR カタログアイテムのカテゴリをアサインまたは削除します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

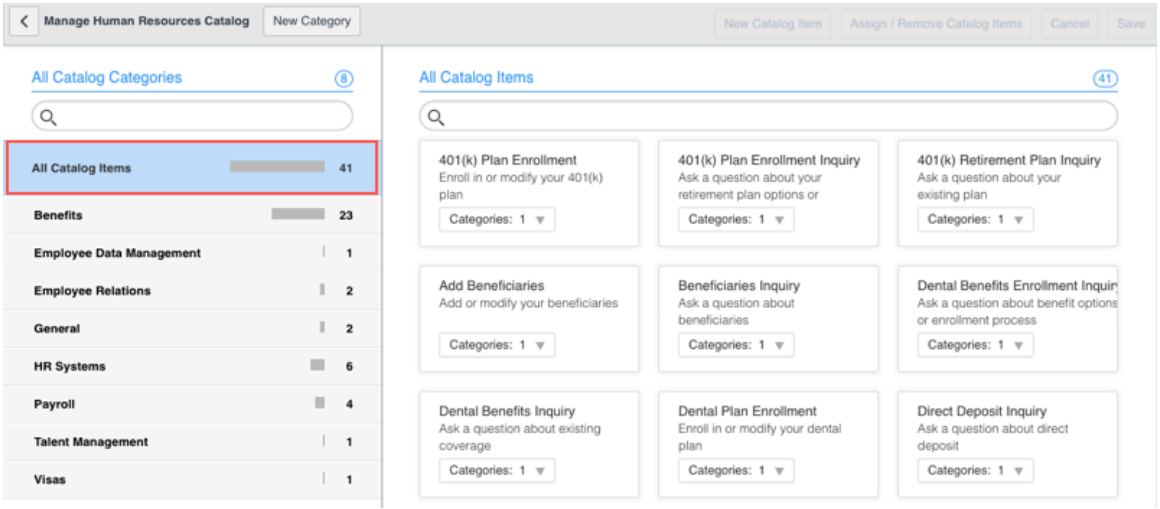
手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.

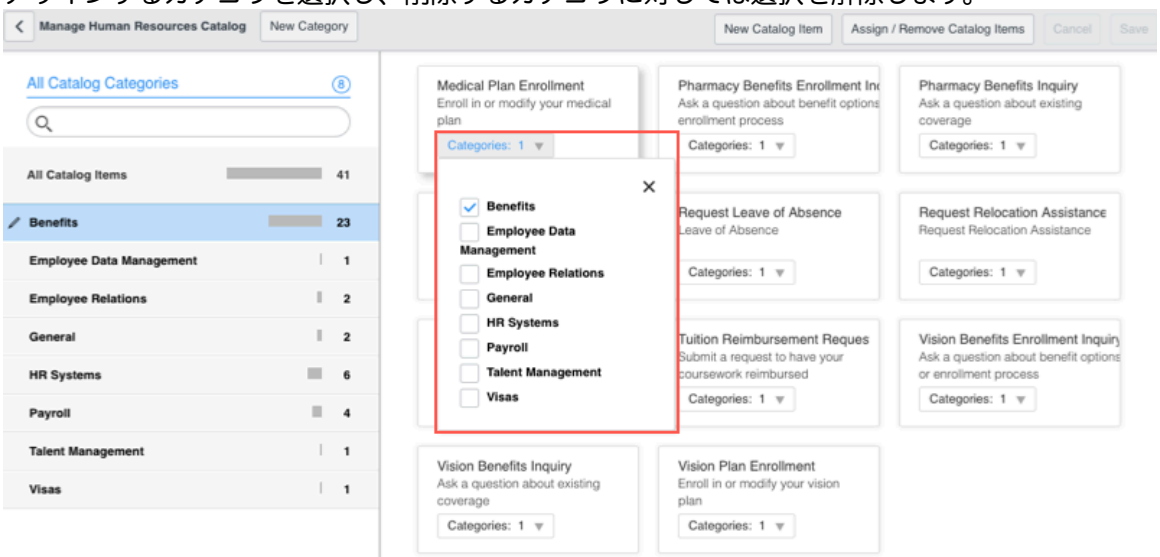
2. [すべてのカタログアイテム] を選択します。

自動翻訳

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



3. カテゴリをアサインまたは削除する HR カタログアイテムを検索し、[カテゴリ] リストを開きます。
4. アサインするカテゴリを選択し、削除するカテゴリに対しては選択を解除します。



5. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムの構成

HR カタログアイテムは、組織の従業員が HR サービスカタログから直接要求できる HR サービスです

HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます) を構成して、必須フィールドと、そのカタログで従業員にアイテムを表示する方法を定義できます。HR ケーステンプレートを構成して、そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力することができます。従業員が参照できるように、関連するナレッジ記事またはドキュメント管理にリンクすることができます。

自動翻訳

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

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

HR カタログアイテムの作成

従業員が従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスポータルを介して、HR サービスカタログから直接 HR サービスを要求できるように、HR カタログアイテムを作成します。新しい HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービス、レコードプロデューサー (HR カタログアイテムの同義語)、および HR ケーステンプレートが自動的に作成されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. [カテゴリ] を選択します。
3. [新しいカタログアイテム] をクリックします。

   注:
   利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

   - HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
   - 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
   - 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
   - HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

新規カタログアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	HR カタログアイテムの名前です。
簡単な説明	HR カタログアイテムの簡単な説明です。
ケースタイプ	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR センターオブエクセレンス (COE) の名前です。 **注:** CoE は機能分野でまとめられています。また、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
トピックカテゴリ	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR トピックカテゴリの名前です。 **注:** HR トピックカテゴリは、HR サービスの第 1 レベルの分類です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
トピック詳細	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR トピック詳細の名前です。 **注:** HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
アサイン先グループ	HR カタログアイテムのデフォルトのアサイン先グループです。
優先度	HR カタログアイテムのデフォルトの優先度です。

5. [送信] をクリックします。

注:
[公開] をクリックすると、従業員が HR サービスカタログで要求したときに、その HR カタログアイテムを使用できるようになります。

次のタスク
HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービス、レコードプロデューサー (HR カタログアイテムの同義語)、および HR ケーステンプレートが自動的に作成されます。HR カタログアイテムを HR サービスカタログに公開する前に、レコードプロデューサーおよび HR ケーステンプレートを構成してください。

HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集

HR カタログアイテムのレコードプロデューサーを編集して、必須フィールドと、HR サービスカタログで従業員にアイテムを表示する方法を定義します。

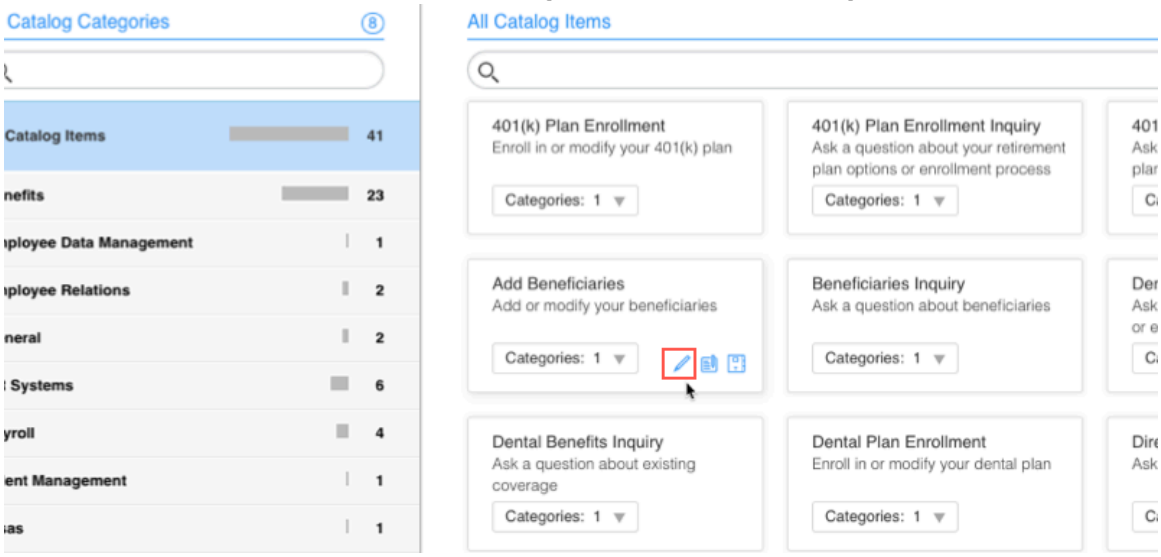
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. HR カタログアイテムにカーソルを合わせて [カタログアイテムの編集] をクリックします。



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの HR ケーステーブルが、関連付けられている HR サービスの HR ケーステーブルと一致することを確認してください。
アプリケーション	このフィールドは、自動的に [ヒューマンリソース (HR) : 従業員センター Core] に設定されます。
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	HR サービスカタログ内のユーザーに対して表示される、HR カタログアイテムをプレビューするためのリンクです。
すべての質問のヘルプを展開	

4. [内容]、[アクセシビリティ]、[生成されたレコードデータ] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。
簡単な説明と詳細な説明の提供、スクリプトの設定、画像の追加、テンプレートの定義などができます。
5. [変数] 関連リスト内で、必要に応じて HR カタログアイテムの変数を設定します。

変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。HR カタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

自動翻訳

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

- チェックボックス
- 複数選択肢
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

6. [利用可能] および [利用不可] の関連リストで、必要に応じて HR カタログアイテムに適用するユーザー基準を設定します。
ユーザー基準は、HR サービスカタログの HR カタログアイテムに、アクセスとリクエストが可能な従業員を制御します。ユーザー基準と、これを使用して HR カタログアイテムへのアクセスを制御する方法の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティ設定」を参照してください。

   注:
   HR カタログアイテムに適用されるユーザー基準は従業員向けのみで、HR エージェントが [新規ケースの作成] モジュールから従業員にリクエストできる HR サービスの制御に使用される HR 基準とは無関係です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

7. [更新] をクリックします。

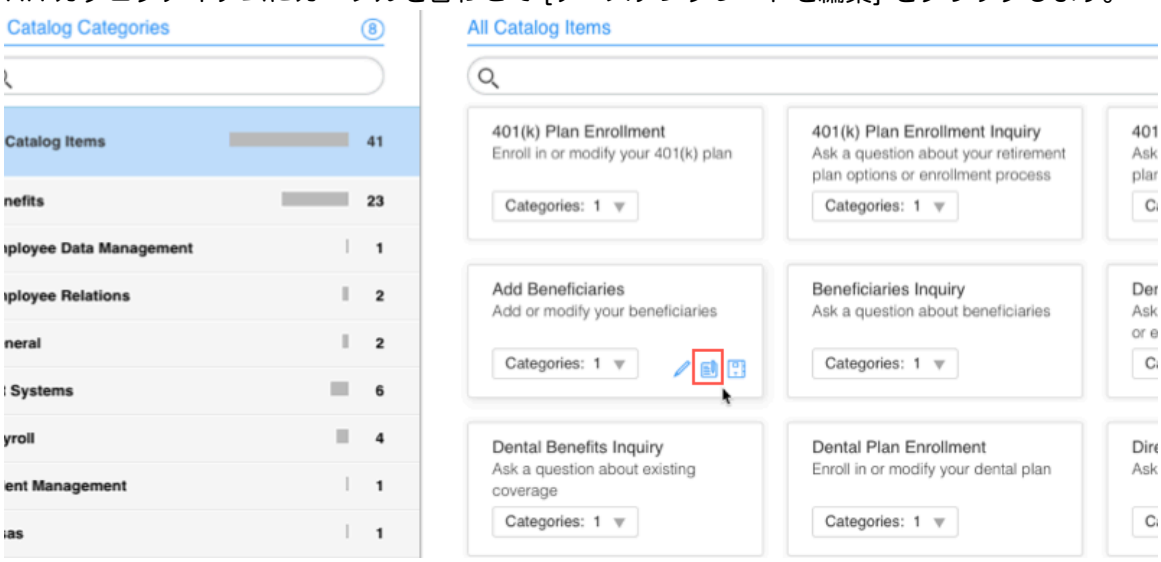
HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集

HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートを編集して、そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. HR カタログアイテムにカーソルを合わせて [ケーステンプレートを編集] をクリックします。



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

注:
これは、新しい UI フォームビューです。以前の環境に切り替えるには、フォームヘッダーの [以前の **UI** に切り替え] をクリックします。

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。 **注:** HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。 テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。 注: [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

4. [更新] をクリックします。

HR カタログアイテムへのナレッジ記事またはドキュメント管理のリンク

従業員が HR サービスカタログからサービスを要求したときに記事またはドキュメントを参照できるように、HR カタログアイテムにナレッジ記事またはドキュメント管理をリンクします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

たとえば、福利厚生対象者照会の HR カタログアイテムには、福利厚生対象者に指定される資格者、一次対象者と二次対象者の違いに関するナレッジ記事へのリンクを含めることができます。

リンクを HR カタログアイテムに表示するには、アイテムの変数を次のように設定してください。

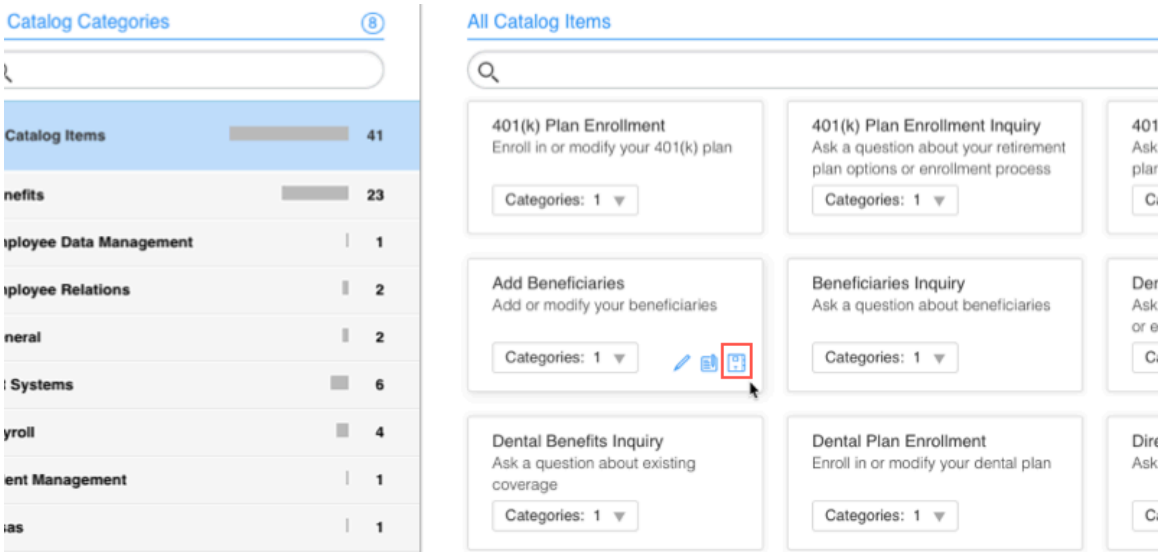
- ラベル付きマクロに設定されるタイプ
- [タイプ仕様] 関連リストで、[ウィジェット] を **[KB** 記事表示のための **HRI** カタログ] に設定します

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > 人事カタログの管理.
2. ナレッジ記事または管理ドキュメントの追加先となる HR カタログアイテムにカーソルを合わせて、**[KB** 記事を管理] をクリックします。

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

自動翻訳



3. [新規] をクリックするか、レコードを開いてリンクを追加または編集します。
4. フォームのフィールドに入力します。

カタログアイテムから **KB** へのリンクフォーム

フィールド	説明
名前	HR カタログアイテムからナレッジ記事または管理ドキュメントへのリンクの名前です。
カタログアイテム	このフィールドには、自動的に HR カタログアイテムが設定されます。
ナレッジ記事	ナレッジ記事の名前です。
管理ドキュメント	管理ドキュメントの名前です。
有効	ボックスをオンにして、使用するリンクを有効化します。
順序	リンクの順序を示す番号です。番号の小さいリンクが番号の大きいリンクの前に表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
従業員が HR カタログで HR カタログアイテムを開いたときに、ナレッジ記事が [関連するナレッジドキュメント] セクションに表示されます。

HR 実行手順

HR 実行手順では、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および従来型の HR ケース管理 に対して、エージェントがより迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に関する焦点を絞った具体的な情報が提供されます。

実行手順を構成して、グループ、HR サービス、テーブル、条件、または複数の要件の組み合わせごとに、HR ケースに対して表示されるようにできます。たとえば、HR ケースに対して、従業員の場所に基づいて別の実行手順のセットが表示されるように構成できます。

条件ビルダーを使用すると、HR サービス間で転送されたときに、HR ケースに対してどの実行指示が表示されるかを動的に変更できます。例を次に示します。

- HR ケースは、特定の実行手順を含む一般的な問い合わせとして作成されます。
- その後、この HR ケースは休暇の要求に転送されます。転送されたケースの新しい実行手順が表示されます。

自動翻訳

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

チェックリスト

チェックリストを追加して、エージェントが履行手順を省略したり見落としたりしないようにします。チェックリストを HR ケースに追加するには、HR サービスを使用します。「HR サービスの構成」を参照してください。

HR 実行手順の構成

HR 実行手順を使用して、HR ケースに焦点を絞った具体的な手順を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** 実行手順.
2. [新規] をクリックするか、既存の実行手順を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

HR 実行手順

フィールド	説明
名前	実行手順のラベル。
テーブル	HR ケースに対する実行手順が含まれたテーブルの名前。
条件	ある HR ケースに対してその実行手順が利用可能になる条件。 条件は、ある HR ケースにどの実行手順が表示されるかを決定します。たとえば、ある HR ケースに場所ごとにさまざまな実行手順が表示されるように条件を設定できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
アクティブ	アクティブで使用可能な実行手順。
順番	他の実行指示に関連して、ある HR ケースに対して表示される実行手順の順番。
説明	HR ケースを実行する方法について説明する文章。 ツールスイートを使用して、手順をフォーマットします。
ナレッジ記事	実行手順に添付するナレッジ記事。HR エージェントは、HR ケースを実行するときにナレッジ記事を参照として使用します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ナレッジ記事は、HR エージェントにのみ表示され、従業員には表示されません。

注:
以前は、実行手順とチェックリストが HR サービスから構成されました。チェックリストは、引き続き HR サービスから構成されます。チェックリストの詳細については、「HR ケースのチェックリスト」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR テンプレート

HR テンプレートを使用して、HR ケースやタスクフォームのフィールドに自動的に入力できます。HR テンプレートは、HR サービス、HR カタログアイテム、HR サービスアクティビティ、およびライフサイクルイベントアクティビティ用に構成できます。

構成

受講対象者	構成
HR サービス	HR ケーステンプレートを構成する：そのサービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されます。
HR カタログアイテム	HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集：そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されます。
HR サービスアクティビティ	HR タスクテンプレートの構成：HR サービスアクティビティがトリガーされたときに、HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。
ライフサイクルイベントアクティビティ	HR タスクテンプレートの構成：ライフサイクルイベントアクティビティがトリガーされたときに、HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。

関連情報

フォームテンプレート

HR タスクテンプレートの構成

HR タスクテンプレートを作成または変更して、タスクの生成時に HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力します。HR サービスまたはライフサイクルイベントアクティビティの HR タスクテンプレートを構成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 次のいずれかを選択します。

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

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

自動翻訳

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

HR タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明	
名前	HR タスクテンプレートの名前です。	
アクティブ	使用する HR タスクテンプレートをアクティブ化するオプションです。	
所有グループ	HR タスクテンプレートを担当するグループです。	
簡単な説明	タスクの生成時に、HR タスクフォームに表示される簡単な説明です。	
オプション	HR タスクをオプションとしてマークするオプションです。 [タスク/To Do] では、タイプインジケーターを使用して、[必須] または [オプション] の選択に基づいてタスクをフィルタリングできます。	
HR タスクタイプ	HR タスクのタイプです。次のいずれかを選択します。	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる署名、認証情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	認証情報	認証情報でログインし、ユーザーに署名に関連する契約条件を確認するように促します。ログイン認証情報の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 注: ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ Xanadu リリース以降、HR タスクタイプ：[認証情報] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	電子署名	ドキュメントに署名するようにユーザーを促します。署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ Xanadu リリース以降、HR タスクタイプ：[電子署名] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	完了時にマーク	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 注: 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名	対象者に、ドキュメントの編集またはドキュメントへの署名をリクエストします。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。 このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 注: このドキュメントは、**[PDF テンプレート]** フィールドの HR ケーステンプレートに含める必要があります。「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。 署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 HR ドキュメントテンプレートに入力された確認応答テキストは、ここに書かれたテキストを上書きします。「HR ドキュメントテンプレー

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		ト (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。 **注:** Xanadu リリース以降、HR タスクタイプ：[ドキュメントに署名] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	サーベイ実施	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
	ドキュメントのアップロード	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。
	URL	[**URL**] フィールドに、アクセスしたときにユーザーが確認する URL を入力します。
	動画の視聴	**[URL]** フィールドに、ユーザーが視聴を要求したビデオのコード/URL を埋め込みます。
割り当てタイプ	タスク生成時の HR タスクの割り当てです。従業員または履行者に HR タスクを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。	
	従業員	次のいずれかを選択します。 ○ 親ケース対象ユーザー：親ケース対象ユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 親ケースのオープン対象者：親ケースのオープン対象者にタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。
	履行者	次のいずれかを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		○ 親ケースの割り当て先：親ケースが割り当てられているユーザーに、タスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ スキル/割り当て先グループ：タスクに割り当てるスキルとグループを選択します。
期日	HR タスクの期日です。次のいずれかを選択します。 ○ タスク割り当て日に基づく ○ 親ケーステーブルに基づく	
リマインダーを設定	アサイニーに送信するリマインダーを設定する場合に選択します。	
リマインダーテンプレート	関連するメールテンプレートを選択します。	
送信時期 (日数)	リマインダーが送信されるまでの日数を入力します。	
間隔 (日数)	各リマインダー間の日数を入力します。	
状況	タスク生成時の HR タスクのステータスです。次のいずれかを選択します。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ スキップ	
タスク担当チーム	HR タスクのタスク担当チームです。次のいずれかを選択します。	
	なし	タスク担当チームはありません。
	ユーザーとグループ	HR タスクのタスク担当チームとして、親ケースまたは HR グループからユーザーを選択します。
	キュー	HR タスクのタスク担当チームとして、チャットキューを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR タスクテンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 [グローバルな簡単な説明] フィールドと [グローバルな説明] フィールドが表示されていることを確認します。リストからテーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズで	

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

フィールド	説明	
	きます。[グローバルな簡単な説明] フィールドで動的変数を使用するには、[グローバルな説明] フィールドから動的変数をコピーして貼り付けます。 **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	
追加フィールド	タスク生成時に、HR タスクフォームに自動的に入力するフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。 [詳しい説明 **(Rich Description)]** を追加するときに、テーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズできます。 **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR フローとトリガー

ワークフロースタジオ で作成された HR フローでは自然言語を使用して、承認、タスク、通知、およびレコード操作をコーディングなしで自動化します。

ライフサイクルイベント のトリガーを自動化するために、3 つの新しいフローが利用可能です。トリガーは、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはジョブ [sn_hr_core_job] テーブルの変更に基づきます。これらのフローにより、ライフサイクルイベント をトリガーするビジネスルールを記述する必要性が軽減または排除されます。

注:
これらのフローをカスタマイズして、入社イベント以外の ライフサイクルイベント で使用します。

次のフローがヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーションとともにインストールされます。これらの HR フローはデフォルトで無効化されています。

新規雇用オンボーディングケーストリガー HR プロファイル

トリガーは、HR プロファイルテーブル [sn_hr_core_profile] の従業員の開始日に基づきます。雇用開始日が本日または本日以降の場合、フローによって HR オンボーディングケースが作成されます。このフローは、HR プロファイルが作成または更新されるたびに実行されます。

自動翻訳

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

HR プロファイルの詳細については、「従業員プロファイルテーブル」および「HR プロファイル」を参照してください。

新規雇用オンボーディングケーストリガージョブ

トリガーは、ジョブテーブル [sn_hr_core_job] の従業員の開始日に基づきます。雇用開始日が本日または本日以降の場合、フローによって HR オンボーディングケースが作成されます。このフローは、HR プロファイルが作成または更新されるたびに実行されます。

ジョブテーブルと関連するプロファイルレコードの詳細については、「ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ」を参照してください。

ケーストリガーカスタム条件

テーブル：HR プロファイル [sn_hr_core_profile]

このフローをテンプレートとして使用して、カスタマイズされたトリガーを作成できます。トリガーは、従業員の開始日のカスタム日付チェックに基づきます。デフォルトのトリガーは、従業員の開始日の 2 日前に開始されます。フローとトリガーの詳細については、「フロー」を参照してください。

これらのフローでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルにエントリを追加する HR ケースを作成します。複数のフローが同時にアクティブである場合、重複するレコードとケースが作成される可能性が高くなります。

注:
特定のライフサイクルイベントでは、これらのフローのうち 1 つのみが常にアクティブである必要があります。

HR フローを有効化する

HR フローは、タスクとケースの作成を自動化するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR): Core アプリケーションとともにインストールされる HR フローは 3 つあります。

- 新規雇用オンボーディングケーストリガー HR プロファイル
- 新規雇用オンボーディングケーストリガージョブ
- ケーストリガーカスタム条件

有効化はすぐに行われます。これらのフローでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルにエントリを追加する HR ケースを作成します。複数のフローが同時にアクティブである場合、重複するレコードとケースが作成される可能性が高くなります。

注:
特定のライフサイクルイベントでは、これらのフローのうち 1 つのみが常にアクティブである必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. 有効化するフローを開きます。
3. [有効化] ボタンをクリックします。

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

自動翻訳

HR ケースの作成方法の構成

従業員の検索結果の表示方法を変更し、デフォルトの HR ケース作成フォームを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

HR ケースの作成には、複数のステップがあります。

- 従業員または関連ケースを検索します。
- 最初の HR ケースを作成します。
- ケースの詳細を入力します。

[ケース作成の構成] フォームを使用し、検索結果として返される情報、および HR ケースの初回作成時に必要なフィールドを管理することができます。

> **注:**
> Zing テキスト検索は、ユーザー [sys_user]、HR プロファイル [sn_hr_core_profile]、および HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルのインデックス化されたフィールドの検索に使用されます。「Zing テキストインデックス作成および検索エンジン」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ケース作成の構成.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドを変更します。

ケース作成の構成フォーム

フィールド	説明
ページサイズ	[従業員を検索] フォームを使用するときの各ページに表示する検索結果の最大数を指定します。 **注:** デフォルトは 10 です。検索結果が 10 件を超える場合、フォームでは 10 件単位で結果が分割されます。検索結果が 10 件に制限されるわけではありません。
最小入力値	結果を返すために [従業員を検索] フォームに入力する必要がある最小文字数を指定します。

3. 従業員が検索するときのデフォルトの検索動作を変更します。

検索動作の変更

Field (フィールド)	説明
テーブルを表示	従業員情報が表示されます。従業員の情報を表示する場合、検索では **[HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]]** テーブルが使用されます。このフィールドは読み取り専用です。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
検索するユーザーを制限	ユーザーの検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなユーザーのみ、などのフィルターを追加できます。
追加表示フィールド	ユーザー検索を絞り込むためのフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、ユーザーの部門、従業員番号、および場所 (該当する場合) のフィールドが提供されます。
リンク	[リンクジェネレータ] に構成されている URL リンク。「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。
ユーザーフィールド	検索で表示されるユーザーおよびユーザー情報を決定する読み取り専用フィールド。
部分検索を強制	名前の一部を入力して検索結果を返す機能を提供するオプション。 たとえば、Abraham Lincoln を検索する場合は、「Abra」と入力すると検索結果を取得できます。 このオプションを選択すると、HR ケースの作成時にも一貫した検索結果が得られます。 **注:** このオプションを選択しない場合は、単語全体を入力して一致させる必要があります。
検証のスキップを許可	HR ケースを作成するときに、従業員の名前またはケース番号を入力またはスキップする機能を提供するオプション。詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。 たとえば、会社が外部の個人または匿名ユーザーから苦情を受けた場合、このオプションにより、HR エージェントは従業員名またはケース番号を入力しなくてもケースを作成できます。

4. [ケースの検索] 関連リストで、ケース番号で検索するときのデフォルトの検索パラメーターを変更します。

検索パラメーターの変更

Field (フィールド)	説明
ケーステーブル	ケースの検索に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
検索するケースを制限	検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなケースのみを検索するなどのフィルターを追加できます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
ユーザーフィールド	ケースの検索時に表示されるユーザーフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、対象者、オープン対象者、オープン者、およびウォッチリスト値 (該当する場合) のフィールドが提供されます。

5. [従業員情報] 関連リストでは、[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションに表示するフィールドを変更します。

フィールドを変更

Field (フィールド)	説明
左側のフィールド	[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションの左側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、ユーザーの名前と従業員番号のフィールドが表示されます。
右側のフィールド	[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションの右側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、ユーザーのメールと郵便番号のフィールドが表示されます。

6. [ケース作成] 関連リストでは、[ケース作成] フォームに表示されるデフォルトフィールドを決定します。

デフォルトフィールドを決定する

Field (フィールド)	説明
タスク作成テーブル	デフォルトのケース作成フィールドの表示に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
サービスを制限	特定の従業員が利用できる HR サービスを決定するサービス条件を作成するオプション。たとえば、米国以外の従業員に対して 401(k) 福利厚生サービスが表示されないように設定できます。 **注:** HR サービスでは、HR ケースの対象者に適切な HR サービスを選択するために、HR 基準を使用します。HR ケースの対象者を選択すると、これらのフィールドによって、利用可能な HR サービスが特定されます。対象者を選択しないと、基準のないサービスしか表示されません。
フィールドの最小入力値	結果を返すために HR ケース作成フォームのユーザー検索入力フィールドに入力する必要がある最小文字数を指定します。

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

Field (フィールド)	説明
	このフィールドの値は、次のフィールドの検索に影響します。 ○ 対象者 ○ オープン対象者 ○ オープン者 ○ 担当者 ○ 協力者 ○ ウォッチリスト 最小文字数が入力されるまで、検索要求は実行されません。ヒントには、検索を実行するために入力する必要がある最小文字数が表示されます。 デフォルト値は 0 です。デフォルト値を使用すると、入力された文字ごとに検索が実行されます。 **注:** このフィールドに値を入力すると、最小値を満たすまでは入力された文字ごとの検索が実行されません。デフォルト値は 0 です。
左側のタスクフィールド	ケースの詳細セクション (CDS) に表示するフィールドを指定します。ベースシステムでは、**[COE]** フィールドが表示されます。このフィールドは構成できません。
右側のタスクフィールド	CDS の右側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、[依頼者]、[対象者]、および **[HR** サービス] フィールドが表示されます。 **注:** フォームから [対象者] フィールドを削除するか空にすると、HR 基準が関連付けられていない従業員が利用できる HR サービスが制限されます。
下部のタスクフィールド	CDS の下部に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成には、[作業メモ] フィールドが表示されます。

7. [ケース作成のサービス構成] セクションでは、個別の HR サービスの HR ケース作成フォームを構成します。
   詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。
8. 変更を保存します。
   - 変更を保存してフォームで操作を続行する場合は、[保存] をクリックします。
   - 変更を保存してフォームを終了する場合は、[更新] をクリックします。

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

自動翻訳

HR のバッジの構成

[バッジ] を使用して、[アクティビティ] の [担当者] の組織を **[HR** チケット] ページで迅速に識別するための識別バッジを作成するか、既存のバッジを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
カスタムバッジは、HR アクティビティの特定のタイプに対してのみ表示されます。

- ベースシステムではデフォルトが提供されます。これは構成可能です。
- **[HR** チケット] ページでは、バッジに基づいてタスクをフィルターできます。
- デフォルトは HR サービスに追加されます。
- アクティビティで上書きできます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > バッジ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[バッジ] フォーム

フィールド	説明
名前	HR バッジの名前。ヒューマンリソース (HR) の HR や情報技術の IT など、組織を表す最大 3 文字を指定します。
説明	HR バッジの説明。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR カタログのアプリケーション表示

[アプリケーションビュー] は、HR カタログの俯瞰図を提供します。[アプリケーションビュー] を使用すると、カタログのすべてのカテゴリとアイテムを表示して、カタログが正しく設定されているかどうかを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > アプリケーションビュー.
   ページの左側には、アプリケーション表示カテゴリのリストと、各表示内のレコード数が表示されます。ページのメインセクションには、すべてのアプリケーション表示プローブと、それぞれのレコード数が表示されます。
2. アプリケーションプローブのレコードリストを表示するには、レコードの隣にある下向き矢印をクリックします。
   レコードをクリックすると、そのレコードに移動します。
3. [新しいプローブ] をクリックすると、HR サービスデリバリ (HRSD)システムのテーブルまたはセットアップ関連のレポートが作成されます。

自動翻訳

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

HR 基準

HR 基準は、HR コンテンツ、HR サービス、または HR ケースの対象者を定義します。HR 基準を使用して、特定のグループ、個人、またはすべての従業員が情報を使用できるようにしたり、その HR ケースを作成したりできます。

HR 基準では、標準のプラットフォーム条件ビルダーを使用して、従業員のログイン時に表示される従業員センター コンテンツを設定する複雑な条件をサポートしています。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

HR 基準には、高度なユーザー基準から呼び出すことができるスクリプトインクルードが含まれます。

注:
大量のドキュメントを含むナレッジベースに対し、複雑な条件ステートメントを持つスクリプト化ユーザー基準を適用すると、パフォーマンスに問題が発生する可能性があります。ナレッジドキュメントを保護するために、標準のユーザー基準 (非スクリプト化) が推奨されています。

「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。

HR 基準では、HR テーブルに対して評価する条件を定義します。HR 基準の定義後は、該当するユーザーが利用できる情報をフィルターできます。

HR 基準は、任意のテーブルで条件ビルダーを使用してユーザーをグループ化する際に役立ちます。ユーザー基準は、カタログアイテム、サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事のフィルターを設定するために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。ユーザー基準は、ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいて、ユーザーをフィルターします。HR 基準を作成すると、ユーザー基準を作成できます。HR 基準により次が実行されます。

- 従業員センターのコンテンツをフィルターします。
- [対象者] にのみ適用されます。HR 基準は、ケースの作成または転送時に、[対象者] に基づいて **[HR** サービス]をフィルターします。
- [ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント **[com.sn_hr_lifecycle_events]]** プラグインで [ライフサイクルイベントアクティビティ] をフィルターします。
- HR ケースのドキュメントテンプレートを選択します。
- HR ケースの一括作成時にユーザーを選択します。

ライフサイクルイベントの場合、アクティビティは、関連付けられた HR 基準 (ライフサイクルイベントケースで選択されている対象者に対するアクティビティをトリガーするタイミングを決定するもの) を持ちます。この手順は、対象者のワークフローのカスタマイズに役立ちます。

注:
HR カタログアイテム (レコードプロデューサー) で、[カタログ アイテムおよびカテゴリへのアクセスを定義するために「ユーザー基準」を使用] が [はい] に設定されていることを確認します。 サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ. このフィールドで [はい] が選択されていることを確認します。

ナレッジおよびサービスカタログへのアクセスに関するユーザー基準を使用できます。基準クエリー用の列が必要な場合、ユーザー基準 [user_criteria] テーブルに参照列を追加します。

ナレッジおよびサービスカタログへのアクセスに関する HR 基準を使用する場合は、次の点を確認してください。

自動翻訳

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

- 参照されている列が正しくインデックス化されている。
- パフォーマンスに問題を引き起こす可能性のある条件が使用されていない。
- 本番環境で使用するものと同等のインスタンスを使用して、ナレッジドキュメントの検索およびユースケースのパフォーマンスがテストされている。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

HR 基準レコードの構成

HR 基準を作成または変更して、HR コンテンツ、HR サービス、または HR ケースの対象者を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

HR 基準では、標準の条件ビルダーを使用します。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **HR** 基準.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR 基準] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 基準レコードの名前。
説明	HR 基準の説明。
有効	HR 基準を使用できるようにするオプション。
関連ユーザー基準	HR 基準からユーザー基準を作成することができます。ユーザー基準は、カタログアイテム、HR サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事をフィルターするために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。 **注:** このフィールドは、ユーザー基準を作成するまで空白のままとなります。 [保存] をクリックすると、[ユーザー基準を作成] リンクが表示されます。

4. [保存] をクリックします。
   HR 基準に基づいてユーザー基準を作成できます。ユーザー基準は、カタログアイテム、HR サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事をフィルターするために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。
5. [ユーザー基準を作成] 関連リンクを選択します。

自動翻訳

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

a. [新規] をクリックするか、または [編集] をクリックして既存のレコードを開きます。

b. フォームのフィールドに入力します。

[HR 条件] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 条件の名前です。
テーブル	HR 条件が関連付けられているテーブル。 HR 基準の条件の定義元テーブルです。 たとえば、**[HR** プロファイル **(sn_hr_core_profile)]** テーブルを選択して、フィールドを選択して条件を定義します。
有効	HR 条件を使用できるようにするオプション。
ユーザー列	[テーブル] フィールドと共に、ユーザーの条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 ユーザー基準を作成するには、[ユーザー] を選択します。 **注:** 選択したテーブルによっては、条件の一致にこのフィールドが必要になる場合があります。ユーザー [sys_user] テーブルが選択されている場合、これは必須フィールドです。そうしないと、想定されるユーザーが検索に関連付けられないので、誤検出が発生する可能性があります。
条件	選択したテーブルのフィールドおよび条件を定義する値です。 条件を使用して HR 基準を定義します。 たとえば、単一の条件を定義するには、**[HR** プロファイル **(sn_hr_core_profile)]** テーブルから次の条件を選択できます。 ▪ 国 ▪ 次の値に等しい ▪ アメリカ合衆国 この条件は、HR プロファイルレコードの、国が米国であるすべての従業員を選択します。 **[And] [Or]** 条件フィルターを使用して、HR 基準に複数の条件を定義できます。**[And]** では、各条件を満たす必要があります。 **[Or]** では、満たされたいずれかの条件が使用されます。 詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 複数の条件を使用すると、すべての条件を満たすレコードのみが使用されます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 詳細については、「フィルター」を参照してください。

Example

たとえば、新規雇用者および契約社員にリンクを表示する条件を作成する場合は、次のように選択します。

- テーブル：クライアントロールルール [sn_hr_core_client_role_rule]
- 条件：**[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

条件の作成後、クリック可能なリンクが、一致したレコード数と一緒に表示されます。リンクをクリックすると、条件に基づいて適切なユーザーが選択されているかどうかを確認できます。

c. [送信] または [更新] をクリックします。

6. [条件] セクションでは、HR 基準を定義する条件をさらに追加できます。

HR サーベイ

HR サーベイを使用して、HR ケースの解決に関するユーザーの満足度を評価し、HR プロセス改善のためにマネジメントにフィードバックを提供できます。

1 つの HR サーベイが事前に定義されています (HR 要求満足度サーベイ)。HR アドミニストレーターおよび HR マネージャーは、HR サーベイおよびこれに関連付けられたトリガー条件を編集できます。

HR 要求満足度サーベイはクローズ済み HR ケースの 50% に対してランダムにトリガーされます。ユーザーは、HR ケースの解決の承認後または未完了でクローズするときに、サーベイリンク付きのメールを受信します。

HR マネージャーおよびアドミニストレーターは、質問の回答をレビューしてスコアカードを確認できます。ユーザーが入力したコメントは、HR ケース管理のパフォーマンス改善のためのフィードバックとして使用できます。次のサーベイオプションを構成できます。

- アンケートの外観 (例：会社のロゴの追加など)
- 他の質問に対するユーザーの回答に応じて表示される条件付きの質問
- トリガー条件 (例：すべてのケースに対して送信、一部のユーザーに送信など)

トリガー条件により、システムで HR 要求をクローズしたときなど、所定のテーブルで特定のアクションが発生するたびに、サーベイインスタンスが生成されます。条件が満たされるたびに、サーベイが送信されるように選択できます。また、条件が満たされたときに、システムが一定確率でランダムにサーベイを送信する設定にすることもできます。 トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。

自動翻訳

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

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

サーベイ、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「サーベイ管理の開始」を参照してください。

HR サーベイの追加または変更

組織のニーズに合わせて、事前定義された HR 満足度サーベイを変更し、HR サーベイを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

このタスクについて
たとえば、HR プロセスまたは HR サービス の従業員満足度を評価するための HR サーベイを作成します。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。サーベイを保存すると、サーベイの定義が自動的に追加されます。「サーベイデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Surveys** (サーベイ) > すべての **HR** サーベイ.
2. [新規] をクリックするか、既存のサーベイを開きます。
3. フォームに入力します。

   注:
   HR 向けでは一部のフィールドが削除されています。詳細については、「サーベイ定義の変更」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

HR サーベイカテゴリと質問の追加または変更

HR サーベイ定義を作成すると、サーベイカテゴリが自動的に追加されます。このカテゴリに関連付ける質問を作成するか、または質問用の別のカテゴリーを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

このタスクについて
たとえば、HR 要求満足度サーベイには 1 つのカテゴリと、HR 要求プロセスの満足度に関する 4 つの質問があります。別のカテゴリを定義して、ケースを処理した HR エージェントに対する満足度について質問することも、既存のカテゴリに質問を追加することもできます。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Surveys** (サーベイ) > **HR** サーベイをクリックし、サーベイを開いて質問を追加します。
2. [メトリクスカテゴリ] 関連リストで、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

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

オプション	説明
既存カテゴリでの質問の追加または編集	カテゴリ名をクリックします。
カテゴリおよび質問の追加	[新規] をクリックします。カテゴリ名と説明を入力し、フォームヘッダーを右クリックして [保存] をクリックします。

表示される [サーベイカテゴリ] フォームの [アセスメントメトリクス] 関連リストには、定義済みの質問が含まれます。

3. 質問を編集するには、次の手順を実行します。

   a. 質問のテキストをクリックし、フォーム上のフィールドを編集します。

   b. [更新] をクリックします。

   c. 質問タイプで必要な場合は、[アセスメントメトリクスの定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、リッカートおよび数値スケールデータタイプには、スケールメトリクスの定義が必要です。

4. 質問を追加するには、次の手順を実行します。

   a. [新規] をクリックして、フォームに入力します。

   b. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
      選択したデータタイプに基づいて追加のフィールドが表示されます。たとえば、[選択肢] を選択した場合は、スケール定義を入力する必要があります。

   c. 該当する場合は、[アセスメントメトリクスの定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、選択肢データタイプでは、選択肢を入力する必要があります。

5. [更新] をクリックします。
   サーベイ定義が再び開きます。

新しい HR サーベイの公開

ユーザーが完了できるように、新しいサーベイを公開します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

このタスクについて

サーベイの公開後にサーベイを編集できます。この場合、サーベイは引き続き公開されます。サーベイ定義フォームの [状態] フィールドは、サーベイが公開されているかどうかを示します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Surveys** (サーベイ) > すべての **HR** サーベイをクリックし、公開するサーベイを開きます。
2. [公開] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーがアサインされている場合は、サーベイインスタンスが自動的に生成されます。[招待状を送信] をクリックして、アサインされたユーザーにリンク付きの通知を送信できます。アサインされたユーザーは、 セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ をクリックしてサーベイに回答します。

注:
公開後のサーベイを [ドラフト] 状況に戻すことはできません。ただし、[アクティブ] チェックボックスをオフにして、サーベイを非アクティブ化することができます。

次のタスク
HR 要求満足度サーベイなどのサーベイへのリンクを従業員に送信する場合は、通知を作成します。公開済みサーベイの URL を取得して、通知にその URL を含めるには、[サーベイ **URL** を見る] 関連リンクをクリックします。URL をコピーして通知内のハイパーリンクとして貼り付けます。

HR サーベイのトリガー条件の追加

HR サーベイを作成するときに、トリガー条件を追加してサーベイを送信するタイミングと送信先を指定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

このタスクについて
トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。一部の説明では、例としてインシデントテーブルを使用しています。HR ケース情報を置き換えて、HR サーベイのトリガー条件を作成します。

「サーベイ管理」を参照してください。

「サーベイトリガー条件」を参照してください。

トリガー条件を作成するには、以下を実行します。

- HR の admin ロールを持つユーザーであっても、HR の委任開発者として指定する必要があります。
- このユーザーは [設定] アイコンを使用して、開発者アプリケーションを [グローバル] から [ヒューマンリソース (HR)：**Core]** に変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Surveys** (サーベイ) > トリガー条件.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   フィールドの詳細については、「サーベイのトリガー条件フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

管理対象リスト

[管理対象リスト] モジュールを使用すると、部門、場所、ポジション、HR サービスの詳細などの管理領域を表示して管理できます。

管理対象リストにアクセスするには、 人事管理 > 管理対象リスト.

部門の追加または変更

部門を使用してユーザーを分類できます。部門は、従業員ユーザープロファイルにアサインされ、HR プロファイルと同期されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムでは、さまざまな部門が表示されます。部門の作成または既存の部門の編集、およびユーザーの追加が可能です。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 部門.
2. 部門名をクリックして、部門の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、部門を作成します。
4. [ID] フィールドを使用して、会社固有の部門番号を入力します。
5. [保存] をクリックして、[部門] フォームで操作を続行します。
   [経費割り当て] および [ユーザー] タブが表示されます。
6. [経費割り当て] をクリックして、部門に関連付けられているすべての経費割り当てを表示します。
7. [新規] をクリックして、部門に関連付ける新しい経費割り当てを作成します。
8. [ユーザー] をクリックして、部門に関連付けられているすべてのユーザーを表示します。
9. [新規] をクリックして、部門に関連付ける新しいユーザーを作成します。
10. [部門] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[部門] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

場所の追加または変更

会社に複数のオフィスがある場合、場所レコードには各サイトの住所と連絡先の詳細が保存されます。場所レコードは、従業員の HR プロファイルおよびユーザーレコードにアサインされます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは場所を表示、編集、または作成できます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 場所.
2. 場所の名前をクリックして、場所の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、場所を作成します。
4. [保存] をクリックして、[場所] フォームで操作を続行します。

自動翻訳

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

[場所] セクションがフォームの下部に表示されます。これを使用して、場所間の親子関係を作成します。

5. [新規] をクリックして、子の場所を作成します。
6. [場所] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[場所] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

従業員のポジションの追加または変更

ヒューマンリソース (HR) のセットアッププロセスの一貫として、ポジションを定義して組織内の従業員の職務を説明します。ポジションは、HR プロファイルで従業員に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
組織のポジションレコードを作成します。場所や部門の情報など、その他の組織情報は ServiceNow システムで設定済みで、ユーザー [sys_user] レコード内で使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > ポジション.
2. [新規] をクリックしてポジションを作成するか、エントリーをクリックして既存のポジションを開きます。
   既存のポジションを表示する場合、**[HR** プロファイル] 関連リストには、下部のポジションにアサインされているユーザーの HR プロファイルが表示されます。
3. [ポジション] のタイトルを入力し、[部門] を選択します。
4. [アクティブ] をオンにします。
5. [ポジション] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[ポジション] リストに戻る場合は [送信] または [更新] をクリックします。

労務 **(ER)** の追加または変更

ヒューマンリソース (HR) のセットアッププロセスの一貫として、関係を定義して連絡先および福利厚生対象者が従業員とどのように関連しているのかを説明します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
組織の関係レコードを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 関係性.
2. [新規] をクリックするか、既存の関係を編集します。
3. 関係の識別子または名前を入力します。
   例：配偶者
4. 関係の値を入力します。
   値は、関係をさらに詳細に定義する場合に使用します。
5. 関係が福利厚生またはサポートの対象となっている従業員の扶養家族の場合は、[依存] をオンにします。
6. [送信] または [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

福利厚生タイプの追加または変更

福利厚生タイプは、会社および関連付けられているテーブルによって提供される福利厚生です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager
管理対象リストモジュールを使用して、福利厚生タイプを追加または変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 福利厚生のタイプ.
   HR 福利厚生タイプのリストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生タイプを作成するか、既存の福利厚生タイプをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

HR 福利厚生タイプフォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生タイプです。
値	Benefit_401k、basic_life など、値の名前を付けます。
タイプ	福利厚生タイプをクリックして選択します。福利厚生タイプは、次のとおりです。 ○ HR 障がい手当 ○ HR 福利厚生 - 健康 ○ HR 保険給付 ○ HR 退職金
有効	オンにすると、当該福利厚生タイプがアクティブになり、使用可能になります。
福利厚生対象者が必要	オンにすると、当該福利厚生タイプを選択した場合に、福利厚生対象者の入力が必要になります。

4. [保存] をクリックします。
   [HR 福利厚生プラン] セクションが表示されます。
5. [新規] をクリックして福利厚生タイプに関連付ける給付プランを作成します。
6. 福利厚生タイプのデータを変更するには、[HR 福利厚生タイプ] リストで既存の福利厚生タイプを検索します。
   福利厚生タイプを入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
7. 福利厚生タイプをクリックしてフォームを開きます。
8. フォームに変更を加えます。
9. [更新] をクリックします。

給付プランの追加または変更

管理対象リストの給付プラン対象者を使用して、給付プランとプロバイダーを追加または変更できます。プランの名前はプロバイダーと計画タイプの組み合わせです。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 利益計画.
   [HR 福利厚生プラン] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして給付プランを作成するか、または既存のプランをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。
4. **[HR** 福利厚生計画] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 福利厚生計画] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

懲戒対象問題タイプの追加または変更

懲戒対象問題タイプとは、懲戒処分をトリガーする不適切な行為です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
懲戒対象問題タイプは、 人事管理 > 管理対象リスト > 懲戒対象問題のタイプ.

デフォルトの懲戒対象問題タイプは、次のとおりです。

- 常習的欠勤
- 暴力的な言動
- 不適切な服装
- 不適切な行為
- 不服従
- 遅刻
- 機器の不適切な使用
- 不十分な職務遂行能力
- 企業ポリシーに対する違反
- その他

手順

1. 移動先 人事管理 > 管理対象リスト > 懲戒対象問題タイプ.
   [HR 懲戒対象問題タイプ (HR Disciplinary Issue Types)] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

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

懲戒対象問題タイプフォーム

Field (フィールド)	説明
問題	懲戒対象問題です。
順番	**[HR** 懲戒対象問題タイプ **(HR Disciplinary Issue Types)]** リストに問題を表示する順番を示す番号を設定します。
値	absenteeism、improper_dress など、値の名前を付けます。

4. **[HR** 懲戒対象問題タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 懲戒対象問題タイプ] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. 懲戒対象問題タイプのデータを変更するには、[懲戒対象問題のタイプ] リストで既存の懲戒対象問題を検索します。
   懲戒対象問題を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. 懲戒対象問題をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. **[HR** 懲戒対象問題タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 懲戒対象問題タイプ] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

訓告タイプの追加または変更

訓告タイプは、懲戒タイプの結果としてのコミュニケーションまたはアクションです。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 警告タイプ.
   HR 訓告タイプリストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを作成するか、または既存のレコードをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。

> **注:**
> 表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

HR 訓告タイプフォーム

フィールド	説明
訓告	訓告タイプまたはアクションです。
順番	**[HR** 懲戒警告タイプ **(HR Disciplinary Warning Types)]** リストに問題を表示する順番を示す番号を設定します。
値	口頭、書面など、値の名前を付けます。

自動翻訳

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

4. **[HR** 訓告タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 訓告タイプ] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. [更新] をクリックして、 **[HR** 訓告タイプ] リストに戻ります。

HR システムの追加または変更

HR 管理モジュールを使用して、HR 運用システムを追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > **HR** システム.
   HR 運用システムリストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用システムレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

HR 運用システムフォーム

フィールド	説明
名前	HR システムの名前です。
連絡先	システムの社内担当者です。
URL	HR システムの Web アドレスです。
有効	オンにするとアクティブになり、使用可能になります。
順序	**[HR** 運用システム] リストに問題を表示する順序を示す番号を設定します。

4. **[HR** 運用システム] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 運用システム] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. HR システムを変更するには、HR 運用システムリストで既存の HR システムを検索します。
   HR システムを入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. 訓告タイプをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. **[HR** 運用システム] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 運用システム] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

HR レポート頻度の追加または変更

HR 運用レポート頻度は、レポートが生成される頻度を決定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR レポート頻度について尋ねたり、HR サービスポータルを介して HR レポート頻度を要求したりできます。

デフォルトで利用可能なレポート頻度は、次のとおりです。

自動翻訳

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

- 日次
- 週次
- 月次
- 四半期ごと
- 毎年

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > レポート頻度.
   [HR 運用レポート頻度] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用レポート頻度レコードを作成するか、または既存のレコードをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用レポート頻度] フォーム

フィールド	説明
レポート頻度	レポートを生成する頻度です。例：日次、週次、月次
ドメイン	

4. レコードを保存して **[HR** 運用レポート頻度] フォームに留まるには、[保存] をクリックします。
5. [送信] をクリックすると **[HR** 運用レポート頻度] リストに戻ります。

HR レポートタイプの追加または変更

レポートタイプは、HR 運用レポートに表示される情報のカテゴリを定義します。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
システムレポートのタイプは、次のとおりです。

- 顧客満足度
- コンプライアンス
- オペレーショナル
- 傾向分析
- その他

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > レポートタイプ.
   [HR 運用レポートタイプ] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、システムレポートタイプのレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

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

自動翻訳

[HR 運用レポートタイプ] フォーム

フィールド	説明
レポートタイプ	生成するレポートのタイプです。例：コンプライアンス、運用

4. [送信] をクリックします。
システムレポートタイプは、**[HR** 運用レポートタイプ] リストに表示されます。
5. システムレポートタイプのデータを変更するには、**[HR** 運用レポートタイプ] リストで既存のシステムレポートタイプを検索します。
レポートタイプ名を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. システムレポートタイプをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

ビザカテゴリの追加または変更

HR 管理モジュールを使用して、ビザカテゴリを追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

現在、次の 2 つのタイプのビザがあります。

- ビジネス — 従業員が外国に出張して業務を遂行します。例：Joe (従業員) は顧客および東京オフィスの同僚との会議のために 1 週間日本に出張します。
- 就労 — 従業員が外国に出張して海外駐在員として勤務します。例：Joe (従業員) は東京オフィスに転勤し、2 年間日本で働きます。

ビザカテゴリを作成または変更するには、以下の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 管理対象リスト > 在留資格 (ビザ).
[在留資格 (ビザ)] リストが開きます。
2. [新規] または在留資格 (ビザ) をクリックします。
3. フォームに入力します。
(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR ビザカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
ビザカテゴリ	ビザカテゴリの名前を入力または編集します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
[在留資格 (ビザ)] リストに在留資格 (ビザ) カテゴリが表示されます。

自動翻訳

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

HR 通知

Notifications は、メールテンプレートを使用して作成されるリマインダーで、[ライフサイクルイベントアクティビティ] および **[HR** サービス] のために送信されます。

HR ケースまたはライフサイクルイベントアクティビティのライターは、HR タスクおよびタスクテンプレートのリマインダー通知を設定して、[担当者] に期日を通知できます。リマインダーメールは、メールテンプレートを使用して作成されます。「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。

HR サービスの HR 通知は定期的に生成され、ライフサイクルイベントの HR 通知の生成は 1 回限りです。

プロセス

- メールコンテンツを作成または編集します。「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。
- HR タスクテンプレートを作成または編集します。「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
- HR サービスを作成または編集します。「HR サービスの構成」を参照してください。
- HR サービスアクティビティを作成または編集します。「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。選択した HR タスクテンプレートの [リマインダーを設定] ボックスをオンにします。

注:
HR サービスの通知は、HR タスクの [担当者] にのみ送信されます。

通知のメールコンテンツの追加または変更

[メールコンテンツ] フォームを使用して通知テンプレートを作成し、期日が近づいたときに HR タスクの担当者にアラートを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer、sn_hr_le.activity_writer
[メールコンテンツ] テンプレートを選択するには、HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer] またはライフサイクルイベントアクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールが必要です。ライフサイクルイベントの場合、ライフサイクルイベントの HR タスクテンプレートを編集するには、ライフサイクルイベントアクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールが必要です。

Notifications の設定時に、メールテンプレートを作成する必要があります。ベースシステムには、モデルとして使用できるメールテンプレートが用意されています。

HR タスクの期日に関するメール通知を送信できます。以下の構成が可能です。

- 期日と比較して送信する。
- タスクが完了するか、またはスキップされるまで、定期的に送信する。
- コンテンツをカスタマイズする。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > メールコンテンツ.
2. [メールコンテンツ] リストで、[新規] または編集する既存のメールテンプレートを選択します。
3. [メールコンテンツ] フォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。

自動翻訳

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

4. レコードを保存して [メールコンテンツ] フォームで操作を続行する場合は [新規] を選択し、[メールコンテンツ] リストに戻る場合は [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 通知用のメール通知レイアウト

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、HR 通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。

デフォルトでは、次のメール通知は従業員通知レイアウトを使用します。メール本文を変更するか、提供されたものをそのまま使用するかを選択できます。

HR サービスデリバリ (HRSD)のメール通知

通知の名称	使用目的	受信者
オープン HR ケース **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースが作成されたときにメール通知を送信します。	オープン対象者
クローズ済み HR ケース **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースが完了としてマークされたときにメール通知を送信します。	オープン対象者、ウォッチリスト
HR ケースに追加されたコメント (Comment left on HR case) **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースにコメントが追加されたときにメール通知を送信します。	オープン対象者、ウォッチリスト

自動翻訳

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

重要:
これらのメール通知は、HR サービスデリバリ (HRSD) の新規ユーザーに対して自動的に設定されます。

San Diego より前のリリースの HR サービスデリバリ (HRSD) の既存のユーザーの場合は、従業員センター または 従業員センタープロ にアップグレードするか、Employee Experience Foundation プラグインを ServiceNow Store からインストールして、これらのメール通知の使用を開始してください。

HR ロールの管理

ロールは、HR アプリケーションの各モジュールの機能へのアクセスを制御します。

HR サービスデリバリ (HRSD)スコープ指定アプリは、HR 組織以外のユーザーが HR データにアクセスすることを防止します。

HR ケースワーカーと HR クライアント (従業員、契約社員、離職従業員など) の両方のスコープ指定ロールは、HR サービスへのアクセス権を付与します。スコープ対象の HR ロールを持たないユーザーは、HR ケースまたは HR プロファイルの情報を表示できません。ケースとナレッジ管理 プラグインと一緒にインストールされるすべてのロールについては、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

スコープ指定 HR ロールをアサインできるのは、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみです。

システムを構成するには、システムアドミニストレーター [admin] としてログインする必要があります。HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに含まれています。これら 2 つのロールを組み合わせて使用すれば、システムの構成に関連するすべてのタスクを実行できます。

システムの構成後に、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認する必要があります。システムアドミニストレーターが機密性の高い HR 情報を表示できないように、システムアドミニストレーター [admin] ロールから HR アドミニストレーターロールを削除します。

ロールにアクセス権を付与すると、そのロールにアサインされたすべてのグループまたはユーザーもアクセスできます。ロールには他のロールを含めることができ、そのロールを含むすべてのロールにアクセス権が付与されます。

注:
IT システムアドミニストレーター (admin) および HR スコープ指定ユーザーは、ServiceNow ユーザーの代理操作を行うことができます。スコープ指定 HR ロールを持つユーザーの代理操作を行う場合、アドミニストレーターまたは HR スコープ指定ユーザーはそのロールに許可されている機能にはアクセスできません。HR ケースおよびプロファイル情報にはアクセスできません。他のスコープ指定 HR ユーザーの代理操作を行う場合、スコープ指定 HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールを持つユーザーのみがケースの詳細を確認できます。また、アドミニストレーターはスコープ指定 HR ロールを持つユーザーのパスワードは変更できません。ユーザーの代理操作の詳細については、「ユーザーの代理操作を行う」を参照してください。

HR パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを構成するには、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールにパフォーマンスアナリティクスアドミン [pa_admin] ロールをアサインします。

注:
システムアドミニストレーター [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

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

ロール

ロール	説明
システムアドミニストレーター [admin]	アドミンおよび IT アドミニストレーターとも呼ばれます。 アプリケーションのグローバルスコープ内では、セキュリティ上の制約に関係なく、すべてのシステム機能、関数、データにアクセスできます。 • ユーザーに委任開発者ロール [delegated_developer] を付与します。 • エクスポートセットをビルドし、インスタンス間で (開発インスタンスから本番インスタンスに) コンテンツを移動して、インスタンスをクローンします。 • ガイド付きセットアップまたはモジュールを実行して、以下を管理します。 ユーザー、部門、場所など、会社全体のオブジェクト
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	このロールでは、次の操作が可能です。 • ユーザーに任意の HR ロールをアサインする。 • HR サービスポータルを表示してアクセスする。 • **[HR** ケース管理] で HR ケースを表示、作成、および編集する。 • [タスクを追加] 関連リンクを使用して、HR ケース内の HR タスクにアクセスし、HR タスクを作成する。 • SSN や給与などの機密情報を含む HR プロファイルを表示、作成、および編集する。 • HR プロファイルを作成し、カスタム基準を使用して複数のユーザーに生成する。 • 任意のユーザーを HR ロール、グループ、スキルに関連付ける。 • **[HR** 管理] を表示してアクセスする。 • **[HR Dashboards & Reports]** を表示してアクセスする。 • [アプリケーションビュー] を実行して以下を管理する。 HR ロールや HR プロファイルなどの HR オブジェクト **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) およびライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効な場合、ライフサイクルアドミン (sn_hr_le.admin) ロールは、HR アドミン (sn_hr_core.admin) に含まれます。
委任開発者 [delegated_developer]	HR アドミニストレーターロールに追加すると、次の操作が可能になります。

自動翻訳

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

ロール (続く)

ロール	説明
	• HR プロファイル、ケース、グループ、ロール、サービスカタログオブジェクト、サービスポータルなどの HR オブジェクトにアクセスして管理する。 • スキル、ナレッジベース、チャット、通知、サーベイ、レポート、統合、SC などの HR アプリケーション関連オブジェクトを変更する。 • テーブル、ビジネスルール、クライアント側検証などのアプリケーション構造を変更する。
HR ロールを持つユーザー	システムの特定領域へのアクセスを許可する、特定の HR ロールがあります。たとえば、HR プロファイルのレビュー担当者 [sn_hr_core.profile_reader] ロールは、プロファイルの読み込みはできますが、編集はできません。
HR ロールを持たないユーザー	HR ロールを持たないユーザーは、HR サービスデリバリ (HRSD) にアクセスできません。
ロールを持たないユーザー	ロールを持たないユーザーは、自分が作成した HR ケースであっても HR 情報を表示できません。また、HR タスクを自分にアサインすることもできません。

システムの構成後に、HR アドミニストレーターのみが機密情報にアクセスできるようにして、機密情報へのシステムアドミニストレーターのアクセスを防止するには、以下の操作を行います。

- システムアドミニストレーター [admin] から HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールを削除します。
  - ベースシステムでは、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーがスケジュール済みジョブを実行する必要があります。HR のスケジュール済みジョブの詳細については、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
  - スケジュール済みジョブを確実に実行するには、スケジュール済みジョブごとに、[実行ユーザー] フィールドのユーザーを HR アドミンロールを持つユーザーに変更します。

    注:
    ユーザーを変更すると、スケジュール済みジョブを実行できるようになりますが、スケジュール済みジョブをオンデマンドで表示して実行できるのは、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーだけです。

  - アプリケーションのスコープをヒューマンリソース (HR): Core アプリケーションに変更します。スコープの変更については、「コンテキスト開発の編集メッセージ」を参照してください。
  - [実行ユーザー] フィールドを表示します。フォーム上の非表示フィールドの表示については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
- ログアウトしてから再びログインして変更を有効にします。

注:
HR アドミニストレーターロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

スコープ指定されたアドミンの必要最小数

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

自動翻訳

システムのプロパティは、あるアプリケーションに対してアクティブにする必要がある、スコープ指定されたアドミンの最小数 (デフォルトは 2) を決定します。

プロパティのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、構成するプロパティを検索します。

次に、システムのプロパティとスコープ指定されたアドミニストレーターがアクセスできるもののリストを示します。

システムプロパティ

プロパティ

プロパティ名	スコープ指定されたアドミン
sn_hr_core.min_admin_count	HR アドミン [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	従業員ドキュメント管理のアドミン [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations min_admin_count	HR 統合アドミン [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le min_admin_count	HR ライフサイクルイベントアドミン [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	HR ライフサイクルイベントパフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	HR パフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	HR 親ジャーニーのアドミン [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	HR サービスポータルアドミニストレーター [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	HR 仮想エージェントアドミン [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	応答テンプレートアドミン [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	HR エージェントワークスペースアドミニストレーター [sn_hr_ws.admin]

IT システムアドミニストレーターから **HR** アドミニストレーターロールを削除

システムの構成後は、IT システムアドミニストレーターが機密性の高い HR 情報を表示できないように、IT システムアドミニストレーターから HR アドミニストレーターロールを削除します。これにより、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみになります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin を持つアドミン
HR アドミニストレーターロールを持つユーザーを必ず 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、HR アドミンの職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

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

自動翻訳

> **注:**
> 従業員センター アドミン [sn_hr_sp.esc_admin] ロールも、IT システムアドミニストレーター [admin] ロールに含まれています。組織内の誰かが 従業員センター アドミン [sn_hr_sp.esc_admin] ロールを持ち、IT システムアドミニストレーターがいない場合でも従業員センターの職務を遂行できるようにしてください。

手順

1. アドミンとしてログインします。
2. [ユーザー管理] から、[ロール] に移動します (左側のナビゲーションメニュー)。
3. **[admin]** をクリックします。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。
5. [包含するロールのリスト **(Contains Roles List)]** 列で、**[sn_hr_core.admin]** を選択して [コレクション] 列に移動します。

   > **注:**
   > また、sn_hr_le.admin などの他のスコープ対象の HR アドミンロールも削除します。

6. [保存] をクリックします。
7. ログアウトします。

次のタスク
IT システムアドミニストレーターから HR アドミニストレーターロールを削除した後に、ログアウトしてから再びログインし、変更を有効にします。

> **注:**
> IT システムアドミニストレーターから HR アドミニストレーターロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

HR アドミニストレーターロールが IT システムアドミニストレーターから削除された後でも、HR のスケジュール済みジョブはすべて通常どおり実行されます。

委任開発者を **HR** アドミニストレーターに追加

HR アドミニストレーター [sn_hr_core. admin] で、一部のプラットフォーム職務を実行するには、代理開発者ロールを追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin を持つアドミン

委任開発者のロールを持つ HR アドミニストレーター

委任開発者ロールを持つ HR アドミニストレーターロールでは、次の操作が可能です。

- スクリプトインクルードを追加および更新します。
- ACL を追加および更新します。
- フォームを構成します。
- 関連リストを構成
- COE を設定して作成します。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

  > **注:**
  > 委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、新しい COE を設定および作成できます。

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

自動翻訳

委任開発者ロールをユーザーに追加するには、次の手順を実行します。

手順

1. アドミニストレーターとしてログインします。
2. フィルターナビゲーターで、**[sys_store_app.list]** と入力します。
   [ストアアプリケーション] リストが表示されます。
3. [ヒューマンリソース (HR)：コア] をクリックします。
4. [関連リンク] で、[開発者管理] をクリックします。
5. [開発者] が強調表示されていることを確認します。
6. HR アドミニストレーターの名前を入力します。
7. 許可を与えるすべてのアイテムをクリックします (緑色のバーが左に移動します)。
8. [保存] をクリックします。
9. ログアウトしてから再びログインして変更を有効にします。

HR グループの管理

HR グループは、共通のジョブスキルを持つユーザーのセットです。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、user_admin
複数のレベルのグループを設定できます。たとえば、HR は会社内のすべての HR 従業員を含むグループです。HR の下に HR の福利厚生や 労務 (ER) などのサブグループを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > **HR** グループの管理.
2. [グループ] リストで、[新規] をクリックするか、または既存の HR グループを選択します。
   [グループ] フォームが表示されます。

[HR グループ] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	グループを説明する名前を入力します。
マネージャー	[リストから参照] アイコンをクリックして、このグループの責任者を選択します。
タイプ	グループが属するカテゴリを定義するために使用します。 グループは、1 つのグループタイプ (狭いスコープ) または複数のグループタイプ (拡張スコープ) に関連付けることができます。これにより、適格なエージェントを複雑なケースにアサインしたり、複雑でないケースに対して十分なカバレッジを確保したりできます。 [ロック解除タイプ **(Unlock Type)]** アイコンをクリックします。続いて [リストから参照] アイコンをクリックし、**[human_resources]** を追加します。

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

Field (フィールド)	説明
	注: グループタイプの詳細については、「HR グループタイプの管理」を参照してください。
グループメール	グループのメールアドレスを入力します。 このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	[リストから参照] アイコンをクリックして、現在のグループの上位に配置する HR グループを選択します。
ベンダー	グループが担当するベンダーです。
説明	グループの説明です。

3. [保存] をクリックすると、フォームの下部に一連のタブが表示されます。

HR グループフォームのタブ

Field (フィールド)	説明
ロール	[編集] をクリックし、[メンバーの編集] フォームでロールを [コレクション] 列から [ロールのリスト] 列に移動します。 ロールをグループに追加すると、すべてのグループメンバーにもそのロールが設定されます。 注: 親グループに関連付けられているロールは自動的にアサインされます。
グループメンバー	グループにユーザーを追加する場合は、[編集] をクリックします。 ユーザーを作成してグループに追加する場合は、[新規] をクリックします。
グループ	[新規] をクリックして新しいグループを作成します。 注: ここからグループを作成すると、表示しているグループの下位の子グループは自動的に作成されません。
スキル	[新規] をクリックして新しいスキルを作成します。 [編集] をクリックすると、[メンバーの編集] フォームが表示されます。スキルを [コレクション] 列から [スキルのリスト] に移動します。完了したら [保存] をクリックします。 注: 親グループに関連付けられているスキルは、自動的にアサインされます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
アクティビティ	このフィールドは、ライフサイクルイベントアプリケーションの場合にのみ表示されます。 グループが管理する HR サービスアクティビティです。HR サービスアクティビティは、アクティビティセットの一部で、ライフサイクルイベントを構成します。この HR サービスアクティビティを更新できるのは、このグループのメンバーのみです。 「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR グループタイプの管理

グループタイプを使用すると、グループの定義と分類ができます。グループタイプを使用して、グループのフォーカスを絞り込んだり、拡大したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > **HR** グループの管理.
2. [名前] フィールドにグループタイプを説明する名前を入力します。
3. グループタイプの詳しい説明を入力します。
4. [更新] または [保存] をクリックします。

HR スキル管理

組織では、HR スキルを定義して HR スタッフの資格を設定できます。スキルは、HR エージェントを HR ケースおよびタスクにアサインするために使用される自動アサインプロセスに含めることができます。

一部の HR スキルは事前定義されています。必要に応じてその他のスキルも作成できます。スキルはユーザーまたはグループにアサインできます。スキルをグループにアサインすると、そのスキルはすべてのグループメンバーにアサインされます。

スキルを使用して、HR ケースが適切なグループまたは個人にアサインされるようにすることもできます。

HR ケースを開くと、次の処理が実行されます。

- 一致ルールが使用されて、一致基準によってケースのアサインが決定されます。「ケースアサインの一致ルール」を参照してください。
- 選択した HR サービスに基づいて HR テンプレートが適用されます。
- HR テンプレートから、ケースまたはタスクに必要なスキルがアサインされます。
- スキルによって、ケースにアサインするグループまたは個人が決定されます。

> **注:**
> HR ケースがスキルなしで作成された場合は、スキルなしのユーザーにアサインされます。

自動翻訳

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

グループへの **HR** スキルのアサイン

スキルを HR グループにアサインすると、そのグループのすべてのメンバーが、そのスキルとすべての子スキルを継承します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > **HR** グループの管理.
   このリストは、以下に表示されるものと同じです。 ユーザー管理 > グループ.
2. スキルのアサイン先にする HR グループを選択します。
3. [スキル] タブで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リスト内のスキルをダブルクリックして、そのスキルを [スキルリスト] に移動します。
5. [保存] をクリックします。
   メッセージが表示され、各グループメンバーにアサインされたスキルが通知されます。

グループへのスキルアサインを通知するメッセージ



HR スキルの追加または変更

HR スキルを作成して HR スタッフにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
次の手順で、スキルアプリケーションから HR スキルを作成および編集する方法を示します。**[HR** スキル管理] モジュールでスキルを作成および編集できますが、子スキルのアサインにはスキルアプリケーションを使用する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > 人事スキルの管理.
2. [新しいスキル] をクリックするか、既存のスキルを開きます。
3. [スキル] の名前および [説明] を入力または編集します。
4. をクリックして変更を保存します。
5. ユーザーをスキルにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. [すべてのスキル] 列でスキルを検索してクリックします。
   b. 右上にある [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。

自動翻訳

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

c. このスキルにアサインするユーザーをクリックします。

d. [保存] をクリックします。
子スキルを含むスキルにユーザーを追加すると、その子スキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルを通知するメッセージが表示されます。

ユーザーへの **HR** スキルのアサイン

スキルを HR ユーザーにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に

HR スキルと自動アサインプロセスの詳細については、「HR スキル管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.manager

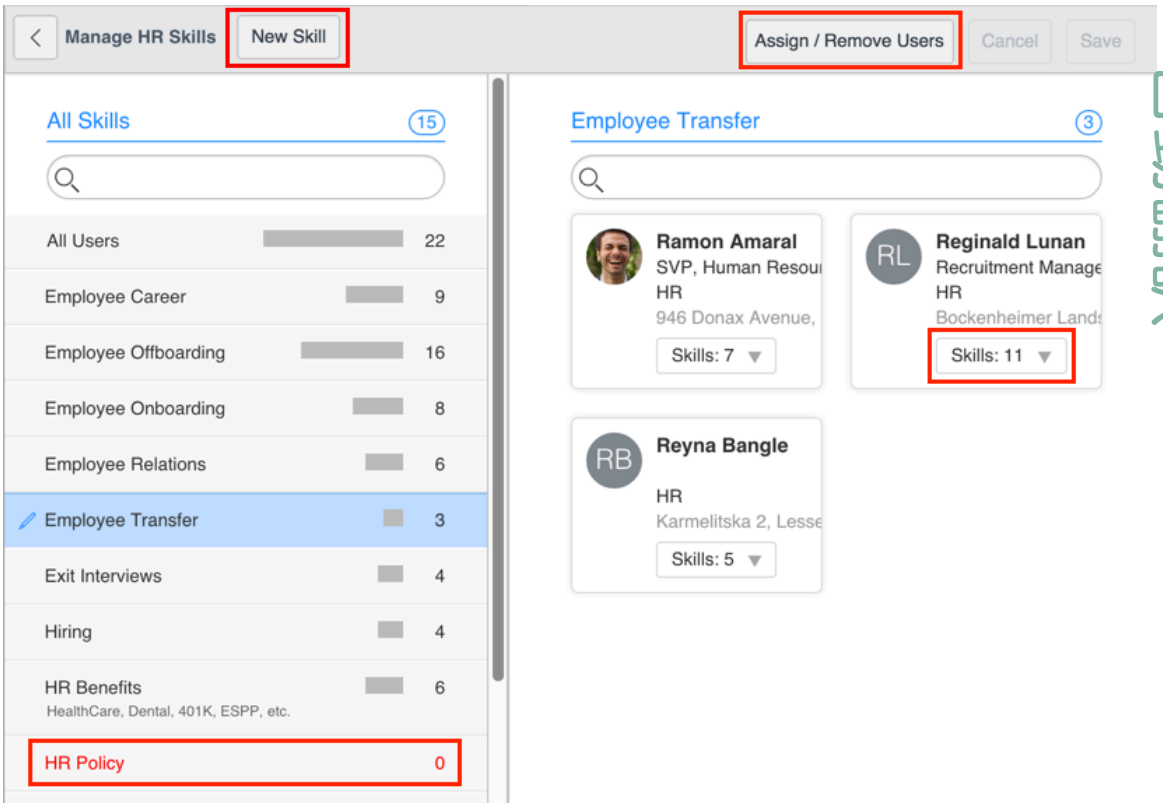
このタスクについて

次の手順で、[HR スキル管理] モジュールで HR スキルをアサインする方法を示します。HR スキルの親と子の階層を定義する場合は、スキルアプリケーションを使用する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > 人事スキルの管理.

HR スキルのアサイン



スキルは左側に表示されます。スキルを選択すると、アサインされているユーザーが右側に表示されます。ユーザーカードは、従業員にアサインされているスキルの数を示します。ユーザーにスキルがアサインされていない場合は、ユーザーカードの数字が赤色になります。ユーザーにアサインされていないスキルは、スキルリストに赤色で表示されます。

2. [すべてのスキル] リストでスキルを選択してユーザーにアサインします。

3. [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。

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

自動翻訳

HR 部門内の全ユーザーのリストが右側に表示されます。スキルがアサインされているユーザーは、青色で強調表示されます。

4. HR ユーザーを検索するには、ユーザーリストの上にある検索ボックスに、名前、場所、役職などの情報を入力します。
入力操作に伴い、リストの表示が絞り込まれ、入力した文字がいずれかのフィールドに含まれるユーザーカードが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

6. [保存] をクリックします。
7. 他のスキルをユーザーにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. 左側のリストで [すべてのユーザー] を選択して、右側でユーザーを検索します。
   b. ユーザーカードの [スキル：**#]** の横にある矢印をクリックします。
   c. ユーザーのスキルを選択して [保存] をクリックします。
8. スキルを構成するには、次のいずれかのアクションを実行します。

エスカレーションルールの追加または変更

エスカレーションプロセスを作成して、適切なスキルを持つ HR エージェントに HR ケースをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
エスカレーションプロセスを作成して、適切なスキルを持つ HR エージェントに HR ケースをアサインすることができます。HR 階層エスカレーションルールを使用するには、次のアイテムを確認します。

- HR 階層エスカレーションルールが正しく設定されている。
- 階層グループのメールアドレスが正しい。
- ユーザーに適切なロールがアサインされている。ロール、グループ、スキル、および場所によって、ケースのエスカレート先グループが決定されます。

次の手順で、ケースを HR グループにアサインしたときに使用される、HR 階層エスカレーションの作成と編集の方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > エスカレーションルール.
2. [新規] をクリックするか、既存のエスカレーション階層を開きます。
3. [エスカレート元] で [リストから参照] アイコンをクリックして既存の階層を選択します。to
   または、 [新規] をクリックして新しい階層を作成します。この階層には、次の階層よりもスキルの少ない HR エージェントが含まれます。
4. [エスカレート先] で [リストから参照] アイコンをクリックして既存の階層を選択します。
   または、 [新規] をクリックして新しい階層を作成します。この階層には、前の階層よりもスキルの多い HR エージェントが含まれます。
5. をクリックして変更を保存します。
   [エスカレート元] または [エスカレート先] グループをクリックして、グループ情報を表示します。

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

自動翻訳

関連情報

HR グループの管理

クライアントロール

クライアントロールを使用して、従業員がアクセスできる HR 機能を制御できます。すべての従業員にライセンスを付与することも、特定の場所またはグループのユーザーに HR サービスを提供することもできます。

クライアントロールは、アプリケーション内のアクセスを定義します。詳細については、「HR ロールの管理」を参照してください。

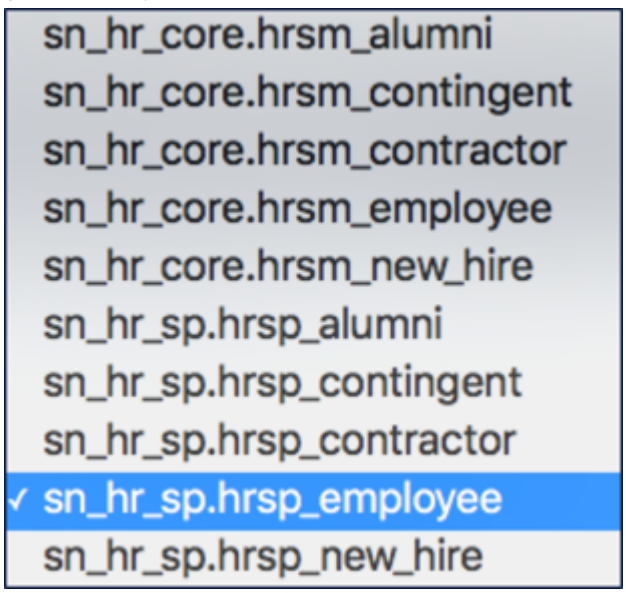
これらのロールは ServiceNow から提供されるものなので、変更することはお勧めしません。これらのロールは、他のロールまたはグループに追加できます。次の 2 つのグループがあります。

- HR 履行サポート：sn_core_hrsm
- HR サービスポータル ：sn_core_hrsp

ユーザーのタイプに応じて、両方のロールに条件が含まれます。

- 離職従業員 (離職従業員サービスセンター がインストールされている場合にのみ使用)。詳細については、「離職従業員サービスセンターの設定」を参照してください。
- 臨時雇用
- 契約社員
- 従業員
- 雇用タイプ
- ロケーション
- 新規雇用
- 新規雇用のみ
- オフィスベースの従業員
- リモートの従業員

クライアントロール



自動翻訳

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

> **注:**
> HR ケースを作成しても従業員に表示されない場合、その従業員にいずれかの sn_hr_core_hrsm ロールがアサインされていることを確認します。また、従業員が HR サービスポータルにアクセスできない場合にも、いずれかの sn_hr_core_hrsp ロールがアサインされていることを確認します。

クライアントロールは、通常のロールと同様に定義および管理します。ServiceNow では、ライセンス付与目的でこれらのロールを追跡します。

クライアントロールのアサインルールは、[クライアントロールアサインルール] モジュールで定義されます。

クライアントロールアサインルール

クライアントロールアサインルールを使用すると、従業員へのロールのアサインまたは再アサインが自動的に実行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin
HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく 1 つまたは複数の条件節を使用して、ロールのアサインを自動化します。

> **注:**
> クライアントロールアサインルールは、従業員センター へのアクセス専用です。

例：

- 新規雇用の従業員に、新規雇用 [sn_hr_core.hrsm_new_hire] ロールを自動的にアサインできます。このロールでは、従業員センター またはサービスポータルへのアクセスが制限されます。
- クライアントロールの更新スケジュール済みジョブを実行し、新規雇用従業員の開始日になっていないことを確認します。
- HR ロールのアサインビジネスルールにより、クライアントロールのアサインルールで設定された条件に基づき、新規雇用者にロールがアサインされます。

条件をクライアントロールにマップするには、以下の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ロールの管理 > クライアントロールアサインルール.
2. [新規] をクリックしてクライアントロールルールを作成するか、既存のクライアントロールルールをクリックして編集します。
3. [アクティブ] はデフォルトで有効になっています。
4. [条件] で [リストから参照] をクリックし、既存の HR 条件を選択します。
5. [新規] をクリックして、HR 条件を作成します。
   また、[このレコードをプレビューします] アイコンをクリックして、レコードを開くこともできます。
6. [送信] または [更新] をクリックします。
7. [ロール] で、条件が満たされときに自動的にアサインする HR ロールをクリックして選択します。
8. [送信] または [更新] をクリックして変更を保存します。

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

HR サービスデリバリ (HRSD) ケースアサイン

HR ケースは、HR ケーステンプレート、アサインルールと一致ルール、または高度なワークアサインメント (AWA) を使用して、エージェントに自動的にアサインすることができます。

アサインルールと一致ルールおよび AWA は、プラットフォーム Skill Management アプリケーションを使用してスキルを定義します。

- アサインルールと一致ルールは、HR ケーステンプレートを使用してスキルを関連付けます。
- AWA はスキル決定ルールを使用します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用 高度なワークアサインメント (AWA)

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け ServiceNow 高度な作業アサイン 機能を使用し、可用性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに HR ケースを自動的にアサインします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、適格なエージェントにケースおよびタスクをプッシュします。

詳細については、「エージェントワークスペース高度なワークアサインメント (AWA)」を参照してください。

AWA は HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でも利用可能です。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 向け高度なワークアサインメント (AWA) の概要」を参照してください。

HR のアサインルールと一致ルール

ベースシステムでは、ケースの自動アサイン機能を使用して、HR ケースをエージェントにアサインします。この場合、アサインされているケースの数が最も少なく、ケースに必要なスキルを持ち、対象者の場所と一致するエージェントへのアサインが試行されます。

自動アサインビジネスルール

HR ケースには、一致ルールのロジックを呼び出す、自動アサインと呼ばれるビジネスルールがあります。

自動アサインがトリガーされると、一致ルールのロジックにより、エージェントのリストが取得されます。返されるエージェントの数は、リストの長さを指定するパラメーターに基づいています。デフォルトは 1 です。

> **注:**
> 特定の HR サービスでは、自動アサイン機能をスキップできます。「HR サービスの構成」のケースオプションを参照してください。

一致ルール

HR アサインルールでは、リソース一致エンジン [com.snc.matching_rule] プラグインを使用します。これは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインにより有効化されます。テーブルと条件を指定できます。デフォルトのベースシステムでは、「アサイン先グループが空であり、担当者が空ではない」に設定されています。

HR ケースがこれらの条件を満たす場合、hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードが呼び出されて、アサイン対象となるエージェントのリストが返されます。「一致ルールの追加または変更」を参照してください。

> **注:**
> ベースシステムでは、すべての COE テーブルと HR タスクテーブルに一致ルールが提供されています。

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

ベースシステムの各 HR テーブルとタスクには、次の 2 つの一致ルールがあります。

- エージェントのスキルと国
- エージェントのスキル

このうち優先度が高い (実行順位が高い) のは、スキルと国の一致ルールです。

- この一致ルールでは対象となるエージェントが見つからず、かつ優先度の低いルールの条件が満たされている場合は、スキルのみの一致が試行されます。
- 優先度が高いルールでエージェントが見つかった場合、担当者フィールドが空ではなくなり、セカンダリルールの一致は試行されません。
- hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードで getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded または getAgentsBySkillOrderLeastLoaded のいずれかが呼び出されます。

アサインスクリプトインクルード

hr_AssignmentAPI は、hr_AssignmentUtil スクリプトインクルードを介して呼び出し、アップグレードの問題を低減します。hr_AssignmentUtil を更新するのではなく、hr_AssignmentAPI または別のカスタムスクリプトインクルードに追加できます。

hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードの getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded または getAgentsBySkillOrderLeastLoaded では、国とスキルを基準にして最も順位の高いエージェントが検索されます。

- これらのスクリプトでは、アサイン先グループのエージェントも確認されます。
- 次に、ケースに必要なスキルを持ち、対象者と同じ国のエージェントが検索されます。
- HR ケース (拡張も含む) タイプのアクティブなケース、またはアクティブな HR タスクとして定義されているケースアサイン件数に従って、返されるエージェントのリストが保存されます。

HR タスクの自動アサインは、HR ケースとは少し異なります。

- HR ケースと同様に、HR タスクの対象となる可能性のあるエージェントのリストが生成されます。
- ただし、リストの順序付けの後で、タスクの親の HR ケースが確認され、アサインされるエージェントがリストに存在するかどうかが確認されます。
- 存在する場合は、抱えているケース件数に関係なく、そのエージェントがリストの先頭に配置されます。

必要なスキル

HR 部門が複数の場合、HR テンプレートから HR グループのアサインを削除し、アサインルールを使用して HR グループをアサインできます。たとえば、米国とドイツの両方のオフィスに HR 部門がある場合に、オフィスごとに HR グループを作成できます。アサインルールを設定し、HR ケースの送信元従業員の場所に基づいて、HR グループをアサインします。

組織で HR スキルを使用して HR ケースのアサインを認定場合は、アサインされるユーザーまたはグループメンバーが必要なスキルを持っていることを確認してください。スキルが使用されていてアサインされているかどうかを判断するには、次の構成オプションを確認します。

- 人事管理 > 人事サービス > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキル (ある場合) を確認します。
- 人事管理 > ロールの管理 > 人事スキルの管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

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

自動翻訳

アサインルールの一致に関する詳細については、「カスタマーサービスケースをルーティングおよびアサインするためのルールを作成する」を参照してください。

HR アサインルールの追加または変更

HR グループがカタログアイテムテンプレートからアサインされていない場合に、アサインルールを使用して、HR グループをアサインします。必要に応じて、HR アサインルールを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > アサインルール > **HR** アサインルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

[アサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR アサインルールの説明的な名前です。
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の番号が小さいルールから処理されます。 例を次に示します。 ○ 最初の HR アサインルールの実行順序は 100 です。 ○ 2 つ目の HR アサインルールの実行順序は 200 です。 ○ 最初の HR アサインルールで定義された条件に一致するメンバーがグループにいる場合、割り当てられたケースの数が最も少ないエージェントを割り当てます。 ○ 最初の HR アサインルールでアサインするエージェントが見つからない場合は、2 つ目の HR アサインルールが実行されます。
アプリケーション	アサインルールが適用されるコアアプリケーションスコープを示します。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	アサインルールを適用するレコードを格納したテーブルです。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	アサインルールを適用する条件です。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アサイン先	
ユーザー	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるユーザー。
グループ	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるグループ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプトです。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク
アサインルールを作成した後に、動作をテストして確認できます。

関連情報
HR 管理

アサインルールのテスト
新しいアサインルールをテストして、意図したとおりに動作することを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順
1. 新しい HR ケースを作成します。
2. アサインルールの条件に一致するデータをフィールドに入力します。
3. HR ケースを送信します。
4. ケースを再オープンし、正しいアサイン情報が追加されたことを確認します。

次のタスク
正しいアサイン情報が追加されていない場合は、HR スキルを使用しているかどうか、およびユーザーが必要なスキルを持っているかどうかを確認してください。

注:
アサイン先グループは、HR ケースが HR ケースフォームから作成されたときにアサインされます。ステータスが [準備完了] に変更されると、エージェントがアサインされます。HR ケースが従業員サービスセンター (ESC) から作成されると、即座に HR エージェントがアサインされます。

- 人事管理 > 人事サービス > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキル (ある場合) を確認します。
- 人事管理 > ロールの管理 > 人事スキルの管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

必要なスキルが適切なユーザーにアサインされていることを確認してから、もう一度アサインルールをテストします。

自動翻訳

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

関連情報

HR 管理

一致ルールの追加または変更

一致ルールを追加または変更して、HR ケースを特定のユーザーまたはグループにアサインできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > アサインルール > **HR** 一致ルール.
2. フォームを入力または編集します。

[一致ルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 一致ルールの説明的な名前です。
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の小さいルールから処理されます。あるルールが適用されると、順番の大きいルールは処理されません。 たとえば、順位 100 の一致ルールで、指定スキルを持つエージェントにケースをアサインすることを指定しているとします。 また、順位 200 の一致ルールでは、ケースをグループ **[HR]** にアサインするように指定しています。 指定スキルを持つグループがあれば、そのグループにアサインされます。持たない場合は、2 番目のルールが実行されて **[HR]** にアサインされます。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	一致ルールを適用するレコードがあるテーブル。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	一致ルールを適用する条件。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
リソース	
一致	ルールに一致するオプションを示します。デフォルトは [スクリプト化済み (Scripted)] です。
スクリプト	高度な一致ルール機能を定義するスクリプト。current.variable_pool 変数セットを使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

3. HR ケースを送信します。
4. ケースを再オープンし、正しい一致情報が追加されたことを確認します。

HR 同義語ディクショナリ

HR サービスデリバリ (HRSD) では、同義語ディクショナリを提供しています。これを使用すると、追加のキーワードでテキスト検索を拡張できます。

始める前に

必要なロール：admin、ts_admin

このタスクについて

HR 同義語ディクショナリーを編集して、ビジネスと用語を反映させることができます。

注:
編集するには、グローバルスコープ内である必要があります。

手順

次のいずれかの作業を完了します。

HR 同義語ディクショナリのロード

[デモデータのロード] ボックスをオンにし、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインを有効にすると、HR 同義語ディクショナリーが自動的にロードされます。

HR 同義語ディクショナリの有効化

1. 移動先 システムプロパティ > テキスト検索.
2. [同義語 (同義語ディクショナリーで定義可能) を有効にします] フィールドで [はい] をオンにします。
3. [保存] をクリックします。

HR 同義語ディクショナリーの編集

1. 移動先 システム定義 > テキストインデックスの同義語ディクショナリ.
2. **[HRSD** 同義語ディクショナリー] をクリックします。
3. ベースシステムでは、5 つのデフォルトの同義語セットが用意されています。
4. 編集する同義語セットをクリックします。
5. [同義語セット] ボックスに、単語をコンマ区切りで追加します。このボックスには、従業員が検索に使用すると思われるカスタムの単語を入力します。
6. または、[新しい行の挿入] をクリックして同義語セットを追加します。
7. [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

HR 同義語ディクショナリーの公開

1. [HRSD 同義語ディクショナリー] フォームが表示されます。
2. [関連リンク] の下の [ディクショナリーを公開] をクリックします。
3. 同義語ディクショナリーは、数分後にアクティブになります。

HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター

リンクジェネレーターを使用して、HR ケースフォームにリンクを作成します。このリンクから、アプリケーション外部にある、ケースの実行に利用できる情報にアクセスします。

コンピューターまたはソフトウェアの要求を実行するために、HR ケースフォームに給与、ソーシャルメディア、または製品へのリンクを作成します。URL を生成して、コンテンツ、ナレッジ記事、およびカタログを管理します。

たとえば、HR ケースフォームからサードパーティの HR アプリケーションへのリンクを作成して、HR エージェントが追加のプロファイル情報にアクセスできるようにします。このようなタイプのリンクの作成では、以下が前提条件となります。

- HR エージェントが、サードパーティの HR アプリケーションにアクセスするための有効な認証情報を持っている。
- リンクは、ホームページではなく、サードパーティの HR アプリケーション内のプロファイル情報に HR エージェントを直接転送する。

[ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：**Core [com.sn_hr_core]]** プラグインが [リンクジェネレーター **[com.snc.linkgenerator]]** プラグインを有効化します。

フォームのリンクを作成するプロセスは次のとおりです。

- [リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) で、ターゲットのウェブサイト名と URL のレコードを作成します。
- [リンクパラメーターの定義] (Link Generator Services) で、ディープリンク名、ウェブサイト名、リンクタイプ、およびスクリプトのレコードを作成します。
- [ボタンの定義] (リンクジェネレーターマッピング) で、ボタン名、ボタンの場所タイプ、フォーム (テーブル)、場所 (フィールド)、ディープリンク名などの情報をマップします。

HR ディープリンクの追加または変更

[リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) を使用して、ターゲットのウェブサイト名および URL のレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：link_generator_writer

手順

1. 移動先 すべて > **Link Generator** > リンクの定義.
2. [新規] または既存のレコードをクリックします。
3. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 リンクパラメーターの定義.
5. [新規] または既存のレコードをクリックします。

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

自動翻訳

6. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
7. 移動先 ボタンの定義.
8. [新規] または既存のレコードをクリックします。
9. [送信] または [更新] をクリックします。

HR セキュリティ

HR サービスデリバリ (HRSD) では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、および エッジ暗号化のセキュリティ機能を提供します。

HR の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (Restricted caller access, RCA) では、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションに対するクロススコープアクセスを定義します。

RCA を使用すると、HR のスコープ指定テーブルおよびスクリプトインクルード API の機密情報を保護できます。RCA を使用しないと、プライベートスコープではないテーブルは、サーバー側スクリプトによるクエリーを受け入れてしまいます。

[スコープ対象のアプリケーション限定呼び出し元アクセス **[com.glide.scope.access.restricted_caller]]** プラグインは、HR アプリケーションのインストール中またはアップグレード中に有効化されます。

呼び出し元追跡

この設定は、開発ステージに推奨されます。テーブルとスクリプトインクルードへのアクセスは許可されますが、呼び出し元アクセス制限テーブルで追跡されます。アクセス情報は、[アプリケーション制限付きの申請者アクセス] から表示できます。

呼び出し元制限

この設定は、開発完了後の本番フェーズに推奨されます。

アプリケーションリソースに対するクロススコープアクセスの定義については、「アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスの定義」を参照してください。

関連情報

アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントへのアクセスの設定

HR および従業員ドキュメント管理の暗号化

HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ドキュメント管理では、暗号化を提供して機密情報を保護します。

暗号化により、権限のないユーザーが従業員ドキュメントをダウンロードして表示したり、特定のフィールドを表示したりすることを防止できます。HR の従業員ドキュメントまたはフィールドを暗号化するために、列レベル暗号化がデフォルトでアクティブになっており、ロールベースの暗号化機能が提供されています。

暗号化マネージャーは、暗号化モジュールとモジュールアクセスポリシーを使用して暗号化するフィールドまたはアプリケーションを構成します。

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

- **注:**
  [アプリケーション] フィールドで [従業員ドキュメント管理] が選択されていることを確認します。

- モジュールアクセスポリシーから、暗号化アクセスのロールを設定します。従業員ドキュメントを追加するユーザーにロールを指定します。このロールを持つユーザーは、暗号化されたドキュメントにアクセスできます。「モジュールアクセスポリシーを作成する」を参照してください。
- HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス供与され、有効化されていて、かつドキュメントタイプで従業員のアクセスが許可されている場合に、従業員は自分のドキュメントを表示できます。従業員が暗号化されている自分のドキュメントを表示する場合、暗号化モジュールで指定されたロールは不要です。ドキュメントタイプのポリシーの定義 フィールドまたは添付ファイルの暗号化を設定するには、「フィールドと添付ファイルの暗号化」を参照してください。

注:
以前に暗号化コンテキストを使用して暗号化されたドキュメントには、Xanadu の暗号化モジュールを使用して同様にアクセスできます。

列レベル暗号化の詳細については、「列レベル暗号化」を参照してください。

HR および従業員ドキュメント管理のエッジ暗号化

HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ドキュメント管理では、エッジ暗号化を提供して機密情報を保護します。

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。

「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。

「エッジ暗号化の計画立案」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

HR のエッジ暗号化

HR テーブルに関連する列 (フィールド) または添付ファイルを暗号化できます。「暗号化設定を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

注:
エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

リストおよびフォームからの HR チャット

HR サービスデリバリ (HRSD)の HR リストまたはフォームから、HR サービス要求について従業員とチャットできます。

HR フォームまたはリストにある [フォームヘッダー] の [コネクトサイドバーの切り替え] からチャットにアクセスします。[コネクトサイドバーの切り替え] アイコンに表示される数字は、誰かがあなたとチャットしようとしていることを示します。

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

自動翻訳

特定の HR ケースについて開始されたチャットは、ケースレコードに含められます。デフォルトでは、チャットの会話は HR ケースの [作業メモ] に保存されます。HR ケースに関する作業メモは、従業員には表示されません。チャットを [コメント] に変更すると、そのチャットは HR ケースで従業員に表示されます。

チャットウィンドウで、HR ケース番号の隣にあるアイコンをクリックすると、HR ケースの詳細にアクセスできます。

注:
エージェントが HR ケースにアサインされていない場合は、従業員センター から一部の機能を利用できません。たとえば、特定のケースに関するチャットへの質問リンクをエージェントにアサインすることはできません。ケースへの HR エージェントの自動アサインについては、「HR のアサインルールと一致ルール」を参照してください。

「コネクト 」を参照してください。

HR チャットキューの管理

HR 部門のチャットキューを設定し、チャットレコードを検討して、従業員が会話を開始したときの支援状況を測定することができます。

始める前に
HR チャットキューを使用するには、アドミニストレーターが 高度な作業アサイン [com.glide.awa] および エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて
チャット キューと、従業員が会話を開始したときおよび待機しているときに表示されるメッセージを監視するためのアサイン先グループを設定できます。

チャットレコードを検討して、従業員が応答を待機した時間とチャットリクエストを受け入れている人物を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > キュー.
2. [チャット キュー] リストから **[HR** 部門のチャット キュー] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前です。
アクティブ	コネクトでは使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、コネクトサイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	コネクトでは使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. キューに関連付けられた会話を検討するには、[チャットキューのエントリー] 関連リストを追加し、次の情報の記録を確認してください。

自動翻訳

HR チャットキューの監視

従業員は、HR ポータルの **[HR** とチャットする] リンクから質問できます。質問は HR チャットキューに追加され、キューを監視している任意の HR エージェントが応答できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:

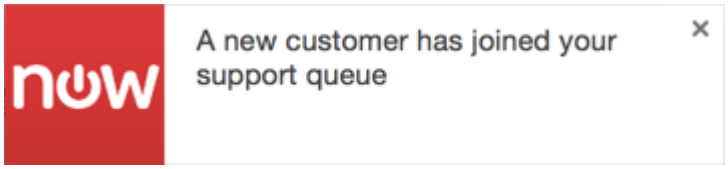
コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、HR グループのすべてのメンバーが HR チャットキューを監視します。質問がキューに送信されると、ポップアップ通知が表示されます。

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

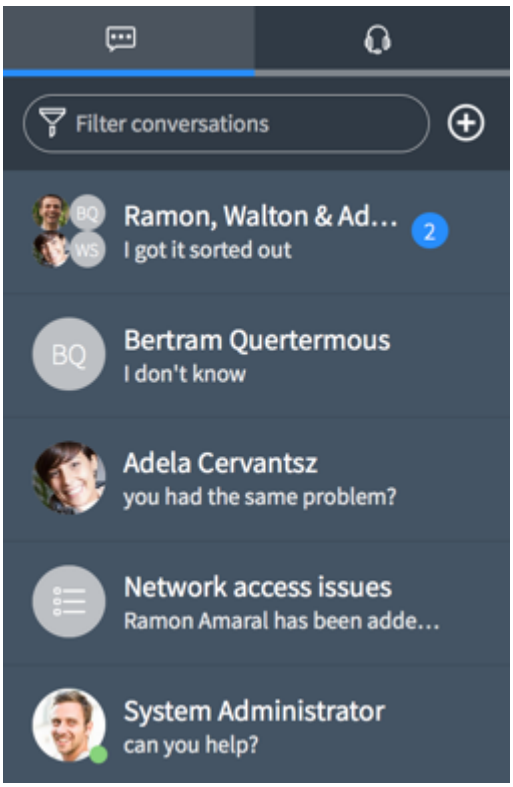
HR チャットキュー通知



手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート.
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。

コネクトサイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
   デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

次のタスク

必要に応じて、さらに調査するために、会話から新規 HR ケースまたはインシデントを開くことができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

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

自動翻訳

チャットからの HR ケースの作成

HR チャットの結果、ケースを開くことが必要になった場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> コネクトサポート は廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて
サポート会話から HR ケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] で HR の会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、コネクトアクションメニューを開きます。
5. [コネクトアクション] メニューで **[HR** ケースを作成] を選択します。
   新規ケースフォームがレコードタブで開きます。会話の詳細に基づいて、システムによって特定のフィールドが自動的に設定されます。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。
   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   > **注:**
   > 添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコードアクティビティストリームにコピーされ、チャット キュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

従業員入力を収集

追加のケースレコードを作成したり、従業員フォームで既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員入力を収集します。

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

自動翻訳

従業員フォームはサーベイデザイナーを使用してビルドされたアンケートで、HR タスクで従業員からの情報を確認または更新するために使用できます。収集された情報は、ターゲットテーブルのフィールドに直接マッピングできます。また、HR 基準を使用して回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。

従業員入力を収集する方法

[従業員] フォームを使用すると、従業員の情報を収集したり確認したりできます。これらを使用するには、まず [従業員] フォームを作成する必要があります。[従業員] フォームのアンケートはサーベイデザイナーを使用して作成され、その [従業員] フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップすることができます。このマッピングを使用すると、[従業員] フォームに情報を自動入力し、その情報を読み取り専用または編集可能にすることができます。編集可能な場合は、更新された値が対応するテーブルフィールドにプッシュバックされます。

詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。

作成された [従業員] フォームは、HR タスクまたは HR タスクテンプレートで使用できます。

> **注:**
> HR タスクタイプが [従業員入力を収集] に設定されていることを確認します。

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

また、HR 基準レコードを使用して収集された回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。[従業員] フォームの質問はサーベイデザイナーを使用してビルドされているため、収集された回答は [メトリクスの結果] [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。HR 基準レコードを使用すると、そのテーブルから回答をクエリし、特定のユーザーに対してアクティビティをトリガーする必要があるかどうかを判断できます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

詳細については、「従業員フォームの HR 基準レコードの作成」を参照してください。

Example: 知的財産情報の収集

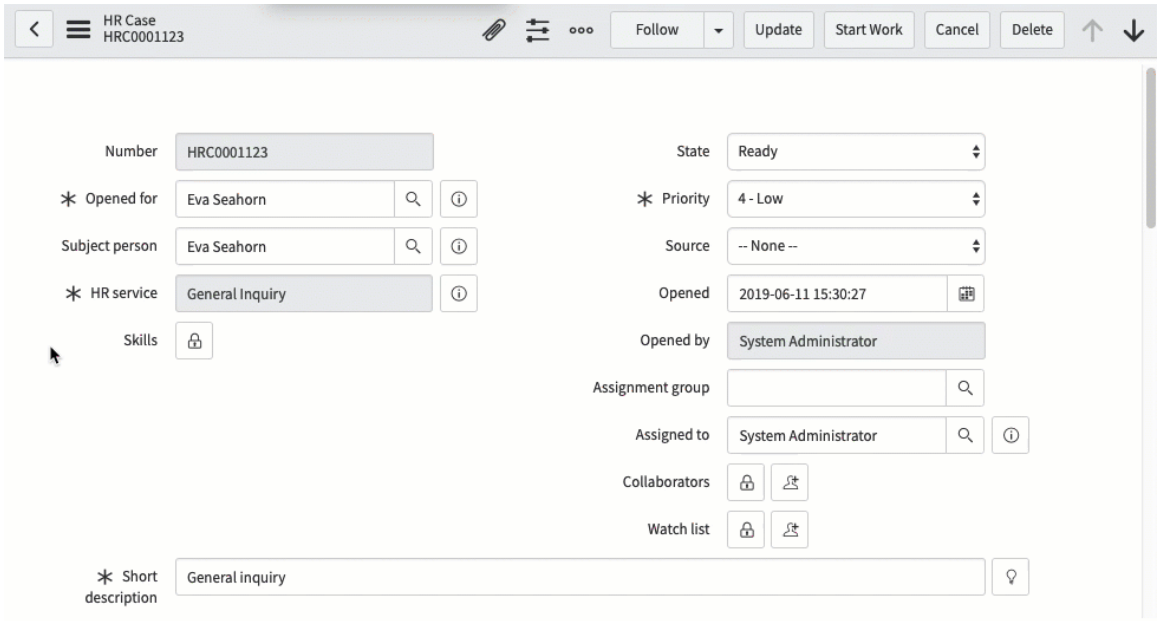
オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に開示する発明を持っているかどうか質問したいと考えています。その場合、その発明の詳細を収集したいと考えます。この情報を収集するには、サーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートの [従業員] フォームを作成する必要があります。アンケートには次のものが含まれます。

- 新規雇用者のマネージャ
- 新規雇用者の事業部門
- 開示する発明がありますか?
- 「はい」の場合は、発明の詳細を入力してください。

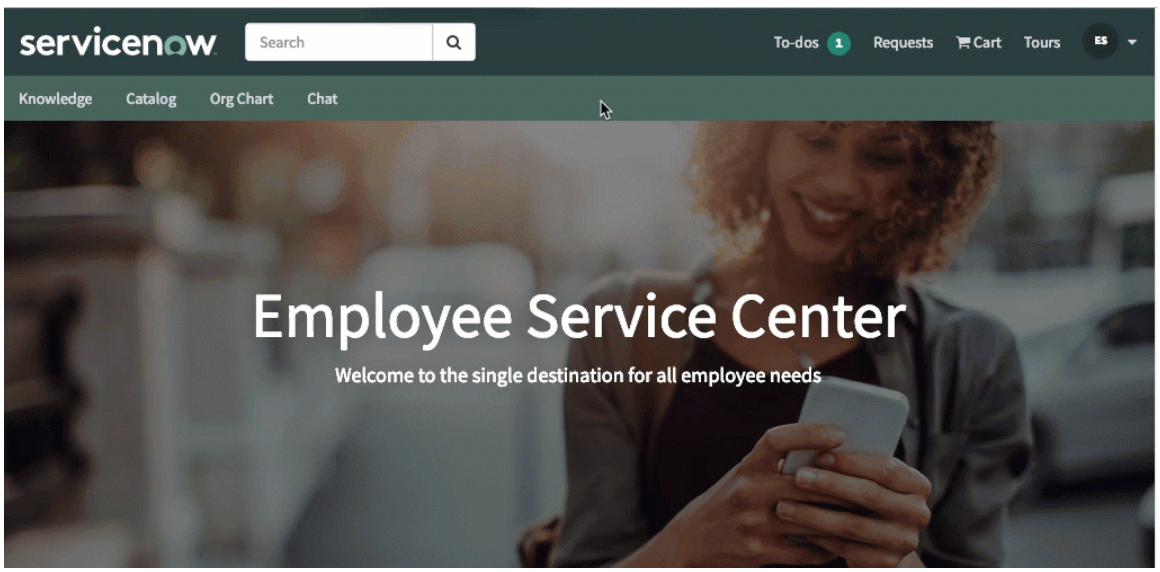
[従業員] フォームを作成したら、HR タスクでそのフォームを使用して、必要な情報を収集できます。次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。

自動翻訳

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



その後、従業員がそのタスクを受信すると、その情報を提供することができます。次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。



[従業員入力を収集] のエラー処理

従業員フォームの更新中にエラーが発生した場合は、作業メモが [HR ケース] と [HR タスク] フォームに追加されます。更新されていない情報は、HR エージェントが手動で更新する必要があり、次の場所に移動できます。 人事管理 > 従業員フォームエラー エラーの詳細については、

従業員フォームの作成

従業員の入力を収集できるように、従業員フォームを作成または変更します。従業員フォームの構成は、3 つのプロセスで構成されます。まず、従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームに 1 つ以上の質問をビルドします。すると、従業員フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

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

手順

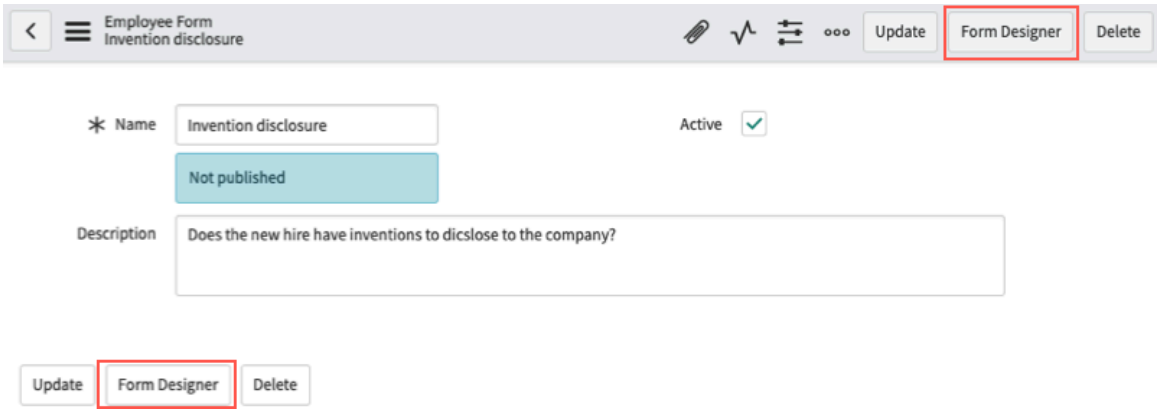
1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員フォーム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員フォーム

フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。
説明	従業員フォームの説明。
有効	従業員フォームを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

[フォームデザイナー] ボタンが表示されます。



5. [フォームデザイナー] をクリックして、新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開きます。
6. サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームの質問をビルドします。

> **注:**
> 質問をテーブルフィールドにマップしようと考えている場合は、両者のデータタイプが一致することを確認してください。マッピングは、次の質問タイプでサポートされています。
>
> - ブーリアン
> - 選択肢
> - 日付
> - 日付/時刻
> - 番号
> - 文字列
> - 参照

さまざまな質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。

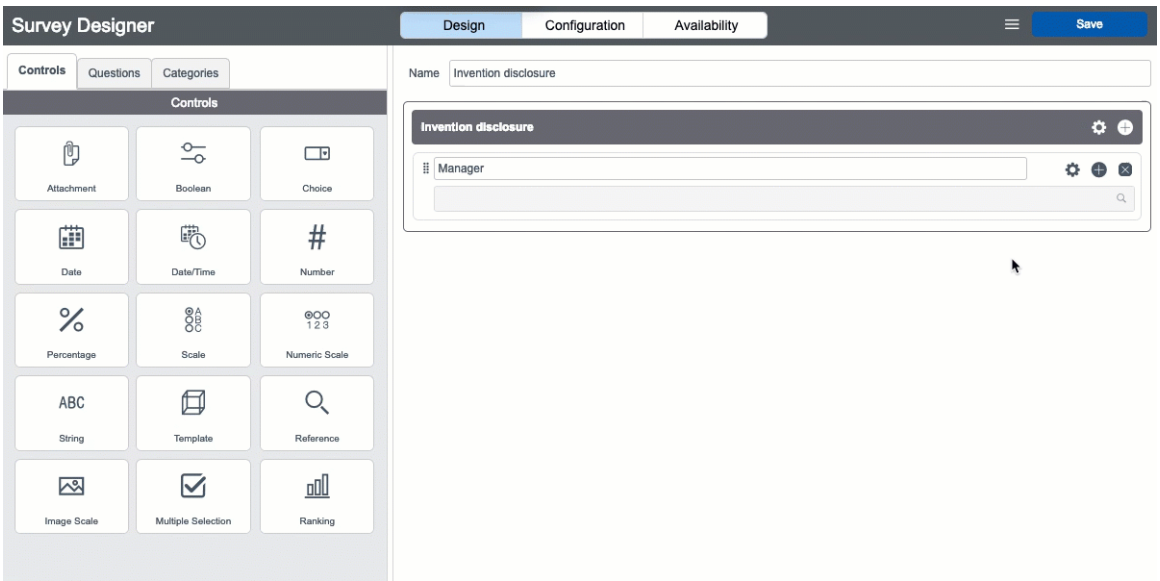
Example

次の GIF は、サーベイデザイナーで参照タイプの質問とブーリアンタイプの質問をビルドするユーザーの例を示しています。

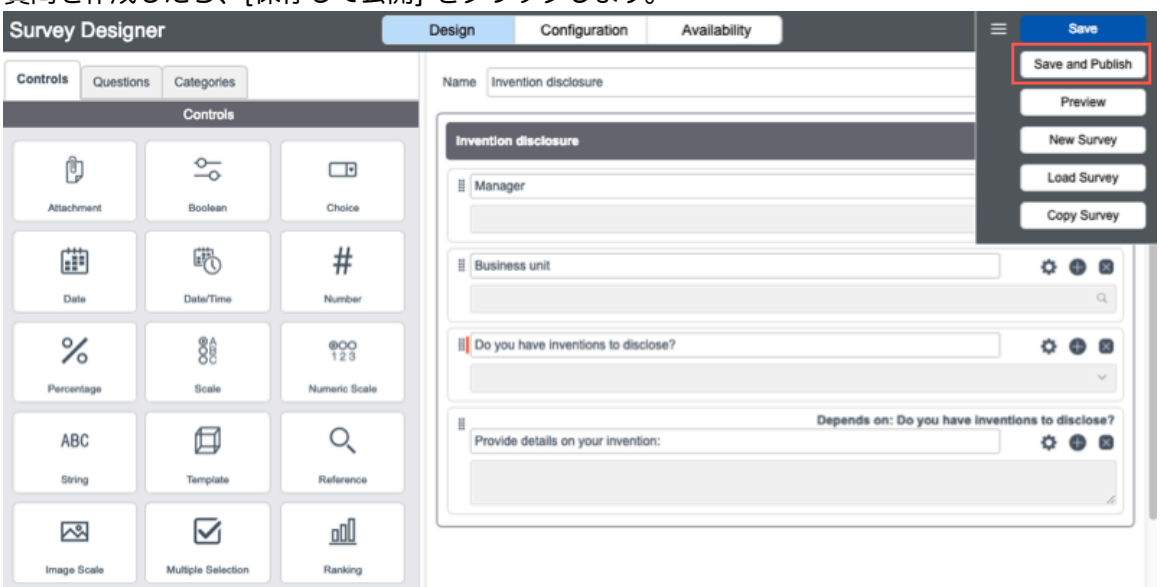
自動翻訳

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

注:
マッピングまたは HR 基準レコードを作成するときに質問を簡単に識別できるように、それぞれの質問に名前を付けてください。

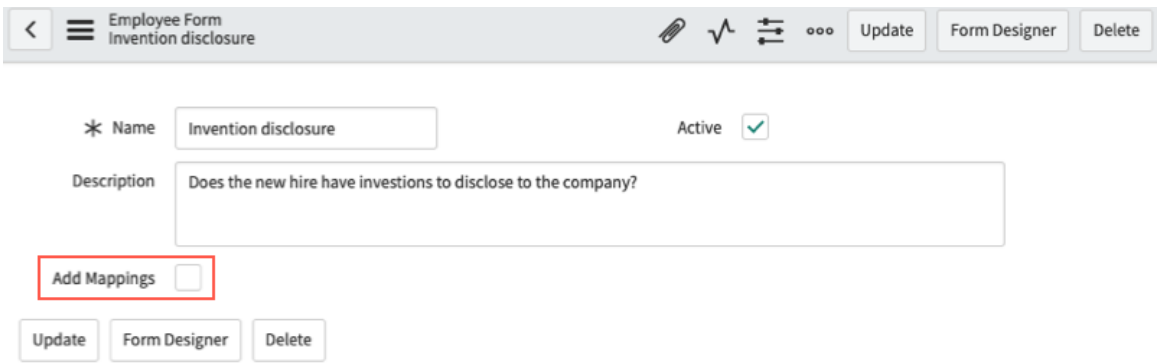


7. 質問を作成したら、[保存して公開] をクリックします。



8. 従業員フォームに戻り、再ロードします。

[マッピングを追加] フィールドが従業員フォームに表示されます。



自動翻訳

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

9. 1 つ以上の質問をテーブルのフィールドにマップする場合は、フォーム上の次の新しいフィールドに入力します。

従業員フォーム

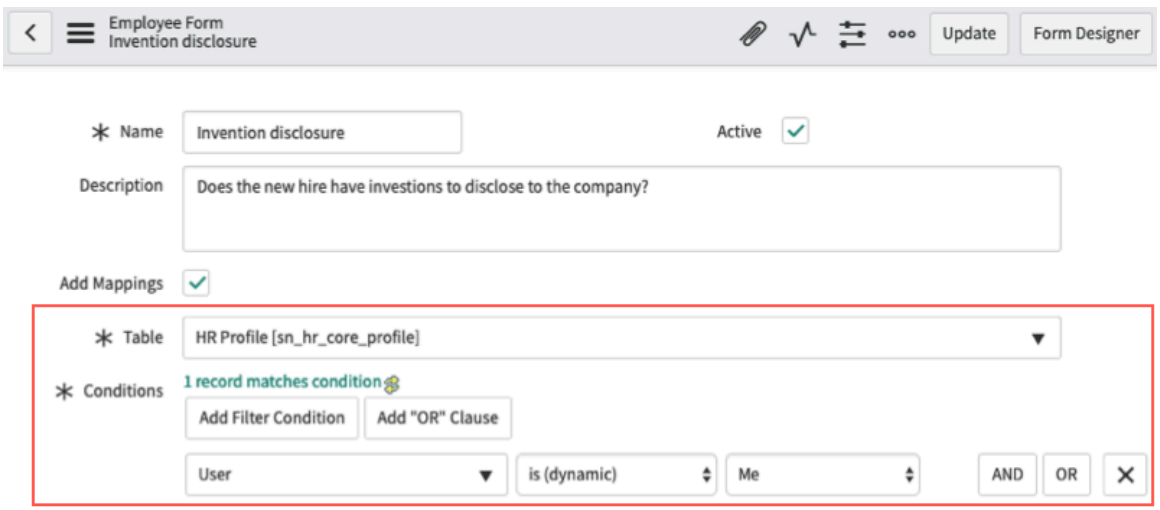
フィールド	説明
マッピングを追加	従業員フォームの質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするオプションです。このフィールドは、サーベイデザイナーで少なくとも 1 つの質問を保存して公開した後に表示されます。
テーブル	従業員フォームがマッピングされているテーブルを選択します。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。
条件	条件ビルダーを使用して、アクセスするテーブル上の 1 つのレコードを識別します。その結果が単一のレコードに一致していることを確認してください。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

Example

たとえば、次の条件を使用して、従業員フォームを [HR プロファイル [sn_hr_core_profile]] テーブルにマップできます。

[User] [is (dynamic)] [Me]

その結果、ログインしたユーザーの HR プロファイルレコードが、マッピングのためにアクセスされます。



10. 従業員フォームの 1 つ以上の質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするには、次の手順に従います。

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

自動翻訳

a. [従業員フォームフィールドマッピング] セクションで、[新規] をクリックします。

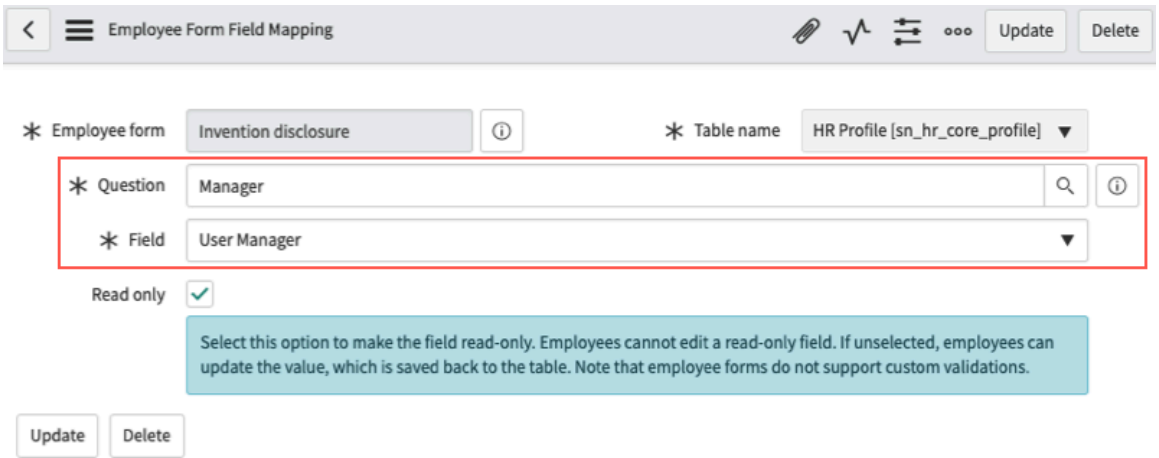
b. フォームのフィールドに入力します。

[従業員フォームフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
従業員フォーム	このフィールドには、従業員フォームの名前が自動的に設定されます。
テーブル名	このフィールドには、従業員フォームが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
質問	マッピング対象の従業員フォームからの質問です。 **注:** データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
フィールド	マップ先のフィールドです。 **注:** データタイプがソースの質問のデータタイプと一致していることを確認してください。
読み込み専用	質問を読み取り専用にするオプション。選択した場合、ユーザーは従業員フォームのフィールド値を読み込むことはできますが、更新はできません。このフィールドは、[質問] フィールドで質問を選択した後に表示されます。

Example

たとえば、ユーザーのマネージャーに対する質問を、ユーザー [sys_user] テーブルの対応するフィールドにマップできます。ユーザーが HR タスクで従業員フォームを表示すると、そのフィールドに入力されたマネージャーの名前が表示されます。読み取り専用とマークされているため、ユーザーはそのフィールドを読み取ることはできますが、更新はできません。



自動翻訳

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

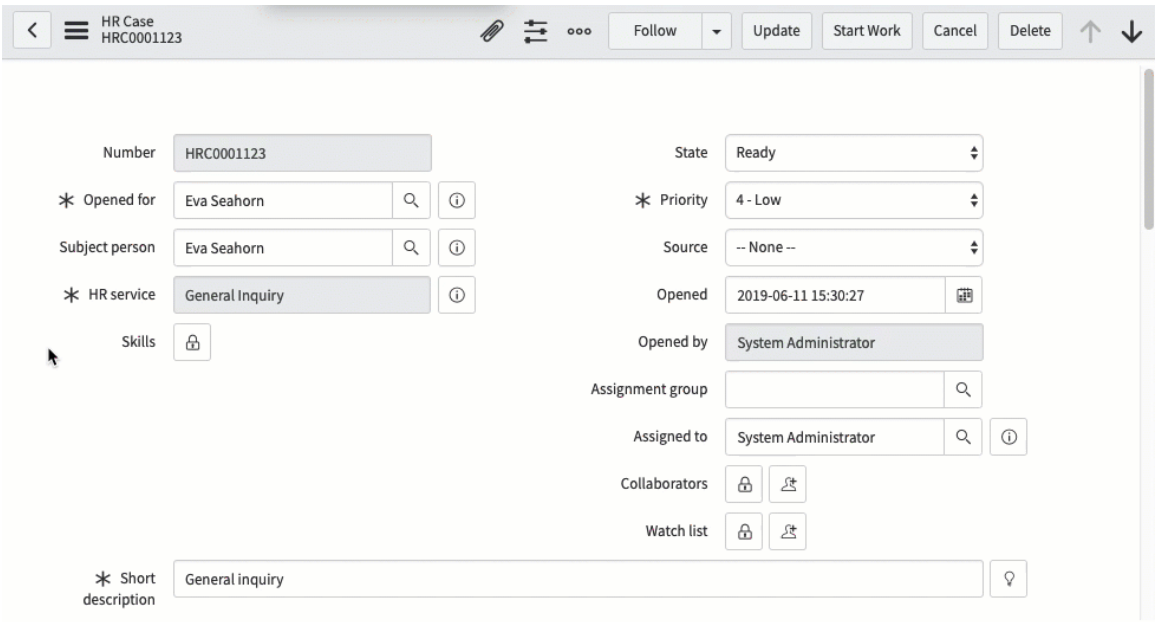
c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

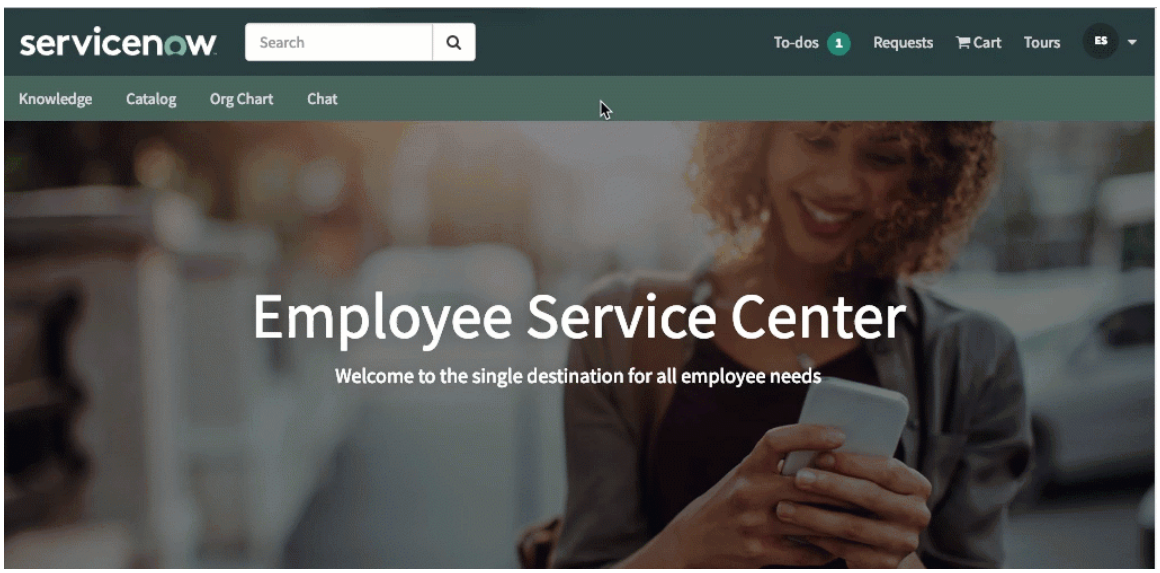
11. [更新] をクリックします。

次のタスク
タスクフォームの従業員フォームを使用して、ユーザーから従業員入力を収集できます。

次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。



次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。



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

従業員フォームの **HR** 基準レコードの作成

メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されている従業員の回答に基づいて、従業員フォームの HR 基準レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
従業員フォームからの回答は、メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。HR 基準を使用して回答をクエリーできます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **HR** 基準.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR 基準] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	HR 基準レコードの名前。
説明	HR 基準レコードの説明。
有効	HR 基準レコードを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [条件] セクションが表示されます。
5. [条件] セクションで、[新規] をクリックします。
6. [HR 条件] フォームで、次のフィールド値を入力します。

[HR 条件] フォーム

Field (フィールド)	値
名前	<HR 条件の名前>
テーブル	メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブル
従業員フォーム	クエリを行う従業員フォームを選択します。このフィールドは、[テーブル] フィールドで [メトリクスの結果] テーブルが選択されている場合に表示されます。
条件	クエリを行う従業員フォームから質問と回答を選択します。 質問に対して、次の条件を指定します。 [Metric] [is] [<質問>] 回答に対して、値タイプに基づいて次の条件を入力します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	値
	○ **[String value] [is] [<回答>]** ○ **[Reference value] [is] [<回答>]** ○ **[Actual value] [is] [<回答>]** 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	選択済み
ユーザー列	Assigned to (アサイン先)

7. [送信] をクリックします。
8. [HR 基準] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
ケースのタイプに応じて、HR 基準レコードは次のサーベイインスタンスを使用します。

- ライフサイクルイベントを含む HR 基準レコードを使用している場合は、ライフサイクルイベントケースに関連付けられたサーベイインスタンスが使用されます。
- 他の HR ケースを含む HR 基準レコードを使用している場合は、最新のサーベイインスタンスが使用されます。

ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ

新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを持つユーザーに対して、複数のジョブレコードをキャプチャします。HR ケースを作成するとき、そのケースが関連するジョブを指定できます。たとえば、給与不一致のケースがあり、その従業員に関連するジョブレコードが 2 つあるとします。そのケースが作成されると、そのケースの対象となるジョブを指定できます。

ジョブテーブルの概要

New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。

ジョブテーブルと **HR** プロファイルテーブル

HR プロファイルテーブルには、ユーザーのプライマリジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR プロファイル **(sn_hr_core_profile)]** テーブル

フィールド	説明
primary_job • ジョブ開始日 • ジョブ終了日	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

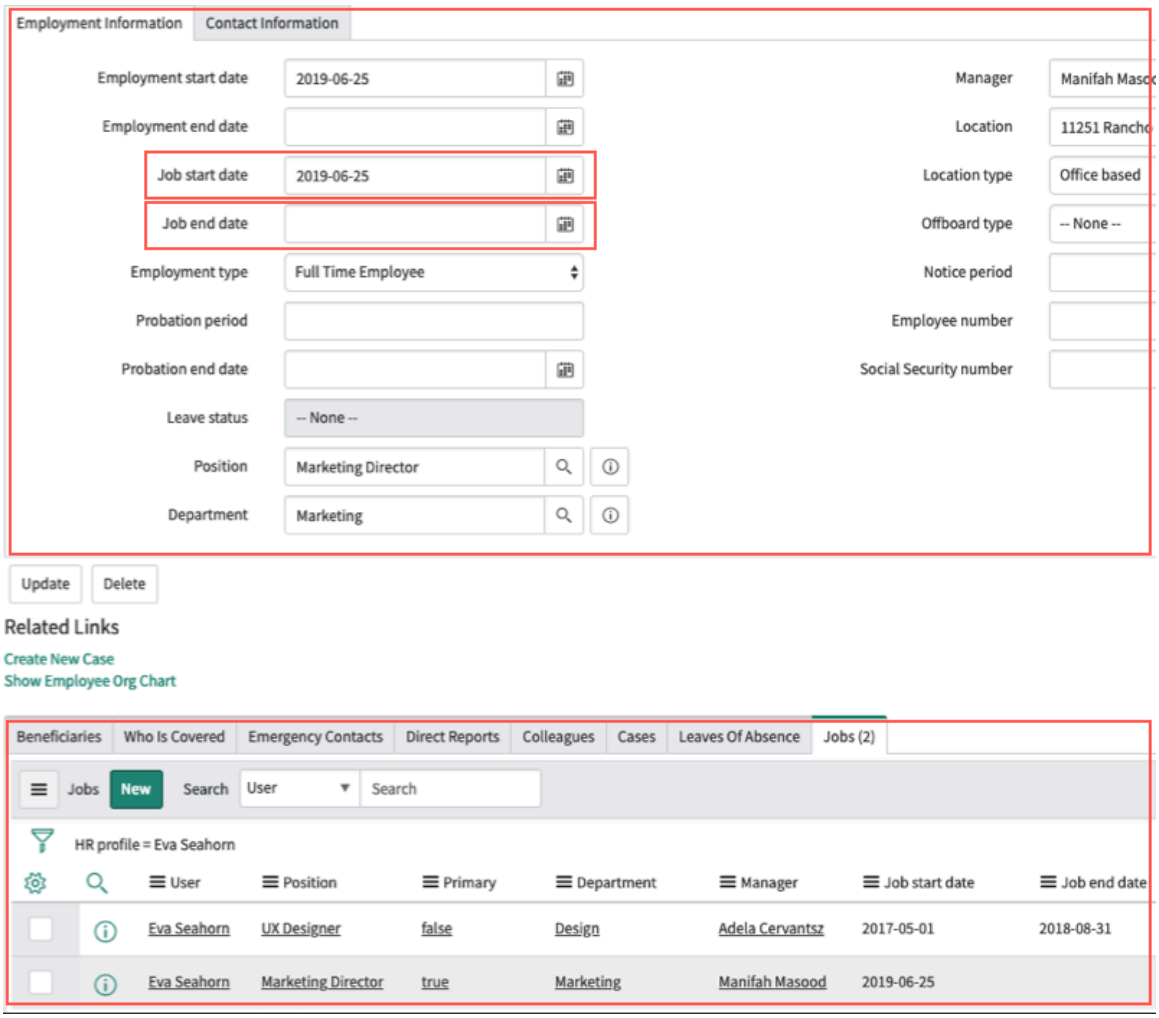
自動翻訳

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

たとえば、次の HR プロファイルレコードは Eva Seahorn 用です。Eva は、2017 年 5 月に UX デザイナーとして最初に雇用されました。2018 年 8 月に退職しています。2019 年 6 月に、マーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあり、マーケティングディレクターのポジションがプライマリジョブです。

- [雇用情報] 関連リストには、プライマリジョブに関する情報が表示されます。
- [ジョブ] 関連リストに、関連するすべてのジョブレコードが表示されます。

注:
雇用開始日は、そのユーザーがその組織で雇用された最初の日を表します。ジョブ開始日は、そのユーザーの現在のプライマリジョブの最初の日を表します。Eva は 2018 年 8 月に離職しましたが、2019 年 6 月に再雇用されたからです。これは、Eva の新しい雇用開始日を表します。



ジョブテーブルと **HR** ケーステーブル

HR ケーステーブルには、対象者のジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR ケース (sn_hr_core_case)] テーブル

フィールド	説明
subject_person_job	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

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

たとえば、Eva Seahorn のケースでは、2019 年 6 月にマーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあります。Eva のオンボーディングケースが作成されると、**subject_person_job** フィールドでは、オンボーディングケースが関連するジョブを指定できます。オンボーディングケースは、Eva が再雇用されたマーケティングディレクターの仕事になります。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。詳細については、「ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート」を参照してください。

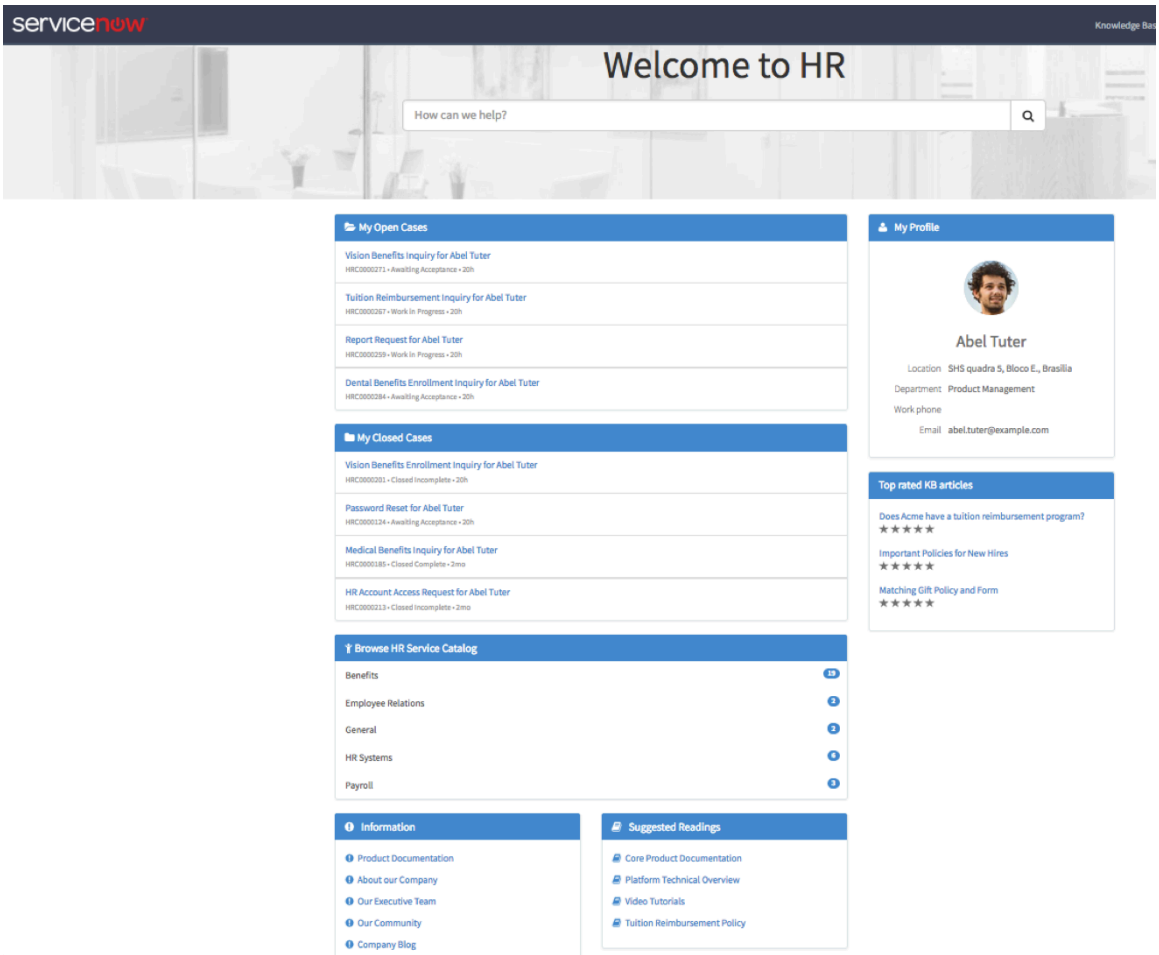
関連情報

- hr_Utils - グローバル
- hr_ActivitySet - グローバル
- hr_ActivityUtils - グローバル

HR サービスポータル

従業員は、福利厚生やポリシーの情報を取得したり、HR チームからの支援を要求したりするためのセルフサービスの方法として、HR サービスポータルを使用できます。

HR サービスポータル



自動翻訳

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

HR サービスポータルから、次のことができます。

- 質問に回答する高評価のナレッジベースの記事を表示したり HR ナレッジの記事を検索したりして、高評価の記事に簡単にアクセスできるようにします。入力すると、キーワードに基づいて記事が提示されます。
- HR プロファイルを表示し、会社の写真をアップロードします。HR プロファイルで無効になっていないフィールドを更新できます。
- HR ケース、要求、Approvals (承認者の場合)、チーム、および組織図を表示します。
- HR ナレッジの記事で回答されていない HR の質問と要求を送信します。
- 自分の場所の天気とマップを表示します。
- HR スペシャリストとチャットします。(そのリンクを表示するには、アドミニストレーターは HR のチャットキューを有効にする必要があります。)
- HR にメールを送信して要求を作成します。
- 次の操作のために HR サービスカタログを参照します。
  - 福利厚生に登録します。
  - 給与の口座振込を要求します。
  - 福利厚生または福利厚生対象者を選択または変更します。
  - 従業員のオンボーディングまたはオフボーディングを要求します。
  - 懲戒対象問題について報告または質問します。
  - HR サービスポータルのサポートを要求します。
- 実行するように割り当てられたタスクを表示します。
- 実行中の HR、設備、および IT のタスクを表示します。

HR チケットページ

HR チケットページでは、自分と従業員が HR ケースの詳細を表示でき、HR サービスポータルで使用できます。

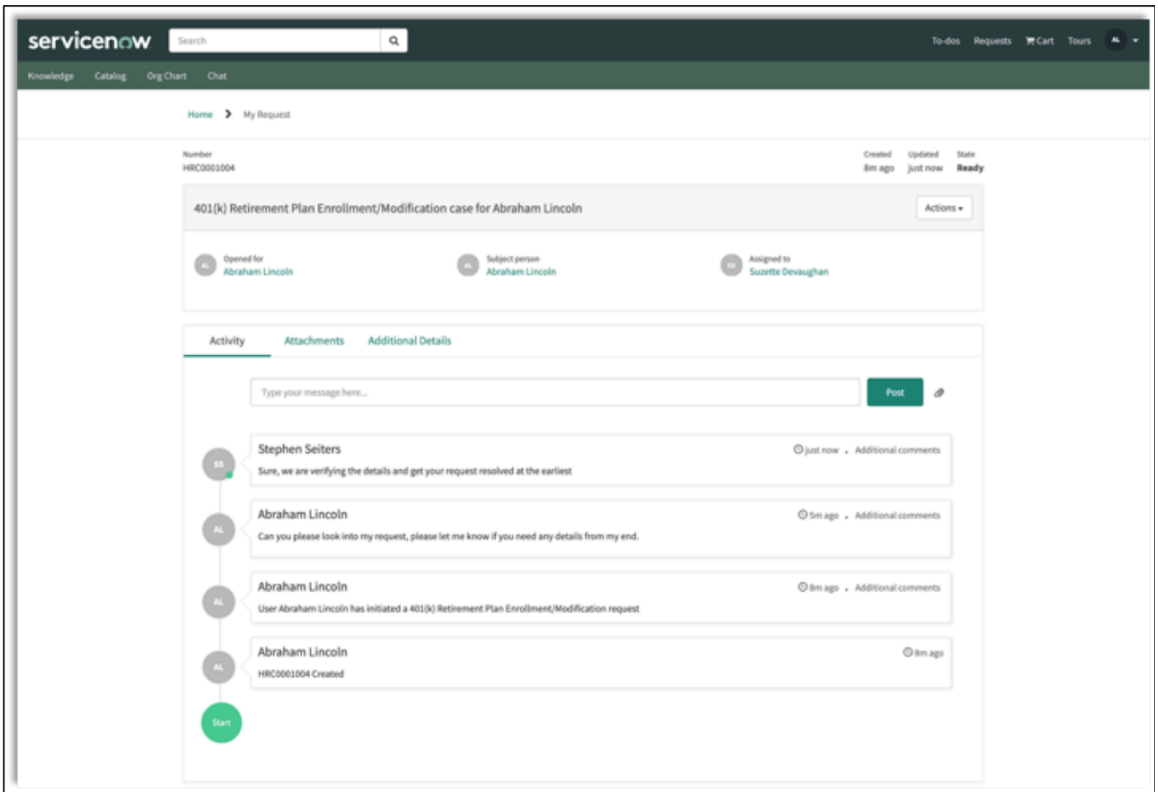
HR チケットページは、ポータルの要求ページから HR 要求を開くと表示されます。(非 HR リクエストでは、非 HR チケットページが開きます)。ユーザーが異なれば HR チケットページでの表示が異なり、個別の HR サービス向けに HR チケットページのヘッダーを設定できます。

HR チケットページには、説明、添付ファイル、履歴、承認者、タスクなどの、HR ケースの詳細が表示されます。

注:
HR チケットページに表示される内容は、ペルソナによって異なります。

自動翻訳

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



HR チケットページのユーザータイプ

HR チケットページを表示できるユーザータイプは 4 種類あります。HR 要求がオープンされた対象者、要求の件名になっているユーザー、タスクをアサインされているすべてのユーザー、およびすべての承認者です。ユーザータイプごとに、一意のビューがあります。

ユーザータイプ

タイプ	**Description** (説明)
オープン対象者	この HR 要求がオープンされた対象者です。HR ケースが作成されると、すべてのユーザータイプのすべてのタスクを含めて表示されます。 **注:** HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。非 HR 子ケースは、個別のリクエストとしても、親ケースのロールアップの一部としても表示されます。
対象者	この HR 要求の対象となっている人物です。(この人物は、HR 要求をオープンする対象者と同じであってもなくてもかまいません)。HR チケットページは、HR タスクがタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。 対象者ビューをさらに設定して、次のことが可能です。 対象者へケースを表示：選択すると、HR ケースが作成された際に以下の情報と合わせて対象者に表示されます。

自動翻訳

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

ユーザータイプ (続く)

タイプ	**Description** (説明)
	• 対象者にアサインされた HR タスク • 対象者向けにもオープンされた子 HR ケース • 対象者に割り当てられているタスクがある場合の子の HR ケース • 対象者がリクエスト先になっているリクエスト 詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
タスクアサイニー	HR 要求の履行を支援するタスクがアサインされている人物です。HR チケットページは、HR タスクがタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。
承認者	HR 要求の承認者です。HR チケットページは、承認がタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。

HR チケットページのヘッダーの設定

HR チケットページのヘッダーは、HR サービスのタイプ、説明、添付ファイル、履歴、要求をキャンセルするオプション、そのケースにアサインされているユーザーなど、HR ケースに関する情報を提供します。

個別の HR サービスに対して、HR チケットページヘッダーの外観を設定できます。

詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の標準チケットページビュー

標準チケットページを使用して、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できるように HR サービスを構成します。

チケットページのレイアウト (ヘッダーやタブなど) の外観は、以下から構成できます。 標準チケット > 標準チケット構成. 詳細については、「カスタム HR サービスの構成」を参照してください。

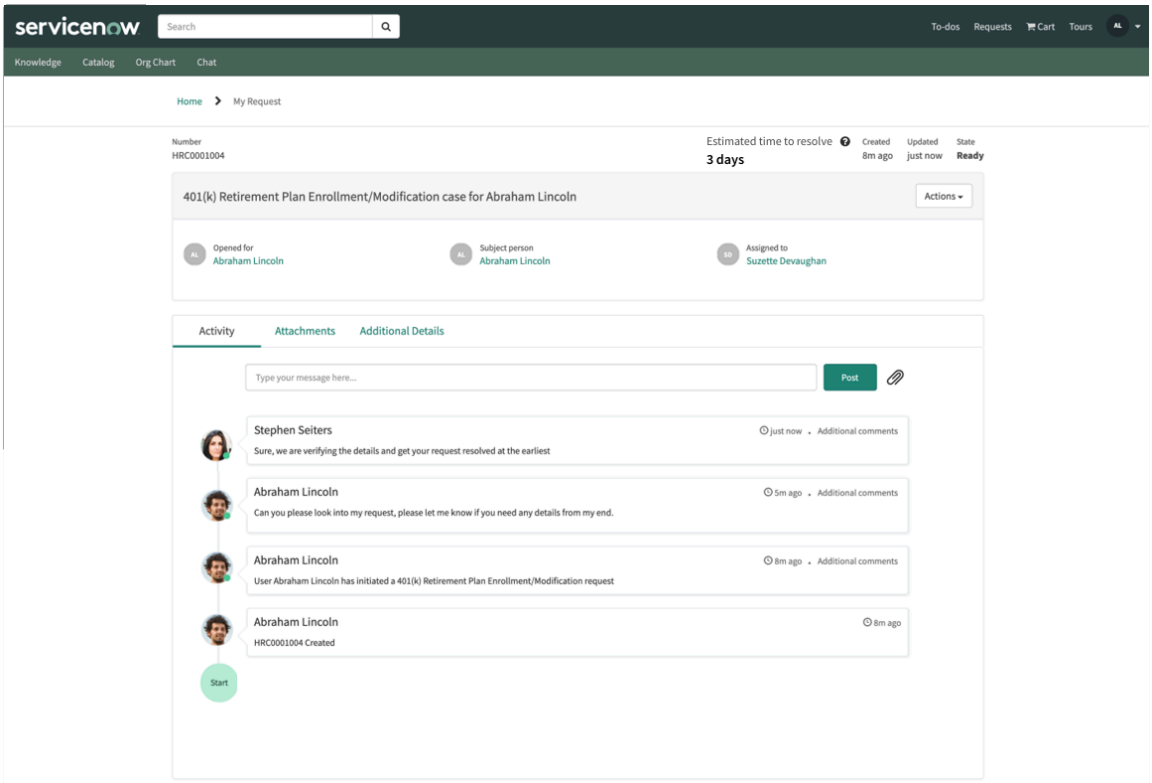
新規インスタンスおよび再起動済みインスタンスの場合、標準チケットページビューはデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合、ページルートマップを構成する必要があります。詳細については、「ページルートマップの有効化」を参照してください。

HR サービスを構成し、ページルートマッピングを完了すると、HR 要求が次の形式で標準チケットページビューに表示されます。

自動翻訳

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

標準チケットページビュー



予定解決時間 (ETTR) を有効にすると、要求の推定時間を確認できます。詳細については、「HR ケース解決までの推定時間」を参照してください。

カスタム **HR** サービスの構成

ポータルで一貫した従業員エクスペリエンスを提供できるように、標準チケットページでカスタム HR サービスを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.

> **重要:**
> デフォルトでは、標準チケット構成は次の HR サービスに対して実行されます。
>
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. カスタム HR サービスを選択します。

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

自動翻訳

3. フォームで、必須フィールドを構成します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを構成する CoE テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するかどうかを決めるシナリオ。選択できるオプション： ○ なし ○ 常時 ○ 変数がない場合 **注:** 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** デフォルトでは、HRM ケース情報ウィジェットを使用して、HR ケースに関連する情報を表示します。
情報ウィジェットパラメーター	情報ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ 州 ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
アクションリージョン	
アクション ウィジェット	情報領域で利用可能なアクションを指定するウィジェット。 注: デフォルトでは、HR 標準チケットアクションウィジェットが使用されます。
アクション ウィジェット パラメーター	アクションウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

注:

- デフォルトでは、[アクティビティ] と [添付ファイル] タイプの 2 種類のタブが有効化および構成されています。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 5 つのタブを設定できます。
- 次のいずれかのタブタイプのみを追加できます。
  - 変数エディター (読み取り専用)
  - 変数サマライザー

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブ構成] 関連リストで、フィールドを設定します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ なし ○ アクティビティ ○ 添付ファイル ○ カスタム

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。 **注:** [タスク/To **do]** タブでは、デフォルトで HRM タスクの親ウィジェットが使用されます。[承認者] タブでは、デフォルトで HRM 承認タブウィジェットが使用されます。[添付ファイル] タブでは、デフォルトで HR 標準チケット添付ファイルウィジェットが使用されます。このウィジェットには、従業員ドキュメント (EDM) も表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

6. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

ページルートマップの有効化

インスタンスをアップグレードした場合は、HR チケットページをポータルの標準チケットページにリダイレクトします。標準チケットページビューで HR 要求を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

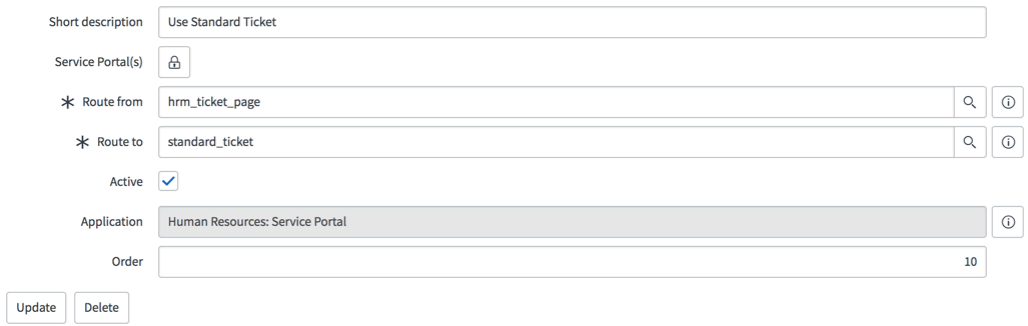
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. **[hrm_ticket_page]** から **standard_ticket** にページルートマップを作成します。

注: **[hrm_ticket_page]** は、従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。

自動翻訳

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



3. **[hrsp_ticket]** から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

> 注:
> **[hrsp_ticket]** は、従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用せずに、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。



4. [チケット] から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

> 注:
> [チケット] は、非 HR カタログアイテムでのみ利用できます。



HR ケースとタスクの翻訳

従業員が希望する言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、HR ケースとタスクテンプレートの翻訳を有効にします。

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

HR テンプレートの翻訳のグローバルな説明を構成します。

翻訳を有効にするには、HR ケースまたはタスクテンプレートを構成します。ユーザーが希望の言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、翻訳にグローバルな説明を複数の言語で提供することができます。

始める前に
翻訳をサポートする言語が有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

   HR ケースまたはタスクテンプレートを構成する方法の詳細については、次を参照してください。

   - HR ケーステンプレートを構成する
   - HR タスクテンプレートの構成
4. 翻訳を有効にするには、[翻訳にグローバルな説明を使用] フィールドが選択されていることを確認してください。
   選択すると、[グローバルな簡単な説明] と [グローバルな説明] フィールドが表示されます。
5. 有効化された各言語のグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

   注:
   サポートされている言語ごとにグローバルな説明を入力していることを確認します。1 つの HR テンプレート内で一部の言語に対して [翻訳にグローバルな説明を使用] オプションを選択して、他の言語に対して選択しないことはできません。

   a. 検索項目 システム システム > 全般をクリックし、翻訳を提供する言語を選択します。

      Example
      たとえば、言語をスペイン語に設定できます。

   b. [HR テンプレート] フォームで、選択した言語でグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

      Example
      たとえば、スペイン語での [福利厚生 - 歯科治療] のグローバルな簡単な説明と説明を入力できます。

   c. サポートしている言語ごとにこのプロセスを繰り返します。

      Example
      たとえば、英語、スペイン語、および韓国語がインスタンスで有効になっている場合は、これらの言語のグローバル翻訳が HR テンプレートに用意していることを確認してください。
6. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
7. HR ケーステンプレートを構成している場合は、対応する HR サービスを更新して、グローバルな説明の使用をサポートするケースヘッダーを使用することもできます。

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

a. 移動先 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.

b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

c. 以下のフィールドを更新します。

対応する **HR** サービスレコードフォーム

Field (フィールド)	値
オープン対象者/承認者のビュー	グローバル説明を使用した依頼者/承認者ケースヘッダー構成
対象者/タスクアサイニーのビュー	グローバルな説明を使用してケースヘッダー構成にアサインされた対象者/タスク

d. [更新] をクリックします。

Example: 歯科治療に関する福利厚生の登録

この例は、言語がスペイン語に設定されている場合に、従業員サービスセンター (ESC) で歯科治療に関する福利厚生の登録/変更の HR サービスについてのグローバルな簡単な説明と説明がどのように表示されるかを示しています。

従業員プロファイルテーブル

従業員プロファイル (sn_employee) プラグインは、雇用開始日と雇用終了日フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD) の外部で利用できるようにする、従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルを提供します。たとえば、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でこのテーブルを使用して、ユーザーのリソースキャパシティを更新することができます。

概要

従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルを使用すると、**[employment_start_date]** フィールドと **[employment_end_date]** フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD)の外部で利用できるようにすることができます。

ここでは 従業員プロファイル について詳しく説明します。

従業員プロファイル **(sn_employee_profile)** テーブル

フィールド	説明
ユーザー	ユーザー (sys_user) テーブルへの参照。
employment_start date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** で 従業員プロファイルを使用している場合

従業員プロファイルプラグインを有効にすると、次のフィールドが HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルされ、従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルに入力されます。

自動翻訳

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

[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)] テーブル

フィールド	説明
employment_start_date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

[HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期 (Sync employee profile from HR profile)] は、プラグインの有効化時に、すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイルテーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。これ以降の更新は、[フィールドを **HR** プロファイルに同期 **(Synchronize fields to HR profile)]** および [フィールドを従業員プロファイルに同期 **(Synchronize fields to employee profile)]** ビジネスルールで行います。

注:
1 回限りのスケジュール済みジョブを再度実行する必要がある場合は、最初にジョブを有効にして、無効になった RCA に対して実行する前に許可するようにしてください。ジョブをスケジュールに従って実行しないでください。

アクティベーション情報

従業員プロファイルテーブルをアプリケーションで使用するには、従業員プロファイル (sn_employee) プラグインを有効にする必要があります。

注:
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でテーブルを使用している場合は、「リソースキャパシティの更新」で詳細を確認してください。

従業員プロファイルの有効化

admin ロールを持っている場合は、従業員プロファイルプラグイン [sn_employee] を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

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

自動翻訳

従業員プロファイルとともにインストールされるコンポーネント

従業員プロファイル [sn_employee_profile] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

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

インストールされるロール

従業員プロファイルとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員プロファイルアドミン [sn_employee.admin]	従業員プロファイルテーブルの作成、読み込み、更新、および削除を行うアクセス権を付与します。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

従業員プロファイル とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期	HR サービスデリバリ (HRSD) のみ：すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。

インストールされるテーブル

従業員プロファイルとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
従業員プロファイル [sn_employee_profile]	従業員プロファイルテーブル

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の応答テンプレート

HR サービスデリバリ (HRSD)で応答テンプレートを使用すれば、ケースを迅速かつ効率的に解決できます。

応答テンプレート (以前のテンプレート化されたスニペット) は再利用可能メッセージです。これらのメッセージを HR ケース、タスク、メール、またはチャットにコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを従業員に提供することができます。たとえば、給与不一致のケースに応答テンプレートを使うと、HR 担当者は、そのケースタイプへの応答時に標準化されたメッセージを使用できます。

自動翻訳

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

注:
応答テンプレートの詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートは、複数のチャネルに対応することができます。チャネルは、応答テンプレートを利用可能にするメディアを表します。例を次に示します。

- チャットチャネル：チャットの会話の応答テンプレートを提供します。
- メールチャネル：メールの応答テンプレートを提供します。
- フォーム：HR ケースまたはタスクの応答テンプレートを提供します。

新しい応答テンプレートを作成しても、それをチャネルに割り当てない場合は、使用できません。

すべてのチャネルで使用できるユニバーサル応答テンプレートを作成するには、すべてのチャネルにアサインします。

注:
Quebec リリースより前に作成された応答テンプレートは、以前の動作を保持するすべてのチャネルに関連付けられ、ユニバーサルに使用できます。

アクティベーション情報

応答テンプレートの機能は、ケースとナレッジ管理 が有効になると自動的に有効化されます。「応答テンプレートを有効化する」を参照してください。

エージェントワークスペース for HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化します。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 向け高度なワークアサインメント (AWA) の概要」および「Setting up Workspace Agent Chat (ワークスペースエージェントチャットのセットアップ)」を参照してください。

仮想エージェントでのチャットの設定の詳細については、「」を参照してください。 仮想エージェント.

フォームで応答テンプレートを使用する方法 (HR ケースまたはタスク)

HR アドミニストレーターおよびマネージャーは、応答テンプレートを作成できます。各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。そのテーブルから引き出された変数を含むように、テンプレートを構成します。また、条件ビルダーを使用して、特定の HR サービスなどでテンプレートを利用できるようにするために、ケースが満たす必要がある内容を指定します。

応答テンプレートを作成または変更する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

応答テンプレートは、フォームチャネルに関連付けられたテンプレートの HR ケースフォームに表示され、応答テンプレートの条件を満たします。HR ケースフォームの場合は、[応答] ボタンが上部に表示されます。利用可能なテンプレートが複数ある場合は、適切なテンプレートを選択できます。「HR ケースの処理」を参照してください。

注:
HR ケースで応答テンプレートを使用する方法の詳細については、「HR ケースへの応答テンプレートのコピー」を参照してください。

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの エージェントワークスペース の場合は、コンテキストサイドバーに [応答テンプレート] アイコン ( ) が表示されます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の応答テンプレート」を参照してください。

応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロールなど) が、テンプレート化された応答 (com.sn_templated_snip) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

デフォルトでは、次の HR ロールに次の応答テンプレートのロールが含まれます。

注:
テンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグインは、sn_templated_snip.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の応答テンプレートアドミンユーザーを削除できないようにします。

応答テンプレートとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
応答テンプレートアドミン [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_writer
応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行う	sn_templated_snip.template_snippet_reader

自動翻訳

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

応答テンプレートとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ためのアクセス権を付与します。	
応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

応答テンプレートとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
応答テンプレート [sn_templated_snip_note_template]	応答テンプレート情報を保存します。応答テンプレートは、ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージです。応答テンプレートを使用して、ユーザーに一貫性のあるメッセージを迅速に提供したり、エージェントチャットで要求者に標準的なチャット応答メッセージを表示したりします。
チャネルへの M2M 応答テンプレート [m2m_response_template_to_channel]	応答テンプレートにチャネルをマップします。
応答テンプレートチャネル [sn_templated_snip_channel]	応答テンプレートチャネルに関する情報を保存します。
テーブル用のメモのテンプレート	メモを応答テンプレートにマップします。

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

応答テンプレートとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_m2m_note_template_for_table]	

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更

繰り返し使えるメッセージを定義するために、応答テンプレート (以前の用語では、テンプレート化されたスニペット) を作成または変更します。これらのメッセージを従業員への応答時にコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを提供することができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_templated_snip.template_snippet_admin

各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。

また、条件ビルダーを使用して、ケースが特定の HR サービスなどに対するテンプレートの条件を満たす場合を定義します。

手順

1. 移動先 人事管理 > 応答テンプレート構成.
2. [新規] を選択して、応答テンプレートを選択します。
   または、リストから変更する既存の応答テンプレートを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	エージェントワークスペース でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、gm という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	エージェントワークスペースチャットの応答テンプレートを作成している場合、関連付けられるテーブルはインタラクション [interaction] テーブルになります。それ以外の応答テンプレートでは、テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。 **注:** カスタム COE テーブルを作成しても、[クリップボードにコピー] UI アクションを追加することはできません。ユーザーは引き続きコピーアンドペースト機能を使用できます。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する際は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 **注:** 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視化	どのグループが応答テンプレートにアクセスできるかを示します。 回答テンプレートを表示できるグループフィルターを追加します。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべてのグループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	特定のケースまたはタスクに応答する方法についてエージェントに指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を手動で入力することができます： ○ 現在のユーザー：$ {current_user} ○ 現在の日付：${Date}

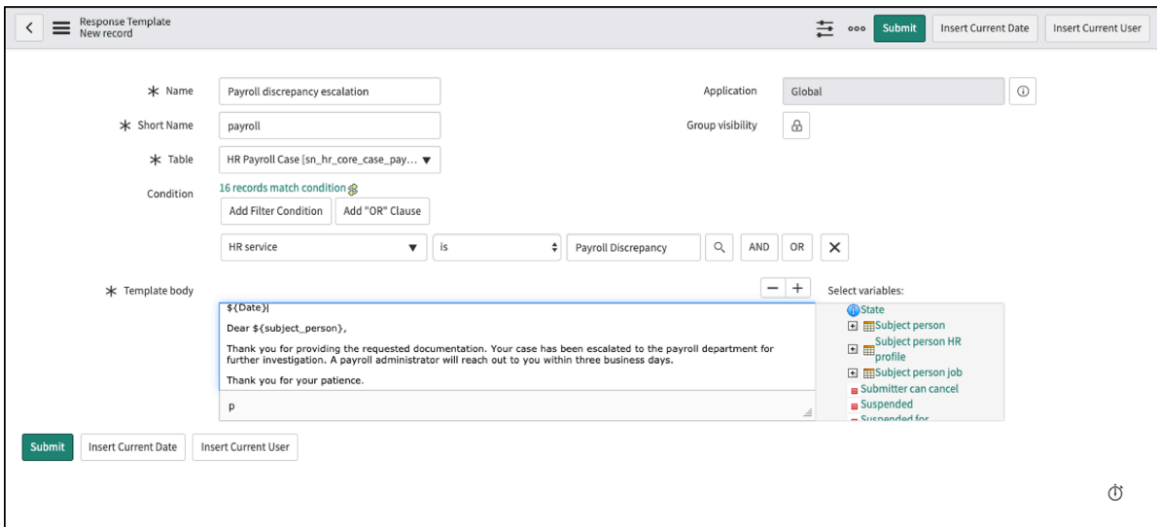
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	または、カスタム変数参照を表示する場所にマウスを合わせ、[現在のユーザーを挿入 **(Insert Current User)**] または [現在の日付を挿入 **(Insert Current Date)**] ボタンを選択します。 **注:** 応答テンプレートはリッチテキストをサポートしていません。
変数を選択	テンプレート本体に追加できる変数です。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。 **注:** 使用可能な変数は、選択したテーブルによって異なります。

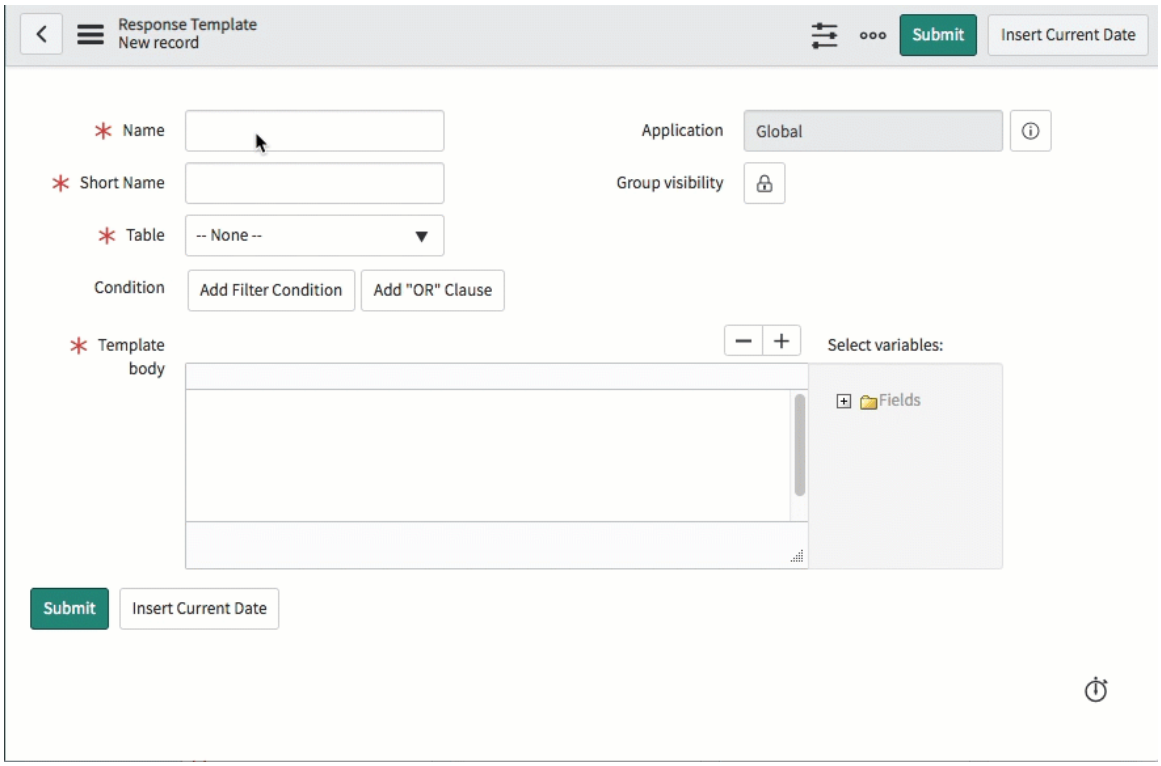
Example

次の GIF は、給与不一致ケースをエスカレートするための応答テンプレートを作成するHR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでの HR マネージャーの例です。テンプレートは HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、条件は給与不一致 HR サービスと一致するケースをフィルタリングするように設定されます。テンプレートテキストが本文に貼り付けられ、その後、対象者の変数が挨拶に追加されます。



自動翻訳

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



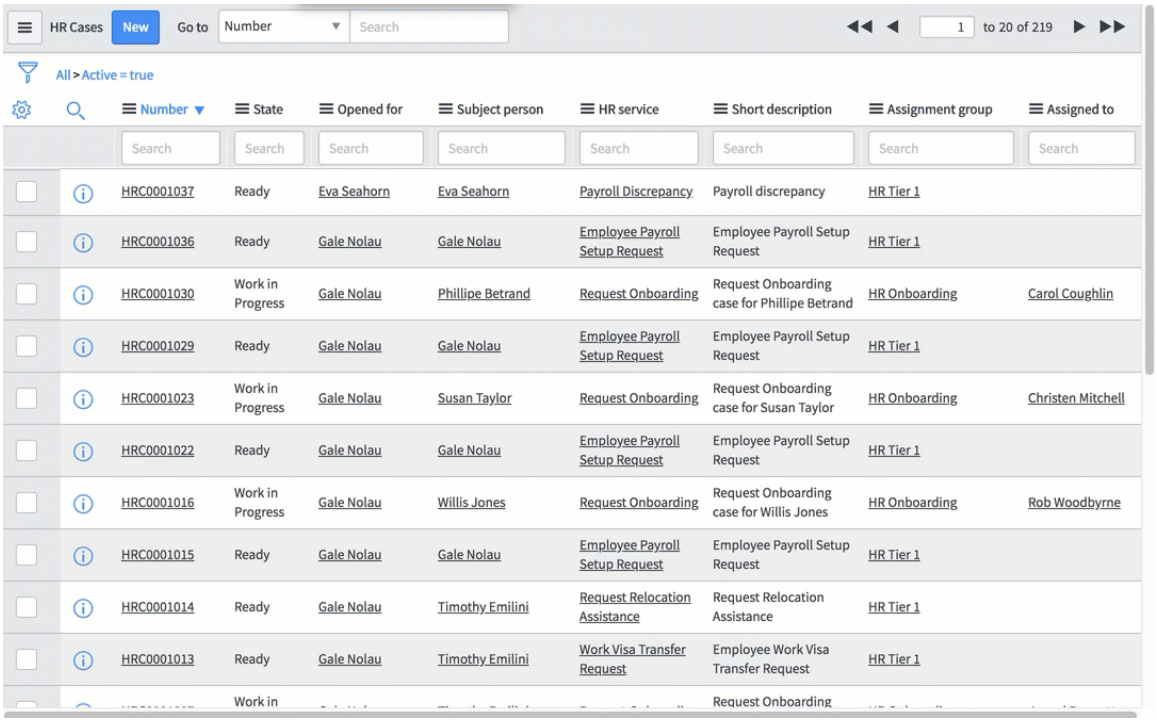
4. [送信] または [更新] をクリックします。
   [チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
   [チャネル] 関連リストが表示されます。

次のタスク
応答テンプレートの内容は、指定した条件を満たすフォームのフィールドにコピーできます。

次の GIF は、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションで HR ケースのライターが給与不一致ケースを開き、従業員が読む HR ケースフォームのコメントフィールドに給与不一致エスカレーションテンプレートをコピーする例を示しています。

自動翻訳

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



応答テンプレートチャネルの作成

応答テンプレートチャネルを作成するには、次の手順に従います。応答テンプレートチャネルにより、チャット、メール、HR ケースまたはタスクで使用するための適切な応答テンプレートが表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 応答テンプレート構成.
2. 既存の応答テンプレートを選択するか、[新規] をクリックします。
3. [チャネル] を選択します。
4. [リストを使用してルックアップ] アイコンを選択します。
5. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートチャネル

フィールド	説明
名前	チャネルの名前。チャネルは、応答テンプレートを表示するカテゴリを表します。 ベースシステムでは、次のことが可能です。 ○ チャット ○ メール ○ フォーム

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: チャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインを有効にする必要があります。
値	異なる言語に関連して一貫性を保つチャネルの名前。 たとえば、フランス語で作業している場合、[名前] フィールドでは「LeChat」でも、[値] フィールドでは「Chat」です。これにより、言語に関係なく正しいテンプレートが選択されます。
アプリケーション	応答テンプレートを使用できるアプリケーション。
アクティブ	応答テンプレートチャネルを有効化します。 注: ボックスをオフにすると、レコードは削除されずに無効化されます。

6. [保存]を選択します。
   [チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
   [チャネル] 関連リストが表示されます。
7. [新規] をクリックして新しいチャネルを作成するか、 [編集] をクリックして既存のチャネルにアクセスします。
8. チャネルを選択したら、[保存] をクリックします。
   [応答テンプレート] フォームに戻ります。
9. [更新] をクリックします。
   応答テンプレートの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

HR ケースへの応答テンプレートのコピー

応答テンプレート (旧「テンプレート化されたスニペット」) の内容を、指定した条件を満たす HR ケースフォームのいずれかのフィールドにコピーします。

始める前に

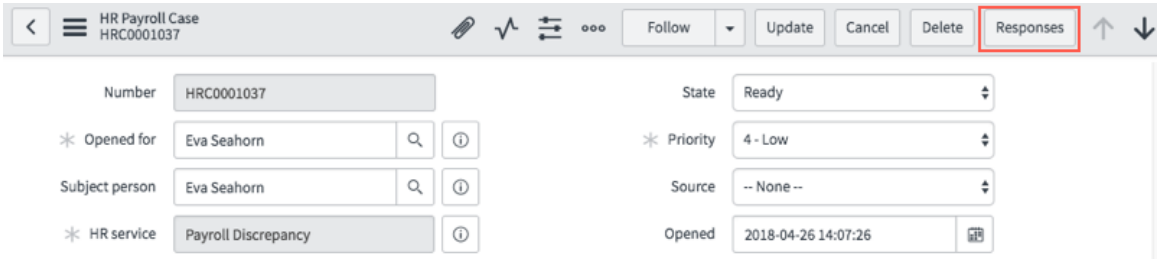
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

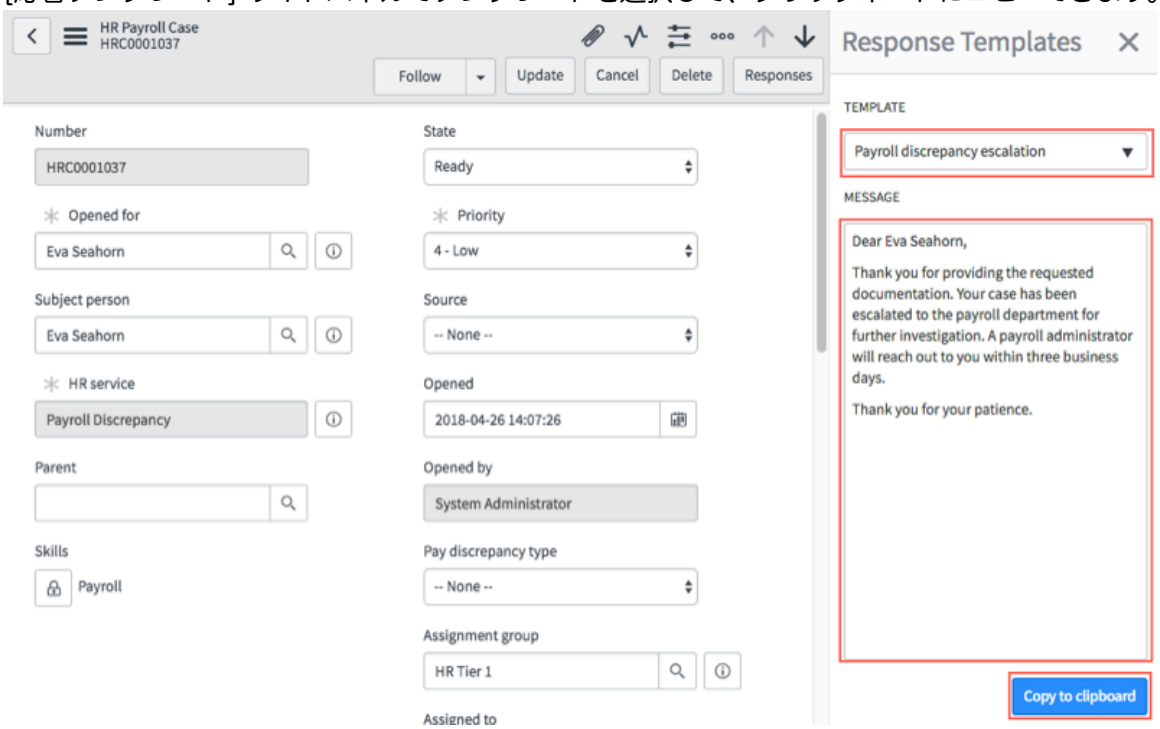
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン 済み] や [オープン] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [応答] をクリックして [応答テンプレート] のサイドパネルを開きます。

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

注:
[応答] ボタンが表示されていない場合は、応答テンプレートがオープンケースを使用できる条件を満たしていることを確認します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。



4. [応答テンプレート] サイドパネルでテンプレートを選択して、クリップボードにコピーできます。



5. コピーしたら、その内容をフォーム上の [コメント] などのフィールドに貼り付けることができます。また、従業員に送信するメールに使用することも可能です。

注:
HR エージェントワークスペースでの応答テンプレートの使用については、「HR ケースでの応答テンプレートの使用」を参照してください。

HR ケースとナレッジ管理の詳細と使用方法

HR ケースとナレッジ管理には、HR ケースに関連する多くの機能がまとめられています。

ケースとナレッジ管理を理解する

HR のスコープ対象バージョンの ケースとナレッジ管理は、組織内の標準の HR プロセスを自動化して、従業員と HR 部門間の関係をサポートし、企業にメリットをもたらします。

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) のユーザー

HR サービスデリバリ (HRSD) は企業の HR 部門によって使用されます。企業の HR 部門は、労務 (ER)、福利厚生の管理、ポリシーの適用、採用と雇用、パフォーマンス管理など、多くの分野で構成されています。大規模なHR 部門には、通常、以下のメンバーが含まれます。

- 1 つ以上の HR 分野に特化した HR 専門家。たとえば、福利厚生分野には、保険の管理、休暇、および従業員株式購入の専門家が配属されます。
- ビジネスグループと作業したり、特定地域で作業したりして、質問、キャリア、パフォーマンス管理、およびその他の労務 (ER) の要求について従業員を支援する HR ジェネラリスト。
- 組織全体での従業員サポートにおける HR グループの有効性を監視して評価する HR マネージャー。企業が連邦、州、および地域の規制に準拠していることも確認します。
- ヒューマンリソース (HR) アプリケーションを含め、中央従業員データベース、給与、学習とパフォーマンス管理システムやその他のシステムなどを構成および保守する HR システムアドミニストレーター。

HR サービスデリバリ (HRSD) の使用方法

HR サービスデリバリ (HRSD)は企業を強化してサポートします。従業員、IT、HR 部門間の関係は、以下のようなさまざまな方法でサポートされます。

- 従業員は、HR サービスポータルまたはカタログを使用して質問やその他の要求を HR 部門に送信できます。
- コネクトサポート機能を使用すれば、従業員は、HR チャットキューを監視する HR エージェントとチャットできます。「コネクトサポート」を参照してください。

  注:
  コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

- HR スタッフは、HR ケースの作成、管理、表示を行ったり、従業員からの質問に回答したり、従業員が送信する要求を処理したりできます。
- HR マネージャーは、レポートを実行して概要情報を表示し、HR 部門が実施した作業を監視および管理することができます。
- HR および企業 IT アドミニストレーターは、エンタープライズ Configuration Management Database (ECMDB) を通じて給与やパフォーマンスの管理システムなどの会社の HR システムをより効率的に管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) にはどのようなメリットがあるか?

このアプリケーションを使用すると、組織全体に次のメリットがもたらされます。

標準の HR プロセスの自動化

複数の一般的な HR プロセスが自動化されます。この自動化により、HR チームが担当するチェックリスト、メールのやり取り、電話の数が削減されます。

従業員アクセスの向上

従業員はサービスカタログを通じて HR サービスにアクセスできるので、要求ごとの個別メールの作成、電話、HR への個人訪問が不要になります。

要求と進捗状況の追跡

HR マネージャーは、レポートとビューを使用して、スタッフが会社をサポートするために実行している作業への理解を深めることができます。従業員は、自分の要求のステータスを確認できます。

自動翻訳

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

その他のサービスとの統合

ヒューマンリソース (HR) には HR タスクとその他のチームのタスクの両方を含めることができ、サービスデリバリーを大幅に向上させることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の用語

このアプリケーションでは次の用語を使用しています。

用語

用語	定義
HR 基準	条件に基づいて HR およびシステムユーザーのグループ分けを選択する方法
HR サービス	HR サービスのリスト
HR トピックカテゴリ	HR サービストピックカテゴリのリスト
HR 関係	ユーザーの相互関係
HR ポジション	会社テーブルで利用可能なポジション
HR アサイン階層定義	エスカレーション階層を指定
HR グループロール	HR グループロールを持つグループのリスト
HR メールスクリプト	すべての HR メールスクリプトのリスト
HR ユーザーロール	HR ユーザーロールを持つユーザーのリスト
HR テンプレート	カタログアイテムに基づくケースレコード作成用のテンプレート
クライアントロールルール	クライアントロールを生成するルールを指定
HR トピック	HR サービストピック詳細の詳細リスト
HR サービスオプション	ケースの作成に影響する HR サービスオプションのリスト
HR 部門	会社テーブルで利用可能な部門
HR の場所	会社テーブルで利用可能な場所
HR チャットキュー	HR チャットキューのリスト
HR サーベイ	HR アプリケーションで使用されるサーベイ
HR リンク	HR アプリケーションで使用される外部リンク
HR プロパティ	HR アプリケーションで使用されるシステムプロパティ
HR メールテンプレート	HR に関連するすべてのメールテンプレートのリスト
HR ナレッジベース	HR アプリケーションで使用されるナレッジベース
HR ナレッジ記事	HR アプリケーションで使用されるナレッジ記事
HR Notifications	HR アプリケーションで使用されるメール通知
HR サービスカタログカテゴリ	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログカテゴリ
HR サービスカタログアイテム	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログアイテム
HR ドキュメントテンプレート	HR アプリケーションで使用されるドキュメントコンテンツのドキュメントテンプレート

自動翻訳

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

用語 (続く)

用語	定義
HR グループ	HR ユーザーが使用するグループ
HR スキル	会社のユーザーが利用可能なスキル
HR ロール	HR ユーザーが使用するロール
HR 福利厚生プロバイダー/プラン	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生プロバイダーとプラン
HR 福利厚生タイプ	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生タイプ
懲戒対象問題タイプ	HR 労務 (ER) サービスで使用される懲戒対象問題タイプ
訓告タイプ	HR 労務 (ER) サービスで使用される訓告タイプ
HR システムレポート頻度	HR システムサービス用に定義されたシステムレポート頻度
HR システムレポートタイプ	HR システムサービスで使用される HR システムレポートタイプ

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合することで、KPI に関連するプロセスを分析し、HR サービスケース (およびインストールされている場合は ライフサイクルイベント ケース) に関連するボトルネックを特定できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング 機能の概要

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング を使用すると、企業はサービスデリバリプロセスを分析して改善できます。また、ServiceNow プラットフォームの プロセスマイニング 機能を活用し、HR サービスデリバリ (HRSD) のベストプラクティスコンテンツパックを提供できます。

HRSD プロセスマイニングコンテンツパックには、アナリストやプロセス所有者が継続的なパフォーマンス向上の機会など、プロセスの有効性を理解するのに役立つ事前構成されたプロセスマイニングモデルが含まれています。

プロセスマイニング を使用して、検出、簡素化、可視化、分析、監視などを行います。

- プロセスを可視化：データ分析に基づいて、システムおよび機能の境界を超えてプロセスをマッピングします。☒
- プロセスを合理化：ボトルネック、サイロ化、冗長性、その他の非効率性の要因を特定します。
- プロセスを自動化：自動化に適した、一貫性のある頻繁に繰り返されるタスクを特定します。
- プロセスを向上：プロセスマップを KPI にリンクして、根本原因分析を実行し、パフォーマンスの推進要因を特定します。

プロセスマイニング アプリケーションの詳細および HR サービスデリバリ (HRSD) との関連と統合の方法については、「Process Mining」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) の プロセスマイニング コンテンツパックを有効にするには、「Activate Process Mining content packs」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデル

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデルには、標準的な HR サービスのプロセス定義と、ライフサイクルイベント (このアプリケーションがインストールされている場合) の多次元マイニングを使用するプロセスマップが含まれています。

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

自動翻訳

プロセスマップと移行は、HR サービスのポートフォリオ全体を調べ、問題領域、拡張の機会、およびプロセスのコンプライアンスを検出して可視化します。

プロセス定義と多次元マイニング

標準的なすべての **HR** サービス	**Lifecycle Events** (インストールされている場合)
HRSD 全体を調べて、逸脱と問題領域を見つけます。	多次元インテリジェントマイニングを使用して、ライフサイクルイベントプロセスマップを提供します。
単一の HR サービスビューが提供されるため、ドリルダウンしてボトルネックやその他の実行に関する問題を見つけることができます。	マルチリレーショナルプロセスとテーブルの自動化されたエンドツーエンドのプロセス可視化を利用します。
プロセス構成を使用して、チャネルパフォーマンスのデグレード、KPI の取得傾向 (SLA など)、または想定と実際の差が大きすぎるなどの一般的な問題が検出された場合、プロセスオーナーに自動的に通知します。	AI ベースの根本原因分析ツールを使用して、プロセスの問題の背後にある主な要因をすばやく見つけることができます。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、HR サービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) で使用するには、次のロールの組み合わせが必要です。

ロールの組み合わせ

プロセスマイニング ロール	HR サービスデリバリ (HRSD) ロール
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

HR サービスケースの最適化プロジェクト

HRSD プロセスマイニングコンテンツパック (com.sn_hr_process_mining) は、ビルド済みプロジェクトを追加します。このプロジェクトには、事前定義された HR サービスケースが含まれ、インストールされている場合は ライフサイクルイベント ケースプロセスモデル定義も含まれます。デフォルトでは、プロジェクトは過去 2 四半期のケースをフィルタリングします。ビルド済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「Using Process Mining (プロセスマイニングの使用)」を参照してください。

プロセスモデル定義には、ケースのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれており、そのまま使用することも、カスタム構成に変更することもできます。

自動翻訳

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

- アクティビティ定義を使用して、対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するケースなどの状況移行を把握し、問題 (PRB) レコードなどのリンクされたプロセスを分析します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、HR サービスケースデータをさまざまなチャネル、製品、アサイン先グループ、および場所でフィルタリングできます。

HR ケースの 継続的改善管理 イニシアチブ

継続的改善管理 (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、HR ケースの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブとプロセス最適化モデルは自動的にリンクされます。詳細については、「継続的改善管理との統合」を参照してください。

HR ケースの パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) アプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、HR サービスケースデータに基づいて PA インジケーターから プロセスマイニング アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス (PA) との統合」を参照してください。

HR Dashboards & Reports

HR Dashboards & Reports アプリケーションを使用すると、HR のスコープ対象バージョンにおける HR ケースに関して、説明責任、進捗状況、パフォーマンスメトリクス、モニター従業員の満足度、およびステータスを HR 組織が視覚的に確認できます。

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 運用に役立てることが可能です。

- 概要、ケース、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされたレコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。複数の HR レポートが定義されています。また、新たにレポートを作成することもできます。
- サーベイ回答チャート、HR ケース満足度サーベイや作成するその他の HR サーベイの詳細。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生のアドミニストレーターは、[福利厚生] サービスでの HR ケースステータスを表示する概要ダッシュボードに、レポートを追加できます。

ボタン	説明
コンテンツを追加	クリックしてトピックをハイライトし、ページのセクションに移動します。
レイアウトの変更	左側の列レイアウトをクリックします。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

HR Dashboards & Reports には次が用意されています。

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

自動翻訳

- 概要
- マネージャーダッシュボード
- HR ケースダッシュボード
- レポート
- 満足度サーベイスコアカード

プラットフォームアナリティクスワークスペースへの **HR** ダッシュボードの移行

ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、HR 概要ダッシュボード、マネージャーダッシュボード、HR ケースダッシュボード、および SLA ダッシュボードがプラットフォームアナリティクスワークスペースに移行されました。[アナリティクスセンター] アイコンを選択して、移行されたダッシュボードをプラットフォームアナリティクスワークスペースで開きます。

注:
ServiceNow® Store からプラットフォームアナリティクスワークスペースをインストールし、pa_viewer ロールが設定されていることを確認します。

概要ダッシュボードの表示

概要ダッシュボードには、HR ケースがグラフ表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
デフォルトでは、概要ダッシュボードに次のレポートが表示されます。

- トピックカテゴリ別の過去 6 か月間にオープンされた HR ケース：トピックカテゴリの種類ごとに、過去 6 か月間でオープンされたケースの数を色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースのブレークダウン：アクティブな HR ケースおよびアサインされた HR エージェントを色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケース：トピックカテゴリ別にアクティブな HR ケースを色分けされた円グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル：ケースの数とトピックカテゴリ別に、HR ケースにアサインされた HR エージェントを相互参照するスプレッドシートです。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR Dashboards & Reports** > 概要.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

マネージャーダッシュボードの表示

マネージャーダッシュボードを使用すると、メトリクスに基づいて HR チームの有効性を監視できます。メトリクスには、HR エージェント別のアサインされたケースのステータス、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) の経過時間の割合が含まれます。

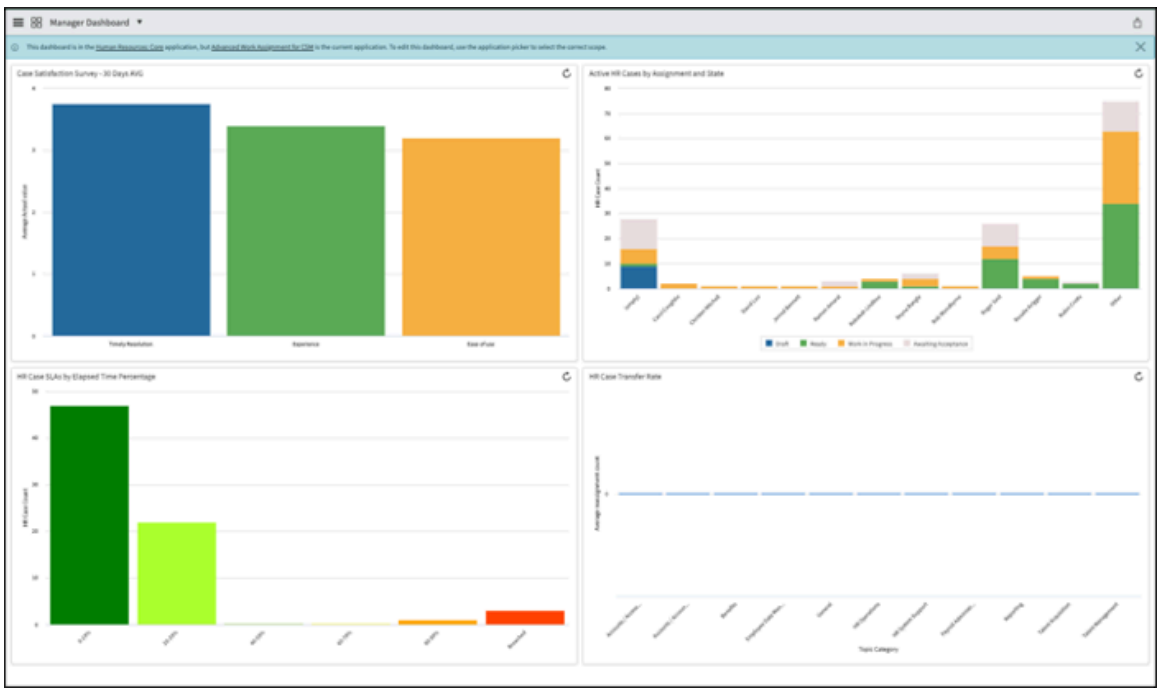
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

自動翻訳

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

このタスクについて
デフォルトでは、次のレポートがマネージャーダッシュボードに表示されます。

- ケース満足度サーベイの 30 日間平均：HR ケースの処理に対する従業員の満足度を評価します。従業員に HR 要求満足度サーベイへの回答を依頼した場合に、このチャートに情報が表示されます。
- 経過時間の割合による HR ケース SLA：HR ケースを解決する時間をモニタリングして、SLA 違反が発生した場合にフォローアップします。
- アサインとステータス別のアクティブな HR ケース：たとえば [準備完了] や [処理中の作業] などのステータス別に各HR エージェントにアサインされた HR ケースの数をレビューして、各 HR エージェントの効率性評価に役立てます。
- HR ケースの転送レート：ケースカテゴリごとに別の HR エージェントに転送されたケースの数をレビューして、アサインが適切に行われているかどうかを確認します。



アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生のアドミニストレーターは、[福利厚生] カテゴリでの HR ケースのアサインとステータスを示すマネージャーダッシュボードにレポートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR Dashboards & Reports** > マネージャーダッシュボード.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

HR ケースダッシュボードの表示

HR ケースダッシュボードは、HR ユーザーが進行中の HR 運用を監視する際に中心となる場所です。ダッシュボードは、データベースのクエリーを実行して結果を表示するレポートで構成されます。

ダッシュボードは、ServiceNow インスタンスにおける製品のホームページです。HR ケースダッシュボードには、オープンケースやアサインされたケース、高優先度のケース、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) 違反が発生したケースの概要情報が表示されます。サービスごとのケース、および自分にアサインされたケースが表示されます。

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

自動翻訳

HR ケースダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します **HR Dashboards & Reports** > **HR** ケース ダッシュボード.

HR ケースダッシュボードの機能

HR ケースダッシュボードには、次が表示されます。

- オープン/アサインされたケースの数
- 高優先度のケースの数
- SLA 違反が発生しているケースの数
- 自分にアサインされている全ケースの詳細
- トピックカテゴリ別の自分にアサインされている全ケース

レポートの実行

レポートを実行し、HR ケースのステータスを表示および監視できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_hr_core.admin、sn_hr_core.basic

このタスクについて

HR レポートを使用して、全体的な効率性と有効性を向上させます。たとえば、前月に作成されたすべての 労務 (ER) ケースを表示することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR Dashboards & Reports** > レポート.

   HR レポートグループのレポートが一覧表示されます。レポート左側のアイコンは、リスト、円グラフ、棒グラフといったレポートタイプを示します。アイコンにカーソルを合わせると、レポート情報のポップアップウィンドウが表示されます。左側の星をクリックすると、レポートがお気に入りに設定されます。レポートリストの上にある星をクリックして、お気に入りのレポートをフィルターできます。

2. 実行するレポートの名前をクリックします。
   レポートが開き、ランタイムオプションと結果が表示されます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ランタイムオプションを変更し、[実行] をクリックして結果を表示します。
   - リストレポートで、リストされたケースをクリックして詳細を表示します。
   - チャートで、セグメントをクリックして該当するケースを表示します。
   - レポートを公開するかスケジュール設定します。
   - ランタイムオプションを編集し、新しいレポートを保存します。

次のタスク

HR レポートを追加する場合は、レポートリストの上にある [レポートの作成] をクリックします。レポートの作成後に、レポートを HR レポートグループと共有します。レポートリストに載れば、グループがそのレポートを参照できます。

関連情報

レポートの開始

自動翻訳

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

使用可能な **HR** レポート

事前定義された HR レポートは、 **HR** ケース管理 > レポート 少し特別なマジックを 適用します

使用可能なレポート

レポート名	説明	表示
アクティブな HR ケース	すべてのアクティブなケースを表形式で表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者
カテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル	すべてのアクティブなケースをピボットテーブルで表示します。	担当者、カテゴリー
アクティブな HR オンボーディング IT 要求	IT にアサインされた新入社員研修タスクを表形式で表示します。たとえば、コンピューターなどのオフィス機器のタスクなどが該当します。	番号、優先度、ステータス、簡単な説明、担当者、場所
ケース満足度サーベイ - 30 日間平均	HR ケース満足度サーベイに対する回答の 30 日間均を棒グラフで表示します。	平均実際値、メトリクス
承認待ちのケース	まだ承認されていない HR ケースまたは要求の数を表示します。	番号
担当者別の HR ケース SLA	アサインされたユーザー別に、期限切れケースの数を棒グラフで表示します。	数、ユーザー、ステータス
経過時間の割合別の HR ケース SLA	SLA 違反が発生するまでの経過時間の割合ごとに、ケースの数を棒グラフで表示します。	数、経過時間の割合
HR ケースの転送レート	カテゴリ別に HR エージェントの過去 6 か月間の再アサイン数を棒グラフで表示します。	再アサイン回数、カテゴリ
カテゴリ別の前月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で前月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリ、数、月
カテゴリ別の今月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で現在の月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリー、数
カテゴリー別の自分の HR ケース	自分にアサインされたケースを円グラフで表示します。各スライスが HR ケースカテゴリを示します。	カテゴリー、数
高優先度のオープンケース	アクティブな優先度の高い HR ケースの数を表示します。	番号
オープン新入社員研修ケース	アクティブな新入社員研修ケースの数を表示します。	番号
SLA 違反	SLA 違反が発生した HR ケースの数を表示します。	番号
未アサインの HR ケース	どのユーザーにもアサインされていない HR ケースをリスト表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担

自動翻訳

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

使用可能なレポート (続く)

レポート名	説明	表示
		当者、アサイン先グループ、担当者

関連情報

HR 管理

HR サーベイ回答の評価

HR サーベイへの回答を収集した後に、サーベイの回答とスコアカードを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager または sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Surveys** (サーベイ) > すべての **HR** サーベイ.
2. 回答を評価するサーベイを選択します。
3. [応答を表示] 関連リンクをクリックして各質問への回答を個別にレビューし、次のタスクのいずれかを実行します。
   サーベイが匿名送信ではない場合は、ユーザーの回答を表示でき、必要に応じてフォローアップできます。
4. [スコアカードを表示] 関連リンクを選択して、サーベイスコアカードをレビューします。
   詳細については、「満足度サーベイスコアカード」を参照してください。

関連情報

HR サーベイ

サーベイ回答と結果

サーベイスコアカードの表示

満足度サーベイスコアカード

フィルターを適用して、事前定義された HR 満足度サーベイの結果を絞り込み、サーベイを分析してインサイトを得ます。

スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによって動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

これらのオプションを使用して、要件に応じて結果を絞り込みます。

満足度サーベイのスコアカードオプション

タスク	アクション
スコアカードの別のビューを表示	チャートの左上にある選択リストからビューを選択します。

自動翻訳

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

満足度サーベイのスコアカードオプション (続く)

タスク	アクション
	インタラクティブなスコアカードに、サーベイの名称、および評価の結果や比較が表示されます。次のビューに結果が表示されます。 • カテゴリ結果 • 質問結果 • 平均評価 • 履歴
チャートを画像として保存	メニューアイコンをクリックし、画像ファイルの種類を選択します。ファイルが生成されたら、[ダウンロード] をクリックします。ファイルは、ブラウザーのダウンロードフォルダーに保存されます。

注:
このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータ タイプは、サーベイデザイナーの [ブーリアン] データ タイプにまとめられます。

自動翻訳

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

サーベイカテゴリ結果



特定の回答に関する詳細を表示するには、色分けされたグラフにポインターを合わせ、回答数とその回答が占める割合を表示します。

サーベイスコアカードカテゴリ結果の詳細



HR ナレッジ管理

HR ナレッジ管理を使用すると、企業の HR 部門は、HR ポリシーや手順などの記事を検索できるナレッジベースを従業員に提供できます。従業員と情報を共有することで、HR は繰り返される質問に回答する時間を削減でき、従業員はそうした質問に関連する回答を見つけることができます。

HR ナレッジベース

ケースとナレッジ管理アプリケーションには次の HR ナレッジベースが事前設定されています：ヒューマンリソース (HR) 一般的なナレッジ。

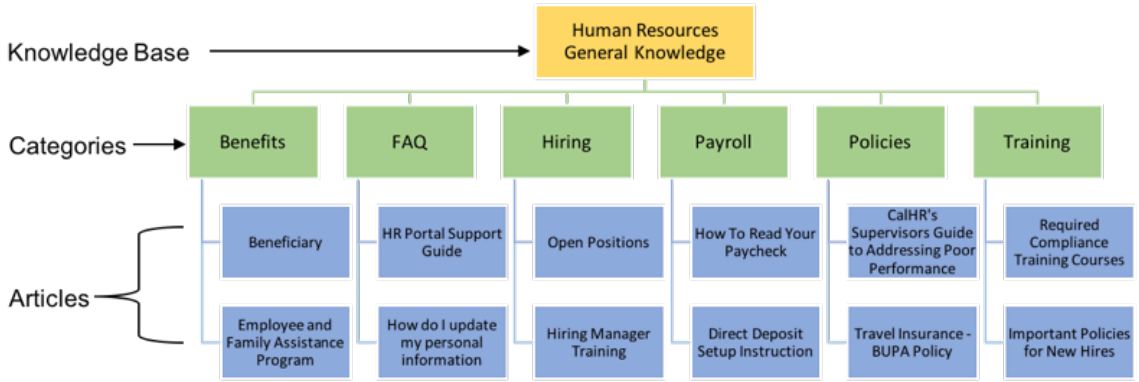
ナレッジアドミニストレーターは、追加の HR ナレッジベースを作成できます。各ナレッジベースをナレッジの所有者とマネージャーにアサインできるだけではなく、独自のワークフロー、ユーザー基準、およびカテゴリ構造を持たせることもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事

各ナレッジベースには、カテゴリとサブカテゴリに分けられたナレッジ記事があります。たとえば、ヒューマンリソース (HR) 一般のナレッジベースに関するナレッジ記事は、6 つのカテゴリ内に整理されています。

自動翻訳

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



ナレッジ寄稿者は、ナレッジベースに HR ナレッジ記事を作成できます。

詳細については、「HR ナレッジ記事の作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事を HR ケースや HR カタログアイテムに添付したり、リンクさせたりすることも可能です。

- HR ケースへのナレッジ記事の添付
- HR カタログアイテムへのナレッジ記事またはドキュメント管理のリンク

HR ナレッジブロック

HR ナレッジ管理でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

詳細については、「HR ナレッジ管理のナレッジブロック」を参照してください。

関連情報

ナレッジ管理

HR ナレッジ記事の作成

HR ナレッジベース内でナレッジ記事を作成または編集して、組織全体で HR 情報を共有します。

始める前に
必要なロール：なし。ユーザーにナレッジベースへの寄稿者アクセス権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ナレッジ管理 > 新しい記事を作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジ フォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、ナレッジ記事番号が自動的に設定されます。
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 既存の HR ナレッジベースを使用することも、新しく作成することもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。
カテゴリ	ナレッジカテゴリまたはサブカテゴリの名前です。 **注:** 既存のカテゴリを使用するか、カテゴリを作成して、ナレッジベース内で記事を整理できます。[ルックアップ] アイコンをクリックして、カテゴリピッカーを開きます。ここでは、ナレッジのカテゴリとサブカテゴリの選択、追加、および編集が可能です。
有効期限	ナレッジ記事の有効期限が切れる日付です。有効期限が過ぎた記事、または有効期限が設定されていない記事は、検索結果に表示されません。
簡単な説明	ナレッジ記事の説明です。
テキスト	ナレッジ記事のテキストです。
記事タイプ	ナレッジ記事のタイプを HTML または Wiki に指定します。
Workflow	このフィールドには、「ドラフト」、「公開」、「廃止」など、記事の公開ステータスが自動的に設定されます。
ソースタスク	記事がタスクレコードに対する応答として作成された場合は、このフィールドにそのタスクレコードが自動的に設定されます。
添付ファイルへ直接リンク	添付ファイルの自動ダウンロードを有効化するためのチェックボックスです。オンにすると、ユーザーが記事を開いたときに、添付ファイルが自動的にダウンロードされます。 **注:** 現在、このオプションは従業員サービスセンター (ESC) でサポートされていません。
添付ファイルを表示	添付ファイルの表示を有効化するチェックボックスです。オンにすると、記事の下部に添付ファイルが表示され、ユーザーがアクセスできるようになります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このオプションは、記事に 1 つ以上の添付ファイルが追加されていることが条件です。添付ファイルを追加または管理するには、タイトルバーのペーパークリップアイコンをクリックします。

3. 記事を作成または更新するには、[保存] または [更新] をクリックします。
4. 記事を公開するには、[公開] をクリックします。

> 注:
> ナレッジ記事の公開に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースの公開ワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

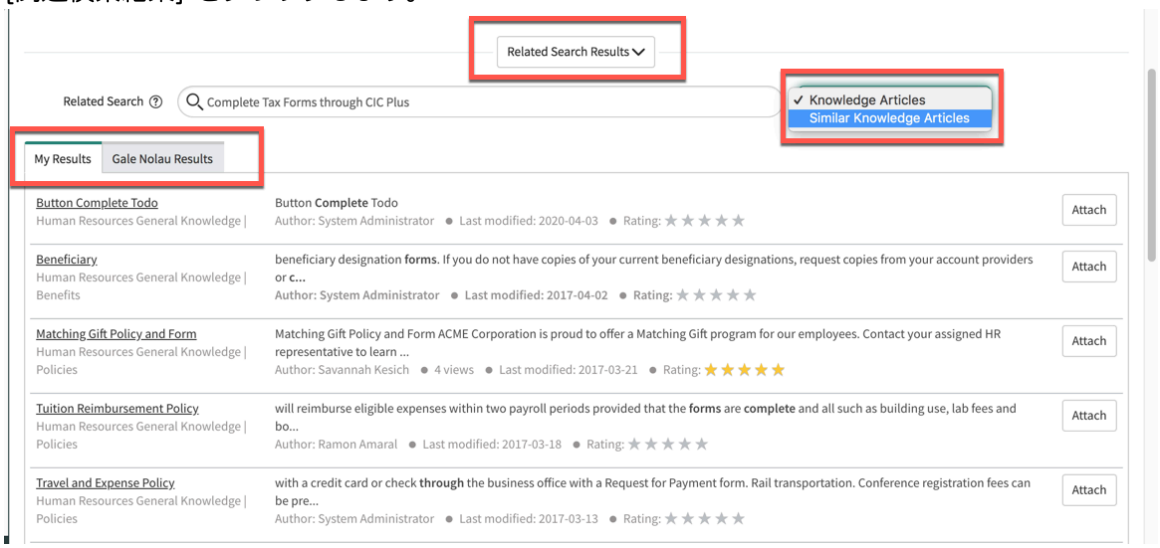
HR ケースへのナレッジ記事の添付

HR ケースに 1 つまたは複数のナレッジ記事を添付して、レコードの処理に役立てます。たとえば、会社での半ズボン着用に関して質問している HR ケースが送信された場合に、会社のドレスコードポリシーについての記事を添付できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン 済み] や [オープン] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [関連検索結果] をクリックします。



次のオプションがリストに表示されます。

- ナレッジ記事：ナレッジベースに関連付けられている HR ケースとユーザー基準の簡単な説明に基づいて、関連するナレッジ記事が 2 つのタブに表示されます。[自分の結果] には、アクセスできる記事のリストが表示されます。[[従業員名] の結果] には、オープン対象者の従業員がアクセスできる記事のリストが表示されます。

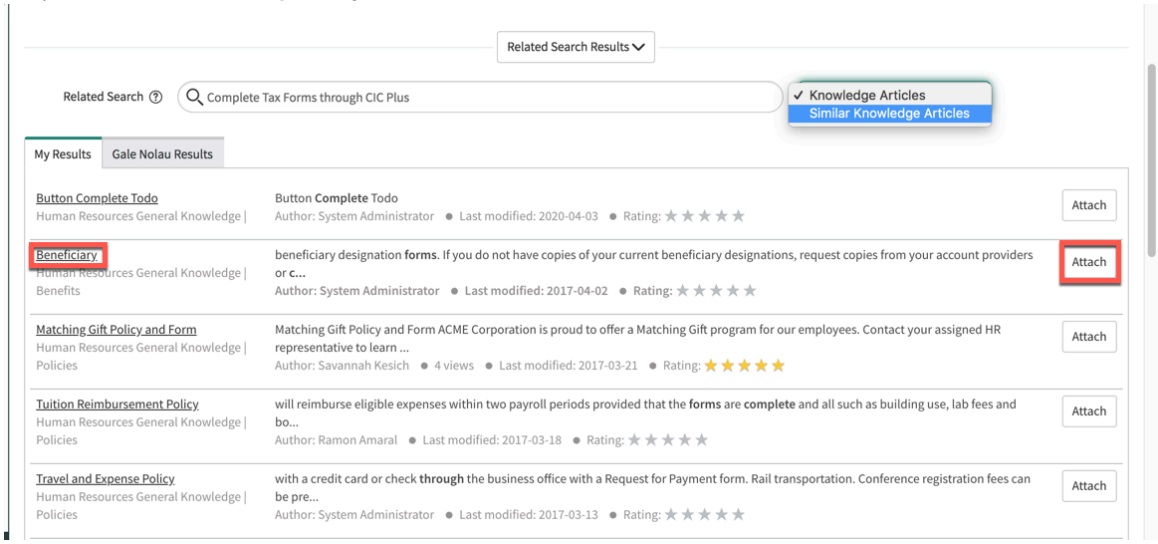
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 類似のナレッジ記事：HR ケースの簡単な説明、ナレッジベースに関連付けられたユーザー基準、HR ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) ソリューション定義の同様のナレッジ記事の自動トレーニングに基づき、同様のナレッジ記事が [自分の結果] タブに表示されます。

  [類似のナレッジ記事] オプションでは絞り込みを行い、HR ケースを解決するための最も関連性の高いナレッジ記事を表示します。このオプションは、コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグインがヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインと共に有効になっている場合にのみ表示されます。

4. 提案されたナレッジ記事の一覧をレビューします。



5. [保存] をクリックします。
   添付ファイルを削除するには、[添付されたナレッジ] タブに移動し、[編集...] ボタンをクリックします。表示されたリストから、削除するナレッジ記事を選択し、**[<]** をクリックします。[保存] をクリックしてプロセスを完了します。

HR ケースからのナレッジ記事の作成

HR ケースからナレッジ記事を作成します。HR ケースがクローズされ、HR ケースフォームで [ナレッジ] チェックボックスがオンになっている場合は、ドラフトのナレッジ記事が作成され、従業員が参照できるようにそれを編集して公開できます。

始める前に

アドミニストレーターは、HR ケースからのナレッジ記事作成を有効にしておく必要があります。

必要なロール：hr_case_writer また、ユーザーにナレッジベースへの寄稿者アクセス権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン 済み] や [オープン] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [HR ケース] フォームで、[ナレッジ] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

注:
[ナレッジ] チェックボックスが表示されない場合は、フォームヘッダーを右クリックして **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

4. HR ケースを閉じます。

タスクの結果
ドラフトのナレッジ記事が作成されます。次のコンテンツは、HR ケースフォームとナレッジ記事フォームからコピーされます。

HR ケースとナレッジ記事のフォーム値

HR ケースフォームのフィールド	ナレッジ記事フォームのフィールド
番号	ソース
簡単な説明	簡単な説明
追加コメント	記事本文

次のタスク
ナレッジ記事を編集して公開するには、 ナレッジ > 記事 > 未公開. フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ナレッジ記事の作成」を参照してください。

HR ナレッジ管理のナレッジブロック

HR サービスデリバリ (HRSD)でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。

ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

ナレッジブロックの使用方法

ナレッジブロックを使用するには、ナレッジアドミニストレーターまたはマネージャーが、ブロックを適用するナレッジベースごとにナレッジブロック機能を有効にする必要があります。

各ナレッジ ベースのナレッジ ブロックの有効化

ナレッジ貢献者はナレッジブロックを作成し、それをナレッジベースの記事に挿入することができます。

注:
ナレッジブロックは、wiki タイプの記事ではサポートされていません。デフォルトでは、ナレッジブロックに添付ファイルは表示されません。ただし、ブロックファイルから作成された KB には画像とテキストが表示されます。

- ナレッジ ブロックの作成
- ナレッジ記事へのナレッジ ブロックの追加
- ナレッジブロックを含むナレッジ記事をユーザーまたは日付ごとにプレビュー

ナレッジブロックコンテンツは、ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準に基づいて、記事または検索で読み込み可能にするか、読み込み不可にすることができます。詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択 」を参照してください。

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

自動翻訳

Example: 場所固有のナレッジブロックコンテンツのある祝日カレンダー

企業の HR 組織の一員として、会社のナレッジベースを管理しています。従業員が年の休業日を把握できるように、祝日カレンダーを作成しようとしています。会社には複数の拠点があり、従業員の勤務地に応じて祝日が異なるため、ナレッジ記事を作成する方法がいくつかあります。

1 つの方法として、場所ごとにナレッジ記事を、場所 A の記事、場所 B の記事などのように作成できます。

- 利点：利用が容易になります。従業員が検索および閲覧する記事は 1 つになります。
- 短所：HR の仕事が増加します。HR 部門は、従業員が所在する場所ごとに複数の記事を管理し更新する必要があります。

別の方法は、場所ごとに複数のセクションを網羅するナレッジ記事を 1 つ作成するものです。

- 利点：オーサリングが容易になります。HR が管理および更新する記事は 1 つになります。
- 短所：従業員の仕事が増加します。従業員は、関係のないコンテンツをスクロールして無視し、関連する記事のセクションを見つける必要があります。

ナレッジブロックを使用すると、ユーザー基準で保護された場所に固有のブロックコンテンツを含む単一のナレッジ記事を作成できます。このアプローチは、HR 部門と従業員の両方の作業負荷を軽減するのに役立ちます。HR エージェントが管理および更新する記事は 1 つになります。従業員が検索し閲覧する記事は 1 つで、自身に関連するコンテンツのみを表示するというユーザー基準に従うことになります。

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合

アプリケーションでカスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合は、適切なナレッジまたはナレッジブロック API と統合する必要があります。(カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合のみ、統合が必要です。)

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

アクティベーション情報

アプリケーションでナレッジブロックを使用するには、ナレッジブロックをアクティブ化する 必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「ナレッジブロックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

> **注:**
> ナレッジブロックをアクティブ化すると、ナレッジ管理 Advanced が自動的にアクティブ化され、記事のバージョニングなどの高度な機能がアクティブ化されます。ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。この機能を無効にするには、「記事のバージョニング機能を無効にする」を参照してください。

関連情報

ナレッジブロック

労務 **(ER)** ケース

労務 (ER) ケースは機密性が高いため、プライバシーを保護するためにより厳格なセキュリティが期待されています。これらの側面により、労務 (ER) ケースは標準 HR ケースとは異なります。

ER ケースが正しく処理されると、会社へのリスクが低減されます。機能：

- オープン者または対象者のない ER ケースを作成できます。
- 申し立て、面談、および是正処置に関連するレコードを作成できます。

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

自動翻訳

ER は HR 内の広い領域をカバーしており、さまざまなタイプのケース、シチュエーション、およびスコープが含まれています。

調査

現在、HR サービスデリバリ (HRSD) は ER ケースの 1 つのタイプをサポートしています。

- 不適切な行為を報告
- ServiceNow® システム内にいないユーザーを追跡して、調査の全容を把握

  このタイプの ER ケースをサポートする関連レコードは次のとおりです。

  - 申し立て
  - 関係者
  - 面談
  - 収容設備
  - 証拠
  - 是正処置

セキュリティ

機密性と労務 (ER) ケースのセキュリティは最も重要です。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) では、次のものを使用して、適切なユーザーに表示されていることを確認します。

- ロール
- グループ
- アサインルール

取り込み

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) には次が用意されています。

- カタログアイテム (不適切な行為を報告)
- サンプル KB 記事
- 次に対するレコードフォーム：
  - 申し立て
  - 関係者
  - 面談
  - 是正処置

達成

ER ケースを作業およびクローズするには：

- COE および HR サービス：不適切な行為を報告
- HR ケーステンプレート
- ケースフォーム
- 履行手順およびチェックリスト

自動翻訳

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

レポート

次のレポートが提供されています。

- 月別のケースボリューム
- 申し立てタイプ別のケースボリューム
- 場所別のケースボリューム
- 部門別のケースボリューム

レポートの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ダッシュボード」を参照してください。

Next Experience UI

必要に応じて、労務 (ER) の ServiceNow® ネクストエクスペリエンス UI を使用できます。ネクストエクスペリエンス は、労務 (ER) 全体で生産性の向上、エンゲージメントの改善、インサイトの把握のための直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

ストアアプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

労務 **(ER)** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] では、労務 (ER) ケースを作成および管理できます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：労務 **(ER)** のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。 **注:** 労務 (ER) は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]	階層 1 のエージェントがすべてのタスクタイプに応答し、問題の全コンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビュー。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。

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

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：労務 **(ER)** のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
エビデンス管理 [com.sn_evidence_management]	ER ケースで使用する証拠を収集、分類、保持、および保護できます。調査のためにアーティファクトを収集して確認する必要がある証拠。 このプラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] が有効になっている場合に有効になりますが、他の製品やアプリケーションで再利用できます。
インタビューテンプレート [com.sn_interview_templates]	再利用可能なインタビュー質問テンプレートを作成できます。インタビューテンプレートを使用すると、労務 (ER) に関して一貫性のある効率的な面談を行うことができます。 このプラグインは、面談の読み込み、書き込み、およびアクセスも制御します。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** とともにインストールされるコンポーネント

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

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

自動翻訳

インストールされるロール

労務 **(ER)**とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR ER アドミン [sn_hr_er.admin]	HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) にアクセスして設定できます。	• ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] • ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]
HR ER ケースリーダー [sn_hr_er.case_reader]	HR ER ケースにアクセスして表示できます。	HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]
HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer]	HR ER ケースへのアクセス、作成、編集を行うことができます。	• HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 機密情報 [sn_hr_er.confidential]	ロック構成が有効になっている場合、ロックされた HR ER ケースにアクセスできます。	• HR ベーシック [sn_hr_core.basic] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]	HR ER 構成へのアクセス、セットアップ、および編集を行うことができます。	なし

注:
ER ロールを持つ別のユーザーの代理操作はサポートされていません。

インストールされるテーブル

インストールされる **HR ER** テーブル

テーブル	説明
申し立て [sn_hr_er_allegation]	申し立てタイプと申し立てサブタイプに関する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
申し立てサブタイプ {sn_hr_er_allegation_subtype]	ベースシステムに 59 のレコードを提供するメタデータテーブル。申し立てサブタイプでは、さらに申し立てを定義します。例を次に示します。

自動翻訳

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

インストールされる **HR ER** テーブル (続く)

テーブル	説明
	• 申し立てタイプ = 差別 • 申し立てサブタイプ：年齢、障がい、人種など。
申し立てタイプ {sn_hr_er_allegation_type]	ベースシステムレコードを提供するメタデータテーブル。例： • 顧客の不当な扱い • 差別 • 薬物とアルコール • 詐欺および盗難 • ハラスメント • 個人間の対立 • 不適切な行為 • 報復 • 賃金とスケジュールの問題 • 職場での暴力
関連する申し立て [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	申し立てを申し立ての対象に関連付ける情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
ケース制限の構成 {sn_hr_er_case_restriction]	COE セキュリティ方針 {sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを拡張します。
是正処置 [sn_hr_er_corrective_action]	ER ケースに関連付けられた是正処置に関する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case]	HR ケース [sn_hr_case] テーブルを拡張します。 注: 非メタデータテーブル。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。

自動翻訳

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

インストールされる **HR ER** テーブル (続く)

テーブル	説明
インタビュー質問テンプレート [sn_interview_question_template]	インタビュー質問テンプレートに関連する情報が含まれています。 インタビューテンプレート [com.sn_interview_templates] プラグインが有効になっている場合に使用できます。
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。

労務 **(ER)** のセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ER ケースの作成、関連レコードの作成、および問題解決を行えるようにします。

ER をセットアップするには：

- 必要なプラグインを有効にします。詳細については、「労務 (ER) のアクティブ化」を参照してください。
- ケース制限を設定します。ケース制限の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの制限」を参照してください。
- COE セキュリティポリシーを作成します。COE セキュリティ方針については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。
- 申し立てタイプとサブタイプを設定します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の申し立てのタイプとサブタイプ」を参照してください。
- アサインルールを構成します。アサインルールの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルール」を参照してください。
- 一致ルールを構成します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) 一致ルール」を参照してください。
- インタビュー質問テンプレートを構成します。インタビュー質問テンプレートについては、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。

注:
インストールされるテーブルおよびロールに関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

労務 **(ER)** カタログアイテム

ベースシステムでは、次の ER カタログアイテムを提供します。

- 合理的配慮の要求
- 差別を報告
- 不適切な行為を報告
- パフォーマンス改善計画 (PIP)

自動翻訳

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

労務 (ER) でのガイド付きツアーの使用

労務 (ER) でガイド付きツアーを使用して、労務 (ER) ケースの概要を把握します。

始める前に
必要なロール：dmin、sn_hr_er.case_writer、sn_hr_er.case_reader

このタスクについて
ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

労務 (ER) のガイド付きツアーは、不適切な行為を報告するケースでのみ利用できます。このツアーは、デフォルトでは非アクティブです。ガイド付きツアーを有効にする方法について、「労務 (ER) でのガイド付きツアーの有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ER ケースを選択します。
4. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
5. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
6. [ツアーを表示] を選択します。
7. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
8. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

労務 (ER) でのガイド付きツアーの有効化

労務 (ER) でガイド付きツアーを有効にして、労務 (ER) ケースの概要を把握します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアー.
2. [労務 **(ER)** ケースの詳細ビュー **(Details View of Employee Relations Case)]** の横にある [ツアー **ID]** を選択します。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] を選択します。
5. 労務 (ER) のガイド付きツアーの自動起動を設定します。

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

自動翻訳

a. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > 自動起動の設定.

b. **now/hr/agent/record** タイルを選択します。

c. [労務 **(ER)** ケースの詳細ビュー **(Details View of Employee Relations Case)]** の横にある [自動起動] トグルを選択すると、右に切り替わります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** ケースの制限

ケース制限の構成を使用して、ER ケースにアクセスまたは制限できるグループやエージェントを決定します。

グループ

特定のグループのセンターオブエクセレンス (COE) によるアクセスを制限します。

- ER ケースを制限できるグループを定義します。
- ER ケースを表示できるグループを定義します。

ベースシステムには、HR 機密グループが ER ケースにアクセスできるようにする 1 つのケース制限構成があります。

詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

> **注:**
> ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

ロール

ER ケースにアクセスできるグループのメンバーは、sn_hr_er.confidential ロールを持っている必要があります。

詳細については、「HR ロールの管理」と「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

COE セキュリティ構成

CoE セキュリティ構成を使用して、CoE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

その後、読み取り/書き込み機能を持つ CoE を制限することができます。

> **注:**
> 労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] に加えて他の CoE を制限することを選択した場合、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。番号が 100 K を超える ER ケースは、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。

詳細については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。

- すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。
- 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。

自動翻訳

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

ER アサインルール

ER アサインルールを使用して、グループを ER ケースにアサインします。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルール」を参照してください。

ER 一致ルール

ER 一致ルールを使用して、ケース数が最も少なく、必要なスキルを持ち、場所が一致するエージェントを割り当てることができます。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) 一致ルール」を参照してください。

労務 (ER) ケースの制限の構成

ケース制限の構成を使用して、労務 (ER) ケースを表示またはアクセスできるグループを定義します。

始める前に

必要なロール：admin および sn_hr_er.admin

⚠ 警告:
ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 管理 > ケース制限の構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ケース制限の構成] フォーム

フィールド	説明
COE	アクセスを制限するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。
ケースを制限できる	グループのメンバーが COE のすべての HR ケースへのアクセスを制限できるようにするオプション。
制限付きケースを表示できる	グループが COE の制限付き HR ケースを表示できるようにするオプション。
アプリケーション	ケース制限構成が適用されるアプリケーション。このフィールドは、自動的に [ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER)] に設定されます。
アクティブ	ケース制限の構成レコードを有効にするオプション。

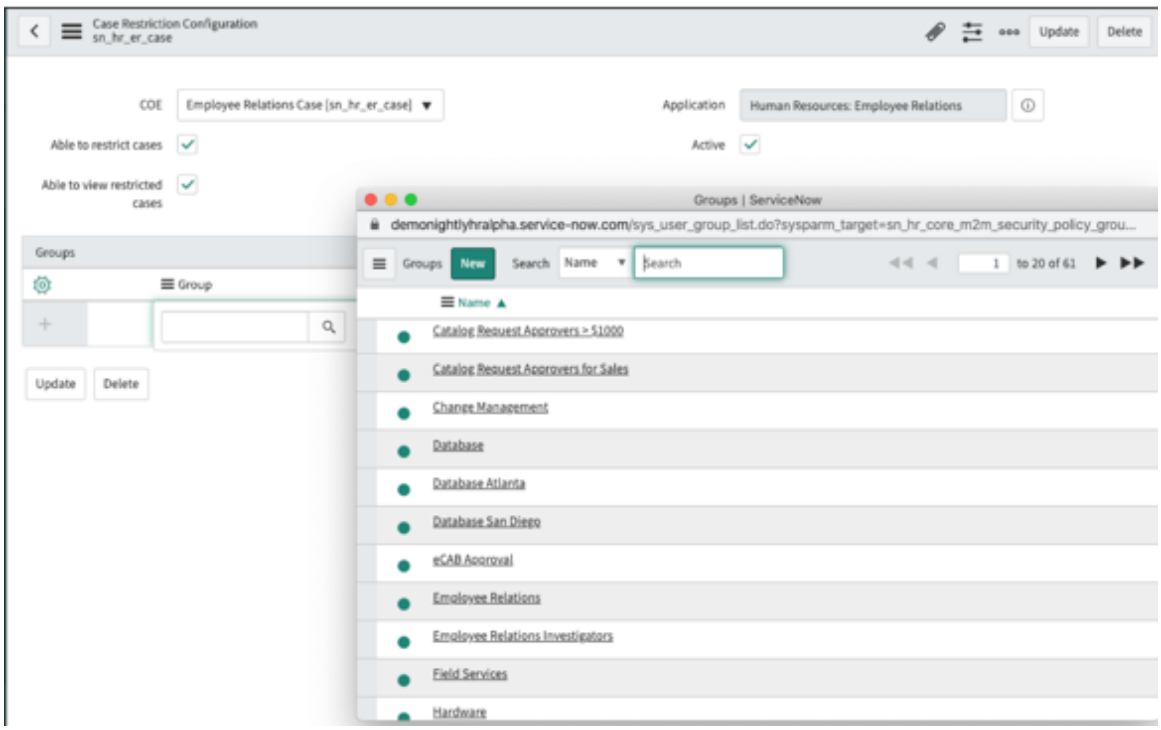
4. [保存] または [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

5. ケース制限の構成を適用するグループを追加します。

> **注:**
> ロールで制限することもできます。sn_hr_er.confidential ロールを持つエージェントは、制限付き ER ケースにアクセスできます。



6. [更新] をクリックします。

> **注:**
> HR または ER ケースの協力者は、COE セキュリティを無効にすることができます。ただし、制限付き ER ケースでは協力者が無効にされます。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。
>
> COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

CoE セキュリティポリシーの作成

[COE セキュリティ構成] を使用して、COE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_er.admin
特定のユーザーは、制限されていても COE にアクセスできます。たとえば、オープン対象者 (Opened for)、開始者 (Opened by)、ウォッチリスト、協力者は、セキュリティ方針に関係なく制限されている COE にアクセスできます。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **COE** セキュリティ構成.

2. [新規] をクリックします。

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

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

[COE セキュリティ方針] フォーム

フィールド	説明
ポリシー名	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーに付ける名前。
COE	セキュリティポリシーを作成するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** 表示される CoE は、選択したアプリケーションによって異なります。
すべてのサービスに適用	COE セキュリティポリシーのすべての HR サービスを適用するためのオプション。
すべての子 COE に適用	親 COE の子 COE にセキュリティポリシーを適用するオプション。
簡単な説明	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーの詳細。
サービス	COE セキュリティポリシーが適用される HR サービス。 このフィールドは、[すべてのサービスに適用] チェックボックスがオフの場合にのみ表示されます。
アプリケーション	COE セキュリティポリシーが適用されるアプリケーション。
アクティブ	COE セキュリティポリシーのアクティブステータスを示すオプション。アクティブなセキュリティ方針のみが適用されます。
タイプ	COE または HR サービスに該当するケースに対する HR エージェントのアクセス権。 有効な値： ○ 読み取り ○ 書き込み
次の場合に適用	HR ケースをフィルターする条件ステートメント。 条件に一致する HR ケースには、CoE セキュリティポリシーが適用されます。 HR ケースのキーワードまたはフィールドに基づいて条件を作成できます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 空のフィルター条件は、選択した COE のすべてのレコードに一致します。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
5. COE セキュリティポリシーへのアクセスを許可するグループを追加します。

   注:
   このリストを空白のままにすると、どのグループも COE セキュリティポリシーを通じてアクセスできないようにすることができます。

6. [更新] をクリックします。

労務 (ER) エージェントの HR サービスデリバリ (HRSD) ケースの制限

ケースを表示および変更する特別な権限を持つ 労務 (ER) エージェントであっても、セキュリティ上の理由から、特定の状況下ではケースの表示、変更、または制限が制限されます。

労務 (ER) エージェントは、次のいずれかの基準を満たしている場合、通常の従業員として扱われ、特別な権限はありません。

- ケースのオープン対象者。
- ケースの関係者。
- 対象者。

ServiceNow インスタンスの次の領域では、労務 (ER) エージェントに対して制限が有効になっています。

UI アクション

正規従業員が利用できる更新、作業準備完了、キャンセルなどのアクションも、エージェントが利用できます。インタラクションの関連付け、削除、完了してクローズ、未完了でクローズ、一時停止などのアクションは使用できません。

表示

エージェントワークスペース のケースの制限付きセルフサービスビュー、プラットフォームビュー、および従業員センターのみを表示できます。エージェントはビューを変更できません。

関連リストおよびレコードへのアクセス

ケースの関連リストおよび関連レコード (申し立て、関係者、面談、証拠など) にはアクセスできません。エージェントは、プラットフォームビューの関連レコードにアクセスできません。

タスクへのアクセス

自分にアサインされたタスクのみを表示できます。他の従業員にアサインされたタスクは表示できません。

自動翻訳

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

ケース制限の構成

ケース制限の構成を使用すると、HR 機密グループメンバーは、ケースで使用可能な [制限] ボタンを使用してケースを制限できます。

労務 (ER) エージェントが HR 機密グループの一員であり、ケースに関与している場合でも、ケースを制限するとエージェントはそのケースにアクセスできなくなります。ケース制限の詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。

セキュリティ構成

労務 (ER) COE (センターオブエクセレンス) の場合、HR 一致ルールは、ケースがアサインされないように、基準を満たす 労務 (ER) エージェントをスキップします。詳細については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の申し立てのタイプとサブタイプ

申し立てタイプとサブタイプを使用すると、労務 (ER) ケースをさらに詳細に定義することができます。

申し立てタイプとサブタイプは、HR サービスデリバリ (HRSD) ER ケースに関連付けられており、ケースの基盤となっています。

申し立てタイプを作成するときは、サブタイプを直接関連付けます。

サブタイプは、さらに詳しく申し立てを定義し、労務 (ER) ケースを分類し、具体的な詳細を提供する柔軟性を提供します。

ベースシステムは、すぐに使用できる申し立てタイプとサブタイプを提供します。

労務 (ER) の申し立てのタイプの構成

労務 (ER) ケースの詳細を提供するために、申し立てタイプとサブタイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.config_manager

手順

1. 移動先 すべて > 労務 (ER) > 管理 > 申し立てタイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立ての説明。 申し立ては高レベルのカテゴリであり、申し立てサブタイプは申し立ての詳細を提供できます。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

4. [保存] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの説明。サブタイプは、申し立てタイプを定義するのに役立ちます。
申し立てタイプ	申し立てサブタイプの説明を入力します。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。 ○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

7. [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルール

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルールを使用すると、アサイン先グループが空の場合に、グループを ER ケースに自動的にアサインすることができます。

HR ケーステンプレートがアサイン先グループを設定すると、アサインルールは無視されます。

ER ケースが作成されると、次のようになります。

- 関連付けられた HR サービスの HR ケーステンプレートからスキル/アサイン先グループがチェックされます。「Configure an HR case template for an HR service (HR サービスの HR ケーステンプレートの構成)」を参照してください。
- HR ケーステンプレートのアサイン先グループがない場合、ベースシステムにより、労務 (ER) ケースのアサインルールが提供されます。
- 労務 (ER) ケースのアサインルールにより、ケースに 労務 (ER) グループが割り当てられます。

注:
詳細については、「HR アサインルールの追加または変更」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) 一致ルール

ER ケースは対象者を使用しないため、一致ルールでは、ケースがオープンされた同じ国で必要なスキルを持つエージェントを検索してケースのアサインを決定します。

一致ルールでは次を検索します。

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

自動翻訳

- ER ケースがオープンされた国。
- 利用可能な国がない場合は、申立人のタイプを持つ任意の関係者を検索し、その国を使用します。
- 申立人のタイプの関係者がない場合は、申し立ての対象のタイプを持つ関係者を探し、その国を使用します。
- 使用できる国の関係者がいない場合は、スキルのみが使用されます。

注:
詳細については、「一致ルールの追加または変更」を参照してください。

ER ケースが特定のグループのメンバーにのみアサインされるように制限することができます。「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。

面談管理

面談管理を使用してテンプレートを作成し、一貫性のある効率的な方法での質問、回答、メモのキャプチャ、Microsoft Outlook とのスケジュールの同期、および面談のより適切な計画や追跡を行います。

インタビューテンプレートの設定

エージェントが適切な情報を迅速かつ一貫して正確に取得できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) インタビューテンプレートを設定します。

admin ロールを持っている場合は、Now Platform のインタビューテンプレート プラグイン (com.sn_interview_templates) を有効にします。詳細については、「インタビューテンプレートの有効化」を参照してください。

- インタビュー質問テンプレートを作成します。
- インタビューテンプレートタグを作成します。タグは、インタビュー質問テンプレートをフィルタリングするのに役立つため、面談で使用する関連質問を簡単に参照できます。たとえば、エージェントは、話し相手や具体的な申し立て内容に応じて、さまざまな質問をします。テンプレートタグは、エージェントが適切なインタビューテンプレートを見つけるのに役立ちます。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
インタビュー質問テンプレートアドミン [sn_interview_temp.admin]	インタビュー質問テンプレート、テンプレートタグ、および労務 (ER) プロパティへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader、sn_interview_tem
インタビュー質問テンプレートライター [sn_interview_temp.writer]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader
インタビューテンプレートリーダー [sn_interview_temp.reader]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセスおよび読み込みができます。	適用外

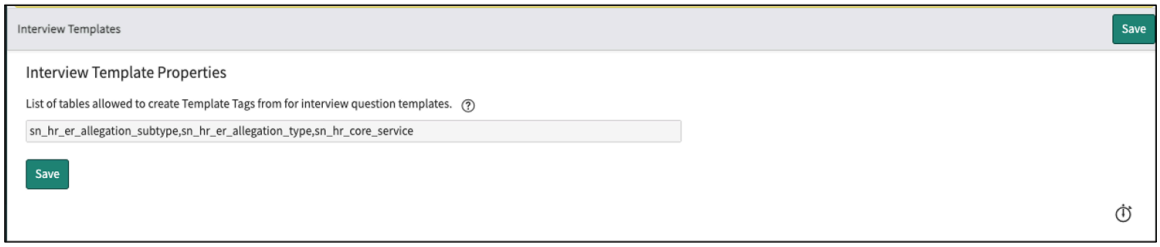
システムプロパティ

sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables システムプロパティによって、インタビュー質問テンプレートのインタビューテンプレートタグを作成できるテーブルが決まります。

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

自動翻訳

複数のテーブルを入力する場合は、テーブル名をカンマ (,) で区切りますが、テーブル間にスペースは入れません。



テンプレートタグ

テンプレートタグは、インタビューテンプレートを整理する方法であり、正しいテンプレートを検索するときにインタビューテンプレートをフィルタリングする方法でもあります。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

従来の UI から [質問] ボタンを選択すると、すべてのインタビューテンプレートが表示されます。テンプレートタグは、表示される各インタビューテンプレートの下部に表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では、テンプレートタグが下部に表示されます。

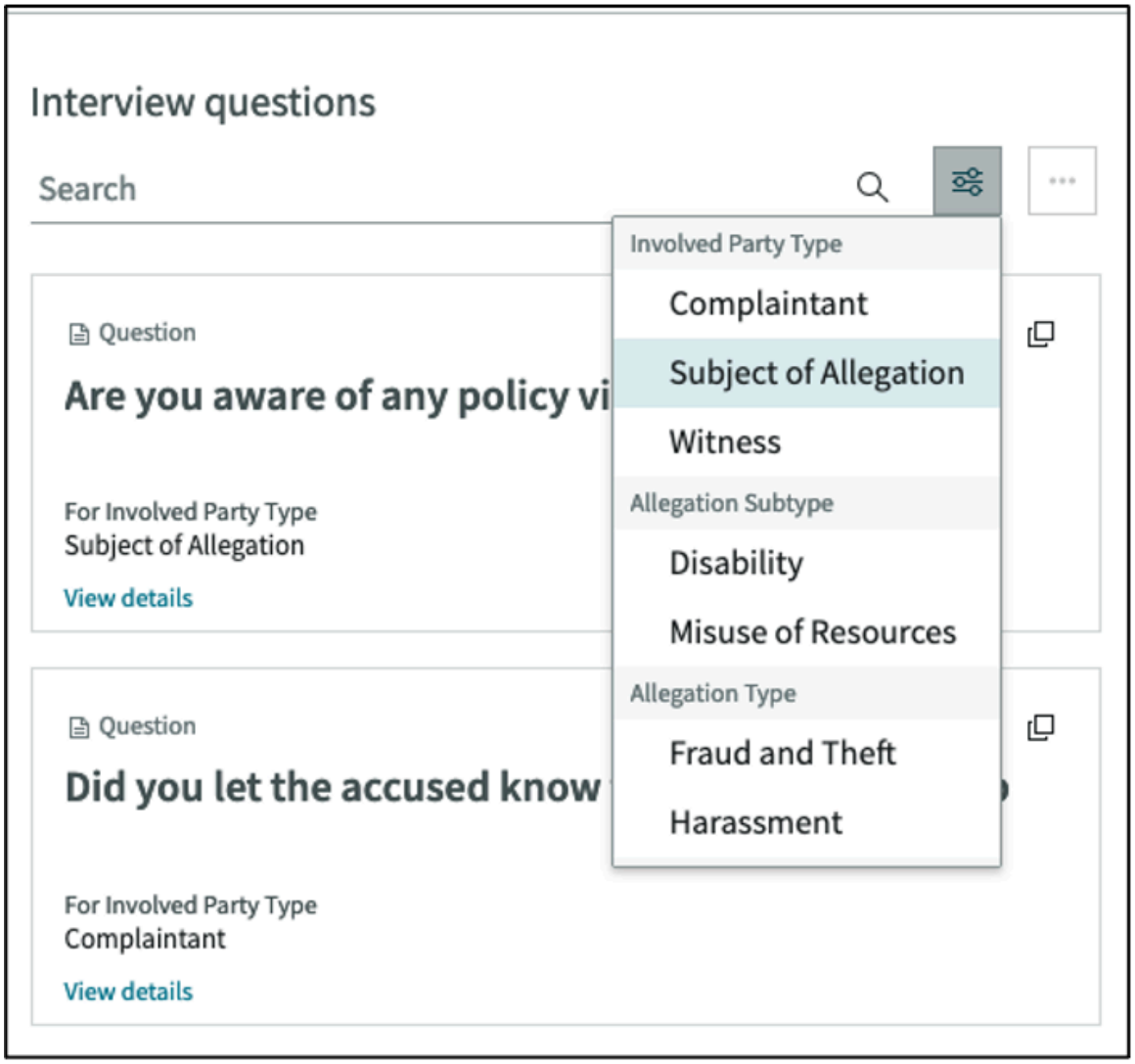
作成できるテンプレートタグには次の 2 種類があります。

- 参照：次のテーブルのフィールドを使用して参照タグを作成します。
  - 申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - 申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR サービス [sn_hr_core_service]
- カスタム：独自のインタビューテンプレート構成を作成します。例：
  - [顧客カテゴリ (Customer category)] = [関係者タイプ (Involved party type)]
  - カスタムタグ：

自動翻訳

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

- 申立人
- 申し立ての対象
- 証人



[関係者タイプ (Involved party type)] は組織のトップレベルのカテゴリになり、タグを使用して面談対象者のタイプを整理します。

インタビューテンプレートの有効化

admin ロールを持っている場合は、Now Platform の インタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) を有効化できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、インタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

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

自動翻訳

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

インタビュー質問テンプレートの作成

インタビュー質問テンプレートを使用すると、エージェントは、一貫した効率的な方法で面談から回答を取り込むことができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 面談質問テンプレート.
2. [新規] または既存のインタビュー質問テンプレートを選択します。
3. フォームに入力するか、編集します。
4. [保存] を選択します。
   [テンプレートタグ] 関連リストが表示されます。インタビューテンプレートをフィルタリングするには、インタビューテンプレートをテンプレートタグに関連付ける必要があります。

   注:
   [テンプレートタグ] の詳細については、「インタビューテンプレートタグの作成」を参照してください。

インタビューテンプレートタグの作成

事前定義された属性でインタビュー質問テンプレートをフィルタリングするために使用できるテンプレートタグを作成します。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

インタビューテンプレートタグは、テンプレートを参照または検索する方法として、エージェントのフィルタリングインタラクションを促進します。

手順

1. 移動先 すべて > インタビューテンプレート > テンプレートタグ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

自動翻訳

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

[テンプレートタグ] フォーム

フィールド	説明
タグタイプ	作成しているタグのカテゴリ。以下から選択可能です。 ○ 参照：特定のテーブルに関連するタグを作成する場合に選択します。表示されるテーブルは、**sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** システムプロパティのエントリによって異なります。詳細については、「インタビューテンプレートの設定」を参照してください。 **注:** インタビュー質問テンプレートを使用するアプリケーションが複数ある場合、[参照] を使用すると、インタビュー質問テンプレートを個別に保持できます。タグをテーブルに関連付けると、ユーザーがインタビュー質問テンプレートをすばやく簡単にフィルタリングできるようになります。 ○ カスタム：カスタムカテゴリによって参照される、自由形式テキストのタグを作成する場合に選択します。
テーブル	インタビューテンプレートタグに関連付けられたテーブル。選択するタグは、選択したテーブルからのものです。 次のいずれかのテーブルを関連付けることができます。 ○ 申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype] ○ 申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type] ○ HR サービス [sn_hr_core_service] このフィールドは、[タグタイプ] フィールドで [参照] が選択された場合にのみ表示されます。
カスタムカテゴリ (Custom category)	カスタムタグが属するカテゴリ。 作成する前に、構造を詳細に把握してください。タグとカテゴリを明確に整理することで、特定の質問をすばやく検索できます。 このフィールドは、[タグタイプ] リストから [カスタム] を選択した場合にのみ表示されます。
カスタムタグ (Custom tag)	質問のインタビューテンプレートに関連付けるタグ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	カスタムカテゴリに関連付けられたカスタムタグを入力して、最上位にカスタムカテゴリがあり、その下にタグがある階層を作成します。 例： ○ [顧客カテゴリ (Customer category)] = [関係者タイプ (Involved party type)] ○ カスタムタグ： ▪ 証人 ▪ 申立人 ▪ 申し立ての対象 [関係者タイプ (Involved party type)] は組織のトップレベルのカテゴリになり、タグを使用して面談対象者のタイプを整理します。
アプリケーション	現在使用しており、インタビューテンプレートタグに関連付けられている、アプリケーションスコープ。
ドメイン	現在のスコープが関連付けられているドメイン。このフィールドは、複数のドメインを使用する顧客に適用されます。詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

4. [保存] または [送信] を選択します。

自動翻訳

面談管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、面談をスケジュール設定してドキュメント化したり、面談テンプレートを使用したりできます。

面談のレコードの作成は、労務 (ER) 調査の重要な部分です。

面談のスケジューリング：面談をスケジュール設定する方法は 2 つあります。

- 手動入力：面談の開始日時と終了日時を入力し、アプリケーション外で確認します。

  注:
  従来の UI では、手動入力でしか面談のスケジュールを設定できません。

- Microsoft Outlook カレンダーを使用して面談をスケジュール設定します。

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

- この機能を使用するには、Microsoft Exchange と統合させる必要があります。**sn_hr_er.ex_online_notification_url** システムプロパティの [値 **(Value)**] フィールドにコールバック URL が含まれていることを確認します。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークを設定」を参照してください。
- **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** システムプロパティは、Microsoft Exchange を使用して面談をスケジュール設定しようとするときに返される会議タイムスロットの最大数を決定します。デフォルト値は 500 スロットです。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で手動のスケジューリング方法を使用できます。詳細については、従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の面談のスケジュール設定およびエージェントワークスペース を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の面談のスケジュール設定を参照してください。

面談のスケジューリング

デフォルトの ServiceNow® カレンダーを使用するか Microsoft Exchange と統合して、労務 (ER) ケースに関連する面談をスケジュール設定できます。

従来の **UI** を使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** の面談のスケジュール設定

面談の文書化は、ER ケースにとって非常に重要です。[面談] フォームを使用して、ER ケースのメモを取り、重要な詳細を取得します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
2. ER ケースを選択します。
3. 下にスクロールして、関連リストの [面談] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームに入力します。

面談

フィールド	説明
番号	面談レコードを識別する番号。面談番号は自動的に割り当てられます。
HR ケース	面談に関連付けられた HR ER ケース番号。 **注:** 労務 **(ER)** から面談にアクセスする場合は、面談を関連付ける HR ケースを選択する必要があります。
面接を受ける人	面談を受ける人の名前。 [リストから参照] アイコン をクリックし、面談を受ける人を検索します。名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または

自動翻訳

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

フィールド	説明
	エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
面接者	面談を行った人の名前。 面接者のロックを解除アイコン をクリックし、面談を実施する人の名前を検索します。 注: sn_interview_temp.writer ロールを持つメンバー、または 労務 (ER) スキルを持つグループに属するメンバーのみ。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。
外部の出席者	社外の人が面談に出席したことを示します。
外部招待メール	面談に出席する外部の人のメールアドレス。
メソッドのスケジュール	面接をスケジュールするために使用する方法。 会社が手動のスケジューリング方法のみを使用している場合は、[手動入力] が表示され、編集できません。 会社が Microsoft Outlook カレンダーとの統合を使用してスケジュール設定している場合は、[カレンダー **(Calender)]** が表示されます。詳細については、「面談管理の使用」を参照してください。
開始日	面談の日付と開始時刻。
終了日	面談の日付と終了時刻。
他の関係者	面談レコードの一部として使用する他のユーザー。 自分を追加するには [自分を追加] アイコン をクリックし、自分または他のユーザーを追加するには [他の関係者をロック解除 **(Unlock additional parties)]** アイコン をクリックします。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。
外部 URL	面談に関連する URL。たとえば、会社が HR サービスデリバリ (HRSD) とは異なるシステムまたは外部システムで面談メモを管理している場合は、その URL を入力してリンクと一貫性を維持できます。
面接日	面談が行われた日付。面談が終了した後に表示されます。

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

自動翻訳

フィールド	説明
作成者	面談招待レコードを作成したユーザー。
インタービューメモ	面談のメモ、またはインタビュー質問テンプレートの質問に対する回答を入力できます。

6. 右上隅にある [質問] ボタンを選択して表示し、インタビューテンプレートから質問を選択します。
インタビューテンプレートによって、面談を実施する際の一貫性と効率性が保証されます。詳細については、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。
7. インタビューテンプレートが表示された場合は、それを選択し、[クリップボードにコピー] または [メモに挿入 **(Insert to notes)]** を選択できます。

   注:
   [クリップボードにコピー] では、インタビューテンプレートから質問がコピーされ、外部ドキュメントに貼り付けることができます。[メモに挿入 **(Insert to notes)]** では、すべての質問が [面談のメモ **(Interview notes)]** フィールドにコピーされます。

8. [保存] または [送信] を選択します。
[保存] を選択すると、[証拠 (Evidence)] 関連リストが表示されます。詳細については、「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

エージェントワークスペース を使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** の面談のスケジュール設定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、面談のレコードをキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [その他 **(Other)]** を選択します。
4. [労務 **(ER)** ケース] を選択します。
5. ER ケースを選択します。
6. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
7. [面談] を選択します。
8. [新規] を選択します。
9. フォームに入力します。

[新規面談を作成 **(Create new interview)]** フォーム

フィールド	説明
番号	面談レコードを識別する番号。面談番号は自動的に割り当てられます。
HR ケース	面談に関連付けられた HR ER ケース番号。

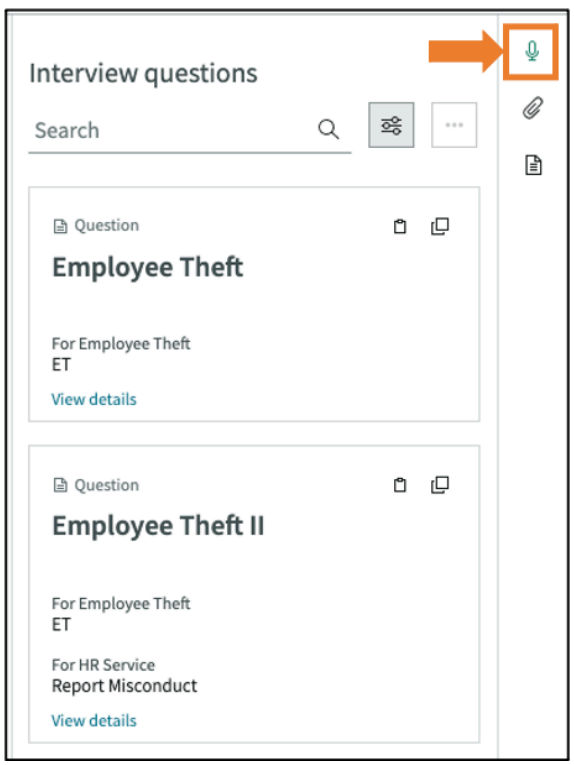
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	注: 労務 **(ER)** から面談にアクセスする場合は、面談を関連付ける HR ケースを選択する必要があります。
面接を受ける人	面談を受ける人の名前。 [リストから参照] アイコン をクリックし、面談を受ける人を検索します。名前が表示されない場合は、関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
面接者	面談を行った人の名前。 フィールド内をクリックすると、選択可能な名前のリストが表示されます。 注: sn_interview_temp.writer ロールを持つメンバー、または 労務 (ER) スキルを持つグループに属するメンバーのみ。
外部の出席者	外部の出席者を面談レコードに追加することを示します。
外部招待メール	外部の出席者のメールアドレス。 [外部の出席者 **(External attendees)]** の選択肢を選択した場合にのみ表示されます。 注: 各メールアドレスはカンマで区切ります。
メソッドのスケジュール	面接をスケジュールするために使用する方法。 [手動入力] を選択して、面談の開始日時と終了日時を選択します。 会社が Microsoft Outlook カレンダーとの統合を使用してスケジュール設定している場合は、[カレンダー **(Calender)]** を選択します。会社の Outlook カレンダーと同期するインターフェイスで面接をスケジュール設定できます。詳細については、「面談管理の使用」を参照してください。
開始日	面談の開始日時。 カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、面談を開始する日時を選択します。

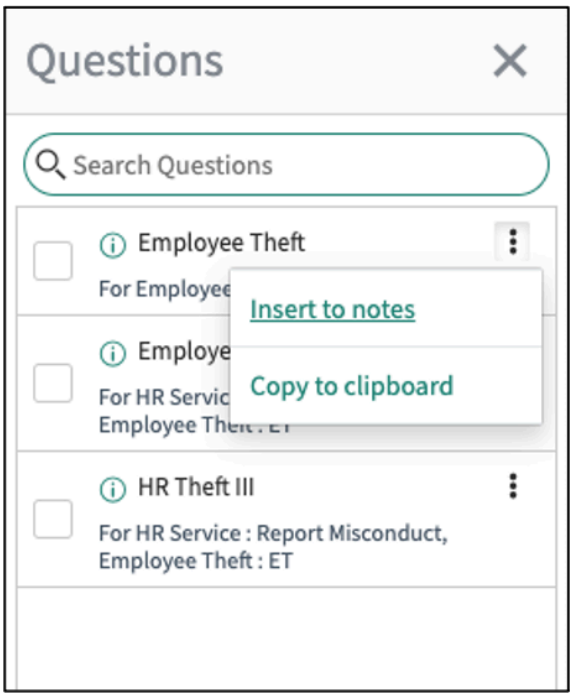
自動翻訳

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

フィールド	説明
終了日	面談の終了日時。 カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、面談を終了する日時を選択します。
他の関係者	面談レコードの一部として使用する他のユーザー。 フィールド内をクリックすると、名前のリストが表示されます。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。 **注:** これらの名前は以下から取得されます。
外部 URL	面談に関連する URL。
作成者	面談レコードの作成者のユーザー名。
インタービューメモ	面談のメモ、またはインタビュー質問テンプレートの質問に対する回答を入力できます。 コンテキストサイドバーで、インタビューテンプレート アイコン ( ) を選択して、インタビュー質問テンプレートを検索します。  インタビューテンプレートには、面談に使用できる質問が用意されています。テンプレートから質問を [面談のメモ **(Interview notes)**] フィールドに挿入することも、クリップボード

自動翻訳

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

フィールド	説明
	にコピーして外部ドキュメントに挿入することもできます。  を選択して、[メモに挿入] または [クリップボードにコピー] の選択肢を表示します。 インタビューテンプレートによって、面談を実施する際の一貫性と効率性が保証されます。詳細については、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。

10. [保存] を選択します。

労務 **(ER)** のエビデンス管理

エビデンス管理を使用して、労務 (ER) または関連ケースの証拠をキャプチャして分類します。

証拠は、エビデンス管理にアップロードされたファイルや別のシステムに存在するファイルなど、調査の一環として収集されたデジタルアーティファクトとして定義されます。

エビデンス管理の設定

エージェントが 労務 (ER) ケースに関連する証拠と情報を収集できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) 管理を設定します。

admin ロールを持っている場合は、[エビデンス管理] (com.snc.change_management) プラグインを有効化できます。このプラグインが有効になるのは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効の場合です。詳細については、「労務 (ER) のアクティブ化」を参照してください。

ロール

次のロールは、エビデンス管理 (com.sn_evidence_management) プラグインとともにインストールされます。

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

自動翻訳

エビデンス管理と併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
エビデンスアドミン [sn_em.admin]	エビデンス管理内のすべての領域にアクセスして設定できます。	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
エビデンス設定マネージャー [sn_em.evidence_config_manager]	エビデンスタイプレコードにアクセス、作成、および管理できます。 **注:** エビデンスタイプレコードを管理するためのエビデンスリーダーおよびライターのロールが必要です。	
エビデンスリーダー [sn_em.evidence_reader]	ER ケースにアクセス可能であれば、エビデンスを表示できます。	
エビデンスライター [sn_em.evidence_writer]	エビデンスレコードを作成、および管理できます。	sn_em.evidence_reader

労務 (ER) ロールには、エビデンス管理ロールが含まれます。

ユーザーは、なりすまし時にエビデンスを読み取ることはできません。

労務 (ER) ケースが制限されている場合、ユーザーは、ER ケースを表示できる場合にのみエビデンスレコードを表示できます。

エビデンスタイプ

ER ケースに証拠を追加する前に、証拠タイプを設定する必要があります。証拠タイプは、ER ケースに関連して収集する証拠を分類および整理するのに役立ちます。ベースシステムでは、次のことが可能です。

- オーディオ
- チャットログ
- メール
- 写真
- スクリーンショット
- SMS
- ビデオ

追加の証拠タイプを作成できます。詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。

証拠タイプの作成

証拠タイプを作成して、労務 (ER) の証拠を効率的かつ論理的な方法で分類および整理し、ビジネスプロセスを強化します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_em.evidence_config_manager

注:
ベースシステムには、事前設定された証拠タイプが用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > エビデンス管理 > 証拠のタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力するか、またはフィールドを編集します。
4. [送信] を選択します。

エビデンス管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、労務 (ER) ケースに関連する証拠を作成、編集、および分類できます。

証拠を 労務 (ER) ケースに関連付けることができます。ER ケースの詳細については、「労務 (ER) ケース」を参照してください。

従来の **UI** で 労務 **(ER)** ケースに証拠を追加

労務 (ER) ケースに添付する証拠レコードを作成し、調査に役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
2. ケースを選択します。
3. 関連リストの [証拠 **(Evidence)]** タブまで下にスクロールします。
4. [新規] を選択します。
5. フォームに入力します。

[証拠] フォーム

フィールド	説明
番号	証拠レコードを識別する自動生成番号。これはアプリケーションによって自動的に生成されます。
名前	証拠を表す名前。
証拠のタイプ	証拠に関連付けられた証拠タイプ。 ベースシステムには、以下が用意されています。 ○ オーディオ ○ チャットログ ○ メール

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 写真 ○ スクリーンショット ○ SMS ○ ビデオ 詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。
作成者	証拠レコードの作成者の名前。
関係者によって送信済み (Submitted by involved party)	証拠を送信した人の名前。 リストから参照アイコン をクリックし、証拠を送信した人を検索します。 名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
関係者	ER ケースで提供された証拠に関与する人物。 関係者のロックを解除 **(Unlock involved parties)** アイコン ( ) を選択し、関係者として含める対象者を検索します。 名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
テーブル	証拠が関連付けられているテーブル。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルですが、証拠を任意のテーブルに関連付けることができます。
親	証拠が関連している親ケース。 親ケースを関連付けるには、リストからドキュメントを参照アイコン を選択し、親ケースに関連付けるテーブルを選択します。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルです。 テーブルと、親ケースである関連ケースを選択します。 **注:** 親ケースがあり、証拠がその親ケースに追加されている場合、このフィールドは事前に入力されています。

自動翻訳

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

フィールド	説明
証拠ソースタイプ (Evidence source type)	証拠が添付ファイルであるか URL であるかを示します。 一方を選択します。証拠が添付ファイルである場合は、フォームの右上にある添付ファイルを管理アイコン ( ) を使用してファイルを添付します。 証拠が URL である場合は、[URL ソース (URL source)] フィールドに URL を入力します。
URL ソース (URL source)	この URL を編集 (Edit this URL) アイコン ( ) を選択し、URL を入力します。 このフィールドは、[証拠ソースタイプ (Evidence source type)] フィールドから **[URL]** を選択した場合にのみ表示されます。
面談	関連する面談番号。 面談レコードからアクセスした場合は、番号が自動的に表示されます。 詳細については、「面談管理」を参照してください。
説明	証拠の説明。

6. [送信] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で 労務 (ER) ケースに証拠を追加

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して 労務 (ER) ケースに添付する証拠レコードを作成し、調査に役立てます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [その他 **(Other)**] を選択します。
4. [労務 **(ER)** ケース] を選択します。
5. 証拠を添付する ER ケースを選択します。
6. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
7. [ケースタイムライン **(Case Timeline)**] の下に並んでいるタブから [証拠 **(Evidence)**] を選択します。
8. [新規] を選択します。
9. フォームに入力します。

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

自動翻訳

[証拠] フォーム

フィールド	説明
番号	証拠レコードを識別する自動生成番号。これはアプリケーションによって自動的に生成されます。
名前	証拠を表す名前。
証拠のタイプ	証拠に関連付けられた証拠タイプ。 ベースシステムには、以下が用意されています。 ○ オーディオ ○ チャットログ ○ メール ○ 写真 ○ スクリーンショット ○ SMS ○ ビデオ 詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。
作成者	証拠レコードの作成者の名前。
関係者によって送信済み (Submitted by involved party)	証拠を送信した人の名前。 レコードの検索アイコン を選択し、証拠を送信した人を検索します。 名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
関係者	ER ケースで提供された証拠に関与する人物。 フィールド内をクリックすると、関係者のリストが表示されます。 名前が表示されない場合は、関係者レコードを作成する必要があります。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。
テーブル	証拠が関連付けられているテーブル。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルですが、証拠を任意のテーブルに関連付けることができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
親	証拠が関連している親ケース。 親ケースを関連付けるには、リストからドキュメントを参照アイコン を選択し、親ケースに関連付けるテーブルを選択します。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルです。 テーブルと、親ケースである関連ケースを選択します。 注: 親ケースがあり、証拠がその親ケースに追加されている場合、このフィールドは事前に入力されています。
証拠ソースタイプ (Evidence source type)	証拠が添付ファイルであるか URL であるかを示します。 次のいずれかを選択します。 ○ 添付ファイル ○ URL 証拠が添付ファイルである場合は、右側の [添付ファイル] から [参照] を選択し、ファイルを添付します。 証拠が URL である場合は、**[URL ソース (URL source)]** フィールドに URL を入力します。
URL ソース (URL source)	この URL を編集 (Edit this URL) アイコン ( ) を選択し、URL を入力します。 このフィールドは、[証拠ソースタイプ (Evidence source type)] フィールドから **[URL]** を選択した場合にのみ表示されます。
面談	関連する面談番号。 面談レコードからアクセスした場合は、番号が自動的に表示されます。 面談番号が表示されない場合は、フィールドをクリックすると選択できるようになります。 詳細については、「面談管理」を参照してください。
説明	証拠の説明。

10. [保存] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の収容設備

収容設備要求は、仕事の状況に関連する変更を要求する従業員から来ます。

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

自動翻訳

収容設備の例：

- 新しい装置の提供
- ジョブ再ビルド
- 放置
- リーダーまたは通訳サービス
- 再割り当て
- スケジュールの変更
- 職場の変更
- 職場のポリシー

収容設備要求を HR ケースに関連付けたり、収容設備が一時的な場合は開始日と終了日を指定したりできます。

エージェントは、ER ケースごとに複数の収容設備要求を作成できます。これは、従業員が単一の状況に対して収容設備要求を開く場合に便利ですが、HR では収容設備が複数に分類されている場合があります。一部の収容設備要求では、承認が必要な場合や、開始日と終了日が異なる場合があります。

HR サービス履行タイプを使用して、HR ケースと同様に、収容設備のレビュー、承認、および提供に必要なワークフローを定義できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

収容設備のタイプの作成

収容設備のタイプは、収容設備要求の定義と分類に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.config_manager

> **注:**
> ベースシステムには、使用可能な収容設備のタイプが用意されていますが、さらに追加することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 合理的配慮のタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[合理的配慮のタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	収容設備のタイプを表す名前。
アクティブ	収容設備のタイプが利用可能ですぐに使用できるかどうかを示します。

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

フィールド	説明
	注: ベースシステムには、使用可能な収容設備のタイプが用意されています。ベースシステムでは、こうしたタイプを非アクティブとして提供します。使用する合理的配慮のタイプに対して [アクティブ] を選択します。
アプリケーション	収容設備のタイプを作成するときのスコープアプリケーション。

4. [保存] または [送信] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の使用

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成は、HR ケースの作成と類似していますが、いくつか相違点があります。

ER ケースを処理するプロセスは次のとおりです。

- コア UI の [ケース作成] フォームまたは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [新規ケースの作成] フォームを使用して、ER ケースを作成します。
- ケースの作成後、以下を追加します。
  - 関係者
  - 申し立て
  - 面談
  - 証拠
  - 是正処置
  - 収容設備

COE および HR サービス

HR サービスデリバリ (HRSD) は 労務 (ER) ケース COE をサポートしています。

また、不適切な行為の報告と収容設備要求の HR サービスをサポートしています。

オープン対象者は従業員ではありません

HR ケースを作成する場合は、オープン対象者を特定する必要があります。ER ケースの場合、オープンした人を特定する必要はありません。

HR エージェントで [HR ケース] フォームまたは エージェントワークスペース を使用している場合は、従業員フォームのケース作成検索で [検証をスキップ] を選択します。

自動翻訳

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



関連情報

ER ケースをオープンした後、関連情報には次のような ER ケースの詳細が記載されます。

- 申し立て
- 関係者
- 面談

申し立て

申し立てには、次のような不適切な行為に関する詳細が記載されています。

- 申し立てタイプ
- 説明
- 関係者

関係者

不適切な行為に関する重要な情報を取得する一環として、関係するすべてのユーザーに関する情報を取得できます。関係者のタイプなどの情報。関係者には次が含まれます。

- 証人
- 申立人
- 申し立ての対象
- その他

または、関係者がシステム内のユーザーであるかどうか。

面談

すべての関連当事者との面談が重要です。次の情報を取得します。

- 面接日
- 面接官の名前
- 面接対象者の名前
- 調査にリンクするすべてのユーザー
- 面接に関する注意

自動翻訳

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

従業員センター (EC) または サービスポータル を使用する従業員

従業員が 従業員センター (EC) または サービスポータル から ER ケースを作成する場合、[オープン対象者]、[オープン者]、および [申立人] が従業員にアサインされます。

> **注:**
> 従業員が ER ケースを作成するために、ロールは必要ありません。

- ER ケースを処理できるエージェントには、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] のロールが必要です。
- HR ER ケースの作成時に、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持たない従業員の場合、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。
- HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持つエージェントがケースを開いても、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。

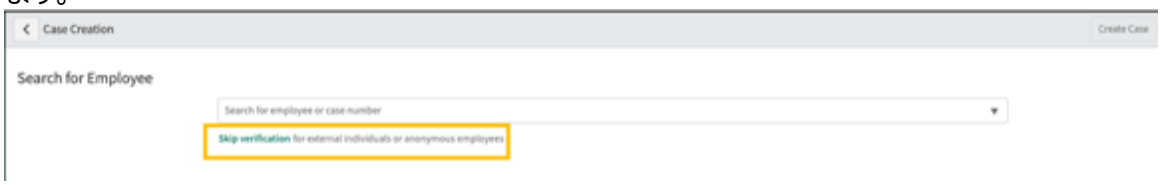
従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成

不適切な行為、差別、あるいは懲戒対象問題を報告する従業員の ER ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員またはケース番号を検索] から、従業員名を入力するか、[検証をスキップ] をクリックします。



> **注:**
> 検証をスキップすると、依頼者を特定せずに ER ケースを作成し、ケースの詳細に直接移動できます。

[ケースの詳細] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。 現在、労務 (ER) ケースは、ER ケースで利用可能な唯一の CoE です。 COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。 次から選択します。 ○ 合理的配慮の要求 ○ 差別を報告 ○ 不適切な行為を報告 ○ パフォーマンス改善計画 (PIP) 従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。「HR ケースの一括追加または変更」を参照してください。
オープン対象者 (Opened for)	HR サービス要求の対象者。 **注:** [検証をスキップ] リンクを選択した場合、このフィールドは表示されません。 [リストから参照] アイコンをクリックしてユーザーを検索します。 選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。 **注:** ある HR サービスに対して [対象者をデフォルトにしない] HR サービスオプションを選択すると、HR ケースの作成時に [対象者] が自動的に入力されることを防止できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティの値が false (デフォルト) の場合、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。システムのプロパティにアクセスするに

自動翻訳

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

フィールド	説明
	は、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

3. [ケースを作成] をクリックすると [労務 **(ER)** ケース] フォームが開き、そのケースに関する追加情報が表示されます。
HR ケースに対して選択した **[CoE]** と **[HR** サービス] によって、表示されるフィールドが決まります。

[労務 **(ER)** ケース] フォーム

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
外部依頼者	ER ケースは会社の外部から報告されました。 このボックスをオンにすると、次のフィールドが削除されます。 ○ オープン対象者 (Opened for) ○ 優先連絡方法
オープン対象者 (Opened for)	HR サービス要求の担当者。 **注:** 従業員やケース番号を検証せずにケースを作成するには、[検証をスキップ] を選択します。 ○ HR サービスを要求したユーザー。自身の HR サービス要求を行う場合、[対象者] と [依頼者] は同じユーザーになります。 ○ 従業員の代わりに HR サービスを要求したユーザー。たとえば、直属の部下の HR サービスを要求するマネージャーなどです。この例では、マネージャー ([依頼者]) が従業員 ([対象者]) の代わりに HR 要求を行います。 選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。
優先連絡方法	[オープン対象者] (該当する場合) が希望する連絡方法。次から選択します。

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

フィールド	説明
	○ 未指定 ○ 電話 (個人) ○ 電話 (勤務先) ○ メール (個人) ○ メール (勤務先)
HR サービス	[ケース作成] フォームで選択されている HR サービス。
インシデント日	インシデントの日付。複数のインシデントがある場合は、最新のインシデントの日付を選択します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
状況	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 ○ ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 **注:** [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。
優先度	解決する必要があるインシデントの優先度。 影響と緊急性を考慮して優先度を決定します。
ソース	インシデントのレポート方法
オープン	ER ケースが作成された日時。
開始者	ER ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	ER ケースがアサインされるグループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当

自動翻訳

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

フィールド	説明
	者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 自動アサインについては、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルール」を参照してください。
アサイン先	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。
協力者	ケースに関連付けるエージェントまたは当事者。協力者は、ER ケースの進捗状況を追跡し、最新の状態に保つことができます。 ER ケースが担当のエージェントから別のエージェントに転送される場合、元の担当のエージェントは自分自身を協力者として追加し、引き続きケースを監視することができます。 ケースを表示できることで、協力者は担当者のエージェントをケースについて支援することもできます。 その他の要素： ○ 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。 ○ [担当者] のエージェントは協力者を追加または削除できます。 ○ 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 ○ 協力者が ER ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 ○ すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。 注: エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ウォッチリスト	すべての更新を表示し、ER ケースの通知を受け取ることができる当事者。
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	ER ケースが作成された後の、より長い詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次のボタンが表示されます。

ディスカッション
: 必要な参加者を追加して、ケースに関するサイドバーディスカッションを開始するオプション。

フォロー
: 通知設定に従って、ケースに関するコメントまたは作業メモを通知するオプション。

更新
: ケースを更新するオプション。

作業準備完了
: ケースのステータスを [作業準備完了] に変更するオプション。

キャンセル
: ケースをキャンセルするオプション。

削除
: ケースを削除するオプション。

次の埋め込みリストが表示されます。

作業手順
: ケースの完了方法に関する情報。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

  HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

コメントと作業メモ
: ケースの詳細情報を提供するコメントまたは作業メモ。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

自動翻訳

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

注:
[翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：ケースに追加するタスク。 「Add an HR task to an HR case (HR ケースへの HR タスクの追加)」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。

申し立て

労務 (ER) ケースをさらに定義する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の面談のスケジュール設定」を参照してください。

証拠

ER ケースを裏付ける証拠。詳細については、「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

是正処置

ER ケースに関連する調査後の解決と関連する是正処置に関する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の是正処置の作成」を参照してください。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

注:
承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

子ケース

現在のケースの子ケースをリストします。

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

関係者の ER ケース

ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。

エージェントワークスペースを使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** の労務 **(ER)** ケースの作成

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースを使用して、不適切な行為、差別、あるいは懲戒対象問題を報告する従業員の ER ケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 新しい ER ケースを作成するには、 [追加] アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。
4. 従業員またはケース番号を検索します。または対象者が社外であるか匿名を希望している場合は、[検証をスキップ] リンクを選択します。
5. フォームに入力します。

[ER ケース] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。 現在、労務 (ER) ケースは、ER ケースで利用可能な唯一の CoE です。 COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	**[COE]**フィールドから [労務 **(ER)** ケース] を選択した後、次のいずれかを選択します。 ○ 合理的配慮の要求 ○ 差別を報告 ○ 不適切な行為を報告 **注:** 不適切な行為を報告ケースを作成するときは、[検証をスキップ] 機能を使用できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の使用」を参照してください。 ○ パフォーマンス改善計画 (PIP)

自動翻訳

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

フィールド	説明
	以下でフィルタリングして、従業員が利用できる HR サービスを制限します。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 注: [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。「HR ケースの一括追加または変更」を参照してください。
オープン対象者	ER ケースのオープン対象者。文字または数字を入力して、ヒットする可能性のあるものを検索できます。 その人物が匿名を希望する場合、または社外である場合は、このフィールドを空白のままにすることができます。
対象者	ER ケースの対象者。
作業メモ	ER ケースの詳細。 注: 面談は [その他] タブにあります。

6. [ケースを作成] を選択します。
ケースはケースタイムラインとともに返されます。ケースタイムラインにより、ケースに関連するすべてのタスクや主要なマイルストーン、および日付が視覚的に表示されます。ケースタイムラインは、エージェントがケースの主要な調査アクティビティを視覚的に操作し、履歴と引き続き実行が必要な項目をすばやく把握するのに役立ちます。[凡例の表示] ドロップダウンも表示され、スケジュール設定されたイベントまたは実施されたイベントの数および関連する日付を表示または非表示にすることができます。

[ケースタイムライン] の下には、ケースに関する追加情報を提示できる多数のタブがあります。

注:
クローズ済みイベントと完了イベントはタイムラインに表示されますが、関連するタブに表示されるとは限りません。

[関連アイテム] メニューには、ER ケースに関する情報を追加するために使用できる一連のタブが表示されます。

詳細

ER ケースの要求者によって入力された職場ケース情報。

自動翻訳

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

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の関係者レコードの作成」を参照してください。

申し立て

労務 (ER) ケースをさらに定義する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の面談のスケジュール設定」を参照してください。

証拠

ER ケースを裏付ける証拠。詳細については、「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

その他

選択すると、以下が表示されます。

- 是正処置：ER ケースに関連する調査後の、解決および関連する是正処置に関する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の是正処置の作成」を参照してください。
- 添付されたナレッジ：HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 承認者：ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

  注:
  承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

- 子ケース：現在のケースの子ケースをリストします。
- 関係者の ER ケース：ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。
- 申し立て結果 (Allegation Outcomes)：申し立てと結果を表示します。

従来の **UI** または エージェントワークスペース での **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** の関係者レコードの作成

ER ケースに関連付けられたユーザーに関する情報を取得します。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. オプション: 従来の UI の [関係者] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
   b. ER ケースを選択します。

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

自動翻訳

c. 関連リストまで下にスクロールして、[関係者] タブを選択します。

d. [新規] を選択します。

2. オプション: エージェントワークスペースの [関係者] タブに移動します。

a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.

b. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

c. ER ケースを選択します。

d. [関係者] タブを選択します。

e. [新規] を選択します。

3. フォームに入力します。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
HR ケース	選択したケースの HR 労務 (ER) ケース番号。
タイプ	関係者のタイプ。次から選択します。 ○ 申立人 (苦情を行うユーザーまたはグループ)。 ○ 申し立ての対象 ○ 証人 ○ その他
システム内にありません	関係者が会社の従業員ではないことを示すオプション。 **注:** このボックスをオンにすると、[ユーザー] フィールドが [名前] フィールドに置き換えられます。
ユーザー	関係者のユーザー。 [システム内にありません] ボックスをオンにしていない場合にのみ表示されます。
名前	関係者の名前。 [システム内にありません] ボックスをオンにしている場合にのみ表示されます。

4. [送信] または [保存] をクリックします。

○ [保存]を選択すると、[面談] タブと [是正処置] タブが表示されます。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の面談のスケジュール設定」を参照してください。

○ [是正処置] タブを使用して是正処置レコードを作成し、関係者に関連付けます。

○ 申し立てレコードが作成された場合、申し立ての対象が 1 つのみであれば、[申し立ての対象]タイプの [関係者] レコードから申し立ての対象が自動的に入力されます。

自動翻訳

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

従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の申し立てレコードの作成

申し立てを使用して、ER ケースのその他の詳細を記載します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. オプション: 従来の UI の [申し立て] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > 労務 (ER) > ケース.
   b. ER ケースを選択します。
   c. 関連リストまで下にスクロールして、[申し立て] タブを選択します。
   d. [新規] を選択します。
2. オプション: エージェントワークスペースの [申し立て] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > HR ケース管理 > HR エージェントワークスペース.
   b. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
   c. ER ケースを選択します。
   d. [申し立て] タブを選択します。
   e. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[申し立て] フォーム

フィールド	説明
HR ケース	申し立てに関連付けられた HR ケース番号。
申し立てタイプ	ER ケースを説明する申し立てタイプ。申し立てサブタイプでは、さらに詳しく申し立てを説明します。申し立てタイプ： ○ 顧客の不当な扱い ○ 差別 ○ 薬物とアルコール ○ 詐欺および盗難 ○ ハラスメント ○ 個人間の対立 ○ 不適切な行為 ○ 報復 ○ 賃金とスケジュール ○ 職場での暴力
申し立てサブタイプ	さらに詳しく申し立てタイプを説明します。 申し立てサブタイプの選択は、申し立てタイプに対して選択した内容によって異なります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
説明	申し立てに関する詳細。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
[申し立ての対象]タイプの [関係者] レコードが存在する場合、申し立ての対象が 1 つのみであれば、申し立てレコードの [申し立ての対象] フィールドが自動的に入力されます。

従来の **UI** または エージェントワークスペース での **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** の是正処置の作成

ER ケースの是正処置レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、是正処置を作成します。

是正処置オプション

UI	ステップ
従来の UI から	a. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース. b. ER ケースを選択します。 c. 関連リストまで下にスクロールして、[是正処置] タブを選択します。 d. [新規] を選択します。
HR ケース管理のエージェントワークスペース の UI から	a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理 のエージェントワークスペース. b. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 c. [その他] を選択します。 d. [労務 **(ER)** ケース] を選択します。 e. ER ケースを選択します。 f. [その他のタブ] を選択します。 g. [是正処置] タブを選択します。 h. [新規] をクリックします。

2. フォームに入力します。

[是正処置] フォーム

フィールド	説明
番号	是正処置レコードを識別する番号。是正処置番号はシステムによって自動的に割り当てられ、変更することはできません。

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

自動翻訳

フィールド	説明
HR ケース	是正措置に関連付けられた HR ER ケース番号。 **注:** HR ER ケースから是正処置にアクセスすると、番号が自動的に表示されます。
関係者	是正処置の対象となる人物。 [リストから参照] アイコン をクリックして、リストから選択します。
是正処置タイプ	この ER ケースの是正処置。リストから選択します。 ○ 口頭による警告 ○ 書面による警告 ○ 一時停止 ○ 終了
ステータス	是正処置のステータス。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了
ディスカッション日 (yyyy-MM-dd)	是正処置のディスカッションの日付を選択します。
ディスカッションを保持	是正処置のディスカッションのリードユーザー。 [リストから参照] アイコン をクリックし、ディスカッションをリードする人物を検索します。
同様に存在	ディスカッションの一部であった他のユーザーを特定します。 自分を追加するには [自分を追加] アイコン をクリックし、自分または他のユーザーを追加するには [他の関係者をロック解除 **(Unlock additional parties)]** アイコン をクリックします。
期日 (yyyy-MM-dd HH:mm:ss)	是正処置が完了した日時。
説明	是正処置会議に関するメモと情報。

3. [保存] または [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ダッシュボード

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ダッシュボードには、ER ケースの統計情報を提供するビジュアルレポートがあります。

情報を提供する 4 つのセクションがあります。

月別の労務 (ER) ケースボリューム

月および年別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、労務 (ER) ケースリストが表示されます。

申し立てタイプ別の 労務 (ER) ケースボリューム

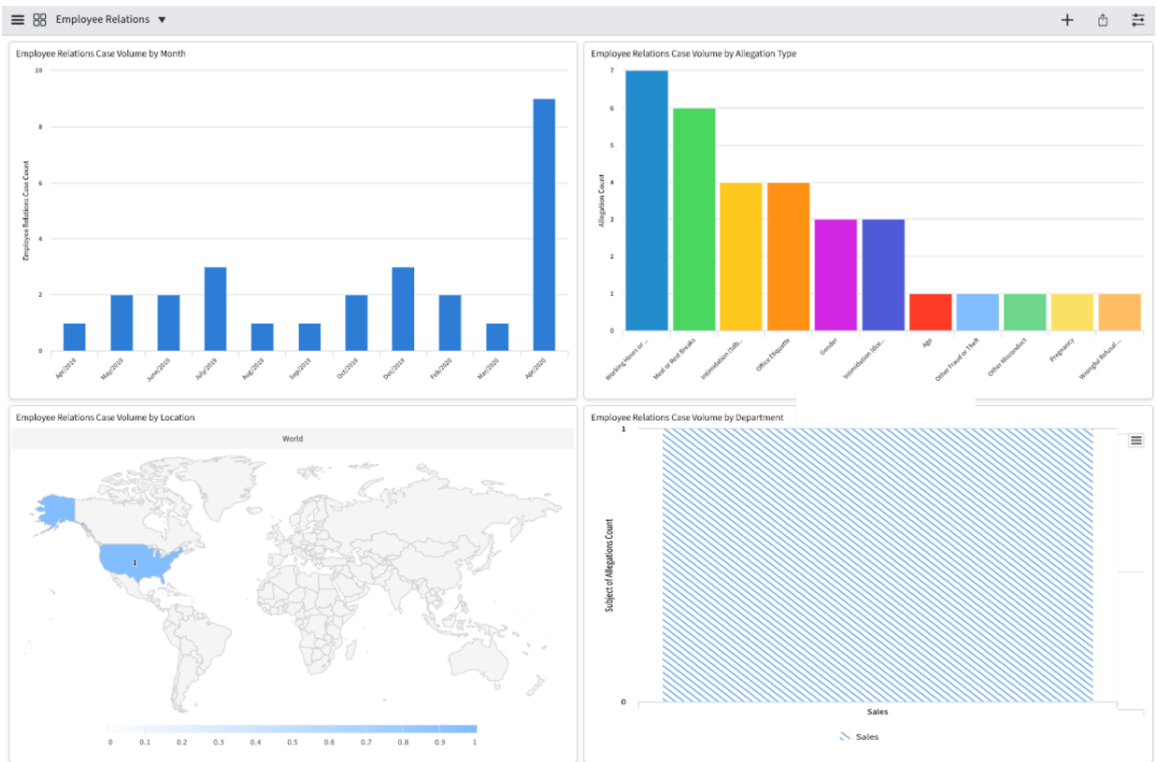
申し立てサブタイプ別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、申し立てリストが表示されます。

場所別の労務 (ER) ケースのボリューム

地理的リージョンごとの ER ケースの数を示すマップ。国をクリックすると、詳細ビューが表示されます。

部門別の 労務 (ER) ケースボリューム

会社の部門別の ER ケースの数を表示します。画像をクリックすると、関係者リストが表示されます。



労務 (ER) パフォーマンスアナリティクス の役員向け概要

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードは、履歴傾向、データ比較を提供します。

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER) スコープ対象アプリプラグインを有効にする必要があります。

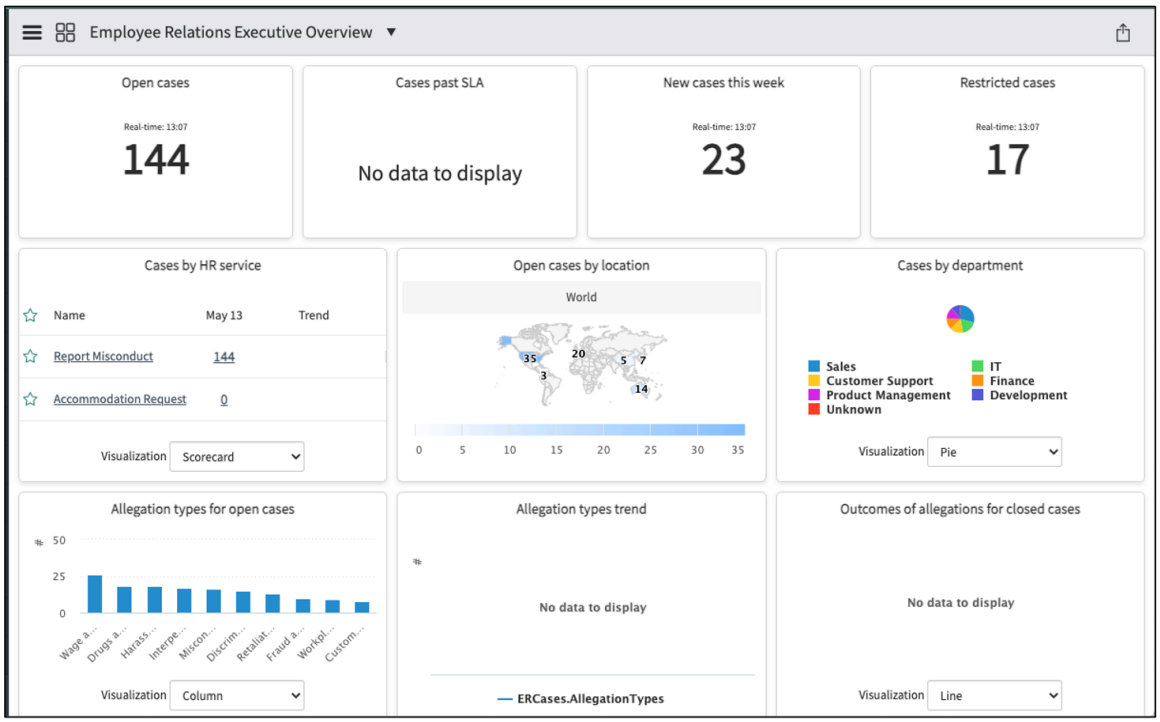
自動翻訳

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

HR ER PA ダッシュボードは、次の情報をタイムリーに提供します。

役員向け概要

積極的な戦略を作成するために、明らかになりつつあり、より深い分析を必要とする傾向や懸念事項に関するデータを提供します。



ケース分析

ER エージェントとチームのケースメトリクスと目標を提供します。この情報を得られると、ER チームがボリュームの傾向とケースデータの詳細に基づいて作業負荷を計画するのにも役立ちます。このセクションの内容は次のとおりです。

- 現在の日時からのオープン ER ケースの数。
- Service Level Agreement (SLA) を超過したケースの数。
- 現在の日時からの 1 週間で作成されたケースの数。
- 現在の日時から作成された制限付き ER ケースの数。

調査分析

ER 調査リーダーは、ER 調査のサービス品質を理解し、個々のケースを超えて傾向を特定できる必要があります。このエリアでは、申し立てデータのケースと傾向を比較することが重要です。このセクションの内容は次のとおりです。

- HR サービス別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)**] リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- 地理的な場所別の ER ケースの数。
- 部門別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)**] リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- オープンケースの申し立てタイプごとの数。[ビジュアル化 **(Visualization)**] リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。

自動翻訳

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

- 申し立てタイプ別のデータ傾向。
- 申し立て結果別のクローズ済みケースの数。

パフォーマンス改善計画 (PIP) サービス

パフォーマンス改善計画 (PIP) サービスを使用して、労務 (ER) 内の従業員のパフォーマンスの問題を管理します。

組織は、HR チーム、労務 (ER) チーム、法務部門と緊密に連携して、従業員のパフォーマンスの問題を処理します。適切なプロセスに従う必要があり、適切な文書化とコミュニケーションを維持する必要があります。

この機能を使用すると、マネージャーは次のことができます。

- 従業員の PIP ケースを開始し、労務 (ER) アドバイザリーを使用して、PIP ケースをより効率的に処理およびサポートします。
- タスクの進捗状況を追跡し、必要なアクションを実行します。構造化されたワークフロー (ライフサイクルイベントあり) により、マネージャー、従業員、および 労務 (ER) エージェントのタスクが自動的に開始されます。

PIP ワークフロー

マネージャー、従業員、および ER エージェントがパフォーマンス改善計画でどのように連携できるかを説明するユースケース。

- マネージャーは、パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、ER 部門と対処措置についての合意を得るための PIP 要求を開始します。
- PIP ケースは自動的に作成され、ER エージェントにアサインされます。パフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、指定された順序 (順次または並列) でマネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に作成されます。
- 従業員とマネージャーは、PIP 確認フォームに署名するためのタスクを受け取ります。
- マネージャーは、従業員とのコーチング会話をスケジュールし、ER エージェントによってレビューされる従業員の計画を作成します。
  - PIP の目標を従業員に合わせて調整し、従業員の進捗状況を定期的に追跡します。
  - ER エージェントによる定期的なレビューを実施し、従業員の進捗状況を評価します。
  - PIP が成功したか失敗したかを示す PIP アセスメントを送信します。「PIP アセスメントの完了」を参照してください。

PIP ライフサイクルイベントの構成

マネージャーが PIP 要求を開始すると、構造化されたワークフロー (事前定義されたライフサイクルイベント) によってマネージャー、従業員、および ER エージェントのタスクが自動的に開始されます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER)、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

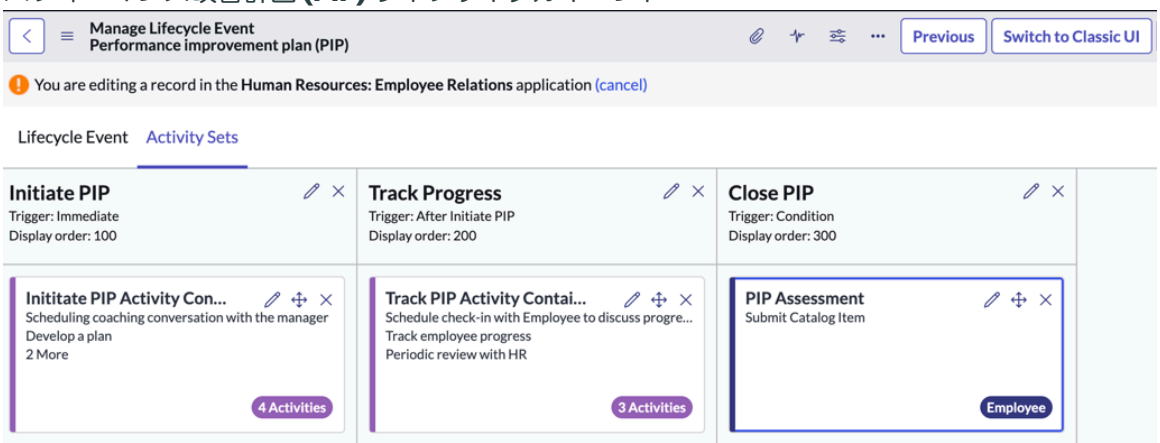
自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. 事前定義されたアクティビティセットとアクティビティを含むパフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントを開きます。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** ライフサイクルイベント



3. ビジネスユースケースに従って、アクティビティセットとアクティビティを構成します。

PIP 要求の開始

従業員の PIP 要求を開始します。パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、HR または 労務 (ER) 部門と対処措置について合意を得ます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER)、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. **[HR]** トピックをクリックします。
3. [従業員の行為] タイルまたは [キャリア開発] タイルを選択します。
4. [パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始] 要求をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始

フィールド	説明
従業員名	パフォーマンス改善計画を開始する従業員。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 従業員の HR プロファイルで自分がマネージャーとして追加されている場合にのみ、従業員を選択できます。
PIP 開始日	PIP タスクを開始する開始日。
PIP 終了日	PIP タスクを完了する終了日。
PIP の理由	従業員の PIP を開始する理由。
改善領域	従業員のパフォーマンスを向上させる領域。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク
PIP ケースが作成され、ER エージェントにアサインされます。(PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、マネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に開始されます。

PIP 要求の確認

マネージャーによって開始された PIP 要求を確認します。自分にアサインされた他のタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. マネージャーから送信された PIP 確認応答フォームに署名します。
3. 他の PIP タスクは、自分にアサインされたときに完了します。

PIP アセスメントの完了

マネージャーは、PIP が成功したかどうかを示す PIP アセスメントを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. PIP アセスメントタスクを完了します。
3. PIP が成功した場合：
   a. [PIP が成功] リストから [はい] を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
4. PIP が成功しなかった場合：

自動翻訳

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

a. [PIP が成功] リストから [いいえ] を選択します。

b. 延長日を指定する場合は [延長された PIP] リストで [はい] を、延長日を指定しない場合は [いいえ] を選択します。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク

PIP が失敗とマークされると、ER エージェントに対して PIP アセスメントケースが作成されます。ER エージェントとマネージャーは、従業員の次の対処措置について話し合うことができます。

労務 (ER) の分析およびレポートソリューション

アナリティクスおよびレポートのソリューションには、他の Now Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、労務 (ER) で組織のパフォーマンスを評価するための履歴傾向とデータ比較を提供します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースリーダー (sn_hr_er.case_reader)：すべての HR ER ケースと 労務 (ER) Executive Overview を読み取るためのアクセス権を付与します。

関連情報

アナリティクスおよびレポートのソリューション

労務 (ER) の分析およびレポートソリューションの有効化

分析およびレポートソリューションのコンテンツパックプラグインを有効にします。

始める前に

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER) Scoped アプリ [com.sn_hr_employee_relations_pa] プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にします。

HR ER PA のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。

自動翻訳

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

HR ER PA のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	注: 労務 (ER) は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [sn_hr_employee_relations_pa]	重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]	労務 (ER) や調査ケースを簡単に管理できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > すべて.
2. ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] を検索します。
3. アプリケーションをインストールします。
4.

労務 **(ER)** のアナリティクスおよびレポートソリューションの構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に
このためには、Now Platform アドミニストレーターがコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますプラットフォームアナリティクスソリューション。

必要なロール：pa_admin

手順

1. すべてのレコードで診断を実行します。

   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスソリューション とテーブルの構成間の不一致が多数検出される可能性があります。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス診断」を参照してください。

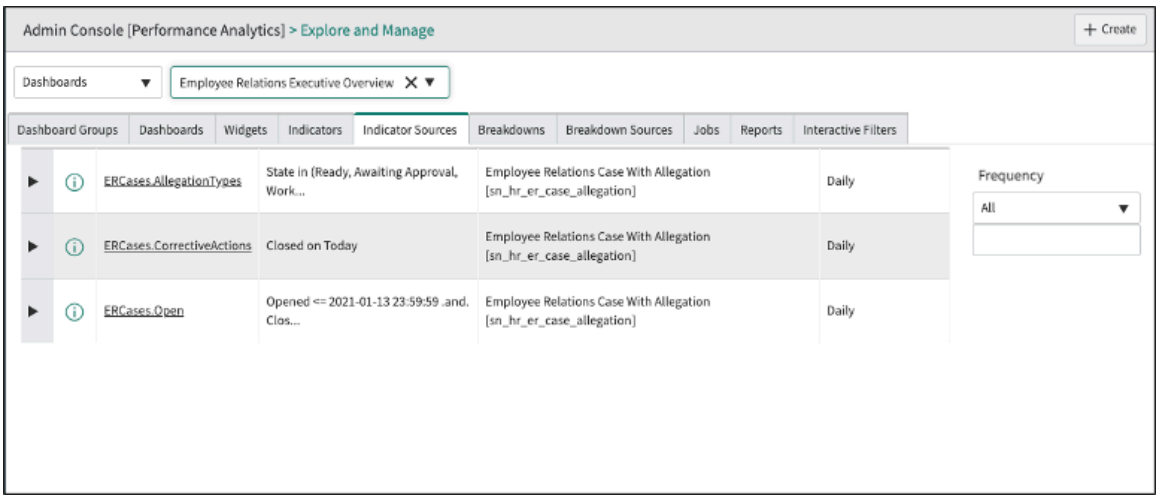
2. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [管理コンソール]に移動します。
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. このプラットフォームアナリティクスソリューションとともにインストールされている 労務 (ER) の役員向け概要ダッシュボードを確認します。
5. [インジケーターソース] タブを開きます。
6. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

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

a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

Example

これは、労務 (ER) 役員向け概要のセルフサービスアナリティクスダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースを示しています。



b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

> **重要:**
> [条件] フィールドで参照される、[解決済み] または [作成済み] などのタイムスタンプフィールドには特に注意してください。別のタイムスタンプフィールドを使用することが必要になる場合があります。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。

インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。

詳細については、「パフォーマンスアナリティクススクリプトの更新」を参照してください

8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。
   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。
   b. 「Review the breakdown sources (ブレークダウンソースのレビュー)」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。
10. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [ジョブ]に移動します。
11. この分析およびレポートソリューションの履歴ジョブ *ERCases.HistoricalDataCollection* を設定して実行します。

自動翻訳

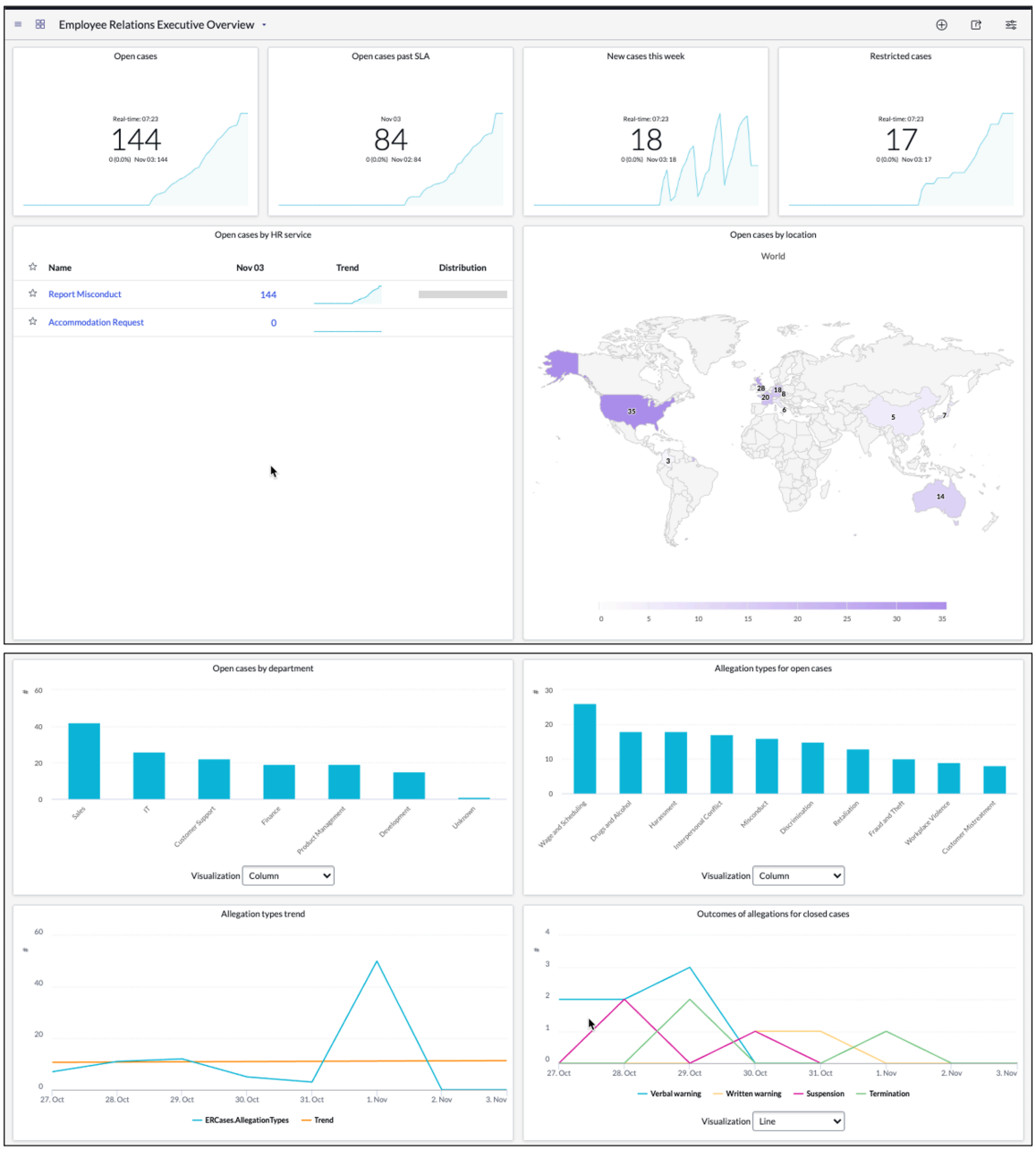
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「履歴データ収集の実行 - プラットフォームアナリティクスソリューション」の手順に従います。

12. このアナリティクスおよびレポートソリューションのスケジュール設定済みデータコレクションジョブ *ERCases.DailyCollection* を編集して有効にします。
「データコレクションのスケジュール - プラットフォームアナリティクスソリューション」の手順に従います。

労務 **(ER)** の役員向け概要ダッシュボード

労務 (ER) の役員向け概要ダッシュボードは、労務 (ER) ケースに関する概要データと、ER ケースのタイプ、場所、HR サービス別と部門別のケース、および傾向に関する詳細情報を提供します。



必要な **Now Platform** ロール

sn_hr_er.case_reader

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

自動翻訳

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
労務 (ER) 従業員または HR リーダーシップ	ダッシュボードには次の機能があります。 • 現在の ER ケースのボリューム、ステータス、および分布の高度な概要。 • さまざまな従業員集団による、上位の ER ケースタイプと問題の理解。 • ホットスポットを早期に特定し、迅速に解決できるようにします。 • プロセスの改善と ER 戦略を特徴付ける傾向と変更の分析。

インジケーター

ERCases.CorrectiveActions
: クローズ済みケースに対して実行された是正措置を表示します。

ERCases.AllegationTypes
: オープン ER ケースの各申し立てタイプのデータを表示します。

ERCases.Restricted
: 制限付き ER ケースの数。

ERCases.NewThisWeek
: 今週作成された ER ケースの数。

ERCases.Open
: オープン ER ケースの総数。

ERCases.PastSLA
: Service Level Agreement (SLA) を過ぎた ER ケースの数。

ブレークダウン

- ERCases.AllegationTypes
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

自動翻訳

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

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
オープンケース	リアルタイムスコア	労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブル	オープン ER ケースの総数。
SLA が終了したオープンケース	最新スコア		Service Level Agreement (SLA) が終了したオープン ER ケースの数
今週の新規ケース	リアルタイムスコア		今週の新しい ER ケースの数。
制限付きケース	リアルタイムスコア		制限付きとして分類された ER ケースの数。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの制限」を参照してください。
場所別のオープンケース	マップ	労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブル	地理的な場所別のオープン ER ケースの数を提供します。このデータは、傾向を認識するのに役立ち、データ比較に使用できます。 この場所は、ケースがオープンされたときのオープン対象者ユーザーの場所を表します。
HR サービス別のオープンケース	スコアカード		各 HR サービス (リンク付き) の日付別オープン ER ケースの数と傾向グラフを表示します。
部門別のオープンケース	列 (デフォルト)		社内の各部門の ER ケースの数を表示します。
オープンケースの申し立てタイプ	列 (デフォルト)		オープン ER ケースの申し立てタイプごとの数。
申し立てタイプの傾向	線グラフ		ER ケースの数を申し立てタイプごとに日付別に提示します。また、ケースが増加しているか、減少しているか、中立のままであるかを示す傾向線も表示されます。

自動翻訳

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

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
クローズ済みケースの申し立ての結果	線グラフ		申し立てによりクローズ済み ER ケースに関連付けられた数と是正処置を表示します。

労働組合

労働組合を使用して、社内の組合に関する詳細を定義します。

労働組合データを使用して従業員組合のメンバーシップを追跡し、こうした従業員向けのコンテンツとワークフローを対象にする HR 条件と基準を設定できます。

組合の定義には次のものが含まれます。

- 地方支部の定義
- 組合の連絡先の特定
- ワークフローを追跡および自動化し、組合代表に関連するコンテンツをターゲットにできるように、従業員組合のメンバーを設定

労働組合の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) 労働組合を設定して、支援する労働組合に関する情報を定義します。従業員のメンバーシップを特定の組合および地方支部に関連付けることができます。

組合の構造を作成するには、まず組合を設定する必要があります。

組合を設定した後、以下を設定できます。

- 地方支部
- 従業員のメンバーシップ
- 組合の連絡先

テーブル

以下のテーブルが含まれます。

- 労働組合 [sn_hr_core_labor_union]
- 単位労働組合の支部 [sn_hr_core_local_union_chapter]
- 労働組合の連絡先 [sn_hr_core_labor_union_contact]
- 従業員組合のメンバーシップ [sn_hr_core_employee_union_membership]

ロール

労働組合レコードにアクセスするには、次のロールが必要です。

ロール

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルリーダーロールがあれば、以下へのアクセスと読み取りが可能になります。	適用外

自動翻訳

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

ロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルライターロールがあれば、以下へのアクセスと読み取りが可能になります。 • ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ HR プロファイルライターロールがあれば、従業員組合のメンバーシップを作成および編集することもできます。	HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]
HR アドミン [sn_hr_core.admin]	HR アドミンロールがあれば、以下へのアクセス、読み取り、作成、および編集が可能になります。 • ユニオン • 地方支部 • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	• HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader] • HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]

HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]：

HR プロファイルライターロールには、HR プロファイルリーダーロールが含まれています。このロールがあれば、組合、組合の連絡先、および従業員組合のメンバーシップにアクセスして読み取ることができます。従業員組合のメンバーシップの編集もできます。

労働組合の作成

組合を作成し、組合を識別する詳細を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

注:
地方支部と組合の連絡先を作成する前に、組合を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 労働組合 > ユニオン.
2. フォームに入力します。

[組合管理 **(Unions Administration)]** フォームのフィールド

フィールド	説明
組合名	組合を識別する名前。
業界	組合が代表する業界。
アクティブ	組合レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
組合の説明	組合について説明したテキスト。
組合の URL (Union URL)	組合の Web サイト URL。

3. [送信] または [保存] を選択します。
[保存] を選択すると、[単位労働組合の支部] タブと [労働組合の連絡先] タブが表示されます。

注:
[単位労働組合の支部] の詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。[労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。

地方支部の作成

地方支部を使用して、組合の支部を設定および追跡します。地方支部は労働組合の子です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 人事管理 > 労働組合 > 地方支部,
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[地方支部] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	単位労働組合の支部の名前。
労働組合	地方支部が属する労働組合の名前。 注: 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
アクティブ	組合の地方支部のレコードが有効で使用可能かどうかを示します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
組合支部の説明 (Union chapter description)	単位労働組合の支部の説明。
地方支部の URL (Local chapter URL)	単位労働組合の支部の Web サイト URL。

4. [保存] または [送信] を選択します。
[保存] を選択すると、[労働組合の連絡先] タブと [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** タブが表示されます。

> **注:**
> [労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。[従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** の詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

組合の連絡先の作成

組合の連絡先を使用して、組合または地方支部の組織のために働くメンバーを作成して追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> 組合の連絡先を作成しても、ユーザーレコードは作成されません。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 労働組合 > 組合の連絡先.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[組合の連絡先] フォームのフィールド

フィールド	説明
連絡先名	組合の連絡先の名前。
電話番号	組合の連絡先の電話番号。
メール	組合の連絡先のメールアドレス。
労働組合	連絡担当者が関連付けられている労働組合。 **注:** 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
単位労働組合の支部	連絡担当者が関連付けられている労働組合の支部。 **注:** 詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。
労働組合の役割 (Labor union role)	労働組合内の連絡担当者のロール。

4. [保存] または [送信] を選択します。

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

自動翻訳

労働組合の使用

労働組合が設定された後、従業員を労働組合に関連付けることができます。

> **注:**
> 労働組合と従業員の関連付けとは、メンバーシップへの参照のことであり、実際のメンバーシップを証明するものではありません。

労働組合を従業員に関連付けるには、いくつかの方法があります。

- 従業員の HR プロファイルから

  > **注:**
  > 詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

- [従業員組合のメンバーシップ (Employee Union Membership)] フォームから

  > **注:**
  > 詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

従業員組合のメンバーシップの作成

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合の従業員を入力および追跡します。組合のメンバーシップを作成すると、HR プロファイルを通じて従業員のメンバーシップを可視化し、HR 基準を通じてコンテンツまたはタスクをターゲットにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 労働組合 > 従業員組合のメンバーシップ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[従業員組合のメンバーシップ] フォームのフィールド

フィールド	説明
従業員	従業員と組合のメンバー。 リストから参照アイコン ( ) を選択すると、すべての従業員が HR プロファイルとともに表示されます。 **注:** 従業員組合のメンバーシップに含まれる従業員の HR プロファイルには、[従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Membership)]** タブがあります。詳細については、「従業員組合のメンバーシップの追加または変更」を参照してください。
労働組合	従業員が属する労働組合。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
単位労働組合の支部	従業員が属する単位労働組合の支部。 注: 詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。
有効開始日	従業員が組合メンバーになった日付。
有効終了日	該当する場合、従業員が組合を脱退した日付。
アクティブ	従業員が組合のアクティブなメンバーかどうかを示します。
組合スチュワード (Union steward)	従業員が組合スチュワードかどうかを示します。
組合のジョブコード (Union job code)	社内の従業員のジョブコード。

4. [保存] または [送信] を選択します。

ユニバーサル要求および **Legal Investigations** との 労務 **(ER)** の統合

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、従業員センターポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

ソリューション連携の向上

次の主な機能で Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) を ユニバーサル要求 と一緒に使用します。

- 従業員センター ポータルおよび匿名レポートセンター (ARC) ポータルを通じて苦情を申し立てるためのオムニチャネルモード
- ユニバーサル要求を通じた、すべての苦情に対する単一のトリアージキュー。
- 法務サービスデリバリ Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の間のケース詳細の部門間転送

統合の使用を開始するために必要な構成を完了します。「Set up Legal Investigations with HR Service Delivery 労務 (ER) (HR Service Delivery 労務 (ER) による Legal Investigations の設定)」を参照してください。

統合のワークフロー

従業員が申し立てた苦情関連の要求を解決するために、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのように、アプリケーション (Legal Investigations、労務 (ER) およびユニバーサル要求) を組み合わせて使用するかを示すユースケース。

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「従業員センターのクイックリンクからの苦情の送信」を参照してください。

   または、Anonymous Reporting Center から倫理コンプライアンスチケットを作成することもできます。

自動翻訳

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

2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。HR ケースは COE を伴うユニバーサル要求から 労務 (ER) ケースとして、HR サービスは不適切な行為の報告として作成できます。「ユニバーサル要求からの HR ケースの作成」を参照してください。
3. チケットがアサインされた HR エージェントは、それに対応してからクローズすること、別の部門に転送すること、またはユニバーサル要求に転送することができます。
4. チケットが HR 部門から法務部門に転送されたときには、HR チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメント、添付ファイル、および関係する当事者、申し立て、面談、および証拠など、基礎となる調査データ) が、法務チケットにコピーされます。「ユニバーサル要求での HR ケースの転送」を参照してください。

   HR チケットはクローズされ、法務チケットが作成されて、法務エージェントによって取り扱われます。

労務 **(ER)** のガイド付きツアー

プレースホルダーテキスト。

始める前に
必要なロール：admin

手順

移動先 すべて > > .

HR ケース管理

ケースとナレッジ管理アプリケーションを使用して、HR のスコープ対象バージョンの HR ケースを作成、表示、または編集します。HR アカウントやシステム、福利厚生、給与、パフォーマンス管理、レポート、人材獲得、時間と経費のレポートなどに関連する HR 要求または照会から、HR ケースが作成されます。

セルフサービスによる **HR** ケースの作成

従業員は、従業員センター から、以下のカテゴリの HR サービスを照会または要求できます。

- メリット
- 従業員データ管理
- 労務 (ER)
- 全般
- HR システム
- 給与
- 人材管理
- ビザ

HR サービスが 従業員センター から要求されると、HR ケースが作成されます。

HR エージェントによるケースの作成

従業員は、メール、チャット、または電話を使用して HR サービスを照会できます。HR エージェントは、センターオブエクセレンス (COE) または HR サービスに基づいて HR ケースを作成できます。

自動翻訳

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

HR ケースを作成すると、HR サービスおよび関連付けられた HR テンプレートを介して、HR エージェントやアサイン先グループに HR ケースがアサインされます。

HR ケースには、1 つまたは複数の HR タスク、あるいは親ケースを構成する 1 つまたは複数の子の HR ケースを関連付けることができます。

HR 要求の例

アランという名前の従業員は、提供される歯科保険プランに関する情報を求めています。

1. アランは、従業員センター から HR 要求を送信して、提供される歯科保険プランの 1 つについて質問します。
2. HR ケースが作成され、HR エージェントにアサインされます。
3. HR エージェントは、電話、メール、チャット、または HR ケースの [コメント] セクションを介して問い合わせに回答できます。
4. 問い合わせた従業員が回答に満足した場合は、HR ケースをクローズできます。

HR ケースの作成

HR サービスを要求する従業員またはその他の個人の HR ケースを作成します。従業員は HR サービスポータルを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

- ケース作成の構成については、「HR ケースの作成方法の構成」を参照してください。
- 従業員は、従業員センターのレコードプロデューサーを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。従業員が入力した詳細情報は、HR ケースの説明に記録されます。

> **注:**
> ユーザーが入力した値が依頼者の HR プロファイルの値と一致しない場合にのみ、ユーザーが入力した値が HR ケースの説明に記録されます。この動作は、ケースの HR サービスが [新規雇用 - オンボーディング] または [新規雇用 - ジャーニー (New Hire Journey)] のいずれかである場合には発生しません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
   または、任意のケースリストから [新規] をクリックします。
2. ケースを提出する対象者を決定します。
3. [ケースの詳細] セクションに情報を入力します。

[ケースの詳細] のフィールド

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	注: 最初に HR サービスが選択されている場合、関連付けられている COE が自動的に設定されます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームの制限サービスフィルター。[HR サービス] フィールドが空の場合、[オープン対象者 **(Opened for)]** フィールドが削除されていないことを確認します。
ドキュメントテンプレートタイプ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。 注: このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインが有効化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレートタイプ **(Document Template Type)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクを生成するケースに関連付けられたドキュメントテンプレート。 注: このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがアクティブ化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレート] が選択されている場合にのみ表示されます。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] フィールドのテキストは [対象者] フィールドで指定されたユーザーには表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティが false (デフォルト) に設定されている場合、メールのテキストは [作業メモ] フィールドに表示されます。 注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳できます。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

4. [オープン対象者 **(Opened for)]** フィールドでサービス要求の責任者を選択します。

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

- 要求を行うユーザーがケースを作成している場合、[対象者] と [オープン対象者 **(Opened for)**] の値は同じです。
- マネージャーが従業員のケースを提出するなど、ケースが別のユーザーに対して作成されている場合は、選択リストを使用して別のユーザーを選択します。

5. [対象者] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択して別の従業員を検索および選択することで、ケースの件名を選択します。

   注:
   ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。

6. [ケースを作成] をクリックします。
7. オプション: ケースの作業を続行します。
   詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

タスクの結果

[HR ケース] フォームが開き、ケースに関する追加情報が表示されます。**[COE]** フィールドと **[HR** サービス] フィールドの選択した値よって、表示されるフィールドが決まります。

HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

ジャーニーアクセラレーター アクションプランは、関連するライフサイクルイベントで HR ケースを開くことで作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

自動的に ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成するように [ジャーニーアクセラレーターアクションプランの作成 (Create Journey Accelerator Action Plan)] テンプレートが構成されている場合、タスクが作成され、レビュー用にマネージャーにアサインされます。

自動的にジャーニーアクセラレーターアクションプランを作成するようにテンプレートが構成されていない場合、To Do タスクが作成されます。このタスクは、計画を作成するためにマネージャー (オープン対象者) にアサインされます。To Do では、計画に次の情報が事前に入力されています。

- この計画の対象者 (対象者からマッピング)
- 計画タイプ (アクティビティからマッピング)
- 公開日 (アクティビティからマッピング)

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドに新しい従業員の名前を入力します。
3. ケースの詳細を入力します。
   - **COE**：HR ライフサイクルイベントケース
   - **HR** サービス：新規雇用オンボーディング
   - オープン対象者：マネージャー名
   - 対象者：新規雇用者名

自動翻訳

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

4. [ケースを作成] をクリックします。
5. すべてのフィールドを確認し、必要な更新を行い、[作業準備完了] をクリックします。
   To Do タスクは、従業員センター のマネージャー To Do リストに作成されます。マネージャーは従業員センター から計画をレビューして公開します。

関連情報

ジャーニーアクセラレーター 計画の操作

サードパーティの経歴チェックプロバイダーを介した経歴チェックの要求

First Advantage、Accurate、Sterling などのサードパーティの経歴チェックプロバイダーを介して、従業員の経歴チェックを要求します。

始める前に
要求を行う前に、HR 統合アドミニストレーターがHR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティの経歴チェックシステム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「HR 統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

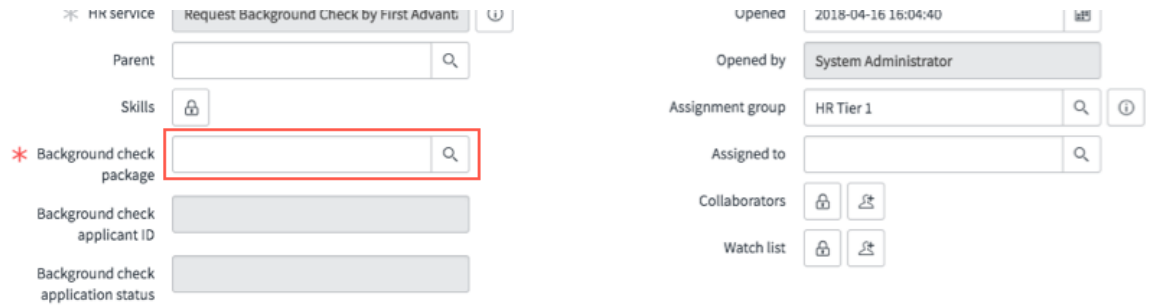
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、次のいずれかのサービスを選択して、サードパーティの経歴チェックプロバイダーから経歴チェックを要求します。
   - First Advantage による経歴チェックの要求
   - Accurate による経歴チェックを要求
   - Sterling による経歴チェックの要求
   - <経歴チェックシステムのカスタム統合用の HR サービスの名前>



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。
6. [経歴チェックパッケージ] フィールドで、ケースに使用する経歴チェックパッケージを選択します。

自動翻訳

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



7. [作業準備完了] をクリックして、経歴チェックの要求を適切なサードパーティの経歴チェックプロバイダーに送信します。

タスクの結果
経歴チェック申請の進捗に伴い、[バックグランドチェック適用ステータス] フィールドのステータスが更新されます。

次のタスク
経歴チェックの詳細を表示するには、[経歴チェックの詳細] 関連リストに移動します。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

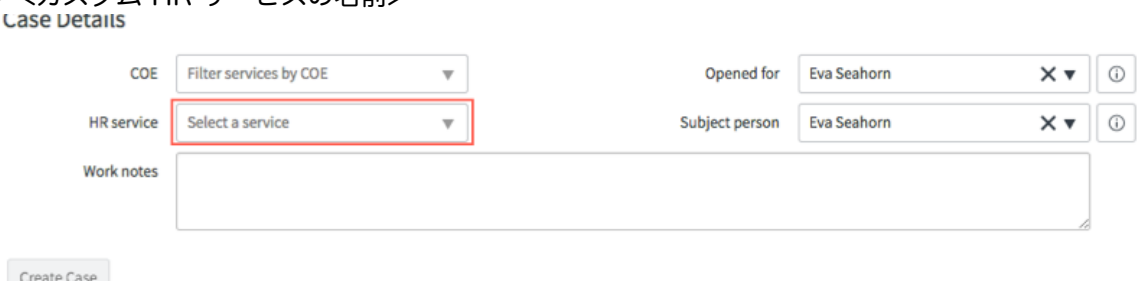
DocuSign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に
HR 統合アドミニストレーターは、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と DocuSign システム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「DocuSign サービスとの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
   - アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
   - DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
   - <カスタム HR サービスの名前>



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。

自動翻訳

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

次のタスク
ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で割り当てられます。

注:

- このタスクは、DocuSign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウでフローデザイナーを開き、[フローのキャンセル] をクリックします。
- 署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて DocuSign のタスクを完了する必要があります。プラットフォームへのサインインはサポートされていません。

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースのステータスが [準備完了] に変わると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に
HR 統合アドミニストレーターは、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と Adobe Sign システム間の統合を設定する必要があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

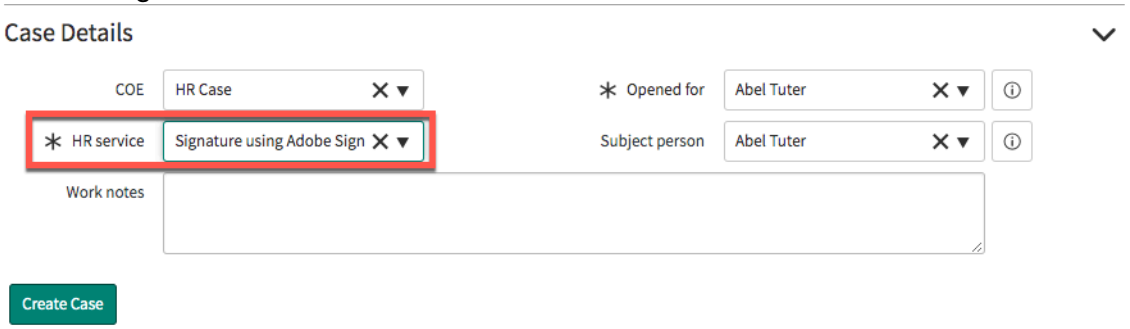
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドで、作成しているケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。

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

自動翻訳

- <カスタム HR サービスの名前>
- Adobe Sign を使用した署名



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。

次のタスク
ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて Adobe Sign のタスクを完了する必要があります。Adobe Sign タスクは、従業員センター の To Do ページに URL として表示されます。

その URL をクリックすると、Adobe Sign システムによって署名者はドキュメントに署名するように指示されます。タスクが完了すると、署名者は 従業員センター のタスクページにリダイレクトされます。コールバックが非同期であるため、Adobe Sign タスクのステータスはすぐには更新されません。

注:

- Adobe Sign タスクは、Adobe Sign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- 自動クローズ統合タイプのタスクは、HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウでフローデザイナーを開き、[フローのキャンセル] をクリックします。

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント

自動翻訳

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

ケースとタスクステータスの変更 (続く)

アクション	結果
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

HR ケースの処理

最初に HR ケースを作成したら、次に、そのステータスを変更し、追加情報を提供して、未処理タスクがある場合はその完了を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケースの作成と完了には、選択したセンターオブエクセレンス (COE) と HR サービスに応じて、さまざまな情報が必要です。従業員が要求している HR サービスによって、HR ケースのタイプが決定されます。

手順

従業員の検証後に、[ケースを作成] をクリックします。
次のフィールドが表示されます。

[ケースを作成] フォーム

Field (フィールド)	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
親	表示されているケースが子である場合は、親ケースを入力します。 たとえば、[新入社員研修の要求] ケースには、複数の子ケースおよびタスクが作成されます。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
状況	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	• ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 • 承認待ち：次のステータスに移行するには、承認が必要です。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 対応中：ケースはアサインされ、処理されています。 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • キャンセル • 受け入れ待ち：続行するには、[依頼者] ユーザーが HR ケースを受け入れる必要があります。たとえば、採用担当マネージャーに対して [新入社員研修の要求] ケースがオープンされた場合などです。次のステータスに移行するには、採用担当マネージャーがケースを受け入れる必要があります。 • 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。 注: リストビューでは、[状態] を編集できません。
優先度	**[HR** サービス] に基づくケースの優先順位。 VIP のフラグが付けられたユーザーの場合、テンプレートの優先度は自動的に上書きされて **[2 -** 高] に変更されます。これは HR プロパティ (sys_property) で構成されます。
ソース	ケースの作成元です。以下のソースがあります。 • 未選択 • セルフサービス • 電話 • チャット/コネクト/ライブフィード • 個人面談 • メール • その他

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	• 仮想エージェント **注:** メールまたはセルフサービスから作成されたケースは、自動的に [準備完了] ステータスに移行し、グループまたはユーザーにアサインされます。
開始者	ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 **注:** HR ケースにグループを自動的にアサインする場合は、「HR のアサインルールと一致ルール」および「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] HR エージェントを変更するには、そのエージェントが [アサイン先グループ] のメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 [アサイン先] を空白にすると、従業員センター チケットページで一部の機能が使用できなくなります。たとえば、HR ケースについて直接チャットするための [質問する] リンクが、エージェントをアサインできなくなります。エージェントがアサインされるまで、ケースに関するコメントや作業メモは表示されません。
協力者	協力者または他の HR エージェントをケースに追加します。 協力者として追加できるのは、HR エージェントのみです。このアクションにより、最初のエージェントは引き続きケースを追跡できるようになります。また、HR エージェントが別の HR エージェントを協力者として追加し、支援を要求することもできます。協力者を追加すると、コラボレーションリストにケースが設定されます。 協力者の追加に関連するその他の要素を以下に示します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	• 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。自分自身を削除するには、[協力者] リストで名前を強調表示して **[X]** をクリックします。 • 協力者は、アサイン先グループのメンバーである必要はありません。 • [担当者] のユーザーは協力者を追加または削除できます。 • 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 • 協力者が HR ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者を追加すると、コミュニケーションが一元管理され、HR ケースの支援を要求するメールの量を低減できます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 • すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 • 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ケースのサポートチーム	新規雇用者の新入社員研修に関する質問への回答を担当する従業員です。ライフサイクルイベントケースでのみ表示されます。 ライフサイクルイベントケースで [対象者] をサポートできるユーザーを追加することも、グループを定義することもできます。[対象者] は、ケースの進行中に、ケースのサポートチームとコミュニケーションできます。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。 [ウォッチリスト] には、会社内の任意のユーザーを追加できます。たとえば、従業員が移動ビザを要求する場合、従業員のマネージャーを追加すれば、マネージャーは更新状況を確認できます。 ユーザーを追加するには [ウォッチリストを編集] アイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
最小 ETTR	ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データに基づいています。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: 予測インテリジェンス ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
最大 ETTR	ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データ時間に基づいています。 注: Predictive Intelligence ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	HR ケースが作成された後で、より長い詳細な説明を追加できます。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター では、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次の埋め込みリストが表示されます。

特記事項リスト

HR ケースまたは条件に固有のメッセージのメモを表示します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加」を参照してください。

ナレッジ結果

HR ケースの簡単な説明に基づき、ナレッジ結果が表示されます。これには 2 つのタブがあります。利用者がアクセス可能な記事を表示するタブと、[依頼者] の従業員がアクセス可能な記事を表示するタブです。[添付] をクリックすると、HR ケースの依頼者が [追加コメント] セクションで記事を参照できるようになります。詳細については、「HR ケースへのナレッジ記事の添付」を参照してください。

タスク

ケースに関連付けられたタスクがある場合に表示されます。タスクをクリックして表示または更新します。

注:
親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

作業手順

ケースの完了方法に関する情報が表示されます。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

コメントと作業メモ

コメントまたは作業メモをケースに追加して、ケースの詳細情報を提供できます。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

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

自動翻訳

注:
[翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

会社がテンプレート化されたスニペットを使用している場合は、定義された条件に応じて、フォームヘッダーに [応答] ボタンが表示されます。

a. [応答] ボタンをクリックします。

b. 応答テンプレートを選択します。

c. [クリップボードにコピー] をクリックします。

注:
このボタンをクリックすると、メッセージフィールドのすべてのテキストがコピーされます。テキストの一部をコピーするには、目的のテキストを強調表示してコピーコマンドを使用します。テキストを貼り付けてから編集することもできます。

d. そのテキストを [作業メモ]、[コメント]、または任意のテキストフィールドに貼り付けます。

育児休暇の詳細

育児休暇要求ケースで表示されます。休暇要求の詳細を提供します。

育児休暇の詳細

フィールド	説明
休暇サブタイプ	育児休暇の対象者のロールまたは育児休暇のタイプを指定します。次から選択します。 • 産みの親 • 産みの親のパートナー • 採用 • 代理母 • 配置の促進
休暇ステータス	育児休暇のステータスを示します。次から選択します。 • 要求済み • 承認済み • 休暇中 • 却下 • 完了 • キャンセル
出産/到着日	子供を受け入れる予定の日付。

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは、養子縁組または里親の場合に使用します。
休暇の初日	従業員が育児休暇を開始したいと要求している日付。
休暇の予定最終日	従業員が育児休暇を終了する予定の日付。
期日	子の生年月日。 注: [休暇サブタイプ] で [産みの親]、[産みの親のパートナー]、または [代理母] を選択するときに、このフィールドを使用します。

以下のセクションは、タスクまたはケースのタイプに応じて表示されます。

払い戻し

[奨学制度の要求] ケースが選択されたときに表示されます。学校またはプログラムの名前、理由、払戻金、およびコースの日付に関連するフィールドに入力します。

アクティビティ

HR ケースに対するすべての変更または更新のリストです。最新の変更または更新が先頭に表示されます。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：クリックしてケースにタスクを追加します。「タスクを追加」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- ワークフローを表示：ケースに関連付けられているワークフローです。
- ケースをエスカレーション：クリックしてケースをエスカレートし、理由を入力します。
- アクティビティセットの実行：ライフサイクルイベントケースの場合に入力します。クリックして、アクティビティセットコンテキストおよび各アクティビティセットを表示します。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。
- 自分にアサイン：[アサイン先グループ] が空の場合、またはアサイン先グループに属している場合に表示されます。クリックして、HR ケースを自分にアサインします。ボタンもヘッダーフォームに表示されます。

ケースまたはタスクのタイプに応じて、以下の関連リストが表示されます。

緊急連絡先

[対象者] の緊急連絡先のリスト

対象者のケース

[対象者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

ユーザーに対してオープンされたケース

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

自動翻訳

[依頼者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。

> **注:**
> 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

要求アイテム

対象者のために要求されたラップトップ、ソフトウェア、家具などのアイテムが一覧表示されます。

要求アイテム

ケースに対して要求されたアイテムのリスト。要求されたアイテムはタスクから作成されますが、HR タスクには表示されません。

類似ケース

要求タイプ別の関連ケースのリスト。

ユーザーが参照した KB 記事

[対象者] が参照したナレッジベース記事のリスト。

対象者への口座振込

対象者の口座振込情報のリスト

対象者の健康に関する福利厚生

対象者が登録されている福利厚生 - 健康のリスト。このタブは、福利厚生 - 健康ケースの場合にのみ表示されます。

対象者の退職金

対象者が登録されている福利厚生 - 退職金のリスト。このタブは、福利厚生 - 退職金ケースにのみ表示されます。

HR ケース

[対象者] のすべての HR ケース。

子ケース

このケースに関連付けられた子ケースが一覧表示されます。[新規] をクリックして、処理中のケースの子ケースを作成します。

> **注:**
> 親ケースをクローズすると、すべての子ケースがキャンセルされます。

福利厚生対象者

福利厚生対象者の追加/変更または照会の HR サービスタイプを持つ、総合報酬ケースの場合にのみ表示されます。

[依頼者] および [対象者] の扶養家族のリスト。

HR ケース情報の表示

特定の HR ケースを検索するには、複数の方法があります。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
   - [自分にアサイン：] ログインしているユーザーにアサインされているすべてのケース。
   - [オープン：] すべてのオープンケース。
   - [オープン - 未アサイン：] エージェントのアサインがないすべてのオープンケース。
   - [クローズ：] すべてのクローズ済みケース。
   - [すべて：]：すべてのケース (ステータスや HR サービスを考慮しない)。
   - [ケース SLA：] SLA のあるすべてのケース。

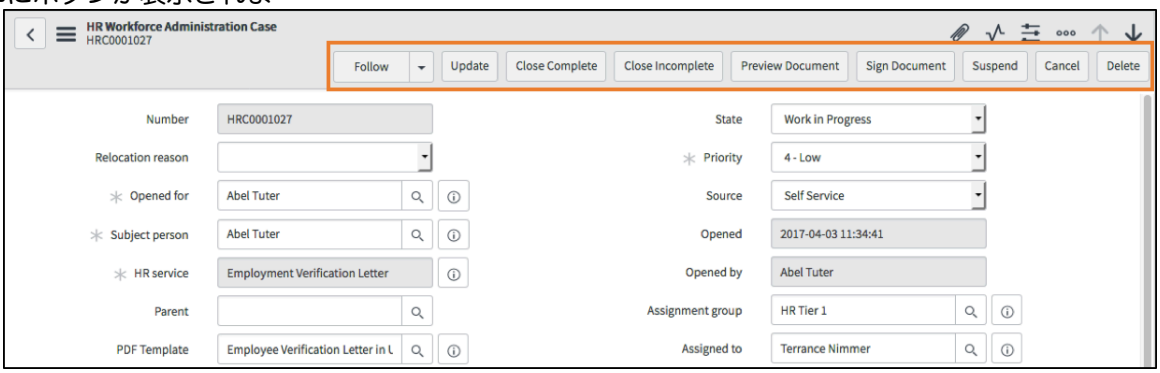
   HR サービスを基準にしてケースを表示することもできます。
   - [労務 **(ER)** ケース]：懲戒対象問題に関連するすべてのケース。
   - **[HRIT** ケース]：HR アカウント、パスワードリセット、HR ポータルサポート、および HR レポートに関連するすべてのケース。
   - [給与ケース]：口座振込、給与不一致、および法人クレジットカードの要求に関連するすべてのケース。
   - [総合報酬ケース]：医療、歯科治療、退職、扶養家族、休暇、薬剤、転勤、眼科、奨学制度に関連するすべてのケース。
   - [人員管理ケース]：雇用証明書および一般照会に関連するすべてのケース
   - [ライフサイクルイベントケース]：オンボーディングまたはアカウント通知に関連するケース。
2. 表示するケースを選択します。
3. ボタンを選択します。
   - [フォロー]：ケースのアクティビティを追跡するか、またはコネクトチャットのレコードをフォローして、アクティビティの発生時にアクティビティを追跡します。詳細については、「コネクトでのレコードのフォロー」を参照してください。
   - [更新]：レコードを保存して更新します。リストフォームに戻ります。
   - [インタラクションの関連付け]：インタラクションをケースに関連付けます。インタラクションは、コールやチャットなどの特定のチャネルを介したサポートの要求です。詳細については、「インタラクション管理」を参照してください。
   - [作業準備完了]：ケースのステータスを [準備完了] に変更し、エージェントをアサインします。
   - [完了してクローズ]：ケースをクローズし、[ステータス] を [完了] に変更します。
   - [未完了でクローズ]：ケースをクローズし、[ステータス] を [未完了] に変更します。
   - [ドキュメントをプレビュー]：ドキュメントを生成して送信する前に、クリックしてドキュメントのプレビューを表示して細部を確認します。
   - [ドキュメントに署名]：ドキュメントに HR の署名が必要な場合、クリックしてドキュメントのプレビューを表示して署名し、ドキュメントを保存します。
   - [メール送信]：ドキュメントに署名して署名を保存した後に表示されます。クリックすると、エンドユーザーが指定した連絡先メールに、保存したドキュメントが送信されます。
   - [一時停止]：HR ケースがクローズまたはキャンセルのステータスでない場合に、一時停止します。サービスレベルアグリーメント (SLA) で指定された期限を一時停止して、追加調査を実施できます。

自動翻訳

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

- [キャンセル]：ケースをキャンセルします。
- [削除]：ケースおよび関連する SLA を削除します。削除したケースは、どのケースビューにも表示されません。

上部にボタンが表示されま



す。

HR ドキュメントの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)でドキュメントを生成するには、複数の方法があります。

- 自動
- 複数の署名の収集
- プレビュー、署名、または保存

自動

対象者が文書に署名できるようになります。署名が追加された後でのみ、文書が自動的に生成されます。以下にいくつかの例を示します。

- 奨学金の請求のような文書は、従業員に署名をもらうために送信する必要があります。奨学金請求サービスには、ケースの対象ユーザー (従業員) 向けのタスクをトリガーするワークフローが含まれます。

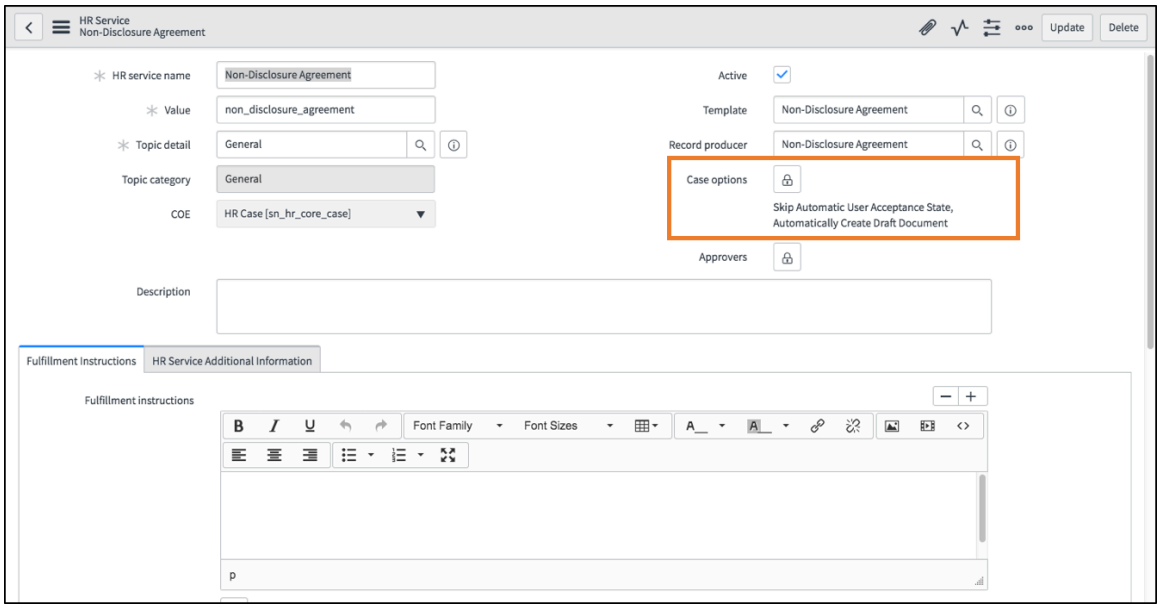
  アドミニストレーターは、HR サービスで [ドラフトドキュメントを自動作成] ケースオプションを有効にして、HR サービスを設定します。その HR サービスでケースが作成され、そのステータスが [処理中の作業] または [準備完了] に変わったら、その従業員向けにタスクが自動生成されて文書に署名できるようになります。

- 従業員検証書のような文書は、署名を一切必要としない従業員に送信される必要があります。

  アドミニストレーターは HR サービスでテンプレートを選択します。HR ケースは、その HR サービスで作成されます。HR エージェントは、[文書のプレビュー **(Preview Document)]** オプションを使用して文書をプレビューし、ケースの [メール送信 **(Send email)]** オプションを使用して従業員にメールを送信します。

自動翻訳

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



複数の署名の収集

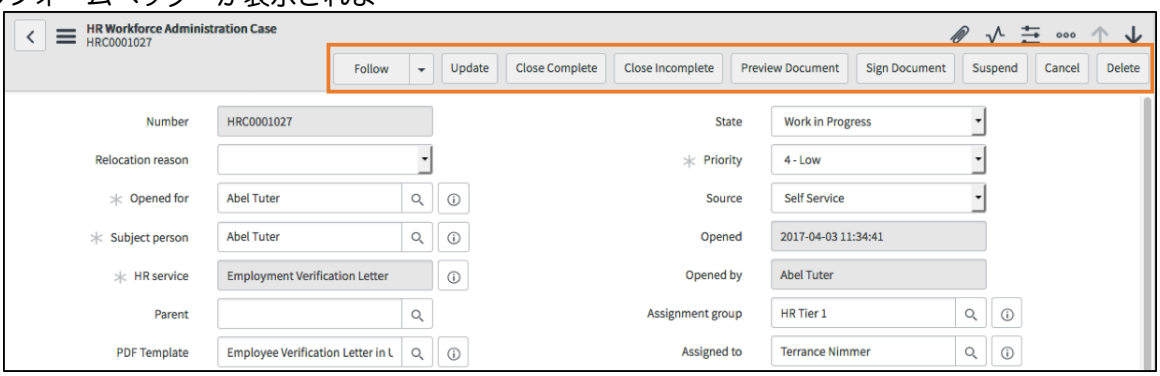
オファーレターなどのドキュメントでは、複数の署名が必要な場合があります。すべての署名が収集されると、ドキュメントが自動的に生成されます。

注:
この機能の設定の詳細については、「詳細フォームの構成」および「Advanced Forms Management in HR Service Delivery (HR サービスデリバリ (HRSD) の高度なフォーム管理)」を参照してください。

プレビュー、署名、または保存

一部のドキュメントでは、HR エージェントがレビュー、署名、または保存してから、HR ケースの対象者に送信する必要があります。たとえば、対象者が雇用証明書を要求する場合などです。このドキュメントは、HR エージェントがレビューして署名し、要求されたメールアドレスに送信する必要があります。

- ドキュメントを対象者に送信するために必要なケースをオープンします。
- 状態が [処理中の作業] であることを確認します。
- 次のフォームヘッダーが表示されます。



- [文書をプレビュー] をクリックしてドキュメントを表示します。

自動翻訳

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

- ドキュメントに HR の署名が必要な場合は [ドキュメントに署名] をクリックします。

> **注:**
> デフォルトでは、プレビュー後に、対象者がドキュメントを表示できるようになります。この動作を変更するには、HR タスクテンプレートの [状態] フィールドを変更します。タスクテンプレートにアクセスするには、HR ケースフォームから **HR** サービス > サービスアクティビティ > 子タスクテンプレート.

値の変更

ドキュメントに誤りがある場合は、以下の操作を実行します。

- 間違った情報の取得元になっているテーブルを確認します。たとえば、ユーザーの連絡先情報が正しくない場合は、HR プロファイル [hr_profile] を確認します。
- HR ケースのケース情報に誤りがないことを確認します。
- ドキュメントテンプレートで、ドキュメントの本文内の誤り、不正なフィールドマッピング、または不正な変数情報の有無を確認します。

生成済みドキュメントの編集

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> この機能は、ドキュメントがドキュメントテンプレートプラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > 自分にアサイン済み.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [文書をプレビュー] をクリックします。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [ドキュメントを編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

      > **注:**
      > 無効なトークンは保存中に削除されます。

   c. [変更内容の保存] をクリックします。
   ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

HR ケース添付ファイルの保護

ケースにリンクされている添付ファイルにセキュリティレイヤーを追加します。グループ、ユーザー、ユーザー基準またはロールに対し、機密データまたはプライベートデータが含まれる添付ファイルへのアクセス権を付与します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントを選択します。
4. [アクセス設定 (Access Settings)] で、[共有権限] オプションを有効にします。
   次の関連リストが表示されます。必要なアクションを実行します。

権限の共有オプション

関連リスト	ステップ
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ロールの権限 (Role Permissions)] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準の権限] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準 **(User Criteria)]** フィールドで値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには、以下の手順を実行します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限 (User Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザー] フィールドで値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。
グループの権限	グループの権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [グループの権限 **(Group Permissions)]** を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[グループの権限 (Group Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。

自動翻訳

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

関連リスト	ステップ
	e. [ユーザーグループ **(User Group)]** フィールドで値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。

ケースからのメールの送信

HR 従業員管理ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [HR 人員管理 (HR Administration Workforce)] カテゴリでケースを作成します。
3. [雇用の証明] サービス HR サービスの場合、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
4. [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)]** HR サービスの場合、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
5. [文書をプレビュー] をクリックします。
6. ウィンドウで、[生成] をクリックします。
   ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
7. [メール送信] をクリックします。
   [メール送信] ウィンドウで、[受信者メール] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。[**OK**] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

HR ケースのチェックリスト

HR サービスでは、HR ケースにチェックリストを自動的に追加できます。HR エージェントはチェックリストをリマインダーとして使用して、手順に従っていることを確認できます。

1. 従業員は、HR サービスポータルを介して口座振込の要求を送信します。その要求を使用して人事ケースが作成されます。
2. 人事ケースにチェックリストが表示されます。チェックリストは、ケースに直接追加することも、関連付けられた人事サービスからケースに自動的に追加することもできます。たとえば、次のようなチェックリストアイテムがあります。
   - 従業員が適切な口座振込フォームを添付したことを確認します。
   - 口座振込のケース情報を検証します。
   - 情報を給与部門に送信し、ケースの処理を進めます。
   - 給与のセットアップが完了したら、ケースを承認してクローズします。

HR ケースにチェックリストを自動的に追加する方法については、「HR サービスの構成」を参照してください。

HR ケースへの **HR** タスクの追加

HR ケースにアサインされる HR タスクを追加、表示、または処理できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
HR タスクは、親 HR ケースから表示するか、 **HR** ケース管理 > **HR** タスク.

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] にスクロールし、[タスクを追加] をクリックします。
   - [HR タスク]：HR タスクを追加する場合に選択します。
   - [施設要求]：施設要求 (デスクやオフィススペースなど) を作成する場合に選択します。
3. HR タスクを作成するには、以下を入力します。

HR タスクフィールド

フィールド	説明
番号	自動アサインされたタスク ID。 注: この値は変更できません。
親	作成するタスクのケース番号。
ロケーション	作成するタスクの対象になる従業員の場所を選択します。 場所に応じて、タスクにアサインされる HR エージェントが決定されます。 注: タスクでオフィスやデスクを選択する新入社員研修ケースでは、表示される建物マップが、場所に応じて決定されます。
テンプレート	このタスクの HR タスクテンプレートをクリックして選択します。 HR タスクタイプ、簡単な説明、タスクのアサイン先グループまたはユーザーなどのフィールドは、HR タスクテンプレートから自動入力できます。
ステージ	ライフサイクルイベントケースのステージ (バンドル)。 このフィールドを使用して、アドホックタスクを追加するライフサイクルイベントケースのアクティビティセットを定義します。 詳細については、「ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク」を参照してください。
期日	タスクを完了する日付を選択します。
リマインダーを設定	オンにすると、[期日の計算] エントリーに基づいてメール通知が送信されます。 注: 自動入力用に **[HR** タスクテンプレート] にリマインダーを設定することもできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
リマインダーテンプレート	リマインダーの通知に使用するメールテンプレートを選択します。メールテンプレートの設定元 人事管理 > メールコンテンツ. 「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。	
送信時期 (日数)	リマインダーメールをタスクの期日の何日前に送信するかを入力します。	
間隔 (日数)	リマインダーメールを送信する間隔を日数で入力します。 たとえば、「5」と入力した場合、期日に達するまでリマインダー通知が 5 日ごとに送信されます。	
HR タスクタイプ	タスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求できます。タスクは、従業員の HR サービスポータルに表示されます。 **注:** 簡単な説明はテンプレートから取得されますが、追加や変更が可能です。これは HR サービスポータルに表示されます。	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ使用されるので、選択肢として表示されません。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、認証情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	認証情報	ユーザーに対して、ログイン認証情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン認証情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	電子署名	ユーザーに対し、電子署名を使用してドキュメントを確認または検証することを求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、電子署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	完了時にマーク [完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名 ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクが完了してクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
	サーベイ実施 [サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。 **注:** ライフサイクルイベントケースの場合、この機能は、対象者または元のライフサイクルイベントケースにアクセスできる人がサーベイの質問に回答できる場合にも機能します。詳細については、「アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー」を参照してください。
	ドキュメントのアップロード タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストしま

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		す。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。
	URL	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
	動画視聴	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。
アクティビティ	従業員がタスクに応答するときや、タスクを完了するときに表示されます。従業員およびアサインされた HR エージェント別にタスクアクティビティが表示されます。	
オプション	オンにすると、タスクがオプションになります。[オープンケース] ページにタスクの [スキップ] ボタンが表示されます。[対象者] は、タスクをスキップすることも、タスクに対して何も実行しないことも可能です。HR エージェントは、ケースを完了してクローズできます。	
状況	ケースの作業ステータスです。以下のステータスがあります。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ スキップ ○ **注:** 作成したタスクを従業員が表示できるようにするには、ステータスを [準備完了] または [処理中の作業] に変更します。	
アサイン先グループ	ケースがアサインされる HR グループです。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 **注:** [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーになっている必要があります。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	このフィールドは、[質問する] 機能に対して 仮想エージェント または コネクトサポート が使用されるタイミングも決定します。 ○ Agent Workspace：仮想エージェント ○ ユーザーとグループ：コネクトサポート	
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 **注:** [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。 このフィールドを使用して、ケースの [対象者] にタスクをアサインすることもできます。たとえば、[対象者] がドキュメントに署名して返す場合や、タスクをオプションに設定する場合などです。	
タスク担当チーム	質問の社内問い合わせ先。 **注:** 使用するには、コネクトサービスポータルウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインをアクティブ化します。	
	ユーザーとグループ	HR ケースまたは HR タスクに割り当てられた特定のユーザーあるいはグループを、この HR タスクのプライマリサポートにする場合に選択します。[オープン者]、[オープン対象者] などの HR ケースまたはタスクのフィールドから選択することができます。別のグループから選択することもできます。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。
	コネクト	[コネクト] を選択すると、会社が ServiceNow コネクトメッセージングを使用していることが示されます。[キュー] を選択すると、その下に [キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートするチャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。 以前のリリースでは、このフィールドは [キュー] とラベル付けされていました。 **注:** コネクトサポート (com.glide.connect.support) プラグインは廃止されました。詳細については、「コネクトサポートのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	エージェントワークスペース	チャットのエージェントワークスペースをサポートしています。[エージェントワークスペース] を選択すると、会社がチャットに仮想エージェント会話を使用していることが示されます。[] を選択すると、その下に [AWA キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートする高度なワークアサインメントチャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。
親ケースユーザー	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートする親 HR ケースから、[オープン者]、[オープン対象者] などのフィールドを選択します。	
グループ	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートするグループとして、HR ケースまたは HR タスクに関連付けられたグループを選択します。	
キュー	[タスク担当チーム] で [キュー] を選択した場合に表示されます。 質問やヘルプのために、この HR タスクを転送するチャットキューを選択します。 **注:** ここで選択したものは、[コラボレーション] の [チャットのセットアップ] フォームの **[HR** キュー] フィールドの値と一致する必要があります。これらの値が一致しない場合、エラーが発生します。	
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。	
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。	
簡単な説明	簡単な説明は、選択した HR タスクテンプレートから取り込まれます。これは上書きできます。 タスク要求についてユーザーに表示する情報を入力します。簡単な説明は、HR サービスポータルで従業員に表示されます。	
説明	ケースのより詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員サービスセンター (ESC) またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。	
追加コメント (顧客に表示)	タスクに関するコメント、更新、または情報を入力します。これはケースの [対象者] に表示されます。	

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。
作業メモ	ケースについて他の HR エージェントに連絡するメモを入力します。これらのメモは、[対象者] には表示されません。 注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

4. 以下のことを行うことができます。
   a. [コンテンツメニュー] の [保存] をクリックしてタスクを保存し、[タスク] フォームで操作を続行します。
   b. [送信] をクリックしてタスクを保存し、 **[HR** ケース] フォームに戻ります。
   c. [作業準備完了] をクリックしてタスクを保存し、状態を [準備完了] に変更して、[タスク] フォームで操作を続行します。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   HR ケースのすべてのタスクがクローズされると、ケースにアサインされている HR エージェントにメール通知が送信されます。

   注:
   親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

6. ドキュメントの添付ファイルを追加するには、フォームの上部にある添付ファイルアイコンをクリックします。
   タスクの添付ファイルは、親ケースで使用できます。
7. [更新] をクリックします。

オフィススペース要求タスクの作成

新入社員研修プロセスの一環として、新規雇用のためのオフィススペースを検索して確保できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR ケースを選択します。
2. [関連リンク] セクションで [タスクを追加] を選択します。
3. [タスクタイプ] ウィンドウから **[HR** タスク] を選択します。
4. フォームに入力します。
   オフィススペースを要求する場合の必須フィールドについて説明します。すべての HR タスクフィールドの完全なリストについては、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

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

5. [送信] または [作業準備完了] を選択します。

HR タスク情報の表示

複数の方法で、特定の HR タスクを検索できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** タスク.

- [自分にアサイン：] 現在のユーザーにアサインされているすべてのタスク。
- [オープン：] すべてのオープンタスク。
- [オープン - 未アサイン：] アサインされていないすべてのオープンタスク。
- [クローズ：] すべてのクローズ済みタスク。
- [すべて：] ステータスまたはアサインを限定しないすべてのタスク。

2. 表示するタスクを選択します。

ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 **HR** ケース管理 > 自分にアサイン済み.

2. [準備完了] または [対応中] ステータスのケースを開きます。

3. [関連リンク] リストで、[承認を追加] をクリックします。

注:

- このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 (Assigned to)] ユーザーにのみ表示されます。
- アドミニストレーターは、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。

4. [承認を追加] ウィンドウで必須フィールドに入力してください。

自動翻訳

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

承認者を追加

Field (フィールド)	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。 ○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [承認用に送信] をクリックします。

HR ケースの検索

いくつかの方法で HR ケースを検索できます。

自分にアサインされたケースを見つける最も簡単な方法は、HR サービスポータルで検索することです。HR サービスデリバリ (HRSD)では、HR ケースの検索に複数の方法を使用できます。検索基準は次のとおりです。

- 自分にアサインされているすべてのケース
- すべてのオープンケース
- アサインされていないすべてのオープンケース
- すべてのクローズ済みケース
- すべてのケース
- SLA 情報別のケース

タイプ別にケースを検索することもできます。

- 労務 (ER) のケース
- HRIT ケース
- 給与ケース
- 総合報酬ケース
- 人員管理ケース

自動翻訳

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

承認のための **HR** ケース再送信

却下された HR ケースの承認を取得するために再送信できます。却下されたケースを再送信すると、新しいケースを再作成する手間が軽減されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

新規ケースの送信後に、すべての承認者にメール通知が送信されます。HR ケースの Approvals は、個々のユーザーまたは指定されたグループのメンバーにアサインされます。承認者は、HR サービスポータルまたは HR チケットページから却下または承認できます。

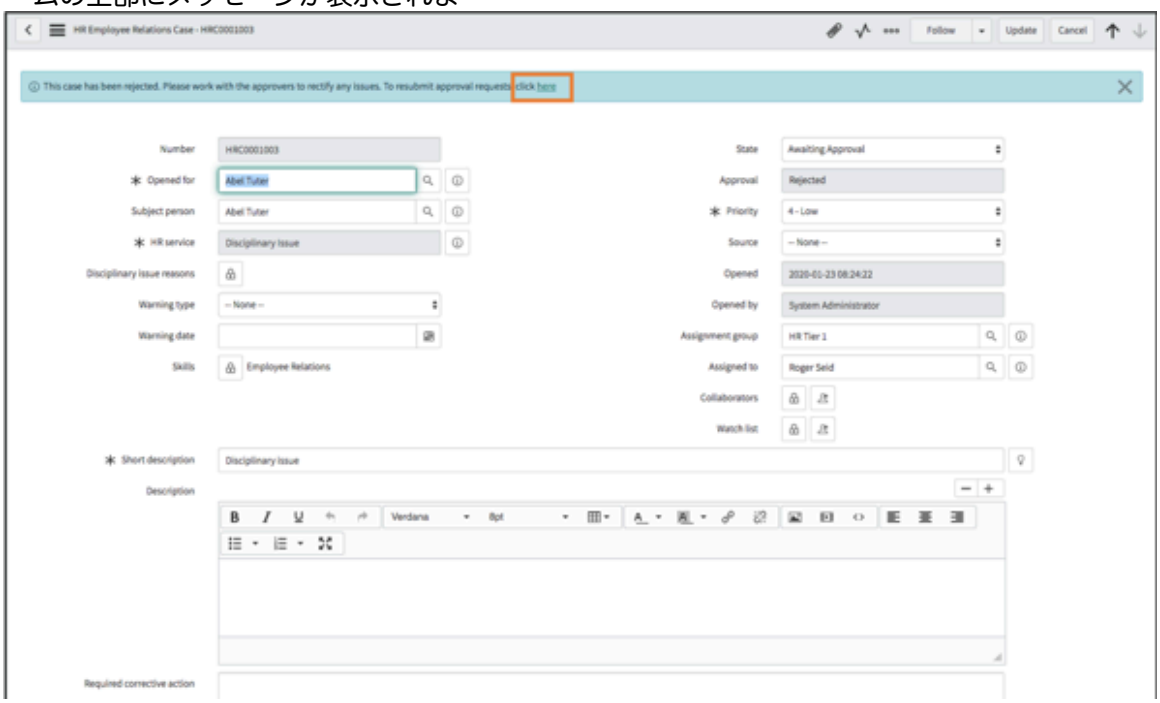
HR サービスのサービスアクティビティで、[却下時] に [承認の再送信を許可] が設定されている場合、[担当者] ユーザーは却下後に承認要求を再送信できます。「承認の構成」を参照してください。

承認者のリストは、[承認者] タブの [HR ケース] フォームの下部に表示できます。

HR ケース：HR ケースの承認にはワークフローが使用されます。却下された HR ケースを再送信するには、次の手順を実行します。

手順

1. 承認が却下された HR ケースを開きます。
   フォームの上部にメッセージが表示されます。



2. このリンクを選択します。
   [承認要求を再送信する理由を入力してください] ポップアップが表示されます。作業メモ (従業員には表示されない) またはコメント (従業

自動翻訳

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

員に表示される) を入力できます。作業メモまたはコメントは必須で



す。

3. **[OK]** を選択します。

ライフサイクルイベントケース：

ライフサイクルイベントでの HR アクティビティ Approvals の構成は、HR ケース Approvals の構成と異なります。承認に関するオプションは他にも用意されています。「承認の場合」を参照してください。

注:
sn_hr_core.manager ロールを持っていない承認者は、ステータスが [完了してクローズ] に変更されると、その HR ケースにアクセスできなくなります。

HR ケースの転送

メソッドを作成および使用して、オープンされた HR ケースを 1 つの HR サービスから別のサービスに再分類または転送することができます。多くの場合、HR ケースは一般的な福利厚生の照会として開きます。調査が済んだら、そのケースを該当する HR サービスに転送できます。

さまざまなケースの転送シナリオを構成できます。HR サービスで作成された HR ケースを、別の HR サービスによる別の HR ケースに転送する方法は 2 つあります。

ベースシステムでは、次のことが可能です。

- 再分類：
  - ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した後も、その HR ケース番号は変更されません。
  - リンクは、次のユーザーの新しいケースにリダイレクトされます。
    - 依頼者：この HR 要求を依頼した人物です。
    - 対象者：この HR 要求の対象となっている人物です。
  - 再分類ケースの通知メールは送信されません。
- 標準：
  - ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送すると、その HR ケース番号は変更されます。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。
  - リンクは元のケースから新規ケースにリダイレクトされません。
  - 対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。
- 再分類と標準の両方に共通：

自動翻訳

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

- 現在のケースのフィールドがコピーされ、新しいケースに移動されます。

  注:
  sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields システムプロパティは、HR ケース転送でコピーされていないフィールドを使用して設定できます。

- 元のケースから新規ケースに作業メモがコピーされます。
- 添付ファイルがコピーされ、現在のケースから新しいケースに移動されます。
- 現在のケースから以前のインタラクションレコードがコピーされ、新しいケースに移動されます。

- システムプロパティ：

  sn_hr_core.reclassify_default_transfer システムプロパティは、アップグレード後に使用するデフォルトの方法を決定します。詳細については、「HR プロパティ」を参照してください。

HR ケース転送の構成

ベースシステムは、HR ケースの転送構成タイプの例を提供します。独自の構成を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ケース転送構成を作成する場合は、スクリプトインクルードを作成して sn_hr_core HR ケース転送拡張ポイントを実装する必要があります。詳細については、「スクリプト化済みの拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。

例として、次の既存のスクリプトインクルードを参照してください。

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

hr_TransferCase スクリプトインクルードは、転送時に無視されるフィールドのリストを提供し、他の 2 つのスクリプトインクルードのユーティリティとして機能します。

注:
「スクリプトインクルード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ケース転送構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

HR ケースの転送構成

フィールド	説明
名前	HR ケースの転送タイプの名前。 デフォルトは次のとおりです。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 再分類 ○ 標準
表示テキスト	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示される、HR ケースの転送タイプ。デフォルトは次のとおりです。 ○ 既存のケース番号で転送 ○ 新しいケース番号に転送
HR 基準	[HR ケース] フォームから HR ケースの転送を実行するときに、どの HR エージェントがこの転送タイプを表示および使用できるかを定義します。 「HR 基準」を参照してください。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
デフォルトである	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューにデフォルトとして最初に表示される転送タイプであることを示します。 注: 転送タイプをデフォルトとしてマークするには、下の [デフォルトとして設定] ボタンをクリックします。
アクティブ	HR ケースの転送タイプがアクティブで使用可能かどうかを示します。アクティブでない場合、その転送タイプが [HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示されません。

4. [送信] または [更新] を選択します。

ある **HR** サービスから別の **HR** サービスへの **HR** ケースの移動

最初にある HR サービスで作成した HR ケースを再分類して、別の HR サービスの下に移動できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
元のケースの詳細を保持することもできます。たとえば、[一般照会] のケースを [医療に関する福利厚生の照会] ケースとして再分類できます。

手順

1. 既存の HR ケースを開きます。
2. [フォームのコンテキストメニュー] で [ケースを転送] を選択します。

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

自動翻訳

3. [転送タイプ] で、次のいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。
4. [新しい **HR** サービス] で、元のケースに割り当てる HR サービスを選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   現在のケースとその子タスクがクローズされます。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。オープン対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報が記載された通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

   注:
   sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが False (デフォルト) の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。

「メールのセットアップ」を参照してください。

HR ケースのエスカレーション

問題を解決できない場合に、HR タスクをエスカレートできます。このアクションでは、HR グループのマネージャーに HR タスクを再アサインします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
次の条件のいずれかが発生した場合に、HR ケースをエスカレートします。

- 作業負荷が大きすぎるためタスクを完了できない
- 必要なスキルがない
- HR ケースの一部でサポートが必要

エスカレートされた HR ケースは、エスカレーションのルールに基づいて再アサインされます。「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. エスカレートする HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] で、[ケースをエスカレーション] をクリックします。
3. 表示されるダイアログウィンドウに、エスカレーションの理由を入力します。
4. [**OK**] をクリックします。
   エスカレートされたグループ内のエージェントに、ケースが再アサインされます。

HR ケースの一時停止および再開

サービスレベルアグリーメント (SLA) に指定した期間内に HR ケースをクローズすることができない場合に、ケースを一時停止することができます。

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
たとえば、保険アドミンや給与処理会社などのベンダーに連絡する場合や、ケースのクローズに必要な情報を入手する場合などです。ケースで作業を開始した後で、情報を受け取るまでケースを一時停止できます。このようにすると、その HR ケースは SLA 違反として表示されません。情報を入手したらケースに入力し、SLA の追跡を再開します。

手順

1. 一時停止する HR ケースを開きます。
   一時停止する前に、ケースでの作業を開始します。
2. [状態] フィールドで、[停止] をクリックして選択します。
   [一時停止の理由] ポップアップウィンドウが開きます。
3. 次のいずれかの一時停止理由を選択し、待機している情報を入力します。
   - ユーザー：続行する前に従業員からの詳細情報が必要な場合
   - 会社：ベンダーまたは外部の会社からの応答を待っている場合
   - グループ：内部のグループからの応答を待っている場合
   - その他：その他の理由でケースを一時停止する場合

   Example
   たとえば、従業員請求を健康保険アドミニストレーターが調査した結果を待機している場合は、理由に [会社] を選択して、「調査の結果」などと入力します。
4. [作業メモ] フィールドに、ケースを停止する理由についての情報を入力します。

   注:
   [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

5. [一時停止] をクリックします。
   SLA の進行が停止し、一時停止メモが作業メモとしてアクティビティストリームに表示されます。一時停止したケースに、引き続き作業メモを追加できます。
6. 一時停止した HR ケースを再開するには、ケースを開いて [再開] をクリックします。
   SLA の進行が再開されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加

指定された HR ケースまたは一連の条件に対して表示される特記事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Special Handling Notes** (特記事項) > **Special Handling Notes** (特記事項).
2. [新規] または既存のレコードを選択します。
3. フィールドに入力します。

自動翻訳

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

特記事項

フィールド	説明
簡単な説明	特記事項を説明する簡単な説明を入力します。
メッセージ	特記事項に表示されるメッセージを入力します。リッチテキストフォーマットを利用できます。
タイプ	次のいずれかの特記事項のタイプを選択します。 ○ [標準]：特定のテーブルと関連レコードに特記事項を表示する場合に選択します。たとえば、HR ケースを選択した場合は、HR ケースのリストから選択できます。特記事項は、既に作成された特定の HR ケースに対して表示されます。 ○ [条件]：フィルター条件を使用する場合に選択します。フィルター条件を使用して、特記事項をいつ表示するかを指定します。
ポップアップアラートとして表示	このフィールドは空白のままにします。 **注:** 現在、ポップアップウィンドウは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース専用です。
優先度	特記事項に優先度をアサインします。以下から選択可能です。 ○ 1：重大 (赤) ○ 2：高 (オレンジ) ○ 3：中 (ライトグリーン) ○ 4：低 (ライトブルー) 優先度と色が特記事項に表示されます。
ステータス	特記事項のステータスは次のとおりです。 ○ [アクティブ]：特記事項はアクティブです。 ▪ アクティブなメモがポップアップウィンドウに表示されます。 ▪ アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、表示されたままになります。 ○ [非アクティブ]：特記事項はアクティブでなくなり、ポップアップウィンドウに表示されません。非アクティブな特記事項は、次の場所に移動すると表示される **Special**

自動翻訳

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

フィールド	説明
	Handling Notes (特記事項) > **Special Handling Notes** (特記事項). ○ [期限切れ]：特記事項はアクティブではなくなりました。有効期限が過ぎたか、手動で期限切れになっています。
すぐに有効	オンにすると、特記事項をすぐに有効にすることができます。 このフィールドをオフのままにすると、特記事項が表示される日時を指定できます。
有効日	[すぐに有効] フィールドをオフにしておくと表示されます。 特記事項が表示される日時を選択します。
有効期限	特記事項を自動的に非アクティブするには、日時を選択します。
テーブル名	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特定の HR ケースが表示された場合やフィルター条件を満たした場合に、特記事項が表示される HR テーブルを選択します。 **注:** 特記事項は、子テーブルをサポートしていません。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] を選択すると、そのテーブルに固有のケースに対する特記事項のみが表示されます。子テーブルの特記事項を作成するには、テーブルごとに特記事項を作成する必要があります。
関連レコード	[タイプ] フィールドから [標準] を選択すると表示されます。 選択すると、ポップアップメニューが表示されます。 テーブル名と対応するケースを [ドキュメント] フィールドから選択します。たとえば、[テーブル名] フィールドから HR ケースを選択し、特記事項を表示する HR ケースを選択します。
条件	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特記事項を表示するための条件を選択します。たとえば、次のように選択します。 ○ HR プロファイル ○ 次の値に等しい (=) ○ Aileen Mottern

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

自動翻訳

フィールド	説明
	この条件では、Aileen Mottern に対する一般照会ケースの特記事項が表示されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。

VIP の HR ケース

自分の組織で CEO や副社長などのユーザーに VIP スターテスをアサインして、そうしたユーザーのタスク解決に高い優先度が指定されるように設定できます。

組織で VIP 機能を使用する場合、VIP HR ケースを適切に処理するために、次のように設定してください。

- 移動先 スキル > グループ.
- メンバーまたはグループを **[HR VIP** ウォッチリスト] に追加します。HR ケースが送信されると、このグループのメンバーは、ケースの進行に応じて通知を受信します。
- VIP ケースを処理するための HR サービスレベルアグリーメント (SLA) を確認します。期間は 2 時間です。その時間が経過すると、SLA 違反となり、ウォッチリストのメンバーに通知が送信されます。
- 移動先 人事管理 > プロパティ.
- [**VIP** 要求者のデフォルトのケース優先度] にケース優先度の数値を入力します。
- VIP 従業員の場合、ユーザー [sys_user] レコードの **[VIP]** ボックスをオンにします。

  注:
  VIP チェックボックスはデフォルトでは表示されません。VIP チェックボックスを表示するには、フォームデザイナーでユーザーレコードフォームをカスタマイズしてください。

VIP HR ケースは、次の方法で特定できます。

- **[HR** ケース] リスト：[依頼者] または [対象者] またはその両方のフィールドに [VIP] アイコンが表示されます。[依頼者] や [対象者] のフィールドが表示されない場合は、リストをカスタマイズしてください。
- **[HR** ケース] フォーム：[依頼者] フィールドまたは [対象者] フィールドの従業員名は赤で表示されます。
- HR カタログアイテム：フォームを送信すると、メッセージが最上部に表示され、送信者が VIP であることが特定されます。

一括ケースの作成

同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。一括ケースのセグメントは、従業員グループの特定の値を定義するのに役立ちます。

一括ケース作成を使用すると、時間と労力を節約できます。たとえば、20 件の新規雇用の新入社員研修、給与支払いの問題、毎年の再認定処理などのケースを、一括ケースとして作成できます。

すべてのアクティブなユーザーに対して、一括 HR ケースを作成できます。新規雇用などの HR プロファイルを持っていないユーザーの場合、HR プロファイルが自動的に作成されます。

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

グループ内のそれぞれの従業員に対して個別の HR ケースを作成する、1 件の一括ケースを作成できます。例：

- 毎年、従業員のグループに年間の再認定タスクを送信します。
- 複数の新規雇用者を新入社員研修します。
- 複数の従業員に影響する給与の問題を管理します。

一括ケースプロセス

一括ケース要求を使用して多くの類似ケースを作成するには、次の手順を実行します。

- 一括ケース要求を作成して保存します。

  一括ケース要求によりプロセスが開始されます。一括ケース要求には、作成するケースのタイプに関する基本情報が含まれます。

  > **注:**
  > 少なくとも 1 つのユーザーセグメントグループを作成して、一括ケース要求に関連付ける必要があります。

- 1 つまたは複数のユーザーセグメントグループを作成します。
  - ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定できます。さまざまなユーザーグループにさまざまな値を定義する一括ケース要求に対して、複数のセグメントを作成できます。
  - ユーザーセグメントグループを使用すると、アドミニストレーターは実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。
  - ユーザーセグメントグループを作成すると、一括ケース要求のターゲットとなるユーザー数とユーザーを確認できます。特定のユーザーを削除することもできます。
- ユーザーセグメントグループが正確であると思われる場合は、ケースを作成できます。

ケース数とパフォーマンス

HR ケースの一括作成は、基本的な HR ケースでは最大 10,000 件、ライフサイクルイベントケースなどのワークフローを使用したケースでは最大 1,000 件を作成するように設計されています。

> **注:**
> システムが処理するように設計されているケース数より多くのケースを一括作成しようとすると、パフォーマンスが低下します。

以前のリリースからの一括ケース

以前のリリースバージョンからの既存の一括ケース要求はすべて、完了またはクローズしておく必要があります。以前のリリースバージョンで未完了の一括ケース要求は、Rome では完了できません。

以前のリリースバージョンで完了済みの一括ケース要求を開くと、一部のフィールドが編集できず、セグメントが表示されません。

キューに投入され、非同期に更新される一括ケース

一括ケースを処理する要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

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

注:
以前のリリースでは、[一括ケース作成] スケジュール済みジョブが一括ケース要求を処理していました。このスケジュール済みジョブは、現在廃止されています。

HR アドミン (sn_hr_core.admin) と一括ケース作成

以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR アドミン (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールを持つ従業員に一括ケースを作成してもらう場合は、次のテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新できます。

一括ケース要求 (sn_hr_core_bulk_case_request)

要求でユーザーセグメントグループを許可するには、次の ACL を更新します。

- 一括ケースのユーザーセグメント (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- 一括ケースのユーザーセグメントグループ (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

一括ケース要求の作成

一括ケース要求を使用して、同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR アドミン (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 一括ケース要求.
2. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

[一括ケース] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	一括ケース要求を表す名前。
HR サービス	一括ケース要求に関連付けられた HR サービス。 注: ユーザーセグメントグループを作成すると、選択した HR サービスのフィールドが、新しい HR ケースの作成と同じように表示されます。詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。

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

フィールド	説明
ステータス	一括ケース要求のステータス。 デフォルトは [ドラフト] で、[ユーザーセグメントグループ] タブを作成して保存すると [準備完了] に変更されます。 注: 少なくとも 1 人のユーザーを含める必要があります。 [ケースを作成] ボタンを選択すると、ステータスが [処理中] に変わります。
親ケースを作成 (Create parent case)	一括ケースに関連付けられている親ケースを作成することを示します。 [親ケースを作成 **(Create parent case)]** の選択肢をオンにして、親ケースを作成します。
開始者	一括ケース要求を作成するユーザーの名前。
選択されたユーザー数 (Selected user count)	一括ケース要求に対して選択されたユーザーの数を示します。 注: このフィールドは、ユーザーグループセグメントを作成して保存するまで空です。
要求日時 (Requested time)	ケースを作成するために一括ケース要求が送信された日時を示します。 注: このフィールドは、ユーザーグループセグメントを作成して [ケースを作成 **(Create parent case)]** を選択するまで空です。

3. [保存]を選択します。
   [ユーザーセグメントグループ] タブと [ケースが作成されました] タブが表示されます。
4. [ユーザーセグメントグループ] タブで [新規] を選択します。
   詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。

ユーザーセグメントグループの作成

ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定したり、複数のセグメントでさまざまなユーザーグループにさまざまな値を指定したりすることができます。セグメントを使用すると、実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
一括ケース要求を作成したら、ケースが作成されるユーザーを定義するユーザーセグメントを作成します。

注:
一括ケース要求に複数のユーザーセグメントを関連付けることができます。

手順

1. [一括ケース要求] フォームの [ユーザーセグメントグループ] タブで、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

注:
[ラベル]、[オープン対象者 **(Opened for)**]、[フィルター基準] フィールド

ユーザーセグメントを作成

フィールド	説明
ラベル	ユーザーセグメントを表すラベル。 注: ケースが作成されると、HR ケーステンプレートの簡単な説明が表示されます。セグメントを表すラベル。
依頼者	各ケースのオープン対象者として選択した従業員。たとえば、オンボーディング一括ケース要求では雇用マネージャーを選択できます。
作業メモ	ユーザーセグメントに関する詳細を提供する情報。
追加フィールド	一括ケース要求の作成時に選択した HR サービスによっては、追加のフィールドが表示される場合があります。たとえば、一括ケース要求フォームの [HR サービス] フィールドに [授業料払い戻し要求 **(Tuition Reimbursement Request)**] が入力された場合、次のフィールドが表示されます。 ○ 学校名またはプログラム名 ○ コースタイトル ○ 受講理由 ○ 開始日 ○ 終了日 ○ 受講料 表示されるフィールドの詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。ベースシステムでは、[奨学制度の照会] および [奨学制度の要求] に関する HR サービスの追加フィールドのみが提供されます。
フィルター基準	作成する一括 HR ケースの対象者を決定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ファイルをアップロード： ▪ ユーザー名またはメールアドレスを記載したファイルをアップロードします。事前フォーマットされた Excel スプレッドシートの場合は、[テンプレートをダウンロード] を選択します。 注: 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。 ▪ ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示すには、**[user_name テンプレート]** をオンにします。 ▪ メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示すには、[メールテンプレート] をオンにします。 ▪ [ファイルを選択] を選択し、アップロードするファイルを検索して選択します。 ▪ ファイルを選択したら、[アップロード] ボタンを選択します。 ▪ ファイルをアップロードすると、ユーザーの数が表示されます。この数は、基準を満たすユーザーの数を表します。 ○ HR 基準：事前定義された HR 基準を使用します。基準は、**[HR プロファイル [sn_hr_core_profile]]** または [ユーザー **[sys_user]]** テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムには、**[HR 基準の選択]** リストから選択できる例が用意されています。 注: sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。 ○ ユーザー基準：ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。 注: sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ HR プロファイル：**HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]** テーブルに基づく条件と、選択した条件をともに使用します。 ○ ユーザー：ユーザー **[sys_user]** テーブルで定義されている条件と、選択した条件をともに使用します。 フィルターを選択すると、一致するユーザーの数が緑色でリンクとして表示されます。リンクをクリックすると、フィルターに基づいて選択された全ユーザーが表示されます。 **[HR** プロファイル] および [ユーザー] フィルターでは、選択を絞り込むことができます。列を右クリックして、[この値を除外] または [この値で絞り込み] を選択します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

3. [保存] を選択します。
   [一括ケース要求] フォームに、作成したユーザーセグメントグループが返されます。ユーザーグループセグメントに多くのケースがある場合、セグメントのステータスは [処理中] です。

   注:
   ユーザーセグメントグループは引き続き確認および編集できます。詳細については、「ユーザーグループセグメントの管理」を参照してください。

4. ステータスが [処理済み] の場合、[ケースを作成] ボタンが右上の関連リストタブの上に表示されます。
5. [ケースを作成] ボタンを選択します。
   要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

   注:
   [ケースを作成] ボタンを選択した後、ステータスが [包含済み] のすべてのユーザーは、使用されるフィルター基準に照らして再確認されます。フィルター基準に一致しなくなったユーザーのケースは作成されません。ユーザーセグメントが作成された後は、基準に一致するユーザーのケースも作成されません。

6. [作成されたケース **(Cases created)]** タブを選択して、作成されたケースのリストを表示します。

ユーザーグループセグメントの管理

ユーザーグループセグメントを作成したら、それを確認および編集してからケースを作成できます。

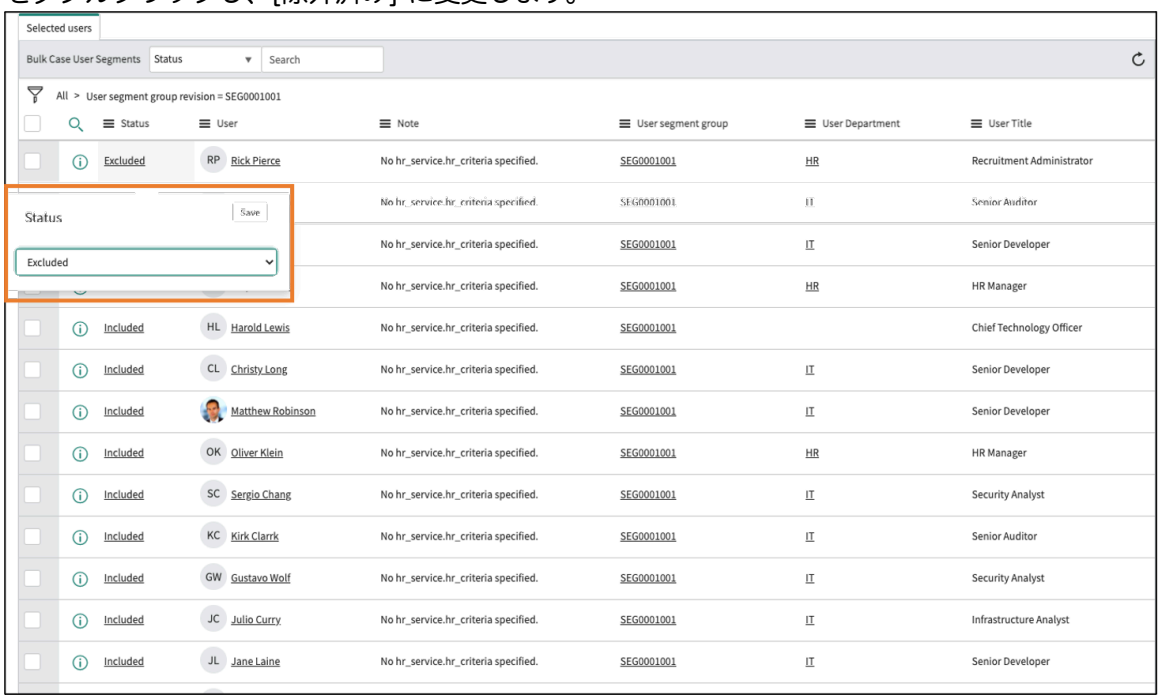
始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 一括ケース要求.
2. ステータスが [準備完了] の一括ケース要求を選択します。
   ユーザーグループセグメントは、作成した直後に編集することもできます。
3. [ユーザーセグメントグループ] タブで見つかった編集するユーザーセグメントグループを選択します。
   [ユーザーセグメントの詳細] フォームが表示されます。
4. [選択したユーザー] タブまで下にスクロールします。
5. ユーザーセグメントグループからユーザーを削除するには、削除するユーザーの [ステータス] 列をダブルクリックし、[除外済み] に変更します。



各ステータスの意味：

- 包含済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致します。ユーザーのケースを作成してください。
- 除外済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致しなくなりました。ユーザーのケースを作成しないでください。
- 重複 (Duplicate)：ユーザーに重複レコードがあります。ケースを作成しないでください。

[メモ **(Note)**] 列には、ステータスに関する情報が表示されます。定義は次のとおりです。

- hr_service.hr_criteria が指定されていません (No hr_service.hr_criteria specified)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されませんでした。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしています (User satisfies hr_service.hr_criteria)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されました。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしていません (User do not satisfy hr_service.hr_criteria)：ユーザーは選択された HR 基準を満たしていないため、ユーザーグループセグメントから除外されます。

自動翻訳

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

- sys_id<unique-id> である user-segment-group<group-label> のユーザーが含まれています (User from user-segment-group<group-label> with sys_id<unique-id> is included)：ユーザーは重複としてマークされます。

  注:
  ユーザーのステータスを変更すると、メモは消去されます。

6. ユーザーのステータスを変更した後、[保存] を選択します。

HR プロファイル

HR のスコープ対象バージョンでは、HR プロファイルアプリケーションによって名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、雇用履歴、連絡先など、従業員の機密データが保存されます。

HR プロファイルを使用して、雇用期間およびその後の期間全体にわたる従業員の情報にアクセスして追跡できます。HR プロファイルレコードは、ユーザーレコードに関連付けられていますが、ユーザーレコードとは異なります。HR プロファイルレコードは、機密情報として保存され、公開されません。

組織では統合メソッドを使用して、従業員データベースからの HR プロファイルレコードの取り込みや同期が可能です。

社員によって編集可能なフィールドは、[ユーザーが編集可能な **HR** プロファイル項目] の **[HR** プロファイル] で定義されます。「HR プロパティ」を参照してください。

HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成

ヒューマンリソース (HR) 構成のオプションには、編集可能に設定できる HR プロファイルフィールドのリストがあります。この構成に基づいて、個人と雇用の情報フィールドが HR プロファイルで更新される方法の違いを理解してください。

通常、従業員が特定の個人情報を更新することが許可されていますが、機密情報と雇用情報の更新は許可されていません。これらの情報は、HR エージェントまたはマネージャーが更新します。たとえば、従業員は自宅の住所と個人メールアドレスを変更できますが、昇格時のポジションはマネージャーが更新する必要があります。

注:
ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムプロパティであり、 すべて > 人事管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

HR プロファイルの追加または変更の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

[ヒューマンリソース (HR) 構成 (Human Resources Configuration)] の [ユーザーまたはマネージャーが **HR** の承認なしで編集できる **HR** プロファイルフィールドの数 **<**フィールドの数**>]** オプションに、編集可能な HR プロファイルのフィールドの一覧が表示されます。次のフィールドリストには、構成可能なフィールドのうち、個人情報を含むフィールドと、機密情報および雇用情報を含むフィールドを示します。

構成可能なフィールド

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 自宅住所 • 自宅の市区町村	• 生年月日 • 部門

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

自動翻訳

構成可能なフィールド (続く)

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 自宅の国 • 自宅電話 • 現住所の州/都道府県 • 自宅の郵便番号 • ミドルネーム • 個人のメール • 個人の携帯電話 • プリフィックス • 仕事用のメール • 仕事用の携帯電話 • 仕事用の電話	• 従業員番号 • 雇用終了日 • 雇用開始日 • 雇用タイプ • 民族 • 名 • 性別 • 姓 • ロケーション • 場所タイプ • マネージャー • 国籍 • 通知期間 • 出生地 • ポジション • 試用期間終了日 • 試用期間 • 時刻タイプ

自動翻訳

構成オプションのフィールドリストでは、デフォルトで、個人情報のすべてのフィールドが編集可能です。すべての従業員が、自分の HR プロファイルを HRSM ポータルから開いて、これらのフィールドを更新できます。従業員に対して、これらの一部のフィールドの更新を許可しない場合は、構成可能なリスト内のチェックボックスをオフにして編集を無効化します。たとえば、従業員が仕事用のメールアドレスや電話番号を更新できないように設定できます。

ACL では HR プロファイルの個人情報のフィールドを管理します。これを変更すると、より詳細なアクセス制御を実現できます。

HR プロファイルの [社会保障] フィールドを表示するには、**[sn_hr_core.secure_info_reader]** ロールが必要です。このロールは **[sn_hr_core.manager]** ロールに含まれています。

雇用情報フィールドの編集を有効にすると、マネージャーがフィールドを更新できるようになります。ただし、マネージャーは、従業員の HR プロファイルを開くことはできません。マネージャーは、更新された情報を含めた従業員情報変更要求を送信する必要があります。編集可能なフィールドに対する変更要求が送信された場合は、HR 従業員変更ワークフローで次のアクションを実行します。

- HR ケースを開きます。
- 従業員の HR プロファイルを更新します。
- HR ケースをクローズします。

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

編集が許可されていない HR プロファイルのフィールドを更新するには、従業員またはマネージャーが従業員情報の変更要求を送信する必要があります。HR ケースが作成され、HR 従業員変更ワークフローが開始されます。ワークフローでは、変更要求が承認される必要があります。承認されると、フィールドが更新され、HR ケースがクローズされます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネル

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネルに表示されるフィールドは、HR プロファイルに表示されるフィールドによって異なります。

注:
HR プロファイルにデータがないフィールドは、[概要] パネルに表示されません。

追加のフィールドを [概要] パネルに表示する場合は、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

関連情報

HR プロファイル

HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ

HR プロファイルは機密情報です。システムアドミニストレーター [admin] は表示できません。HR ケースおよび HR タスク内の情報の一部も同様です。

HR プロファイルは機密情報です。sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.profile_reader や sn_hr_core.profile_writer を含むロールがアサインされて権限が与えられた HR 担当者にのみ表示されます。

HR ケースおよび HR タスクでは、権限が与えられた HR 担当者のみが、添付ファイル、作業メモとコメント、説明、カレンダー、およびペイロード (構成可能) を表示できます。権限が与えられた HR 担当者には、sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.case_reader および sn_hr_core.case_writer を含むロールがアサインされています。

HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] は、すべてのタスクを実行し、すべてのデータを表示できます。

システムアドミニストレーターがアクセスできる HR プロファイル情報

システムアドミニストレーターは HR プロファイルを作成できません。HR プロファイルのリストを表示して HR プロファイルレコードを開くことはできますが、アクセスできるのは次の情報に限定されます。

- HR プロファイル番号と従業員のプリフィックス。
- ユーザーレコード [sys_user] と同期されている雇用情報。これには、名前、従業員番号、部門、マネージャー、場所などの情報が含まれます。
- 仕事用のメールアドレスや勤務先の電話番号などの連絡先情報。個人情報は表示されません。
- 次の関連リストに表示される情報。
  - 雇用情報
  - 連絡先
  - 福利厚生対象者
  - 対象者
  - 緊急連絡先
  - 直属の部下

自動翻訳

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

- 同僚
- ケース

HR アドミニストレーターがアクセスできる HR ケースと HR タスクの情報

HR アドミニストレーターは、場所、部門、簡単な説明など、従業員のユーザー情報を表示できます。ステータス変更などのアクティビティはアクティビティストリームに表示されますが、コメントと作業メモは非表示になります。システムアドミニストレーターは、この情報を表示できません。

HR アドミニストレーターが HR ケースまたは HR タスクを開くと、表示されていない情報を示すメッセージが表示されます。

HR ケースは HR プロファイルから作成できます。[関連リンク] の下の [新規ケースの作成] をクリックすると、[ケース作成] が表示されます。

ユーザーの代理操作

あるユーザーが HR アクセス権を持つユーザーを代理操作して HR 情報にアクセスすることを防止するには、**[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] プロパティを使用します。

- 移動先 人事管理 > プロパティ.
- **[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] までスクロールします。
- [はい] (true) をオンにすると、ACL を有効にして、あるユーザーが別のユーザーを代理操作して HR 情報を表示することを防止できます。

  COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。
- HR アクセス権を持つログインユーザーが、同じアクセス権を持つ別の HR ユーザーになりすましたとしても、HR 情報は表示されません。

  注:
  このプロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象のアプリケーションに対して導入されています。HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象でないアプリケーションには適用されていません。

「HR のフィールドセキュリティの追加」を参照してください。

「HR の呼び出し元アクセス制限」を参照してください。

「HR ロールの管理」を参照してください。

プロファイル情報のカスタマイズ

HR プロセスを設計の一部として、HR プロファイル情報の処理方法をカスタマイズできます。表示されるフィールドの一部が、ユーザー [sys_user] テーブルから参照されることに留意してください。

sn_hr_core.admin ロールがあれば、HR プロファイル情報をカスタマイズできます。

プロファイル情報の拡張

別のテーブルで、追加のプロファイル情報を収集できます。たとえば、HR プロファイル [hr_profile] テーブルを拡張する依存テーブルを作成できます。

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

自動翻訳

プロファイルは機密情報です。システムアドミニストレーターは表示できません。詳細については、「HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ」を参照してください。

プロファイルとユーザーレコードの関連付け

HR プロファイルレコードをユーザー [sys_user] テーブルの従業員レコードに関連付けて、両方の従業員レコードに簡単にアクセスできるようにする必要があります。HR プロファイルレコードの作成時に、プロファイルに関連付けるユーザーレコードを選択できます。

特定のフィールドは、ユーザーレコードと HR プロファイルレコードの両方に表示されますが、そのフィールドは、ユーザー [sys_user] または HR プロファイル [hr_profile] のいずれかのテーブルにのみ存在します。次のフィールドはユーザー [sys_user] テーブルにあります。

- プリフィックス [introduction]
- 名 [first_name]
- ミドルネーム [middle_name]
- 姓 [last_name]
- マネージャー [manager]
- 部門 [department]
- 場所 [location]
- 従業員番号 [employee_number]

注:
ボット電話番号の同期はサポートされていません。

次の表では、*`Synchronize fields to hr_profile`* ビジネスルールで同期される、その他のフィールドを説明します。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
ポジション [position]	タイトル [title]	HR プロファイル内のポジションは、参照フィールドです。次の場合に、HR プロファイルを更新できなかったことを示すメッセージが表示されます。 • ユーザーフォームでタイトルが更新された場合 • 同じ値を持つポジションレコードが存在しない場合
自宅住所 [address]	番地 [street]	
国 [country]	国コード [country]	フィールド名は同じですが、これらのフィールドはタイプが異なります。HR プロファイルでは、[country] は参照フィールドです。ユーザーレコードでは、[country] は選択リストです。国コードは、HR プロファイルで選択された国が選択リストにない場合に、国名の代わりにユーザーフォームに表示されます。
仕事用メール [work_email]	メール [email]	HR プロファイルには個人用と仕事用のメールフィールドがありますが、ユーザーレコードには、仕事用のメールのみが含まれます。

自動翻訳

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

注:
ユーザーフォームは、住所、国、およびメールのフィールドを表示するように構成する必要があります。

HR のフィールドセキュリティの追加

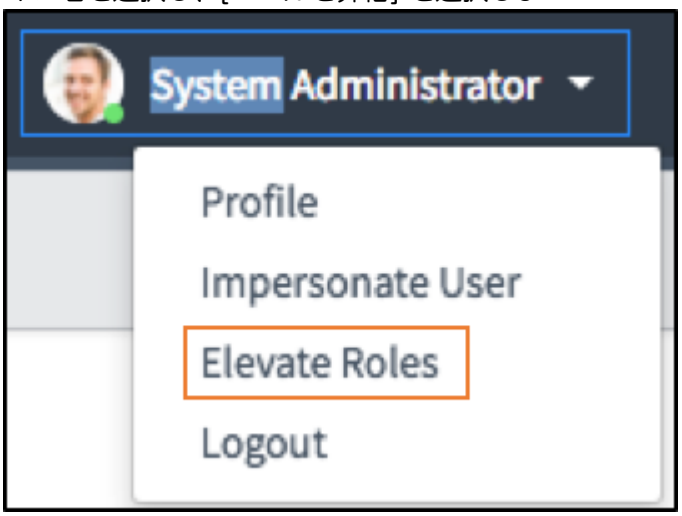
特定の HR ユーザーが参照できないように、フォーム上のフィールドを保護できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、security_admin

このタスクについて
フィールドの [アクセス制御] (ACL) を使用してフィールドを保護します。

注:
この例では、**[HR** プロファイル] フォームの [民族] フィールドを HR マネージャー [hr_manager] 以下のロールを持つユーザーが表示できないように設定して、フィールドを保護する方法を示しています。

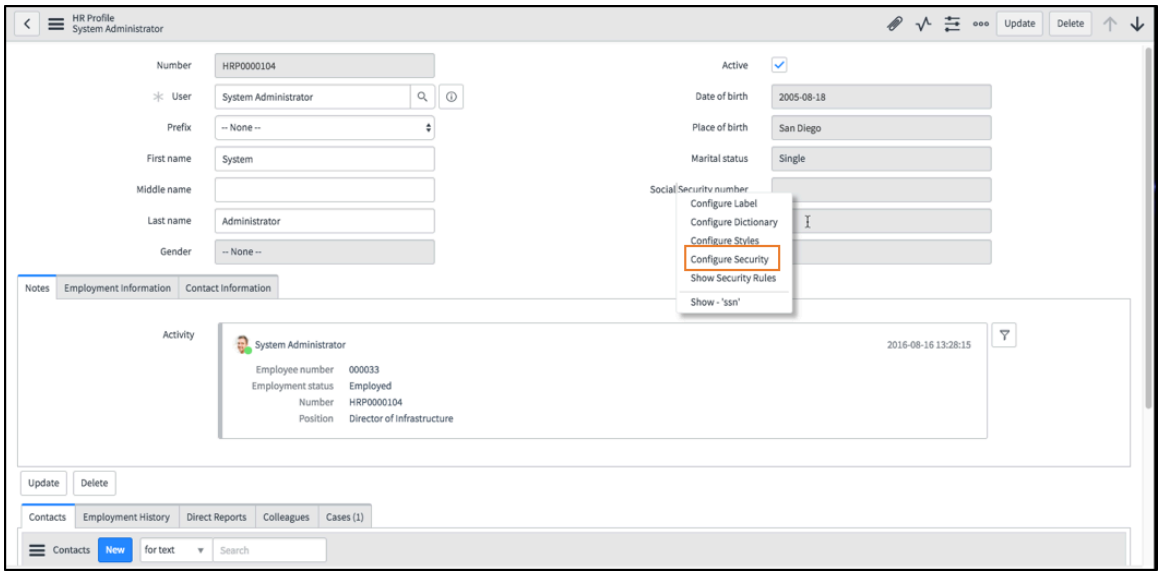
手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル.
2. ロールを昇格させて、**[security_admin]** を追加します。
   ログイン名を選択し、[ロールを昇格] を選択しま
   

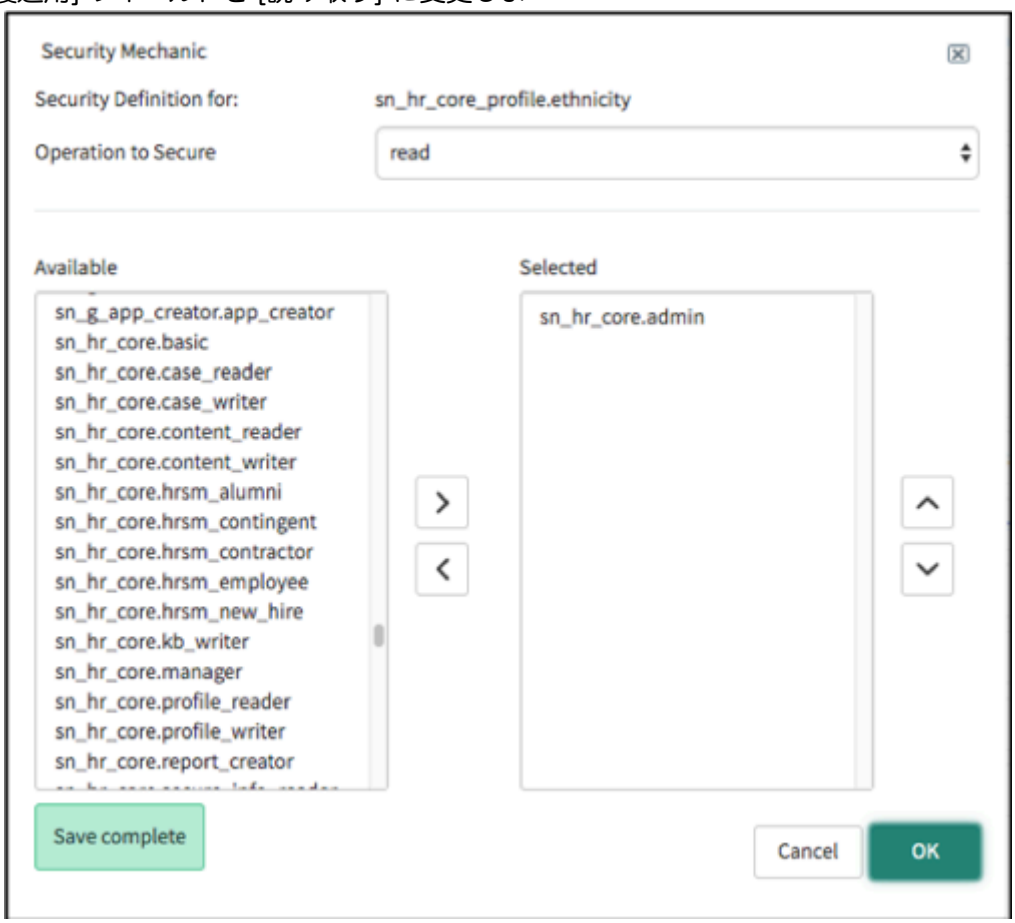
   す。
3. **[security_admin]** を確認します。
4. **[OK]** を選択します。
5. 編集する HR プロファイルレコードを選択します。
   任意のレコードを選択できます。
6. [民族] フィールドを右クリックし、[セキュリティを構成する] を選択します。

自動翻訳

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



7. [セキュリティ設定] メニューが表示されます。
[保護運用] フィールドを [読み取り] に変更しま



す。

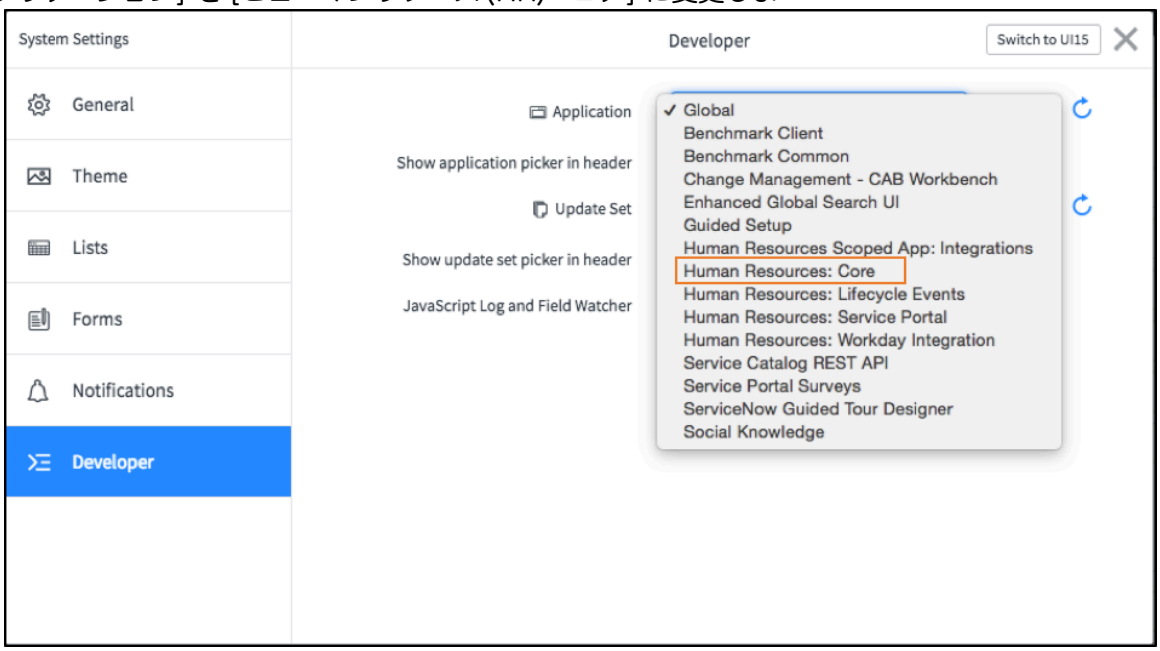
8. フィールドを表示するロールを [選択済み] 列に移動します。
たとえば、**[sn_hr_core.admin]** を移動します。[読み取り] を選択して **[sn_hr_core.admin]** を追加すると、このロールの下のすべてのロールがそのフィールドを読めなくなります。たとえば、**[sn_hr_core.manager]** はこのロールの下にあり、ステップの完了後にはこのフィールドを表示できません。

9. [**OK**] をクリックします。
HRSM はスコープ対象のアプリケーションなので、フォーム内のスコープ対象のバージョンに自分が含まれていることを確認する必要があります。

自動翻訳

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

- 設定アイコン をクリックします。
- [システム設定] の下の [開発者] を選択します。
- [アプリケーション] を [ヒューマンリソース (HR)：コア] に変更します。



- ウィンドウを閉じます。

関連情報

アクセス制御リストのルール

HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド

HR サービスデリバリ (HRSD) には、従業員の納税者番号を取得するためのさまざまな選択肢があります。

以前は、[社会保障番号] フィールドを使用して従業員の納税者番号を取得できましたが、暗号化されていませんでした。

暗号化されていない [社会保障番号] は引き続き使用できますが、機密情報に追加のセキュリティを提供する暗号化フィールドを使用できます。

暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。

次のタイプを関連付けることで、暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドをさらに定義できます。

- ITIN：個人納税者識別番号
- SSN：社会保障番号
- ITIN：個人納税者識別番号

国を関連付けることで、追加の詳細を提供できます。

注:
従業員の納税者識別番号を追加する方法の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

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

HR プロファイルの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)を使用する新規顧客に対して、条件と基準を使用して複数の従業員の HR プロファイルを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイルの生成.
2. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

   [HR プロファイル] フォーム

Field (フィールド)	説明
ユーザーをフィルター	プロファイルをアサインする従業員について、満たす必要のある条件をクリックして選択します。
プロファイル	条件を満たす従業員のプロファイルのタイプをクリックして選択します。

3. [プロファイルを作成] をクリックします。

HR プロファイルの追加または変更

従業員は、緊急の連絡先情報など、HR プロファイル情報の一部を直接編集できますが、特定のフィールドの編集は制限されています。編集を制限されている情報を従業員が変更するには、HR に一般的な変更の要求を送信する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.secure_info_writer、sn_hr_core.basic、または sn_hr_core.manager

このタスクについて
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] は、従業員が更新できる HR プロファイルフィールドを構成できます。従業員が変更できない情報を更新するには、HR 従業員情報の変更要求が必要です。

> **注:**
> ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムプロパティであり、 すべて > 人事管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

従業員情報変更要求が自分にアサインされた場合、HR プロファイルを更新するには、次の手順に従ってください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
   HR プロファイルのリストが開きます。
2. 更新する既存の HR プロファイルを検索するには、HR プロファイルリストの検索メニューから [ユーザー] を選択し、名前を入力して、Enter キーを押します。

   プロファイル番号をクリックしてユーザープロファイルを開くこともできます。

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

自動翻訳

[HR プロファイル] で [新規] を選択し、HR プロファイルレコードの新規作成フォームの [ユーザー] フィールドにユーザー名を入力して、プロファイルを作成します。HR プロファイルの保存後は、ユーザー名を変更できません。

3. プロファイル番号をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
開いたプロファイルには、ユーザーレコードから取り込まれた名前、マネージャー、部門、場所、および連絡先のフィールドが表示されます。
4. 他に補足情報があればフォームに入力して更新します。

HR プロファイルのセクションと関連リスト

セクションまたは関連リスト	説明
番号	自動的にアサインされるプロファイル ID 番号です。これは変更できません。
ユーザー	プロファイルに関連付けられたユーザーです。[リストから参照] アイコンおよび [新規] をクリックして、ユーザーを作成します。
プリフィックス	ユーザーの敬称をクリックして選択します。
名	ユーザーの名です。これはユーザーレコードから取得されます。
ミドルネーム	ユーザーのミドルネームです。これはユーザーレコードから取得されます。
姓	ユーザーの姓です。これはユーザーレコードから取得されます。
性別	ユーザーの性別を選択します。
アクティブ	オンにした場合、ユーザーが会社の現在の従業員であることを示します。
訴訟ホールド	HR プロファイルに訴訟ホールドが適用されているので、関連付けられているすべての従業員ドキュメントを削除できないことを示します。 ○ フォームヘッダーにある [訴訟ホールド追加] ボタンをクリックします。 ○ [理由] を選択します。 ○ コメントを入力。 ○ [OK] をクリックします。 訴訟ホールドから HR プロファイルを削除するには、フォームヘッダーの [訴訟ホールドを削除] ボタンをクリックします。
生年月日	[日付を選択] アイコンをクリックして、ユーザーの生年月日を選択します。
出生地	ユーザーが生まれた場所を入力します。
出生国	ユーザーが生まれた国を選択します。
婚姻区分	ユーザーの婚姻区分を選択します。
国籍	ユーザーが市民として所属する国籍または国家を入力します。

自動翻訳

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

セクションまたは関連リスト	説明
民族	ユーザーが識別される民族を入力します。
職場復帰準備完了	従業員の職場復帰が準備完了かどうかを示します。健康危機時に在宅勤務する従業員向けに、Enterprise Employee Experience Pack と連携します。 [はい] を選択すると、従業員は職場復帰に関連するキャンペーンとライフサイクルイベントに含まれます。 [確信がもてない] を選択すると、従業員は職場復帰に関連する一部のライフサイクルイベントに含まれます。HR タスクは、HR が従業員の懸念事項をレビューするようトリガーします。 詳細については、「Enterprise Employee Experience Pack」を参照してください。
職場復帰日付	[職場復帰準備完了] フィールドと連携します。従業員が復帰する予定の日付を選択します。
雇用情報	雇用ステータスと雇用タイプ、従業員番号、雇用開始日と終了日などの情報です。
雇用開始日	従業員のオンボーディングの場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の初日を選択します。
雇用終了日	従業員の退職の場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の最終日を選択します。
雇用タイプ	ユーザーの雇用タイプを選択します。
試用期間	ユーザーの試用期間を入力します。
試用期間終了日	ユーザーの試用期間終了日を入力します。
休暇ステータス	休暇が要求された場合の従業員のステータス。値は次のとおりです。 ○ 要求済み ○ 承認済み ○ 休暇中 ○ 却下 ○ 完了 ○ キャンセル
ポジション	ユーザーの役職をクリックして選択します。
部門	ユーザーが所属する部門を選択します。
マネージャー	ユーザーを監督するマネージャーを選択します。
ロケーション	ユーザーのオフィスの場所を選択します。

自動翻訳

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

セクションまたは関連リスト	説明
場所タイプ	ユーザーの場所タイプを選択して、場所をさらに詳細に定義します。
退職タイプ	従業員の退職について、雇用終了のタイプをクリックして選択します。
通知期間	従業員を解雇する前に通知を必要とする会社用です。解雇通知の受領から勤務最終日までの期間を入力します。
従業員番号	ユーザーの従業員番号を入力します。
社会保障番号	ユーザーの社会保障番号を入力します。 **注:** このフィールドはセキュリティ用に暗号化されていません。セキュリティ上の理由から、[国税 **ID** (暗号化)]、[国税 **ID** タイプ]、および [国税 ID 国] フィールドを使用することをお勧めします。詳細については、「HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド」を参照してください。
国税 ID (暗号化)	従業員の国税識別番号。 **注:** このフィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。
国税 ID タイプ	従業員に関連付けられている国税識別のタイプ。次のようなさまざまなタイプがあります。 ○ ITIN：個人納税者識別番号 ○ SSN：社会保障番号 ○ ITIN：個人納税者識別番号
国税 ID 国	従業員の国税識別番号に関連付けられている国。 国名を入力するか、[提案] アイコン ( ) を選択して国のリストを表示できます。
連絡先	住所、電話番号、個人メールアドレスなどの情報。一部のフィールド値は新入社員研修フォームからコピーされます。
次の関連リンクを使用できます。	
新規ケースの作成	表示している HR プロファイルの HR ケースを作成します。
従業員の組織図を表示	従業員の組織図を表示します。
マネージャー	従業員のマネージャーの HR プロファイルを表示します。

自動翻訳

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

セクションまたは関連リスト	説明
プロファイルの表示	
次の関連リストが自動入力されます。	
福利厚生対象者	従業員に関連付けられている福利厚生対象者のリスト。[新規] をクリックして、扶養家族を作成します。
対象者	従業員の福利厚生の対象者のリスト。
緊急連絡先	従業員の緊急連絡先のリスト。第一連絡先をリストで 1 つ指定し、他の連絡先は代替として入力可能です。
従業員ドキュメント	HR プロファイルに関連付けられているすべての HR 従業員ドキュメントが表示されます。 **注:** このタブは、[ドキュメントタイプ] フォームで [従業員アクセス] フィールドをオンにした場合にのみ表示されます。
直属の部下	ユーザーの直属の従業員のリスト。
同僚	ユーザーと同じマネージャーを持つ従業員のリスト。
ケース	ユーザーのオープン HR ケース
訴訟ホールド	従業員に関連するドキュメントの訴訟ホールドが表示されます。 [訴訟ホールド追加] または [新規] をクリックして、従業員に関連付けられているドキュメントを訴訟ホールドに配置します。
従業員組合のメンバーシップ	従業員に関連付けられた労働組合情報をリストします。 [新規] を選択して、従業員の労働組合情報を追加します。詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

5. **[HR** プロファイル] リストページに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** プロファイル] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

注:
部門などの一部の HR プロファイル情報は、ユーザー [sys_user] と HR プロファイル [hr_profile] のレコード間で同期されます。1 つのレコードで情報を更新すると、他のレコードにその更新が自動的に適用されます。

HR の連絡先の追加または変更

連絡先モジュールまたは関連リストから、HR プロファイルへの連絡先情報の追加、既存の連絡先情報の変更、および緊急連絡先の指定を行うことができます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

HR プロファイルの作成または編集の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の連絡先をクリックします。
3. 連絡先の名前、電話番号、およびその他の情報を入力または変更します。
4. [従業員] フィールドで、連絡先を関連付ける従業員をクリックして選択します。
5. 緊急連絡先としてユーザーを指定するには、[緊急連絡先] ボックスをオンにします。
   [優先度] フィールドが表示されます。
6. 連絡先の優先度で [プライマリ] または [代替] を選択します。
7. [人事連絡先] リストに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** 問い合わせ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

対象者

HR 福利厚生 - 健康モジュールを使用して従業員の福利厚生プランの対象者を作成または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、HR サービスポータルから要求を送信して、福利厚生プランの対象者の作成または変更を要求します。HR アプリケーションに連絡先が追加されると、HR エージェントは、従業員の福利厚生レコードに福利厚生対象者として連絡先を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > 対象者.
2. [新規] または従業員をクリックしてレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員を選択します。
連絡先	[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。 [新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
関係	従業員との関係。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
性別	対象者の性別。

4. [送信] をクリックします。
   対象者が [対象者] リストに表示されます。
5. 対象者のデータを変更するには、[対象者] リストを使用します。
   対象者の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。同じ方法で従業員名も検索できます。
6. 対象者の名前をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生対象者の追加または変更

従業員は、従業員センターから福利厚生計画に福利厚生対象者を追加します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターから要求を送信し、特定の福利厚生計画に対して福利厚生対象者の作成、追加、変更を要求します。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > メリット > 健康とウェルネス.
2. [福利厚生対象者を追加 **(Add Beneficiaries)]** 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
連絡先	[リストから参照] をクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	[新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
信託	福利厚生対象者が受託者かどうかの確認。
関係	従業員との関係。
福利厚生タイプ	401 (k)、基本生命保険、退職金プラン、任意生命保険などの福利厚生タイプ。
福利厚生対象者タイプ	福利厚生の一次対象者または二次対象者。
パーセンテージ	福利厚生対象者に配分される福利厚生の割合です。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

健康保険への登録

従業員は、従業員センターから医療、歯科、眼科などの会社の健康保険について質問を送信したり、会社の健康保険に登録したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターを介して要求を送信することで、会社の福利厚生について質問したり、医療、歯科、眼科の保険制度に登録したりできます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして登録要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > メリット > 健康とウェルネス.
2. [医療制度への登録]、[歯科保険制度への登録]、または [眼科保険制度への登録] 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。
4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

自動翻訳

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

福利厚生 - 生命保険、AD&D 保険の追加または変更

HR 福利厚生モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 保険を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR サービスポータルから福利厚生 - 保険について質問し、要求を送信して保険プランの登録または変更を要求できます。福利厚生 - 保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > 福利厚生 **-** 生命保険、災害死亡/四肢喪失 **(AD&D)** 保険.
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 保険] フォーム

説明	フィールド
保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。	プラン
登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。	従業員
従業員のメンバーシップ/登録 ID 番号。	プラン ID
福利厚生 - 保険を提供する生命保険会社。プランを選択したときに入力されます。	プロバイダー
保険プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。	計画タイプ
プランの補償タイプを入力します。たとえば、家族補償や個人向けプランなどがあります。 補償タイプのない保険プランもあります。	補償タイプ
保険証券の有効期間。	用語
[リストから参照] アイコンをクリックして扶養家族である連絡先を検索し、選択します。	福利厚生対象者
福利厚生 - 健康の対象となる従業員の家族のリスト。	対象者
福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。	開始日時
福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。	終了日
雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。	雇用主負担 (給与あたり)
雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。	雇用主負担 (1 年間あたり)
従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。	従業員負担 (給与あたり)

自動翻訳

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

説明	フィールド
従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。	従業員負担 (1 年間あたり)

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 保険が **[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 健康をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

会社の退職金制度への登録

従業員は、従業員センターから会社の退職金制度に関する質問を送信したり、会社の退職金制度に登録したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターから福利厚生 - 退職金について質問し、要求を送信して福利厚生 - 退職金プランの登録を要求できます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > メリット > 定年退職.
2. **[401(k)** 制度への登録] 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。
4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

福利厚生 **-** 障害保険の追加または変更

福利厚生 - 障がい保険モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 障がい保険を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、福利厚生 - 障害保険について質問し、福利厚生 - 障害保険を登録または変更できます。
福利厚生 - 障害保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > 福利厚生 **-** 障がい保険.
2. [新規] をクリックして、福利厚生 - 障害保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

福利厚生 **-** 障害レコードフォーム

Field (フィールド)	説明
プラン	障害保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。
計画タイプ	福利厚生 - 健康プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。
プラン ID	保険プランの識別番号。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
従業員	登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
従業員負担 (給与あたり)	従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。
従業員負担 (1 年間あたり)	従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。
雇用主負担 (給与あたり)	雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。
雇用主負担 (1 年間あたり)	雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。

4. [送信] をクリックします。
福利厚生 - 健康が **[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. [従業員負担] 列の金額をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従業員組合のメンバーシップの追加または変更

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合に属する従業員を特定し、その組合情報を HR プロファイルに関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

従業員組合のメンバーシップの作成

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の HR プロファイルを選択します。

   注:
   HR プロファイルを完成させるフィールドの詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

3. 新しい HR プロファイルを作成または既存の HR プロファイルを編集した後、[保存] を選択します。
   HR プロファイル関連リストが表示されます。
4. [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Membership)]** タブで、[新規] を選択します。
5. 必要な情報を入力したら、[保存] または [送信] を選択します。

口座振込の設定または更新

従業員は、従業員センターからの口座振込を設定または更新します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターから要求を送信することで、口座振込について質問したり、口座振込をセットアップまたは更新したりできます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 報酬管理.
2. [口座振込の設定] 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[口座振込の設定] フォーム

フィールド	説明
アカウントニックネーム	口座を簡単にわかりやすく説明する名前で、パーソナライズと簡単な識別を可能にします。
銀行ルーティング番号	口座に関連付けられている銀行の一意の識別子。
アカウント番号	個人の銀行口座の一意の識別子。
口座種類	口座の分類を特定します。以下から選択します。 ○ 当座預金 ○ 預金 ○ その他
振込タイプ	口座振込のタイプ。以下から選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 総計 ○ パーセンテージ ○ 残高
振込金額	[振込タイプ] の [金額] が選択されたときに表示されます。口座振込の金額を入力します。
振込の割合	[振込タイプ] の [パーセンテージ] が選択されたときに表示されます。口座振込の割合を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

奨学制度の要求

従業員は、 従業員センターから奨学制度に関する質問を送信したり、奨学制度を要求したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターを通じて要求を送信することで、承認されたコースとクラスについて質問したり、奨学制度を要求したりすることができます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > メリット > 奨学金.
2. [奨学制度] の要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

[HR 奨学制度] フォーム

フィールド	説明
学校/プログラム名	コースを受講した学校またはプログラムの名前。
コースタイトル	受講したコースの名前。
コース受講の正当性	コースを受講した理由の説明。
コース開始日	コースの開始日です。
終了日	コースの終了日です。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

自動翻訳

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

収容設備の追加または変更

HR プロファイルの収容設備要求を追加、変更、または表示できます。収容設備要求は、仕事の状況に関連する従業員から来ます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

> **注:**
> 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の収容設備」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストから HR プロファイルを選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールして、[収容設備] タブを選択します。
4. [新規] を選択するか、または編集するには [ステータス] リンクを選択します。

> **注:**
> 収容設備要求の作成については、「 収容設備の追加または変更 」を参照してください。

5. [送信] または [更新] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) とサービスポートフォリオ管理およびデジタルポートフォリオ管理の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) をサービスポートフォリオ管理およびデジタルポートフォリオ管理と統合すると、共通サービスデータモデル (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化され構造化された形式で HR サービスを管理できます。これにより、サービスを定義する階層が他の事業部門の階層と一致するようになります。

エンタープライズサービス管理のビジョンを取り入れようとしている大企業の顧客は、さまざまなデータモデルと階層に従うさまざまなワークフローの問題に直面しており、そのためにすべてのサービスの統一されたビューを提供することが困難になっています。これらの顧客には、ワークフロー全体のメトリクスを監視し、サービスを表示し、類似情報を取得するための単一の場所となる共通のインターフェイスが必要です。この統合により、次のことが可能になります。

- HR サービスは CSDM の階層内でマッピングされ、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。

マッピング

HR サービスデリバリ (HRSD)	共通サービスデータモデル (CSDM)
センターオブエクセレンス (COE) 例：総合報酬	-
トピックカテゴリ 例：メリット	分類ノード 例：ラップトップのサポート (サービス)
トピック詳細 例：歯科	サービス 例：ラップトップのサポート (サービス)

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD)	共通サービスデータモデル (CSDM)
HR サービス：レコードプロデューサー 例：歯科治療に関する福利厚生の照会	サービスオファリング 例を次に示します。 ○ エグゼクティブラップトップサポート (サービスオファリング)：15 インチポータル計画ラップトップ (カタログアイテム) ○ 標準ラップトップサポート (サービスオファリング)：13 インチポータル計画ラップトップ (カタログアイテム)

- HR サービスは、デジタルポートフォリオ管理のエンタープライズポートフォリオのヒューマンリソース (HR) ポートフォリオのサービス全体の一部として表示されます。デジタルポートフォリオ管理を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、製品を 1 か所から管理および維持できます。これにより、自分が所有するソリューションだけでなく、所有していないが他の ServiceNow 製品を通じて利用しているソリューションのデータを表示できます。

アクティベーション情報

最初に、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] アプリケーションをアクティブ化します。アプリケーションをアクティブ化すると、サービスポートフォリオ管理が自動的にアクティブ化されます。

次に、デジタルポートフォリオ管理をアクティブ化して、デジタルポートフォリオ管理ダッシュボードで HR サービスを表示します。

作業フロー

1. 必要なアプリケーションをアクティブ化します。
2. サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成。

   注:
   デフォルトの HR サービステーブル構成を使用できます。

3. CSDM サービスマッピングの構成。

   注:
   HR CSDM サービスマッピングのデモデータを使用できます。

CSDM 方法論の採用

共通サービスデータモデル (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化および構造化された形式で事業部門のサービスを管理します。これにより、サービスを定義する階層が他の事業部門の階層と一致するようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客には、ワークフロー全体のメトリクスを監視し、サービスを表示し、類似情報を取得するための単一の場所となる共通のインターフェイスが必要です。この機能を使用すると、次のことができます。

自動翻訳

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

- CSDM の階層内でサービスをマッピングし、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。
- デジタルポートフォリオ管理で、サービスをサービス全体の一部として表示します。デジタルポートフォリオ管理を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、製品を 1 か所から管理および維持できます。所有しているソリューションのデータに加え、所有していないが他の ServiceNow 製品を通じて利用しているソリューションのデータも表示します。

手順

1. 事業部門のビジネスサービスまたはテクニカルサービス、および対応するサービスオファリングレコードを作成します。
2. サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成。
3. BU サービスを CSDM サービスまたはサービスオファリングにマッピングします。
   詳細については、「CSDM サービスマッピングの構成」を参照してください。
4. 事業部門のロジックを追加して、タスクレコードのサービスとサービスオファリングの列、または BU サービスを使用して作成された結果の BU レコード (HR サービスのユースケースなど) を入力します。
   テーブルには、[サービス] 列と [サービスオファリング] 列が必要です。
5. サービスポートフォリオを作成し、必要な分類ノードを追加します。
   詳細については、「Service Portfolio Management」を参照してください。
6. BU サービスを [サービス] 関連リストの分類ノードにマッピングします。

   注:
   サービスがマッピングされると、関連するオファリングが自動的に選択されます。サービスに関連するオファリングを作成または編集できます。

7. [デジタルポートフォリオ管理] ダッシュボードで事業部門の KPI グループとインジケーターを構成します。
   詳細については、「Digital Portfolio Management」を参照してください。
   - デジタルポートフォリオ管理で KPI を表示するには、KPI グループを作成し、必要な KPI を追加します。KPI を追加したら、グループマッピングを追加して、インジケーターデータを表示する正しい分類ノードにグループを関連付けます。
   - PA インジケーターには、正しいブレークダウンがアサインされている必要があります。たとえば、サービスオファリングのインジケーターを作成している場合は、そのインジケーターに DPM：サービスオファリングブレークダウンを追加します。ブレークダウンを追加する前に、レコード テーブルがブレークダウンマッピングに存在することを確認してください。

     注:
     インジケーターが正常に機能するように、サービスが運用ステータスであることを確認します。

   - 上記の構成と必要なデータを追加すると、[デジタルポートフォリオ管理] ダッシュボードでアナリティクスを表示できます。

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングのロール

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングの作成または表示に必要なロール。

自動翻訳

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

ロール

ロール	説明
サービスアドミン [service_admin]	サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成 可能。
サービスエディターまたはサービス作成者 [service_editor]、[service_author]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • ユーザーがサービスの所有者である場合のみ、CSDM サービスマッピングの構成 が可能です。
サービスビューアー [service_viewer]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • CSDM サービスマッピングを読み込むことができます。

サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成

事業部門 (BU) のサービステーブル構成を作成します。BU サービスマッピングを正しいサービステーブル構成に関連付けます。

始める前に

必要なロール：service_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 > **CSDM** 構成 > サービステーブル構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービステーブル構成フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	サービスの名前。
サービステーブル	サービスがマッピングされている BU テーブル。
マッピングレベル	サービステーブルの構成に関連付けられたマッピングレベル： ○ サービス：親サービス ○ サービスオファリング：親サービスを特定のビジネスニーズとパフォーマンスレベルに絞り込みます。
アプリケーション	サービステーブルの構成が関連付けられているアプリケーション。
アクティブ	サービステーブルの構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

CSDM サービスマッピングの構成

CSDM サービスマッピングを適切なサービステーブルマッピングに構成します。サービスまたはサービスオファリングが適切なビジネスポートフォリオでタグ付けされていることを確認します。

始める前に
必要なロール：service_editor または service_author

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 > **CSDM** 構成 > **CSDM** サービスマッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

CSDM サービスマッピングフォーム

Field (フィールド)	説明
サービステーブル	マッピングが関連付けられているサービステーブル。 注: 事業部門のサービステーブル構成で構成されているテーブルのみが表示されます。
サービス	HR サービスの名前です。
CSDM サービスオファリング	BU サービスをマッピングする CSDM サービスオファリングまたはサービス。
アクティブ	サービスマッピングをアクティブ化または非アクティブ化するためのオプション。

4. [送信] をクリックします。

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースの概要

HR アドミンサービスプロバイダーは、顧客のサービスの使用状況と消費の統合ビューです。これにより、サービスプロバイダーアドミンはデータに基づく意思決定を行うことができます。

SP アドミニストレーターは次の機能を実行できます。

- 顧客あたりの消費されたサービス数やサービスごとのチケット数など、サービス消費のさまざまな側面の表示。
- サービスの数や HR ユーザーの数など、顧客の詳細の表示。
- ドメインや顧客の作成、ユーザー管理などの日常業務タスクに関連するクイックリンクへのアクセス。
- 顧客の詳細ページでの特定のドメインのクイックリンクへのアクセス。

注:
SP アドミン (sn_sp_admin_ws.admin) は、ワークスペースにアクセスして、顧客に提供されるサービスのデマンドと消費の統合ビューを表示できます。これにより、データに基づいて意思決定を下したり、ポートフォリオレベルのリンクにアクセスしたりすることができます。

自動翻訳

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

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでは、SP アドミニストレーターが KPI を使用して、顧客に提供されるサービスのデマンドと消費の統合ビューを一元的なワークスペースで確認できます。

ページの概要の詳細

ページ	説明
ランディングページ	サービスの概要、顧客ケース、顧客の詳細、SLA 違反、経時的な傾向が表示されます。顧客データ、KPI、ポートフォリオレベルの便利なリンクが含まれています。
クライアント詳細ページ	ケースやサービスの概要、SLA 違反、経時的な傾向が表示されます。クライアント (ドメイン) 固有の KPI、連絡先の詳細、便利なリンクが含まれています。

注:
HR サービスリストがクライアントの詳細ページに表示されない場合は、SP アドミンの sn_hr_core_service テーブルに読み取り ACL を追加することが必要な場合があります。

機能とアプリケーションの詳細

機能	説明
語彙分類名	サービスプロバイダー (SP) のアドミンワークスペース
リリース媒体	ストア
PRB 管理グループ	Dev-App-HR
モバイルインターフェイスのサポート	なし
プラグインまたはスコープ対象アプリ	スコープ対象アプリ
ライセンス要件	あり
オンプレミスサポート	あり
トラブルシューティングへのリンク	NA
FAQ へのリンク	NA
ドメインセパレーション	あり

自動翻訳

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

注:
KPI を表示するには、SP アドミンのワークスペースダッシュボードのすべてのドメインの傾向が、グローバルドメインにある必要があります。

トラブルシューティングの詳細

アイテム	説明
アプリケーション (UI) の問題	アプリケーション (UI) の問題が発生した場合は、まず MSP ダッシュボードと MSP クライアントページで SP アドミンワークスペースと 2 つのコントローラーのビルダーを確認します。
データ頻度の変更	KPI、傾向、インジケータースコアカードなどのデータ可視化コンポーネントには、当月のデータを収集するものと収集しないものがあります。そのため、一部のデータが変更される可能性があります。 **注:** インジケータージョブを月初に実行し、当月ではなく、前月のデータのみを収集することをお勧めします。

既存のテーブルの詳細

テーブル	説明
ドメイン (domain)	ドメインに関するすべてのデータが含まれており、ドメインと顧客データがプルされます。
会社 (core_company)	会社に関するすべてのデータが含まれており、複数の会社が関連付けられている場合があります。これにより、ドメインデータ内のすべての連絡先がプルされます。
HR サービス (sn_hr_core_service)	すべてのサービスデータが含まれ、クライアントの詳細ページにドメインに関するサービスが表示されます。

注:
Domain Support - Domain Extensions Installer にプラグインの依存関係があります。

SP admin ロールの詳細

ロール	説明
SP アドミン (sn_sp_admin_ws.admin)	SP アドミニストレーターは、アプリケーションのスコープ対象アドミンで、ワークスペース、ダッシュボード、KPI、インジケーター、およびポートフォリオレベルの便利なリンクにアクセスできます。

自動翻訳

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

ACL の詳細

ACL	説明
エクスペリエンス (4 つの ACL)	• UX ページアクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL • UX ルートアクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL
SP アドミンの読み取り (4 つの ACL)	• sn_hr_core_service 用の 1 つの ACL • report_view 用の 1 つの ACL • sn_hr_core_case テーブル用の 1 つの ACL • sp_admin ロール用の 1 つの ACL
PA タグの読み取り (2 つの ACL)	• pa_tag および pa_m2m_indicator_tags テーブル用の 1 つの ACL • pa_indicators_breakdowns m2m テーブル用の 1 つの ACL
実行 (1 つの ACL)	データブローカー sn_sp_admin_ws.MSPUtil 用の 1 つの ACL

注:
ACL にはアクセスレベルが適用され、SP アドミンのみがアプリケーション、ワークスペース、モジュールにアクセスできます。

UIB コントローラーの詳細

ページ	説明
サービスプロバイダー	MSP ダッシュボードに表示する必要がある KPI、データ、リンクの作成または更新など、MSP ダッシュボード機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するプライマリコントローラー。
サービスプロバイダークライアント	クライアント詳細ページに表示する必要がある KPI、データ、リンクの作成または更新など、MSP ダッシュボードクライアント詳細ページ機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するコントローラー。

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでのガイド付きツアーの使用

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでガイド付きツアーを使用して、ワークスペースの概要を把握します。

始める前に

必要なロール：sn_sp_admin_ws.admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > **SP** アドミンワークスペース.
2. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
3. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
4. [ツアーを表示] を選択します。
5. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
6. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

従業員ジャーニー管理

従業員ジャーニー管理 を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) の機能とアプリケーションが統合され、従業員、マネージャー、および組織が従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

従業員ジャーニー管理 で利用可能なアプリケーション、プラグイン、統合、および機能がいくつかあります。各アプリケーションや機能は、正常に動作するために前提条件および必須条件を満たす必要がある場合があります。機能をインストールして設定する前に、関連するドキュメントをお読みください。

必須プラグインおよびアプリケーション

関連する機能とアプリケーションが正しく機能するように、必須プラグインおよびアプリケーションをインストールするか、有効にする必要があります。

コンテンツ公開

コンテンツ公開 では、多数のコンテンツを作成し、ポータル、メール、モバイルなどのさまざまなチャネルに公開できます。コンテンツ公開 によって、さまざまな方法で従業員とコミュニケーションを取ることができます。

従業員センター®

ServiceNow 従業員センター は、複数部門のサービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための標準的な動的ポータルです。従業員センター ポータルにより、お客様はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できるようになります。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]

HR サービスデリバリ (HRSD) のケースとナレッジ管理を提供します。従業員の問い合わせと要求の文書化、やり取り、および実行を標準化すると同時に、受信するケースの数とタイプを可視化します。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベント エンタープライズ

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

主要アプリケーション

主要アプリケーションのインストールと構成のドキュメントを読み、前提条件を確認します。

ジャーニーデザイナー®

ServiceNow® ジャーニーデザイナー アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーが従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

ジャーニーアクセラレーター®

アドミニストレーターは ServiceNow® ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

アプリケーションと機能の統合

インストールしようとしているアプリケーションや統合のインストールと構成のドキュメントをお読みください。一部のアプリケーションと統合を正常に機能させるには、事前に細かい前提条件を完了しておく必要があります。

Learning Posts®

ServiceNow® Learning Posts アプリケーションを使用すると、従業員が必要なときに適切な学習を行えるように、オムニチャネル学習エクスペリエンスを作成できます。

リスニングポスト®

ServiceNow® リスニングポスト アプリケーションを使用すると、簡単なパルスサーベイを作成して従業員のタッチポイントを取得し、従業員のフィードバックからインサイトを得て、全体的な従業員エクスペリエンスを向上することができます。

の機械学習 HR サービスデリバリ (HRSD)

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションでは、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。

マネージャーハブ®

ServiceNow® マネージャーハブ は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。それにより、マネージャーは、キュレーションされパーソナライズされたリソースを通じて、リーダーとして成長できるようになります。

Microsoft Exchange Online

注:
アドミニストレーターが Microsoft Office 365 のスケジューリング機能をジャーニーアクセラレーター で使用するには、関連する Microsoft プラグインおよび統合をインストールおよび設定してから ジャーニーアクセラレーター および ジャーニーデザイナー をインストールする必要があります。

自動翻訳

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

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

ストアでアプリを要求する

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

ジャーニーデザイナー

ServiceNow® ジャーニーデザイナー アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーが従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

ジャーニーデザイナーの開始

ジャーニーデザイナー は ジャーニーアクセラレーター と ライフサイクルイベント を使用して、 従業員センターの従業員とマネージャーに対し、統一されたジャーニーのエクスペリエンスを実現します。ジャーニーには、独自のユーザーエクスペリエンスがあります。バックエンドでは、 ジャーニーデザイナー、 ジャーニーアクセラレーター、および ライフサイクルイベント コンポーネントを使用してレコードが作成され、従業員向けに過程がカスタマイズされます。

探索  ジャーニーデザイナーがジャーニーの作成、管理、完了にどのように役立つかについて説明します。	インストール  ジャーニーデザイナーアプリとその機能をインストールします。	Configure (構成)  ジャーニーデザイナー の構成
使用  マネージャー、メンター、および従業員は、 従業員センターからジャーニーを処理します。	データ連携  他のアプリケーションと統合することでジャーニーデザイナーの機能を拡張します。	ジャーニー計画構成のレビューおよび承認プロセス  ジャーニーデザイナー計画構成テンプレートの作成、管理、使用

自動翻訳

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

Now Mobile でのジャーニー	分析およびレポートのソリューション	参照
	 レポートとダッシュボードでジャーニーデータを監視します。	 ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ストアでアプリを要求する

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

ジャーニーデザイナー 機能の探索

組織アドミニストレーターは、ジャーニーデザイナー を有効にして、マネージャーと従業員がプロフェッショナルとしてのジャーニーと個人のジャーニーを理解して積極的にコラボレーションできるように構成します。

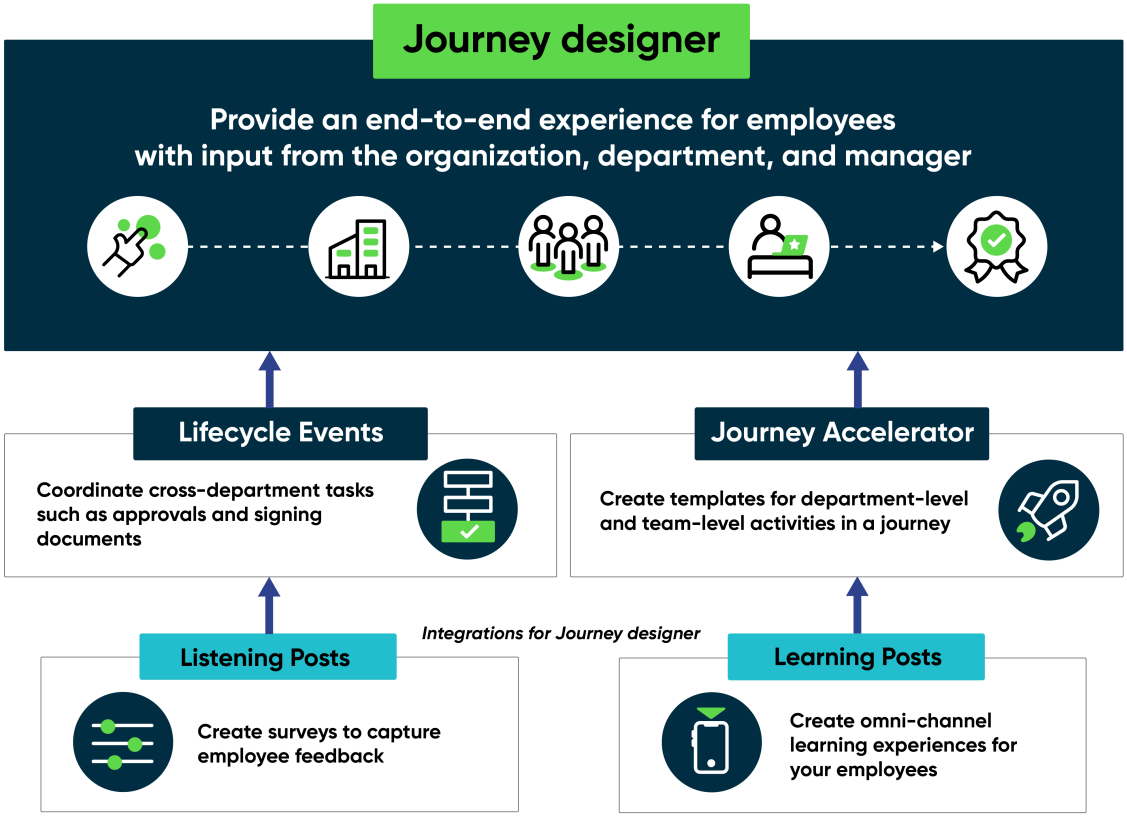
ジャーニーデザイナー データモデルと関連アプリケーション

ジャーニーデザイナー は、マネージャーとアドミニストレーターが一貫性のある有意義な従業員ジャーニーを作成できる可能性を広げます。さまざまな過程を進む従業員とメンターをサポートするために、過程の作成には ライフサイクルイベント や ジャーニーアクセラレーター の機能を使用します。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー に関連するアプリと統合



ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

ジャーニーアクセラレーター

アドミニストレーターは ServiceNow® ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、ジャーニーデザイナー アプリケーションの機能を拡張します。

アドミニストレーターは、以下の操作を実行できます。

- ジャーニーをインストール、構成、および管理する。
- 分析レポートを構成し、結果をダッシュボードに表示する。
- ライフサイクルイベント と ジャーニーアクセラレーター を使用してジャーニーをビルドする。

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 管理と再利用が容易な、従業員のジャーニーをビルドする。
- コラボレーションを改善するために、メンターをジャーニーに追加する。

自動翻訳

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

- チームメンバー向けにジャーニーを作成して管理する方法、時期、理由に関する製品内ガイダンスを使用する。
- 結果の理解と追跡に役立つレポートとダッシュボードを確認する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。
- チームメンバーの新しいジャーニーをトリガーする。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- ライフサイクルイベント および ジャーニーアクセラレーター から緊急の To Do を表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- イベントのスケジュールを組み、学習を完了する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。

関連情報

ライフサイクルイベント

ジャーニーアクセラレーター

ジャーニーの詳細 - ガイド付きツアー

ジャーニーデザイナーのガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。ガイド付きツアーでは、複数のページにまたがる一連の手順を使用します。ツアーには、詳細なドキュメントへのリンクが含まれています。

始める前に

必要なロール：manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニー.
2. ジャーニーを選択し、[ツアー] をクリックします。
3. [ツアーを開始] を選択します。
4. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで終了アイコンを選択してツアーの終了を確定します。
5. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

ジャーニーの概要 - ガイド付きツアー

ジャーニーデザイナーのガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。ガイド付きツアーでは、複数のページにまたがる一連の手順を使用します。ツアーには、詳細なドキュメントへのリンクが含まれています。

始める前に

s
必要なロール：manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニーの概要.
2. ジャーニーを選択し、[ツアー] をクリックします。
3. [ツアーを開始] を選択します。
4. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで終了アイコンを選択してツアーの終了を確定します。
5. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

インストールと構成の概要

ジャーニーデザイナー アプリには、インストール手順と構成オプションが異なる複数のバージョンがあります。

ジャーニーデザイナー バージョン 3 のインストール

ジャーニーデザイナー バージョン 3 [sn_jny] アプリケーションをインストールして、アドミニストレーターとマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
ジャーニーデザイナー バージョン 3 をインストールするには、その前に Vancouver にアップグレードする必要があります。

ジャーニーデザイナー の依存プラグインとアプリ：

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- 従業員センタープロ 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- ジャーニーアクセラレーター 6.2.2 [sn_ja]
- アドミンエクスペリエンスフレームワーク 2.1.3

注:
ジャーニーデザイナー バージョン 3 は Tokyo パッチ 5 以降と互換性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーデザイナー バージョン 3 (JD) は、Vancouver ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。

重要:
ジャーニーデザイナー アプリは、ジャーニーアクセラレーター v6.2.2 [sn_ja] (JA) アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して ジャーニーデザイナー [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

自動翻訳

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

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   依存アプリケーションに関連するデモデータは、ジャーニーデザイナー の更新時に更新する必要があります。

5. [インストール] を選択します。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 のインストール

ジャーニーデザイナー バージョン 2 [sn_jny] アプリケーションをインストールして、アドミニストレーターとマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
ジャーニーデザイナー バージョン 2 をインストールするには、その前に Utah にアップグレードする必要があります。

ジャーニーデザイナー の依存プラグインとアプリ：

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- 従業員センタープロ 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- HR 分類 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- ジャーニーアクセラレーター 6.0.5 [sn_ja]
- Retry Framework 1.0.2 [sn_retry_handler]

必要なロール：admin

このタスクについて

ジャーニーデザイナー バージョン 2 (JD) は、Utah ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。

注:
ジャーニーデザイナー アプリは、ジャーニーアクセラレーター v6.0.0 [sn_ja] アプリケーションもインストールします。

自動翻訳

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

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して ジャーニーデザイナー [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
ジャーニーデザイナー がインストールされている場合、未処理の ライフサイクルイベント ケースは影響を受けません。既存の HR サービスを移行して、ライフサイクルイベント の代わりに過程を使用できます。「Journeys Migration Guide」を参照してください。

ジャーニーデザイナー バージョン 1 のインストール

ジャーニーデザイナー [sn_ja] アプリケーションをインストールして、アドミニストレーターとマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
ジャーニーデザイナー をインストールするには、その前に Tokyo にアップグレードする必要があります。

ジャーニーデザイナー の依存プラグインとアプリ：

- コンテンツ公開 [sn_cd] 26.0.2
- 従業員センタープロ [sn_ex_sp_pro] 26.02
- HR Taxonomy [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- ジャーニーアクセラレーター [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ジャーニーデザイナー (JD) は、Tokyo ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。Utahファミリーリリースの場合、JDはストアアプリケーションとしてインストールすることも、 システム定義 > プラグイン 見られるようになります

注:
ジャーニーデザイナー アプリは、ジャーニーアクセラレーター v5.0.0 [sn_ja] アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して ジャーニーデザイナー [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. ジャーニーデザイナー v2 を選択して、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

アプリケーションとプラグインのデモデータの追加または修復

デモデータが初期インストール中に追加されなかった場合、アドミニストレーターは修理インストールを使用してデモデータをプラグインに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インストール済みの依存アプリケーションからのデモデータは、ジャーニーデザイナー が更新されたときに更新する必要があります。ジャーニーデザイナー管理コンソールから、インストールされているストアアプリケーションを表示できます。「ジャーニーデザイナー 機能の構成」を参照してください。

プラグインの修理インストールを実行して、デモデータを追加するか、プラグインで発生している問題を修正します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. デモデータを追加するプラグインまたはアプリケーションを検索し、[その他] アイコン (縦 3 つの点) を選択します。
3. [修理]を選択します。
4. [デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

自動翻訳

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

5. [修理]を選択します。
6. [ログを表示] を選択して、デモデータが追加されたことを確認します。

> **注:**
> [作成日時] 列を降順にソートして、最新のログエントリを最初に表示します。

ログの例：

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認要求の修正

ServiceNow Store から最新の ジャーニーデザイナー アプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する RCA 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[要求済み **(Requested)**] ステータスの ジャーニーデザイナー アプリケーションの新しいバージョンのインストール後に生成された RCA 要求 は、手動で [許可 **(Allowed)**] に更新できます。要求を手動で更新することも、KB1432208 の指示に従ってスクリプトをアップロードして実行し、RCA 要求を一括更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス.
2. [ステータス] 列で、[許可 **(Allowed)**] を右クリックし、[この値を除外] を選択します。
   要求済みの RCA 権限のリストが表示されます。
3. [操作 **(Operation)**] 列で、更新するエントリをダブルクリックします。

> **注:**
> 必要に応じて、要求の対象となるアプリケーションに変更します。

4. [ステータス] リストで [許可 **(Allowed)**] を選択します。
5. [更新] を選択します。
   複数の RCA 要求がある場合は、要求ごとにこのタスクを実行する必要があります。

ジャーニーデザイナー 機能の構成

アドミニストレーターは、組織のニーズに合わせて ジャーニーデザイナー を構成します。

ジャーニーデザイナー 管理コンソールアプリと構成

ジャーニーデザイナー 管理コンソールは、ジャーニーアクセラレーター、ジャーニーデザイナー、ライフサイクルイベント の構成ニーズを直感的に使用できる 1 つのページに統合します。アドミニストレーターは、既にインストールされているアプリケーションと、インストール可能な他のアプリケーションを確認できます。

ジャーニーを設計

ジャーニーをビルドおよび管理するための ライフサイクルイベント および ジャーニーアクセラレーター 計画を作成および構成します。

ジャーニーを強化

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

自動翻訳

既にインストールされている機能を管理し、インストールしてジャーニーを拡張するために利用できる機能を確認します。

ジャーニーデザイナー コンソールの便利なリソース

ジャーニーデザイナー を初めて使用するアドミニストレーターは、管理コンソールページで利用可能なリソースを使用して、ジャーニーを作成するための機能とワークフローについて学習できます。

前書き

ジャーニーを作成および維持するための基本的なフローを示すビデオをご覧ください。このビデオでは、ジャーニーデザイナー、ジャーニーアクセラレーター、ライフサイクルイベント の関係について詳しく説明します。

はじめに

ジャーニー、ライフサイクルイベント、ジャーニーアクセラレーター の詳細について学びます。この情報は、ジャーニーの作成に関連するすべてを理解するのに役立ちます。

役に立つリソース

コンソールにリストされている役立つリソースから、ジャーニーデザイナー のガイド付きセットアップまたは詳細なドキュメントにアクセスします。

基本構成プロセスの概要

構成プロセスは、組織で使用する機能と統合によって異なります。ジャーニーデザイナー を構成するための基本的な手順は次のとおりです。

手順 1：ジャーニー構成の作成と管理

- ジャーニーデザイナー ジャーニーの作成と構成

  ジャーニーデザイナー 構成は、ジャーニーを作成するためのテンプレートとして使用されます。アドミニストレーターは、過程をトリガーするために使用する構成を作成します。

- ジャーニーデザイナー ユーザーロールの管理

  ロールは、ジャーニーデザイナー のさまざまな機能を作成および変更するためのアクセス権を制御します。

手順 2：過程の構成

ジャーニータイプを作成してジャーニー構成を分類し、ジャーニーを ライフサイクルイベント、ジャーニーアクセラレーター、またはその両方に関連付けます。 ジャーニータイプの作成と管理

- ライフサイクルイベントについては、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。

  注:
  ライフサイクルイベントを含むジャーニーには、[ジャーニー] 実行タイプに関連付けられた HR サービスが必要です。既存の HR サービスケースを更新するか、ケースを作成します。「ジャーニーのための HR サービスの構成」を参照してください。

- ジャーニーアクセラレーター については、「ジャーニーアクセラレーター計画タイプを作成」を参照してください。

自動翻訳

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

手順 3：過程の権限の構成

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

手順 4：ジャーニーデザイナー レポートとダッシュボードの作成と管理

ジャーニーデザイナー ダッシュボードおよびレポート

ジャーニーデザイナー ジャーニーの作成と構成

ジャーニーを作成し、 ライフサイクルイベント と ジャーニーアクセラレーターから必要なコンポーネントを埋め込みます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーはトップレベルのコンテナーであり、ジャーニーに ライフサイクルイベント または ジャーニーアクセラレーター のモジュールが含まれるかどうか、および過程の所有者とメンターの権限を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   「ジャーニーデザイナー のジャーニー構成フィールドの参照」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ジャーニーデザイナー ユーザーロールの管理

ジャーニーデザイナー のユーザーと、ユーザーが持つロールを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーデザイナー アプリケーションには、そのユーザーがタスクを完了するために必要な権限を持つロールが含まれています。ジャーニーデザイナー とともにインストールされるロールの詳細については、「ジャーニーデザイナー ロール」を参照してください。

アドミニストレーターは、ユーザーをロールにアサインして、ジャーニーデザイナー でタスクを実行できるようにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ロールの管理.
2. ユーザーを追加するロールを選択します。
3. [ユーザーロール] フォームで、[新規] を選択します。
4. [ユーザー] リストからユーザーを選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの ジャーニーデザイナー 一括更新を管理する

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、一括更新に使用できるタスクタイプを構成し、一括更新されたタスクに関する情報を表示できます。

自動翻訳

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

一括タスク更新の管理は、ジャーニーデザイナー バージョン 4.0 以降ではアクティブに設定されています。一括更新に使用できるタスクタイプ：

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドを送信 [submit_order_guide]

一括更新からタスクタイプを削除する

アドミニストレーターは、一括更新に使用できるタイプからタスクタイプを削除できます。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin

手順

1. [すべて] 検索フィルターで「sys_properties.list」と入力します。
2. Enter を押します。
3. [アプリケーション] 列でジャーニーデザイナーを検索します。
   [アプリケーション] 列が表示されていない場合は、歯車アイコンを選択して、[アプリケーション] 列を [リストの列のカスタマイズ **(Personalize List Columns)]** に追加します。
4. [名前] 列から **sn_jny.bulk_management_task_type** を選択します。

   > **注:**
   > このプロパティを編集するには、ジャーニーデザイナー スコープ内にいる必要があります。

5. [値] フィールドで、一括更新機能から削除するタスクタイプエントリをすべて削除します。

   ```
   {
   "sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
   "sysapproval_approver": true
   }
   ```

   - 承認 [sysapproval.approver]
   - 完了時にマーク [mark_when_complete]
   - カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
   - 注文ガイドの送信 [submit_order_guide]
6. [更新] を選択します。

ジャーニーデザイナー 一括要求タスクレコードの表示

一括更新レコードを表示して、更新が成功したか失敗したかを判断します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin

手順

1. [すべて] の検索フィルターに「sn_jny_bulk_request.list」と入力します。
2. ステータスなど、一括更新に関する情報が表示されます。

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

自動翻訳

- 作成日時 **(Created)**：レコードが作成された日付。
- 要求者 **(Requested by)**：一括更新を要求したユーザーの名前。
- **Status**：
  - エラー
  - 要求済み
  - 成功
- 一括要求の開始元 **(Bulk request initiated from)**：一括更新が要求されたタスク。
- 実行されたアクション **(Action taken)**：
  - 完了
  - スキップ (Skipped)：スキップできるのはオプションタスクのみです。
  - 承認済み
  - 却下
- メッセージ：UI に返されるメッセージ。
- 一括タスク **ID (Bulk task IDs)**：一括要求を追跡するためにシステムで使用される番号。

選択可能なリンクのリンク先は、リストされた列の追加情報です。

ジャーニーのクイックリンクの作成と管理

クイックリンクを使用すると、従業員はジャーニーからさまざまなリソースに直接アクセスできます。アドミン、ジャーニー所有者、およびメンターは、リンクされたリソースを過程に追加できます。

> **注:**
> ジャーニーの所有者とメンターには、アドミニストレーターによって [クイックリンクを追加できる] 権限が付与されている必要があります。ジャーニーの権限はジャーニー構成で割り当てられて管理されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

ジャーニーデザイナーからジャーニーに追加できるクイックリンクには次の 2 種類があります。

- アドミン構成リンク：アドミニストレーターがジャーニータイプへのクイックリンクを追加します。このクイックリンクは、そのジャーニータイプから作成されたすべてのジャーニーに追加されます。
- ユーザー構成リンク：[クイックリンクを追加できる] 権限を持つジャーニー所有者とメンターが、ユーザーのジャーニーに対して Web ベースのリンクを直接追加または削除します。

  > **注:**
  > アドミニストレーターが追加したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することはできません。

アドミニストレーターによって追加されたクイックリンク

[ジャーニータイプのクイックリンクを管理] ページから、アドミニストレーターはジャーニー構成のクイックリンクを作成して構成します。

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

自動翻訳

ジャーニータイプのクイックリンクフォームを管理

Field (フィールド)	説明
コンテンツタイプ	コンテンツタイプは、クイックリンクの移動先のナレッジのタイプを表します。 • ナレッジ：組織全体で共有できるナレッジベース内の記事。 • カタログアイテム：サービスカタログで追跡および提供できるハードウェアとソフトウェアのアイテム。 • ページ • 外部リンク：有効な URL 形式の Web サイトへのリンク (例：https://www.domain.com)。 **注:** コンテンツタイプを選択すると、そのコンテンツタイプで使用される追加のフィールドが開きます。
クイックリンク名	ジャーニーに表示されるリンクの名前。
タイトル	このフィールドに入力したタイトルによって、クイックリンクのデフォルトタイトルが上書きされます。
簡単な説明	このフィールドに追加した説明によって、クイックリンクのデフォルトの説明が上書きされます。
アイコン	ジャーニーのクイックリンクに表示されるアイコン。

マネージャーとメンターによって追加されたクイックリンク

ジャーニーの編集権限を持つマネージャーとメンターは、外部リンクをジャーニーに追加します。

ジャーニータイプのクイックリンクフォームを管理

Field (フィールド)	説明
リンクテキスト	ジャーニーに表示される、ユーザーに分かりやすいテキスト。
リンクアドレス	マネージャーとメンターが有効な外部リンクを追加します。クイックリンクウィジェットは有効な URL 形式をチェックします。例：https://www.website.com。

アドミニストレーターとしてのクイックリンクの作成

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、ジャーニー構成の一部であるクイックリンクを作成します。アドミニストレーターが作成したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することも編集することもできません。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターによって追加されたクイックリンクは、追加先のすべての [ジャーニータイプ] に表示されます。アドミンのみが [ジャーニータイプ] からクイックリンクを削除できます。「アドミニストレーターが作成したクイックリンクの削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプのリンクを管理.
2. [新規] を選択します。
3. [タイプ] と [クイックリンク] を選択します。
   - [タイプ]：アクティブなジャーニータイプのみを使用できます。
   - [クイックリンク]：アクティブな 従業員センター クイックリンクのクイックリンク名です。「クイックリンク構成」を参照してください。

   注:
   探しているジャーニータイプが表示されない場合は、フィールドにジャーニータイプの名前を入力し始めると検索が行われます。

アドミニストレーターが作成したクイックリンクの削除

ジャーニーデザイナー でアドミニストレーターが作成したクイックリンクを削除するには、アドミンである必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプのリンクを管理.
2. 削除するリンクを含む行のチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストから、[削除] を選択します。
4. レコードを削除することを確認します。
   レコードを削除すると、そのジャーニータイプのすべてのジャーニーからクイックリンクが削除されます。

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

ジャーニーのユーザーが持つ権限は、ジャーニーへのアクセスのレベルに違いがあります。アドミニストレーターは、さまざまなタイプのジャーニーに対するユーザー権限を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. 変更する構成を選択します。
3. 変更するユーザー権限のタブを選択します。

自動翻訳

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

- ジャーニー所有者権限
- メンターの権限

ユーザー権限の詳細については、「ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照」を参照してください。

4. チェックボックスをオンにして権限を有効にするか、チェックボックスをオフにして権限を無効にします。
5. [更新] を選択して、変更を保存します。

ジャーニーデザイナー ヘッダーの作成と構成

ジャーニーヘッダーを管理するか、ユーザーロールに基づいてさまざまなジャーニータイプのジャーニーヘッダーをカスタマイズします。

始める前に

- アプリケーションスコープは ジャーニーデザイナー に設定する必要があります。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

次のペルソナにはデフォルトの見出し構成があります。

従業員
: ジャーニーの作成対象であるユーザー。

ジャーニーの所有者
: ジャーニーの作成者。多くの場合、所有者はジャーニーの対象となる従業員のマネージャーです。

メンター
: 従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。

注:
見出し構成フィールドを追加するには、まず見出し構成を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 見出し構成を管理.
2. [新規] を選択するか、既存の見出し構成を開きます。

   ジャーニーに含まれる各ペルソナのヘッダー構成を作成します。

   - 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。
   - メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。
   - 所有者：ジャーニーを作成したユーザー。ジャーニーの所有者は、従業員のマネージャーまたはメンターです。
3. ヘッダー構成を開き、構成のフィールドを変更または追加します。

   注:
   ヘッダー構成が先に存在していないと、[見出しフィールド] を追加または変更できません。

自動翻訳

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

a. [新規] を選択するか、既存の見出しフィールドを開きます。
詳細については、「ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照」を参照してください。

b. [見出しフィールド] フォームに入力し、[送信] または [更新] を選択します。

関連情報

ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照

ジャーニータイプの作成と管理

ジャーニータイプのステージとタスクのトップレベルの分類、およびユーザーのヘッダービューを管理する計画タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプを管理.
2. [新規] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、作成するジャーニーのタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。

   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

   計画のヘッダーをカスタマイズするには、「ジャーニーデザイナー ヘッダーの作成と構成」を参照してください。

5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、ジャーニーデザイナー 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 計画タイプの管理.
2. [新規] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー バージョン1の計画構成の作成と管理

計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に

- 計画タイプが存在する必要があります：計画タイプの作成と管理
- ジャーニーデザイナー v1
- 必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 計画構成の管理.
2. [新規] を選択するか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。 **注:** 計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。 ○ HR プロファイル ○ HR 基準 ○ ユーザー ○ ユーザー基準 ○ ファイルをアップロード
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。 **注:** 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

計画にステージを追加するには、次の手順を実行します。

5. 作成した計画を選択します。

6. [新規] を選択します。

a. 利用可能なステージ名を選択します。

b. ステージの順序を入力します。

c. [送信] を選択します。
[アクティブ] オプションを有効にできるようになりました。

7. [更新] を選択します。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ

ServiceNow アドミニストレーターが ジャーニーデザイナー 計画構成機能とプロセスを構成します。

アドミニストレーターは、最初の所有者と承認者を ジャーニーデザイナー 計画構成にアサインします。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 では、アドミニストレーターは計画構成の所有者と承認者をアサインし、計画の構成とメンテナンスを委任できます。計画構成のメンテナンスを委任することで、適切な専門知識を持つ担当者が計画構成を維持できるようになります。

アドミニストレーターは、部門に関連付けられた計画構成の所有者と承認者を、コンテンツを担当するその部門のユーザーにアサインすることができます。計画構成の所有者と承認者は、ServiceNow で昇格された特権を必要としません。

重要:
所有者と承認者を計画構成にアサインするのはオプションです。アドミニストレーターは、所有者がアサインされているかどうかに関係なく、計画構成を更新および作成するすべての機能を保持しています。

ジャーニーデザイナー 計画構成の作成

ジャーニーデザイナー バージョン 2 で ジャーニーデザイナー 計画構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow アドミニストレーターは、マネージャーがジャーニーを作成するときに使用する過程計画構成を作成します。計画構成の所有者は、計画構成を更新して計画構成を最新に保ちます。

初期計画構成が作成された後、アドミニストレーターは計画構成のメンテナンスのために所有者と承認者をアサインすることができます。所有者は、従業員センター から独自のステージとタスクテンプレートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームに入力します。
一部のフィールドは、 [所有者] が選択された後にのみ使用できます。このフィールドの詳細については、「ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成フィールド」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

ジャーニーデザイナー バージョン 2 では、アドミニストレーターは、最初の所有者と承認者を計画構成にアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
共同所有者は、所有者と同じ機能を持ちます。

> **注:**
> 承認者はオプションです。承認者が選択されていない場合、承認プロセスは必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.
2. [計画構成]を開いて、所有者と承認者をアサインします。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [所有者] フィールドの検索アイコンを選択します。
6. 所有者の名前を入力してユーザーのリストを検索します。

   [所有者] フィールドをクリックすると、最近の選択のリストが表示されます。

   [共同所有者] および [承認者] フィールドは、[所有者] を選択した後にのみ使用できます。
7. [共同所有者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
8. 共同所有者を選択します。
9. [承認者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
10. [送信] を選択します。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 の計画構成の所有者または承認者の変更

アドミニストレーターは、計画構成の所有者または承認者を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、ユーザーがロールを変更したり離職したりした場合に、 ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または承認者を変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.
2. [計画構成] を開いて、所有者と承認者を変更します。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. 所有者の [名前] をダブルクリックします。

自動翻訳

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

5. 所有者、共同所有者、または承認者を変更します。
6. [更新] を選択します。

ステージの作成と管理

計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センターの計画にステージを追加します。

手順
1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ステージ名の管理.
2. [新規] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] を選択します。

ステージ構成の追加

ステージは、計画構成の一部として、マネージャー、メンター、または従業員のタスクまたは To Do リストをグループ化します。ステージの順序を設定し、ステージを計画構成に関連付ける必要があります。

始める前に
- 必要なロール：admin
- ステージを作成：ステージの作成と管理

手順
1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > タスクテンプレートの管理.
2. 既存の計画構成を開き、[ジャーニーアクセラレーターステージ構成] セクションに移動します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ジャーニーアクセラレーターステージ構成

フィールド	説明
名前	[ステージ名] を選択すると自動入力されます。
ステージ名	ステージ名 (Month 2 など) を選択します。
ステージの順序	ステージの順序を 100 の倍数で設定します。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ジャーニーアクセラレーター計画構成	ステージを追加する計画構成を選択します。

4. [送信] を選択します。

満足度スコアアクションの作成

満足度スコアアクションは、特定の条件が満たされたときに従業員に表示する、URL または会議のスケジュール設定要求を含むウィジェットをトリガーします。

始める前に

必要なロール：admin

リスニングポスト のインストールと設定：リスニングポスト と ジャーニーデザイナー の統合

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成を選択するか、新しいジャーニー構成を作成します。
3. ページの下部にある [満足度スコアアクション] タブに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[満足度スコアアクション] フォーム

フィールド	説明
条件	アクションをトリガーする条件を設定します。
スコア	アクションをトリガーするスコアを選択します。1 が最低、5 が最高のスコアです。
有効	アクションを有効にするために選択できるオプションです。
順序	アクションのランキングを設定します。複数のアクションが条件を満たす場合、1 位にランク付けされたアクションがウィジェットに最初に表示されます。
アクション	ウィジェットに表示する内容を選択します。
URL	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、従業員をリダイレクトする URL (ナレッジ記事など) を入力します。
URL ラベル	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、リンクのハイパーテキストを入力します。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有のテンプレートの作成と管理

アドミニストレーターは、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に ジャーニーアクセラレーター テンプレートを開発できます。

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

自動翻訳

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が ジャーニーデザイナー 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化されたジャーニーデザイナー 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員に To Do リストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > タスクテンプレートの管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. テンプレートフォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ジャーニーデザイナー でマネージャーが作成した **To Do** テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。
   フォーム内のフィールドの詳細については、「ジャーニーデザイナー のモデルタスクフィールド」を参照してください。
4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

ジャーニー構成の推奨学習

アドミニストレーターは、関連する学習の推奨事項をジャーニー構成に追加します。

推奨事項は、同じ ライフサイクルイベント タイプ (LE)、ジャーニーデザイナー ジャーニー、および ジャーニーアクセラレーター 計画を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。

- アドミニストレーターによってジャーニー構成に追加された推奨コースは、アドミンのみが変更または削除できます。
- 外部の推奨コースは、指定されたコース期間のみ利用できます。
- 推奨学習コースには、ジャーニー構成で [推奨学習を追加できる] 権限を持つマネージャーとメンターがアクセスできます。マネージャーとメンターは、従業員センター から個々のジャーニーにコースを推奨事項としてのみ追加できます。「ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示」を参照してください。

自動翻訳

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

関連情報

Learning Posts と ジャーニーデザイナー の統合

タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、タスクテンプレートの次のフィールドに入力します。

タスクテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートのフィールドにアクセスできるようにします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。 次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。 • 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。 • 編集可能：**true** に設定すると、ユーザーはタスクフィールドを変更できます。**false** に設定すると、ユーザーはタスクの特定のフィールドを変更できません。 注: editable = false の場合、次のようになります。 ○ 計画作成者は、**[To Do** 名]、**[To Do** の説明]、[このタスクはオプションです] フィールドを変更できません。 ○ ユーザーは計画から To Do タスクを削除できません。 • タイプ ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。 ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。
アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、ジャーニーアクセラレーター 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[ジャーニーアクセラレーター] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー • メンター **注:** 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時 **注:** [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [オフセット日数 **(Number of offset days)**] で評価されます。

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	• オン • 後 注: デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間 注: 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

自動翻訳

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の追加または変更

従業員ジャーニーの推奨学習を構成および管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

推奨学習機能を使用可能にするには、Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー アプリと統合する必要があります。ラーニング統合の詳細については、「ラーニングコア」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 推奨ラーニングを管理.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ジャーニー構成の推奨ラーニング

フィールド	説明
ジャーニーコース	ジャーニーデザイナー において従業員のジャーニーで使用できるコース。

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

フィールド	説明
コース名	コース名はジャーニーコースに含まれています。
タイプ	推奨学習を追加するジャーニー構成を選択します。
アクティブ	選択したタイプでジャーニーコースを利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
表示順序	複数の推奨学習エントリの表示順序に使用される値。

4. [送信] を選択します。

注:

- アドミニストレーターによってジャーニー構成に追加された推奨学習は、そのジャーニー構成で作成されたすべてのジャーニーに含まれます。
- アドミンのみが、ジャーニー構成から推奨学習エントリを削除できます。

関連情報

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の削除

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の削除

従業員のジャーニー構成の推奨学習の削除

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターのみが、ジャーニー構成に追加された推奨学習を削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 推奨ラーニングを管理.
2. 削除する推奨コースの横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストで [削除] を選択します。
4. [削除] を選択して、選択したコースを削除することを確認します。

ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成

ジャーニーが類似しているユーザーに学習に関する推奨事項を表示するように、ソリューション定義を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

[類似のジャーニーに基づく推奨事項 (Similar Journey based Recommendation)] ソリューション定義を表示するには、ServiceNow ストアから次のプラグインを有効にする必要があります。

- ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]
- ジャーニーデザイナー [sn_jny]
- Learning Posts [sn_lc]

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性.
2. [ソリューション定義] を選択すると、[類似性] にすべてのソリューション定義のリストが表示されます。
   [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar Journey based Recommendation)]** ソリューション定義が表示されます。

   注:
   ニーズに応じてソリューション定義をカスタマイズし、再トレーニングすることができます。フィールドを編集するソリューション定義を開きます。

3. ソリューション定義を開き、必要に応じてフィールドを編集してソリューション定義をカスタマイズします。
4. [更新 **&** 再トレーニング] ボタンをクリックして変更を保存し、ソリューション定義をトレーニングします。

次のタスク
でのソリューション定義の更新 **HR AI** 構成 > 類似のジャーニーユーザー > ソリューション定義 フィールドに入力または変更します。

注:
詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

従業員センター **(EC)** ホームページのジャーニータブウィジェット

サービスポータル Designer には、サービスポータルに追加するウィジェットのライブラリが含まれています。**EC** ホームページのジャーニータブウィジェットには、ユーザーのジャーニーに関連する主な詳細が表示されます。

アドミニストレーターは、**EC** ホームページのジャーニータブを組織の 従業員センター サービスポータルに追加できます。ジャーににアサインされた 従業員センター ユーザーには、自分のジャーニーに関連する情報が表示されます。

関連ジャーニー
: メンターには [関連ジャーニー] タブが表示されます。

自分のジャーニー
: ジャーニーにアサインされたユーザーには [自分のジャーニー] タブが表示されます。

チームのジャーニー
: チームに対してアクティブなジャーニーを持つジャーニー所有者には、[チームのジャーニー] タブが表示されます。

ジャーニーデザイナー ウィジェットの追加

ジャーニーデザイナー ウィジェットは、デフォルトでは 従業員センター ホームページにありません。アドミニストレーターが追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。

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

自動翻訳

3. [従業員センター ホームページ] を選択します。
4. [フィルターウィジェット] フィールドに、「EC homepage Journey Tabs「」と入力します。
5. **[EC** ホームページのジャーニータブ] ウィジェットをサービスポータルページにドラッグします。
   EC ホームページのジャーニータブをページ上の有効な要素に追加します。

次のタスク
ウィジェットが組織の従業員センターポータルで利用可能であることを確認します。

1. ジャーニーを表示または変更する権限を持つユーザーとしてログインします。
2. タイトル *Team journeys* が表示されていることを確認します。

ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、ジャーニーデザイナー アプリケーションの機能を拡張します。

サポートされているアプリケーションを統合すると、ジャーニーデザイナー の機能が拡張されます。サポートされているアプリケーションには、独自のインストール要件と構成要件があります。サポートされている統合アプリケーションは、ジャーニーデザイナー アプリをインストールする前または後にインストールできます。

- Learning Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- リスニングポスト v5.0.0 [sn_lp]
- マネージャーハブ v1.0.1 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  Microsoft Exchange Online スポークを使用する場合は、Retry Handler Framework が必要です。

Learning Posts と ジャーニーデザイナー の統合

Learning Posts を ジャーニーデザイナー と統合して、オムニチャネル学習環境を作成し、従業員が学習しやすいように、適切なタイミングで適切な学習を行えるようにします。

ServiceNow® Learning Posts は ServiceNow Store のアプリケーションです。

重要:

- Learning Posts によって ラーニングコア が自動的にアクティブ化されます。
- Learning Posts は HRSD Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

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

Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー と統合すると、ジャーニーデザイナー 内から ジャーニーの推奨学習を管理できます。

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

自動翻訳

推奨学習の利用

推奨学習機能は、Learning Posts と 予測インテリジェンス を組み合わせたものです。組織でトレーニングを利用する方法について学習し、ジャーニーに追加する推奨コースのリストを提供します。

- 従業員ができること：学習タスクを確認し、ジャーニーのタスクに取り組む。
- マネージャーができること：[推奨学習を追加できる] 権限を持つ場合、従業員のジャーニーに推奨学習を追加する。
- メンターができること：[推奨事項を追加できる] 権限を持つ場合、ジャーニーを編集する権限があれば推奨学習を追加する。
- アドミン：ジャーニー構成の推奨学習を管理する。

注:
アドミニストレーターは、ジャーニー構成で権限を設定します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

アドミニストレーターによるジャーニー構成の推奨学習の管理

アドミニストレーターは、ジャーニータイプに関連付けられたジャーニー構成の推奨学習レコードを作成します。推奨学習には、ジャーニーの所有者、メンター、および従業員がアクセスします。アドミンのみが、ジャーニー構成から推奨学習を削除できます。「ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の追加または変更」を参照してください。

ジャーニーの所有者とメンターによるジャーニーへの推奨学習の追加

ジャーニー構成に対する [推奨学習を追加できる] 権限を持つジャーニーの所有者またはメンターは、個々のジャーニーに推奨コースを追加できます。「ジャーニーへの推奨学習の追加」を参照してください。

リスニングポスト と ジャーニーデザイナー の統合

従業員のエクスペリエンスに関するインサイトを収集してマネージャーと共有するために、リスニングポスト を ジャーニーデザイナー とともに使用してパルスサーベイを埋め込みます。

ジャーニーページのパルスサーベイウィジェットの構成

従業員にフィードバックを求めるウィジェットを [ジャーニー] ページに追加します。ウィジェットは ジャーニーアクセラレーター または

ライフサイクルイベント。両方のオプションの手順を以下に示します。

ライフサイクルイベント での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

リスニングポスト でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

注:
ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

リスニングポスト でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：ライフサイクルイベントからのパルスサーベイをトリガー

自動翻訳

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

既存のライフサイクルイベントを開き、[パルスサーベイ] アクティビティタイプのアクティビティレコードを作成します。ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択し、サーベイの実施対象ユーザーに [パルスユーザーフィールド] を割り当てます。

ライフサイクルイベントアクティビティの設定|パルスサーベイイベントアクティビティの設定

ステップ 4：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「リスニングポスト での回答共有ルールの作成」を参照してください。

ジャーニーアクセラレーター での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

リスニングポスト でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

リスニングポスト でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：計画構成に追加

ステージ構成を使用して、パルスサーベイを含むタスクテンプレートを計画構成に追加します。 ステージ構成の追加

ステップ 4：ジャーニーアクセラレーターからパルスサーベイをトリガー

[タスクタイプ] が [パルスサーベイ] のタスクテンプレートを作成します。[関連レコード] フィールドで、ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択します。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

ステップ 5：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「リスニングポスト での回答共有ルールの作成」を参照してください。

マネージャーハブ と ジャーニーデザイナー の統合

マネージャーハブ を ジャーニーデザイナー と統合して、さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

自動翻訳

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

マネージャーハブ のドキュメントの指示に従って、ジャーニーデザイナー のアプリケーションをインストールして設定してください。

関連情報

マネージャーハブ

Microsoft Exchange Online スポークと ジャーニーデザイナー の統合

Microsoft Exchange Online スポークと ジャーニーデザイナー の統合は ジャーニーアクセラレーター を使用して実行されます。

ジャーニーアクセラレーター のセットアップと統合の手順に従います。

ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

ジャーニーアクセラレーター アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新

ジャーニーアクセラレーター によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリと ジャーニーデザイナー の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリをインストールすると、ジャーニーデザイナー は、設定済みコミュニケーションチャネルでアクション可能な通知を督促として従業員とマネージャーに送信できるようになります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリには、インタラクションを有効にしてアクションを完了するためのアクションボタンが表示されます。 HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリを使用すると、現在のチャネルで従業員とマネージャーを関与させることができるため、承認とタスクの完了を迅速化できます。

アクティベーション情報

最新バージョンのインストール HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 会話 [sn_hr_va] をクリックして、 ジャーニーデザイナーでアクション可能な通知を有効にします。

ストアでアプリを要求する

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

Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー と統合すると、ジャーニーデザイナー 内からジャーニーの推奨学習を管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の事前定義された 仮想エージェント 通知

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリが提供する事前定義された通知によって、従業員、メンター、およびマネージャーは HR サービスデリバリ (HRSD) の共通タスクに関する情報を受け取ることができます。

通知は、ジャーニーに関連付けられている従業員、マネージャー、およびメンターに送信されます。次の HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 通知を使用できます。

自動翻訳

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

- 新規ジャーニーが作成されました – 従業員への通知
- 新規ジャーニーが作成されました – マネージャーへの通知
- 新規ジャーニーが作成されました – メンターへの通知
- 新しいメンターが追加されました – マネージャーへの通知
- 新しいメンターが追加されました – 従業員への通知
- 新しいメンターが追加されました – メンターへの通知
- ジャーニータスクの期限切れ
- ジャーニー JA タスクにコメントがあります
- ジャーニー LE タスクの承認が要求されました

注:
仮想エージェント で包括的なジャーニーエクスペリエンスの結果を得るには、6 つの「ジャーニーが作成されました」シナリオ通知 (マネージャー、メンター、従業員) をすべてオンにします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations とトピックブロックの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

ジャーニーデザイナー アプリのアクション可能な通知

ジャーニーデザイナー ユースケース：通知が設定されている場合、新しいジャーニーが作成されて公開されると通知が送信されます。従業員は、設定済み CI チャネルで通知を受けます。マネージャーは、メンターを追加するように求められます。メンターが追加されると、従業員とメンターに通知が送信されます。

仮想エージェントデザイナー

アドミンとして、 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー. 次の条件でフィルタリングします。

- タイプ = Topics
- カテゴリ = HRSD Actionable Notifications
- ステータス = Active

アプリケーションのベースシステムで提供される ジャーニーデザイナー にリンクされたアクショントピックには、次の 4 つがあります。

- _add_comment_to_ja_task：コメントを追加します。こうしたコメントは、ジャーニータスクアクティビティにも表示されます。
- _add_mentor_to_journey：メンターを追加します。仮想エージェントによって提供されるリストからメンターを選択するか、名前を入力して対象者を検索できます。
- _approve_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を承認します。
- _reject_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を却下します。

他のアクションを通知に関連付けることもできます。詳細については、「Add actions to the notification content」を参照してください。

ジャーニーデザイナー の使用

ジャーニーデザイナーの使用方法。

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

自動翻訳

ジャーニーデザイナー

ジャーニーデザイナー 計画構成テンプレートのプロセス、所有者、およびメンテナンス

ジャーニー計画構成テンプレートの管理は、 ServiceNow アドミン、ジャーニーテンプレートの所有者、およびチームのエキスパートが協力して行う作業です。

ジャーニーの作成と管理には、多くの人の知識とスキルが必要です。ジャーニーのステージとタスクを最新の状態に保つ責任は、必ずしも明確に定義されていません。 ジャーニーデザイナー を使用すると、ジャーニーのアドミニストレーターはジャーニーの作成と維持に必要なすべてのアクティビティを調整および委任できます。

注:
アドミニストレーターは、所有者と承認者を ジャーニーデザイナー 計画構成にアサインする必要があります。詳細については、「ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ」をお読みください。

ServiceNow アプリケーションアドミニストレーター

- セットアップ、構成、および保守 ServiceNow インスタンスこれには、計画構成の作成や更新などの機能が含まれます。
- アサインする ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者と承認者。
- ジャーニーの構成の作成および変更プロセスの監督を維持します。

ジャーニーの所有者

- 計画構成を維持し、計画構成の承認ワークフローを開始します。
- 計画構成の変更を更新して公開します。
- 対象者のタスクテンプレートを作成および変更します。
- ジャーニーのステージを追加または更新します。

ジャーニー承認者

- ビジネスニーズ、個々のロール、および責任に関連するジャーニーのエリアに関する専門知識を持つ対象分野の専門家 (SME)。
- 承認者には、ジャーニー構成が作成または変更されたときに承認タスクがアサインされます。

関連情報

ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者

計画構成の所有者は、計画構成を作成および更新し、変更を公開します。

ServiceNow アドミニストレーターは計画構成の所有者をアサインします。計画構成の所有者は、レビューおよび承認のために更新を公開します。計画構成の所有権と承認のための分散型アプローチは、エリア専門家が計画構成をカスタマイズおよび維持するためのワークフローをサポートします。これらの計画構成は、従業員センター ではジャーニーテンプレートと呼ばれます。

所有者

所有者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされます。計画構成の所有者は、論理エリアの計画構成のニーズに関連する専門知識を持っています。

自動翻訳

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

共同所有者

共同所有者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされ、所有者のすべての責任を負います。

計画構成を更新して変更を公開します。

計画の所有者は、レビューおよび承認のために計画構成を更新し、変更を公開します。

始める前に
必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて
ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、従業員センター サービスポータルから計画構成を更新し、公開します。

重要:
従業員センター では、計画構成はジャーニーテンプレートとも呼ばれます。

計画構成の所有者は、次のことを実行できます。

- ステージの追加、並べ替え、名前変更、または削除する。

  注:
  削除できるのは空のステージのみです。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  注:
  計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
4. 計画構成を更新します。

   所有者と共同所有者は、計画構成のさまざまな部分を変更できます。

   ○ ステージ：タスクテンプレートの論理コンテナー。

   ○ タスクテンプレート：従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされた個々のタスク。詳細については、「ジャーニーデザイナー ジャーニーテンプレートの参照」を参照してください。
5. [ジャーニーテンプレートを公開] を選択します。

   注:
   新しいタスクテンプレートのみが承認を必要とします。

自動翻訳

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

6. [送信] を選択します。

   要求が送信されると、計画構成にアサインされたすべての承認者に承認タスクが送信されます。

   > **重要:**
   > 1 つの承認だけで、計画構成の公開がトリガーされます。特定の承認者からの承認が必要な場合でも、所有者はすべての承認者に知らせる必要があります。

   所有者と共同所有者は、承認者が要求を承認または却下しない限り、その承認要求をキャンセルできます。

計画構成のタスクテンプレートの作成と更新

計画の所有者は計画構成で使用されるタスクテンプレートを作成し、更新します。

始める前に

必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて

ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  > **注:**
  > 計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は、タスクテンプレートをステージに追加したり、既にステージにあるテンプレートを更新したりできます。
4. タスクテンプレートを追加または更新します。
5. [変更を公開] を選択します。
6. [承認のため送信] ウィンドウで、変更に関する情報を追加します。
   承認者に対して必要な指示があれば追加します。

   > **注:**
   > 計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。計画構成に対して複数の承認者がいる場合は、レビューおよび承認ワークフローに関する特別な指示をすべての承認者に通知します。

自動翻訳

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

7. [送信] を選択します。
   承認要求タスクは、計画構成の各承認者に送信されます。

ジャーニー計画構成のステージの追加または更新

所有者はジャーニー計画構成のステージを追加または更新します。

始める前に
必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて
ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージを追加
- ステージを削除します。削除する場合は、ステージにタスクが含まれていない必要があります。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  注:
  計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は次のことを実行できます。
   - ステージの並べ替え
   - ステージの変更
   - 追加の作成
4. 計画構成を変更します。
5. [変更を公開] を選択します。

   注:
   計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。変更に特定の承認者によるレビューが必要な場合は、承認のための特別な指示を必ずすべての承認者に伝えてください。

6. 変更に関する詳細を [その他詳細] フィールドに追加します。
7. [送信] を選択します。

ジャーニーデザイナー 計画構成の承認者

計画構成の承認者は、計画構成をレビューして承認します。

ServiceNow アドミニストレーターは、さまざまな計画構成の計画構成承認者をアサインします。承認者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされます。承認者は、計画構成に関連する専門スキルを持つ対象分野の専門家 (SME) です。所有者が計画構成の更新を公開すると、承認者に対して承認タスクが作成されます。

自動翻訳

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

計画構成の変更のレビューと承認

承認者は、計画構成の変更のレビュー、承認、却下を追跡する承認タスクを受け取ります。

始める前に

必要なロール：計画構成の承認者としてアサインされること

このタスクについて

承認者

計画構成の承認者は、ServiceNow アドミニストレーターによって計画構成にアサインされます。承認者には、計画構成の所有者によって行われた変更をレビューする責任があります。承認者は、変更を承認するか却下するかを選択できます。

所有者 (または共同所有者)

計画構成を変更し、変更を公開します。これにより計画構成承認ワークフローが開始されます。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [自分のタスク **(My Tasks)]** を選択します。

   承認または却下する [承認要求] タスクを検索します。

   承認要求はこの例のようになります。

Approve Request
Sales Employee Plan Configuration (Demo)
Due in 7 days

3. 変更をレビューします。

   注:
   要求内の変更を公開するには、1 つの承認のみが必要です。必ず、計画構成のすべての変更を把握してください。

   右側のペインには、承認の詳細が含まれています。変更は 却下 または 承認 することができます。

従業員センター でジャーニーに取り組むマネージャー、メンター、従業員

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からジャーニーにアクセスします。

従業員センター から、ユーザーは割り当てられた権限とロールに応じて、ジャーニーを作成、変更、および完了できます。

- 従業員ができること：ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了する。
- マネージャーができること：ジャーニーの作成と変更、メンターのアサイン、ジャーニーに対するユーザー権限の変更、ジャーニーアナリティクスの監視を行う。マネージャーは、ジャーニーの作成と変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加を行います。
- メンターができること：従業員がジャーニーを正常に完了するよう支援する。権限が割り当てられているメンターは、ジャーニーの変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加ができます。

自動翻訳

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

注:

- ジャーニーは Now Mobile アプリ から利用できます。「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。
- ジャーニーの進捗状況バーのタスク総数は、[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] [すべてのタスク **(All tasks)**] の数と異なる場合があります。[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] の数は、従業員がアクセス権を持つタスクのみのタスク数が表示されるために、このようなタスク総数の不一致が生じます。

一部の機能では、関連アプリケーションとの統合が必要になる場合があります。「ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合」を参照してください。

ジャーニーを作成

マネージャーであり、変更者 [sn_jny.writer] 権限を持つユーザーは、従業員のジャーニーを作成し、そのジャーニーを支援するメンターをアサインします。

始める前に

必要なロール：ユーザーは、他のユーザーを管理して、ジャーニーを作成するためのアクセス権を与える必要があります。

このタスクについて

ジャーニーを作成するユーザーがジャーニーの所有者です。ジャーニーの所有者は、ジャーニーのすべての要素を作成、変更、管理します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [新規ジャーニーを作成] を選択します。
   ジャーニーテンプレートには、事前設定されたジャーニー構成があります。組織のアドミニストレーターがジャーニー構成を作成および管理します。
3. ジャーニーテンプレートを選択して既存のジャーニー構成を使用するか、[空] を選択して独自のジャーニーを作成します。
4. フォームに入力してジャーニーを作成します。

[この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)**] フォーム

フィールド	説明
このジャーニーの対象	このジャーニーの対象となる従業員の名前。
ジャーニーの名前	ジャーニーを端的に表す名前。
ジャーニーのメンター (Journey mentor)	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。最大 5 人のメンターを追加できます。
ジャーニーの説明	この計画の詳細。

5. [ジャーニーを作成] を選択します。

次のタスク

権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、既存のジャーニーを編集できます。

- ジャーニーアクセラレーター タスクをジャーニーに追加します。
- ジャーニーアクセラレーター ステージをジャーニーに追加します。

自動翻訳

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

- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。
- メンターを追加します。
- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

タスクテンプレートを作成

ジャーニーの所有者 (マネージャー) とメンターは、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、従業員の過程にアサインするタスクのテンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センターから、 ジャーニー > 自分のテンプレート.
2. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[タスクテンプレートを作成] フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	タスクタイプを選択してフォームに他のフィールドを表示するオプション。 ○ 一般的なタスク ○ 会議のスケジュール ○ 学習コースを受講
タスク名	タスクを端的に表す名前。
このタスクの対象	ユーザータイプのリストから従業員、マネージャー、メンターを選択するか、このタスクの対象となる従業員の名前を指定するオプション。
ウォッチリスト	このタスクの通知先を追加するオプション。
共有先	タスクテンプレートを他の従業員と共有するオプション。
タスク詳細	このタスクの詳細。
期日	従業員のタスクの完了期限を選択するオプション。
このタスクはオプションです	このタスクをオプションに設定するオプション。

4. [タスクテンプレートを作成] を選択します。

ジャーニーへのタスクテンプレートの追加

タスクテンプレートを使用して、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、事前設定されたタスクを従業員のジャーニーにすばやく追加します。

自動翻訳

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

始める前に

- 必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]
- ジャーニーを作成
- タスクテンプレートを作成

手順

1. 従業員センターから、 ジャーニー > 自分のチームのジャーニー をクリックし、[自分のチームのジャーニー] セクションまでスクロールします。
2. タスクテンプレートを追加するジャーニーを選択します。
3. タスクを追加するステージに移動し、[タスクを追加] をクリックします。
4. [タスクテンプレートを使用] を選択します。
5. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
6. 利用可能なタスクテンプレートから選択し、[テンプレートを使用] をクリックします。

メンターによるジャーニーの変更および管理

適切な権限を持つメンターは、ジャーニーを変更し、他のメンターを追加できます。

始める前に

必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [関連ジャーニー] タブを選択し、更新するジャーニーを選択します。
3. [ジャーニーを編集] を選択します。

   メンターを追加

   [メンター] 編集アイコンを選択して、メンターをジャーニーに追加します。従業員と共有する独自のスキルを持つメンターを追加します。

   ステージを追加

   [ステージを追加] を選択して、ジャーニーにステージを作成します。新しいステージは、元のジャーニーから追加のトレーニングやリソースを提供するのに役立ちます。

   タスクの追加

   [タスクを追加] を選択して、ジャーニーの既存のステージにタスクを追加します。新しいタスクにより、従業員は追加のトレーニングやその他のリソースにアクセスできます。

4. [編集を終了] を選択します。

次のタスク

適切な権限を持つジャーニーのメンターは、既存のジャーニーを編集できます。メンターは以下を実行できます。

- ジャーニーアクセラレーター タスクをジャーニーに追加します。
- ジャーニーアクセラレーター ステージをジャーニーに追加します。
- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。
- メンターを追加します。

自動翻訳

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

- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

ジャーニーのクイックリンクの追加、編集、または削除

ジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーのクイックリンクを追加、編集、削除します。

始める前に

必要なロール：「クイックリンクを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者またはジャーニーのメンター。

このタスクについて

ジャーニーの所有者とメンターには、ジャーニー構成から権限が割り当てられています。所有者とメンターがクイックリンクをジャーニーに追加、編集、または削除できるようにする権限は、「クイックリンクを追加できる」権限です。この権限を持つ所有者とメンターは、個々のジャーニーに有効な URL をクイックリンクとして追加できます。

注:
[クイックリンク] ウィジェットがジャーニーに表示されない場合は、「クイックリンクを追加できる」権限がジャーニー構成で設定されていません。ジャーニー構成の権限を更新できるのはアドミンのみです。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] に移動します。
2. クイックリンクの追加先のジャーニーを開きます。
   [クイックリンク] ウィジェットは、ジャーニーページの右下にあります。ジャーニーの作成時にクイックリンクを追加することもできます。「ジャーニーを作成」を参照してください。
3. [リンクを追加] を選択し、フィールドに入力します。
   - リンクテキスト：ジャーニーに表示されるテキスト
   - リンクアドレス：有効な URL
4. [リンクを追加] を選択します。
   [その他] アイコンを選択して、リンクを編集または削除します。

従業員によるジャーニーの表示と完了

従業員は、自分にアサインされたジャーニーにアクセスできます。

始める前に

必要なロール：HR プロファイルを持つ従業員

このタスクについて

ジャーニーにアサインされた従業員は、ジャーニーを表示してそこに含まれているタスクを完了することができます。従業員は 従業員センター からアサインされたジャーニーにアクセスします。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[ジャーニー] を選択します。
2. 使用するジャーニーを選択します。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。

3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクを選択します。

自動翻訳

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

タスクにはプロセスまたはステップがあり、それを順に実行してタスクを完了します。

> **注:**
> ジャーニーの進捗状況バーのタスク総数は、[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] [すべてのタスク **(All tasks)**] の数と異なる場合があります。[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] の数は、従業員がアクセス権を持つタスクのみのタスク数が表示されるために、このようなタスク総数の不一致が生じます。

ジャーニーデザイナー タスク更新の一括管理

多くのジャーニーでは、複数のユーザー用の類似するタスクタイプがあります。同じタイプのジャーニーでは、類似のタスクタイプを一括で更新できます。

ジャーニータスクを定期的に管理するマネージャーやその他のジャーニー参加者は、特定のタイプのタスクを 1 回のアクションで更新できます。ジャーニーデザイナー は、類似のジャーニーに存在する類似のタスクタイプを識別します。各ジャーニータイプの各タスクを管理する代わりに、類似のタスクを一括で管理できます。

一括更新に使用できるタスクタイプの数は限られています。

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドを送信 [submit_order_guide]

一括更新機能は、最大 50 のジャーニーで有効です。

類似タスクの一括更新

特定の ジャーニーデザイナー タスクタイプへのアクセス権を持つマネージャー、メンター、その他のジャーニー参加者は、1 回のアクションで、ジャーニーデザイナー で識別される類似のタスクを更新できます。

このタスクについて

一括更新に使用できる 4 つの ジャーニーデザイナー タスクタイプ：

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドの送信 [submit_order_guide]

> **注:**
> タスクタイプによって、完了ワークフローは異なります。このタスクの手順は、一括更新を完了する一般的な方法を表しています。

始める前に

必要なロール：書き込み権限を持つすべての利用可能な ジャーニーデザイナー タスクに一括更新を使用できます。

手順

1. 従業員センター から、[自分のタスク **(My tasks)**] に移動します。
2. 更新するタスクを選択します。

自動翻訳

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

一括更新に使用できる類似のタスクには、同時に更新できる他のタスクがあることを示すメッセージが表示されます。

3. [さらに選択 **(Select more]** を選択します。

   利用可能なタスクが複数ある場合は、それらのタスクのリストが表示されます。一括更新のタスクは、同じジャーニータイプ内の類似タイプである必要があります。

   利用可能なタスクのリストで、一部またはすべてのタスクを選択できます。注意が必要なタスクのみを操作できます。

4. [続行] を選択します。
5. [次へ] を選択します。
6. タスクを完了します。

   タスクタイプによって、タスクの完了は異なります。

   > **注:**
   > 一部のタスクはオプションである場合があります。オプションのタスクはスキップできます。必須タスクはスキップできません。

ジャーニーユーザーへの個人メッセージの送信

「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーにアサインされた従業員に個人のメッセージを送信できます。

始める前に

必要なロール：「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つマネージャーとメンター

このタスクについて

カスタマイズされたメッセージ機能を使用するには、[カスタマイズされたメッセージを追加できる] が、ジャーニーの所有者またはメンターに対して有効になっている必要があります。この権限は、ジャーニー構成ごとに設定されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

[メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. ジャーニーを作成して公開するか、公開されている既存のジャーニーを開きます。
   「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限のあるジャーニー構成では、[メモを送信] ボタンが有効になります。
3. [メモを送信] を選択します。
   メモを変更し、添付ファイルを追加することができます。
4. [送信] を選択してメモをユーザーに送信します。
   HR プロファイルにあるメールアドレスにメールが送信されます。

関連情報

ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照

ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示

従業員のジャーニーを作成しているマネージャーが、従業員センター で従業員に関連する学習に関する推奨事項を追加できるようにします。

自動翻訳

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

注:
マネージャーが、従業員のジャーニーにコースを追加するために「推奨学習を追加できる」権限を持っていることを確認します。詳細については、「ジャーニー構成の推奨学習」を参照してください。

学習に関する推奨事項は、ジャーニーページの左下にある [コースを追加] オプションから追加できます。コースは [推奨コース] セクションの下に表示されます。コースは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部の学習パートナーから提供されています。

表示されるコースは、[類似性] で作成された [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar journey based recommendations)]** ソリューション定義に基づいています。推奨事項は、同じライフサイクルイベントタイプ (LE) およびジャーニーアクセラレーターアクション計画 (JA 計画タイプ) を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。詳細については、「ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成」を参照してください。

注:

- マネージャーがアクセスできるコースは、推奨事項としてのみ表示されます。
- 最新の推奨事項を受け取るには、ソリューション定義を定期的に更新します。

ジャーニーへの推奨学習の追加

Learning Posts アプリが ジャーニーデザイナー と統合されている場合、「推奨学習を追加できる」権限を持つマネージャーとメンターはコースをジャーニーに追加できます。

始める前に
必要なロール：マネージャーまたはメンター

注:
[推奨学習を追加できる] オプションを選択します。 ジャーニー構成を管理 > ジャーニー所有者権限 をクリックして、従業員センターに [コースを追加] ボタンを表示します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] ページを選択します。

   注:
   [ジャーニー] ページは、ログイン中のユーザーがマネージャーであり、部下の従業員が 1 人いる場合にのみ表示されます。

2. 編集するジャーニーを選択します。
3. 推奨学習ウィジェットで [コースを追加] ボタンを選択します。
4. 検索バーにコース名を入力してコースを選択するか、リストからコースを選択します。
   組織には、対応する学習システムが構成されており、Learning Posts アプリをインストールおよび設定した状態で実行されている必要があります。「Learning Posts」を参照してください。
5. コースの横にある **[** +追加] ボタンをクリックして追加します。
6. [コースを追加] をクリックして、選択したコースをウィジェットに追加します。

ジャーニーデザイナー ダッシュボードおよびレポート

ダッシュボードは、主要なメトリクス、レポート、およびその他のウィジェットを 1 つの画面に表示する構成可能なグラフィック表示です。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー レポート

レポートの名前、テーブル、およびタイプ

レポート名	テーブル	タイプ
キャリアアップジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース
アクティブなジャーニーのリスト	[sn_jny_journey]	リスト
作成したジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
ドラフトジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
オンボーディングジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース
過去 1 年間にジャーニーの対象となっていないチームメンバー	[sn_hr_core_profile]	単一ソース
アクティブなジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース

ジャーニーデザイナー ダッシュボード

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

[ジャーニーの概要] ダッシュボード：ジャーニーに関連する主要な使用状況情報をグラフィック表示します。

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード：経営幹部が関心を持ちそうなその他の測定基準を表示します。

ジャーニーデザイナーダッシュボードの作成と管理

ジャーニーのステータスを監視し、ジャーニーデザイナーダッシュボードを管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ジャーニーデザイナー アプリには、次のダッシュボードが用意されています。

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

ドラフトモードのジャーニー数、期限切れのジャーニー数、ジャーニータスク、ロール別のジャーニー、アクティブタイプ別のジャーニーなど、アクティブなジャーニーのステータスに関する情報を表示します。

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード

ジャーニーを完了した従業員数、SLA 違反、ジャーニーを完了するまでの平均日数、エグゼクティブが関心を持つその他の測定基準を表示します。

ダッシュボードの多くの属性を変更できます。

- ウィジェットを追加
- ユーザー、グループ、またはロールに基づく共有
- タブの追加と構成

自動翻訳

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

このタスクでは、ダッシュボードにウィジェットを追加し、タブレイアウトを構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 管理 > ジャーニーの概要/エグゼクティブジャーニービュー.
2. [編集] を選択します。
3. [設定] メニューから、必要に応じて以下を編集します。

概要/エグゼクティブビューのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
可視化タイプ (Visualization type)	レポートウィジェットのデータの可視化を選択するドロップダウン。利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 単一スコア ○ ソリッドゲージ ○ ゲージ ○ 面 ○ 列 ○ 線 ○ 拡散 ○ スプライン ○ ステップ ○ 水平バー ○ 垂直バー ○ ドーナツグラフ ○ 円グラフ ○ 半ドーナツグラフ ○ ピボット テーブル ○ ヒートマップ ○ バブル ○ カレンダー レポート ○ インジケータースコアボード ○ リスト ○ ジオマップ

自動翻訳

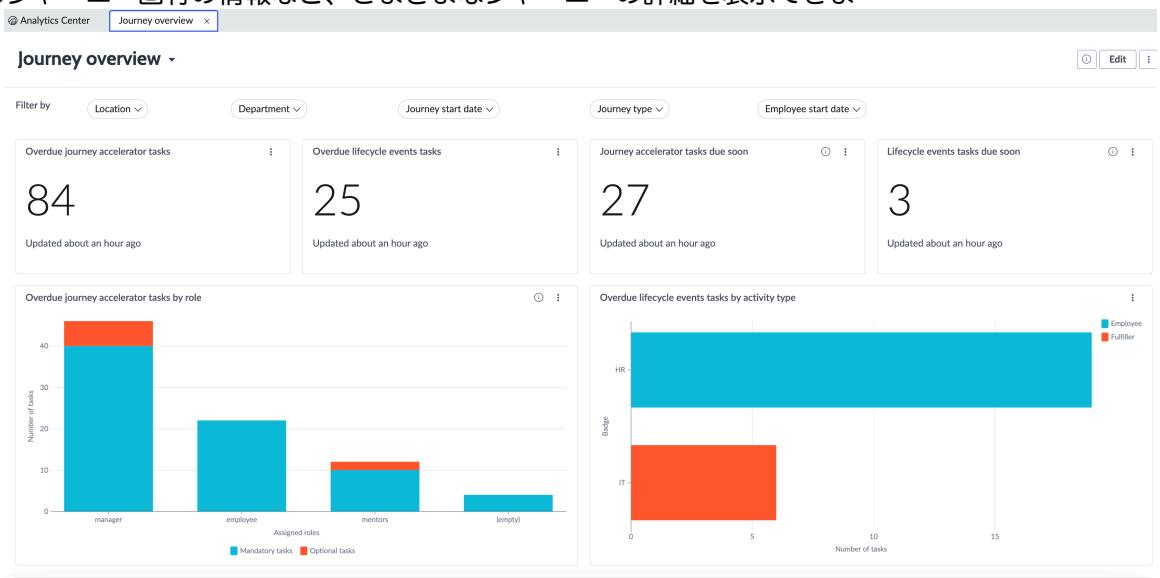
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: 次のフィールドのサブオプションは、このドロップダウンの選択によって異なります。たとえば、このドロップダウンで [領域 **(Area)**] が選択されている場合、[表示設定 **(Display settings)**] には Y 軸、X 軸などが表示され、[単一スコア **(Single Score)**] が選択されている場合、[表示設定] には単一スコアに応じたサブオプションが表示されます。
ヘッダーと境界線	レポートウィジェットの外観を編集するオプション。
データ	レポートウィジェットの生成に使用されるデータソースと測定基準。
プレゼンテーション	ウィジェットレポートの表示と色の設定を編集するオプション。

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

[ジャーニーの概要] は、組織内で進行中のタスクとジャーニーを効率的に追跡および管理できる包括的なダッシュボードです。

ダッシュボードでは、期限が切れているジャーニーの数、ジャーニータスク、ロール別およびアクティビティタイプ別のジャーニータスク、その他の関連するジャーニー固有の情報など、さまざまなジャーニーの詳細を表示できます。



必要な **Now Platform** ロール

このダッシュボードにアクセスするには、sn_jny.reader ロールが必要です。

[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > **Journey Designer** > 管理 > ジャーニーの概要.

自動翻訳

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

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーとダッシュボードの詳細

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ジャーニー/HR コーディネーター	[ジャーニーの概要] ダッシュボードにアクセスして、組織内のさまざまなジャーニーを効率的に管理および分析します。

レポート

レポートの詳細

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期限切れジャーニーアクセラレータータスク	単一スコア	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
期限切れライフサイクルイベントタスク	単一スコア	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーアクセラレータータスクが期限間近	単一スコア	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
ライフサイクルイベントタスクが期限間近	単一スコア	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ロール別の期限切れジャーニーアクセラレータータスク	棒グラフ	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。

自動翻訳

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

レポートの詳細 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
アクティビティタイプ別の期限切れライフサイクルイベントタスク	棒グラフ 	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーステータス	折れ線グラフ 	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。

フィルター

フィルターの詳細

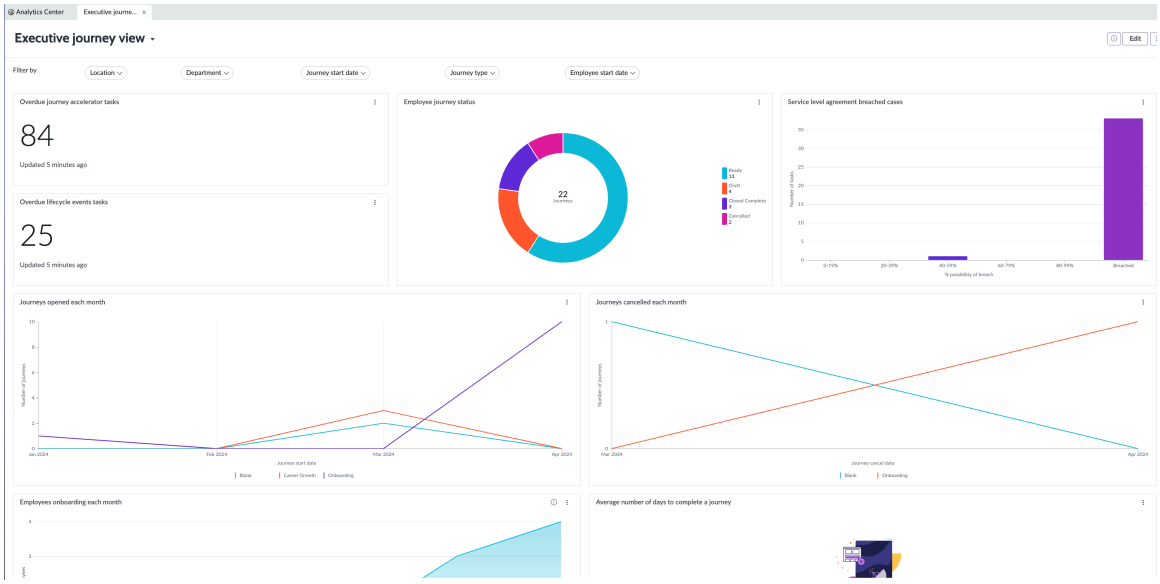
名前	タイプ	説明
場所	複数選択	ジャーニーの従業員の場所に基づいてさまざまなタスクが表示されます。
部門	複数選択	タスクアサイニーが属する部門に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニーの開始日	選択肢	ジャーニーの開始日に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニータイプ	複数選択	ジャーニータイプに基づいてタスクが表示されます。
従業員開始日	選択肢	従業員の開始日に基づいてタスクが表示されます。

[エグゼクティブジャーニービュー **(Executive journey view)]** ダッシュボード

ジャーニーを完了した従業員数、SLA 違反、ジャーニーを完了するまでの平均日数、エグゼクティブが関心を持つその他のメトリクスなどの情報を含むレポートが表示される、エグゼクティブ向けのダッシュボード。

自動翻訳

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



必要な **Now Platform** ロール

このダッシュボードにアクセスするには、sn_jny.reader ロールが必要です。

[エグゼクティブジャーニービュー **(Executive journey view)**] ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > **Journey Designer** > 管理 > エグゼクティブジャーニービュー.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーとダッシュボードの詳細

ユーザー	ダッシュボードの使用法
リーダー/経営幹部/HR コーディネーター	ジャーニーの重要性を把握し、それらを迅速に要約して、タスク完了結果をレビューします。

レポート

レポートの詳細

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期限切れジャーニーアクセラレータータスク	単一スコア 42	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。

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

自動翻訳

レポートの詳細 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期限切れライフサイクルイベントタスク	単一スコア	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
従業員のジャーニーのステータス	ドーナツグラフ	ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
サービスレベルアグリーメント違反のケース	棒グラフ	タスク SLA [task_sla]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
毎月開かれるジャーニー	線グラフ	ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
毎月の従業員オンボーディング	面グラフ	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーの完了までの平均日数	棒グラフ	ジャーニーの完了までの平均日数 (インジケーター)	ジャーニーを完了するために必要な日数を提供します。

フィルター

フィルターの詳細

名前	タイプ	説明
場所	複数選択	ジャーニーの従業員の場所に基づいてさまざまなタスクが表示されます。

自動翻訳

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

フィルターの詳細 (続く)

名前	タイプ	説明
部門	複数選択	タスクアサイニーが属する部門に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニーの開始日	選択肢	ジャーニーの開始日に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニータイプ	複数選択	ジャーニータイプに基づいてタスクが表示されます。
従業員開始日	選択肢	従業員の開始日に基づいてタスクが表示されます。

ジャーニーデザイナー向け **Now Assist** 仮想エージェントトピック

Now Assist 仮想エージェントトピックを使用して、従業員センターからジャーニーデザイナー関連タスクを完了します。

従業員センターで次の Now Assist 仮想エージェントトピックを使用するには、ジャーニーデザイナーおよび HRSD 向け Now Assist アプリケーションが ServiceNow Store からインストールされていることを確認します。

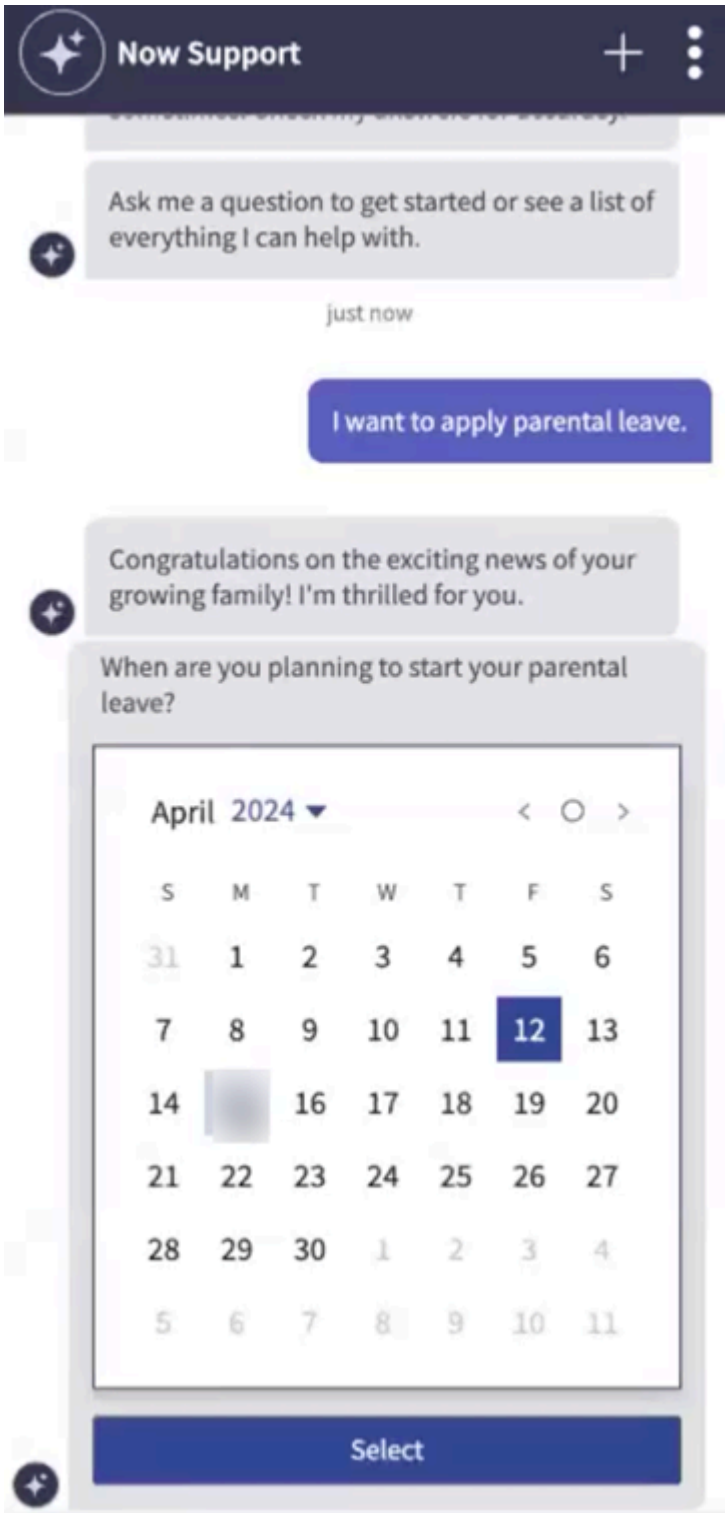
- 育児休暇要求
- ジャーニーアクセラレータータスク

育児休暇要求

育児休暇要求の仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから育児休暇を申請できます。従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「育児休暇」などの単語を入力します。開始日と終了日、サポートドキュメント (存在する場合) など、必要な詳細を入力すると、ケースが作成され HR チームによりレビューされます。

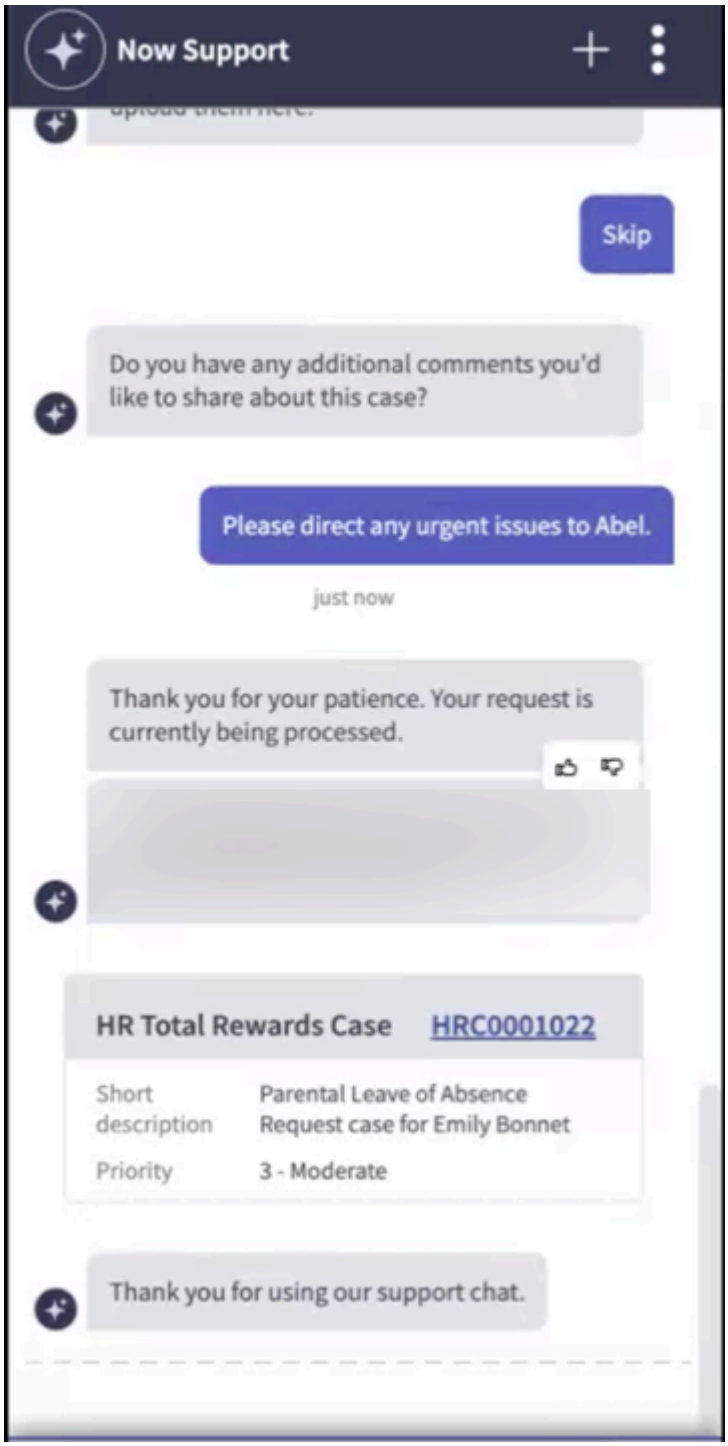
自動翻訳

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



自動翻訳

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



JA タスクの作成

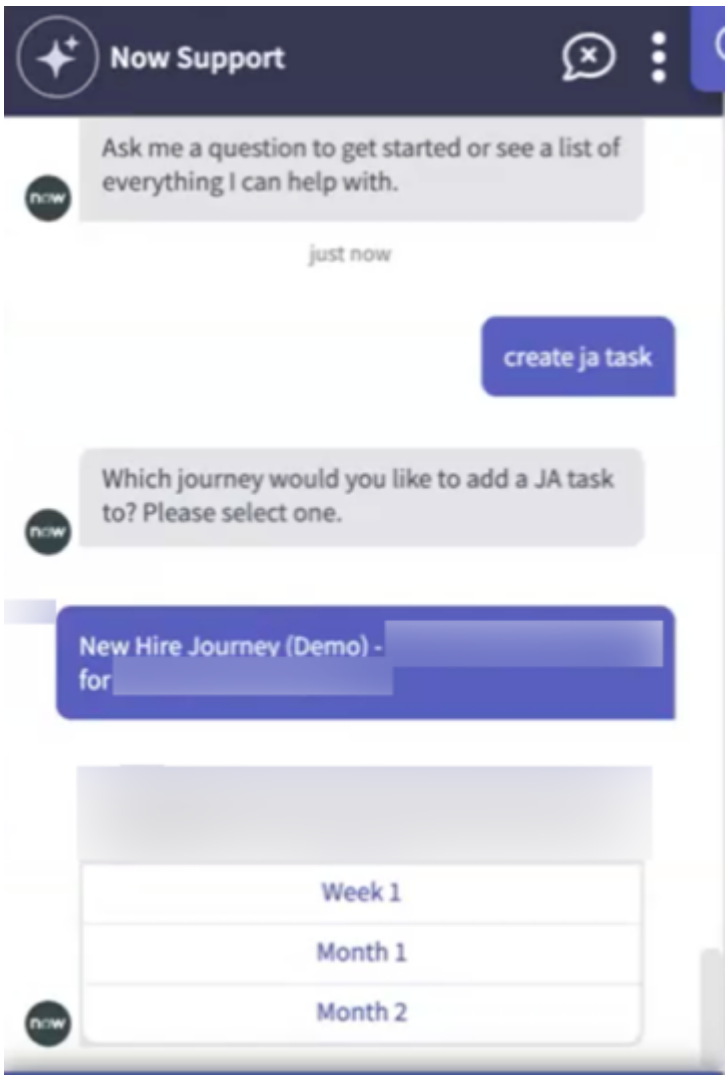
「JA タスクの作成」仮想エージェントトピックを使用すると、ジャーニーに任意の JA タスクを作成できます (そのジャーニーに JA 計画が関連付けられている場合)。つまり、ジャーニーアクセラレーターはそのジャーニーのソースの 1 つであり、「JA タスクを作成」仮想エージェントトピックは、ゼロからではなく、利用可能なテンプレートからの JA タスクの作成のみをサポートしています。

自動翻訳

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

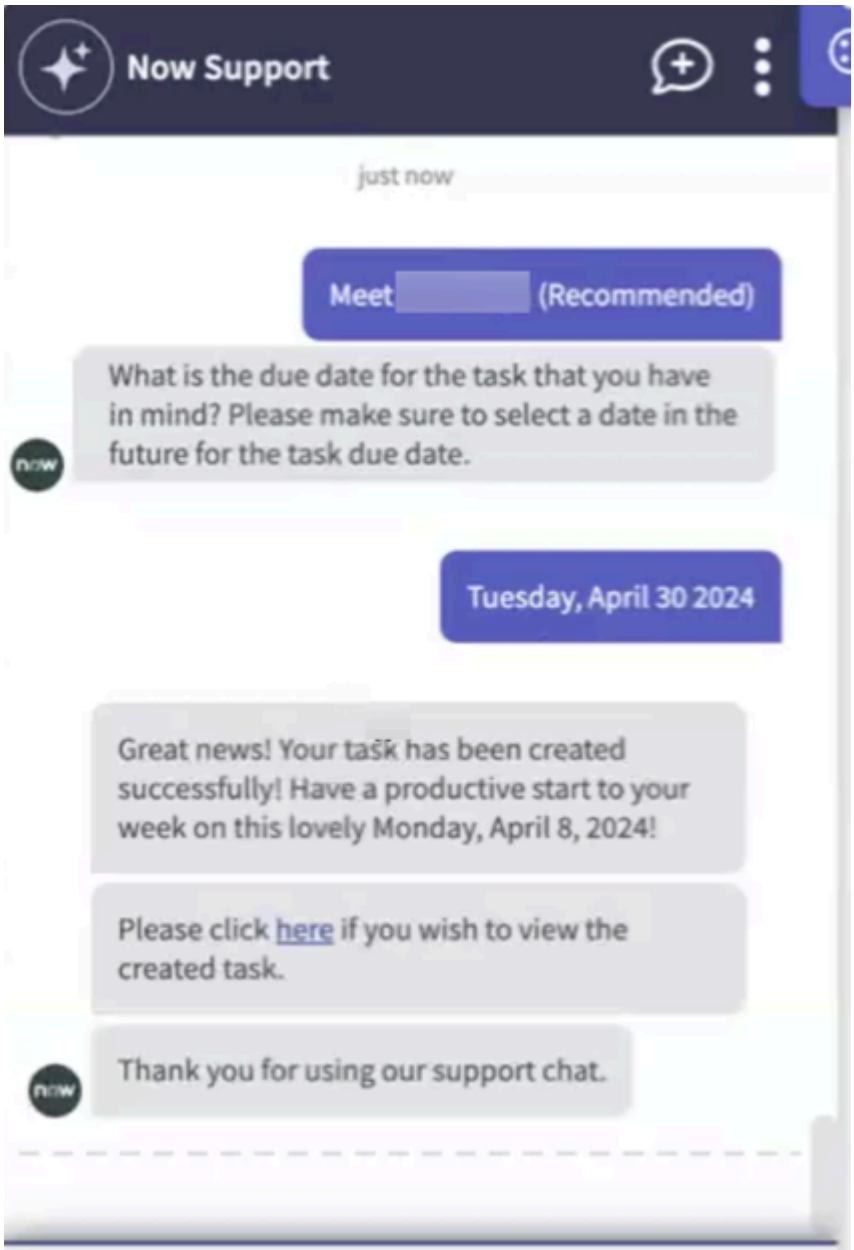
注:
「JA タスクの作成」仮想エージェントトピックは、現在ログインしているユーザーに JA 計画が関連付けられているジャーニーがある場合にのみ使用できます。つまり、ジャーニーアクセラレーターはそのジャーニーのソースの 1 つであり、現在ログインしているユーザーは、そのジャーニーの編集アクセス権を持つマネージャーまたはメンターである必要があります。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、「JA タスクを作成」などの単語を入力します。必要な詳細 (JA タスクを追加するジャーニー、JA タスクを追加するステージ、JA タスクのテンプレート、タスクの期日など) を指定すると、JA タスクが作成されます。トピックフロー内の指定されたリンクに移動すると、作成されたタスクを表示できます。



自動翻訳

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



ジャーニーデザイナー の参照情報

ジャーニーデザイナーの参照情報。

ジャーニーデザイナー のジャーニー構成フィールドの参照

ジャーニー構成では、いくつかのフィールドを入力または選択する必要があります。

[ジャーニー構成] ページ

アドミニストレーターは、ユーザーがロールに適した機能にアクセスできるようにジャーニーを構成します。各ジャーニーの構成は、組織内のニーズを満たすようにカスタマイズできます。

フィールド	説明
ジャーニー構成名	マネージャーがアクティビティセットまたはステージを使用してジャーニーをカスタマイズで

自動翻訳

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

フィールド	説明
	きるように、目的のユースケースを特定しやすくする名前をジャーニーに指定します。
タイプ	ジャーニータイプは、オンボーディング、休暇、キャリアアップなど、ジャーニーの目的を識別するために使用されるカテゴリです。 **注:** この値は、レポートと分類に使用されます。ジャーニーアクセラレーター を使用する場合は、計画タイプとジャーニータイプを一致させておくと役立ちます。
ジャーニーソース	• ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベント を使用して、承認などの複数の部門にまたがるタスクを促進します。 • ジャーニーアクセラレーター：ジャーニーアクセラレーター モジュールを使用して、部門固有のオンボーディングプロセスなど、対象者ごとに異なるテンプレートを作成します。 • ライフサイクルイベントとジャーニーアクセラレーター：ジャーニーには、ライフサイクルイベントと ジャーニーアクセラレーター プランの両方が含まれます。
ライフサイクルイベントタイプ	ジャーニー構成のライフサイクルイベントを選択します。ライフサイクルイベント は [ライフサイクルイベントの管理] フォームで作成および管理されます。検索項目 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理 ライフサイクルイベントを追加または管理します。「ライフサイクルイベント」を参照してください。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	ジャーニーアクセラレーター 計画タイプはアドミニストレーターが設定します。計画タイプには、オンボーディング、退職、昇格などの異動計画が含まれます。
アクティブ	ジャーニー構成が ジャーニーデザイナーで使用可能 (有効) かどうかを示します。
マネージャーが変更されたときに更新	マネージャーの変更を有効にするオプション。このオプションを選択すると、ジャーニー構成が更新され、マネージャーの変更の対象になります。 再アサイン時に、タスクの次のフィールドが更新されます。 • HR ケース:対象者、オープン対象者 • HR タスク:担当者 • インシデント:発信者

自動翻訳

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

フィールド	説明
	• JA タスク:担当者 • 承認:アサイン先 • 要求:要求元 **注:** この機能を動作させるには、必ず「マネージャー変更 - ジャーニー」フローをコピーして有効にします。フローをアクティブ化するには、「 Activate a flow 」を参照してください。また、メール通知は、古いマネージャー、新しいマネージャー、アサインされたエージェント、 および sys_userでマネージャーを更新するユーザーに送信されることもありません。
ジャーニーのモバイル用画像	モバイルアプリでの表示時に、ジャーニーの上部に表示される画像。「Now Mobile でのジャーニー」を参照して ください。
テンプレートとして使用できる	[ジャーニーを作成] ウィジェットからジャーニー構成をトリガーできるかどうかを示します。

ジャーニータイトルの詳細タブ

タイトルは、ジャーニーの所有者がニーズに最適なジャーニーを特定するのに役立ちます。

フィールド	説明
カスタムタイトルを使用	[カスタムタイトルを使用] を選択すると、ジャーニーに一意のタイトルを作成できます。
タイトル	ジャーニーの所有者、従業員、メンターなど、他のユーザーに表示されるジャーニー構成の名前です。
説明	ジャーニーの説明がジャーニーの所有者に表示されます。説明は、ジャーニーの所有者がニーズに適したジャーニーの構成を選択するのに役立ちます。
タイトルアイコン	アドミニストレーターがジャーニーのヘッダーにアイコンを追加できます。

ジャーニー所有者権限タブ

所有者権限は、ジャーニーの所有者が使用できる機能を制御します。一部の権限は、ジャーニーデザイナー の実装でどの機能が使用できるかに直接関連しています。

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

フィールド	説明
メンターを追加できる	ジャーニー所有者がメンターをジャーニーに追加できるようにします。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	ジャーニー所有者がジャーニーにおいて ジャーニーアクセラレーター のタスクとステージを編集して追加できるようにします。 **注:** ジャーニーの所有者とメンターは、ライフサイクルイベントからのステージ、ケース、タスクを変更できません。
満足度スコアを表示できる	ジャーニー所有者がこのジャーニーに関連付けられたパルスサーベイ結果を表示できるようにします。 **注:** この機能には リスニングポスト との統合が必要です。「リスニングポスト と ジャーニーデザイナー の統合」を参照してください。
推奨学習を追加できる	ジャーニー所有者がトレーニングまたは学習に関連するコースを追加できるようにします。この権限は、組織での ジャーニーデザイナー アプリと機能の実装によって異なります。 **注:** この機能には Learning Posts との統合が必要です。「Learning Posts と ジャーニーデザイナー の統合」を参照してください。
クイックリンクを追加できる	ジャーニー所有者がクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスできます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、カスタマイズされたメッセージを従業員に送信できるようにします。 有効にすると、ジャーニー構成に対して含めるメールテンプレートを選択することもできます。選択したメールテンプレートは、ジャーニー所有者またはメンターが送信したり、送信前に変更したりすることができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	この権限を有効にすると、公開されたジャーニーに [メモを送信] ボタンが表示されます。

メンターの権限タブ

メンターの権限により、メンターがジャーニープロセスをどの程度制御できるかが決まります。メンターとは、従業員がジャーニーを完了できるよう支援するユーザーです。

フィールド	説明
他のメンターを追加できる	メンターがジャーニーに他のメンターを追加できるようにします。追加のメンターは、従業員に役立つ独自のスキルを持っている可能性があります。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	メンターがジャーニーのすべてを編集できるようにします。

ジャーニーデザイナー のモデルタスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、ジャーニーデザイナー の モデルタスクとして保存されます。

モデルタスクのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)**] フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。 **注:** 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)**] フィールドにリストされます。
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前

自動翻訳

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

モデルタスクのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
有効	選択してタスクを利用可能にします。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。
ジャーニーアクセラレーター タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように ジャーニーアクセラレーター が設定されている場合に使用できます。 • ラーニング：オンラインコースを提供します。このオプションは、Learning Posts がインストールされている場合にのみ使用できます。 • パルスサーベイ：フィードバックを収集するサーベイを提供します。このオプションは、リスニングポスト がインストールされている場合にのみ使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

ジャーニーデザイナー バージョン **2** 計画構成フィールド

これらのフィールドは、ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のものです。

計画構成フィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タイトル	従業員センター に表示される計画構成のタイトル。
対象者	対象者によるコンテンツへのアクセスを制限するために使用されます。「コンテンツ公開およびコンテンツエクスペリエンスの制限」を参照してください。
すべての所有者に表示	選択すると、計画構成は、計画構成を所有するすべてのユーザーに表示されます。 **注:** 所有者のみが計画構成を変更または追加できます。

自動翻訳

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

計画構成フィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
簡単な説明	計画構成の簡単な 1 行の説明 (例：「営業担当者のオンボーディングジャーニーテンプレート」)。
説明	所有者が構成の詳細を確認するために参照する、計画構成の長い説明。
アクティブ	公開された計画構成がアクティブです。[アクティブ] が選択されている場合は、使用できます。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	ジャーニーデザイナー 計画構成は ジャーニーアクセラレーター 計画タイプに関連付ける必要があります。
状況	• [承認待ち]：計画構成は所有者によって公開されており、アサインされた承認者によってレビューおよび承認される必要があります。 • [ドラフト]：計画構成は開発中であり、公開して [準備完了] ステータスに移行するには承認が必要です。 • [準備完了]：公開された計画構成は [準備完了] ステータスです。

ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照

さまざまなユーザーがジャーニーの各自のロールに一意のビューを使用できるように、ジャーニーデザイナー ヘッダーをさまざまな過程に対して構成できます。

見出し構成

注:
見出し構成が先に作成されていないと、見出しフィールドを追加できません。

フィールド	説明
構成名	ヘッダー構成の名前。
ペルソナ	ジャーニーには 3 つのペルソナがあります。各ペルソナには独自のヘッダー構成があります。 • 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。 • ジャーニー所有者：ジャーニーの作成者。マネージャーは、従業員のジャーニーを作成および変更します。 • メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するために特定されたユーザー。メン

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ターの権限には、他のメンターを追加したりジャーニーを編集したりする権限が含まれる場合があります。

見出し構成フィールド

見出しフィールドには、各フィールドの名前のデフォルトラベルがあります。ラベルはジャーニーのユーザーに表示されます。カスタムラベルを追加して、ユーザーにわかりやすいラベルが表示されるようにします。

例：

カスタムラベル	テーブル名	フィールド名
Journey publish date	ジャーニーアクセラレーター計画 [sn_ja_plan	*start_on*
Mentor	ジャーニー [sn_jny_journey]	*mentors*

見出し構成フィールド

フィールド	説明
カスタムラベル	カスタムラベルは、ジャーニーに属しているユーザーに表示されます。
表示順序	ラベルの表示順序は、ユーザーインターフェイスでラベルの表示方法を識別するために使用されます。
フィールド名	テーブルで識別されるラベルに与えられるフィールドのデフォルト名。
テーブル名	ユーザーインターフェイスで使用されるフィールド名とカスタムラベルを含むテーブルの名前。ジャーニーのヘッダーフィールドは次のテーブルにあります。 • ジャーニーアクセラレーター計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan] • ジャーニー [sn_jny_journey] ジャーニーヘッダー構成には、複数のテーブルで識別するためのラベルを付けることができます。

ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照

アドミニストレーターは、さまざまな ジャーニーデザイナー ジャーニー構成に対するユーザー権限を設定できます。

ジャーニー所有者とメンターの権限

一部の権限は、他のアプリケーションが ジャーニーデザイナー と統合されている場合にのみ使用できます。

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

自動翻訳

所有者とメンターの権限の詳細

Field (フィールド)	説明
メンターを追加できる	ユーザーがジャーニーにメンターを追加できるようにします。メンターの追加は、従業員が特別なスキルセットを持つユーザーからのガイダンスを必要とする場合に役立ちます。
ジャーニーを編集できる	ユーザーがジャーニーを変更できるようにします。マネージャーは、メンターが従業員のジャーニーを変更できるようにすることができます。
満足度スコアを表示できる **注:** ジャーニー所有者のみが使用でき、リスニングポスト アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。	ジャーニー所有者が組織のジャーニーに関連する統計データを表示できるようにします。
推奨学習を追加できる	Learning Posts アプリがインストールされて構成されている場合、ジャーニー所有者とメンターは、推奨される学習を従業員のジャーニーに追加できます。
クイックリンクを追加できる	ユーザーがクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。クイックリンクはさまざまなコンテンツタイプにリンクできます。クイックリンクには 2 種類があります。 • アドミニストレーターは、ジャーニー構成にクイックリンクを追加できます。 • ジャーニーの所有者とメンターは、個々のジャーニーに URL リンクを追加できます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、ジャーニーから従業員へのカスタマイズされたメッセージを含めることができるようにします。 権限は、ジャーニー所有者またはメンターのいずれかに設定できます。 **注:** [メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

関連情報

クイックリンクフォーム

クイックリンクを作成

ジャーニーデザイナー ジャーニーテンプレートの参照

ジャーニーテンプレートページには、計画構成の所有者に役立つ情報があります。

自動翻訳

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

ヘッダーエリア

このページのヘッダーには、計画構成の名前と説明、および次の情報が表示されます。

ServiceNow アドミニストレーターは、所有者、共同所有者、および承認者をアサインします。

オーナー

ジャーニーテンプレートのプライマリ所有者は 1 人のみです。

共同所有者

1 つのジャーニーテンプレートに複数の共同所有者を含めることができます。共同所有者は、所有者と同じように計画構成を変更および公開できます。

承認者

承認者は、ジャーニーテンプレートの変更をレビューして承認または却下します。ジャーニーテンプレートの変更には 1 つの承認のみが必要です。

ヒント:
所有者は、計画構成の [アクティビティ] タブに表示されるコメントを追加できます。

1. [自分のタスク]から、 [承認要求] を開きます。
2. 要求の上部にあるリンクを選択します。
3. 計画構成で、[アクティビティ] タブを選択します。
4. 所有者によって追加されたコメントを読み、特別な指示があるかどうかを確認します。

プレビュー

テンプレートをプレビューして、加えた変更が想定どおりであることを確認します。

- このテンプレートをプレビュー：所有者にアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。
- 従業員としてプレビュー：選択されたユーザーにアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。

注:
計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。

- HR プロファイル
- HR 基準
- ユーザー
- ユーザー基準
- ファイルをアップロード

過程テンプレートを公開

変更は、1 人の承認者による承認後に表示されます。テンプレートは、承認者が承認要求を承認または却下するまで編集できません。

注:
コメントは [アクティビティ] タブにコメントとして表示されます。

自動翻訳

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

承認要求をキャンセル

所有者または共同所有者は、承認要求をキャンセルできます。

[ジャーニーテンプレート概要] タブ

概要タブには、所有者が変更できるジャーニーのすべてのコンポーネントが表示されます。

ステージ

従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされたタスクを含むジャーニーの論理コンテナー。

タスクテンプレート

ユーザーにアサインされた個々のタスク。

アクティビティタブ

計画構成のすべての変更の履歴を時系列で表示します。

メール通知

所有者、共同所有者、および承認者は、メール通知の受信者になることができます。

注:
[通知] が [無効] に設定されているユーザーは、通知を受信しません。

メール通知の詳細

メール通知の送信タイミング	メール通知の受信者
所有者または共同所有者が計画構成にアサインされる	• オーナー • 共同所有者
所有者が承認のためにジャーニーテンプレートを公開する	承認者
承認者がジャーニーテンプレート承認要求を却下する	• オーナー • 共同所有者
所有者がジャーニーテンプレート承認要求をキャンセルまたは取り消す	承認者
ジャーニーテンプレート承認要求が承認される	• オーナー • 共同所有者
所有者による承認のためにジャーニーテンプレートが送信されてから 3 日以上経過している **注:** 通知は、応答を受信するまで 3 日目とその後 1 日おき (5、7、9 日目) に送信されます。	承認者

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、ジャーニーデザイナー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

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

ジャーニーデザイナー アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

他の機能やアプリにも依存関係があります。

ジャーニーデザイナー ロール

ロールタイトル [名前]	説明	継承	継承側
アドミニストレーター [sn_jny.admin]	ジャーニーデザイナー および ジャーニーアクセラレーター のすべての構成と機能を作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
修飾子 [sn_jny.writer]	計画、ステージ、タスクなどのジャーニーコンポーネントを作成および変更するためのアクセス権を付与します。	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
リーダー [sn_jny.reader]	ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

自動翻訳

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

ロール付きモジュール

モジュール	テーブル	ロール
ジャーニーのガイド付きセットアップ	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニー構成を管理	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプを管理	ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
見出し構成を管理	見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプのリンクを管理	ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
ロールの管理	ユーザーロール [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
ジャーニー	ジャーニー [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
アクティブなジャーニーダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader
ジャーニー使用状況ダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader
レポート	レポート [sys_report]	sn_jny.reader

インストールされるテーブル

テーブル名 [名前]	説明
利用可能 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	推奨学習コースにアクセスするための基準を満たすユーザーを含み、追跡します。
フィールドマッピング [sn_jny_journey_field_mapping]	フィールド、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトを、ジャーニーで使用するフィールドにマッピングします。これらのフィールドのマッピングは、HR テーブルおよびフィールドから ジャーニーデザイナー または ジャーニーアクセラレーター テーブルおよびフィールドへのマッピングです。
見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	ジャーニーデザイナー ヘッダー構成に関する詳細が含まれています。
見出しフィールド [sn_jny_journey_heading_field_config]	ジャーニーデザイナー 見出しフィールドの詳細を含み、フィールドラベルに関連する変更を追跡します。
ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーデザイナー の計画およびジャーニーと、他のテーブルとの関係を含み、管理します。

自動翻訳

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

テーブル名 [名前]	説明
ジャーニー監査 [sn_jny_journey]	計画構成の CRUD アクションとその作成者を追跡します。
ジャーニー一括要求タスク [sn_jny_bulk_request]	一括更新に関する情報を追跡します。アドミニストレーターはこのテーブルを使用して、エラーや失敗が発生した場合に、一括更新について理解してトラブルシューティングを行うことができます。
ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	ジャーニーデザイナー の計画およびジャーニーの構成に関する詳細が含まれています。
ジャーニー構成のクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	計画とジャーニーに追加されるクイックリンクの関係を管理します。
ジャーニーモバイルカルーセル [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Now Mobile アプリのカルーセルに表示されるデータを管理します。
ジャーニーの進捗状況 [sn_jny_journey_progress]	タスク完了のマイルストーンに対するジャーニーの進捗状況のトラッキングに関連するデータを管理します。
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_journey_quick_link]	ジャーニーデザイナー のクイックリンクに関する詳細が含まれています。
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_st_journey_quick_links]	ジャーニーのクイックリンクのデータを管理します。
ジャーニータスク [sn_jny_st_journey_task]	ジャーニー構成のタスクテンプレートのアクティビティを追跡します。
ジャーニータイムライン [sn_jny_st_journey_timeline]	ジャーニーのタイムラインデータを追跡します。
ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	ジャーニーデザイナー に含まれるジャーニーの詳細を追跡します。
ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	ジャーニー構成に関連するクイックリンクデータを管理します。
モバイルジャーニー [sn_jny_st_journey]	Now Mobile アプリからジャーニーデータアクティビティを追跡します。
モバイルジャーニーの概要 [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	ユーザージャーニーのために Now Mobile アプリで使用されるデータを追跡します。
利用不可 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	推奨コースに追加されない基準を満たしたユーザーを一覧表示します。

ジャーニーアクセラレーター®

アドミニストレーターは ServiceNow ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

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

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

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

探索  従業員、マネージャー、メンターが ジャーニーアクセラレーターを使用する方法について説明します。	Configure (構成)  実装を計画し構成します。	データ連携  他のアプリケーションと統合することで ジャーニーアクセラレーター機能を拡張します。
使用  ジャーニーを操作します。	分析およびレポートのソリューション  プロセスを改善し、さまざまなジャーニーの進捗状況を追跡します。	参照  ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ジャーニーアクセラレーター バージョンとリリースの互換性

利用可能な機能は、ジャーニーアクセラレーター バージョン、ファミリリリース、およびアプリケーション固有の機能によって異なります。

サポートされているすべてのファミリリリースですべての ジャーニーアクセラレーター 機能が利用できるわけではありません。移動先 ServiceNow Store で、機能とリリースの最新情報と要件を表示します。

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

さまざまなバージョンの ジャーニーアクセラレーター は、特定のファミリリリースでのみサポートされています。

ジャーニーアクセラレーター バージョン **5.0.4**

サポートされているファミリリリース：Tokyo。

注:
ジャーニーアクセラレーター バージョン 5.0.0 をスタンドアロンアプリケーションとしてインストールすることはできません。ジャーニーアクセラレーター バージョン 5 の機能は、ジャーニーデザイナー バージョン 1 の付属機能としてインストールされます。この情報は参照専用です。

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

自動翻訳

その他の要件：

- ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。
  - Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- リスニングポスト [sn_lp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store からリスニングポスト v5.0.0 (および リスニングポスト のすべての要件) をインストールする必要があります
- Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store から Learning Posts v5.0.0 (および Learning Posts のすべての要件) をインストールする必要があります

ジャーニーアクセラレーター バージョン **4.0.2**

サポートされているファミリーリリース：

> **注:**
> ジャーニーアクセラレーター バージョン 4.0.2 は、アプリのスタンドアロンバージョンをインストールできる最後のファミリリリースです。ジャーニーアクセラレーター の最新の機能は ジャーニーデザイナー アプリケーションに含まれています。

- ユタ
- 東京
- San Diego

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員センター [sn_ex_sp]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

- ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。
  - Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- リスニングポスト [sn_lp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての リスニングポスト 要件) からリスニングポスト v4.0.2 をインストールする必要があります
- Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての Learning Posts 要件) から Learning Posts v4.0.2 と更新セット JA_HR_Learning_Core.xml をインストールする必要があります

自動翻訳

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

最新バージョンの主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター 次の値のいずれか ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **3.0.3**

サポートされているファミリリリース

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーター をインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- 次の更新セットは Rome でのみ適用され、San Diego 以降は不要になります
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター のバージョン 3.0.3 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **2.0.2**

サポートされているリリース：

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]

自動翻訳

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

- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター バージョン 2.0.2 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **2.0.1**

サポートされているリリース：

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター バージョン 2.0.1 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **1.0.2**

サポートされているリリース：

自動翻訳

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

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター のバージョン 1.0.2 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター をインストールして設定する

ジャーニーアクセラレーター [sn_ja] アプリケーションをインストールして、ユーザーが移行計画を簡単に作成および管理できるようにします。

始める前に

従業員センター をインストールして有効化する必要があります。マネージャー、従業員、メンターは、EC から ジャーニーアクセラレーター 計画にアクセスします。

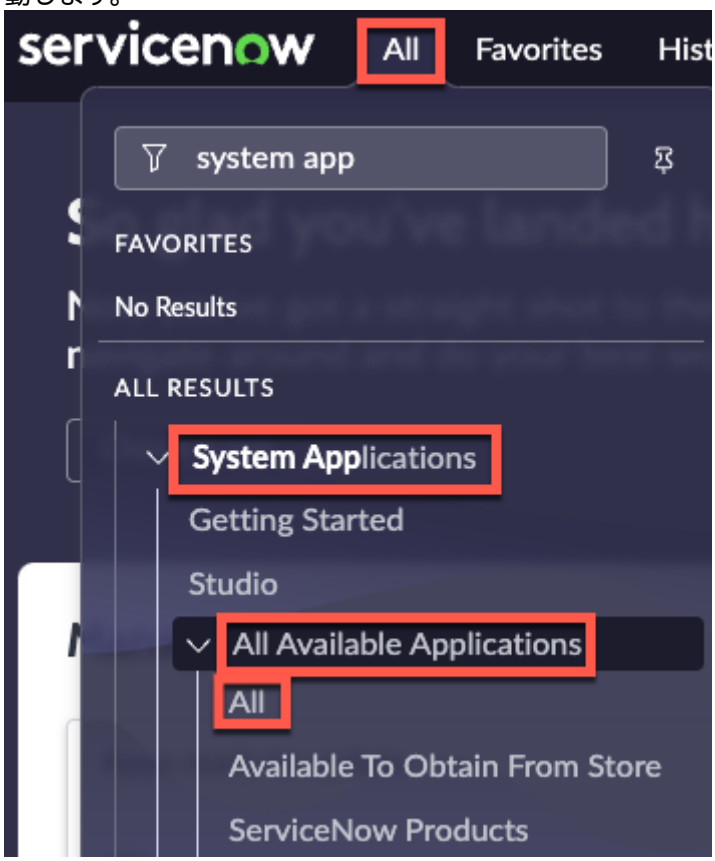
- 従業員センター (EC) ポータル [com.sn_hr_service_portal] については、「従業員センター」で確認してください。
- ジャーニーアクセラレーター v2 のスケジューリング機能を使用する場合は、インストールを開始する前に「ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。
- 必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

関連情報

ジャーニーアクセラレーター のインストールの検証

ジャーニーアクセラレーター のインストールの検証

デモデータを使用して、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションのインストールと更新が正しく適用されていることを確認します。

始める前に

> **注:**
> このタスクは、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションのデモデータがインストールされている場合にのみ完了できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム管理者 > 代理操作ユーザー.
2. 検索フィールドにユーザー名「Darcie Schmidt」を入力し、**Enter** キーを押します。
3. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
4. 計画を表示および作成するには、[マイアクションプラン] をクリックします。

タスクの結果

[マイアクションプラン] ページが表示されたら、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションが正しくインストールおよび更新されています。

ジャーニーアクセラレーター の公開計画のスケジュール済みジョブを変更

ジャーニーアクセラレーター の公開計画ジョブを更新します。ジョブは、計画の公開日を評価して、いつ計画を公開するかを決定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール設定済みのジョブ実行頻度を変更したり、スクリプトを変更したり、条件を追加したりすることができます。

> **注:**
> ジャーニーアクセラレーター の公開計画でデフォルトのスケジュール設定済み頻度は 12 時間です。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [名前] フィールドに「Publish Journey Accelerator plans」と入力し、**Enter** キーを押して、ジョブを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

予定スクリプトの実行フォーム

フィールド	説明
名前	このスケジュール済みジョブを識別する名前

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	スケジュール済みジョブがアクティブであり、指定された日時に実行する必要があることを示すオプション
アプリケーション	スクリプトを含むアプリケーションの名前。スクリプトがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブの実行を有効にするオプション。
実行	スケジュール済みジョブの実行に使用する時間間隔： ○ 日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ○ 週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ○ 月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。 ○ 定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ○ **1**回：1 回のみ実行されます。 ○ オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール済みジョブは毎月最初の日に実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。ビジネスカレンダーを選択し、そのすべてのビジネスカレンダースパンが過去のものである場合、これは無効な構成であるため、ジョブは実行されません。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「Creating business calendars」および「Define business calendar entries」を参照してください。
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例：

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

フィールド	説明
	○ 4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ○ 26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ○ 13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。
開始中	最初にスケジュール設定されたジョブ生成の日時。カレンダー日時を選択します。このフィールドは、[実行] フィールドで [定期的] を選択した場合にのみ表示されます。
条件	スケジュール済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)]** を選択した場合にのみ表示されます。
このスクリプトを実行	スケジュール設定済みの日時に実行するスクリプトの名前。2 つの例は、ビジネスルールからのスクリプトロジックのコピーとスクリプトインクルードの呼び出しです。

4. [更新] をクリックします。
   スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

従業員センター におけるアクションプランへのアクセスの設定

ヘッダーメニューラベルを追加または変更します。または、従業員センター ユーザーインターフェイスでアクションプランへのアクセスに使用する [自分のアクティブアイテムリスト (My active items list)] リンクを更新します。

従業員センター における ジャーニーアクセラレーター のメニューアイテムの設定

ServiceNow Store から最新の 従業員センター アプリをインストールします。EC アプリをインストールした後、ヘッダーメニューのラベルまたは [自分のアクティブアイテム (My active items)] リンクを変更できます。

1. 従業員センターのインストール

   従業員センター アプリをインストールして、最新の EC ユーザーインターフェイスを取得します。

2. 従業員センター のテーマの更新

   従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新のテーマとメニューを使用します。

3. ○ ジャーニーアクセラレーター アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加
   ○ ジャーニーアクセラレーター アクションプランメニューの 従業員センター への追加

従業員センター のテーマの更新

ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールし、EC UI テーマを更新します。

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

始める前に
メニューアイテムのラベルまたは [自分のアクティブなアイテム (My active items)] リンクを更新する前に、ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

従業員センターのテーマに関する詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新の 従業員センター ユーザーインターフェイスを使用します。

注:
インスタンスの 従業員センター は、更新されたフィールド設定を既に使用している可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[従業員センター] をクリックします。
2. [従業員センター] メニュー のレコードを開きます。
   次のフィールドと値を設定します。

   従業員センターのフィールドと値

Field (フィールド)	値
ホームページ	ec_dashboard
テーマ	EC テーマ
メイン メニュー	従業員センター メニュー

3. [更新] をクリックします。

次のタスク
[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] で 従業員センター のメニューアイテムとリンクを更新できます。

- ジャーニーアクセラレーター アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加
- ジャーニーアクセラレーター アクションプランメニューの 従業員センター への追加

ジャーニーアクセラレーター アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム **(My Active Items)]** リストへの追加

従業員センター のヘッダーメニューに ジャーニーアクセラレーター アクションプランのメニューアイテムを追加します。

始める前に
インスタンスにインストールされている最新の 従業員センター アプリ「従業員センターのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フィールドに入力します。
   - アクティビティ名：`アクションプランアイテム`
   - アクティビティポータルページ：ja_plans

   他のフィールドはデフォルト設定のままにします。
   - アクティビティナビゲーション：内部
   - 順序：100
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
検索項目 従業員センター > アクティビティ設定をクリックし、作成したアクティビティの 従業員センター アクティビティ設定を作成します。「従業員センター アクティビティ構成を作成します。」を参照してください。

従業員センター アクティビティ構成を作成します。

アクティビティ構成を作成または変更し、従業員センター が [自分のアクティブアイテム (My active items)] のアプリケーションリンクをどのように処理するかを定義します。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、適切なスコープを設定します。 従業員センター。「アプリケーションピッカー」を参照してください。

構成するアクティビティの名前ジャーニーアクセラレーター アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加 のタスク例「 `アクションプランアイテム`」で作成されたアクティビティの名前を使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティ構成を使用すると、アドミニストレーターはアプリケーションと機能に関連付けられたリンクのアクションを制御できます。アクティビティ構成の詳細については、以下を参照してください。

- アクティビティ設定フォーム
- アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ構成のスコープは、アプリケーションに関連付けられています。アクティビティフォームのフィールドを利用できるかどうかは、選択したアプリケーションによって異なります。このタスクは、従業員センター アプリケーションで開始され、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションに適用される条件付きフィルターを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定をクリックし、設定するアクティビティをクリックします。

   注:
   このタスクを開始するには、アクティビティピッカーを 従業員センター に設定します。

自動翻訳

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

2. [アクティビティ構成の詳細] タブで [新規] をクリックします。
3. スコープを変更するには、アクティビティピッカーを ジャーニーアクセラレーター [sn_ja_plan] に設定します。
4. ジャーニーアクセラレーター プラン [sn_ja_plan] テーブルにリストされているアクションプランのユーザー可視化を決定するフィルター条件または条項を作成します。

   これらの条件は、各ユーザーが 従業員センター のアクションプランリンクからアクセスできるものを制御します。

   フィルター条件

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
マネージャー	次の条件に一致	自分	AND/OR
メンターは編集可能	次の条件に一致	自分	または
メンターは参照可能	次の条件に一致	自分	または

   「**OR**」節

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
従業員	次の条件に一致	自分	AND/OR
状況	次の値と異なる (!=)	ドラフト	AND/OR

5. [送信] をクリックします。

ジャーニーアクセラレーター アクションプランメニューの 従業員センター への追加

従業員センター の [私のアクティブアイテム **(My active items)**] リストに ジャーニーアクセラレーター のアクションプランのリストアイテムを追加します。

始める前に

最新の 従業員センター がインストールされます。「従業員センターのインストール」を参照してください。

従業員センター テーマは、最新のユーザーインターフェイスを使用するように構成する必要があります。「従業員センター のテーマの更新」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[従業員センター] をクリックします。
2. [メイン] メニュー レコードを開き、[メニューアイテム] セクションの [その他] をクリックします。
3. [その他] の [メニューアイテム] フォームで、[新規] をクリックします。
4. 次の [メニューアイテム] フォームフィールドに入力します。

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

自動翻訳

メニューアイテムのフィールドと値

Field (フィールド)	値
ラベル	アクションプラン
ページ	他のフィールドの ja_plans への変更。

他のフィールドはそのままにしておくことができます。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有の ジャーニーアクセラレーター テンプレートの作成と管理

アドミニストレーターは、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に ジャーニーアクセラレーター テンプレートを開発できます。

アドミニストレーターは ジャーニーアクセラレーター を使用すると、対象者固有の移行計画のテンプレートを開発および管理できます。計画には、ステージとタスクリストを持つテンプレートが含まれます。マネージャーはこれらのテンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成できます。

各種の対象者の詳細については、「対象者」を参照してください。

計画タイプの管理

計画タイプは、ステージとタスクの最上位レベルのコンテナーです。アドミニストレーターは、特定の計画を設定するときに、計画のタイプとタイトルを選択します。「IT シニア技術者昇格」など、ユーザーが計画タイプを簡単に識別できるように、作成する計画のタイプがわかりやすいタイトルを入力します。計画タイプの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

ステージ名の管理

ステージは ジャーニーアクセラレーター 計画に含まれます。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。ステージの [タイトル] はユーザーに表示されます。ステージには、時系列などの暗黙的な論理順序が必要です。ステージの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター ステージの作成と管理」を参照してください。

タスクテンプレートの管理

ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員の計画リストビューにタスクリストとして表示されます。

計画構成の管理

計画構成は、計画タイプに基づきます。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。計画構成の詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画構成の作成と管理」を参照してください。

計画の管理

マネージャーが計画を作成した後、アドミニストレーターは特定のユーザーの計画にアクセスして管理できます。アドミニストレーターが個々の計画を更新する必要があるのは、計画の所有者 (マネージャー) が更新を要求した場合のみです。計画の管理の詳細については、「マネージャーが作成した既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の管理」を参照してください。

計画ヘッダー構成の管理

アドミニストレーターは、さまざまな計画タイプのヘッダーを構成できます。デフォルトのヘッダー構成は、さまざまな ジャーニーアクセラレーター ロールで使用できます。

自動翻訳

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

- マネージャーのビュー
- 従業員のビュー
- メンターのビュー

デフォルトのヘッダー構成の更新または新しい計画ヘッダー構成の作成の詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。

マネージャーは、従業員センター で自分、メンター、および従業員の特定のタスクリストを持つステージを含むカスタマイズされた ジャーニーアクセラレーター 計画を作成できます。

ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、ジャーニーアクセラレーター 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
マネージャーは、特定の計画を構成するときに計画タイプを選択します。アドミニストレーターは、計画タイプにわかりやすいタイトルを作成する必要があります。新規雇用、昇格、退職など、使用している計画タイプをマネージャーがすばやく理解できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画タイプの管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。
   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

   計画のヘッダーをカスタマイズするには、「ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。
4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。
5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

アクションプランの自動作成の有効化

ライフサイクルイベントから計画が自動的に作成されるように、[ジャーニーアクセラレーターアクションプランの作成 (Create Journey Accelerator Action Plan)] テンプレートを構成できます。

始める前に
[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティが有効である必要があります。「[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Livecycle** イベント > 管理 > **HR** テンプレートを管理.
2. [ジャーニーアクセラレーター計画の作成 **(Create Journey Accelerator Plan)**] テンプレートを開きます。
3. [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を設定します。
   - ライフサイクルイベントアクティビティが作成されたときに計画を自動的に作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を true に設定します。
   - HR ケースのオープン対象者 (マネージャー) の To Do を作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を false に設定します。
4. [更新] をクリックして変更を適用および保存します。
   [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を true に設定すると、ライフサイクルイベントのアクティビティに対してアクションプランが自動的に作成されます。

次のタスク
HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

[従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)**] アクティビティの有効化

ライフサイクルイベント のアクティビティを有効にして、アクティビティで関連するイベントやアクティビティの実行とクローズを処理できるようにします。

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて
[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティはデフォルトで有効になっていません。ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成するには、[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティがまだ有効になっていない場合は有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティ構成の管理.
2. [従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)**] をクリックします
3. [有効] のチェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。
   ライフサイクルイベント および履行者アクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。

関連情報

HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理

ユーザーロールに基づいて、さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。カスタマイズには、ロールベースの権限、フィールドラベルのカスタマイズ、およびロールベースの計画初期設定の設定が含まれます。計画ヘッダーフィールドは、ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画ヘッダー構成の管理 [**Default for employee**] をクリックします。
   従業員ロールのデフォルトのヘッダー構成では、次のフィールドが構成されています。
   - 計画作成者 **(Plan created by)**
   - メンター
2. [メンター] をクリックします。
3. [カスタムラベル] フィールドで、「`バディ`」と入力して、メンターを置き換えます。

   注:
   カスタムフィールドヘッダーは、1 つのメンターフィールドにのみ使用できます。[メンターは参照可能] または [メンターは編集可能] のいずれかのメンターフィールドをカスタマイズできます。

4. [更新] をクリックして、メンターフィールドへの変更を保存します。
5. [更新] をもう一度クリックして、ヘッダー構成への変更を保存します。

   [このユーザーのメンター] テキストが [このユーザーのバディ] に変更されます。この変更は、従業員ロールのヘッダービューにのみ適用されます。フィールドラベルは各ロールに固有のものです。

   変更は ジャーニーアクセラレーター 計画タイプで使用できます。

関連情報

ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理

ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのフィールドラベルのカスタマイズ

ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用可能なフィールドのラベルをカスタマイズすると、ユーザーがカスタマイズされた一貫したエクスペリエンスを実現できるようになります。さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

自動翻訳

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

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。ロールベースの権限、フィールドラベル、およびロールベースの計画初期設定もカスタマイズできます。計画ヘッダーフィールドは、ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画ヘッダー構成の管理 をクリックし をクリックして [新規] をクリックします。
2. [名前] フィールドにわかりやすい名前を入力します。
   この名前は、カスタムヘッダーを作成するロールにとってわかりやすいものにする必要があります。このタスクでは、「サポートマネージャー計画ヘッダー」と入力します。
3. [送信] をクリックします。
4. 作成した計画ヘッダー構成を開きます。
5. [新規] をクリックします。
6. [詳細]リストで、[メンターは編集可能] を選択します。
7. [カスタムラベル] フィールドに「バディ」と入力し、[更新] をクリックします。
8. もう一度 [更新] をクリックします。

   この計画ヘッダーを使用するすべての計画タイプロールでは、計画ヘッダーにラベル「バディ」が表示されます。ラベルは個々のロールに適用されます。各ロールには独自のカスタムラベルを設定できます。

   さまざまな計画タイプに一意の計画ヘッダーを構成します。詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

ジャーニーアクセラレーター ステージの作成と管理

ジャーニーアクセラレーター 計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センター の計画にステージを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > ステージ名の管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] をクリックします。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が ジャーニーアクセラレーター 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化されたジャーニーアクセラレーター 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員にタスクリストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > タスクテンプレートの管理.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   テンプレートフィールドの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

マネージャーが作成した To-do テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。
   フォーム内のフィールドの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター [モデル] タスクフィールド」を参照してください。
4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

ジャーニーアクセラレーター 計画構成の作成と管理

計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [保存] をクリックします。
5. この計画のステージを構成するには、[新規] をクリックします。
   a. 利用可能なステージ名を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

マネージャーが作成した既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の管理

計画所有者は、従業員センター ポータルからのみ ジャーニーアクセラレーター 計画を更新します。アドミニストレーターは、既存の個々の計画を変更しないでください。

既存の個々の ジャーニーアクセラレーター 計画を変更するには、計画を作成したマネージャーが 従業員センター ポータルからのみ行う必要があります。

ジャーニーアクセラレーター のアクションプランガイド付きツアーの構成と管理

アドミン [admin] または チュートリアルアドミン [guided_tour_admin] は、ジャーニーアクセラレーター のためのアクションプランガイド付きツアーを管理し、更新できます 。

ジャーニーアクセラレーター には、マネージャーがアクションプランについて学び、利用可能な機能についてよく理解するのに役立つガイド付きツアーがあります。

ServiceNow インスタンスからアクションプランのガイド付きツアーにアクセスするには、次の Web サイトに移動します。 ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアー をクリックし、名前 列で アクションプランガイド付きツアー を検索します。

ガイド付きツアーは、アプリケーションのユーザーインターフェイス (UI) と機能の使用方法について、ロールベースのユーザーをトレーニングするのに役立ちます。チュートリアルには、ユーザーがブラウザーウィンドウで完了する一連のインタラクティブな手順が含まれています。アドミニストレーターは、ガイド付きツアーを管理および変更できます。ガイド付きツアーの詳細については、次の ServiceNow ドキュメントトピックスを参照してください。

- ガイド付きツアー：この概要では、アドミニストレーターがガイド付きツアーを作成および変更するために使用する多くの機能について説明しています。
- ガイド付きツアーインターフェイス：ガイド付きツアーデザイナー の機能とインターフェイスについて説明します。
- チュートリアルの編集：このタスクでは、ガイド付きツアーの変更方法の詳細を提供しています。

ジャーニーアクセラレーター の機能とロールの詳細

アドミニストレーターは ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを Now Platform で使用することにより、マネージャーが従業員の移行計画を開発できるようになるためのテンプレートを作成

自動翻訳

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

します。アドミニストレーターは、従業員の昇格、退職、オンボーディング、およびロール変更などの移行計画のテンプレートをビルドします。

アドミニストレーター

アドミニストレーターは、以下の操作を実行できます。

- 昇格、オンボーディング、退職など、従業員の移行の計画タイプを定義して管理します。
- 特定の従業員対象者 (営業担当者や IT 技術者など) の計画構成を作成および管理します。
- ワークステーションのセットアップや計画立案、トレーニングセッションなどのタスクテンプレートを作成および管理します。
- ジャーニーアクセラレーター ダッシュボードから計画の進捗状況とテンプレートの使用状況を追跡します。

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) から ジャーニーアクセラレーター 計画にアクセスします。

マネージャー

マネージャーは以下を実行できます。

- 従業員の移行のためにカスタマイズされた計画を作成および管理します。

  注:
  マネージャーのみが計画を作成できます。

- 既存のタスクのライブラリーを使用して、To Do タスクを追加します。
- 従業員の移行に固有のタスクを作成します。
- 従業員の移行日 (開始日など) に基づく計画を公開します。
- メンターを従業員にアサインします。

メンター

メンターは以下を実行できます。

注:
メンターの権限レベルによって、計画で実行できる内容が決まります。

- 表示可能権限を持つメンターは、次のことができます。
  - 計画内のすべての To Do タスクを表示する
  - 自分にアサインされているタスクを更新する
- 編集可能権限を持つメンターは、次のことができます。
  - ステージと To Do を編集、追加、削除する
  - 計画を公開する
  - 計画公開日を設定する

従業員

従業員は以下を実行できます。

計画を表示し、To Do タスクを完了し、自分の進捗状況を追跡します。

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

自動翻訳

注:
すべてのユーザーが次のアクションを実行できます。

- コメントを追加：コメントまたは質問を計画の所有者に送信します。
- 添付ファイルを追加：証明書やメールなどのタスクアイテムの完了をサポートする関連ファイルを追加します。

ジャーニーアクセラレーター の統合

他のアプリケーションを ジャーニーアクセラレーター エクスペリエンスと統合することで ジャーニーアクセラレーター 機能を拡張します。

ジャーニーアクセラレーター のための **Microsoft Exchange Online** のセットアップ

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

注:
アドミニストレーターが Microsoft Office 365 のスケジューリング機能を ジャーニーアクセラレーター で使用するには、関連する Microsoft プラグインおよび統合をインストールおよび設定してから ジャーニーアクセラレーター をインストールする必要があります。

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能を使用すると、ユーザーは Microsoft Office 365 のカレンダーイベントを ジャーニーアクセラレーター の計画および To Do タスクから直接スケジュール設定できます。

スケジューリング機能を使用する場合は、ジャーニーアクセラレーター をインストールする前に、これらのプラグインと統合をインストールして設定する必要があります。埋め込みスケジューリング機能には、すべてのプラグイン、統合 API、およびアクションが含まれています。

一部の統合と関連のプラグインでは、ServiceNow® 担当者による有効化が必要です。ジャーニーアクセラレーター では埋め込み Microsoft Exchange Online スポークを使用しますが、ジャーニーアクセラレーター と併用する場合は制限があります。こうした埋め込み制限にとらわれずに使用するには、追加のライセンスまたはサブスクリプションの取得が必要になることがあります。

ジャーニーアクセラレーター **v2**

Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]

ジャーニーアクセラレーター と Microsoft Active Directory との通信を提供し、ユーザー、グループ、およびコンピューターなどのオブジェクトを管理します。

Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]

セキュリティ要件を ジャーニーアクセラレーター に提供し、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループが適切に管理されるようにします。

Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

ジャーニーアクセラレーター **v3** 以降

Microsoft Exchange Online スポーク V3.0.0

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

Retry Handler Framework

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

自動翻訳

API レート制限を超え、「429 要求が多すぎます」のステータスコードが返されたときに、失敗した HTTP 要求を再試行するフレームワークです。retry-after time HTTP ヘッダーは、指定された retry-after time 後に要求を再試行するために使用されます。

これらの ジャーニーアクセラレーター システムプロパティを設定します。

ジャーニーアクセラレーター バージョンに対応するスポークの設定手順に従ってください。スポークのセットアップが完了したら、 **sys_properties.list** ServiceNowで、ジャーニーアクセラレーターアプリの次のプロパティを設定します。

- sn_ja.calendar_provider_option: Select exchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Insert <outlook dummy account for querying meeting times>
- sn_ja.ex_online_service_account_id: Insert <outlook service account or delegator for calendar management>
- sn_ja.ex_online_notification_url: Insert <webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

注:
Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

手順の詳細については、「 ジャーニーアクセラレーター アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新」を参照してください 。

関連情報

統合ハブの要求

ジャーニーアクセラレーター アプリにおける **Microsoft Exchange Online** のシステムプロパティの更新

ジャーニーアクセラレーター によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新します。

始める前に
ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新する前に、Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.2 Microsoft Exchange Online の設定に必要なすべての手順を完了してください。

ジャーニーアクセラレーター のさまざまなバージョンでサポートされている必要なすべてのスポークのリストについては、「ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list**.
2. ジャーニーアクセラレーター用のアプリケーションを検索します。
3. 次のフィールドを見つけて更新します。

自動翻訳

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

フィールド名と値

名前	値
sn_ja.calendar_provider_option	ExchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

[値] をダブルクリックして編集します。

注:
Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

ジャーニーアクセラレーター による リスニングポスト

リスニングポスト を ジャーニーアクセラレーター とともに使用して、アクションプランと To Do タスクにサーベイを追加し、タスクのコンテキストに基づいて即時フィードバックを有効にします。

アドミニストレーターは リスニングポスト を使用してサーベイをトリガーするテンプレートを作成し、タスクの完了時にサーベイを開くことができます。

ServiceNow Store からリスニングポスト (sn_lp) プラグインをアクティブ化します。リスニングポスト は HR Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

- リスニングポスト
- リスニングポスト 用のウィジェット
- リスニングポスト での質問集の作成
- リスニングポスト でのパルスサーベイの作成

ジャーニーアクセラレーター による **Learning Posts**

Learning Posts により、学習やトレーニングのための To Do タスクを含むアクションプランをすばやく作成できます。

Learning Posts アプリケーションを使用すると、Saba、Udemy、Cornerstone、SumTotal などの一般的に使用される学習管理ソフトウェア (LMS) システムと統合した学習コースを組み込むことができます。詳細については、「Learning Posts」を参照してください。

従業員のニーズに焦点を当てたコースを含めます。マネージャーは、容易にトレーニングを検索して、それを To Do タスクとしてアクションプランに追加できます。新しい従業員、復帰するチーム

自動翻訳

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

メンバー、または新しい役割を担う従業員の To Do タスクを含む計画を作成します。従業員は、アクションプランまたは To Do タスクから学習に直接アクセスします。

ServiceNow Store から Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションをアクティブ化すると、ラーニングコア [sn_lc] アプリケーションが自動的にアクティブ化されます。ラーニングコア アプリケーションには Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットが含まれます。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

Learning Posts

ラーニングコアの詳細

ジャーニーアクセラレーター 計画の操作

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) から ジャーニーアクセラレーター 計画にアクセスできます。

EC の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター」および「従業員センター」を参照してください

従業員の計画の作成と追跡

ジャーニーアクセラレーター テンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成および管理します。ロールベースの計画を使用して、チームのさまざまなロールに対して一貫した計画を作成できます。

始める前に

必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 従業員センター (EC) ポータルで、[アクションプラン] をクリックします。

   注:
   従業員センター の構成に応じて、[アクションプラン] メニューは、上部ヘッダーメニューまたは [その他] リストメニューの下に表示されます。[自分のアクティブアイテム (My active items)] リストからアクションプランにアクセスすることもできます。

2. [アクションプランを作成 **(Create action plan)]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)]** フォーム

フィールド	説明
この計画の対象者 (Who this plan is for)	この計画の対象となる従業員の名前。
計画タイプ	特定のグループまたは移行タイプに対して構成されている利用可能な計画タイプのリスト。
プラン名	計画の内容を表す名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
このユーザーのメンター	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。
計画の説明	この計画の詳細。

4. [計画を作成 **(Create plan)**] をクリックします。

   計画タイプと対象者に基づいて計画を作成できます。計画をすぐに公開することも、終了して後で変更することもできます。計画は自動的に保存されます。

   計画では次のアクションを実行できます。

   計画の編集

   - 計画名を変更したり、メンターを追加または削除したり、計画の説明を変更したりするには、[計画の詳細を編集 **(Edit plan details)**] をクリックします。

     注:
     メンターは、プランに追加されると通知を受けます。

   - ステージを追加するには、[ステージを作成] をクリックします。

   ステージと To Do タスクを編集します。

   - UI のドラッグ機能を使用するか、ステージの [下に移動] メニューから、To Do タスクを並べ替えます。
   - ステージの [ステージの名前を変更 (Rename stage)] メニューからステージの名前を変更します。
   - オプションの To Do タスクを削除します。

     注:
     必須の To Do タスクですべての編集アクションが使用できるわけではありません。必須の To Do タスクは削除できません。

   - 既存の To Do タスクを編集します。
   - **[To Do** を追加 **(Add to-do)]** をクリックし、To Do タスクを作成するか、利用可能な To Do タスクのリストから選択します。

   従業員とメンターを除くユーザーに To Do タスクをアサインできます。これらの To Do タスク所有者は、公開された計画内にあるアサイン済み To Do タスクのみにアクセスできる To Do タスクを受け取ります。

5. ドラフトをレビューし、計画を公開または編集します。
   公開：

   - [今すぐ公開 **(Publish now)**] をクリックして、計画をすぐに利用可能にします。

     注:
     [今すぐ公開 (Publish now)] はアクティブなユーザーに対してのみ使用してください。ユーザーがアクティブになる前に計画を公開すると、To Do タスクが誤って生成されることがあります。

   - [設定された日付で公開 **(Publish on a set date)**] をクリックして、計画が公開される日付を選択します。

自動翻訳

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

編集：

- [計画の詳細を編集] をクリックして、計画名の編集、メンターの追加または削除、メンターの権限の設定、計画の説明の編集を行います。
- [計画を削除 **(Delete plan)]** をクリックして、従業員センター から計画全体を削除します。

計画が完了とマークされる前であれば、いつでも既存の計画を編集できます。「既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の編集」を参照してください。

既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の編集

従業員とチームのニーズを満たすように、ステージやタスクを追加、削除、または再配置して、既存の ジャーニーアクセラレーター 計画を編集します。

始める前に

必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 編集する計画をクリックします。
3. ステージまたは To-do を更新、移動、または削除します。
   完了したら、[編集を終了] をクリックします。

注:

- タスクまたはステージを削除すると、計画から完全に削除されます。
- 計画は保存した編集内容ですぐに更新されます。

アクションプラン **To-do** タスクの管理とテンプレートの作成

管理責任の一環として、従業員とメンターの To-do タスクを作成、変更、および管理します。

ジャーニーアクセラレーター アクションプランは、従業員の移行に合わせてカスタマイズできます。そのカスタマイズの一部は、To-do タスクを追加、削除、変更、および保存するマネージャー機能です。作成した To-do タスクをテンプレートとして保存して時間を節約し、従業員とメンターに一貫したエクスペリエンスを提供します。

アクションプラン **To-do** の追加または変更

アクションプランの一環として、To-do タスクを作成、変更、および保存します。To-do は、完了する従業員、メンター、またはマネージャーに割り当てられます。

始める前に

必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションプランをクリックし、アクションプランを開きます。
2. **[To-do** を追加] をクリックするか、ステージ内の既存のタスクを開きます。
3. 従業員またはメンターに最適なオプションを選択します。

オプション	説明
[To-do テンプレート] リストから選択	利用可能な To-do タスクテンプレートのリストから選択し、[次へ] をクリックします。テン

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

自動翻訳

オプション	説明
	プレートを使用すると、複数の従業員またはメンターに対して一貫した To-do タスクを簡単かつ迅速に作成できます。
[独自に作成 **(Create your own)**] をクリック	[独自に作成 **(Create your own)**] をクリックし、To-do を最初から作成します。To-do を最初から作成することは、1 人の従業員またはメンターに固有のタスクを作成するのに適したオプションです。

4. To-do フォームに入力します。

注:

- 複数の従業員またはメンターに適した To-do の場合、[テンプレートとして保存] を選択します。将来のアクションプランで他の従業員やメンターが使用できるように、To-do をテンプレートとして保存します。
- アクションプラン To-do タスクのフィールド トピックには、To-do フォームフィールドの説明があります。

5. [保存] をクリックします。

従業員がアクションプランを表示して完了

従業員センター ポータルからアクションプランの進捗状況を表示、管理、追跡します。

始める前に

必要なロール：計画にアサインされたすべての従業員が計画にアクセスできます。従業員またはメンターとしてアサインできます。

このタスクについて

マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。従業員センター ポータルから計画にアクセスできる場合は、計画が準備完了または完了ステータスであると、アサインされたタスクのみが表示されます。

注:
計画内のタスクも [タスク] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。

2. 操作する計画をクリックします。

ステージには、完了するタスクが含まれています。

3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクをクリックします。
タスクのステータスを手動で更新し、必要に応じて詳細を追加することができます。ステータスは次のとおりです。

- 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
- 完了：タスクを完了したことを示します。

自動翻訳

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

- コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
- 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

ジャーニーアクセラレーター 計画を使用して従業員をメンターする

自分にアサインされた従業員をメンターしたり、権限タイプに応じて従業員計画を表示または編集したりします。

始める前に
必要なロール：メンターとしてアクションプランにアサインされる必要があります。

このタスクについて
マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。一部の移行には、メンターが含まれます。メンターは 従業員センター ポータルから計画にアクセスします。

メンター権限には次の 2 種類があります。

表示可能

メンターは、計画内のすべてのタスクを確認できます。表示可能権限を持つメンターは、自分に割り当てられたタスクのみを更新できます。メンターは、ドラフト、準備完了、または完了状況の計画を表示できます。

編集可能

編集可能権限を持つメンターは、ステージまたは To Do タスクを編集、追加、および削除できます。編集可能権限により、メンターは計画を公開したり計画の公開日を設定したりできるようになります。

注:
計画内のタスクも [To Do] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 操作する計画をクリックします。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。

   メンター権限のタイプによって、計画ステージ、To Do タスク、および計画の公開に対する編集アクセスが制限されるか、有効化されます。

3. タスクをクリックすると、詳細を表示または編集してタスクの進捗状況を管理できます。
   タスクを手動で管理します。タスクをマークし、必要に応じて詳細を追加します。次のタスクステータスを選択できます。
   - 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
   - 完了：タスクを完了したことを示します。
   - コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
   - 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

ジャーニーアクセラレーター 計画の監視

ジャーニーアクセラレーター ダッシュボードから計画とタスクを監視します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：リーダー [sn_ja.reader]

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > ジャーニーアクセラレーターダッシュボード.
2. 詳細については、ダッシュボードのアイテムをクリックしてください。
   ジャーニーアクセラレーター 計画と To Do について表示できる情報の一部を以下に示します。
   - 期限切れの計画 To Do
   - ドラフト状況の計画
   - 準備完了ステータスの計画
   - 過去 6 か月間に公開された計画
   - 過去 6 か月間に作成された To Do - テンプレートから (True) または作成された計画 (False)

ジャーニーアクセラレーター の参照情報

JA の参照情報

ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートフィールドに入力します。

タスクテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートフィールドへのアクセスを有効にします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。 次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。 • 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。 • タイプ ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。 ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、ジャーニーアクセラレーター 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[ジャーニーアクセラレーター] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー • メンター **注:** 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時 **注:** [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日ト

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	リガー **(Relative due date trigger)]** および [オフセット日数 **(Number of offset days)]** で評価されます。 • オン • 後 **注:** デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)]** および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間 **注:** 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

ジャーニーアクセラレーター [モデル] タスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、ジャーニーアクセラレーター の モデルタスクとして保存されます。

モデルテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)]** フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。

自動翻訳

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

モデルテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	注: 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)**] フィールドにリストされます。
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前
有効	計画を利用可能にする場合に選択します。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。
ジャーニーアクセラレーター タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように ジャーニーアクセラレーター が設定されている場合に使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

アクションプラン **To-do** タスクのフィールド

To-do フォームには、移行の計画の一環として、従業員とメンターが完了するタスクをマネージャーがカスタマイズするために使用するフィールドが含まれています。

To Do フォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
To-do 名	タスクの見出しまたはタイトルとして表示される To-do の名前。
ステージ	アクションプランに含まれている利用可能なステージのリストから選択します。
To-do の説明	アクションプランの To-do に表示されるタスクの説明。
この To-do の対象者	この To-do タスクが割り当てられている従業員またはメンターの名前。

自動翻訳

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

To Do フォームのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
他の人	この To-do を他の人にアサインします。人は、そのロール (従業員またはメンター) に基づいて、アクセスと責任が異なります。
期日	特定の日付、またはアクションプランが公開された日からの相対日に基づいて、期日を設定します。 • 確定期日 • 公開後の週数 • 公開後の日数 • 期日なし
この To-do はオプション	To-do をオプションとしてマークすることで、従業員またはメンターにこのタスクを完了しないオプションを与えます。
この To-do にスケジュールを追加	このタスクのスケジューリングを有効にします。この機能を有効にするには、組織で Microsoft Online Exchange を使用している必要があります。
添付ファイル	このフィールドにファイルをドロップして、To-do に添付ファイルとして含めます。
テンプレートとして保存	To-do をテンプレートとして保存して、他のアクションプランで使用できるようにします。

ジャーニーアクセラレーター とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションの有効化とともにインストールされます。他の機能やアプリにも依存関係があります。

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

ジャーニーアクセラレーター アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

自動翻訳

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

インストールされるロール

ロールのタイトルと説明

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミニストレーター [sn_ja.admin]	すべての ジャーニーアクセラレーター コンポーネント、テーブル、およびデータを作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
修飾子 [sn_ja.modifier]	すべての ジャーニーアクセラレーター 計画、ステージ、および To Do を変更するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]
リーダー [sn_ja.reader]	すべての ジャーニーアクセラレーター 計画、ステージ、タスク、およびダッシュボードを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル名と説明

テーブル名 [名前]	説明
ジャーニーアクセラレーター計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan_header_field]	計画ヘッダーで構成に使用できるフィールドを追跡します。
ジャーニーアクセラレーター モデルタスク [sn_ja_model_task]	タスクのコピーに使用される ジャーニーアクセラレーター タスクレコードが含まれています。
ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan]	ジャーニーアクセラレーター 計画を含み、関連するテーブルとの関連付けを管理します。
ジャーニーアクセラレーター 計画構成 [sn_ja_plan_config]	ジャーニーアクセラレーター 計画構成の詳細を含みます。
ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダー構成 [sn_ja_plan_header_config]	計画ヘッダー構成に使用されるフィールドを追跡します。
ジャーニーアクセラレーター 計画タイプ [sn_ja_plan_type]	さまざまな ジャーニーアクセラレーター 計画タイプを追跡します。

自動翻訳

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

テーブル名と説明 (続く)

テーブル名 [名前]	説明
ジャーニーアクセラレーター ステージ [sn_ja_stage]	ジャーニーアクセラレーター ステージの詳細と他の ジャーニーアクセラレーター テーブルとの関係を含みます。
ジャーニーアクセラレーター ステージ構成 [sn_ja_stage_config]xx	ステージの構成の詳細を含みます。
ジャーニーアクセラレーター ステージ名 [sn_ja_stage_name]	異なる ジャーニーアクセラレーター ステージの名前を追跡します。
ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレーター タスクの詳細と他の ジャーニーアクセラレーター テーブルとの関係を含みます。
ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレート [sn_ja_task_template]	ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートの詳細を含みます。
ステージ構成の ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレート [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	タスクテンプレートと ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートとの関係を維持するために使用されます。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

ライフサイクルイベント アプリは、さまざまな部門横断的なプロセスや部門間の日常のアクティビティを支援します。これにより、従業員の日常生活に関連するプロセスをより効率的かつ簡単に完了できます。

探索	エンタープライズライフサイクルイベントの構成	ライフサイクルイベントの設定
ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。	会社の複数の部門にまたがるオンボーディングやその他の従業員ライフサイクルイベントの自動化を可能にします。	デジタルワークフローを有効にして構成し、単一のサービスデリバリプラットフォームを通じて従業員のライフサイクルイベントを管理します。

自動翻訳

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

使用	分析およびレポートのソリューション	
 ライフサイクルイベントを構築して、HR ケースの実行を自動化します。	 ライフサイクルイベント ダッシュボードは、ライフサイクルイベントを可視化します。	

ライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベントを使用すると、デジタルワークフローを簡単に構成して、単一のサービスデリバリープラットフォームで従業員のライフサイクルイベントを管理できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリのプラグイン：ライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。
従業員センター [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。

ライフサイクルイベントでの エージェントワークスペース の使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース を使用するには、以下を有効にする必要があります。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] プラグイン

ライフサイクルイベントでのプレイブックの使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース とプレイブックを使用するには、ServiceNow Store からプレイブックプラグインを要求する必要があります。

注:
ServiceNow Store プラグインの要求の詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ライフサイクルイベントのスクリプトインクルードと API

スクリプトインクルードは、ライフサイクルイベント内のワークフローを呼び出します。

次のスクリプトインクルードはライフサイクルイベントで提供されます。

ライフサイクルイベントとともにインストールされるスクリプトインクルード

名前	説明
hr_ActivitySet	ライフサイクルイベントワークフローおよびアクティビティ管理での、主要なスクリプトインクルードです。
LaunchActivities	アクティビティセットのすべてのアクティビティのインスタンスを起動する API です。ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が呼び出されます。
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	1 つのアクティビティセットに依存するアクティビティセットのコレクションを取得します。
isActivitySetCompleted	セット内のすべてのアクティビティの完了をチェックします。
IsActivitySetActive	アクティビティセットがアクティブなことをチェックします。

ライフサイクルイベントには次の API が提供されます。hr_LEType には、ライフサイクルイベントタイプ、アクティビティセット、およびアクティビティセットのアクティビティに関連するメソッドが含まれます。ライフサイクルイベントタイプに関連するメソッドは次のとおりです。

- createLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアおよびライフサイクルイベントタイプ ID を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeLEType(@param - 要件：ライフサイクルイベントタイプ ID) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

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

自動翻訳

アクティビティセットに関連するメソッド：

- createActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアおよび ActivitySetId を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeActivitySet(@param - 要件：ActivitySetId) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

高度

- Hr_triggerUtil - 実行中のアクティビティセットに対する高度なスクリプティングに便利なメソッドです。
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) - リスト内のアクティビティセットの完了をチェックします。
- checkForElapsedDate(date) - 渡された日付の経過をチェックします。
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

ライフサイクルイベント のワークフロー

HR アクティビティセットランチャーワークフローは、ライフサイクルイベントプロセス全体を推進します。関連付けられているワークフローは、ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットを推進します。

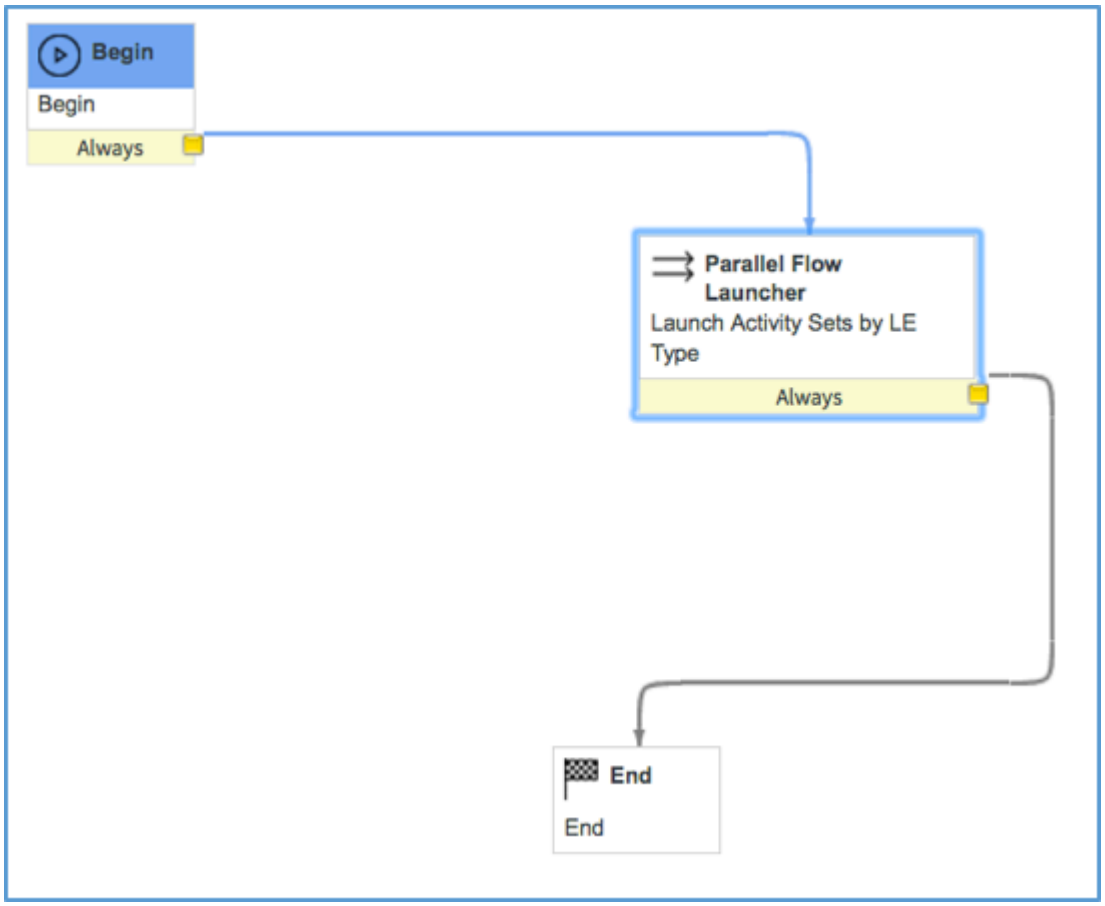
ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が行われます。

- アクティビティセットランチャーワークフローの呼び出しビジネスルールが実行されます。
- **HR** アクティビティセットランチャーワークフローが開始されます。
- ワークフローは、ライフサイクルイベントケースの間実行され、アクティビティセットを管理します。

> **注:**
> ワークフローには [実行コンテキスト] からアクセスできます。

自動翻訳

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



ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットには、ワークフローが関連付けられています。各ワークフローは次を行います。

- トリガー条件および他のアクティビティセットとの依存関係を監視し、アクティビティを生成します。
- 日付またはカスタムスクリプトによってトリガーされたアクティビティセットについて、ワークフロー内のアクティビティのステータスを 4 時間ごと (デフォルト) に確認します。
- アクティビティケースまたは要求が更新されたときに、アクティビティのステータスを確認します。
- アクティビティが完了とマークされたときに、アクティビティセットをクローズします。

ベースシステムのデフォルトでは、同時に実行できるアクティビティセットの合計数が 25 に制限されています。この値は増やすことができますが、システムパフォーマンスに影響することがあります。

注:
デフォルトでは、[評価間隔] フィールドは表示されません。このフィールドは、[ワークフローのプロパティ] にある [アクティビティ] タブの [最大アクティビティ数] フィールドと連動します。「ワークフローのプロパティ」を参照してください。デフォルト値 (4 時間) を変更するために [評価間隔] フィールドを表示する場合は、注意してください。頻繁に更新すると、より多くのイベントが発生し、ライフサイクルイベントが完了する前にライフサイクルイベントアクティビティセットがキャンセルされる可能性があります。ライフサイクルイベントに関連付けられているワークフローでは、長時間実行される複数のワークフローアクティビティが含まれるビジネスプロセスに対応するため、[最大アクティビティ数] フィールドの値が増やされています。別の方法については、「ライフサイクルイベント評価間隔」を参照してください。

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

1. ワークフローエディターを開きます。
2. [ワークフロー] から、**[HR** アクティビティセットランチャー **(HR Activity Set Launcher)]** を選択します。
3. [パラレルフローランチャー] で、[アクティビティのプロパティ] をクリックします。
4. [最大同時回数] 値を更新します。

「パラレルフローランチャーのワークフローアクティビティ」を参照してください。

企業のライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：エンタープライズ向けライフサイクルイベントを使用して、IT、施設、ファイナンス、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリのプラグイン：企業のライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。
従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	ライフサイクルイベントを提供します。
ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates]	ドキュメントテンプレートを提供。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ライフサイクルイベントのビルド

ライフサイクルイベントを使用すると、新規雇用者のオンボーディングなどの HR ケースの実行を自動化できます。

各ライフサイクルイベントは、一般的に複数の部門にまたがり、アクティビティセットに整理されているアクティビティの集合です。ライフサイクルイベントを設定するには、まずイベントのビジネスプロセスを文書化する必要があります。次に、すべてのサポートコンポーネントを設定する必要があります。その後、ライフサイクルイベントと、それに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを構成できます。最後に、対応する HR サービスを設定して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

注:
既存のライフサイクルイベントをさらにカスタマイズする場合は、該当する構成タスクに従ってください。

関連情報

- ライフサイクルイベント 従業員リクエスト
- ライフサイクルイベントのクローン
- ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング
- ライフサイクルイベントのプロパティ
- ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート
- ライフサイクルイベントビルダーの UI の設定
- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

ライフサイクルイベントプロセスの文書化

ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがり、さまざまな部門からのアクションが必要です。

したがって、全員がフローとその責任の範囲に同意することが重要です。ライフサイクルイベントを計画するときは、アクティビティを所有する責任者、どのようなアクティビティタイプがあるか、およびそのアクティビティのターゲット対象者が存在するかどうかを検討します。

ライフサイクルイベントの定義

ライフサイクルイベントを計画して定義するときは、次のことを考慮してください。

- どのようなライフサイクルイベントタイプがあるか。ライフサイクルイベントの例としては、従業員のオンボーディング、退職、育児休暇などがあります。
- ライフサイクルイベントにはどのようなステージがあるか。これらのステージは、関連付けられたアクティビティのコンテナーとして機能するアクティビティセットとして表されます。各アクティビティセットは、指定された条件に基づいてトリガーされます。

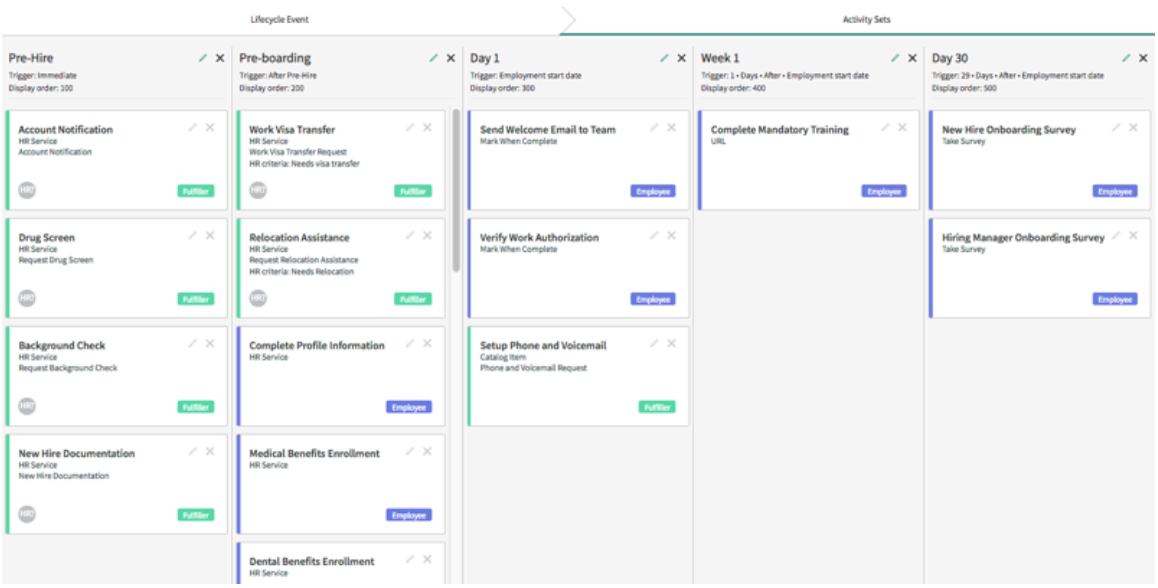
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 各アクティビティセットにはどのようなアクティビティがあるか。アクティビティごとに、適切な所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者を決定します。
  - 誰がアクティビティを所有するか。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがります。各アクティビティは、HR、IT、施設などのアクティビティの監督およびメンテナンスを担当する関連グループによって所有される必要があります。
  - アクティビティタイプは何か。それは従業員または履行者のタスクか。承認か通知か。
    - Approvals
    - 従業員のタスク
    - 注文ガイド、カタログアイテム、HR サービス、HR タスク、インシデント、その他として設定できる履行者のアクティビティ
    - Notifications
  - アクティビティのターゲットの対象者がいるか。一部のアクティビティはすべての従業員に必要なわけではなく、対象者レコードを使用して、適切なユーザータイプをアクティビティのターゲットにすることができます。

Example: 新規雇用オンボーディング

新規雇用者のオンボーディングは、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれているライフサイクルイベントです。イベントは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表す、雇用前、入社前、1 日目などのアクティビティセットに整理されます。各アクティビティセットには、従業員が医療に関する福利厚生に登録するためのタスクや、新規雇用者の電話とボイスメールを設定するための IT 履行者への要求など、1 つ以上のアクティビティが含まれています。



ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定

ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントを設定します。ライフサイクルイベントは、アクティビティの集合です。各アクティビティについて、HR タスクテンプレート、注文ガイド、カタログアイテム、HR サービスなど、それをサポートする基本コンポーネントを特定して設定する必要があります。また、関連する所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者レコードを特定して設定する必要があります。

自動翻訳

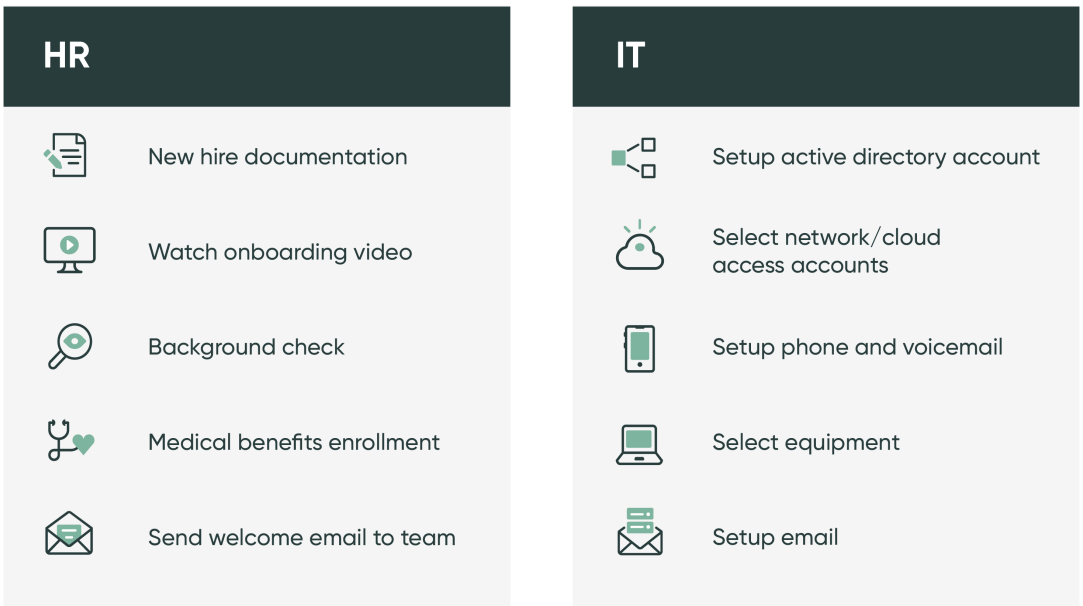
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 所有グループ
- アクティビティタイプ
- 対象者

所有グループ

所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがるため、各アクティビティの所有権が HR、IT、施設などの適切なグループにアサインされていることが非常に重要です。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ人事アクティビティライターのメンバーだけが、人事アクティビティを設定できます。



アクティビティタイプ

ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。アクティビティタイプに応じて、基になる適切なコンポーネントを設定する必要があります。

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主な利点は、既存のコンポーネントやプロセス (既存の HR サービス、HR タスクテンプレート、カタログアイテムなど) を再利用できることです。各アクティビティについて、使用できる既存のコンポーネントがあるかどうか、または新しいコンポーネントを設定する必要があるかどうかを判断します。

アクティビティタイプと対応する構成要件

アクティビティタイプ	設定要件
承認	適用外

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

自動翻訳

アクティビティタイプと対応する構成要件 (続く)

アクティビティタイプ	設定要件	
	Approvals の詳細については、「Approvals」を参照してください。	
従業員タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。	
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプに応じて、適切なサポートコンポーネントを設定します。 **注:** 次の履行者アクティビティタイプは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションで事前設定されています。追加のタイプを設定するには、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。	
	自動注文ガイド	注文ガイドの作成 注文ガイドの詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	カタログアイテムの作成または編集 カタログアイテムの詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスの構成 HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。
	インシデント	インシデントテンプレートを作成する インシデント管理の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。
通知	メール テンプレートを作成する Notifications の詳細については、「Notifications」を参照してください。	
フロー	サブフローを作成する	

自動翻訳

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

アクティビティタイプと対応する構成要件 (続く)

アクティビティタイプ	設定要件
	重要: • ライフサイクルイベントでの複数ジョブをサポートするために使用される [プライマリジョブの切り替え] サブフローのみすぐに利用可能です。 • アクティビティで別のサブフローを使用するには、追加構成が必要です。詳細については HI ナレッジベースの「 LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520 」記事を参照してください。 サブフローについての詳細は「サブフロー」を参照してください。
コンテンツ	ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成 コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開 の詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。
アクティビティコンテナー	適用外

対象者

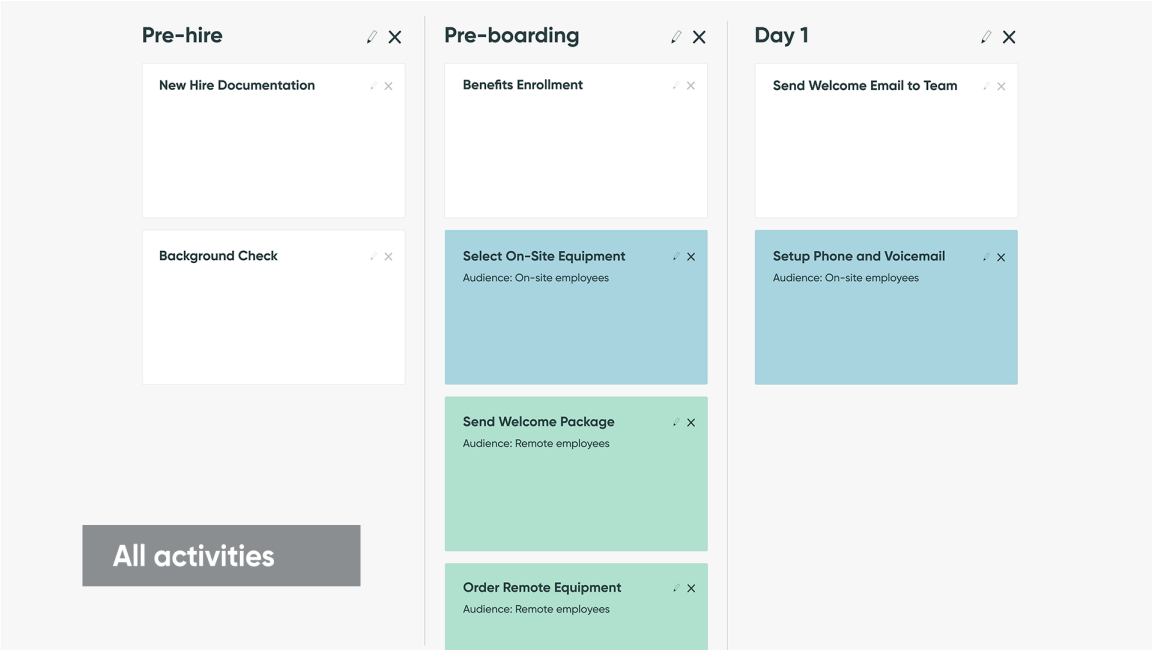
すべてのライフサイクルイベントアクティビティがすべての従業員に必要であるというわけではありません。一部のアクティビティにはターゲットとなる対象者があり、対象者レコードを使用して、該当するアクティビティをトリガーするためにライフサイクルイベントケースの対象者が満たす必要がある条件または基準を定義することができます。詳細については、「対象者」を参照してください。

これにより、ターゲットが定義されたワークフローをさまざまな対象者タイプに対して作成することができます。たとえば、新規雇用従業員向けに、その従業員がオフィスベースであるかリモートであるかに応じてカスタマイズされたオンボーディングエクスペリエンスを作成することができます。

注:
対象者レコードがアクティビティに適用されない場合、アクティビティはすべての従業員に対してトリガーされます。

自動翻訳

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



ライフサイクルイベントの所有グループの設定

所有グループを作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティを所有するユーザーグループを定義します。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ IT アクティビティライターのメンバーだけが、IT アクティビティを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > オーナーグループの管理.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	所有グループの名前です。
マネージャー	所有グループのマネージャーです。
説明	所有グループの説明です。
グループ メール	所有グループに関連付けるメールアドレスです。このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	所有グループに関連付ける親グループです。

4. [保存] をクリックします。

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

自動翻訳

5. [ロール]、[グループメンバー]、[グループ]、および [スキル] 関連リストで、適切なロール、ユーザー、グループ、または HR スキルを所有グループにアサインします。

関連リストと対応する説明

関連リスト	説明
ロール	所有グループにアサインされるロールです。 注: 親グループにアサインされたすべてのロールが、所有グループに自動的にアサインされます。
グループメンバー	所有グループにアサインされるユーザーです。
グループ	所有グループにアサインされるグループです。 注: 親グループにアサインされたすべてのグループが、所有グループに自動的にアサインされます。
スキル	所有グループにアサインされる HR スキルです。 注: 親グループにアサインされたすべての HR スキルが、所有グループに自動的にアサインされます。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定

アクティビティ構成を作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティをクローズするための実行プロセスと条件を定義します。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主なメリットは、さまざまな部門の既存の実行プロセスを活用して、それらにアサインされているライフサイクルイベントアクティビティを実行できることです。たとえば、IT 部門が設定した実行プロセスを使用して、IT にアサインされたライフサイクルイベントアクティビティを実行することができます。事前設定されたアクティビティタイプを使用できます。また、独自のカスタムアクティビティタイプを設定することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > アクティビティ構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[履行者アクティビティ構成] フォーム

フィールド	説明
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプの名前です。

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

自動翻訳

フィールド	説明	
構成タイプ	構成タイプです。次のいずれかを選択します。	
	カタログアイテム	既存のカタログアイテムに基づいて、タスク、要求、またはケースを作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	コンテンツ	
	フロー	親のライフサイクルイベントケースにフローを作成します。 **注:** フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスに基づいてケースを作成します。
	HR タスクテンプレート	HR タスクテンプレートに基づいてタスクを作成します。
	注文ガイド	注文ガイドに基づいて IT 要求を作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	テンプレート	テンプレートをサポートするタスクテーブルにレコードを作成します。
	Workflow	親のライフサイクルイベントケースにワークフローを作成します。次のフィールドに以下を入力します。 ○ ワークフロー：親のライフサイクルイベントケースで実行されるワークフローです。 ○ ワークフローに必要なフィールド：ワークフローのために入力する必要がある、アクティビティフォームのフィールドです。 ○ ワークフローのオプションフィールド：オプションでワークフローのために入力できる、アクティビティフォームのフィールドです。
アクティビティのクローズ	履行者アクティビティをクローズし、[状況] 値を [完了] に変更するために満たす必要がある条件です。 **注:** アクティビティセット内のすべてのアクティビティが完了すると、アクティビティセットの [状況] 値が [完了] に変更されます。	
有効	使用する履行者アクティビティタイプを有効にするオプションです。	
タスクテーブル	履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルです。選択した構成タイプに応じて、テーブルを選択できます。または、フィールドが自動的にテーブルに設定されます。	
バッジ	履行者アクティビティタイプが関連付けられているバッジです。	

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. [履行者アクティビティ構成マッピング] セクションで、親のライフサイクルイベントケースの 1 つまたは複数のフィールドを子アクティビティにマップします。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

履行者アクティビティ構成マッピングテーブル

フィールド	説明
アクティビティタイプ設定	このフィールドは、履行者アクティビティタイプの名前に自動的に設定されます。
テーブルからマップ	親 HR サービスが関連付けられている HR ケーステーブルです。 注: このテーブルが、親 HR サービスに関連付けられている HR ケーステーブルのものと一致していることを確認してください。
フィールドからマップ	マップ元のフィールドです。 注: データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
テーブルにマップ	このフィールドは、履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
フィールドにマップ	マップ先のフィールドです。 注: データタイプがソースフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。

Example
たとえば、カタログアイテムの事前設定された履行者アクティビティタイプでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルの subject_person フィールドが、要求 [sc_request] テーブルの requested_for フィールドにマップされます。これにより、アクティビティフォームにカタログアイテムが要求されるユーザーの名前が自動的に入力されます。

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

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成

スケジュールコンテンツテンプレートを作成または変更して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。各テンプレートは、スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] テーブルに関連付けられている必要があり、モバイルコンテンツ、ポータルコンテンツ、通知コンテンツ、または To-Do コンテンツ用のテンプレートを構成できます。

始める前に

スケジュールコンテンツテンプレートで使用するコンテンツを指定します。次のタイプのコンテンツを使用できます。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツを設定する	モバイルコンテンツは、Now Mobile アプリおよびモバイルオンボーディングアプリでモバイルバナーとして配信されます。
コンテンツ公開	ポータルコンテンツは、従業員サービスセンター (ESC) などのポータルでコンテンツ (バナー、カレンダー、ビデオなど) として配信されます。
通知コンテンツ	通知コンテンツは通知として配信されます。
バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成	To-Do コンテンツは、ポータルとモバイルの両方で To-Do として配信されます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テンプレート.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

3. フォームの次のフィールドに入力します。

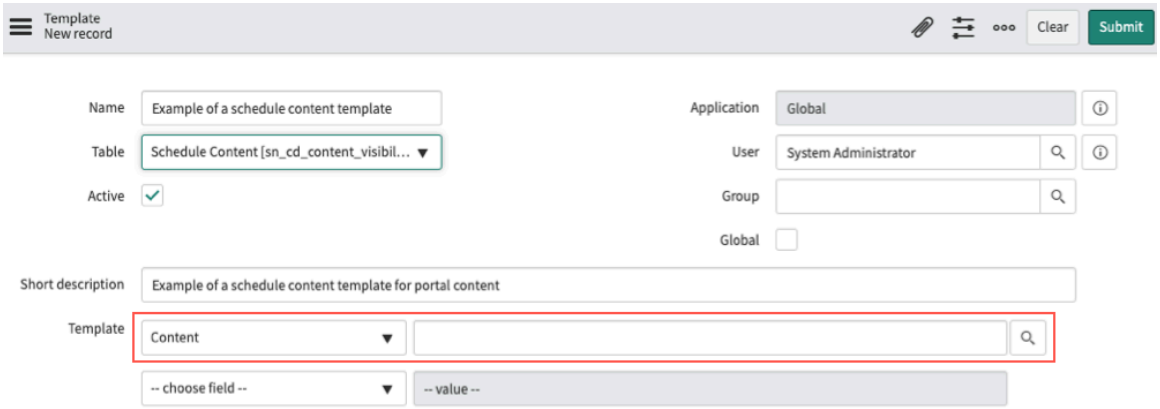
テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前。
テーブル	値をスケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] に設定します。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。

4. [テンプレート] フィールドで、[コンテンツ] フィールドを追加します。

自動翻訳

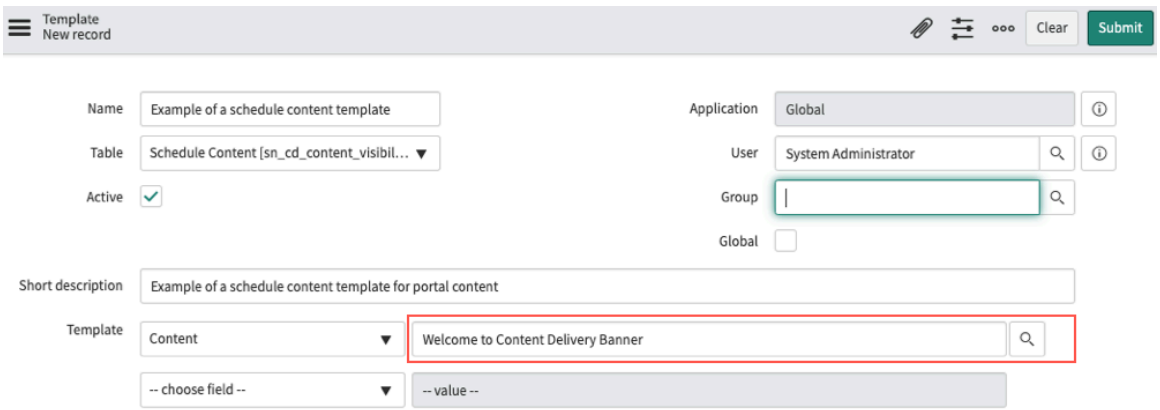
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [コンテンツ] フィールドで、テンプレートで使用するコンテンツレコードを選択します。

Example

たとえば、これは「コンテンツ配信バナーにようこそ」という名前のコンテンツレコードのスケジュールコンテンツテンプレートです。



6. 必要に応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加します。

コンテンツタイプに応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加する必要があります。コンテンツは次のいずれかのタイプです。

- モバイルコンテンツ
- ポータルコンテンツ
- 通知コンテンツ
- タスクコンテンツ

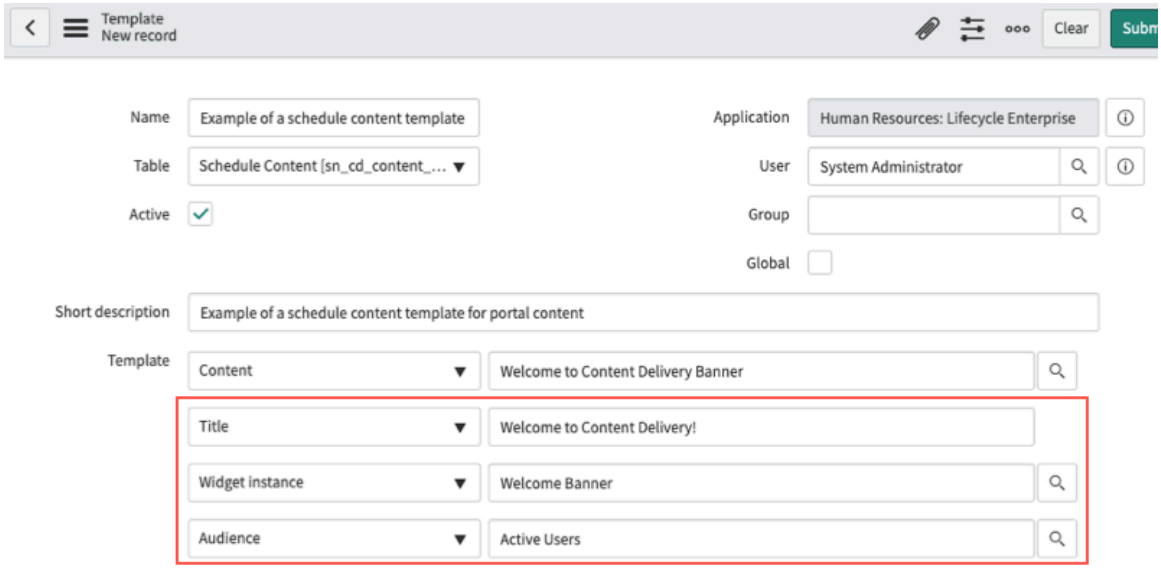
各コンテンツタイプで利用可能なフィールドのリストについては、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

Example

たとえば、「コンテンツ配信バナーにようこそ」レコードのコンテンツタイプは、ポータルコンテンツです。ポータルコンテンツには、少なくとも、[タイトル]、[ウィジェットインスタンス]、および [対象者] フィールドの追加が必要です。

自動翻訳

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



7. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
スケジュールコンテンツテンプレートを使用して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。詳細については、「コンテンツのライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントの設定

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連付けられるアクティビティセットとアクティビティをビルドします。

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

新規雇用オンボーディングなど、イベントタイプの定義から開始します。各ライフサイクルイベントには、ライフサイクルイベントプロセスの異なるステージを表す 1 つ以上のアクティビティセットがあります。また、各アクティビティセットには、承認要求、従業員のタスク、履行者のアクティビティ、通知の送信などの 1 つ以上のアクティビティがあります。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

ライフサイクルイベントの管理フォーム

フィールド	説明
役職	ライフサイクルイベントの名前です。
アクティブ	使用するためにライフサイクルイベントを有効にするオプションです。
説明	ライフサイクルイベントの説明です。
対象者にアクティビティセットを表示	(従業員センター のみ) ライフサイクルイベントケースの対象者に対して、アクティビティセットのタイムラインを HR チケットページに表示するオプションです。これは、2 つのプロセスです。ここでチェックボックスをオンにし、さらにライフサイクルイベントが関連付けられ

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	ている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択する必要があります。後者を選択するには、「HR サービスの構成」を参照してください。 注: ○ 対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] が選択されていないと、アクティビティセットのタイムラインは対象者に表示されません。 ○ 各アクティビティセットの進捗状況バーは、対象者には表示されません。これは、オープン対象者にのみ表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは従業員サービスセンター (ESC) の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。	
従業員ビューでのアクティビティのソート基準	従業員がライフサイクルイベントでのアクティビティを表示する方法を選択できます。 ○ 期日：アクティビティを時系列順に表示し、期限が早いタスクを先頭に、その他のアクティビティを作成日順に表示します。 ○ 表示順序：アクティビティセット内の並び順にアクティビティを表示します。 注: このフィールドで選択した内容は、ユーザーのタスクのために 従業員センター にも反映されます。	
イベントタイプ	ライフサイクルイベントのイベントタイプです。次のいずれかを選択します。	
	オンボーディング	モバイルオンボーディングで使用するライフサイクルイベント。 注: さらに、ライフサイクルイベントフォームの [対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスフォームの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。詳細については、「Now Mobile のライフサイクルイベントの選択」を参照してください。
	退職	
	移行	
	HR サービス	

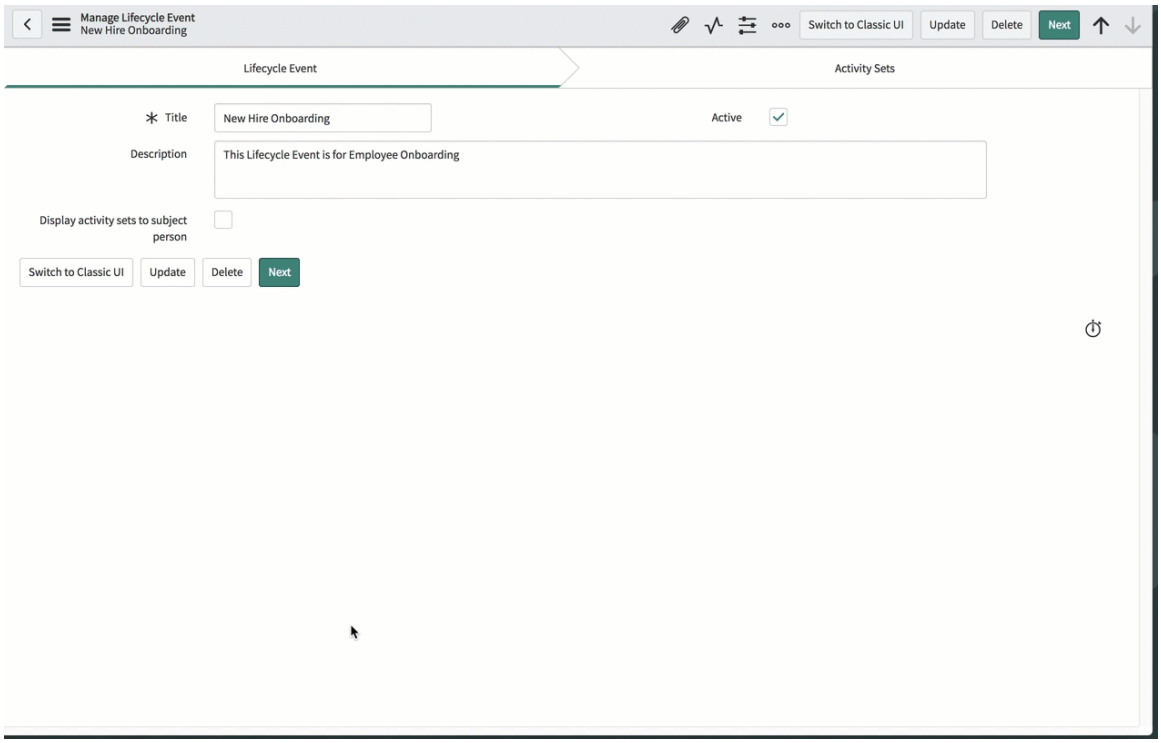
4. [アクティビティセット] タブまたは [次へ] をクリックし、ライフサイクルイベントのアクティビティセットとアクティビティを設定します。

   新しいアクティビティセットとアクティビティを作成することも、既存のものを変更することもできます。フォームフィールドのその他の詳細については、以下を参照してください。

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

自動翻訳

- ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定
- ライフサイクルイベントアクティビティの設定



5. [送信] または [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定

ライフサイクルイベントアクティビティセットを作成または変更して、アクティビティのグループのコンテナーを定義します。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

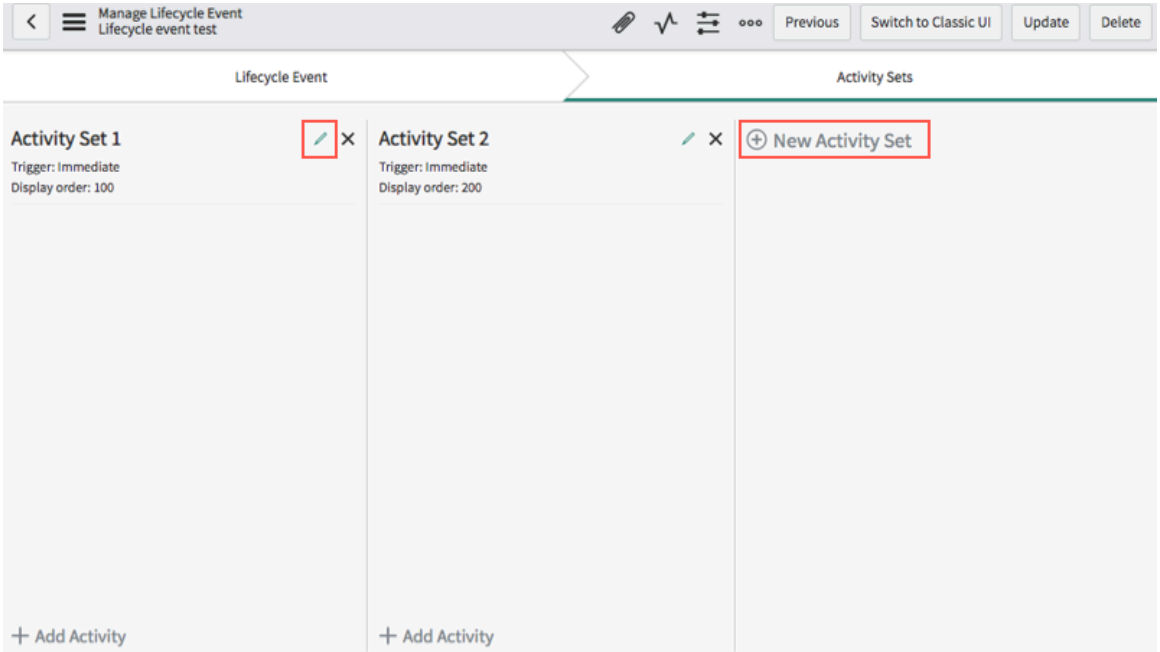
アクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表します。アクティビティセットがトリガーされるタイミング (たとえば、ライフサイクルイベントケースの作成直後、別のアクティビティセットの完了後など) を定義する必要があります。各アクティビティセットは、単一のライフサイクルイベントに関連付けられます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. 新しいアクティビティセットを作成するか、既存のアクティビティセットを変更します。
   - 新しいアクティビティセットを作成するには、[新しいアクティビティセット] をクリックします。
   - 既存のアクティビティセットを変更するには、アクティビティセットにカーソルを合わせ、[アクティビティセットを編集します] をクリックします。

自動翻訳

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



4. フォームのフィールドに入力します。

[アクティビティセット] フォーム

フィールド	説明
役職	ライフサイクルイベントアクティビティセットの名前です。
タイトル表示	アクティビティセットのタイトルを表示します。表示タイトルは社員向けであり、ポータルとモバイル両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。たとえば、入社前アクティビティセットの社員向けのタイトルには「勤務初日の準備」などがあります。表示タイトルが指定されていない場合は、代わりにデフォルトのアクティビティセット名が使用されます。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティセットの説明です。
有効	使用するためにライフサイクルイベントアクティビティセットを有効にするオプションです。
表示順序	ライフサイクルイベントビルダーと HR チケットページのアクティビティセットタイムラインにアクティビティセットを表示するための順序番号です。 注: ○ 順序番号は、アクティビティセットがトリガーされるタイミングに関連しません。 ○ 順序番号が指定されていない場合、アクティビティセットはすべての番号付きアクティビティセットの後に表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは従業員サービスセンター (ESC) の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。
オープン対象の表示	ライフサイクルイベントケースのオープン対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。オープン対象者および対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、他のユーザーに割り当てられている To Do は非表示になります。
対象者に表示	ライフサイクルイベントケースの対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。これは 3 つの部分に分かれたプロセスです。ここでチェックボックスを選択するだけでなく、次のことも行う必要があります。 ○ ライフサイクルイベントタイプの [対象者にアクティビティセットを表示] を選択します。詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。 ○ ライフサイクルイベントが関連付けられている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択します。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。 注: 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、対象者に割り当てられていない To Do は非表示になります。
対象者	アクティビティセットがターゲットとする特定の対象者。アクティビティセットの対象者を設定すると、特定のユーザーグループのアクティビティセット内にアクティビティを作成できます。[対象者] フィールドが空の場合、アクティビティセットはすべての従業員に適用されます。 アクティビティセットのテストツールを使用する場合は、対象者をフィルターとして使用することもできます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用」を参照してください。 注: アクティビティレベルで対象者を定義することもできます。アクティビティセットの対象者基準は、アクティビティの対象者基準を上書きします。

5. [アクティビティセットトリガー条件] セクションで、アクティビティセットのトリガー条件を設定します。

トリガー条件オプション

トリガー条件	説明
即時	アクティビティセットは、ライフサイクルイベントケースの作成時にトリガーされます。

自動翻訳

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

トリガー条件	説明	
日付	アクティビティセットは、指定された日付の前、当日、またはその後にトリガーされます。 **注:** アクティビティセットの日付が更新された場合、その変更は、まだトリガーされていないアクティブなアクティビティセットを持つオープンな HR ケースにのみ適用されます。	
	トリガーテーブル	HR ケースまたはプロファイルテーブルを選択します。
	トリガーフィールド	日付フィールドを選択します。
	空の日付を無視	日付フィールドが空の場合にアクティビティセットをトリガーしないオプション。選択した場合、日付フィールドに値がないとアクティビティセットはトリガーされません。
	日付オフセットタイプ	日付オフセットタイプを選択します。 ○ なし ○ 前 ○ 後
	日付オフセット数	オフセット数を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
	日付オフセット単位	日、週、または月の単位を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
他のアクティビティセット	アクティビティセットは、1 つ以上のアクティビティセットの完了後にトリガーされます。	
	アクティビティセット依存関係	アクティビティセットがトリガーされる前に完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択します。
詳細	アクティビティセットは、指定されたスクリプトに従ってトリガーされます。	
	スクリプトをトリガー	アクティビティセットがいつトリガーされるかを決定するカスタムスクリプトを入力します。 スクリプトには、2 つの変数があります。 ○ parentCase：親のライフサイクルイベントケースへの参照です。 ○ hrTriggerUtil：他のタイプのトリガーからの、他のアクティビティセットや日付のチェックを許可します。 これらの条件を確認するために、アクティビティセットランチャーのワークフローが、4 時

自動翻訳

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

トリガー条件	説明	
		間ごとに実行されます。「ライフサイクルイベント のワークフロー」を参照してください。
条件	アクティビティセットは、指定された条件に従ってトリガーされます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。	
	条件テーブル	HR ケースまたは HR プロファイルテーブルを選択します。
	条件	条件ビルダーを使用して、アクティビティセットをトリガーするために満たす必要がある条件を定義します。
組み合わせ	アクティビティセットは、指定された日付、他のアクティビティセット、または条件 (あるいはそのすべて) の組み合わせに基づいてトリガーされます。	
	組み合わせタイプ	アクティビティセットをトリガーするタイミングを選択します。 ○ And: アクティビティセットは、指定されたすべてのトリガーが満たされた場合にのみトリガーされます。 ○ Or: アクティビティセットは、指定されたトリガーのいずれかが満たされた場合にトリガーされます。
	日付	組み合わせトリガータイプの一部として日付を指定できます。
	他のアクティビティセット	組み合わせトリガータイプの一部として完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択できます。
	条件	条件ビルダーを使用して、組み合わせトリガータイプの一部として満たす必要がある条件を定義できます。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

Example: 高度トリガースクリプト

- トリガータイプ = 高度。
- 新規雇用者 (対象者) には、アサインされたマネージャーがいる。
- 新規雇用の開始日に達した (空白にはできません)。
- 特定のアクティビティセットが 2 つ完了した。

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {
```

自動翻訳

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

```
//Check that employee has a manager
var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
if (gs.nil(employeeLocationType))
 return false;

//Check that the employees start date is populated and on or before today
var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
if (gs.nil(employeeStartDate)
|| !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
 return false;

//Check Previous Sets have finished
var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
'58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
 return false;

return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

例にある sys_id を自分のアクティビティセットの sys_id で置き換えます。アクティビティセットから、[フォームのコンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[**sys_id** のコピー] を選択します。

ライフサイクルイベント評価間隔

評価間隔がトリガーされるのを待つのではなく、ワークフロー内のタイマーが自動的にトリガーされるようにするメカニズムがあります。

アクティビティセットは設定に基づいてさまざまな方法でトリガーできます。

- 即座
- 日付別
- トリガースクリプト (詳細)
- 条件 (テーブルのフィールド)
- さまざまなトリガータイプの組み合わせ
- *他のアクティビティセット

> **注:**
> アクティビティセットのトリガーの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」および「 ライフサイクルイベント のワークフロー」を参照してください。

*アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、トリガーされる前にすべての依存関係が解決するまで待機する必要があります。

人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)** フロー

ライフサイクルイベントケースが [準備完了] ステータスに変更されると、すべてのアクティビティセットが [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] フローを介して実行されます。この時点では、各アクティビティセットのアクティビティはトリガーされません。アクティビティをトリガーする他のアクティビティセットに依存していないアクティビティセットでは、トリガー条件が分析されます。

トリガー条件が満たされていない場合は、[再評価を待機トリガースクリプト (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーが実行されるまで待機します (デフォルトは 4 時間ごと)。

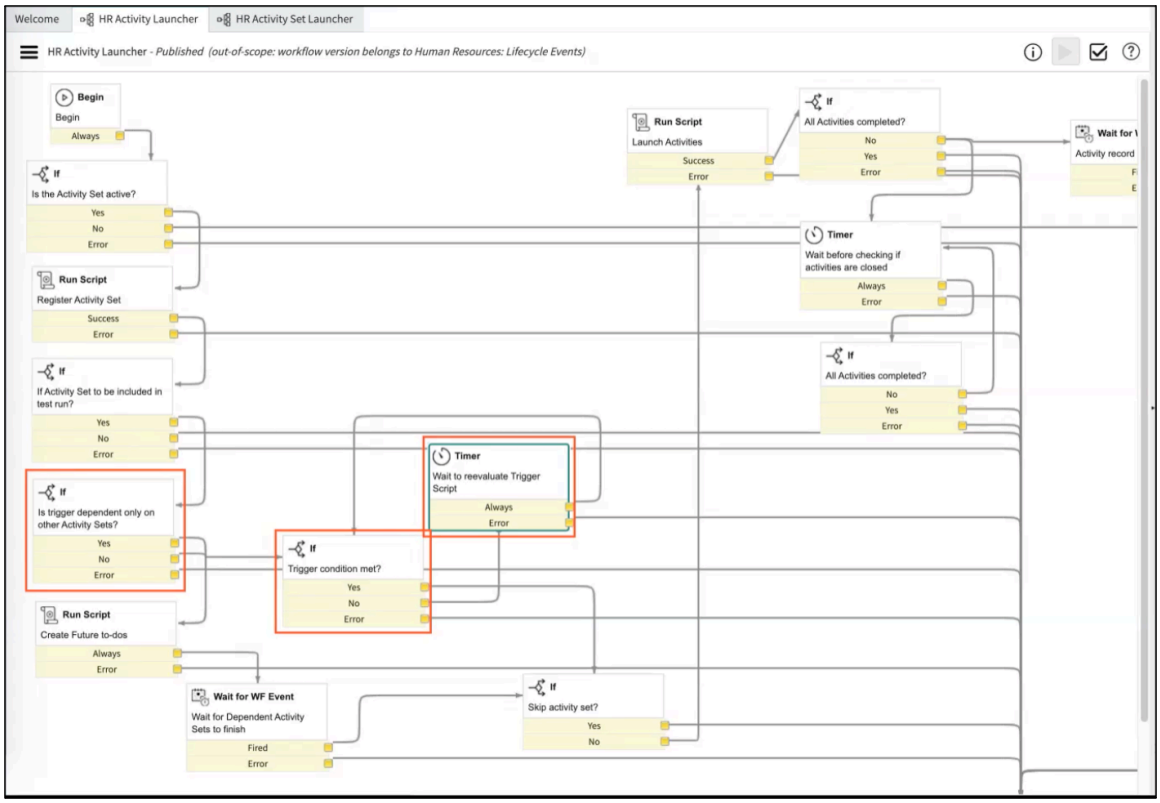
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー条件が満たされていても、評価間隔が経過した後、アクティビティセットが再評価されるまでさらに 4 時間待機する必要があります。これにより、トリガーするアクティビティセットが遅延する可能性があります。

[再評価を待機トリガースクリプト (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーは、ライフサイクルイベントプロパティで [sn_hr_le。すべてのアクティビティセットクローズタイマー] フィールドを使用して、アクティビティセットを評価するタイミングを決定します。デフォルト値は 4 時間です。

[sn_hr_le。すべてのアクティビティセットクローズタイマー] フィールドの値を減らすと、アクティビティセットをより早く起動できます。

注:
デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのプロパティ」を参照してください。



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット

[評価間隔] フィールドを使用する代わりに、デモデータに含まれている [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを使用することもできます。これはオプションのソリューションですが、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。サーバー側から check_activity_set_trigger イベントを使用して任意のアクティビティセットをトリガーできますが、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットは例外です。

自動翻訳

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

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

- アクティビティセットのトリガータイプを [条件] に設定する必要があります。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、プライマリライフサイクルイベントケースのステータスが [対応中] に移行するとトリガーされます。
- [メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティは [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットに含まれています。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットには、[人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)]** ワークフローが含まれています。また、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールも含まれています。
  - [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、LE ケースのステータスが [対応中] に変更された後に実行されます。
  - 次に、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかるまで、LE ケースに対して実行されているワークフローを検索し、check_activity_set_trigger イベントをそのワークフローにブロードキャストします。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット、[メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティ、および [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、要件に合わせて変更できます。

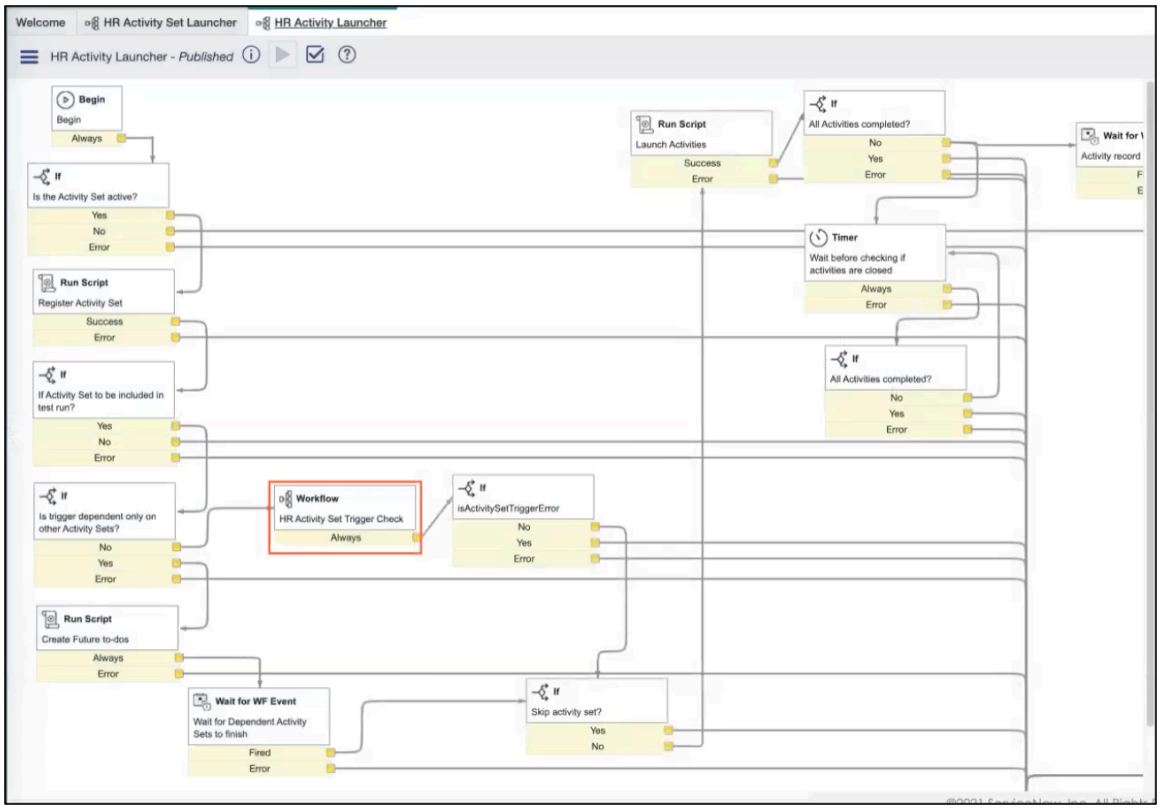
注:
詳細については、ライフサイクルイベント のワークフロー および「ビジネスルール」を参照してください。

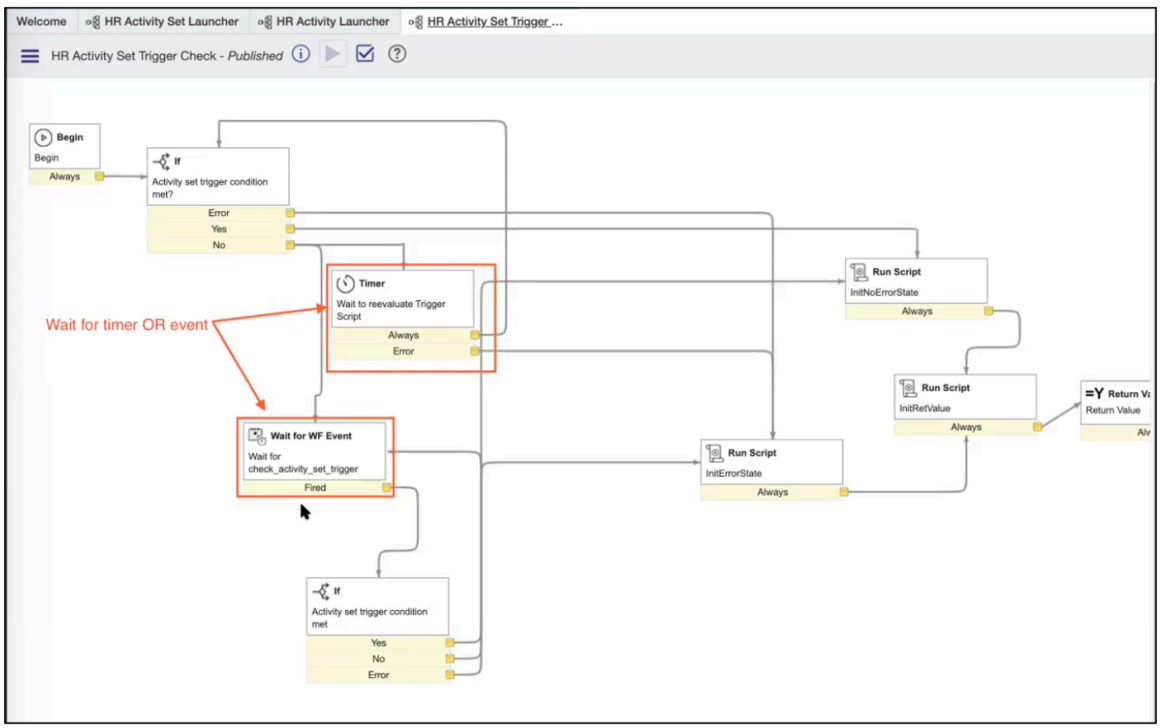
[HR アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** ワークフロー

[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフロー (以下を参照) が [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] ワークフローに追加され、アクティビティセットをトリガーする準備ができているかどうかを確認するために任意のサーバー側スクリプトでワークフローに通知できるようになります。

注:
アクティビティはトリガーされず、アクティビティセットの条件が評価されます。

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





- [人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは、アクティビティセットが他のアクティビティセットに依存していない場合に呼び出されます。
- アクティビティセットのトリガー条件が満たされているかどうかを定期的にチェックされます。
- トリガー条件が満たされていない場合でも、評価間隔が経過するまで待機します。
- check_activity_set_trigger イベントが発生すると、アクティビティセットのトリガー条件がすぐにチェックされます。

自動翻訳

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

[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットの表示および使用

[イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] アクティビティセットに含まれるイベントを使用してアクティビティセットをトリガーするか、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバーサイドコード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:**
> [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

手順

1. 移動先 ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. 右にスクロールし、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを選択します。

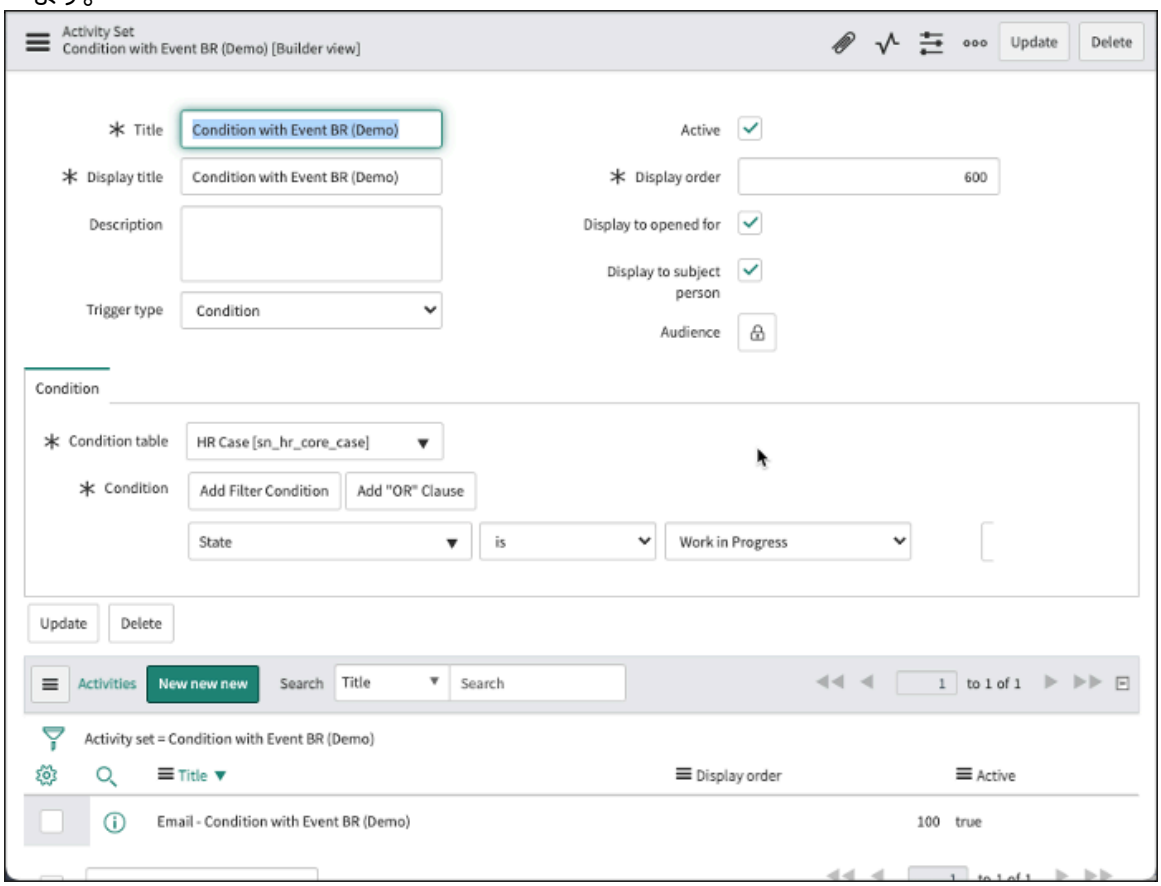
   > **注:**
   > [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、使用できる例の 1 つです。これはオプションのソリューションですが、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。

5. [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットで編集 ( ) を選択します。

自動翻訳

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

- [トリガータイプ] は [条件] です。
- LE/人事ケースの [ステータス] が [対応中] に変わると、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットがトリガーされ、メールが送信されます。



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールの表示および使用

[イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] ビジネスルールを表示および使用して、アクティビティセットの評価をより迅速にトリガーできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] ライフサイクルイベントから作成されたケースを選択します。
3. [他のアクション] アイコン を選択します。
4. [構成]、[ビジネスルール] の順に選択します。
5. [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** を検索して選択します。

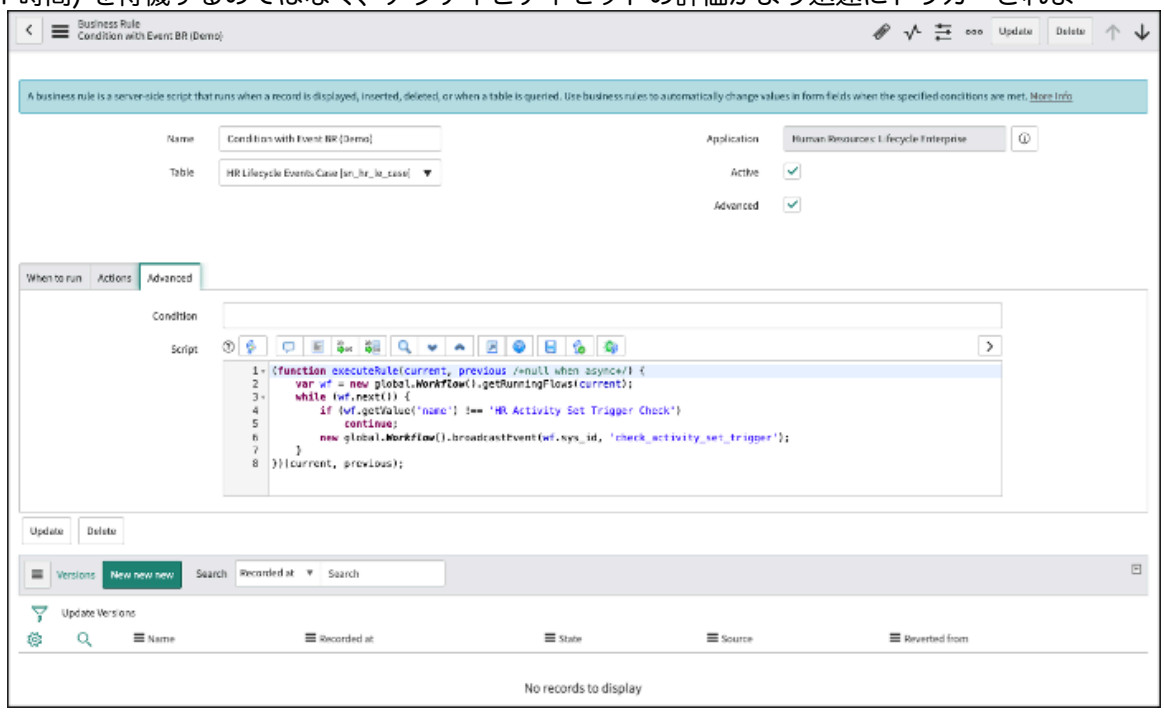
   注:
   [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、ステータスが [対応中] に変わると実行されます。

6. [詳細 **(Advanced)]** タブを選択します。

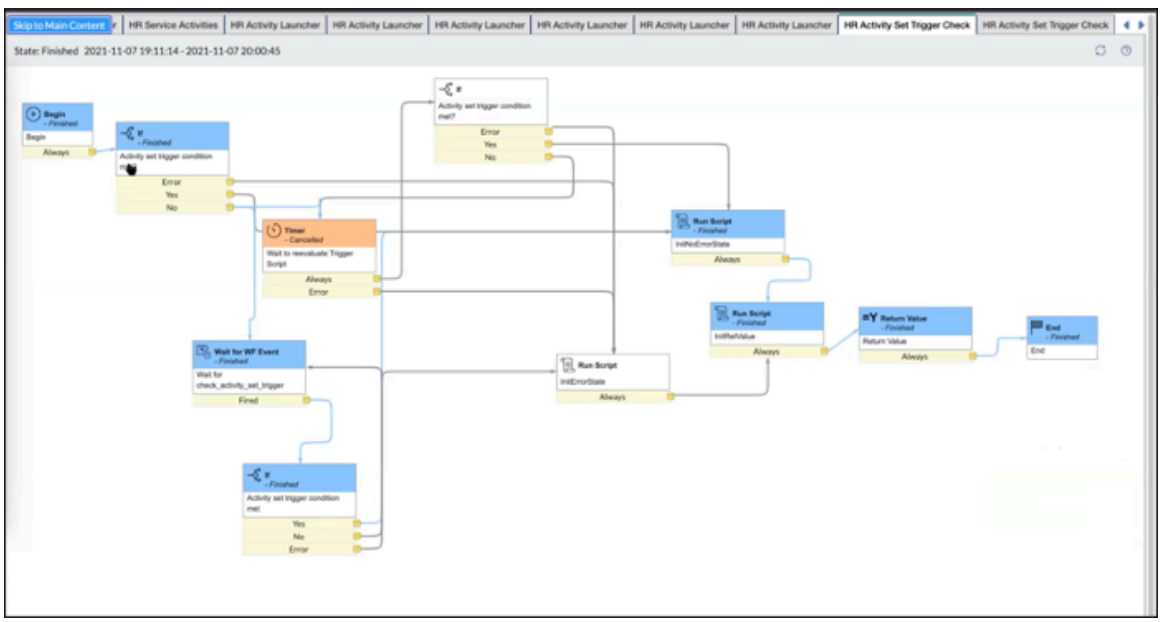
自動翻訳

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

[スクリプト] フィールドで、このビジネスルールの仕組みを確認できます。LE/人事ケースの実行中フローを検索します。[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかると、check_activity_set_trigger イベントがフローにブロードキャストされます。これにより、[評価間隔] フィールドの値 (デフォルトは 4 時間) を待機するのではなく、アクティビティセットの評価がより迅速にトリガーされます。



7. LE/人事ケースのステータスを [対応中] に変更すると、アクティビティセットがトリガーされます。
8. LE/人事ケースに戻り、[ワークフローを表示] 関連リンクを選択します。
9. [人事アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** タブを選択します。
   LE/人事ケースのステータスが [対応中] に変わり、**check_activity_set_trigger** イベントが発生したときに、タイマーがキャンセルされます。



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

自動翻訳

評価間隔のデフォルト待機時間を変更する

アドミニストレーターは、アクティビティセットが評価されるまでに待機するデフォルトの時間を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Utah ファミリ以降、デフォルトの評価間隔は変更可能になりました。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. アクティビティセットの編集アイコンを選択します。

   注:
   ジャーニーでは、ステージはアクティビティセットに相当します。

5. 選択 **Configure** (構成) > すべて [他のアクション] リストから。
6. [辞書エントリ] タブを選択します。
7. **[evaluation_interval]** 列名を検索します。
8. 関連する辞書エントリを開きます。

   注:
   このレコードを編集するには、ヒューマンリソース (HR)：Lifecycle Enterprise アプリケーションを使用する必要があります。

9. [デフォルト値] タブを選択します。
   [デフォルト値] の `0 04:00:00` 形式は、`d hh:mm:ss` と同等です。
   - 日数 = d
   - 時間 = hh
   - 分 = mm
   - 秒 = ss
10. [デフォルト値] を変更します。
11. [更新] を選択します。

アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガーを構成する

ライフサイクルイベント のアクティビティセットのトリガーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. 変更するライフサイクルイベントを選択します。

自動翻訳

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

3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. トリガーを追加するアクティビティセットの [アクティビティセットを編集します] アイコンを選択します。
5. [トリガータイプ] を選択します。
   トリガータイプの詳細については、「ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ

アドミニストレーターは、アクティビティセットトリガーを設定して、アクティビティセット内のアクティビティを利用可能にすることができます。

アクティビティセットのトリガータイプ

即時

ライフサイクルイベントが作成されるとすぐに、セット内のすべてのアクティビティをトリガーします。

日付

日付またはマイルストーンに達するとアクティビティセットのアクティビティをトリガーします。新規雇用者のオンボーディングアクティビティの初日は、新規雇用者の初出勤日です。日付トリガーには [トリガーテーブル] と [トリガーフィールド] が必要です。

日付フィールドに関連付けられたフィールド

Field (フィールド)	説明
トリガーテーブル	利用可能リストからテーブルを選択します。
トリガーフィールド	利用可能リストからフィールドを選択します。
空の日付を無視	トリガーフィールドに日付がない場合、アクティビティセットはトリガーされません。
日付オフセットタイプ	• 後 • 前
日付オフセット数	評価するオフセット単位の数値。
日付オフセット単位	• 日 • 週 • 月

他のアクティビティセット

自動翻訳

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

アクティビティセットは、別のアクティビティセットが完了するとトリガーされます。アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、セット内のすべての依存アクティビティが完了するまでトリガーは有効になりません。

詳細

[詳細] トリガーを使用して、カスタム条件を評価してアクティビティセットをトリガーするスクリプトを追加します。

条件

[条件] トリガーを使用して、選択したテーブルのフィールドの値に基づいて条件を定義します。

組み合わせ

[日付]、 [他のアクティビティセット]、および [条件] の使用を組み合わせます。アクティビティセットをトリガーするには、3 つの条件がすべて満たされる必要があります。

ライフサイクルイベント トリガーとワークフロー参照

ライフサイクルイベント トリガーとワークフローに関する情報。

人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)** フロー

ライフサイクルイベントケースが [準備完了] ステータスに変更されると、すべてのアクティビティセットが [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] フローを介して実行されます。各アクティビティセットのアクティビティはトリガーされません。アクティビティをトリガーする他のアクティビティセットに依存していないアクティビティセットでは、トリガー条件が分析されます。

トリガー条件が満たされていない場合は、[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーが実行されるまで待機します (デフォルトは 4 時間ごと)。

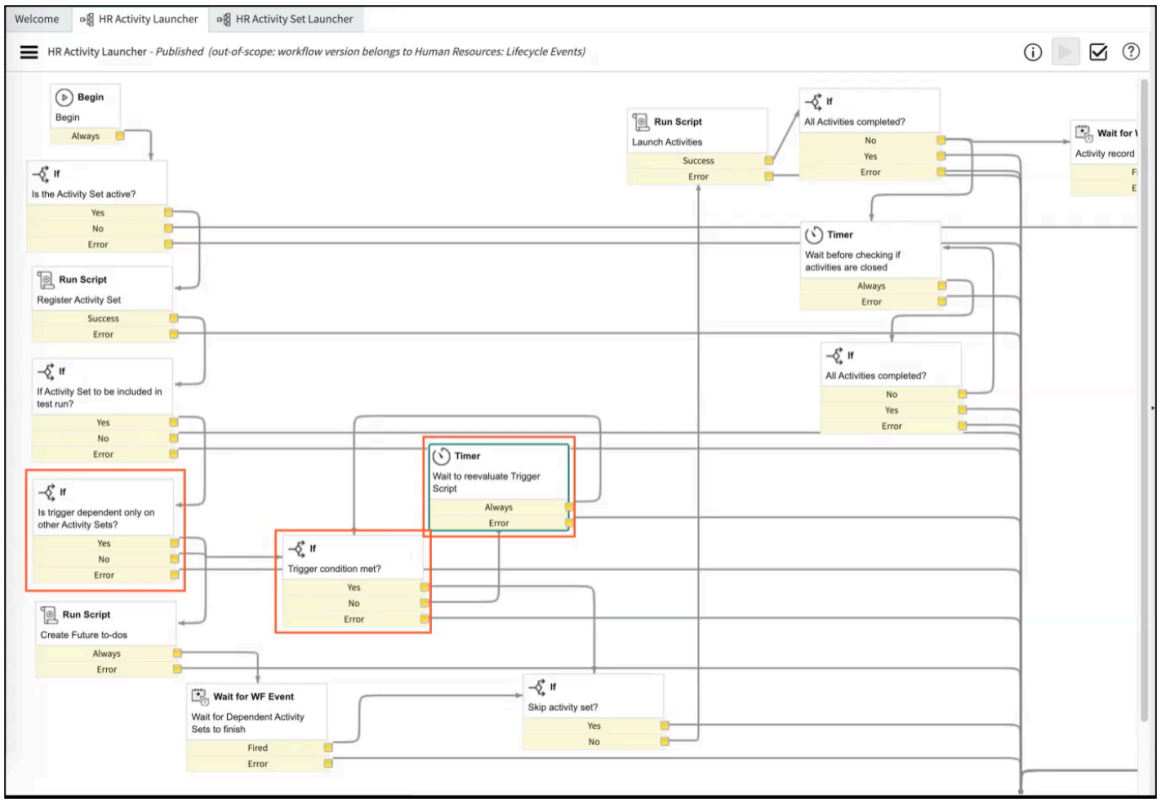
トリガー条件が満たされていても、評価間隔が経過した後、アクティビティセットが再評価されるまでさらに 4 時間待機する必要があります。再評価の待機のため、トリガーするアクティビティセットが遅延する可能性があります。

[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーは、**[sn_hr_le_activity_set]** テーブルの **[evaluation_interval]** を使用します。デフォルト値は 4 時間です。アクティビティセットをより早く起動するために、 **[evaluation_interval]** フィールドの値を減らすことができます。「評価間隔のデフォルト待機時間を変更する」を参照してください。

注:
デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

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



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット

アクティビティセットをトリガーするには、[評価間隔] フィールドを使用する代わりに、デモデータに含まれている [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを使用することもできます。[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** の使用はオプションのソリューションですが、[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール済みジョブなど) を作成して使用できます。サーバー側から check_activity_set_trigger イベントを使用して任意のアクティビティセットをトリガーできますが、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットは例外です。

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

- アクティビティセットのトリガータイプを [条件] に設定する必要があります。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、プライマリライフサイクルイベントケースのステータスが [対応中] に移行するとトリガーされます。
- [メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティは [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットに含まれています。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットには、**[HR** アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)]** ワークフローが含まれています。また、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールも含まれています。

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

自動翻訳

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、LE ケースのステータスが [対応中] に変更された後に実行されます。
- 次に、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかるまで、LE ケースに対して実行されているワークフローを検索し、check_activity_set_trigger イベントをそのワークフローにブロードキャストします。

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット、[メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティ、および [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、要件に合わせて変更できます。

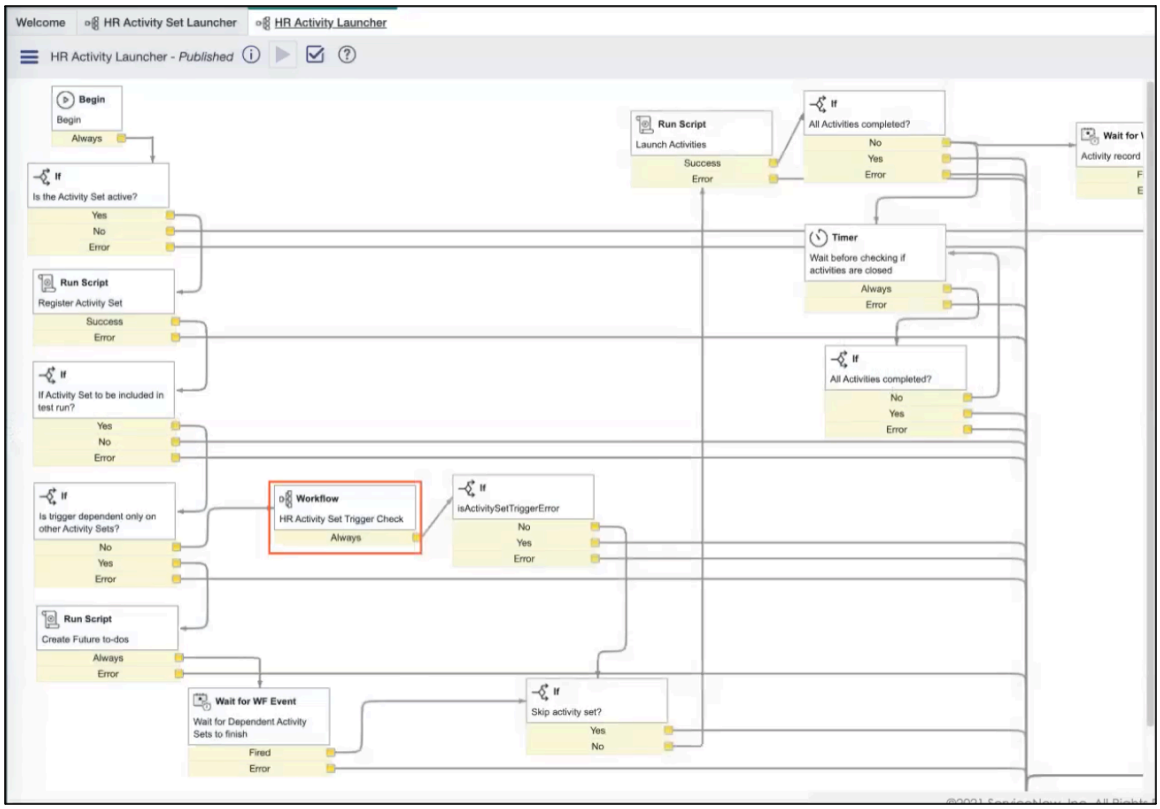
  注:
  詳細については、ライフサイクルイベント のワークフロー および「ビジネスルール」を参照してください。

[人事アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** ワークフロー

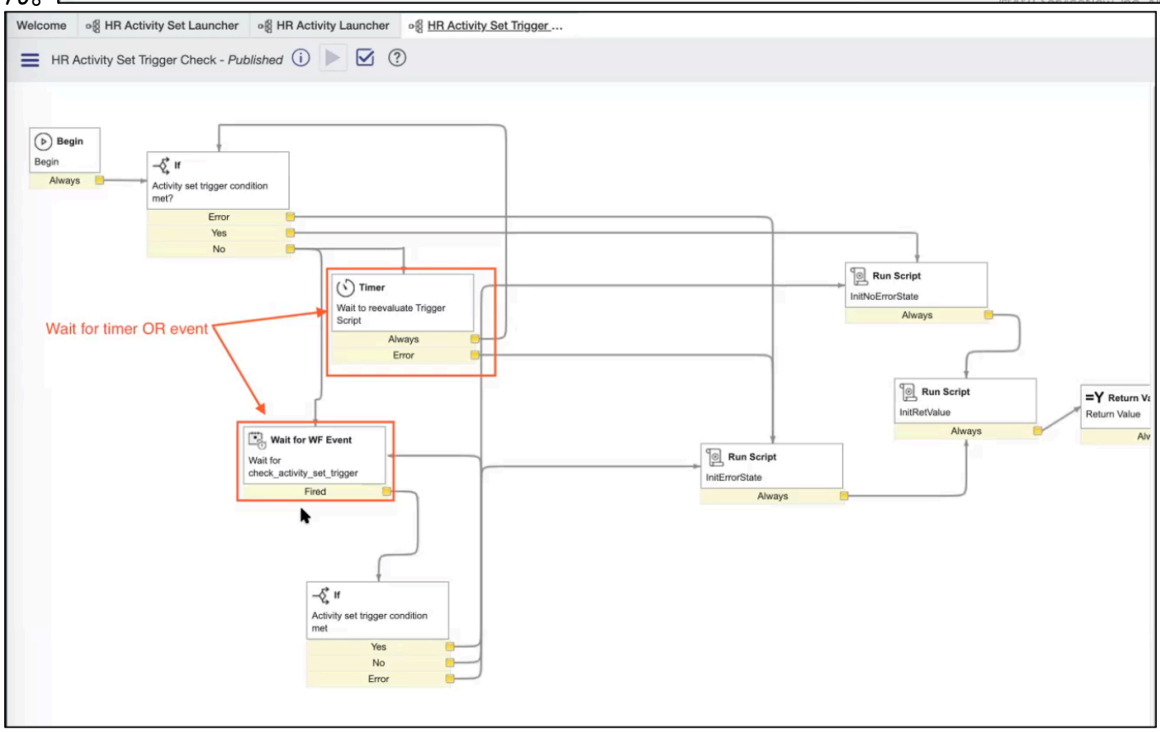
[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが [HR アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] ワークフローに追加され、アクティビティセットをトリガーする準備ができているかどうかを確認するために任意のサーバー側スクリプトでワークフローに通知できるようになります。[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは条件を評価します。ワークフローは直接トリガーされませ

自動翻訳

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



h。



- [HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは、アクティビティセットが他のアクティビティセットに依存していない場合に呼び出されます。
- アクティビティセットのトリガー条件が満たされているかどうかは定期的に確認されます。
- トリガー条件が満たされていない場合には、評価間隔が経過するまで待機します。
- check_activity_set_trigger イベントが発生すると、アクティビティセットのトリガー条件がすぐに確認されます。

自動翻訳

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

アクティビティセットトリガーワークフローイベントの確認

サーバー側スクリプト (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール済みジョブなど) で **check_activity_set_trigger** ワークフローイベントを使用して、 [トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate the Trigger Script)] タイマーを短縮し、アクティビティセットのトリガーをジャストインタイムで評価することができます。長時間のタイマーの待機を避けるために、より頻繁な評価間隔の使用を検討している場合は、代わりにこのオプションを使用してください。

> **注:**
> **check_activity_set_trigger** イベントは、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットでは機能しません。

check_activity_set_trigger ワークフローイベントを使用する準備をするときは、アクティビティセットのトリガー基準をいつ確認するかを最初に決定してください。たとえば、「条件」トリガータイプを使用している場合、条件が true かどうかを確認するには、同じ条件を持つビジネスルールが適しています。「詳細」トリガーを使用する場合は、詳細スクリプトが true を返すサーバー側のビジネスロジックを特定します。例：

- スクリプトインクルード
- スケジュール済みジョブ
- インポートスクリプト

。

トリガー基準を確認するサーバー側の場所を決定したら、次のスクリプトを追加します。

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

ライフサイクルイベントアクティビティの設定

ライフサイクルイベントアクティビティを作成または変更します。ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員タスク、履行者アクティビティ、通知、フロー、コンテンツ、またはアクティビティコンテナーがあります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

各アクティビティは、所有グループに関連付けられている必要があります。アクティビティにターゲットとなる対象者がある場合は、対象者レコードを使用して、該当するアクティビティをトリガーするためにライフサイクルイベントケースの対象者が満たす必要がある条件または基準を定義することができます。各アクティビティは、単一のアクティビティセットに関連付けられます。

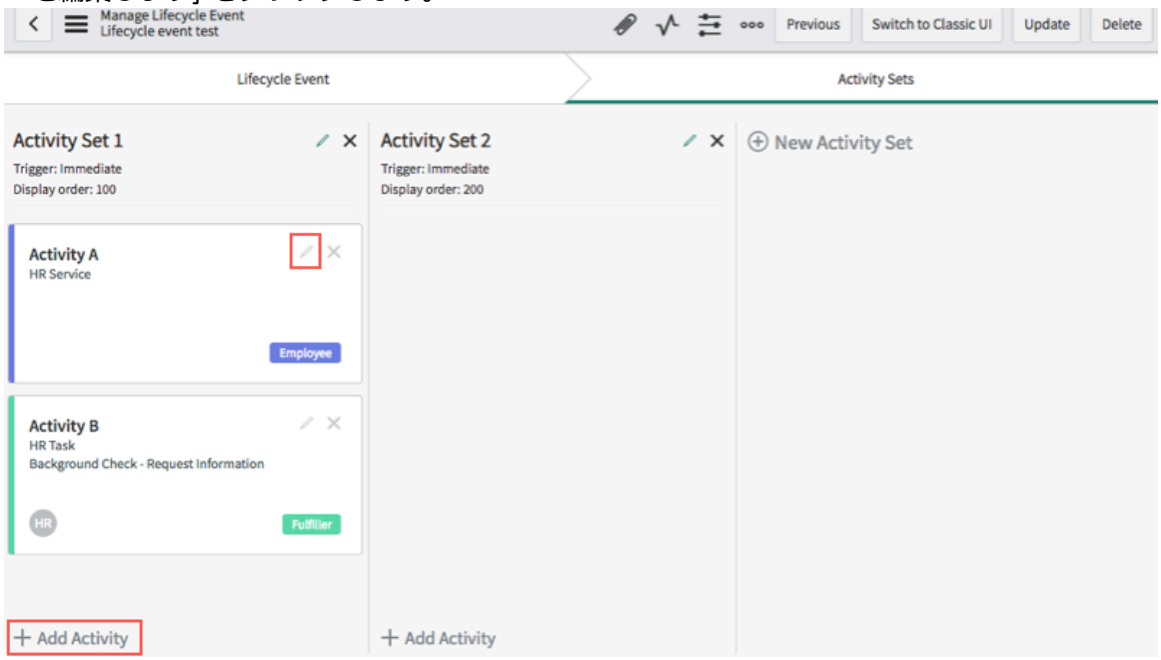
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。

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

自動翻訳

3. 新しいアクティビティを作成するか、既存のアクティビティを変更します。
   - 新しいアクティビティを作成するには、[アクティビティを追加] をクリックします。
   - 既存のアクティビティを変更するには、アクティビティにカーソルを合わせ、[アクティビティを編集します] をクリックします。



4. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを次のいずれかに設定します。
   - 承認
   - 従業員タスク
   - 担当者アクティビティ
   - 通知
   - フロー
   - コンテンツ
   - アクティビティコンテナー
   - パルスサーベイ

   各アクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

> ⚠ **警告:**
> LE ケースと同じ LE タイプを持つ HR サービスの LE アクティビティ (履行者アクティビティ) によって、メモリの問題を引き起こす可能性があるループが発生する可能性があります。

承認の場合

承認であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Approvals では、指定された承認者が承認または却下を実行するためのタスクを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

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

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [承認] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [承認者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの承認者を定義します。

承認者関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明
承認者グループ	アクティビティを承認するグループです。
承認者ユーザー	アクティビティを承認するユーザーです。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
ケースの承認者	アクティビティを承認するライフサイクルイベントケースのユーザーです。

4. [承認オプション] 関連リストで、アクティビティの承認方法を設定します。

承認オプション関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明	
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。	
	任意の人が承認	HR アクティビティは、誰か 1 人の承認で十分です。
	全員が承認	HR アクティビティにアサインされているすべてのユーザーの承認が必要です。誰か 1 人が却下した場合、担当者は代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージを受信します。
	任意の人からの最初の回答	アクティビティに応答 (承認または却下) した最初の人によってステータスが決定されます。
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。	
	承認の再送信を許可：	HR エージェントは、承認を再送信できます。担当者は、ケースの承認要求を再送信するリンクが記載されたメッセージを受信します。すべての承認者に承認要求が再送信されます。
	未完了でクローズ	HR サービスが却下されると、ケースまたはタスクの [状態] が [未完了でクローズ] に変更されます。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されている場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	見つからない場合はスキップ	すべての欠落している承認者をバイパスして続行します。
	未完了でクローズ	承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	すべての承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明	
		欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されている場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	未完了でクローズ	すべての承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

従業員タスクの場合

従業員のタスクであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。従業員タスクは、ライフサイクルイベントケースの対象者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [従業員] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [従業員] に設定します。
HR タスクテンプレート	アクティビティで使用する HR タスクテンプレートです。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
生成されたタスクが完了するまで待機	アクティビティをクローズする前に、生成されたタスクが完了するまで待機するためのオプションです。HR タスクテンプレートフォームで、次のいずれかのタスクタイプを選択すると、このフィールドが表示されます。オンにした場合は以下のようになります。 ○ **HR** サービス：HR タスクを完了すると HR ケースが作成されます。アクティビティをクローズするには、HR ケースを完了する必要があります。 ○ カタログアイテムの送信：HR タスクを完了すると、要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、要求を完了する必要があります。 ○ 注文ガイドを送信：HR タスクを完了すると、IT 要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、IT 要求を完了する必要があります。

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

フィールド	説明
	注: ○ クローズの条件はアクティビティタイプに依存します。この条件は変更できます。 ○ 選択した場合は、新しいライフサイクルイベントケースにのみ変更が適用されます。既存のケースのアクティビティは、生成されたタスクの完了を待機せずにクローズされます。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [保存] をクリックします。

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

自動翻訳

4. 関連付けられた HR タスクテンプレートにおいて、**[HR** タスクタイプ] の値が **[HR** サービス]、[カタログアイテムの送信]、または [注文ガイドを送信] の場合、[アクティビティフィールドマッピング] セクションで、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、従業員アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切な変数にマッピングすることができます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
変数にマップ	アクティビティフィールドのマップ先の変数です。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

   c. [送信] または [更新] をクリックします。

   d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

履行者アクティビティの場合

履行者のためのライフサイクルイベントアクティビティを設定します。履行者アクティビティは、HR、IT、施設などの部門のエージェントまたは履行者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [履行者] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明	
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。	
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。	
アクティビティタイプ	値を [履行者] に設定します。	
担当者アクティビティ	次のいずれかの履行者アクティビティタイプを選択します。 **注:** ここに表示されるさまざまな履行者アクティビティタイプを制御できます。詳細については、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。	
	自動注文ガイド	(企業のライフサイクルイベントのみ) 注文ガイドがアクティビティを履行します。[注文ガイド] フィールドで、使用する注文ガイドを選択します。 **注:** 注文ガイドは、複数のアイテムを生成する 1 つのサービスカタログ要求を送信します。詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	(企業のライフサイクルイベントのみ) カタログアイテムがアクティビティを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、使用するカタログアイテムを選択します。 **注:** カタログアイテムは、物品またはサービスです。詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	フロー	フローがアクティビティを履行します。[フロー] フィールドで、使用するフローを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスがアクティビティを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、使用する HR サービスを選択します。 **注:** HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートです。詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクがアクティビティを履行します。**[HR** タスクテンプレート] フィールドで、使用する HR タスクテンプレートを選択します。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
	インシデント	(企業のライフサイクルイベントのみ) インシデントがアクティビティを履行します。[テンプレート] フィールドで、使用するインシデントテンプレートを選択します。 **注:** インシデントテンプレートによって、[インシデント] フォームのフィールドに自動的に入力されます。詳細については、「Incident Management」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。	
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。	
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 **注:** バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。	

自動翻訳

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

フィールド	説明
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [保存] をクリックします。
4. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、履行者アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。

   注:
   このセクションは、関連付けられている履行者アクティビティタイプからマッピングを継承します。デフォルトの履行者アクティビティタイプのマッピングをそのまま使用することも、さらに変更することもできます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

通知の場合

通知であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Notifications は、指定された受信者へのメールの送信を自動化します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

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

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [通知] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [通知]に設定します。
メールテンプレート	既存のメールテンプレートを選択するか、新しいメールテンプレートを作成します。
送信元	送信者の名前を入力します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 **注:** ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [受信者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの通知の受信者を定義します。

自動翻訳

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

受信者関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明
受信者ユーザー	メール通知を受信するユーザーです。
受信者グループ	メール通知を受信するグループです。
ケースのユーザー/グループ	メール通知を受信する、ライフサイクルイベントケースのユーザーフィールドです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

フローアクティビティパラメーター

ライフサイクルイベントアクティビティでフローアクティビティパラメーターを使用して、アクティビティ内のサブフローから値を自動的に入力します。

ライフサイクルイベントのサブフローを設定し、アクティビティ内のサブフローの入力パラメーターの値を渡すことができます。

ライフサイクルイベントアクティビティから任意のサブフローを呼び出すことができるため、少ないコードまたはコード構成なしで済みます。

ライフサイクルイベントアクティビティからサブフローを呼び出すことで、ライフサイクルイベントの特定の時点でサードパーティアプリケーションとやり取りするために使用できるエンタープライズ規模のワークフローを実現できます。

詳細については、「フロー」を参照してください。

ユースケース

次の目的でフローアクティビティパラメーターを使用できます。

退職

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を退職させます。	• 従業員：対象者 • 終了日：対象者の HR プロファイルの雇用終了日

オンボーディング

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を無断欠勤としてマークします。(従業員は雇用オファーを受け入れましたが、ある時点で契約の破棄を決定しました。)	• 従業員：対象者 • 理由：無断欠勤の理由

自動翻訳

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

移行/再雇用

サブフロー	パラメーター
プライマリジョブの切り替え	• 従業員：対象者 • ジョブ：対象者ジョブ

詳細については、「サブフロー」を参照してください。

アクティビティフィールドと入力パラメーターのマップ

テーブルのフィールドを使用して、アクティビティフィールドを入力パラメーターにマップできます。

または、カスタムスクリプトを使用してアクティビティフィールドを入力パラメーターにマップすることもできます。

フローの場合

サブフローを使用するライフサイクルイベントアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [フロー] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [フロー] に設定します。
フロー	アクティビティで使用するサブフロー **重要:** ◦ ライフサイクルイベントでの複数ジョブをサポートするために使用される [プライマリジョブの切り替え] サブフローのみすぐに利用可能です。 ◦ アクティビティで別のサブフローを使用するには、追加構成が必要です。詳細については HI ナレッジベースの「LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520]」記事を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [保存] をクリックします。
   [アクティビティフィールドマッピング] タブと [取り消しアクティビティ] タブが表示されます。これらのフィールドはサブフローから渡されます。

アクティビティフィールドマッピングの設定

アクティビティフィールドマッピングを使用して、テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからの情報を、サブフローからのフロー入力にマップします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

このタスクについて

アクティビティフィールドマッピングは、ライフサイクルイベントアクティビティの設定時に選択したサブフローのフィールドを渡します。

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティの管理.
2. [アクティビティタイプ] が [フロー] であるアクティビティを選択します。
   詳細については、「フローの場合」を参照してください。
3. [アクティビティフィールドマッピング] タブをクリックします。
4. アクティビティフィールドマッピングをクリックします。
5. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフィールドマッピング

フィールド	説明
アクティビティ	フィールドマッピングを作成するアクティビティ。
テーブルからマップ	値をマップするテーブル。
マップ元	選択したテーブルから値をマップする方法。有効な値は次のとおりです。 ○ フィールド ○ カスタムテキスト ○ カスタムスクリプト
フィールドからマップ	アクティビティフィールドをマップする、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、アクティビティ [sn_hr_le_case] テーブルとそのテーブルから対象者フィールドを選択して、ユーザーフロー入力にマップできます。 [フィールドからマップ] から [フィールド] を選択すると表示されます。
カスタムテキスト	アクティビティフィールドにマップするテキスト。 [フィールドからマップ] から [カスタムテキスト] を選択すると表示されます。
スクリプト	アクティビティフィールドにマップするスクリプト。 [フィールドからマップ] から [カスタムスクリプト] を選択すると表示されます。
フロー入力にマップ	テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからマッピングするサブフローの入力パラメーター。 詳細については、「フローの場合」を参照してください。
必須の入力	入力が必須かどうかを示し、選択したサブフローの設定を反映します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	詳細については、「サブフロー」を参照してください。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

コンテンツの場合

ライフサイクルイベントアクティビティをスケジュールコンテンツに設定します。このアクティビティタイプを使用すると、関連するカスタマイズされたコンテンツをライフサイクルイベントの一環として従業員に提供できます。たとえば、会社に関連する情報または作業バナーの 1 日目を、オンボーディングの一環として新規雇用者にプッシュできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [コンテンツ] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [コンテンツ] に設定します。
テンプレート	アクティビティで使用するスケジュールコンテンツテンプレートです。 注: スケジュールコンテンツテンプレートは、ライフサイクルイベントの一部としてコンテンツのスケジュールを設定してユーザーに配信します。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 つまたは複数の対象者レコードを適用して、対象者、オープン対象者、またはライフサイクルイベントケースの担当者をコンテンツのターゲットにできます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、コンテンツアクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。アクティビティフィールドマッピングを使用して、コンテンツの配信先、コンテンツの配信時期、コンテンツの利用可能な期間などを定義できます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえ

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		ば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティコンテナーの場合

アクティビティグループのコンテナーであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。このアクティビティタイプを使用すると、アクティビティセット内のアクティビティの依存関係を管理できます。アクティビティコンテナーを使用して、アクティビティの順序を並列または順番にしたり、アクティビティセット内で複数のアクティビティコンテナーを設定したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [アクティビティコンテナー] に設定します。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [アクティビティコンテナー] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[メンバーアクティビティ] 関連リストが表示されます。
4. [メンバーアクティビティ] 関連リストで、次のタイプの 1 つまたは複数のメンバーアクティビティを作成します。

注:

- メンバーアクティビティは、アクティビティコンテナーの対象者を継承します。
- メンバーアクティビティは、割り当てられた順序番号に基づいてトリガーされます。同じ順序番号のアクティビティは同時にトリガーされます。
- アクティビティコンテナーごとに新しいメンバーアクティビティを作成する必要があります。既存のアクティビティをアクティビティコンテナーに移動したり、メンバーアクティビティをコンテナーから移動してスタンドアロンアクティビティとして使用したりすることはできません。
- メンバーアクティビティをアクティビティコンテナーにすることはできません。アクティビティコンテナーを別のアクティビティコンテナー内に配置することはできません。

- 承認
- 従業員
- 履行者
- 通知

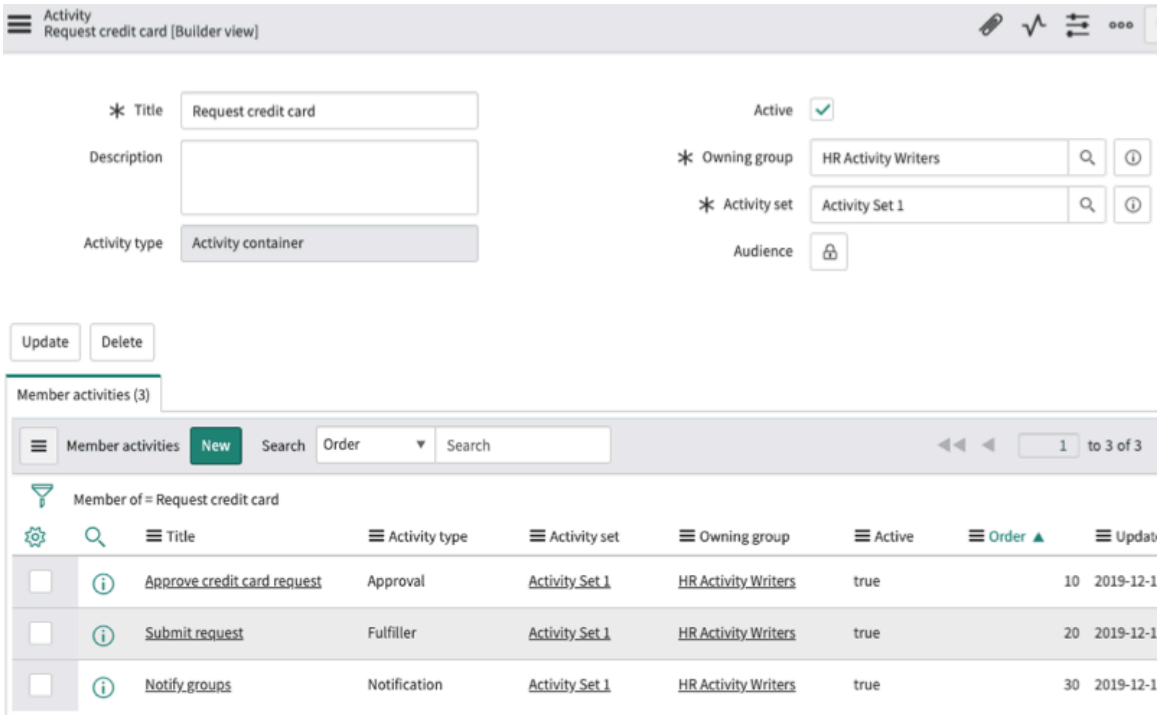
自動翻訳

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

- フロー
- コンテンツ

Example

たとえば、これはクレジットカードを要求するためのアクティビティコンテナーです。アクティビティコンテナーには 3 つのメンバーアクティビティがあります。1 番目でクレジットカード要求を承認し、2 番目で要求を送信し、3 番目で関連するグループに要求について通知します。



5. [更新] をクリックします。

パルスサーベイの場合

パルスサーベイであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。パルスサーベイで従業員のフィードバックを取得します。

始める前に

必要なロール：

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [パルスサーベイ] に設定します。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
パルスサーベイ	送信するサーベイ。

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

フィールド	説明
パルスユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザー。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティセット内でのアクティビティの移動

アクティビティセット内でアクティビティを移動する方法は複数あります。

次のような方法があります。

- ドラッグアンドドロップ機能を使用すると、アクティビティをアクティビティセット内で移動したり、別のアクティビティセットに移動したりすることができます。
- アクティビティの並べ替えポップアップを使用して、アクティビティを配置する場所を選択します。
- アクティビティを編集し、新しいアクティビティセットを選択して保存するか、新しい表示順序番号を入力してアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えます。
- 要求アクティビティを並べ替えることはできません。

注:
要求は、識別を容易にするために、要求カードの周囲がグレイの背景になっています。

自動翻訳

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

- アクティビティを要求アクティビティの上に移動することはできません。
- を使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

ライフサイクルイベントアクティビティの並べ替え

さまざまな方法で、ライフサイクルイベントのアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. ドラッグアンドドロップにより、マウスでアクティビティを選択し、マウスボタンを押したまま、同じアクティビティセット内の別の場所や別のアクティビティセットにドラッグします。

   注:
   順序番号は自動的に変更されます。

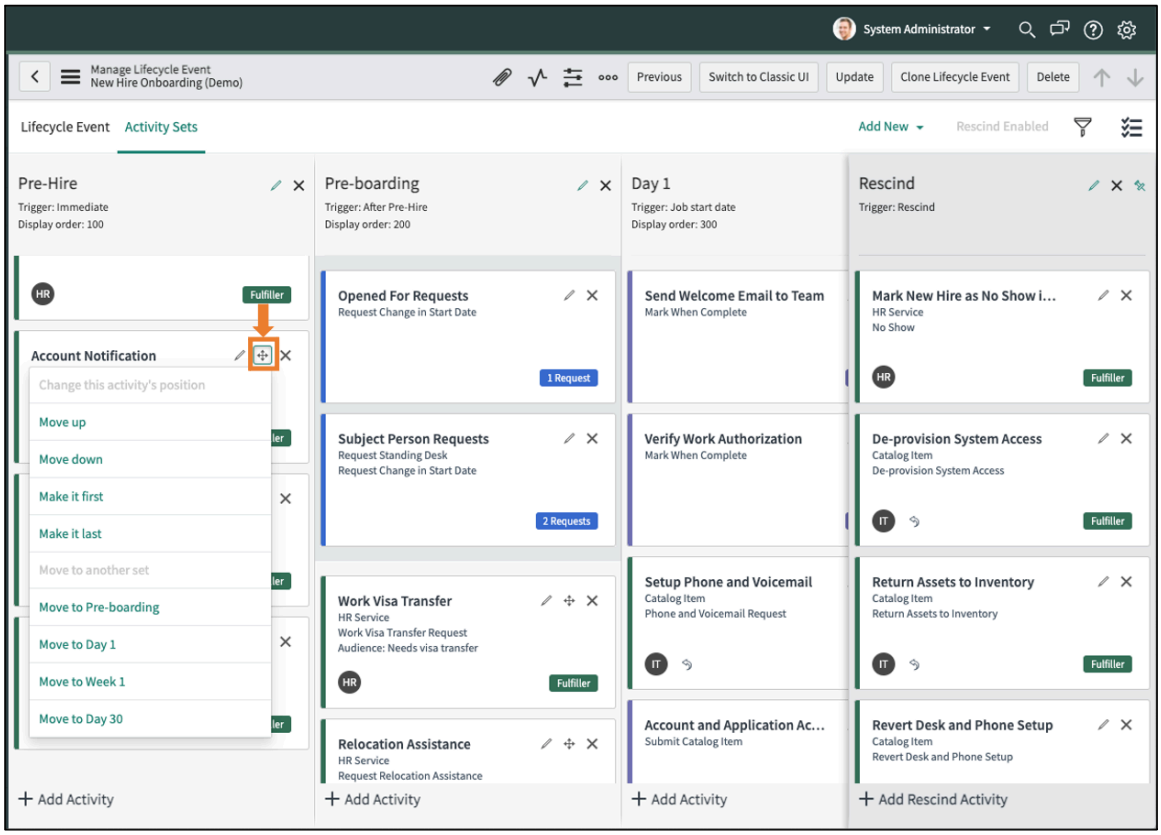
5. アクティビティを移動するには、アクティビティから、並べ替えアイコン ( ) を選択します。

   注:
   並べ替えアイコンを使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

6. 並べ替えポップアップが表示されます。

自動翻訳

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



7. マウスで選択して離します。

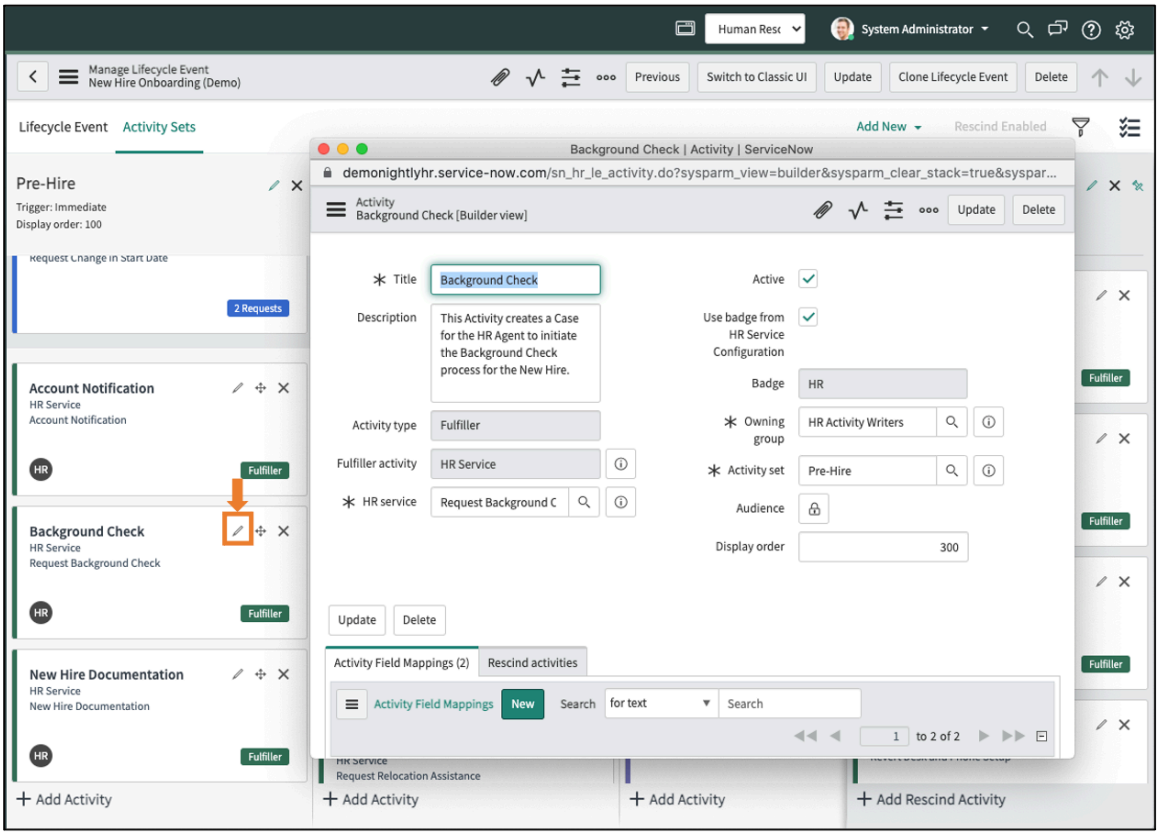
> **注:**
> 順序番号は自動的に変更されます。

8. アクティビティを編集するには、アクティビティに対してアクティビティを編集アイコン ( ) を選択するという方法もあります。

自動翻訳

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

アクティビティが別のウィンドウに表示されま



す。

9. [アクティビティセット] フィールドと [表示順序] フィールドを編集して、 アクティビティが属するアクティビティセットと表示される順序 を変更できます。

   注:
   要求を並べ替えることはできません。

10. [更新] を選択します。

アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー

ライフサイクルイベントケースでは、別のアクティビティセットにあるアクティビティをトリガーまたは作成できます。

その後のアクティビティセットのアクティビティは、前のアクティビティセットのサーベイ回答に基づいて作成でき、ケースが作成された人 (対象者) 以外のユーザーに対して作成できます。

[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティを作成できます。別のアクティビティはその結果に基づいて作成されます。この例では、[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティがアップストリームアクティビティです。これから作成されるアクティビティがダウンストリームアクティビティです。

以前は、タスクタイプが [従業員入力を収集] (サーベイ) であるアクティビティからの質問に回答できるのは対象者のみでした。新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、対象者がサーベイにまだアクセスできない可能性があります。今度は、オープン対象者、対象者、または担当者がサーベイに回答できるようになりました。これにより、ライフサイクルイベントが稼働し続けます。

アップストリームサーベイによるダウンストリームサーベイの作成

たとえば、ライフサイクルイベントアクティビティで、マネージャーにサーベイを実施してもらうことができます。

自動翻訳

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

- サーベイで、新しい従業員に特別な設備が必要かどうかを採用担当マネージャーに尋ねます。
- 採用担当マネージャーは、新規雇用者に特別な設備が必要かどうかを示すサーベイに回答できます。
- 回答が「はい」の場合、ダウンストリームアクティビティセットに新しいサーベイを作成し、特定の安全装置が必要かどうかを尋ねることができます。
- 元のライフサイクルイベントケースにアクセスできるユーザーは誰でも新規雇用者に対する特定の安全装置を要求する 2 回目のサーベイに回答できます。
- このアクティビティを設定するには、HR タスクタイプが [従業員入力を収集] の HR テンプレートを関連付けます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
-

システム プロパティ

sn_hr_core.create_new_survey_instances システムプロパティは、同じユーザーの既存のサーベイインスタンスが存在する場合でも、各サーベイタスクで新しいサーベイインスタンスを作成するかどうかを決定します。

デフォルト値は **True** で、複数のサーベイインスタンスを作成できることを示します。

値が **False** の場合、同じサーベイおよび同じユーザーに対する既存のサーベイインスタンスが存在する場合、そのサーベイはサーベイタスクに添付されます。

ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻します。取り消しアクティビティは、ケースの取り消し時、自動化フローのトリガー時、および既に完了した作業のキャンセル時 (機器のプロビジョニングや作業場の設定など) を従業員と部門に通知するように定義できます。

始める前に

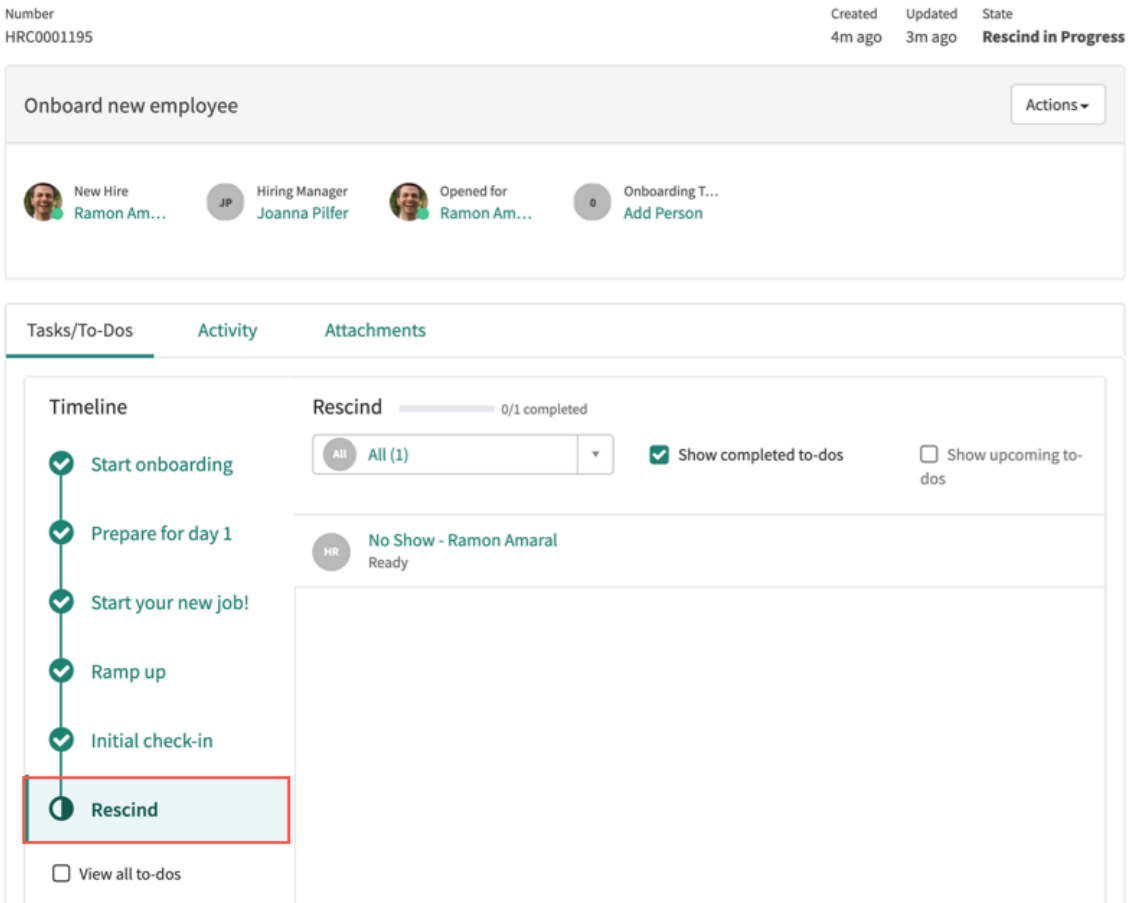
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて

取り消しプロセスを使用すると、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。たとえば、新規雇用者が入社しないことを決定した場合やジョブオファーが取り消された場合は、オンボーディングケースで行った作業を元に戻すことができます。

自動翻訳

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



手順

1. 取り消しアクティビティセットを有効にします。

a. 移動先 ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、ライフサイクルイベントレコードを開きます。

b. [アクティビティセット] タブをクリックします。



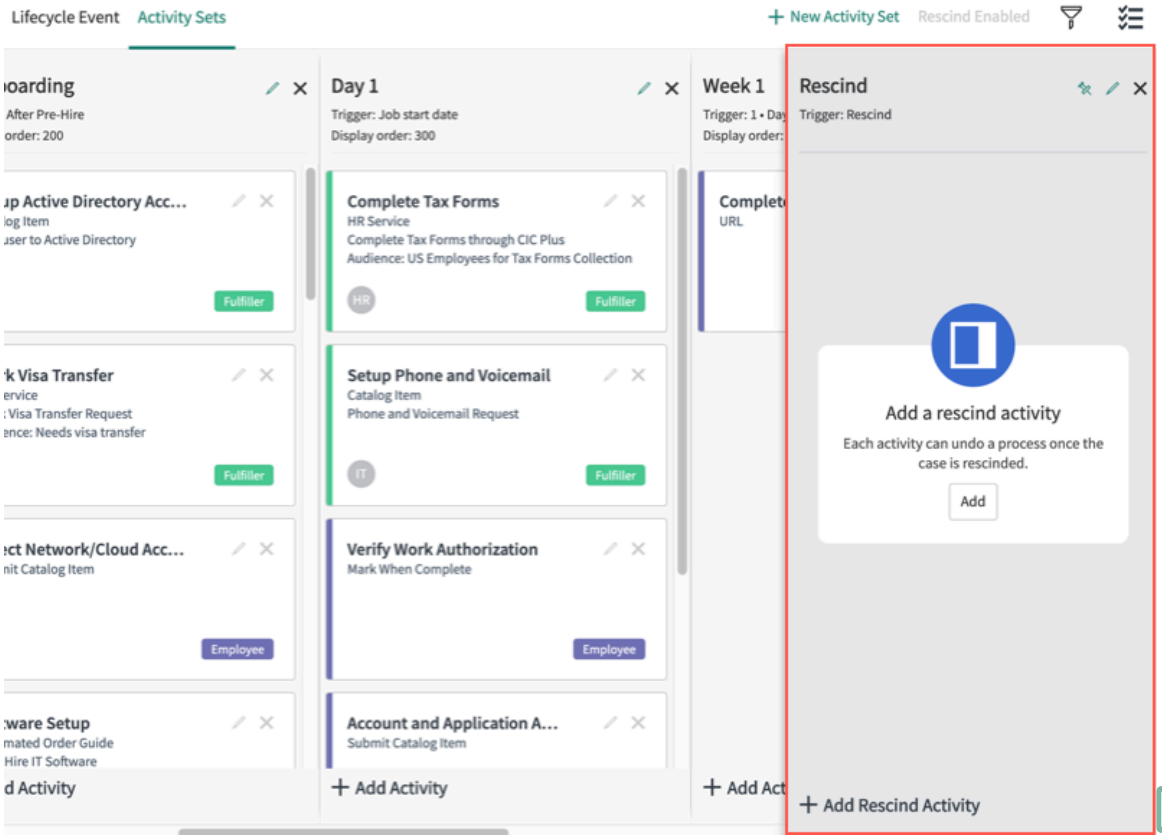
c. [取り消しを有効にする] をクリックします。



自動翻訳

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

取り消しアクティビティセットは、ライフサイクルイベントビルダーの右側に表示されま



す。

> **注:**
> トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。

2. 1 つ以上の取り消しアクティビティを追加します。

a. 取り消しアクティビティセットに取り消しアクティビティを追加するには、[追加] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

取り消しアクティビティフォーム

Field (フィールド)	説明
役職	取り消しアクティビティの名前。
説明	取り消しアクティビティの説明。
取り消すアクティビティ	取り消しするアクティビティの名前。同じライフサイクルイベントタイプに関連付けられているアクティビティを選択できます。ただしアクティビティコンテナ (メンバーアクティビティは選択できます) およびその他の取り消しアクティビティを除きます。
アクティビティタイプ	取り消しアクティビティのアクティビティタイプ。次のいずれかのアクティビティタイプを選択します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	▪ 承認 ▪ 従業員アクティビティ ▪ 担当者アクティビティ ▪ メール通知 ▪ フロー ▪ コンテンツ ▪ アクティビティコンテナー **注:** このアクティビティタイプでは、コンテナレベルに [取り消しアクティビティ] フィールドはありません。取り消しメンバーアクティビティを設定するときに、対応するアクティビティを選択して、メンバーアクティビティレベルで取り消すことができます。
有効	使用する取り消しアクティビティを有効にするオプションです。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対するすべての対象者レコードの条件や基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティは常にケースに対してトリガーされます。 **重要:** 取り消しアクティビティは、基になるアクティビティの対象者を自動的に取り消しに継承します。アクティビティを取り消しにクリアまたは更新すると、対象者も自動的にクリアまたは更新されます。

c. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

ライフサイクルイベントの **HR** サービスの設定

対応する HR サービスを作成して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。たとえば、新規雇用オンボーディング用のライフサイクルイベントには、「新規雇用オンボーディング」と呼ばれる、対応する HR サービスがあります。HR サービスの HR ケースが作成されると、関連するライフサイクルイベントによってその HR ケースが履行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

このタスクについて
HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

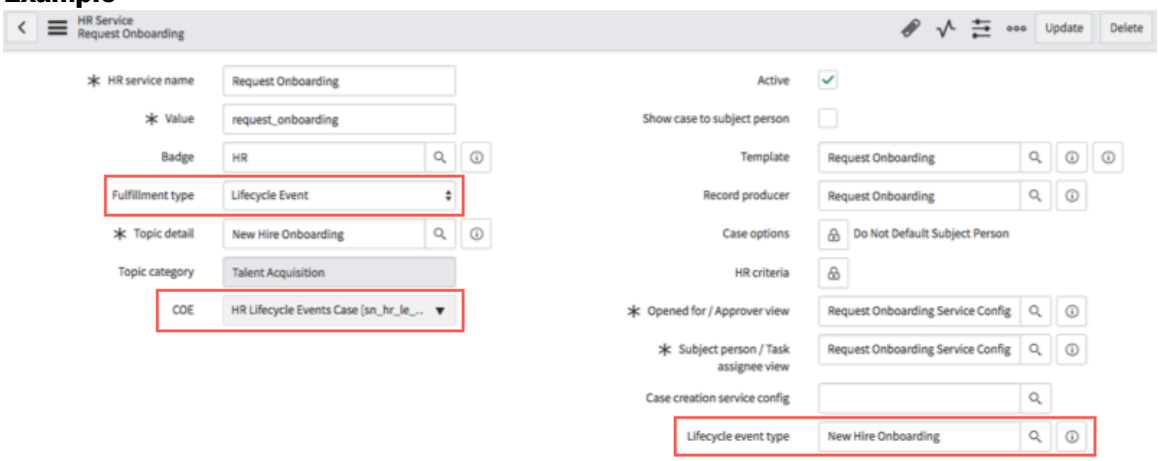
手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR サービスの設定] フォーム

フィールド	値
実行タイプ	値を [ライフサイクルイベント] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。 **警告:** HR サービスの [ライフサイクルイベントタイプ] フィールドがライフサイクルイベント (LE) アクティビティで使用されている LE タイプと同じ場合、ループが作成されてメモリの問題が発生する可能性があります。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の HR センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
5. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

ジャーニーのための **HR** サービスの構成

対応する HR サービスを作成して、従業員のジャーニーの一部としてライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

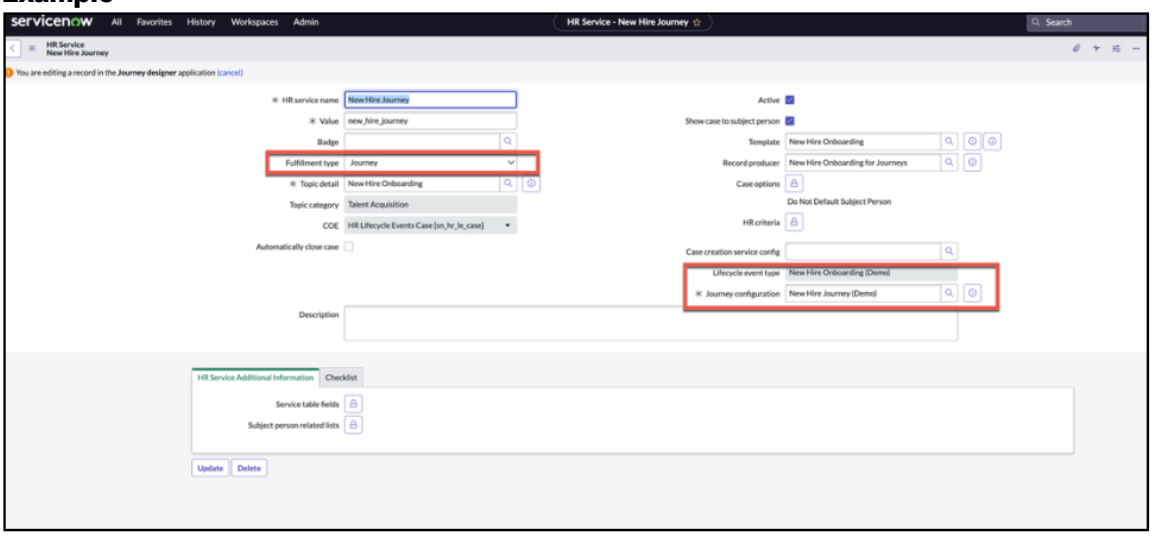
手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. [HR サービス] フォームで、次のフィールド値を入力します。

HR サービスフォーム

フィールド	値
実行タイプ	値を [ジャーニー] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。
ジャーニー構成	ライフサイクルイベントに関連付ける ジャーニーデザイナー ジャーニーを選択します。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の人事センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



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

自動翻訳

4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
5. [送信] または [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用

ライフサイクルイベントテストツールを使用して、ライフサイクルイベントを起動する前に徹底的にテストできます。

ライフサイクルイベントテストツールは、ライフサイクルイベントのさまざまなビューを提供します。利用可能なビューは次のとおりです。

- フィルターを使用して、対象ユーザーに対応しているアクティビティセットとアクティビティのみを表示します。たとえば、対象ユーザーを選択し、そのユーザーに表示される内容と割り当てられているタスクをプレビューできます。
- HR 基準などの条件を使用して、選択したユーザーに表示されるアクティビティセットとアクティビティ、およびそれらに割り当てられているタスクを表示できます。
- 各アクティビティセットとアクティビティは、特定の対象者に割り当てることができます。特定の対象者に対応しているアクティビティセットとアクティビティを表示できます。
- 対象者に対応していないアクティビティセットとアクティビティをすべて表示することもできます。

注:
ユーザーがアクティビティと一致しているのに、アクティビティセットと一致していない場合でも、アクティビティセットとアクティビティは表示されます。

該当しないアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって該当しないアクティビティとセットを表示できます。

特定のアクティビティまたはアクティビティセットの対象者基準を満たしていない場合、対象ユーザーは該当しないと見なされます。

不確定のアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって不確定のアクティビティとセットを表示できます。

対象ユーザーが対象者に属するかどうかを判断するための十分な情報がない場合、対象ユーザーは不確定と見なされます。

ライフサイクルイベントのプレビューとテスト

さまざまな対象者タイプのライフサイクルイベントをプレビューしてテストします。ライフサイクルイベントをプレビューして、特定の対象者に対してどのアクティビティがトリガーされるかを検証することができます。次に、さまざまなユーザーのテストライフサイクルイベントケースを作成し、テストに含めるか除外するアクティビティを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

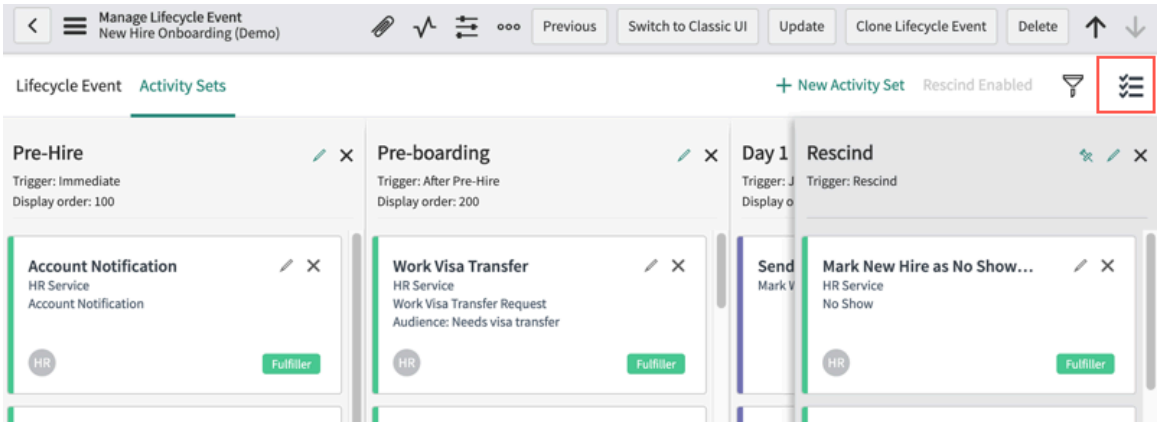
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。

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

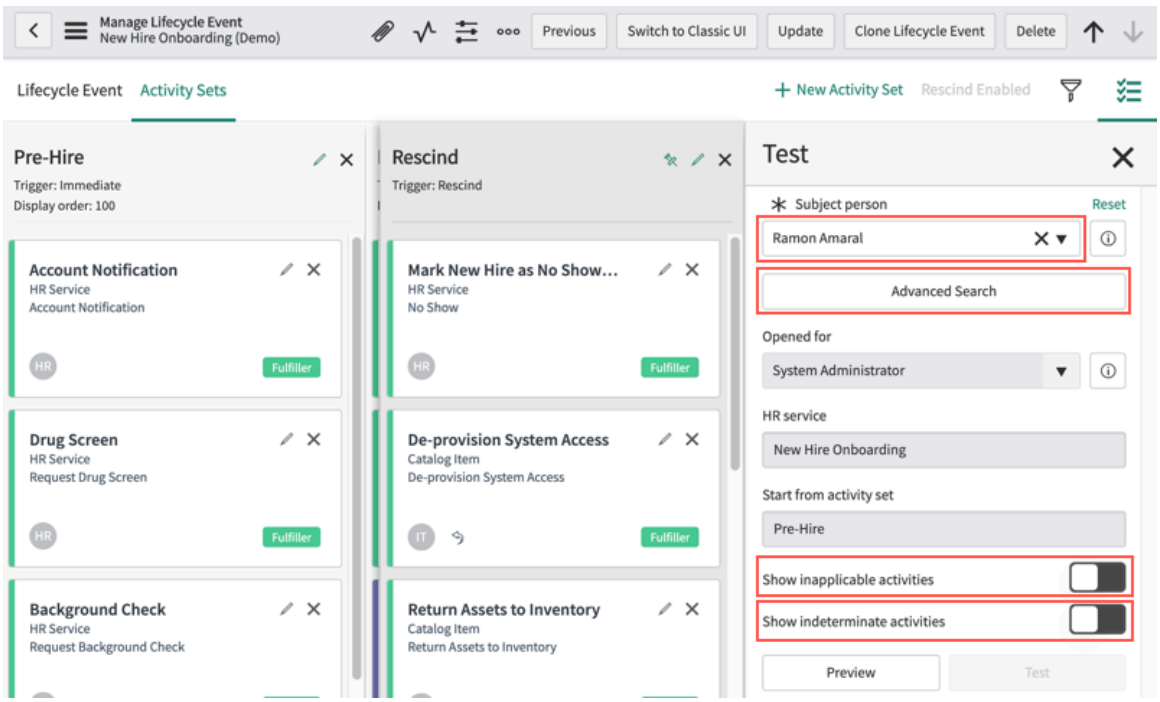
自動翻訳

3. [テスト] アイコンをクリックして [テスト] サイドパネルを開きます。



4. [テスト] サイドパネルで、ライフサイクルイベントテストの対象ユーザーを選択します。

> **注:**
> 対象者に基づいて対象ユーザーを選択するには、[詳細検索] をクリックし、指定した条件または基準に基づくユーザーを検索して選択します。



5. 対象ユーザーにとって該当しないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[該当しないアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
6. 対象ユーザーに対して確定できないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[不確定のアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
7. [プレビュー] をクリックして、ライフサイクルイベントワークフローをプレビューします。
8. [テスト] をクリックして、ライフサイクルイベントケースを作成します。
選択した対象者のライフサイクルイベントの HR ケースが作成されます。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト

ユーザーが新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベント内からユーザーによってオープンされた要求を作成して追跡できます。ユーザーからの要求は、HR サービスまたはカタログアイテムのいずれかです。

sn_hr_le.admin または admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) アプリから従業員リクエストを設定できます。ユーザーは、自分にアサインされたアクティビティセットから 従業員センター の要求を開くことができます。

ライフサイクルイベント 従業員リクエストの設定

マネージャーと従業員が新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベントから従業員リクエストを直接オープンできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. 従業員リクエストをイベントに追加するには、ライフサイクルイベントを開き、[アクティビティセット] タブをクリックします。
3. 移動先 新しく追加 > 従業員リクエスト.
4. フォームのフィールドに入力します。

従業員リクエストフォーム

Field (フィールド)	説明
役職	HR ケースの [アクション] リストメニューに表示されるタイトル。
説明	要求の詳細。
要求者	要求の表示および作成のアクセス権を持つユーザー。 ○ オープン対象者：ライフサイクルイベントケースがオープンされた対象者。 ○ 対象者：LE ケースの対象者。(この人物は、要求がオープンされた対象者と同じ人物である場合とそうでない場合があります。)
カテゴリ	従業員リクエストカテゴリタイプ。 ○ HR サービスカテゴリタイプについては、「HR サービス」を参照してください。 ○ カタログアイテムカテゴリタイプについては、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
HR サービス	HR 組織が従業員に提供する要求およびサポート。
カタログアイテム	要求に利用可能な物品またはサービス。
有効	従業員またはマネージャーが要求を利用可能にするために選択できるオプション。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
アクティビティセットの完了をブロック	○ 選択すると、アクティビティセットが完了としてマークされる前に、従業員リクエストを完了する必要があります。 ○ 選択しない場合、従業員リクエストが履行されているかどうかに関係なく、基になるアクティビティがすべて完了した場合に、アクティビティセットが完了します。
アクティビティセット	従業員リクエストが利用可能なアクティビティのセット。
対象者	従業員リクエストにアクセスできる特定のユーザーのグループ。これらのグループの詳細については、「対象者」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

関連情報

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

プレビュー機能とテスト機能を使用して、従業員リクエストアクティビティが正しく設定されていることを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

このタスクについて

[開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] の従業員リクエストメニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

このタスクでは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] をクリックし、[アクティビティセット] タブを開きます。

   注:
   このライフサイクルイベントが表示されない場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードしてください。

3. [アクティビティセットのテスト] アイコンをクリックします。
4. [プレビュー] をクリックし、[テスト] をクリックします。
   「新規雇用オンボーディング (デモ) ケースが作成されました... (New Hire Onboarding (Demo) case created...)」という確認メッセージが表示されるまで待ちます。

自動翻訳

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

> **注:**
> プレビューモードでは、対象者、オープン対象者、または対象者設定に関係なく、すべての従業員リクエストが表示されます。適切な構成に対する従業員リクエストが、完了したテスト結果に表示されます。

5. 移動先 セルフサービス > 従業員センター をクリックし 、「To-do」をクリックします。
6. [新規雇用オンボーディング -アドミン (New Hire Onboarding - administrator)] アクティビティセットを開きます。
   [新規雇用オンボーディング - システムアドミニストレーター] アクティビティセットリンクは、各 To Do のタイトルの下にあります。
7. [アクション] をクリックすると、利用可能なメニューアイテムが表示されます。
   [開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] メニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

> **注:**
> メニューアイテムは、要求の対象者構成に応じて異なるユーザーに表示されます。デモデータを使用するこの例では、すべてのユーザーにメニューアイテムが表示されます。

従業員センター からの ライフサイクルイベント 従業員リクエストの作成

ユーザーが ライフサイクルイベント から一般的な要求を作成できるようにして、新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないようにします。ユーザーが要求をオープンにすると、関連するケースとタスクが親イベントに自動的に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

このタスクについて
> **注:**
> このタスクは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：企業の ライフサイクルイベント で利用可能なデモデータに基づいています。このタスクを完了する前に、HR Scoped アプリのデモデータをダウンロードしてください。

手順
1. 従業員センター ホームページで、[タスク] をクリックします。
2. 新規雇用オンボーディング要求を開きます。
3. [アクション] リストから、[スタンドアップデスクを要求 **(Request Standup Desk)]** をクリックします。
4. [注文する] をクリックします。
5. [注文の確認] を完了し、[チェックアウト] をクリックします。

次のタスク
[要求] をクリックして要求を表示します。

> **注:**
> 従業員リクエストから開始された HR ケースまたはカタログ要求は、親 ライフサイクルイベント ケースに関連付けられています。エージェントは、ライフサイクルイベントから従業員リクエストのステータスを確認できます。

自動翻訳

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

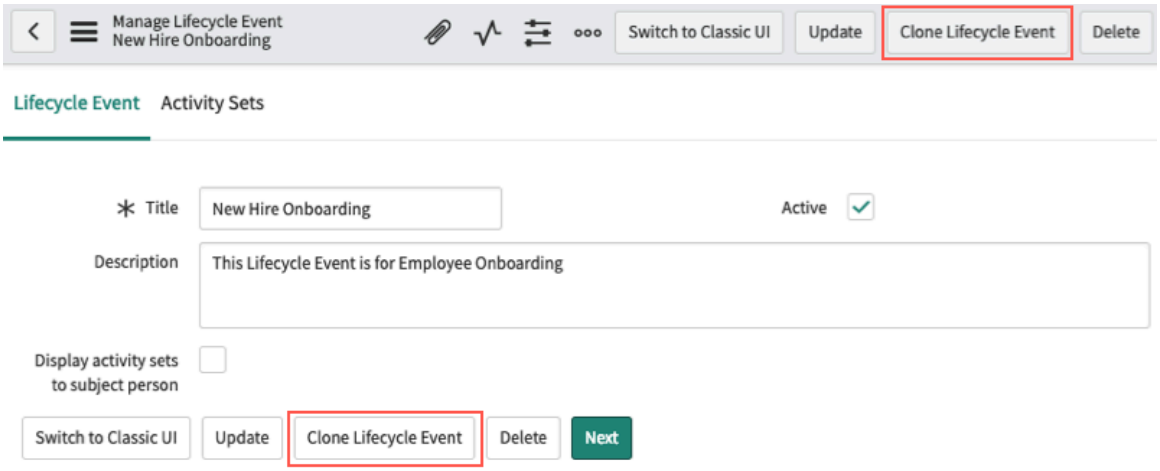
ライフサイクルイベントのクローン

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連するアクティビティセットとアクティビティをクローンします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [ライフサイクルイベントをクローン] をクリックして、ライフサイクルイベントとそれに関連するすべてのアクティビティセットとアクティビティをクローンします。



完了すると、ライフサイクルイベントが正常にクローンされたことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク
ライフサイクルイベントをクローンした後、ライフサイクルイベントのアクティビティをフィルタリングできます。「ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング」を参照してください

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

アクティビティタイプ、所有グループ、対象者に基づいてライフサイクルイベントアクティビティをフィルタリングし、取り消します。個々のアクティビティを名前で検索することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. [フィルター] アイコンをクリックして [フィルター] サイドパネルを開きます。
4. [フィルター] サイドパネルで、リストからフィルターを選択するか、入力フィールドにアクティビティのタイルを入力します。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベントのプロパティ

ライフサイクルイベントのプロパティは、ライフサイクルイベントの動作を制御します。アクティビティセットのクローズ時間 (時間) の長さを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > プロパティ.
2. 必要に応じて、ライフサイクルイベントのプロパティを更新します。

ライフサイクルイベントのプロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_le。すべてのアクティビティセットのクローズタイマー。	アクティビティセットのクローズ時間の長さ (時間)。ライフサイクルイベントに対してアクティビティセットがトリガーされるタイミングを決定します。デフォルトでは、時間は 4 時間に設定されています。 デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。 **注:** このプロパティに入力された値を待つのではなく、事前にアクティビティセットをトリガーする場合は、「ライフサイクルイベント評価間隔」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。

このタスクについて
New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。詳細については、「ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ」を参照してください。

自動翻訳

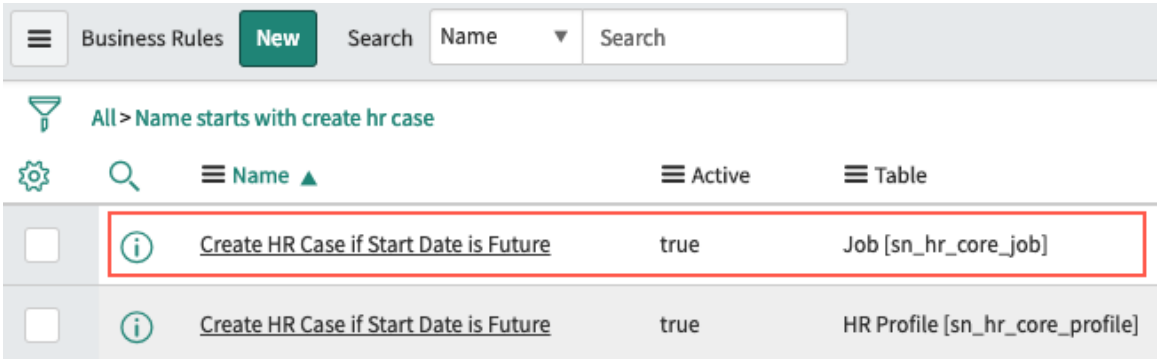
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 統合を使用してサードパーティのシステムから HR プロファイルをプルする場合は、ジョブ情報がジョブ (sn_hr_core_job) テーブルにプルされるように統合を設定します。
   HR サービスデリバリ (HRSD) とのサードパーティ統合の設定方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合」を参照してください。
2. HR ケースを作成する場合は、**subject_person_job** フィールドを使用して、対象者のジョブを HR ケースに関連付けます。

   Example
   たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、ジョブテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールは、将来のジョブ開始日を持つユーザーのオンボーディングケースを自動的に作成するように設定されます。ルールによってオンボーディングケースが作成される場合、**subject_person_job** フィールドを使用して、ユーザーがオンボードされるジョブが指定されます。

   注:
   ジョブテーブルを使用する場合は、HR プロファイルテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールが無効になっていることを確認してください。

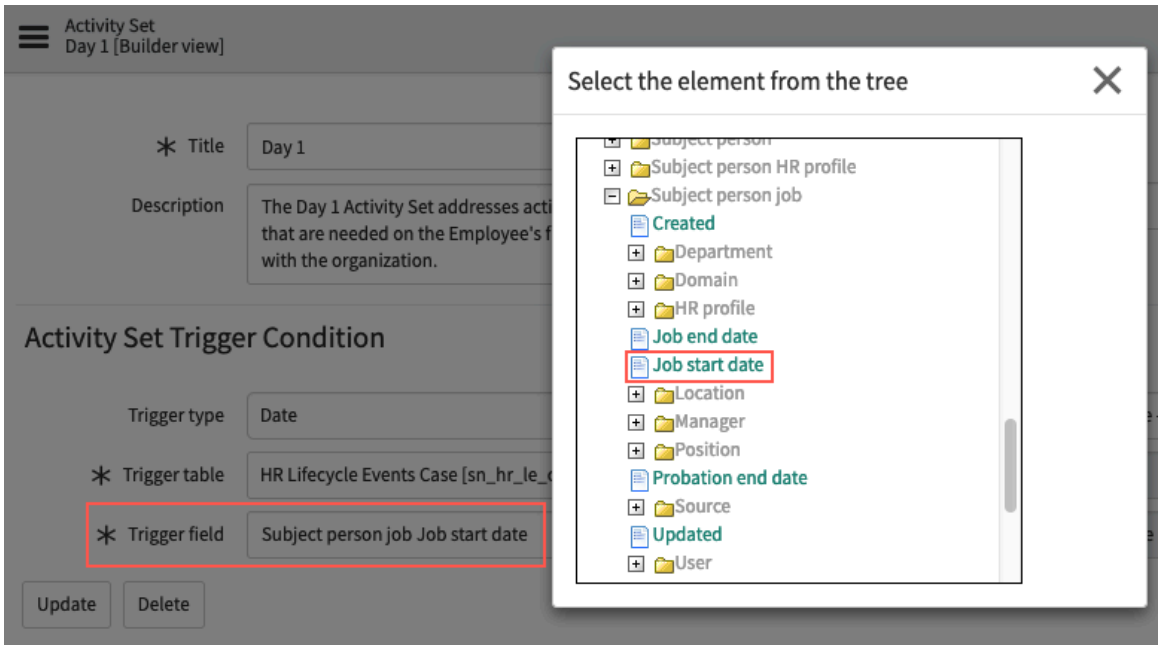


3. ライフサイクルイベントの場合は、[トリガーフィールド] の値を **subject_person_job** に更新して、関連するアクティビティセットが対象者のジョブによってトリガーされるようにしてください。

   Example
   たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの 1 日目のアクティビティセットは、対象者のジョブ開始日によってトリガーされます。

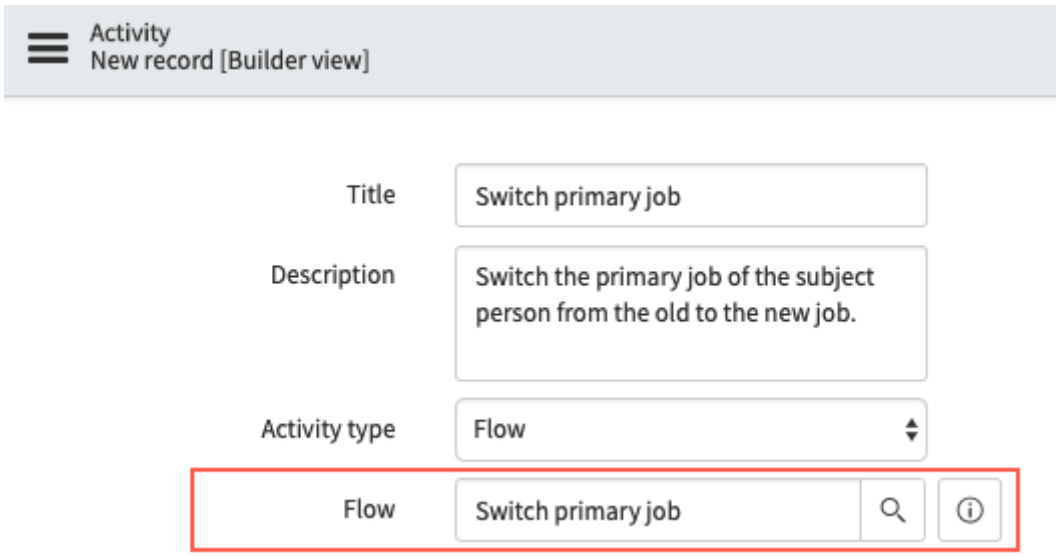
自動翻訳

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



4. サードパーティの統合を使用しておらずプライマリジョブの切り替えを構成する必要がある場合は、 [プライマリジョブの切り替え] サブフローを使用して、ライフサイクルイベントアクティビティにおいて対象者のプライマリジョブを切り替えることができます。

   Example
   たとえば、対象者のプライマリジョブを古いジョブから新しいジョブに切り替えるライフサイクルイベントアクティビティを作成するには、[アクティビティタイプ] 値を [フロー] に設定し、[フロー] 値を [プライマリジョブの切り替え **(Switch primary job)]** に設定します。



関連情報

hr_Utils - グローバル

hr_ActivitySet - グローバル

hr_ActivityUtils - グローバル

自動翻訳

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

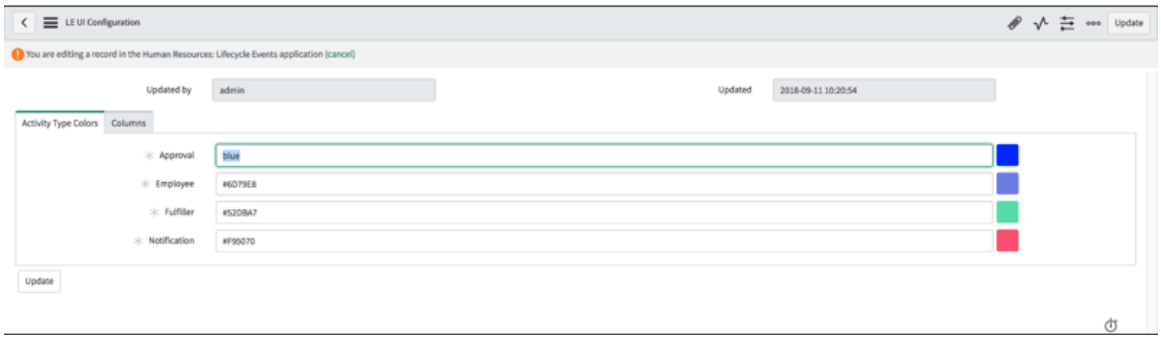
ライフサイクルイベントビルダーの UI の設定

ライフサイクルイベントビルダーの外観をカスタマイズします。さまざまなアクティビティタイプの色を変更したり、アクティビティセット列の色やサイズを変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > **LE UI** 構成.



2. アクティビティタイプの色を設定するには、使用する色の 16 進数のカラーコードまたは名前を入力します。
3. 色とサイズ (ピクセル単位) を定義して列を設定できます。
4. 編集後に、[更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

ライフサイクルイベントケースを作成します。ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスは、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントによって履行されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

ライフサイクルイベントのケースを作成する前に、ライフサイクルイベントアドミニストレーターによってライフサイクルイベントが作成され、対応する HR サービスが作成されている必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

手順

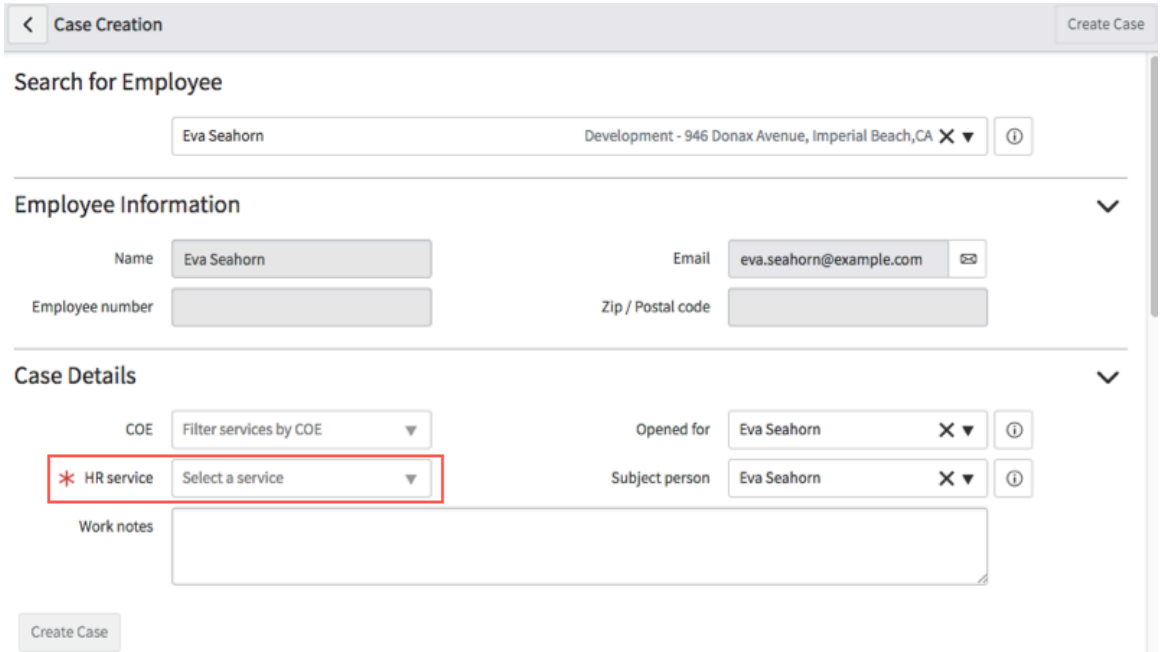
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。

   注:
   従業員の名前、従業員の名前の一部、ケース番号、または sys_user テーブルの HR プロファイルのインデックス化フィールドで検索できます。

3. [H Rケースの作成] フォームの [ケースの詳細] セクションで、従業員に対して要求している HR サービスを選択します。

自動翻訳

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

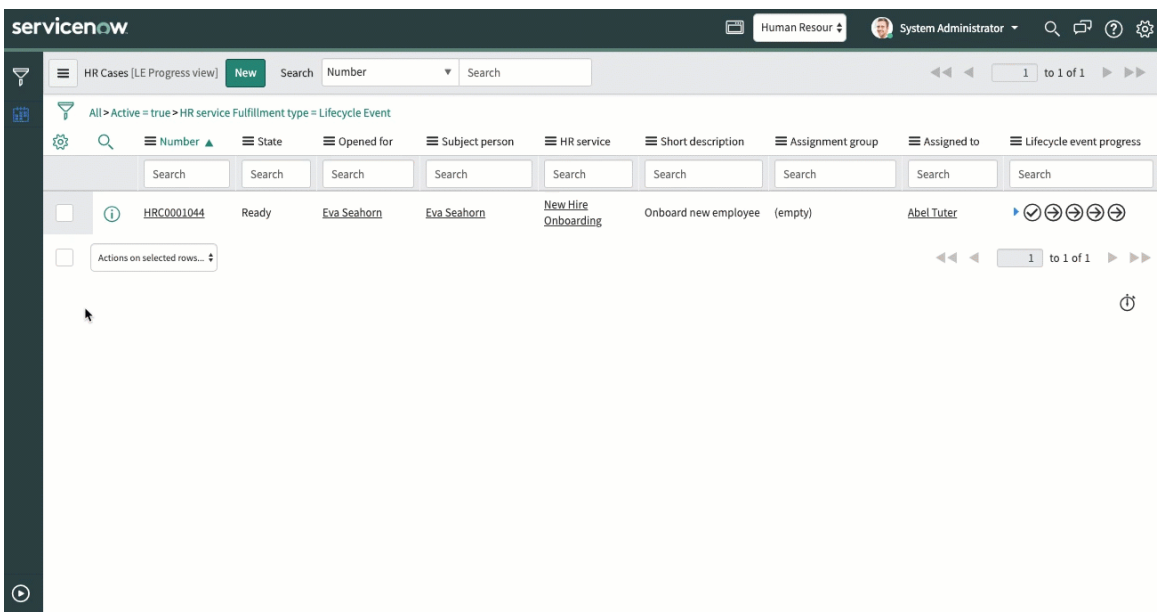


4. [ケースを作成] をクリックし、HR ケースを作成します。
5. [HR ケース] フォームで、必要に応じてフォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。
6. [作業準備完了] をクリックして、ステータスを [ドラフト] から [準備完了] に変更します。

次のタスク
ライフサイクルイベントケースを作成した後、ケースの進捗状況を追跡し、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視することができます。

次の GIF は、進行中のライフサイクルイベントケースの例を示しています。

注:
ライフサイクルイベントケースリストビューからドリルダウンして、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視できます。個々のイベントケースフォームからドリルダウンすることもできます。



自動翻訳

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

ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク

アドホックタスクまたはアドホックケースをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加し、特定のアクティビティセットに関連付けることができます。タスクが追加されると、従業員センターまたは 従業員センタープロ の [自分のタスク] または [作業をレビュー] で対象者に対して表示されます。

ライフサイクルイベントは、従業員エクスペリエンスを提供するために編成されたアクティビティ (サービス、タスク、要求、通知など) のコレクションです。従業員エクスペリエンスの例として、新規雇用オンボーディングや従業員による育児休暇などがあります。ライフサイクルイベントでは、特定の対象者の一部である従業員すべてが同じエクスペリエンスを体験します。

アドホックタスクまたはアドホックケースは、元のライフサイクルイベント構成の一部ではありません。アドホックタスクまたはアドホックケースは、進行中でアクティブなライフサイクルイベントの既存のステージまたはバンドルに追加できます。

注:
クローズ済みまたは完了済みのアクティビティセットにタスクまたはケースを追加することはできません。

エージェントがアドホックタスクまたはアドホックケースを追加すると、従業員センター またはそのモバイルデバイスで対象者に表示されるようになります。これにより、ケースの対象者がタスクを実行したり、要求に対応したりできるようになります。

アドホックケースまたはアドホックタスクをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加すると、エージェントは元の構造を妨げずに柔軟性を得ることができます。

アドホックタスクまたはアドホックケースが役立つ例：

家族休暇の延長

育児休暇中のある従業員が休暇の延長を希望しています。

エージェントは、従業員の育児休暇ライフサイクルイベントに新しいケースを追加して、休暇を延長できます。

従業員の育児休暇を延長する新しいケースを追加すると、親ライフサイクルイベントケースの子ケースになります。

オンボーディング中の個人情報の変更

別の例として、新規雇用者にライフサイクルイベントのオンボーディングプロセスが実施されている場合があります。

新規雇用者が個人情報の変更を希望していますが、オンボーディング中に変更することはできません。

エージェントは、現在のアクティビティセットに To Do として表示される新規雇用者の新しいタスクを作成できます。

必須のプラグイン

ライフサイクルイベントのアドホック機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]

オプションのプラグイン

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

自動翻訳

次のプラグインは、別の場所でアドホックタスクまたはアドホックケースを作成または表示できるオプションです。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]
- プレイブックエクスペリエンス [com.playbook_experience]

アドホックケースまたはアドホックタスクの作成

ライフサイクルイベントの進行中に、ケースまたはタスクを作成してステージ (バンドル) に追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.
2. ステータスがアクティブであるケースを選択します (アドホックタスクの場合のみ)。

   注:
   アドホックケースを追加するために、ライフサイクルイベントケースを [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれの状況にすることもできません。

3. ケースフォームの [関連リンク] セクションまで下へスクロールします。
4. [子ケースを追加 **(Add a child case)**] または [タスクを追加] を選択します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントの HR ケースの作成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
5. 必須フィールドに入力したら、[ステージ] フィールドから値を選択していることを確認します。
   HR ケースの場合、[ステージ] フィールドは [ケース詳細] セクションにあります。HR タスクの場合、[ステージ] フィールドは [テンプレート] フィールドと [表示順序] フィールドの間にあります。
   タスクまたはケースをライフサイクルイベントのステージに関連付けない場合、タスクまたはケースは親ケースの子になりますが、ライフサイクルイベントには含まれません。

   注:
   ステージは、アクティビティセットまたはバンドルとも呼ばれます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

アクティビティセット実行コンテキストを使用して、ライフサイクルイベントケースのステータスを監視します。ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。個々のアクティビティのステータスをさらに監視することができます。アクティビティセットコンテキストテーブルについて、HR ケーステーブルと組み合わせてレポートすることもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le activity_reader

手順

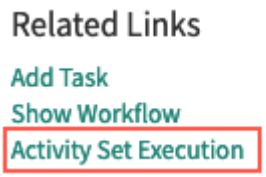
1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.

   注:
   または、 ライフサイクルイベント > 管理 > 実行コンテキスト をクリックして、すべての実行コンテキストレコードを表示します。

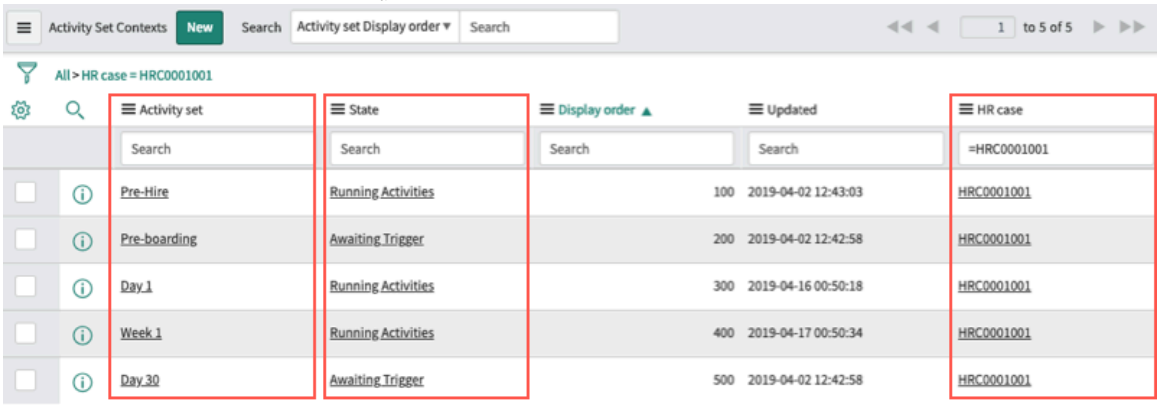
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. ライフサイクルイベントケースを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[アクティビティセットの実行] をクリックします。



4. [アクティビティセットコンテキスト] リストから、ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。



アクティビティセットコンテキストテーブルの列ヘッダー

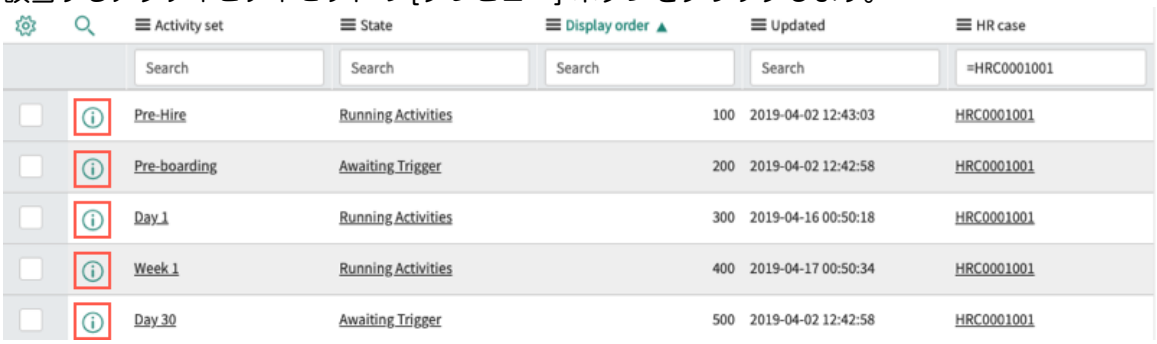
列ヘッダー	**Description** (説明)
アクティビティセット	ライフサイクルイベントケースに関連付けられるアクティビティセットです。
状況	アクティビティセットのステータス： ○ トリガー待ち ○ 実行中のアクティビティ ○ 完了 ○ エラー **注:** アクティビティセットコンテキストレコードを開いて、個々のアクティビティのステータスを監視できます。
HR ケース	監視対象のライフサイクルイベントケースです。

5. アクティビティセット内の各アクティビティのステータスをさらに監視するには、以下を実行します。

自動翻訳

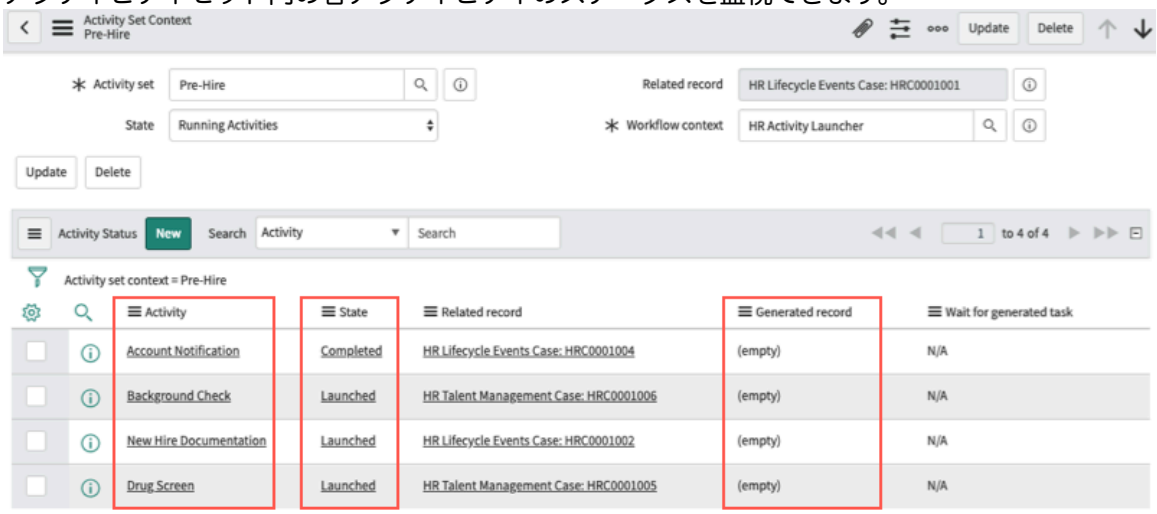
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 該当するアクティビティセットの [プレビュー] ボタンをクリックします。



Activity set	State	Display order ▲	Updated	HR case
Search	Search	Search	Search	=HRC0001001
Pre-Hire	Running Activities	100	2019-04-02 12:43:03	HRC0001001
Pre-boarding	Awaiting Trigger	200	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001
Day 1	Running Activities	300	2019-04-16 00:50:18	HRC0001001
Week 1	Running Activities	400	2019-04-17 00:50:34	HRC0001001
Day 30	Awaiting Trigger	500	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001

b. [アクティビティセットコンテキスト] フォームの [アクティビティステータス] セクションで、アクティビティセット内の各アクティビティのステータスを監視できます。



Activity	State	Related record	Generated record	Wait for generated task
Account Notification	Completed	HR Lifecycle Events Case: HRC0001004	(empty)	N/A
Background Check	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001006	(empty)	N/A
New Hire Documentation	Launched	HR Lifecycle Events Case: HRC0001002	(empty)	N/A
Drug Screen	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001005	(empty)	N/A

ライフサイクルイベントケースの再開

ワークフローエラーの後またはワークフローのタイムアウト後に、ライフサイクルイベントケースを再開します。

始める前に

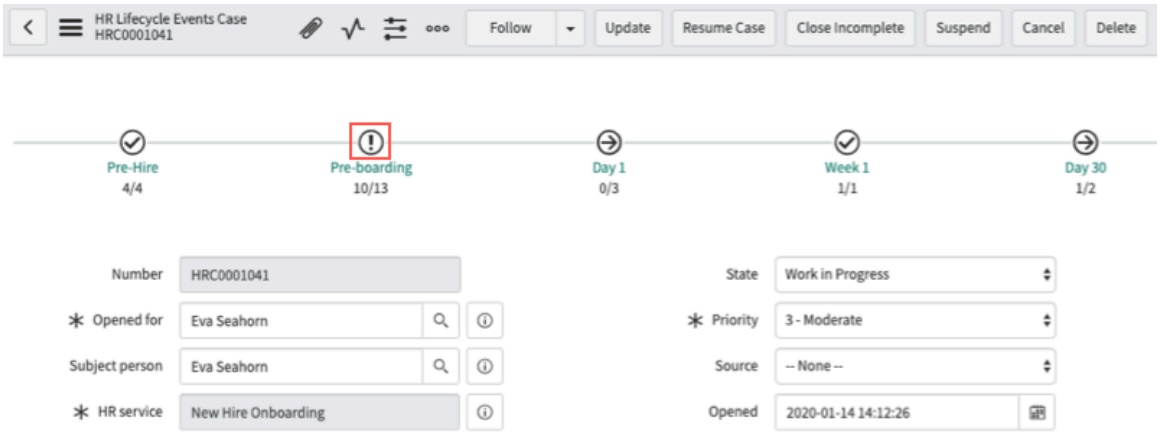
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケースをクリックし、エラーが発生したライフサイクルイベントケースを開きます。



2. エラーを特定して修正します。

   ヒント:
   ワークフローが失敗した理由に関する作業メモを表示するには、ケースの [コメントと作業メモ] セクションに移動します。

3. [再開] をクリックしてケースを再開します。
   ライフサイクルイベントケースが、エラーの発生した場所から再開されます。

   重要:
   [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスのケースは再開できません。

ライフサイクルイベントダッシュボード

ライフサイクルイベントダッシュボードを使用すると、アクティブなライフサイクルイベントおよびオンボーディングケースに対する可視化が得られます。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインには、2 つのダッシュボードがあります。

- アクティブなライフサイクルイベントケース
- アクティブな入社ケース

オンボーディングエグゼクティブビューダッシュボードには、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa] プラグインが必要です。

アクティブなライフサイクルイベントケース

- [アクティブなライフサイクルイベントケース] ダッシュボードは、すべてのアクティブなライフサイクルイベントまたは新入社員研修ケースについて、対象者、ステータス、担当者、オープン対象者の情報のリストを提供します。このダッシュボードを使用して、各ケースの詳細を得ることができます。
- アクティブおよび期限切れのタスクのチャートも提供します。

アクティブな入社ケース

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

自動翻訳

- [アクティブな新入社員研修ケース] ダッシュボードは、アクティブなオンボーディングケースについて、次のタブを備えたビューを提供します。
  - 開始した社員
  - 今週開始する社員
  - 来週開始する社員
  - 後で開始する社員
- アクティブおよび期限切れの新入社員研修タスクのチャートも提供します。

新入社員研修エグゼクティブビュー

- 新規雇用者の新入社員研修、および改善できるプロセス領域のレビューを提供します。
- [概要] タブには、新規雇用者オンボーディングケースの要約が表示されます。まだ開始されていない新入社員研修ケースの数、さまざまなステージ、および期限切れのアクティビティのデータが表示されます。
- [アクティビティ分析] タブには、オンボーディングプロセスにおけるボトルネックが表示されます。履行者または従業員別に、週ごとの各アクティビティセットの詳細が示されます。履行者および従業員別に、アクティビティおよび期限切れアクティビティのクローズにかかった時間も表示されます。
- [新規雇用経験] タブには、新規雇用での経験の評価に役立つ、新規雇用者サーベイの結果が表示されます。1 年以内に離職している従業員の情報も表示されます。

「」を参照してください。パフォーマンスアナリティクス

ライフサイクルイベントの参照情報

参照コンテンツは、アドミニストレーターとユーザーが、アプリケーションのインストール済みコンポーネントと、それらのコンポーネントがどのように相互作用するかを理解するのに役立ちます。

企業のライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインの有効化とともにインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Lifecycle Events for Enterprise のロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業のライフサイクルイベントアドミニストレーター [sn_hr_le_ent.admin]		なし

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

自動翻訳

ライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインの有効化とともにインストールされます。

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

デモデータはこの機能で利用でき、いくつかの関連するサンプルタスクで使用されます。

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインは、sn_hr_le.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Enterprise Onboarding and Transition アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ライフサイクルイベントのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ライフサイクルイベントアドミン [sn_hr_le.admin]	ライフサイクルイベント内で、グループにユーザーを作成、管理、および追加するためのアクセス権を付与します。 以下にアクセスができます。 • ガイド付きセットアップ • オーナーグループの管理 • ロールの管理 • LE UI 構成 • 新入社員研修担当役員ダッシュボード • 新入社員研修エグゼクティブビュー	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (PA コンテンツパック - HR LE スコープ指定アプリのプラグインが有効な場合) • pa_viewer • survey_admin
アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの読み取りができます。	なし
アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager]	HR アクティビティセットを有効化およびトリガーできます。	sn_hr_le.activity_writer
アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの作成ができます。	sn_hr_le.activity_reader

自動翻訳

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

ライフサイクルイベントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ケースリーダー [sn_hr_le.case_reader]	ライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。	sn_hr_core.case_reader
ケースライター [sn_hr_le.case_writer]	ライフサイクルイベントケースを作成できます。	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
HR パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーター [sn_hr_le_pa.admin]	スコープ指定アプリケーションのライフサイクルイベント パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターロール • ライフサイクルイベント PA コンテンツパックにアクセスして変更します。 • パフォーマンスアナリティクスのプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 注: このロールは、 ライフサイクルイベントアドミンロール [sn_hr_le.admin] に含まれています。	なし

注:
委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、COE を設定および作成できます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

ライフサイクルイベントとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アクティビティ [sn_hr_le_activity]	アクティビティセットの一部となっているアクティビティの詳細です。ともにライフサイクルイベントを構成します。アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを拡張します。
アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base]	sys_metadata を拡張します。
アクティビティフィールドマッピング [sn_hr_le_activity_field_mapping]	親ライフサイクルイベントケースからアクティビティに情報を渡す、アクティビティフィールドマッピングの詳細です。
アクティビティセット [sn_hr_le_activity set]	アクティビティセットおよびライフサイクルイベントを構成するアクティビティの詳細です。
アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context]	ライフサイクルイベントが初期化されたときに、各アクティビティセットに作成されます。各セットのステータス (トリガー、アクティビティの完了待ちなど) を追跡します。 アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status] テーブルと連携し、チケットページにあるライフサイクルイベントウィジェットに、フィルタリングを提供します。
アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status]	アクティビティセットがトリガーされたときに作成されます。作成されたアクティビティのステータスを追跡します。初期化された各ライフサイクルイベントケースについて、アクティビティの進捗状況を追跡します。 アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context] テーブルと連携し、チケットページにあるライフサイクルイベントウィジェットに、フィルタリングを提供します。
担当者アクティビティ設定 [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	履行者アクティビティ構成により、ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルから HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルへとフィールド情報が渡されます。
履行者アクティビティ設定マッピング [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	履行者アクティビティ構成マッピングは、履行者構成を使用して作成されたすべてのアクティビティにコピーされます。
HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case]	送信済みライフサイクルイベントケースの詳細です。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベントとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• アカウント通知 • 新入社員研修の要求 HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルを拡張します。
ライフサイクルイベントタイプ [sn_hr_le_type]	ライフサイクルイベントタイプで、アクティビティセットとアクティビティを整理できます。ライフサイクルイベントタイプは、アクティビティセットおよびアクティビティのコンテナーとして機能します。ライフサイクルイベントタイプは、**HR** サービスにも関連付けられています。
LE UI 構成 [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	ライフサイクルイベントユーザーインターフェイス構成の詳細。
従業員リクエスト sn_hr_le_employee_request	従業員リクエストの詳細を追跡します。従業員リクエストの作成時に作成されます。 アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを操作します。
今後のタスク [sn_hr_le_future_todo]	トリガーを待機しているアクティビティに関する詳細を追跡します。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

自動翻訳

Learning Posts®

ServiceNow Learning Posts アプリケーションを使用すると、従業員が必要なときに適切な学習を行えるように、オムニチャネル学習エクスペリエンスを作成できます。

ライフ サイクルイベントから学習タスクを割り当て、必要な時間 に応じてコースを提供します。 たとえば、長期有給休暇から戻った従業員に、最新の会社のポリシーと戦略について最新情報を習得させます。

アクティベーションとセットアップ

最初に、 ServiceNow Store から Learning Posts [sn_lnp] を有効にする必要があります。Learning Posts は、Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットを含む ラーニングコア [sn_lc] アプリケーションを自動的に有効にします。詳細については、「ラーニングコアの詳細」を参照してください。

重要:
Learning Posts は HRSD Enterprise パッケージで利用できます。

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

ストアでアプリを要求する

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

ライフサイクルイベントからの学習タスクの開始

ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。 タスクは、従業員センター の To-do ページに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 学習タスクテンプレートを作成します。
   詳細については、「学習テンプレートの作成」を参照してください。
2. ライフサイクルイベントアクティビティセットを設定します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。
3. ライフサイクルイベントアクティビティを設定します。
   ライフサイクルアクティビティを作成するときは、[アクティビティタイプ] を [従業員]、[従業員アクティビティ] を [学習タスク]、**[HR** テンプレート] を任意の学習テンプレートタスクとして選択してください。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。
   ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。

学習テンプレートの作成

学習テンプレートを作成すると、フィールドへの自動入力により、学習タスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 学習管理 > 管理 > テンプレート
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

学習テンプレートフィールド

Field (フィールド)	説明
名前	学習テンプレートの名前。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。学習タスク [sn_lc_learning_task] を選択します。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	○ リストから [学習ライブラリ] を選択し、ライブラリアイテムを検索します。 ○ リストから [コースアイテム] を選択し、コースアイテムを検索します。 ○ リストから [ステータス] を選択し、学習タスクのステータスを選択します。 ○ リストから [簡単な説明] を選択し、学習タスクに適した説明を追加します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で学習タスクテンプレートの簡単な説明と詳細な説明を入力できます。
リンクテンプレート	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。
追加フィールド	[アサイン先] フィールドで、学習タスクを適用できるユーザーを指定します。

重要:
テンプレートの作成時に、[カタログ]、[コースアイテム]、[ステータス]、[簡単な説明]、および [アサイン先] フィールドに値を指定する必要があります。いずれかのフィールドが空のままの場合、学習タスクはライフサイクルイベントの一環として作成されず、エラーがシステムログに記録されます。

4. [送信] をクリックします。

学習タスクウィジェット

学習タスクと学習タスク - 完了 (事前設定されたウィジェット) は、従業員センター の [To-do] ページに学習タスクを表示するのに役立ちます。

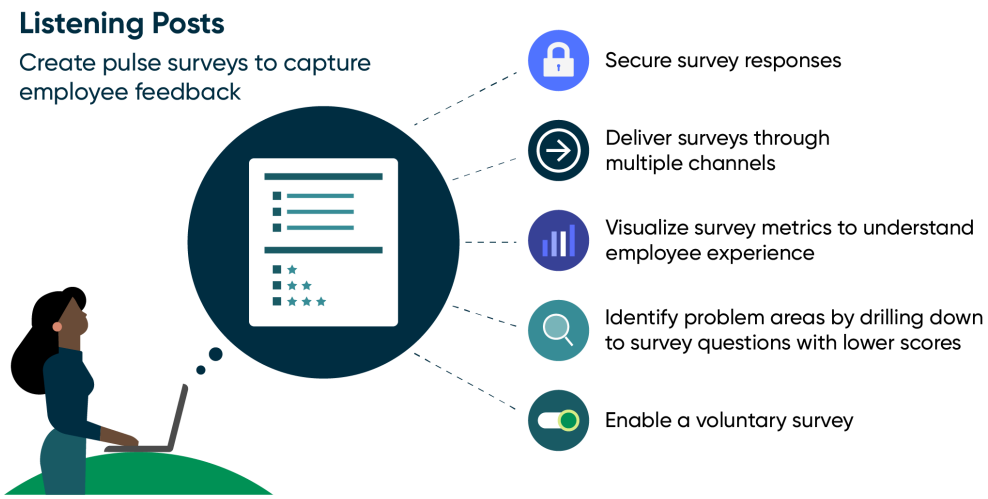
これらの学習ウィジェットの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 従業員センター > タスク設定.

リスニングポスト

ServiceNow® リスニングポスト アプリケーションを使用すると、簡単なパルスサーベイを作成して従業員のタッチポイントを取得し、従業員のフィードバックからインサイトを得て、全体的な従業員エクスペリエンスを向上することができます。

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

主な機能



開始するには

探索 リスニングポストの詳細	Configure (構成) 実装の計画と構成	使用 簡単なパルスサーベイを作成して展開する
データ連携 リスニングポスト を他のアプリケーションと統合して機能を拡張する	分析およびレポートのソリューション パルスサーベイの測定基準を視覚化して従業員エクスペリエンスを測定する	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

リスニングポスト の詳細

リスニングポスト を使用して簡単なパルスサーベイの作成を開始する前に、Listening Posts の概要を紹介します。

主な機能

安全なサーベイ回答

- パルスサーベイの作成時に匿名性レベルを設定します。
- パルスサーベイ回答を共有するグループを定義します。

複数のチャネルを通じたサーベイの配信

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

- リスニングポスト、コンテンツ自動化、またはコンテンツ配信アプリケーションからパルスサーベイを配信します。
- 従業員が仮想エージェント、Slack、Microsoft Teams、従業員センター のチャット Web クライアント、または SMS 経由など、さまざまなコミュニケーションチャネルからパルスサーベイを実施できるようにします。

ダッシュボードでのサーベイインサイトの取得

- パルスサーベイのメトリクスを可視化して、全体的な従業員エクスペリエンスを把握します。
- テーマに基づくすべてのサーベイの平均スコア、傾向、回答率、および回答サマリーを表示します。
- フィルターを適用し、国、部門、またはその他のパラメーターに基づいてインサイトを得ます。
- スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。
- 従業員によってパルスサーベイが実施されるチャネルを追跡します。仮想エージェントや SMS などです。
- リスニングポスト サーベイウィジェットで従業員のジャーニーを解釈します。従業員の行動とパルスサーベイへの回答に関する暗黙的なインサイトを取得します。詳細については、次を参照してください。 との統合 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス.

任意のサーベイの有効化

従業員センター で任意のフィードバックサーベイにアクセスして、いつでも従業員間でフィードバックを共有できるようにします。

リスニングポスト の構成

リスニングポスト を設定して、従業員のフィードバックを収集するための簡単なパルスサーベイを作成します。

アクティブ化情報

ServiceNow Store から リスニングポスト (sn_lp) プラグインをアクティブ化します。リスニングポスト は HR Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

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

リスニングポスト 用のウィジェット

事前設定されたウィジェットを使用すると、リスニングポスト から 従業員センター へ提出されたパルスサーベイを表示するのに役立ちます。

事前設定されたウィジェット

名前	説明
リスニングポスト自分のサーベイ	従業員センター にウィジェットとしてパルスサーベイを表示します。

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

自動翻訳

事前設定されたウィジェット (続く)

名前	説明
リスニングポストサーベイ実施	従業員センター にパルス質問とともにパルスサーベイページを表示します。
リスニングポストサーベイリスト	ユーザーにアサインされたすべてのパルスサーベイを 従業員センター のリストビューに表示します。
Listening Posts Feedback Bucket	従業員センター でのタスク完了後に受信されるフライアウト通知が含まれます。
Listening Posts Feedback Collection	従業員センター でのタスク完了後のパルスサーベイフライアウト通知を表示します。このフライアウト通知は、10 秒間画面に表示されたままになります。
Listening Posts Popup Survey	ユーザーが 従業員センター のフライアウト通知で [フィードバックを送信 **(Give feedback)]** ボタンをクリックした後、ユーザーにモーダルでサーベイを表示します。
リスニングポストの任意のフィードバックポップアップ (Listening Posts Voluntary Feedback Popup)	従業員センター に [フィードバックをお寄せください] ボタンを表示して、ユーザーが任意のサーベイに回答できるようにします。
リスニングポストの任意のフィードバック (Listening Posts Voluntary Feedback)	ユーザーが 従業員センター で [フィードバックをお寄せください] ボタンをクリックしたときにアンケートを表示します。

これらのウィジェットの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 サービスポータル > ウィジェット.

従業員センター にパルスサーベイウィジェットを表示するための追加構成

- 従業員センター プラグインを 22.0.* バージョンに更新します。
- リスニングポスト アプリケーションでの限定呼び出し元アクセスの作成を許可します。
- ページルートマップのレコード [標準チケットを使用 (Use Standard Ticket)] (sys_id：ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760)] を無効にして、[自分の要求 (My Requests)] ページで通知を取得します。

  注:

  - HR チケットページ [hrm_ticket_page] のみがサポートされており、標準チケットページ [standard_ticket page] はサポートされていません。
  - リスニングポスト Feedback Bucket、リスニングポスト Feedback Collection、および Popup リスニングポスト Survey ウィジェットは、タスクページ [hrm_todos_page]、HR チケットページ [hrm_ticket_page]、および HRM タスクページ [hrm_todo] にのみ埋め込まれています。

リスニングポスト での任意のサーベイの有効化

従業員センター でユーザーが任意のフィードバックサーベイにアクセスして、いつでもフィードバックを共有できるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：pulse_admin

手順

1. 移動先 リスニングポスト > 任意のフィードバック > 任意のサーベイ.
2. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   - 従業員センター に [フィードバックをお寄せください] ボタンが表示され、従業員が任意のサーベイを実施できるようになります。
   - 従業員が任意のサーベイを実施した後、回答は [任意のサーベイ(Voluntary Survey)] ページの [パルスユーザー] 関連リストに記録されます。任意のサーベイの回答をダッシュボードに表示するには、次の場所に移動します。 リスニングポスト > 任意のフィードバック > 任意のフィードバックレポート.

パルスサーベイの作成と展開

従業員のフィードバックを収集するためのパルスサーベイを作成して展開する方法を説明します。

リスニングポスト でのパルス質問の作成

パルスサーベイで質問を作成するか、パルス質問集に質問を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルス質問バンク.
2. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   注:
   パルスサーベイを開き、[新規] をクリックして、質問をパルスサーベイに直接追加することもできます。

3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイ質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。
質問	質問の説明。
タイプ	パルスサーベイの名前。
評価オプション	パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価形式。たとえば、星や数字などです。
説明	サーベイ受信者がパルスサーベイで質問をポイントしたときに表示される説明。
順番	サーベイに質問を配置する順番。たとえば、順番が小さい質問はサーベイの最初に配置されます。
補足情報を許可	サーベイ受信者が詳細を入力できるように、サーベイにテキストボックスを提供するオプション。
有効	質問がアセスメントとメトリクスの計算に使用されることを示すオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
必須	質問が必須であり、サーベイ受信者が回答する必要があることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。

リスニングポスト での質問集の作成

パルスサーベイで使用する質問のリポジトリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルス質問バンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイ質問集フォーム

フィールド	説明
名前	質問集の名前。
説明	質問集の説明。

4. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックして質問集に質問を追加します。
   詳細については、「リスニングポスト でのパルス質問の作成」を参照してください。

リスニングポスト でのパルステーマの作成

テーマは、共通の目的に沿ったパルスサーベイのグループです。たとえば、従業員のオンボーディングをテーマにして、1 日目や第 1 週をパルスサーベイにすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルステーマ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルステーマフォーム

フィールド	説明
名前	テーマに適した名前。
タイプ	テーマのタイプ：

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ グループパルス：テーマの対象者、開始日、終了日は固定です。 ○ 従業員のライフサイクル：テーマの対象者、開始日、終了日は、条件に基づいて異なります。 注: 従業員ライフサイクルは、設定されたライフサイクルイベントに応じて対象者にアサインされます。
説明	テーマの追加の説明。
有効	テーマがアクティブで使用可能であることを示すオプション。
フィルター	従業員の回答を絞り込むために使われる、パルスダッシュボードのフィルター。 注: デフォルトのフィルターは [部門 (department)]、[国 (country)]、および [タイトル (title)] です。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [パルスサーベイ] 関連リストのテーマの下に、パルスサーベイのリストを表示します。テーマの下にパルスサーベイを作成するには、「リスニングポスト でのパルスサーベイの作成」を参照してください。
- パルスダッシュボードで、レポートを追加し、テーマに関連付けられたレポートを表示する順番を指定します。テーマの下にレポートを追加するには、リスニングポスト でのパルスレポートの追加。
- [回答共有ルール **(Response Sharing Rules)]** 関連リストで回答共有ルールのリストを表示します。回答共有ルールを作成するには、「リスニングポスト での回答共有ルールの作成」を参照してください。

リスニングポスト でのパルスレポートの追加

テーマ内にレポートを追加することで、より多くの基本属性を把握し、関連するブレークダウンをキャプチャします。パルスダッシュボードでのレポートの表示順序を指定して、レポートを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルステーマ.
2. [レポート] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

レポートフォーム

フィールド	説明
レポート	パルスダッシュボードに表示する必要があるレポート。
順序	パルスダッシュボードでのレポートの表示順序。順序番号の小さいレポートが最初に表示されます。
テーマ	レポートが属するテーマ。

4. [送信] をクリックします。

リスニングポスト での回答共有ルールの作成

サーベイ回答を共有するグループを定義して、回答共有ルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルステーマ.

2. [回答共有ルール **(Response Sharing Rules)]** 関連リストで、[新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

回答共有ルールフォーム

フィールド	説明
名前	回答共有ルールの名前。
説明	回答共有ルールの説明。
人口統計条件 (Demographic Condition)	この条件を満たすユーザー回答のみが、パルスダッシュボードのビューアーに表示されます。
ユーザー基準	パルスサーベイ回答を共有するユーザーグループ。 **注:** ○ パルスサーベイの回答共有ルールのユーザー基準では、[ユーザー] および [グループ] フィールドのみが適用されます。 ○ [詳細] フィールドオプションは適用できません。 ○ ユーザー基準が空の場合、通知は送信されません。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

リスニングポスト でのパルスサーベイの作成

テーマの下にパルスサーベイを作成します。サーベイを公開して、ユーザーがサーベイを受信して入力できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルスサーベイ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイフォーム

フィールド	説明
名前	パルスサーベイのの名前。
テーマ	パルスサーベイを関連付けるテーマ
対象者を追加	パルスサーベイインスタンスを受信するユーザーを追加するオプション。 **注:** このフィールドは、コンテンツ配信プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
対象者	パルスサーベイインスタンスを共有するユーザー。 **注:** ○ このフィールドは、[対象者を追加] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 ○ [対象者] フィールドまたは [サーベイ受信者のリスト] 関連リストを使用して、サーベイの対象者を追加できます。[対象者] フィールドと [サーベイ受信者のリスト] の両方にユーザーを追加すると、それらのユーザー全体がパルスサーベイインスタンスを受信します。
通知を送信	サーベイがアサインされたときにユーザーに通知するオプション。
モバイル通知を送信する	モバイルアプリケーションで通知を送信するオプション。
仮想エージェント通知	仮想エージェント を介してアクション可能な通知を送信するオプション。
説明	パルスサーベイに関する追加の情報。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	パルスサーベイがアクティブで使用できることを示すオプション。
ステータス	パルスサーベイの現在の状態。 ○ ドラフト：作成時のパルスサーベイの状態。 ○ 準備完了：スケジュール済みジョブによってインスタンスが作成される前のパルスサーベイの状態。 ○ 公開済み：サーベイインスタンスを対象者が利用可能になった後の状態。 ○ クローズ済み：パルスサーベイの終了日後の状態。サーベイは、終了日後に自動的に「クローズ済み」状態に設定されます。
条件の自動開始	フィードバックサーベイをトリガーする条件を設定するオプション。 **注:** このオプションは、タイプが従業員ライフサイクルのテーマに関連付けられているパルスサーベイに対してのみ表示されます。
開始日時	パルスサーベイインスタンスがユーザーに送信される開始日。
終了日	パルスサーベイインスタンスにユーザーが回答できる最終日付。
匿名性レベル (Anonymity level)	自動開始パルスサーベイに設定する匿名性のレベル。 ○ 非匿名 **(Non-Anonymous)**：ユーザーの名前と基本属性がサーベイの回答とともに取得されます。 ○ 匿名：ユーザーのサーベイ回答のみが取得されます。 ○ 従業員の選択 **(Employee Choice)**：従業員センター でサーベイを実施する際に、ユーザーの ID を匿名または非匿名のままにするかの選択肢をユーザーに提供します。

4. [送信] をクリックします。
5. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「リスニングポスト でのパルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から **(From Question Bank)**] をクリックします。

注: サーベイが公開されると、質問を追加または更新することはできません。

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

自動翻訳

6. サーベイの別のコピーを作成するには、[コピー] をクリックします。
7. [公開をスケジュール] をクリックします。

   注:
   [公開をスケジュール] をクリックすると、LP 作成グループパルスインスタンスのスケジュール済みジョブ実行時にインスタンスが作成されます。このオプションは、開始日が将来の場合に適用されます。

8. スケジュール済みジョブの実行を待たずにサーベイインスタンスをすぐに公開するには、[すぐに公開] をクリックします。

   注:
   [すぐに公開] オプションは、[グループパルス] タイプのテーマに関連付けられているサーベイに対してのみ表示されます。開始日は本日以前の日付で、開始日と終了日の間に少なくとも 1 日の差がある必要があります。

9. 公開されたサーベイをキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
   パルスサーベイがクローズ済みの場合、まだ実行されていないすべてのパルスサーベイインスタンスはキャンセルされ、完了したインスタンスは影響を受けません。

次のタスク

- [パルスユーザー **(Pulse Users)**] 関連リストで、パルスサーベイインスタンスが送信されるユーザーの最終リストを表示します。この関連リストは、パルスサーベイが公開され、ユーザーがインスタンスを使用できるようになった後にのみ表示されます。
- [サーベイ受信者リスト] の関連リストで、サーベイインスタンスの送信先となる受信者を追加します。
- [フィードバックイニシエーター] の関連リストで、[新規] をクリックし、トリガー条件に基づいてフィードバックサーベイを開始します。「リスニングポスト からのパルスサーベイの自動開始」を参照してください。

リスニングポスト からのパルスサーベイの自動開始

自動トリガー条件を適用し、ライフサイクルイベントから開始された HR タスクのクローズなどの最近の経験に関する従業員の満足度を測る自動化されたサーベイを送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルスサーベイ.
2. サーベイを選択します。
3. [条件の自動開始] オプションを有効にして、タスクの完了時にフィードバックサーベイを開始する条件を設定します。

   注:
   [条件の自動開始] オプションは、[従業員のライフサイクル] タイプのテーマにサーベイが関連付けられている場合にのみ表示されます。

4. [フィードバックイニシエーター] の関連リストで、[新規] をクリックします。

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

自動翻訳

注:
フィードバックイニシエーターは、リスニングポスト V3 以降のバージョンの HR タスクに対してのみ機能します。

[トリガー条件] フォーム

フィールド	説明
アセスメント	送信するサーベイ。
テーブル	トリガー条件を実行する対象のテーブル。選択できるのは、現在のアプリケーションスコープ内のテーブルのみです。たとえば、人事タスクがクローズするたびにサーベイを送信するには、[人事タスク] [sn_hr_core_task] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザーを保存するフィールド。ユーザー [sys_user] テーブルを参照する、選択したテーブルまたは参照先テーブルの任意のフィールドを選択できます。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。
有効	このトリガー条件が有効 (選択済み) かどうかを決定するチェックボックス。
ランダムにトリガー	条件が満たされる (クリアされる) たびに、または時間 (選択済み) の割合でのみ、適切なユーザーにサーベイを送信するかを決定するチェックボックス。
可能性 (%)	条件が満たされるたびにサーベイが送信されるおおよその可能性。たとえば、可能性が 50 に設定されている場合、システムは条件が満たされたときの約 50% でサーベイを送信します。繰り返し間隔の制限はありません。このフィールドが表示され必須であるのは、[ランダムに起動] が選択されている場合のみです。
説明	トリガー条件を特定する概要情報。 **注:** トリガーされたレコードの場合は、テーブルのタイトルがサーベイの説明に使用されます。
条件	サーベイを送信するために true でなければならない基準を定義する条件ビルダー。たとえば、HR タスクがクローズするたびにサーベイを送信する場合は、[状態] [次の値に等しい (=)] [クローズ済み] の条件を作成します。

5. [送信] をクリックします。

リスニングポスト におけるコンテンツとしてのパルスサーベイの作成

コンテンツタイプ [パルスサーベイ] を使用し、ServiceNow コンテンツ配信またはコンテンツ自動化を通じて配信できるパルスサーベイを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator、sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 **Content Delivery** > パルスコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

サーベイコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	パルスコンテンツの名前。
テーマ	パルスコンテンツを関連付けるテーマ。 **注:** パルスコンテンツで選択できるのは、タイプが [グループパルス] であるテーマのみです。
アクティブ	パルスコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。
5. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「リスニングポスト でのパルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から] をクリックします。

リスニングポスト でのパルスサーベイの配信

リスニングポスト、コンテンツ自動化、コンテンツ配信などのさまざまなアプリケーションから、従業員にパルスサーベイを配信します。

リスニングポスト

リスニングポスト アプリケーションでパルスサーベイを作成し、[開始日] や [終了日] などの必要なパルスサーベイフィールドを定義した後、リスニングポスト：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance) スケジュール済みジョブは、次のタスクを実行します。

- 公開済みステータスのすべてのパルスサーベイを選択し、サーベイインスタンスを作成します。サーベイの終了日が過ぎている場合、サーベイは自動的に [クローズ済み] ステータスに移行します。
- [準備完了] ステータスのすべてのパルスサーベイを選択します。パルスサーベイの開始日が過ぎている場合、スケジュール済みジョブはそのパルスサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュールジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み (Closed)] に変更します。

コンテンツ自動化

コンテンツ自動化でタイプが [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** であるコンテンツを作成した後、キャンペーンを使用してパルスインスタンスを作成します。詳細については、「キャンペーンを使用したパルスコンテンツの配信」を参照してください。

コンテンツ配信

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

自動翻訳

コンテンツ配信でタイプが [パルスコンテンツ] であるコンテンツを作成した後、スケジュールコンテンツを使用してパルスインスタンスを作成します。スケジュールコンテンツを作成する方法については、「Schedule the delivery for content (コンテンツ提供のスケジューリング)」を参照してください。

リスニングポスト：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance) スケジュールジョブは、スケジュールコンテンツの可用性ステータス日を考慮して、公開済みサーベイのインスタンスを作成します。

キャンペーンを使用したパルスコンテンツの配信

コンテンツ自動化でタイプが [パルスコンテンツ] であるコンテンツを作成した後、キャンペーンを使用してパルスインスタンスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. キャンペーンを作成します。
2. トリガータイプが [日付 (固定)] または **[To Do** 完了] であるキャンペーンバンドルを作成します。詳細については、「Create a campaign bundle (キャンペーンバンドルの作成)」を参照してください。
3. タイプが [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** であるコンテンツを作成します。詳細については、「リスニングポスト におけるコンテンツとしてのパルスサーベイの作成」を参照してください。
4. コンテンツタイプ [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** をキャンペーンバンドルに追加します。
5. キャンペーンのすべての部分の作成を完了したら、[公開] ボタンをクリックします。スケジュール済みジョブ [コンテンツ自動化：**LP** パルスサーベイの作成 **(Content Automation: Create LP Pulse survey)]** では、コンテンツタイプが [パルスコンテンツ] である公開済みステータスのキャンペーンに対するパルスサーベイを作成します。スケジュール済みジョブは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスがオンであるかどうかを確認します。再評価の頻度に応じて、スケジュール済みジョブは、キャンペーンに対して追加または削除されたユーザーのパルスサーベイインスタンスを作成またはキャンセルします。

リスニングポスト パルスサーベイの完了

パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価を指定します。フィードバックは、全体的な従業員エクスペリエンスを測定するために使用されます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

次のいずれかのオプションを使用して、パルスサーベイを完了します。

- 受信したパルスサーベイメールを開きます。[サーベイを実施] リンクをクリックして回答し、パルスサーベイを完了します。
- 従業員センター でリスニングポストウィジェットの [サーベイを実施] をクリックします。
- 仮想エージェント、Slack、Microsoft Teams、および 従業員センター のチャット Web クライアントなどの他のコミュニケーションチャネルからパルスサーベイを実施します。
- SMS でパルスサーベイを実施します。

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

自動翻訳

リスニングポスト での任意のサーベイの実施

従業員センター で任意のフィードバックサーベイにいつでもアクセスして、フィードバックを共有します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 従業員センター.
2. [フィードバックをお寄せください] ボタンをクリックします。
   事前定義されたアンケート [お気に入りがあります]、[気に入りません]、[提案があります] が表示されます。
3. 応答を送信します。

リスニングポスト の統合

他のアプリケーションと統合することで リスニングポスト 機能を拡張します。

リスニングポスト 統合と仮想エージェントの統合

従業員が 仮想エージェント、Slack、Microsoft Teams、従業員センター のチャット Web クライアントなどの他のコミュニケーションチャネルからパルスサーベイを完了できるようにします。

リスニングポスト を 仮想エージェント に統合して、仮想エージェント のアクション可能な通知としてパルスサーベイを提供します。この 仮想エージェント との統合により、Slack や Microsoft Teams などの他のコミュニケーションアプリケーションとの統合が可能になります。

仮想エージェント でサーベイ通知を送信するには、リスニングポスト でパルスサーベイを作成するときに [仮想エージェント通知] オプションを有効にする必要があります。パルスサーベイが公開されると、アクション可能なサーベイ通知が 仮想エージェント のすべてのパルスサーベイユーザーに自動的に送信されます。アクション可能なサーベイ通知は、従業員センター のチャット Web クライアントにも表示されます。

Slack と Microsoft Teams でサーベイ通知を送信するには、Slack と Microsoft Teams で通知を有効にする必要があります。詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

SMS で通知を送信するには、仮想エージェント通知メッセージングの [パルスサーベイ通知コンテンツ **SMS (Pulse survey notification content SMS)**] で配信チャネルを設定する必要があります。詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合の設定」を参照してください。

> **注:**
> サーベイ作成者が [仮想エージェント通知を送信 **(Send Virtual agent notifications)**] オプションを有効にすると、Microsoft Teams、Slack、SMS などの有効な統合がすべて使用され、パルスサーベイがそれらのチャネルにプッシュされます。サーベイ受信者が 1 つのチャネルでサーベイを行った場合、残りのチャネルではサーベイにアクセスできなくなります。

リスニングポスト と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合

リスニングポスト と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合は、リスニングポスト サーベイウィジェットにおいて従業員のジャーニーの解釈を提供します。従業員の行動とパルスサーベイへの回答に関する暗黙的なインサイトを提供します。

アクティブ化情報

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス で リスニングポスト の使用を始めるには、リスニングポスト [sn_lp]、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス [com.glide.appsee]、および サービス

自動翻訳

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

ポータルアナリティクス [com.glide.service-portal.analytics] のプラグインを有効にする必要があります。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードのイベントを使用した リスニングポスト サーベイの評価

パルスアドミニストレーターは、サーベイ回答での提出成功とサーベイ回答での試行失敗イベントを使用して リスニングポスト My Survey および リスニングポスト Take Survey を査定し、従業員の試行の成功または失敗を評価できます。たとえば、従業員がサーベイに回答するまでにかかった平均時間やサーベイプロセスでの辞退数を把握することで、今後のサーベイのデザインを改善するために、あるいは従業員の参加を増やすためにさらに意欲を高める必要があるかどうかを示すために使うことができます。

これらのイベントに表示される詳細の情報については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの リスニングポスト サーベイに関連するイベント」を参照してください。

リスニングポスト と ジャーニーデザイナー の統合

従業員のエクスペリエンスに関するインサイトを収集してマネージャーと共有するために、リスニングポスト を ジャーニーデザイナー とともに使用してパルスサーベイを埋め込みます。

ジャーニーページのパルスサーベイウィジェットの構成

従業員にフィードバックを求めるウィジェットを [ジャーニー] ページに追加します。ウィジェットは ジャーニーアクセラレーター または

ライフサイクルイベント。両方のオプションの手順を以下に示します。

ライフサイクルイベント での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

リスニングポスト でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

リスニングポスト でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：ライフサイクルイベントからのパルスサーベイをトリガー

既存のライフサイクルイベントを開き、[パルスサーベイ] アクティビティタイプのアクティビティレコードを作成します。ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択し、サーベイの実施対象ユーザーに [パルスユーザーフィールド] を割り当てます。

ライフサイクルイベントアクティビティの設定|パルスサーベイイベントアクティビティの設定

ステップ 4：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

自動翻訳

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

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「リスニングポスト での回答共有ルールの作成」を参照してください。

ジャーニーアクセラレーター での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

リスニングポスト でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

注:
ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

リスニングポスト でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：計画構成に追加

ステージ構成を使用して、パルスサーベイを含むタスクテンプレートを計画構成に追加します。 ステージ構成の追加

ステップ 4：ジャーニーアクセラレーターからパルスサーベイをトリガー

[タスクタイプ] が [パルスサーベイ] のタスクテンプレートを作成します。[関連レコード] フィールドで、ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択します。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

ステップ 5：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「リスニングポスト での回答共有ルールの作成」を参照してください。

リスニングポスト のレポート機能

サーベイのメトリクスを可視化して、全体的な従業員エクスペリエンスを把握します。スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.dashboard_view

自動翻訳

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

このタスクについて

- 場所、部門、およびその他のパラメーターに基づいてインサイトを得ます。
- テーマに基づくサーベイの平均スコア、傾向、回答率、およびユーザー回答サマリーを表示します。
- スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルスダッシュボード.
2. [グローバルフィルター] セクションでは、次のタスクを実行できます。
   a. [テーマ] フィールドで、ユーザー回答を表示するテーマを選択します。
   b. [サーベイ] フィールドで、ユーザー回答を表示するテーマのサーベイを選択します。
   c. [開始日] フィールドで、パルスサーベイのデータを表示する開始日付を指定します。

      注:
      テーマタイプが [グループパルス] であるサーベイの場合、[開始日] はパルスサーベイの開始日に対応します。テーマタイプが [従業員ライフサイクル] であるサーベイの場合、[開始日] はインスタンスの作成開始日に対応します。

   d. [終了日] フィールドで、パルスサーベイのデータを表示する終了日付を指定します。

      注:
      テーマタイプが [グループパルス] であるサーベイの場合、[終了日] は開始日が選択した終了日よりも前であるサーベイに対応します。テーマタイプが [従業員ライフサイクル] であるサーベイの場合、[終了日] はインスタンスの作成終了日に対応します。

   e. レポートでキャンセルされたサーベイを有効にするには、[キャンセルされたサーベイを含める **(Include canceled surveys)]** を選択します。
3. [全体のスコア] セクションで、指定されたテーマの下にあるすべてのサーベイのアグリゲートスコアを表示します。
4. [全体のサマリ] タブでは、次のタスクを実行できます。
   a. [表示可能なスコア] で、アクセス可能な集計済みユーザー回答スコアを表示します。
   b. ユーザー層別の平均アグリゲートスコアのブレークダウンを表示します。たとえば、国別の平均スコア、部門別の平均スコア、タイトル別の平均スコア、HR タスクタイプ別の平均スコア、および HR サービス別の平均スコア を表示します。

      注:

      - HR タスクタイプ別平均スコアおよび HR サービス別平均スコアのレポートは、タスクタイプフィルターで **[HR** タスク] を選択した場合にのみ表示されます。タスクタイプフィルターの **[HR** タスク] は、サーベイがフィードバックイニシエーターを使用してパルスサーベイをトリガーするときに、HR タスクの完了後にのみ機能します。
      - タスクタイプフィルターで [HR タスク] を選択するには、case_reader ロールが必要です。

   c. 特定の部門または国のデータにドリルダウンするには、[フィルター] セクションでフィルターを適用します。

自動翻訳

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

5. [傾向履歴] タブで、テーマの下で選択したサーベイの平均スコアの傾向 (四半期/年) を表示します。
6. [回答の詳細 **(Response Details)**] タブで、テーマの下のすべてのパルスサーベイに対する回答率と平均スコアを表示します。

リスニングポスト の参照

参照トピックには、リスニングポストに関する追加情報が記載されています。

リスニングポスト とともにインストールされるコンポーネント

リスニングポスト (sn_lp) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

リスニングポスト でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
リスニングポストアドミン [sn_lp.admin]	リスニングポスト ですべてのレコードを作成、読み取り、削除できます。	sn_lp.manager
作成者 [sn_lp.creator]	• パルスサーベイを作成できます。 • ダッシュボードビューにアクセスできます。	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view
マネージャー [sn_lp.manager]	• パルスサーベイを作成できます。 • ダッシュボードビューにアクセスできます。	sn_lp.creator
ダッシュボードビューアー [sn_lp.dashboard_view]	ダッシュボードビューにアクセスできます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

リスニングポスト とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツ自動化：LP パルスサーベイの作成 (Content Automation: Create LP Pulse survey)	• コンテンツタイプが [パルスサーベイ] である公開済みステータスのキャンペーンにパルスサーベイを作成します。 • [キャンペーンの再評価] チェックボックスがオンであるかどうかを確認します。[再評価の頻度] に基づいて、スケジュール済みジョブは、

自動翻訳

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

リスニングポスト とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	キャンペーンに対して追加または削除されたユーザーのインスタンスを作成またはキャンセルします。 **注:** キャンペーンの対象者を絞り込むと、キャンペーンのユーザーとキャンペーンコンテンツレベルの共通部分がパルスサーベイの配信で考慮されます。
リスニングポスト：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance)	• 公開済みステータスのサーベイのインスタンスを作成します。サーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュール済みジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み] に変更します。 • 準備完了ステータスのサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの開始日が過ぎている場合、スケジュール済みジョブはそのパルスサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュールジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み (Closed)] に変更します。

インストールされるテーブル

リスニングポストとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
パルスコンテンツ [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	コンテンツタイプが [パルスサーベイ] であるレコードを保存します。
パルスコンテンツ質問 [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	質問をパルスコンテンツにリンクします。
パルスサーベイ [sn_lp_pulse_survey]	パルスサーベイの詳細を保存します。
パルステーマ [sn_lp_pulse_theme]	テーマの詳細を保存します。テーマは、パルスサーベイのグループです。
応答共有ルール [sn_lp_response_sharing_rule]	応答共有ルールの詳細を保存します。応答共有ルールでは、パルスサーベイ回答を共有するグループを定義します。
ユーザー人口統計 [sn_lp_user_demographic]	パルス質問に対するユーザー回答とともにユーザープロファイルデータを保存します。

Enterprise Onboarding and Transitions

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションでは、オンボーディングおよびその他の従業員のライフサイクルイベントを自動化することができます。

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

自動翻訳

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションは、複数の部門にわたるイベントに対して、HR やその他の部門の従業員の満足度および効率性を向上させるのに役立ちます。

探索	Configure (構成)	データ連携
		
新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行を自動化する方法について説明します。	関連するアプリとプロセスをインストールして構成します。	統合された機能とサービスにより、Enterprise Onboarding and Transitions の機能を拡張します。

Enterprise Onboarding and Transitions の理解

Enterprise Onboarding and Transitions を使用すると、新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行を自動化できます。ライフサイクルイベントは、アクティビティセットに整理されたアクティビティの集合であり、従業員エクスペリエンスを構成するものです。

概要

組織は、Enterprise Onboarding and Transitions を使用して、複数の部門にまたがる従業員エクスペリエンスとプロセスを簡単に自動化することができます。これにより、次のようなメリットがもたらされます。

- エクスペリエンスとプロセスを簡単に連携させることで、複数の部門にまたがる作業を自動化できます。
- 複数の部門やシステム間でアクションを実行して効率を向上させます。
- 各プロセスのエンドツーエンドの可視化を提供し、正しいアクションが実行されるようにします。
- 従業員にステップバイステップのガイドを提供して、次に何をすべきかを把握できるようにします。
- ライフサイクルイベントダッシュボードからのインサイトを活用して、プロセスを継続的に最適化します。

次のビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの概要について説明します。

このビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの概要について説明します。

アクティベーション情報

Orlando リリース以降、Enterprise Onboarding and Transitions は 2 つのプラグインで構成されています。選択したHR サービスデリバリ (HRSD)パッケージに応じて、プラグインのいずれかまたは両方を有効にします。

自動翻訳

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

Enterprise Onboarding and Transitions プラグイン

プラグイン	説明
ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	デジタルワークフローを簡単に構成して、HR 内で従業員のライフサイクルイベントを管理できます。詳細については、「ライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。
企業のライフサイクルイベント [com. sn_hr_lifecycle_ent]	単一のサービスデリバリープラットフォームを使用して、HR、IT、施設、財務、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。詳細については、「企業のライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。 **注:** 新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

Enterprise Onboarding and Transitions の構成

ロールに応じて、以下のアクセスと設定を行うことができます。

ライフサイクルイベントアドミン

ライフサイクルイベントアドミン [sn_hr_le.admin] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを含む、アプリケーションのあらゆる部分を管理および設定できます。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

アクティビティセットマネージャー

アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager] ロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントと関連付けられたアクティビティセットを作成できます。アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、HR 所有グループのメンバーである場合、オンボーディングのビデオを視聴する従業員タスクや、転勤支援を提供する履行者タスクなど、HR グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。

- ライフサイクルイベントの設定 および関連するアクティビティセット
- ライフサイクルイベントアクティビティの設定 (関連する所有グループのメンバーである場合)

アクティビティライター

アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールを持つユーザーは、アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、IT 所有グループのメンバーである場合、Active Directory アカウントの設定や新しい従業員用の機器の設定など、IT グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください (関連する所有グループのメンバーである場合)。

アクティビティリーダー

アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびとアクティビティを読み込むことができます。

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

自動翻訳

Enterprise Onboarding and Transitions の使用

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションが設定されると、次のロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントケースの書き込みと読み込みを行うことができます。

注:
ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。

ライフサイクルイベントケースライター

ライフサイクルイベントケースライター [sn_hr_le.case_writer] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースのステータスを作成、管理、および監視することができます。

- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成
- ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

ライフサイクルイベントケースリーダー

ライフサイクルイベントケースリーダー [sn_hr_le.case_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。

Enterprise Onboarding and Transitions のインストール

Enterprise Onboarding and Transitions および関連アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > すべてのアプリケーション をクリックし 、**[Enterprise Onboarding and Transitions]** を選択します。
2. **[Install** (インストール)] を選択します。
   Enterprise Onboarding and Transitions とともに次の 2 つのアプリがインストールされます。
   - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントエンタープライズスコープ対象アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]

関連情報

ビジネスロール

企業のライフサイクルイベントの有効化

ビジネスロール

ビジネスロールを使用すると、ライセンス ID プロバイダー (IDP) サービスを使用して、アプリケーションを自動的に従業員にプロビジョニングできます。HR サービスデリバリ (HRSD) に登録している場合は、選択したシステムに対して事前設定された統合が利用可能になる場合があります。

新規雇用オンボーディング用に事前設定された統合

新規雇用オンボーディングでは、次の統合を使用できます。これらの統合では、IntegrationHub の関連するスポークに対するサブスクリプション、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインが必要です。

自動翻訳

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

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

- 新規雇用オンボーディングの Okta 統合
- 新規雇用オンボーディングの Microsoft Azure AD 統合

アクティベーション情報

ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールの設定

ジョブ機能、地域などに基づいてビジネスロールを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_businessroles.writer

このタスクについて
アプリケーションアクセスのための組織階層に基づいてモデル化されたビジネスロールにより、従業員にアプリケーションをプロビジョニングできるようになります。ジョブ機能に応じて、従業員には作業を実行するために異なるアプリケーションが必要です。たとえば、製品デザイナーが必要とするアプリケーションは、ソフトウェアエンジニアが必要とするものとは異なります。各ビジネスロールは 1 つ以上のグループにマップされ、アプリケーションをプロビジョニングするためのデフォルトのビジネスロールと親子階層を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Business Roles** > **Business Roles**.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ビジネスロールフォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスロールの名前。
親ビジネスロール	このビジネスロールがメンバーである他のビジネスロール。ビジネスロールに親がある場合、子は親にプロビジョニングされたすべてのアプリケーションを継承します。 たとえば、アプリケーション A と B をプロビジョニングする「すべての社員」という名前の親ビジネスロールと、アプリケーション C、D、および E をプロビジョニングする「マーケティング」という名前の子ビジネスロールがあるとします。新規雇用者に「マーケティング」ビジネスロールがアサインされると、そのユーザーにはアプリケーション A ～ E がプロビジョニングされます。
簡単な説明	ビジネスロールの説明。
デフォルト	このレコードをデフォルトのビジネスルールとして設定するオプション。選択した場合、そのレコードの対象者基準を満たす

自動翻訳

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

フィールド	説明
	すべての新規雇用者に、ビジネスロールが自動的にアサインされます。 たとえば、「アクティブユーザー」という名前のデフォルトのビジネスロールを使用して、組織全体のユーザーが必要とする基本的なアプリケーションをプロビジョニングすることができます。
対象者	採用担当マネージャーが新規雇用者に代わってビジネスロールをアサインできるために、新規雇用者が満たす必要のある条件または基準を定義します。 たとえば、対象者レコードを使用して、1 つのビジネスロールをオンサイトワーカーのみが利用できるようにし、別のビジネスロールをリモートワーカーのみが利用できるようにすることが可能です。 対象者レコードの設定方法の詳細については、「対象者」を参照してください。
アクティブ	使用するビジネスロールを有効化するためのオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. Okta サービスと統合している場合は 、1 つ以上の Okta グループにビジネスロールをマッピングします。

   a. **[Okta** グループにマップ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. 左側の利用可能な Okta グループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

   > **重要:**
   > Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。レコードを手動で削除するには、次の場所に移動して **Okta** スポーク > **Okta** グループビジネスロールマッピングから削除することもできます。

   c. [保存] をクリックします。

6. Microsoft Azure AD サービスと統合している場合は 、1 つ以上のグループにビジネスロールをマッピングします。

   a. [グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. 左側の利用可能なグループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

自動翻訳

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

> **重要:**
> Microsoft Azure AD システム内からグループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。レコードを手動で削除するには、次の場所に移動して ディレクトリ同期 > グループビジネスロールマッピングから削除することもできます。

c. [保存] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

assign_business_roles_catalog システムのプロパティを更新

assign_business_roles_catalogシステムのプロパティを使用すると、ライフサイクルイベントの一部としてカタログアイテムを使用してビジネスロールをユーザーにアサインすることができ、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含めることができます。ライフサイクルイベントでカスタムカタログアイテムを使用している場合は、そのアイテムの sys id でシステムプロパティを更新する必要があります。

始める前に
ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id をコピーします。

必要ロール：sn_hr_le_ent.admin

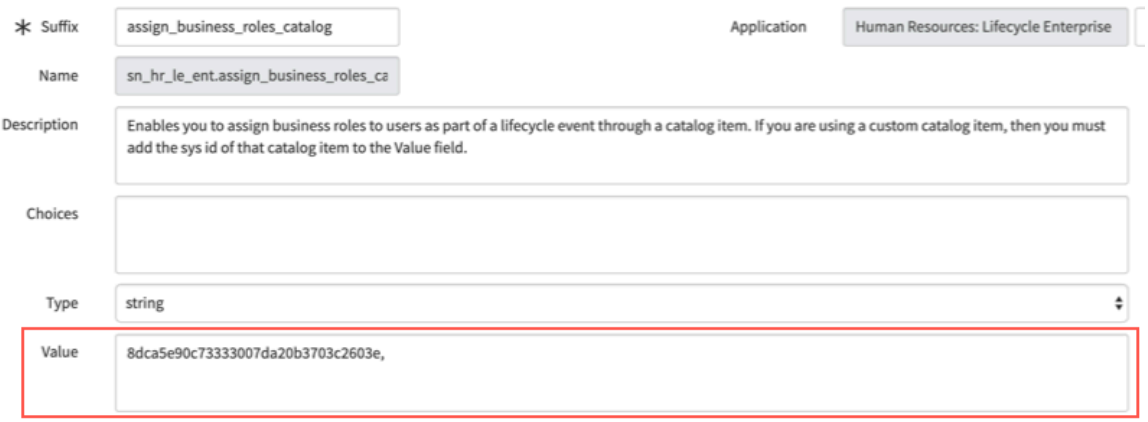
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
[システムプロパティ] リストが表示されます。

2. sn_hr_le_ent assign_business_roles_catalog レコードを開きます。

3. [値] フィールドに、ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id を追加します。

> **注:**
> デフォルト値は、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントのデモデータの一部として含まれている、 [新規雇用者へのビジネスロールのアサイン] カタログアイテムの sys id です。



4. [更新] をクリックします。

Enterprise Onboarding and Transitions の統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスと統合することで Enterprise Onboarding and Transitions 機能を拡張します。

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

自動翻訳

新規雇用オンボーディングの **Okta** 統合

Okta 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には統合ハブに Okta スポーク v1.1.1 が必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Okta 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Okta 統合の設定」を参照してください。

Okta 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

新規雇用オンボーディングとの **Okta** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Okta サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Okta システムに存在している必要があります。

自動翻訳

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



新規雇用オンボーディングのための **Okta** 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に

この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

- Okta スポーク v1.1.1
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

> **注:**
> 新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

手順

1. Okta スポーク v 1.1.1 を設定します。
   スポークの設定方法については、「Okta スポーク v 1.1.1 の設定」を参照してください。
2. Okta グループをインスタンスにフェッチします。
   グループをフェッチする方法については、「Okta グループのフェッチ」を参照してください 。

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

自動翻訳

> **重要:**
> Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。レコードを手動で削除するには、次の場所に移動して **Okta** スポーク > **Okta** グループビジネスロールマッピングから削除することもできます。

3. 必要なビジネスロールを設定します。

> **注:**
> ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Microsoft Azure AD** 統合

Microsoft Azure AD 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には IntegrationHub に Microsoft Azure AD スポークが必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Microsoft Azure AD 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Azure AD 統合を設定するには、まず Microsoft Azure AD スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Microsoft Azure AD 統合の設定」を参照してください。

Microsoft Azure AD 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

> **注:**
> 新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

新規雇用オンボーディングとの **Microsoft Azure AD** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

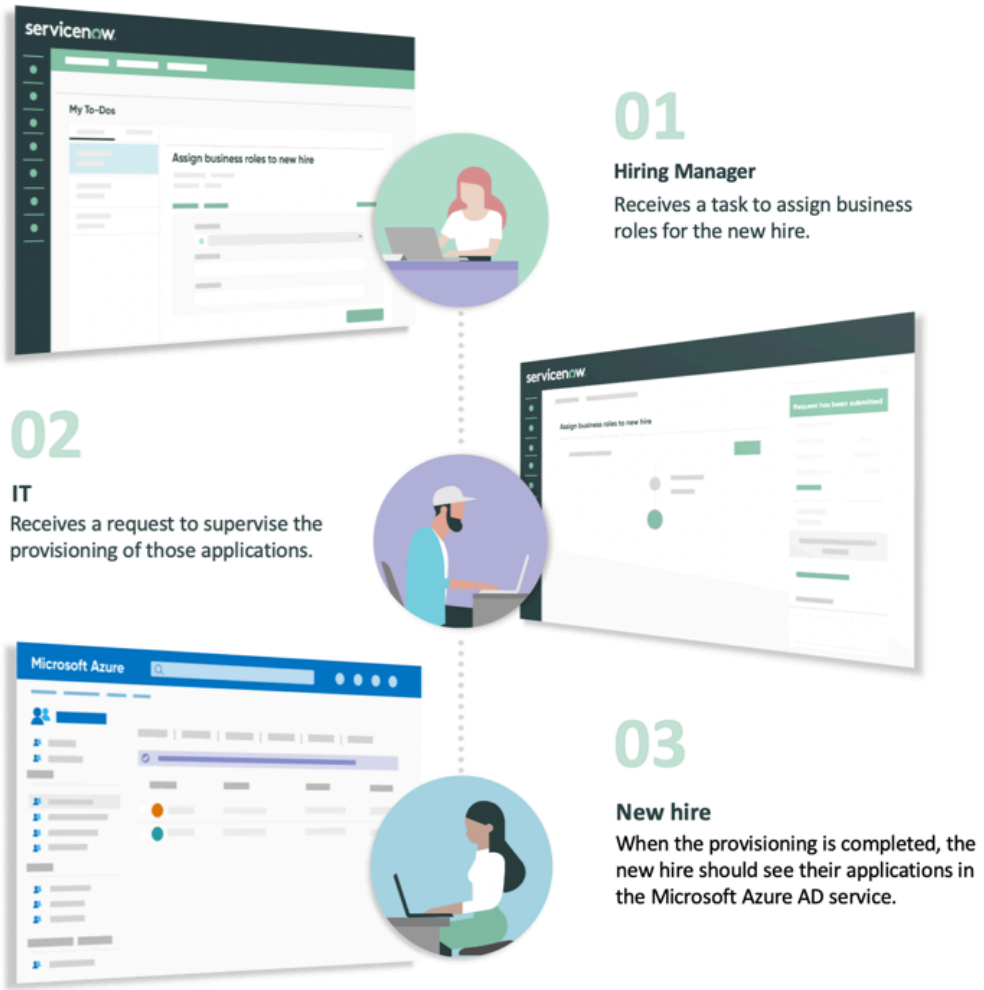
アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する

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

自動翻訳

要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Microsoft Azure AD サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Microsoft Azure AD システムに存在している必要があります。



新規雇用オンボーディングのための **Microsoft Azure AD** 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Azure AD 統合を設定するには、まず Microsoft Azure AD スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に
この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

- Microsoft Azure AD スポーク
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

注:
新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. Microsoft Azure AD スポークを設定します。
   スポークの設定方法については、「Microsoft Azure AD スポークの設定」を参照してください。
2. グループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を構成します。

   注:
   Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ： Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

   a. 移動先 ディレクトリ同期 > 統合.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ディレクトリ統合フォーム

フィールド	説明
表示名	統合の名前を表示します。
接続と資格情報	sn_azure_ad_spoke.AzureAD に値を設定します。
ディレクトリプロバイダー	Microsoft Azure AD に値を設定します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[送信]をクリックします。

   e. レコードを公開するには、[公開] をクリックします。

   公開により、インスタンスへのグループのフェッチがトリガーされるため、そのグループを別のユーザーに割り当てることができます。グループは、スケジュールに基づいてフェッチされます。フェッチされたグループを表示するには、次の場所に移動します。 ディレクトリ同期 > グループ.
3. 必要なビジネスロールを設定します。

   注:
   ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

   ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Sailpoint** 統合

Sailpoint 統合により、オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的に提供します。

この統合には ServiceNow ストアから入手した Sailpoint IdentityIQ for サービスカタログ v2 アプリが必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントと連動するように構成されます。

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

自動翻訳

Sailpoint 統合の設定

新規雇用オンボーディングのための Sailpoint 統合を設定するには、ServiceNow ストアから入手した Sailpoint サービスカタログ用 IdentityIQ v2 アプリをインストールする必要があります。インストールガイドと詳細については、「 サービスカタログ用 SailPoint IdentityIQ v2 」を参照してください。

注:
必ずバージョン 2.0.10 以降を使用してください。

Sailpoint 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

新規雇用オンボーディングとの **Sailpoint** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	Sailpoint のアカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	Sailpoint でロールをアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者にロールと資格をアサインするタスクを受け取ります。その後、採用マネージャーは手動でタスクを完了する必要があります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Sailpoint サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Sailpoint システムに存在している必要があります。

自動翻訳

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



HR サービスデリバリ (HRSD) の電子署名アプリケーション

HR サービスデリバリ (HRSD) の電子署名アプリケーション。

HR の電子署名

HR の電子署名は、ドキュメント管理およびナレッジ記事用の埋め込みでない署名機能で、履行のために HR タスクに添付されます。3 つの署名タイプ (確認応答、認証情報、署名) と 2 つのドキュメントタイプ (ドキュメント管理およびナレッジ記事) をサポートしています。

注:

- 内部的な法務以外の確認応答ユースケースには、HR の電子署名を使用する必要があります。
- HR の電子署名はアクティブな開発がない従来製品です。

HR ドキュメントテンプレート

HR ドキュメントテンプレートは、埋め込み署名を提供し、内部および外部の両方の電子署名ユースケースをサポートします。2 つのドキュメントタイプ (HTML と PDF) がサポートされます。

注:
HR ドキュメントテンプレートは従来製品であり、廃止に向けて準備中です。代わりに ドキュメントテンプレート を使用してください。

ドキュメントテンプレート

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

自動翻訳

ドキュメントテンプレートは、HTML および PDF ドキュメントテンプレートの埋め込み署名機能です。埋め込み署名を提供し、内部および外部の両方の電子署名ユースケースをサポートします (従来タイプのものも含む)。3 つの署名タイプ (AdobeSign アプリケーションを使用した署名、DocuSign アプリケーションを使用した署名、ServiceNow アプリケーションを使用した署名) と 2 つのドキュメントタイプ (HTML と PDF) がサポートされます。

HR の電子署名

電子署名を使用して、任意のデスクトップまたはモバイルデバイスから電子ドキュメントに署名します。電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる電子署名、認証情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。

電子署名 [com.snc.esign] プラグインは、sn_esign.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の電子署名アドミンユーザーを削除できないようにします。

HR の電子署名は、ドキュメント管理およびナレッジ記事用の埋め込みでない署名機能で、履行のために HR タスクに添付されます。3 つの署名タイプ (確認応答、認証情報、署名) と 2 つのドキュメントタイプ (ドキュメント管理およびナレッジ記事) をサポートしています。

HR と電子署名のロール

デフォルトでは、次の HR ロールには次の電子署名ロールが含まれています。

HR ロールと電子署名ロール

HR ロール	電子署名ロール
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	電子署名アドミン [sn_esign.admin]
HR ベーシック [sn_hr_core.basic]	電子署名マネージャー [sn_esign.config_manager]

アサインをこのまま使用することも、変更することもできます。デフォルトのアサインを変更するには、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照して、ロールを別のロール、グループ、またはユーザーにアサインする方法について確認してください。

HR タスクで電子署名テンプレートを使用する方法

HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] またはベーシック [sn_hr_core.basic] ロールを持つユーザーは、電子署名テンプレートを作成できます。各電子署名テンプレートは、署名するドキュメントのタイプ (管理ドキュメント、ナレッジ記事、HR ドキュメントテンプレート) と署名のタイプ (署名、認証情報、または確認応答) をペアにします。たとえば、入力または手書きによる署名が必要な機密保持契約書の電子署名テンプレートを作成することができます。

詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

その後、HR タスクまたは HR タスクテンプレートでその電子署名テンプレートを使用して、ユーザーからの署名を要求できます。

注:
[HR タスク] フォームで、HR タスクタイプが [電子署名] に設定されていることを確認します。

自動翻訳

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

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。

アクティベーション情報

電子署名は、ケースとナレッジ管理を有効にすると自動的に有効化されます。アクティブ化されていない場合は、手動で電子署名をアクティブ化 できます。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。

関連情報

電子署名

電子署名タスクに対する **HR** ドキュメントテンプレートの選択

使用している電子署名テンプレートのドキュメントタイプが HR ドキュメントテンプレートの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

電子署名を要求するために使用している HR サービスに応じて、**[PDF** テンプレート] フィールドが表示され、HR ドキュメントテンプレートが選択されるように、[HR ケース] フォームの構成が必要になる場合があります。

手順

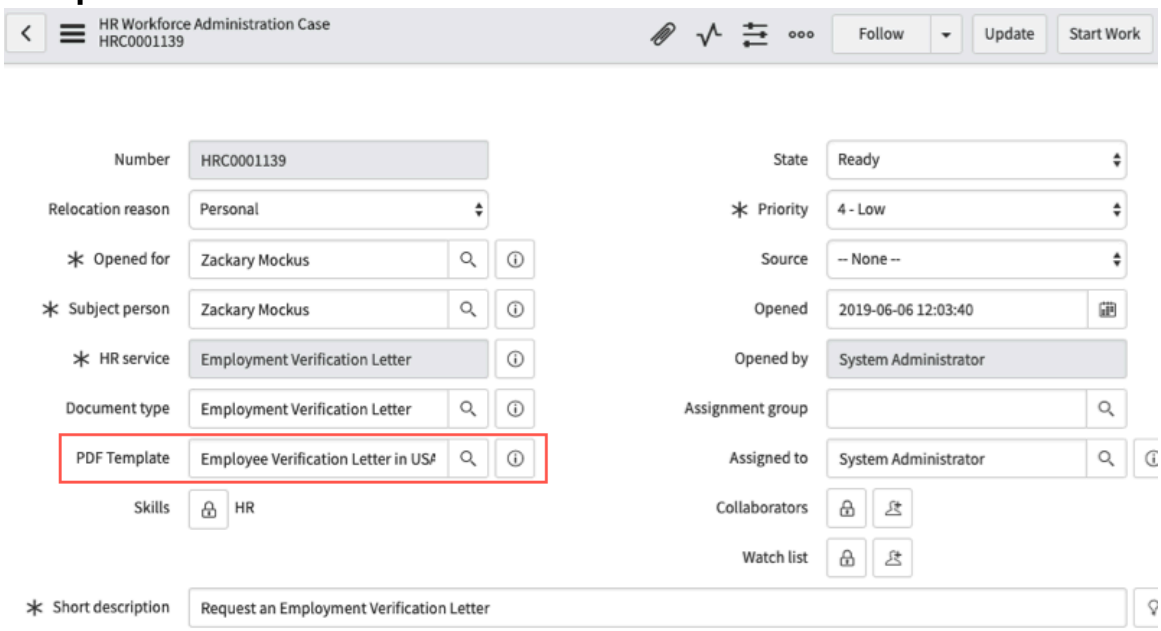
1. 移動先 **HR** ケース管理をクリックし、HR ケースを新規作成するか、既存の HR ケースを開きます。
2. [HR ケース] フォームの **[PDF** テンプレート] フィールドで、HR ドキュメントテンプレートを選択します。

> **注:**
> **[PDF** テンプレート] フィールドが表示されない場合は、使用している HR サービスの [HR ケース] フォームでそのフィールドが表示されるように構成されていることを確認します。詳細については「HR サービスの HR ケースフォームの構成」、および電子署名固有の例については「HR ケースフォームの構成例」を参照してください。

自動翻訳

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

Example



3. ケースをユーザーにアサインします。
4. [作業準備完了 **(Ready to Work)]** をクリックします。

次のタスク
ケースがアサインされたユーザーは次を実行できます。

1. [作業を開始] をクリックします。
2. [文書をプレビュー] をクリックします。
3. [文書のプレビュー] ウィンドウで、[生成] をクリックして署名するドキュメントを生成します。署名するドキュメントが、[HR ケース] フォームに添付ファイルとして追加されます。

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

重要:

Xanadu のリリース以降、認証情報、電子署名 (e_signature)、ドキュメントに署名などの HR タスクタイプは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。

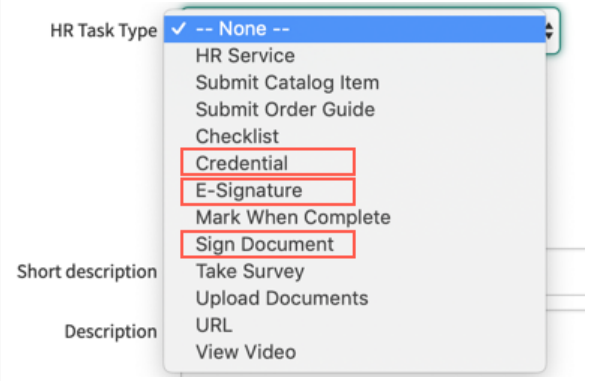
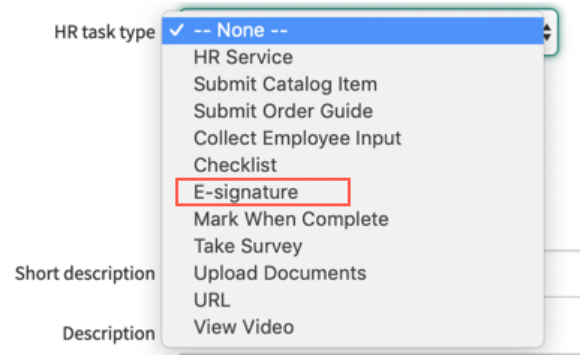
詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

自動翻訳

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

[HR 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール済みジョブは、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] HR タスクタイプから新しい [電子署名] HR タスクタイプに、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを移行します。

移行前および移行後の **HR** タスクタイプ詳細

移行前	移行後
	

関連するドキュメントと署名の構成も、新規または既存の電子署名テンプレートに移行されます。該当するドキュメントと署名の構成に対する電子署名テンプレートが既に存在する場合は、その既存の電子署名テンプレートが使用されます。そうでない場合は、新しい電子署名テンプレートが作成されます。

自動翻訳

移行前と移行後の電子署名テンプレートの詳細

移行前の **HR** タスクタイプ	移行後の電子署名テンプレート
認証情報	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：認証情報
電子署名	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：署名
ドキュメントに署名	• ドキュメントタイプ：HR ドキュメントテンプレート • 署名タイプ：署名

最後に、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。[電子署名] の新しい HR タスクタイプのみが残ります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[HR** 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール済みジョブを開きます。
3. [今すぐ実行する] をクリックします。
   データによっては、移行には時間がかかる場合があります。

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

- 既存の HR タスクテンプレートは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
- オープン HR タスクは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
- [認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。

HR ドキュメントテンプレート

[HR ドキュメントテンプレート] は、再利用可能な HR ドキュメントの作成または変更に使用します。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR ドキュメントテンプレートを使用すると、次のようなドキュメントの日付、名前、署名をカスタマイズできます。

- 雇用証明書
- 機密保持契約書
- オファーレター
- 奨学金契約書

フィールドをマッピングしたり、利用可能なテーブルから変数を使用してフィールドにデータを入力したりして、HR ドキュメントテンプレートをカスタマイズできます。すべての署名がキャプチャされた後に自動的に生成されるドキュメントで、複数の電子署名をキャプチャすることもできます。

HR の [ドキュメントテンプレート] には 2 つのタイプがあり、その両方で PDF ファイルが作成されますが、以下に示す異なる形式で作成されて管理されます。

1. ドキュメントテンプレート (HTML)
2. PDF ドキュメントテンプレート

確認応答テキスト

ドキュメントテンプレート内で署名の意味をキャプチャできます。ユーザーの署名時またはドキュメントに認証情報を提供するときに、ボックスをオンにすることを求める確認応答テキストをドキュメントテンプレートに追加できます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義して、ドキュメントの外観を作成します。ベースシステムでは、以下のようなデフォルトのドキュメントテンプレートが提供されます。これらをドキュメントのモデルとして使用できます。

自動翻訳

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

- カナダの雇用証明書
- 米国の雇用証明書
- オファーレターのテンプレート
- 教育契約

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、事前に定義された HR ドキュメントテンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。高さが最大 50 ピクセルのヘッダー画像を使用できます。レターヘッドにロゴとテキストを含める場合、ヘッダーには画像 (非テキスト) しか構成できないので、ロゴ画像にテキストを含めてください。
- フッターに使用するロゴ画像 (該当する場合)。高さが最大 15 ピクセルのロゴ画像を使用できます。フッターには画像とテキストの両方を設定できます。最善の結果を得るには、最適化された Scalable Vector Graphics (SVG) ファイルを使用します。

重要:
itext5 での HR ドキュメントテンプレートの使用はサポートされなくなりました。代わりに itext7 で HR ドキュメントテンプレートを使用してください。

itext7 で HR ドキュメントテンプレート機能を使用するには、ヒューマンリソース (HR) : Core (sn_hr_core) スコープでブールプロパティ **itext7.pdf_conversion** を true に設定する必要があります。Paris リリース以降、このプロパティはデフォルトで true に設定されています。Paris リリースより前にリリースされたバージョンの HR ドキュメントテンプレートを使用している場合は、 **itext7.pdf_conversion** プロパティを手動で作成して itext7 に切り替えます。

PDF ドキュメントテンプレート

PDF ドキュメントテンプレートは [ドキュメント管理] から作成し、フィールドマッピングを使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ドキュメントをカスタマイズする前に、次の点に注意してください。

- ドキュメントは入力可能な PDF にする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、既存のフォームを入力可能な PDF に変換する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。
- ドキュメントをアップロードして公開する必要があります。

ベースシステムでは、デフォルトの PDF ドキュメントテンプレート「例：機密保持契約書 (サンプル)」が表示されます。

ドキュメントの生成

[ドキュメントテンプレート] と **[PDF** ドキュメントテンプレート] のどちらも、レビューや印刷が可能でかつ複数の署名要求が可能な PDF ドキュメントを生成します。

HR ケースからドキュメントを生成する一般的なユースケースは、従業員からの雇用証明書の要求です。HR ケースからの PDF ドキュメントの生成については、「HR ドキュメントの生成」を参照してください。

関連情報

管理ドキュメントの機能

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

自動翻訳

HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行

HR ドキュメントテンプレートからドキュメントテンプレートに正常に移行するには、これらのガイドラインを確認してください。ドキュメントテンプレートは、HR ドキュメントテンプレート機能の最新エクスペリエンスと追加機能を提供します。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

次の詳細を確認して、主な提供内容と、HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレートの違いを理解してください。

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
テンプレート	HR ドキュメントテンプレート [sn_hr_core_document_template]	ドキュメントテンプレート [sn_doc_template]
ドキュメントタイプ/カテゴリ	ドキュメントタイプ [sn_hr_core_document_type]	カテゴリ [sn_doc_template_category]
基準	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	ユーザー基準 [user_criteria]
PDF テンプレートマッピング	PDF テンプレートマッピング [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	テンプレートのマッピング [sn_doc_pdf_template_mapping]
パートナー	パートナーはサポートされていません。 HTML テンプレート本文または PDF テンプレートマッピングのユーザーフィールドを直接マッピングする必要があります。	パートナーはサポートされています。パートナーの詳細は、パートナー [sn_doc_participant] テーブルに保存されます。HTML 本文と PDF テンプレートマッピングで署名するパートナーをマッピングする必要があります。 HTML テンプレートについては、「HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。

自動翻訳

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

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート (続く)

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
		PDF テンプレートについては、「PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
HTML テンプレート翻訳	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用」を参照してください。
HTML テンプレートブロック	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレート のドキュメントブロック」を参照してください。
HTML テンプレートスクリプト	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレートスクリプト」を参照してください。
HTML テンプレート TOC	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレートにおける目次の構成の作成」を参照してください。
ユーザーアクション	1 つのアクションタイプ (署名) のみがサポートされています。	テンプレートタイプに基づいて、さまざまなアクションタイプ (入力、レビュー、署名) がサポートされています。 HTML テンプレートについては、「HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成」の「アクションタイプ」を参照してください。 PDF テンプレートについては、「PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成」の「アクションタイプ」を参照してください。
タスク	タスクは HR タスクを通じて行われます。	タスクは、設定されたパートナーに基づいてドキュメントタスクを通じて実行されます。
署名タイプ	HTML の場合は、ServiceNow の署名のみがサポートされます。 PDF の場合、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign の 3	HTML と PDF の両方の場合は、ServiceNow Sign、DocuSign、Adobe Sign の 3 つの署名タイプすべてがサポートされます。

自動翻訳

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

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート (続く)

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
	つの署名タイプすべてがサポートされます。	注: • テンプレートは ServiceNow で作成する必要があります。 • 外部システムでは署名のみがサポートされています。 • DocuSign または AdobeSign で作成されたテンプレートは、ドキュメントテンプレートアプリケーションではサポートされていません。
ケーステンプレートで使用する **HR** ケースフィールド		
ドキュメントテンプレート	PDF テンプレート (pdf_template)	ドキュメントテンプレート (document_template)
ドキュメントタイプ/カテゴリ	ドキュメントタイプ (document_type)	ドキュメントテンプレートカテゴリ (document_template_category)
HR サービスの設定		
ケースオプション	ドラフトドキュメントを自動作成	ドキュメントタスクを自動的に開始 パートナーの構成に基づいてドキュメントタスクを自動的に開始します。「ドキュメント生成方法」を参照してください。

HRドキュメントテンプレート **(HTML)** のドキュメントテンプレートへの移行

以下の手順に従って、HR ドキュメントテンプレート (HTML) をドキュメントテンプレート (HTML) に移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. カテゴリ [sn_doc_template_category] テーブルにドキュメントテンプレートカテゴリを作成します (HR ドキュメントテンプレートにドキュメントタイプが関連付けられている場合)。
2. 移動先 ドキュメントテンプレート > **HTML** テンプレート.
3. [新規] をクリックします。
4. HR ドキュメントテンプレートと同様に、[名前]、[テーブル]、[カテゴリ]、[本文]、[言語] などのフォームフィールドに入力して保存します。

   HTML 本文に署名トークン (署名トークン：${signature}, ${<-user_field->.signature}) がある場合は、それを削除してテンプレートを保存します。

自動翻訳

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

5. HR ドキュメントテンプレートに HR 基準が関連付けられている場合は、新しいドキュメントテンプレートで対応するユーザー基準を選択します。
6. 古い HR ドキュメントテンプレート本文の署名トークンに基づいてパートナーを検索し、新しいドキュメントテンプレートの [パートナー] 関連リストでパートナーレコードを作成します。
   パートナーが作成されたら、[署名を挿入] をクリックして署名トークンを追加します。従来の HR ドキュメントテンプレートの本文では、署名トークンは ${<-user_field->.signature} の形式でサポートされていますが、新しいドキュメントテンプレートの本文では、署名トークンは ${signature:<-participant_user_name->} の形式でサポートされています。
7. [公開] をクリックしてテンプレートを公開します。
8. 新しいドキュメントテンプレートまたはカテゴリを使用するようにケーステンプレートを更新します。
   「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」の「機能とテーブル比較：HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート」にある [HR ケース] フィールドを参照してください。

HR ドキュメントテンプレート (PDF) のドキュメントテンプレートへの移行

次の手順に従って、HR ドキュメントテンプレート (PDF) をドキュメントテンプレート (PDF) に移行します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. カテゴリ (sn_doc_template_category) テーブルにドキュメントテンプレートカテゴリを作成します (HR ドキュメントテンプレートにドキュメントタイプが関連付けられている場合)。
2. 移動先 ドキュメントテンプレート > **PDF** テンプレート.
3. [新規] をクリックします。
4. HR ドキュメントテンプレートと同様に、[名前]、[テーブル]、[カテゴリ]、[言語] などのフォームフィールドに入力します。
5. HR ドキュメントテンプレートに HR 基準が関連付けられている場合は、新しいドキュメントテンプレートで対応するユーザー基準を選択します。
6. [添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] を選択し、HR ドキュメントテンプレートで使用されている [ドキュメントリビジョン]を追加します。
7. 対応する署名タイプを選択して [保存] を選択します。
8. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。
   テンプレートマッピングレコードが作成されます。マッピングフィールドを更新します。
9. ドキュメントに署名する必要がある各ユーザーのアクションタイプが [署名] のパートナーレコードを作成します。

   注:
   この手順は、従来の HR ドキュメントテンプレートに、ドキュメントフィールドタイプが [署名] の PDF テンプレートマッピングレコードがある場合にのみ必要です。

10. [公開] をクリックしてテンプレートを公開します。

自動翻訳

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

11. 新しいドキュメントテンプレートまたはカテゴリを使用するようにケーステンプレートを更新します。
「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」の「機能とテーブル比較：HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート」にある [HR ケース] フィールドを参照してください。

HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成

独自の会社ロゴと対象者基準を含む HR ドキュメントテンプレートを作成または変更します。ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報を事前に入力し、再利用可能な HR ドキュメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager および sn_hr_le.admin

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR ドキュメントテンプレートでは、サービスと対象者に合わせて HR ドキュメントをカスタマイズします。

ベースシステムでは、雇用証明書、奨学金契約、およびオファーレターの例が表示されます。

TinyMCE で本文を定義して書式を設定します。ドキュメントの生成時に、ユーザーおよびテーブルの変数を結合したり、含めたりすることができます。PDF ジェネレーターでは、一部の HTML 要素がサポートされていません。

注:
サンプルのオファーレターは、[ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント] が有効な場合にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存のドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
[新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. [ドキュメントテンプレート] を選択します。

注:
ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[HR ドキュメントテンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 **注:** アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR ドキュメントタイプ] から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。** HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。**[HR 基準]** では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 **注:** ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
ヘッダー画像	ヘッダーにイメージを追加する場合に選択します。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
ヘッダー画像の位置	ヘッダーイメージを表示する場所を選択します。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレートの本文を構成するテキストを入力し、書式を設定します。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	[本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。 本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。PDF の生成時、PDF が PDF ジェネレーター [com.snc.pdf_generator] プラグインに送信される前に、変数が解決されます。 **注:** 現在、テキストを左側または右側に揃えるスタイルタグはサポートされていません。スペースによるインデントを使用する必要があります。Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。
変数を選択	テンプレートの本文に使用できる変数のリストです。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。 日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例： ○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。 **注:** アクセスできる変数のみが表示されます。
フッター画像	フッターにイメージを追加する場合に選択します。 イメージの元の高さが 170 ピクセルを超えないようにしてください。イメージが鮮明に表示されるようにするには、イメージを 30% 縮小するか、イメージの高さが 50 ピクセル未満であることを確認してください。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の位置	フッターイメージを表示する場所を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
フッターテキスト	テキストを入力します。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
ページサイズ	選択リストからページサイズを選択します。 注: A4 は、8.3 x 11.7 インチ (210 x 297 ミリメートル) です。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] または [署名を挿入] ボタンをクリックして、これらの変数を挿入します。
これらのボタンを複数回使用して、選択した変数に基づくさまざまなタイプの日付または署名を追加できます。
6. ドキュメントを保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
7. 従業員の代理操作を行い、関連付けられたカタログアイテムを送信して、生成されたドキュメントの外観をレビューします。

   HR ケースの作業にアサインされたユーザーの代理操作によって、HR ケース内で書類を生成します。満足のいく PDF が生成されるまで、ドキュメントテンプレートの編集とテストを続行します。

   TinyMCE では、PDF ジェネレーターでサポートされていないリッチテキストを作成できます。サポートされていない HTML 要素は次のとおりです。

   注:
   次の HTML 要素はサポートされていません。

   - 垂直方向の配置
   - 改ページ
   - テーブル固有の色 (テキストの色はサポートされています)
   - テキストブロックや画像間のカスタム間隔
   - HTML テーブル内のカスタム列幅
   - HTML テーブル内のカスタム列配置
   - HTML テーブル内のカスタム境界線スタイル
   - CSS テキスト操作 (フォントタグベースの CSS を含む)
   - インラインスタイル
   - 背景画像

   「Editing functions in the TinyMCE editor (TinyMCE エディターの編集機能)」を参照してください。

関連情報

HR 基準レコードの構成

自動翻訳

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

HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

独自の基準を含むカスタムの HR PDF ドキュメントテンプレートを作成または変更します。PDF ドキュメントテンプレートはドキュメント管理から作成します。マップされたフィールドを含む入力可能な PDF、またはインライン署名を含む標準的な PDF のどちらかになります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

PDF ドキュメントテンプレートでは、既存のドキュメントを再利用して、HR ケースまたは利用可能なテーブルから、カスタム情報を含めることができます。たとえば、ドキュメント管理から入力可能な PDF ドキュメントを取得して、フィールドをマップし、使用時に毎回ドキュメントをカスタマイズできます。

ドキュメントには入力可能な PDF を使用して、フィールドをテーブルにマップする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、入力可能な PDF を作成する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。

注:
従業員に表示される入力可能な PDF には、従業員が入力したデータは保存されません (署名を除く)。入力可能な PDF は、テーブルにフィールドをマッピングするためにのみ使用します。

ドキュメント [dms_document] テーブル内のドキュメント管理アプリケーションから、ドキュメントがアップロードされアクセスされます。ドキュメントにアクセスするには、ドキュメントをドキュメントリビジョンとして公開する必要があります。

ベースシステムでは、PDF ドキュメントテンプレートのサンプルとして機密保持契約書のドキュメントテンプレートが表示されます。

注:
「」を参照してください。管理ドキュメントの機能

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の PDF ドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
   [新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。

注:
ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

自動翻訳

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

4. フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、マップできるフィールドが決まります。 **注:** アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR ドキュメントタイプ] から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。** HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。HR 基準では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 **注:** ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
有効	HR PDF ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
ドキュメントリビジョン	PDF ドキュメントテンプレートのベースにするドキュメントとリビジョンを選択します。 リストに表示されるドキュメントは、ドキュメント管理から作成されます。 **注:** ユーザーグループおよびドキュメント所有者によって、表示または選択できるリビジョンが決まります。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
PDF プレビュー	既存の PDF テンプレートを保存または選択した後に表示されます。

自動翻訳

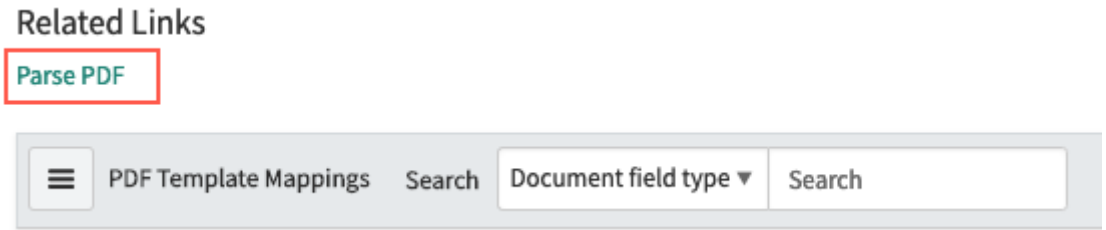
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クリックすると、テンプレートのプレビューが表示されます。 **注:** テキスト配置のスタイルタグの使用はサポートされていません。テキストの位置を揃えるには、スペースを使用してください。

5. [送信] または [保存] をクリックして、PDF ドキュメントテンプレートを保存します。
上部のメニューバーに [署名をマーク] ボタンが表示されます。テンプレート内で、署名が必要な場所をクリックしてマップします。署名ブロックを定義する、PDF ドキュメントテンプレートのプレビューが表示されます。

   [PDF を解析] 関連リンクが表示されます。テンプレートにマップ可能なフィールドが存在する場合は、[関連リンク] の下に **[PDF** を解析] リンクが表示されます。

6. [関連リンク] の下に **[PDF** を解析] が表示されている場合は、それをクリックしてマップ可能なフィールドを表示します。
AcroForm PDF により、マップ可能なフィールドが決定され、選択したテーブルにより、これらのフィールドに入力できる情報が決まります。



   [PDF テンプレートマッピング] リストが表示されます。PDF のフィールドをクリックして、選択したテーブルのフィールドにマップします。テーブルからの事前入力情報で、ドキュメントをカスタマイズできます。「PDF テンプレートマッピングの追加または変更」を参照してください。
フィールドマッピングの作成または編集後に、[PDF プレビュー] ボタンが表示されます。

7. [更新] をクリックします。

PDF テンプレートマッピングの追加または変更

PDF テンプレートマッピングを使用して、指定したテーブルの情報を、PDF ドキュメントテンプレートに構成された再利用可能な HR ドキュメントに事前に入力できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr.core_admin

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

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

PDF テンプレートマッピングは、PDF ドキュメントテンプレートに関連付けられたテーブルから取得されます。PDF テンプレートマッピングは、マップ可能なフィールドを含む PDF ドキュメントテンプレートからアクセスされます。「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

ドキュメント管理から新しい入力可能な PDF ドキュメントをアップロードして **[PDF** を解析] リンクを選択すると、[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

手順

1. 編集するフィールドを選択します。
2. フォームに入力します。

PDF テンプレートマッピングフィールド

Field (フィールド)	説明
フィールド名	名前を入力します。これは、フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前です。
HR PDF テンプレート	フィールドマッピングに関連付けられている PDF テンプレートの名前です。
ドキュメントフィールド	ドキュメントテンプレート内に表示されるフィールドです。通常、[フィールド名] と同じ名前を使用しますが、別の名前を使用することもできます。たとえば、I-20 ドキュメントテンプレートで、[ドキュメントフィールド] が #form[0].First Name でも、[フィールド名] が First Name になる場合があります。
ドキュメントフィールドタイプ	マップするフィールドのタイプを選択します。以下から選択可能です。 ○ 署名 ○ テキストフィールド ○ チェックボックス ○ コンボ ○ ラジオ
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値を入力します。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値はドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
マッピングテーブル	マップされるフィールドのソーステーブルです。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールドです。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
署名日を使用する	ユーザーがドキュメントに署名するときに、署名と一緒に署名日をキャプチャする必要がある場合はオンにします。
ページ番号	マップされているフィールドから情報を挿入する必要がある、PDF ドキュメントのページ番号です。 たとえば、マップされているフィールドを PDF ドキュメントの 2 ページに表示する場合は、「2」を入力します。
有効	フィールドマッピングを有効にする場合はオンにします。
日付形式を選択	[署名日を使用する] をオンにした場合に表示されます。 ドキュメントで使用する日付形式を指定します。 ○ ユーザーの日付形式：ログインしているユーザーのユーザー [sys_user] テーブルで指定された日付形式を使用します。 ○ 特定の日付形式：これを選択すると、特定の日付形式が表示されます。[提案] アイコンをクリックして、形式のリストから選択できます。

3. フィールドマッピングを保存して [HR PDF テンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、フィールドマッピングを保存して [HR ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用

ドキュメントタイプは、HR サービスに基づいてドキュメントを制限します。大量のドキュメントを扱う組織でドキュメントタイプを使用すれば、ドキュメントを分類して、適切なドキュメントを簡単に見つけることができます。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。HR サービスの HR 基準により、送信する書類が特定されます。

HR サービスの HR ケースを作成するときに、以下がチェックされます。

- HR サービスの HR ケーステンプレート
- HR ケーステンプレートのドキュメントタイプ
- HR 基準

この情報を検証すると、ケースの適切な書類を絞り込み検索したり、必要な書類に自動入力したりできます。

ドキュメントタイプの設定

自動翻訳

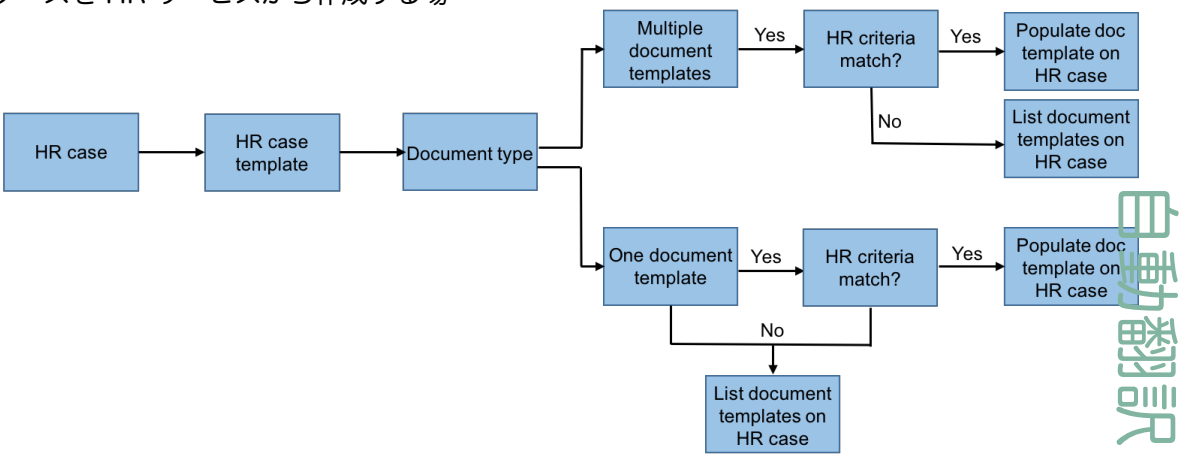
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用するには、以下を実行します。

- ドキュメントテンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。
- HR ケーステンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。HR テンプレートの従来の環境から、特定の PDF テンプレートを追加することはできますが、ドキュメントタイプは指定できません。特定の PDF テンプレートを追加すると、HR ケースフォームの入力は自動化されますが、複数のドキュメントを使用する場合、柔軟性が損なわれます。
- HR サービスに、HR ケーステンプレートを追加します。
- HR サービスに、HR 基準を追加します。
  - HR 基準を使用すると、HR サービスのドキュメント選択や自動入力における柔軟性が向上します。
  - 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

仕組み

HR ケースを HR サービスから作成する場



合：

HR ケーステンプレートでは、ドキュメントタイプを検索して、ケースの [ドキュメントテンプレート] または **[PDF** ドキュメントテンプレート] を決定します。以下により、HR ケースへのドキュメントテンプレートの自動配置が試行されます。

- ドキュメントタイプに関連付けられたドキュメントが存在するかどうかが確認されます。
- ドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントが 1 つだけ存在し、かつ HR 基準が空の場合は、ドキュメントは **[HR** ケース] フォームに配置されます。
- ドキュメントテンプレートに HR 基準が存在する場合は、**[HR** ケース] フォームの [対象者] が基準に一致することが確認されます。一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが配置されます。
- ドキュメントタイプに対応する複数のドキュメントテンプレートが存在する場合は、**[HR** 基準] の有無が確認されます。単一のドキュメントが一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが入力されます。複数のドキュメントが一致する場合は入力されず、**[HR** ケース] フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。

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

- どのドキュメントテンプレートでも **[HR 基準]** を使用できない場合は、**[HR ケース]** フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。

  注:
  HR サービスおよび HR ドキュメントテンプレートには HR 基準があります。HR サービスでは、HR 基準により従業員が使用可能なサービスが絞り込まれます。たとえば、401(k) サービスを米国の従業員に提供し、米国以外の従業員には提供しないように設定できます。HR ドキュメントテンプレートでは、HR 基準によりドキュメントの対象従業員が絞り込まれます。たとえば、米国の従業員および米国以外の従業員に雇用証明書を使用する場合に、HR 基準によって適切なドキュメントが特定されます。

HR ドキュメントの署名確認の追加

HR タスクに関連付けられている HR ドキュメントに、テキストをカスタマイズした確認チェックボックスを追加できます。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

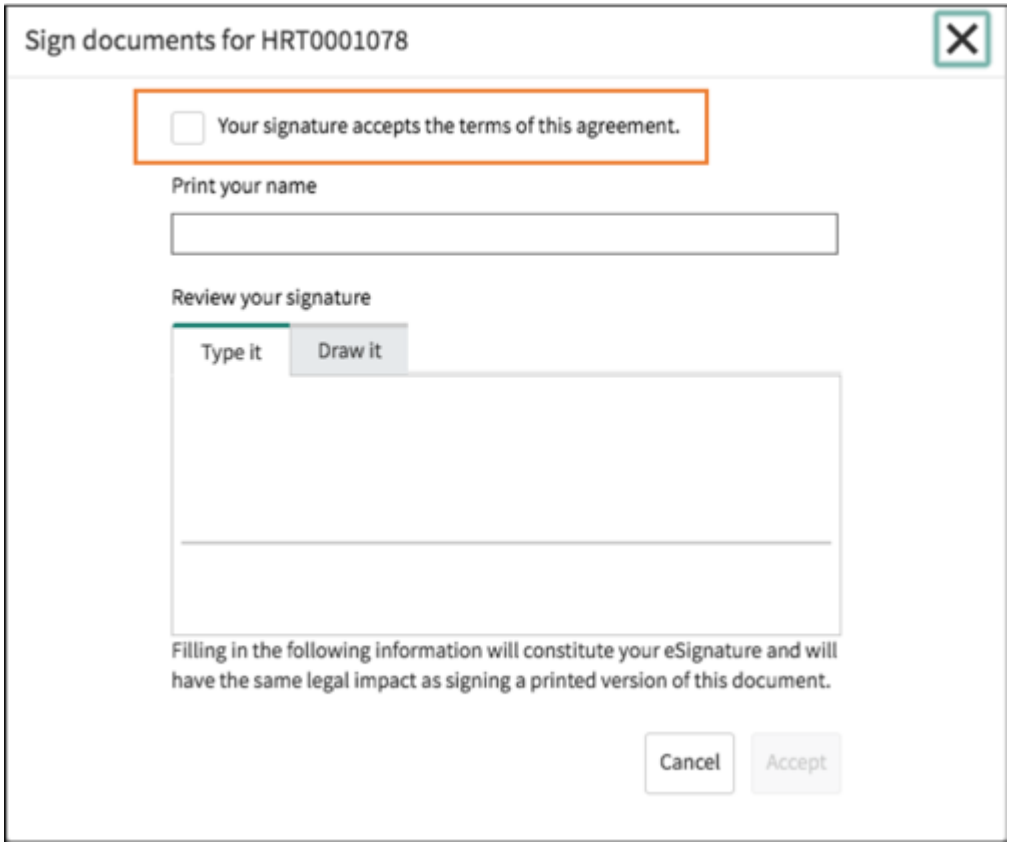
廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

署名の確認は、レビュー、承認、責任、作成者などの署名の意味をキャプチャする方法です。

自動翻訳

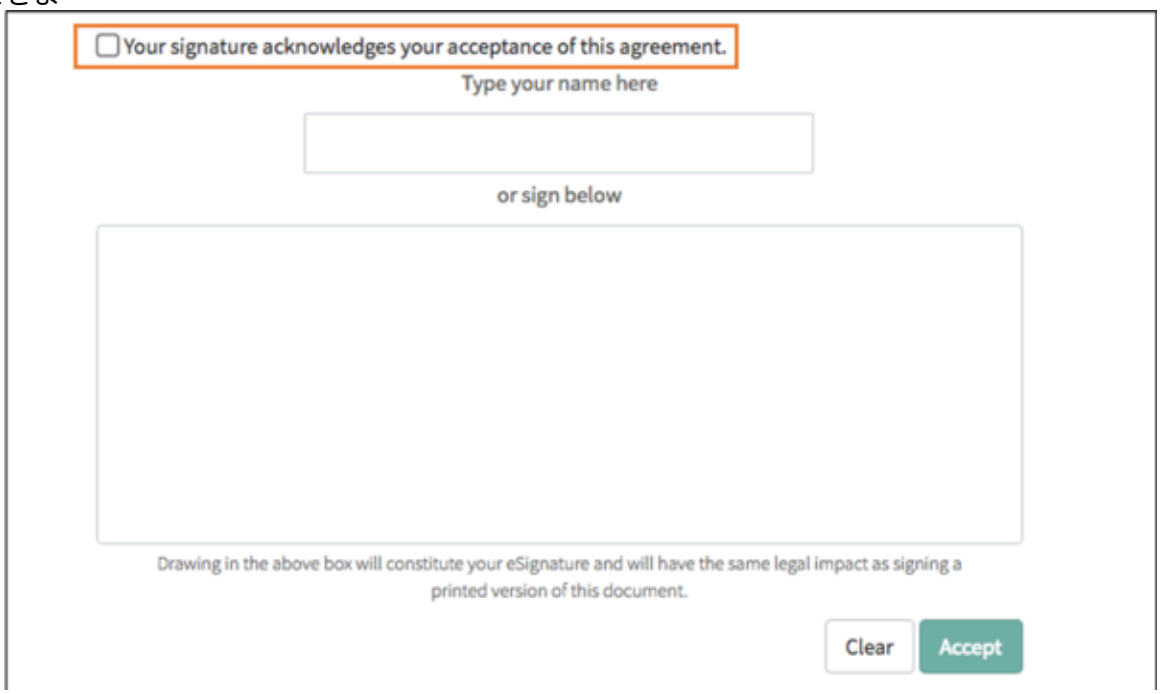
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま



す。

ドキュメント署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま

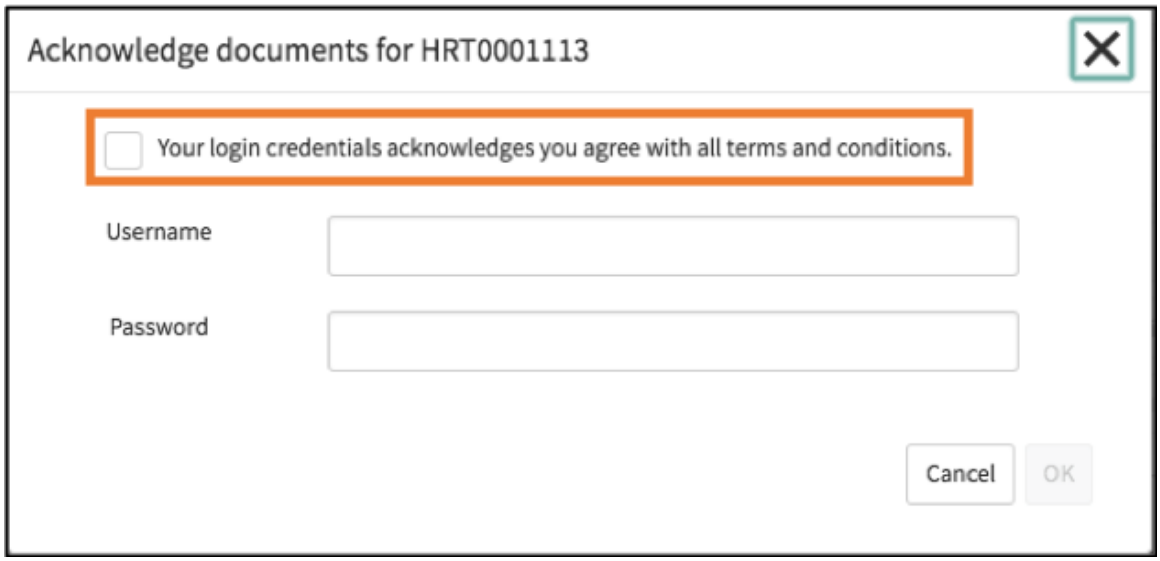


す。

自動翻訳

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

確認では、チェックボックスおよびログイン認証情報の使用を明確化するテキストを表示できま



す。

いくつかの方法で、各種タスクタイプにチェックボックスとテキストを追加できます。

HR タスクから署名確認を作成

この方法では、特定の HR タスクに対して確認チェックボックスとテキストが 1 度だけ作成されます。これは保存されず、以降の同タイプの HR タスクには使用できません。

- 既存の HR ケースから HR タスクを追加します。
- HR タスクから、以下の HR タスクタイプを選択します。

  電子署名

- 電子署名テンプレートを選択します。

注:
「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

HR テンプレート (タスク) の作成または変更

この方法では、HR ケースに対して HR サービスが要求されるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

- テーブル：HR タスクテーブルを選択します。
- HR タスクタイプ：以下のいずれかを選択します。
  - 電子署名
  - ドキュメントに署名

    注:
    親の HR ケースには、PDF ドキュメントが必要です。

  - 認証情報
- 確認応答ドキュメント：ドキュメントを添付します。
- 確認応答テキスト：(このフィールドを追加) チェックボックスの隣に、表示するテキストを入力します。

注:
「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

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

HR ドキュメントテンプレートの作成または変更

この方法では、ドキュメントが HR ケースに関連付けられるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

HR ドキュメントテンプレートから、[確認応答テキスト] フィールドにテキストを追加します。

注:
「HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

テンプレートを使用した署名要求の自動化

DocuSign テンプレートの使用、およびテンプレートを使用した署名要求の自動化の詳細については、「テンプレートを使用して署名要求を自動化する方法」を参照してください。

HR の署名パッド

署名パッドは、すべてのアプリケーションで使用できる機能です。ドキュメントまたはタスクに関連付けることができる電子署名をキャプチャします。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでは、オファーレター、経歴チェックの承認、会社のポリシーの確認応答など、新入社員研修ドキュメントに署名パッドを使用します。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインが署名パッド [com.snc.signaturepad] プラグインをアクティブ化します。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

HR プロパティの **[com.snc.signaturepad.retrieveSignature]** フィールドで [はい] がオンになっていることを確認します。「HR プロパティ」を参照してください。

注:
電子署名

使用方法

デジタル署名や名前の入力など、ユーザー検証が必要な従業員ドキュメントを送信できます。

署名パッドをドキュメントまたはタスクに関連付けると、描画された署名が画像としてキャプチャされ、署名画像 [signature_image] テーブルに保存されます。

注:
署名の入力により確認応答が表示されますが、保存されている画像はキャプチャされません。

自動翻訳

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

[HR ドキュメントテンプレート] では、[署名を挿入] ボタンを使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求める変数を挿入します。**[HR PDF** ドキュメントテンプレート] では、[従業員署名] フィールド名と **[PDF** テンプレートマッピング] を使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求めます。「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

注:
ドキュメント生成の UI アクション条件をチェックし、正しく機能することを確認してください。

例

HR デリバリシステムでは、さまざまなシナリオの PDF ドキュメントを使用します。署名パッドの UI ページまたはダイアログボックスを呼び出すコードの

例：

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

署名の承認後および最終 PDF ドキュメントの作成後に、ドキュメントで使用されるコードの

例：

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

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

署名パッドプラグインの有効化

アプリケーションで署名パッドを有効にするには、署名パッドプラグイン [com.snc.signaturepad] を有効にします。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入した後、本番インスタンス内でプラグインを有効にします。

HI カスタマーサービスシステムからリクエストすることにより、準本番インスタンスの機能を無償で評価することができます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ドキュメントテンプレート

ServiceNow® ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用すると、HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターやドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。

さらに、次のタスクを実行できます。

複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことを可能にする
: 署名、入力、レビューなど、特定の参加者のための特定タスクを作成します。参加者に対して定義された順序に基づいて、タスクを自動的に開始します。

繰り返される情報を収集し、必要に応じて提出する
: ドキュメント上の情報を保持し、参加者がドキュメントに何度も入力する必要がないようにします。いつでもデータを検証して取得できます。

リアルタイムインサイトを得る
: 情報入力プロセス中にいつでもドキュメントをプレビューできます。どのステージで、どの参加者のアクションが処理待ちであるかを理解します。

参加者に通知する
: アサインされたドキュメントタスクについて参加者に通知します。

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

自動翻訳

ドキュメントを保護する

割り当てられた参加者にのみドキュメントへのアクセスを提供します。

開始するには

探索  ドキュメントテンプレートの詳細	Configure (構成)  実装の計画と構成
使用  ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化します	参照  フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

ドキュメントテンプレート の概要

プラグインの有効化から、オンラインでのドキュメントの入力、署名、および承認まで、ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用方法を理解します。

プラグインを有効にする

アドミニストレーターが ドキュメントテンプレート プラグイン [com.snc.document_templates] をアクティブ化します。

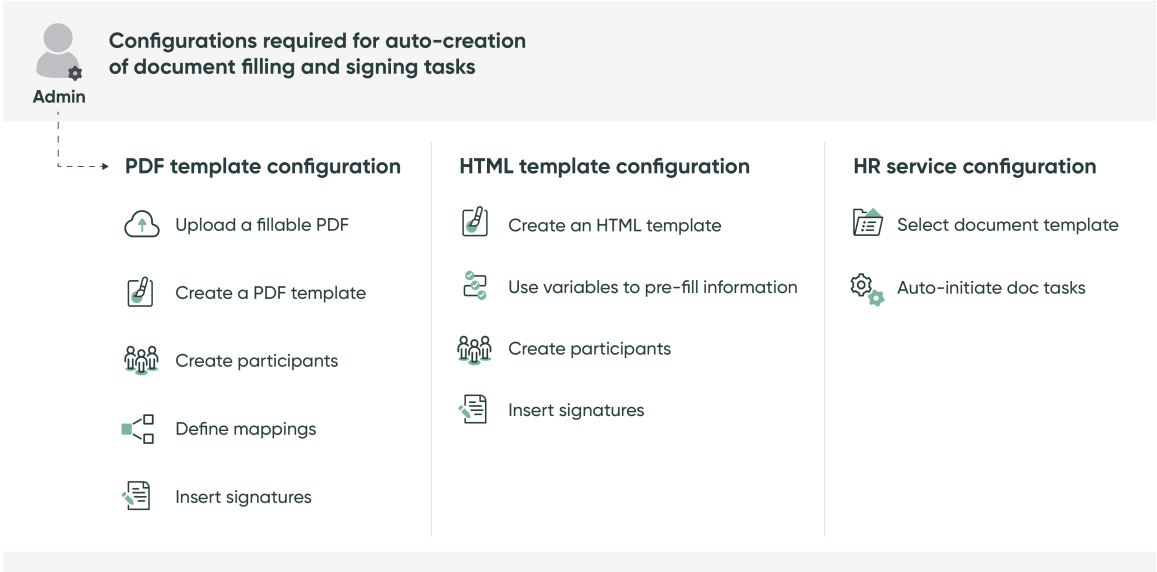
ドキュメントテンプレート と **HR** サービスの構成

アドミニストレーターは、参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークすることで、ドキュメントテンプレートを構成します。サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

自動翻訳

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

ドキュメントテンプレート と **HR** サービスの構成



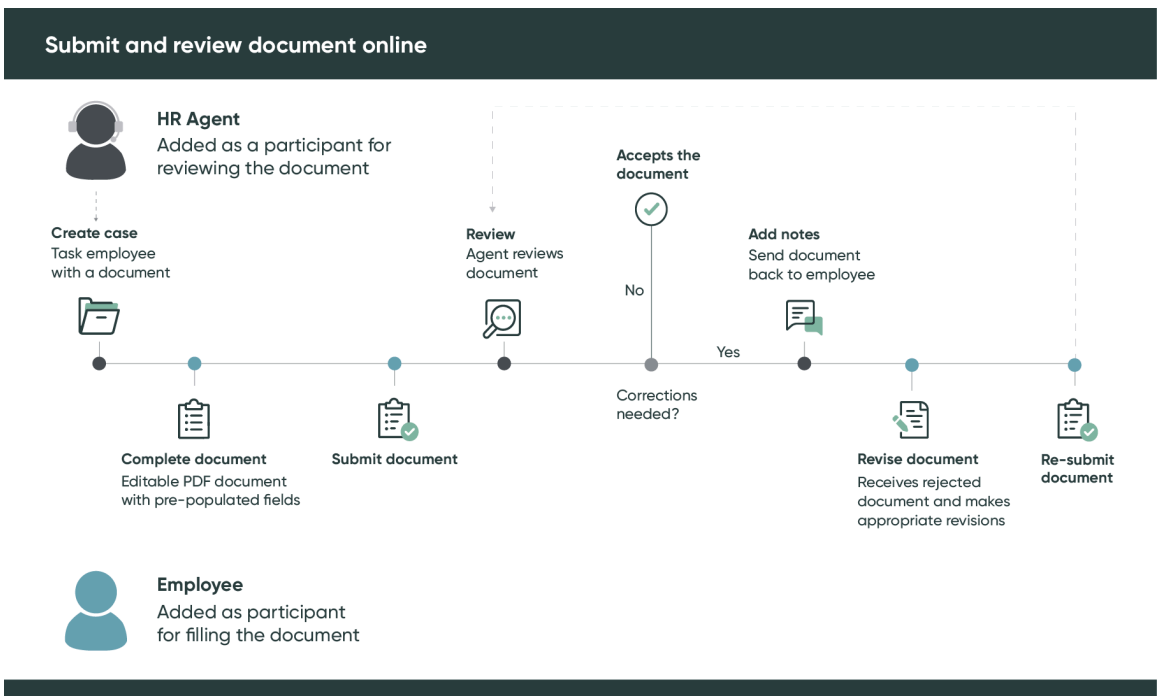
アサイン済みドキュメントタスクの作業

参加者は、ドキュメントの入力、署名、およびレビューのためのドキュメントタスクを受信します。すべての参加者のドキュメントタスクが完了すると、最終ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

ユースケース

ドキュメントテンプレート のユースケース例です。

ドキュメントをオンラインで送信および承認する



これは、ドキュメントを従業員が入力し、HR エージェントがそれをレビューするユースケースです。

アドミニストレーターは、HR サービスを構成し (ドキュメントテンプレートを選択し、ケースオプションを有効にして)、その HR サービスを使用してケースを作成します。ケースのステータスが [準

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

自動翻訳

備完了] または [処理中の作業] に変更されると、従業員と HR エージェントの両方に対してドキュメントタスクが開始されます。

従業員は詳細を入力し、レビューのためにドキュメントを送信します。修正がない場合、HR エージェントはドキュメントを承認します。それ以外の場合は HR エージェントがメモを追加し、ドキュメントを却下します。

従業員と HR エージェントの両方に対し、ドキュメントタスクが再度開始されます。従業員は適切な改訂を行い、ドキュメントを再送信します。HR エージェントがドキュメントを承認すると、それが添付ファイルとしてケースに追加されます。

従業員のオンボーディングアクティビティを完了する

これは、従業員が、ドキュメントの送信、ID カードの要求、ラップトップの要求などのオンボーディングアクティビティを完了する必要があるユースケースです。

アドミニストレーターは、HR サービスを構成し (ドキュメントテンプレートを選択し、ケースオプションを有効にして) 、その HR サービスを使用してライフサイクルイベントのアクティビティを構成します。

ライフサイクルアクティビティがトリガーされると、その HR サービスでケースが作成されます。ケースのステータスが [準備完了] または [処理中の作業] に変更されると、従業員に対してドキュメントタスクが開始されます。HR ケースのすべてのタスクが完了すると、ドキュメント (従業員が送信した) が添付ファイルとしてケースに追加されます。

ドキュメントテンプレートでのガイド付きツアーの使用

ドキュメントテンプレートでガイド付きツアーを使用して、ドキュメントテンプレートの作成方法に関する指示を得ます。

始める前に

必要なロール：sn_doc.admin or sn_doc.writer

このタスクについて

ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. 次のいずれかのテンプレートを選択します。
   - **HTML** ドキュメントテンプレート
   - **PDF** ドキュメントテンプレート
4. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
5. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
6. [ツアーを表示] を選択します。

自動翻訳

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

7. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
8. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

ドキュメントテンプレート の設定

ドキュメントテンプレート を設定して、ドキュメントをオンラインで入力、レビュー、および署名するプロセスを自動化および簡素化します。

アプリケーションのアクティブ化

ドキュメントテンプレート アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブにすることができます。

注:
PDF ドキュメントテンプレートと HTML ドキュメントテンプレートは、Document Templates アプリケーションで利用できます。Word ドキュメントテンプレートの場合、契約管理 Pro (有料) または法務サービスデリバリ (有料) のライセンスが必要です。

- PDF ドキュメントテンプレートを構成して使用するには、「タイプ PDF のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)」を参照してください。
- HTML ドキュメントテンプレートを構成して使用するには、「ドキュメントテンプレート (HTML)」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

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

ドキュメントテンプレートの使用：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** のユースケース

ドキュメントテンプレートの使用方法について説明します。

ドキュメントテンプレートカテゴリ

ドキュメントテンプレートカテゴリを使用すると、類似したドキュメントを分類することができます。これにより、適切なドキュメントテンプレートを簡単に見つけることができるようになります。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。ドキュメントカテゴリを作成し、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを保存することができます。

ドキュメントカテゴリを作成するには、 ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ. ドキュメントテンプレートカテゴリを作成したら、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを追加できます。

重要:
ドキュメントカテゴリとドキュメントテンプレートは、ユーザー基準に基づいて表示されます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

HTML ドキュメントテンプレートは、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義し

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

自動翻訳

て、ドキュメントの外観を作成できます。HTML ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から電子署名を収集し、PDF ドキュメントをオンラインで生成することができます。

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、HTML テンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。
- フッターに使用するロゴ画像。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントをオンラインで署名して生成するまで、HTML ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- HTML ドキュメントテンプレートの構成
- HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成
- 署名の挿入
- HTML ドキュメントテンプレートを公開する
- ドキュメントタスク生成。

> **注:**
> HTML テンプレートの本文を編集し、ドキュメントタスクを開始する前に PDF コピーを生成することもできます。

HTML ドキュメントテンプレートの構成

独自の会社ロゴや対象者基準を使用して、ドキュメントテンプレートを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. [**HTML** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けられたテーブル。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 **注:** 選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレート内のテキスト。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。[本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。 **注:** ○ Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。 ○ ドキュメントテンプレートスクリプト を使用して、HTML 本文内のテキストを動的に変更することもできます。
開始日	HTML ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	HTML ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された HTML テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。[テンプレート言語 **(Template language)]** フィールドは、完全なテンプレート翻訳にも使用されます。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。 日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例：

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

フィールド	説明
	○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。 **注:** アクセスできる変数のみが表示されます。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign などです。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ヘッダー	
ヘッダー画像	ヘッダーに表示する画像。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
ヘッダー画像の位置	ヘッダー画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー内の画像の高さ。 **重要:** ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ 画像の高さが [ページサイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも大きいと、画像はトリミングされます。
フッター	
フッター画像	フッターに表示する画像。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の高さ	フッター内の画像の高さ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	重要: ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ 画像の高さが [ページサイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも大きいと、画像はトリミングされます。
フッター画像の位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
フッターテキスト	フッターに表示するテキスト。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
フッターテキストの位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
垂直配置	フッター画像に対する、テキストの縦方向の配置。
ページ	
ページサイズ	レター、A4、またはリーガルなど、リストから選択できるページのサイズ。
カスタムフォント	PDF 生成フォントファミリーテーブルのカスタムフォント。 **重要:** HTML 本文の CSS でカスタムフォントファミリを使用してください。
上/下マージン	ページの最上部から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの最下部から HTML コンテンツの最後までの空白。
左/右マージン	ページの左から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの右から HTML コンテンツの最後までの空白。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] ボタンを選択して日付の変数を挿入します。
このボタンを複数回使用し、選択した変数に基づいてさまざまなタイプの日付を追加できます。
6. [ブロックを追加] を選択します。
   a. 既存のドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[ブロックを検索] に既存のドキュメントブロックの名前を入力し、ドキュメントブロックを選択して [挿入] を選択します。
   b. 新しいドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[新しいブロックを作成] をクリックします。詳細については、「ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成」を参照してください。
7. HTML テンプレートから生成されたドキュメントの目次 (TOC) とページ番号を自動的に生成するには、次の手順を実行します。
   a. [目次] フィールドで、HTML テンプレートに適用する目次の構成を選択します。
   b. [ページ番号] フィールドで、HTML テンプレートに適用するページ番号構成を選択します。

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

c. [目次を挿入] を選択し、HTML テンプレートの本文中の必要な位置に目次マクロを挿入します。

> **注:**
> [目次] フィールドで目次の構成が選択されていない場合、目次マクロは表示されません。

8. ローカリゼーションフレームワークを使用してテンプレートのコンテンツを翻訳するには、[翻訳] を選択します。
詳細については、「ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用」を参照してください。
9. ドキュメントを保存して **[HTML** ドキュメントテンプレート] フォームに留まるには、[保存] をクリックします。
10. 保存して [すべてのドキュメントテンプレート] リストに戻るには、[送信] を選択します。

HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する HTML テンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マップされた参加者の名前を表示します。
アクション	参加者が実行するアクションのタイプ：署名
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ◦ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ◦ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ◦ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** ◦ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 ◦ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートであり、署名タスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者の名前とメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。
署名の高さ	署名の高さを示すオプション。
署名の幅	署名の幅を示すオプション。

6. [送信] をクリックします。

署名の挿入

リストから参加者を選択して HTM ドキュメントテンプレートに署名を挿入します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. HTML ドキュメントテンプレートの構成。
2. HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
3. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
4. 参加者の署名変数を挿入するには、[署名を挿入 **(Insert Signature)]** を選択します 。
5. [署名を追加 (Add a signature] ウィンドウで、参加者を選択します。

   注:
   署名日はサポートされていません。

6. **[OK]** をクリックします。

HTML ドキュメントテンプレートでサポートされている変数

HTML ドキュメントテンプレート設定ページの [変数を選択] フィールドで使用できる変数に加えて、カスタマイズされた変数をドキュメントテンプレートに含めます。

サポートされる変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされています。

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

自動翻訳

- 日付
- 日付/時刻
- 期間
- メール
- HTML
- IP アドレス
- リストコレクタ
- 複数選択肢をルックアップ
- 選択ボックスをルックアップ
- 複数行テキスト
- 複数選択肢
- 数値スケール
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト
- URL
- ワイドな 1 行テキスト
- はい/いいえ
- チェック ボックス
- 要求の対象

サポートされていない変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされていません。

- 添付ファイル
- ブレーク
- コンテナー終了
- コンテナ分割
- コンテナー開始
- カスタム
- ラベル付きカスタム
- UI ページ
- ラベル
- リッチテキストラベル
- マスク済み
- 複数行の変数セット

自動翻訳

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

ドキュメントテンプレートにカスタマイズされた変数を追加する

レコードプロデューサーレベルで変数をカスタマイズし、構成している HTML ドキュメントテンプレートでそれらの変数を呼び出します。

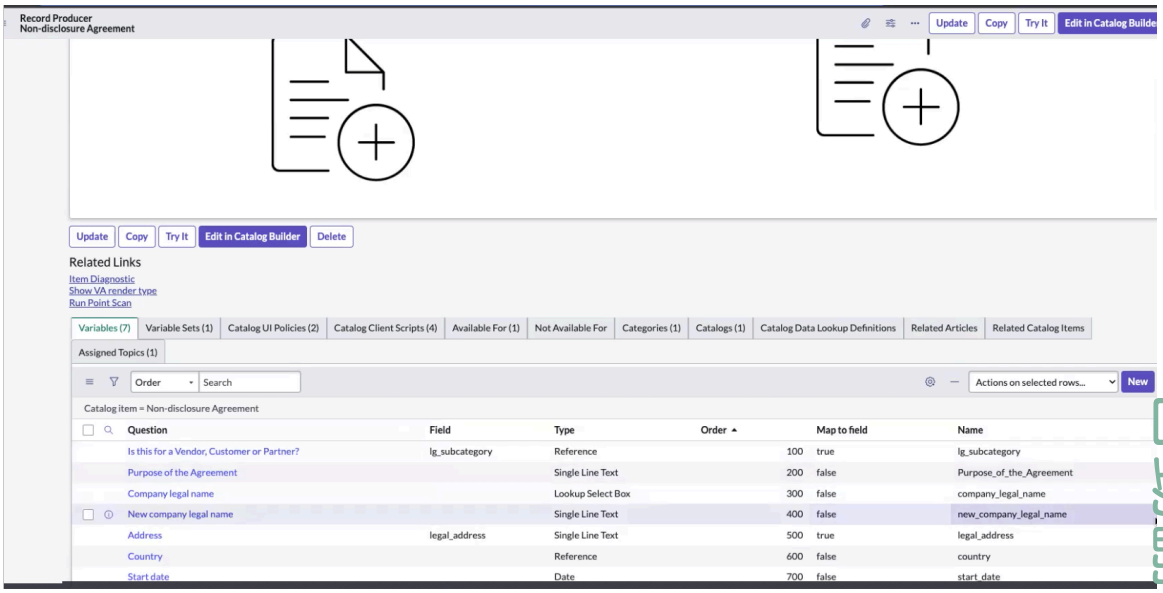
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. レコードプロデューサーを開き、必須フィールドに入力します。
   使用する変数を [変数] リストに追加します。

   例：レコードプロデューサーの変数リスト



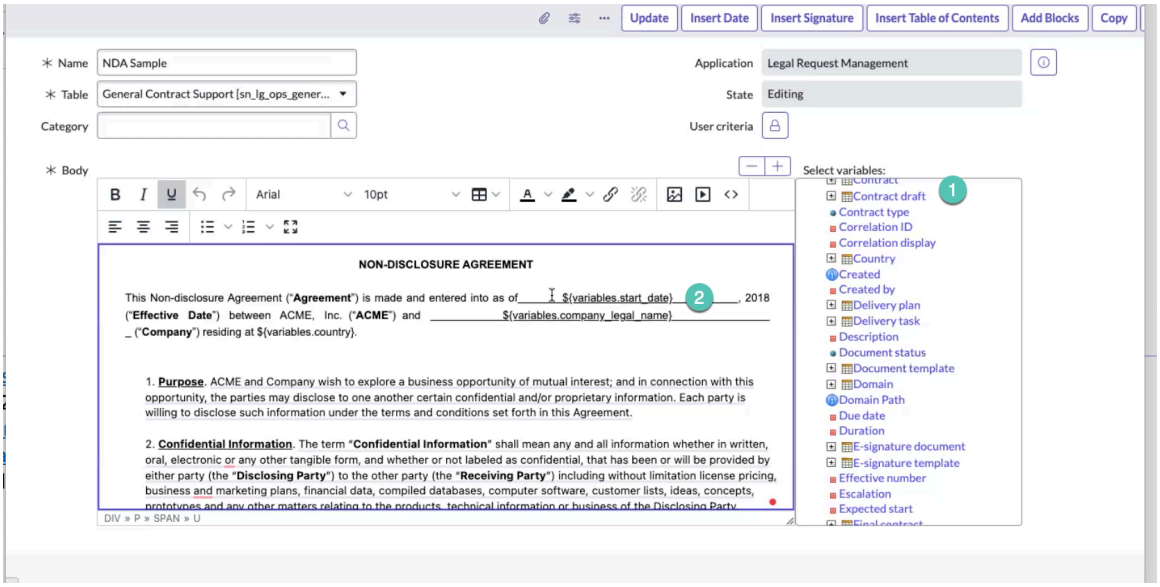
2. レコードプロデューサーと同じテーブルが選択されている HTML ドキュメントテンプレートを開きます。
   この形式 (例： $ {variables.start_date)) で変数を入力して、HTML テンプレート本文でカスタマイズされた変数を呼び出します。

   注:
   start_date は、レコードプロデューサーの [変数] リストの変数の正確な [名前] を参照します。

自動翻訳

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

例：**HTML** ドキュメントテンプレートでカスタマイズされた変数を呼び出す



1 は、HTML ドキュメントテンプレートで選択されたテーブルの変数を参照します。

2 は、レコードプロデューサーの変数リストからカスタマイズされた変数を参照します。

ドキュメントテンプレートスクリプト

ドキュメントテンプレートスクリプトを使用すると、HTML テンプレートの本文内のテキストを動的に変更できます。ドキュメントテンプレートスクリプトを使用すると、HR データの表示など簡単なタスクや、高度なデータベースクエリ作成などの複雑な作業を実行できます。

スクリプト名を作成したスクリプトの名前に置き換えて、${template_script:script name} 埋め込みスクリプトタグを HTML テンプレートの本文に追加できます。これにより、複数のドキュメントテンプレートで同じスクリプトを簡単に使用できます。スクリプトを作成するには、次の場所に移動します。ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートスクリプト.

HTML テンプレートでドキュメントテンプレートスクリプトを作成して使用する方法例

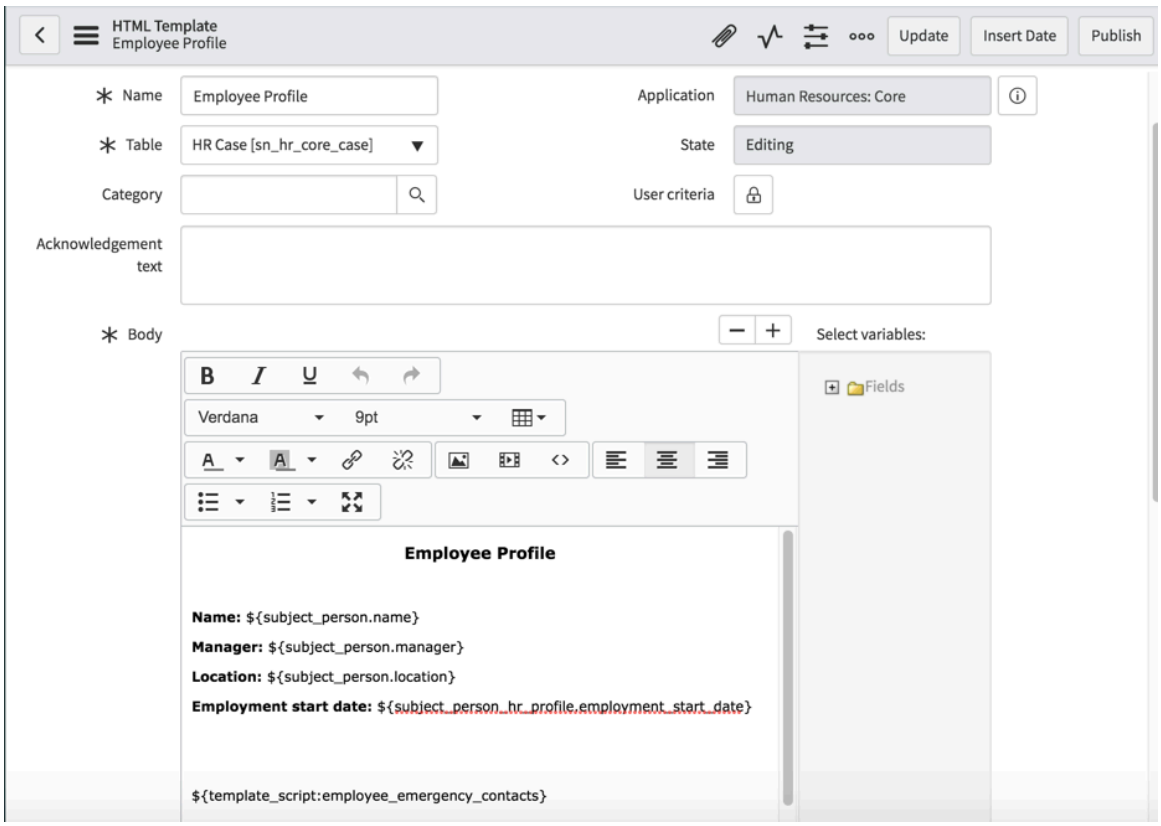
1. Employee_emergency_contacts スクリプトは、従業員プロファイルドキュメントの緊急連絡先リストを入力します。

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
```

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

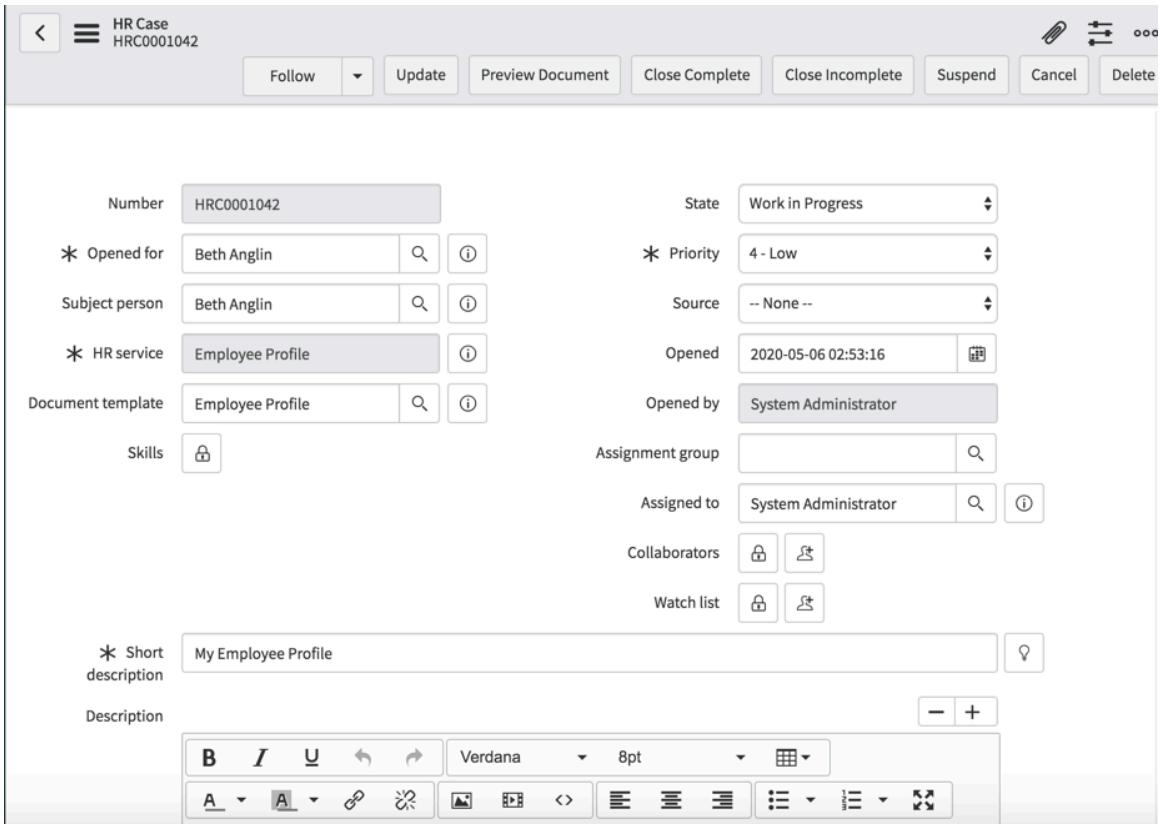
```
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. Employee_emergency_contacts スクリプトは、従業員プロファイル HTML ドキュメントテンプレートの本文に **${template_script:employee_emergency_contacts}** と入力することで、HTML ドキュメントテンプレートで呼び出されます。



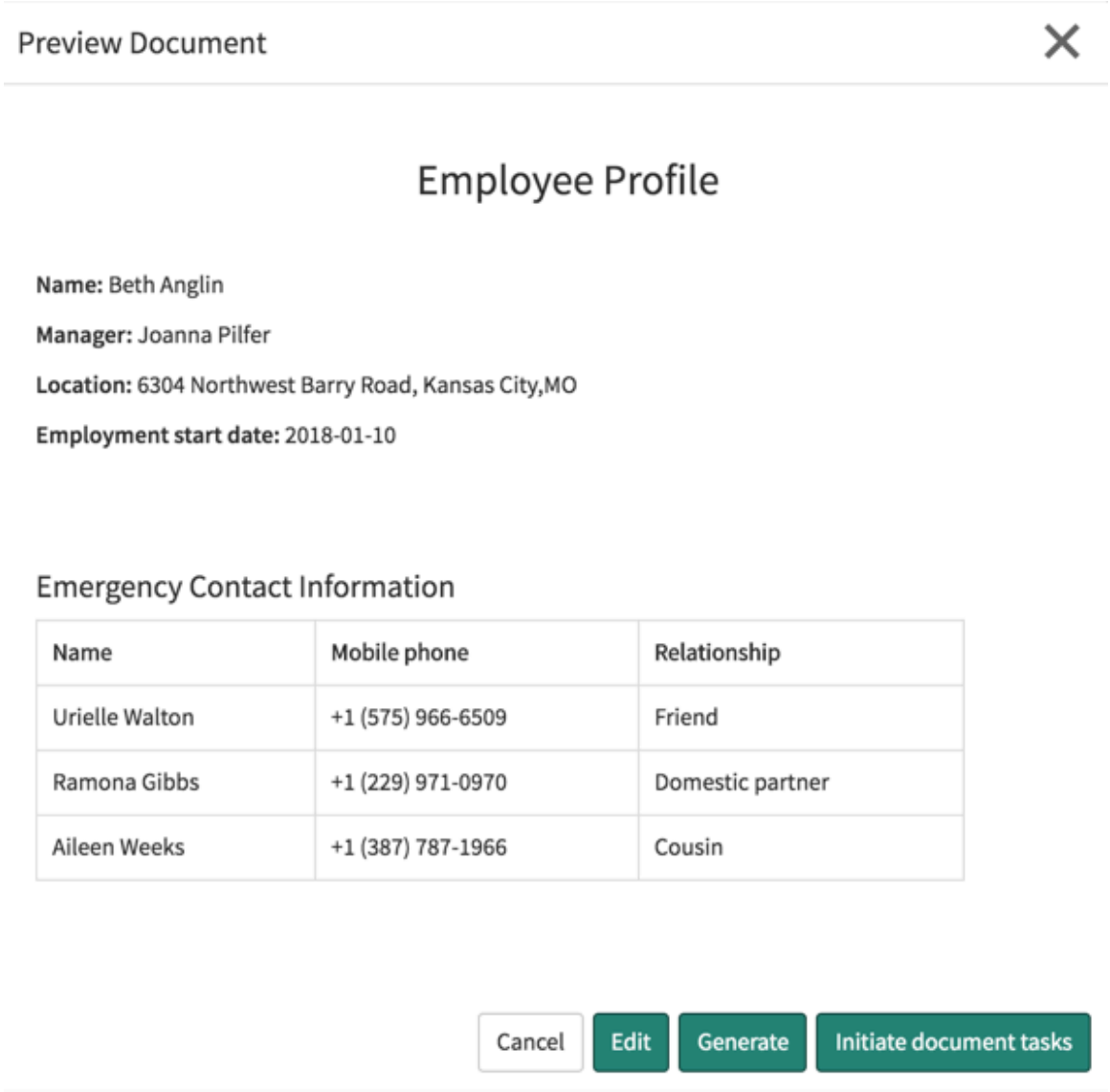
3. 以下のように、ケースで 従業員プロファイル HTML ドキュメントテンプレートが選択され、緊急連絡先リストとともにドキュメントテンプレートが生成されます。

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



自動翻訳

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



自動翻訳

ドキュメントテンプレートスクリプトが **HTML** テンプレート内のテキストを翻訳する方法の例

以下は、従業員プロファイルドキュメントに緊急連絡先リストを設定する employee_emergency_contacts スクリプトです。

このスクリプトの docTemplate は、ドキュメントテンプレートレコードを参照します。これは、ドキュメントテンプレートで選択されている言語と日付形式を識別するのに役立ちます。getDisplayValueLang は、動的トークンの言語を、ドキュメントテンプレートの [テンプレート言語 **(Template language)**] フィールドに設定されている表示言語に変更するのに役立つ API です。getByFormat は、ドキュメントテンプレートの [テンプレートの日付形式] フィールドに設定された形式で日付を表示するのに役立つ API です。

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
       return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

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

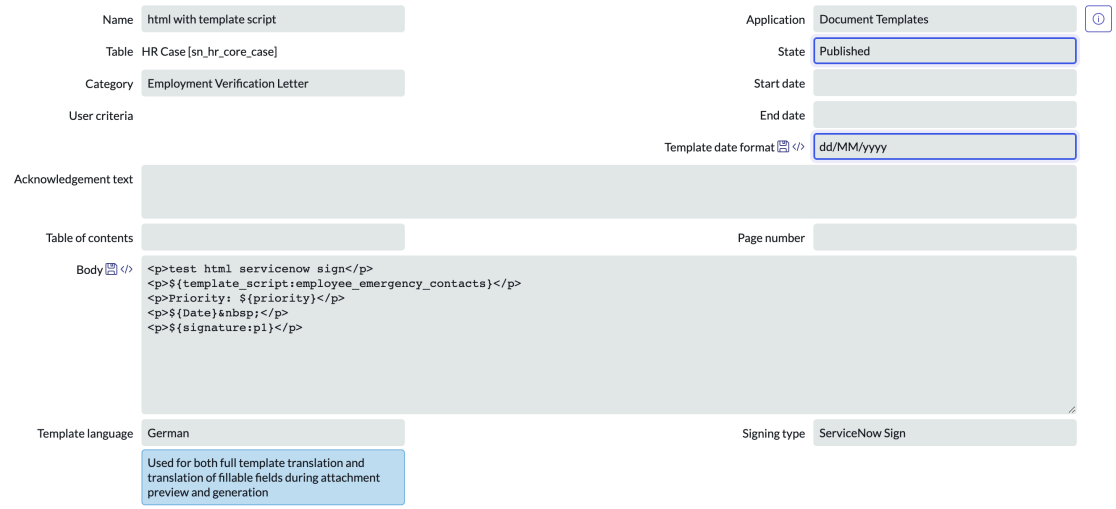
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

次に、動的トークンを HTML ドキュメントテンプレートで翻訳する方法の例を示します。

自動翻訳

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

1. HTML テンプレートの構成中に、テンプレート言語がドイツ語として選択され、日付形式が dd/MM/yyyy に設定されます。



2. HTML ドキュメントテンプレートが HR ケースで参照されます。
3. エージェントがドキュメントのプレビュー、添付ファイルの生成、または参加者のドキュメントタスクを開始すると、優先度フィールドと関係フィールドがドイツ語に翻訳され、日付が dd/MM/yyyy の形式で表示されます。

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

自動翻訳

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロック

同じドキュメントの複数のテンプレートバージョンを作成する必要がないように、特定のルールに基づいてドキュメント内のテキストブロックを置き換えます。

主な機能：

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

- 複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。各ブロックコンテンツは条件にマッピングできます。

  証明書に特定の地域または特定のタイプの従業員を対象とした節があるとします。この場合、従業員の場所や従業員タイプなどのパラメーターに基づいて条件を書き込むことができます。次に、生成されるドキュメントにおいて条件付きで表示する必要があるコンテンツに条件を関連付けます。

- ローカリゼーションフレームワーク と必要な言語プラグインをインストールして、ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックコンテンツを翻訳します。

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成

複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントブロックの適切な名前。
テーブル	ドキュメントブロックを関連付けるテーブル。
トピック詳細	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
トピックカテゴリ	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
アクティブ	ドキュメントブロックを使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する詳細情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. ドキュメントテンプレートブロックにコンテンツを追加します。詳細については、「ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成」を参照してください。
2. ドキュメントブロックを含む HTML ドキュメントテンプレートを表示します。

自動翻訳

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

ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成

各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。コンテンツごとに 1 つの条件にマッピングされます。

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツに適した名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツを関連付けるドキュメントテンプレートブロックの名前。
順番	条件を優先する順序。たとえば、複数の条件がユーザー基準に適用される場合、順序番号が小さい方の条件のみが考慮されます。
アクティブ	ブロックコンテンツが使用可能であることを示すオプション。
次の場合に適用	ドキュメントテンプレートブロックの選択したテーブルに条件が適用されます。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、ブロックコンテンツは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、HTML テンプレートに適用されます。
本文	ブロックコンテンツに含めるテキスト。

5. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用

ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックのコンテンツを ローカリゼーションフレームワーク で翻訳します。

自動翻訳

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

始める前に

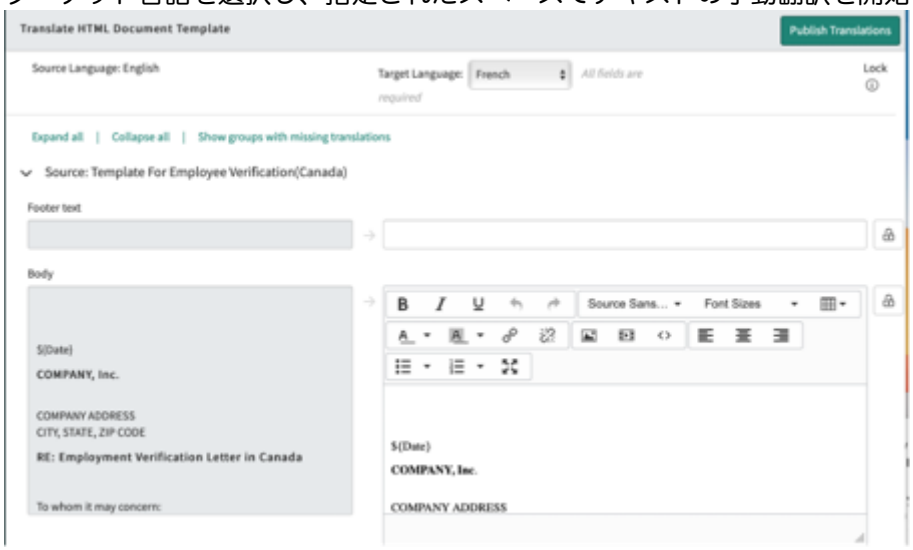
- 必要なロール: sn_doc.admin
- ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) をインストールします。
- 必要なアーティファクトで ローカリゼーションフレームワーク を設定します。詳細については、「アーティファクト構成」を参照してください。
- 必要な言語を有効にして、それを ローカリゼーションフレームワーク で設定します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。
- 機械翻訳を使用する場合は、動的翻訳プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にします。翻訳サービスプロバイダーの動的翻訳フレームワークを設定します。詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

手順

1. ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロックを選択します。
2. [翻訳] をクリックします。

   注:
   動的翻訳アプリケーションがインストールされている場合は、[機械翻訳] ボタンが表示されます。構成された機械翻訳では、コンテンツ (ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロック内) のみが必要な言語に変換され、トークン値は変換されません。

3. ターゲット言語を選択し、指定されたスペースでテキストの手動翻訳を開始します。



4. [翻訳を公開] をクリックします。
   ソーステンプレートのコピーが作成され、「ドラフト」ステータスに移行します。

タイプ **PDF** のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)

PDF ドキュメントテンプレートは、入力可能な PDF またはインライン署名付きの標準 PDF から生成されます。PDF ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から詳細や電子署名を収集し、レビューして、入力済みの PDF ドキュメントを生成することができます。

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

重要:

次のいずれかの方法で PDF ドキュメントテンプレートを作成できます。

- 入力可能で編集可能な PDF ドキュメントをフォームにアップロードします。
- [Managed Documents] から PDF を使用します。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントに入力し、署名し、レビューして生成するまで、PDF ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- PDF ドキュメントテンプレートの構成。
- PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- PDF フィールドマッピングの定義。
- 署名ブロックをマーク。
- PDF ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。

PDF ドキュメントテンプレートの構成

編集可能で入力可能な PDF テンプレートをアップロードし、ビジネスニーズに合わせてテンプレートをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	PDF ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign、Digital Signature - スマートカード などです。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメントの保存先	署名済みドキュメントが保存される場所を指定するオプション。 **注:** このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード **(Digital Signature - Smart Cards)]** が [署名タイプ (Signing type)] で選択されている場合にのみ表示されます。
所有者	ドキュメントの保存先の所有者を指定するオプション。 **注:** このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード **(Digital Signature - Smart Cards)]** が [署名タイプ (Signing type)] で選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルタイプ	新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。
ドキュメントリビジョン	ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。 **注:** このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] が選択されている場合に表示されます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF の添付ファイルをアップロードするオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [新規ドキュメントをアップロード] が選択されている場合に表示されます。
開始日	PDF ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	PDF ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された PDF テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレート言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。

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

フィールド	説明
確認応答テキスト	入力したドキュメントを送信するときに、ユーザーにチェックボックスを選択するように求めるテキスト。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] または [保存] をクリックします。

次のタスク

- **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックして PDF の情報を自動的に解析し、PDF マッピングテーブルにその情報を保存すると、その情報を再利用することができます。
- [参加者] 関連リストで、 参加者を作成します。
- [**PDF** テンプレートマッピング] 関連リストで、 フィールドマッピングを定義します。
- [署名ブロックをマーク] をクリックします。
- テンプレートを公開します。公開されたテンプレートを編集すると、テンプレートを使用するフローが影響を受ける場合があります。

PDF フィールドマッピングの定義

[PDF フィールドマッピング] セクションを使用して、編集可能フィールドを定義し、署名マッピングを保存します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

PDF の情報が解析され、PDF マッピングテーブルに保存されます。**[PDF** を解析] を使用すると入力可能なフィールドを保存することができ、 [署名をマーク] を使用すると署名マッピングを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[PDF Document Template (PDF** ドキュメントテンプレート)] を選択します。
3. PDF テンプレートを設定します。
4. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> このリンクは、編集可能な PDF に対してのみ表示されます。

[PDF マッピング] 関連リストに、フィールドマッピングが表示されます。

PDF テンプレートマッピング

フィールド	説明
フィールド名	ドキュメントフィールドを表す名前を表示します。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレート。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ドキュメントフィールド	**[PDF** を解析] 関連リンクを使用して自動的に作成される、入力可能 PDF ドキュメントのフィールド。 **重要:** ドキュメントテンプレートフローが壊れる可能性があるため、ドキュメントフィールドを編集することはできません。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングするフィールドのタイプ ([署名] または [チェックボックス] など)。
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値は、プレビュー時にドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
必須	アサインされた参加者が入力する必須フィールド。 **注:** このフィールドは、チェックボックスタイプのドキュメントフィールドには適用されません。
マッピングテーブル	マップされたフィールドのソーステーブル。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できる参加者。
ページ番号	フィールドを含む PDF ドキュメントのページ番号。フィールドが存在するページ番号。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
有効	フィールドマッピングを有効化するためのオプション。
署名日の使用	PDF ドキュメントの指定されたフィールドに署名日を自動的に記録するオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
日付オフセットタイプ	日付が、指定された日付の前、当日、または後かを示します。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドに対してのみ表示されます。
日付オフセット数	日数、週数、または月数などのオフセットの測定単位。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付オフセット単位	オフセットする単位数。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付形式を選択	日付フィールドの形式。値は次のとおりです。 ○ ユーザー日付形式：日付形式が参加者のユーザー設定から選択されていることを示します。 ○ 特定の形式：参加者に日付を入力してもらう形式を示します。
特定の日付形式	参加者に日付を入力してもらう特定の形式。
状況	非テキストフィールド用に保存されたオプション。たとえばソーシャルステータスのオプション例は、既婚や独身などです。

PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マップされた参加者の名前を表示します。
アクション	入力、 署名、レビューなど、参加者によって実行されるアクションのタイプ。 **重要:** ServiceNow の署名の場合、入力およびレビューのアクションを PDF テンプレートで使用できます。外部署名の場合、署名アクションは PDF ドキュメントテンプレートで使用できます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ○ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 注: ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[Userld] で値を選択しなかった場合、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSirt_end の場合にのみ使用できます。
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートで、入力、署名、およびレビュータスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 注: 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
期日ソース	該当する参加者に対して作成されたドキュメントタスクの期日。
日付オフセットタイプ	ドキュメントタスクの期日は、タスクレコードから選択されます。さらに、期日を日、週、または月でオフセットすることもできます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

署名ブロックをマーク

参加者を選択し、これらの参加者の署名を収集する PDF ドキュメント内のエリアを指定します。

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

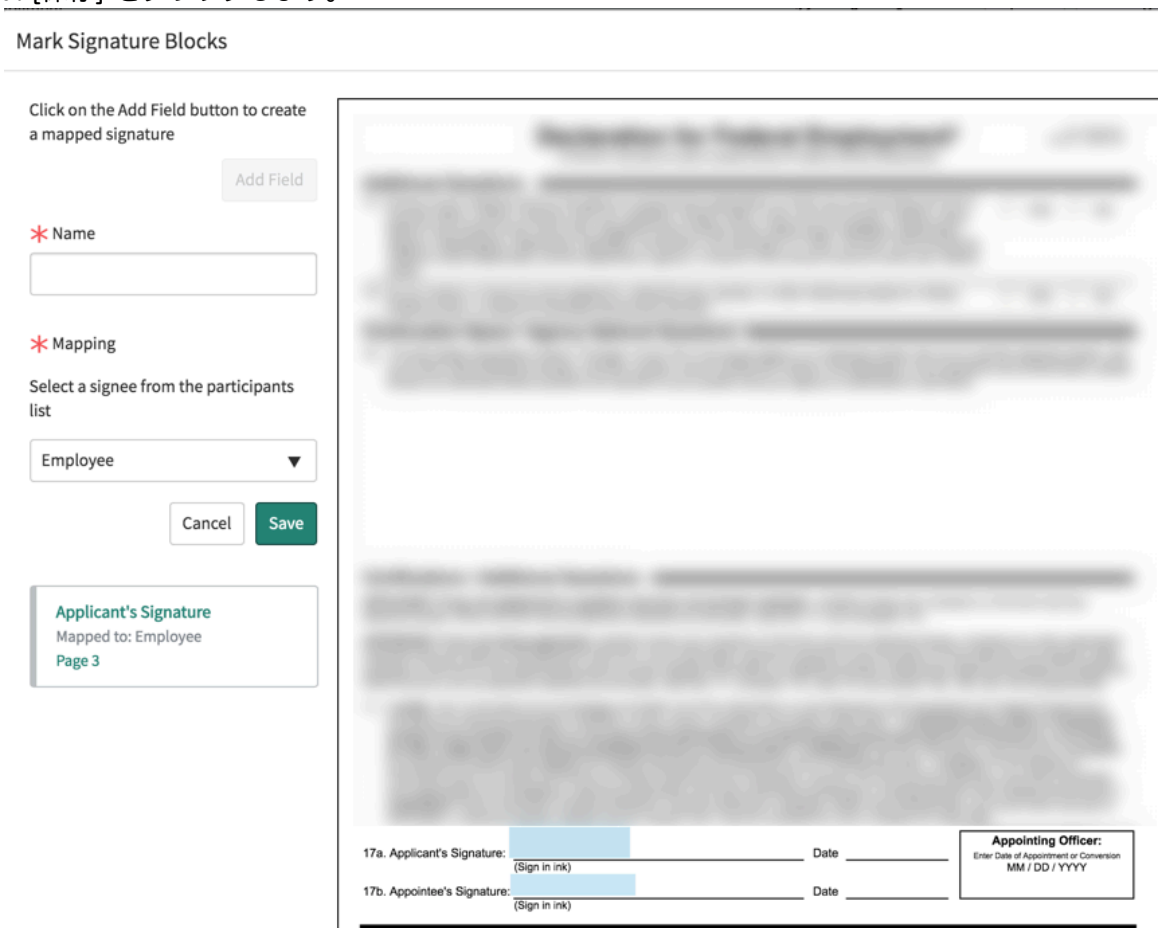
自動翻訳

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

重要:
署名をマークすることができるのは、参加者を定義し、それらの参加者にユーザーをマッピングした場合のみです。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する PDF ドキュメントテンプレートを選択します。
3. PDF ドキュメントテンプレートの構成。
4. PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
5. [署名をマーク] をクリックします。
6. [署名ブロックをマーク] ウィンドウで以下の手順に従います。
   a. [フィールドの追加] をクリックし、参加者の署名を収集するエリアを選択します。
   b. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を指定します。
   c. [マッピング] リストで、マッピングされた参加者からユーザーを選択します。
   d. [保存] をクリックします。



7. [送信] をクリックします。
   署名マッピングが [PDF テンプレートマッピング] セクションに追加されます。

重要:
署名マッピングは、必須のフィールドマッピングです。署名マッピングを使用しない場合は、マッピングを無効にしてください。

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

ドキュメントテンプレート構成

ドキュメントテンプレート構成を使用して、HTML テンプレートから生成された PDF ドキュメントに目次とページ番号を生成します。

> **注:**
> *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 2 (デフォルト) に設定されている場合にのみ、目次およびページ番号の構成機能を使用できます。*com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 1 に設定されている場合、目次およびページ番号の構成機能は使用できません。

ドキュメントテンプレートにおける目次の構成の作成

目次の構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントに目次を生成します。

始める前に

必要なロール：sn_doc.writer

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > 目次の構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

目次の構成フォーム

フィールド	説明
名前	目次の構成の名前。
タイトル	生成されたドキュメントに表示される目次タイトル。
タイプ	目次は、生成された PDF ドキュメントのリストビューに表示されます。
見出しの番号付け	見出しのページ番号の表示形式。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 10 進数
テーブルリーダー (Table leader)	見出しとページ番号の間のギャップ。テーブルリーダーを使用して、セクションまたは見出しをそのページ番号と関連付けることができます。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 点線
クリック可能	生成された目次内のクリック可能なリンクを有効または無効にします。
ページ番号を表示	生成された PDF ドキュメントにページ番号を表示するオプション。 **注:** このオプションを選択すると、ドキュメントテンプレートのページ番号構成フィールドが必須になります。
アプリケーション	目次の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
目次の後に番号付けを開始	目次の終了後にページ番号を開始するオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ このフィールドは、[ページ番号を表示] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。 ○ このフィールドは、ページ番号構成で [ページから番号付けを開始] フィールドを上書きします。

4. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレート でのページ番号構成の作成

ページ番号構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントにページ番号を自動的に生成します。

始める前に
必要なロール：sn_doc.writer

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > ページ番号の構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ページ番号の構成フォーム

フィールド	説明
名前	ページ番号の構成の名前。
ページ番号形式	生成された PDF ドキュメントでのページ番号の表示形式： **10** 進数
ページから番号付けを開始	番号付けを開始するページ。 注: このフィールドの値は、目次の構成で [目次の後に番号付けを開始] により上書きされます。
アプリケーション	ページ番号の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
ポジション	ページ番号の垂直位置： [ヘッダー] または [フッター]
水平配置	ページ番号の水平配置：[左]、[センター **(Center)]**、または [右]

4. [送信] をクリックします。

ドキュメントタスクの作業

従業員センター からドキュメントタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし
従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインが有効になっている必要があります。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員サービスセンター **(ESC)**.

> **重要:**
> または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.

2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているこれらのドキュメントタスクのいずれかで作業します。

PDF ドキュメントの入力と署名

必要な詳細を入力し、PDF ドキュメントを送信して、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- このコンテンツは、ドキュメントテンプレート アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレート は HR ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

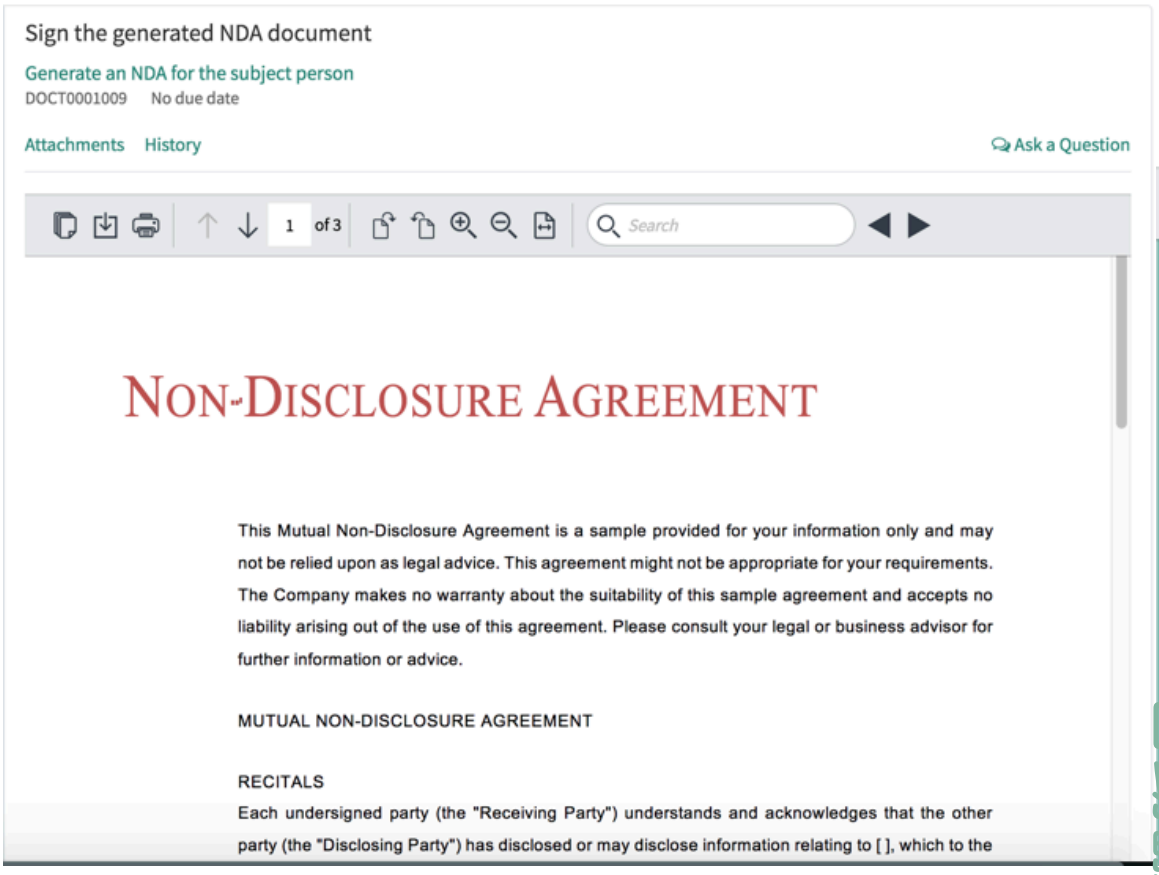
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスク (入力) を選択します。
4. 編集可能フィールドに詳細を入力します。
5. [確認してください **(Please Acknowledge)]** チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスは、[確認応答テキスト] がテンプレートに追加されている場合にのみ表示されます。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. ドキュメントで変更を保存するには、[保存] をクリックします。
10. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

入力可能な **PDF** ドキュメントの例



HTML ドキュメントに署名

HTML ドキュメントの PDF コピーに署名して生成し、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスク (署名) を選択します。
3. 入力または描画して署名を追加します。
4. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
5. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。
   タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。署名されたドキュメントを表示して印刷することができます。

PDF ドキュメントのレビュー

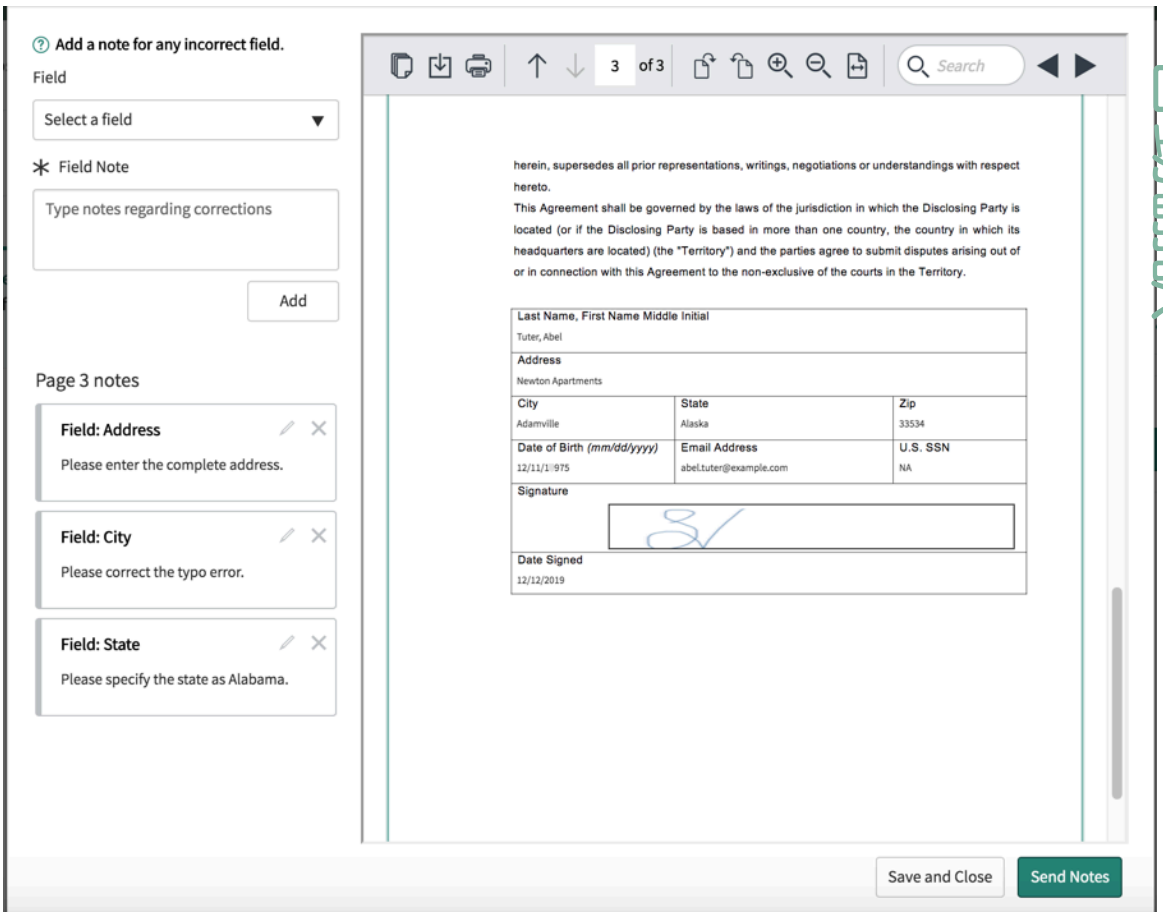
PDF ドキュメントをレビューして、ドキュメントタスクを完了します。ドキュメントに対して作業している 1 人以上の参加者にレビューコメントを送信します。

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

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスクを選択します。
4. [ドキュメントのレビュー] をクリックします。
5. コメントがない場合には、[承認] をクリックします。
6. ドキュメントにメモを追加するには、次の手順に従います。
   a. [フィールドメモ] フィールドにコメントを追加します。コメントを特定のフィールドに関連付ける場合には、[フィールド] リストから値を選択します。
   b. [追加] をクリックします。必要に応じて、メモを編集または削除できます。また、いつでも変更を保存して、再度レビューすることもできます。
7. [メモの送信] をクリックします。



ドキュメントタスクのステータスが [完了却下 (Complete Rejected)] に変更されました。ドキュメントタスクは、テンプレートのすべての参加者に対して再開されます。

PDF ドキュメントの再送信

レビュー担当者の提案を組み込み、ドキュメントタスクを完了します。

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

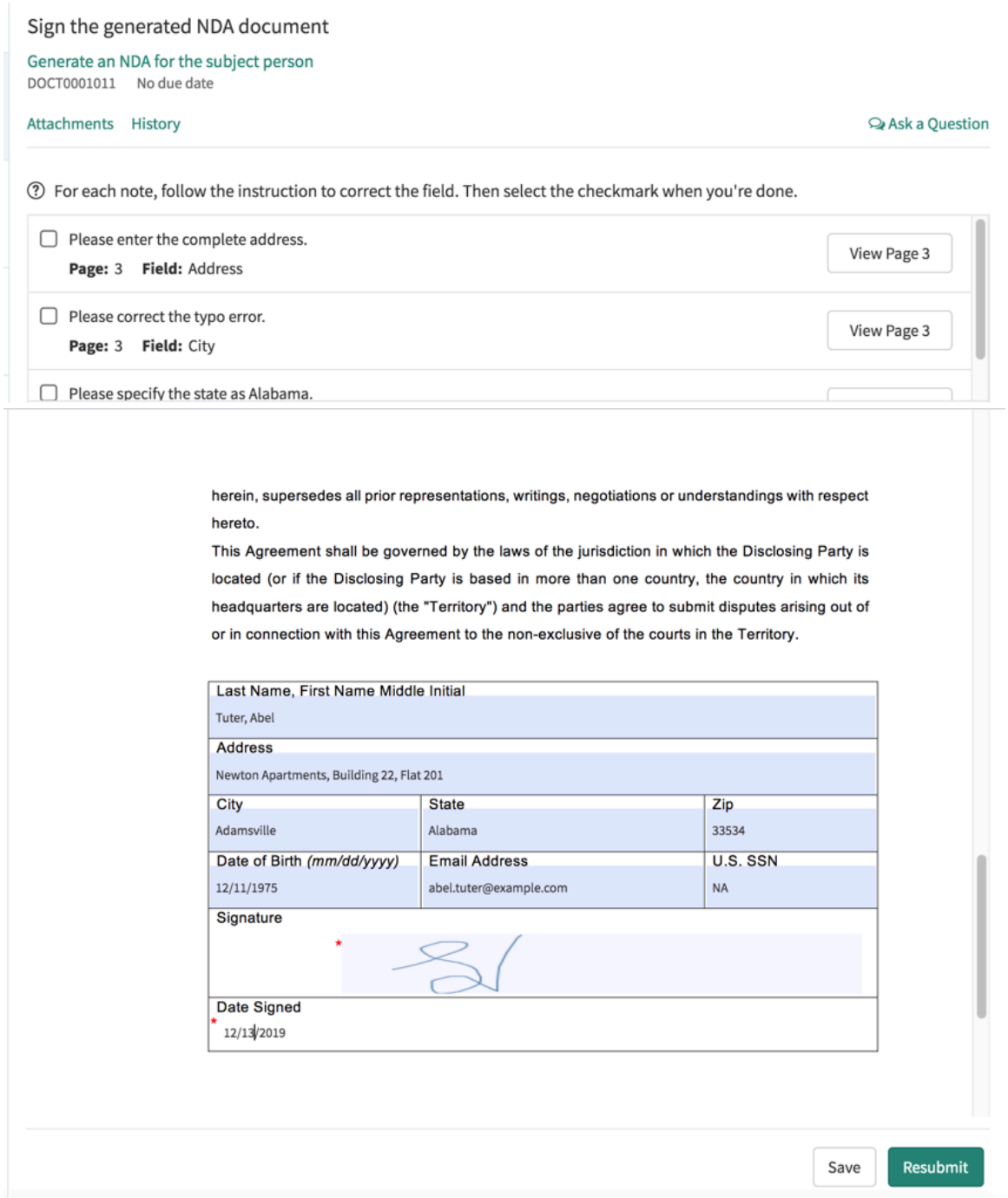
始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスクを選択します。
4. 変更メモがフィールドに関連付けられている場合、[ページの表示] をクリックすると、そのフィールドに直接移動します。
5. 変更メモを組み込んだことを示すチェックボックスをオンにします。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. [再送信] をクリックします。

自動翻訳

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



タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

ドキュメント生成方法

PDF ドキュメントは、自動、手動、または API を使用して生成できます。

自動

次の場合には、PDF ドキュメントが添付ファイルとして自動的にケースに追加されます。

1. 構成されたテンプレートがサービスの HR テンプレートで選択されている場合。
2. ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] ケースオプションが選択されている場合。

自動翻訳

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

3. HR ケースのステータスが [処理中の作業] に変更された場合。
4. すべての参加者のドキュメントタスクが完了した場合。

手動

PDF ドキュメントは、ケースの [文書をプレビュー] オプションの [生成] オプションを使用して手動で生成することができます。

API

次の API は、API に渡されるターゲットレコードに対してドキュメントを生成し、添付します。

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

注:
テーブルの呼び出し元が制限されている場合、この API を呼び出すと、Document Templates スコープ内のコンポーネントからテーブルに RCA レコードが生成される場合があります。許可する必要があります。

ドキュメントタスク生成

ドキュメントタスクは、自動または手動で生成することができます。参加者に対して定義された順序でタスクが生成されます。

注:
HR ケースをキャンセルすると、それに関連付けられているドキュメントタスクがキャンセルされます。ドキュメントタスクを自動的にキャンセルしない場合は、 すべて > システム定義 > ビジネスルール をクリックし、次のビジネスルールを非アクティブ化します。

- ドキュメントタスクのキャンセルを開始 (Initiate Cancel Document Tasks)
- ドキュメントタスクのキャンセル

自動

次の場合、参加者に対してドキュメントタスクが自動的に開始されます。

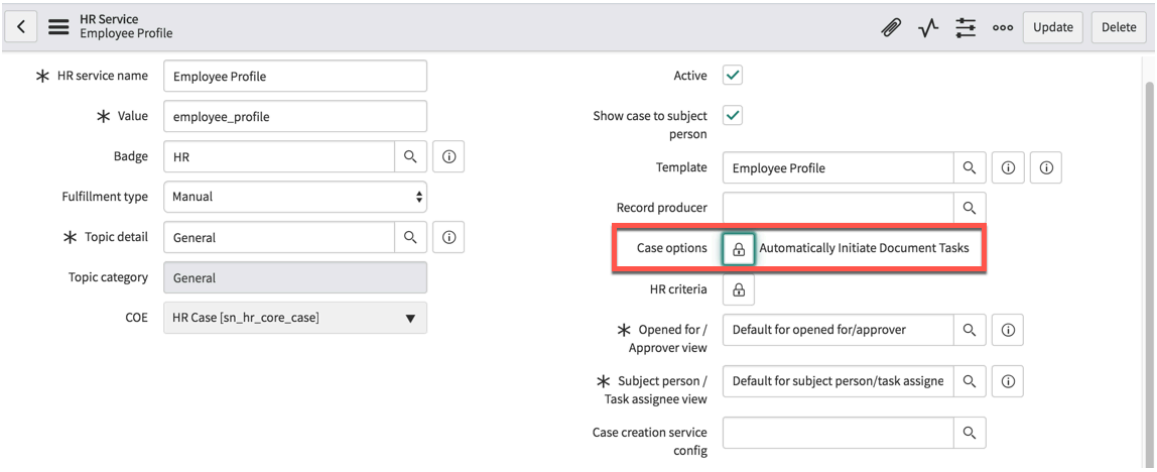
- ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションを選択した場合。

  注:
  構成されたテンプレートがサービスの HR テンプレートに追加されていることを確認してください。

- HR ケースのステータスを [準備完了] に変更した場合。

自動翻訳

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



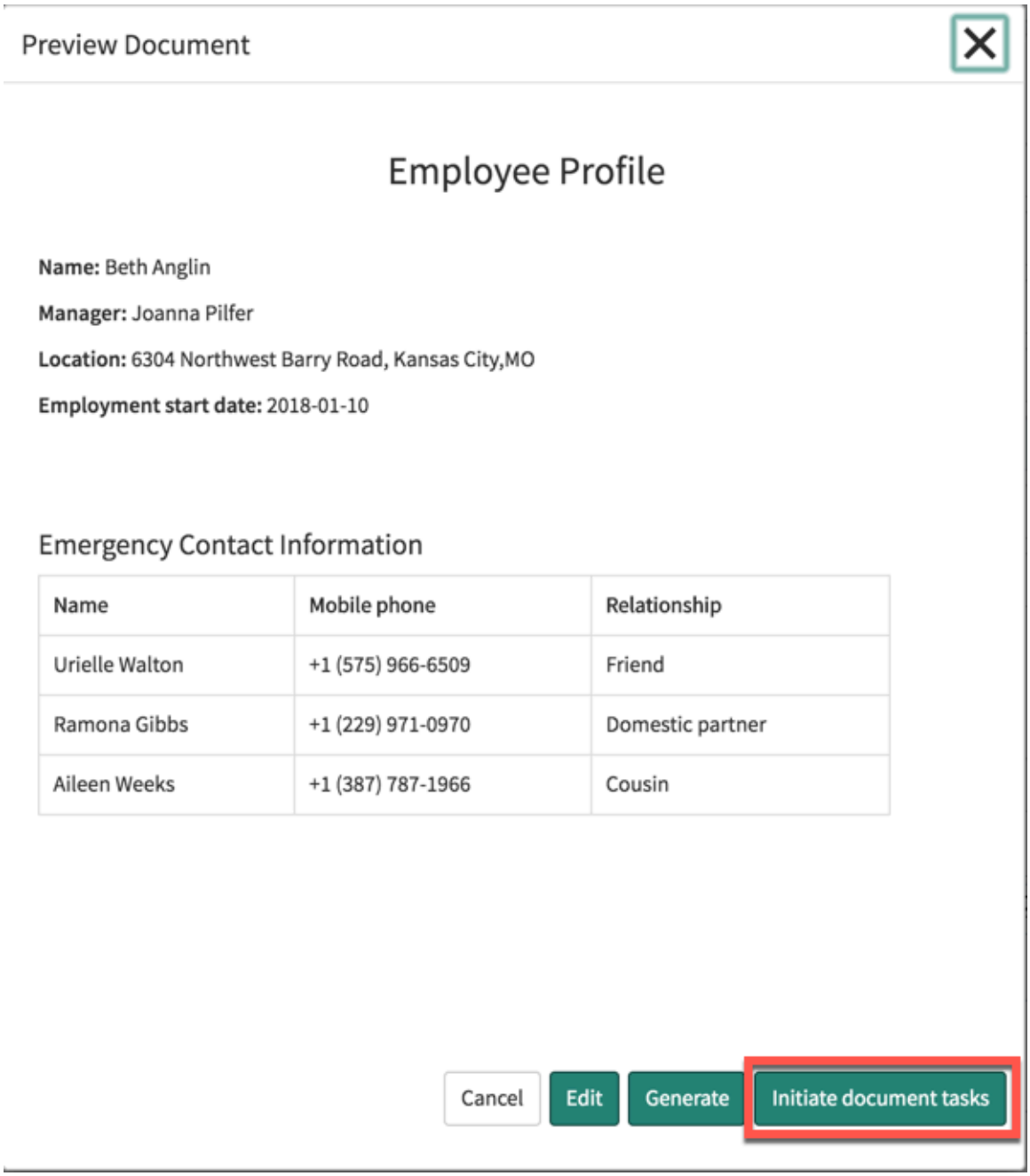
手動

ケースの [文書をプレビュー] オプションで [ドキュメントタスクを開始] ボタンをクリックすると、ドキュメントタスクが手動で開始されます。

自動翻訳

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

注:
ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションがすでに有効になっている場合には、[ドキュメントタスクを開始] オプションは表示されません。



注:
Word ドキュメントテンプレートは、プレビューモデルからのドキュメントタスクの開始に対応していません。

ドキュメントテンプレートの使用：一般的なユースケース

HR サービスデリバリ (HRSD) の外部でドキュメントテンプレートを使用する方法を理解します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 特定のテーブル (インシデントテーブルなど) のドキュメントテンプレートを定義します。
2. ドキュメントテンプレートに参加者が設定されている場合は、次の API を使用して参加者のドキュメントタスクを開始します。

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. ドキュメントテンプレートから PDF ドキュメントを生成するには、次の API を使用します。

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

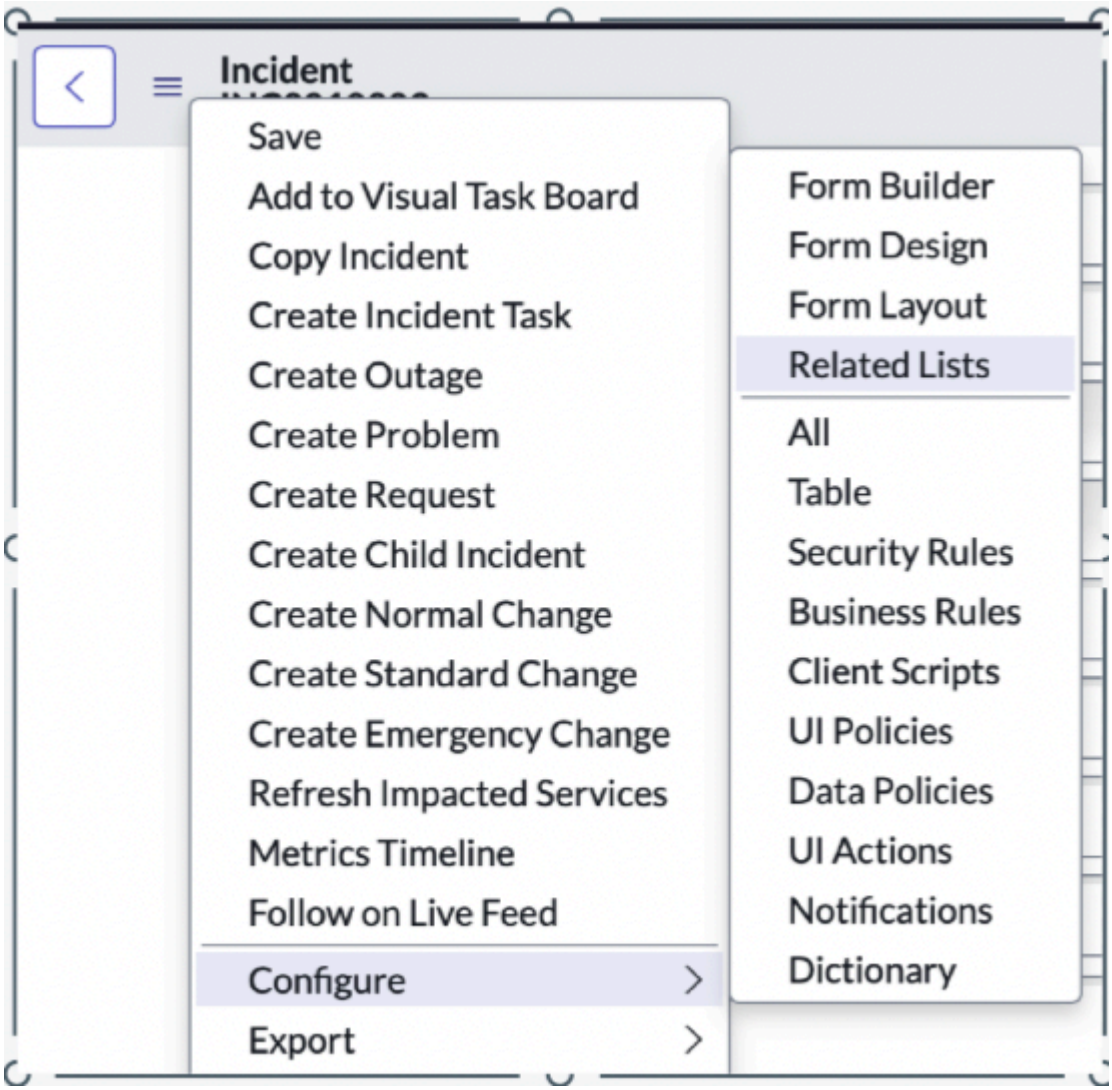
4. レコードに関連付けられているドキュメントタスクを表示するには、以下を実行します。

自動翻訳

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

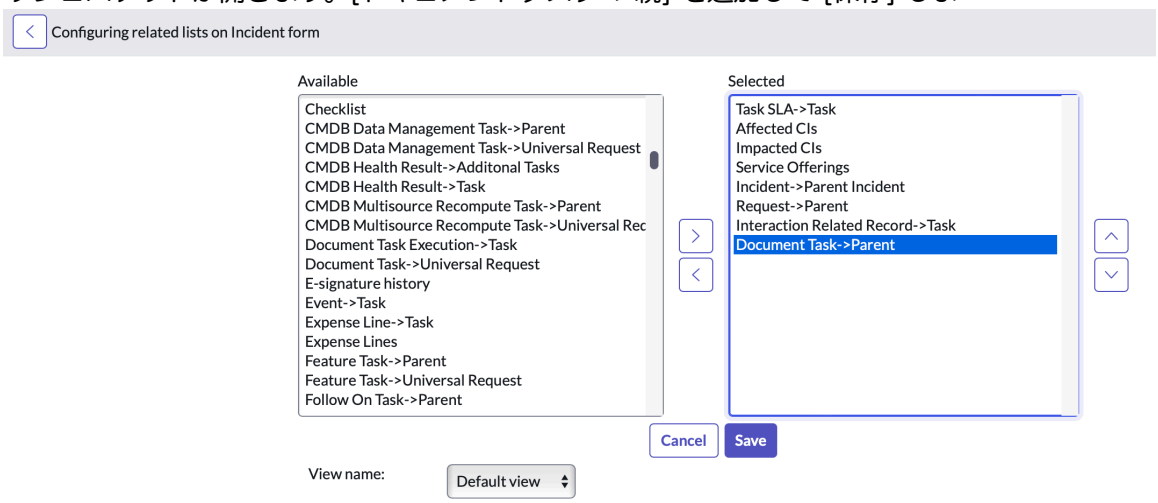
a. レコード (インシデントレコードなど) を開きます。

b. 関連リストを構成しま



す。

スラッシュバケットが開きます。[ドキュメントタスク **->** 親] を追加して [保存] しま



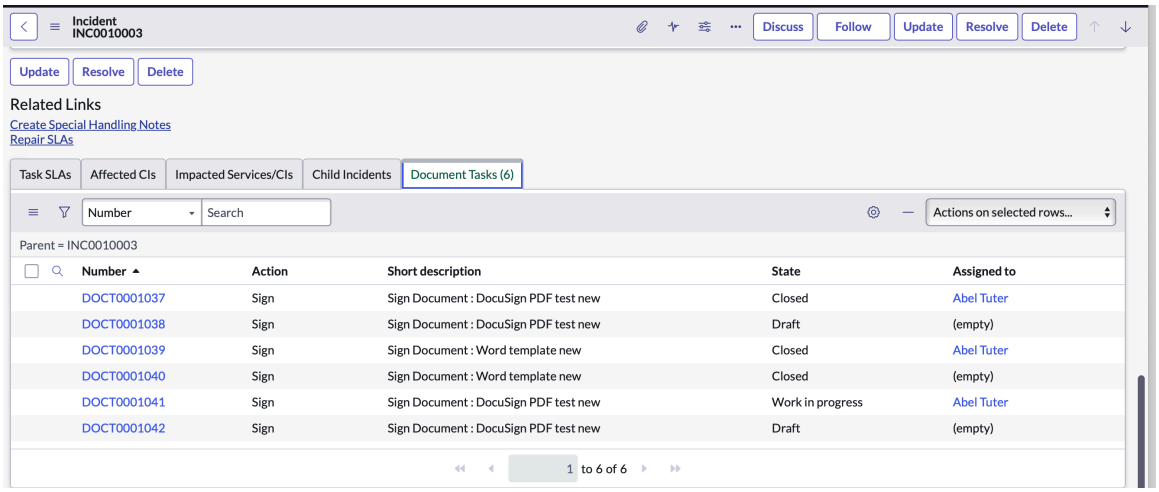


す。

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

自動翻訳

レコードに関連付けられたドキュメントタスクが、[ドキュメントタスク] 関連リストに表示されます。



ドキュメントテンプレート の参照

参照トピックには、ドキュメントテンプレートに関する追加情報が記載されています。

ドキュメントテンプレート とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントテンプレートプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ドキュメントテンプレートのロールと説明

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントテンプレートリーダー [sn_doc.reader]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り専用権限を付与します。 • 設定された HTML テンプレートの目次とページ番号の構成のみを表示できます。	• doc_toc_config_reader • doc_page_number_config_reader
ドキュメントテンプレートライター [sn_doc.writer]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み権限を付与します。 • 既存の HTML テンプレートまたは新しい HTML テンプレートに、目次およびページ番号の構成を追加できます。	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
ドキュメントテンプレートアドミン	ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み/削除権限を付与します。	sn_doc.writer

自動翻訳

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

ドキュメントテンプレートのロールと説明 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_doc.admin]		

インストールされるテーブル

ドキュメントテンプレートのテーブルの説明

テーブル	説明
PDF テンプレートマッピング [sn_doc_pdf_template_mapping]	PDF ドキュメントテンプレートのフィールドマッピングを保存するテーブル。
HTML テンプレート [sn_doc_html_template]	HTML ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
PDF テンプレート [sn_doc_pdf_template]	PDF ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
参加者 [sn_doc_participant]	参加者に対して定義された詳細を保存するテーブル。
ドキュメントタスク [sn_doc_task]	ドキュメントテンプレートタスクを保存するテーブル。
ドキュメントタスクメモ [sn_doc_task_note]	レビューメモの詳細を保存するテーブル。
ドキュメントテンプレート [sn_doc_template]	PDF テンプレートと HTML テンプレートのテーブル用ベーステーブル。
ドキュメントテンプレートカテゴリ [sn_doc_template_category]	ドキュメントテンプレートカテゴリを保存するテーブル。
ドキュメントテンプレートスクリプト [sn_doc_template_script]	ドキュメントテンプレートスクリプトを保存するテーブル。
目次の構成 [doc_toc_config]	HTML テンプレートで使用される目次の構成を保存するテーブル。

自動翻訳

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

ドキュメントテンプレートのテーブルの説明 (続く)

テーブル	説明
	注: このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは ドキュメントテンプレート アプリケーションでのみ使用できます。
ページ番号の構成 [doc_page_number_config]	HTML テンプレートで使用されるページ番号の構成を保存するテーブル。 **注:** このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは ドキュメントテンプレート アプリケーションでのみ使用できます。

Federal プラグイン

ServiceNow, Inc. Federal プラグインは、人材情報モデル (HCIM) に準拠した追加のデータ要素を公共部門の顧客に提供します。HCIM は、Office of Personnel Management (OPM) の Human Resources Line of Business (HRLOB) によって開発された、連邦人材管理のための一連のデータ標準です。

このプラグインは、連邦、州、地方の公共部門に関連する追加のフィールドとテーブルを使用して、HR プロファイル、場所、ポジションなどのテーブルを拡張するためのものです。

概要

Federal プラグインの主なメリットは次のとおりです。

- 機関やシェアードサービスプロバイダーとのデータフローをシームレスにするデータ構造を提供することで、相互運用性を促進します。
- 機関が政府職員に提供するサービスで一般的に使用される追加のデータ要素を提供します。
- 提供された HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと Now Platform テーブルを拡張します。

  たとえば、デフォルトの場所テーブル (cmn_locations) を構成して、勤務地テーブル (sn_fedtables_duty_station) の参照フィールドを含めたり、勤務地をフィールドとして HR プロファイルに追加して、従業員の勤務地の位置情報を表示したりすることができます。
- サービスとワークフローの構成を容易にし、カスタマイズのニーズを最小限に抑えるビルド済みの機能を提供します。

重要:
Federal プラグインとともにインストールされるテーブルはスタンドアロンです。Federal プラグインテーブルが作業ストリームに含まれるまで、HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと Federal プラグインテーブルの間に依存関係はありません。

自動翻訳

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

開始

Federal プラグイン のセットアップ	Federal プラグイン の使用	Federal プラグインの参照情報
プラグインを構成して開始する	プラグインを使用して、機関またはシェアードサービスプロバイダー間の相互運用性を促進します。	プラグインのテーブルに関する詳細を取得する

Federal プラグイン のセットアップ

Federal プラグイン を設定します。

Federal プラグイン のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Additional tables for Federal Agencies プラグイン [com.snc.fedtables] をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルはプラグインとともにインストールされます。詳細については、「Federal プラグイン」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Additional tables for Federal Agencies プラグイン [com.snc.fedtables] を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

Federal プラグイン 用の Excel テンプレートのインポート

Federal プラグイン に含まれる一部のデータ要素では、参照データをインポートできます。

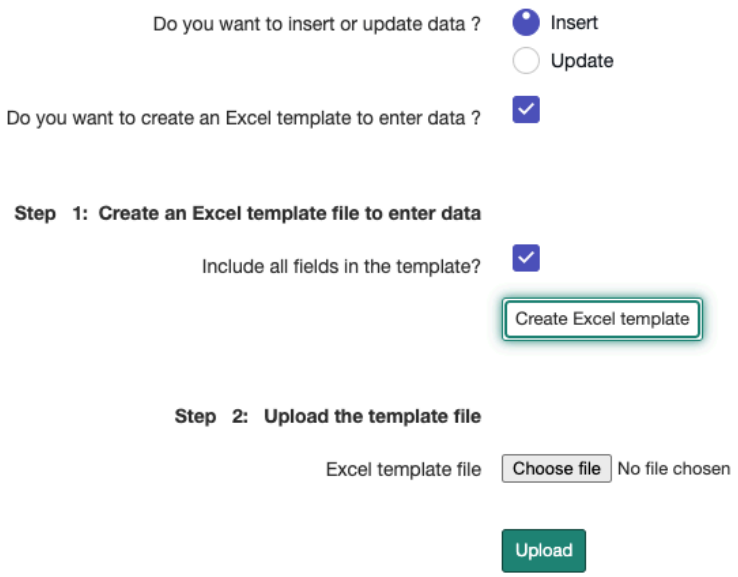
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [名前] 列で、テーブルを **sn_fedtables** でフィルタリングします。
3. データをインポートする [連邦] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] の [リストを表示] を開きます。
5. 参照データを追加するデータ要素の列見出しを右クリックします。
6. メニューから [インポート] を選択します。



7. インポートタイプとして [挿入] または [更新] を選択します。
8. [ファイルを選択] を選択して Microsoft Excel スプレッドシートを選択します。
9. [アップロード] を選択して、Microsoft Excel スプレッドシートをアップロードします。
10. [アップロードの進行状況] ページで、[インポートされたデータを プレビュー] を選択して、インポートされたデータ を確認します。
11. テンプレートが検証に合格し、インポートされたプレビューが期待どおりである場合は、[インポートを完了] を選択してステージングテーブルにレコードをインポートします。

> **注:**
> テンプレートが検証に失敗した場合は、テンプレート内のレコードを確認し、プロセスをもう一度繰り返します。

Federal プラグイン の使用

Federal プラグイン を使用して、機関またはシェアードサービス間の相互運用性を促進し、提供される HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと Now Platform テーブルを拡張します。

始める前に
必要なロール：admin

- Federal プラグイン のアクティブ化。
- Federal プラグイン 用の Excel テンプレートのインポート。

自動翻訳

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

- この KB 記事を確認します。

  注:
  KB 記事にアクセスできない場合は、ServiceNow コミュニティ で「Federal Data table プラグイン」を検索してください。

重要:
Federal プラグイン：

- HR プロファイルテーブルから拡張されたデータ要素が含まれているため、HR サービスデリバリソリューションでのみ使用できます。HR サービスデリバリ (HRSD)なしでプラグインをダウンロードすると、テーブルが空になり、テーブルを使用できなくなります。
- Washington DC リリース以降のお客様のみが利用できます。
- ビジネスルール、クライアントスクリプト、または追加のロールは含まれません。

手順

HR サービスの構成。

Federal プラグインの参照情報

参照トピックは、Federal プラグインのテーブルに関する追加情報を提供します。

Federal プラグイン とともにインストールされるコンポーネント

Federal (連邦機関の追加テーブル) プラグインをアクティブ化すると、テーブルを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが一緒にインストールされます。

インストールされるテーブル

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	HCBRM サブ機能
在職期間 [sn_fedtables_tenure]	A1-2 人員計画 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
コンピューター位置 [sn_fedtables_computer_position]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
サイバーセキュリティカテゴリ/専門領域 [sn_fedtables_cybersecurity_category]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
機能分類 [sn_fedtables_functional_classification]	A1-3 ポジション分類

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
	とポジション管理
職業 [sn_fedtables_occupation]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
職業上のカテゴリ [sn_fedtables_occupational_category]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
位置の感度とリスク [sn_fedtables_position_sensitivity_and_risk]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
監視状況 [sn_fedtables_supervisory_status]	A1-3 ポジション分類とポジション管理
占有ポジション [sn_fedtables_position_occupied]	A1-3 ポジション分類とポジション管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
FLSA カテゴリ [sn_fedtables_flsa_category]	A1-3 ポジション分類とポジション管理 A5-1 報酬管理
言語識別 [sn_fedtables_language_identification]	A2-3 候補のアセスメントと選択
聴解力 [sn_fedtables_listening_proficiency]	A2-3 候補のアセスメントと選択

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
会話力 [sn_fedtables_speaking_proficiency]	A2-3 候補のアセスメントと選択
米国市民権 [sn_fedtables_us_citizenship]	A2-3 候補のアセスメントと選択
教育プログラム [sn_fedtables_instructional_program]	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
教育レベル [sn_fedtables_education_level]	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A3-3 学習管理
復員軍人優遇措置 [sn_fedtables_veterans_preference]	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
セキュリティ検査レベル [sn_fedtables_security_clearance_level]	A2-4 候補のスクリーニング、相互関係、および調査要求

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
現在の予約権限 [sn_fedtables_current_appointment_authority]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
民族および人種の識別 [sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
人種または国籍 [sn_fedtables_race_or_national_origin]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
退役軍人ステータス (アクティブな兵役) [sn_fedtables_veterans_status]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
サービス義務タイプコード [sn_fedtables_service_obligation_type_code]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A3-3 学習管理
予約のタイプ [sn_fedtables_type_of_appointment]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A3-3 学習管理
年金受給者インジケーター [sn_fedtables_annuitant_indicator]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-1 報酬管理 A5-3 福利厚生管理

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
	A6-2 退職の計画と処理
性別 [sn_fedtables_sex]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
障がい [sn_fedtables_disability]	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理 A6-2 退職の計画と処理
トレーニング認定インジケーター [sn_fedtables_training_accreditation_indicator]	A3-3 学習管理
トレーニングクレジット指定タイプコード [sn_fedtables_training_credit_designation_type_code]	A3-3 学習管理
トレーニングクレジットタイプコード [sn_fedtables_training_credit_type_code]	A3-3 学習管理
トレーニング配信タイプコード [sn_fedtables_training_delivery_type_code]	A3-3 学習管理
トレーニング目的タイプコード [sn_fedtables_training_purpose_type_code]	A3-3 学習管理
トレーニングソースタイプコード [sn_fedtables_training_source_type_code]	A3-3 学習管理
トレーニングタイプコード [sn_fedtables_training_type_code]	A3-3 学習管理

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
トレーニングタイプサブコード [sn_fedtables_training_type_sub_code]	A3-3 学習管理
レコードの評価 (パターン) [sn_fedtables_rating_of_record_pattern]	A4-1 従業員パフォーマンス管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
レコードの評価 (レベル) [sn_fedtables_rating_of_record_level]	A4-1 従業員パフォーマンス管理 A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
特別給与テーブル識別子 [sn_fedtables_special_pay_table_identifier]	A5-1 報酬管理
勤務地 [sn_fedtables_duty_station]	A5-1 報酬管理 A1-3 ポジション分類とポジション管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
支払レート決定要因 [sn_fedtables_pay_rate_determinant]	A5-1 報酬管理

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
支払基準 [sn_fedtables_pay_basis]	A5-1 報酬管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
支払ステータス [sn_fedtables_pay_status]	A5-1 報酬管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
作業スケジュール [sn_fedtables_work_schedule]	A5-2 作業スケジュールと休暇管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-1 離職カウンセリング A6-2 退職の計画と処理
代替作業スケジュールコード [sn_fedtables_alternate_work_schedule_code]	A5-2 作業スケジュー

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
	ルと休暇管理 A5-1 報酬管理
福利厚生の継続を伴う連邦政府職員団体生命保険 (FEGLI) インジケーター [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag]	A5-3 福利厚生管理
福利厚生の継続を伴う連邦政府職員医療保障 (FEHB) インジケーター [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag]	A5-3 福利厚生管理
福利厚生の継続を伴う退職インジケーター [sn_fedtables_benefits_continuation_retirement_indicator]	A5-3 福利厚生管理
福利厚生の継続を伴う解雇の不足分手当支払いタイプコード [sn_fedtables_benefits_payment_type_code]	A5-3 福利厚生管理
FEGLI 福利厚生対象者の指定インジケーター [sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator]	A5-3 福利厚生管理
連邦政府職員団体生命保険 [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance]	A5-3 福利厚生管理
連邦政府職員団体生命保険 FEGLI の生活の変化コード [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code]	A5-3 福利厚生管理
連邦政府職員医療保障計画 [sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan]	A5-3 福利厚生管理
FEGLI 目的の裁判所命令インジケーター [sn_fedtables_court_orders_for_fegli_purposes_indicator]	A5-3 福利厚生管理 A6-2 退職の計画と処理
テレワークに参加する適格性インジケーター [sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator]	A5-4 ワークライフウェルネス/従業員支援プログラミング

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
年金制度 [sn_fedtables_retirement_plan]	A6-2 退職の計画と処理
退職の以前の補償範囲インジケーター [sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator]	A6-2 退職の計画と処理
FERS 補償範囲 [sn_fedtables_fers_coverage]	A6-2 退職の計画と処理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
機関/サブ要素 [sn_fedtables_agency]	すべて
等級レベルクラスランクまたは給与帯 [sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band]	すべて
法務当局 [sn_fedtables_legal_authority]	すべて
アクションの性質 [sn_fedtables_nature_of_action]	すべて
支払計画 [sn_fedtables_pay_plan]	すべて
HR オフィス識別子 [sn_fedtables_personnel_office_identifier]	すべて
レコードアクション [sn_fedtables_record_action]	すべて
注釈 [sn_fedtables_remarks]	すべて
市民権の国コード	

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
[sn_fedtables_citizenship_country_code]	
継続的なサービス合意の必須インジケーター [sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator]	
読解力 [sn_fedtables_reading_proficiency]	
特定人口コード [sn_fedtables_special_population_code]	
文章力 [sn_fedtables_writing_proficiency]	
機関担当者アクションデータ 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて
エージェンシーサブ要素名 [sn_fedtables_agency_subelement_name]	すべて
地域コード [sn_fedtables_country_state_city_code]	すべて
市コード [sn_fedtables_country_state_city_code]	すべて
ステータスコード [sn_fedtables_country_state_city_code]	すべて
郡コード [sn_fedtables_country_state_city_code]	すべて
会計年度開始日 [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	すべて
会計年度終了日 [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	すべて
会計年度コード sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	すべて

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
アクションの性質法的権限 1 説明 [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	すべて
アクションの性質法的権限 2 説明 [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	すべて
アクションの性質機関拡張コード [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	すべて
アクションの性質法的権限 2 コード [sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2]	すべて
機関部門 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織名 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 1 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 2 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 3 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 4 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 5 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 6 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織コード行 7	すべて

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
[sn_fedtables_organization_code]	
組織コード行 8 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 1 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 2 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 3 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 4 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 5 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 6 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 7 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
組織の説明行 8 [sn_fedtables_organization_code]	すべて
機関担当者アクションデータ 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて
機関担当者アクションデータ 2 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて
機関担当者アクションデータ 3 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて
機関担当者アクションデータ 4 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて

自動翻訳

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

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	**HCBRM** サブ機能
機関担当者アクションデータ 5 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	すべて

ラーニングコア

ServiceNow ラーニングコアアプリケーションでは、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、Sumtotal、Saba などのサードパーティ製学習管理システムと統合することにより、学習コンテンツのリポジトリをビルドできます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

ラーニングコアは、Learning Posts アプリケーションやその他のコーチングアプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス設定の基本セットを提供します。ラーニングコアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティ学習管理システムとの統合 (Integrate Learning Core with third-party learning management systems)」を参照してください。

開始するには

探索 ラーニングコアの仕組みについて説明します。	Configure (構成) 実装を計画し構成します。	データ連携 サードパーティの学習管理システムとの統合。
使用 学習コンテンツを作成、キュレーション、および管理します。	分析およびレポートのソリューション 各リポジトリのレポート、コースカタログ、および学習タスクを統合します。	参照 ラーニングコアとともにインストールされるその他のコンポーネントに関する詳細情報。

ラーニングコアの詳細

ServiceNow® ラーニングコア アプリケーションでは、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、Sumtotal、Saba 学習システムなどのサードパーティ製学習管理システムと統合することにより、学習コンテンツのリポジトリをビルドできます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

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

自動翻訳

ラーニングコアは、Learning Posts アプリケーションやその他の コーチングアプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットを提供します。ラーニングコアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

デフォルトでは、ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されて います。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

主な機能

予測インテリジェンスワークベンチ を有効にすると、従業員センター で推奨される学習コースがユーザーに表示されます。

ラーニングコア ホームページへ。

ラーニングコア ホームページには、ラーニングコア アプリケーションで設定された学習カタログと学習管理システムの統合ビューが表示されます。

学習カタログ

タイルをクリックすると、そのタイルに含まれるコースアイテム、カタログを表示できるマネージャー、カタログがアサインされているユーザーなど、特定のカタログの詳細が表示されます。

学習ソース

ソースリンクをクリックして、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で学習システムソースレコードを開きます。

カタログ

カタログを使用すると、アクセス制御を行うことができます。

アクセス制御には次の 2 つのレベルがあります。

- カタログレベル
- コースレベル

[カタログ] の [関連リスト] を使用して、コースとカタログを閲覧できるユーザー、閲覧できないユーザー、寄稿できるユーザー、寄稿できないユーザーを定義できます。

コレクション

コレクションは、ServiceNow 内でオーケストレーションされたコースをグループ化したものです。

ラーニングコアの構成

学習管理システムを使用して ラーニングコア を設定して構成し、学習コンテンツリポジトリをビルドします。

ラーニングコア の管理タスク

学習アドミン [learning_admin] ロールを使用して、ラーニングコア で管理タスクを完了します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

自動翻訳

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

手順

1. ラーニングコア と統合する学習管理システムのソースレコードを作成します。
詳細については、「学習システムのソースを作成」を参照してください。

> **重要:**
> ラーニングコアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。これらのソースレコードには、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal 、Saba の各アプリケーションから ServiceNow インスタンスに学習コースをプルするのに役立つ、プロパティと統合サービスの事前定義セットが含まれています。

2. ラーニングコア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。
詳細については、「ラーニングコア のプロパティの設定」を参照してください。
3. 各ソースのコースに関する統合レポート、各ソースに関連付けられたカタログの数、およびソース別の学習タスクのステータスを表示します。
詳細については、「ラーニングコアのレポートソリューション」を参照してください。

学習システムのソースを作成

サードパーティ製学習システムを ServiceNow インスタンスと統合させるためのソースレコードを作成します。

始める前に

- 必要なロール：learning_admin
- ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムとデフォルトで統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

統合サービスフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、[スケジュール済みプル] サービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

7. [更新] をクリックします。

ラーニングコア のプロパティの設定

ラーニングコア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > 管理 > プロパティ.

2. メールで学習タスクがクリックされたときに開く必要があるポータルの名前を設定します。

3. [システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

ラーニングコアのプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	注: 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツをServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.reporting.serialized.value_size_limit	フロー実行の詳細の各ステップでランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400 注: サードパーティ製学習コンテンツをServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

注:
これらのプロパティは、API 呼び出しを介してフェッチされるレコードの語数制限を設定します。語数が上限の **1638400** を超えると、API 呼び出しは失敗します。

学習システムの構成

スケジュールフローがサードパーティシステムから ServiceNow インスタンスに学習コンテンツをプルするように、学習システムを構成します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > 管理 > ラーニングシステム構成.
2. 必要な学習ソースを選択し、[アクティブ] フィールドを「true」に設定します。

学習システム構成

フィールド	説明
学習ソース	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の学習管理システムのレコード
有効	ソースが使用できることを示すオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
学習システム	レコードが関連付けられている外部学習管理システム。
完了したコースを再アサイン (Reassign completed course)	完了したコースを再アサインするオプション。
コースのアサインをサポート (Support assign course)	特定の外部システムがコースアサイン API を許可するかどうかを示すオプション。
コースアクティビティ日数を同期 (Sync course activity days)	外部学習管理システムと ServiceNow アプリケーションの間でコースの進捗状況を同期する場合に考慮される日数を指定するオプション
ロゴ	ソースのロゴを含めるオプション。

3. [更新] をクリックします。

ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ製学習システムに接続し、学習コンテンツを単一のリポジトリにプルします。

始める前に

必要なロール：learning_admin

ラーニングコア の (sn_lc) プラグインを起動することで、次のプラグインが自動的に有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

以下のプラグインはデフォルトではアクティブではないため、ラーニングコア で使用するにはこれらのプラグインをインストールする必要があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスを、使用を計画しているサードパーティ製学習ソースアカウントと統合させます。
   API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API の呼び出しを正常に実行するには、`com.glide.transform.json.max-partial-length` と `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` のプロパティを設定する必要があります。これらのシステムのプロパティの詳細については、「 ラーニングコア のプロパティの設定 」を参照してください。
2. サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期するために必要なスケジュールフローを有効にします。
   詳細については、「ラーニングコア フローのアクティブ化」を参照してください。
3. ServiceNow のインスタンスと統合させる学習システムを構成します。
   詳細については、「学習システムの構成」を参照してください。

   注:
   ラーニングコア アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy の各アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールで自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。詳細については、「ラーニングコア のソース」を参照してください。

自動翻訳

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

4. サードパーティコンテンツ全体を更新するか、新規および更新されたサービスコンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期させます。
   - コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

     注:
     スケジュールフローが初めて実行されるとき、プロパティに設定された値に関係なく、常にフルプルになります。

   - 新しいサービスと更新されたサービスのコンテンツを同期するには、*full_pull* プロパティを「**false**」に設定します。

   a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

   b. [ジョブを実行] をクリックして、データを手動で同期します。
   統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

   新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティのコンテンツプロバイダーおよび対応するサービス

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ コース割り当てサービス
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況
Sumtotal	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ Sumtotal でのコースの割り当て
Saba	○ コース割り当てサービス ○ Saba からのコースのプル ○ Saba ユーザーの同期 ○ Saba ユーザーコースアクティビティのプル
Workday ラーニング	○ ユーザー ○ コース

自動翻訳

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

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
	○ ユーザーアクティビティ ○ Workday ラーニングでのコースのアサイン

次のタスク
ラーニングコアを新しいサードパーティ製学習 システムと統合するには、「学習システムのソースを作成」の指示に従ってください。

ラーニングコア のソース

ラーニングコアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションのソースレコードには、事前定義されたされたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

統合ソースレコード：**Cornerstone Ondemand**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow アプリケーションにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Cornerstone OneDemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。

自動翻訳

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

統合ソースレコード：**Cornerstone Ondemand** (続く)

フィールド	説明
	注: user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Pluralsight**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コース：学習コースを Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗状況を Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

自動翻訳

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

統合ソースレコード：**Udemy**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow アプリケーションに API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コースのプル：学習コースを Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード **Sumtotal**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Sumtotal
プロパティ	Sumtotal アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が、Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **url_prefix**：実行時にSumtotal から学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。
統合サービス	サービスは、Sumtotal アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。

自動翻訳

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

統合ソースレコード **Sumtotal** (続く)

フィールド	説明
	• **Sumtotal** でのコースの割り当て：Sumtotal アプリケーションで従業員にコースを割り当てます。 • コースのプル：学習コースを Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • **Sync users**：Sumtotal システムのユーザーを、ユーザー ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Saba**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Saba
プロパティ	Saba アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Saba から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新されたユーザー、学習コース、および学習コースの進捗状況が、Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • page_size：ページごとにプルされるレコードの数。
統合サービス	Saba アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Saba アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Saba** からのコースのプル：学習コースを Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • **Saba** ユーザーの同期：メール ID に基づいて、Saba システムのユーザーを ServiceNow アプリケーションのユーザーにマッピングします。 • **Saba** ユーザーコースアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

ラーニングコア フローのアクティブ化

学習コースアイテムを Cornerstone OnDemand、Udemy、Pluralsight、Sumtotal 、および Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行するフローをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 プロセスの自動化 > **Flow Designer** > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、必要なフローを有効にします。
   フローを実行する頻度と時間を変更するには、[トリガー] をクリックします。

ラーニングコア のフロー

フロー	説明
Cornerstone 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Cornerstone Ondemand から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Cornerstone Ondemand レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Pluralsight 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Pluralsight から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Pluralsight レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Udemy 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Udemy レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Sumtotal 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Sumtotal レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Saba 学習同期をトリガー (Trigger Saba Learning Sync)	デフォルトでは、コースアイテムを Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Saba レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。

コースとカタログのコンテンツの管理

ラーニングコア で学習コンテンツを作成、キュレート、管理します。

自動翻訳

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

コースカタログの作成

コースカタログを作成して、1 つのカテゴリでコースを管理し、アクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > 管理 > コースカタログ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コースカタログフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- コースカタログに追加するコースの作成
- コースカタログへのユーザーアクセスの定義

コースカタログに追加するコースの作成

コースカタログの作成後は、コースカタログに追加する新しいコースアイテムを作成し、適宜分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > 管理 > コースカタログ.
2. コースを追加するコースカタログを開きます。
3. [学習コースアイテム] タブで、[新規] をクリックします。
4. 作成するコースアイテムのタイプを選択します。
   - 内部学習コンテンツを作成するには、「内部学習コンテンツの作成」を参照してください。
   - コンテンツコレクションを作成するには、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

コースカタログへのユーザーアクセスの定義

コースカタログの作成後は、コースカタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > 管理 > コースカタログ.
2. ユーザーアクセスを定義するコースカタログを開きます。

自動翻訳

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

3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

7. [寄稿可能] タブで、[編集] をクリックします。
8. コースカタログに寄稿できるユーザーを追加します。
9. [寄稿不可] タブで、[編集] をクリックします。
10. コースカタログに寄稿できないユーザーを追加します。

コンテンツコレクションの作成

ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- コレクションフォーム
- コレクションへのコースアイテムの追加
- 学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム (Course Collection Items)] タブで、[追加] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

自動翻訳

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

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。
3. [学習コースセクション] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部学習コースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング 内部コンテンツフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
スキルを学習コンテンツに関連付けます。

関連情報

ラーニング 内部コンテンツフォーム

外部学習コンテンツの表示

外部ソースから ServiceNow アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「外部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- 学習ライブラリフォーム
- 学習ライブラリへのコースアイテムの追加
- 学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] タブで、[追加] をクリックします。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [適用可能ユーザー (Applicable Users)] タブで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 ラーニング > タスク > ラーニングタスク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

学習タスクフォーム

ラーニングコアのレポートソリューション

学習エクスペリエンスダッシュボードは、各リポジトリのコース、コースを含むカタログ、学習タスクのステータスに関する統合レポートを提供します。

学習エクスペリエンスダッシュボード



自動翻訳

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

学習リポジトリウィジェット

各ソースに関連付けられたコースの数を表示します。ソースは、ServiceNow アプリケーションと統合されたサードパーティの学習管理システムを示します。

カタログ

各ソースに関連付けられたカタログの数を表示します。特定のソース (サードパーティの学習管理システム) からカタログに追加されるコースの数を示します。

タスクステータス

各ソース内のすべての学習タスクのステータスを表示します。

ラーニングコアの参照

参照トピックには、ラーニングコアに関する追加情報が記載されています。

ラーニングコア と一緒にインストールされるコンポーネント

ユーザーロールおよびテーブルを含むいくつかのタイプのコンポーネントが、ラーニングコア の [sn-lc] プラグインを有効にすることでインストールされます。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、学習コースカタログ、ロールの CRUD (作成、読み取り、更新、削除) を行い、学習ソースを構成するための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習コースカタログアドミニストレーター [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	学習コースカタログを管理するためのアドミン権限を持ちます。	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	[sn_lc.task_creator]
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

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

テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lc_external_content]	
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
コレクション [sn_lc_collection]	内部および外部の学習コンテンツのコレクションの詳細を保存します。
学習コースカタログ [sn_lc_course_catalog]	コースを 1 つのカテゴリで管理し、アクセス制御を推進するコースカタログの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow アプリケーションで作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクの完了を必要とする期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ製学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
所有者	コースカタログの所有者。
説明	カタログの説明
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
Management	
アドミン	コースカタログに適したアドミンロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。

自動翻訳

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

コースカタログフォーム (続く)

フィールド	説明
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/コーチングアプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
タイプを制限 (Restrict Type)	カタログを利用可能な従業員。
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)]** フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
状況	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。

自動翻訳

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

学習タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

ラーニングコア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

ラーニング 内部コンテンツフォーム

ラーニング 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 ラーニング コースを作成します。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される ラーニング コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	ラーニング コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 ラーニング コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。

自動翻訳

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

ラーニング 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	ラーニング コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 ラーニング コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	ラーニング コンテンツの難易度。
状況	内部 ラーニング コースの現在のステータス。
作成者	ラーニング コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 ラーニング コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

外部コンテンツの学習フォーム

[外部コンテンツの学習] フォームのフィールド値の説明。

外部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。

自動翻訳

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

外部コンテンツの学習フォーム (続く)

フィールド	説明
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
有効	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイルディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。
予定期間	コースアイテムの完了に要した合計時間。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成し、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
状況	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 チェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。

自動翻訳

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

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視化。 このチェックボックスをオンにすると、コレクションはラーニングポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
メトリクス	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	コンテンツの公開予定日。
有効期限	コレクションの廃止日。

自動翻訳

離職従業員サービスセンター

離職従業員サービスセンター (ASC) を使用すると、離職従業員や非従業員 (ボランティアや請負業者など) との接続を維持できます。

ASC は一意のコンテンツ、サービス、およびコミュニティを提供するポータルとして機能します。

離職従業員やその他の外部ユーザーとの関係を維持することで、士気、生産性、トレーニングの改善、および雇用コストの削減に役立ちます。

ASC のメリット

離職従業員がアクセスできるポータルがあると、次のような多くのメリットがあります。

- 離職従業員は、次のようなサービスまたはカタログ要求を行うことができます。
  - 給与情報の要求
  - 税務書類の要求
  - COBRA 福利厚生に関する情報へのアクセス
- 離職従業員は次の操作も実行できます。

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

- 個人の連絡先情報を最新に保つ
- コミュニティとつながり、人脈作りの機会を得る
- 会社のニュースとお知らせを継続して入手する
- ジョブリストにアクセスする

- アドミニストレーターは、以下の操作を実行できます。
  - 離職従業員の要求を管理する従業員をアサインする
  - 離職従業員にタスクをアサインする

コンテンツアナリティクス

ASC は、個別のコンテンツアナリティクス追跡プロファイルを提供します。詳細については、「コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成」を参照してください。

社員から離職従業員への移行

従業員から離職従業員に移行するには、個人メールが必要です。

この移行は、個別または一括で実行できます。ASC にアクセスするには、ユーザーに次のいずれかのロールが必要です。

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

> **注:**
> 離職従業員ロール (sn_hr_core.hrsm_alumni) および (sn_hr_sp.hrsp_alumni) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

離職従業員が **UU** ライセンス数に含まれていないことを確認する

従業員が離職従業員に移行し、無制限ユーザー (UU) ライセンスを使用している場合は、離職従業員にサービスを提供するときにユーザー数が増加しないようにする必要があります。[sys_user] テーブルの次のパラメーターが更新されていることを確認します。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Enterprise があり、ASC を使用している場合は、退職プロセスの一環として、[sys_user] テーブルでユーザーを非アクティブにする必要があります。レコードが非アクティブ化されると、UU カウントにカウントされません。

  > **注:**
  > ASC 退職ワークフローでは、ユーザー [sys_user] プロファイルが非アクティブである場合に、離職従業員に ASC サービスとリソースへのアクセスを提供する新しい離職従業員レコードを離職従業員ユーザー [sn_asc_user] テーブルに作成します。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Professional があり、ASC の外部で離職従業員サービスを提供している場合は、離職従業員が UU カウントに含まれないように、カスタム離職従業員テーブルを作成する必要があります。カスタム離職従業員テーブルは [sys_user] テーブルを拡張します。従業員が退職する場合は、[sys_user] テーブルの従業員のユーザークラスを [ユーザー] から、カスタム離職従業員テーブルに対応するシステムクラス名に変更できます。

  > **注:**
  > ASC の外部で離職従業員にサービスを提供するためのカスタム離職従業員テーブルの作成は、カスタム実装と見なされます。詳細については、「Create a table」を参照してください。

自動翻訳

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

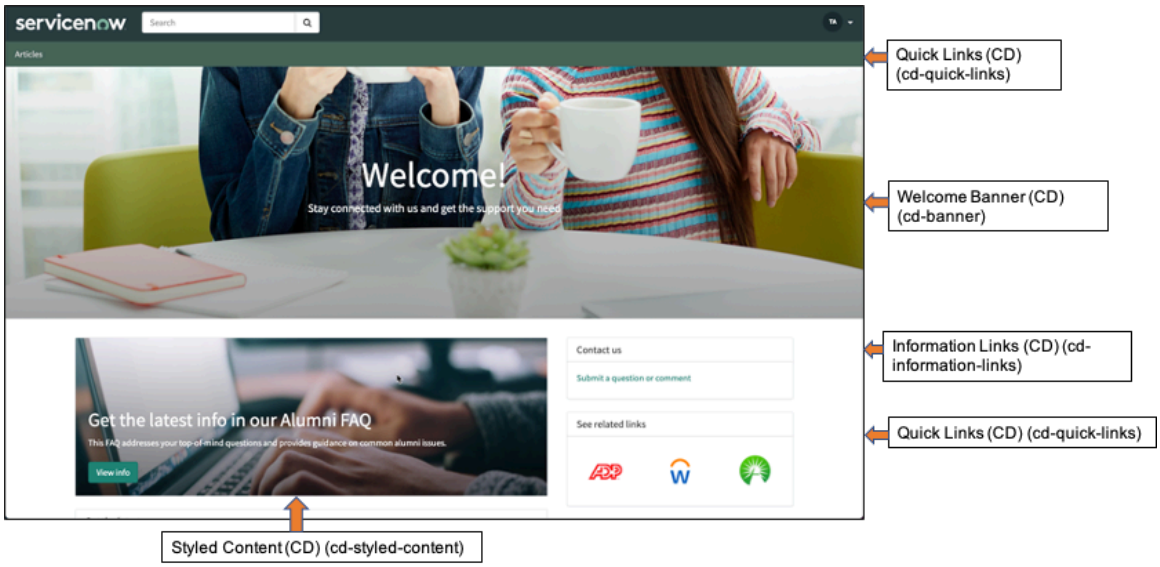
詳細については、Now Support ナレッジベース記事「DEF1000205 | HR ユーザー [KB1125071]」を参照してください。

離職従業員サービスセンター の探索

離職従業員サービスセンター (ASC) を使用して、将来の雇用機会を促進するために、離職従業員や非従業員と連絡を取ることができます。

基本システムでは、 コンテンツ配信の一部のウィジェットを使用しています。詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

基本システムに装備された ASC の例:



サービスポータルの詳細については、「サービスポータル」を参照してください。

従業員センター の詳細については、「従業員センター」を参照してください。

離職従業員サービスセンターの設定

離職従業員サービスセンター (ASC) を設定して、離職従業員や非従業員とコミュニケーションを取ることができるようにします。

離職従業員サービスセンター (sn_asc) プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にする必要があります:

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core)
- 従業員センター (sn_ex_sp)

プラグインのアクティブ化を要求する方法の詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

ASC を設定するには、明示的なロール (com.glide.explicit_roles) のアクティブ化を要求する必要があります。ASC はこのプラグインを使用して、内部ユーザーから外部ユーザーを分離します。

注:
離職従業員サービスセンター (sn_asc) をアクティブ化する前に、Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) プラグインをアクティブ化する必要があります。ServiceNow Store アプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

インストールされるロール

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

自動翻訳

離職従業員サービスセンター (sn_asc) プラグインをアクティブ化すると、 次のロールがインストールされ、離職従業員サービスセンター の構成を要求されます。

Alumni Service Center でインストールされているロール

ASC ロール	説明	ロールを含む
離職従業員サービスセンター アドミン [sn_asc.admin]	ASC のすべての側面を設定できます。	• ロール委任者 [role_delegator] • スキルユーザー [skill_user] • ASC マネージャー [sn_asc.manager] • ライブフィードアドミニストレーター [live_feed_admin] • チャットアドミン [chat_admin] • サービスポータルアドミニストレーター [sp_admin] • サービスカタログアドミニストレーター [catalog_admin]
離職従業員サービスセンター 離職従業員 [sn_asc.alumni]	離職従業員として ASC にアクセスできます。	外部 離職従業員サービスセンター ユーザー [snc_external]
離職従業員マネージャー [sn_asc.manager]	離職従業員レコードと一部のインポートプロセスを含む ASC を管理できます。	コンテンツ配信マネージャー [sn_cd.content_manager]

ユーザーへの離職従業員ロールの追加

離職従業員ロール (sn_hr_core.hrsm_alumni および sn_hr_sp.hrsp_alumni) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

カタログアイテム

ベースシステムでは、次のカタログアイテムを提供します。

- 給与不一致：離職従業員
- 雇用証明書：離職従業員
- 一般照会：離職従業員

サポートされているタスクのタイプ

ベースシステムでは、次のタスクタイプをサポートしています。

- 従業員入力を収集
- チェックリスト
- 電子署名 (HR コアのみ)

自動翻訳

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

- 完了時にマーク
- サーベイ実施
- ドキュメントのアップロード
- URL
- 動画視聴

コンテンツの追加

ASC では同じウィジェットを HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員センター として使用しています。詳細については、「従業員センターウィジェットインスタンスオプション」を参照してください。

コンテンツ公開 を使用して、コンテンツを ASC に追加して表示します。詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

コンテンツをキャンペーンの一部として追加するには、 コンテンツ自動化を使用します。詳細については、「キャンペーンでの作業」を参照してください。

データのロード

離職従業員ユーザーを一括で追加するには、システムインポートセットを使用します。詳細については、「インポートセットのキーコンセプト」を参照してください。

少なくとも、アップロードするファイルには、各離職従業員のヘッダーと個人用メールが必要です。

注:
ユーザーをインポートする場合は、インポートされた離職従業員 [sn_asc_user_imp] テーブルを使用します。

変換と編集

ファイルをロードした後:

- インポートセットがステージングに移行するように変換します。
- [ステージング済みの離職従業員]に移動し、ファイルからロードされたものを表示します。
- ロードされたユーザーを編集したり、一意のユーザー ID を確認したり、有効であるかどうかを承認できます。
- ステージング済み離職従業員のリストビューから、 [承認済みをすべてインポート] をクリックし、[承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール済みジョブを開始します。

離職従業員サービスセンター のプロパティを設定する

プロパティを使用して、離職従業員サービスセンター (ASC) の動作を制御します。

始める前に

必要なロール: sn_asc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 離職従業員サービスセンター > 管理 > プロパティ.
2. ASC のプロパティを設定します。

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

自動翻訳

離職従業員サービスセンターのプロパティ

プロパティ	説明
sn_asc.import.default.state	インポートセットとすぐに使える変換マップによって作成されたステージング済み離職従業員レコードのデフォルトステータス。 承認済みはデフォルトステータスです。
sn_asc.import.alumni.suffix	離職従業員レコードのユーザー名の末尾にサフィックスが追加されました。サフィックスが付いていると、離職従業員と現在の作従業員が区別されます。 **注:** 添付されるデフォルトのサフィックスは .alum です。このサフィックスは、離職従業員であるユーザーをリストに表示する際に、当該のユーザーを識別してソートするのに役立ちます。サフィックスは要件に応じてカスタマイズすることもできます。
sn_asc.import.user_name.max.tries	アプリケーションが離職従業員ユーザー ID に数字を追加して一意の ID を作成しようとした回数。 たとえば、同じ名前のユーザーが複数いる場合、各ユーザー名の末尾に一意の番号が追加されます。この番号によって他のユーザーと区別されます。このプロパティにより、類似したユーザー ID に一意の番号を追加する回数が決定されます。 **注:** デフォルト値は 50 です。ゼロ (0) を入力すると、同じ名前のユーザーの区別に使用されるのがサフィックスのみになります。

3. [保存] をクリックします。

元従業員のインポートセットを 離職従業員サービスセンター に追加します。

システムのインポートセット を使用して、元従業員のファイルをアップロードします。

始める前に
必要なロール: import_set_loader

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.

2. インポートセットテーブルから既存のテーブルを選択します。

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

自動翻訳

3. インポートセットテーブルからインポートされた元従業員 **[sn_asc_user-imp]** テーブルを選択します。
4. インポートのソースフィールドからファイルをチェックします。
5. [ファイルを選択] をクリックします。
6. 元従業員リストが含まれているファイルを検索して選択します。
7. [開く] をクリックします。
8. [送信] をクリックします。
9. [変換を実行] をクリックします。
10. [変換] をクリックします。
11. インポートセットを表示するには、インポート (ISET) セット番号リンクをクリックします。ステージング済みの離職従業員のリストを表示するには、「離職従業員サービスセンター のステージング済みユーザーを編集」を参照してください。

離職従業員サービスセンター のステージング済みユーザーを編集

[ステージング済み離職従業員] を使用して、インポートセットのアップロードと変換プロセスが正しく実行されたことを確認します。また、アップロードされた離職従業員が正しいユーザー ID で構成されていることも確認します。

始める前に
必要なロール: sn_asc.admin

手順
1. 移動先 すべて > 離職従業員サービスセンター > 管理 > ステージング済みの離職従業員.
2. ステージング済み離職従業員のリストを確認します。
3. 重複する名前と重複するユーザー ID を検索して修正します。
4. ユーザーに関連付けられている番号をクリックして編集します。
5. ユーザーのフォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。

[ステージング済みの離職従業員] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的にアサインされたユーザーのステージング番号。
状況	ユーザーのステータス。 ○ 承認が必要 ○ 承認済み ○ 作成された離職従業員 ○ 複製 ○ 無効 ○ 拒否
個人のメール	ユーザーの個人用メール。会社がユーザーに連絡する手段。

自動翻訳

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

フィールド	説明
内部ユーザー	ユーザー [sys_user] テーブルに含まれる、離職従業員のユーザーレコード。
内部プロファイル	ユーザーの HR プロファイル。
離職従業員	離職従業員 [sn_asc_user] テーブルに含まれるユーザーの名前。
名	ユーザーの名前 (名)。
姓	ユーザーの名前 (姓)。
日付形式	システムの日付形式を上書きする日付形式。
タイムゾーン	ユーザーの居住地のタイムゾーン。
提案されたユーザー ID	フィールドに入力し、[提案されたユーザー **ID** の生成] をクリックした後に作成されるユーザー ID。 ユーザー ID は、個人用メールアドレスとプロパティ由来のサフィックスに基づいて作成されます。サフィックスの詳細については、「離職従業員サービスセンター のプロパティを設定する」を参照してください。

6. [保存] を選択します。
7. [提案されたユーザー **ID** の生成] を選択します。
8. [更新] を選択します。
9. 編集後、有効なユーザーが承認済みステータスになっていることを確認します。
10. [ステージング済み離職従業員] リストビューに戻ります。
11. [インポート] を選択するか、[ステージング済み離職従業員] リストから下部にある [承認済みをすべてインポート] を選択します。
12. [すべてインポート] を選択します。
    ステージング済み元従業員のデフォルト状態の詳細については、「離職従業員サービスセンター のプロパティを設定する」を参照してください。
    [承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール済みジョブが実行されます。

離職従業員サービスセンター のシステム通知

離職従業員サービスセンター (ASC) では、システム通知を使用して、ユーザー ID を提供するメールとパスワードを含む別のメールで離職従業員に知らせます。

離職従業員が初めてログインすると、提供されたパスワードを変更するように要求されます。

基本システムは次のメール通知を提供します:

- 離職従業員を招待するメール - ユーザー名
- 離職従業員を招待するメール - 一時パスワード

メッセージをカスタマイズして、会社の要件を満たすことができます。

詳細については、「メール通知と SMS 通知」を参照してください。

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

自動翻訳

離職従業員サービスセンター のメールとパスワードのリセットを設定する

通知を使用して、離職従業員のユーザー ID とパスワードリセットを送信するメールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

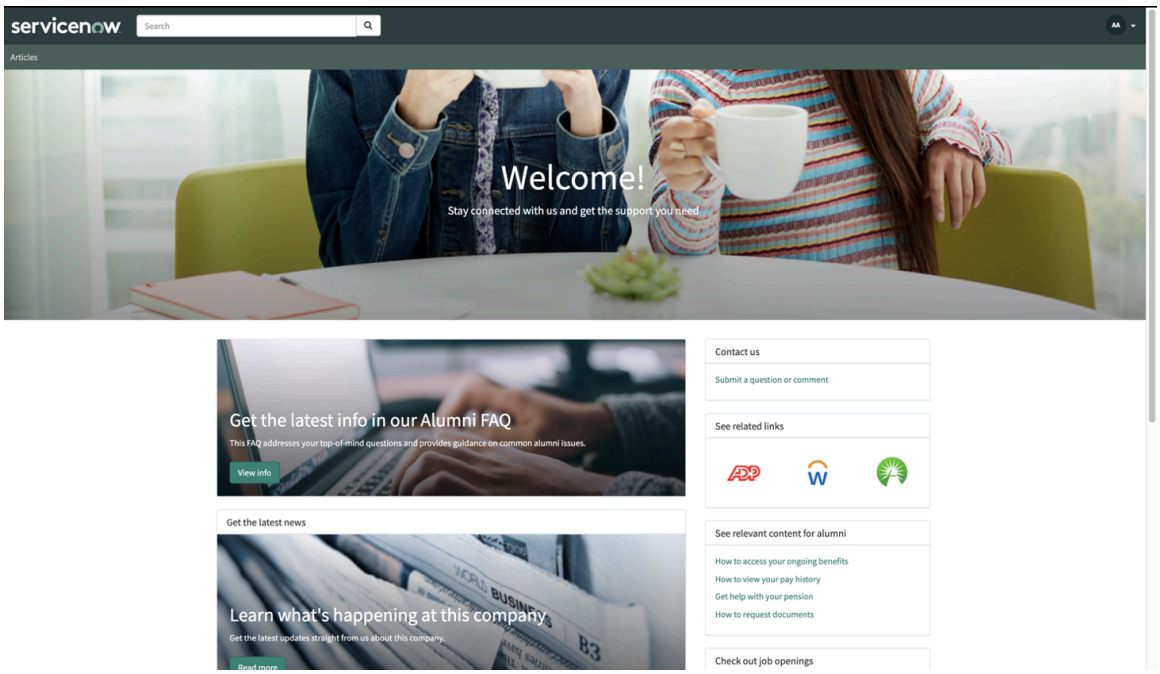
1. システム通知 > メール > 通知.
2. 離職従業員を招待するメール - ユーザー名をクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員へのユーザー ID の提供に関する会社のメッセージを反映します。
3. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
4. [更新] をクリックします。
5. 離職従業員を招待するメール - 一時パスワードをクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員への一時パスワードの提供に関する会社のメッセージを反映します。
6. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
7. [更新] をクリックします。

離職従業員サービスセンター の使用

会社の離職従業員は、離職従業員サービスセンター (ASC) を使用して情報を取得したり、以前の会社とのコミュニケーションを維持します。

ASC へのアクセス

ユーザーには、alumni (sn_asc.alumni) ロールが必要です。



記事

左上のメニューバーにある [記事] タブには、FAQ とナレッジベース (KB) の記事が表示されます。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

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

自動翻訳

サービス

左上のメニューバーに [サービス] タブが表示されると、離職従業員はサービス要求を行うことができます。詳細については、「HR サービス」および「従業員リクエストページ」を参照してください。

タスク

[To Do] タブを使用して要求に応答します。詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。

要求

[要求] タブを使用して、過去に行ったすべての要求を表示します。詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。

プロファイル

リストから [プロフィール] を選択し、連絡先情報を編集します。詳細については、「HR プロファイル」を参照してください。

匿名レポートセンター (ARC)

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) ポータルを使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを、ケースに対応するエージェントに匿名で送信できます。

従業員は ARC を使用して次のことができます。

- ID を開示せずに、ケースに対応するエージェントに匿名で苦情を送信する。
- 苦情に関する最新情報を受け取る。
- 調査担当者と機密性を保ってやり取りする。

従業員センターから従業員は ARC にリダイレクトされ、そこでケースに対応するエージェント宛てに匿名の苦情を作成できます。

> **注:**
> ARC はスタンドアロン機能として有効にすることも、HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と組み合わせて有効にすることもできます。

Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) または Google reCAPTCHA V2 を使用して、苦情を送信しているのが人間であることを確認できます。

従業員センター から、従業員は苦情を送信するために 従業員センター または匿名レポートセンター (ARC) のどちらを使用するかを選択できます。ARC を使用する場合、ユーザーは 従業員センター からサインアウトされて ARC に移動されます。

自動翻訳

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

注:

- レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミニストレーターがアクセスできます。詳細については、「匿名レポートセンター (ARC) の設定」を参照してください。
- ゲストユーザーがインスタンスから削除された場合、匿名レポートセンター (ARC) ではすべてのウィジェットが表示されるわけではありません。
- HR エージェントは ARC ポータルでユーザーを追跡することはできませんが、システム管理者は IP アドレスによってユーザーを追跡できる可能性があります。

匿名レポートセンター (ARC) の設定

匿名レポートセンター (ARC) を設定し、エージェントに苦情を匿名で送信する方法を従業員に提供します。

admin ロールがある場合は、匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをインストールしてアクティブ化し、匿名レポートセンター (ARC) を使用します。詳細については、「匿名レポートセンターのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
sn_anon_rc.admin	匿名レポートセンターアプリケーションにアドミン権限を付与します。	

システムプロパティ

次のシステムプロパティを使用できます。

- 匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ。キーの最小長は 14 です。(sn_anon_rc.secret_key_length)：匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ (文字数) を決定します。最小長は 14 です (デフォルト)。
- 匿名ケースの作成時に Google reCaptcha V2 を有効にします。true の場合、Google で google.captcha.secret、google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled) プロパティを設定します。Google reCAPTCHA V2 を匿名ケースの作成に対して有効にできます。Google reCAPTCHA V2 は、インタラクションが正しいものであり、苦情が人によって作成されたかどうかを確認します。詳細については、「Google reCAPTCHA」を参照してください。

  注:
  Google reCAPTCHA V2 を使用する場合は、次の Google reCAPTCHA V2 プロパティを定義する必要があります。

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Google CAPTCHA のエンタープライズアカウントも設定する必要があります。詳細については、「Configure Google reCAPTCHA for the password reset process (パスワードリセットプロセス用の Google reCAPTCHA の設定)」を参照してください。

自動翻訳

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

- 秘密鍵を使用して匿名で作成されたケースへの匿名ユーザーアクセスを許可します。(sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access)：匿名ユーザーが送信した匿名ケースに秘密鍵を使用してアクセスできるかどうかを決定します。

  注:
  レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミニストレーターがアクセスできます。詳細については、「匿名レポートセンター (ARC) の設定」を参照してください。

匿名レポートセンターのアクティブ化

admin ロールがある場合は、Now Platform に対して 匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをアクティブ化できます。

始める前に
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、従業員センターも含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow　モバイル で実行できます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、匿名レポートセンタープラグイン (com.sn_anonymous_report_center) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

匿名レポートセンター **(ARC)** の使用

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) を使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを、ケースに対応するエージェントに匿名で送信できます。

匿名レポートセンター **(ARC)** を使用して不適切な行為の匿名レポートを作成

不適切な行為のケースを作成して、ID を明かさずにヒューマンリソース (HR) 部門に送信できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、ゲストユーザーとして [匿名レポートセンター] にログインされます。
4. [匿名レポートを送信] を選択します。
5. [不適切な行為を報告] を選択します。
6. フォームに入力します。

不適切な行為を報告

フィールド	説明
状況をできる限り詳細に説明してください (Do your best to fully describe the situation)	目撃した不適切な行為をできるだけ詳しく正確に説明する情報を提供します。 注: 入力した情報はすべて機密扱いとなります。
関係者の名前と情報をリストしてください (List the names and info of those involved)	不適切な行為に関与した個人の名前を入力します。不適切な行為の証人を含めます。 注: フルネーム、役職、チーム、および部門は、調査担当者にとって貴重な情報です。
インシデントの発生日をお知らせください (Let us know what date the incident occurred)	不適切な行為が発生した日付を選択します。 注: 推定される日付も許容されます。
インシデントが発生した場所をお知らせください (Let us know where the incident took place)	不適切な行為が発生した場所を入力します。 注: 不適切な行為が行われた部屋、デスクスペース、建物内のエリアなどの詳細はすべて調査担当者の役に立ちます。
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切な HR エージェントおよびチームによってレビューされることを理解しています。(I understand that the information I'm providing, including any sensitive or personal details, will be reviewed by the appropriate HR agents and teams.)	フォームに入力したら、チェックボックスをオンにします。

7. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。

自動翻訳

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

8. [送信] を選択します。
9. レポートの PDF コピーを保存するには、[レポートの **PDF** コピーを保存] リンクを選択します。

> **注:**
> 匿名レポートに関連する更新またはコメントにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。レポートキーとレポート番号により、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようになります。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミニストレーターがアクセスできます。詳細については、「匿名レポートへのアクセス」を参照してください。

匿名レポートセンター **(ARC)** を使用した匿名の差別レポートの作成

差別に関するケースを作成して、ID を明かさずにヒューマンリソース (HR) 部門に送信できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センターからログアウトされ、ゲストユーザーとして [匿名レポートセンター **(ARC)]** にログインされます。
4. [匿名レポートを送信] を選択します。
5. [差別を報告] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   入力した情報はすべて機密扱いとなります。

   [差別を報告] フォーム

フィールド	説明
状況を詳細に説明してください	差別インシデントのできるだけ詳細な説明。
関与した従業員をリストしてください	差別に関与した個人および差別の目撃者に関する身元情報 (氏名、役職、所属部署とチームなど)。
インシデントのおおよその日付を示す	差別が発生した日付。 **注:** 推定の日付でかまいません。
インシデントが発生した場所を示す	部屋、デスクスペース、建物内のエリアなど、差別が発生した場所に関する詳細な情報。

7. 確認のチェックボックス [私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切な **HR** エージェントおよびチームによって調査されることを理解しています] をオンにします。
8. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません **(I'm not a robot)]** チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

9. [送信] を選択します。
10. [レポートのコピーをダウンロード] リンクを選択して、レポートの更新、進捗状況、またはコメントにアクセスするために必要なレポートキーとレポート番号を含むレポートの PDF コピーを保存します。

> **注:**
> 匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミンのみがレポートにアクセスできます。詳細については、「匿名レポートへのアクセス」を参照してください。

匿名レポートへのアクセス

匿名レポートを取得してコメントを送信したり、匿名レポートを担当するエージェントからのコメントや更新を表示したりすることができます。匿名レポートにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、匿名ユーザーとして [匿名レポートセンター] にログインされます。
4. [レポートのフォローアップ] を選択します。
5. [レポートキー] と [レポート番号] を入力します。

> **注:**
> この情報は、匿名レポートの送信時に提供されます。この情報がないと、アクセスできません。この情報を喪失した場合は、不適切な行為や差別の詳細を記載した新しい匿名レポートを作成し、最初の匿名レポートからレポートキーとレポート番号を喪失したこと示します。

6. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。
7. [次へ] を選択します。
8. 匿名レポートに関連する質問またはコメントを入力します。
9. [投稿] を選択します。

従業員ドキュメント管理™

ServiceNow 従業員ドキュメント管理 製品を使用して、多数のドキュメントをより効率的に管理します。従業員ドキュメント管理は、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーの定義、ドキュメントを消去するタイミングを提供します。

会社は従業員に、福利厚生、給与、労務 (ER) 、内部システムへのアクセス、およびその他のサービスに関連するドキュメントの完了と返送を求めます。従業員ドキュメント管理はクラウドベースで効率的、安全であり、コンプライアンス関連のリスクを削減できます。

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

自動翻訳

探索  従業員ドキュメント管理の仕組みについて学ぶ	Configure (構成)  実装の計画と構成	使用  従業員ドキュメントの管理方法を学習する
ダッシュボード  従業員ドキュメントの統計情報の表示	参照  従業員ドキュメント管理のその他のプロパティの詳細情報	

従業員ドキュメント管理 の詳細

従業員ドキュメント管理 を使用すると、ドキュメント管理を簡素化し、ドキュメントの完全性と精度を維持し、アクセスを制御できます。

従業員ドキュメント管理を簡素化

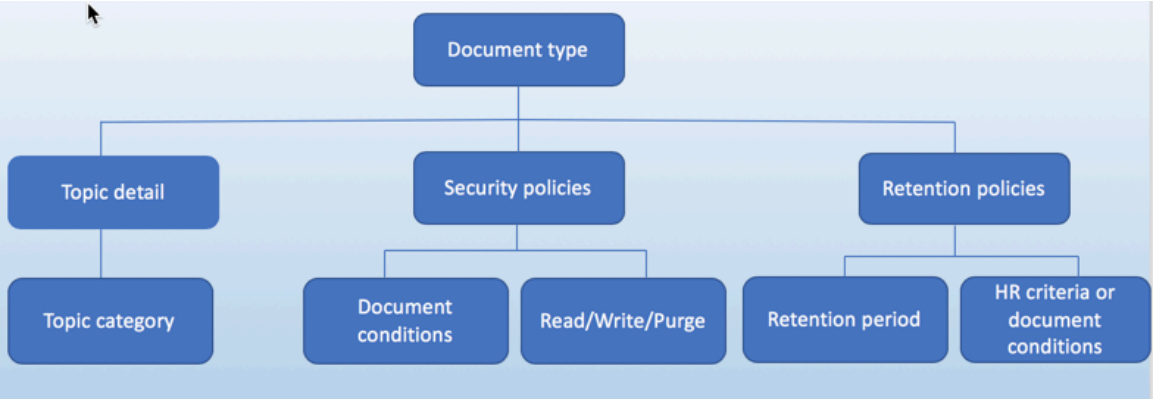
- 現在複数のケースに格納されているファイルを一元化する。
- 自動または手動で、ケースから従業員ファイルに従業員ドキュメントを移動する。
- メタデータのタグを使用してドキュメントを検索する。
- 従業員 (HR プロファイル) のすべてのドキュメント、またはドキュメントタイプ別にすべてのドキュメントに訴訟ホールドを実行する。
- ドキュメントへのアクセス権を定義する。
- 従業員ドキュメントを保存する期間、および訴訟ホールドで消去できない期間を決定する保持ポリシーを定義する。
- ドキュメントを消去するタイミングを定義する。

従業員ドキュメント管理 の構成

ベースシステムでは、従業員ドキュメント管理の効率的な設定にすぐに使用できる、事前設定済みのレコードが提供されます。

自動翻訳

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



従業員ドキュメントの定義

従業員ドキュメント管理を使用するには、以下を定義する必要があります。

- ドキュメントタイプ：ドキュメントをカテゴリ化する方法に加えて、ドキュメントをセンターオブエクセレンス (COE)、トピックカテゴリ、トピックの詳細に関連付ける方法を定義します。たとえば、合計報酬または各福利厚生に関連するすべてのドキュメント用に、ドキュメントタイプを作成できます。また、ドキュメントタイプにより、アクセス権を付与するユーザー、保存期間、訴訟ホールドが有効かどうかも決定されます。
- 保存期間：規制または会社のポリシーに基づいて、従業員ドキュメントを保持する期間を定義します。
- 保持ポリシー：保存期間と基準を組み合わせて、従業員ドキュメントを保持する期間を決定します。
- セキュリティ方針：従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去の承認ができるユーザーを決定します。

HR ケースが完了しクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的にドキュメントリポジトリに移動するように設定できます。

アドミン、エージェント、従業員による、従業員ドキュメント管理 へのアクセス

従業員ドキュメント管理のアクセスには、複数のレベルがあります。

- アドミニストレーターは、従業員ドキュメント管理アプリケーションを設定します。
- エージェントは、従業員の代理として、または、ケースの一環として、従業員ドキュメントをアップロードします。
- ドキュメントをアップロードし、表示できる従業員です。

従業員ドキュメント管理のアドミニストレーターは、従業員ドキュメントにアクセスする必要がある従業員に、適切なロールをアサインします。セキュリティポリシーは、アクセスと消去の承認を決定します。

ドキュメントタイプに加えて、関連付けられている保持ポリシーと保存期間が、従業員ドキュメントを消去するタイミングを決定します。セキュリティポリシーは、消去の承認を要求できます。セキュリティポリシーでは、消去承認が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

HR プロファイルに対しては、訴訟ホールドを実行できます。訴訟ホールドは、従業員ドキュメントを消去できないようにするものです。ドキュメントタイプ別に訴訟ホールドを実行し、管理することもできます。ドキュメントタイプ別に管理を行うと、一括処理の効率が上がります。

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

エージェント向け 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理のエージェントは次のことができます。

- さまざまなフィルターを使用して、既存の従業員ドキュメントを検索する。
- 従業員ドキュメントをリポジトリに直接配置、またはアップロードする。
- 会社が HR サービスデリバリ (HRSD) も使用している場合、HR ケースフォームからリポジトリに従業員ドキュメントを移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースがクローズしたときに自動的に移動するように設定することもできます。

従業員アクセス

ドキュメントタイプからアクセス権を付与されている場合、従業員は自分の従業員ドキュメントを表示できます。従業員ドキュメントは、HR ケースやサービスポータル、または従業員サービスセンター (ESC) のプロファイルページでも利用できます。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

従業員ドキュメント管理 の構成

従業員ドキュメント管理 を構成します。

従業員ドキュメント管理 のアクティブ化

admin ロールでは、従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化することができます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

従業員ドキュメント管理の一括アップロードリクエスト

従業員ドキュメント管理一括アップロードでは、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] と ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインに、別のサブスクリプションが必要です。これらのプラグインは、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ローカルディレクトリーとサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリの設定例を提供する、デモデータが利用可能です。これらの例は、内部ドキュメントリポジトリでの従業員ドキュメント管理の一括アップロードの設定に役立ちます。

デモデータを表示するには、まず、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] と ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインをアクティブ化する必要があります。

従業員ドキュメント管理 [com.sn_hr_employee_document_management] プラグインは、最後にアクティブ化します。

従業員ドキュメント管理の一括アップロードのプラグイン

プラグイン	説明
オーケストレーション [com.snc.runbook_automation]	ローカルドライブからの一括インポートに必要です。
ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations]	サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからの一括インポートに必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

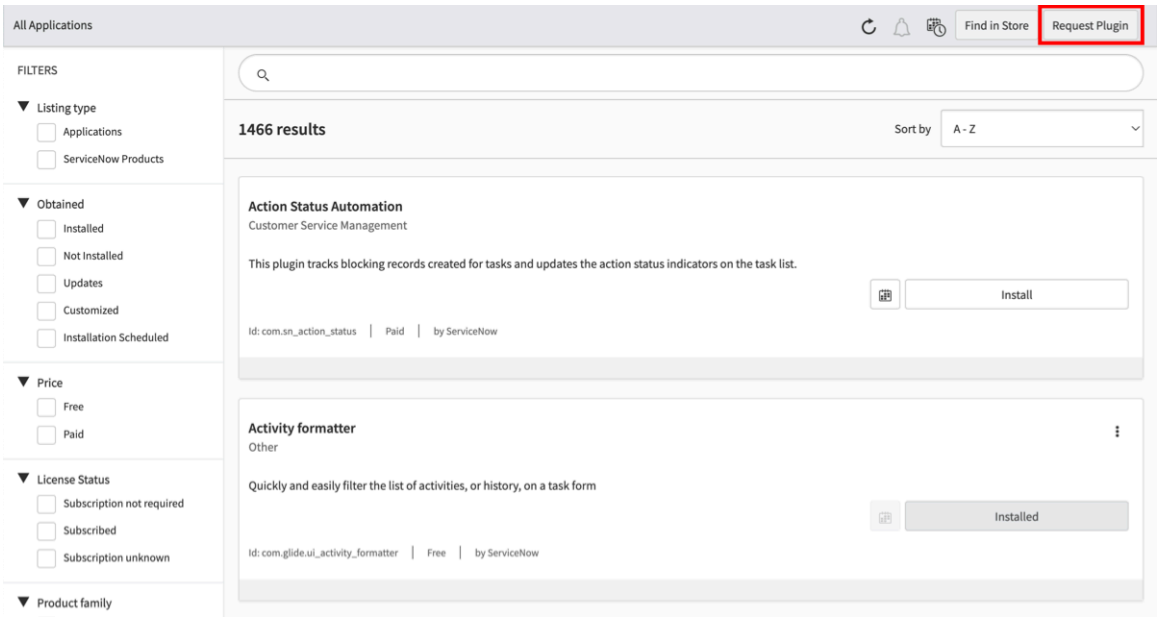
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

手順

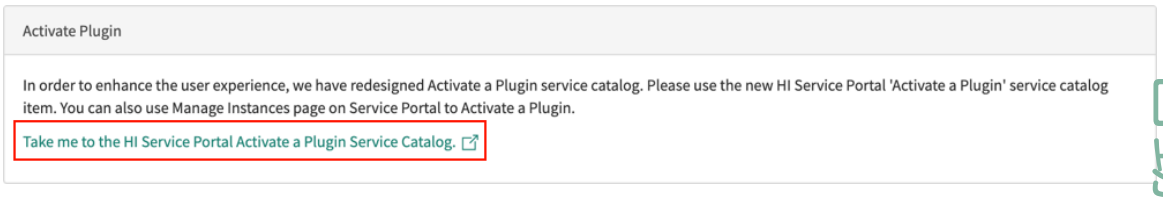
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

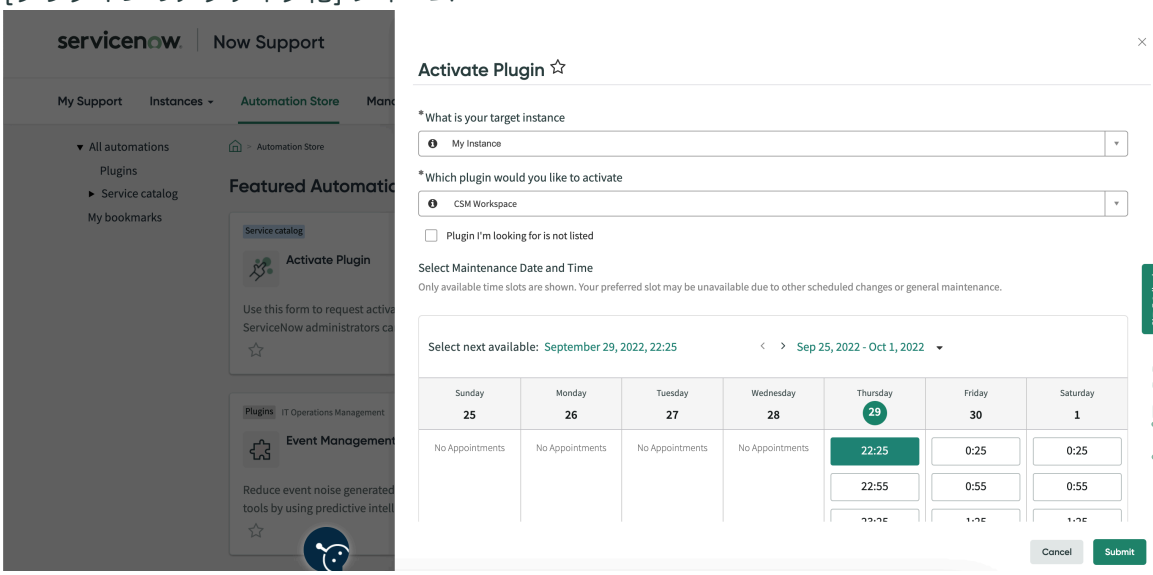
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Madrid)

従業員ドキュメントの定義と設定

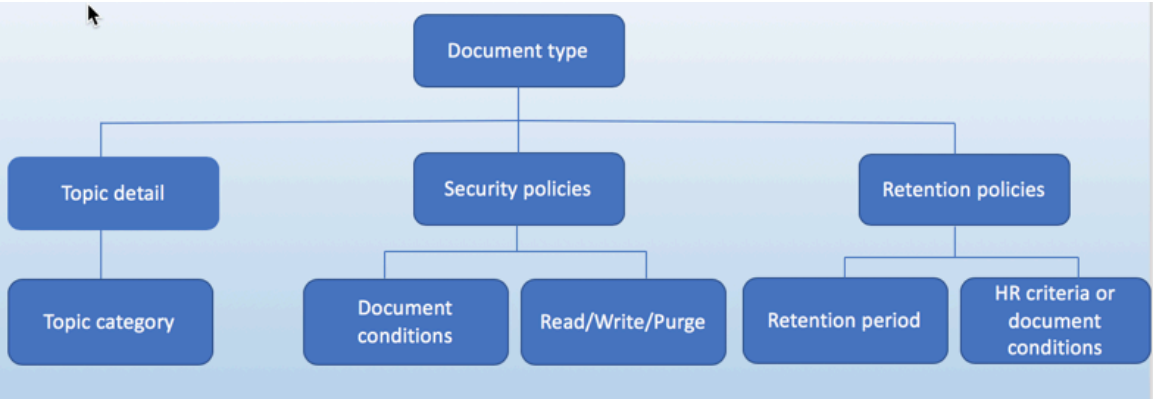
従業員ドキュメント管理は、会社のポリシー、プロセス、規制コンプライアンスに基づいた、従業員ドキュメントの処理方法の設定に使用します。

ドキュメントタイプ

ドキュメントタイプは、従業員ドキュメント管理アプリケーションの中核部分です。すべての従業員ドキュメントには、ドキュメントタイプをアサインする必要があります。ドキュメントタイプをアサインすることで、従業員ドキュメントを分類します。ドキュメントタイプを使用して、従業員ドキュメントの処理を決定するためのポリシーを結合します。ドキュメントタイプは、以下のことに使用します。

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

- セキュリティポリシーを関連付けます。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントにアクセスできるユーザーと消去承認を決定します。
- 保持ポリシーを関連付けます。保存ポリシーは、ドキュメントの保存期間とドキュメントを適用するユーザーを決定します。
- 訴訟ホールドを実行します。訴訟ホールドは、一時的にドキュメントの消去や変更ができないようにします。
- 従業員のアクセスを許可します。
- HR ケースがクローズしたときに、従業員ドキュメントを自動的に移動するように設定します。「HR サービスの構成」を参照してください。



ドキュメントタイプのポリシーの定義

各ドキュメントタイプに対して、ドキュメントにアクセスできるユーザーの指定、およびドキュメントに関連付けられている保持ポリシーの定義、または訴訟ホールドの実行ができます。1 つのドキュメントタイプで、複数のドキュメントを管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
ドキュメントタイプにより、トピックの詳細、保持ポリシー、訴訟ホールドを組み合わせることができます。ドキュメントタイプのデフォルトの保存期間は、対応するセンターオブエクセレンス (COE) で定義されます。COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、例としてさまざまなドキュメントタイプを提供します。

手順
1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
2. [新規] または編集する既存のドキュメントタイプをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

ドキュメントタイプフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントタイプを説明する名前です。
トピック詳細	HR サービスに関連付けられたトピックの詳細です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	トピックの詳細により、ドキュメントタイプが分類されます。 HR サービスを使用して、HR ケースがクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に従業員ドキュメントリポジトリに移動することができます。
有効	ドキュメントタイプをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。ドキュメントタイプを非アクティブ化すると、ドキュメントの作成時または添付ファイルの移動時にドキュメントタイプが選択用に表示されません。
アプリケーションタイプ	ドキュメントタイプに関連付けられているアプリケーションです。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに訴訟ホールドが実行されているかどうかを示します。 オンにした場合、このドキュメントタイプのすべての従業員ドキュメントが訴訟ホールドになります。
従業員アクセス	従業員が自分の従業員ドキュメントにアクセスできるようにします。
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。

4. ドキュメントタイプフォームで操作を続行するには、コンテキストメニューで [保存] をクリックします。
次のタブが表示されます。

ドキュメントタイプのタブ

タブ	説明
セキュリティ方針	ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティ方針です。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去を承認する機能に対する権限を、ユーザーに付与します。 トピックの詳細を選択すると、そのトピック詳細に関連付けられたデフォルトのセキュリティポリシー (ある場合) が、[セキュリティ方針] タブに自動的に表示されます。 [セキュリティ方針] タブでは、次のことを実行できます。

自動翻訳

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

タブ	説明
	○ 複数のセキュリティ方針を追加してドキュメントタイプに関連付けます。 ○ セキュリティポリシーを評価する順序を定義します。小さい数値は大きな数値より前に配置されます。たとえば、順序が 100 に設定されているセキュリティ方針は、順序が 200 に設定されているセキュリティポリシーよりも先に評価されます。 ○ セキュリティポリシーを有効または無効にします。セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
保持ポリシー	ドキュメントタイプに関連付けられている保持ポリシーです。 保持ポリシーは、保存期間 (ドキュメントの保存期間を決定する) と HR 基準 (ポリシーが適用されるユーザーをフィルターする) を組み合わせます。 「保持ポリシーの追加または変更」を参照してください。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに実行されている任意の訴訟ホールドを、理由、日付、タイムスタンプとともに表示します。
有効期限ポリシー	有効期限ポリシーを使用すると、アドミニストレーターは、HR 基準、従業員ドキュメントテーブルのフィールド、またはその組み合わせに基づいて、ドキュメントタイプのドキュメントをフィルターできます。また、アドミニストレーターは、ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときにメール通知を受信できるグループまたは受信者を構成できます。

5. 保持ポリシーを追加または編集した後、[保存] をクリックしてドキュメントタイプフォームで操作を続行するか、[送信] をクリックしてドキュメントタイプ一覧に戻ります。

従業員ドキュメントの保存期間の定義

保存期間は、従業員ドキュメントを破棄する前に保存する期間の長さを定義します。保存期間は、条件または基準と組み合わされ、保持ポリシーを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

注:
保存期間は、それぞれ一意で重複できません。保存期間を削除する前に、保持ポリシーにドキュメントタイプが関連付けられていないことを確認する必要があります。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 保存期間.
2. 必要に応じてフィールドを入力します。

保存期間フォーム

フィールド	説明
役職	保存期間を表す名前です。
日付フィールド	保存期間の開始点です。利用可能なフィールドは、従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルに応じて決まります。 従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルのフィールドは、保存期間の開始日の定義に使用します。 ドット連結し、フィールドを選択して保存期間の開始点を決定します。
アプリケーションタイプ	保存期間に関連付けられたアプリケーションです。
日付オフセットタイプ	[日付フィールド] で選択したよりも前、または後に保存期間を開始する必要があるかどうかを決定するオフセットです。 [日付フィールド]、[日付オフセット単位]、および [日付オフセット数] と組み合わせて、保存期間の長さを決定します。 例を次に示します。 ○ [日付フィールド] = Created ○ [日付オフセットタイプ] = After ○ [日付オフセット単位] = Years ○ [日付オフセット数] = 1 この設定を使用すると、保存期間はドキュメントの作成日から 1 年間になります。
日付オフセット単位	保存期間の測定単位を月または年に決定します。
日付オフセット数	[日付フィールド] で選択した日付よりも前または後の月数または年数です。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトの保持ポリシーの追加または変更

デフォルトの保持ポリシーにより、従業員ドキュメントは間違って消去されないようになっています。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
デフォルトの保持ポリシーを編集できます。

HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各従業員ドキュメントのデフォルトの保持ポリシー（これは、センターオブエクセレンス (COE) テーブルに関連付けられています）を提供します。

デフォルトの保持ポリシーは 、COE 下のすべてのドキュメントにアサインされ、保存期間は無期限で消去されません。

注:
デフォルトの保存期間を変更する場合、すべての新しいドキュメントには新しい期間が割り当てられますが、既存のドキュメントは元の保存期間を使用します。

デフォルトの保持ポリシーは、ドキュメントタイプで使用されている場合は削除できません。デフォルトの COE のポリシーとして設定できるのは 1 つのみです

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメント保存期間設定.
2. [新規] をクリックしてデフォルトの保持ポリシーを作成するか、既存のポリシーをクリックして編集します。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

デフォルトの保持ポリシー

フィールド	説明
テーブル	HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス済みでアクティブ化されている場合、COE テーブル従業員ドキュメントが関連付けられています。
保存期間	保存期間は、ドキュメントを保存する期間を特定するものです。 このフィールドのみ編集できます。
アプリケーションタイプ	デフォルトの保存期間に関連付けられたアプリケーションです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

保持ポリシーの追加または変更

ドキュメントの保存期間と対象者を決定するポリシーを設定します。保持ポリシーは、保存期間と条件、または基準を組み合わせます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
規制、法律、会社のポリシーにより、ドキュメントを保存する期間が決まります。

自動翻訳

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

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

意図しない消去が行われないようにするため、ベースシステムはデフォルトの保持ポリシーを提供します。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

ドキュメントタイプが複数の保持ポリシーの対象である場合：

- 保持期間が最も長いポリシーが適用されます。
- デフォルトではないデフォルトの保持ポリシーと無期限の保存期間のデフォルトの保持ポリシーがある場合は、デフォルトではない保持ポリシーが適用されます。これは、HR 基準と一致し、保存期間が適用可能であるという想定です。

保持ポリシーには、ドキュメントタイプと 1 対 1 の関係性があり、複数のドキュメントタイプに同じ保持ポリシーを持つことはできません。

注:
複数の保持ポリシーに同じ保存期間を使用できます。

複数の保持ポリシーがあり、基準が重複している場合、保存期間が最も長い保持ポリシーが使用されます。

例：ドキュメントタイプ = 懲戒通知

- 保持ポリシー：
  - 米国の従業員 (保持期間 = 終了日 + 7 年)
  - 米国の契約社員 (保存期間 = 終了日 + 5 年)
- ユーザーが米国の従業員と契約社員の両方である場合、保存期間が長いため、米国の従業員の保持ポリシーが使用されます。

注:
すべてのドキュメントタイプにデフォルトの保持ポリシーを使用できます。デフォルトの保持ポリシーは、従業員が会社の現在の従業員でいる間は、その従業員ドキュメントが保存されるように定義されています。従業員が退職すると、HR 基準に基づいて、2 番目の保持ポリシーがトリガーされます。従業員が HR 基準を満たさず会社を退職した場合、元のデフォルトの保持ポリシーが有効のままになります。つまり、その従業員ドキュメントは無期限に保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 保持ポリシー.
2. [新規] または編集する既存の保持ポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

保持ポリシーフォーム

フィールド	説明
適用先	従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルと保持ポリシーに関連付けられているドキュメントタイプです。 テーブルと保持ポリシーに基づいているドキュメントタイプを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
HR 基準	保持ポリシーが適用されるユーザーです。 たとえば、国に基づいて HR 基準を選択できます。この条件では、選択した国を本拠地としている全員に同じ保持ポリシーが適用されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
保存期間	従業員ドキュメントを保存する必要がある期間です。
有効	保持ポリシーがアクティブで使用中であることを示します。 **注:** デフォルトの保持ポリシーは非アクティブ化できません。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトのセキュリティ方針の追加または変更

デフォルトのセキュリティ方針により、従業員ドキュメントの安全性が確保されます。HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各ドキュメントタイプにデフォルトのセキュリティ方針を提供し、アクセスと削除許可ができるユーザーを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.manager
ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > デフォルトのセキュリティポリシー.

2. [新規] または編集する既存のデフォルトのセキュリティポリシーをクリックします。

3. 必要に応じてフィールドを入力します。

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

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更

従業員ドキュメントの多くに、機密や個人情報が含まれています。ドキュメントのセキュリティ方針を使用して、従業員ドキュメントへのアクセスを定義し、安全を確保します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin

このタスクについて

ドキュメントの読み取り、書き込み、または消去の承認ができるユーザーを、ドキュメントのセキュリティ方針を追加または変更することで決定できます。

> **注:**
> 従業員に、HR プロファイルを通じた自身の従業員ドキュメントに対する可視化を提供できます。[ドキュメントタイプ] フォームの [従業員アクセス] ボックスをオンにします。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。または、「グループ」と「ロール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > セキュリティポリシー.
2. [新規] または編集する既存のセキュリティポリシーをクリックします。

自動翻訳

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

3. 必要に応じてフィールドを入力します。

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

以下の 3 つのタブを使用して、ドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントのメタデータの検索、アクセス、編集に必要なグループまたはロールを決定します。消去通知を受信するグループ、または従業員ドキュメントの消去を承認できるグループも定義できます。

セキュリティ方針のタブ

タブ	説明
読み取り	グループ：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーに必要なロールです。 **注:** 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取るには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：アクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 **注:** オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。

自動翻訳

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

タブ	説明
書き込み	グループ：アクセスするためにユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索、読み取り、作成のため、ユーザーに必要なロールです。 **注:** 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取り、作成するには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：書き込みアクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 **注:** オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。
消去許可	ドキュメントの消去、または消去プロセスの実行前に通知を送信するには、許可が必要です。 グループ：許可または通知の受信のため、ユーザーが属する必要があるグループです。 **注:** グループ内のユーザー 1 人にのみ許可が必要です。

4. [保存] をクリックすると、[ドキュメントタイプ] 関連リストが表示されます。
5. [新規] をクリックして、セキュリティポリシーに関連付けるドキュメントタイプを作成できます。
6. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントタイプの有効期限ポリシーの追加または変更

ドキュメントタイプの有効期限通知ポリシーを追加または変更します。ドキュメントの有効期限を設定して、有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
パスポートやトレーニング証明書などの特定のドキュメントには有効期限があります。組織がコンプライアンスポリシーを遵守するために、従業員ドキュメントは最新バージョンに維持されます。この機能を使用すると、アドミニストレーターはドキュメントタイプに有効期限通知ポリシーを設定でき、ユーザーは、ドキュメントを従業員ドキュメント管理にアップロードするとき、またはケースを従業員ドキュメント管理に移動するときに、ドキュメントの有効期限を設定できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

有効期限通知ポリシーフォーム

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	有効期限ポリシーが設定されているドキュメントタイプ。たとえば、教育契約です。
名前	有効期限通知ポリシーに指定する名前。
順序	有効期限ポリシーに指定する順序。ドキュメントが 2 つの有効期限通知ポリシーを満たしている場合、順序が前のポリシーに高い優先度が与えられます。
有効	使用する有効期限ポリシーを有効にするオプション。
フィルター基準を追加	
HR 基準	HR 基準では、フィルター条件を適用する対象者を定義します。例：米国の従業員：税フォームのコレクション。
次の場合に適用	従業員ドキュメントのフィールドに適用するフィルター条件。
両方に一致	フィルター条件が複数ある場合は、このオプションを有効にします。ドキュメントは、指定されたすべての条件に基づいてフィルターされます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.
2. 必要な有効期限通知ポリシーを開きます。
3. [有効期限通知の受信者] 関連リストで、受信者を追加します。

有効期限通知の受信者フォーム

フィールド	説明
名前	有効期限通知の受信者の名前。
日付オフセットタイプ	ドキュメントの有効期限に対する日付オフセットタイプ。たとえば、有効期限のどれだけ前または後に通知を送信するかです。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。
日付オフセット量	日付オフセットとして指定する値。たとえば、 [日付オフセットタイプ] として [前]、[日付オフセット単位] として[日数]、 [日付オフセット量] として **3** を選択した場合、ドキュメントの有効期限の 3 日前にメール通知が送信されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効期限通知ポリシー	受信者を作成する有効期限通知ポリシー。
受信者	通知の受信者は、従業員ドキュメントでサポートされているフィールドから選択できます。 **注:** 異なる日に異なる受信者に通知する場合は、単一の有効期限通知ポリシーに対して複数の有効期限の通知受信者を設定できます。
有効	有効期限通知の受信者を有効にするオプション。

4. [グループ] セクションで、通知の送信先のグループを追加します。グループは、受信者と同時に通知を受信します。
5. [送信] をクリックします。

従業員ドキュメント管理の使用

従業員ドキュメントを管理し、一括インポートについて学習します。

従業員ドキュメントの管理

従業員ドキュメント管理を使用して、従業員ドキュメントの検索、作成、移動、または訴訟ホールドの管理を行います。

従業員ドキュメント管理は、組織の従業員ドキュメントがすべて入っている仮想のファイルキャビネットです。従業員ドキュメント管理 では、次のことができます。

- 従業員ドキュメントの検索：従業員ドキュメントの検索を絞り込むために使用できる方法は、多数あります。
- 従業員ドキュメントの作成：
  - 従業員ドキュメントは、ドキュメントリポジトリに直接追加することができます。
  - HR サービスデリバリ (HRSD)と組み合わせると、HR エージェントは、ドキュメントを HR ケースから移動、またはドキュメントリポジトリに直接追加できます。
- HR プロファイルまたはドキュメントタイプの訴訟ホールドへの実行：HR プロファイルまたはドキュメントタイプを訴訟ホールドにすると、関連付けられている従業員ドキュメントが保存期間に到達した後も削除されません。
- 従業員ドキュメントの移動：従業員ドキュメントが HR ケースに関連付けられている場合、手動でドキュメントリポジトリに移動することができます。または、ケースが完了またはクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に移動するように HR サービスを設定できます。
- 従業員ドキュメントの表示：従業員は、サービスポータルまたは 従業員センター で自分の従業員ドキュメントを表示できます。ドキュメントタイプごとにアクセス権を付与する方法については、「ドキュメントタイプのポリシーの定義」で説明しています。ベースシステムでは、ドキュメントタイプの例を提供します。

従業員ドキュメントの検索

従業員ドキュメントリポジトリからさまざまなフィルターを使用して、従業員ドキュメントを検索し、表示します。監査を目的として、ドキュメントをダウンロードすることもできます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_reader

このタスクについて
従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントのリポジトリです。従業員ドキュメントのリポジトリの規模にかかわらず、必要なドキュメントを臨機応変に検索したり、事前設定された検索フィルターを設定して迅速に探したりことができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > 従業員ドキュメント > ドキュメントの検索.
2. 列のフィルターは、探しているドキュメントの特定に使用します。
   たとえば、[社員] 列でソートすると、従業員別にすべてのドキュメントを表示します。
3. ドキュメントをダウンロードするには、ドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] 選択リストから [ダウンロード] を選択します。
   同じ名前の複数のドキュメントをダウンロードすると、従業員名が各ドキュメントに追加されます。それでもドキュメントが重複している場合は、番号が追加されます。
4. ドキュメントに関する詳細情報を表示するには、ドキュメントの名前をクリックします。
   sn_hr_ef.enable_document_viewer 従業員ドキュメントプロパティで [はい] をオンにしていると、従業員ドキュメントが表示されます。

従業員ドキュメントの作成または変更

従業員ドキュメントライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールでは、従業員ドキュメントを作成、または従業員ドキュメント管理リポジトリに直接アップロードすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

このタスクについて
ドキュメントは、HR ケースフォームからアップロードした後、ドキュメントリポジトリに移動することもできます。

> **注:**
> 従業員ドキュメントは、HR サービスを設定することで、ケースがクローズされたときに HR ケースフォームから自動的に移動させることもできます。この機能の設定については、「HR サービスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > 従業員ドキュメント > 新規ドキュメント作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [ファイルを選択] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。このデフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)**] フィールドで変更できます。詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティの [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにする必要があります。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、エッジ暗号化、または暗号化サポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
給与国	ドキュメント作成時の従業員の給与国。 **注:** ドキュメントをアップロードするか、ケースの添付ファイルを従業員ファイルに移動すると、[給与国] フィールドの値はデフォルトで従業員のユーザープロファイルになります。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化と保持ポリシーを提供します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの読み込みまたは書き込み設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの読み取りおよび書き込みを行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの消去を行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認または通知設定要件を満たす場合にのみ、消去通知を受け取ることができます。
有効日	従業員ドキュメントが有効になった日付と時刻。一般的に、契約上の合意の場合を除き、有効日はドキュメントの作成日になります。たとえば、昇給や昇進が、勤務評価の日付とは異なる日付に有効になる場合があります。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：消去通知が送信されましたが、承認が受領されていません。 ○ 消去承認：消去除許可が受領され、ドキュメントの消去がスケジュールされました。 ○ 消去却下：消去許可が却下され、ドキュメントの消去はスケジュールされません。 ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティポリシーにより、消去許可が設定されます。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF アドミン [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このオプションは、アドミニストレーターが [有効期限] チェックボックスを有効にした場合にのみ有効になります。

3. [送信] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[従業員ドキュメント監査記録] 関連リストのタブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

   次のアクションがキャプチャされます。

   - レコードが作成されました
   - フィールドが更新されました
   - 添付ファイルが削除されました
   - 添付ファイルが更新されました
   - 添付ファイルの名前が変更されました
   - プラットフォームタグが追加されました
   - プラットフォームタグが削除されました
   - ドキュメントが表示されました
   - ドキュメントがダウンロードされました
   - 従業員センター で従業員がダウンロードしたドキュメント

従業員ドキュメントをドキュメントリポジトリへ移動する

従業員ドキュメントは、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースのクローズが完了したときに、HR サービスによって自動的に移動するように設定することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer または sn_hr_core.case_reader

このタスクについて

従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントリポジトリに直接追加することもできます。従業員ドキュメントリポジトリは、さまざまなソート機能を使用した迅速かつ簡単な識別を集中管理リポジトリに提供します。「従業員ドキュメントの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。
リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。
3. フォームヘッダーから、[添付ファイルを移動] をクリックします。
[添付ファイルを従業員ファイルに移動] メニューが表示されます。
4. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。

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

[移動する添付ファイルの **COE** を選択してください] フィールドと [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。

5. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。
ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細のドキュメントタイプが表示されない場合は、正しくカテゴリ化するためにドキュメントタイプを作成する必要があります。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
6. [選択項目を移動] をクリックします。

タスクの結果
従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントが移動した後、ファイル名、形式、サイズがドキュメントの添付ファイルからコピーされます。

注:
HR サービスの [添付ファイルを自動的に移動] ボックスをオンにして、このプロセスを自動化することもできます。「HR サービスの構成」を参照してください。

次のタスク
添付ファイルを移動すると、添付ファイルがケースの [従業員ドキュメント] セクションに表示されます。

従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除

訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメント、または HR プロファイルの従業員ドキュメントのすべてを削除できないようにするものです。

始める前に
必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて
訴訟ホールドは、関連付けられている従業員ドキュメントの保持ポリシーのすべてを保留します。

注:
システムアドミニストレーター [admin] としてログインしている場合は、従業員ドキュメント管理スコープ内で表示していることを確認します。スコープを変更した場合は、ページをリフレッシュする必要があります。

訴訟ホールドは、すぐに利用可能なドキュメントのクリーンアップメカニズムによってのみ、ドキュメントの消去を防止します。カスタムテーブルクリーナーやテーブルアーカイブルールなどのカスタムクリーンアップメカニズムには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 訴訟ホールドを実行する HR プロファイルを選択します。
3. フォームヘッダーで [訴訟ホールド追加] をクリックします。
4. [このプロファイルに訴訟ホールドを追加します] から、理由を選択してコメントを追加します。
5. [**OK**] をクリックします。
6. コメントを追加します。
7. **[OK]** をクリックします。

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

自動翻訳

8. ドキュメントタイプを訴訟ホールドにするには、 人事管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
9. ドキュメントタイプを選択します。
10. [訴訟ホールド追加] をクリックします。
    [法的ホールド追加] ボタンはフォームヘッダーにあります。
11. コメントを追加します。
12. **[OK]** をクリックします。
13. [更新] をクリックします。
    ドキュメントタイプに関連付けられているすべてのドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されなくなります。

複数の **HR** プロファイルへの訴訟ホールドの追加

一度に複数の HR プロファイルに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、HR プロファイルの従業員ドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に

必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべての HR プロファイルを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
   a. [理由] フィールドで、値を選択します。
   b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。
   c. **[OK]** をクリックします。
   選択した HR プロファイルの従業員ドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

複数のドキュメントタイプへの訴訟ホールドの追加

一度に複数のドキュメントタイプに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に

必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントタイプ.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべてのドキュメントを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

自動翻訳

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

a. [理由] フィールドで、値を選択します。

b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。

c. [OK] をクリックします。
選択したドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

訴訟ホールド中のドキュメントの管理

現在または以前に訴訟ホールドであったドキュメントタイプまたは HR プロファイルすべてのリストを表示することができます。ドキュメントタイプまたは HR プロファイルに対して訴訟ホールドが実行され、解除された理由を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて
訴訟ホールドは、HR プロファイル、またはドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントに対して実行されます。「従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 訴訟ホールド.

2. ドキュメントタイプまたは HR プロファイルを選択します。

3. [訴訟ホールド理由] を変更します (該当する場合)。

4. [コメント] を入力します。

5. [更新] をクリックします。

従業員ドキュメントの消去ログを表示する

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
削除すると、インスタンスから従業員ドキュメントが永久に削除されます。消去することによって、全体のストレージが解放されます。

- どのドキュメントが削除されたかが消去ログに示されます。
- 削除されたドキュメントの属性は保持されます。
- 削除されたドキュメントを識別するデフォルトの属性は、社員番号と HR ケース番号です。従業員ドキュメント管理のプロパティでデフォルトを変更できます。

「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

手順

移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > 削除ログ.
消去されたドキュメントのリストが、従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティの [有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます] で指定したフィールドとともに表示されます。

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

自動翻訳

従業員ドキュメント管理の一括インポート

従業員ドキュメント管理の一括インポート機能を使用して、外部のサードパーティ製のクラウドベースのストレージ、またはローカルネットワークディレクトリーから、従業員ドキュメント管理へ従業員ドキュメントをコピーできます。従業員ドキュメントがHR サービスデリバリ (HRSD)にあれば、管理が効率的かつ簡単になります。

現在、HR サービスデリバリ (HRSD)の外部に従業員ドキュメントを格納している場合は、これらのドキュメントを統合することができ、また社員の在職期間中、ドキュメントを維持することができます。

現在のドキュメントリポジトリ

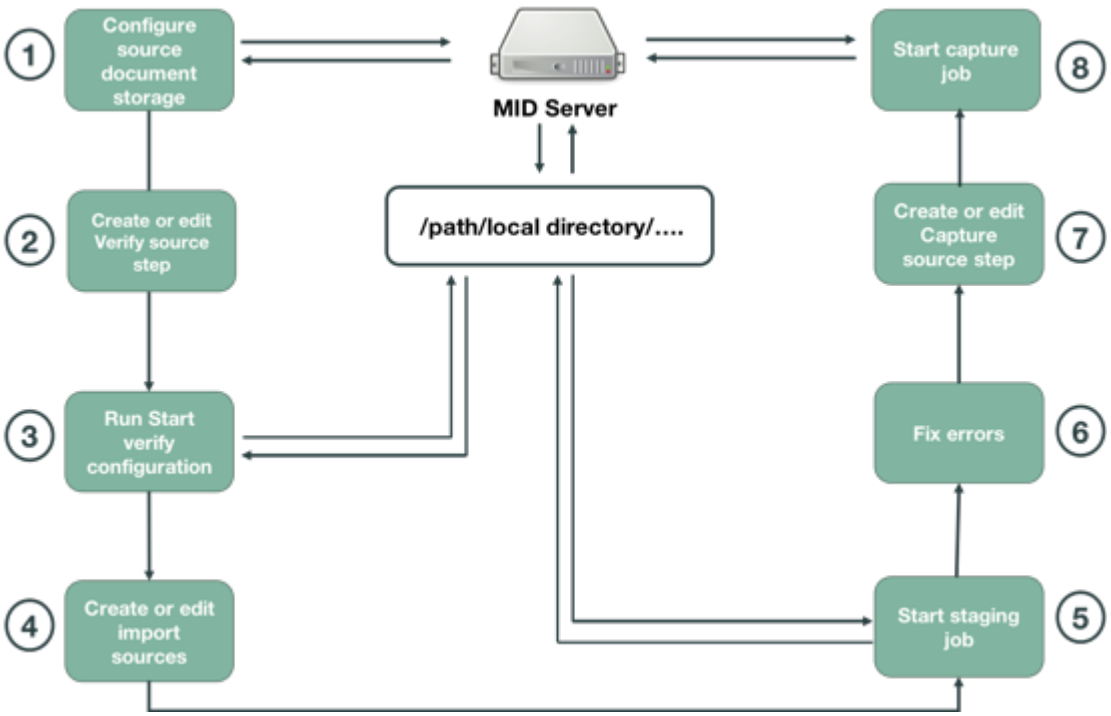
現在従業員ドキュメントを格納している場所によって、一括インポートの設定が決まります。従業員ドキュメント管理一括インポート機能は、以下との統合を提供します。

- ローカルドキュメントストレージソリューション。
- サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューション

ローカルドキュメントストレージの設定

ローカルドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] プラグインを有効にする必要があります。

注:
Java JRE 6 以降も必要です。



HR サービスデリバリ (HRSD)をローカルドキュメントリポジトリで設定するプロセスは以下のとおりです。

自動翻訳

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

1. HR サービスデリバリ (HRSD)を、従業員ドキュメントインポート設定のソース場所と通信するように設定します。

   ローカルドキュメントストレージを設定する前に、MID サーバー が設定され、利用可能なことを確認します。MID サーバーは、ServiceNow インスタンスとアプリケーション、データソース、サービスの間で行われるデータの通信や移動を容易にするために必要です。

   重要:
   デフォルトでは、この機能はファイルサーバーが UNIX であると想定しています。ファイルサーバーが UNIX 以外の OS の場合は、ソリューションをカスタマイズする必要があります。

   - Secure Shell Protocol (SSH) 認証情報のみがサポートされています。
   - MID サーバーは Windows または Linux サーバー上に配置できます。インポートするファイルをホストするサーバーは、Windows 以外である必要があります。

     注:
     ローカルドキュメントストレージを構成する他の方法では、カスタム開発が必要です。

   ローカルドキュメントストレージでの認証に使用する認証情報を作成します。「MID サーバーへの SSH 認証情報の設定 」を参照してください。

   注:
   ローカルドキュメントリポジトリへ接続する際に、アドミン権限を付与する必要が生じる場合があります。

2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順は、ローカルディレクトリーと従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要な、ソースの手順を作成するものです。

   注:
   集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行することで、接続を確認し、ソースの従業員ドキュメントが識別され、位置が特定されたことを確認します。
4. 従業員ドキュメントのインポートソースの作成または編集この手順は、ローカルドキュメントストレージから従業員ドキュメント管理にインポートするソースドキュメントを識別するものです。
5. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
6. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
7. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソースの手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを従業員ドキュメント管理にインポートするものです。
8. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソース従業員ドキュメントが、従業員ドキュメント管理にコピーされます。

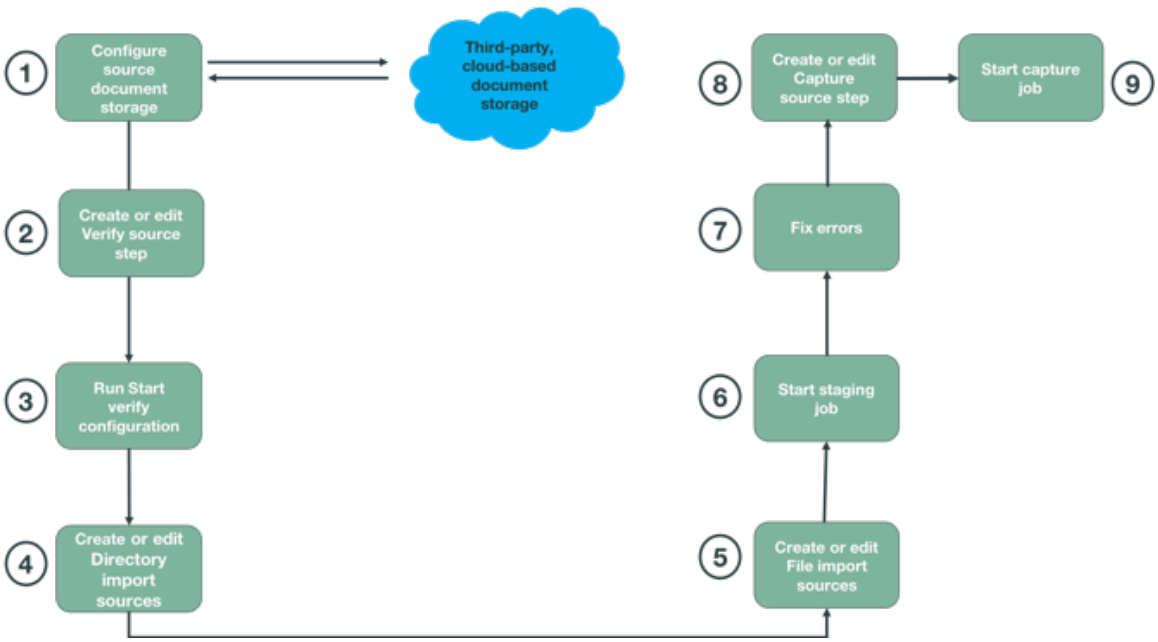
自動翻訳

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

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションの設定

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、ServiceNow 統合ハブインストーラー[com.glide.hub.integrations] プラグインを有効にする必要があります。

注:
サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージとの統合は、カスタム実装と見なされます。従業員ドキュメント管理の一括インポートは、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージと統合するための基本的なフレームワークを提供します。ServiceNow ソリューションコンサルタントとの相談が必要になる場合があります。



サードパーティ製のクラウドベース (ソース) ドキュメントリポジトリを設定するには、以下が必要です。

- ソースドキュメントリポジトリの URL
- 認証情報エイリアス

HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションで設定するプロセスは、以下のとおりです。

1. HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと通信するように設定します。
2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順は、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要な、ソースの手順を作成するものです。

   注:
   ソースの従業員ドキュメントには、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行し、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリが従業員ドキュメント管理と通信していることを確認します。

自動翻訳

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

4. ディレクトリーのインポートソース手順の作成または編集この手順は、ソースドキュメントが格納されているサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージのディレクトリーを識別するものです。
5. ファイルインポートソース手順の作成または編集この手順は、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージから、従業員ドキュメント管理にインポートするソースドキュメントを識別するものです。
6. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
7. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
8. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソースの手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを従業員ドキュメント管理にインポートするものです。
9. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソース従業員ドキュメントが、従業員ドキュメント管理にコピーされます。

ファイルサイズ制限

ベースシステムでは、30 メガバイト以下の従業員ドキュメントをインポートできます。

従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティの **sn_hr_ef.max_file_size** フィールドを使用して、ファイルの最大サイズを設定できます。

> **注:**
> 最大サイズを増やすと、システムパフォーマンスに影響する場合があります。

詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

インポートマッピングを使用してソース従業員ドキュメントを検索および変換する

インポートマッピングは、ソースドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを検索し、それらを従業員ドキュメント管理にインポートするために変換します。

インポートマップでは、ソースドキュメントリポジトリからのメタデータの取得に使用するマッピング変数を定義します。また、インポートする従業員ドキュメントを正しく識別し、それらを従業員ドキュメント管理の必要な要素にマップすることもできます。

ローカルネットワークディレクトリーに必要な要素：

- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名

サードパーティ製のクラウドベースのディレクトリーに必要な要素：

- アイテム
- アイテム
- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名
- URL

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

出力ファイルからフィールドと値を解析する

ソースドキュメントリポジトリが出力ファイルを提供する場合は、出力ファイルのマッピングの場所、解析、マッピングを、従業員ドキュメント管理に必要な値に変換できます。出力ファイルを変換するには、次の操作を行います。

- 出力ファイル内のアイテムのアレイを検索するフィールドマッピングタイプを作成します (JSON は出力ファイルの例)。
- ファイル ID を検索するアレイ内の各アイテム用に、フィールドマッピングタイプを作成します。
- 従業員のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- docType のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- fileName のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- URL のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。

ファイル名から抽出

ソース従業員ドキュメントが以下を満たしている場合：

- 一貫性のある命名規則。
- 従業員ファイルのファイル名の中に、必要なすべてのメタデータがある。

インポートマップを使用して、ソース従業員ドキュメントを検索し、従業員ドキュメント管理に必要な値に変換することができます。

たとえば、従業員ドキュメントに一貫性のある命名規則 (Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf) がある場合、ファイル名の一部を従業員ドキュメント管理の必須要素にマップできます。

- 社員名：abel.tuter
- ドキュメントタイプ：LOARequestLeave
- ファイル名：Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

スクリプティング

スクリプトを使用して、従業員ドキュメント管理の必要なマップ要素にソース要素をマップすることもできます。「スクリプト」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、モデルとして使用できるインポートマップの例を提供します。

従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する

従業員ドキュメントインポート設定を使用して、ソースドキュメントリポジトリの識別と通信を行います。ソースドキュメントリポジトリは、現在従業員ドキュメントが格納されている場所です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ソースドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントを移動する前に、以下の操作が必要です。

- ドキュメントをプルする元のリポジトリのタイプを識別します。
- ドキュメントをプルする元のリポジトリから URL と認証情報を識別します。または、ドキュメントをプルする元のディレクトリーを識別します。
- ソースリポジトリと従業員ドキュメント管理間の通信が確立されていることをテストします。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 一括インポート > 構成のインポート.
2. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントのインポート設定

フィールド	説明
名前	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースタイプ	従業員ドキュメントを移動する元のソースを識別します。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。 ○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。
ホスト	[ソースタイプ] から [ローカル] を選択すると表示されます。 プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリの IP アドレスです。 ローカルディレクトリーからプルする場合、ソースの IP アドレスは MID サーバーを経由して接続されます。
URL	[ソースタイプ] から [**URL**] を選択すると表示されます。 クラウドベースのドキュメントリポジトリである、ソーススサードパーティの URLです。
ディレクトリー	プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリ内のディレクトリーです。 ローカルのソースのタイプには、再帰的なディレクトリー構造を指定できます。 クラウドベースの (URL) ソースタイプのサードパーティには、ルートディレクトリーのみを指定できます。 **注:** クラウドベースリポジトリのサードパーティに複数のディレクトリーがある場合、それぞれに個別の従業員ドキュメントインポート設定が必要です。[クローンの構成] ボタンを使用すると、簡単にクローンを作成できます。
ステージングレコードの状態	従業員ドキュメントに挿入される前に、インポートされた従業員ドキュメントステージングレコードに割り当てられたステータスです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ドラフト：従業員ドキュメントに挿入する前に、ステージングレコードを検証できます。 **注:** マッピング設定を調整する際は、[ドラフト] ステータスをテスト環境でデフォルトとして使用します。[ドラフト] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで処理する前に、[準備完了] に変更する必要があります。 ○ 準備完了：従業員ドキュメントのステージングレコードが正確であり検証の必要がない場合に、このステータスを使用します。発生したエラーは、引き続き解決できます。検証が完了しない場合、ステータスはエラーに変更されます。 **注:** テスト後にマッピング設定にエラーがない場合、実稼働環境のデフォルトとして [準備完了] ステータスを使用します。[準備完了] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで自動的に処理されます。
認証情報エイリアス	認証情報または接続レコードにラベルを付ける、接続と資格情報のエイリアス ID です。認証情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリへの接続に必要です。 認証情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリから設定されます。 ローカルドキュメントリポジトリにアクセスするための認証情報は、インスタンスに保存され、エイリアスのタグが付きます。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
ログマッピング	ステージングフェーズ中に、システムログにデバッグステートメントを出力することを示します。 ログマッピングは、マッピングのデバッグを容易にします。テストフェーズ中に最初に一括インポートを設定する場合に推奨します。

自動翻訳

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

注:
認証情報とエイリアスの詳細については、「資格情報、接続、およびエイリアスの概要」を参照してください。

ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

3. [保存]、[送信]、または [更新] を選択します。
[従業員ドキュメントのインポートソース] タブと [従業員ドキュメントのインポートマップ] タブが表示されます。

インポート設定の作成または編集

従業員ドキュメントをインポートするには、ローカルドキュメントリポジトリまたはサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリから、従業員ドキュメント管理にソース従業員ドキュメントをマップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ローカルドキュメントリポジトリでは、名前のマッピングは、ファイル名からファイルのメタデータを取得します。

手順
1. [従業員ドキュメントのインポート設定] フォームで、[従業員ドキュメントのインポートマップ] タブをクリックします。
2. [新規] または既存のインポート設定をクリックします。
3. フォームに入力します。

従業員ドキュメントのインポートマップ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントのインポート設定の名前です。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
マッピングタイプ	ソースドキュメントリポジトリ内のソース従業員ドキュメントを検索する方法を定義します。 ○ フィールド：ソースドキュメントに関する情報アレイ内で、マップするアレイの特定部分を識別することを示します。 ○ 値：マッピング対象のソースドキュメントに関する情報アレイ内で、特定の用語を識別していることを示します。
正規表現	ソースリポジトリから含めるファイルを識別する正規表現の文字列です。 たとえば、(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) は、英数字、アンダースコア、ピリオドを含むファイル名と一致します。アレイ内の情報の特定部分が識別されると、その部分をマップできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	既存の命名規則が一貫しているほど、ソースリポジトリから従業員ドキュメントを見つけやすくなります。
置換	従業員ドキュメント管理にインポートするときに、ソース従業員ドキュメントに含める情報です。 たとえば、ソース従業員ドキュメントのアレイに学校があるとします。ドキュメントタイプの成績証明書を、同等の新しい値にしようとしています。次のように入力します。 ○ 置換：成績証明書 ○ マップ済みの要素：docType ○ ソース要素：学校 **注:** 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。
マップ済みの要素	取得するメタデータフィールドと作成された最終ステージングレコードに含まれる値を定義します。 ソース従業員ドキュメントをマッピングする、インポートドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルのフィールドです。 ベースシステムでは、ソース従業員ドキュメントをマップできる次のフィールドを提供します。 ○ docType：ドキュメントタイプ ○ fileName：ファイル名 ○ employee：従業員名
ソース要素	従業員ドキュメント管理にマッピングする、ローカルかサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリのフィールドまたは値です。 たとえば、ソースファイル名に従業員の名前が含まれている場合、従業員の名前をソース要素として使用することができ、従業員のマップ済み要素を使用できます。
フィルターの正規表現	ソース従業員ドキュメントリポジトリのアレイ内で検出された文字と一致する正規表現のシーケンスです。このフィールドを使用して、ソース従業員ドキュメントの識別を絞り込みます。

自動翻訳

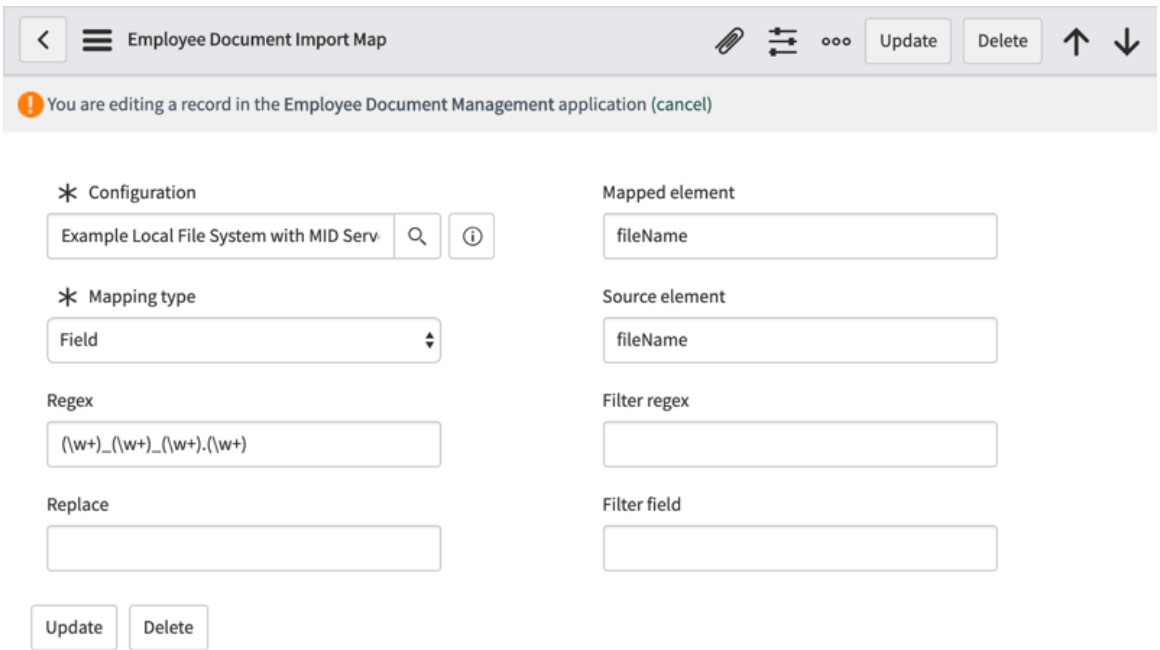
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルターフィールド	正規表現と一致するファイルがインポートされたときに、ソースリポジトリから返された情報のアレイ内で検出された特定の文字を探します。 **注:** 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。 マップする情報を絞り込むには、このフィールドを使用します。 たとえば、「first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf)」のフォーマットのファイル名を持つファイルのみをインポートするには、以下のようにします。 ○ 正規表現：(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ マップ済み要素：fileName ○ ソース要素：fileName ○ フィルターフィールド：.pdf

ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

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

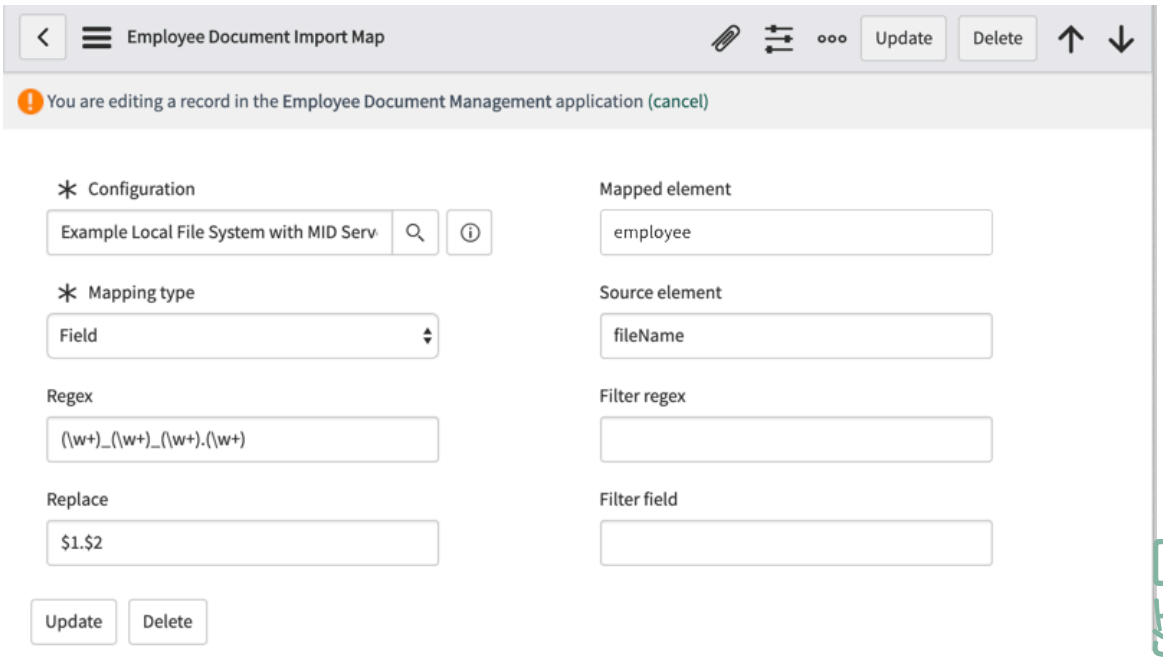
自動翻訳

インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名は従業員ドキュメント管理の要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

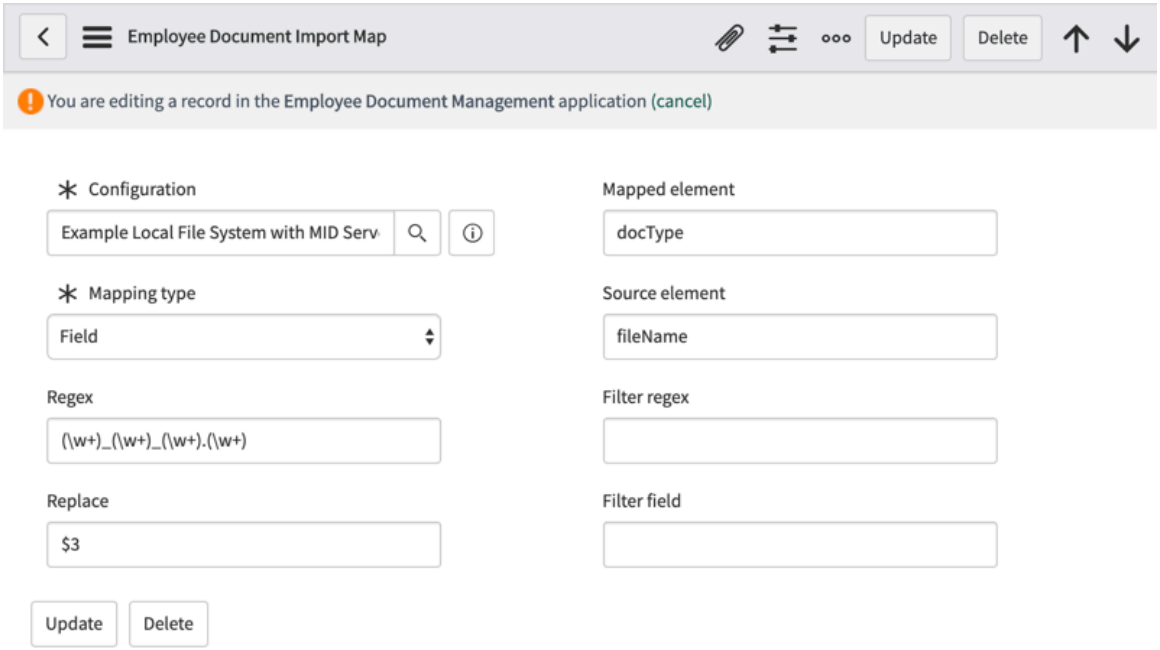
これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプは従業員ドキュメント管理の要件です。

自動翻訳

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



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

確認のソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、検証のソース手順を作成します。検証は、ローカルディレクトリーまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと、従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要です。検証のソース手順は、処理が予定されているソース従業員ファイルがあるかどうかについても確認します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ベースシステムでは、モデルとして使用できる検証のソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存の検証のソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

自動翻訳

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

従業員ドキュメントのインポートソース - 検証

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。[検証] を選択します。 検証：従業員ドキュメントのインスタンスとソースリポジトリ (サードパーティ製クラウドベースまたはローカル) 間の接続が正しく設定され、通信が可能であることを確認します。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
6. [開始の構成を確認する] 関連リンクをクリックして検証ジョブを開始します。
   従業員ドキュメントのインポートジョブ タブが表示され、キューに格納 ステータスの検証ジョブがそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、インポートの手順が検証されたかどうか確認します。
   [検証済み] は、認証情報が正しくディレクトリーが有効なことを示し、ディレクトリー内で検出されたソース従業員ファイルの数を表示します。

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

自動翻訳

ステージディレクトリールックアップのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージディレクトリーのソース手順を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ステージディレクトリーは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを見つけるために必要です。この手順は、解析済みデータを含む各ファイルのファイル名の解析、およびステージングテーブルのレコード作成にマッピングも使用します。

ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ディレクトリーのソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ディレクトリーのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ディレクトリー

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ディレクトリーを選択します。 ステージ - ディレクトリー：ソースリポジトリからの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

ステージファイルのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージファイルのソース手順を作成します。ステージファイルは、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからのソース従業員ドキュメントをステージングするために必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ファイルのソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ファイルのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ファイル

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括

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

自動翻訳

フィールド	説明
	インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ファイルを選択します。 ステージ - ファイル：ソースリポジトリの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
6. [ジョブのステージングを開始する] 関連リンクをクリックします。
   ステージングジョブは、ソースドキュメントディレクトリーとソースファイルがステージングできることを確認します。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了されたかどうか確認します。
   [従業員ドキュメントステージング] タブが表示されます。ステージングテーブル内のすべてのソースドキュメントを表示でき、必要に応じて修正することができます。「ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正」を参照してください。
8. ステータスが [ドラフト] のステージング済みのドキュメントを [準備完了] に変更します。

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

ステージング済みのドキュメントを キャプチャ 手順で選択するには、[準備完了] ステータスである必要があります。[ドラフト] ステータスのすべてのステージング済みのドキュメントをチェックし、[選択した行のアクション] から [インポートの準備完了] を選択するか、特定のステージング済みドキュメントを開き、[インポートの準備完了] を選択することで、ステータスを変更できます。

キャプチャのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、キャプチャのソース手順を作成または編集します。キャプチャは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントをインポートするために必要です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ベースシステムでは、モデルとして使用できるキャプチャのソース手順のサンプルを提供します。ローカルドキュメントリポジトリの例では、利用可能なサンプルスクリプトを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のキャプチャのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - キャプチャ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。 [検証] を選択します。 キャプチャ：ソースリポジトリの従業員ドキュメントが従業員ドキュメント管理にインポートされるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
検証の設定とステージングジョブが正常に実行された後、キャプチャジョブを実行します。
6. [キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックします。
キャプチャジョブは、従業員ドキュメント管理にソースドキュメントをインポートします。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了し、ステータスが [完了] になっているかどうか確認します。

一括インポートマップの例

一括インポートを正常に行うためには、従業員ドキュメント管理の必要な要素にソース従業員ドキュメントをマップすることが重要です。

このトピックでは、ソース従業員ドキュメントを従業員ドキュメント管理の必要な要素にマップする方法の例を示します。提供されている値は、インポートマップ設定手順の紹介を目的とする例です。

既存ファイル名から直接フィールドと値をマップする

ソース従業員ドキュメントがローカルリポジトリに存在する場合は、既存の従業員ドキュメントファイル名を使用することをお勧めします。

たとえば、従業員ドキュメントは、ファイル名「Abel_Tuter_tuition.pdf」の中に、従業員ドキュメント管理にマップするメタデータのすべて持つことができます。

注:
置換値の定義に正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。

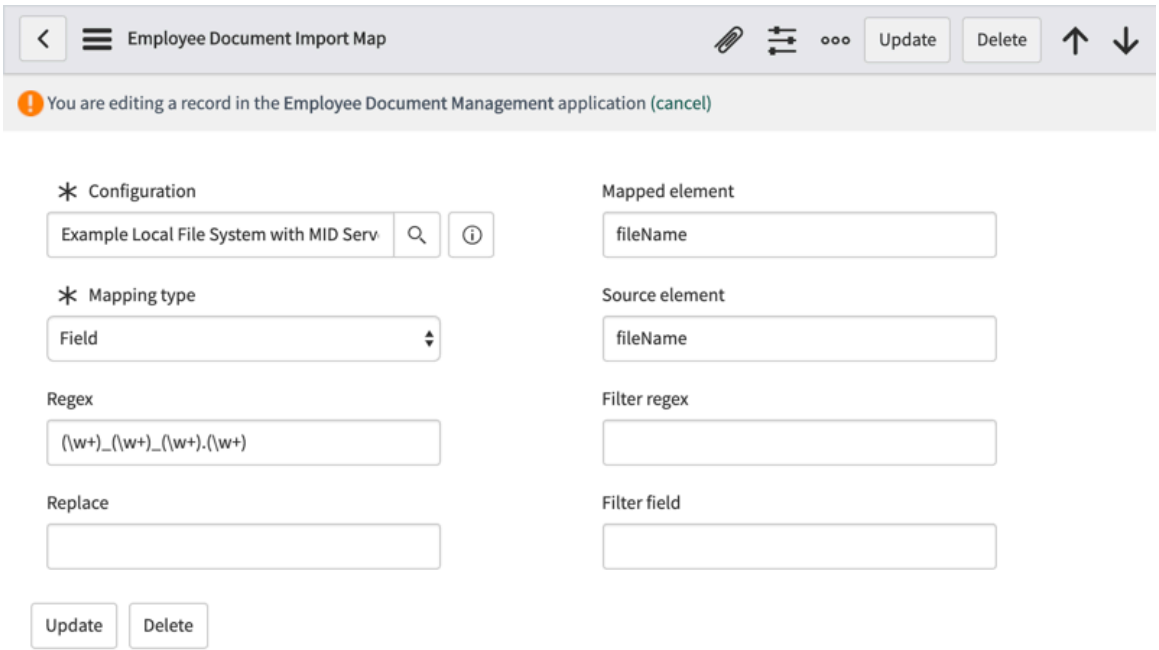
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。



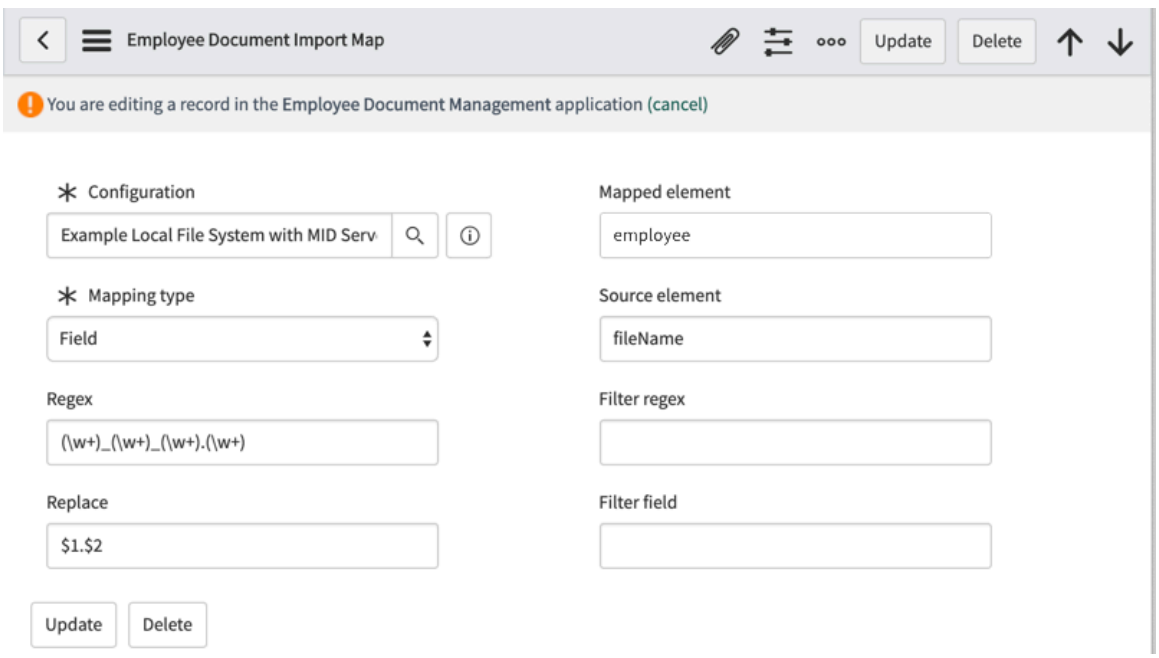
インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名は従業員ドキュメント管理の要件です。



自動翻訳

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

インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

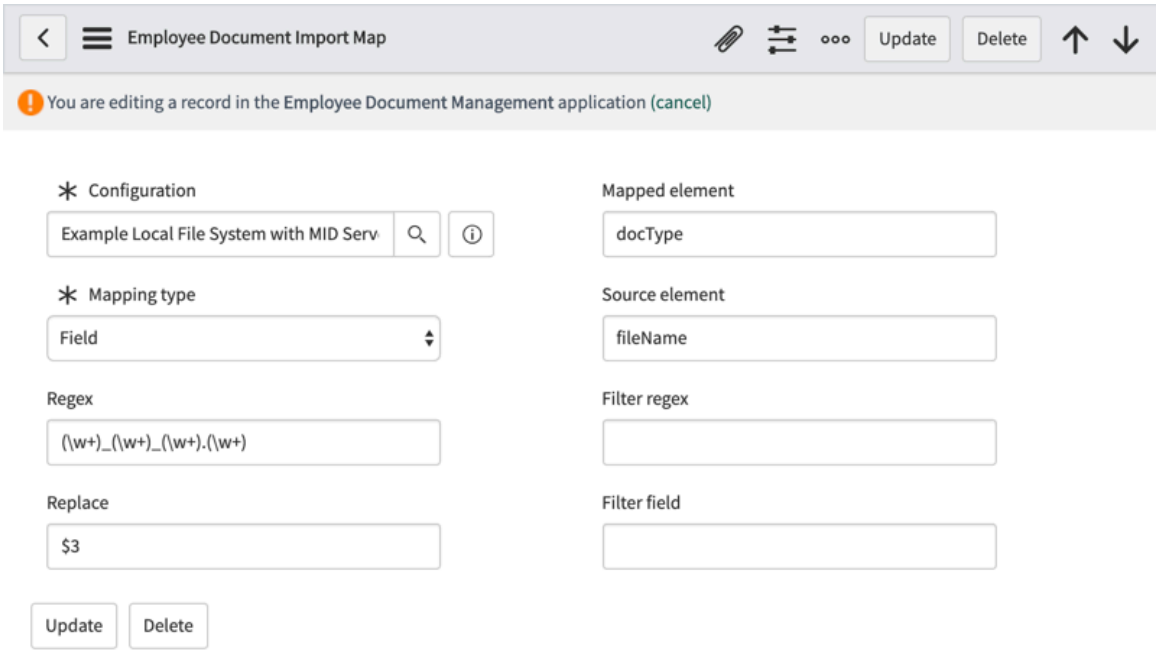
インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプは従業員ドキュメント管理の要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

注:
集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

JSON 出力のフィールドと値に対する解析とマップ

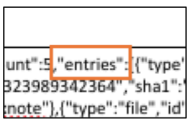
ソース従業員ドキュメントがサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリに存在する場合は、JSON 出力の使用を推奨します。

自動翻訳

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

要素アイテムのレコードをマップします。

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム フォルダー内のアイテムのアレイにあるアイテムマッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	エントリー JSON 出力のソース要素であり、フォルダー内のアイテムを表しています。たとえば、ボックスはソース要素としてエントリーを使用します。



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

要素従業員のマップレコード

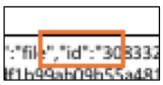
フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム フォルダー内のアイテムのアレイにあるエントリー (アイテム) を検索します。 このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後、単一のアイテムに対して操作を実行するために使用します。
ソース要素	ID アレイ内の各アイテムに対して 、JSON 出力内のファイル ID を検索します。
フィルターの正規表現	ファイル サブフォルダーを除外する [フィルター] フィールドと組み合わせます。
フィルターフィールド	type

自動翻訳

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

要素従業員のマップレコード (続く)

フィールド	説明
	[タイプ] フィールドがサブフォルダーを除外するファイルに等しい場所にフィルターを出力します。

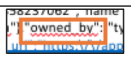


{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

要素従業員のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
正規表現	(\w+)\s(\w+) 文字列「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
置換	$1 $2 正規表現フィールドで検出されたファイルの「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
マップ済みの要素	従業員 従業員のマッピング要素を検索します。従業員は、ファイルアイテム内のフィールドです。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	owned_by.name Owned_by オブジェクトの名前を検索します。ドット表記のネストされたオブジェクトをバイパスします。
フィルターの正規表現	

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https://app.box.com/s/bqya2sjg6hsw7wjq30s0qp3ltrfzq216","download_url":"https://app.box.com/shared/static/bqya2sjg6hsw7wjq30s0qp3ltrfzq216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}





要素従業員 (代替) のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	値

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

自動翻訳

要素従業員 (代替) のマップレコードの追加 (続く)

フィールド	説明
	[値] を選択すると、ソースドキュメントの情報のアレイ内の従業員の要素を、従業員ドキュメント管理の特定の値にマップします。
置換	david.loo 従業員ドキュメント管理内のソース要素と置換する値です。 従業員ドキュメント管理には、「fname.lname」のフォーマットの従業員の名前が必要です。
マップ済みの要素	従業員 ファイルアイテムのフィールドである 従業員 マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	davidl davidl の元の値を検索します。

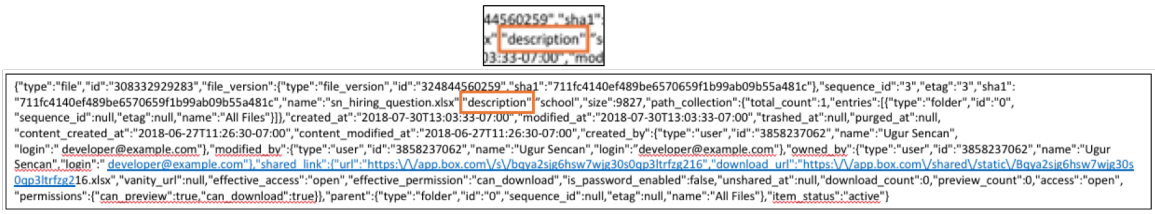
この例では、従業員名をソースドキュメントから取得し、それを従業員ドキュメント管理に必要なフォーマットにマップする、値のマッピングの使用方法について説明します。

要素 **docType** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	説明 説明内の名前を検索します。
フィルターの正規表現	

自動翻訳

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



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sig6hsw7wje30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqva2sig6hsw7wje30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を従業員ドキュメント管理の値にマップするには、値を使用します。
置換	従業員の検証 検証 (ソース) を従業員の検証 (従業員ドキュメント管理) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	検証 JSON 内で検証の名前の値を検索します。

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を従業員ドキュメント管理の値にマップするには、値を使用します。
置換	成績証明書 学校 (ソース) を成績証明書 (従業員ドキュメント管理) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	学校

自動翻訳

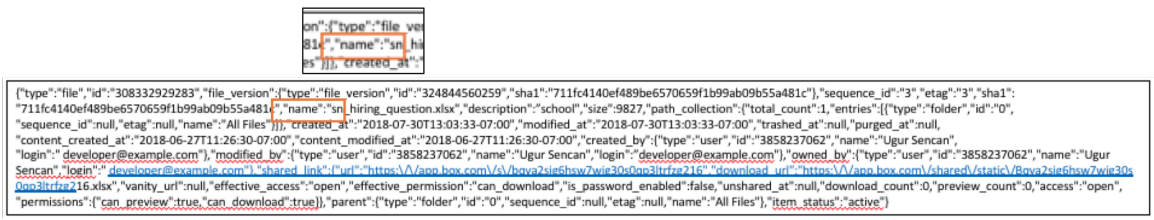
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き) (続く)

フィールド	説明
	学校の名前の値を検索します。

要素 **fileName** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	fileName ファイルアイテムの [名前] フィールドに組み込まれた fileName マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	name JSON 出力内で説明内の filename を検索します。
フィルターの正規表現	

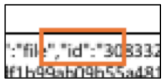


要素 **url** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	URL ファイルアイテムの [id] フィールドに組み込まれたurl マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	JSON 出力内で id を検索します。 **注:** 一部のサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリは、ファイル ID を使用します。キャプチャのインポートソースは、この値から URL を生成します。

自動翻訳

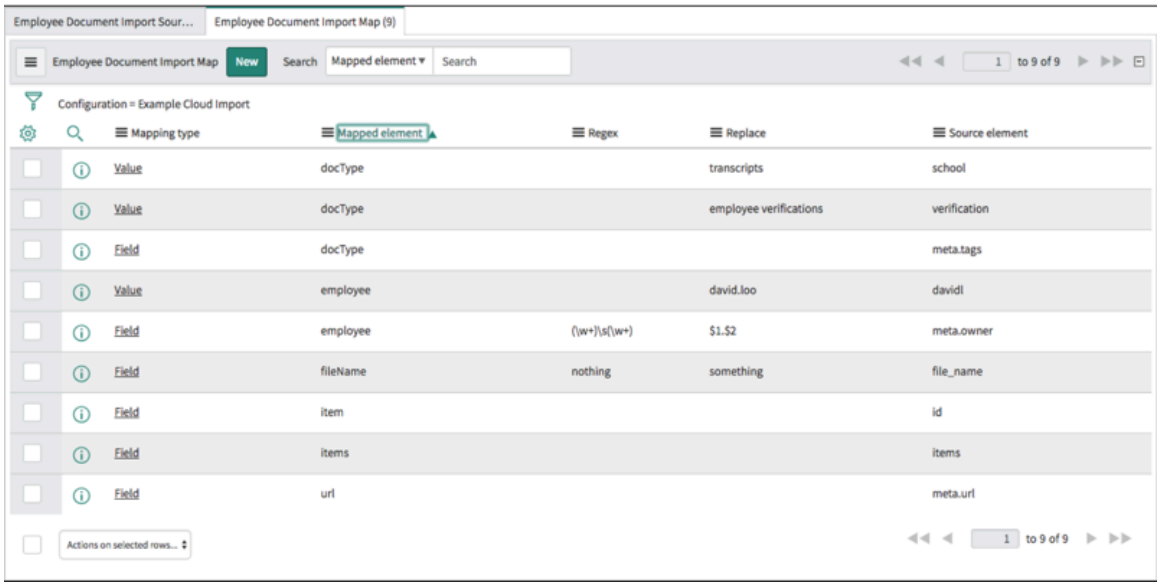
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

一括インポートマッピングレコード

従業員ドキュメントのインポートマップの例。



ソースリポジトリへの接続が確立され、インポートマップが正しく設定されると、関連リンクの [ジョブのステージングを開始する] をクリックできます。

ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正

従業員ドキュメントステージングフォームを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD)にインポートする前にステージングレコードを修正します。ソース従業員ドキュメントがマップ済みで、ステージングジョブの開始が実行された後に、ステージングレコードが作成されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 一括インポート > ドキュメントステージング.
   または、[従業員ドキュメントのインポート設定] フォームで、 ジョブのステージングを開始する関連リンクをクリックします。
   従業員ドキュメントステージングジョブが正常に実行された後で、確認とエラーの修正ができます。
2. 従業員の名前をクリックします。
3. [検証] ボタンをクリックします。
   [検証] フィールドのポップアップが表示されます。
4. 誤った情報を編集します。
5. [完了] をクリックします。
6. [インポート準備完了] をクリックします。
   [従業員ドキュメントステージング] フォームからフィールドを修正することもできます。

自動翻訳

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

従業員ドキュメントステージング

フィールド	説明
従業員	ステージング済みの従業員ドキュメントに関連付けられている従業員です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けるドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは従業員ドキュメントを分類し、アクセスと保持を決定します。 「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
ファイル名	従業員ドキュメントのファイル名です。
状況	従業員ドキュメントのステータスです。 ○ 準備完了: ドキュメントをキャプチャし、従業員ドキュメント管理に移動する準備ができました。 ○ ドラフト：ドキュメントはキャプチャジョブの実行時に無視され、従業員ドキュメント管理に移動されません。

7. [添付ファイルのコンテンツ] タブをクリックします。

添付ファイルのコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツのソース	従業員ドキュメントがプルされた元のソースドキュメントリポジトリのタイプです。 ○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。
コンテンツ	ステージング済みのドキュメントが存在しているソースリポジトリのパスです。

8. [追加情報] タブをクリックします。

コメント

フィールド	説明
ジョブ	従業員ドキュメントステージングジョブの名前です。 このジョブは、ドキュメント一括インポート設定の名前を取得します。
設定	従業員ドキュメント一括インポート設定を識別する名前です。「従業員ドキュメント管理の一

自動翻訳

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

フィールド	説明
	括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
説明	現在使用されていません。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。 ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

9. [検証] をクリックして、従業員とドキュメントタイプが正しいことを確認します。
ポップアップからこの情報を変更することができます。
10. 変更した後は、[更新] をクリックします。
従業員ドキュメントのインポート設定フォームが返されます。従業員ドキュメントステージングレコードの確認と修正を続行することができます。
11. ステージングレコードを確認した後、正しければ、[キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックしてインポートプロセスを開始します。

E従業員ドキュメント管理ダッシュボード

従業員ドキュメント、消去ステータスと消去設定、訴訟ホールドの重要なメトリクスを表示する単一のダッシュボードスタイルのページで、より効率的にマクロの傾向を把握できます。

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) 従業員ドキュメント管理スコープ対象アプリ [com.sn_hr_employee_files_pa] プラグインをアクティブ化すると、パフォーマンスアナリティクスレポートと従業員ドキュメント管理用のダッシュボードが利用可能になります。

ダッシュボードの設定の詳細については、「ダッシュボードの概要」を参照してください。

従業員ドキュメントダッシュボードには、以下の 2 つのタブがあります。

- ドキュメントと消去
- 訴訟ホールド

ドキュメント

以下の合計を提供します。

- ドキュメントの総数
- 過去 30 日間に追加されたドキュメント
- ドキュメントのない従業員
- 未使用のドキュメントタイプ

以下の合計も提供します。

消去

以下の合計を提供します。

- 消去承認待ち
- 消去却下

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

自動翻訳

- 計算されていない消去日
- 消去承認の承認者グループ
- 経過した消去日
- 次の 6 か月間の消去スケジュール

訴訟ホールド

訴訟ホールドの以下の数を示しています。

- 従業員
- ドキュメントタイプ
- ドキュメント
- 訴訟ホールド中のドキュメント

> **注:**
> さまざまなカテゴリで、データのグループ化とスタックが可能です。

従業員ドキュメント管理ダッシュボードの表示

従業員ドキュメント管理ダッシュボードは、従業員ドキュメントの消去と訴訟ホールドのステータスについての統計情報を表示する、迅速で簡単な方法を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 従業員ドキュメント > ダッシュボード.
   デフォルトでは、[ドキュメントと消去] タブが表示されます。
2. [訴訟ホールド] タブをクリックして、訴訟ホールド中の従業員、ドキュメントタイプ、ドキュメントの数を表示します。

参照 - 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理のその他のプロパティに関する詳細情報。

従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ

従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化すると、次のプロパティが追加されます。

プロパティは、従業員ドキュメント管理アプリケーションの動作を制御します。

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

ドキュメント管理のフィールドと説明

フィールド	説明
sn_hr_ef.enable_document_viewer ([ドキュメントビューアー] を有効にしてドキュメントをプレビューする)	ドキュメントビューアーを有効にして、従業員ドキュメント管理から直接、各タイプ (.docx、.txt、.png、.xls など) のドキュメントを表示できるようにします。 デフォルト値は [はい] です。

自動翻訳

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

ドキュメント管理のフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
	注: [いいえ] をオンにした場合でも、ドキュメントをダウンロードしてローカルで表示できます。
sn_hr_ef.enable_download_multiple (複数の従業員ドキュメントを zip ファイルで一括ダウンロードする [ダウンロード] UI アクションを有効にする。)	従業員ドキュメント一覧から .zip ファイルに、複数の従業員ドキュメントをダウンロードできます。 デフォルト値は [はい] です。
sn_hr_ef.max_file_size (アップロードファイルの最大サイズ (MB))	アップロードできるドキュメントの最大のファイルサイズです。デフォルトは 30 メガバイトです。 この値は変更できますが、システムパフォーマンスが影響を受けることがあります。
sn_hr_ef.purge_stride_length (従業員ドキュメントの削除日数を再計算する頻度 (日数)。)	従業員ドキュメントの消去日を再計算するストライド値を決定します。 ストライド値は、従業員ドキュメントが関連付けられているユーザー [sys_user] レコードのすべてにアサインできる値の範囲を決定します。 たとえば 30 が入力されている場合、ランダムにアサインできる値の範囲は 1 ~ 30 です。従業員ドキュメントのスケジュール済みジョブである消去日のリフレッシュが、現在の日付に基づいて実行された場合、これによってストライド値が決定されます。そのストライド値にアサインされているすべてのユーザーレコードの、従業員ドキュメントの消去日が再計算されます。 また、次の条件と一致する従業員ドキュメントの消去日も再計算されます。 • 従業員ドキュメントがアクティブ。 • 従業員ドキュメントが訴訟ホールドまたは削除保留ではない。 • ユーザーレコードのストライド値が現在の日付のストライド値と一致する。 入力する数字が、ストライド値の範囲を決定します。たとえば、ストライド範囲がないことを示す 1 を入力すると、従業員ドキュメントの消去の再計算は毎日実行されます。 大規模な会社には多数のドキュメントがあるため、大き目の数字を入力すると、最適なシステムパフォーマンスを確保できます。

自動翻訳

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

ドキュメント管理のフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
	デフォルト値は **30** ですが、変更は可能です。
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (ドキュメント削除通知が送信される翌月までの日数 (値は 1 ～ 30))	消去通知が送信される月の始めまでの日数です。 消去通知日次ジョブのスケジュール済みジョブでは、この値を使用して、消去通知または承認を送信するタイミングを判断します。 デフォルト値は **7** ですが、変更は可能です。
sn_hr_ef.enable_purge_logs (消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する。)	削除したドキュメントの消去ログを作成することを示します。消去ログには、[有効にすると以下のフィールドがドキュメント消去ログに含まれます] フィールドで指定したフィールドが存在する、すべての削除済みドキュメントがリストされます。 デフォルト値は [はい] です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます。)	[消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する] で [はい]をオンにした場合は、消去ログに表示するフィールドを入力します。 フィールドをコンマで区切ります。 消去ログは .csv ファイルにダウンロードできます。 デフォルト値は、社員、hr_case です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。

従業員ドキュメント管理でインストールされるコンポーネント

従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

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

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

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインにより、sn_hr_ef.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティでは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の従業員ドキュメント管理のアドミンユーザーを削除できないようにします。

ドキュメント管理のロールと説明

ドキュメント管理ロールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む

EF アドミン
 	
[sn_hr_ef.admin]
	従業員ドキュメント管理アプリケーションを完全にコントロールする権限があります。可能な操作：
	• 従業員ドキュメント管理へのアクセス。
	• 従業員ドキュメント管理ロールのアサイン。
	• 従業員ドキュメントの検索と読み取り。
	• 従業員ドキュメントの作成と更新。
	• 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。
	  ○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type]
	• プロファイルとドキュメントタイプに対する訴訟ホールドの管理。
	注: HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールを含む HR ベーシック [sn_hr_core.basic] ロールが含まれています。
		• 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader]
		• 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer]
		• 従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
		• 従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]
		• 人事ベーシック [sn_hr_core.basic]
		• sn_hr_ef.document_import

自動翻訳

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

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 従業員ドキュメントのプロパティの管理。 • 従業員ドキュメント管理の一括インポートの設定と管理。	
従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader]	可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 **注:** このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの読み取りアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	なし
従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer]	可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 **注:** このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの書き込みアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader]
従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	可能な操作： • 訴訟ホールドにアクセスして、訴訟ホールドになっている従業員ドキュメントを表示する。 • HR プロファイルの訴訟ホールドの管理。	なし

自動翻訳

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

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。HR プロファイルライターは、従業員ドキュメントの作成と検索もできます。 • 従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager] ロールと組み合わせないと、ドキュメントタイプの訴訟ホールドを管理できません。	
従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]	可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 • 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。 ○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period] ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy] ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy] ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type] 注: ベースシステムのデフォルトのセキュリティ方針はすべて、デフォルトで sn_hr_ef.manager ロールの一部となっています。読み取り/書き込み機能の両方を提供します。ロールが新しいセキュリティ方針に自動で含まれることはありません。	• 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader] • 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer] • 従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

自動翻訳

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

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• プロファイルおよびドキュメントタイプの訴訟ホールドの追加または削除。 注: HR プロファイルを訴訟ホールドにするには、従業員ファイル管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer] ロールを持つ HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。	
ドキュメントのインポート [sn_hr_ef.document_import]	従業員ドキュメント管理の一括インポート従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルとプロセスフローへのアクセス権を付与します。	なし

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブ

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブの詳細

スケジュール済みジョブ	説明
アクティブでない従業員ドキュメントをクリーンアップします。	アップロードされたが送信はされていない従業員ドキュメントを削除します。
ステージングからの EF 一括インポート - 毎時	最大 100 の [準備完了] ステータスのインポートステージングレコードを処理します。キャプチャ手順を実行し、添付ファイルのアップロードと従業員ドキュメントの作成を行います。 このジョブは、設定ごとに 100 レコードを選択します。 このジョブは、関連付けられているステージングレコードの数にかかわらず、最初に最も古い設定を選択します。例を次に示します。 • 設定 A には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時に作成されたステージングレコードが 1 つだけあります。 • 設定 B には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時 05 分に作成されたステージングレコードが 99 個あります。 • 設定 A が先に実行され、設定 B が 1 時間後に実行されます。
従業員ドキュメントの消去	このジョブは、消去対象としてフラグが付いている従業員ドキュメントを消去します。
消去通知日次ジョブ	消去の通知または承認が必要なドキュメントを、セキュリティポリシーに基づいて決定します。このジョブにより、ドキュメントのリストのリンクが記

自動翻訳

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

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブの詳細 (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	載されたメールが、アサインされたグループのすべてのメンバーに送信されます。
従業員ドキュメントの消去日のリフレッシュ	このジョブにより、前回の実行以降に保存期間を変更した従業員ドキュメントが消去されなくなります。 このスケジュール済みジョブは、[sn_hr_ef.purge_stride_length] プロパティと連携し、ユーザー [sys_user] レコードの従業員ドキュメントの内、どれの消去日を再計算するかを決定します。

注:
従業員ドキュメント管理のスケジュール済みジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。スケジュール済みジョブの実行日時を変更するには、「デフォルトのスケジュール」を参照してください。

ドキュメント管理のテーブルと説明

ドキュメント管理テーブルのタイプ

テーブル	説明
添付ファイルの追跡 [sn_hr_ef_attachment_tracking]	消去のため、コピーされた添付ファイルを追跡します。HR タスクから HR ケースへコピーされる添付ファイルにも使用します。
ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type]	従業員ドキュメントのカテゴリ化、アクセス権、保持ポリシー、訴訟ホールドに関するレコードです。
従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document]	従業員ドキュメント、ドキュメントタイプ、削除保留、消去日、従業員、タグ、サイズ、フォーマット、作成日、作成者に関するレコードです。
従業員ドキュメントステージング sn_hr_ef_import_staging	ソースリポジトリからの、従業員ドキュメントについての情報が含まれています。従業員ドキュメント管理へのインポートに必要な要素にこの情報がマッピングされます。
訴訟ホールド [sn_hr_ef_legal_hold]	ドキュメントタイプまたは HR プロファイルのいずれかに配置される、訴訟ホールドに関するレコードです。
消去ログ [sn_hr_ef_purge_log]	従業員ドキュメントのプロパティで設定可能です。消去ログに表示するフィールドを決定します。
保存期間 [sn_hr_ef_retention_period]	日付オフセットタイプ、単位、数量を含む、保存期間に関するレコードです。
保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy]	ポリシーの適用条件、保存期間、作成者を含む、保持ポリシーに関するレコードです。

自動翻訳

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

ドキュメント管理テーブルのタイプ (続く)

テーブル	説明
セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy]	COE、消去承認、グループ、ロール、作成者を含むセキュリティ方針に関するレコードです。
ドキュメントタイプのセキュリティ方針 [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	セキュリティ方針をドキュメントタイプに関連付けます。

HR のワークフォース最適化 の概要

HR のワークフォース最適化 は、スケジュールとワークアサインメントを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化します。

HR のワークフォース最適化

HR のワークフォース最適化 を使用すると、1 つのアプリケーションから人員の生産性を管理および維持できます。このアプリケーションでは、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

アプリケーションは、構成可能なワークスペースで利用できます。アドミニストレーターは、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。

HR のワークフォース最適化 WFO により、次のタスクを実行できます。

- 作業アイテム、エスカレーション、KPI をチャネルごとにリアルタイムで可視化して、最適なパフォーマンスを管理できるようにします。
- 1 つの一元化されたエクスペリエンスから通常の作業シフトとオンコールシフトを管理します。シフトカバレッジ、スワップ、および休暇要求を追跡します。
- デマンドシナリオを正確にモデル化してエージェントのデマンドを予測し、エージェントのスケジュールへの影響を分析し、デマンドの急増に適切に対応できるように予測を更新します。
- 内部および外部の学習管理プラットフォームを使用して、成功するために必要なスキルをエージェントに提供します。

HR のワークフォース最適化 の主な機能

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。

統合アプリケーションデータ

チームのスケジュール、シフト、およびキューを管理することで、ワークフォース最適化を効果的に推進します。スキルを評価し、それらのスキルに基づいてエージェントの推奨事項を自動化し、j従業員にメンタリングの機会を提供できます。

スケジュール

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。シフト計画を作成し、計画をスケジュールし、エージェントをシフトにアサインして、スケジュールを公開することができます。チームの承認を管理し、エージェントのシフトを入れ替え、エージェントの人員配置シナリオを予測します。

自動翻訳

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

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理することができます。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンできます。

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
 マネージャーが HR のワークフォース最適化を使用する方法について説明します。	 実装を計画し構成します。	 エージェントのスケジュール設定、コーチング、トレーニングを行います。
参照		
 HR のワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネントとロールについて説明します。		

自動翻訳

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

HR のワークフォース最適化 の詳細

HR のワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。

エージェントがさまざまなチャネルやキューで行っているリアルタイム作業を管理および監視します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを要求したりできます。

マネージャーワークスペースのランディングページ

ランディングページには、現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要が表示されます。高度なスコアカード、コンボカード、および複数のデータセットを持つ線グラフを使用して、次のメトリクスを表示します。

- KPI：今日のケース、ステータス別の今週のケースボリューム、サービス別のオープンケース、経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース
- クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反：バックログ別のオープンケース (クローズ済みケースの線グラフ)、経過時間別のオープンケース (10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のグラフ)
- 承認：休暇の承認リストを表示できます。

Scheduling

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

Scheduling を使用すると、次のこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 のスケジュール」を参照してください。

スケジュール遵守

チームのカレンダーにアクセスして、計画されたスケジュールを遵守しているエージェントを把握し、予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させるためのタイムリーな決定を行います。

スケジュール遵守を使用すると、次のこともできます。

自動翻訳

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

- スケジュール遵守率と適合率の式とプロパティを構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにする。
- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。

チーム

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

Teams を使用すると、次のこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 の Teams」を参照してください。

コーチングとスキルアセスメント

コーチングを使用すると、エージェントによる作業の品質を上げることができます。エージェントスキルを評価し、問題解決に必要なスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を識別し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

Coaching を使用すると、次のこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。
- マネージャーは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone OnDemand などのサードパーティ学習管理システム (LMS) からエージェントにコースをアサインすることができます。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 のコーチング」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのランディングページ

Manager Workspace のランディングページには、進行中の作業のメトリクスが表示されており、マネージャーは情報に基づいた意思決定を行うことができます。

HR のワークフォース最適化 ランディングページでは、主要なメトリクスと KPI を 1 つのペインで表示できます。

- KPI

  本日のケース

  顧客による最初の連絡でエージェントによって解決されたケースの数を表示します。

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

自動翻訳

ステータス別の今週のケースボリューム

30 日間同じステータスのケースの数を表示します。

P1 ケース

解決後に顧客によって再オープンされたケースの数を表示します。

SLA 違反ケース

顧客によって、または内部的にエスカレートされたオープンケースの数を表示します。

未アサインのケース

未アサインのケースの数を表示します。

リスクのある SLA ケース

SLA にリスクがあるケースの数を表示します。

各スコアカードには、クリックしてケースをさらに分析できるグラフも表示されます。

- 作業アイテム

  サービス別のオープンケース

  オープンケースの総数を表示します。コンボカードには、現在のステータス ([新規]、[オープン]、および [情報待ち]) に従ったオープンケースの内訳も表示されます。

  経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース

  過去 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、および 30 日超に作成されたオープンケースのグラフを表示します。

- エージェント

  クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

  チーム内のエージェントの数と現在のステータス ([対応可能]、 [オフライン]、 [休憩]、 [離席中]) に従ってエージェントの内訳を表示します。

  Approvals

  マネージャーの承認待ちのエージェントによる休暇要求の数を表示します。

  シフトスワップ要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによるシフトスワップ要求の数を表示します。

  チームパフォーマンス

  過去 12 か月間のオープンケースと未アサインのケースのグラフを表示します。

  再アサインされたケース

  再アサインされた要求の数を表示します。

  線グラフをクリックすると、ケースのリストをさらに表示できます。

- 重大なオープンケース：最近更新された重大なオープンケースのリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、すべての重大なケースを表示します。

マネージャーワークスペースのランディングページの概要を確認し、ビジネスニーズに従って UI ビルダー を使用して構成する方法についても説明します。

自動翻訳

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

HR のワークフォース最適化 の構成

HR のワークフォース最適化 を有効にして、Scheduling、Teams、およびコーチングアプリケーションを使用するための構成を行います。

HR のワークフォース最適化 のアクティブ化

HR のワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、マネージャーワークスペースでスケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。Configurable Workspace (sn_hr_wfo_workspa) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが HR のワークフォース最適化 の スケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。
   プラグインは名前または ID で検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者に要求する必要が生じることがあります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

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

HR のワークフォース最適化 での RCA 承認

ServiceNow Store から最新の HR のワークフォース最適化 をインストールまたはアップグレードすると、制限付き発信者アクセス (RCA) の承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

> **注:**
> RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: ライフサイクルイベント、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: 労務 (ER) プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

自動翻訳

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

HR のワークフォース最適化 ドメインセパレーション

HR のワークフォース最適化 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

概要

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の目標は、スケジュールとワークアサインメントを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、チームのパフォーマンスを向上させ、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化することです。

HR のワークフォース最適化 におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションがサポートされています

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

HR のワークフォース最適化 のスケジュールの設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。スケジュール計画、シフト計画、イベントカテゴリ、およびイベントタイプを作成します。

イベントカテゴリの構成

マネージャーワークスペースでイベントカテゴリを追加し、イベントのフィールド構成を作成または更新します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 実際の作業
- ブレーク
- 会議

自動翻訳

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

- オンコール
- オンコール休暇
- 休暇
- トレーニング
- 勤務先

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > スケジューリング > イベントカテゴリ.
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントのカバレッジ計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[カバレッジから除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

> **注:**
> イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
            "attendees": {        //Adds the Attendees field
            "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
            "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
            "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
                "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
```

自動翻訳

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

```
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. [送信] をクリックします。

イベントタイプの作成

複数のイベントを作成し、チームカレンダーに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > スケジューリング > イベント設定.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	イベントタイプの名前。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。

4. [送信] をクリックします。

スケジュール遵守率プロパティの構成

スケジュール遵守率プロパティを構成して、遵守率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

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

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > スケジュールの順守 > 設定
2. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	時間設定された早期チェックイン。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で、エージェントが午前 7 時に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定されるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、スケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 拡張ポイントを使用し、計算式を構成するための実装を作成します。複数の実装を作成できます。ただし、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. getAdherencePercentage と getConformancePercentage メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

HR のワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

HR のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次の場所に移動します。 システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_shift_planning.EventManager` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

`sn_shift_planning.EventManager`	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カテゴリ	拡張スクリプト
トレーニング	`AgentScheduleTrainingEventManager`
休暇	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`
オンコール	`AgentScheduleOnCallEventManager`
オンコール休暇	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
実際の作業	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

HR のワークフォース最適化 の Teams の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

アドミニストレーターは、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済みケース KPI には、子 KPI として P1 ケース、P2 ケースがあります。

パフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 **HR** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. **[KPI]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。

b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。

c. [保存] をクリックします。

KPI アサイン先グループへのマネージャーの追加

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

ユーザー でグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.

2. [新規] をクリックします。

3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。

4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。

5. [送信] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 でのコーチングの設定

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 の [コーチングの概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

> **重要:**
> この機能は、ServiceNow Store からの HR のワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [コーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定 」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。

2. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 次のフィールド値を入力します。

インジケーターフォームの構成

Field (フィールド)	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	コーチング
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前で、<システム ID> は一意のレコード識別子 です。例： ○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [送信] をクリックします。
この設定済みインジケーターで、HR のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがケース解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンケースを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。ケース解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

スキルを設定します。詳細については、「スキル管理 」を参照してください。

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス 」を参照してください。

推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. スキル予測プロパティを構成します。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング 」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール済みジョブを毎日実行し、ケースまたはエージェントのスキル予測を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1 時にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

注:
[sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] で定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測で拡張ポイントを使用する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に
推奨スキル拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

HR のワークフォース最適化 の の コーチングアプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューを変更できます。

始める前に

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの HR 構成可能ワークスペース向け ワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_ux_list_menu_config.list」と入力します。
2. [学習リスト] レコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、 [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームのフィールドに入力します。

リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

UX リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 での Demand Forecast の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

デマンド予測のためのデータ収集の構成

ケース、インタラクション、またはテーブルに対して収集するデータを定義して、人員配置のニーズに必要なエージェントの数を予測します。

始める前に

Demand Forecast を使用するには、HR のワークフォース最適化 でメトリックベースプラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「Requesting the MetricBase product (メトリックベース製品を要求する)」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > デマンド予測.
2. 予測エージェントがケースを解決するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の名前。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール済みジョブを使用してデータを収集します。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。

d. [送信] をクリックします。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

式で定義するパラメーターを追加 (Add parameters to be defined in the formula)

1 日に 1 時間あたりのエージェント数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > デマンド予測 > 式パラメーター.

2. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

- 計算する値を式に追加する必要がある場合は、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンスアナリティクススコアカード API またはカスタム API を使用する場合は、[詳細] を選択し、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されたケースの平均作業時間予測パラメーターおよび平均チャット作業時間は、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで指定されたパラメーターのリストについては、「HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

リソース変換式の構成

リソース変換式を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > デマンド予測 > リソース変換式.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	タイプを [リソース変換式] に設定します。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 ○ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ○ [予測パラメーターの参照] をクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

4. [送信] をクリックします。

グループの予測構成

アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > デマンド予測 > グループ予測構成.
2. [新規] をクリックし、グループの予測構成フォームのフィールドに入力します。
   - [アサイン先グループ] フィールドで、予測構成を関連付けるグループを参照して、選択します。
   - [予測構成] フィールドで、[リソース変換式] を参照して選択します。

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更された予測は、時系列の視覚化で表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
予測データを視覚化する開始日と終了日を定義できます。予測構成の開始日は、データの視覚化のために考慮する履歴日数に基づいています。*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* を使用して設定します。

公開された予測は、[将来のリソースの予測] ジョブが実行されたときにのみチームカレンダーに反映されます。

デフォルトの開始日は、当日の前日から 3 日前に設定されます。終了日は、期間の長さと予測期間 (日数) に基づいて計算されます。たとえば、期間の長さが 1 日で予測期間が 30 の場合、終了日は当日を含めて 30 日になります。最大 90 日間の予測を生成できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
   予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車 ( ) アイコンをクリックします。
6. プラス (+) 記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。
   a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。
   b. [期間の長さ] フィールドに、予測する期間の長さを入力します。
   c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さを季節数で入力します。
   d. [アルゴリズム] フィールドで、予測の計算に使用するアルゴリズムを選択します。
   e. [更新] をクリックします。
   予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。
8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
   予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。
9. 予測パラメーターを公開します。
   - 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   - アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   注:
   リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。
   - レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
   - [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェントフォーキャストが計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。

- 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. [手動調整] () アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. プラス（+）記号をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

予測の手動調整

フィールド名	説明
名前	手動調整の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 利用可能な単位： ▪ パーセンテージ：パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもケース数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値 - 数量による調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりも 15 多いケースが表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。 予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにもボリュームが 2 つ (たとえば、ケース/チャット) ある場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

HR のワークフォース最適化 の使用

スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。チャットの会話を監視し、ケースでエージェントを支援します。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペース

チームの作業と組織のパフォーマンスを HR のワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるケースのステータスを常に把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランディングページ

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。 • チームが現在取り組んでいるケースや、まだアサインされていないケースを分析する。 • SLA に違反したケース、エスカレーションされたケース、または過去 30 日間オープンになっているケースを監視する。 • チームの作業、チャット、およびワークアサインメントを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析する。	sn_hr_wfo.manager

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するケースに移動します。チームリストからチームを選択し、希望する日付範囲も選択して、特定のチームのパフォーマンスを、希望する期間分析します。

本日のケース

エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。

ステータス別の今週のケースボリューム

その週のキューにあるケースとインタラクションの合計数。

サービス別のオープンケース

オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ

サービス別のオープンケース

タイトル	タイプ	説明
本日のケース	単一スコア	エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。
ステータス別の今週のケースボリューム	単一スコア	エージェントにアサインされるキューにあるケースとインタラクションの合計数。
P1 ケース	単一スコア	P1 ケースの数。
SLA 違反ケース	単一スコア	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、ブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス別のオープンケース (続く)

タイトル	タイプ	説明
		レーク、退席中、およびオフラインのエージェントに分割されます。
休暇要求	単一スコア	作業から休暇を取るようにエージェントによって行われた要求。
未アサインのケース	単一スコア	
リスクのある SLA ケース		
サービス別のオープンケース	単一スコア	エージェントが他のエージェントとシフトを入れ替える要求。
クローズ済みケース	線および積み重ね棒グラフ	オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ
チームパフォーマンス	リスト	最近更新された重大なオープンケースすべてのリスト。

HR のワークフォース最適化 の Teams

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- グローバルまたは個人レベルのチームパフォーマンスページを通じて KPI のターゲットを設定できます。このようなターゲットが設定されると、トレンドラインにターゲットが反映されます。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されている休暇の 360 度ビューを表示します。

パフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [チーム] アイコンをクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   sn_team_perf.default_date_range を使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
4. チームのパフォーマンスを分析します。
   a. チームを選択します。
   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。
   c. このチームのデータにドリルダウンします。

チームのパフォーマンスを分析する

ターゲット	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行のチームのインジケーター値をクリックします。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
ケースの追跡	[タスク] タブをクリックし、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

HR のワークフォース最適化 のスケジュール

スケジュールを使用して、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングと統合して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

スケジュールでは、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標、フィルター、およびサイドバーの詳細については、「KPI 詳細のインジケーターについて」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
   - 作業シフトを作成するには、「作業シフトの作成」を参照してください。
   - オンコールシフトを作成するには、「オンコールシフトの作成」を参照してください。

作業シフトの作成

作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [作業シフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

      注:
      ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

   b. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. このシフトに追加する曜日を選択します。
5. [保存] をクリックします。

シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

シフトに休憩のスケジュールを追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成します。「シフト計画の作成」を参照してください。作業シフトを作成します。「作業シフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ブレークを追加] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。
4. 休憩の長さを設定します。
   - [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。
   - [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。
   - [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

     たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュールアプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。
5. [保存] をクリックします。

オンコールシフトの作成

オンコールシフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [オンコールシフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。
4. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   b. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。
   c. [タイムゾーン] メニューから、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. このシフトに追加する曜日を選択します。
6. [保存] をクリックします。

オンコールローテーションを作成します。

オンコールシフトを作成した後、オンコールローテーションを作成して、従業員間でシフトをローテーションできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

オンコールローテーションを作成する前に、オンコールシフトを作成します。「オンコールシフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ローテーションを作成] をクリックします。
3. [エージェント] フィールドから、シフトの対象とするエージェントの名前を選択します。
   フィールドをクリックすると、オンコールシフトを作成中のグループに属するすべてのエージェントの名前が表示されます。
4. [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを日次にするか週次にするかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

   注:
   ローテーションに対して複数のシフト表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [シフト表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。そうでない場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。

6. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache を使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。日ビューには、1 日に 1 時間ごとのエージェントの予測数のデマンドが表示されます。たとえば、4/5 では、午前 11 時～午後 12 時の時間ごとのタイムスロットに 4 名のエージェントがスケジュールされており、エージェントのデマンド予測が 5 であることを示しています。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

> **注:**
> 1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

b. コンテキストサイドパネルで、スケジュール表示アイコン ( ) をクリックして、スケジュールを表示します。

c. [スケジュール] パネルで、 アイコンをクリックします。

d. [名前] フィールドに、スケジュールの名前を入力します。

e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

g. 必要なアサイン先グループを選択します。管理しているグループにスケジュールをアサインする場合は、[自分が管理するグループ] を選択します。グループを指定する場合は、 [グループの指定] を選択してグループを参照します。

h. [スケジュールを保存] をクリックします。
直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

> **注:**
> 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェント] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. [保存] をクリックします。

> **注:**
> 画面の更新に数分かかる場合があります。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] ( ) アイコンをクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注:
   [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

タスクの結果

[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] に基づいてチームカレンダーをフィルタリングする。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤のタイミングを変更する。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフトのタイミングを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] ( ) アイコンをクリックします。
   c. 必要に応じて、エージェントのシフト時間を変更します。

      注:
      既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   d. [保存] をクリックします。

   次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを表示するのに役立ちます。
4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   注:
   休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。アドミニストレーターはこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「エージェントによる重複する休暇要求は却下される」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。
   ○ 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   ○ 要求を却下するには、[却下] をクリックします。
   要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

スケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- 遵守は、エージェントがワークアサインメントを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するためのメトリクスです。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにカスタマーサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて式を変更できます。遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。
  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、アドミニストレーターはしきい値を変更できます。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非遵守と見なされ、赤で強調表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

スケジュール遵守

ターゲット	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	**a.** [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 **b.** バーをクリックしてグラフを表示し、さらにドリルダウンして、チームメンバーのアナリティクスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲット	操作
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリーを表示します。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* を使用して、このイベントを変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

遵守率と適合率の分析

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率をレポート表示できるスケジュール遵守の履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

s
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

遵守率と適合率の計算は、定義された構成およびエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。

注:
アドミニストレーターは、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守率プロパティの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

勤務時間と作業時間を表示する

ターゲット	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。したがって、午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外の時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

Example:
作業時間サマリーのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみましょう。

- シフト時間は午前 8 時から午後 5 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後 5 時 5 分に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

HR のワークフォース最適化 のデマンド予測を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に
必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて
Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しているときに、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
5. フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと交換させたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフトスワップ] アイコン (↑↓) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

HR のワークフォース最適化 のコーチング

HR のワークフォース最適化 のコーチングでは、重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、ケースを効率的に解決できます。

コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- 利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導する。また、エージェントのニーズに固有の コーチング アプリケーションを使用して、コーチング機会 を作成することもできます。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

HR のワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

Teams アプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

1. 検索項目 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. チームを選択します。
4. [スキル] タブをクリックします。
5. スキルを選択します。

どの HR のワークフォース最適化 アプリケーションからでも、ユーザープロファイルページでスキルをクリックすると、Skills Overview ページにアクセスできます。

ユースケース

ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキルアドミン [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース (続く)

ユーザー	ランディングページの用途
	• そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

インジケーターはスキル別に分類されます。

コンポーネント

コンポーネント

コンポーネント名	タイプ	説明
スキル概要コンテナー [sn-manager-skill-overview-container]	可視化コンポーネント	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリー接続済み [sn-manager-skill-tree-connected]	ツリー	スキル階層を表示します。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート [sn-manager-skill-experts-connected]	リスト	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザーを表示します。
スキル範囲 [now-uxf-visualization-connected]	円グラフ	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーのパーセンテージと数を表示します。

レポート

重要:
ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると、処理待ちのユーザーと割り当てられたタスクのレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	単一スコア	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	単一スコア	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	単一スコア	保留中のユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	単一スコア	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。

HR のワークフォース最適化 での学習

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをエージェントにアサインし、完了を追跡します。一連のスキルに関連付けられた特定のトピックに関する一連のコースを含むラーニングパスを作成します。

HR のワークフォース最適化 でのコースカタログを作成する

コースカタログを作成してユーザー基準を設定し、コースアイテムとそれに関連付けられたラーニングパスへのユーザーアクセスを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 検索項目 ラーニングコースカタログ > すべてのコースカタログ.
5. [新規] を選択します。
6. コースカタログを作成します。
   詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 で学習ライブラリを作成する

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリ別に整理します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習ライブラリ] を選択し、[自分の学習ライブラリ] を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. [保存] を選択します。

   注:
   学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. 学習ライブラリに学習コースを追加します。
   a. [コンテンツ] タブを選択します。
   b. [追加] を選択します。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] を選択します。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] を選択します。

7. 学習ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [グループ] フィールドで、学習ライブラリに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] を選択します。

HR のワークフォース最適化 での内部学習の作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [学習コース] を選択し、[内部コース] を選択します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] を選択します。[学習内部コンテンツ] 画面が表示されます。
   b. 次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部コンテンツの学習フォーム

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)**] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR のワークフォース最適化 の外部コースにアクセスする

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. 検索項目 学習コース > 外部コース.
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

エージェントにコースアイテムをアサインする

コースアイテムを 1 人以上のエージェントにアサインし、コースを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
チームメンバーが最も受講したコースアイテムを分析することができます。過去 5 日間に作成されたコースを確認することもできます。

> **注:**
> 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン () をクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 学習コース > すべてのコース.
   - [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースアイテムカードでは、コースに関連付けられたスキルなど、各コースの詳細を表示できます。コースに複数のスキルがある場合は、スキルの横にあるカウントを選択して、すべてのスキルを表示できます。スキルを削除するには、スキルを選択して [削除] を選択します。
   - 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。
5. エージェントにアサインするコースアイテムのアサインアイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [学習コースのアサイン] 画面で、学習コースをグループまたはチームメンバーにアサインします。

   a. エージェントが指定日までにコースアイテムを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。

   b. [期日] フィールドで、それまでに完了する必要がある日付を選択します。

   c. [アサイン] を選択します。

   注:
   - エージェントが最も受講しているコースは、[最多取得] のハイライトで示されます。
   - 現在の日付から 5 日以内に作成されたコースは、[新規] のハイライトで示されます。

HR のワークフォース最適化 でラーニングパスを作成する

ラーニングパスを作成し、関連するスキルとコースアイテムを追加して、パスを公開します。エージェントがパスを完了すると、パスに関連付けられたスキルがエージェントのプロファイルに自動的に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 移動先 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - ラーニングパスを選択して詳細を表示できます。パスの目標、コースアイテムに関連付けられたスキル、パスの合計コース数、完了までの期間などを分析できます。
   - スキルを表示するリンクを選択し、ラーニングパスに関連付けられているすべてのスキルを表示できます。5 つを超えるスキルがラーニングパスに関連付けられている場合は、スキルのリストが表示されます。
5. [新しいパスを作成] を選択します。
   [新しいラーニングパス] 画面が表示されます。
6. フォームのフィールドに入力します。

ラーニングパスフォーム

Field (フィールド)	説明
パス名	ラーニングパスの一意の名前。
コースカタログ	ラーニングパスに関連付けるカタログ
目標	ラーニングパスの目標。
簡単な説明	ラーニングパスの簡単な説明。
説明	ラーニングパスの詳しい説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [次へ] をクリックします。
作成されたラーニングパスは [ドラフト] ステータスです。これは後で完了することもできます。
8. コースアイテムを追加または削除します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースを選択して詳細をプレビューできます。

   a. ラーニングパスに追加または削除するコースアイテムのチェックボックスを有効または無効にします。

   b. [アイテムを追加] を選択します。
   [レビュー **(Review)]** 画面が表示されます。
9. ラーニングパスをレビューします。
選択したコースに関連付けられたスキルが [コーススキル] フィールドに自動的に入力されます。

   a. 要求の詳細を確認して編集します。
   ラーニングパスにスキルを追加することもできます。

   b. オプション: ラーニングパスに関連付けられなくなったアイテムを削除するには、アイテムを選択してから [選択アイテムを削除] を選択します。

   c. [次へ] をクリックします。
      - 画面には、ラーニングパスのエージェントビューが表示されます。
      - [カリキュラム] セクションには、[レビュー] 画面で選択した順序でコースアイテムが表示されます。
      - ラーニングパスを公開しない場合は、[保存] を選択して後で戻ることができます。
10. [送信] をクリックしてラーニングパスを公開します。
ラーニングパスは公開フローに基づいて公開されます。

ラーニングパスをエージェントにアサインする

ラーニングパスを 1 人以上のエージェントにアサインし、パスを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

手順
1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - 各パスには、[ドラフト] ステータスか [公開済] ステータスかを示すハイライトが表示されます。[ドラフト] ステータスのパスを選択して完了することができます。[公開済] ステータスにあるパスを選択して、パスの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントにアサインするパスのアサインアイコンを選択します。
アサインアイコンは、パスが [公開済] ステータスの場合にのみ使用できます。
6. [ラーニングパスのアサイン] ウィンドウで、ラーニングパスをグループまたはチームメンバーにアサインします。
   a. エージェントが指定日までにパスを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。
   b. [期日] フィールドで、パスを完了する必要がある日付を選択します。
   c. [アサイン] をクリックします。
パスで作業する際に、エージェントの進捗状況を確認できます。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
5. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

学習タスクフォーム

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
学習ライブラリ	学習タスクのコースアイテムを含む学習ライブラリ。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。アサイン済みまたは進行中の学習タスクの場合、期日フィールドは次のように強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	▪ 緑色：タスクの期限が当日より後。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より前。

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 参照

HR のワークフォース最適化 参照には、インストールされているロール、システムプロパティ、およびテーブルに関する情報が含まれています。

HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント

HR のワークフォース最適化 アプリケーションがアクティブ化されと、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、スケジュール済みジョブ、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

HR のワークフォース最適化

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ワークフォース最適化ユーザー [sn_hr-wfo.user]	通常、Workforce Optmization for HR を使用します。	sn_hr-wfo.user
ワークフォース最適化アドミン [sn_hr-wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_hr_wfo.admin
ワークフォース最適化 HR マネージャー [sn_hr_wfo.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	sn_hr_wfo.manager

プロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_wfo.hr_group_type	チームパフォーマンスモジュールのレコードに適切な HR 関連リストが表示されるようにするシステムプロパティ。ログインユーザーは、このプロパティで指定されたグループタイプ (sysId) のグループに属している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Manager Workspace	スケジュールやコーチングなどのすべてのアプリケーションのフィルター構成を保存します。[sn_mgr_workspace_filter_configuration]
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
コーチング	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace アドミン [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

プロパティ

プロパティ	説明
cnm_skills ws_max_users_swap_skill_matrix	スキルマトリクスで軸を入れ替えるユーザー数の上限です。 • タイプ：整数 • デフォルト値:50

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

インジケーター名	説明
解決済みケースの数	最初の処理時に解決されたケースの数。
過去 30 日間更新されていないケースの数	過去 30 日間更新されていないケースの数。
再オープンされた解決済みケースの数	問題が適切に処理されなかったために再オープンされたケースの数。
エスカレーションされたオープンケースの数	未処理でエスカレーションされたケースの数。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
週次データ収集 (Weekly Data Collection)	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

スケジューリング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤および退勤のタイミングなど、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
	するか、遅い時間にログアウトすると、出勤および退勤のタイミングの代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が格納されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤のタイミングを格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値:True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 **注:** たとえば、エージェントの作業シフトのタイミングが午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤操作を行い、退勤操作は行わなかった場合、スケジュール済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	前日のエージェントの予定および実際の作業シフトのタイミングに基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算するために毎日実行されます。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ (続く)

名前	説明
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する：アドミニストレーターは、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。承認期日は、要求開始日の前の日数として設定されます。デフォルトは 2 日に設定されています。つまり、承認が要求開始日の 2 日前に承認されない場合、自動却下されます。フローの構成の詳細については、「フローデザイナーで最初のフローをビルドする」を参照してください。

Demand Forecast

予測構成

名前	説明
アサインされたケース	ケースのデータを収集します。
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、すべての zboot ユーザーの過去 3 年間にわたる 15 分間隔のデータを保存します。

リソース変換式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
セールスサポートのリソース	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - セールスサポート]
サービスサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - サービスサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - サービスサポート])
テクニカルサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - テクニカルサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - テクニカルサポート])

予測パラメーター

名前	説明
サービスサポート：ケースの平均作業時間	サービスサポートエージェントがケースに対して作業した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測パラメーター (続く)

名前	説明
サービスサポート：平均チャット作業時間	サービスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.25 です。
テクニカルサポート：ケースの平均作業時間	テクニカルサポートエージェントがケースに対応した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 1 です。
テクニカルサポート：平均チャット作業時間	テクニカルサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
セールスサポート：平均チャット作業時間	セールスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明
sn_agent_forecast.forecast_interval	履歴データが収集され、予測が生成される最小間隔 (分)。有効な値は 15 と 60 です。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	エージェントワークスペースの時系列グラフにプロットされる履歴日数

デマンド予測のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

Demand Forecast のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- セールスサポート
- サービスサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
デマンド予測データ収集定義のために日次データを収集する	毎日午前 2 時に実行されます。データ収集定義構成で定義されているテーブルでは、すべてのグループで 1 時間ごとに前日のレコードの数をカウントし、メトリックベースに保存します。
将来のリソースの予測	毎日午前 3 時に実行されます。収集されたデータに基づいて将来の予測リソースを計算し、メトリックベースでエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。
前日のケースとチャットを作成	前日のデモケースとチャットを作成する日次ジョブ。
ケースデモデータを削除	90 日以上経過したケースを削除します。デフォルトでは有効ではありません。
インタラクションのデモデータを削除	90 日以上経過したチャットを削除します。デフォルトでは有効ではありません。

デマンド予測のオンデマンドジョブ

デマンド予測データ収集定義のために履歴データを収集する	オンデマンドで実行されます。自動予測構成について過去 3 年間の履歴データを毎日、毎時間収集します。
予測デモデータの生成	オンデマンドで実行されます。過去 90 日間のデータ収集定義のデータを収集します。将来のジョブのリソース予測を実行して、次の 30 日間のボリューム予測と人員配置計画を生成します。前日のケースとチャットの作成ジョブをアクティブ化して、ケースとチャットを作成します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

コーチング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重大で優先度の高いケースに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のケースに対して対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
ナレッジ管理プロセス：ナレッジ記事の品質に関するコーチング	アセスメントをレビューして、ナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるケースに対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	処理時間が 10 分以上のインタラクションに対応したエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ケース品質サーベイ	ケースインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがケースインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

ラーニングのコーチング

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	sn_lc.learning_advisor
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.task_creator

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lc_catalog]	
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチング推奨トレーニングは廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 注: 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.snc.process_flow.reporting.detail.var_size_limit	フロー実行の詳細の各エントリのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

推奨スキル

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 推奨スキル > 構成 をクリックして、これらのプロパティを構成します。

プロパティ

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、予測インテリジェンスがエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 • タイプ:整数 • デフォルト値:20
類似ケースからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師なし学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_s
ケースのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師あり学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_fro

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

従業員エクスペリエンスパック

従業員エクスペリエンスパックは、事前パッケージ済みの構成、コンテンツ、およびワークフローであり、そのまま使用することも、独自の HR プロセス用にカスタマイズすることもできます。

従業員エクスペリエンスパックにより、実装の時間と労力が削減されます。

アプリケーション

従業員エクスペリエンスパックのアプリケーションには、次のものが含まれます。

- HR サービスデリバリ (HRSD)
- ケースとナレッジ管理
- 従業員センター
- Enterprise Onboarding and Transitions
- コンテンツ配信
- コンテンツ自動化

> **注:**
> 必要なライセンスとプラグインは、独自の HR プロセスに対して実装するエクスペリエンスのタイプによって異なります。

事前設定済みパッケージ

従業員エクスペリエンスパックでは、事前構成済みのデータ、構成、およびコンテンツを使用するため、カスタマイズしたり最初から始める必要はありません。ただし、独自のエクスペリエンスを変更または作成することはできます。従業員エクスペリエンスパックでは次のものが含まれます。

- 従業員がセルフヘルプ用に使用できるサンプルのナレッジ記事、仮想エージェントの会話、カタログアイテムなどの要素。
- 独自の HR プロセスを管理するのに役立つ HR ケースとタスクのサンプル。
- 従業員との連携に役立つターゲットコンテンツやその他のコンテンツ。
- プログラムとプロセスがどの程度成功したかを測定するためのサーベイ、レポート、またはダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンスパック

Employee Experience Packs のシステム要件とファミリの互換性の詳細については、次を参照してください ServiceNow Store.

これらの従業員エクスペリエンスパックにより、構成が必要な HR プロセスの手順が示されます。

- ビルド済みサービス
- アクティビティ
- 通信

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)

HR エージェントは、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の迅速な解決のために、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用します。

HR 向けエージェントワークスペース

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

人事エージェントができること：

- 従業員とチャットし、要求を作成または処理します。
- 従業員からの呼び出しを受け、要求を作成または処理します。
- 完了する HR ケースを作成または処理します。
- 従業員またはケースに関連する情報を表示します。
- 従業員を検索し、住所、場所、またはその他の HR プロファイル情報により、それが正しい従業員であることを確認します。
- ケースリストを管理および表示します。

HR エージェントワークスペースの主な特長は次のとおりです。

一元化されたビュー

問題に関するすべての詳細を 1 箇所で確認します。

連携されたコミュニケーションチャネル

同じインターフェイス内でチャットまたは電話を使用して、顧客とリアルタイムでやり取りできます。

[エージェントアシスト] 列

エージェントアシストの推奨事項により、ケースとインシデントをより迅速にクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
エージェントアシストは、HR ケースとインタラクションに使用できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) クラシックHR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は、ワークスペースの探索 に基づく、構成可能なサービスデスクアプリケーションです。このアプリケーションでは、従業員のニーズをサポートできるように、必要なすべてのツールが 1 箇所に配置されています。

開始するには

探索	Configure (構成)
詳しくは、 HR エージェントワークスペース についての記事をご覧ください。	実装を計画し構成します。
使用	
詳しくは、 HR エージェントワークスペースの使用方法をご覧ください。	

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース ガイド付きセットアップ

HR エージェントワークスペースのガイド付きセットアップを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の初期構成を手順に従って実行します。

重要:

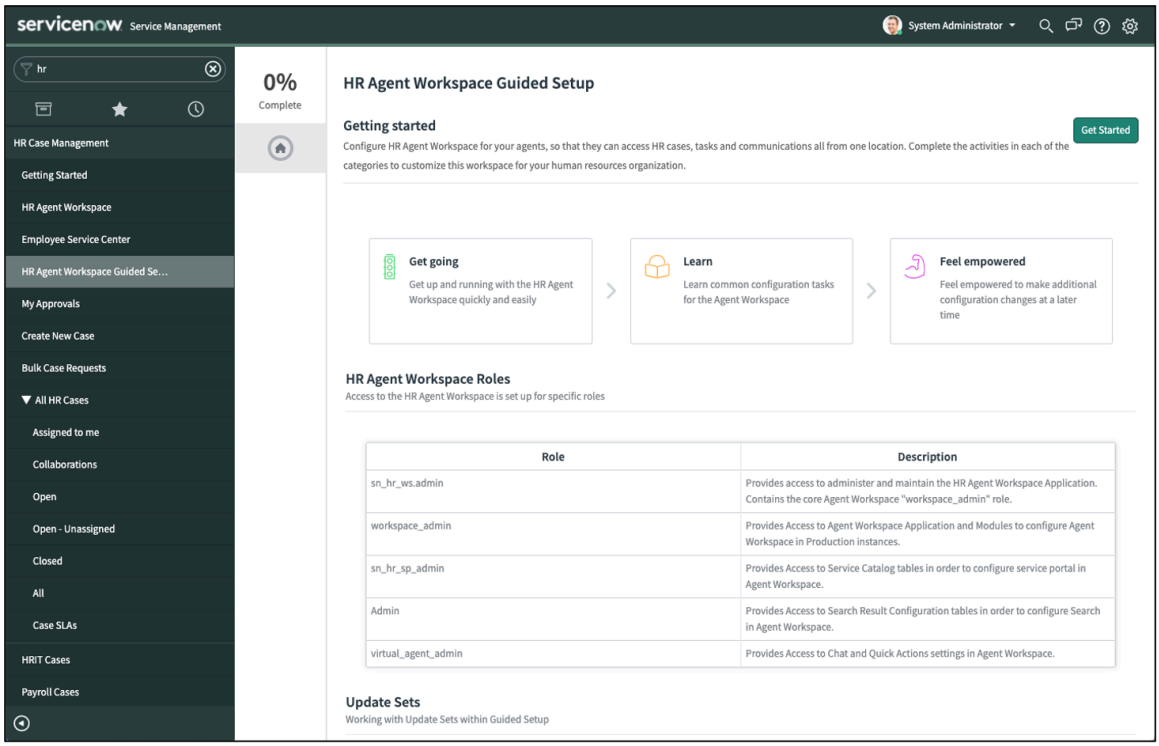
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針 」を参照してください。

HR エージェントワークスペースのガイド付きセットアップでは、構成を開始するための導入部分を説明しています。また、構成アクティビティをカテゴリに整理しています。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つ情報へのリンクなどの情報が表示されます。各カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクも提供しています。

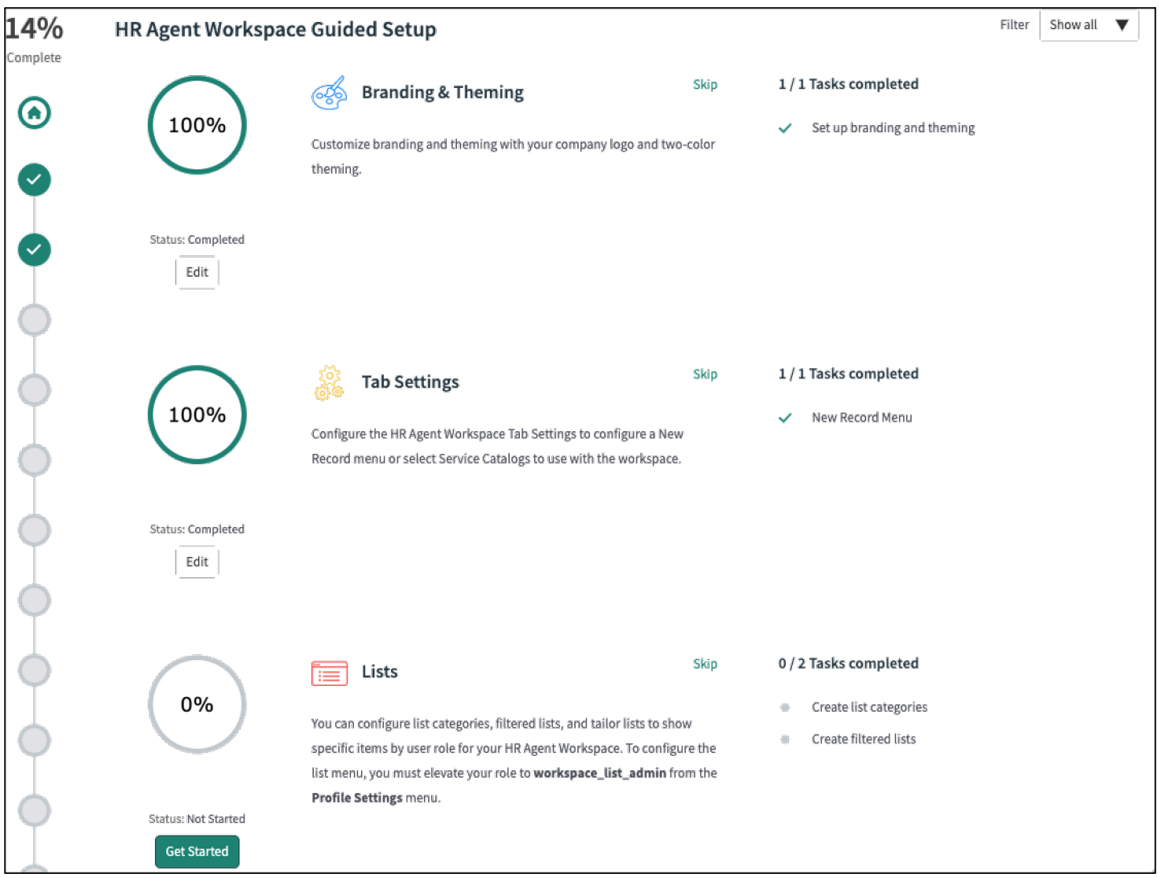
HR エージェントワークスペースのガイド付きセットアップにアクセスするには、次の場所に移動します。 **HR** ケース管理 > **HR Agent Workspace Guided Setup**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ランディングページには、さまざまなカテゴリ、ロール、および更新セットに関する情報が表示されます。右上隅にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。



[HR エージェントワークスペースのガイド付きセットアップ] ページには、さまざまなカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の構成を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップの詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して 1 箇所から従業員の HR 要求を管理します。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

ホームページ

ホームページでは、作業の概要がひと目でわかります。HR ケースとそのサービスレベルアグリーメント (SLA) ステータス、チームに影響を与えるアイテム、一般的な情報やお知らせなど、最初に対処すべき事項を決定するのに役立つ情報を提供します。

ケースリスト

ホームページから、ケースリストにアクセスできます。ケースリストにはすべての HR ケースを表示できます。また、自分に関連するものをフィルタリングしてソートすることも可能です。

HR ケースフォーム

複数のケースを管理し、ケースに関連する情報を表示し、ナレッジ記事または類似のケースを使用してケースを管理します。

HR ケースフォーム

エージェントワークスペースの機能	説明
タブ	タブには、リスト、HR ケース番号、および [追加] アイコン + が表示されます。[追加] アイコンを使用すると、**HR** ケースを作成またはインタラクションを作成を即座に実行できます。 複数のタブを開いている場合、デフォルトではタブにケース番号のみが表示されます。ただし、タブに表示する情報を設定することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ」を参照してください。 番号をポイントすると、ケースに関連する詳細 (ケースの説明、HR サービス、対象者など) をすばやく確認できます。
フォームヘッダー	HR サービス、優先度、ステータス、および担当者のエージェントなど HR ケースの簡単な説明が表示されます。
UI アクション	ケースに対して加えた変更の保存、ステータスの変更、キャンセル、またはその他の関連アクションを行うことができるアクションボタン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースフォーム (続く)

エージェントワークスペースの機能	説明
	注: 表示されるボタンは、ネイティブプラットフォームの UI に似ています。 表示されるボタンタイプは、HR ケースのタイプとステータスによって異なります。
関連アイテム	HR ケースと関係がある他のテーブルからの HR ケースとレコードに関する詳細を表示します。 **注:** ケースが [プレイブック] に表示されると、これらのタブが変わります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索」を参照してください。
ケース詳細	ケースに関する追加情報。 • 対象者 • 要求済み HR サービス • アサインされた優先度 • アサイン先グループ • アサイン済みエージェント • 説明 • コメントと作業メモ
アクティビティストリーム	ケースのコメント、作業メモ、現在および過去の状況。
コンテキストサイドパネル	さまざまなタスク指向のアイコンを使用して、ケースを管理および処理します。コンテキストサイドパネルに表示されるアイコンは、作業しているケースのタイプによって異なります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースコンテキストサイドパネル」を参照してください。

タブ

タブを使用して、ケースの詳細やタスクなど、HR ケースに関連付けられているレコードを表示します。タブを選択し、情報にジャンプすることができます。子タブは、トップタブの下に表示され、ケースの詳細、HR プロファイル情報、およびタスクを表示します。

注:
親タブで選択した参照は、子タブとして開きます。

[関連アイテム] メニュー

[関連アイテム] メニューを使用して、ケースに関連付けられている詳細、タスク、およびその他の情報に関する情報を表示します。このメニューを利用すると、ケースと対象者に関する情報をすばやく簡単に検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HR ケースのタイプによって、表示されるタブが決まります。

[HR プロファイル] のアイコン

オープン対象者および対象者に関する情報にすばやくアクセスできるようにするためのアイコン。

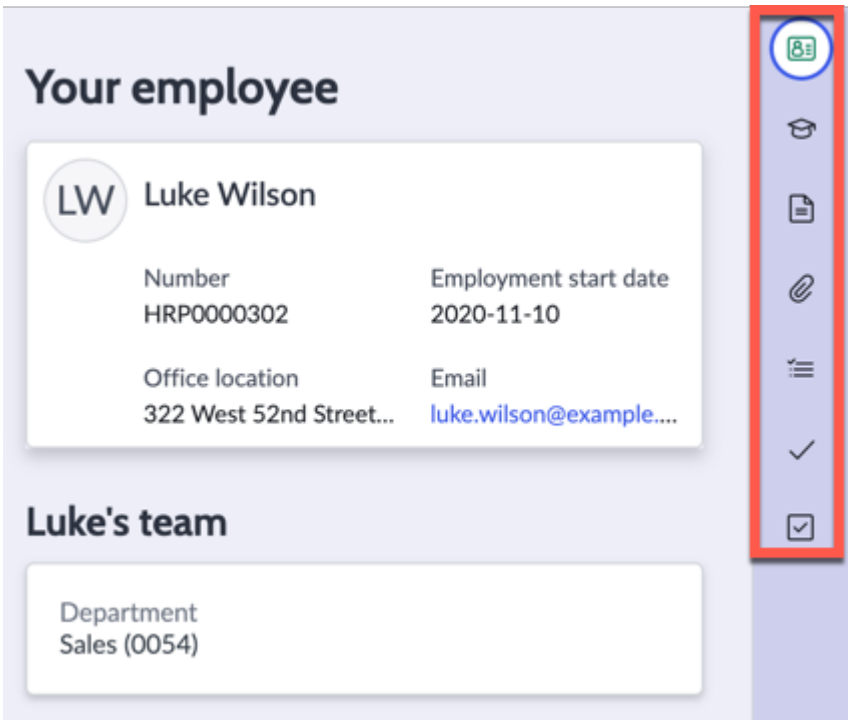
- : ケースに関連するユーザーの HR プロファイルにアクセスするには、[HR プロファイル] アイコンを選択します。HR プロファイルを選択すると、HR アドミンが構成した情報や、メール、オフィスの場所、および従業員の組織情報などを表示できる、一目でわかるサイドパネルも表示されます。詳細については、「[概要] パネル」を参照してください。
- : 会社内のすべての HR プロファイルのリストにアクセスするには、[レコードの検索] アイコンを選択します。
- : アプリケーション外の情報にアクセスしてケースの履行に役立てるには、[ディープリンクを開く (Open deep link)] アイコンを選択します。ディープリンクの構成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

注:
レコードフィールドにカスタムアクションを設定する方法については、「Set up custom actions on record fields in Workspace (ワークスペースのレコードフィールドにカスタムアクションを設定する)」 を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースコンテキストサイドパネル

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のコンテキストサイドパネルには、HR ケースの処理や従業員とのやり取りに役立つ情報が記載されています。

コンテキストサイドパネルには、情報を提供するアイコンの列があります。従業員とやり取りするとき、またはケースを完了するときに、この情報を使用します。



表示されるアイコンは、見ている HR ケースのタイプによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルアイコンの説明

アイコン	説明
	概要：主要な HR プロファイルの詳細を迅速に呼び出すことができます。この情報をすぐに利用できるようにすると、エージェントは、従業員とコミュニケーションをとるときに支援しようとしている相手を理解するのに役立ちます。
	エージェントアシスト：ケースに関連するナレッジ記事を提供します。コメント (従業員に表示される) または作業メモ (従業員に表示されない) を提供したり、ケースに関連するすべてのアクティビティを表示したりすることもできます。 **注:** エージェントアシストは、HR インタラクションにも使用できます。
	従業員ドキュメント：取り組んでいるケースに関連するドキュメントをリストします。ドキュメントを選択すると、それをダウンロードしたり、名前を変更したりすることができます。 **注:** コンテキストサイドパネルでは、従業員ドキュメントを表示するに従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。
	添付ファイル：HR ケースに関連するドキュメントが添付ファイルとして表示されます。これらの添付ファイルは、アーカイブおよび履歴目的で、従業員ドキュメント管理 (EDM) に移動できます。たとえば、奨学制度の領収書は HR ケースの添付ファイルです。添付ファイルを従業員ドキュメント管理に移動すると、従業員ドキュメントになります。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動」を参照してください。 ダウンロードまたは削除する添付ファイルを選択します。 **注:** 小さな緑色の点は、添付ファイルがあることを示します  。
	応答テンプレート：ケースについて質問がある従業員に応答するときに使用できる再利用可能なメッセージが表示されます。 使用する応答テンプレートからテキストをコピーし、HR ケースのコメントまたは作業メモセクションにテキストを貼り付けます。 HR サービスは応答テンプレートを構成して、HR ケースに関連する一般的な質問に迅速かつ一貫性をもって効率的に対応できます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。
	履行手順：より迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に焦点を絞った具体的な情報が記載されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルアイコンの説明 (続く)

アイコン	説明
	具体的な手順、KB 記事、またはケースに対する処理のチェックリストを含めることができます。 詳細については、「HR 実行手順」を参照してください。
	チェックリスト：チェックまたは実行する必要がある事項のリストを提供します。チェックリストは、問題を効率よく迅速に解決するのに役立ちます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、および問題解決を行えるようにします。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では エージェントワークスペース アプリケーションをプラットフォームとして使用します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を設定するには、次のようにします。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインをアクティブ化します。
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace] プラグインをアクティブ化します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の次のコンポーネントを設定します。
  - コミュニケーションチャネルとルーティング。
  - HR サービスデリバリ (HRSD) 固有の追加コンポーネントと設定。
  - ワークスペース内のフォーム。「Set up forms in Workspace (ワークスペースでフォームをセットアップする)」を参照してください。
  - ワークスペースのセットアップ「ワークスペースの設定」を参照してください。

インストールされるロール

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインとヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace] プラグインを有効にすることにより、次のロールをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペースのロール

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報へのアクセス権限を付与します。 このロールを使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース リストとカテゴリを管理できます。 このロールには、昇格したロールであるワークスペースリストのアドミニストレーターが含まれています。昇格したロールの詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 ワークスペースユーザー [workspace_user] ロールを使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース へのアクセス、インタラクションの作成およびアクセスができるようになります。	ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] ワークスペースユーザー [workspace_user]
人事ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。 このロールでは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース にアクセスして既存のケースの表示、作成、および処理を行うことができます。ケースとナレッジ管理 のすべての領域にアクセスすることもできます。 このロールにはワークスペースユーザーロールが含まれています。これにより、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。	ワークスペースユーザー [workspace_user] インタラクションエージェント [interaction_agent]
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	基本的な HR エージェントに HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース モジュールへのアクセス権を付与します。 このロールには、高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] ロールが含まれています。これにより、HR エージェントは複数のサービスチャネルにわたって顧客とのやり取りを行い、作業負荷を管理できます。	• 高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] • HR エージェント [sn_hr_core.basic] ロール内に含まれるすべてのロールを表示するには、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペースのロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める

ワークスペースコンテンツマネージャー [sn_cd.workspace_content_manager]	ワークスペースへのコンテンツをスケジュールすることができます。
	• uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。
	• sn_cd.content_manager ロールにより、コンテンツ公開 へのアクセス権が付与されます。
	  ○ sn_esign.config_manager ロールは、電子署名構成を管理できます。
	  ○ sn_cd.content_approver ロールは、従業員センター に表示されるようにスケジュール設定されたコンテンツを承認できます。
		• UX フレームワークユーザー [uxframework_user]
		• コンテンツ配信コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]
		  ○ 電子署名構成マネージャー [sn_esign.config_manager]
		  ○ コンテンツ配信承認者 [sn_cd.content_approver]

HR ワークスペースアドミニストレーター [sn_hr_ws.admin]	HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のすべての側面を設定できます。 workspace_admin ロールではエージェントワークスペース を設定できます。 • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールは、エージェントアシストの推奨設定を管理します。 • interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。	ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin] • チャットアドミン [chat_admin] • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] • エージェントワークスペースユーザー [agent_workspace_user] • エージェントの推奨事項のアドミン [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • インタラクションアドミン [interaction_admin] • ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] • UI アクションアドミン [ui_action_admin] • UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] • UX フレームワークユーザー [uxframework_user]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペースのロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	• workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • フォームアドミン [form_admin] • フォームのカスタマイズ [personalize_form] • UI 通知アドミン [ui_notification_admin]

自動翻訳

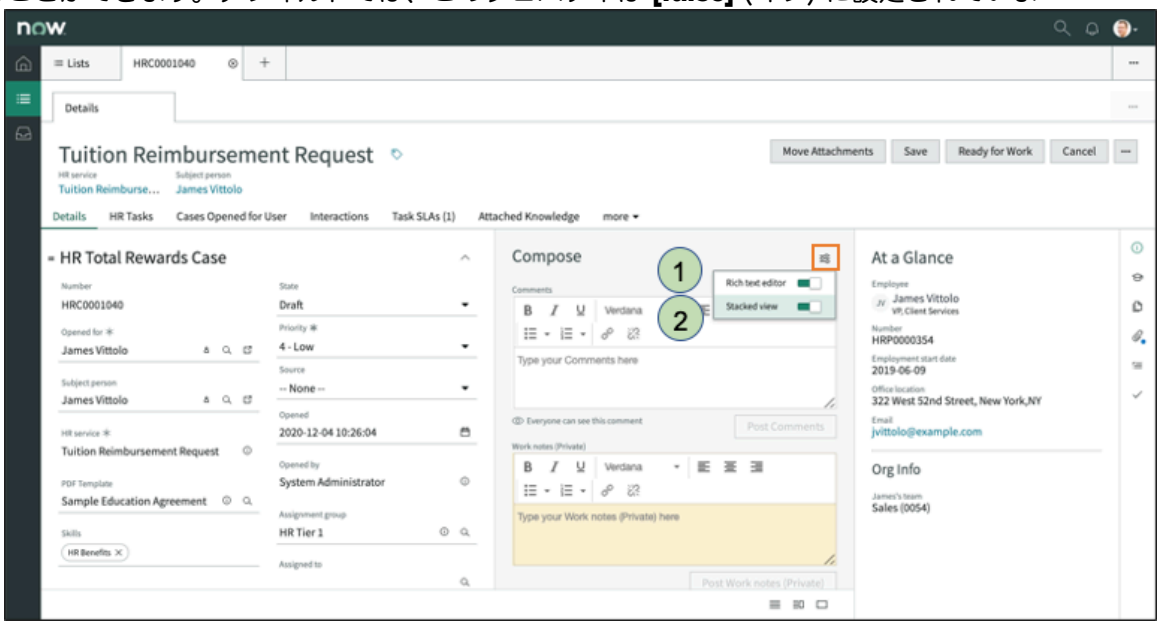
リッチテキスト

リッチテキストを使用すると、コメントまたは作業メモを書式設定してメッセージを強調でき、多くのプログラムやプラットフォームで読めるようにすることができます。

glide.ui.journal.use_html システムプロパティ (*sys_properties.list*) を使用して HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のリッチテキストを有効に

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

することができます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** (オフ) に設定されていま



す。

エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

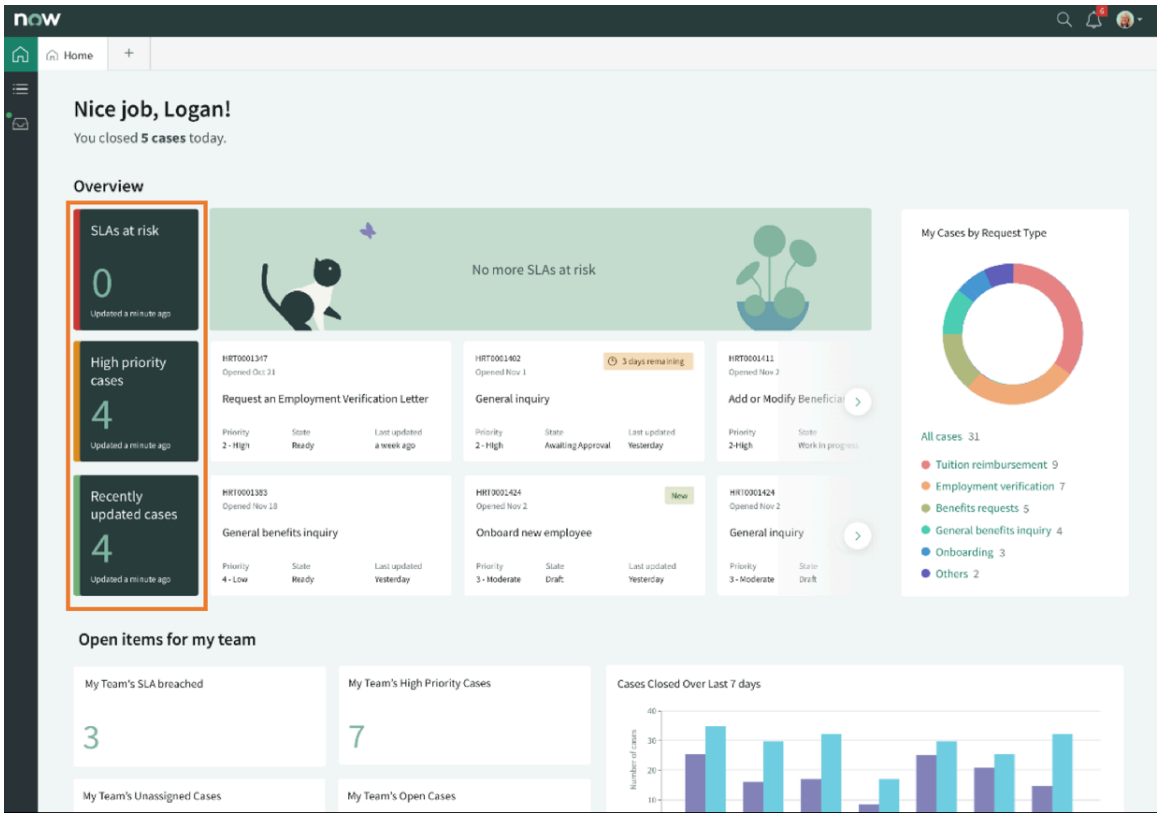
番号	説明
	リッチテキストエディターと [積み重ねビュー] アイコンを表示するには、[作成設定の切り替え] アイコンを選択します。
1	リッチテキストをオンにするには、リッチテキストエディタースライダーをオンに切り替えます。
2	コメントと作業メモを左右に並べて配置するか、上下に並べて配置する積み重ねビュースライダー。

警告:
会社が他の エージェントワークスペース アプリケーションを使用している場合、このプロパティを **[true]** (オン) にすると、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

Classic HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース のランディングページ

HR エージェントが HR エージェントワークスペース にアクセスすると、最初にランディングページが表示されます。ランディングページでは、HR エージェント向けにカスタマイズされた魅力的なエクスペリエンスを提供します。

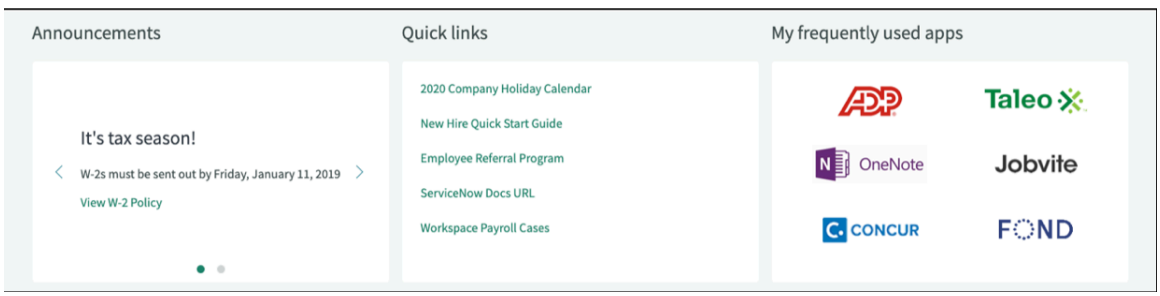
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ランディングページには、最優先ケース、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反するリスクのあるケース、および最近の変更を含むケースが表示されます。

HR エージェントが属するチームに関連する情報は、[概要] セクションの下に表示されます。

ランディングページの下部には、会社情報、リンク、および利用可能なツールが表示されます。このセクションは、コンテンツ配信の一部です。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。



設定

ベースシステムには、次の 2 つのランディングページがあります。

- HR ランディングページ
- HR ランディングページ (CD)

コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery) プラグインがアクティブ化されている場合は、ランディングページ (CD) を利用できます。ベースシステムは、限定的な方法でランディングページを構成する機能を提供します。

- カードリスト構成：ランディングページの中央セクションに表示されるカードを決定します。
- カードタグ構成：カードに表示するタグを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、以下を参照してください。

- Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのカードリスト構成の設定
- Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのタグ構成の設定

ランディングページの変更

ベースシステムのランディングページは、最初にコピーを作成した場合にのみ変更できます。

> **注:**
> 新しいランディングページの設定の詳細については、「ワークスペースのランディングページの設定」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース のランディングページ

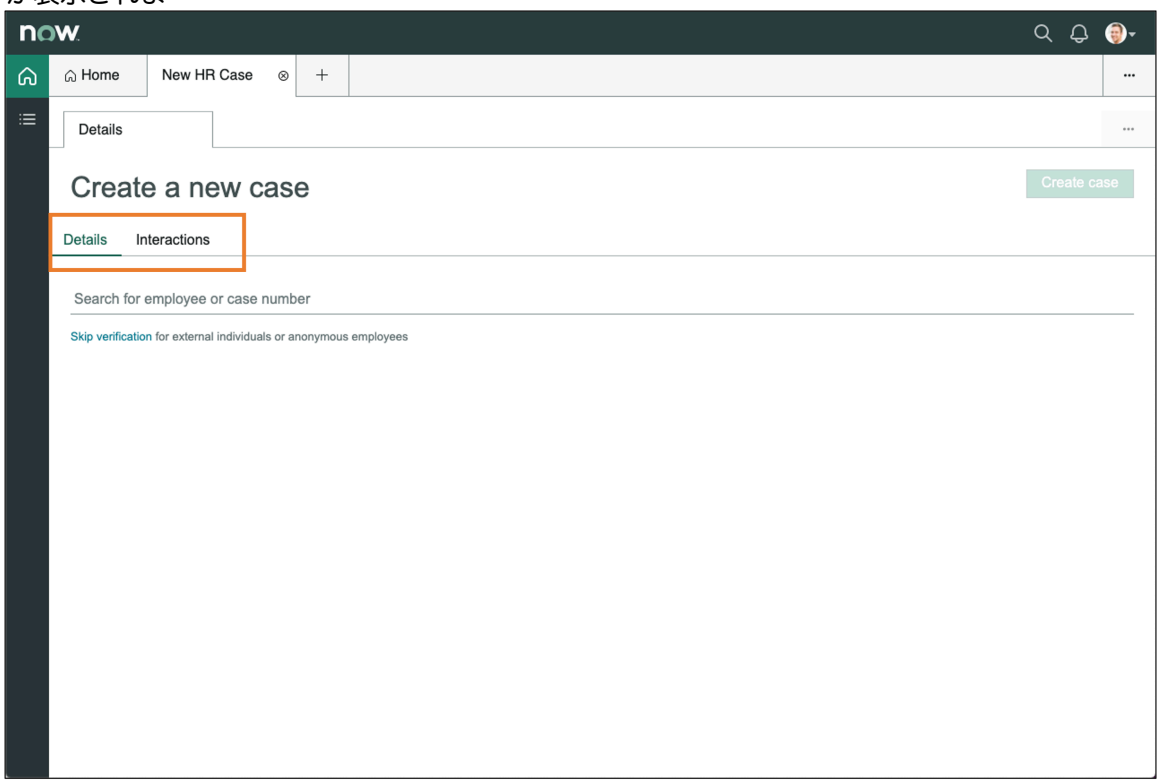
ベースシステムによって提供されるランディングページを変更するには、まずコピーを作成する必要があります。

ランディングページのコピーを作成するには、UI ビルダーを使用します。詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の [新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で [新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームの外観を設定できます。

新しい HR ケースを作成する場合、[新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームには 2 つのタブが表示されます。



sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティを使用して、ケースの初回作成時に表示されるタブを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティの [説明] フィールドは、新しいタブエントリに新しいアレイオブジェクトを追加する方法に関する情報を提供します。タブを削除するには、タブアレイオブジェクトを削除します。詳細については、「[新規ケースの作成 (Create a new case)] フォームに対するタブの追加または削除」を参照してください。

従業員またはケース番号を入力した後、従業員に追加のケースが関連付けられているケースがある場合は、[次のオープン対象者のケース] タブが表示されます。

[新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームに対するタブの追加または削除

sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティを使用して、ケースの初回作成時に表示されるタブを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティの [説明] フィールドは、新しいタブエントリに新しいアレイオブジェクトを追加する方法に関する情報を提供します。タブを削除するには、タブアレイオブジェクトを削除します。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list**.
2. **sn_hr_ws.case_creation_tabs** システムプロパティを検索して表示します。
3. [値] フィールドで、アレイから **"title":"interactions"** オブジェクトまで下にスクロールします。



4. 上に示す強調表示されたテキストを削除します。
5. [更新] を選択します。

Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのカードリスト構成の設定

カードリスト構成を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース ランディングページに表示されるカードを構成します。

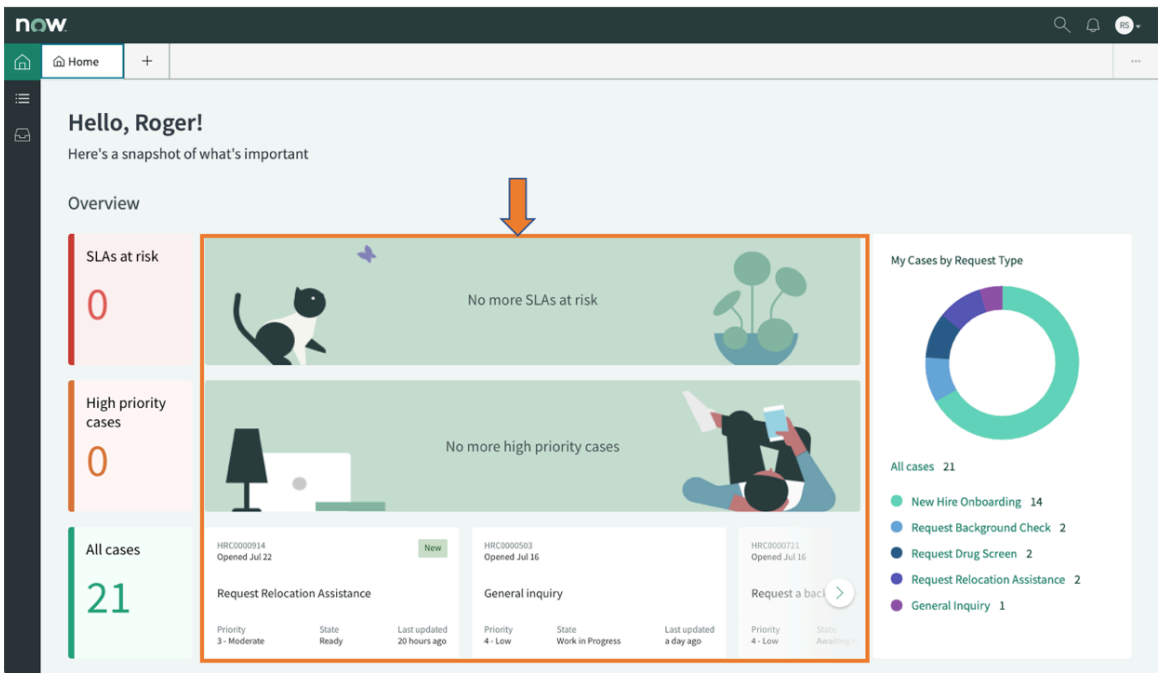
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ランディングページ > カードリスト構成.
   ベースシステムには、次の 3 つの事前設定済みのレコードがあります。
   - リスクのある **SLA**
   - 高優先度ケース
   - すべてのケース



2. 事前設定済みのレコードのいずれかまたは [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力するか、編集します。

ランディングページカードリスト構成

フィールド	説明
説明	レコードの説明。
クエリー	条件が有効な場合に、ランディングページに表示される内容が決まる一連の条件。 たとえば、ログインしているエージェントのすべての最優先 HR ケースを表示するには、次のようにします。 ○ アクティブ = true ○ AND OR を選択 ○ 担当者 = (動的) 自分 ○ AND OR を選択 ○ [優先度] が [1 - 重大] または [2 - 高] のいずれか ○ AND OR を選択

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
すべてのレコードを表示するテキスト	レコードにデータが含まれている場合に表示されるテキスト。
リストが空の場合に表示するテキスト	リストにデータが含まれていない場合に表示されるテキスト。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのタグ構成の設定

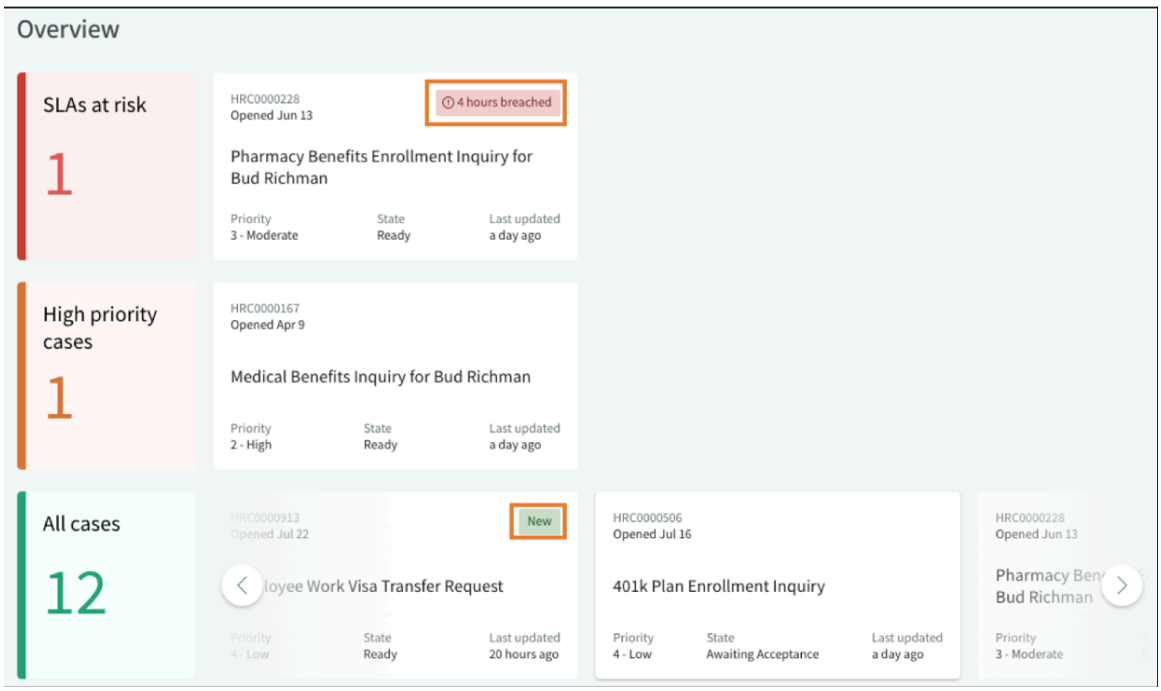
ランディングページタグ構成を使用して、カードリスト構成に表示するタグを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ランディングページ > カードタグ構成.
   ベースシステムには、次の 3 つの事前設定済みのレコードがあります。
   - SLA
   - 依頼者または対象者が VIP の場合は青色の「VIP」
   - 過去 24 時間以内に作成された場合は緑色の「新規」



2. 事前設定済みのレコードのいずれかまたは [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力するか、編集します。

ランディングページタグ構成

フィールド	説明
説明	タグ構成レコードの説明。
タイプ	タグ構成レコードのタイプ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ハイライト表示される値 ○ SLA タイマー
SLA タイマー構成	タイマーコンポーネントの一部としてどのタスク SLA を表示するかを決定する SLA タイマーの構成。 注: 詳細については、「SLA タイマー構成」を参照してください。 フィールドは、[タイプ] フィールドで **[SLA タイマー]** を選択すると表示されます。
タグテキスト	カードのタグに表示されるテキスト。 フィールドは、[タイプ] フィールドで [ハイライト表示される値] を選択すると表示されます。
色	タグの色を指定します。各色には次の意味があります。 ○ 重大 = 赤 ○ 高 = オレンジ ○ 警告 = 黄色 ○ 中度 = 紫 ○ 正 = 緑 ○ 情報 (VIP) = 青 ○ 低 = グレー
条件	特定の条件が満たされた場合に、この構成を適用します。 たとえば、VIP にフラグを付ける条件は次のとおりです。 ○ Opened for.VIP is true ○ または ○ Subject person.VIP is true 条件を作成するために利用できるフィールドは、HR ケース [sn_hr_case] テーブルからのものです。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	構成が最初に処理される順番。番号が小さい構成が最初に処理されます。
アイコン	SLA 以外の任意のタグのアイコンを表示するために使用します。 注: 詳細については、「アイコン」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

[概要] パネル

HR エージェントが、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [概要] パネルを使用して、従業員の要求をより適切に支援および解決できるようにします。

概要

[概要] パネルには、従業員の役職、雇用開始日、勤務地、連絡先情報、組織の詳細など、従業員に関する HR プロファイルの重要な詳細が表示されます。エージェントは、この情報にすばやくアクセスして、支援対象の従業員をよりよく理解することができます。

[概要] パネルの構成

[概要] パネルは、[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションの [HR プロファイル] フィールドを追加または削除することで構成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

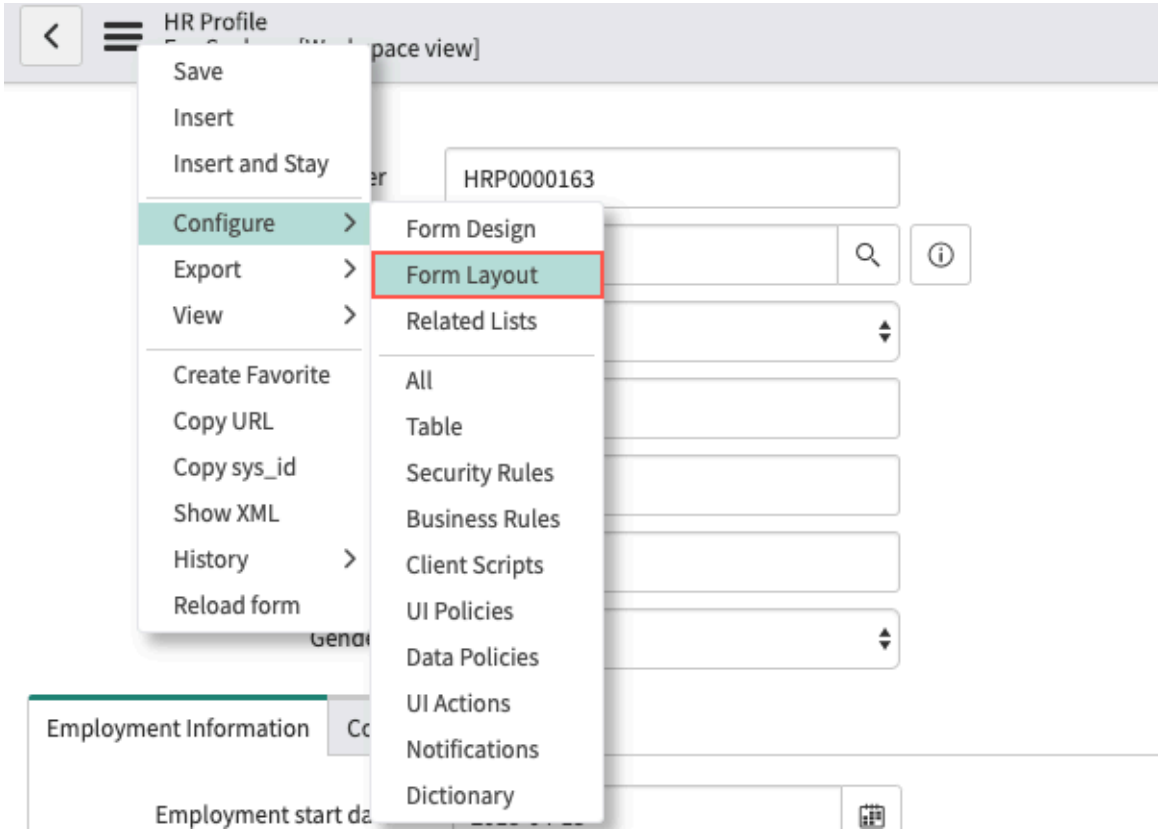
このタスクについて

手順

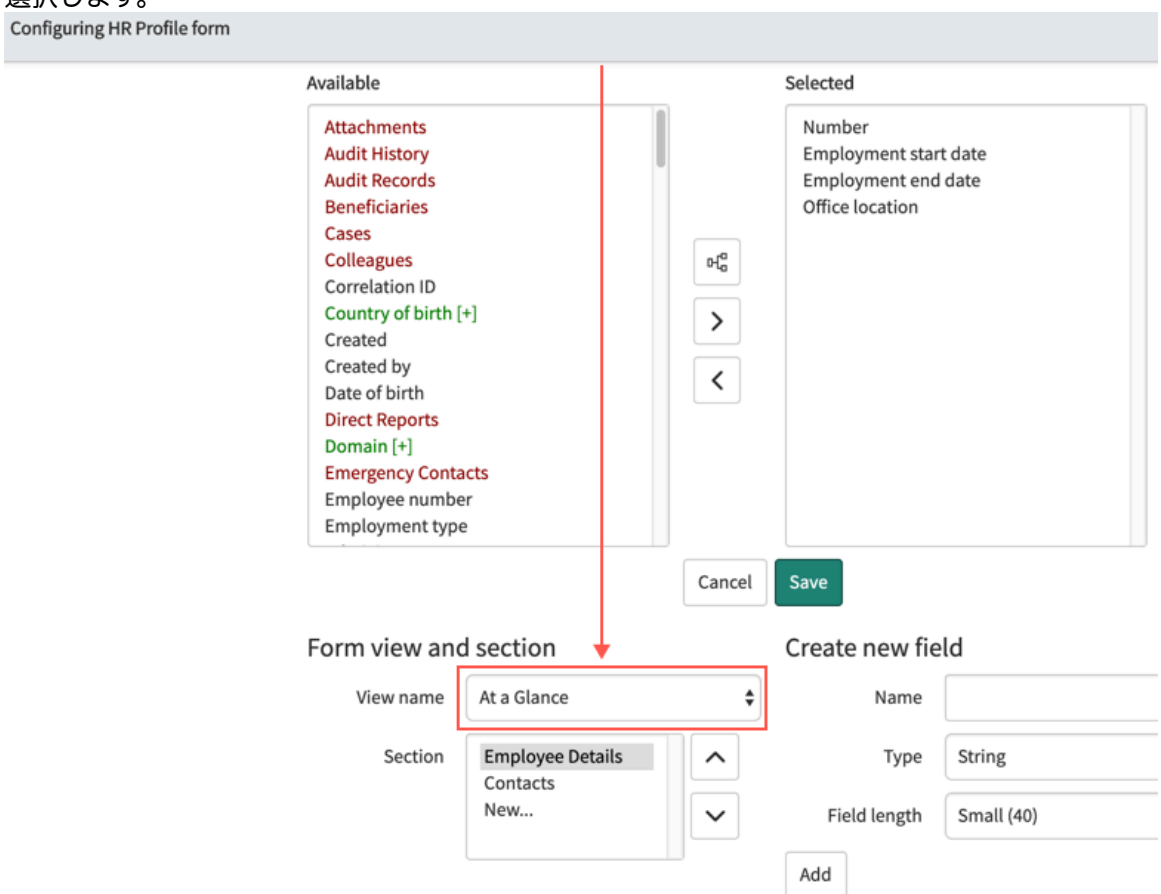
1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 任意の HR プロファイルレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] ドロップダウンをクリックし、[概要] フィールドを選択します。



5. 構成するセクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員の詳細
- 連絡先

デフォルトでは、[概要] パネルは従業員の基本情報を表示するように構成されています。[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションからフィールドを選択し、[概要] パネルにフィールドを追加または削除できます。

> **注:**
> [概要] パネルは、Customer 360 リボンコンポーネントに代わるものです。

6. そのセクションのフィールドを追加または削除します。

   フィールドに対応する値がない場合、パネルには表示されません。

7. [保存] をクリックします。

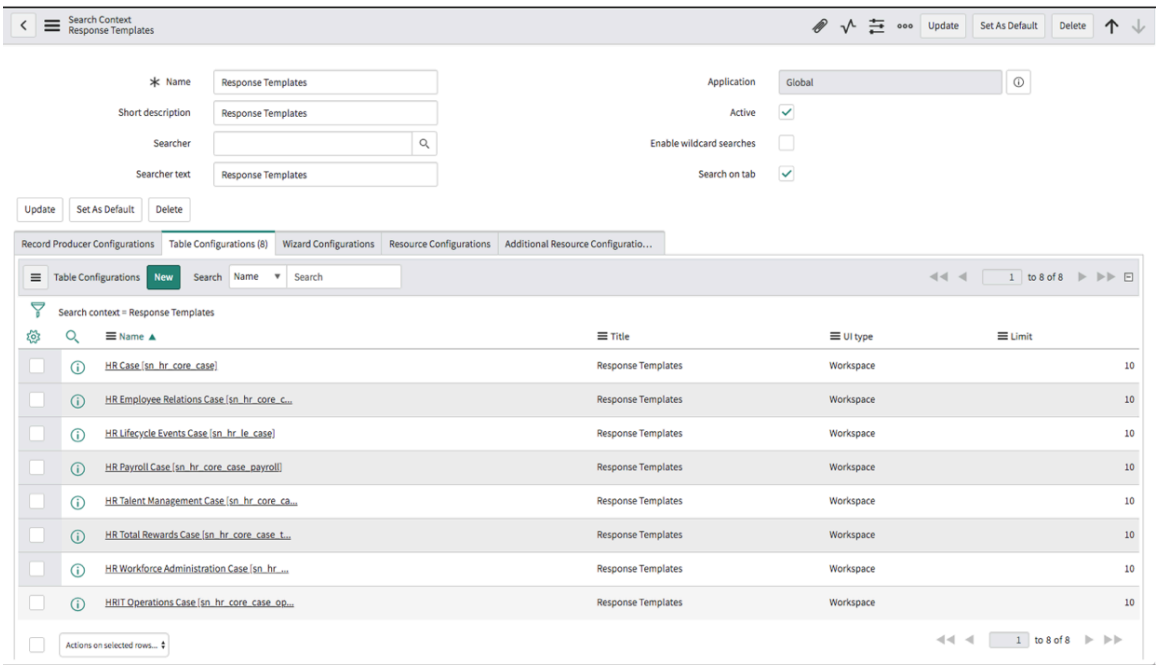
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

コンテキストサイドパネルには、HR ケースを調査および解決するためのツールがエージェントに用意されています。

コンテキストサイドバーの設定については、「エージェントアシストの設定」を参照してください。

応答テンプレート

[検索コンテキスト] で定義されています。



詳細については、「Set up Agent Assist information sources (エージェントアシスト情報ソースの設定)」を参照してください。

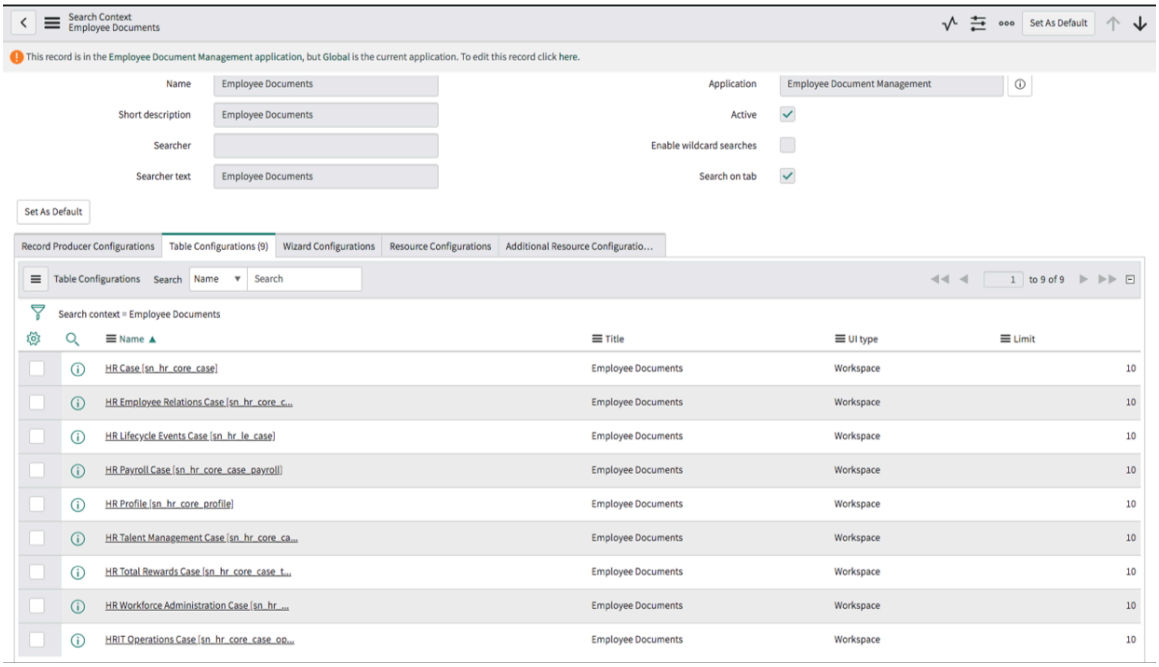
> **注:**
> ベースシステムは、HR ケーステーブルごとにテーブル構成を提供します。別のセンターオブエクセレンス (CoE) を使用する場合は、新しいテーブル構成レコードを作成する必要があります。

従業員ドキュメント

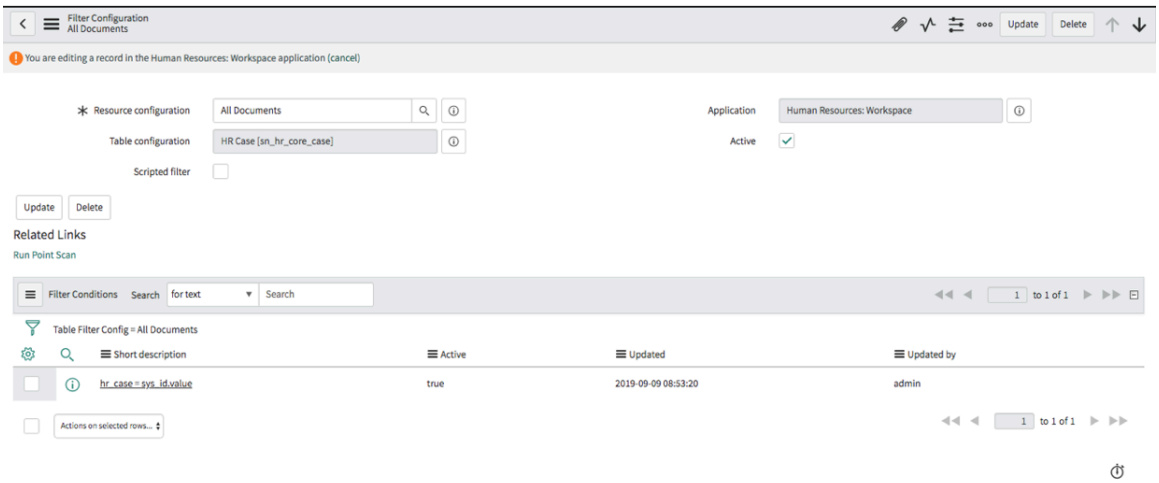
[検索コンテキスト] で定義されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員ドキュメントの検索コンテキストにはテーブルごとにフィルター構成があり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のフィルターオプションに一致します。



- HR ケーステーブルごとに 1 つのフィルター条件を設定できます。
- 基本条件を使用して条件をカスタマイズできます。
- テーブルからドキュメントを表示しないようにするには、フィルター構成を無効にします。

詳細については、「コンテキスト検索のフィルター構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 向け高度なワークアサインメント (AWA) の概要

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で ServiceNow 高度なワークアサインメント (AWA) を使用すると、使用可否、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

プラグイン

HR admin ロールを持っている場合は、HRSD 向け高度なワークアサインメント [com.sn_hr_awa] プラグインをアクティブ化します。このプラグインをアクティブ化すると、次のプラグインもアクティブ化されます。

- 高度なワークアサインメント [com.glide.awa]

  高度なワークアサインメント - HRSD 向けエージェントの親和性 [com.glide.awa.agent_affinity] プラグインがアクティブ化されている場合、高度なワークアサインメント [com.sn_hr_awa] プラグインが有効になると、チャットおよびケースの履歴親和性との AWA のルーティングがサポートされます。

- エージェントチャット [com.glide.interaction.awa]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core]

次をアクティブ化することもできます。

- スキル管理 [com.snc.skills_management]
  - ヒューマンリソース (HR) コア [com.sn_hr_core] プラグインがアクティブ化されている場合、デフォルトで有効になります。
  - スキル決定ルールを使用している場合にのみ、アクティブ化してスキルを HR ケースにマップします。
- スキル決定 [com.snc.skill_determination]

  スキル決定ルールを使用している場合に有効にします。

- Interactions Management [com.glide.interaction]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：仮想エージェントの会話 [com.sn_hr_virtual_agent]

  仮想エージェントを使用する場合にのみアクティブ化します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

チャットのセットアップ

[人事履行者 **UI**] フィールドが **[]** に設定されていることを確認してください。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットの設定」を参照してください。

HR ケース

AWA は次の代替になります。

- HR テンプレート (HR サービスに基づく)
- HR アサインルール
- HR 一致ルール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA は、次に基づいて、HR ケース、チャット、またはインタラクションを自動的にルーティングします。

- 利用できる場所
- キャパシティ
- キャパシティとスキル

AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、適格な HR エージェントにケースがプッシュされます。HR エージェントは、受信ボックスでアサインを確認します。エージェントのキャパシティとして、エージェントがアクティブに作業する特定のサービスチャネルの作業アイテムの数を設定できます。アサインルールを設定して、AWA がどのように作業アイテムをエージェントのグループにルーティングするかを決定できます。エージェントが作業アイテムを却下した場合、アイテムは別のエージェントに再ルーティングされます。

詳細については、「高度なワークアサインメント」を参照してください。

注:
AWA を使用するには、次のことを確認する必要があります。

- HR テンプレートでは、アサイン先グループまたはスキルは識別されません。
- 既存の HR アサインルールと HR 一致ルールを非アクティブ化します。

エージェント受信ボックス：

AWA を使用すると、HR ケースを自動的にアサインし、エージェントの受信ボックスに表示させることができます。

詳細については、「エージェントの受信ボックスの制御」を参照してください。受信ボックスのレイアウトにより、エージェントの受信ボックスにある作業アイテムカードに表示される内容が決まります。詳細については、「受信ボックスのレイアウト」を参照してください。

スキル決定ルール

スキルを HR ケースにマップする別の方法として、スキル決定ルールを使用します。

ベースシステムには、各 CoE のスキル決定ルールが用意されており、デフォルトでは非アクティブになっています。

インタラクションのスキル決定ルールもあります。

インタラクション [ヒューマンリソース (HR)] のスキル決定ルールチャット時およびインタラクションの作成時に必要なスキルを定義します。スクリプトはマッピングを定義します。デフォルトでは、このスキル決定ルールは非アクティブです。

サービスチャネル

サービスチャネルは、特定のタイプのチャットまたは HR ケースを適切なエージェントにアサインするのに役立ちます。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

ベースシステムには、次の 2 つのサービスチャネルが用意されています。

- チャット
- HR 事例

各サービスチャネルには 8 個のキューがあります。

- 各キューは、1 つの CoE と HR テーブルに対応しています。
- HR ケースによって対応するキューにルーティングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各キューでアサイン先グループが定義されます。
- AWA ロジックは、アサイン先グループをレビューし、適切なエージェントにルーティングします。

AWA では、サービスチャネルを使用して、チャット、ケース、およびインシデントからの受信要求を整理しています。AWA によって、これらの作業アイテムは特定のキューにルーティングされます。AWA の詳細については、「エージェントワークスペースの高度なワークアサインメント (AWA)」を参照してください。

ビジネスルール

3 つのビジネスルールがあります。1 つのみをアクティブ化します。

- HR ケースのスキル決定

  スキル決定ルールを使用してスキルを HR ケースにマップする場合は、このビジネスルールを使用します。

- task_m2m_skill テーブルにスキルをコピーする

  HR テンプレートを使用してスキルを HR ケースにマップする場合は、このビジネスルールを使用します。

  注:
  これらのビジネスルールにより、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルにエントリーが作成されます。AWA では、このテーブルを使用して、タスクとスキルの最終マッピングを決定します。

- インタラクション [HR] のスキルの決定
  - スキルでチャットアサインを使用する場合にのみ、このビジネスルールを有効にしてください。
  - インタラクション [ヒューマンリソース (HR)] のスキル決定ルールと連携して、インタラクションスキル [interaction_m2m_skill] テーブルに入力します。
  - AWA では、このテーブルを使用してインタラクションとスキルのマッピングを確認します。
  - インタラクションレコードは、従業員がチャットを開始すると自動的に作成されます。

AWA アサインルール

ベースシステムには、2 つの AWA アサインルールが用意されています。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。

- HR 作業アイテムのアサインルールのキャパシティベースアサイン

  作業を処理するための使用可否が最も高いエージェントを検討します。

- HR 作業アイテムのアサインルールのキャパシティおよびスキルベースのアサイン
  - 作業を処理するための使用可否が最も高く、アサインされたスキルがあるエージェントを検討します。オプションでアサインされたスキルを必須にすることもできます。
  - スキルが必須と見なされる場合、作業アイテムのルーティングではスキルを持つエージェントのみが考慮されます。

    注:
    適切なスキルを持つエージェントが利用できない場合、またはキャパシティがフルである場合、他のエージェントにルーティングせず、そのエージェントが利用可能になるまで待機します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースエージェントチャット

ワークスペースエージェントチャットは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で使用するリアルタイムメッセージングシステムです。

HR ケースと同様に、8 個のキューがあるチャット用のサービスチャネルがあります。

仮想エージェント

仮想エージェント が有効な場合、チャットウィンドウに 仮想エージェント トピックが表示されます。AWA のチャットサービスチャネルの下に、追加の 仮想エージェント トピックをキューにマップするスクリプトがあります。

仮想エージェント が有効でない場合、チャットウィンドウには、従業員サービスセンター (ESC) のプリチャットカテゴリが表示されます。AWA のチャットサービスチャネルの下に、追加の 仮想エージェント トピックをキューにマップするスクリプトがあります。

注:
キューは、ESC プリチャットカテゴリと 仮想エージェント トピックで区別できます。

詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント .

コネクトサポート から移行する場合は、AWA を使用して、チャット作業アイテムをエージェントにルーティングするためのチャットキューと、エージェントチャット を構成する [チャットのセットアップ] フォームを作成します。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントとエージェントチャットへの移行」を参照してください。

ワークスペースエージェントチャットの詳細については、「ワークスペースエージェントチャット」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットの設定

エージェントチャットの設定を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャット構成の詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > エージェントチャット.
2. [エージェントエクスペリエンス] セクションで、 [コネクトサポート設定] を選択します。
3. [人事履行者 **UI**] フィールドで、**[Agent Workspace]** に変更します。
4. [保存] または [更新] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の AWA キューの設定

高度なワークアサインメントキューを使用して、サービスチャネルを通じて自動的にエージェントにルーティングされる作業アイテムを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 設定 > キュー.
2. [キュー] リストから、[エージェントチャットキュー] の [アクティブ] フィールドを **[false]** に変更します。
3. または、編集するキューを選択します。
   詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。
4. [保存] アイコンを選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の AWA チャットグループの構成

チャット要求を適切なエージェントにルーティングするために、チャットグループに HR エージェントを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 ユーザー管理 > グループ.
2. グループを選択します。
   ベースシステムには、次が用意されています。

のチャットグループ **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース

グループ	グループ
人事	HR システム
人事アクティビティライター	HR 人材管理
HR アドミン	HR 階層 1
HR 福利厚生	HR 階層 2
HR 労務 (ER)	HR 階層 3
HR 調査	HR 階層 4
HR リーダーシップ	HR 総合報酬
HR オンボーディング	HR VIP ウォッチリスト
HR 給与	HR 人員管理
HR 採用	HRIT 運用

3. [グループメンバー] タブを選択します。
4. [編集] を選択します。
5. [コレクション] 列から [グループメンバーリスト **(Group Members List)**] にユーザーを追加します。
6. [保存]を選択します。
7. [更新] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のサービスチャネル

サービスチャネルは、HR ケースを自動的にルーティングするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスチャネルでは、特定のタイプと範囲の作業がエージェントに割り当てられます。ベースシステムには、事前設定されたチャネルが用意されています。

詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

作業アイテムのサイジングとキャパシティ

サービスチャネルでは、作業アイテムのサイジングとキャパシティを使用して、チャネルをサポートしているエージェントが処理できるケースの数も決定します。

ベースシステムにはデフォルトのキャパシティがありますが、上書きすることができます。

詳細については、「サービスチャネルのキャパシティと使用率」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントの親和性

エージェントの親和性は、履歴、タスクベース、アカウントチームの親和性に基づいて作業アイテムのルーティングを簡素化できる高度なワークアサインメント機能拡張です。

エージェントの親和性は HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と連携し、次に基づいて HR エージェントをアサインします。

- 履歴親和性：エージェントが類似のケースまたはタスクの過去の要求を履行したかどうかに基づいて、エージェントをアサインします。
- タスクベースの親和性：類似のケースまたはタスクに対する過去の割り当てに基づいてエージェントをアサインします。
- アカウントチームの親和性：エージェントが所属しているチームに基づいてエージェントをアサインします。

事前設定された次の 3 つの親和性ルールが利用できます。

- チャットコンテキストの親和性
- チャット履歴親和性
- HR ケースの履歴親和性

この機能を使用するには、AWA エージェントの親和性プラグイン (com.glide.awa.agent_affinity) をアクティブ化します。

AWA を管理および構成するロール構造：

HR アドミン [sn_hr_core.admin]

- HR AWA アドミン [sn_hr_awa.admin] ロールが含まれています。
- 高度なワークアサインメントアドミニストレーター [awa_admin] ロールが含まれています。

詳細については、「エージェントの親和性」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のコンピューター電話統合 (CTI)

コンピューター電話統合 (CTI) を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は着信および発信電話をサポートできます。

詳細については、「Setting up phones in workspace (ワークスペースで電話を設定する)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター電話統合 **(CTI)** デモの **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース 用のインストールと構成

コンピューター電話統合 (CTI) により、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は非本番インスタンスでの着信電話の電話通信チャネルをテストできます。

この機能を使用するには、HRSD の CTI デモデータ [com.sn_hr_cti_demo] プラグインをアクティブ化します。

注:
着信電話のみがサポートされています。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース での特記事項

ケースに特記事項を追加することで、エージェントの注意を喚起します。

ポップアップモーダルとして、またはフォームの関連リストとして表示されるように、特記事項を設定できます。

特記事項には、ステータス、アサインされた優先度、有効期限が記載されています。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の特記事項を設定するには 、次の手順を実行します。

1. 特記事項のプロパティを編集します。

   詳細については、「特記事項プロパティの設定」を参照してください。

2. HR テーブルの特記事項を作成します。

   詳細については、「特記事項の設定」を参照してください。

3. 特記事項を作成します。

   詳細については、「特記事項の設定」を参照してください。

詳細については、「Highlighted values in the form header (フォームヘッダーでハイライト表示される値)」および「特記事項」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース での特記事項の構成

特記事項を使用するように HR テーブルを構成します。 特記事項を作成する前に、これを行う必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Special Handling Notes** (特記事項) > 構成.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを選択します。
3. [テーブル名] リストで、HR テーブルを選択します。
   HR ケース [sn_hr_core_case] を選択しても、子テーブルは自動的には含まれません。
4. 関連フィールドを [選択済み] リストに移動します。
5. [送信] をクリックします。
   [特記事項構成] リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース に特記事項を追加する

指定された HR ケースまたは一連の条件を持つ HR ケースについて、エージェントに表示される特記事項を作成します。

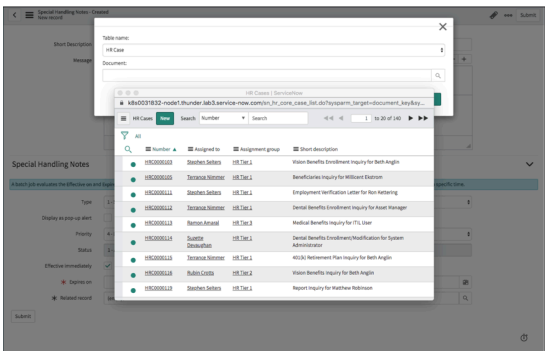
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Special Handling Notes** (特記事項) > **Special Handling Notes** (特記事項).
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

特記事項フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	特記事項の簡単な説明。
メッセージ	特記事項に表示されるメッセージ。リッチテキストフォーマットを利用できます。
タイプ	選択できる特記事項のタイプは次のとおりです。 ○ [標準]：特定のレコードに特記事項を表示する場合に選択します。 [リストからドキュメントを参照] アイコンを選択すると、テーブルと関連レコードを選択できます。  ○ [条件付き]：このオプションを選択してフィルター条件を使用し、特記事項をいつ表示するかを指定します。
ポップアップアラートとして表示	ポップアップアラートとして表示される特記事項。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 現在、ポップアップアラートは、特記事項を表示する唯一の方法です。特記事項を表示するには、このオプションを選択します。このオプションをオフにしておくと、プラットフォームバージョンの HR の埋め込みリストとして、HR ケースフォームに特記事項が表示されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。
優先度	特記事項にアサインする優先度。以下から選択可能です。 ○ 1：重大 (赤) ○ 2：高 (オレンジ) ○ 3：中 (ライトグリーン) ○ 4：低 (ライトブルー) 優先度と色が特記事項に表示されます。
ステータス	特記事項のステータス：[有効期限日] に基づくステータス。 ○ [アクティブ]：特記事項はアクティブです。 ▪ アクティブなメモがポップアップウィンドウに表示されます。 ▪ アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、表示されたままになります。 ○ [非アクティブ]：特記事項はアクティブでなくなり、ポップアップウィンドウに表示されません。非アクティブな特記事項は、次の場所に移動すると表示される **Special Handling Notes** (特記事項) > **Special Handling Notes** (特記事項). ○ [期限切れ]：特記事項はアクティブではなくなりました。有効期限が過ぎたか、手動で期限切れになっています。
すぐに有効	特記事項をすぐに有効にするオプション。 このオプションをオフのままにすると、特記事項が表示される日時を指定できます。
有効日	[すぐに有効] オプションをオフのままにした場合に利用できるフィールド。 [日時を選択] アイコンを選択して、特記事項が表示される日時を選択します。
有効期限	特記事項を自動的に無効にする日時を設定できるフィールド。[日時を選択] アイコンをク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	リックして、特記事項が有効になる日時を選択できるカレンダーにアクセスします。
テーブル名	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると利用できるリスト。 特定の HR ケースについて、またはフィルター条件を満たした場合に、特記事項を表示する HR テーブルを選択します。 **注:** 特記事項は、子テーブルをサポートしていません。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] を選択すると、そのテーブルに固有のケースに対する特記事項のみが表示されます。子テーブルの特記事項を作成するには、テーブルごとに特記事項を作成する必要があります。
関連レコード	[タイプ] フィールドから [標準] を選択すると利用できるフィールド。 このオプションを選択すると、 [ドキュメント] フィールドからテーブル名とケースを選択できるポップアップウィンドウが表示されます。たとえば、[テーブル名] フィールドから HR ケースを選択し、特記事項を表示する HR ケースを選択できます。
条件	[タイプ] フィールドから [条件付き] を選択すると利用できるフィールド。 特記事項を表示するための条件を選択します。たとえば、「Aileen Mottern」という名前の従業員の一般の問い合わせケースに対して特記事項を追加する場合は、 **[HR プロファイル] [=] [Aileen Mottern]** を選択します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または HR ケース管理の エージェントワークスペース を使用して、HR エージェントとして従業員とやり取りし、問い合わせに対応し、問題を解決します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

次のいずれかの領域から、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または HR ケース管理の エージェントワークスペース で作業を開始できます。

- ランディング ページ
- リストキュー
- エージェント受信ボックス
- チャット
- 電話
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

ホームページの左側と上部には、選択できる一連のアイコンがあります。

エージェントワークスペースの機能と説明

エージェントワークスペースの機能	説明
ホーム	ホームページに戻る場合に選択します。
HR ケースリスト	HR ケース、インタラクション、HR タスクなどのリストを表示する場合に選択します。[リスト] アイコンにはどの画面からもアクセスできます。
受信ボックス	自分に割り当てられた作業アイテムを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースの機能と説明 (続く)

エージェントワークスペースの機能	説明
	次の状態を指定することもできます。 • 利用可能 • オフライン • 退席中 自分自身が対応可能 **注:** 高度なワークアサインメント (com.glide.awa) およびエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインのアクティブ化が必要です。
新しく追加	次のいずれかを作成する場合に選択します。 • インタラクション • HR ケース **注:** ホーム画面の上部左側にあります。

新規ケースの作成

HR エージェントワークスペースのホームページから、 ケースを作成アイコンを選択します。

新しいケースまたはインタラクション

新しい HR ケースまたはインタラクションを作成できます。インタラクションとは、従業員が HR エージェントに問い合わせをした際のやり取りのことで、HR エージェントが選択した場合、そのインタラクションは確実に文書化され、キャプチャされます。

既存のケース/従業員の検索またはスキップ

既存のケースを検索するか、任意の画面からケースを作成できます。 [ケースを作成] アイコンを選択します。

従業員を検索することで、正しい人物のケースを作成していることを確認することもできます。

会社が 労務 **(ER)** を使用している場合は、 [検証をスキップ] リンクを選択して、オープン対象者を特定せずに ER ケースを作成できます。労務 (ER) の詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成」を参照してください。

エージェントワークスペース の既存ケースの機能と説明

エージェントワークスペースの機能	説明
検索フィールド	名前、名前の一部、またはケース番号を入力するフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース の既存ケースの機能と説明 (続く)

エージェントワークスペースの機能	説明
	注: プラットフォーム Web ベースの UI とは異なり、非アクティブなユーザーのケースを検索したり作成したりすることはできません。

リストキューから開始

リストアイコンからケースまたはインタラクションを選択できます。

詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。

エージェント受信箱からの作業

ナビゲーションバーの左側にある エージェント受信ボックスに移動して作業を開始することもできます。

エージェントワークスペースの受信ボックスの機能と説明

エージェントの責任	説明
エージェント受信ボックスから HR ケースを選択します。	自分にアサインされている HR ケースが含まれている受信ボックス。 チャットとインタラクションもエージェント受信ボックスに表示されます。チャットを使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットを使用する」を参照してください。

詳細については、「エージェント受信箱からの作業」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でケースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で新しい HR ケースを簡単に作成でき、必要なすべての情報が 1 ページに表示されます。

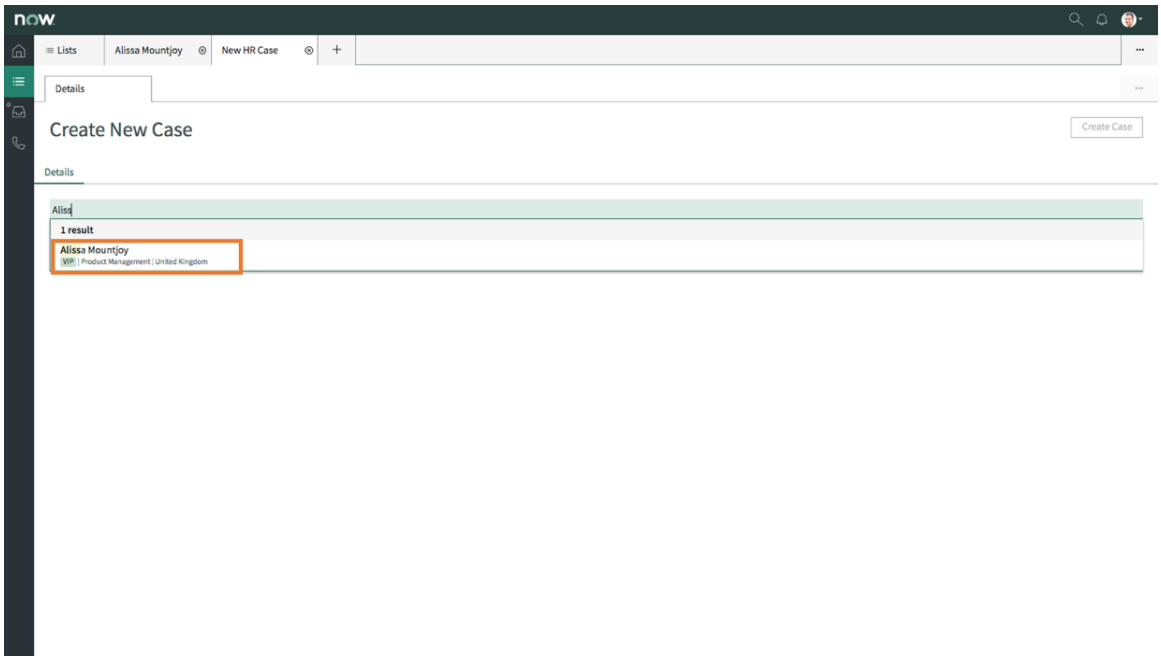
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

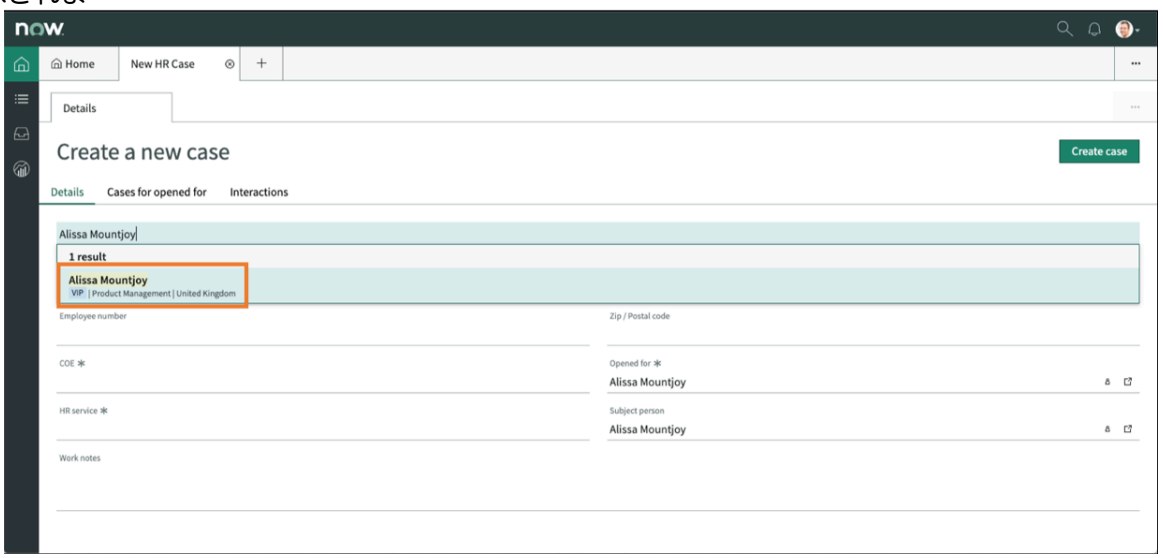
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
   ランディングページが表示されます。
2. HR ケースを作成するには、[追加] アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。
   [インタラクション] の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。労務 (ER) ケースの場合は、[検証をスキップ] リンクを選択することで、オープン対象者の追加をスキップできます。ER ケースの詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 従業員の名前を入力します。
   従業員の HR プロファイルで VIP としてフラグ付けされている場合、名前を入力すると、VIP が表示されま
   

   す。
5. 従業員がケースの適切な人物であることを確認します。

   注:
   ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。

6. HR ケースの HR サービスを選択します。
7. [ケースの詳細] セクションで、フィールドに入力します。

新規ケースの作成

Fields	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス] を選択します。COE を選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

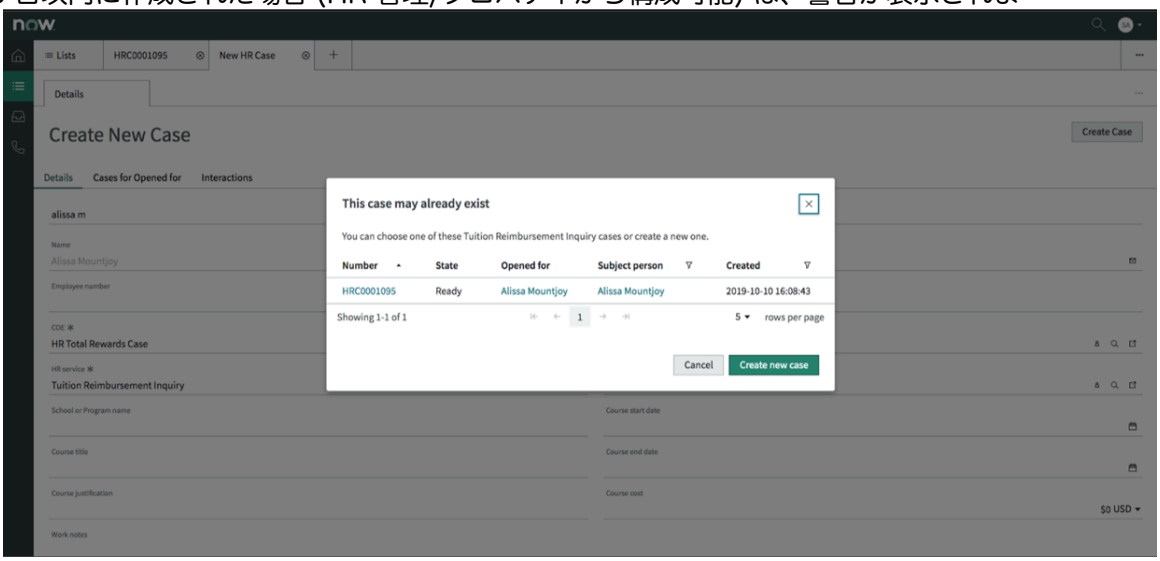
Fields	説明
	すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。詳細については、「HR ケースの一括追加または一括変更」を参照してください。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティの値が false (デフォルト) の場合、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。システムのプロパティにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

8. [ケースを作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースの重複を示す警告が表示された場合は、一意のケースを作成していることを確認してください。類似のケースがない場合、HR ケース番号が割り当てられ、ステータスが [ドラフト] になります。対象者、HR サービスに類似のケースがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (HR 管理/プロパティから構成可能) は、警告が表示されます。



9. [新規ケースの作成] を選択します。
次のフィールドが表示されます。

[新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
親	表示されているケースが子である場合は、親ケースを入力します。 たとえば、[新入社員研修の要求] ケースには、複数の子ケースおよびタスクが作成されます。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
状況	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 ○ ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 ○ 承認待ち：次のステータスに移行するには、承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 対応中：ケースはアサインされ、処理されています。 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ 受け入れ待ち：続行するには、[依頼者] ユーザーが HR ケースを受け入れる必要があります。たとえば、採用担当マネージャーに対して [新入社員研修の要求] ケースがオープンされた場合などです。次のステータスに移行するには、採用担当マネージャーがケースを受け入れる必要があります。 ○ 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。 注: リストビューでは、[状態] を編集できません。
優先度	**[HR** サービス] に基づくケースの優先順位。 VIP のフラグが付けられたユーザーの場合、テンプレートの優先度は自動的に上書きされて **[2 -** 高] に変更されます。これは HR プロパティ (sys_property) で構成されます。
ソース	ケースの作成元です。以下のソースがあります。 ○ 未選択 ○ セルフサービス ○ 電話 ○ チャット/コネクト/ライブフィード ○ 個人面談 ○ メール ○ その他 ○ 仮想エージェント 注: メールまたはセルフサービスから作成されたケースは、自動的に [準備完了] ステータスに移行し、グループまたはユーザーにアサインされます。
オープン	HR ケースがオープンされた日時。
開始者	ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 **注:** HR ケースにグループを自動的にアサインする場合は、「HR のアサインルールと一致ルール」および「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] HR エージェントを変更するには、そのエージェントが [アサイン先グループ] のメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 [アサイン先] を空白にすると、従業員センター チケットページで一部の機能が使用できなくなります。たとえば、HR ケースについて直接チャットするための [質問する] リンクが、エージェントをアサインできなくなります。エージェントがアサインされるまで、ケースに関するコメントや作業メモは表示されません。
協力者	協力者または他の HR エージェントをケースに追加します。 協力者として追加できるのは、HR エージェントのみです。たとえば、HR エージェントが別のエージェントまたはグループにケースを転送した後で、自身を協力者として追加できます。このアクションにより、最初のエージェントは引き続きケースを追跡できるようになります。また、HR エージェントが別の HR エージェントを協力者として追加し、支援を要求することもできます。協力者を追加すると、コラボレーションリストにケースが設定されます。 協力者の追加に関連するその他の要素を以下に示します。 ○ 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。自分自身を削除するには、[協力者] リストで名前を強調表示して **[X]** をクリックします。 ○ 協力者は、アサイン先グループのメンバーである必要はありません。 ○ [担当者] のユーザーは協力者を追加または削除できます。 ○ 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 ○ 協力者が HR ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

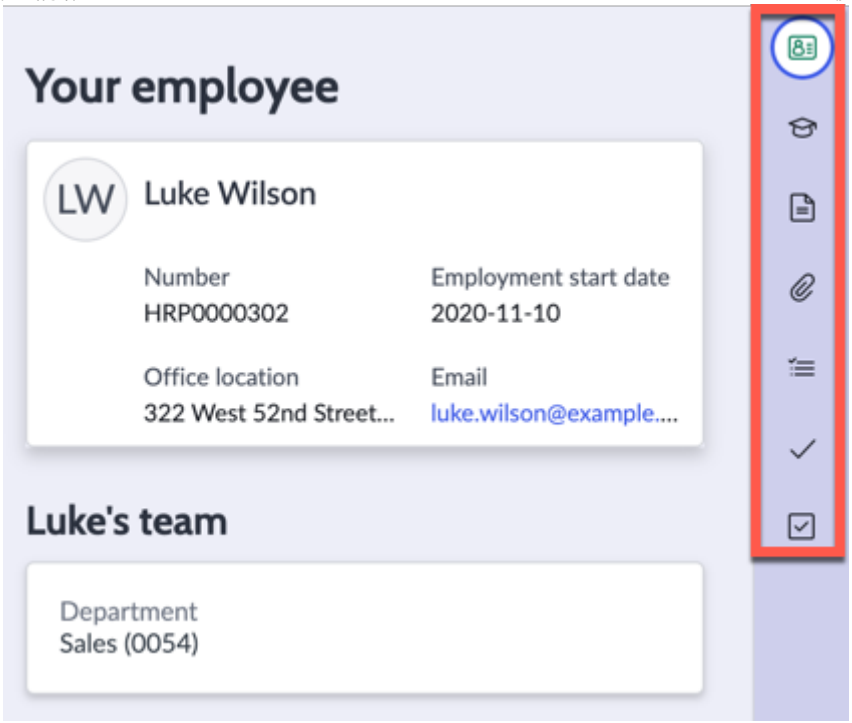
フィールド	説明
	協力者を追加すると、コミュニケーションが一元管理され、HR ケースの支援を要求するメールの量を低減できます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 ○ すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 ○ 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ケースのサポートチーム	新規雇用者の新入社員研修に関する質問への回答を担当する従業員です。ライフサイクルイベントケースでのみ表示されます。 ライフサイクルイベントケースで [対象者] をサポートできるユーザーを追加することも、グループを定義することもできます。[対象者] は、ケースの進行中に、ケースのサポートチームとコミュニケーションできます。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。 [ウォッチリスト] には、会社内の任意のユーザーを追加できます。たとえば、従業員が移動ビザを要求する場合、従業員のマネージャーを追加すれば、マネージャーは更新状況を確認できます。 ユーザーを追加するには [ウォッチリストを編集] アイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	HR ケースが作成された後で、より長い詳細な説明を追加できます。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター では、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

10. このケースの作業に役立つ情報については、コンテキストサイドパネルを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な情報に応じて、エージェントアシスト、応答テンプレート、または履行手順から選択できま



す。

11. [作業準備完了] を選択して、[ステータス] を [準備完了] に変更し、HR エージェントとアサイン先グループをアサインします。
会社が承認または署名済みの契約を要求している場合は、ケースをクローズする前にこれらの要件を解決する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成

HR タスクのチェックリストを追加できます。チェックリストをステップバイステップガイドとして使用して、プロセスに一貫性があり効率的であることを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

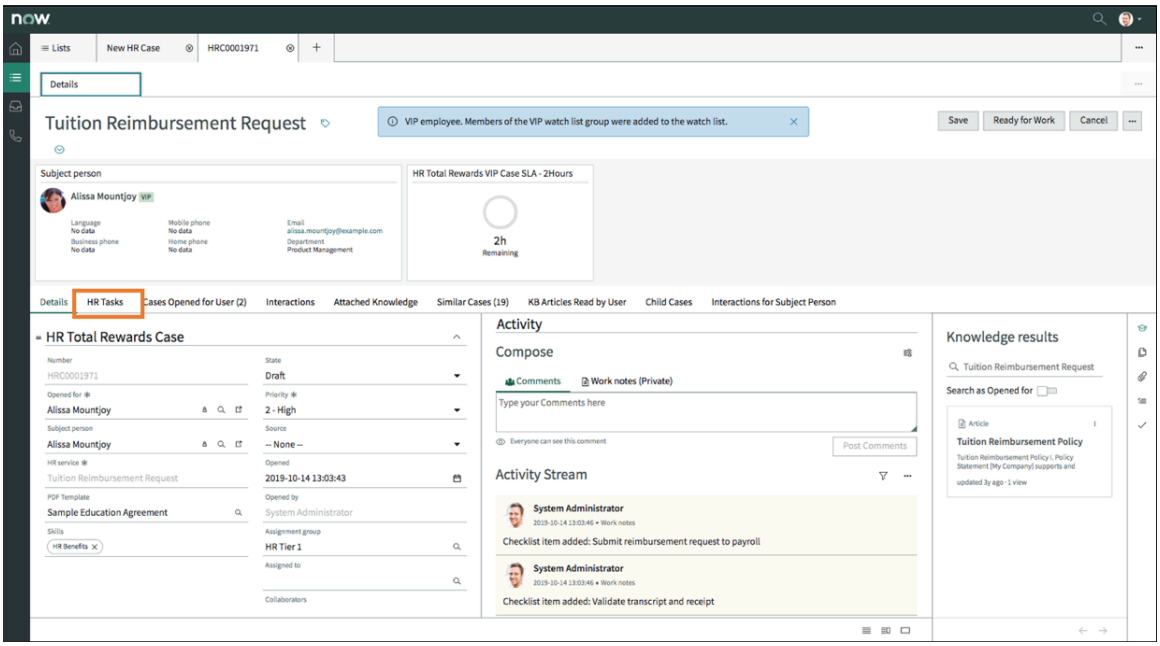
このタスクについて
タスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求できます。従業員のタスクが 従業員センター に表示されます。

手順

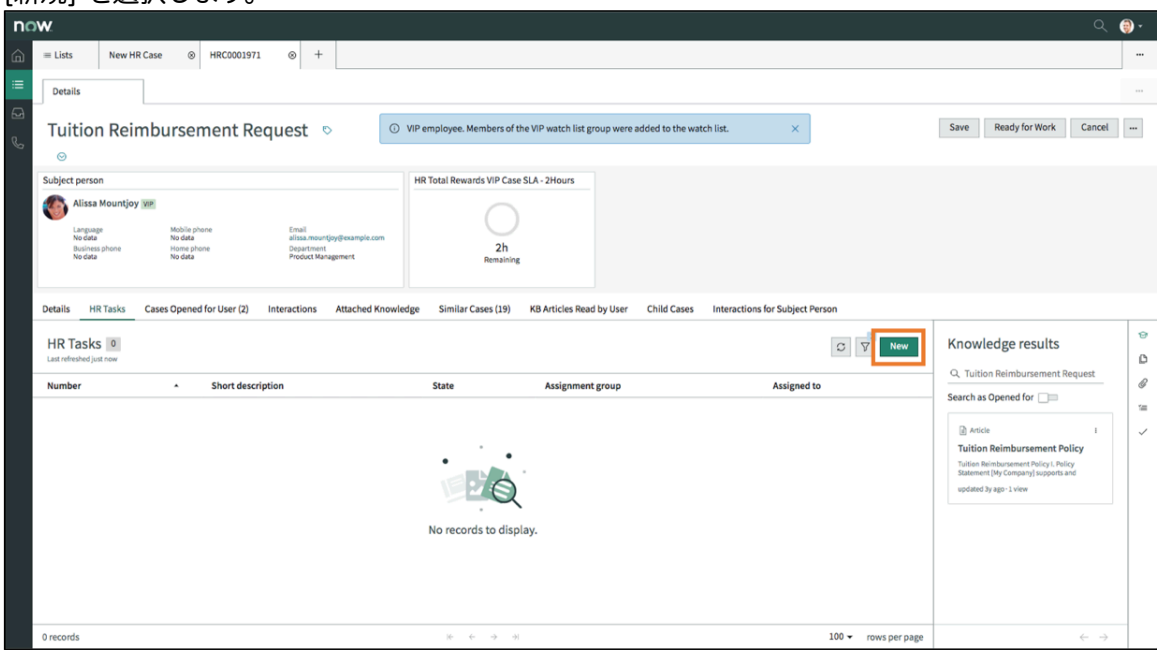
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース をクリックし、タスクを追加するケースを選択します。
2. [ケースの詳細] セクションの上にある子タブから、**[HR** タスク] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



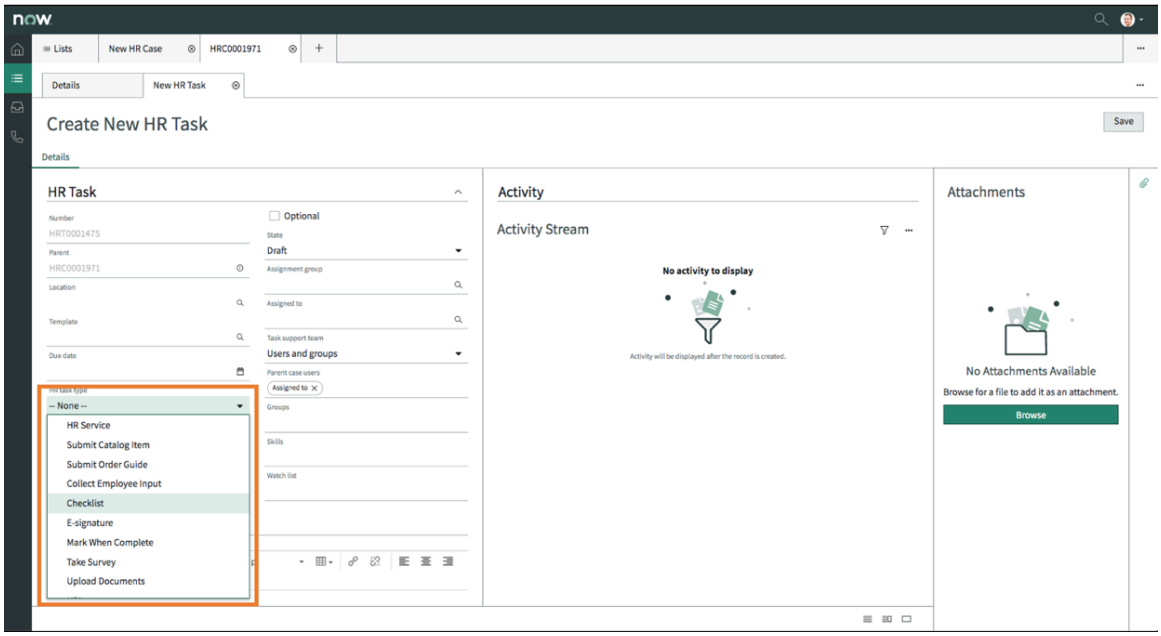
3. [新規] を選択します。



4. **[HR** タスクタイプ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



選択できるタスクタイプは次のとおりです。

HR タスクタイプ

タスクタイプ	説明
HR サービス：	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ選択肢として表示されます。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
カタログアイテムの送信：	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
注文ガイドを送信：	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
従業員入力を収集：	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
チェックリスト：	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。チェックリストは、タスクを完了するための指示または手順です。 **注:** 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのチェックリストの使用」を参照してください。
認証情報：	ユーザーに対して、ログイン認証情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン認証情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名：	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、認証情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
完了時にマーク：	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
ドキュメントに署名：	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度に関して署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクがクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
サーベイ実施：	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
ドキュメントのアップロード：	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [対応中] である必要があります。
URL：	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
ビデオを表示：	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> すべてのフィールドの詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

5. [保存]を選択します。
   [詳細] の ··· から [タスクを追加] を選択してタスクを追加することもできます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で [ひと目] を使用する

コンテキストサイドバーの [概要] 機能を使用して、HR ケースのオープン対象者に関する HR プロファイル情報をすばやく表示します。

[HR プロファイル] フォームから [概要] に表示する情報を設定できます。

HR プロファイル

[概要] パネルに表示される内容は、HR プロファイルの設定によって異なります。任意の HR プロファイルを開き、表示するフィールドを追加または削除できます。選択した内容はすべての HR プロファイルに表示されますが、[概要] パネルにはデータのあるフィールドのみが表示されます。

> **注:**
> HR ケースの対象者に HR プロファイルレコードがない場合、コンテキストサイドパネルの [概要] アイコンは表示されません。
>
> 対象者を変更すると、対象者のプロファイル情報も [概要] パネルですぐに更新されるため、変更を保存する前でも適切な対象者を確認できます。

詳細については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。HR プロファイルへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の **SLA** の表示

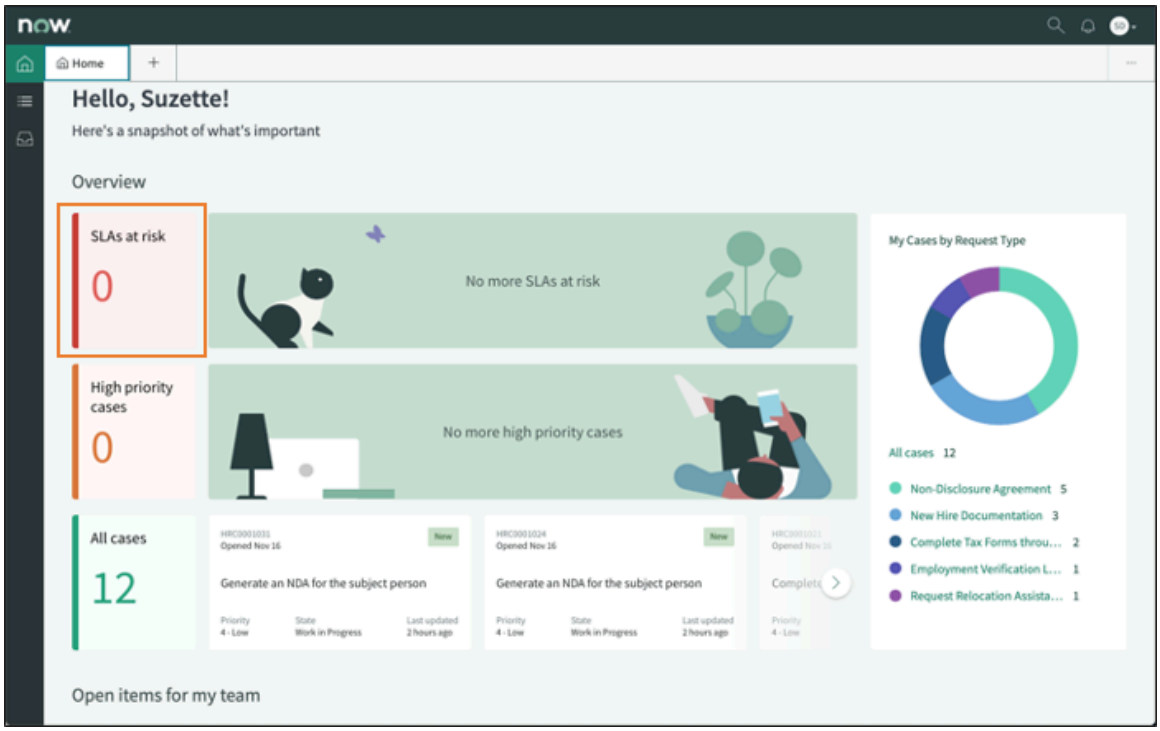
ケースまたはタスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を表示し、進捗情報を確認できます。

HR エージェントワークスペースの SLA

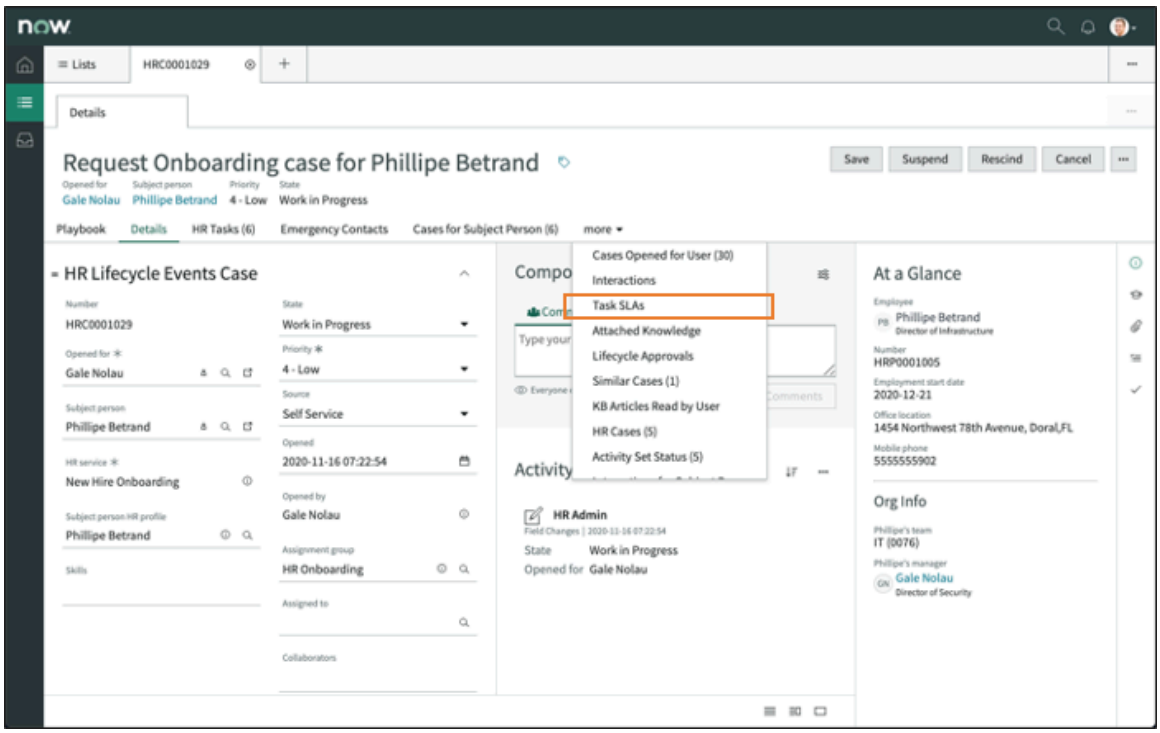
エージェントワークスペースホームページから HR ケースの SLA を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



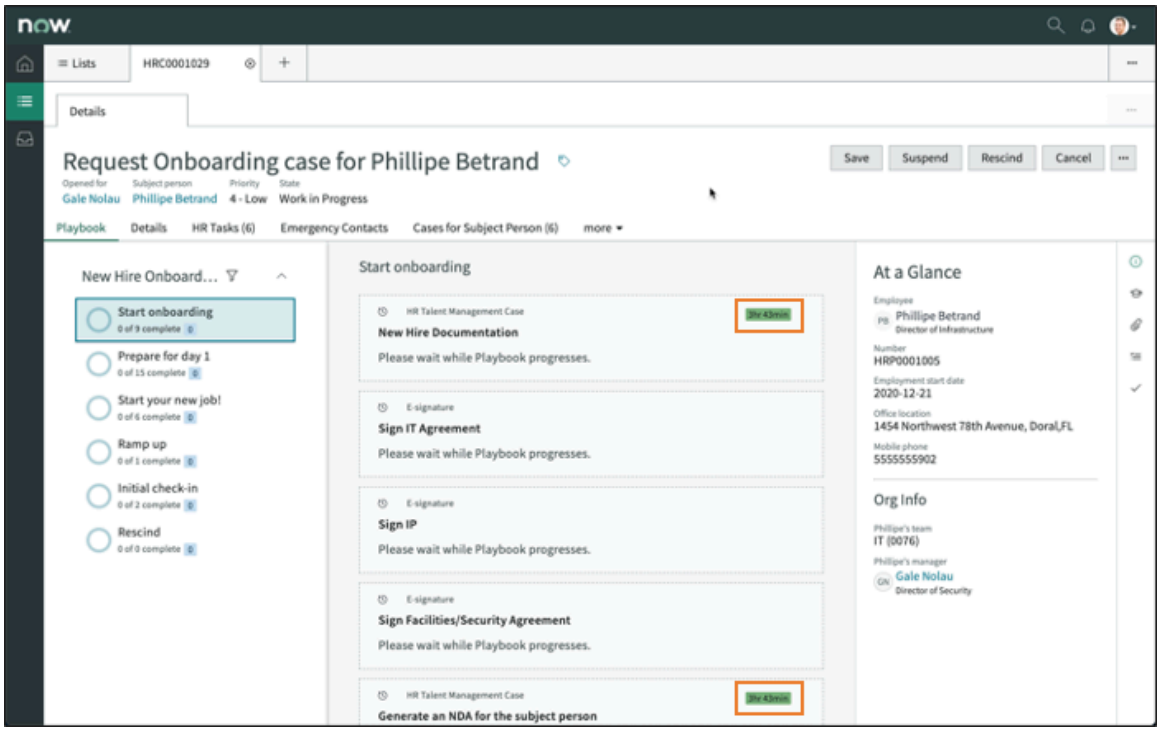
[関連アイテム] メニューから HR タスクの SLA を表示します。



HR プレイブック SLA

ケースカードから HR プレイブックの SLA を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のカスタムの [自分のリスト (My Lists)]

独自の [自分のリスト **(My Lists)]** を作成して、自分に関連する特定のケースを表示できます。カスタムの [自分のリスト **(My Lists)]** を使用すると、作業をより迅速かつ効率的に行うことができます。

デフォルトの リスト では、HR ケースが次のカテゴリに分類されて表示されます。

- すべての HR ケース
- ライフサイクルイベント
- その他
- インタラクション
- HR タスク
- HRプロファイル
- 従業員ドキュメント
- ナレッジ
- リマインダー

自分のリストの作成

[自分のリスト **(My Lists)]** を使用して、すぐにアクセスして作業を開始できる HR ケースのカスタムリストを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン () をクリックします。
3. [自分のリスト **(My Lists)**] をクリックします。
4. **[+** 新規リスト] をクリックします。
5. [既存のものから開始する] または [独自に作成する] をクリックします。
   [既存のものから開始する] をクリックすると、カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を作成するために選択できる、既存の HR ケースリストが表示されます。[独自に作成する] をクリックすると、リストを作成できるすべてのテーブルのリストが表示されます。
6. [自分のリスト **(My Lists)**] の作成方法を選択し、フィールドに入力します。

既存のものから開始する

フィールド	説明
リスト	[自分のリスト **(My Lists)**] の元にする HR ケースカテゴリを選択します。
リスト名	[リスト] から選択した内容に基づいて入力します。表示内容を上書きして名前を変更できます。
列を選択	列は事前に表示されています。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)**] に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

独自に作成する

フィールド	説明
リスト名	[自分のリスト **(My Lists)**] を識別する名前。 リストの名前を入力します。
ソースを選択	[自分のリスト **(My Lists)**] の元になるテーブル。 文字またはテーブルの名前を入力して検索を開始し、テーブルを選択します。
列を選択	[自分のリスト **(My Lists)**] に表示する列。 選択したテーブルに基づいて列のリストが表示されます。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

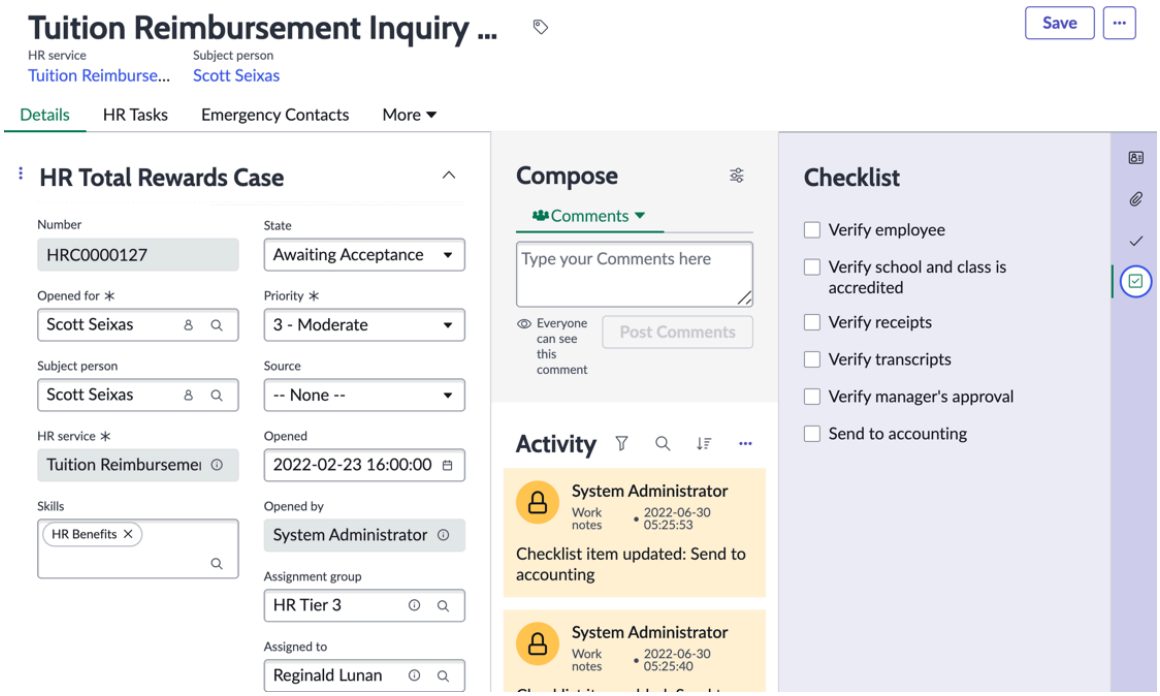
フィールド	説明
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

7. [作成] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。



HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

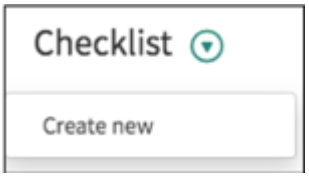
HR ケースに直接チェックリストを作成する

1 回限りのチェックリストを HR ケースに直接作成するには、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース にケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プラットフォーム [HR ケース管理] に移動し、作成したケースを開きます。
- 下にスクロールして下向き矢印を選択し、[新規作成] を選択しま す。



- 説明を入力します。

HR タスクに直接チェックリストを作成する

[HR タスクタイプ] の [チェックリスト] を使用して HR タスクを作成します。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。

従来型の [HR ケース管理] に移動し、作成したタスクを開きます。

[履行手順] タブからチェックリストを作成します。

注:
これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR エージェントワークスペース でのメールの送信

HR エージェントワークスペース から、ドキュメントが添付されたメールを送信するか、HR ケースについて連絡します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. メールを送信するケースを選択します。

   注:
   ケースの添付ファイルをメールとして直接送信する場合は、ケースタブの [メール送信] ボタンをクリックします。

3. タブの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
4. [メールの作成] を選択します。
   [新規メールの下書き] が別のタブで開きます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。ただし、メールの受信者は変更できます。
5. メールの [件名] フィールドがケースのタイトルで更新されます。
6. 指定されたスペースでメールを作成します。
7. [メール送信] をクリックします。
8. まだメールを送信する準備ができていない場合は、[下書きとして保存する] をクリックします。
   クイックメッセージまたはコンテキストサイドパネルの応答テンプレートを使用すると、メールを迅速に作成できます。詳細については、「メールでの応答テンプレートの使用」を参照してください。

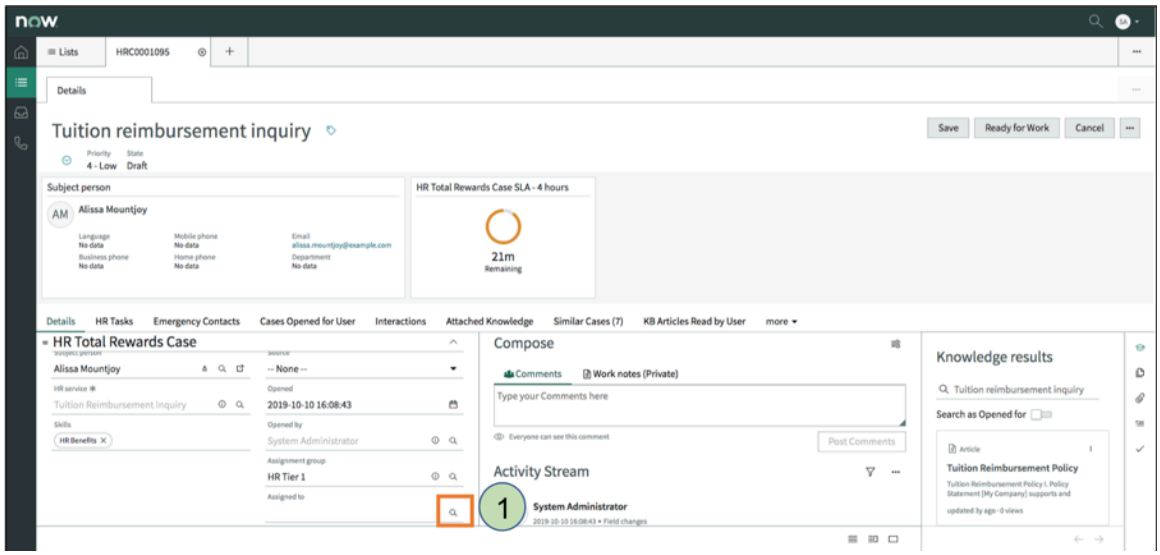
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

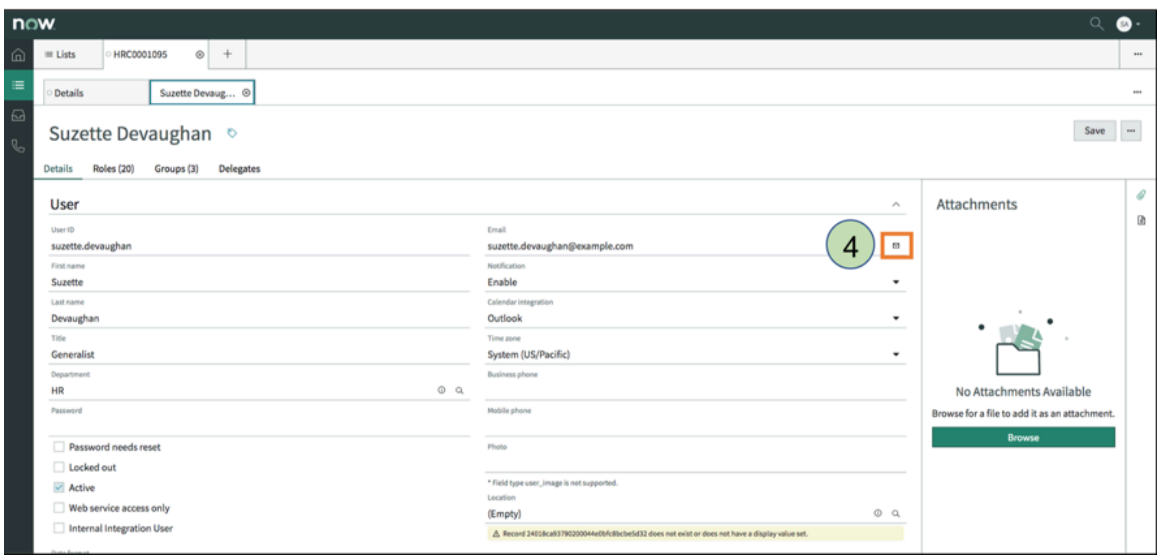
再アサイン後にメール通知を送信する

エージェントを HR ケースに再アサインした後、エージェントに通知するメールを送信できます。

HR ケースにアサインした他のエージェントに通知するには、複数の方法があります。



1. [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドの横にある 🔍 を選択します。
2. エージェントを選択します。
3. エージェントの名前の横にある [レコードを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。
4. エージェントの詳細が新しいタブに表示されます。
5. [メール] フィールドで、メールアイコン (✉) をクリックします。
6. 件名を追加し、指定されたスペースにメールを作成します。
7. [送信] をクリックします。



[その他] アイコンからメールを作成することもできます。詳細については、「HR エージェント ワークスペース でのメールの送信」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の応答テンプレート

応答テンプレートには、HR ケースの解決に関する情報や、問い合わせを行っている従業員を支援する方法が記載されています。

応答テンプレートを使用すると、類似の HR ケースで作業するときに効率的かつ一貫性を保つことができます。

応答テンプレートによりメッセージを繰り返し使用できるようになります。これらのメッセージをメール、チャット、コメント、作業メモにコピーして貼り付けるか、電話での論点として使用します。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートチャネルは、応答テンプレートをメディアカテゴリに分離します。チャット応答では、メール応答とは少し異なるテキストを含めることができます。または、特定のテンプレートをチャットに表示しないようにすることもできます。ベースシステムには、次のチャネルが用意されています。

- チャット
- メール
- フォーム

> **注:**
> フォームには、HR ケースのコメントまたは作業メモで使用できるテキストが表示されます。

応答テンプレートチャネルの設定の詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

応答テンプレートの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

HR ケースでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーして HR ケースのコメントまたは作業メモに貼り付けることができます。

始める前に

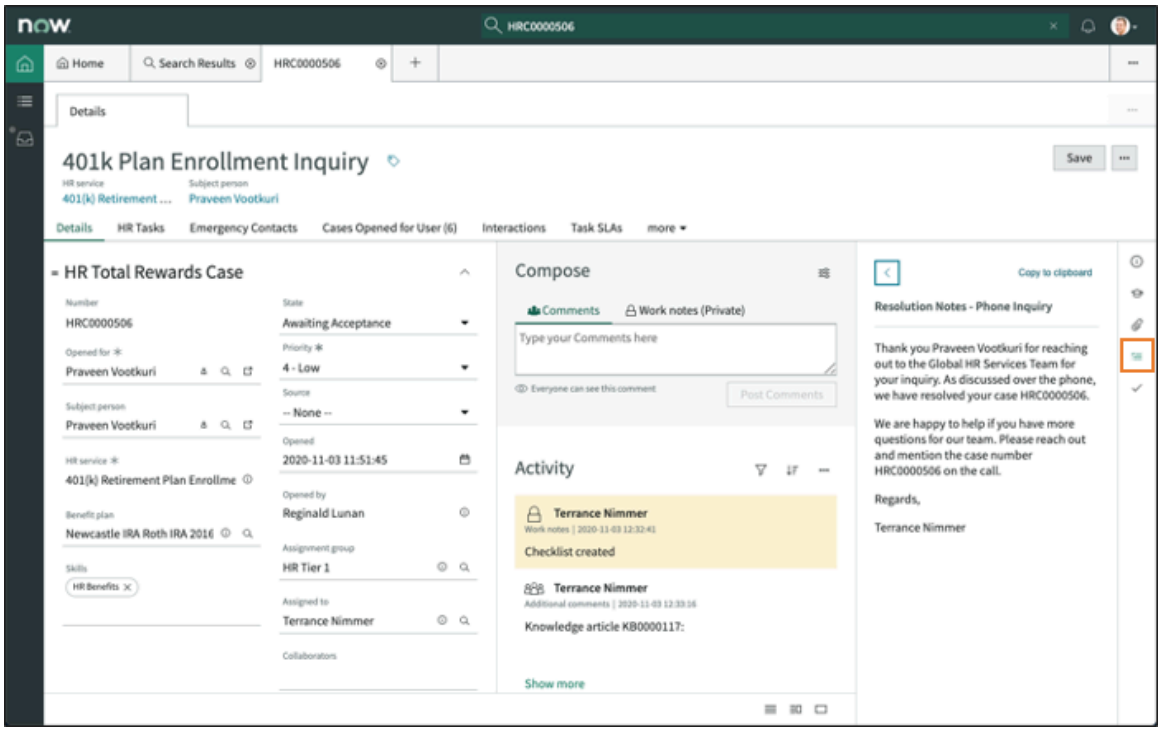
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックし、HR ケースを選択します。
3. コンテキストサイドバーで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [クリップボードにコピー] ボタンを選択してすべてのテキストをコピーし、[コメント] または [作業メモ] エリアに貼り付けます。

   注:
   [レコードの検索] アイコン (🔍) の横にあるスペースを使用して、特定の応答テンプレートを検索します。

5. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

メールでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートアイコンを使用し、それをコピーしてメールに貼り付けることができます。

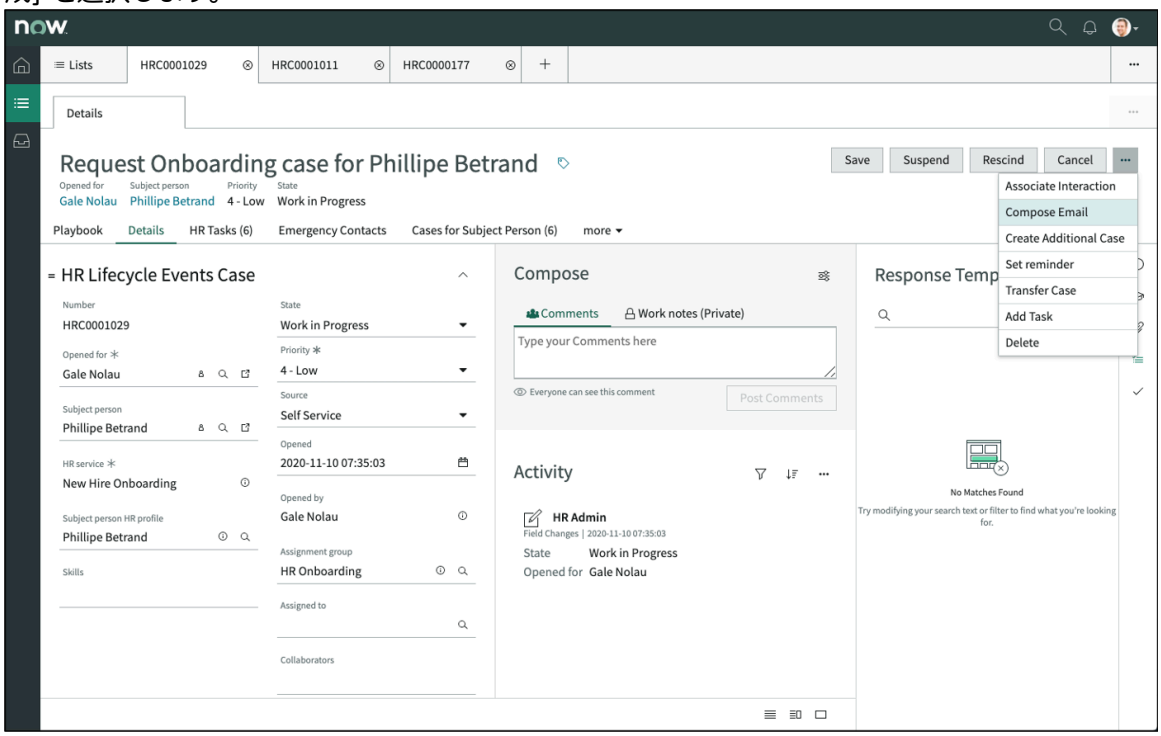
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

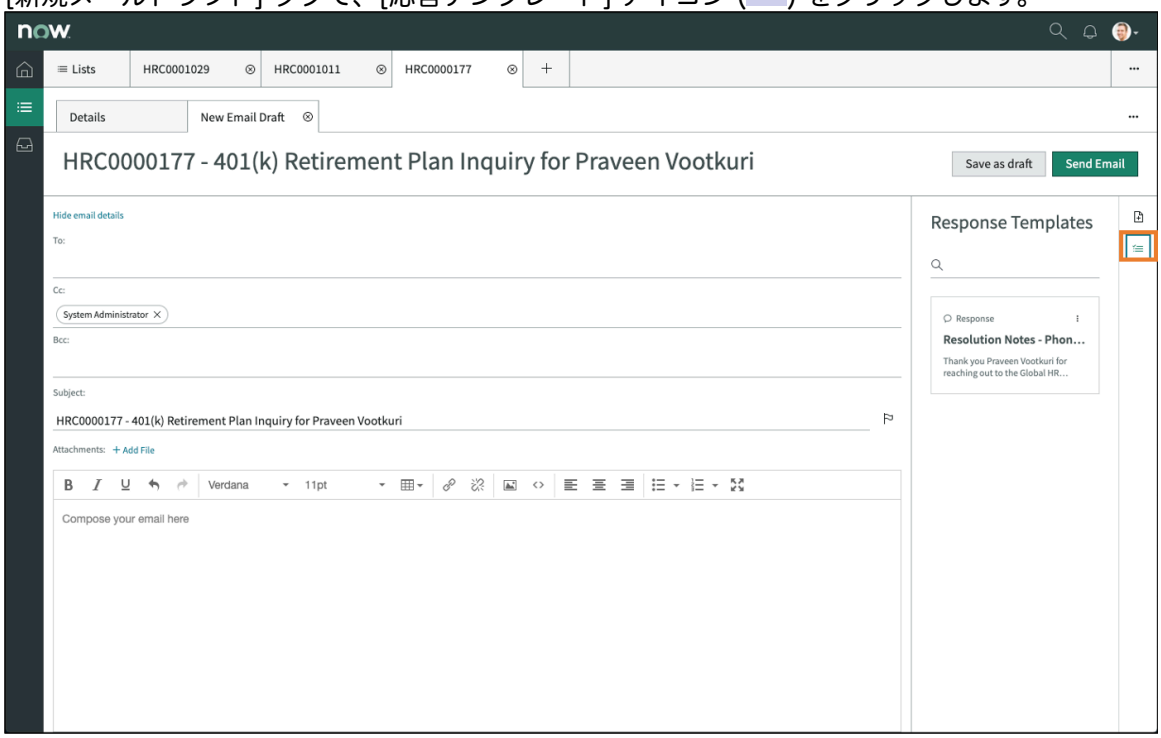
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. HR ケースの [詳細] タブで、[その他のアクション **(More Actions)]** ボタンを選択し、[メールの作成] を選択します。



2. [新規メールドラフト] タブで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。



3. 応答テンプレートを開き、テキストをコピーしてメールの本文に貼り付けます。
4. [宛先] フィールドにメールの送信先のユーザーの名前を入力します。
5. [メール送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでの応答テンプレートの使用

HR エージェントは、インタラクションに関連して使用できる再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用できます。

始める前に

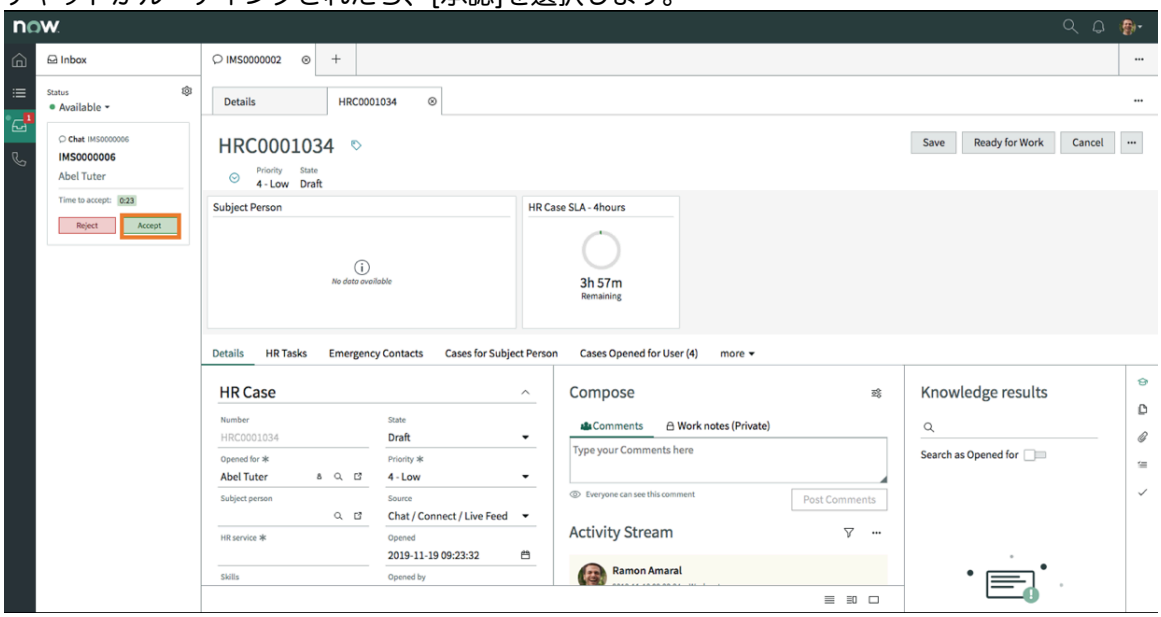
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

チャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

注:
現在、チャットは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のインタラクションでのみ使用できます。

手順

1. **[HR** ケース管理] **[HR** エージェントワークスペース] に移動します。
2. [受信トレイ] のステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
3. チャットがルーティングされたら、[承認]を選択します。

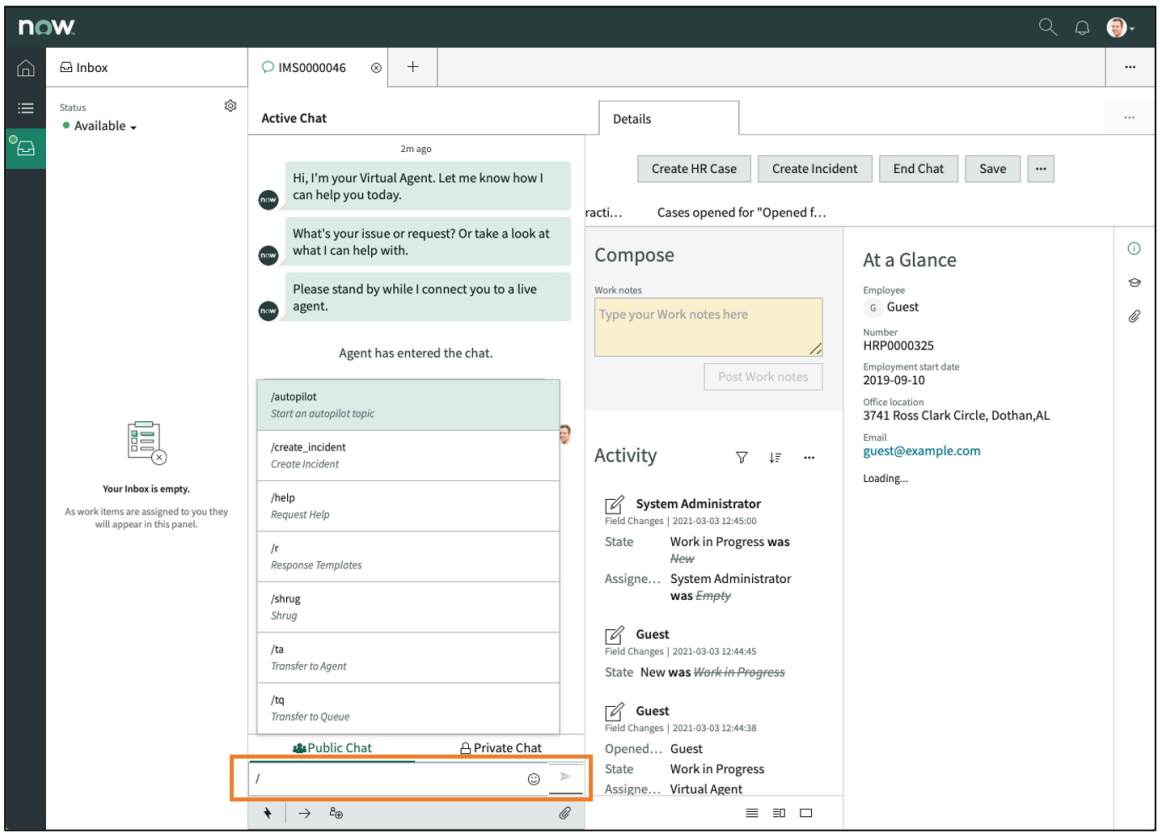


4. インタラクションレコードが自動的に作成され、従業員とのチャットを開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートを表示するには、チャットエリアに「/」を入力し、応答テンプレートのリストを表示しま



す。

5. 応答テンプレートを選択すると、テキストがチャットウィンドウに表示されます。
6. [送信] ボタンを選択してメッセージを送信します。

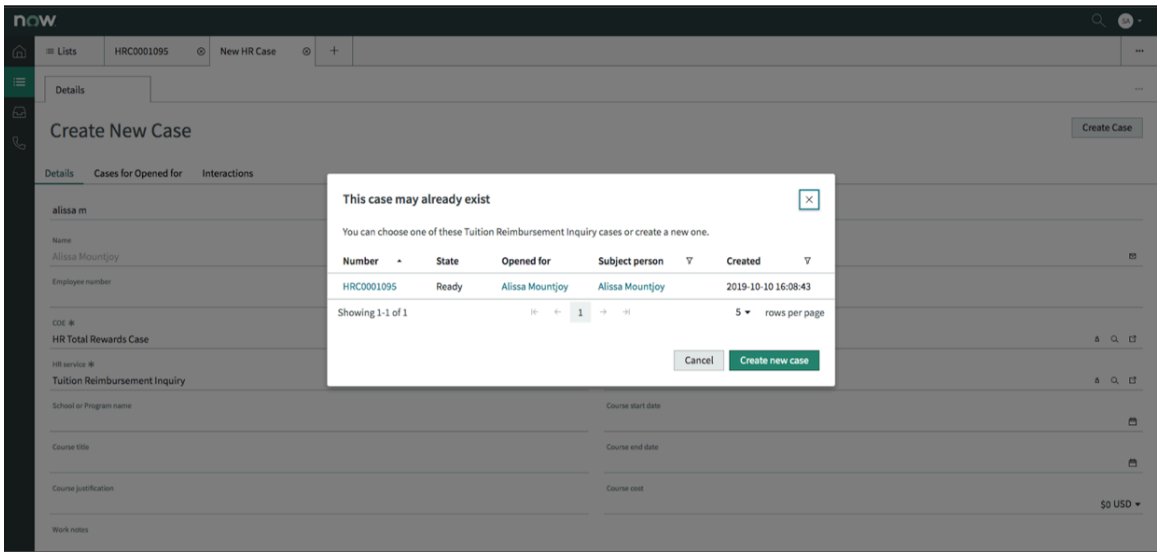
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で重複ケースの警告を受け取る

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース には、同様のケースが既に作成されている可能性があることを警告する機能があります。

対象者、HR サービスに類似のケースがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (HR 管理/プロパティから構成可能) は、警告が表示されます。

注:
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out プロパティについては、「HR プロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[新規ケースの作成] または [キャンセル] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で [その他] アイコンを使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース から [その他] アイコンを使用して、HR ケースの作業に関連する多くの職務を実行できます。

ケースを作業するときは、右上の [その他] アイコンを選択します。



次の操作を行うことができます。

- インタラクションの関連付け：表示されているケースをインタラクションに関連付けます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
- メールの作成：HR ケースからメールを送信します。[新規メールの下書き] タブが開き、メールを作成して送信できます。[宛先] フィールドは、対象者のメール ID で自動的に更新されます。エージェントは、メールを保持することも、新しいメールを追加することもできます。詳細については、「HR エージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。
- 追加のケースの作成：表示中または作業中のケースを離れることなく、別の HR ケースを作成します。詳細については、「ケースまたは HR プロファイルからケースを作成する」を参照してください。
- リマインダーを設定：リマインダーを作成して、特定の日付までに確実にフォローアップできるようにします。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
- ケースを転送：別の HR サービス向けにケースを再分類します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してケースを転送する」を参照してください。
- タスクを追加：ケースに HR タスクを追加します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
- ケースをエスカレーション：別の階層またはより多くの専門知識を持つエージェントに、至急または重要なケースをアサインします。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのケースのエスカレート」を参照してください。
- 削除：作業中のケースを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースまたは **HR** プロファイルからケースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、既存のケースまたはユーザーの HR プロファイルから追加のケースを作成できます。

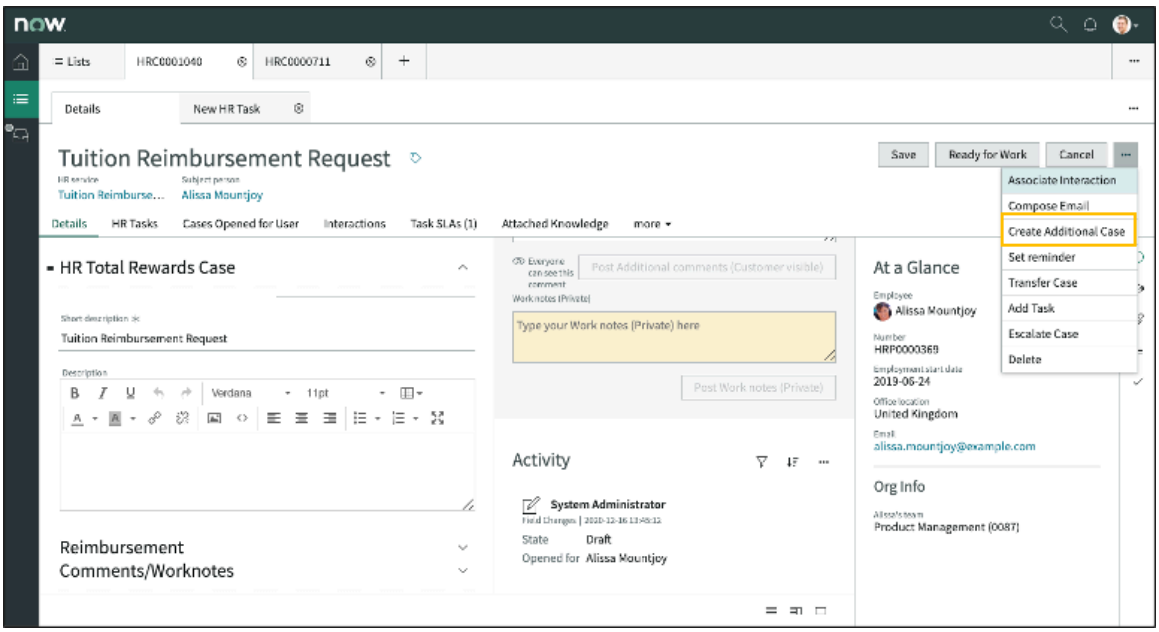
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース には、1 箇所に HR エージェントとして必要なものすべてを備えた、便利で時間を節減できる機能があります。

作業中のケースから移動して後で探す必要はありません。別の HR ケースを次の場所から作成できます。

- 表示している HR ケースから
- 表示しているケースに表示される HR プロファイルから

オープンケースから

既存のケースに既に表示されている従業員に別の HR ケースを作成する場合に、この機能を使用します。



[その他] アイコンを選択します。

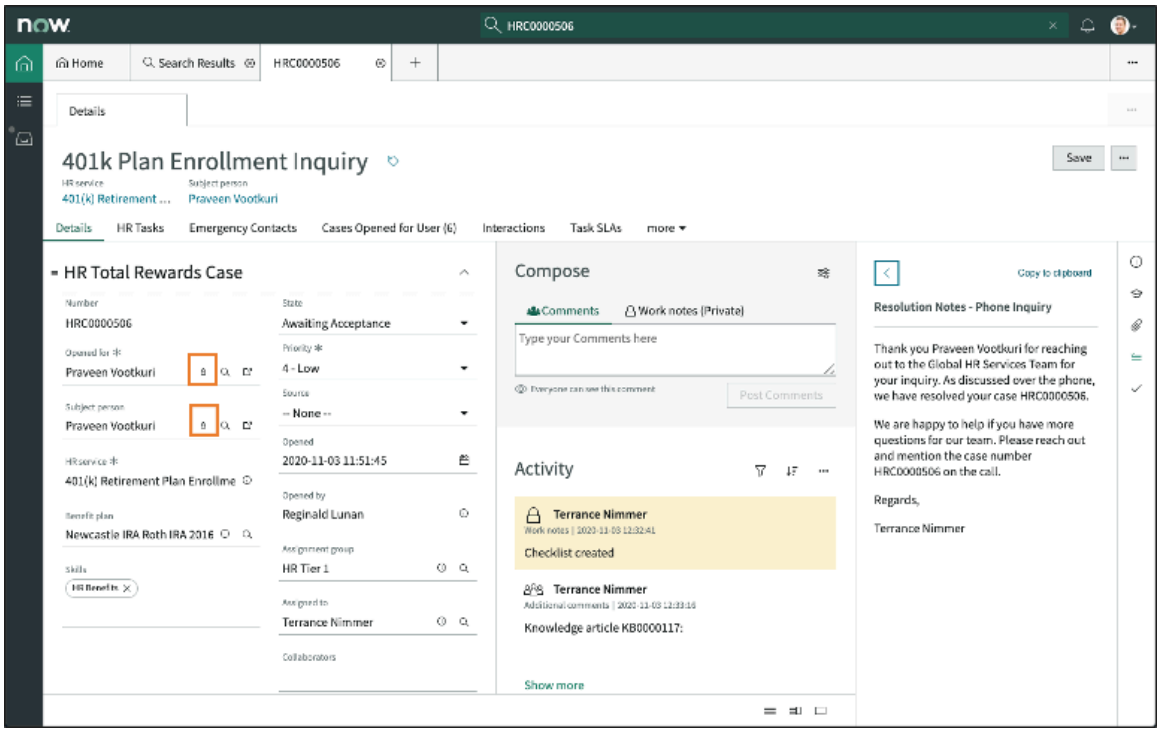
[追加ケースを作成] を選択します。新しいケースでは、最初のケースの従業員名が事前入力されています。

HR プロファイルから

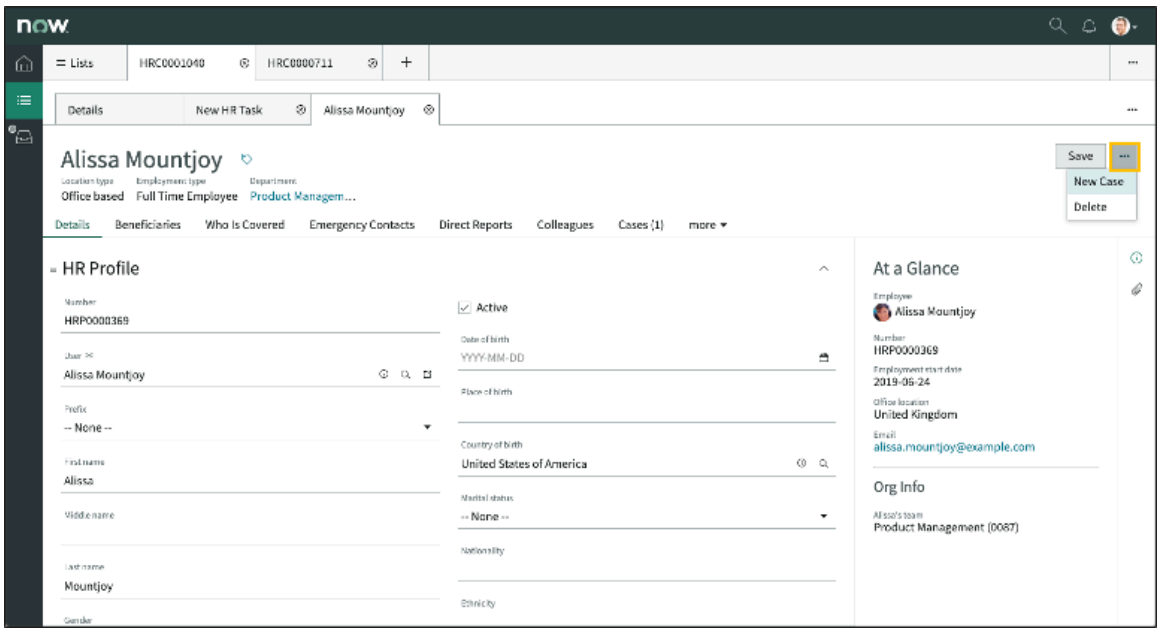
HR ケースを表示している場合、オープン対象者または対象者の HR プロファイルから別のケースを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対象者の横にある [🔒] を選択します。



[...] [その他] アイコンを選択します。

注:
一目でわかるパネルが表示されます。「[概要] パネル」を参照してください。

[新規ケース] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してケースを転送する

HR ケースを 1 つの HR サービスから別の HR サービスに転送します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
一般の問い合わせケースとして多くのケースが作成されます。従業員のニーズを調査した後、既存のケースを別の HR サービスに転送できます。
HR ケースの転送または分類のプロパティの詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。

このタスクは、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または 構成可能な エージェントワークスペース for HR ケース管理 で完了できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースを転送] を選択します。
5. [転送タイプ] で、次のいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。元のケースのステータスが [完了してクローズ] に変更され、キャンセルされます。
6. [新しい **HR** サービス] で、元のケースに割り当てる HR サービスを選択します。
7. **[OK]** を選択します。

   現在のケースとその子タスクがクローズされます。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。

   > **注:**
   > 優先度は元のケースから転送されますが、新規 HR ケースの HR テンプレートより優先されることはありません。

   対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

   > **注:**
   > sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが [False] の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。False がデフォルトのプロパティです。

   「メールのセットアップ」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのケースのエスカレート

問題を解決できず、ケースの重要性を高める必要がある場合は、HR ケースをエスカレートします。

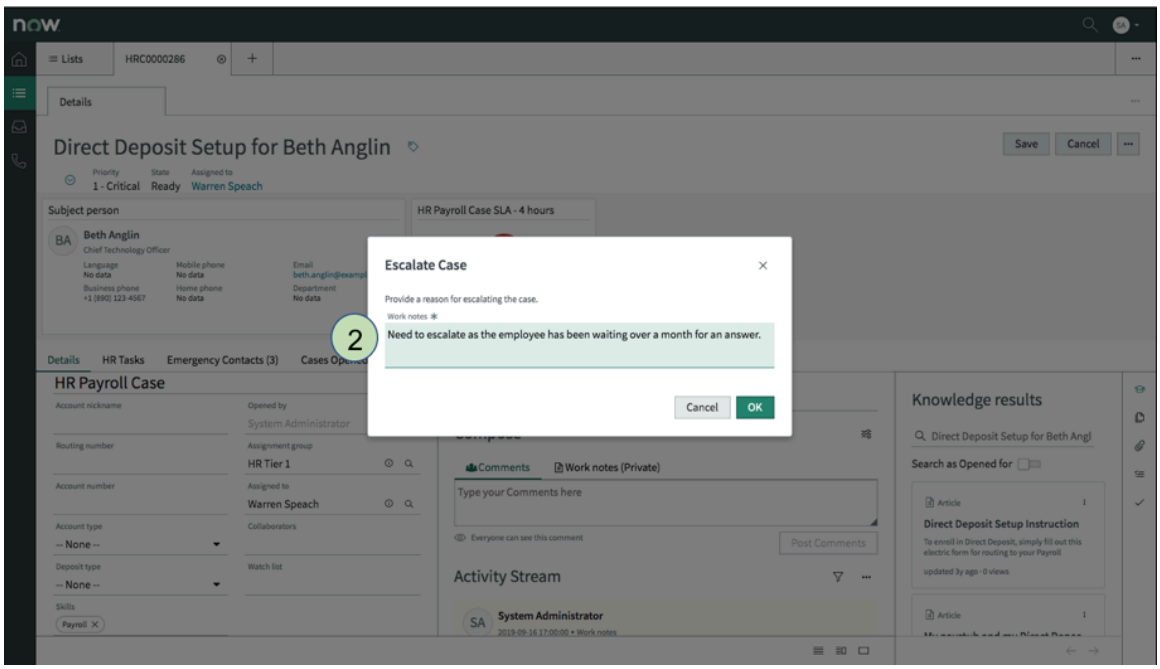
一致ルールの実装方法に応じて、ケースがエスカレートされるグループとエージェントが決定します。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「エスカレーションルールの追加または変更」を参照。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

番号	説明
1	[その他] アイコンを選択します。 ここから、[ケースをエスカレーション] を選択します。



エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

番号	説明
2	ケースをエスカレートする理由の説明を入力します。 **[OK]** を選択します。 フォームが更新され、次の階層のアサイン先グループに割り当てられるようになりました。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で承認者をケースに追加または置換する

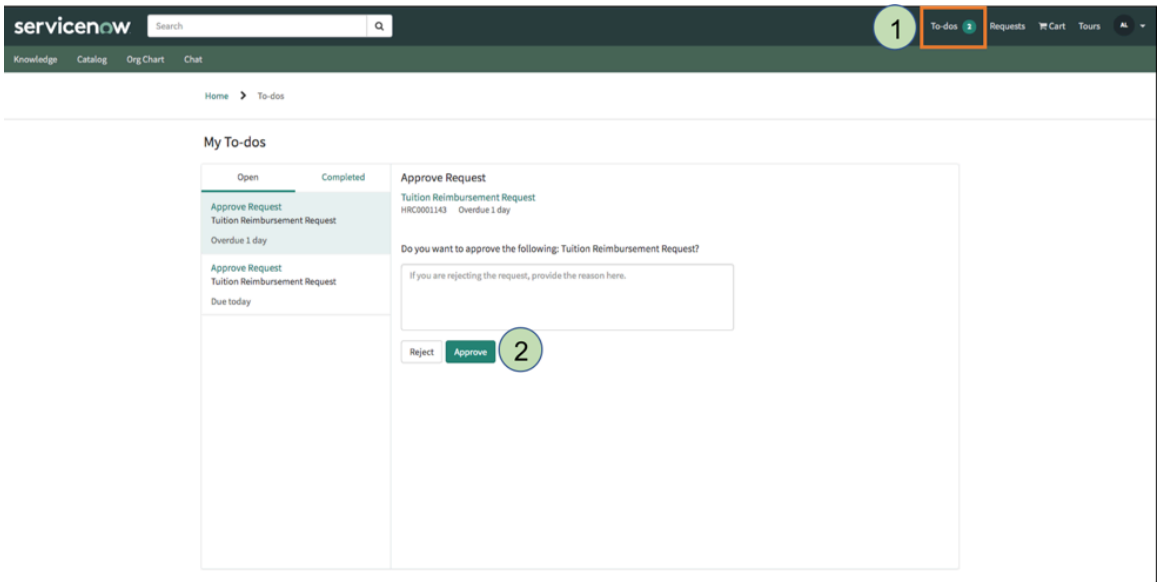
HR ケースは、完了まで進める前に承認を要求するように設定できます。

HR サービスは、承認に関連するアクションを構成します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ケースに承認者が必要な場合、承認の要求は、承認者の 従業員センター またはポータルの [To Do] に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



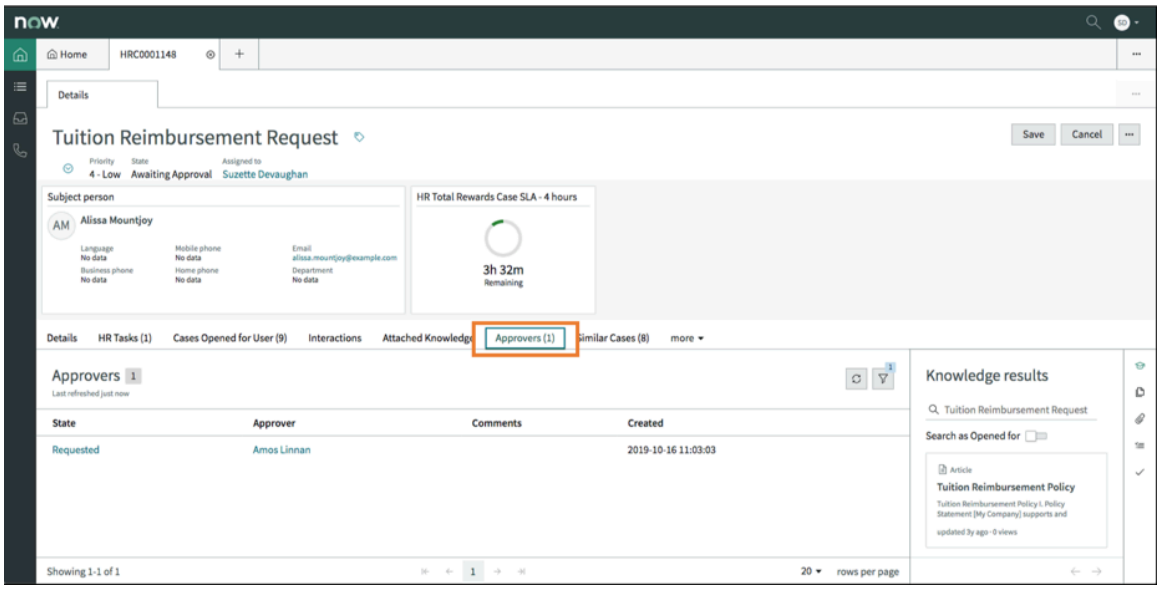
エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

番号	説明
1	[タスク] を選択します。
2	承認するには、[承認] を選択します。却下するには、理由を入力し、[却下] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では、子タブ [承認者] に、要求されたすべての承認者がリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

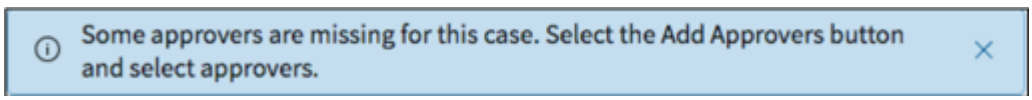


複数の承認者を要求する

HR サービスには、複数の承認者を要求するオプションの構成があります。HR サービスを設定するときに、HR ケースのフィールドから承認者を選択します。たとえば、対象者のマネージャーを承認者として選択します。ケースのフィールドを使用すると、承認者をアサインするときに最大限の柔軟性が得られます。ケースから承認者をアサインすることで、承認者が見つからない場合があります。例を次に示します。

- 対象者のマネージャーが承認者の場合。
- 対象者の HR プロファイルにマネージャーが含まれていない場合。
- または、対象者のマネージャーが最近退職した場合。

承認者がみつからない場合、次のメッセージが表示されます。



HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で承認者をケースに追加または代理にする

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、承認を必要とするケースについて、承認者を追加したり、欠落している承認を代えたりできます。

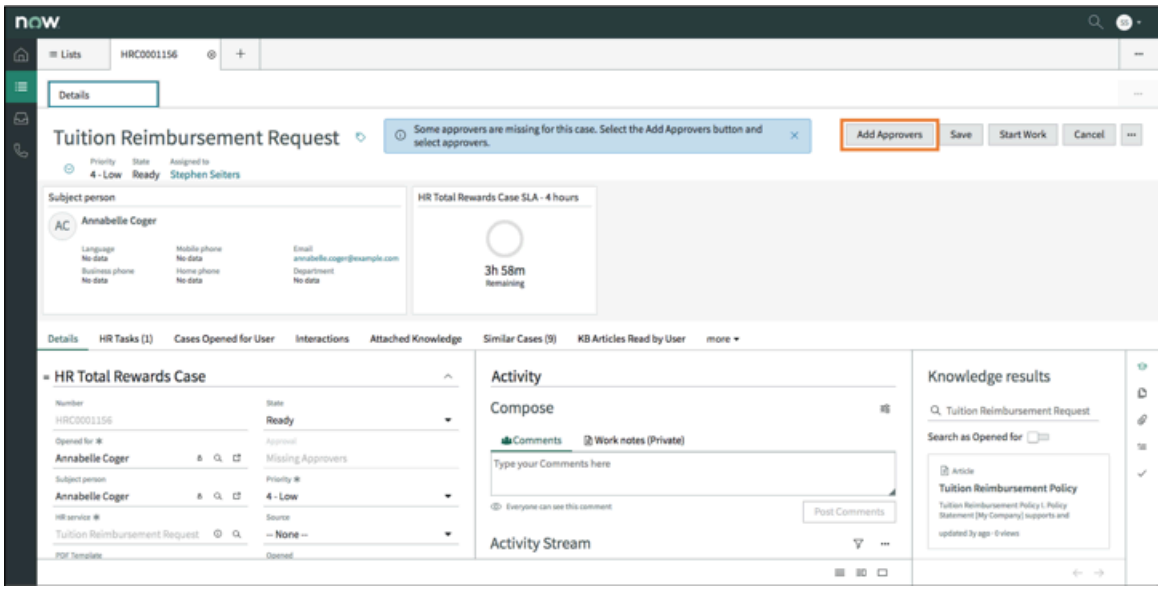
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

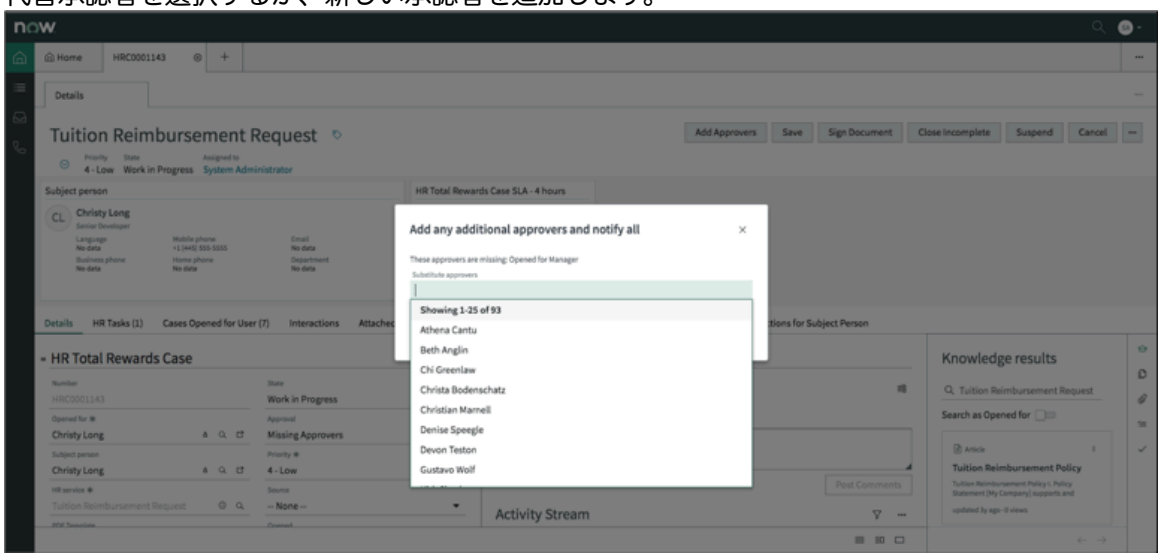
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 承認者を必要とする HR ケースを検索して開きます。
3. UI アクションのリストから [承認者を追加] を選択します (フォームの上部にあるタブ)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 代替承認者を選択するか、新しい承認者を追加します。



5. [OK] を選択します。

6. [保存] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での再利用可能なテンプレートの作成

ドキュメントテンプレートを使用してテンプレートを作成し、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の汎用ワークフローで使用することで、一貫性のある繰り返し使用するドキュメントを作成します。

この機能を使用するには、ドキュメントテンプレートプラグインをインストールします。

証明書やオファーレターなどの従業員への連絡用のテンプレートを使用します。テンプレートを HR ケースに関連付けて、[処理中] などの適切な作業ステータスに移行すると、ケースからデータが取得され、テンプレートと統合されます。詳細については、「HTML ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

エージェントは、テンプレートを使用してドキュメントタスクを生成し、ステークホルダーから署名を得ることができます。すべての参加者がテンプレートに署名すると、ドキュメントが作成されます。詳細については、「エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HTML タイプのテンプレートは、ドキュメントテンプレートでのみ使用できます。

エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名

ドキュメントテンプレートを使用して HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでドキュメントタスクを直接作成し、エージェントワークスペース からドキュメントに署名を得ます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ドキュメントタスクの HR ケースを選択します。
   [HR サービス] フィールドで、ドキュメントテンプレートのある HR サービスが選択されていることを確認します。たとえば、雇用証明書を要求したり、オファーレターを生成したりします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
3. [作業を開始] ボタンをクリックします。
4. [文書をプレビュー] オプションを選択します。
   ドキュメントタスクをキャンセル、編集、生成、または開始するオプションとともにドキュメントが表示されます。詳細については、「ドキュメントテンプレートでのドキュメントタスクの生成」を参照してください。
5. [ドキュメントタスクを開始] ボタンを選択します。
   選択した HR ケースの一部であるドキュメントタスクが生成され、[ドキュメントタスク] タブに一覧表示されます。参加者は、テンプレートで構成されているドキュメントタスクを受け取ります
6. ドキュメントタスクを選択します。
7. ドキュメントタスクレコードで、ドキュメントを承認します。

   a. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。

   b. 表示されるダイアログボックスで、ドキュメントに署名します。

      > **注:**
      > テンプレートの [署名タイプ] が Adobe Sign または DocuSign の場合、[ドキュメントに署名] をクリックすると、ドキュメントが新しいタブで開き、関連する署名タイプを使用できるようになります。

   c. [署名] をクリックして署名プロセスを完了します。
      ドキュメントタスクのステータスは自動的に [クローズ済み] に設定されます。

タスクの結果
ケースに関連付けられたすべてのドキュメントがクローズされると、ドキュメントが生成され、[添付ファイル] に一覧表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 対応の 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理 には、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーを定義する機能、ドキュメントを消去する条件を指定する機能があります。

従業員ドキュメント管理 の詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、HR ケースに従業員ドキュメントを作成またはアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

手順

1. 移動先 **HR** エージェントワークスペース > リスト > 従業員ドキュメント > すべて.
   または、次から従業員ドキュメントを作成することもできます **HR** エージェントワークスペース > リスト > **HR** プロファイル.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
従業員ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメント。 [参照] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。デフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)**] フィールドで変更できます。詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティで [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、エッジ暗号化または暗号化のサポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化、セキュリティおよび保持ポリシーを提供します。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：ドキュメントの削除の承認を待機しています。 ○ 削除承認：ドキュメントの消去をスケジュールする承認を受けています。 ○ 消去却下：ドキュメントの消去承認が得られませんでした。 **重要:** ドキュメントタイプのセキュリティポリシーにより、消去承認が決定します。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF アドミン [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

4. [保存] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[監査記録] タブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動

従業員ドキュメントを、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントリポジトリにより、集中管理リポジトリで、さまざまなソート機能を使用して迅速かつ簡単にドキュメントを識別できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer、sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

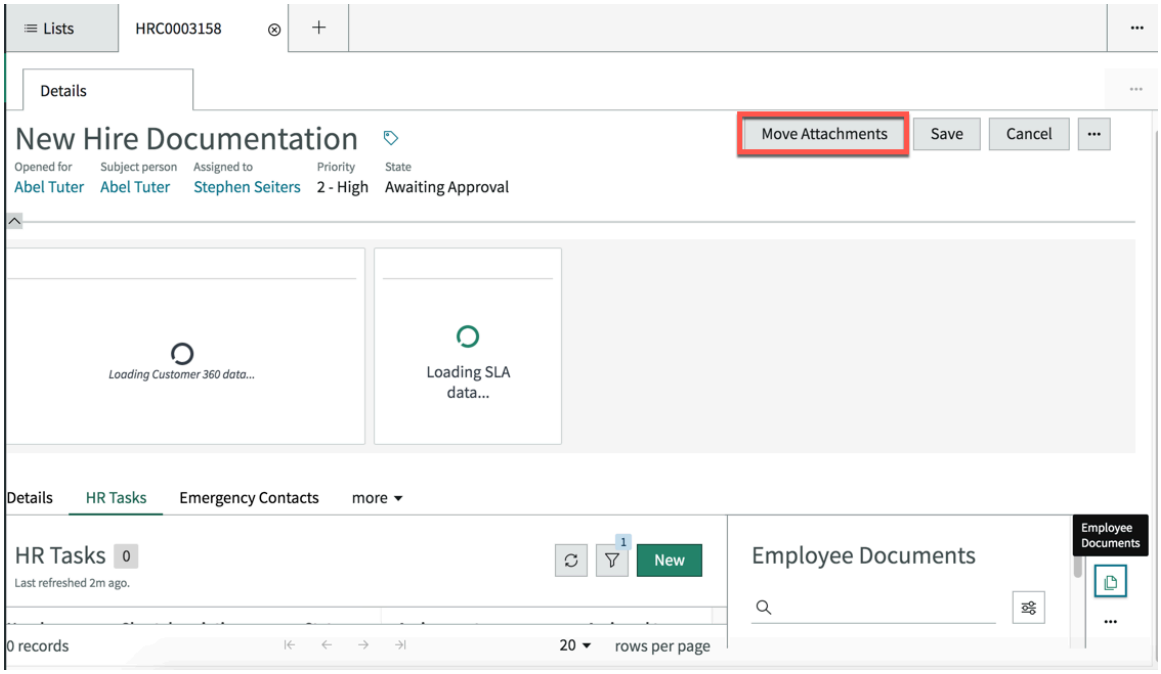
自動翻訳

手順

1. 移動先 **HR** エージェントワークスペース > リスト > すべての **HR** ケース > すべて.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。

   注:
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。

3. [添付ファイルを移動] をクリックします。

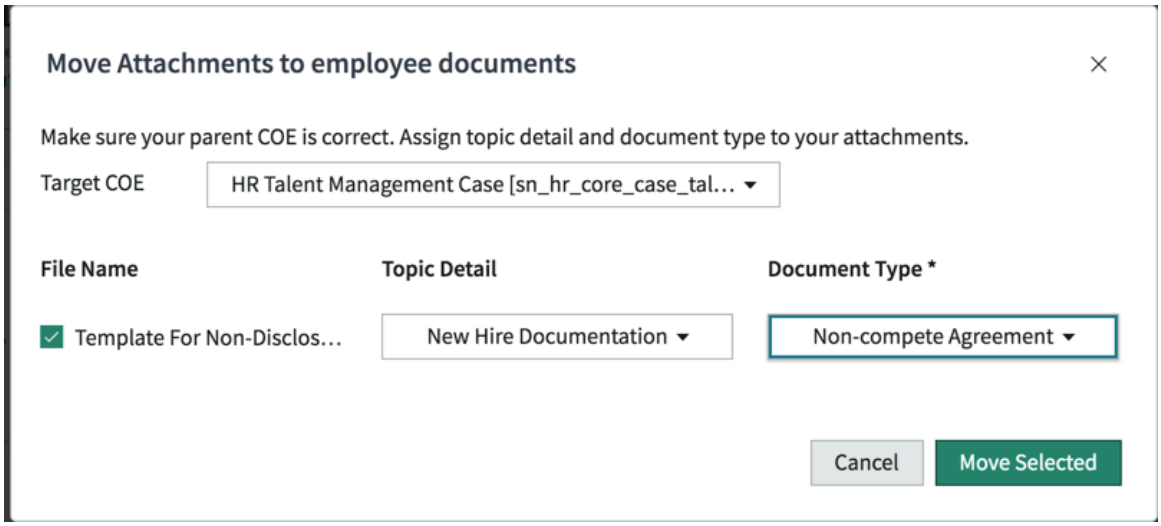


4. [添付ファイルを従業員ドキュメントに移動] ウィンドウで、次のようにします。
   a. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細になにも表示されない場合は、ドキュメントタイプを作成します。ドキュメントタイプを作成すると、正しい分類が保証されます。
   c. [選択項目を移動] をクリックします。

自動翻訳

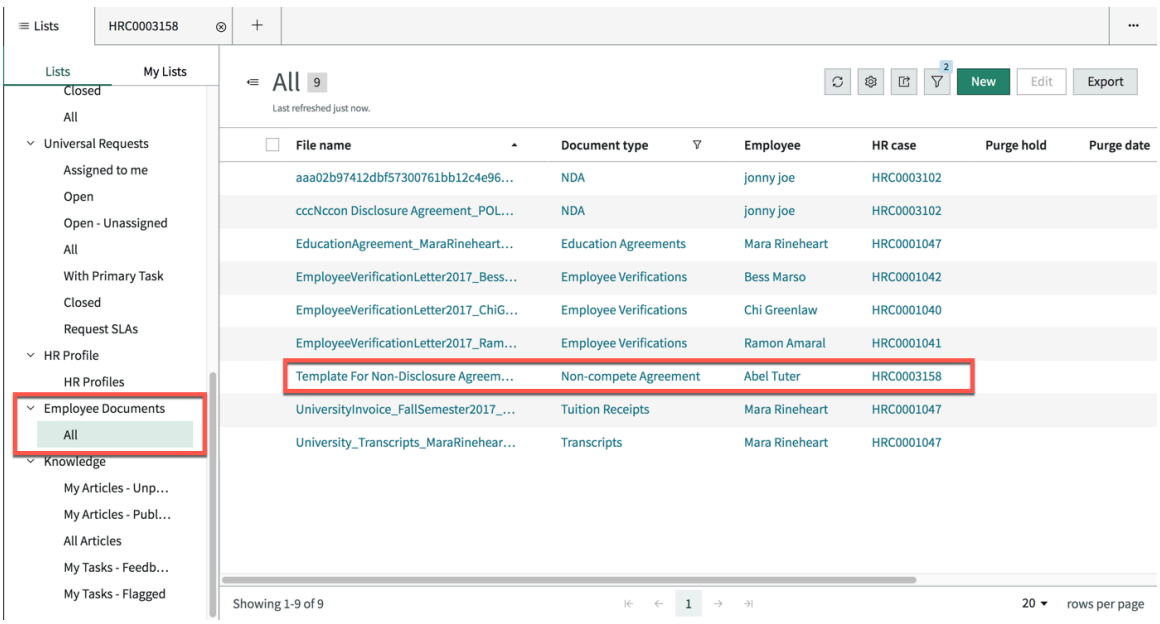
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[ターゲット **COE]** と [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。



タスクの結果

- 従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。
- リスト列のすべての従業員ドキュメントのリストを表示するには、[従業員ドキュメント] を選択しま

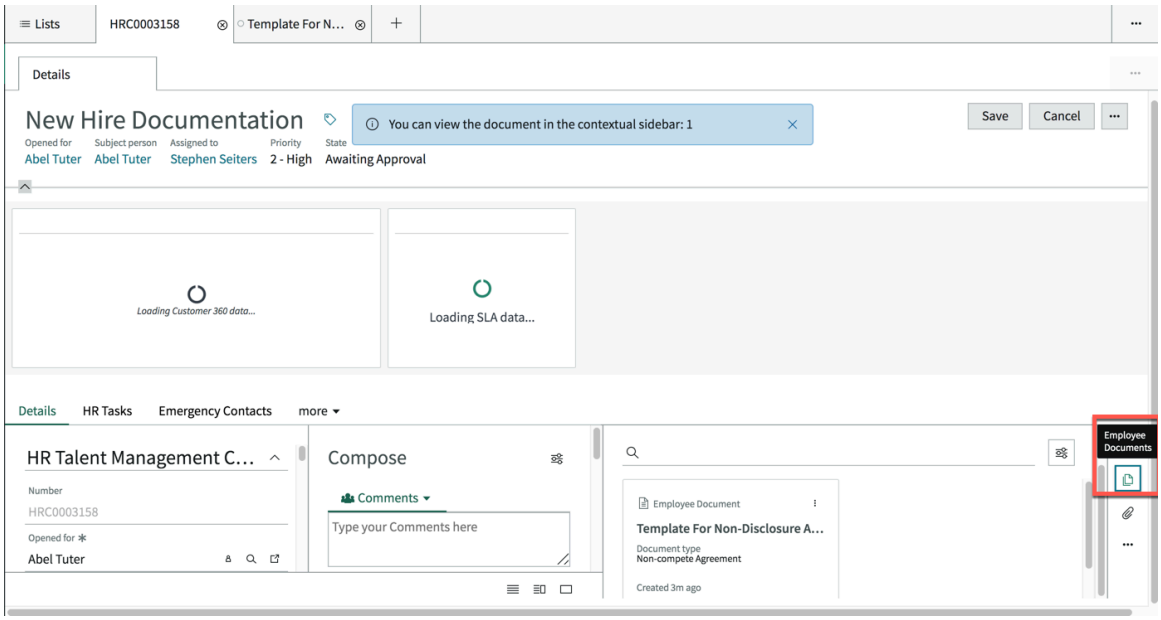


す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動された添付ファイルは、ケース内の [従業員ドキュメント] アイコンのコンテキストサイドパネルに表示されます。



HR サービスデリバリエージェントワークスペースの機械学習ソリューション

機械学習ソリューションを使用して、HR サービスデリバリエージェントワークスペース内のケースの正しい HR サービスとアサイン先グループを自動決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでの HR サービスの自動決定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのケースの正しい HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成した後、HR ケース分類ソリューション定義により、ケースの簡単な説明に基づき、HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- ケースを正しい HR サービスに記録した
- ケースを手動で転送するか、または自動転送した
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合にのみ、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。このような場合、HR 予測モデルを手動でトレーニングしてください。**[HR AI** 構成] モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR サービスデリバリエージェントワークスペース内のアサイン先グループの自動決定

HR サービスデリバリエージェントワークスペース内のケースのアサイン先グループを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースに対処するグループを手動で識別することなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、ケースの簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、HR サービスに基づいて、ケースのアサイン先グループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義が構成され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。この場合は、HR 予測モデルを手動でトレーニングします。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、ケースアサイン先グループレコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースで同様のクローズ済みケース

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。

類似のクローズ済み HR ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合：

- 同様のクローズ済みケースは、[関連検索結果] セクションの [類似のクローズ済み **HR** ケース] に表示されます。COE が現在のケースの COE と一致する同様のクローズ済み HR ケースが 3 つ以上ある場合、信頼性が最も高いケースが推奨 HR ケースとして表示されます。
- 推奨 HR ケースがない場合は、3 つを超える同様のクローズ済みケースに添付されたナレッジ記事が推奨記事として表示されます。推奨記事は、現在の HR ケースに添付できます。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でディープリンク機能を使用する

ディープリンクは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の外部から情報にアクセスするための手段です。

ディープリンクを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 内ですぐに利用できない情報にアクセスします。たとえば、ディープリンクを使用して、よく使用するサードパーティアプリケーションにアクセスします。

ディープリンクの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での電子署名

HR ケースまたは HR タスクで作業する場合は、電子署名を使用して署名が必要なドキュメントに署名することができます。

従業員が雇用証明書を要求するケースを作成した場合、次のことが可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントをプレビューする。
- 電子署名を使用して署名する。
- ドキュメントを生成する。

ドキュメントをプレビューすると、正しいドキュメントに署名しているかどうかを確認できます。この手順は、複数の雇用証明書がある場合に便利です。

電子署名では、複数の方法で署名できます。名前を入力するか、マウスを使用して署名を描画するかを選択できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースで署名してドキュメントを生成する」を参照してください。

必要に応じて、署名が承認される前に、ユーザーに承認ボックスをオンにするよう求めることができます。

ドキュメントを生成すると、ドキュメントテンプレートが署名と結合され、ケースへの添付ファイルが作成されます。従業員ドキュメント管理 を使用する場合は、添付ファイルをドキュメントリポジトリに移動して保存することができます。

注:
詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

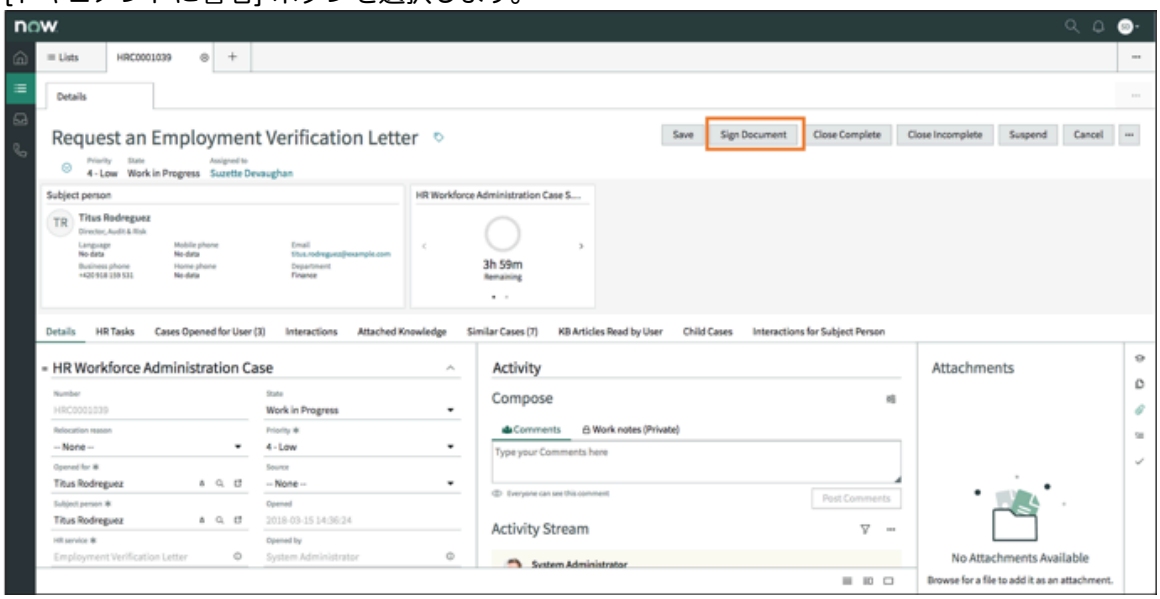
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する

ケースまたは状況に応じて、ドキュメントに電子的に署名することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

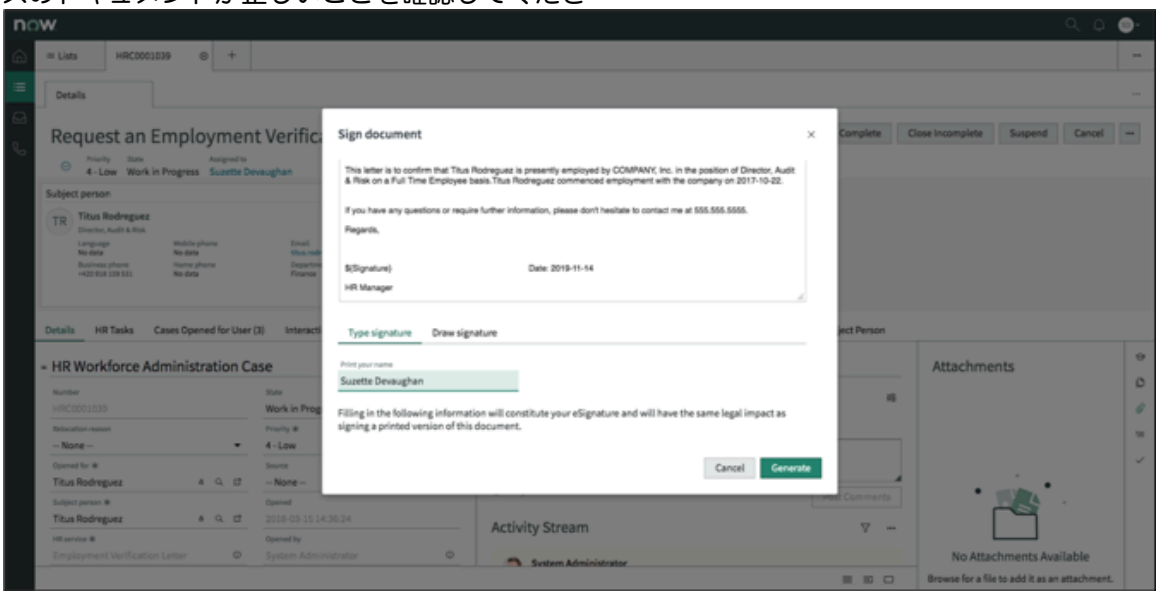
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. HR ケースを検索して開きます。
   ケースのステータスが [対応中] であることを確認します。
3. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。



4. ドキュメントをプレビューする。

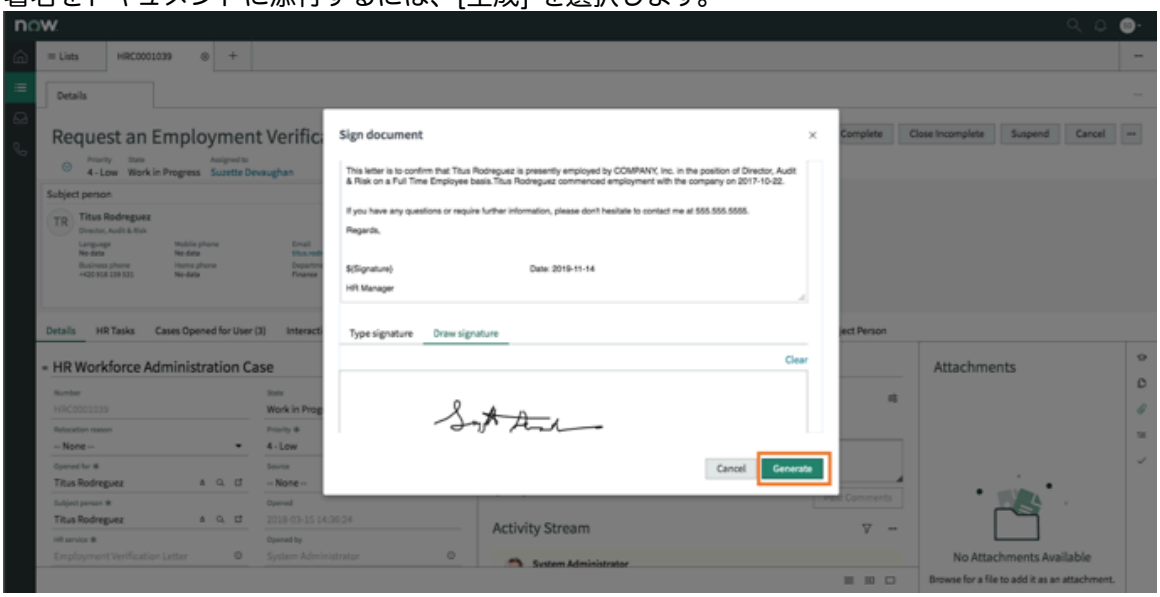
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースのドキュメントが正しいことを確認してくださ


い。

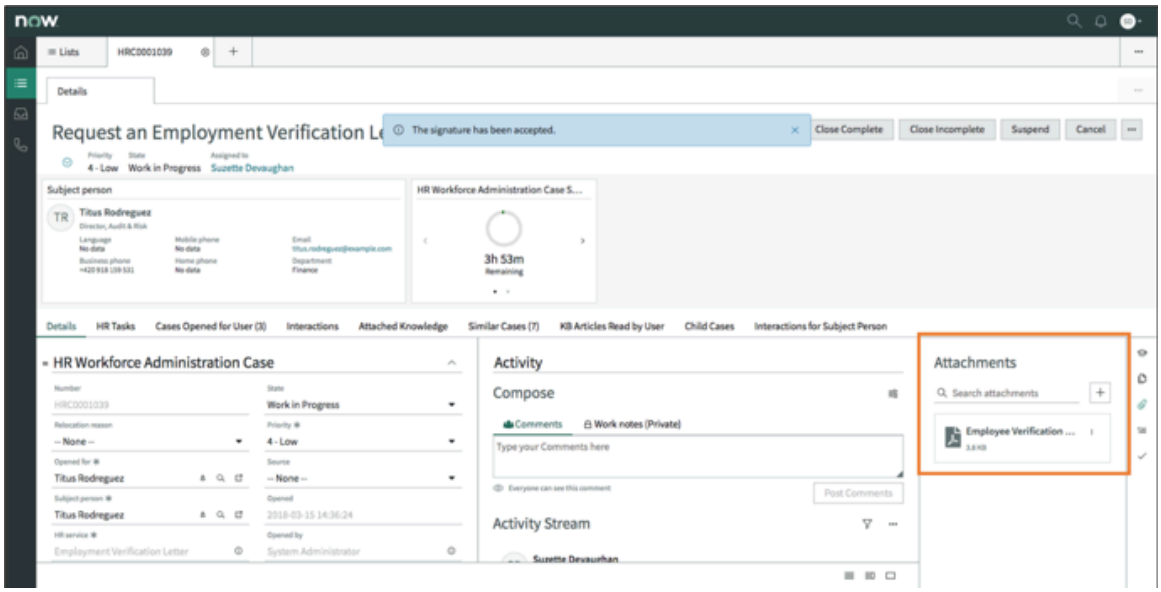
5. ドキュメントに署名する方法については、2 つの選択肢があります。
   a. 署名を入力するには、[署名を入力] を選択します。
   b. または、[署名を描画] を選択して、マウスを使用して署名を描画します。
6. 署名をドキュメントに添付するには、[生成] を選択します。



7.  [添付ファイル] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメントは、コンテキストサイドパネルの [添付ファイル] に移動されます。会社が 従業員ドキュメント管理 (EDM) を使用している場合は、 ドキュメントを EDM リポジトリに移動できます。EDM の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットを使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットでは、ライブチャットまたは仮想エージェントチャットを使用して質問したり、情報を受信したりできます。

アクティブ化

この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャットのセットアップの詳細については、「エージェントワークスペースチャット」を参照してください。

HR グループ

HR エージェントが HR グループまたはサブグループに含まれていることを確認します。サブグループを持つことで、従業員がチャットを開始したときに、正しいスキルとナレッジを持つ HR エージェントと確実に組み合わせることができます。

たとえば、従業員が会社の福利厚生についての情報を要求するチャットを開始したとします。会社の福利厚生に特化したエージェントを含む福利厚生サブグループを持つことで、従業員のチャットが適切なエージェントに送信されるようになります。

HR グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

インタラクションレコード

エージェントチャットでは、インタラクションレコードが自動的に作成されます。従業員が HR エージェントとのチャットを開始すると、インタラクションケースが自動的に作成されます。

クイックアクション

クイックアクションを使用すると、次のことができます。

- HR ケースを作成する。
- 該当する応答テンプレートを表示する。
- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント

チャットを自動化すると、問い合わせにすぐに対応でき、従業員エクスペリエンスを向上できます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

仮想エージェントの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

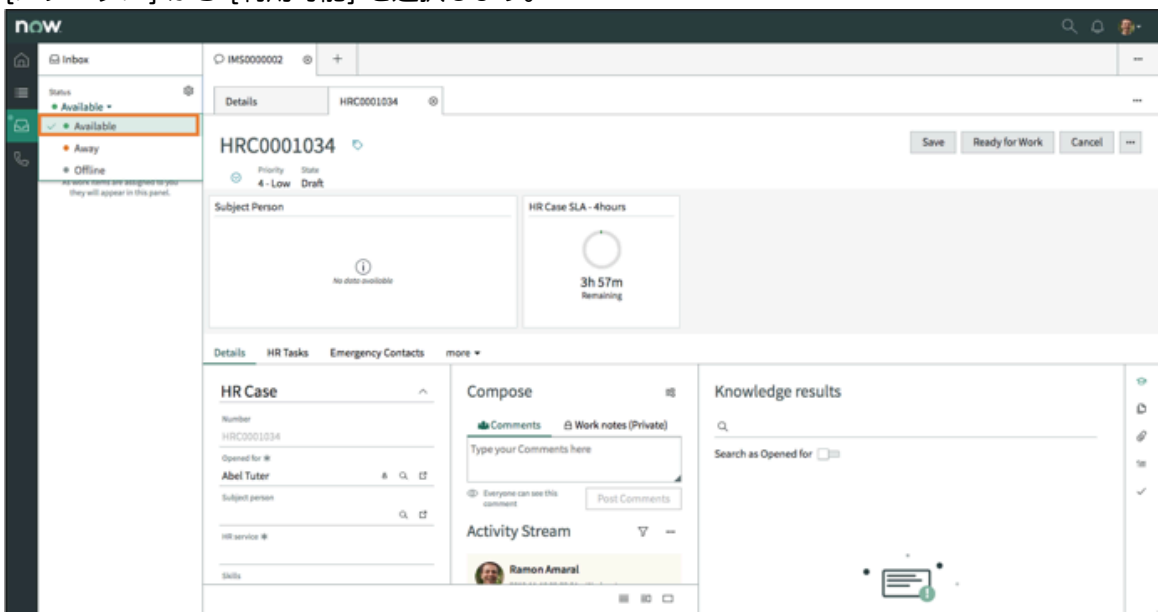
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのエージェント受信ボックスからの作業

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、HR ケース、インタラクションなどの受信した作業を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

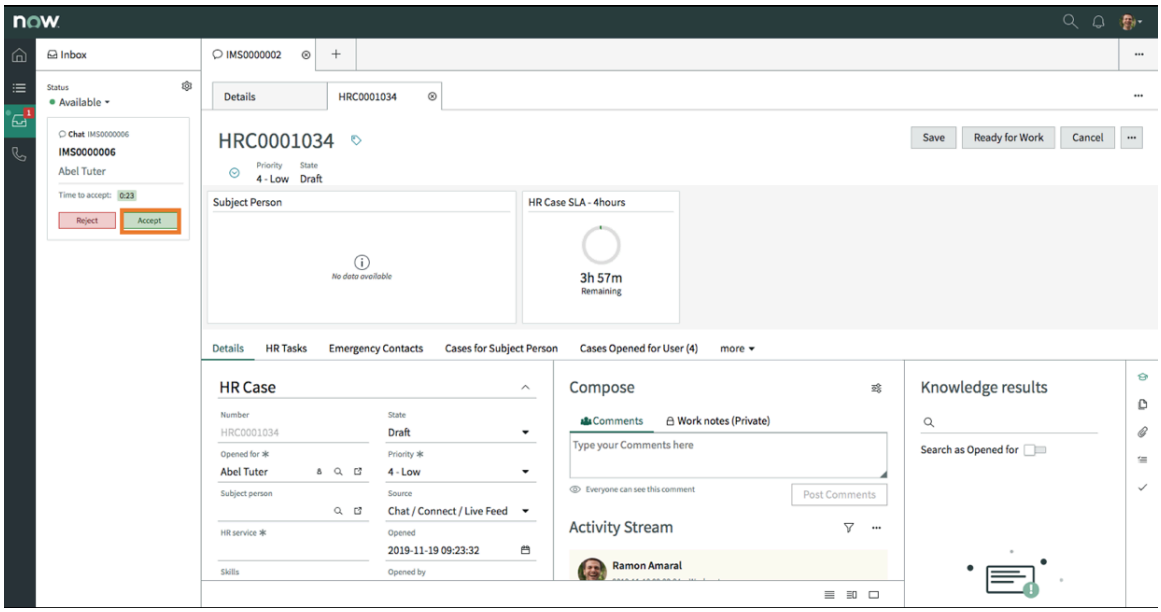
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [受信ボックス] アイコンを選択します。
3. [ステータス] から [利用可能] を選択します。



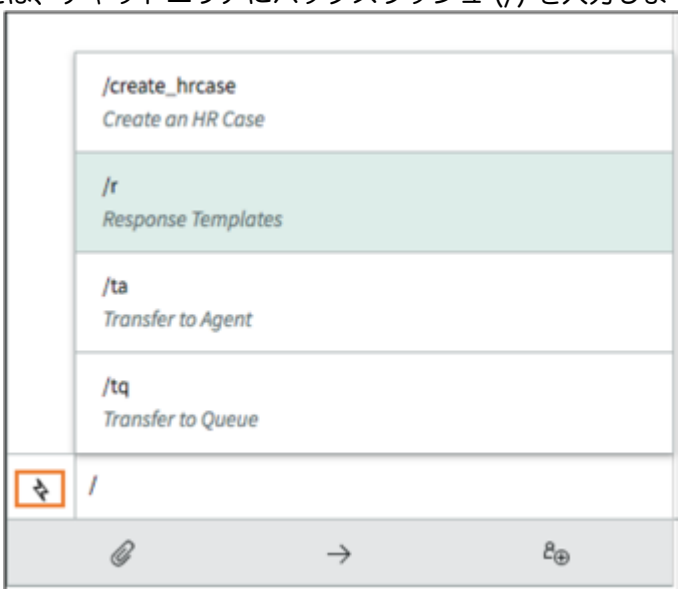
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなチャットパネルからチャットを開始できます。
6. [クイックアクション] アイコンを選択します。
   または、チャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力します。



7. クイックアクションを選択して、HR ケースをすばやく作成したり、関連する応答テンプレートを表示したり、チャットを別のエージェントに転送したり、チャットを別のキューに転送したりできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での SMS 会話

ServiceNow Store で利用可能な対話型 SMS サービスチャネルアプリを使用すると、HR エージェントは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を介して長時間の SMS 会話をサポートできます。要求者は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS サポート会話

SMS サポート会話は長くなることがあります。このため、HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントには、HR SMS サービスチャネルで進行中の会話を追跡する機能が必要です。HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。

SMS サポート会話の ワークスペース チャットパネルでは、インタラクションタイプが [メッセージング] の場合、インタラクションサブタイプの **[SMS]** が [アクティブ **SMS]** として示されます。

SMS サポート会話、関連するサービスチャネル、要求者が開始およびエージェントが開始した SMS 会話の詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェント向けの SMS サポート会話

HR エージェントは、新しい SMS メッセージングインタラクションにアクセスしたり、進行中の SMS メッセージング会話にアクセスしたりできます。エージェントは、チャットなど進行中のメッセージングインタラクションから新しい SMS メッセージングインタラクションに切り替えることができます。

高度な作業アサイン HR エージェントとマネージャーは、SMS メッセージング会話を終了できます。awa_agent ロールを持つ HR エージェントは、[会話を終了] アクションボタンを使用して、自分にアサインされたアクティブな SMS メッセージング会話を終了できます。awa_manager ロールを持つユーザーは、インタラクションで自分にアサインされていない場合でも会話を終了できます。エージェントが会話を終了すると、インタラクションをクローズするための確認が表示されます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、進行中のメッセージングインタラクションから新しいメッセージング会話に切り替えることができます。新しいメッセージングインタラクションに切り替えても、元のメッセージングインタラクションはクローズされず、エージェントは複数のメッセージング会話を続行できます。AWA エージェントは、HR AWA エージェントとマネージャーに進行中のメッセージング会話に対するアクセス権がある場合に進行中のメッセージング会話にアクセスできます。また、アサインされた長時間のインタラクションに新しいメッセージが追加されると通知されます。進行中のメッセージング会話に注意が必要な新しいメッセージがある場合は、アイコンが HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペース の受信トレイアイコンの後に表示されます。新しいタブには、未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示すカウンタバッジが表示されます。AWA エージェントとマネージャーは、メッセージング会話のカードを表示できます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、他のエージェントにアサインされているすべての [処理中] または [保留中] のメッセージ作業アイテムのリストを表示できます。リストには、サービスチャネル、インタラクション番号、および最終更新日が表示されます。エージェントは、リストアイテムをクリックして ワークスペース タブで開くことができます。エージェントは、サブタブでメッセージングインタラクションを開くことができ、そのインタラクションがアクティブな場合はインタラクションレコードのチャットパネルを表示できます。エージェントは、チャットパネルにメッセージを入力して、従業員と SMS で会話できます。

エージェント向けのクイックアクション

SMS メッセージング向けの既存のチャットベースのクイックアクションにアクセスします。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

会話デスクトップ通知

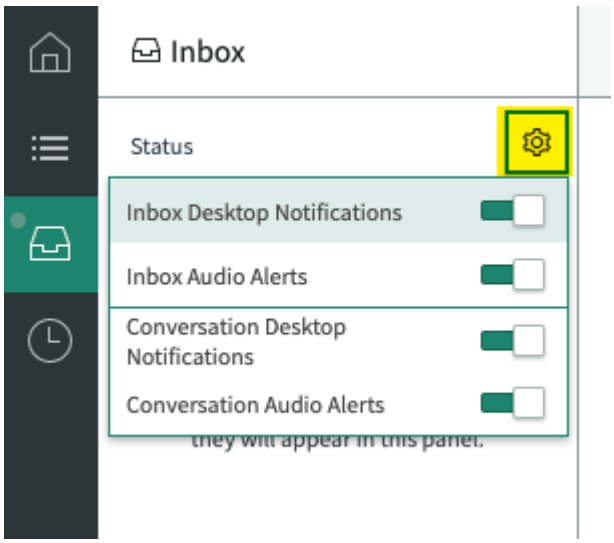
HR エージェントは、会話デスクトップ通知、オーディオアラート、および Google Chrome ブラウザートーストを受信するように設定できます。オーディオアラートとデスクトップ通知は、エージェントが HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックス設定で [会話オーディオアラート] と [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした場合に発生します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプトインすると、ワークスペースタブで現在開いていてもフォーカスがない会話で新しいメッセージが発生したときに、エージェントにはオーディオアラートが聞こえます。オーディオアラートは、長時間の会話がエージェントにアサインされていても現在ワークスペースタブで開いていないときにも鳴ります。エージェントは、これらのアラートと通知を有効にするかどうかを決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスの編集メニュー を使用して、アラートと通知を有効にします。



エージェントは、次の条件が満たされたときに Google Chrome ブラウザートーストを受信できます。

- エージェントが [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした。
- エージェントが Google Chrome ブラウザーを使用している。
- ワークスペース ブラウザータブにフォーカスがない。
- エージェントにアサインされた既存の会話の新しいメッセージは、次のいずれかの場所にあります。
  - 現在開いている ワークスペース タブ。
  - 現在開いている ワークスペース タブではなく、ワークスペース の進行中のセクションにおける長時間の会話。

従業員が開始した **SMS** 会話

従業員は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。エージェントは、システムによって送信者の電話番号がチャネルユーザープロファイルに自動的に関連付けされることを想定できます。存在しないチャネルユーザープロファイルの SMS メッセージを受信すると、新しいチャネルユーザープロファイルが自動的に作成されます。従業員の HR プロファイルの [携帯電話] フィールドに対してクエリが実行され、一致が確認されます。一致が見つかると、従業員は新しく作成されたチャネルユーザープロファイルに関連付けされます。複数の一致が見つかった場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。一致が見つからない場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。

従業員が SMS メッセージングインタラクションに電話番号を追加するか、インタラクションの電話番号を更新すると、インタラクションの [番号] フィールドが null から従業員の名前に更新されます。その従業員の HR プロファイルが電話番号に関連付けられます。指定された電話番号に対して、アクティブなチャネルユーザープロファイルは常に 1 つしか存在できません。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 対話型 **SMS** サービスチャネルのセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) で対話型 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

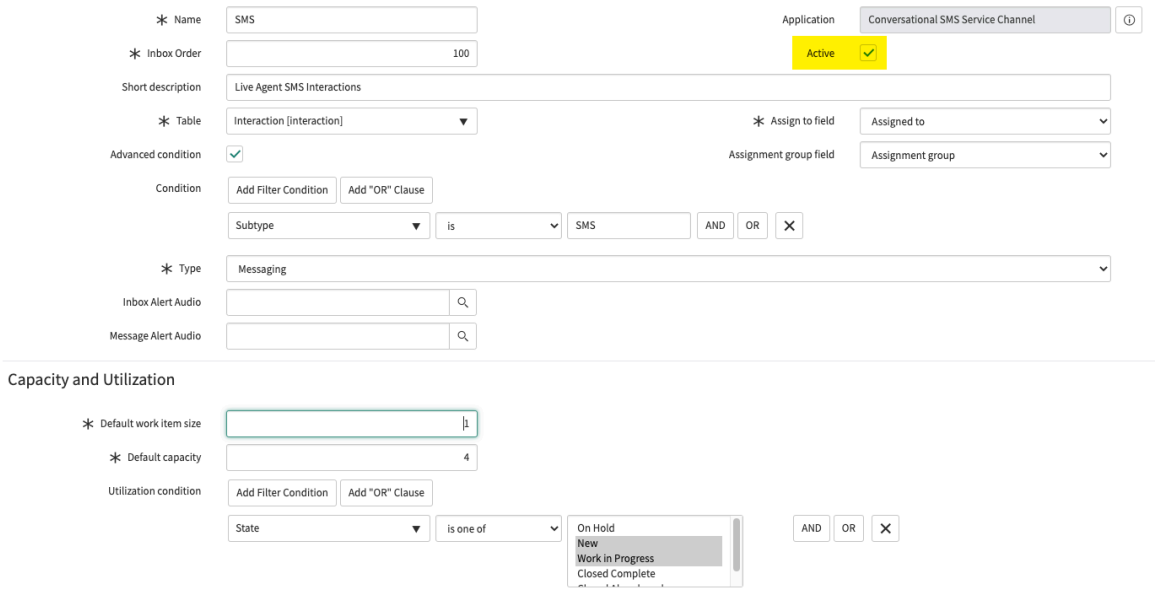
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムにはデフォルトの **[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** アサイン先グループを持つ **[HR SMS]** サービスチャネルキューが含まれています。[エージェントアサインルール] は、デフォルトではキャパシティベースです。HR サービスデリバリ (HRSD) では、HR SMS キューの SMS サービスチャネルを設定します。

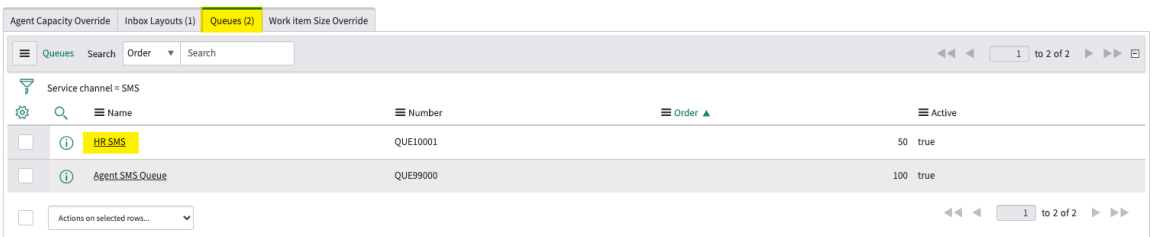
手順

1. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > サービスチャネル.
2. **[SMS]** サービスチャネルをクリックします。
3. [サービスチャネル SMS (Service Channel SMS)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。

   注:
   デフォルトでは、フォームのほとんどが入力されています。[キャパシティと使用率] のフィールドは、[デフォルトの作業アイテムのサイズ] が 1 に、[デフォルトのキャパシティ] が 4 に設定されています。必要に応じて、これらの値やフォームの値を変更できます。



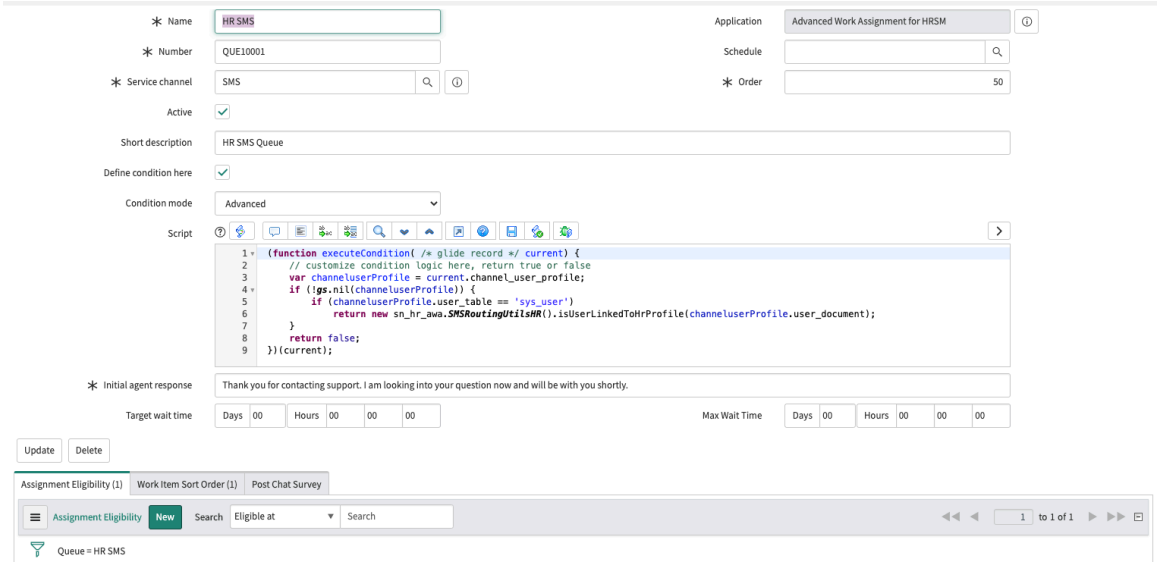
4. [キュー] 関連リストをクリックして、HR SMS キューを表示および設定します。



5. [キュー HR SMS (Queue HR SMS)] フォームにデフォルトの構成を表示し、[アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 必要に応じて値を変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

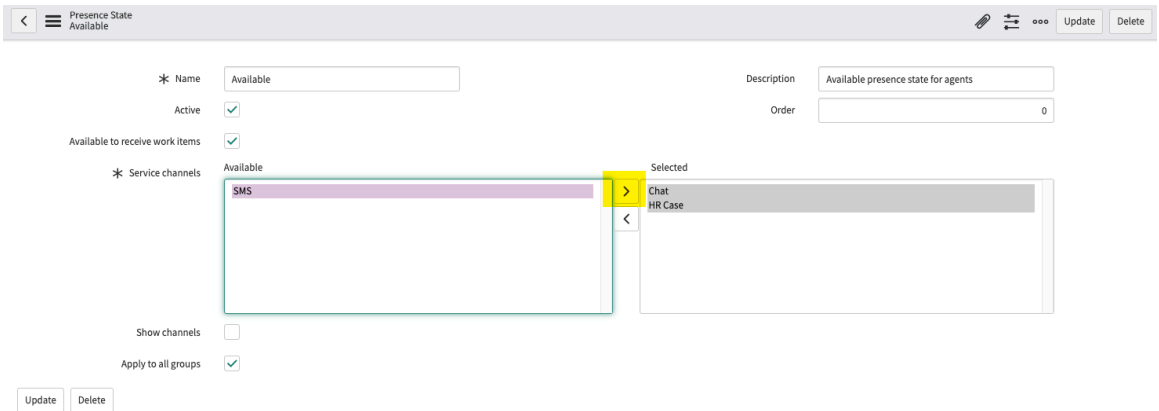
自動翻訳



7. 関連リストのいずれかをクリックして、デフォルトの設定値を表示または変更します。

> **注:**
> [割り当ての適格性] 関連リストのデフォルトは、**[HR SMS サポートグループ (HR SMS Support Group)]** です。このグループにユーザーを手動で追加して、アサインをルーティングします。このグループにユーザーを追加する方法については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。

8. [更新] をクリックして変更を保存します。
9. 次の場所に移動して、 高度な作業アサイン の在席状況を更新します **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 設定 > 在席状況.
10. [プレゼンス状況] リストで [利用可能] をクリックします。
11. [プレゼンス状態] の [利用可能]フォームで、[サービスチャネル] の [利用可能] 列から **[SMS]** を選択し、右向き矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。



12. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 対話型 SMS サービスチャネルとセットアップガイダンスの詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットからの SMS メッセージの作成

チャットインタラクションから直接、送信 SMS メッセージを作成して受信者に送信します。従業員からさらに詳細が必要な場合は、SMS メッセージを介してフォローアップするためにアサインされたインタラクションにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。
[SMS を作成] オプションは、アクティブなチャットインタラクションに対してのみ有効です。HR サービスデリバリ (HRSD) でのインタラクションの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. List HR ケースリストアイコンを選択し、 インタラクション > 自分にアサイン済み.
3. SMS メッセージで受信者に応答するアクティブなチャットインタラクションを選択します。
4. チャットインタラクションモーダルで、 ... [その他のオプション] アイコンをクリックし、**[SMS** を作成] を選択して受信者との SMS 会話を開始します。
   [SMS からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルが起動し、[送信元] および [送信先] フィールドが表示されます。
5. [送信先] ドロップダウンフィールドを使用して、SMS 受信者を選択します。
   自動的に入力される電話番号を選択するか、[その他] を選択して [その他の番号 **(Other number)]** フィールドに手動で電話番号を入力できます。自動的に入力された電話番号は、次の基準に基づいて表示されます。

   [オープン対象者] フィールドは、電話番号が含まれるインタラクションで入力されます。

   HR プロファイルレコードで指定された電話番号。**[SMS** からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルの各電話番号のラベルは、HR プロファイルレコードの [電話番号] フィールドのラベルと一致します。

   手動で追加された電話番号が既存のアクティブなチャネルユーザープロファイルレコードに関連付けられていない場合、SMS メッセージを送信するとレコードが自動的に作成されます。

   > **注:**
   > インタラクションが既存の HR プロファイルに関連付けられていない電話番号 p1 で作成されると、チャネルユーザープロファイルがゲストとして作成されます。ユーザーが HR プロファイル HRP1 を電話番号 p1 で更新すると、ユーザーは HRP1 として扱われます。

6. SMS メッセージを作成し、必要に応じて添付ファイルを追加し、従業員に送信します。
   また、クイックアクションアイコンを選択するかチャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力して、SMS メッセージングのクイックアクションを使用することもできます。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS メッセージが送信されると、確認が送信されてきます。必要に応じて、確認をクリックしてインタラクションの詳細を表示します。

> **注:**
> エージェントワークスペース における SMS 会話の開始に関する詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。HR サービスデリバリ (HRSD) でエージェントワークスペース を使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用

インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションをスキル、グループによってか、または直接、HR エージェントにルーティングすることができます。

また、HR ケースも関連タスクも作成しない場合は、簡単な要求用のインタラクションを作成することもできます。

インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。

> **注:**
> エージェントアシストは、インタラクションに使用できます。

インタラクションの詳細については、「エージェントワークスペースのインタラクションレコード」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの作成

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース フォームからインタラクションレコードを作成できます。

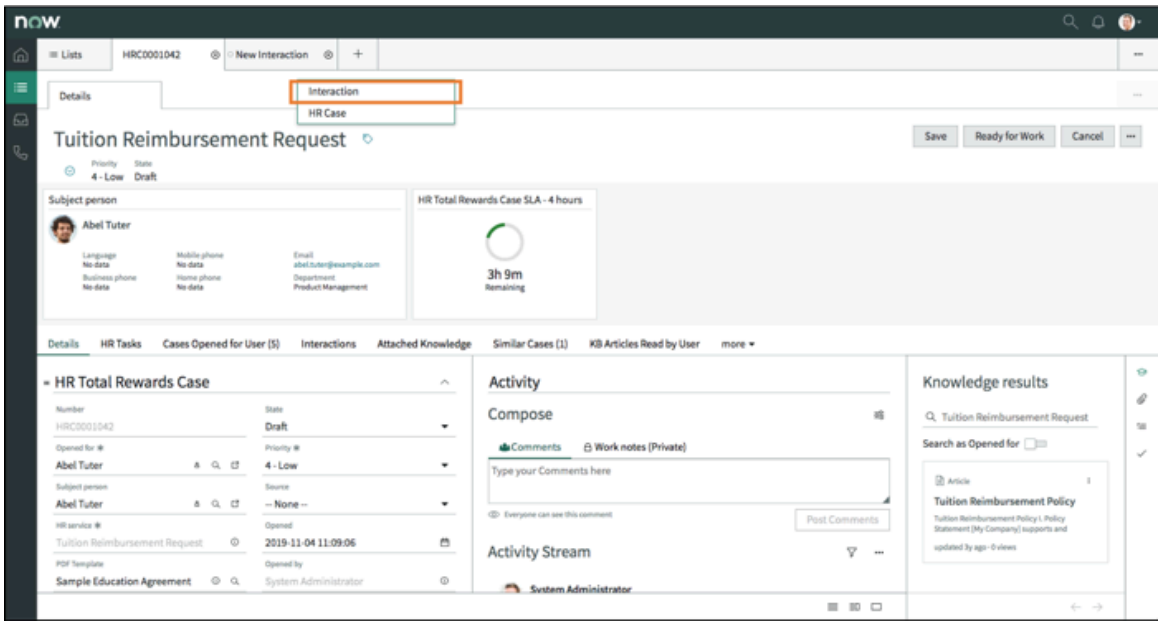
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

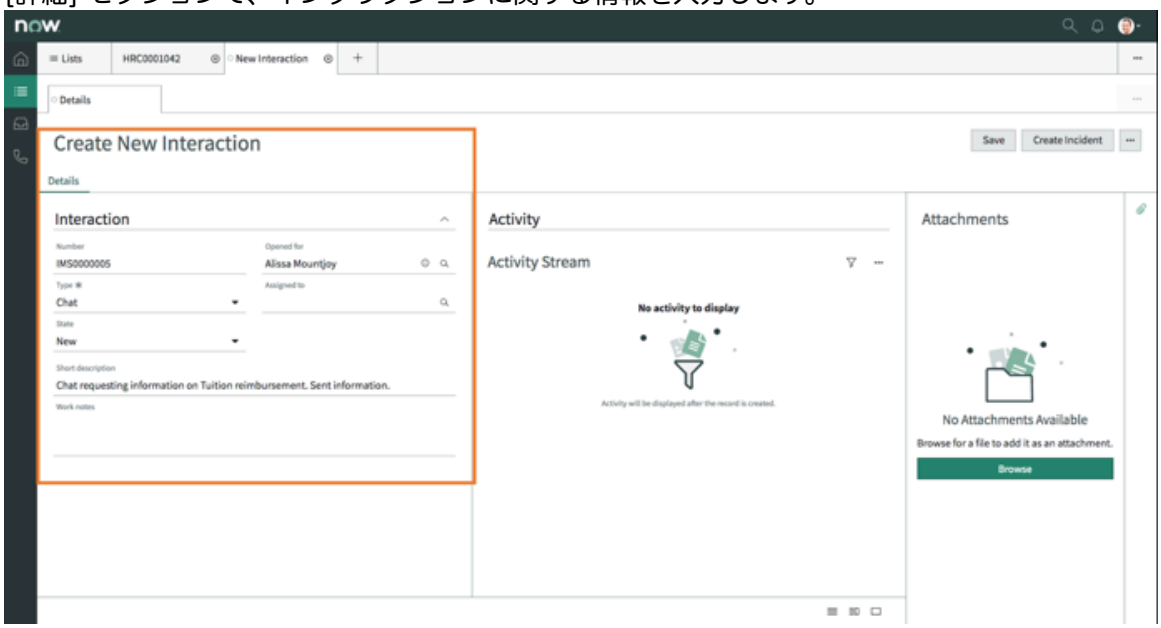
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. インタラクションを作成するには、 [ケースを作成] アイコンを選択します。
3. [インタラクション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [詳細] セクションで、インタラクションに関する情報を入力します。



5. フィールドに入力します。

[インタラクション] フィールド

フィールド	説明
詳細	すべてのインタラクションレコードのデフォルトでは、[詳細] フォームに最初のインタラクションレコード情報が表示されます。
番号	インタラクションレコードに割り当てられた番号。
タイプ	インタラクションレコードに関与するコミュニケーションのタイプ。値は次のとおりです。 ○ なし ○ チャット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

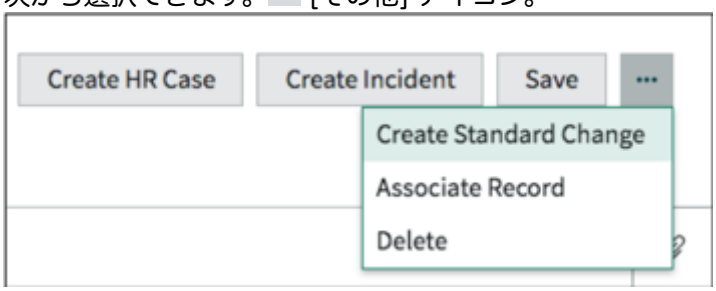
フィールド	説明
状況	インタラクションレコードのステータス。 ○ 新規 ○ 対応中 ○ 完了してクローズ ○ 破棄してクローズ
オープン対象者	インタラクションの対象の従業員。
アサイン先	インタラクションを担当する HR エージェント。
簡単な説明	インタラクションに関する簡単な説明。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクション固有の情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

6. [保存]を選択します。

[インタラクション] タブ

タブ	説明
関連タスク	インタラクションから開いたあらゆるタスクまたはケース (新規インシデントまたは新規ケースなど)。
ユーザーのタスク	インタラクションに関連するインシデント。
ユーザーのインタラクション	各特定のユーザーに関連付けられたすべてのインタラクションのログ。
「オープン対象者」向けにオープンされたケース	オープン対象者に関連するすべての HR ケースを表示します。

7. 次から選択できます。 ••• [その他] アイコン。



8. インタラクションに基づいてケースを作成するには、**[HR** ケースを作成] を選択します。[インシデントの作成] はデモデータの一部であり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では利用できません。
9. ••• [その他] アイコンを選択して、実行できる追加のアクションを表示します。

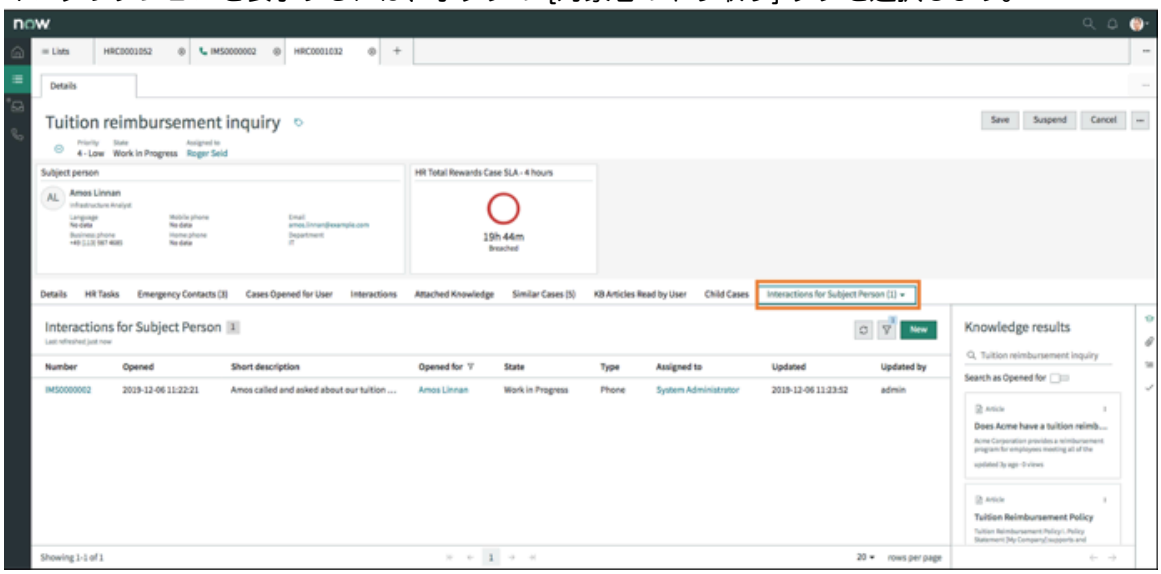
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他] アイコンの選択肢

選択肢	説明
標準的な変更の作成	デモデータの一部であり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では利用できません。
レコードを関連付け	インタラクションを HR ケースに関連付けるために使用します。リンク後、インタラクションは HR ケースの [インタラクション] タブに表示されます。[レコードタイプ] の [タスク] を選択し、必要に応じてタスクレコードを選択します。 ナレッジ記事を含むインタラクションレコードを関連付けることもできます。[レコードタイプ] で [ナレッジ] を選択し、ナレッジ記事を選択します。
削除	インタラクションレコードを削除する場合に選択します。

10. インタラクションに対して入力された作業を保存するには、[保存] を選択します。
11. インタラクションを表示するには、子タブの [対象者のやり取り] タブを選択します。



HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケースの作業

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを管理します。

ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって履行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスにより、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントが履行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このセクションでは、Enterprise Onboarding and Transitions がアクティブ化されていることを前提としています。詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。

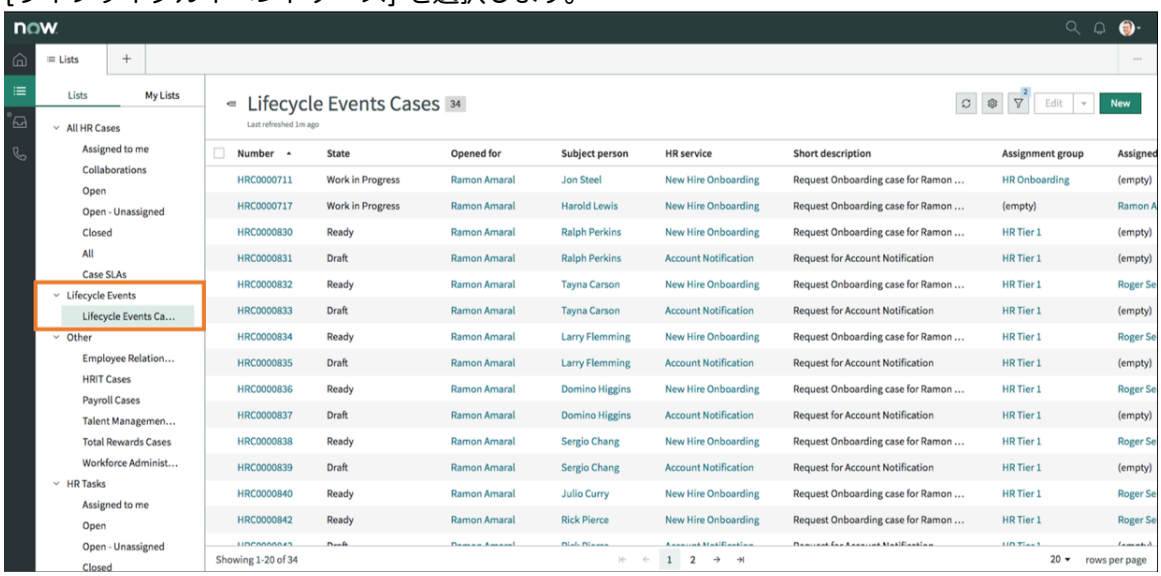
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースをリストする

リストを使用して、すべてのライフサイクルイベントケースを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. List [リスト] アイコンを選択します。
3. [ライフサイクルイベント] を選択します。
4. [ライフサイクルイベントケース] を選択します。



HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを作成する

ライフサイクルイベントケースを作成するには、複数の方法があります。

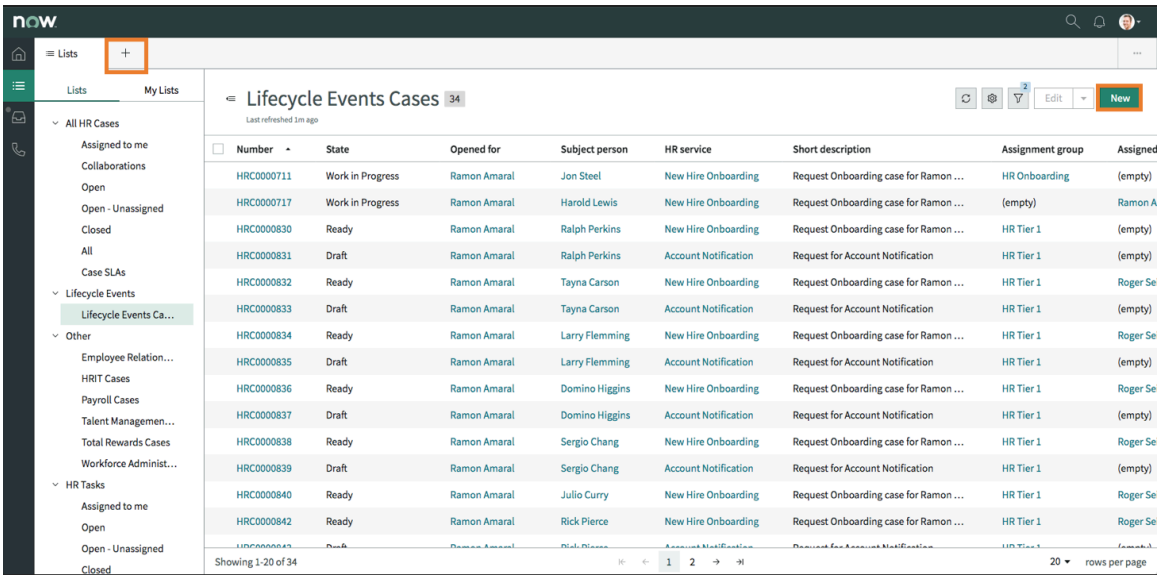
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

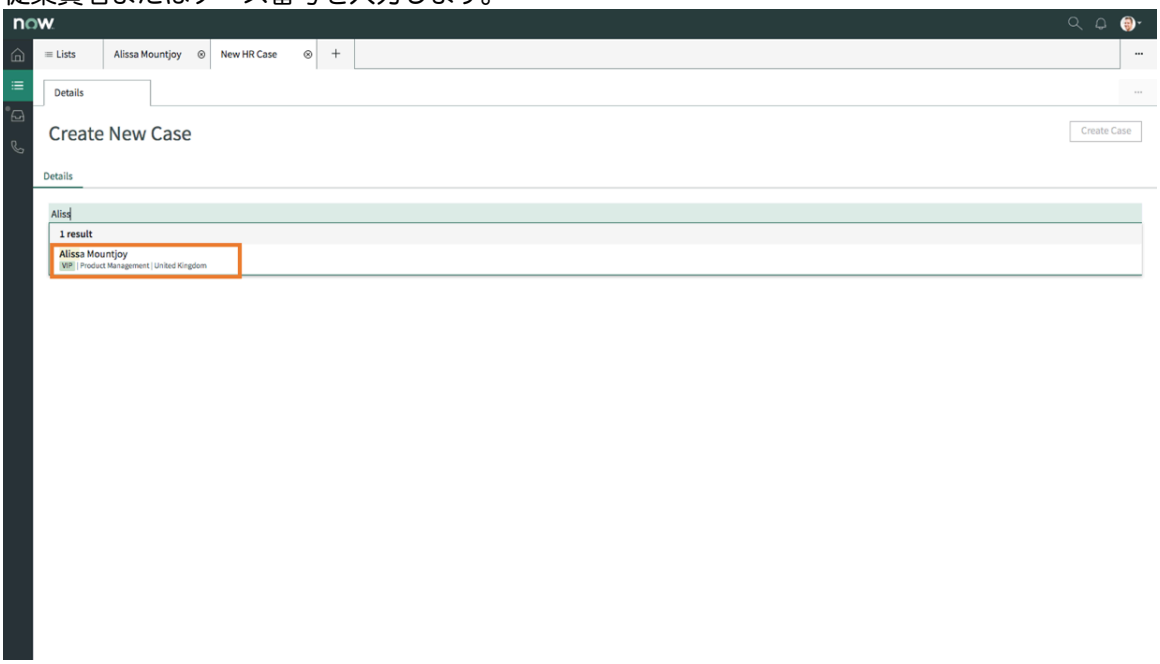
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース ランディングページで、 [新しく追加] アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。
4. [ライフサイクルイベントケース] リストから、 [新しく追加] アイコンまたは [新規] ボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

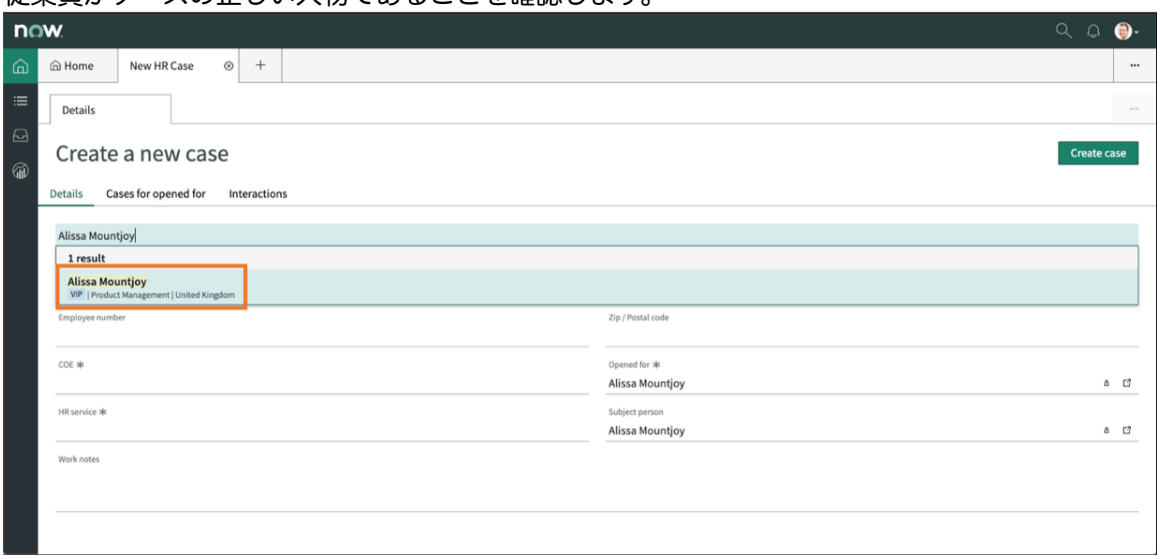
自動翻訳



5. 従業員名またはケース番号を入力します。



6. 従業員がケースの正しい人物であることを確認します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[HR** サービス] フィールドに [新規雇用オンボーディング] を入力します。
8. [ケースを作成] を選択します。
9. [作業準備完了] を選択します。
   [ステータス] が [準備完了] に変わります。[詳細] セクションでは、[アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが、ケースのアサインルールまたは HR ケーステンプレートに基づいて入力されます。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「HR テンプレート」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でアクティビティセットのステータスを表示する

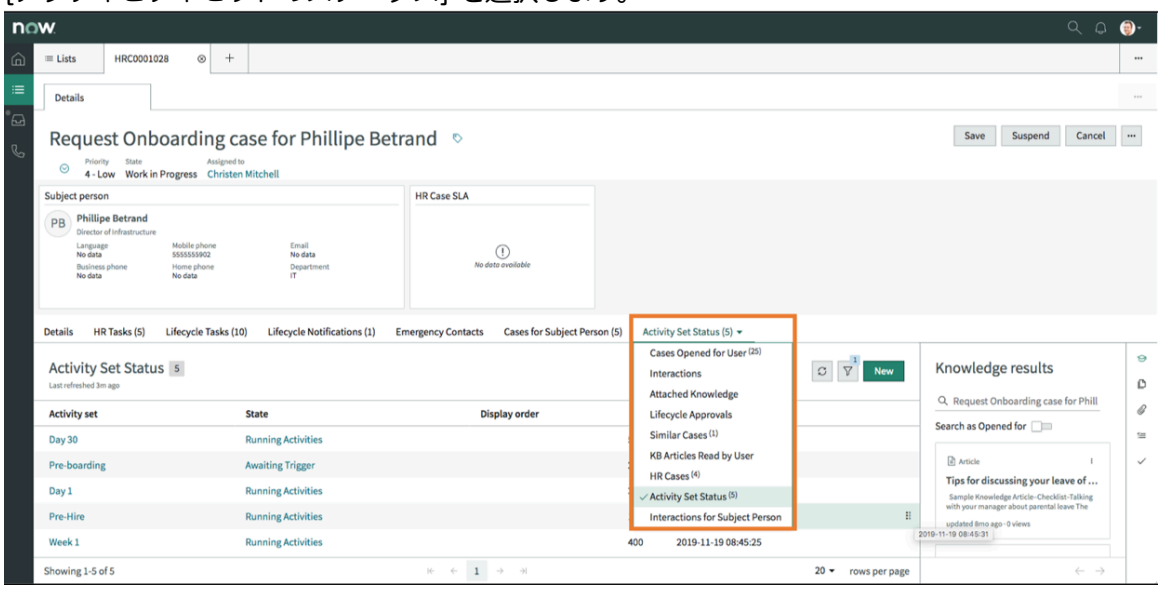
[アクティビティセット] タブを使用して、ライフサイクルイベントケースのステータスを監視します。ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットとアクティビティのステータスを監視することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 処理中のライフサイクルイベントケースを検索して表示します。
   詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースをリストする」を参照してください。
3. [アクティビティセットのステータス] タブを選択します。
4. [アクティビティセットのステータス] を選択します。



HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で特記事項を表示する

構成すると、特別な注意が必要な HR ケースに対して特記事項が表示されます。

始める前に

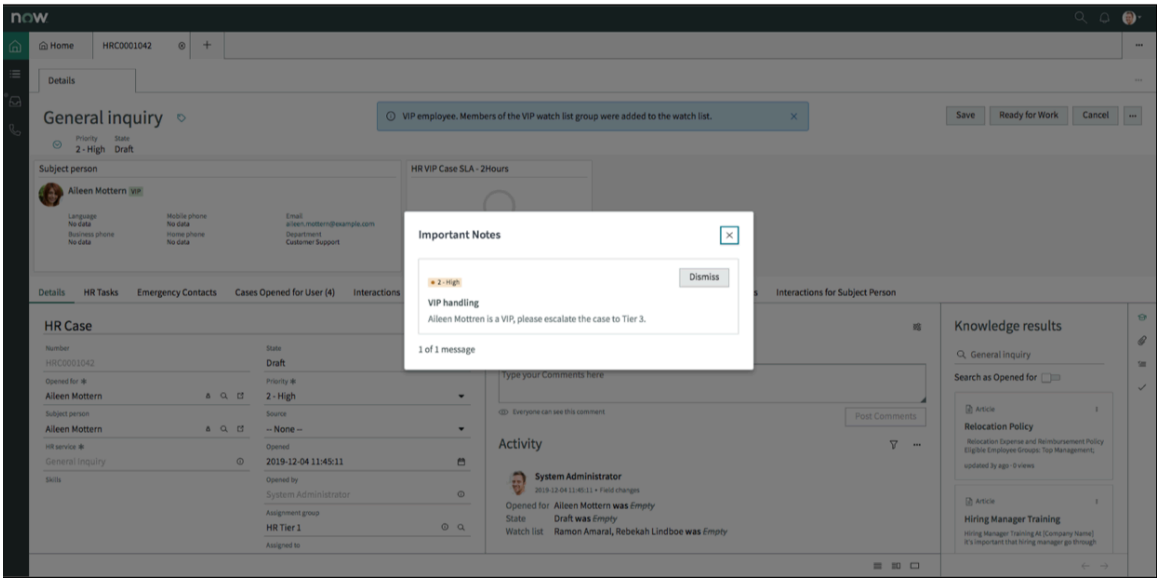
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. HR ケースを検索して表示します。
   HR ケースが特記事項を表示するように設定されている場合、ポップアップとして表示されます。



3. メモを読み、[却下] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でアクティビティストリームを使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [アクティビティストリーム] セクションを使用して、作業メモ (プライベート) またはコメントの文書化、メールの返信、または HR ケースのステータスの表示を行います。

HR エージェントワークスペース での作業メモまたはコメントの作成

アクティビティに作業メモ (プライベート) またはコメントを追加できます。

始める前に

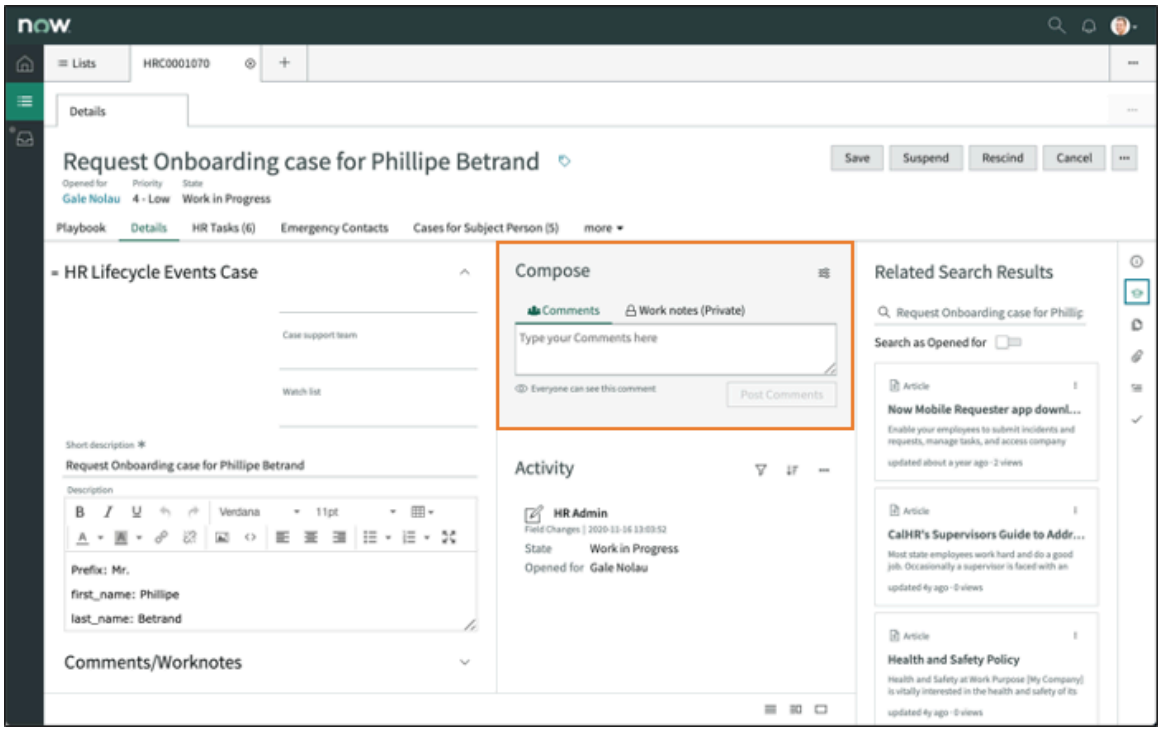
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [作成] セクションで、[コメント] (対象者に表示されます) または [作業メモ] (対象者には表示されません) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

> **注:**
> フォームの左下には [コメント/作業メモ] セクションもあります。このセクションはデフォルトでオフになっていますが、メニューアイコン ( ) をクリックしてテキストを入力するために使用できます。テキストを入力したら、[保存] をクリックします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクに関連付けられたリマインダーを作成して、タイムリーなコミュニケーションを提供しアクションを実行できます。リマインダーを使用して、特定の日付までにフォローアップするようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 左側にある [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. リマインダーを追加するケースに移動して開きます。
4. [その他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、下にスクロールして [リマインダーを設定] をクリックします。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。

注:
リマインダーを表示するには、[関連アイテム] メニューから [その他] をクリックし、下にスクロールして [リマインダー] を選択します。アラートが有効になると、[通知] アイコン () 内に数字が表示され、通知メッセージが画面上をスクロールします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook

現在、 HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook では、ライフサイクルイベントケースを解決するために必要なすべてのタスクとステップを表示して作業できる単一ペインを提供しています。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

注:
現時点では、ライフサイクルイベントケースのみがサポートされています。

すべてのケース情報を 1 つのペインに表示することで、最も優先度の高いものを迅速かつ簡単に決定できます。最優先度のケースがある場合は、次のことができます。

- さまざまな部門にまたがるすべての進行中のステップを表示できるため、さまざまなフォームを検索して開く時間の無駄がありません。
- すべての完了したアクションを表示できます。
- 次に何をすべきかを簡単かつ迅速に確認できます。

ライフサイクルイベントケース

1 つのライフサイクルイベントケースには複数のアクティビティセットが存在しており複数のアクティビティも含む場合があるため、すべてのアスペクトを表示できることは HR エージェントにとって非常に重要です。

[メニュー] ボタンを使用して、アクティビティセットを展開または折りたたみ、アクティビティセット内のアクティビティを表示できます。

アクティビティセット内で、すべてのタスク、ステータス、オーナーを表示し、アクションを実行できるようにすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、ライフサイクルイベントケースを管理します。

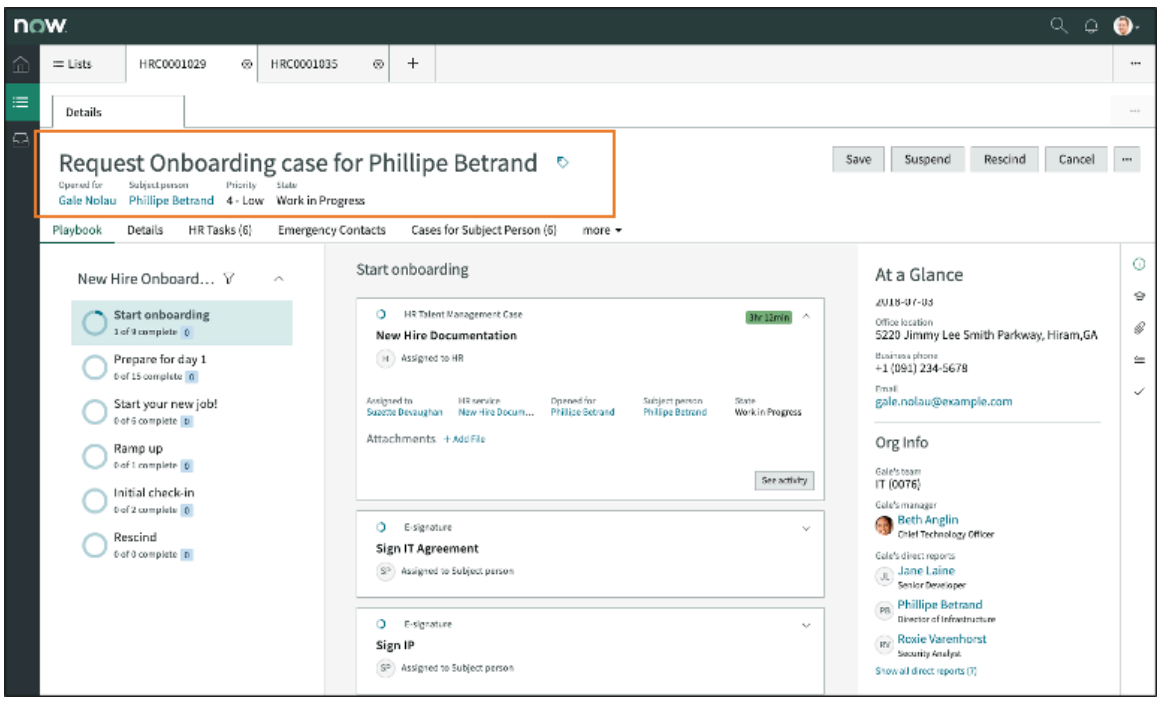
プレイブックを使用した HR エージェントワークスペース ケースフォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でプレイブックをアクティブ化すると、[関連アイテム] メニューに **[Playbook]** タブが表示されます。

プレイブックヘッダー

プレイブックヘッダーには、アクティビティセットのタイトルが表示されます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの構造の詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。



ステージパネル

プレイブックフォームの左側に、ライフサイクルイベントと各アクティビティセットを示すステージパネルが表示されます。各アクティビティセットの下には、完了したアクティビティの数とステータスサークルが表示されます。円内のチェックは、完了したアクティビティセットを示します。

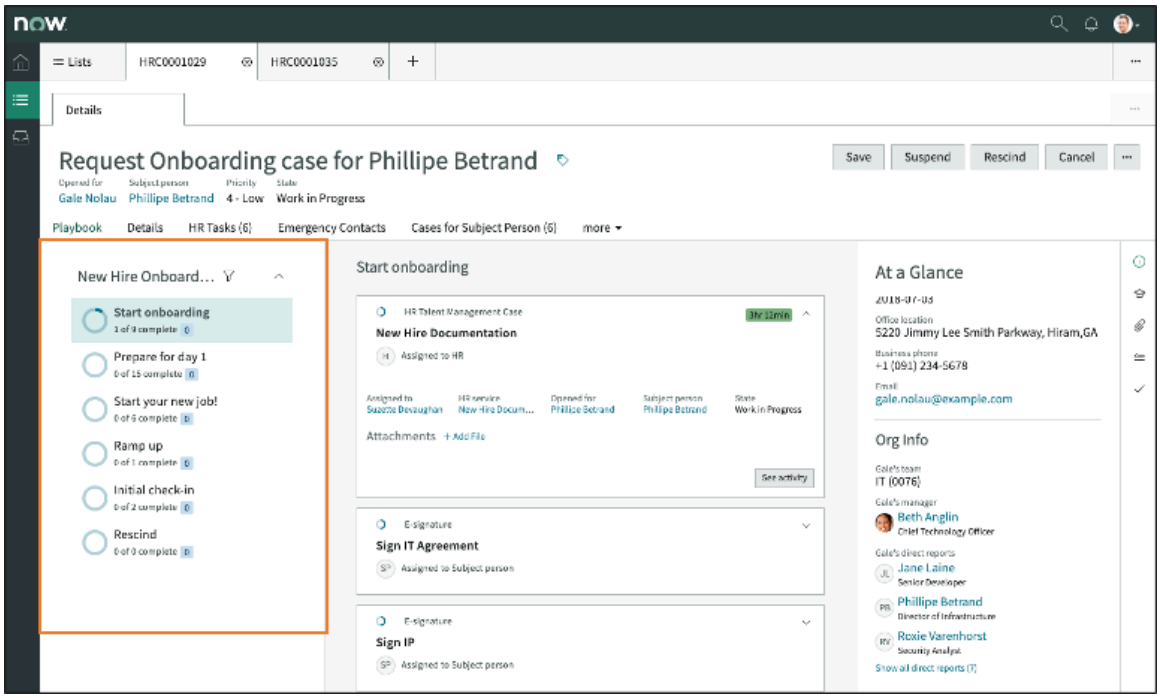
プレイブックヘッダー内のチェックマークは、アクティビティセットが完了したことを示します。

アクティビティセットのアクティビティの数と完了したアクティビティの数をすばやく確認できます。

例では、アクティビティセット [オンボーディング開始 (Start onboarding)] に合計 9 件のアクティビティがあり、完了したアクティビティは 1 件 (1/9) です。

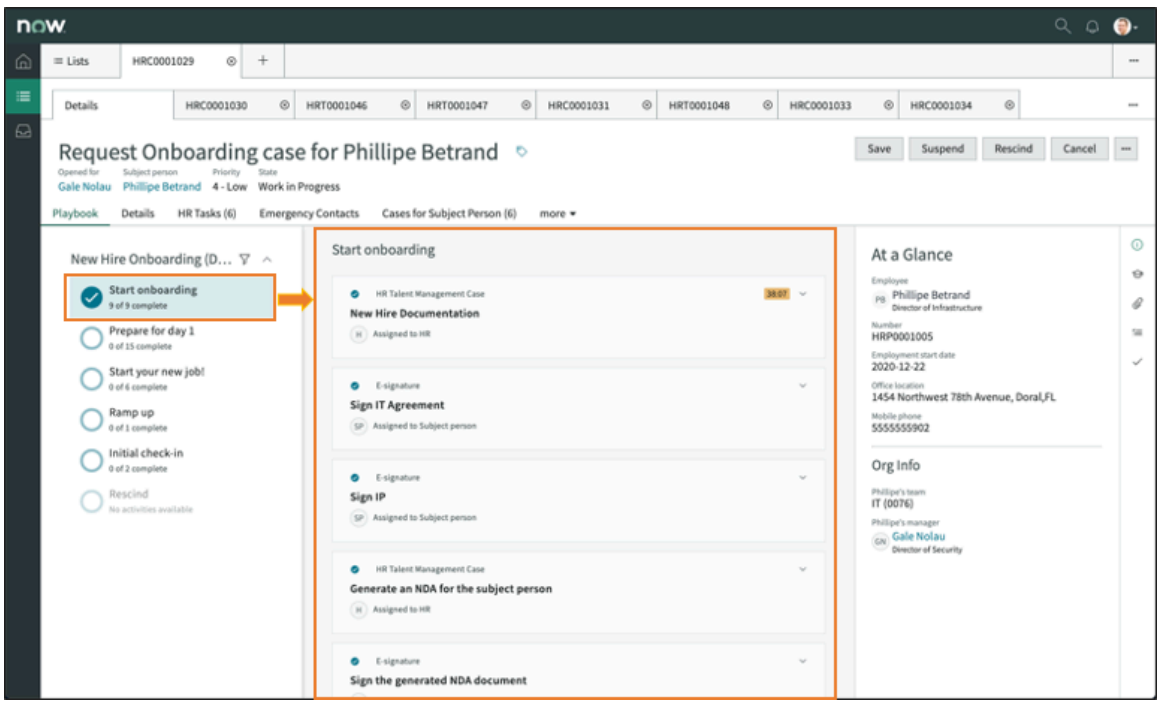
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



アクティビティストリーム

ステージパネル内のアクティビティセットをクリックすると、アクティビティセット内のすべてのアクティビティが表示されます。

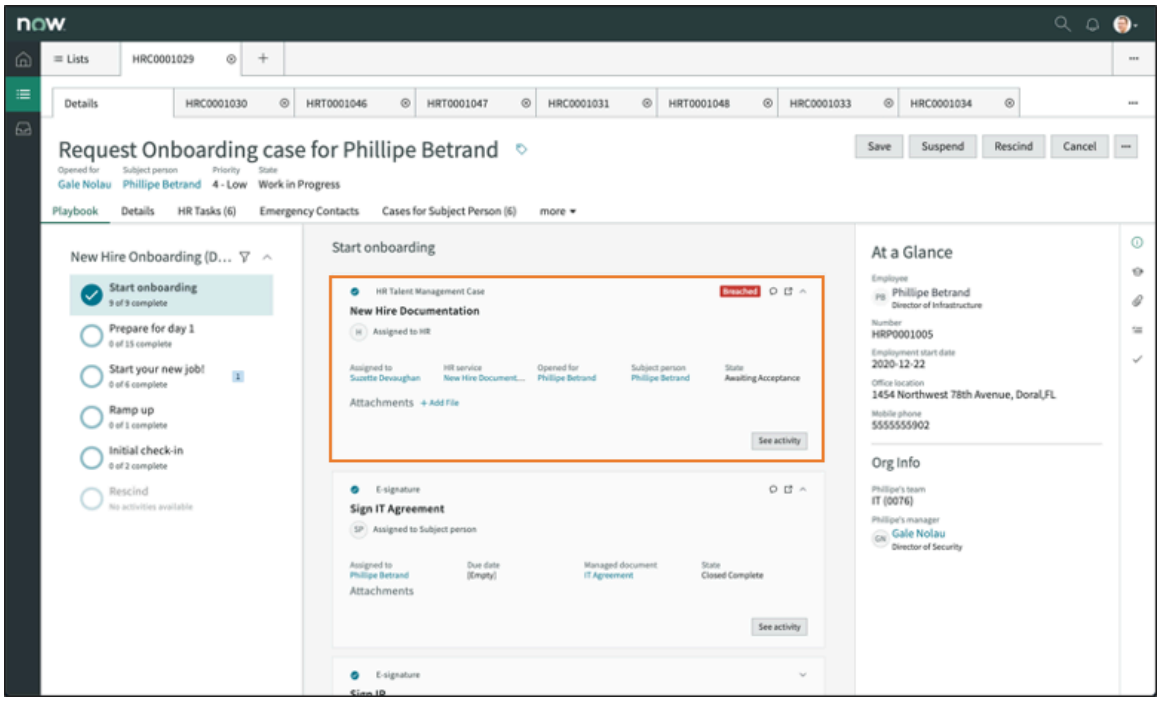


HR カード

アクティビティをクリックしてアクティビティストリームからアクティビティにドリルダウンし、ケースまたはタスクに関する詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

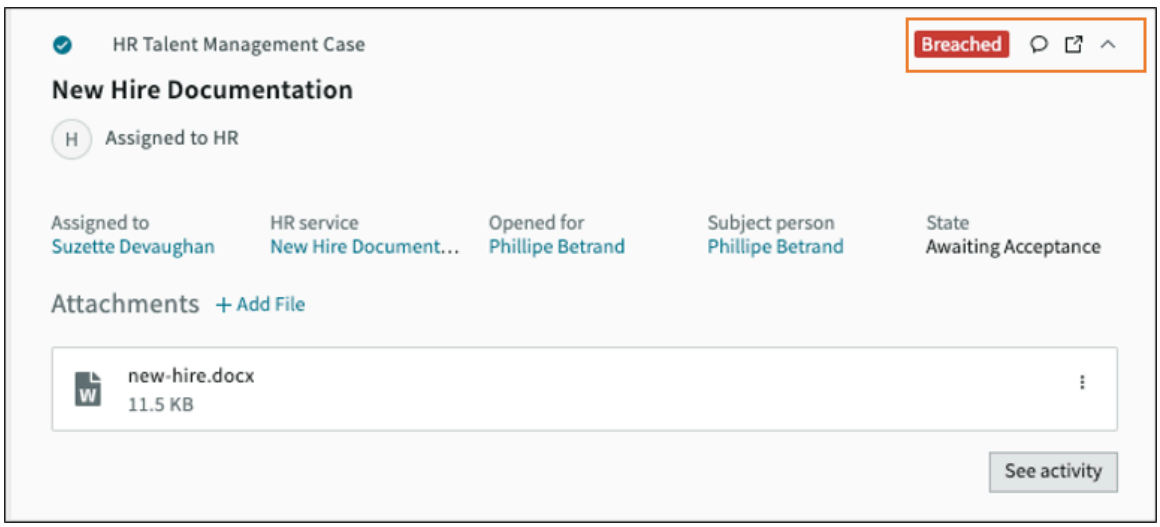


HR ケースは、別のウィンドウとタブで開かれます。

HR カードの詳細

アクティビティをクリックすると、[担当者]、**[HR** サービス]、[オープン対象者]、[対象者]、[状態]、および添付ファイルが表示されます。

画面上部にある HR プレイブックカードの右側には、一連のアイコンがあります。



左から 1 つ目のアイコンは、HR ケースまたはタスクのステータスを示します。カーソルを合わせると、SLA の詳細が表示されます。

[メモまたはコメントを追加] ( ) アイコンをクリックして、アクティビティに関連するコメントまたはメモを追加します。

コメントまたはメモを表示するには、[アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンタスク] () アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が表示されます。HR ケースまたはタブが表示された新しいタブが開きます。

[タスクを最小化] () アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が閉じられます。

Playbook の他のエリアについては HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索 で説明します。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの設定

エージェントがライフイベントケースの管理、追跡を簡単に行うことができるように、HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを設定します。

アクティブ化

HR プレイブックをアクティブ化するには、ServiceNow Store に移動してインスタンスで使用できるようにする必要があります。

次のプラグインをアクティブ化します。

プレイブックエクスペリエンス Core [com.glide.playbook_experience.config]

次の 2 つのアプリケーションはストアから取得します。

- プレイブックエクスペリエンス [sn_playbook_exp]
- プレイブックエクスペリエンスコンポーネント [now_playbook_exp]

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

HR カード

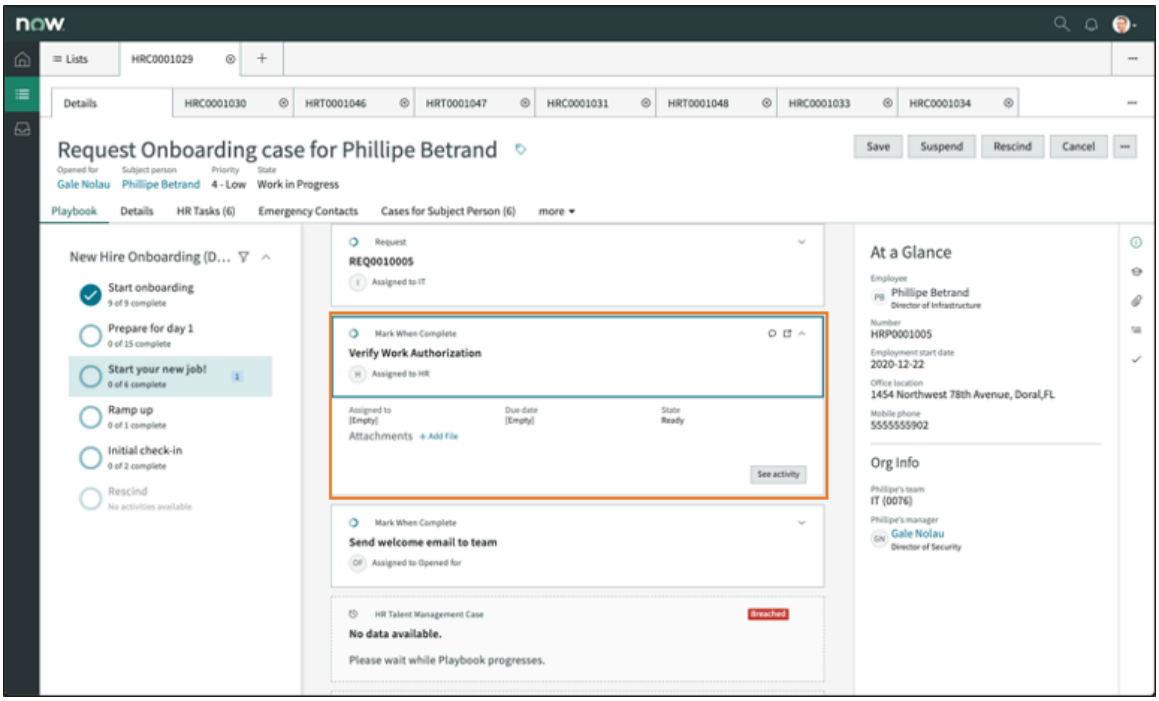
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の下の [プレイブック] タブには HR カードがあります。

HR カードは、HR タスク、HR ケース、要求、インシデント、承認などのさまざまなレコードを表すことができるアクティビティセット内の各アクティビティを表します。

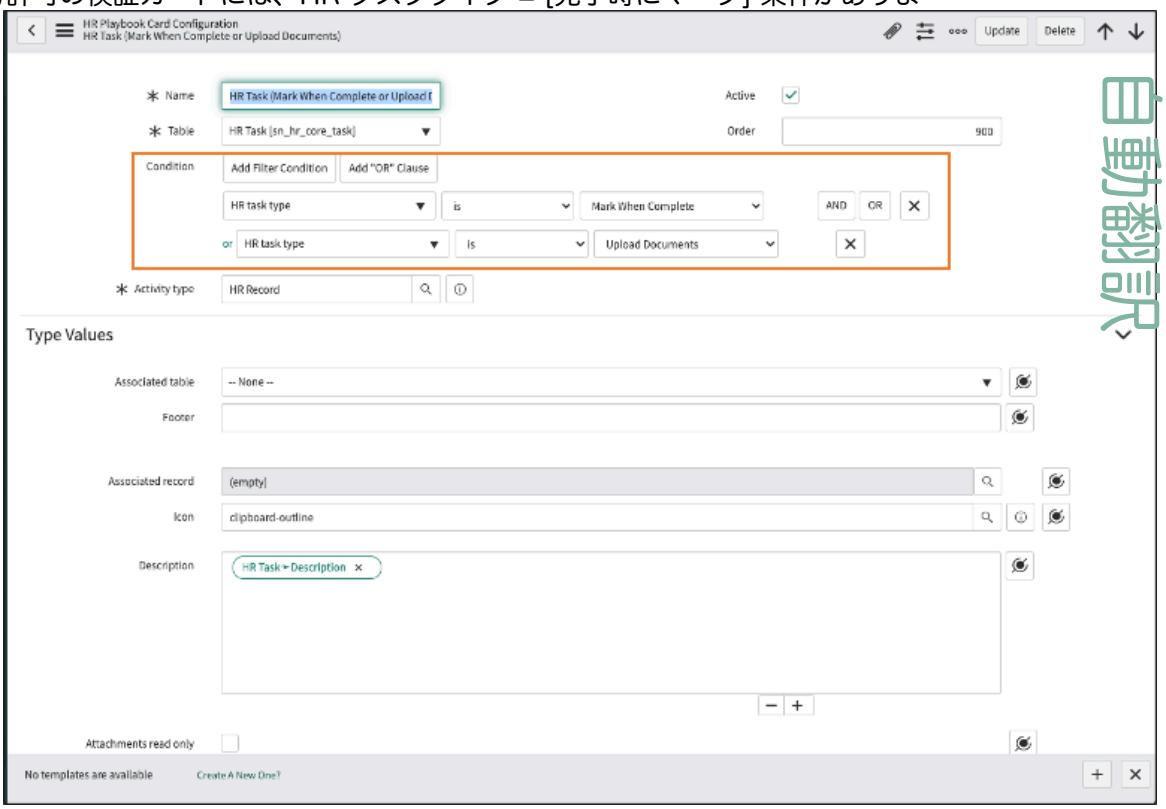
以下は、HR タスクレコードを示す HR カードの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 就労許可の検証カードには、HR タスクタイプ = [完了時にマーク] 条件があります。



- 各アクティビティには、HR タスク、ケース、要求などが表示されます。アクティビティは、最も低いオーダーレコードと照合するように HR プレイブックカード構成テーブルを参照します。
- HR プレイブックカード構成には、表示する値を決定するためのフィルターを含めることができます。
- カードを構成するには、HR プレイブックカード構成を使用します。
- 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR アドミニストレーターとして、これを使用して、各プレイブックがさまざまなタイプのレコード (HR ケース、タスクなど) について HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを確認する方法を設定します。レコードタイプによって、表示する関連情報が異なります。

ベースシステムには、19 のレコードが用意されています。

注:
プレイブック構成の詳細については、「Set up a playbook (プレイブックの設定)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する

アクティビティセット内の各カードに表示される内容を表示および管理するには、プレイブックカード構成を使用します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin
各アクティビティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) の表示を試み、カード構成を実行して、テーブル内の最も低い順序番号のレコードを照合します。たとえば、「就労許可の検証」は、ベースシステムが提供する「完了時にマーク」カードです。

カード構成レコードのプロパティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) から入力されます。

注:
クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および エージェントワークスペース for HR ケース管理 の場合、2 つの別々のデフォルトカード構成とアクティビティの上書きがあります。プロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (デフォルト値 = false) は、それぞれの エージェントワークスペース がインストールされている場合に HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックに使用するカード構成を決定します。デフォルトでは、クラシックカード構成がカード構成で選択されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Playbook** カード構成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[HR プレイブックカード構成] フォーム

フィールド	説明
名前	HR プレイブックカード構成を識別する名前。
テーブル	構成のレコードタイプ。 アクティビティセット (レーン) 内の各アクティビティに対してどのカードが表示されるかを決定します。カードが使用するプロパティも決定します。
条件	タイプ値を HR プレイブックカードにレンダリングするかどうかを決定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティビティタイプ	ライフサイクルイベントアクティビティからのアクティビティタイプ。アクティビティタイプには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。 注: 詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。
有効	レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
順序	アクティビティがこのレコードを照合する順序。最小値から評価されます。

[タイプ値] セクションでは、各カードの表示内容を決定します。

タイプ値

フィールド	説明
関連テーブル	現時点では適用されません。
フッター	HR プレイブックカードのフッターに表示する情報。 テキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックして、情報の配置を自動化するために選択できる参照を表示します。
関連レコード	現時点では適用されません。
アイコン	カードの左上に表示するアイコンが表示されます。 [リストから参照] アイコン をクリックして、表示するアイコンを選択します。
説明	カードに説明を表示するには、[ピルピッカー] アイコン を選択します。 注: これは自由形式のフィールドではありません。利用可能なものから選択する必要があります
添付ファイルは読み込み専用	オンにすると、既存の添付ファイルの読む込みのみが可能であることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これは読み込み専用フィールドで、アクティビティに添付ファイルを追加するためのものではありません。[添付ファイルソース] フィールドを参照してください。
役職	カードのタイトル。自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後にリストから選択することができます。
フォームのフィールド	レコードフィールドの行の下に表示されるフィールドの垂直列を表示します。 **注:** フィールドは、カードの少なくとも 1 つのボタンに [フォームフィールドが必要] と表示される場合に編集できます。 カンマ区切りのテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックしてフィールドを選択することができます。 選択したフィールドは、カードの左側に列として表示されます。
SLA の表示	オンにすると、[SLA] アイコンがカードの右上に表示されます。 このアイコンは、SLA のステータスを表示します。
キャッチコピー	カード上部のタイトルの上に表示される情報を入力するか、選択します。
添付ファイルソース	添付ファイルのアップロードを許可する場合に使用します。 [associated_record] を選択すると、ユーザーはカードから添付ファイルをアップロードすることができます。
レコードフィールド	カードの上部のセクションに表示するフィールド。 カードに表示するフィールドのカンマ区切りリストを入力するか、[xx] アイコンをクリックして参照を選択します。
チェックリストの表示	オンにすると、アクティビティのチェックリストが表示されます。 ユーザーは、ケースフォームと同様にタスクを完了できます。
アサイン先	[担当者] エージェントを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後に参照から選択することができます。 名前はタイトルの横に表示されます。
フォームビュー	[フォームフィールド] と連携して、カードに表示するセクション全体を定義できます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

HR プレイブックエクスペリエンス

プレイブックエクスペリエンスを使用して、会社が使用するプレイブックを選択します。

基本的な HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックには、事前構成済みのプレイブックエクスペリエンスが含まれています。

プレイブックエクスペリエンスは、プレイブック構成とプレイブックアクティビティの上書きに関連付けられています。

プレイブック構成

- カードに [アクティビティステータス] アイコンを表示するかどうかを決定します。
- プレイブックフィルターで使用するフィールドを決定します。
- モデルを使用する前に 1 つのカード上に許可されるフォームフィールドの最大数を決定します。
- [SLA 時間] アイコンをカードに表示する条件を定義します。

プレイブックエクスペリエンス

プレイブックユーザーエクスペリエンスを制御します。

- 表示とアクティビティのフィルターを設定します。
- SLA 統合を提供します。
- アクセス制御を提供します。

アクティビティ上書き

ベースシステムでは、アクティビティ上書きを使用して、要求のリストカードと、タスクの折りたたみおよび展開を行うためのデフォルトレコードカードを表示します。アクティビティ上書きは、ユーザーに割り当てられたカード、期限切れのカード、SLA 違反のカードなど、エージェントにデフォルトで表示されるカードの展開にも使用されます。

アクティビティ上書きでは、展開されたカードと折りたたまれているカードのロジックと条件を制御します。

カードごとに次の 3 つのデフォルトを上書きすることができます ([上書き対象] タブから)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 使用されているカードのタイプ (デフォルトカード、リストカード、レコード作成カード、ナレッジカードなど)。
- 展開ステータス (デフォルトでは、プレイブックがロードされるとこのカードを開きます)。
- 必要なロール (このカードを特定のロールに制限します)。

アクティビティアクション

フォーム、条件、およびスクリプトを使用して追加するなどのプレイブックアクション、およびどのボタンをカードに表示するかを定義します。次のボタンを構成できます。

- ボタンが表示される場所。
- ボタンのタイプと色。
- ボタンの実装方法 (サーバースクリプト、クライアントアクション、または UI コンポーネントモーダル)。

アクティビティアクションでは、次のような機能を持つボタンとアイコンを表示することもできます。

- コンポーネントを表示する (承認者を追加、または完了してクローズ)。
- レコードを更新する (ステータスの変更)。

デフォルト構成を変更するには、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。

HR プレイブックエクスペリエンスの構成

プレイブックエクスペリエンスを使用して、デフォルトの プレイブックエクスペリエンス構成を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
変更するには、まず HR プレイブックエクスペリエンスレコードをクローンします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. **[HR** プレイブック] を選択します。
3. [プレイブック構成] タブを選択し、**[true]** を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。
4. [プレイブックアクティビティの上書き] タブとアクティビティ上書きを選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
5. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの上書きの構成

HR プレイブック内のアクティビティのデフォルトの動作に対して、オプションのアクティビティ上書きを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
アクティビティの上書きは、システムプロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* の影響を受けます。

このシステムプロパティが true の場合、エージェントワークスペース for HR ケース管理プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。このシステムプロパティが false (デフォルト値) の場合、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。

プレイブックエクスペリエンスからプレイブックアクティビティの上書きにアクセスすることもできます。「HR プレイブックエクスペリエンスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ上書き.
2. アクティビティ上書きまたは [新規] を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティアクションの構成

プレイブックアクションを使用して、ユーザーがアクティビティを完了 (ボタンとリストの追加) し、アクティビティをスキップできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティアクション.
2. フォームフィールドを入力または編集します。
   フォームフィールドの詳細については、「Customize Playbook actions (プレイブックアクションのカスタマイズ)」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

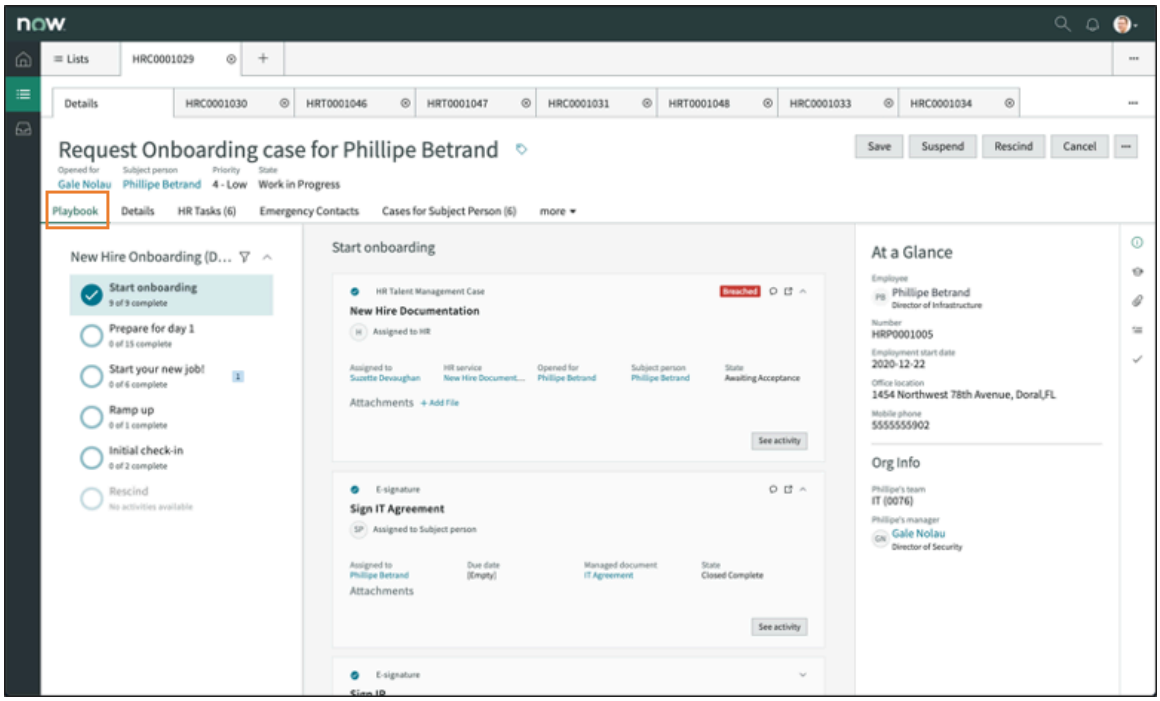
HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの使用

現在、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook はライフサイクルイベント HR ケースでのみ使用できます。

プレイブックは、LE ケースを表示した後、[HR エージェントワークスペース] フォームのタブとして表示されます。

注:
[プレイブック] タブは、HR ケースが [準備完了] または [対応中] に移動された後にのみ表示されます。これにより、ライフサイクルイベントがトリガーされ、すべての起動済みアクティビティに対してデータが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[プレイブック] タブを選択すると、すべてのライフサイクルイベントアクティビティとその子タスクを 1 つのペインで表示し、作業することができます。

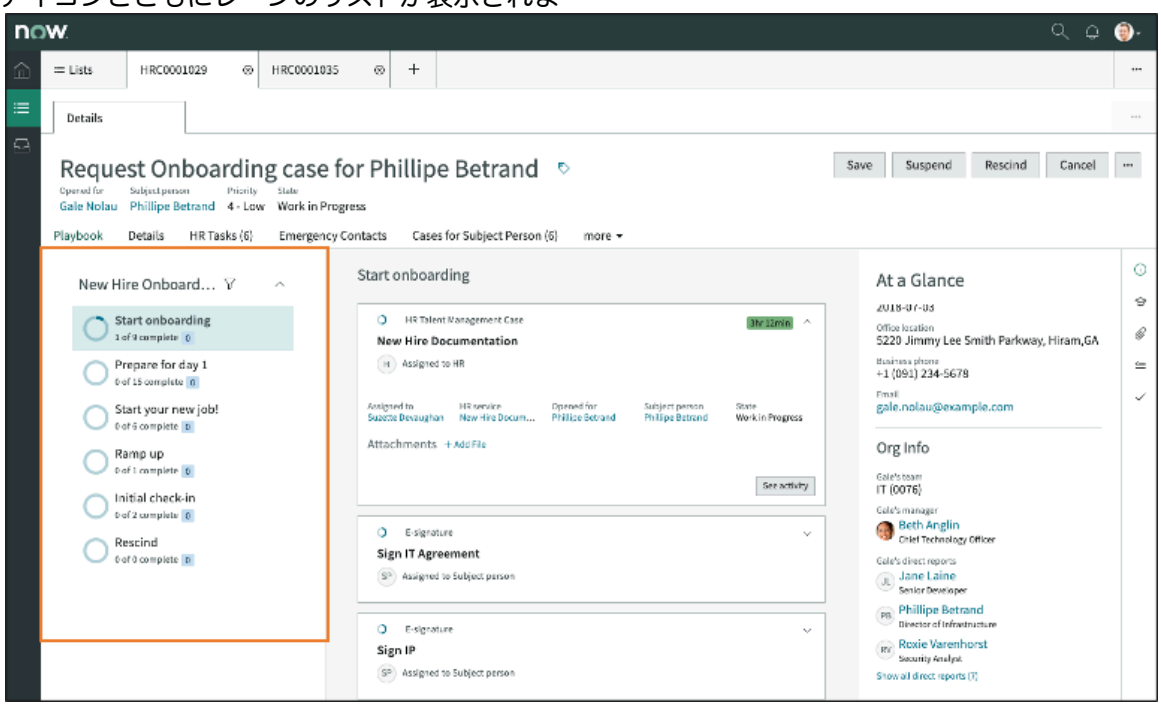
注:
ワークフローの一部ではない、アドホックに作成されたタスクはタブには表示されませんが、通常の関連リストでアクセスできます。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントのタイトルは、ステージパネル上部の [プレイブック] タブの下に表示されます。

アクティビティセット

ライフサイクルイベントの説明の下に、[ステータス] アイコンとともにレーンのリストが表示されます。



自動翻訳

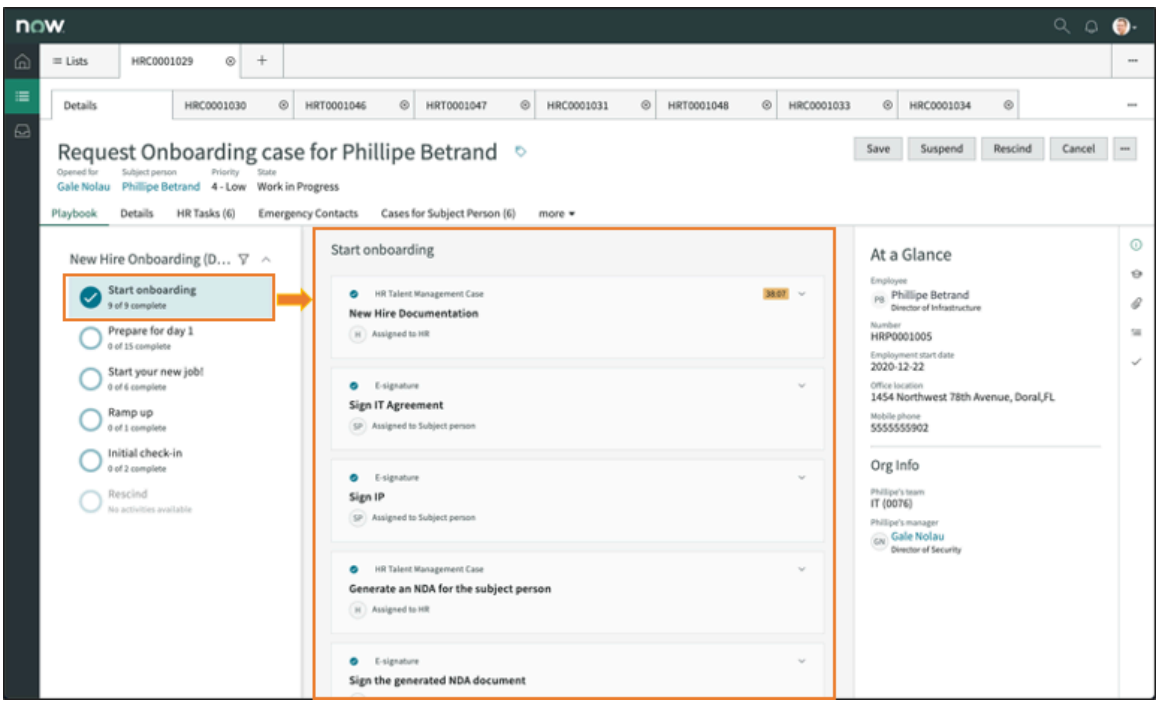
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディング (デモ) のライフサイクルイベントには、次の 5 つのアクティビティセットがあります。

- オンボーディングの開始
- 1 日目の準備
- 新しいジョブを開始します。
- ランプアップ
- 最初のチェックイン

アクティビティ

アクティビティセットをクリックして、関連付けられたアクティビティを表示します。



HR プレイブックでメモまたはコメントを追加する

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースに作業メモまたはコメントを追加できます。

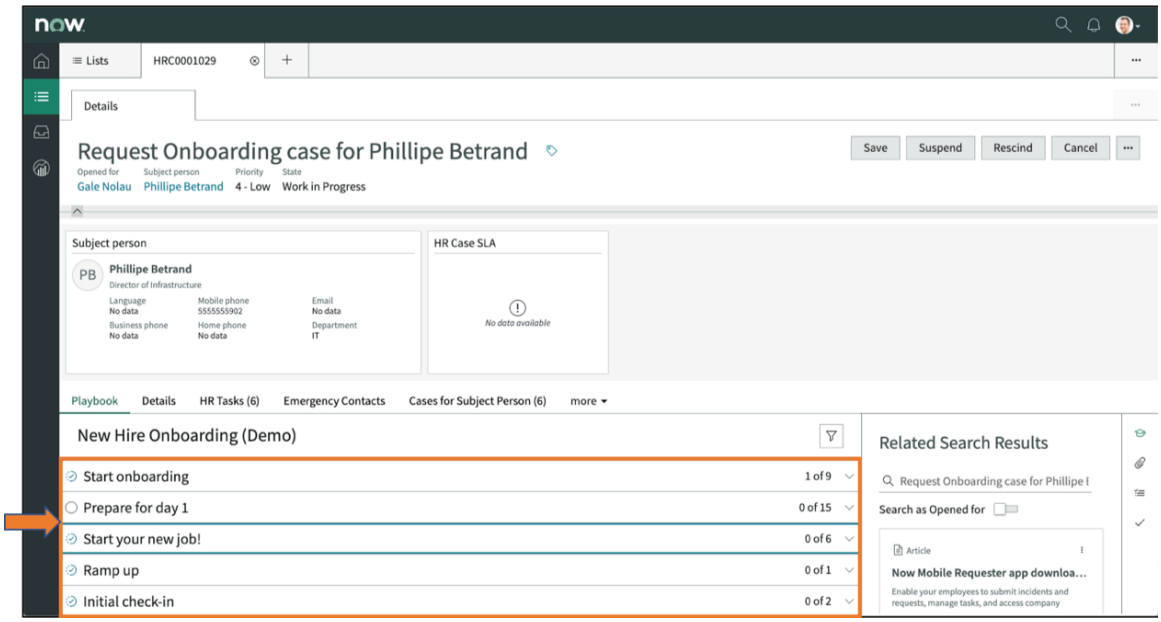
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

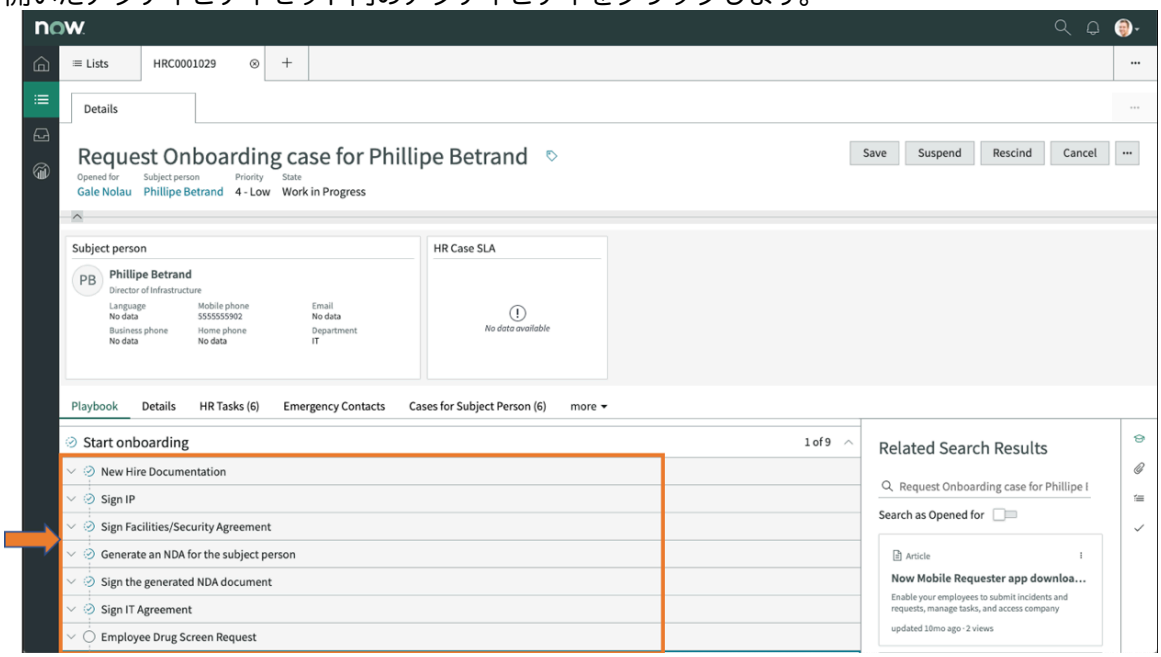
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



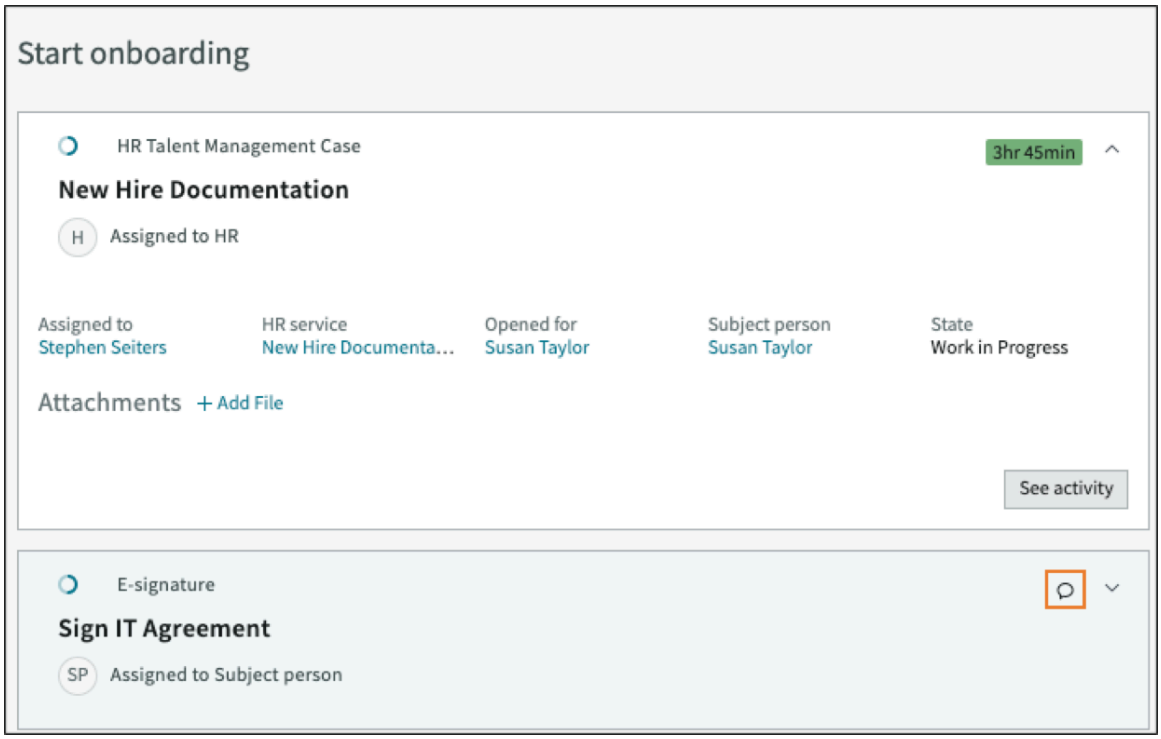
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



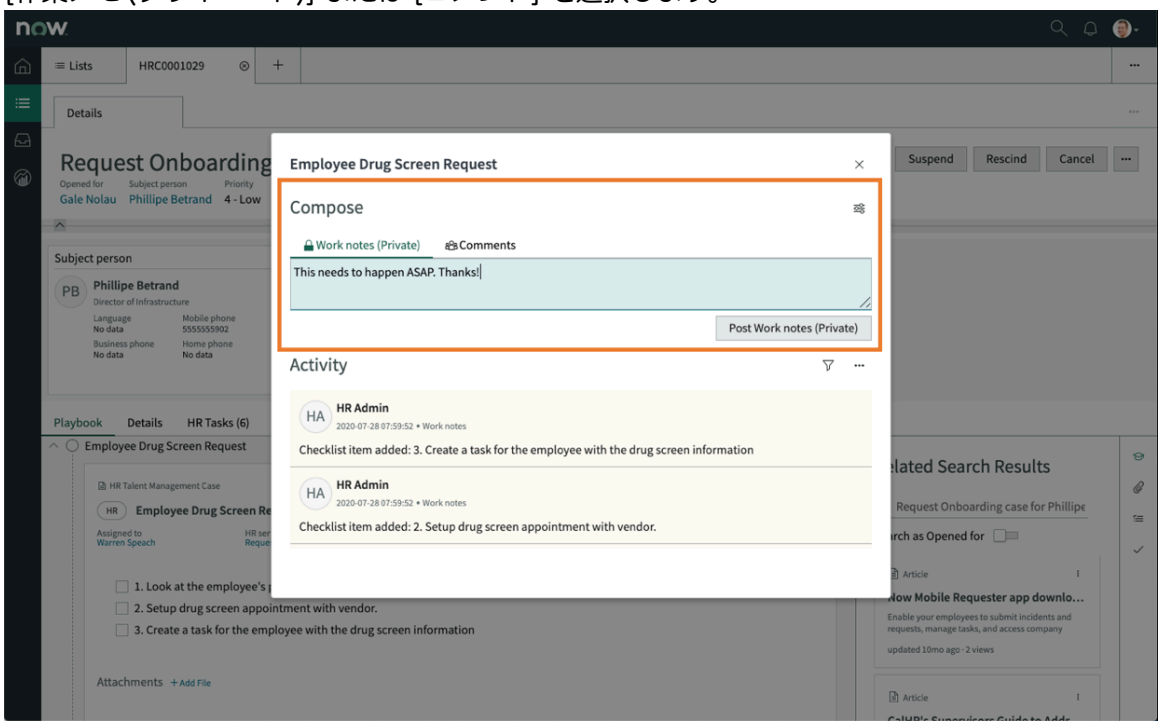
5. [メモまたはコメントを追加] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [作業メモ (プライベート)] または [コメント] を選択します。

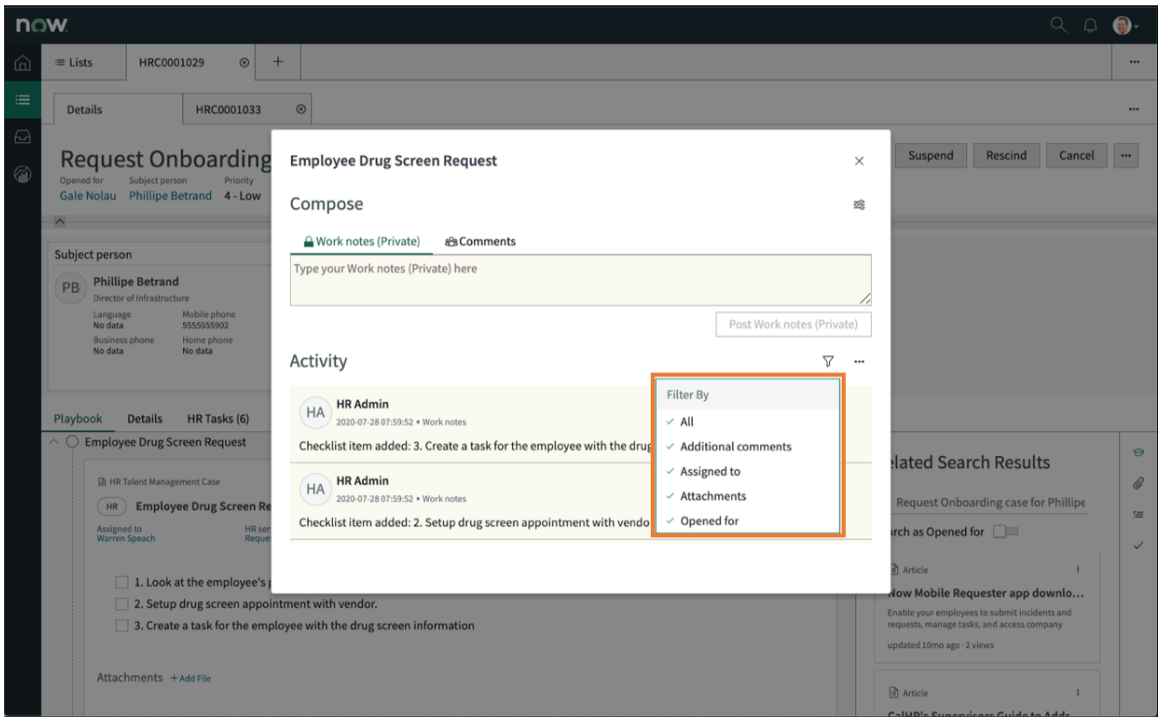


7. テキストを入力し、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。

8. アクティビティ別にフィルタリングするには、[フィルター基準] アイコン をクリックします。

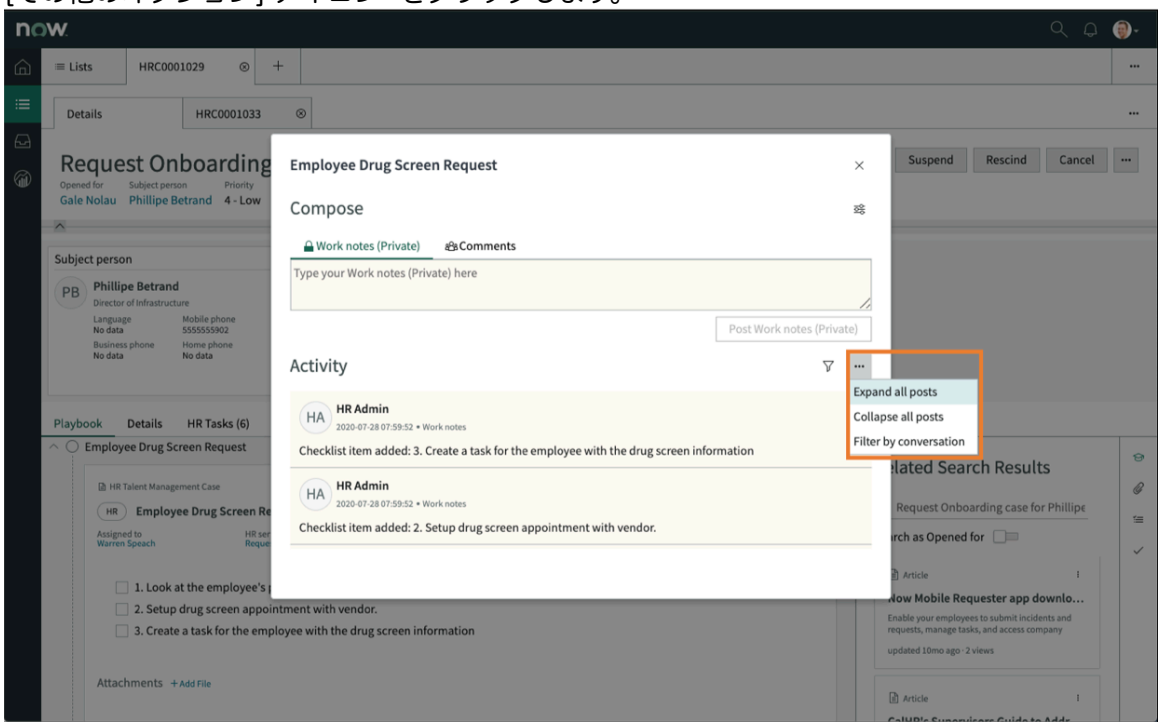
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アクティビティを表示するフィルターをオンにします。

10. [その他のオプション] アイコン をクリックします。



11. アクティビティを表示するために使用するフィルターを選択します。

HR プレイブックでケースまたはタスクを開く

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースでサブケースまたはタスクを開くことができます。

始める前に

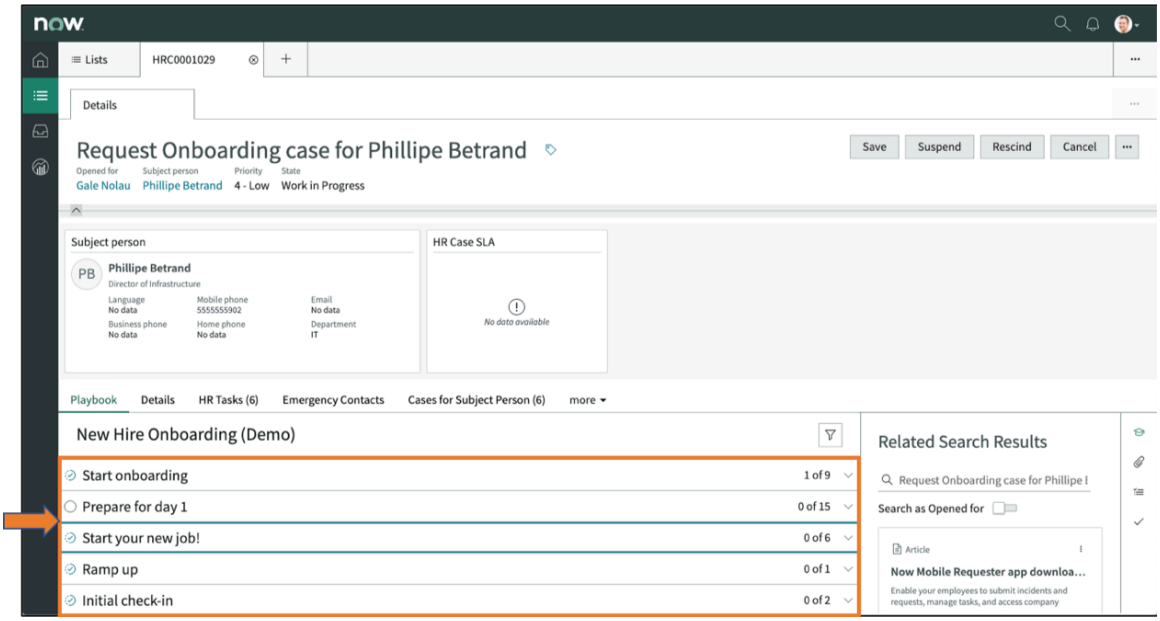
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

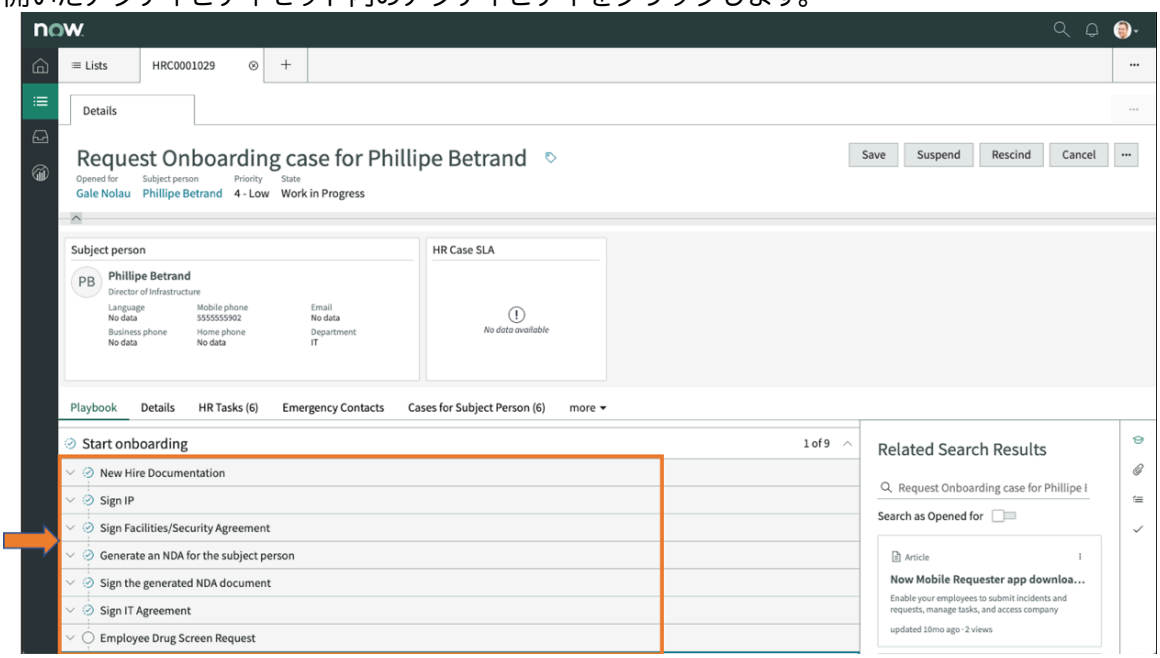
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



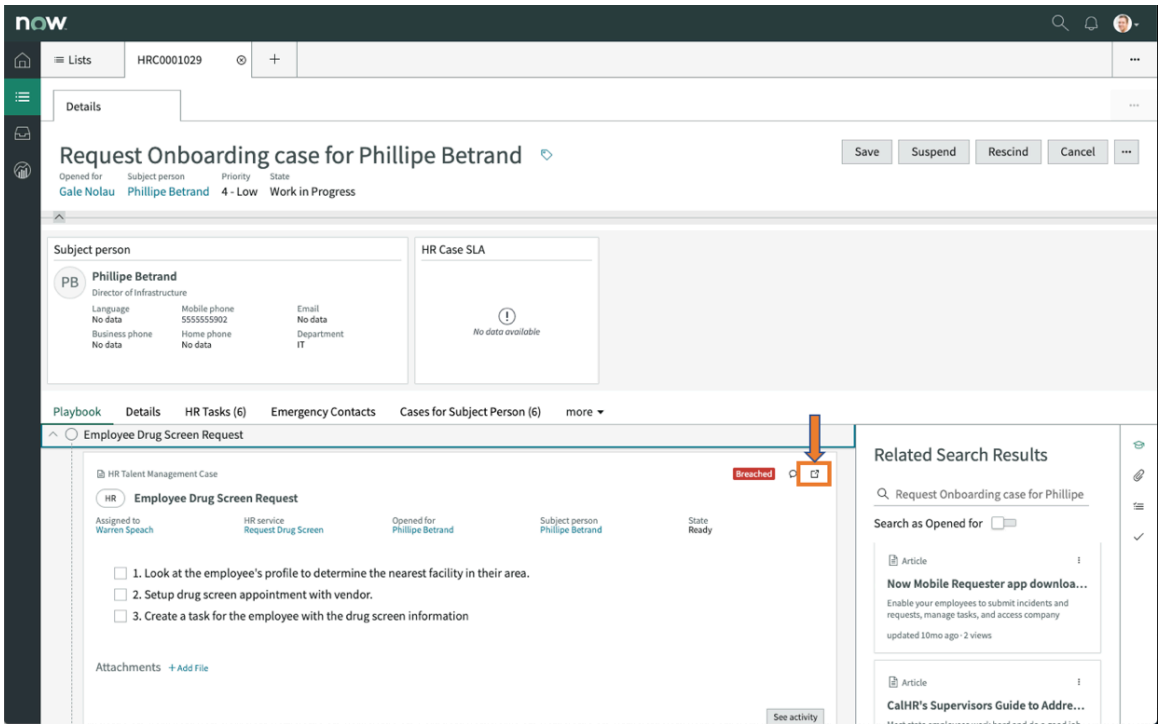
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



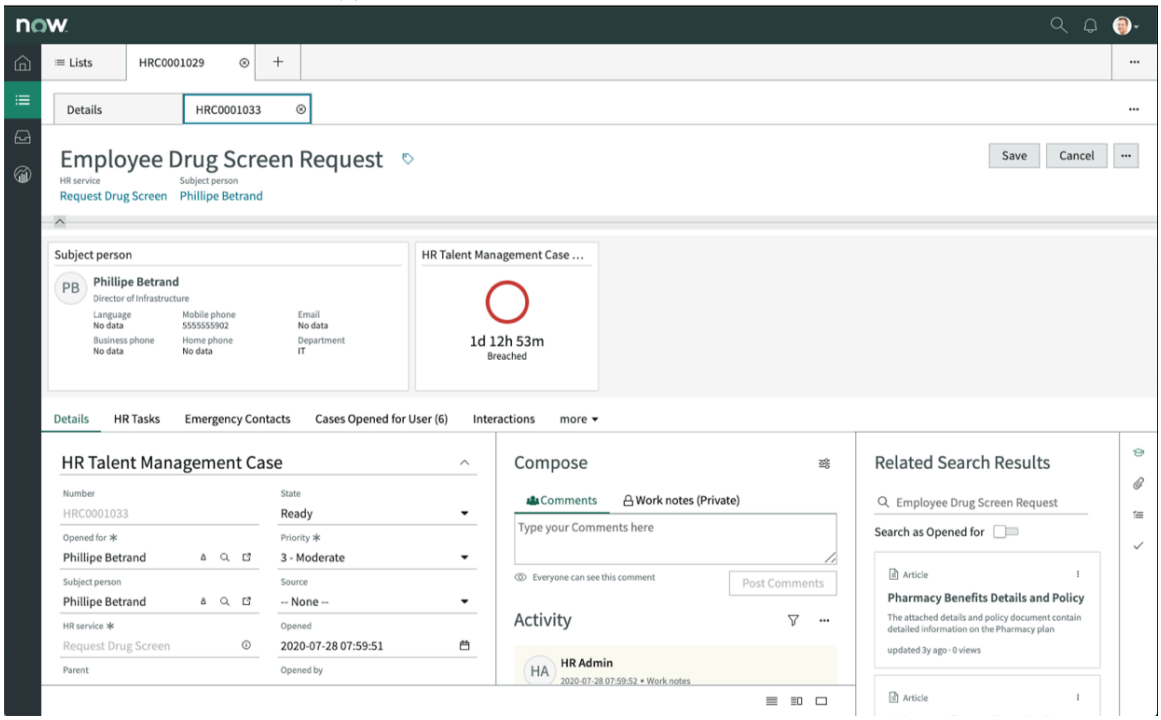
5. [オープンタスク] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. サブケースまたはタスクの詳細が表示されます。



7. 編集して [保存] をクリックすることができます。

8. プレイブックに戻るには、[詳細] タブをクリックします。

HR プレイブックアクティビティの参照

アクティビティストリームは、HR プレイブックからモーダルで表示できます。

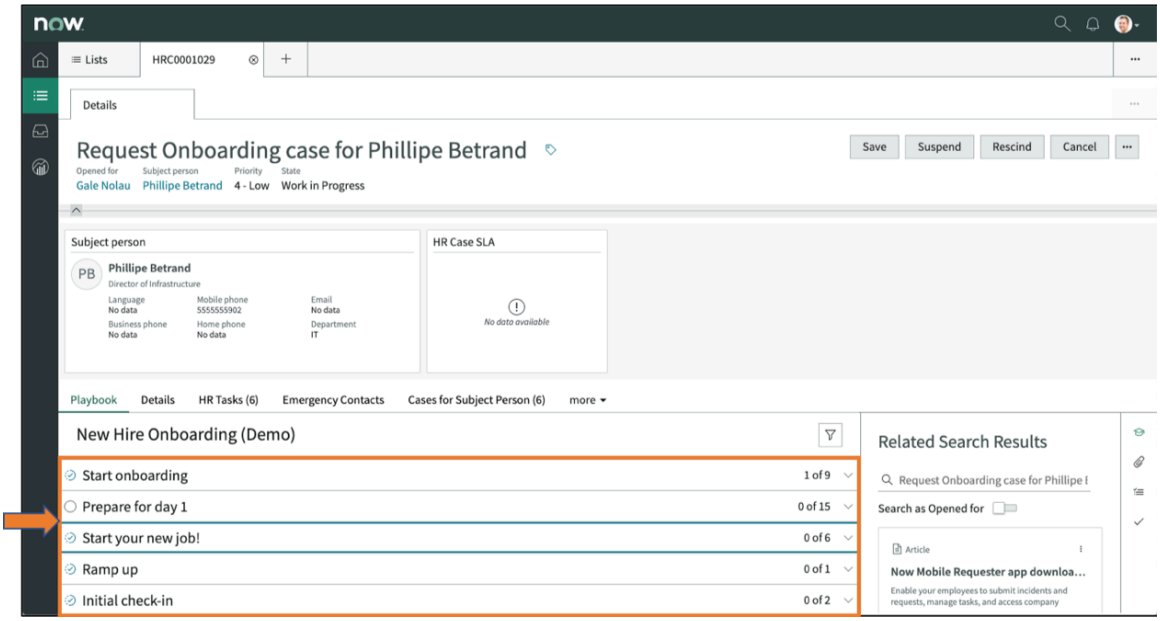
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

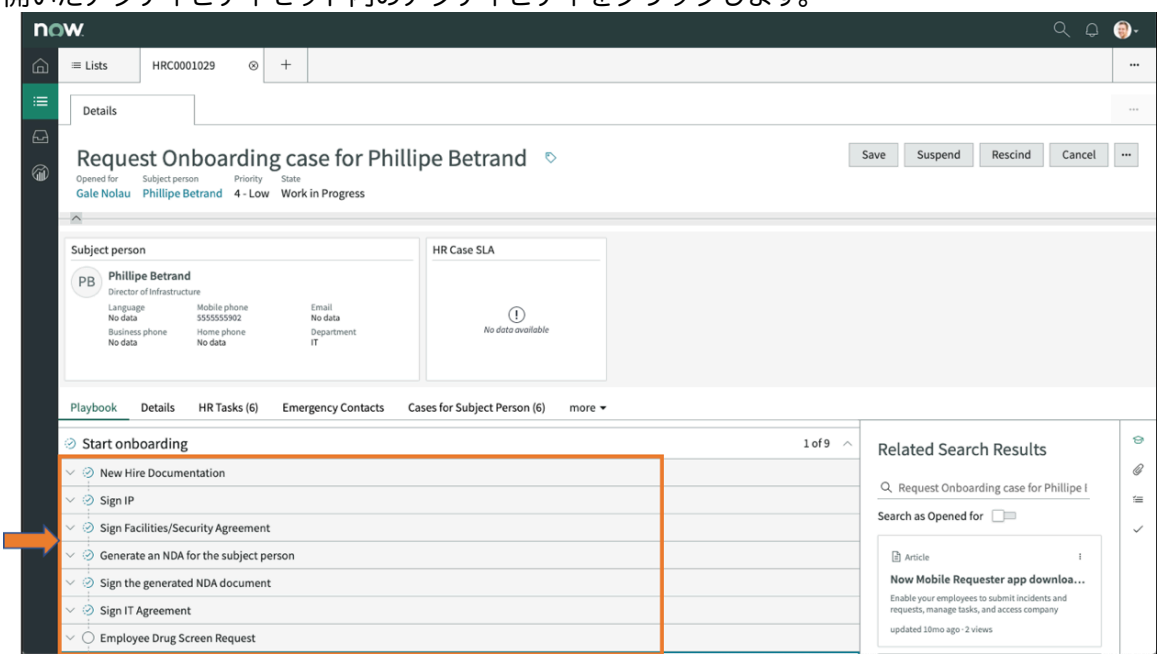
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。

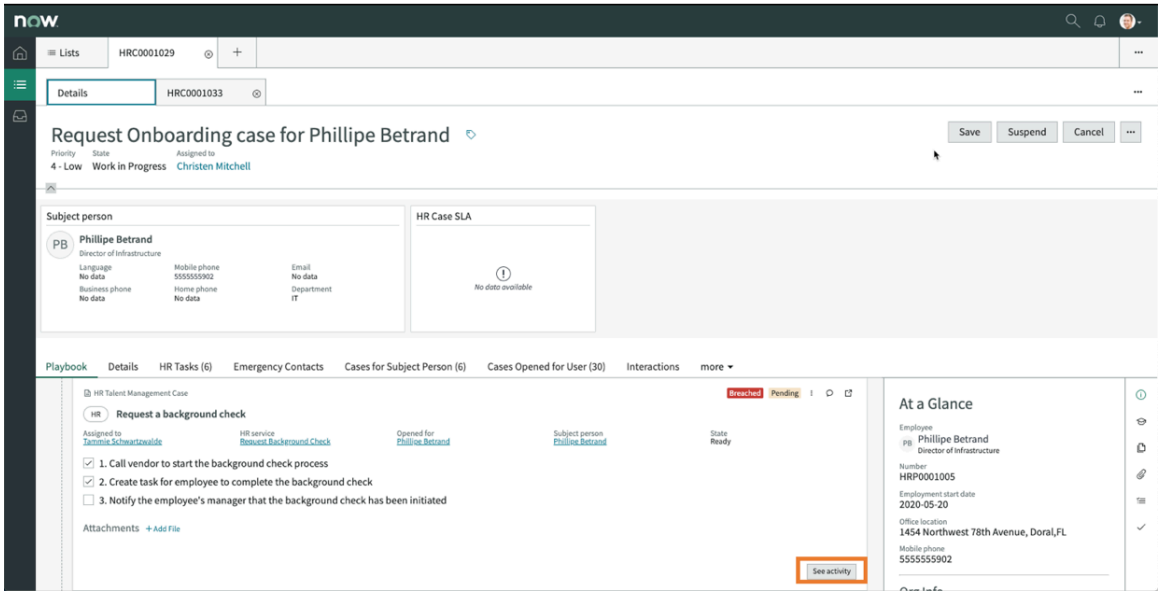


5. [アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

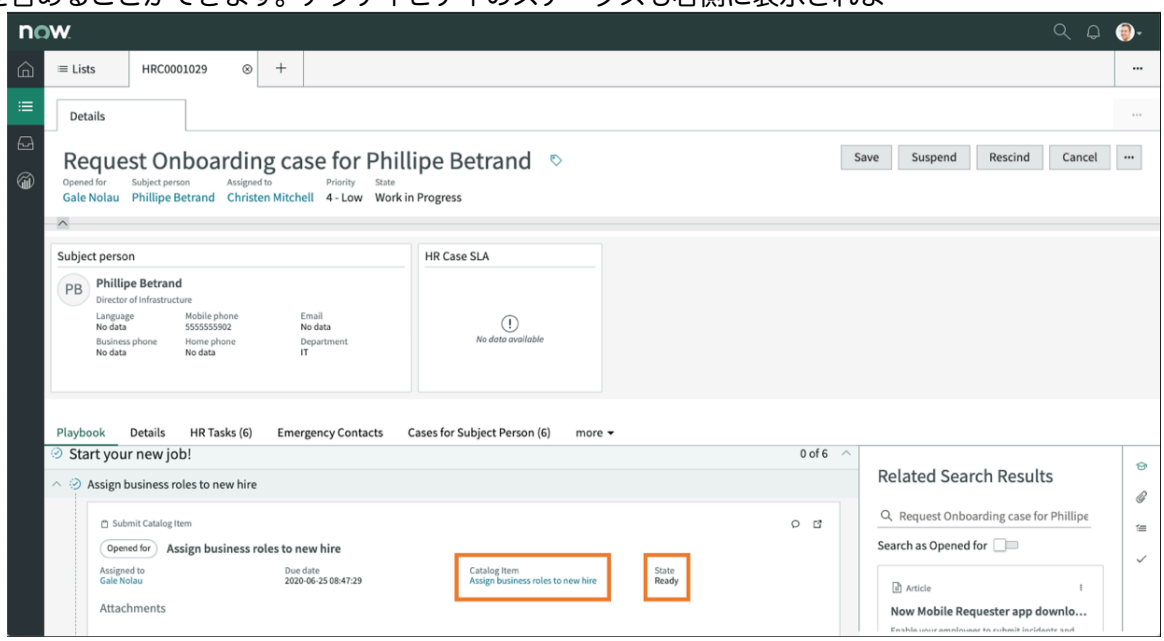
> **注:**
> ケースカードにアクセスでき、ケースにアサインされていないエージェントのみがこのボタンを表示できます。担当者エージェントにはこのボタンは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティには、トレーニング、ビデオ、またはカタログアイテムへのリンクを含めることができます。アクティビティのステータスも右側に表示されます。



自動翻訳

> **注:**
> [カタログアイテム] リンクをクリックすると、一般的なカタログページが開きます。

HR プレイブック添付ファイルの追加

アクティビティに応じて、プレイブックから添付ファイルを追加できます。

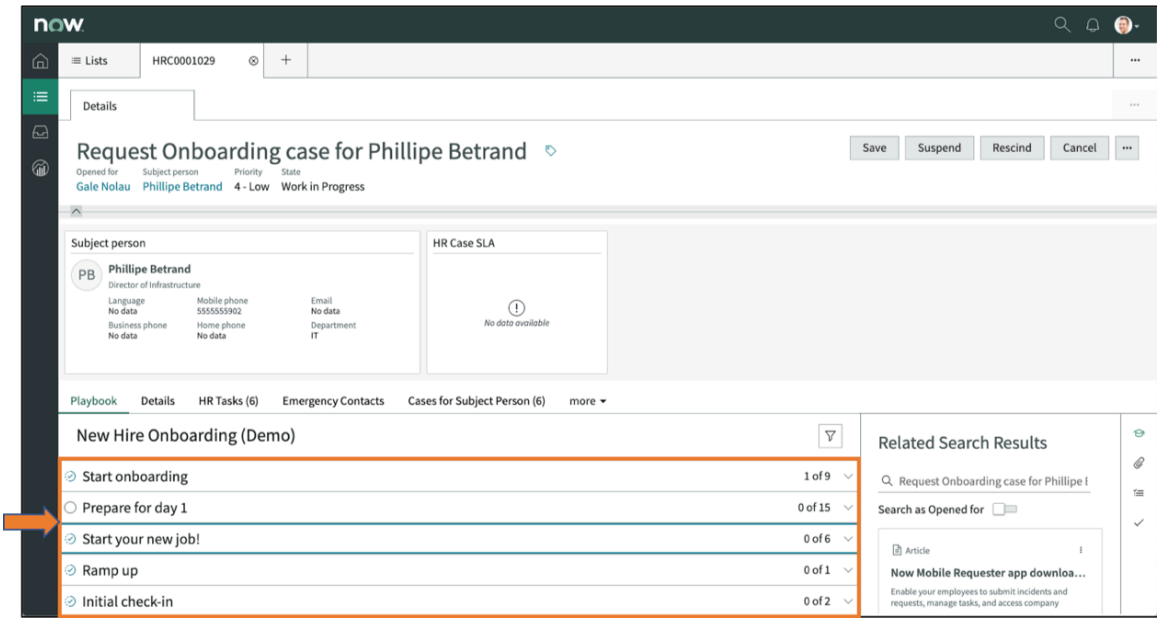
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

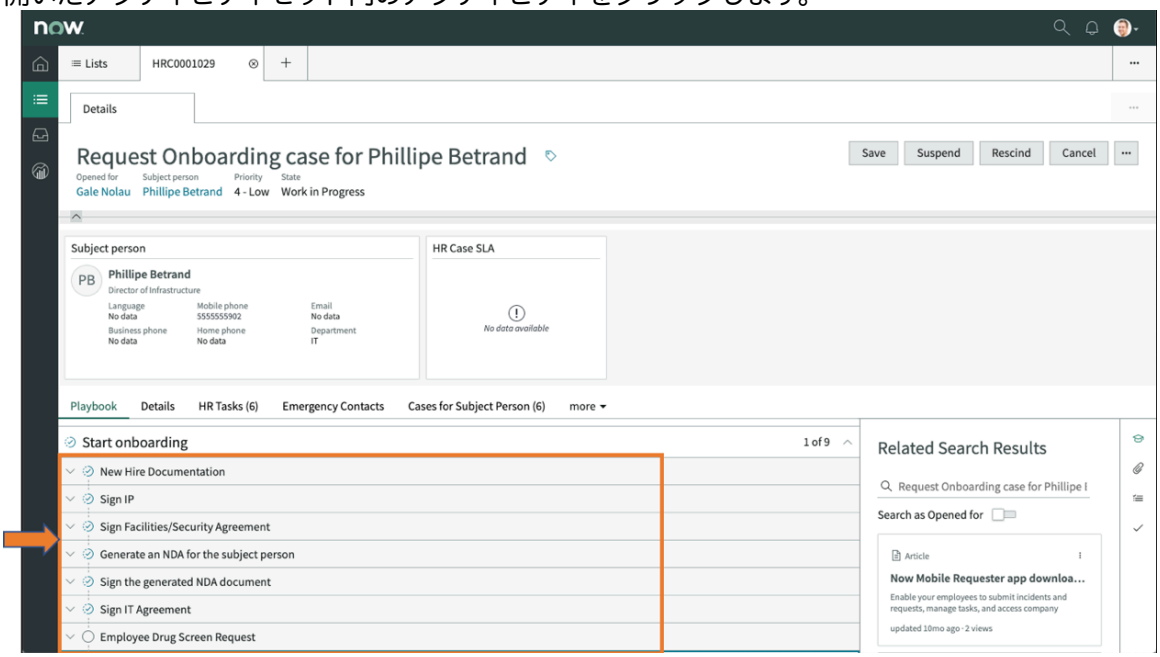
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



5. **[+** ファイルを追加 **(+Add File)]** をクリックします。

6. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの取り消し

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer
詳細については、「ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する」を参照してください。

手順

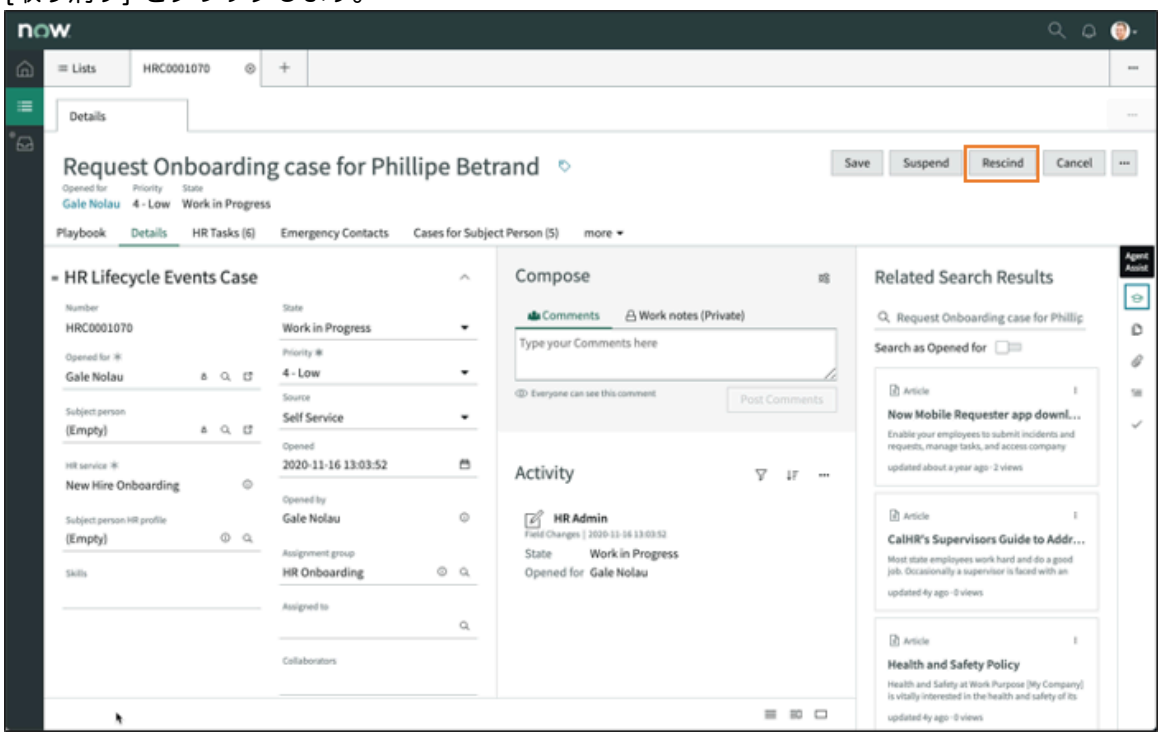
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.

2. ライフサイクルイベントケースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [取り消す] をクリックします。



4. ケースを取り消す理由を入力します。

> **注:**
> 取り消しを元に戻すことはできないため、注意して続行してください。

5. [**OK**] をクリックします。
   取り消しアクティビティが表示され、以降のアクティビティセットがキャンセルされます。

オープン対象者または対象者に送信されたメールの表示

HR エージェントは、ライフサイクルイベントケースのオープン対象者または対象者へのメールを表示できます。

始める前に

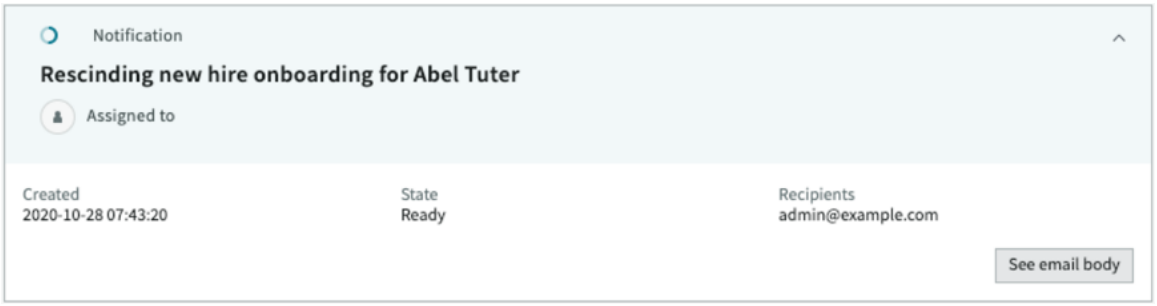
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットを選択します。
4. 任意のアクティビティで [メール本文を表示] ボタンがある場合は、そのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メールの右上隅にある **[X]** をクリックして、メールを閉じます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースとユニバーサル要求の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースとユニバーサル要求アプリケーションを統合することで、サービス要求の作成中に従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できます。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプの要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースをルーティングすることができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) およびユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインをアクティブ化すると、次のことがわかります。

- ユニバーサル要求 フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションがあります。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスにルーティングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求から HR ケースを作成する

ユニバーサル要求レコードから HR ケースを作成し、顧客へのサービスをできるだけ早く復旧します。HR ケースレコードを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
3. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
5. HR ケースフォームの必須フィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

   [新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

6. [送信] をクリックします。
   HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドに表示され、チケットが [関連チケット] 関連リストに表示されます。また、HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求の HR ケースを操作する

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。
3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：

- ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求状況が [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
- ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求状況が [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

> **重要:**
> 何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。
>
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求に HR ケースを転送する

HR ケースをユニバーサル要求キューに戻すか、または解決の有無にかかわらず別の部門に転送します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ユニバーサル要求のプロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

> **注:**
> [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. 転送ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

> **注:**
> 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

- アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
- 部門：リストから部門を選択します。
- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、転送理由と転送メモを表示できます。
- HR ケースのステータスが [未完了でクローズ] に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求状況は [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能)

HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションで使用できる 2 つのワークスペースのうちの 1 つで、Next Experience ユーザーインターフェイスを使用します。構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいてビルドされているため、ビジネスニーズに応じた構成と拡張が簡単です。

HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

HR エージェントは、HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、または HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) を使用して HR ケースを処理できます。次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

- HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI を使用すると、フォームビューで HR ケースを作成、表示、または操作できます。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (Classic) では、エージェントワークスペース フレームワークからカスタムワークスペースを作成できます。

  注:

  - HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
  - HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

- HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、クラシック版のエージェントワークスペースエクスペリエンスの再構成バージョンで、構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいて

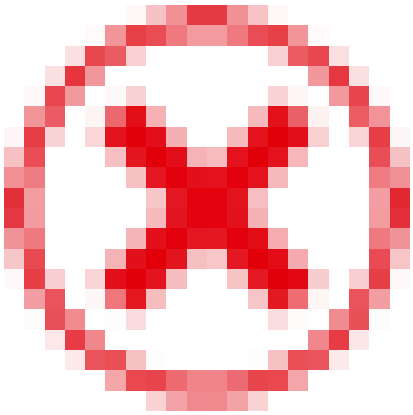
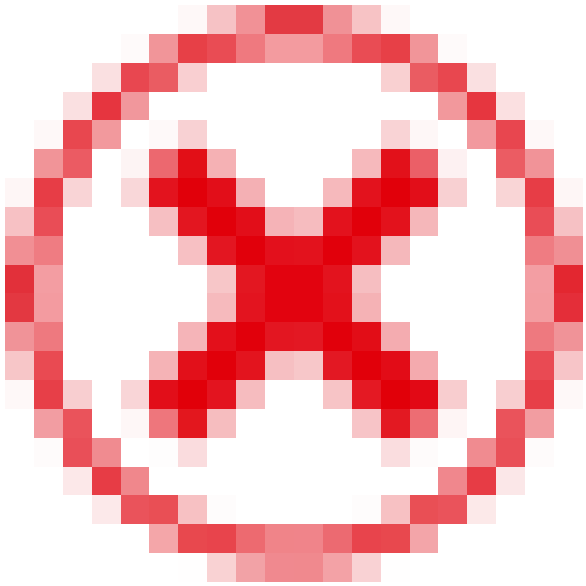
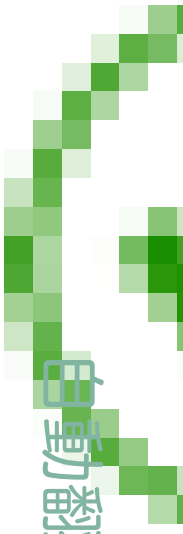
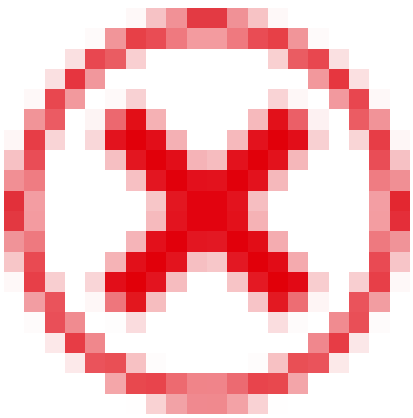
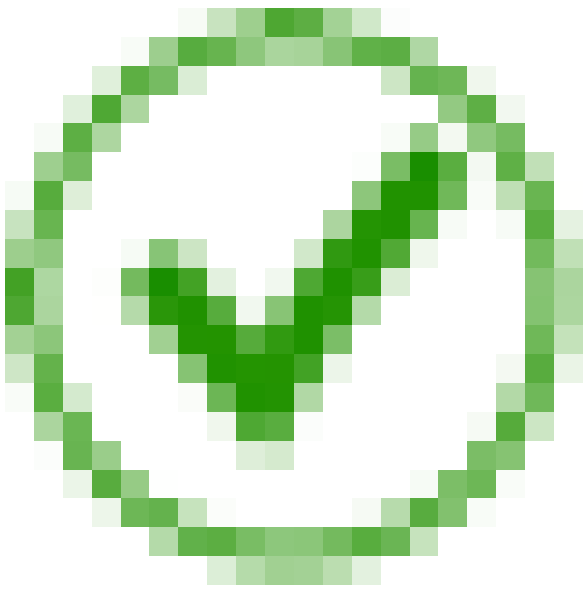
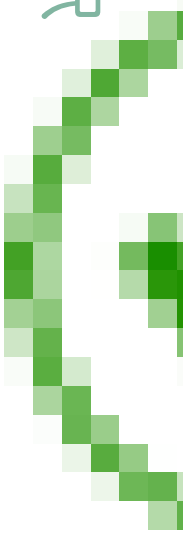
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビルドされています。このアプリケーションでは、必要なすべてのツールが 1 箇所に配置されているため、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の迅速な解決が可能です。

注:
HR サービスデリバリ (HRSD) の新規顧客の場合、ServiceNow® Store から HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) アプリケーションをアクティブ化します。

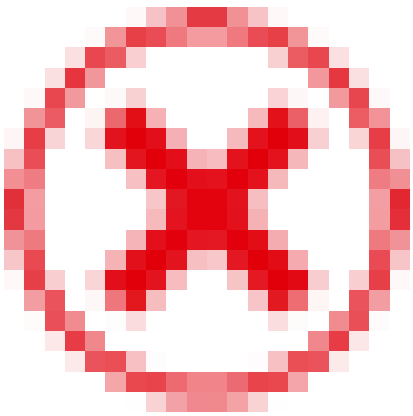
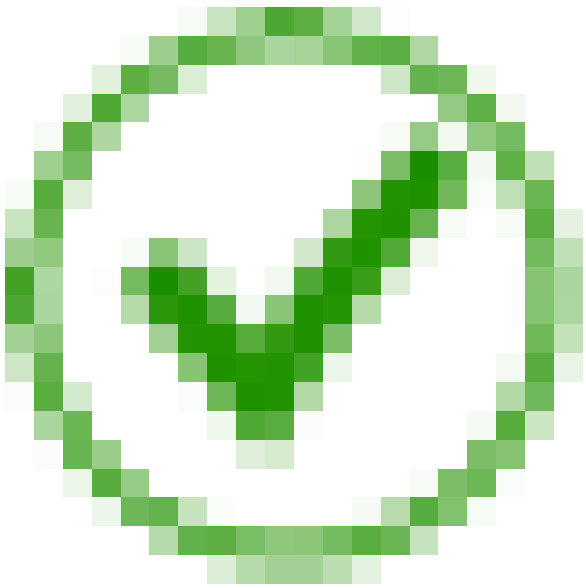
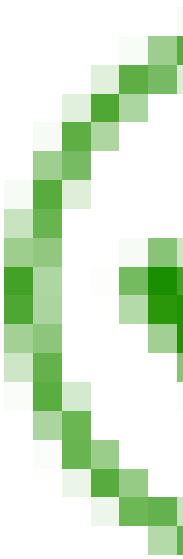
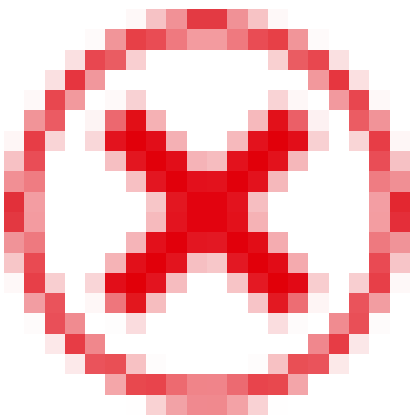
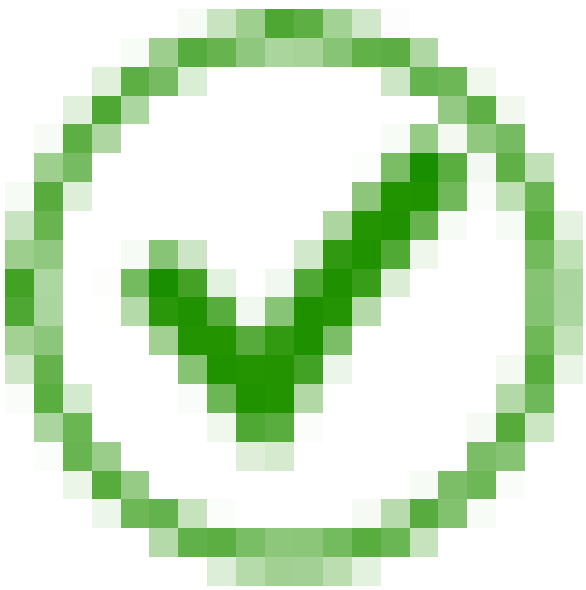
機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
ランディング、レコード、リスト、ケース作成ページをカスタマイズする			
一元化されたビュー			

自動翻訳

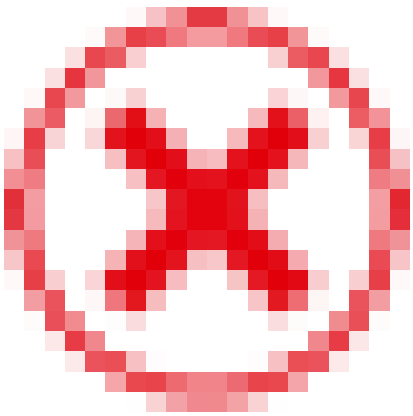
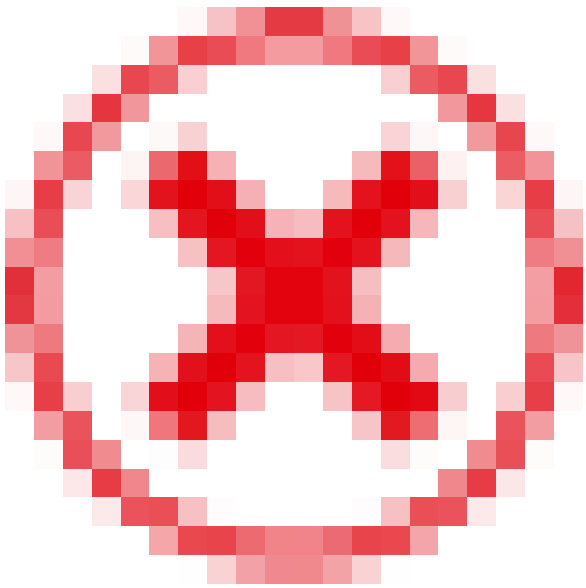
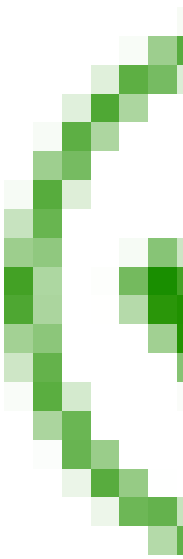
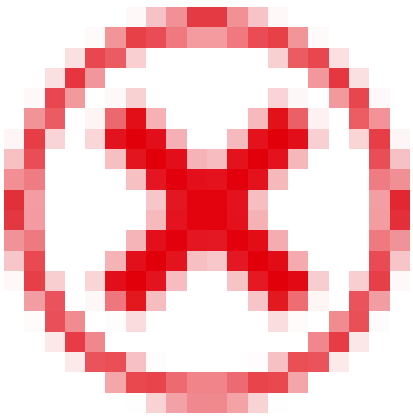
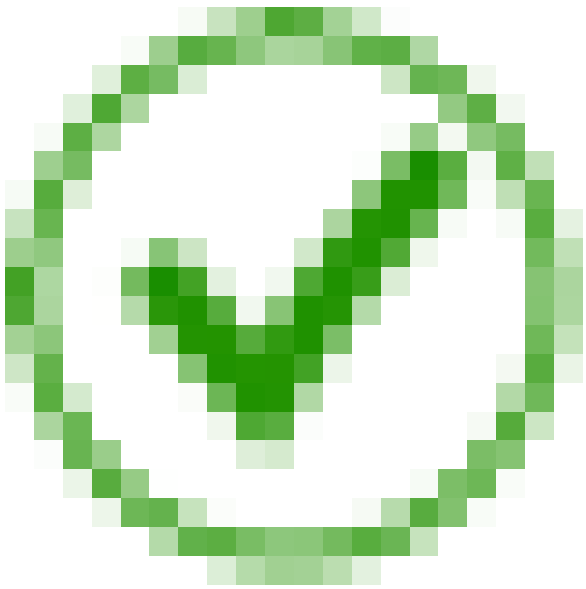
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
コミュニケーションチャネルを統合する			
エージェントアシスト			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

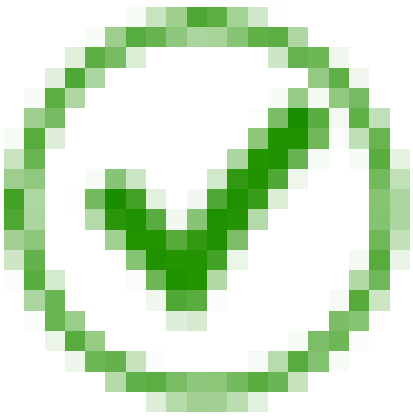
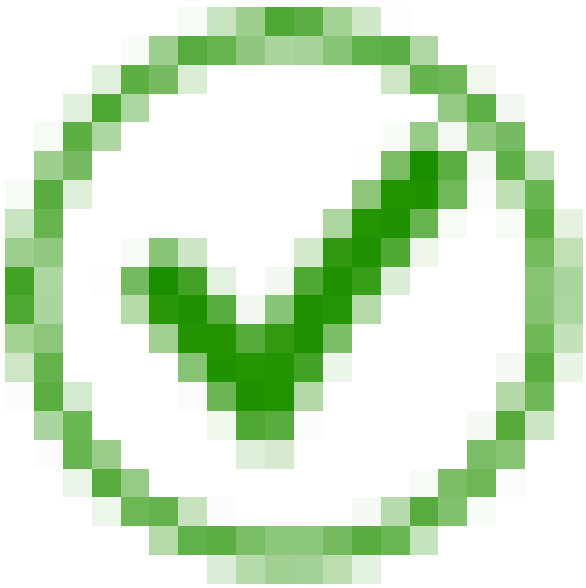
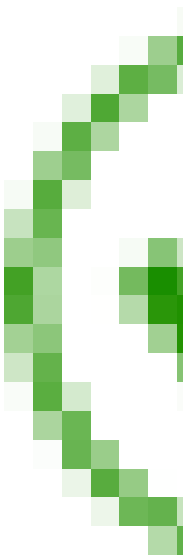
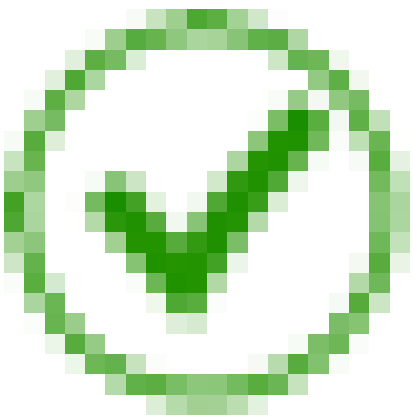
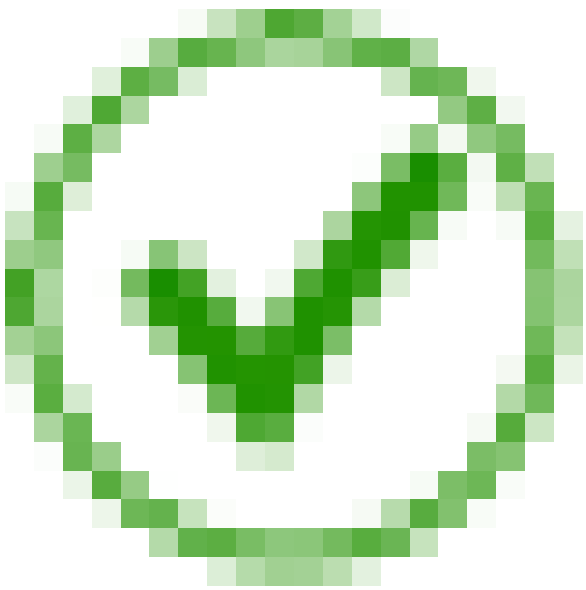
機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
UI ビルダーを活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成			
マルチタブビュー			

自動翻訳

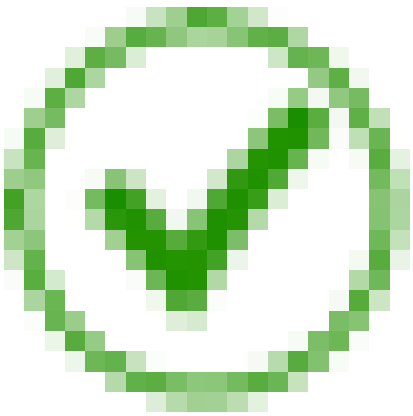
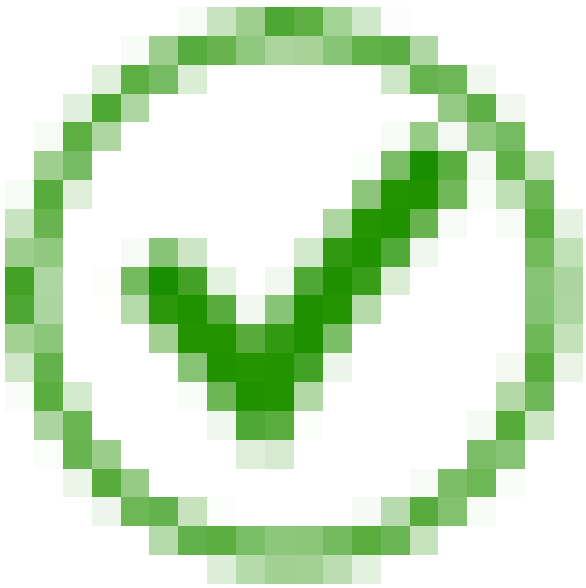
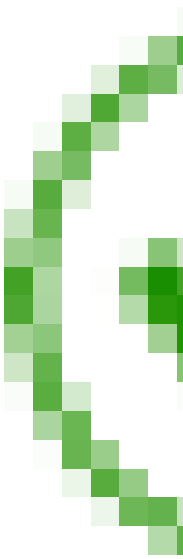
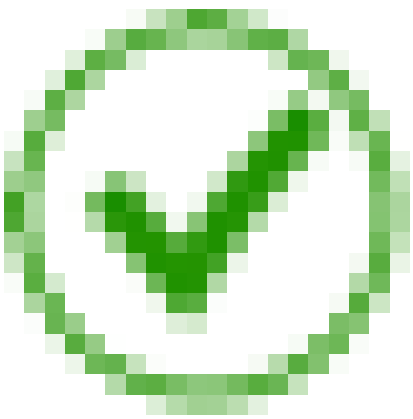
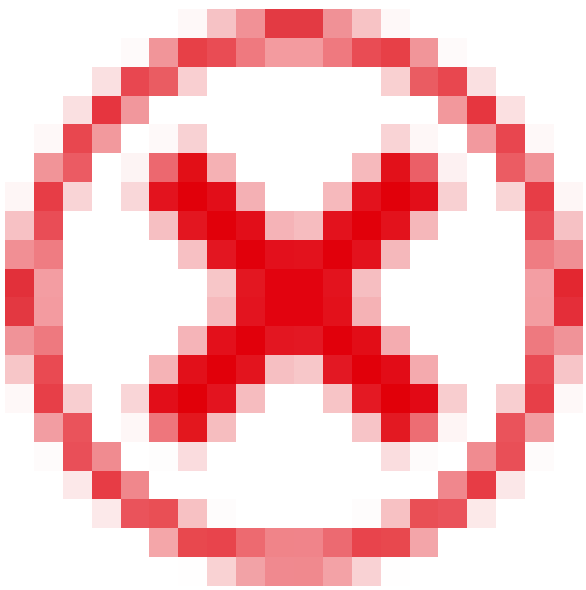
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
リストビュー			
レコード ビュー			

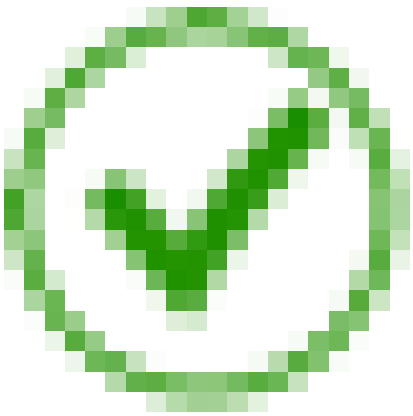
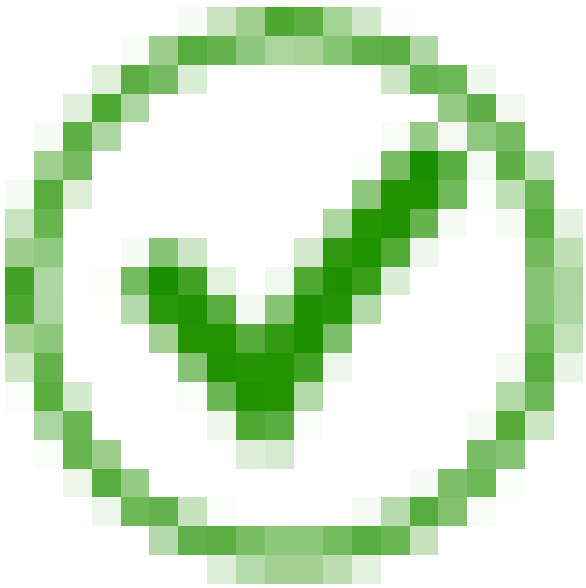
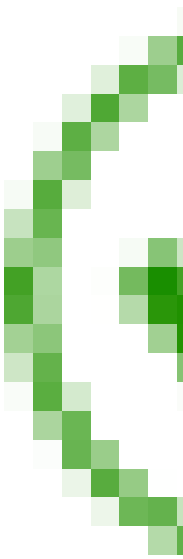
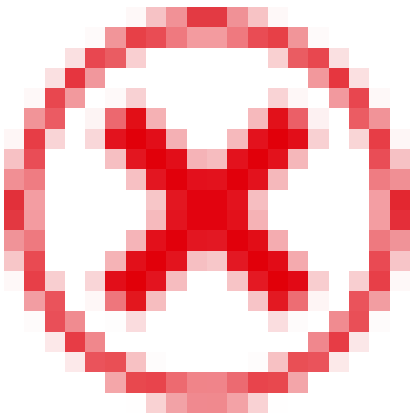
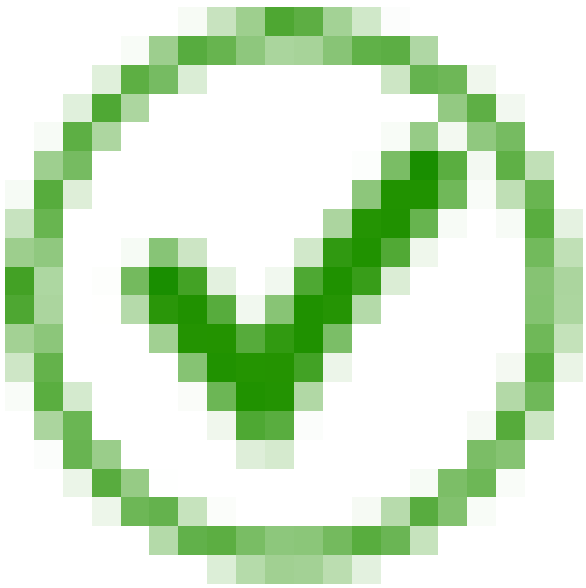
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
ケース作成			
一括ケース作成			

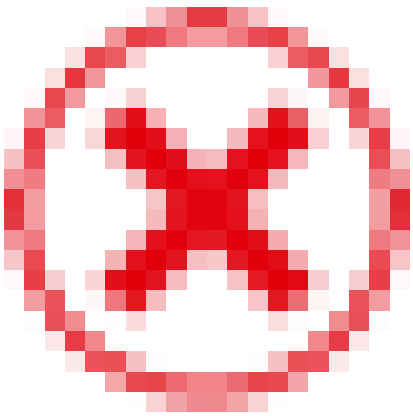
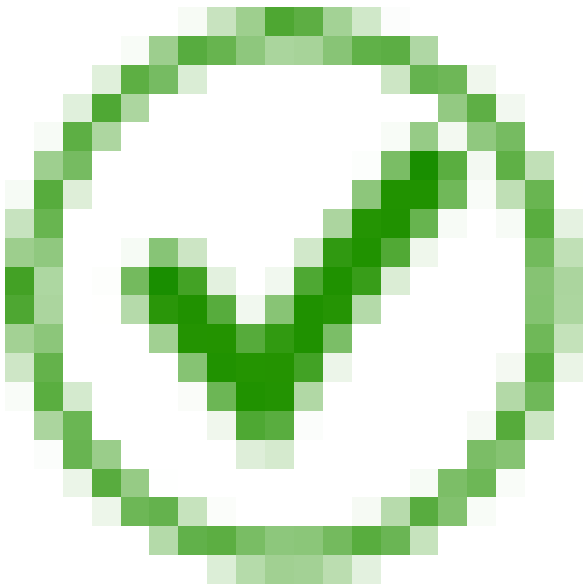
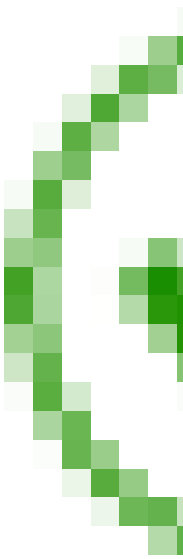
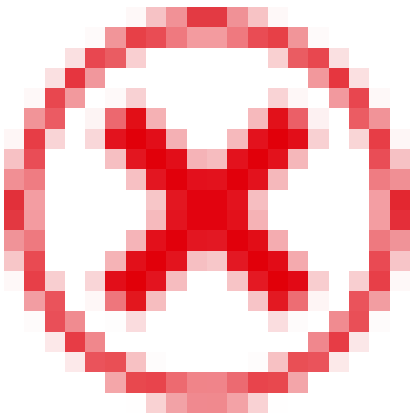
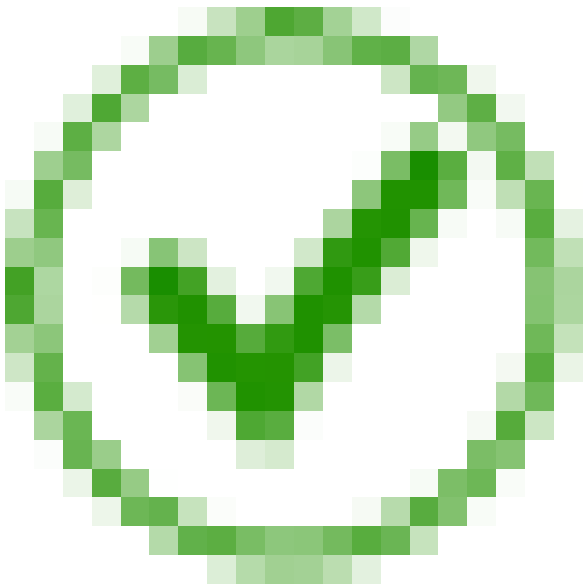
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
HR ケースのチェックリストを追加する			
コンテキストサイドパネル		 **注:** コンテキストサイドパネルで使用できる機能はごくわずかです。パネルで導入された新しい機能セットについては、HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) に移行してください。	

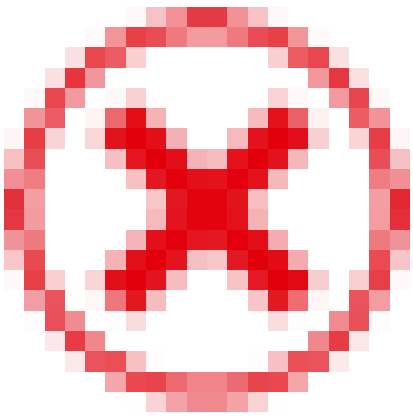
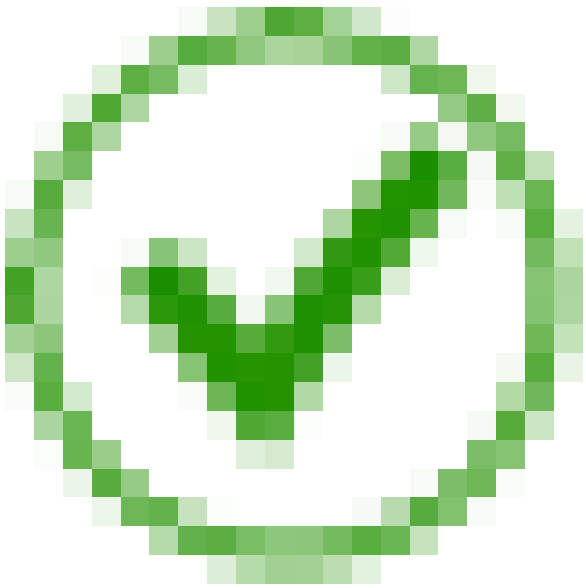
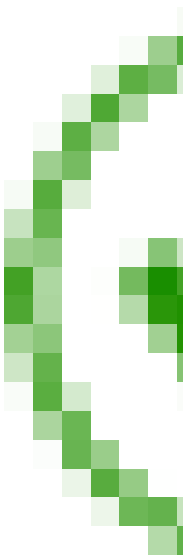
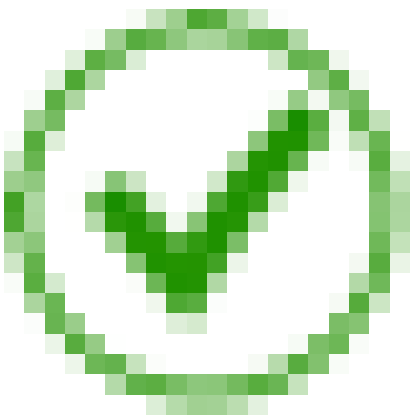
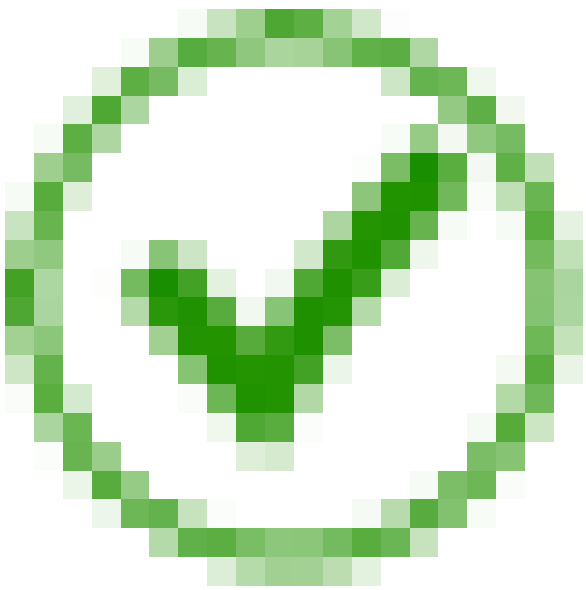
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
タイムリーなコミュニケーションを可能にするリマインダーを作成する			
HR ケースでの作業中に他のケースを作成する			

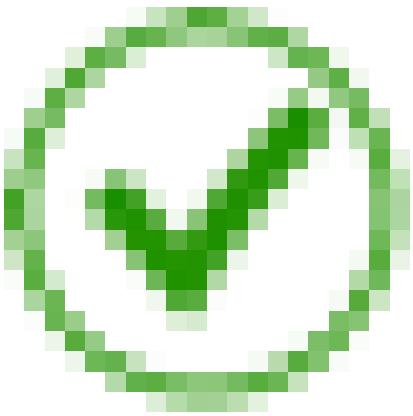
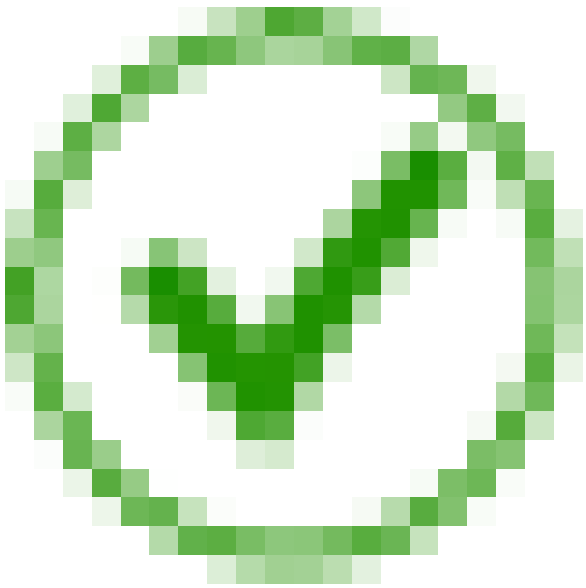
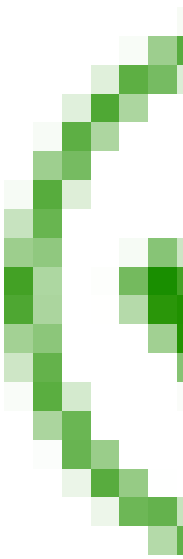
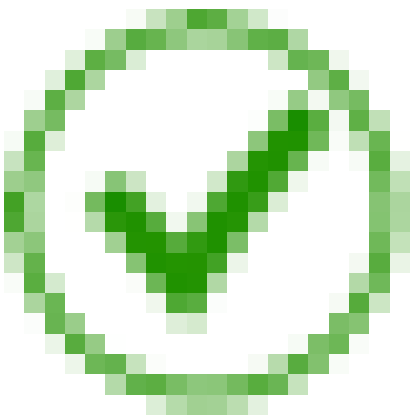
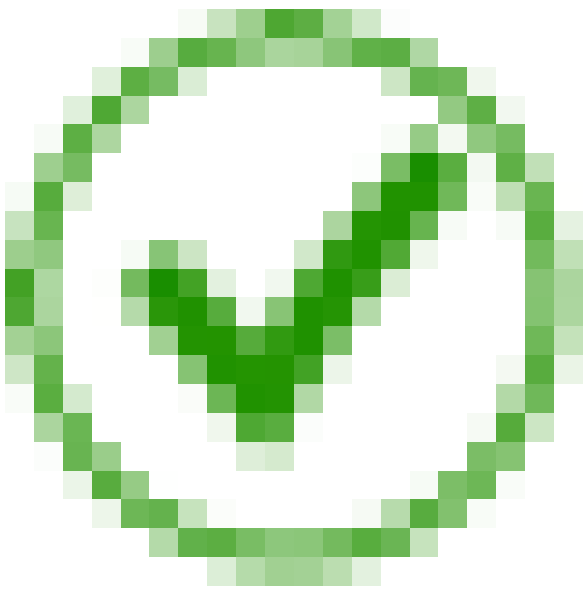
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
メール送信機能			
インタラクションレコードを作成および使用する			

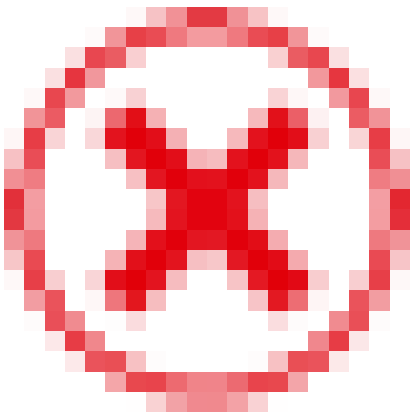
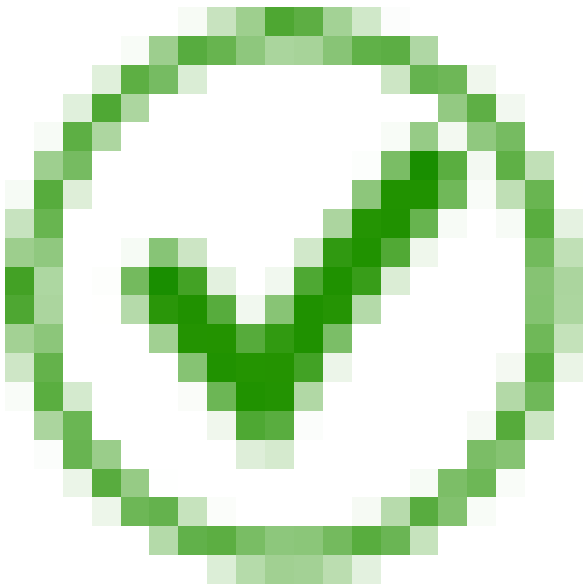
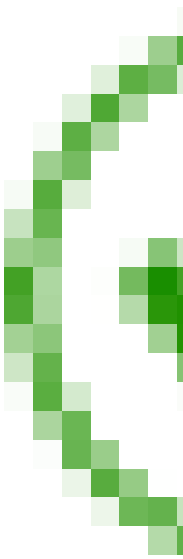
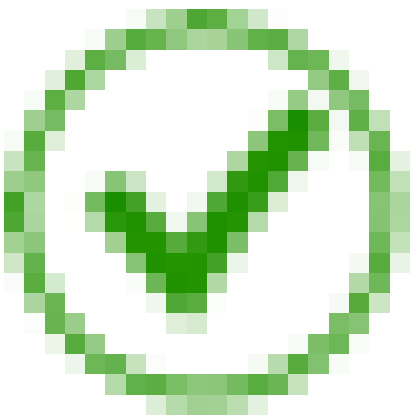
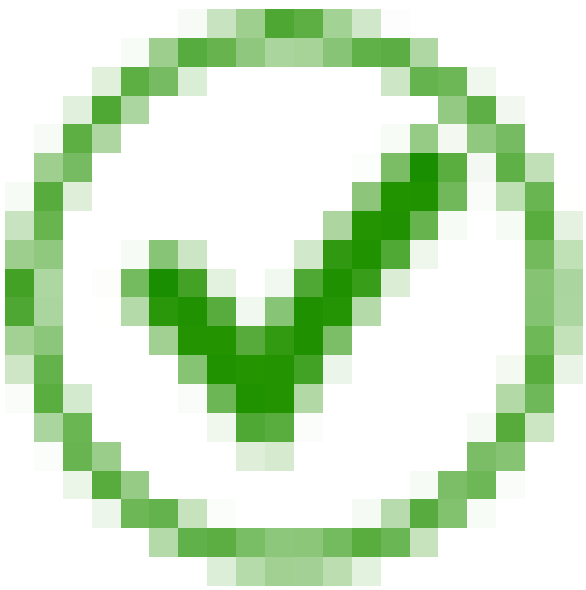
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
ML 主導のパーソナライゼーション			
従業員ドキュメント管理をサポートする			

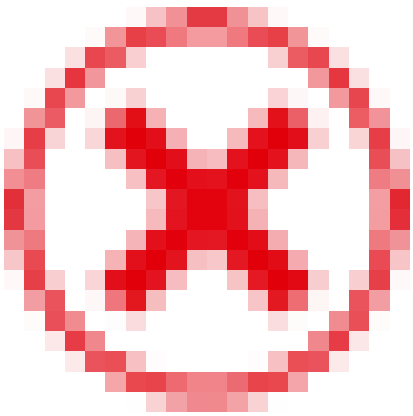
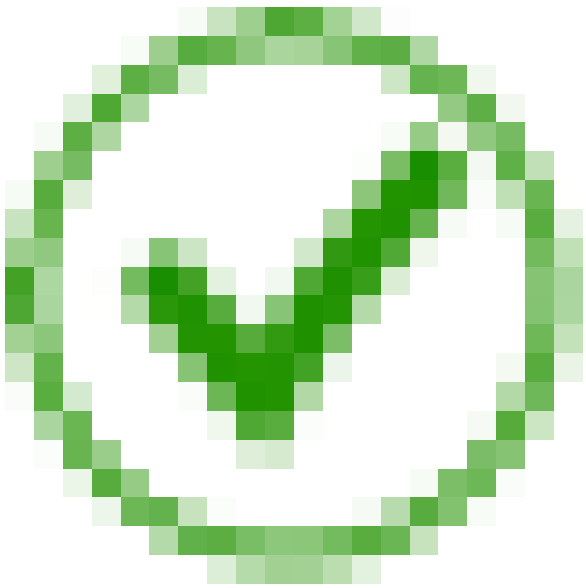
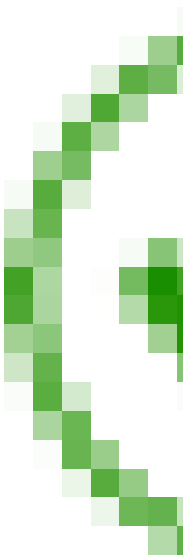
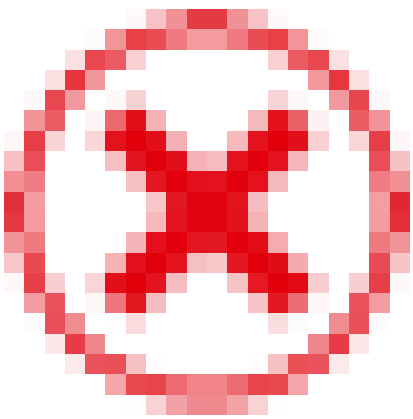
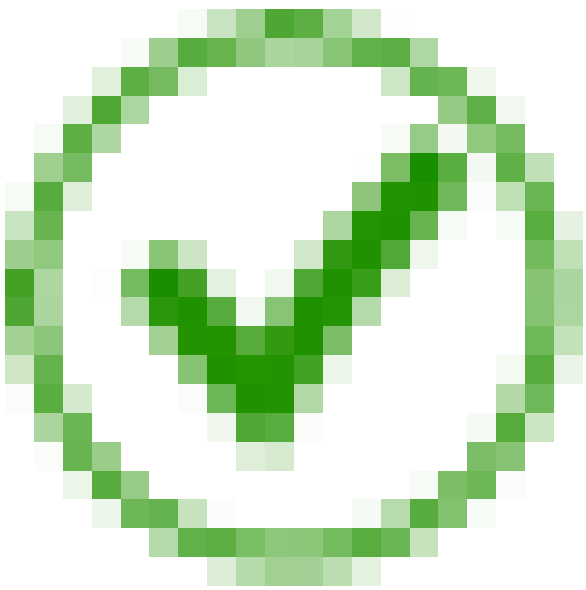
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
エージェントチャット			
サービスレベルアグリーメント (SLA) を表示する			

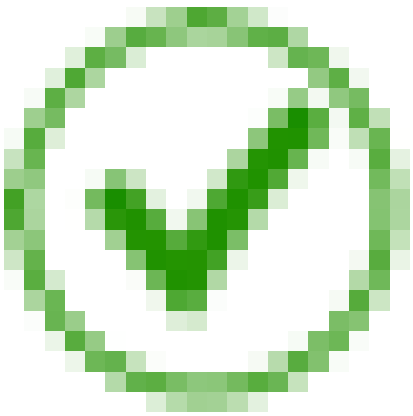
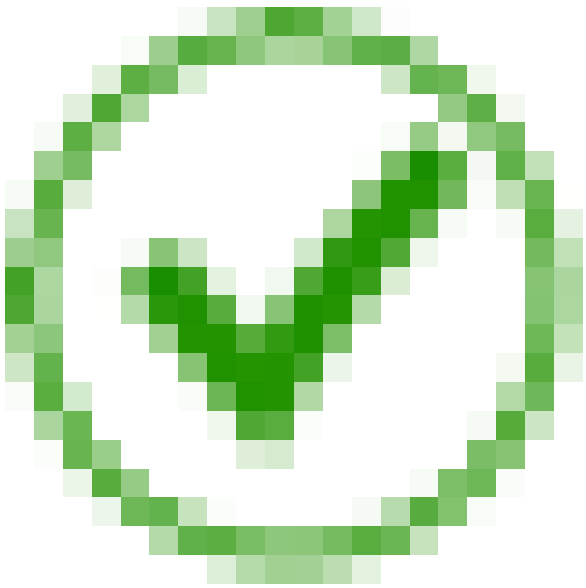
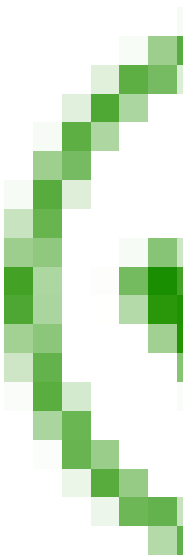
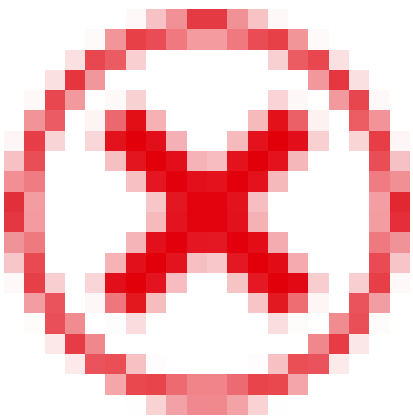
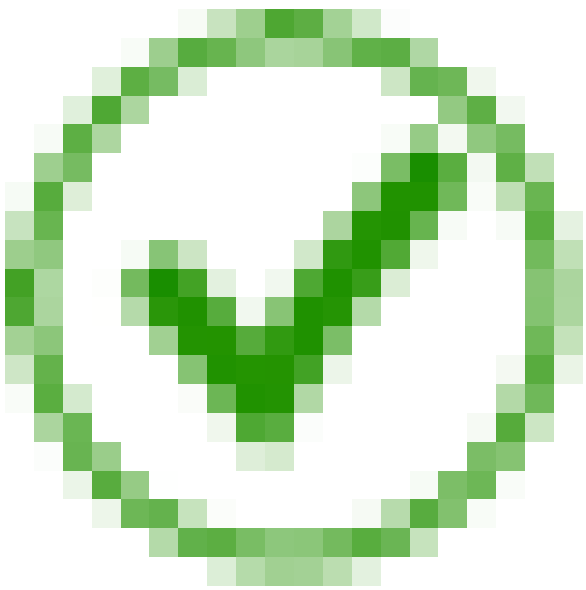
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションをサポートする			
カスタムの自分のリスト			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
ドキュメントテンプレート			
応答テンプレート			

開始するには

探索	Configure (構成)
HR ケース管理のエージェントワークスペースの詳細を表示します。	実装を計画し構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
HR エージェントワークスペースの使用方法について説明します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

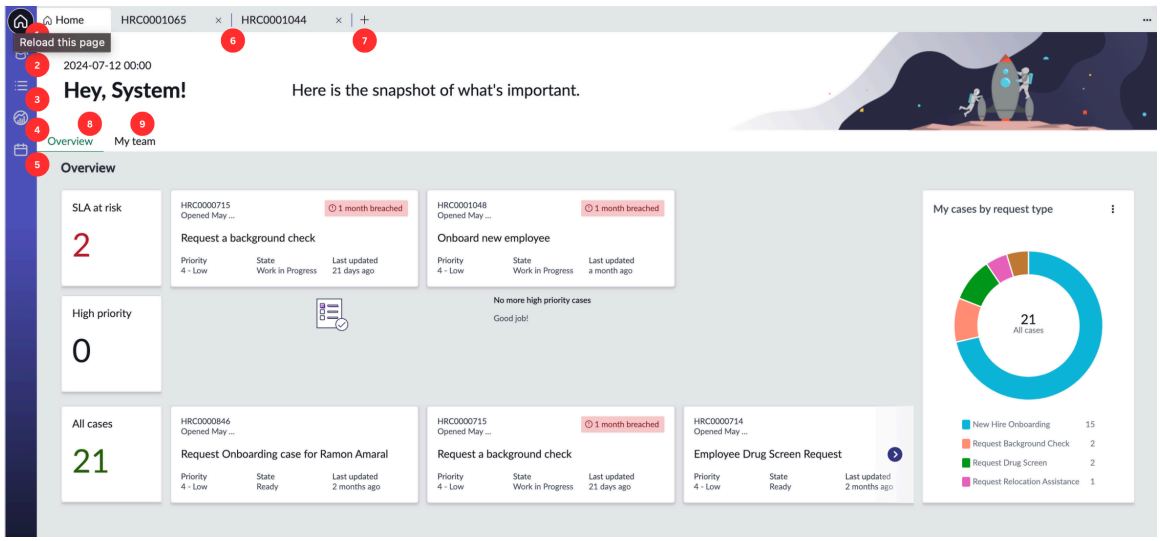
HR ケース管理のエージェントワークスペース の詳細

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して 1 か所から従業員の HR 要求を管理します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース ホームページ

ホームページは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の探索の開始点です。左側にアイコンのリストが表示されます。これらのアイコンにはどの画面からもアクセスできます。

ホームページには、最優先ケース、Service Level Agreement (SLA) に違反するリスクのあるケース、および最近の変更を含むケースが表示されます。



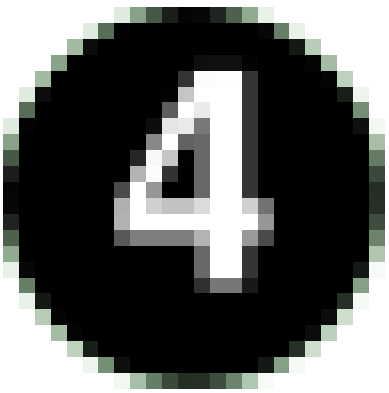
エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
1	[ホーム] アイコン	ホームページでは、作業の概要がひと目でわかります。HR ケースや、チームに影響を与えるアイテムなど、最初に対処すべき事項を決定するのに役立つ情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

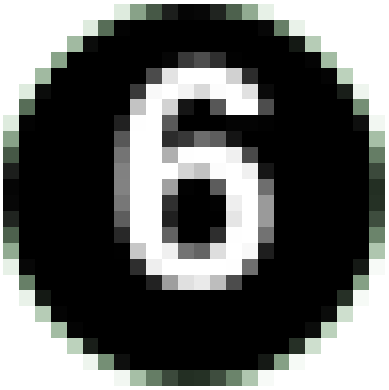
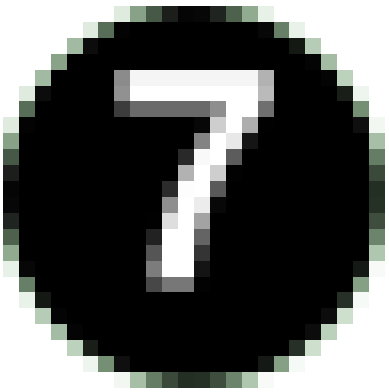
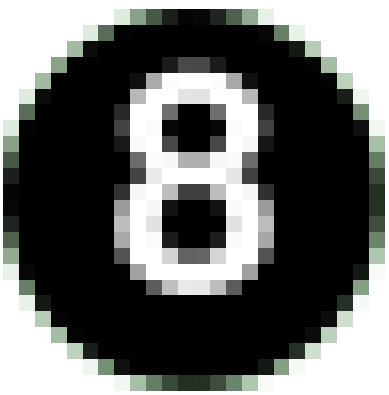
エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明 (続く)

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
	[ラーニング] アイコン	[ラーニング] では、さまざまなソースからのカスタマイズ可能なカタログによって、コースワークの探索と管理、コースアクティビティと履歴の表示、キャリア開発コンテンツの利用を行うことができます。
	リストアイコン	リストには、すべての HR ケースが表示されます。自分に関連するものをフィルターしてソートできます。HR ケース、インタラクション、人事タスクなどのリストを表示する場合に選択します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト」を参照してください。
	アナリティクスセンター	[アナリティクスセンター] には、最も重要なダッシュボードとデータの視覚化の概要と、アナリティクスに関する質問を行う場所が表示されます。詳細については、「Analytics Center」を参照してください。
	[カレンダー] アイコン	[カレンダー] を使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、個人のイベント、シフト交替要求、承認を追加したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明 (続く)

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
	タブ	タブには、リスト、HR ケース番号、および [追加] アイコンが表示されます。HR ケース番号にマウスを合わせると、ケースに関連する詳細 (ケースの説明、HR サービス、対象者など) をすばやく確認できます。 複数のタブを開いている場合、デフォルトではタブにケース番号のみが表示されます。ただし、タブに表示する情報を設定することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ」を参照してください。
	アイコンを追加	選択して、次のいずれかをすぐに作成できます。 • **HR** ケースを作成。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペースでのケースの作成」を参照してください。 • インタラクションを作成。インタラクションとは、従業員が HR エージェントに問い合わせをした際のやり取りのことで、希望した場合は、そのインタラクションは確実に文書化され、記録されます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
	概要	HR ケース全体に基づくデータがグラフィカルに表示されます。このダッシュボードを使用して、優先する必要があるケース、または SLA (サービスレベルアグリーメント) ステータス、一般的な情報、お知らせなどを把握できます。

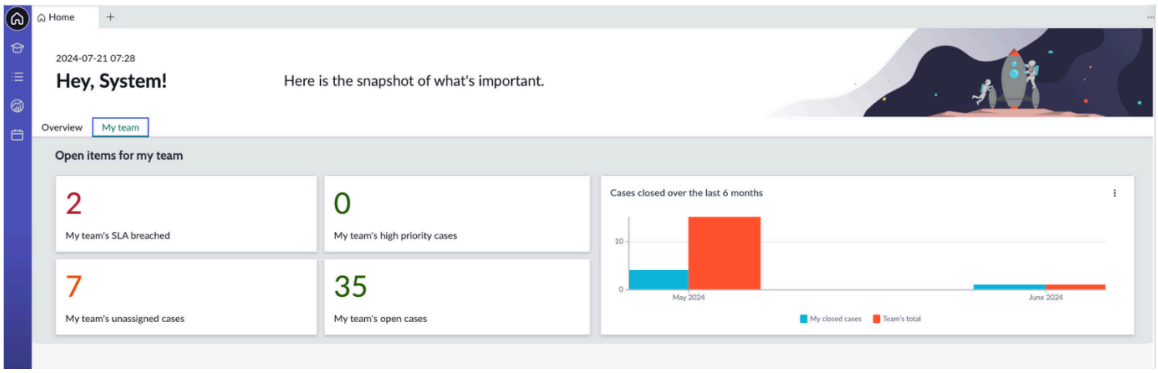
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明 (続く)

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
9	自分のチーム	所属するチームに関連するデータがグラフィカルに表示されます。このタブを使用して、チームにアサインされ、優先度または SLA ステータスが必要なケースを把握します。

自分のチーム



HR エージェントが属するチームに関連する情報は、[自分のチーム] セクションに表示されます。

ランディングページの下部には、会社情報、リンク、および利用可能なツールが表示されます。このセクションは、コンテンツ配信の一部です。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのガイド付きツアーの使用

HR ケース管理のエージェントワークスペースでガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.writer

このタスクについて

ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 次のいずれかのページに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ホームページ
- リストページ

3. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
4. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
5. [ツアーを表示] を選択します。
6. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
7. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の設定

HR ケース管理のエージェントワークスペース をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、および問題解決を行えるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

- アプリケーション HR ケース管理のエージェントワークスペース [com.sn_hr_agent_ws] をインストールします。
- 次のコンポーネントを設定します。
  - コミュニケーションチャネルとルーティング。
  - HR サービスデリバリ (HRSD) 固有の追加コンポーネントと設定。
  - ワークスペース内のフォーム。「HR ケース管理のエージェントワークスペース でフォームのフィールドをカスタマイズする」を参照してください。
  - ワークスペースのセットアップ。「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

インストールされるロール

HR サービスデリバリ (HRSD) Configurable Workspace [com.sn_hr_agent_ws] をインストールすると、次のロールがインストールされます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報へのアクセス権限を付与します。 このロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース リストとカテゴリを管理できます。	ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] ワークスペースユーザー [workspace_user]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	このロールには、昇格したロールであるワークスペースリストのアドミニストレーターが含まれています。昇格したロールの詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 ワークスペースユーザー [workspace_user] ロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース へのアクセス、インタラクションの作成およびアクセスができるようになります。	
人事ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。 このロールでは、HR ケース管理のエージェントワークスペース にアクセスして既存のケースの表示、作成、および処理を行うことができます。ケースとナレッジ管理 のすべての領域にアクセスすることもできます。 このロールにはワークスペースユーザーロールが含まれています。これにより、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。	ワークスペースユーザー [workspace_user] インタラクションエージェント [interaction_agent]
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	基本的な HR エージェントに HR ケース管理のエージェントワークスペース モジュールへのアクセス権を付与します。 このロールには、高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] ロールが含まれています。これにより、HR エージェントは複数のサービスチャネルにわたって顧客とのやり取りを行い、作業負荷を管理できます。	• 高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] • HR エージェント [sn_hr_core.basic] ロール内に含まれるすべてのロールを表示するには、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークスペースコンテンツマネージャー [sn_cd.workspace_content_manager]	ワークスペースへのコンテンツをスケジュールすることができます。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるよう	• UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • コンテンツ配信コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める

	に、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。
	• sn_cd.content_manager ロールにより、コンテンツ公開 へのアクセス権が付与されます。
	  ○ sn_esign.config_manager ロールは、電子署名構成を管理できます。
	  ○ sn_cd.content_approver ロールは、従業員センター に表示されるようにスケジュール設定されたコンテンツを承認できます。
		○ 電子署名構成マネージャー [sn_esign.config_manager]
		○ コンテンツ配信承認者 [sn_cd.content_approver]

HR ワークスペースアドミニストレーター [sn_hr_agent_ws.admin]	HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべての側面を設定できます。 workspace_admin ロールではエージェントワークスペース を設定できます。 • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールは、エージェントアシストの推奨設定を管理します。 • interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。	ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin] • チャットアドミン [chat_admin] • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] • エージェントワークスペースユーザー [agent_workspace_user] • エージェントの推奨事項のアドミン [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • インタラクションアドミン [interaction_admin] • ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] • UI アクションアドミン [ui_action_admin] • UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] • UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • フォームアドミン [form_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	• ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• フォームのカスタマイズ [personalize_form] • UI 通知アドミン [ui_notification_admin]

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを使用すると、HR ケース、タスク、およびコミュニケーションのすべてに 1 つの場所からアクセスできるように、エージェントの HR ケース管理のエージェントワークスペース を構成できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップは、構成を開始するための導入部分の役割を果たします。また、構成アクティビティをカテゴリに整理しています。各カテゴリのアクティビティを完了して、ヒューマンリソース (HR) 組織のワークスペースをカスタマイズします。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つ情報へのリンクなどの情報が表示されます。各カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクも提供しています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップにアクセスするには、**[HR ケース管理]** に移動し、 [HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ] を選択します。ランディングページで [開始] ボタンを選択して構成を開始します。

[HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ] ページには、さまざまなカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップ の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のインストール

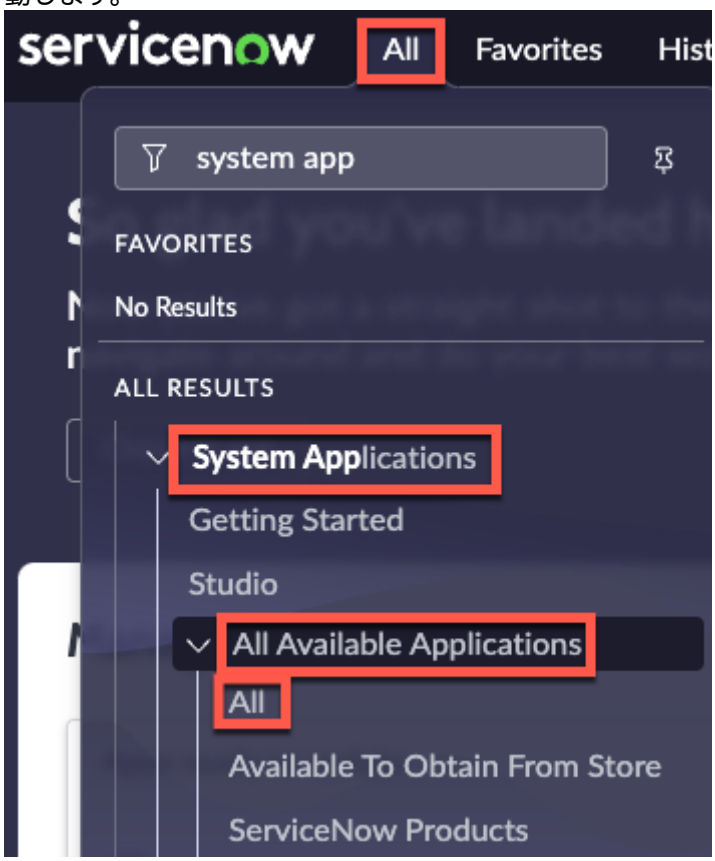
ServiceNow ストアから HR ケース管理のエージェントワークスペース をインストールします。

始める前に
移動先 ServiceNow ストア HR ケース管理のエージェントワークスペースアプリをダウンロードします。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク
検索項目 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースのガイド付きセットアップ. 各カテゴリのアクティビティを完了して、組織のワークスペースをカスタマイズします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での **RCA** 承認

ServiceNow Store から最新の HR ケース管理のエージェントワークスペース をインストールまたはアップグレードすると、HR エージェントワークスペースに制限付き発信者アクセス (RCA) の承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

HR ケース管理のエージェントワークスペースアプリケーションをインストールします。インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA に手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが HR ケース管理のエージェントワークスペースアプリケーションである、HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトを実行できます。ServiceNow Store から HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。

次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

   注:
   RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: ライフサイクルイベント、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: 労務 (ER) プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ビルダー 用 HR ケース管理のエージェントワークスペース

UI ビルダー を使用して、HR ケース管理のエージェントワークスペース で Next Experience とカスタム Web コンポーネントを用いてページをビルドします。

UI ビルダー の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

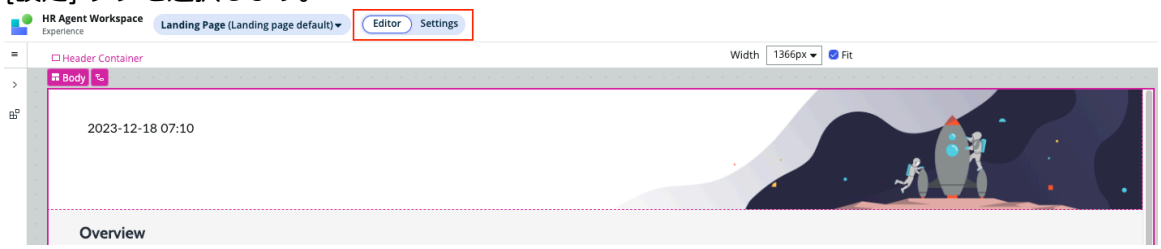
ランディングページのバリアントを作成する

ランディングページのバリアントを作成して、ユーザー向けのカスタムポータルエクスペリエンスをビルドします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. [ランディングページ] のデフォルトを選択します。
3. [設定] タブを選択します。



4. [複製] を選択します。

   [アクション] 列の [重複] アクションを選択できず、別のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示される場合は、[元のスコープで編集] ボタンを選択します。

5. バリアントの名前を入力します。
6. オプション: [対象者を追加] を選択し、対象者を選択または定義することで、ページを表示できるユーザーを定義します。
   詳細については、「Learn about audiences」を参照してください。
7. [作成] を選択します。
8. [順序] フィールドで、バリアントの順序を、ランディングページのデフォルトよりも低い数値に設定します。
   バリアントの順序によって、使用するコピーが定義されます。

ランディングページ構成の例

構成プロセスの例を使用して、ランディングページを構成する方法について説明します。

始める前に
ランディングページのバリアントを作成します。詳細については、「ランディングページのバリアントを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

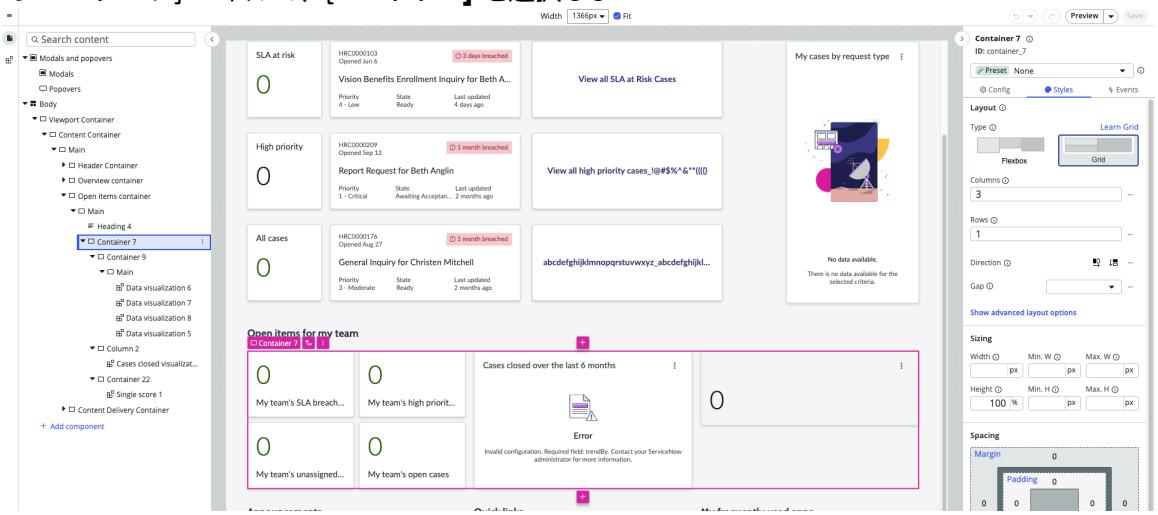
このタスクについて
構成例は、ランディングページ上の [過去 **6** か月間にクローズされたケース **(HR cases closed in the last week)]** レポートの横にある、[先週にクローズされた **HR** ケース **(HR Cases closed in the last week)]** レポートの構成方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

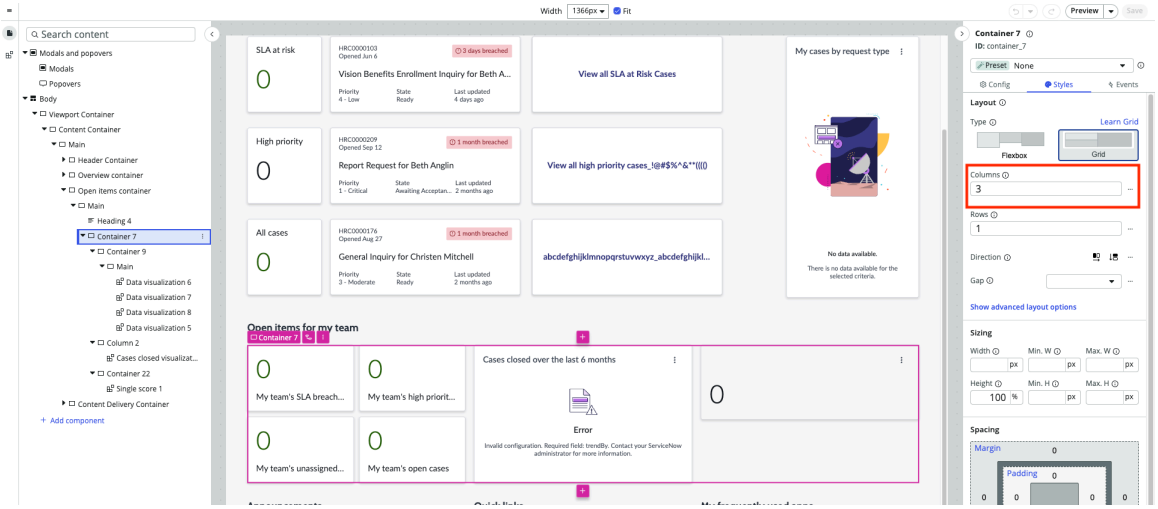
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. バリアントを選択します。
3. [エディター] タブを選択します (まだ選択されていない場合)。
4. [ページコンテンツ] パネルで、[コンテナ **7**] を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[列] フィールドに「3」と入力して 3 つの列を作成しま



す。

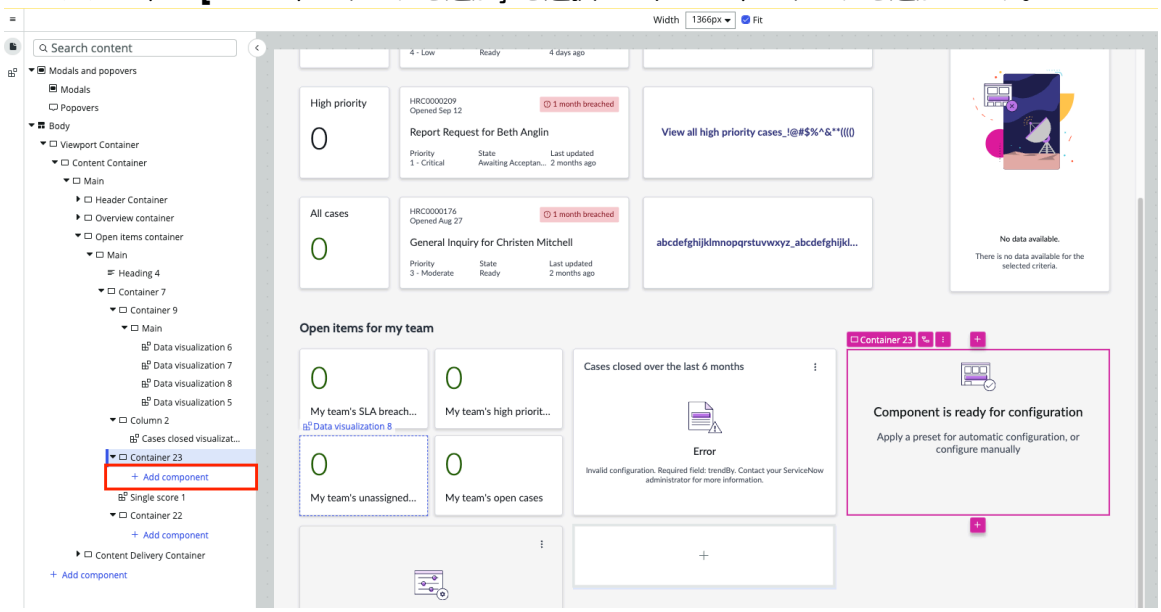
6. 列 **2** の横にある [その他] アイコン (⋮)。
7. [後に追加] を選択します。
8. [コンポーネント] タブを選択してから、[コンテナ] を選択します。

コンテナは、情報、画像、または機能 (コンポーネント) を追加するページの領域です。ページに複数のコンテナを配置し、コンテナ内にコンテナを入れ子にし、コンテナ内に複数のコンポーネントを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. コンテナの下で **[+** コンポーネントを追加] を選択して、コンポーネントを追加します。

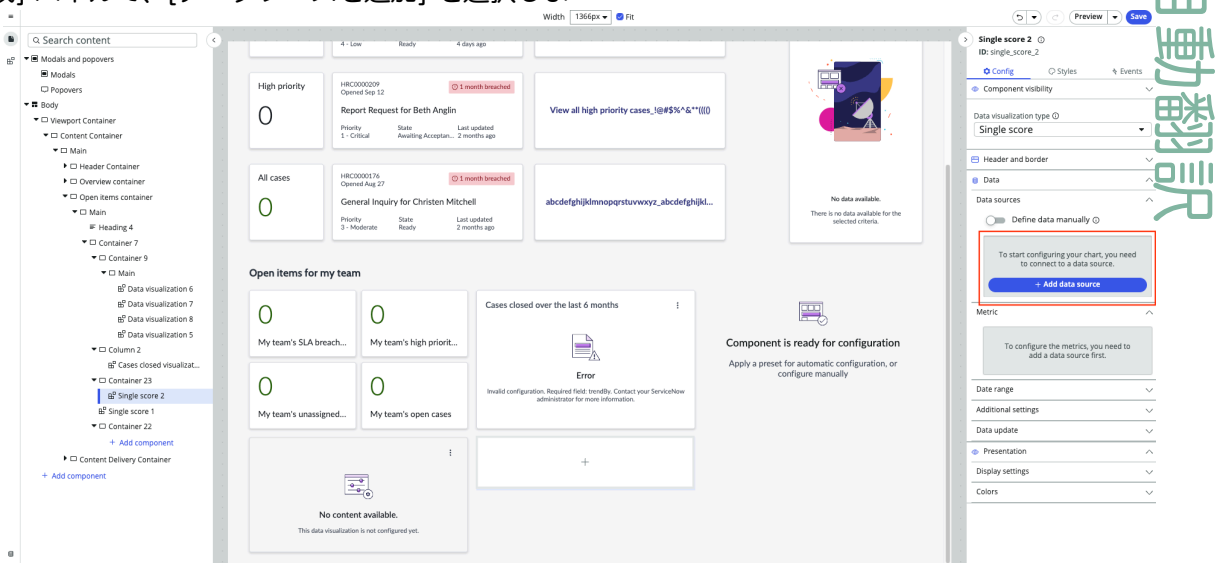


この例では、コンテナ **23** を使用します。

10. [データ可視化] コンポーネントを選択します。

11. データソースを追加します。

a. [構成] パネルで、[データソースを追加] を選択しま



す。

b. [ソースを選択] フィールドに、「HR ケース」と入力します。

c. **sn_hr_core_case** テーブルを選択します。

d. [カスタム条件を追加 **(+Add custom conditions)]** を選択します。

e. 次の値を持つ条件を追加します。

- フィールドを選択：アサイン先グループ
- 演算子を選択：次の条件に一致
- 値を入力：自分のグループの 1 つ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

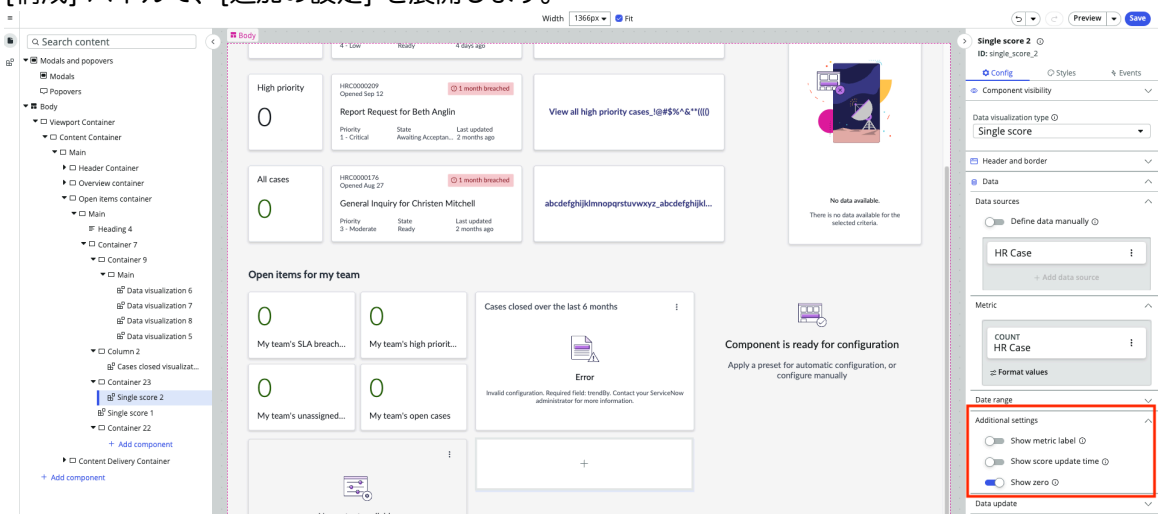
f. **[AND]** を選択して条件を絞り込みます。
[AND] または **[OR]** を選択して、依存条件を作成します。

g. 次の値を持つ条件を追加します。

- フィールドを選択：クローズ済み
- 演算子を選択：次の値以後
- 値を入力：先週

h. [このソースを追加] を選択します。

12. [構成] パネルで、[追加の設定] を展開します。



13. [メトリクスラベルを表示 **(Show metric label)]** と [スコア更新時間を表示 **(Show score update time)]** を有効にして、表示するデータを追加します。

14. [保存] を選択します。

15. 元のランディングページの順序を変更して、バリアントをデフォルトのランディングページにします。

a. ドロップダウンリストから [ランディングページのデフォルト] を選択します。

b. [設定] タブを選択します。

c. [順序] フィールドに 0 より大きい数値を入力します。

d. [保存] を選択します。

レポート内で詳細なデータ表示を有効にする

ユーザーがレポートデータのサブセットを可視化できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.

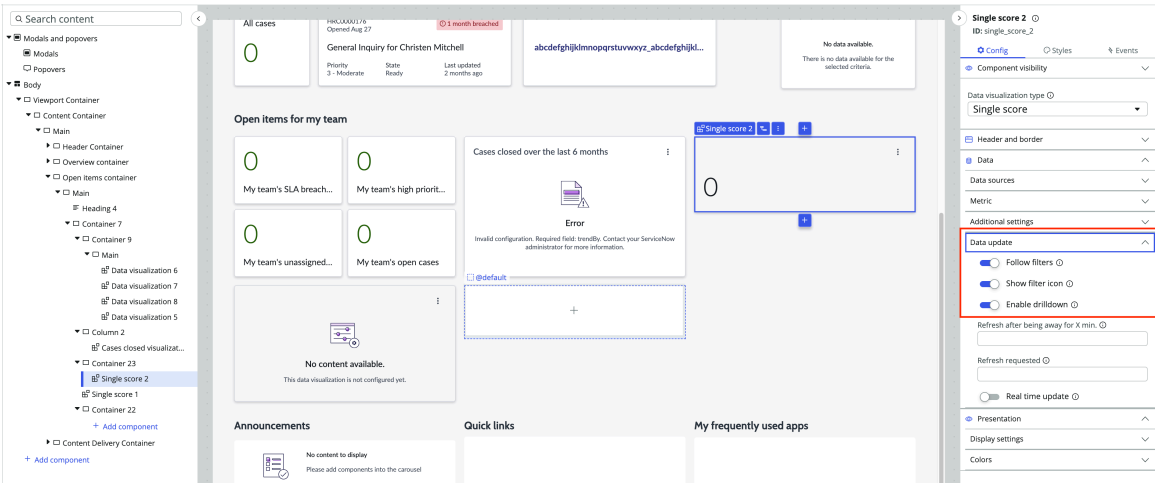
2. バリアントを選択します。

3. レポートを含むコンテナを選択します。

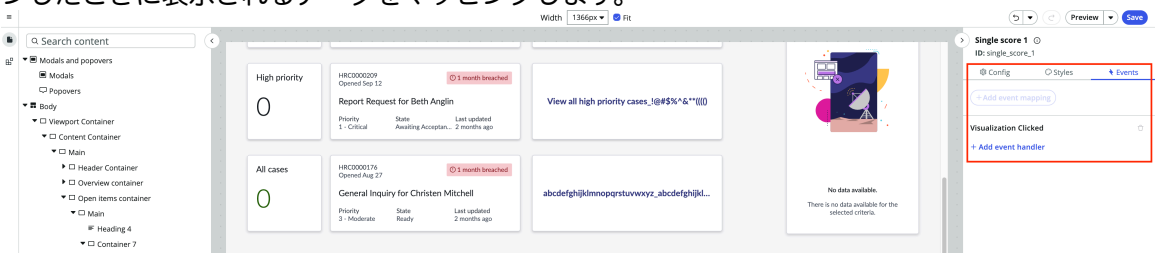
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 構成パネルで、[データの更新] を選択します。
5. [ドリルダウンを有効にする] オプションをオンにします。



6. [イベント] パネルで、[イベントハンドラーを追加] を選択して、ユーザーがレポートをドリルダウンしたときに表示されるデータをマッピングします。



7. [検索項目] フィールドに、「ケースを開く - 簡易リストページ」と入力します。
8. [ケースを開く - 簡易リストページ] を選択します。
9. [追加] を選択します。
10. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でクイックリンクを構成する

クイックリンクを構成して、組織内の特定部門に関連する内外のリソースにすばやくアクセスします。

始める前に

従業員センタープロをインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. リンクを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツのリンク] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクの名前。
タイプ	コンテンツのタイプ。クイックリンクの場合は [リンク] です。
URL	サービスポータルに表示されるコンテンツへの URL リンク。

c. [リンクのロード先 **(Load link in)**] フィールドで、[現在のページ] を選択して現在のポータルページにリンクをロードします。

d. [送信] を選択します。

3. コンテンツを利用可能にするタイミングと場所を定義します。

a. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

スケジュールコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツ	リンク定義で設定されているとおりに利用できるようにするコンテンツまたは情報。
有効	フォームを有効にするオプション。
役職	スケジュールコンテンツレコードの名前。
対象者	コンテンツの対象者。
コンテンツの場所	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。
承認者	コンテンツを利用可能にする前に承認できるユーザー。
コンポーネントタイプ	[クイックリンク] に設定する必要があります。
利用開始日	コンテンツが初めて対象者に利用可能になる日。
利用終了日	コンテンツが有効である最終日。

d. 次のテーブルのフィールド値を入力または確認します。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	値
コンテンツ	新しく作成されたレコード
コンテンツの場所	UIB ワークスペース

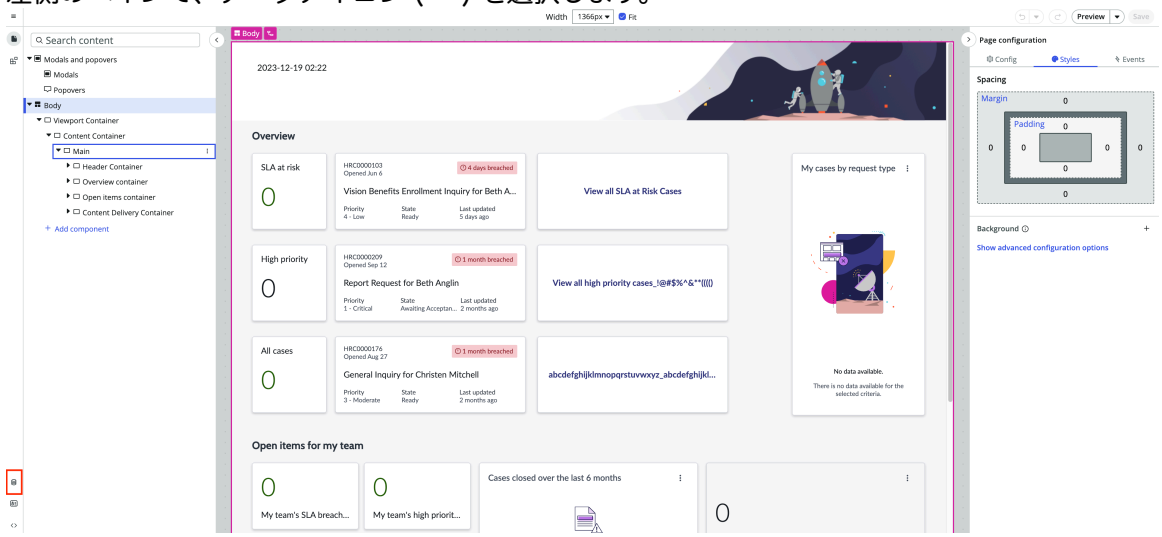
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
コンポーネントタイプ	クイックリンク

e. [送信] を選択します。

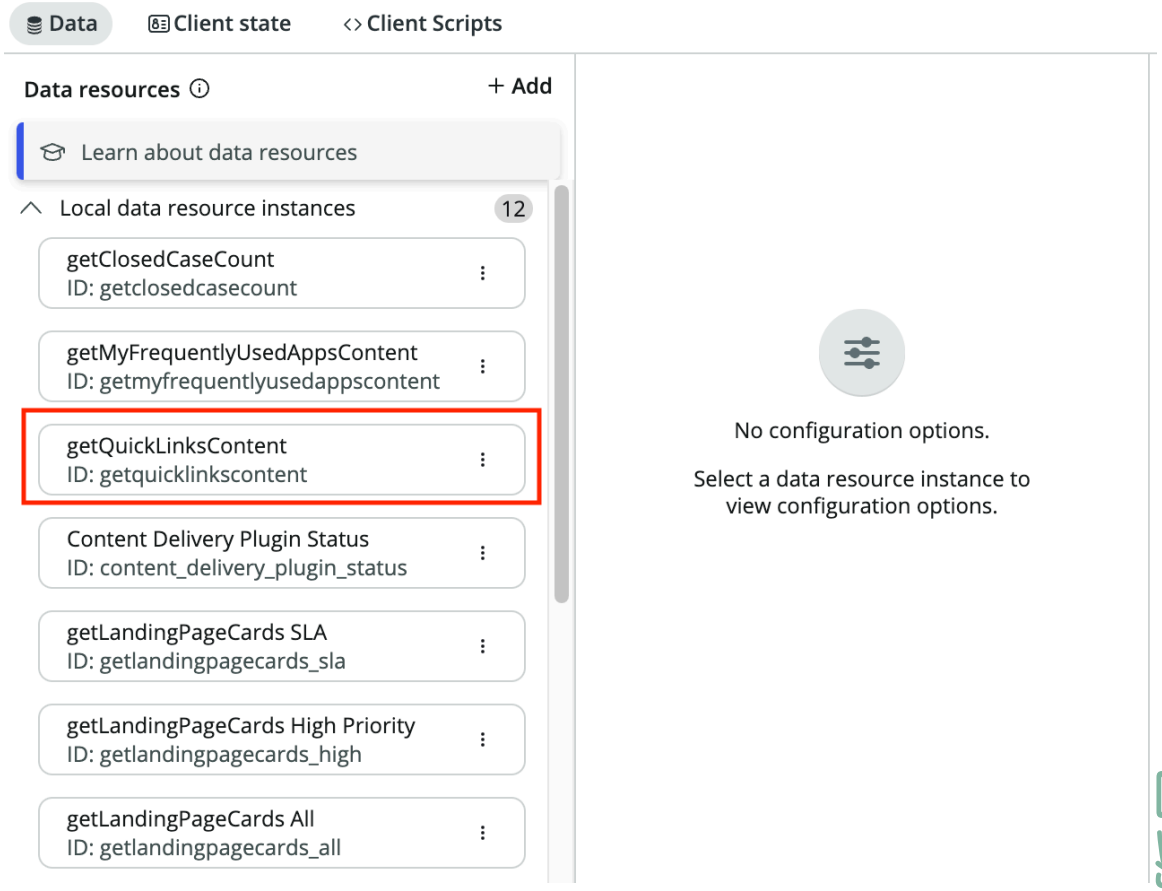
4. 上記で作成したリンクを、UI ビルダーのクイックリンクコンポーネントにマッピングします。
   a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
   b. オプション: ランディングページのバリアントを構成していない場合は、[ランディングページのデフォルト **(Landing page default)**] を選択します。
   c. オプション: ランディングページのバリアントを選択します。
   d. 左側のペインで、データアイコン ( ) を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. **[getQuickLinksContent]** を選択しま



す。

f. **[content_id]** フィールドに、コンテンツグループに付ける名前を入力します。

g. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でコンテキストサイドパネルタブを構成する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべてのレコードページで使用可能なコンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。

始める前に

ケース SRP レコードバリアントが必要です。詳細については、「ランディングページのバリアントを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

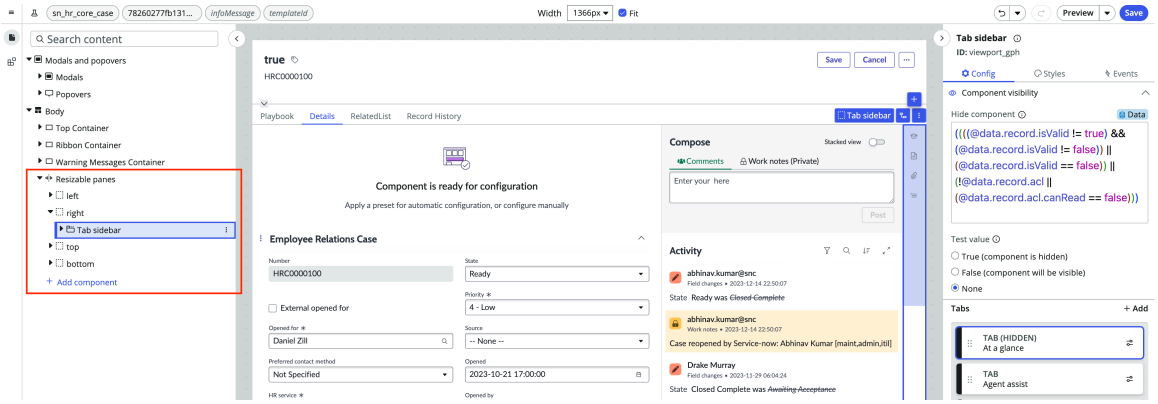
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. [ページとバリアント] リストで、[ケース **SRP]** レコードバリアントを選択します。
3. [ページコンテンツ] パネルで、 本文 > サイズ変更可能なペイン > 右.

自動翻訳

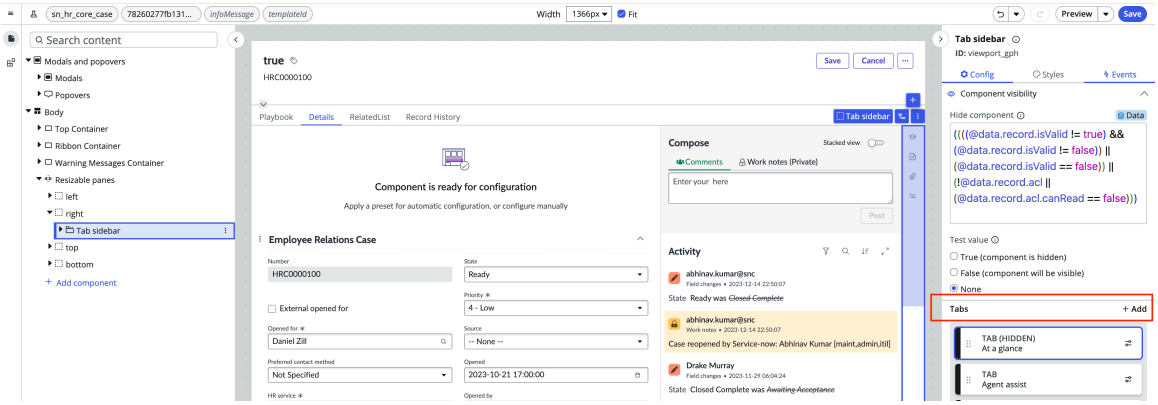
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [タブサイドバー] を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[タブ] に移動しま



す。

6. サイドバーのタブを追加、非表示、または削除します。

ページ構成

HR ケース管理のエージェントワークスペース のページ構成を使用して、カスタマイズされたエクスペリエンスをユーザーに提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

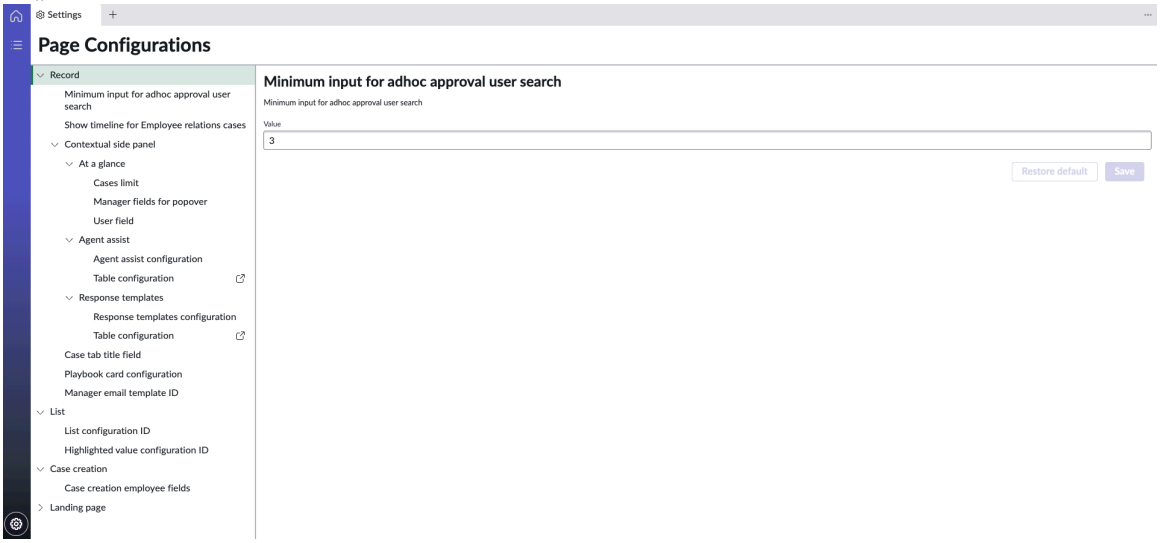
1. 移動先 すべて > **HR** エージェントワークスペース.

2. [設定] アイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ページ構成をパーソナライズしま



す。
フィールドの説明については、「ページ構成設定」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用

HR エージェントは、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の解決のために、HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用します。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

次のいずれかの領域から HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業を開始できます。

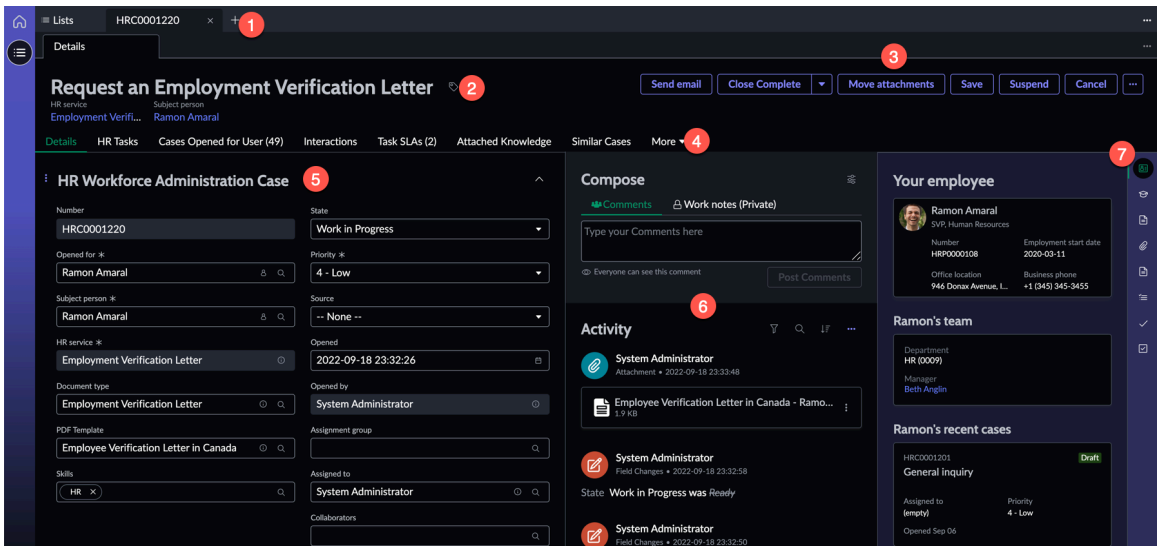
- ランディングページ
- リストキュー
- エージェント受信ボックス
- チャット
- 電話
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースフォームを使えば、複数のケースの管理し、ケースに関連する情報の表示、ナレッジ記事または類似のケースを使用したケースの管理を行えます。



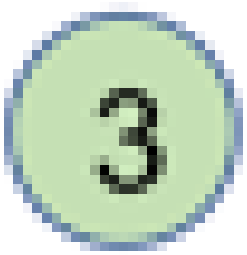
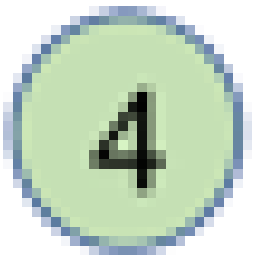
エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

番号	Agent Workspace の機能	説明
1	タブ	タブを使用して、ケースの詳細やタスクなど、HR ケースに関連付けられているレコードを表示します。タブを選択し、情報にジャンプすることができます。子タブは、トップタブの下に表示され、ケースの詳細、HR プロファイル情報、およびタスクを表示します。 **注:** 親タブで選択した参照は、子タブとして開きます。
2	フォームヘッダー	HR サービス、優先度、ステータス、および担当者のエージェントなど HR ケースの簡単な説明が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

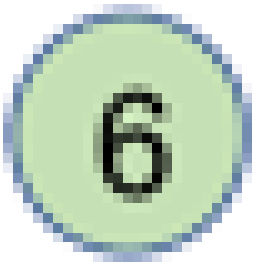
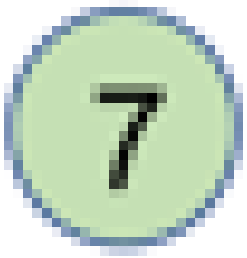
エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明 (続く)

番号	Agent Workspace の機能	説明
	UI アクション	ケースに対して加えた変更の保存、ステータスの変更、キャンセル、またはその他の関連アクションを行うことができるアクションボタン。 **注:** 表示されるボタンは、ネイティブプラットフォームの UI に似ています。 表示されるボタンタイプは、HR ケースのタイプとステータスによって異なります。
	関連アイテム	[関連アイテム] メニューを使用して、ケースに関連付けられている詳細、タスク、およびその他の情報に関する情報を表示します。また、HR ケースと関係がある他のテーブルからレコードに関する詳細を表示します。このメニューを利用すると、ケースと対象者に関する情報をすばやく簡単に検索できます。 **注:** HR ケースのタイプによって、メニューに表示されるタブが決まります。ケースが [プレイブック] に表示されると、これらのタブが変わります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索」を参照してください。
	ケース詳細	ケースに関する追加情報。 • 対象者 • 要求済み HR サービス • アサインされた優先度 • アサイン先グループ • アサイン済みエージェント • 説明 • コメントと作業メモ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明 (続く)

番号	Agent Workspace の機能	説明
	アクティビティストリーム	ケースのコメント、作業メモ、現在および過去の状況。
	コンテキストサイドパネル	さまざまなタスク指向のアイコンを使用して、ケースを管理および処理します。コンテキストサイドパネルに表示されるアイコンは、作業しているケースのタイプによって異なります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースコンテキストサイドパネル」を参照してください。

[HR プロファイル] アイコン

オープン対象者および対象者に関する情報にすばやくアクセスできるようにするためのアイコン。

- : HR ケースのユーザーに関連する詳細情報にアクセスするには、**[HR** プロファイルを開く] アイコンを選択します。HR プロファイル、従業員情報、連絡先情報、そのユーザーに対してオープンされたケースなどの詳細が表示されます。概要サイドパネルにも同じ情報が簡潔に表示されます。
- : 会社内のすべての関連レコードのリストにアクセスするには、[レコードの検索] アイコンを選択します。検索しているフィールドに関連するリストが表示されます。リストをフィルターまたはソートして、検索結果を絞り込むことができます。
- : アプリケーション外の情報にアクセスしてケースの履行に役立てるには、[ディープリンクを開く (Open deep link)] アイコンを選択します。ディープリンクの構成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

注:
レコードフィールドにカスタムアクションを設定する方法については、「Set up custom actions on record fields in Workspace (ワークスペースのレコードフィールドにカスタムアクションを設定する)」 を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト

リストは、さまざまなカテゴリのケースにアクセスする簡単な方法です。たとえば、ライフサイクルイベントの HR ケースや給与に関連するケースのリストをすばやく取得できます。

デフォルトの [リスト] には、次のように分類された HR ケースが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースリスト

リストのタイプ	説明
すべての HR ケース	HR ケースの次のカテゴリが表示されます。 • [自分にアサイン済み]：自分にアサインされたケースのリスト • [コラボレーション]：アクティブなコラボレーションがあるケースのリスト • [オープン]：すべてのオープンケースのリスト • [オープン - 未アサイン]：すべての未アサインのオープンケースのリスト • [クローズ済み]：すべてのクローズ済みケース • [最近更新された]：アサイン先エージェント以外のエージェントまたは従業員によって更新されたケースのリスト • [ケース **SLA]**：HR ケースのサービスレベルアグリーメントの詳細
手動	設定が関連付けられていないシンプルな履行タイプです。たとえば、医療に関する福利厚生の照会の場合、HR エージェントは従業員の質問に回答することで従業員のリクエストを履行します。
サービスアクティビティ	サービスアクティビティは、HR サービスを履行します。[HR サービス] フォームの下部にある [サービスアクティビティ] セクションで、1 つまたは複数のサービスアクティビティを追加して HR サービスを履行します。 **注:** これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。
ライフサイクルイベント	ライフサイクルイベントによって履行される HR ケース。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース」を参照してください。
その他	次のカテゴリの HR ケース： • HRIT ケース • 給与ケース • 人材管理ケース • 総合報酬ケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースリスト (続く)

リストのタイプ	説明
	• 人員管理ケース • 労務 (ER) ケース
HR タスク	[オープン]、[クローズ済み]、[自分にアサイン]、または [オープン - 未アサイン] カテゴリのすべての HR タスク。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
HR プロファイル	さまざまなタイプの HR プロファイル。
従業員ドキュメント	従業員に属するドキュメント。
ナレッジ	HR チームが使用および公開するナレッジ記事。
リマインダー	HR エージェントによって作成されたリマインダー。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。

[自分のリスト **(My Lists)**] タブで、独自のリストを作成して、自分に関連する特定のケースを表示できます。カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を使用すると、作業をより迅速かつ効率的に行うことができます。詳細については、「自分のリストの作成」を参照してください。リストの使用に関する一般的な情報については、「Using lists to find work to do」を参照してください。

自分のリストの作成

[自分のリスト **(My Lists)**] を使用して、すぐにアクセスして作業を開始できる HR ケースのカスタムリストを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [自分のリスト **(My Lists)**] をクリックします。
4. [新しいリストを追加] をクリックします。
5. [既存のものから開始する] または [独自に作成する] をクリックします。
   [既存のものから開始する] をクリックすると、カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を作成するために選択できる、既存の HR ケースリストが表示されます。[独自に作成する] をクリックすると、リストを作成できるすべてのテーブルのリストが表示されます。
6. [自分のリスト **(My Lists)**] の作成方法を選択し、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のものから開始する

フィールド	説明
リスト	[自分のリスト **(My Lists)**] の元にする HR ケースカテゴリを選択します。
リスト名	[リスト] から選択した内容に基づいて入力します。表示内容を上書きして名前を変更できます。
列を選択	列は事前に表示されています。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)**] に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

独自に作成する

フィールド	説明
リスト名	[自分のリスト **(My Lists)**] を識別する名前。 リストの名前を入力します。
ソースを選択	[自分のリスト **(My Lists)**] の元になるテーブル。 文字またはテーブルの名前を入力して検索を開始し、テーブルを選択します。
列を選択	[自分のリスト **(My Lists)**] に表示する列。 選択したテーブルに基づいて列のリストが表示されます。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)**] に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

7. [作成] をクリックします。

タスクの結果

新しいリストが作成されます。[順序を変更] ボタンを使用してリストの順序を変更します。詳細については、「Create My Lists in workspace」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
一部のユーザー (特にアドミン以外) は、ワークスペース内のリストにアクセス/表示できない場合があります。トラブルシューティングの詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成

HR ケース管理のエージェントワークスペース で新しい HR ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. HR ケースを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択します。
3. 検索フィールドに、名前、名前の一部、またはケース番号を入力します。

   従業員を検索することで、正しいユーザーのケースを作成していることを確認することができます。

   注:
   - プラットフォーム Web ベースの UI とは異なり、非アクティブなユーザーのケースを検索したり作成したりすることはできません。
   - 会社が 労務 **(ER)** を使用している場合は、 [検証をスキップ] リンクを選択して、オープン対象者を特定せずに ER ケースを作成できます。労務 (ER) の詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成」を参照してください。
4. [次へ] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「[新規ケースの作成] フォーム」を参照してください。
6. [ケースを作成] を選択します。
   作成中のケースと同じ対象者や HR サービスがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (日数は HR 管理/プロパティから構成可能) は、類似のケースがすでに存在するとの警告が表示されます。 [新規ケースを作成] または [キャンセル]を選択できます。

   注:
   sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out プロパティについては、「HR プロパティ」を参照してください。

検索条件の拡大

ユーザー検索の対象とする列を指定して、検索条件を絞り込みます。HR エージェントがケースの作成時にユーザーを検索する場合は、より正確な検索結果を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 人事管理 > ケース作成の構成.
2. [部分検索を強制] オプションを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 優先度テーブル名で、テーブルを選択します。
4. 優先度列で、最初に検索を適用する列を選択します。
   たとえば、優先度列で姓を選択したとします。HR エージェントが従業員を検索すると、まず姓で検索が実行され、次に他の列で検索が実行されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成

ケース内でタスクを作成するときは、タスクタイプを選択します。従業員センターでタスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース をクリックし、タスクを追加するケースを選択します。
2. [ケースの詳細] セクションの上にある子タブから、**[HR** タスク] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. **[HR** タスクタイプ] を選択します。

   選択できるタスクタイプは次のとおりです。

HR タスクタイプ

タスクタイプ	説明
HR サービス：	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。 注: [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ選択肢として表示されます。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
カタログアイテムの送信：	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
注文ガイドを送信：	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
従業員入力を収集：	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	注: 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
チェックリスト：	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。チェックリストは、タスクを完了するための指示または手順です。 注: 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのチェックリストの使用」を参照してください。
認証情報：	ユーザーに対して、ログイン認証情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン認証情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 注: このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名：	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	注: ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、認証情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
完了時にマーク：	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
ドキュメントに署名：	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度に関して署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクがクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
会議のスケジュール	HR ケースでの作業中に、従業員の会議への招待を作成できます。たとえば、オンボーディン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	グプロセスの一環として、新入社員との会議をスケジュールすることができます。 ○ 従業員の利用可能なスロットを表示し、会議をスケジュールすることができます。従業員は Microsoft Outlook で会議への招待を受信します。 ○ 外部の出席者に会議への招待状を送信することもできます。 **注:** 会議への招待とスケジューリング機能を使用するには、ServiceNow Microsoft Outlook スポークをインストールする必要があります。
サーベイ実施：	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
ドキュメントのアップロード：	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [対応中] である必要があります。
URL：	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
ビデオを表示：	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。

注: すべてのフィールドの詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

5. [保存]を選択します。

   [詳細] の ··· から [タスクを追加] を選択してタスクを追加することもできます。

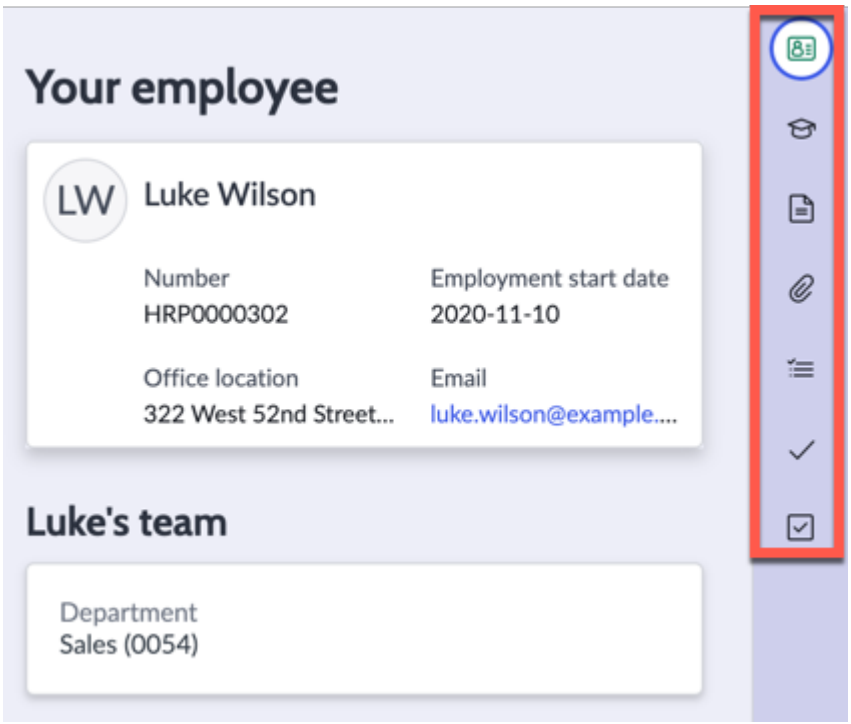
HR ケース管理のエージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンテキストサイドパネルは、HR ケースの処理や従業員とのやり取りに役立つ情報を提供します。

コンテキストサイドパネルには、情報を提供するアイコンの列があります。従業員とやり取りするとき、またはケースを完了するときに、この情報を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



表示されるアイコンは、見ている HR ケースのタイプによって異なります。

エージェントワークスペースのコンテキストサイドパネルアイコンの説明

アイコン	説明
	概要：主要な HR プロファイルの詳細を迅速に呼び出すことができます。この情報をすぐに利用できるようにすると、エージェントは、従業員とコミュニケーションをとるときに支援しようとしている相手を理解するのに役立ちます。
	エージェントアシスト：ケースに関連するナレッジ記事を提供します。コメント (従業員に表示される) または作業メモ (従業員に表示されない) を提供したり、ケースに関連するすべてのアクティビティを表示したりすることもできます。 **注:** エージェントアシストは、HR インタラクションにも使用できます。
	従業員ドキュメント：取り組んでいるケースに関連するドキュメントをリストします。ドキュメントを選択すると、それをダウンロードしたり、名前を変更したりすることができます。 **注:** コンテキストサイドパネルでは、従業員ドキュメントを表示するに従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。
	添付ファイル：HR ケースに関連するドキュメントが添付ファイルとして表示されます。これらのドキュメントは、アーカイブおよび履歴目的で、従業員ドキュメント管理 (EDM) に移動できます。たとえば、奨学制度の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースのコンテキストサイドパネルアイコンの説明 (続く)

アイコン	説明
	領収書は HR ケースの添付ファイルです。添付ファイルを従業員ドキュメント管理に移動すると、従業員ドキュメントになります。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動」を参照してください。 ダウンロードまたは削除するドキュメントを選択します。 **注:** 小さな緑色の点は、添付ファイルがあることを示します 。
	応答テンプレート：ケースについて質問がある従業員に応答するときに使用できる再利用可能なメッセージが表示されます。 使用する応答テンプレートからテキストをコピーし、HR ケースのコメントまたは作業メモセクションにテキストを貼り付けます。 HR サービスは応答テンプレートを構成して、HR ケースに関連する一般的な質問に迅速かつ一貫性をもって効率的に対応できます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。
	履行手順：より迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に焦点を絞った具体的な情報が記載されています。 具体的な手順、KB 記事、またはケースに対する処理のチェックリストを含めることができます。 詳細については、「HR 実行手順」を参照してください。
	チェックリスト：チェックまたは実行する必要がある事項のリストを提供します。チェックリストは、問題を効率よく迅速に解決するのに役立ちます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の [概要] を使用する

コンテキストサイドパネルの [概要] 機能を使用すれば、HR ケースの [依頼者] に関する HR プロファイル情報をすばやく表示でき、HR エージェントは従業員リクエストをよりよくサポートし、解決できるようになります。

一目でわかるパネルには、従業員の役職、雇用開始日、勤務地、連絡先情報、組織の詳細など、従業員に関する HR プロファイルの重要な詳細が表示されます。エージェントは、この情報にすばやくアクセスして、支援対象の従業員をよりよく理解することができます。

HR プロファイル

[従業員] セクションに表示される内容は、HR プロファイルの設定によって異なります。任意の HR プロファイルを開き、フィールドを追加または削除することで、表示されるフィールドを編集できます。選択したフィールドはすべての HR プロファイルに表示されますが、データのあるフィールドは [従業員] セクションにのみ表示されます。詳細については、「[概要] パネルの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
HR ケースの対象者に HR プロファイルレコードがない場合、コンテキストサイドパネルの [概要] アイコンは表示されません。

対象者を変更すると、対象者のプロファイル情報も [従業員] セクションで即座に更新されるため、変更を保存する前でも適切な対象者を確認できます。

詳細については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

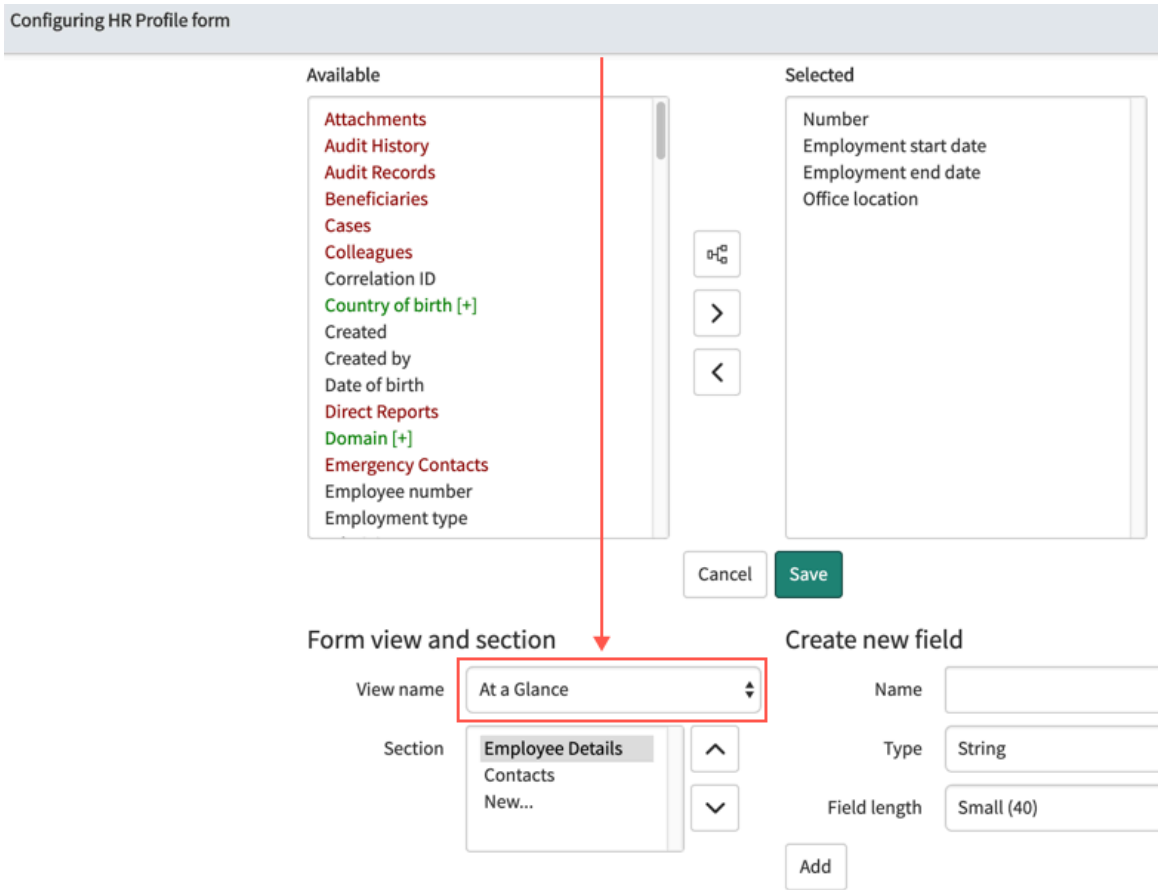
[概要] パネルの構成

[概要] パネルは、[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションの [HR プロファイル] フィールドを追加または削除することで構成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR**プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 任意の HR プロファイルレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] ドロップダウンをクリックし、[概要] フィールドを選択します。



5. [従業員の詳細] と [連絡先] セクションから設定するフィールドを選択します。
デフォルトでは、[概要] パネルは従業員の基本情報を表示するように構成されています。[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションからフィールドを選択し、[概要] パネルにフィールドを追加または削除できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
[概要] パネルは、Customer 360 リボンコンポーネントに代わるものです。

6. そのセクションのフィールドを追加または削除します。

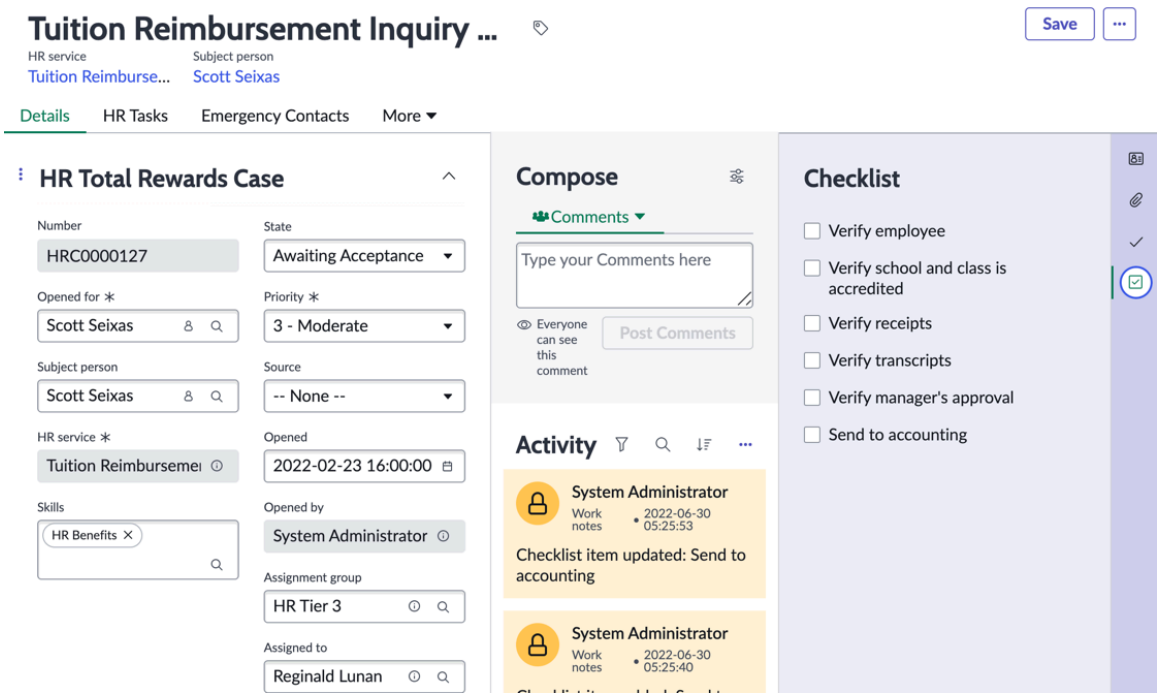
   フィールドに対応する値がない場合、パネルには表示されません。

7. [保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。



HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

HR ケースに直接チェックリストを作成する

HR ケースに直接チェックリストを作成するには、[チェックリスト] を選択します。

1. [アイテムを追加] をクリックします。
   a. [チェックボックステキスト] に指示を追加します。
   b. [リンクを追加] を選択して、リンクテキストとリンクを追加します。
   c. [適用] と [保存] を選択します。
2. チェックリストアイテムの名前を変更するには、[編集] を選択します。必要な変更を加えて [保存] を選択します。
3. チェックリストアイテムの順序を変更するには、[編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アイテムの並べ替え] 。

b. アイテムを必要な位置にドラッグして配置します。

c. [保存] を選択します。

4. チェックリスト項目を削除するには、[項目を削除]

HR タスクに直接チェックリストを作成する

[HR タスクタイプ] の [チェックリスト] を使用して HR タスクを作成します。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。

従来型の [HR ケース管理] に移動し、作成したタスクを開きます。

[履行手順] タブからチェックリストを作成します。

注:
これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の応答テンプレート

応答テンプレートは、HR ケースまたは HR タスクの解決に関する情報や、問い合わせを行っている従業員を支援する方法を提供します。

応答テンプレートを使用すると、類似の HR ケースで作業するときに効率的かつ一貫性を保つことができます。

応答テンプレートによりメッセージを繰り返し使用できるようになります。これらのメッセージをメール、チャット、コメント、作業メモにコピーして貼り付けるか、電話での論点として使用します。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートチャネルは、応答テンプレートをメディアカテゴリに分離します。チャット応答では、メール応答とは少し異なるテキストを含めることができます。または、特定のテンプレートをチャットに表示しないようにすることもできます。ベースシステムには、次のチャネルが用意されています。

- チャット
- メール
- フォーム

注:
フォームには、HR ケースのコメントまたは作業メモで使用できるテキストが表示されます。

応答テンプレートチャネルの設定の詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

応答テンプレートの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

HR ケースまたは HR タスクレコードでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーして HR ケースまたは HR タスクのコメントまたは作業メモに貼り付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースまたは HR タスクを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
5. 応答テンプレートを選択します。
6. [クリップボードにコピー] ボタンを選択して、テキストを [コメント/作業メモ] エリアに貼り付けます。
7. [コメントを投稿] を選択します。
   再利用されたメッセージは、対象者の [コメント/作業メモ] セクション下に表示されます。

チャットでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーしてチャットに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

チャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

注:
現在、チャットは HR ケース管理のエージェントワークスペース のインタラクションでのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [受信トレイ] のステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
3. チャットがルーティングされたら、[承認]を選択します。
4. インタラクションレコードが自動的に作成され、従業員とのチャットを開始できます。
   応答テンプレートを表示するには、チャットエリアに「/」を入力し、応答テンプレートのリストを表示します。
5. 応答テンプレートを選択すると、テキストがチャットウィンドウに表示されます。
6. [送信] ボタンを選択してメッセージを送信します。

メールでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートアイコンを使用し、それをコピーしてメールに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

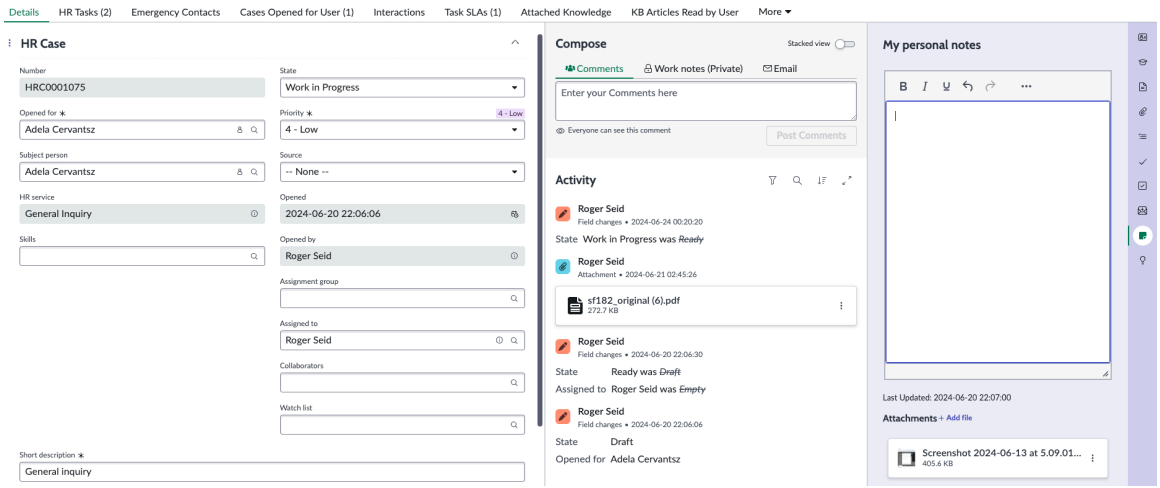
1. HR ケースの [詳細] タブで、[その他のアクション] ボタンを選択し、[メールの作成] を選択します。
2. [新規メールドラフト] タブで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
3. 応答テンプレートを開き、テキストをコピーしてメールの本文に貼り付けます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメールアドレスで自動的に入力されます。ただし、メールアドレスを変更して別の人にメールを送信することはできます。
4. [メール送信] をクリックします。

個人的なメモの追加

個人的なメモを使用して、ケース履歴内で追跡されないようにする必要がある未確定の情報を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
作業メモには、ケースを処理しているすべてのエージェントがアクセスできます。エージェントは、個人的なメモやケースの不確定情報 (労務ケースなど) を、他のエージェントに見られたくない場合があります。このような場合、エージェントは個人的なメモを使用できます。



す。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで、[個人的なメモ **(Personal Notes)]** アイコン ( ) を選択します。

   注:
   ケースがアサインされたエージェントのみが、個人的なメモを編集できます。ケースが転送された場合、最後のエージェントは個人的なメモに読み取り専用でアクセスできます。

5. メモを入力します。
6. オプション: **[+** ファイルを追加] を選択して、添付ファイルを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのガイド付きディシジョンツリーを使用した HR ケースの解決

従業員のケースをトリアージするための事前定義された一連の質問を提供するガイド付きディシジョンツリーを使用して、HR ケースを迅速に解決します。

始める前に

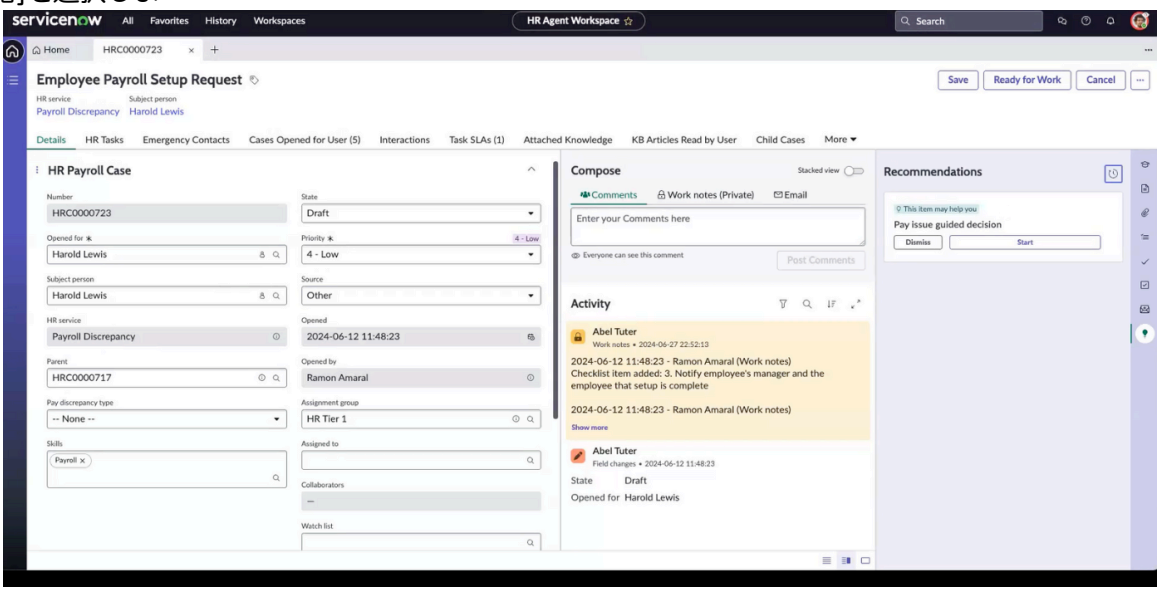
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

ガイド付きディシジョンツリーの詳細については、「 Configuring Guided Decisions 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. コンテキストサイドパネルから、推奨事項アイコン ( ) を選択します。
5. [開始]を選択しま

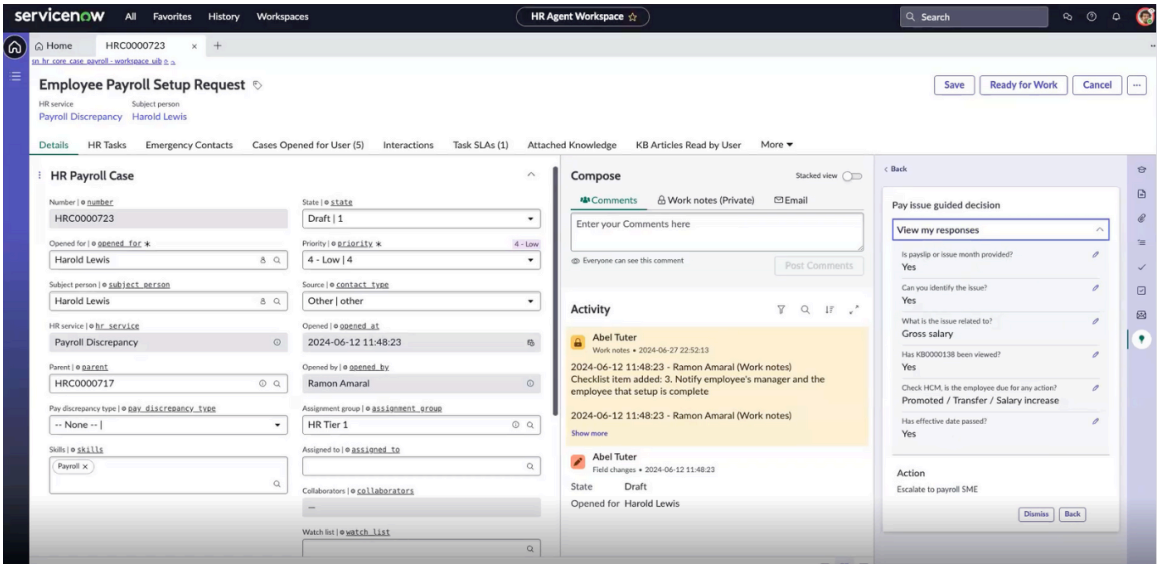


す。

6. 応答を選択し、[次へ] を選択してディシジョンツリーを進めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ディシジョンツリーを終了する場合は、[却下] を選択します。
8. オプション: [応答を表示] を選択して、ディシジョンツリーで選択したすべての応答を表示します。



HR ケース管理のエージェントワークスペースでのサンプルディシジョンツリーの表示

HR ケース管理のエージェントワークスペースで一般的な問い合わせまたは給与ケースをトリアージするサンプルツリーを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ディシジョンツリー.
2. 次のいずれかを選択します。
   - 一般的な福利厚生ツリー
   - 支払に関する問題のガイド付きディシジョン
3. [ビルダーで開く] を選択して、**[Decision Tree Builder]** でツリーを表示します。
   詳細については、「Configuring decision trees in Decision Tree Builder」を参照してください。

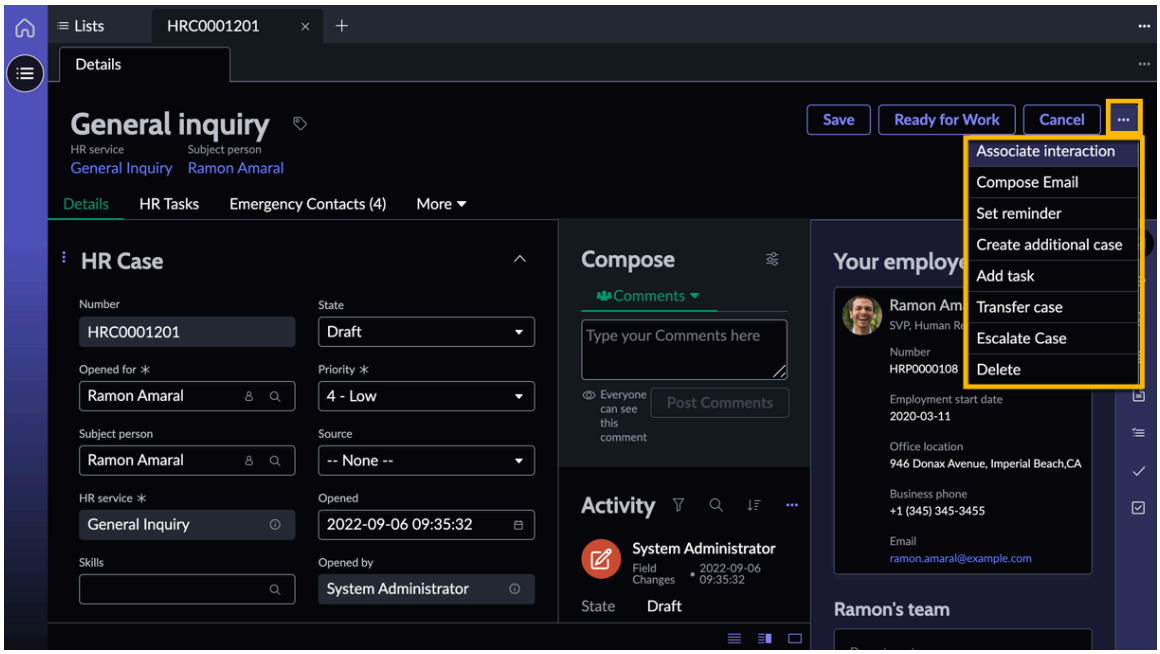
HR ケース管理のエージェントワークスペース で [その他] アイコンを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース から [その他] アイコンを使用して、HR ケースの作業に関連する多くの職務を実行できます。

[その他] アイコンは、ケースの作業中に [詳細] タブの右上隅に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の操作を行うことができます。

- インタラクションの関連付け：表示されているケースをインタラクションに関連付けます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
- メールの作成：HR ケースからメールを送信します。[新規メールの下書き] タブが開き、メールを作成して送信できます。[宛先] フィールドは、対象者のメール ID で自動的に更新されます。エージェントは、メールを保持することも、新しいメールを追加することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。
- リマインダーを設定：リマインダーを作成して、特定の日付までに確実にフォローアップできるようにします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
- 追加のケースの作成：表示中または作業中のケースを離れることなく、別の HR ケースを作成します。詳細については、「HR ケースからケースを作成する」を参照してください。
- タスクを追加：ケースに HR タスクを追加します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
- ケースを転送：別の HR サービス向けにケースを再分類します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送」を参照してください。
- ケースをエスカレート：別の階層またはより多くの専門知識を持つエージェントに、重要なケースをアサインします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート」を参照してください。
- 削除：作業中のケースを削除します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクからリマインダーを作成して、特定の日付までにフォローアップできるように通知を受信することができます。リマインダーにより、タイムリーなコミュニケーションが可能になり、アクションが確実に実行されるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. リマインダーを追加するケースを検索します。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. [その他] アイコンを選択します。
4. [リマインダーを設定] を選択します。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。
   下にスクロールして [リマインダー]を選択すると、HR ケースリストからリマインダーを表示できます。

注:
アラートが有効になると、[通知] アイコン ( ) 内に数字が表示され、リマインダーの通知メッセージが画面上をスクロールします。

HR ケースからケースを作成する

HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業している HR ケースから直接、追加のケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、1 か所に HR エージェントとして必要なものがすべて備わっており、時間を節約して便利に使用できます。

ケースの作成の際、作業中のケースから移動して、後で探す必要はありません。別の HR ケースは次の場所から作成できます：

- 表示している HR ケースから。
- 表示しているケースに表示されている HR プロファイルから。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 追加のケースを作成するケースを選択します。
3. [詳細] タブの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
4. [追加ケースを作成] を選択します。
5. 新しいタブで、名前またはケース番号で検索して、このケースを要求している従業員を確認します。
6. [次へ] をクリックします。
7. [COE]、[HR サービス]、[依頼者] などの詳細を入力します。
8. [ケースを作成] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送

一般の問い合わせケースとして多くのケースが作成されます。従業員のニーズを調査した後、既存のケースを別の HR サービスに転送できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
HR ケースの転送または分類のプロパティの詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ··· [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースを転送] を選択します。
5. [転送タイプ] から 2 つのオプションのいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。元のケースのステータスが [完了してクローズ] に変更され、キャンセルされます。
6. 適切な COE を選択します。
7. [新しい **HR** サービス] で、ケースにアサインする HR サービスを選択します。
8. **[OK]** をクリックします。

ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。現在のケースとその子タスクがクローズされます。

> **注:**
> 優先度は元のケースから転送されますが、新規 HR ケースの HR テンプレートより優先されることはありません。

対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済み

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

> **注:**
> sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが [False] の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。False がデフォルトのプロパティです。

「メールのセットアップ」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート

問題を解決できず、ケースの重要性を高める必要がある場合は、HR ケースをエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

実装した一致ルールにより、ケースがエスカレートされるグループとエージェントが決定します。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースをエスカレート] を選択します。
5. [作業メモ] に、ケースをエスカレートする理由を入力します。
6. **[OK]** をクリックします。
   フォームが更新され、次の階層のアサイン先グループに割り当てられるようになりました。

ドキュメントの保護

ケースにリンクされているドキュメントにセキュリティレイヤーを追加します。グループ、ユーザー、ユーザー基準、またはロールに対し、機密データまたはプライベートデータが含まれるドキュメントへのアクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. リストから HR ケースを選択します。
3. 移動先 その他 > ドキュメント.
4. 必要なドキュメントを選択します。
5. 次のタブを確認して、必要なアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ドキュメント] タブの説明

タブ	ステップ
Details (詳細)	アクセス設定を [参照レコード別] から [権限の共有] に変更します。 **注:** これは必須ステップです。
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ロールの権限 (Role Permissions)] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準の権限] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準] フィールドで値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには、以下の手順を実行します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限 (User Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザー] フィールドで値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。
グループの権限	グループの権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [グループの権限 **(Group Permissions)]** を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[グループの権限 (Group Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザーグループ **(User Group)]** フィールドで値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペースのケースからのナレッジギャップの報告

一般的な HR ケースに関する文書化された解決策を取得するために、ケースのナレッジギャップを報告します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. その他アイコン ( ) を選択し、ドロップダウンリストから [ナレッジギャップを報告] を選択します。
5. [ナレッジフィードバックタスク] フォームで、[説明] フィールドに説明を入力します。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: [結果] フィールドからナレッジベース記事を選択して、既存のナレッジベース記事の更新に関する通知を要求します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
ナレッジギャップが作成され、ケースレコードページの [ナレッジフィードバックタスク] 関連リストに一覧表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのアサインされたナレッジタスクの表示

ケースでナレッジギャップが報告されたときに、アサインされたナレッジタスクを HR ケース管理のエージェントワークスペースで表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.kb_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ナレッジ] にある [自分のタスク - フィードバック] を選択します。
4. 作業するナレッジタスクを選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のテンプレート

ドキュメントテンプレート を使用してテンプレートを作成し、HR ケース管理のエージェントワークスペース の汎用ワークフローで使用することで、一貫性があり繰り返し使用できるドキュメントを作成します。

この機能を使用するには、ドキュメントテンプレートプラグインをインストールします。

証明書やオファーレターなどの従業員への連絡用のテンプレートを使用します。テンプレートを HR ケースに関連付けて、[処理中] などの適切な作業ステータスに移行すると、ケースからデータが取得され、テンプレートと統合されます。詳細については、「HTML ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

エージェントは、テンプレートを使用してドキュメントタスクを生成し、ステークホルダーから署名を得ることができます。すべての参加者がテンプレートに署名すると、ドキュメントが作成されます。詳細については、「エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HTML タイプのテンプレートは、ドキュメントテンプレートでのみ使用できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのドキュメントタスクの作成と署名

ドキュメントテンプレートを使用して HR ケース管理のエージェントワークスペース でドキュメントタスクを直接作成し、エージェントワークスペース からドキュメントに署名できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. ドキュメントタスクの HR ケースを選択します。
   [HR サービス] フィールドで、ドキュメントテンプレートのある HR サービスが選択されていることを確認します。たとえば、雇用証明書を要求したり、オファーレターを生成したりします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
3. [作業を開始] ボタンをクリックします。
4. [文書をプレビュー] オプションを選択します。
   ドキュメントタスクをキャンセル、編集、生成、または開始するオプションとともにドキュメントが表示されます。詳細については、「ドキュメントテンプレートでのドキュメントタスクの生成」を参照してください。
5. [ドキュメントタスクを開始] ボタンを選択します。
   選択した HR ケースの一部であるドキュメントタスクが生成され、[ドキュメントタスク] タブに一覧表示されます。参加者は、テンプレートで構成されているドキュメントタスクを受け取ります
6. ドキュメントタスクを選択します。
7. ドキュメントタスクレコードで、ドキュメントを承認します。

   a. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。

   b. 表示されるダイアログボックスで、ドキュメントに署名します。

      注:
      テンプレートの [署名タイプ] が Adobe Sign または DocuSign の場合、[ドキュメントに署名] をクリックすると、ドキュメントが新しいタブで開き、関連する署名タイプを使用できるようになります。

   c. [署名] をクリックして署名プロセスを完了します。
      ドキュメントタスクのステータスは自動的に [クローズ済み] に設定されます。

タスクの結果
ケースに関連付けられたすべてのドキュメントがクローズされると、ドキュメントが生成され、[添付ファイル] に一覧表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでの生成済みドキュメントの編集

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
この機能は、ドキュメントがドキュメントテンプレートプラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
4. [文書をプレビュー] をクリックします。
5. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

      注:
      無効なトークンは保存中に削除されます。

   c. [保存] をクリックします。
   ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

サマリーレポートの生成

ServiceNow ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用して、必要な数のテンプレートを作成して保存します。レポートのドキュメントテンプレートを選択してサマリーレポートを作成します。文書化および共有の目的で、ケースの詳細を PDF 形式でエクスポートします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 追加アイコン (プラス記号) を選択して、労務 (ER) COE 内に HR ケースを作成します。
   詳細な手順については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
   労務 (ER) ケースが作成されます。
3. [サマリーレポート] を選択します。
4. [サマリーレポート] ウィンドウで、ケースの詳細がキャプチャされる事前定義済みのドキュメントテンプレート形式を選択します。
   ドキュメントテンプレートを作成して使用する方法の詳細については、「ドキュメントテンプレート」を参照してください。
5. [生成] を選択します。
   作業メモをはじめとする、ケースの詳細を含むサマリーレポートが生成され、添付ファイルとしてケースに追加されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信

HR ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用し、ドキュメントを添付して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. メールを送信するケースを選択します。

   注:
   ケースのドキュメントをメールとして直接送信する場合は、ケースタブの [メール送信] ボタンをクリックします。

3. タブの右上隅にある  アイコンをクリックします。
   - [雇用の検証] サービス HR サービスの場合は、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。
   - [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)]** HR サービスの場合は、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。

   [文書をプレビュー] をクリックします。ウィンドウで、[生成] をクリックします。ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
4. [メールの作成] を選択します。
   [新規メールの下書き] が別のタブで開きます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。ただし、メールの受信者は変更できます。
5. メールの [件名] フィールドがケースのタイトルで更新されます。
6. 指定されたスペースでメールを作成します。
   メールのコンテンツに応答テンプレートを使用できます。
7. [メール送信] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

   まだメールを送信する準備ができていない場合は、[下書きとして保存する] をクリックします。

再アサイン後にメール通知を送信する

エージェントを HR ケースに再アサインした後、エージェントに通知するメールを送信できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. メールを送信するケースを選択します。
3. [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドの横にある  を選択します。
4. エージェントを選択します。
5. エージェントの名前の横にある [レコードを開く] アイコン () をクリックします。
   エージェントの詳細が新しいタブに表示されます。
6. [メール] フィールドで、メールアイコン () をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 件名を追加し、指定されたスペースにメールを作成します。
8. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用

インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションをスキル、グループによってか、または直接、HR エージェントにルーティングすることができます。

また、HR ケースも関連タスクも作成しない場合は、簡単な要求用のインタラクションを作成することもできます。

インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。

注:
エージェントアシストは、インタラクションに使用できます。

インタラクションの詳細については、「エージェントワークスペースのインタラクションレコード」を参照してください。

HR ケース管理の エージェントワークスペース でインタラクションを作成する

構成可能な HR ケース管理のエージェントワークスペース フォームからインタラクションレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. インタラクションを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択し、 [インタラクションを作成] を選択します。
3. このインタラクション内の従業員を確認するために名前またはケース番号を入力して、[次へ]を選択します。
4. [詳細] セクションで、インタラクションに関する情報を入力します。

インタラクション詳細フィールド

フィールド	説明
タイプ	インタラクションの作成を開始したコミュニケーションのタイプ： ○ なし ○ チャット ○ メッセージング ○ 電話
オープン対象者	インタラクションの対象となる従業員
簡単な説明	インタラクションに関する簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン先	インタラクションを担当する HR エージェント。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクションに関連した情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

5. [インタラクションを作成] を選択します。

次のタスク

エージェントは、インタラクションを使用して、タスクやケースの完了および作成を支援します。

インタラクションレコードタブ

タブ	説明
関連タスク	インタラクションから開いたあらゆるタスクまたはケース (新規インシデントまたは新規ケースなど)。
ユーザーのタスク	インタラクションに関連するインシデント。
ユーザーのインタラクション	インタラクションがオープンされている従業員に関連付けられたすべてのインタラクションをログに記録します。
「オープン対象者」向けにオープンされたケース	オープン対象者に関連するすべての HR ケースを表示します。

ボタン

ボタン	説明
HR ケースを作成	インタラクションから HR ケースを作成し、インタラクションのディスカッションとドキュメントを HR ケースにコピーします。インタラクションのドキュメントがケースレコードの [添付ファイル] セクションに表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを管理します。

ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって履行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスにより、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントが履行されます。

注:
このセクションでは、Enterprise Onboarding and Transitions がアクティブ化されていることを前提としています。詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。

すべてのライフサイクルイベントケースは、[ライフサイクルイベント] セクションの List リストで確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを作成する

ライフサイクルイベントケースを作成するには、複数の方法があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [ライフサイクルイベントケース] リストから、[新規] ボタンを選択します。
   または、 [新しく追加] アイコンをクリックし、**[HR** ケース] を選択します。
3. 従業員名またはケース番号を入力します。
4. 従業員がケースの正しい人物であることを確認します。
5. **[HR** サービス] フィールドに [新規雇用オンボーディング] を入力します。
6. [ケースを作成] を選択します。
7. [作業準備完了] を選択します。
   [ステータス] が [準備完了] に変わります。[詳細] セクションでは、[アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが、ケースのアサインルールまたは HR ケーステンプレートに基づいて入力されます。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「HR テンプレート」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でアクティビティストリームを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のアクティビティストリームセクションを使用して、作業メモ (プライベート) またはコメントの文書化、メールの返信、または HR ケースのステータスの表示を行います。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [作成] セクションで、[コメント] (対象者に表示されます) または [作業メモ] (対象者には表示されません) を選択します。
3. 指定されたスペースに入力します。
4. [コメントを投稿 **(Post Comments)]**をクリックします。

> **注:**
> フォームの左下には [コメント/作業メモ] セクションもあります。このセクションはデフォルトでオフになっていますが、メニューアイコン ( ) をクリックしてテキストを入力するために使用できます。テキストを入力したら、[保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の機械学習ソリューション

機械学習ソリューションを使用して、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内のケースの正しい HR サービスとアサイン先グループを自動決定します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での HR サービスの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの正しい HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成した後、HR ケース分類ソリューション定義により、ケースの簡単な説明に基づき、HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- ケースを正しい HR サービスに記録した
- ケースを手動で転送するか、または自動転送した
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合にのみ、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。このような場合、HR 予測モデルを手動でトレーニングしてください。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのアサイン先グループの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースに対処するグループを手動で識別することなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、ケースの簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、HR サービスに基づいて、ケースのアサイン先グループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義が構成され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。この場合は、HR 予測モデルを手動でトレーニングします。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、ケースアサイン先グループレコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での類似のクローズ済みケースの表示

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。

類似のクローズ済み **HR** ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合：

- 同様のクローズ済みケースは、[関連検索結果] セクションの [類似のクローズ済み **HR** ケース] に表示されます。COE が現在のケースの COE と一致する同様のクローズ済み HR ケースが 3 つ以上ある場合、信頼性が最も高いケースが推奨 HR ケースとして表示されます。
- 推奨 HR ケースがない場合は、3 つを超える同様のクローズ済みケースに添付されたナレッジ記事が推奨記事として表示されます。推奨記事は、現在の HR ケースに添付できます。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの承認者の操作

HR ケースは、完了まで進める前に承認を要求するように設定できます。

HR サービスは、承認に関連するアクションを構成します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ケースに承認者が必要な場合、承認の要求は、承認者の 従業員センター またはポータルの [To Do] に表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、子タブ [承認者] に、要求されたすべての承認者がリストされます。

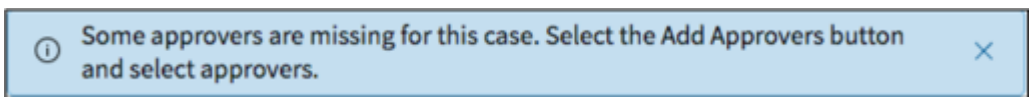
複数の承認者

HR サービスには複数の承認者を含めることもできます。HR サービスを設定するときに、オプションの構成で、HR ケースのフィールドから承認者を選択します。たとえば、対象者のマネージャーを承認者として選択することができます。ケースのフィールドを使用すると、承認者をアサインするときに最大限の柔軟性が得られます。例：

ケースから承認者をアサインするとき、承認者が見つからない場合があります。承認者が欠落する可能性がある状況は次のとおりです。

- 対象者のマネージャーが承認者の場合。
- 対象者の HR プロファイルにマネージャーが含まれていない場合。
- 対象者のマネージャーが最近退職した場合。

承認者がみつからない場合、次のメッセージが表示されます。



ケースに承認者を追加する、または代理を立てる

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、承認を必要とするケースについて、承認者を追加したり、欠落している承認者の代理を立てたりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 承認者を必要とする HR ケースを検索して開きます。
3. UI アクションのリストから [承認者を追加] を選択します (フォームの上部にあるタブ)。
4. 代替承認者を選択するか、新しい承認者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[OK]** を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に

たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
3. [その他のアクション] をクリックし、[承認を追加] を選択します。

注:

- アドミニストレーターは、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。
- このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 **(Assigned to)]** ユーザーにのみ表示されます。

4. [承認を追加] フォームで必須フィールドに入力します。

[承認を追加] フォーム

フィールド	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。 ○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での承認履歴の表示

アクティビティストリームの承認履歴を確認します。承認要求がいつ作成されたか、承認者は誰か、いつ要求が却下または承認されたかを把握しやすくなります。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.case_writer
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント for Enterprise、HRSD Configurable Workspace、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペースプラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [準備完了] ステータスのケースを開きます。
3. アクティビティストリームには、承認要求がいつ作成されたか、誰が承認したか、いつ要求が却下または承認されたかなどの承認履歴が含まれています。

   注:

   - 承認履歴がアクティビティストリームに表示されるのは、**sys_properties.list** の **glide.workflow.user_approval_history** プロパティが true に設定されている場合のみです。
   - HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースでこのプロパティを true に設定すると、Now Platform 内の他のすべてのインストールでも true になります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ

いずれかのケースフィールド値に基づいて HR ケース管理のエージェントワークスペース で HR ケースのタブタイトルを変更すると、複数のタブが開いている場合にタブの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. HR エージェントワークスペース を選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] タブで、**caseTabTitleField** プロパティを選択します。

   タブのタイトルに表示されるフィールド値は、ここで設定できます。

4. [値] フィールドに、キーと値のペアを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キーはテーブル名で、値はフィールド値です。例："sn_hr_core_case": "opened_for"。値フィールドは有効な JSON である必要があります。

タブのタイトルには複数のフィールドを含めることもできます。キー値はテーブル名のままですが、値は文字列のリストにすることができます。例："sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"]。

5. [更新] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での関連リストのカスタマイズ

HR ケース管理のエージェントワークスペースでユーザーに表示される関連リストをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > すべて.
2. 関連リストをカスタマイズするケースを選択します。
3. [他のアクション (additional actions)] アイコン ( ) を選択します。
4. 移動先 **Configure** (構成) > 関連リスト.
5. 関連リストと希望する順序を選択します。
6. [ビュー名 **(View name)]** で [ワークスペース **UIB]** を選択します。
7. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのアクティビティストリームのカスタマイズ

アクティビティストリームをカスタマイズして、ケースのコンテキストを理解するためのエージェントの労力を軽減します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > すべて.
2. アクティビティストリームをカスタマイズするケースを選択します。
3. アクティビティストリームアイコン を選択します。
4. フィルターアクティビティアイコン を選択します。
5. 必要なアクティビティと希望する順序を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でフォームのフィールドをカスタマイズする

HR ケース管理のエージェントワークスペース のフォームビルダーを使用して、フォームの要件に合わせてフォームレイアウト内にフィールドを追加および配置します。

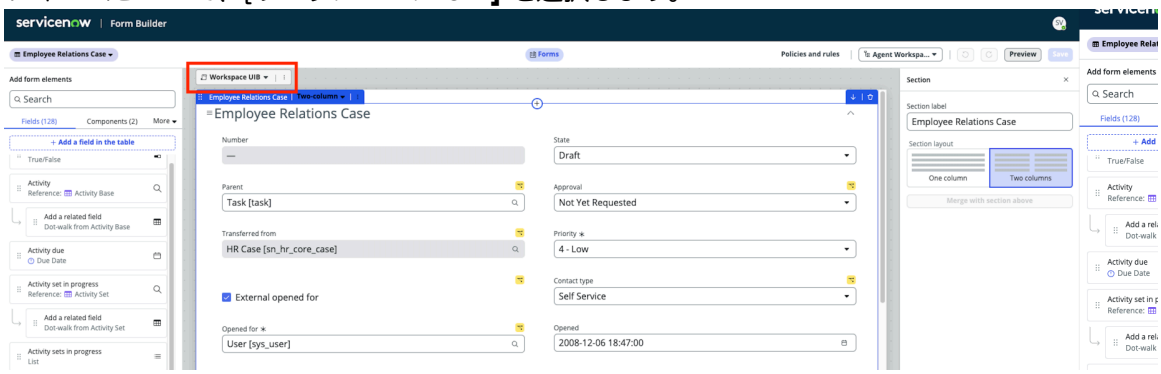
始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > すべて.
2. フォームフィールドをカスタマイズするケースを選択します。
3. [他のアクション (additional actions)] アイコン ( ) を選択します。
4. 移動先 **Configure** (構成) > フォームビルダー.
5. フォームビューで、[ワークスペース **UIB]** を選択します。



6. 次のいずれかのアクションを実行して、フィールドをカスタマイズします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でフィールドをハイライト表示する

ワークスペースのフィールドをハイライト表示して、エージェントに注意を促します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ハイライト表示される値.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	説明
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
ワークスペース	このハイライト表示が適用されるワークスペース。 [エージェントワークスペース] を選択します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [ハイライト表示される値の条件 **(Highlighted Value Conditions)]** で、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「ハイライト表示される値の条件フォーム」を参照してください。

7. [送信] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース 向け 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理 には、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーを定義する機能、ドキュメントを消去する条件を指定する機能があります。

従業員ドキュメント管理 の詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、HR ケースに従業員ドキュメントを作成またはアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [従業員ドキュメント] をクリックします。
4. [すべて] をクリックします。
5. [新規] をクリックします。
   または、 **[HR** プロファイル] から従業員ドキュメントを作成することもできます。[HR プロファイル] を選択し、[その他のアクション] メニューから [新しいドキュメント] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
従業員ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [参照] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。デフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)]** フィールドで変更できます。詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティで [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにします。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、エッジ暗号化または暗号化のサポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化、セキュリティおよび保持ポリシーを提供します。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：ドキュメントの削除の承認を待機しています。 ○ 削除承認：ドキュメントの消去をスケジュールする承認を受けています。 ○ 消去却下：ドキュメントの消去承認が得られませんでした。 **重要:** ドキュメントタイプのセキュリティポリシーにより、消去承認が決定します。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF アドミン [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

7. [保存] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[監査記録] タブが表示されます。

従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での従業員ドキュメントの移動

従業員ドキュメントを、HR ケース管理のエージェントワークスペース のケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントリポジトリにより、集中管理リポジトリで、さまざまなソート機能を使用して迅速かつ簡単にドキュメントを識別できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer、sn_hr_core.case_writer

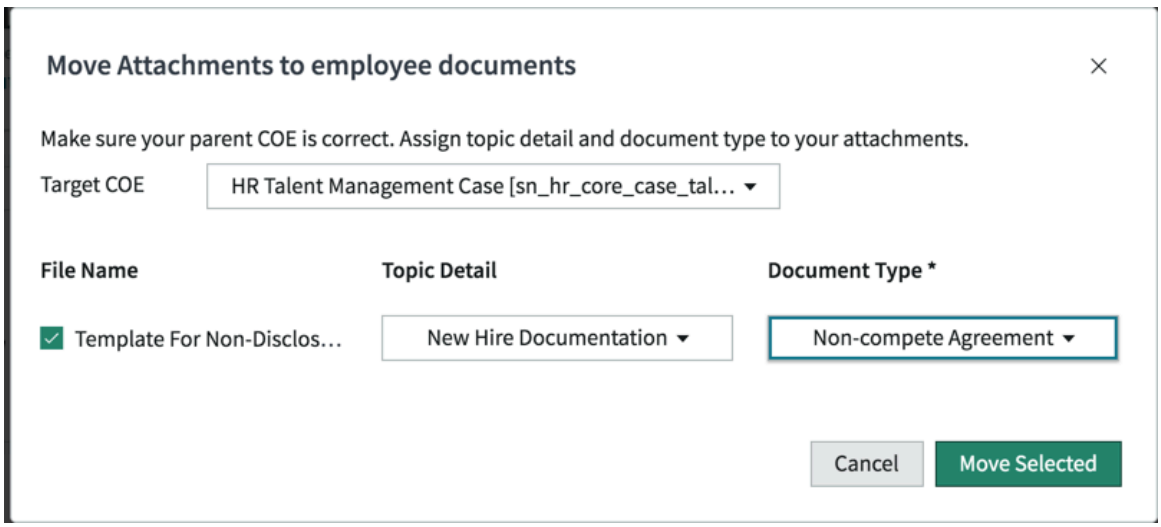
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。

   注:
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。

3. [添付ファイルを移動] をクリックします。
4. [添付ファイルを従業員ドキュメントに移動] ウィンドウで、次のようにします。
   a. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細になにも表示されない場合は、ドキュメントタイプを作成します。ドキュメントタイプを作成すると、正しい分類が保証されます。
   c. [選択項目を移動] をクリックします。

   注:
   [ターゲット **COE]** と [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。
- リスト列のすべての従業員ドキュメントのリストを表示するには、[従業員ドキュメント] を選択します。
- 移動された添付ファイルは、ケース内の [従業員ドキュメント] アイコンのコンテキストサイドパネルに表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での電子署名

HR ケースまたは HR タスクで作業する場合は、電子署名を使用して署名が必要なドキュメントに署名することができます。

従業員が雇用証明書を要求するケースを作成した場合、次のことが可能です。

- ドキュメントのプレビュー - 正しいドキュメントに署名していることを確認します。この手順は、複数の雇用証明書がある場合に便利です。
- 電子署名を使用して署名する - 複数の方法で署名できます。名前を入力するか、マウスを使用して署名を描画するかを選択できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する」を参照してください。

  必要に応じて、署名が承認される前に、ユーザーに承認ボックスをオンにするよう求めることができます。

- ドキュメントを生成する - ドキュメントテンプレートが署名と結合され、ケースへの添付ファイルが作成されます。従業員ドキュメント管理 を使用する場合は、添付ファイルをドキュメントリポジトリに移動して保存することができます。

  注:
  詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する

ケースまたは状況に応じて、ドキュメントに電子的に署名することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. HR ケースを検索して開きます。
   ケースのステータスが [対応中] であることを確認します。
3. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。
4. ドキュメントをプレビューする。
   ケースのドキュメントが正しいことを確認してください。
5. [書名を入力] を選択して、書名を入力します。または、[署名を描画] を選択して、マウスを使用して署名を描画します。
6. 署名をドキュメントに添付するには、[生成] を選択します。
   生成されたドキュメントは、コンテキストサイドパネルの [添付ファイル] の下に表示されます。
   会社が 従業員ドキュメント管理 (EDM) を使用している場合は、 ドキュメントを EDM リポジトリに移動できます。EDM の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でディープリンク機能を使用する

ディープリンクは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の外部から情報にアクセスするための手段です。

ディープリンクを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内ですぐに利用できない情報またはアプリケーションにアクセスできます。たとえば、ディープリンクを使用して、よく使用するサードパーティアプリケーションにアクセスします。

ディープリンクの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でチャットを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のエージェントチャットでは、ライブチャットまたは仮想エージェントチャットを使用して質問したり、情報を受信したりできます。

アクティブ化

この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャットのセットアップの詳細については、「エージェントワークスペースチャット」を参照してください。

HR グループ

HR エージェントが HR グループまたはサブグループに含まれていることを確認します。サブグループを持つことで、従業員がチャットを開始したときに、正しいスキルとナレッジを持つ HR エージェントと確実に組み合わせることができます。

たとえば、従業員が会社の福利厚生についての情報を要求するチャットを開始したとします。会社の福利厚生に特化したエージェントを含む福利厚生サブグループを持つことで、従業員のチャットが適切なエージェントに送信されるようになります。

HR グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

インタラクションレコード

エージェントチャットでは、インタラクションレコードが自動的に作成されます。従業員が HR エージェントとのチャットを開始すると、インタラクションケースが自動的に作成されます。

クイックアクション

クイックアクションを使用すると、次のことができます。

- HR ケースを作成する。
- 該当する応答テンプレートを表示する。
- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。

仮想エージェント

チャットを自動化すると、問い合わせにすぐに対応でき、従業員エクスペリエンスを向上できます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

仮想エージェントの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのエージェント受信トレイからの作業

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、HR ケース、インタラクションなどの受信した作業を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

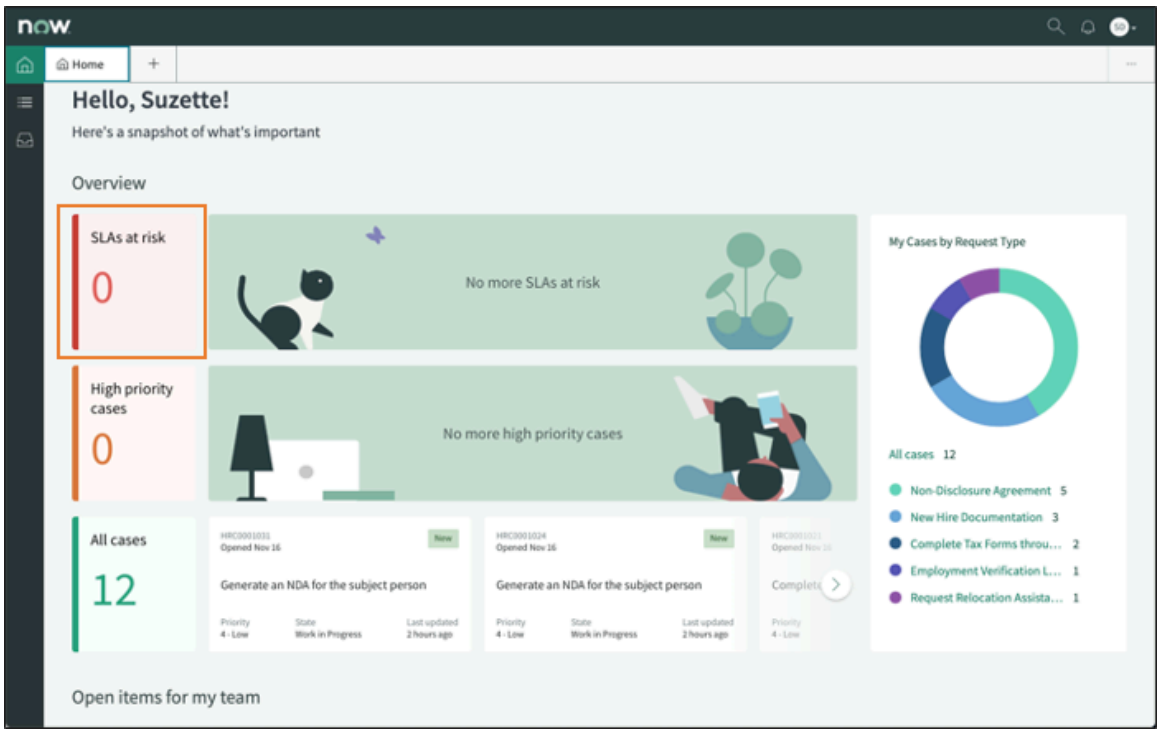
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [受信ボックス] アイコンを選択します。
3. [ステータス] から [利用可能] を選択します。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
5. アクティブなチャットパネルからチャットを開始できます。
6. クイックアクションアイコンを選択するか、チャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力します。
7. クイックアクションを選択して、HR ケースをすばやく作成したり、関連する応答テンプレートを表示したり、チャットを別のエージェントに転送したり、チャットを別のキューに転送したりできます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の **SLA** の表示

ケースまたはタスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を表示し、進捗情報を確認できます。

HR エージェントワークスペースの **SLA**

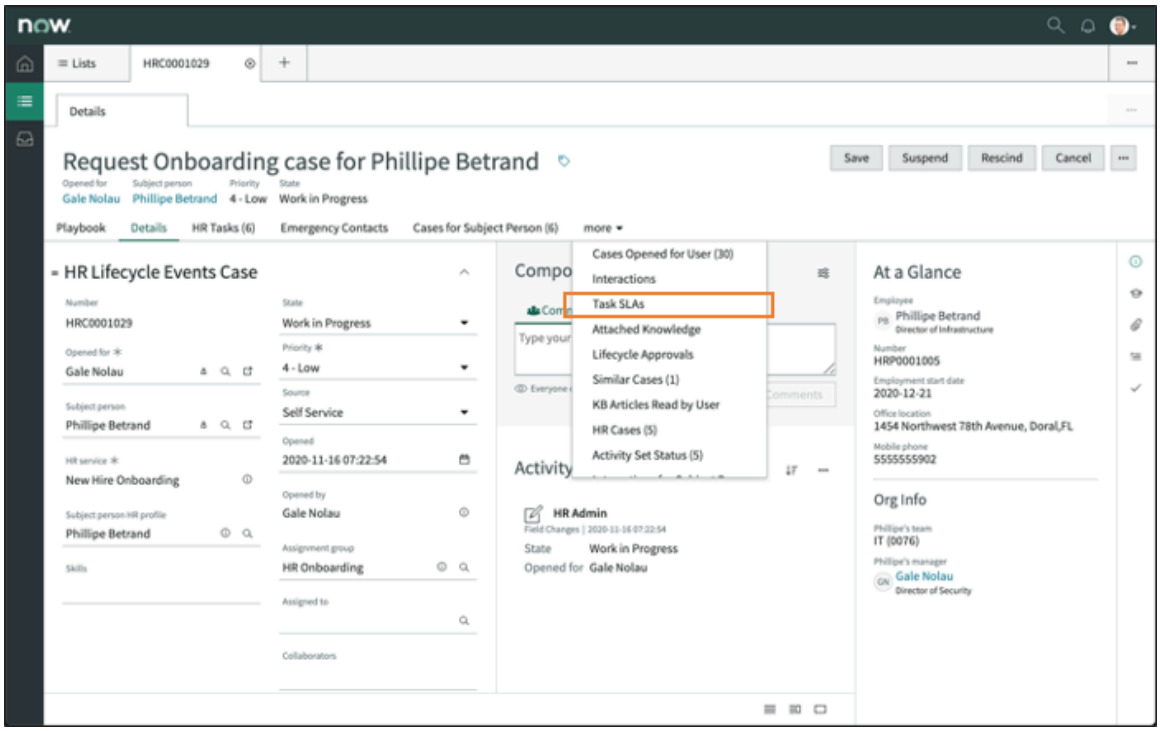
エージェントワークスペースホームページから HR ケースの SLA を表示します。



[関連アイテム] メニューから HR タスクの SLA を表示します。

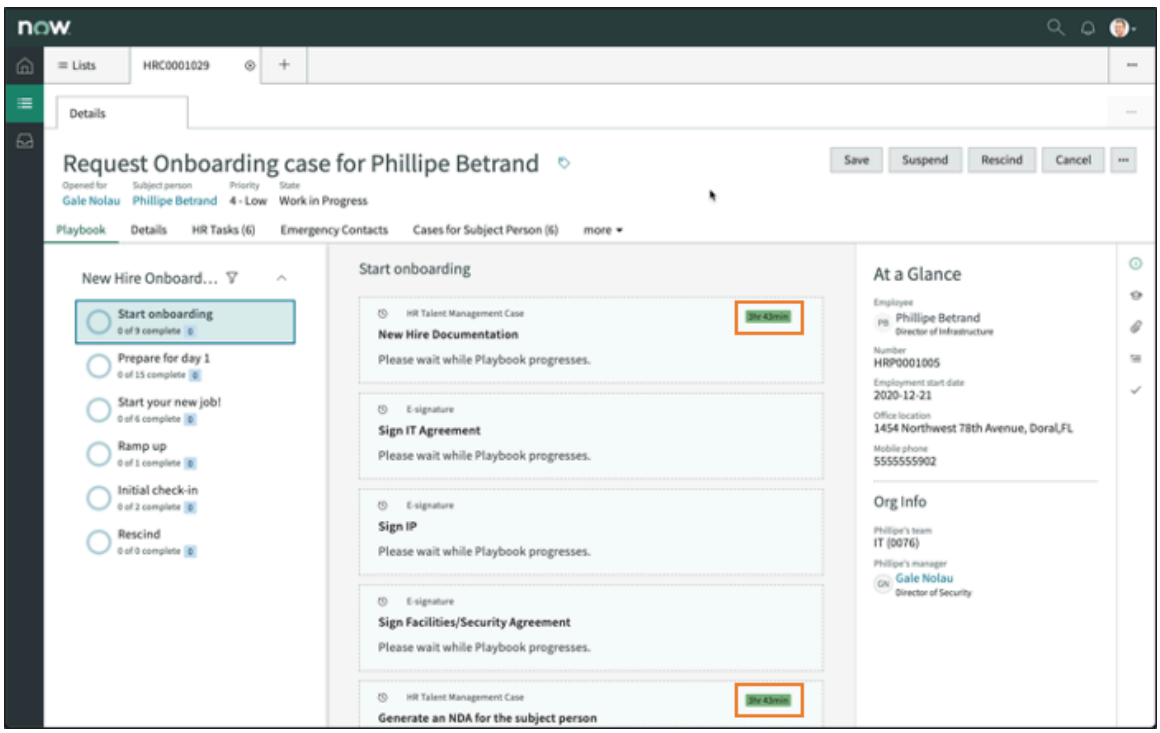
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR プレイブック SLA

ケースカードから HR プレイブックの SLA を表示します。



注:
SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での SMS 会話

ServiceNow Store で利用可能な対話型 SMS サービスチャネルアプリを使用すると、HR エージェントは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を介して長時間の SMS 会話をサポートできます。要求者は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

SMS サポート会話

SMS サポート会話は長くなることがあります。このため、HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントには、HR SMS サービスチャネルで進行中の会話を追跡する機能が必要です。HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。

SMS サポート会話の ワークスペース チャットパネルでは、インタラクションタイプが [メッセージング] の場合、インタラクションサブタイプの **[SMS]** が [アクティブ **SMS]** として示されます。

SMS サポート会話、関連するサービスチャネル、要求者が開始およびエージェントが開始した SMS 会話の詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェント向けの SMS サポート会話

HR エージェントは、新しい SMS メッセージングインタラクションにアクセスしたり、進行中の SMS メッセージング会話にアクセスしたりできます。エージェントは、チャットなど進行中のメッセージングインタラクションから新しい SMS メッセージングインタラクションに切り替えることができます。

高度な作業アサイン HR エージェントとマネージャーは、SMS メッセージング会話を終了できます。awa_agent ロールを持つ HR エージェントは、[会話を終了] アクションボタンを使用して、自分にアサインされたアクティブな SMS メッセージング会話を終了できます。awa_manager ロールを持つユーザーは、インタラクションで自分にアサインされていない場合でも会話を終了できます。エージェントが会話を終了すると、インタラクションをクローズするための確認が表示されます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、進行中のメッセージングインタラクションから新しいメッセージング会話に切り替えることができます。新しいメッセージングインタラクションに切り替えても、元のメッセージングインタラクションはクローズされず、エージェントは複数のメッセージング会話を続行できます。AWA エージェントは、HR AWA エージェントとマネージャーに進行中のメッセージング会話に対するアクセス権がある場合に進行中のメッセージング会話にアクセスできます。また、アサインされた長時間のインタラクションに新しいメッセージが追加されると通知されます。進行中のメッセージング会話に注意が必要な新しいメッセージがある場合は、アイコンが HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペース の受信トレイアイコンの後に表示されます。新しいタブには、未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示すカウンタバッジが表示されます。AWA エージェントとマネージャーは、メッセージング会話のカードを表示できます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、他のエージェントにアサインされているすべての [処理中] または [保留中] のメッセージ作業アイテムのリストを表示できます。リストには、サービスチャネル、インタラクション番号、および最終更新日が表示されます。エージェントは、リストアイテムをクリックして ワークスペース タブで開くことができます。エージェントは、サブタブでメッセージングインタラクションを開くことができ、そのインタラクションがアクティブな場合はインタラクションレコードのチャットパネルを表示できます。エージェントは、チャットパネルにメッセージを入力して、従業員と SMS で会話できます。

エージェント向けのクイックアクション

SMS メッセージング向けの既存のチャットベースのクイックアクションにアクセスします。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

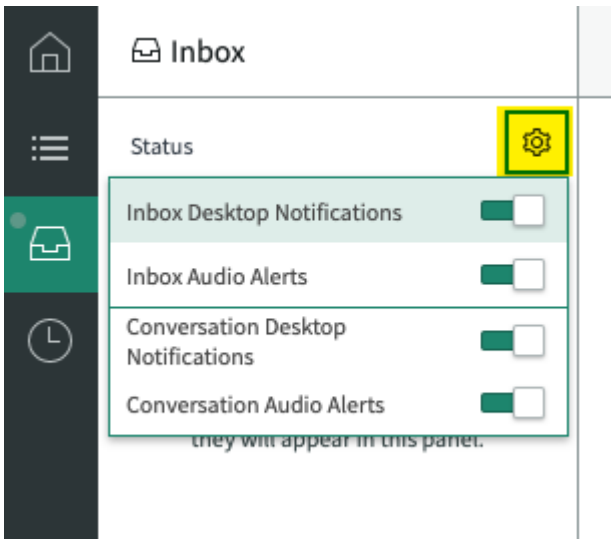
自動翻訳

会話デスクトップ通知

HR エージェントは、会話デスクトップ通知、オーディオアラート、および Google Chrome ブラウザートーストを受信するように設定できます。オーディオアラートとデスクトップ通知は、エージェントが HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックス設定で [会話オーディオアラート] と [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした場合に発生します。

オプトインすると、ワークスペースタブで現在開いていてもフォーカスがない会話で新しいメッセージが発生したときに、エージェントにはオーディオアラートが聞こえます。オーディオアラートは、長時間の会話がエージェントにアサインされていても現在ワークスペースタブで開いていないときにも鳴ります。エージェントは、これらのアラートと通知を有効にするかどうかを決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスの編集メニュー を使用して、アラートと通知を有効にします。



エージェントは、次の条件が満たされたときに Google Chrome ブラウザートーストを受信できます。

- エージェントが [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした。
- エージェントが Google Chrome ブラウザーを使用している。
- ワークスペース ブラウザータブにフォーカスがない。
- エージェントにアサインされた既存の会話の新しいメッセージは、次のいずれかの場所にあります。
  - 現在開いている ワークスペース タブ。
  - 現在開いている ワークスペース タブではなく、ワークスペース の進行中のセクションにおける長時間の会話。

従業員が開始した **SMS** 会話

従業員は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。エージェントは、システムによって送信者の電話番号がチャネルユーザープロファイルに自動的に関連付けされることを想定できます。存在しないチャネルユーザープロファイルの SMS メッセージを受信すると、新しいチャネルユーザープロファイルが自動的に作成されます。従業員の HR プロファイルの [携帯電話] フィールドに対してクエリが実行され、一致が確認されます。一致が見つかると、従業員は新しく作成されたチャネルユーザープロファイルに関連付けされます。複数の一致が見つかった場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。一致が見つからない場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員が SMS メッセージングインタラクションに電話番号を追加するか、インタラクションの電話番号を更新すると、インタラクションの [番号] フィールドが null から従業員の名前に更新されます。その従業員の HR プロファイルが電話番号に関連付けられます。指定された電話番号に対して、アクティブなチャネルユーザープロファイルは常に 1 つしか存在できません。

HR サービスデリバリ (HRSD) 対話型 SMS サービスチャネルのセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) で対話型 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

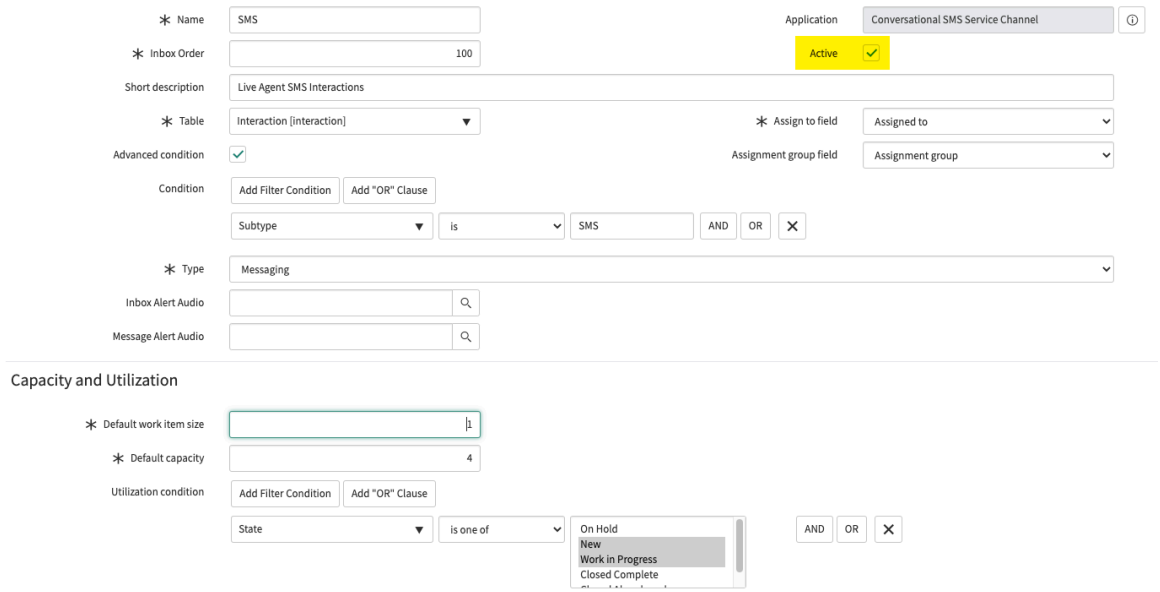
このタスクについて

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムにはデフォルトの **[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** アサイン先グループを持つ **[HR SMS]** サービスチャネルキューが含まれています。[エージェントアサインルール] は、デフォルトではキャパシティベースです。HR サービスデリバリ (HRSD) では、HR SMS キューの SMS サービスチャネルを設定します。

手順

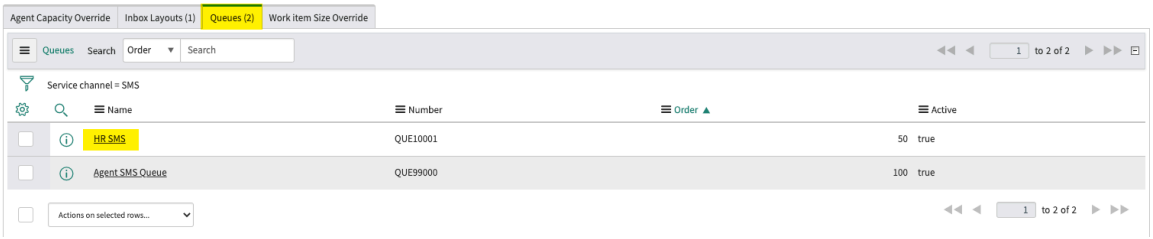
1. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > サービスチャネル.
2. **[SMS]** サービスチャネルをクリックします。
3. [サービスチャネル SMS (Service Channel SMS)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。

   注:
   デフォルトでは、フォームのほとんどが入力されています。[キャパシティと使用率] のフィールドは、[デフォルトの作業アイテムのサイズ] が 1 に、[デフォルトのキャパシティ] が 4 に設定されています。必要に応じて、これらの値やフォームの値を変更できます。

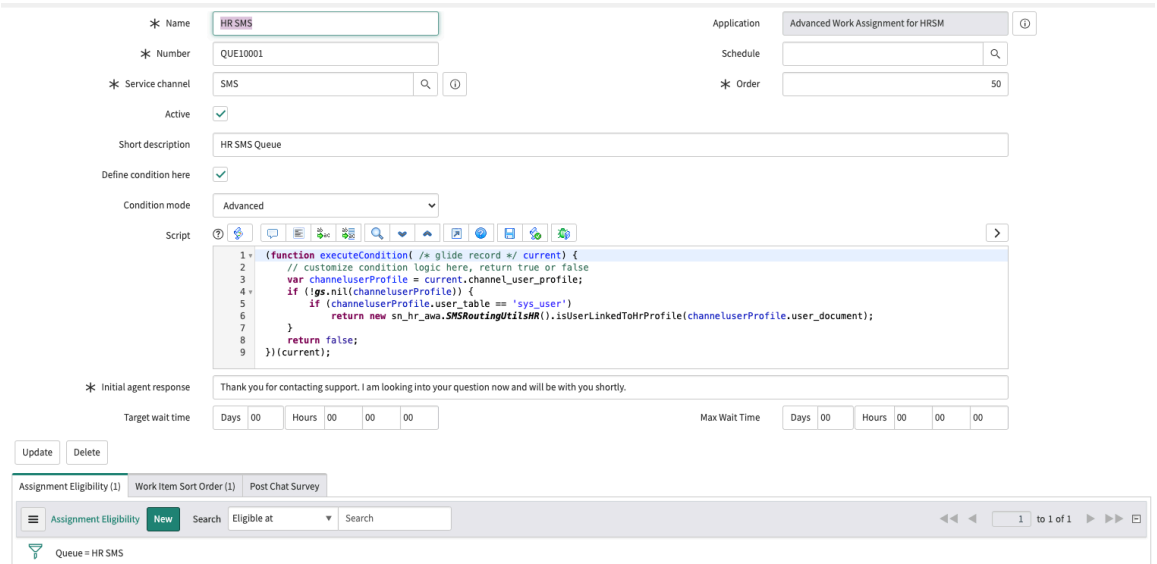


4. [キュー] 関連リストをクリックして、HR SMS キューを表示および設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [キュー HR SMS (Queue HR SMS)] フォームにデフォルトの構成を表示し、[アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 必要に応じて値を変更します。

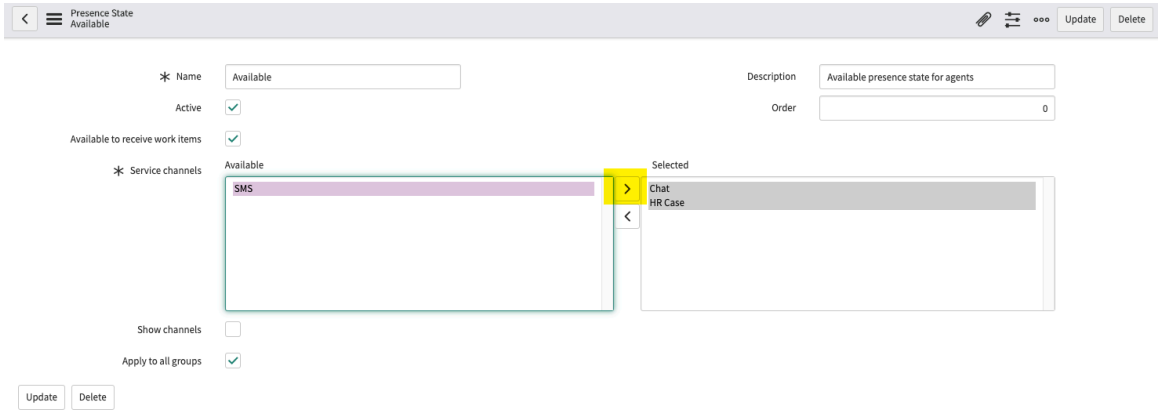


7. 関連リストのいずれかをクリックして、デフォルトの設定値を表示または変更します。

> **注:**
> [割り当ての適格性] 関連リストのデフォルトは、**[HR SMS サポートグループ (HR SMS Support Group)]** です。このグループにユーザーを手動で追加して、アサインをルーティングします。このグループにユーザーを追加する方法については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。

8. [更新] をクリックして変更を保存します。
9. 次の場所に移動して、 高度な作業アサイン の在席状況を更新します **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 設定 > 在席状況.
10. [プレゼンス状況] リストで [利用可能] をクリックします。
11. [プレゼンス状態] の [利用可能]フォームで、[サービスチャネル] の [利用可能] 列から **[SMS]** を選択し、右向き矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 対話型 SMS サービスチャネルとセットアップガイダンスの詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットからの SMS メッセージの作成

チャットインタラクションから直接、送信 SMS メッセージを作成して受信者に送信します。従業員からさらに詳細が必要な場合は、SMS メッセージを介してフォローアップするためにアサインされたインタラクションにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。
[SMS を作成] オプションは、アクティブなチャットインタラクションに対してのみ有効です。HR サービスデリバリ (HRSD) でのインタラクションの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. List HR ケースリストアイコンを選択し、 インタラクション > 自分にアサイン済み.
3. SMS メッセージで受信者に応答するアクティブなチャットインタラクションを選択します。
4. チャットインタラクションモーダルで、 ... [その他のオプション] アイコンをクリックし、**[SMS** を作成] を選択して受信者との SMS 会話を開始します。
   [SMS からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルが起動し、[送信元] および [送信先] フィールドが表示されます。
5. [送信先] ドロップダウンフィールドを使用して、SMS 受信者を選択します。
   自動的に入力される電話番号を選択するか、[その他] を選択して [その他の番号 **(Other number)]** フィールドに手動で電話番号を入力できます。自動的に入力された電話番号は、次の基準に基づいて表示されます。

   [オープン対象者] フィールドは、電話番号が含まれるインタラクションで入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルレコードで指定された電話番号。**[SMS** からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルの各電話番号のラベルは、HR プロファイルレコードの [電話番号] フィールドのラベルと一致します。

手動で追加された電話番号が既存のアクティブなチャネルユーザープロファイルレコードに関連付けられていない場合、SMS メッセージを送信するとレコードが自動的に作成されます。

> **注:**
> インタラクションが既存の HR プロファイルに関連付けられていない電話番号 p1 で作成されると、チャネルユーザープロファイルがゲストとして作成されます。ユーザーが HR プロファイル HRP1 を電話番号 p1 で更新すると、ユーザーは HRP1 として扱われます。

6. SMS メッセージを作成し、必要に応じて添付ファイルを追加し、従業員に送信します。
   また、クイックアクションアイコンを選択するかチャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力して、SMS メッセージングのクイックアクションを使用することもできます。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。
   SMS メッセージが送信されると、確認が送信されてきます。必要に応じて、確認をクリックしてインタラクションの詳細を表示します。

> **注:**
> エージェントワークスペース における SMS 会話の開始に関する詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。HR サービスデリバリ (HRSD) でエージェントワークスペース を使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で特記事項を表示する

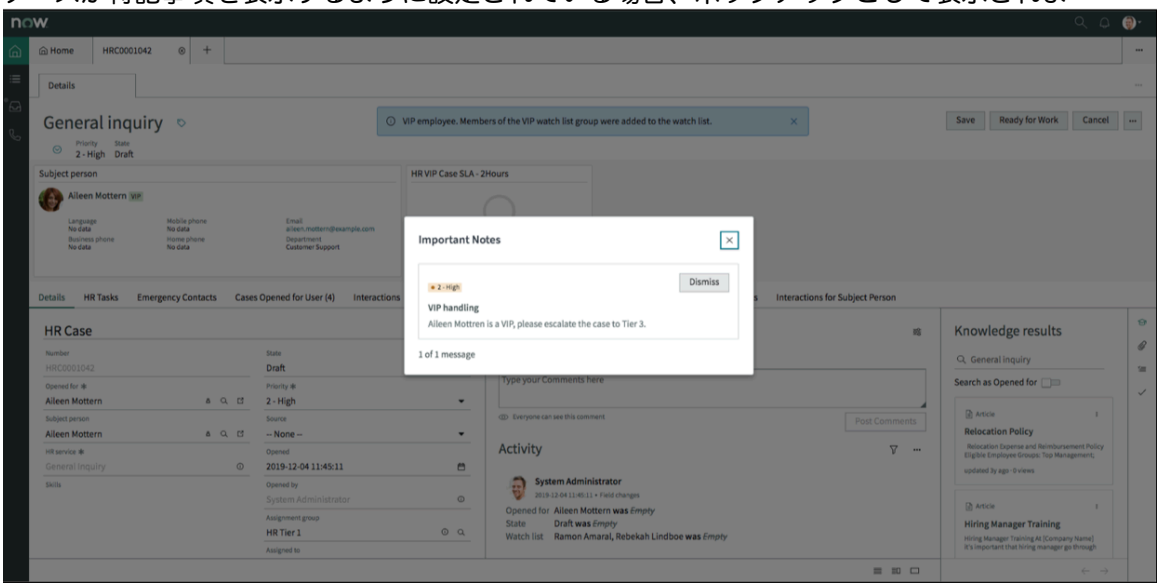
構成すると、特別な注意が必要な HR ケースに対して特記事項が表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. HR ケースを検索して表示します。
   HR ケースが特記事項を表示するように設定されている場合、ポップアップとして表示されます。



3. メモを読み、[却下] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケース管理のエージェントワークスペースを使用した一括ケース要求の作成

HR ケース管理のエージェントワークスペースを使用して一括ケース要求を作成すると、同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [一括ケース要求] を選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「[一括ケース要求] フォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

   [詳細] タブ、 [ユーザーセグメントグループ] タブ、および **[Cases created]** タブが表示されます。

7. ユーザーセグメントグループを作成します。
   詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペースでの一括ケース要求のユーザーセグメントグループの指定」を参照してください。
8. オプション: セグメントのステータスが [処理済み] に変更されたときに [詳細] タブを選択して、一括ケース要求の詳細を表示します。
9. [ケースを作成] を選択して、フィルター条件を満たす [包含済み] ステータスを持つすべてのユーザーのケースを作成します。

   注:
   [ケースを作成] ボタンを選択した後、ステータスが [包含済み] のすべてのユーザーは、使用されるフィルター基準に照らして再確認されます。フィルター基準に一致しなくなったユーザーのケースは作成されません。ユーザーセグメントが作成された後は、基準に一致するユーザーのケースも作成されません。

10. オプション: [作成されたケース **(Cases created)]** タブを選択して、作成されたケースのリストを表示します。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでの一括ケース要求のユーザーセグメントグループの指定

ユーザーセグメントグループを作成して、ケースが作成されるユーザーを一括ケース要求で指定します。ユーザーグループの値を指定したり、複数のセグメントでさまざまなユーザーグループにさまざまな値を指定したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [一括ケース要求] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 一括ケース要求を選択します。
5. [セグメントグループの作成 **(Create segment group)**] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーセグメントグループの作成：詳細テーブル

フィールド	説明
ラベル	ユーザーセグメントグループを説明するラベル。
オープン対象者 (Opened for)	各ケースのオープン対象者としてアサインされた従業員。 たとえば、オンボーディング一括ケース要求で、雇用マネージャーを選択できます。
作業メモ	ユーザーセグメントに関する詳細。

7. [次へ] を選択します。
8. [フィルター基準] フィールドで、一括ケース要求でケースを作成するユーザーを指定する方法を示します。

9. [セグメントグループの作成 **(Create segment group)**] を選択します。
[一括ケース要求] フォームに、作成したユーザーセグメントグループが表示されます。

> **注:**
> ユーザーセグメントグループは引き続き確認および編集できます。詳細については、「ユーザーセグメントグループ内のユーザーの確認」を参照してください。

ユーザーセグメントグループ内のユーザーの確認

ユーザーグループセグメントを作成したら、ケースを作成する前にユーザーを確認して編集します。

始める前に
タスクのステータスは [準備完了] です。

必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [一括ケース要求] タブを選択します。
4. 一括ケース要求を選択します。
5. [ユーザーセグメントグループ] タブを選択します。
6. ユーザーセグメントグループを選択します。
7. [ユーザーセグメント] タブを選択します。
8. フィルター基準を満たすユーザーのリストを確認します。
ケース作成ステータスは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 包含済み (Included)：ユーザーはフィルター基準に一致しており、そのユーザーのケースが作成されます。
- 除外済み (Excluded)：ユーザーはクライテリアに一致せず、ケースは作成されません。
- 重複 (Duplicate)：ユーザーは複数回リストされています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の参照

参照トピックには、HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

[新規ケースの作成] フォーム

[新規ケースの作成] フォームを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペースで新規ケースを作成できます。

[新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス] を選択します。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 • 選択した COE • HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。
HR サービスの説明	**[HR** サービス] フィールドで選択した HR サービスの説明。 HR サービスの設定の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
オープン対象者 (Opened for)	作成されたケースの対象従業員。この人物は、対象者とは別の人物でもかまいません。たとえば、対象者のマネージャーなどが該当します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規ケースの作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
対象者	作成されたケースの対象従業員。何らかの HR サービスを必要とするユーザー。 **注:** ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケースの関連情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

ページ構成設定

HR ケース管理のエージェントワークスペース のページ構成設定の説明。

構成設定

プロパティ	説明
レコード	
アドホック承認ユーザー検索の最小入力	[承認を追加] ポップアップで検索を開始するために必要な英数字値の最小数。
[ケース] タブのタイトルフィールド	HR ケースごとに表示されるタブタイトルです。 **注:** [ケース] タブのタイトルフィールドが指定されていない場合、sn_hr_core_case プロパティは関連するすべての拡張に適用されます。
プレイブックカード構成	インストールされているバージョンに応じて切り替えて、プレイブックカード構成テーブルを決定します。
マネージャーメールテンプレート ID	[概要] サイドバーのマネージャー名のポップオーバーからマネージャーのメール ID が選択されている場合に表示されるメールテンプレートの Sys_id。
コンテキストサイドパネル	
概要	
ケース制限	[概要] パネルに表示される最近のケースの最大数。
ポップオーバーの [マネージャー] フィールド	[概要] サイドバーからマネージャーの名前が選択されている場合にポップオーバーに表示されるフィールド。
ユーザーフィールド	[概要] パネルに表示されるユーザーを決定するフィールドと値のペア。
エージェントアシスト	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成設定 (続く)

プロパティ	説明
エージェントアシストの構成	関連するエージェントアシスト設定レコードのテーブル名と sys_id のリスト。 注: sys_id は、インスタンス内の各レコードを識別する一意の 32 文字の GUID (グローバル一意識別子) です。詳細については、「Unique record identifier (sys_id)」を参照してください。
応答テンプレート	
応答テンプレート構成	関連する応答テンプレート設定レコードのテーブル名と sys_id のリスト。
リスト	
リスト構成 ID	UX リストメニュー構成テーブルのリスト構成 [sys_ux_list_menu_config] レコードの Sys_id。
ハイライト表示される値の構成 ID	UX ハイライト値の構成テーブルでハイライト表示される値の構成 [sys_ux_highlighted_value_config] レコードの Sys_id。
ケース作成	
ケース作成従業員フィールド	ケース作成ページに表示される従業員フィールド
ランディング ページ	
HR ケースカードの構成	
高優先度 HR ケース	ランディングページに表示される優先度の高いケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
最近更新された HR ケース	ランディングページに表示される最近更新された HR ケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
リスクのある HR ケース SLA	ランディングページに表示される優先度の高いケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。

ハイライト表示される値の条件フォーム

[ハイライト表示される値の条件 (Highlighted value condition)] フォームを使用して、フィールドをハイライト表示する条件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハイライト表示される値の条件フォーム

フィールド	説明
条件	ハイライト表示されるフィールドをトリガーする条件。
色	ハイライト表示されたフィールドの色。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
順番	条件が評価される順番。 同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。
ラベルを非表示	ラベル名を非表示に切り替えます。
ラベル	条件を満たすと表示されるハイライト表示されたフィールドの名前。
アイコンを表示	フィールドがハイライト表示されている時に行頭文字が表示されるように切り替えます。 例： 
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。 [値の上書き (Value Override)] を指定しない場合、ワークスペースでテーブルのフィールド値がハイライト表示されます。値を指定すると、ワークスペースでフィールド値がテキストに置き換わり、ハイライト表示されます。例 - 

[一括ケース要求] フォーム

[一括ケース要求] フォームには、一括ケース要求を作成して同じタイプの HR ケースを作成できるようにするための情報が表示されます。

[一括ケース要求] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成される一括ケース要求番号。
名前	一括ケース要求を表す名前。
HR サービス	一括ケース要求に関連付けられた HR サービス。
ステータス	一括ケース要求のステータス。 一括ケース要求のステータスは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[一括ケース要求] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• ドラフト：デフォルトのステータス。 • 準備完了：一括ケース要求のユーザーセグメントグループが作成されました。 • 進行中：要求は一括ケース要求の作成プロセス内です。
親ケースを作成 (Create parent case)	一括ケースに関連付けられる親ケースを作成するオプション。
作成者	一括ケース要求を作成するユーザーの名前。
選択されたユーザー数 (Selected user count)	一括ケース要求に対して選択されたユーザーの数。このフィールドの値は、ユーザーグループセグメントの作成時にユーザー選択フィールドから取得されます。
要求日時 (Requested time)	ケースを作成するために一括ケース要求が送信された日時。このフィールドの値は、ユーザーセグメントグループの作成時に自動入力されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook

現在、 HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook では、ライフサイクルイベントケースを解決するために必要なすべてのタスクとステップを表示して作業できる単一ペインを提供しています。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

注:
現時点では、ライフサイクルイベントケースのみがサポートされています。

すべてのケース情報を 1 つのペインに表示することで、最も優先度の高いものを迅速かつ簡単に決定できます。最優先度のケースがある場合は、次のことができます。

- さまざまな部門にまたがるすべての進行中のステップを表示できるため、さまざまなフォームを検索して開く時間の無駄がありません。
- すべての完了したアクションを表示できます。
- 次に何をすべきかを簡単かつ迅速に確認できます。

ライフサイクルイベントケース

1 つのライフサイクルイベントケースには複数のアクティビティセットが存在しており複数のアクティビティも含む場合があるため、すべてのアスペクトを表示できることは HR エージェントにとって非常に重要です。

[メニュー] ボタンを使用して、アクティビティセットを展開または折りたたみ、アクティビティセット内のアクティビティを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティセット内で、すべてのタスク、ステータス、オーナーを表示し、アクションを実行できるようにすることができます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、ライフサイクルイベントケースを管理します。

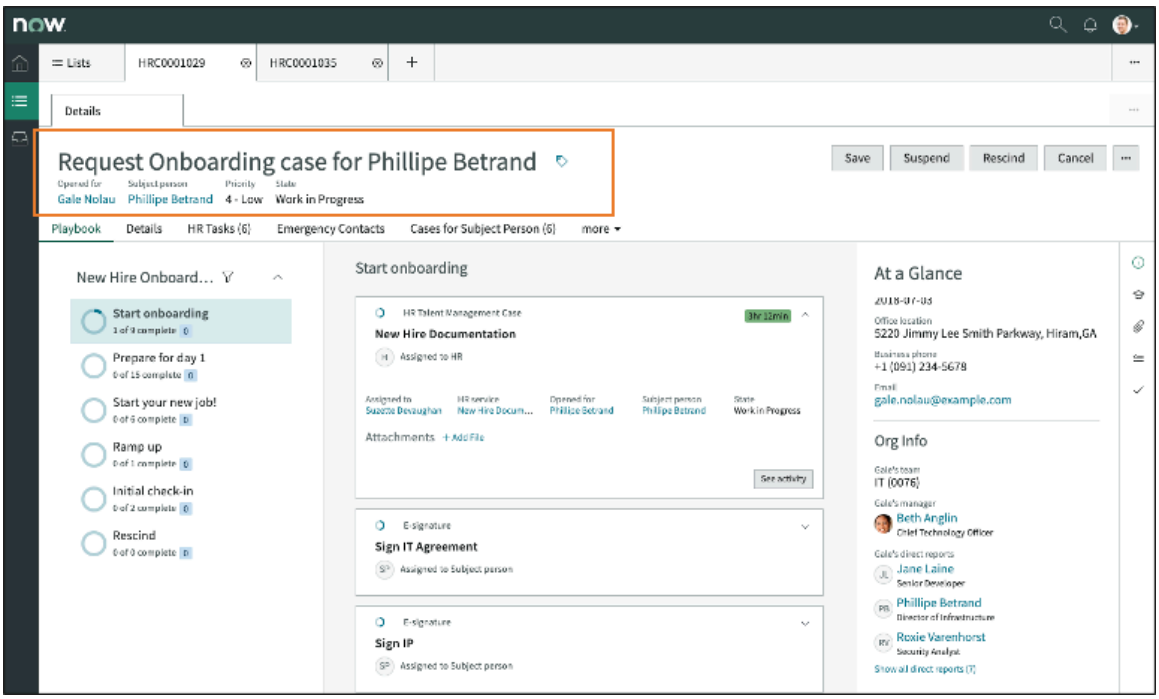
プレイブックを使用した HR エージェントワークスペース ケースフォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でプレイブックをアクティブ化すると、[関連アイテム] メニューに **[Playbook]** タブが表示されます。

プレイブックヘッダー

プレイブックヘッダーには、アクティビティセットのタイトルが表示されます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの構造の詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。



ステージパネル

プレイブックフォームの左側に、ライフサイクルイベントと各アクティビティセットを示すステージパネルが表示されます。各アクティビティセットの下には、完了したアクティビティの数とステータスサークルが表示されます。円内のチェックは、完了したアクティビティセットを示します。

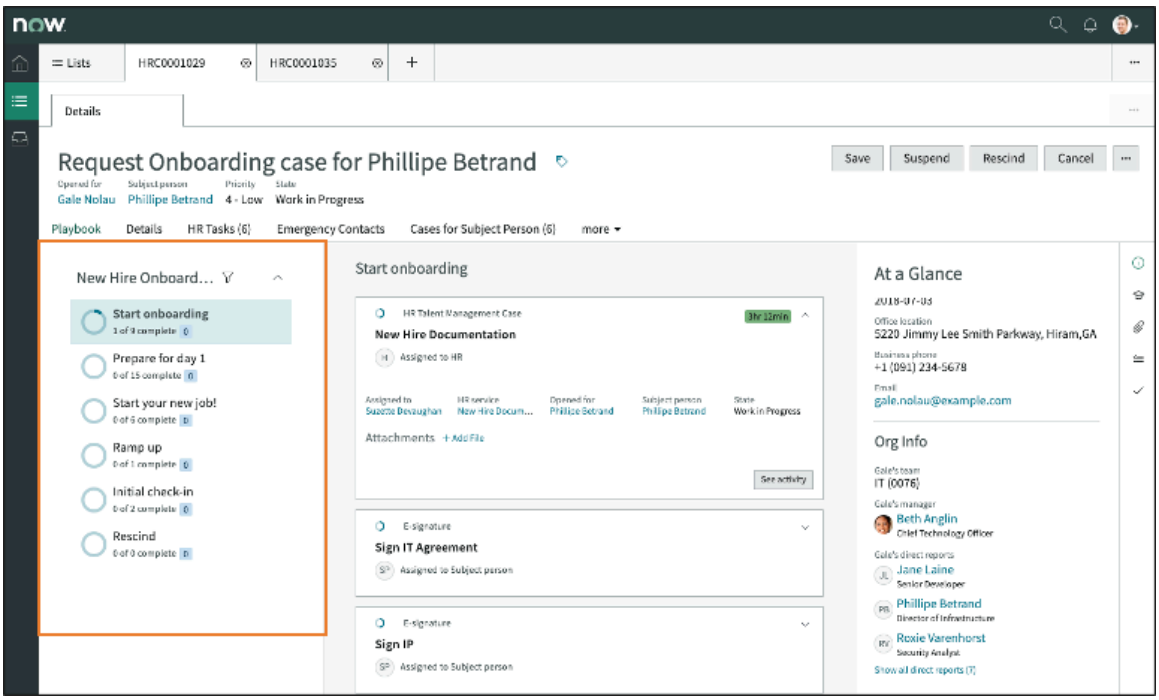
プレイブックヘッダー内のチェックマークは、アクティビティセットが完了したことを示します。

アクティビティセットのアクティビティの数と完了したアクティビティの数をすばやく確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

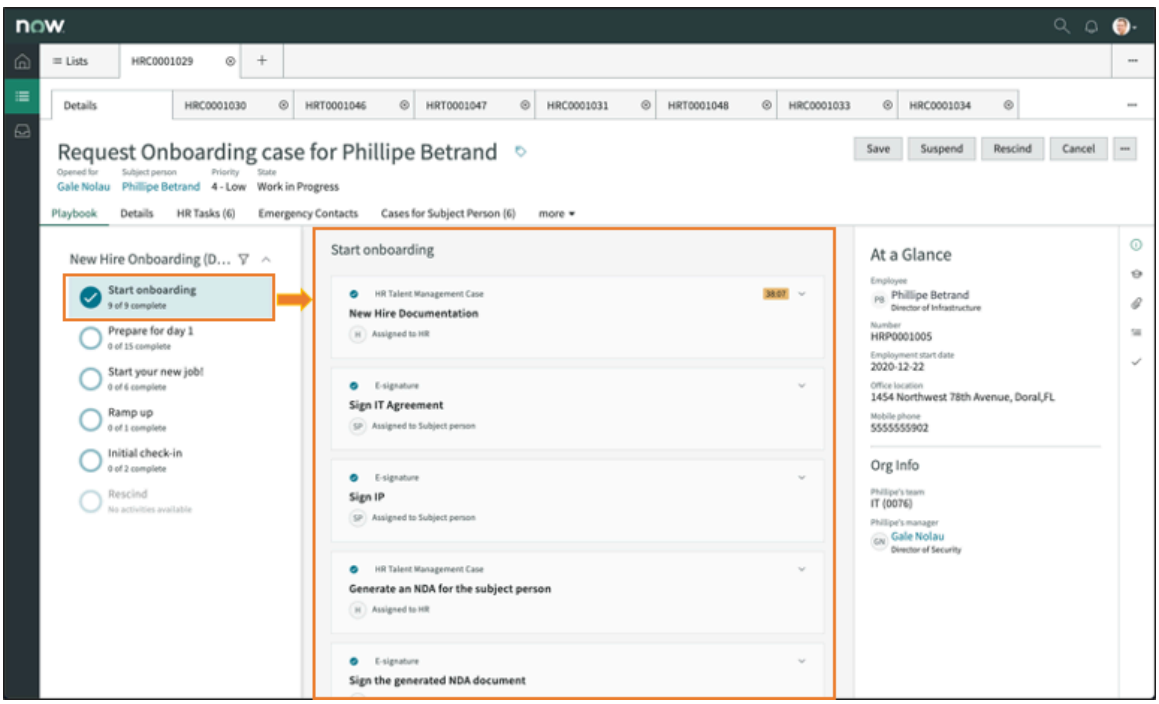
自動翻訳

例では、アクティビティセット [オンボーディング開始 (Start onboarding)] に合計 9 件のアクティビティがあり、完了したアクティビティは 1 件 (1/9) です。



アクティビティストリーム

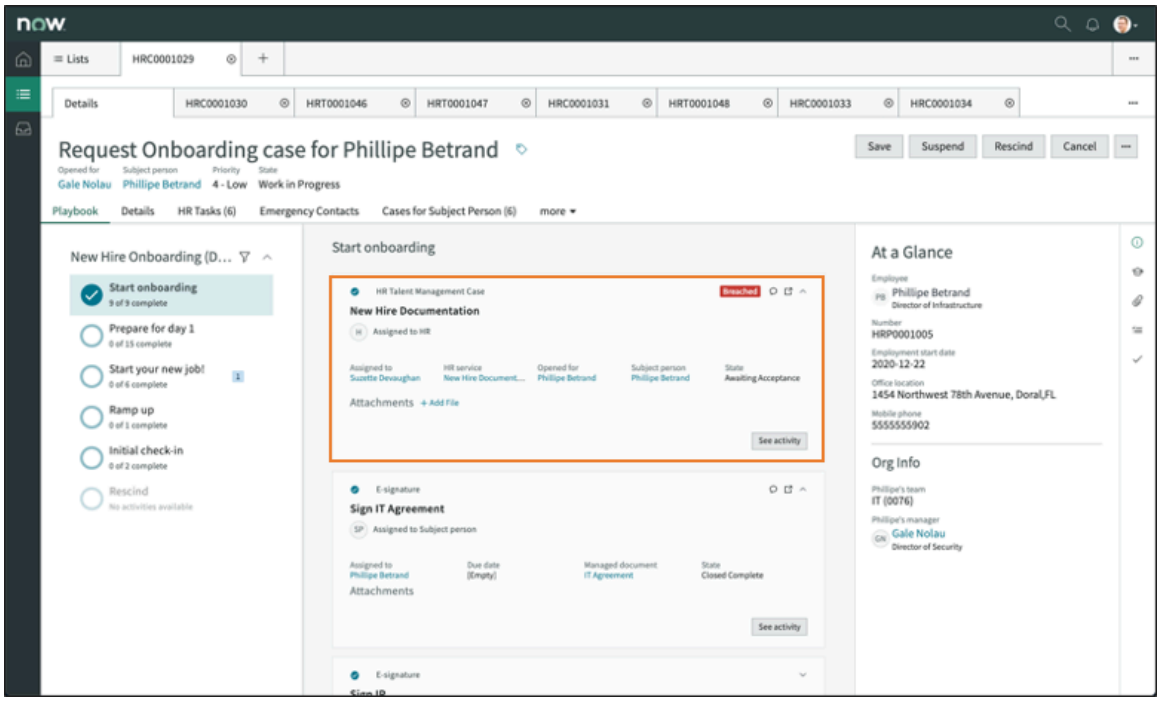
ステージパネル内のアクティビティセットをクリックすると、アクティビティセット内のすべてのアクティビティが表示されます。



HR カード

アクティビティをクリックしてアクティビティストリームからアクティビティにドリルダウンし、ケースまたはタスクに関する詳細を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

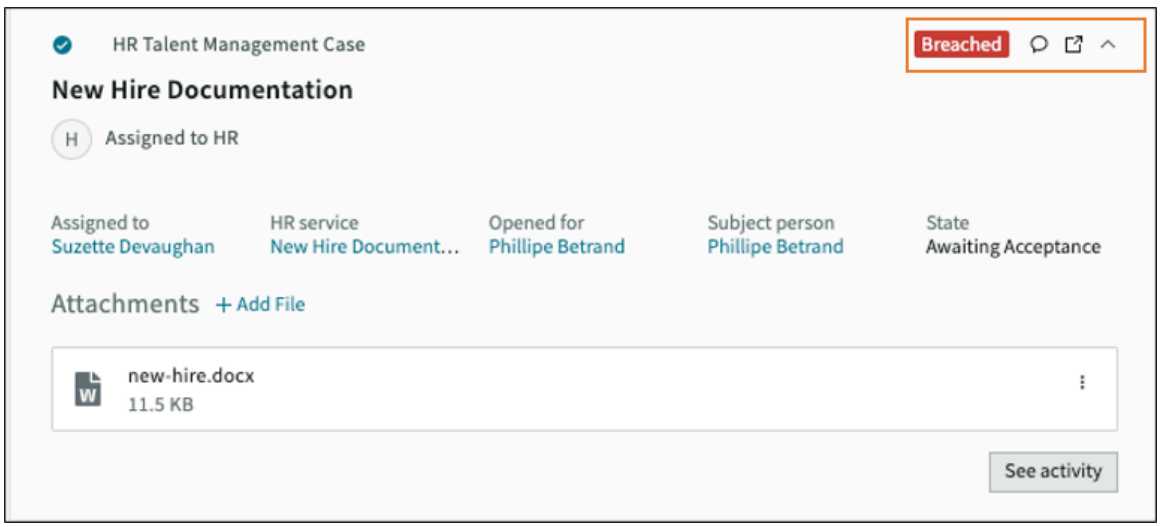


HR ケースは、別のウィンドウとタブで開かれます。

HR カードの詳細

アクティビティをクリックすると、[担当者]、**[HR** サービス]、[オープン対象者]、[対象者]、[状態]、および添付ファイルが表示されます。

画面上部にある HR プレイブックカードの右側には、一連のアイコンがあります。



左から 1 つ目のアイコンは、HR ケースまたはタスクのステータスを示します。カーソルを合わせると、SLA の詳細が表示されます。

[メモまたはコメントを追加] ( ) アイコンをクリックして、アクティビティに関連するコメントまたはメモを追加します。

コメントまたはメモを表示するには、[アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンタスク] () アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が表示されます。HR ケースまたはタブが表示された新しいタブが開きます。

[タスクを最小化] () アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が閉じられます。

Playbook の他のエリアについては HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索 で説明します。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの設定

エージェントがライフイベントケースの管理、追跡を簡単に行うことができるように、HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを設定します。

アクティブ化

HR プレイブックをアクティブ化するには、ServiceNow Store に移動してインスタンスで使用できるようにする必要があります。

次のプラグインをアクティブ化します。

プレイブックエクスペリエンス Core [com.glide.playbook_experience.config]

次の 2 つのアプリケーションはストアから取得します。

- プレイブックエクスペリエンス [sn_playbook_exp]
- プレイブックエクスペリエンスコンポーネント [now_playbook_exp]

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

HR カード

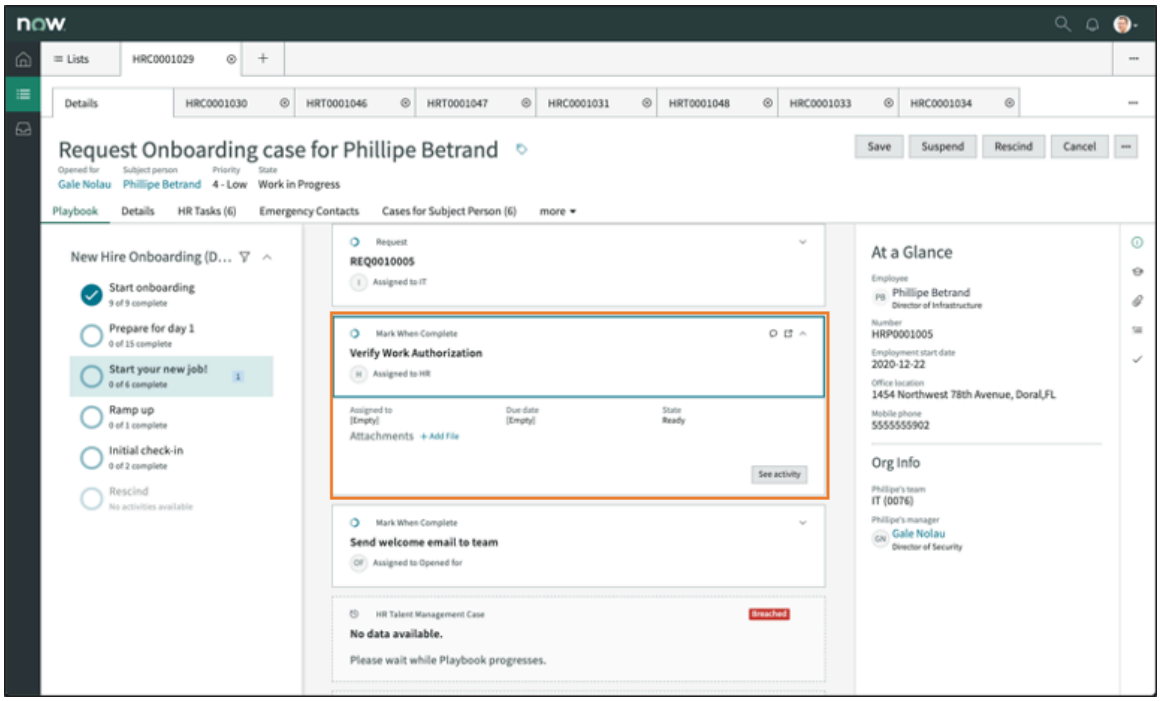
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の下の [プレイブック] タブには HR カードがあります。

HR カードは、HR タスク、HR ケース、要求、インシデント、承認などのさまざまなレコードを表すことができるアクティビティセット内の各アクティビティを表します。

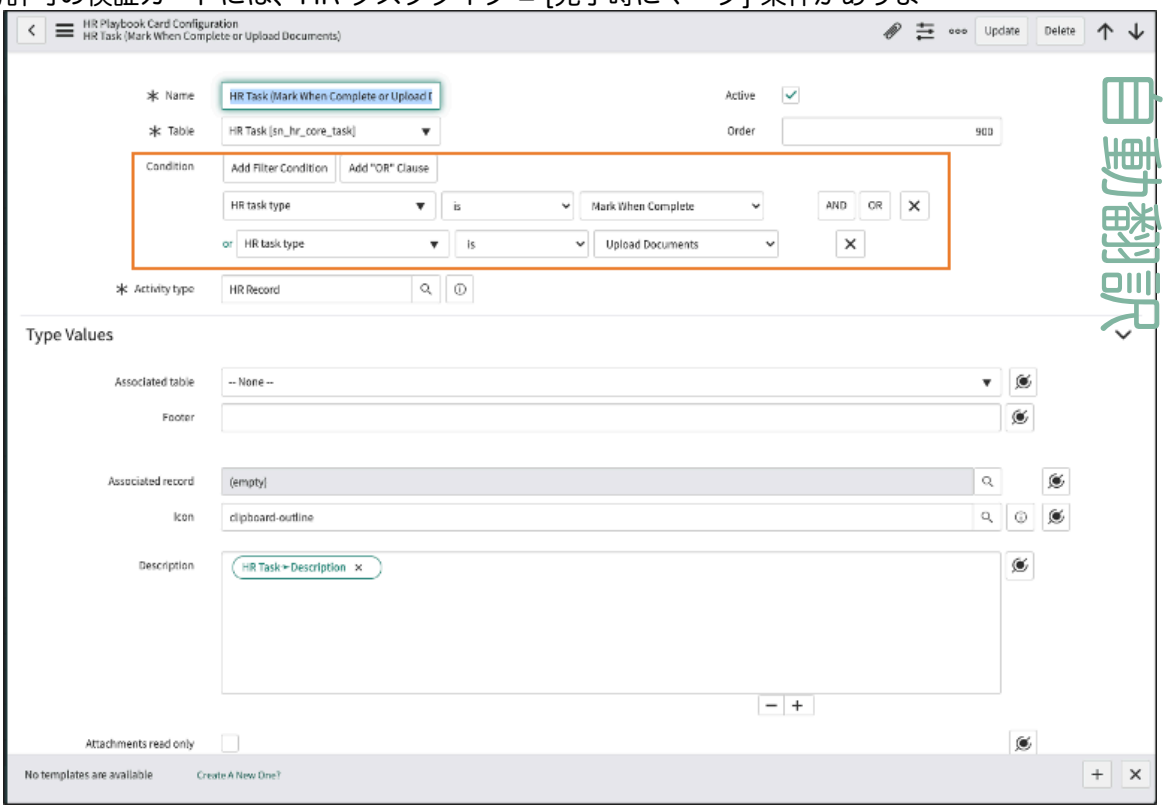
以下は、HR タスクレコードを示す HR カードの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 就労許可の検証カードには、HR タスクタイプ = [完了時にマーク] 条件があります。



- 各アクティビティには、HR タスク、ケース、要求などが表示されます。アクティビティは、最も低いオーダーレコードと照合するように HR プレイブックカード構成テーブルを参照します。
- HR プレイブックカード構成には、表示する値を決定するためのフィルターを含めることができます。
- カードを構成するには、HR プレイブックカード構成を使用します。
- 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR アドミニストレーターとして、これを使用して、各プレイブックがさまざまなタイプのレコード (HR ケース、タスクなど) について HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを確認する方法を設定します。レコードタイプによって、表示する関連情報が異なります。

ベースシステムには、19 のレコードが用意されています。

注:
プレイブック構成の詳細については、「Set up a playbook (プレイブックの設定)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する

アクティビティセット内の各カードに表示される内容を表示および管理するには、プレイブックカード構成を使用します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin
各アクティビティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) の表示を試み、カード構成を実行して、テーブル内の最も低い順序番号のレコードを照合します。たとえば、「就労許可の検証」は、ベースシステムが提供する「完了時にマーク」カードです。

カード構成レコードのプロパティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) から入力されます。

注:
クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および エージェントワークスペース for HR ケース管理 の場合、2 つの別々のデフォルトカード構成とアクティビティの上書きがあります。プロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (デフォルト値 = false) は、それぞれの エージェントワークスペース がインストールされている場合に HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックに使用するカード構成を決定します。デフォルトでは、クラシックカード構成がカード構成で選択されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > **Playbook** カード構成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[HR プレイブックカード構成] フォーム

フィールド	説明
名前	HR プレイブックカード構成を識別する名前。
テーブル	構成のレコードタイプ。 アクティビティセット (レーン) 内の各アクティビティに対してどのカードが表示されるかを決定します。カードが使用するプロパティも決定します。
条件	タイプ値を HR プレイブックカードにレンダリングするかどうかを決定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティビティタイプ	ライフサイクルイベントアクティビティからのアクティビティタイプ。アクティビティタイプには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。 注: 詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。
有効	レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
順序	アクティビティがこのレコードを照合する順序。最小値から評価されます。

[タイプ値] セクションでは、各カードの表示内容を決定します。

タイプ値

フィールド	説明
関連テーブル	現時点では適用されません。
フッター	HR プレイブックカードのフッターに表示する情報。 テキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックして、情報の配置を自動化するために選択できる参照を表示します。
関連レコード	現時点では適用されません。
アイコン	カードの左上に表示するアイコンが表示されます。 [リストから参照] アイコン をクリックして、表示するアイコンを選択します。
説明	カードに説明を表示するには、[ピルピッカー] アイコン を選択します。 注: これは自由形式のフィールドではありません。利用可能なものから選択する必要があります
添付ファイルは読み込み専用	オンにすると、既存の添付ファイルの読む込みのみが可能であることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これは読み込み専用フィールドで、アクティビティに添付ファイルを追加するためのものではありません。[添付ファイルソース] フィールドを参照してください。
役職	カードのタイトル。自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後にリストから選択することができます。
フォームのフィールド	レコードフィールドの行の下に表示されるフィールドの垂直列を表示します。 **注:** フィールドは、カードの少なくとも 1 つのボタンに [フォームフィールドが必要] と表示される場合に編集できます。 カンマ区切りのテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックしてフィールドを選択することができます。 選択したフィールドは、カードの左側に列として表示されます。
SLA の表示	オンにすると、[SLA] アイコンがカードの右上に表示されます。 このアイコンは、SLA のステータスを表示します。
キャッチコピー	カード上部のタイトルの上に表示される情報を入力するか、選択します。
添付ファイルソース	添付ファイルのアップロードを許可する場合に使用します。 [associated_record] を選択すると、ユーザーはカードから添付ファイルをアップロードすることができます。
レコードフィールド	カードの上部のセクションに表示するフィールド。 カードに表示するフィールドのカンマ区切りリストを入力するか、[xx] アイコンをクリックして参照を選択します。
チェックリストの表示	オンにすると、アクティビティのチェックリストが表示されます。 ユーザーは、ケースフォームと同様にタスクを完了できます。
アサイン先	[担当者] エージェントを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後に参照から選択することができます。 名前はタイトルの横に表示されます。
フォームビュー	[フォームフィールド] と連携して、カードに表示するセクション全体を定義できます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

HR プレイブックエクスペリエンス

プレイブックエクスペリエンスを使用して、会社が使用するプレイブックを選択します。

基本的な HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックには、事前構成済みのプレイブックエクスペリエンスが含まれています。

プレイブックエクスペリエンスは、プレイブック構成とプレイブックアクティビティの上書きに関連付けられています。

プレイブック構成

- カードに [アクティビティステータス] アイコンを表示するかどうかを決定します。
- プレイブックフィルターで使用するフィールドを決定します。
- モデルを使用する前に 1 つのカード上に許可されるフォームフィールドの最大数を決定します。
- [SLA 時間] アイコンをカードに表示する条件を定義します。

プレイブックエクスペリエンス

プレイブックユーザーエクスペリエンスを制御します。

- 表示とアクティビティのフィルターを設定します。
- SLA 統合を提供します。
- アクセス制御を提供します。

アクティビティ上書き

ベースシステムでは、アクティビティ上書きを使用して、要求のリストカードと、タスクの折りたたみおよび展開を行うためのデフォルトレコードカードを表示します。アクティビティ上書きは、ユーザーに割り当てられたカード、期限切れのカード、SLA 違反のカードなど、エージェントにデフォルトで表示されるカードの展開にも使用されます。

アクティビティ上書きでは、展開されたカードと折りたたまれているカードのロジックと条件を制御します。

カードごとに次の 3 つのデフォルトを上書きすることができます ([上書き対象] タブから)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 使用されているカードのタイプ (デフォルトカード、リストカード、レコード作成カード、ナレッジカードなど)。
- 展開ステータス (デフォルトでは、プレイブックがロードされるとこのカードを開きます)。
- 必要なロール (このカードを特定のロールに制限します)。

アクティビティアクション

フォーム、条件、およびスクリプトを使用して追加するなどのプレイブックアクション、およびどのボタンをカードに表示するかを定義します。次のボタンを構成できます。

- ボタンが表示される場所。
- ボタンのタイプと色。
- ボタンの実装方法 (サーバースクリプト、クライアントアクション、または UI コンポーネントモーダル)。

アクティビティアクションでは、次のような機能を持つボタンとアイコンを表示することもできます。

- コンポーネントを表示する (承認者を追加、または完了してクローズ)。
- レコードを更新する (ステータスの変更)。

デフォルト構成を変更するには、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。

HR プレイブックエクスペリエンスの構成

プレイブックエクスペリエンスを使用して、デフォルトの プレイブックエクスペリエンス構成を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
変更するには、まず HR プレイブックエクスペリエンスレコードをクローンします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. **[HR** プレイブック] を選択します。
3. [プレイブック構成] タブを選択し、**[true]** を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。
4. [プレイブックアクティビティの上書き] タブとアクティビティ上書きを選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
5. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの上書きの構成

HR プレイブック内のアクティビティのデフォルトの動作に対して、オプションのアクティビティ上書きを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
アクティビティの上書きは、システムプロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* の影響を受けます。

このシステムプロパティが true の場合、エージェントワークスペース for HR ケース管理プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。このシステムプロパティが false (デフォルト値) の場合、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。

プレイブックエクスペリエンスからプレイブックアクティビティの上書きにアクセスすることもできます。「HR プレイブックエクスペリエンスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ上書き.
2. アクティビティ上書きまたは [新規] を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティアクションの構成

プレイブックアクションを使用して、ユーザーがアクティビティを完了 (ボタンとリストの追加) し、アクティビティをスキップできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティアクション.
2. フォームフィールドを入力または編集します。
   フォームフィールドの詳細については、「Customize Playbook actions (プレイブックアクションのカスタマイズ)」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの使用

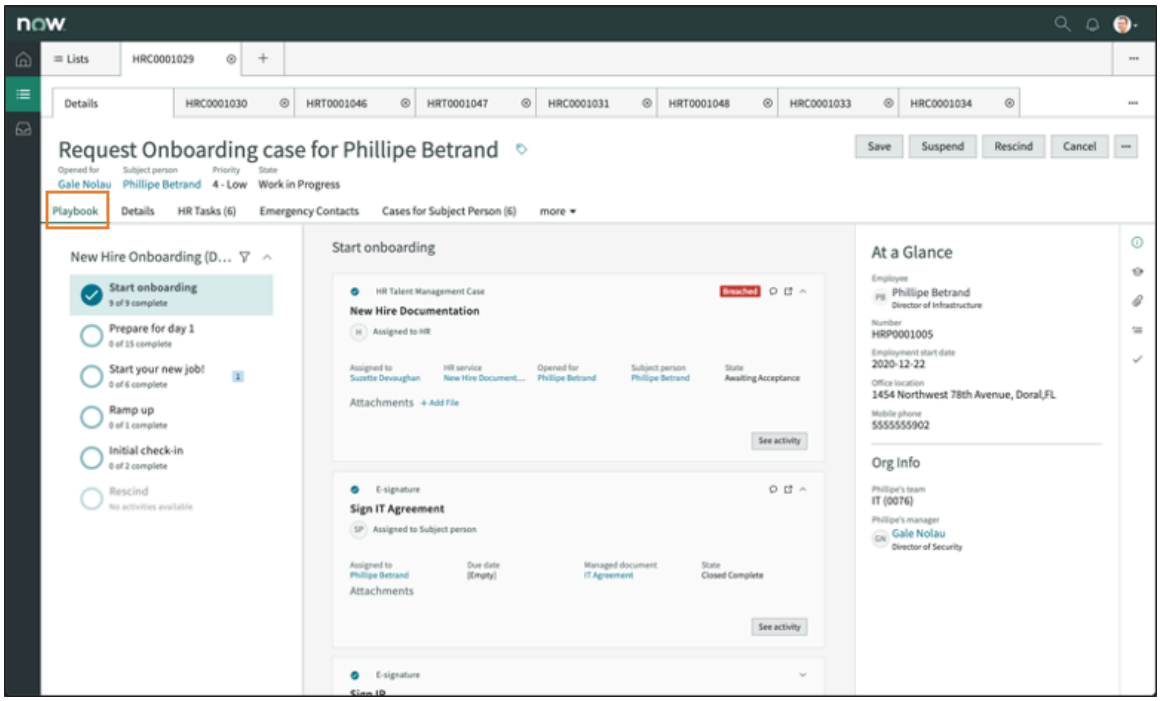
現在、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook はライフサイクルイベント HR ケースでのみ使用できます。

プレイブックは、LE ケースを表示した後、[HR エージェントワークスペース] フォームのタブとして表示されます。

注:
[プレイブック] タブは、HR ケースが [準備完了] または [対応中] に移動された後にのみ表示されます。これにより、ライフサイクルイベントがトリガーされ、すべての起動済みアクティビティに対してデータが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[プレイブック] タブを選択すると、すべてのライフサイクルイベントアクティビティとその子タスクを 1 つのペインで表示し、作業することができます。

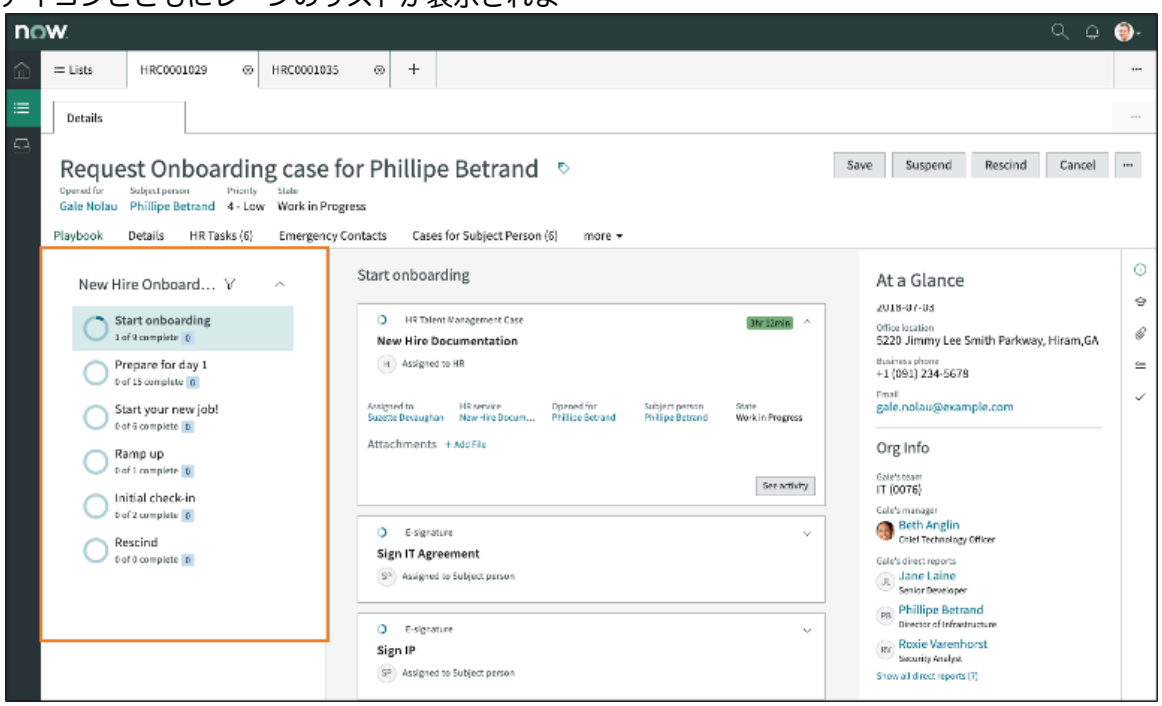
注:
ワークフローの一部ではない、アドホックに作成されたタスクはタブには表示されませんが、通常の関連リストでアクセスできます。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントのタイトルは、ステージパネル上部の [プレイブック] タブの下に表示されます。

アクティビティセット

ライフサイクルイベントの説明の下に、[ステータス] アイコンとともにレーンのリストが表示されます。



自動翻訳

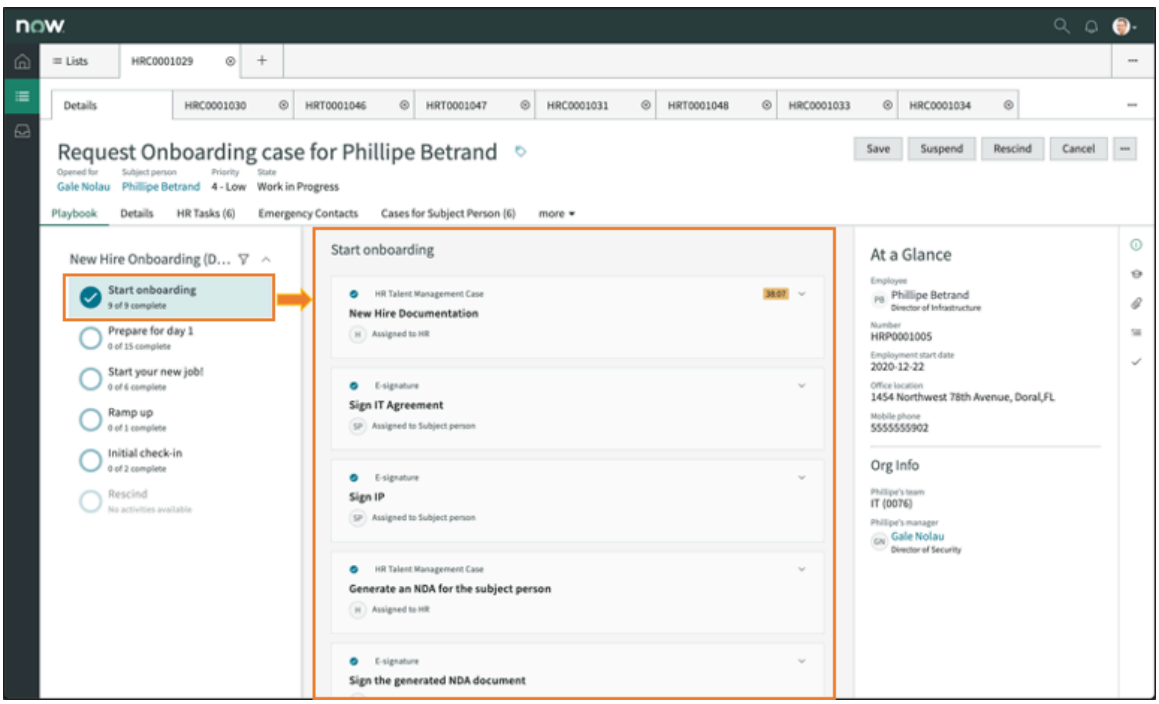
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディング (デモ) のライフサイクルイベントには、次の 5 つのアクティビティセットがあります。

- オンボーディングの開始
- 1 日目の準備
- 新しいジョブを開始します。
- ランプアップ
- 最初のチェックイン

アクティビティ

アクティビティセットをクリックして、関連付けられたアクティビティを表示します。



HR プレイブックでメモまたはコメントを追加する

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースに作業メモまたはコメントを追加できます。

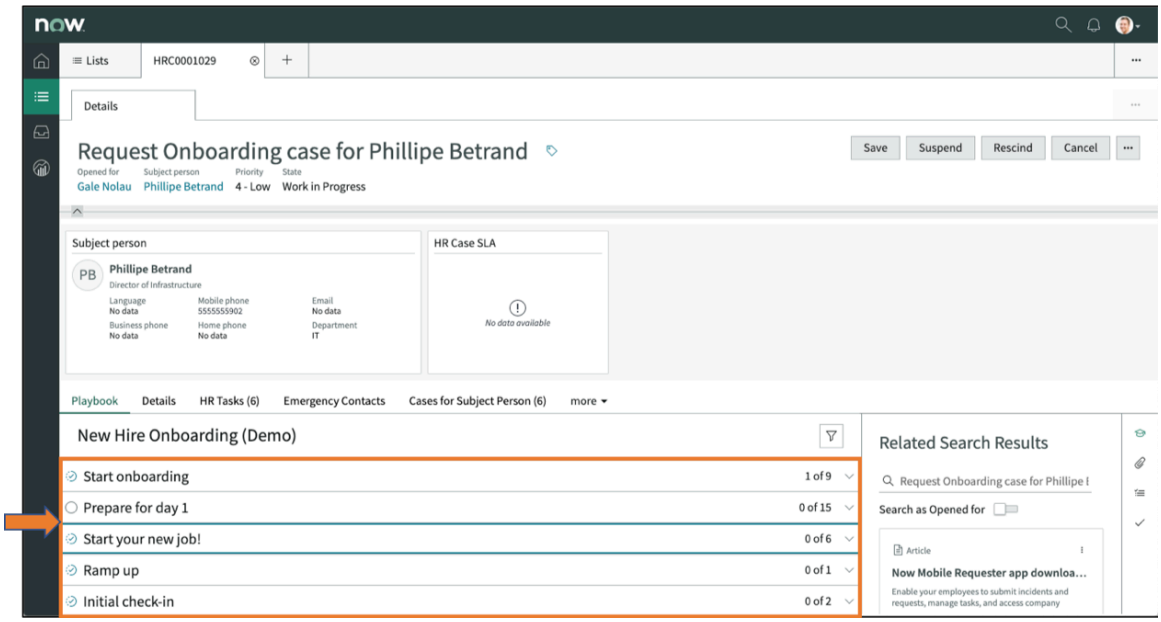
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

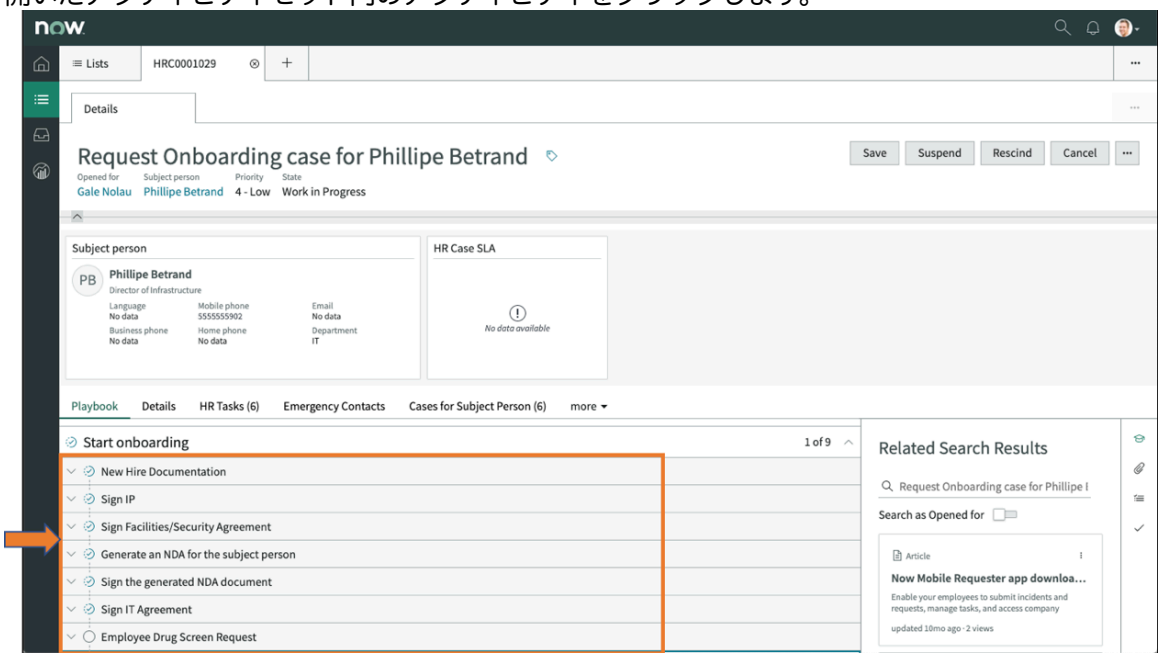
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



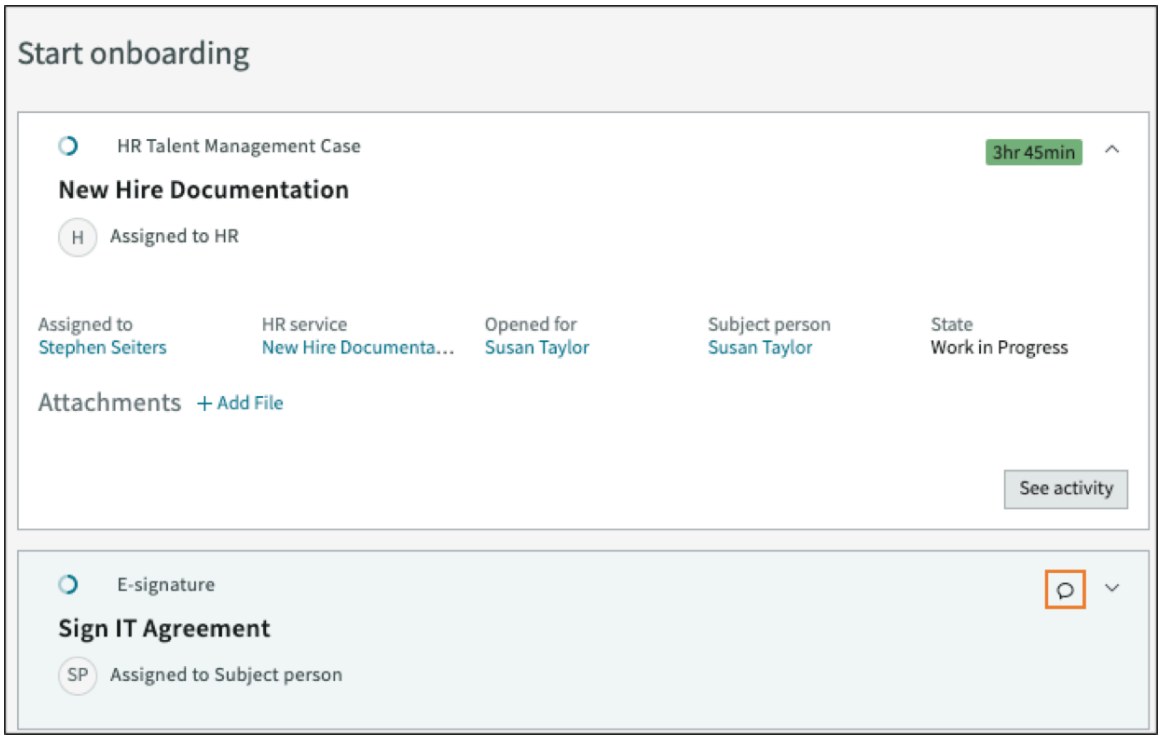
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



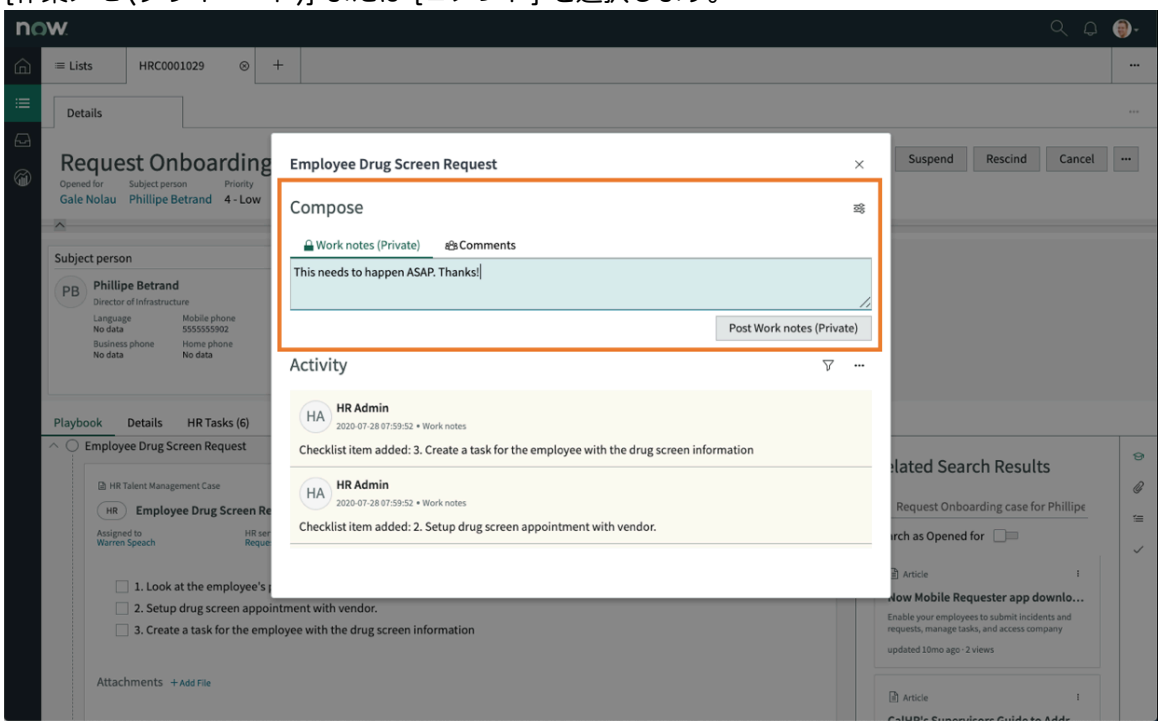
5. [メモまたはコメントを追加] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



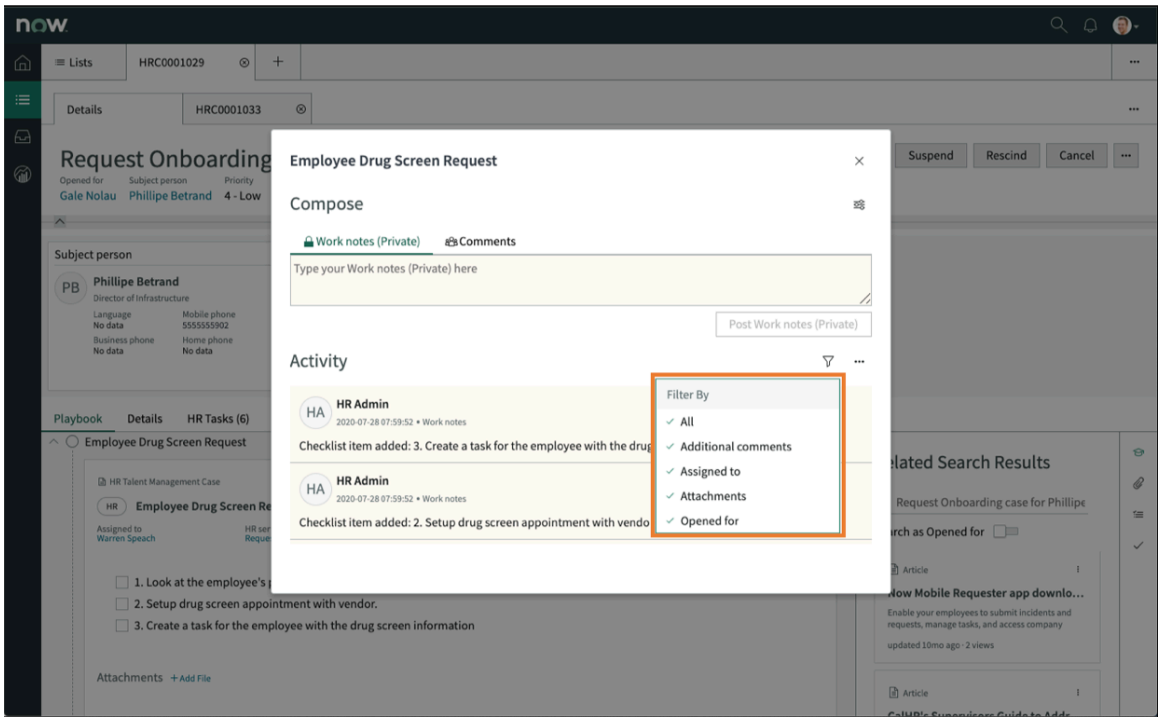
6. [作業メモ (プライベート)] または [コメント] を選択します。



7. テキストを入力し、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。
8. アクティビティ別にフィルタリングするには、[フィルター基準] アイコン をクリックします。

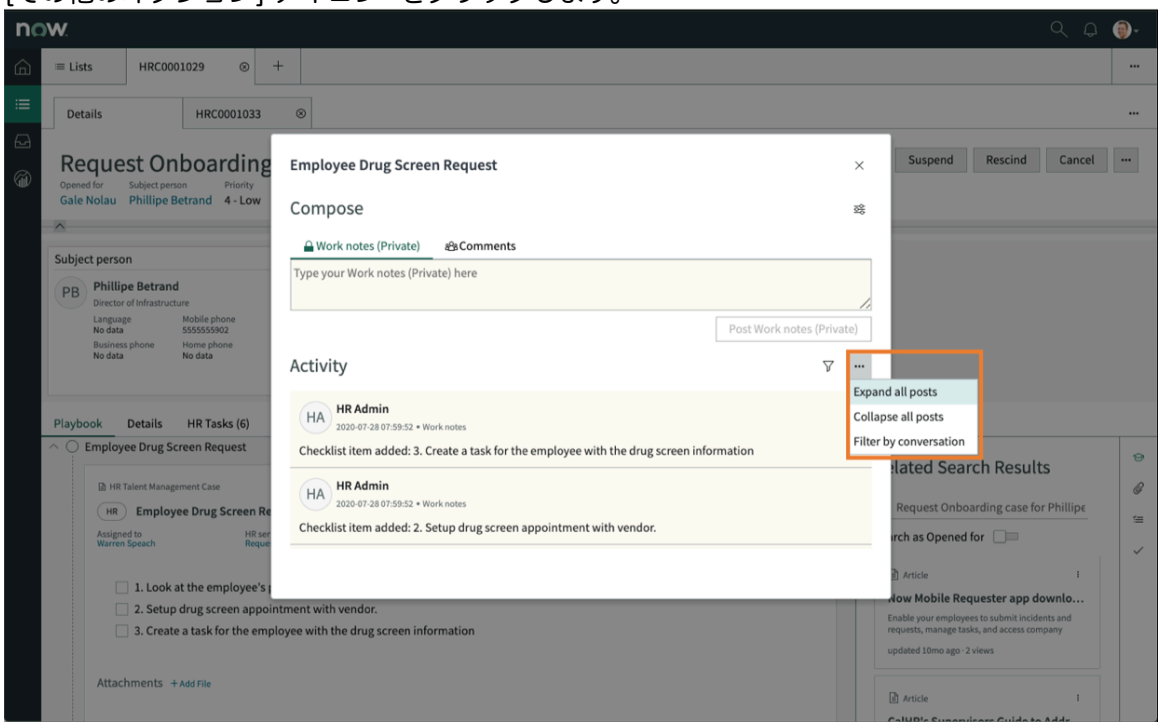
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アクティビティを表示するフィルターをオンにします。

10. [その他のオプション] アイコン をクリックします。



11. アクティビティを表示するために使用するフィルターを選択します。

HR プレイブックでケースまたはタスクを開く

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースでサブケースまたはタスクを開くことができます。

始める前に

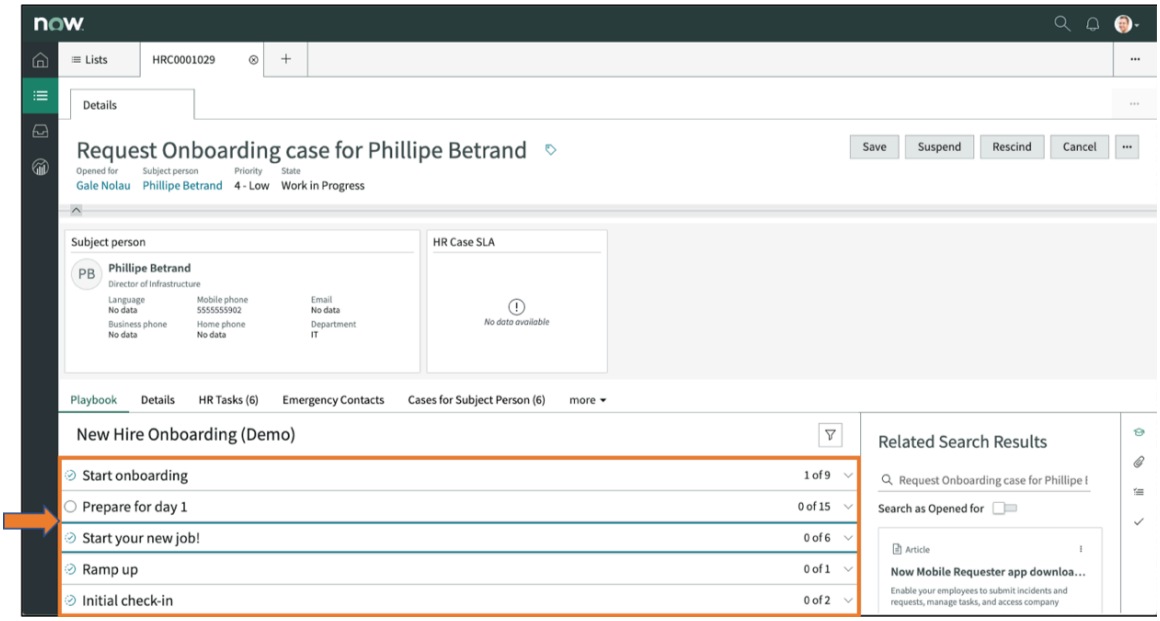
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

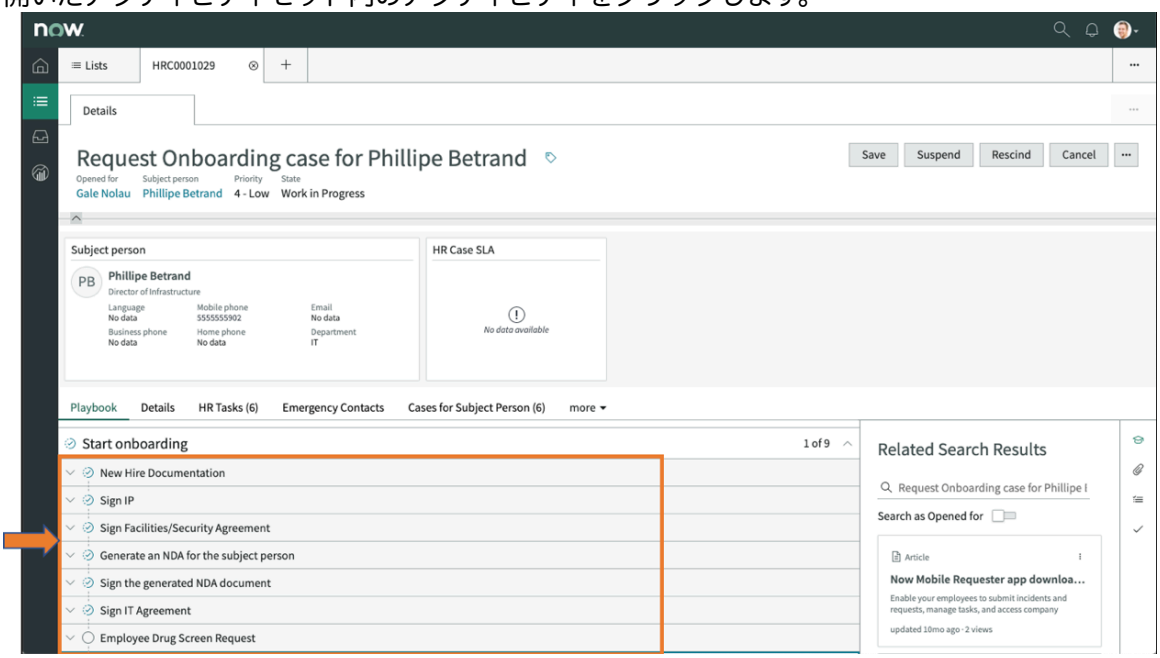
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



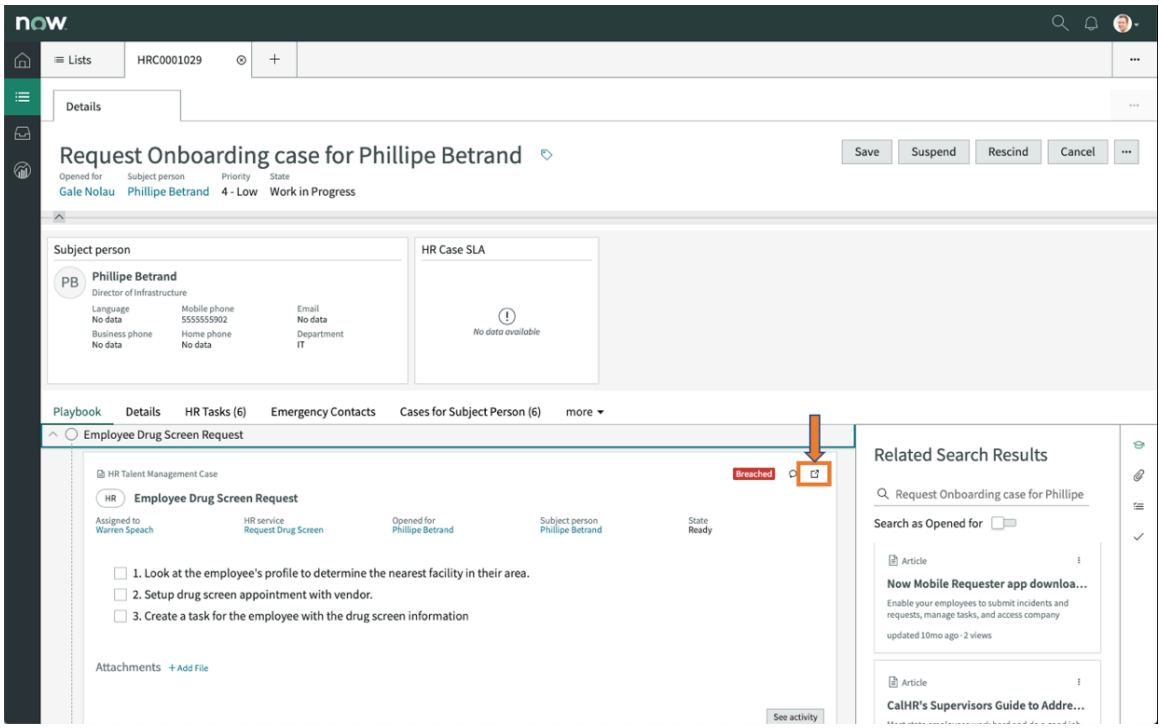
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



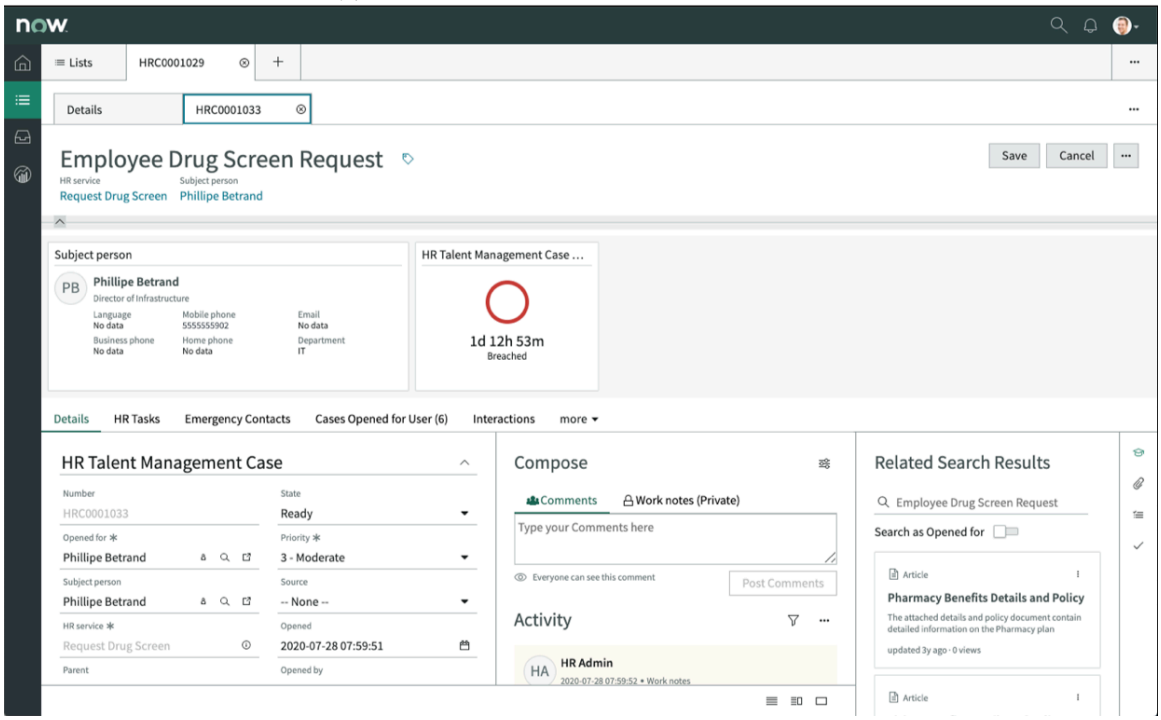
5. [オープンタスク] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. サブケースまたはタスクの詳細が表示されます。



7. 編集して [保存] をクリックすることができます。

8. プレイブックに戻るには、[詳細] タブをクリックします。

HR プレイブックアクティビティの参照

アクティビティストリームは、HR プレイブックからモーダルで表示できます。

始める前に

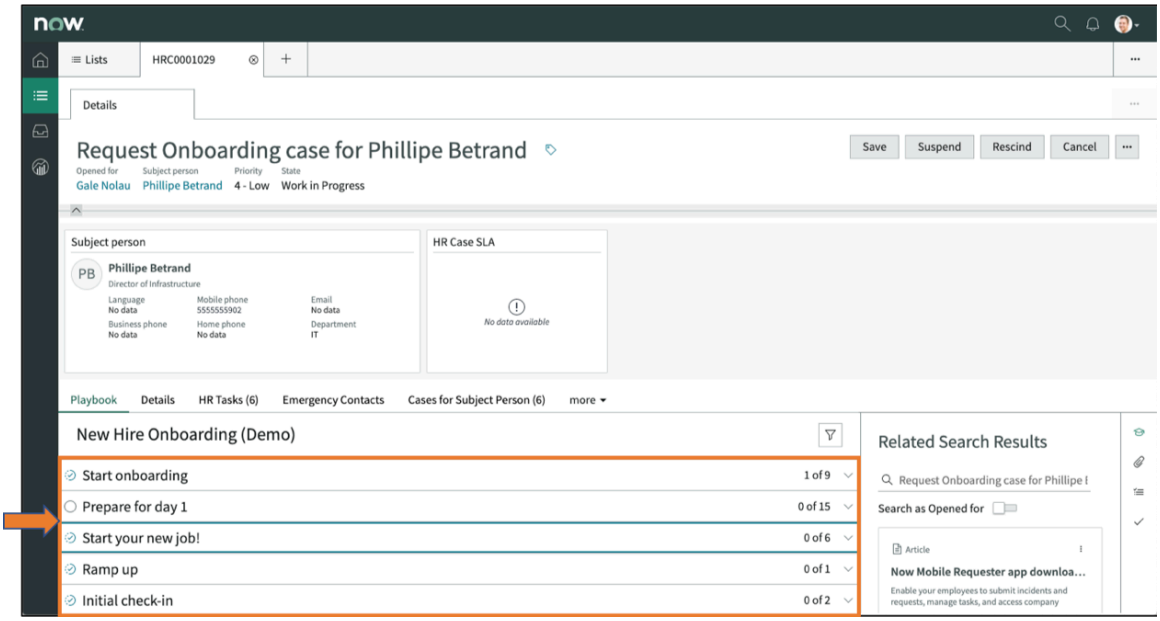
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

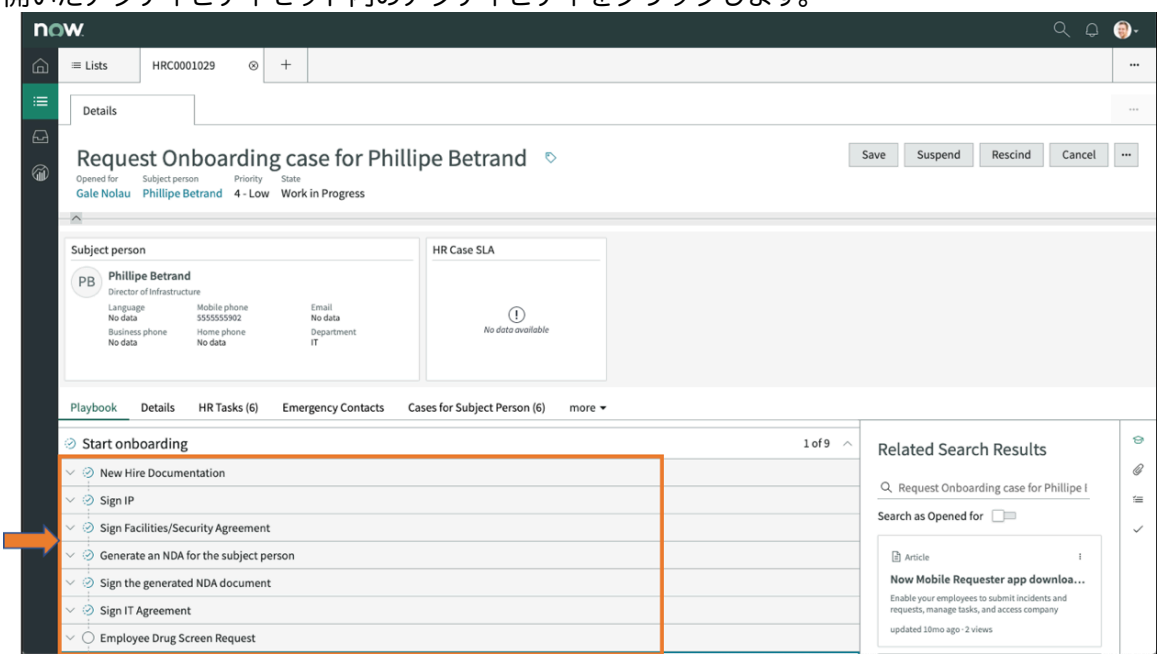
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。

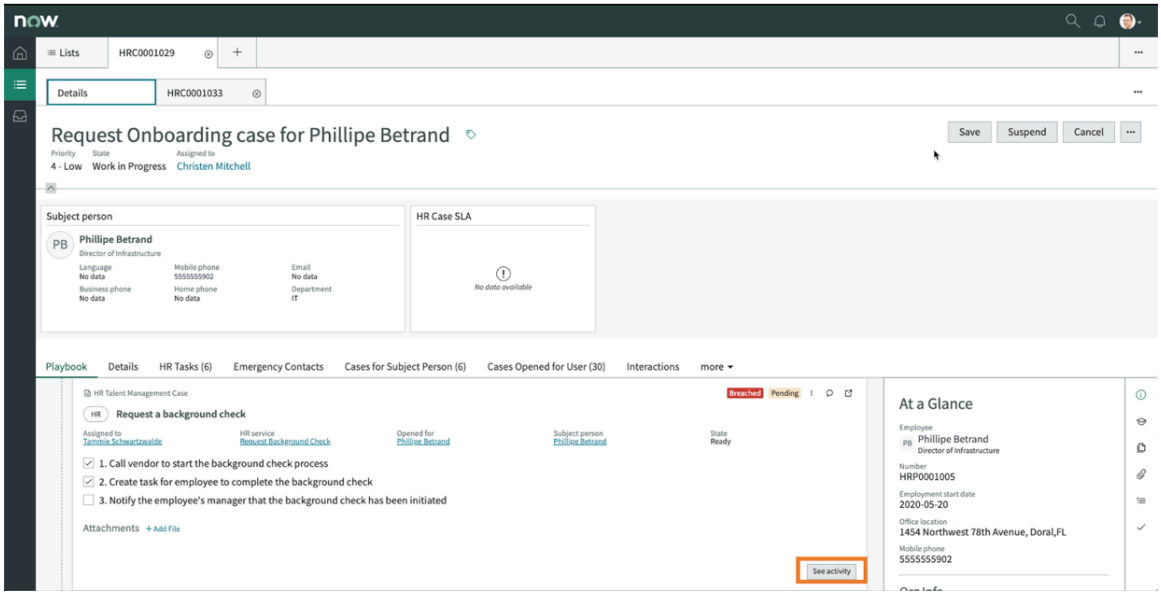


5. [アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

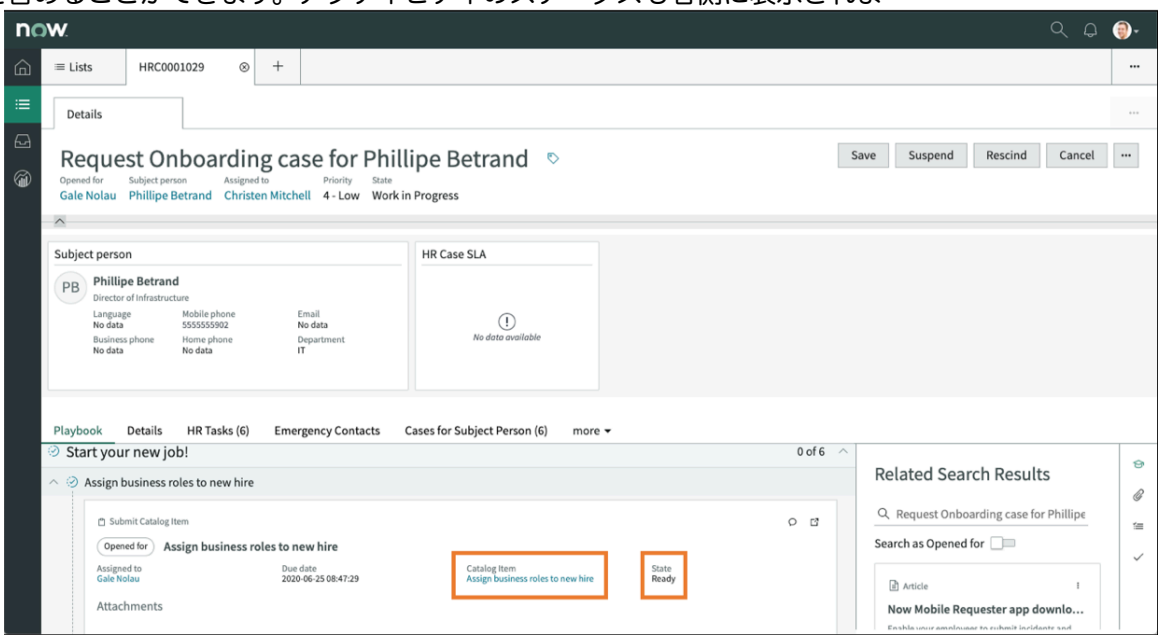
注:
ケースカードにアクセスでき、ケースにアサインされていないエージェントのみがこのボタンを表示できます。担当者エージェントにはこのボタンは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティには、トレーニング、ビデオ、またはカタログアイテムへのリンクを含めることができます。アクティビティのステータスも右側に表示されます。



> **注:**
> [カタログアイテム] リンクをクリックすると、一般的なカタログページが開きます。

HR プレイブック添付ファイルの追加

アクティビティに応じて、プレイブックから添付ファイルを追加できます。

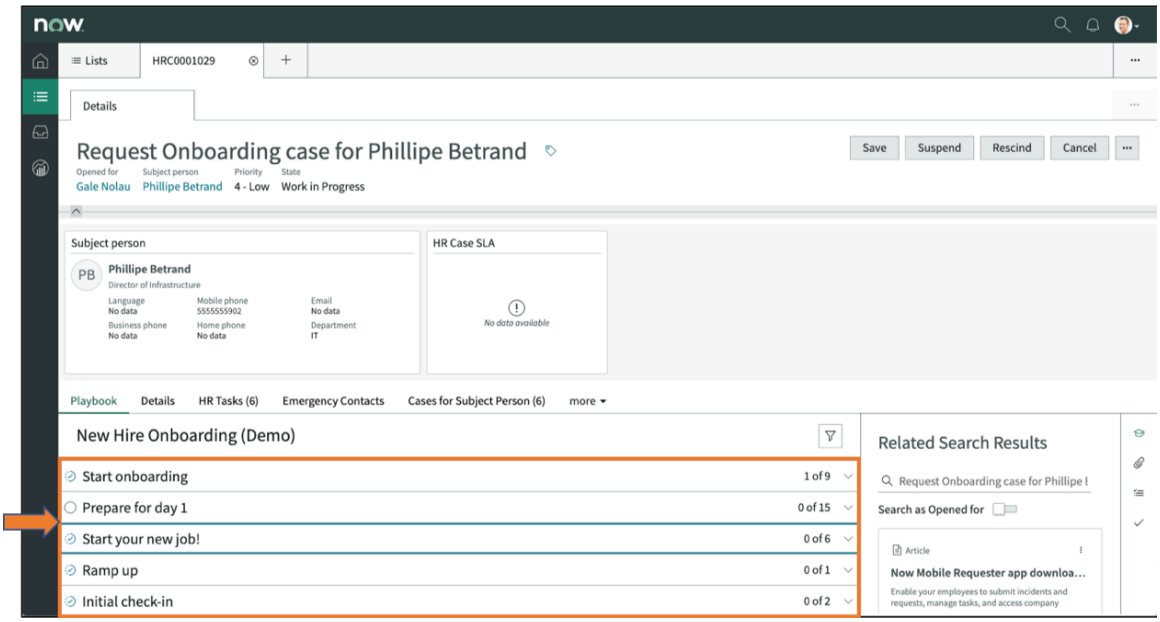
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

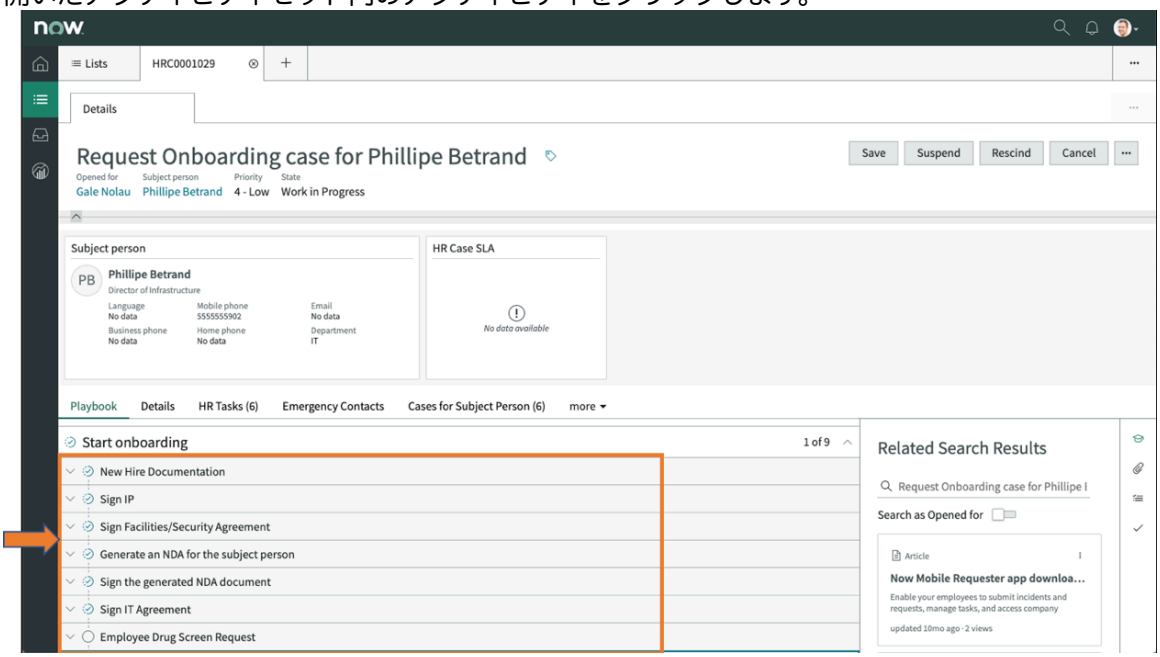
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



5. **[+** ファイルを追加 **(+Add File)]** をクリックします。

6. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの取り消し

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer
詳細については、「ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する」を参照してください。

手順

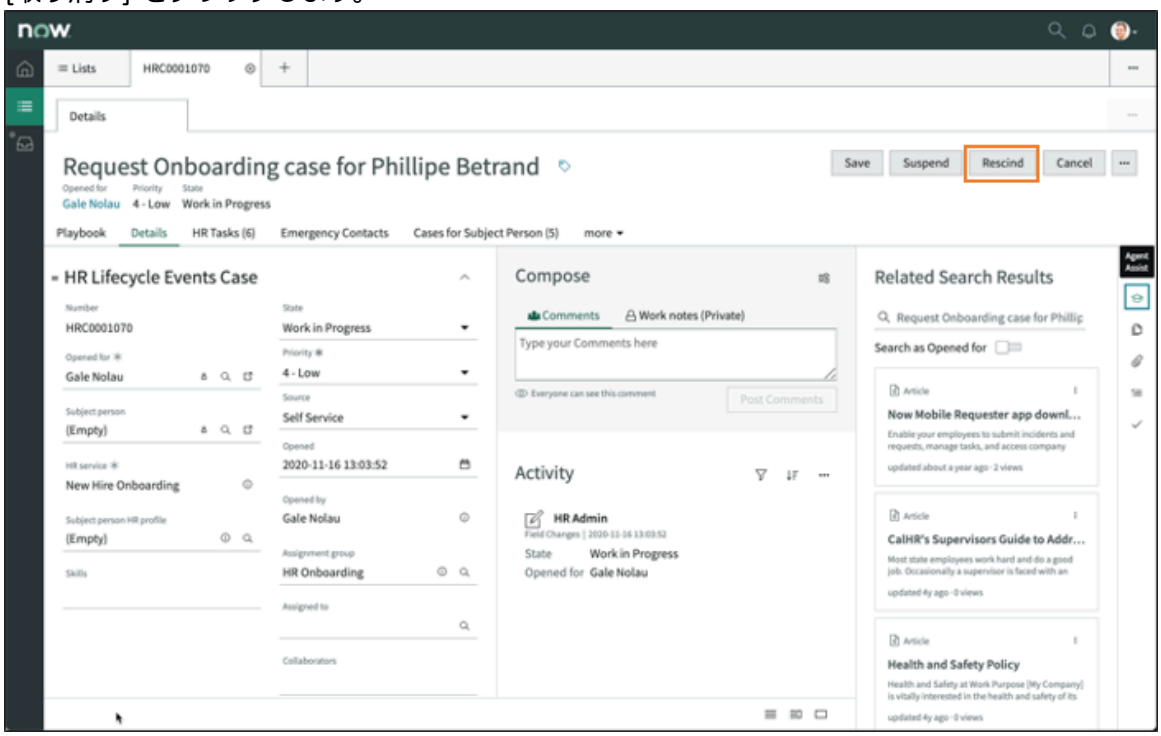
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.

2. ライフサイクルイベントケースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [取り消す] をクリックします。



4. ケースを取り消す理由を入力します。

> **注:**
> 取り消しを元に戻すことはできないため、注意して続行してください。

5. [**OK**] をクリックします。
   取り消しアクティビティが表示され、以降のアクティビティセットがキャンセルされます。

オープン対象者または対象者に送信されたメールの表示

HR エージェントは、ライフサイクルイベントケースのオープン対象者または対象者へのメールを表示できます。

始める前に

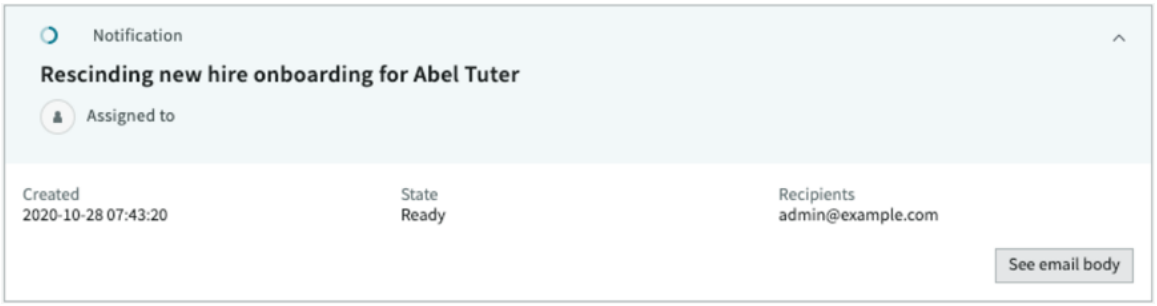
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットを選択します。
4. 任意のアクティビティで [メール本文を表示] ボタンがある場合は、そのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メールの右上隅にある **[X]** をクリックして、メールを閉じます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースとユニバーサル要求の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースとユニバーサル要求アプリケーションを統合することで、サービス要求の作成中に従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できます。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプの要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースをルーティングすることができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) およびユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインをアクティブ化すると、次のことがわかります。

- ユニバーサル要求 フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションがあります。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスにルーティングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求から HR ケースを作成する

ユニバーサル要求レコードから HR ケースを作成し、顧客へのサービスをできるだけ早く復旧します。HR ケースレコードを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
3. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
5. HR ケースフォームの必須フィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

   [新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

6. [送信] をクリックします。
   HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドに表示され、チケットが [関連チケット] 関連リストに表示されます。また、HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求の HR ケースを操作する

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。
3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：

- ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求状況が [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
- ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求状況が [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

重要:
何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。

- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースでユニバーサル要求に HR ケースを転送する

HR ケースをユニバーサル要求キューに戻すか、または解決の有無にかかわらず別の部門に転送します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ユニバーサル要求のプロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

   注:
   [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. 転送ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、転送理由と転送メモを表示できます。
- HR ケースのステータスが [未完了でクローズ] に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求状況は [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR Success Dashboard indicators

HRサクセスダッシュボードインジケーターは、HR リーダーシップチームとプロセス所有者にサービスとパフォーマンスに関するインサイトを提供します。さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定できます。

サクセスダッシュボードは、次のアプリケーションを介して HR Service Delivery および IT Service Management で利用できます。

- HR サクセスダッシュボードインジケーター
- ITSM サクセスダッシュボードインジケーター

  ITSM ダッシュボードの詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーター」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索



HR サクセスダッシュボードインジケーターの概念と機能について説明します。

Configure (構成)



環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用



HR サクセスダッシュボードインジケーターの使用方法について説明します。

参照



ロールや依存アプリケーションなどの HR サクセスダッシュボードインジケーターコンポーネントITSM サクセスダッシュボードの詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

連絡先 カスタマーサービス & サポート

HR サクセスダッシュボードインジケーターの探索

HR サクセスダッシュボードインジケーターの概要を理解して、ダッシュボードのさまざまなコンポーネントと、組織に合わせたダッシュボードの使用方法を把握します。

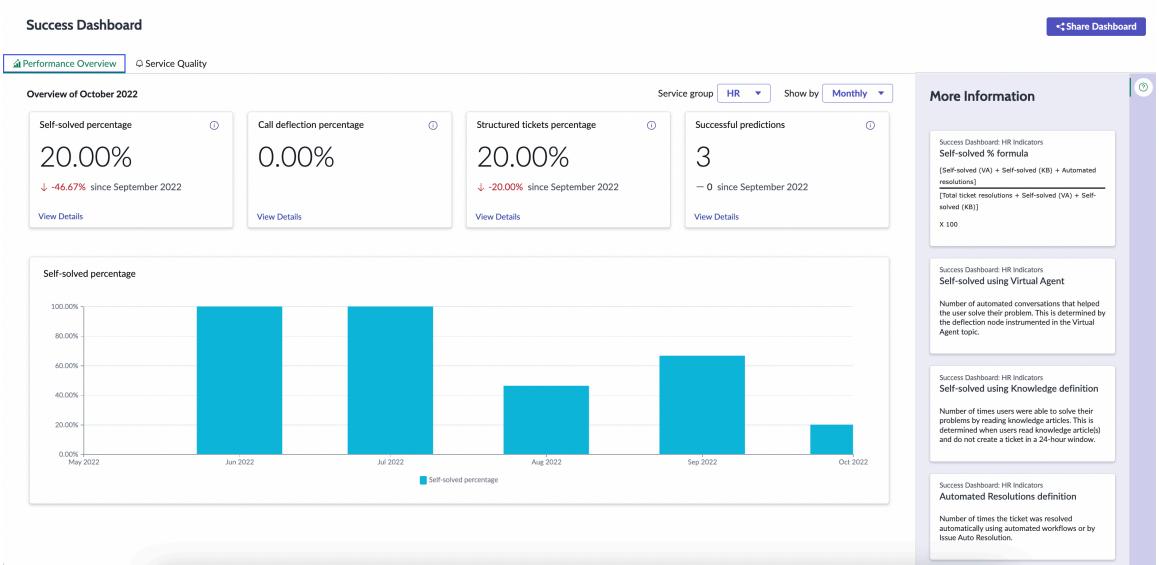
HR チームは、コールの転送、セルフサービスなどの主要なメトリクスを分析および理解して、HR 実装の成功を測定できます。IT リーダーシップチームは、次のインサイトを表示できます。

- ユーザーが自分で問題を解決できる回数。
- ユーザーが階層 1 エージェントの支援なしで要求や問題を送信できる回数。
- 自己解決やコール転送に貢献しているチャネル (ナレッジベース 記事、仮想エージェント 会話、カタログ送信)。
- 予測インテリジェンスが HR チケットフィールドを正常に予測し、それが下流の解決時間に影響を与えた回数。
- データの計算式と定義。
- 前月比、前四半期比、または前年度比でのデータ傾向。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、プロセスオーナーは、これらのインサイトに貢献するレコードを表示し、深く掘り下げて分析を行い、改善計画を推進することができます。

HR サクセスダッシュボードの概要



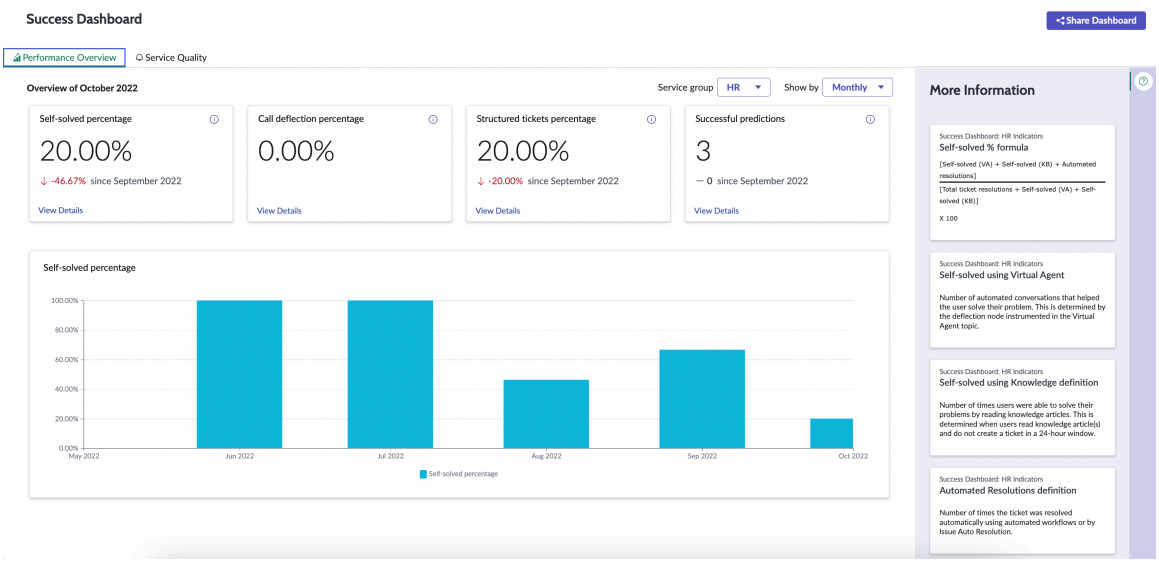
HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントを使用して、パフォーマンスを分析し、データを視覚的に自己解決し、ビジネスの成果を推進します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンスの概要

[パフォーマンスの概要] タブで、自己解決率、コール転送率、構造化チケットの割合、成功予測などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式.

HR サクセスダッシュボードインジケーターの概要

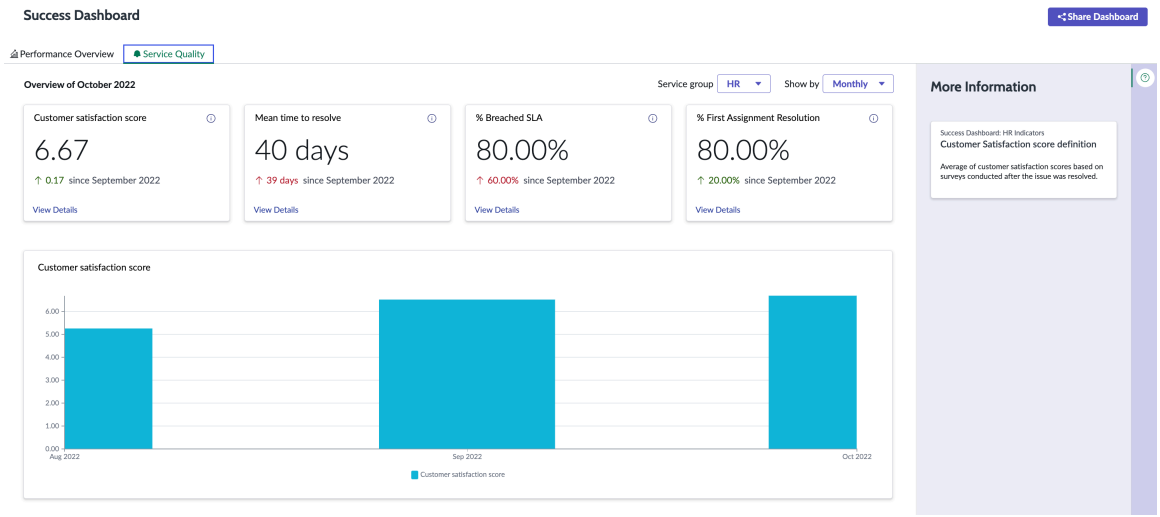


HR サクセスダッシュボードインジケーターのサービス品質

[サービス品質] タブで、顧客満足度スコア、平均解決時間、SLA 違反の割合 (%)、% 最初のアサイン解決などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス品質



HR サクセスダッシュボードインジケーターのスコアカード

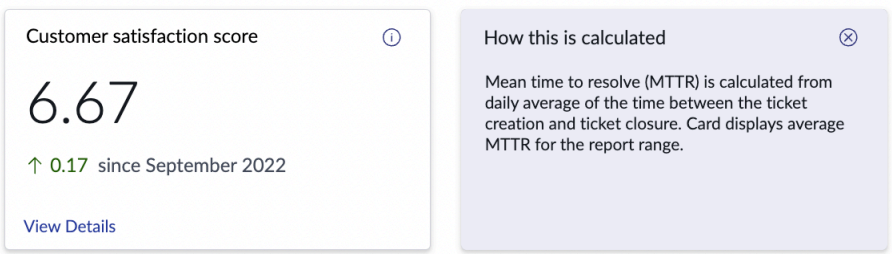
スコアカードには選択した期間の KPI の日次値の集計が表示されます。

- 現行期間のスコア：現在の期間のアグリゲートスコアを表示します。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
  - 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
  - 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。
- 前の期間との比較：前の期間のアグリゲーションと比較した変化率を表示します。データは、データの可用性に基づいて、前月比、前四半期比、および前年比でデータが表示されます。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの情報アイコン

インジケーターの簡単な説明を表示し、インジケーター値がどのように計算されるかを理解します。

情報アイコンとカード



HR サクセスダッシュボードインジケーター内の傾向

メトリクススコアカードを選択し、そのアグリゲートスコアの傾向を表示します。

- コール転送の傾向
- 構造化チケットの傾向

自動翻訳

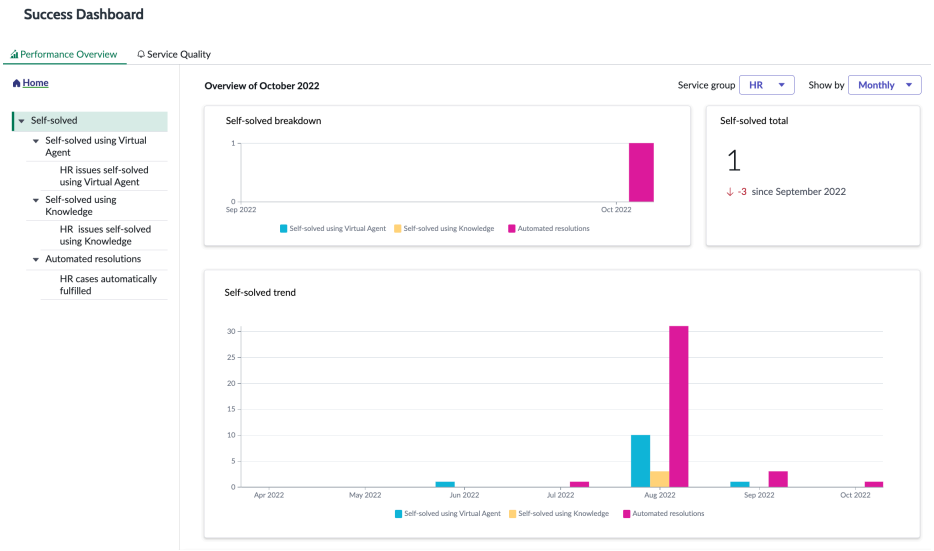
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの詳細の表示

構成要素のドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を参照してください。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

- プライマリインジケーターを表示します。

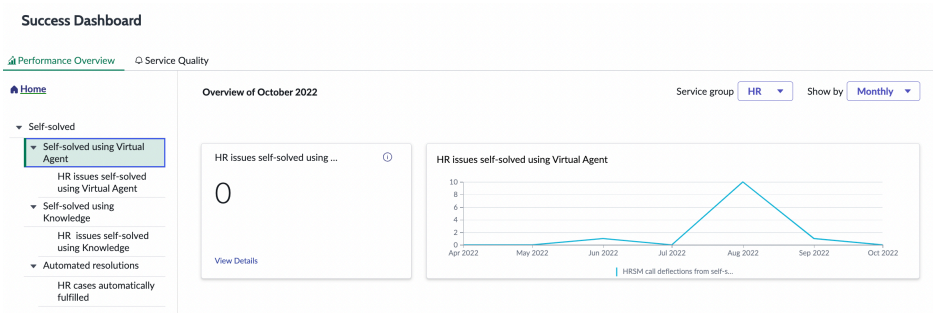
  プライマリインジケーター

  ベースシステムインジケーターに加えて、実装に合わせて新しいインジケーターを置換または追加できます。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式.

- 貢献インジケーターを表示します。

  セカンダリインジケーター

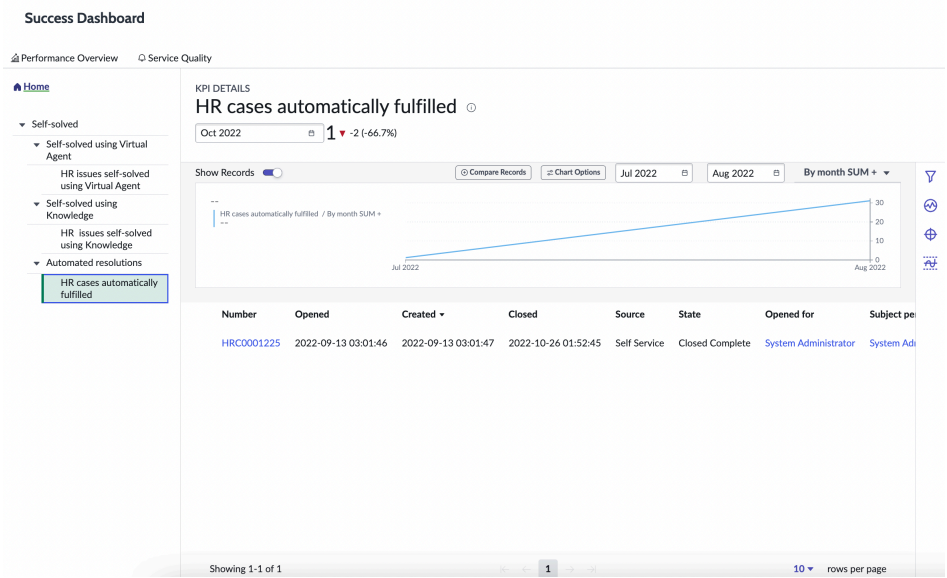
  経時的なインジケータースコアのグラフを KPI 値とともに表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのブレークダウンを表示する

第 3 レベルのブレークダウンインジケーター

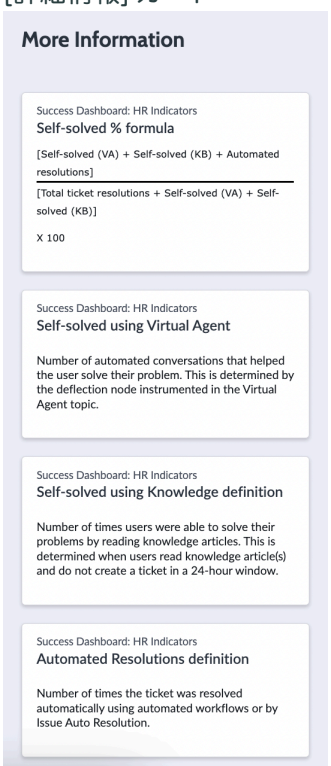


このレベルのドリルダウンは、sn_sd.success_dashboard_details_read ユーザー権限がある場合にインジケーターのレコードレベルの詳細を表示するのに役立ちます。詳細については、「KPI 詳細」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの [詳細情報] パネル

選択したメトリクスや KPI に関するコンテキスト式、定義、またはその他の情報が表示されます。

[詳細情報] カード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの構成

IT リーダーシップチームとプロセスオーナーがダッシュボードを使い始められるように、HR サクセスダッシュボードを設定します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの開始

1. ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションの HRSM Pro ライセンスを取得します。
2. HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーション (com.snc.success_dashboard_hrsm) をインストールします。
3. ナレッジベース for HR サービスデリバリ (HRSD) を構成します。
4. プロパティー 仮想エージェント トピックに VA 転送ノードがあります。
5. HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。
6. HR サクセスダッシュボードインジケーターで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。
7. UpdateFormulasSD スクリプトを実行して式を再計算します。
8. パフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターのインストール

HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーションをインストールして、組織のパフォーマンスとサービスに関するインサイトを取得します。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーションをインストールする前に、次のプラグインをインストールします。
  - パフォーマンスアナリティクス - Content Pack for HR
  - パフォーマンスアナリティクス - プレミアム版
  - セルフサービスアナリティクスコア
- HR HR サクセスダッシュボードは、サクセスダッシュボードコアアプリケーションに依存しています。これは別途購入する必要があります。

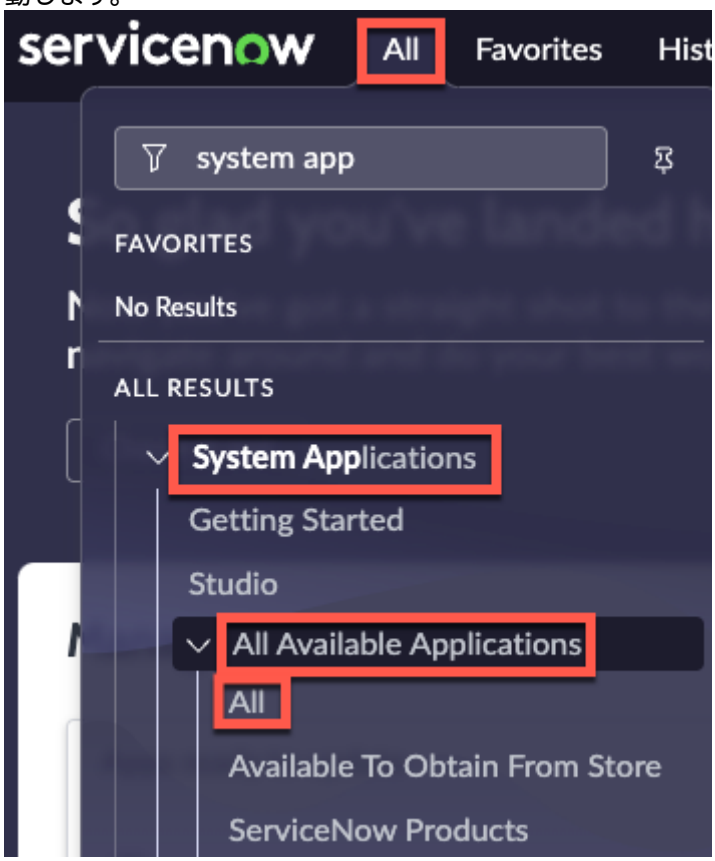
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 HRサクセスダッシュボードインジケーター アプリケーション (sn_sd_hrsm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

ナレッジベース記事の設定

HR サクセスダッシュボードインジケーターで [ナレッジを使用した自己解決] KPI を決定する場合は、HR のみのナレッジベース記事を含めます。

始める前に
必要なロール：admin

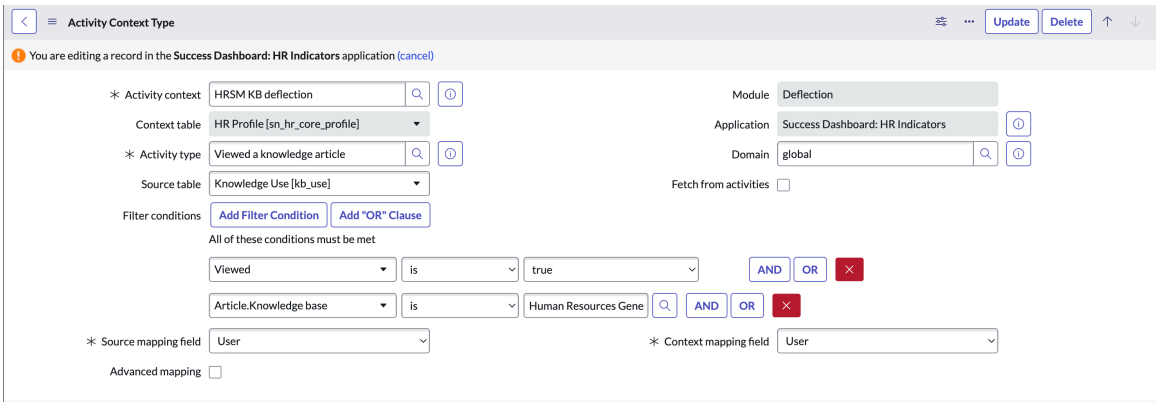
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービスアナリティクス > アクティビティコンテキスト.
2. リストから **[HRSM KB 転送 (HRSM KB deflection)]** を選択します。
3. [アクティビティコンテキストタイプ] タブで、 [ナレッジ記事を閲覧 (Viewed a knowledge article)] アクティビティタイプに対応する [プレビュー] アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] フォームで、関連するナレッジベースを含めるようにフィルター条件を変更します。

アクティビティコンテキストタイプ



6. [更新] を選択します。

仮想エージェント トピックの構成

HR サクセスダッシュボードインジケーターの 仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[HR VA デフォルト] 転送トラッカーの転送パターンを使用してトピックをマッピングします。転送トラッカーは、会話のパフォーマンスと、仮想エージェントのトピックがユーザーにとってどの程度役立つかを分析するうえで役立ちます。

手順

1. 移動先 すべての**>**仮想エージェント**>**デザイナー.
2. 転送トラッカーを追加する HR トピックを選択します。
3. [テーブルビュー] トグルスイッチを無効にして、フローチャートビューを有効にします。
4. 転送ノードを [ユーティリティ] セクションから、転送パターンを追加するフローチャート内の場所にドラッグアンドドロップします。
5. 右側の [転送プロパティ (Deflection Properties)] ペインに次の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送入力パラメーター

フィールド	値
転送構成	HR VA デフォルト
回避パターン	**HR VA -** 自己解決：トピック内のノードが、仮想エージェントが IT チケット (インシデントまたは要求) を作成せずにユーザーの問題を完全に解決し、結果的に自己解決 KPI に貢献していることを示している場合。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティシステム ID のリスト。

6. [保存] を選択します。

次のタスク

HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。「カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルの設定」を参照してください。

必要に応じて、ダッシュボードインジケーター KPI を設定したり、貢献インジケーターを追加したり、詳細情報カードを更新したりすることもできます。

1. サクセスダッシュボードインジケーター KPI の構成の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI の構成」を参照してください。
2. 貢献インジケーターの追加の詳細については、「貢献インジケーターの追加」を参照してください。
3. 詳細情報カードの更新の詳細については、「詳細情報カードの更新」を参照してください。

関連情報

転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング

転送の構成とパターンの作成

HR サクセスダッシュボードインジケーターの更新式スクリプトを実行する

ダッシュボードに古いデータが表示されている場合は、更新式スクリプトを実行して、HR サクセスダッシュボードインジケーター内のすべての式を再計算します。

始める前に

必要なロール：admin

注:
このアクションは、カスタム変更の場合にのみ必要です。

手順

1. 移動先 すべて > スクリプトの実行を予定.
2. リストから [UpdateFormulasSD] リストを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化

HR サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、日次データおよび履歴データを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動します。
2. 日次ジョブを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 日次データの収集
   b. ジョブに対応する [アクティブ] チェックボックスをオンにして、スケジュール済みジョブをアクティブ化します。
3. 履歴データ収集のスケジュール済みジョブを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 履歴データの収集
   b. [今すぐ実行] を選択すると、過去 60 日間のデータがダッシュボードに表示されます。

HR 実装のパフォーマンスの測定

HR サクセスダッシュボードインジケーターを使用し、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

ダッシュボードをリーダーシップと共有する方法の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターを共有する」を参照してください。

サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク KPI の表示方法の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク)」を参照してください。

HR 実装の KPI の監視

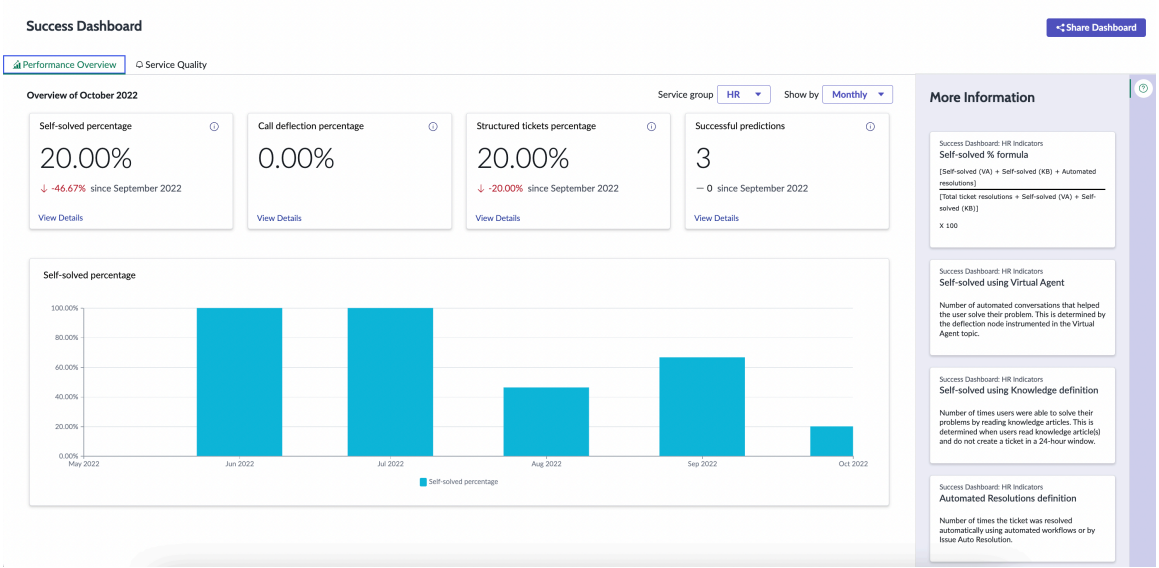
HR サクセスダッシュボードインジケーターの表示と監視により、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの集計された KPI データにアクセスします。移動して すべて> > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持っている場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーター



月次、 四半期ごと、または 年次 の時間集計でデータを監視できます。

- 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

集計期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

ダッシュボードコンポーネントの詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント」を参照してください。

詳細については、 KPI 定義および計算式については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの参照

HR サクセスダッシュボードインジケーターとともにインストールされたコンポーネントに関する追加情報を確認します。

さまざまなタスクを実行するために必要なロールと責任の詳細については、「ユーザーロールと責任」を参照してください。

注:

ロールは ITSM と HRの両方、つまりサクセスダッシュボードインジケーターのすべてのサービスグループに共通です。

KPI と式を使用するためのダッシュボード構成を決定する方法の詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式

HR サクセスダッシュボードインジケーターを有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と式を決定して使用するように構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスの概要

HR サクセスダッシュボードインジケーターでは、次の KPI と定義を使用します。

- 自己解決： レポート範囲内でユーザーが階層 1 エージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数から計算されます。仮想エージェントを使用した自己解決、ナレッジを使用した自己解決、および自動解決 (たとえば、仮想エージェントを介した HR チケットの自動解決) の数が含まれます。次の式を参照してください。

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - 仮想エージェントを使用して自己解決：ユーザーが問題を解決するのに役立った自動会話の数。ベースシステム内。これは、VA トピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた **HR VA** 自己解決転送パターンによって転送メトリクステーブルに記録されます。

    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - ナレッジを使用した自己解決： ユーザーが ナレッジ 記事を読んで問題を解決できた回数。これは、ユーザーが ナレッジ 記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送メトリクステーブルに記録されます。

    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - 自動解決の定義：自動ワークフローを使用するか、または [イシュー自動解決] によってチケットが自動的に解決された回数。
    - [イシュー自動解決] の値は、「イシュー自動解決仮想エージェント」トピックで構成された転送ノードによって決定されます。
    - [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] の値は、自動ワークフローを使用して実行される要求アイテムの数です。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、このメトリクスに含めるには、カタログアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。
      - **HR** ケースの自動履行：自動ワークフローを使用して履行された HR ケース。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、レコードプロデューサーレベルアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。このようなアイテムが送信されると、自動化レベルが記録されます。

      - **注:**
        別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加するには (自動化カタログワークフローなど)、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - 合計チケット解決数： 解決された HR 問題の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コール回避： 要求者がアクションを実行した 1 日あたりの回数、サービスカタログを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用したチケット送信数、階層 1 エージェントの介入なしで達成された、仮想エージェントを使用した自己解決数およびナレッジを使用した自己解決数から計算されます。次の式を参照してください。

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - カタログチケット送信：サービスポータル または Now Mobile アプリ で サービスカタログ を使用して送信された HR ケース。
    - サービスカタログを使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリからの HR ケース送信の数。ソースを [セルフサービス] として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。
  - **VA** チケット送信：仮想エージェントを使用してチケットが送信された回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - **VA** を使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリ からの HR ケース送信の数。ソースを 仮想エージェント として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。
  - 自己解決済み転送：仮想エージェント および ナレッジベース の記事を使用してユーザーが自分で解決した問題または要求の数。

    ```
    [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]
    ```

    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた HR **VA** 自己解決転送パターンによって転送メトリクステーブルに記録されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送メトリクステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 完了した構造化チケット：レポート範囲内で正常に完了した HR ケースの合計数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローズ済み構造化 **HR** ケース： 関連付けられた HR サービスの履行タイプが [手動] 以外で、[完了してクローズ] ステータスになった HR ケースの数。

- 注:
  別の方法でこの KPI を決定する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 成功予測：予測インテリジェンスソリューションによる作業の成功予測。ソリューションによって行われた予測が最終値と同じである場合にカウントされます。ベースシステムでは、システムが分類を使用して予測し、ケーステーブルの最終値が予測値と同じである場合に、この値が判定されます。
  - 成功予測： 予測インテリジェンスおよび自然言語理解 (NLU) ソリューションによる成功した予測の合計。
  - 成功 **NLU** 予測： NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数に基づく、予測が成功した回数。
    - 成功した **HR** ケース予測：予測インテリジェンスソリューションによって予測が成功した回数。ソリューションによる予測が HR ケーステーブルのフィールドの最終値と同じである場合にカウントされます。

    - 注:
      別の方法でこの KPI を決定する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

サービス品質

- 顧客満足度スコア：問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。

  HR 平均 CSAT：HR ケースの正規化された満足度スコアまたは HR サービスデリバリ (HRSD) サーベイインスタンス。

- 平均解決時間：チケットの作成からクローズまでの時間の平均。

  HR ケース MTTR： クローズ済み HR ケースの合計期間またはクローズ済み HR ケースの数。

- **SLA** 違反の割合 (%)：Service Level Agreement (SLA) に違反した後に解決された問題の割合。

  HR ケース違反 **SLA**%：

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- 再アサインなしで解決されたチケットの割合： 別のユーザーにチケットを再アサインせずに解決されたチケットの割合。

  再アサインなしでクローズされた **HR** ケースの割合：クローズ済みで、再アサイン回数がゼロの HR ケースが表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist®

ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、ケース情報の要約、解決メモの生成、およびインタラクションのチャット情報の要約を行います。エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速な解決策を提案できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
		
が提供する生成 AI のスキルと機能について説明します。 HRSD 向け Now Assist	アプリケーションを構成して開始します	が提供する生成 AI のスキルと機能を使用して、より高いレベルのサービスを提供します。 HRSD 向け Now Assist

重要:
Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ：関係するコメントや作業メモを含む、HR ケースデータ (ケース支援と KB の生成) およびチャットトランスクリプト (チャット支援) についての情報。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の詳細

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは顧客のチャット会話とケースの詳細を要約してケースのコンテキストを取得し、ケースの解決メモを生成して、ケースをより迅速にまとめることができます。

概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- ケースサマリは、ケースの簡潔なサマリをエージェントに提供します。☒れにより、エージェントは問題に関する情報を収集し、より迅速にアクションを実行することで、コンテキストを取得できます。また、エージェントはサマリを更新して作業メモに投稿することもできます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様のケースに遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- インタラクションチャット履歴は、仮想エージェントの会話チャット履歴がライブエージェントに渡されるときなど、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと要求者間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。

従業員またはアドミニストレーターは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- 検索で生成 AI を使用して、顧客固有のコンテンツに関する直接的でアクション可能な応答を取得します。
- 簡素化されたセットアップエクスペリエンスを備えた新しい Now LLM サービス 搭載の仮想エージェントエクスペリエンスを使用して、セルフサービスを強化します。

スキル

HRSD 向け Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルと機能が含まれています。

チャットの要約

仮想エージェントの会話やライブエージェントの会話など、ハンドオフのすべてのポイントのチャットサマリをエージェントに提供します。

- クイックアクションサマリ：エージェントが実行したクイックアクションとのインタラクションの簡潔なサマリを提供します。
- 仮想エージェントハンドオフサマリ：仮想エージェントがライブエージェントにチャットをハンドオフするときにチャットを要約します。
- ライブエージェントからラブエージェントへのハンドオフサマリ：ライブエージェントが別のライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

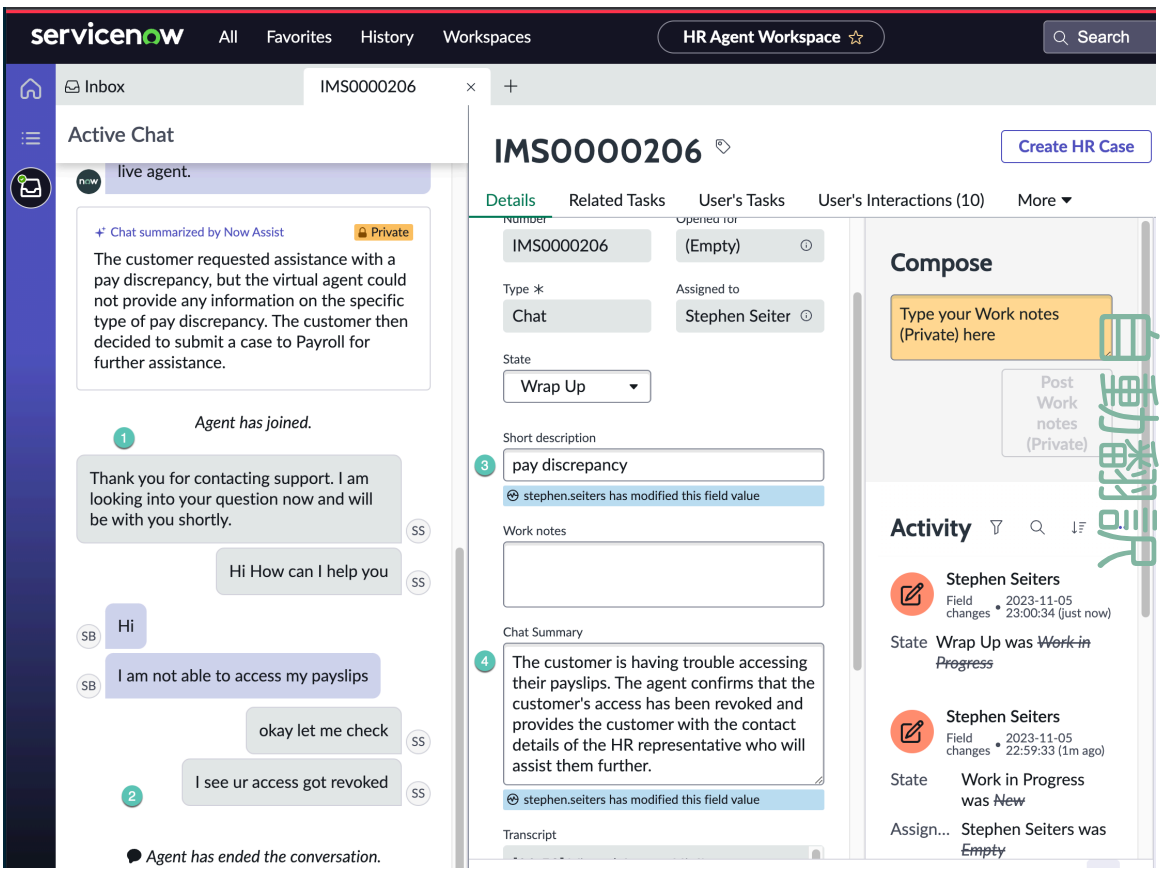
なチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、別のライブエージェントに引き継ぐ前に、 顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。

- チャットの最終作業サマリー：会話が終了したときにすべてのチャットサマリを入力することで、最終作業時間を短縮します。
- チャットの最終作業の簡単な説明：会話が終了するときに要求者の問題を要約する簡単な説明を入力することで、最終作業時間を短縮します。

チャット要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース でスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を使用したチャット会話の要約」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたチャットサマリーを示しています。

AI で生成されたチャットサマリー



- 1：エージェントは要求者とのチャットを受け入れ、追加の詳細を取得します。
- 2：エージェントが詳細を提供し、会話を終了します。
- 3：チャット要約スキルは、[簡単な説明] フィールドの簡単な説明を自動的に更新します。
- 4：チャット要約スキルは、[チャットサマリー] フィールドのチャットサマリーを自動的に更新します。

ケースの要約

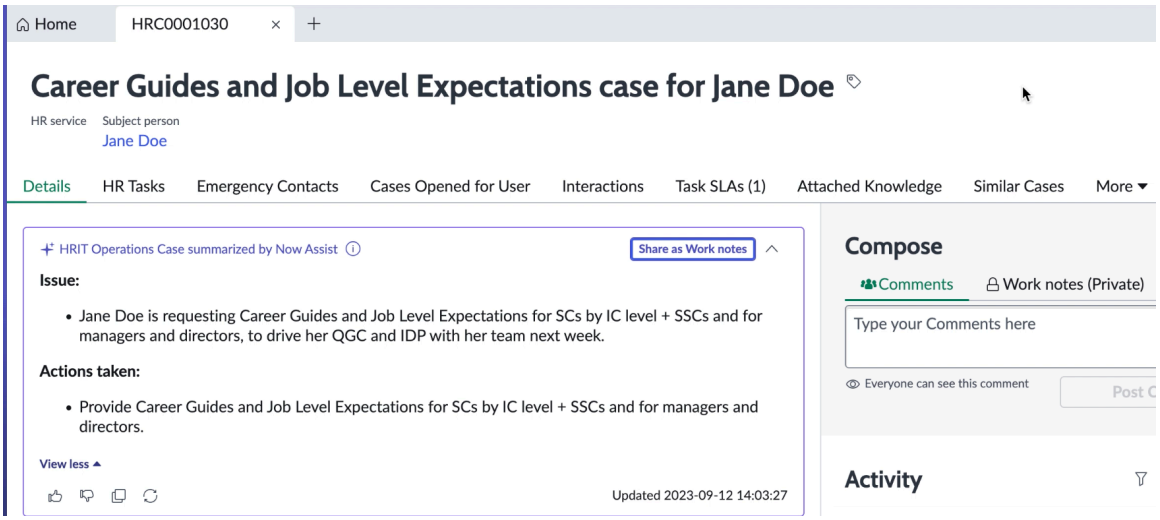
ケースのステータスに応じて、問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約をエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを表示してケースコンテキストを理解し、サマリーを更新して、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI でスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を使用してケースを要約」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたケースサマリーを示しています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で **AI** により生成された ケースサマリー



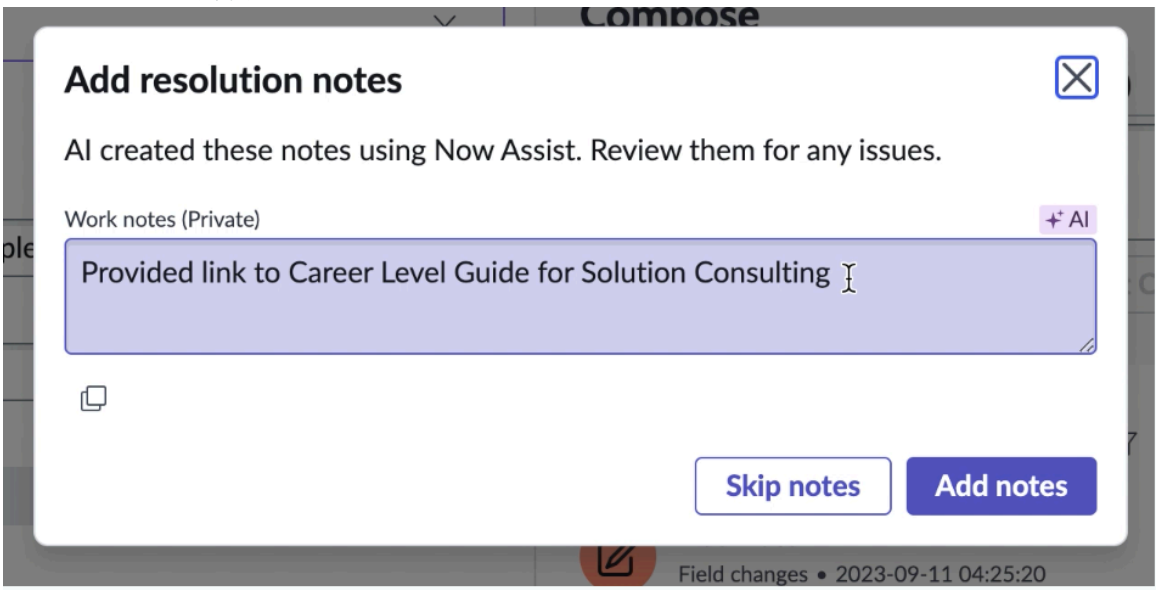
解決メモの生成

ケースのステータスが [完了してクローズ] に変更されたときに、エージェント向けの解決メモを自動的に生成します。エージェントは、AI で生成されたメモを承認することも、メモを編集してからケースに保存することもできます。

解決メモスキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース でスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を使用したケースの解決メモの生成」を参照してください。

次の例は、AI で生成された解決メモを示しています。

AI で生成された解決メモ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジの生成

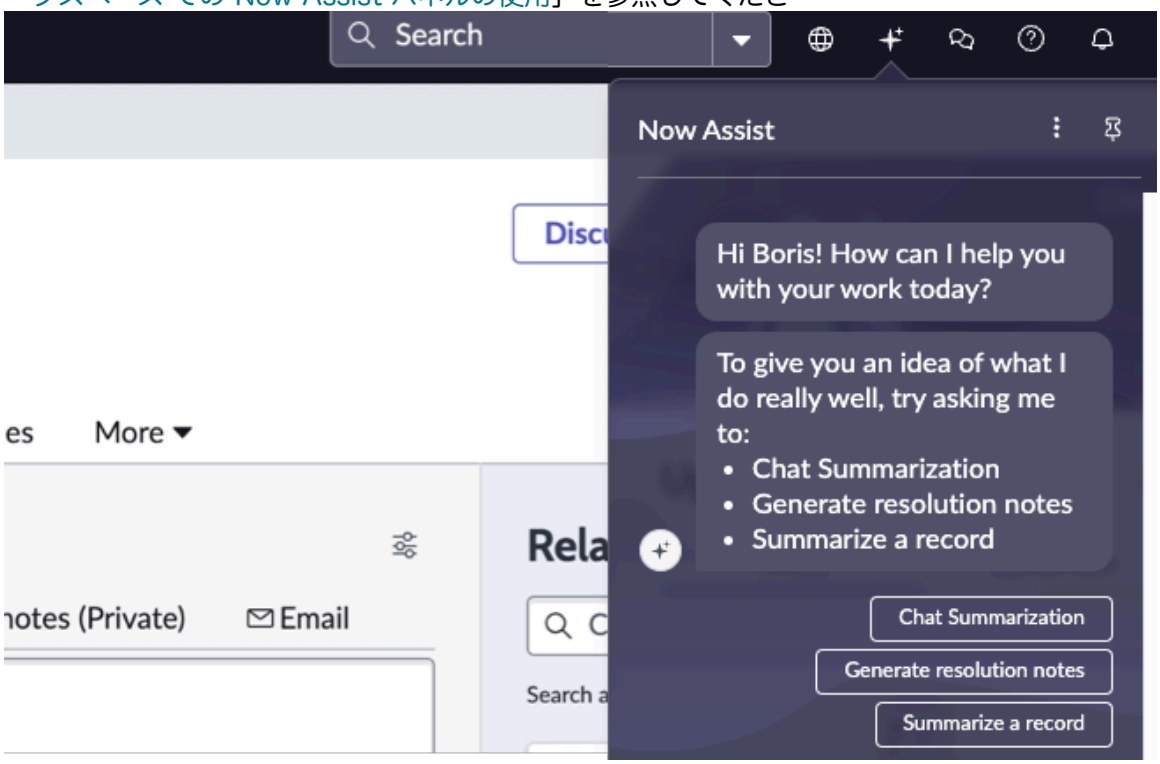
解決策の提案またはケースのクローズ後に、エージェントはケースからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、ナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の Now Assist パネル

Now Assist パネルは、オンデマンドでチャットとケースの要約を要求するために使用できる会話型インターフェイスをエージェントに提供します。

Now Assist パネルの詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース での Now Assist パネルの使用」を参照してください。



HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist に関するサポート情報

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

HRSD 向け Now Assist は、Vancouver パッチ 2 以降でサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

HRSD 向け Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HRSD 向け **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	スキル
HR ケース管理のエージェントワークスペース	• ケースの要約 • チャットの要約 • 解決メモ • ナレッジ記事の生成 • 機密性検出
コア UI	• ケースの要約 • ナレッジ記事の生成 • 機密性検出

アプリケーション情報

チャット、ケース、解決のスキルを使用するには、HRSD 向け Now Assist ストアアプリ (sn_hr_gen_ai) を有効にします。

HRSD 向け Now Assist アプリケーションは以下の依存関係があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core)
- Now Assist プラットフォーム (com.sn.now.platform)

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが HR ケース管理のエージェントワークスペースおよびコア UI の生成 AI 機能を使用できるように HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist Admin console」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミン コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist アドミン コンソールの **HRSD** 向け **Now Assist** の機能とスキル

HR 機能	スキル
チャット支援	• チャットの要約 • サイドバーディスカッションの要約 • チャット返信の推奨事項

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アドミン コンソールの **HRSD** 向け **Now Assist** の機能とスキル (続く)

HR 機能	スキル
ケース支援	• ケースの要約 • 解決メモの生成 • 機密性検出 • ケースサマリーのプロンプト構成
ナレッジ	ナレッジ記事の生成

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[従業員] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate Skill)**] を選択します。
6. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。
7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキルの可用性を定義します。

   注:
   このステップは、ケースの要約と解決メモの生成スキルに適用されます。チャット要約スキルには適用されません。チャット要約スキルを構成する場合は、ステップ 10 に進みます。

9. スキルの可用性を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
10. スキルを表示する場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [製品内 **(In-product)**]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

  [製品内 **(In-product)**] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。デフォルトでは、sn_hr_core.basic ロールを使用できます。

- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

11. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
12. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。

関連情報

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist** のスキルの入力とトリガー

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガーの概要を簡単に説明します。スキルの入力またはトリガーを構成することで、スキルをいつどのように使用するかを決定できます。

概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリが生成されるタイミングとチャットサマリの表示方法を決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャット要約スキルのトリガー (続く)

トリガー	説明
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。
タスク作成	タスクが作成されると自動的に入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 説明 • 優先度 • 簡単な説明 • 状況 • 追加コメント • 作業メモ

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決メモ生成スキルの入力 (続く)

入力	説明
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 状況 • 追加コメント • 作業メモ

ナレッジ記事生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、ケースに関するナレッジ記事が生成されるときに使用されるテーブルやフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • クローズメモ (HR ケースの場合) • 追加コメント • 作業メモ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の RCA 承認

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

  任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist である **HRSD 向け Now Assist 一括 RCA 承認スクリプト**を実行できます。ServiceNow Store の HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションの [サポートリンクおよびドキュメント **(Supporting Links and Docs)**] セクションから **HRSD 向け Now Assist 一括 RCA 承認**ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **HRSD** 向け **Now Assist** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

労務 **(ER)** ケースの **Now Assist** 機能の制限

労務 (ER) ケースの Now Assist 機能を制限し、可用性を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 従業員.
2. 動作を制限する生成 AI 機能を選択します。
3. [**Define Availability**] タブで条件を変更し、[**Task type]** が **[not Employee Relations Case]** であることを追加します。

HRSD 用に生成 **AI** 仮想エージェントを構成する

要求者が仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信するときに、生成 AI に基づく簡素化された会話エクスペリエンスを実現できるようにします。この生成 AI エクスペリエンスを提供することで、組織はセルフサービスを増やし、運用コストを削減できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
生成 AI 機能は、仮想エージェントの対話型インターフェースを介して、人間が行うような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントで生成 AI 機能を使用することで、組織は要求送信の所要時間を短縮できます。

生成 AI エクスペリエンスが、カタログアイテム要求を送信できるように構成されている場合、要求者は次のエクスペリエンスを利用できます。

- 前の質問への回答に基づいてより人間らしい会話が可能になるコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力内容に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、HR 福利厚生についての照会や休暇の要求などです。
- カタログアイテムの質問に回答する機能。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、次の自然言語応答はサポートされていません。
  - 参照
  - 選択ボックスをルックアップ
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 要求元

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 添付ファイル
- 選択肢が 10 個を超える複数選択肢の質問

手順

1. 必要な仮想エージェントスキルの有効化：マルチアシストマルチターンカタログ注文や**Now-Assist Q&A Genius** 結果。
2. 仮想エージェントでの Now Assist のセットアップ
   スキルをオンにして生成 AI 仮想エージェントを設定する方法の詳細については、「Configuring Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

   注:
   - 仮想エージェントスキルに必要な条件を構成します。
   - HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントは、生成 AI 仮想エージェントに置き換えられます。

HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックの設定

この設定手順を完了すると、従業員が従業員センターのHRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用して人材管理 (HCM) システムに要求を送信できるようになります。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. ServiceNow Store から HRSD 向け Now Assist およびエンタープライズサービス管理統合フレームワーク (v3.6) アプリケーションをインストールします。
2. 必要な ServiceNow スポークを設定するか、スポークをカスタマイズして HCM システムからデータをプルします。
3. Template Integration Gateway と整合するプロバイダーのサブフローを作成します。
   「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   - [休暇を要求] および [経費を追加 (Add Expense)] 仮想エージェントトピックを除き、サブフローが Oracle HCM 用に作成されています。仮想エージェントエクスペリエンスは、[休暇を要求] および [経費を追加 (Add Expense)] トピックに対して提供されていますが、サブフローによるバックエンドサポートはありません。デフォルトの仮想エージェントトピックの詳細については、「HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック」を参照してください。
   - Oracle HCM のサブフローは、他の HCM システムのサブフローを構築するための参照として使用できます。

4. 入力選択肢を追加し、入力選択肢と結果に関する条件を設定して「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を行います。
5. 仮想エージェントトピックブロックを作成します。
   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
   b. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. カテゴリを **[HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (Now assist for HR service Delivery)]** に設定して、トピックをフィルタリングします。

d. 仮想エージェントトピックを選択します。

i. トピックのプロパティを編集し、ノード名の更新や応答メッセージなど、トピックで必要な編集を行います。

ii. Integration Gateway で、適切な機能、サービス名、ユーザーを指定し、必要な編集を行います。

> **注:**
> HRSD 向け Now Assist で仮想エージェントトピックを公開するには、[認証を取得 **(Get Authentication)]** および[プロセス統合エラー **(Process Integration Errors)]** トピックブロックを公開します。

次のタスク
仮想エージェントトピックが Integration Gateway サブフローを呼び出すと、サブフローは統合プロバイダーマッピング (ディシジョンテーブル) の入力値を確認して結果を実行します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の使用

sn_hr_core.case_writer ロールを持っている場合は、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、ケースの要約、解決メモの生成、要求者とのチャットインタラクションの要約、および解決策の提案をより迅速に行うことができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を使用してケースを要約

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションのケースの要約スキルを使用して、ケースのコンテキストをすばやく理解し、要求者の問い合わせに対応します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ケースの要約スキルは、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペース のいずれかで使用できます。

- コア UI では、ケースレコードのバナーにサマリが表示されます。
- HR ケース管理のエージェントワークスペース では、[詳細] タブにサマリーが生成されます。

手順

1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [要約を作成] を選択します。

> **注:**
> サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. サマリーの詳細を確認しま



す。

問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約が表示されます。表示される情報は、ケースのステータスに基づいています。

- [ドラフト] または [準備完了]：問題
- [対応中]：問題および実行されたアクション
- [受け入れ待ち]、[承認待ち]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ]：問題、実行されたアクション、および解決策
- [キャンセル済み] または [一時停止]：サマリーは表示されません

> **注:**
> ケースのサマリーは、ケースに 200 以上の単語がある場合にのみ生成されます。

5. オプション: ケースの要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist を使用したケースの解決メモの生成

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションでケースの解決メモを自動的に更新します。ケースを解決するために実行した手順のサマリーを提供することで、解決メモの品質を向上させることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

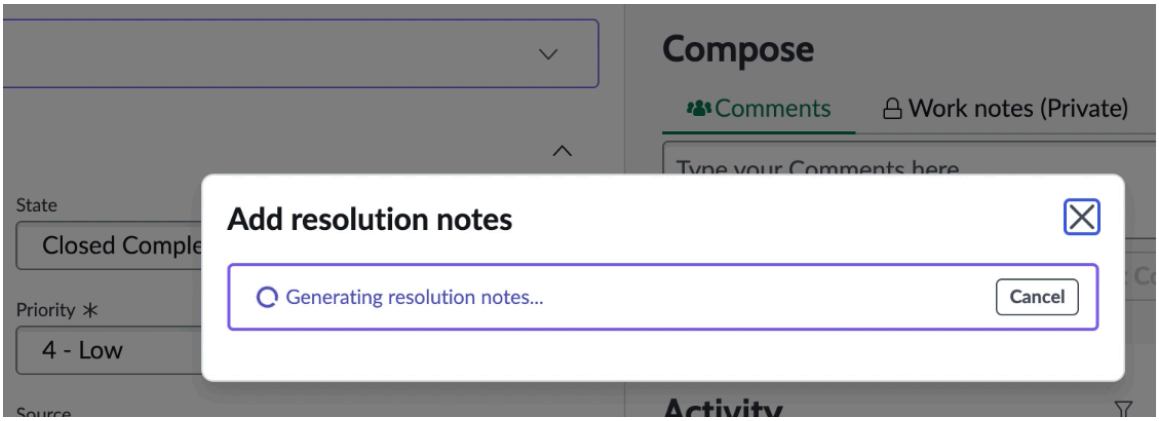
手順

1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. 生成 AI が解決メモを自動的に生成できるように、ケースに 200 語以上を書き込みます。

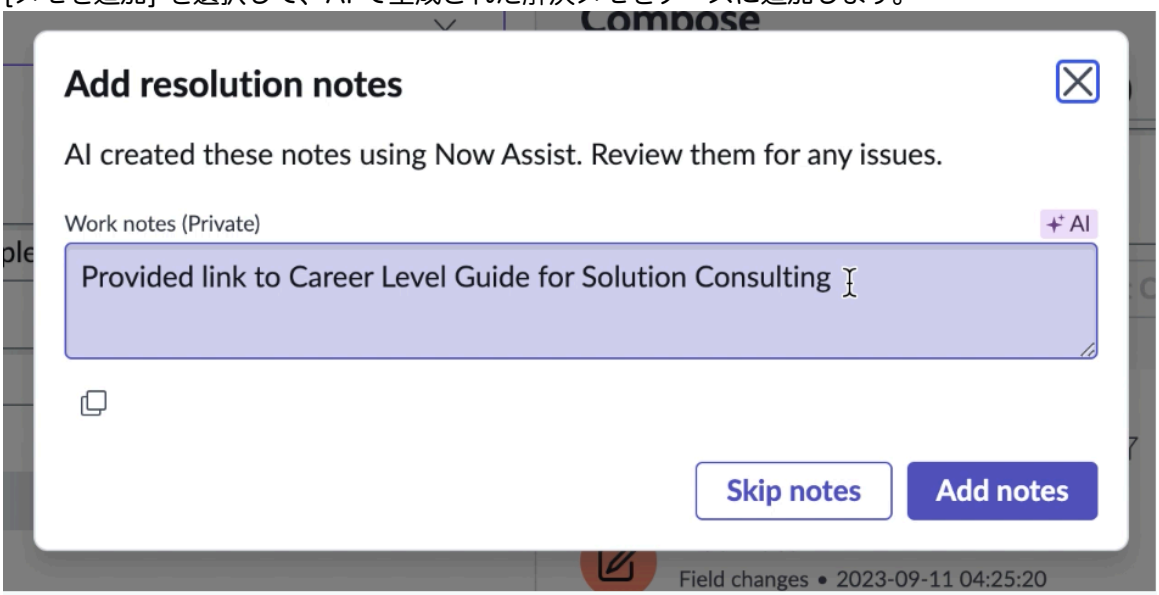
> **注:**
> Now Assist アドミン コンソールで解決メモスキルの入力フィールドを確認するには、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ケースの作業が完了したら、ケースのステータスを「完了してクローズ」に変更しま す。



5. [メモを追加] を選択して、AI で生成された解決メモをケースに追加します。



   - [メモをスキップ **(Skip notes)]** を選択すると、[ステータス] フィールドは [完了してクローズ] のままになります。

     注:
     ケースはまだ保存されていません。また、フォームを終了して変更を破棄することもできます。

   - [メモを追加] を選択します。

     注:
     [クリップボードにコピー] を選択して、解決メモをコピーできます。

タスクの結果
AI で生成された解決メモが表示されます。それらを編集、コピー、またはスキップしたり、ケースに追加したりすることができます。[解決メモを追加 (Add resolution notes)] ウィンドウは、[完了してクローズ] ボタンを選択してケースをクローズした場合にも表示されます。

を使用した **HR** エージェントワークスペース からのナレッジ記事の生成 **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistを含むケースの説明に基づいて、ナレッジ記事のドラフトを作成します。生成 AI を使用して記事のコンテンツを生成することで、ユーザーの懸念事項に対処しながら効率的に記事を執筆できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 次のプラグインをインストールします。
  - ナレッジ管理詳細プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer]：必須のプラグインではなく、アンインストールできません。
  - ナレッジ管理の Now Assist [sn_km_gen_ai]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
  - 最新バージョンの HR ケース管理のエージェントワークスペース [sn_hr_agent_ws]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - ヒューマンリソース (HR) スコア対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]
- Now Assist アドミンコンソールからナレッジアシストスキルを有効にします。

必要なロール：

- HR ケース [sn_hr_core_case] とその拡張テーブルで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_core.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- HR ライフサイクルイベントケースで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_le.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- 労務 (ER) ケースに関する [記事を生成] オプションを表示するための sn_hr_er.case_reader ロール、sn_hr_core.kb_writer ロール。
- Now Assist アドミン構成で選択したナレッジベースに必要なロールも必要です。

このタスクについて

ナレッジベース生成スキルは、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペースのいずれかで使用できます。ナレッジ記事を生成するための入力として使用されるフィールドは、[簡単な説明]、[説明]、[クローズメモ]、[作業メモ]、および [追加コメント] フィールドです。

注:
KB 生成スキルは Now Assist HR ケースレコード [sn_hr_core_case] テーブルのパネルではサポートされていますが、その拡張テーブルレコードではサポートされていません。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. HR ケースの状況を [完了してクローズ] に設定します。
4. [ 記事を生成] を選択します。
5. 表示されている場合は、ナレッジベースと記事テンプレートを選択します。

注:

- 高度なナレッジ管理プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer] がインストールされ、少なくとも 1 つの記事テンプレートが有効になっている場合は、ナレッジベースと記事テンプレートを選択できるようにモーダルが表示されます。それ以外の場合、記事は標準テンプレートで作成されます。
- KCS 記事テンプレートと標準テンプレートのみがサポートされています。他のテンプレートを選択すると、[**Now Assist** を使用して記事の下書きを作成する **(Use Now Assist to draft an article**)] トグルは自動的に無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ドラフト記事 **(Draft article)]** を選択します。
   ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示されます。
7. 画面上の UI アクションを使用して、記事を表示、編集、または公開します。

関連情報

Now Assist in Knowledge Management

を使用した複数のケースからのナレッジ記事の生成 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、複数のケースからナレッジ記事のドラフトを作成します。生成 AI を使用して複数のケースからコンテンツを収集して作成することで、同じ情報を取得するために手動で費やしていた時間を短縮できます。

始める前に

- 次のプラグインをインストールします。
  - ナレッジ管理詳細プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer] このプラグインは必須ではなく、アンインストールすることもできません。
  - ナレッジ管理の Now Assist [sn_km_gen_ai]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
  - 最新バージョンの HR ケース管理のエージェントワークスペース [sn_hr_agent_ws]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - ヒューマンリソース (HR) スコア対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]
- Now Assist アドミンコンソールからナレッジアシストスキルを有効にします。

必要なロール：

- HR ケース [sn_hr_core_case] とその拡張テーブルで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_core.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- HR ライフサイクルイベントケースで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_le.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- 労務 (ER) ケースに関する [記事を生成] オプションを表示するための sn_hr_er.case_reader ロール、sn_hr_core.kb_writer ロール。
- Now Assist アドミン構成で選択したナレッジベースに必要なロールが必要です。

> **注:**
> コア UIユーザーの場合、AI 検索インデックス付きソースで、HR ケース [ソース:HR ケース sn_hr_core_case] テーブルの [アクティブ] 状況を **true** に設定する必要があります。この変更を行うために必要なロールは、HR アドミンロールとエージェントロールです。

このタスクについて

ナレッジベース生成スキルは、コア UI または エージェントワークスペースのいずれかで使用できます。ナレッジ記事を生成するための入力として使用されるフィールドは、[簡単な説明]、[説明]、[クローズメモ]、[作業メモ]、および [追加コメント] フィールドです。最大 5 つの追加関連タスクを使用して、ナレッジ記事を作成することもできます。

> **注:**
> KB 生成スキルは、HR ケースレコード [sn_hr_core_case] テーブルの Now Assist パネルでサポートされていますが、その拡張テーブルレコードではサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. HR ケースの状況を [完了してクローズ] に設定します。
4. [ナレッジを作成] を選択します。

   注:
   これで、作成する記事のタイプを選択できます。

5. 表示されている場合は、ナレッジベースと記事テンプレートを選択します。

   注:

   - アドミニストレーターが高度なナレッジ管理プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer] をインストールし、少なくとも 1 つの記事テンプレートを有効にしている場合は、ナレッジベースと記事テンプレートを選択できるようにモーダルが表示されます。それ以外の場合、記事は標準テンプレートで作成されます。
   - AI にナレッジ記事を生成させたくない場合、アドミニストレーターは [Now Assist を使用して記事の下書きを作成する] トグルを無効にする必要があります。
   - ケースに関連する追加タスクを使用して、記事のドラフトを作成できます。最大 5 つの関連タスクを選択して、記事の作成に役立てることができます。

6. [記事の作成] を選択します。
7. **[Now Assist** を使用した記事の下書き] を選択します。

   注:
   「追加の関連タスクが見つかりました - 記事の作成に役立つ最大 5 つを選択してください (We have found additional relevant tasks-select up to 5 to help in the creation of article)」というメッセージが表示されます。選択可能な関連タスクのリストも表示されます。

8. 記事の作成に役立つタスクを最大 5 つ選択します。
9. 記事の作成に役立つ他のタスクが必要ない場合は、 タスクを追加せずに [続行] を選択します。

   注:
   Now Assist がナレッジ記事のドラフトの生成を開始し、「記事の下書き中」というメッセージボックスが表示されます。Now Assist がドラフトを終了し、記事が正常にロードされると、記事には一意の ID 番号が付与されます。

10. 画面上の UI アクションを使用して、記事を表示、編集、または公開します。
    Now Assist によって複数のケースから記事が生成されました。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist** を使用したチャット会話の要約

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションで仮想エージェントのチャット履歴を要約します。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

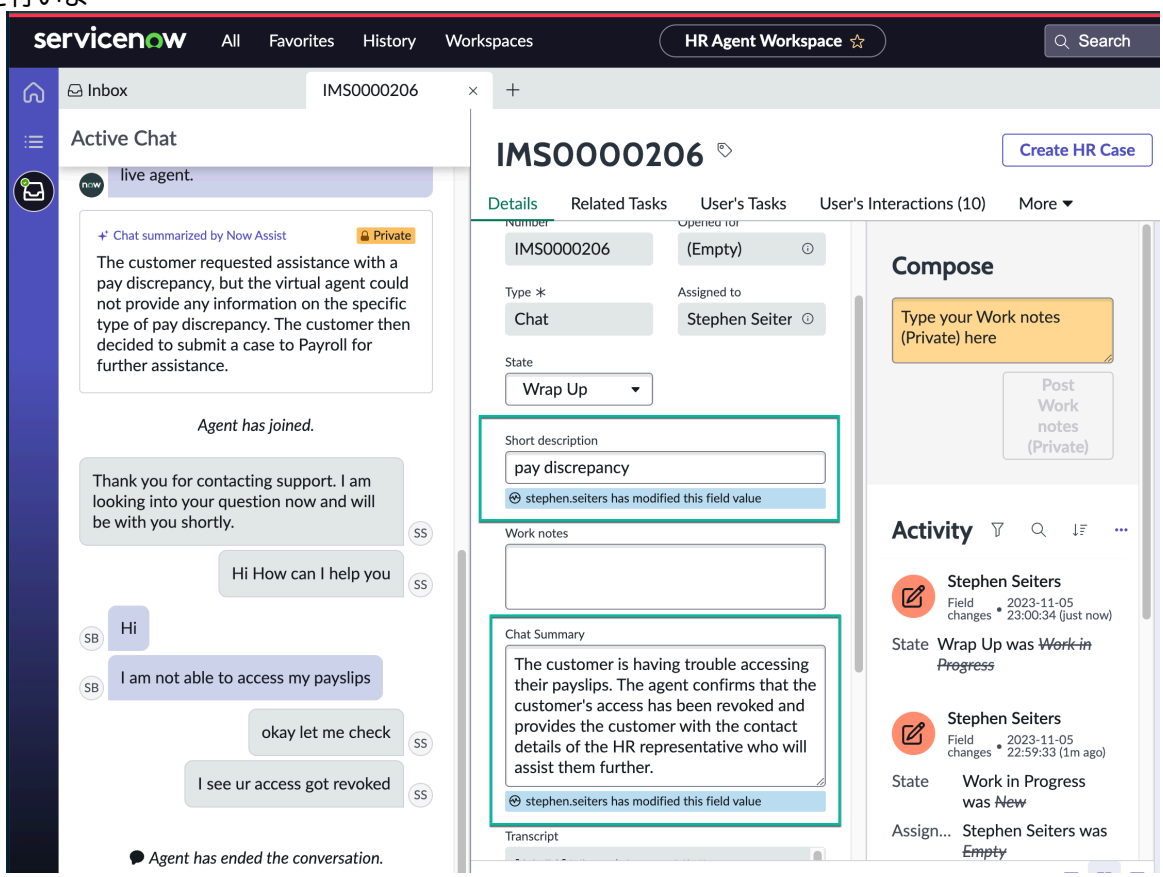
このタスクについて
仮想エージェント会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションがエージェントの受信ボックスに表示されます。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリーには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

注:

チャットサマリーのアドミン構成は、ITSM と HR に共通です。少なくとも 1 つが有効になっている場合、チャットサマリーは両方のワークスペースから生成できます。

手順

1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、受信ボックスを開きます。
3. チャットインタラクションを承認します。
   [アクティブなチャット] ウィンドウで、仮想エージェントの会話のサマリが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。
4. 要求者とチャットして、追加の詳細を取得します。
5. [アクティブなチャット] ウィンドウで、`/summarize` クイックアクションを使用して、要求者との会話中にチャットを要約します。
6. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
   チャットを終了すると、チャットの要約により [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリ **(Chat Summary)]** フィールドが更新されます。
7. オプション: [簡単な説明] または [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要な変更を行いま



す。
これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. [保存] を選択します。
9. オプション: チャットの終了前後の最初のトラブルシューティングの後にさらにサポートが必要だと思われる場合は、**[HR ケースの作成 (Create HR case)]** を選択してインタラクションからケースを作成します。
10. オプション: チャットの終了前後にケースを作成すると、ケースの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新されます。

> **注:**
> 生成 AI は、HR ケーステンプレートにある既存の簡単な説明を上書きしません。

HR ケースの転送時のアクションを要約する

ハンドオフまでのアクションを要約して、HR ケースを別のエージェントまたはアサイン先グループに転送します。たとえば、ケースが誤ってアサインされた場合、または別のエージェントやアサイン先グループによるトラブルシューティングが必要な場合、エージェントはケースを別のエージェントに転送できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

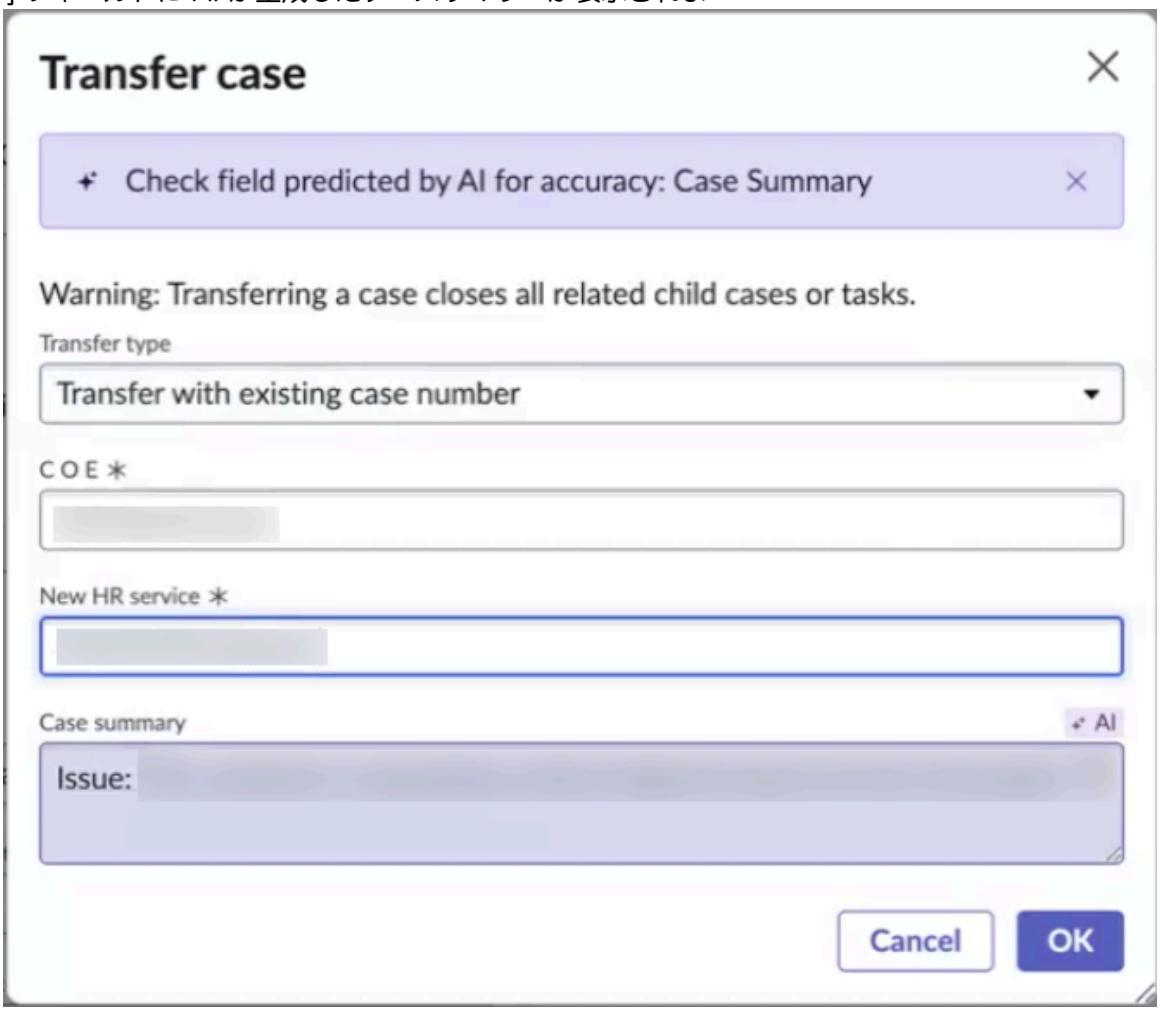
手順

1. HR エージェントワークスペースから、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. ページの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
3. [ケースを転送] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケースを転送] ダイアログボックスが表示され、[ケースのサマリー] フィールドに AI が生成したケースサマリーが表示されます。



a. [転送タイプ] フィールドで、ケースを同じケース番号で転送するか、新しいケース番号で転送するかを選択します。

b. **[COE]** フィールドで、ケースの転送先の HR センターオブエクセレンス (給与など) を指定します。

c. [新しい **HR** サービス] フィールドで、ケースの転送先の HR サービス (給与の不一致など) を指定します。

d. [ケースのサマリー] フィールドで、AI で生成されたサマリーを確認して編集します。

> **注:**
> GenAI でサマリーを生成するには、ケースに 200 語以上が必要です。

e. **[OK]** をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での **Now Assist** パネルの使用

HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI で Now Assist パネルを使用して、チャットとケースのサマリと解決メモを生成します。

始める前に
必要なロール：

自動翻訳

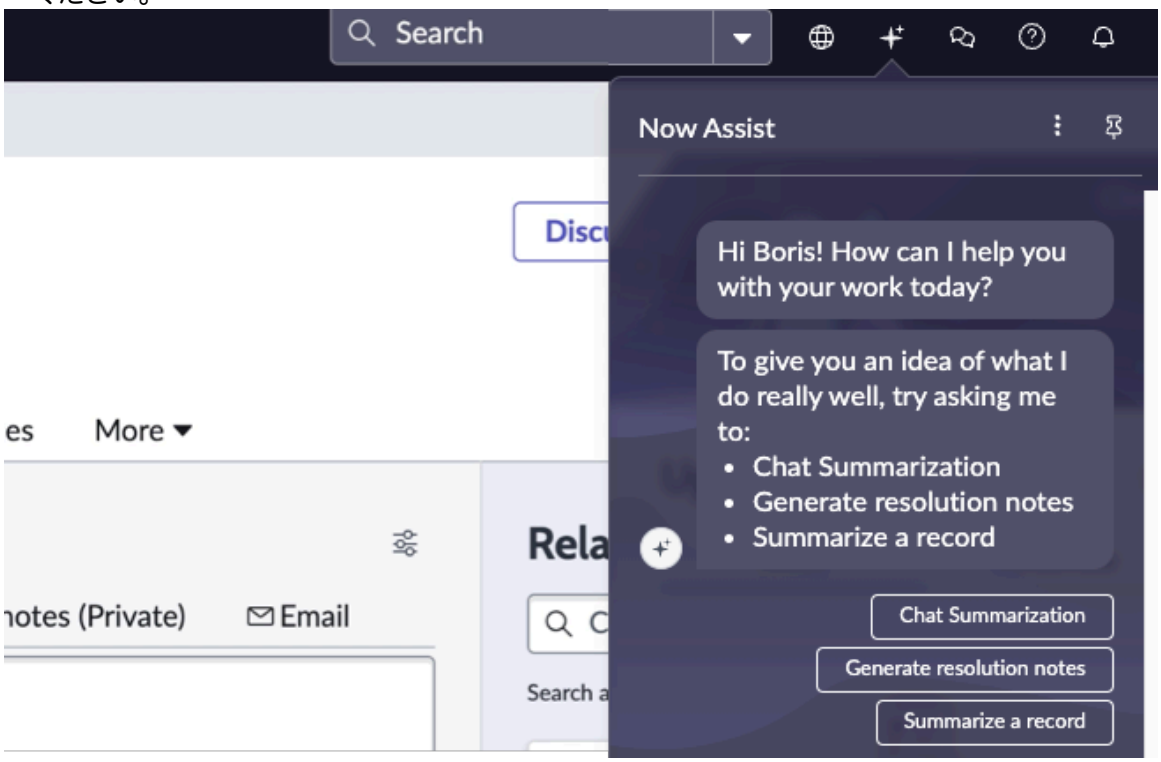
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_hr_core.case_writer：HR ケース管理のエージェントワークスペース
- sn_hr_core.basic：コア UI

このタスクについて

手順

1. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. Now Assist アイコン を選択します。
3. メニューからスキルを選択します。
   - チャットの要約を生成するには、[チャットの要約 **(Chat summarization)**] を選択します。詳細については、「To generate a chat summary (チャットのサマリを生成するには)」を参照してください。
   - 解決メモを生成するには、[解決メモの生成 **(Generate resolution notes)**] を選択します。詳細については、「To generate resolution notes (解決メモを生成するには)」を参照してください。
   - ケースの要約を生成するには、 [レコードの要約 **(Summarize a record)**] を選択します。詳細については、「To generate a case summary (ケースのサマリを生成するには)」を参照してください。



生成 **AI** 仮想エージェントを使用して **HR** 要求を送信する

生成 AI 仮想エージェントが提供する簡素化された会話型エクスペリエンスを使用して、HR 要求を行います。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

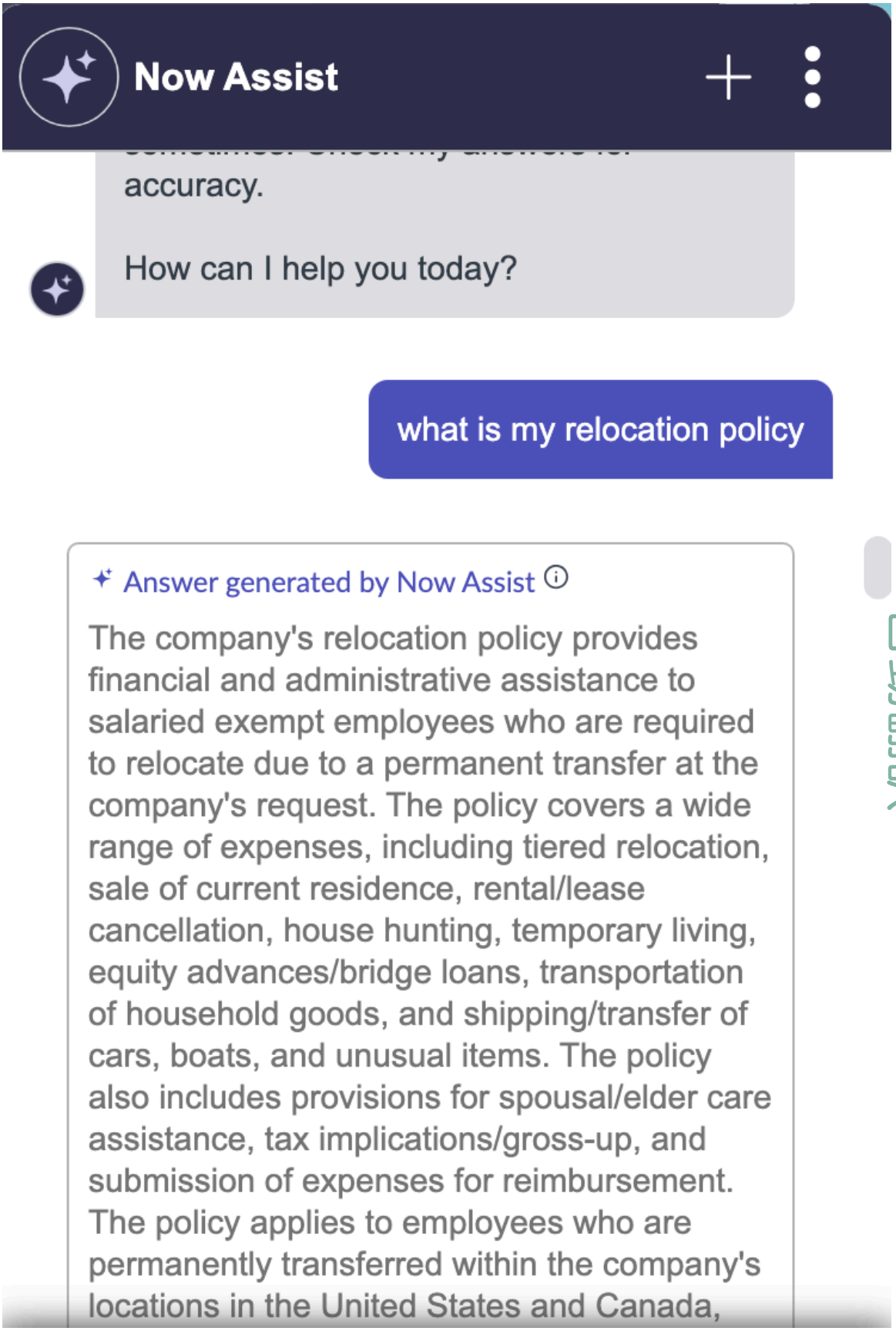
手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [チャットを開く] をクリックします。
   生成 AI 仮想エージェントが表示されます。
3. クエリを入力して、必要なカタログアイテムを選択します。
   特定のカタログアイテムではサポート用に KB 記事が提供され、一部のカタログアイテムでは要求を行うための別のページが表示され、特定のカタログアイテムでは生成 AI 仮想エージェントによって HR ケースが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

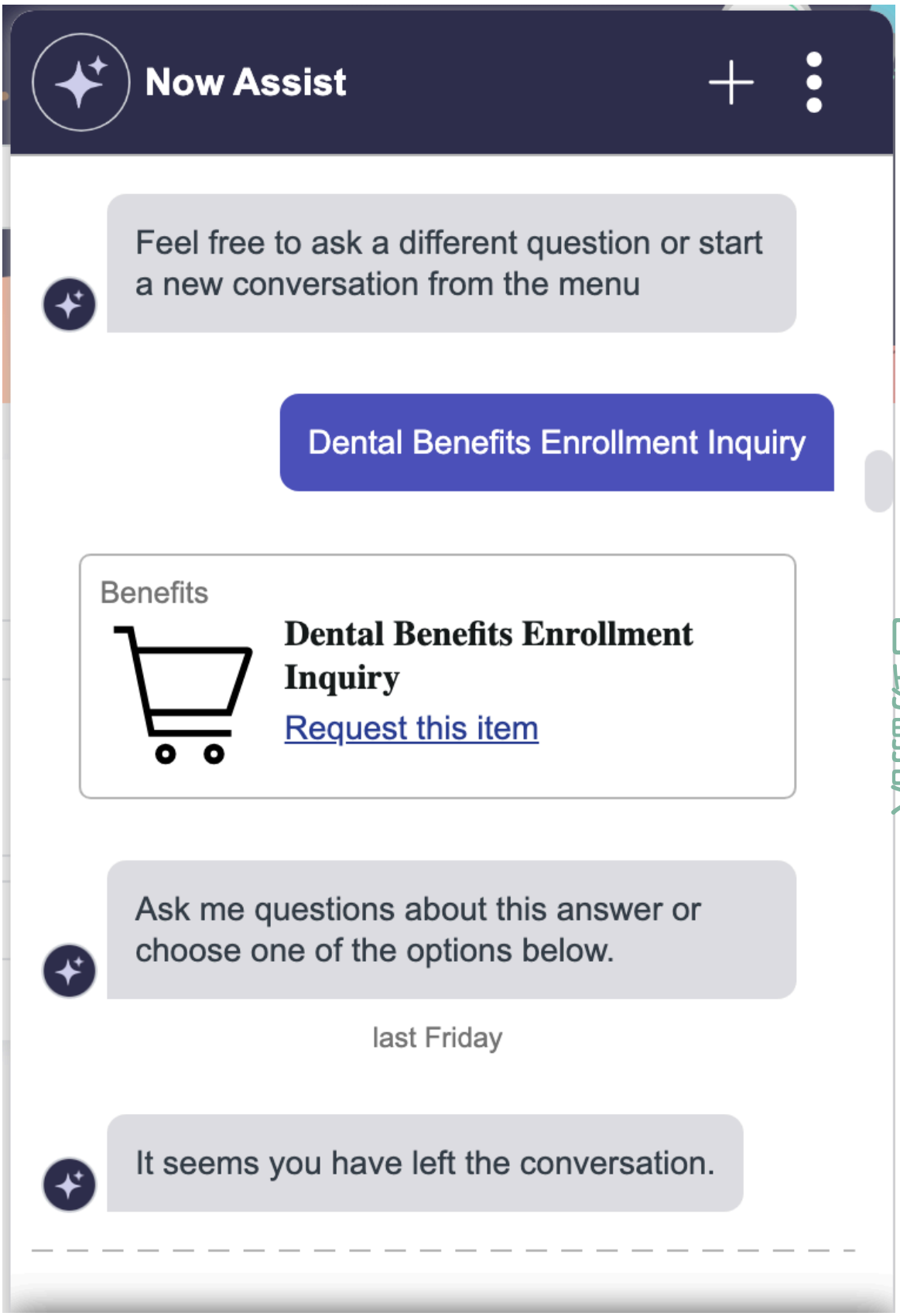
例：生成 **AI** 仮想エージェントによる **KB** 記事のサポート



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

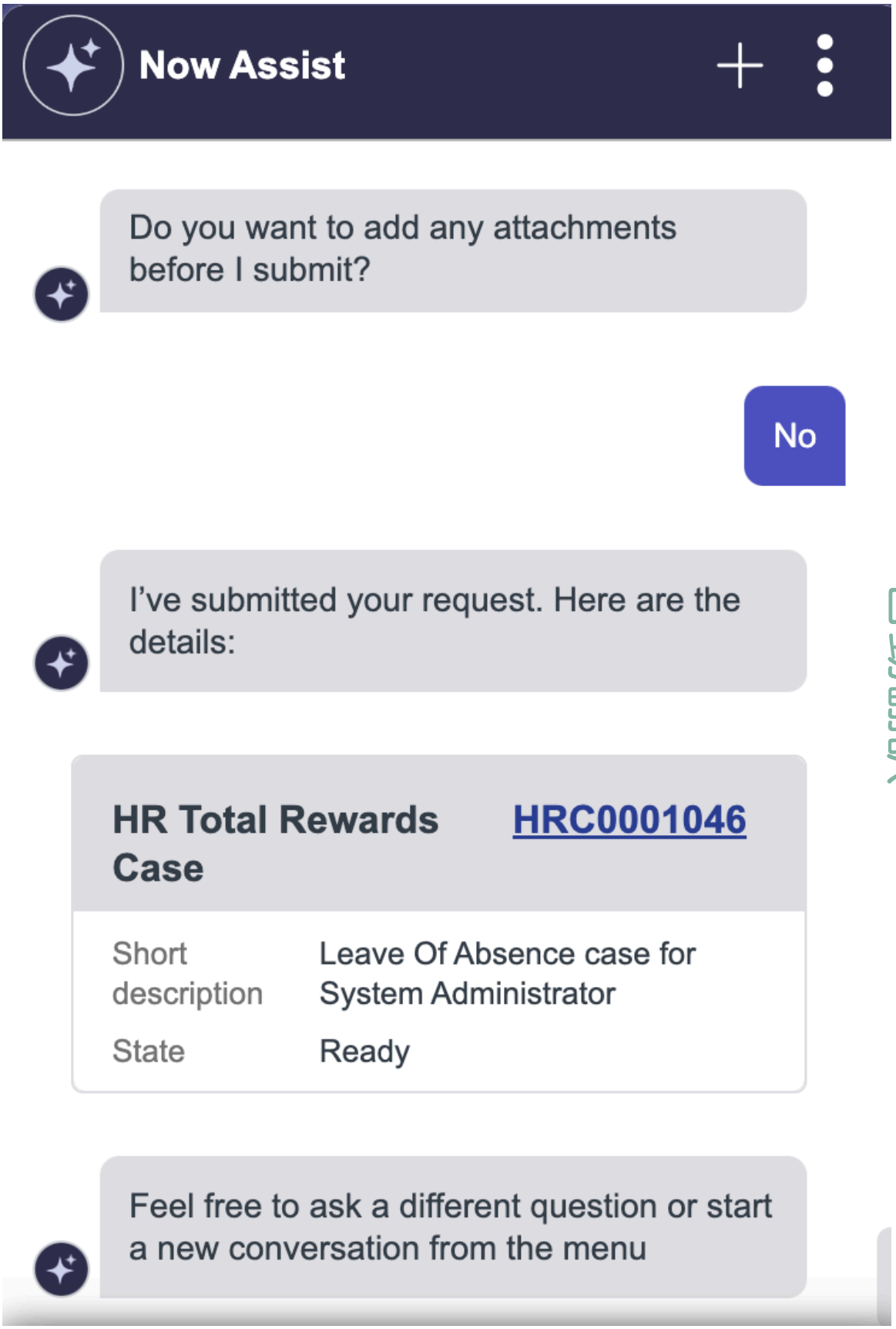
例：歯科照会要求を行うための生成 **AI** 仮想エージェントのサポート



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：カタログアイテムを要求した後に **HR** ケースを作成するための生成 **AI** 仮想エージェントのサポート



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistとエンタープライズサービス管理統合フレームワークとの統合

従業員は、従業員センターのNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、サードパーティの Human Capital Management (HCM) システムでアクションを完了できます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と HRSD 向け Now Assist の統合により、以下が提供されます。

- 双方向のデータフローによる Oracle や Workday などの外部 HCM システムへの接続。たとえば、従業員が 仮想エージェント の Now Assist を通じて休暇を申請すると、その休暇は構成された HCM システムに反映されます。
- プロバイダーに依存しない抽象化レイヤーにより、プロバイダーのエコシステムが変更される可能性がある場合に、既存のiHub統合のセットアップとメンテナンスが容易になります。
  - サービスプロバイダーを簡単に切り替えることができます。たとえば、ある会社の給与計算がシステム間で変更されたとします。基盤となるシステムは変更されますが、給与に関連する仮想エージェントトピックはそのまま機能します。
  - ユーザーの国に基づいて、同じユースケースに対して異なるプロバイダーアプリケーションを許可します。たとえば、同じ仮想エージェントトピックを使用して、ある国の従業員が Oracle HCM に休暇申請を送信し、別の国の従業員が Workday に休暇申請を送信します。
- プラグイン統合サービスへのグラフィカルユーザーインターフェイス (統合プロバイダーマッピング)、統合サービスの単一の検出場所、および関連する統合サービスのグループ化。

セットアップ

従業員センターで HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用するための構成手順が完了していることを確認します。詳細については、「HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック」を参照してください。

HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック

従業員センター内の Now Assist 仮想エージェントトピックを使用して、構成された HCM システムに要求を送信します。たとえば、従業員センターで構成された HCM システムから休暇を申請したり、休暇残日数の詳細を表示したりします。

休暇残日数の取得

「休暇残日数を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから休暇残日数を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇残日数」などのキーワードを入力します。Now Assist 生成 AI は HCM システムから詳細を取得し、休暇残日数を表示します。

ユーザーの給与明細を取得

「ユーザーの給与明細を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで給与明細書の詳細を表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「給与明細書の取得」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を入力すると、給与期間、給与総額、控除額、正味給与額などの給与明細の概要が表示されます。控除の詳細な内訳も表示されます。

ワーカープロファイルを検索

「ワーカープロファイルを検索」仮想エージェントトピックを使用すると、同僚のプロファイルを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「ワーカープロファイル」などのキーワードを入力します。同僚の詳細を指定すると、1 人または複数のユーザーのワーカープロファイルの詳細が表示されます。

休暇申請

「休暇申請」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから構成済み HCM システムに休暇を申請できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇申請」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を指定すると、構成済みの HCM システムに休暇申請が送信されます。

経費を追加

「経費を追加」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから構成された HCM システムに経費レポートを送信できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「経費を追加」などのキーワードを入力します。経費のタイプ、経費の通貨、経費の金額などの必要な詳細を指定すると、経費レポートが構成された HCM システムに送信されます。

祝日カレンダーを取得

「祝日カレンダーを取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから祝日カレンダーを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休日カレンダー」などのキーワードを入力します。暦年を指定すると、祝日カレンダーが 従業員センターに表示されます。

総合報酬を取得

「総合報酬を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから報酬を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「報酬」などのキーワードを入力します。報酬が従業員センターに表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ

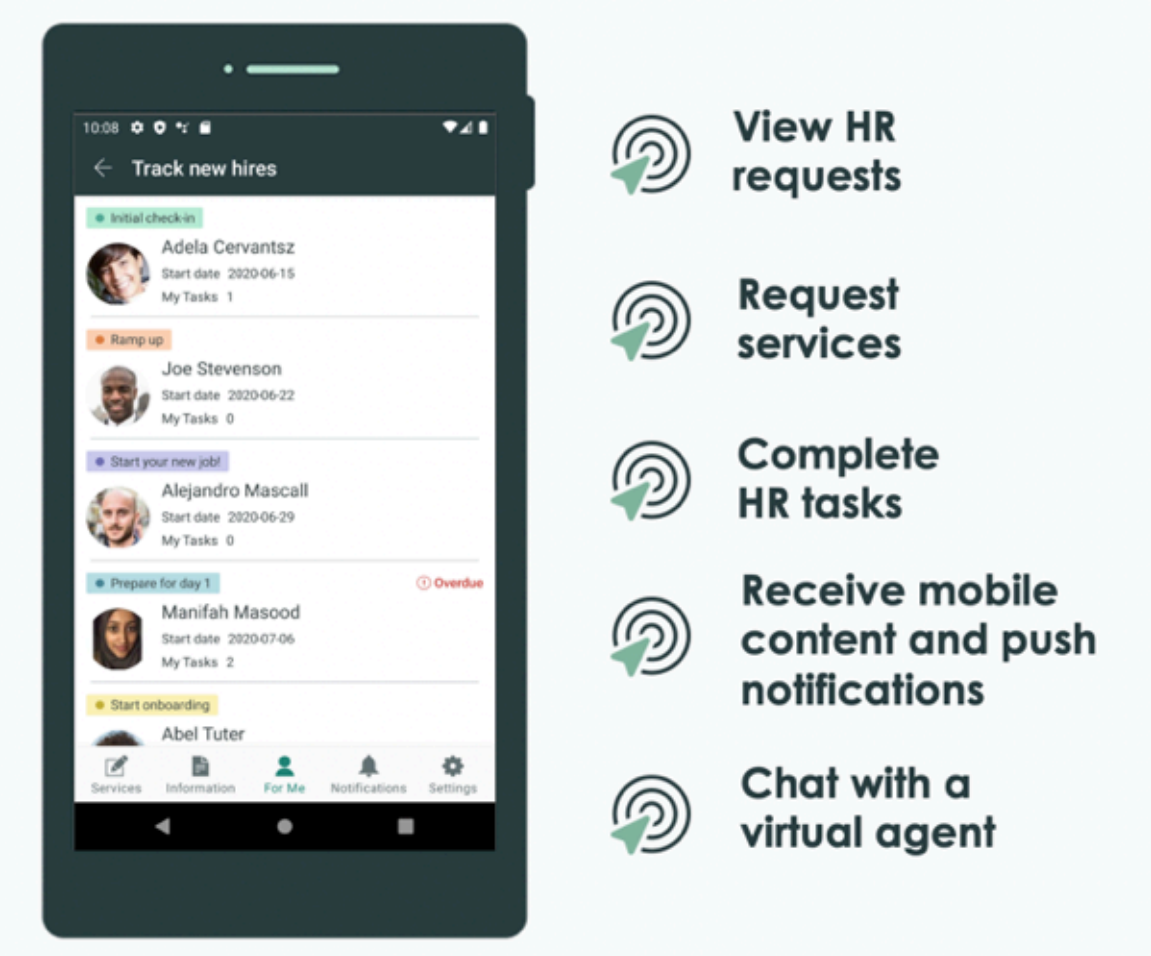
従業員は、HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリを使用して、HR 要求の表示、ヘルプの要求、HR タスクの完了、ターゲットモバイルコンテンツとプッシュ通知の受信、仮想エージェントとのチャットなどを行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

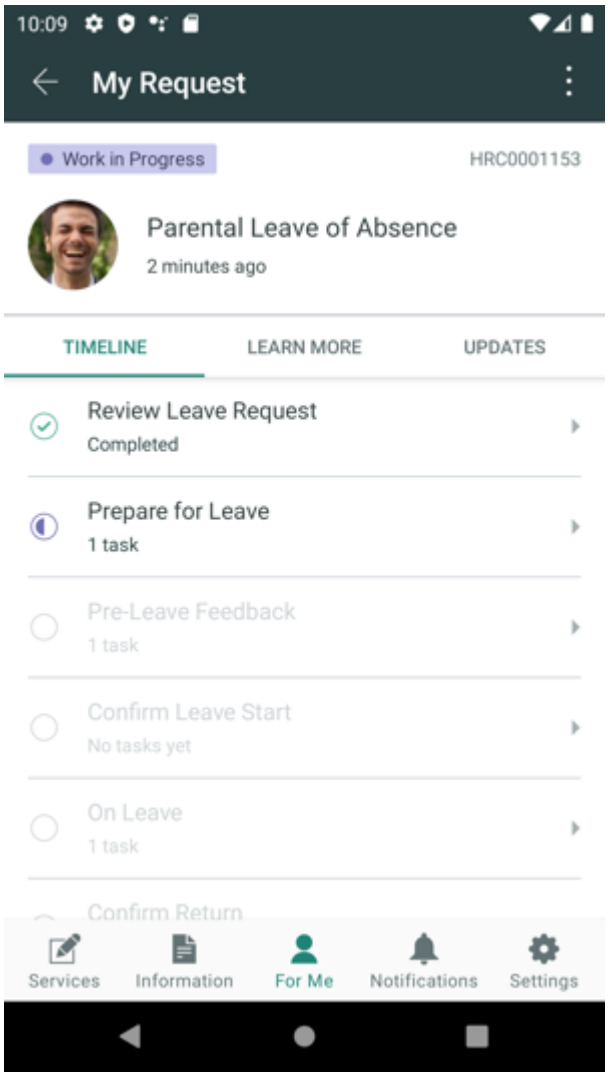
HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 要求の表示



自動翻訳

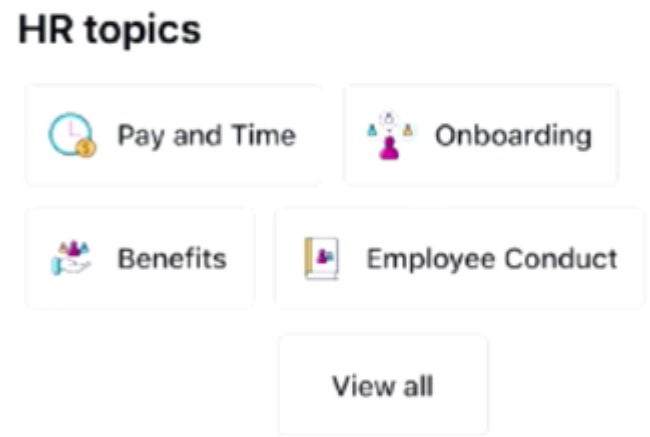
従業員が [自分用] タブに移動して、[自分のリクエスト] セクションで [すべて表示] をタップすると、自分の HR 要求を表示できます。

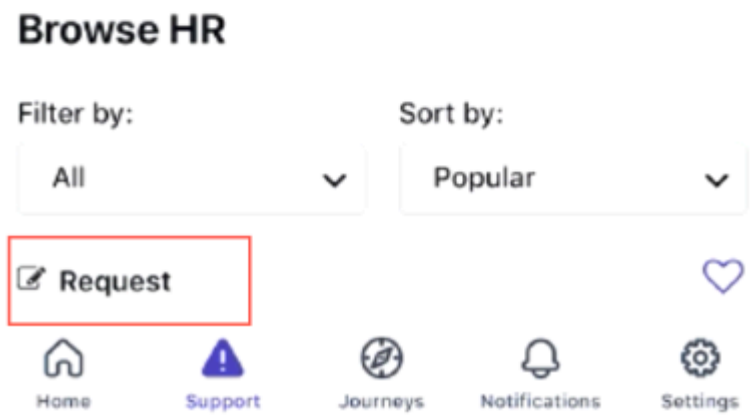
注:
Lifecycle Events for Enterprise [com. sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン搭載の Now Mobile アプリを使用している場合は、採用担当マネージャーは、単一の統合セクションで新規雇用者のオンボーディングの進捗状況を追跡することができます。詳細については、「新規雇用オンボーディングの採用担当マネージャーエクスペリエンス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルプの要求





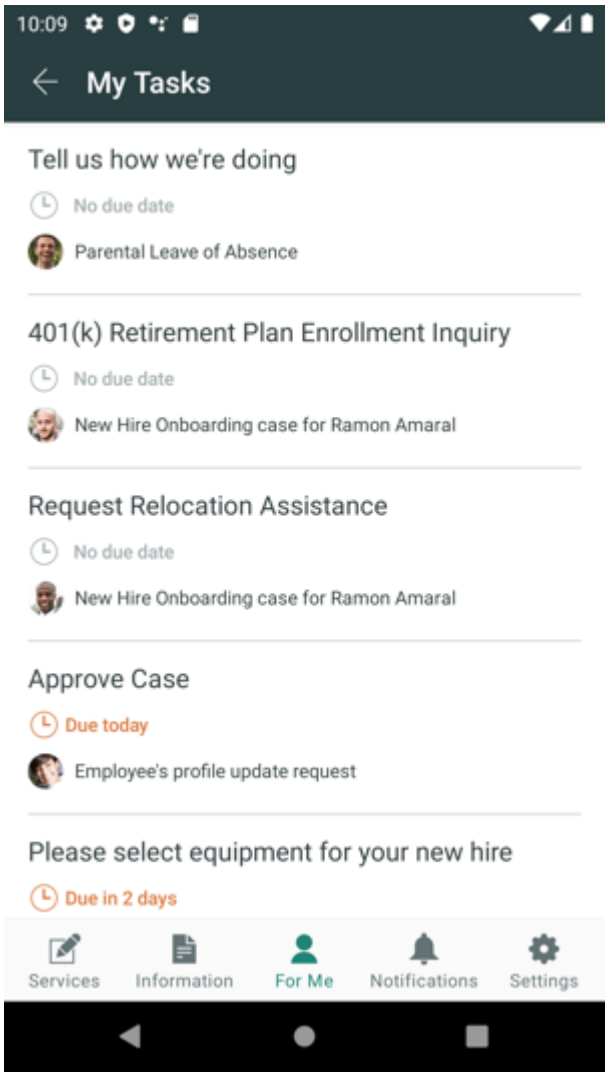


従業員は、[サービス] タブに移動して HR サービスを検索または参照することにより、HR 要求を送信できます。また、+ アイコンをタップし、[人事ケースを作成] をタップすることで、一般照会人事ケースを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスクを完了する



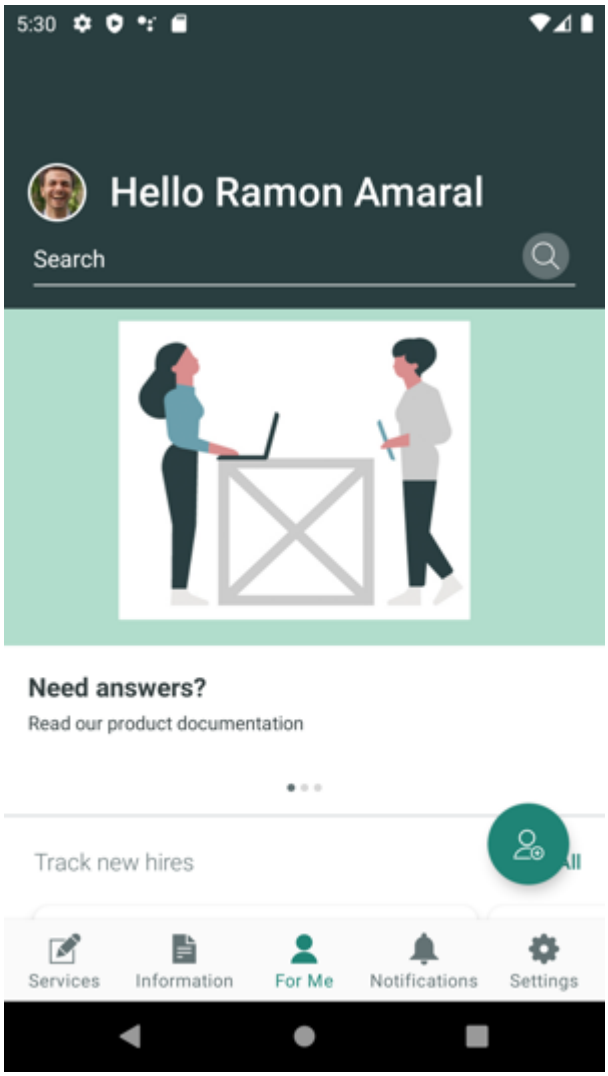
自動翻訳

従業員は、[自分用] タブに移動して、[自分の To Do] セクションで [すべて表示] をタップすると、自分の HR タスクを表示し、完了することができます。サポートされているタスクのタイプは次のとおりです。

- 電子ドキュメントへの署名、添付ファイルのアップロード、ビデオの視聴などの HR タスク
- 今後のアクティビティや取り消しアクティビティを含む、ライフサイクルイベントタスク。ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。
- SuccessFactors、DocuSign、Adobe Signサービスなどの統合タスク。サードパーティとの統合の詳細については、「HR 統合」を参照してください。
- コンテンツタスク。詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲットモバイルコンテンツとプッシュ通知の受信

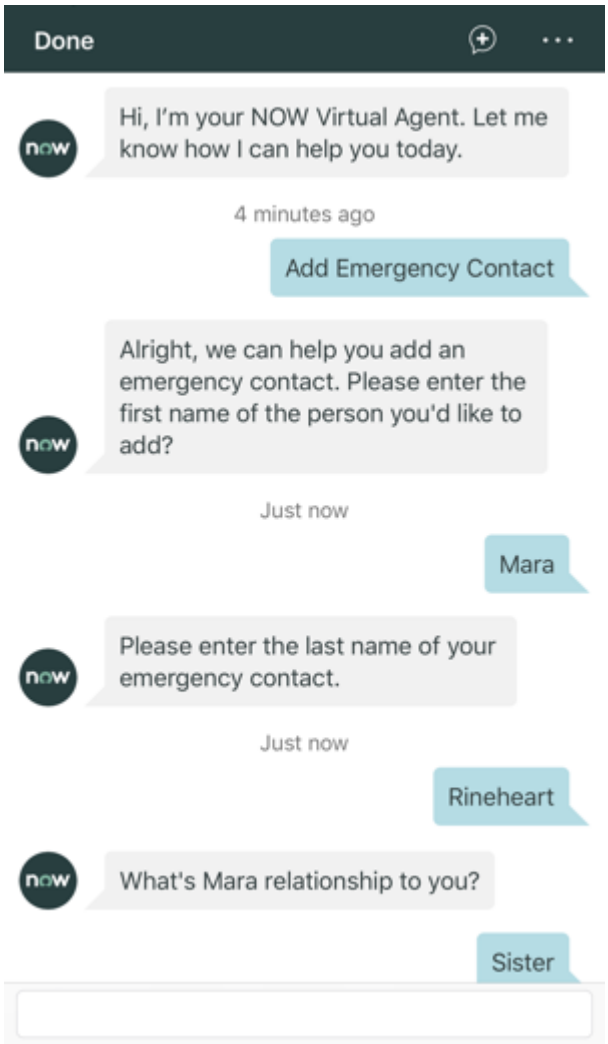


従業員はターゲットのモバイルコンテンツ (バナー、テキストカード、およびビデオ) とプッシュ通知を受け取ることができます。コンテンツ公開 の構成の詳細またはキャンペーンでの使用については、「モバイル用従業員センターの構成)」および「通知コンテンツ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントとのチャット



有効にすると、従業員が仮想エージェントとチャットできるようになります。構成の詳細については、「 Now Mobile アプリでライブエージェントを有効にする 」を参照してください。

注:
チャットは、モバイルアプリ内の任意の画面 (検索とリスト画面を除く) から開始できます。

アクティベーション情報

HR サービスデリバリ (HRSD)向け Now Mobile は、ケースとナレッジ管理を有効にすると自動的に有効化されます。有効になっていない場合は、HR 用の Now Mobile を手動でアクティブ化できます。

関連情報

Now Mobile アプリ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Mobile のアクティブ化

admin ロールがある場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：モバイルプラグイン (com.sn_hr_mobile) をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：モバイルにより、これらの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：モバイルのプラグイン

プラグイン	説明
Now Mobile 要求のネイティブアプリケーション画面とアプレットランチャー [com.glide.mobile-employee]	このプラグインには、ServiceNow モバイル要求のネイティブアプリケーションをセットアップするために必要なアプリケーションと構成が含まれています。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 用の **Now Mobile** と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile のプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。プラグインのインストール時にデモデータをロードするか、プラグインインストールの修復機能を使用してデモデータを追加します。「Now Mobile アプリのデモ」を参照してください。

注:
Now Mobile [sn_me] プラグインは、sn_hr_mobile.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のモバイルアドミンユーザーを削除できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Now Mobile とともにインストールされるロール**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR アドミン向け Now Mobile [sn_hr_mobile.admin]		なし

インストールされるテーブル

Now Mobile とともにインストールされるテーブル**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

テーブル	説明
スクリプト化されたアクティビティセットコンテキスト [v_st_hr_activity_set_context]	

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 用の **Now Mobile** アプリの構成

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリのオプションを構成します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリの構成の詳細については、以下を参照してください。

- [自分用] ページ
  - 挨拶
  - 自分の To Do
- 自分の要求
- 検索
  - ユーザーの検索
    - 注意：従業員センター (EC) を使用しない顧客の場合、ベースシステムのユーザー検索構成が使用されます。詳細については、「モバイル検索」を参照してください。
    - AI 検索の詳細については、「Configure AI Search for mobile devices (モバイルデバイスのための AI 検索の設定)」を参照してください。
  - アナリティクスと提案
- アイテムとサービス
  - カタログ
  - クイックアクション
- ナレッジ
- Siri ショートカット

「Configurations for Now Mobile (Now Mobile 用の構成)」を参照してください。

Now Mobile の管理

従業員がモバイルデバイスで ライフサイクルイベント、 ジャーニーデザイナー、および エージェントチャット の機能にアクセスできるように、 Now Mobile エクスペリエンスを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

さまざまなメディアセクションを設定し、オンボーディングプロセスのさまざまな段階で、関連するコンテンツを新規雇用者に提供します。また、チャットを有効にして、新規雇用者がアプリ内からライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットできるようにすることができます。

次のビデオでは、モバイルオンボーディングの設定方法について概要を説明しています。

モバイルオンボーディングアプリの設定およびテスト方法の詳細については、このビデオをご覧ください。

Now Mobile のライフサイクルイベントの選択

Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。そのイベントタイプのオンボーディングケースが作成されると、新規雇用者はそのケースに関連する To-do を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

さらに、[対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。

ライフサイクルイベントアドミニストレーターは、ライフサイクルイベントと、Now Mobile で使用する対応する HR サービスを設定する必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

手順

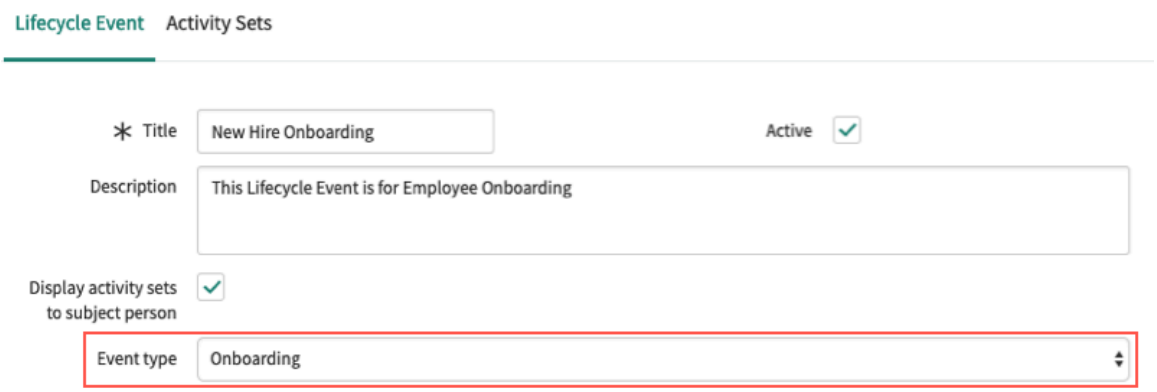
1. Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。
   [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることも確認します。

   a. 移動先 ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.

   b. ライフサイクルイベントレコードを開きます。

   > **注:**
   > 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定のライフサイクルイベントがあります。

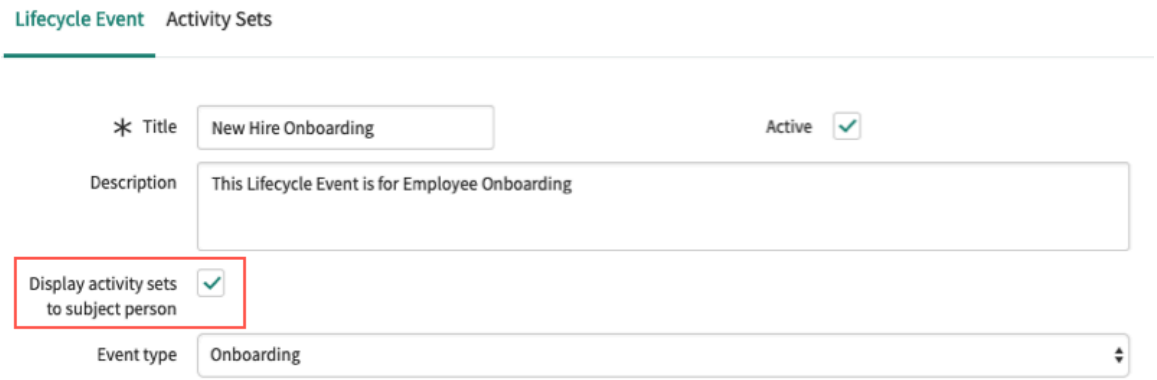
   c. [ライフサイクルイベント] フォームで、[イベントタイプ] フィールドを [オンボーディング] に設定します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることを確認します。



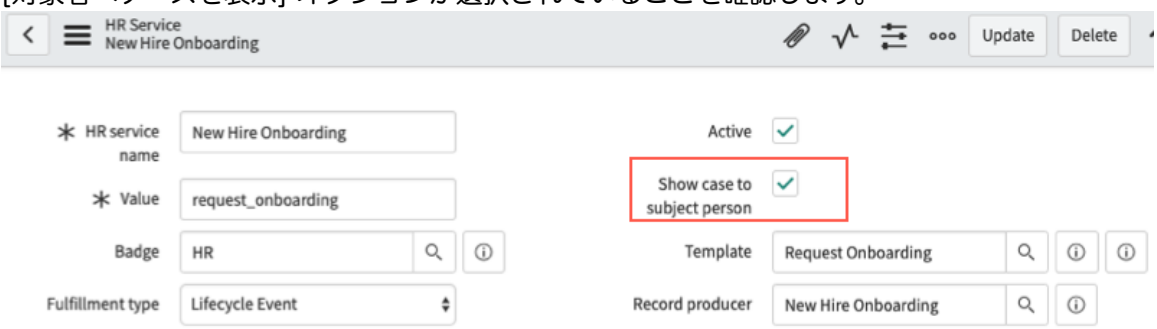
2. 対応する HR サービスフォームで、[対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。

a. 移動先 **HR** 管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.

b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

> **注:**
> 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定の HR サービスがあります。

c. [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。



Now Mobile 用のメディアセクションの設定

オンボーディングプロセスのさまざまなステージで関連するコンテンツを新規雇用者に提供するように、Now Mobile 用の 1 つ以上のメディアセクションを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

このタスクについて

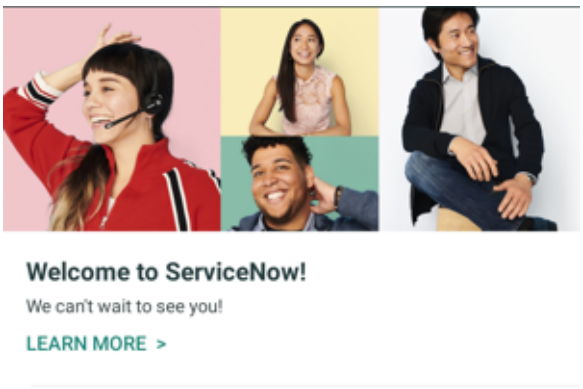
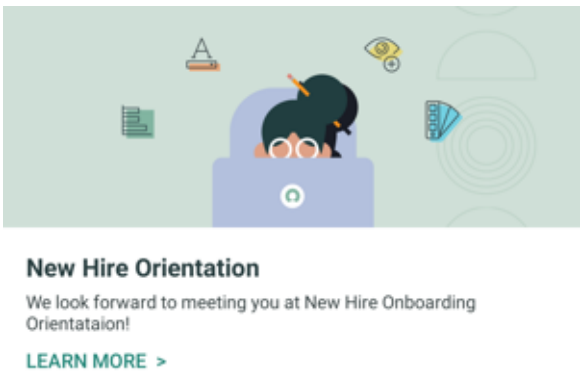
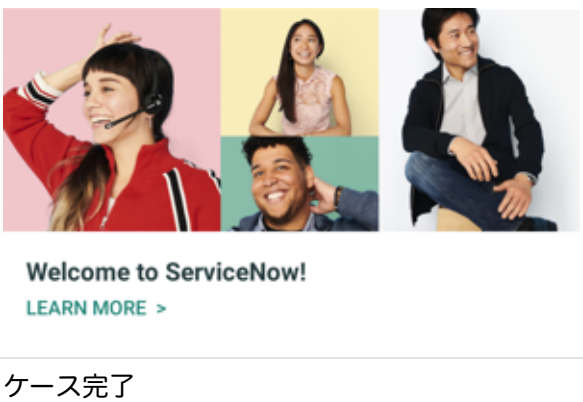
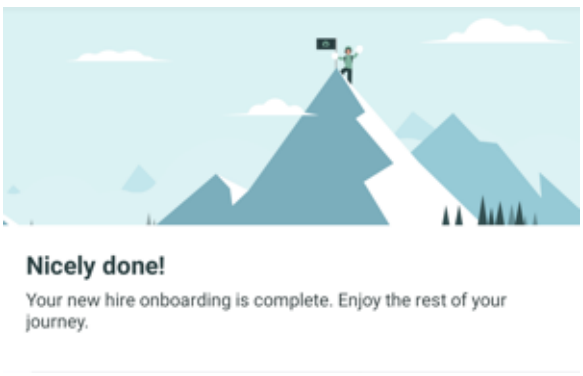
メディアセクションは、アプレットランチャーに追加できるタイプの UI セクションです。次のメディアセクションがオンボーディングプロセスのさまざまな段階の初期画面に表示され、独自のヘッドライン、画像、ビデオ、テキスト、および機能インスタンスによって、コンテンツをカスタマイズできます。

> **注:**
> Paris リリース以降、デフォルトでは、新規顧客に対してメディアセクションは有効になっていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

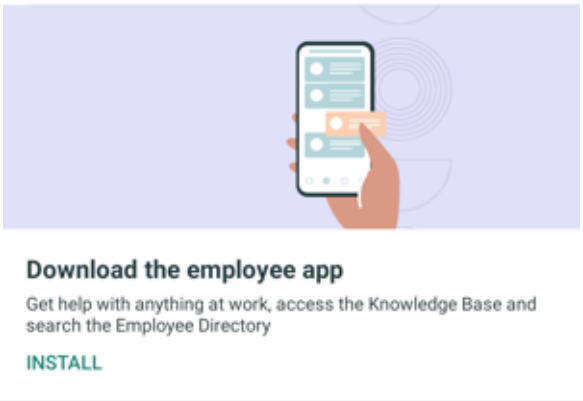
のメディアセクション **Now Mobile**

	ServiceNow へようこそ (参加前) 新入社員の初出社の 1 日前まで、オンボーディングケースがいつ作成されるかが表示されます。
新規雇用オリエンテーション 新入社員の初出社の 1 日前から初出社日まで表示されます。	
	ServiceNow へようこそ (参加後) 従業員の初出社日からオンボーディングケースが完了するまで表示されます。
ケース完了 オンボーディングケースが完了した後、「ようこそ」画面の上半分に表示されます。	

自動翻訳

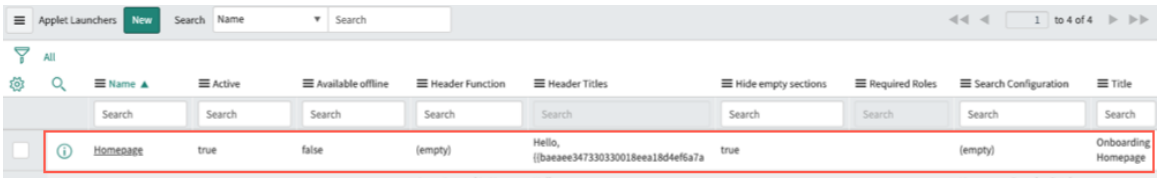
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のメディアセクション **Now Mobile** (続く)

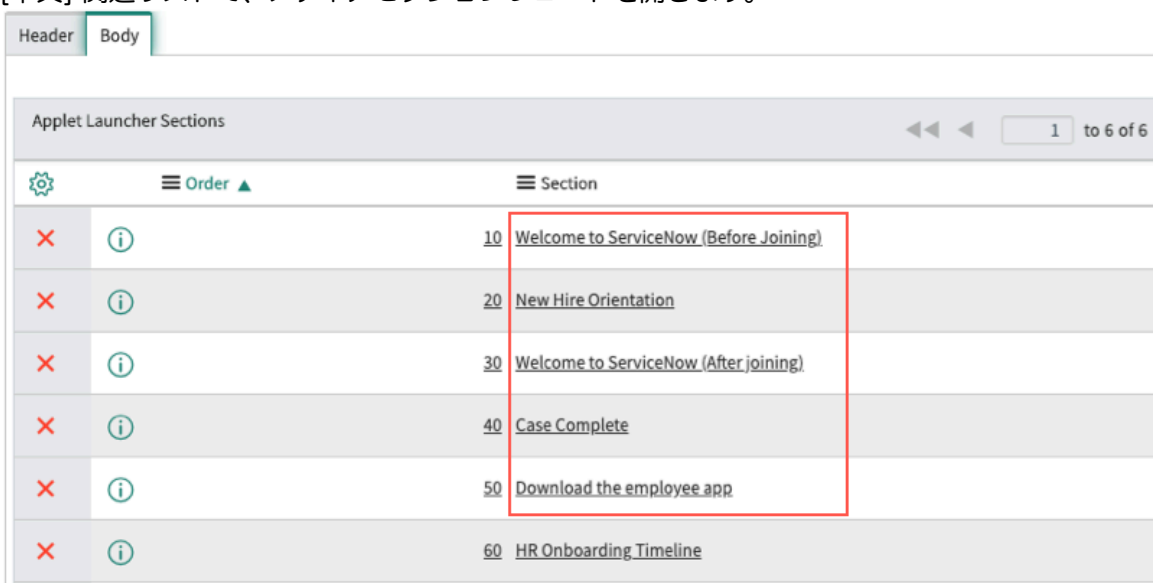
	従業員アプリをダウンロード 開始画面の下半分に、オンボードケースが完了した後に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. オンボーディングホームページレコードを開きます。



3. [本文] 関連リストで、メディアセクションレコードを開きます。



4. メディアセクションを設定します。
   ヘッドライン、テキスト、画像/ビデオ、または関数インスタンスがカスタマイズ可能です。
   - 見出し
   - テキスト
   - 画像またはビデオ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 機能インスタンス

  注:
  ラベルをカスタマイズして、関連する機能を設定することができます。機能の設定方法の詳細については、「ServiceNow モバイルの機能」を参照してください。

5. [更新] をクリックします。

Now Mobile でエージェントチャットを有効にする

チャットのクイックアクションを有効にして、新規雇用者がライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

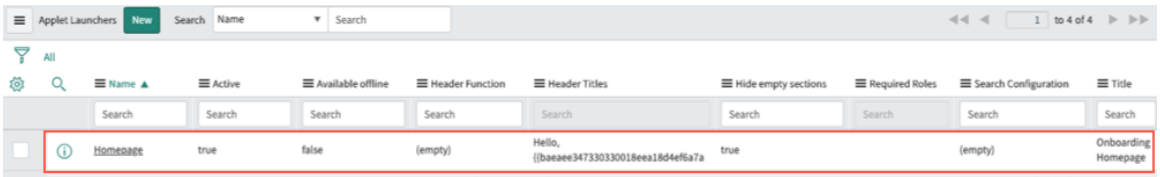
ライブチャットまたは仮想チャット (あるいはその両方) が、従業員サービスセンター (ESC) で使用できるように設定されていることを確認します 。

- 従業員ライブチャットの概要
- HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント

必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

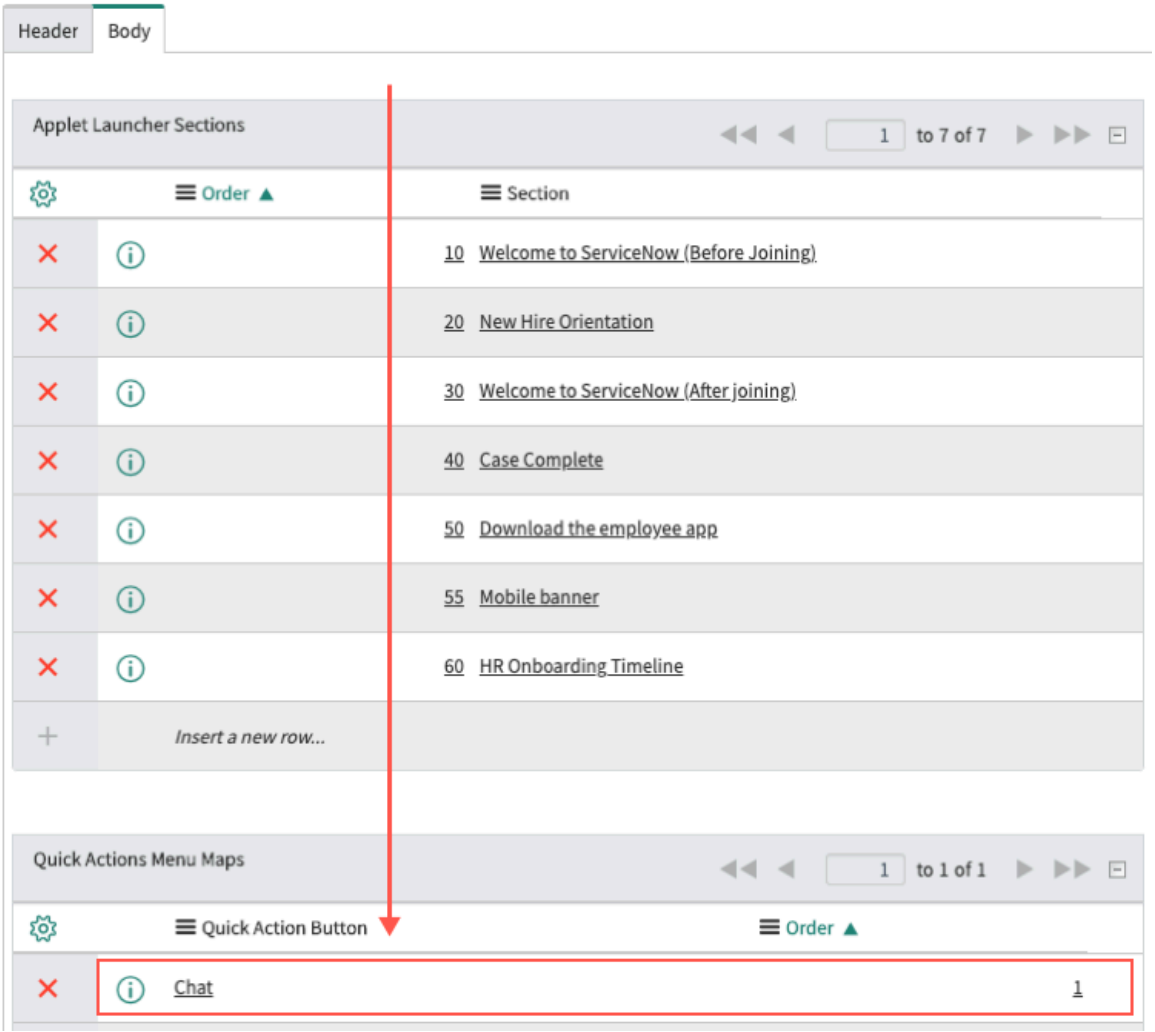
1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. オンボーディングホームページレコードを開きます。



3. [クイックアクションメニューマップ] セクションの下にある [本文] 関連リストで、チャットレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [アクティブ] オプションを選択して、使用するクイックアクションを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

Now Mobile のジャーニーの構成

Now Mobile で ジャーニーデザイナー を構成して、マネージャー、メンター、および従業員がモバイルデバイスから自分のジャーニーを操作できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

プラグイン： ジャーニーデザイナー (sn_jny)、 ジャーニーアクセラレーター (sn_ja)、モバイル向け HR サービスデリバリ (HRSD) (sn_hr_mobile)

従業員にジャーニーをアサインし、ジャーニーを公開します。「ジャーニーを作成」を参照してください。

ジャーニーの詳細については、「ジャーニーデザイナー」を参照してください。

手順

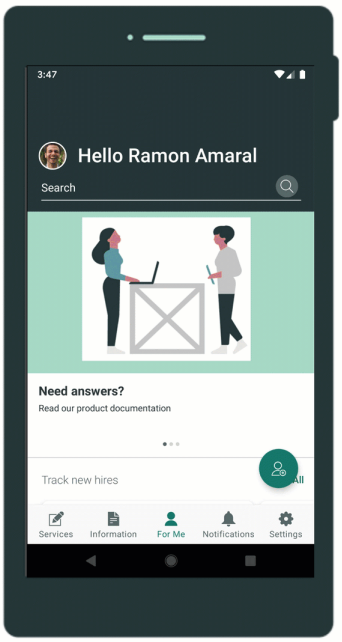
1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成名をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Now Mobile で表示するときに、ジャーニーの上部に表示される画像をアップロードします。Now Mobile でのジャーニーの表示例については、「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの採用担当マネージャーエクスペリエンス

エンタープライズ向けライフサイクルイベント [com. sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン搭載の Now Mobile アプリを使用している場合は、採用担当マネージャーは、単一の統合セクションで新規雇用者のオンボーディングの進捗状況を追跡することができます。



採用担当マネージャーエクスペリエンスでは、そのマネージャーの部下のアクティブなオンボーディングケースすべてについて、統合されたビューで確認できます。マネージャーは、各ケースフォームをドリルダウンしてタスクを表示および完了することができ、期限切れのタスクを追跡し、タイムラインを表示し、ケースの更新がないかどうかを確認することもできます。

重要:
採用担当マネージャーセクションを表示するには、採用担当マネージャーは以下の条件を満たす必要があります。

- オンボーディングケースの対象者のマネージャーであること
- オンボーディングケースで対象者に対してオープンであること

[新規雇用者の追跡] セクションに表示されるオンボーディングケースは、[自分の要求] セクションには表示されません。アクティブなケースがない場合、採用担当マネージャーセクションはアプリに表示されません。

新規雇用オンボーディングおよびライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

Now Mobile でのジャーニー

ジャーニーは ServiceNow® ジャーニーデザイナー アプリケーションで作成され、従業員が、オンボーディング、出産休暇、部門間異動などの複数ステップの移行をナビゲートするのを支援します。Now Mobile アプリケーションを使用すると、ユーザーは便利なモバイルデバイスからジャーニー関連のタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile でのジャーニーの使用

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示し、従業員のジャーニーまたは優先度でフィルターする。
- 自分のジャーニーを表示して完了する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。

注:
マネージャーは、デスクトップ上でのみ、ジャーニーを作成し、メンターを追加し、ジャーニーを 従業員センター で公開できます。

メンターは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示して完了する。
- 従業員のジャーニーにアサインされたときに通知を受信する。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- タスクとトレーニングを表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- メンターまたはマネージャーにメッセージを送信する。
- ヘルプ記事を検索する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。
- ジャーニーが作成されたときに通知を受信する。

マネージャーハブ®

ServiceNow マネージャーハブ は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。

マネージャーは、ビジネスの成果を達成することに集中しながら、従業員の能力開発と成長も支援するという複雑な仕事を担っています。マネージャーハブ は、マネージャーの時間、労力、およびアクションを軽減し、チームのサポートとエンゲージメントを維持するための仕事に集中できるように支援します。

マネージャーハブ の主な機能は次のとおりです。

チームとの関わり

チームの要求を承認し、注意が必要なタスクにはすぐに対応します。

従業員の誕生日、仕事の記念日、新規雇用者の入社日のリマインダーなど、今後のチームイベントに関する情報を常に把握することで、チームとの関わりを深めます。

世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。会議のスケジュールを組む時間帯や、特定の要求をチームに送信する時刻を意識します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのニーズへの集中

世界中に分散し、それぞれ直属の上司が異なるチームのほかに、直属の部下を持つマネージャーも効果的に管理します。従業員、インターン、派遣就業者を含むすべての就業者のデータと、就業者のさまざまな異動について把握できます。

ジャーニーアクセラレーターテンプレートを使用して、キャリアアップ、社内の異動、昇格など、従業員の主な異動に関するカスタマイズした計画を作成および公開します。ジャーニーデザイナーを使用して新規雇用者のオンボーディングプロセスを自動化します。

従業員のジャーニーのプロセスにおける進捗状況を把握します。複数の部門にまたがるチームの要求が従業員の生産性を妨げているかどうかを特定します。

チームのインサイトを得る

チームと組織に関する過去の傾向と統計情報を表示します。ヒントやツールによるプロセスの改善、迫っている期日、従業員のジャーニーのサポートの改善に関するインサイトに基づく提案を取得します。

チーム、サービス要求、ジャーニー、および学習に関するデータを可視化します。

ピープルリーダーとしての成長

Manager Library で提供される資料とリソースを使用して、スキルを向上させ、ピープルリーダーとして成長します。

キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、従業員パフォーマンス評価に関するリソース、今後の管理イベント、ナレッジベース記事と管理ツールを使用して効率的に仕事ができるようにします。

ユーザーエクスペリエンスのカスタマイズ

Manager Hub アドミニストレーターは、組織のマネージャーの要件に合わせてフィールドを構成し、表示テキストとアイコンをカスタマイズできます。詳細については、「マネージャーハブ の構成」を参照してください。

事前定義された構成セットも、ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化した後で使用できます。

開始するには

探索	構成	使用
Manager Hub の詳細情報	開始するためのアプリケーションの構成	チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを見つける
統合	参照	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のアプリケーションとの統合による Manager Hub 機能の拡張
Manager Hub でユーザーロール、テーブル、デフォルト構成の詳細を取得

マネージャーハブ の詳細

マネージャーハブ を設定して使用を開始する方法について説明します。

1. アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow マネージャーハブ から ServiceNow Store をアクティブ化します。

注:
マネージャーハブ は 従業員センタープロ アプリケーションで利用できます。マネージャーハブ の一部の機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ジャーニー管理アプリケーションが有効になっている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

2. データの設定

ロール、チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、日次統計、従業員センター およびその他のサービスポータルを構成します。マネージャーハブ で、キュレーションおよびパーソナライズされたデータをマネージャーに表示します。

詳細については、「マネージャーハブ の構成」および「マネージャーハブ の参照」を参照してください。

3. 従業員センター での マネージャーハブ の使用

チームとのエンゲージメントの向上：早急に対応が必要なアイテムを処理し、今後のチームイベントや従業員の異動について最新情報を把握し、リーダーシップスキルを向上させましょう。

詳細については、「Manager Hub の使用」を参照してください。

マネージャーハブ の構成

組織内の人事マネージャーのニーズに適したデータを設定して、マネージャーハブ を構成します。

マネージャーハブ の **RCA** 承認

Manager Hub をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付きの申請者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Manager Hub である **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトを実行できます。ServiceNow Store の [サポートリンクおよびドキュメント] セクションから MH 一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

> **注:**
> 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後、新しいプラグイン (ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_core]、ヒューマンリソース (HR)：Integrations [sb_hr_integration]、ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]、ジャーニーデザイナー [sn_jny]、ドキュメントテンプレート [sn_doc] など) をインストールする場合、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

スケジュール済みジョブのアクティブ化

[Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。スケジュール済みジョブが実行されると、デルタ変更が考慮され、新しいマネージャーにのみ Manager Hub ユーザーロールが割り当てられます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- アドミニストレーターは、マネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てる前に、基準を確認する必要があります。デフォルトの基準：sys_user テーブルの manager フィールドを考慮して、Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブを開きます。
3. スケジュール済みジョブを実行する時刻とスケジュールを設定します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。

重要な日付の設定

従業員センター の マネージャーハブ の [今後のチームイベント **(Upcoming team events)]** ウィジェットに表示する重要な日付 (従業員の退職日、従業員の誕生日や記念日など) を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > 重要な日付構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

重要な日付構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。
条件	選択したテーブルに適用する条件。
有効	重要な日付構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
ユーザーフィールド	名前やメールなど直属の従業員の詳細をフェッチするためにマネージャーフィルターが適用されるテーブルのフィールド。
詳細を表示	
毎年繰り返されるイベント	イベントが毎年発生する場合 (誕生日や記念日など) は、このチェック ボックスをオンにします。 **注:** 毎年 1 回発生するイベントの場合、オフセット日付範囲は 365 日未満である必要があります。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。例：週、日、月。
数量の前に日付オフセット	オフセットを、選択した開始日フィールド (1 など) より前にするかどうか。
数量の後に日付オフセット	オフセットを、指定した開始日フィールド (1 など) より後にするかどうか。
開始日フィールド	重要な日付をプルする開始日を示します。 例：チームメンバーの誕生日を表示するために、重要な日付構成レコードが作成されているとします。[日付オフセット単位] は [週]、[数量の前に日付オフセット] と [数量の後に日付オフセット] は **1** です。 開始日の 1 週間前後のすべての誕生日がプルされ、従業員センター の マネージャー ハブ の重要な日付ウィジェットに表示されます。
終了日フィールド	重要な日付をプルする終了日を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データソースを表示	選択したフィールドに基づいてグループ化のソースを表示します。たとえば、PTO は PTO タイプ別にグループ化できます。
順番	重要な日付構成レコードが従業員センターの Manager Hub に表示される順番。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい重要な日付構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい重要な日付構成レコードが最後に表示されます。
アクションタイプ	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示されるアクションのタイプ (URL やメールなど)。
URL	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示される URL。
アクションアイコン	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示される表示アイコン。
アクションツールヒント	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対するアクションアイコンをポイントすると表示されるテキスト。
単一レコード表示ラベル	単一の重要な日付構成レコードが 従業員センター の マネージャーハブ に表示される場合にのみ表示する必要があるテキスト。例：${employee_name} の記念日。 **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${display_data}
複数レコード表示ラベル	複数の重要な日付構成レコードが 従業員センター の マネージャーハブ に表示される場合にのみ表示する必要があるテキスト。例：${count} 人の従業員が記念日を迎えます。 **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${display_data}、${count}

4. [送信] をクリックします。

チーム要求の設定

従業員センター の マネージャーハブ の の [チームによってオープンされた要求] ウィジェットに表示するチーム要求のタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

これにより、特定の承認またはタスクがアサインされていない場合でも、認識してもらいたいチームのサポート要求をマネージャーに通知できます。

ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っている必要があります。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの要求構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの要求構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	条件が適用されるテーブルの名前。例：要求アイテム
要求タイプ	条件が適用されるテーブルのフィールド。例： cat_item このフィールドを使用して、要求をグループ化し、単一および複数のレコードラベルで ${request_type} を表示することができます。
要求ステータス	要求のステータス。
ユーザーフィールド	要求の対象となるユーザー。例：要求元
有効	チームの要求構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
詳細を表示	
アクションタイプ	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示されるアクションのタイプ (URL またはメールなど)。
URL	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示される URL。
アクションアイコン	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示される表示アイコン。
順序	チームの要求構成レコードが 従業員センター の Manager Hub に表示される順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さいチーム要求構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きいチーム要求構成レコードが最後に表示されます。
単一レコード表示ラベル	単一の要求が 従業員センター の Manager Hub に表示されるときに表示する必要があるテキスト。 例：${employee_name} が ${request_type} を要求しました **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${request_type}
複数レコード表示ラベル	複数の要求が 従業員センター の Manager Hub に表示されるときに表示する必要があるテキスト。 例：${count} 人の従業員が ${request_type} を要求しました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${request_type}、${count}

4. [送信] をクリックします。

チームデータの構成

従業員センター の の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで従業員カードとモーダルに表示するチームデータを構成します。列構成とフィルター構成をサポートするには、チームのデータ構成が必要です。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのデータ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームのデータ構成フォーム

フィールド	説明
名前	チームのデータ構成レコードの名前。たとえば、**[Leave** (休暇)] に対するチームデータ構成レコードを作成しています。
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。たとえば、テーブルは [休暇] にすることができます。
ユーザーフィールド	条件を適用するテーブルのフィールド。たとえば、ユーザーフィールドは [従業員] にすることができます。
条件	必要な値を表示するために選択されたテーブルに適用される条件。たとえば、必要な詳細をプルするために [休暇] テーブルに条件が適用されています。後で、従業員の sys_ID がプルされます。
代替ラベルを使用	レコードがチームのデータ構成と一致する場合、または一致しない場合にテキストを表示するオプション。 例： ○ 代替ラベルを使用して休暇を表示します。 ○ 代替ラベルを使用して、任意の従業員によって報告されたインシデントの件数を表示します。
代替ラベル	設定された条件に一致するレコードが 1 つ以上あった場合に表示される値。 例： ○ 代替ラベル：休暇中 ○ 代替ラベル：${count} 件のインシデントが見つかりました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データ代替ラベルなし	設定された条件に一致するレコードがない場合に表示される値。 例： データ代替ラベルなし ： インシデントが見つかりません
詳細	優先レコードを取得するスクリプトを追加するオプション。このオプションを使用すると、複数のデータソースから表示値を設定し、値を制御し、表示値へのハイパーリンクを提供できます。

4. [送信] をクリックします。

チーム列データの構成

従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示する列タイトルを構成します。たとえば、新規雇用や休暇など、従業員の現在のステータスを示す列タイトルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの列構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの列構成フォーム

フィールド	説明
列タイトル	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブに列が表示される順序。
アクティブ	チームの列構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
レコードをチームの列データ構成に関連付けます。

1. [チームの列データ構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームの列データ構成フォーム

フィールド	説明
チームの列構成	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
チームのデータ構成	チームの列構成レコードを関連付けるチームデータ構成。たとえば、User などです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。このフィールドは、チームのデータ構成を選択すると自動入力されます。例：sys_user
列表示フィールド	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブで表示するテーブルのフィールド。 たとえば、従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブの [所在地] 列に、sys_user テーブルから (従業員の) タイムゾーン、市区町村、都道府県、国のフィールドを表示します。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブに列表示フィールドを表示する順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい列表示フィールドが最初に表示され、順序番号が最も大きい列表示フィールドが最後に表示されます。 **注:** コンパクトカード (リストまたはグリッドビュー) は表示件数が制限されますが、従業員モーダルにはすべてのデータが表示されます。さらに、いずれかのチームデータレコードで従業員に関するデータがない場合は、順序で次に該当するデータが表示されます。

3. [送信] をクリックします。

チームフィルターの構成

従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示するチームフィルターを構成します。たとえば、チームフィルターを [従業員タイプ] にすると、それに応じて職務や勤務地タイプなどの他のフィルターが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのフィルター構成.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームフィルターグループフォーム

フィールド	説明
フィルターグループタイトル	フィルターグループレコードの一意のタイトル。例：従業員タイプ。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブにグループフィルターが表示される順序。
すべてのフィルターをグループ化	フィルターをグループ化するオプション。たとえば、[従業員タイプ] という 1 つのフィルターの下に、職務や勤務地タイプなどのフィルターをグループ化できます。
有効	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。フィルターグループレコードを非アクティブ化すると、そのレコードはユーザーインターフェイスに表示されません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

フィルターをチームのデータ構成に関連付けます。フィルターグループは、表示値を設定し、関連するものを並べ替えることができる UI シェルです。フィルターグループに表示されるデータは、チームのデータ構成からフェッチされます。

1. [チームフィルターグループデータ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

チームフィルターグループデータフォーム

フィールド	説明
ラベル	フィルターグループの一意の名前。
チームフィルターグループ	チームフィルターグループの名前 (例：従業員タイプ)。
チームのデータ構成	テーブルやテーブルのフィールドなどに適用される構成が含まれます。たとえば、従業員タイプの場合、チームのデータ構成は HR プロファイルと従業員プロファイルです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。チームのデータ構成を選択すると、これがデフォルトで選択されます。
列	[あなたのチーム] タブに表示される列。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブにフィルターが表示される順序。
すべてを選択オプションを表示 (Show	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブのフィルターに **[{}** のすべてを選択] を表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
select all option)	フィルターに 10 個の都市があるとして、単一のリンクですべての都市を選択するオプションをユーザーに提供する場合は、[[すべて選択] オプションを表示] を有効にします。
すべての値が同じ場合は非表示	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで同一フィルター値を非表示にするオプション。 [すべての値が同じ場合は非表示] オプションが選択され、[空のフィルターオプションを表示] オプションの選択が解除されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] フィルターは、従業員センター の[あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに表示されません。
空のフィルターオプションを表示	マネージャーが、利用可能なデータを持たないユーザーで従業員リストをフィルタリングできるように、フィルター値として [データなし] を表示するオプション。 [すべての値が同じ場合は非表示] と [空のフィルターオプションを表示] のオプションが選択されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] および [データなし] の値はどちらも、従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [所在地] フィルターに表示されます。 **注:** 従業員に対して利用可能なデータ値でのみマネージャーがフィルタリングできるようにする場合は、[空のフィルターオプションを表示] を選択しないでください。たとえば、このオプションが選択されておらず、ほとんどの従業員がロンドンに居住していても、一部の従業員はユーザーレコードに勤務地が設定されていない場合、マネージャーが選択できるオプションは [ロンドン] のみです。

3. [送信] をクリックします。

[直属の部下として表示 **(View as Direct reports)]** の設定

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下がマネージャーハブ で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、*ec_portal_viewas_association* システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて
[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

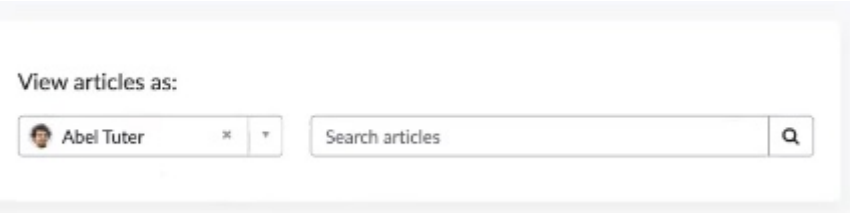
1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 画面の左上隅にある マネージャーハブ を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。チーム全体をリストビューで確認できます。
3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] のプライマリビューオプション



5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] ページのセカンダリビューオプション



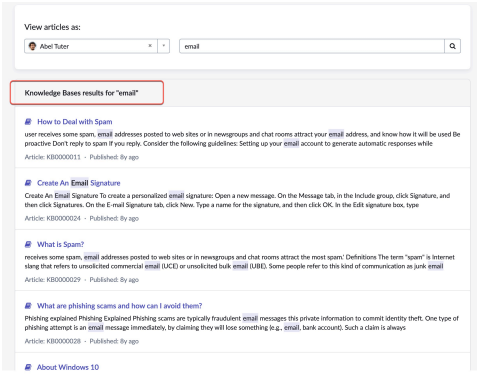
6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果

[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

日次統計情報の設定

従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示する日次統計レコードを設定します。日次統計情報は、従業員の PTO、従業員の勤務地などに関連する情報です。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの日次統計.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの日次統計フォーム

フィールド	説明
名前	日次統計設定レコードの名前。
Display label (表示ラベル)	従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに、日次統計レコードの名前を表示します。
アクティブ	日次統計設定レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
順序	従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで、日次統計レコードを表示する順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい日次統計設定レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい日次統計設定レコードが最後に表示されます。

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

1. [フィルターソース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィルターソースフォーム

フィールド	説明
フィルターソース	日次統計情報フィルターを関連付けるフィルター設定レコード。
アクティブ	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
すべて	ソースのすべてのフィルター値を一度に選択するオプション。たとえば、[市区町村] はフィルターソースです。シカゴ、ハイデラバード、マディソン、ニューヨークなどの都市が含まれています。すべての都市を一度に選択する場合は、[すべて] を選択します。いくつかの都市のみを選択する場合は、[オプション] を選択します。
オプション	ソースの特定のフィルター値のみを選択するオプション。

3. [送信] をクリックします。

To Do マッピングの構成

追加の条件またはマッピングを作成して、従業員センター の マネージャーハブ に管理タスクと要求を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

注:

- この Utah リリースより前は、 従業員センター の To Do 設定フォームを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できました。この Utah リリース以降は、マネージャーハブ の To Do マッピングモジュールを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できます。
- Utah リリースにアップグレードする場合は、従業員センター の To Do 設定フォームで To Do マッピング用に作成された追加条件を、マネージャーハブ の To Do マッピングモジュールで再度作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > **To Do** マッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[To Do マッピング] フォーム

フィールド	説明
To Do フィルター条件	追加の条件が適用される To Do フィルター条件。To Do フィルター条件の詳細については、「To Do フィルターの作成または変更」を参照してください。
テーブル	To Do 設定テーブルから選択された読み取り専用フィールド。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] です。
親をマップ	To Do 設定テーブルまたはその親テーブルから報告者フィールドを選択できるようにするオプション。
親マッピング参照フィールド	親テーブルから参照フィールドを選択するためのオプション。 **注:** このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
親報告者フィールド	親テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルから報告者フィールドを選択します。 **注:** このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
報告者フィールド	To Do 設定テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルから報告者フィールドを選択します。
有効	追加のフィルター条件の使用を有効にするオプション。
順番	追加のフィルター条件が適用される順番。

4. [送信] をクリックします。

ウィジェットの構成

ビジネス要件に従って、従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [Manager Hub] ページと [チームインサイト] ページのウィジェットを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin、sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 **Manager Hub** > チームインサイト.
3. **Ctrl** キーを押しながら任意のウィジェットを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
   サービスポータルデザイナーページが開きます。
   a. Manager Hub プロンプトウィジェットで、[編集] アイコンをクリックします。
      - [タイトル] で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
      - [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [プレゼンテーション] の [行あたりの提案 **(Suggestion per row)]**で、ウィジェットの行に表示するプロンプトの数を指定します。
- [保存] をクリックします。

b. [チームについて] または [従業員の過程] で、[編集] アイコンをクリックします。

- [セクションのタイトル]で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
- [レポート] で、ウィジェットに表示するレポートを選択します。ウィジェットにレポートを表示する順序を指定します。
- **[PA** ウィジェット] で、ウィジェットに表示する PA レポートを選択します。

  注:
  高度なチャート構成には、 レポートまたは PA ウィジェットテーブルの sysID を使用します。

- [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。
- [チャートレイアウト]で、1 行のチャート数を指定します。デフォルト値は、1 行あたり 2 つのチャートです。
- [チャートの高さ] で、チャートの高さを示します。
- [詳細] で、ウィジェットのコンテンツをカスタマイズして表示するスクリプトを追加します。
- [保存] をクリックします。

Manager Hub の使用

マネージャーハブ アプリケーションを使用して、チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを見つけます。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化します。マネージャーハブ は 従業員センタープロ アプリケーションで使用できます。マネージャーハブ の一部の機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションおよび従業員ジャーニー管理アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。
- マネージャーハブ の構成。

手順

1. チームの概要の表示。
2. チームメンバーの把握。
3. チームのインサイトを得る。
4. マネージャーライブラリの活用。
5. 従業員成長計画を表示および編集する

チームの概要の表示

最も重要な情報と重視すべきアクションをまとめて示します。注目すべきアイテム、今後のチームイベント、およびチームメンバーがオープンした要求を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > **Manager Hub**.
3. 世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。
   会議のスケジュールを組む時間帯や、要求をチームに送信する時刻には気を遣うようにしましょう。
4. [管理タスク] ウィジェットに、承認を必要としているタスクの合計数が表示されます。
   [すべてのタスク] をクリックすると従業員センターの [To Do] ページに移動します。必要なアクションを完了します。
5. [今後のチームイベント **(Upcoming team events)**] ウィジェットで、従業員の誕生日、従業員の記念日、新規雇用者の入社日などの今後のイベントを確認します。
   [メール] アイコンをクリックすると、mail-to リンクが開き、(デフォルトのメールクライアントで) [宛先] フィールドに対象の従業員の仕事用メールが設定されますが、件名は空白です。
6. [チームによってオープンされた要求] ウィジェットに、チームメンバーがオープンしたすべての要求が表示されます。
   時間的制約があり、企業全体でのコラボレーションを必要とする要求には、特に注意してください。

   注:
   ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っていなければなりません。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

7. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、注意が必要なアイテムを処理します。
   このウィジェットは、プロンプトが生成された場合にのみ表示されます。詳細については、「マネージャーのためのプロアクティブプロンプト」を参照してください。
8. 休暇中の従業員数、オンボーディング中の従業員数など、チームの日次統計情報を確認します。
   詳細については、[全チームメンバー] をクリックしてください。[チームメンバー] タブに移動します。
9. 年間目標やフィードバックなど、四半期に焦点を当てる企業としてのイニシアチブに関する情報を検索します。

マネージャーのためのプロアクティブプロンプト

収集されたデータとベストプラクティスに基づいてマネージャーにアクションを推奨し、マネージャーがチームのインサイトを理解できるようにし、次のステップへ導きます。マネージャーが潜在的な問題に積極的に対処できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

ServiceNow Store から プロアクティブプロンプト アプリケーションをアクティブ化したことを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > **Manager Hub**.
2. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、アクション可能なアイテムを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インサイトベースの提案

提案	説明
新入社員をサポート	新規雇用の従業員を表示します。より適切にサポートします。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から新規雇用者にメールを送信するには、[従業員にメール **(Email Employee)]** を選択します。
ワークライフバランスの推進	休暇を取得していない従業員を表示します。従業員のワークライフバランスを推進します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[リマインダーを送信] を選択します。 ○ ワークライフバランスの推進に関する詳細が記載されている KB 記事を開くには、[その重要性を学ぶ **(Learn why its important)]** を選択します。
従業員の学習をサポート	アサインされた学習を完了していない従業員を表示します。集中する時間が必要かどうかを確認します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[サポートが必要かどうかを尋ねる] を選択します。
従業員のキャリアアップを支援	しばらくジョブが変更されていない従業員を表示します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ キャリア対話について学ぶには、[キャリア対話について学ぶ **(Learn about career conversations)]** をクリックします。

3. プロンプトの表示を設定するには、次の手順を実行します。

a. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで [メニュー] アイコンを選択します。

b. [Manage Preferences (設定の管理)] を選択します。

c. ウィジェットに表示しないプロンプトをオフにします。
設定が保存され、オフにされたプロンプトは、次回 Manager Hub ページにログインしたときにウィジェットに表示されません。設定はいつでも変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームメンバーの把握

世界中に分散しているチームを効果的に管理します。より適切にチームをサポートするため、チームのサービスニーズとアクティビティを把握しましょう。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > チームメンバー.
3. 休暇中の従業員数、オンボーディング中の従業員数など、チームの日次統計情報を確認します。
4. 直属の従業員の詳細を表示します。
   - ジャーニー、成長、能力開発 (人材開発 がインストールされている場合) などの複数のアクティビティについてチームが行っていることに焦点を当てます。
   - データを従業員のジャーニー、従業員タイプ、勤務地、またはステータスでフィルタリングします。人材開発がインストールされている場合、チームメンバーの成長計画の結果タイプと、チームメンバーが現在追求している学習にフィルターを適用できます。
   - 特定の従業員を検索するには、[検索] フィールドに少なくとも 2 文字を入力します。
   - 従業員の詳細をカードビューまたはリストビューで表示します。
5. 休暇などで直属のマネージャーが不在の場合に、スキップレベル (部下の部下) の従業員をサポートします。
   直属の従業員とともにスキップレベルの従業員の詳細を表示するには、[スキップレベルレポートを表示] オプションを有効にします。
6. 組織の指揮命令構造を表示するには、[組織図の表示] をクリックします。
7. 直属の従業員全員に一斉メールを送信するには、  [表示] メニュー および [チームにメール] をクリックします。

   mail-to リンクを開くと、(デフォルトのメールクライアントで) [宛先] フィールドに直属の部下の仕事用メールが設定されますが、件名は空白です。
8. 特定の従業員について、プロフィールの表示、メールの送信、または電話呼び出しを行うには、従業員カードで  [表示] メニューをクリックし、必要なアクションを実行します。

   注:
   従業員カードのアクションは構成可能です。詳細については、「従業員センターのアクションフレームワーク」を参照してください。
9. 従業員に学習コースをアサインするには、  をクリックし、[学習をアサイン] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
部下のすべての従業員にコースを一度にアサインするには、[組織図の表示] の横にある  をクリックし、[学習をアサイン] を選択します。

a. [学習をアサイン] ウィンドウの必須フィールドに入力します。

[学習をアサイン **(Assign Learning)]** フォーム

Field (フィールド)	説明
この学習のアサイン先	学習コースをアサインする従業員
アサイン済みの教材	従業員にアサインする学習コース
アサインの説明	学習コースに関する追加情報
期限	従業員がコースを完了する期限
注意	従業員へのメモ
このタスクはオプションです	学習アサインがオプションであることを示すオプション

b. [アサイン] をクリックします。

[直属の部下として表示 **(View as Direct reports)]** の設定

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下がマネージャーハブ で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、*ec_portal_viewas_association* システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて
[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 画面の左上隅にある マネージャーハブ を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。チーム全体をリストビューで確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** のプライマリビューオプション



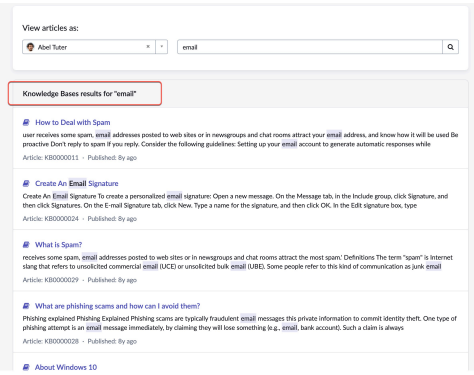
5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** ページのセカンダリビューオプション



6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。
デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果
[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

チームのインサイトを得る

チーム、サービス要求、過程、および学習に関するデータを可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > チームインサイト.
3. [チームについて] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員の休暇 (使用および未使用の PTO)、 従業員在職期間、および現在のロールで従業員が費やした時間。
4. [サービスとサポート] ウィジェットには、チームから出された要求 (IT 要求、ライフサイクル要求を除く HR 要求) のタイプと数、要求の解決に要した時間、組織レベルでの未解決の要求、あなたとあなたによってアサインされた要求が表示されます。
5. [従業員のジャーニー] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員ジャーニーのステータス (リスクまたはドラフトまたは処理中) および今年開始されたジャーニー。
   ジャーニーのブレークダウンをタイプ (キャリアの成長またはオンボーディング) 別に取得します。

   注:
   このウィジェットは、ジャーニーデザイナーアプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

6. [従業員のジャーニーについて理解する] ウィジェットで、[ジャーニーを開始 **(Start a journey)]** をクリックします。
   テンプレートを使用して、チームメンバーの特定のエクスペリエンスをカスタマイズして、移行、成長、個人、およびキャリアイベントに役立てることができます。

   注:
   このウィジェットは、ジャーニーデザイナーアプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

チームのスキルを把握する

チームの現在のスキルとターゲットスキルを把握することで、現在および将来のビジネス要件に対応する適切なスキルセットをチーム内で開発できるようにします。従業員が人材開発のさまざまなツール (学習、成長計画、メンタリングなど) を活用して、新しいスキルをビルドしたり、既存のスキルギャップを埋めたりできるように支援します。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- スキルインテリジェンスアプリケーションがインストールされていることを確認します。
- スキルまたはジョブロールの実装は必須です。これはシステムプロパティによって管理されます。これが false に設定されている場合、[スキル] タブは Manager Hub に表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルサマリー (Skills Summary)] セクションには、チームのすべてのスキル、最大の強み、成長分野が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「チームのスキルのサマリー」を参照してください。

4. [スキルの分布 (Skills distribution)] セクションで、すべての習熟度でチームが持つスキルを職務別に表示します。
   [スキルの分布 (Skliis distribution)] ページでスキルについて深く理解します。詳細については、「チームのスキル分布を表示する」を参照してください。
5. [スキルの予想 (Skills Expectations)] セクションで、従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて従業員のスコアパーセンテージを表示し、ロールベースのスキル要件と比較します。
   詳細については、「[スキルの予想] セクションで従業員カードを表示する」を参照してください。
6. [学習中のスキル (Skills being learned)] セクションで、特定のスキルを追求している従業員を表示します。
   学習中のスキルの詳細については、「 を選択し、「 スキルの詳細を表示」を選択します。すべてのスキル学習カードを表示するには、[すべて表示] を選択します。

> **注:**
> [学習中のスキル (Skills being learned)] セクションでデータを確認するには、ラーニングアプリケーションおよび人材開発アプリケーションをインストールし、スキルに関連付ける必要があります。

チームのスキルのサマリー

チームのスキルをより深く分析します。チームの最大の強みと成長分野を理解します。

[スキル] ページの [スキルのサマリー (Skills Summary)] セクションには、次の詳細が表示されます。

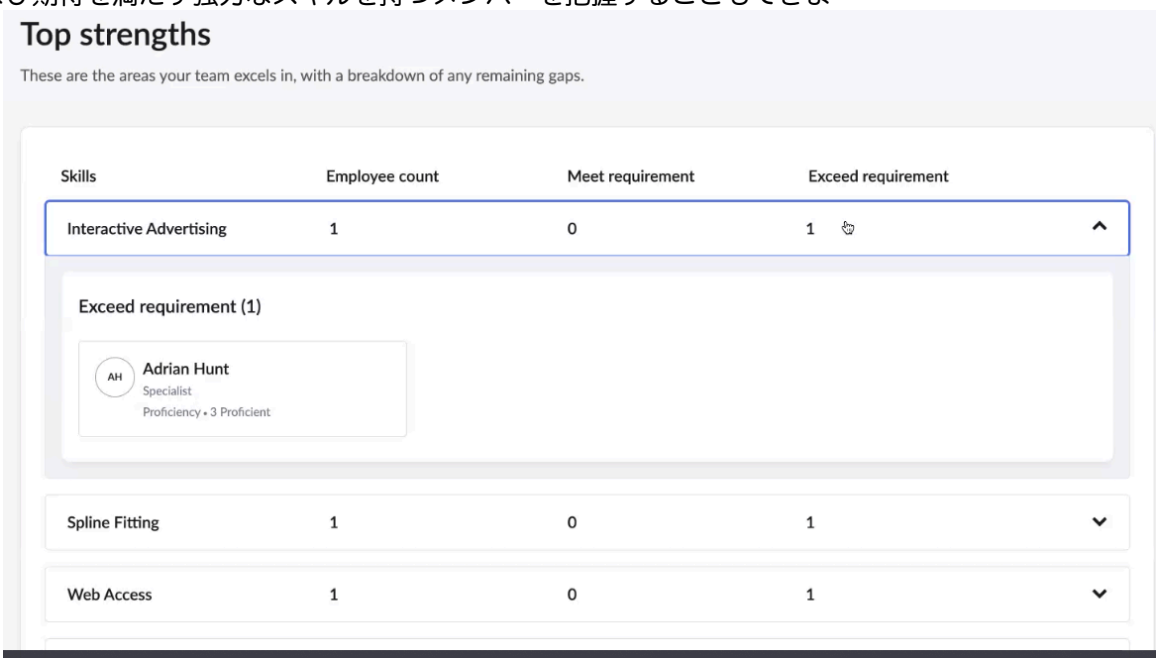
すべてのスキル

チームのスキルの合計数、およびチームメンバーに必要なスキル合計の内訳と、チームメンバーの追加スキルの合計を把握するのに役立ちます。

上位の強み

チームの強力なスキルをハイライト表示し、そのような強力なスキルを持つチームメンバーの詳細を提供します。

[すべて表示 **(View all)**] オプションを選択すると、強力なスキルに関する個人の習熟度などの詳細が表示されます。マネージャーはまた、期待を超える、および期待を満たす強力なスキルを持つメンバーを把握することもできます。



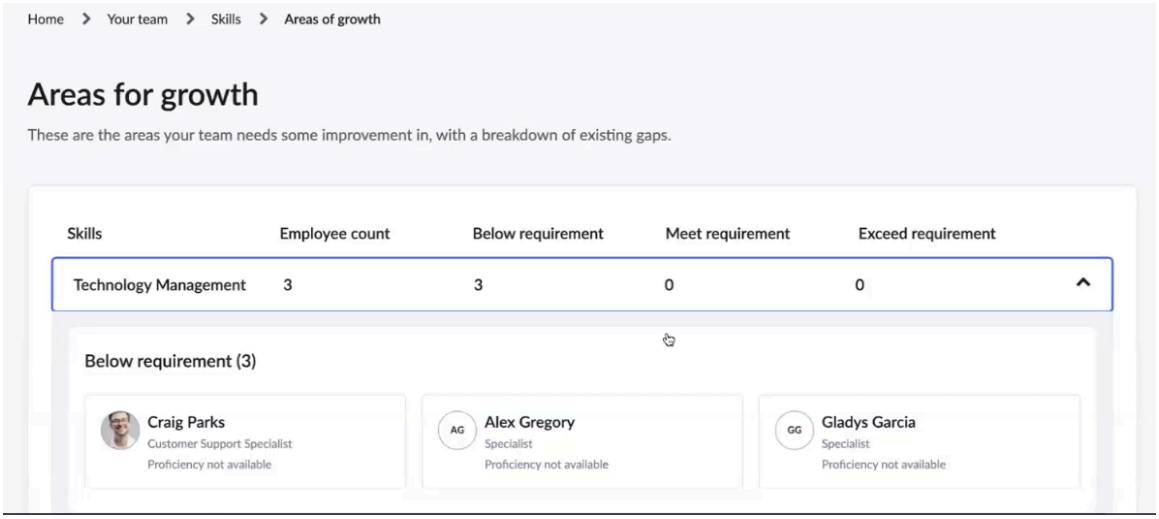
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Areas for growth (成長分野)

注意が必要なチームのスキルと、スキルアップが必要な可能性のあるチームメンバーの詳細を理解するのに役立ちます。

[すべて表示 **(View all)**] オプションを選択すると、これらのスキルに関する個人の習熟度などの詳細が表示されます。



注:
従業員は自分のスキルに習熟度を追加する必要があります。このデータは、上位の強みと成長分野を計算するのに役立ちます。

チームのスキル分布を表示する

チームのスキルを深く理解します。チームメンバーが持つさまざまなスキルの概要と、チーム内の各スキルの人数を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

注:
従業員は自分のスキルに習熟度を追加する必要があります。このデータは、スキル分布の詳細を表示するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの分布 (Skills distribution)] セクションで、[すべて表示 **(View all)**] を選択します。
   [スキルの分布 (Skills distribution)] ページが開きます。
4. チームメンバーにさまざまな職務の部下がいる場合は、[リストを表示] で職務別にスキルの分布をフィルタリングできます。
5. [リストを表示] タブでは、次のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルビュータブの機能

カードの名前	ステップ
スキルカード	**a.** スキルカードで、[⋮]を選択します。 **b.** [スキルの詳細を表示] を選択します。スキルの詳細を示すモーダルが開きます。
従業員カード	従業員カードで、[⋮]を選択します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの検証：[従業員のスキルを検証] ページが表示されます。 **a.** 従業員の現在のスキル習熟度を確認して、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。 ○ スキルを表示：スキルの詳細ページが表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。 ○ プロファイルを表示：従業員プロファイルページが表示され、フィードバック構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。

6. [従業員を表示] タブでは、次のアクションを実行できます。

従業員ビュータブの機能

カードの名前	ステップ
従業員カード	従業員カードで、[⋮]を選択します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルを表示：スキルの詳細ページには、従業員のスキル、習熟度、ギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。 ○ プロファイルを表示：従業員プロファイルページが表示され、フィードバック構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。
スキルカード	スキルカードで、[⋮]を選択します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの詳細を表示：スキルの詳細を提供するモーダルが開きます。 ○ 従業員の検証：スキルの検証ページが表示されます。 **a.** このスキルを検証する従業員を選択し、その従業員の習熟度ランキングを確認します。 **b.** [選択した従業員を検証 **(Validate selected employees)]** を選択します。

自動翻訳

[スキルの予想] セクションで従業員カードを表示する

従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて従業員のスコアパーセンテージを表示し、ロールベースのスキル要件と比較します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
[従業員センター] ポータルページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの予想] セクションで、従業員カードの ⋮ を選択し、次のいずれかのオプションを選択します。

メニューオプションを表示

オプション	ステップ
スキルを検証	**a.** 従業員の現在のスキル習熟度を確認してから、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。 注: スコア分析では、スキルを検証する必要があります。
スキルを表示	[スキルの詳細] ページには、従業員のスキル、習熟度レベル、ギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。
プロフィールの表示	従業員プロファイルページに、レポート構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。

4. すべての従業員カードを表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. さまざまな職務から報告するチームメンバーがいる場合は、職務別にスキルの分布をフィルタリングできます。

従業員のスキルの詳細

従業員のスキルの詳細、習熟度レベル、ギャップについて理解を深めます。

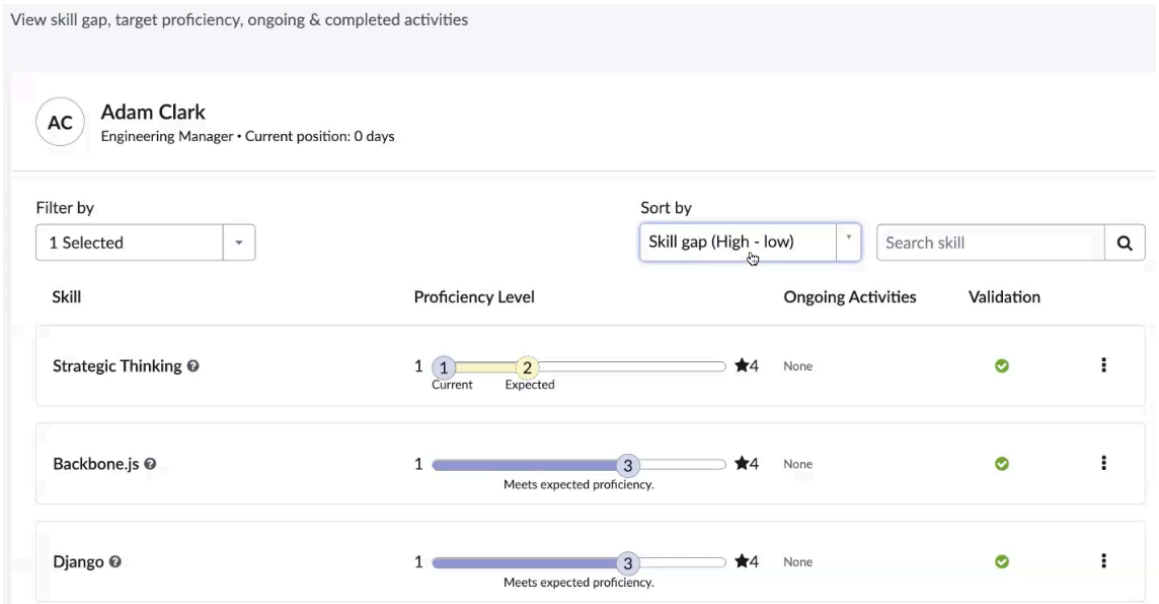
従業員カードで ⋮ を選択し、[スキルを表示] オプションを選択すると、[スキルの詳細] ページが表示されます。このページでは、次のことができます。

- 従業員が持つスキルと各スキルの習熟度の表示。
- 検証済みスキルと未検証のスキルによるスキルのフィルタリング
- 名前またはスキルギャップ (高から低、または低から高) によるスキルのソート
- スキルの習熟度が低い場合の従業員への学習コースのアサイン。⋮を選択し、[学習の割り当て] を選択します。そのスキルに関連するコースのみが選択対象として表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：従業員のスキル習熟度



マネージャーライブラリの活用

複数の部門やシステム向けにキュレーションされカスタマイズされたリーダーシップリソースを検出します。チームと自分自身を効率的に管理するためのツールとリソースを入手できます。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

このタスクについて

ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。必要な構成は、sn_mh.admin ロールを持つユーザーが行うことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > マネージャーライブラリ.
3. 年間目標やフィードバックなど、四半期に焦点を当てる企業としてのイニシアチブに関する情報を検索します。
4. キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、管理イベント、従業員のパフォーマンス評価に関するリソース、またはその他の管理ツールを使用して、効率的に作業できるようにします。
5. クイックリンクをクリックして、マネージャーハブ と統合されている ServiceNow アプリケーション間を移動します。
   詳細については、「マネージャーハブ の統合」を参照してください。

マネージャーハブ の統合

他のアプリケーションと統合することで マネージャーハブ 機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーニーアクセラレーターとの統合

ジャーニーアクセラレーターテンプレートを使用して、主要な従業員の異動に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。従業員センターの Manager Hub からジャーニー計画を作成してアクセスします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ジャーニーアクセラレーター、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

ジャーニーデザイナーとの統合

さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ジャーニーデザイナー、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

Enterprise Employee Experience Pack との統合

会社の安全要件に沿った方法で、従業員の職場復帰を管理して調整します。従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで [職場復帰の管理 (Manage return to office)] リンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Enterprise Employee Experience Pack、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

労務 **(ER) COE** との統合

不適切な行為の問題や配慮を要する問題は、労務 (ER) アプリケーションを介して報告します。これにより、従業員のプライバシーを保護するためのセキュリティが強化されます。従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで従業員の [不適切な行為を報告] クイックリンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、労務 (ER)、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリとの統合

従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで [人事に質問 (Ask HR)] クイックリンクをクリックして、人事担当者に連絡します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリアプリケーション、および従業員センタープロプラグインをインストールする必要があります。

コンテンツエクスペリエンスとの統合

ピープルリーダーとしてのスキルを高めるのに役立つ記事とリソースを検索します。従業員センターの Manager Hub の [マネージャーライブラリー] タブを使用します。

ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。

マネージャーライブラリは、コンテンツエクスペリエンスアプリケーションで使用できます。

従業員センターコアとの統合

従業員センターの Manager Hub の [概要] タブから、タスクを完了し、チーム要求を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのタスクと要求は、従業員センター Core アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。

プロアクティブプロンプトとの統合

Manager Hub の [チームインサイト] ページでプロンプトを表示します。マネージャーまたは従業員が迅速にアクションを実行できるようにします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、プロアクティブプロンプト、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

[store-future: BEGIN review]

ラーニングとの統合

コースをアサインし、チームメンバーがキャリアのあらゆる面で成長するためのトレーニングを受けるのを支援します。Manager Hub でチームのメニューの [チームメンバー (Team members)] タブから、学習コースをチームメンバーにアサインします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Employee Growth Plan and Development との統合

チームが次のキャリアマイルストーンを達成するのを支援します。チームメンバーの開発計画をレビューし、Manager Hub でチームのメニューの [Manager Hub] および [チームメンバー (Team members)] タブから承認を完了します。

[End]

マネージャーハブ の参照

参照トピックには、Manager Hub のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

Manager Hub とともにインストールされるコンポーネント

Manager Hub [sn_mh] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

マネージャーハブ でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
Manager Hub アドミン [sn_mh.admin]	Manager Hub コンテンツへの書き込みアクセス権を付与します。Manager Hub アドミニストレーターは次のことができます。 • [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャー	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーハブ でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	に Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。 • Manager Hub ユーザーロールを新しいピープルマネージャーに手動で割り当てます。 • チームデータ、チーム要求、重要な日付レコード、チーム列データ、チームフィルター、日次統計レコードを構成して、データを マネージャーハブ に表示します。	
Manager Hub コンテンツマネージャー [sn_mh.content_manager]	Manager Hub コンテンツへの読み取りアクセス権を付与します。Manager Hub コンテンツマネージャーは、チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、および日次統計構成レコードを表示できます。	
Manager Hub ユーザー [sn_mh.manager_hub_user]	マネージャーハブ で部下の従業員に関する情報を表示できます。	ナレッジビューロール

インストールされるテーブル

マネージャーハブとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
重要な日付構成 [sn_mh_important_dates_config]	重要な日付の構成レコードを保存します。
チームの列構成 [sn_mh_team_column_config]	チーム列の構成レコードを保存します。
チームの日次統計 [sn_mh_team_daily_stat]	チームの日次統計の構成レコードを保存します。
チームのデータ構成 [sn_mh_team_data_config]	チームデータの構成レコードを保存します。
チームの列データ構成 [sn_mh_team_data_m2m_column]	列とチームデータのマッピングを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーハブとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
チームフィルターグループデータ [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	チームフィルターグループデータの構成レコードを保存します。
チームフィルターグループ [sn_mh_team_filter_group]	チームフィルターグループの構成レコードを保存します。
フィルターソース [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	フィルターソースの構成レコードを保存します。
チームの要求構成 [sn_mh_team_requests_config]	チーム要求の構成レコードを保存します。

Manager Hub のキャンペーン構成

デフォルトのキャンペーン構成は、Manager Hub をアクティブ化すると使用できるようになります。キャンペーンでは、マネージャーハブ で事前定義されたコンテンツが表示されます。

マネージャーライブラリキャンペーンはデフォルトで公開されています。従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [マネージャーライブラリ (Manager Library)] タブに、次のコンテンツを含むバナーが表示されます。

マネージャーライブラリキャンペーン

キャンペーンコンテンツ	説明
従業員の声	従業員の声のサーベイ (EVS) に関する情報を表示します。チームの EVS 結果を確認し、スコアの低い領域に焦点を当てます。
年間目標	年間目標の設定に役立つガイドまたはツールを使用します。
コーチングとフィードバック	フィードバックの提供とコーチングスタイルの改善に関するベストプラクティスを学びます。

注:
Manager Hub のサンプルキャンペーンも使用できます。従業員センター で [あなたのチーム] メニューの [Manager Hub] ページにバナーを表示するには、キャンペーンを公開する必要があります。

これらのキャンペーンの詳細については、以下を参照してください。 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.

重要な日付のデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連の重要な日付構成を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要な日付構成

名前	説明
従業員の誕生日 (Employee birthday)	マネージャーハブ に従業員の誕生日を表示する構成。
従業員の記念日 (Employee anniversary)	マネージャーハブ に従業員の記念日を表示する構成。
従業員の休暇	マネージャーハブ に従業員の休暇を表示する構成。
従業員の休職 (Employee leave of absence)	マネージャーハブ に育児休暇など従業員の長期休暇を表示する構成。
従業員の入社日 (Employee joining date)	マネージャーハブ に従業員の入社日を表示する構成。
従業員の退職日 (Employee leaving date)	マネージャーハブ に従業員の退職日を表示する構成。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > 重要な日付構成.

チーム要求のデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチーム要求構成を使用できるようになります。

OOB チーム要求構成

要求タイプ	説明
cat_item	マネージャーハブ で従業員が要求するアイテム (ハードウェアタイプおよびソフトウェアタイプ) を表示する構成。
hr_service	マネージャーハブ で従業員が開くケース (労務 (ER) ケースを除く) を表示する構成。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの要求構成.

チームデータのデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

列構成とフィルター構成をサポートするチームデータ構成は、ジャーニー、メール、従業員のジャーニー、従業員プロファイル、HR プロファイル、複数のジャーニー、移動、すぐに休暇、新規雇用、PTO、休職予定、ユーザー、電話 (勤務先) です。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのデータ構成.

チーム列データのデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームの列構成

名前	説明
ステータス	従業員センターの [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに従業員のステータスを表示する構成。たとえば、従業員のステータスは新規雇用または退職です。
ロケーション	タイムゾーン、市区町村、都道府県、または国に基づいて従業員の勤務地の詳細を表示する構成。
アクティブなジャーニー	オンボーディングやキャリアアップなど、従業員のアクティブなジャーニーを表示する構成。
連絡先	メールや勤務先電話など、従業員の連絡先の詳細を表示する構成。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの列構成.

フィルターグループのデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連のフィルターグループ構成を使用できるようになります。

チームのフィルターグループ構成

名前	説明
ジャーニー	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [ジャーニー] フィルターで、キャリアの成長とオンボーディング従業員のジャーニーをグループ化する構成。
従業員タイプ	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [従業員タイプ] フィルターグループで、従業員タイプ、役職、および勤務地タイプをグループ化する構成。
場所	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [勤務地] フィルターグループで、市区町村をグループ化する構成。
ステータス	マネージャーハブ のステータスフィルターグループで従業員の PTO、休暇、または新規雇用を表示する構成。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのフィルター構成.

日次統計のデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連の日次統計構成を使用できるようになります。

チームの日次統計構成

名前	説明
ジャーニー中	マネージャーハブ に従業員のアクティブなジャーニーの合計数を表示する構成。
オンボーディング	マネージャーハブ にオンボーディング中の従業員の合計数を表示する構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームの日次統計構成 (続く)

名前	説明
PTO 中	マネージャーハブ に PTO 中の従業員の合計数を表示する構成。
休暇中	マネージャーハブ に育児休暇などの長期休暇中の従業員の合計数を表示する構成。

詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの日次統計.

To Do のデフォルト構成

デフォルトの一連の To Do 構成は、従業員センター Core をアクティブ化すると使用できるようになります。こうした構成では、マネージャーハブ に管理タスクと要求が表示されます。

To Do フィルターは、従業員センター内のモジュールです。フィルターの設定方法の詳細については、「 タスクフィルターの作成または変更 」を参照してください。

To Do フィルター

名前	説明
承認	Manager Hub でマネージャーの承認が必要な要求を表示するためのフィルター。
自分のチームのタスク	Manager Hub でマネージャーにチームタスクを表示するためのフィルター。

フィルター条件として、HR の承認、HR タスク、UR の HR タスク、ジャーニーアクセラレーターの To Do、ジャーニーアクセラレーターの To Do：アドホック、承認を要求、ユニバーサルタスク、および UR の承認も使用できます。

フィルターの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成 > **To Do** フィルター.

フィルター条件の詳細については、次の Web サイトを参照してください。 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成 > **To Do** 設定フィルター条件.

マネージャーハブ のデフォルトのプロアクティブプロンプト

デフォルトのシグナル構成、シグナルカテゴリ、アクション URL は、マネージャーハブ と プロアクティブプロンプト をアクティブ化するときに使用できます。

プロアクティブプロンプト の使用方法については、プロアクティブプロンプト のドキュメントを参照してください。

シグナル構成

プロアクティブプロンプトでシグナルを構成する方法の詳細については、「プロアクティブプロンプトの構成」を参照してください。

デフォルトのシグナル構成

フィールド	説明
アサインされた学習のエンゲージメント不足	[Manager Hub] ページに [学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)**] ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのシグナル構成 (続く)

フィールド	説明
(Assigned learning lack of engagement)	この構成は、ラーニングコア アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュールジョブは 2 週間ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。これらのユーザーは、[学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)]** ウィジェットでマネージャーに表示されます。 • 学習コースまたはパスがマネージャーによってアサインされた • アサイン日から 1 か月以上経過している • 学習コースが対応中または完了ステータスになっていない
ジョブ変更後の時間 (Time since job change)	[Manager Hub] ページに [従業員のキャリアアップを支援 **(Help your employee grow their career)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュール済みジョブは 6 か月ごとに実行され、「現在のジョブロールの開始日から 36 か月以上経過」という基準に基づいてユーザーを識別します。
従業員が PTO を取得していない (Employee hasn't taken PTO)	[Manager Hub] ページに [ワークライフバランスの推進 **(Encourage work-life balance)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュール済みジョブは 3 か月ごとに実行され、次の基準のいずれかを使用してユーザーを識別します。 • 休暇残日数が利用可能な合計の 50% 以上で、現在の日付が 10 月 1 日以降 • 休暇取得が過去 6 か月以上前で、休暇残日数が存在する (ゼロより大きい)
平均要求以上の新規雇用 (New hire above average requests)	[Manager Hub] ページに [新入社員をサポート] ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュール済みジョブは 14 日ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。 • 従業員の就業日が過去 30 日以内 • 従業員が過去 14 日間に 6 件以上の要求をオープンした • 要求が HR ケース (ライフサイクルイベントケースを除く) であるか、カタログアイテムがソフトウェアまたはハードウェア要求、または高優先度の単一の要求である • 要求が完了してクローズになっていない

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのシグナル構成 (続く)

フィールド	説明

シグナルカテゴリ

シグナルカテゴリは、シグナルを分類するための論理グループです。シグナルカテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルできます。

キャリア、従業員サービス、新規雇用、チームインサイト、および健康 (Well-being) が、 マネージャーハブで利用可能なデフォルトのシグナルカテゴリです。これらのシグナルカテゴリの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。

シグナルアクション

シグナルアクションを使用すると、プロンプトを受信したエンドユーザーがそれに基づいて行動を起こせます。**[URL** を開く] は、 マネージャーハブで使用できるデフォルトのシグナルアクションです。

シグナルアクションの詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。

プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。

エンゲージメントの促進

メッセージングチャネルから継続的に届く小さなアクションの積み重ねによって、プロアクティブなエクスペリエンスを促進し、マネージャーと従業員が前向きな習慣を習得できるよう促します。たとえば、プロアクティブプロンプト は、マネージャーがジャーニーやその他の ServiceNow 機能を採用することを推奨しています。

生産性の向上

マネージャーがタイムリーに簡単に理解できるインサイトを受け取り、積極的なアクションを促進できるように定義し支援します。マネージャーハブ ポータルにインサイトやアクションを投稿するなど、従業員がワークフローで協力しながら仕事を続行できるようにします。従業員ジャーニー管理にリマインダーを作成し、従業員のワークフローでプロンプトを表示することで、従業員が仕事を続行できるようにします。

アクセシビリティ

Microsoft Teams のような最も到達しやすいチャネルに表示されるプロンプトを使用して、マネージャーと従業員を支援します。自然なワークスペースで簡単に理解できるプロンプトを送信することで、従業員の意欲を高め、自分たちのワークフローで協力できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索 プロアクティブプロンプトの詳細情報	Configure (構成) アプリケーションを構成して開始します
使用 プロアクティブプロンプトの使用方法を理解する	参照 プロアクティブプロンプトのトークン、データソース、アクション、チャネルの詳細を取得します

プロアクティブプロンプト の詳細

組織での プロアクティブプロンプト アプリケーションの使用方法、プロンプトのシグナルの設定方法、プロンプトの生成方法、および選択したチャネルでのアクションでプロンプトを表示する方法について説明します。

プロアクティブプロンプト のワークフロー

スケジュール済みジョブは、シグナル構成を評価する プロアクティブプロンプト スクリプトをトリガーします。シグナル構成には 2 つの部分が含まれています。

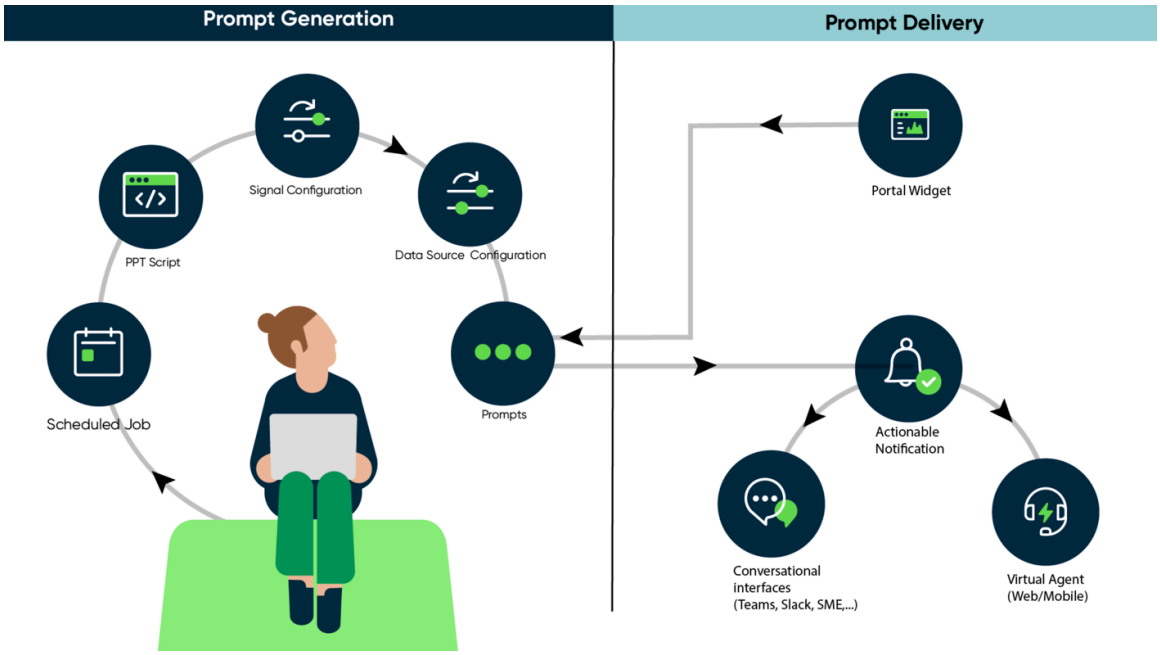
- プロンプトの送信先、利用されるチャネル、利用可能なアクション、ユーザーに表示されるプロンプトメッセージのテンプレートなどのシグナルの詳細。
- データテーブルと条件を含むシグナルデータソース。

プロンプトが生成され、 サービスポータル、Microsoft Teams、Slack、仮想エージェント などの設定されたプラットフォームに送信されます。

次の図は、プロアクティブプロンプト ワークフローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロアクティブプロンプト のチャネル

チャネルは、ワークフローの中でエンドユーザーにプロンプトを表示するための手段です。

次の表で、プロアクティブプロンプト で使用可能なチャネルについて説明します。

で使用されるチャネル プロアクティブプロンプト

チャネル	説明
ポータルウィジェット	プロンプトは、従業員ポータル のウィジェットを介して表示されます。 **注:** ポータルでプロンプトを表示するには、プロンプトウィジェットをポータルページに追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトは、Microsoft Teams や Slack などの 仮想エージェント を介して、さまざまな Conversational Interface (CI) チャネルに配信することもできます。

注:
詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの構成

シグナル、データソース、チャネル、カテゴリ、アクション、およびスケジュールを構成して、ワークフロー内のマネージャーと従業員にプロンプトを表示します。詳細については、「プロアクティブプロンプトの構成」を参照してください。

プロアクティブプロンプト 入力 マネージャーハブ

プロアクティブプロンプト を介して マネージャーハブ を使用して、マイクロインサイトを生成してマネージャーに表示します。インサイトには、チームのサービス要求、ジャーニー、および学習に関するリマインダーと、従業員に情報を伝えるための関連アクションが含まれています。詳細については、次を参照してください。 プロアクティブプロンプト 管理職向け.

プロアクティブプロンプト のインストール

admin ロールを持っている場合には、 プロアクティブプロンプト アプリケーション (com.sn_pp) をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
アプリケーションの使用を開始するには、プロアクティブプロンプト プラグインをインストールする前に、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインをインストールする必要があります。

プロアクティブプロンプト の依存プラグインとアプリ：

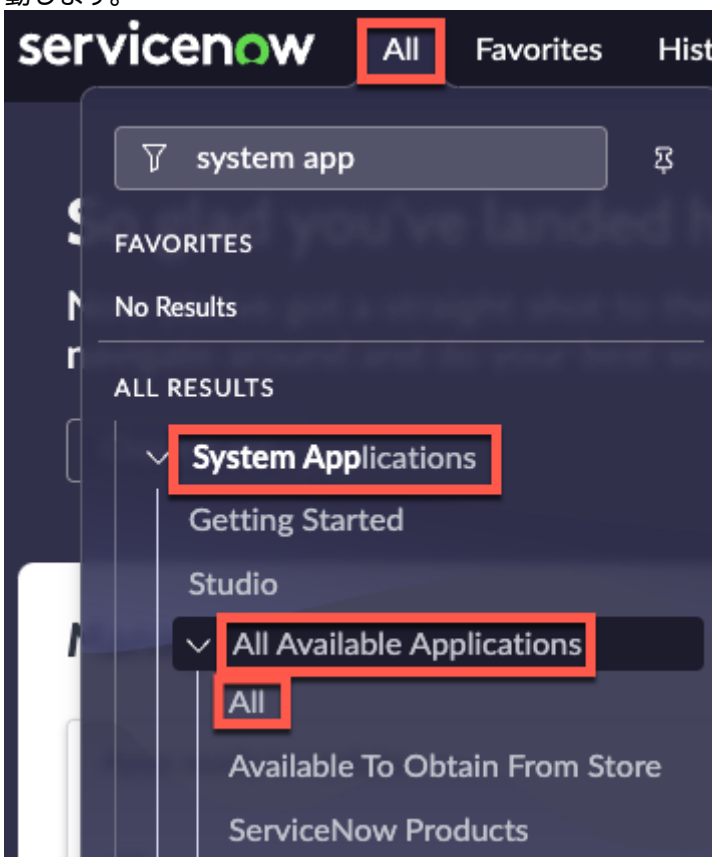
- 従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) - ポータルアクションとウィジェット。
- Microsoft Integrations – Core (com.snc.ms_teams) - [チャットを開始] アクションを使用するため。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロアクティブプロンプト　アプリケーション (com.sn_pp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプトの構成

admin ロールを持っている場合は、 プロアクティブプロンプト アプリケーションをインストールし、関連するプロンプトを組織内の従業員に表示するように構成できます。

シグナルは、プロンプトをいつ送信するか、何を送信するか、誰に送信するか、どこに送信するか、およびプロンプトを生成して配信するための関連アクションに関するプロンプトの構成です。誰に、どのくらいの頻度で、どのチャネルで信号を送信するかを定義できます。プロアクティブプロンプト アプリケーションは、ポータル内のすべての対話型インターフェース (CI) チャネルをサポートしています。

> **注:**
> ベースシステムの機能とプロンプトを使用するには、 プロアクティブプロンプト アプリケーションと HRSD 向け Now Assist アプリケーションの両方をインストールしてアクティブ化する必要があります。使用可能な 2 つの新しいシグナルは、承認待ちプロンプトと休暇残日数の増加プロンプトです。

プロアクティブプロンプト の構成は、次のような複数ステップのプロセスです。

- シグナルを作成します。シグナルは、プロンプトを送信するタイミング、送信内容、送信先、送信場所、およびプロンプトを生成して配信するための関連アクションを決定します。
- シグナルのデータソースを作成します。シグナルデータソースは、従業員にとって最も関連性の高い情報をもたらします。
- チャネルを構成します。ユーザーにとって最もメリットがあるプロンプトを表示する場所を選択します。
- アクションを構成します。プロンプトを生成して配信するアクションを決定します。
- スケジュールを構成します。データソースでデータを処理し、選択したチャネルでプロンプトを生成する頻度を選択します。

プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成

シグナルを作成して、どのプロンプトを送信するか、誰に送信するか、どこにいつ送信するかを決定し、ユーザーに送信するプロンプトを生成します。

始める前に

> **注:**
> ベースシステムの機能とプロンプトを使用できるようにするには、 プロアクティブプロンプト アプリケーションと HRSD 向け Now Assist アプリケーションの両方をインストールしてアクティブ化する必要があります。使用可能な 2 つのシグナルは、[承認待ち] プロンプトと [休暇残日数の増加] プロンプトです。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナル構成.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、シグナル構成の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、シグナルに関する簡単な説明を入力します。
5. [アクティブ] オプションを選択することで、シグナルを有効にします。
6. [スケジュール] フィールドで、ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定するスケジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。

7. [優先度] フィールドで、プロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定する優先度を選択します。
   使用可能な値は、 [高]、 [低]、または [中] です。
8. [順序] フィールドで、シグナルに関連する順序を選択します。
9. [**Category tags** (カテゴリタグ)] フィールドで、プロンプトウィジェットのプロンプトを取得するために使用されるシグナルのカテゴリを選択します。
   詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
10. [チャネルとアクション] フィールドで、プロンプトを表示するチャネルと、チャネルに関連付けるアクションを選択します。
    詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。
11. [受信ユーザー] フィールドで、プロンプトを受信するユーザー (マネージャーまたは従業員) を選択します。

    注:
    - 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー] フィールドから取得されます。
    - 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。

12. [シグナルソース] タブで、データソースメソッドを選択して [データソース] フィールドのデータを取得します。
    詳細については、「プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ」を参照してください。
13. [プロンプトテンプレート] タブで、フィールドに入力します。

    テンプレートのコンテンツは、プロンプトのコンテンツとしてユーザーに表示されます。

プロンプトテンプレートフィールド

Field (フィールド)	説明
プロンプトヘッダー	プロンプトのヘッダー。新しいヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。 ヘッダーは、 従業員ポータル上のプロンプトのタイプを識別するためにプロンプトに表示されるアイコンとラベルです。たとえば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。 注: ヘッダーが選択されていない場合は、デフォルトとしてマークされたヘッダーがプロンプトに追加されて表示されます。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されたときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されたときにユーザーに表示するメッセージのテンプレート。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのトークン」を参照してください。
URL	ユーザーが 従業員ポータル の [詳細を表示] オプションまたは 仮想エージェント の [アクションを実行] オプションでアクセスできる URL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

プロンプトでユーザーへのメッセージとして配信されるテンプレートを作成しました。

14. [送信] を選択します。
スケジュールした頻度でユーザーにプロンプトメッセージを配信するシグナルを構成しました。

プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する

従業員ポータルに表示されるプロンプトに直感的なヘッダーを追加して、ユーザーがプロンプトのタイプを簡単に識別できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
事前定義されたデフォルトのヘッダーは [提案] です。

手順
1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > 管理 > シグナル構成.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、シグナル構成の名前を入力します。
4. [スケジュール] フィールドで、ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。
5. [プロンプトテンプレート] タブを選択します。
6. [プロンプトヘッダー **(Prompt header)**] フィールドの横にある [リストから参照 (Lookup using list)] アイコン ( ) を選択します。
7. [プロンプトヘッダー構成 (Prompt Header Configurations)] ページで [新規] を選択します。
8. [ラベル] フィールドに、ヘッダーを説明する名前を入力します。
9. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。
10. オプション: ヘッダーに添付するアイコンを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アイコン **(icon)]** フィールドで、[クリックして追加] リンクを選択します。

b. [ファイルを選択] を選択して、ローカルドライブから画像を選択します。
サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。

c. **[OK]** を選択します。

11. オプション: [デフォルトである **(Is default)]** フィールドを選択して、ヘッダーをデフォルトのヘッダーとしてマークします。
このヘッダーは、[プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドに値が指定されていない場合に選択されます。

    デフォルトのヘッダーが既に選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。このヘッダーをデフォルトとして設定するには、その選択をクリアする必要があります。

    注:

    (Optional) [デフォルトである **(Is default)]** フィールドが表示されない場合は、レイアウトに追加できます。

12. [送信] を選択します。
13. オプション: 手順 4 ~ 10 を繰り返して、さらにヘッダーを追加します。

タスクの結果
追加された最新のヘッダーが [プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドで選択されます。

プロアクティブプロンプト でシグナルのデータソースを作成する

ユーザーにインサイトを送信するために使用するデータを取得する場所と方法を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルデータソース.
2. [新規] を選択します。
3. シグナルデータソースフォームで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「シグナルデータソースフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成

ワークフローでエンドユーザーにプロンプトを表示するようにチャネルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルチャネル構成.
2. [新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルチャネル構成フォーム

フィールド	説明
名前	シグナルチャネル構成の名前。
アプリケーション	アプリケーションを作成するスコープ。
ポータル	プロンプトを表示するチャネルとして 従業員ポータル を選択するオプション。
ポータルアクショングループ	ポータルに表示されるプロンプトに適用されるアクショングループ。 アクショングループには、エンドユーザーにすばやくアクセスできるように、頻繁に使用されるいくつかのアクションが含まれています。詳細については、「アクショングループ」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトを表示するチャネルとして 仮想エージェント を選択するオプション。
仮想エージェントアクション	エンドユーザーが実行できるシグナルアクション [sn_pp_signal_action] テーブルの仮想エージェントアクション (NLU と LLM タイプの両方)。詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。 **注:** チャネル構成情報レコードごとに選択できるのは、最大 3 つの NLU ベースの仮想エージェントアクションと、3 つの LLM ベースの仮想エージェントアクションです。

4. [送信] をクリックします。

プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成

同じカテゴリでグループ化されたプロンプトを効率的に検索できるように、カテゴリを作成して構成します。

始める前に

必要なロール：sn_pp.admin

このタスクについて

シグナルカテゴリは、シグナルをラベル付けして分類するために使用される論理グループです。カテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルカテゴリ.
2. [新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルカテゴリフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルカテゴリの名前。
説明	シグナルカテゴリの簡単な説明。
有効	シグナルカテゴリレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成

仮想エージェント を介してプロンプトを受信したエンドユーザーがアクションを実行できるように、シグナルアクションを設定します。

始める前に

注:
シグナルアクションは 仮想エージェント で使用されます。従業員ポータル はアクションのアクショングループを使用します。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルアクション.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルアクションフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルアクションの名前。
モデルタイプ	[VA トピック] フィールドで、通常の NLU ベースの仮想エージェントトピックを使用するか、LLM ベースの仮想エージェントトピックを使用するかを選択します。オプションは次のとおりです。 ○ NLU/キーワード ○ LLM
仮想エージェントトピック	シグナルアクションに関連する 仮想エージェント トピック。仮想エージェント トピックの作成方法の詳細については、「Create a Virtual Agent topic」を参照してください。トピックの公開方法については、「 Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	シグナルアクションレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成

シグナル構成を実行してユーザーにアクションを実行するように通知するプロンプトを生成するタイミングを決定するスケジュール。

始める前に

シグナルスケジュールは、構成を評価してユーザーに展開されるプロンプトを生成する、プロンプトのワークフロー内のトリガーアクションです。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルスケジュール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルスケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルスケジュールジョブの名前。
有効	シグナルスケジュールジョブをアクティブ化するオプション。
条件付き	関連づけられたスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブを実行するオプション。
条件	スケジュール済みジョブを実行する必要があるかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true または false) で評価されます。 **注:** このフィールドは、[条件付き] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
実行	ジョブを実行するスケジュールのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ビジネスカレンダー: エントリ開始 ○ ビジネスカレンダー: エントリ終了
タイムゾーン	シグナルスケジュールジョブのタイムゾーン。 [システムタイムゾーンを使用] オプションが選択されている場合は、ジョブを実行するインスタンスのタイムゾーンで実行されます。タイムゾーンが選択されていない場合、ジョブは時刻を入力したユーザーのタイムゾーンで実行されます。
時刻	スケジュールを実行する必要がある時刻 (24 時間形式)。 **注:** このフィールドは、[実行] フィールドの値が [日次]、[週次]、または [月次] の場合にのみ表示されます。

4. [送信] を選択します。

プロンプトウィジェットの追加と構成

ポータル上の プロアクティブプロンプト にアクセスするためのプロンプトウィジェットを追加して構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. プロンプトウィジェットを追加するページを検索して選択します。
   新しいページを作成してから、ウィジェットを追加することもできます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」および「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
3. [デザイナーで開く] 関連リンクを選択します。
   サービスポータルデザイナーが表示されます。
4. [ウィジェット] タブでプロンプトを検索し、プロンプトウィジェットを [編集] エリアにドラッグします。
5. ウィジェットの右上隅にある 編集アイコンを選択します。
6. フォームを編集します。

プロンプトコンテナフィールド

フィールド	説明
プロンプトカテゴリ	カテゴリ固有のプロンプトを取得してプロンプトウィジェットに追加するカテゴリ。シグナルカテゴリの詳細については、「プロアクティブ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	プロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
ペルソナ	ウィジェットでプロンプトをフィルタリングして表示するペルソナ。オプションは、[マネージャー] または [従業員] です。
タイトル	ウィジェットに表示するタイトル。
メニューを表示	プロンプトの表示を個別にオンまたはオフにできるウィジェットの [プリファレンスを管理 (Manage Preferences)] メニューを表示します。
最大プロンプト数	ウィジェットに表示されるプロンプトの最大数。
行あたりのプロンプト数	ウィジェットに一度に表示されるプロンプトの数。次の一連のプロンプトには、ウィジェットのスライダーを使用してアクセスできます。

7. [保存] を選択します。

プロアクティブプロンプト の使用

プロアクティブプロンプト アプリケーションを使用すると、情報を提供し続け、すぐに行動するように促すことで、有益でアクション可能なインサイトをマネージャーと従業員に提供できます。

プロアクティブプロンプト のシグナル構成が正常に完了すると、構成のスケジュールに従ってプロンプトが生成されます。

プロンプトのリストを表示するには、次の場所に移動します すべて > プロアクティブプロンプト > プロンプト. 各プロンプトについて、受信者名、シグナル名、ステータス、プロンプトテンプレート、トークン、および作成日が表示されます。関連する [アクション] テーブル や [実行されたアクション] フィールドなどの詳細については、コンテンツの詳細を表示アイコン (ⓘ) を選択します。

注:
プロンプトは、自動フラッシュ機能を使用して、作成されてから 180 日後に自動的に削除されます。

配信チャネルのプロンプト

プロンプトは、従業員ポータル、仮想エージェント、Microsoft Teams などのさまざまなチャネルを介してエンドユーザーに配信されます。

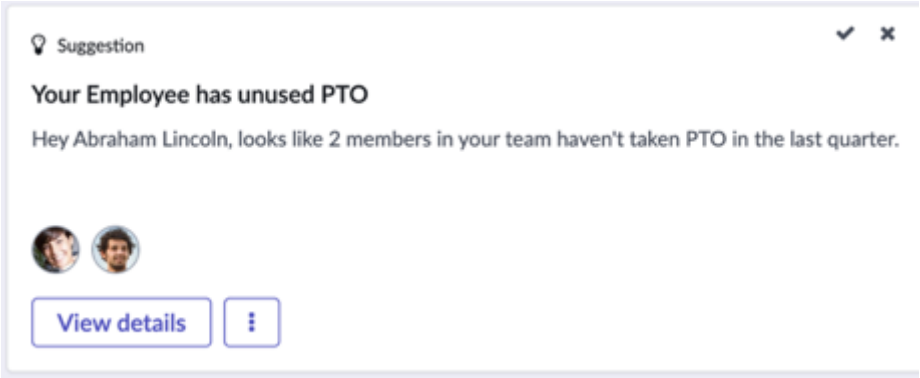
プロンプトの通知とプロンプトの外観は、チャネルによって異なります。

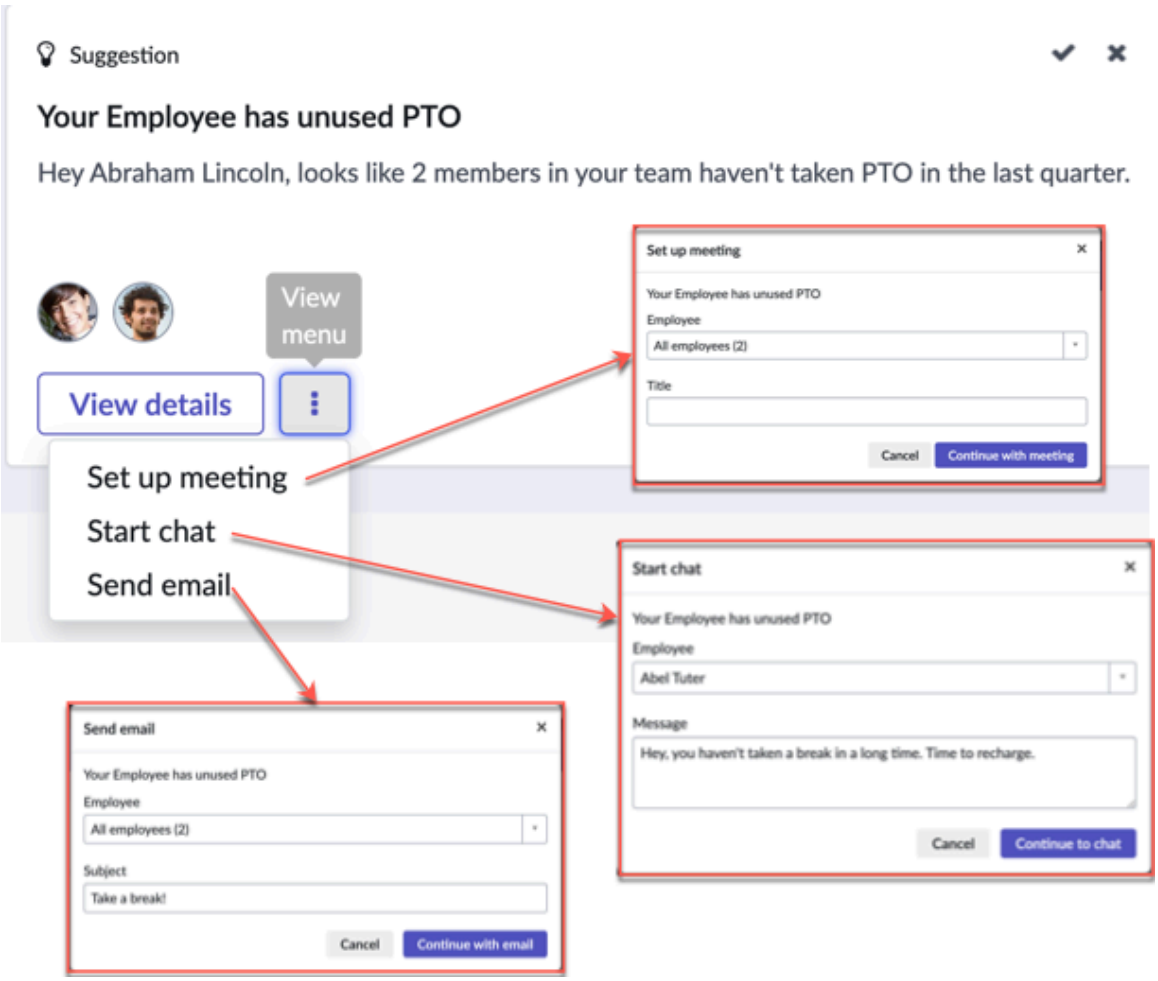
- プロンプトウィジェット - ポータルでは、プロンプトはウィジェットを介して表示されます。プロンプトウィジェットはデフォルトで使用できますが、ポータルに追加する必要があります。詳細については、「プロンプトウィジェットの追加と構成」を参照してください。

  次の画像は、従業員ポータル のプロンプトウィジェットの例を示しています。[詳細を表示 **(View details)]** ボタンで、プロンプトにさらに詳細が表示されます。表示される詳細は、データソースのタイプ、受信ユーザー、選択したテンプレート (単一または複数レコードの表示) によって異なります。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。ウィジェットのアクションの詳細については、「プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



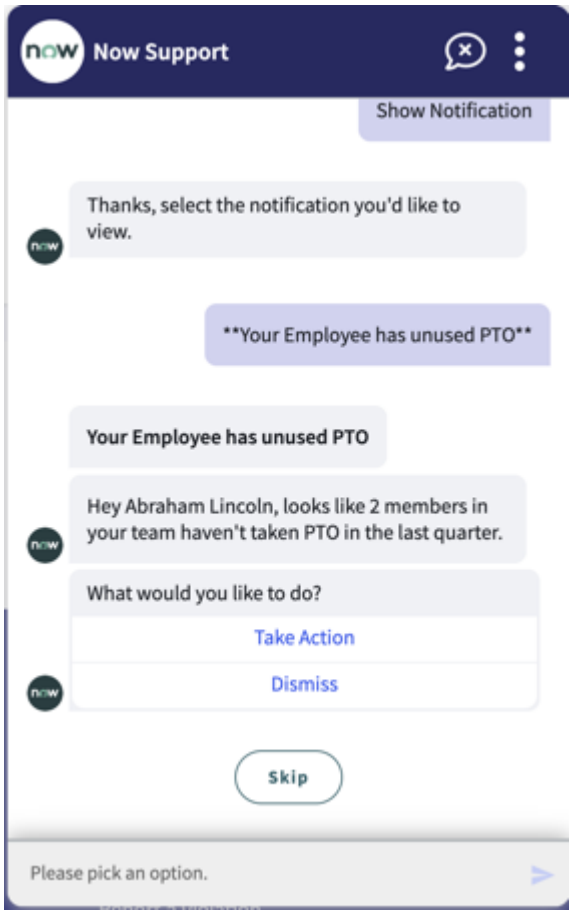


注:
生成されたプロンプトは、ユーザーがポータルを開いた場合にのみウィジェットに配信されます。

- 仮想エージェント - 仮想エージェント チャットアイコンに、プロンプトメッセージがあることを示す通知が表示されます。[チャットウィンドウを開く **(Open chat window)]** ボタンを選択すると、プロンプトメッセージと、アクションを実行するためのオプションが表示され、チャットが開始されます。

  次の画像は、仮想エージェント のプロンプト通知の例を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

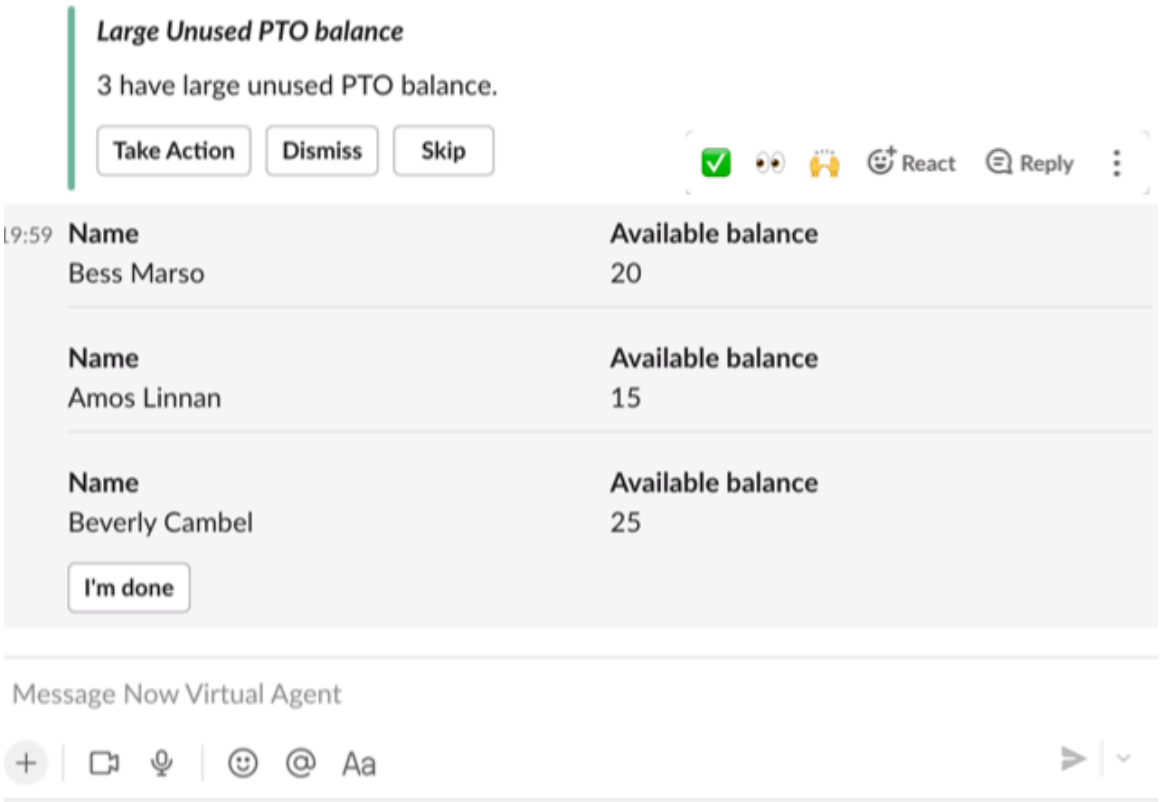


- Microsoft Teams - 仮想エージェント チャットと同様に、チャットペインに通知が表示されます。Now 仮想エージェント の連絡先を選択すると 、チャットが開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像は、Microsoft Teams のプロンプト通知の例を示しています。



プロアクティブプロンプトによる**Now Assist**

従業員は、プロアクティブプロンプト統合Now Assist会話アクションを使用して、処理待ちの HR タスクと休暇日数を確認できます。

プロアクティブプロンプトの概要

Now Assist 統合を使用したプロアクティブプロンプトは、Now LLM サービス などの大規模な言語モデルをサポートし、プロンプトの成功を向上させる自然言語の会話エクスペリエンスを作成します。

シグナル構成

シグナルは、いつ送信するか、何を送信するか、誰に送信するか、どこに送信するかについての指示の構成です。また、関連アクションを生成して配信するための構成も含まれます。

誰に、どのくらいの頻度で、どのチャネルで信号を送信するかを定義できます。

従業員とマネージャーがプロアクティブプロンプトでNow LLM サービス機能を体験できるように、次の 2 つのシグナル構成を使用できます。

- 承認待ち:承認待ちの HR タスクに関するプロンプトを従業員に表示します。このシグナル構成に対応するアクションは [承認を表示 **(Show Approvals)]** です。
- 高い PTO 残日数:有給休暇 (PTO) 残日数の 80% を超える場合に従業員にプロンプトを表示します。このシグナル構成に対応するアクションは、**[PTO** を要求 **(Request PTO)]** です。

[承認を表示] および [**PTO** を要求] アクションは非アクティブであるため、デフォルトではシグナル構成に追加できません。次のアクションをアクティブ化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now LLM サービストピックを作成して公開します。仮想エージェントトピックの作成については、「Create a Virtual Agent topic」を参照してください。仮想エージェントトピックの公開については、以下を参照してください。Publish a Virtual Agent topic
- プロアクティブプロンプトのシグナルアクションを作成します。プロアクティブプロンプトのシグナルアクションの設定については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。
- シグナルチャネル構成でアクションを選択します。プロアクティブプロンプト での配信チャネルの設定については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。

> **注:**
> [仮想エージェントアクション **(Virtual agent actions)**] フィールドで、自然言語理解 (NLU) (NLU) アクションとNow LLM サービスアクションの両方を選択できます。

1 つのシグナル構成で、 NLU と Now LLM サービス の両方のプロンプトとアクションに対応します。プロンプトは、仮想エージェント 構成に応じてポータルに配信されます。たとえば、ポータルに Now Assist 構成されている場合、 Now LLM サービス プロンプトとアクションが配信されます。ポータルに NLU が構成されている場合、NLU のプロンプトとアクションは同じシグナル構成から配信されます。信号構成の詳細については、次を参照してください プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成

従業員ポータル でのプロンプトのオプトアウト

従業員ポータルに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に

必要なロール：なし

- 従業員ポータルのこれらのタブにアクセスするには、マネージャーハブ と 人材開発 がインストールされていることを確認してください。
- 従業員ポータルの他のポータルページでプロンプトにアクセスするには、プロンプトウィジェットを追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センター で、マネージャーであるか従業員であるかに応じて、適切なハブに移動します。
   - マネージャーの場合は、 あなたのチーム > **Manager Hub**.
   - 従業員の場合は、 あなたのキャリア > **Career Hub** (キャリアハブ).
3. プロンプトウィジェットで、[設定を管理 (Manage preferences)] アイコン (⋮) を選択して、すべてのシグナルのリストを表示します。

   > **注:**
   > プロンプトテーブルにプロンプトがあるすべてのシグナルは、ステータスに関係なく一覧表示されます。

4. オプトアウトするシグナルに対して [オフ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> プロンプトを再度受信する場合は、[オン] を選択します。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

仮想エージェント でのプロンプトのオプトアウト

仮想エージェントに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. チャットアイコン ( ) を選択して仮想エージェントを開始します。
3. 「Show notifications」と入力します。
   すべての通知が表示されます。
4. オプトアウトするシグナルを選択します。
5. シグナルから取り消すには、[却下 **(Dismiss)]** オプションを選択します。
6. 次の一連のアクションで、[オプトアウト] を選択してシグナルから登録解除します。

> **注:**
> [自分と関係ない **(Not related to me)]** アクションは、シグナル全体ではなく、現在のプロンプトを却下します。

7. [はい] を選択して確定します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

プロアクティブプロンプト ダッシュボード

プロアクティブプロンプトダッシュボードを使用して、作業フローでアクション可能なインサイトを提供するために生成されたプロンプトの使用状況アナリティクスと主要なメトリクスを表示します。

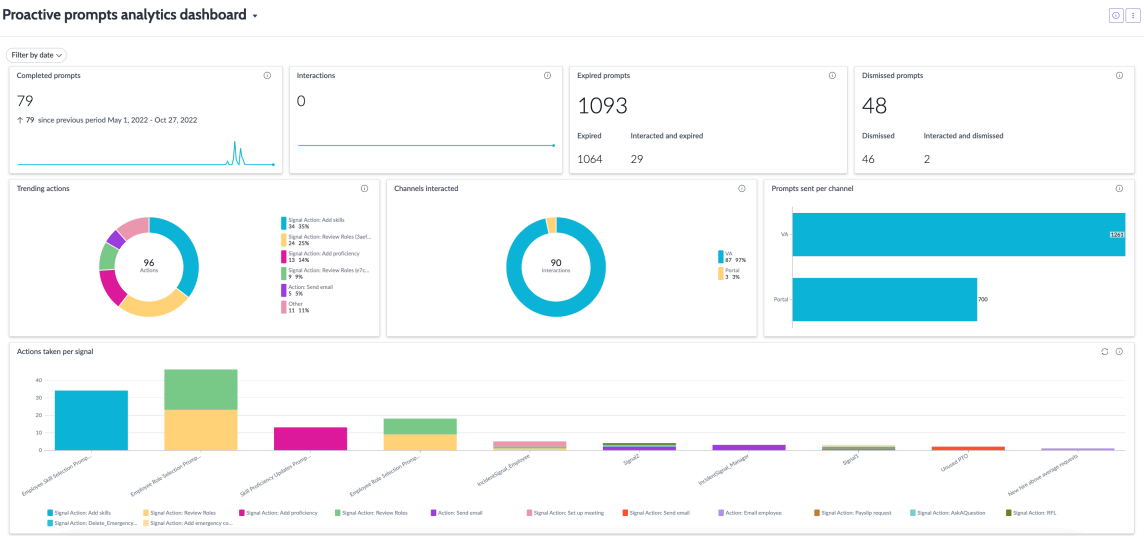
ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > プロアクティブプロンプト > 管理 > 使用率アナリティクスダッシュボード.

エンドユーザーとロール

ダッシュボードビューアー (sn_pp.dashboard_viewer) は、選択した期間のさまざまなプロンプトメトリクスを含むダッシュボードを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レポートとインジケーター

ダッシュボードのウィジェット

タイトル	タイプ	説明
完了したプロンプト	単一スコア	プロアクティブプロンプトユーザーによって「完了」とマークされたプロンプトの数
インタラクション	単一スコア	プロンプトの結果として実行されたインタラクション (アクションのクリック) の数。
期限切れのプロンプト	単一スコア	タイムアウト後に期限切れになったプロンプトの数。この数はさらに、ユーザーのインタラクションがないまま期限切れになった「期限切れのプロンプト」と、ある時点でユーザーのインタラクションがあったが後で期限切れになった「インタラクション後期限切れのプロンプト」に分類されます。
却下されたプロンプト	単一スコア	ユーザーが表示および却下したプロンプトの数。この数はさらに、インタラクションがなく「却下された」プロンプトと、ユーザーのインタラクションが行われた後に無視された「インタラクション後に却下された」プロンプトに分類されます。
注目のアクション	ドーナツグラフ	プロンプトを操作するユーザーが好むアクション。
インタラクションされたチャネル	ドーナツグラフ	ユーザーがプロンプトにインタラクションするチャネル。
チャネルあたりの送信されたプロンプトの数	水平バー	各チャネルに対して生成されたプロンプトの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのウィジェット (続く)

タイトル	タイプ	説明
シグナルあたりの実行されたアクション	積み上げ縦棒	シグナルプロンプトに基づいてユーザーが実行するさまざまなアクション。

ウィジェットの詳細ビューと詳細な分析を表示するには、ウィジェットをクリックします。

[日付でフィルタリング] オプションを使用して期間を選択し、所定の期間のアナリティクスを表示します。

プロアクティブプロンプト の参照

参照トピックには、プロアクティブプロンプト のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

プロアクティブプロンプト とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、プロアクティブプロンプト アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

プロアクティブプロンプト ロール

プロアクティブプロンプト でのロール

ロール名	運用	含まれるロール
sn_pp.admin	プロアクティブプロンプト のすべての構成と機能を作成および管理できます。すべてのテーブルに対する CRUD (作成、読み取り、更新、削除) アクセス権。	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する読み取りアクセス権。	
sn_pp.writer	プロンプトを表示、変更、または作成できます。プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する書き込みアクセス権。	sn_pp.reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

インストールされるテーブル

プロアクティブプロンプト のテーブル

テーブル	説明
シグナル構成 [sn_pp_signal_config]	受信ユーザー、プロンプトの送信頻度、タイトル、プロンプトテンプレート、カテゴリ、優先度、チャネル、アクションなどのシグナル構成データを保存します。
自動シグナル [sn_pp_auto_Signal]	実行するシグナルのスケジュールを保存します。
シグナルチャネル構成 [sn_pp_Signal_channel_config]	このシグナルプロンプトの送信先チャネルや各チャネルのアクションなど、シグナルのチャネル構成を保存します。
シグナルアクション [sn_pp_Signal_action]	ユーザーがプロンプトを受信したときに実行できる 仮想エージェント アクションを保存します。
シグナルデータソース [sn_pp_signal_data_source]	単純な条件、集計または高度なスクリプティング、または パフォーマンスアナリティクス インジケーターのいずれかからの、ソーステーブル定義とデータ抽出ロジックを保存します。データを評価するためのしきい値も含まれます。
シグナルユーザー構成 [sn_pp_signal_user_config]	プロンプトの対象となるユーザーに適用される追加の基準を保存します。
シグナルカテゴリ [sn_pp_signal_category]	プロンプトタイプを識別するために使用されるシグナルカテゴリを保存します。
プロンプト [sn_pp_prompt]	シグナルによって生成されたすべてのプロンプトを保存します。
プロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details]	受信ユーザーがマネージャーである場合に、プロンプトまたはシグナルの対象となる従業員情報を保存します。
プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]	[レコードの収集] フィールドが選択されている場合に、プロンプトに適したレコードレベルの情報を保存します。

プロアクティブプロンプト のトークン

トークンプレースホルダーは、実行時に置き換えられるデータを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

シグナルを作成すると、ユーザーに表示されるメッセージは [単一レコード表示] フィールドと [複数レコード表示] フィールドに書き込まれます。これらのメッセージでトークンを使用して、実行時に動的に置き換えられるデータを示します。たとえば、「こんにちは ${receiving_user}、前四半期にあなたのチームの ${user_count} 人のメンバーが PTO を取得していないようです」というメッセージは、「こんにちは Abel Tuter、前四半期にあなたのチームの 2 人のメンバーが PTO を取得していないようです」と表示されます。

トークンのタイプ

- receiving_user：プロンプトの受信者の名前。
- user_name：従業員の名前。

> **注:**
> 受信者がマネージャーであり、そのマネージャーの下の 1 人の従業員のみがシグナルの対象となる場合は、このトークンで従業員の名前を直接使用します。

- user_count：シグナルの対象となるマネージャー配下の従業員の数。
- item_count：シグナルの対象となる従業員に属するレコードの数。
- item：シグナルの対象となる従業員に 1 つのレコードのみが属する場合、データソースの [表示] フィールドの値がこのトークンに保存されます。
- score：しきい値評価で使用されるスコア。

> **注:**
> * は、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみトークンを使用できることを示します。

プロンプトテンプレートのトークン

データソースタイプ	ペルソナ	トークン (単一レコード)	トークン (複数レコード)
シンプル	マネージャー	なし	receiving_user、user_count
カウントとしてアグリゲート	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
なしとしてアグリゲート	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
スクリプト	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	マネージャー	receiving_user、score、item_count*、user_name	receiving_user、item_count*
シンプル	従業員		
カウントとしてアグリゲート	従業員	receiving_user、score、item_count*	receiving_user、item_count
なしとしてアグリゲート	従業員	receiving_user、score、item_count*	receiving_user、item_count
スクリプト	従業員	receiving_user、score、item_count*	receiving_user、item_count*
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	従業員	receiving_user、score、item_count*	receiving_user、item_count*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ

データソースは、プロアクティブプロンプト のデータテーブルからデータを取得するさまざまなタイプのメソッドです。

で使用されるデータソース プロアクティブプロンプト

データソースタイプ	説明
シンプル	単一のデータテーブルからデータを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、従業員が現在のロールを変更しないことについてマネージャーに指示したり、未取得の PTO 残数が多いことについて従業員に指示したりすることができます。 **注:** データソース出力が [ユーザー] フィールドから選択したユーザーごとに 1 つのレコードを返すことが確実である場合は、[シンプル] タイプのデータソースを使用します。それ以外の場合、フレームワークは最初のレコードのみを考慮し、残りのレコードをスキップします。複数のレコードの場合は、[集計] データソースを選択します。
集計	データソースでの集計関数 (カウントなど) の使用を許可します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、新規雇用者からの多数の要求についてマネージャーに指示したり、期限切れのタスクの数について従業員に指示したりすることができます。 **注:** • [集計] の値が [なし] の場合、アドミニストレーターはしきい値評価で使用するテーブルからスコアフィールドを選択する必要があります。 • 集計 (カウント) は [ユーザー] フィールド別にグループ化されます。
スクリプト	複雑な条件の場合は、このデータソースを使用してコードを記述し、データを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、ケースに関する多数のコメントについてマネージャーに指示できます。 スクリプトは、次のキーと値のペアを含むオブジェクトのカンマ区切りリストを返す必要があります。 • user：sys_user レコードの sys_id。 • score：[レコードを収集] がオンになっている場合の数値スコア文字列。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で使用されるデータソース プロアクティブプロンプト (続く)

データソースタイプ	説明
	• record：sourceTable 内の対応するレコードの sys_id。 • sourceTable：スコアの取得元のテーブル。 • displayValue：[ビューの詳細] に表示される名前。 • displayLabel：displayValue を表すラベル名。
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	選択したインジケーターとブレークダウンの パフォーマンスアナリティクス ジョブによって収集されたデータを使用します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、多数のオープンインシデントに関してマネージャーに指示できます。 **注:** データを処理するには、パフォーマンスアナリティクス ジョブを実行する必要があります。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化」を参照してください。

プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ

アクションにより、ユーザーはプロンプトに応じた行動を実行できます。

使用可能なアクションのタイプはチャネルによって異なります。特に記載のない限り、次のテーブルのアクションは 従業員ポータル および 仮想エージェントで使用できます。

プロアクティブプロンプト でのアクション

アクション	説明
詳細を表示	シグナル構成で指定された URL など、ユーザーがプロンプトの詳細を表示できるようにします。ユーザーは、スクリプトデータソースで構成された URL に基づいて、アイテム/タスク/レコードへのリンクに直接アクセスすることもできます。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト でのアクション (続く)

アクション	説明
	注: • アイテム/タスク/レコードへのリンクの表示は、スクリプトデータソースでのみ機能します。 • 表示される詳細は、 [レコードの収集] フィールドが選択されているかどうかで異なります。 • このアクションは 従業員ポータル でのみ使用できます。仮想エージェント には、デフォルトで詳細が表示されます。
メール送信	ユーザーはプロンプトから直接メールを送信できます。このアクションにより、組織で設定されているデフォルトのメールクライアントに応じて、ユーザーが作成ウィンドウに直接移動されます。ユーザーは、1 人のユーザーまたはすべてのユーザーに同時にメールを送信することを選択できます。 注: ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、送信先として選択できます。
会議を設定	ユーザーは、組織の構成に基づいて、Outlook や Gmail などのデフォルトのメールクライアントを介して会議をスケジュールできます。 注: • このアクションには、文字列タイプの構成可能なアクションパラメーター *`mailClient`* があります。デフォルトでは、メールクライアントは Outlook です。これは Gmail に変更できます。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、会議の対象として選択できます。 • このパラメーターは 従業員ポータル アクションにのみ適用されます。
チャットを開始	ユーザーは Microsoft Teams を介してステークホルダーと 1 対 1 で会話できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト でのアクション (続く)

アクション	説明
	注: • [チャットを開始] アクションでは、com.snc.ms_teams プラグインがインストールされている必要があります。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、チャットを開始する相手として選択できます。

注:
従業員センターアクションフレームワークの [アクション] にある構成可能なアクションパラメーター **selectindividual** によって、[メールの送信]、[会議の設定]、および [チャットの開始] アクションに対してすべての従業員を選択できるか、または個々の従業員を選択できるかが決まります。デフォルト値は false です。このパラメーターは 従業員ポータル のアクションにのみ適用されます。

アクショングループ

アクショングループには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションのコレクションが含まれています。アクショングループは 従業員ポータル でのみ使用されます。プロアクティブプロンプト で利用可能なアクショングループは次のとおりです。

- チャットアクショングループ
- メールアクショングループ

詳細については、「アクショングループ」を参照してください。

シグナルデータソースフォーム

シグナルのデータソースを作成するためのフォーム。

シグナルデータソースフィールド

フィールド	説明
名前	シグナルデータソースの名前。
説明	シグナルデータソースの簡単な説明。
タイプ	作成するデータソースのタイプ。使用可能な値： • シンプル • 集計済み • スクリプト化 • インジケーター (パフォーマンスアナリティクスインジケーター) • サブフロー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
	詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
スクリプト	データソースを取得するスクリプト。スクリプトを正常に実行する方法については、フィールドに表示されるスクリプトの例に従ってください。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト化] オプションを選択した場合にのみ利用できます。
サブフロー	ワークフロースタジオ をデータソースとして使用して作成された公開済みサブフロー。
インジケーター	インジケーターデータソースタイプのパフォーマンス測定のタイプ。 **注:** アナリティクスハブで公開されている自動インジケーターのみがサポートされています。
ブレークダウン	優先度、カテゴリ、アサイン先グループなどの定性的属性別にインジケータースコアをグループ化またはフィルターするためのフィールドです。 **注:** ユーザー [sys_user] テーブルでブレークダウンソースフィールドが利用可能なブレークダウンのみを選択できます。
テーブル	データを取得するソースとして使用されるテーブル。
条件	テーブルからデータを取得するために満たす必要がある基準。たとえば、条件 [利用可能残高] [次の値を超える]**[10]** は、10 日を超える未使用の PTO 残数を取得します。
ユーザーフィールド	データソースレコードをグループ化するために使用されるデータテーブルのフィールド。
適用先	[ユーザー] フィールドのデータをフィルターするためのユーザー構成。
レコードの収集	プロンプトメッセージを配信するときにレコードの詳細を取得するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: • データソースタイプとして [インジケーター] が選択されている場合は、選択したインジケーターレコードで [レコードの収集] オプションも true に設定する必要があります。 • このオプションを選択すると、表示フィールドの値がプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに保存されます。 • このオプションを選択すると、[詳細を表示] アクションに影響します。 • [ゼロレコードを含める] フィールドが選択されている場合、[レコードの収集] オプションは使用できません。
表示フィールド	[詳細を表示] アクションおよびプロンプトメッセージに表示される、テーブルのレコードを表すソーステーブルのフィールド。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルでは、HR ケースをケース番号、簡単な説明、またはテーブル内のその他のフィールドで表すことができます。 注: • このフィールドは、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。 • item トークンには、このフィールドの値が含まれています。
しきい値条件	
集計	集計タイプ。このフィールドは、選択したデータソースが [集計] の場合にのみ使用できます。
条件	しきい値の条件。使用可能な値： • 次の値未満 • 次の値以下 • 一致 • 次の値以上 • 次の値を超える
値	[条件] フィールドに指定された条件の値。たとえば、5 件を超える期限切れタスクの数を検索

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
	するには、[値] を 5 にし、完全な条件を [期限切れのタスク][次の値を超える]**[5]**にします。
スコアフィールド	スコア評価に使用されるフィールド。 **注:** このフィールドは、選択したデータソースが [集計] で、[集計] フィールドの値が [なし] の場合にのみ使用できます。数値が入力されているフィールドのみを選択できます。
パーセンタイルを使用	固定数に対する静的比較の代わりに相対比較を使用するオプション。
パーセンタイル値	しきい値条件のパーセンタイル値。このフィールドは、[パーセンタイルを使用] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。使用可能な値： • 下限外れ値 • 25 パーセンタイル • 中央値 • 75 パーセンタイル • 上限外れ値
ゼロレコードを含める	テーブルにレコードのないユーザーを含めるオプション。たとえば、PTO 残数がない従業員にプロンプトを送信するには、このオプションを選択します。 **注:** [適用先] フィールドでユーザー構成を選択することで、レコードがゼロのユーザーを絞り込むことができます。たとえば、選択したテーブルにレコードがない HR 部門の従業員にプロンプトを送信できます。

シグナル構成フォーム

プロアクティブプロンプトでシグナルを作成 するフォーム

シグナル構成フィールド

フィールド	説明
名前	シグナル構成の名前。
説明	シグナル構成の簡単な説明。
アクティブ	シグナル構成をアクティブ化するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナル構成フィールド (続く)

フィールド	説明
スケジュール	ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。
優先度	プロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定します。使用可能な値は、 [高]、[低]、または [中] です。
順番	シグナルに関連する順序を格納します。
カテゴリタグ	プロンプトウィジェットで特定のプロンプトをプルするために使用されるシグナルのカテゴリ。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
チャネルとアクション	プロンプトが表示されるチャネルと、そのチャネルに関連付けられたアクション。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでの配信チャネルの構成」を参照してください。
受信ユーザー	プロンプトを受け取るユーザー (マネージャーまたは従業員)。 注: • 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー **(user)]** フィールドから取得されます。 • 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。
シグナルソース	
データソース	データを取得するためのデータソースメソッド。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
プロンプトテンプレート	
プロンプトヘッダー	プロンプトのタイプを識別するために従業員ポータルに表示されるアイコンとラベル。たと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナル構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	えば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。 ヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。 トークンの詳細については、「プロアクティブプロンプト のトークン」を参照してください。
URL	従業員ポータル の [詳細を表示] アクション または 仮想エージェント の [アクションを実施します。] アクションでユーザーがアクセスできるURL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合

他のサードパーティシステムと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

- HR 統合
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合
- Magnit の HR サービスデリバリ統合
- Workday の HR サービスデリバリ統合
- Workday の高度な HR サービスデリバリ統合
- Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合
- Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合
- SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合
- Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ
- Document Template integration with AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Employee Relations integration with Navex EthicsPoint

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合

HR サービスデリバリ (HRSD) と HR 管理システムを統合すると、従業員プロファイル、タスク、その他のデータを同期できます。また、経歴チェックシステムを統合すると、経歴チェックを要求できます。電子署名システムを統合すると、電子署名を要求できます。さらに、これらにとどまりません。

特定のシステムで、事前設定された統合を使用できます。SOAP または REST サービスを使用するサードパーティシステムと、独自のカスタム統合を構成することもできます。

重要:
HR Integrations プラグインで利用可能だった Workday 統合と SuccessFactors 統合は廃止されました。Workday 統合の場合は Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用し、SuccessFactors 統合の場合は SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションを使用できます。

事前設定された統合

HR サービスデリバリ (HRSD)では、次のサードパーティシステムに対して、事前設定された統合が用意されています。

サードパーティシステム	事前設定された統合
経歴チェックシステム	• First Advantage サービスとの統合 • Accurate Background サービスとの統合 • Sterling 人材ソリューションサービスとの統合
電子署名システム	• DocuSign サービスとの統合 • Adobe Sign サービスとの統合
税フォーム管理システム	CIC Plus サービスとの統合

サポートおよびトラブルシューティング情報

HR 統合のサポートとトラブルシューティングに関する情報については、HI ナレッジベースに掲載されているHR 統合のよくある質問 [KB0678031] の記事を参照してください。

注:
初期の統合ではサポートされていないシナリオがあります。特に従業員が再雇用された場合や、従業員が臨時雇用からフルタイムに移行された場合は、サポートされません。

アクティベーション情報

HR 統合は、ケースとナレッジ管理を有効にすると自動的に有効化されます。有効になっていない場合は、HR 統合を手動で有効化できます。アプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、「HR 統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

HR 統合の有効化

admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティシステムの統合が可能になります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

HR 統合とともにインストールされるコンポーネント

HR 統合プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] プラグインは、sn_hr_integrations.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の HR 統合アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

HR 統合ロールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 統合アドミン [sn_hr_integrations.admin]	HR Integrations アプリケーションにアクセスして構成できます。	sn_hr_integrations.user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 統合ユーザー [sn_hr_integrations.user]	HR Integrations アプリケーション内のデータにアクセスして読み込みできます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

HR 統合スケジュール済みジョブの詳細

スケジュール済みジョブ	説明
統合ユーザー同期用の HR クライアントロールのアサイン	統合ユーザー用の HR ロールを毎日アサインします。
HR 統合 - 外部インターフェイスのプッシュ再試行ジョブ	定期的に、サードパーティシステムへのデータプッシュを再試行します。
HR 統合 - Accurate 経歴チェック命令更新の取得	定期的な Accurate 統合のために、経歴チェック命令の更新を取得します。

インストールされるテーブル

HR 統合テーブルの詳細

テーブル	説明
HR 統合追加入力 [sn_hr_integrations_additional_inputs]	追加入力用のテーブル
経歴チェックパッケージ [sn_hr_integrations_background_check_package]	経歴チェックパッケージのテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_staging]	経歴チェックのステージングテーブル
HR 統合部門ステージング [sn_hr_integrations_dept_staging]	部門のステージングテーブル
HR 統合外部インターフェイス [sn_hr_integrations_external_interface]	HR 外部インターフェイスのテーブル
HR 統合ジョブプロファイル [sn_hr_integrations_job_profile]	ジョブプロファイルのステージングテーブル
HR 統合ジョブトラッカー [sn_hr_integrations_job_tracker]	ジョブトラッカーのテーブル
休暇タイプ	休暇タイプのテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合テーブルの詳細 (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_integrations_leave_type]	
HR 統合場所ステージング [sn_hr_integrations_loc_staging]	場所のステージングテーブル
HR 統合アウトバウンドスキーママッピング [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	HR アウトバウンドスキーママッピングのテーブル
HR 統合アウトバウンドサービス [sn_hr_integrations_outbound_service]	HR Integration Outbound Services のテーブル
HR 統合アウトバウンドサービストリガー [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	アウトバウンドサービストリガーのテーブル
HR 統合スキーママッピング [sn_hr_integrations_schema_mapping]	HR スキーママッピングのテーブル
HR 統合サービス [sn_hr_integrations_service]	HR 統合サービスのテーブル
HR 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	サービスジョブトラッカーのテーブル
HR 統合サービスマッピング [sn_hr_integrations_service_mapping]	HR サービスマッピングのテーブル
HR 統合ソース [sn_hr_integrations_source]	ソースのテーブル
HR 統合ソースプロパティ [sn_hr_integrations_source_properties]	ソースプロパティのテーブル
HR 統合ソースバージョン [sn_hr_integrations_source_version]	ソースバージョンのテーブル
HR 統合ステージング [sn_hr_integrations_staging]	コア HR 統合のステージングのテーブル **注:** HR 統合のすべてのステージングテーブルは、このコアテーブルの拡張です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合テーブルの詳細 (続く)

テーブル	説明
HR 統合ワーカープロファイル [sn_hr_integrations_worker_profile]	ワーカープロファイル、有効なワーカープロファイル、および将来のワーカープロファイルのステージングテーブル

First Advantage サービスとの統合

事前設定された First Advantage 統合では、First Advantage サービスによる経歴チェックの要求に、SOAP Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

First Advantage 統合の概要

First Advantage 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが First Advantage サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- First Advantage サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - First Advantage のウェブサイトからサインアップおよび経歴チェック申請を完了する従業員に、タスクを作成してメールを送信します。
- 従業員がタスクを完了すると、First Advantage サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して、First Advantage サービスでケースが更新されます。

First Advantage 統合のセットアップ

First Advantage 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、First Advantage サービスによる経歴チェックを要求できます。

First Advantage サービスのソース認証情報の提供

First Advantage サービスのソースおよび SOAP の認証情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために First Advantage サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、SOAP 認証情報
- 親アカウント
- アカウント
- 要求者のメールアドレス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事データ連携 > ソース.
2. **First Advantage** レコードを開きます。
3. [**SOAP** 認証情報] 関連リストで、統合に使用する SOAP 認証情報を入力します。

フィールド	説明
エンドポイント URL	サードパーティシステムにより提供された一意のエンドポイント URL です。 注: ○ デフォルト値はプレースホルダー URL のみです。必ずサードパーティのプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL に置き換えてください。 ○ 顧客インスタンスとサードパーティシステム間で転送されるデータは、標準の SSL により保護されます。セキュア接続のために、暗号化された HTTPS リンクを提供します。
受信ユーザー名	受信データをプルするユーザーの名前です。
受信パスワード	受信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。
送信ユーザー名	送信データをプッシュするユーザーの名前です。
送信パスワード	送信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。
   - parent_account
   - アカウント
   - requestor_email_address
6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合ソースプロパティ関連リスト

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 人事データ連携 > ログ 開発ログを表示します。

First Advantage サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD)の HR サービスと First Advantage サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** サービスマッピング.

b. [HR 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

c. [First Advantage] グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

HR サービスマッピング	**HR** サービス	**HR Web** サービス
First Advantage - First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage Web サービス

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).

b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。

c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各 First Advantage レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが First Advantage 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

3. HR スキーママッピングを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング.

b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。

c. **[First Advantage]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各レコードついて情報アイコンをクリックし、First Advantage からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

4. HR 変換マップを確認します。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

First Advantage サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、First Advantage による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 人事データ連携 > 経歴チェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

.

関連情報

First Advantage サービスのソース認証情報の提供

Accurate Background サービスとの統合

事前設定された Accurate Background 統合では、Accurate Background サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

Accurate 統合の概要

Accurate 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Accurate サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Accurate サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - Accurate のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Accurate サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Accurate サービスでケースが更新されます。

Accurate 統合のセットアップ

Accurate 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Accurate サービスによる経歴チェックを要求できます。

Accurate サービスのソース認証情報の提供

Accurate サービスのソースおよび REST の認証情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Accurate サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、REST 認証情報

手順

1. 移動先 すべて > 人事データ連携 > ソース.
2. **Accurate** 経歴チェックレコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

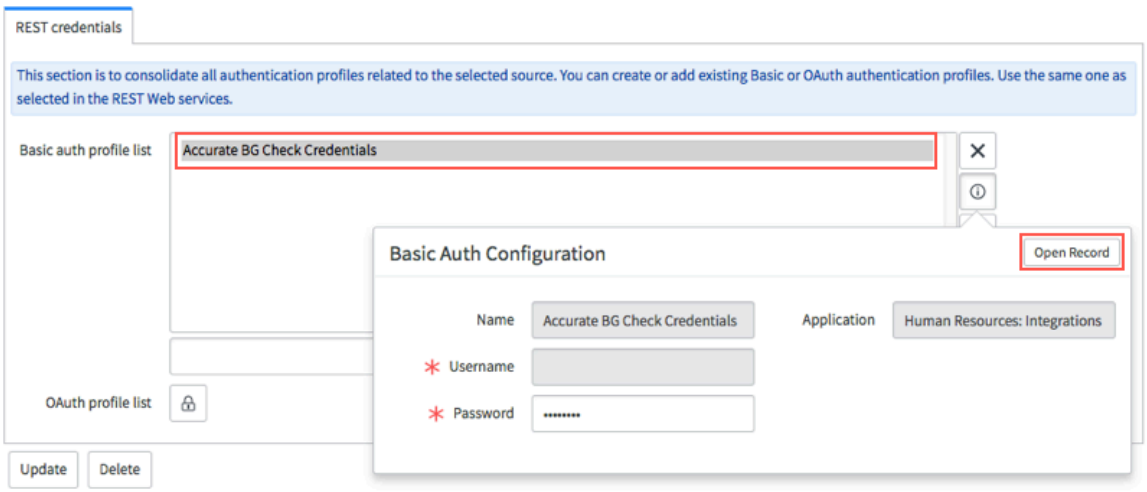
自動翻訳

3. [**REST** 認証情報] 関連リストで、統合に使用するベーシック認証プロファイル認証情報を入力します。

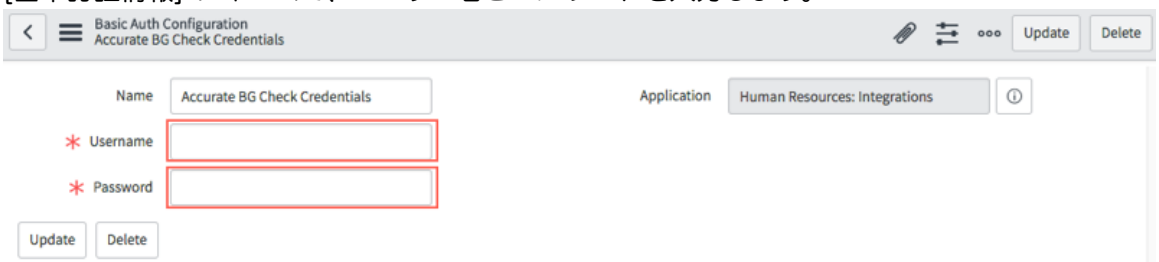
> **重要:**
> 対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

a. [基本認証プロファイルリスト] フィールドで、[ロック解除] アイコンをクリックします。

b. **Accurate** 経歴チェック認証情報 プロファイルを選択し、[プレビュー] をクリックしてレコードを開きます。



c. [基本認証情報] フォームで、ユーザー名とパスワードを入力します。



d. [更新] をクリックします。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

HR 統合ソースプロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 人事データ連携 > ログ 開発ログを表示します。

Accurate サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Accurate サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスまたは HR Integration Outbound Services を HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 人事データ連携 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、HR サービスまたは HR Integration Outbound Services が、適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Accurate 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず確認してください。

HR サービスマッピング	**HR** サービスまたは **HR** 統合アウトバウンドサービス	**HR Web** サービス
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate による経歴チェックの要求	Accurate による経歴チェックを要求	Accurate 経歴チェック API

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).

b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。

c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各 Accurate レコードの情報アイコンをクリックして、ソーステーブルからのデータフィールドが Accurate 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

3. HR スキーママッピングを確認します。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング.

b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。

c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Accurate からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

4. HR 変換マップを確認します。

a. 移動先 人事データ連携 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stag[sg]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

Accurate サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Accurate による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に

経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 人事データ連携 > 経歴チェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

.

関連情報

Accurate サービスのソース認証情報の提供

Sterling 人材ソリューションサービスとの統合

事前設定された Sterling 人材ソリューションの統合では、Sterling サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

Sterling 統合の概要

Sterling 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Sterling サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Sterling サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックオーダー ID でケースを更新します。
  - Sterling のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Sterling サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Sterling サービスでケースが更新されます。

Sterling 統合のセットアップ

Sterling 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Sterling サービスによる経歴チェックを要求できます。

Sterling サービスのソース認証情報の提供

Sterling サービスのソースおよび REST の認証情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Sterling サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エンドポイント URL を含む、REST 認証情報
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- パスワード
- アカウント

手順

1. 移動先 すべて > 人事データ連携 > ソース.
2. **Sterling** 経歴チェックレコードを開きます。
3. [**REST** 認証情報] 関連リストでは、統合に使用する認証情報を入力しないでください。
   そのような認証情報は、ここではなく [人事統合追加入力] 関連リストで入力する必要があります。

   重要:
   対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - パスワード
   - アカウント
6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティを追加できます。

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 人事データ連携 > ログ 開発ログを表示します。

Sterling サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Sterling サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 人事データ連携 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

   d. 各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Sterling 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず指定してください。

HR サービスマッピング	**HR** サービス	**HR Web** サービス
Sterling 経歴チェック - Sterling による経歴チェックを要求	Sterling による経歴チェックの要求	Sterling 経歴チェック API

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 Sterling レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが Sterling 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 人事データ連携 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Sterling からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
4. HR 変換マップを確認します。

   a. 移動先 人事データ連携 > **HR** 変換マップ.

   b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stg]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Sterling サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Sterling による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に

経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 人事データ連携 > 経歴チェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

.

関連情報

Sterling サービスのソース認証情報の提供

DocuSign サービスとの統合

DocuSign の統合を使用して、DocuSign サービスを通して電子署名を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ドキュメントテンプレート と Document Template integration with DocuSign を使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この統合は、統合ハブの DocuSign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および DocuSign テンプレートの署名に対して有効になっています。アドホックドキュメントフローと DocuSign テンプレートフローの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

DocuSign スポーク

DocuSign との統合は、IntegrationHub の DocuSign スポークに依存します。開始する前に、アドミニストレーターは、OAuth プロバイダーとしての登録や、認証情報レコードと接続レコードの作成など、DocuSign スポークを設定する必要があります。ServiceNow インスタンスとも DocuSign を同期する必要があります。

- DocuSign スポークを設定します。「Docusign eSignature Spoke」を参照してください。
- DocuSign と ServiceNow との同期

注:

- 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、 **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。
- 組織に複数の DocuSign アカウントがある場合、アドホックドキュメントフローは最初に利用可能なアカウントを使用します。

DocuSign 統合のセットアップ

DocuSign スポークを設定して同期したら、HR の統合を構成できます。ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、統合で使用できるフローが 2 つあります。DocuSign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

フロー	設定要件
アドホックドキュメントフロー	**1.** 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。 **2.** アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 **3.** DocuSign 統合のための HR サービスの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー	設定要件
DocuSign テンプレートフロー	1. 署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。 2. DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 3. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

アドホックドキュメントフローは、 ServiceNow システム内の管理ドキュメントから発生する静的ドキュメントの署名に使用されます。各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメントテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。(マーキングの位置は使用されず、DocuSign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます)。PDF を解析して対応するテーブルフィールドにドキュメントフィールドをマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときにフィールドに自動入力されるようにすることもできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

DocuSign テンプレートフローは、DocuSign システムから発生するダイナミックドキュメントの署名に使用されます。DocuSign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、署名のためのドキュメントに自動入力することもできます。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。ソーステーブルにはマップされません。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、DocuSign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「DocuSign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメント用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

既存の HR PDF ドキュメントテンプレートを使用するか、新しい HR PDF ドキュメントテンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。DocuSign 統合の一環としてのみ、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にすることもできます。

自動翻訳

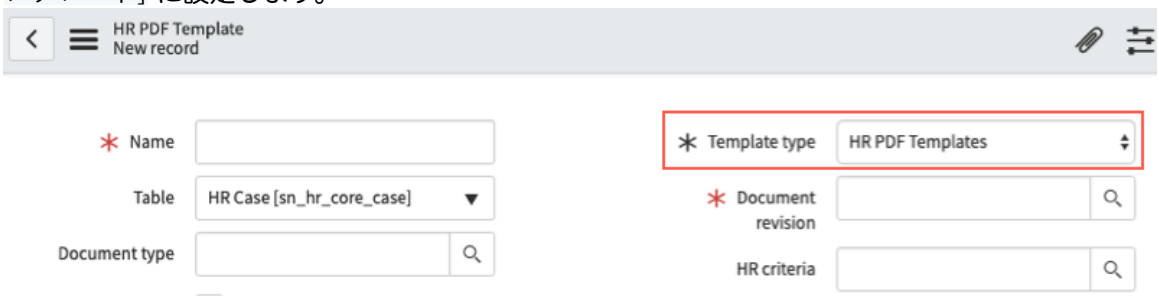
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。



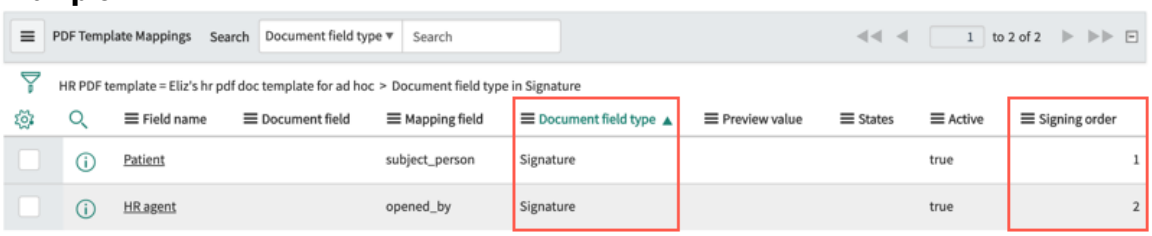
4. 必要に応じて、HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。
   [署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。HR PDF ドキュメントテンプレートの設定の詳細については、「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

   注:
   [署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

5. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。

   注:
   - デフォルトでは、ドキュメントに複数の署名フィールドがある場合は、パラレル署名が有効になります。
   - [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

Example



6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 DocuSign テンプレート用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に

DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウントを同期して、DocuSign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。

> **注:**
> 各 DocuSign テンプレートには、関連付けられたドキュメントが 1 つ必要です。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

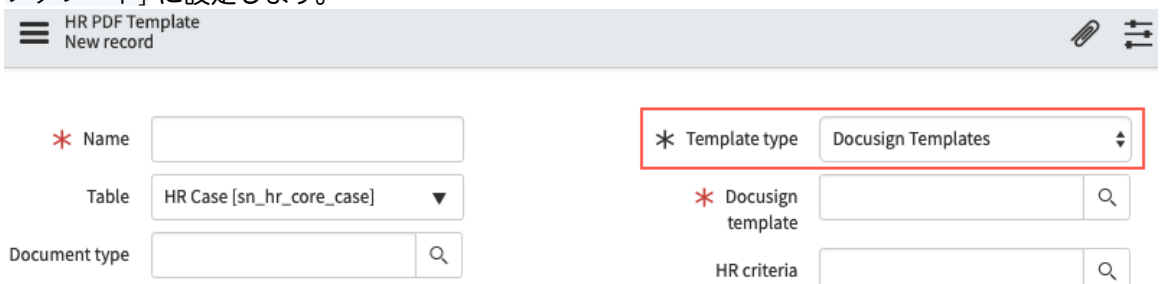
DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   > **注:**
   > 新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [DocuSign テンプレート] に設定します。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。

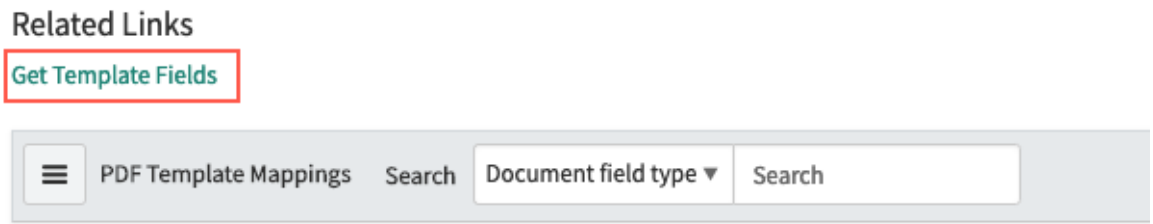
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テンプレートタイプ	値を [DocuSign テンプレート] に設定します。
DocuSign テンプレート	使用する DocuSign テンプレートを選択します。 **注:** 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、 **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールド、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンク、および [PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. [テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックします。

注:
DocuSign テンプレートの署名フィールドまたはドキュメントフィールドに変更が加えられた場合は、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックしてそれらの変更を同期する必要があります。既存のマッピングは影響を受けません。



7. [[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールドが [完了] に変更されると、フォームを再ロードします。

注:
Safari ブラウザーを使用している場合は、フォームを再ロードして変更済みの状態を確認する必要があります。

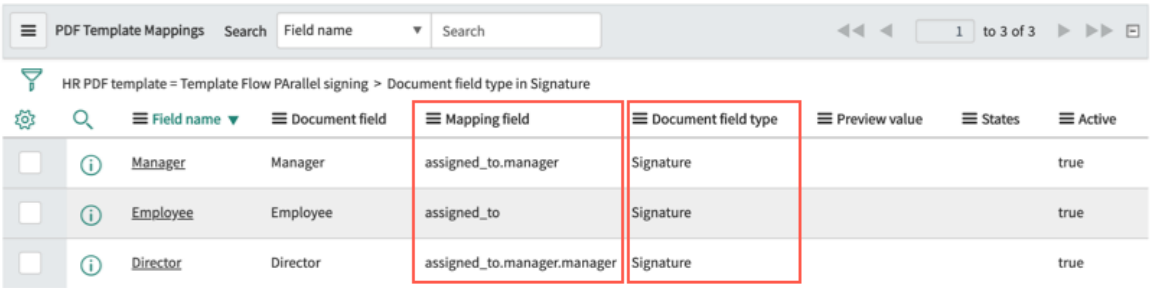
[PDF テンプレートマッピング] セクションに、マップ可能なフィールドのリストが表示されます。

8. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションで、DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
パラレル署名やシリアル署名などの署名フィールドの構成は、DocuSign システムで実行する必要があります。HR PDF ドキュメントテンプレート内では、署名フィールドを追加または構成することはできません。

Example



9. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションでは、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにすることもできます。

   注:
   - DocuSign フィールドのデータタイプがテーブルフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
   - マッピングは、次の DocuSign フィールドタイプでサポートされません。
     - 初期
     - 署名日
     - 支払いアイテム
     - 計算式
     - 添付ファイル
     - 注意
     - 承認
     - 拒否

10. [更新] をクリックします。

DocuSign 統合のための HR サービスの構成

DocuSign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのいずれかに対して署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。また、関連する HR ケーステンプレートを構成して、署名するためのデフォルトのアドホックドキュメントまたは DocuSign テンプレートを設定することも必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートをそのままおよびサンプルとして使用できます。HR サービス構成の全般的な詳細については、「HR サービス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

DocuSign 統合用の **HR** サービス、フロー、およびケーステンプレート

フロー	コンポーネント	名前
アドホックドキュメントフロー	HR サービス	アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
	HR ケーステンプレート	アドホックドキュメントで DocuSign を使用する署名
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス	DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート
	HR ケーステンプレート	DocuSign テンプレートを使用した署名

手順

1. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

a. 移動先 人事管理 > **HR** サービスの設定.

b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [HR サービス] フォームで、次の値を入力します。

HR サービスフォーム

フロー	フィールド	値
アドホックドキュメントフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート

d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

> **注:**
> [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

   a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

   b. **[HR** テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

   d. **[PDF** テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF ドキュメントテンプレートを選択します。

      注:

      - アドホックドキュメントフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
      - DocuSign テンプレートフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [DocuSign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

   e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

   f. [送信] をクリックします。

   g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

Adobe Sign サービスとの統合

Adobe Sign の統合を使用して、Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。この統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名に対して有効になっています。

重要:

Xanadu リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ドキュメントテンプレート と Document Template integration with AdobeSign を使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アドホックドキュメントと Adobe Sign ドキュメントの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、およびHR ケーステンプレートを使用できます。

注:
Adobe Sign 統合フローは、HR ケースに対して作成されたすべての HR タスクがユーザーによって署名、期限切れ、またはキャンセルされた後にのみ完了します (または待機ステータスではありません)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Adobe Sign スポーク

Adobe Sign との統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存します。開始する前に、アドミニストレーターは次の準備が必要です。

- Adobe Sign スポークが有効化されていること
- Adobe Sign スポークを設定する

Adobe Sign 統合のセットアップ

一度 Adobe Sign スポークを設定すると、HR の統合を構成できます。統合は、単一のフローからサブフローに分岐します。1 つはアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) への署名用、もう 1 つは Adobe Sign テンプレートへの署名用です。ドキュメントに対してトリガーされるサブフローは、そのドキュメントに構成されている PDF テンプレートタイプによって異なります。

Adobe Sign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

ドキュメントのタイプ	設定要件
アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート)	1. 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。 2. アドホックドキュメントに対する HR サービスを構成します。 3. アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
Adobe Sign ドキュメント	1. 署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。 2. Adobe Sign 統合のための HR サービスの構成。 3. Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。

各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメントテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。マークの位置は使用されず、Adobe Sign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

Adobe Sign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップします。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、Adobe Sign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

Adobe Sign スポークの有効化

ServiceNow Store から統合ハブの Adobe Sign スポークを有効化し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store に移動します。
2. ServiceNow Store で、Adobe Sign スポークを検索します。
3. アプリケーションタイルをクリックします。
   インストールしているアプリケーションに関する詳細情報が表示されます。該当する場合は、[他の要件] および [依存関係] セクションを読むことを検討してください。
4. [取得] をクリックし、HI ログイン認証情報を入力します。
5. [インスタンス名] と [要求の理由] を入力し、[インスタンスを検証] をクリックします。
   詳細なインストール手順が記載されたメールが届きます。
6. そのインスタンスにログインし、「Adobe Sign スポーク」を設定します。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメントに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

既存の HR PDF ドキュメントテンプレートを使用するか、HR PDF ドキュメントテンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。Adobe Sign 統合の一環として、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にできます。

手順

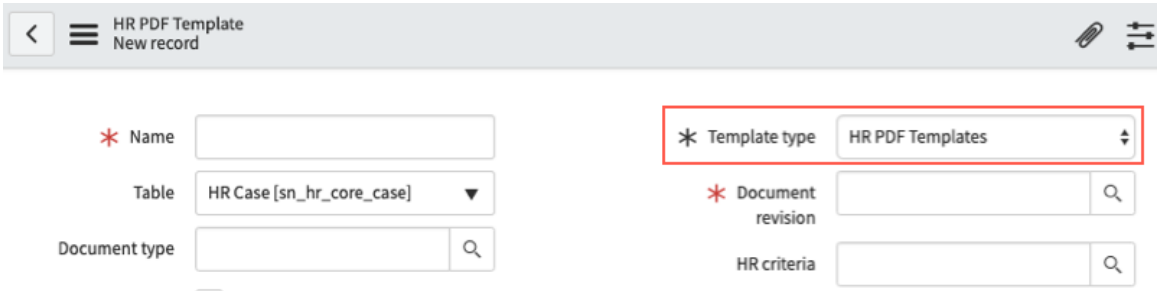
1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [HR PDF テンプレート] に設定します。
ドキュメントリビジョン	使用するアドホックテンプレートを選択します。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. 該当する場合は、HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。

注:
[署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

7. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。
[署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
- [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3 のように指定されていることを確認してください。
- 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。

8. [更新] をクリックします。

Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 Adobe Sign テンプレートに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

始める前に
Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。詳細については、『Adobe Sign ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウントを同期して、Adobe Sign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Adobe Sign と ServiceNow との同期」を参照してください。

注:
テンプレートの各 Adobe Sign には、それぞれにドキュメントが関連付けられている必要があります。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

必要なロール：sn_hr_core.admin

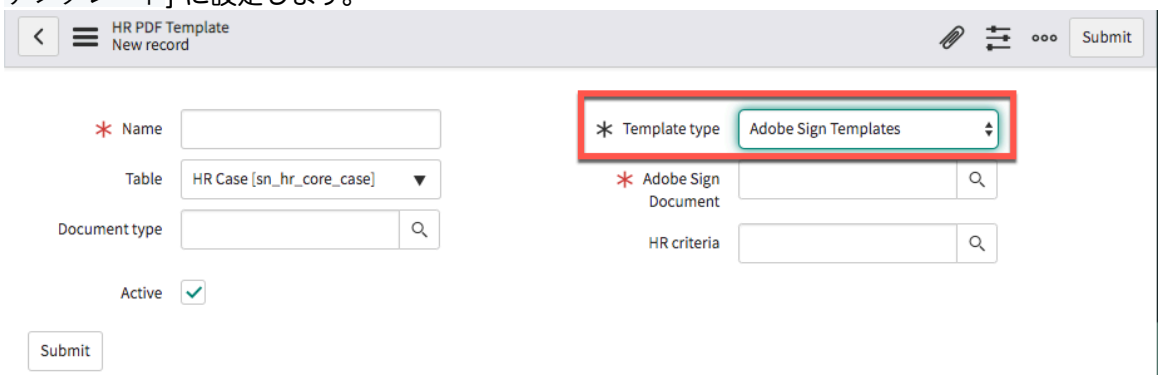
手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > ドキュメントテンプレート.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

注:
レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [Adobe Sign テンプレート] に設定します。



注:
事前入力された Adobe Sign テンプレートはサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [Adobe Sign テンプレート] に設定します。
Adobe Sign ドキュメント	使用する Adobe Sign テンプレートを選択します。 **注:** 新規または更新された Adobe Sign テンプレートを取得する必要があるたびに、同期する必要があります。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

6. **[PDF テンプレートマッピング]** セクションでは、Adobe Sign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドに手動でマップして、ドキュメントが署名のために生成された時点で自動入力されるようにする必要があります。

Example



PDF テンプレートのマッピング

フィールド	説明
フィールド名	Adobe Sign システムから ServiceNow システムにマッピングされるフィールドの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3のように指定されていることを確認してください。
HR PDF テンプレート	HR PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	マップされるフィールドに適した名前。
ドキュメントフィールドタイプ	署名、テキスト、チェックボックスなど、マップされるドキュメントフィールドのタイプ。
マッピングテーブル	すべてのフィールドマッピングを格納する HR テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメント] フィールドに表示される値の参照フィールド。
署名する順序	参加者がドキュメントに署名する順序。 注: ○ [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。 ○ 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。 ○ パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
有効	フィールドマッピングを有効または無効にするためのオプション。

注:
フィールドマッピングは大文字と小文字を区別します。

7. [送信] をクリックします。

Adobe Sign 統合のための HR サービスの構成

Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートのいずれかに対して、署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートに署名するために、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

- ケーステンプレート：Adobe Sign を使用した署名
- HR サービス：Adobe Sign を使用した署名
- フロー: Adobe Sign 統合フロー

手順

1. Adobe Sign 統合のための HR サービスを構成します。

   a. 移動先 人事管理 > **HR** サービスの設定.

   b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [HR サービス] フォームで、アドホックドキュメントおよび Adobe Sign ドキュメントに次の値を入力します。
      - HR サービス名：Adobe Sign を使用した署名
      - 履行タイプ：フロー
      - フロー: Adobe Sign 統合フロー

   d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

      注:
      [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

   a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

   b. **[HR** テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

   d. **[PDF** テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF ドキュメントテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- アドホックドキュメントの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
- Adobe Sign テンプレートの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [Adobe Sign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

f. [送信] をクリックします。

g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

CIC Plus サービスとの統合

CIC Plus サービスとの統合により、米国ベースの新規雇用者に、オンボーディングプロセスの一環として関連する税情報を提供できるようにします。

この統合では、ユーザーがすでにサードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合していることを前提にしており、 ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

CIC Plus 統合の設定

CIC Plus 統合を設定するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成する必要があります。続いて、*get_usa_employee_profile* REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成する必要があります。CIC Plus 統合の設定方法の詳細については、「CIC Plus 統合の設定」を参照してください。

CIC Plus 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで CIC Plus サービスを使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

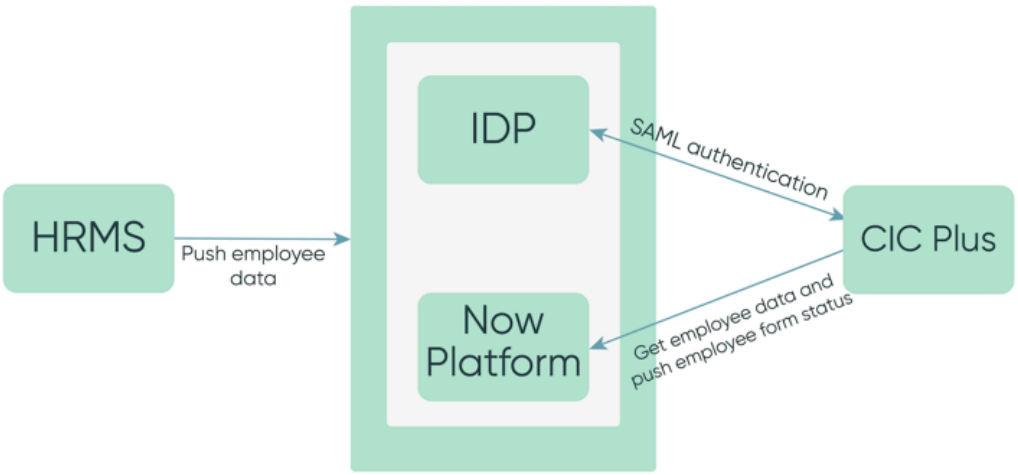
コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	税フォームに入力 (1 日目のアクティビティセット)
HR サービス	CIC Plus を通して税フォームを入力
HR ケーステンプレート	CIC Plus を通して税フォームを入力

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CIC Plus との統合の仕組み

CIC Plus との統合は、次のように動作します。HR 管理システム (HRMS) は、従業員情報を IdP および Now Platform システムにプッシュします。CIC Plus 統合は、`get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを呼び出して、従業員情報をフェッチします。ユーザーがアサインされたタスクを開き、リンクをクリックして CIC Plus サービスに接続すると、CIC Plus 統合によって、IdP サービスを介して SAML の ID を通じてユーザーが認証されます。ユーザーが必要な税フォームに入力すると、ステータスが Now Platform システムにプッシュバックされ、従業員のタスクは自動的にクローズされます。



CIC Plus 統合の設定

CIC Plus サービスと統合するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

続いて、`get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成する必要があります。

CIC Plus サービスとの統合を設定するには、まず次の準備作業が必要です。

- サードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合されていること。そのプロバイダが、システム内の新規雇用者のユーザーレコードを持っている必要があります。
- sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーを作成します。
- CIC Plus パートナーから、次の情報を収集します。
  - SAML の構成の詳細
  - 会社 ID
- CIC Plus パートナーに次の情報を提供します。
  - IP アドレスの範囲
  - プラットフォームインスタンスの URL
  - sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーの認証情報

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

   重要:
   従業員番号として名前識別子を使用して SAML 接続を設定していることを確認してください。

   SAML 接続の構成方法については、CIC Plus のドキュメントを参照してください。

2. CIC Plus パートナーは次の操作を行う必要があります。

   a. 自分のアカウントを構成し、 *get_usa_employee_profile* REST エンドポイントを通じて、米国ベースの従業員のプロファイルを取得します。
   get_usa_employee_profile REST エンドポイントの情報および例については、「get_usa_employee_profile」を参照してください。

   b. コールバックが CIC Plus アカウント内で適切に構成されていることを確認します。

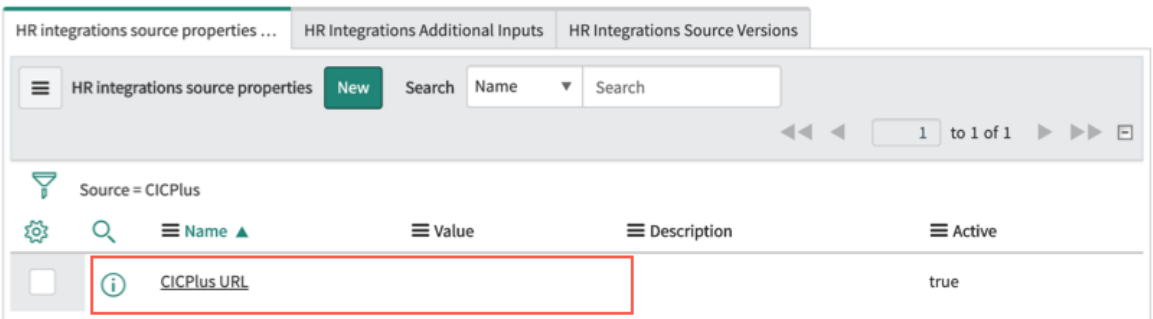
3. ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成します。

   a. 移動先 人事データ連携 > ソース.

   b. **[CIC Plus]** レコードを開きます。

   c. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、**[CIC Plus URL]** ソースプロパティを開きます。

   d. [値] フィールドに、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を入力します。



エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

ServiceNow® エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションには、ServiceNow アプリケーションをサードパーティシステムと統合するために使用できる共通コンポーネントが含まれています。フローデザイナー機能を使用して、外部インスタンスやサードパーティシステムと通信します。

このアプリケーションにより、サードパーティアプリケーションから ServiceNow アプリケーションに従業員プロファイルやタスクをプルしたり、ServiceNow アプリケーションからサードパーティアプリケーションにデータをプッシュしたりといった一般的なユースケースに応じて、一貫した方法で統合をビルドできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
実装を計画し構成します。	サードパーティとの統合に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の設定

サードパーティシステムとの統合に使用するための エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のセットアップ方法について説明します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin
エンタープライズサービス管理統合フレームワーク をセットアップするには、最初に ServiceNow Store から エンタープライズサービス管理統合フレームワークアプリケーションをアクティブ化する必要があります。次に、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の設定」を実行する必要があります。

手順

1. ServiceNow アプリケーションとの統合先のサードパーティアプリケーションを指定して、ソースレコードを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. インポートセットテーブルを作成します。
3. フローデザイナーでフローを作成します。
   詳細については、「フローを作成する」を参照してください。

   注:
   フローまたはサブフローを構文解析して統合サービスにするには、テンプレート統合サービスの入出力構造に従う必要があります。

4. サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
5. 変換マップを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

   注:

   - オンデマンドプッシュサービスではなく、スケジュールプルサービスに対してのみ変換マップを作成する必要があります。
   - サードパーティシステムからタスクをプルするために エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用している場合は、プル To Do 変換マップを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合する先のサードパーティシステムを表すソースレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合ソース

フィールド	説明
名前	サードパーティアプリケーションの名前を表示します。
プロパティ	統合の要件に従って設定されたプロパティ。
ドメイン	レコードが作成されるアプリケーションの名前。

4. [送信] をクリックします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成

サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. 統合サービスで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合サービス

フィールド	説明
アクティブ	統合サービスが使用できることを示すオプション。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
名前	統合サービスの表示名。
ソース	アプリケーションと統合するサードパーティシステムの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	統合サービスレコードが含まれているアプリケーション。
順番	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成

インポートセットテーブルとターゲットテーブルの間のデータ関係を指定する変換マップを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
変換ごとに、変換マップを作成するか、既存のマップを選択する必要があります。

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > 変換マップ.
2. 既存の変換マップを表示します。

変換マップ

名前	説明
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから HR プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do を移動します。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマッピングします。
ジョブ変換マップ	ジョブステージング [sn_hr_integr_fw_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブプロファイルをマッピングします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_integr_fw_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマッピングします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_integr_fw_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマッピングします。
ポジション変換マップ	ポジションステージング [sn_hr_integr_fw_position_staging] テーブルからポジション [sn_hr_core_position] テーブルにポジションをマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 変換マップを作成するには、[新規] をクリックします。
   変換マップを作成する方法の詳細については、「変換スクリプト」のテーブルを参照してください。

Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成

Template Integration Gateway を参照として使用して、Integration Gateway でサポートされているサブフローを作成します。

始める前に

必要なロール：flow_designer、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [サブフロー] で [テンプレート統合ゲートウェイ (Template Integration Gateway)] を選択します。
3. サブフローのコピーを作成して適切な名前を付け、[コピー] をクリックします。
4. ログを削除します。
5. ロジックを追加し、フロー出力をアサインします。

出力

フィールド	説明
データ	返される結果。
プロバイダー	プロバイダーの名前。
ステータス	結果が返されないときに表示されるコード番号のタイプ。コード番号はシナリオによって異なります。
メッセージ	ステータスに関連付けられたメッセージ。

次のタスク

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [サブフロー] で [統合ゲートウェイ (Integration Gateway)] を選択します。
3. 上記で作成したサブフローのエントリを作成します。詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
4. [**Test**] をクリックします。
   a. [サブフローのテスト (Test Subflow)] で [ユーザー]、[機能名]、[サービス名]、および [ペイロード] を選択します。
   b. [テストを実行] をクリックします。
   生成された出力または結果が正しいかどうかを確認します。正しいサブフローが実行されているかどうかを検証します。

統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)

入力の選択肢を追加し、統合ゲートウェイサブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義して、出力結果を確認および生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > ワークフロースタジオ.
2. ディシジョンテーブルに移動します。
3. [統合プロバイダーマッピング **(Integration Provider Mapping)]** を選択します。
4. [入力] で必要な値を指定します。

入力データの例

ラベル	説明
機能名	[タイプ] で、機能名の選択肢オプションのリストを作成します。たとえば、[機能名] 内のオプションは [休暇管理 (Leave Management)] や [経費管理 (Expense Management)] にすることができます。
サービス名	サービス名の選択肢オプションのリストを作成します。たとえば、[サービス名] 内のオプションは [休暇残日数] や [祝日カレンダーを取得] にすることができます。
ユーザー	ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーへの参照が提供されます。

5. 意思決定行を追加するには、[新しい意思決定行を追加 **]** を選択し、入力選択肢に条件を指定して、結果を定義します。

ディシジョンテーブルの条件と結果の例

条件と結果	説明
機能名	[機能名] リストから選択するオプション。たとえば、[休暇管理 (Leave Management)] などです。
サービス名	[サービス名] リストから選択するオプション。たとえば、[休暇残日数] などです。
ユーザーの国	[ユーザーの国] リストに選択するオプション。 条件列を追加して、[ユーザーの国] に条件を追加することもできます。たとえば、ユーザーの部門に基づいてチェックを追加することもできます。
サブフロー	結果を生成するために選択するサブフロー。たとえば、[休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローなどです。 従業員センターの [休暇残日数を取得 (Get Time off Balance)] トピックは、[休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローを実行して、Oracle HCM システムからユーザーの祝日カレンダーを取得します。
マネージャーロールが必要	[true] に設定した場合、このサブフローを実行するには、ユーザーがマネージャーである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件と結果	説明
ユーザー認証	[true] に設定すると、OAuth エンティティ値を考慮して、サブフローを実行しているユーザーが検証されます。
OAuth エンティティ	OAuth エンティティの詳細。OAuth エンティティの場合、権限許可タイプが認証コードのプロファイルがサポートされています。

6. 入力選択肢で指定された条件を検証するには、[テスト] をクリックします。
   a. [ディシジョンテーブルをテスト (Test Decision table)] で [機能名]、[サービス名] および [ユーザー] を選択します。
   b. [**Test**] をクリックします。結果には、たとえばユーザーの休暇残日数をフェッチするための [休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローなどが表示されます。
7. [公開] を選択します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用してサードパーティシステムに接続する方法を理解します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順
1. ソースを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. ソースの統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
3. スケジュール済みジョブを作成し、ソースの実行ジョブフローをトリガーします。
   - エントリは、統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker] テーブルに作成されます。エントリは、統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] テーブルのアクティブなスケジュール済みプルサービスに対して作成されます。
   - インポートセットが作成され、サービスジョブトラッカーに添付された後、ロードの開始時間が設定されます。インポートセットテーブルにデータがロードされると、サービスジョブトラッカーのステータスが [ロード済み] に変更され、ロード終了時間が設定されます。
   - すべてのサービスに対してデータがロードされると、統合サービス [sn_hr_integr_fw_service] テーブルで定義されているサービス順序に基づいて変換が開始されます。サービスの状況が [完了] に変更され、ジョブトラッカーレコードの状況が [完了] に変更されます。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。

サードパーティシステムのタスクの表示

サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > **To Do**.
2. タスクの詳細を表示します。

プル統合 **To Do**

フィールド	説明
統合 To Do ID	統合 To Do の一意の識別子。
To Do の説明	サードパーティシステム内の To Do またはタスクの説明。
To Do ステータス	「オープン」、「クローズ済み」など、ServiceNow システム内の To Do またはタスクのステータス。
有効	サードパーティシステムで To Do またはタスクがアクティブであるかどうかを示すオプション。
担当者	To Do またはタスクがアサインされているユーザー。
外部ステータス	外部システム内の To Do またはタスクのステータス。
拡張システム	To Do またはタスクの発生元を示すオプション。
ドメイン	このテーブルに対してドメインセパレーションが有効になっていることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認中	ServiceNow システムまたはサードパーティシステムからプルされたドキュメントを承認するオプション。このオプションを選択するとウィンドウが表示され、そこでテーブルを指定して、そのテーブルからドキュメントを選択できるようになります。

重要:

- デフォルトでは、データ保持ポリシーの自動フラッシュにより、7 日後に To Do が削除されます。To Do がテーブルから削除されないようにするには、次の手順に従います。
  a. 移動先 システムのメンテナンス > テーブルのクリーンアップ をクリックし 、**[sn_hr_integr_fw_todo_inbound]** を選択します。
  b. 保持ポリシーを無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
  c. 保持ポリシーで別の条件を指定するには、[条件] フィールドにスクリプトを追加します。
- プル統合タスクテーブルを使用して、サードパーティシステムから To Do またはタスクをプルしたい場合は、この拡張ポイント sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper を実装する必要があります。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ソースジョブとサービスジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
スケジュール済みフローがトリガーされるか、ソースモジュールの [ジョブを実行] ボタンがクリックされると、統合ジョブトラッカーと統合サービスジョブトラッカーテーブルにレコードが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	アプリケーション名が付加されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ソースジョブが開始した日時。
ジョブ終了時間	ソースジョブが終了した日時。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。ソースジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
ソース	変換ジョブが実行されるソースの名前。たとえば、Cornerstone On Demand、Pluralsight など。
状況	「失敗」、「完了」、「実行中」などのジョブの現在のステータス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR 統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
統合サービス	統合サービスの名前。
セット	インポートセットのリスト。
ロード開始日時	レコードがステージングテーブルへのロードを開始した日時を示すオプション。
ロード終了日時	レコードがステージングテーブルへのロードを完了した日時を示すオプション。
最終実行日	サービスが正しくプルされた最後の日時を示すオプション。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。サービスジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
状況	「ロード完了」、「実行中」、「完了」などのサービスジョブのステータス。
変換開始日時	変換が開始され、レコードがステージングテーブルからターゲットテーブルに移動した日時を示すオプション。
変換終了日時	変換が終了した日時を示すオプション。
フロー実行 ID	統合サービスに対して実行されるフローの一意の識別子。 **注:** レポート機能は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 用に作成されたフロー (大規模な統合に使用される) に対してオフになっています。
同期トークン (Sync token)	特定の統合サービスの API によって返されたトークンを保存します。

自動翻訳

外部インターフェイスを使用してレコードをサードパーティシステムにプッシュする

外部インターフェイスを使用して、ServiceNow からサードパーティシステムにプッシュされるレコードの詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > 外部インターフェイス.
2. フォームで、フィールドを表示します。

[外部インターフェイス] フォーム

フィールド	説明
サービス	サードパーティシステムとやり取りするために呼び出されるオンデマンドプッシュサービス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソーステーブル名	レコードが格納されているソース テーブル。
テーブル Sys ID	変更されたテーブルレコードのシステム ID。[ソーステーブル名] と [テーブル **Sys ID]** の組み合わせは、変更されたレコードを識別してサードパーティシステムにプッシュするために使用されます。
ステータス	完了または処理待ちなど、プッシュの現在のステータス。
エラーメッセージ	プッシュが失敗したときに表示されるエラーメッセージ。
エラーコード	プッシュが失敗したときに表示されるエラーコード。

次のタスク
[外部インターフェイスフローをトリガー (Trigger External Interface flow)] は自動的に以下の処理を行います。

- ステータスが処理待ち、サービスがアクティブ、サービスタイプがオンデマンドプッシュである、外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface] テーブルからのレコードを識別します。
- 識別されたレコードをサードパーティシステムにプッシュします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に関する補足情報が記載されています。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク [sn_hr_integre_fw] のアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Framework Integrations アドミン [sn_hr_integr_fw.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワークにアクセスしてセットアップできます。	フローオペレーター [flow_operator]

インストールされるテーブル

テーブル	説明
統合ソース [sn_hr_integr_fw_source]	ServiceNow アプリケーションと統合するサードパーティシステムを表すソースレコードを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
統合サービス [sn_hr_integr_fw_service]	統合サービスのレコードを保存します。統合サービスは、サードパーティシステムからプルされた各エンティティに対して作成されます。
統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	開始時間、実行終了時間、ステータスなどのソースジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	開始時間、終了時間、ステータスなどのサービスジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを保存します。詳細については、「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	ServiceNow アプリケーションからサードパーティシステムにプッシュされた変更済みレコードを保存します。

サードパーティシステム由来のタスクを表示するウィジェット

[HRSD Framework Integration] および **[HRSD Integration Framework Complete]** 事前設定済みウィジェットは、サードパーティーシステム由来のタスクを 従業員センター の [To Do] ページに表示するのに役立ちます。

これらのウィジェットは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] アプリケーションが有効になっている場合にのみ使用できます。これらのウィジェットの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 従業員サービスセンター **(ESC)** > タスク設定.

Cornerstone OnDemand® の HR サービスデリバリ統合

ServiceNow Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用すると、ServiceNow 従業員センター の To Do タスクの一環として、関連する学習コースを従業員に表示できます。

Cornerstone OnDemand は、従業員向けの学習ビデオ、トレーニング、および認定をホストする学習システムです。Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 を利用して、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow へ学習タスクをプルすることで、従業員は自分のすべての To do タスクを 従業員センター の 1 箇所で表示できます。

アプリケーションのセットアップ

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定するには、まず ServiceNow Store から Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にする必要があります。このプラグインは、統合ハブおよび エンタープライズサービス管理統合フレームワークの Cornerstone スポークを有効にします。次に、統合ハブで Cornerstone スポークを設定する必要があります。セットアップを完了する方法の詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定」を参照してください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、サードパーティシステム由来の従業員プロファイル情報、To Do、その他のデータのプル、およびそれらの ServiceNow インスタンスへの保

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

存など、一般的なユースケースの統合をビルドする一貫した手段を提供します。これには、統合をビルドするために使用できる共通コンポーネント (ソーステーブル、HR 統合サービステーブル、スケジュール設定済みフロー、変換マップなど) が含まれています。

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、ソース、HR 統合サービス、スケジュール設定済みフロー、および変換マップは、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の Cornerstone OnDemand システムに対して自動的にセットアップされます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のスケジュールフローは、Cornerstone OnDemand システムとやり取りして、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

学習タスクの従業員へのアサイン

学習タスクが Cornerstone OnDemand システムで従業員にアサインされている場合、それらの従業員の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムで作成されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、成績証明書同期サービスを使用して Cornerstone OnDemand システムから成績証明書をプルし、従業員センター の To do ページのタスクとして表示します。

従業員センター の学習タスクをクリックすると、タスクを完了するため、従業員は Cornerstone OnDemand システムに誘導されます。従業員が Cornerstone OnDemand システムでタスクを完了すると、Cornerstone OnDemand システムに対してスケジュール済みジョブが実行された後に、タスクのステータスが 従業員センター で更新されます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

Configure (構成)	参照
実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の設定

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに学習コースをプルできるよう Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定する方法を確認します。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン [com.sn_hr_core] を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow Store から Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にします。このプラグインは、統合ハブおよび HR サービスデリバリ統合フレームワーク [sn_hr_integre_fw] プラグインで、Cornerstone スポークを有効にします。

手順

1. 統合ハブで Cornerstone スポークを設定します。
   詳細については、「Cornerstone スポーク」ドキュメントを参照してください。
2. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 で Cornerstone ソースレコードの URL プリフィックスを設定します。
   詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

   重要:
   必要なプラグインを有効にし、Cornerstone スポークを設定したら、HR 統合サービス (Cornerstone OnDemand アプリケーション対応) が自動的に作成されます。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス」を参照してください。

3. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローを構成します。
   詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローの構成」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する

ディープリンクプリフィックスを使用して、実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

手順

1. Cornerstone OnDemand アプリケーションにログインし、ディープリンクを生成します。
   詳細については、Cornerstone OnDemand システムのドキュメントを参照してください。

   注:
   [ディープリンクジェネレーター **(Deep link Generator)]** タブの [ページの **URL]** リストで **[LO** の詳細 **(LO Details)]** が選択されていることを確認してください。

2. URL プリフィックスをコピーします。
3. 移動先 **HR** コーナーストーン統合 > ソース.
4. **[Cornerstone]** をクリックします。
5. **[** プロパティ] で、コピーされた値を **[url_prefix]** に追加します。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のフローの構成

Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow システムへ学習オブジェクト、ユーザー、および成績証明書をプルする、スケジュール済みのフローを実行する頻度と時間を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Flow Designer** > デザイナー.
2. **[CSOD** 同期のトリガー **(Trigger CSOD Sync)]** スケジュール設定済みフローをアクティブにします。
3. [トリガー] をクリックします。
   a. 日次、週次、月次などの頻度を選択します。デフォルト値は [日次] です。
   b. 時刻を指定します。デフォルトの値は **[21:00:00]** です。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] の有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロールと説明

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Cornerstone アドミン [sn_hr_cornerstone.admin]	Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションにアクセスして設定できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブルと説明

テーブル	説明
ユーザーマッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにマッピングされたユーザーの詳細。
CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細 (学習タイプ、学習 ID、タイトルなど)。
CSOD ステータス [sn_hr_cornerstone_status]	Cornerstone OnDemand システム内の成績証明書のステータス。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のソース

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーション内の Cornerstone OnDemand ソースレコードには、事前設定済みのプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、Cornerstone OnDemand システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 注: 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。
page-count	Cornerstone OnDemand システムからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。デフォルト値は **500** です。 注: このプロパティは、[トレーニングの同期] および [成績証明書の同期] HR 統合サービスでのみサポートされ、[ユーザーの同期] HR 統合サービスではサポートされません。
url-prefix	実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の **HR** 統合サービス

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone の HR 統合サービスが自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で作成されます。HR 統合サービスのフローは、Cornerstone OnDemand システムと通信し、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

重要:
Cornerstone OnDemand システムと ServiceNow との間でデータが適切に同期されるように、これらのすべての HR 統合サービスを有効にする必要があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス

名前	説明
ユーザーの同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行されると、マッピングされたユーザーが **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.
トレーニングの同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに、ビデオやカリキュラムの学習オブジェクトをプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、学習オブジェクトが CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルにプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス (続く)

名前	説明
	変換スクリプトが実行された後、学習オブジェクトが **HR** コーナーストーン統合 > ラーニングオブジェクト.
成績証明書の同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに成績証明書をプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュール設定済みフローが実行されると、成績証明書が HR 取得済み To do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行された後、転写が **HR** 統合フレームワーク > **To Do**.

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のユーザー

Cornerstone OnDemand システムのユーザーは、メール ID を使用して、ServiceNow システムのユーザーにマッピングされます。ユーザーマッピングは、ServiceNow システム内の適切なユーザーに学習タスクをアサインするのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行されると、マッピングされたユーザーが **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.

ユーザーマッピング

フィールド	説明
CSOD ID	Cornerstone OnDemand システム由来の CSOD ID。
有効	ユーザーが Cornerstone OnDemand システムでアクティブであるかどうかを示すオプション。
ユーザー	ServiceNow システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー ID	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの ID。
CSOD メール	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーのメール ID。

注:
ユーザーのマッピングに、**[CSOD ID]**、**[CSOD** ユーザー **(CSOD user)]**、および **[CSOD** ユーザー **ID (CSOD User ID)]** フィールドを使用したい場合は、CSODIntegrationsUtil スクリプトの getUser メソッドを無効にする必要があります。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の学習オブジェクト

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細を表示します。学習オブジェクトは、適切な学習タスクの詳細にユーザーを誘導するのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、[トレーニングの同期] サービスのフローが、Cornerstone OnDemand システムから CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに学習オブジェクトをプルします。変換スクリプトが実行された後、学習オブジェクトが**HR** コーナーストーン統合 > ラーニングオブジェクト.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラーニングオブジェクト

フィールド	説明
役職	学習オブジェクトの名前。
有効	学習オブジェクトが使用されていることを示すオプション。
学習 ID	学習オブジェクトの一意の識別子。
学習タイプ	学習オブジェクトのタイプ。
学習タイプ ID	学習タイプの一意の識別子。
ルート LO	学習オブジェクトの親。

注:

- セッション、コホート、プログラム、およびライブラリータイプの学習オブジェクトは、 [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。これらのタイプの学習オブジェクトは、CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに表示されますが、変換後に [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。
- 認定自体ではなく、認定の子トピックのみが、従業員センター のタスクページにタスクとして表示されます。

Cornerstone OnDemand システムのステータスマッピング

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定が完了すると、成績証明書ステータス ID とステータス値の間のマッピングが Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合の [ステータス] ページに表示されます。この情報は、Cornerstone OnDemand システムの HR プル統合 To Do テーブルのタスク外部ステータスを管理するのに役立ちます。

たとえば、ステータス ID **[25]** の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされたとします。**[25]** は、タスクのステータス値が Cornerstone OnDemand システムで [承認待ち] であることを意味します。

ステータス

フィールド	説明
ステータス	Cornerstone OnDemand システム内のタスクのステータス。
ステータス ID	Cornerstone OnDemand システムのステータスの一意の識別子。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の変換マップ

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 がセットアップされている場合、[CSOD ユーザーマッピング変換] および [CSOD 学習オブジェクトマッピング] 変換マップは、自動的に Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 から使用できるようになります。これらの変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップ

名前	説明
CSOD ユーザーマッピング変換 (CSOD	ユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] ソーステーブルからユーザー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変換マップ (続く)

名前	説明
user mapping transform)	マッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping] ターゲットテーブルにユーザーをマッピングします。
CSOD 学習オブジェクトマッピング (CSOD learning object mappings)	CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] ソーステーブルから CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo] ターゲットテーブルに学習オブジェクトをマッピングします。
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから人事プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do をマップします。詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

Magnit の HR® サービスデリバリ統合

ServiceNow Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

主な機能

- 派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理します。派遣就業者を Magnit アプリケーションから Now Platform インスタンスにプルし、Now Platform インスタンスから派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。
- さまざまなユースケースのカスタムフローを作成します。たとえば、Now Platform インスタンスで HR ケースと通知を作成するライフサイクルイベントをトリガーして、派遣就業者のオンボーディングを管理します。
- 派遣就業者にシームレスなオンボーディングエクスペリエンスを提供します。

アクティブ化情報

まず、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。アプリケーションをアクティブ化すると、Magnit スポーク、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise が自動的にアクティブ化されます。

次に、Magnit スポークを設定 します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

探索	構成	参照

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の詳細

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のエンドツーエンドのワークフローを理解します。

エンドツーエンドフロー

1. 派遣就業者情報をプルする前に、Now Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。
2. 派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブを Now Platform インスタンスにインポートします (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。
3. sn_hr_magnit.admin ロールを使用して、関連する HR タスクテンプレートを作成し、それらを Magnit インスタンスからプルされたオンボーディングアイテムに関連付けます。詳細については、「Magnit タスクのマッピング」を参照してください。
4. Magnit ソースに次のプロパティを作成します。これらは 1 回限りの構成です。
   - **full_pull_wait_time**：相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間
   - **delta_pull_wait_time**：相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間

   詳細については、「Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース」を参照してください。
5. 構成可能なスケジュール済みジョブを介して、派遣就業者を Magnit アプリケーションから Now Platform インスタンスにプルします。「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

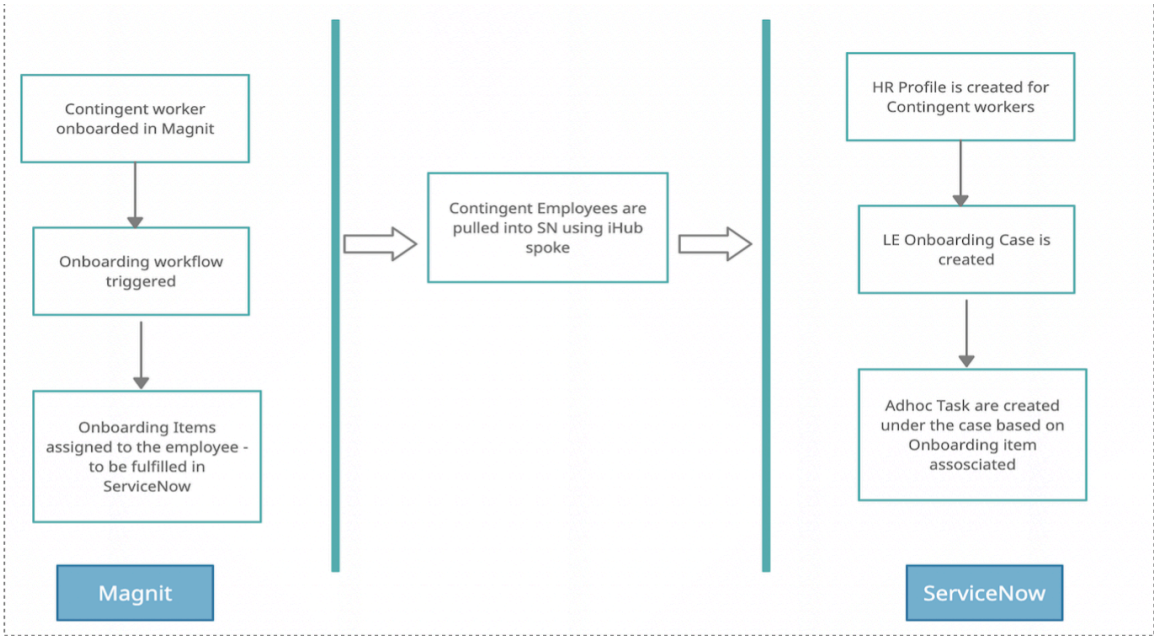
   > **注:**
   > オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。詳細については、「Magnit タスクのマッピング」を参照してください。

   派遣就業者は、Now Platform インスタンスからオンボーディングタスクを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー図



Magnit へのステータスの伝達

ユーザーのオンボーディングタスクのステータスが、ServiceNow® インスタンスから Magnit アプリケーションにどのように伝達されるかを説明します。

フロー

1. HR タスクのステータスを [対応中]、[準備完了]、[ドラフト] のいずれかに変更すると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが [処理待ち] ステータスに自動的に変更されます。HR タスクが [完了]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれかとしてマークされると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが自動的に [送信準備が完了] に変わります。
2. オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期フローは、特定のスケジュールと時刻に実行され、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取って、ステータス値が [送信準備が完了] であるレコードを識別します。Magnit スポークのオンボーディングのステータス送信アクションは、これらの詳細を Magnit アプリケーションに渡し、Magnit システムに送信されるすべてのレコードの相関 ID を受信します。ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルのレコードは、Correlation_ID、status_sent_at、status_sent で更新されます。

   注:

   - [クローズ済み] および [未完了でクローズ] 状況は Magnit で [完了] にマッピングされ、[キャンセル] は Magnit で [却下] にマッピングされます。
   - 5 MB を超える添付ファイルは破棄され、Magnit アプリケーションには送信されません。

3. [オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期] フローは、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取り、最後の相関 ID を識別し、Magnit スポークの [オンボーディングステータスの検証] アクションは、最後に送信されたステータス情報を識別します。応答が完了として識別されると、レコードの次のバッチ (レコードのステータスに変更がある場合) が Magnit アプリケーションに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の構成

Magnit の HR サービスデリバリ統合 を構成して、派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

派遣就業者情報をプルする前に、Now Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブを Now Platform インスタンスにインポートします (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。

手順

1. Magnit タスクのマッピングして、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。
2. Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース のプロパティを構成します。
3. スケジュールフローのアクティブ化 で Magnit アプリケーションから派遣就業者を Now Platform インスタンスにプルします。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

   注:
   - オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。
   - HR プロファイル、ライフサイクルケース、または HR タスクがオンボーディングアイテムに対して作成されていない場合は、すべての制限付き発信者アクセスが [許可] ステータスであるかどうかを確認します。

Magnit タスクのマッピング

HR タスクテンプレートを使用してオンボーディングアイテム名をマッピングし、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR Magnit** 統合 > **Magnit** タスクマッピング.
2. フォームのフィールドに入力します。

Magnit タスクマッピング

フィールド	説明
オンボーディングアイテム名	Magnit アプリケーションからプルされる (派遣就業者関連の) オンボーディングアイテム。
HR タスクテンプレート	オンボーディングアイテムがマッピングされている HR タスクテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	このマッピングの使用をアクティブ化するオプション。

3. [送信] をクリックします。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース

Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの Magnit ソースレコードには、事前定義されたプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

プロパティ

値	説明
full_pull_wait_time	相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間。 注: このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
delta_pull_wait_time	相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間。 注: このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
full pull	**true** に設定すると、Magnit でオンボーディングされたアクティブな従業員は、関連するオンボーディングアイテムとともに Now Platform インスタンスにプルされます。ライフサイクルケースは、オンボーディングアイテムに基づいてアドホックタスクとともに各ユーザーに対して作成されます。 **false** に設定すると、(前回のプル成功以降) Magnit でオンボーディングされた新しい従業員は、Now Platform インスタンスに同期されます。Now Platform に既に存在する、Magnit 内の派遣就業者の詳細の変更は、デルタプルにより Now Platform に同期されます。前回のプル後に従業員に関連付けられた新しいオンボーディングアイテムがある場合は、新しい HR タスクが作成されます。 注: 派遣就業者のアクティブなライフサイクルケースがある場合、同じライフサイクルケース内に新しいオンボーディングタスクが作成されます。派遣就業者に関連付けられたアクティブなライフサイクルケースがない場合、従業員に対して新しいライフサイクルケースが作成され、その中にオンボーディングタスクが作成されます。 注: full pull はオプションのプロパティです。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス

Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Magnit の HR 統合サービスが自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で作成されます。HR 統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスのフローは、派遣就業者を Now Platform インスタンスにプルするために Magnit システムと通信します。

Magnit の HR 統合サービス

名前	説明
派遣就業者の取得	Magnit アプリケーションから派遣就業者を Now Platform インスタンスにプルします。

スケジュールフローのアクティブ化

Magnit とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化して、派遣就業者を Magnit から Now Platform インスタンスにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー.
2. **[HRSD Magnit 統合の実行 (Run HRSD Magnit Integration)]** を開きます。
   代わりに、Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース の [ジョブを実行] をクリックして、派遣就業者を Magnit から Now Platform インスタンスにプルすることもできます。
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の参照

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の参照。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Magnit の HR サービスデリバリ統合 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Magnit の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Magnit アドミン [sn_hr_magnit.admin]	• Magnit 人の派遣就業者をプルできます • 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。 • Magnit タスクマッピングレコードを作成できます	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Magnit リーダー [sn_hr_magnit.reader]	Magnit タスクマッピングレコードにとともに Magnit 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Magnit の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
Magnit タスクマッピング [sn_hr_magnit_task_mapping]	オンボーディングアイテムと HR タスク間のマッピングを保存します。
ユーザーのオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	HR プロファイルを持つ派遣就業者のオンボーディングアイテムのマッピングを保存します。

デフォルトエンティティ

デフォルトエンティティは、 Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効化するときに使用できます。

デフォルトエンティティ

のデフォルトエンティティ **Magnit** の **HR** サービスデリバリ統合

エンティティ	説明
新規雇用オンボーディング (Magnit)	Magnit 派遣就業者用に作成されたアドホックオンボーディングタスクを含むライフサイクルイベント。 デフォルトのライフサイクルアクティビティセットとアクティビティを使用できます。 詳細については、次を参照してください。 ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理
派遣就業者のオンボーディング (Magnit)	新規雇用オンボーディング (Magnit) ライフサイクルイベントをトリガーする HR サービス。
派遣就業者オンボーディング (Magnit)	派遣就業者オンボーディング (Magnit) の HR テンプレート

Workday の **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- Workday の HR サービスデリバリ統合は、Workday HR スポークに依存しています。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員センター ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow Store から Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的にアクティブ化されます。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
実装を計画し構成します。	Workday の HR サービスデリバリ統合を使用。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Workday の **HR** サービスデリバリ統合 の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday タスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定します。
- ServiceNow Store から HR サービスデリバリ統合フレームワークをアクティブ化します。Workday の HR サービスデリバリ統合 は エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用して Workday からタスクを ServiceNow にプルします。HR サービスデリバリ統合フレームワークの詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do 設定

Workday から ServiceNow にタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「Workday To Do の設定」を参照してください。

> **注:**
> **[HRSD** フレームワーク統合 **(HRSD Framework Integration)]** および **[HRSD** 統合フレームワークの完了 **(HRSD Integration Framework Complete)]** の To Do 構成は、Workday タスクを 従業員センター の To Do ページに表示するのに役立ちます。これらの To Do 構成の詳細については、次の Web サイトを参照してください。 従業員センター > タスク設定.

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの同期

Workday から ServiceNow にワーカープロファイルデータをプルします。Workday から ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) にワーカープロファイルの詳細を表示します。

以下のセクションでは、アプリケーションを設定し、ワーカープロファイル設定を構成し、スケジュールフローをアクティブ化して実行して、ワーカープロファイルを同期する方法について説明します。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

ワーカープロファイルの設定

Workday と ServiceNow の間でデータを同期するための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「ワーカープロファイルの設定」を参照してください。

> **注:**
> ワーカープロファイル同期を使用していない場合でも、[Workday ワーカープロファイルの同期設定] フォームで **[Workday** テナントのタイムゾーン] フィールドを設定していることを確認してください。このフィールドは、2 つのシステムである ServiceNow と Workday の間のタイムゾーンを処理します。

スケジュールフローのアクティブ化

ワーカープロファイル情報を ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの設定

ワーカープロファイルが Workday と ServiceNow の間で同期されていることを確認するためのパラメーターを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **Workday** ワーカープロファイルの同期 > 構成 > ワーカープロファイルの同期設定.
2. 要件に従ってレコードのフィールドを更新します。

> **重要:**
> フォーム内の各フィールドの値を取得する方法の詳細については、この KB 記事 を参照してください。

[Workday ワーカープロファイルの同期設定 **(Workday Worker Profile Sync Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
Workday テナントのタイムゾーン	Workday ワーカーのタイムゾーンです。
今後のオンボーディングおよび退職イベントを先読みする日数	今後オンボーディングまたは退職するワーカーのプロファイルをプルするよう考慮された日数。
部門組織タイプ ID	部門組織タイプの一意の識別子。
場所使用 ID	場所使用の一意の識別子。
場所電話デバイスタイプ ID	場所電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所 FAX 電話デバイスタイプ ID	場所 FAX 電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所通信使用タイプ ID	場所通信使用タイプの一意の識別子。
予行演習を有効にする	有効にすると、データはステージングテーブルにプルされますが、ターゲットテーブルには変換されません。
デバッグを有効にする	有効にすると、追加のログが収集されます。
ワーカー自宅用メール通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用メール通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用電話通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用電話通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー携帯電話デバイスタイプ ID	ワーカー携帯電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー電話デバイスタイプ ID	ワーカー電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用アドレスタイプ参照通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用アドレスの一意の識別子。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
[参照 ID タイプの取得 (Get Reference ID Types)] 関連リンクをクリックして、構成フィールドで参照される参照 ID タイプをプルするために Workday とやり取りするフローを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワーカープロファイル同期用のプロパティの設定

ワーカープロファイルの同期を制御するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

[システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

ワーカープロファイル同期のプロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Get Worker Service からクローンされたサブフローの名前を指定します。形式は、scope-name.flow-name にする必要があります。
sn_hr_workday.worker_page_size	Get Workers Service のページサイズを指定します。最大ページサイズは 999 です。
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	派遣就業者をワーカープルから除外するには、値を **True** に設定します。デフォルト値は **False** です。

ワーカープロファイルフィールドのマッピング

[Workday 統合フローの実行] スケジュールフローは、Workday のワーカープロファイルフィールドを ServiceNow の HR プロファイルフィールドにマップします。

重要:

- マップされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
- パフォーマンスを向上させるために、HR プロファイルの first_name、last_name 列にインデックスを作成します。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 構成:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事 」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do	Workday からプルされたレポートの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
RAAS レポート名	注: 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 注: 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday とやり取りするスケジュールフローを有効にし、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー.
2. **[Workday** 統合フローの実行 **(Run Workday Integration Flow)]** を開きます。
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー **(Trigger)]** フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
5. **[Workday** サービスサブフロー実行の呼び出し **(Call Run Workday Service Subflow)]** を展開します。
6. [部門]、[場所]、[ジョブプロファイル]、[ワーカープロファイル]、[有効なワーカープロファイル]、[今後のワーカープロファイル]、[すべてのデータを取得]、[タスクをプル] チェックボックスをオンにします。
   スケジュールフローは、次の順序でデータをプルします。
   - ロケーション
   - 部門
   - ジョブプロファイル
   - ワーカー
   - 将来のワーカー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 有効なワーカー
- ジョブ

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

注:

- 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。変更されたデータ (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- 完全プルの場合は、[すべてのデータを取得] チェックボックスをオンにします。すべてのデータが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。
- [すべてのデータを取得] チェックボックスは、**[To Do** をプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
- フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。

Workday の **HR** サービスデリバリ統合 の使用

ServiceNow で Workday の HR サービスデリバリ統合 を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 システムインポートセット > 管理 > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
ジョブプロファイル変換マップ	ジョブプロファイルステージング [sn_hr_workday_job_profile_staging] テーブルからジョブプロファイル [sn_hr_core_job_profile] テーブルにジョブプロファイルをマップします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_workday_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマップします。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_workday_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマップします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_workday_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマップします。
HR 職務変換マップ	人事ジョブステージング [sn_hr_workday_hr_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブをマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ (続く)

名前	説明
HRSD Workday 受信ボックスアイテムのプル (HRSD Workday Pull Inbox Items)	Workday 統合 To Do ステージング [sn_hr_workday_todo_staging] テーブルの To Do を Workday To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマップします。

Workday のジョブトラッカー詳細の表示

ServiceNow から Workday に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ワーカープロファイルの同期 > ジョブトラッカー > **Workday** 統合ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

[Workday 統合ジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始日時	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了日時	ジョブを終了した日時。
状況	[完了]、[失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

3. ジョブレコードを選択します。

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
番号	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
Workday 統合サービス	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
ジョブステータス	現在のサービスジョブの状態。たとえば、完了または失敗。
ジョブ開始日時	サービスジョブの実行を開始した日時。
ジョブ終了日時	サービスジョブの実行を終了した日時。
エラーソース	エラーが発生したフェーズ：API エラー、変換エラー、または構成エラー。
エラー メッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする開始日。
終了日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする最終日。
インポートセット	プルされたインポートセットの名前。

Workday からのタスクの表示

Workday から ServiceNow にプルされた To Do またはタスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday To Do**
2. フォームで、フィールドを表示します。

Workday To Do

フィールド	説明
統合 To Do ID	Workday タスクの一意の識別子。
アクティブ	Workday でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。
担当者	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	ServiceNow のタスクの現在のステータス。たとえば、[オープン] や [完了] などです。
URL	Workday に移動してタスクを完了する URL。
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される Workday タスクの説明。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。
外部ステータス	Workday のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
拡張システム	タスクの作成元 (つまり Workday) を示すオプション。

参照 - Workday の HR サービスデリバリ統合

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday の HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday の HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Workday の HR サービスデリバリ統合 (sn_hr_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Workday の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Workday アドミン [sn_hr_workday.admin]	• Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

インストールされたスケジュール済みフロー

インストールされているスケジュール済みフロー **Workday** の **HR** サービスデリバリ統合

スケジュール済みフロー	説明
Workday 統合フローの実行	Workday からデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

でインストールされたテーブル **Workday** の **HR** サービスデリバリ統合

テーブル	説明
Workday ワーカープロファイルの同期設定 [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。これらのパラメーターにより、ワーカープロファイル情報が Workday から ServiceNow アプリケーションにプルされます。
Workday 統合ジョブトラッカー [sn_hr_workday_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのジョブプルを、スケジュール済みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_workday_service_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのサービスジョブプルを、スケジュール済

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でインストールされたテーブル **Workday** の **HR** サービスデリバリ統合 (続く)

テーブル	説明
	みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday To Do [sn_hr_workday_todo]	Workday からプルされた To Do を保存します。
Workday 設定：To Do を取得 [sn_hr_workday_pull_todo_config]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。

ワーカープロファイルの同期の制限事項

Workday から ServiceNow に同期されるデータの制限事項。

- 部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- Workday で組織、場所、およびジョブプロファイルが非アクティブにされても、ServiceNow では非アクティブになりません。これは、ServiceNow の部門テーブル、場所テーブル、およびジョブプロファイルテーブルに、ステータス情報を記録するためのアクティブなフィールドがないためです。
- 次のフィールドは、HR プロファイルの同期中にマッピングされません。
  - 従業員情報：休暇ステータス、場所タイプ、通知期間、試用終了日、試用期間、社会保障番号、ビジネス
  - ジョブ：場所タイプと仕事用メール

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday® の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 では、次のタスクを実行できます。

Workday の上級アドミニストレーターとして

- 構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬情報を表示するようにテンプレートを構成します。「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 従業員が 従業員センター から正式名を変更できるように、正式名変更設定を構成します。「正式名変更構成」を参照してください。
- Workday から ServiceNow アプリケーションに休暇、祝日カレンダー、およびスケジュールカレンダーをインポートして、従業員が 従業員センター から休暇要求を送信できるようにします。「Workday への休暇要求」を参照してください。

従業員として

- 従業員センター から休暇要求を送信します。「休暇を要求」を参照してください。
- 従業員センター の仮想エージェント会話を通じて、正式名を変更します。「仮想エージェントによる正式名の変更」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センター から Workday 給与明細書の不一致を報告します。「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- 構成されたサービスポータルで総合報酬情報 (福利厚生、報酬、手当など) を表示します。
- 構成された サービスポータルで祝日カレンダーを表示します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員サービスセンター (ESC) ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow ストアから Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的に有効化されます。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
統合を計画し、構成します。	HR Service Delivery Advanced Integration with Workday アプリケーションを使用します。	テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday の構成

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 を構成します。

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Storeから Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効にする必要があります。これにより、Workday HR Spoke が自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定し、次のアプリケーションをインストールします。

- Glide 仮想エージェントプラグイン [com.glide.cs.chatbot]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：NLU モデル [com.sn_hr_nlu_model]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、Workday Web サービスバージョン 33.2 に基づいてビルドされており、Workday Web サービスバージョン 33.2 より前または後のバージョンと互換性がない場合があります。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット：**standard_ticket_rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションを Human Resource：Core で動作させるには、これらの更新セット：**human_resources-core-rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションをヒューマンリソース (HR)：サービスポータルで動作させるには、これらの更新セット：**human_resources_portal_rca** をインストールする必要があります。

Workday を使用した総合報酬の設定

計画、セクション、および対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ウィジェットを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

総合報酬機能に必要なレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 総合報酬テンプレートのセクションに含める計画を設定します。
   詳細については、「総合報酬の計画の設定」を参照してください。
2. 総合報酬テンプレートに含めるセクションを設定します。
   詳細については、「総合報酬テンプレートのセクションの設定」を参照してください。
3. セクションおよび対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。
   詳細については、「総合報酬のテンプレートの設定」を参照してください。

次のタスク

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー. 必要なサービスポータルに **[Workday** 総合報酬の表示 **(View Workday Total Rewards)]** ウィジェットを追加して、従業員に [総合報酬] ビューを表示します。
2. システムプロパティ **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** を設定します。このプロパティには、総合報酬 RAAS (サービスとしてのレポート) ベースの API を呼び出すための通貨コードが格納されます。プロパティのデフォルト値は **USD** です。

総合報酬の計画の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションに従業員福利厚生計画、報酬制度、保険制度などの計画をプルするためのワンタイムセットアップを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [参照 **ID** を取得 **(Get Reference IDs)]** をクリックして、Workday から ServiceNow テーブルに計画をプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Workday からの計画は、Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにプルされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにプルされます。

3. フォームで、フィールドを表示します。

Workday 参照 ID リストフォーム

フィールド	説明
記述子	Workday からプルされた計画の説明。
記述子 ID (Descriptor ID)	Workday からプルされた計画の記述子 ID。
Workday ID (Workday ID)	Workday から生成される一意の識別子。
参照 ID タイプ	Workday からプルされた計画の参照 ID。たとえば、[報酬制度 ID]、[医療保険補償プラン ID]、[保険補償プラン ID] などです。

総合報酬テンプレートのセクションの設定

セクションを作成し、それに計画を関連付けます。こうしたセクションを総合報酬テンプレートに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬セクションのセットアップフォーム

フィールド	説明
セクション名	セクションの名前。例：「手当」。
プラン	セクションに含める計画。たとえば、「手当 - 自動車」、「手当 - モバイル」、「手当 - 住宅」などです。

4. [送信] をクリックします。

総合報酬のテンプレートの設定

セクションを追加してテンプレートを構成します。テンプレートを使用すると、構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ビューを表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > テンプレートの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬テンプレートのセットアップフォーム

フィールド	説明
テンプレート名	テンプレートの適切な名前。
セクション	テンプレートに含めるセクション (基本給、手当、インセンティブ、コミッションなど)。
適用先	テンプレートは、選択したユーザー基準にのみ適用されます。たとえば、テンプレートは、[雇用タイプ] が [フルタイム] の従業員にのみ適用されます。
順番	従業員に複数のテンプレートが適用されている場合、構成されたサービスポータルでは、順序の小さいテンプレートのみが従業員に表示されます。
ドメイン	ドメインへの参照。

4. [送信] をクリックします。

正式名変更構成

従業員が 従業員センター で仮想エージェント会話を通じて正式名を変更できるように、正式名の変更構成を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > ドキュメントカテゴリ.
2. 正式名変更ドキュメントカテゴリを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルするには、[参照 **ID** を取得] をクリックします。
スクリプトが事前に定義されているデータソースによって、ドキュメントカテゴリは Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにインポートされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにインポートされます。

次のタスク

1. 移動先 **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > 構成.
2. [正式名変更構成 (Legal Name Change Configurations)] フォームで、[新規] をクリックします。
3. 従業員センター の仮想エージェント会話で従業員が名前変更ドキュメントをアップロードできるようにするには、[ドキュメントのアップロードを有効にする **(Enable document upload)]** オプションをクリックし、関連するドキュメントカテゴリを選択します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合 レポートの構成

休暇計画、休暇理由、祝日カレンダー WID、作業スケジュールカレンダー WID などのデータを Workday から ServiceNow テーブルにプルするために必要なレポートを構成します。

重要:
Workday アドミンのみが Workday でレポートを作成できます。ServiceNow アドミニストレーターは、Workday アドミンからレポートの詳細を収集する必要があります。

休暇のユースケース

休暇要求機能を使用するには、次のレポートを作成します。

- 休暇テーブルの理由
- 休暇テーブル階層
- 休暇テーブル
- 祝日カレンダー WID を取得
- 作業スケジュールカレンダー WID を取得
- 休暇計画
- 休暇理由
- 休暇タイプ
- 休暇

注:
休暇要求機能については、「Workday への休暇要求」を参照してください。

給与ユースケース

給与明細書不一致機能を使用するには、[給与明細書を検索] レポートを作成します。

注:

- 給与明細書不一致機能の詳細については、「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- ルックアップ給与明細書レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

総合報酬ユースケース

総合報酬機能を使用するには、総合報酬レポートを作成します。

注:

- 総合報酬機能の詳細については、「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 総合報酬レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

祝日カレンダーユースケース

祝日カレンダー機能を使用するには、「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 休暇要求機能の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを既に作成している場合は、別の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成する必要はありません。
- 祝日カレンダー機能の詳細については、「祝日カレンダー」を参照してください。
- 祝日カレンダーレポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday の使用

ServiceNow で Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 を使用して詳細な従業員情報を処理する方法について説明します。

Workday への休暇要求

休暇要求を 従業員センター から Workday に送信できます。

以下のセクションでは、休暇設定を構成し、従業員センター から休暇要求を作成する方法について説明します。

休暇設定

- 休暇、休暇テーブル、祝日カレンダー、および作業スケジュールカレンダーのレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。
- 休暇のセットアップデータをインポートします。「休暇」を参照してください。
- Workday から祝日カレンダーを取得します。「祝日カレンダー」を参照してください。
- Workday から作業スケジュールカレンダーを取得します。「作業スケジュールカレンダー」を参照してください。

休暇要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。詳細については、「休暇を要求」を参照してください。

制限事項

- Workday でサポートされているカスタム検証は、ServiceNow アプリケーションでは処理されません。たとえば、組織の休暇計画が 2 または 4 の倍数の休暇数量を入力するように構成されている場合、そのような検証は ServiceNow アプリケーションの休暇計画ではサポートされません。
- ServiceNow アプリケーションから、休暇および非営業日を含めて最大 25 日間の休暇を申請できます。

休暇

Workday から ServiceNow アプリケーションに休暇をプルするワンタイムセットアップを完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

休暇要求機能に必要なレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 休暇タイプ.
2. [休暇セットアップデータをインポート **(Import time off setup data)]** をクリックします。
3. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > コンテンツアイテム.
2. Workday の休暇要求ページの URL を設定します。
3. [休暇要求 - Workday へのリンク (Time Off Request – Link to Workday)] レコードを開き、[URL] フィールドを変更します。
4. [従業員サービスセンター (ESC)] に移動します。[カタログ] メニューで、 福利厚生カテゴリ > 休暇申請:Workday へのリンク. [Workday 休暇要求 (Workday Time Off request)] ページに移動します。

作業スケジュールカレンダー

作業スケジュールカレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 作業スケジュールカレンダー.
2. [作業スケジュールカレンダーを取得 **(Get Work Schedule Calendars)]** をクリックして、Workday から ServiceNow アプリケーションにスケジュールカレンダーをプルするフローを実行します。

作業スケジュールカレンダーフォーム

フィールド	説明
作業スケジュールカレンダー	作業スケジュールカレンダーの名前。たとえば、「標準 40 時間/週」などです。
作業スケジュールカレンダー ID (Work schedule calendar ID)	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの一意の識別子。
作業週の開始日 (Work week start day)	作業スケジュールカレンダーの開始日。
作業週の開始日 ID (Work week start day ID)	作業スケジュールカレンダーの開始日の ID。
開始時間	当日の作業スケジュールの開始時間。
終了時間	当日の作業スケジュールの終了時間。
曜日	作業スケジュールカレンダーの曜日。
曜日 ID (Day of week ID)	作業スケジュールカレンダーの曜日の ID。
ドメイン	ドメインへの参照。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

祝日カレンダー

祝日カレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。構成されたサービスポータルで従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

[祝日カレンダー WID を取得 (Get holiday calendar WID)] レポートを構成します。詳細については、「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 祝日カレンダー.
2. [祝日カレンダーを取得 **(Get Holiday Calendars)]** をクリックして、Workday とやり取りするサブフローを実行し、祝日カレンダーをプルします。
3. 祝日カレンダーを作成するには、[新規] をクリックします。

祝日カレンダーフォーム

フィールド	説明
カレンダーイベント名 (Calendar event name)	祝日イベントの名前。たとえば、「アルゼンチンの祝日」などです。
祝日カレンダー ID	Workday からプルされた祝日カレンダーの ID。
祝日カレンダー WID	Workday からプルされた祝日カレンダーの一意の識別子。
ドメイン	ドメインへの参照。
開始日	カレンダーイベントの開始日。
開始時間	カレンダーイベントの開始時間。
終了日	カレンダーイベントの終了日。
終了時間	カレンダーイベントの終了時間。
祝日カレンダー名 (Holiday Calendar name)	祝日カレンダーの名前。たとえば、「クリスマス」などです。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー.
2. ウィジェットで、**[Workday** の祝日カレンダーの表示] を選択し、必要なサービスポータルページに追加します。

休暇を要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用タイプがない場合、休暇要求を送信できないことがあります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > カタログ > メリット.
2. [休暇要求 **(Time Off Request)**] をクリックします。
3. [休暇開始日 **(Time Off Start Date)**] フィールドで、休暇を適用する日付を指定します。
4. [休暇タイプ **(Type of Time Off)**] フィールドで、利用する休暇のタイプを指定します。
   たとえば、米国の病欠計画、またはメキシコの休暇計画などです。
5. [休暇を申請したい日数 **(How may days do you want to take off)**] フィールドで、休暇を適用する日数を指定します。
6. [休暇/日 **(Time Off Per Day)**] フィールドで、時間または日単位で休暇の値を指定します。

   注:
   [時間単位 **(Unit of Time)**] フィールドでは、休暇の時間 (日または時間) の単位が自動入力されます。

7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成されます。休暇が正常に送信されると、HR ケースのステータスが「完了してクローズ」に変わります。休暇が正常に送信されなかった場合、HR ケースのステータスは「未完了でクローズ」に変わります。

仮想エージェントによる正式名の変更

従業員センター の仮想エージェントチャットを通じて、正式名を変更します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センター に移動します。
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. テキストを入力します。
   たとえば、「名前の変更」などです。現在の名と姓が表示されます。
4. Workday で正式名の変更を続行するには、[はい] を押します。
5. 名、姓、ミドルネームを入力します。
6. 正式名変更サポートドキュメントをアップロードします。

   注:
   アドミニストレーターによって設定されていない場合、このオプションは表示されません。

7. アップロードされた正式名変更ドキュメントの説明を入力します。
8. 更新された正式名変更とサポートドキュメントを確認し、[はい] を押します。
   HR ケースが作成され、チャット会話が終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正式名変更の VA トピックテンプレートの公開

Workday 正式名変更テンプレートを公開します。このテンプレートには、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) の目的やコンテキストを認識して処理する NLU モデルが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.

   > **注:**
   > **[NLU** モデルを有効にする **(Enable NLU model)]** トグルスイッチを有効にする必要があります。

2. 移動先 コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.
3. **[Workday** 正式名変更テンプレート **(Workday Legal Name Change Template)]** を選択します。
4. [公開] をクリックします。

給与明細書の問題の報告

Workday 給与明細書の問題を 従業員センター から報告します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用開始日がない場合、給与明細書不一致を報告できないことがあります。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与の不一致：**Workday**.
3. [給与年 **(Payroll year)]** フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)]** フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)]** フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが「準備完了」ステータスで作成されます。

参照 - HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 が有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Workday の上級アドミン [sn_hr_workday_adv.admin]	• Workday レポートを構成できます。 • 総合報酬テンプレートをカスタマイズできます。 • 正式名の変更設定を構成できます。 • Workday から休暇をインポートできます。 • Workday から祝日カレンダーとスケジュールカレンダーをプルできます。 • Workday 参照 ID をプルできます。	• flow_operator • import_admin

インストールされるテーブル

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
休暇 [sn_hr_workday_time_offs]	休暇 ID、休暇計画への参照、および休暇タイプなど、休暇の詳細を保存します。
休暇計画 [sn_hr_workday_time_off_plans]	休暇計画 ID、時間単位、および毎日の時間量など、休暇計画の詳細を保存します。
休暇タイプ [sn_hr_workday_time_off_types]	休暇タイプ ID など、休暇タイプの詳細を保存します。
休暇理由 [sn_hr_workday_time_off_reasons]	休暇理由 ID や休暇への参照など、休暇理由の詳細を保存します。
休暇テーブル [sn_hr_workday_absence_table]	休暇テーブル ID と理由必須フィールドを保存します。
休暇テーブル階層 [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	休暇計画と休暇の組み合わせを保存します。たとえば、休暇計画 ([USA 病気計画 (GPS)]) と休暇 ([USA 病欠 (GPS) (USA Sick Time Off (GPS))]) の組み合わせです。
休暇テーブルの理由 [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	休暇テーブルの理由を保存します。
祝日カレンダー	Workday からプルされた祝日カレンダーの詳細 (祝日カレンダー名、開始日、終了日など) を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_workday_holiday_calendar]	
作業スケジュールカレンダー [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの詳細 (作業スケジュールカレンダー名、ID、パターン開始日など) を保存します。
正式名変更構成 [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	正式名変更のために設定された構成オプションを保存します。
Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Workday からプルされた正式名変更ドキュメントカテゴリと総合報酬 (計画) を保存します。
Workday レポート構成 [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Workday で作成されたレポートの詳細を保存します。たとえば、レポートの名前、レポートの所有者、レポートの作成目的などです。
総合報酬セクションの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	総合報酬セクションの詳細とそれに関連付けられた計画を保存します。
総合報酬テンプレートの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	総合報酬テンプレートの詳細とそれに関連付けられたセクションおよび計画を保存します。

Workday® ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday ラーニングスポークが自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

注:

- Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 は Workday ラーニングスポークに依存します。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員センター ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow Store から Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的にアクティブ化されます。

開始するには

使用	Configure (構成)	参照
Workday の HR サービスデリバリ統合を使用。	実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday ラーニングタスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday ラーニングスポーク を設定します。

- ServiceNow Store から HR サービスデリバリ統合フレームワークをアクティブ化します。Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 は エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用して Workday ラーニングからタスクを ServiceNow にプルします。HR サービスデリバリ統合フレームワークの詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNowにプルする Workday ラーニング統合のトリガーをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday ラーニングとやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ユーザープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday** ラーニング統合のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー.
3. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
   このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

   利用可能なサブフローは次のとおりです。

   スケジュール済みフローの詳細のアクティブ化

サブフロー	説明
Workday ラーニングへのコースのアサイン	ServiceNow 人のユーザーに学習コースをアサインします。
Workday ラーニングからコースをプル	学習コースの詳細を取得し、コースを Workday ラーニング から ServiceNow にマッピングします。
Workday ラーニングからのユーザーアクティビティのプル	Workday ラーニング からユーザーのコースアクティビティデータを取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday ラーニングの承認の追跡	Workday ラーニング から学習 To Do の詳細を取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday ラーニングユーザーマッピング	Workday ラーニング と ServiceNow のインスタンス間でユーザーをマッピングします。

   注:
   これらのサブフローは編集可能です。Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に同梱されている構成を変更する場合

   データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

Workday ラーニングユーザーの同期

Workday ラーニングから ServiceNow にユーザープロファイルデータをプルします。ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) で、Workday からのユーザープロファイルの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday** ラーニング統合のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。
   このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 の使用

ServiceNow で Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

Workday ラーニングのユーザーアクティビティの表示

すべてのユーザーアクティビティデータは Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合とともに出荷されます。ただし、ユーザーアクティビティの詳細を表示または編集する場合は、それぞれのサブフローを編集してから、それぞれのレコードを編集できます。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > データソース > ユーザーアクティビティを同期.
2. **[Workday** ラーニングのユーザーアクティビティを同期 **(Sync User Activity for Workday Learning)]** を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 のレコードの編集」を参照して ください。

Workday ラーニングの承認の追跡の表示

ServiceNow から Workday ラーニングに対して実行されたすべてのプルを追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示または編集します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > データソース > 承認の追跡.
2. **[Workday** ラーニングの承認の追跡] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 のレコードの編集」を参照して ください。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 システムインポートセット > 管理 > 変換マップ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ

名前	説明
Workday ラーニングユーザーマッピング	ユーザープロファイルステージング [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] テーブルからユーザープロファイル [sn_lc_user_mapping] テーブルにユーザープロファイルをマッピングします。
Workday ラーニングコース	Workday ラーニングコースをステージング [sn_lrn_workday_course_staging] テーブルからラーニング外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングオファリングレッスン	ステージング [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging] からの Workday ラーニングオファリングレッスンをマッピングします。
Workday ラーニングユーザーコースアクティビティ	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] テーブルからユーザーコースアクティビティをラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニング To Do	Workday ラーニング To Do ステージング [sn_hr_workday_todos_staging] テーブルから To Do を Workday ラーニング To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングユーザーコース自己登録	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] からユーザー自己登録情報をラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングコースオファリング	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から学習コースオファリングをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングコレクションコース	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から Workday ラーニングコレクションをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングプログラムコース	ステージング [sn_lrn_workday_program_courses] から学習プログラムコースをコレクションコースアイテム [sn_lc_m2m_collection_course_item] テーブルにマッピングします。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 へのセットテーブルのインポート

セットテーブルを Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 にインポートします。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 **To Do** ステージング

Workday ラーニング To Do をインポートします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday** ラーニング **To Do**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 To Do ステージング」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 ユーザーコースアクティビティステージング

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージング情報をインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday** ラーニングユーザーコースアクティビティステージング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday ラーニングと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 (sn_lrn_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Workday ラーニングロールのインストールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Workday ラーニングアドミン [sn_lrn_workday.admin]	• Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	[sn_lrn_workday.admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたスケジュール済みフロー

Workday ラーニングスケジュール済みフローインストールの詳細

スケジュール済みフロー	説明
Workday ラーニング統合フローのトリガー	Workday ラーニングからデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Workday ラーニングテーブルインストールの詳細

テーブル	説明
Workday ラーニング構成 [sn_lrn_workday_configurations]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。
Workday ラーニング To Do [sn_lrn_workday_todos]	Workday ラーニングからプルされた To Do を保存します。
ワーカープロファイル同期構成 [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。
Workday ラーニングスキル	Workday ラーニングからアクティブなすべてのスキルをフェッチします。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 のレコードの編集

このフォームを使用して、ユーザーアクティビティの同期、自己登録アクティビティ、承認の追跡などの複数のシナリオで Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に新しいレコードを作成します。

データソースレコード

フィールド	説明
名前	アクティビティの名前
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前。
タイプ	アップロードするアイテムのタイプを定義します。ファイルの場合、JDBC、LDAP、OIDC、REST、データストリーム、またはカスタムとなります
フォーマット	アップロードされるファイルの形式。サポートされている形式は、CSV、カスタム (スクリプトによる)、Excel、JSON、または XML です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースレコード (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	データのアップロード先のアプリケーション。
ファイル取得手法	アップロードされたデータを取得するために必要な方法。
CSV 区切り文字	アップロードされるデータを区切るためにアサインされたラベル。

Workday ラーニング To Do ステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday ラーニング To Do を作成します。

Workday ラーニング To Do ステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
説明	To Do アクティビティの簡単な説明。
以前のアサイニー	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
アドミン別に実行	アドミニストレーターによって完了されたアクティビティ。
統合ユーザー ID	統合ユーザーの一意の識別番号。
URL	To Do の URL。
期日	To Do の期日。
最終機能更新	To Do が最後に更新された日付。
前のステート	現在のステータスより前の To Do のステータス。
完了者	To Do が完了した日付。
作成タイミング	To Do が作成された時刻。
統合 To Do ID	To Do の一意の識別番号。
状況	To Do のステータス。

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday ラーニング To Do を作成します。

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
ワーカー	To Do アクティビティの簡単な説明。
従業員 ID	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
Assigned_By	アドミニストレーターによって完了されたアクティビティ。
Assigned_by_WID	統合ユーザーの一意の識別番号。
Assigned_Date	To Do の URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム (続く)

フィールド	説明
アサインメカニズム	To Do の期日。
Assignment_Cancellation_Date	To Do が最後に更新された日付。
Assignment_Status	現在のステータスより前の To Do のステータス。
作成タイミング	To Do が完了した日付。
Assigment_Record_Completion_Moment	To Do が作成された時刻。
Due_date	To Do の一意の識別番号。
Last_Functionally_Updated	To Do のステータス。
学習コンテンツ	関連する学習コンテンツ。

Oracle Cloud HCM® の HR サービスデリバリ統合

ServiceNow Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、Bristlecone, Inc. によってビルドされています。この統合により、部門、場所、ポジション、ワーカー、および割り当てのデータを Oracle HCM Cloud から ServiceNow プラットフォームにプルできます。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 [sn_hr_oracle_hcm] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke] と エンタープライズサービス管理統合フレームワーク [sn_hr_integr_fw] が自動的にアクティブ化されます。

次の手順については、「Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 の構成」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員センター ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow Store から Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的にアクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
統合を計画し、構成します。	ServiceNow と Oracle HCM Cloud の統合に取り組みます。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 の構成

Oracle HCM から ServiceNow インスタンスにワーカーデータをプルするように、HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の Oracle HCM を設定します。Oracle HCM Cloud のワーカープロファイルを ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) に表示します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と Oracle HCM Cloud スポーク を自動的にアクティブ化する、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 をアクティブ化します。

> **注:**
> Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 V 1.0.1 以降のバージョンからアップグレードする場合は、この KB 記事 の手順に従ってください。

手順

1. 更新セットをインストールします。
   詳細については、「ServiceNow Store のサポートリンクの更新セット (update sets in supporting links in ServiceNow store) 」を参照してください。
2. Utah リリースで RCA を手動で許可します。

   エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 3.3.8 バージョンに既にアップグレードしている場合、この手順は必要ありません。

   ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] の制限付き発信者アクセスレコードを許可します。
3. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの結合フィールドにインデックスを付けます。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成 」を参照してください。
4. Oracle HCM Spoke を設定します。
   詳細については、次を参照してください: Oracle HCM Cloud スポーク .
5. オプション: Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 の統合ソースプロパティの設定
   詳細については、「プロパティの構成」を参照してください。
6. Oracle HCM と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール設定済みフローを有効にして実行します。
   詳しくは、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティの構成

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 をセットアップすると、Oracle HCM Cloud アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。統合ソースプロパティを使用して、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 を構成できます。

これらのプロパティはOracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合で利用可能です。

プロパティを設定するには、 統合フレームワーク > ソース > **Oracle HCM** クラウド.

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 のプロパティ

プロパティ	説明
workers_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのワーカーレコードの数。 デフォルト値： 100
locations_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの場所のレコードの数。 デフォルト値： 100
departments_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの部門のレコードの数。 デフォルト値： 100
position_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのポジションのレコードの数。 デフォルト値： 100
workers_query	クエリーフィールドのリスト。例： PersonId、PersonNumber、DateOfBirth、ApplicantNumber DisplayName、FullName、および ListName このプロパティは、空白のままにすることも、Oracle HCM で指定された形式で関連するクエリーを指定することもできます。 注: workers_query はオプションのプロパティです。
full_pull	**[True]** に設定されている場合、Oracle HCM システムのすべてのレコードが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定されている場合、Oracle HCM システムの変更されたレコード (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 デフォルト値：False

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフローのアクティブ化

Oracle HCM とやり取りするスケジュールフローを有効化し、ワーカープロファイル情報を ServiceNow インスタンスにプルします。このフローでは、Oracle HCM のすべての新しい変更が自動的にプルされ、HR サービスデリバリ (HRSD) でワーカープロファイルが最新の状態になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. **[Oracle HCM Integration** をトリガー **(Trigger Oracle HCM Integration)]** を選択します。
3. [トリガー] セクションで、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [完了] をクリックします。
5. [アクティブ化] をクリックします。

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 の使用

統合機能を使用して Oracle Cloud HCM から ServiceNow にデータを取得する方法を理解します。

エンティティプロファイルフィールドのマッピング

[Oracle HCM 統合のトリガー (Trigger Oracle HCM Integration)] フローは、Oracle HCM のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

> **重要:**
> マップされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

スケジュール済みジョブの実行

スケジュールジョブを手動で実行して、Oracle HCM から ServiceNow プラットフォームにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. Oracle HCM レコードを開きます。
3. [ジョブを実行] をクリックします。

参照 - **Oracle Cloud HCM** の **HR** サービスデリバリ統合

参照トピックには、リストやフォームを含む Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 (sn_hr_oracle_hcm) アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Oracle HCM Cloud アドミン [sn_hr_oracle_hcm.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のすべての機能に Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションからアクセスできます。	Enterprise Integrations with Oracle HCM 統合アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 sn_hr_integr_fw.admin ロールが含まれています。

インストールされるスケジュール済みジョブ

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みフロー	説明
Oracle HCM Integration フローをトリガー	Oracle HCM Cloud から ServiceNow® インスタンスにデータをプルします。デフォルトでは、このフローのステータスは非アクティブです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください。 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 の変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

HR プロファイル変換マップ、ジョブ変換マップ、部門変換マップ、場所変換マップ、ポジション変換マップは、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 で使用される変換マップです。詳細については、「 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

Oracle HCM® の高度な **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow® Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 は Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これにより、Oracle HCM システムに移動せずに ServiceNow インスタンスから次の Oracle HCM タスクを完了できます。

- ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の口座振込用口座に関連するクエリを送信します。
- ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の休暇残日数に関連するクエリを送信します。
- ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、Oracle HCM システムから祝日カレンダーを表示します。
- ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、Oracle HCM システムから総合報酬情報を表示します。

注:
従業員 ID、個人 ID、および場所の詳細が HR プロファイルに存在しない場合、これらのユースケースは機能しません。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke]、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] および HR サービスデリバリ (HRSD) ポータル UI コンポーネント [com.sn_hr_portal_components] アプリケーションが自動的にインストールされます。

次に、以下を設定する必要があります Oracle HCM Cloud スポーク.

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員センター ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow ストアから Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的にアクティブ化されます。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロールと説明

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Oracle の上級アドミン [sn_hr_oracle_adv.admin]	• セットアップを完了すると、Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスに総合報酬情報を表示できます。 • セットアップを完了すると、Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスに祝日カレンダーをプルできます。	なし

インストールされるテーブル

テーブルと説明

テーブル	説明
祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスにプルされた祝日カレンダーを保存します。

HR サービスデリバリ (HRSD) ポータル UI コンポーネント

ServiceNow® HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションには、HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などの一般的なウィジェットが含まれています。

アプリケーションのセットアップ

ServiceNow Store から HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションをインストールするには、HRSD Enterprise および Professional ライセンスが必要です。

HR アプリケーションへのウィジェットの追加

HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などのウィジェットの HR ポータルコンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
2. ソースを渡して、アプリケーションのメインウィジェットに HR ポータルコンポーネントウィジェットを埋め込みます。
   ソースは、これらのウィジェットのデータのシステム (Oracle や Workday など) を参照します。HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションは、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、外部ウィジェットを介して渡されるソースに基づいてデータをフェッチするように実装されます。ウィジェットの埋め込み方法の詳細については、「埋め込みウィジェット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 での総合報酬の構成

ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、従業員に Oracle 総合報酬を表示するように設定を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

手順

1. Oracle HCM システムで総合報酬 BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. Oracle HCM システムに BI レポートパスを追加します。
   これは、[総合報酬を取得] アクションで Oracle HCM の総合報酬情報を ServiceNow インスタンスにプルするために必要です。詳細については、次を参照してください: Oracle HCM Cloud スポーク .
3. [送信] をクリックします。

次のタスク
従業員は、[Oracle の総合報酬の表示 (View Oracle Total Rewards)] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 での祝日カレンダーの構成

祝日カレンダーを Oracle HCM システムから ServiceNow アプリケーションにプルします。構成されたサービスポータルで、従業員に適用可能な祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

手順

1. Oracle HCM システムで祝日カレンダー BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. [祝日カレンダーの表示 (View Holiday Calendar)] ウィジェットを正常に実行するには、Oracle Cloud HCM スポークで BI レポートと接続および資格情報エイリアスを構成します。
   詳細については、次を参照してください: Oracle HCM Cloud スポーク .
3. 移動先 **Oracle** の高度なユースケース > 祝日カレンダー.
4. [祝日カレンダーを取得] をクリックします。
   今年から次の利用可能な暦年までのすべてのレコードが Oracle HCM システムからプルされ、祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar] テーブルに保存されます。

次のタスク
従業員は、[祝日カレンダーの表示 (View Holiday Calendar)] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 での休暇残日数クエリの送信

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の休暇残日数に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[休暇の表示(View Time Off)] ウィジェットは、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルの個人 ID (Correlation_ID) フィールドに基づいて機能します。HR プロファイルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合は、休暇残日数を表示できません。

手順

1. 移動先 従業員センター > カタログ > メリット > 休暇残日数.
2. すべての休暇残日数の詳細を表示します。
3. [休暇残日数について質問がありますか？] フィールドに、クエリを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   HR サービスの [休暇の表示 - Oracle Cloud HCM] の下に HR ケースが作成されます。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 で口座振込のクエリを送信する

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の口座振込に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

HR プロファイルに従業員番号と個人 ID (Correlation_ID) がない場合、口座振込用口座とその詳細を表示できません。

手順

1. 移動先 従業員センター > カタログ > 給与 > 口座振込の照会.
2. すべての口座振込用口座の詳細を表示します。
3. クエリを送信する口座を選択します。
4. [現在の口座振込について何かお困りですか？] フィールドに、クエリを入力します。
5. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、HR サービスの [口座振込の照会 - Oracle HCM Cloud] で作成されます。

Oracle HCM での給与明細書の問題の報告

従業員センター から Oracle HCM での給与明細書の問題をレポートします。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な相関 ID または個人 ID、および雇用開始日がない場合、給与明細書不一致をレポートできません。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与不一致：**Oracle HCM** クラウド.
3. [給与年 **(Payroll year)**] フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)**] フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [雇用主] フィールドで、給与明細書の生成元である雇用主を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このフィールドは、複数の雇用主から生成された給与明細書がある場合にのみ表示されます。

7. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)]** フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
8. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、給与ケースカテゴリの下に作成されます。

SuccessFactors® の HR サービスデリバリの統合

ServiceNow SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 を使用すると、従業員が ServiceNow の単一の場所で関連タスクを履行できるようになります。従業員レコードを同期することもできます。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
統合を計画し、構成します。	ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) と SuccessFactors の統合に取り組みます。	テーブル、ユーザーロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 の構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 をインストールすると、SuccessFactors のサービスが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_sf.admin
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と SuccessFactors スポークを自動的にアクティブ化する SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 をアクティブ化します。

手順

1. 更新セットをインストールします。
   詳細については、「ServiceNow Store のサポートリンクの更新セット (update sets in supporting links in ServiceNow store)」を参照してください。
2. Tokyo リリースで RCA を手動で許可します。
   ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] または **[HR Service Delivery Integration with Successfactors]** であるレコードへの制限付き発信者アクセスを許可します。
3. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの使用 の結合フィールドにインデックスを付けます。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. SuccessFactors スポークをセットアップします。

   注:
   SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 を使用するには、SuccessFactors スポークバージョン 3.1.2 をセットアップしてください

   詳細については、「SuccessFactors スポーク」のセットアップを参照してください。

5. オプション: SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 のソース の統合ソースプロパティの構成

6. SuccessFactors と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール済みフローをアクティブ化して実行します。
   詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

SuccessFactors とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 **Flow Designer** > デザイナー.
2. **[SAP SuccessFactors Integrations** のトリガーを実行 **(Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations)]** を開きます。
3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。
5. **[SuccessFactors** サービスの実行サブフローを呼び出す] を展開します。

   データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

   注:

   - 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
   - [すべてのデータを取得] チェックボックスは、[タスクをプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
   - フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。

To Do プルの構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** を プル]を [true] に設定します。

To Do プッシュの構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]**を [true] に設定します。

To Do のプッシュフローの有効化

既存の To Do を SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合にプッシュするには、To Do のプッシュフローを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Flow Designer**.
2. **[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]** を開きます。
3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 のプロパティの構成

システムプロパティは、システムの動作を制御します。統合ソースプロパティを使用して、SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 を構成できます。SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 のシステムプロパティにアクセスするには、[すべて] > [HRSD SuccessFactors 統合 (HRSD SuccessFactors Integration)] > [システムのプロパティ] に移動します。これらのシステムプロパティは SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 にのみ適用され、 SuccessFactors スポークでは利用できません。

HRSD SuccessFactors のシステムのプロパティ

フィールド	説明
sn_hr_sf.Retrieve Departments Service (Retrieve Departments Service subflow)	部門サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Effective Workers Service	有効なワーカー取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Job Profiles Service	ジョブプロファイル取得サブフローを顧客が構成できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HRSD SuccessFactors のシステムのプロパティ (続く)

フィールド	説明
sn_hr_sf.Retrieve Jobs Service	ジョブサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Locations Service	ロケーションサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Todos Service	To Do サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Workers Service	ワーカーサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。

注:
これらのシステムプロパティは SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 にのみ適用され、 SuccessFactors スポークでは利用できません。OOB サブフローを排他的に使用するようにプロパティが設定されていることを確認します。新しいサブフローを導入した場合は、プロパティ値を更新する前に、HR ユースケースと互換性があることを確認してください。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 の使用

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 を使用して ServiceNow のデータとエンティティを管理する方法を理解します。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ServiceNow から SuccessFactors に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. **[SAP SuccessFactors]** を開きます。
3. ジョブの詳細を表示します。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了時間	ジョブを終了した日時。
ソース	ジョブの作成元。
状況	[完了] または [失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

4. ジョブレコードを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
名前	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
サービスタイプ	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
フロー	ジョブのフロー。
インポートセットテーブル	利用可能なステージングテーブル。
アクティブ	ジョブトラッカーのステータスがアクティブかどうかを示すオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
ソース	統合サービスのソース
順序	アイテムが同期の一部として実行される順序。

To Do を表示 (View to dos)

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにプルされたタスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > **To Do**
2. フォームで、フィールドを表示します。

To Do

フィールド	説明
アクティブ	SuccessFactors でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。
統合 To Do ID	SuccessFactors タスクの一意の識別子。
URL	タスクを完了するために SuccessFactors に移動します。
外部ステータス	SuccessFactors のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
ドメイン	
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される SuccessFactors タスクの説明。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	タスクのステータスが次のいずれかであるかを示すオプション。 ○ オープン ○ 完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
拡張システム	タスクの作成元。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 統合フレームワーク > 変換マップ. 詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

フィールドマッピング

[SAP SuccessFactors 統合フローのトリガー (Trigger SAP SuccessFactors Integration Flow)] は、SuccessFactors のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

重要:
マッピングされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 に関する参照情報

参照トピックは、SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
SuccessFactors アドミン [sn_hr_sf.admin]	• SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	sn_hr_integr_fw.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたスケジュール済みフロー

インストールされているスケジュール済みフロー **SuccessFactors** の **HR** サービスデリバリの統合

スケジュール済みフロー	説明
SAP SuccessFactors Integrations フローのトリガーを実行 (Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations Flow)	データを SuccessFactors から ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください。 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリの統合 のソース

SuccessFactors の HR サービスデリバリの統合 アプリケーションをセットアップすると、SuccessFactors アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの SuccessFactors ソースレコードには、事前定義されたプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、SuccessFactors システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、SuccessFactors システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **注:** 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。

Ultimate Kronos Group を利用した **HR** サービスデリバリ

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ アプリケーションを使用して、仮想エージェント会話 (クライアント) インターフェイスでの会話を通じて従業員に支援を提供します。従業員は、ServiceNow 従業員センター で Ultimate Kronos Group アプリケーションから、見越休暇残日数、スケジュール、および予定されているシフトを表示できるようになります。

主な機能：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員によって入力されたキーワードに基づいて会話を作成します。
- 自然言語理解 (NLU) モデルを適用します。これにより、仮想エージェントが従業員の会話の内容を理解し、処理し、応答するための発言を選択できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Store から HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効にする必要があります。次に、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを設定する必要があります。

概要

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group の有効化と設定が完了すると、Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ は、従業員またはマネージャーの会話の内容に応答し、従業員が 従業員センター 従業員サービスセンター (ESC) で Ultimate Kronos Group アプリケーションからの次の詳細を表示できるようになります。

従業員がアクセスできるトピック

従業員は、仮想エージェントを使用して、見越残日数、作業時間、パンチのリスト、スケジュール、休暇要求、予定されているシフトを表示できます。

自分の見越休暇残日数の取得

[自分の見越休暇残日数の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Accrual Balance (Template))]** を選択することで、見越休暇残日数の集計を (タイプ別に) 表示できます。NLU モデルがトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分の病気休暇を表示」)、単一タイプの休暇の残日数を表示できます。

自分の作業時間の取得

[自分の作業時間の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Hours Worked (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業時間数を表示できます。

自分のパンチのリストの取得

[自分のパンチのリストの取得 (テンプレート) **(Retrieve My List of Punches (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、パンチのリストを表示できます。

自分のスケジュールの取得

[自分のスケジュールの取得 (テンプレート) **(My Employee Schedule (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業スケジュールを表示できます。NLU モデル がトレーニングされている場合、チャットで質問し（たとえば、「前の支払い期間の自分の作業スケジュール」）、そのシンボリック期間の作業スケジュールを表示できます。

また、当日から 3 日間のスケジュールの場所を表示することもできます。

自分の休暇要求の取得

[自分の休暇要求の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Time off Requests (Template))]** を選択し、終了日を指定することで、休暇要求のステータスを表示できます。

> **注:**
> 選択した休暇期間が開始日 (当日) から 15 日間であることを確認します。

自分の予定されているシフトの取得

[自分の予定されているシフトの取得 (テンプレート) **(Retrieve My Upcoming Shift (Template))]** を選択することで、次の予定されているシフトを表示できます。NLU モ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デル がトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分のシフトを表示」)、次の予定されているシフトを直接表示できます。

シフトの日時とともに場所を表示することもできます。

マネージャーがアクセスできるトピック

マネージャーは、仮想エージェントを使用して、チームの場所、スケジュール、および休暇要求にアクセスして表示できます。

注:
テンプレートは、マネージャーロールを持つユーザーにのみ表示されます。

本日の報告先の場所

[本日の報告先の場所 (テンプレート) **(Reportee's Location Today (Template))]** を選択することで、チームの報告先の場所 (本日分) を表示できます。

報告先のスケジュール変更

シフトカバー、シフトスワップ、空き状況の変更、オープンシフト、セルフスケジュールなどのスケジュール変更要求を表示できます。スケジュール変更の詳細については、画面の指示に従ってください。

注:
変更要求は、提出済み、無効、または処理待ちのステータスで表示できます。

報告先の休暇要求

指定した期間のチームからの処理待ちの休暇要求を表示できます。個々のチームメンバーまたはチーム全体からの要求を確認できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

Configure (構成)	参照
統合を計画し、構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Ultimate Kronos Group を利用した **HR** サービスデリバリ の構成

見越残日数やシフトなどの情報を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルし始めるように Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリアプリケーションを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効化します。これにより、次のプラグインとスポークが自動的に有効になります。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- 仮想エージェントサービスポータルウィジェット [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]
- 予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml]
- UKG スポーク

手順

1. Ultimate Kronos Group アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。
   OAuth アプリケーションを Ultimate Kronos Group アプリケーションに登録し、ServiceNow からの要求を認証します。詳細については、「UKG スポークを設定」を参照してください。
2. 見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow にロードするワンタイムセットアップを完了します。
   詳細については、「見越コードのセットアップ」を参照してください。
3. Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドは、ServiceNow ユーザーテーブルの [従業員番号] フィールドと一致する必要があります。
   Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドが ServiceNow ユーザーテーブルの他のフィールドと一致する場合は、HRKronosUtils スクリプトの getPersonNumberBySysID メソッドを上書きする必要があります。

シンボリック期間の設定

デフォルトでは、Ultimate Kronos Group アプリケーションのシンボリック期間は、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを有効化すると設定されます。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、シンボリックコードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

手順

Ultimate Kronos Group でシンボリック期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > シンボリック期間 をクリックし、「シンボリック期間のリフレッシュ」をクリックします。
b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース、 **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**同期します。
c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[**UKG** トピック モデル] を選択して、[トレーニング] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見越コードのセットアップ

見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow アプリケーションにロードするワンタイムセットアップを完了します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、見越コードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

たとえば、従業員が年次休暇の見越残日数を表示するとします。NLU モデルでは、年次休暇が発言として選択されます。「年次休暇」が見越コード、その Ultimate Kronos Group での ID が **1531** であると特定されます。フローでは、ID **1531** を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルします。

手順

Ultimate Kronos Group で見越期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > 見越コード をクリックし、[見越コードを更新] をクリックします。

b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース、同期 **@AccrualCode**。

c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、 **UKG** トピックモデルを選択して、[トレーニング] をクリックします。

NLU モデルのトレーニング

UKG トピックモデル (自然言語理解 (NLU) モデル) を使用して、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) のオブジェクトまたはコンテキストを認識して処理します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
発言例を使用してモデルデータセットを繰り返しトレーニングし、新しい発言の意図として最適な出力をシステムが予測できます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.

2. **[UKG** トピックモデル **(UKG Topics Model)]** を選択します。

3. [トレーニング] をクリックします。

サブフロー

サブフローを使用して、Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. [サブフロー] リストで、次を表示します。

サブフロー

サブフロー	説明
従業員の見越残日数 (Employee Accrual Balance)	従業員の見越休暇残日数 (タイプ別) を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
従業員スケジュールの抽出 (Extract Employee Schedule)	従業員のスケジュールを Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
作業時間の抽出 (Extract Hours Worked)	従業員の作業時間数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
休暇要求の抽出 (Extract Time Off Requests)	従業員の将来の休暇要求を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

参照 - **Ultimate Kronos Group** を利用した **HR** サービスデリバリ

参照トピックには、リストやフォームを含む Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ に関する補足情報が記載されています。

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group プラグインの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
UKG アドミン [sn_hr_ukg.admin]	• シンボリック期間と見越コードを設定できます。 • UKG トピックモデルをトレーニングできます。	なし

インストールされるテーブル

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
見越コード [sn_hr_ukg_accrual_code]	見越コードを関連付けられた ID とともに保存します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow にプルするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
シンボリック期間 [sn_hr_ukg_symbolic_period]	シンボリック期間を関連付けられた ID とともに保存します。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

Document Template integration with AdobeSign®

ServiceNow Document Template integration with AdobeSign アプリケーションでは、ServiceNow ドキュメントテンプレート から生成されるドキュメントの署名に Adobe Sign アプリケーションを使用できます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
Document Template integration with AdobeSign アプリケーションは、ドキュメントテンプレートで生成される HTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名に対応しています。

アクティベーション情報

まず、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] およびドキュメントテンプレート [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。Document Template integration with AdobeSign アプリケーションをアクティブ化すると、Adobe Sign スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Adobe Sign スポーク を設定します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Document Template integration with AdobeSignとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Document Template integration with AdobeSignとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Adobe Sign アドミン [sn_dt_adobesign.admin]	• Adobe Sign のドキュメントテンプレートを設定できます。 • Adobe Sign グループを作成できます。	なし

インストールされるテーブル

Document Template integration with AdobeSignとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ドキュメントテンプレート Adobe Sign グループ [sn_dt_adobesign_group]	Adobe Sign グループを保存します。詳細については、「Adobe Sign グループの作成」を参照してください。

Adobe Sign のドキュメントテンプレートの設定

Adobe Sign アプリケーションを使用して署名できるようにドキュメントテンプレートを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)**] フィールドで、**[Adobe Sign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

次のタスク

ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、Adobe Sign アプリケーションを使用してドキュメントに署名できます。

Adobe Sign グループの作成

ServiceNow インスタンスを特定のグループに接続して、ビジネスのユースケースに関する合意を送受信します。

始める前に

必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > **Adobe Sign** 統合 > **Adobe Sign** グループ.
2. フォームのフィールドに入力します。

Adobe Sign グループフォーム

フィールド	説明
グループ ID	レコードに関連付けられた一意の ID。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコード。
グループ名	Adobe Sign グループを一意に識別する名前
ロール	Adobe Sign グループに付与されたロール

3. [送信] をクリックします。

Document Template integration with DocuSign®

ServiceNow Document Template integration with DocuSign アプリケーションでは、DocuSign アプリケーションを使用して、ServiceNow ドキュメントテンプレート から生成されるドキュメントに署名できます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
Document Template integration with DocuSign アプリケーションは、ドキュメントテンプレートで生成される HTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名に対応しています。

アクティベーション情報

まず、 Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] および Document Templates [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。Document Template integration with DocuSign アプリケーションをアクティブ化すると、DocuSign スポークが自動的にアクティブ化されます。

次に DocuSign スポークを設定します。詳細については、「Docusign eSignature Spoke」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Template integration with DocuSignとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] プラグインのアクティベーションとともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Document Template integration with DocuSignとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Docusign アドミン [sn_dt_docusign.admin]	署名に DocuSign を使用するようにドキュメントテンプレートを構成できます。	なし

DocuSign の ドキュメントテンプレート の構成

DocuSign アプリケーションを使用して署名できるように、ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)]** フィールドで、**[DocuSign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

次のタスク
ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、DocuSign アプリケーションを使用してドキュメントに署名できます。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint®

ServiceNow Employee Relations integration with Navex EthicsPoint アプリケーションは、労務問題ケースを NAVEX EthicsPoint から ServiceNow プラットフォームにプルして、HR エージェントが ServiceNow インスタンスから労務問題ケースを処理できるようにします。

アクティベーション情報

まず、ServiceNow Store から NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 (sn_hr_navex_ep) アプリケーションをアクティブ化します。NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合アプリケーションをアクティブ化すると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク、労務 (ER)、および Navex EthicsPoint スポークが自動的にアクティブ化されます。

次に、Employee Relations integration with Navex EthicsPoint を設定 を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

一緒にインストールされるコンポーネント **Employee Relations integration with Navex EthicsPoint**

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Employee Relations integration with Navex EthicsPointプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Employee Relations integration with Navex EthicsPointとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_hr_navex_ep.admin]	• プロパティの構成 可能。 • フィールドのマッピング 可能。	

インストールされるテーブル

Employee Relations integration with Navex EthicsPointとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
フィールド値マップ [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **注:** このテーブルは エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションスコープに表示されます。	Navex EthicsPoint フィールドと ServiceNow プラットフォームフィールド間のマッピングを保存します。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint を設定

Navex EthicsPoint システムから ServiceNow システムに労務 (ER) ケースデータをプルおよびプッシュするために Employee Relations integration with Navex EthicsPoint アプリケーションを設定する方法について説明します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. ServiceNow Store の「サポートリンクおよびドキュメント (Supporting Links and Docs)」セクションから更新セットをインストールします。
2. RCA を手動で許可します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ステータス] = [要求済み] および [ソーススコープ] = **[NAVEX EthicsPoint** の労務 **(ER)** 統合] の制限付きの発信者アクセスレコードを許可します。

3. パフォーマンスを向上させるには、変換マップ のソースフィールド：[external_id] をターゲットフィールド：[correlation_id] にインデックス付けします。
詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
4. Navex EthicsPoint スポーク を設定します。
詳細については、「Navex EthicsPoint スポークの設定」を参照してください。
5. プロパティの構成。
6. フィールドのマッピング。

プロパティの構成

Navex EthicsPoint システムと ServiceNow システム間でデータが適切にマッピングされるようにプロパティを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > 管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティを構成します。

プロパティ

名前	説明
Navex EthicsPoint の階層 ID	Navex EthicsPoint インスタンスを含む階層 ID。
Navex EthicsPoint のコンマ区切りの [プルの準備完了] ステータス ID	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるステータス ID。たとえば、[オープン]、[クローズ済み]、または [レビュー] のステータス ID。
Navex EthicsPoint のクローズステータス ID のコンマ区切りリスト	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるクローズ済みケースのステータス ID。
Navex EthicsPoint のカンマ区切りのプライマリ問題タイプ ID	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるプライマリ問題タイプのケース ID。たとえば、ケースのプライマリ問題タイプは、不適切な行為、差別、または会計です。
Navex EthicsPoint からインポートされたケースに使用される HR サービス	労務 (ER) ケースを関連付ける HR サービス。
添付ファイルのプル。添付ファイルをプルする場合は、MID サーバーを設定してください。	ケースを添付ファイルとともに Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルするオプション。 この機能を使用するには、MID サーバーを有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。
ケースファイルから添付ファイルをプル。(これを使用する場合は、MID サーバーがオンになっていることを確認してください)	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスに既にプルされたケースに [添付ファイルを同期する **(Sync attachments)]** ボタンを表示するオプション。[添付ファイルを同期する] ボタンを使用して、ケースの添付ファイルを後でプルできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	この機能を使用するには、MID サーバーを有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

フィールドのマッピング

ServiceNow フィールドを NAVEX EthicsPoint からプルされたフィールドにマッピングします。HR エージェントが ServiceNow インスタンスから労務 (ER) ケースを処理できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > 管理 > フィールド値マップ.
2. **[Navex** フィールド値を取得 **(Get Navex Field Values)]** をクリックします。

   Navex EthicsPoint からすべてのフィールドが ServiceNow インスタンスにプルされます。

   インポートされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
3. 表示される各レコードの [値] フィールドと [プライマリ] フィールドに必要な値を入力します。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint のソース

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint アプリケーションをセットアップすると、NAVEX EthicsPoint アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの NAVEX EthicsPoint ソースレコードには、事前定義された HR 統合サービスのセットが含まれます。

HR サービス

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint アプリケーションのセットアップ後に、Navex EthicsPoint の統合サービスが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。統合サービスのフローは Navex EthicsPoint システムと通信して、労務 (ER) ケースに関連するデータをプルおよびプッシュします。

Navex EthicsPoint の統合サービス

名前	説明
労務 (ER) ケースの更新	ServiceNow プラットフォームから Navex EthicsPoint にデータをプッシュします。たとえば、労務 (ER) ケースがクローズされると、そのステータスが Navex EthicsPoint にプッシュされます。
労務 (ER) ケースの取得	労務 (ER) ケースを Navex EthicsPoint から ServiceNow プラットフォームにプルします。

変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変換マップの詳細については、次の Web サイトを参照してください。 **ER Navex** 統合 > 変換マップ.

変換マップ

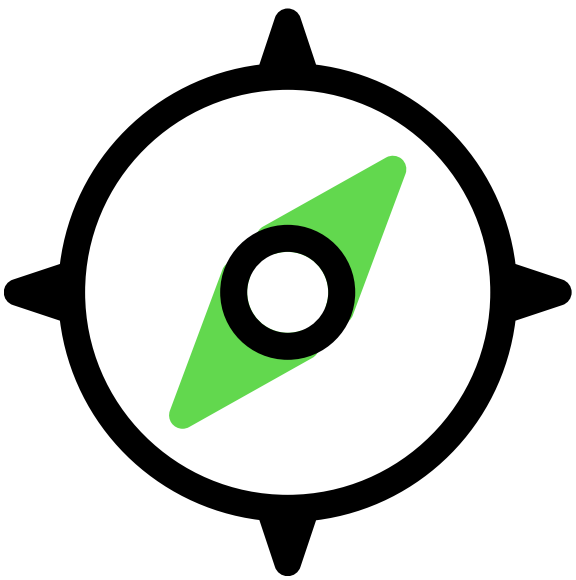
名前	説明
ER ケース変換マップ	労務 (ER) ケースをケースステージング [sn_hr_navex_ep_case_staging] テーブルから 労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルにマッピングします。
ER 関係者ステージング	参加者ステージング [sn_hr_navex_ep_participant] テーブルから関係者 [sn_hr_er_involved_ party] テーブルに、ケースの関係者をマッピングします。
ER 証拠変換マップ	労務 (ER) ケースの証拠を、ケースファイルステージング [sn_hr_navex_ep_file_staging] テーブルから証拠 [sn_em_evidence] テーブルにマッピングします。

医療向け **HR** サービスデリバリ

ServiceNow® 医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションは、医療従事者データモデルを使用して、標準化、デジタル化、自動化された医師のオンボーディングワークフローを作成します。このアプリケーションを使用すると、医師のオンボーディング中およびオンボーディング後に必要なすべてのオンボーディング情報の全体像を把握できます。医療向け HR サービスデリバリ は Xanadu でリリースされた新しいアプリケーションです。

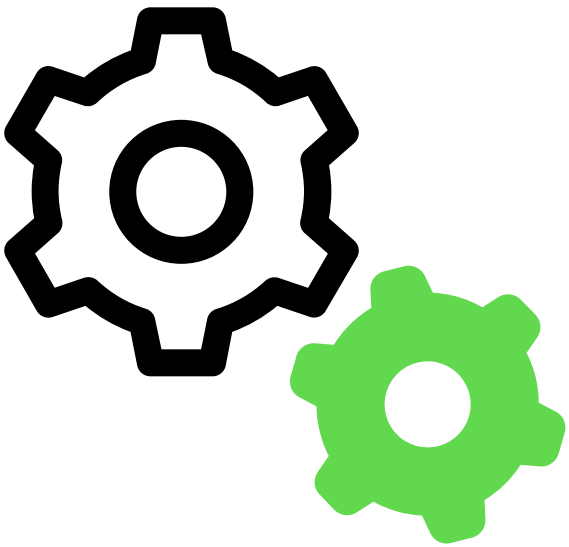
開始するには

詳細



医療向け HR サービスデリバリ の機能について説明します。

構成



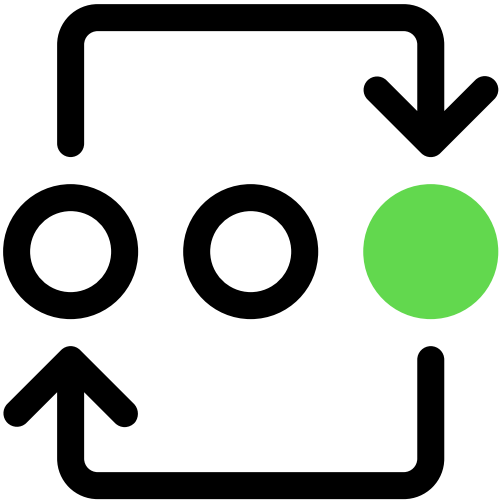
必要なアプリケーションをインストールします。

使用

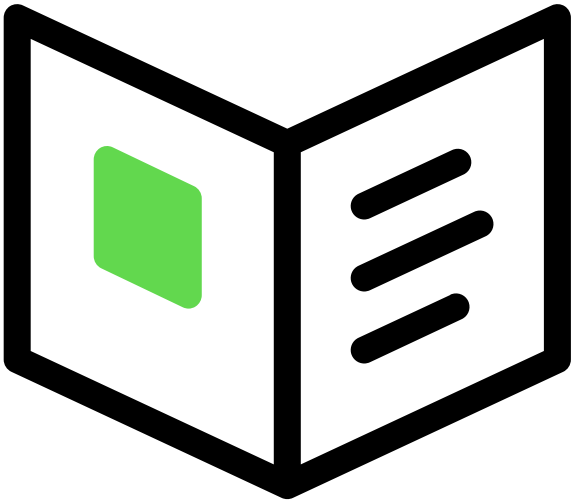
参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



医療従事者の詳細に安全にアクセスし、更新し、管理します。



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

医療向け **HR** サービスデリバリ の詳細

サンプルワークフローを使用して、医療向け HR サービスデリバリ の詳細と、それが医療機関のユーザーにもたらすメリットについて説明します。

医療向け **HR** サービスデリバリ の概要

医療向け HR サービスデリバリ を使用すると、次のことが可能になります。

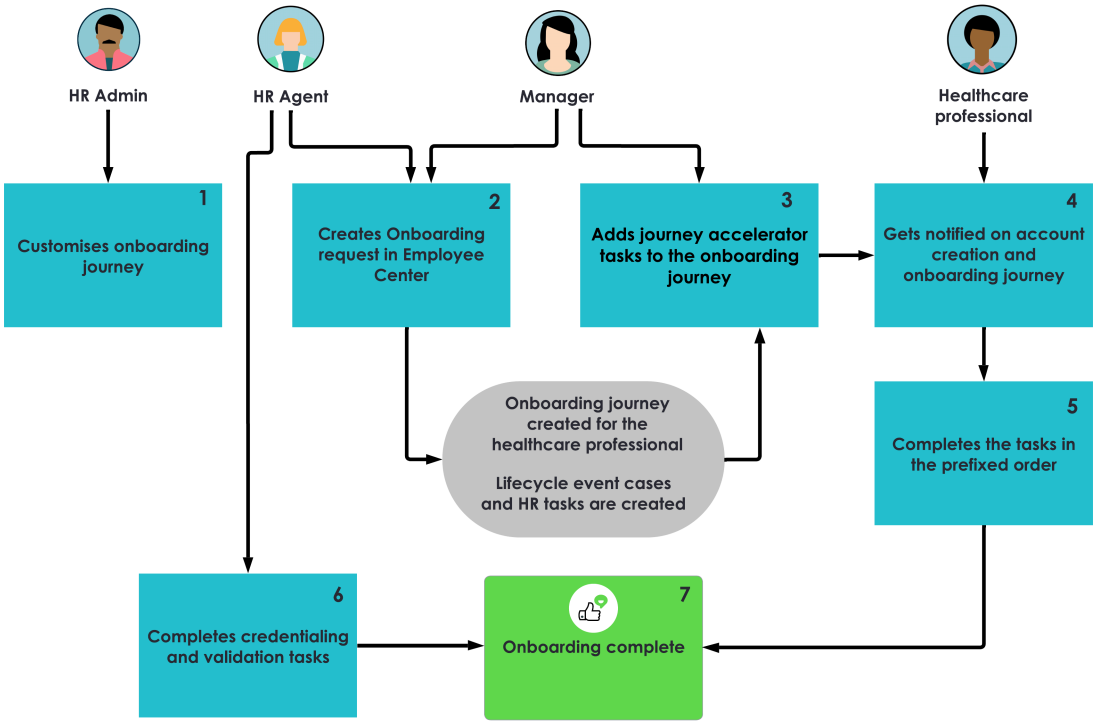
- 医療従事者データモデルを介して医療従事者のデータに安全にアクセス、更新、および管理します。
- 医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングするために必要なタスクを設定して自動作成します。

医療向け **HR** サービスデリバリ のワークフロー

次のインフォグラフィックでは、ジャーニーデザイナー および従業員センターとともに 医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションを使用する方法についてエンドツーエンドで説明しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



とともに 医療向け HR サービスデリバリ を使用する方法についてエンドツーエンドで説明しています。

詳細については、「医療向け HR サービスデリバリ の使用」を参照してください。

医療向け **HR** サービスデリバリ のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
HR プロファイルおよび従業員プロファイルデータモデルは従業員の一般的な詳細をキャプチャしますが、医療従事者データモデルには、医学の学位と職歴、専門職損害賠償保険の詳細、提携病院、支払人登録の詳細など、医療従事者に関する機密データが保存されます。医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、組織は医療従事者の雇用期間を通じて医療プロファイル情報にアクセス、追跡、更新することができます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。	医療従事者データモデル	HR エージェントとマネージャー
医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングできるようにするステップバイステップのガイダンス。 医療機関での新規雇用者 (医療従事者) のタスクを設定および自動化するためのガイダンスとして、ジャーニーデザイナー の医療従業員オンボーディングワークフローのデモを使用します。	事前定義されたアクティビティセットを使用した医療オンボーディングジャーニー	医療アドミニストレーターまたは HR アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価値・効果	機能	ユーザー
• 医療従事者のプロファイルを自動作成し、メールアカウントを自動作成して、医療従事者向けの必要なフォーム取り込みタスクを自動的に開始します。 • HR エージェントが医療従事者から送信された情報をレビューおよび検証するための認証情報および検証タスクを作成します。		
医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションでは、医療従事者オンボーディングジャーニー、オンボーディング開示に署名、従業員情報の収集と検証、送信された情報の検証、HR タスクなどの HR サービスを使用できます。	新しい HR サービス	HR エージェント

医療向け **HR** サービスデリバリ の構成

医療向け HR サービスデリバリ を計画および構成します。

構成の概要

まず、医療向け HR サービスデリバリ [sn_hr_hc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。

医療向け HR サービスデリバリ をアクティブ化すると、次のアプリケーションもアクティブ化されます。

- ジャーニーデザイナー [sn_jny]
- 従業員センタープロ [sn_ex_sp_pro]
- UI 共有ライブラリ [sn_ui_lib]
- ドキュメントテンプレート [sn_doc]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- Employee experience taxonomy [sn_ect]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
- 従業員センタープロ [com.sn_ex_employee_center_pro]
- ユーザー基準スコープ付き API [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- コンテンツ公開 [com.sn_content_delivery]
- Healthcare Professional Data Model [sn_hc_professional]
- アドミンエクスペリエンスフレームワーク [sn_ace]
- ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]
- Professional Data Model [sn_professional]
- 従業員センター [sn_ex_sp]
- 従業員センター Core [sn_hr_sp]
- Employee Experience Foundation [sn_ex_emp_fd]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Signature Pad [com.snc.signaturepad]
- スコープ対象のアプリケーションの制限付きの申請者アクセス [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]

医療向け **HR** サービスデリバリ の使用

医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションを使用して、医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングするために必要なタスクを設定および自動作成します。さらに、医療従事者データモデルを介して、医療従事者のデータに安全にアクセスし、更新し、管理します。

以下では、ジャーニーデザイナー および従業員センターとともに 医療向け HR サービスデリバリ を使用する方法について詳しく説明します。

1. アプリケーションの構成

   HR アドミニストレーターは、必要なアプリケーションをインストールして 医療向け HR サービスデリバリ を計画および構成します。

2. ワークフローのカスタマイズ

   ヘルスケアアドミニストレーターとして、組織のニーズに合わせて医療従事者オンボーディングワークフローをカスタマイズします。

3. オンボーディングの要求

   採用担当マネージャーまたは HR エージェントとして、従業員センターから医療従事者のオンボーディングジャーニーを要求します。これにより、医療従事者のオンボーディングジャーニーがトリガーされ、医療従事者と HR エージェント向けの一連の HR タスクが作成されます。

   - 医療従事者用に HR プロファイルと医療従事者プロファイルが作成されます。
   - オンボーディングジャーニーが医療従事者向けに自動作成され、メールアカウントが自動作成され、従業員にメールでジャーニーが通知されます。
   - 雇用前タスク、資格情報の照会と検証、バックグラウンドチェック、登録、必須学習などの HR タスクは自動的にトリガーされ、ジャーニーのタスクに定義された順序に基づいてアサインされます。
   - 医療従事者がプロファイル取り込みタスクを完了すると、資格情報の照会と検証のためにデータが HR エージェントに送信されます。ジャーニーのタスクが完了すると、医療従事者のオンボーディング要求は完了とマークされます。

4. 医療従事者データモデルの使用

   医療従事者から提供された情報は、医療従事者データモデルで安全に管理されます。医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、雇用期間を通じて医療従事者の情報にアクセスして追跡できます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。

医療従事者のオンボーディングワークフローのカスタマイズ

組織のニーズに合わせて医療従事者のオンボーディングワークフローをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：医療アドミン (sn_hr_hc.admin)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
2. [医療従事者のオンボーディングジャーニー **(Healthcare Employee Onboarding Journey)]** を選択します。
   デフォルト設定をそのまま使用することも、ビジネス要件に従って値を更新することもできます。
   - ライフサイクルイベントタイプでは、デフォルト値は [医療従業員のオンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] です。レコードを開き、ビジネス要件に従ってアクティビティセットのアクティビティを追加、削除、または更新します。ビジネスニーズに基づいて別のライフサイクルイベントタイプを選択することもできます。
   - ジャーニー構成では、デフォルト値は [医療従業員のオンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] です。レコードを開き、ビジネス要件に従ってアクティビティとステージを追加、削除、または更新します。ビジネスニーズに基づいて別のジャーニー構成を選択することもできます。
3. [更新] をクリックします。

次のタスク
採用担当マネージャーが 従業員センターで [医療従業員のオンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)]** カタログを使用してオンボーディング要求を行うと、[医療従事者のオンボーディングジャーニー (Healthcare Employee Onboarding Journey)] サービスがトリガーされ、HR エージェントと医療従事者の HR タスクが開始されます。

オンボーディングジャーニーの要求

医療従事者のオンボーディングジャーニーを要求します。これにより医療従事者のオンボーディングジャーニーがトリガーされ、医療従事者と HR エージェント向けの一連の HR タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. オンボーディングから、[医療従業員のオンボーディング] カタログを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   「[医療従事者オンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] フォーム」を参照してください。
4. [追加のニーズ **(Additional needs)]** で、[就労ビザが必要]、[就労ビザの転送が必要]、[転勤支援が必要] などのオプションを選択できます。
5. 要求にファイルを追加するには、[添付ファイルを追加] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

医療従事者データモデル

医療従事者データモデルには、氏名、個人の連絡先情報、メールアドレス、専門職賠償責任保険の詳細、医学の学位と医療従事者としての雇用履歴、以前の職歴などの機密性の高い HR データが保存されます。

医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、雇用期間を通じて医療従事者の情報にアクセスして追跡できます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療従事者プロファイルの自動作成

マネージャーまたは採用エージェントが医療従事者のオンボーディングを要求すると、医療従事者プロファイルが自動作成されます。厳格な編集権限または表示権限を維持して、医療従事者の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル **(Healthcare professional profile)** > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、医療従事者オンボーディングフォームに指定された情報と従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された詳細に基づいて自動入力されます。「[医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profile)] フォーム」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

専門家 **ID** の詳細の記録

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門家 ID の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

このタスクについて
専門家 ID は、医療従事者が医療ネットワークに登録するときに付与される一意の ID です。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門家 **ID (Professional ID)**] 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。。「[専門家 ID (Professional ID)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門職損害賠償保険の記録

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門職損害賠償保険の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門職損害賠償保険 **(Professional Liability Insurance)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[専門職賠償責任保険 (Professional liability Insurances)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門家の推薦の追加

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門家の推薦の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門家の推薦 **(Professional Reference)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[照会先 (Professional reference)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門分野の詳細の記録

医療従事者が専門とし、必要なトレーニングと認定を取得した医療分野の詳細を保存します。この詳細は、医療従事者が従業員センターのプロファイル入力フォームで提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [専門分野の詳細 **(Professional Specialty Details)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[専門分野 (Professional speciality)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

開業場所の記録

医療従事者の開業場所の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [開業場所 **(Practice Location)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。
5. [更新] をクリックします。

医療過誤請求履歴の記録

医療従事者の医療過誤請求履歴を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [医療過誤請求履歴 **(Malpractice Claim History)]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[医療過誤の履歴 (Malpractice history)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

教育とトレーニングの記録

医療従事者の教育とトレーニングの詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [教育とトレーニング **(Education and Training)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[教育とトレーニング (Education and Training)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

雇用履歴の記録

医療従事者の雇用履歴の詳細を保存します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [雇用履歴] 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[雇用履歴] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

言語の記録

医療従事者が対応する言語を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [対応言語 **(Languages Spoken)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[対応言語 (Languages Spoken)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

提携病院の記録

医療機関の提携病院の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
提携病院は、医療従事者が患者を治療する提携病院の詳細を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [提携病院 **(Hospital Affiliations)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[提携病院 (Hospital Affiliations form)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

支払人登録の記録

医療従事者の支払人登録の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.payer_writer

このタスクについて
支払人登録は、医療機関が医療保険ネットワークに登録するプロセスです。

- 患者は保険ネットワークに紐付けられている医療機関を選択できます。
- 提供した医療サービスに対する医療機関への期限内の支払いを支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます すべて > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース. [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [支払人登録 **(Payers Enrollment)**] 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[支払人登録 (Payers Enrollment)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

医療向け **HR** サービスデリバリ に関する参照情報

参照トピックは、医療向け HR サービスデリバリ を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

医療向け **HR** サービスデリバリと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、医療向け HR サービスデリバリ プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
専門家アドミン [sn_hc_professional.admin]	• 医療従事者プロファイルを作成、編集、削除できます。 • 医療従事者のオンボーディングジャーニーをカスタマイズできます。 • 給与登録レコードの詳細を編集できます。	• sn_hc_professional.payer_writer • sn_hc_professional.profile_writer
専門家支払人リーダー [sn_hc_professional.payer_reader]	給与登録レコードの詳細を表示できます。	なし
専門家支払人ライター [sn_hc_professional.payer_writer]	給与登録レコードの詳細を編集できます。	sn_hc_professional.payer_reader
専門家プロファイルリーダー [sn_hc_professional.profile_reader]	医療従事者プロファイルを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
専門家プロファイルライター [sn_hc_professional.profile_writer]	医療従事者プロファイルを編集できます。	sn_hc_professional.profile_reader

インストールされるテーブル

テーブル	説明
提携病院 [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	提携病院に関する医療従事者の詳細を保存します。
支払人登録 [sn_hc_professional_payers_enrollment]	支払人登録に関する医療従事者の詳細を保存します。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)**] フォーム

[医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profile)] フォームを使用して、名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、専門職賠償責任保険の詳細、医学の学位など、医療従事者の機密性の高い HR データにアクセスして更新します。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)**] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	医療従事者の名前
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられている従業員プロファイル
HR プロファイル	医療従事者に関連付けられている HR プロファイル
名	医療従事者の名
ミドルネーム	医療従事者のミドルネーム
姓	医療従事者の姓
性別	医療従事者の性別
初等教育	医療従事者の教育に関する詳細
医療用ユニフォームのサイズ	医療従事者のユニフォームのサイズ
アクティブ	医療従事者プロファイルレコードをワークフローおよびチーム全体で使用できるようにするオプション
ロック中	プロファイル入力フォームが送信された後に、医療従事者によるプロファイルフィールドの再編集を無効にするオプション **注:** デフォルトでは、このオプションは有効になっています。HR エージェントは、レコードの詳細を編集するオプションを無効化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
専門家タイプ	専門家のタイプ：医療従事者
プロバイダータイプ	医療従事者に授与された学位の種類たとえば、MD、DMD、DPM などです。
その他のプロバイダータイプ	[プロバイダータイプ **(Provider type)]** フィールドにリストされていないその他の種類の学位を指定するオプション
CAQH プロバイダー ID	Council for Affordable Quality Healthcare (CAHQ) が発行した医療従事者の CAQH ID
優先連絡手段	医療従事者が選択した連絡手段たとえば、電子メール、電話、FAX などです。
携帯電話	医療従事者の携帯電話番号
電子メール	医療従事者のメールアドレス
ファックス	医療従事者のファックス番号

[専門家 **ID (Professional ID)]** フォーム

[専門家 ID (Professional ID)] フォームで医療従事者の専門家 ID の詳細にアクセスし、更新し、検証します。

[専門家 **ID (Professional ID)]** フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル
ID 番号	医療従事者の専門家 ID 番号
発行日	専門家 ID が医療従事者に発行された日付
有効期限	専門家 ID の有効期限が切れる日付
アクティブ	専門家 ID レコードを使用できるようにするオプション
ステータス	専門家 ID レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
登録場所 (State of registration)	専門家 ID が発行された場所
国	専門家 ID が発行された国

[専門職賠償責任保険 **(Professional liability Insurances)]** フォーム

[専門職賠償責任保険 (Professional liability Insurances)] フォームで、医療従事者に関する専門職賠償責任保険の詳細にアクセスし、更新し、検証します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[専門職賠償責任保険 **(Professional liability Insurances)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
キャリア名	医療従事者に専門職賠償責任保険を提供する会社の名前。
保険契約名 (Policy name)	専門職賠償責任保険を提供する会社が発行した保険証書の番号。
発効日 (Effective date)	前回の加入に基づく現在の発効日。
元の発効日 (Original effective date)	保険契約の初回購入または加入に基づく発効日。
有効期限	専門職賠償責任保険の終了日。
補償タイプ	加入する専門職賠償責任保険の種類：[個人] または [共有]
発生ごとの補償額 (Amount coverage per occurrence)	1 回の発生で提出された請求に対して保険会社が支払う金額。
アグリゲート補償額 (Aggregate coverage amount)	一定期間に提出された請求に対して保険会社が支払う最大金額。
アクティブ	専門職賠償責任保険レコードをワークフローとチームが利用できるようにするオプション。
最新 (Is current)	専門職賠償責任保険が現在有効で登録されていることを示すオプション。
自己保険に加入済み (Is self insured)	医療従事者が賠償責任保険として使用するために一定額の個人資金を予備していることを示すオプション。
無制限の補償 (Unlimited coverage)	保険会社から取得した保険契約が無制限に補償されることを示すオプション。
ステータス	専門職賠償責任保険レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
保険会社の住所	医療従事者が専門職賠償責任保険に加入した会社の住所。
保険会社の所在都市	保険会社の事務所が所在する市区町村。
保険会社の都道府県	保険会社のオフィスが所在する都道府県。
保険会社の郵便番号	保険会社のオフィスがある地域の郵便番号。
保険会社の所在国	保険会社のオフィスが所在する国。

[照会先 **(Professional reference)**] フォーム

[照会先 (Professional reference)] フォームで、医療従事者の照会先に関する詳細にアクセスして検証します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[照会先 **(Professional reference)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
名	照会先として追加されるユーザーの名。
姓	照会先として追加されるユーザーの姓。
照会タイプ (Reference type)	ユーザーの照会タイプ：[資格情報 (Credentialing)] または [推薦 (Professional)]
連絡設定	照会先として追加されたユーザーの優先連絡手段。
電子メール	照会先として追加されたユーザーのメールアドレス。
電話番号	照会先として追加されたユーザーの電話番号。
ファックス	照会先として追加されたユーザーのファックス番号。
アクティブ	照会先レコードを使用可能にするオプション。
ステータス	照会先レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
プロバイダータイプ	ユーザーに授与された学位。
その他のプロバイダータイプ	ユーザーに授与されたその他の種類の学位。
住所	ユーザーの住所。
市区町村	ユーザーが居住する市区町村。
州/都道府県	ユーザーが居住する州/都道府県。
郵便番号	ユーザーの住所の郵便番号。
国	ユーザーが住居する国。

[専門分野 **(Professional speciality)**] フォーム

[専門分野 (Professional speciality)] フォームで、医療従事者の専門分野の詳細を確認および更新します。

[専門分野の詳細 **(Professional Speciality Details)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[専門分野の詳細 **(Professional Speciality Details)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
専門分野 (Professional specialty)	医療従事者が専門とする医療の専門分野、または必要なトレーニングまたは認定を受けた医療の専門分野
最初の認定日 (Initial certification date)	医療従事者が専門の証明書を受領した日付
有効期限	証明書の有効期限が切れる日付
再認定日 (Recertification date)	医療従事者が再認定を受ける必要がある日付
アクティブ	専門分野の詳細レコードを他のワークフローまたはチームが使用できるようにするオプション
タイプ	認定のタイプ：プライマリまたはセカンダリ
ボード認定を受けている (Are you board certified)	医療従事者が専門医認定機関によって認定されていることを示すオプション
認定機関コード (Certifying board code)	認定機関コードの名前。 **注:** このフィールドは、[ボード認定を受けている **(Are you board certified)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
ボード認定を受けていない (If not board certified)	ユーザーが専門医認定機関によって認定されていない場合に選択するオプション **注:** このフィールドは、[ボード認定を受けている **(Are you board certified)**] が選択されている場合は表示されません。

[医療過誤の履歴 **(Malpractice history)**] フォーム

[医療過誤の履歴 (Malpractice history)] フォームで、医療従事者の医療過誤履歴の詳細にアクセスし、更新して検証します。

[医療過誤請求履歴 **(Malpractice Claim History)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
発生日	医療過誤が発生した日付。
請求申請日	医療過誤の申請が提出された日付。
関連する専門職賠償責任保険 (Profession liability insurance involved)	請求に対して選択された保険会社。
説明	医療過誤の申し立てに関するその他の詳細。
アクティブ	医療過誤請求履歴レコードがアクティブであることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療過誤請求履歴 **(Malpractice Claim History)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
NPDB にある (Is in NPDB)	請求履歴が National Practitioner Data Bank (NPDB) データベースにあることを示すオプション。
ステータス	医療過誤請求履歴レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
クレームステータス	請求が進行中か解決済みかを示す現在のステータス。
解決方法	請求に対して提示された解決のタイプ (偏見を伴う解決、調停、仲裁など)。
決済金額	請求が解決された金額。
支払済み金額	送信された請求に対して保険会社が支払った合計金額。

[教育とトレーニング **(Education and Training)**] フォーム

[教育とトレーニング (Education and Training)] フォームで、医療従事者の教育とトレーニングの詳細にアクセスし、更新して検証します。

[教育とトレーニング **(Education and Training)**] フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者の従業員プロファイル
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
教育タイプ (Education type)	医療従事者が受けた教育の種類：[トレーニング] または [学位 (Degree)] 。
開始日	教育が開始された日付。
終了日	教育が終了した日付。
授与された学位 (Degree awarded)	医療従事者に授与された学位の種類。このフィールドは、[教育タイプ **(Education type)**] フィールドで [学位 **(Degree)**] が選択された場合にのみ表示されます。
トレーニングタイプ	研修やインターンシップなど、医療従事者が受けたトレーニングの種類。
トレーニング専門分野 (Training specialty)	医療従事者がトレーニングを受けた医療の専門分野。
ステータス	教育とトレーニングの記録のステータス：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[教育とトレーニング **(Education and Training)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
機関コード	教育機関に関連付けられたコード。
機関名	医療従事者がトレーニングを受講した教育機関の名前。
機関の住所 (Institution address)	医療従事者がトレーニングを受講した教育機関の住所。
機関がある市区町村 (Institution city)	教育機関が所在する市区町村。
機関がある都道府県 (Institution state/ province)	教育機関が所在する都道府県。
機関がある国 (Institution country)	教育機関が所在する国。
機関の郵便番号 (Institution zip/ postal code)	教育機関が所在する地域の郵便番号。

自動翻訳

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム

[開業場所 (Practice location)] フォームで、医療従事者の開業場所の詳細にアクセスし、更新して検証します。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
診療所名 (住所録内) (Practice name (in Directory))	医療従事者の診療所名。
法人名 (W-9 形式) (Corporation name (in W-9 form))	名前、住所、納税者 ID を確認するための法人名 (W-9 形式)。
プライマリ納税者 ID タイプ (Primary tax ID type)	納税者 ID のタイプ：[プライマリ] または [個人]。
個人納税者 ID (Individual tax ID)	医療従事者が税金を徴収される個人納税者番号。
グループ納税者 ID (Group tax ID)	税金の徴収対象となるグループ納税者番号 (雇用主納税者 ID)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
資格情報の照会先 (Credentialing reference)	照会先を追加するオプション。
オフィスのスケジュール (Office schedule)	医療従事者の勤務スケジュール (24 時間 365 日など)。
新規患者を受け入れる (Accept new patients)	医療従事者が新しい患者を受け入れることができることを示すオプション。
メディケイドの新規患者を受け入れる (Accept new medicaid patients)	医療従事者が新しいメディケイド患者を受け入れることができることを示すオプション。
メディケイドの新規患者を受け入れる (Accept new medicare patients)	医療従事者が新しいメディケア患者を受け入れることができることを示すオプション。
アクティブ	開業場所レコードが使用可能であることを示すオプション。
現在の場所です (Is current location)	現在地が医療従事者の現在の診療場所であることを示すオプション。
電子請求です (Is billing electronic)	医療従事者が提供したサービスに対して、提携病院で電子請求が生成されることを示すオプション。
ここに通信を送信 (Send correspondence here)	医療従事者への通信 (例：紹介状) を提携病院に送信できることを示すオプション。
ステータス	開業場所レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
住所	開業場所の住所。
市区町村	開業場所の所在地である市区町村。
州/都道府県	開業場所の所在地である都道府県。
郵便番号	開業場所がある地域の郵便番号。
国	開業場所の所在地である国。

[雇用履歴] フォーム

[雇用履歴] フォームで、医療従事者の雇用履歴の詳細にアクセスし、更新して検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[雇用履歴] フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられた従業員プロファイル。
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル。
雇用履歴タイプ	雇用中か、職歴にブランクがあったかを示すオプション。
雇用形態	コンサルタント、研修生、請負業者などの雇用の形態。
開始日	組織で雇用が開始された日付。
終了日	組織での雇用が終了した日付。
ステータス	雇用履歴レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
雇用主名	医療従事者が勤務した組織の名前。
雇用主の住所	医療従事者が勤務していた組織の住所。
雇用主の市区町村	雇用主のオフィスがある市区町村。
雇用主の都道府県	雇用主のオフィスがある都道府県。
雇用主の国	雇用主のオフィスがある国。
雇用主の郵便番号	雇用主のオフィスが所在する地域の郵便番号。
ブランク理由	[雇用形態] フィールドで [[職歴のブランク **(Employment gap)]** が選択されている場合に医療従事者によって表明された理由。

[対応言語 **(Languages Spoken)]** フォーム

[対応言語 (Languages Spoken)] フォームで医療従事者の言語の詳細にアクセスし、更新して検証します。

[対応言語 **(Languages Spoken)]** フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられた従業員プロファイル。
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[対応言語 **(Languages Spoken)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
言語コード	言語名を選択するオプション。
アクティブ	対応言語レコードがアクティブであることを示すオプション。
プライマリ	指定された言語が医療従事者の第一言語であることを示すオプション。
ステータス	対応言語レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがプロファイルデータをレビューし、不十分な日付または無効な詳細のために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム

[提携病院 (Hospital Affiliations)] フォームで、医療従事者の提携病院の詳細にアクセスして確認し、検証します。

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム

フィールド	説明
医療従事者プロファイル (Healthcare professional profile)	医療従事者のプロファイル。
名前	医療従事者が勤務する提携病院の名前。
特権開始日 (Privilege start date)	医療従事者が提携病院で働くために必要な権限を持つ開始日。 **注:** このフィールドは、[特権タイプ **(Privilege type)**] フィールドで [一時 **(Temporary)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
特権終了日 (Privilege end date)	医療従事者が提携病院で働くために必要な権限を持つ期限。 **注:** このフィールドは、[特権タイプ **(Privilege type)**] フィールドで [一時 **(Temporary)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
特権タイプ (Privilege type)	医療従事者が提携病院で持っている特権のレベル：[一時 (Temporary)] または [無制限 (Fully unrestricted)]
特権承認のタイプ (Type of admitting privilege)	例えば、医療従事者は患者を提携病院に入院させることができるか、または提携病院で入院、治療、手術を受けさせることができるかなどの特権承認の性質。
承認の割合 (Percentage of admissions)	医療従事者が提携病院で受け入れる入院の割合。
アクティブ	提携病院レコードがアクティブで使用できることを示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
プライマリか	医療従事者が提携する主要病院であることを示すオプション。
ステータス	提携病院レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがプロファイルデータをレビューし、不十分な日付または無効な詳細のために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
住所	医療従事者が勤務する提携病院の住所。
市区町村	提携病院が所在する市区町村。
州/都道府県	提携病院が所在する都道府県。
郵便番号	提携病院が所在する地域の郵便番号。
国	提携病院が所在する国。

[支払人登録 **(Payers Enrollment)**] フォーム

[支払人登録 (Payers Enrollment)] フォームで、医療従事者の支払人登録の詳細にアクセスして確認し、検証します。

[支払人登録 **(Payers Enrollment)**] フォーム

フィールド	説明
医療従事者プロファイル (Healthcare professional profile)	医療従事者に関連付けられたプロファイル。
支払人名	医療提供者への支払いを行う支払人の名前。
支払人プラン名	支払人プランの名前。
計画番号	医療提供者による支払い対象となる計画固有の番号。
アクティブ	支払人登録レコードがアクティブかどうかを示すオプション。
適用開始日	支払人登録が有効になる開始日。
適用終了日	支払人登録の有効期限。

[医療従事者オンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)**] フォーム

採用エージェントまたはマネージャーは、従業員センターの [医療従事者オンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] フォームを使用して、医療従事者のオンボーディング要求を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療従事者オンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)**] フォーム

フィールド	説明
名	医療従事者の名
ミドルネーム	医療従事者のミドルネーム
姓	医療従事者の姓。
個人メール	医療従事者の個人メール ID。
携帯電話番号	医療従事者の携帯電話番号。
ファックス	医療従事者のファックス番号。
入社日	医療従事者の入社日。
雇用形態	パートタイム従業員、正社員、臨時雇用などの雇用の形態。
勤務地タイプ	ホットデスク、オフィスベース、リモートなどの勤務場所のタイプ。
市区町村	医療従事者が所在する市区町村。
都道府県	医療従事者が所在する都道府県。
役職	医療従事者の役職。
部門	医療従事者の所属先部門。
マネージャー	医療従事者の直属のマネージャー。
会社の所在地	医療機関の所在地。

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合

他の ServiceNow アプリケーションと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

HR サービスデリバリ (HRSD) に対するユニバーサル要求

HR サービスデリバリ (HRSD) とユニバーサル要求アプリケーションの統合により、サービス要求を作成しながら、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供することができます。すべての従業員に共通のヘルプデスクを提供することで、部門間要求の転送と複数部門のユースケースの複雑さを隠すことができます。

Universal Request for HRSD の概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプの要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースを戻すことができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なプラグインのアクティブ化

ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) および 従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインを有効にすると、次のことがわかります。

- [ユニバーサル要求] フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションが含まれています。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合に、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースを ユニバーサル要求、別の部門、またはサービスに転送できます。
- レコードプロデューサーから作成された HR ケースは、ユニバーサル要求を自動的に作成します。これは、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスが有効になっている場合にのみ行われます。

  同様に、[テストケースの作成] トピックブロックにおいて、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスがオンになっている場合、ユニバーサル要求チケットが作成され、仮想エージェント会話で従業員と共有されます。
- ユニバーサル要求に関連付けられた HR ケースのステータスが変更されると、HR ケース番号ではなくユニバーサル要求番号を含む通知が従業員 (要求者) に送信されます。
- Now Platformでは、ユニバーサル要求に関連付けられている HR ケースが **HR** ケース管理 > すべて.
- 従業員センターでは、ユニバーサル要求に関連付けられている HR 要求が 従業員センター > 要求.

ユニバーサル要求でのカスタム構成

転送とステータスマッピングは、すべてのベースシステムの HR 状況に対して事前設定されています。これらの構成は、カスタム状況がある場合にのみ実行してください。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

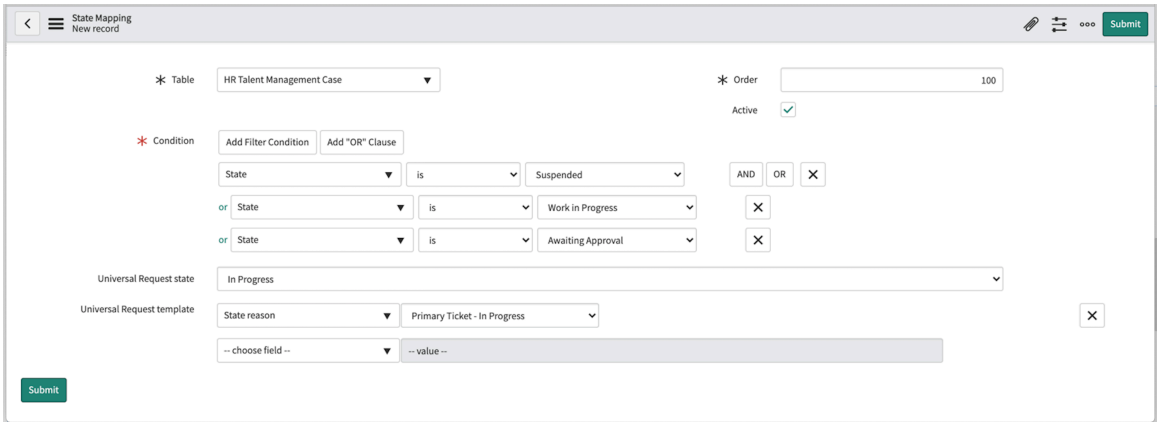
COE (センターオブエクセレンス) を作成した場合は、サービス構成、ステータスマッピング、および転送構成も作成します。予測インテリジェンスプラグインを有効にした場合は、UR 向けの部門のセットアップを参照してサービスアサイン先グループを構成します。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理.
2. ユニバーサル要求 のサービスセットとサービスを作成します。
3. サービスセットとサービスのアサイン先グループをアサインします。
4. UR ユーザーへのロールのアサイン
5. カスタム状況をユニバーサル要求状況にマップします。
   次の図は、デフォルトのステータスマッピングの例です。HR ケースの [停止]、[作業中]、および [承認待ち] 状況は、ユニバーサル要求の [処理中] 状況にマップされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. HR ケースのカスタム状況の転送構成を設定します。

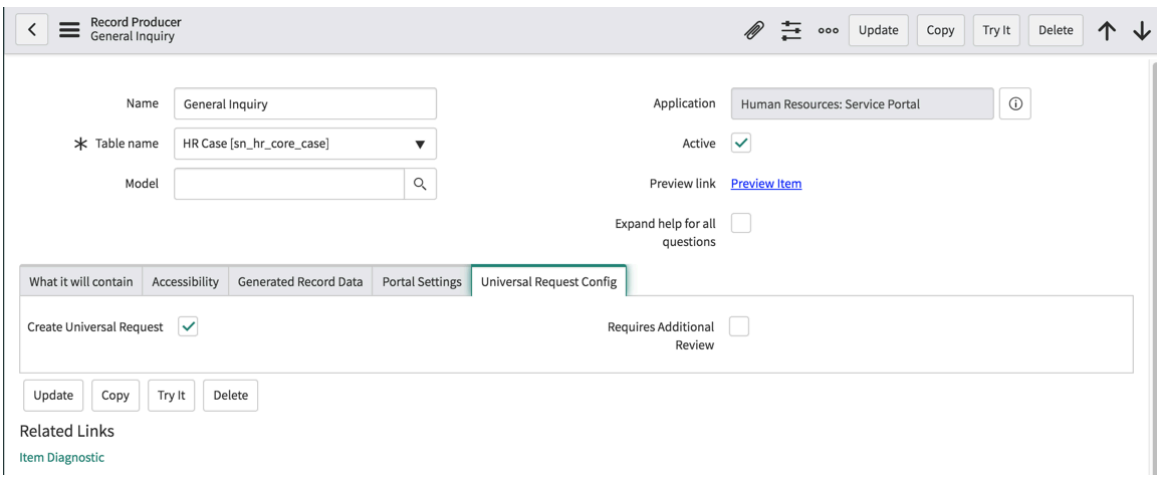
   この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

   HR ケースが解決ありで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [承認待ち] に変更されます。HR ケースが解決なしで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [未完了でクローズ] に変更されます。

7. HR サービスに固有のレコードプロデューサーを作成します。

   レコードプロデューサーは、エンドユーザーがタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスをオンにすると、そのレコードプロデューサーから作成された HR ケースによってユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。

   [一般照会] HR サービスのレコードプロデューサーの例を次に示します。ユーザーがカタログアイテムを [一般照会] として選択し、チケットを作成すると、ユニバーサル要求が自動的に作成され、その HR ケースに関連付けられます。



ユニバーサル要求からの **HR** ケースの作成

できるだけ早く顧客へのサービスを復旧します。HR ケースを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer
- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ: Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化します。

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
4. HR ケースフォームのフィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

   HR ケースフォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

5. [送信] をクリックします。
   HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

ユニバーサル要求の **HR** ケースの操作

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- HR の別の部門が要求を処理する必要がある場合は、同じ番号または新しい番号でケースを転送できます。新しい番号でケースを転送すると、ユニバーサル要求がその新しいケース番号に関連付けられます。
- この問題が HR 部門に関連していない場合、HR エージェントはケースで [転送] オプションを選択する必要があります。ケースの転送方法の詳細については、「ユニバーサル要求での HR ケースの転送」を参照してください。

3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求状況が [ユーザーからの応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：
   - ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求状況が [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
   - ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求状況が [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

重要:
何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。

- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

ユニバーサル要求での **HR** ケースの転送

HR ケースを ユニバーサル要求 に戻すか、解決の有無にかかわらず別の部門またはサービスに転送します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ユニバーサル要求のプロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

注:
[転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

注:
転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
- 部門：リストから部門を選択します。
- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、[転送理由] フィールドに転送理由を表示できます。
- HR ケースのステータスが [承認待ち] または [転送理由に基づき未完了でクローズ **(Closed Incomplete based on transfer reason)]** に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求状況は [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR ケースからのユニバーサル要求の作成

任意のチャネルを使用して、作成されたすべての HR ケースに対してユニバーサル要求を作成します。作成元のチャネルに関係なく、ユニバーサル要求がすべての HR ケースに提供する統一されたチケットエクスペリエンスを拡張します。

ビジネスルールのアクティブ化

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成するには、**[HR** ケースのユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request for HR case)]** ビジネスルールをアクティブ化する必要があります。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成し、HR ケースからユニバーサル要求にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドマッピングの設定を実行します。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求 (その HR ケースから自動作成されたもの) にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドをマッピングします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > マッピング構成.
2. HR サービスを選択します。
3. **[UR** マッピングを作成] 関連リストで、HR ケースのフィールドをユニバーサル要求のフィールドにマッピングします。

フィールドマッピング

HR ケースのソースフィールド	ユニバーサル要求のターゲットフィールド
short_description	short_description
opened_for	opened_for
説明	説明
opened_by	opened_by

HR ケースからの関連チケットの作成

ユニバーサル要求のプライマリチケットである HR ケースから、別の部門のチケットを作成し、HR ケースと同じユニバーサル要求に関連付けます。この機能により、さまざまな部門のエージェントが協力して同時進行でチケットを処理できます。また、組織は 1 件のユニバーサル要求に対する作業を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
ログインユーザーは、[アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドのメンバーです。

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連チケットを作成] をクリックします。
3. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

関連チケットフォーム

Field (フィールド)	説明
部門	チケットを作成する対象の部門。
簡単な説明	チケットを作成する目的。
説明	チケットに関連する詳細。
作業メモ	チケットの作成対象の部門と共有する最新情報。

4. [作成] をクリックします。
別の部門に対するチケットが作成されます。このチケットは自動的にユニバーサル要求に関連付けられ、ユニバーサル要求の [関連チケット] 関連リストに表示されます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **AI** 検索

ServiceNow® AI 検索アプリケーションは、ServiceNow® サービスポータル、従業員センター (EC)、ServiceNow® モバイル、および ServiceNow® 仮想エージェント用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規の顧客には、ServiceNow® AI 検索アプリケーションが EC 専用のベースシステムで自動的に構成されます。

既存の顧客の場合は、ServiceNow® AI 検索アプリケーションを使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) を構成できます。

詳細については、「AI 検索」を参照してください。

構成

ServiceNow® AI 検索アプリケーションの構成の詳細については、「AI 検索の構成」を参照してください。

[アプリケーション構成を検索] フォームを使用して、AI 検索エンジンを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションに関連付けます。

注:
詳細については、「AI 検索の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

[アプリケーション構成を検索] フォームでは、[検索プロファイル] も選択する必要があります。検索プロファイルは、ユーザー、記事、およびサービスの検索ソースと条件を決定します。

ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- Mobile：NowMobile のデフォルト検索プロファイル
- EC：EC Portal のデフォルト検索プロファイル
- サービスポータル：サービスポータルのデフォルト検索プロファイル
- VA：サービスポータルのデフォルト検索プロファイル

注:
モバイルの場合、ユーザー検索は EC を持つ顧客のみが利用できます。

検索プロファイルの下には、AI 検索を拡張する一連のタブがあります。ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- 検索ソース
- 同義語
- ストップワード
- 入力ミスの処理
- Genius 結果
- 結果改善ルール

注:
詳細については、「Defining search profiles (検索プロファイルの定義)」を参照してください。

統合

AI 検索と HR サービスデリバリ (HRSD) の統合の詳細については、「Integrating AI Search into your application (AI 検索とアプリケーションの統合)」を参照してください。

管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI 検索の機能と動作がインデックス作成と検索にどのように影響するかを説明します。詳細については、「Administering AI Search (AI 検索の管理)」を参照してください。

使用

AI 検索が結果を表示する方法、絞り込みフィルターオプションの使用方法、および Genius 結果の回答を確認します。詳細については、「Using AI Search (AI 検索の使用)」を参照してください。

ServiceNow® モバイル

ServiceNow® Mobile 向けの AI 検索を設定します。詳細については、「Advanced text search in mobile (モバイルでの高度なテキスト検索)」を参照してください。

サービスポータルまたは 従業員センター

ユーザーがこの強力な検索ツールを利用できるように、サービスポータルまたは 従業員センター (EC) の AI 検索を構成します。詳細については、「サービスポータルの AI 検索」を参照してください。

仮想エージェント

表示する関連トピックがない場合、仮想エージェントは AI 検索を使用してボット会話で検索結果を返します。詳細については、「AI 検索との仮想エージェント統合」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント

HR サービスデリバリ (HRSD) と仮想エージェントでは、HR サービスを要求している従業員と自動チャットを行えます。従業員の意図を把握して、繰り返される同じ要求を処理するように仮想エージェントをプログラムすることができます。

仮想エージェントは、問い合わせにすぐに対応することで、従業員エクスペリエンスを向上します。

仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント .

HR サービスデリバリ (HRSD) についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

ベースシステムには、一般的な HR タスクをセルフサービスで完了できるように顧客を支援するための、事前定義された 仮想エージェント トピック (チャットボット会話) があります。これらのトピックは公開されていないため、仮想エージェントデザイナー で見つかりません。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

事前定義済み仮想エージェントのトピックに関する詳細については、「 Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models」を参照してください。

次に示す事前定義された HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックを利用できます。

- 緊急連絡先を追加 (テンプレート)
- 質問する (テンプレート)
- 福利厚生の概要 (テンプレート)
- HR 一般問い合わせケースの作成 (テンプレート)
- 緊急連絡先を削除 (テンプレート)
- FAQ 代替トピックの検索 (テンプレート)
- HR に関する一般的な問い合わせ (廃止)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 新規雇用オリエンテーション (テンプレート)
- 支払い不一致 (テンプレート)
- 休暇の申請 (テンプレート)
- アドレスを更新 (テンプレート)
- メールを更新 (テンプレート)
- 緊急連絡先を更新 (テンプレート)
- 電話番号を更新 (テンプレート)
- 給与明細書のダウンロード要求 (テンプレート)
- 新規福利厚生対象者の登録要求 (テンプレート)
- 福利厚生の変更の照会 (テンプレート)
- 奨学制度の要求 (テンプレート)
- HR アカウントアクセス (テンプレート)
- 雇用証明書の要求 (テンプレート)
- 401k の給付に関する照会 (テンプレート)
- HSA の照会 (テンプレート)
- ケースステータスを確認 (テンプレート)
- 従業員情報の更新 (テンプレート)

注:
従業員情報の更新トピックを使用すると、個々のトピックに個別に移動するのではなく、メール、住所、電話番号などの情報を 1 か所で更新できます。

警告:
HR に関する一般的な問い合わせは、事前定義されたトピックの 1 つとして用意されなくなりました。

トピックに応じて、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットサポートボット) とユーザーとの対話が定義されます。会話の流れ (ユーザー入力とチャットボット応答) の中で情報を交換することにより、チャットボットはユーザーリクエストを実行したり、ユーザーによるタスクの完了を支援したりできます。

詳細については、「Designing a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの設計)」を参照してください。

カスタムポータルとチケットページ

会社がカスタムポータルやチケットページを作成していて、(仮想エージェント 内の) HR ケースリンクをポータルやチケットページにリダイレクトする必要がある場合は、仮想エージェント 内の HR ケースを自分のポータルやチケットページにリンクさせるシステムプロパティを作成します。例：

- カスタムポータル名：escServiceNow
- カスタムチケットページ名：new_ticket_page
- sys_property：com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- 値：/escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- アプリケーション：グローバル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
「システムプロパティを追加する」を参照してください

自然言語理解 (NLU) のサポート

自然言語理解 (NLU) を使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント を設定して、単語の意味と単語のコンテキストを理解してユーザーまたはシステムアクションを推測できるようにすることができます。

NLU と NLU ワークベンチ の詳細については、「自然言語理解 (NLU)」および「NLU ワークベンチのアクティブ化)」を参照してください。

「仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)」も参照してください。

注:
この機能は、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。

再利用可能な HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックブロック

トピックブロックを作成および再利用して、HR ケースの作成や検索の実行など、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント の会話の一般的な機能を実行します。

トピックブロックは、サブフローの重複を最小限に抑えることで生産性を向上させ、維持が容易で、すぐに使用できます。

次に示すのは、事前定義された再利用可能なトピックブロックです。

- コンテキスト検索
- HR ケースを作成
- サーベイ
- ライブエージェントに転送
- HR ケースの更新
- 従業員認証
- エージェントの対応可能性
- FAQ コンテキスト検索
- AI 検索
- カタログアイテムを要求する
- カタログアイテムの検索
- 一時停止

仮想エージェントデザイナーのトピックページには [トピックブロック]と呼ばれるソートタブがあり、再利用可能なトピック機能のみが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントの詳細については「Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models」を参照してください。

メッセージ アプリケーションとのデータ連携

従業員は Slack (サードパーティのメッセージングアプリケーション) を使用して 仮想エージェント 会話を行うことができます。

詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Slack などの特定のチャネル向けの仮想エージェント通知を設定する方法の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け 仮想エージェント の有効化

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすると、会話型メッセージングインターフェイスを介してユーザー支援が実現されます。また、ServiceNow　自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント対話プラグイン (com.sn_hr_virtual_agent) がシステムのプロパティ [sys_properties.list] テーブル内の *sn_hr_va.min_admin_count* システムプロパティを有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数を要求することによって、唯一の 仮想エージェント アドミンユーザーを削除できないようにします。デフォルトでは、最小値は 2 です。

仮想エージェント を有効にするには、次の手順を実行します。

1. 仮想エージェント フレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. 人事のケースとナレッジ管理を提供するヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core) を有効にします。
3. ユーザー支援用の会話ボットプラットフォームを提供する HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント対話プラグイン (sn_hr_va) を有効にします。

NLU で 仮想エージェント も有効にする場合は、前のプラグインを有効にした後に、次のプラグインを有効にします。

1. 機械学習ソリューションの作成を可能にする予測インテリジェンスプラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
2. NLU モデルの作成を可能にする NLU ワークベンチプラグイン (com.snc.nlu_studio) を有効にします。
3. アプリケーションファイルの追加と更新に使用するスタジオプラグイン (com.glide.dev-studio) を有効にします。
4. HR 仮想エージェント によって使用される NLU モデルを提供する HR Service Delivery NLU Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (sn_hr_nlu) を有効にします。このプラグインは ServiceNow Store で利用可能であり、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語 、オランダ語、中国語、およびブラジルのポルトガル語の NLU モデルを提供します。

> **注:**
> オランダ語、中国語、ブラジルのポルトガル語の HR サービスデリバリ (HRSD) NLU モデルは、エンティティ抽出 (インテント一致とエンティティ認識) をサポートしていません。

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD)向けの 仮想エージェント を使用して HR ケースをオープンすると、HR ケースの [ソース] フィールドが [仮想エージェント] になります。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

HR 向けの 仮想エージェント のセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けに 仮想エージェント または NLU がある 仮想エージェント をセットアップするには、複数のステップが必要です。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin
ベースシステムでは、事前定義された 仮想エージェント および 仮想エージェント NLU トピック (チャットボット会話) を提供します。

> **注:**
> 提供されたトピックを編集できません。提供されたトピックを複製して編集できます。追加のトピックを作成することもできます。「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

アクティブ化ステップを実行すると、従業員センター またはサービスポータルの **[HR とチャットする (Chat with HR)]** リンクが [チャット] リンクに置き換えられます。

従業員が [チャット] リンクをクリックすると、仮想エージェント が起動し、仮想エージェントとチャットできるようになります。

従業員が使用できるようにするには、事前に 仮想エージェント トピックを有効にして公開しておく必要があります。

既存の 仮想エージェント トピックで NLU を使用できるようにするには、事前にそれらを再公開する必要があります。

> **注:**
> デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。

会社でカスタムサービスポータルとチケットページを使用する場合は、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント デザイナーで HR トピックを表示、複製、プレビュー、公開するには：

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [有効] をクリックすると、ボタンが緑色に変わり、トピックが有効になります。
3. [公開] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスの構成

ユーザーが 仮想エージェント を実行する特定のコンテキスト向けにカスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスを定義します。挨拶エクスペリエンスを構成して、仮想エージェントを自動的に開始するか、ライブエージェントにすぐに転送するようにします。

始める前に

事前チャットにより、仮想エージェントトピック会話エクスペリエンスまたはライブエージェントエクスペリエンスのどちらにするかを決定できます。事前チャットは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインのアクティブ化から独立しています。

たとえば、インスタンスに IT Service Management Pro と HR サービスデリバリ (HRSD) Pro の両方のサブスクリプションがある場合、ITSM のチャットが開始するときに 仮想エージェント トピック会話を、HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットが開始するときに ライブエージェント 転送を実装できます。

仮想エージェント セットアップトピックの挨拶エクスペリエンスのみをカスタマイズできます。セットアップトピックのカスタマイズは、定義した条件に基づきます。条件はコンテキスト変数に基づきます。カスタマイズ可能なセットアップトピックは次のとおりです。

カスタマイズ可能なセットアップトピックの詳細

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック
その他	適用外
ライブエージェント	ライブエージェントサポート
エラー	エラー処理トピック
挨拶	挨拶
クローズ中	会話を終了
サーベイ	適用外
AI 検索のフォールバック	AI 検索のフォールバック
フォールバック	代替トピック
ヘルプを探索	仮想エージェントの機能

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明と詳細については、「Configure a Virtual Agent chat experience」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [挨拶のカスタム対応とセットアップ] レコードの [コンテキストを指定します] セクションで、カスタムエクスペリエンスを定義します。[条件モード] フィールドを [高度] に設定し、コンテキストを指定する JavaScript を使用して [スクリプト] フィールドの条件ロジックをカスタマイズします。

6. [カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。

タスクの結果

HR サービスデリバリ (HRSD) ユーザー向けのカスタムの挨拶エクスペリエンスを作成しました。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントユーザーは、挨拶のカスタム対応とチャットエクスペリエンスの HR ESC エクスペリエンスを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) に固有の検索エクスペリエンスに対応できます。このエクスペリエンスはデフォルトでは非アクティブであり、ユーザー向けにアクティブ化する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント チャットでの解決策提供のキャプチャ

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント は、仮想エージェント 会話がエンドユーザーに役立ったかどうかを追跡できるビルド済みのパターンを提供します。

回避結果は、仮想エージェント チャットがユーザーに解決策を提供したかどうかを示します。回避パターンにマッピングできる 仮想エージェント トピックに回避点を定義して、適切な回避をキャプチャできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント ユーザーの場合、デフォルトで 6 つの回避パターンを使用できます。これらは、次の 3 つの回避結果に分けられます。

- 確認済みの回避：ユーザーが HR ケースを作成したり、ライブエージェントに転送したりしないようになる解決策をユーザーに提供します。たとえば、仮想エージェント によって配布リストにユーザーが追加される場合があります。
- 潜在的な回避：ユーザーに部分的な解決策を提供します。たとえば、ユーザーが探している情報が提供されたり、検索結果が返されたりします。
- 回避なし：解決策が提供されなかったか、ユーザーが一般問い合わせケースを作成します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 回避パターン

回避パターン	アクティビティ	回避の結果
HR VA Search-Served	ナレッジベース記事が提供され、活用されました	確認済みの回避
HR VA Self-Resolving	情報が更新されました	確認済みの回避
HR VA Triage&Created	HR サービスケースが作成されました	潜在的な回避
HR VA Info-Found	情報が見つかりました	潜在的な回避
HR VA サービスケースが作成されませんでした	HR 一般問い合わせケースが作成されました	回避なし
HR VA Info-Not-Found	情報が見つかりませんでした	回避なし

回避が定義されている 仮想エージェント トピックをユーザーが操作した場合、ユーザーエクスペリエンスは変更されずに回避データがバックグラウンドで自動的にキャプチャされます。一致したパ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターンのこの回避結果は、分析のために記録されます。この情報にアクセスするには、[すべて] > [セルフサービスアナリティクス **(Self-Service Analytics)]** > [回避メトリクス] に移動します。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント のデフォルトの転送パターンはカスタマイズできません。転送パターンを変更するには、クローンを作成し、必要な変更を加えてアクティブ化してから、パターンを公開する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) のパフォーマンスアナリティクス

HR パフォーマンスアナリティクスでは、重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。

アクティブ化情報

HR パフォーマンスアナリティクス スコープ対象には、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションに別のプレミアムサブスクリプションが必要です。以下をアクティブ化します。

ヒューマンリソース (HR) 管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム [com.snc.pa.premium.hr] プラグイン

また、次のコンテンツパックも、1 つまたは複数アクティブ化します。

- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_pa]
- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象のアプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) [com.sn_hr_employee_files_pa]

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを構成するには、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールに パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーター [pa_admin] ロールをアサインします。

> **注:**
> システムアドミニストレーター [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

「パフォーマンスアナリティクスのロール」を参照してください。

詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

関連情報

パフォーマンスアナリティクス

スコープ対象の HR パフォーマンスアナリティクスの表示

HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象バージョンの HR パフォーマンスアナリティクスは、リソースおよびシステムを戦略的目標に配置するのに役立ちます。

組織がパフォーマンスアナリティクスのサブスクリプションを購入し、アドミニストレーターがプラグインを有効にしないと、HR パフォーマンスアナリティクスデータは表示されません。

HR パフォーマンスアナリティクスをアクティブ化すると、収集ジョブがデフォルトで毎日実行されるようになり、構成可能になります。収集されたデータは 30 日間保存されます。パフォーマンスアナリティクスレポート内のデータは日次スケジュールジョブに基づいて収集されます。従って、日付は過去の日になります。時間の経過とともに、履歴傾向に利用できるデータが増加します。

スケジュールされたデータ収集

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_pa] プラグインには、固有のジョブが 2 つあります。

- [PA HR ケース] 日次データ収集
- [PA HR ケース] 履歴データ収集

「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

インジケーター

各ジョブには、データ収集を効率的にし、収集するデータを定義するためのインジケーターがあります。

「ジョブインジケーターの構成」を参照してください。

ダッシュボードの表示

PA ジョブを実行した後、収集されたデータを [ダッシュボード] で表示できます。

「ダッシュボードの概要」を参照してください。

HR マネージャー

マネージャーが迅速にエージェントをアサインし、オープンケースをより詳細に検討するときに役立つ、オープンケースに関する詳細データを提供します。アサイン先グループ別にダッシュボードをソートできます。

- ダッシュボードはグループのみでフィルタリングできます。
- [概要] タブは、すべてのオープンケースの概要を、バックログ、平均解決時間、および未アサインのオープンケース別に提供します。
- [運用中] タブは、オープンケースの数を、バックログ、重大、SL 違反、過去 10 日間更新されていない、未アサインのオープン別に表示します。優先度、ステータス、担当者、トピックカテゴリ、および HR サービスでフィルターすることもできます。
- [バックログモニター] タブは、すべてのオープンケースの数、平均再アサイン、過去 3 日間更新されていないケース、未アサイン、およびオープンケースの平均経過時間を表示します。また、COE、トピックカテゴリ、HR サービス、アサイン先グループ、エージェント、ステータス、ソース、または優先度など、HR ケースのタイプ別にソートできます。データのフォーマットは変更可能です。

HR エージェント

ログイン済みの HR エージェントに詳細データを提供します。オープンケース、SLA 違反のケース、承認要求、および未アサインケースのバックログの数を提供します。

優先度またはステータス別にオープンバックログケースのグループ化と積み重ねを行います。

ステータス、トピックカテゴリ、ソース、および優先度でフィルターできます。

[パフォーマンスアナリティクス] ダッシュボードには、以下のレポートがあります。

カテゴリ別のオープン/クローズされたケースのボリューム

線グラフには、週ごとのオープンおよびクローズされたケースの傾向が過去 4 週間分表示されます。オープンまたはクローズされたケースの期間を見るには、線上のポイントをクリックします。[ブレークダウン] タブには、オープンまたはクローズされたケースの数がカテゴリ別に表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [積み重ねバー] を選択します。

週あたりのアクティブな HR ケース - 平均

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

棒グラフには、週ごとのアクティブなケースの平均数が、ステータス別に過去 4 週間分表示されます。また、週ごとのケースの合計数も表示されます。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のケースの合計数が表示されます。

アクティブな HR ケースステータス別

傾向図には、過去 30 日間に各 HR ケースのステータスに移動されたケースの傾向が表示されます。[傾向] 列の左にあるグレーのバーは、ケースの合計数に対する移動されたケースの比率を表しています。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のその日付のケース数が表示されます。

エージェントが管理するアクティブな HR ケース - 週次平均

傾向図には、過去 4 週間に各エージェントにアサインされたケースの数が表示されます。

週あたりのアクティブな HR ケースの SLA インジケーター - 平均

棒グラフには、週ごとの時間が経過したバケット内のケースの平均数が過去 4 週間分表示されます。[ブレークダウン] タブには、選択した時間が経過したバケット内のエージェント、およびその日付のケースの数が表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [列] を選択します。

1. 要素の意味を参照するには、棒または円グラフのセグメントなどの要素の上にカーソルを置きます。
2. 要素の詳細をさらに参照するには、セグメントをクリックします。上にスクロールして情報を表示します。選択した要素によっては、詳細に、次のタブが含まれています。

- チャート：グラフに表示されている要素の詳細です。右上のコントロールを使用して、コメント、ターゲット、しきい値の追加または変更ができます。
- ブレークダウン：レポートで使用されているバケットのブレークダウンです。他の形式でデータを表示するには、右上の選択リストからグラフのタイプを選択します。
- レコード：選択した要素で構成されるレコードです。各レコードの詳細を表示することができます。
- スコア：レポート内の各週のレコード数です。
- コメント：このレポートに入力されたコメントです。コメントがない場合は、タブが無効になります。
- 詳細情報：レポートを生成するロジック、ジョブを実行する頻度、最後にデータが収集された時期の説明です。
- チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

パフォーマンスアナリティクスと組織のウィジェットの開発および変更方法の詳細については、「パフォーマンスアナリティクスのコンセプト」を参照してください。

HR パフォーマンスアナリティクススコープ対象ソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

ソリューションプラグインを有効にするために、アドミンは システム定義 > プラグイン をクリックし、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリおよびパフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象アプリプラグインをアクティブ化します。

注:
このソリューションは、スコープ対象のヒューマンリソース (HR) アプリケーションに適用され、以前のリリースのヒューマンリソース (HR) アプリケーションでは利用できません。

セルフサービスアナリティクスをヒューマンリソース **(HR)** ダッシュボードに追加

セルフサービスアナリティクスをインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービスアナリティクスウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたはサービスポータルに追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービスアナリティクス PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス アドミンコンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービスアナリティクスデータコレクションジョブもアクティブ化します。

関連情報

- プラットフォームアナリティクスソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

ヒューマンリソース **(HR)** エージェントダッシュボード

HR エージェントのダッシュボードは、バックログの把握に役立つケースロードを監視し、HR エージェントが組織の従業員に効率化されたエクスペリエンスを提供することを可能にします。

注:
このダッシュボードは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリコンテンツパックで利用可能です。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールの詳細

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
HR エージェント：エージェントは、バックログを把握するために、担当のケースを監視し、パフォーマンスを測定する必要があります。	sn_hr_core.basic、sn_hr_core.case_writer	HR エージェントは、組織の従業員に効率化されたエクスペリエンスを提供することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードを使用して、HR エージェントは、優先度順にソートされた担当ケースの進捗を追跡できます。

データのビジュアル化

ヒューマンリソース (HR) エージェントダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

HR エージェントダッシュボードのアクティビティの詳細

タイトル	タイプ
要求された承認	単一スコア
担当の HR オープンバックログ	リスト
担当のオープンバックログ	単一スコア
担当のオープンバックログの配布	水平バー
担当の SLA 違反ケース	単一スコア
未アサインのケース	単一スコア
未アサインケースの配布	水平バー

ヒューマンリソース **(HR)** マネージャーダッシュボード

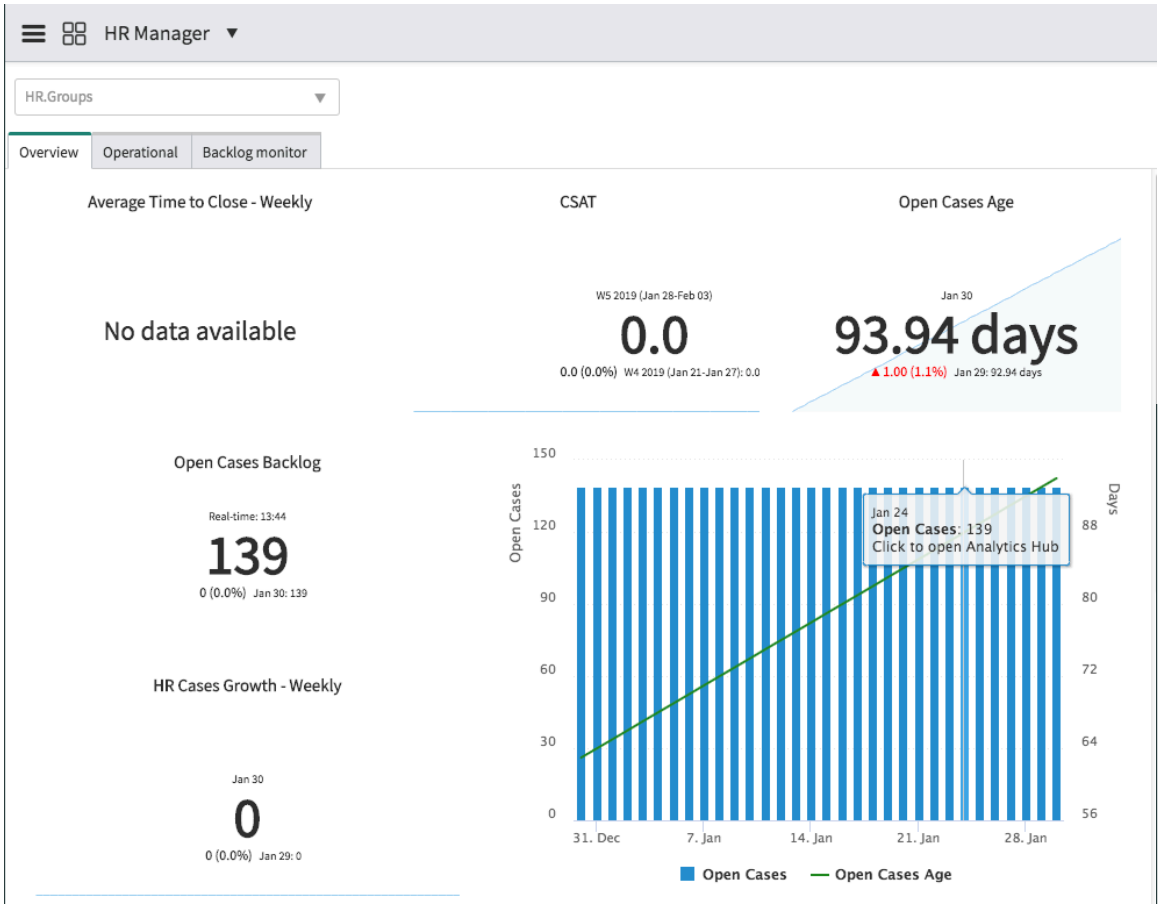
HR マネージャーのダッシュボードは、HR チームが期待を満たす方法についてのインサイトを提供します。HR マネージャーは、従業員の期待を満たすまたは超えることに対するチームの影響を測定し、改善します。

注:
このダッシュボードは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリコンテンツパックで利用可能です。

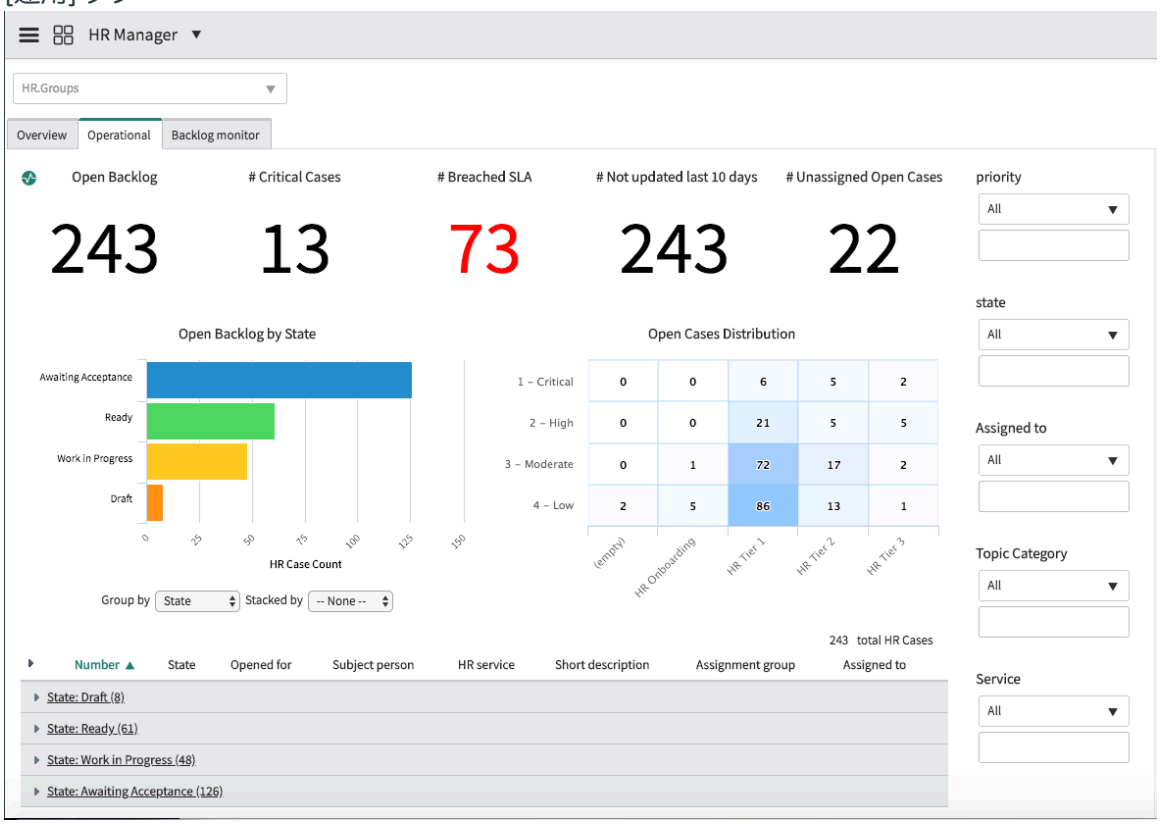
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ

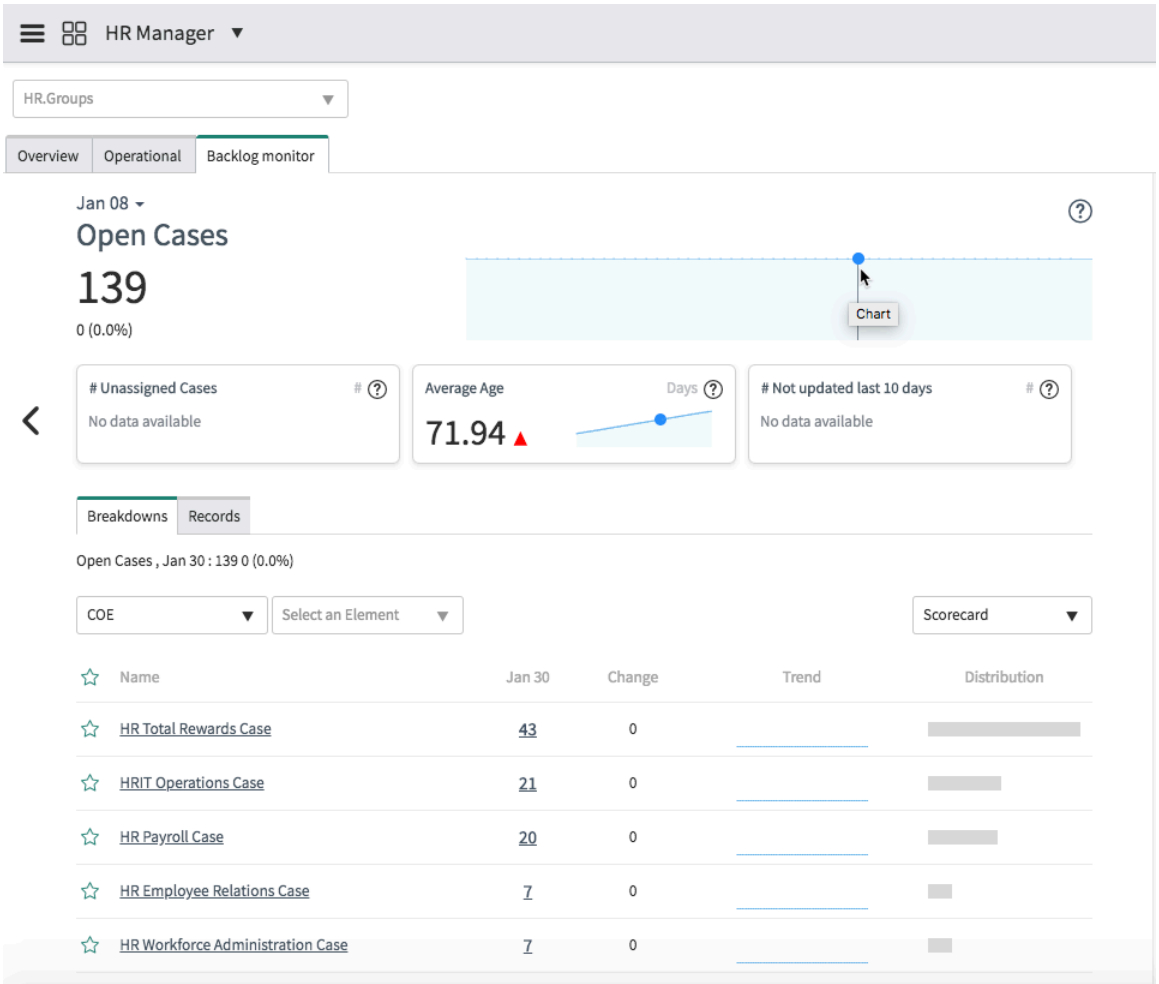


[運用] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バックログモニター] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールの詳細

エンドユーザーと目標	必要なロール
HR マネージャー：共有サービスセンターの運用へのクリアな可視化が必要です。	sn_hr_core.manager

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードは、HR マネージャーに、HR ケースの数と解決にかかる時間および困難さの概要を提供します。

インジケーター

HR マネージャーダッシュボードには、次の主要業績評価指標が表示されます。

平均ケースサーベイスコア

ケースがクローズされた後に従業員に送信される、顧客満足度サーベイの平均スコアを測定します。スコアは、時間経過とともに最大化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの [**CSAT**] ウィジェットには、平均ケースサーベイスコアの過去 7 日間の平均が表示されます。

HR ケースの増加

ケースバックログのボリュームの変更を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの数 - クローズ済み HR ケースの数`を使用して計算されます。

SLA に違反しているオープンケースの数

100 を超える SLA のオープンケースの数を測定します。

オープンケースの平均経過時間

ケースがオープンになっている平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24` を使用して計算されます。

ダッシュボードで、このインジケーターは「オープンケースの経過時間」とラベルされています。

クローズ済みケースの平均経過時間

ケースのクローズに要する平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24` を使用して計算されます。

[クローズまでの平均時間 - 週次] ウィジェットには、クローズ済みケースの平均経過時間の過去 7 日間の平均が表示されます。

オープンケースの数

今日または今日より前にオープンされ、クローズされていないケースの数を測定します。

オープンケースの数は、オープンケースの経過時間に対してプロットされます。

オープンケースの平均再アサイン数

ケースが再アサインされた回数の平均を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計再アサイン数 / オープンケースの数`を使用して計算されます。

過去 3 日間更新されていないケースの数

過去 10 日間更新されていないケースの数

更新されずにそれぞれ 3 日または 10 日経過したオープンケースの数です。

オープンケースの合計期間

すべてのオープンケースがオープンになっている期間を測定します。

再アサインされたオープンケースの数

0 を超える回数再アサインされたケースの数を測定します。

オープンケースの合計再アサイン回数

ケースが再アサインされた回数を測定します。

アサインされていないオープンケースの数

まだアサインされていないオープンケースの数を測定します。

クローズ済み HR ケースの数

今日クローズされたケースの数を測定します。

クローズされたケースの所要時間合計

すべてのケースのクローズに要した時間を測定します。

新規ケースの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

今日オープンされたケースの数を測定します。

ブレークダウン

- 経過時間
- エージェント
- アサイン先グループ
- COE
- HR サービス
- 優先度
- ソース
- 状況
- トピックカテゴリ

データのビジュアル化

ヒューマンリソース (HR) マネージャーダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

HR マネージャーダッシュボードの可視化の詳細

タイトル	タイプ
SLA 違反の数	単一スコア
重大なケースの数	単一スコア
過去 10 日間更新されていない数	単一スコア
アサインされていないオープンケースの数	単一スコア
要求された承認	単一スコア
オープンバックログ	単一スコア
ステータス別のオープンバックログ	リスト
ステータス別のオープンバックログ	水平バー
オープンケースの配布	ヒートマップ
各グループの所要時間 (過去 6 か月間)	マルチレベルピボット
未アサインのケース	単一スコア

HR オンボーディング担当役員ダッシュボード

このダッシュボードは、新入社員が円滑に新入社員研修のアクティビティを進行する方法について、ヒューマンリソース (HR) 担当者にインサイトを提供します。リアルタイム情報は、満足な従業員エクスペリエンスの提供にチームが与える影響の測定と改善に必要な、すべてのインサイトを人事担当者に提供します。

注:
Xanadu リリース以降、 HR オンボーディング担当役員ダッシュボードは今後の廃止に向けて準備中です。

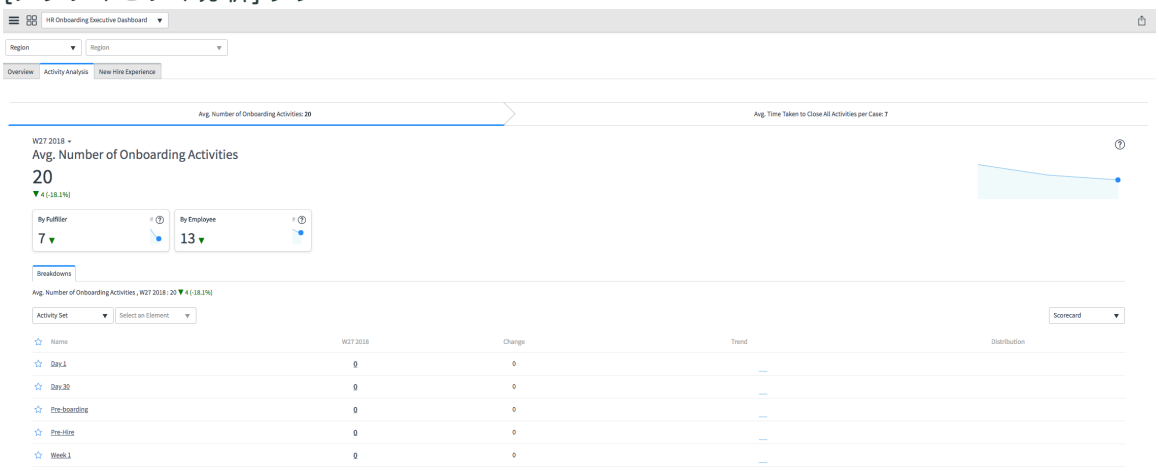
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

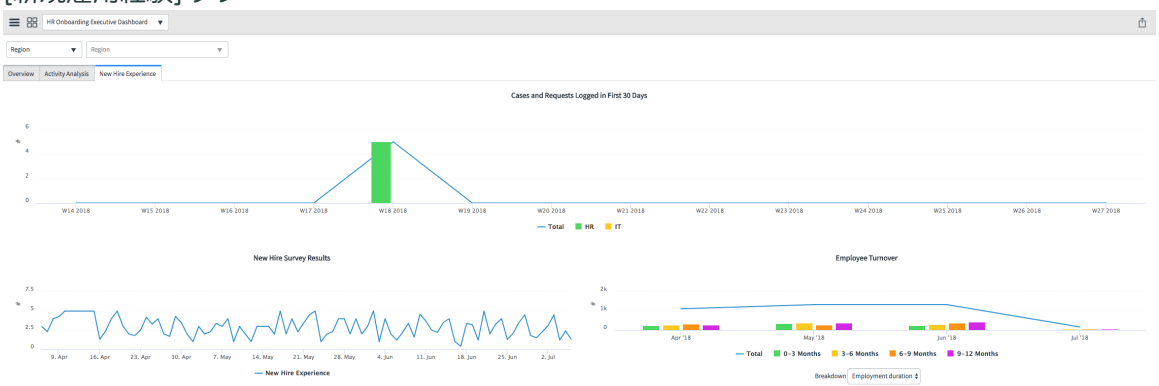
[概要] タブ



[アクティビティ分析] タブ



[新規雇用経験] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールの詳細

エンドユーザーと目標	必要なパフォーマンスアナリティクスロール
HR 担当役員：従業員エクスペリエンスのクリアな可視化が必要です。	sn_hr_core.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR オンボーディング担当役員インジケーター

離職する従業員の数

従業員の削減を測定します。[従業員離職率] ウィジェットには、部門、雇用タイプ、または雇用期間別に分類された値が表示されます。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティ] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、クローズされたアクティビティの平均数を測定します。

新規雇用満足度の平均サーベイスコア

新入社員研修の後で従業員に送信される、新規雇用満足度サーベイの平均スコアを測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] / 24 を使用して、各新入社員研修ケースの、新入社員研修アクティビティを終了するまでの平均所要時間を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された HR ケースの数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、新入社員研修ではない HR ケースの数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 履行者

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、履行者にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 従業員

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、従業員にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間 - 従業員

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、従業員の平均所要時間を測定します。

新入社員研修アクティビティの平均所要時間 - 履行者

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、履行者の平均所要時間を測定します。

クローズ済みライフサイクルイベントケースの数

今日クローズされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

クローズ済み新入社員研修アクティビティの数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] + [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] を使用して、ライフサイクルケースの一部としてクローズされたすべてのアクティビティの数を測定します。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 従業員

新規雇用にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 履行者

履行者にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された IT 要求の数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、IT 要求の数を測定します。

新規ライフサイクルイベントケースの数

今日オープンされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - 従業員 (今後 7 日以内に開始)

今後 7 日以内に開始する従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - ポスト 1 日目

既に開始している従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - プレ 1 日目

まだ開始していない従業員のオープンケースの数を測定します。

ブレークダウン

- アクティビティ
- アクティビティセット
- 部門
- 雇用期間
- 雇用タイプ
- ロケーション
- オーナーグループ
- 地域

データのビジュアル化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

ダッシュボードアクティビティの詳細

タイトル	タイプ
期限切れのアクティビティ - 従業員	単一スコア
期限切れのアクティビティ - 履行者	単一スコア

HR サービスデリバリ (HRSD) のユーザーエクスペリエンス

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボードは、従業員サービスポータルにビルドされた Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのダッシュボードビューを提供します。

[ダッシュボードとレポート (Dashboard and Reporting)] からダッシュボードにアクセスできます。ユーザーエクスペリエンスの重要業績評価指標を監視して、より直感的なユーザージャーニーを作成します。詳細な分析を行うには、それぞれのセッションをクリックします。

- 分析を有効にして、ユーザー数とそのエンゲージメント率を経時的に表示します。
- 地理、セッション、オペレーティングシステムなどを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーアクションを追跡し、ユーザーフローを確認し、ユーザーの行動を理解します。
- ワークフローを可視化し、より直感的なユーザージャーニーを作成します。

ダッシュボードの概要

ダッシュボードから、次の従業員セッション、ページビュー、およびアクションを追跡できます。次のモジュールとコントロールの詳細については、 [ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動してください。

- 合計アクティブユーザー
- 合計セッション数
- ページの閲覧回数
- 一意のユーザー
- 平均セッション期間
- 保持
- じょうごグラフの完了
- 上位イベント

アクションを追跡するには、最初にアナリティクスを有効にする必要があります。

アナリティクスを有効にする

アプリケーションを初めて起動するときは、ユーザーアナリティクスを追跡するための同意を有効にする必要があります。地理的な場所に基づいて、同意設定が変更される場合があります。

イベント追跡

次のイベント、ステータス、および次のイベントの進行状況を追跡します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [分析] > [イベント] に移動してください。

- オープンされた To Do
- 完了した To Do
- 自分のリクエスト
- 関連分野
- ログインの成功
- 追跡有効
- 追跡無効
- ナレッジ記事の表示
- サーベイ回答時の提出成功
- サーベイ回答時の試行失敗
- レコードプロデューサー要求の送信
- カタログ要求の送信
- 検索

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の To Do

セッションセクションから、従業員の To Do、タスク、アクション、簡単な説明、およびステータスを追跡します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

- To Do のタイプ
- オープンされた To Do
- 完了した To Do

関連分野

セッションセクションから [関連分野] の情報を追跡します。たとえば、記事のタイトル、ページ ID などを表示できます。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

自分の要求

セッションセクションから [自分の要求] 情報の進行状況を追跡します。たとえば、[アクション：質問する **(Action: Ask A Question)**]、[アクション：解決策の承認 **(Accept Resolution)**]、[HR ケース]、[HR サービス] などを表示できます。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

ナレッジ

従業員がナレッジ記事の進捗状況をどのように使用するかを確認します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [アナリティクス] に移動してください。

分析およびレポート

使用状況、技術、地理的な場所、イベント、保持などに関するアナリティクスを表示します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [アナリティクス] に移動してください。日次、週次、月次など、さまざまなタイムラインのレポートを表示できます。

リスニングポスト サーベイに関連するユーザーメトリクスの表示

パルスサーベイの実施中にユーザーエクスペリエンスを表示し、従業員のサーベイとの全体的なやり取りをよりよく理解します。

始める前に

- 必要なロール：sn_lp.admin
- 必要なプラグイン：リスニングポスト [sn_lp]、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス [com.glide.appsee]、およびサービスポータルアナリティクス [com.glide.service-portal.analytics]。詳細については、「リスニングポスト と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合」を参照してください。
- アプリケーションスコープが リスニングポスト に設定されていることを確認します。詳細については、「リスニングポスト」を参照してください。

このタスクについて

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードは、従業員が、[リスニングポスト自分のサーベイ] および [リスニングポストサーベイ実施] ウィジェットとやり取りしたときの情報を提供します。ヴィジェットに関する詳細については、「リスニングポスト 用のウィジェット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードでは、アクションが リスニングポスト サーベイウィジェットに記録されてから 30 分後にデータが更新されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードに表示される情報の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) のユーザーエクスペリエンス」を参照してください。

手順

1. 移動先 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード.
2. ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードで、左側パネルの [イベント] を選択します
3. サーベイウィジェット、すなわち [サーベイ回答時の提出成功] と [サーベイ回答時の試行失敗] に関連するイベントの名前の右側にある [展開] をクリックします。
これらのイベントに表示される詳細の情報については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの リスニングポスト サーベイに関連するイベント」を参照してください。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの リスニングポスト サーベイに関連するイベント

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードには、リスニングポスト サーベイウィジェットとやり取りする際のユーザーの行動を理解するためのイベントが表示されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボード上の関連する 2 つのイベント、すなわち サーベイ回答時の提出成功とサーベイ回答時の試行失敗を表示することによって、リスニングポスト [My Survey] と [Take Survey] ウィジェットに関連した従業員の試行の成功と失敗を評価できます。たとえば、従業員がサーベイに回答するまでにかかった平均時間やサーベイプロセスでの辞退数を把握することで、今後のサーベイのデザインを改善する方法を評価すること、あるいは従業員の参加を増やすためにさらに意欲を高める必要があるかどうかを示すことに役立てることができます。

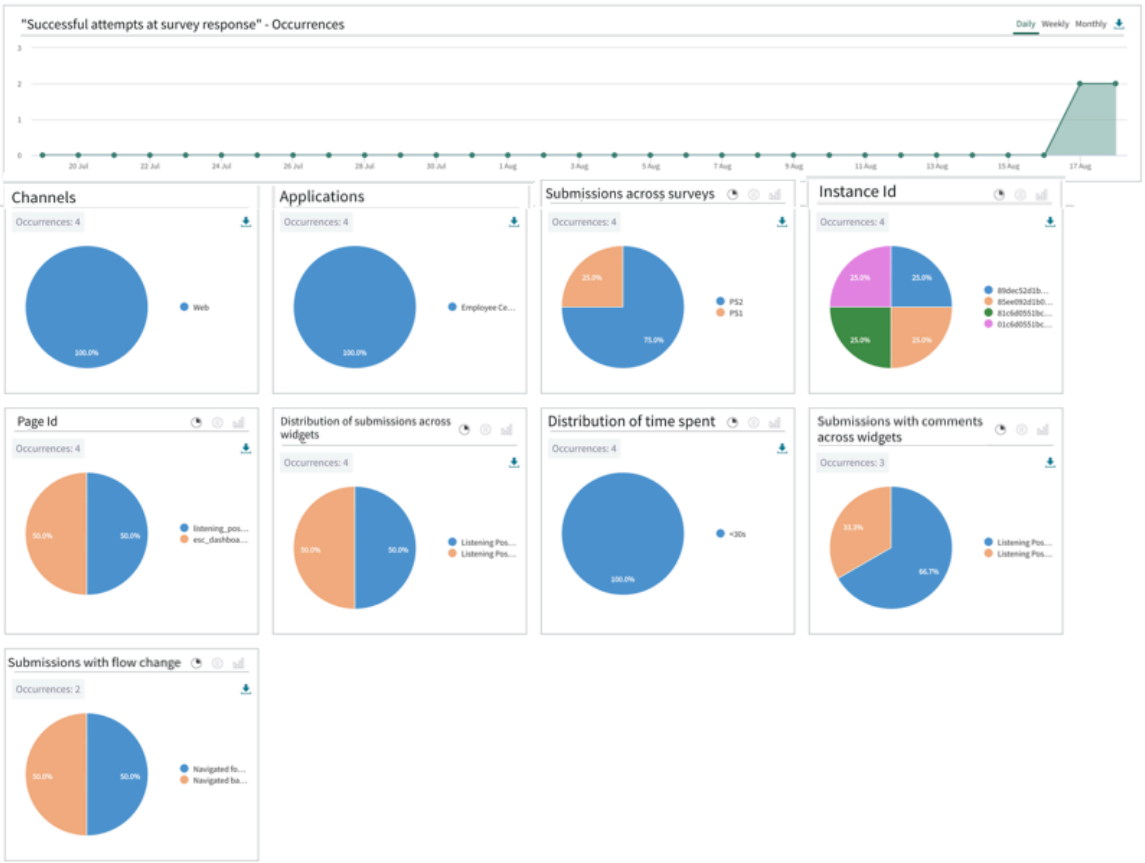
サーベイ回答時の提出成功

リスニングポスト サーベイウィジェットにおいて、[提出成功] イベントは、ユーザーがサーベイを試行し、問題なく提出できたことを示します。次の画像は、ウィジェットでの従業員のやり取りに関連するプロパティのアクションとして表示するダッシュボードチャートを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボード



- 費やした時間の分布

  [My Survey] ウィジェットまたは [Take Survey] ウィジェットのいずれかで従業員が費やした平均時間の割合。消費時間データは、30 秒未満、30 秒超、または 60 秒超の時間幅でグループ化されます。

- フロー変更を伴う提出

  注:
  このメトリクスは、[My Survey] ウィジェットにのみ適用されます。

  フロー変更とは、たとえば、ユーザーが順方向に進むのではなく逆方向に移動するなど、フローの自然な流れに対する変化のことです。このグラフは、サーベイ実施時にユーザーのどれだけが順方向移動し、または逆方向移動したかのフロー変更の割合を示します。

- ウィジェット間でのコメント付きの提出

  リスニングポスト [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体でのコメント付き提出の割合。

- サーベイ全体での提出

  さまざまなサーベイでの提出成功の割合たとえば、サンプル画像は、PS1 と PS2 のサーベイ全体に分布された提出の割合を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウィジェット ([My Survey] と [Take Survey]) 全体の送信の分布。

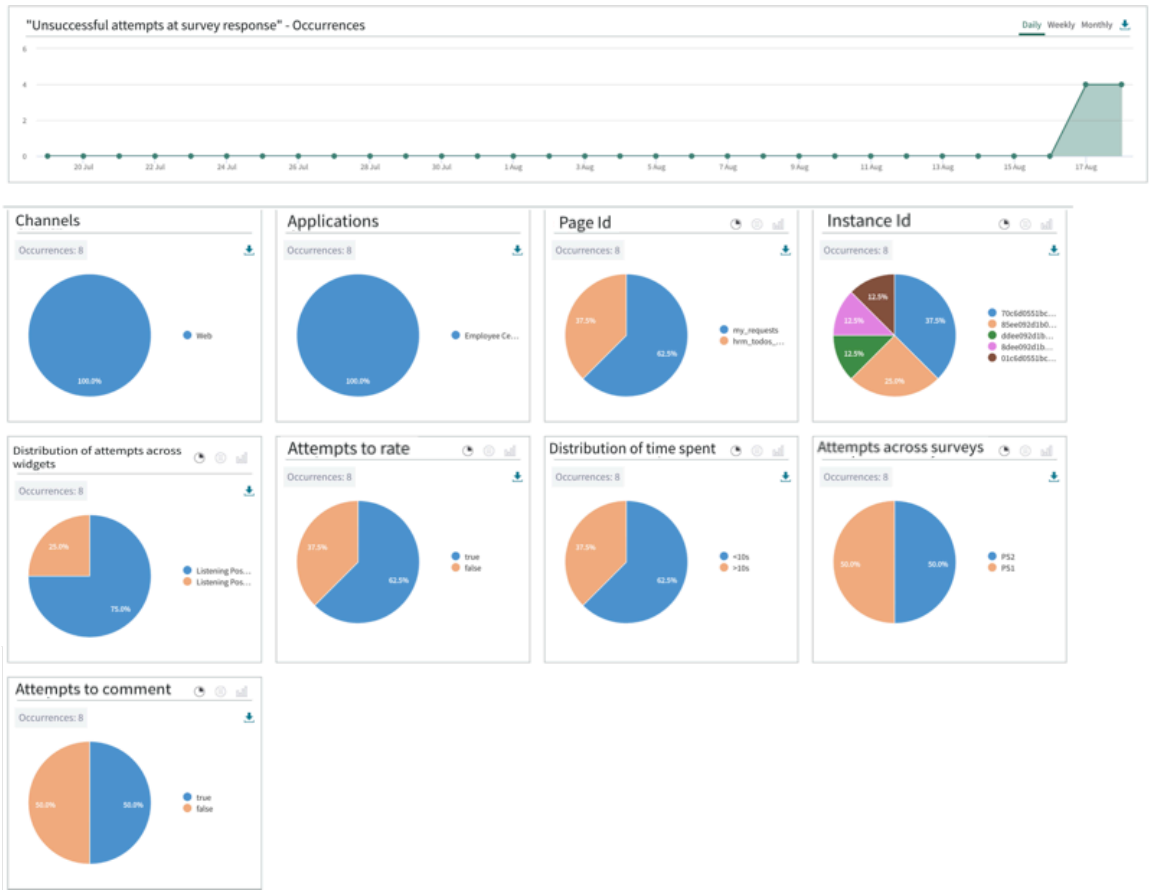
  リスニングポスト [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体に分布された提出成功の割合

> **注:**
> ダッシュボード上で、チャネル、アプリケーション、ページ ID、およびインスタンス ID のグラフは、リスニングポスト ウィジェットに対してカスタム定義されていないデフォルトプロパティです。

サーベイ回答時の試行失敗

リスニングポスト サーベイウィジェットにおいて、[試行失敗] イベントは、ユーザーがサーベイを試行したが、完成できなかった、または提出できなかったことを示します。次の画像は、ウィジェットでの従業員のやり取りに関連するプロパティのアクションとして表示するダッシュボードチャートを示しています。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボード



試行は、次の 3 つのプロパティのいずれかで実行されるアクションによって定義されます。費やされた時間の分布、評価の試行、およびコメントの試行。

- 費やした時間の分布（いずれかのウィジェット上）

  従業員が費やした平均時間の割合費やした時間は、[My Survey] または [Take Survey] ウィジェットのいずれかに設定できます。費やした時間のデータは、10 秒超、60 秒超、または 120 秒超の時間幅でグループ化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 評価の試行

  サーベイ評価の試行に失敗した割合「True」は従業員が評価をクリックしたけれど提出しなかったことを示し、「False」は従業員が評価をクリックして提出したことを意味します。

- コメントの試行

  ウィジェットのコメントボックスをクリックしながら、コメントの試行に失敗した割合。「True」は従業員がコメントを入力したけれど提出しなかったことを示し、「False」は従業員がコメントを入力して提出したことを意味します。

- サーベイ全体での試行

  さまざまなサーベイ全体での試行失敗の割合たとえば、サンプル画像は、PS1 と PS2 のサーベイ全体に分布された試行の割合を示しています。

- ウィジェット ([My Survey] と [Take Survey]) 全体の試行の分布。

  リスニングポスト [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体に分布された試行失敗の割合

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューション

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションでは、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。

[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

HR エージェントとして、[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用して、どの HR ケースに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。その後、そのような HR ケースを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

メールからの自動ケース作成

メールで送信された HR ケースを自動的に分類します。自動ケース作成によって、従業員への応答時間を短縮し、ケースをより良い解決に導くことができます。

HR ケースは、メール、電話、または従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスのサービスポータルから作成できます。デフォルトでは、HR 要求の一般アドレスに送信されたメールは、一般問い合わせケースとして作成されます。HR エージェントはそのケースをレビューし、手動で適切な HR サービスに分類し直す必要があります。予測インテリジェンスを使用すると、メールで送信された HR ケースを自動的に分類するように、予測モデルが自動トレーニングされます。メールは、件名と本文に基づいて適切な HR サービスにルーティングされます。

注:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、 人事管理 > アプリケーション プロパティ *`Enable HR Case auto categorization`*プロパティを無効にします。

予測および HRSD ソリューション定義とビジネスルール

予測インテリジェンスとHR サービスデリバリ (HRSD)の両方がアクティブなインスタンス上で、次のソリューション定義とビジネスルールを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義の説明

ソリューション定義	説明
HR ケースカテゴリー設定	[簡単な説明] および [説明] から **[HR** サービス] を予測します。

ビジネスルールのテーブルと説明

ビジネスルール	テーブル	説明
COE の予測、挿入後のサービス	人事ケース [sn_hr_core_case]	有効なHR サービスデリバリ (HRSD)ソリューションの予測結果を生成します。メールで送信された新しい HR ケースレコードが挿入されたときに実行されます。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。自動トレーニングは、ソリューション定義の頻度構成に基づいて行われます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- システムプロパティ `glide.platform_ml.auto_training.enabled` true に設定されている。

上記のいずれかの条件が満たされていない場合は、ソリューション定義を手動で設定し、**HR AI** 構成モジュールから予測モデルをトレーニングする必要があります。インスタンスでドメインセパレーションを使用する場合は、追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

ソリューション定義をトレーニングしたら、HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストできます。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的にカテゴリー分けされたことを確認できます。詳細については、「HR ソリューション予測のテスト」を参照してください。

HR ソリューション定義とドメインの構成

ソリューション定義を **[HR AI** 構成] モジュールから構成するとともに、トレーニング用のソリューション定義レコードにアクセスします。インスタンスでドメインセパレーションを使用する場合は、追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR AI** 構成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

HR AI 構成フォーム

フィールド	説明
ソリューション機能定義	ソリューション定義の名称です。 ○ ソリューション定義を作成または選択するには、[ルックアップ] ボタンをクリックします。 ○ ソリューション定義を更新またはトレーニングするには、[プレビュー] ボタンをクリックして、ソリューション定義レコードを開きます。 ○ ソリューション定義の作成およびトレーニングについての詳細は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」を参照してください。
ユースケース	ユースケースの名前。たとえば、メールの分類や HR サービスの分類などです。
有効	使用する HR AI 構成をアクティブ化するためのチェックボックスです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR ソリューション予測のテスト

HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストします。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的に分類されたことを確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.case_reader

手順

1. HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信します。

> **注:**
> HR 要求の一般的なメールアドレスを検証するには、次の場所に移動します。 **HR** 管理 > プロパティをクリックし、[**HR** 要求の一般的なメールアドレス] プロパティを表示します。

2. 移動先 **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン 済み] や [オープン] などのいずれかのモジュールを開きます。
3. 該当するレコードを開きます。
4. HR ケースが適切な COE および HR サービスに自動的にカテゴリー設定されたことを確認します。

次のタスク

予測モデルを再度トレーニングおよびレビューする必要がある場合は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」および「分類ソリューションの統計情報のレビュー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスの自動決定

ケースについての HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

バナーに表示される自動決定された HR サービス

ケースを作成した後、ケースの簡単な説明に基づいて HR ケース分類ソリューション定義により HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
>
> - ケースを正しい HR サービスに記録した
> - ケースを手動で転送するか、または自動転送した
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない

また、バナー上のリンクを使用して、ケース番号やコンテンツを失うことなく、1 つの HR サービスから別のサービスにケースを転送することもできます。[ケースを転送] ウィンドウでは、自動決定された HR サービスがデフォルトで選択されています。ケースの自動決定された HR サービスを無視するか、ケースを別の HR サービスに転送するか、または以前に提供された HR サービスを続行するかを選択できます。

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。後で、**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

HR 予測モデルを手動でトレーニング

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で HR 予測モデルをトレーニングします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲート 予測インテリジェンス > ホームページ。
2. 必要なソリューション定義を選択します。
3. [トレーニング] をクリックします。
4. ソリューション定義を設定するには：
   a. ソリューション定義を開きます。
   b. ソリューション定義を右クリックし、[ソリューション定義をコピー] をクリックします。

   重要:
   アプリケーションスコープが [ヒューマンリソース (HR)：コア]であることを確認してください。

   ソリューション定義のコピーが作成されます。このソリューション定義で必須フィールド値を更新し、 [送信してトレーニング] をクリックします。

アサイン先グループの自動決定

ケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースのグループを手動で識別するのではなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を利用するには、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティ有効にします。

自動決定されたアサイン先グループがバナーに表示される

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、ケースの HR サービスに基づいて、ケースの割り当てグループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースソリューション定義の自動アサイン先グループが設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

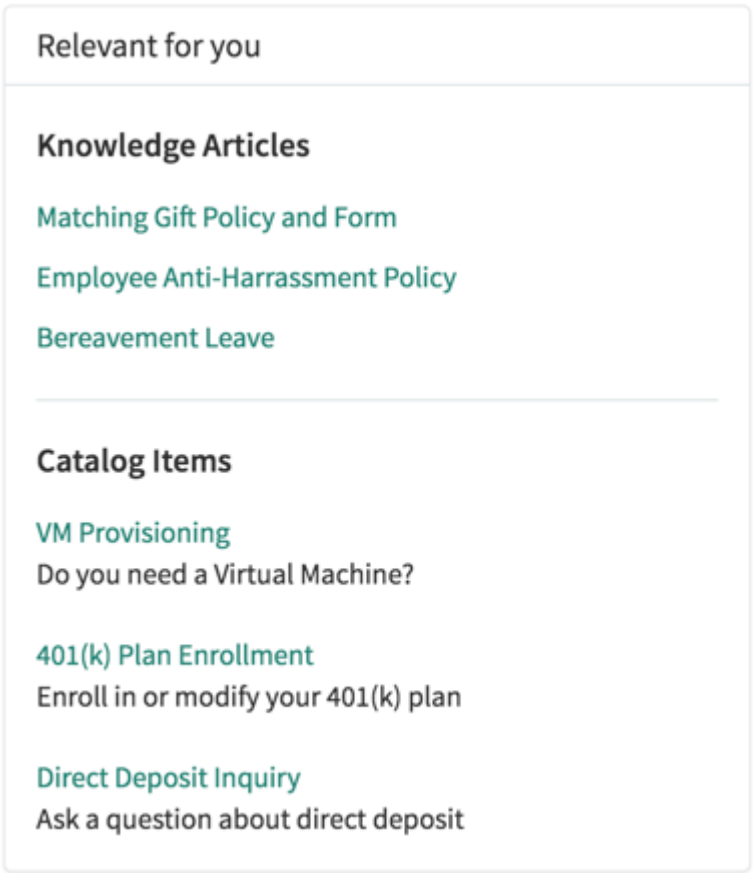
デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI** 構成] モジュールに移動し、ケースアサイン先グループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出

従業員サービスセンター (ESC) にログインした従業員と類似するプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムを従業員に表示します。

上位 **3** 件のナレッジ記事と上位 **3** つのカタログアイテム

ユーザープロファイルに基づく推奨 (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) ソリューション定義を構成し、予測モデルをトレーニングすると、上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが、従業員サービスセンター (ESC) および HR チケットページで従業員に表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に、ユーザープロファイルベース推奨のソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI** 構成] モジュールに移動し、類似ユーザーグループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

ウィジェットオプションの設定

次のウィジェットオプションを設定することもできます。

- ユーザー予測数：予測モデルによって検出された類似ユーザーの数。デフォルトでは、類似ユーザー上位 25 人がユーザーに対して検出されます。
- 最近のアクティビティ中止日数：記事とカタログアイテムのクエリーを行うために予測モデルで考慮される日数。デフォルトでは、[ナレッジ使用] テーブル、[要求アイテム] テーブル、および [生成されたアイテムレコード] テーブルの、過去 30 日間のアクティビティがオンになっています。

ウィジェットオプションを設定するには、 **[Service Portal** 構成] モジュールに移動し、ウィジェットエディターを選択し、 関連するものを検索して、[オプションスキーマを編集] をクリックします。

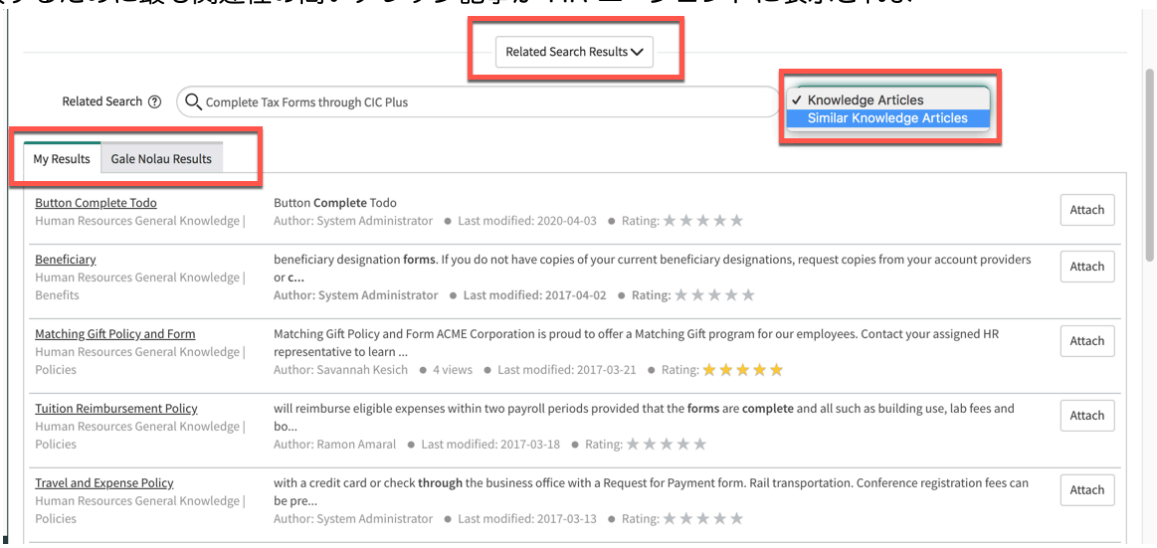
HR ケースの類似ナレッジ記事の検出

HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出します。ケースを解決するために、このような類似のナレッジ記事を HR エージェントに表示します。

類似のナレッジ記事

類似性ソリューションは、ケースの簡単な説明を取得し、公開された記事の簡単な説明、説明、およびテキストフィールドと比較して、類似のナレッジ記事を提供します。

人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) の類似のナレッジ記事が構成され、予測モデルがトレーニングされると、 [同様のナレッジ記事] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、HR ケースを解決するために最も関連性の高いナレッジ記事が HR エージェントに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケースソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。

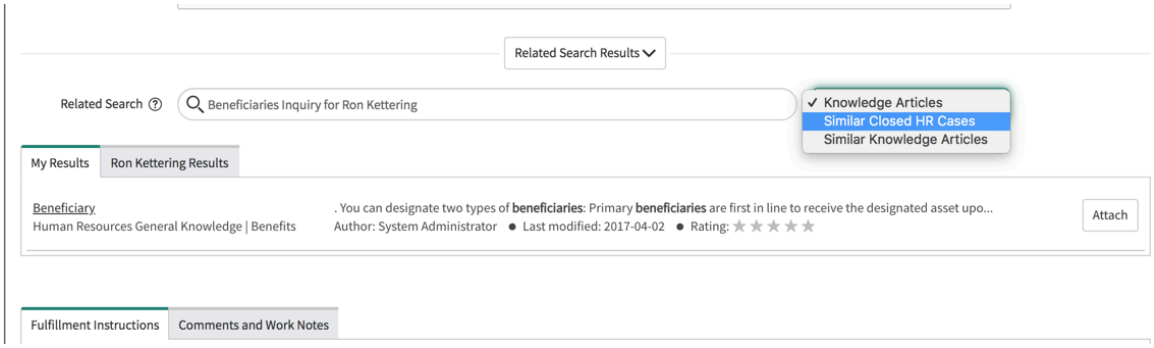
HR ケースの同様のクローズ済みケースの検出

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

類似のクローズ済み HR ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合、[同様のクローズ済み人事ケース] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

類似のクローズ済み HR ケース



予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

タスクを完了するための関連ナレッジ記事の表示

従業員サービスセンター (ESC) の To Do ページおよび HR チケットページで、HR およびコンテンツタスクの完了に役立つナレッジ記事を表示します。

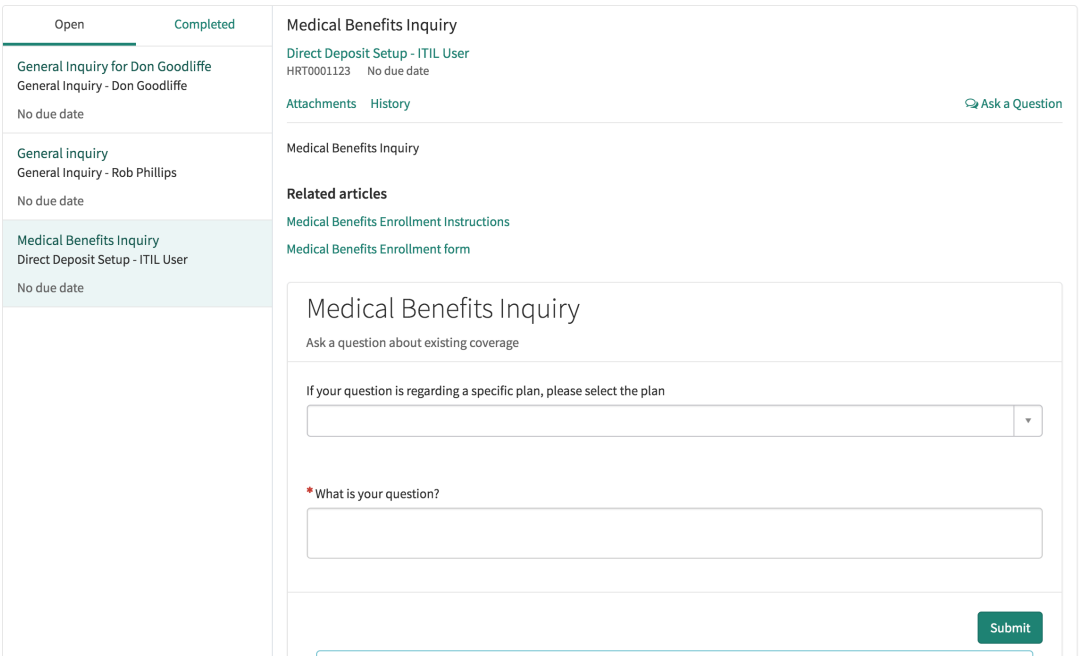
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連するナレッジ記事

次のソリューション定義が構成され、予測モデルがトレーニングされると、関連するナレッジ記事が従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページで従業員に表示されます。

- HR タスク (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task) ソリューション定義について類似するナレッジ記事をトレーニングすると、HR タスクに関連するナレッジ記事が従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページに表示されます。
- コンテンツタスク (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task) ソリューション定義について類似するナレッジ記事をトレーニングすると、コンテンツタスクに関連するナレッジ記事が 従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページに表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

次の条件が満たされた場合に、HR タスクおよび、コンテンツタスクソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- 人事タスクの関連記事を表示するには、従業員センター (com. sn_hr_service_portal) プラグインが必要です。
- コンテンツタスクの関連記事を表示するには、Content Delivery (com. sn_content_delivery) プラグインが必要です。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後、 **[Service Portal** 構成] モジュールに移動し、ウィジェット編集者を選択します。タスクの推奨記事を検索し、[オプションスキーマを編集] をクリックして、次のウィジェットオプションで構成されたソリューション定義を追加します。

- コンテンツタスクのソリューション名
- HR タスクのソリューション名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ

HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは事前ビルド済みユースケーステンプレートを提供して、予測される機械学習の実装を通じてインテリジェントな HR プロセスの作成方法をガイドします。ビジネスプロセスアーキテクトでは、ビルド済み機能 (事前トレーニング済みモデルを含む) を使用して機械学習のユースケースを開始します。

概要

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、新しい予測モデルの作成とトレーニング、それらの評価とテスト、および HR 組織に価値をもたらすためのビジネスプロセスへの追加のプロセスを系統的にガイドする、事前ビルド済みユースケーステンプレートが含まれています。

カスタムユースケースはトレーニング後、すぐに使用可能になります。HR 予測インテリジェンスワークベンチ の使用に際して、人工知能や機械学習に関する事前の知識や経験は不要です。

アプリケーションには、独自の予測モデルの作成、トレーニング、評価、テスト、作成に役立つ事前ビルド済みガイダンスを含むテンプレートが含まれています。

重要:
HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションは、予測インテリジェンスワークベンチおよびヒューマンリソース (HR) 対象アプリ：Core プラグインのアクティブ化に依存します。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ 管理

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションをアクティブ化して、特定の要件を満たすように構成できます。

- 予測インテリジェンスワークベンチプロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。
- 予測インテリジェンスワークベンチのユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。
- 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、予測インテリジェンスワークベンチユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。
- ユースケーステンプレートを作成して、予測インテリジェンスワークベンチユーザーが利用できるようにします。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の有効化

admin ロールを持っている場合は、予測インテリジェンスワークベンチ HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] をアクティブにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Tokyo)

HR 予測インテリジェンスワークベンチでインストールされたコンポーネント

ユーザーロールを含む数種類のコンポーネントが、人事予測インテリジェンスワークベンチ HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] プラグインのアクティブ化によりインストールされます。

インストールされるロール

ロールと説明

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_piwb_hr_content.admin	このロールを使用すると、次のことができます。 • 予測インテリジェンスワークベンチプロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。 • 予測インテリジェンスワークベンチのユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。 • 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、予測インテリジェンスワークベンチユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。 • ユースケーステンプレートを作成して、予測インテリジェンスワークベンチユーザーが利用できるようにします。	

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の通知

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、ユースケースモデルの実装を通じてユーザーにアラートを送信する複数のメール通知が含まれています。

ユースケースモデルを作成してトレーニングする予測インテリジェンスプロセスアーキテクトは、ユースケースモデルが正常にトレーニングされてバッチテストが正常に完了した際にメール通知を受信します。ユースケースがトレーニングに失敗したかバッチテストでエラーが発生した場合は、ユーザーはこれらのシナリオに関する通知も受信します。

ユーザーはメール通知のリンクをクリックして、新しくトレーニングされたユースケースまたはバッチテスト結果を表示できます。また、必要に応じてテスト結果をダウンロードできます。ユーザーは以下の通知を受け取れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知

名前	説明
ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]
バッチテスト実行完了	バッチテストが完了したときに、メールが指定されたユーザーグループに送信されます。
ユースケースモデルのトレーニングに失敗 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに失敗したときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。

予測インテリジェンスワークベンチのメール通知の詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成して、メール通知をユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズが完了したときに受信するユーザーまたはロールをグループに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知を送信してユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズを通じてユーザーをアラートするようにするには、HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールのいずれかをグループに追加します。ユーザーは以下の 予測インテリジェンスワークベン イベントの通知を受信できます。

- ユースケーストレーニングに成功
- バッチテスト完了
- ユースケーストレーニングに失敗

手順

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーを追加するには、「ユーザーグループを作成 ユーザーグループを作成」を参照してください。

このアプリケーションで提供されたメール通知の詳細については、「HR 予測インテリジェンスワークベンチ の通知」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の実装

機械学習を使用してビジネスプロセスを最適化できます。HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースをトレーニングして実装することにより、既存のアプリケーションワークフローを強化できます。

一般的なユースケーステンプレートを探索

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、ユースケーステンプレートを探索して予測機械学習モデルを作成できます。機械学習モデルを作成するには、まずビルド済みユースケーステンプレートを選択します。ユースケースを設定するには、次のいずれかのテンプレートを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ガイド付きテンプレートには、実装を補助する包括的なセットアッププロセスが含まれています。利用可能な自動トレーニングモデルを含むテンプレートでは、データに基づく事前生成済みモデルによりセットアッププロセスを高速化します。
- クラシックテンプレートには、実装に役立つ包括的な設定情報が含まれています。既存のテンプレートを活用して、ビジネス要件に基づいてモデルを構成、テスト、トレーニングします。

テンプレートで自動トレーニングモデルが利用可能であることが示されている場合は、ユースケースセットアップの評価フェーズに直接進めることを意味します。自動トレーニングモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスにモデルを直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンス と HR の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

HR ソリューション定義

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
分類	受信ケースの HR サービスを予測	ケースの正しい HR サービスを予測します。	ガイド付き
分類	受信ケースのアサイン先グループを予測	ケースの正しいアサイン先グループを予測します。	ガイド付き
分類	メールケースの分類	メールケースの HR サービスを自動分類し、時間とコストを節減して生産性を向上させます。	ガイド付き
類似性	類似のクローズ済み HR ケース	過去にクローズした類似のケースを推奨し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
類似性	ユーザープロファイルベースの推奨事項	コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似のプロファイルを持つユーザーに基づいて、関連する上位 3 つの記事とカタログアイテムを推奨します。	クラシック
類似性	類似の HR ケースとナレッジ	ナレッジベースのナレッジのギャップの検出を自動化し、デマンドに応じたナレッジの改善に関するインサイトを推奨します。	クラシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ソリューション定義 (続く)

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
類似性	HR タスクの類似のナレッジ記事	従業員が HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了するのに役立つ関連記事を表示します。	クラシック
類似性	HR ケースの類似のナレッジ記事	ML を使用して最も関連性の高いナレッジ記事を特定し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
回帰	HR ケースの解決時間	過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視化と透明性を向上させることで、ケースの予想解決時間を決定します。	クラシック
クラスタリング	デマンドインサイト (Demand Insights) : HR ケースクラスターにはナレッジが必要	ナレッジがないケースクラスターを特定し、ナレッジベースのナレッジのギャップを埋めるのに役立ちます。	クラシック

ユースケース作成フェーズ

予測機械学習モデルの作成には、いくつかのフェーズが含まれます。モデルを作成してトレーニングした後、評価、調整、予測結果のテスト、モデルとビジネスプロセスとの統合を行う必要があります。ユースケースモデル作成フェーズには、以下が含まれます。

- モデルの作成とトレーニング **(Create and train** models) : 一意のデータに基づいてトレーニングするモデルを作成するためのパラメーターを定義します。使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改良ため、複数のモデルを作成します。
- モデルをテストします : 予測結果をモデルから取得して、ビジネスプロセスと統合するのに最適なモデルを決定します。モデルが正しい結果を返すかどうかを確認するには、単一またはバッチテストプロセスを使用できます。
- 最適なモデルを統合 **(Integrate the best** model) : 最適なモデルをビジネスプロセスに展開します。どのモデルが最適で正しい結果を返すかを判断したら、本番環境に統合します。

予測精度のメンテナンス

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザーペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR PIWB テンプレート：メールケースの自動分類

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、メールケースを自動的に分類し、生産性を高めコスト節減を促進します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

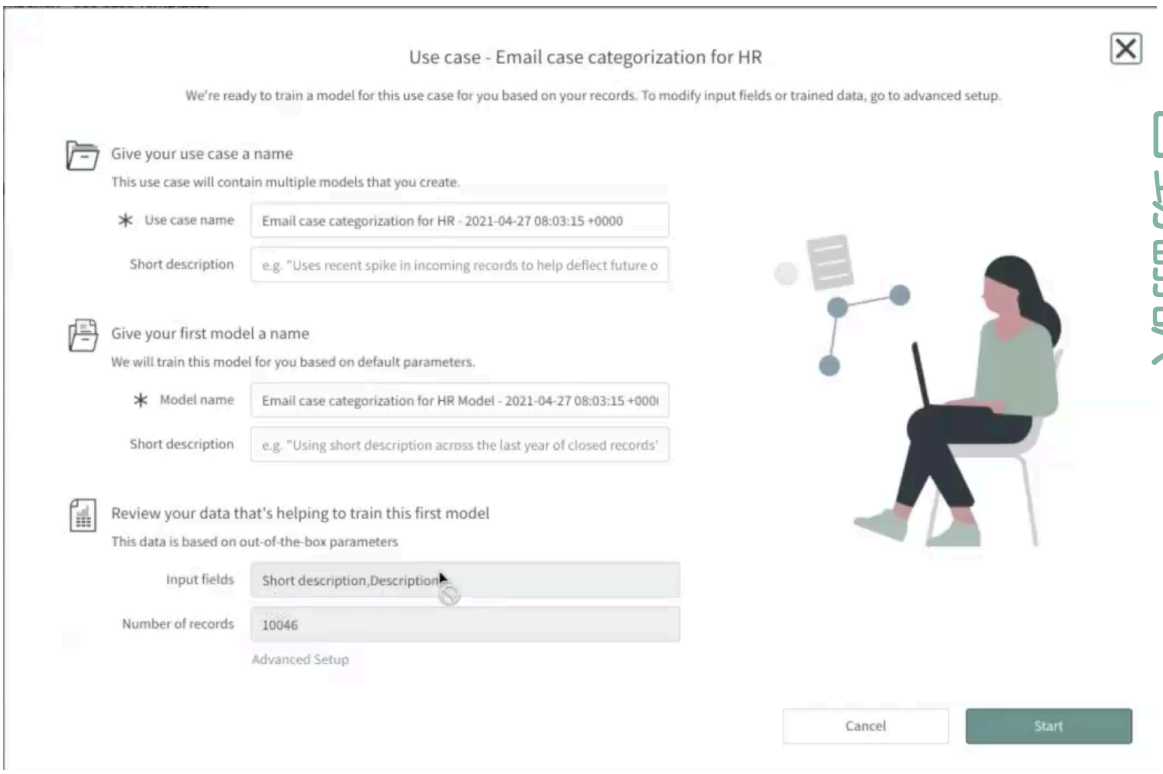
このタスクについて

このテンプレートは、ユースケースモデルをカスタマイズして、メールケースを分類できます。ユースケーステンプレートに [ガイド付き] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを使用でき、[開始] をクリックすると、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事向けメールケースの分類 **(Email case categorization for HR)]** ガイド付きテンプレートを選択します。

メールケースの分類ユースケース



3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。

> **注:**
> ユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要に応じて、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、たとえば、「HR 向けメールケースの分類」など、その目的を反映する必要があります。

5. [開始] をクリックします。

   > **注:**
   > 実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

   [ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するためのすべての実装フェーズを確認できます。

6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。

7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

   > **注:**
   > データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。

   [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックし、加えた変更を保存します。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。

   > **注:**
   > [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。モデルに十分な数のレコードがあることを確認します。行った変更を保存します。

9. [保存] をクリックします。
   ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。

10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
    [モデルを作成] ページが開きます。

11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
    このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。

12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    [ML Model] セットアップページが開きます。

13. [ML Model] セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックしてトレーニングプロセスを監視し、[閉じる] をクリックします。

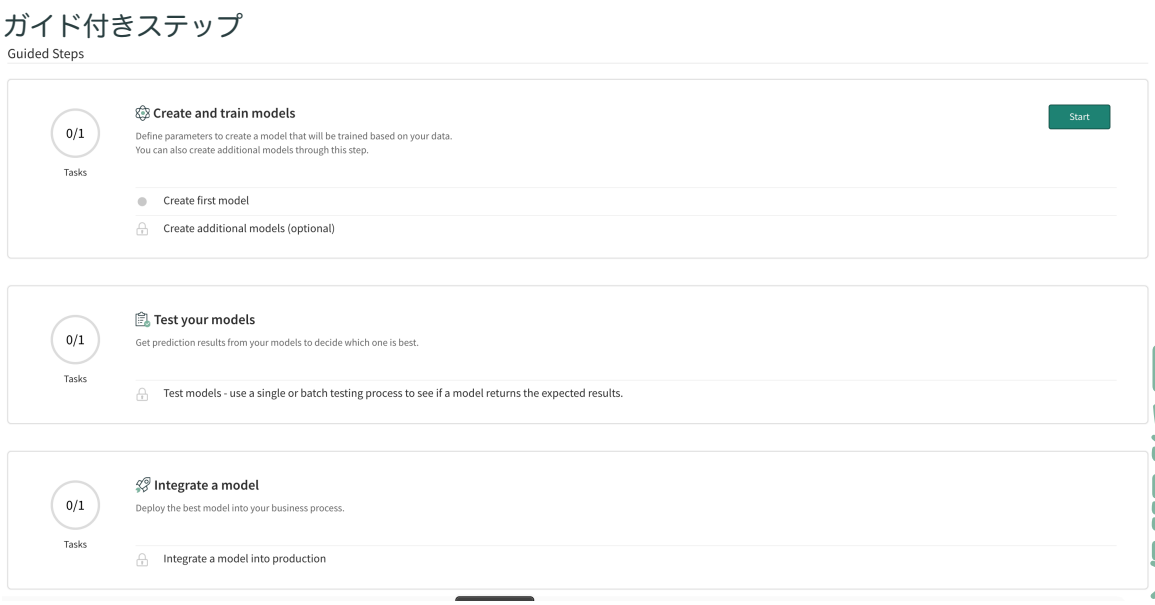
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. オプション: [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ユースケースのセットアップページが開き、トレーニング済みモデルが表示されます。
16. 利用可能なトレーニング済みモデルで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。

    注:
    範囲と精度の値の適切な組み合わせを定義して、ユースケースモデルを微調整します。

17. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、[モデルをテストします] をクリックします。



    ユースケースの [モデルをテストしています] ページが開きます。
18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストと比較のためにモデルを微調整します。
[利用可能] から [選択済み] にオプションを移動します。選択するモデル数が多いほど、バッチテストの処理時間が長くなることに注意してください。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    [単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    注:
    複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

    表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
[テスト結果を表示] セクションで、予測値や信頼性などの詳細とともにテスト結果データを表示します。
22. [完了としてマーク] をクリックしてテストを完了します。
23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

24. [統合するモデルを選択] セクションで、[利用可能] リストからモデルを選択します。
25. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
    デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
26. [統合]をクリックします。
    確認ポップアップで、 [統合] をもう一度クリックしてこのアクションを完了します。ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

タスクの結果

構成が完了すると、メールケースの HR サービスが自動分類されるようになります。詳細については、「メールからの自動ケース作成」を参照してください。

次のタスク

統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ

HR PIWB テンプレート：受信ケースの **HR** サービスを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しい HR サービスを予測します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. **[HR** ケースのサービスを予測 **(Predict the Service for HR Cases)]** ガイド付きテンプレートを選択します。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに、ユースケースの一意の詳細を入力します。
5. [開始] をクリックします。

   注:
   実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

   [ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。
7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

   注:
   データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
9. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。
フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。
10. [保存] をクリックします。
ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
11. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
[モデルを作成] ページが開きます。
12. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
13. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ML Model セットアップページに戻ります。
14. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
[ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
16. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
17. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
18. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
19. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
20. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
21. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
22. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
23. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。
ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。
24. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

25. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

26. 表示する上位結果の数を決定します。
27. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
28. [テストを実行] をクリックします。
29. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
30. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
31. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
    [統合するモデルを選択] ページが開きます。
32. [統合] をクリックします。
33. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

    > **注:**
    > トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：受信ケースのアサイン先グループを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しいアサイン先グループを予測します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事ケースのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for HR Cases)**] ガイド付きテンプレートを選択し、[開始] をクリックします。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [モデル名] フィールドにモデルの一意の名前を入力します。
5. [詳細セットアップ] をクリックします。
   [ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成] セクションで、必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明] を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

7. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
   フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
8. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。
   フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。
9. [保存] をクリックします。
   ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
    [モデルを作成] ページが開きます。
11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
    [このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    ML Model セットアップページに戻ります。
13. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
14. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    [ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
15. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
16. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
    ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
17. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
    モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
18. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
    ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
19. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
    デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
20. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
    ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
21. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
22. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。

23. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。
24. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

25. 表示する上位結果の数を決定します。
26. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
27. [テストを実行] をクリックします。
28. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
29. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
30. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
31. [統合] をクリックします。
32. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：ナレッジケースクラスターとデマンドインサイトを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルでクラスターソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、ナレッジがないケースクラスターを予測して、ナレッジデマンドを特定し、ナレッジ記事を改善します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

このテンプレートにより、ユースケースモデルをカスタマイズしてナレッジデマンドインサイト機能を設定し、ナレッジ記事が欠落しているトピックを特定して、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジギャップを作成できます。「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。

自動翻訳

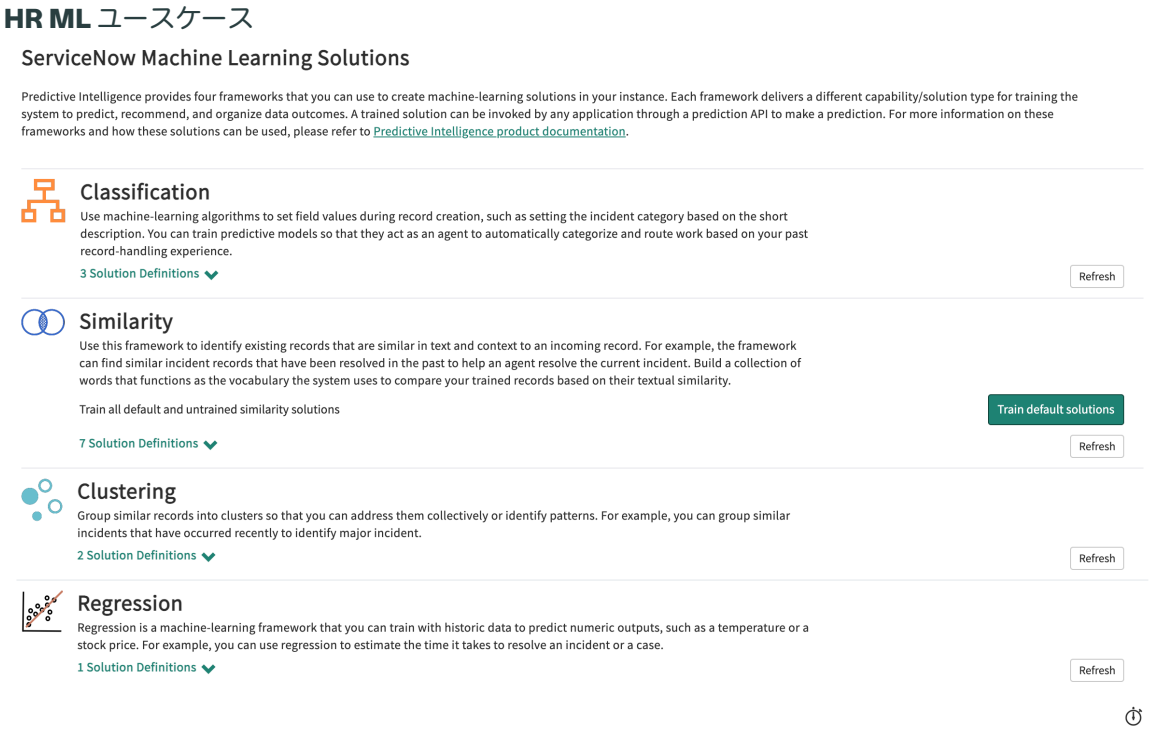
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 **[HR** ケースクラスターのナレッジデマンド **(Knowledge demand for HR case clusters)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。
4. 検索項目 クラスタリング > **HR** ケースクラスターのナレッジデマンド 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
5. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
ナレッジギャップ分析にデマンドインサイトを使用し、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジ記事を作成できます。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

類似性ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

HR PIWB テンプレート：ナレッジギャップとインサイトを予測

機械学習モデルの設定について説明するクラシックテンプレートを使用して、ナレッジギャップのディスカバリーを自動化し、デマンドごとにナレッジを改善するためのインサイトを推奨します。

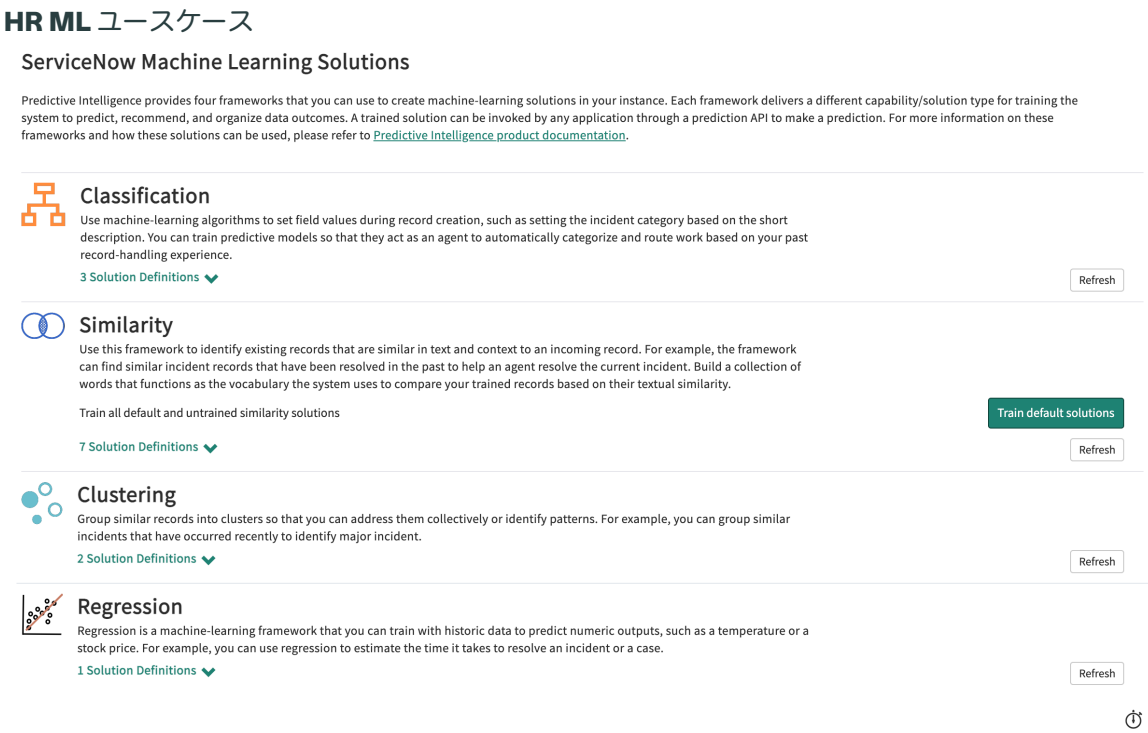
始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[ナレッジギャップがある類似の人事ケース **(Similar HR cases with knowledge gap)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 検索項目 類似性 をクリックし、「 構成」をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、機械学習アルゴリズムにより、類似の記事やナレッジデマンドインサイトなどのさまざまなナレッジ管理機能が提供されます。

次のタスク
統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：人事ケース解決のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、HR エージェントがケースを迅速に解決できるよう支援するためのナレッジ記事を推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

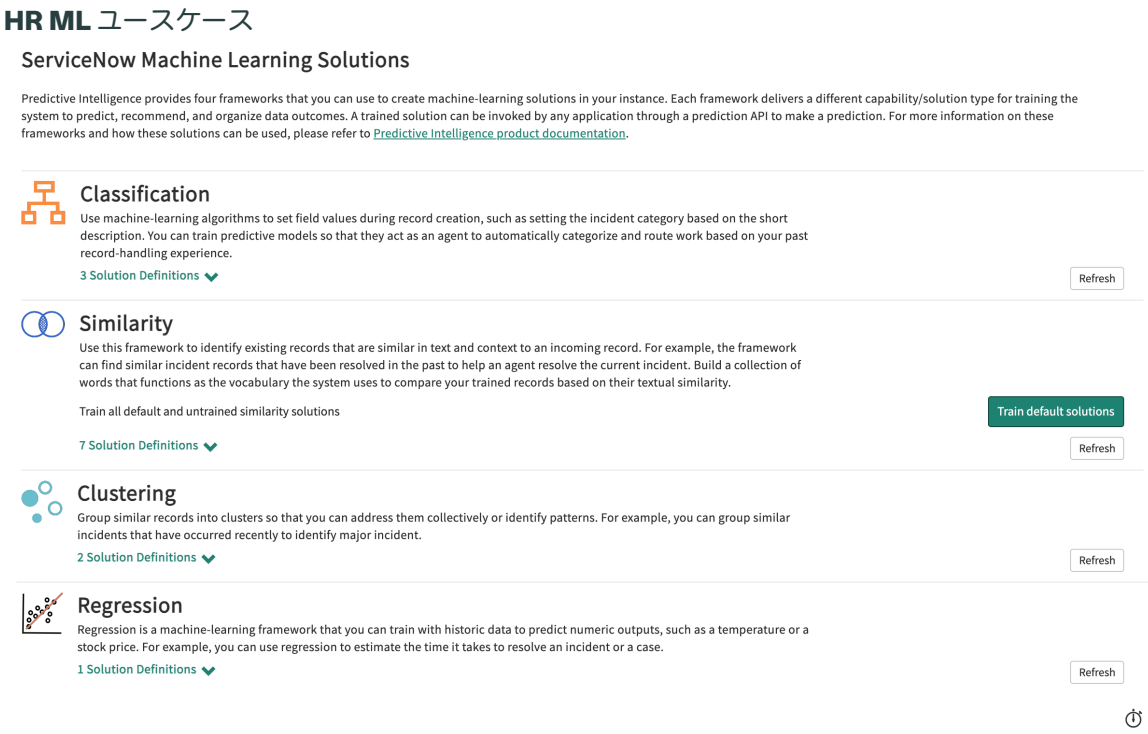
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事ケースを解決するためのエージェント用ナレッジ **(Knowledge for resolving HR Cases for agents)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 > エージェントの **HR** ケースを解決するためのナレッジ 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

構成が完了すると、エージェントが HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出できます。このような類似のナレッジ記事を表示すると、HR エージェントがケースを迅速に解決できるようになります。

次のタスク

統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：従業員プロファイル別の類似ケースの推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似の従業員プロファイルに基づいて上位の関連記事とカタログアイテムを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

従業員と類似のプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。

自動翻訳

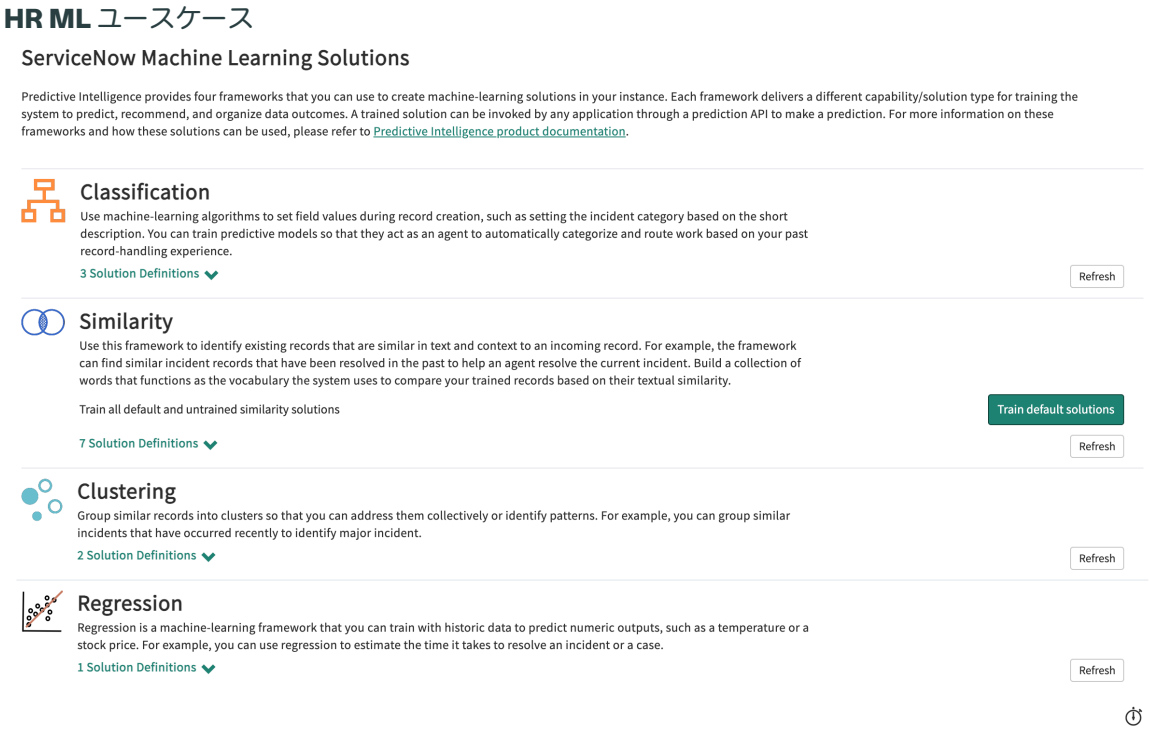
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [従業員プロファイルベースの推奨事項 **(Employee profile based recommendation)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、「 構成」をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

   [クラスタリングソリューション定義] フォームフィールドの詳細については、「Create and train a clustering solution」および「Test a classification solution prediction」を参照してください。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
構成が完了すると、類似の従業員プロファイルに基づいて、上位 3 つのナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが従業員に表示されるようになります。詳細については、「従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出」を参照してください。

次のタスク
統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：人事タスク完了のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、従業員が HR タスクを完了できるようにナレッジ記事を推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

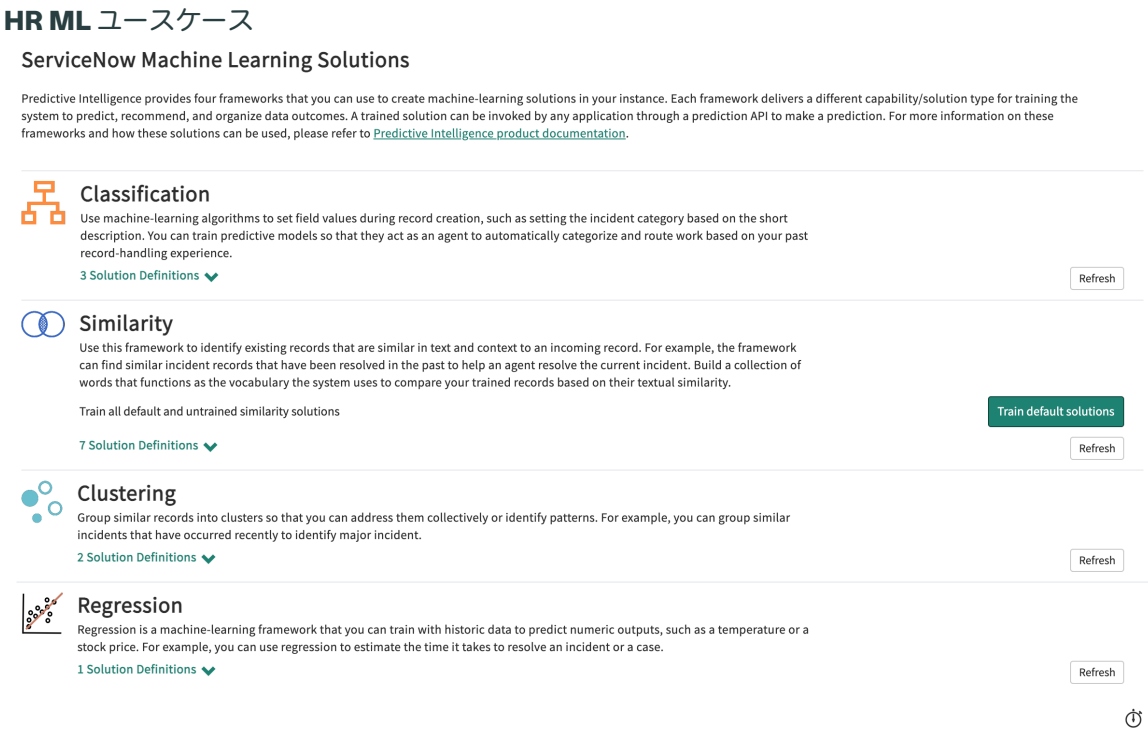
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事タスクを完了するための従業員用ナレッジ **(Knowledge for completing HR tasks for employees)]** テンプレートに移動します。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、「 構成」をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

構成が完了すると、従業員は、関連記事の推奨事項に基づいて HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了できます。

次のタスク

統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：類似ケースを推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、類似のクローズ済み HR ケースを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

類似のクローズ済み HR ケースが構成され、予測モデルがトレーニングされている場合、[類似のクローズ済み **HR** ケース] オプションが HR ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

自動翻訳

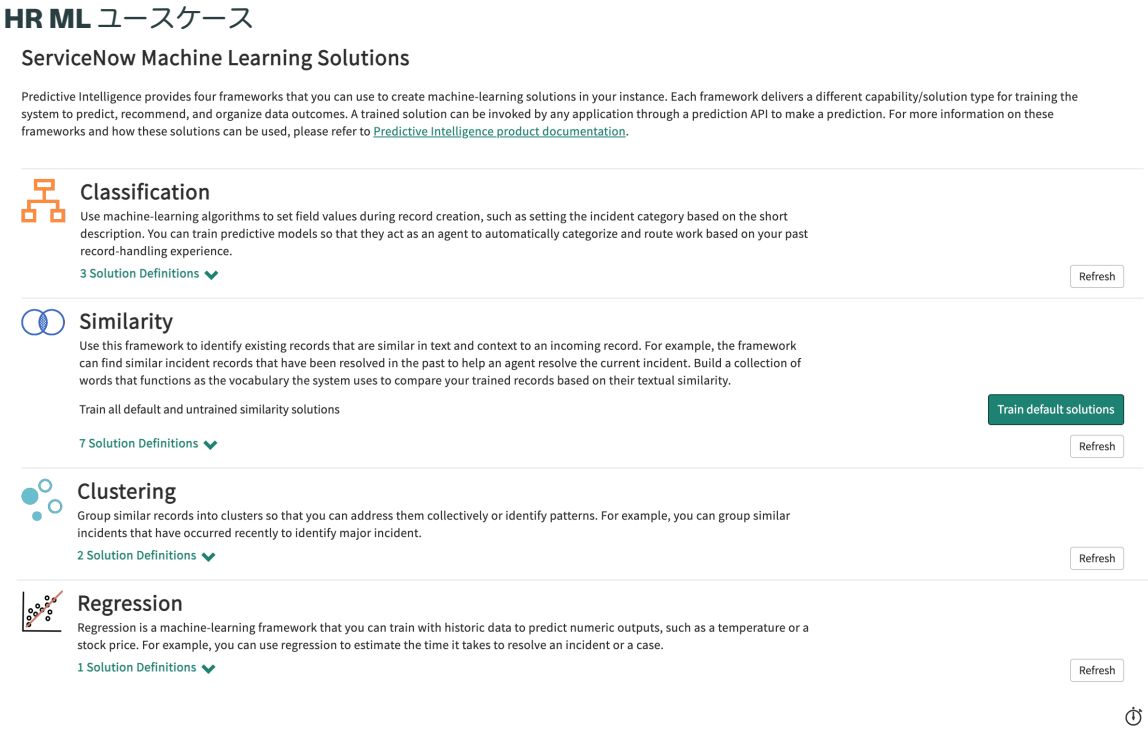
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[類似のクローズ済み **HR** ケース] テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、「 構成」をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されるようになります。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

次のタスク
統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨

履歴データを使用してソリューションをトレーニングし、履歴データに基づいて数値出力を予測します。HR ケース解決までの推定時間を予測するようにソリューション定義を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて
回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。予測を行う場合、回帰では、予測間隔 (範囲) の信頼性レベルを指定することもできます。HR ケース解決までの推定時間から ETTR 構成情報を確認します。

手順

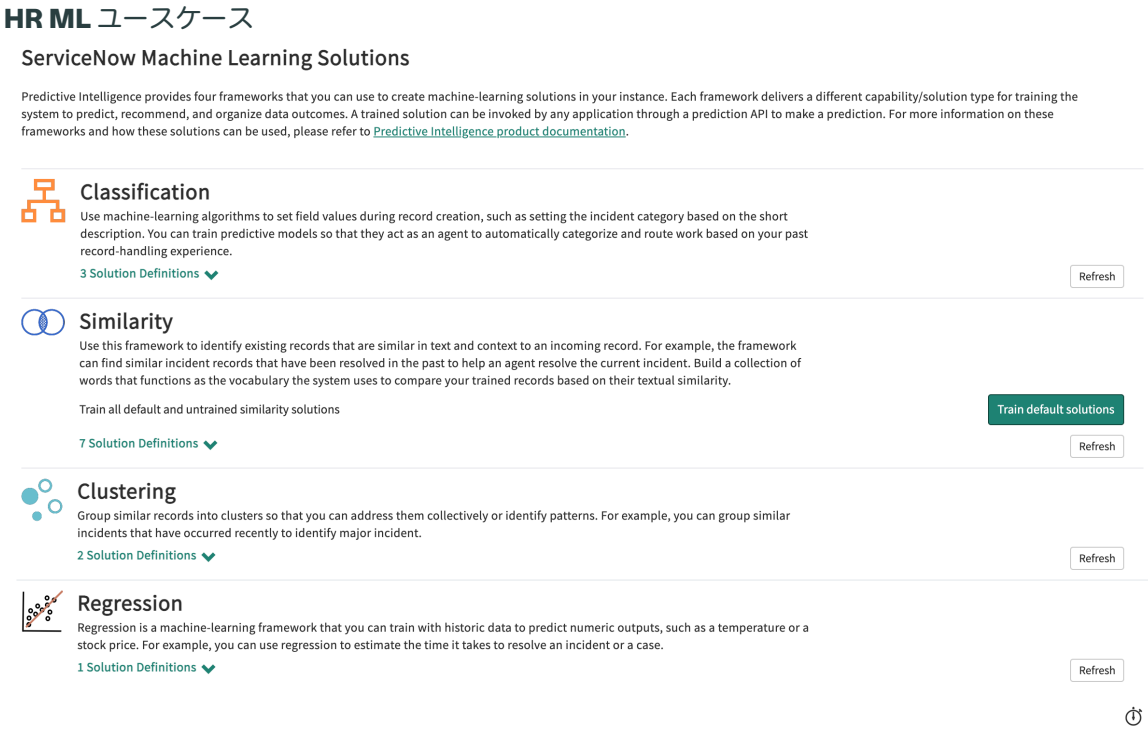
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、**[HR** ケース解決までの推定時間 **(Estimated Time to Resolve an HR case)]** に移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 回帰 > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   HR ケースの解決時間の回帰ソリューション定義が表示されます。
4. ソリューション定義フォームで、次のガイドラインに従って、以下のフィールドを設定します。

ソリューション定義フォーム

Field (フィールド)	値
ラベル	回帰ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、「HR ケースの解決時間」と入力します。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値 ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連する既存のワードコーパスを選択します。たとえば、このユースケースでは、「ワードコーパス回帰」などのタイトルを持つワードコーパスを選択します。 関連するワードコーパスがない場合には、「ワードコーパスの作成」の手順に従います。ワードコーパスが完成したら、[回帰定義] フォームの [ワードコーパス] フィールドでそれを選択できます。 ただし、ワードコーパスの選択はオプションです。入力データにテキスト列があり、ワードコーパスを選択しない場合、回帰ソリューションでは、入力データのテキスト列を使用して新しいワードコーパスモデルのトレーニングが行われます。結果のワードコーパスは、他の回帰ソリュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	値
	ションや他の ML ソリューションタイプで再利用できます。 **注:** 回帰ソリューションで使用されるワードコーパスを作成するためのテーブルごとのレコード数は 30 万件に制限されています。
テーブル	回帰を適用するデータベーステーブルを選択します。テーブルには、システムが人事ケース [sn_hr_core_case] データベース復元の所要時間の予測に使用できる履歴レコードが含まれている必要があります。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。一般に、適切な出力フィールドは、数値、整数、または浮動小数点フィールドです。 この例のシナリオでは、 **[actual_resolution_time]** フィールドを使用して所要時間を測定します。出力フィールドでは数値を生成する必要があります。
Fields	回帰によりトレーニングするレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上のフィールドタイプを選択します。このシナリオでは、*short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name* を使用します。入力フィールドタイプは、文字列、名目値、または数値です。
フィルター	(オプション) 回帰によりトレーニングする出力フィールドレコードにフィルター条件を追加します。フィルターを調整して、十分なレコードがあることを確認します。 回帰トレーニングの最小レコード数は 10,000 レコードです。 回帰トレーニングの最大レコード数は 30 万レコードです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセット言語が英語である場合は、 [英語] を選択してください。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	値
	えば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。選択時には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストも同様に表示されます。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択して、それをソリューションに追加します。このシナリオでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストを使用します。
トレーニング頻度	[フィルター] と一致するレコードに基づいて、システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。次の選択肢があります。 ◦ 1 回実行 ◦ 30 日ごと ◦ 60 日ごと ◦ 90 日ごと ◦ 120 日ごと ◦ 180 日ごと このシナリオでは、[30 日ごと] を選択します。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。このプラクティスにより、許容される範囲と精度の値が提供されるまで、必要に応じてソリューション定義をレビューして更新する時間が与えられます。 回帰ソリューショントレーニングに必要なレコードの最小数は、1 万レコードです。 ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

5. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

6. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。
システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

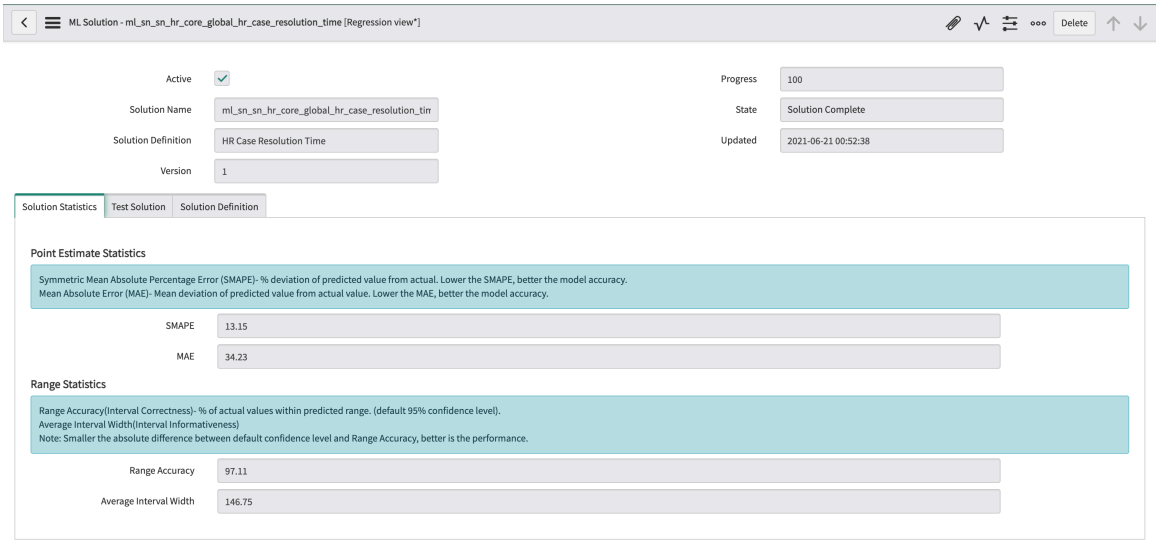
リジェンス通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

次のタスク

このシナリオでは、ソリューション定義から ML ソリューションを作成しました。ML ソリューションの [関連リンク] セクションで、[ソリューション統計情報]、[ソリューションをテスト]、[ソリューション定義] タブを確認します。[ソリューション統計情報] タブで、ソリューションにより得られたポイント推定と範囲 (予測間隔) の統計情報を確認します。

回帰ソリューション定義



ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、入力フィールドに値を入力し、予測に対する入力として使用したレコードの予測出力をテストできます。また、デフォルトの予測信頼レベルである 95 を使用するか、0 から 100 までの異なるレベルを入力することができます。値として 95 を使用することは、実際の予測が予測間隔内に収まる確度が 95% であることを意味します。[テストを実行] ボタンをクリックして予測出力を検索します。

テストの実行後に、予測出力の統計情報が表示されます。画面上の [ポイント推定] は、ある時点での単一の値です。構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

統合ステータスは次から確認できます 人事管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR ケース解決までの推定時間

過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視化と透明性を向上させることで、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を決定します。

機械学習は、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ 、 などのケース属性に基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。ETTR の機械学習の回帰ソリューション定義を設定する方法の詳細については、「HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測するために、既存の ETTR ソリューション定義を使用することも、フィールド、フィルター、トレーニング頻度などのデフォルト設定の一部を変更することもできます。

過去の類似のクローズ済みケースの解決時間を分析することで、ETTR 機能は次のメリットをもたらします。

- 従業員に対してより高い透明性を実現し、ケースの解決時間の予想を設定します。
- エージェントが作業を優先順位付けし、パフォーマンスを測定できるようになります。
- マネージャーが SLA 管理に関するインサイトとケース解決までの推定時間を把握するのに役立つデータを提供します。

HR ケースの ETTR

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) の設定と予測モデルのトレーニングでは、[人事ケースの解決時間] オプションを確認できます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

- 従業員ポータルビューと Now Mobile ビュー
- エージェントワークスペース
- ケースのリストを含むプラットフォームビュー
- アドミンのケース構成ビュー

詳細については、「ETTR 予測の表示」を参照してください。

ETTR 予測モデル

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は、予測モデルが自動トレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

ビジネスルールとシステムのプロパティ

次のシステムのプロパティとビジネスルールを検証します。

- 要件ごとに ETTR 値を表示するには、次のシステムのプロパティと対応する値を使用または設定します。
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- ビジネスニーズごとに [推定解決時間の予測 **(Predict Estimated Resolution Time)**] ビジネスルールを使用または設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ETTR モデル

ETTR などの回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。この機能は、過去に類似の問題を解決するために要した時間に基づいて、ケース解決までの推定時間をエージェント、従業員、サービスオーナーに通知します。

- 実際の解決時間：特定のケースの実際の解決時間を保存します。このフィールドには、ケースのオープンからクローズまでの解決時間が保存されます。

  注:
  アップグレード時に、この [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] スケジュールジョブを 1 回実行して、既存の HR ケースの実際の解決時間を入力します。今後のすべてのケースでは、ビジネスルール [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] によって解決時間が自動的に生成されます。

- 最大 **ETTR**：ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- 最小 **ETTR**：ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- **ETTR** (日単位)：ケース完了までのポイント推定解決時間 (日数) を保存します。

関連情報

ETTR 予測の表示

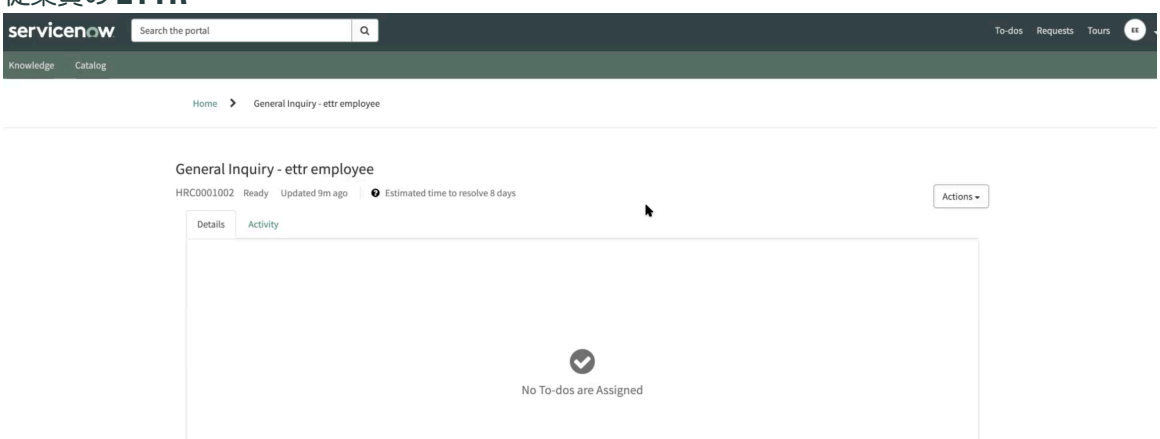
ETTR 予測の表示

ケースの全ジャーニーにおける ETTR ビューの例を表示します。これは、履歴データに基づいて推定解決時間を示します。

ETTR を設定すると、 **[HR** ケースの解決時間 **(HR Case Resolution Time)]** オプションが表示されます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

- 従業員ポータルビュー

  従業員の **ETTR**

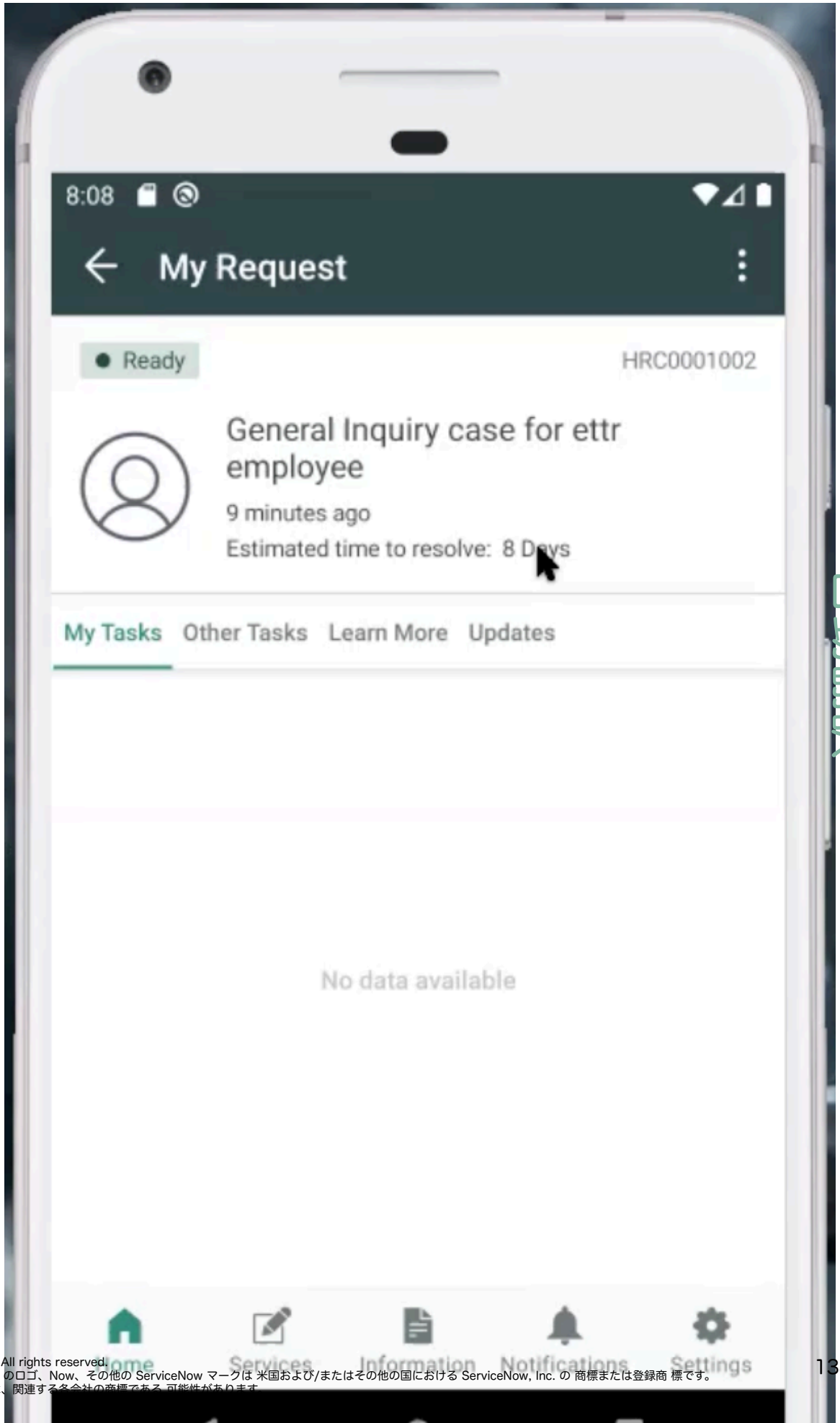


- Now Mobile ビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile の ETTR

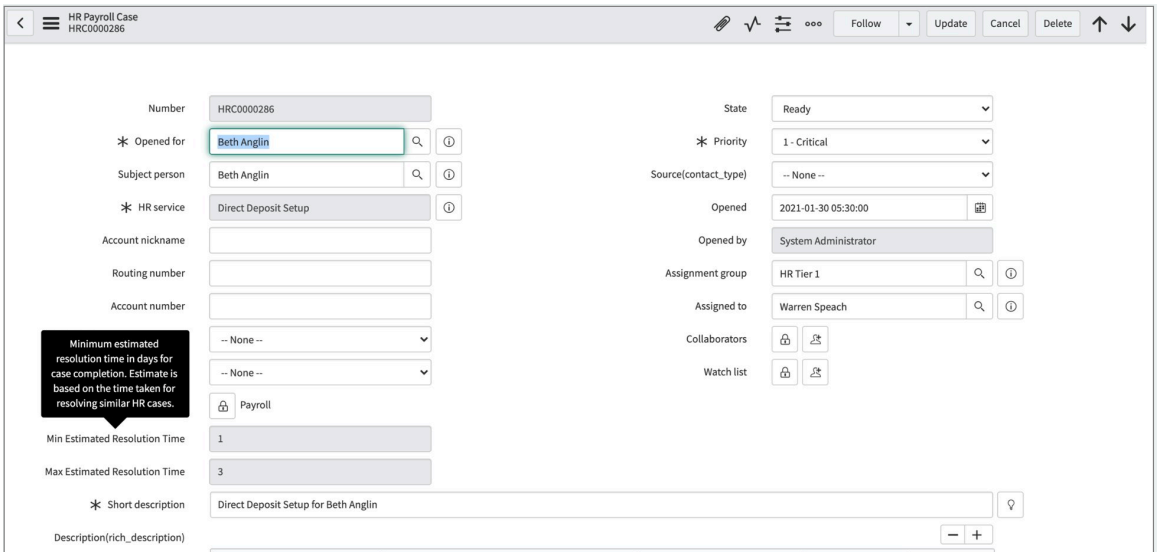


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

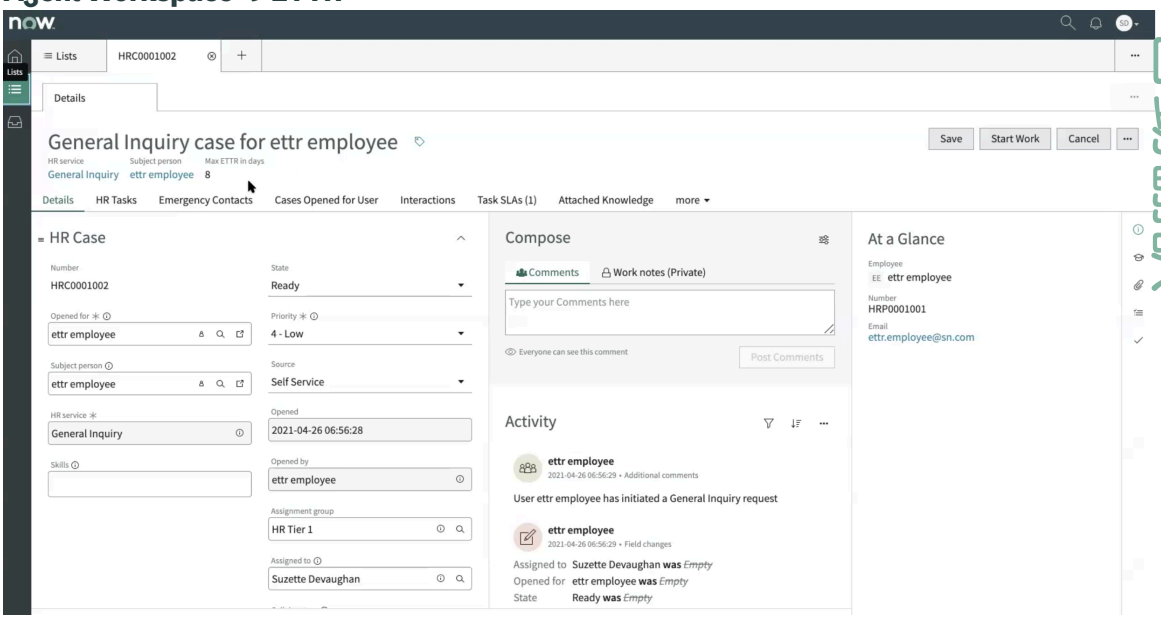
- エージェントのプラットフォームビュー

エージェントのプラットフォームの **ETTR**



- エージェントワークスペース

Agent Workspace の **ETTR**



構成に基づいて、ビューは実装によって異なる場合があります。

関連情報

HR ケース解決までの推定時間

ServiceNow 音声アシスト機能 **for HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

ServiceNow 音声アシスト機能 for HR エージェントワークスペースは、クラウドコンタクトセンタープロバイダーと HR ケース管理のエージェントワークスペース の強力な機能を統合することで、従業員とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 を使用して、サービスエージェントの電話の発着信を容易にします 。

- ServiceNow インスタンスをサードパーティの電話システム (Amazon Connect など) と統合します。
- 関連データを表示して、通話中に HR エージェントを支援します。
- 通話記録、メトリクス、トランスクリプトを介して、HR エージェントと従業員間のやり取りを分析します。

詳細については、「Integrating ServiceNow Voice for HR」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインをアクティブ化すると、従業員センター を使用できるようになります。

従業員センター は、従業員が情報の入手、ヘルプの参照、必要なサービスまたはアイテムの要求を行う際に、単一の統合されたポータルエクスペリエンスを提供します。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

統一された分類マッピング

HR 分類では、従業員エクスペリエンス分類によって提供される人事トピックに対して、人事カタログアイテムおよびナレッジ記事の事前設定済みマッピングを提供します。

従業員は、カタログやナレッジなどのさまざまなタイプのコンテンツを 1 つのトピック内でまとめて検出できます。HR 分類のトピックマッピングは、従業員センター での検索にも役立ちます。

HR サービスデリバリ (HRSD) で 従業員センター を使用するには、次を行います。

- HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインを有効にします。有効にすると、HR カタログアイテムおよびナレッジ (KB) 記事が、分類のトピックおよびサブトピックにマップされます。
- ベースシステムは人事トピックとサブトピックを提供し、HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインをアクティブ化すると含まれます。

> **注:**
> 詳細については、以下を参照してください。
>
> - 従業員センターのための統一分類
> - 接続されたコンテンツをトピックに関連付け
> - ナレッジ記事と分類カテゴリの関連付け

従業員センター ウィジェット

構成可能なオプションのウィジェットは次のとおりです。

- 開始日ウィジェット：このウィジェットは、オンボーディングケースの開始日以前の新規雇用者にのみ表示されます。ベースシステムレイアウトを使用する場合は、従業員センター ホームページで、[自分のアイテム (My Items)] ウィジェット上の右ペインにウィジェットを配置します。「ライフサイクルイベントとオンボーディング」および「ウィジェットの設定」の詳細については、以下を参照してください。
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - サービスポータルウィジェット
- 育児休暇ガイド：育児休暇ガイドのポータルページへのリンクを提供します。詳細については、次を参照してください：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ジャーニーデザイナー向け Now Assist 仮想エージェントトピック
- サービスポータルウィジェット

ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ

HR サービスデリバリ (HRSD)ではドメインセパレーションをサポートしています。

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションは、HR とのやり取りを自動化し、すべての HR サービスに単一のプラットフォームを提供することで、従業員のサービスエクスペリエンスを向上します。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、管理タスクを単一の ServiceNow インスタンス内のドメインと呼ばれる論理的なグループに分けます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。ドメインセパレーションの詳細については、この KB 記事 を参照してください。

サポートレベル：ベーシック*

- アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックがあります。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

ユースケース：サービスプロバイダー組織として、システム内のテナントからケースまたはチャットを受信したときに、他のテナントの顧客にケースまたはプロセスを知られることなく、そのケースを確認して解決できるようにする必要があります。

概要

ドメインセパレーションは、以下の顧客にとって最適です。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用します (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。

これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、エンティティ A のデータを、他のエンティティのデータから分離することができます。HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用する各エンティティは、他のエンティティと共有できない個別のデータを持つことができます。

注:
階層に基づいて、ユーザーは自分のホームドメインとそのホームドメインのすべての子ドメインのデータを表示できます。ユーザーは、親ドメイン、ピアドメイン、または階層の他のブランチ内のドメインのデータにアクセスできません。ユーザーは、ドメインのヴィジビリティと含まれるドメインによって明示的に許可されたドメインのデータに常にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD)におけるドメインセパレーションの仕組み

- HR サービスデリバリ (HRSD)はデータの分離をサポートしていますが、ロジックおよびプロセスの分離を完全にはサポートしていません。

  注:
  HR サービスデリバリでのドメインセパレーションの詳細については、「適切な HR サービスデリバリ (HRSD) ドメインセパレーションのためのガイダンス」を参照してください。

- ドメインセパレーション実装で作業するときは、適切なユーザーセットに表示されるように、適切なドメインレベルでレコードが作成されていることを確認します。

  たとえば、以下のようなドメインの場合：

  - グローバル → TOP
    - ドメイン A
    - ドメイン B

    注:
    グローバルはドメインではありません。

  - ユーザーがドメイン A および B の HR ケースにアクセスするには、グローバルレベルで HR ケースを作成する必要があります。HR ケースがドメイン B で作成された場合、ドメイン A にアクセスすることはできません。
  - トップおよびドメイン A 内のユーザーに HR ケースを表示するには、HR ケースをドメイン A で作成します。

ユースケース：HR サービスデリバリ (HRSD)のドメインセパレーション

ドメインセパレーションでの動作がマルチテナントのサポートを提供している間は、マルチテナントはまだ単一のインスタンス内に含まれています。一部のプロパティ、データ、プロセスは常にグローバルで、すべてのドメインで共有されます。たとえば、ログインページのシステムの [記憶する] オプションはグローバルであり、ドメインごとに指定できません。

すべてのシステムのプロパティの完全な分離が必要で、グローバルレポートまたはグローバルプロセスを必要としない場合、インスタンスの分離は最適なオプションです。

ユースケース：ライフサイクルイベントにおけるドメインセパレーション

注:
親ドメインでのアクティビティセットは、子ドメインで共有されます。

例：

- 親ドメイン：P
- 子ドメイン：
  - Q
  - R

  親ドメイン P にアクティビティセットを作成すると、Q および R で利用可能になります。

  Q および R で作成されたアクティビティセットは、P またはお互いに利用できません。

ドメインセパレーションの詳細については、以下を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 「Understanding domain separation (ドメインセパレーションについて理解する)」。
- 「Domain separation for service providers (サービスプロバイダーのドメインセパレーション)」。

適切な HR サービスデリバリ (HRSD) ドメインセパレーションのためのガイダンス

ドメインが分離した環境で HR サービスデリバリ (HRSD) を正常に展開するための追加ガイダンスです。

次のセクションでは、インスタンスでドメインセパレーションを正常に設定する方法について説明します。

人事サービス

グローバルドメインで HR サービスを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

デフォルトでは、他のドメインのアドミニストレーターはグローバル HR サービスを編集できます。これは他のすべてのドメインに影響します。

説明

- グローバルドメインまたは特定のドメインのいずれかで HR サービスを作成できます。
- HR 基準を使用することで、特定のドメインで使用するグローバル HR サービスを制限できます。ただし、これにより HR アドミニストレーターによるグローバル HR サービスを表示および変更するためのグローバルサービスへのアクセスは停止されません。
- HR サービステーブルの書き込み ACL を作成または更新して、グローバルドメインの HR アドミンのみがグローバル HR サービスを編集できるようにすることができます。

HR の承認

ドメインセパレーションの HR 承認を設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

- 親ドメインの HR ケースは、子ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がない場合でも、子ドメインへの承認を求めます。
- 子ドメインの HR ケースは、親ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がある場合でも、親ドメインへの承認を求めません。

説明

グローバルグループまたは親ドメインのグループを承認に使用しないでください。これらのグループを承認に使用する場合は、フラットなドメイン階層を使用していることを確認してください。それ以外の場合はドメイン固有の承認グループを使用します。

HR アサインルールの制限事項

ドメインセパレーションの HR アサインルールを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 親ドメインの HR ケースは、子ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がない場合でも、子ドメインにアサインされています。
- 子ドメインの HR ケースは、親ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がある場合でも、親ドメインにアサインされていません。

説明

- ドメイン内のアサインルールの場合は、同じドメインのグループを使用します。
- グローバルグループをアサインに使用する場合は、フラットなドメイン階層を使用してください。それ以外の場合はドメイン固有のアサイン先グループを使用します。

HR アサイン先グループ

ドメインセパレーションの HR アサイン先グループを設定する際は、以下に注意してください。

制限事項

親ドメインで作成された HR ケースの場合、子ドメインからのアサイン先グループを選択できます。

説明

親ドメインの正しいアサイン先グループを選択します。子ドメインからアサイン先グループを選択しないでください。

HR SLA

ドメインセパレーションの HR SLA を設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

NA

説明

アドミニストレーターとして：

- 要件に従って、ドメイン固有の SLA を設 定します。
- すべてのドメインで同じ SLA 定義が必要な場合は、グローバル SLA 定義を設 定します。

HR 応答テンプレート

ドメインセパレーションの HR 応答テンプレートを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

NA

説明

応答テンプレートは、グローバルまたは特定のドメインで設定できます。グローバルテンプレートは他のすべてのドメインにアクセスできますが、特定のドメインテンプレートはそのドメインにのみアクセスできます。

HR 向けの高度なワークアサインメント (AWA)

ドメインセパレーションの HR ライブエージェントチャット (AWA) を設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

グローバルグループを使用して AWA を設定すると、そのドメインのエージェントが利用できない場合でも、特定のドメインのユーザーには [ライブエージェントに接続

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Connect to the live agent)] オプションが表示されます。たとえば、エージェントがドメイン 1 からのみ利用可能である場合に、ドメイン 2 のユーザーがライブエージェントに接続しようとすると、ユーザーには [ライブエージェントに接続 **(Connect to the live agent)]** するオプションが表示されますが、エージェントへの実際のルーティングは行われません。

説明

AWA は、グローバルグループとドメイン固有グループの両方に設定できます。AWA セットアップにグローバルグループを使用している場合は、少なくとも 1 つのグローバルエージェントが常に利用可能であることを確認します。

エスカレーションルール

ドメインセパレーションのエスカレーションルールを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

NA

説明

グローバルまたはドメイン固有のレイヤーのいずれかでエスカレーションルールを設定します。親ドメインのエスカレーションルールの場合は、子ドメインからグループを選択しないでください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

制限事項

NA

説明

- ドメインごとに個別の接続レコードを維持します。
- デフォルトのスケジュール済みフローを各統合のそれぞれのドメインにコピーします。
- デフォルトの「 外部インターフェースフローのトリガー」をそれぞれのドメインにコピーします。

問題の自動解決 **for HR**

問題の自動解決 for HRアプリケーションは、人工知能 (AI) を使用して、従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答します。従業員が要求チャネルと応答チャネルを使用すると、フィードバックを収集して推奨事項の品質を向上させることができます。

問題の自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、従業員は要求チャネルを通じてサポートを求めることができます。その後、応答チャネルを介して要求の解決策を受け取ることができます。さらに、問題の自動解決アプリケーションは重大なケースや機密性の高いケースを識別し、エージェントの注意を引いて、タイムリーにサポートできるようします。

問題の自動解決アプリケーションを使用する主なメリット：

- 従業員の質問を自動的に解決する。
- オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は複数のチャネルを使用してサポートを要求して得ることができる。
- 多数のエージェントが質問に回答する必要がなく、セルフサービスによるコスト削減が可能。
- 従業員に対してほぼリアルタイムに応答。
- エージェントとマネージャーが成功メトリクスを監視するために使用できるダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI を利用した HR ケースの自動解決

大量の重大でないケースの場合、問題の自動解決アプリケーションは、従業員が関与することを希望する応答チャネルを通じて、ほぼリアルタイムのセルフサービスオプションを提供します。問題の自動解決アプリケーションは、どのケースが重要かを検出し、エージェントの注意を引くことができるため、従業員はタイムリーにサポートを得られます。

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンス

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は最も便利なチャネルでサポートを要求できるため、希望するチャネルでほぼリアルタイムに応答を受け取ることができます。たとえば、メールで受信する日常的な一般的な問い合わせは、リモートワーカー向けのショートメッセージ/メッセージングサービス (SMS) や、オフィスに出社する従業員向けの Microsoft Teams を通じて自動解決できます。どのように応答してほしいかは、従業員が決定します。

組織のコスト節減

従業員はサポートを求めるために最も簡単で迅速なルートを選ぶことが多いため、従業員の要求の約 50 ～ 80 パーセントが非構造化形式で送信されます。こうした要求のほとんどは、日常的なものか、重大度が低いものです。問題の自動解決アプリケーションを使用すると、組織は大量で価値の低い HR ケースの解決を自動化できます。この自動化により、日常的なケースを手動でトリアージして解決するコストと労力を削減できます。

ほぼリアルタイムの対応

問題の自動解決アプリケーションは、従業員の日常的な問い合わせに対して、ほぼリアルタイムに対応します (多くの場合、3 ～ 5 秒)。従業員は、エージェントが問い合わせに対応するのを 3 ～ 5 日待つ必要はありません。

成功メトリクスを監視するためのダッシュボード

アドミニストレーターは、問題の自動解決ダッシュボードを使用して、ダッシュボードの成功メトリクスを監視できます。これらのメトリクスは、 問題の自動解決を通じて自動解決されたケース、推定コスト、および時間の削減の詳細を提供します。

自動翻訳

探索	使用
従業員が要求チャネルをどのように使用し、 問題の自動解決を使用して希望する応答チャネルを通じてサポートを受けるかを学びます。	HRケースとフィードバックが問題の自動解決によってどのように処理されるかを処理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラットフォームアナリティクスソリューション

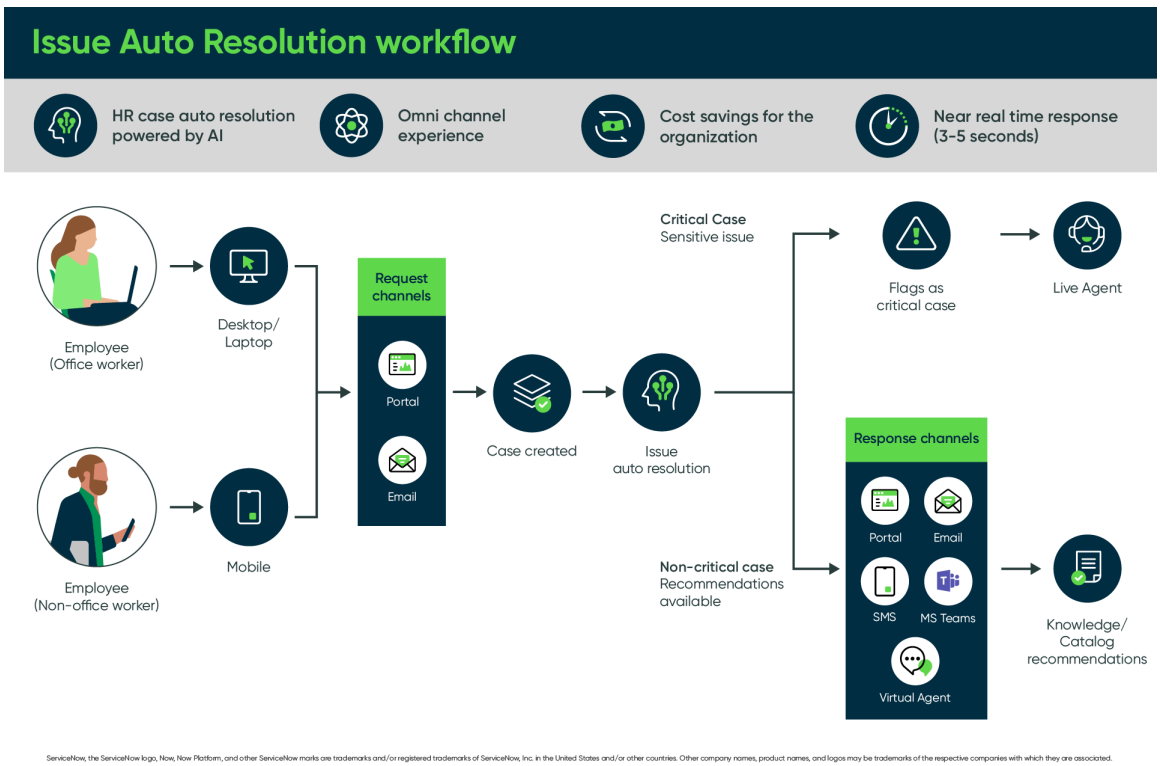
アプリケーションのケース解決パフォーマンスに基づいて 問題の自動解決 の成功メトリクスを監視する

Configure (構成)

問題の自動解決実装の詳細

問題の自動解決 **for HR** の詳細

問題の自動解決 for HRにより、従業員のコミュニケーションに要求チャネルと応答チャネルを使用することができ、従業員からのフィードバックを収集し、推奨事項の品質を向上させることができます。



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

問題の自動解決 for HRを使用すると、すべての従業員が簡単にサポートを要求して受けることができます。チャネルにアクセスできるオフィスワーカーは、デスクトップまたはラップトップを介してサポートを要求できます。コンピューターへのアクセスが制限されている非オフィスワーカーは、携帯電話でサポートを要求できます。問題の自動解決 for HRは、AI と自動化を使用して、幅広いチャネルで従業員の要求を解決するための完全なセルフサービスパスを提供します。

要求チャネルと応答チャネル

従業員は、メールや従業員ポータルなどの要求チャネルを使用して、サポートの要求やケースの作成ができます。

従業員は、応答チャネルを介して問題の自動解決からの連絡を受けます。HR ケースが重大ではないと評価され、セルフサービスコンテンツが利用可能な場合、問題の自動解決は、対象の従業員の優先応答チャネルを介して提案を送信します。従業員は、メール、SMS、従業員ポータル、Microsoft Teams、仮想エージェント (Web) などのチャネルを通じてサポートを受けることができます。多様

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

な応答チャネルを提供することで、従業員は希望する通信媒体を介して問題の自動解決からの連絡を受けることができます。

問題の自動解決 の仕組み

一般的な問い合わせが作成されると、問題の自動解決は人工知能 (AI) と自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用してケースの雰囲気と意図を解釈します。AI が HR ケースの内容を分析し、その重大度を特定します。重大なケースには、ライブエージェントがタイムリーにサポートできるようにフラグが付けられます。重大でないケースには、IAR は関連するナレッジ記事とカタログアイテムを参考用に提供して応答します。ケースの解決プロセス中、従業員は任意の時点でエージェントによるサポートを要求できます。

フィードバックの把握

推奨されたナレッジ記事またはカタログアイテムに目を通した後、従業員はそのナレッジ記事とカタログアイテムが問い合わせの解決に役立ったかどうかを示すことができます。推奨事項が役に立った場合、ケースは自動的に解決され、エージェントによる手動介入は行われません。推奨事項が役に立たない場合は、さらにサポートを受けるため、ケースはエージェントのキューに移されます。

重大なケースには、エージェントの注意が向けられ、アサインされたエージェントは予測に関するフィードバックを提供できます。フィードバックを使用して機械学習モデルをトレーニングすることができるため、アプリケーションは時間の経過とともに精度が向上します。

一般的な **HR** 問い合わせに対する拡張 **AI** 検索 支援

従業員センター で利用可能な拡張 AI 検索 支援機能を使用して、検索結果を絞り込みます。インシデントの作成フォームを送信する前に、直感的な推奨事項を使用して軽微な問題を自己解決します。

インシデント作成フォームに入力するときに、関連する推奨事項を提供する拡張検索機能を使用して、問題を自己解決します。コンテキスト検索は、長い形式のテキストを理解し、直感的な提案を提供します。インシデントを作成する前に、提案リソースを使用して問題の解決を試みることができます。

サービスカタログ アイテムと ナレッジベース 記事の両方を検索の推奨事項として検索できます。

この機能は、Xanadu リリース以降で利用できます。

拡張 AI 検索 支援機能の構成方法の詳細については、「Configure AI Search Assist for a record producer」を参照してください。

HR ケースの自動解決の構成

問題の自動解決を設定すると、組織は従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答できます。問題の自動解決の設定を表示するには、次の場所に移動します。 すべて > 問題の自動解決 > 設定.

問題の自動解決用に多くの設定が事前設定されています。タスク構成の設定の詳細については、「自動解決シミュレーションの構成と実行」を参照してください。

問題の自動解決 **for HR**を使用してケースを処理する

問題の自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、組織の大量で価値の低い HR ケースを迅速に処理して、エージェントの負荷を軽減し、より多くの経験や手動サポートが必要な問題にエージェントが集中できるようにすることができます。

概要

問題の自動解決 for HRアプリケーションを通じて、日常的な問い合わせに対するセルフサービスコンテンツを従業員に提供することで、HR ケースをより迅速に解決できます。問題の自動解決 for

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HRアプリケーションがないと、エージェントはこれらのケースを解決するのに 3 ～ 5 日以上かかることになります。

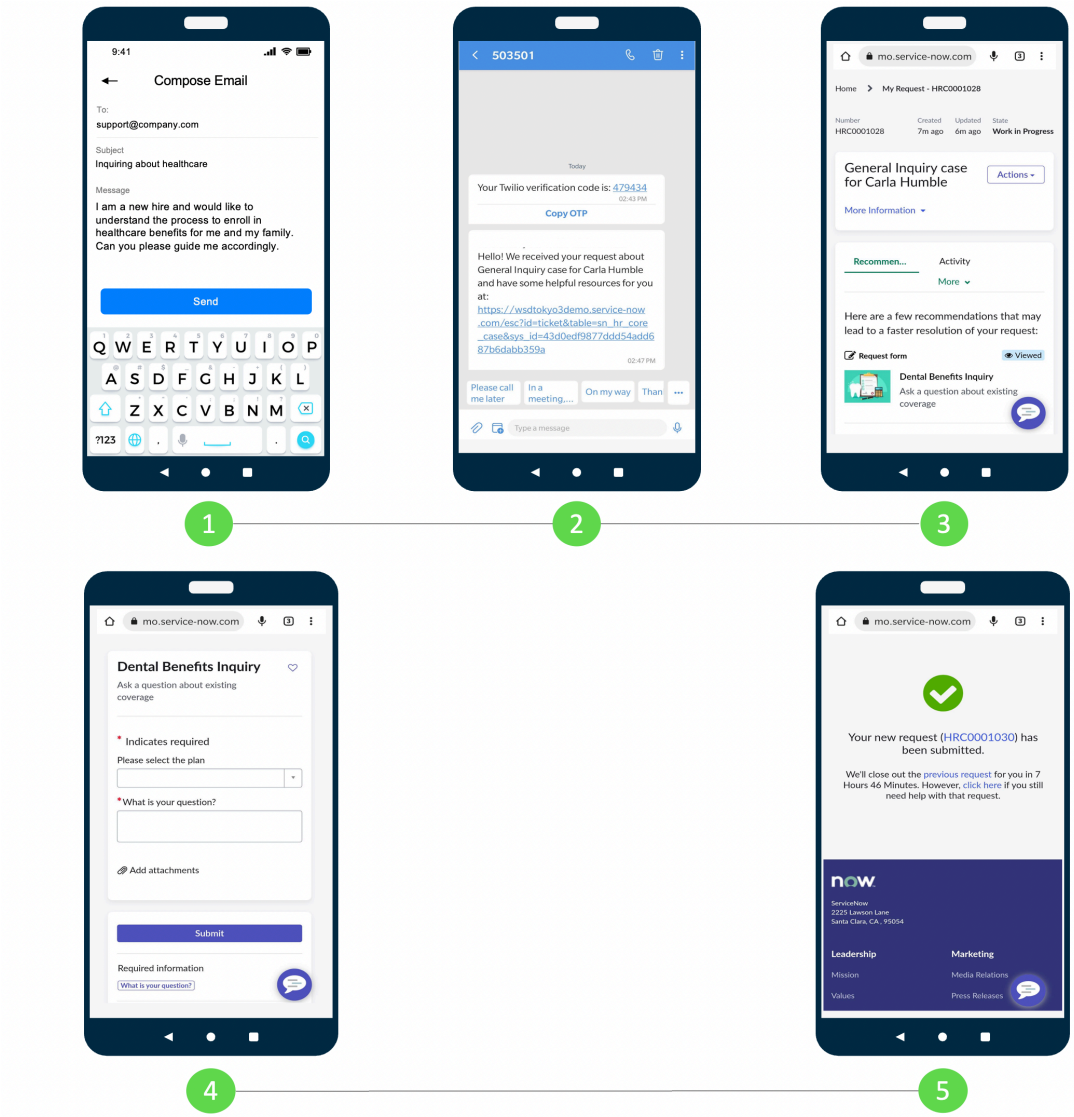
以下 2 つのシナリオは、組織における問題の自動解決アプリケーションの使用例を示しています。

シナリオ **1** - 正常なカタログ送信

最近入社した従業員がいるとします。従業員は会社のラップトップを持っていません。仕事に関連する要求には、主に会社のサポートメールアドレスを使用します。その従業員は個人の携帯電話を所有しているため、これを従業員の優先連絡手段としています。

次の例は、新しい従業員が個人の携帯電話を使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

従業員がヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、自分のモバイルデバイスからメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は、問い合わせ内容に関連する推奨事項が記載された SMS 通知を受信します。
3. 従業員は SMS メッセージのリンクをクリックし、従業員ポータルにログインして推奨事項を表示します。
4. 従業員はすべての推奨事項を確認し、要求フォームとカタログアイテムに入力して送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 新しい構造化ケースが作成されます。元のケースは自動的にクローズされます。

> **注:**
> 解決策に満足しない場合、従業員は、さらにサポートを受けるためエージェントに連絡することができます。

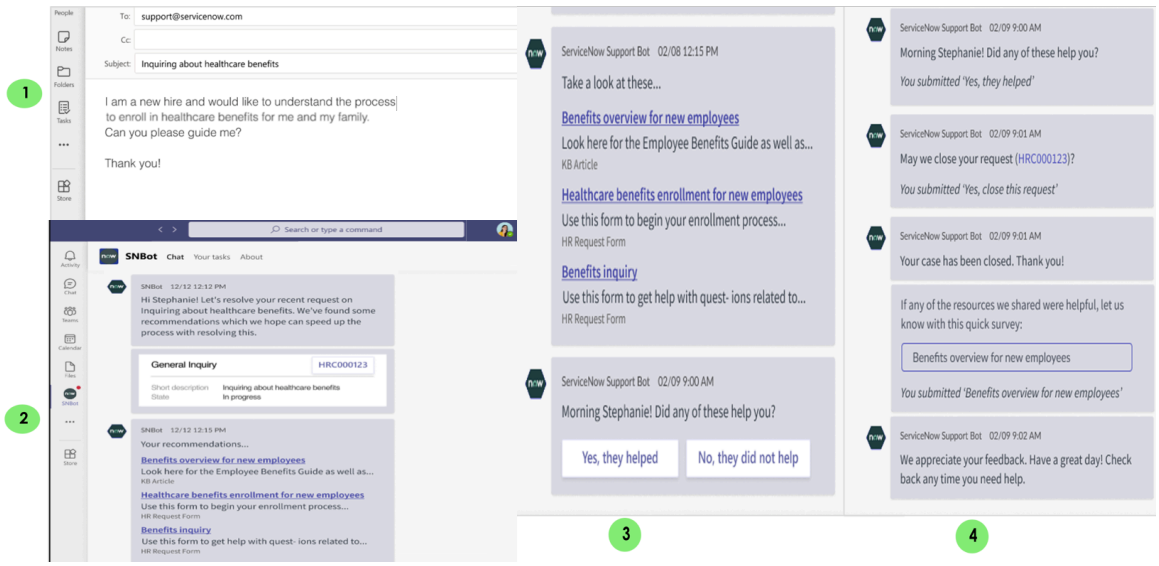
従業員は、元の問い合わせに対するフィードバックに関するフォローアップ SMS を受信します。従業員が使い慣れたチャネルを通じて、数分で問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

シナリオ 2 - 役に立つナレッジ記事

最近プログラムマネージャーとして入社した従業員がいて、会社のラップトップがアサインされているとします。その従業員は、ほとんどの時間を、メールと Microsoft Teams を介したさまざまなステークホルダーとの会議や連絡に費やしています。従業員は、質問が発生したときにこれらのチャネルを通じて連絡することを希望します。

次の例は、新しい従業員が会社のラップトップを使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

メールでヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、デスクトップコンピューターを介してメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は Microsoft Teams にログインし、問題の自動解決の仮想アシスタントが挨拶します。

   従業員は問題の自動解決 for HRアプリケーションによって推奨されたナレッジベース記事を確認し、情報に満足していますが、後でそのオープンケースのことを忘れてしまいます。
3. 問題の自動解決アプリケーションは追跡により、従業員がいくつかの推奨事項を閲覧したが、ケースに対応していないことを発見します。翌日、従業員は Microsoft Teams でフィードバックを要求するフォローアップメッセージを受信します。
4. 従業員は、回答として肯定的なフィードバックと、ケースのクローズについての同意を送信します。ケースは自動的にクローズされます。

従業員の希望するチャネルを通じて、1 日以内に問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモート従業員の認証エクスペリエンスの簡素化

問題の自動解決アプリケーションにより、リモート従業員の認証エクスペリエンスを簡素化できます。ユーザー名とパスワードを入力してサービスポータルにアクセスする代わりに、リモートの従業員は、ショートメッセージングサービス (SMS) またはメール内のリンクを介してポータルにアクセスできます。

概要

問題の自動解決アプリケーションを使用することで、企業の認証情報を持っていないリモートの従業員は、ユーザー名とパスワードを入力せずにサービスポータルにアクセスできます。従業員のケースを作成すると、その従業員はテキスト (SMS) またはメールでリンクを取得します。このリンクを使用すると、ユーザー名とパスワードの入力を求めるログインページが表示されます。この簡素化された認証エクスペリエンス機能では、 *`sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`* システムプロパティに記載されているユーザー基準を満たすこれらの従業員は、認証情報を入力せずにポータルにアクセスできます。

時間制限付き認証 (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) プラグインをインストールして、問題の自動解決アプリケーションのコア機能を拡張できます。

正常な簡素化されたログインエクスペリエンス

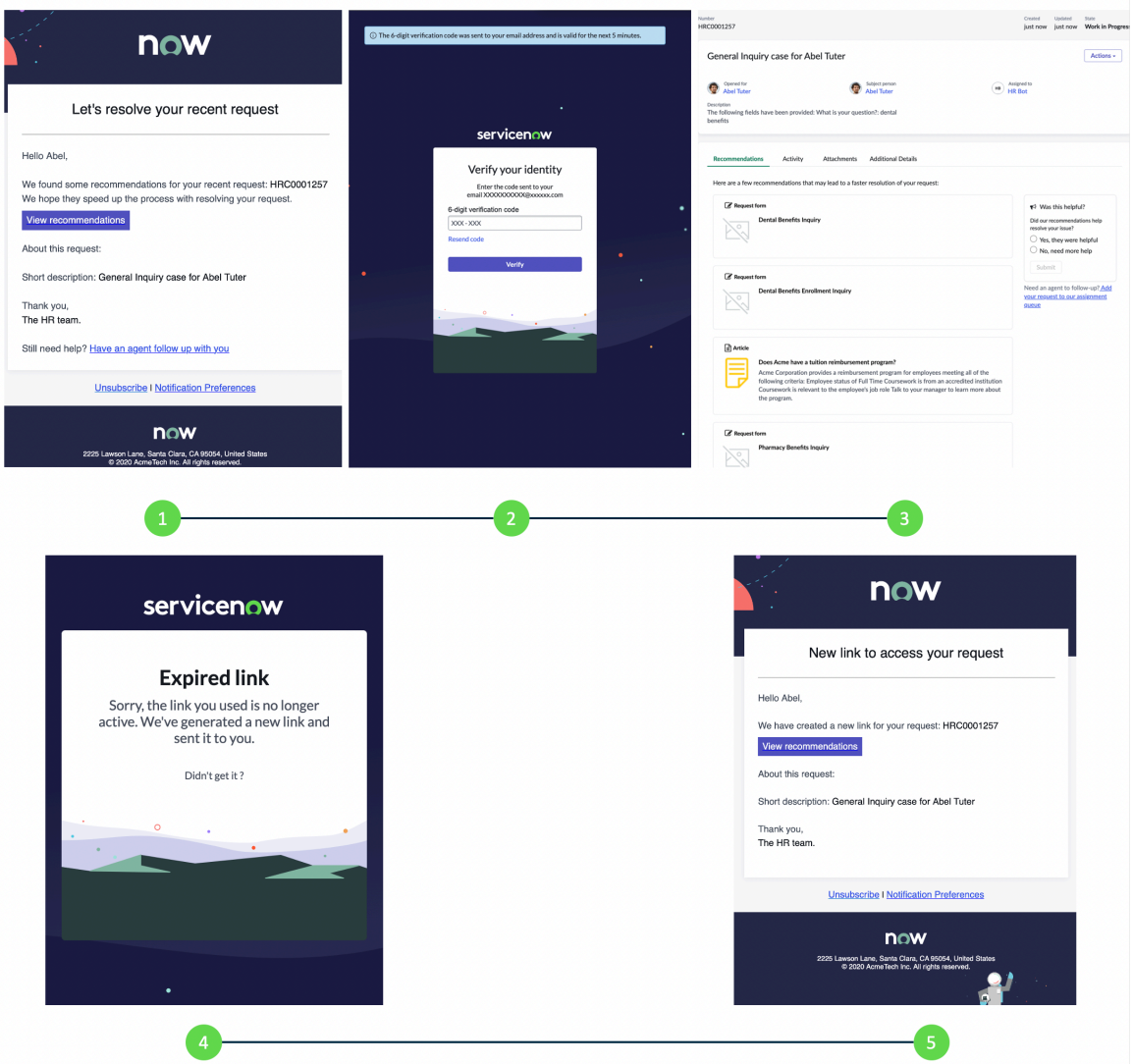
最近入社したリモート従業員がいるとします。従業員はサービスポータルにアクセスするための企業認証情報を持っていませんが、歯科関連の福利厚生登録についてのクエリーがあります。問題の自動解決アプリケーションを使用すると、従業員は個人のデバイスを使用してメールでサービスポータルにアクセスできます。

次の例は、リモート従業員がダイジェストリンクを使用して認証情報なしでポータルにログインする方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモートワーカー向けの簡素化されたログインエクスペリエンス



このプロセスは次のようになります。

1. リモート従業員は、メールでダイジェストリンクを取得します。
2. 従業員はこのリンクを使用して、本人確認を行います。その際、メールで受信したワンタイムパスワード (OTP) を入力する必要があります。
3. その後、標準チケットページが表示され、そこで推奨事項を確認できます。

> **注:**
> リンクの有効期間は、時間制限付き認証の設定レコードで定義された値によって異なります。この場合、従業員がリンクを使用できる最大回数は 1 に設定されます。

4. 従業員が同じリンクを再度使用しようとすると、期限切れリンクのページが表示されます。
5. 従業員は新しいダイジェストリンクを含むメールを取得します。

時間制限付き認証

既存の時間制限付き認証プロパティを設定するには、次のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 時間制限付き認証の glide.authenticate.enable.time_limited_authentication プロパティを有効にします。
- アカウント復旧のプロパティを無効にします。
- 複数プロバイダーのシングルサインオン (SSO) を有効にします。
- 時間制限付き認証のプロパティ設定レコードの [アクティブ] フィールドを有効にします。

プロパティの設定方法については、「時間制限付き認証プロパティフォーム」を参照してください。

時間制限付き認証の詳細については、「時間制限付き認証」を参照してください。

ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準

sn_iar_hr.digest_link_user_criteria システムプロパティを使用して、ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準を取得して検証できます。このリンクは、従業員に送信される SMS またはメールに表示されます。値は、アクティブなユーザー基準の sys_id である必要があります。詳細については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照してください。

admin および sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、sn_iar_hr.digest_link_user ロールをアサインすることができます。このロールは、そのユーザーがダイジェストリンク生成の対象であるかどうかを検証するために、利用可能なユーザー基準に追加されます。

時間制限付き認証プロパティフォーム

イシュー自動解決の時間制限付き認証レコードを使用して、リンクの有効期間、有効期限、および失敗時のリダイレクト先に関連するフィールドを設定します。

時間制限付き認証プロパティフォーム

フィールド	説明
名前	レコードの名前。
1 回のみ使用	ユーザーがログインできる最大回数。
有効	時間制限付き認証プロパティを有効にするオプション。 **注:** プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
有効期限フィールド	有効期限を分単位で指定します。最小値は 30 です。最大値は 1440 です。 **注:** 120 分を超える有効期限を設定した場合、最大ログイン試行回数は 1 回に変更されます。
最大ログイン試行回数	ログインを使用できる最大回数。
失敗時のリダイレクト先	ログイン試行の失敗後にユーザーをリダイレクトする URL。このタイプの URL の例は、エラーを説明し、役立つリンクを含む公開ナレッジ記事です。もう 1 つの例は、会社の内部 URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間制限付き認証プロパティフォーム (続く)

フィールド	説明
	(http://portal.companya.com/logout など) です。 **注:** ベースリンクをインスタンスベースリンクに変更する必要があります。
外部のログアウトのリダイレクト	ログアウト後にユーザーをリダイレクトする URL。通常はシングルサインオン (SSO) を有効にしたポータルに戻ります (http://portal.companya.com/logout など)。 **注:** インスタンスベースリンクと一致するように、例のリンクを変更します。

エージェントフィードバックを使用してケースの重要度予測を改善する

エージェントのフィードバックを使用してケースの重大度を判断することで、問題の自動解決 (IAR) アプリケーションの機械学習 (ML) モデルを改善して、時間経過とともにケースをより正確に予測できるようにします。

概要

エージェントがケースを作成すると、問題の自動解決が問題の重大度を予測します。ただし、過去のこのような予測は、改善が必要な場合がありました。機械学習 (ML) モデルを使用してケースの分類を改善するために、HR エージェントがフィードバックを提供できるように、[解決に必要なもの] フィールドと呼ばれる新しいフィールドが導入されました。問題の自動解決がそのケースの重要度を予測した場合にのみ、HR ケースフォームでエージェントにこのフィールドが表示されます。

[解決に必要なもの] フィールドの使用

[解決に必要なもの] フィールドには、重要度の予測に関して HR エージェントが提供したフィードバックに基づく値が含まれます。[解決に必要なもの] フィールドには、次の表にリストされているオプションが含まれます。

[解決に必要なもの] フィールドの値

名前	説明
緊急エージェントアクション	ケースを解決するため、エージェントが即座に注意を払う必要があります。
セルフサービスコンテンツのみ	ユーザーはセルフサービスコンテンツを使用してケースを解決できました。
非緊急エージェントアクション	ケースは重大ではありません。

エージェントは、フィールドオプションから正しいフィードバックを選択して、問題の自動解決の予測が正しいかどうかを判断できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決優先度マッピング

エージェントは、ケースの解決策の必要性、優先度、またはステータスを変更すると、画面の情報メッセージを確認できます。たとえば、エージェントが [緊急エージェントアクション] オプションを選択したとします。選択されている優先度が [低] の場合、エージェントには次のメッセージが表示されます：[解決に必要なもの] フィールドがケースの優先度と一致していません。確認してください。(Resolution requires field is inconsistent with case priority. Please review.)」解決優先度マッピングを使用することで、エージェントは、優先度がケースの緊急度と一致しない場合に問題を修正できます。

優先度を変更したときも、情報メッセージが表示されます。解決するには、エージェントが変更を加えるか、ステータスを変更する必要があります。

IAR での 仮想エージェント を使用した拡張検索結果

仮想エージェントが IAR パイプラインフローに導入されたことで、HR の 問題の自動解決 アプリケーションの検索結果が拡張されました。従業員は、アプリケーションが一般的な AI 検索を実行する前に、データベースでトピックが利用可能な場合、重大でないケースの推奨事項として一致する仮想エージェントトピックを受け取ることができるようになりました。

概要

問題の自動解決 for HR の以前のバージョンでは、重大でない HR ケースにはすべて、AI 検索結果のみに基づく推奨事項が送信されていました。この拡張バージョンでは、IAR アプリケーションはまず、その特定の人事ケースに一致する 仮想エージェント トピックが利用可能かどうかを確認します。一致する仮想エージェントトピックがある場合、IAR アプリケーションは特定された仮想エージェントトピックを従業員に推奨します。一致する仮想エージェントトピックが見つからなかった場合、アプリケーションは AI 検索を実行し、AI 検索の結果に基づいて推奨事項が従業員に送信されます。

注:
HR の 問題の自動解決 で 仮想エージェント トピックの推奨事項を有効にするには、アドミニストレーターが sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable プロパティを true に設定する必要があります。ServiceNow　サポートチームは、この機能を 問題の自動解決 フローに更新できます。

仮想エージェントトピックフロー

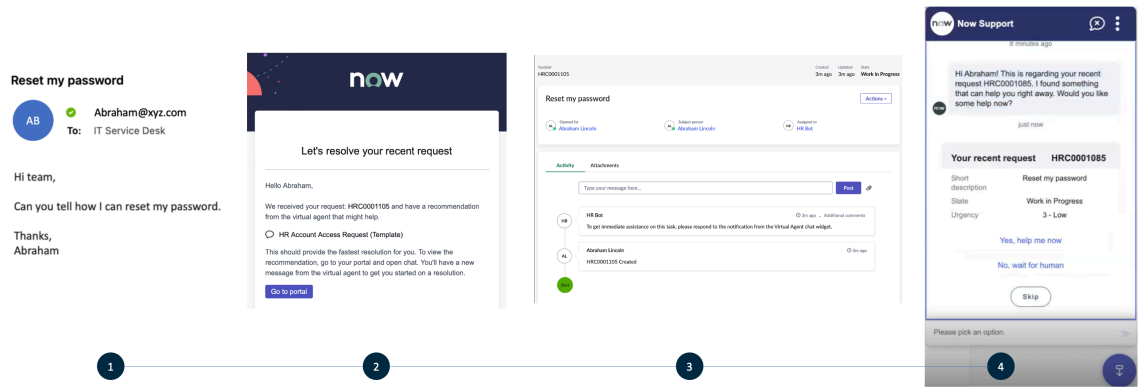
従業員がメールまたはポータルを介して人事 (HR) ケースを送信すると、問題の自動解決 はまず *`sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable`* プロパティ値が **True** に設定されているかどうかを確認します。プロパティ値が **True** の場合、問題の自動解決 はトピックマップの対応するインテントが自動解決構成レコードでアクティブかどうかを確認します。プロパティ値が **False** の場合、問題の自動解決 は通常の AI 検索の実行を続行します。

次の例は、従業員がメールで人事ケースを送信したときに、仮想エージェントトピックの推奨事項を受信する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 フローの VA トピック



このプロセスは次のようになります。

1. HR ケースは、従業員によってメールで送信されます。
2. 従業員は、仮想エージェントトピックの推奨事項を含むメールを受信します。
3. 従業員は [ポータルに移動] を選択して、ポータルでケースの詳細にアクセスします。
4. 従業員は、ポータルの仮想エージェントチャットアイコンを選択し、ケース推奨通知を選択して、仮想エージェントトピックにアクセスします。

AI 検索フローのメールの拡張推奨事項プレビュー

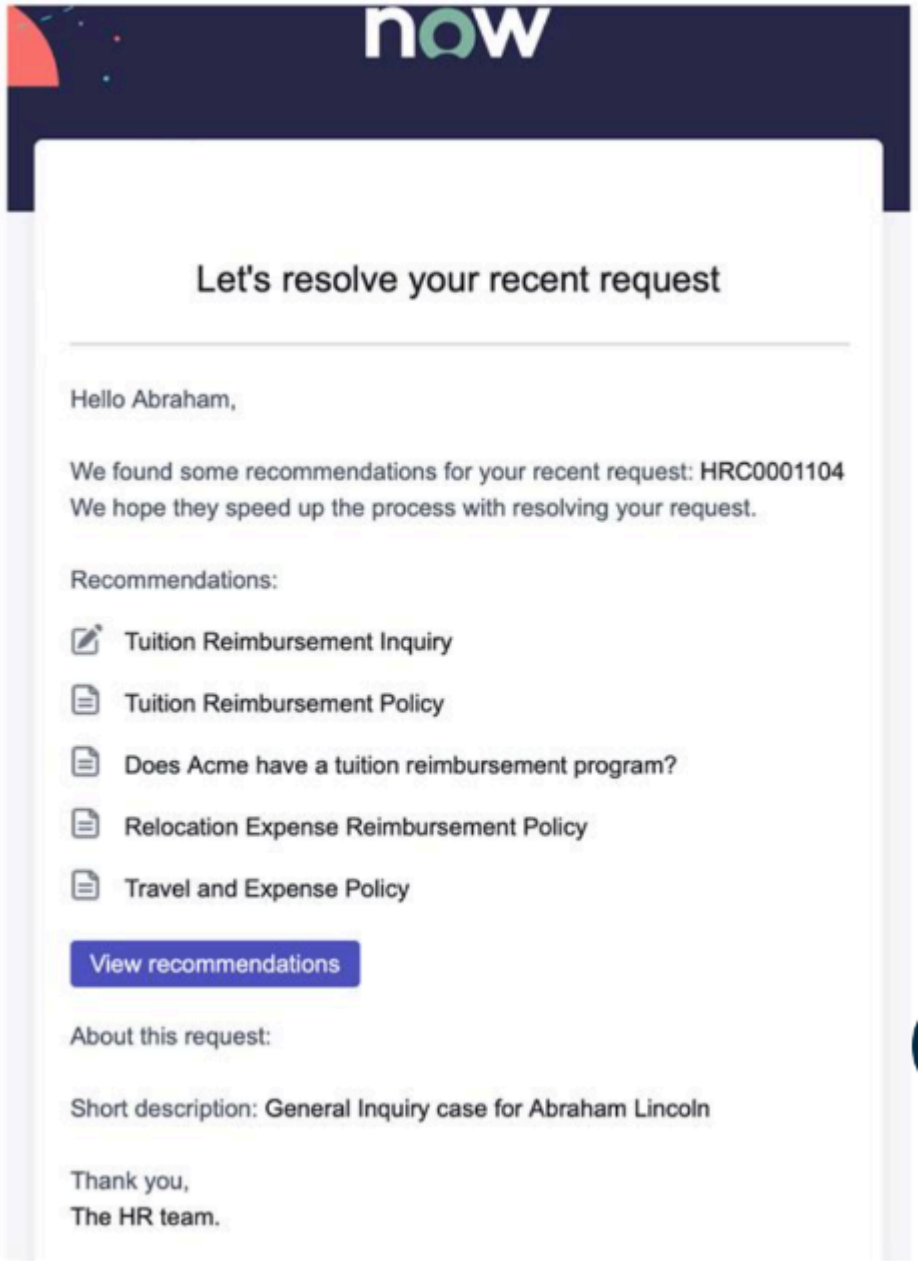
新しい推奨事項セクションには、メール内のナレッジ記事とカタログアイテムのタイトルが表示されます。アイコンは、推奨事項のタイトルがナレッジ記事であることを示します。アイコンは、推奨事項のタイトルがカタログアイテムであることを示します。

次の例は、人事ケースが AI 検索の結果を推奨事項として取得したときに受信するメールで、新しい推奨事項のプレビューセクションがどのように表示されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールの新しい推奨事項のプレビュー



問題の自動解決 **for HR**ダッシュボード

問題の自動解決 for HRダッシュボードを使用すると、問題の自動解決アプリケーションのケース解決パフォーマンスをグラフィカルに表示できます。アプリケーションを使用することで、自動解決されたケース、推定コスト、および節約された時間の成功メトリクスを監視することもできます。

ダッシュボードの概要

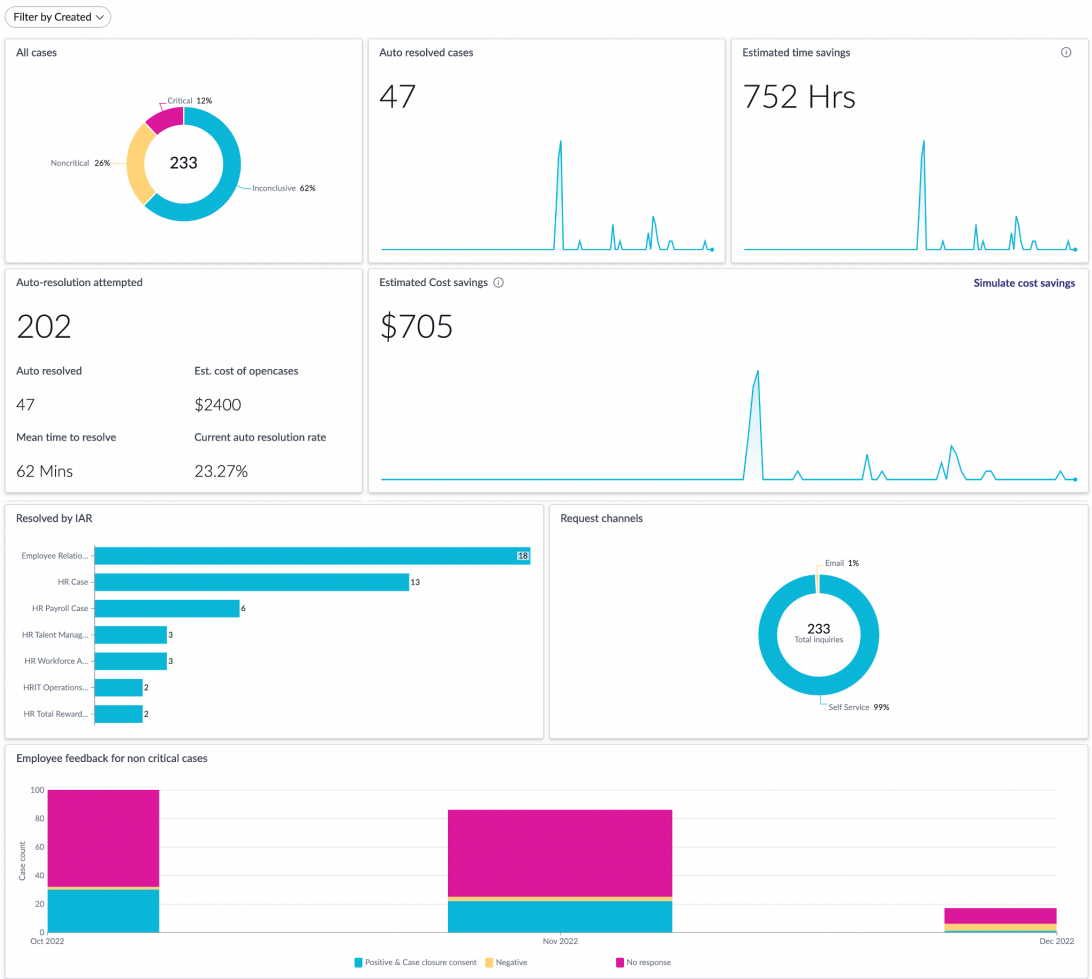
ダッシュボードには、重大でないケースを特定して自動解決するアプリケーションのケース解決パフォーマンスが、ほぼリアルタイムで表示されます。

次の例は、ダッシュボードの表示セットを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのユーザーインターフェイス



レポートとインジケーター

次の表は、アプリケーションのパフォーマンスを追跡および監視するために使用するレポートとインジケーターを示しています。

グラフのタイプと説明

グラフタイトル	タイプ	説明
すべてのケース	ドーナツグラフ	従業員が作成した一般的な問い合わせの合計数。 **注:** このレポートのデータポイントは、基礎となる機械学習 (ML) ソリューションによって予測されるもので、重大でないケースレポートとは異なります。
自動解決 (重大でないケース)	単一スコア	問題の自動解決アプリケーションは、セルフサービスコンテン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフのタイプと説明 (続く)

グラフタイトル	タイプ	説明
		ツを推奨事項としてケースに応答しました。
推定削減時間	単一スコア	問題の自動解決アプリケーションの使用によって節約された合計時間。
コスト節減額の概算	単一スコア	オープンケースを解決するための推定コスト (オープンケースにケースあたりの平均レベル/階層 1 のコストを掛けたもの)。
コスト削減のシミュレーション	単一スコア	コスト節減額の概算。
オープンケースの推定コスト	単一スコア	オープンケースを解決するために組織が費やす必要がある推定金額。
平均解決時間	単一スコア	重大でないケースとして予測されたケースの平均解決時間。 **注:** ケースの解決時間は、従業員のフィードバックと Service Level Agreement (SLA) によって異なります。
現在の自動解決率	単一スコア	重大ではないと予測されたケースの合計数のうち自動解決されたケースの数。
自動解決が試行されました	単一スコア	AI 予測を介して渡され、転送が試行されたケースの合計数。
IAR によって解決済み	水平バー	各 HR センターオブエクセレンス (COE) の問題の自動解決アプリケーションによって自動解決されたケースの数。
要求チャネル	ドーナツグラフ	要求チャネルを介して受信された一般的な問い合わせの割合。
重大でないケースに関する従業員のフィードバック	垂直バー	問題の自動解決アプリケーションの重大でないすべてのケースの従業員フィードバックパターン。

詳細レポートビュー

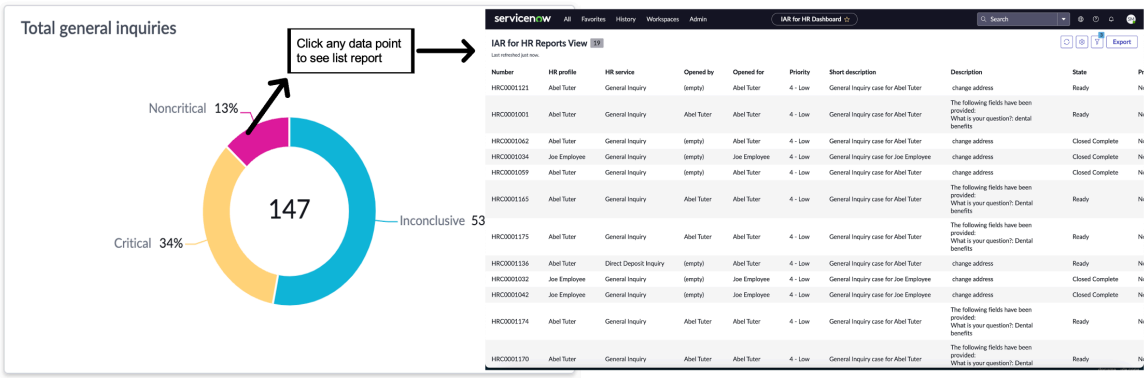
各ダッシュボードレポートは、データソース (テーブルまたはインジケーター) に関連付けられています。レポート内の各データポイントを選択すると、データの詳細なリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、ダッシュボードでデータポイントを選択し、完全なリストレポートを表示する方法を示しています。

リストレポートの表示

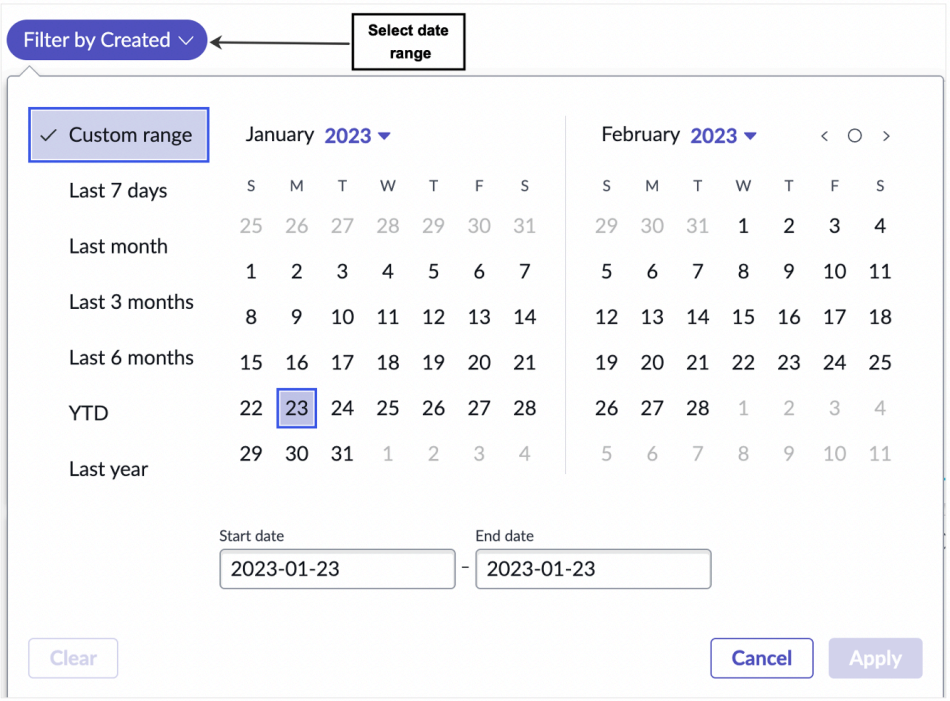


ダッシュボードフィルター

ダッシュボードフィルターを使用して、選択した日付範囲に基づく結果を取得します。

次の例は、日付フィルターオプションがダッシュボードにどのように表示されるかを示しています。

日付フィルターの表示



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、HR サービスデリバリ (HRSD) の従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーしてそのインスタンスデータを使用できるように構成します。

Agile Development 2.0 プラグイン (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理クイックスタートテストでは、従業員ドキュメント管理 (com.sn_employee_document_management) プラグインを有効にする必要があります。

従業員ドキュメント管理

テスト	説明	リリースバージョン
EDM：日数オフセットを使用して保持期間を作成	1 日のオフセットで保持期間を作成し、保持ポリシーの計算期間を検証します。	Rome

HR サービスデリバリ (HRSD)ケーステスト

テスト	説明	リリースバージョン
ケース作成の構成	HR サービスにケース作成構成があり、その HR サービスの HR ケースを作成するときに [人事ケース] フォームに入力されることを検証します。	Xanadu
ドキュメントテンプレートのブロックおよびブロックコンテンツの作成	ドキュメントテンプレートのブロックとドキュメントテンプレートのコンテンツがブロックコンテンツ用に作成されていることを確認します。	Xanadu
HR 従業員ドキュメントの作成	従業員ドキュメントを作成し、添付ファイル [sys_attachment] テーブルが従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document]	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	テーブル内のレコードをポイントしていることを確認します。 従業員ドキュメントが、従業員人事プロファイルを介して 従業員センター または 従業員センタープロ からアクセス可能であることを確認します。	
アクティブ化されているドキュメントタイプで従業員ドキュメントを作成	次のアイテムの作成を検証します。 • 1 つのアクティブなドキュメントタイプ • 1 つの非アクティブなドキュメントタイプ • アクティブなドキュメントタイプを持つ従業員ファイル **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) および従業員ドキュメント管理 (com.sn_employee_document_management) をアクティブ化する必要があります。	Xanadu
[委任] アドミン - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任ルールのユーザー基準が正しく機能していることを確認します。	San Diego
一括ケース作成の E2E テスト	特定のユーザーセグメントの選択したユーザーに対して一括ケースを作成できることを確認します。	San Diego
ER：ケースの制限	制限付きケースを表示できるのは、sn_hr_er.confidential ロールを持つユーザーのみであることを検証します。	San Diego
人事：従業員に表示されるケースの更新	人事エージェントによって作成され、更新されたケースは、依頼者または対象者に表示されます。	Quebec
人事：ポータルからの 401k 登録ケースの作成	従業員センター または 従業員センタープロ から 401(k) 登録ケースを作成します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	ケースが正常に作成されたことを確認します。	
人事：ESC ポータルから 労務 (ER) ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から懲戒対象問題ケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	New York
人事： ESC ポータルから雇用検証レターケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から雇用確認レターケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
人事：ESC ポータルから給与ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から給与口座セットアップケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	New York
人事：ポータルからの授業料払い戻し要求の作成	従業員センター または 従業員センタープロ から、奨学金制度のリクエストケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
HR：実行手順	オープン対象ユーザーの特定の条件に対して、実行手順が作成されることを確認します。 また、ケースの詳細が変更されたときに、実行手順が変更されることを確認します。	Orlando
人事：CoE 固有のフィールドの作業手順条件	CoE 固有の作業手順の条件を確認します。 作業手順は、作業手順で定義された条件に基づいて人事ケースで更新します。	Quebec
人事：一般的な利点問い合わせケースの作成	ネイティブ UI を使用して一般的な福利厚生ケースを作成します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	
人事：給与不一致ケースの作成	ネイティブ UI を使用して給与不一致ケースを作成します。 また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	Madrid
HR：ケース転送の再分類	再分類手法を使用して (人事ケース番号は不変)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします。	Orlando
人事：応答テンプレート構成	給与ケースの応答テンプレートを作成し、作業メモに応答を貼り付けます。	Quebec
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	従業員センター または 従業員センタープロ の検索機能を検証します。	Orlando
HR：標準ケースの転送	標準ケース転送を使用して (人事ケース番号を作成し、古い番号を削除)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします 。	Orlando
人事：ケースフローの一時停止	人事ケースを一時停止し、後でそのケースを再開する機能をテストします。	Rome
HR：奨学金制度ケースの作成	奨学金制度人事ケースをを作成します。	Orlando
HR：人員管理ケースの作成	人員管理ケースを作成し、雇用証明書に署名し、書類を生成します。	Orlando
JA：計画詳細の公開および編集	アクションプランの既存のタスクを削除できるかどうかを確認します。	San Diego
ジャーニーデザイナー：ステージの作成とステージの編集	ユーザーが新しいステージの作成、ステージへのタスクテンプレートの追加、ステージ名の編集、ステージの削除を実行できることを確認します。	Vancouver
ジャーニーデザイナー：タスクテンプレートのゼロからの追加と編集	ユーザーが [ゼロから構築します] オプションを使用してタスクテンプレートを追加でき、そ	Vancouver

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD)ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	の後で編集できることを確認します。	
ジャーニーデザイナー：既存のタスクテンプレートの追加と削除	[テンプレートを使用] オプションを使用してタスクテンプレートを Journey テンプレートに追加でき、その後で削除できることを確認します。	Vancouver
ラーニングコアタスクのアサイン	学習カタログの学習タスクをユーザーにアサインできることを確認します。	San Diego

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト

テスト	説明	リリースバージョン
自動ケースクローズ用に人事サービスを設定	ライフサイクルイベントケースが自動的にクローズされることを確認します。	Orlando
従業員リクエストを作成し、LE ケースに関連付ける	従業員リクエストを作成し、ライフサイクルイベントケースのアクションリストに表示されることを検証します。	Rome
古いチケットページの従業員リクエストを作成	従来のチケットページから従業員リクエストを作成できるかどうかを検証します。	Xanadu
[委任] アドミン - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任者および委任ユーザーの委任ルールに対してユーザー基準が機能していることを確認します。	Xanadu
人事ライフサイクル：従業員サービスセンター (ESC) の NewHire オンボーディングケースのチケットページにアクセス	新規雇用の作成と、従業員サービスセンター (ESC) のチケットページにアクセスできることを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：ESC チケットページおよびタスクページにアクセスしてアサインされたタスクを完了	従業員サービスセンター (ESC) から奨学金の要求ケースを作成し、対象者から完全な NDA タスクを作成します。	Orlando
人事 LifeCycle ：新入社員研修依頼ケースの作成	ネイティブ UI を使用して新入社員研修依頼ケースを作成し、作成後にケースを更新します。	Madrid
人事ライフサイクル：取り消しトリガーワークフロー	新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントケースの取り消しワークフローをトリガーします。	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
HR ライフサイクル：オープンおよびクローズ済みケースの要求ページを確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：[要求] ページで検索を確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースの検索機能を確認します。	Orlando
[LE]：アドホックタスクを追加	ライフサイクルイベントケースのアドホックタスクを追加できることを確認します。	Xanadu

注:
次のプラグインのアクティブ化が必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- 従業員センター [com.sn_hr_service_portal]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB：ナレッジブロックテスト

テスト	説明	リリースバージョン
ナレッジブロックを作成し、ブロックを記事に添付	ナレッジブロックを作成し、ブロックを公開し、ブロックをナレッジ記事に添付します。	New York
ナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー	ナレッジブロックを含むナレッジ記事のプレビューをテストします。	New York

次のプラグインアクティベーションが必要です：ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core]

関連情報

クイックスタートテスト

HR のクイックスタートテストの実行

ベースの HR アプリケーションには、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin、atf_test_admin、atf_test_designer

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. HR サービスデリバリ (HRSD) のテストを検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クイックスタートテストとその説明のリストについては、「HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト」を参照してください。

3. [テストを実行] を選択します。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

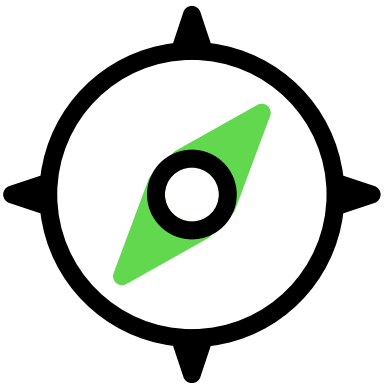
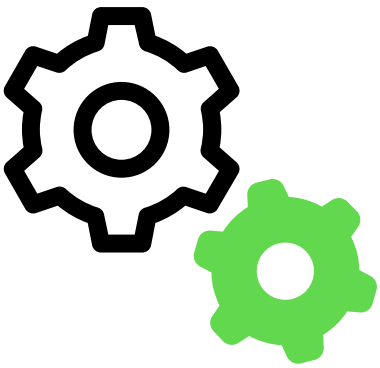
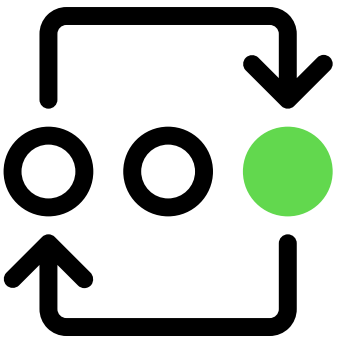
従業員センター

ServiceNow 従業員センター ポータルは、標準的な複数部門の、サービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための動的なポータルです。

従業員センターポータルにより、顧客はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できるようになります。この統合ポータルは基本的なサービスデリバリにとどまらず、従業員センタープロ サブスクリプションにより、コミュニケーション、エンゲージメント、およびコンテンツエクスペリエンスのためのプラットフォームを提供します。

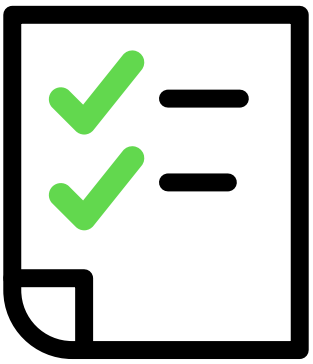
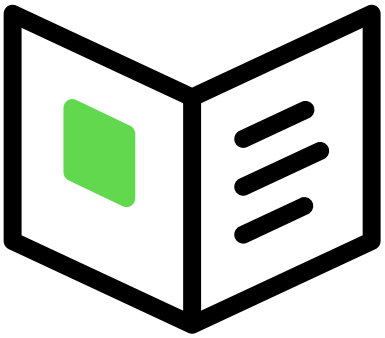
このビデオでは、従業員センターとその機能の概要を視覚的に説明します。

従業員センターの概要ビデオ約 7 分 56 秒です。

探索	Configure (構成)	データ連携
		
従業員センターの概要と機能について説明します。	従業員センタープラグインをインストールし、ポータルを設定します。	他のアプリケーションと統合することで、従業員センターの機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	使用	参照
		
コンテンツ要求を管理し、コンテンツを作成し、キャンペーンを作成し、影響を測定します。	プロファイル、アプリケーション、To-do、および記事を表示します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

従業員センターの詳細

従業員センターポータルは、1 つの宛先サイト内で企業全体のシステムを接続し、一元化された従業員ポータルを提供する統合ポータルです。最小限の設定と幅広い機能でポータル機能を拡張できます。

従業員センターの概要

従業員センターは、サービス、アップデート、情報を探す時間と労力を減らすことで、従業員の生産性を高めます。従業員センター ポータルを使用すると、すべての部門を横断した情報やサービスに簡単にアクセスでき、またどのデバイスからでもアクセスできます。

従業員センターはクラス最高のホームページと複数部門のタスク処理用に再設計された専用ウィジェットを備え、単一部門のサービスデリバリのユースケースから複数部門にまたがるサービスデリバリのユースケースへと簡単に拡張可能です。従業員センターポータルは、従業員主導のコンテンツ検出、AI 検索、および統一された参照を促進するキュレーションされたエクスペリエンスも提供し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

従業員センターは、2 つの別々のストアアプリケーションとしてパッケージ化された 1 つのポータルです。

- 従業員センター：従業員が問題を報告し、アイテムまたはサービスを要求し、サービス関連の回答を検索し、To-do を完了できる複数部門のサービスデリバリーこのアプリケーションとその機能は、デフォルトですべてのお客様が利用できます。
- 従業員センタープロ：コンテンツ作成機能、マルチステージおよびマルチチャネルコンテンツの配信、ポータルアナリティクスなど、従業員センターの標準機能が拡張されたアプリケーション。このアプリケーションには追加のライセンスが必要です。

IT Service Management 用従業員センター

従業員センター を使用して、IT チケット管理やその他のサービス管理タスクを簡素化します。従業員向けにカスタマイズされた機械学習主導の推奨事項とソリューションによってケース回避率が高まり、エージェントのエクスペリエンスが向上します。詳細については、「従業員センター for IT Service Management」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

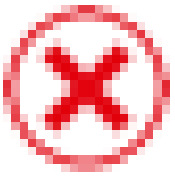
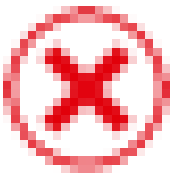
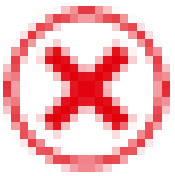
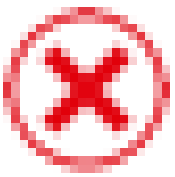
自動翻訳

従業員センターと従業員センタープロの機能の比較

機能	従業員センター	従業員センタープロ
サービスカタログと ナレッジベース 記事	✓	✓
AI 検索	✓	✓
チャット (ライブエージェント、仮想エージェント)	✓	✓
キュレーションされたエクスペリエンス (従業員センター の統一された分類方法、動的トピックページ)	✓	✓
タスクの完了と要求の管理	✓	✓
コンテンツ推奨 (「おすすめ」による)	✓	✓
クロスチャネルのお気に入り	✓	✓
統一された従業員プロファイル	✓	✓
従業員センターのガイド付きセルフサービス	✓	✓
従業員コミュニケーション • コンテンツライブラリ • 動的トピックマイクロサイト • 従業員ニュース • コンテンツエンゲージメント • キャンペーン • コンテンツアナリティクス • コンテンツガバナンス (新規コンテンツ要求のワークフロー)	✗	✓
エンタープライズ検索 (SharePoint Online 検索コネクターによる)	✗	✓
統合による機能 • アプリランチャー • 承認ハブ	✗	✓
マネージャーハブ	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	従業員センター	従業員センタープロ
組織図と間接的なライン関係		✓
社員フォーラム		✓
従業員センタープロ Kiosk		✓
統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック		✓

従業員センターと従業員センタープロの機能の詳細については、「従業員センターの機能とインターフェイス」と「従業員センタープロの機能とインターフェイス」を参照してください。

詳細情報

従業員センターの設定、管理、および使用の詳細については、以下を参照してください。

- 従業員センターの構成
- 従業員センター の管理
- 従業員センター の使用
- 従業員センター の参照

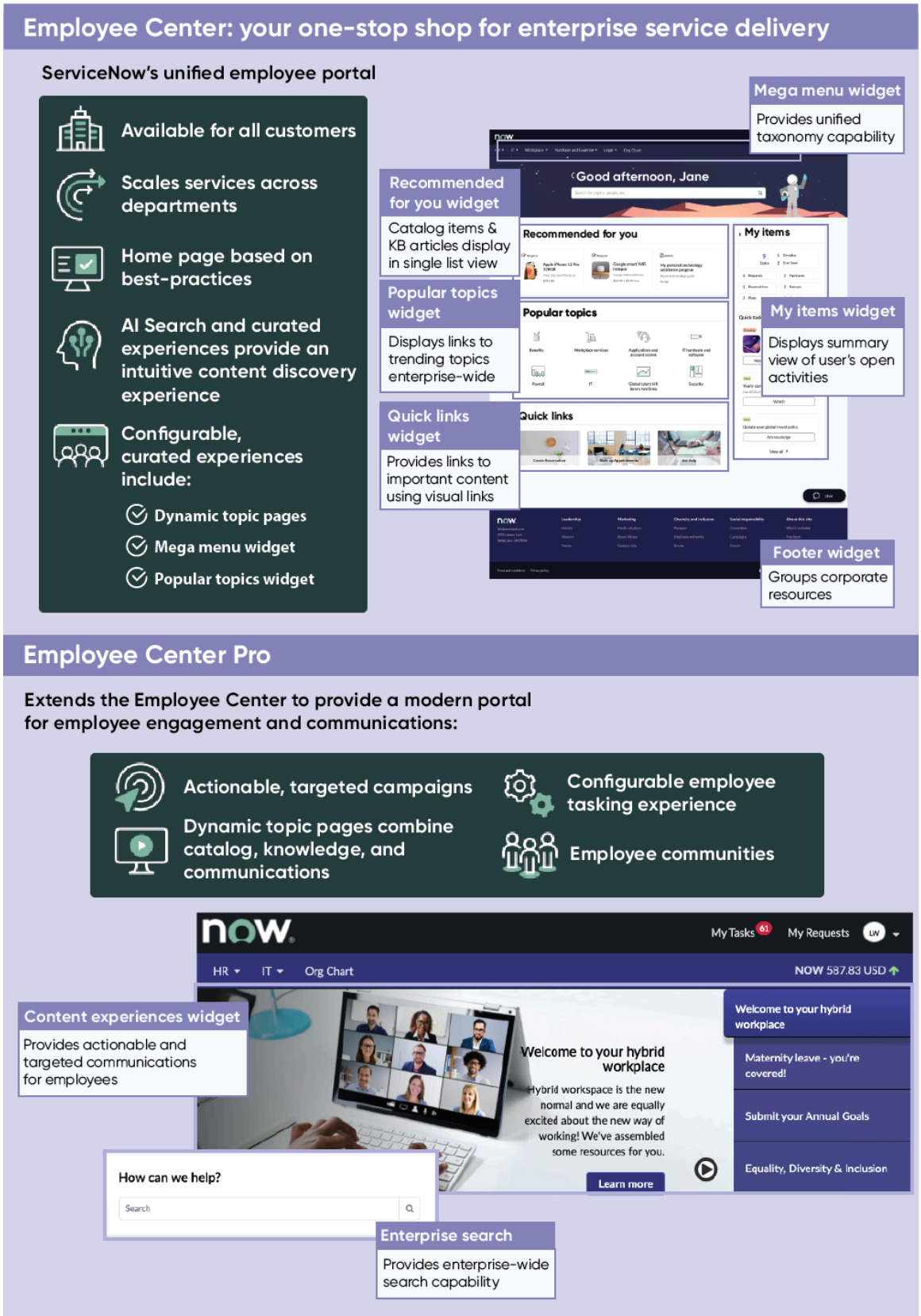
従業員センターの機能とインターフェイス

従業員センター のユーザーインターフェイスについて説明します。

従業員センターはプリインストールされたアプリケーションとしてすべてのお客様に提供されます。従業員センタープロ はライセンスアプリケーションで、個別にインストールする必要があります。従業員センタープロ の詳細については、「従業員センタープロの機能とインターフェイス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

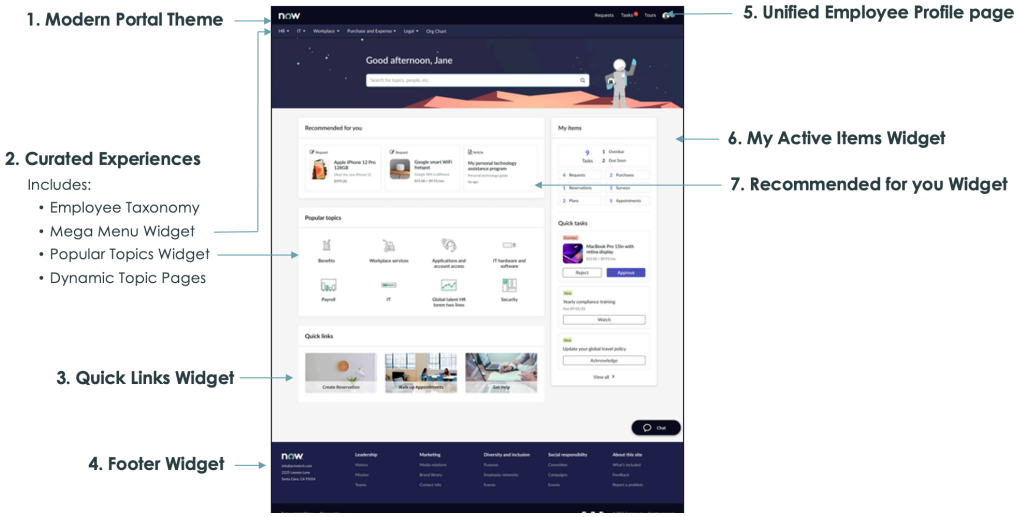


従業員センターホームページ

従業員センター アプリケーションはデフォルトで利用可能です。このポータルには、多くの最新ウィジェットと、従業員中心のコンテンツデリバリーエクスペリエンスを提供する最新のポータルテーマがロードされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Center OOB Portal home page



注:
最新のウィジェットは、ServiceNow Store から 従業員センター をインストールした後にのみ利用可能になります。

キュレーションされたエクスペリエンス

キュレーションされたエクスペリエンスは統一されたコンテンツ分類を使用し、従業員のニーズに基づいてコンテンツを調整するウィジェットとポータルページの組み合わせを提供することで、ポータル全体で従業員中心の検出エクスペリエンスを促進します。このアプローチによって、HR、IT、法務、職場などの複数部門のポータルページを同じポータル内に含めることができ、統一されたエクスペリエンスを提供できます。

キュレーションされたエクスペリエンスが従業員ポータルを強化する方法： 従業員センターのキュレーションされたエクスペリエンス。所要時間は約 17 分です。

主な機能：

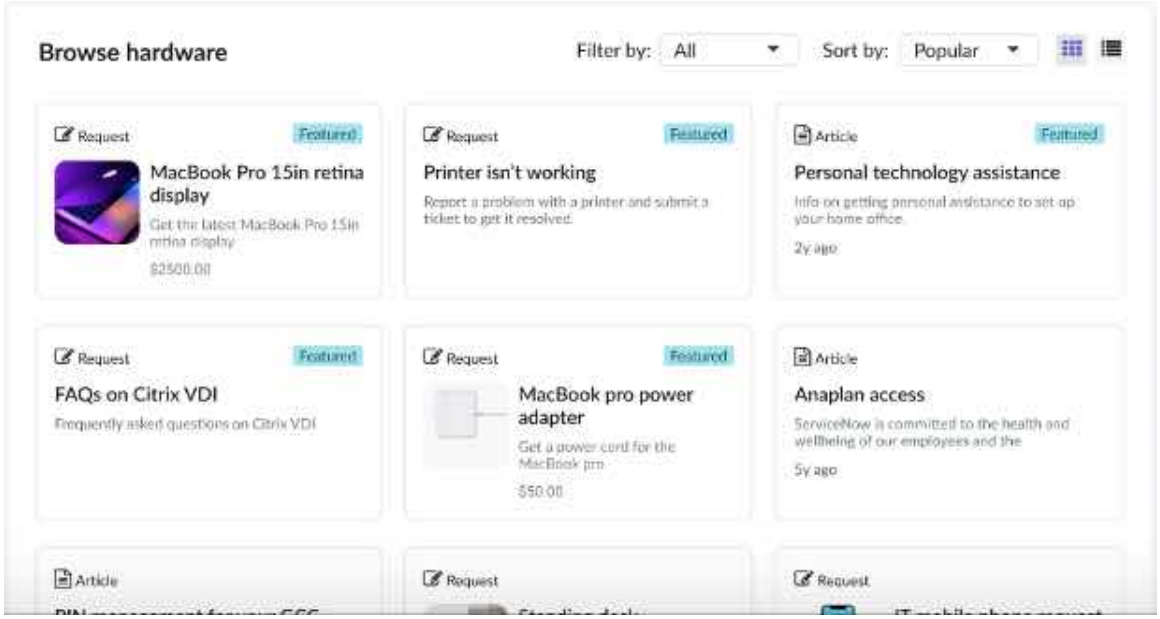
- 従業員センター の統一された分類方法：要求、記事、クイックリンクなど、さまざまなタイプのコンテンツを統合して、閲覧エクスペリエンスを向上させます。
- 動的トピックページ：分類にタグ付けされたコンテンツを動的に配信します。
- メガメニュー：トピックとそのサブカテゴリに 1 か所で簡単に移動でき、シームレスなナビゲーションエクスペリエンスを提供します。

キュレーションされたエクスペリエンスにより、従業員センターポータルが統一されて包括的なものになるだけでなく、直感的で分かりやすくなり、従業員のニーズに基づいて関連情報にアクセスしやすくなります。

統一された参照

トピックとその子トピックに関連付けられている要求と記事に対する統一されたコンテンツビューを提供します。ポータルアドミニストレーターは、この機能の下で任意のコンテンツを特集することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツ推奨

人気度または ML ベースのユーザーメトリクスによって選択されたナレッジベース記事、サービスカタログ アイテム、ラーニング コンテンツなど、最も関連性の高いコンテンツを取得します。

サービスポータル と 従業員センター のアプリケーション

サービスポータル と 従業員センター の両方のアプリケーションは Now Platform の上にビルドされ、近代的な技術を使用して、ブランディングおよびカスタマイズができ、また 200 を超えるウィジェットを利用できます。ただし、従業員センター は、すべてのサービスニーズに対応できるように、複数の部門に拡張できるようにビルドされています。

次の表では、サービスポータル と 従業員センター のポータルの主な違いを掲載しています。

アプリケーションの比較

従業員センター	サービスポータル
ポータル全体で一貫して編成された事前ロードウィジェットを備えた、ベストプラクティスベースのポータルエクスペリエンス。	顧客が希望するエクスペリエンスの設計をゼロから始めるデモホームページのデザイン。
部門全体のすべてのコンテンツタイプに対して統一された分類に基づいて動的に作成されたトピックページ。	個々のトピックページを設計、作成、および維持する必要があります。
高度な拡張性：ウィジェットを含むすべてのポータル要素は、エンタープライズサービスデリバリーに合わせて拡張できるように設計されています。	新しいユースケースまたは部門を追加するたびにポータルを再設計する必要があります。
ページを切り替えることなく、部門を越えたさまざまなコンテンツタイプを参照できる、統一された分類に対応した AI 検索。	コンテンツは、検索エクスペリエンスが不十分なさまざまなコンテンツタイプや部門にまたがってサイロ化されています。
従業員中心のコンテンツ検出を促進する、すべてのコンテンツタイプの統一された分類	効果のないコンテンツ検出は、ポータル間を移動する従業員中心の分類の定義を困難にします。
Now Mobile と統合して、オムニチャネルのユーザーエクスペリエンスを作成します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

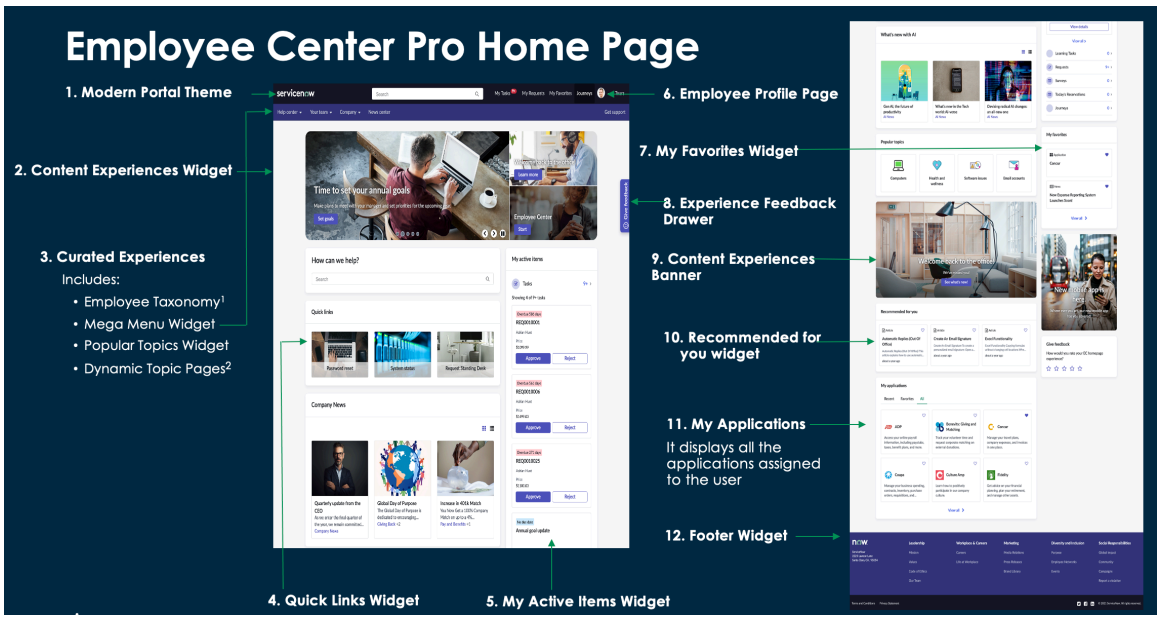
従業員センタープロの機能とインターフェイス

ServiceNow 従業員センターポータルは、従業員センターと従業員センタープロの 2 つの独立した ServiceNow Store アプリケーションとしてパッケージ化されています。

従業員センタープロホームページ

従業員センタープロは標準の従業員センター機能を拡張し、次の追加機能を提供します。

- 的を絞った実行可能なキャンペーン
- エンタープライズ検索
- 従業員コミュニティ



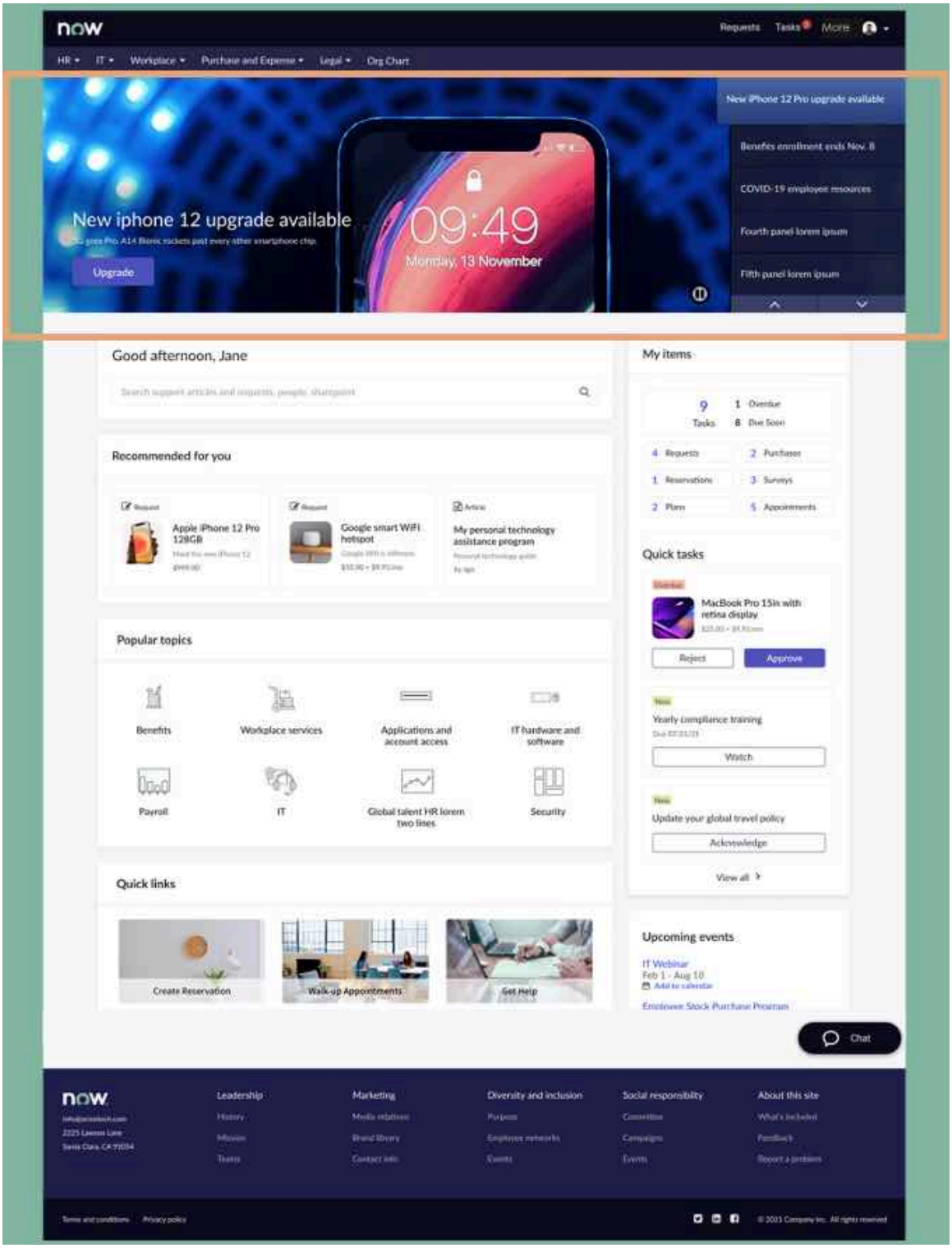
コンテンツエクスペリエンス ウィジェット (従業員センタープロ)

コンテンツエクスペリエンス ウィジェットは、バナー、お知らせ、ビデオ、イベントなどの複数のコンテンツタイプをサポートするように設計されています。簡単に構成し、さまざまなレイアウトに調整できます。このウィジェットは、ポータルページ上のすべての形状、サイズ、およびスペースに対応した複数のコンテンツタイプやお知らせの統一インターフェイスとしても機能します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスウィジェット



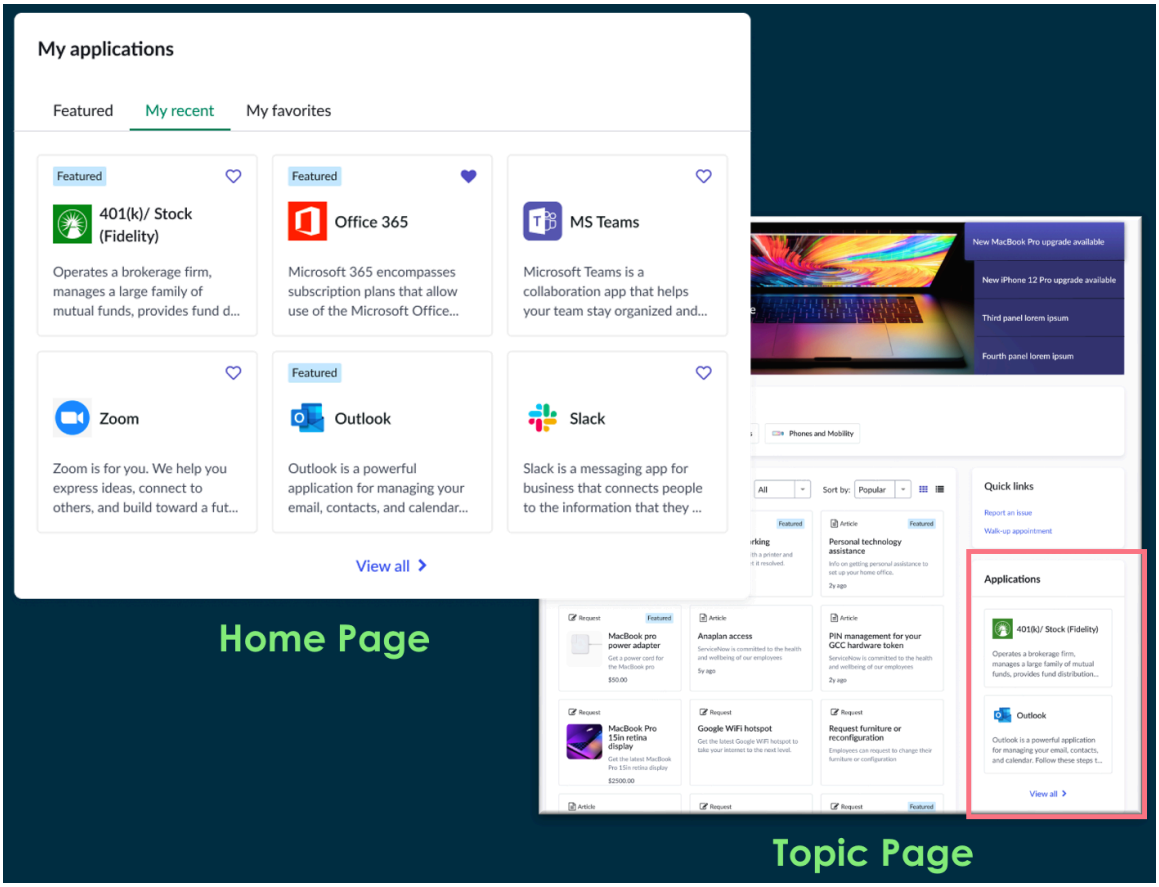
統合による機能 (従業員センタープロ)

アプリランチャーを使用して、一元的な場所からワンクリックですべてのアプリケーションにアクセスします。シングルサインオン (SSO) アプリケーションと非 SSO アプリケーションの両方のリスト全体を 1 か所で表示します。動的トピックページおよび検索を通じてコンテキスト内の 従業員センター ホームページウィジェットからアプリケーションにアクセスできます。詳細については、「アプリランチャー」を参照してください。

自動翻訳

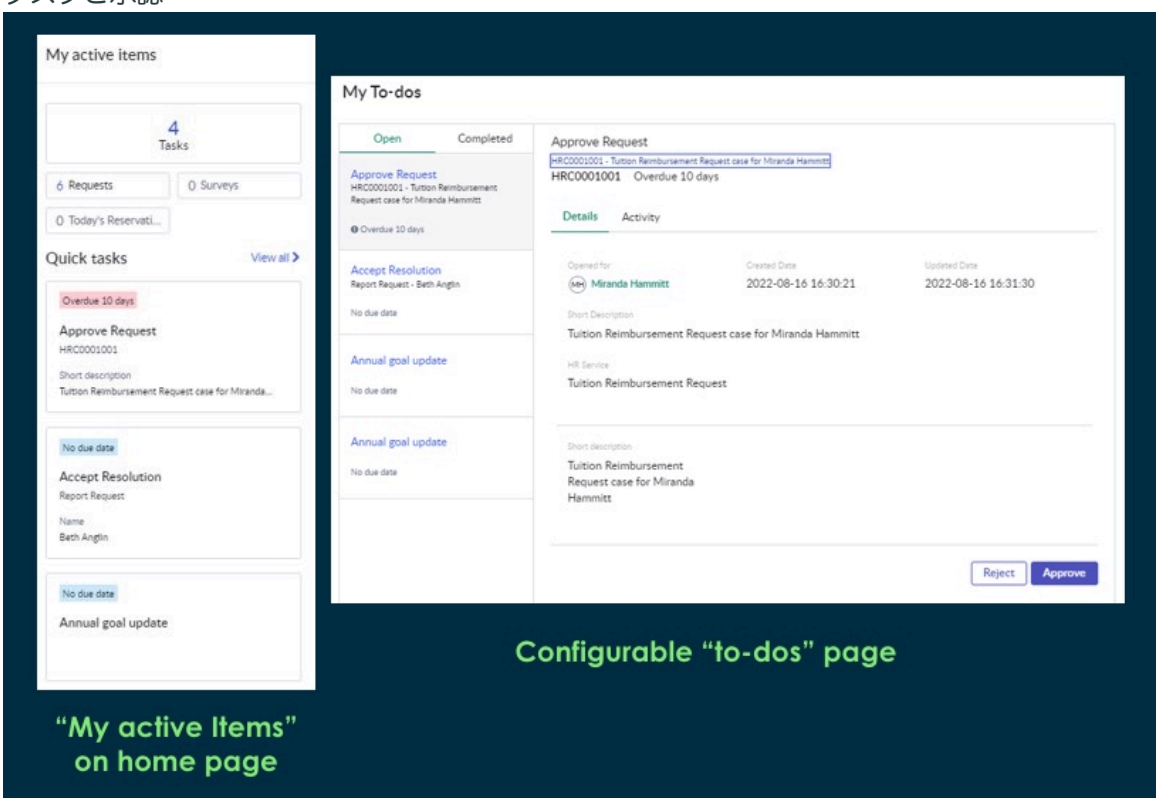
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリランチャー



承認者が正確な情報を入手して、情報に基づいた優先順位の高い承認を行えるようにします。内部承認と外部承認を一元的に管理できる統一された承認タスクリストを使用することで、生産性が向上します。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

タスクと承認



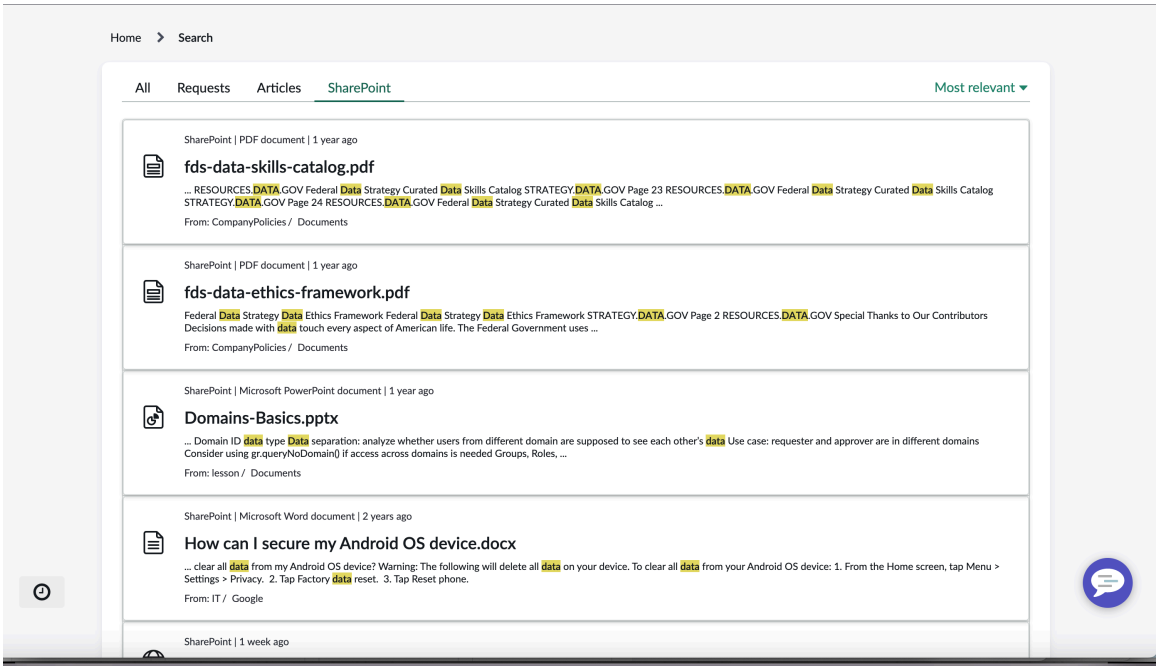
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタープライズ検索 (従業員センタープロ)

従業員が休暇残日数などの重要な情報を見つけ、軽微な問題を自己解決するためのトピックページと学習ベースの推奨事項を使用してコンテンツ検出を改善できるようにするエンタープライズ AI 駆動型検索を利用し、従業員センタープロ で SharePoint Online 検索コネクター にアクセスして使用します。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター」を参照してください。

SharePoint Online 検索コネクタの検索結果



従業員センタープロ Kiosk

Employee Center Pro Kiosk を使用すると、デスクを持たないすべての従業員がセルフサービスで情報やサービスに簡単にアクセスして生産性を向上させることができます。

デスクを持たない従業員は、キオスクポータルを使用して、休暇、スケジュール、および要求を管理できます。詳細については、「従業員センタープロ Kiosk」を参照してください。

従業員センター のモバイルエクスペリエンス

従業員センター モバイル機能により、従業員は勤務の時間、場所、および形態にかかわらず、接続を維持できます。

ServiceNow Store から Now Mobile アプリケーションをインストールし、従業員コンテンツストアアプリケーション用のデフォルト分類をインストールします。このアプリケーションにより、モバイル従業員サービスポータル (MESP) レコードに、従業員分類が自動的に割り当てられます。

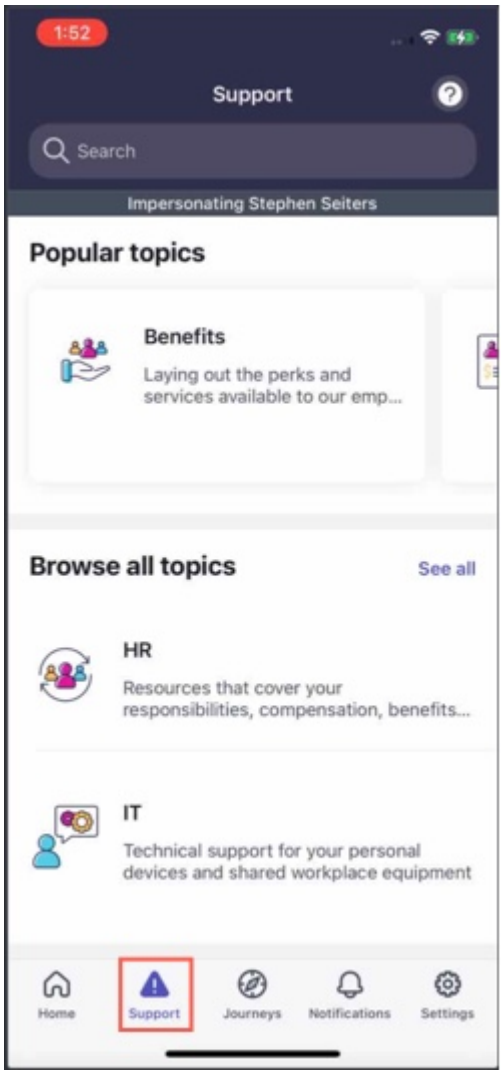
Now Mobile でキュレーションされたエクスペリエンス

モバイルデバイスにキュレーションされたエクスペリエンスを与えるために提供される機能は次のとおりです。

[サポート] タブ

複数部門を横断した要求や記事などのサポートコンテンツを統一します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

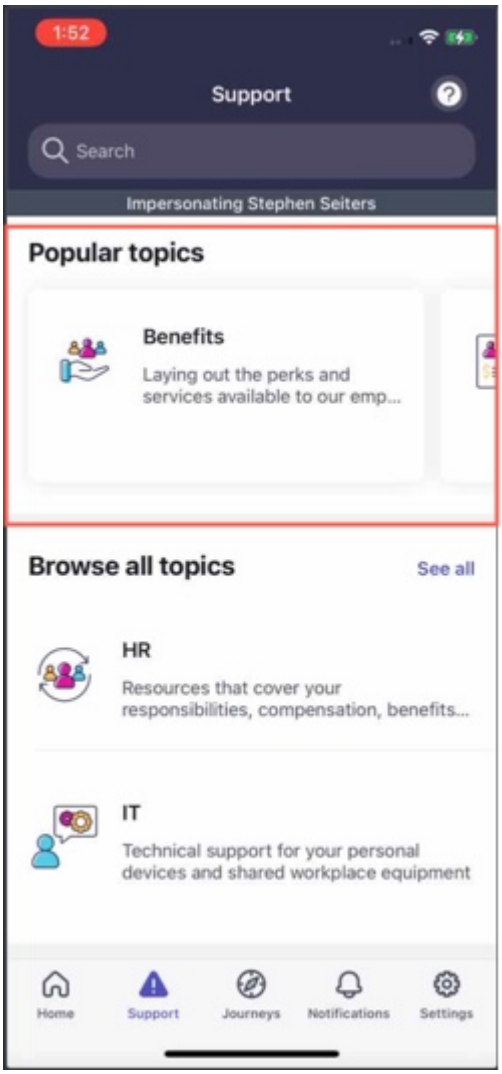


[人気のトピック] セクション

コンテンツの人気に基づいて、最大 6 つの人気トピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

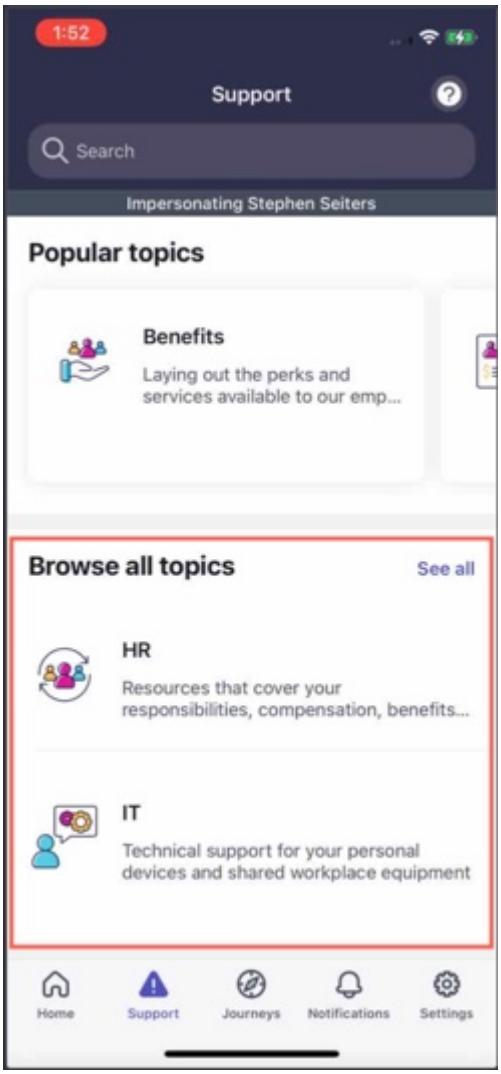


[すべてのトピックを参照] セクション

MESP ポータルレコードに関連付けられた分類の最初の 10 件のルートトピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

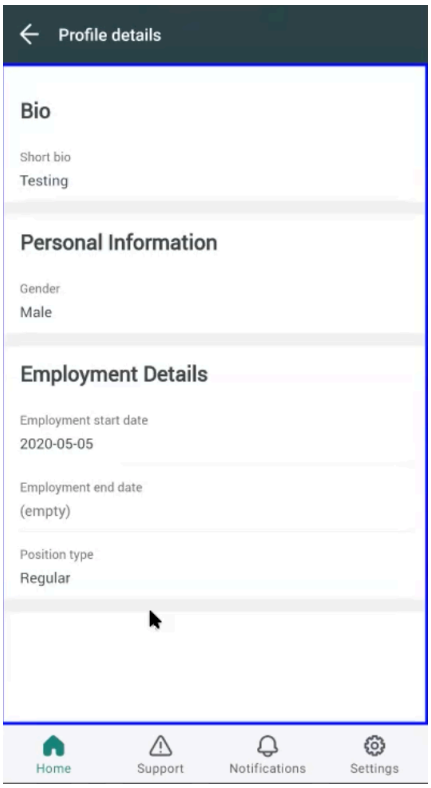


Now Mobile での従業員プロファイル

Now Mobile で、[関連情報]、[略歴]、[個人情報]、[雇用詳細] など、従業員プロファイルの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

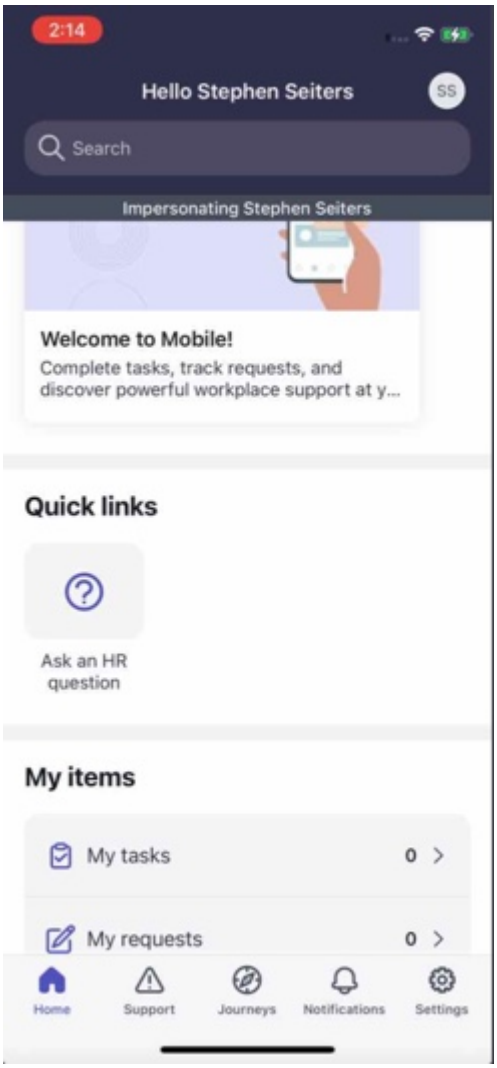


ホームのクイックリンク

ホームページで利用可能な便利なクイックリンクを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

従業員センター の設定に関する詳細については、「モバイル用に従業員センターを設定する」を参照してください。

関連情報

従業員センタープロの機能とインターフェイス

Now Mobile® の統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック

Now Mobile® の統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックにより、ユーザーがより簡単にアクセスして、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックを提供できます。

エクスペリエンスのフィードバック

デフォルトのエクスペリエンスフィードバック構成は、従業員センタープロバージョン 32.0 で使用できます。

Now Mobile® アプリの [その他] メニューオプションに、[フィードバックを提供] オプションが表示されます。

フィードバックのデフォルトバージョンでは、静的な質問でエクスペリエンスについて尋ねられ、オプションを選択すると [送信] ボタンが有効になります。静的フィードバックオプションの選択とともにコメントを追加することもできます。

ポータルと同様に、フィードバックの送信中に個人情報を共有しないというオプションがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックが送信されると、成功メッセージが画面に表示されます。

サービスフィードバック

サービスカタログアイテムの要求を出したり、トピックページに移動してナレッジベース記事にアクセスしたりするときには、評価ベースのフィードバックオプションの形式でサービスフィードバックが求められます。

Now Mobile® のエクスペリエンスフィードバックと同様に、サービスフィードバックを提供する際に個人情報を共有しないことを選択できます。

デフォルトで利用可能なもの以外に、より多くのフィードバック構成と定義を構成できます。

- フィードバック構成の作成の詳細については、「フィードバック構成の設定」を参照してください。
- フィードバック定義の作成の詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。

Now Mobile のおすすめ

[おすすめ] セクションは Now Mobile アプリで利用可能であり、モバイルでこのセクションにすばやくアクセスできるため、お客様はより柔軟に使用できます。

Now Mobile アプリのサポートタブで、おすすめのナレッジ記事とカタログアイテムを表示します。

Now Mobile アプリの [おすすめ] 機能を使用すると、ユーザーはアプリ自体の関連アイテムやナレッジ記事に簡単にアクセスできます。

デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに一度に表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびおすすめに追加されてからの経過時間を示す、ナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

カードをお気に入りリストに追加するための [お気に入り] アイコンもあります。

ユーザーがおすすめをクリックすると、モバイル従業員サービスポータル (MESP) ビューで記事またはカタログアイテムが開きます。

お客様が HR プロファイルプラグインも従業員プロファイルプラグインも使用していない場合は、M2M 接続されたコンテンツからプルされたコンテンツの人気に基づいておすすめが提示されます。この場合、おすすめの内容は、HR プロファイルまたは従業員プロファイルプラグインがインストールされている場合に提示されるものとは異なります。

注:

Now Mobile アプリで [おすすめ] を使用するには、従業員センター Core アプリケーションを最新バージョンの San Diego または Rome にアップグレードする必要があります。

Now Mobile アプリでは、おすすめのデフォルトの有効期間は 6 か月です。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツを検索する

トピックコンテンツの検索機能は、Now Mobile アプリで利用できます。

検索機能を使用して、トピックページで利用可能なナレッジベース記事、サービスカタログ アイテム、およびラーニングコンテンツを検索できます。

コンテンツを簡単に検出できるように、さまざまなフィルターとソートオプションを使用して、目的の結果をすばやく探すことができます。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツの検索機能にアクセスするには：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- Utah リリースにアップグレードし、Now Mobile バージョン 28 をインストールする必要があります。
- AI 検索機能を有効にする必要があります。

機能とその構成の詳細については、「トピックページの検索」を参照してください。

Now Mobile のニュース

Now Mobile では、外出先で利用できるコンテンツに簡単にアクセスできるように、ニュース記事が提供されています。

Now Mobile アプリの 従業員センター はモバイルのニュース体験を実現します。外出先でスマートフォンでニュース記事を閲覧できます。

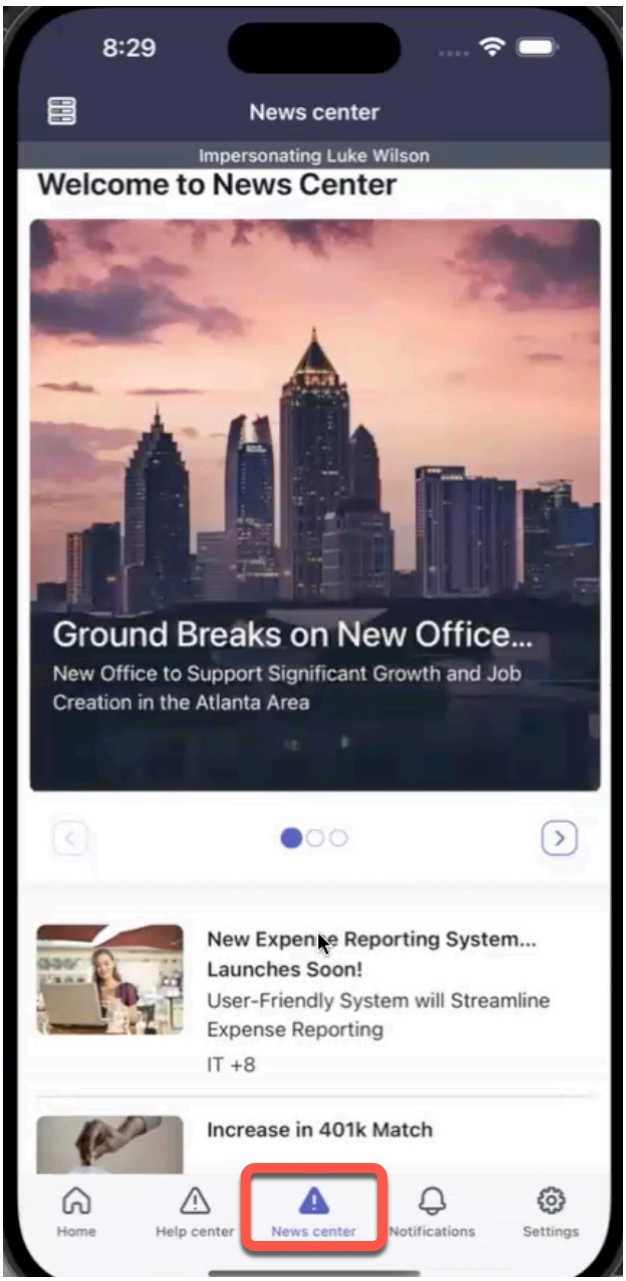
[注目のニュース] セクションからニュース記事を閲覧するか、[ニュースセンター] タブに移動します。[注目のニュース] カルーセルをスクロールして、ニュースセンターの MESP ページですべての特集記事を閲覧します。

任意のニュース記事を選択すると、ニュースの詳細ページで記事全体を開いて表示できます。下にスクロールして、スマートフォンで記事全体を読むことができます。ニュースの詳細ページには、記事の最終更新日が表示されます。また、[お気に入り] アイコン ♡ も表示され、お気に入りの記事リストに追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile のニュースセンター



カテゴリ別に記事を参照する場合は、ニュースの詳細ページの下部にある [カテゴリ] セクションを使用できます。その記事に関連付けられているすべてのカテゴリがページの下部に表示されます。[ニュースセンター] ページの下部にあるすべてのカテゴリにアクセスして、カテゴリ別に記事を検索することもできます。[さらに表示] を使用して、ページにリストされているカテゴリをさらに読み込みます。

ニュース記事をトピックページに関連付けて、モバイルのトピックページの [関連ニュース] セクションで表示できます。

ニュース記事とは別に、[ニュースセンター] タブからビデオとカレンダーにもアクセスします。

従業員センター ポータルのニュース記事の詳細については、「ニュース記事」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター **for IT Service Management**

従業員センター for IT Service Management は、セルフサービス機能を改善し、動的に統合された従業員ポータルからさまざまな管理およびサービス管理タスクを実行するのに役立ちます。

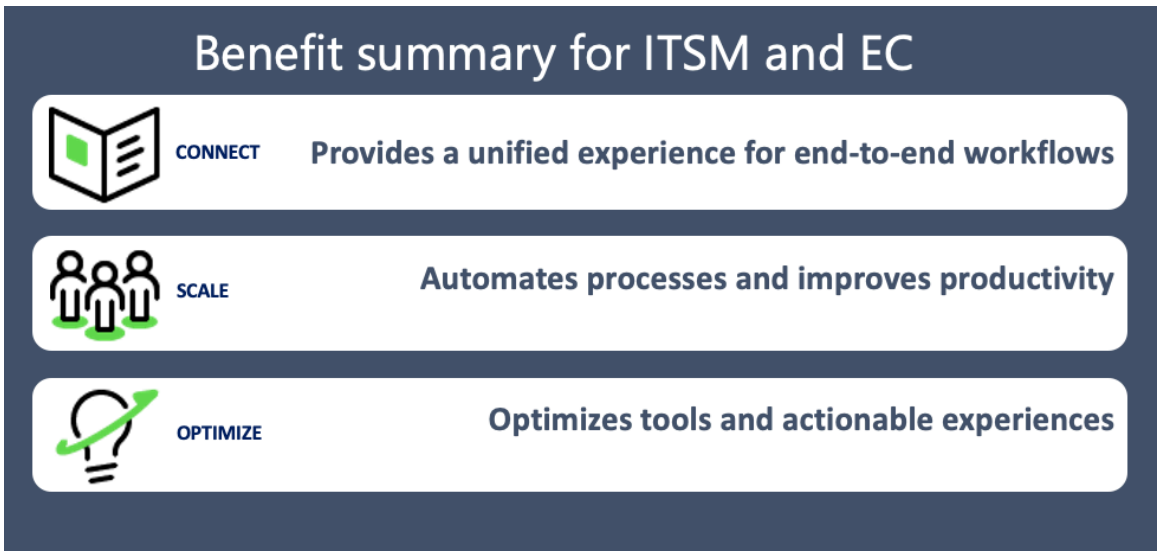
日常的なエージェントのやり取りを自動化し、従業員センター ポータルから解決までの時間を短縮します。機械学習に基づく推奨事項により、インシデントの自動分類とアサインが可能になります。これは、IT Service Management ITSM での手動インシデント管理によって発生するボトルネックを解消するのに役立ちます。

従業員センター ポータルおよびその機能の詳細については、「従業員センター」を参照してください。

従業員センター **for ITSM**で得られるすべてのこと

すべてを接続し、企業全体で簡単に拡張して、必要なエクスペリエンスを展開します。企業全体に最新の従業員エクスペリエンスプラットフォームを提供して、次のことを行います。

- アドミニストレーターがより複雑なタスクに集中できるようにケース転送を改善
- ITSM の サービスカタログ およびナレッジベース記事の管理など、サービス管理を改善
- 従業員のセルフサービスの改善
- 従業員のエンゲージメントを高める
- 従業員の生産性を高める



自動翻訳

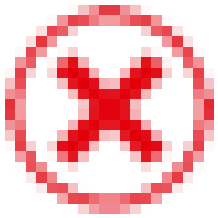
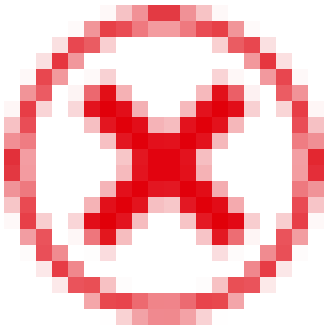
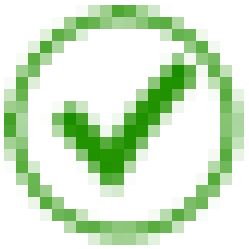
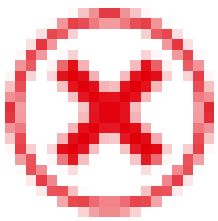
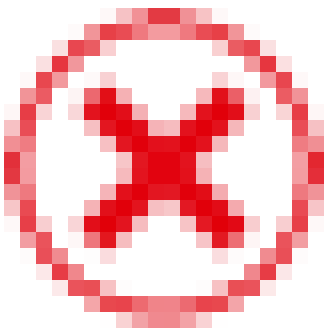
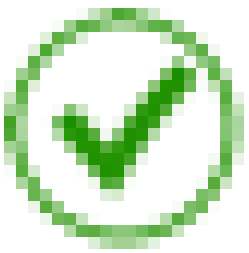
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター **for ITSM** の使用方法

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	従業員センタープロ
統一された従業員プロファイル	✓	✓	✓
タスクの完了	承認	承認、ユニバーサルタスク	キャンペーンタスク
キュレーションされたエクスペリエンス (リッチコンテンツ、統一された参照オプション) と AI 検索	✓	✓	✓
サービスカタログおよびナレッジベースサポート	✓	✓	✓
コンテンツ推奨	人気	機械学習主導型	人気
コンテンツエクスペリエンス (コンテンツ自動化、キャンペーン)	✗	✗	✓
コンテンツ公開 (コンテンツライブラリ、スケジュールコンテンツ、組織図)	✗	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	従業員センタープロ
統合による機能 (SSO および非 SSO アプリを備えたアプリランチャー)			
社員フォーラム			

スタッフをさらに増員することなく増大するデマンドに対応しながら、既存の IT スタッフと管理スタッフがより有意義な仕事に集中できるようにします。従業員により良いエクスペリエンスとサポートを提供します。

従業員センター **for ITSM** のハイライト

セルフサービスの向上、実用的なコミュニケーション、統一されたエクスペリエンスから得られる運用効率をユーザーに提供します。

従業員センター の従業員エクスペリエンス

従業員センターを使用して、パーソナライズされたコンシューマーグレードのエクスペリエンスを従業員に提供できます。従業員は 1 か所で次のことができます

- 関連する IT サポート、トピックページ、コミュニケーション、およびアプリケーションを検索
- プロセス、運用効率、従業員の生産性を向上

従業員センター のアドミンエクスペリエンス

推奨事項とセルフサービスを使用して単純なケースを回避する、より簡素化されたユーザーインターフェイスを体験します。ITSM ポータルエクスペリエンス全体を改善する、より複雑な問題に時間を費やします。

リッチコンテンツエディターと統一された参照により、すべてのコンテンツタイプを 1 か所で表示できるため、サービス管理も簡単です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

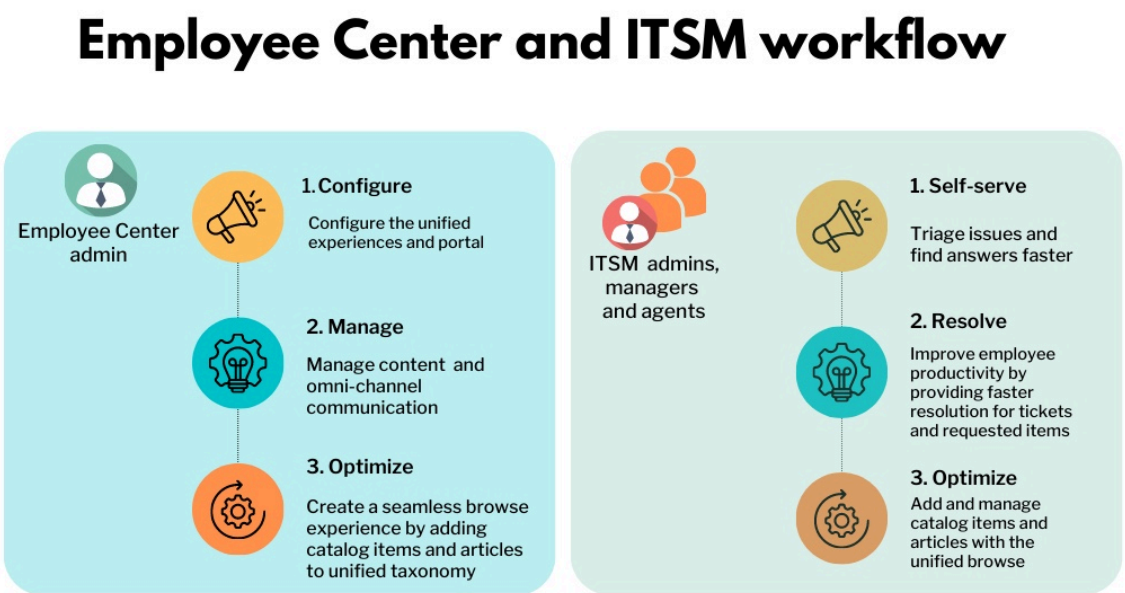
ITSM の従業員センター機能



従業員センター と **ITSM** のワークフロー

機能を構成および管理して、セルフサービスと価値実現までの時間を短縮します。

ITSM ワークフローの従業員センター



従業員センター **for ITSM** を使用するための前提条件

従業員センター を ITSM で使用するには、次の要件が満たされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員センター は ITSM または ITSM Pro サブスクリプションで使用できます。
- ServiceNow ストアとは別に 従業員センタープロ に登録する必要があります。

ITSM 用の 従業員センター 機能の構成

ITSM 用の従業員センターを活用して、従業員、エージェント、およびサービスマネージャーにオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

ITSM 用 従業員センター を開始するには、次の手順に従います。

ITSM 用の EC 機能の構成

タスク	できること	ロール
開始するには	EC、EC Pro、プラグイ ンのインストールを完了します。	admin
ポータルの構成	ユーザーエクスペリエンスを最適化するには、以下の機能を構成します。 • 従業員リクエストページ • クイックリンク構成 • おすすめ • 従業員センターのパーソナライズされた回答 • 従業員リクエストページ • [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定	admin
モバイルコンテンツを設定する	モバイルの構成	[sn_cd.content_manager]
キュレーションされたエクスペリエンスの構成	• 従業員センター の統一された分類方法 • 動的トピックページ • メガメニュー	admin
アクションフレームワークの操作	アクションフレームワーク	sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin
統一された承認エクスペリエンスの構成	構成可能な承認エクスペリエンス	sn_hr_sp.esc_admin
従業員プロファイル の構成	従業員プロファイル	sn_employee.admin

従業員センター の構成の詳細については、「従業員センター ポータルの構成」を参照してください。

ITSM の 従業員センター 機能性を管理する

運用アクティビティを管理して、プロセスとワークフローを改善します。

ITSM の運用従業員センターを管理するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM の **EC** 機能を管理する

タスク	できること	ロール
分類の操作	分類の管理	sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager
コンテンツの管理	コンテンツガバナンスを使用したコンテンツ要求の管理	コンテンツマネージャー
アプリケーションを管理する	アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス	admin
キャンペーンの管理	コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成	キャンペーンマネージャー
お気に入りの管理	お気に入りの管理	admin

従業員センター の管理についての詳細は、「従業員センター の管理」を参照してください。

ITSM 向け 従業員センター の機能を使用する

ITSM 向け従業員センターを一緒に使用して、コストを削減して、高品質のカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供し、運用のレジリエンスを促進します。

ITSM 向け従業員センターの機能を使用するには、次の手順に従います。

ITSM 向け **EC** の機能を使用する

タスク	できること	ロール
従業員からの要求を承認	承認エクスペリエンスの使用	従業員/承認者
すべてのアプリケーションに 1 か所でアクセス	アプリランチャー	従業員/エージェント
統一された従業員プロファイルですべてのタスクを追跡	[自分の To Do] ページの使用	従業員/承認者
サービスカタログアイテムとナレッジベース記事をお気に入りとしてマーク	お気に入りの管理	従業員/エージェント
同じプラットフォームで休暇残日数を追跡	パーソナライズされた回答	従業員/エージェント

従業員センターの使用に関する詳細については、従業員センター の使用を参照してください。

従業員センターの構成

従業員中心の複数部門にわたるサービスデリバリエクスペリエンスを提供するように従業員センターを設定および構成します。

従業員センターは Rome 以降のバージョンの ServiceNow® インスタンスで使用できます。従業員センターには、そのまま使用することも、カスタマイズすることもできる、すぐに利用可能な構成が含まれます。追加のプラグインをインストールし、従業員ポータルエクスペリエンスを向上させる機能を構成できます。

- ユーザーとロールの構成

  従業員センター機能を使用するために必要なロールについて説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員センタープラグインについて

  新しい ServiceNow® インスタンスにすぐに利用可能な 従業員センター プラグインと、従業員センタープロ へのアップグレード時にインストールされるプラグインを確認します。

  従業員センタープロにアップグレードする手順については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

- 閲覧エクスペリエンス機能

  従業員がポータル内を移動してコンテンツを簡単に見つけられるようにします。

- 検索エクスペリエンス機能

  検索エクスペリエンスを向上させます。

- タスク管理と統合

  従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

- 継続的改善

  フィードバックと分析を通じて効率とパフォーマンスを向上させます。

- 従業員センタープロキオスクの設定

  デスクを持たない従業員がセルフサービスで情報やサービスに簡単にアクセスして生産性を向上させることを可能にします。

- モバイル用に従業員センターを設定する

  従業員がモバイルデバイスで機能にアクセスできるように、Now Mobileで従業員センター機能を設定します。

従業員センターのユーザーとロール

従業員センタープラグインには、機能を設定して使用するために必要なロールが含まれています。ここでは、ロールと実行できるタスクの詳細について説明します。

ユーザーとロールは、プラットフォームレベルで設定します。詳細については、「 Exploring user administration 」を参照してください。

ユーザーとロール

ユーザー	説明	ロールを含む
従業員センターアドミン [sn_hr_sp.esc_admin]	このロールを持つユーザーは、従業員センター を管理および設定できます。	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとロール (続く)

ユーザー	説明	ロールを含む
	注: sp_admin および esc_admin にはスクリプティング権限があります。これらのロールは、ウィジェットを作成し、クロススコープテーブルを更新するスクリプトを実行できます。	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin
コンテンツアドミン (従業員センタープロ) [sn_cd.content_admin]	• 定義 コンテンツ所有権 • コンテンツ公開とビデオホスティング統合フレームワークの関連付け	• コンテンツマネージャー [sn_cd.manager] • テンプレートオーナー [sn_cd.content_template_owner]
コンテンツマネージャー (従業員センタープロ) [sn_cd.content_manager]	コンテンツ公開でのコンテンツの作成、編集、公開	なし
エンゲージメントアドミン (従業員センタープロ) [sn_ce.admin]	コンテンツエンゲージメント用のリアクションの設定	なし
テンプレートオーナー (従業員センタープロ) [sn_cd.content_template_owner]	このロールを持つユーザーはニュース記事コンテンツを作成して公開するためのコンテンツテンプレートを作成できます。	なし
キャンペーンマネージャー (従業員センタープロ) [sn_ca.campaign_manager]	キャンペーンの作成、編集、公開	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
分類アドミン [taxonomy_admin]	このロールを持つユーザーは、分類名およびトピックテーブル名で作成された分類を更新および変更できます。	user_criteria_admin
分類マネージャー	分類レコードのユーザー基準。分類マネージャーとして割り当て	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとロール (続く)

ユーザー	説明	ロールを含む
	られたユーザーは、トピックと接続済みコンテンツを管理できますが、分類レコードは管理できません。	
分類の貢献者	分類レコードのユーザー基準。分類の貢献者として割り当てられたユーザーは、コンテンツをトピックに関連付けることができます。	適用外
トピックマネージャー	トピック管理を分散するためのトピックレコードのユーザー基準。トピックマネージャーとしてアサインされたユーザーは、割り当てられた権限に応じて、分類内または分類間でトピックを作成、移動、またはクローン作成できます。	適用外
トピックの貢献者	接続されたコンテンツ、機能コンテンツ、ナレッジベース の処理など、トピック管理レベルのタスクのトピックレコードのユーザー基準。	適用外

従業員センタープラグインについて

新しい ServiceNow® インスタンスにすぐに利用可能な 従業員センター プラグインと、従業員センタープロ へのアップグレード時にインストールされるプラグインを確認します。

すぐに利用可能

新しい ServiceNow® インスタンスには、従業員センタープラグインと依存関係プラグインが含まれます。プラグインの詳細については、次の表を確認してください。

ベース従業員センタープラグイン

プラグイン	説明
従業員センター (sn_ex_sp)	アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベース従業員センタープラグイン (続く)

プラグイン	説明
従業員センター Core (sn_hr_sp)	アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。
Employee experience taxonomy (sn_ect)	複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。
従業員プロファイル (sn_employee)	統一された構成可能なプロファイルにより、包括的な仕事関連の情報、事業部門間の拡張性、パーソナライズされた可視性設定により、従業員エクスペリエンスが向上します。

従業員センタープロとともにインストールされる内容

次の依存プラグインが従業員センタープロとともにインストールされます。

プラグイン 従業員センタープロ

プラグイン	説明
従業員センター (sn_ex_sp)	アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。
従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro)	従業員センタープロ は標準の 従業員センター機能を拡張し、従業員がコミュニケーションとエンゲージメントを行うためのプラットフォームを提供します。 従業員センタープロのインストール
エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (sn_hr_integ_fw)	従業員センタープロをサードパーティシステムと統合できるようになります。 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
Employee Center Core (sn_hr_sp)	アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。
Employee experience taxonomy (sn_ect)	複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているテーブル、ロール、ウィジェットの詳細については、「 従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

従業員センタープロの機能を拡張するプラグイン

次のプラグインは、従業員センタープロをインストールすると利用可能になります。すべてのプラグインをインストールする必要はありませんが、一部のプラグインは他のプラグインに依存して機能します。

オプションの従業員センタープロ向けプラグイン

プラグイン	説明
従業員プロファイル (sn_employee)	統一された構成可能なプロファイルにより、包括的な仕事関連の情報、事業部門間の拡張性、パーソナライズされた可視性設定により、従業員エクスペリエンスが向上します。
コンテンツ公開 (sn_sd)	コンテンツ公開を使用して、従業員に配布するさまざまなタイプの情報を作成します。 コンテンツ公開のアクティブ化
Communities (com.sn_communities)	Communities プラグインは、従業員が互いにつながり、関わり、共同作業できる 社員フォーラム をサポートしています。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要 Activate Communities plugins
コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)	複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達できます。 コンテンツ公開 (sn_sd) が必要 コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化
コンテンツアナリティクス (sn_cda)	コンテンツアナリティクスを使用すると、古くなったコンテンツや更新が必要なコンテンツのほか、従業員がコミュニケーションにどのように関与しているかを判断することができます。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要 コンテンツアナリティクスのアクティブ化
コンテンツガバナンス (sn_cg)	コンテンツガバナンスを使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を要求し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションの従業員センタープロ向けプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	コンテンツガバナンス のアクティブ化

詳細については、「List of plugins (Xanadu)」を参照してください。

従業員センタープロのインストール

従業員センタープロは標準の従業員センター機能を拡張し、従業員がコミュニケーションとエンゲージメントを行うためのプラットフォームを提供します。

始める前に

従業員センタープロは、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。すでに従業員センターを使用していて、従業員センタープロにアップグレードする場合は、ServiceNow アカウントマネージャーに連絡してサブスクリプションを購入してください。

注:
サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログから要求することによって、非本番インスタンスの機能を課金なしに評価できます。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (sn_hr_integ_fw) プラグインをインストールして、従業員センタープロをサードパーティシステムと統合できるようにします。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センタープロは次の依存プラグインをインストールします。

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp)
: アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。

従業員センター Core (sn_hr_sp)
: アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。

Employee experience taxonomy (sn_ect)
: 複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
: このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

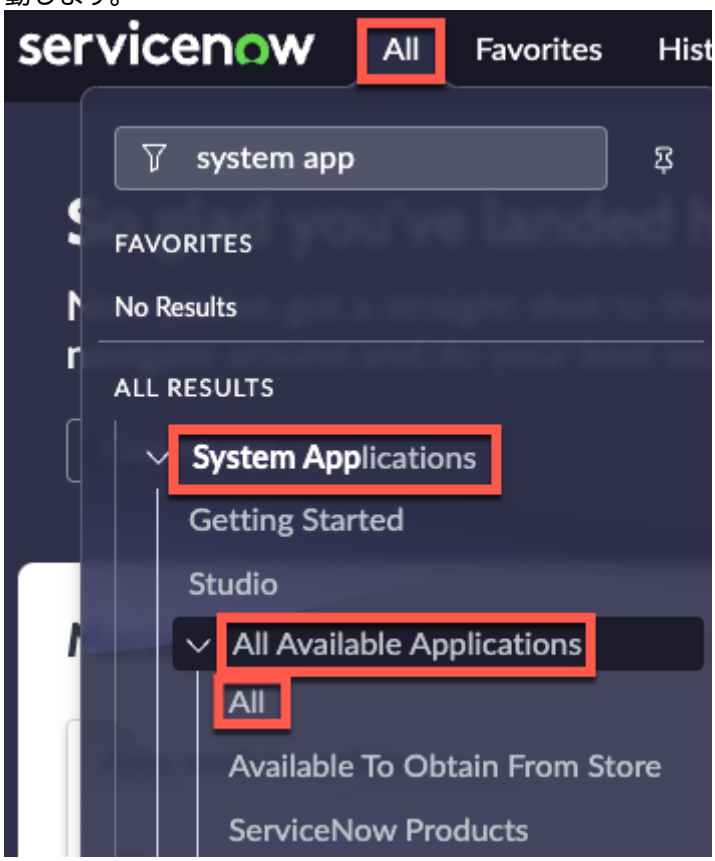
従業員センタープロと併せてインストールされるロール、テーブル、ウィジェットの詳細については、「従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センタープロ アプリケーション (sn_ex_sp_pro) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センタープロ をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

   注:
   依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。「Repair a ServiceNow application」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [インストール] を選択します。
6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク

- 従業員センターから要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。
- プラグインをインストールして、従業員センタープロ機能を拡張します。

  コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)

  複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達できます。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツ公開 (sn_sd)

  コンテンツ公開を使用して、従業員に配布するさまざまなタイプの情報を作成します。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツ公開のアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツアナリティクス (sn_cda)

  コンテンツアナリティクスを使用すると、古くなったコンテンツや更新が必要なコンテンツのほか、従業員がコミュニケーションにどのように関与しているかを判断することができます。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツガバナンス (sn_cg)

  コンテンツガバナンス を使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を要求し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。このプラグインをアクティブ化する方法の詳細については、「コンテンツガバナンス のアクティブ化」を参照してください。

関連情報

従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグインをアクティブ化してターゲットコンテンツとキャンペーンを展開し、従業員に情報を提供し続け従業員のエンゲージメントを維持できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合は、コンテンツエクスペリエンスプラグインによりアクティブ化されます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成

コンテンツエンゲージメント のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Content Engagement [sn_ce] プラグインをアクティブ化して、ポータルおよびモバイルコンテンツで従業員のエンゲージメントアクティビティ (反応アイコン、コメント、コンテンツの共有) を有効にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

コンテンツ公開 [sn_cd] プラグインをアクティブ化する：コンテンツ公開のアクティブ化

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

コンテンツエンゲージメント とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエンゲージメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、コンテンツ公開をアクティブ化し、複数のチャネルを通じて従業員に有意義なコンテンツを配布できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。従業員コミュニティ機能を使用するには、顧客コミュニティ [com.sn_customer_communities] プラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ

コンテンツガバナンス のアクティブ化

コンテンツガバナンス アプリケーション (sn_cg) をインストールすることで、簡素化された方法で従業員がコンテンツ公開用にコンテンツの作成を要求できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

次のプラグインを有効にします。

- コンテンツ公開 [sn_cd]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

関連情報

Content Governance とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツガバナンスを使用したコンテンツ要求の管理

従業員サービスセンター **(ESC) (HR)** から 従業員センタープロ へのアップグレード

従業員センタープロ ポータルに移行し、統一されたポータルおよびコンテンツエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センター はデフォルトアプリケーションとしてすべてのお客様に提供され、従業員センタープロ はライセンスアプリケーションで、個別にインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

注:
従業員サービスセンター (ESC) を使用している既存の顧客の場合、拡張コンテンツエクスペリエンス機能を利用するには、ServiceNow Store からの最新の 従業員センタープロ アプリケーションに更新する必要があります。インストール手順の詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

手順

1. 従業員センタープロのインストール 最新の機能を取得します。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.

   注:
   既存のポータルホームページとトピックページをデフォルトの 従業員センター ホームページにリセットする場合にのみ、[修復スクリプト] を実行します。

3. アプリケーションスコープが 従業員センターコア に設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [従業員センター簡単インストール] 修復スクリプトをクリックして開きます。
5. 「var runManually = false」 の行で、値を「**false**」 から「**true**」に変更します。
6. 修復スクリプトを実行します。
7. 従業員コンテンツ分類のクローン作成。
8. キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索
9. [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットを設定します。
   詳細については、「[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定」を参照してください。
10. クイックリンクを設定します。
    詳細については、「クイックリンク構成」を参照してください。
11. ポータルフッターを設定します。
    詳細については、「フッターの設定」を参照してください。

タスクの結果

これにより、従業員サービスセンター (ESC) が最新の 従業員センタープロ テーマと機能でアップグレードされます。

従業員センター から サービスポータル に移行

従業員センター ポータルに移行し、統一されたポータルエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. ストアから 従業員センターのインストール。
2. カタログアイテムとナレッジ記事の統一された分類を作成し、統一された参照機能を実装します。
   詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

   注:
   デモデータに付属しているデフォルトの分類をコピーして、ビジネスニーズに合わせて変更します。

3. 各トピックにバナーとサムネイル画像を追加します。
4. 要求タイプを統合するには、すべての要求タイプが、[自分の要求フィルター **(My Request Filters)]** にキャプチャされていることを確認します。
   詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。
5. **To-do** 設定を使用して、承認を含むタスクを構成します。
   詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。
6. オプション: ポータルテーマを変更します。
   詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。
7. オプション: Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、一貫性がある通知を配信できます。
   詳細については、「メール通知レイアウトの使用」を参照してください。
8. 移動先 サービスポータル > ポータル 既存のポータル URL サフィックスを変更して、従業員が持っている古い URL 参照が壊れないようにします。
9. カスタムビルドされたページがある場合は、ページルートマップを使用して、新しいポータルの適切なページにリダイレクトします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 新しいポータルのどのページにも相当する古いポータルエクスペリエンスがない場合は、ページルートマップを使用して、適切なページまたはポータルのランディングページにリダイレクトします。
11. Web アナリティクス用のサービスポータルアナリティクスをインストールします。

    a. 移動先 サービスポータル > ポータル.

    b. [従業員センター] をクリックします。

    c. **[Create Analytics Settings** (アナリティクス設定の作成)] をクリックします。
    分析が既に設定されている場合、ボタンは [アナリティクス設定を表示] に更新されます。

従業員センターのインストール

従業員センターをインストールして、部門やシステム全体で統一された魅力的な従業員エクスペリエンスを提供します。

始める前に

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センター (sn_ex_sp) は次の依存プラグインをインストールします。

Employee Center Core (sn_hr_sp)
: アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。

Employee experience taxonomy (sn_ect)
: 複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。

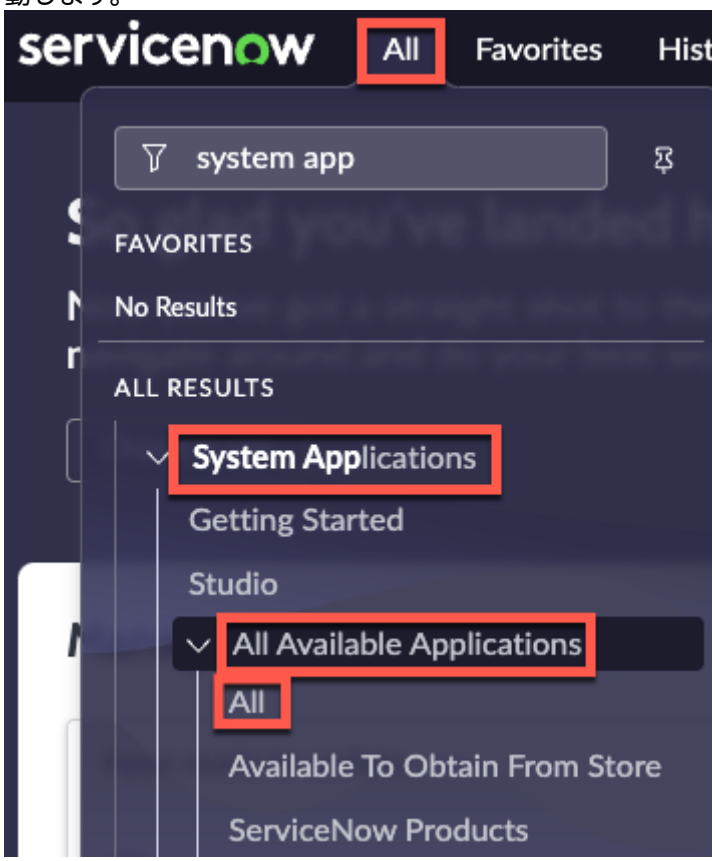
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
: このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センター をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

   > **注:**
   > 依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。「Repair a ServiceNow application」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [インストール] を選択します。
6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク
従業員センターから要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。

インストール後のトラブルシューティング

キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けして、すべての RCA 権限を許可するには、修復スクリプトを実行します。

RCA 承認のための修復スクリプトの実行

ServiceNow Store から最新の従業員エクスペリエンスのアプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

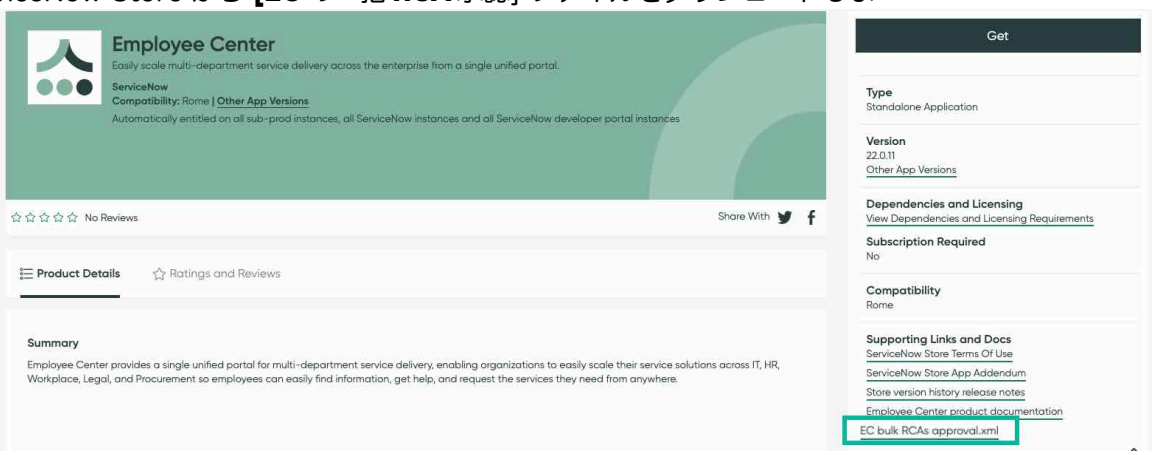
このタスクについて
次の従業員エクスペリエンスのアプリケーションおよびサブスクリプションをインストールします。

- 従業員センター Core
- 従業員センター
- 従業員センタープロ
- コンテンツエクスペリエンス
- コンテンツ公開

インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが所定の Employee Experience アプリケーションのいずれかである **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトを実行できます。

ServiceNow Store から **[EC** の一括 **RCA** 承認] ファイルをダウンロードします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。

スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新

修復スクリプトを手動で実行し、分類ベースの最新の従業員センターにアップグレードします。このスクリプトを実行する前に、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。スクリプトは、複数のセットアップや構成ステップを実行することなく、従業員センター に既存のポータルセットアップを更新します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の場合は、スクリプトを手動で実行します。

- 既存の 従業員サービスセンター (ESC) (HR) 顧客であり、ポータルレコードを変更した場合。
- インストール時にデモデータをインストールしていない場合。「従業員センターのインストール」と「従業員センタープロのインストール」の説明に従って依存プラグインを修復してください。

修復スクリプト

修復スクリプト	説明
従業員センター簡単インストール	従業員センター に分類を取り込むのに役立ちます。このスクリプトはインストールまたはアップグレード中に自動的に実行されます。 従業員センターポータルレコードがカスタマイズされていない場合、以下を変更します。 • カタログ検索ソースを更新します。 • 分類をポータルに関連付けます。 • 従業員センターポータルレコードのダッシュボード、テーマ、およびメニューを更新します。 **注:** このスクリプトを実行すると、ポータル構成に加えられた変更がすべて上書きされてリセットされます。
従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)	[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合に、[おすすめ] や [直属の部下として表示 **(View as Direct report)]** 検索な

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

修復スクリプト (続く)

修復スクリプト	説明
	どの機能を修復します。ナレッジ記事とカタログアイテムの **taxonomy_topic** 列を m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [従業員センター簡単インストール)] または [従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、[手動で実行 *(runManually)*] パラメーターの値を「**true**」に変更します。
4. [スクリプト修復の実行] を実行します。

タスクの結果

既存のポータルが、統一された分類を使用する最新の 従業員センター ポータルに更新されます。

次のタスク

キュレーションされたエクスペリエンスに合わせて AI 検索を設定します。詳細については、「キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索」を参照してください。

閲覧エクスペリエンス機能のセットアップ

従業員がポータル内を移動してコンテンツを簡単に見つけられるようにします。

閲覧エクスペリエンス機能

機能	説明
従業員センター の統一された分類方法	統一された分類方法とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。
メガメニュー	メガメニューを使用すると、トピックとその子トピックに簡単に移動できます。メガメニューは、統一された分類方法 内のトピックと子トピックで構成されています。
高度なポータルナビゲーション	トピックとサービスポータルページのプライマリナビゲーションバーを構成します。
従業員センターのガイド付きセルフサービス	ガイド付きエクスペリエンスを通じて、より簡単なセルフサービス機能で従業員を支援し、生産性と効率を向上させます。
動的トピックページ	動的トピックページは、要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめたメガメニューまたは人気のあるトピックウィジェットからアクセスできるポータルページです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

閲覧エクスペリエンス機能 (続く)

機能	説明
クロスチャネルのお気に入り	クロスチャネルのお気に入りを使用すると、従業員が頻繁に使用するコンテンツにすばやくアクセスしたり、さまざまなウィジェットやページからアクセスしたりでき、ソートやカスタマイズのオプションも使用できます

メガメニュー

メガメニューを使用すると、トピックとその子トピックに簡単に移動できます。従業員センターポータルレコードに関連付ける分類によって、メガメニューとそのメニューアイテムが決まります。デフォルトでは、分類に作成したトピックと子トピックは、メガメニューアイテムとして表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

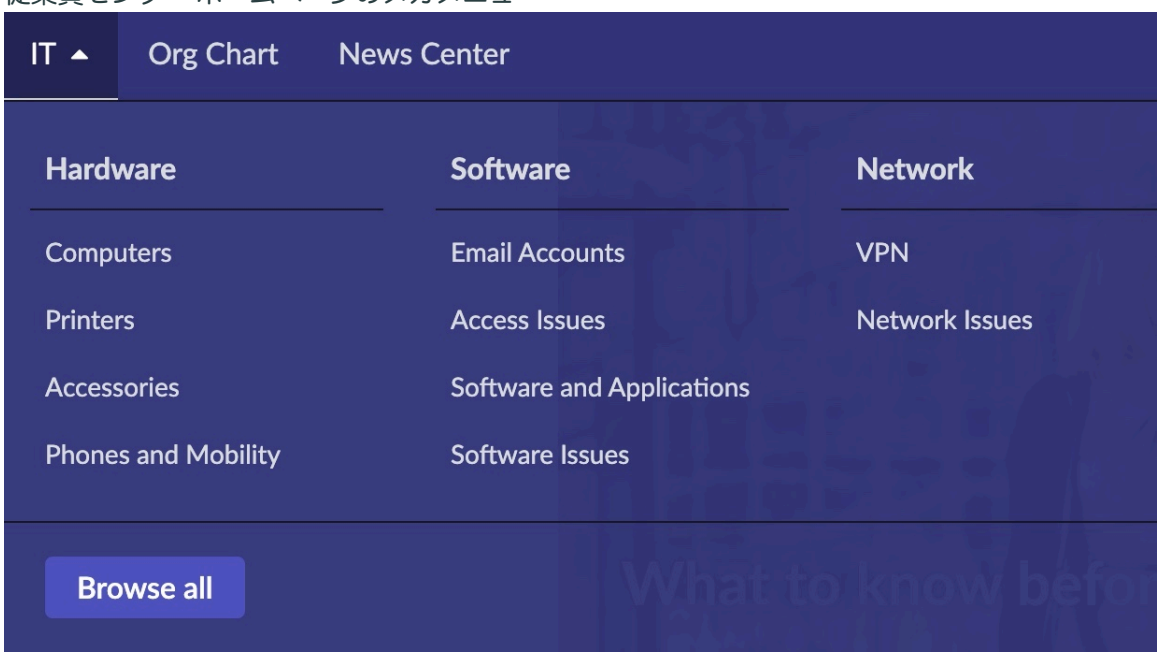
このタスクについて
従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect) をインストールして有効にすると、分類トピックが利用可能になります。従業員エクスペリエンス分類プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。

デフォルトの分類を変更するには、最初にその分類のクローンを作成してから、新しい親トピックとその子トピックを作成します。親トピックはルートメニューに表示されます。最大 2 レベルの子トピックがメガメニューの下に一覧表示され、メガメニューをクリックすると子トピックが表示されます。[参照] <topic_name> をクリックして、親トピックを開きます。たとえば、[すべて参照] をクリックして、IT 親トピックを開きます。次の図は、IT メニューアイテムを示しています。

注:
メガメニューには、コンテンツが接続されているアクティブなトピックのみが表示されます。

EC 情報アーキテクチャおよびポータルナビゲーションの構成の詳細については、「高度なポータルナビゲーション」を参照してください。

従業員センター ホームページのメガメニュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
CSS 変数からプライマリ色と背景色をカスタマイズできます。

従業員センター のデフォルトの「従業員」分類には、[IT]、[HR]、[職場]、[法務]、および [調達] のメガメニューが含まれます。メガメニューには、3 レベルのトピック (ルートトピック、子トピック 1、および子トピック 2) が表示されます。たとえば、**IT > Hardware >** プリンターです。

- 簡易リスト：ルートトピックに子トピック 1 のレベルが 1 つしかない場合、つまり、子トピック 1 に子トピック 2 がない場合は、子トピック 1 はルートトピックメニューの下に簡易リストとして表示されます。
- 1 列：子トピック 2 (第 2 レベルのトピック) が子トピック 1 の下に最大 10 個ある場合、UI は 1 列で表示されます。
- 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 10 個を超える場合、UI は 2 列で表示されます。
- トピックページを含む 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 20 個を超える場合、UI には 20 個の子トピック 2 のみが 2 列で表示されます。残りのトピックについては、子トピック 1 のトピックページに移動し、[サブトピック] ウィジェットで確認します。

注:
変更はセッションキャッシュに保存されるため、トピックの変更をメガメニューに反映するためには再ログインする必要があります。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 従業員コンテンツ分類のクローンを作成します。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。
   - 分類を手動で作成します。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
2. ルートトピックを作成し、クローンまたは新しい分類に関連付けます。
   詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
3. 子トピックを作成し、親トピックに関連付けます。
   詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。この手順を繰り返して、必要な数の子トピックを作成します。
4. 接続されたコンテンツをトピックに関連付けます。
   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

   注:
   少なくとも 1 つの接続されたコンテンツにアクセスできる場合にのみ、メガメニューでトピックを表示できます。

次のタスク
非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加することもできます。詳細については、「メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加」を参照してください。

注:
メガメニューが空の場合は、Employee experience taxonomy アプリのデモデータがインストールされているかどうかを確認します。[デモデータのロード (Load demo data)] チェックボックスをオンにしてインストール時にデモデータを含めるか、修復します。

メガメニューでのクイックリンクの表示

ルートトピックに関連付けられたクイックリンクは、メガメニューで表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

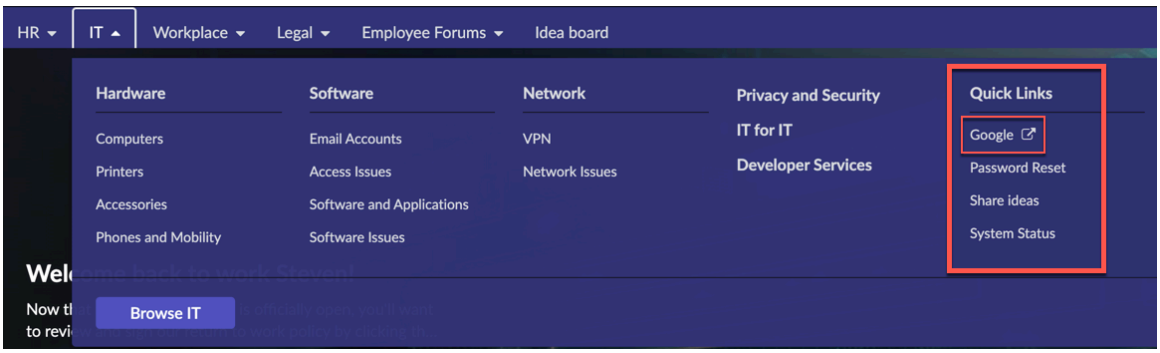
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
クイックリンクをルートトピックに関連付けて、メガメニューのクイックリンクに表示することができます。ルートトピックに関連付けたクイックリンクのみがメガメニューに表示されます。詳細については、「クイックリンクをトピックに関連付け」を参照してください。

手順

1. 従業員センターホームページで、ルートトピックをクリックします。
   ルートトピックに関連付けられたクイックリンクがあり、そのクイックリンクへのアクセス権がある場合、そのルートトピックのクイックリンクがメガメニューに表示されます。



   注:
   クイックリンクの横にある外部リンクアイコン ( ) は、外部リンクであることを示します。

2. 表示するクイックリンクをクリックします。
   クイックリンクに関連付けられているコンテンツタイプに応じて、関連するコンテンツが表示されます。

   注:
   アクセシビリティのために外部リンクとメガメニューがサポートされています。フィールドにはツールヒントアイコンが含まれ、スクリーンリーダーがツールヒントを読み上げます。

関連情報

- クイックリンクを作成
- トピックをクイックリンクに割り当てる
- クイックリンクへのアクセスを制限

メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加

従業員センター メニューレコードを構成して、非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加します。非分類メニューアイテムは、簡易リストとして表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
分類内に作成したトピックと子トピックは、従業員センター ホームページでメガメニューアイテムとして表示されます。表示されるデフォルトの非分類メニューアイテムは、インストールしたプラグインによって異なります。たとえば、コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery) プラグインをインストールすると、従業員センター に組織図メニューアイテムが表示されます。Communities (com.sn_communities) プラグインをインストールすると、従業員センタープロに従業員フォーラムのメニューアイテムが表示されます。

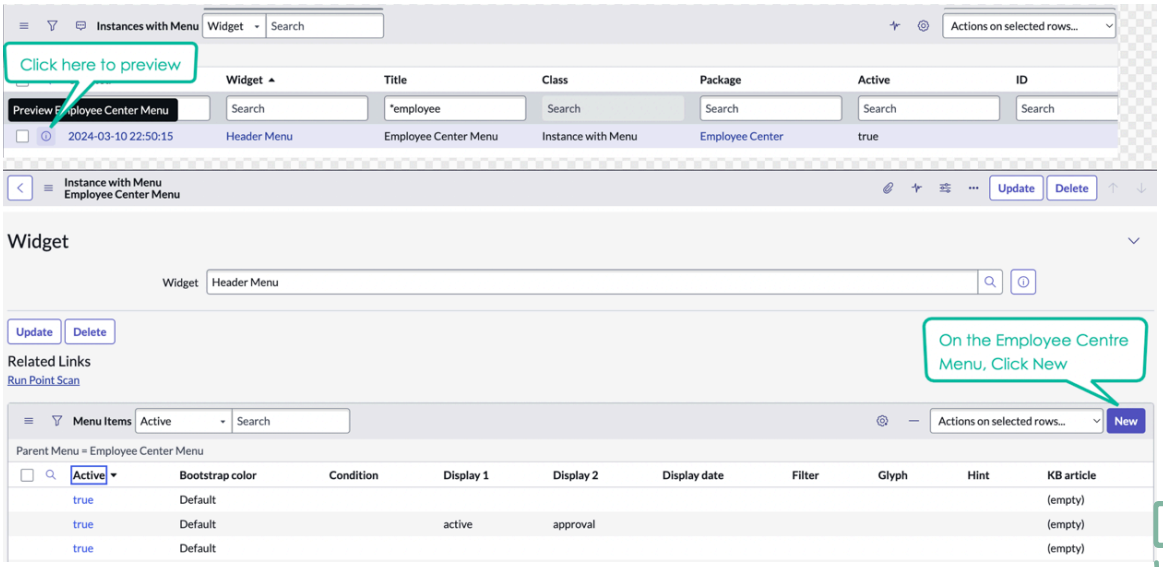
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. [アプリケーションスコープ] を [従業員センター] に変更します。
   メニューアイテムを追加するには、アプリケーションスコープを設定する必要があります。
3. [役職] フィールドの横にある [このレコードをプレビューします] をクリックして、レコードを開きます。

メニューアイテム



4. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム」を参照して ください。
6. [送信] をクリックします。
   非分類メニューアイテムは、プライマリナビゲーションバーの分類メニューアイテムの横に表示されます。

高度なポータルナビゲーション

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとトピックディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックとサービスポータルのメニューアイテムを管理できます。コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。トピック、SP メニューアイテム、およびその両方の組み合わせを管理できます。

注:
[高度なポータルナビゲーション] を有効にすると、分類または SP メニューアイテムからではなく、このテーブル自体からルートレベルのトピックとメニューアイテムを管理できます。

実行できることの簡単な概要は次のとおりです。

- プライマリナビゲーションバーのデザインと表示を設定および制御します。
- メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチする階層を同期します。
- メガメニューにすぐに利用可能な情報アーキテクチャを使用するか、ビジネスニーズに基づいてカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクティブなポータルレコードとそのメニューアイテムのみがナビゲーションに表示されます。

高度なポータルナビゲーションのメリット

コンテンツへの簡単なナビゲーションを提供できます。

- 検出と消費を向上させるために、すぐに利用可能な構造を使用します。
- 分類または SP ポータルメニューに基づき、設定に基づいてデザインと構造をカスタマイズします。
- 最小限のクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

注:
アクセシビリティのために外部リンクとメガメニューがサポートされています。フィールドにはツールヒントアイコンが含まれ、スクリーンリーダーがツールヒントを読み上げます。

メガメニュー構成

アドミニストレーターは、情報アーキテクチャとナビゲーションを管理できます。柔軟なレイアウトオプションを使用して、SP メニューアイテム、APN メニューアイテム、およびトピックの混合階層を表示するようにメガメニューを構成できます。混合階層を作成し、コンシューマーグレードの参照エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「メガメニュー」を参照してください。

- コンテンツを標準レイアウトと展開レイアウトに整理します。
- ルートアイテムの位置を左右に設定します。
- メガメニューアイテムからインタラクティブなモーダルウィンドウを呼び出します。
- メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチする階層を同期します。

注:
デフォルトでは、EC および EC Pro の APN レコードは既存の顧客に対して非アクティブです。最新のリリースにアップグレードする場合は、必ず APN レコードをアクティブ化してください。

EC 情報アーキテクチャ

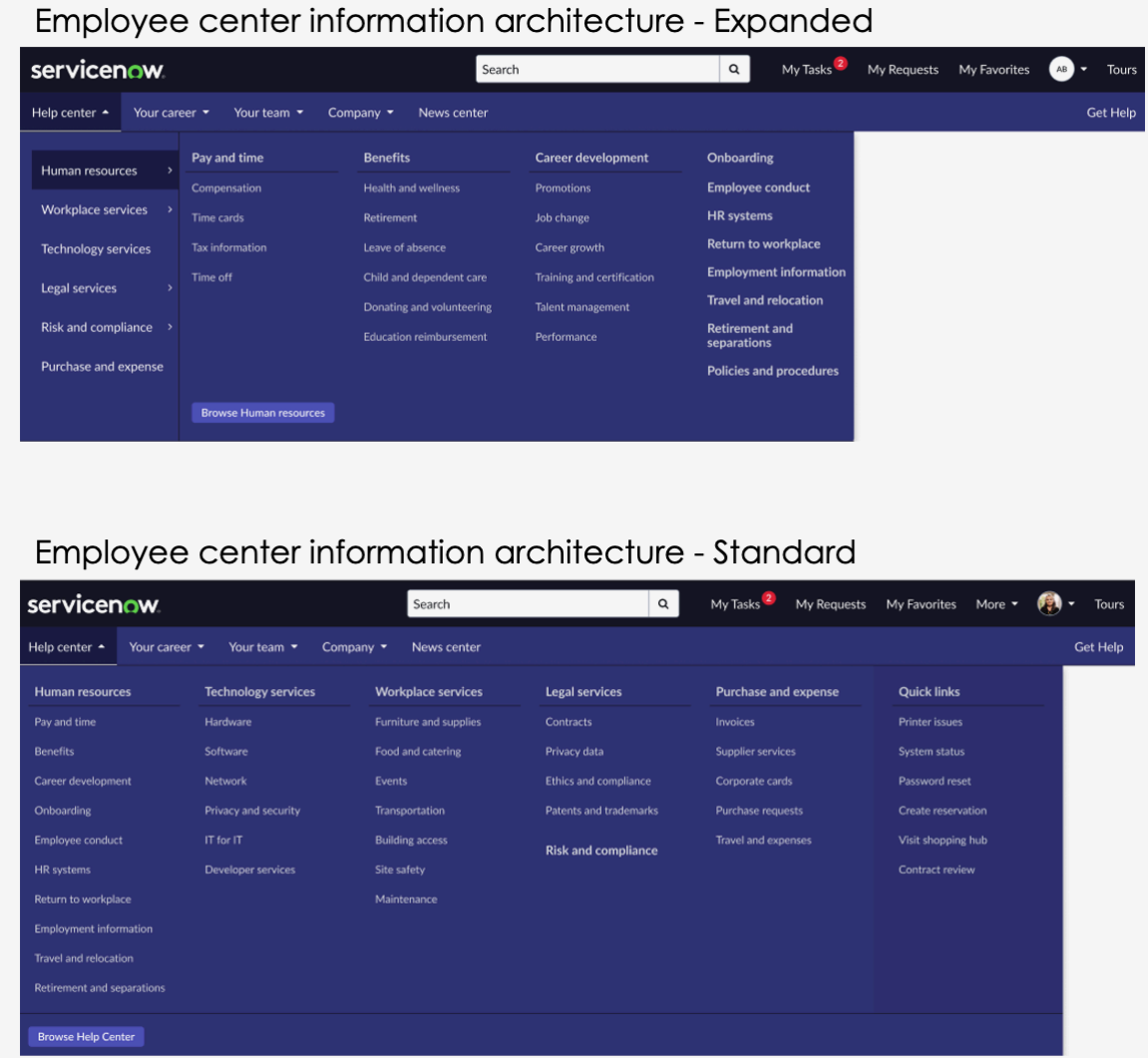
すぐに利用可能な強化された情報アーキテクチャを使用して、コンテンツの発見と可視化を向上させることができるようになりました。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。コンテンツをメニューまたはモーダルウィンドウに整理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能なメガメニューアーキテクチャオプション



この画像は、すぐに利用可能な (OOTB) メガメニューのみを説明することを目的としています。

- OOTB EC Pro メガメニューレイアウトが拡張されました。
- OOTB EC メガメニューのレイアウトは標準です。

> **注:**
> 選択したレイアウトを使用し、ビジネスニーズに基づいて分類にさらに多くのレベルを設定できます。

役に立つヒントと情報

次のガイダンスとヒントのいくつかを使用します。

- [標準ビュー] では、最大 3 つのレベルを設定できます。
- 展開ビューでは、最大 4 つのレベル (階層内に 1 つのメニューアイテム、最大 3 つのレベルのトピック) を設定できます。この例では、 Help Center > Technology Resources > Hardware > Computers に次のものが設定されています。
  - 1 つのナビゲーションメニューアイテム Help Center
  - 3 つのレベルのトピック Technology Resources > Hardware > Computers

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ルートレベルから最大 3 レベルまでトピックを追加します。たとえば、[ヒューマンリソース (HR)] の下にトピックを追加する場合、[ヒューマンリソース (HR)] > [サブトピック 1] > [サブトピック 2] からのみ移動できます。
- ある階層のトピックを別の階層のトピックと混在させることはできません。例を次に示します。
  - [ヒューマンリソース (HR)] > [給与および時間] > [報酬] の場合、ハードウェアを HR の子として追加することはできません。
  - [テクノロジーリソース (Technology Resource)] > [ハードウェア] > [コンピューター] の場合、[テクノロジーリソース (Technology Resource)] または [ハードウェア] または [コンピューター] の子として [給与および時間] を追加することはできません。
  - [給与および時間] は、[テクノロジーリソース (Technology Resource)]、[ハードウェア]、または [コンピューター] の兄弟にすることができます。
- 展開ビューのレベル 3 と標準ビューのレベル 2 は、利用可能なスペースに応じて動的に調整されます。
- 子アイテムまたはアクティブな関連付けられたクイックリンクがないルートアイテムの場合、[参照] ボタンは表示されません。
- [参照] ボタンはトピックのハンバーガービューに表示され、参照ボタンは SP メニューアイテムのハンバーガービューには表示されません。

  注:
  [参照] ボタンは構成できますが、ボタンのテキストはハンバーガービューに表示されません。ハンバーガービューの [参照] ボタンの表示テキストは [すべて参照] です。

- クイックリンク関連リストは、標準ビューのルートレベルで使用できます。
- クイックリンク関連リストは、ルートレベルと 1 つ下のレベルの展開ビューで利用できます。
- クイックリンクは、ポータルレコードを作成するときにフェッチされます。

  注:
  同期階層を使用すると、クイックリンクはフェッチされません。

- ポータル分類に関連付けられた 3 つのレベルのトピックと 2 つのレベルの SP メニューアイテムのみがフェッチされます。
- メガメニューでのトピックの可視化は、接続されたコンテンツに基づいています。表示の問題を回避するには、ソース (トピックまたは SP メニューアイテム) レベルと高度なポータルナビゲーションのナビゲーションアイテムレベルでアクティブになっていることを確認してください。

構成手順については、「 高度なポータルナビゲーションを構成する」を参照してください。

高度なポータルナビゲーションを構成する

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとトピックディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。

始める前に

開始する前に、 EC 情報アーキテクチャ で利用可能な有用な情報を理解しておいてください。

必要なロール：admin および SP Admin

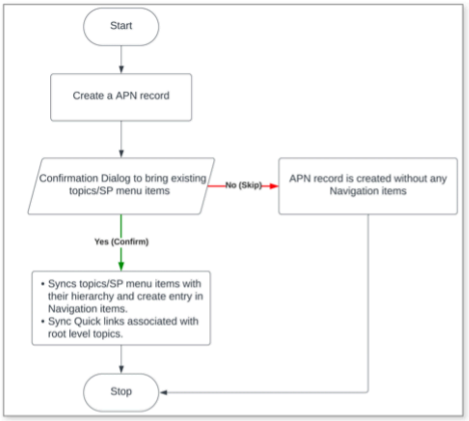
このタスクについて

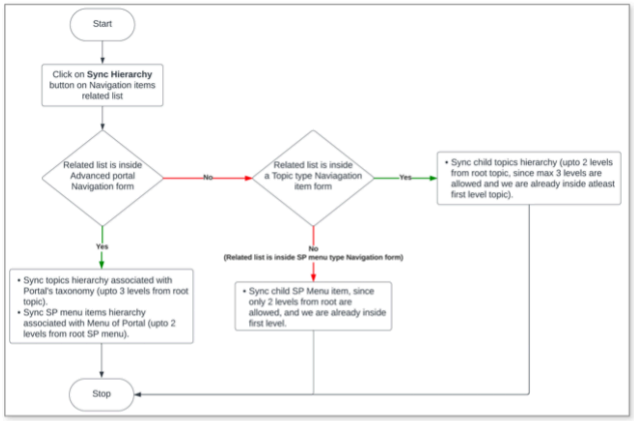
高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に応じてナビゲーションセットアップを構成できます。ナビゲーションワークフローの概要は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

APN アーキテクチャ





手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 高度なポータルナビゲーション.
2. [新規] をクリックして新しいレコードを作成するか、使用可能な APN レコードの一覧を表示します。
3. [アクティブ] を選択して、現在の 従業員センター ナビゲーションメニューを新しいナビゲーションメニューに置き換えます。

   注:
   ポータルごとにアクティブにできる高度なポータルナビゲーションレコード [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] は 1 つだけです。アクティブなレコードが 1 つある場合は、まずもう 1 つのレコードを非アクティブ化する必要があります。

4. [送信] をクリックします。
   ポップアップに次のメッセージが表示されます。

   > 簡単に開始できるように、既存のナビゲーションメニューアイテムを引き継ぎ、そこから編集できます。これをスキップして最初から始めることもできます。現在のメニューを今すぐ引き継ぎますか？

5. [現在のナビゲーションから開始 **(Start with current navigation menu)]** メニューで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - スキップ：[スキップ] をクリックすると、既存の関連付けられているナビゲーションメニューアイテムとトピックはフェッチされず、新たに階層のビルドを開始できます。
   - はい：[はい] をクリックすると、既存の関連するナビゲーションメニューアイテム、トピック、および関連するクイックリンクがすぐにフェッチされ、階層を絞り込むことができます。

   [メニューアイテム] 関連リストが表示されます。

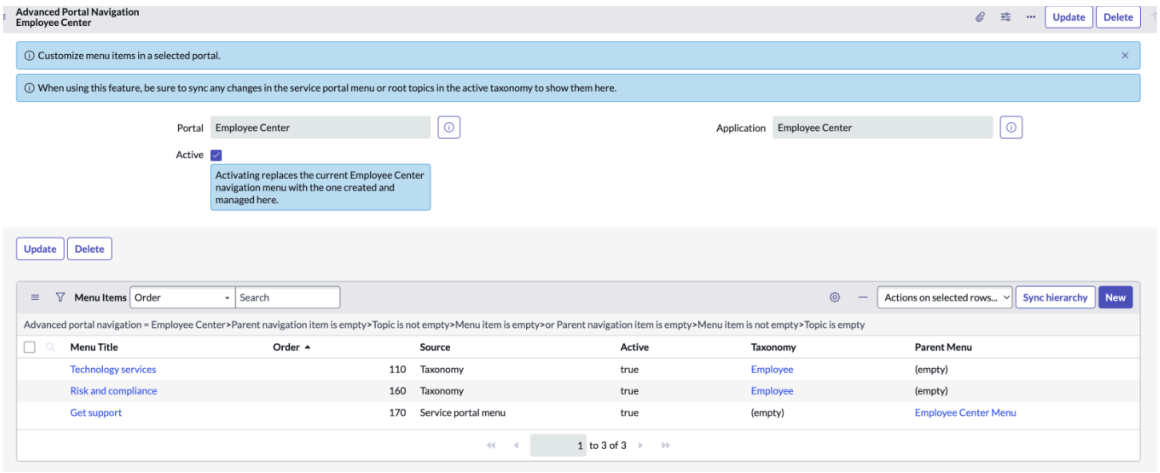
   注:
   スキップオプションをクリックすると、空のリストが表示されます。

6. いずれかのオプションを使用して、新しい階層を作成するか、既存の階層をフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

APN とメニュー項目



a. [新規] をクリックして、使用可能なリストから作成または追加します。

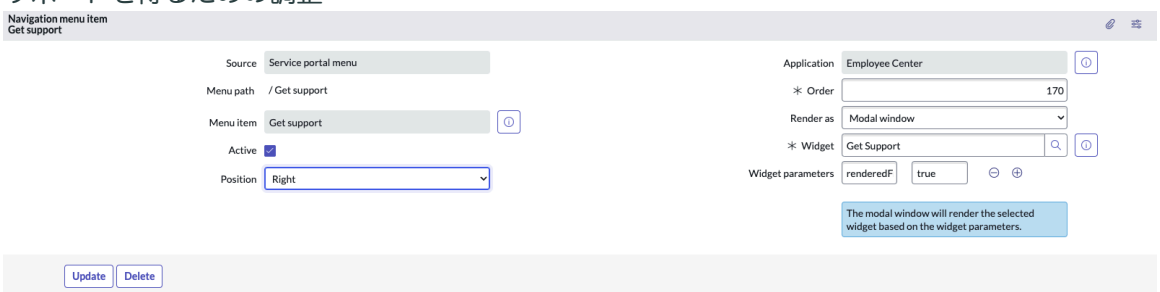
b. [階層を同期 **(Sync hierarchy)]** をクリックして、既存のアイテムをフェッチします。
トピックとメニューアイテムのみを同期します。クイックリンクはフェッチされません。

> **注:**
> クイックリンクを手動で追加します。

7. [ナビゲーションメニューアイテム] ページで、フォームに入力します。

> **注:**
> ベースシステムでは、次で始まる次のフィールドを使用できます 従業員センター バージョン 31。
>
> - 親ナビゲーションアイテム
> - メニューパス
> - ポジション
> - 表示方法
> - ウィジェット
> - ウィジェットパラメーター
> - サブメニュー表示タイプ
> - 参照ボタン
> - 参照ボタンの表示テキスト

サポートを得るための調整



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションメニューアイテム

フィールド	説明
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
アプリケーション	このアクティビティのスコープ内のアプリケーション。
トピック	分類からフェッチされたトピック名。レベルに応じて、使用可能なリストから子トピックを選択できます。 **注:** トピックまたはメニューアイテムが親ナビゲーションに既に関連付けられていることを確認してください。 ナビゲーションの作成に使用できるのは、アクティブなトピックとメニューアイテムのみです。
メニューパス	メニューアイテムのパス。使用可能な APN メニューアイテムを開くと、メニューパスが表示されます。パスは、親子の関連付けを示します (**/Help Center/Technology Services** など)。
メニューアイテム	サービスポータルメニューからフェッチされたメニューアイテム。
順番	この項目が他のメニューアイテムと相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
アクティブ	レコードのステータス。
表示方法	必要なレンダリングの種類を示します。 ○ メニュー：メニューとして表示するには、このオプションを選択します。 ○ モーダルウィンドウ：モーダルウィンドウとして表示するには、このオプションを選択します。ウィジェットとウィジェットパラメーターを使用してエクスペリエンスをカスタマイズします。
サブメニュー表示タイプ	メニューに表示するレンダリングの種類を示します。このフィールドは、ルートレベルの階層で [メニュー] が選択されている場合にのみ表示されます。 ○ 展開：展開されたビューに表示するには、このオプションを選択します。 ○ 標準：標準ビューで表示するには、このオプションを選択します。すぐに利用可能なのは [標準] です。 詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。
ウィジェット	利用可能なウィジェットを使用してエクスペリエンスをカスタマイズするには、このオプションを選択します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。
ウィジェットパ	モーダルウィンドウは、ウィジェットパラメーターの名前と値のペアに基づいてウィジェットコンテンツを表示します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラメーター	
参照ボタン	このオプションを選択すると、[参照] メニューオプションが表示されます。ルートレベルの階層の場合は、[参照] ボタンを選択し、表示テキストを指定します。空のテキストでこのオプションを選択すると、デフォルトの表示は [すべて参照] になります。 **注:** 標準ビューの場合、参照オプションはルートレベルで使用でき、展開ビューのルートレベルと第 1 レベルでのみ使用できます。
参照ボタンの表示テキスト	メニューに参照オプションを表示するには、このオプションを選択します。 ○ ソースとして分類を選択すると、トピックに基づいて [参照] ボタンの表示テキストが自動的に生成されます。たとえば、トピックとして HR システムを選択すると、表示テキストに **[HR システムを参照 (Browse HR systems)]** と表示されます。 ○ メニューアイテムの編集時または同期時に、[参照] ボタンの表示テキストを手動で指定します (例：<your text> を参照)。 ○ 表示テキストを指定しない場合、ボタンには [すべて参照] と表示されます。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムを管理します。分類または SP メニューで加えられた階層の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

8. [更新] をクリックして変更を反映します。

タスクの結果
高度なポータルナビゲーションレコードが保存され、従業員は新しいメガメニューデザインを表示できます。

次のタスク
ポータルと分類に関連付けられたすべてのアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストに表示されます。

- レコードの作成中、フェッチされたすべてのナビゲーションメニューアイテムは [アクティブ] ステータスになります。
- 後続の同期では、フェッチされたナビゲーションメニューアイテムはデフォルトで非アクティブ状況になります。

各同期後にアイテムをアクティブにすることを忘れないでください。アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、[階層を同期 **(Sync hierarchy)]** を使用して、現在選択されているトピックまたはメニューアイテムの下に新しいトピックまたはメニューアイテムをそれぞれ追加します。新しく同期されたアイテムは、順序 999999 によりデフォルトで非アクティブになります。同期の完了後にアクティブ化して編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
同期を成功させるには：

- SP メニューアイテムが、高度なポータルナビゲーションレコードが構成されているポータルに関連付けられていることを確認します。
- トピックとメニューアイテムがアクティブであることを確認します。
- トピックタイプナビゲーションメニューアイテムの [階層を同期 (Sync hierarchy)] ボタンをクリックすると、分類から 3 つのレベルのトピックがフェッチされます。

詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。

高度なポータルナビゲーション順序の構成

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックおよびトピック以外のメニューアイテムを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 高度なポータルナビゲーション.
2. [新規] をクリックするか、利用可能なポータルのリストを表示します。
3. [高度なポータルナビゲーション] ページで、[従業員センター] を指定し、[保存] をクリックします。
   ポータルと分類に関連付けられた次のアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストとして表示されます。

高度なポータルナビゲーション **(APN)** の構成

フィールド	説明
トピック	分類からフェッチされたトピック名。
メニューアイテム	メニューアイテムはサービスポータルメニューからフェッチされます。
順序	この項目が他のメニュー項目と相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
分類	ルートトピックの関連付けられたアクティブな分類。
親メニュー	メニューアイテムのフェッチ元となる親。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムの表示順序を管理します。分類または SP メニューで加えられた順序の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

4. ニーズに基づいてナビゲーションメニューアイテムの順序を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を付けてから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を付け直す必要があります。しかし、100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。-100 などの負の数を使用できます。

5. [更新] をクリックして変更を反映します。
   順序とアクティブステータスの設定はこのテーブルから保持されます。
6. [高度なポータルナビゲーション] レコードステータスの値を [アクティブ] に設定して、表示順序とナビゲーション設定を管理します。

タスクの結果

[高度なポータルナビゲーション] レコードが保存されます。複数のレコードを保存できますが、[アクティブ] にできるのは 1 つの [高度なポータルナビゲーション] レコードのみです。ステータスを [アクティブ]に設定すると、テーブル自体から 従業員センター ナビゲーションメニューアイテムの表示順序を制御できます。これにより、既存のメニューの順序が置き換えられます。

次のタスク

アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、

1. [メニューの変更を同期] をクリックします。以下の確認メッセージが表示されます。

   変更はすぐにナビゲーションメニューの最後に表示されます。同期の完了後に、アイテムの編集や順序の変更を行うことができます。今すぐ同期しますか？

2. [はい] をクリックして、更新をすぐに確定します。

同期が行われると、新しいアイテムが最後に表示されます。表示順序を変更するには、順序を手動で更新します。

従業員センター の統一された分類方法

統一された分類方法とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。

従業員センター ポータルでは、この機能を使用して複数の部門を対象とした従業員中心の単一の分類を提供できます。統一された分類方法はキュレーションされたエクスペリエンスの中核に位置します。キュレーションされたエクスペリエンスの機能をすべて活用できるように統一された分類方法を設定します。

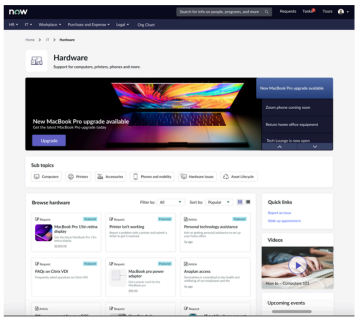
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

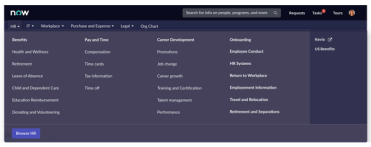
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

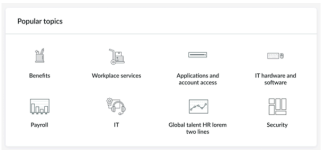
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



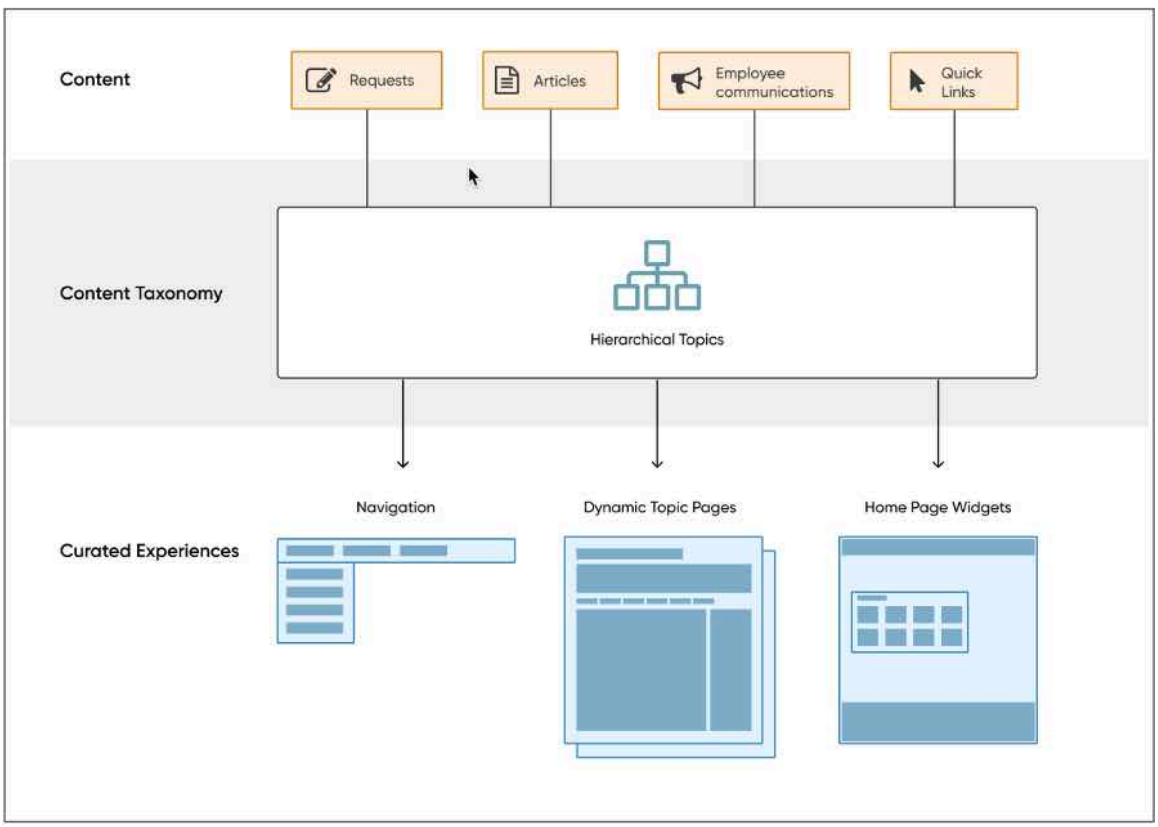
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

統一された分類方法は、これらのモデルに基づいてビルドされています。

- コンテンツ分類 (データモデル)：コンテンツをマッピングするデータモデルまたはフレームワークを提供します。これはトピックの上位 3 レベルです。次に例を示します。 **IT** > ハードウェア > プリンタ.
- コンテンツオーサリング (分類管理)：コンテンツマネージャーと貢献者に、分類に対してコンテンツにタグを付け、分類を管理する機能を提供します。
- 従業員コンテンツの分類：実際のコンテンツが分類にマッピングされます。これにより、IT、HRSD、および法務によって収められているデフォルトのコンテンツの、コンテンツ分類へのマッピングが提供されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一された分類方法機能は、Now Platform によって 2 つの別個のプラグインおよびアプリケーションとして提供されます。

コンテンツの分類

統一された分類方法のデータモデルまたはトピック階層と分類管理 (コンテンツオーサリング) 機能を提供するアプリケーション

このアプリケーションは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。

従業員エクスペリエンス分類

IT、HR、職場、法務、調達のすべてのデフォルトコンテンツの、デフォルトのコンテンツ分類へのマッピングを提供するプラグイン。デフォルトでマッピングされるコンテンツタイプは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションです。プラグインがダウンロードされると、このマッピングはプラットフォームでコンテンツ分類アプリの一部として表示されます。

従業員コンテンツのデフォルト分類を取得するには、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。インストール時、デフォルトのコンテンツ分類には、IT、HR、WSD、PSM、法務など、ライセンスに基づいて製品またはサービスに規定された利用可能なトピックのリストが表示されます。

インストールが完了した後、統一された分類方法エクスペリエンスを達成するために、次の手順を実行します。

- 従業員コンテンツ分類のクローンを作成し、提供されたトピック構造に適切な追加または変更を行います。分類は、用語と利用可能なサービスを反映するように更新されます。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。
- 既存および新規のすべてのコンテンツを、クローンされた分類トピックに関連付けます。
- クローンされた分類に関連付けられたコンテンツに基づいてフィルターするように検索構成を更新します。

関連情報

分類フォーム

従業員コンテンツ分類のクローン作成

すぐに利用可能な状態で提供される分類のクローンを作成し、統一されたポータルのニーズに合わせて、提供されたトピック構造に独自の追加または変更を行います。

始める前に

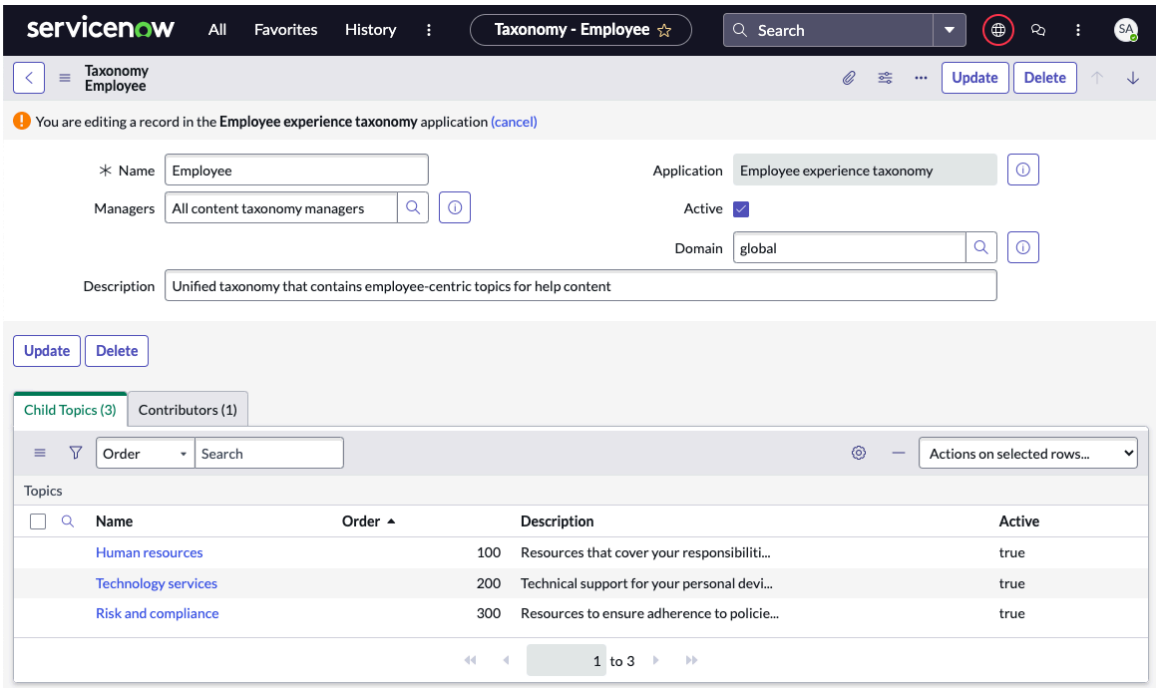
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて

デフォルトでは、従業員センター アプリケーションは、IT、HR、職場、法務、および調達のための従業員中心の分類および分類トピックを収めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。
6. 既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。
7. 作成されたポータルに分類を関連付けます。
8. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

分類の作成

従業員コンテンツの分類を作成し、製品またはサービスのコンテンツを分類階層にマッピングします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

> **注:**
> コンテンツ分類モジュールはすべてのユーザーに表示されますが、変更するにはアドミン権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドと説明の詳細については、「分類フォーム」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

既存および新規のすべてのコンテンツを、作成された分類に関連付けます。

注:
デフォルトでは、従業員センターおよび 従業員センター Pro Kiosk の分類を使用できます。

トピックの作成と関連付け

新規またはクローンされた分類に関連付けるトピックを作成します。

始める前に

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

手順

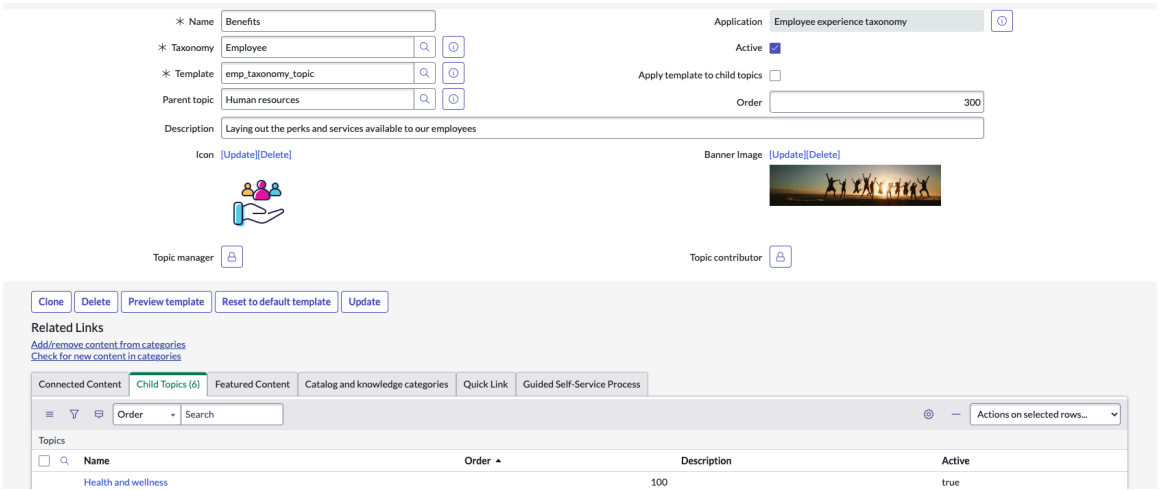
1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。

   注:
   トピックの検出と検索結果を向上させるには、特殊文字 「/」 を使用しず、トピック名の編集後にコンテンツのインデックスを再作成してください。

4. [送信] をクリックします。

   注:
   トピックをクローンまたは移動すると、それに応じて関連するガイド付きセルフサービスもクローン作成または移動されます。

   [関連リスト] のタブ



   注:
   トピックは、コンテンツが関連付けられている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
親トピックに対して子トピックを作成します。詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。タブに移動して、トピックを適切に関連付けます。

関連情報

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

子トピックを作成

分類で親トピックに対する子トピックを作成します。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 子トピックを追加する親トピックをクリックして開きます。
3. [子トピック] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。カタログアイテム、ナレッジベース、およびトピックへのクイックリンクを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 接続済みコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「接続されたコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ナレッジカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け

複数のナレッジカテゴリから分類のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. ナレッジカテゴリからのコンテンツを関連付けるトピックを選択します。
3. [ナレッジカテゴリからコンテンツを追加] 関連リンクを選択します。
4. コレクションリストで、次のいずれかを実行してナレッジカテゴリをナレッジカテゴリリストに移動します。
   - ナレッジカテゴリを選択し、右矢印アイコン (>) をクリックします。
   - ナレッジカテゴリをダブルクリックします。

   注:
   コレクションリストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、ナレッジカテゴリを検索できます。

5. **[OK]** をクリックします。
   ナレッジカテゴリリストに移動したカテゴリに属するすべてのナレッジ記事は、トピックに関連付けられます。すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのに要する時間は、カテゴリに含まれるナレッジ記事の数によって異なります。

関連情報

ナレッジ記事カテゴリーの定義

カタログカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け

複数のカタログカテゴリから分類内のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin、taxonomy_admin、または従業員分類の分類マネージャーのユーザー基準を満たすユーザー。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. カタログカテゴリからのコンテンツの追加先にするトピックをクリックします。
3. [カタログカテゴリからコンテンツを追加] 関連リンクをクリックします。
4. コレクションリストで、次のいずれかを実行してカタログカテゴリをカタログカテゴリリストに移動します。
   - カタログカテゴリを選択し、右矢印アイコン (>) アイコンをクリックします。
   - カタログカテゴリをダブルクリックします。

   注:
   コレクションリストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、カタログカテゴリを検索できます。

5. **[OK]** をクリックします。
   カタログカテゴリリストに移動したカテゴリに属するすべてのカタログアイテムは、トピックに関連付けられます。すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのに要する時間は、カテゴリに含まれるカタログアイテムの数によって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービスカタログカテゴリー

注目コンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークできます。注目コンテンツはトピックページの上部に表示され、注意が必要なコンテンツを簡単に表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 注目コンテンツを関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [注目コンテンツ] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「注目コンテンツフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

クイックリンクをトピックに関連付け

クイックリンクをトピックに関連付けて、ナレッジ記事、カタログ、アイテム、内部ページ、外部リンクなどの重要コンテンツをすばやく表示します。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. クイックリンクに関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [クイックリンク] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「クイックリンクフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

クイックリンクを作成

トピックをクイックリンクに割り当てる

学習コンテンツをトピックに関連付け

トピックページに学習コンテンツを追加して、従業員がトレーニングとキャリア開発にすばやくアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 学習 [sn_lep] アプリケーションをインストールします (ラーニング のインストールと設定)。
2. 学習コンテンツにアクセスできるように、従業員に人材開発ライセンスを提供します (人材開発コア のユーザーライセンスの付与)。
3. に移動します。 スケジュール済みジョブ > すべてのアプリへのアクセスを更新 をクリックし、[今すぐ実行] をクリックします。

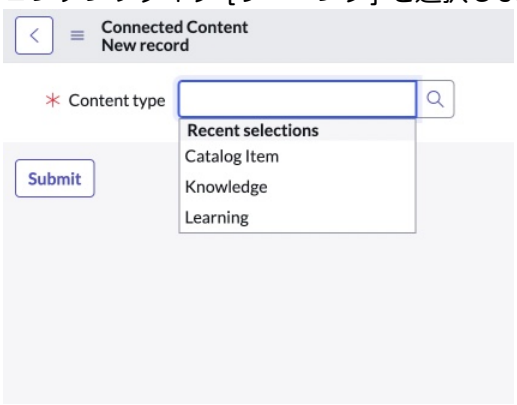
   これにより、従業員アプリケーションアクセス [sn_employee_app_access.list] テーブルに新しいレコードが追加されます。

このタスクについて

[トピックコンテンツ] ウィジェットには、ナレッジベースの記事、コース、 サービスカタログ要求アイテムなど、そのトピックに関連付けられた接続済みコンテンツが表示されます。

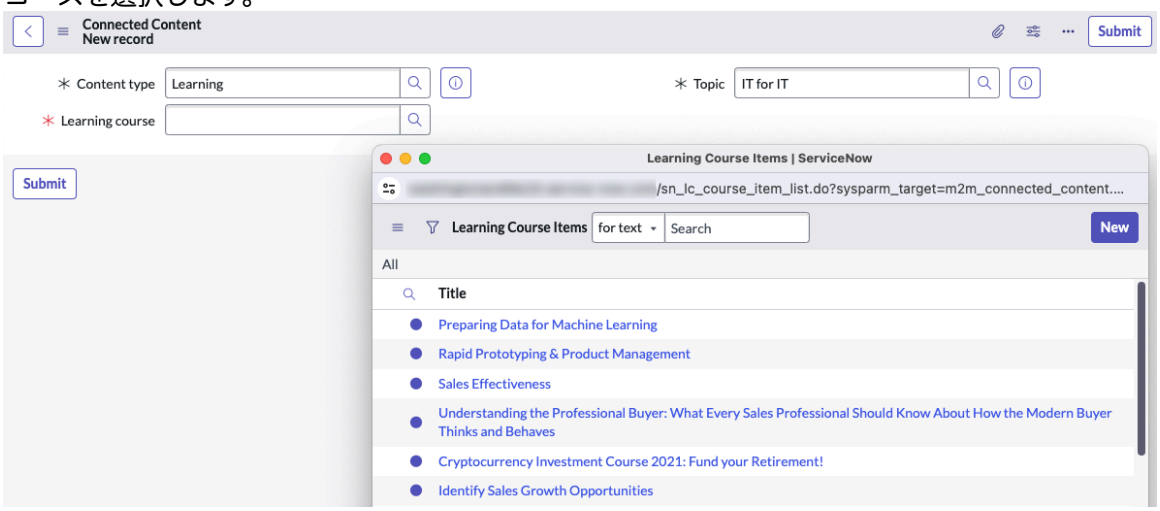
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 任意のトピックを選択し、[接続されたコンテンツ] に移動して [新規] をクリックします。
3. コンテンツタイプ [ラーニング] を選択します。



   [学習コース] フィールドが表示されます。

4. コースを選択します。



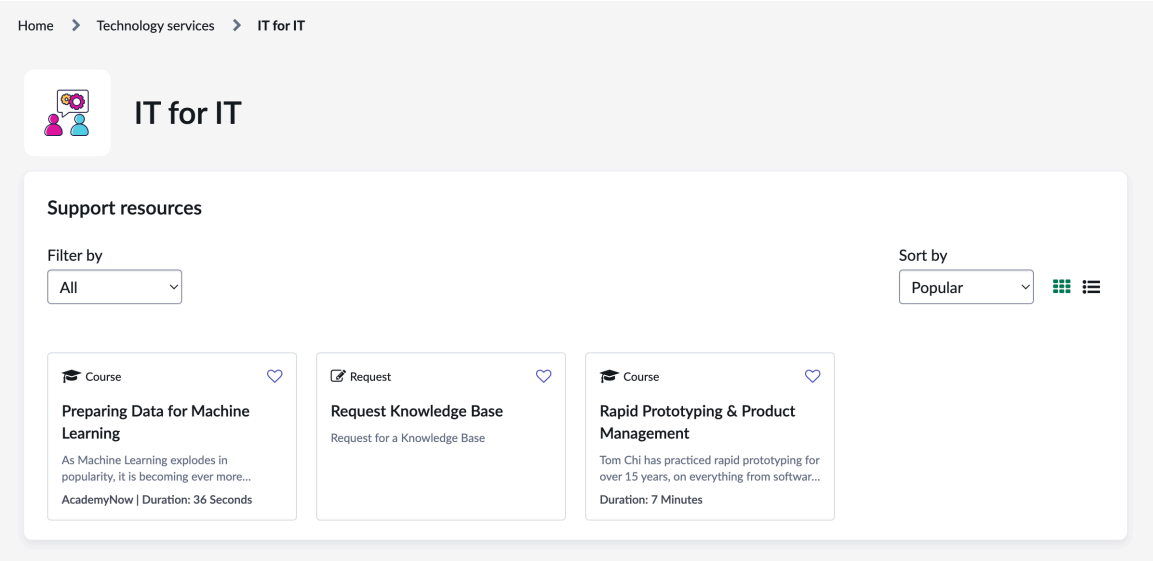
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

人材開発ライセンスを持つ従業員が、トピックページの学習コンテンツにアクセスできるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ガイド付きセルフサービスプロセスのトピックへの関連付け

ガイド付きセルフサービスをトピックから利用できるようにすることができます。GSS コンテンツがトピックページに表示されるため、従業員が簡単にセルフサービスで利用できるようになります。

始める前に

必要なロール： admin、topic manager、taxonomy manager、または contributor

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 注目コンテンツを関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [ガイド付きセルフサービスプロセス **(Guided Self-Service Process)**] タブで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ガイド付きセルフサービスプロセス **(Guided Self-Service Process)**] フォーム

フィールド	説明
ガイド付きセルフサービスプロセス (Guided Self-Service Process)	トピックに関連付けられたガイド付きセルフサービスプロセス。トピックに関連付けられたガイド付きセルフサービスプロセスを検索して選択します。
トピック	ガイド付きセルフサービスプロセスを表示するトピック。
順序	ガイド付きセルフサービスプロセスを表示する順序。

注:
ガイド付きセルフサービスプロセスをサブトピックに関連付けると、ガイド付きヘルプがその親トピックにも表示されます。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

GSS コンテンツがトピックページに表示されるため、従業員が簡単にセルフサービスで利用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- ガイド付きセルフサービスのリファレンス
- ガイド付きセルフサービスの使用

従業員センターのガイド付きセルフサービス

ガイド付きエクスペリエンスを通じて、より簡単なセルフサービス機能で従業員を支援し、生産性と効率を向上させます。

従業員センターの新しいプラグインガイド付きセルフサービス (sn_ex_sp_gd_help) を使用すると、従業員は直感的な質問と回答 (QnA) を利用したセルフサービスを利用できます。

ガイド付きセルフサービス **(GSS)** の概要

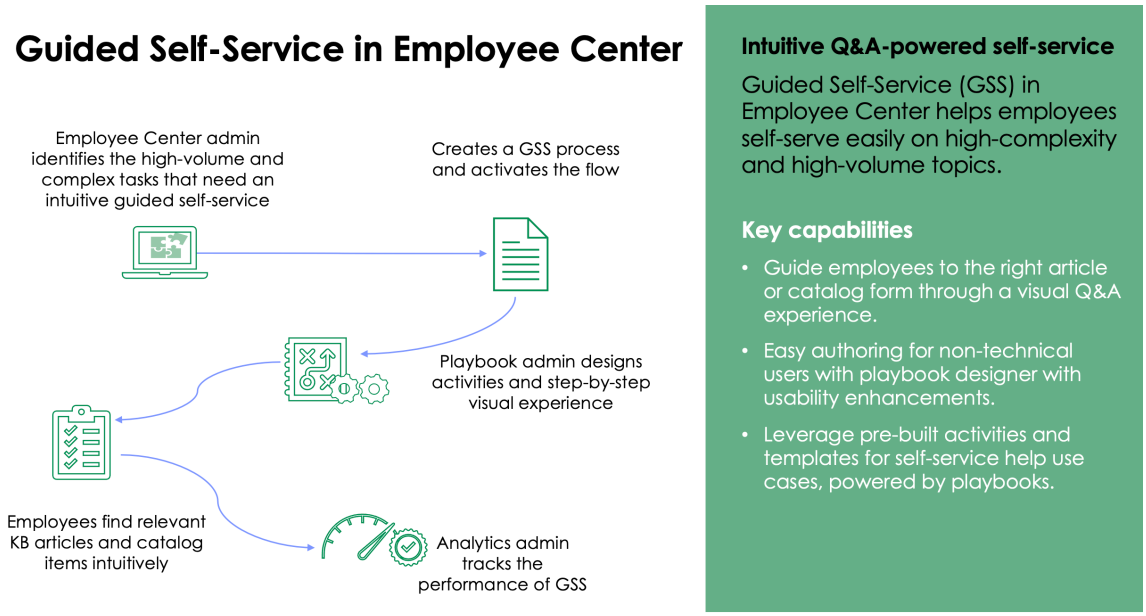
アドミンは、複雑な作業シナリオをコンテキスト内で視覚的にナビゲートする方法により、組織全体の生産性、エンゲージメント、および効率を向上させる適応性のあるセルフサービスワークフローを設計できます。

ガイド付きセルフサービスを使用すると、従業員はセルフサービスでステップバイステップのサポートを受けながら、関連する記事またはカタログアイテムに移動できます。ガイド付きセルフサービスで可能な作業

- セルフサービスで日常業務のための情報、プロセス、解決策に簡単にアクセスできます。
- さまざまなレベルの知識や経験を持つ従業員が情報やソリューションに簡単にアクセスできるようにします。
- 視覚的な質疑応答 (QnA) エクスペリエンスを通じて、従業員を関連する記事またはカタログフォームに誘導します。
- プレイブックを利用したセルフサービスヘルプのユースケース向けに、事前に構築されたアクティビティとテンプレートを活用します。
- Playbook Designer の使いやすさの向上により、技術者以外のユーザー向けのオーサリングを簡素化します。
- 複雑で量の多いトピックについて、従業員セルフサービス機能を最適化します。
- Playbook Designer の使いやすさの向上により、技術者以外のユーザー向けのオーサリングを簡素化します。

自動翻訳

ガイド付きセルフサービスエクスペリエンス



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の頻繁なニーズに対応するガイド付きセルフサービスを提供します。

> **注:**
> ガイド付きセルフサービスは、ホームページのウィジェット、クイックリンク、またはトピックページのウィジェットとして表示できます。

前提条件

従業員センターのガイド付きセルフサービスは、従業員センターとアプリケーションに依存します。GSS を開始する前に、以下のステップを完了してください。

- ServiceNow Store から従業員センターアプリにガイド付きセルフサービスをインストールする前に、まず従業員センターアプリケーションを有効にしてください。
- ワークフロースタジオとそのコンポーネント (プレイブックなど) があることを確認します。
- **sn_hr_sp.esc_admin** ユーザーにプレイブックのデザインを編集するための **playbook.write** ロールと、ガイド付きエクスペリエンスをプレビューするための **playbook_experience.admin** ロールがあることを確認します。

プレイブックとワークフロースタジオの詳細情報

プレイブックは、セルフサービスの従業員のニーズや要件 (*Know your benefits*や*Time off request*など) に関連するステップバイステップのプロセスを視覚的に表現します。

- 従業員が関連する記事やカタログアイテムを見つけるようにガイドする視覚的なワークフローを設計します。
- プレイブック機能を使用して、次に何をすべきかというオプションについて従業員を支援します。
- ワークフローを簡易的なタスク指向のビューで可視化して操作するための手段を提供します。

プレイブックとワークフロースタジオの基本を理解します。次のプロセスに関する実用的な知識があることを確認します。

- Exploring playbooks
- Playbooks
- Using Workflow Studio
- Getting started with Playbooks
- Create a flow in Workflow Studio
- Create a playbook
- Building playbooks

関連情報

ガイド付きセルフサービスのリファレンス

ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスの設定

ガイド付きセルフサービスは、従業員にとって有用なすべてのコンテンツのプレイブックを作成するのに役立ちます。

始める前に

ServiceNow Store から従業員センターアプリにガイド付きセルフサービスをインストールする前に、まず従業員センターアプリケーションを有効にしてください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

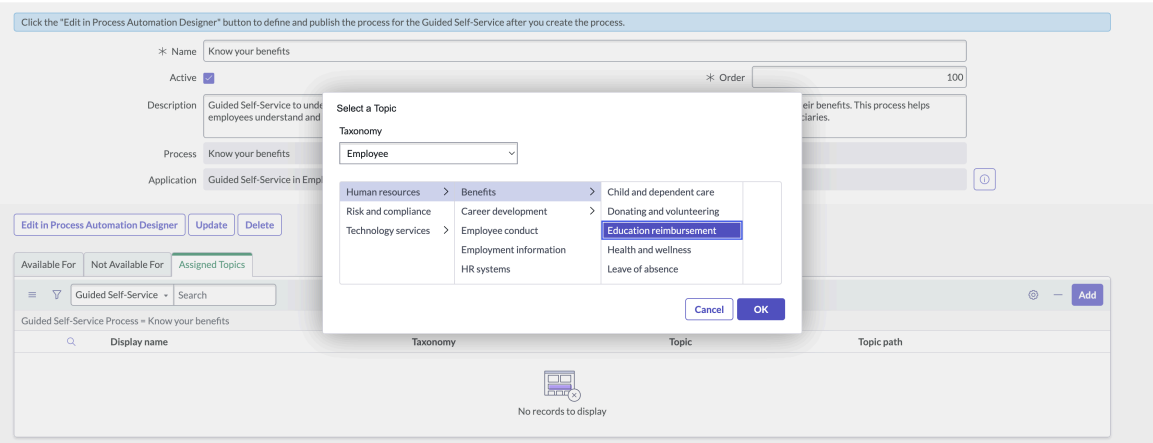
1. 移動先 すべて > 従業員センター > ガイド付きセルフサービス.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-Service)]** フォーム

フィールド	説明
名前	レコードの名前。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。 **注:** アクティブなアイテムのみがウィジェットに表示されます。
オーダー	利用可能なガイド付きセルフサービスプロセスを表示するオプション。
説明	このフィールドに入力した説明によって、クイックリンクのデフォルトの簡単な説明が上書きされます。
プロセス	プロセスの名前。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみスタティックコンテンツを使用できるようにするオプション。
利用不可	スタティックコンテンツを利用できないようにするオプション。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
関連タブ [利用可能]、[利用不可]、および [アサインされたトピック] が表示されます。

GSS ヘルプトピックの選択



5. [トピックのアサイン (Assign Topics)] タブで、[追加] をクリックし、トピックを選択して **[OK]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ガイド付きプロセスをサブトピックにアサインすると、トピックページとその親トピックにヘルププロセスが表示されます。たとえば、[ヒューマンリソース (HR) (Human resources)] > [ベネフィット (Benefits)] では、ガイド付きセルフサービスがベネフィットサブトピックにアサインされると、ガイド付きセルフサービスがその親トピックにも表示されます。

6. [利用可能] タブおよび [利用不可] タブでユーザー、グループ、ロールなどを選択します。
   ガイド付きセルフサービスのユーザー基準が定義されます。
7. [保存] または [更新] をクリックします。

次のタスク

プロセスを作成した後、ガイド付きセルフサービスのプロセスを定義して公開するには、[プロセスオートメーションデザイナーで編集] ボタンをクリックします。ワークフロースタジオからプレイブックの編集に進みます。

> **注:**
> ガイド付きプロセスとプレイブックがアクティブとしてマークされていることを確認します。GSS プロセスをアクティブ化した場合にのみ、[アサインされたトピック] に [追加] ボタンが表示されます。

関連情報

- ガイド付きセルフサービスのリファレンス
- ガイド付きセルフサービスプロセスのトピックへの関連付け
- ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスのビジュアルフローの構築

アクティビティの視覚的なプレイブックフローを作成して、従業員がより直感的かつ視覚的な方法で情報を検索できるようにします。

始める前に

プレイブックとワークフロースタジオ の基本を理解します (Building playbooks)。

ガイド付きセルフサービスのリファレンス から情報を確認します。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin、playbook.write

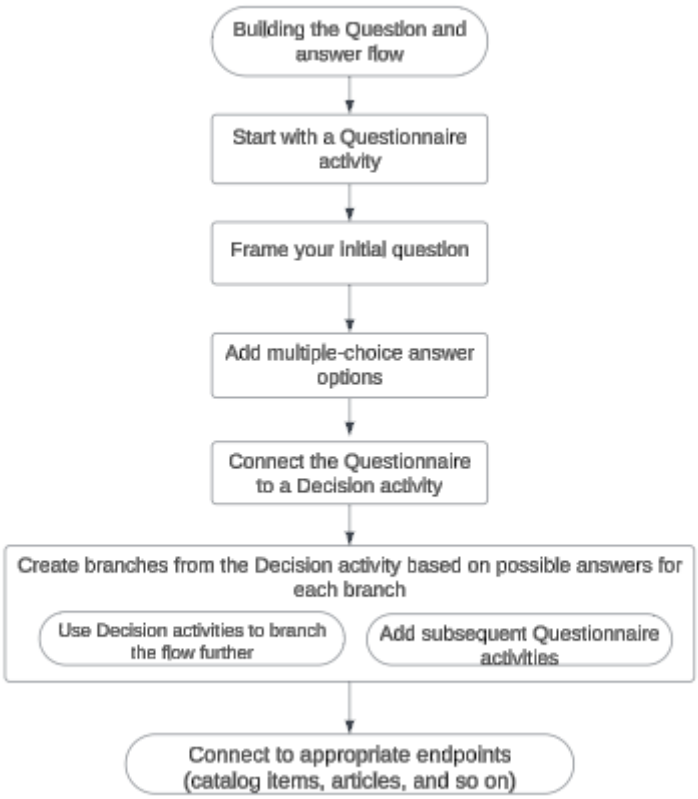
手順

1. 「Create an activity definition 」の指示に従います。
2. ワークフロースタジオで、以下から利用可能な既存のアンケートアクティビティを使用します。 アクティビティを追加 > 一般的なアクティビティ > アンケート 質問と回答のフローを作成します。
   次にフロー全体の図の例を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

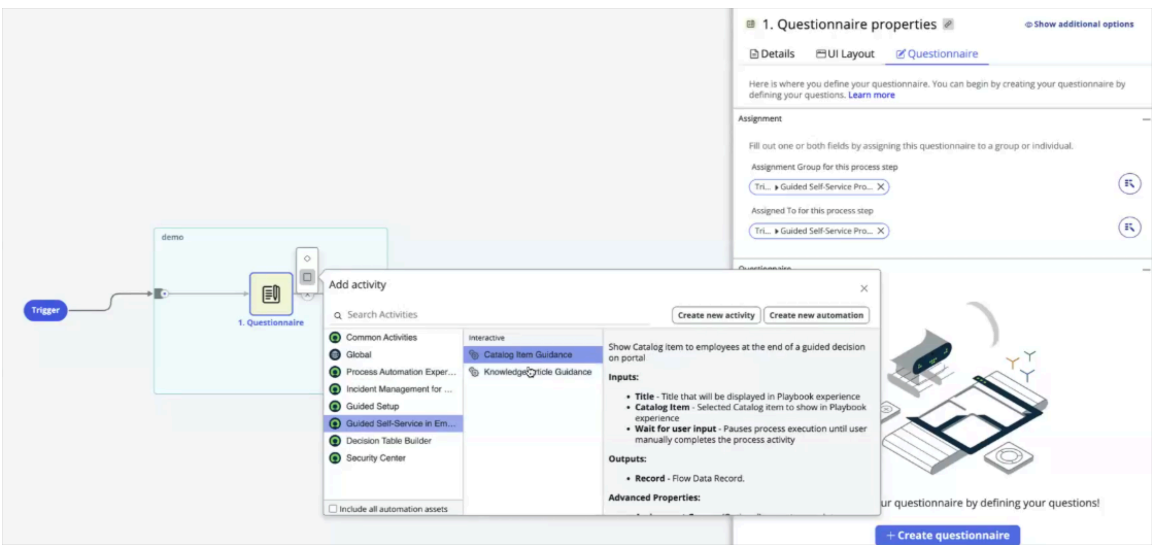
ビジュアルフロー



各アクティビティ定義には、基本的な構成の詳細に加えて、自動化プランとアクティビティエクスペリエンスが含まれています。テーブルは、ガイド付きセルフサービス (GSS) プロセス実行です。

3. ワークフロースタジオで、GSS に固有の新しいアクティビティを使用します。
   - アクティビティを追加 > 従業員センターのガイド付きセルフサービス > カタログアイテムガイダンス.
   - アクティビティを追加 > 従業員センターのガイド付きセルフサービス > ナレッジ記事ガイダンスを表示.

アクティビティを追加



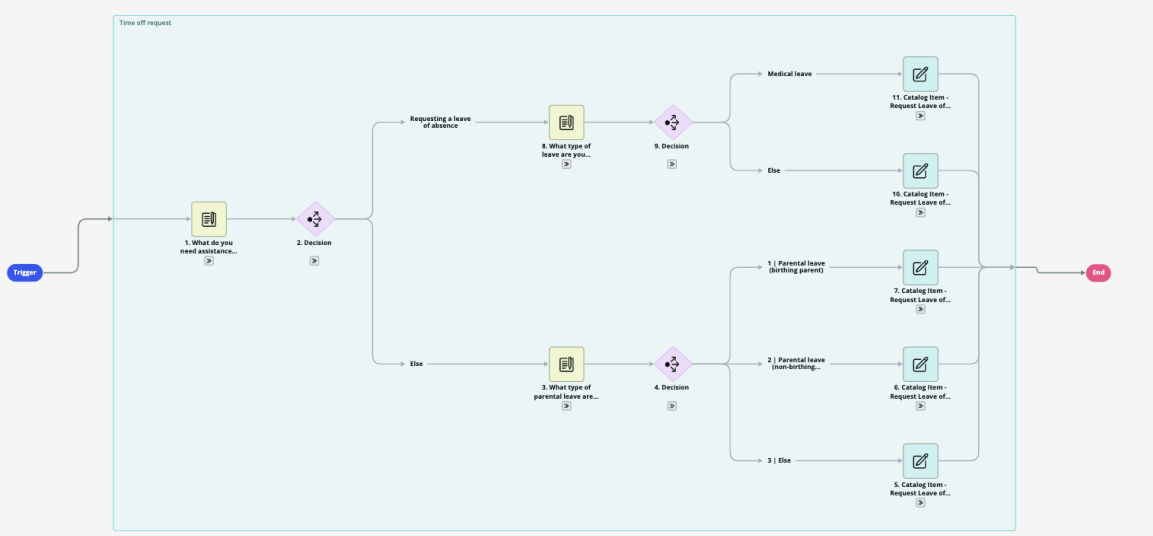
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、入力、出力、UI の詳細プロパティなどのアクティビティ情報を参照してください。

4. ワークフロースタジオで、トリガー、フロー、意思決定などをカスタマイズします。
次に休暇フローの図の例を示します。

ステップバイステップのプレイブックフロー



> **注:**
> フロー内のすべてのアクティビティに対して再起動操作を設定します。再起動操作が 1 つのアクティビティのみに設定されている場合、そのアクティビティは機能しません。

セキュリティアクセスとユーザー権限に基づいて、カタログアイテムと KB が表示されます。詳細については、「Create a playbook」を参照してください。

> **注:**
> アクティビティ定義 [sys_pd_activity_definition] テーブルには、ワークフロースタジオのプレイブックに追加できるアクティビティの定義がリストされています。

5. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

> **注:**
> GSS プロセスをアクティブ化した場合にのみ、[アサインされたトピック] に [追加] ボタンが表示されます。

タスクの結果
GSS は従業員をガイドするように設定されています。詳細については、「ガイド付きセルフサービスの使用」を参照してください。

ガイド付きセルフサービス - ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードから、ガイド付きセルフサービスの使用状況、ユーザーの行動、その他の情報を視覚的に分析します。

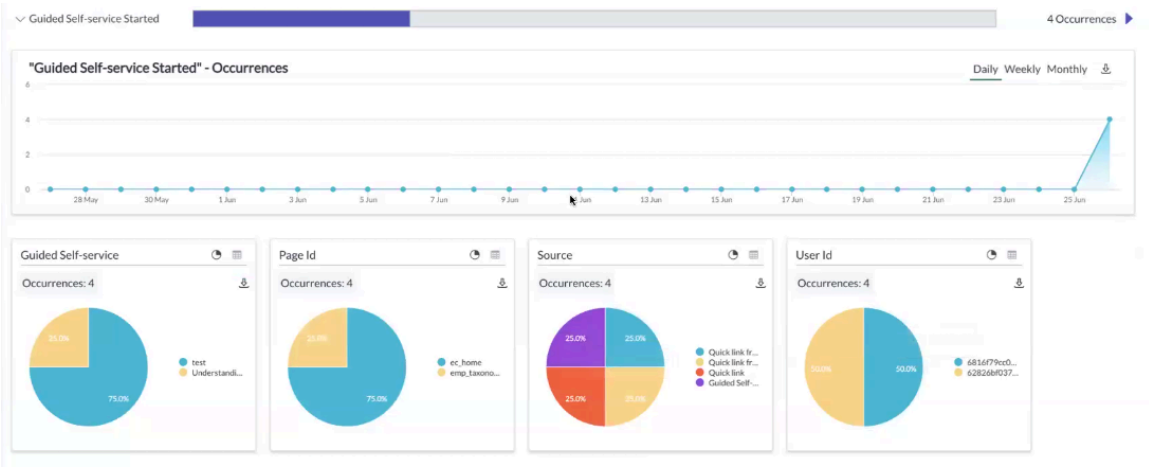
ダッシュボードを使用して、ガイド付きセルフサービスの使用状況、エンゲージメント、およびアダプションに関する情報を表示できます。

移動先 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード 詳細なビューと分析を行います。詳細については、それぞれのウィジェットまたはチャートをクリックしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボード - ガイド付きセルフサービス



ユーザーとロール

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードに必要なロール

ユーザー	必要なロール
アナリティクスポータルアドミン	portal_analytics_admin
分析ビューアー	Analytics_viewer、mobile_analytics_viewer、web_analytics_v

ウィジェット

ダッシュボードには、次のメトリクスがあります。

- [ページ **ID**]：ページ ID に基づく発生回数を示します。
- [タイトル]：ガイド付きセルフサービスのタイトルに基づく発生回数を示します。
- [ソース]：クイックリンクなどのソースに基づく発生回数を示します。
- [ユーザー **ID**]：ユーザーに基づく発生回数を示します。

ユーザーの行動

ダッシュボードで利用可能な情報を閲覧し、分析します。アプリランチャーでユーザーの行動とアプリの使用状況を追跡できます。

- 従業員が頻繁に起動するガイド付きセルフサービスを表示します。
- 月次および日次のユーザーアクティビティを追跡します。
- ホームページ、トピックページ、クイックリンクからのユーザークリック数をガイド付きセルフサービス別に表示します。
- ユーザーアクティビティの傾向を定期的に分析します。
- ユーザーの行動とインサイトを評価し、ビジネス上の意思決定を促進します。

動的トピックページ

動的トピックページとは、すべての部門を横断した統一分類にタグ付けされたコンテンツを使用して、動的に構成されたトピックページです。

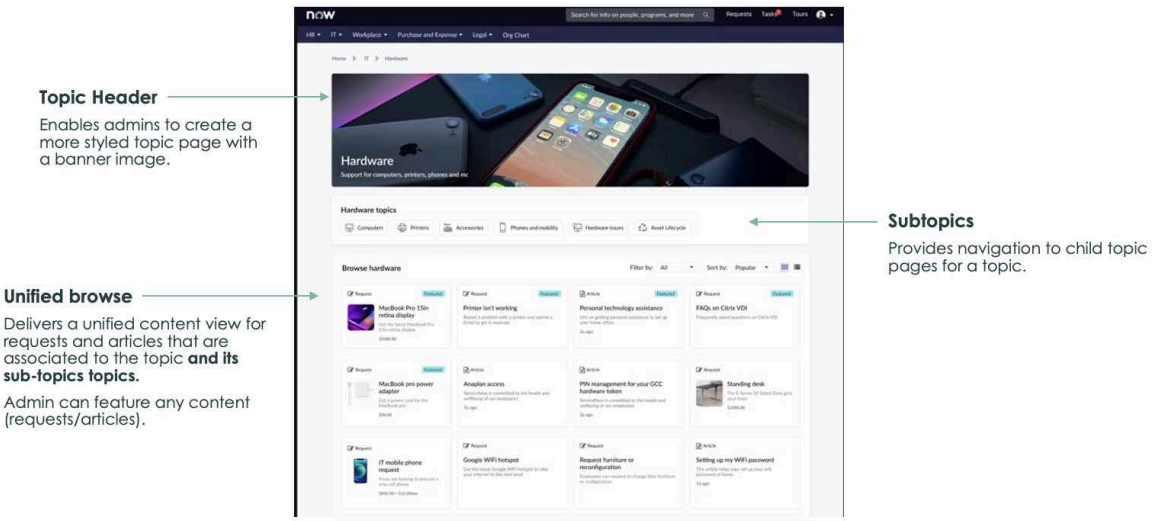
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのトピックページは、ユーザーがメガメニューナビゲーションまたは人気のあるトピックからトピックをクリックしたときに開く個別のポータルページです。動的トピックページは、ホームページの一部ではありません。メガメニューまたは人気のトピックウィジェットからこれらのページに移動できます。これらのページは、Web と Now Mobile アプリ の両方のトピックおよびチャネルにわたり、一貫したエクスペリエンスを提供するように設計されています。

動的トピックページは、次のように分類されます。

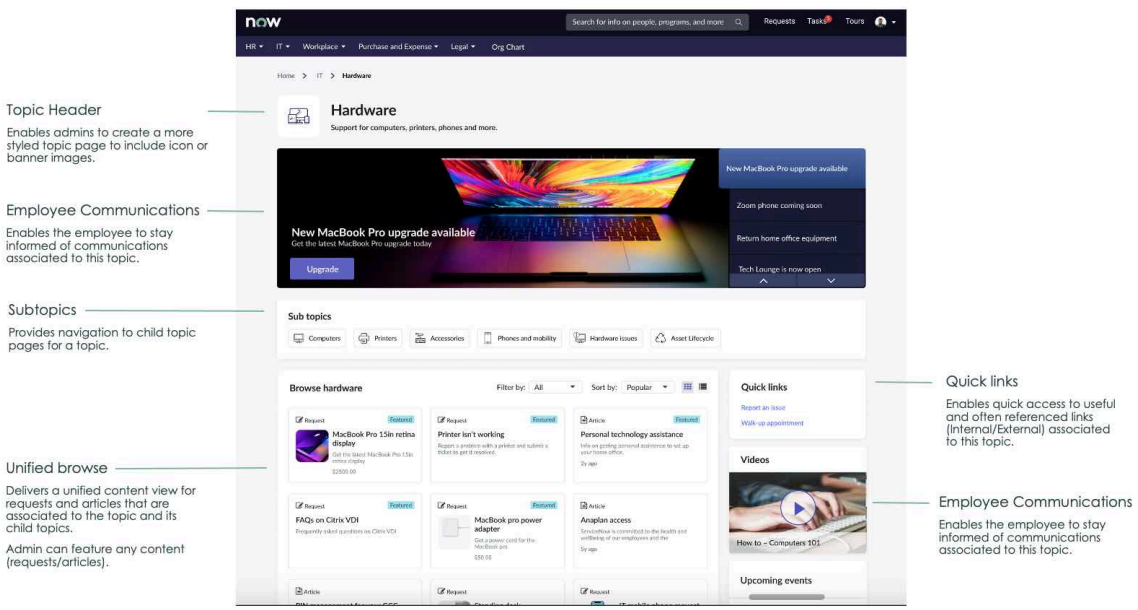
従業員コミュニケーションコンテンツのないトピックページ

要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しく改善された参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページこれらのページは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。



従業員コミュニケーションコンテンツのあるトピックページ

要求、記事、クイックリンク、従業員コミュニケーションなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しい豊富な参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページ。従業員コミュニケーションコンテンツは、従業員センタープロ アプリケーションをインストールした後にのみ利用可能になり、個別にライセンス付与されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ分類を設定し、コンテンツをトピックに関連付けます。従業員センタープロ アプリケーションをインストールしている場合、コンテンツデリバリを使用して、従業員コミュニケーションをトピックの目標として設定できます。コンテンツ分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

動的トピックページのコンテンツ作成の詳細については、「リッチコンテンツエディター」を参照してください。リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツを作成する技術者以外のユーザー向けに、ドラッグアンドドロップ方式を使用してリッチで長い形式のコンテンツを作成してスケジュールできます。コンテンツカテゴリを作成する からのベースシステムを使用して、コンテンツライブラリ からコンテンツを作成することもできます。

トピック管理の追加の権限レベルの設定

トピックマネージャーとトピックの貢献者という 2 つの新しい権限レベルを設定することで、トピックの分散管理を体験できます。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
[トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] という 2 つの新しいユーザー基準を確立して、分散トピック管理を使用します。これらのロールは、既存の分類アドミン、分類マネージャー、および分類の貢献者とともに導入される追加の管理レベルです。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 分類内で目的のトピックを選択し、ユーザー基準、つまり [トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] を定義します。

タスクの結果
アドミニストレーターは、追加の権限レベルを設定して、トピック管理レベルのタスクをこの 2 つのユーザー基準に委任できます。2 つのユーザー基準の詳細については、「トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者」を参照してください。

次のタスク

注:

- どちらの権限レベルにも任意の数のペルソナを追加できます。トピックレベルで提供される追加の権限は付加的であり、上書きはしません。
- アクセスの流れはルートトピックからそのサブツリーへのトップダウン式です。

  トピックマネージャーとトピックの貢献者は、アクセス権が付与されたレベルからサブツリーまでにのみ変更を加えることができます。

さまざまなテンプレートを使用したトピックページのカスタマイズ

ユーザーエクスペリエンスを向上するために、トピックのトーンに合わせてさまざまな独自テンプレートを使用して、トピックページをデザインします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
トピックテンプレートをカスタマイズして、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。最適な顧客エンゲージメントのためには、トピックごとに異なる表現方法が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 親トピックの外観を変更するか、サブツリー全体の外観を変更するかを決定します。
- トピックで必要な場合は、各種トピックサブツリーの外観が異なるようにします。
- 親トピック、サブツリートピック、またはすべてのトピックについて、デフォルトテンプレートに簡単に切り替えることができます。
- 公開する前に外観をプレビューします。

注:

この機能を使用するには、従業員センター アプリのバージョン 24.0.5 とともに San Diego がインストールされていることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
   任意の分類と分類内のトピックを選択して、カスタムテンプレートをアサインすることができます。
2. 選択したトピックページをカスタマイズするには、テンプレートのリストから目的のテンプレートを選択します。
3. オプション: [テンプレートをプレビュー] をクリックして新しいテンプレートのトピックページを表示してから、適用してください。
4. オプション: すべての子トピックにテンプレートを適用するには、 [子トピックにテンプレートを適用] をオンにします。

   注:

   - 新しいテンプレートがトピックページに適用された後、それぞれのトピックを対象としたキャンペーンやコンテンツなど、すべてのスケジュール済みコンテンツを再スケジュールする必要があります。
   - トピックをクローン作成、移動、または作成すると、デフォルトのテンプレートが自動的に使用されます。トピックには、適切なカスタムテンプレートを割り当てる必要があります。

5. オプション: [デフォルトのテンプレートにリセット] をクリックして、カスタマイズを削除してデフォルトのテンプレートにリセットします。
6. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果
トピックページをカスタマイズすると、さまざまなコンテンツをより適切に表現し、自律的に提示できます。

簡素化されたトピックページテンプレートのカスケードルール

キュレーターのデザインエクスペリエンスを向上させる、簡素化されたカスケードルールを使用して、さまざまなテンプレートでトピックページをデザインします。

トピックページのカスタマイズプロセスを簡素化するために、トピックページのカスケードルールにいくつかの変更が加えられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [子トピックにテンプレートを適用] を選択することで、親トピックがテンプレートを子トピックにカスケードすると、子トピックに加えられた変更がトピックレベルで上書きされ、親トピックのカスケードルールに適応します。
- 子トピックを別の親トピックに移動すると、子トピックには新しい親トピックによってカスケードされたテンプレートが反映されます。

> **注:**
> あるサブツリーから別のサブツリーに子トピックを移動しようとすると、トピックページに存在する現在の変更が失われることを示す警告が表示されます。
>
> 機能のアップグレードでは、トピックのクローン作成時に適用されたテンプレートのクローンが作成されます。

トピックページテンプレートの作成

トピックページテンプレートをカスタマイズして、さまざまなタイプのトピックをそれぞれ異なる方法で表示し、顧客エンゲージメントを強化します。

始める前に

必要なロール：sp_admin

アプリケーションスコープ：従業員センター

このタスクについて

新しいトピックページの作成またはクローン化を行った後、コンテンツに基づいてさまざまなトピックテンプレートを割り当てます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

トピックページテンプレートに関するデザインの推奨事項については、「 Curated Experiences –#Topic Page Templates UX Guidance (キュレーションされたエクスペリエンス - トピックページテンプレート UX ガイダンス) [KB1002813]」を参照してください。

> **注:**
> トピックページを作成するのではなく、トピックページのクローンを作成して、必要な変更を行うことをお勧めします。
>
> これにより、トピックページ間で一貫性が確保されます。

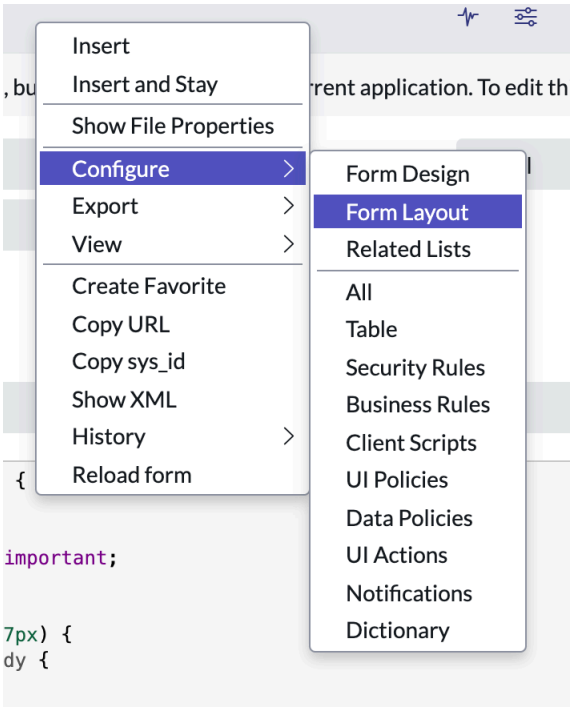
手順

1. 移動先 サービスポータル > ページ.
2. 作成したトピックページテンプレートを選択します。
3. ページで カテゴリ を利用できるようにするには、右クリックして **Configure** (構成) > フォームレイアウト デフォルトでアクセスできない カテゴリ を表示します。

自動翻訳

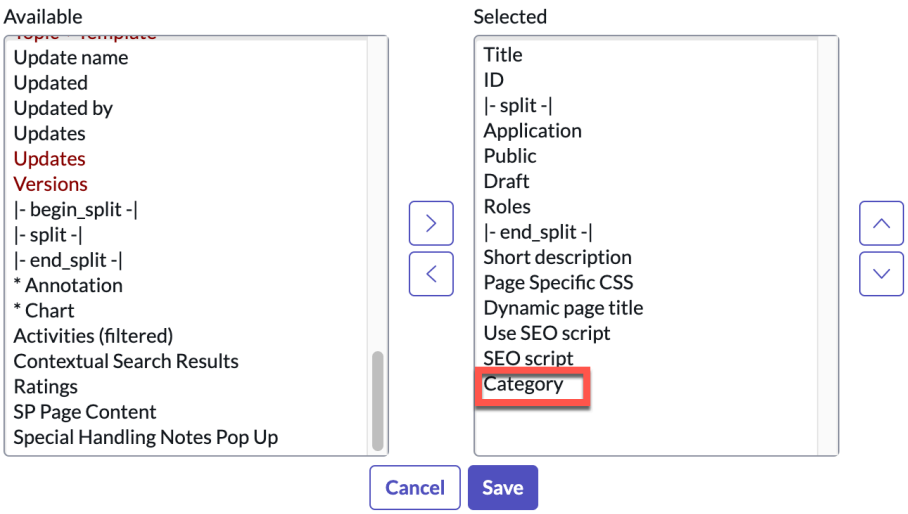
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリの表示設定



4. [カテゴリ] を [選択済み] リストに追加して、[保存] を選択します。

選択済みリストの [カテゴリ] フィールド



注:
[カテゴリ] を [分類] に設定することは必須です。[カテゴリ] [分類] に設定されたテンプレートのみがトピックフォームテンプレートリストに表示されます。

翻訳済みナレッジベース記事の添付動作

アップグレードされた翻訳済みナレッジベース記事の添付機能を使用して、トピックページで自分の言語のナレッジベース記事を検索します。アドミニストレーターは、すべての翻訳済みバージョンの記事を簡単にリンクできます。従業員は、さまざまな翻訳済みバージョンをすばやく検索できるため、さまざまなトピックページのナビゲーションエクスペリエンスが向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページの [接続されたコンテンツ] セクションは、アドミンユーザーが翻訳済みバージョンのナレッジベース記事を簡単に一括リンクおよび削除できるようにアップグレードされました。

このアップグレードでは、特定のナレッジベース記事の翻訳済みバージョンを追加すると、その記事のすべての翻訳済みバージョンが同じトピックに接続されます。翻訳済みバージョンの記事の 1 つがトピックから関連付け解除された場合も、同様のロジックが適用されます。この場合、その記事のすべての翻訳が自動的に削除されます。

トピックへの最初のリンク後に作成されたナレッジベース記事の翻訳は、それぞれのトピックに自動的に接続されます。

翻訳済みバージョンの関連付けと関連付け解除の両方で、行われた自動変更について警告する通知が画面に表示されます。

自動変更の通知

シナリオ	通知
翻訳済みバージョンの 1 つがリンクされると、すべての翻訳が自動的にトピックに関連付けられます。	すべての翻訳済みバージョンが自動的に追加されます。
翻訳済みバージョンの 1 つが削除されると、すべての翻訳が自動的にトピックから関連付け解除されます。	削除されたナレッジベース記事の翻訳済みバージョンがすべて自動的に削除されます。

従業員センター での翻訳済みナレッジベース記事の表示

従業員ユーザーは、それぞれの 従業員センター 設定を使用して、希望する言語で記事を表示します。どの記事にも希望言語の翻訳済みバージョンがない場合は、デフォルトの言語で表示されます。デフォルトの言語は、*glide.sys.language* システムプロパティによって設定されます。

この機能は、従業員センター ポータルおよび Now Mobile アプリ の [おすすめ] セクションに適用されます。

アップグレード後の翻訳されたすべてのナレッジベース記事の追加

ユーティリティスクリプトを実行して、従業員センター をアップグレードした後に一括タグ付けを完了します。このスクリプトを使用して、関連付けられていないナレッジベース記事の翻訳とリンクされていないトピックの数を判断できます。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

すべてのナレッジベース記事の翻訳がそれぞれのトピックに正しく接続されているかどうかをスクリプトを使用して評価するために、従業員センター アプリをバージョン 25.0.3 にアップグレードします。

ユーティリティスクリプトを実行して、ナレッジベース記事のすべての翻訳済みバージョンをすべてのトピックページに一括でタグ付けできます。

手順

1. UI リンク sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do をインスタンス URL の末尾に追加します。
   スクリプトによって設定される次のいずれかのボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [リンクされていないナレッジ記事を含むトピックの数 **(Topic with unlinked knowledge article count)]**。これは、リンクされていないナレッジベース記事の翻訳を含むトピックの数を示します。
- [リンクが解除された翻訳済みナレッジ記事の数]。リンクされていない翻訳済み記事の正確な数が入力されます。

2. 関連付けを完了するには、[すべての翻訳済みナレッジ記事にリンク] を選択します。
3. オプション: リンクする前にカウントを更新するには、[リストを更新] を選択します。

タスクの結果

従業員センター アプリを最新バージョンの San Diego または Rome にアップグレードした後、ナレッジベース記事の関連付けられていないすべての翻訳をそれぞれのトピックにリンクします。

トピックページの検索

トピックページの新しい検索機能では、従業員センター でのデータの検索を容易にするために、さまざまなフィルターとソートオプションが提供されています。

トピックページの検索機能は、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツの結果を提供します。

- AI 検索機能で利用可能です。
- 入力しているキーワードに基づいて、スペルチェック、同義語の検出、提案が提供されます。
- フィルターオプションは同じままです。ソートオプションが変更され、検索でコンテンツをより簡単に検出できるようになりました。
- リセットオプションは、以前に選択したすべてのフィルターとソートのオプションをクリアします。
- トピックページおよび [統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットでの検索結果のデフォルト数は一度に 12 です。

  デフォルトの結果数の変更方法の詳細については、「トピックページでの検索の構成」を参照してください。

注:
トピックページの検索機能を使用するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックページでの検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックページの検索出力を設定します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

- トピックページのコンテンツを検索します。
- この機能では、ナレッジベース記事、ラーニングコンテンツ、サービスカタログ アイテムのコンテンツタイプがサポートされます。
- 組織の要件に応じて、表示される結果のデフォルト数を変更します。

- **注:**
  従業員センター 28.0.4 をインストールするか、アップグレードすると、トピックページの検索機能のインスタンスオプションが表示されます。ただし、この機能は、従業員センター 28.0.4 と一緒に Utah をアップグレードまたはインストールした場合にのみ機能します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [検索結果の制限] をベースシステム値 12 から目的の数に変更します。

トピックリストセレクターを使用してコンテンツをトピックページに接続する

従業員センター のトピックリストセレクターを使用して、統一された サービスカタログ アイテムとトピックの関連付けのエクスペリエンスを実現します。

始める前に
必要なロール：catalog_builder_editor、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて
トピックセレクターコンポーネントを使用して、任意の サービスカタログ アイテムを複数のトピックページに関連付けることができます。この機能により、カタログビルダーでコンテンツとトピックを簡単に関連付けることができます。

> **注:**
> トピックリストセレクター機能は、 Xanadu リリース以降のお客様が利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー をクリックし 、[新しいカタログアイテムを作成] をクリックします。
2. [はじめに] ウィンドウで [続行] をクリックします。
3. サービスカタログ アイテムテンプレートを選択し、[このアイテムテンプレートを使用] をクリックします。
4. [レコードプロデューサーを作成] ウィンドウの [場所] に移動します。
5. [トピック] カードで [選択したトピックを編集 **(Edit selected topics)]** をクリックして、サービスカタログ アイテムに関連付けられたトピックページを追加または削除します。
   - リストから [分類] および [利用可能なトピック **(Available topics)]** を選択して、選択した サービスカタログ アイテムに関連付けます。
   - サービスカタログ アイテムに関連付けるサブツリートピックの 8 レベルまでドリルダウンします。

タスクの結果

- アクティブな分類で複数のトピックをまとめて選択し、 サービスカタログ アイテムに関連付けます。
- 最大 8 レベルのサブツリートピックを サービスカタログ アイテムに追加します。

クロスチャネルのお気に入り

クロスチャネルのお気に入りは、従業員が頻繁に使用するコンテンツにすばやくアクセスできるようにし、BU に拡張性を提供します。

従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] ウィジェットまたはグローバルナビゲーションバーの [お気に入り] リンクから直接、お気に入りのコンテンツを表示してアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、[お気に入り] は、コンテンツタイプ [要求]、[記事]、および [アプリケーション] に対して、従業員センターおよび MESP ポータルで有効になっています。☒

注:
[アプリランチャー] は EC Pro の機能であるため、[アプリケーション] の [お気に入り] オプションは EC Pro のお客様のみが利用できます。

従業員は、次のタイプのページまたはセクションでお気に入りアイコンを表示できます。

- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- サービスカタログのページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

注:
アイコンを変更するには、 サービスポータル > ポータル > 従業員センター > クイックスタート構成をクリックし、アイコンを更新します。

自分のお気に入り

従業員センター ホームページヘッダーの [自分のお気に入り] から、ウィジェットのすべてのお気に入りアイテムにアクセスできます。☒気に入りのリストを参照し、日付または最新性でソートし、カードビューとリストビューを表示します。

お気に入りウィジェットは、一部のコンテンツを [お気に入り] としてマークした場合にのみ表示されます。ただし、インスタンスオプションから [空ステータスを表示] を選択すると、ホームページに空のお気に入りウィジェットを表示できます。

お気に入りのソート

インスタンスオプションを使用して、お気に入りアイテムのソート順を設定できます。設定時に、従業員は次のいずれかの方法でお気に入りセクションからお気に入りをソートできます。

- 最近アクセスした
- 追加された日付 (最新)
- 追加された日付 (最古)

お気に入りのトラブルシューティング

[お気に入り] に関する問題のトラブルシューティングを行うには、次の手順に従います。

- アップグレードの場合は、お気に入りに関連する RCA を許可できます。
- 最新のプラグインをインストールして更新します。
- sp_portal テーブルで、[お気に入りを有効にする] 値を **True** に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマイズを行うと、お気に入りの表示と機能に影響する可能性があることに注意してください。
- お気に入りのアプリケーションを Now Mobile から表示することはできません。

関連情報

お気に入りの管理

お気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

このタスクについて
お気に入りとお気に入りアイコンを設定できます。要求、記事、アプリケーション (EC Pro のみ) などのコンテンツタイプのお気に入りを有効にすると、従業員はコンテンツをお気に入りとしてマークできます。

> **注:**
> [アプリケーション] の [お気に入り] は、アプリケーションが 従業員センタープロ 機能であるため、従業員センタープロ のお客様のみが使用できます。

選択したコンテンツタイプのお気に入りを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツタイプ.
2. コンテンツタイプを指定します。
   例：[記事]。
3. 使用可能なリストから [バッジアイコン] を選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。

タスクの結果
コンテンツタイプの表示が設定されます。

モバイルでのお気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、コンテンツに簡単にアクセスできるように、モバイルのお気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイル **UI** > モバイル.
2. ニーズに合わせてモバイル UI ルールを編集します。
   「モバイル UI ルール」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル UI ルール

フィールド	説明
条件	[条件] フィールドには、text_02=sysId を指定します。ここで、sysId は新しい [お気に入りのコンテンツタイプ] レコードの sys_id を示します。このルールは、このコンテンツタイプに属するお気に入りアイテムにのみ適用されます。
親	自分のお気に入り (画像なし)
親テーブル	モバイルビュー
トリガー	OnLoad

モバイル UI ルールのアクション

フィールド	説明
ターゲット	text_01
操作	UI スタイルを設定
値	例：JSON{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

このコンテンツタイプに関連付けられたコンテンツ構成で、お気に入りのカードに画像を表示できる場合は、親値を [自分のお気に入り (画像あり)] にして別のレコードを作成します。

3. ニーズに合わせて関数と関数インスタンスを作成します。
「関数と関数インスタンスの作成」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

モバイル関数

テーブル	お気に入り (アプリ使用) [sn_ex_sp_st_favorite]
条件	この関数が目的のコンテンツタイプにのみ適用されるように、適切な条件を追加します。
親	テーブル名を *sys_sg_master_item* に設定し、ドキュメントを [自分のお気に入り (画像なし)] に設定します。

タスクの結果
コンテンツタイプ表示がモバイルに対して設定されます。

関連情報

Now Mobile アプリ

Mobile plugins

お気に入りオプションの構成

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin および sp_admin

このタスクについて

お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [新規] をクリックするか、既存の設定を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

お気に入りのコンテンツ構成フォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	お気に入りアイコンが表示されるコンテンツタイプ。次のコンテンツタイプには、デフォルトでお気に入りアイコンがあります。 ○ 要求 ○ 記事 ○ アプリケーション
テーブル	データのフェッチ元のテーブルの名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
順番	お気に入りのコンテンツを表示する順序。
アクティブ	関連付けられたコンテンツタイプに対してお気に入り機能を有効にするオプション。
条件	お気に入り機能のために満たすべき条件。使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。
表示設定	お気に入りカードの表示設定。お気に入りのカードに表示する適切な構成を選択します。 ○ 可用性 ▪ モバイルのみ ▪ デスクトップのみ ▪ デスクトップとモバイル ○ 表示するプライマリフィールド ○ 表示するセカンダリフィールド ○ 画像

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 画像 **URL** 注: コンテンツタイプに画像と画像 URL の両方がある場合は、画像が優先されて表示されます。
ナビゲーション構成	お気に入りアイコンのナビゲーション設定。次のオプションを選択します。 ○ ナビゲーションタイプ ▪ 内部：ユーザーがポータルページとナビゲーションのパラメーターを指定します。 ▪ 外部：ユーザーは外部ナビゲーションタイプに URL またはフィールドを選択します。*URL* の場合、ユーザーは URL とパラメーター (存在する場合) を指定します。*field* の場合、ユーザーは、リンクをクリックしたときの移動先のテーブルからフィールドを選択します。 ○ ポータルページ ○ **URL** パラメーター ○ フィールド

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
お気に入りアイコンが 従業員センター および MESP ポータルに表示されます。

関連情報
お気に入りの管理

お気に入りの無効化

お気に入りアイコンを表示し、お気に入りリストにアクセスしてすぐに使用できるようにするお気に入りオプションを有効または無効にします。従業員センター および MESP では、お気に入り機能がデフォルトで有効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[お気に入り] オプションを使用すると、次のことができます。

- ポータルとアプリでサポートされているコンテンツタイプに対してお気に入りアイコンを表示する。
- ポータルヘッダーに [自分のお気に入り] メニューアイテムを表示する。
- メニュー項目から、すぐに参照できるようにブックマークされたすべてのお気に入りのリストにアクセスする。

[お気に入り] 機能はデフォルトで有効になっています。

注:
EC と MESP 以外のポータルの場合は、[お気に入りを有効にする] を選択することでお気に入りオプションを有効にできます サービスポータル > ポータル > 従業員センター > クイックスタート構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りオプションを無効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > ポータル設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 従業員センター ポータルで、[お気に入りを有効にする] オプションの選択を解除して、ポータルの [自分のお気に入り] を無効にします。
   MESP では、[お気に入り] はデフォルトで有効になっています。

   注:
   MESP で [お気に入り] を無効にするには、サポートにお問い合わせください。

タスクの結果
お気に入り機能がオフになります。

お気に入りを削除

RCA を有効にして、従業員センター からお気に入りオプションを管理します。

始める前に
[テーブル：ポータルのお気に入り] で [アプリケーション制限付きの申請者アクセス] を設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > お気に入り.
2. sp_favorite で、[アプリケーションのアクセス] タブに移動します。
3. [すべてのアプリケーションスコープ]で、次のすべてのオプションを選択していることを確認します。
   - 他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可

   注:
   sp_favoriteで [削除] 操作を選択しないと、お気に入りのリストからお気に入りを削除できません。次のメッセージが表示されます。

   > テーブルのクロススコープアクセスポリシーが原因で、スコープ「sn_ex_sp」から「sp_favorite」に対する削除操作が拒否されました。このアイテムをお気に入りから削除できません。(Delete operation against 'sp_favorite' from scope 'sn_ex_sp' has been refused due to the table's cross-scope access policy Unable to remove this item from your favorites.)

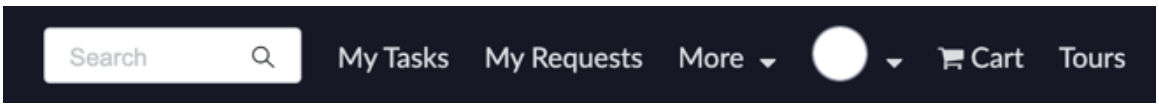
タスクの結果
[お気に入り] 機能が有効になり、指定した CRUD 操作が実行可能になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター グローバルヘッダー

グローバルヘッダーは、従業員センターポータルヘッダーの最初の行です。グローバルヘッダーには、[自分の To do] ページ、[自分の要求 (My Requests)] ページ、[その他 (More)] メニュー、[ユーザープロファイル]、および [ツアー (Tours)] に移動できるメニューが含まれています。

従業員センター のグローバルヘッダー



グローバルヘッダーは、次のオプションで構成されます。

グローバルヘッダーオプション

オプション	説明
ブランドロゴ	会社のロゴ
検索バー	分類コンテンツを検索できます。このオプションはデフォルトで無効になっています。
自分のタスク	[To-do] ページを開きます。
自分の要求	[自分の要求] ページを開きます。
その他	追加した追加メニューアイテムを表示します。
買い物かご	カートに追加したアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ウィッシュリスト	後で購入するアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ツアー	機能の使用方法を示すガイドツアーを開きます。たとえば、アドミニストレーターは、タスクの実行方法を示す吹き出し付きのタスクデモを作成できます。

これらのオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

メニューアイテムをさらに追加

[その他 **(More)]** メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティに対するアイテムの独自のリストを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

[その他] メニューアイテムを設定する前に、スコープを [従業員センター] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター のグローバルヘッダーの [その他 **(More)]** メニュー



このタスクについて

その他メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティのメニューアイテムを追加できます。グローバルヘッダーの [その他 (More)] メニューを有効または無効にできます。[その他 **(More)]** メニューは、複数のメニューアイテムを追加した場合にのみ表示されます。[その他 **(More)]** メニューにメニューアイテムを 1 つだけ追加した場合は、[その他 **(More)]** メニューは表示されず、メニューアイテムの名前がグローバルヘッダーに直接表示されます。詳細については、「グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします」を参照してください。

それぞれのプラグインをインストールすることで、[その他 (More)] メニューにメニューアイテムを表示するように構成できます。たとえば、ジャーニーアクセラレータープラグインをインストールすると、[その他 (More)] メニューに [自分のアクションプラン (My Action Plans)] が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   サービスポータルモジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. [従業員センター] をクリックします。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** をクリックして、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、[その他] をクリックします。
5. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   サービスポータルモジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. [従業員センター] をクリックします。
   従業員センターフォームが読み取り専用の場合 、上部に [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されます。
3. ここをクリックして、フォームを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** アイコンをクリックし、従業員センターメニューレコードを開きます。
5. [追加オプション、JSON 形式] フィールドを編集します。

   注:
   ヘッダーメニューにトピックを表示するには、トピックにコンテンツを追加します。

6. [更新] をクリックします。

サポートを受ける

サポートを受けると、従業員センターからすばやくサポートを受けるための、一元化されたナビゲートしやすいセクションを利用できます。

始める前に
必要なロール：SP admin または ESC admin

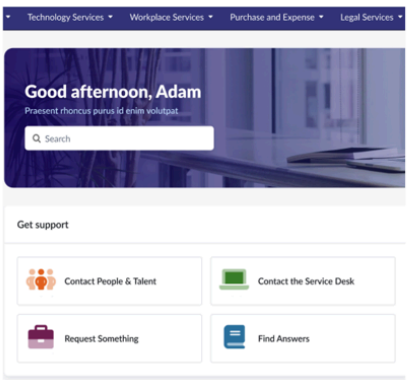
このタスクについて
管理者は、従業員がコンテキストを切り替えることなく迅速にサポートを得るための中心的な場所を提供します。従業員が利用できる有用なリソースを含めることができます。

- サポートエクスペリエンスを強化するためのウィジェットを有効にします。
- モーダルにクイックリンク、スタティックコンテンツ、またはカスタムウィジェットを設定します。

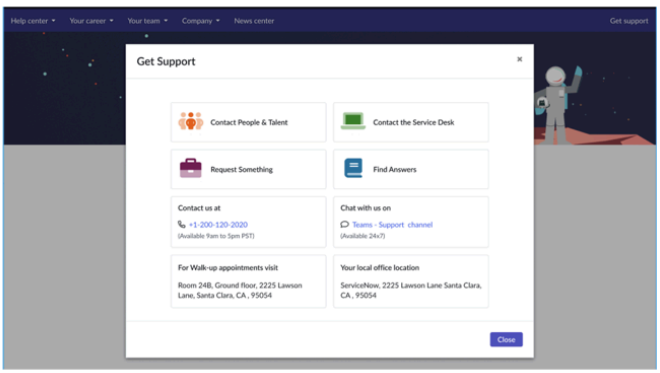
[サポートを受ける **(Get Support)]** は、ホームページのウィジェットまたはモーダルウィンドウとして表示できます。詳細については、「高度なポータルナビゲーションを構成する」を参照してください

サポートを受ける

As a home page widget



As a modal window



手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > サポートを受ける.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. 使用可能なオプションから [テーブル] を選択します。
   - クイックリンク
   - スタティック コンテンツ
4. 使用可能なオプションから [コンテンツ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [クイックリンク] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_quick_link) と [ドキュメント] を選択します。クイックリンクの詳細については、「クイックリンク構成」を参照してください。
- [スタティックコンテンツ] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_static_content) と [ドキュメント] を選択します。スタティックコンテンツの詳細については、「スタティックコンテンツの設定」を参照してください。

> **注:**
> アドミニストレーターは任意の数のアイテムを設定できます。すぐに利用可能な [サポートを受ける **(Get Support)]** には、最大 8 つの項目があります。

5. [順序] を指定します。
6. 利用可能なオプションから [ポータル] を選択します。
   たとえば、クイックリンクを従業員センタープロキオスクに関連付けるには、[従業員センタープロキオスク (Employee Center Pro Kiosk)] を選択します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
[サポートを受ける (Get Support)] は、ナビゲーションの一部としてデフォルトで構成されています。

次のタスク
続いてモーダルウィンドウとして表示する [サポートを受ける (Get Support)] セクションを選択するには、「高度なポータルナビゲーションを構成する」で説明されているようにウィジェットを選択し、ウィジェットのパラメーターを指定します。

スタティックコンテンツの設定

スタティックコンテンツは、従業員にとって有用なすべてのコンテンツを追加するための一元的な場所を作成するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > スタティック コンテンツ.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スタティックコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	レコードの名前。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。
リッチテキスト	スタティックコンテンツの説明。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみスタティックコンテンツを使用できるようにするオプション。
利用不可	スタティックコンテンツを利用できないようにするオプション。

4. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
有用なスタティックコンテンツを サポートを受ける セクションに追加できます。

検索エクスペリエンス機能のセットアップ

検索エクスペリエンスを向上させます。

検索エクスペリエンス機能

機能	説明
キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索	
従業員センターのパーソナライズされた回答	従業員が休暇残日数を迅速に確認できるようにします。
SharePoint Online 検索コネクター	従業員センターを SharePoint に接続して、従業員がポータルから情報リソースを検索できるようにします。

キュレーションされたエクスペリエンス 向け **AI** 検索

分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように、AI 検索を調整します。

始める前に
必要なロール：admin

既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

このタスクについて
新規顧客の場合、AI 検索がデフォルトで有効になっています。
Rome より前のバージョンの サービスポータル をインストールしていて、従業員センターポータルでデフォルトで提供されている従業員分類を使用する場合は、修正スクリプトを実行する必要があります。詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索ソース.
2. **[ESC** ポータルカタログ] をクリックします。
3. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
4. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
5. [更新] をクリックして、AI 検索ソースリストに戻ります。
6. **[ESC** ポータルナレッジベース] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
8. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
9. [更新] をクリックします。

改善された検索機能

改善されたグローバル検索は、グローバル検索で参照するコンテンツを絞り込み、より迅速でより固有のコンテンツ参照エクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックファセットにより改善されたグローバル検索では、トピックとそのサブトピックとの関連付けに基づいてフィルターされたデータが提供されます。

- 検索ファセットでサポートされているコンテンツタイプには、[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットで利用可能なコンテンツ (サービスカタログ、ナレッジベース 記事、学習コンテンツなど) が含まれます。
- トピックファセットは、階層別にコンテンツをフィルターします。特定の階層データを取得するには、サブトピックを選択します。
- 利用可能なベースシステムのファセットレベルは 2 つあります。最大 10 レベルまで追加できます。

  ファセットレベルの追加方法の詳細については、「トピックファセットによる検索の構成」を参照してください。

- 検索で利用可能な 2 つのソートオプションは、[最も関連性が高い] と [最新]です。
  - [最も関連性が高い] は、ベースシステムのソートオプションです。
  - [最新] は日付でデータをフィルターします。

注:
トピックファセット機能で検索するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックファセットによる検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックファセットで検索を構成します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
トピックファセットは、階層 (トピックとサブトピック) によってコンテンツをフィルターするために役立ちます。単一または複数のファセットを選択して、検索結果を絞り込むことができます。

この機能でサポートされているコンテンツタイプは、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツです。

ベースシステムでサポートされているファセットレベルは 2 つです。最大 10 レベルまでファセットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [ファセット] タブに移動し、[新規] をクリックします。
3. トピックまたはサブトピックに従って、関連する詳細を使用してファセットを作成します。

AI 検索が無効になっている場合の検索ソースの設定

従業員センターでは、AI 検索がデフォルトで有効になっています。AI 検索が無効になっている状況で、検索結果をフェッチする検索ソースを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
検索ソース構成では、検索は分類に関連付けられたコンテンツに制限されます。AI 検索が無効になっている場合、従業員センター は Zing 検索エンジンを使用します。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [従業員センター] をクリックします。
3. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

従業員センターのパーソナライズされた回答
ServiceNow® システム内で、または統合されたサードパーティアプリケーションを使用して、休暇残日数に関するパーソナライズされた回答を取得します。

この機能により、従業員は AI 検索を使用して個人の関連データを検索し、パーソナライズされた回答を取得できます。検索は、データが ServiceNow にあるか、または他の統合されたサードパーティアプリケーションにあるかにかかわらず機能します。

パーソナライズされた回答 - 休暇では、Kronos と Workday の 2 つのサードパーティ統合がサポートされています。

Kronos は、インド、中国、北米でサポートされています。Workday はオーストラリアでサポートされています。

パーソナライズされた回答と休暇の統合により、従業員は休暇残日数に関する情報を見つけることができます。

具体的な休暇残日数の検索に加えて、従業員は「病気休暇はどの程度残っているか」などの情報を検索することもできます。

PTO のパーソナライズされた回答の設定
従業員センター の休暇残日数について従業員にパーソナライズされた回答を提供するために、サードパーティ統合インスタンスを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報について、AI 検索対応機能であるパーソナライズされた回答を設定します。

PTO 残日数検索のデフォルトのサードパーティ統合は Kronos および Workday ですが、その他の情報については、希望する統合アプリを追加できます。

注:
従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

Kronos 統合インスタンスで OAuth 認証に基づいてライブクエリへの応答が行われます。

Kronos でこの機能を設定するには次のプラグインが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

ServiceNow® プラグインの詳細については、「 プラグインのリスト 」を参照してください。

注:
app_ex_integrated_answers プラグインは、従業員センター バージョン 26.0.1 および Employee Experience Foundation バージョン 25.0.1 で実行されます。プラグインをインストールすると、上記のアプリケーションの該当バージョンがインストールされるというプロンプトが表示されます。

プラグインがインストールされたら、「UKG スポークを設定 」により、Kronos を OAuth プロバイダーとして登録し、ServiceNow® からの要求を認証します。

UKG の設定後、NLU モデルをトレーニングして公開する前に、次の前提条件が確立されていることを確認してください。

注:

1. アプリケーションレジストリ、接続、および認証情報が Kronos アプリケーションスコープの範囲内にあること。
2. **sys_user.list** の [パーソナライズされたリスト **(Personalized List)**] 列に [従業員番号] フィールドが含まれていること。従業員センター ポータルの従業員番号が Kronos の従業員番号と同期されます。

両方の前提条件が満たされている場合は、次の手順に進みます。

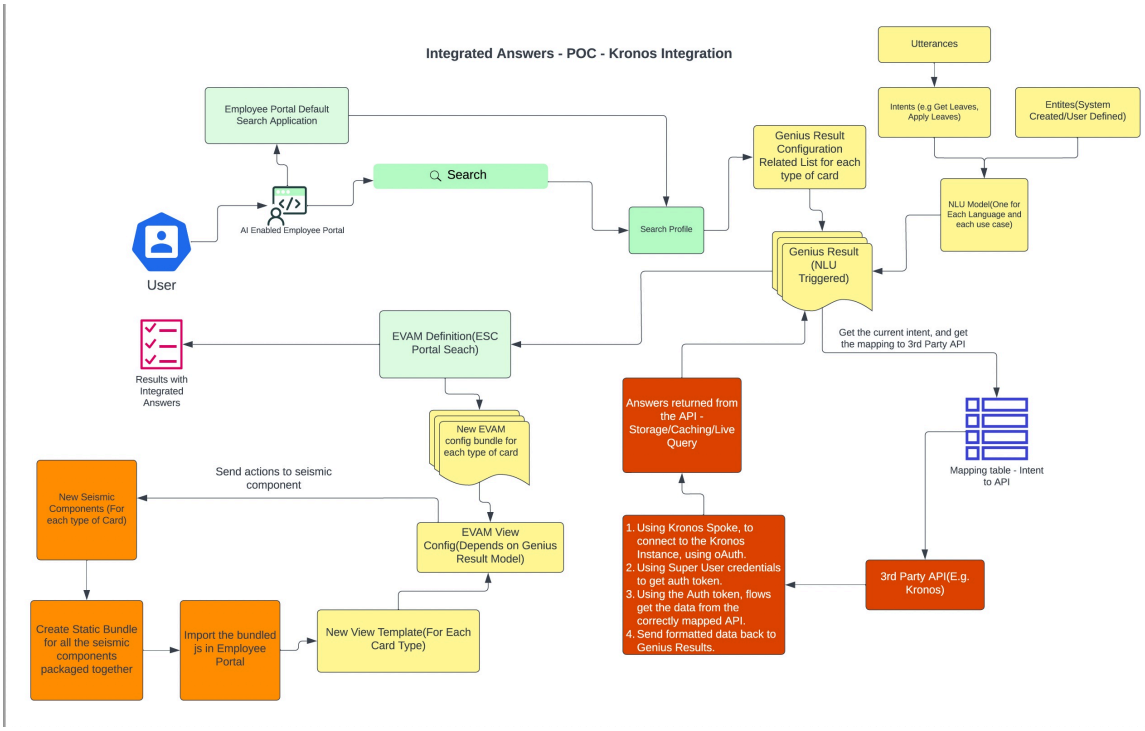
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答休暇モデル. [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] リンクは [ドラフト] ステータスである必要があります。
2. [英語] を選択します。
3. [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] ページで [インテント] を選択します。
4. ページの右上隅にある [モデルをトレーニング] を選択します。
5. [モデルを公開] ウィジェットを表示するには、トレーニングが終了した後、[パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] ページに戻ります。
6. [フェーズを表示] を選択します。
7. [公開] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パーソナライズされた回答 - **Kronos** 統合



8. オプション: 公開されたモデルをテストするには、 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答休暇モデル > インテント > モデルを試す.

タスクの結果

新しい Genius 結果カードは、Kronos データと統合された検索結果ページで利用できます。

Kronos 統合 従業員センター ポータルでパーソナライズされた回答を使用して、休暇残日数に関する情報を検索します。

> **注:**
> アドミニストレーターは、**sys_search_event** テーブルで従業員の検索ログを確認できます。

パーソナライズされた回答の関連アクションの設定

休暇残日数関連のアクションや、給与、福利厚生 - 医療などのその他の情報を設定します。データタイプに応じて、関連アクションを設定します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

従業員センター の [パーソナライズされた回答] を使用して見つかった情報に基づいて、[パーソナライズされた回答] の関連アクションを使用します。さまざまなサードパーティ統合、さまざまなタイプの情報を設定し、必要に応じてアクション URL を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > パーソナライズされた回答 > **API** マッピング構成 > 休暇残日数を取得.
2. [パーソナライズされた回答] ページで [ポリシーを表示] と [休暇の申請] を機能させるには、[プライマリアクション **URL]** と [セカンダリアクション **URL]** を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アクション名 [ポリシーを表示] および [休暇の申請] はデフォルトの機能です。必要に応じてアクション URL を設定できます。

3. [複数の場所 **(Multi-location)]** チェックボックスをオンにして、サードパーティ統合の複数の場所のサポートを有効にします。

> **注:**
> 複数の場所の休暇残日数データを取得する場合は、チェックボックスをオンにする必要があります。それ以外の場合は、1 つの場所のデータがデフォルトと見なされます。

データフェッチタイプの設定

従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇の組織要件に従ってデータフェッチタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇機能に必要なデータフェッチタイプ、ライブコール、AI 検索、および Glide クエリを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > パーソナライズされた回答 > サードパーティ統合.
2. サードパーティ統合、Kronos または Workday を選択します。
3. 組織のニーズに応じて、[ライブコール **(Live Call)]**、 **[AI** 検索]、または **[Glide** クエリ] を選択します。

> **注:**
> Workday 統合がすでに利用可能な場合、Workday は [ライブコール **(Live Call)]** をサポートします。従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

4. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > 従業員の休暇残日数 をクリックして、**AI** 検索 および **Glide** クエリ データのソースを表示します。

タスク管理と統合機能のセットアップ

従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

タスク管理機能

機能	説明
推奨機能	
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定	[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットは、入力またはレビューが必要なユーザーアクティビティを表示し、アイテムを優先度別に整理し、サマリービューと詳細ビューを提供します。
従業員タスクページ	従業員がすべてのタスクを 1 か所で表示して完了できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク管理機能 (続く)

機能	説明
従業員リクエストページ	従業員がすべての要求を従業員センターの単一のページで表示できるようにします。
アクションフレームワーク	すばやくアクセスできるようにアクションアイテムを定義します。
従業員プロファイル	従業員プロファイルは、従業員の作業に関連する情報の包括的で統一されたビューであり、アプリケーション全体のビジネス上の意思決定、ワークフロー、パーソナライズを促進します。
アプリランチャー(従業員センタープロ)	[アプリランチャー] ウィジェットを使用すると、従業員はすべての Web ビジネスアプリケーション (SSO 統合アプリケーションと非 SSO カスタムアプリケーションの両方) にワンクリックでアクセスできます。
次の機能でポータル機能を拡張します。	
承認ハブ (従業員センタープロ)	承認ハブを使用すると、承認者は、コンテキスト内の情報とさまざまな承認タイプの一貫したレイアウトを提供することで、情報に基づいて優先順位付けされた承認の決定を行うことができます。
組織図(従業員センタープロ)	組織図を使用すると、従業員は他の従業員に関する情報を検索し、チームの構造を把握できます。

アクションフレームワーク

アクションフレームワークには、頻繁に使用されるクイックアクセスのアクションアイテムが含まれています。デフォルトのアクションを複数使用して、カスタムアクションを作成できます。

アクショングループフレームワークを使用すると、ユーザーがコンテキストで実行できるアクションを定義できます。

- ウィジェットとしてすぐに使用可能なアクションとアクショングループを作成します。
- ユーザーが実行できるアクションのグループを構成します。
- デフォルトのアクションとアクショングループを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズします。
- 表示設定とユーザー基準を管理します。
- クイックアクションへのアクセスを設定して、従業員の生産性を向上させます。

ユーザーのジャーニーに沿ったアクションを使用すると、ワークフローを短時間で完成させることができます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

従業員プロファイル アクショングループ

従業員プロファイルアクショングループを使用すると、組織図の表示、メールの直接使用、電話など、頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。アクションのデフォルトの動作は要件に合わせて編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認エクスペリエンスアクショングループ

承認エクスペリエンスアクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。アクションはビジネス要件に合わせて変更できます。

マネージャーハブ アクショングループ

マネージャーハブ アクショングループを使用すると、従業員カードで利用可能なアクションアイテムにすばやくアクセスして、マネージャーハブ の [あなたのチーム] ページで表示、電話、またはメールでの直接アクセスができます。アクションはビジネス要件に合わせてカスタマイズできます。

アクションを構成する

アクションフレームワークを使用して、アクションを構成し、さまざまなコンテキストで使用するアクショングループとして一連のアクションを連結させます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

アクションアイテムを使用すると、さまざまなコンテキストで実行するアクションにすばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション] フォーム

フィールド	説明
アクションラベル	ボタンに表示されるアクションラベルの名前。
アクションタイプ	利用可能なリストからアクションタイプを選択します。
アクティブ	アクションを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
アクションアイコン	アクションのアイコン。
テーブル	アクションが関連付けられているテーブルの名前。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。

4. [保存] または [更新] をクリックします。
5. [アクションパラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
アクションパラメーター名	アクションパラメーターの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パラメータータイプ	JSON、文字列、参照などの利用可能なリストからパラメータータイプを選択します。
クライアントパラメーターですか？	クライアントスクリプトでパラメーターを使用するには、このボックスをオンにします。
表示値	値を表示するには、チェックボックスをオンにします。デフォルトでは、sn_ex_sp_action_parameter の値は false に設定され、パラメータータイプが参照の場合にのみフォームに表示されます。 ○ true の場合、フィールドの表示値を取得します。 ○ false の場合、フィールドの実際の db 値を取得します。
アクションパラメーター値	このオプションは、*string* を選択した場合にのみ表示されます。文字列のパラメーター値 (例：*approved*)
テーブル	このコンポーネントが関連付けられている参照テーブル。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド	*Sys ID* などの要素ツリーから選択可能な、テーブルのフィールド。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
JSON パラメーター	指定する JSON 文字列。*{"param": "value"}* など。このオプションは、*JSON* を選択した場合にのみ表示されます。

OOTB アクションでは次のようになります。

- デフォルトでは *isEsignatureEnabled* 値は **true** で、電子署名承認認証ウィンドウが表示されます。
- *broadcastEventName* 値は 、パラメーターで渡されたイベントをブロードキャストして、電子署名が成功したときにボタンを非表示にし、電子署名シナリオの前にコメントを有効にします。

注:
カスタムアクションの場合は、これら 2 つのパラメーターをカスタマイズできます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
アクションが設定されました。一連の関連するアクションアイテムをグループとして組み合わせることができます。

アクショングループを構成する

一連の関連するアクションアイテムをアクショングループとして構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、要求の承認や却下などのアクションアイテムに、承認ページから直接すばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクショングループ.
2. [新規] をクリックするか、*Approvals action group* などの既存のレコードを編集します。
3. [アクショングループ名] を編集するか、[保存] または [更新] をクリックします。
   次に、[アクション m2m グループ (Action m2m group)] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。
4. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

   a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] を選択します。

   b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

   c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

   d. 次の [アクションの可視化] のオプションから 1 つ選択します。
      - 自分に表示:所有者または自分だけに表示されます
      - マネージャーへのヴィジビリティ:ユーザーのマネージャーに表示
      - 全員に表示
      - 自分を除くすべてのユーザーに表示:自分を除くすべてのユーザーに表示
      - ユーザー基準:アクションが表示されるユーザーの基準を選択します
      - 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視化を定義します。たとえば、 answer = context.state.toString() === 'requested';

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクショングループは、アクションにすばやくアクセスできるように構成されています。たとえば、承認アクショングループには、[承認] と [却下] のアクションのセットがデフォルトで設定されており、承認ページから使用できます。

アクションタイプの構成

アクションタイプとしての動作アクションに基づいてアクションタイプを構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして要求を直接承認または却下することができます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. [アクションタイプ] で、既存のレコードを検索して選択するか、新しいレコードを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アクションタイプ] フォーム

フィールド	説明
アクションタイプ名	アクションタイプの名前。
サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行しますか？	サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行する必要がある場合に選択するオプション。
アクティブ	アクションタイプを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
サーバースクリプト	サーバースクリプトはサーバーで実行されます。スクリプトは以下で実行されます。
サーバーパラメーター	関数を実行するために必要なサーバーパラメーター (例：`State, sys_id`)
クライアントスクリプト	クライアントスクリプトはクライアント側で実行されます。
クライアントパラメーター	関数を実行するために必要なクライアントパラメーター。

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクションタイプが設定されました。このアクションタイプをアクションに関連付けることができます。

従業員プロファイル

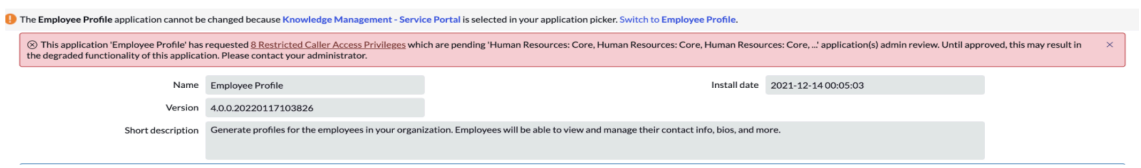
統一された従業員プロファイルには従業員情報が含まれ、BU の拡張性が提供されます。

複数のシステム間を移動することなく仕事に関連する従業員プロファイルにアクセスするには、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。業務関連情報のフィールド、アクション、およびウィジェットを導入するための構成主導型プロファイルデザイン。

- 名前：従業員プロファイル
- スコープ：sn_employee

注:
要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を手動で承認するには、ナビゲーターから sys_store_app.list に移動します。ヘッダーには RCA へのリンク付きエラーメッセージが含まれます。

制限付き発信者アクセス



RCA を許可できます。

ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員プロファイルのデザインと表示設定を構成します。
- ソーシャルニーズおよびエンタープライズニーズに合わせて最新のプロファイル UI を作成します。
- 従業員が 1 つのページから個人情報を作成および管理できるようにします。
- 複数の事業部門にまたがってプロファイルを拡張できるようにします。
- 仕事関連情報をタブとして構成し、パブリックプロファイルの表示設定をカスタマイズします。
- 将来のユースケースに備えて、スケーラブルなプロファイルでデータの可視化と拡張性を管理します。
- 従業員のエンゲージメントとエクスペリエンス全体を向上させます。

従業員プロファイルの設定

アドミニストレーターは、アクティブな従業員定義を作成し、プロファイルコンポーネントを設定できます。従業員プロファイルの更新を一元管理します。次のフォームを参照してください。 従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成

従業員プロファイルの使用

従業員は、プライバシー設定のプロファイルを表示、編集、および更新できます。「従業員プロファイルの表示」を参照してください。

アクティブな従業員定義の作成

アクティブな従業員定義を作成して、従業員プロファイルを生成します。

始める前に

従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

> **注:**
> 従業員定義テーブルはドメインで分離されています。

必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 従業員プロファイル > 従業員の定義.
2. 従業員定義ページで、[新規] をクリックします。
3. 使用可能な [テーブル] オプションを 1 つ選択します。
   - ユーザーテーブルから従業員定義を作成するには、[ユーザー] を選択します。
   - HR レコードから従業員定義を作成するには、**[HR** プロファイル] を選択します。

     > **注:**
     > HR プロファイルテーブルは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

4. 使用可能なフィルターと節から条件を作成します。
   たとえば、[名] を必ず **All** で始まるようにして、その条件に一致する従業員プロファイルを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 従業員定義条件は、インデックス付き列である必要があります。また、フィルター数を少なくして、条件をシンプルに保つようにします。

5. 従業員定義をアクティブとしてマークするには、[アクティブ] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
   [従業員プロファイルを生成] オプションが表示され、「更新した定義に従って従業員プロファイルを再生成して従業員プロファイルを生成できる」ことを示すメッセージが表示されます。

> **注:**
> 複数の従業員定義がある場合は、他の従業員定義をアクティブにする前に、現在アクティブな定義を非アクティブ化してください。

7. [従業員プロファイルを生成] をクリックします。
   従業員プロファイルが作成されることについての確認が表示されます。

   従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

タスクの結果

従業員プロファイルが生成されると、カウントと、従業員プロファイルを表示するためのリンクが記載されたメールが届きます。**[Employee Profiles]** テーブルのアクティブな従業員定義に基づいて作成された新しい従業員プロファイルを確認します。プロファイルの生成を定期的に同期することもできます。

> **注:**
> 従業員プロファイルの生成後にユーザーテーブルに追加された新規ユーザーの場合、アクティブな従業員定義が一致すると、従業員プロファイルが段階的に追加されます。

次のタスク

従業員定義ができたら、従業員プロファイルのオプトインの選択に進むことができます。

従業員プロファイルへのオプトイン

従業員プロファイルにオプトインして、新しい従業員の詳細とデザインを有効にします。

始める前に

必要なロール：sn-employee.admin

オプトインする前に、アクティブな従業員定義を作成します。詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> 従業員プロファイル (com.sn_employee) プラグインを使用すると、EC および EC Pro で従業員プロファイルのオプトインを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > セットアップ.
   [従業員プロファイルへのオプトイン (Opt-in to 従業員プロファイル)] ページが表示されます。
2. [はい、従業員プロファイルにオプトインします] オプションを選択し、[オプトイン] を選択します。
   このオプトインでは、従業員は新しい従業員プロファイルを使用して連絡先情報や略歴などを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 従業員プロファイルにオプトインまたはオプトアウトすると、sn_employee.employee_profile_enabled の値が変更されます。

オプトインは、AI および ML プロファイルデータモデルで従業員プロファイルを使用する際に役立ちます。

- HR 以外の顧客の場合、AI モデルと ML モデルは従業員プロファイル [sn_employee_profile] テーブルに基づいています。
- ポータルのプロファイルページ [HR 以外の顧客は user_profile ページ、HR の顧客は hri_user_profile ページ] は、従業員プロファイルテーブルに基づく employee_profile ページを使用します。

> **注:**
> HR ライセンスを持つお客様は、最新の従業員プロファイルにオプトインしていなくても、引き続き HR プロファイル ML モデルを使用できます。

3. オプション: いつでも [オプトアウト] を選択して、新しい従業員プロファイルからオプトアウトして前のワークフローに戻ることができます。

タスクの結果

オプトインすると、従業員は次のメリットを得ることができます。

- 連絡先情報やジョブの説明などの詳細が表示されるカスタマイズ可能な [従業員プロファイル] ページを表示できるようになります。
- 組織図、チーム階層、およびより優れた検索を提供する、拡張された組織図エクスペリエンス内を移動します。詳細については、「組織図」を参照してください。
- AI および ML プロファイルデータモデルの従業員プロファイルを使用します。

従業員プロファイルヘッダーの設定

名、姓、部門など、従業員に関する有用な情報を表示するように従業員プロファイルヘッダーを設定します。ヘッダーを使用すると、従業員をすばやく識別できます。

始める前に

必要なロール：sn-employee.admin

このタスクについて

従業員プロファイルのヘッダーフィールドを、すべての従業員に表示されるように設定できます。次のヘッダーフィールドを設定できます。

- 名、姓、およびその形式を含むプライマリユーザー情報。
- 役職、連絡先番号、優先代名詞などのセカンダリユーザー情報。
- MS Teams などのチャネル全体でユーザーのステータスを表示するためのユーザープレゼンス情報。

> **注:**
> 従業員プロファイルバージョン 11.0.3 以降、複数のアクティブなヘッダーの設定を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ヘッダー **UI** 構成.
2. [従業員プロファイルのヘッダーの構成] フォームの各フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド値の説明については、「[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム」を参照して ください。

> **注:**
> デフォルトのプロファイルヘッダーレコードのフィールド値については、「デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコード」を参照してください。

3. [更新] を選択します。

従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成

インスタンスオプションを構成して、タイトル、表示するアイテム数、アイコン、表示するアイテムのカテゴリなど、従業員プロファイル 概要ウィジェットの外観をコントロールします。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイル管理者

このタスクについて
従業員プロファイル 概要ウィジェットには、従業員に関する有用な情報が表示され、自分にとって最も関連性の高い情報を得ることができます。ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して次のことを実行できます。

- 従業員プロファイルをセクション別に整理します。
- セクションに表示するフィールドを追加します。
- 従業員、ユーザー、HR プロファイルからフィールドを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.
2. [概要セクション] リストから、[新規] を選択します。
3. [概要] セクションフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「概要セクションフォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。
   [送信] を選択すると、すべてのセクションのリストを含む前のページにリダイレクトされます。
   新しいセクションが作成されます。セクションに適した関連付けられたフィールドに進むことができます。
5. [概要セクションフィールド] セクションで、[新規] を選択します。
   新しいレコードページが開きます。
6. [フィールド名] を選択し、設定に基づいてツリーから要素を選択します。
7. 設定に基づいて、適切な [フィールドの可視化] オプションを選択します。

   たとえば、希望する代名詞や個人情報のヴィジビリティを選択できます。

   - 従業員のみ
   - マネージャーのみ (Manager only)
   - 従業員とマネージャー (Employee and Manager)
   - 全員
   - マネージャーとその他のマネージャー
   - 従業員、マネージャー、その他のマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。フィールドは、次の基準に基づいてユーザーに表示されます。
  - 利用可能：フィールドが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。
  - 利用不可：フィールドが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。

[利用できません] グループで定義された値は、[利用可能] グループで定義された値よりも優先されます。両方の値が定義されていない場合、このフィールドはすべてのユーザーに表示されます。ユーザー基準に基づくフィールドの可視化の詳細については、「ユーザー基準の出力」を参照してください。

注:
基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。

8. 利用可能なリストからフィールドに適したアイコンを選択します。
9. [送信] を選択します。

次のタスク
従業員プロファイルに、次のデフォルトセクションと関連フィールドを追加できます。

- 関連情報
- 略歴
- 個人情報
- 連絡先詳細
- 雇用詳細
- 自分のチーム

ビジネスニーズに基づいて、追加のセクションを設定します。

バナーを編集または削除するには、次の場所に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > 背景バナー.

関連情報
従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイル

従業員プロファイルバナーとプロファイル画像の更新
アップグレードされた編集機能を使用して、[従業員プロファイル] ページのバナーとプロファイル画像をアップロードまたは更新します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルユーザー

このタスクについて
拡張された編集オプションを使用して、[従業員プロファイル] ページのバナーとプロファイル画像を更新します。デフォルトのバナー画像を使用することもできます。デフォルトのプロファイル画像のセットアップでは、ユーザーの名前のイニシャルが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > プロファイル.
2. 初期アップロードの場合は、ようこそ画面でカメラアイコンをクリックし、[画像を参照] をクリックしてアップロードする画像を選択します。
   [カバー画像を追加 (Add cover image)] のようこそ画面には、バナー画像に使用できるすべてのファイルタイプが表示されます。
3. オプション: [回転]、[ズーム]、[反転]、[ドラッグして画像の位置を変更] などの更新された編集オプションを使用して、画像を編集できます。
   画像に加えた変更を元に戻したり、やり直したりする場合は、[リセット] をクリックして画像を初期アップロード状態に戻します。
4. オプション: 初期アップロード画面には、画像を変更または現在の画像をアップロードするためのオプションがさらに 2 つあります。
   - 画像の変更
   - 適用
5. 初期アップロード後、[カバー画像を編集 (Edit cover image)] 画面には、デフォルトのバナー画像に戻る追加の [画像の削除] オプションが表示されます。
   初期画像アップロード後、右上隅のカメラアイコンが、編集オプションを示す鉛筆アイコンに変わります。

   プロファイル画像でも同様の編集オプションを使用できます。

タスクの結果
ユーザーは、アップグレードされた編集機能を使用して、好みに応じてバナーとプロファイル画像をカスタマイズできます。

従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理

従業員プロファイルで仕事に関連するコンテンツの表示を有効にし、公開プロファイルの可視化設定をカスタマイズします。

始める前に
プロファイルタブの UI は、次の場合にのみ使用できます。

- アドミンが従業員プロファイルにオプトインする
- 従業員が従業員の定義を満たす
- 従業員が、従業員プロファイルテーブルに対応するプロファイルレコードを持っている

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
従業員に専門的なランディングページを提供し、組織全体での情報のヴィジビリティを制御します。デフォルトのタブを使用することも、タブを作成することもできます。タブ UI を使用すると、次の操作が可能になります。

- アドミニストレーターがタブでプロファイル情報を設定できるようにする。
- プロファイル情報のタブ、ウィジェット、および可視化を構成する。
- HR ウィジェットや EX ウィジェットなどの他のウィジェットから情報を追加する。
- 可視化の設定を従業員が柔軟にカスタマイズできるようにする。

従業員の場合、タブ UI は、複数のタブが表示可能な場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員以外の場合、プロファイル情報はフラットページとして表示され、従業員プロファイル の概要、従業員プロファイル の自分のチーム、従業員ドキュメント一覧、詳細な委任リスト、HRI 連絡先ウィジェットが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. [新規 **(New)]** を選択するか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[従業員プロファイル] タブのフォーム

フィールド	説明
名前	タブの名前。
表示名	ポータルに表示するタブ名。このフィールドが空の場合、[名前] フィールドの値がポータルに表示されます。
アプリケーション	タブのアプリケーション。
有効	タブで使用するウィジェットをアクティブ化するオプション。
順序	タブを表示する順序番号。

複数のタブを構成してアクティブとしてマークすると、その情報がプロファイルにタブとして表示されます。

4. [送信] または [更新] を選択します。
タブが作成または更新されます。
5. [タブウィジェットマッピング (Tab widget mappings)] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択するか、既存のレコードを編集します。
6. [タブウィジェットマッピング (Tab widget mapping)] フォームのフィールドに入力します。フィールド値の説明については、「タブウィジェットマッピングフォーム」を参照して ください。タブウィジェットマッピング **[sys_id]** は、ウィジェットオプションオブジェクトの *tabWidgetMappingId* 変数で使用できます。

注:
widgetTitle、*tabWidgetMappingId*、*isUserSelectionEnabled* の変数は、従業員プロファイル タブ UI のスコープ内でのみ使用できます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
[プロファイル **(Profile)]** タブには、従業員がヴィジビリティを表示およびカスタマイズするためのウィジェットとヴィジビリティ設定が構成されています。UI では、ユーザーがページをスクロールしても、各種のタブが固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、ナビゲーションメニューアイテムの形式で使用できます。

アドミンは、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要パネル **(Widget overview panel)]** オプションをオンにすることで、ナビゲーションメニューの可視化を構成できます。

関連情報

従業員プロファイル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルの従業員プロファイルの設定

構成情報レコードを作成し、ヘッダーとタブをマッピングして、ポータルの従業員プロファイルを設定します。

始める前に

注:
従業員プロファイルのポータル設定は、従業員プロファイルバージョン 11.0.3 から利用できます。以前のバージョンからアップグレードする場合は、すべてのポータルのプロファイルページがアップグレードシナリオに基づいて更新されます。詳細については、「従業員プロファイルのアップグレードシナリオ」を参照してください。

必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ポータル設定.
2. 従業員プロファイルポータル設定ページで、[新規] を選択します。
3. [プロファイルポータル設定] フォームの各フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「[従業員プロファイルポータル設定] フォーム」を参照してください。
4. タブマッピングセクションで、[編集] を選択します。
   タブマッピングページが開きます。
5. 要件に基づいてタブをプロファイルにマッピングします。
   a. 最初のペインでタブを選択します。
   b. 追加矢印を選択して、タブをプロファイルに追加します。
   c. 手順 a と b を繰り返して、プロファイルにタブを追加します。
   d. [保存] を選択します。

   注:
   [新規] を選択すると、タブマッピングセクションからタブ構成を作成できます。詳細については、「プロファイルのタブとヴィジビリティの管理」を参照してください。
6. レコードを保存します。

従業員の他のマネージャー関係の追加

従業員の他のマネージャー関係を追加して、点線レポートを設定します。

始める前に

他のマネージャー関係を追加するには、従業員プロファイル定義を作成し、オプトインする必要があります。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

必要なロール：sn-employee.admin

このタスクについて

[他のマネージャー関係 (Other Manager Relationships)] モジュールを使用して、従業員とマネージャーの間に多対多の点線の関係を作成します。スーパーバイザー、プロジェクトリードなどのマネージャーのカスタム関係を定義できます。他のマネージャーとその他のレポートは、従業員プロファイルチームウィジェットと組織図に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 他のマネージャーの関係.
2. [他のマネージャー関係 (Other Manager Relationships)] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[他のマネージャー関係 **(Other Manager Relationship)]** フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員の従業員プロファイルレコード。
その他のマネージャー	その他のマネージャーの従業員プロファイルレコード。
関係性タイプ	マネージャーと従業員の関係のタイプ。スーパーバイザー、プロジェクトリードなどのカスタム関係を定義できます。

注:

指定した従業員、マネージャー、関係タイプは、既存の他のマネージャー関係レコードと一致しないようにする必要があります。

4. [送信] を選択します。

アップグレードされたセクションでの従業員プロファイルページの略歴の追加

[従業員プロファイル] ページの [略歴を追加 (add a bio)] セクションで、自己紹介になる略歴を追加します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルページユーザー

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > プロファイル.
2. [概要] セクションで、[略歴を追加 **(Add a bio)]** をクリックすると、詳細を入力するテキストエリアが表示されます。
   最大文字数は 256 文字です。1 文字入力するごとに残りの入力可能文字数を示す目印が表示されます。文字制限を超えている場合は、超過した文字数が赤色で強調表示されます。

タスクの結果
略歴追加テキスト領域により、従業員は [従業員プロファイル] ページの各自の主要な側面を更新し、互いの経歴や関心をよりよく理解することができます。

従業員プロファイルの **AI** と **ML** モデルの管理

従業員プロファイルの人工知能 (AI) と機械学習 (ML) モデルを使用して、類似ユーザーの推奨記事とカタログアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルアドミン

従業員プロファイルにオプトインします。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

従業員プロファイル ML モデルを使用して、類似ユーザーからの推奨事項を検出します。この推奨事項によって、HR プロファイル ML モデルへの依存関係が解消されます。類似ユーザーによって最も閲覧されているナレッジ記事とカタログアイテムを特定します。アドミニストレーターによるインスタンス構成に基づいて、[おすすめ] セクションを表示します。

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更 により、さらに多くの結果を表示できます。

> **注:**
> HR 部門のお客様は、従業員プロファイルにオプトインするかどうかにかかわらず、引き続き HR プロファイル ML モデルを利用します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 従業員プロファイルの **AI** 構成.
2. デフォルトの類似性定義でレコードを作成するには、[新規] をクリックします。

Trouble?
従業員プロファイルアドミニストレーターは、従業員プロファイルにオプトインした後に類似のユーザーモデルが自動トレーニングされない場合、従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニングができます。

次のタスク

従業員は従業員プロファイル ML モデルを使用して、[おすすめ] セクションで表示可能なナレッジ記事およびカタログアイテムを参照できます。

従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニング

自動トレーニングがデフォルトで有効になっていない場合は、手動で従業員プロファイル予測インテリジェンスをトレーニングして、類似ユーザーをモデル化します。

始める前に

必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > ホームページ > 類似性.
2. ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile の [トレーニング] を選択します。
   前述のソリューション定義の **[ML** ソリューション] タブでトレーニングが終了した後にレコードが作成されます。

   > **注:**
   > 従業員プロファイルで自動トレーニングモデルを使用するには、変数システムプロパティを **[True]** に設定し、アプリケーションスコープを [グローバル] に設定する必要があります。自動トレーニングモデルには、最低 10 件のレコードが必要です。

従業員プロファイルの **HR** ウィジェットの更新

従業員プロファイルの HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの追加機能があります。

従業員プロファイルの HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの機能が新たに追加されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各ウィジェットを機能させるには、個別のプラグインをインストールする必要があります。[自分の連絡先] レコードには、連絡先の詳細を取得するためのヒューマンリソース (HR)：コアプラグインが必要です。[自分の委任] の詳細は、Granular Delegation プラグインからプルされます。さらに、Employee Documents プラグインは、従業員ドキュメント管理プラグインからデータをプルします。

ユーザーは、[自分の委任] ウィジェットの [委任を追加] ボタンを使用して委任を追加し、[新しい連絡先を追加] を使用して連絡先を追加できます。

従業員のドキュメント管理の詳細については、「従業員ドキュメントの管理」を参照してください。

委任の追加の詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

従業員プロファイル の [設定] ウィジェット

[ユーザー設定] には、従業員プロファイル を選択したお客様向けの個別の [設定] ウィジェットとしてアクセスできます。

従業員センター および 従業員センタープロ ポータルのユーザープロファイルページの [ユーザー設定] は、従業員プロファイル を選択したお客様の [設定] ウィジェットとして利用できます。

従業員プロファイル にオプトインしたお客様は、ユーザーアバターをクリックすると、リストに使用可能な [設定] オプションが表示されます。

[設定] から、[日付と時刻の形式]、[タイムゾーン]、[言語] などの [表示]オプションを管理できます。必要に応じて、[アクセシビリティ]、[通知]、および [デバッグ] の設定を選択することもできます。

従業員プロファイルのお客様は、ユーザープロファイルページの [ユーザー設定] を使用できなくなりました。

ただし、従業員プロファイル にオプトインしていない、またはオプトアウトしたお客様は、ユーザープロファイルページに存在する埋め込み機能を表示できます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットには、入力またはレビューを必要とするすべてのユーザーアクティビティが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、従業員センター でタスク、サーベイ、要求のアクティビティをデフォルトで使用できます。タスクアクティビティは、デフォルトでプライマリに設定されています。タスクアクティビティは既存の To-do 設定を使用して表示され、要求アクティビティは既存の要求フィルターを使用して表示されます。

> **注:**
> 構成を追加し、アクティビティを表示できます。たとえば、予約のアクティビティを表示するには、ServiceNow ワークプレイス予約管理 アプリケーションのプラグインをインストールして有効にする必要があります。

アドミニストレーターは、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットから次のアクションを実行できます。

- 優先度または緊急度に基づいてアイテムを整理します。
- アイテムを垂直または水平レイアウトで表示します。
- [自分のアクティブなアイテム] から、アサインされたタスクに対してアクションを実行します。

[自分のアクティブなアイテム] のアクション

従業員が [自分のアクティブなアイテム] からアクションを実行できるように、アクションフレームワークを構成できるようになりました。

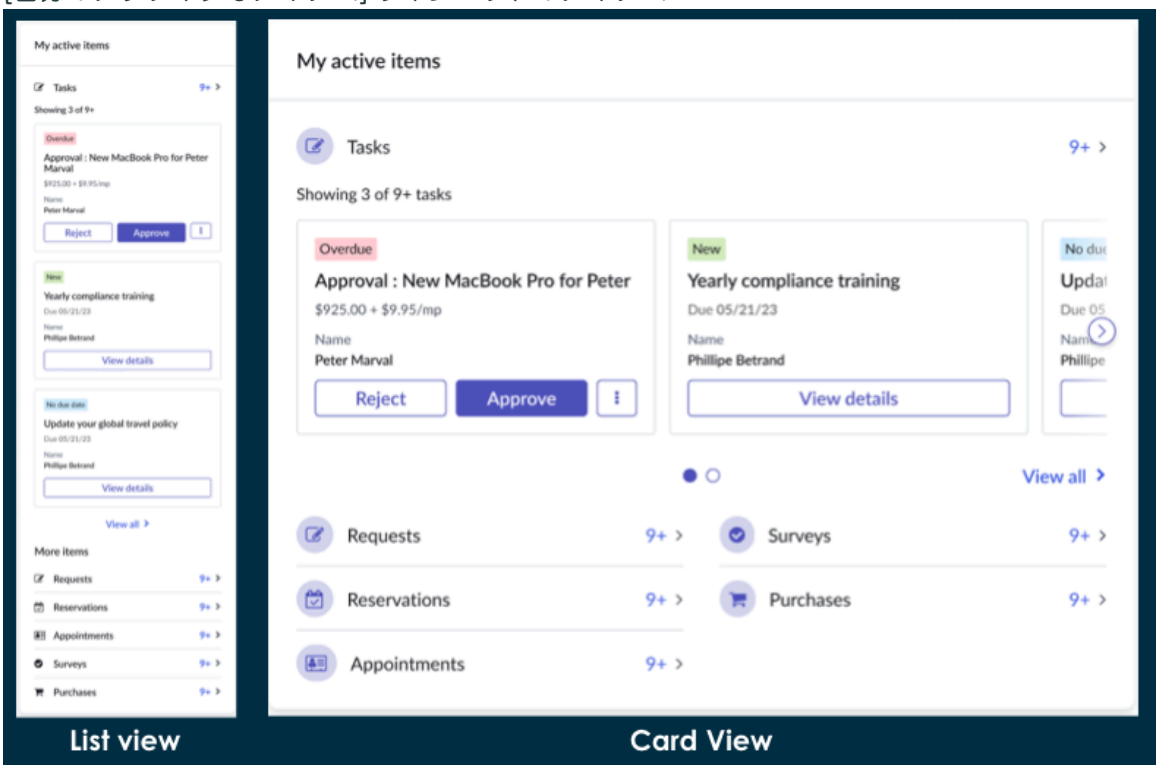
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライマリアクティビティのアクショングループを構成し、適切なアクションを完了します。タスクの場合、承認アクションと却下アクションはすぐに利用可能です。詳細については、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットのアイテム



アクショングループの詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

サマリービュー

サマリービューには、すべてのアクティビティのカウントが表示されます。プライマリアクティビティのカウントは、ウィジェットの上部に表示されます。その後、非プライマリアクティビティのカウントが表示されます。たとえば、タスク (9 つのタスク) がプライマリアクティビティで、要求 (9 より多い要求) が非プライマリアクティビティです。アクティビティの数がゼロの場合、サマリービューではアクティビティ名の横に **0** が表示されます。たとえば、タスクがゼロの場合、サマリービューには「0 タスク」と表示されます。タスクの数が 9 を超えると、サマリービューではアクティビティ名の横に「9+」と表示されます。たとえば、タスクが 10 の場合、サマリービューには「9+ タスク」と表示されます。

ウィジェットでアクティビティをクリックすると、[アクティビティ設定] フォームの [内部リンク] フィールドで指定したページが開きます。

リストビュー

リストビューには、プライマリアクティビティの To Do のリストのみが表示されます。タスクアクティビティをプライマリとして設定すると、リストビューにはタスクアクティビティの To Do のみが表示されます。[すべて表示] オプションでは、プライマリアクティビティ用に設定したページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティの詳細設定または基本設定を行うことができます。すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)]** を使用して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
アクションを [自分のアイテム] ウィジェットに表示するには、次から OOTB 承認アクショングループ を追加できます すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして [**To Do** 構成の詳細] レコードに移動し、[フィールドマッピング] の OOTB アクショングループを使用します。

関連情報

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

特定の条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを決定するアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブが表示されます。基本アクティビティ設定の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ構成の詳細の入力」を参照してください。

[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブと [アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。

- 基本アクティビティ設定の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ構成の詳細の入力」を参照してください。
- アクティビティへのアクセスを制限します。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

基本アクティビティ構成の詳細の入力

基本アクティビティ構成を作成した後に、テーブルから取得するアクティビティのレコードを指定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定.
2. アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
3. 基本アクティビティ構成をクリックして、構成の詳細を入力します。
4. [アクティビティ構成の詳細] タブをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定詳細フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

基本アクティビティ設定を実行

アクティビティを設定して、その数を表示し、プライマリアクティビティのリストにアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [詳細] オプションを選択します。
5. [サマリービューのスクリプト] フィールドで、アクティビティの数を表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   API は整数値を返します。
6. [リストビューのスクリプト] フィールドで、リスト内のアイテムを表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   > **注:**
   > このステップは、プライマリオプションを選択し、このアクティビティをプライマリとしてマークした場合にのみ実行します。

7. [リストビュー **json]** で、テーブルフィールドからコンポーネントプロパティへのマッピングを含むテンプレートを提供します。
   例：`{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // target is '' if its internal or portal page url. target is '_blank' if url is external }`
8. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティへのアクセスの制限

アクティビティにユーザー基準を適用して、アクティビティにアクセスできるユーザー、グループ、およびロールを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、そのユーザーがアクセス権を持たないアクティビティは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ設定.
   アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
2. アクセスを制限するアクティビティ構成をクリックします。
3. [アクティビティへのアクセス] タブをクリックします。

従業員タスクページ

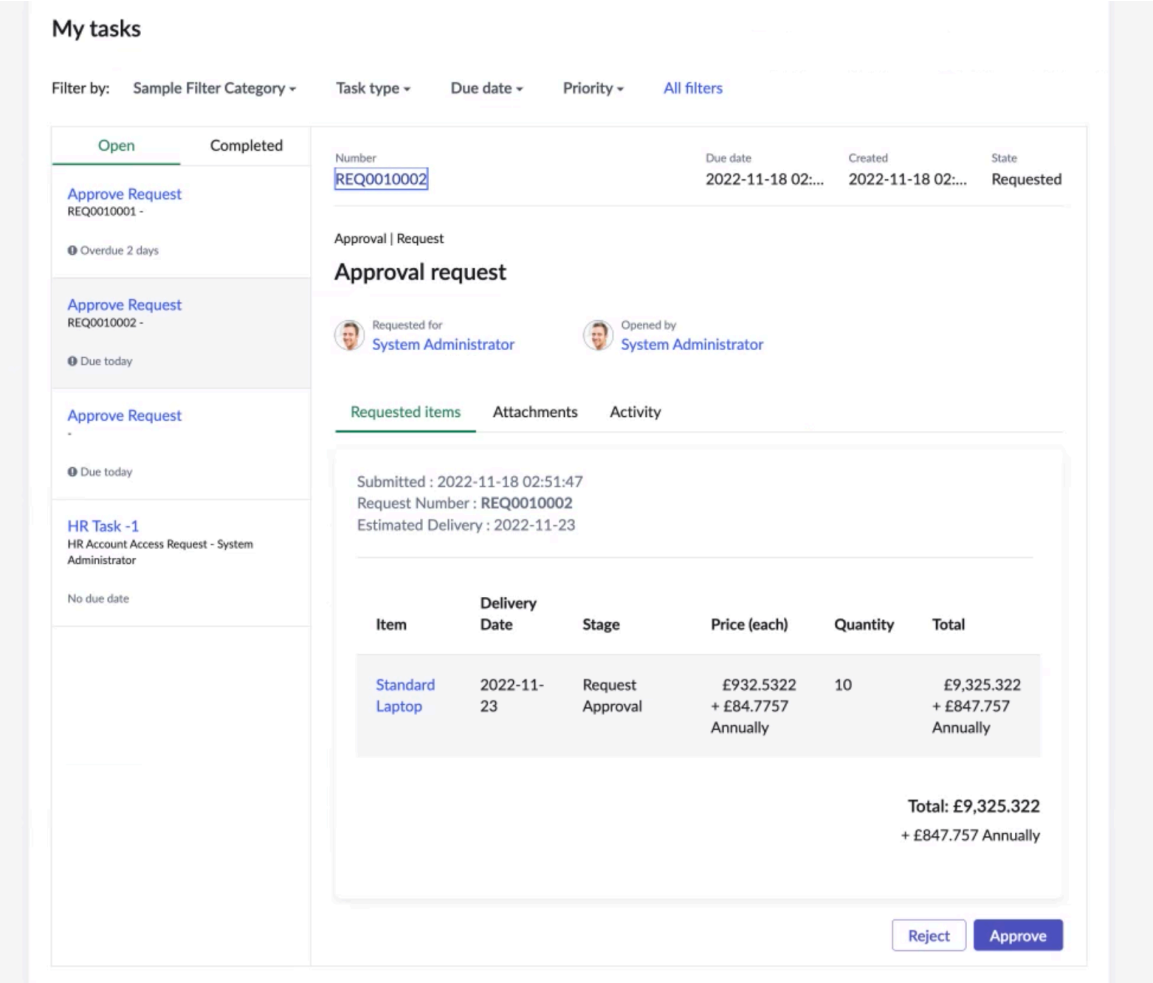
従業員が単一のページ上ですべてのタスクを表示して完了できるようにタスクページを設定します。ユーザーの承認、コンテンツタスクなどを表示するフィルターを適用して、ページを設定できます。

概要

[自分のタスク] ページには、従業員のすべてのオープンタスクおよび完了したタスクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



タスクページの設定

フィルターを設定することで、表示されるオープンタスクおよび完了したタスクのタイプを制御します。このフィルターでは、従業員のタスクページで表示されるためにタスクが満たす必要のあるテーブルと条件を定義します。テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。たとえば、次のように Approvals フィルターを設定することができます。

- そのフィルターを承認 [sysapproval_approver] テーブルに関連付け、次の条件を設定する：従業員が承認者であること。
- この承認に対応するエンティティが存在すること。
- 承認がリクエスト済み状態であること。

注:
デフォルトでは、期限日で順序付けされています。フィルターが多すぎてパフォーマンスに影響が生じている場合は、フィルターによってタスクを順序付けできます。フィルター順に順序付けるには、フィルター優先順位付けを有効にして、各フィルターの優先度番号を割り当てる必要があります。

[質問する] の設定

[質問する] は、HR タスクまたはケースについて話し合うために、HR エージェントまたはキューを持つユーザーとのコミュニケーションリンクを確立するウィジェットです。これらの設定によって、コミュニケーションに使用する HR エージェントまたはキューが決まります。HR タスクの場合は、[タスク担当チーム] フィールドで、ユーザーが [質問する] リンクを選択したときにタスクに関するコミュニケーションをピックアップする HR エージェントまたはキューを定義します。このオプショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンを使用するには、コネクトサービスポータルウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインを有効にします。

> **注:**
> コネクト の詳細については、「コネクト」を参照してください。

HR ケースの場合は、対話型インターフェースで設定を定義します。

> **注:**
> 対話型インターフェースの詳細については、「対話型インターフェース」および「エージェントチャットの設定」を参照してください。

会社が コネクトサポート を使用していない場合は、[質問する **(Ask a question)**] リンクを非表示にすることができます。[質問する] リンクを非表示にするには、**sys_properties.list** に移動し、**sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled** プロパティを見つけます。デフォルト値は **true** です。従業員センター の HR ケースおよびタスクに関連した [質問する] を非表示にするには、この設定を **[false]** に変更します。HR タスクについては、[タスク担当チーム] ドロップダウンで [Agent Workspace] が選択されている場合、仮想エージェントが使用されます。[ユーザーとグループ] が選択されている場合は、コネクトサポートが使用されます。詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

高度な作業アサイン Agent Workspace の高度なワークアサインメント (AWA) を構成するには、「高度なワークアサインメント (AWA) for HR Service Delivery Agent Workspace overview (HR サービスデリバリエージェントワークスペース向け高度なワークアサインメント (AWA) の概要)」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。詳細については、「自分のタスクのタスクフィルター」を参照してください。

従業員の **To Do** 承認ロール

ロールは、従業員リクエストを承認、却下、またはコメントできる人を決定します。

次のロールを使用して、従業員 To Do ページでの従業員リクエストの処理方法を定義します。

To Do ロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
approver_user	承認者ユーザーに必要なロール。承認者ユーザーは、自分にルーティングされた承認要求を変更できます。また、要求者のすべての機能を使用できます。このロールは有料であることに注意してください。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずにユーザーにアサインしないでください。	なし
sn_request_read	要求管理アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (承認レコードはチェックしません)。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	REQ と RITMS を読み取ることができます。	
sn_request_approver_read	要求管理アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (要求レコードに対する承認レコードがあるユーザーに対してのみアクセスを許可します)。 このロールを持つユーザーは承認を読み取ることができます。	なし
sn_request_write	要求管理アプリケーションおよび関連する機能に対する書き込みアクセス権を提供します。 このロールを持つユーザーは要求にコメントできます。	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	すべての HR ケースを読み取るアクセス権と機能を提供します。	なし

自動翻訳

To Do の作成または変更

従業員センターまたは従業員センターの To Do ページ向けに To Do フィルターを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

各タスクフィルターはタスク [task] テーブルの拡張に関連付けられます。テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。条件ビルダーを使用して、ユーザーのタスクのページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。タスク設定ヘッダーの外観を定義することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > タスク設定.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[タスク設定] フォーム

フィールド	説明
名前	タスク設定フィルターの名前です。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。 注: ○ テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。 ○ テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
タブ	To-do を表示するタブ
条件	従業員センター のタスクページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件です。 使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するタスク設定をアクティブにするためのチェックボックスです。
適用先	To-do 設定 が適用されるサービスポータルを示します。

4. [保存] を選択します。
   [タイトルの行] と [詳細の行] タブが表示されます。
5. [タイトルの行] タブで、To-do 設定ヘッダーのタイトル行を設定します。

[タイトル] フォーム

フィールド	説明
タイトルタイプ	タイトルタイプの適用対象を示します。以下から選択可能です。 ○ フィールド：タイトル用に選択したテーブルのフィールドを使用します。 ○ カスタム：To Do 構成タイトルとして表示するカスタムテキストを入力します。
タイトルのフィールド	[タイトルタイプ] リストから **[Fields]** を選択すると表示されます。 選択したテーブルから To-do 設定タイトルとして表示するフィールドをマッピングします。
カスタムタイトル	[タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	タイトルに表示するテキストを入力します。

6. [詳細の行]タブで、To-do 設定ヘッダーの詳細行を設定します。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
詳細タイプ	To Do に表示する詳細のタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ 親フィールド：親テーブルを選択した後、そのテーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 親チケットページのリンクを表示するには、[親にリンク] チェックボックスを選択してください。 ○ フィールド：関連テーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 対応するチケットページのリンクを表示するには、[タスクにリンク] チェックボックスを選択してください。
カスタムの詳細	To Do リストに表示するカスタムテキストを入力します。 [詳細タイプ] リストから [カスタム] を選択した場合にのみ表示されます。
親テーブル	To Do の詳細行のフィールドを選択するために使用するテーブル。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親にリンク	親タスクを開くリンクをチケットページに表示することを示します。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
詳細フィールド	To-do 設定の詳細として表示するフィールドを示します。複数のフィールドを選択する場合は、ハイフンで区切られます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。
タスクにリンク	チケットページでタスクを開くためにユーザーに選択を促すプロンプトを表示するリンクを示します。 注: タスクへのリンクは、そのテーブルがタスクテーブルを拡張している場合にのみ機能します。 [詳細タイプ] リストから [フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。

7. **[To Do** ウィジェットマッピング] リストで、1 つまたは複数のカスタムタスクウィジェットにフィルターをマップできます。

   注:
   ウィジェットのマッピングが提供されない場合は、デフォルトのタスクウィジェットが使用されます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [タスクのウィジェットのマッピング] フォーム

フィールド	説明
タスク設定	このフィールドは、ウィジェットのマッピングが関連付けられているタスク設定に自動的に設定されます。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
条件	ウィジェットを表示するために、タスクが満たす必要のある条件です。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
ウィジェット	タスク設定が関連付けられているウィジェットの名前です。 注: ウィジェットとそれらの設定方法については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。

   c. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. **[To-do 設定の詳細 (To-dos Configuration Detail)]** リストでは、定義された条件に基づいてソーステーブルフィールドをマップできます。

   a. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

   b. フォームで、フィールドの値を入力または変更します。

   To-do 設定の詳細フォーム

フィールド	説明
タスク設定	ウィジェットに関連付ける To-do 設定を選択します。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
To-do ターゲット	構成をマッピングするターゲットテーブルを選択します。
条件	構成マッピングに対して To-do が満たす必要がある条件を入力します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
順番	ウィジェットに To-do を表示する順番を入力します。

   c. [フィールドマッピング] で、選択した **To-do** 設定テーブルのフィールドを **To-do** ターゲットテーブルにマッピングします。

   d. [送信] または [更新] をクリックします。

9. [送信] または [更新] をクリックします。

フィルターによる優先順位付けの有効化

期限日ではなくフィルターによってタスクを順位付けする場合は、**sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にし、タスク設定フォームに [優先度を表示] フィールドを追加し、各タスクフィルターに優先度番号を割り当てる必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

そうすれば、タスクは関連付けられているフィルターによってソートされます。各フィルター内では、タスクは期限日でソートされます。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にします。

   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   [システムプロパティ] リストが表示されます。

   b. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを開きます。

   c. [値] フィールドで、値を true に設定します。

2. [優先度を表示] フィールドをタスクフィルターフォームに追加します。

   a. 移動先 従業員センター > 管理 > タスク設定.

   b. または、 **Employee Center Pro** (従業員センタープロ) > 管理 > タスク設定

   c. レコードを開きます。

   d. To Do 設定フォームのヘッダーで、メニューアイコンをクリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

      注:
      従業員センター コアアプリケーションを使用中であることを確認します。

   e. [表示優先度] フィールドを [選択済み] 列に移動します。

   f. [保存] をクリックします。

3. 各タスクフィルターの優先度を設定します。
   a. 移動先 従業員センター > 管理 > タスク設定.
   b. タスクフィルターレコードを開きます。
   c. [優先度を表示] フィールドで、優先度を設定します。
   d. 各フィルターでこの処理を繰り返します。

構成可能なタスクフィルター

従業員は、フィルター、フィルターグループ、およびカテゴリを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。アドミニストレーターは、従業員が目的のタスクを検索、フィルター、絞り込むことができるように設定します。従業員がこれらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を認定するレコードを表示できるようにします。

[自分のタスク] ページからアドミニストレーターが設定したフィルターを使用して、従業員がタスクを管理できるようにします。次のオプションを定義して、目的のタスクを絞り込みます。

- 条件：条件を作成して、1 つまたは複数のフィルターにマッピングできます。
- フィルター：フィルターを作成して、カテゴリーまたはフィルターグループにマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- フィルターグループ：フィルターグループを作成して、複数のフィルターに関連付けます。
- カテゴリ：カテゴリを作成して、フィルターまたはフィルターグループに関連付けます。

アドミニストレーターは、条件を作成してフィルターにマッピングできます。[カテゴリ] と [フィルターグループ] を使用して表示設定を整理します。表示基準と順序設定を構成できます。条件ビルダーを使用して目的のタスクの条件を指定し、[自分のタスク] ページで簡単に検出できます。

ビジネス要件に合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。たとえば、カスタムフィルターを作成して、SAPConcur や Workday などのサードパーティからの承認を表示できます。

従業員はこれらのフィルターと条件を 自分のタスクのタスクフィルター に使用できます。

> **注:**
> フィルターフレームワークは拡張可能です。ビジネスニーズに合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。

マネージャーハブ から [自分のタスク] ページにリダイレクトされると、マネージャーは、整理するための追加のオプションを使用してチームのタスクや承認をより適確に把握できます。それぞれのマネージャーハブ フィルターが事前に適用されます。

フィルター条件の設定

これらの条件を使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 設定フィルター条件.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルター条件] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルター条件の名前。
アプリケーション	フィルター条件のアプリケーション。
アクティブ	ボックスをオンにして、使用するフィルター条件を有効にします。
To Do 構成	タスク設定テーブルです。タスクタイプに適した To Do 構成を選択します。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。テーブルは、選択した To Do 構成に従って自動的に入力されます。
条件	タスクが満たす必要がある条件。これらの追加条件を使用すると、目的のタスクを絞り込むことができます。
条件を追加	スクリプトを使用してさらに条件を追加するには、ボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
   [条件] が作成されます。

フィルターまたはフィルターグループの作成

これらのフィルターとフィルターグループを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルター] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターまたはフィルターグループの名前。
アプリケーション	フィルターまたはフィルターグループのアプリケーション。
アクティブ	タスクフィルターまたはフィルターグループを有効にするには、このボックスをオンにします。
フィルターグループです	フィルターグループを作成するオプション。フィルターグループは、フィルターまたはカテゴリにのみ関連付けることができます。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみフィルターを使用できるようにするオプション。 **注:** [フィルターグループです] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
利用不可	フィルターを利用できないようにするオプション。 **注:** [フィルターグループです] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
説明	フィルターに関する説明的な情報。

4. [保存] を選択します。
   [フィルター] または [フィルターグループ] が作成されます。

次のタスク
続けて、関連リストからカテゴリ、フィルター、および条件を関連付けます。関連リストから、フィルターのカテゴリを選択します。ピッカーダイアログボックスの利用可能なリストからカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フィルターを 1 つのカテゴリまたはフィルターグループにのみ関連付けます。

特定のカテゴリまたはフィルターグループを選択しない場合、フィルターは [自分のタスク] ページに表示されません。

要件ごとに次のマッピングを完了します。

- フィルターグループの場合は、[関連カテゴリ] と [フィルター] をマッピングします。また、[関連フィルター] 関連リストに移動し、[新規] をクリックし、フォームに入力してフィルターを追加します。
- フィルターの場合は、[関連カテゴリ] と [関連条件] をマッピングします。サブフィルターはカテゴリにマップできないため、サブフィルターの場合は [関連条件] のみをマップします。

マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

フィルターカテゴリの構成

これらのフィルターカテゴリを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** フィルターカテゴリ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルターカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターカテゴリの名前。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。
アクティブ	使用するフィルターカテゴリを有効にするには、ボックスをオンにします。
順番	フィルターカテゴリを表示する順序。
UI に表示	このボックスをオンにすると、UI にカテゴリが表示されます。このオプションを選択しない場合、フィルターはフィルターバーに表示されません。 **注:** このオプションを選択しない場合、カテゴリは [すべてのフィルター] モーダルにのみ表示されます。

4. [保存] を選択します。
   [カテゴリ] が作成され、[関連フィルター] 関連リストが表示されます。
5. [関連フィルター] リストで、[新規] をクリックしてフィルターをカテゴリに関連付けます。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連フィルターのカテゴリマッピング

フィールド	説明
カテゴリ	フィルターがマッピングされるカテゴリ。たとえば、[タスクタイプ]、[優先度] などです。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。
フィルター	カテゴリとのマッピングに使用できるフィルターまたはフィルターグループ。
順番	フィルターまたはフィルターグループを、カテゴリ内で表示する順序。

7. [送信] または [更新] をクリックします。
[フィルターカテゴリ] が作成されます。

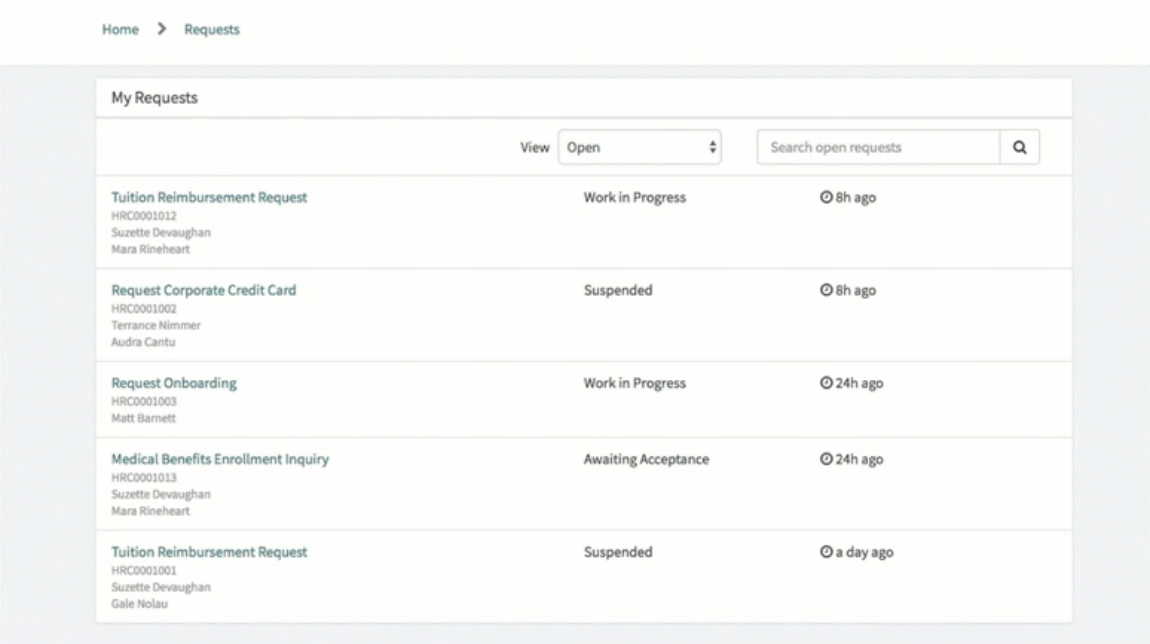
次のタスク
マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

従業員リクエストページ

要求ページでは、従業員が 従業員センター 内の単一のページですべての要求を表示できます。ユーザーのサービスカタログ要求、IT インシデント、HR ケースなどを表示するためのフィルターを適用して要求ページを設定できます。

概要

リクエストページには、1 人の従業員のすべてのリクエストが表示されます。次の GIF では、リクエストページでリクエストの表示とオープンを行う従業員の例を示します。



要求ページの設定

リクエストフィルターを設定すれば、リクエストをタイプ別に表示できます。このフィルターでは、従業員のリクエストページで表示されるためにリクエストが満たす必要のあるテーブルと条件を定義

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

します。たとえば、リクエストがアクティブになっていることと、リクエストがその従業員によってオープンされたかその従業員に対してオープンされたことを条件にして、リクエスト [sc_request] テーブルに関連付けることで、サービスカタログ要求フィルターを設定できます。

注:
HR サービスデリバリ (HRSD) の一部として 従業員センター を使用する場合、HR ケースは、オープンされたケースの対象者であるユーザーの要求ページに表示されます。HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代 (子、孫、ひ孫) まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。さらに、以下が適用されます。

- 親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。
- 非 HR 子ケース (IT、サービスカタログリクエストなど) は、別のリクエストとして、および親ケースでのロールアップの一部としての両方で表示されます。

HR ケースの対象者ビューの設定方法などの詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。

アプリケーションでフィルター

アプリケーション	フィルター
従業員センター	• インシデントポータル • サービスカタログ要求 • サービスカタログ要求ポータル • サービスオーダーポータル
HR サービスデリバリ (HRSD) とともに使用	• HR - 自分の要求 • クローズ済み HR ケース • HR オープンケース • クローズ済み HR サービスリクエスト • オープン HR サービスリクエスト

リクエストフィルターの作成または変更

従業員センター で要求ページ用の要求フィルターを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

各リクエストフィルターは、タスク [task] テーブルの拡張に関連付けられています。条件ビルダーを使用して、ユーザーのリクエストページに表示されるためにリクエストが満たす必要のある条件を指定できます。リクエストフィルターはチケットページに関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 自分の要求フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[自分のリクエストフィルター] フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	リクエストフィルターの簡単な説明です。
テーブル名	このリクエストフィルターが関連付けられているテーブルの名前です。 注: テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
アクティブ	使用するリクエストフィルターを有効にするチェックボックスです。
適用先	次のいずれかを選択します。 ○ デスクトップ ○ サービスポータル ○ デスクトップ/サービスポータル ○ モバイル
フィルター	従業員センター で要求ページに表示されるように要求が満たす必要のある条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。
ポータルページ	このリクエストフィルターが関連付けられているチケットページです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

構成可能な承認エクスペリエンス

コンテキスト内の情報を使用して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認決定を行えるようにします。

共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含む承認テンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。他の承認タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、要求固有の情報を表示するように個々の承認タイプを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一された承認受信受信ボックスで生産性を向上させます。内部および外部のアプリケーションからの要求を 1 か所から管理できます。承認者は、構成可能なオムニチャネルエクスペリエンスによって、従業員センタープロから直接 Concur 経費を承認するか、要求者に返送することができます。

構成可能なエクスペリエンス

各承認タイプの情報とアクションを構成することで、従業員と承認者のエクスペリエンスを向上させます。

統一された承認受信ボックス

ツールを切り替えることなく、SAPConcur や Workday などのビジネスアプリケーション全体で統一された場所からすべての承認を管理します。☒

オムニチャネルでの承認

NowMobile、Outlook、MS Teams などのすべてのチャネルから、承認管理のために従業員と会議します。

承認ユーザーとロール

ユーザーロール

ユーザーロール	必要なロール
承認アドミン	sn_hr_sp.esc_admin
ESM フレームワークアドミン	sn_hr_integr_fw.admin
Workday アドミン	sn_hr_workday.admin
フローデザイナーアドミン	flow_designer

詳細については、「Approvals Hub Integration with SAP Concur」と「Approvals Hub Integration with Workday」を参照してください。

外部との統合の仕組み

承認ハブ統合により、2 つのプラットフォーム間でデータを共有し、プロセスを自動化して、効率を向上させることができます。ServiceNow と外部アプリケーション (SAPConcur や Workday など) の統合に関する手順を以下に示します。

アドミニストレーターができることは次のとおりです。

アドミニストレーターとして

- ビルド済みの統合とカスタム統合をビルドする機能を使用します。
- 外部データをプルし、従業員センタープロ で表示できるように変換します。
- デフォルトの To Do 構成とタスク構成を使用して、承認フローをカスタマイズします。
- クイックアクションを有効にして要求を処理します。
- アプリケーション間でデータとステータスを同期します。

承認者ができることは次のとおりです。

承認者として

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 統一された場所から、 ServiceNow および外部アプリケーションからの未解決の要求やアサイン済みの要求を表示および管理します。
- To Do 構成とタスク構成で構成されたコンテキスト情報に基づいて、承認の決定を行います。
- クイックアクションを実行して要求を処理します。

従業員ができることは次のとおりです。

従業員として

- 内部および外部の任意のアプリケーションから承認要求を送信します。
- 要求の進捗状況またはステータスを表示します。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

承認のタスク構成を有効にする

承認要求に関してコンテキスト内のより多くの情報を提供して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認ワークフローを遂行できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

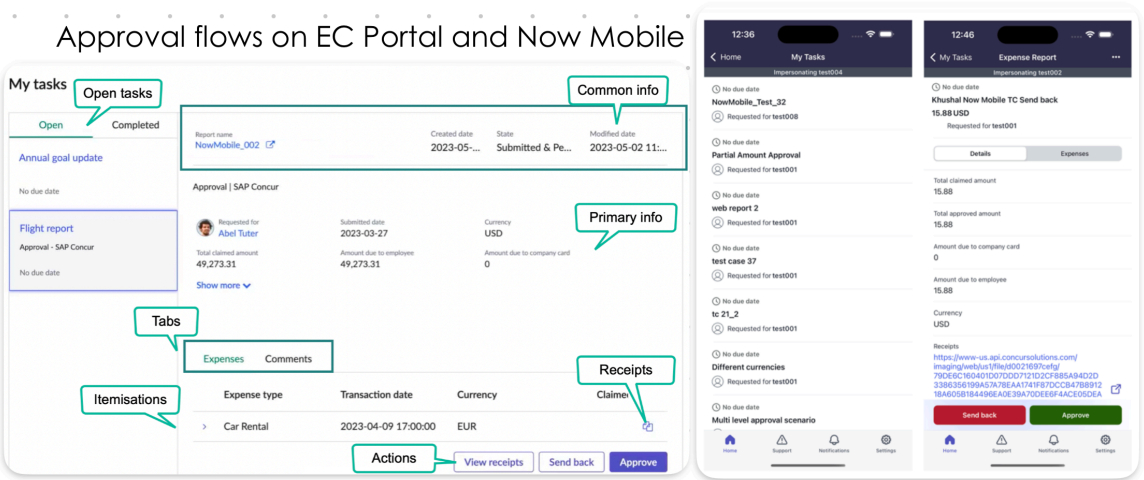
このタスクについて

各タスク構成は、To Do 構成の拡張であるテーブルに関連付けられています。次のタスク構成セクションを定義します。

- タスク構成
- 共通情報
- プライマリ情報
- タブ構成
- アクション

これらの構成が承認ページでどのように表示されるかというサンプル図を次に示します。

従業員センターの承認ハブワークフロー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ページの各セクションに表示される情報は、個々の承認要求タイプによって異なります。構成可能なセクションで値が指定されていない場合、またはユーザーが権限を持っていない場合は、情報が表示されません。

- タスク構成を除き、すべてのセクションにウィジェットを埋め込んで、エクスペリエンスをカスタマイズします。
- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- 条件ビルダーを使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. 既存のタスク構成レコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	タスク構成の名前。
アプリケーション	タスク構成のアプリケーション。
アクティブ	タスク構成を使用できるようアクティブ化する場合に、このボックスをオンにします。
テーブル	タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブルの名前。
他の条件	構成を適用するためにタスクが満たす必要がある条件。関連付けられたテーブルにドット連結して、他のテーブル列に条件を定義できます。条件は、To Do 構成からの条件の上に実装されます。要件に合わせて条件を使用します。
参照列	関連付けられていないテーブルに条件を定義するには、選択したテーブルの参照列を使用して、参照テーブルに条件を定義できるようにします。たとえば、承認参照列は **sysapproval** です。 **注:** 送信された基本的な要求が非タスクテーブルに保存されている場合は、*`Source table`* を選択します。
参照テーブル	上記の [テーブル] の参照テーブルであり、参照テーブルに条件を定義できるようにします。要求の場合、参照テーブルは **sc_request** です。タスク構成で *`sn_wsd_rsv_reservation`* などのタスクテーブルまたは非タスクテーブルを選択できます。また、スクリプト拡張ポイントを使用して *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`* を作成します。

4. [共通情報] に移動して、To Do 構成ヘッダーを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共通情報フォーム

フィールド	説明
共通情報フィールドタイプ	親テーブルまたは参照テーブルから共通情報としてフィールドを選択するには、次のいずれかのオプションを選択します。 ○ フィールド ○ カスタム
共通情報フィールド - [フィールド]	共通情報として表示する親テーブルから選択したフィールド。*Approval for.Number, Due date, Created, State* などの親テーブルから [フィールド] を選択すると、フィールドが共通情報として表示されます。 **注:** 5 つ以上のフィールドを選択すると、エラーメッセージが表示されます。
共通情報フィールド - [カスタム]	共通情報として表示する、親や参照テーブルから指定したフィールド。*{reference_table.number},{table.state}* などの [カスタム] フィールドを指定すると、番号フィールドとステータスフィールドが共通情報として表示されます。
タスクにリンク	親タスクまたは外部リンクを開くリンク。タスクテーブルまたは非タスクテーブルの承認にリンクできます ([外部] オプションを選択して、新しいタブでリンクを開く場合)。また、外部リンクを示すアイコンを追加します。 URL として表示するために **[URL** ソース] としていずれかのオプションを選択します。 ○ [カスタム] を選択した場合は、URL を直接指定します。URL には、テーブルと参照テーブルの値を含めることができます。*{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}* など。 ○ [フィールド] を選択する場合は、テーブルからフィールドをマッピングし、ページパラメーター値を指定します。 ○ [ページ] を選択する場合は、ページ (esc_kb_category など) とページパラメーターの値を指定します。 **注:** これらのオプションは、タスク以外のテーブルで、[タスクにリンク] を選択した場合にのみ表示されます。

5. [プライマリ情報] に移動して詳細を設定します。

プライマリ情報フォーム

フィールド	説明
ウィジェットを使用	ウィジェットとウィジェットのパラメーターを使用して [プライマリ情報] のエクスペリエンスをカスタマイズする場合に、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウィジェット	プライマリ情報セクションに表示するウィジェット。リストからウィジェットを選択します。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。プライマリセクション全体にカスタムウィジェットまたは OOTB ウィジェットを埋め込むことができます。
ウィジェットパラメーター	ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。ウィジェットのパラメーター値には、静的テキストと動的テキストの組み合わせを指定できます。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。
タイトルタイプ	To Do に表示するタイトルのタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ フィールド：タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
タイトル	レコードのタイトル。 ○ [タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。静的テキストと動的フィールド値の組み合わせをタイトルとして指定します。 ▪ テーブルからタイトルを定義するには、テーブル *{table.field_name}* を使用します。 ▪ 参照テーブルからタイトルを定義するには、参照テーブル *{reference_table.field_name2}* を使用します。 フィールド名は、それぞれのテーブルの列名に置き換えられる変数を示します。 **注:** レンダリングの問題を回避するために、*table.* または *reference_table.* をプリフィックスとして追加してください。 ○ [タイトルタイプ] リストから [フィールド] を選択すると表示されます。タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
ページ	リンクをクリックしたときに開くページ。このフィールド (kb_article_view) は、[参照列] が [ソーステーブル] で、[参照テーブル] が [ナレッジ] (kb_knowledge) の場合にのみ表示されます。
ページパラメーター	一部のページでは、レコード (sysparam_article) を検索するための追加パラメーターが必要です。
フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド (参照テーブル)	To Do 構成の詳細として表示するフィールドを指定します。複数のフィールドを選択する場合は、ハイフンで区切られま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	す。[詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。 注: OOTB REQ レコードの [プライマリ] セクションの価格フィールドマッピングが削除されます。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて追加できます。

6. フォームのフィールドに入力します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティストリーム：ソースタスクまたは要求からのアクティビティを表示します。 ○ 品目：親子関係を複数行で表示します。 ○ 添付ファイル：ソースタスクまたは要求から添付ファイルを追加または表示します。 ○ カスタム：ウィジェットとパラメーターを選択します。 ○ 変数サマライザー：ユーザーがアイテムを要求するときに選択した変数のみを要約形式で表示します。 ○ 変数エディター (読み取り専用)：タスクに存在するすべての変数を要求の作成時の形式で表示します。 ○ 選択可能な品目：選択してバッチでアクションを実行できる複数の品目を表示します。 注: このオプションを使用すると、ステータス別に要求をフィルタリングできます。
ソース	選択したタイプのソース。
テーブル	タブが関連付けられているテーブルの名前。
表示名	タブの表示名。
アプリケーション	承認構成に関連付けられたアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
スクリプト	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示されるスクリプト	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[スクリプト] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

7. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
[承認] アクショングループを選択して、[承認] や [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
8. オプション: カスタムウィジェットに [コメント] を追加して、コメントを表示します。

   注:
   [コメント] フィールドへの書き込み権限があることを確認します。ACL を確認し、コメントを追加する権限を付与します。

9. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、承認者は承認に関するコンテキスト内の重要な情報を確認し、承認を完了します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)**]を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
アクションを [自分のアイテム] ウィジェットに表示するには、次から OOTB 承認アクショングループ を追加できます すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして To **Do** 構成の詳細レコードに移動し、[フィールドマッピング] の [OOTB 承認] アクショングループを使用します。

.

関連情報

承認エクスペリエンスの使用

承認用の電子署名の設定

電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) を使用すると、ユーザーはログイン認証情報を認証して要求を承認できます。

始める前に

から電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) をインストールしてください。 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アクティブ化の際、**Approval with e-signature** プラグインは、承認者がリストコンテキストメニューから要求を承認しようとしたときに、認証情報のプロンプトを追加します。電子署名承認をテーブル単位で有効にします。プラグインの詳細については、「電子署名による承認」を参照してください。

OOTB 承認の場合：☒

- 承認ユーザーは、アイテムを承認または却下する前に電子署名を求められます。☒
- 承認ユーザーは、電子署名なしで最初にコメントを追加できます。
- 電子署名をキャンセルすると、タスクは保留中のタスクに残ります。☒
- 電子署名で承認すると、タスクは完了済みセクションに進みます。☒

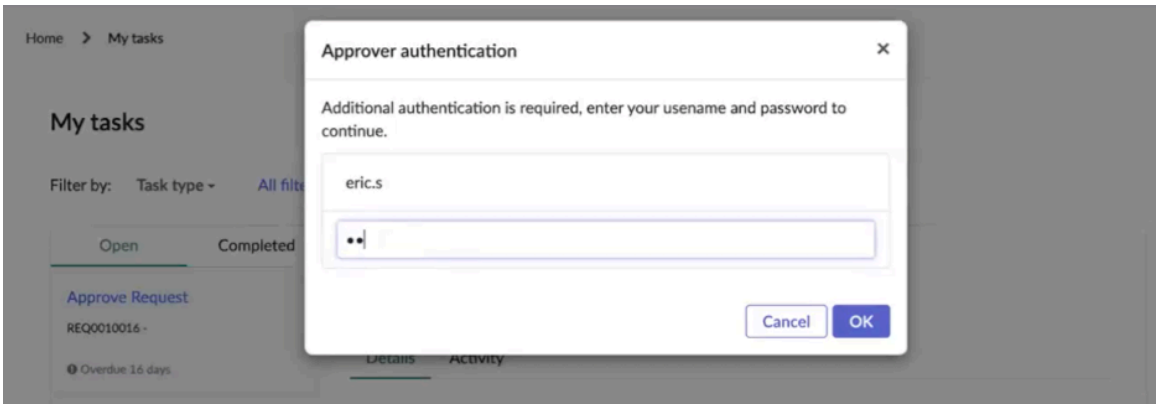
電子署名での承認は、ユーザーがアクションを実行する前にログイン認証情報を入力する機能を導入することで、セキュリティ、コンプライアンス、説明責任を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
2. [テーブル名] で、ドロップダウンリストから既存のテーブルを選択します。
   - テーブル：電子署名が必要なテーブルを選択するためのテーブルリスト。
   - 有効：選択の際には、電子署名が必要です。電子署名要件を削除するには、このオプションをクリアします。
3. [保存] を選択します。

タスクの結果
テーブル (sc_request) を選択して電子署名を有効にすると、承認者は、ユーザー認証情報の認証が成功した後にのみ、承認または却下のアクションを実行できます。SSO が有効なインスタンスの場合、承認者の認証ウィンドウは ID プロバイダーのログイン画面にリダイレクトされます。☒

承認者認証



注:
最新の従業員センターにアップグレードしていない場合は、認証ウィンドウが表示されません。

承認の詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

アプリランチャー

アプリランチャーを使用して、従業員センターからすべての Web ビジネスアプリケーションに対するワンクリックアクセスを従業員に提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Azure AD および非 SSO からのビジネスアプリケーションをすべて同期し、カスタムアプリケーションを手動で登録して、従業員がこれらのアプリケーションにアクセスできるようにします。動的トピックページおよび検索を通じてコンテキスト内の従業員センターホームページウィジェットからアプリケーションにアクセスできます。

アプリランチャーにより、アプリを検出する手間が軽減され、単一のユースケースの SSO ダッシュボードを使用しなくても済むため、従業員の生産性が向上します。従業員センタープロ とともにアプリケーションランチャーを使用すると、次のタイプのアプリケーションを管理できます。

- **SSO** 統合アプリ：アプリランチャーは、Azure AD とあからじめ統合されています。ID およびアクセス管理ツールとして Microsoft Azure AD を使用している場合は、Azure AD アカウントに登録されているアプリケーションをアプリランチャーに自動的に同期させることができます。従業員センターには、Microsoft Azure AD など、ユーザーが SSO でアクセスできるアプリケーションのみが表示されます。アプリランチャーのフレームワークを使用すると、他の SSO ベンダーと統合して登録済みのアプリケーションを同期できます。必要なスポーク、アクション、およびライセンス要件の有無については、Integration Hub を参照してください。

  注:
  特定のユースケースでは、Microsoft Azure AD スポークは Integration Hub ライセンス要件から除外され、トランザクションは Integration Hub のエンタイトルメントにカウントされません。

- カスタム **Web** アプリケーション (非 **SSO)**：SSO に登録されていないアプリケーションを手動で登録します。Web アプリケーションテーブルにアプリを登録し、可視化を制御するユーザー基準を定義します。

SSO および非 SSO アプリの構成

ホームページウィジェットまたはトピックページで SSO 統合アプリとカスタム登録済みアプリの両方を構成し、ウィジェット設定を管理して、アプリケーションをトピックに関連付けます。アドミニストレーターは、アプリケーションの登録、利用可能なアプリケーションの同期、アプリケーションへのワンクリックアクセスの提供を行うことができます。トピックをアプリケーションに関連付けて、従業員ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

- 従業員の生産性を向上できる統合アプリケーションランチャーを作成します。
- SSO アプリケーションの同期、カスタムアプリケーションの登録、ユーザーまたはグループへのアプリケーションの割り当てなどの統合を設定します。
- ロール、場所、事業部門、チーム、およびその他の基準に基づいてカスタムアプリケーションを割り当てます。
- Azure AD を統合し、接続された Azure AD アカウントから登録済みアプリケーションを同期します。
- コンテキスト内でアプリを検出するために、アプリケーションをトピックに関連付けます。
- [お気に入り]、[注目 **(Featured)]**、[カテゴリ]、および [最近] でアプリケーションを参照します。
- 従業員の生産性とエクスペリエンスを向上させます。
- アプリランチャーは従業員センタープロの機能です。

自分のアプリケーションのユーザーエクスペリエンスとパーソナライズ

アプリランチャーでアプリケーションを整理して、アプリを見つけやすくし、すばやくアクセスできるようにします。[注目 (Featured)]、[最近]、[カテゴリ]、および [お気に入り] グループを使用して、簡素化した閲覧エクスペリエンスによって、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらの機能はデフォルトで有効になっていますが、アドミニストレーターはこのオプションを無効にしたり、表示設定を調整したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 分類 **(Categorization)**：アドミニストレーターは、アプリケーションを財務、IT、イベントなどの適切なカテゴリにマッピングできます。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
- 注目 **(Featured)**：アドミニストレーターは、このオプションを使用して可視化を高め、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知させることができます。重要なアプリケーションに注目の対象としてタグを付けて、可視化を向上させます。注目のアプリケーションには可視化設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。
- お気に入り：従業員は、簡単にアクセスできるようにアプリケーションをお気に入りとしてマークできます。すばやくアクセスできるように、頻繁に使用するアプリをブックマークします。
- 最近のアクセス：従業員は [最近のアクセス] セクションから最近開いたアプリに移動できます。

アプリケーションを検索

アプリランチャーの AI 検索機能を設定して有効にできます。方法については、次のトピックを参照してください。

- 有効化して構成する AI 検索 次の値のいずれか サービスポータル
- 構成： AI 検索
- 検索ソース

関連情報

新しいカスタムアプリケーションの登録

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

Microsoft Azure AD からのアプリケーションの同期

アプリケーションウィジェットの表示の変更

アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス

Microsoft Azure AD からのアプリケーションの同期

アドミニストレーターは、シングルサインオンアプリケーションを同期して、それらのアプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager

- Azure のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Microsoft Azure AD スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Azure AD スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションと同期してください。
- Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。
- 「Azure AD スポークのセットアップ (Azure AD spoke setup)」の説明に従って、Azure AD スポークを ServiceNow と統合し、認証情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- Azure スポークとサービスプリンシパルの基本を理解します。
- ログイン認証情報を要求することなく、SSO の有効なエンタイトルメントを使用してアクティブなすべてのアプリに簡単にアクセスできるようにします。

このタスクについて

アプリランチャーを 従業員センタープロ と一緒に使用すると、以下のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 登録済みアプリケーションを、接続された Azure AD アカウントからアプリケーションウィジェットに同期します。
- Azure Identity Management のユーザー権限に基づいて、アプリケーションにアクセスできるようにします。
- インスタンス内の Azure AD のすべてのアクティブなアプリケーションを管理します。
- アプリケーションの追加、作成、およびユーザーやグループへのアプリケーションの割り当てなどのアプリケーションの統合を構成します。
- アプリのアイコン、ラベル、リンクを変更するか、アプリを非アクティブとしてマークします。

Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. Azure アカウントからアプリケーションをフェッチするには、[アプリケーションを更新] をクリックします。
すべての Azure アプリケーションが表示されます。次の情報を確認してください。

アプリケーションのリスト

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。 **注:** Azure アプリの場合、Azure API の制限により、説明は空です。ただし、説明は手動で追加できます。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： Azure：Azure などの外部統合を使用してアドミニストレーターが同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	て選択します。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用不可] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
レコード更新方法 (Is record updated)	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 **注:** このフィールドは、Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

注: API スロットリング の制限は、マルチテナントとシングルテナント構成で異なります。

3. [保存] をクリックします。
   アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。
4. トピックをアプリケーションに割り当てるには、「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」を参照してください。

タスクの結果
アプリケーションを同期すると、ページ上の関連リンクから、Azure アプリのリストを表示したり、フロー実行状況を追跡したりできます。

次のタスク
最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- **[Update** applications from] をクリックします。 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション sn_hr_sp.esc_admin ロールで更新を即座に同期します。アプリを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行状況を追跡できます。
- から アプリケーションのフェッチ スケジュールジョブを実行する システム定義 > スケジュール済みジョブ 必要に応じて、または 1 日に 1 回、更新を自動的に同期します。

アップグレードの場合：既存の Azure AD スポークとその接続があり、アプリランチャーを使用して従業員センタープロにアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、次のジョブを非アクティブとしてマークする必要があります。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限、サービスプリンシパル、および Azure サービスプリンシパルにマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。Azure アプリサービスプリンシパルからサービスプリンシパルを確認します。

- Azure 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムで同期されます。変更を確認するには、Azure アカウントに再ログインしてください。
- アプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

Okta とのアプリランチャーの統合

Okta との OOTB 統合を利用すると、Okta から登録されたアプリケーションを自動的に同期し、パーソナライズされた割り当て済みアプリケーションのリストに従業員がワンクリックでアクセスできるようにすることが可能です。従業員は、Okta で有効なエンタイトルメントを持つすべてのアクティブなアプリに、ログイン認証情報を指定することなく簡単にアクセスできます。

始める前に

- Okta のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Okta スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Okta スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションに同期してください。
- Okta スポークのセットアップ の説明に従って、Okta スポークを ServiceNow, Inc. と統合し、認証情報レコードを作成して、接続レコードを作成します

必要なロール：sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager

このタスクについて

スポークのセットアップ後、 Okta アプリケーションが Okta アカウントから Web アプリケーションテーブルに毎日同期されます。最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- sn_hr_sp.esc_admin として、 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション > アプリケーションを更新 更新を即座に同期します。

  アプリケーションを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行状況を追跡できます。

- アドミニストレーターは、[アプリケーションのフェッチ] スケジュールジョブを実行して、必要に応じて、または毎日 1 回、更新を自動的に同期します システム定義 > スケジュール済みジョブ.

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. [アプリケーションの更新] をクリックして、外部統合 Okta からアプリケーションをフェッチします。
   すべての Okta アプリケーションが、以下の情報とともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。
アクティブ	[有効] は、アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース。 統合を利用してアドミニストレーターが同期する Okta アプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
レコード更新方法 (Is record updated)	Okta アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。[名前] および [アプリケーション **URL]** を手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 **注:** Okta 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。

3. 「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
アプリケーションを同期すると、Okta アプリのリストが表示されます。ページ上の *Okta flow execution status* 関連リンクからフロー実行状況を追跡します。

次のタスク
アップグレードの場合：既存の Okta スポークとその接続があり、アプリランチャー機能を使用して従業員センタープロにアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、ジョブをから非アクティブステータスにマークする必要があります システム定義 > スケジュール済みジョブ.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限および Okta にマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。

- Okta 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムに同期されます。変更を確認するには、従業員センター アカウントに再ログインしてください。
- 削除、ステータス変更、または *Do not display application icon to users* の選択などのアプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。同期後、アプリは非アクティブとマークされ、ユーザーに表示されなくなります。

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

新しいカスタムアプリケーションの登録

アドミニストレーターは、アプリケーションを手動で登録して、アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、トピックページから有用なアプリケーションを検出し、直接起動することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで次のフィールドに入力します。

アプリケーションフォーム

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明
アクティブ	[有効] は、Web アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： ○ カスタム：EC Web アプリケーションのオプションを使用してアドミニストレーターが登録したアプリケーション ○ **Azure**：Azure などの外部統合を使用してアドミニストレーターが同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用できません] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
レコード更新方法 (Is record updated)	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。アプリレコードを手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。このフラグは、変更された特定のアプリケーションを通常のデータ同期ジョブから除外するために内部で使用されます。 **注:** Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

4. [送信] をクリックします。
アプリケーションが登録されます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. Web アプリケーションへのトピックの割り当て の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。
6. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。
7. トピックページでのアプリケーションの表示を決定する [順番 **(Order)**] スコアを定義します。
   - デフォルトでは、アプリケーションはアルファベット順に表示されます。使用時に、ホームページウィジェットの [最近の使用 **(Recent use)**] によって表示順序が変わります。
   - 表示設定で、組織のニーズに応じて順番のシーケンスを設定します。

要件に基づいて複数のアプリケーションを登録できます。

タスクの結果
アプリケーションを作成すると、カスタムアプリのリストが表示されます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

トピックをアプリケーションに関連付けると、トピックページから有用なアプリケーションを検出して直接起動することができます。

始める前に
必要なロール：分類アドミン、分類マネージャー、および分類貢献者

手順
1. 検索項目 **Web** アプリケーション > アプリケーショントピック > 新規.
2. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の手順を実行します。
   a. [分類] リストから適切な分類を選択します。
      たとえば、[従業員] です。
      選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。
   b. アプリケーションに割り当てるトピックまたはサブトピックを選択します。
   c. **[OK]** をクリックします。
3. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

アプリケーションウィジェットの表示の変更

従業員ポータルの [アプリケーション] ウィジェットの統合アプリケーションから、すべての有用なアプリケーションにアクセスします。トピックを参照してアプリケーションを起動すると、関連するアプリケーションのリストが表示されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員センタープロ とともにアプリケーションランチャーを使用すると、アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供し、アイコンや説明などのウィジェットの外観を管理するインスタンスオプションを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. 外観を設定するには、Ctrl キーを押したまま [アプリケーション] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
3. フォームで、次のオプションを選択します。

アプリケーションのインスタンスオプション

フィールド	説明
ウィジェットのタイトル	ウィジェットのタイトル ([自分のアプリケーション] など)
アプリケーション数	ウィジェットに表示するアプリケーションの数
カード表示ビュー (Card display view)	カードのビュー設定を表示します。他のオプションで、アプリアイコンまたはタイトルのいずれかが必要です。 **Web** アプリケーションのインスタンスオプション 

4. [保存] をクリックします。
5. [すべて表示] をクリックすると、すべてのアプリケーションが表示されます。

次のタスク
インスタンスオプションの設定後、従業員はカスタムアプリケーションと Azure アプリケーションの両方へのアクセス、ウィジェットの外観の管理し、トピックからアプリケーションへのアクセスが可能になります。

アプリランチャーユーザーエクスペリエンスアナリティクス

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードから、アプリの使用状況、ユーザーの行動、およびその他の情報を視覚的に分析します。

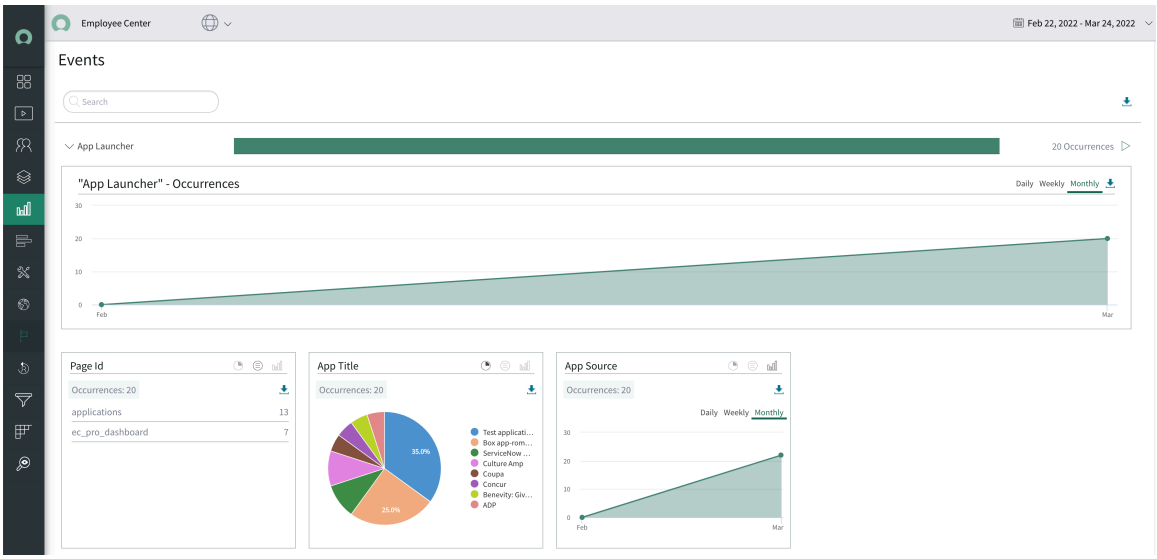
ダッシュボードを使用して、アプリケーションの使用状況、アプリケーションのエンゲージメント、アプリランチャーの採用に関する情報を表示できます。アプリランチャーの使用状況を追跡し、アプリの採用率、およびユーザーアクティビティを分析して、将来のビジネス上の意思決定を促進できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動先 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード 詳細なビューと分析を行います。詳細については、それぞれのウィジェットまたはチャートをクリックしてください。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボード



ユーザーとロール

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードに必要なロール

ユーザー	必要なロール
アナリティクスポータルアドミン	portal_analytics_admin
分析ビューアー	Analytics_viewer、mobile_analytics_viewer、web_analytics_v

ウィジェット

ダッシュボードには、次のメトリクスがあります。

- ページ **ID**：ホームページ、トピックページ、およびアプリページのページ名に基づいて発生件数を示します。
- アプリのタイトル：アプリケーションのタイトルに基づいて発生回数を示します。
- アプリソース：カスタム、Okta、Azure AD などのアプリケーションソースに基づいて発生回数を示します。

ユーザーの行動

ダッシュボードで利用可能な情報を、各アプリソース、タイトル、またはページ ID 別に表示して分析します。アプリランチャーでユーザーの行動とアプリの使用状況を追跡できます。

- 従業員が頻繁に起動するアプリケーションを表示します。
- 月次および日次のユーザーアクティビティを追跡します。
- ホームページ、トピックページ、およびアプリページからのユーザークリック数をアプリ別に表示します。
- ユーザーアクティビティの傾向を定期的に分析します。
- ユーザーの行動とインサイトを評価し、ビジネス上の意思決定を促進します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織図

従業員が他の従業員の詳細を確認し、組織のチーム構造を理解できるようにします。

従業員センタープロ アプリケーションで利用可能な新しい組織図機能を使用すると、組織図のエクスペリエンスを向上させることができます。新しい組織図には、コンテンツ公開 アプリケーションで利用可能な古い組織図から更新された UI エクスペリエンスと多くの構成機能があります。

注:
従業員プロファイルプラグイン 5.0.1 をインストールし、従業員プロファイル にオプトインしてください。

アドミニストレーターは、次の構成ステップを実行することができます。

- 従業員センタープロ にパッケージ化された組織図ビューアーを有効にする。
- 対象ユーザーと従業員カードの表示設定を構成する。
- スケジュール済みジョブを使用して直属の部下の人数と他の部下数を設定する。

注:
他の部下数が 0 の場合、スケジュール済みジョブによって部下数が更新されるまで、新しいレポートは表示されません。ジョブの実行の詳細については、「対象ユーザーに基づくレポート数の更新」を参照してください。

- 選択したユーザーカードの総部下数およびスキップレベルの部下数を表示する。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを定義する。
- 従業員ロールを追加し、上下関係の階層を管理する。

注:
従業員プロファイル にオプトインすると、従業員センタープロ の顧客は新しい組織図を取得できます。ページルートマップレコードがアクティブとしてマークされます。以前の組織図のリンクはすべて新しい組織図にリダイレクトされます。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

対象ユーザーの構成

組織図に表示する対象ユーザーを定義します。アドミニストレーターは、[ユーザー]、[HR プロファイル]、[従業員プロファイル] のいずれかのテーブルから新しい対象ユーザー構成を作成できます。

始める前に

アクティブな対象ユーザー構成は、組織図に表示するユーザーを決定する条件です。ドメインごとに 1 つのアクティブな対象ユーザー構成のみを設定できます。アクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > 組織図 > 対象ユーザー.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

対象ユーザー構成

フィールド	説明
名前	対象ユーザー構成レコードの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
アクティブ	使用する対象ユーザー構成レコードをアクティブにするためのオプションです。対象ユーザーについてアクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。
テーブル	対象ユーザー構成レコードと関連付けられるテーブル。次のいずれかのテーブルから選択できます。 ○ デフォルト：従業員プロファイル ○ HR プロファイル：HR プロファイルテーブルは、ヒューマンリソース (HR) [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ ユーザー **注:** 組織内のすべてのユーザーを表示するために、[ユーザー] または [HR プロファイル] で対象ユーザーをモデル化することができます。
条件	ユーザーが対象ユーザーになるために満たす必要がある条件。たとえば、アクティブなユーザー、または特定の開始日以降に入社する従業員を選択できます。

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、対象ユーザーのみが組織図ウィジェットに表示されます。

注: 複数の対象ユーザー構成がある場合、他の対象ユーザー構成をアクティブにするには、現在アクティブな構成を非アクティブにしてください。

次のタスク

スケジュール済みジョブは、直属の部下およびその他の部下の人数を定期的に設定します。[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の数を入力 (ドメインセパレーション) **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users (Domain separated))]** スケジュール済みジョブをオンデマンドで実行して、いつでも部下の人数を更新できます。人数は、対象ユーザーまたは従業員ステータスに基づいて変更されます。ジョブの実行の詳細については、「対象ユーザーに基づくレポート数の更新」を参照してください。

直属の部下がいる従業員が対象外になると、直属の部下はそのような対象外従業員のマネージャーにタグ付けされます。

組織図のカード設定の構成

従業員センタープロ 組織図カードに表示する線と情報を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

[組織図カードの構成] を使用して、チャートに表示する情報を定義します。対象ユーザー構成で使用されているテーブルと同じテーブルで 1 つのユーザーカード構成を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
新規雇用者は、オンボーディング中に sys_user レコードが作成されると組織図に表示されます。ビジネス要件に合わせて条件を設定できます。

1 人の従業員のカードに、情報の 2 つのプライマリスロットと 6 つのセカンダリスロットを設定できます。情報は、従業員プロファイル [sn_employee_profile]、HR プロファイル [sn_hr_core_profile]、またはユーザー [sys_user] テーブルのフィールドを選択またはドット連結することによって構成されます。

手順

1. 移動先 従業員センター > 組織図 > ユーザー表示 > 組織図構成カード.
2. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーの表示構成

フィールド	説明
名前	ユーザー表示設定レコードの名前。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
テーブル	ユーザー表示設定レコードと関連付けられるテーブル。
優先代名詞を表示	ユーザーの従業員プロファイルから希望する代名詞を組織図に表示するオプション。代名詞フィールドは、従業員プロファイルテーブルを選択した場合にのみ表示されます。
プライマリ表示フィールド	組織図カードに表示するプライマリフィールド。従業員プロファイルの場合、デフォルトは user.name と user.title です。プライマリ表示フィールドは、マネージャー階層、選択したユーザーカード、および直属の部下 (存在する場合) を含むすべてのユーザーカードに表示されます。ユーザーの検索結果にも、プライマリ表示フィールドに従って情報が表示されます。 注: 2 つのプライマリ表示フィールドを構成します。
アクショングループ	組織図に定義されたクイックアクションのグループ。[組織図グループ **(Org Chart Group)]** では、プロファイルの表示、メール、電話などのアクションを使用できます。詳細については、次を参照：
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します

3. [保存] をクリックします。
4. セカンダリフィールドフォームで、選択した従業員カードにセカンダリフィールドとして表示するために必要な *icon* や *display field* などの組織図フィールド構成を指定します。

注:
最大 6 つのセカンダリ表示フィールドを構成します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

対象ユーザーに基づくレポート数の更新

スクリプト実行ジョブを実行して、直属の部下とその他の部下の人数を更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [スケジュール済みジョブ] ページで、[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の人数を入力 **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users)]** ジョブを選択します。

   重要:
   インスタンスでドメインセパレーションプラグイン がアクティブ化されている場合は、[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の人数を入力 [ドメインセパレーション] **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users [Domain Separated])** ジョブを選択します。

3. [スケジュール済みスクリプト実行] ページで、[今すぐ実行 **(Execute Now)]**を選択します。

タスクの結果
レポート数は対象ユーザーに基づいて更新され、組織図に入力されます。

継続的改善機能のセットアップ

フィードバックと分析を通じて効率とパフォーマンスを向上させます。

継続的改善機能

機能	説明
コンテンツアナリティクス	コンテンツアナリティクスを使用して、コンテンツの影響を監視および測定します。
統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック	エクスペリエンスとサービスフィードバックを使用すると、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックをユーザーからすばやく収集できます。

統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック

エクスペリエンスとサービスフィードバックを使用すると、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックをユーザーからすばやく収集できます。

アドミンとして、従業員センターポータル全体でエクスペリエンスとサービスのフィードバックを構成して、ユーザーの感情に関するインサイトを得ます。

キャプチャされたすべての応答をフィードバックアナリティクスダッシュボードにきちんと表示します。

次の 2 つのフィードバックタイプがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エクスペリエンスのフィードバック：ポータル、モバイル、キオスク、または仮想エージェントを介したユーザーエクスペリエンスに関するフィードバックを提供します。
- サービスフィードバック：サービスカタログアイテム要求の作成など、サービスエクスペリエンスに関するフィードバックを提供します。

どちらのフィードバックタイプも、静的な質問またはサーベイのアンケートのいずれかです。

注:
従業員センターヘッダーがある場合にのみ、ポータルでエクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを構成できます。

ドロワーウィジェット、ポータルのページ内、またはメールでユーザーとしてフィードバックを提供します。

次のウィジェットはカスタマイズ可能です。ヴィジェットをカスタマイズする方法の詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック」を参照してください。

フィードバックウィジェット

名前	タイプ	説明
experience-flow-feedback	ウィジェット	ポータルでのページ内フィードバックをサポートします。
experience-workflow-feedback	ウィジェット	ポータルでワークフローベースのフィードバックをサポートします。

自動翻訳

フィードバック構成の設定

従業員センターポータルでエクスペリエンスとサービスのフィードバックのフィードバック構成を設定します。ポータルで一定に保たれるフィードバックコミュニケーションのシームレスなチャネルを構成します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センタープロで利用可能な統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックを設定します。ポータル内のどこからでも、メールや仮想エージェント、またはキオスクで応答を受け取ることができます。

フィードバック構成は、すべてのフィードバックのタイプと定義に対して汎用的です。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバック構成.
2. [新規] を選択してフィードバック構成を作成します。
3. [フィードバック構成] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック構成フォーム」を参照して ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。

> **注:**
> 次のデフォルトのフィードバック構成は、 従業員センタープロバージョン 32.0 で使用できます。
>
> - 従業員センターフィードバック構成
> - キオスクポータルのフィードバック構成
> - **MESP** フィードバック構成

タスクの結果
統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックのプロパティを構成しました。

次のタスク
フィードバック定義を設定します。詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。

フィードバック定義の設定

フィードバック定義を設定して、各フィードバックタイプの詳細をキュレーションします。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
フィードバック定義を使用すると、ユーザーからフィードバックデータを収集する方法とタイミング、およびモードを自由に選択できます。以下のことを行うことができます。

- 質問を選択します。
- 質問の種類として静的またはサーベイを選択します。
- フィードバック要求のモード (ドロワーウィジェット、ページ内など) を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義.
2. [新規] を選択して、ポータル ページのフィードバック定義を作成します。
3. [フィードバック定義 (Feedback Definitions)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック定義フォーム」を参照してください。
4. 変更を保存します。
   - 変更を保存して引き続きフォームを表示するには、[保存] を選択します。
   - 変更を保存してフィードバック定義 [sn_ex_sp_pro_feedback_definition] テーブルに戻るには、[送信] を選択します。

> **注:**
> 次のデフォルトのフィードバック定義は、従業員センタープロバージョン 32.0 で使用できます。
>
> - エクスペリエンスのフィードバック
> - キオスクのエクスペリエンスフィードバック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントのエクスペリエンスフィードバック **(Experience feedback for Virtual Agent)**
- モバイルのエクスペリエンスフィードバック

5. トリガー条件 [asmt_condition] テーブルは、定義が保存された後に、フィードバックタイプがサービス：ワークフローの場合にのみ表示されます。
6. [新規] を選択します。
7. [トリガー条件] フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「Trigger Condition form for surveys」を参照してください。

注:

- トピックページ、サービスカタログアイテム、デフォルトで利用可能な [自分の要求] ページでエクスペリエンスフィードバックウィジェットにアクセスします。
- 他のページにはウィジェットを手動で追加します。
- ポータルのフィードバック定義は一度に 1 つだけ作成します。
- フィードバック定義ごとに一意のサーベイフィードバックを作成します。
- フィードバック定義トリガー条件のデフォルトのリセットタイマーを 30 日から必要な期間に変更します。

次のタスク

- 従業員センターポータル全体でフィードバックウィジェットを使用します。詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックの使用」を参照してください。
- エクスペリエンスフィードバックダッシュボードで受信した応答を確認します。詳細については、「フィードバックアナリティクスダッシュボード」を参照してください。
- エクスペリエンスフローおよびワークフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック」を参照してください。

仮想エージェントのフィードバックの設定

エクスペリエンスのフィードバックを促進したり、 仮想エージェントのサービスフィードバックを設定したりできます。

仮想エージェントでのエクスペリエンスフィードバックの昇格

デフォルトの仮想エージェントの提案に表示されるように、エクスペリエンスフィードバックトピックを昇格します。

始める前に

[フィードバックタイプ] が [エクスペリエンス] に設定された仮想エージェントチャネルのフィードバック定義が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス **&** サービスフィードバック > フィードバックの定義
2. 仮想エージェントチャネル用に作成したフィードバック定義を選択します。
3. **[VA** でエクスペリエンスフィードバックを昇格 **(Promote Experience feedback in VA)]** 関連リンクを選択します。
エクスペリエンスフィードバックが仮想エージェントで昇格されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: 表示されたメッセージ内のリンクを選択して、昇格されたトピックレコードを表示します。
   昇格されたトピックの詳細については、「 Promote or demote LLM topics in Virtual Agent Designer 」を参照してください。

仮想エージェントのサービスフィードバックのセットアップ

仮想エージェントでトピック会話の後に表示するサービスフィードバックを設定します。

始める前に
[フィードバックタイプ] が「サービス - ワークフロー」に設定されている仮想エージェントチャネルのフィードバック定義が必要です。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義
2. 仮想エージェントチャネル用に作成したフィードバック定義を選択します。
3. **[VA でサービスフィードバックをセットアップ (Setup Service feedback in VA)]** 関連リンクを選択します。
4. 表示されたメッセージ内のリンクを選択して、セットアップトピックレコードを表示します。
   セットアップトピックの詳細については、「 Working with setup topics 」を参照してください。

   注:
   com.glide.cs.survey.probability システムプロパティの値を変更して、会話でサーベイのセットアップトピックが発生する可能性 (%) を変更できます。たとえば、サーベイのセットアップトピックを会話の 50% でランダムに表示するには、[値] を「0.50」に設定します。

タスクの結果
サービスフィードバックが仮想エージェントに設定されます。

コンテンツアナリティクス

コンテンツアナリティクスを使用して、従業員センター およびキャンペーンで提供するコンテンツの影響を監視および測定します。

コンテンツアナリティクスは、従業員センターのコンテンツに対する従業員のエンゲージメントについてデータを収集し、可視化を生成します。コンテンツアナリティクスは、プラットフォームアナリティクスフレームワーク を搭載しており、パフォーマンスアナリティクス を使用してダッシュボード機能を強化します。

注:
Google が統合を停止したため、Google アナリティクスはサポートされなくなりました。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

ダッシュボードでは、データの可視化がウィジェットに表示されます。各ウィジェットには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータが表示されます。コンテンツアナリティクスには次の 4 つのダッシュボードが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

ダッシュボード	データの可視化の説明
コンテンツアナリティクス	一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンスレートを含むポータルエンゲージメントのメトリクス。
コンテンツアナリティクス - 基本	1 日あたりの訪問数や最も頻繁に表示されるページを含む、ポータルページの訪問と閲覧
キャンペーンアナリティクス	キャンペーンまたはキャンペーン成功目標でフィルタリングされた、キャンペーンエンゲージメントメトリクス、To Do、影響。
キャンペーンの概要	クローズされたタスクやユーザーアクションを含む、キャンペーンごとのキャンペーンパフォーマンスメトリクス。
[コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボード	ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されたコンテンツのパフォーマンスメトリクス。
コンテンツエンゲージメント	コンテンツの閲覧、反応アイコンのクリック、コメント、コメントへの返信など、ユーザーエンゲージメントに関するメトリクス。

コンテンツアナリティクスの設定

1. コンテンツアナリティクスのアクティブ化
2. 次のいずれかの手順を実行して、追跡プロファイルを確立します。
   - すぐに利用可能な追跡プロファイルの 1 つをアクティブ化し、デフォルトの追跡プロファイルとして設定します。 追跡プロファイルをアクティブ化する
   - カスタム追跡プロファイルを作成します。 コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成

   追跡プロファイルの詳細については、以下のセクションを参照してください。
3. カスタムウィジェットまたはページのアナリティクスを追跡するには、ヘッダーに追跡プロファイルを追加する必要があります。 コンテンツアナリティクスの追跡の設定

追跡プロファイル

追跡プロファイルは、アナリティクスをキャプチャするバケットを定義します。これは、ポータル、キャンペーン、アプリケーション、または任意のコンテキストに対応します。

すぐに利用可能な 2 つの追跡プロファイル (コンテンツエクスペリエンスとコンテンツ公開) が含まれています。いずれかを使用して、すぐに利用可能なウィジェットで表示されるコンテンツに関するデータを収集できます。ポータルがカスタムウィジェットにコンテンツを公開している場合は、すぐに利用可能な追跡プロファイルを更新してそれらのウィジェットのデータを収集するか、新しい追跡プロファイルを作成する必要があります。

データの収集とストレージ

コンテンツアナリティクスは、収集したデータをデータタイプ別に整理されたテーブルに格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ダッシュボードに可視化が表示されない場合は、テーブルを開いてデータが収集されていることを確認してください。ナビゲーションバーにテーブル名を入力し、.list を付けます。

コンテンツアナリティクスのテーブルのリストについては、「コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

以下は、コンテンツアナリティクスがデータを収集および移動するプロセスの概要です。

1. ユーザーが、ページを開く、リンクをクリックするなどのアクションを実行します。
2. コンテンツアナリティクスは、そのデータポイントを収集し、ブラウザのメモリに保存します。
3. ユーザーが他のコンテンツに移動するか、5 分後に、データがメモリ内のサーバーに移動します。
4. データが、コンテンツアナリティクステーブルに移動します。
   - 追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - 追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]
   - 追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. データを共有アナリティクステーブルに転送するために、追跡プロファイルトリガーが実行されます。
   - イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]
   - ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]
   - アナリティクスの閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]

コンテンツアナリティクスのアクティブ化

Web ポータルトラフィックアナリティクスを提供するデフォルトのアナリティクスソリューションと、コンテンツエクスペリエンス (別名キャンペーン) に関連するエンゲージメント統計情報を使用する admin ロールを持っている場合は、コンテンツアナリティクスを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテンツアナリティクスでは、データを収集してダッシュボードを生成するために次のプラグインが必要です。

コンテンツアナリティクスのプラグイン

プラグイン	説明
コンテンツアナリティクス [sn_cda]	データを収集し、ページビューとユーザーセッションに関する基本的なメトリクスを提供します
コンテンツ公開 [sn_cd]	コンテンツ公開を通じて公開されたコンテンツのデータを提供します
コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]	コンテンツエクスペリエンスを通じて公開されたコンテンツのデータを提供します
パフォーマンスアナリティクス - ポータルアナリティクス [sn_cdap]	コンテンツプロファイリングと期間フィルターでダッシュボードを拡張します
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツエンゲージメントアナリティクス [sn_ca_pa]	キャンペーンフィルターを使用してダッシュボードを拡張し、ユーザーがキャンペーン固有

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツアナリティクスのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	のアナリティクスと To Do コンテンツの経時的なエンゲージメントを表示できるようにします

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

次のタスク
コンテンツアナリティクス

関連情報

コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント

追跡プロファイルをアクティブ化する

すぐに利用可能な追跡プロファイルのいずれかをアクティブ化して、ポータルとキャンペーンのメトリクスの収集を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて
コンテンツアナリティクスには、製品に関連付けられたデモポータルのメトリクスを追跡する、すぐに使える 2 つのプロファイル (コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開) が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どちらの追跡プロファイルもデフォルトプロファイルとして設定することで、従業員センター のメトリクスを追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツアナリティクス > セットアップ.
2. プロファイルの 1 つをアクティブ化する：[アクティブ] 列をダブルクリックし、**True** を選択してから、[保存]アイコンをクリックします。
3. デフォルトのプロファイルを設定する：[デフォルト] 列をダブルクリックし、**True** を選択してから、[保存]アイコンをクリックします。

タスクの結果

すぐに利用可能な追跡プロファイルには、それぞれデータを収集するためのスケジュール済みジョブがあります。次の手順を実行して、スケジュール済みジョブに関連付けられているスクリプトを変更したり手動で実行したりすることができます。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

   注:
   [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

   [プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. 手動でスクリプトを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成

追跡プロファイルを使用して、ServiceNow コンテンツアナリティクスダッシュボードを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cda.analytics_admin

追跡プロファイルでは、次の内容を定義します。

- データを収集するウェブサイト
- データ追跡の 1 日が開始および終了するタイムゾーン
- 時間データ収集を開始する際のタイムゾーン
- アナリティクスデータの収集から除外する必要のある国と、データの取得元

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツアナリティクス > セットアップ.
2. [新規] をクリックします。
3. **[ServiceNow]** をクリックします。
4. フォームに入力します。

追跡プロファイル

フィールド	説明
名前	追跡プロファイルの説明です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	プロファイルがアクティブで使用できることを示します。 **注:** 使用中の追跡プロファイルを非アクティブ化しようとすると、アクションを確認する警告メッセージが表示されます。
デフォルト	プロファイルがデフォルトプロファイルであることを示します。ポータルでは、特定のトラッカーを設定せずにトラッキングが設定されている場合、デフォルトの追跡プロファイルを使用します。 **注:** ベースシステムの 従業員センター (EC) では、デフォルトの追跡プロファイルが使用されています。
所有者	プロファイルを担当するユーザーです。
収集タイムゾーン	選択したタイムゾーンに基づいて、データ収集の 1 日の開始時刻を定義します。デフォルトでは、1 日は午前 12:00 に始まり、午後 11:59:59 に終了します。 たとえば、[システム (America/Los_Angeles)] を選択した場合、1 日は午前 12:00 AM PST で始まります。
実行時間をインポート	ServiceNow プロファイルの場合、データがコンテンツアナリティクステーブルから共有分析テーブルに移動される時間およびタイムゾーン。「収集されたデータ」を参照してください。
実行タイムゾーンをインポート	インポート実行時間のタイムゾーン。たとえば、インポート実行時間を 00: 00:00 として設定し、システム (America/Los_Angeles) をインポート実行タイムゾーンとして設定した場合、データは、深夜 0 時にコンテンツアナリティクステーブルから共有分析テーブルに移動されます。
制限された国	追跡しないユーザーの国です。 **注:** 制限付きの国は、ユーザープロファイル (sys_user) に基づいており、ユーザーがその時点でいる国ではありません。 [新規行を挿入...] をクリックし、国を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	制限する国が表示されない場合は、次の場所に移動してリストに追加します。 組織 > 場所.

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しい追跡プロファイルが追跡プロファイルリストに表示され、データを収集するためのスケジュール済みジョブが作成されます。次の手順を実行して、スケジュール済みジョブに関連付けられているスクリプトを変更したり手動で実行したりすることができます。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

   注:
   [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

   [プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. 手動でスクリプトを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツアナリティクスの追跡の設定

カスタムページまたはウィジェットを含むコンテンツアナリティクスを使用するには、従業員センター または サービスポータルのテーマヘッダーに追跡プロファイルを追加し、カスタムウィジェットに cdaAnalytics サービスを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて
ページ追跡のためのその他のステップ：

追跡プロファイルを 従業員センター または サービスポータルのテーマヘッダーに追加します。

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

注:
オプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツアナリティクスはデフォルトの追跡プロファイルを使用しようとします。「コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ヘッダーとフッター.
2. ヘッダー (コンテンツ公開ヘッダー、従業員センターヘッダー、ESC ヘッダー、または HRMadrid ヘッダー) を選択します。
3. 必要に応じて、ヘッダーのクローンを作成します。
   詳細については、「サービスポータル設定ページ」を参照してください。または、Angular プロバイダーを使用できます。「Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コンテンツ公開ヘッダーからのクローンを使用する場合は、[本文 **HTML** テンプレート] フィールドで cda-site-analytics ウィジェットタグを検索します。
5. 次に、PROFILE_NAME を、トラッキングに使用するプロファイルに置き換えます。詳細については、「ポータルヘッダーメニューの設定」を参照してください。
6. 別のヘッダーを使用している場合は、本文 HTML に以下を追加し、PROFILE_NAME を置き換えます：

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

ウィジェットオプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツアナリティクスはデフォルトの追跡プロファイルを使用しようとします (存在する場合)。

従業員センター イベントの追跡

従業員センター イベントを追跡するには、cdaAnalytics サービスをカスタムウィジェットに追加します。「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

例：

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
         '{Desired Action}',
         '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
         'Human Resources',
         'Video Viewed',
         'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
8. ウィジェットを選択するか作成します。
9. Angular プロバイダーの関連リストに cdaAnalytics を追加します。
10. cdaAnalytics サービスを使用するようにウィジェットのクライアントコントローラーを更新します。

従業員コミュニケーションのセットアップ

従業員に情報を提供し、エンゲージメントを高めます。

従業員センタープロは、さまざまなコンテンツタイプと配信チャネルで従業員コミュニケーションを作成、公開、管理するための堅牢な機能スイートを提供します。次の手順に従って、従業員コミュニケーション機能をセットアップします。

1. コンテンツ公開 [com.sn_content_delivery] プラグイン (コンテンツ公開のアクティブ化) を有効にします。
2. コンテンツ公開機能をコンテンツマネージャーと従業員が利用できるようにします (コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ)。
3. すぐに利用可能なウィジェットをカスタマイズします (オプション)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテンツエクスペリエンスウィジェットの変更
- [注目のニュース] ウィジェットの変更
- ニュースフィードウィジェットの変更

コンテンツ公開 とともにインストールされるすべてのウィジェットを表示するには、「コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント」の「ウィジェット」セクションを参照してください。

カスタムウィジェットにコンテンツを公開するには、コンテンツタイプを定義してカスタムウィジェットに関連付ける必要があります (コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更)。

4. 以下の従業員コミュニケーション機能の表を確認し、ユースケースに関連する機能を設定してください。

従業員コミュニケーション機能

機能	説明
コンテンツテンプレート	コンテンツテンプレートを作成すると、コンテンツ管理者は大量のニュース記事コンテンツを作成して公開できます。
ビデオホスティング統合フレームワーク	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続して、ホストされたビデオをコンテンツ作成と公開で利用できるようにします。
組織図	会社の組織図を構成して、従業員が従業員を閲覧および検索できるようにします。
コンテンツ所有権	誰がコンテンツを作成する権限を持ち、どこで公開でき、どの従業員がコンテンツを表示できるかを定義します。
再利用可能なコンポーネント	次の再利用可能なコンポーネントを構成します。 • 特定のクライテリアを満たすユーザーをコンテンツのターゲットとする対象者 • ニュース記事公開用のコンテンツの宛先 • ニュース記事を整理するためのコンテンツカテゴリ
コンテンツエンゲージメント	コンテンツエンゲージメントを有効にして、ユーザーがニュース記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメント測定基準を使用してコンテンツの有効性を測定できるようにします。

関連情報

- コンテンツライブラリ
- リッチコンテンツエディター
- ニュース記事
- コンテンツの公開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエンゲージメント

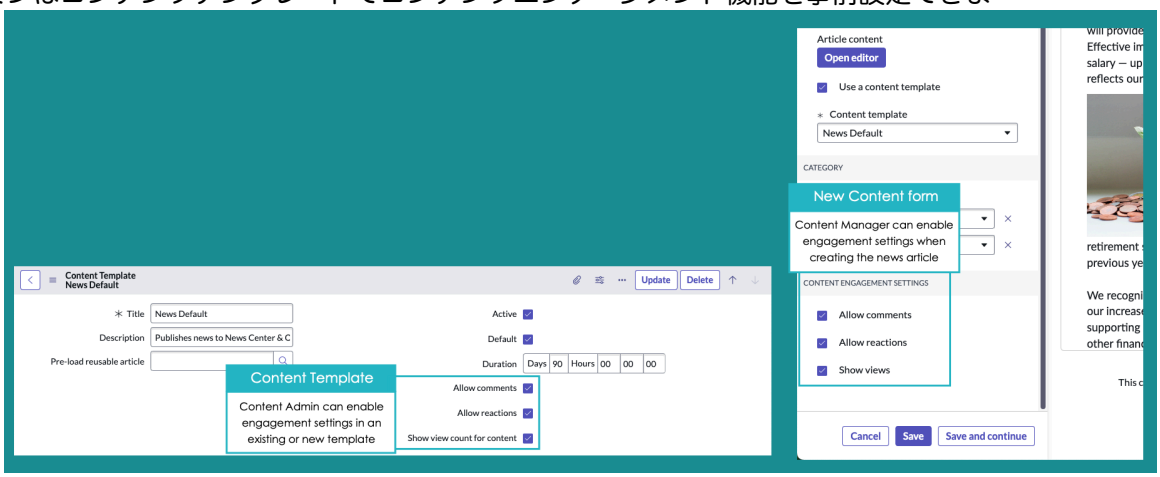
コンテンツエンゲージメントは、ユーザーが記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメントメトリクスを使用してコンテンツの有効性を測定できるようにすることで、ニュース記事を強化します。

概要

コンテンツエンゲージメント機能はニュース記事にシームレスに埋め込まれているため、従業員は記事の上部でエンゲージメントサマリーを表示したり、反応アイコンを選択したり、コメントを投稿したりすることができます。



コンテンツマネージャーは、ニュース記事の作成時に有効にするコンテンツエンゲージメント機能を選択できます。より迅速にニュース記事を公開するために、コンテンツアドミンはコンテンツテンプレートでコンテンツエンゲージメント機能を事前設定できます。

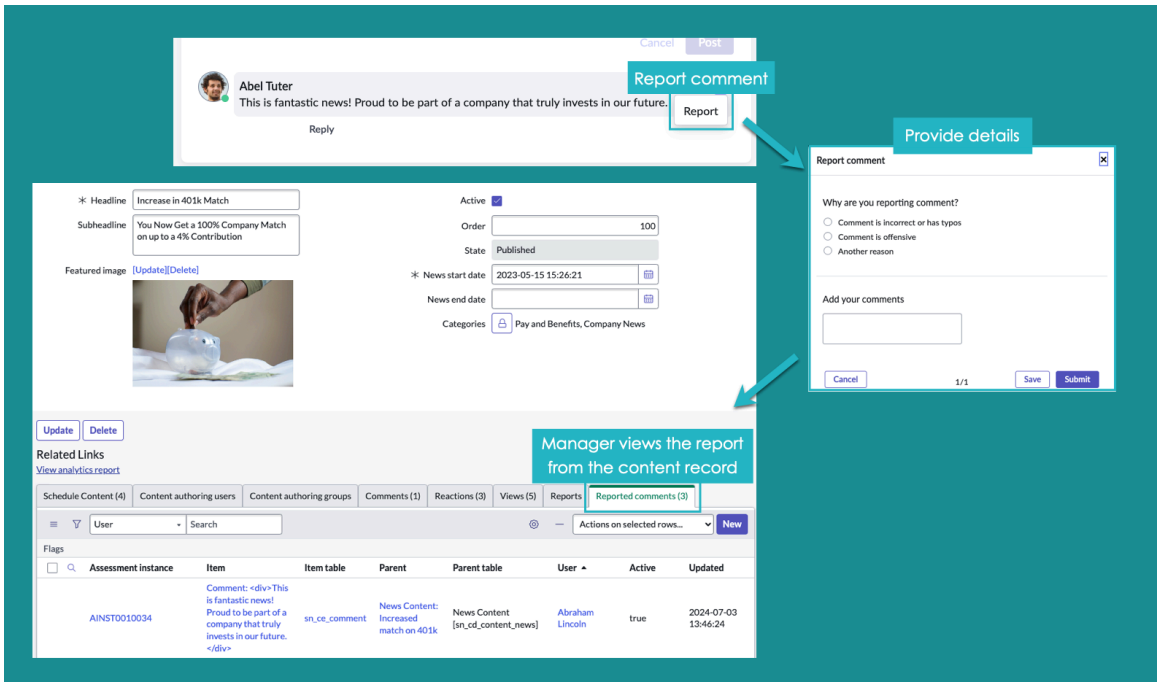


コンテンツのレポート

コンテンツエンゲージメントにはコメントレポートワークフローが含まれており、従業員がコメントをレポートし、コンテンツマネージャーがレポートを確認して適切なアクションを採ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンゲージメントアナリティクス

コンテンツメトリクスは、コンテンツエンゲージメント ダッシュボードで従業員のエンゲージメントメトリクスを可視化します。

さらに特定のニュース記事について、合計表示回数、日あたりのエンゲージメント傾向、日あたりの一意のビューなどの視覚化を確認できます。ニュース記事コンテンツアイテムに移動し、ハンバーガーメニューの [アナリティクスレポートを表示 **(View analytics report)]** をクリックします。

コンテンツエンゲージメント を設定する

コンテンツエンゲージメントは、プラグインとしてインストールされます。機能は、コンテンツ公開のプロパティによって有効化され、ニュース記事ウィジェットで従業員に配信されます。次のコンテンツエンゲージメントの設定手順に従います。

1. コンテンツエンゲージメント のアクティブ化
2. コンテンツ公開プロパティでコンテンツエンゲージメントを有効にします：コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ
3. カスタムリアクションの設定 (オプション)
4. コンテンツテンプレートでコンテンツエンゲージメントを有効にします：コンテンツテンプレート (オプション)

カスタムリアクションの設定

コンテンツエンゲージメントでは、Font Awesome アイコンを使用して、従業員がニュース記事とやり取りするためのすぐに利用可能なリアクションが提供されます。エンゲージメントアドミンは、すぐに利用可能なリアクションをカスタマイズしたり、独自のリアクションを設定したりできます。

始める前に
必要なロール：エンゲージメントアドミン [sn_ce.admin]

このタスクについて
このシステムでは、最大 6 つのリアクションがサポートされます。カスタムリアクションを作成するには、.SVG または .PNG 画像ファイルをアップロードするか、Font Awesome バージョン 4.7 アイコンを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエンゲージメント > リアクション構成.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

[リアクション構成 **(Reaction Config)]** フォーム

フィールド	説明
名前	リアクションのシステム名
表示テキスト	ユーザーがリアクションアイコンにカーソルを合わせるかクリックしたときにポータルに表示されるテキスト
Font Awesome アイコン	Web サイトに表示される Font Awesome アイコンの名前
アイコン	.SVG または .PNG 画像ファイルをアップロードするフィールド **注:** 前のフィールドに Font Awesome アイコン名を入力した場合は、このフィールドをスキップできます。
順序	ユーザーがポータル上の [いいね] アイコンにカーソルを合わせたときに、アイコンが表示される他のアイコンを基準とした順序
アクティブ	ユーザーがリアクションを利用できるようにします (デフォルトで有効)。

4. [送信] をクリックします。
   カスタムリアクションが [リアクション構成 **(Reaction Config)]** リストに表示されます。

カスタムリアクションを作成する場合は、アプリリアクション構成レコードを作成し、[コンテンツ公開] を有効にしてリアクションにアクセスする必要があります。従業員が利用できるようにするリアクション (すぐに利用可能なリアクションを含む) ごとに、次の手順を繰り返す必要があります。

5. 移動先 すべて > コンテンツエンゲージメント > アプリリアクション構成.
6. [新規] をクリックします。
7. 次のフィールドに入力します。

[リアクション構成 **(Reaction Config)]** フォーム

フィールド	説明
リアクション構成	リアクションを選択します。
アプリケーション	リアクションをアプリケーションに接続します。この値は、アプリケーションスコープに設定されます。
アクティブ	リアクションを使用可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	ユーザーがポータル上の [いいね] アイコンにカーソルを合わせたときに、アイコンが表示される他のアイコンを基準とした順序

8. [送信] をクリックします。
これで、リアクションがポータルで使用できるようになりました。

ビデオホスティング統合フレームワーク

コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続して、ホストされたビデオをコンテンツ作成と公開で利用できるようにします。

コンテンツ公開では、コンテンツマネージャーがビデオホスティングサービスのビデオを使用してコンテンツを作成できます。ビデオホスティングサービスをコンテンツライブラリのオプションとして追加するには、次のコンポーネントを設定する必要があります。

注:
組織に応じて、コンテンツアドミニストレーターまたはサードパーティベンダーがこれらの手順を実行します。

コンテンツプロバイダー

コンテンツプロバイダーは、ビデオホスティングサービスを識別します。

コンテンツプロバイダーマッピング

コンテンツプロバイダーマッピングにより、特定のコンテンツタイプでホストされたビデオを利用できるようにします。現時点では、リッチコンテンツとニュース記事のコンテンツタイプのみがサポートされています。

各コンテンツプロバイダーマッピングは、コンテンツプロバイダーに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロセッサー

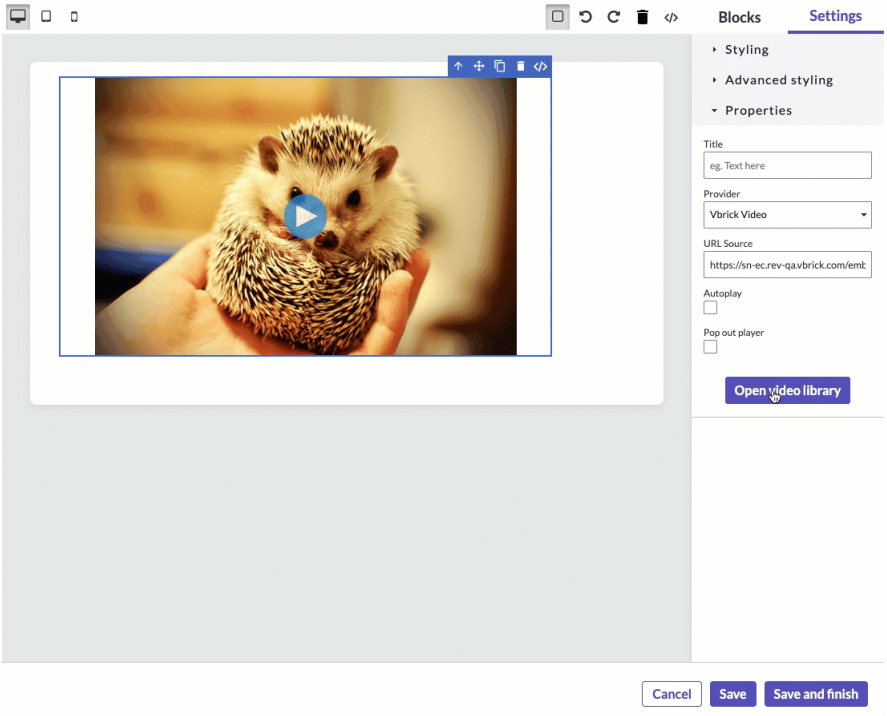
コンテンツプロセッサーは、ビデオホスティングサービスへの API 呼び出しを設定するためのインターフェイスを提供します。これらは、フローデザイナーからのサブフローによって強化されます。詳細については、「Building subflows」を参照してください。

次の 2 つのアクションを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 許可：従業員が認証情報を提供せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。
- 検索：リッチコンテンツエディターインターフェイスにボタンを追加します。これにより、コンテンツマネージャーは、ビデオの URL をコピーして貼り付ける代わりに、利用可能なビデオのサムネイルを表示できます。



各コンテンツプロセッサーは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツレンダリングパラメーター

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーが、リッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して閲覧者のエクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。ホスティングプロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェックボックスや、開始時間を指定するためのテキストボックスの定義が含まれる場合があります。

各コンテンツレンダリングパラメーターは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロバイダーのセットアップ

次のプロセス概要では、コンテンツプロバイダーを設定して、コンテンツマネージャーがコンテンツを組み立てるときにビデオホスティングサービスのビデオを使用できるようにする方法について説明します。

1. コンテンツプロバイダーとマッピングの構成
2. ビデオホスティングサービスに認証情報を必要とするプライベートビデオが含まれている場合は、ビデオ認証の構成
3. (オプション) コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の構成
4. (オプション) リッチコンテンツエディタービデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、コンテンツレンダリングパラメーターの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

ビデオホスティングサービスをコンテンツ公開に接続するには、コンテンツプロバイダーを構成し、ホスティングサービスを特定のコンテンツタイプ (リッチコンテンツ、ニュース記事、スタイルコンテンツなど) にマッピングします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin

手順

ホスティングサービスを識別する新しいコンテンツプロバイダーレコードを作成します。

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

   新しいコンテンツプロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	コンテンツライブラリでコンテンツを作成するときにコンテンツプロバイダーを識別する名前を入力します
タイプ	[ビデオ] を選択してビデオ ホスティング サービスに接続します
アクティブ	このコンテンツプロバイダーをコンテンツライブラリで使用できるようにします。

3. [送信] をクリックします。
   コンテンツプロバイダーの新しいレコードが作成されます。表示または編集するには、次の場所に移動します。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.

1 つ以上のコンテンツプロバイダーマッピングを追加して、特定のコンテンツタイプでビデオを利用できるようにします。

4. 既に [コンテンツプロバイダー] ページが表示されている場合は、[コンテンツプロバイダー] をクリックしてマッピングを追加します。
   それ以外の場合は、 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダーマッピング.
5. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに入力します。

フィールド	説明
コンテンツプロバイダー	前のステップで定義したコンテンツプロバイダーの名前を選択します
コンテンツタイプ	ビデオコンテンツを使用するコンテンツタイプを選択します。以下から選択します。 ○ リッチコンテンツ ○ ニュース記事 ○ バナー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このコンテンツプロバイダーを特定のコンテンツタイプで使用できるようにします。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク

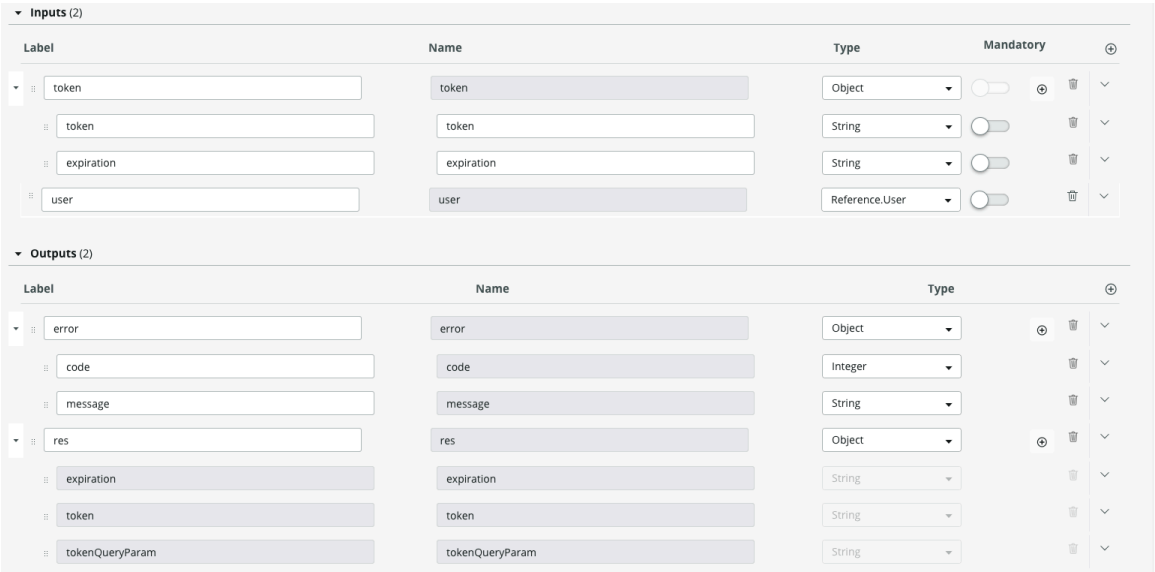
- 従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。ビデオ認証の構成
- コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、コンテンツレンダリングパラメーターの構成

ビデオ認証の構成

コンテンツプロセッサーを構成して、従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- 次の入力と出力でサブフローを作成します (Create a subflow in Workflow Studio)。



- コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

このタスクについて

許可アクションは、ビデオホスティングサービスに対する認証 API コールを行います。認証方法はプロバイダーによって異なり、サポートされている埋め込み iframe によって決まります。

コンテンツ公開は、認証トークンをクエリーパラメーターとして、対応する値とともに埋め込み URL に追加します。構成されたサブフローの入力と出力は、クエリパラメーターと応答本文を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
JSON Web トークン (JWT) とアクセストークンの認証方法は、機能することが実証されています。別の方法を使用するには、トークンを返すようにサブフローを設定します。ビデオホスティングサービスは、URL のトークンによる自動認証をサポートする必要があります。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサ.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

   コンテンツプロセッサフォームのフィールド

Field (フィールド)	説明
アクション	[認証] を選択します。
プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	認証 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	このアクションを従業員が利用できるようにします

3. [送信] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- コンテンツマネージャーが利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにします。ビデオコンテンツ検索の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの構成

ビデオコンテンツ検索の構成

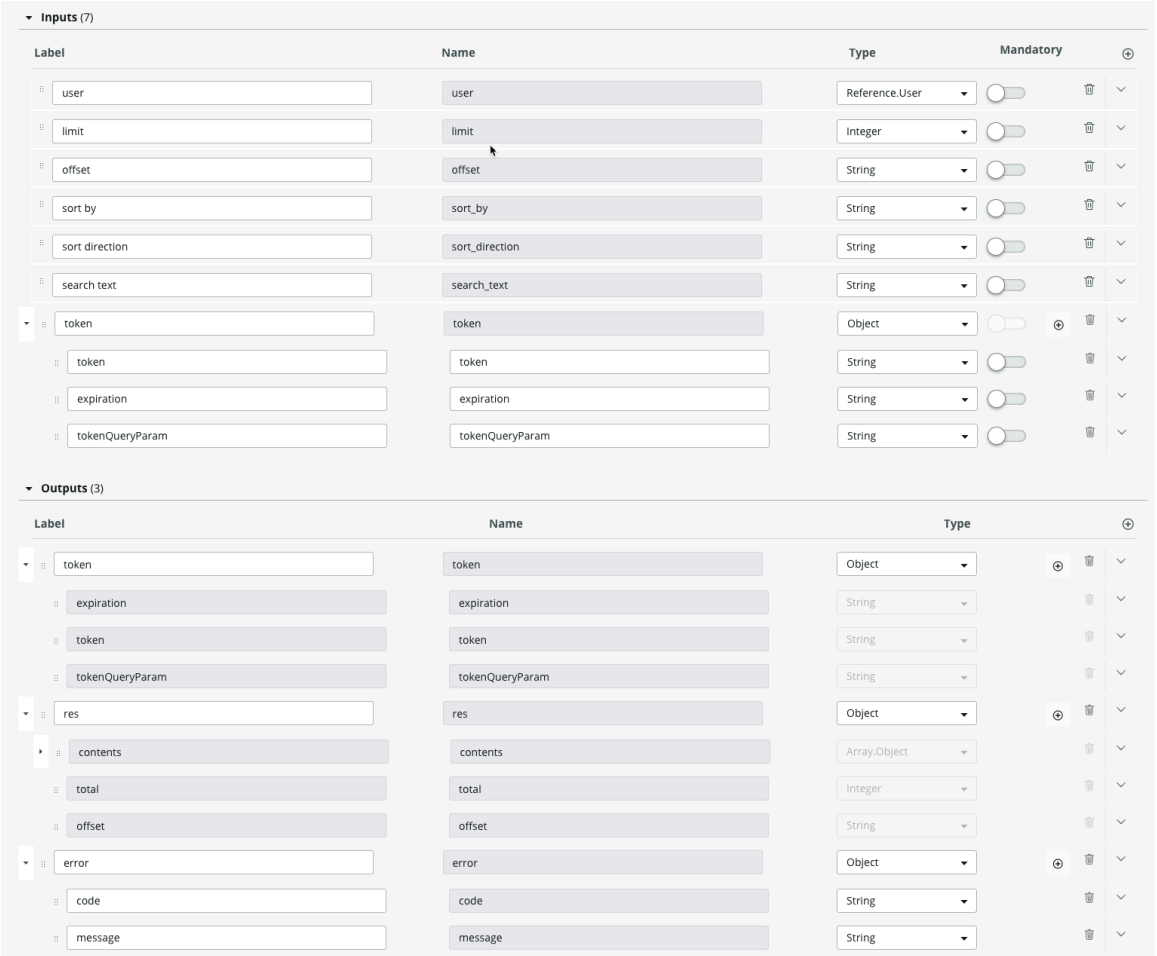
コンテンツプロセッサーを構成して、コンテンツマネージャーがコンテンツプロバイダーから利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにするボタンを、コンテンツライブラリインターフェイスに追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- 次の入力と出力でサブフローを作成します (Create a subflow in Workflow Studio)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサ.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

新しいコンテンツプロセッサフォーム

アクション	[検索] を選択します。
プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	検索 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	コンテンツマネージャーがこのアクションを使用できるようにします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- 従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。ビデオ認証の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの構成

コンテンツレンダリングパラメーターの構成

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーが、リッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して閲覧者のエクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。ホスティングプロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェックボックスや、開始時間を指定するためのテキストボックスの定義が含まれる場合があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin
- 「コンテンツプロバイダーとマッピングの構成」の手順を完了します。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックし、[コンテンツレンダリングパラメーター] 関連リストを開きます。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツレンダリングパラメーター.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに入力します。

[コンテンツレンダリングパラメーター] フォーム

プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
ラベル	[設定] パネルに表示され、コンテンツマネージャーの要素 (自動再生やループなど) を識別できます。
タイプ	以下から選択します。 ○ チェックボックス ○ テキスト
レンダリングは UI で選択されていますか？ (チェックボックスをオンにすると表示されます)	リッチコンテンツエディターでこのチェックボックスをデフォルトでオンにするかどうかを決定します。
このクエリパラメーターをコンテンツの URL に追加	要素をコントロールするクエリパラメーター (自動再生やループビデオなど)
デフォルト値	コンテンツライブラリインターフェイスのデフォルト値を設定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ	この要素をコンテンツライブラリインターフェイスで使用できるようにします。
パラメーターを非表示	リッチコンテンツエディターのインターフェイスでこのパラメーターを非表示にして、変更できないようにします。
順序	他のカスタム要素に対してこの要素が表示される相対位置。値が小さいほど画面では上に表示されます。

3. [保存] をクリックします。

組織図

組織図ページと自分のチームウィジェットの両方で組織図を表示し、従業員センター で従業員などを検索します。すべての従業員の組織図カードにどのような詳細を表示するかを設定します。

注:

従業員センタープロ アプリケーションで利用可能な新しい組織図機能を使用すると、組織図のエクスペリエンスを向上させることができます。新しい組織図では、Content Publishing アプリケーションで利用可能な古い組織図よりも最新の UI エクスペリエンスと構成機能が得られます。新しい組織図の拡張を使用するには、従業員プロファイルにオプトインします。詳細については、「組織図」を参照してください。

組織図ページには、従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。

組織図の設定

ユーザー表示設定レコードを使用して、ユーザーが組織図ページと自分のチームウィジェットの両方に表示されるタイミングを制御します。ユーザー表示設定レコードは、指定された日付に基づいて、ターゲットの対象者のメンバーがいつ表示されるかを定義します。たとえば、新規雇用者が開始日またはその数日前に表示されるようにレコードを設定することができます。

注:
ユーザー表示設定レコードは、新規雇用者が他のユーザーの組織図ページおよび自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを制御します。ただし、新規雇用者は、ポータルへのアクセス権を持っている場合は、組織図ページおよび自分のチームウィジェットにアクセスして自分のチームを確認することができます。

すべての従業員の組織図カードにどのような詳細を表示するかを設定することができます。

デフォルトのユーザー表示設定レコード

デフォルトのユーザー表示設定レコードは、コンテンツ公開 アプリケーションに含まれています。

注:
1 つまたは複数のユーザー表示設定レコードを設定できます。これらは、割り当てられた順序で評価されます。デフォルトのユーザー表示設定レコードは常に最後に評価されます。

新しい顧客であるかアップグレード顧客であるかに基づいて、デフォルトレコードは次の値に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザータイプ	日付	テーブル
従業員センター の新規顧客のみ	sys_created_on	ユーザー [sys_user]
HR サービスデリバリ (HRSD) の新規顧客	employment_start_date	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]
アップグレード顧客	sys_created_on	ユーザー [sys_user]

(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) ユーザー表示設定レコードは、新規雇用者が他のユーザーの組織図ページおよび自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを制御します。レコードが HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルおよび関連付けられた日付フィールドに基づいて表示されるように設定されている場合、新規雇用者が表示されるためには、関連する日付値を持つ HR プロファイルが必要です。これらは、ユーザー [sys_user] テーブルのレコードの作成に基づいて表示されるわけではありません。

組織図カードの設定

組織図カード設定を使用して、組織図カードに表示する内容を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin、sn_hr_sp.admin
組織図カードは、従業員の特定と連絡に役立つ、補足的な従業員情報を表示します。

> **注:**
> 新規雇用者は、新入社員研修が実施され、sys_user レコードが作成されると組織図に表示されます。

従業員あたり、カードに最大 4 行の情報を設定できます。

> **注:**
> デフォルト値：user.email、work_phone、work_mobile、location。

情報は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルからドット連結されます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > 組織図 > 組織図の構成.
2. 使用しているアプリケーションにスコープを変更します。
3. [送信] または [更新] を選択します。

ユーザー表示設定レコードの設定

ユーザー表示設定レコードを作成または変更して、ターゲット対象者のメンバーが 従業員センター または 従業員センタープロ の組織図ページと自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin または sn_cd.content_admin

各ユーザー表示レコードは、対象者レコードと、その対象者のメンバーが表示されるように設定されている日付に関連付けられます。1 つまたは複数のユーザー表示レコードを設定できます。これらは、割り当てられた順序で評価されます。デフォルトのユーザー表示レコードは常に最後に評価され、前のレコードのいずれも一致しなかった場合にのみ評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > 組織図 > ユーザー表示.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーの表示構成

フィールド	説明
名前	ユーザー表示設定レコードの名前。
対象者	ユーザー表示設定レコードに適用する対象者レコード。 注: 対象者は、ユーザー表示設定を適用するためにユーザーが満たす必要のある条件または基準を定義します。詳細については、「対象者」を参照してください。
テーブル	ユーザー表示設定レコードと関連付けられるテーブル。
日付	ユーザー表示設定レコードと関連付けられる日付フィールド。
日付オフセットタイプ	日付フィールドに適用するオフセットタイプ。
オフセット (日数)	オフセットタイプに適用する日数。
順序	ユーザー表示設定レコードが評価されるときの順序番号。小さい番号のユーザー表示設定レコードは、より大きい番号のユーザー表示設定レコードよりも先に評価されます。 注: ○ 各ユーザー表示設定レコードに対して順序番号が一意であることを確認してください。 ○ デフォルトのユーザー表示設定レコードは常に最後に評価され、前のユーザー表示設定レコードのいずれも一致しなかった場合にのみ評価されます。
アクティブ	使用するユーザー表示設定レコードを有効にするためのオプションです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

コンテンツテンプレート

コンテンツテンプレートを使用すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事を効率的に公開できます。各テンプレートは、記事のレイアウト、公開スケジュール、宛先、およびターゲット対象者を定義します。新しい記事をコンテンツテンプレートに関連付けると、公開計画が自動生成されるため、コンテンツの公開に必要な工数が削減されます。

インスタンスには、期間が 90 日間で、すべてのアクティブユーザーが対象者になっている、すぐに利用可能なテンプレートが 2 つあります。

- 注目のニュース:ポータルのホームページ、ニュースセンター、モバイルアプリのウィジェットにニュースを配信します。
- ニュースのデフォルト:ポータルのホームページとニュースセンターのウィジェットにニュースを配信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> すぐに利用可能なポータルウィジェットがまだ構成されていないポータルページにニュースウィジェットを挿入する場合は、新しいコンテンツ配信先を作成して、そのページをコンテンツテンプレートに含める必要があります。

ニュースウィジェットが表示される場所を示すグラフィックを表示するには、「ニュース記事」を参照してください。

テンプレートを表示するには、 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示.

> **注:**
> コンテンツテンプレートを更新しても、そのテンプレートを使用する既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの作成

sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーは、コンテンツテンプレートを作成して、記事のレイアウト、公開場所、および対象者を定義します。詳細については、「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。

コンテンツテンプレートの使用

コンテンツ作成者は、ニュース記事を作成するときにコンテンツテンプレートを使用できます。テンプレートの設定に応じて、テンプレートには次の事前定義されたコンポーネントが用意されています。

- 記事レイアウト
- 公開先 (モバイルまたはポータルウィジェット)
- 対象者
- コンテンツカテゴリ
- ソーシャルエンゲージメントアクティビティ

コンテンツ作成者が [保存] または [保存して続行] をクリックすると、公開計画が自動生成されます。

コンテンツテンプレートは、ニュース記事に関連付けられている場合でも変更できます。コンテンツテンプレートに変更を加えても、ニュース記事の既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの作成

コンテンツテンプレートは、ニュース記事用の事前定義された公開計画です。コンテンツテンプレートを作成すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事コンテンツを作成して公開できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_cd.content_template_owner

- 次のコンテンツ配信先は、すぐに利用可能です。
  - すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
  - 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
  - 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
  - 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
  - その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のページとウィジェットに公開するには、カスタムのコンテンツ配信先を作成します。「コンテンツ配信先の追加」を参照してください。

- 対象者を定義します。「対象者を作成」を参照してください。
- 会社のニュース、給与と福利厚生、業界ニュースなど、ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを定義します。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。
- 再利用可能な記事テンプレートを使用して記事レイアウトを定義します。「ニュース記事テンプレートの作成」を参照してください。
- コンテンツエンゲージメント の機能を有効にして構成します。「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

このタスクについて

以下の手順では、次の場所に移動したときに表示されるフォームに基づいてコンテンツテンプレートを作成する方法について説明します。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.

代わりに、 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示 次に **[New]** をクリックすると、フォームには同じフィールドがありますが、フィールド名が異なります。また、そのフォームには、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツのカテゴリをテンプレートに追加する機能はありません。代わりに、コンテンツテンプレートレコードを定義し、コンテンツテンプレートを開いて、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツカテゴリを追加します。

注:
コンテンツテンプレートには、コンテンツライブラリの [公開] タブにオプションとして表示するコンテンツ配信先と対象者が定義されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

新しいコンテンツテンプレートフォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ニュース記事作成フォームに表示するコンテンツテンプレートのタイトル。
説明	テンプレートの説明。
デフォルト	このコンテンツテンプレートを将来のニュースコンテンツのデフォルトの公開計画にします。
期間	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** この期間の設定は、期間が設定されていないコンテンツ配信先にのみ適用されます。

コンテンツの配信先、対象者、またはカテゴリのフォームフィールドが表示されない場合は、[送信] をクリックします。[すべてのコンテンツテンプレート (All Content Templates)] リストにリダイレクトされ、コンテンツテンプレートを再度開いて編集できます。タブごとに、[編集] をクリックしてオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 矢印を使用して、1 つ以上の配信先をテンプレートに追加します。
4. 矢印を使用して、1 つ以上の対象者をテンプレートに追加します。
5. 矢印を使用して、1 つ以上のカテゴリをテンプレートに追加します。
6. [再利用可能なコンテンツアイテム **(Reusable content item)**] を選択して、ニュース記事レイアウトを挿入します。
7. 有効にするエンゲージメントアクティビティを選択します。
8. [送信] をクリックします。

コンテンツ所有権

誰がコンテンツを作成する権限を持ち、どこで公開でき、どの従業員がコンテンツを表示できるかを定義します。

コンテンツ所有権を使用すると、システムアドミンとコンテンツアドミンは、特定のコンテンツ公開機能への排他的アクセスを特定のコンテンツマネージャーに指定できます。

コンテンツ所有権では、コンテンツ公開の次の 3 つの領域を制御できます。

- コンテンツの閲覧者 (対象者)
- コンテンツマネージャーがコンテンツを公開できる場所 (トピックまたはページ)
- コンテンツマネージャーが作成できるコンテンツ (コンテンツアイテム)



自動翻訳

所有権領域別の例

所有権領域	例	関連リンク
閲覧者：対象者 特定の従業員向けにコンテンツを公開する機能をコンテンツマネージャーにアサインします。	• 地理的な対象者：地理的な場所に基づく対象者をターゲットとするコンテンツたとえば、福利厚生情報が米国内の従業員と他の場所の従業員で異なる場合があります。	対象者の所有権のアサイン 対象者を作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

所有権領域別の例 (続く)

所有権領域	例	関連リンク
	• 雇用のタイプ：請負業者、新規雇用者、ビザの転送が必要な従業員などの従業員をターゲットとするコンテンツ	
場所：トピックまたはポータルページ 特定のトピックまたはページにコンテンツマネージャーをアサインします。	• 分類内の指定されたトピック • ポータル内の指定されたページ • リッチコンテンツを含むページ	ポータルページに所有権を割り当てる 所有権のトピックへのアサイン
コンテンツ：コンテンツアイテム 特定のコンテンツアイテムにコンテンツマネージャーをアサインします。	• 以下のような機密コンテンツ ○ 合併または買収 ○ 人員削減 (RIF) ○ 地域固有のコンテンツ ○ 法的通知 • リッチコンテンツ • ニュース	コンテンツの所有権のアサイン

ロールへの影響

- システムアドミン (admin) は、制限の設定中および設定後にコンテンツ公開とコンテンツエクスペリエンスを完全に制御および表示できます。
- コンテンツアドミニストレーター (sn_cd.content_admin) には、従業員センタープロの制限された領域と機能でコンテンツを追加、編集、および公開するための完全なアクセス権があります。
- コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成および公開機能へのアクセスが制限されています。ユーザーまたはグループがレコードにアサインされたときに、コンテンツマネージャーによる対象者、ページ、トピック、およびコンテンツアイテムへのアクセスがどのように変化するかについては、以下の表を参照してください。

  次の図は、コンテンツマネージャーがレコードに割り当てられているかどうかに基づくレコードへのアクセス権限を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらのアクセス権限の変化は、レコードが少なくとも 1 つのユーザーまたはグループにアサインされている場合にのみ適用されます。レコードにアサインがない場合は、すべてのコンテンツマネージャーがアクセスできます。

Audience Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

コンテンツ所有権のアクティブ化

次のプラグインが必要です。

- 従業員センタープロ
- コンテンツ公開
- コンテンツガバナンス (コンテンツガバナンス機能を使用する場合にのみ必要)
- コンテンツエクスペリエンス (コンテンツエクスペリエンス機能を使用する場合にのみ必要)

注:
プラグインのアクティブ化の詳細については、「従業員センタープラグインについて」および「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

必要なプラグインをアクティブ化した後、コンテンツマネージャーの所有権のプロパティを有効にします。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。コンテンツマネージャーの所有権のプロパティが有効になっている場合、対象者、コンテンツアイテム、トピック、およびポータルページのレコードに [コンテンツ所有権 (Content Ownership)] 関連リストが表示されます。

コンテンツの所有権のアサイン

コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループをコンテンツアイテムにアサインして、そのユーザーまたはグループのみがコンテンツを編集および公開できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

[コンテンツアイテムの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
今後の合併や人員削減の通知など、機密コンテンツへの独占的なアクセスをコンテンツマネージャーまたはマネージャーのグループに提供します。

または、コンテンツアイテムをテンプレートとして使用し、繰り返しクローンを作成してコンテンツ所有者にアサインして、カスタマイズすることができます。

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
2. トピックを選択します。
3. 左上のメニュー (☰) から [コンテンツレコードを表示] を選択します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別にコンテンツを制限] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別にコンテンツを制限] タブを選択します。
4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   注:
   コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

6. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがコンテンツに関連付けられた後は、コンテンツをスケジュール設定するとき、またはキャンペーンにコンテンツを追加するときに、そのユーザーまたはグループのみがコンテンツにアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがコンテンツにアクセスできるようになります。

対象者の所有権のアサイン

対象者の所有権をコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに提供して、当該のユーザーやグループのみがその対象者のコンテンツにアクセスしてスケジュール設定できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

コンテンツ公開またはコンテンツエクスペリエンスプロパティで、[ポータルページの所有権を許可] の [はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
対象者は定義された従業員グループで、ターゲットコンテンツを受け取ります。対象者の作成の詳細については、「対象者を作成」を参照してください。

対象者を特定のコンテンツマネージャーまたはコンテンツマネージャーのグループに制限することができます。これにより、コンテンツマネージャーが公開できる対象者が指定され、他のコンテンツマネージャーがその対象者にコンテンツを公開できないようにすることができます。たとえば、地域の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒューマンリソース (HR) マネージャーに、その国に拠点を置く従業員のコンテンツを作成できる唯一の権限をアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. 対象者を選択するか、新しい対象者を作成します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別に対象者を制限] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別に対象者を制限] タブを選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   注:
   コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

5. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループが対象者に関連付けられると、そのユーザーまたはグループのみが対象者にアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーが対象者にアクセスできるようになります。

ポータルページに所有権を割り当てる

ポータルページの所有権をアサインして、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに、そのページ内のコンテンツ公開ウィジェットに対する排他的なコンテンツ公開機能を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

[ポータルページの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ページの **ID** を選択します。
3. 関連リストのタブまで下にスクロールします。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

6. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがページにアサインされた後は、そのユーザーまたはグループのみがそのページにコンテンツを公開できます。ユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがそのページにコンテンツを公開できるようになります。

所有権のトピックへのアサイン

分類トピックの所有権をアサインして、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに、そのトピック内のコンテンツ公開ウィジェットに対する排他的なコンテンツ公開機能を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

コンテンツ公開またはコンテンツエクスペリエンスのプロパティで、[ポータルページの所有権を許可] の [はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
統一された分類とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. トピックを選択します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   > **注:**
   > コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

5. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがトピックにアサインされた後は、そのユーザーまたはグループのみがそのトピックにコンテンツを公開できます。ユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがそのトピックにコンテンツを公開できるようになります。

再利用可能なコンポーネント

再利用可能なコンポーネントを使用したコンテンツの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

再利用可能なコンポーネント

コンポーネント	説明
対象者	条件またはクライテリアに基づいて、コンテンツを表示するユーザーのリストを定義します。 対象者
ブロックコンテンツ	再利用可能なコンテンツを定義します。 ブロックコンテンツの追加または変更
コンテンツ配信先	ニュース記事公開用のページとウィジェットを定義します。 コンテンツ配信先の追加
コンテンツカテゴリ	ニュース記事を整理するためのカテゴリを定義します。 コンテンツカテゴリを作成する
コンテンツのリンク	コンテンツライブラリの URL またはビデオリンクを定義します。 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更
再利用可能な記事	「ニュース記事テンプレートの作成」のステップに従って、作成したニュース記事の再利用可能なテンプレートがリストされます。 注: この機能を使用できるのは、sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーのみです。

自動翻訳

コンテンツ配信先の追加

コンテンツ配信先では、ニュース記事公開用のページとウィジェットを定義します。これはコンテンツテンプレートのコンポーネントであり、新しい記事の公開計画を自動生成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて

従業員センタープロ は、次のコンテンツ配信先を提供します。

- すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
- 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
- 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
- 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
- その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのコンテンツ配信先のグラフィックを表示するには、「ニュース記事」の「Publishing News articles (ニュース記事の公開)」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツ配信先.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

新しいコンテンツ配信先フォーム

フィールド	説明
名前	名前：コンテンツ配信先の名前。 名前は、公開計画を作成するときに選択した名前です。
コンテンツの場所	コンテンツを従業員サービスポータルまたはモバイルアプリに公開するかどうかを指定します。
ページ	コンテンツを公開する従業員ポータルのページ。
ウィジェットインスタンス	ニュース記事を表示する従業員ポータルのウィジェット。
アクティブ	コンテンツ配信先を公開計画で使用できるようにします。
期間を絞り込む	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** コンテンツテンプレートにも期間フィールドがありますが、コンテンツの配信先で設定された期間は、コンテンツテンプレートの設定を上書きします。 これにより、公開場所に基づいてコンテンツの期間を微調整できます

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムのコンテンツ配信先の作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」に進みます。

対象者

対象者レコードを使用して、ポータルコンテンツおよびライフサイクルイベントアクティビティの対象者を特定の対象者に設定します。

対象	ユースケース
ポータルコンテンツ	ポータルのコンテンツを表示するためにユーザーが満たす必要がある条件または基準を定義します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対象	ユースケース
組織図ページと自分のチームウィジェット	新規雇用者がポータルの組織図ページと自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを定義します。
ライフサイクルイベントアクティビティ	(Enterprise Onboarding and Transitions) アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。

スコープ済みキャッシュ

HR 基準のスコープ済みキャッシュを追加して、必要に応じて評価結果をキャッシュに保存できます。これは、「useCache」パラメーターとしてブール値「true」を渡すことで利用できるオプションの機能です。

sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl システムプロパティを使用して、キャッシュされたエントリを保持する期間を分単位で定義することもできます。

対象者を作成

対象者レコードを作成または変更して、コンテンツを表示するためにユーザーが満たす必要がある条件またはクライテリアを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin

各対象者レコードは、ユーザー条件、ユーザー基準、人事プロファイル条件、人事基準、またはアップロードファイルに基づいて構成します。これらは、ポータルコンテンツまたはライフサイクルイベントアクティビティに適用できます。たとえば、就労用ビザの移行のライフサイクルイベントアクティビティは、ビザの移行が必要な従業員のみがターゲットになります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[対象者] フォーム

フィールド	説明	
名前	対象者レコードの名前。	
対象者タイプ	そのコンテンツが誘導される対象者です。次のいずれかを選択して、対象者を定義します。	
	ユーザー [sys_user]	ユーザー [sys_user] テーブルによって定義されている条件を、選択するカスタム条件とともに使用します。 複数の条件を定義するには、**[OR]** ボタンを使用します。**[OR]** を使用した場合は、定義した条件を 1 つでも満たせば条件に一致します。 **[AND]** ボタンを使用して、定義したすべての条件を評価します。**[AND]** を使用する場合は、すべての条件を満たす必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		条件を追加するには、[新しい基準] ボタンを選択します。
	ユーザー基準 [user_criteria]	ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「User criteria for Service Portal」を参照してください。
	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく条件を、選択する条件とともに使用します。
	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 事前定義された HR 基準を使用します。HR 基準は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムは、使用できる例を示します。 注: 詳細については、「HR 基準」と「HR 基準レコードの構成」を参照してください。
	ファイルをアップロード	ユーザー名またはメールアドレスが設定されているファイルを参照して選択します。 ○ user_name テンプレート：ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示します。 ○ メールテンプレート：メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示します。 注: 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。

注:
対象者タイプと条件を選択すると、条件を満たすユーザーの数と青のリンクが表示されます。対象者タイプ別のすべてのユーザーを表示するには、このリンクをクリックします。

[ユーザーを表示] リンクを選択して、条件を満たすユーザーを表示します。

4. [保存]、[送信]、または [更新] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックし、[対象者の所有権を許可] プロパティが [はい] に設定されている場合、[ユーザー別に対象者を制限] および [グループ別に対象者を制限] 関連リストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ユーザーまたはグループによる対象者の制限の詳細については、「コンテンツ所有権」および「対象者の所有権のアサイン」を参照してください。

コンテンツカテゴリを作成する

ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて
コンテンツカテゴリはニュース記事を整理し、見つけやすくします。コンテンツカテゴリを作成すると、そのカテゴリでタグ付けされたすべてのニュース記事を表示するページがニュースセンターに作成されます。ニュース記事には、1 つ以上のコンテンツカテゴリのタグを付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツカテゴリ.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

[新しいコンテンツカテゴリ **(New content categor)]** フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツカテゴリの名前。 名前は、コンテンツテンプレートまたはニュース記事にカテゴリを追加するときに選択します。
アクティブ	コンテンツカテゴリをコンテンツテンプレートまたはニュース記事で使用できるようにします。
順序	カテゴリリストウィジェットで、このカテゴリが他のコンテンツ カテゴリに関連して表示され、値が小さいほどリストの上位に表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。
説明	コンテンツカテゴリのオプションの説明。このフィールドは、他のコンテンツアドミニストレーターにのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムコンテンツカテゴリの作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」または「ニュース記事の作成」に進みます。

コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更

[コンテンツタイプ] を使用して、コンテンツタイプカテゴリをサービスポータルウィジェットに関連付けることで、サービスポータルにコンテンツが配置される場所が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin
ベースシステムには、使用可能なコンテンツタイプとコンテンツが用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 詳細 > コンテンツタイプ.
2. [新規] または編集する既存のポータルコンテンツをクリックします。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

[注目のニュース] ウィジェットの変更

[注目のニュース] ウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する特集記事が表示されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

ニュースウィジェットの詳細：ニュース記事

手順

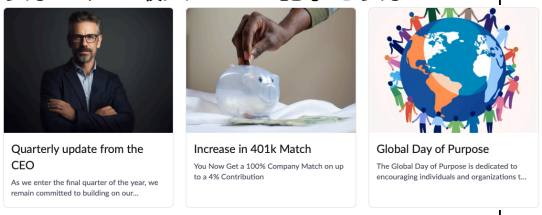
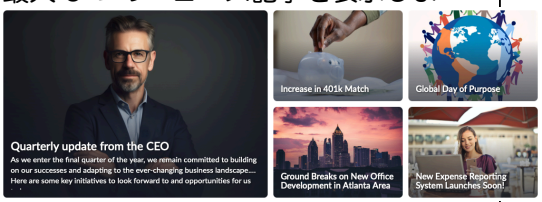
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. [ニュースセンター] をクリックします。
3. コントロールキーを押したまま [注目のニュース] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. ウィジェットの設定：

ウィジェット構成オプション

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても従業員センターホームページが表示されます。
ヘッダー	[ニュースセンター] ページの上部に表示されるテキスト
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示するオプション
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。
空ステータスを表示	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可するオプション
空ステートのメッセージ	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合に表示するメッセージ
レイアウト	ウィジェットでのニュース記事の表示方法。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	○ カード：サムネイルが見出しと小見出しの上に表示される最大 3 つの記事を表示します。  ○ タイル：各タイルの背景にニュース記事のサムネイルが表示される 1 つの大きなタイルと 4 つの小さなタイルで構成される、最大 5 つのニュース記事を表示します。 
固定レイアウト (Fixed layout)	ページネーションをオフにして、ニュース記事の最初のページのみを表示するオプション

5. [保存] をクリックします。

ニュースフィードウィジェットの変更

ニュースフィードウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する記事が表示されます。すべてのニュース、その他のニュース、および関連ニュースは、ニュースフィードウィジェットのインスタンスです。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

ニュースウィジェットの詳細：ニュース記事

手順

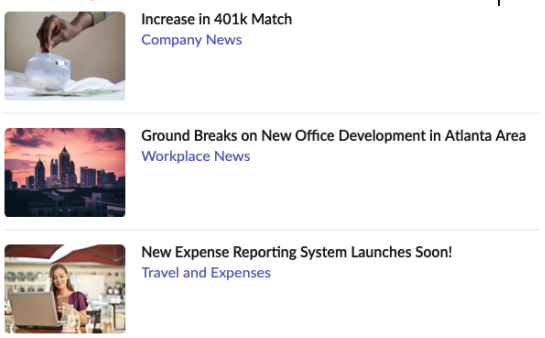
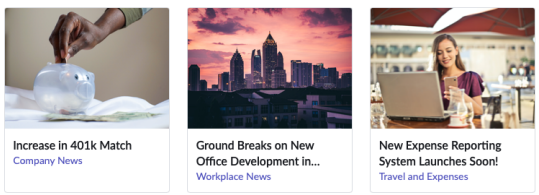
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [ニュースフィード] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

ウィジェット構成オプション

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても従業員センターホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
タイトルを表示	ニュース記事のヘッダータイトルを表示するオプション
タイトル	ウィジェットのタイトル
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示します。
小見出しを表示	ニュース記事のサブヘッドラインを表示するオプション
インラインロード	従業員が Web ページを更新せずに [記事の詳細 (Article detail)] ページから他のニュース記事を開くことができるようにします
グリッド/リストコントロールの有効化	ユーザーがニュース記事のグリッドビューとリストビューを切り替えるオプションを表示します。
デフォルトビュー	ニュース記事のデフォルトビューを設定します。 ○ リスト：記事を垂直リストに配置します。  ○ グリッド：行あたり最大 3 つの記事を含むグリッドに記事を配置します。 
カテゴリを表示 (Show categories)	アサインされているカテゴリを表示または非表示にするオプション
ページネーションタイプ	ユーザーがニュース記事間を移動する方法。以下から選択可能です。 ○ ドット付き **(Dotted)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ 番号付き **(Numbered)**：ナビゲート可能なページ番号を表示します。 ○ 行動喚起ラベル：行動喚起ラベルリンクを含むボタンを表示します。たとえば、「すべてのニュースを表示」すると、ユーザーは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	ニュースセンターページにリダイレクトされます。 ○ [さらに表示]：[さらに表示] ボタンを表示します。このボタンをクリックすると、すべてのニュース記事が表示されます。
ページごとのアイテムの数	表示する記事の最大数 (システム最大は 500 記事)
行動喚起ラベル：テキスト	行動喚起ラベルリンクのテキスト。この要素を表示するには、[行動喚起ラベル] レイアウトを選択します。
行動喚起ラベル：ページ ID	行動喚起ラベルのリンクをクリックしたユーザーをリダイレクトする先のページ
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。
空ステータスを許可 (Allow empty state)	公開されているニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可します。

4. [保存] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンスウィジェットの変更

コンテンツエクスペリエンスウィジェットのバナーを編集して、コンテンツエクスペリエンスウィジェットのコンテンツ用にモダンでユニークなレイアウトを作成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

ウィジェット構成

ウィジェットオプション	説明
見出しテキストを表示する	[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットの見出しを表示します 見出しを設定するには、 サービスポータル > ページ > **<**ページ名**>** > インスタンス:コンテンツエクスペリエンスヘッダー
境界ボックスを表示	ウィジェットを影で囲み、3 次元の外観にします
ウィジェットの背景色を表示する	ウィジェットに公開されたコンテンツに画像がない場合、ウィジェットにはポータルページの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	背景色の代わりに設定された背景色が表示されます。
ウィジェットスタイル	デスクトップで表示するときにコンテンツをウィジェットに表示する方法。以下から選択可能です。 ○ 右側のリストメニュー **(Right-hand list menu)**：ウィジェットの右側にコンテンツ見出しのメニューを表示します。 ○ 点線カルーセル **(Dotted carousel)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ タイル：左側に 1 つの大きなタイルと右側に縦に積み重ねられた 2 つの小さなタイルにコンテンツを表示します。
右側のリストメニューで背景画像の一部を覆うことを許可する	ウィジェットの幅全体に画像を拡大します。このオプションは、ウィジェットスタイルの右側のリストメニュー設定にのみ適用されます。
ウィジェットの高さ	ウィジェットの高さを設定します
小さなタイルを 3 つ表示	タイルウィジェットスタイルが選択されていて、ウィジェットの高さが 600 ピクセル以上の場合、このオプションは右側に縦に並べられた 3 つの小さなタイルにコンテンツを表示します
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。以下から選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。

4. [保存] をクリックします。

従業員センター ポータルの構成

従業員センター ポータルをカスタマイズして構成し、従業員のセルフサービスと要求の提出を支援します。

ポータルの設定

特定のウィジェットエクスペリエンスをホームページに組み込むように、デフォルトの 従業員センター ポータルを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
従業員センター アプリケーションは、従業員中心のポータルエクスペリエンスを提供するすべての関連ウィジェットを備えたクラス最高のポータルホームページを提供します。アプリケーションには、デフォルトのホームページが 2 つあります。

- 従業員センター：ec_home
- 従業員センタープロ：ec_pro_home

注:
従業員センタープロ ポータルホームページは、従業員センタープロ(com.snc.employee_center_pro) アプリケーションを ServiceNow Store からインストールした場合にのみ利用可能になり、個別にライセンスが付与されます。

すぐに利用可能な最新のホームページを使用するには：

- アップグレードのお客様の場合、従業員センター ポータルレコードに関連付けられたデフォルトのホームページはアップグレード前と同じままです。新しいポータルホームページを使用するには、ポータルホームページレコードを手動で編集します。
- 新しい EC および EC Pro のお客様には、デフォルトでポータルに関連付けられた新しいホームページが表示されます。

注:
カスタマイズされたホームページを使用している場合、新しいホームページは表示されません。

ニーズに合わせてデフォルトの 従業員センター または 従業員センタープロ のポータルページを変更します。

画像とアイコンの標準サイズについては、最適なポータルパフォーマンスのために「バナーとアイコンの標準サイズ」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかのポータルに移動します。
   a. 従業員センターについては、 すべて > 従業員センター > 管理 > ポータル設定
   b. 従業員センタープロキオスクの場合は、 すべて > サービスポータル > ポータル > 従業員センタープロキオスク.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 作成した分類をマッピングするか、デフォルトの分類を使用します。
   分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ

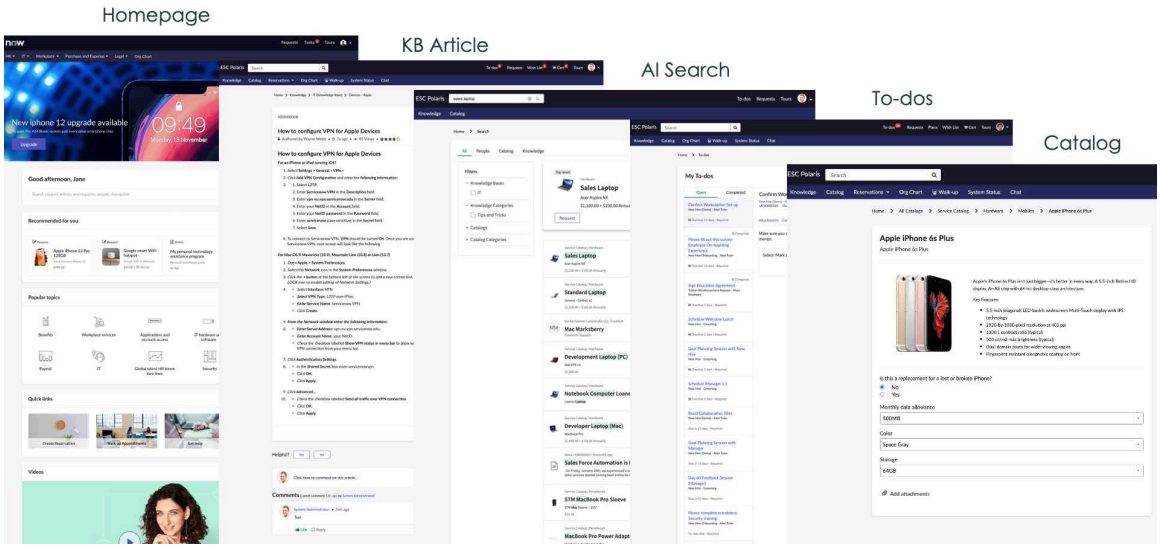
テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。デフォルトのポータルテーマをカスタマイズして独自のテーマを適用し、ブランディングに合わせてポータルページのビジュアルデザインを改善します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員センター アプリケーションには、最善のビジュアルデザインエクスペリエンスを備えたデフォルトの **EC** テーマが付属しています。EC テーマは、すべてのポータルページで一貫したエクスペリエンスを提供します。



手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.
2. デフォルトのテーマを使用するには、EC テーマを検索します。

   注:
   ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせて他のテーマを選択することもできます。

3. 要件に合わせてテーマのコンテンツをカスタマイズします。
   テーマのフィールドと説明の詳細については、「ポータルテーマを作成する」を参照してください。
4. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 従業員センターで、[試す] をクリックして 従業員センターをプレビューします。
5. [更新] をクリックします。

   注:
   CSS 変数からプライマリ色と背景色をカスタマイズできます。

関連情報

Configure portal branding

従業員センター での右から左に記述する言語のサポート

セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されるようにミラーリングされます。

始める前に
右から左に記述する言語での UI の動作を理解するには、「ポータルでの右から左に記述する言語の CSS」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
複数のウィジェットにまたがる矢印とドロップダウンは、RTL 言語標準に合わせて調整されます。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. 従業員センター ポータルを選択します。
3. [右から左に読む言語をサポート] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。
   右から左に記述する言語のポータルユーザーインターフェイスの方向をミラーリングした CSS が生成されます。

タスクの結果
セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されます。employee_profile ウィジェットの [組織図の表示]、ec_pro_dashboard の [すべて表示]、従業員分類トピックウィジェット、および 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。詳細については、「従業員センター の RTL サポート」を参照してください。

ウィジェットによる従業員センターのカスタマイズ

ウィジェットインスタンスのオプションを設定して、ウィジェット内でのデータの表示方法を制御できます。

ウィジェットは、従業員センターポータルで ServiceNow® アプリケーションおよびプラグインからの動的コンテンツが表示される小さなカードです。従業員はウィジェットを使用して、ポータルを離れることなく、会社のお知らせの表示、タスクの完了、SSO 統合アプリへのアクセス、人気のトピックへの移動を行うことができます。ポータルアドミンは、サイズや順序を並べ替えたり、表示を変更したりして、ウィジェットをカスタマイズできます。

従業員センターポータルにウィジェットがどのように表示されるかを確認するには、「従業員センタープロの機能とインターフェイス」を参照してください。

従業員センターには、プリインストールされ、すぐに使用できるいくつかのウィジェットがあります。その他のウィジェットは、コンテンツ公開などのプラグインを使用してインストールされます。利用可能なすべてのウィジェットの包括的なリストについては、「従業員センター ウィジェット」を参照してください。

ウィジェットによって提供される機能については、次のリンクを参照してください。

おすすめ

[おすすめ] にはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。

コンテンツ推奨
このウィジェットは、従業員に最も関連性の高いカタログアイテムとナレッジ記事をハイライト表示します。

- [おすすめ] ウィジェットでは、従業員プロファイルまたは HR プロファイルに基づく ML アルゴリズムを使用して、類似のプロファイルを持つユーザーがアクセスした人気のあるコンテンツを表示できます。
- 推奨アイテムは、ML に基づいて、あるいはライセンスエンタイトルメントに基づくアイテムの人気に基づいて設定されます。類似ユーザーを計算するための基礎となるテーブルは、従業員プロファイルまたは HR プロファイルによって決定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 従業員プロファイルをインストールすると、従業員プロファイルテーブルに基づいて推奨事項が設定されます。

- アイテムの表示形式には、タイトル、説明、画像を含む詳細なカードビューとタイトルのみのシンプルなリストビューがあります。
- 従業員は、ポータルのホームページと ServiceNow モバイル ページで関連記事とカタログアイテムを表示できます。
- デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびその他の有用な情報を含むナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

必須条件

[おすすめ] を使用するためのバージョン、ライセンス、およびその他の要件について説明します。拡張された推奨エクスペリエンスは San Diego で利用できます。

- Rome またはそれ以前のリリースを使用している場合は、San Diego にアップグレードすると推奨事項が設定されます。
- このウィジェットは、従業員センターからすべてのお客様が利用できます。従業員センタープロの追加ライセンスは必要ありません。

> **注:**
> ML ベースの推奨事項は、EC Pro のお客様または HRSD Pro、ITSM Pro、LSD、WSD などの PI エンタイトルメントのみが利用できます。

- 最初に 従業員プロファイルを有効にして、従業員プロファイルテーブルに基づく推奨事項を有効にします。従業員プロファイルは、類似のプロファイルユーザーを持つ推奨事項を作成するために使用されます。詳細については、「従業員プロファイルの AI と ML モデルの管理」を参照してください。

従業員センター ホームページにウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。

1. アクティブな分類が 従業員センター ポータルレコードに関連付けられていることを確認します。☒
2. アプリケーションのインストール後に *`Set primary topics for Employee taxonomy`* を手動で実行していることを確認します。
3. [分類トピック] フィールドが空でない記事またはカタログアイテムがあることを確認します。☒

詳細については、「[おすすめ] の設定」を参照してください。

[おすすめ] の仕組み

アドミン、開発者、および上級ユーザーは、ウィジェットオプションを設定できます。[おすすめ] では、ポータルアドミニストレーターが [推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更で定義した期間に、全従業員を対象に最も閲覧されたナレッジ記事と最も要求されたカタログアイテムがハイライト表示されます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
システムプロパティ (enable_topic_content_lang_fallback) は、KB 記事、トピック内の機能コンテンツ、推奨ウィジェットの代替言語を無効にします。値が false の場合、コンテンツは代替言語から評価されず、ユーザー設定の言語コンテンツのみが表示されます。

関連情報

[おすすめ] コンテンツの表示

[おすすめ] の設定

[おすすめ] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、分類に基づいて最も関連性の高い情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > ポータル設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 作成した分類をマッピングするか、デフォルトの [従業員] 分類をポータルレベルで使用します。
   分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
   a. *Set primary topics for Employee taxonomy script* を検索します。
   b. スクリプトを手動で実行して、従業員分類に関連付けられた記事とカタログアイテムの *taxonomy_topic* フィールドを更新します。

タスクの結果
[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合、スクリプトは [おすすめ] と検索を修正します。ナレッジ記事とカタログアイテムの taxonomy_topic 列を m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

分類に関連付けられたコンテンツから、最も閲覧または推奨された記事やカタログアイテムがフェッチされ、従業員に表示されます。

次のタスク
インスタンスオプションの設定に進み、ウィジェットの外観を調整できます。「[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更」を参照してください。

[推奨 **(Recommended for you)]** ウィジェットの表示を変更

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数、表示するアイテムカテゴリなど、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

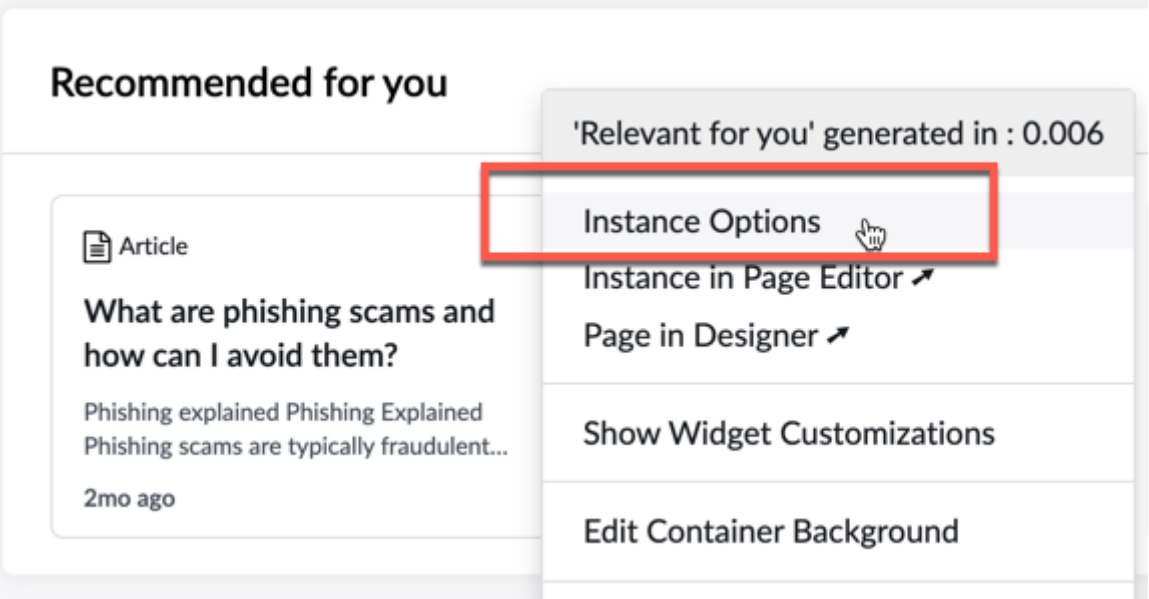
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. コントロールキーを押したままウィジェットの [推奨] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

推奨のインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
予測に使用する類似ユーザー数 (Number of similar users used for prediction)	予測のための類似ユーザーの数。例：25。
最近のアクティビティ中止日数 (Recent activity cut off in days)	最近のアクティビティ中止日数。例：30 日。
タイトル	ウィジェットのタイトル
制限	ウィジェットに表示するアイテムの数デフォルト値：3
カテゴリ	ウィジェットに表示するアイテムのカテゴリ以下から選択可能です。 ○ ナレッジ ○ **catalog** ○ ナレッジとカタログ デフォルト値：ナレッジとカタログ
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値：シンプルリスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ 単一 ○ 折り返し デフォルト値：単一

4. [保存] をクリックします。

クイックリンク構成

クイックリンクは、組織内の特定部門に関連する内部および外部のリソースにすばやくアクセスする方法です。クイックリンクを作成し、クイックリンクをトピックに関連付け、クイックリンクへのアクセスを制限することができます。

クイックリンクを作成

ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスするために、従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、クイックリンクを作成できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

このタスクについて

クイックリンクは、分類内のトピック、または 従業員センター および 従業員センタープロ のホームページに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > クイックリンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「クイックリンクフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク

[保存] をクリックすると、[アサイン済みトピック] タブと [利用可能] タブが表示されます。

- トピックをクイックリンクに割り当てます。クイックリンクへのトピックの割り当てについては、「トピックをクイックリンクに割り当てる」を参照してください。
- クイックリンクへのアクセスを制限します。クイックリンクへのアクセスの制限については、「クイックリンクへのアクセスを制限」を参照してください。

sp_admin ロールを持つユーザーは、[クイックリンクウィジェットインスタンス] のオプションを使用して、クイックリンクをホームページに追加できます。詳細については、「クイックリンクウィジェットの表示を変更」を参照してください。

関連情報

クイックリンクウィジェットの表示を変更

外部リンクを作成

従業員センターのガイド付きセルフサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックをクイックリンクに割り当てる

クイックリンクを作成したら、トピックをクイックリンクに割り当てることができます。クイックリンクのコンテンツは、従業員センター と 従業員センタープロ のアサインされたトピックに表示されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 従業員センター > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツの分類 > クイックリンク.

   クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. トピックをアサインするクイックリンクをクリックします。
3. [アサイン済みトピック] タブをクリックします。
4. [追加] をクリックします。
5. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

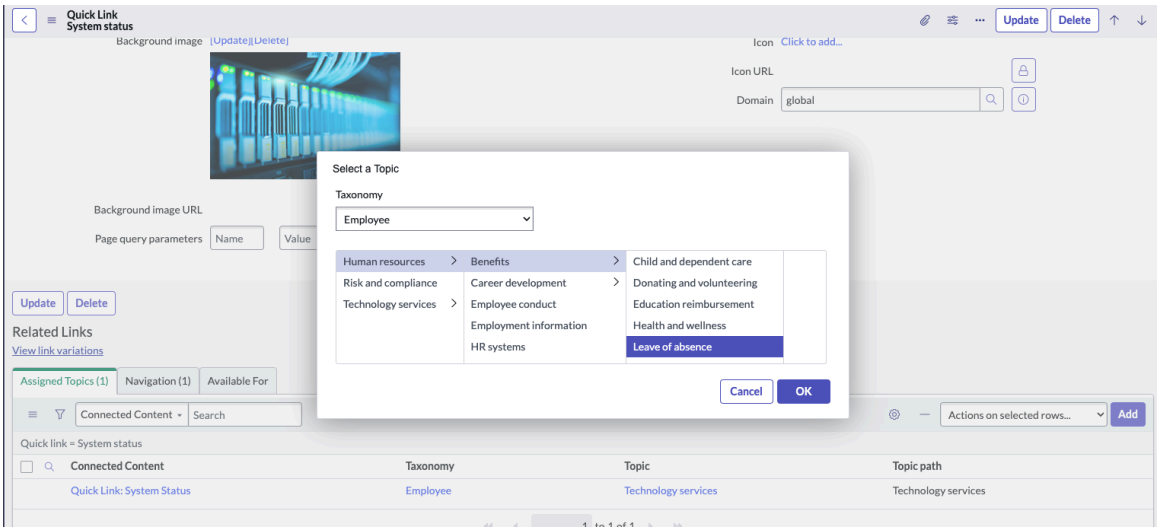
   a. [分類] リストから分類を選択します。
   選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。

   b. クイックリンクにアサインするトピックを選択します。

   c. **[OK]** をクリックします。

   > **注:**
   > 最適なパフォーマンスを実現するには、ルートトピックのみをクイックリンクに追加します。親トピックからサブトピックにアクセスします。

   トピックのアサイン



6. [ナビゲーション] タブをクリックして、関連する [高度なポータルナビゲーション] と [メニューアイテム] を確認します。
7. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

クイックリンクウィジェットの表示を変更

従業員センターのガイド付きセルフサービス

クイックリンクへのアクセスを制限

ユーザー基準を設定してクイックリンクへのアクセスを制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin および user_criteria_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 従業員センター > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツの分類 > クイックリンク.
   クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. アクセスを制限するクイックリンクをクリックします。
3. [利用可能] タブをクリックします。

外部リンクを作成

外部リソースおよびコンテンツにアクセスするための外部リンクを作成します。クイックリンクを作成するときに、トピックに表示するコンテンツタイプとして外部リンクを選択できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 外部リンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「外部リンクフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク

[保存] をクリックすると、[利用可能] タブと [利用不能] タブが表示されます。詳細については、「外部リンクへのアクセスを許可または制限」を参照してください。

関連情報

クイックリンクを作成

外部リンクへのアクセスを許可または制限

ユーザー基準を設定して外部リンクにアクセスできる人を制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 外部リンク.
   外部リンクモジュールは、既存の外部リンクのリストを表示します。
2. アクセスを許可または制限する外部リンクをクリックします。
3. 外部リンクへのアクセスを許可するには、[利用可能] タブをクリックします。
4. 外部リンクへのアクセスを制限するには、[利用不可] タブをクリックします。

   注:
   [利用不可] の設定は [利用可能] の設定を上書きます。外部リンクに対して [利用不可] リストにあるユーザーは、そのユーザーがその外部リンクの [利用可能] リストにあっても、その外部リンクにアクセスできません。

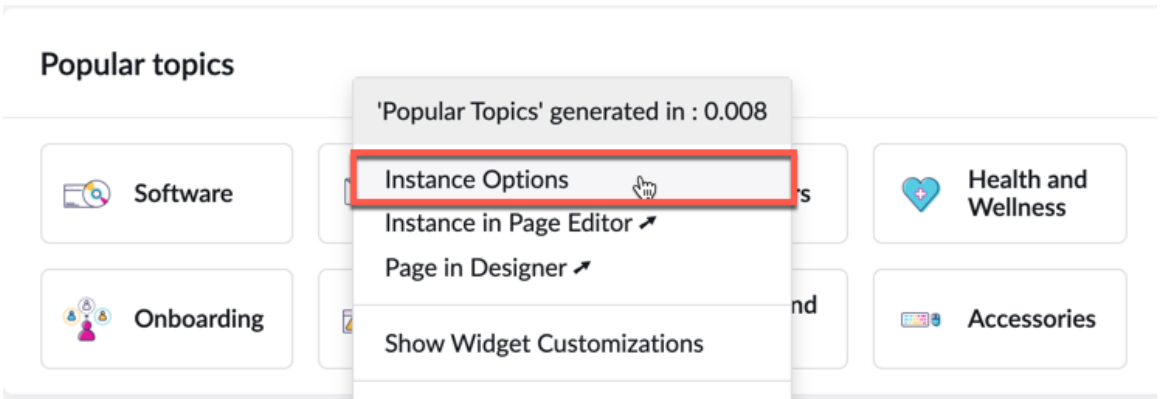
人気のあるトピックウィジェットの表示を変更

人気のあるトピックウィジェットを使用すると、最も表示されたトピックをすばやく表示してアクセスできます。従業員センターはウィジェットに表示する必要があるトピックを決定するアルゴリズムを使用します。インスタンスオプションを設定して、タイトル、トピック数、表示サイズ、ボーダー色など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットの [人気のトピック] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

人気のトピックのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル例 EC の [人気のトピック]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	キオスクの [ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)**]
トピックの数	ウィジェットに表示するトピックの数デフォルト値：8 キオスクの場合、デフォルト値は 6 です。
表示サイズ	ウィジェットのカードタイルのサイズ以下から選択可能です。 ○ 中 (EC のデフォルト) ○ 小 キオスクの場合、デフォルトのサイズは小です。
ボーダー色	ウィジェットのボーダー色以下から選択可能です。 ○ ボーダー - プライマリ ○ ボーダー - セカンダリ ○ ボーダー - ターシャリ ○ **16** 進数コード デフォルト値：ボーダー - ターシャリ
16 進数コード	ボーダー色の 16 進コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [ボーダー色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。
トピックアイコンを表示	トピックアイコンを表示するオプションこのオプションがデフォルトで選択されています。このオプションの選択を解除すると、トピックアイコンを非表示にできます。
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。次のオプションのいずれかを選択します。 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空状況を表示	空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するにはオプトインします。

4. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックリンクウィジェットの表示を変更

タイトル、表示スタイル、タイルサイズ、コンテンツ配置など、ウィジェットの外観をデザインして管理します。

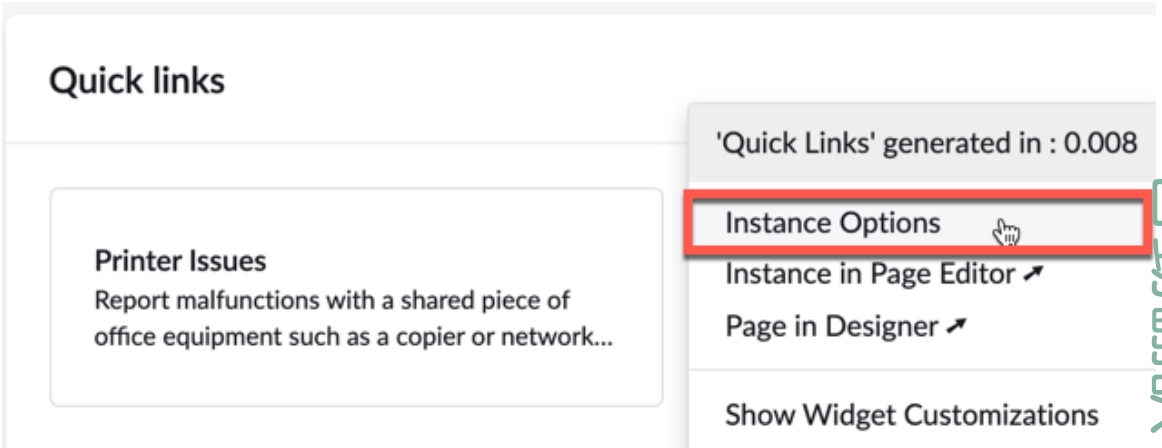
始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

> **注:**
> これらの構成オプションは、クイックリンク (CD) ウィジェットではなく、クイックリンクウィジェットでのみ使用できます。ポータルに存在するウィジェットを確認するには、サービスポータルデザイナーでページを開きます： Create and edit a page using the Service Portal Designer

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センター ホームページでコントロールキーを押したまま [クイックリンク] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

クイックリンクのインスタンスのオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを示します。
カード表示スタイル	ウィジェットでのカードタイルの表示方法を示します。以下から選択可能です。 ○ サムネイル ○ シンプル デフォルト値：サムネイル
カードタイルサイズ	ウィジェットでのカードタイルのサイズを示します。以下から選択可能です。 ○ 中 ○ 小 デフォルト値：中

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
カードコンテンツの配置	ウィジェットでのカードコンテンツの配置方法を示します。以下から選択可能です。 ○ センター ○ 左 デフォルト値：左
アイコン画像の表示	カードタイルにアイコン画像を表示します。次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイルセンターミディアムカード ○ サムネイル左のミディアムカードとスモールカード
背景画像の表示	カードタイルに背景画像を表示します。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。
説明を包含	カードタイルの説明を含めるオプション次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイル左のミディアムカード ○ シンプルミディアムカード
背景色	カードタイルの背景色以下から選択可能です。 ○ プライマリ ○ ダーク ○ ライト ○ アクセント ○ **16** 進数コード サムネイルカードにのみ有効です。
背景色 16 進数コード	タイル背景色の 16 進コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [タイル背景色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。
アイコンオーバーレイ表示 (Icon Overlay Display)	アイコンの背景を円形で表示するオプション。このオプションは、アイコンが使用可能な場合にのみ表示されます。
アイコンオーバーレイの色の 16 進数コード (Icon Overlay Color Hexcode)	アイコンの円形の背景の色を指定するオプション。[アイコンオーバーレイ表示 **(Icon Overlay Display)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
テキストオーバーレイ表示 (Text Overlay Display)	テキストオーバーレイを表示するオプション。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
テキストオーバーレイの色の 16 進数コード (Text Overlay Color Hexcode)	テキストオーバーレイの色を指定するオプション。[テキストオーバーレイ表示 **(Text Overlay Display)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
カスタムテキストの色 (Custom Text Color)	テキストのカスタムの色を示します。サムネイルカードにのみ有効です。
カスタムテキスト色 16 進数コード (Custom Text Color Hexcode)	テキストのカスタムの色を指定します。[カスタムテキストの色 **(Custom Text Color)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
クイックリンク	ウィジェットに表示するクイックリンクを追加または削除します。

4. [保存] をクリックします。

関連情報

クイックリンク構成

自分のお気に入りウィジェットの表示変更

[お気に入り] ウィジェットには、お気に入りのコンテンツが表示され、すぐに使用できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

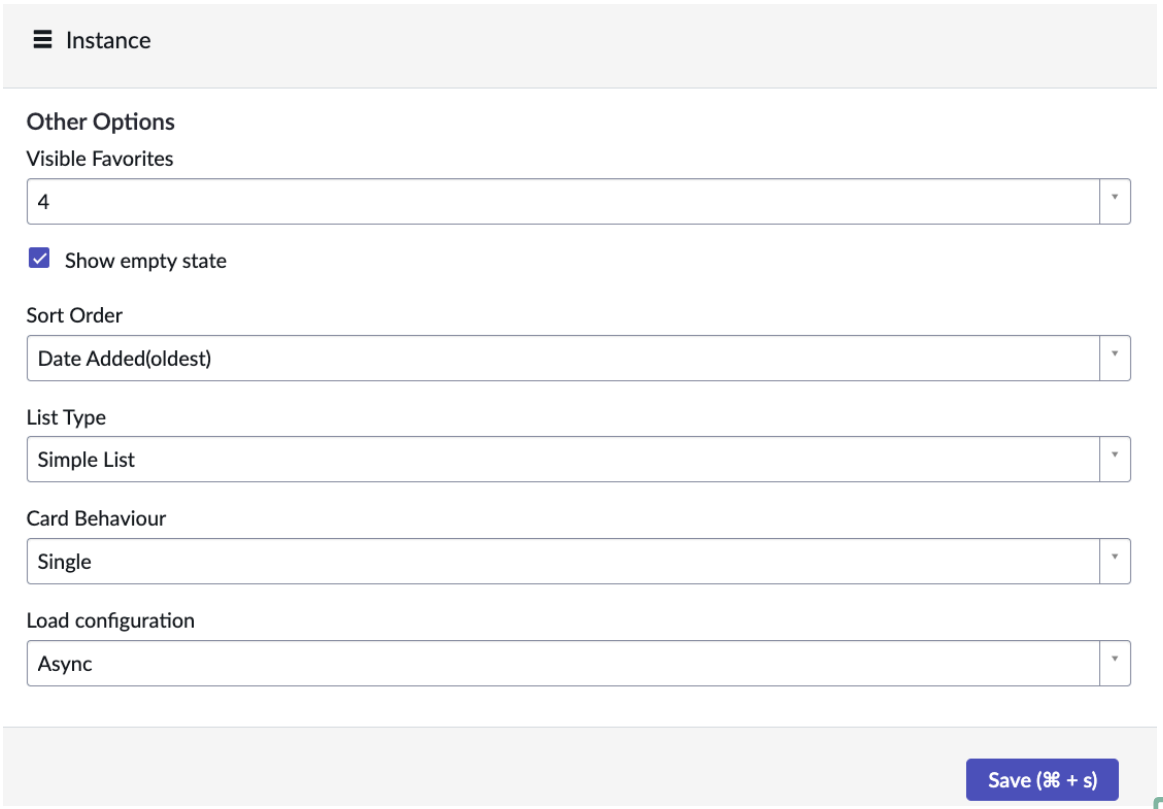
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま「お気に入り」ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
   [インスタンスオプション] ページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション



.

3. インスタンスオプションを設定します。

お気に入りのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
表示するお気に入り (Visible Favorites)	表示するお気に入りの数。デフォルト値：4。
空ステータスを表示	お気に入りとしてマークされたコンテンツがない場合に、空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するにはオプトインします。
ソート順	ウィジェットに表示するお気に入りアイテムのソート順。以下から選択可能です。 ○ 最近アクセスした ○ 追加された日付 (最新) ○ 追加された日付 (最古) デフォルト値：最近アクセスした
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値：シンプルリスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ 単一 **(Single)** ○ 折り返し **(Wrap)** デフォルト値：単一 (Single)
ロード構成	ロード構成オプションのリストを選択します。 ○ 非同期 ○ 同期 ロードエクスペリエンスがより良くなるように、ウィジェットがホームページ上で一目で分かるように、ロード構成を同期することができます。

4. [保存] をクリックします。
   詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイルウィジェットには、タブと仕事関連の情報の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、表示するタブの数を調整できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでプロファイルウィジェットをクリックします。
   プロファイルページが表示されます。
3. キーボードの Control キーを押したまま [自分について] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

   従業員プロファイルのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
表示するタブの数	従業員プロファイルに表示するタブの数 (1 ～ 10 の範囲)。 デフォルト：4
ウィジェットの概要パネル	選択すると、左側のナビゲーションメニュー (ウィジェットの概要パネル) が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

従業員プロファイル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックヘッダーウィジェットの表示を変更

トピックヘッダーウィジェットには、トピックとその子トピックが表示されます。これには、トピックに関連付けられている接続されたすべてのコンテンツが含まれます。インスタンスオプションを設定して、トピックの説明およびトピックのバナーとアイコンなど、トピックヘッダーウィジェットの外観を制御できます。

始める前に

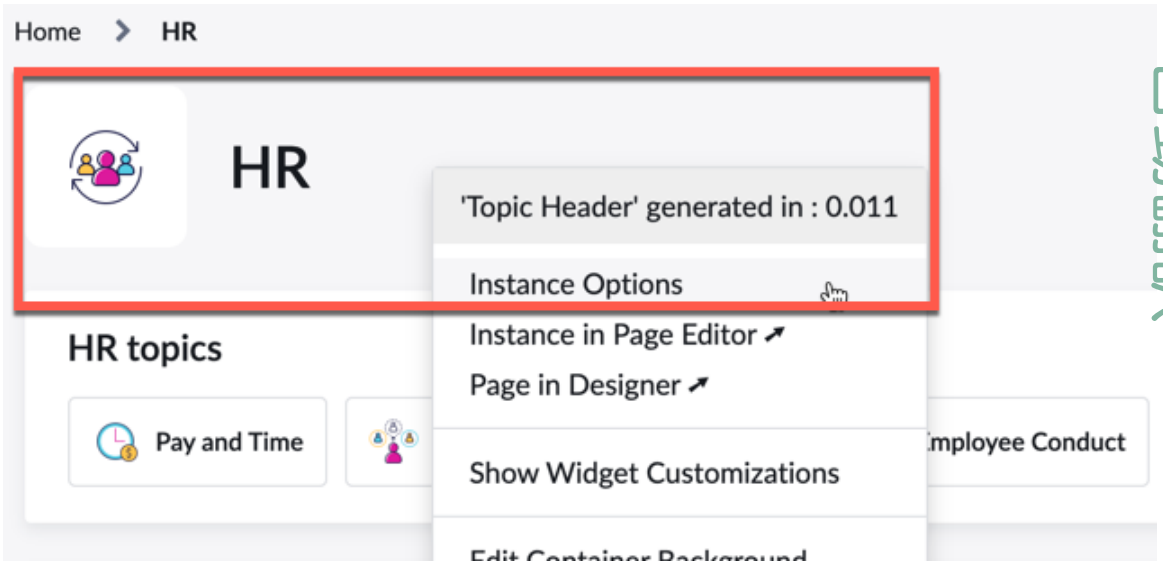
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

次の手順を使用して、トピックヘッダーウィジェットの表示を設定できます。バナー画像、ページヘッダー、または説明を編集するには、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. コントロールキーを押したまま [トピック] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. インスタンスオプションを設定します。

トピックヘッダーのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
説明を包含	トピックの説明トピックの説明を表示するには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。
プライマリ表示	この設定はすべてのトピックに適用されます。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。 デフォルト値：アイコン
セカンダリ表示	選択したいくつかのトピックにのみこの設定を適用する柔軟性を提供します。この設定は、プライマリ表示設定を上書きします。以下から選択可能です。 ○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。 デフォルト値：バナー
トピックのリストを選択	セカンダリ表示設定を適用するトピックを検索して選択します。
バナーの背景色	バナーの背景色以下から選択可能です。 ○ ブランドプライマリ ○ ブランドプライマリ陰影 ○ ブランドプライマリ光輝 ○ カスタム、16 進コードを入力 デフォルト値：ブランドプライマリ
バナー背景色 16 進数コード (Banner Background Color Hexcode)	バナー背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [バナー背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。
バナー画像配置	ウィジェットでのバナーの配置方法以下から選択可能です。 ○ 左上 ○ 左中央 ○ 左下 ○ 中央上 ○ 中央中央 ○ 中央下 ○ 右上

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ 右中央 ○ 右下 デフォルト値：中央中央
バナー画像表示	以下から選択可能です。 ○ スケール適合 ：ウィジェット全体に合わせて画像を拡大縮小します。 ○ 元のサイズ ：ウィジェットに元の画像を表示します。 デフォルト値：スケール適合
バナーテキストオーバーレイ色	バナーテキストのオーバーレイ色以下から選択可能です。 ○ オーバーレイ陰影 ○ オーバーレイ光輝 デフォルト値：オーバーレイ陰影
バナーテキストオーバーレイ不透明度 (Banner Text Overlay Opacity)	バナーテキストオーバーレイの不透明度以下から選択可能です。 ○ **0** ○ **0.1** ○ **0.2** ○ **0.3** ○ **0.4** ○ **0.5** ○ **0.6** ○ **0.7** ○ **0.8** ○ **0.9** ○ **1** 完全な透明度を得るには「**0**」を選択し、透明性なしの場合は「**1**」を選択します。 デフォルト値：0.5
アイコン背景色	アイコンの背景色。以下から選択可能です。 ○ 背景プライマリ ○ 背景セカンダリ ○ 背景ターシャリ ○ カスタム、16 進コードを入力

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	デフォルト値：背景プライマリ
アイコン背景色 16 進数コード	アイコン背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [アイコン背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。

5. [保存] をクリックします。

サブトピックウィジェットの表示の変更

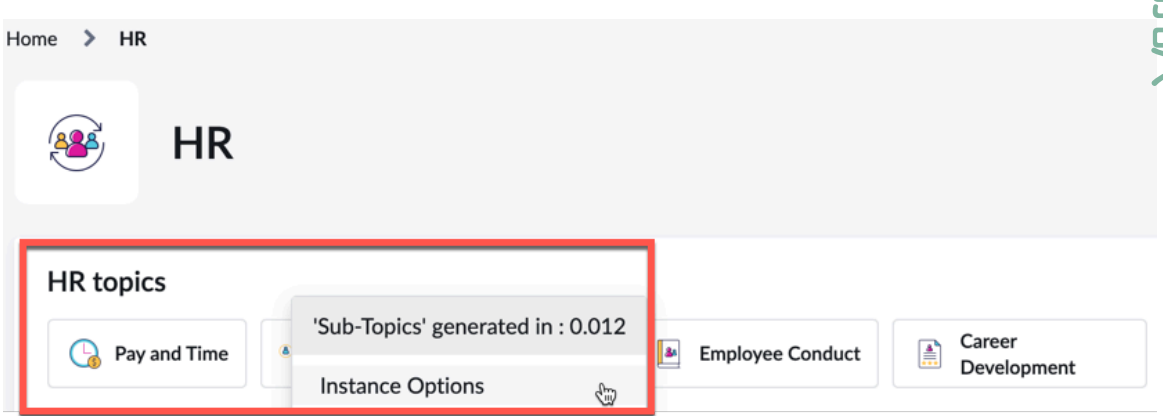
サブトピックウィジェットには、分類内の親トピックに関連付けられているすべての子トピックが表示されます。[子トピック] をクリックして、子トピックのページを開きます。インスタンスオプションを設定して、ウィジェットの子トピックのトピックアイコンを表示または非表示にすることができます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま子トピックウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. 次のいずれかを実行します。
   - トピックアイコンを表示するには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオンにします。
   - トピックアイコンを非表示にするには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオフにします。

   このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織図ウィジェットの表示の変更

組織図ウィジェットには、従業員と組織の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、従業員数を調整できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーで組織図をクリックします。
   組織図ページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

   組織図のインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
直属の部下の人数を表示 (Show direct report count)	従業員の直属の部下の人数。デフォルト：オン
表示する直属の部下の数 (Number of direct reports to show)	1 ページに表示するアイテムの数選択肢は 12、24、および 36 です。デフォルト値：12
最小入力文字数検索 (Minimum input length search)	検索の最小入力として必要な文字数。デフォルト値：1

5. [保存] をクリックします。

関連情報
組織図

トピックコンテンツウィジェットの表示を変更

トピックコンテンツウィジェットには、分類のトピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。[ナレッジ記事] または [要求] をクリックして開きます。インスタンスオプションを設定して、ページごとに表示するアイテムの数とそのソート順を制御できます。

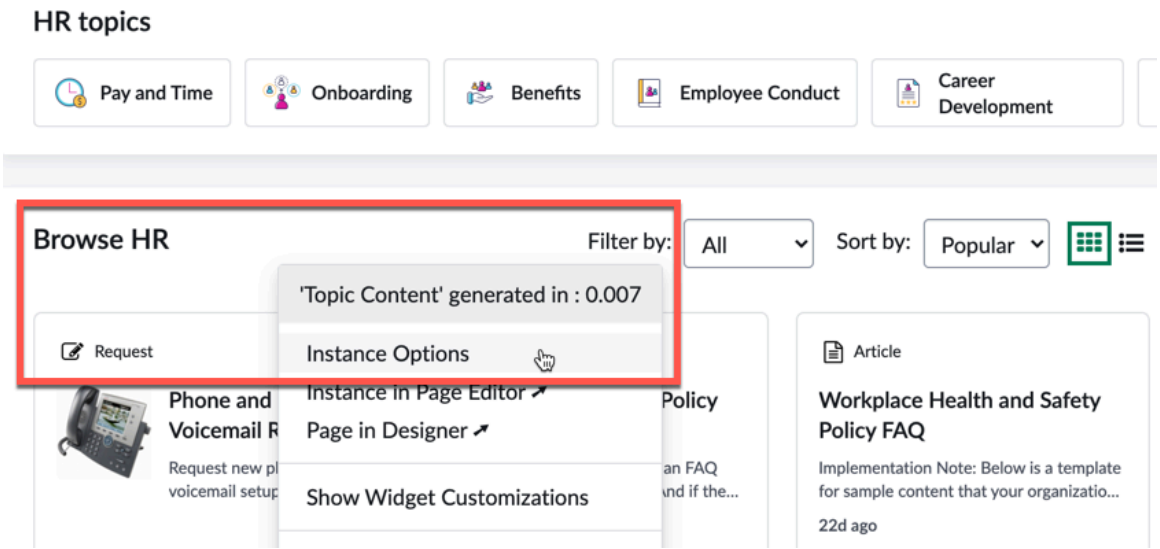
始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インスタンスオプションを設定します。

オプション

インスタンスオプション	説明
ページごとのアイテムの数	1 ページに表示するアイテムの数以下から選択可能です。 ○ **12** ○ **24** デフォルト値：12
デフォルトのソート順	アイテムをソートして表示する順番オプションは次のとおりです。 ○ 人気 ○ アルファベット デフォルト値：人気

5. [保存] をクリックします。

バナーの幅オプションの変更

ホームページの 従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を好みに合わせて変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を次のいずれかのサイズで設定します。

- 固定幅ビュー
- 流動幅ビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
バナーの幅の設定可能なオプションは、 従業員センタープロ バージョン 25.0.3 を使用している場合にのみ使用できます。古いバージョンでは、 [流動] オプションのみを使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ > **ec_pro_dashbaord**.
2. **[** ページのコンテンツ] まで下にスクロールし、[従業員センタープロホームページ - コンテナ **1]** を選択します。
3. ページを編集可能にします。
4. オプション: バナーを圧縮したままにするには、[幅] を [固定] に変更し、[更新] を選択します。

固定幅ビュー



5. オプション: バナーを画面に合わせて拡大するには、[幅] を [流動] に変更し、[更新] を選択します。

流動幅ビュー



タスクの結果
従業員センタープロ ホームページのバナーウィジェットを希望の幅に設定します。

メール通知レイアウトの使用

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、通知を配信します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

注:
Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、以下に付属しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

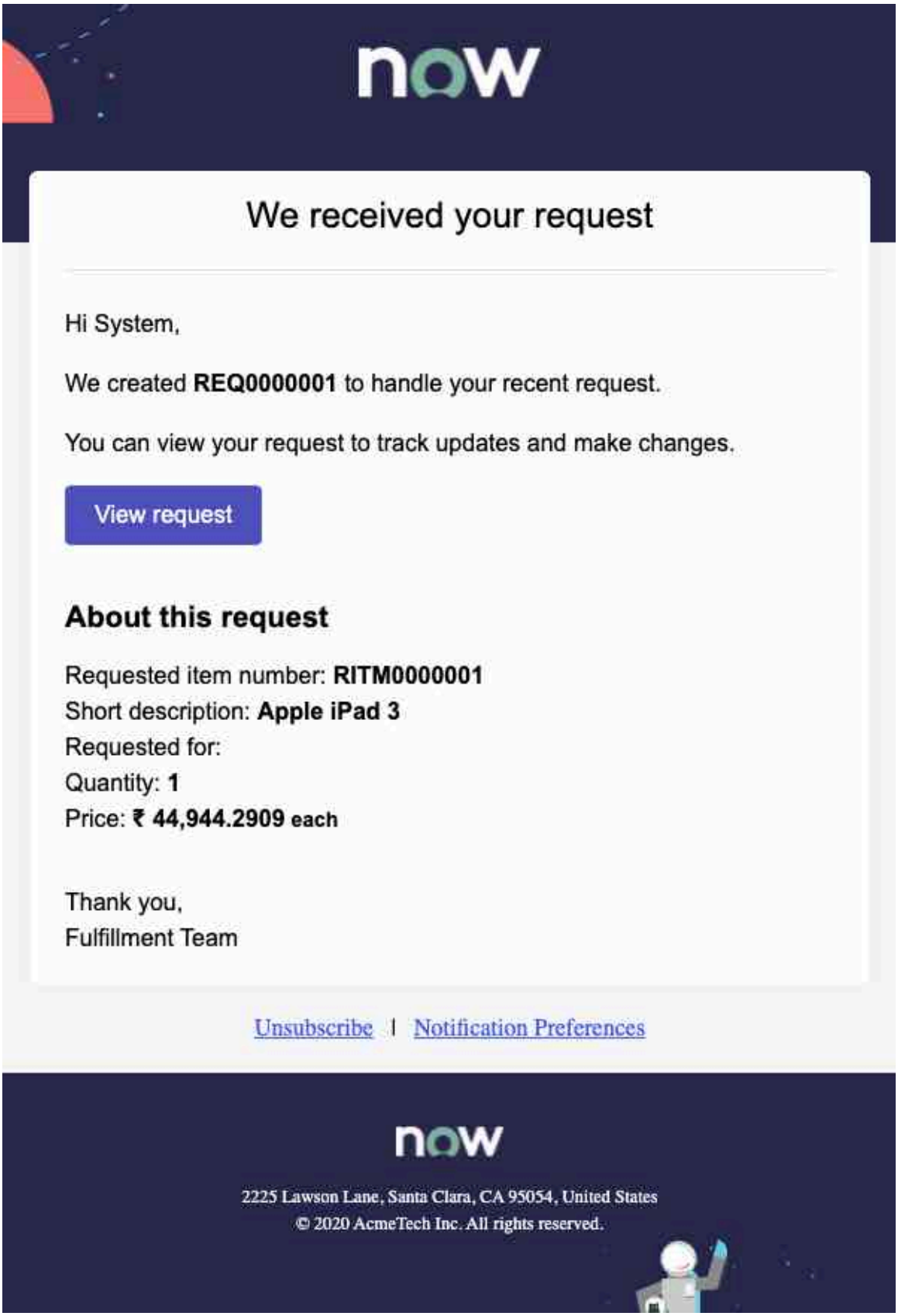
- 従業員通知レイアウト (Employee notification layout)：従業員向けのすべての通知のメールテンプレートに適用する ネクストエクスペリエンス をテーマにしたレイアウトを提供します。このレイアウトには、ベストプラクティス、標準、およびスタイルが含まれています。次のレイアウトアイテムを使用します。
  - ヘッダー
  - フッター
  - 設定リンクの登録解除と変更
  - 簡単に変更可能なブランドロゴ
  - Web の応答性
- 従業員通知テンプレート：件名とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツを作成するためのメール通知レイアウトのテンプレートを提供します。従業員向けの通知にテンプレートを適用して、一貫した情報を提供します。

次の例を参照して、メール通知レイアウトを使用する場合とない場合で通知がどのように表示されるかを理解してください。

レイアウトあり

自動翻訳

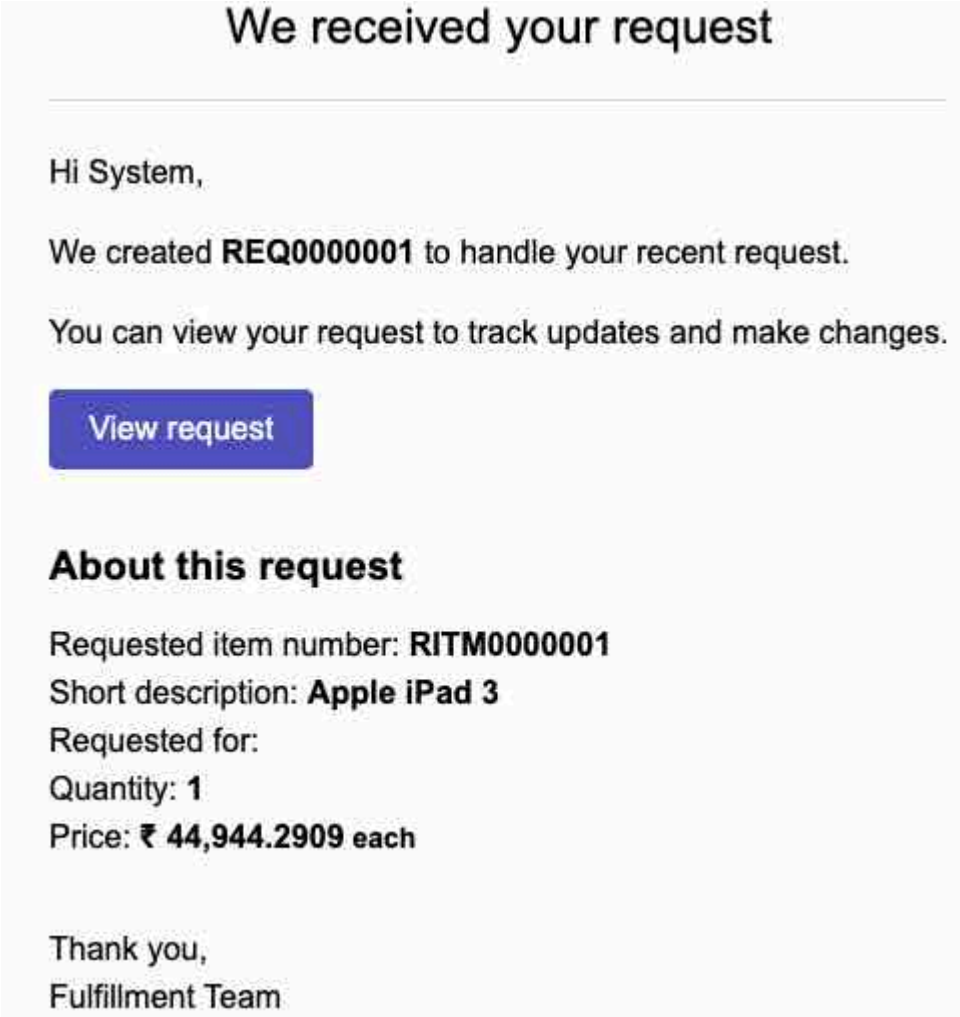
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レイアウトなし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



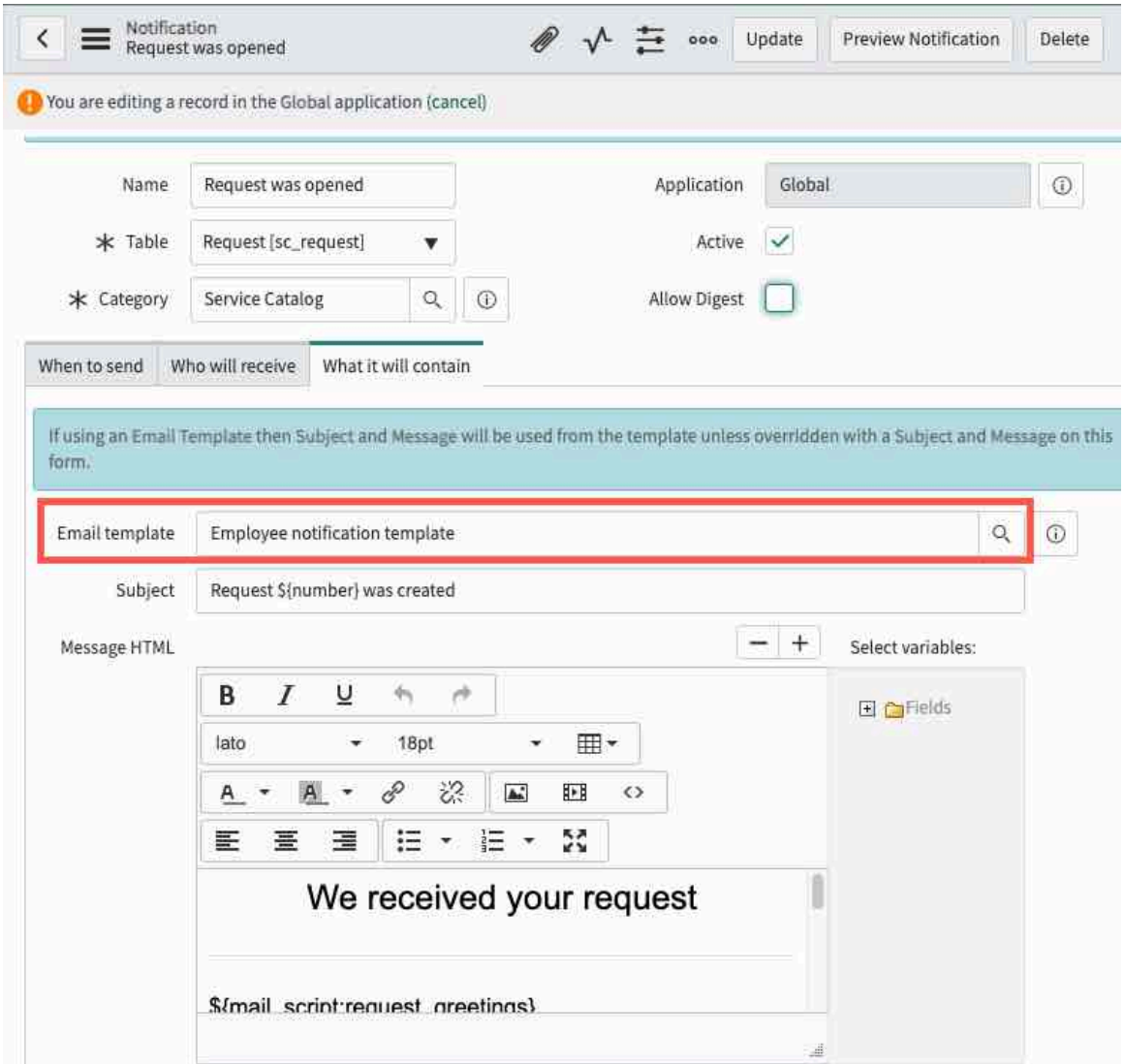
注:
アップグレードをご利用の場合、最新のメールレイアウトを使用するには、Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) アプリを ServiceNow Store からインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. テンプレートを適用する通知を検索します。
3. クリックして通知を開き、それが [アクティブ **(Active)]** かどうかを確認します。
4. [内容 **(What it will contain)]** タブで [検索] を選択し、[メールテンプレート] に [メール通知テンプレート (Email notification template)] を適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メール本文を変更するか、提供されたとおりに使用します。
6. 通知をプレビューし、[更新] をクリックします。

次のタスク
テンプレートの従業員通知レイアウトを再利用して、一貫性のある通知をビルドします。

関連情報
自分に送信するようにメールと SMS を設定する

[予定されているシフト] ウィジェットの表示の変更

[予定されているシフト] ウィジェットには、従業員センタープロキオスクユーザーのシフト情報が表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [予定されているシフト] ウィジェットをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. キーボードの Control キーを押したまま [予定されているシフト] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

[シフト] ウィジェットのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを指定します。 デフォルト：予定されているシフト。
予定されているシフト情報の期間	表示するシフト数。選択肢は 7、14、30 日です。デフォルト値：7 注: 最も早いシフトの詳細が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

注:
最新のシフト情報は、再ログ記録後にのみ使用できます。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[休暇] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、休暇残日数が表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロ キオスクホームページに移動します。
キオスクホームページが表示されます。
2. [休暇] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したまま [休暇] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [タイトル] インスタンスオプションを設定します。
ウィジェットのタイトルを指定します。デフォルト：休暇。

注:
休暇残日数は丸められます。

5. [保存] をクリックします。

注:
休暇情報は再ログ記録後でのみ利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[自分に送信 **(Send to self)**] ウィジェットの表示の変更

[自分に送信 (Send to self)] ウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーに役立つ情報をメールや SMS で送信するためのオプションが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [自分に送信 **(Send to self)**] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したまま [予定されているシフト] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
SMS 送信の有効化 (Enable Send SMS)	情報を送信する SMS オプションを選択します。
メール送信の有効化 (Enable Send Email)	情報を送信するメールオプションを選択します。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

自分に送信するようにメールと SMS を設定する

[ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)**] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーのヘルプコンテンツが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)**] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを指定します。 デフォルト：予定されているシフト。
予定されているシフト情報の期間	表示するシフト数。選択肢は 7、14、30 日です。デフォルト値：7 注: 最も早いシフトの詳細が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

注:
最新のシフト情報は、再ログ記録後にのみ使用できます。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[サポートリソース] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーのサポートリソースが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
キオスクホームページが表示されます。
2. [サポートリソース] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
アプリケーションを検索	デフォルトの検索アプリケーション (読み取り専用)。
検索ソースフィルター	検索ソースの SYS ID のカンマ区切りリストは、sys_search_filter テーブルからフィルタリングします。
タイトル	ウィジェットのタイトル。
ページごとのアイテムの数	ウィジェットに表示するアイテムの数。デフォルト値：12。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
デフォルトのソート順	アイテムをソートして表示する順番オプションは次のとおりです。 ○ 人気 ○ アルファベット デフォルト値：人気。
グローバルに検索を拡大するオプションを従業員に提供する	検索範囲を広げるには、このオプションを選択します。
コンテンツの表示元 (Content displayed from)	アイテムが表示されるオプション。オプションは次のとおりです。 ○ 現在のトピックのみ **(Current topic only)** ○ 現在のトピックとすべての子トピック **(Current topic and all child topics)** デフォルト値：現在のトピックのみ (Current topic only)。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[ガイド付きセルフサービス **(Guided self-service)**] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、従業員センタープロキオスクユーザーのヘルプコンテンツが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センターまたは従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
2. [ガイド付きセルフサービス **(Guided self-service)**] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
データ ガイド付きヘルププロセス (Guided Help Processes)	ガイド付きセルフサービスのプロセスを選択します。次に例を示します。 `Email recovery` または `Password reset`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	注: ガイド付きヘルププロセスが、ウィジェットで表示されるようにアクティブとしてマークされていることを確認します。
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。次のオプションのいずれかを選択します。 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空状況を表示	公開されているニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可します。

注:
これらのオプションは、ホームページウィジェットでのみ使用できます。トピックページウィジェットにはオプションが表示されません。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

従業員センターのガイド付きセルフサービス

従業員ライブチャットの概要

従業員は、従業員センター でサポートエージェントとリアルタイムに直接チャットできます。チャットを開始し、会話トピックを選択すると、適切なチャットキューにルーティングされ、サポートエージェントに接続されます。

コネクトサポートは、サポートエージェントがエンドユーザーにリアルタイムでサポートを提供できるようにするメッセージングツールで、従業員センター に付随して自動的に有効化されます。アドミニストレーターは「HR」「IT」「給与」「施設」など、さまざまな部門用の複数のチャットキューを作成できます。チャットキューの設定とコネクトサポートの詳細については、「コネクトサポート」を参照してください。

注:

Utah 以降、コネクトサポートは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

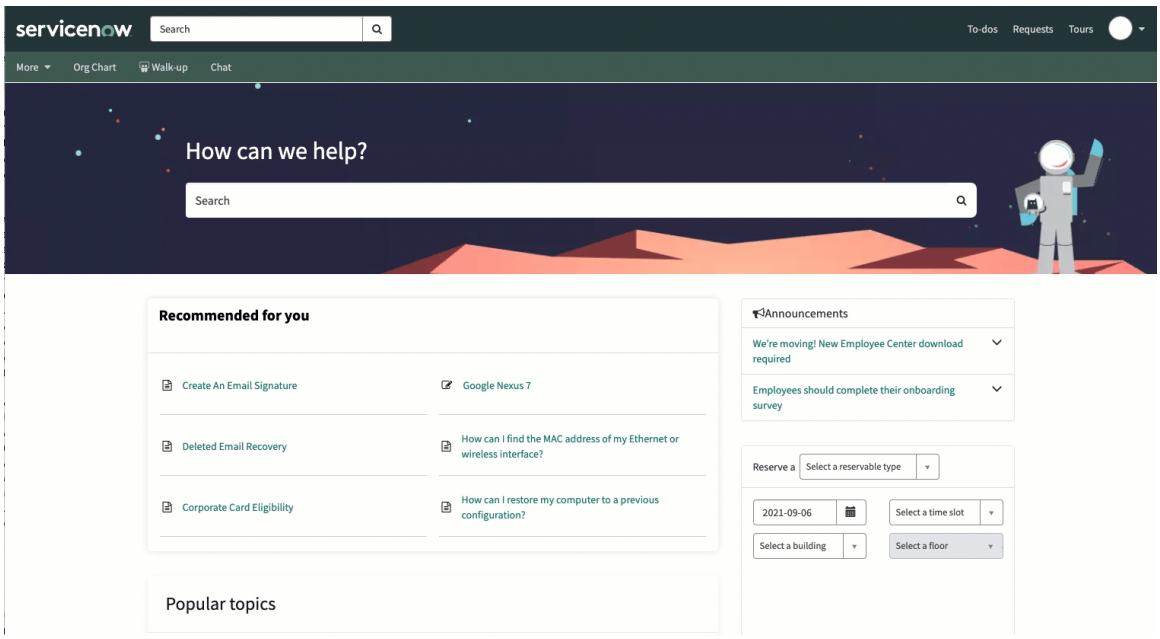
チャットキューが定義されていない場合、チャットキューのデフォルトは以下になります。

- 仮想エージェントサポート
- (HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR 部門チャットキュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター でチャットを開始すると、プリチャットカテゴリとともにチャット前の会話が表示されます。次の GIF は、チャット開始の例を示しています。



注:
プリチャットカテゴリーは、ライブチャットにのみ使用されます。仮想エージェントを 従業員センター で使用している場合、こうしたプリチャットカテゴリは適用されません。

ライブチャットでのプリチャットカテゴリーの設定

アドミニストレーターは、適切な構成でサーベイの選択肢を追加することによって、チャット前の会話に表示されるプリチャットカテゴリを設定できます。たとえば、アドミニストレーターが、福利厚生、労務 (ER)、出張および経費のカテゴリーを設定すると HR チャットキューにルーティングされ、経理および給与のカテゴリーを設定すると財務チャットキューにルーティングされます。

注:
サーベイオプションが定義されていない場合は、チャット前の会話がデータなしで表示されます。

フッターの設定

従業員センター と 従業員センタープロ には、デフォルトで設定可能なフッターが含まれています。

会社に関する次の情報を表示するようにフッターを設定できます。

- 事業所の住所
- メールアドレス
- 契約条件
- プライバシーポリシー
- ソーシャルメディアの扱い

フッターの設定

従業員センター または 従業員センタープロ でフッターを設定し、会社の事業所オフィスの住所、メールアドレスなどを表示します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[従業員センターフッターメニュー] セクションが表示されます。

フッター用のメニューを設定するには、「フッターメニューの設定」を参照してください。

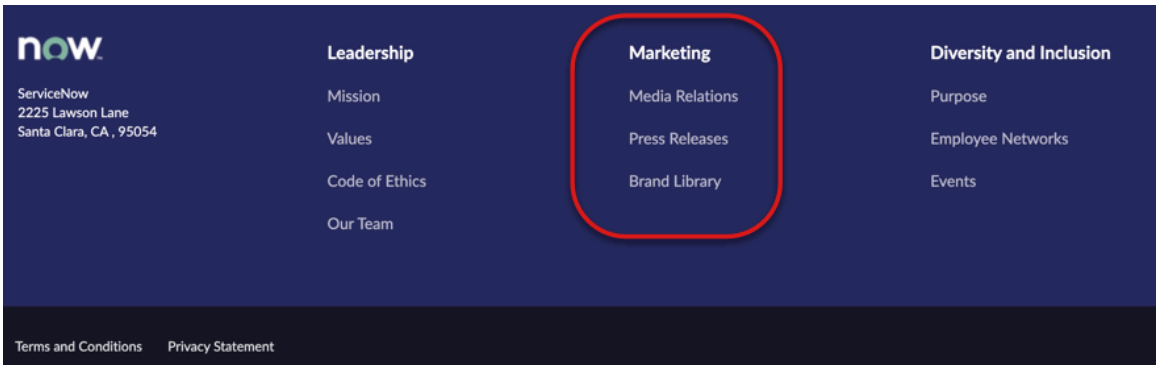
フッターメニューの設定

フッターメニューを使用すると、メニューを作成し、各メニューの下にある内部および外部リソースへリンクを関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
フッターを作成したら、フッターのメニューを設定します。たとえば、マーケティングをメニューカテゴリとして作成し、メディア関係、プレスリリース、ブランドライブラリーなどのリンクをこのメニューに関連付けることができます。

フッターに関連リンクがあるマーケティングメニュー



手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター.
2. メニューを設定するフッターをクリックします。
3. [従業員センター フッターメニュー] セクションで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターメニューフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

従業員センタープロ Kiosk

コンテキスト内の情報によって、フィールドワーカーと交代要員の運用効率を向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

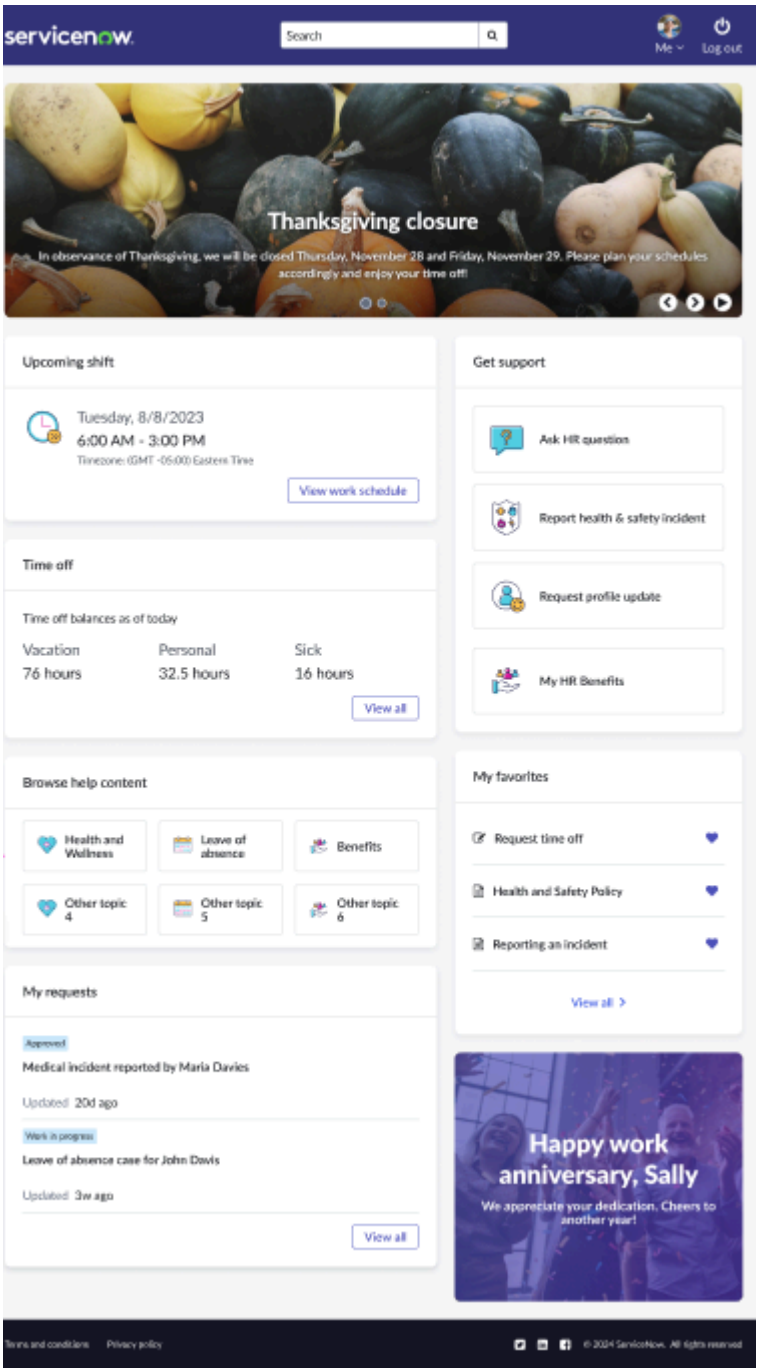
デスクを持たないスワーカーとは、通常、デスクに座ったり、コンピューターを使用したりして仕事をしない従業員のことです。デスクを持たないワーカーがリソースを活用できるようにすることは、生産性、エンゲージメント、組織全体の成功の向上に不可欠です。

新しいプラグイン従業員センタープロ Kiosk を使用すると、このようなデスクを持たないすべての従業員がセルフサービスで情報やサービスに簡単にアクセスして生産性を向上させることができます。

Kiosk の概要

デスクを持たない従業員は、Kiosk アプリケーションを使用して、休暇、スケジュール、および要求を管理できます。

従業員センタープロ **Kiosk** のホームページ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワンストップソース：従業員がどこにいて、どのように情報を受け取り、サービスを要求したいかに対応します。
- ガイド付きエクスペリエンス：デスクを持たない従業員を関連するサービスとアクションで支援します。
- パーソナライズされたセルフサービスエクスペリエンス：日々の作業に役立つ関連情報やサービスにアクセスします。

> **注:**
> 従業員センタープロ Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk) ホームページは、従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) ライセンスで利用できます。

Ultimate Kronos Group などの外部アプリケーションによって、統一された場所からすべての情報とサービスにアクセスします。UKG プラグインとともに HR サービスデリバリ (HRSD) (com.sn_hr_ukg) をインストールすることで、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。詳細については、「UKG スポークとの統合」を参照してください。

前提条件

このポータルでは、休暇残日数、従業員スケジュール、自分の要求を表示し、デスクを持たないワーカー向けのサポートを受けることができます。従業員センタープロ Kiosk は、次のアプリケーションに依存しています。

> **注:**
> ServiceNow Store から従業員センタープロ Kiosk アプリをインストールする前に、次のアプリケーションをアクティブ化してください。

- 従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro)
- 従業員センター (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- 従業員プロファイル (sn_employee)
- HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg)
- UKG スポーク (sn_kronos_spoke)

  > **注:**
  > com.sn_hr_ukg プラグインをインストールすると、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。

- (オプション) 衛生安全インシデント管理

  > **注:**
  > 衛生安全を報告するには、このプラグインを有効にして `sn_ohs_im.reporter` ロールを適用します。

Kiosk のユーザーとロール

Kiosk に必要なロール

ユーザーロール	必要なロール
Kiosk アドミン	sn_hr_sp.esc_admin
Kiosk ユーザー	sn_ex_sp_pro_kiosk.user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Kiosk に必要なロール (続く)

ユーザーロール	必要なロール
従業員プロファイル管理者	sn_employee.admin

注:
ユーザーに Kiosk ポータルにアクセスするための `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` ロールがあることを確認します。

関連情報

従業員センタープロ Kiosk の使用

従業員センタープロ **Kiosk** のメリット

コンテキスト内の情報によって、フィールドワーカーと交代要員の運用効率を向上させることができます。

デスクを持たないワーカーにリソースを提供することは、生産性、エンゲージメント、組織の成功の向上に不可欠です。

- 情報にアクセスし、サービスを使用します。
- 要求の作成や追跡などのセルフサービスオプションを提供します。
- シフト、休暇、給与情報、およびその他の業界固有のニーズとユースケースを支援します。

メリット

従業員センタープロ Kiosk は、重要なサービスや情報で従業員を支援する一元化されたプラットフォームです。このキオスクは、デスクを持たない従業員のニーズに合わせた関連する詳細とオプションを提示する分かりやすいインターフェイスを提供します。

- シフト情報 **(Shift information)**：最短および今後の作業シフト情報が日時とともにホームページに表示されます。シフトページに移動すると、作業ルーチンを生産的に計画および管理するための詳細情報を確認できます。詳細については、「従業員センタープロキオスクのスケジュール」を参照してください。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[予定されているシフト] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- 休暇残日数：臨時休暇や病気休暇など、利用可能な休暇残日数がある従業員を支援します。この情報は、従業員が休暇を効果的に計画および管理するのに役立ちます。詳細については、「従業員センタープロキオスクの休暇残日数」を参照してください。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[休暇] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- サポート取得：従業員は、次のようなさまざまなサービスや要求にすばやくアクセスできます。
  - HR に質問する：従業員は HR 部門に質問を送信したり、支援を求めたりすることができます。
  - プロファイルの更新を要求：従業員は従業員プロファイル情報の更新または変更を要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全インシデントを報告：従業員は衛生安全に関するインシデントや懸念事項を簡単に報告できます。

  注:
  衛生安全インシデント管理プラグインを使用すると、sn_ohs_im.reporter ロールで衛生安全を報告できます。

詳細については、「サポートを受ける」を参照してください。

- ヘルプトピックを参照 **(Browse help topics)**：従業員は従業員プロファイル情報の更新または変更を要求できます。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[ヘルプコンテンツを参照 (Browse help content)] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- 自分のお気に入り：従業員は有用な情報をお気に入りとしてマークできます。
- ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)**：ステップバイステップのサポートによってセルフサービスを行い、関連する記事またはカタログアイテムに移動するように従業員をガイドします。詳細については、「従業員センターのガイド付きセルフサービス」を参照してください。
- 自分の要求：従業員は要求の進捗状況を追跡できます。このセクションには、すべての未解決の要求が降順で表示されます。
- **AI** 検索：従業員は、ナレッジ記事やカタログアイテムなどの関連情報またはサービスを検索できます。
- ヘッダー：[自分の要求]、[プロファイル]、およびその他の有用な情報への簡単なナビゲーションを提供します。
- フッター：法務情報、リンク、および著作権の詳細が含まれます。

  設定方法の詳細については、「従業員センタープロキオスクの設定」を参照してください。

キオスクアプリケーションの使用方法の詳細については、「従業員センタープロ Kiosk の使用」を参照してください。

UKG スポークとの統合

UKG スポークと統合して、組織で従業員センタープロキオスクを使用します。

始める前に

従業員センタープロキオスクを使用するには、次のプラグインを必要なバージョン以降のバージョンでアクティブ化します。

- 従業員センタープロプラグインのバージョン 31.0.4 (sn_ex_sp_pro) を有効にします。
- 従業員プロファイル プラグインのバージョン 11.0.3 (sn_employee) を有効にします。
- Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (sn_hr_ukg) を有効にします。

注:
Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (com.sn_hr_ukg) をインストールすると、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。

必要なロール：admin

このタスクについて

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (com.sn_hr_ukg) をアクティブ化する予定がない場合は、UKG スポークを手動で設定します。HR UKG 統合プラグインは、デフォルトの Kronos 統合を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

UKG スポークをセットアップします。

- セットアップの詳細については、「Set up the 」を参照してください。
- 従業員センタープロキオスクのスケジュールと休暇のデータは、既存の UKG スポークアクションで有効になります。
  - [従業員スケジュールを検索]：シフトスケジュールデータを取得します。
  - [個人番号で従業員の見越計上を取得]：休暇残日数データを取得します。

    要求の作成方法の詳細については、「Create request as manager using the catalog item 」を参照してください。

UKG から従業員センタープロキオスクへの従業員データの受信

UKG システムと従業員センタープロキオスクの間で従業員 ID をマッピングして、組織のキオスクで従業員の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
UKG システムの [個人番号] を従業員センタープロキオスクの [従業員番号] にマッピングします。従業員が組織のキオスクで詳細を表示できるようにするためには、マッピングが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > システムセキュリティ > ユーザー.
2. 各従業員の [従業員番号] フィールドに [個人番号] の詳細を追加します。

タスクの結果
UKG システムから従業員センタープロキオスクに従業員データフローをマッピングしました。

従業員センタープロキオスクの設定

デフォルトのキオスクを設定して使用することで、デスクレスエクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 従業員センタープロキオスク.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成 」を参照してください。
3. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. デフォルトのテーマを使用するには、[従業員センタープロキオスクのテーマ (Employee Center Pro Kiosk Theme)] を検索して選択します。

> **注:**
> ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせてテーマをカスタマイズすることもできます。

b. [更新] をクリックします。

4. 移動先 すべて > サービスポータル > ヘッダーとフッター 次のデフォルトのヘッダー構成を確認して使用します。
   - ヘッダー：eck_header
   - ヘッダー名：Employee Center Pro Kiosk Header
5. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター 次のデフォルトのフッター構成を確認して使用するには:
   - フッター：employee-center-footer
   - フッター名：Employee Center Footer
6. [テーマ] ページで **[CSS** 変数] 情報を編集して、プライマリ色や背景色などの他の設定をカスタマイズします。
   テーマのフィールドと説明の詳細については、「ポータルテーマを作成する 」を参照してください。
7. 次のデフォルト設定を確認して使用します。
   - テーマ：Employee Center Pro Kiosk Theme
   - メインメニュー：EC Pro Kiosk Menu
   - ホームページ：eck_home
   - ログインページ：eck_login_page
   - トピックテンプレート：eck_taxonomy_topic
8. AI 検索を使用するには、**[AI** 検索を有効にする] オプションを [アクティブ **]** にマークします。

> **注:**
> 従業員センタープロキオスクの場合、デフォルトのオプションは [アクティブ] です。

お気に入りを有効にする

9. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[お気に入りを有効にする] オプションを **true** にマークして [自分のお気に入り] を有効にします。

> **注:**
> デフォルトでは、お気に入りはヘッダーで無効になっています。お気に入りを有効にするには、次の手順を実行します。

a. [ポータル] ページの [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビューします] をクリックして、**[EC** プロキオスクメニュー **(EC Pro Kiosk Menu)]** レコードを開きます。

b. [追加オプション、JSON 形式] フィールドを編集します。

```
"enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
"enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[自分のお気に入り] オプションがヘッダーに表示されます。

10. UI で右から左への言語の表示をサポートするには、[右から左に読む言語をサポート] を選択します。
11. [更新] をクリックします。
12. オプション: 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 従業員センタープロキオスクで、[試す] をクリックしてキオスクをプレビューします。

タスクの結果

従業員が設定されたキオスクポータルを使用できるようになりました。キオスクアプリで、設定に基づいてポータル、テーマ、ヘッダー、フッターなどが表示されます。

従業員センタープロキオスクのスケジュール

従業員センタープロキオスクにあるスケジュールの詳細は、デスクレスワーカーのシフトスケジュールの詳細を 1 か所で確認できる場所です。

従業員センタープロキオスクでは、デスクレスワーカーの職場での日常的なアクティビティに一元的にアクセスできます。

キオスク向けに最適化され、簡素化されたホームページを使用して、シフトスケジュールを追跡および管理します。

[スケジュール] タブには、スケジュールカレンダーが表示されます。カレンダーヘッダーには次のものが含まれます。

- 日付ピッカー
- 現在の日付に戻るボタン。
- キーボードのみのナビゲーションツールヒントを提供するキーボードアクセシビリティアイコンボタン。
- 選択したビューに応じて時間を前後に移動するオプション。

注:

- カレンダーのデフォルトビューは、月次ビューです。日次ビューまたは週次ビューに変更できます。
- モバイルでは、日次ビューのみを利用できます。

カレンダーの凡例は次のとおりです。

- シフト：作業シフトタイプ
  - レギュラー：通常の割り当てられたシフト
  - 転送：通常の割り当てとは別に転送されたシフト
  - 休憩：シフト中の事前に決められた休憩
- 休日：従業員に割り当てられた指定休日
- 休暇：従業員に割り当てられた有給休暇

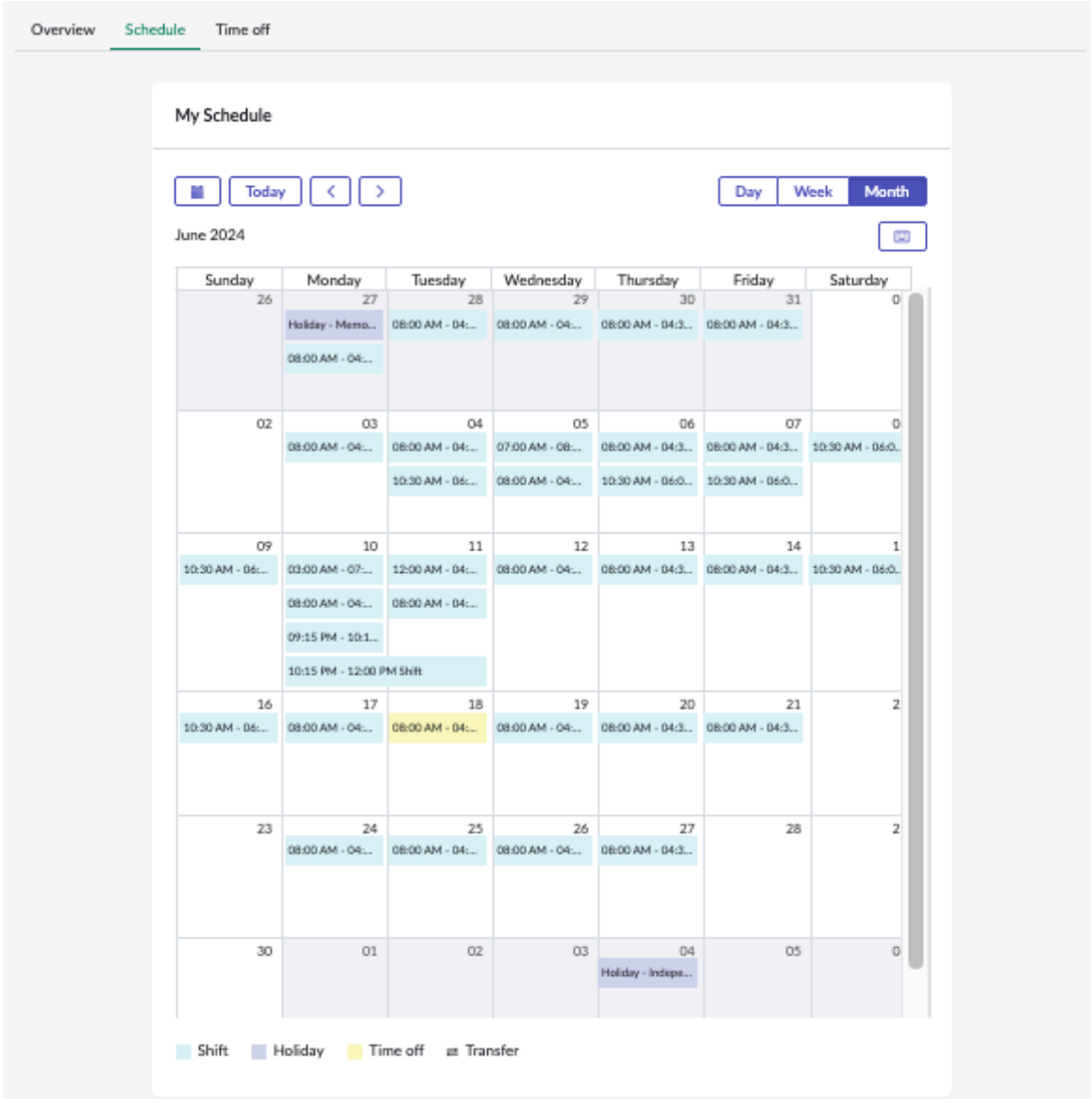
カレンダーで各イベントタイプを選択すると、そのイベントの詳細を表示できます。

注:
[従業員センタープロキオスクテーマ **(Employee Center Pro Kiosk Theme)**]を変更して、カレンダーの凡例の色をカスタマイズします。詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュール] タブ



[スケジュール] タブの表示タイトルはカスタマイズ可能です。詳細については、「スケジュールウィジェットのカスタマイズ」を参照してください。

キオスクでのデータの表示のカスタマイズ

実装を作成し、組織の要件に応じて、場所またはその他の基準に基づいて [スケジュール] タブと [休暇] タブでのデータの表示をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
   [スケジュール] タブと [休暇] タブの 2 つの API メソッドの名前は次のとおりです。
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. [拡張ポイント] リストから、ステップ 1 で示した API メソッドのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. *sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule* メソッドページの [関連リンク] セクションで **[** 実装を作成 **]** を選択します。
4. [スクリプトインクルード] ページで、一意の場所の sys_id を [スクリプト] の this.LOCATIONS 配列に追加します。
   - 場所の追跡の詳細については、「Enabling and selecting location tracking options」を参照してください。
   - スクリプトインクルードのカスタマイズの詳細については、「Script includes and customization」を参照してください。

   a. 場所の sys_id によって fixed_match が有効になります。fixed_match を使用すると、場所ベースのデータをユーザーに表示できます。

   b. fixed_match を利用できない場合、global_match 用のデータを利用できます。このデータは場所に関係なく同じままです。

   c. no_match の場合、[スケジュール] タブまたは [休暇] タブは表示されません。

タスクの結果
[スケジュール] タブと [休暇] タブに、場所または設定したその他のユーザー基準に基づいてデータが表示されます。

スケジュールウィジェットのカスタマイズ

従業員プロファイルのスケジュールウィジェットをカスタマイズして、目的に合わせて表示します。

始める前に
[スケジュール] タブのキオスクデータの表示は場所に基づいています。場所に基づいて、さまざまなユーザーに合わせてカスタマイズできます。詳細については、「キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. タブのリストから [スケジュール] を選択します。

   注:
   [スケジュール] タブはベースシステムで使用できます。

3. [タブウィジェットマッピング] セクションで、[スケジュール] を選択してレコードを開きます。必要に応じて、[ウィジェットパラメーター] 内の **default_calendar_view** と **widget_title** を編集できます。

タスクの結果
従業員プロファイルに [スケジュール] タブが表示されます。

従業員センタープロキオスクの休暇残日数

従業員センタープロキオスクの休暇残日数の詳細は、デスクレスワーカーの休暇の詳細を提供する信頼できる情報源です。

キオスク用に最適化され、簡素化されたホームページを使用して、休暇残日数を追跡および管理します。

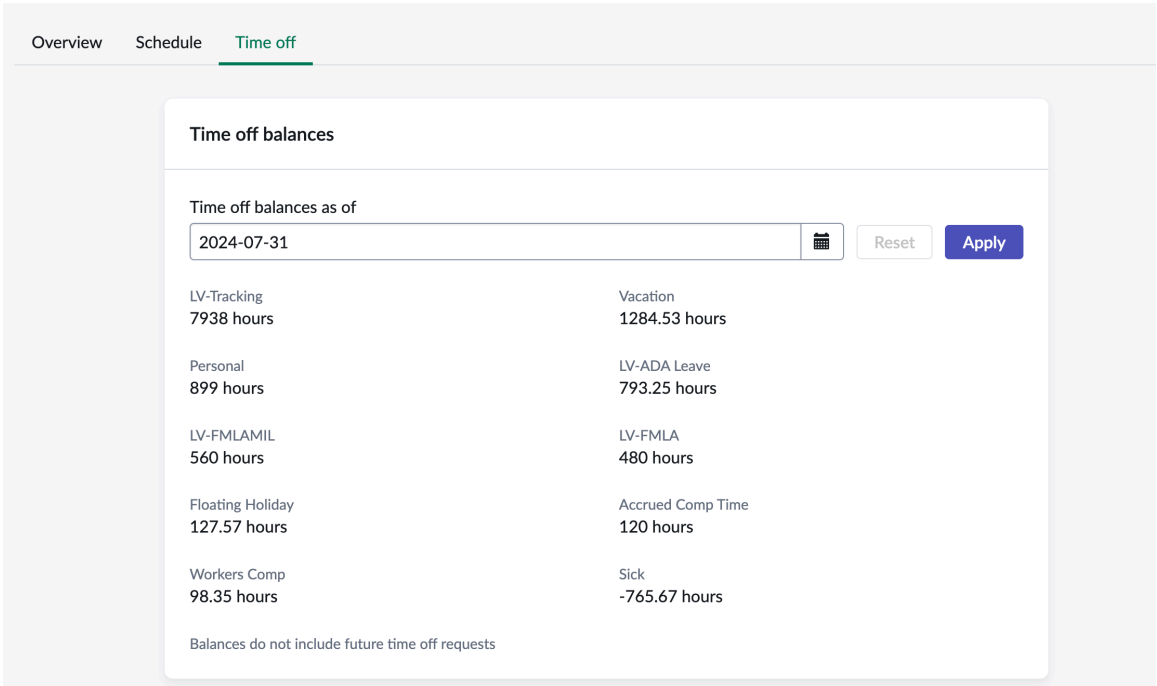
[休暇] タブには以下が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

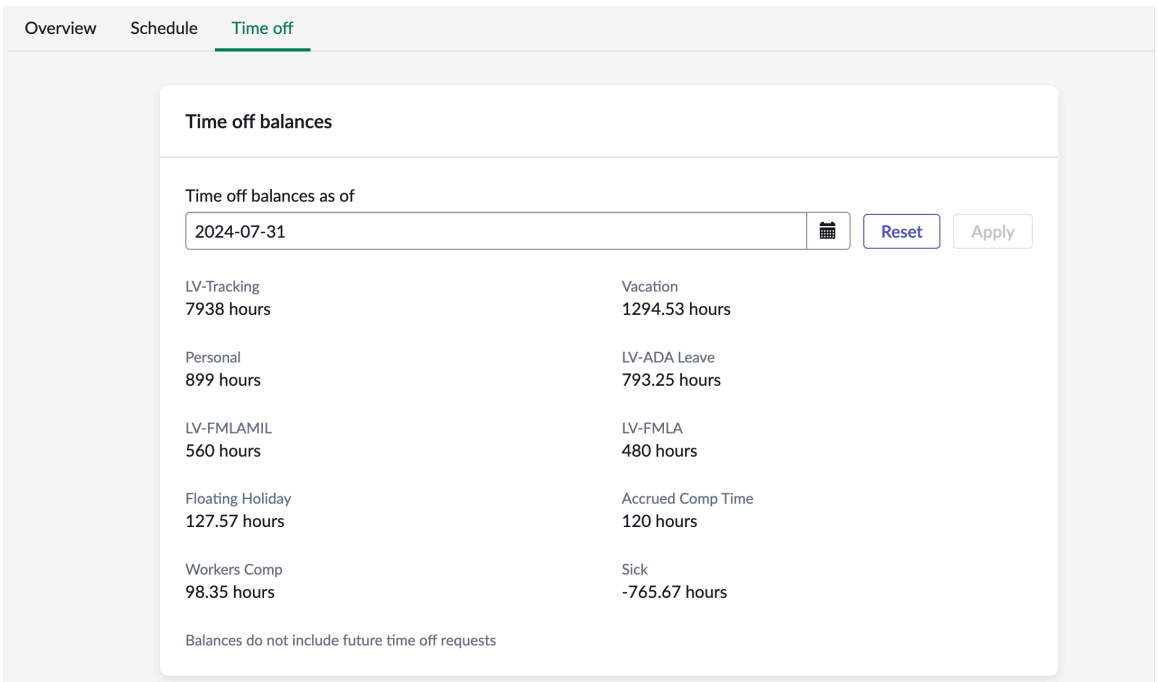
自動翻訳

- 現在の日付時点の休暇残日数
- 他の日付の休暇残日数を表示する日付ピッカー
- [適用] ボタンと [リセット] ボタン

休暇残日数 - 日付ピッカー



休暇残日数 - リセット



- 日付ピッカーから日付を選択し、[適用] を選択して、選択した日付の休暇残日数を表示します。
- [リセット] を選択して、日付ピッカーを現在の日付にリセットします。

注:
デフォルトでサポートされている 1 年までの休暇残日数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[休暇] タブの表示タイトルはカスタマイズ可能です。詳細については、「休暇ウィジェットのカスタマイズ」を参照してください。

キオスクのデータ表示をカスタマイズする方法の詳細については、「 キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

休暇ウィジェットのカスタマイズ

従業員プロファイルの休暇ウィジェットをカスタマイズして、目的に合わせて表示します。

始める前に

[休暇] タブのキオスクデータの表示は場所に基づいています。場所に基づいて、さまざまなユーザーに合わせてカスタマイズできます。詳細については、「キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. タブのリストから [休暇] を選択します。

   注:
   [休暇] タブはベースシステムで使用できます。

3. [タブウィジェットマッピング] セクションで、[休暇] を選択してレコードを開きます。
   [ウィジェットパラメーター] 内で **widget_title** を編集できます。

タスクの結果

従業員プロファイルに [休暇] タブが表示されます。

自分に送信するようにメールと **SMS** を設定する

必要な情報を SMS またはメールで送信することで、従業員が情報に簡単にアクセスできるようにします。

始める前に

最初にメール通知と SMS 通知を設定します。

- 「Create an email notification」の説明に従ってメールを設定します。
- 「Configure Notify with Twilio」の説明に従って Twilio で SMS 通知を設定します。

重要:
Twilio のアカウント **SID** と認証トークン の notify_admin ユーザーと協力して、Twilio の通知を設定します。「Configure Notify with Twilio」の指示に従い、検証済みの発信者 ID を確認します。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

スケジュールや記事などの有用な情報をメールや SMS で自分に送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分に送信設定.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分に送信する設定 **(Send to self configuration)**] フォーム

フィールド	説明
自分のチャネルに送信 (Send to self channels)	情報を送信するためのチャネル。 ○ 電子メール ○ SMS ○ メールと SMS (Email and SMS) (デフォルト) **注:** **sys_user** テーブルにメールアドレスと自宅電話番号が指定されていることを確認してください。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。 **注:** ポータルごとに設定できるアクティブな設定は 1 つだけです。
ポータル	[自分に送信 **(Send to self)**] オプションを表示するポータル。 **注:** デフォルトでは、このオプションはキオスクで使用できます。ただし、他のポータル用に設定することもできます。
Twilio 番号 (Twilio number)	SMS を送信する番号。このフィールドは、**[SMS]** または [メールと **SMS (Email and SMS)**] を選択した場合にのみ表示されます。

注:
メールまたは電話番号が設定されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。例を次に示します。

- sn_hr_core プラグインを有効にすると、プロファイル更新要求を直接作成できます：Unable to send email as there is no email address available. To add an email address to your profile, submit a profile update request here: Request profile update.
- sn_hr_core プラグインを有効にしない場合は、マネージャーにプロファイルの更新を要求できます： Unable to send email as there is no email address available. To add an email address to your profile, contact your manager.

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果
設定時に、従業員センタープロ キオスクポータルに [自分に送信 **(Send to self)**] オプションが表示されます。

次のタスク
従業員は、デフォルトのメールと SMS のテンプレートを使用してメールと SMS を送信できます。

- *User triggered notification template* は以下から入手可能です。 すべて > システム通知 > メール > テンプレート.
- *User triggered employee notification layout* は以下から入手可能です。 すべて > システムポリシー > メール > レイアウト.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

従業員センタープロ Kiosk の使用

[自分に送信 (Send to self)] ウィジェットの表示の変更

メール通知レイアウトの使用

モバイル用に従業員センターを設定する

従業員が従業員中心のコンテンツエクスペリエンスを利用できるように、Now Mobile で 従業員センター 機能を設定します。この設定では、[サービス]、[情報]、および [サポート] の タブすべてが有効になります。

Now Mobile 向けの ネクストエクスペリエンス のテーマ

ネクストエクスペリエンス は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。

Now Mobile で ネクストエクスペリエンス を設定できます。

- Now Mobile でアクセスしやすい ネクストエクスペリエンス を提供します。
- Web と Now Mobile で一貫したエクスペリエンスを提供します。
- アプリケーション全体で統一された設計エクスペリエンスを提供します。

機能拡張の概要

次のリストは、ネクストエクスペリエンス の一部としての改善の簡単な概要です。

- アクセシビリティと直感的なエクスペリエンスのために、新しいレイアウト、画面、およびカードデザインを使用します。
- 次のエクスペリエンステーマに合わせて更新された MESP ポータルテーマを使用して、Web とモバイルで一貫したエクスペリエンスを提供します。
- glide.ui.polaris.experience の値を true に設定して、新しい色変数を有効にします。新しいエクスペリエンスが有効になっていない場合は、代替の色の 16 進数コードが使用されます。
- UI ルール、カードテンプレート、およびアイコンに色変数を使用します。
- コンテンツとユーザーの検索と検出を強化します。
- UI パラメーターの代わりに機能の新しい入力フォーム画面を使用して、アクセシビリティを向上させます。
- [コンテンツ] セクションを [レコード] セクション (sys_sg_item_section) に変換して、各アイテムをカード (モバイルビュー) として表示できるようにします。
- MESP ポータルレコードを編集可能にします。アドミニストレーターは、MESP ポータルのカスタムテーマを設定して適用し、ネイティブモバイルと MESP 全体で統一されたエクスペリエンスを提供できるようになりました。

AI 検索のアップグレードの考慮事項を有効にする

Utah から、AI 検索が Now Mobile のデフォルトの検索エンジンになりました。

既存のお客様が Utah にアップグレードした場合には、アップグレード前と同様に Now Mobile の既存の検索エンジンを引き続き使用できます。

- Glide 修正は、現在の検索エンジンがシステムプロパティ sn_me_search.search_engine に保存されているプラグインアップグレードの前に実行されます。
- プラグインのアップグレード後、検索エンジンの値が空でない場合は、別の Glide 修正が実行され、この値が sn_me_search.search_engine プロパティ値に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MESP (Webviews) のアップグレードに関する考慮事項

Utah から、ネクストエクスペリエンス が MESP の新しいテーマです。既存の顧客の場合、Utah にアップグレードすると、テーマの採用は次のように機能します。

- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にすると、新しいテーマが MESP ポータルレコードに自動的に適用されます。
- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にしないと、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。
- Now Mobile アプリをブランド化した場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にするかしないかにはかかわりなく、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。

MESP (Webviews) アップグレードシナリオの説明

アップグレードシナリオ	説明
Tokyo から Vancouver にアップグレードするときに glide.ui.next_experience.opt_out と glide.ui.polaris.experience が true に設定されている場合	ネクストエクスペリエンス テーマを使用するには、MESP レコードを手動で更新します。
Tokyo から Vancouver にアップグレードするときに glide.ui.next_experience.opt_out と glide.ui.polaris.experience が false に設定されている場合	ネクストエクスペリエンス テーマを使用するには、MESP レコードを手動で更新します。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項

さまざまな 従業員センター アプリケーションの Now Mobile アップグレードに関する考慮事項は次のとおりです。マッピングレベルで変更を加えた場合、最新の変更はすぐに利用できません。

- Utah と互換性のあるアプリ：Now Mobile、モバイル用の Web ビュー、モバイル用の検索構成、およびモバイル用のタスク。
- Utah、 San Diego、および Tokyo ファミリリリースと互換性のあるアプリ： 従業員センター、従業員センター コア、 従業員プロファイル、および コンテンツ公開。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項の説明テーブル

アップグレードシナリオ	説明
Utah と互換性のあるアプリの場合	Utah にアップグレードすると、ネクストエクスペリエンス は追加の手順なしでインストールされます。
Utah San Diego および Tokyo と互換性があり、ネクストエクスペリエンス の変更がインストールされ、Utah にアップグレードされたアプリの場合	Utah より前の場合、ネクストエクスペリエンス の変更は適用されません。 • ネクストエクスペリエンス の変更を自動的に元に戻すには、Glide 修正を使用します。 • インスタンスが Utah にアップグレードされた後、各アプリの取り込みスクリプトを手動で実行して ネクストエクスペリエンス の変更を取り込むことができます。
Utah San Diego および Tokyo と互換性があり、ネクストエクスペリエンス の変更がインストールされずに Utah にアップグレードされたアプリの場合	Utah にアップグレードすると、ネクストエクスペリエンス は追加の手順なしでインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各アプリケーションの ネクストエクスペリエンス の変更を元に戻すように *runManually=true* を設定して、次の修復スクリプトを手動で実行します。

ネクストエクスペリエンス 修復スクリプト (元に戻す) の説明テーブル

修復スクリプト	アプリケーション
モバイルの次の Exp の復元 - Cont Pub	コンテンツ公開
モバイルの次の Exp の復元 - EC	従業員センター
モバイルの次の Exp の復元 - EC Core	従業員センター コア
モバイルの次の Exp の復元 - EP	従業員プロファイル
モバイルの次の Exp の復元 - Now Mobile	Now Mobile
モバイルの次の Exp の復元 - NowMobileSearch	モバイルの検索構成

各アプリケーションの ネクストエクスペリエンス の変更を取り込むように *runManually=true* を設定して、次の修復スクリプトを手動で実行します。

ネクストエクスペリエンス 修復スクリプト (取り込み) の説明テーブル

修復スクリプト	アプリケーション
モバイルの次の Exp - Cont Pub	コンテンツ公開
モバイルの次の Exp - EC	従業員センター
モバイルの次の Exp - EC Core	従業員センター コア
モバイルの次の Exp - EP	従業員プロファイル

Now Mobile の従業員プロファイル **UI**

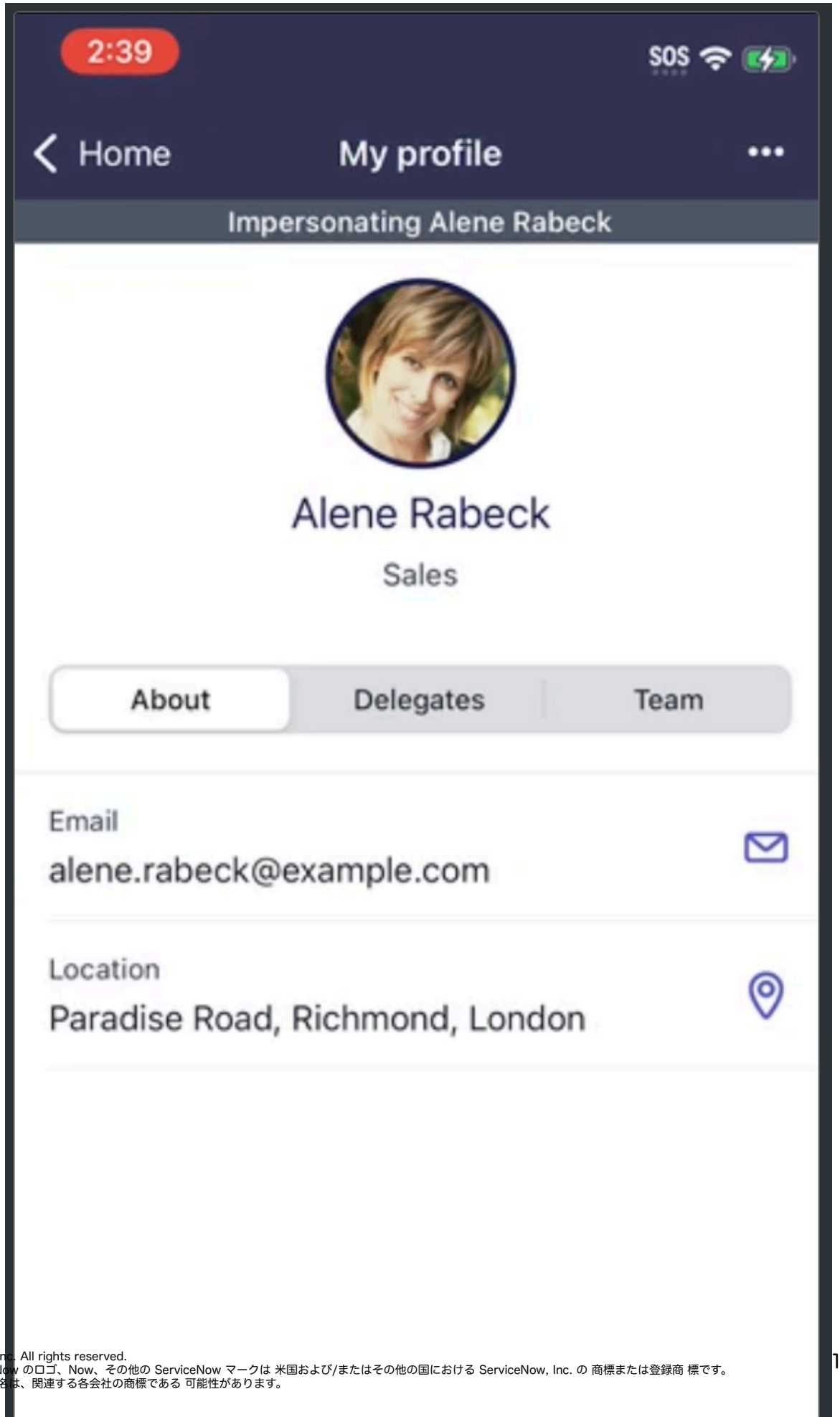
Now Mobile の新しい 従業員プロファイルユーザーインターフェイス (UI) は、従業員とその組織階層に関するカスタマイズ可能でコンパクトな情報を提供します。

これらの新機能にアクセスするには、従業員プロファイルにオプトインし、新しい Now Mobile アプリにアップグレードする必要があります。

新しい 従業員プロファイルにオプトインした顧客には、[関連情報] タブに [プロファイルの詳細を表示] ボタンが表示されます。[プロファイルの詳細を表示] ボタンはログインしたユーザーにのみ表示されます。[プロファイルの詳細を表示] を選択すると、[プロファイルの詳細] ページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルページ



自動翻訳

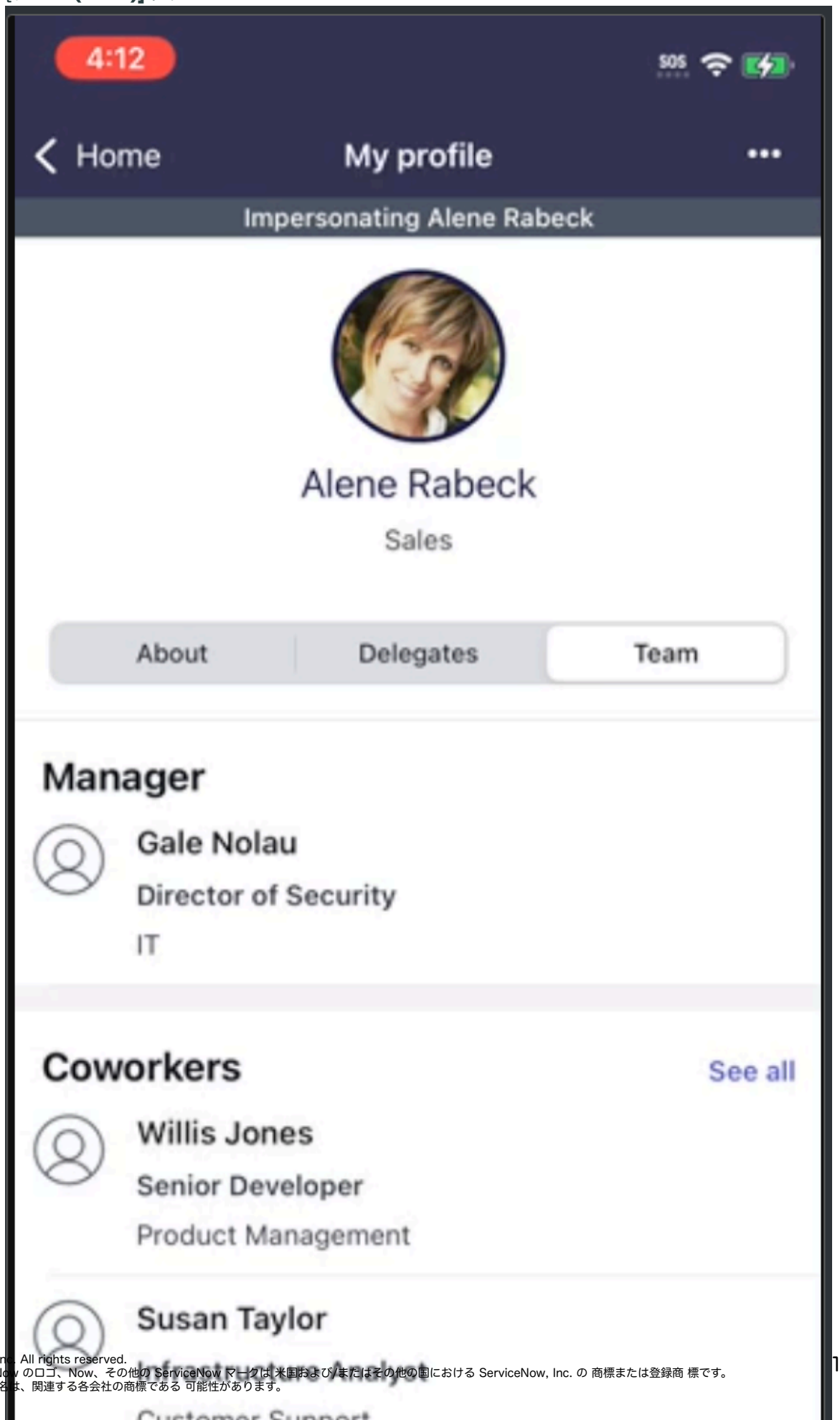
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)]** タブは、従業員センター ポータルの [従業員プロファイル] ページにある [自分のチーム] ウィジェットのモバイル版です。このタブには、ログインしているユーザーに応じて、[マネージャー]、[直属の部下]、および [同僚] が一覧表示されます。各セクションに表示されるデフォルトの結果数は 5 件です。さらに結果を表示するには、[すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)**] タブ



自動翻訳

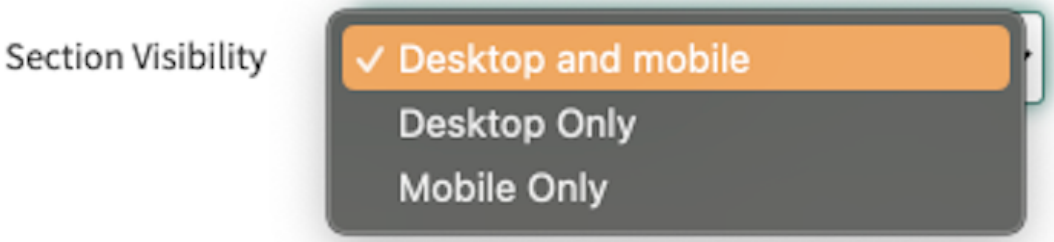
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロファイルの詳細] ページには、デフォルトで、[関連情報]、[略歴]、および [個人情報] セクションが含まれています。アドミニストレーターはプラットフォームで、複数の事業部門にわたってこれらのセクションをカスタマイズできます。関連情報および略歴に対するデフォルトの [セクションの可視化] 設定は、デスクトップで使用できます。アドミニストレーターは、必要に応じて可視化を変更できます。

[チーム **(Team)]** タブで任意のユーザーカードを選択し、そのユーザーの詳細を表示します。

Now Mobile のホーム画面にある検索バーに従業員の名前を入力して、従業員を検索することもできます。

[セクションの可視化] オプション



注:
アドミンは、従業員プロファイルアプリケーションの [プロファイルの詳細] ページの [セクションの可視化] 設定を構成するには、次の場所に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.

注:
顧客が従業員プロファイルをアップグレードしても、アップグレードされた Now Mobile アプリ がない場合、検索は以前のプロファイルページにリダイレクトされます。

このリダイレクトを回避するには、新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードします。

新しい **Now Mobile** プロファイルページへの検索リダイレクトのアップグレード

新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードして、ユーザーのナビゲーションエクスペリエンスを向上させます。

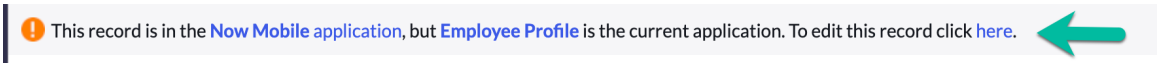
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
機能インスタンスを手動で更新して、ServiceNow® AI 検索 を新しい Now Mobile プロファイルページにリダイレクトします。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. ランチャー画面テーブルから、[ホームページ] を選択します。
3. ページを編集可能にするには、[ここをクリック] ハイパーリンクを選択します。

[ここをクリック] ハイパーリンク



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 移動先 リストアイテムの構成 > [ユーザー **Genius** 検索 **(People Genius Search)]** メインアイテム > ユーザーの **Genius** 結果リダイレクション.
5. [オーダー **(Order)]** を **200** に更新します。

> **注:**
> また、 /sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8 で、[値 **(value)]** を **[200]** に更新することもできます。

タスクの結果
検索リダイレクトにより、新しい Now Mobile プロファイルページに移動されます。

Now Mobile での承認

すべての承認タスクを Now Mobile アプリ内の 1 か所に表示します。

Now Mobile の [自分のタスク] セクションですべての承認タスクにアクセスします。

- [詳細] タブで承認タスクの詳細を確認した後、承認または却下します。
- [更新] タブを使用して、コメントを提供したり、誰かからのコメントを表示したり、承認タスクに関連する添付ファイルを追加または表示したりできます。
- 各タスクの期日情報は、リストビューの [自分のタスク] と個々の承認タスクの詳細ページに表示されます。

承認タスクを却下する場合は、送信する理由を入力する必要があります。タスクを承認する際のコメントはオプションです。

[自分のタスク] のリストビューに表示される情報の優先順位は次のとおりです。

1. 簡単な説明
2. 承認対象
3. 承認中

汎用承認

Now Mobile バージョン 29.0 に付属する汎用承認には、承認 [sysapprover_approval] テーブルで使用可能なすべての承認タスクが表示されます。

承認者ロールを持つユーザーは、Now Mobile アプリの [自分のタスク] の下にあるすべての承認タスクにアクセスできます。

> **注:**
>
> 汎用承認は、ベースシステムで次のように有効になります。
>
> - システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled はデフォルトで有効になっています。
> - システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を無効にして、汎用承認カードの使用を停止できます。
> - [承認 To Do] リスト内にカスタム承認カードを作成する場合は、カスタム構成の [条件の順序] フィールドの値を、汎用承認カードの [条件の順序] よりも低くする必要があります。

Now Mobile での **Workday** 承認

従業員センターを使用して、Now Mobile アプリで Workday 承認にアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Mobile での 従業員センター を使用して、[自分のタスク] セクションですべての Workday 承認タスクにアクセスします。承認タスクを選択して、以下を実行します。

- モバイルから承認要求を承認または却下します。
- [関連情報] タブと [詳細] タブで、承認要求の詳細を表示します。
- [添付ファイル] タブで、要求とともに追加された添付ファイルを確認します。
- Workday ポータルに移動して、Workday の承認タスクを表示します。

次の承認タイプには、Now Mobile アプリにデフォルトの [承認] または [却下] ボタンがあります。次の承認タイプの承認タスクは、Now Mobile アプリで完了できます。

- 休暇
- 休暇の修正
- 終了
- 休暇

他の承認タイプでは、多くの場合、タスクを承認または却下するためにより多くの情報が必要になります。このような承認タスクでは [承認] および [却下] ボタンは使用できません。[平日に完了 **(Complete In Workday)]** リンクを選択すると、次のタスクタイプを Workday ポータルに詳細に表示できます。

- ジョブ要求事項
- タイムシート
- 報酬範囲
- 支出認可
- 転職

> **注:**
> すべての承認タイプに対して [承認] または [却下] ボタンを Now Mobile で表示するように設定できます。構成の詳細については、「Now Mobile の Workday 承認機能を構成する」を参照してください。

Workday 承認の構成の詳細については、「Workday To Do の設定」を参照してください。

Now Mobile の Workday 承認機能を構成する

すべての Workday 承認タスクタイプの承認ボタンと却下ボタンを構成します。Now Mobile アプリですべての承認タスクを完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
2. 正しい承認タイプの [バージョン情報] を選択します。
   [バージョン情報] の横にある対応する [説明] を確認して、承認タイプを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [画面に属する機能インスタンス] タブで、必要に応じてオプションを **True** に切り替えます。

> **注:**
> 一部の承認タイプのベースシステム設定は、Now Mobile アプリで false に設定されています。詳細については、「Now Mobile での Workday 承認」を参照してください。

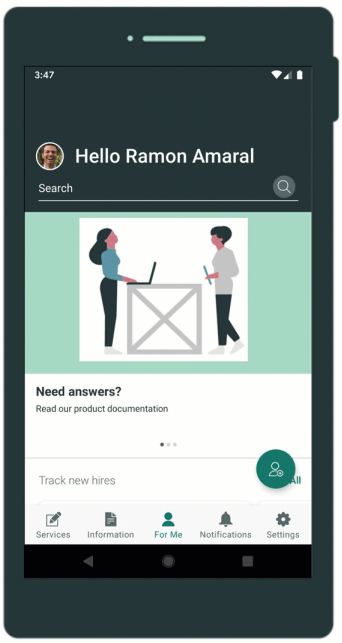
タスクの結果
[承認] および [却下] ボタンは、モバイルで構成された承認タスクタイプに表示されます。

モバイルコンテンツを設定する

コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、バナー、テキストカード、ビデオなどのモバイルコンテンツを設定します。モバイルコンテンツは、Now Mobile の対象者基準を満たすユーザーに配信されます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて



モバイルコンテンツは、指定された対象者基準を満たすユーザーに対して、Now Mobile アプリのカルーセルセクションに表示されます。コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、モバイル用のバナー、テキストカード、ビデオなどを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > モバイルコンテンツ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. [モバイルコンテンツ (Mobile Content)] フォームで、[コンテンツタイプ] フィールドの値を次のいずれかに設定します。
   - モバイルバナー
   - モバイルテキストカード
   - モバイルビデオ

   各コンテンツタイプに応じたタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルバナーの場合

モバイルバナーのコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルバナー` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	`モバイルバナー`への値を設定します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルバナーに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルバナーに表示するテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルテキストカードの場合

モバイルテキストカード用のコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルテキストカード` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	モバイルテキストカードへの値を設定します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルテキストカードに表示するヘッダーテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。 ○ ライト ○ ダーク
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   ○ コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルビデオの場合

モバイルビデオのコンテンツを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、モバイルビデオ への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
役職	モバイルビデオのタイトル。
コンテンツタイプ	モバイルビデオへの値を設定します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。 **注:** YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

Now Mobile のトピックでのコンテンツロールアップの構成

親トピックとそのサブツリートピックの関連コンテンツを参照します。この機能を有効にすると、Now Mobile アプリでより幅広い検索結果が表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
表示しているトピックに直接関連付けられているコンテンツをサブツリートピックのコンテンツとともに参照します。この機能を使用すると、次のことができます。

- トピックページで関連するコンテンツを簡単に検索する。
- コンテンツの検索で、サブツリートピックからの結果とともにより広範な結果を表示する。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. システムプロパティを **[true]** に設定して **[Save]** を選択します。

> **注:**
> 機能を有効にするには、値が true に設定されていることを確認します。デフォルト値は false に設定されています。

Now Mobile の分類の管理

デフォルト分類のクローンを作成するか、独自の分類を作成して、それを Mobile Employee Service Portal (MESP) にマッピングし、適切な分類が割り当てられていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。
7. 移動先 サービスポータル > ポータル.
8. [モバイル従業員サービスポータル] をクリックします。
9. [分類] タブ関連リストで、作成した新しい分類を追加します。
10. [更新] をクリックします。

検索構成の更新

Now Mobile アプリケーションをインストールしても、検索構成は自動的に更新されません。モバイルデバイスで統一された参照を体験できるように検索構成を更新するために提供されている修復スクリプトを手動で実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
システムのプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. Now Mobile アプリケーションスコープに **true/false** タイプのプロパティを作成します。
たとえば、プロパティ enable_taxonomy を作成します。システムのプロパティの作成については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。
3. このプロパティの値を **true** に設定します。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
5. [モバイル用分類を有効化] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
6. [修復スクリプトを実行] をクリックし、検索構成を更新します。

> **注:**
> デフォルトの従業員分類がモバイルサービスポータルに添付されている場合は、[従業員分類用プライマリトピックを設定 **(Set primary topics for Employee taxonomy)]** 修復スクリプトを実行して、マッピングを更新します。

従業員センターのクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、従業員センターの従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員センターおよび従業員センタープロ

従業員センター クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
承認タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク (My Tasks)] フォームから承認タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
HR タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク] フォームから HR タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
従業員センター - お気に入り	従業員センター のお気に入り機能を検証します。KB 記事またはカタログアイテムがお気に入りウィジェットに追加された場合も確認します。	San Diego
従業員センター - 承認ハブ 承認要求	従業員センター の承認機能を検証します。また、要求が承認されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
従業員センター - 承認ハブ 却下要求	却下機能を確認します。また、要求が却下されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
従業員センター - 従業員プロファイルの生成	従業員プロファイルが従業員の定義に従って生成されていることを確認します。	Xanadu
従業員センター - トピックページ	KB 記事またはカタログアイテムをトピックに関連付け、トピックページに表示されることを確認します。	San Diego
従業員センター： ホームページウィジェットを検証	従業員センター ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • 関連分野 • 人気のトピック • 自分のアクティブなアイテム	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	• クイックタスク • ホームページ検索	
従業員センタープロ - アプリランチャー	[自分のアプリケーション] ページで次を検証します。 • アプリケーションを作成し、アプリケーションページに表示されることを確認します。 • トピック/カテゴリを作成し、アプリケーションを関連付けて、トピックとカテゴリの下に表示されることを検証します。	San Diego
従業員センタープロ - ホームページウィジェットを検証	従業員センタープロ ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • コンテンツエクスペリエンス • おすすめ • 人気のトピック • 予定されているイベント • 自分のアクティブなアイテム • ビデオ • アプリランチャー • ホームページ検索	San Diego
ESC：従業員はチケットの更新を表示できる	従業員はチケットの更新を表示できます。	Quebec
ESC：人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC ポータルに投稿	人事の従業員が一般的な問い合わせケースを作成し、人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC に投稿できることを確認します。	Quebec
ESC：ユニバーサル要求および人事ケースを作成するレコードプロデューサーを送信	ユーザーがユニバーサル要求を作成する人事カタログアイテムを送信できることを確認します。また、ユニバーサル要求および人事ケースが作成およびリンクされていることを確認します。	Quebec
ESC：人事ケースに関する ESC の標準チケットページを確認	サービスポータルから一般的な問い合わせケースを作成し、標	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	準チケットページに表示されていることを確認します。	
ESC：カタログアイテムのウィジェットのコンテンツの確認	カタログページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
ESC：ナレッジページのウィジェットコンテンツの確認	ナレッジページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	ESC の検索機能を検証します。	Quebec
分類とトピックの作成	分類とトピックを作成し、トピックにコンテンツを追加します。	San Diego

注:
以下のプラグインのアクティベーションが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- 従業員センターコア [app-ex-employee-center-core]
- 従業員センター [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- コンテンツ公開 [app-content-publishing]
- コンテンツエクスペリエンス [app-content-experiences]

コンテンツエクスペリエンス

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンの作成と公開	ポータルコンテンツを含むキャンペーンを作成して公開し、コンテンツエクスペリエンスポータルに対して検証します。	Orlando
コンテンツエクスペリエンス：ポータルプレビュー	キャンペーンマネージャーがポータルプレビューを使用してポータルコンテンツをプレビューできることを確認します。	Rome
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンを公開する前の個々のコンテンツのプレビュー	キャンペーンマネージャーがキャンペーンの個々のコンテンツをプレビューできることを確認します。	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以下のプラグインのアクティベーションが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- 従業員センターコア [app-ex-employee-center-core]
- 従業員センター [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- コンテンツエクスペリエンス [app-content-experiences]

コンテンツガバナンス

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツガバナンス - 新規コンテンツ要求 E2E ワークフロー	コンテンツ要求の作成からコンテンツの公開までのエンドツーエンドのテストを提供します。	San Diego

注:
以下のプラグインのアクティベーションが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- 従業員センターコア [app-ex-employee-center-core]
- 従業員センター [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- コンテンツ公開 [app-content-publishing]
- コンテンツエクスペリエンス [app-content-experiences]
- コンテンツガバナンス [app-content-governance]

自動翻訳

コンテンツ公開

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツ公開：対象者	コンテンツ公開の対象者の構成をテストします。	Orlando
コンテンツ公開：SCA でのバナータイプのコンテンツの作成	コンテンツ公開モジュールで Streamlined Content Authoring (SCA) を使用するときに [バナーを作成] タイプを作成できるようにします。	Rome
コンテンツ公開：SCA でのスタイルコンテンツ (ビデオ) タイプのコンテンツの作成	アドミンがコンテンツ公開を使用してビデオタイプであるスタイルコンテンツを作成できることを確認します。	Rome
コンテンツ公開：ポータルコンテンツのスケジュール	コンテンツ公開デモポータルのテストコンテンツを作成してスケジュールします。	Orlando
コンテンツライブラリでのコンテンツの新規作成	ニュース記事を作成し、ポータルに公開します。	Xanadu

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以下のプラグインのアクティベーションが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- 従業員センターコア [app-ex-employee-center-core]
- 従業員センター [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- コンテンツ公開 [app-content-publishing]
- コンテンツエクスペリエンス [app-content-experiences]

従業員センター のクイックスタートテストの実行

従業員センター には、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「従業員センターのクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

次のタスク
パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

従業員センターとの統合

従業員センター統合ソリューションのメリットを活用して、従業員エクスペリエンスをさらに向上させます。

承認ハブの統合

承認ハブとさまざまな外部アプリケーションとの統合により、さまざまなアクセスポイントで組織の承認タスクを実施できるようになります。

Approvals Hub Integration with SAP Concur

従業員センタープロ から SAP Concur などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。SAP Concur スポークは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Approvals Hub Integration with SAPConcur を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SAP Concur レポートと経費メタデータを ServiceNow アプリケーションにプルします。
- ServiceNow インスタンスから SAP Concur 経費レポート、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、返送、および承認できるようにします。

必須条件

統合を開始する前に、次の情報を覚えておいてください。

- 以下のプラグインをインストールしていることを確認します。
  - 従業員センタープロ
  - SAP Concur Spoke 2.0.0 以降 *(sn_sap_concur_spok)*
  - Approvals Hub Integration with SAP Concur プラグイン*sn_ex_cnc*
  - エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

    注:
    このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

- Approvals Hub Integration with SAPConcur は、機能が Utah で動作するためにサポートされる最小リリースとして、従業員センター Utah パッチ 3 でサポートされています。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- SAP Concur Spoke の説明に従って、Approvals Hub Integration with SAP Concur と ServiceNow を統合し、認証情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- SAP Concur 統合とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

SAP Concur 承認ワークフロー

従業員センタープロ 承認エクスペリエンスを使用すると、次のアクションを実行できます。

- 従業員センタープロ の [自分のタスク] ページに SAP Concur 経費レポートを同期します。
- 経費レポート、経費ラインアイテム、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が、コメント付きの要求の承認や返送などのクイックアクションを実行できるようにします。
- Approvals Hub からの Concur ユーザーフローと承認フローを活用します。

SAP Concur からの承認の管理

アドミニストレーターは、統一された 従業員センタープロ の場所から、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからの要求を同期、表示、追跡、および実行できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ServiceNow インスタンスから SAP Concur アカウントの経費レポート、明細、および領収書を表示します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Concur** 構成 (sn_ex_cnc_concur_configuration)。
2. [新規] をクリックするか、既存の構成を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

構成フォーム

フィールド	説明
ベース URL	インスタンスのベース URL。たとえば、ベース URL が https://api.example.com/ の場合、/reports エンドポイントは https://api.example.com/reports を指します。
相対パスをレポート	レポート /goto/expense-report/{report_id} の相対パス。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスConcur 構成がアクティブな場合にのみ、Concur 経費レポートテーブルにレポート URL が入力されます。同じ URL が [自分のタスク] ページの UI で使用され、Concur システムにリダイレクトされます。
ドメイン	構成のドメイン。このフィールドは、現在のドメインごとに自動的に入力され、ドメインセパレーションに使用されます。ドメインごとに、1 つの Concur 構成のみをアクティブ状況にすることができます。

4. [保存] をクリックします。
   構成が完了しました。

タスクの結果
ベース URL と相対パスは、SAP Concur からフェッチされたレポートと経費メタデータを表示するのに役立ちます。ベース URL と相対パスは、承認者がそれぞれの承認またはレポートから SAP Concur に移動して詳細を確認するのに役立ちます。

SAP Concur レポートとメタデータの入力

アドミニストレーターとして、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからレポートメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Concur の経費レポート経費レポート、明細、および領収書を表示します。

始める前に
必要なロール：sp_admin および sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
要求を同期すると、SAP Concur からの保留中の要求を 従業員センタープロ から直接表示、追跡、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. データをフェッチするには、次のいずれかの方法を使用します。

   a. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソースをクリックし、[**Concur** 統合] を選択して、[Concur 経費レポートをフェッチする ジョブの実行] をクリックします。
   このジョブでは、**[Concur** レポートのフェッチ **(Fetch concur reports)]** サービスと利用可能な **[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローを使用して、ユーザーとレポートのデータをフェッチします。

   b. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[**Concur** レポートのプル] ジョブを実行して、構成されたスケジュールまたは必要に応じて更新を自動的に同期します。

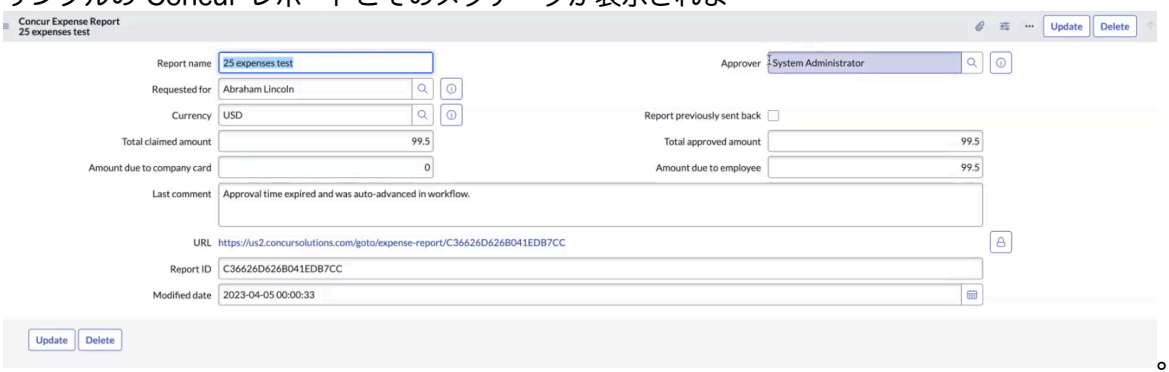
   デフォルトでは、Concur レポートは毎日同期され、過去 3 か月のデータがフェッチされます。スケジュール済みジョブの頻度はアドミニストレーターが構成します。

   > **注:**
   > Concur から最新のデータを確実に取得するために、日次スケジュール済みジョブは新しいレコードと既存のレコードへの変更をフェッチします。

2. オプション: からのジョブの進行状況の確認 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー。
3. オプション: 次のテーブルから入力されたデータを確認します。
   - Concur 経費レポートステージング (sn_ex_cnc_concur_report_staging)☒
   - Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report)☒
   - Concur ユーザーマッピング (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)☒
   - Concur 同期の詳細 (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Concur 経費エントリ (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Concur コメント (sn_ex_cnc_concur_comment)

   > **注:**
   > [Concur 経費エントリ] および [Concur コメント] データは、承認者が [自分のタスク] ページで未解決の要求をクリックするとリアルタイムで入力されます。

   テーブルには、経費レポートと関連するメタデータが表示されます。サンプルの Concur レポートとそのメタデータが表示されます。



Trouble?
Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report) にレポートが表示されない場合は、*SAP Concur* および *SAP Concur v4 Credentials* という名前の認証情報 (oauth_2_0_credentials) を確認してください。認証情報に問題がない場合は、**[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローの実行をチェックして詳細を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
SAP Concur 統合では、要求を自動的に同期し、未解決で保留中の要求を [自分のタスク] に表示します。

次のタスク
次に移動できます: すべて > 従業員センター > **SAP Concur** スポーク > **Concur** 同期の詳細 をクリックして、前回の同期のタイムスタンプを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。
- (オプション)からジョブを非アクティブとしてマークすることで、スケジュール済みジョブを無効にすることができます システム定義 > スケジュール済みジョブ.

To Do 構成に進み、デフォルトの [承認 **| SAP Concur]** タスク構成を使用します。

SAP Concur 承認のタスク構成の使用

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

始める前に
デフォルトでは、以下の **To Do** 構成 (sn_hr_sp_todos_config) を使用できます。

- Concur 経費レポート - 承認
- Concur 経費レポート - 完了

To Do 構成は、プルされた統合 **To Do** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の Concur 承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > タスク設定をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、[承認 **| SAP Concur]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解します。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   - 条件ビルダーを使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、[タスクステータス] は *open*、[ソーステーブル] は *sn_ex_cnc_concur_report*、[アクティブ] は *true* などです。
   - タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*。
   - 参照テーブルは **Concur** 経費レポート [sn_ex_cnc_concur_report] です。
   - {reference_table.name}、{reference_table.report_created_date}、{reference_table.approval_status_name} の各フィールドを使用して、テーブル名、作成日、およびステータスを表示します。
   - 要件に合わせてウィジェットパラメーターを設定してください。たとえば、添付ファイルと明細書を表示するには、*showItemizations* と *showAttachments* の値を **true** に設定します。*showReportTotals* が true の場合、レポートにはすべての経費の総計が表示されます。
5. デフォルトのタブ構成の [経費] と [コメント] を使用するか、要件に合わせて変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [経費] タブには、Concur レポートのすべての経費が表示されます。ウィジェットは、**[Concur** 経費] および **[Concur** 経費モバイル] です。明細書と受領書を確認できます。
- [コメント] タブには、Concur レポートのすべてのコメントが表示されます。ウィジェットは **[Concur** コメント] です。

6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
[Concur アクション] を選択すると、[承認]、 [受領書を表示]、[返送] などの頻繁に使用するアクションが表示されます。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
この構成に基づいて、承認者は Concur 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

次のタスク
承認者ユーザーは、情報を確認して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

Approvals Hub Integration with Workday

従業員センタープロ から Workday などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。Workday スポークは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Approvals Hub Integration with Workday を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

- 休暇申請、休暇申請の修正、欠勤申請、タイムシート、ジョブ変更、ジョブ要求事項、退職、支出承認、報酬の詳細に関する従業員情報を Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。
- ServiceNow インスタンスから Workday 情報を表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、却下、および承認できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

次のプラグインの最新のバージョンがあることを確認します。

- 従業員センタープロ
- Workday の HR サービスデリバリ統合 3.0.0

  注:
  v2.0.6 から v 3.0.0 へのアップグレード

- Workday HR スポーク
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク。このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

必須条件
Workday 統合の作業を開始する前に、次の手順をよく理解してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- EC Pro を含む HRSD pro/Enterprise ライセンスがあることを確認します。Workday 統合は、従業員センタープロ スタンドアロンでは利用できません。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- 「 Workday HR Spoke 」および「Connections and Credentials 」の説明に従い、Workday と ServiceNow を統合します。
- レコードの詳細をプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。
- 「Workday の HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント」で説明されているように、インストールされているコンポーネントを理解します。
- Workday 統合 とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

Workday 承認ワークフロー

従業員センタープロ からサードパーティの承認フローを管理することで、生産性を向上させます。サポートされている Workday タスク構成のリストを次に示します。

Workday でサポートされているテーブル

To Do 構成	テーブル名
ジョブ変更要求 To Do	sn_hr_workday_job_change_request_todos
ジョブ要求事項要求 To Do	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
休暇の要求 To Do	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
支出承認要求 To Do	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
退職要求 To Do	sn_hr_workday_termination_request_todos
休暇要求 To Do	sn_hr_workday_time_off_request_todos
休暇修正要求 To Do	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
タイムシート要求 To Do	sn_hr_workday_todo
報酬変更要求 To Do	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

デフォルトでは、To Do 構成は [オープン] と [完了] で使用できます。

注:
休暇、タイムシート、時間休、報酬変更、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「Workday HR スポーク 」を参照してください。

その他の参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

Workday レポートのフェッチ

アドミニストレーターは、Workday などの他のビジネスアプリケーションからレポートのメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Workday レポート、休暇、報酬、およびその他の情報を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin、sp_admin、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 構成 **Workday** 承認 **To Do** をクリックし、[アクティブ] 値を **True** に設定してレポートを実行します。
2. 「Workday To Do の設定」で説明されているように、[ロード間隔] と [初期ロード開始日時] を設定します。
3. 「スケジュールフローのアクティブ化」で説明されているように、Workday からデータを取得するスケジュールフローを有効にします。
   構成と権限に基づいて、新しいレコードと既存のレコードへの変更を含むデータがステージングレコードにプルされます。
4. からのジョブの進行状況の確認 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday** 統合ジョブトラッカー。
   詳細については、「Workday のジョブトラッカー詳細の表示」と「Workday からのタスクの表示」を参照してください。
5. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル をクリックして、ステージング、To Do、および To Do アイテムレコードを確認します。
   報酬変更要求の例を次に示します。他の To Do 構成についても同様のレコードを確認できます。
   - 報酬変更要求ステージング [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - 報酬変更要求 To Do [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - 報酬変更要求 To Do アイテム [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. サンプル Workday レポートとそのメタデータを参照してください。
   データがステージングテーブルにプルされたら、変換マップを使用してデータをターゲットテーブルに移動します。

   注:
   イベントデータが Workday イベントテーブルに表示されない場合は、Workday 認証情報を確認します。認証情報に問題がない場合は、**[Workday** 統合フローの実行] フローの実行および [Workday：**To Do** を取得スケジュール済みインポート **(Workday Pull-Todos Scheduled Import)]** サブフローの実行で詳細を確認してください。

7. 「変換マップの使用」の説明に従い、変換マップを使用して、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を確認します。
   フェッチされたデータは、[自分のタスク] に表示できるように変換されます。

   注:
   To Do が自分のタスクページにロードされない場合は、ステージング、To Do、および To Do アイテムレコードのデータ変換を確認します。問題が発生した場合は、「認証情報とフローの実行」で詳細を確認してください。

タスクの結果
Workday 統合では、要求を自動的に同期し、保留中の Workday 未解決の要求を [自分のタスク] に表示するようにデータを変換します。

次のタスク
[To-dos 構成] に進み、デフォルトの [承認 **| Workday (Approval | Workday)]** タスク構成を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に実行されます。

> **注:**
> 機密データを保護するには、IT アドミンから HR アドミニストレーターロールを削除してください。このステップにより、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみになります。「IT システムアドミニストレーターから HR アドミニストレーターロールを削除」で説明されているように、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 構成:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do RAAS レポート名	Workday からプルされたレポートの名前。 **注:** 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 **注:** 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday 承認のタスク構成を使用する

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

始める前に

To Do 構成は、[プルされた統合 **To Do]** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > タスク設定をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、**[Workday]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 要求に関する詳細なコンテキスト情報については、「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解してください。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*`Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`*。
5. デフォルトのタブ構成を使用するか、要件に合わせて変更します。
   - [詳細] タブには、要求に関するすべての追加情報が表示されます。
   - [コメント] タブには、要求に関するすべてのコメントが表示されます。
   - [添付ファイル] タブには、要求に関するすべての添付ファイルが表示されます。
6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
   [承認] または [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、承認者は Workday 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

次のタスク

承認者は、構成に基づいて情報を表示して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

Microsoft Teams と従業員プロファイルの統合

従業員プロファイルは、それぞれの [従業員プロファイル] ページ自体に従業員の現在のステータスを表示する Microsoft Teams との統合を提供します。

Microsoft Teams と従業員プロファイルを統合することで、ユーザーは業務時間内および時間外の同僚の空き状況を [従業員プロファイル] ページですばやく把握できます。

別のユーザーのプロファイルに移動すると、Microsoft Teams ステータスビューに [接続] オプションが表示され、Microsoft Teams のチャットウィンドウで会話を開始できます。その特定ユーザーの Teams ステータスは、そのユーザーの [従業員プロファイル] ページで確認することもできます。

表示可能なステータスは、[対応可能]、[退席中]、[取り込み中]、[オフライン] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルページから Microsoft Teams にまだログインしていない場合は、[ステータスを表示するには **Microsoft Teams** にログインしてください **(Login to Microsoft Teams to view status)**] というプロンプトが表示され、ログインフォームを使用して Microsoft Teams アカウントに接続できます。

ステータスビューをプロファイルページに表示しない場合は、ステータスビューを無効にできます。

注:

この統合機能を使用するには、HR サービスデリバリ (HRSD) を Microsoft Teams バージョン 3.1.0 アプリと統合して、または IT Service Management を Microsoft Teams バージョン 2.4.0 アプリと統合してインストールする必要があります。

Microsoft Teams ステータスビューの無効化

[従業員プロファイル] ページで Microsoft Teams のステータスビューを無効にできます。

始める前に
必要なロール：sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
[従業員プロファイル] ページに Microsoft Teams の統合ステータスビューを表示するかどうかを選択できます。

従業員の場合は、従業員プロファイルヘッダー構成を使用してユーザープレゼンス情報を有効または無効にすることができます。詳細については、「従業員プロファイルヘッダーの設定」を参照してください。

従業員以外の場合は、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > プロファイル.
2. 右クリックして、リストから [インスタンスオプション] を選択します。
3. [従業員プロファイル] ページに Microsoft Teams ステータスビューを表示するかどうかに応じて、[従業員以外のユーザープレゼンス情報を有効化] を選択または選択解除し、ポップアップ画面で [保存] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams ステータスビューを追加または削除して、ビジネス要件に従って従業員プロファイルページをカスタマイズします。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections**

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合は、ServiceNow for Microsoft Teams 統合を拡張し、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Viva Connections ダッシュボードでも得られるようになります。

従業員センター for Microsoft Viva Connections をインストールする前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- **IT Service Management for Microsoft 365 (sn_now_teams_it)** または **Microsoft 365** の **HR** サービスデリバリ **(sn_now_teams_hr)** プラグインがインストールおよび展開されている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センター がインストールおよび展開されている。詳細については、「従業員センターの構成」を参照してください。
- 従業員センター **Core (sn_hr_sp)** 8 月 23 日ストアリリースバージョンがインストールおよび展開されている。

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションを展開するには、複数の admin ロールが必要です。次の表は、環境でさまざまなセットアップタスクを実行するために必要なさまざまな異なるアドミンロールを示しています。

ロール

アクティビティ	**ServiceNow** でのロール	**Microsoft Azure** ポータルでのロール
従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションのインストール	外部アプリインストールアドミン	NA
Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証	外部アプリインストールアドミン	次のいずれかのロール： • アプリケーションアドミニストレーター • クラウドアプリケーションアドミニストレーター • グローバルアドミン • 特権ロールアドミン
Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する	外部アプリインストールアドミン	Microsoft Teams アドミン
Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード	外部アプリインストールアドミン	NA
Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開	NA	Microsoft SharePoint アドミン
Microsoft SharePoint の Microsoft Viva カードの表示を有効にする	NA	Microsoft SharePoint アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

データ連携



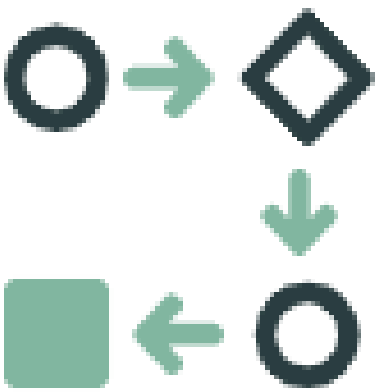
Viva エクスペリエンスを Microsoft Teams および従業員センターと統合します。

Configure (構成)



実装を計画し構成します。

管理



アプリ アクセスを管理して、Viva 接続カードを展開します。

参照



Viva 接続の参照コンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター と **Microsoft Viva Connections** の統合

従業員センター を Microsoft Viva Connections と統合して、ユーザーがタスクを管理し、従業員センター から Microsoft Teams に移動できる従業員エクスペリエンスを実現します。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** アプリケーションのインストール

従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションをインストールして、ユーザーが Microsoft Teams からタスクカードに簡単にアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに「従業員センター for Microsoft Viva Connections」と入力します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。
3. [インストール] を選択します。

タスクの結果
インストールが正常に完了すると、確認メッセージが表示されます。

Microsoft Viva Connections 用の従業員センターの構成

ServiceNow インスタンスと Microsoft Teams アプリケーションを構成して、 Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを有効にします。

Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証

Microsoft Viva Connections アプリケーション用に 従業員センター を認証して、Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：

- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin
- Microsoft Azure ポータル：アドミンロール

Microsoft Azure のアドミンロールは次のとおりです。

- アプリケーションアドミニストレーター
- クラウドアプリケーションアドミニストレーター
- グローバルアドミン
- 特権ロールアドミン

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. **[Viva Connections** の従業員センター] エントリで [許可] ボタンを選択します。
3. [承認] を選択してアドミニストレーターに同意します。

タスクの結果
承認が正常に完了すると、このアプリはインスタンスにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams アプリケーション ID を更新して、カスタム ServiceNow for Microsoft Teams アプリに移動します。

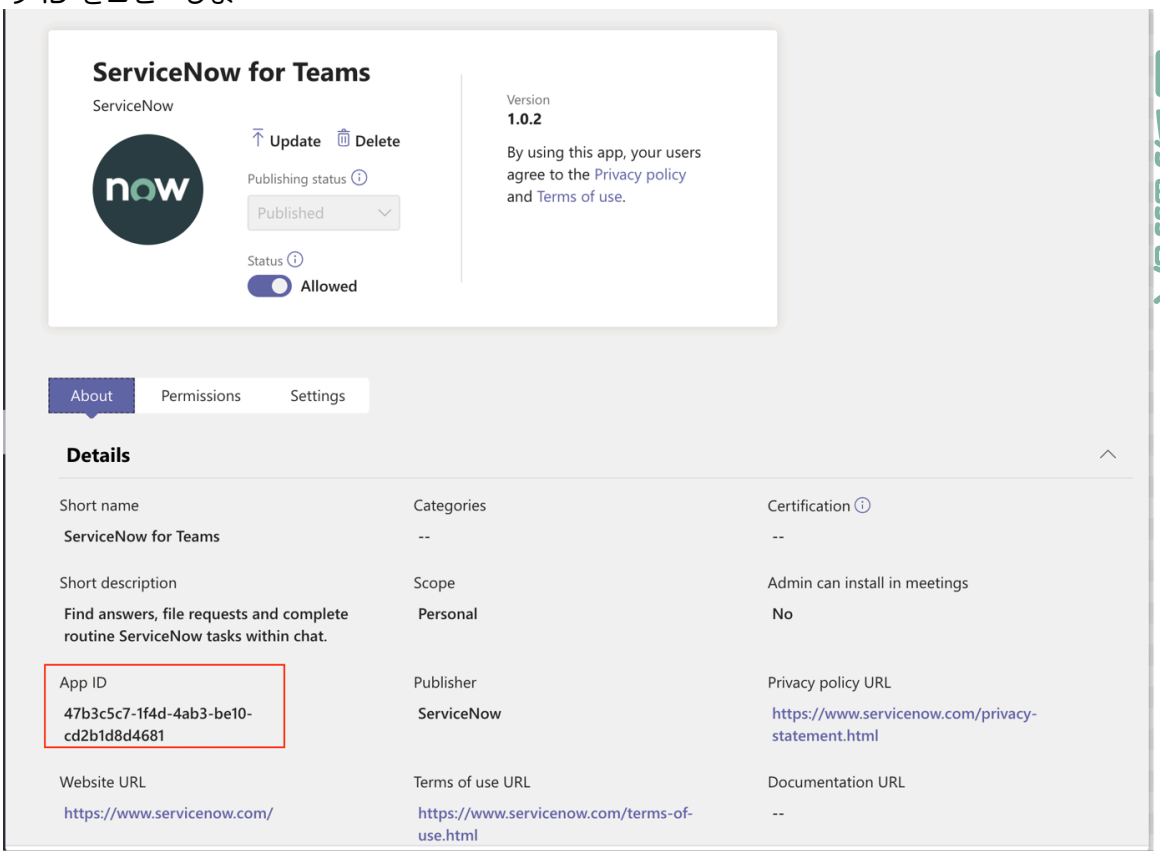
始める前に
ServiceNow for Microsoft Teams のマニフェストファイルを作成およびアップロードしたことを確認します。詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：

- Microsoft：Microsoft Teams アドミン
- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin

手順

1. アプリ ID をコピーします。
   a. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
   c. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。
   d. アプリ ID をコピーしま



す。

2. アプリ ID を更新します。
   a. ServiceNow インスタンスにログインします。
   b. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
   c. [名前] フィールドで、sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id を検索します。
   d. プロパティを選択して、プロパティの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [値] フィールドの [アプリ **ID]** を更新します。

f. [更新] を選択します。

REST API へのクロスドメイン要求を許可する

Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションスコープを介して CORS ルールでレコードを作成することで、異なるドメインのブラウザーベースのアプリケーションから REST API へのクロスドメイン要求を許可します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **System Web Services** > **REST** > **CORS** ルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールの名前。
アプリケーション	関連付けられた CORS レコードを含むアプリケーション。 このフィールドは、Microsoft Viva Connections の従業員センターに自動的に設定されます。
REST API	この CORS ルールが適用される REST API。
ドメイン	この CORS ルールが適用されるドメイン。 この CORS ルールは、指定されたドメインからの要求に対して評価されます。ドメインパターンまたは IP アドレスを指定できます。
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。 最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。値を指定しない場合、デフォルト値の 0 は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。
[HTTP メソッド] タブ	許可される HTTP メソッド。 選択したメソッドのみを、指定されたドメインから呼び出すことができます。利用可能なメソッドは次のとおりです。 ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **DELETE**
[HTTP ヘッダー] タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
公開済みヘッダー	ブラウザーが要求からアクセスすることが許可されているヘッダーのリスト。

4. [送信] を選択します。

従業員センター for Microsoft Viva Connections の管理

Microsoft Vivaソリューションパッケージをダウンロードして展開します。

Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード

external_app_install_admin ロールを持つ ServiceNow アドミニストレーターとして、Microsoft Viva ソリューションパッケージを ServiceNow インスタンスにダウンロードします。Microsoft SharePoint アドミニストレーターがパッケージを展開して、Microsoft SharePoint ホームサイトで Microsoft Viva カードを有効にします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft VIVA** 接続 > **Viva** パッケージ.
2. [パッケージをダウンロード] を選択します。
3. Microsoft Viva パッケージを解凍します。

次のタスク
Microsoft SharePoint アドミン権限がある場合は自分で、またはサイトの Microsoft SharePoint アドミニストレーターによって、Microsoft Viva 統合パッケージが Microsoft SharePointに展開されていることを確認します。詳細については、「Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開」を参照してください。

Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開

Microsoft SharePoint アドミンセンターで Microsoft Viva 統合パッケージを展開して、Microsoft Viva ダッシュボードでカードの詳細を表示できるようにします。

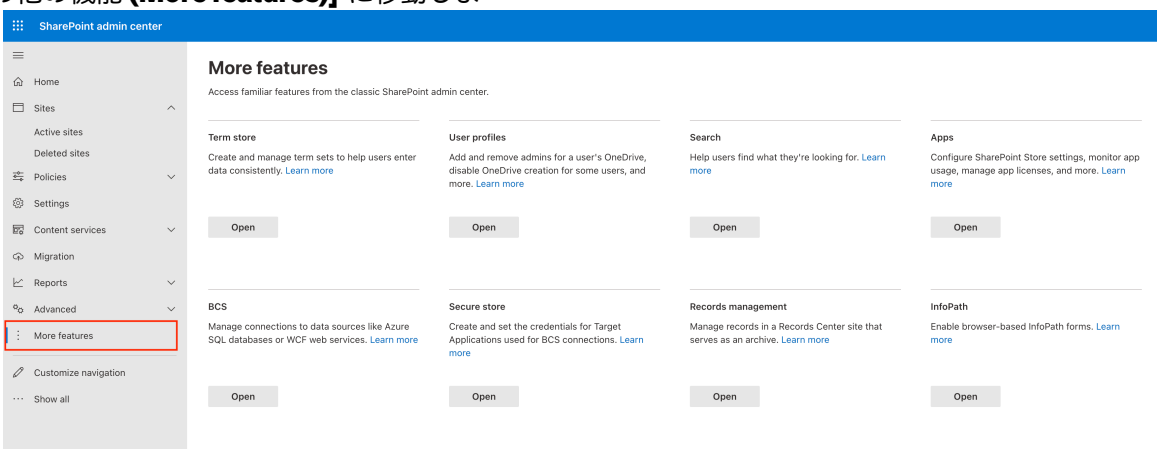
始める前に
必要なロール：SharePoint アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

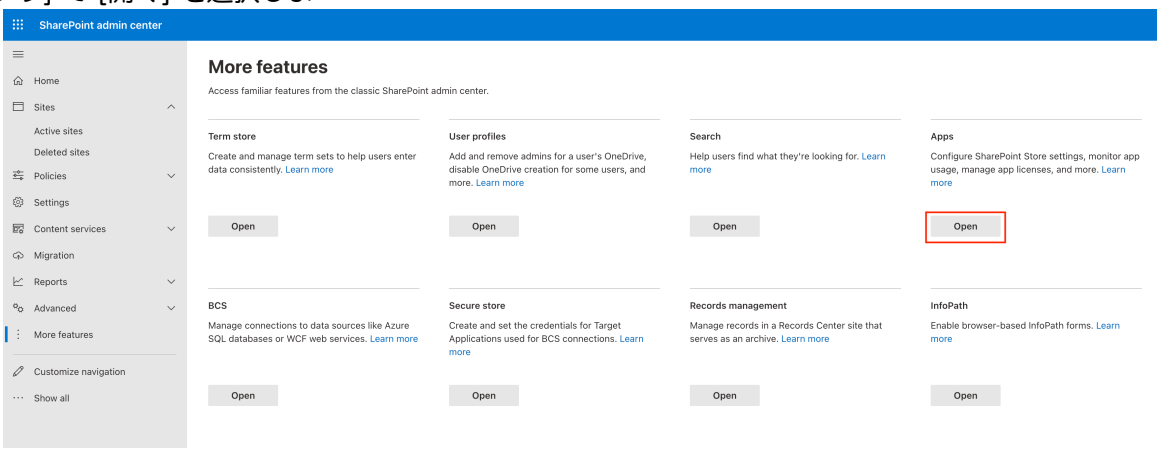
手順

1. Microsoft SharePoint アドミンセンターにログインします。
2. [その他の機能 **(More features)**] に移動しま



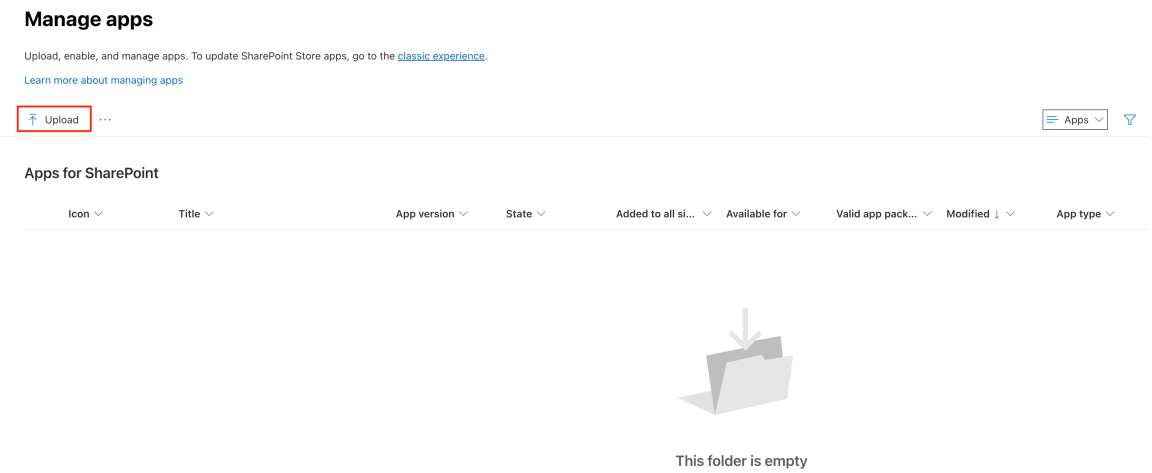
す。

3. [アプリ] で [開く] を選択しま



す。

4. [アップロード] アクションを選択しま

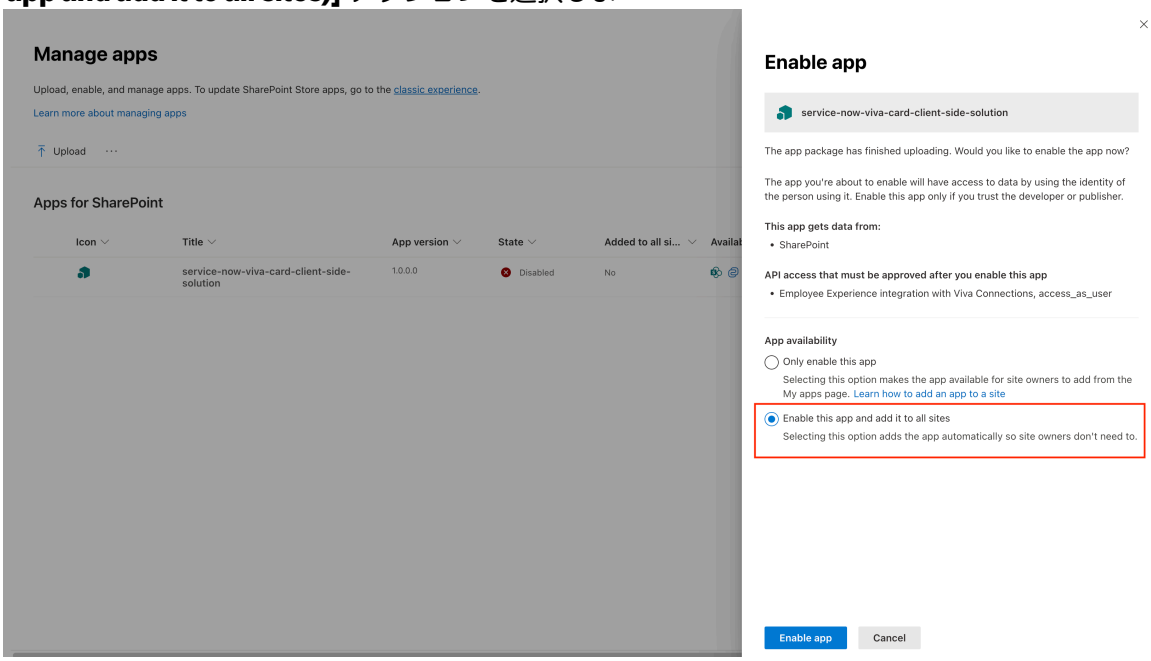


す。

5. Microsoft Viva ソリューションパッケージを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [このアプリを有効にし、すべてのサイトに追加 **(Enable this app and add it to all sites)**] アクションを選択しま



す。

7. [アプリを有効にする **(Enable app)**] を選択します。

Microsoft SharePoint の Microsoft Viva カードの表示を有効にする

Microsoft Viva カードの詳細を Microsoft SharePoint のユーザーに表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：SharePoint アドミニストレーター

このタスクについて
Microsoft Viva カードを使用すると、ユーザーは Microsoft SharePoint と Microsoft Teams の両方で自分にアサインされたすべてのタスクをすばやく確認できます。また、ユーザーは 従業員センター にすばやく移動して、そこで詳細なタスクを表示できます。

まず Microsoft SharePoint でアプリへのアクセス権を付与してから、カードを公開します。

手順

1. Microsoft SharePoint アドミンセンターにログインします。
2. Microsoft SharePoint で Microsoft Viva 統合アプリへのアクセス権をアプリに付与します。
   a. 移動先 詳細 > **API** アクセス.
   b. 移動先 要求処理待ち > 組織全体.
   c. **[Employee Experience** と **Viva** のデータ連携 **(Employee Experience integration with Viva)]** を選択します。
   d. [承認] を選択します。
3. カードを公開します。
   a. [編集] を選択します。
   b. [カードを追加 **(Add Card)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[ServiceNow Viva** 統合] カードを選択します。

d. カードの上にカーソルを置き、編集アイコン ( ) を選択します。

e. フォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Microsoft Viva 統合カードのプロパティ」を参照してください。

f. [再公開 **(Republish)]**を選択します。

カードが使用できるようになりました。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** 参照

参照トピックには、従業員センター for Microsoft Viva Connections の統合に必要なコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Microsoft Viva 統合カードのプロパティ

Microsoft Teams からタスクを表示するには、Microsoft Viva 統合カードのプロパティを追加します。

Viva カードのプロパティ

フィールド	説明
カードサイズ	カードのサイズ
カードタイトル	カードのタイトル
カードアイコン	カードのアイコン
説明フィールド	カードの説明
従業員センターラベル	従業員センター ラベルをカスタマイズするオプション
タスクラベルを表示	[タスクラベルを表示] をカスタマイズするオプション
プライマリテキストラベル	[プライマリタスク] ラベルをカスタマイズするオプション
ヘルプラベルを取得	[ヘルプラベルを取得] をカスタマイズするオプション
従業員サービスセンター (ESC) エラーラベル	従業員サービスセンター (ESC) エラーラベルをカスタマイズするオプション
タスクリストラベル	タスクリストラベルをカスタマイズするオプション

Zoom の従業員センター

従業員センター を組織の従業員の Zoom アカウントと統合して、従業員が Zoom クライアントアプリケーション内から 従業員センター 機能を使用できるようにします。

始める前に

Zoom の従業員センター統合プラグイン [sn_ex_ec_zm] がインストールされていることを確認します。

少なくとも Zoom アプリケーションのバージョンが 5.13.11 であり、ServiceNow® インスタンスにインストールする必要があります。

必要なロール：admin、Zoom admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom admin ロールは Zoom アカウントの admin ロールであり、ServiceNow のロールではありません。

このタスクについて
Zoom と 従業員センター を統合すると、Windows OS または iOS の Zoom クライアント内から従業員センター 機能にアクセスできます。詳細については、「Zoom から 従業員センター を使用する」を参照してください。

Zoom アプリケーションとの ServiceNow 統合の詳細については、「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

手順

1. [Zoom アプリマーケットプレイス (Zoom App Marketplace)] に移動し、Zoom admin としてアカウントにサインインします。
2. Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスの ServiceNow 従業員センター に接続します。
   a. ServiceNow インスタンスにログインします。
   b. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.

      注:
      ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

   c. [アカウントに接続] ページで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。

      Zoom App Marketplace にリダイレクトされます。

      注:
      ログインするように求められた場合は、Zoom アカウントにアドミンとしてログインします。

   d. [すべてのユーザーを承認 **(Approve for all users)**] を有効にします。
   e. [すべてのユーザーのアプリ承認を有効にする (Enable App Approval for All Users)] ダイアログボックスで [有効化] を選択します。

      Zoom アプリケーションでの ServiceNow 従業員センター アクセスと使用は、組織内のすべての従業員に対して有効になっています。

   f. [許可] を選択します。

      [Zoom アカウントに正常に接続されました (Successfully connected to Zoom account)] というメッセージが ServiceNow インスタンスセットアップに表示されます。

3. アドミニストレーターとして Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスします。
   a. Zoom アプリケーションを開きます。

      [ServiceNow 従業員センターが追加されました] という通知が表示されます。

   b. 移動先 アプリ > 自分のアプリ.

      これで ServiceNow 従業員センター アプリケーションにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[ServiceNow** 従業員センター] を選択します。

d. ServiceNow ログイン認証情報を入力し、[ログイン] を選択します。

ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

関連情報

Zoom から 従業員センター を使用する

カスタムポータルの設定

Zoom で組織のカスタムポータルの ServiceNow® 従業員センター ポータルの外観を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
3. カスタムポータルを作成します。

a. [検索欄を表示] アイコンを選択し、[名前] 検索フィールドに「sn_ex_ec_zm.portal.suffix」と入力して、**Ente** キーを押します。

b. **sn_ex_ec_zm.portal.suffix** を選択します。

c. [システムプロパティ] フォームで、[値] フィールドにカスタムポータルのサフィックスを入力します。

d. [更新] を選択します。

> 注:
>
> システムプロパティはドメインセパレーションされているため、ドメインアドミニストレーターごとに異なるカスタムポータルを作成できます。

4. 埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダーフォーム

フィールド	説明
アクティブ	HTTP 応答ヘッダー構成を有効にするオプション。
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
適用先	[タイプを指定 **(Specify Type)**] を選択します。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ この場合、サービスポータル (サービスポータル [sp_portal]) レコードです。
レコード	カスタムポータルのレコード。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの名前。例：Content-Security-Policy。 `コンテンツセキュリティポリシー`
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアにアサインする値。 `frame-ancestors 'self' https://zoom.us`
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明。

d. [送信] を選択します。

ヘッダーの詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの構成」を参照してください。

接続された **Zoom** アカウントを表示する

ServiceNow® インスタンスに接続されている Zoom アカウントのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > 接続された **Zoom** アカウント.
   [インストール済みアカウント] フォームに、ServiceNow インスタンスに接続されている Zoom アカウントが一覧表示されます。
3. [アカウント ID] の値を選択すると、関連する Zoom アカウントの詳細が表示されます。

Zoom アカウントを別の **ServiceNow** インスタンスに接続する

既存の ServiceNow® インスタンスを上書きして、Zoom アカウントを別の ServiceNow® インスタンスに接続します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 既存の Zoom アカウントに接続する ServiceNow インスタンスを開きます。
2. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [アカウントに接続] フォームで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。
4. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

タスクの結果
別の ServiceNow インスタンスに Zoom アカウントが正常に接続されました。

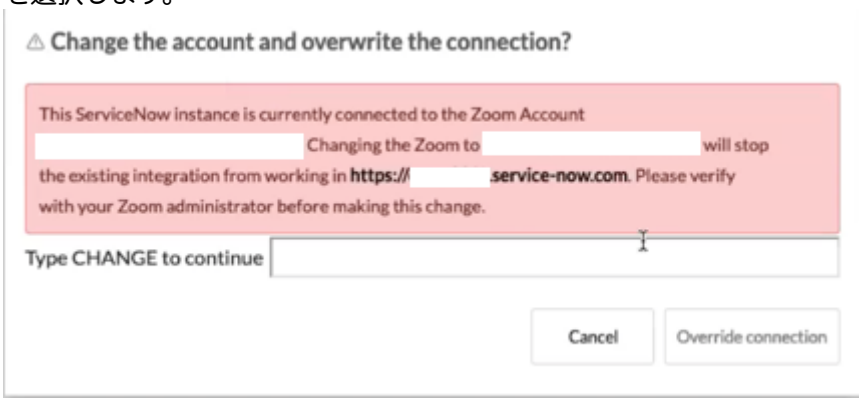
既存の Zoom® アカウントの変更

ServiceNow インスタンスの既存の Zoom アカウント接続を変更します。

始める前に
必要なロール：admin、Zoom admin

手順

1. Zoom App Marketplace に移動し、既存の ServiceNow インスタンスに接続する他の Zoom アカウントにサインインします。
2. ServiceNow インスタンスにログインします。
3. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.
4. [アカウントに接続] フォームで、[アカウントを変更] を選択します。
5. [アカウントの変更の確認 (Confirm Change Account)] ポップアップページで、**[OK]** を選択します。
6. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。



注:
ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

タスクの結果
既存の ServiceNow インスタンスが別の Zoom アカウントに正常に接続されました。

従業員センター の管理

アドミン、エージェント、およびマネージャーは、従業員センター アプリケーションを使用して、従業員が 従業員センター ポータルで要求を出したり情報を検索したりできるようにします。

アクションフレームワーク

組織のニーズに応じて、従業員センターのアクションフレームワークを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認アクショングループの更新

承認アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
デフォルトのアクションのセットを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクショングループ.
2. [新規] をクリックするか、既存の *Approvals action group* レコードを編集します。
3. [アクショングループ名] を編集します。
4. [保存] または [更新] をクリックします。
   [アクショングループ M2M] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。
5. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

   a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] アイテムを選択します。

   b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

   c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

   d. 次の [アクションの可視化] のオプションから 1 つ選択します。
      - 自分に表示
      - マネージャーに表示
      - 全員に表示
      - 自分を除くすべてのユーザーに表示
      - ユーザー基準：利用可能なオプションからユーザー基準を選択します。
      - 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視化を定義します。
        例：`answer = context.state.toString() === 'requested';`

6. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
承認アクショングループが、承認ページから [承認] や [却下] などのクイックアクションを実行するように構成されます。

従業員プロファイルアクショングループの変更

従業員プロファイルアクションには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションアイテムが含まれています。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員プロファイルアクションフレームワークを使用すると、組織図を表示したり、[従業員プロファイル] ページから直接メールを使用したり、電話をかけたりといった頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。デフォルトの動作以外に、要件に合わせてアクションを編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクショングループ.
   利用可能なデフォルトのアクショングループアイテムは、次のとおりです。
   - 組織図の表示
   - メール
   - 電話
2. オプション: 任意のアイテムを並べ替えて [プライマリ] とし、**[True]** または **[False]** に設定し、そのアイテムにボタンとしてアクセスしたり、すべてのオプションをリストに表示したりすることができます。
3. オプション: [順序 **(Order)**] を優先順位に従って編集し、[プライマリ] ボタンを完全に削除することができます。
4. オプション: 次のデフォルトの [アクションの可視化] を使用できます。
   - 自分に可視化
   - マネージャーに表示
   - 全員に表示
   - 自分を除くすべてのユーザーに表示
5. オプション: 必要に応じて、アクションを変更できる特定のユーザー基準を作成したり、[詳細] オプションを使用してカスタムの可視化を作成したりすることもできます。

タスクの結果
優先度に応じてアクションフレームワークを使用およびカスタマイズし、[従業員プロファイル] ページから仕事用メール、電話、その他の組織の詳細にすばやくアクセスできるようにして、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。

関連情報

アクションフレームワーク

コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成

キャンペーンは、ターゲット情報を従業員に効率的に配信する機能を組織に提供する強力なコンテンツ公開ツールです。コンテンツマネージャーは、複数のチャネルを設定して、コンテンツが最適なタイミングで対象者に届くようにすることができます。

キャンペーンの対象を絞ったメッセージングによって達成できることの例を次に示します。

- 回避：従業員により多くの照会ケースを作成させないようにする。
- アクション促進：従業員に福利厚生 - 健康へのサインアップを促す。
- 通知：従業員に特定の用件について知らせる。

注:
キャンペーンは内部コミュニケーションのみを目的としています。顧客マーケティングにキャンペーンを使用しないでください。使用すると、メールレピュテーションシステムによって NOW メールシステムにスパムのフラグが付けられる可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キャンペーンの例

コンテンツエクスペリエンスには、キャンペーン構成の理解を深め、バンドルトリガーの設定例を探索し、さまざまなユースケースを見つけるのに役立つデモキャンペーンが含まれています。デモキャンペーンにアクセスするには、 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.

注:
アドミンは、コンテンツエクスペリエンスプラグインのインストールまたはアップグレード中に [デモデータのロード] を選択する必要があります。デモデータがインスタンスに表示されない場合は、デモデータをインストールするようにアドミンに依頼してください。

キャンペーンの要素

キャンペーンを計画するときは、次の要素を考慮してください。

誰に：対象者

さまざまなコンテンツをさまざまな対象者に向けて設定します。たとえば、あるコンテンツ一式をマネージャーに配信し、別の一式を直属の部下に配信するキャンペーンを用意することができます。

いつ：トリガー

構成されたトリガーに基づいて、従業員がコンテンツを利用できるようになります。コンテンツは、条件が満たされたとき、またはシステムイベントが発生したときに、固定または動的な日付範囲に基づいて利用可能にすることができます。

どこで：場所

特定のページ、トピック、およびウィジェットをコンテンツのターゲットに設定して、コンテンツが目的の対象者に確実に届くようにします。

何を：伝えたい情報

従業員に伝える情報、リンク、ビデオ、SMS メッセージ、メールを定義します。

キャンペーンの構造

キャンペーンはステージの階層で構成され、各ステージにはコンテンツが含まれています。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

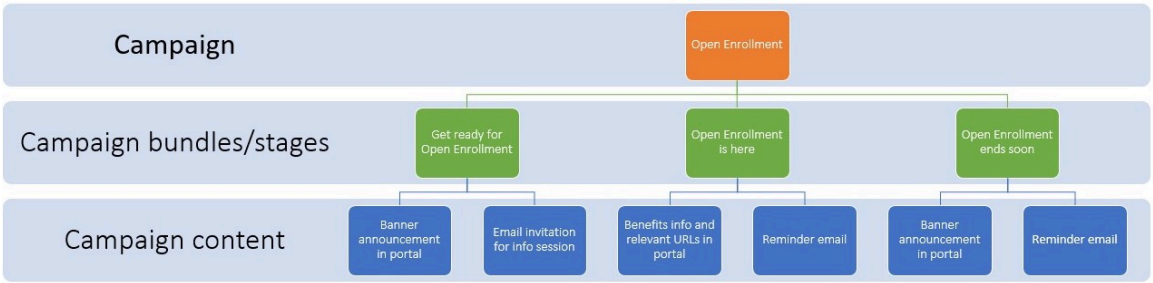
会社の福利厚生オープン登録キャンペーンを構成する方法の例を次に示します。これは、3 つのステージで構成されます。

1. オープン登録を準備：このステージでは、オープン登録期間の前にコンテンツを提供して、従業員に準備をさせます。
2. オープン登録中：このステージでは、オープン登録期間中にコンテンツを配信して、従業員の福利厚生について必要な情報を提供します。
3. オープン登録の終了間近： このステージでは、オープン登録期間の最後の週にリマインダーが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各キャンペーンステージには、従業員ポータルに表示され、メールで配布されるコンテンツが含まれていま



す。

キャンペーンの設定

次のいずれかの方法でキャンペーンを設定します。

- コンテンツエクスペリエンスビルダー
- 従来 (レコードとフォーム)

コンテンツエクスペリエンスビルダー

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用すると、キャンペーンを構成するワークフロー全体を単一のインターフェイス内で実行できます。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

   > **注:**
   > ニュース記事はまだサポートされていません。

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

   コンテンツライブラリからコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してさまざまなコンテンツタイプを作成したりできます。

   > **注:**
   > リッチコンテンツを含むキャンペーンを作成する場合、コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。

5. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. コンテンツエクスペリエンスビルダーからキャンペーンを公開します。
7. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

従来 (レコードとフォーム)

レコードとフォームを使用してキャンペーンを作成する場合、またはカスタムウィジェットに公開する場合は、次の手順に従います。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. キャンペーンステージの作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

5. キャンペーンの公開
6. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

コンテンツアナリティクスを使用してキャンペーンの成功を追跡する場合は、追跡プロファイルを設定して有効にする必要があります。詳細については、「コンテンツアナリティクス」を参照してください。

このタスクについて
キャンペーンは階層構造で編成されます。

タイトル、ステータス、対象者、開始時間と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。このフィールドは、キャンペーン構成プロセスを進めると自動的に更新されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳しくは、「対象者を作成」を参照してください。
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。 注: キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このチェックボックスをオンにすると、[再評価の頻度] フィールドが表示され、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール済みジョブの実行頻度を定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。 [キャンペーンの再評価] ボックスがオフの場合、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドに設定された値は、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト値 (7 日間) より優先されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
追跡中	コンテンツアナリティクスでこのキャンペーンのメトリクスを追跡できるようにします。
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャンペーンアナリティクスのためにどのデータをキャプチャするかを決定します。 このフィールドは、[追跡中] オプションを選択した場合にのみ表示されます。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。
   [送信] をクリックすると、キャンペーンリストに戻ります。

次のタスク

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブをクリックして、キャンペーンにステージとコンテンツを追加します：「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成」

キャンペーンバンドルトリガー

キャンペーンステージのコンテンツを従業員が利用できるようにするトリガーを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キャンペーンバンドルでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。バンドルを設定するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するバンドルトリガーを設定します。

注:
インターフェイスでは、「バンドル」と「ステージ」という用語が同じ意味で使用されます。

キャンペーンバンドルトリガー

トリガー	説明
即時	コンテンツは、キャンペーンの公開直後に対象者に表示され、キャンペーン期間の間表示されます。 即時トリガーのあるキャンペーンステージの作成
日付 (固定)	コンテンツは特定の開始日時と終了日時に従い、キャンペーンの開始日時と終了日時の期間内に利用可能になります。
繰り返し	日付ベースの繰り返し可能なコンテンツを含むキャンペーンステージ (バンドル) を作成するために使用します。たとえば、従業員の誕生日や就業記念日に固有のコンテンツにこのトリガーを使用します。 繰り返しトリガーのあるキャンペーンステージの作成
タスク完了	このキャンペーンステージのコンテンツは、ユーザーがキャンペーンの別のステージの特定の To Do アイテムを完了すると利用可能になります。 To Do トリガーのあるキャンペーンステージの作成
ダイナミック	キャンペーンステージは、テーブル内のフィールド (sn_hr_core_profile または sys_user) が特定の条件を満たしたときにトリガーされます。このトリガータイプのユースケースの例として、新規雇用キャンペーンがあります。この場合、各ステージに毎週のオンボーディングコンテンツが含まれ、雇用開始日に基づいてコンテンツが配信されます。 **注:** ダイナミックステージトリガーでは、コンテンツが 1 回だけ表示されます。年次など、繰り返しトリガーされるステージを設定するには、繰り返しトリガーを使用します。 動的なトリガーのあるキャンペーンステージの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドルトリガー (続く)

トリガー	説明
条件	このトリガータイプは、特に [従業員ジャーニー：育児休暇 (Employee Journeys: Parental Leave of Absence)] 用です。プロセスで使用できますが、これは高度機能であり、ビジネスルールやスクリプティングなどのトリガーメカニズムをビルドする必要があります。 条件トリガーのあるキャンペーンステージの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンステージは、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を制御します。コンテンツエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

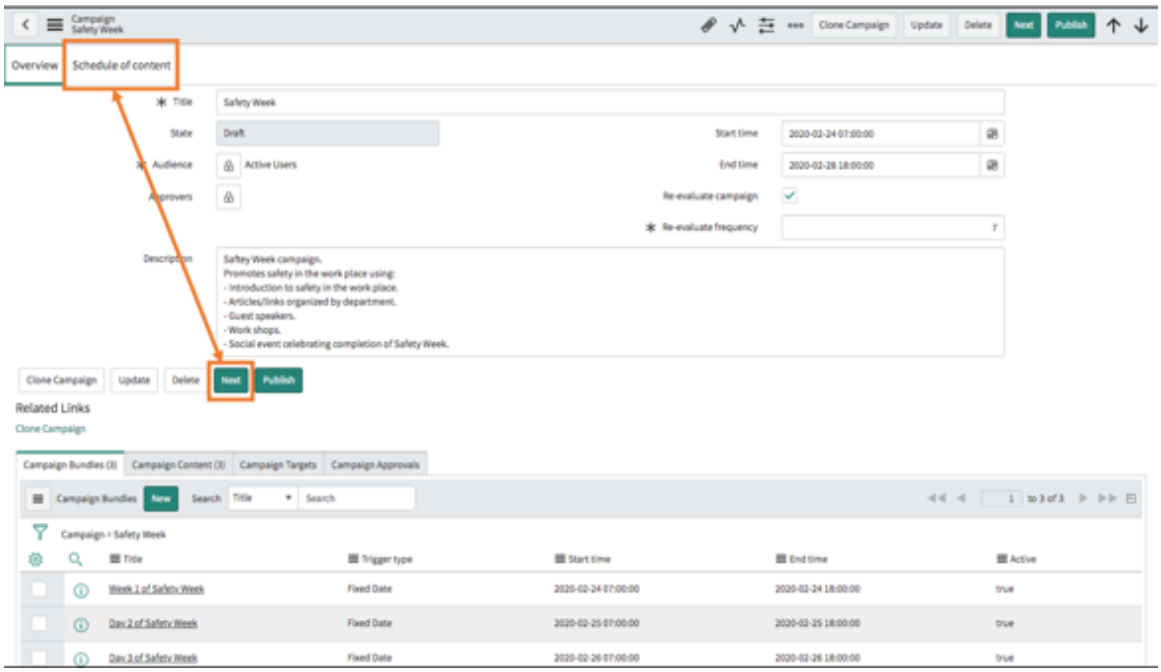
手順

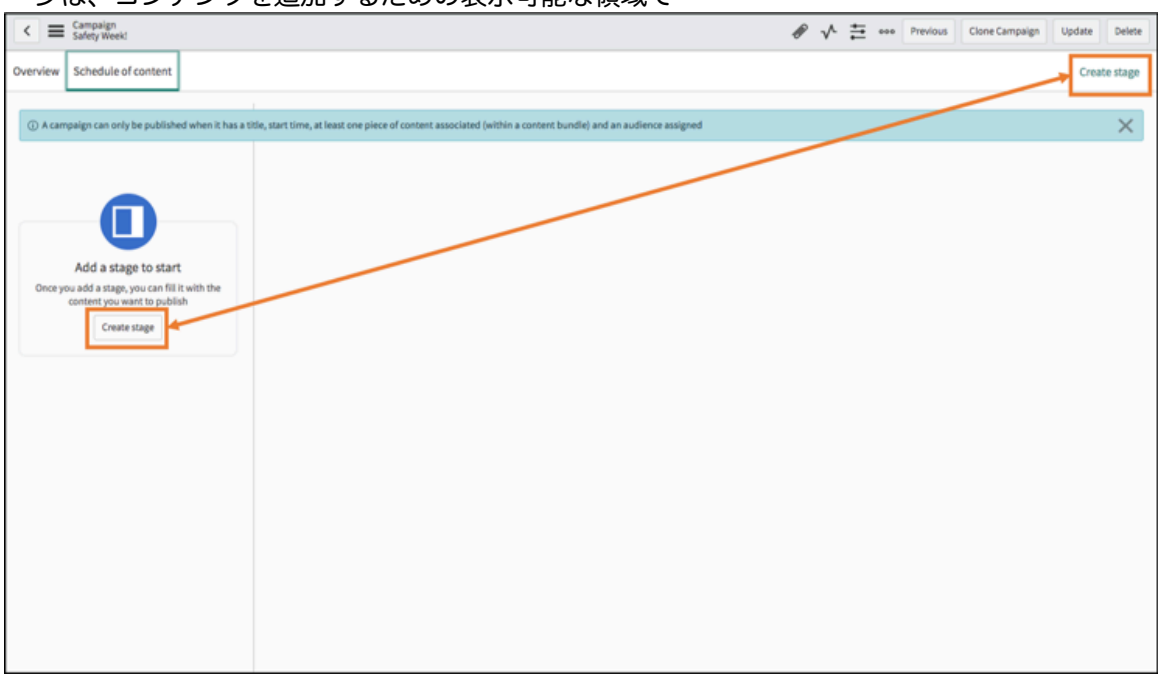
コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域で


す。

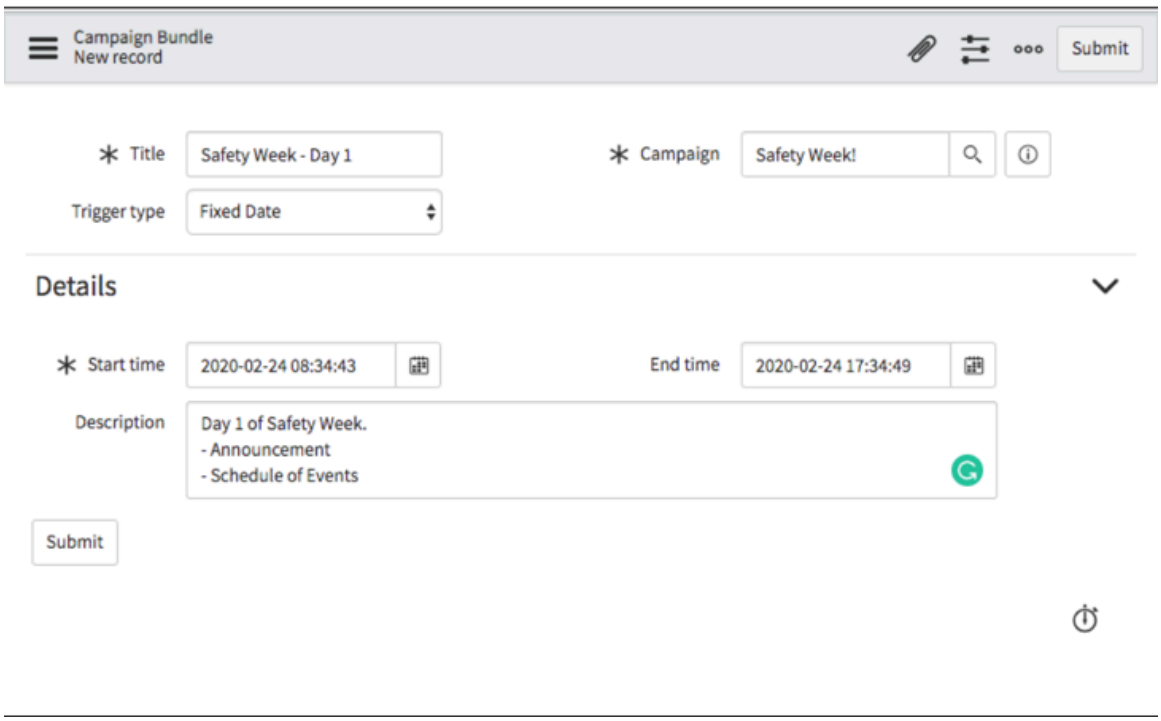
4. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。



5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

To Do トリガーのあるキャンペーンステージの作成

To Do トリガーのあるステージのコンテンツは、ユーザーがキャンペーンの別のステージの特定の To Do アイテムを完了すると利用可能になります。たとえば、従業員が「保険プランの選択」To Do アイテムを完了したときに確認メールを送信するステージを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

To Do コンテンツアイテムを含むステージを作成します。このコンテンツタイプの詳細については、「タスクコンテンツ」を参照してください。

このタスクについて

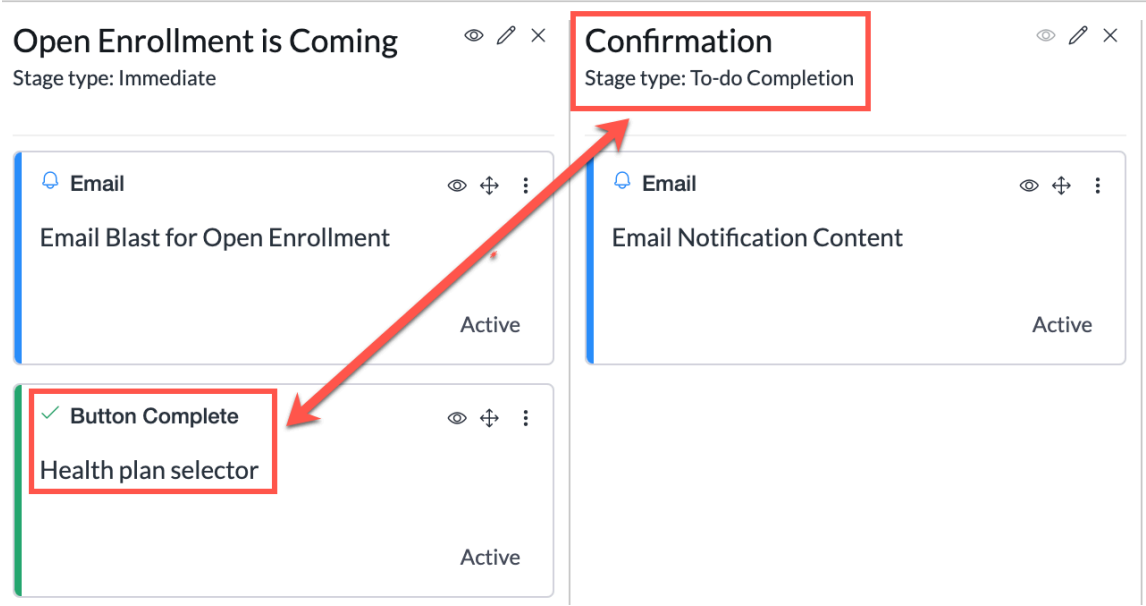
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

ユーザーが別のステージの To Do アイテムを完了したときにトリガーされるステージを作成します。

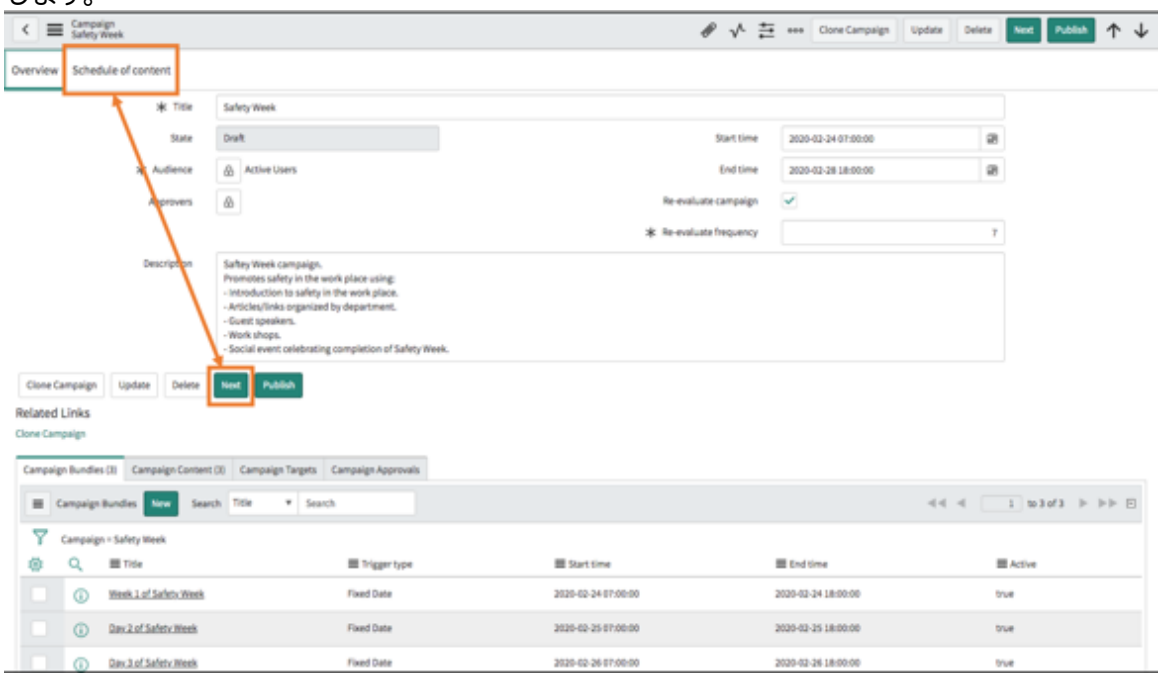
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



手順

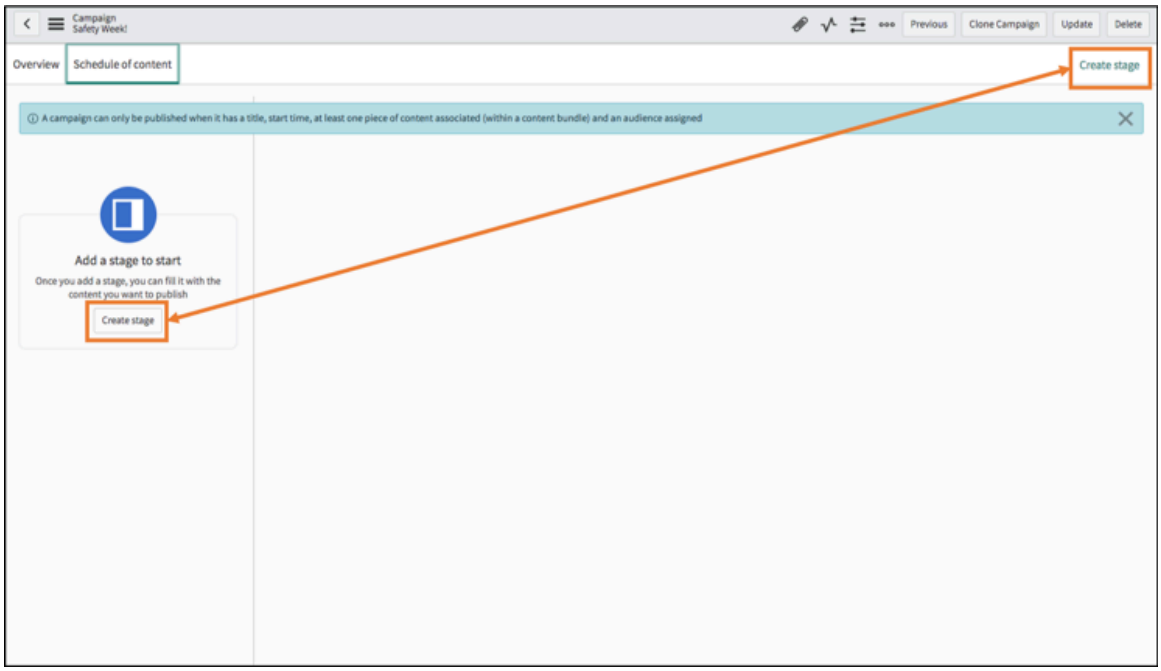
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
   ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド		説明
タイトル		キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン		キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ		[タスク完了] を選択します。
説明		キャンペーンバンドルについて説明する情報。
トリガーアイテム		このバンドルのコンテンツをアクティブ化する To Do アイテム。
オフセット開始日		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了 > 期間タイプ		このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと雇用終了日に基づいてコンテンツを終了することができます。
[時間の長さ] を選択した場合	アイテム期間	キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
[動的フィールド] を選択した場合	終了日テーブル	キャンペーンステージを終了する条件を選択するテーブルを指定します。
	終了日フィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。
	オフセット終了日	特定の時間が経過した後にコンテンツが使用できなくなることを示すために選択します。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。
	日付オフセット単位	コンテンツの終了日からオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
他のコンテンツを閉じる		前のステージのコンテンツを利用できないようにする場合に選択します。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

即時トリガーのあるキャンペーンステージの作成

即時トリガーがあるステージのコンテンツは、キャンペーンの公開直後に対象者に表示され、キャンペーン期間の間表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

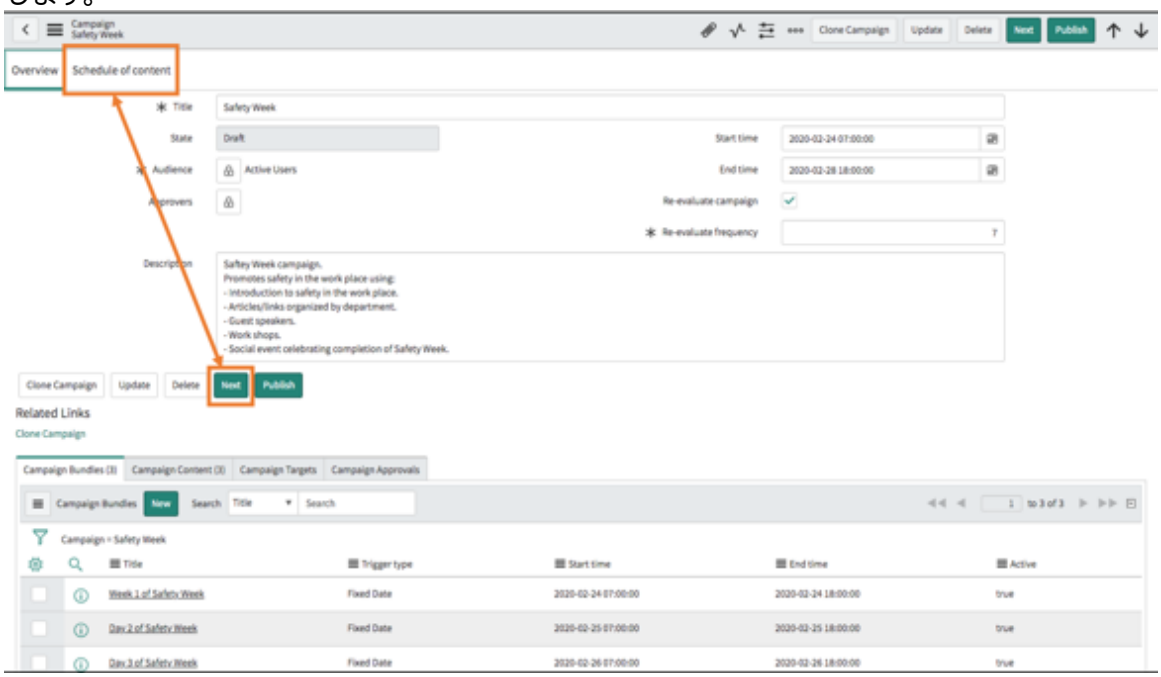
このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

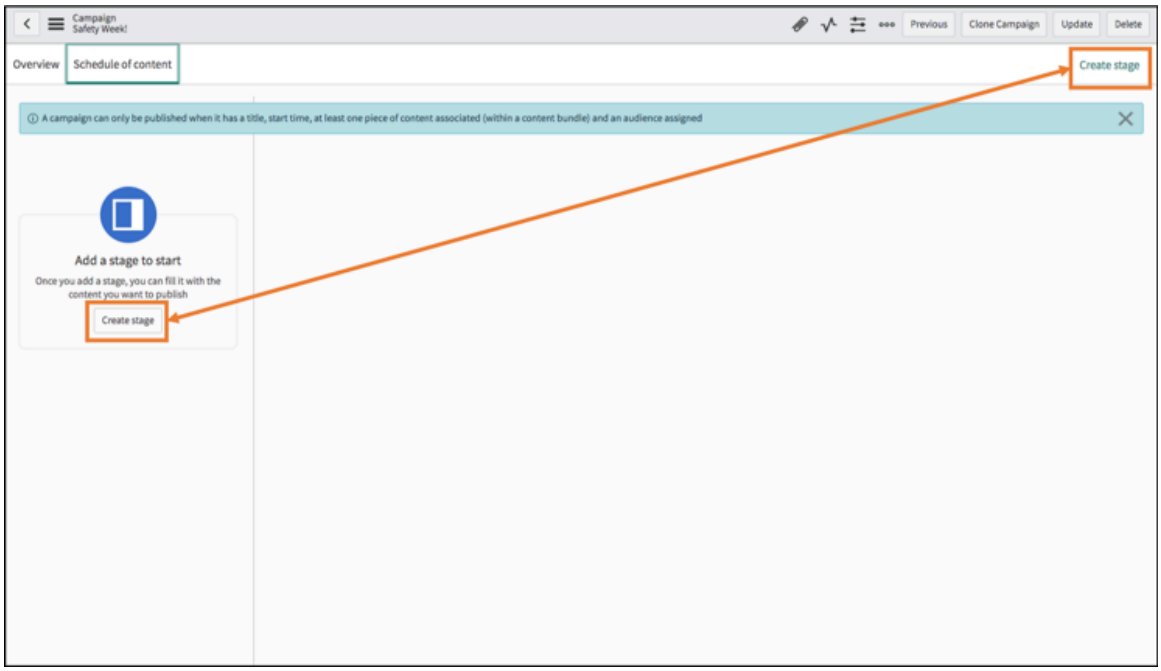
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
   ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームのフィールドに入力します。

即時トリガー構成フィールド

フィールド		説明
オフセットトリガー開始		キャンペーンステージで設定された日付から開始日を前後に移動できるようにします。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。
終了を指定		このキャンペーンステージのコンテンツの可用性に明確な終了を設定できます。
	期間タイプ	キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
	オフセットトリガー終了	[ダイナミックフィールド] 期間タイプを選択すると表示されます。トリガーフィールドの終了値の、何日前または後、何週間前または後、あ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		るいは何か月前または後にコンテンツを終了するかを示すために選択します。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

繰り返しトリガーのあるキャンペーンステージの作成

このトリガーを使用して、日付ベースの繰り返し可能なコンテンツを公開します。たとえば、誕生日や仕事の記念日などの表彰のお知らせです。

始める前に

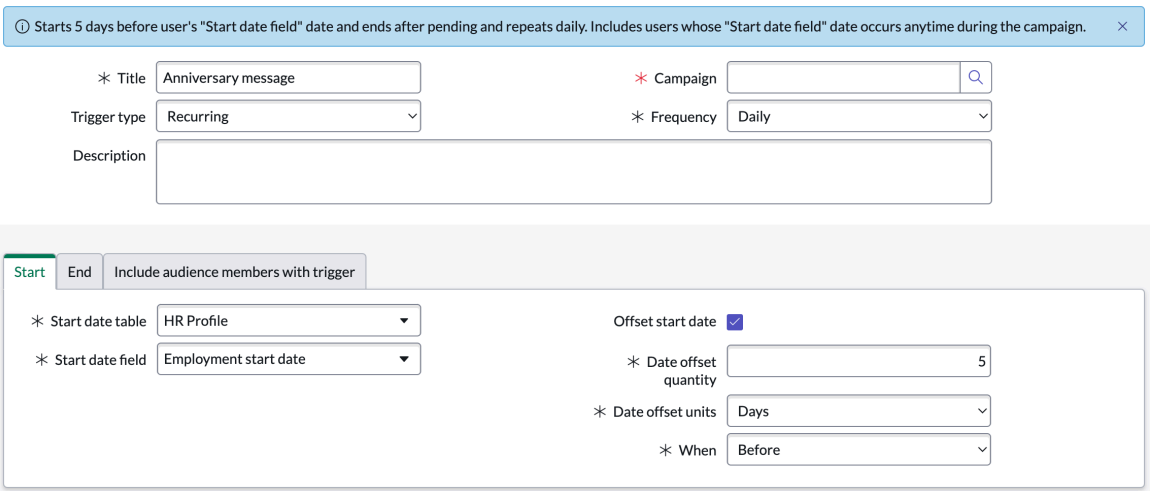
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

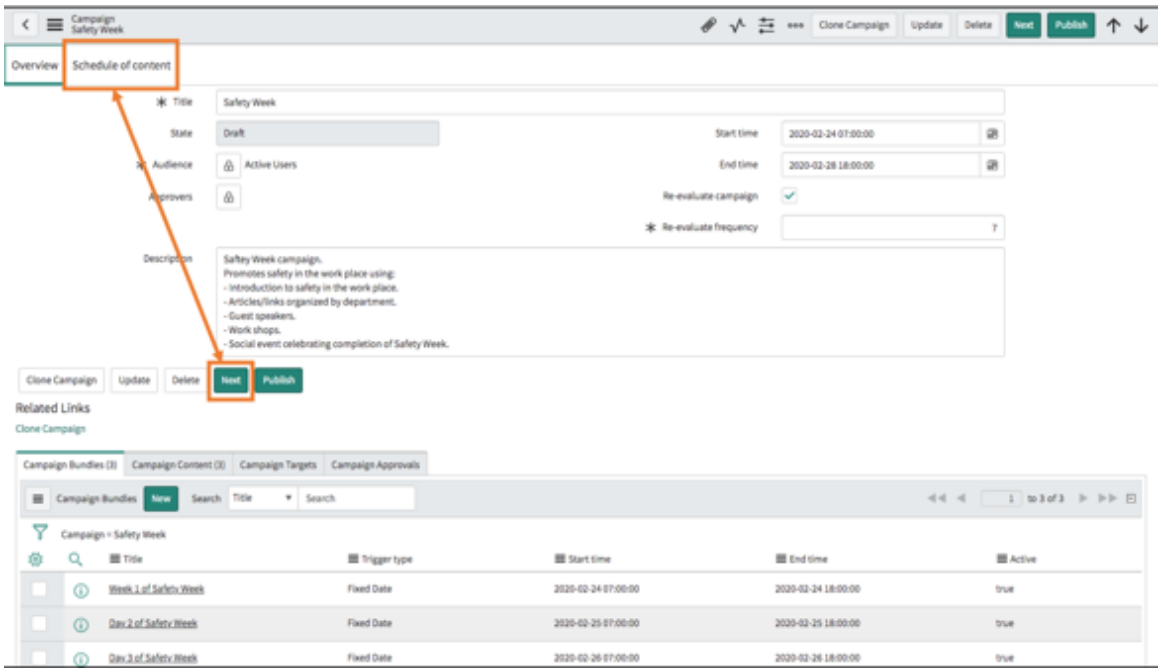


手順

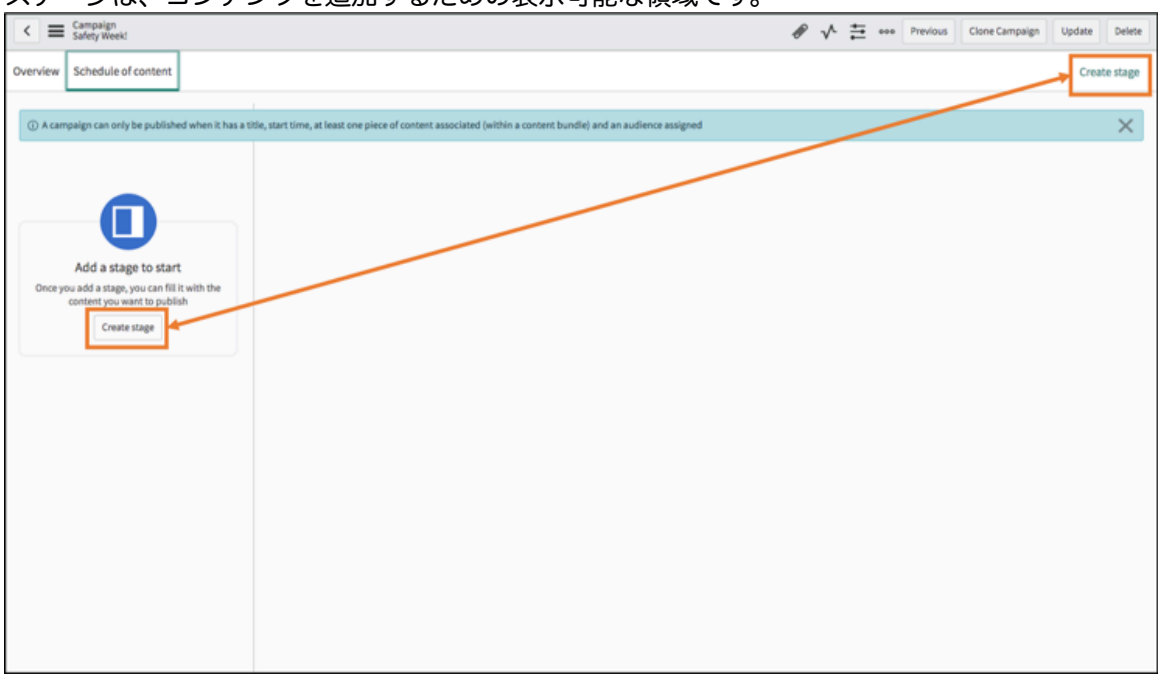
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。



4. フォームのフィールドに入力します。

繰り返しトリガー構成フィールド

フィールド		説明
頻度		お知らせを繰り返す頻度を定義します。以下から選択します。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
開始日テーブル		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 ○ HR プロファイル (sn_hr_core_profile) ○ ユーザー (sys_user)
開始日フィールド		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセット開始日		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。 **注:** 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。
終了 > アイテム期間		キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生		ステージのコンテンツを新しい対象者が利用できるようにするかどうかを指定します。以下から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		○ いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 ○ キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 ○ 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

動的なトリガーのあるキャンペーンステージの作成

キャンペーンバンドルは、トリガーテーブル (sn_hr_core_profile または sys_user)、トリガーフィールド、および日付オフセットに基づいてトリガーされます。

始める前に

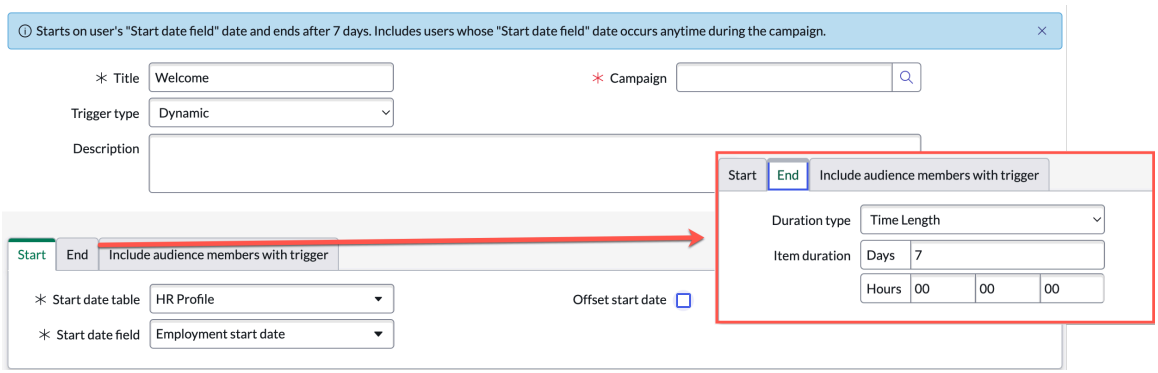
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。



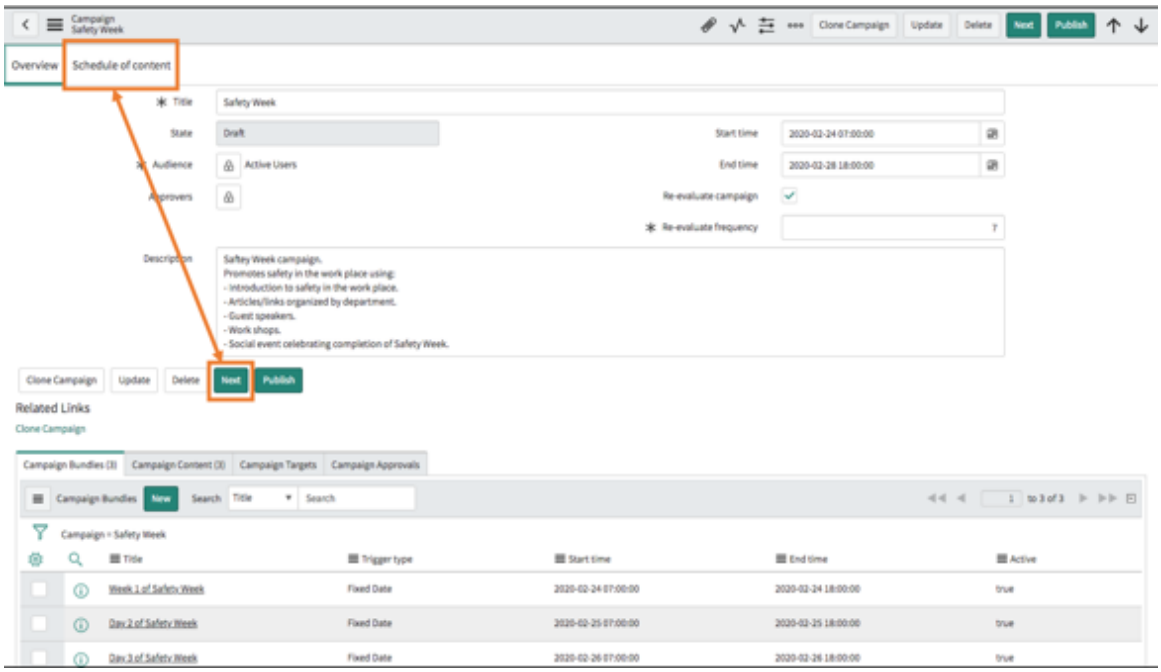
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.

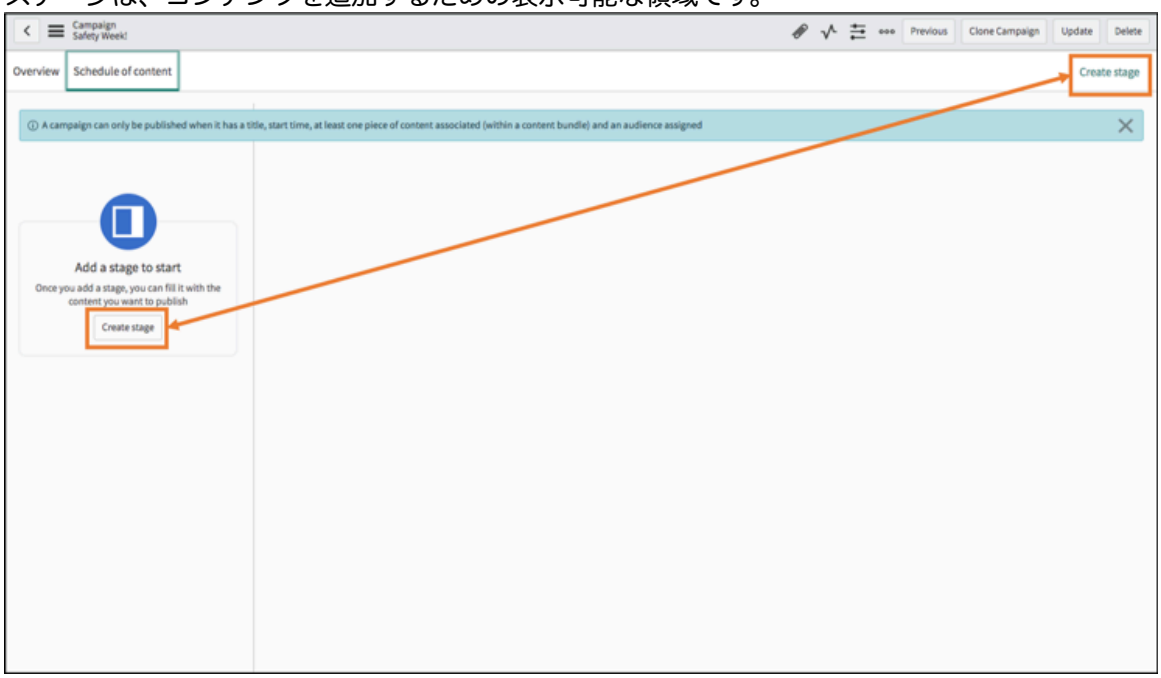
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。



4. フォームのフィールドに入力します。

動的なトリガー設定フィールド

フィールド		説明
開始日テーブル		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 ○ HR プロファイル (sn_hr_core_profile) ○ ユーザー (sys_user)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド		説明
開始日フィールド		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセットトリガー開始		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。 **注:** 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了期間タイプ		キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生		トリガーイベントが発生するタイミングに基づいて、キャンペーンステージでコンテンツを表示できる対象者メンバーを指定します。以下から選択します。 ○ いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 ○ キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 ○ 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

条件トリガーのあるキャンペーンステージの作成

このトリガーは従業員のジャーニー用です。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

To Do コンテンツアイテムを含むステージを作成します。このコンテンツタイプの詳細については、「タスクコンテンツ」を参照してください。

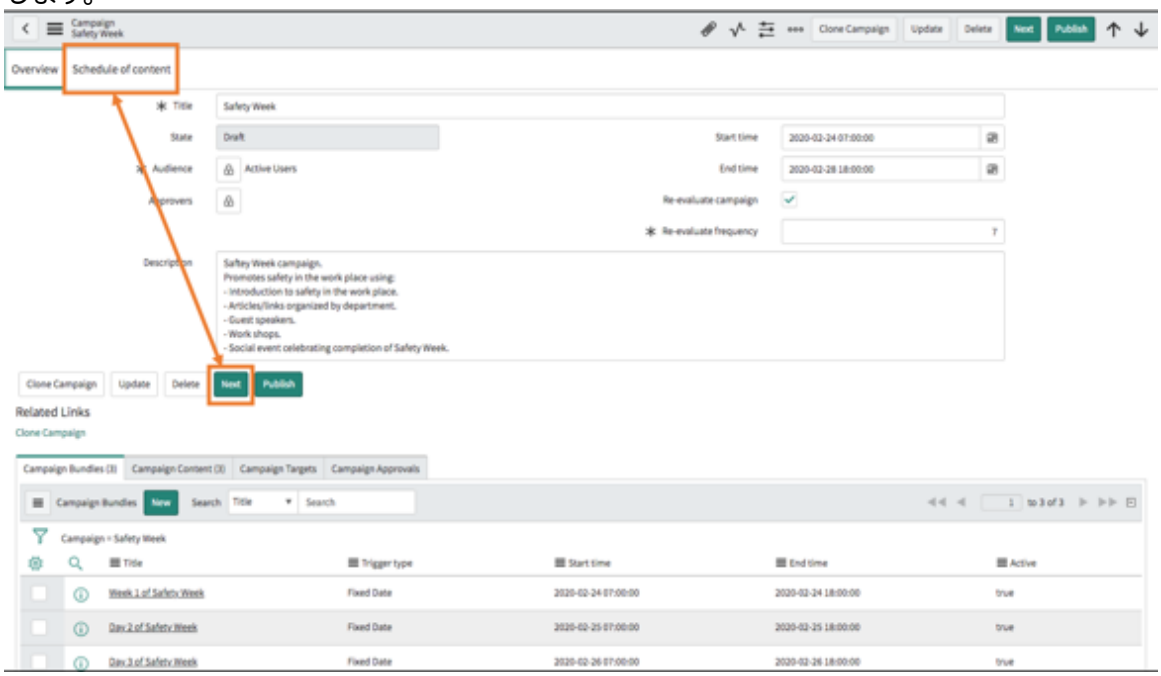
このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

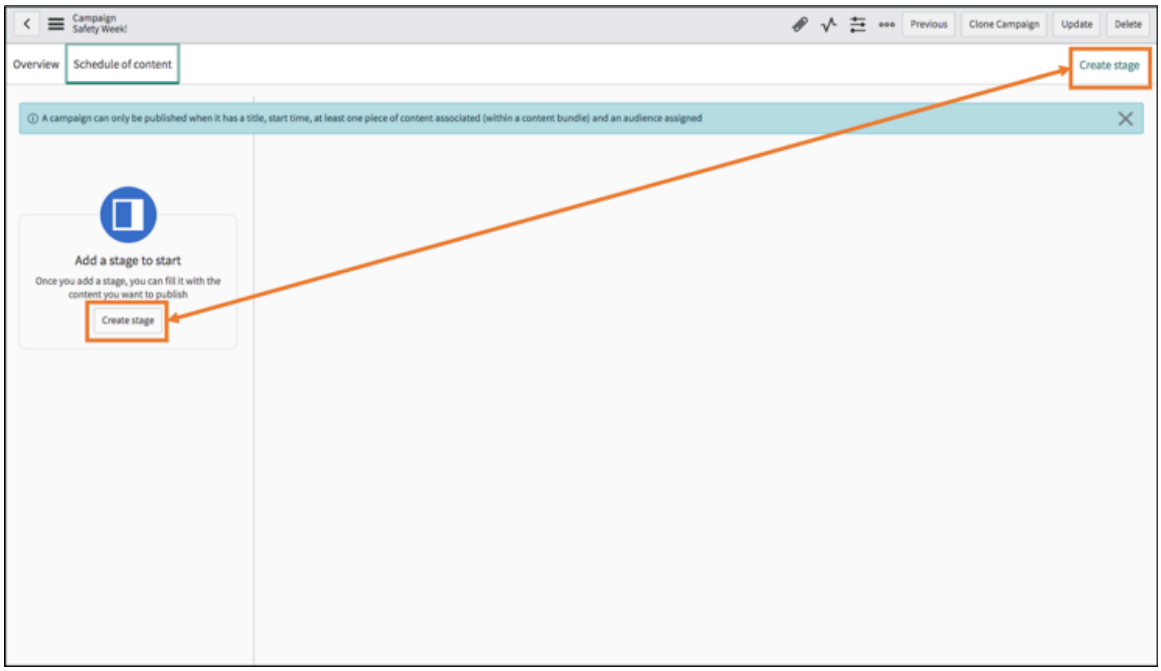
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
   ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームのフィールドに入力します。

条件トリガー構成フィールド

フィールド	説明
条件テーブル	キャンペーンバンドルの条件トリガーを作成するために使用するテーブルです。
ユーザーフィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。
開始条件	キャンペーンバンドルをトリガーするタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。
オフセットトリガー開始	トリガーを、選択したトリガーフィールドからの指定された日数、週数、または月数の後または前に開始することを示します。
日付オフセット数	トリガー日付が発生する日付オフセット単位 (日数、週数、または月数) です。
日付オフセット単位	日付オフセットタイプをトリガーする時間の単位 (日数、週数、または月数) です。
時期	トリガー日付がトリガーフィールドで選択する日付の前なのか後なのかを示します。
終了 > 期間タイプ	このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
終了 > 停止条件	キャンペーンバンドルを停止するタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのバンドルまたはステージにコンテンツを作成または配置します。コンテンツライブラリは、既存のコンテンツを保持し、コンテンツタイプ別に整理されています。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成」の手順を実行します。

このタスクについて

コンテンツライブラリーからキャンペーンにコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して新しいコンテンツを作成したりすることができます。

> **注:**
> コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリーのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。

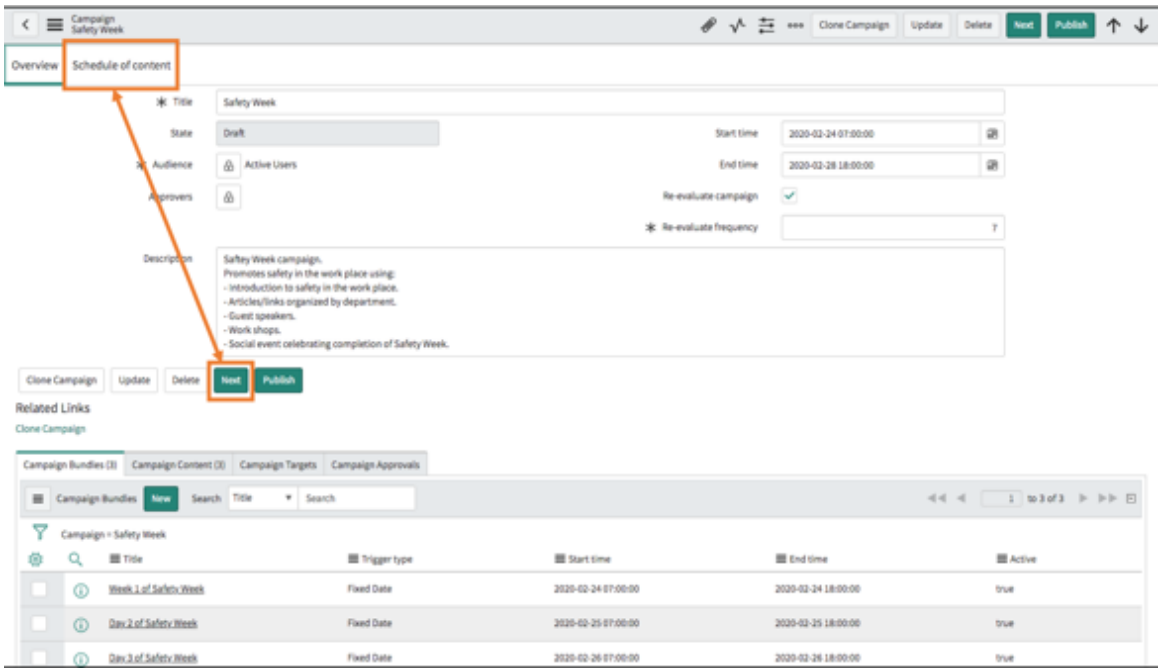
手順

コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

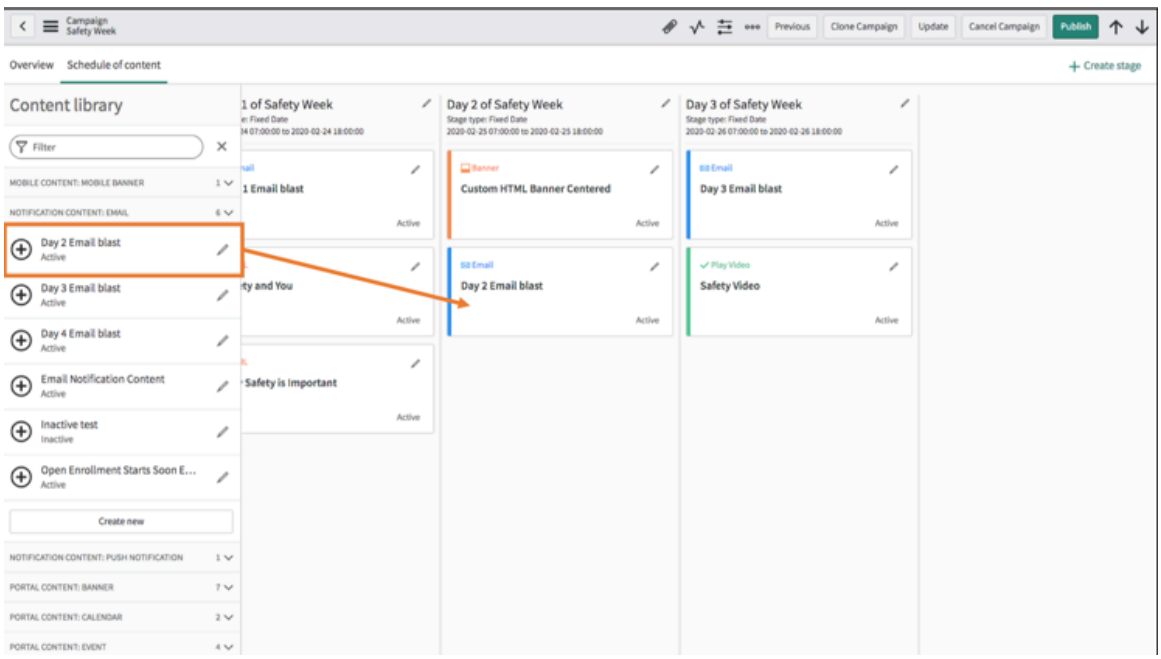
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 新しいコンテンツを作成するか、コンテンツライブラリーからコンテンツを選択し、コンテンツタイプの横にあるメニューアイコン ( ) をクリックします。
既存のコンテンツのリストが表示されます。コンテンツをステージにドラッグアンドドロップできます。



[フィルター] フィールドを使用して、タイトル (「出張ポリシーの更新」など) またはコンテンツタイプ (モバイルやポータルコンテンツなど) でコンテンツを検索できます。

[新規作成] をクリックして、新しいコンテンツを作成します。[新しいコンテンツ] フォームのフィールドの詳細については、以下のテーブルのリンクを参照してください。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、ServiceNow 従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
	センター または ServiceNow® サービスポータル のコンテンツにリンクする画像を使用できます。 モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** キャンペーンを通じて送信されたメールは、キャンペーン内の 1 人のユーザーに個別に送信され、残りのユーザーはブラインドコピー (BCC) されます。 通知コンテンツを作成する方法については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター または サービスポータル に表示されるコンテンツ。 ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、コンテンツライブラリ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター または サービスポータル に投稿したりできるコンテンツ。 タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク

- キャンペーンへのステージとコンテンツの追加を続行します。
- キャンペーンプレビューを使用して、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- 機能が類似しているキャンペーンを複数作成する場合は、[キャンペーンをクローン] ボタンを使用して、キャンペーン、ステージ、およびコンテンツのクローンを作成します。
- キャンペーンを公開する準備ができたら、[公開] をクリックします。

キャンペーンのプレビュー

キャンペーンを作成するときは、公開する前にコンテンツをプレビューできます。

適切なメッセージとビジュアルを確保するために、対象者にコンテンツがどのように表示されるかを確認することが重要です。キャンペーンプレビューには以下の機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

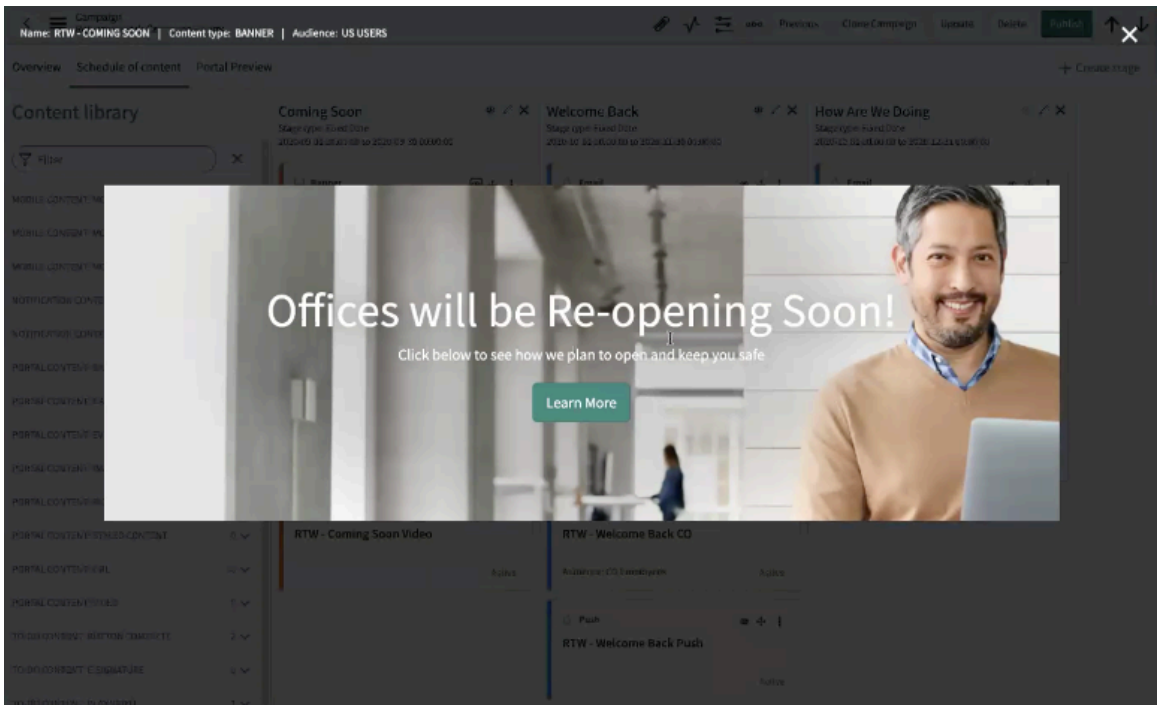
- ユーザー、スケジュール設定、およびコンテンツの観点から、キャンペーンにエラーがないことを確認する方法。
- コンテンツとキャンペーン全体についてインサイトを得て正確に把握するための方法。
- 単一コンテンツ、ステージ、または完全なポータルビューをプレビューする手段。

単一コンテンツのプレビュー

単一コンテンツのプレビューでは、次のコンテンツタイプを表示できます。

- バナー
- カレンダー
- イベント
- リッチテキスト (スタイル付きコンテンツ)
- URL
- ビデオ
- 通知
  - メール
  - SMS
  - プッシュ
- To Do (サービスポータルまたは ESC で To Do として表示されるコンテンツ)
- コンテンツの対象者
- コンテンツタイプ
- コンテンツが属するステージの詳細

> **注:**
> モバイル (プッシュと SMS を除く) およびコミュニティのコンテンツはプレビューできません。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

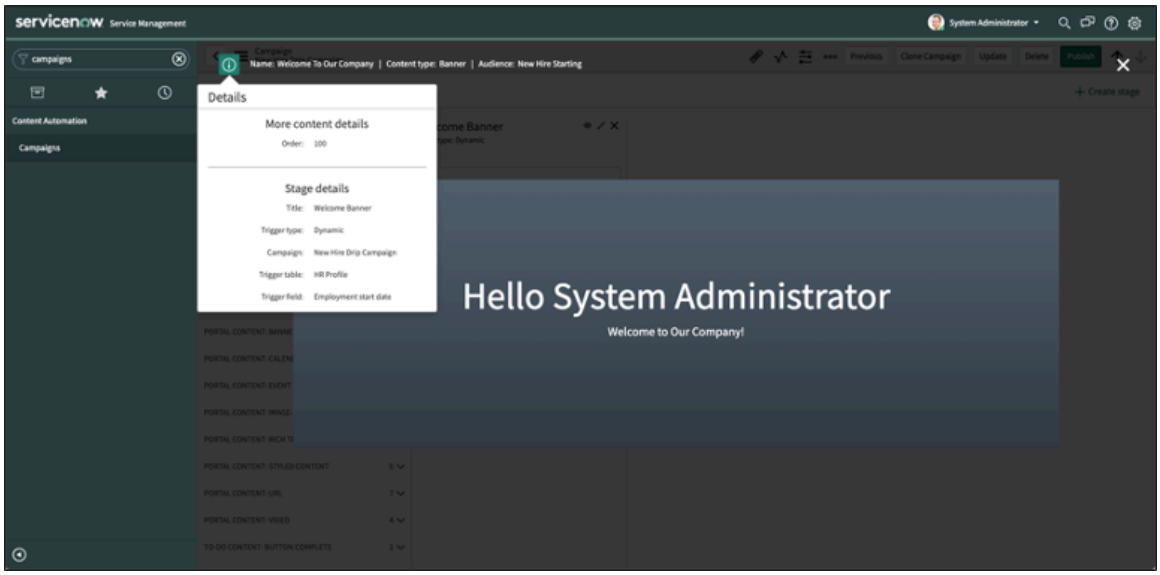
ステージのプレビュー

ステージのプレビューでは、キャンペーンのステージまたはバンドルのすべてのコンテンツを表示できます。

(複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページを表示することもできます。

詳細については、「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

> **注:**
> 完全なポータルプレビューでも利用できます。



完全なポータルプレビュー

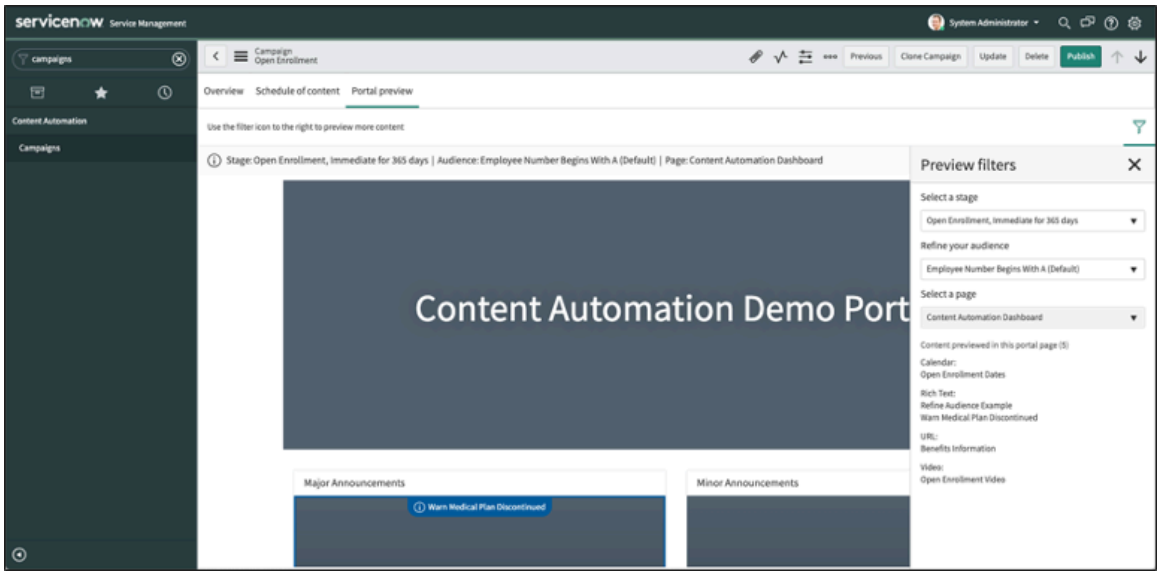
完全なポータルプレビューでは、ポータルに表示されるすべてのコンテンツを表示できます。表示に使用できるフィルターは次のとおりです。

- キャンペーン内の特定のステージ
- 特定の対象者をターゲットとするコンテンツ
- (複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページ

> **注:**
> ステージのプレビューでも利用できます。

自動翻訳

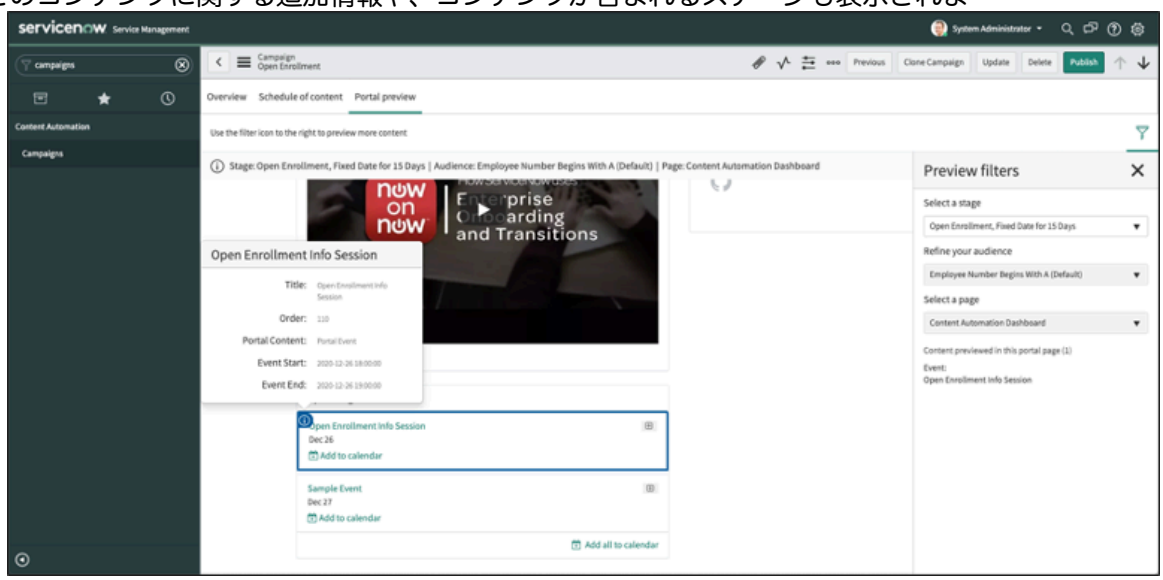
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プレビューできるのは、コンテンツを含むページのみです。

情報タグ

キャンペーンコンテンツをプレビューすると、青いアウトラインと情報タグによって、ポータルのどのコンテンツがキャンペーンの一部であるかが示されます。また、URL などのコンテンツに関する追加情報や、コンテンツが含まれるステージも表示されます。



注:
プレビューは編集できません。

コンテンツのハイライト表示

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

キャンペーンのプレビューのプロパティ

複数のサービスポータルがある場合は、sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix プロパティを使用して、キャンペーンのプレビューをレンダリングするポータルを選択します。移動先 コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ このプロパティを表示するには。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータルのプレビュー

キャンペーンのプレビューを使用して、ポータルに表示されるキャンペーンのコンテンツを表示します。[フィルターをプレビュー] を使用して、プレビューする内容を微調整します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [ポータルプレビュー] タブを選択します。

   注:
   ステージの上部から [プレビューを表示] アイコン ( ) を選択して、ポータルのプレビューを表示することもできます。

4. [プレビューフィルター] を使用して、プレビューする内容を決定します。

プレビューフィルター

フィルター	説明
ステージを選択	表示するステージまたはキャンペーンステージ/バンドル。 コンテンツをプレビューする特定のキャンペーンステージを選択します。
対象者の絞り込み	選択したステージのコンテンツの対象者。 対象者を選択すると、対象者に表示されるコンテンツのプレビューが表示されます。
ページを選択	プレビューするサービスポータルのページ。 ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。 **注:** テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター	説明
	ルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。
分類を選択 (Select a taxonomy)	分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページを選択 **(Select a page)**] または [トピックを選択 **(Select a topic)**] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更される場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを選択 (Select a topic)	トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループに割り当てられている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。
非アクティブなコンテンツを表示	非アクティブなコンテンツを識別するメッセージをバナーに提供します。 この機能をオンにするには、スイッチを緑に切り替えます。

注:
グレー表示されている [フィルターをプレビュー] は、表示されている値がプレビューできる唯一の選択肢であることを示します。

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [プレビューフィルター] を終了してポータルを表示します。

> **注:**
> コンテンツの詳細を表示するには、コンテンツの詳細を表示 (ⓘ) アイコンを選択します。

単一コンテンツのプレビュー

[コンテンツのスケジュール] タブを使用して、特定のコンテンツ、またはキャンペーンのステージを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

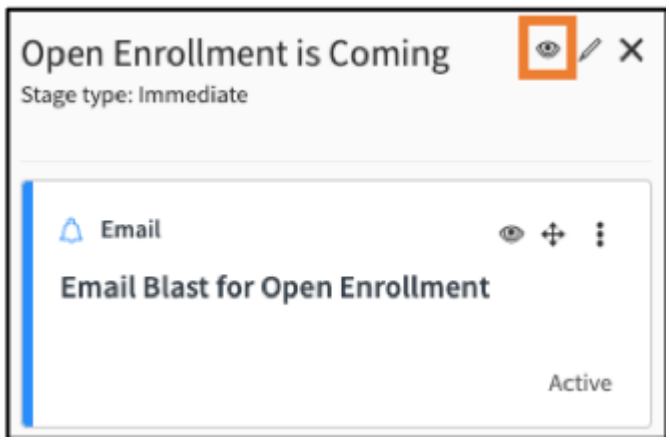
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.

2. プレビューするキャンペーンを選択します。

3. [コンテンツのスケジュール] タブを選択します。

4. 表示するコンテンツのプレビューを表示アイコン (👁) を選択します。

5. ステージのプレビューを表示アイコン (👁) を選択すると、そのステージのすべてのコンテンツをプレビューします。



6. プレビューを閉じて、キャンペーンのコンテンツビューのスケジュールに戻ります。

> **注:**
> プレビューを表示アイコン (👁) がグレーの場合、現時点ではプレビューはサポートされていません。

キャンペーンの有効性の分析

キャンペーンの成功目標を使用する場合は、キャンペーンを分析し、メッセージが効果的であることと適切な対象者をターゲットにしていることを確認します。また、キャンペーンの進捗状況を確認し、キャンペーンがどの程度成功しているかを評価することもできます。

キャンペーンは、コンテンツアナリティクスを使用して、ユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンの効果を判断するのに役立つ可視化を生成します。 キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード で公開済みキャンペーンのデータ可視化を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コンテンツアナリティクスは、インストールして設定する必要がある独立したプラグインです。インストールの詳細については、「コンテンツアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

キャンペーンの評価

多くの要素がキャンペーンの効果に影響する可能性があるため、キャンペーンにとって重要な要素を定義します。たとえば、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブを設定し、キャンペーンの対象者を続けて再評価して、定義した基準を満たしていない従業員を削除します。このプロセスでは、キャンペーンターゲットを開拓し、想定される対象者が正しいかどうかを検証できます。

次の要素を定義して、より効果的にキャンペーンを行うことができます。

対象者

対象者は、一連の条件を満たすユーザーのグループです。キャンペーンレベルで対象者を定義し、コンテンツレベルでコンテンツを表示する対象者を絞り込んで制御します。

キャンペーンの開始後、コンテンツエクスペリエンス：「キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブは、ユーザーが条件を満たす、または満たさなくなった場合に、ユーザーを追加または削除します。たとえば、キャンペーンがエンジニアリング部門の従業員をターゲットにしているとします。スケジュール済みジョブは定期的に対象者を再評価し、新規雇用者を対象者に追加し、別の部門に異動したユーザーや会社を辞めたユーザーを削除します。キャンペーンコンテンツは、エンジニアリング部門の現在の従業員にのみ表示されます。

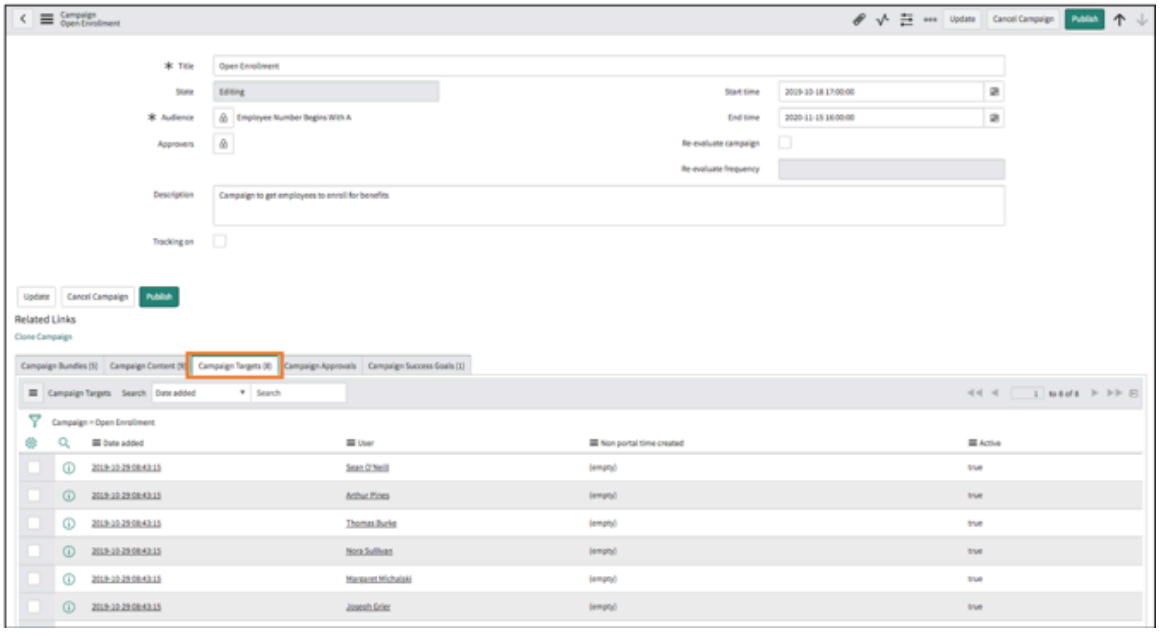
または、キャンペーンの開始後に対象者を手動で変更することもできます。詳細については、「公開されたキャンペーンの編集」を参照してください。

[キャンペーンターゲット] は、キャンペーンが公開されて、「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブが実行された後に表示されます。キャンペーンを開いて [キャンペーンターゲット] タブに移動すると、ターゲット対象者のユーザーのリストを表示できます。キャンペーンターゲットリストには、ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかなどが含まれています。

[キャンペーンターゲット] タブをクリックすると、キャンペーンのターゲットとなっているユーザーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



トリガー構成

トリガー構成は、ステージ内のコンテンツを従業員がいつ利用可能になるかを決定します。構成には、トリガータイプと日付オフセットが含まれます。

キャンペーンが開始され、従業員が追加されると、キャンペーンステージのトリガーのタイプと日付を再評価できます。トリガーのタイプと日付を絶えず再評価することで、適切な対象者が適切なキャンペーンコンテンツを受信できるようになります。

キャンペーン成功目標

キャンペーンの成功目標を使用して、キャンペーンの望ましい成果を設定します。たとえば、従業員に福利厚生への登録を促すことや、従業員が作成した問い合わせケースの数を減らすことなどが目標になります。期待した結果が表示されない場合は、キャンペーンを変更できます。

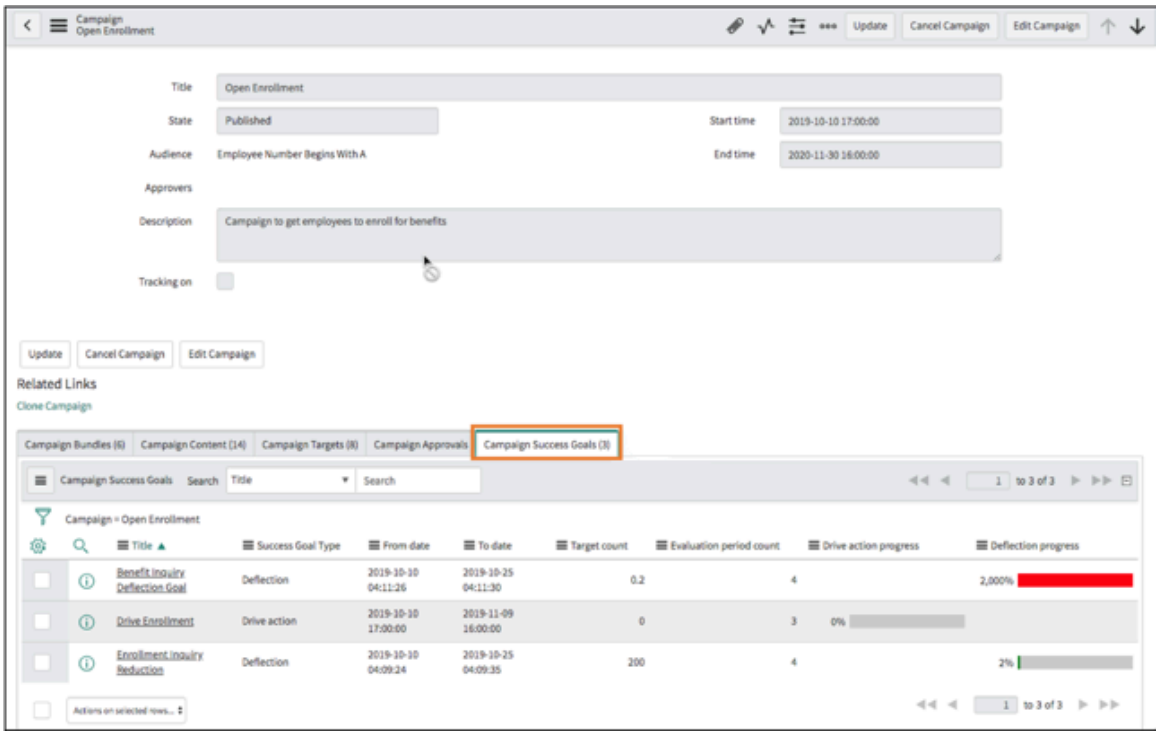
> **注:**
> キャンペーン成功目標は、キャンペーンのステータスが「ドラフト」または「編集中」の場合に作成できます。

キャンペーンの成功目標を活用する方法は次のとおりです。

- キャンペーンによって、福利厚生への従業員のサインアップなど、特定のタイプのアクションが促進されているかどうかを把握します。たとえば、会社では、2,000 人の従業員と 1,500 人の従業員がすでに給与口座振込にサインアップしています。給与口座振込にまだサインアップしていない 500 人の従業員に向けてのキャンペーンを作成します。キャンペーンが最終ステージにあり、サインアップしている従業員がほとんどいない場合は、キャンペーンに別のステージを追加して、従業員のサインアップを促すコンテンツを追加できます。
- キャンペーンのメトリクスを前のキャンペーンと比較します。たとえば、昨年のオープン登録キャンペーンには質疑応答セッションを含むウェビナーが含まれていましたが、今年のキャンペーンには代わりに情報ビデオがあります。登録率の違いを確認して、コンテンツの変更が影響したかどうかを判断できます。
- ある種のアクションがキャンペーンによって減っているかどうかを確認します。たとえば、プログラムについて従業員に知らせるためのビデオ、ナレッジ記事、リンクを提供するキャンペーンを作成します。キャンペーン終了後の数週間で、キャンペーン開始前に作成された問い合わせケースの数と、キャンペーン開始後に作成されたケースの数を比較します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



キャンペーンの進捗状況を表示するには、[キャンペーン成功目標] タブをクリックします。作成した成功目標のタイプに応じて、[ドライブアクションの進行状況] または [回避の進行状況] の下に進行状況グラフが表示されます。

キャンペーン成功目標を選択してレコードを表示することもできます。

キャンペーン成功目標の作成

独自の成功目標を作成し、キャンペーンがどのように進行しているかを確認し、ベースラインを使用してターゲット目標と比較する方法を説明します。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー をクリックし、キャンペーンを選択します。
2. [キャンペーン成功目標] タブをクリックし、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーン成功目標フォーム

フィールド	説明
役職	成功目標の名前です。
説明	成功目標の説明です。 **注:** タイトルと説明は、キャンペーン成功の評価方法を識別するために役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
成功目標タイプ	キャンペーン成功目標を作成および計算する方法です。 • 回避：問い合わせケースの数が減るように、キャンペーンで従業員に通知します。 • アクションを促進：キャンペーンで従業員に福利厚生 - 健康への登録など、ケースの作成を促します。
テーブル	成功目標タイプで使用される計算元のフィールドを提供します。 特定の成功目標を作成するために、フィルター条件の作成を使用できます。 注: このフィールドは編集できません。
ケース日付フィールド	成功目標タイプで計算に使用される、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルのフィールドを示します。 「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功目標の評価」スケジュール済みジョブが実行された後、HR サービスに関連する最初のアクティブなケースが作成されると、成功基準の追跡が開始されます。フィルターを使用して、追跡する特定の条件を識別します。 注: このフィールドは編集できません。
有効	このキャンペーン成功目標を有効にするためのオプションです。
フィルター	評価とターゲット目標を決定するために使用するフィルター。 たとえば、ドライブアクションタイプの場合、次の条件にフィルターを設定できます。 • HR サービス • 次の値に等しい (=) • 一般的な福利厚生の照会 評価基準とターゲットを選択した後、作成された一般的な福利厚生の問い合わせケースの数を確認し、それをターゲットカウントと比較できます。

4. [評価基準] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーン成功基準セクションのフィールド

フィールド	説明
評価タイプ	キャンペーンデータコレクションの定義方法です。次の 3 つのタイプを選択できます。 • ターゲット数のみ：キャンペーンとの比較対象の履歴データがない場合に、このタイプを使用します。このタイプでは、日付範囲と特定のターゲット値 ([ターゲット] タブを参照) を使用してキャンペーンの成功を判断します。 • 日付範囲：キャンペーンデータを過去のキャンペーンと比較する場合に、このタイプを使用します。 • キャンペーンに関連：キャンペーン内で成功を比較し、履歴データとは比較しない場合にのみ、このタイプを使用します。たとえば、キャンペーンの前後 10 日に開始してアクティビティを表示するタイプを定義できます。作成日時、公開時間、更新日時など、キャンペーンに関連する日付を指定することもできます。 **注:** 選択した評価タイプに基づいて、フィールドが変更されます。
開始日	評価期間を開始する日付です。 開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンの開始日。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。

5. [評価タイプ] フィールドで、[日付範囲] を選択します。

6. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[評価基準] タブ

フィールド	定義
評価日の範囲：	評価期間を開始する日付です。 開始日は次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
開始日	• キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。
ベースライン日付範囲 開始日	ベースライン期間を開始する日付です。ベースライン日付は、過去のキャンペーン、またはキャンペーンデータと比較するためのベースラインとして確立したい任意の期間に使用されます。 ベースラインの開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	ベースライン期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。 **注:** [ベースラインを計算] 関連リンクを選択すると、選択した日付範囲の履歴データがどのようになっているかを簡単に確認できます。計算データが表示されない場合は、日付範囲を拡大できます。

7. キャンペーン成功目標フォームの [評価タイプ] フィールドで、[キャンペーンに関連] を選択します。
8. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[評価基準] タブ

フィールド	説明
日付オフセット数	[キャンペーン日] フィールドで選択した値の前後のキャンペーンデータを収集する日数、週数、または月数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日付オフセット単位	キャンペーンデータを評価するために期間として定義する時間測定単位です。選択できる値は次のとおりです。 • 日間 • 週 • 月
日付オフセットタイプ	日付オフセットの数量と単位を示す値です。これらの値の前後のデータを収集します。
キャンペーン日フィールド	データを収集するために評価期間で利用されているキャンペーンに関連する日付または時刻です。

9. [ターゲット] タブを選択します。
10. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[ターゲット] タブ

フィールド	説明
ターゲット値	[評価タイプ] フィールドで [ターゲット数のみ] を選択した場合にのみ表示されます。 キャンペーンを対象に回避または作成されたケースの数です。
方向	選択した成功目標タイプに基づいてデータを特定します。値は次のとおりです。 • 最大化：アクションを促進 • 最小化：回避 日付範囲と [キャンペーンに関連] 評価タイプを選択した場合にのみ表示されます。
パーセンテージ	キャンペーンを対象に回避または作成されたケースのパーセンテージです。

11. [送信] または [更新] をクリックします。
「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功目標の評価」スケジュール済みジョブが実行されると (デフォルトでは毎日)、ベース数と評価期間の数が設定されます。

キャンペーンターゲットの表示

キャンペーンのターゲットを使用して、キャンペーンで対象とする従業員、ステータス、追加された日のリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > キャンペーンターゲット.
2. 公開されたキャンペーンを選択します。
   ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかなどを含むキャンペーンターゲットリストが表示されます。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

このタスクについて
キャンペーンは階層構造で編成されます。

まず、タイトル、ステータス、対象者、開始時刻と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。コンテンツとステージをキャンペーンに関連付けると、[公開] ボタンが表示されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳細については、「対象者を作成」を参照してください。 **注:** キャンペーンが [公開] 状態になった後は、ユーザーを追加できません。公開済みのキャンペーンに新しいユーザーを追加するには、[キャンペーンを編集] ボタンをクリックします。または、キャンペーンの特定のコンテンツに移動し、[対象者を絞り込む] フィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンのコンテンツを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者に通知を送信するには、[承認して公開] を選択します。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 注: *sn_ca.all_must_approve* プロパティで [はい] をオンにした場合は、キャンペーン公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。[いいえ] を選択した場合は、承認者は 1 人だけ必要です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。 注: キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブを実行する頻度を定義できるように、チェックボックスをオンにして [再評価の頻度 **(Re-evaluate frequency)]** フィールドを表示します。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドでは、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値を上書きできます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
追跡中	キャンペーンのアナリティクスをキャプチャするためのオプション。 キャンペーンアナリティクスの詳細については、「コンテンツアナリティクス」を参照してください。 このフィールドは、[追跡プロファイル] フィールドから 追跡プロファイルが選択されている場合にのみ表示されます。
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャンペーンアナリティクスのためにどのデータをキャプチャするかを決定します。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。

次のタスク

[キャンペーンをクローン] をクリックして、キャンペーン、バンドル/ステージ、およびコンテンツをコピーします。元のキャンペーンの情報を新しいキャンペーンで使用できる場合、クローンを作成することで、新しいキャンペーンを作成する時間を節約できます。

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブを選択して [コンテンツのスケジュール] を表示し、コンテンツライブラリ、ステージ、およびキャンペーンのコンテンツにアクセスします。

[ポータルプレビュー] タブを選択して、キャンペーンに表示するコンテンツを表示します。フィルターを使用して、ポータルまたは単一のコンテンツからプレビューする内容を決定できます。詳細については、「ポータルのプレビュー」と「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

キャンペーンのすべての部分の作成を完了したら、[公開] ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
直ちにキャンペーンを開始するには、[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティが [はい] に設定されていることを確認します。これは、過去の開始日時または公開時刻を持つキャンペーンに対して機能します。10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、このシステムプロパティを変更することをお勧めします。

[キャンペーン公開ワークフローをトリガーする (Trigger Campaign Published Workflow)] ビジネスルールが実行され、スケジュール済みジョブはバイパスされます。[キャンペーンターゲット] タブにターゲット対象者が入力され、コンテンツが配信されます。[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティを [はい] に設定してキャンペーンを公開した後に表示される状況はいくつかあります。以下の状況があります。

- 対象者：対象者がビルド/定義されています。
- 非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：メール、SMS、プッシュ、および To Do のコンテンツを追加し、配布する準備をします。
- コンテンツの配信：対象者とコンテンツが定義され、コンテンツを配信中です。

キャンペーンと頻度の再評価に関連する他のスケジュール済みジョブは、このシステムプロパティの影響を受けません。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

開始日より前にキャンペーンを公開すると、スケジュール済みジョブでキャンペーンにユーザーを追加したり、キャンペーンのコンテンツを作成、スケジュールできるようになります。

[キャンペーンターゲット] には、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブの実行後にキャンペーンにアサインされたユーザーのリストが表示されます。

注:
[公開] ボタンは、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルまたはステージがキャンペーンに添付され、タイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

キャンペーンのコンテンツを作成する

コンテンツを作成するには、さまざまな場所があります。コンテンツは、キャンペーンまたはバンドル/ステージから作成するか、コンテンツエクスペリエンス の [コンテンツの管理] から直接作成することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.
   以下の場所からコンテンツを作成することもできます。
   - キャンペーンの [キャンペーンコンテンツ] 関連リスト
   -  を選択した後、コンテンツライブラリ列から [新規作成] を選択します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
役職	**To do** コンテンツフォームから入力したタイトル。 このフィールドは、次のコンテンツタイプであるコンテンツを選択した場合にのみ表示されます。 ○ ボタン完了 (Button Complete) ○ 電子署名 ○ ビデオを再生 ○ ビューリンク (View Link) これらはすべて、ユーザーにタスクの完了を要求する To Do タイプのコンテンツです。 注: 詳細については、「コンテンツ公開を使用した従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。
コンテンツ	キャンペーンに表示するコンテンツ。 [リストから参照] アイコンを選択し、リストからコンテンツを選択します。選択するコンテンツは、キャンペーンに追加する前に作成しておく必要があります。 注: 詳細については、「コンテンツ公開を使用した従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。
期日	従業員が to do を完了する必要がある場合に、日付を割り当てます。 期限日を追加すると、to do を送信し、キャンペーンバンドルまたはステージ終了日を上書きすることができます。 注: To Do コンテンツタイプのコンテンツの場合にのみ表示されます。
ページ	選択したページのウィジェットインスタンスをフィルタリングします。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
ウィジェットインスタンス	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 注: 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センター に表示するには、それを [サービスポータル] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。 特定のページ/テンプレートに関連付けられているトピックのみが表示されます。[トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されている場合、

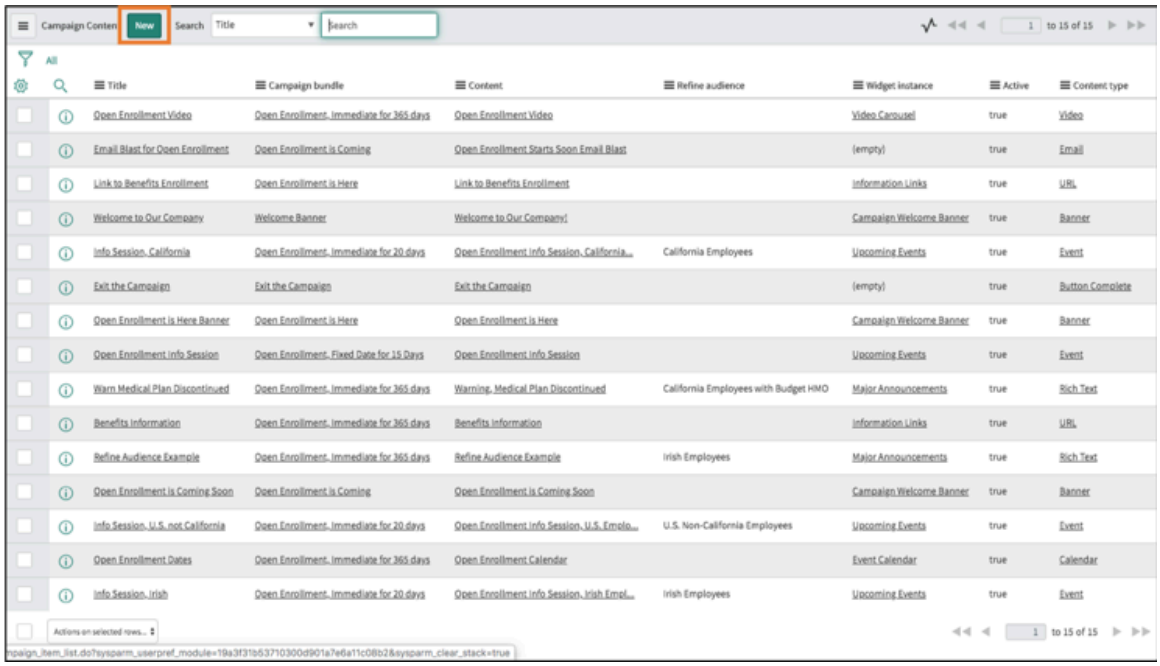
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

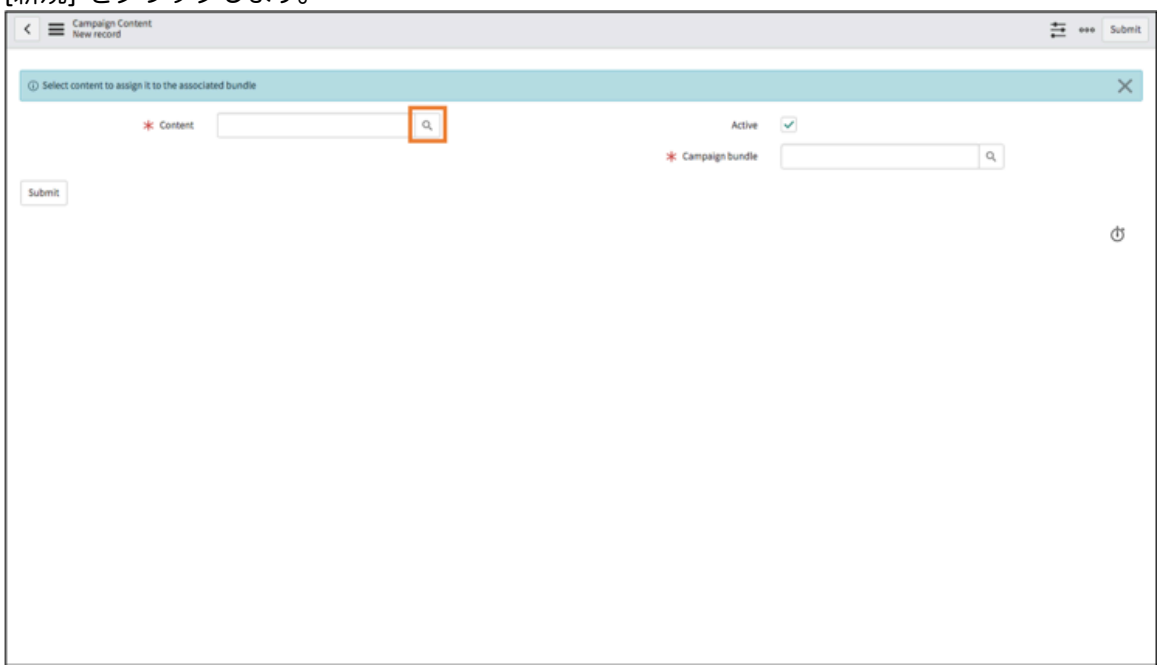
フィールド	説明
	トピックの所有権が有効になります。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、トピックに割り当てられた制限付きコンテンツを表示できますが、そのトピックを編集したり削除したりすることはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」と「トピックの作成と関連付け」を参照してください。 従業員センター にトピックを表示するには 、「ポータルの設定」を参照してください。
完了時にキャンペーンを終了	to-do が完了した後、キャンペーンからユーザーを削除します。
有効	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
キャンペーンバンドル	コンテンツを関係付けるキャンペーンバンドルまたはステージ。
対象者の絞り込み	キャンペーンレベルで選択した対象者を絞り込みます。 既存の対象者を選択すると、元の対象者のサブセットが作成されます。
説明	to-do コンテンツの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



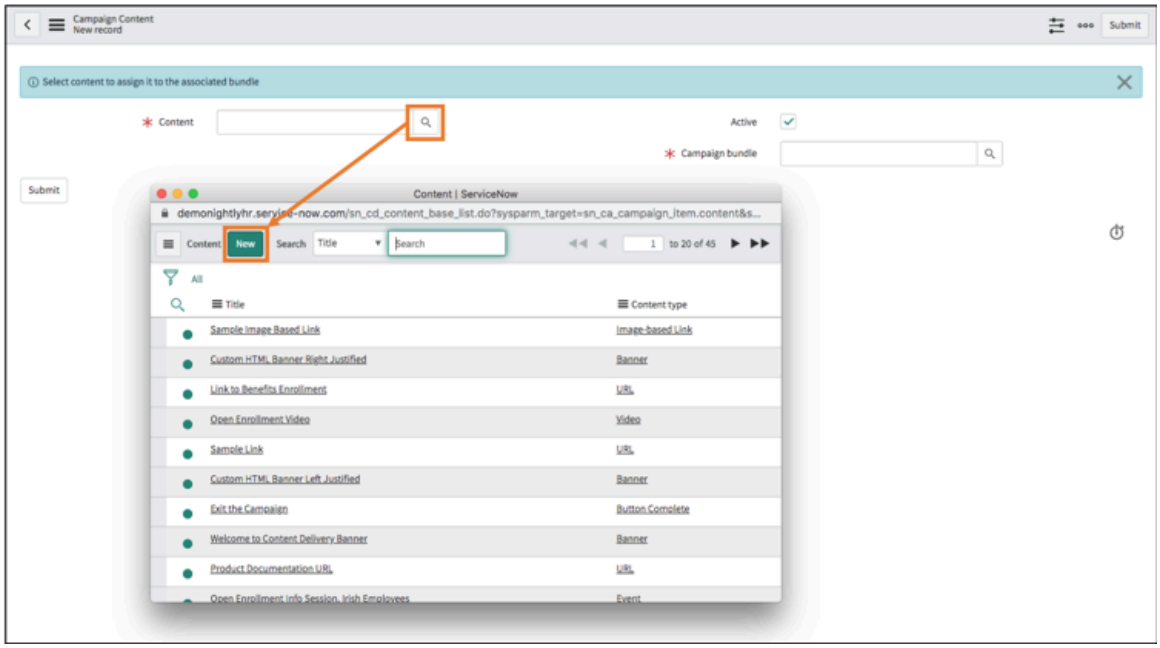
2. [新規] をクリックします。



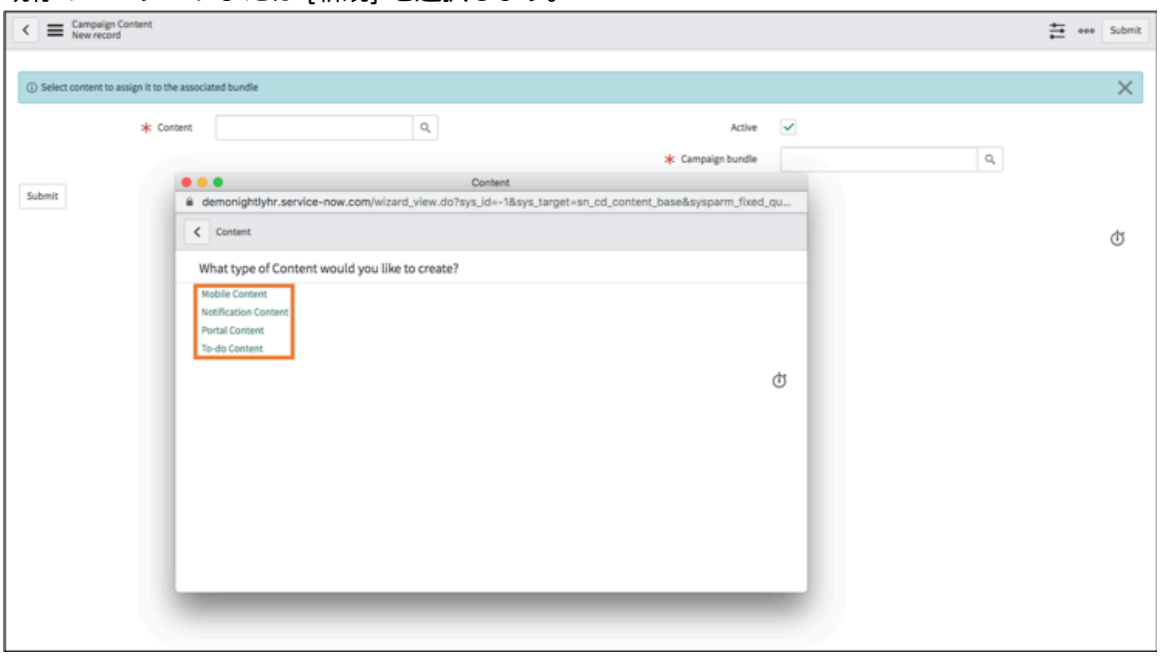
3. コンテンツの横にある [リストを使用してルックアップ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 既存のコンテンツまたは [新規] を選択します。



5. コンテンツタイプを選択します。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、従業員センター または サービスポータルのコンテンツにリンクする画像を使用できます。 **注:** モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** 通知コンテンツを作成する方法については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター またはサービスポータルに表示されるコンテンツ。 **注:** ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、コンテンツライブラリ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター またはサービスポータルに投稿したりできるコンテンツ。 **注:** タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

6. [送信] をクリックします。
7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択してフォームに留まります。
8. または、[送信] または [更新] をクリックしてリストに戻ります。

次のタスク

コンテンツをバンドルまたはステージに添付したので、キャンペーンから [公開] をクリックしてキャンペーンを開始できます。[公開] は、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルがキャンペーンに添付され、キャンペーンにタイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュールジョブの実行後、[キャンペーンターゲット] タブに、キャンペーンコンテンツに対して絞り込まれた対象者の一部である特定の従業員が表示されます。

キャンペーンを一時停止してコンテンツ、対象者、または期間の編集を行うには、[キャンペーンを編集] をクリックします。

スケジュール設定済みの対象者に対する未配信のすべてのコンテンツ (通知を含む) を非アクティブにするには [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。この手順を取り消すことはできません。すでに開始されているキャンペーンをキャンセルすると、すべての未配信コンテンツが無効になり、再開することはできません。

[コンテンツを非アクティブ化] をクリックすると、キャンペーンからコンテンツを削除できます。まだコンテンツを参照していないユーザーに、そのコンテンツは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドル/ステージの作成

キャンペーンステージを使用して、キャンペーン内でキャンペーンコンテンツをグループ化します。このプロセスにより、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を決定することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

このタスクについて
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンステージ.
2. [新規] をクリックします。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択して [キャンペーンバンドル] フォームに留まります。
4. または、[送信] または [更新] をクリックして [キャンペーン] リストに戻ります。

次のタスク
キャンペーンが [編集] 状態の場合は、キャンペーンバンドルを編集できます。[バンドルを非アクティブ化] をクリックしてキャンペーンからバンドルを削除することもできます。非アクティブ化すると、コンテンツはキャンペーンから削除されますが、既存のユーザーには表示されたままになります。

キャンペーンが [編集中] 状態のときに、適合する対象者向けに新しいキャンペーンバンドルとキャンペーンコンテンツを追加することもできます。

公開されたキャンペーンの編集

公開されたキャンペーンを変更する必要がある場合は、この情報を確認してオプションを確認してください。キャンペーンを編集すると、キャンペーンは一時停止します。まだ利用できないコンテンツは、キャンペーンが再度公開されるまで一時停止されます。キャンペーン、キャンペーンバンドル、キャンペーンコンテンツは編集可能です。

状況に当てはまるセクションを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開済みキャンペーン編集オプション

編集のタイプ	情報
新しいキャンペーンコンテンツの編集または追加	キャンペーンが対象者に表示されている間に、新しいコンテンツを追加し、既存のコンテンツを変更します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンステージ/バンドルの編集	ステージ/バンドルの名前と、開始時刻などの詳細を編集します。[キャンペーンを編集] をクリックします。 **注:** 公開されたキャンペーンバンドルのトリガータイプは変更できません。
新しいキャンペーンステージ/バンドルの追加	公開済みのキャンペーンに新しいキャンペーンステージ/バンドルを追加します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
対象者のユーザーを追加または削除する	特定のコンテンツについて、キャンペーン対象者を変更するか、対象者を絞り込みます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンの一時停止	キャンペーンを一時停止して、未配信のコンテンツを一時停止します。キャンペーンを公開すると、変更されたコンテンツは、最初に公開されたコンテンツが表示されなかったユーザーに配信されます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンのキャンセル	キャンペーンをキャンセルすると、未配信のコンテンツが無効になります。[キャンペーン] ページで [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。

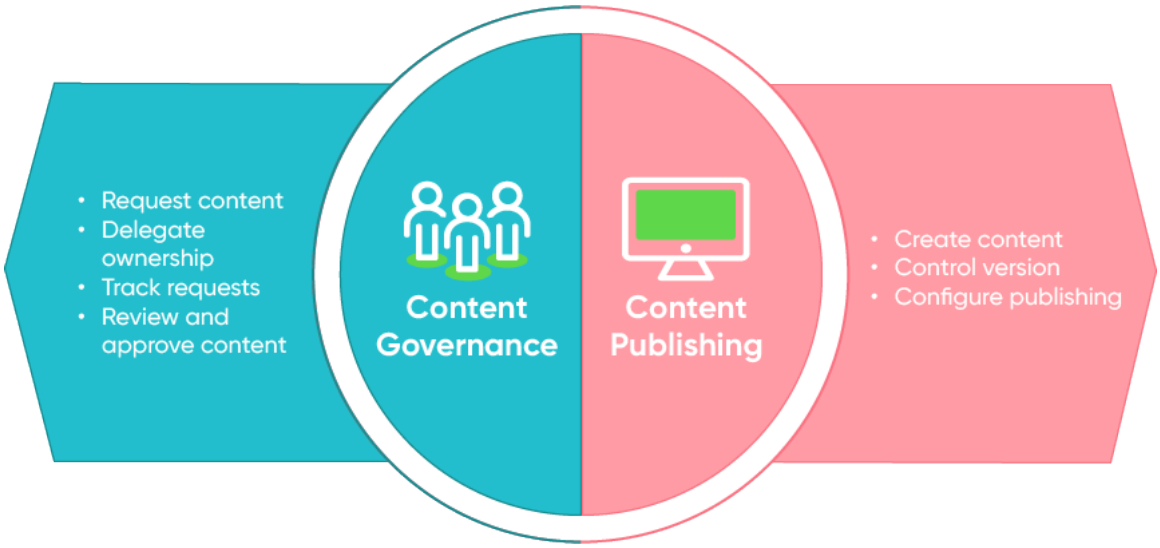
コンテンツガバナンスを使用したコンテンツ要求の管理

コンテンツガバナンスを使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を依頼し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。

コンテンツガバナンス を コンテンツ公開 と統合すると、コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、効率的な方法でコンテンツの要求を実行して管理することができます。コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、こうした要求を表示してコンテンツ作成者にアサインし、コンテンツをレビューし、承認または提案を行い、コンテンツを公開して従業員が利用できるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツガバナンスのコンポーネント

コンテンツ要求

コンテンツ要求は、従業員のコンテンツ要求のステータスを追跡して、コンテンツガバナンスワークフローを容易にするシステム生成レコードです。

コンテンツ要求アイテム

コンテンツ要求アイテムは、コンテンツ要求と作成するコンテンツのタイプに関する追加の詳細を提供します。コンテンツ要求には複数のコンテンツ要求アイテムを関連付けることができます。

コンテンツ要求アイテムは、作成中のコンテンツのステータスも提供します。

Reviewers (レビュー担当者)

デフォルトでは、コンテンツ要求を行った従業員が、公開するコンテンツの承認も担当します。要求者またはマネージャーは、追加のレビュー担当者を選択できます。

アサイン先グループ

アサイン先グループは、コンテンツ要求を受信するユーザーのグループです。コンテンツガバナンスには、コンテンツアドミンとコンテンツマネージャーというすぐに利用可能な 2 つのアサイン先グループが含まれており、これらのロールを持つユーザーが含まれています。新しいアサイン先グループを設定するには、「Configure assignment group types」を参照してください。

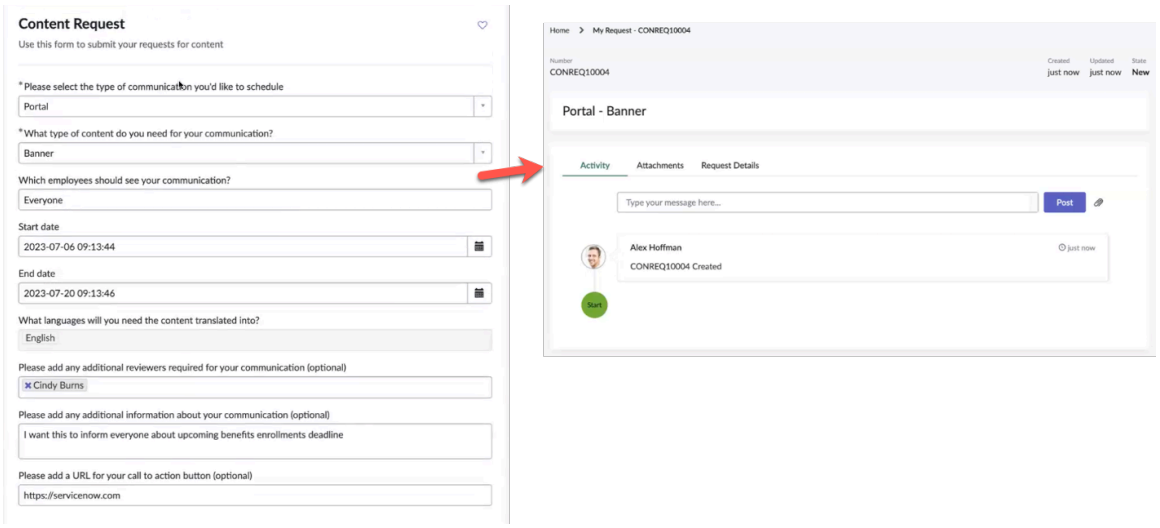
コンテンツ要求プロセスの概要

次のプロセスの概要では、従業員とコンテンツ制作チームが コンテンツガバナンス を使用する方法について説明します。

ステップ 1：コンテンツを要求する

ユーザーが [コンテンツ要求] フォームに入力し、必要なコンテンツの詳細を入力します。ユーザーがフォームを送信すると、コンテンツ要求レコードが作成され、ユーザーはそこでコメントを追加したり、ファイルを添付したりできます。

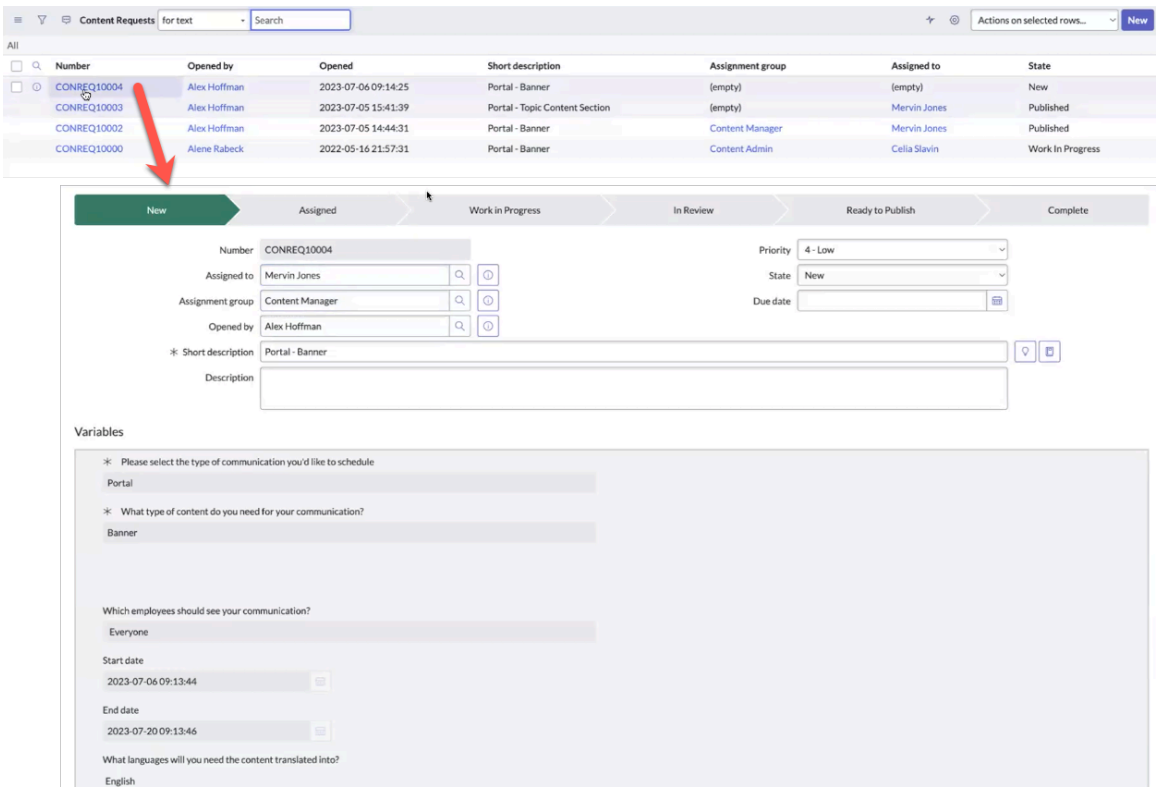
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツの要求

ステップ 2：コンテンツ要求が作成され、アサインされる

コンテンツマネージャーは、コンテンツ要求レコードを開いて要求の詳細を確認し、コンテンツの作成を担当する従業員に要求をアサインします。



コンテンツ要求の追跡

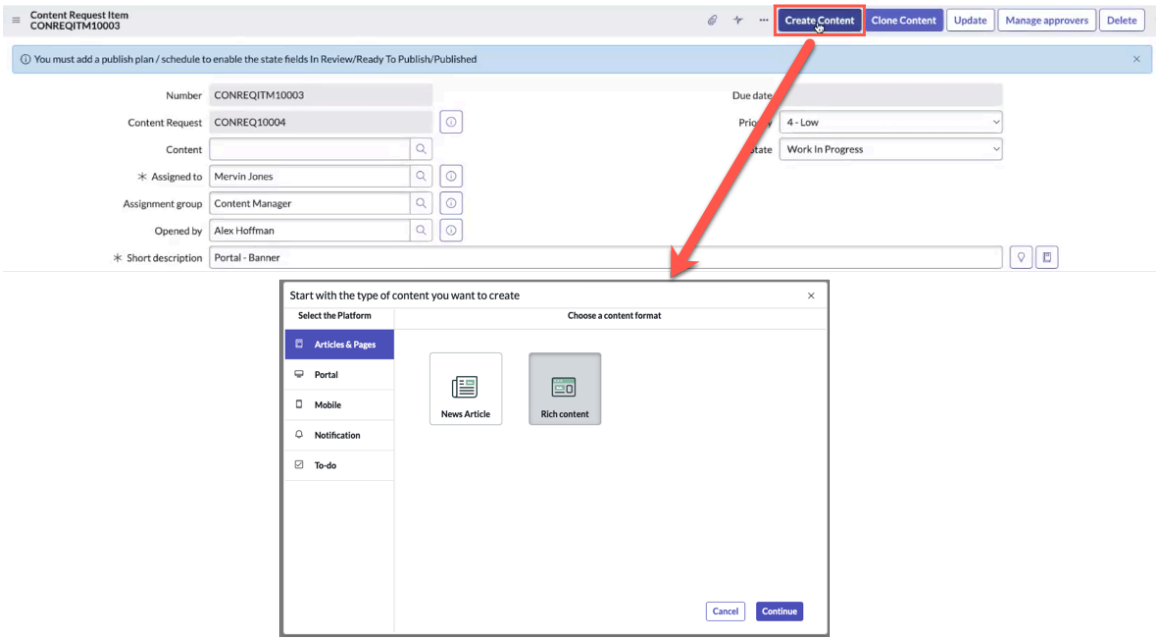
コンテンツ作成者へのコンテンツ要求のアサイン

ステップ 3：コンテンツが作成され、スケジュール設定される

要求がコンテンツマネージャーにアサインされ、コンテンツ要求が [対応中] ステータスに更新されると、コンテンツマネージャーは要求ページから直接コンテンツライブラリにコンテンツを作成できます。これにより、追跡用にコンテンツがコンテンツ要求に関連付けられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コンテンツには 1 つのコンテンツ要求アイテムのみを関連付けできます。

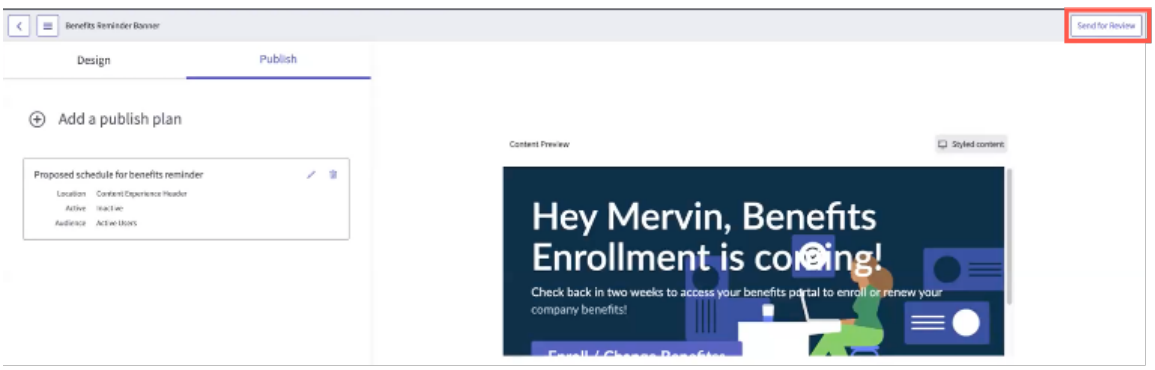


コンテンツガバナンスによるコンテンツの作成

ステップ 4：コンテンツがレビューのために要求者に送信される

コンテンツ作成者は、完了後、レビューのためにコンテンツを要求者に送信します。コンテンツは、レビュー用に送信する前に公開計画に関連付ける必要があります。

注:
コンテンツ要求レコードが [レビュー] ステータスになると、関連付けられたコンテンツはロックされ、それ以上編集できなくなります。



ステップ 5：コンテンツがレビューされ、承認される

要求者は、レビュー要求を新しいタスクとしてポータルで受信し、メール通知で受け取ります。コンテンツ要求者と追加の承認者は、次の操作を行います。

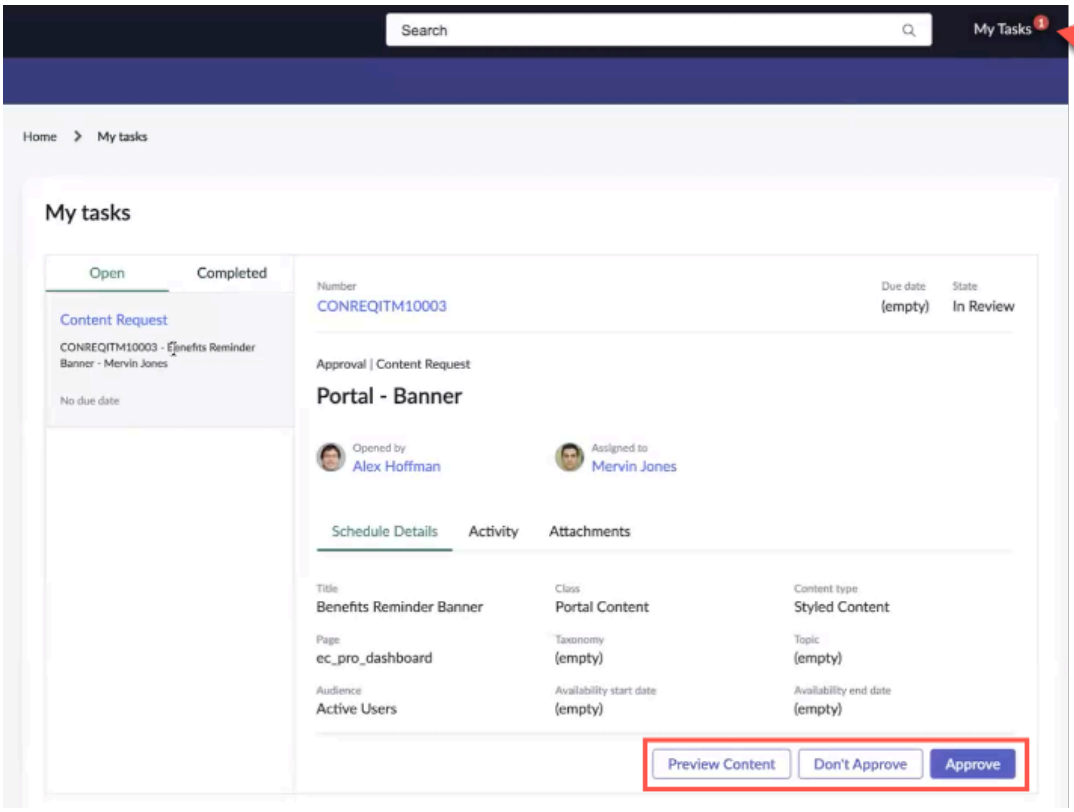
- コンテンツのレビュー

注:
リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみをプレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 編集または変更の提案
- コンテンツの承認



コンテンツ要求アイテムのプレビューと承認

ステップ 6：コンテンツが公開される

コンテンツ作成者がフィードバックを実装し、コンテンツが承認されると、構成された公開計画に基づいてコンテンツが公開されます。

コンテンツの要求

コンテンツガバナンス は、従業員が従業員のコミュニケーション用に作成されたコンテンツを要求する方法と、会社のコンテンツチームが要求を明確にしてチームメンバーに要求をアサインする方法を複数提供します。

コンテンツ要求が作成されると、コンテンツガバナンス は要求を追跡し、要求から作成されたコンテンツをレビューし、それを承認して公開する機能を提供します。

従業員が作成されたコンテンツを要求する方法はいくつかあります。

従業員センタープロ

従業員は 従業員センタープロ からコンテンツ要求カタログアイテムを使用できます。従業員センタープロ 上の表示場所は会社が決定します。従業員センタープロ へのアクセス権を持つ従業員であれば誰でもコンテンツを要求できます。

サービスカタログ

従業員は、従業員センタープロ からコンテンツを要求するのと同様に、サービスカタログ からコンテンツを要求できます。

コンテンツ要求フォーム

主に、元の要求が口頭またはその他の方法で行われたときに、コンテンツ要求を作成するためにコンテンツチームによって使用されます。[コンテンツ要求] フォームを使用す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ると、コンテンツチームは要求を作成し、その要求から作成されたコンテンツを追跡、レビュー、承認、および公開できます。

従業員センタープロ からの要求コンテンツ

従業員センタープロ へのアクセス権を持つ従業員は、他の従業員に配布するためのコンテンツを開発するよう要求できます。

始める前に
必要なロール：なし

統一された分類を使用して、要求コンテンツをトピックにリンクして、[トピック] ページから要求にアクセスできるようにすることが可能です。詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [コンテンツ要求] を選択します。
   従業員センター 上の表示場所は会社が決定します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。

4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、要求したコンテンツの追跡、レビュー、および承認に使用できます。要求は、[自分の要求] の下に表示されます。

サービスカタログ を使用したコンテンツの要求

サービスカタログ にアクセスできる従業員は、サービスカタログ からコンテンツを要求できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > サービス.
2. [コンテンツ要求] を選択します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。

4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、[コンテンツ要求] フォームが生成されます。詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求

元の要求が口頭で、または コンテンツガバナンス 以外のその他の方法で行われたときに、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用してコンテンツ要求を作成します。[コンテンツ要求] フォームを使用すると、コンテンツチームはコンテンツ要求を作成し、コンテンツをアサイン、追跡、レビュー、承認、公開することができます。

始める前に

必要なロール：sn_cg.content_request_user

従業員が サービスカタログ または 従業員センタープロ を使用せずに、口頭または別のコミュニケーション方法でコンテンツを要求した場合、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用して コンテンツガバナンスに要求を入力できます。これにより、コンテンツチームは、コンテンツ要求を追跡、レビュー、承認、および作成できます。

コンテンツチームは、[コンテンツ要求] フォームを使用して作業を他のチームメンバーに委任し、チーム全体で要求と作業を追跡することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 新しい要求の作成.
2. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。
   従業員センタープロ または サービスカタログ からコンテンツ要求が作成されると、これらのソースから入力された情報を含む [変数] セクションが表示されます。
3. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、情報が保存され、[コンテンツ要求] フォームが表示されたまま、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストが表示されます。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。[送信] を選択すると、レコードが保存され、[コンテンツ要求] リストに戻ります。

   ディスカッション

   提案されたコンテンツに関するサイドバーディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウが開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

コンテンツ要求アイテムの編集

[コンテンツ要求アイテム] フォームを使用して、コンテンツ要求から作成する必要があるコンテンツのタイプの詳細を指定します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

コンテンツ要求が [コンテンツ要求] フォームまたは 従業員センター から送信されると、コンテンツ要求アイテムが自動的に作成され、コンテンツ要求に関連付けられます。

コンテンツ要求の [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを編集できます。コンテンツ要求アイテムをさらに追加するには、[新規] ボタンを選択します。

[自分にアサイン済み]、[アサイン解除済み]、または [すべての要求] リストからコンテンツ要求を選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームにアクセスすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 自分の要求.
2. 編集するコンテンツ要求アイテムを含むコンテンツ要求を選択します。
   詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」または「従業員センタープロ からの要求コンテンツ」を参照してください。
3. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを選択します。
   コンテンツ要求アイテムは、CONREQITM プリフィックスとそれに続くシーケンス番号で識別されます。
4. [コンテンツ要求アイテム] フォームのフィールドに入力します。
5. [保存] または [更新] を選択します。
   [保存] を選択すると、[コンテンツ要求アイテム] フォームが引き続き表示され、コンテンツの公開をスケジュールできます。[更新] を選択すると、[コンテンツ要求] フォームに戻ります。
6. コンテンツをスケジュールするには、[スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
   コンテンツをスケジュールする方法の詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

承認者関連リスト

[承認者] 関連リストが [コンテンツ要求アイテム] フォームの下部に表示されます。承認者のリストが表示され、関連付けられたステータスと [作成者] が自動的に表示されます。

[承認者を管理] ボタンを使用して、承認者を追加または削除します。

各承認者の現在のステータスが表示されます。

- 未要求：コンテンツはレビューの準備ができていません。

  注:
  このステータスでは、ステータスが [要求済み] に変更されるまで、承認者の To Do リストに承認が表示されません。

- 要求済み：承認がユーザーに送信されました。要求が承認者の To Do リストに表示されます。
- 承認済み：コンテンツは承認者によって承認されました。承認後、コンテンツ要求アイテムのステータスは [公開準備完了] に移行します。

  注:
  コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、手動でステータスを上書きできます。

- 却下：コンテンツは承認されていません。コメントが追加された場合は、[コメント] 列の下に表示されます。
- キャンセル：承認者としてのユーザーが削除されました。
- 不要：承認は不要になりました。

ディスカッション

提案されたコンテンツに関するサイドバーディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

コンテンツを作成

[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツを作成できます。

[アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[ステータス] を [対応中] に変更 します。

[コンテンツを作成] ボタンが [コンテンツ要求アイテム]フォームの上部に表示されます。

[コンテンツを作成] ボタンを選択すると、作成するコンテンツのタイプを選択できる [コンテンツライブラリ] フォームが表示されます。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

コンテンツの編集

[コンテンツの編集] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムに関連付けられた既存のコンテンツを変更することもできます。

[コンテンツの編集] ボタンは、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツがあり、 [ステータス] が [対応中] の場合に表示されます。

これにより、コンテンツフォームが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

クローンコンテンツ

[クローンコンテンツ] ボタンを選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツをクローンすることもできます。コンテンツをクローンすると、元のコンテンツのコピーが作成され、コンテンツ名にシーケンス番号が追加されます。たとえば、ウェルカムバナーがコンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツの名前である場合に、[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンされたコンテンツの名前はウェルカムバナー **(1)**になります。元のコンテンツ名と詳細は同じままです。

コンテンツをクローンするには、最初に関連するすべてのスケジュール済みコンテンツを削除する必要があります。

[ステータス] が [対応中] の場合は **[** クローンコンテンツ] ボタンが表示されます。

[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンするコンテンツを選択できるコンテンツリストが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

コンテンツを表示

スケジュールが関連付けられ、ステータスが次の場合、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツを表示できます。

- レビュー中
- 公開準備完了
- 公開済

注:
コンテンツ要求アイテムが上記の状況の場合、関連付けられたコンテンツを編集またはクローンすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

承認者を管理

既存のコンテンツレビュー担当者を追加または削除する場合に選択します。

> **注:**
> このボタンは、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーにのみ表示されます。[作成者] ユーザーは削除できません。[作成者] ユーザーは削除できません。コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成者であるユーザーを削除する必要がある場合には、[作成者] を変更し、そのユーザーを削除できます。

承認者を追加するには、[ユーザー] 列から選択し、右矢印ボタンを使用してユーザーを [承認者] 列に移動します。[送信] を選択します。

承認者を削除するには、[承認者] 列から選択し、左矢印ボタンを使用してユーザーを [ユーザー] 列に移動します。[送信] を選択します。

[承認者] 関連リストがフォームの下部に表示され、コンテンツの承認に必要なすべてのユーザーが表示されます。

削除

[削除] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムを削除します。

コンテンツ要求の追跡

コンテンツ要求が送信された後、コンテンツガバナンス を使用して、コンテンツ要求者、コンテンツマネージャー、およびコンテンツアドミニストレーターは要求と関連コンテンツのステータスを追跡できます。

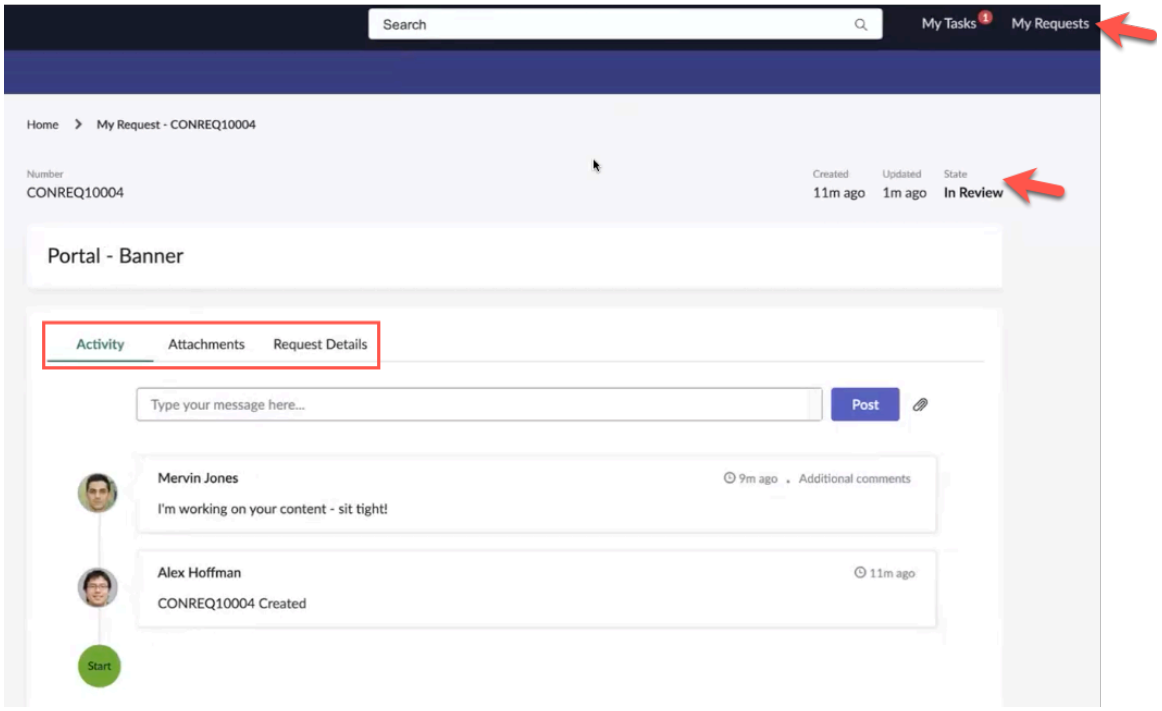
コンテンツ要求者として追跡

コンテンツ要求を送信した後、従業員は [自分の要求] に移動してコンテンツ要求を開くことで、要求のステータスを追跡できます。コンテンツマネージャーへ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のコメントの追加、ファイルの添付、送信した詳細の確認を行うことができま



す。

コンテンツ要求の [ステータス] フィールドは、要求者とコンテンツチームに迅速なステータス更新を提供し、システムアクションをトリガーします。詳細については、「コンテンツ要求状況について」を参照してください。

コンテンツマネージャーまたはコンテンツアドミニストレーターとして追跡

コンテンツマネージャーとコンテンツアドミニストレーターは、次の場所に移動してコンテンツ要求を表示できます。 コンテンツガバナンス > 全てのリクエスト. 従業員がコンテンツ要求を送信するたびに、システムはプリフィックス CONREQ のレコードを作成します。このレコードは、個々のコンテンツマネージャーまたはグループに割り当てることができます。このレコードは、次の目的で使用されます。

- 作成する必要があるコンテンツのタイプや対象者など、要求の詳細を保持します
- 要求を行った従業員と連絡を取ります
- [コンテンツ要求アイテム] リストで作成された後、関連付けられたコンテンツを保持します
- 要求ステータスを追跡します

コンテンツアドミニストレーターとコンテンツマネージャーは、そのレコードにアサインされていない場合でも、すべてのコンテンツ要求と関連コンテンツを表示できます。

コンテンツ要求状況について

コンテンツ要求ステータスは、コンテンツ要求を行った従業員、承認者、およびコンテンツチームに、現在のステータスの迅速な更新を提供します。

コンテンツ要求レコードの上部にあるステータスバーには、すべての状況が表示され、現在の状況が強調表示されま



す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ要求およびコンテンツ要求アイテムのステータス

コンテンツ要求ステータス	コンテンツ要求アイテムのステータス	説明
新規	オープン	コンテンツ要求が送信されました
アサイン日時	オープン	コンテンツアドミニストレーターまたはマネージャーは、要求をコンテンツマネージャーまたはチームにアサインし、ステータスを手動で更新します
対応中	対応中	コンテンツマネージャーは、チケットの作業を開始すると、手動でステータスを更新します
レビュー中	レビュー中	コンテンツマネージャーがコンテンツおよび公開計画を作成して [レビューに提出] をクリックすると、ステータスが [レビュー中] に更新され、コンテンツをレビューするタスクがコンテンツ要求者と承認者にアサインされます **注:** コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] になると、コンテンツを編集することはできません。コンテンツマネージャーがコンテンツを編集するには、状況を [対応中] に戻す必要があります。
公開準備完了	公開準備完了	要求者が [承認] をクリックすると、ステータスが [公開準備完了] に更新されます
公開済み	公開済み	コンテンツマネージャーがレコードを手動で [公開済み] に更新すると、公開計画の構成に従って従業員がコンテンツを利用できるようになります
キャンセル	キャンセル	コンテンツアドミンが要求をキャンセルします。

注:
コンテンツ要求アイテムには、コンテンツと、状況を [レビュー中]、 [公開準備完了]、および [公開済] に変更するための公開計画が必要です。

承認プロセスのカスタマイズ方法については、「従業員タスクページ」を参照してください。

コンテンツ作成者へのコンテンツ要求のアサイン

新しいコンテンツ要求をコンテンツマネージャーにアサインして、コンテンツと公開計画を作成し、承認のために送信できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コンテンツ要求は、sn_cd.content_manager またはアサイン先グループを持つユーザーにアサインできます。

アサイン先グループは、コンテンツ要求を受信するユーザーのグループです。コンテンツガバナンスには、コンテンツアドミンとコンテンツマネージャーというすぐに利用可能な 2 つのアサイン先グループが含まれており、これらのロールを持つユーザーが含まれています。新しいアサイン先グループを設定するには、「Configure assignment group types」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 未アサイン.
2. アサインするコンテンツ要求をクリックします。
3. [アサイン先] フィールドに従業員を入力するか、アサイン先グループを選択します。
4. [ステータス] フィールドを [アサイン済み] に変更します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
コンテンツ要求は、ユーザーの コンテンツガバナンス > 自分にアサイン済み 少し特別なマジックを適用します

コンテンツ承認者の追加または削除
コンテンツアドミンは、要求のコンテンツ承認者リストを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > すべての要求.
2. 変更するコンテンツ要求をクリックします。
3. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストまでスクロールし、要求アイテムを選択します。
4. [マネージャー承認者 **(Manager approvers)]** をクリックします。
5. 左右の矢印を使用して、承認者リストにユーザーを追加または削除します。
6. [送信] をクリックします。
7. [更新] をクリックします。

コンテンツガバナンスによるコンテンツの作成
コンテンツ要求アイテムがアサインされたら、コンテンツを作成してスケジュールし、承認のために送信します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 自分にアサイン済み.
2. 履行するコンテンツ要求をクリックします。
3. ステータスフィールドを [対応中] に変更します。
4. 左上のから、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[更新] をクリックすると、[自分にアサイン済み] リストに戻るため、コンテンツ要求を再度開く必要があります。

5. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストまでスクロールし、要求アイテムを選択します。
6. [コンテンツを作成] をクリックします。
   コンテンツライブラリでコンテンツを作成してスケジュールします。

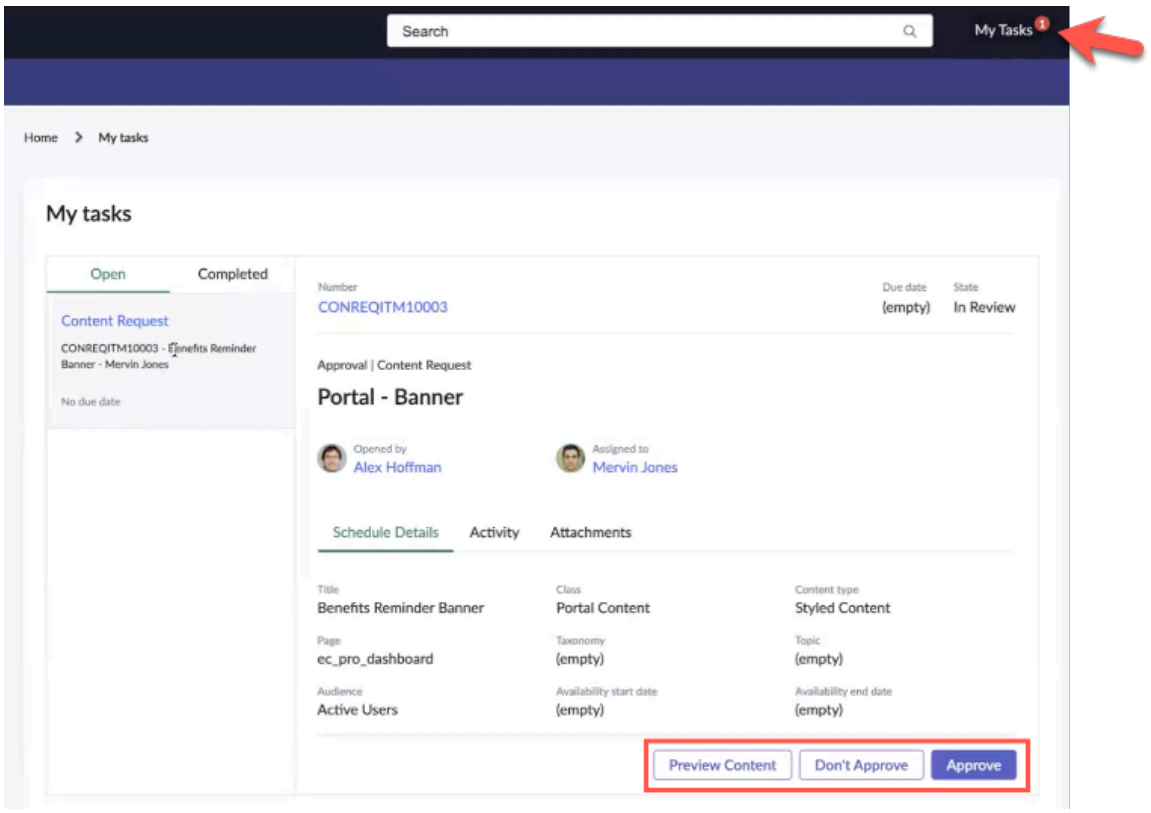
   注:
   公開計画を作成するときは、[非アクティブ] オプションがデフォルトで選択されます。コンテンツが承認されると、公開計画が有効になります。または、公開期間を設定することもできます。ただし、[常にアクティブ]を選択すると、コンテンツは承認なしで公開されます。

7. [レビュー用に送信] をクリックします。
   コンテンツ要求のステータスが [レビュー中] に更新されます。コンテンツを編集するには、ステータスを [処理中] に 戻す必要があります。

コンテンツ要求アイテムのプレビューと承認

コンテンツ要求者は、公開を承認する前にコンテンツ要求アイテムをプレビューできます。

コンテンツ作成者が完成したコンテンツをレビューのために送信すると、システムは要求者と追加の承認者に新しいタスクをアサインします。



コンテンツ要求者は、プレビューポータルにハイライト表示されるコンテンツアイテムをプレビューできます。

注:
リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみをプレビューできます。

プレビューに使用されるポータルは、[コンテンツエクスペリエンス] [構成] の [プロパティ] にある sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix システムプロパティによって決まります。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

メール通知

メール通知がコンテンツ要求者に送信され、従業員センタープロ の [自分のタスク] の下に To Do として表示されます。To Do へのリンクが表示されます。

メール通知の設定の詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

コンテンツ操作ダッシュボードについて

コンテンツ操作ダッシュボードは、コンテンツ作成者がコンテンツの作成、公開済みコンテンツのエンゲージメントメトリクスの表示、コンテンツ公開カレンダーの表示、受信コンテンツ要求の表示、ページとウィジェットの所有権のレビューを行うことができるランチパッドです。

ダッシュボードの概要

コンテンツマネージャーロールを持つユーザーは、コンテンツを作成または管理する開始点として、コンテンツ公開、コンテンツエクスペリエンス、またはコンテンツガバナンスから [自分のコンテンツ操作 **(My Content Operations)**] ダッシュボードにアクセスできます。

注:
このダッシュボードを有効にするには、アドミンは次のプラグイン (2024 年 8 月のストアリリース以降) をインストールする必要があります。

- コンテンツ公開
- コンテンツガバナンス
- コンテンツエクスペリエンス (オプション)

詳細については、「従業員センタープラグインについて」を参照してください。

自分のコンテンツ

[自分のコンテンツ] タブには、作成したコンテンツのメトリクスが含まれています。この表示は、インスタンスのプラグインによって異なる場合があります。

[自分のコンテンツ] のカード

カード	説明
自分のコンテンツ	作成したすべてのコンテンツのリスト。
コンテンツライブラリとキャンペーン (Content Library and Campaigns)	次のカードで、スケジュール済みのコンテンツおよびキャンペーンコンテンツ (コンテンツエクスペリエンスプラグインがインストールされている場合) のステータスを簡単に確認できます。 • 公開されるコンテンツ **(Content to be published)**：スケジュールされているが、ポータルまたは Now Mobile アプリでまだ公開されていないコンテンツアイテムの数。 このカードをクリックすると、スケジュールコンテンツレコードが開きます。 • **7** 日以内に期限が切れるコンテンツ **(Content expiring within 7 days)**：スケジュールの終了日が 7 日以内のコンテンツアイテムの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のコンテンツ] のカード (続く)

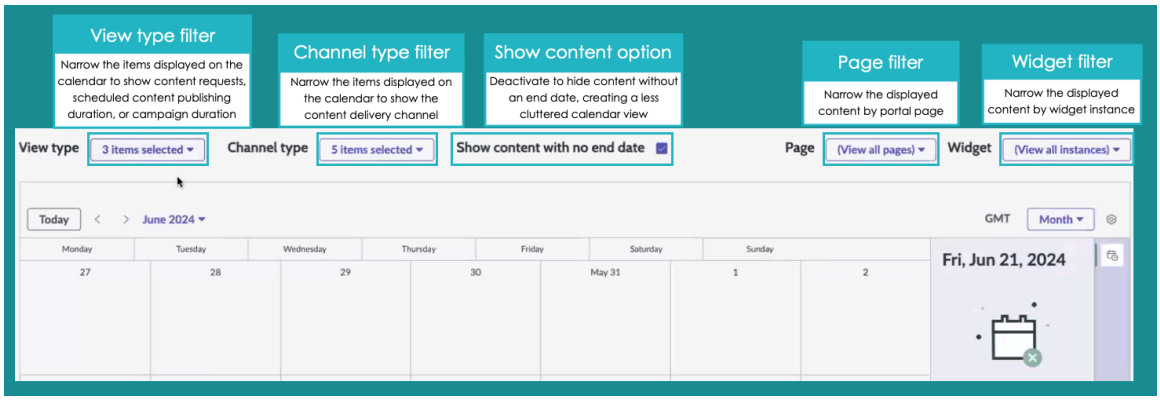
カード	説明
	• 公開されるキャンペーンコンテンツ **(Campaign content to be published)**：キャンペーンバンドル内にあるコンテンツアイテムの数。 • **7** 日以内に期限が切れるキャンペーンコンテンツ **(Campaign content expiring within 7 days)**：終了日が 7 日以内のバンドル内にある現在公開済みのコンテンツアイテムの数。 **注:** コンテンツアドミンは、コンテンツガバナンスのプロパティを変更して、[期限が切れるコンテンツ] フィールドと [期限が切れるキャンペーンコンテンツ] フィールドの日数を変更できます。「コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
コンテンツ要求	次のカードでコンテンツ要求を簡単に確認できます。 • 未アサインのコンテンツ要求 **(Content requests unassigned)**：ユーザーがアサインされていない受信コンテンツ要求。 • 期限が **7** 日以内のコンテンツ要求 **(Content requests due within 7 days)**：期日が 7 日以内のアサイン済みおよび未アサインのコンテンツ要求。 • 進行中のコンテンツ要求 **(Content requests in progress)**：コンテンツアイテムが関連付けられ、ステータスが進行中のコンテンツ要求。 • コンテンツ要求をレビュー中 **(Content requests in review)**：コンテンツを要求したユーザーまたは他のレビュー担当者からの承認を待っているコンテンツ要求。 • コンテンツ要求の公開準備完了 **(Content requests ready to publish)**：コンテンツスケジュールレコードを持つコンテンツアイテムを含む承認済みコンテンツ要求。 **注:** コンテンツアドミンは、コンテンツガバナンスのプロパティを変更して、[期限が切れるコンテンツ要求] フィールドの日数を変更できます。「コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

カレンダーの公開

公開カレンダーは、公開されるコンテンツと公開場所、今後のキャンペーン、および期日別のコンテンツ要求をコンテンツマネージャーに表示できる単一のインターフェイスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カレンダーのフィルター

フィルター	説明
ビュータイプ	カレンダーに表示されるアイテムを絞り込んで表示します。 • コンテンツ要求 コンテンツ要求がコンテンツ要求アイテムの期日に表示されます。詳細については、「コンテンツガバナンスを使用したコンテンツ要求の管理」を参照してください。 • コンテンツライブラリ 以下の「チャネルタイプ」セクションで説明されているニュース記事とタスクコンテンツ以外のコンテンツが、コンテンツスケジュールレコードに基づいて表示されます。 注: カレンダーには、開始日が設定されたコンテンツのみが表示されます。「常にアクティブ」に設定されたコンテンツは、カレンダーに表示されません。 • キャンペーンコンテンツ カレンダーには、公開されたキャンペーンと即時または固定日付のトリガーを持つバンドル内のコンテンツが表示されます。詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。コンテンツは、キャンペーン開始日ではなく、バンドルの日付に基づいてカレンダーに表示されます。 注: このオプションは、コンテンツエクスペリエンスプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。 • キャンペーンコンテンツ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダーのフィルター (続く)

フィルター	説明
	カレンダーには、バンドルトリガー設定に基づいてキャンペーンコンテンツが表示されます。詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。 **注:** このオプションは、コンテンツエクスペリエンスプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。
チャネルタイプ	カレンダーでは、さまざまな色を使用してチャネルタイプが区別され、簡単に見分けることができます。フィルターを使用してカレンダーに表示されるアイテムを絞り込み、特定のコンテンツ配信チャネルを表示します。 • モバイルコンテンツ • 記事の公開開始日に基づいて表示されるニュースコンテンツ • 通知コンテンツ • ポータルコンテンツ • 処理タイミングに基づいて表示されるタスクコンテンツ
ページ	ポータルページで表示されるコンテンツを絞り込みます。
ウィジェット	ウィジェットインスタンスで表示されるコンテンツを絞り込みます。 ドロップダウンメニューにコンテンツ公開のウィジェットが表示されます。詳細については、「従業員センター ウィジェット」を参照してください。

所有権

[所有権] タブには、コンテンツ、ページ、トピック、対象者の所有権の概要が表示されます。所有権の詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

フィルターを使用して、情報を表示するグループまたはユーザーを指定できます。

グループ

グループフィルターのドロップダウンメニューには、選択したロールを持つすべてのユーザーを含むロールベースのグループ (コンテンツアドミンとコンテンツマネージャー) が含まれています。このロールベースのグループは、システムアドミンによってプラットフォームレベルで設定されます。

ユーザー

ユーザーフィルターのドロップダウンメニューには、コンテンツアドミンまたはコンテンツマネージャーのいずれかのロールを持つすべてのユーザーが含まれています。

所有権カード

カード	説明
所有コンテンツ	自分が作成したか、所有権があるすべてのコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

所有権カード (続く)

カード	説明
所有ページ	自分が作成したか、所有権があるすべてのコンテンツが表示されます。
所有トピック	所有権があるすべてのトピックが表示されます。
所有対象者	所有権があるすべての対象者が表示されます。

コンテンツ公開を使用した従業員コミュニケーションの作成

コンテンツ公開 には、ポータルコンテンツ、通知、モバイルコンテンツ、タスクなどのさまざまなコンテンツタイプを作成、管理、公開できる堅牢なコミュニケーション作成ツールが用意されています。

- ニュース記事、リッチコンテンツマイクロサイト、お知らせ、バナー、他のコンテンツへのリンク、カレンダーイベントなど、さまざまな従業員コミュニケーションポータルコンテンツを作成します。
- 使いやすいドラッグアンドドロップ、ビジュアルインターフェイスを活用して、コンテンツを公開前に作成、編集、プレビューできます。
- 従業員への一括メールやショートメッセージサービス (SMS) などの通知を作成します。
- タスクの形式で To Do を作成してスケジュール設定することで、コミュニケーションの緊急度を高めます。
- 特定の開始日と終了日からコンテンツを利用できるようにするオプションを使用して、コンテンツをスケジュール設定して特定の対象者をターゲットにします。
- 従業員のモバイルデバイスにお知らせとコンテンツへのリンクを配信します。

コンテンツライブラリ

コンテンツライブラリ では、1 か所で従業員向けのコンテンツをさまざまなコンテンツ形式と公開プラットフォームで作成および公開できます。

コンテンツライブラリを使用すると、統一された 1 つのインターフェイスとフロー内でコンテンツを管理できます。

- ノーコード構成で使いやすいコンテンツをデザインする。
- 作成中にコンテンツをプレビューし、ポータルでどのように表示されるのかをプレビューする。
- 対象者をアサインし、コンテンツを即座に、または日付期間内に送信/表示されるようにスケジュールする。

注:
エンドツーエンドのコンテンツライブラリワークフローでは、ニュース、リッチコンテンツ、およびポータルコンテンツのみがサポートされます。他のすべてのコンテンツタイプの場合、コンテンツライブラリで新しいコンテンツを作成できますが、[スケジュール] フォームを使用して従業員に配信する必要があります。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

コンテンツの作成と公開

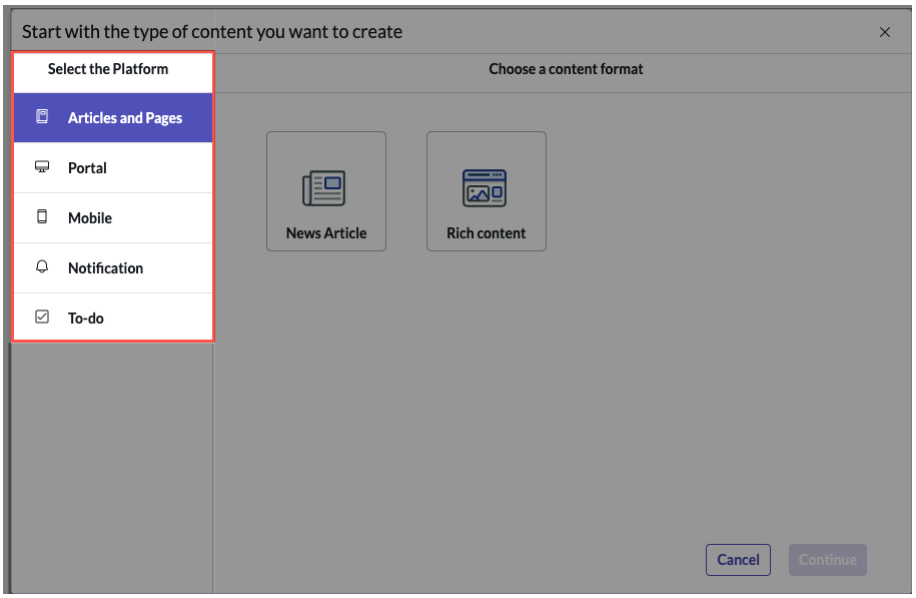
次のプロセスを使用して、コンテンツライブラリ でコンテンツを作成して公開します。

1. プラットフォームを選択

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

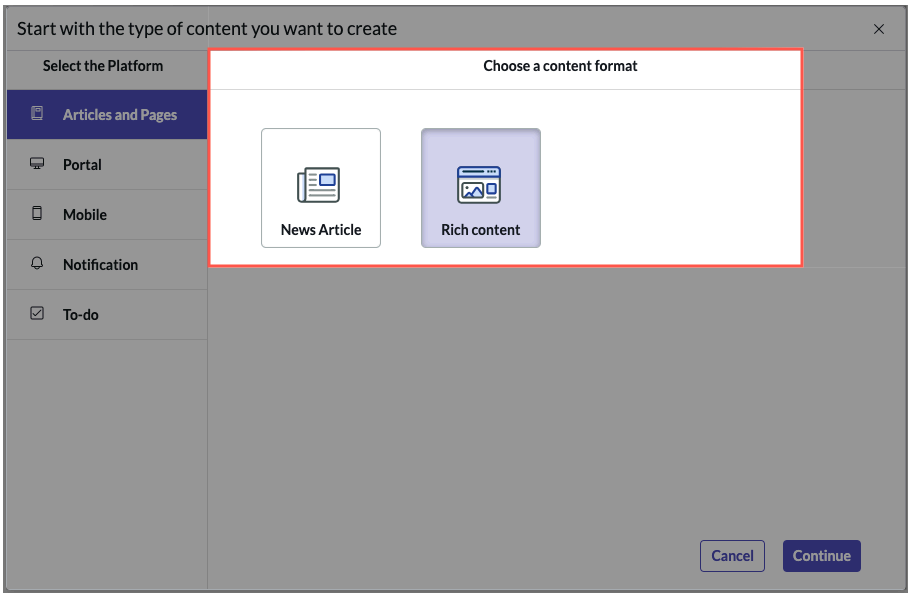
自動翻訳

新しいコンテンツを作成する場合、最初のステップとしてプラットフォームを選択します。これによりコンテンツが表示される場所が決まり、コンテンツ形式の選択肢が絞り込まれます。



2. コンテンツ形式を選択

   コンテンツのプラットフォームを選択したら、使用可能なコンテンツ形式から選択します。



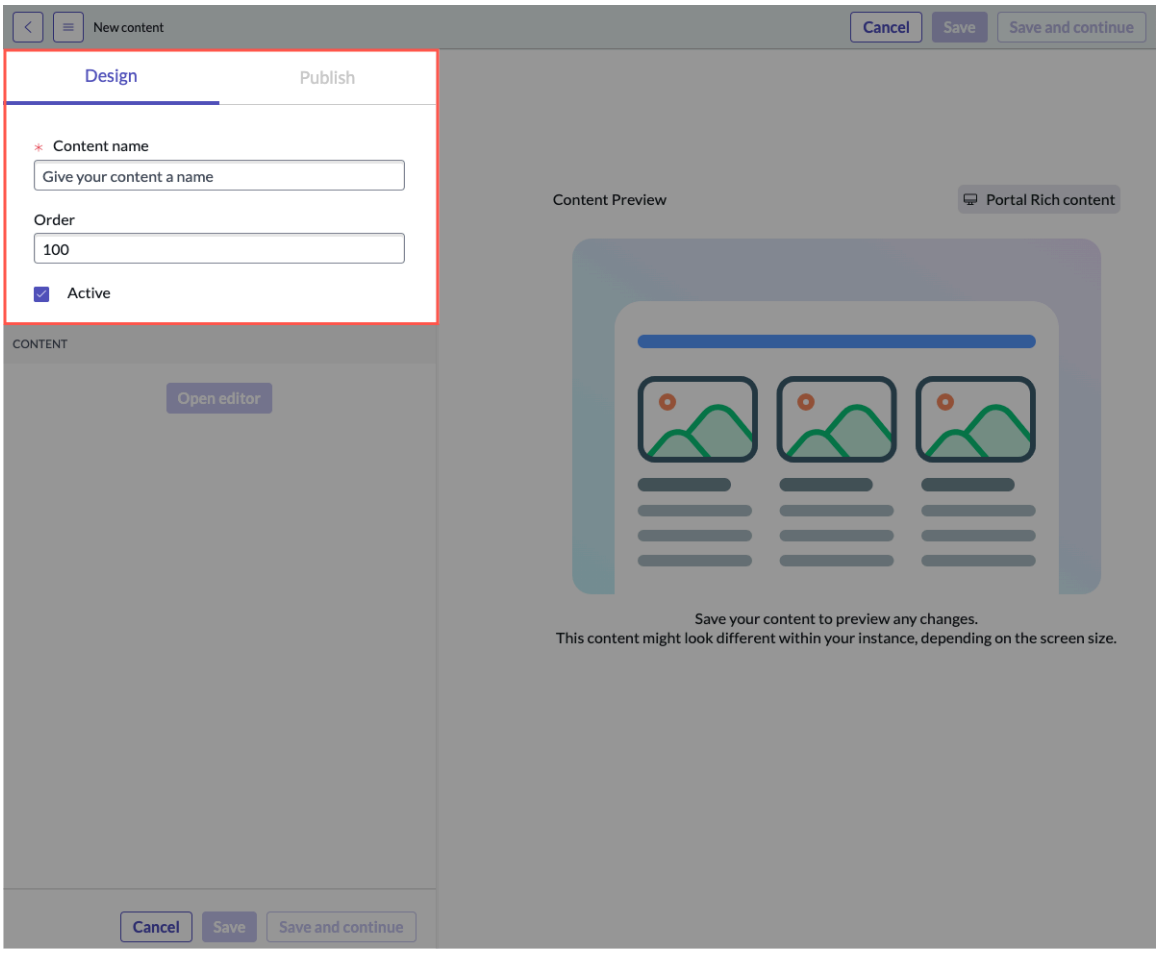
3. コンテンツレコードを作成

   [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力して、コンテンツ名や順序などの詳細を指定します。

   注: ServiceNow® 環境間でコンテンツレコードを直接移行する方法はないため、本番環境でコンテンツを作成し、[アクティブ] オプションを使用して計画の公開とコンテンツ可用性の制御を行うことをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

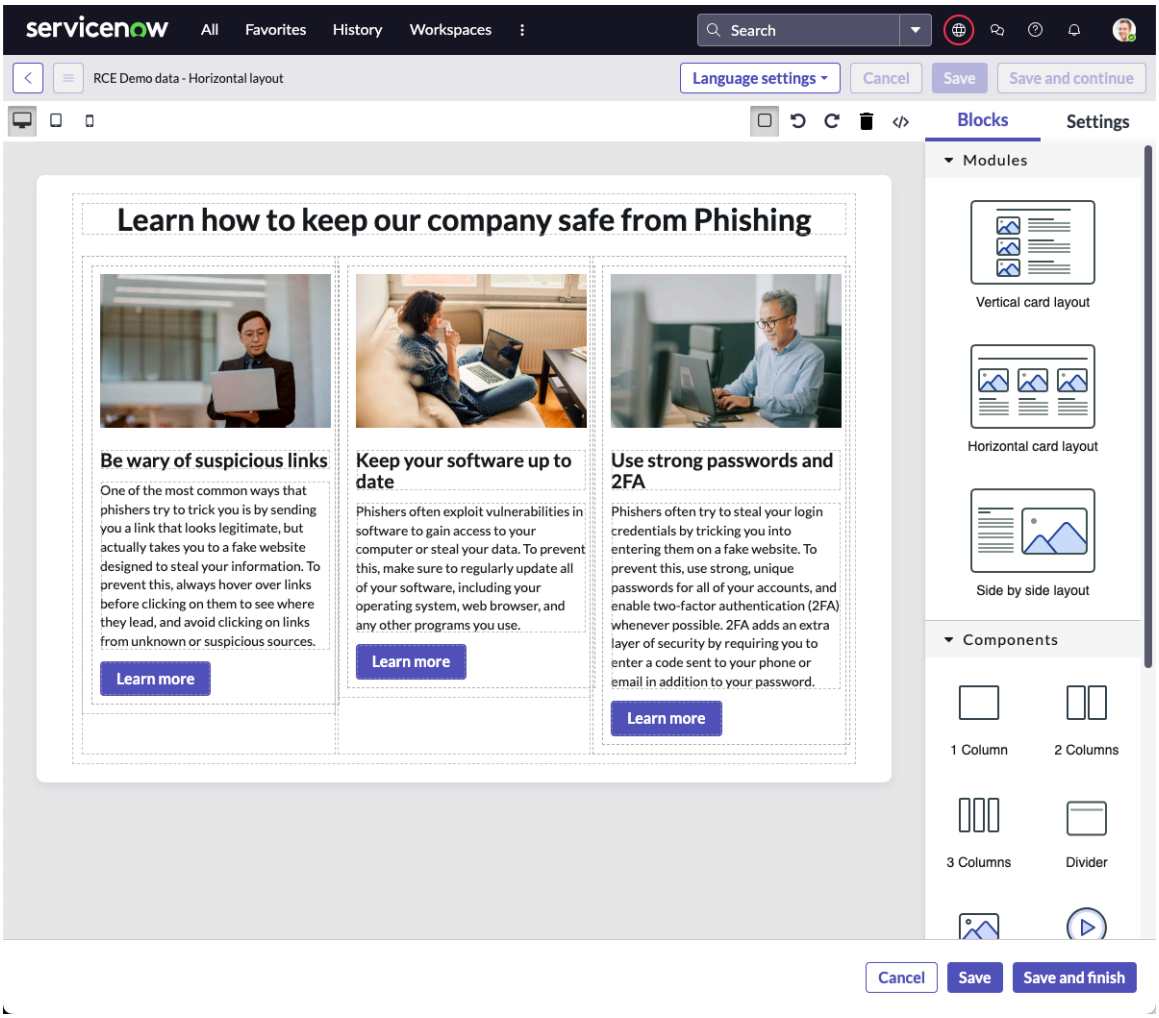


4. コンテンツを準備

   画像やビデオのアップロード、バナーやニュース記事の作成、URL の提供など、コンテンツ形式に適用可能な手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(オプション) 5. コンテンツを翻訳

別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

注:
コンテンツの作成と書式設定を完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

異なる言語で異なる書式設定のコンテンツをリッチにするには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

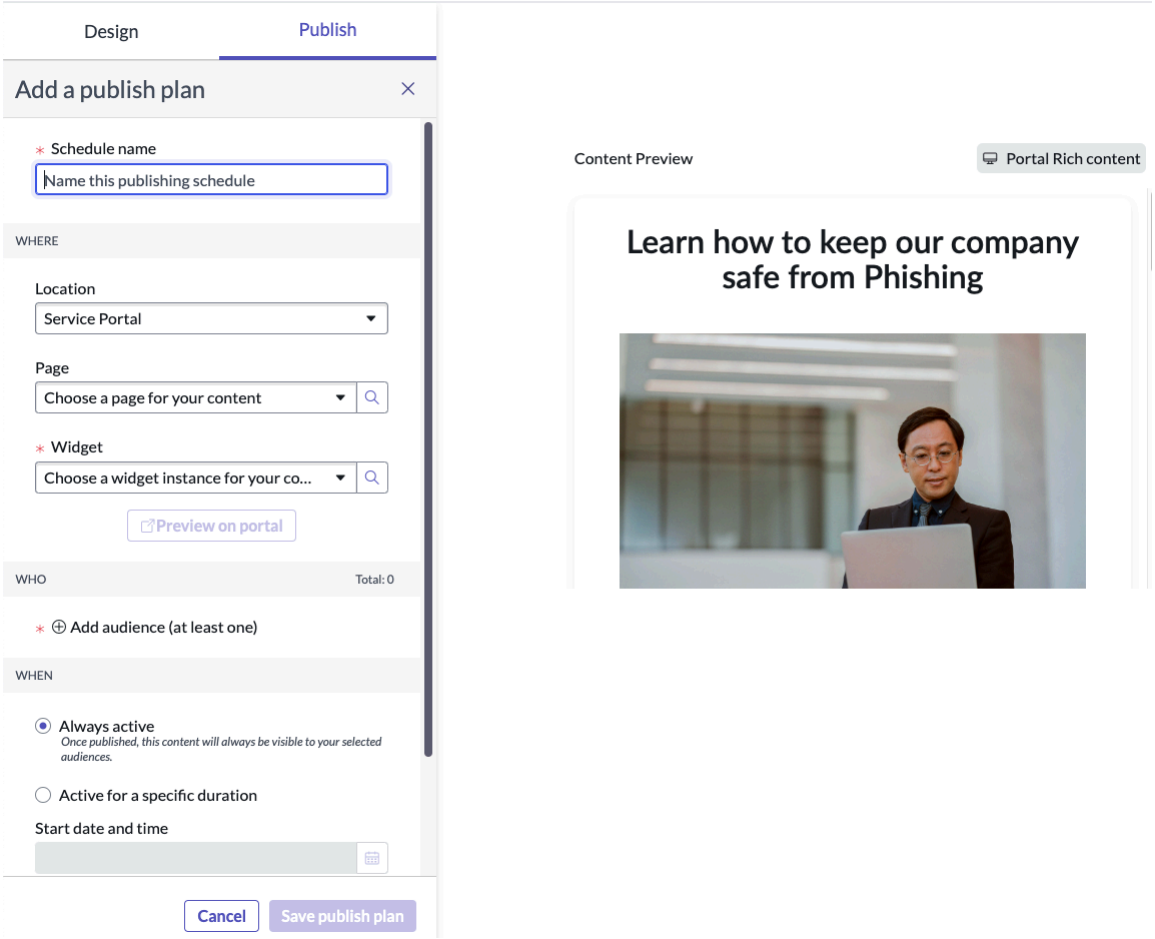
6. 公開を設定

1 つ以上の公開計画を追加して、コンテンツが利用可能になるタイミング、コンテンツを見ることができるユーザー、および期間を決定します。「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サポートされているプラットフォームとコンテンツ形式

記事とページ

- リッチコンテンツ：コーディングの知識がなくても、ドラッグアンドドロップ方式で長い形式のコンテンツを作成してスケジュールする機能を提供します。リッチコンテンツは、限られた技術的知識でサービスポータルのルックアンドフィールに一致する高品質のキュレーションされたコンテンツを簡単かつ視覚的に作成するのに役立ちます。リッチコンテンツは任意のポータルページをターゲットにすることができます。
- ニュース記事：リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と新しい公開方法を組み合わせたもので、大量のコンテンツを公開して、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供できます。

ポータル

コンテンツ配信を使用して、コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開 による複数チャネルを通じて配布できるわかりやすいコンテンツを作成することで、有効性と効率性を高めながら組織内のより多くの人に必要な情報を届けることができます。以下を含むさまざまなタイプのコンテンツを作成できます。

- スタイルコンテンツ：カスタムバナー、ブロック、またはビデオコンテンツを作成するための一連のツールとフィールドにアクセスできます。スタイルコンテンツは、HTML/CSS コードを使用しなくてもすばやく簡単に使用できます。バナーには、テキストの色、テキストの配置、ボタンやリンクの追加、背景色、背景画像の定義、画像のグラデーションの変更などの機能を使用できます。
- ビデオ：ビデオを 従業員センター または 従業員センタープロ に配置します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 見出しと本文、ユーザーまたは HR プロファイルテーブルからの参照変数、およびビデオの全体的なスタイルに寄与するその他の機能を追加する場合は、ビデオのスタイルコンテンツを使用します。

- URL：従業員をコンテンツに誘導するリンク。
- 画像ベースのリンク：画像でもあるコンテンツへのリンク。
- イベント：特定の開始日時と終了日時がある会社のイベントのコンテンツ。
- バナー：従業員にメッセージやコンテンツの表示を促す注意喚起バナー。
- リッチテキスト：リッチテキストを使用すると、太字や斜体などの一般的な書式設定オプションを用いて、より優れたコンテンツやメッセージを作成できます。
- カレンダー：従業員がスケジュール済みイベントをすばやく表示できるようにします。

モバイルコンテンツ

従業員がモバイルデバイスで表示できるさまざまなタイプのコンテンツを作成します。作成できるモバイルコンテンツのタイプは次のとおりです。

- モバイルバナー：モバイルデバイス向けの注意を引くバナー。
- モバイルテキストカード (Mobile Text Card)：見出しテキストとコンテンツへのリンクを含むモバイルデバイス向けのコンテンツ。
- モバイルビデオ (Mobile Video)：モバイルデバイスからアクセスできるビデオ。

通知コンテンツ

コンテンツを通知として従業員に直接送信します。通知のタイプは次のとおりです。

- メール：従業員にメールで通知が送信されます。
- プッシュ：従業員に Now Mobile アプリ で通知が送信されます。
- SMS テキスト：ServiceNow 通知 製品を使用する場合は、コンテンツタイプを使用して従業員に SMS テキストメッセージ通知を送信できます。

  > **注:**
  > 通知 セットアップの構成が必要です。詳細については、次を参照してください：
  >
  > - 通知
  > - メールクライアントによる SMS 配信の有効化
  > - モバイル用に従業員センターを設定する

- Microsoft Teams：従業員に Microsoft Teams で通知が送信されます。これには ServiceNow for Microsoft Teams 統合が必要です。「Microsoft Teams を使用した従業員への通知の送信」を参照してください。

タスクコンテンツ

従業員にアサインされたタスクを完了するよう求めるコンテンツを作成します。次のような To Do があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ボタン完了 (Button Complete)：従業員が To Do を完了したときに押すように求めるボタン。
- 電子署名 (E-Signature)：To Do を完了するにはドキュメントに署名するよう従業員に求めます。
- ビデオを再生します：視聴後に To Do が完了するビデオを提供します。
- ビューリンク (View Link)：アクセス後に To Do が完了するコンテンツへのリンクを提供します。

パルスサーベイコンテンツ

従業員からフィードバックを受け取るには、アクションを促進して影響を測定できるパルスサーベイを作成して送信します。詳細については、「リスニングポスト」を参照してください。

Facebook Workplace コンテンツ

会社と Facebook Workplace を統合するためのコンテンツを作成します。詳細については、「Workplace from Facebook スポーク」を参照してください。

社員フォーラム

従業員フォーラムは、従業員が他の従業員と連絡、意見交換、共同作業を行うことに役立ちます。従業員フォーラムを、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

従業員フォーラムを有効にするために ServiceNow Communities 製品を有効にすると、顧客は コンテンツ公開 内で次のような情報を提供できます。

- ブログ：フォーラムまたはトピックに投稿する長文のテキスト記事を作成します。
- ビデオ：フォーラムまたはトピックにビデオを追加します。
- イベント：フォーラムまたはトピックに投稿するイベント関連の情報アイテムを作成します。

注:
詳細については、「Communities」を参照してください。

リッチコンテンツエディター

リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、視覚的なドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、従業員センタープロ トピックとポータルページ用の HTML ベースのコンテンツを作成できます。

HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がなくても、レイアウトの作成、コンポーネント (コンテナ、画像、ビデオ、リンクなど) の追加、およびコンポーネントの設定の調整を行うことができます。リッチコンテンツエディターを使用すると、技術者以外のユーザーが IT や技術者のサポートなしでページのセクションをビルドできます。

リッチコンテンツエディターには、ドラッグアンドドロップ方式でコンテンツを作成するコンポーネントとキャンバスエリアが用意されています。コンポーネントは個別に編集でき、コンテンツを対象者に提供する前に、作成している内容をデスクトップ、タブレット、またはモバイルデバイスでプレビューできます。

コンテンツを作成しても、ポータルのテーマや色が変更されることはありません。カスタムスタイルの変更を使用しない公開コンテンツは、基礎となるポータルページのテーマを使用します。

自動翻訳

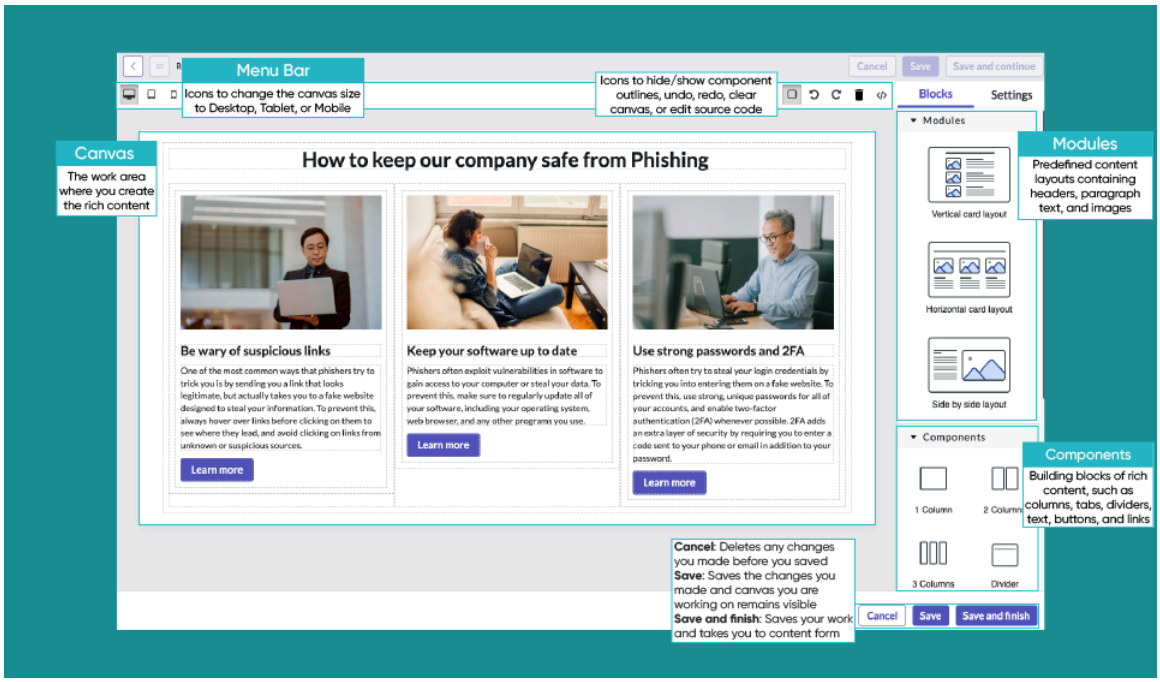
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトでは、リッチコンテンツエディターは **sn_cd.preview.portal_url_suffix** システムプロパティを使用して、作成するコンテンツに使用するポータルテーマを決定します。リッチコンテンツを作成するときにポータルのプレビューを使用すると、ポータルのテーマが反映され、コンテンツの表示例が示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

リッチコンテンツエディターのインターフェイス

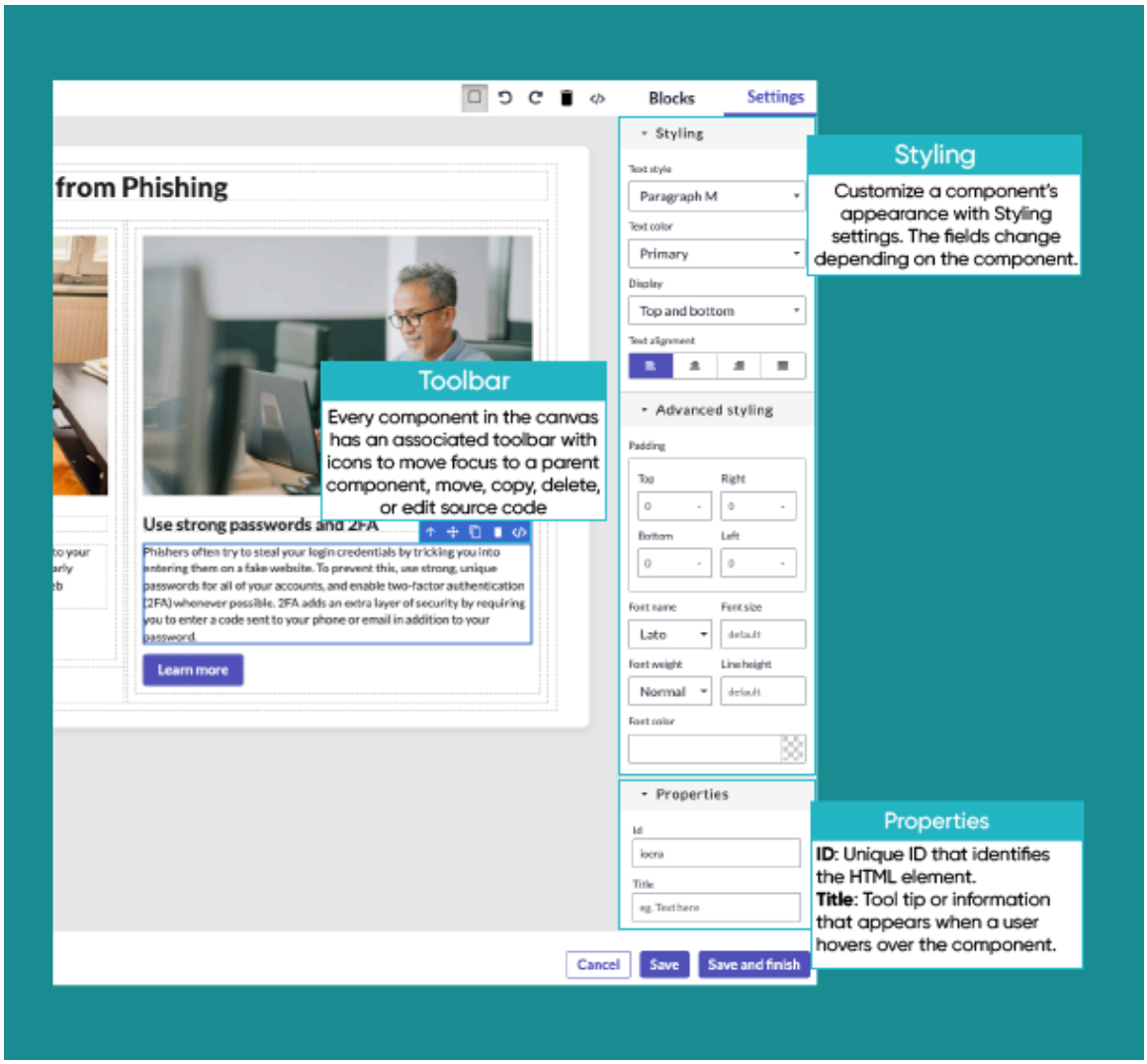
リッチコンテンツエディターのインターフェイスは、コンテンツを組み立てるキャンバス、キャンバスにドラッグアンドドロップするコンテンツコンポーネント、およびキャンバスを変更するためのメニューバーアイコンで構成されています。

注:
[ソースコードの編集 (Edit Source code)] アイコンが表示されない場合は、アドミンに [コードの編集] プロパティを有効にするように依頼してください。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。



コンポーネントを選択すると、左上隅にツールバーが表示され、コンポーネントを直接操作できます。各コンポーネントには、[設定] タブからアクセスできるさまざまなカスタマイズオプションがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

リッチコンテンツエディターの使用

リッチコンテンツエディターでは、HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がほとんどまたはまったくなくても、次のプロセスを使用して HTML コンテンツをビルドできます。

1. リッチコンテンツタイプのレコードを作成します：「リッチコンテンツの作成」
2. ページレイアウトを作成します。
   - モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
   - 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。
3. 画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。
4. キャンバスのサイズを変更して、タブレットおよびモバイル用のコンテンツを作成します。

> **注:**
> 3 つのプラットフォームすべてに対応するコンテンツを作成する際に最良の結果を得るには、まずデスクトップ用のコンテンツを作成してから、タブレットとモバイル用のコンテンツを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. (オプション) 別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

   注:
   コンテンツの作成と書式設定を完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。翻訳間で異なる書式設定のコンテンツを作成するには、言語ごとにコンテンツを複製して書式設定してから、翻訳を実行します。

6. 公開計画を介してユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツの公開計画の作成」

   または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

リッチコンテンツの作成

リッチコンテンツエディターを使用すると、使いやすい Web スタイルのツールで長い形式のコンテンツをビルドできます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて
リッチコンテンツは、コーディングの知識がなくてもドラッグアンドドロップ方式で長い形式のコンテンツを作成してスケジュールする機能を提供します。リッチコンテンツは、限られた技術的知識でサービスポータルのルックアンドフィールに一致する高品質のキュレーションされたコンテンツを簡単かつ視覚的に作成するのに役立ちます。リッチコンテンツは任意のポータルページをターゲットにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [リッチコンテンツ]、[続行] の順に選択します。
3. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

[新規コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。 注: このフィールドは、検索結果にコンテンツヘッダーとして表示されます。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
バージョン	コンテンツバージョニングが有効になっている場合、コンテンツの変更を追跡します。詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
状況	コンテンツがドラフトか公開済みかを示します。

4. [エディターを開く] を選択します。
   このボタンを選択すると、上で入力した情報が保存されます。

次のタスク
モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

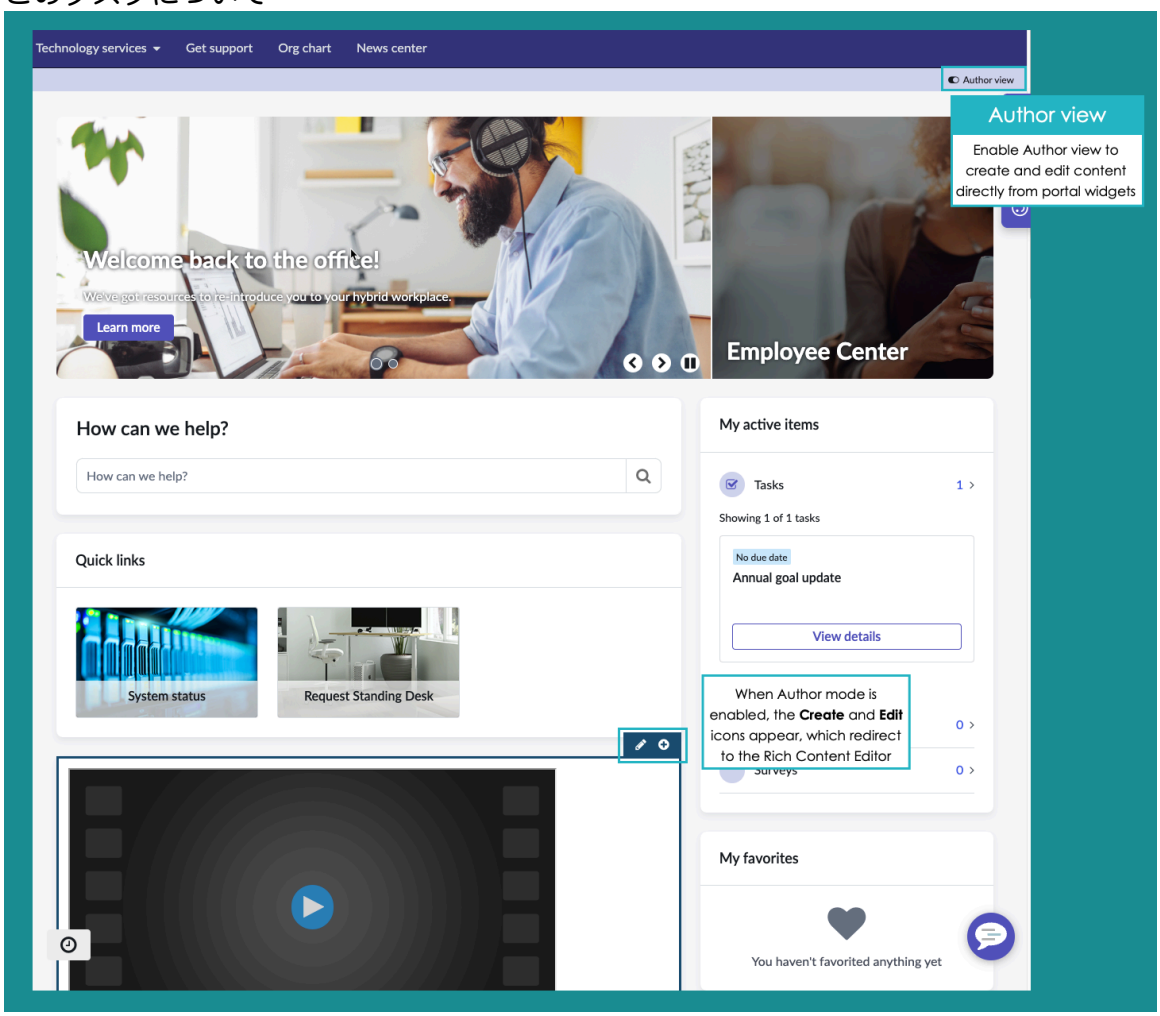
- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

ポータルウィジェットからのリッチコンテンツの作成

[リッチコンテンツ] ウィジェットのコンテンツ作成ショートカットを使用して、従業員ポータルから直接リッチコンテンツを作成および編集します。ウィジェットのショートカットを使用すると、その特定のウィジェットにコンテンツを配信するための公開計画が生成されます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 作成者ビューの切り替えを有効にします。
   [コンテンツを追加] アイコンと [コンテンツの編集] アイコンが [リッチコンテンツ] ウィジェットの上に表示されます。
3. [コンテンツを追加] アイコンまたは [コンテンツの編集]アイコンをクリックします。
   - [コンテンツを追加] をクリックすると、[新規コンテンツ] フォームが開きます。リッチコンテンツ作成フローに従ってコンテンツレコードを作成し、リッチコンテンツを組み立てます。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。
   - [コンテンツの編集] をクリックすると、リッチコンテンツエディターが開き、必要に応じてコンテンツを編集できます。
4. [保存して終了] を選択してコンテンツレコードに戻ります。
5. [保存して続行] タブまたは [公開] タブをクリックします。
   ウィジェットのコンテンツをターゲットとする公開計画が自動入力されます。

次のタスク
必要に応じて、公開計画を変更します。「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加

モジュールを使用すると、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像を含む新しいコンテンツレイアウトを簡単に追加できます。縦向きのカード 3 枚、横向きのカード 3 枚で構成されるレイアウト、またはテキストブロックの右側に画像が配置された並列構成から選択します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

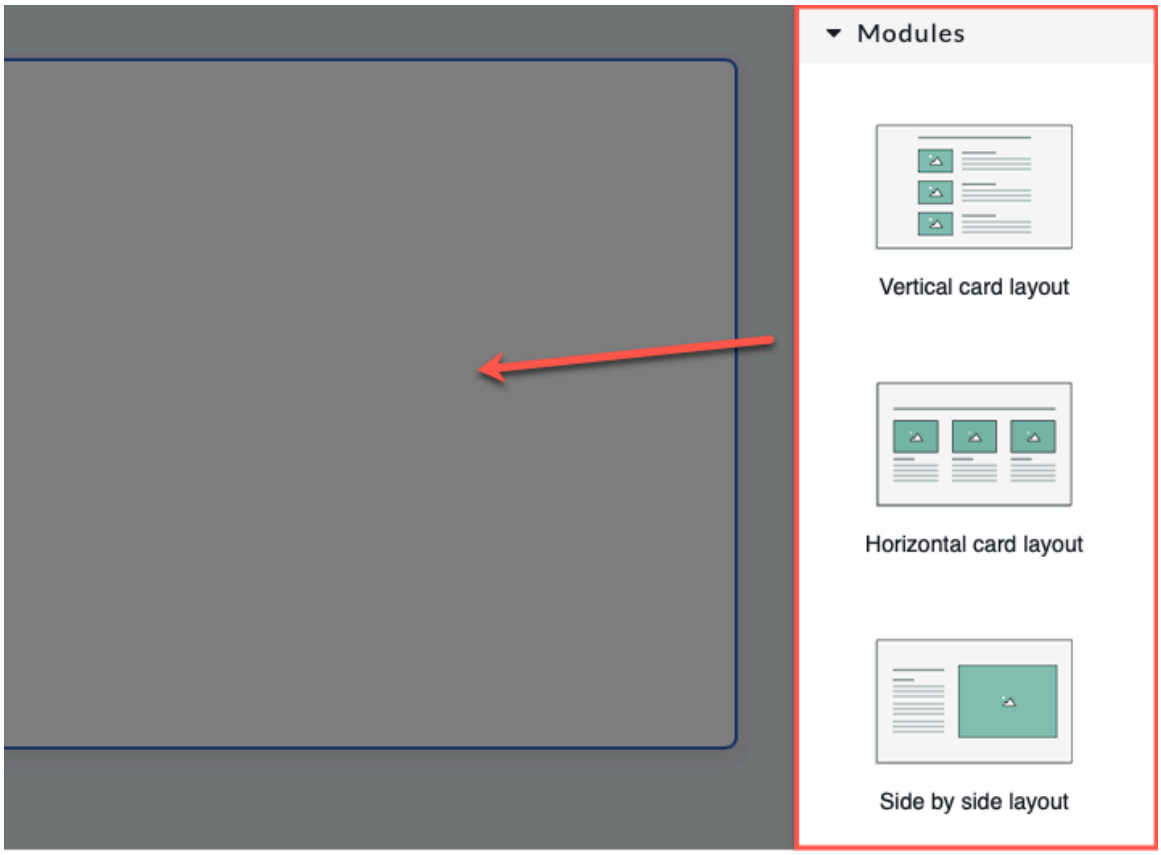
[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. 使用するモジュールを [ブロック] パネルからドラッグアンドドロップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. プレースホルダーヘッダーとパラグラフテキストを自分のコンテンツに置き換えます。
テキストおよびテキストボックスのスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加」を参照してください。
4. 画像を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 画像コンテナをダブルクリックします。

   b. ファイルピッカーのポップアップから画像を選択します。
   または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択] ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択します。

   画像のスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでの画像の追加」を参照してください。
5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

[言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの列の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、ページのレイアウトの定義と整理に役立つ列を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームを完了し (「リッチコンテンツの作成」を参照)、リッチコンテンツキャンバスに移動すると、リッチコンテンツを作成できます。

1、2、または 3 つの列を追加できます。それぞれの列は、他のコンポーネントのコンテナとして機能します。各列コンポーネントは、コンポーネントを選択し、 設定でプロパティを更新することによって編集することもできます。

注:
列内のセルの最小高さは 75px です。セルの高さを小さくすると、セルが行からはみ出します。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で列を追加できます。
   列は、作成するコンテンツのコンテナとして機能します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1 列、 **2** 列、または **3** 列 をリッチコンテンツエディターのキャンバスにドロップすると、2 つのセパレーターが表示されます。外側のセパレーターには [行] のラベルが付いています。内側のセパレーターには [セル] のラベルが付いています。

行またはセルに背景色、最大幅、パディングなどのスタイリングを追加します。スタイリングを追加しない場合は、このページの下部にあるリンクに進むことができます。

3. 編集する行またはセルを選択します。
4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力するか、セルの右側をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力するか、行の下部をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン (行のみ)	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
境界線 (セルのみ)	幅、境界線のスタイル、色を定義します。
境界線の半径 (セルのみ)	半径を設定すると、境界線の角が丸くなります。
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

6. [保存] を選択します。

次のタスク
列をさらに追加してスタイルを設定し、ページ上のすべてのコンテンツのレイアウトを作成します。

次に、画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。

- リッチコンテンツエディターでタブを追加
- リッチコンテンツエディターでの分割線の追加
- リッチコンテンツエディターでの画像の追加
- リッチコンテンツエディターでのビデオの追加
- リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加
- リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加
- リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

リッチコンテンツエディターでタブを追加

リッチコンテンツにタブを追加すると、ユーザーは、さまざまなタブを選択し、タブ内の関連付けられているコンテンツを表示できるので、効率的にナビゲーションできます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

自動翻訳

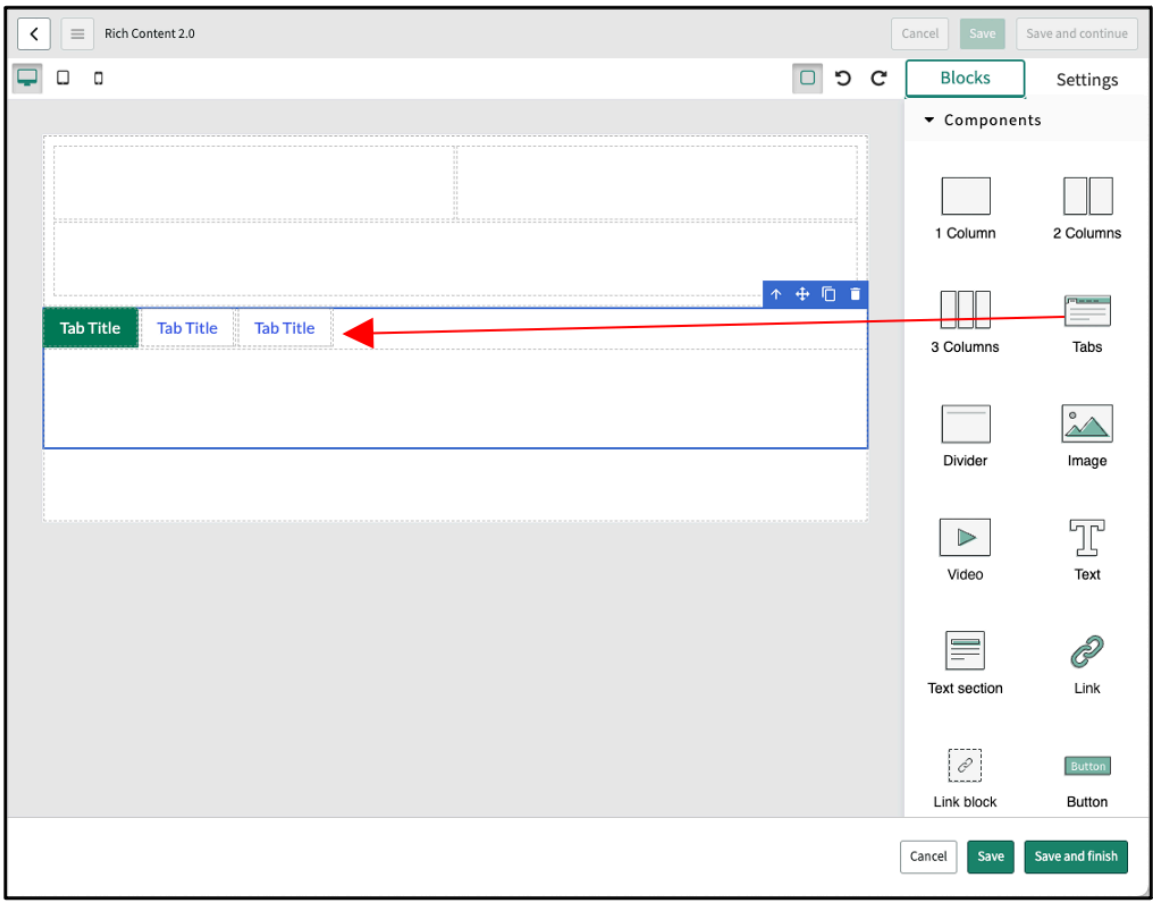
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
画像、ビデオ、テキスト、テキストセクション、リンク、リンクブロック、ボタンなどの他のコンポーネントをタブに追加できます。[タブ] コンポーネントをキャンバスにドロップすると、タブの下に、他のコンポーネントをドロップできるエリアが表示されます。

注:
[タブ] 機能が有効になっていない場合は、コンテンツ公開 アプリケーションを再インストールしてください。

手順

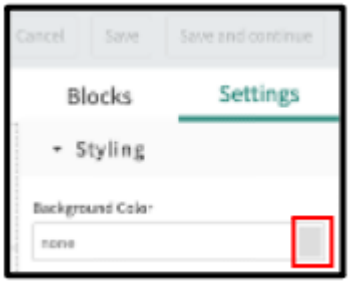
1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でタブを追加できます。



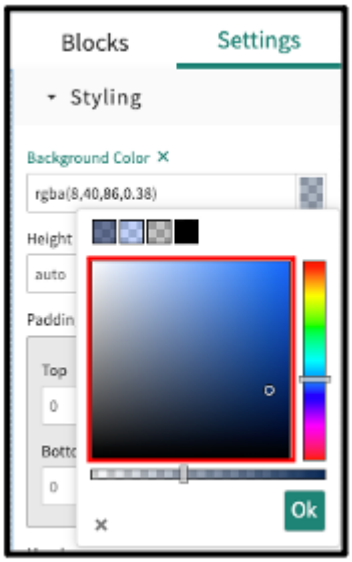
3. キャンバスにタブを追加したら、[設定] タブを選択します。
4. キャンバスに追加したタブを選択します。
5. タブの色を変更するには、まずカラーパレットをクリックします。
6. [設定] タブで、[スタイリング] を選択します。
7. 表示する色を表すカラーコードを入力します。
すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
8. または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。

自動翻訳

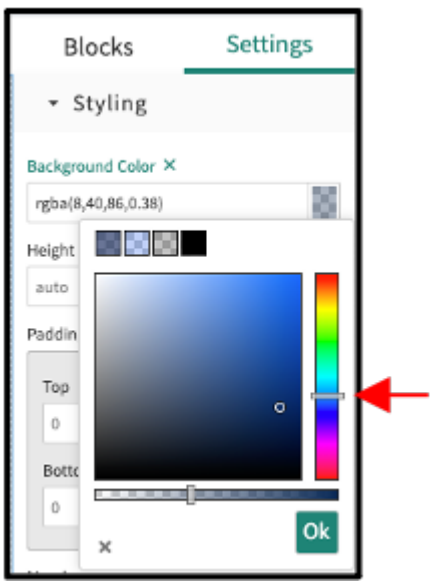
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. 表示されるカラーパレットをクリックします。



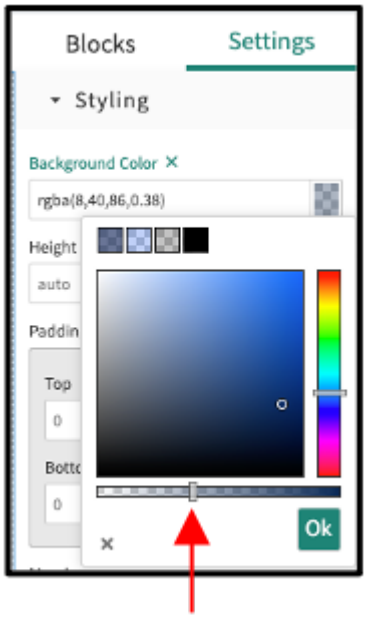
10. カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。バーを上下にスライドさせます。



11. 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

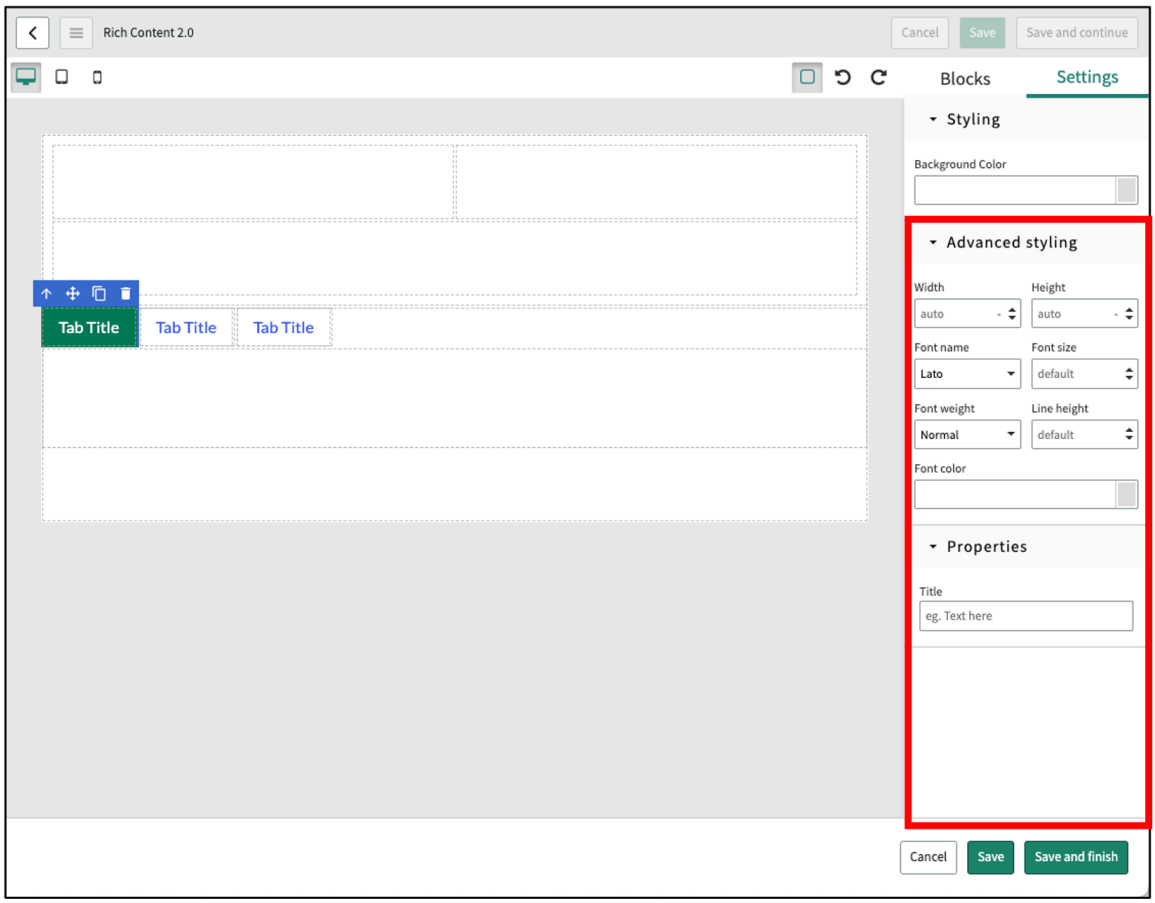


注:
変更をプレビューしてタブを選択すると、タブの色または輪郭にポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

12. [タブタイトル] をハイライト表示して上書きすることで、タブに表示されるテキストを編集または変更できます。
13. タブを選択して [詳細なスタイリング] を選択すると、各タブのサイズと [タブタイトル] のフォントを編集できます。
14. キャンバスに追加したタブの下のエリアに他のコンポーネントをドロップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細なスタイリング

フィールド	説明
Width	各タブを選択し、[幅] ドロップダウンを使用して、その幅を編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
Height	各タブを選択し、[高さ] ドロップダウンを使用して、その高さを編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
フォント名	ドロップダウンを選択して特定のフォントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォントサイズ	数字を入力してフォントサイズを変更するか、上下の矢印を使用してフォントを縮小または拡大します。
フォントの太さ	ボタンのテキストを太くまたは細くする方法を決定します。別の重み付けを選択するには、ドロップダウン矢印を選択します。
行の高さ	テキストの行間の距離を決定します。上下の矢印を使用して、行の高さを増減します。
フォントの色	フォントの色を定義します。 [フォントの色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択します。 カラーパレットをクリックし、必要な色を選択します。 右下のスライドバーを使用して、色を微調整します。 **注:** 変更をプレビューしてタブを選択すると、テキストの色としてポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

15. [プロパティ] の下の [タイトル] フィールドを編集します。
入力したテキストはタブのホバーテキストとして表示され、スクリーンリーダーがそれを読み上げます。
16. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの分割線の追加

キャンバスに水平分割線を追加して、要素を視覚的に分離したり、重要なセクションを強調表示したりします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

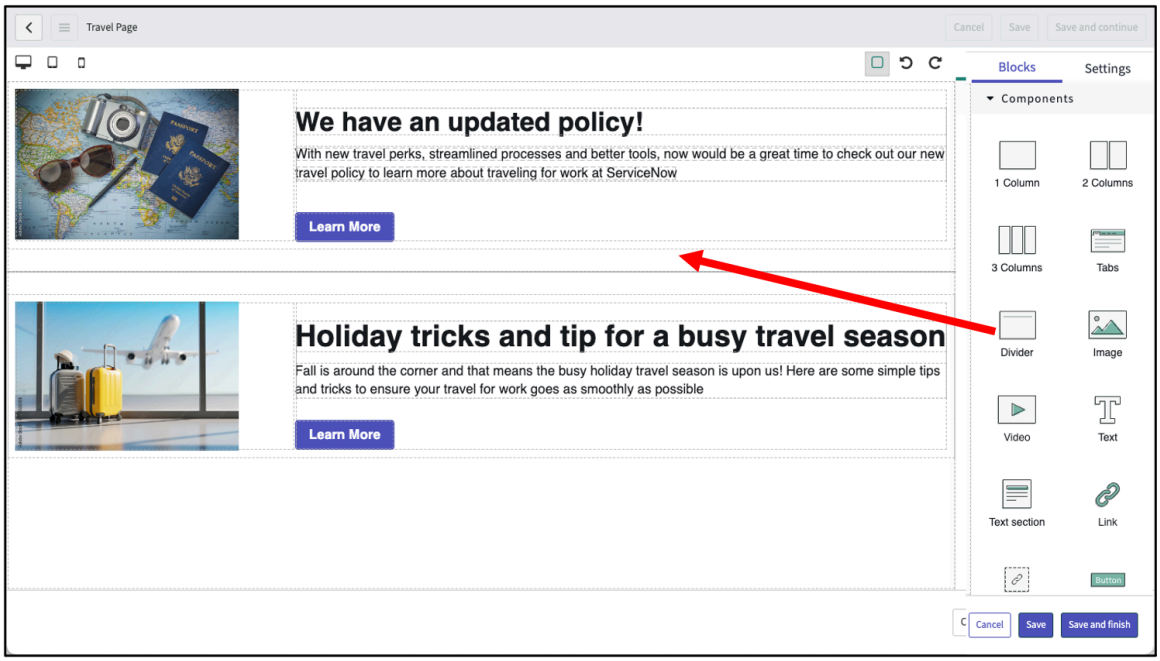
モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で分割線を追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力して値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力して値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
マージン	マージンは、分割線と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの画像の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに画像を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

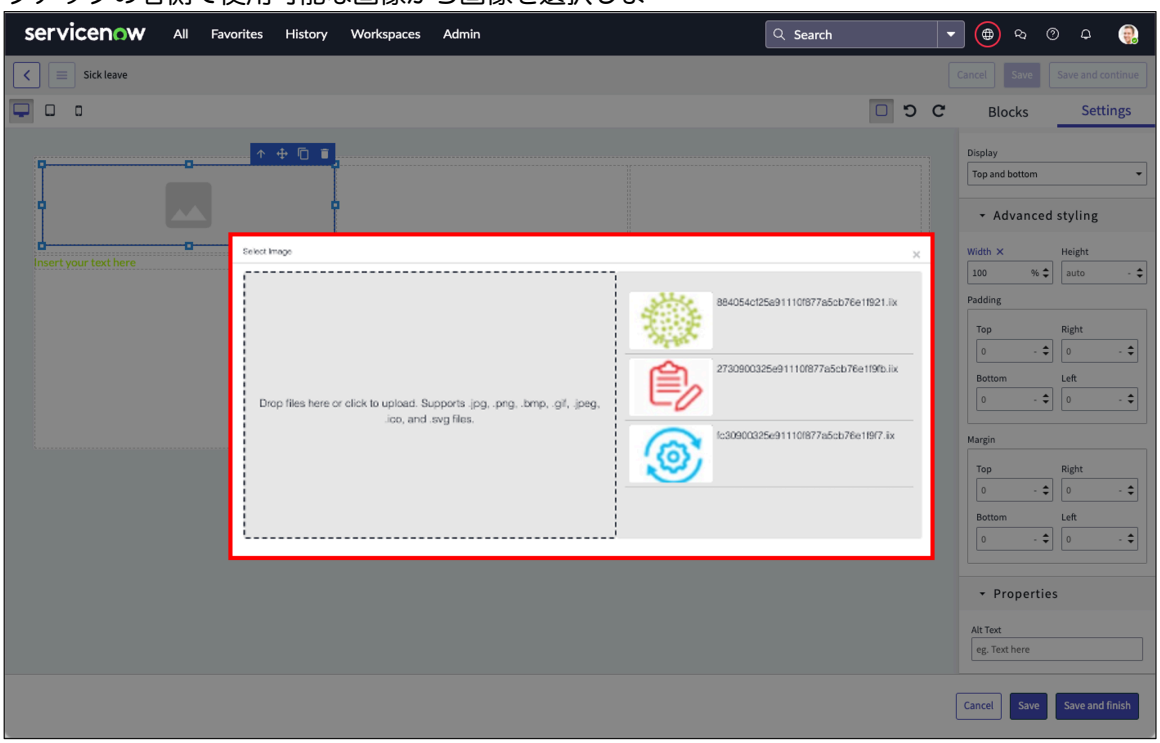
- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
リッチコンテンツエディターは以下の画像タイプをサポートしています。

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で画像コンポーネントをキャンバスに移動します。
3. ファイルピッカーのポップアップをクリックし、画像を選択します。
   または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択]
   ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [設定] タブに移動します。
5. 次の設定を構成します。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	コンテナ内で画像が表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナに画像を挿入すると、デフォルトでは画像はコンテナの全幅になり、高さは画像の寸法に基づいて自動的に調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、画像の側面をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
代替テキスト	アクセシビリティを向上させるために画像の外観または機能を説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのビデオの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツにビデオを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
リッチコンテンツエディターは以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

  注:
  ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo
- ビデオストリーミングサービス

  注:
  ビデオストリーミングサービスのビデオを使用するようにコンテンツ プロバイダーを構成する必要があります。ビデオホスティング統合フレームワーク を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [ビデオ] ブロックをキャンバスに移動します。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
水平配置	コンテナ内でビデオが表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナにビデオを挿入すると、デフォルトではビデオはコンテナの全幅になり、高さはビデオの寸法に基づいて自動的に調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、ビデオの側面をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがビデオにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
プロバイダー	ビデオがホストされている場所。以下から選択します。 ○ HTML5 ソース ○ Vimeo ○ Youtube ○ ビデオストリーミングコンテンツプロバイダー
ソース/ビデオ ID	キャンバスに表示するビデオの一意の ID。 ○ HTML5 の場合、ソースはキャンバスに表示するビデオの一意の ID です。 ○ YouTube の場合、ビデオ ID は URL 文字列の v= の後に表示されるテキストです。 ○ Vimeo の場合、ビデオ ID は URL 文字列の末尾に表示されます。
コントロールを表示 (Youtube および HTML5 ソース)	このボックスをオンにすると、ビデオプレーヤーコントロールが表示されます。ユーザーは、これらを使用して、操作の開始/停止、ボリュームの制御、クローズドキャプションの表示、ビデオの全画面表示、またはビデオ設定の変更を実行できます。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
   [保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに [テキスト] または [テキストセクション] を追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて

- [テキスト] は、テキストを書式設定および配置するためのツールを提供します。
- [テキストセクション] は、テキストを書式設定および配置するためのツールと見出しを追加するためのエリアを提供します。

注:
[テキスト] セクションでは、見出し、テキスト、コンテナの設定が別々に構成されます。

書式設定されたコンテンツをコピーしてリッチコンテンツエディターに貼り付けると、そのコンテンツは、元の書式設定を保持して新しいテキストボックスに表示されます。または、ブラウザーのツールバーオプションを使用することもできます 編集 > 貼り付けと一致スタイル をクリックして、コンテンツをプレーンテキストとして貼り付け、貼り付け先のテキストボックスの書式に合わせます。

貼り付け動作：

- テキストボックスをクリックして貼り付ける：カーソルの位置にコンテンツが表示されます。
- テキストボックス全体を選択して貼り付ける：下にある新しいテキストボックスにコンテンツが表示されます

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [テキスト] または [テキストセクション] ブロックをキャンバスに移動します。
3. 列にドロップしたコンポーネントに応じて、テキストまたはテキストと見出しを入力します。
4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
テキストスタイル	事前に書式設定された選択肢を選択することで、テキストの外観をすばやく変更できます。さまざまな見出しまたは段落スタイルを選択できます。 見出し 1 ～ 6 は h1 ～ h6 の HTML タグに対応しています。 テキストスタイルを選択すると、それと同期するために、ポータルテーマのテキスト設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。
テキストの色	このドロップダウンを使用して、テキストの色を変更できます。 テキストの色を選択すると、それと同期するために、ポータルテーマのテキスト設定からプルされます。値はポータルテーマの一部として定義されます。企業に合わせて、ポータルテーマをさまざまな色にカスタマイズできます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。 選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ：ポータルテーマで定義されたプライマリ色。 ○ ミュート：ポータルテーマで定義された色。 ○ 白：テキストの色を白に変更します。これは、白以外の背景色を使用する場合に便利です。 テキストの色は、テキストの色に事前定義された CSS クラスをアサインします。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
テキストの配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
詳細なスタイリング	
パディング	テキストとテキストコンテナの境界線の間隔をピクセル単位で、またはテキストコンテナ全体に対する割合で設定します。 上、右、下、および左のパディングを指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、ユーザーを別のコンテンツまたは Web ページにリダイレクトするリンクまたはリンクブロックを追加します。[リンク] ではテキストボックスを使用でき、[リンクブロック] ではリンクとして機能する画像を追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、[リンク] または [リンクブロック] をドラッグアンドドロップします。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次の設定を構成します。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	リンクコンテナの背景色を設定します。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
表示 (リンクのみ)	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
詳細なスタイリング	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名 (リンクのみ)	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ (リンクのみ)	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ (リンクのみ)	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ (リンクのみ)	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色 (リンクのみ)	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがリンクまたはリンクブロックにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。

5. リンクブロックを追加した場合は、画像をリンクブロックにドラッグアンドドロップします。
画像の構成の詳細については、「リッチコンテンツエディターでの画像の追加」を参照してください。
6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

アクションをトリガーしたり、ユーザーを別のコンテンツにリダイレクトしたりするボタンを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でボタンを追加できます。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
ボタンタイプ	追加するボタンのタイプを定義します。選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ (デフォルト) ○ セカンダリ ○ リンクのみ ボタンタイプを選択すると、それに同期するために、ポータルテーマの設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。
ボタンサイズ	ボタンのサイズを定義します。 ボタンサイズを選択すると、それに同期するために、ポータルテーマの設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。 選択肢は次のとおりです。 ○ X-Small ○ 小 ○ 中 (デフォルト) ○ 大
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	注: 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	ボタンの配置を設定します。左、中央、または右から選択します。
詳細なスタイリング	
ボタンの色	ボタンの色を変更します。 **a.** 表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 注: すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。 **b.** または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。 **c.** 表示されるカラーパレットをクリックします。 **d.** カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。 **e.** バーを上下にスライドさせます。 **f.** 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。
Width Height	ボタンを選択し、[幅] および [高さ] ドロップダウンを使用して数値を入力するか、上向き矢印と下向き矢印を使用して、各ボタンの幅と高さを調整できます。 また、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。以下から選択可能です。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
マージン	ボタンの外側と周囲のマージンまたはスペースを調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	[マージン] セクションの下のドロップダウンを使用して、上下左右のマージンを調整することができます。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
ボーダー	ボタンの外側の境界を編集します。 **注:** 境界はボタンの周囲の輪郭です。 幅：上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の幅を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。 スタイル：ボタンの周囲の境界線の形式。ドロップダウンを選択して、ボタンの周囲の境界線のタイプを選択します。 色：ボタンの周囲の境界線の色。背景色の選択と同様に、カラーパレットとスライドバーを使用して、ボタンの色を選択します。
境界半径	上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の半径を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
ボタンラベル	ボタンの上に表示されるテキスト。
タイトル	ユーザーがボタンにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  ○ 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。

  ○ コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

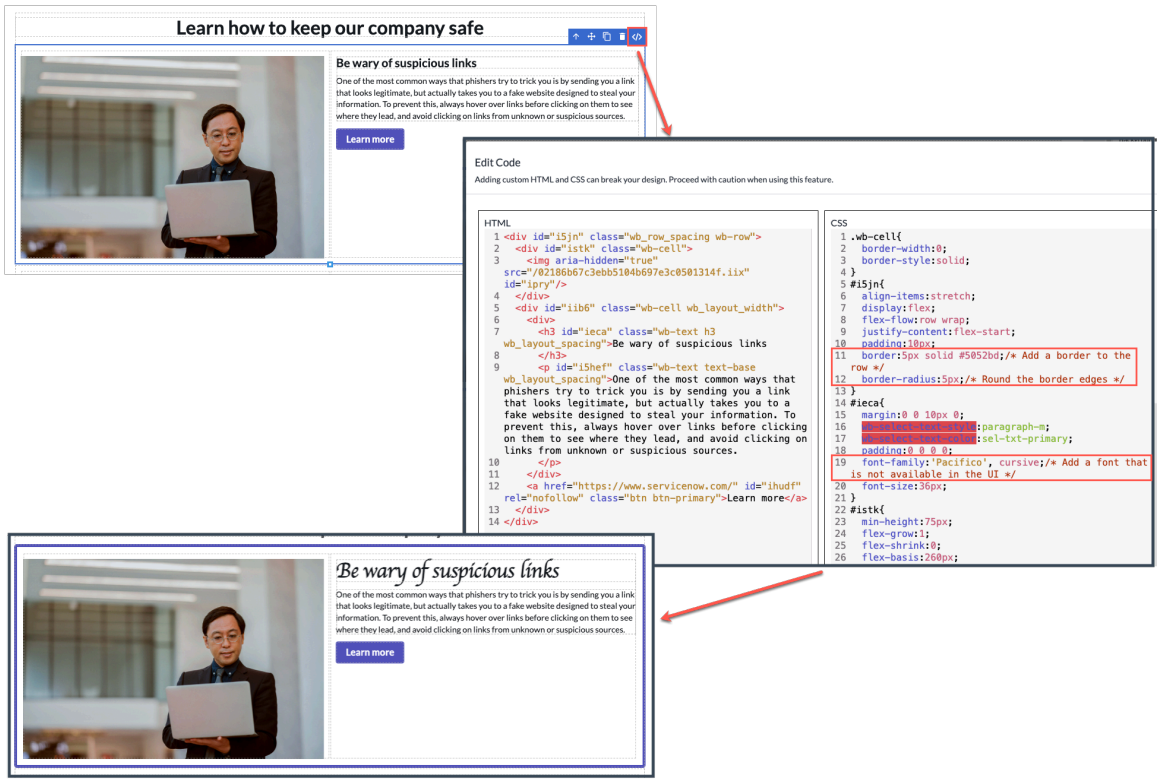
> **注:**
> コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
>
> 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのソースコードの編集

キャンバス内のすべての要素または特定の要素の HTML および CSS ソースコードを変更します。

HTML 要素を使用してレイアウトを作成し、要素の CSS を直接編集して、キャンバスインターフェイスでは利用できないスタイルを追加するか、他のソースからコードをコピーして貼り付けてコンテンツを移行します。



機能

ポータルのセキュリティの確保

[コードの編集] ウィンドウで [適用] をクリックすると、コードエディターによってインスタンスの侵害に使用される可能性のある HTML タグが削除されます。詳細については、「HTML sanitizer」を参照してください。

重要なコードの特定

編集ウィンドウでは、削除すべきでない CSS フラグメントが赤でハイライト表示されます。これは、ポータルテーマの一部である設定、または複数の要素がそのコードを使用していることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さらに、次の HTML 要素のいずれかによって参照される CSS ルールを削除すると、コードエディターによって CSS ルールが復元されます。

- 行
- セル
- キャンバス
- 仕切り
- ボタン
- リンクブロック
- タブ

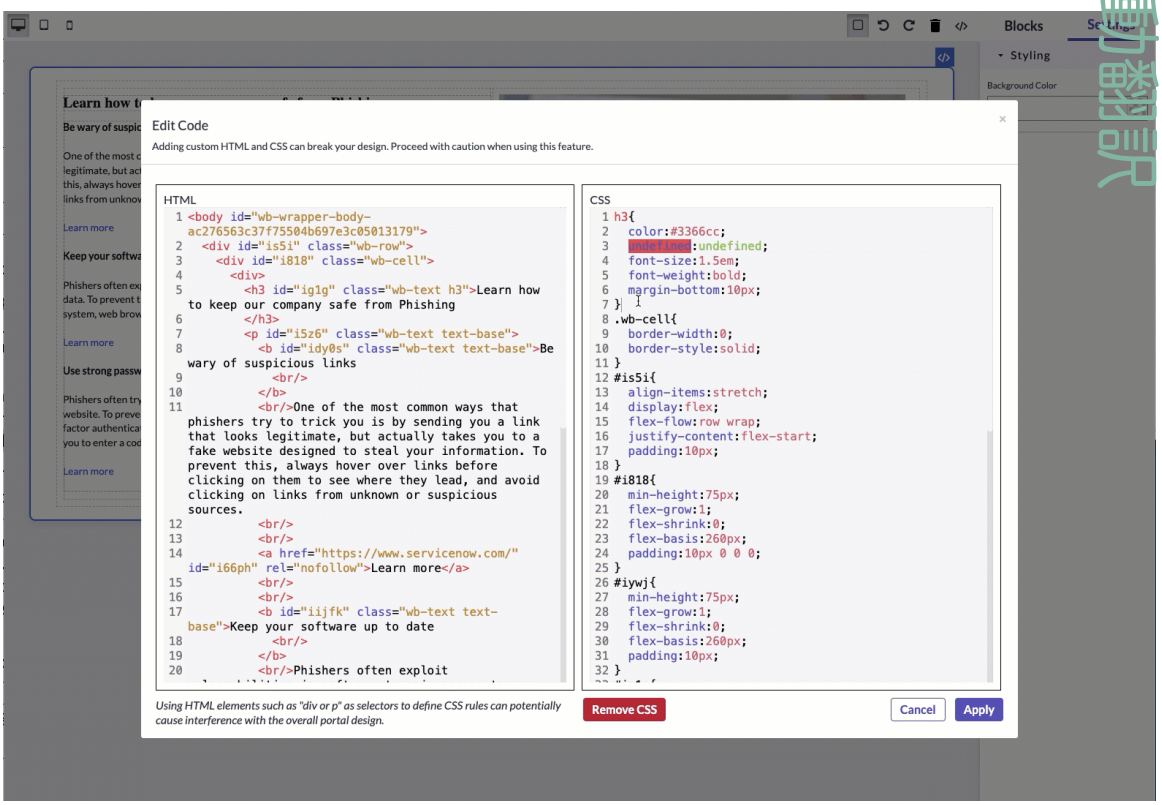
不要なコードの削除

変更を保存すると、コードエディターによって未使用の CSS ルールが削除されます。

逆に、削除しようとしている CSS ルールをコードエディターが復元する場合は、その CSS コードのブロックをハイライト表示し、**[CSS を削除 (Remove CSS)]** ボタンをクリックしてコードエディターを上書きします。

[CSS を削除 (Remove CSS)] ボタンの使用例

次のビデオでは、ユーザーが Delete キーを使用して CSS ルールを削除しようとしますが、システムはコードを復元します。次に、ユーザーがコードをハイライト表示して、**[CSS を削除 (Remove CSS)]** をクリックすると、コードが正常に削除されます。



注:
この機能はデフォルトで使用できません。アドミニストレーターは、[コードを編集] プロパティを有効にする必要があります。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

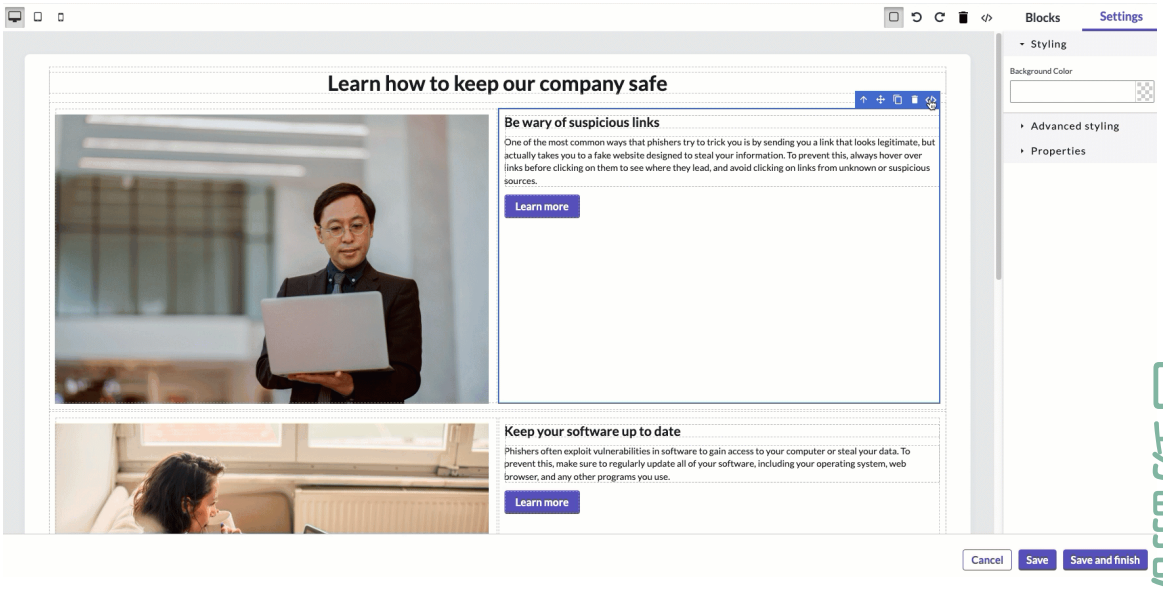
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要な考慮事項

- カスタム HTML と CSS を追加すると、デザインが壊れる可能性があります。この機能を使用する場合は、注意して実行してください。リッチコンテンツエディターはコードエディターでの変更を追跡しないため、[元に戻す] ボタンでコードの変更を確実に元に戻すことはできません。
- HTML 要素 (div や p など) を使用して CSS ルールを定義することは、意図しない結果が生じる可能性があるため、お勧めしません。

  ### **HTML** 要素を使用して **CSS** ルールを定義する場合の予期しない結果の例

  次の例で、ユーザーはセル内の p 要素の CSS ルールを定義します。ただし、ページプレビューではスタイルルールが、フッターだけでなく、すべてのテキストボックスの p 要素に適用されます。



- ブラウザが異なれば、コピー/貼り付けの動作も異なる場合があります。Ctrl + V を押してもコンテンツが期待どおりに複製されない場合は、コンポーネントツールバーの複製アイコンをクリックします。
- コピーして貼り付けしたコンテンツのスタイル (フォントなど) が保持されず、設定を調整しても問題が解決しない場合は、[スタイリング (Styling)] フィールドの横にある [x] をクリックしてスタイルをクリアし、スタイルを設定します。



- 貼り付けたコンテンツが保存したものとは異なって表示される場合は、HTML サニタイザーによって一部のスクリプトタグが削除されたことが原因である可能性があります。

ニュース記事

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と、ポータルと Now Mobile アプリ への大量のコンテンツ公開を可能にする新しい公開方法を組み合わせたもので、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供できます。

従業員ポータルでのニュース記事

ニュース記事は、[ニュースフィード] ウィジェットのカスタマイズ可能なインスタンスを通じてユーザーに配信されます。[ニュースフィード] ウィジェットインスタンスは、ポータルのホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページ、および emp_taxonomy_topic ページに表示されます。アド

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

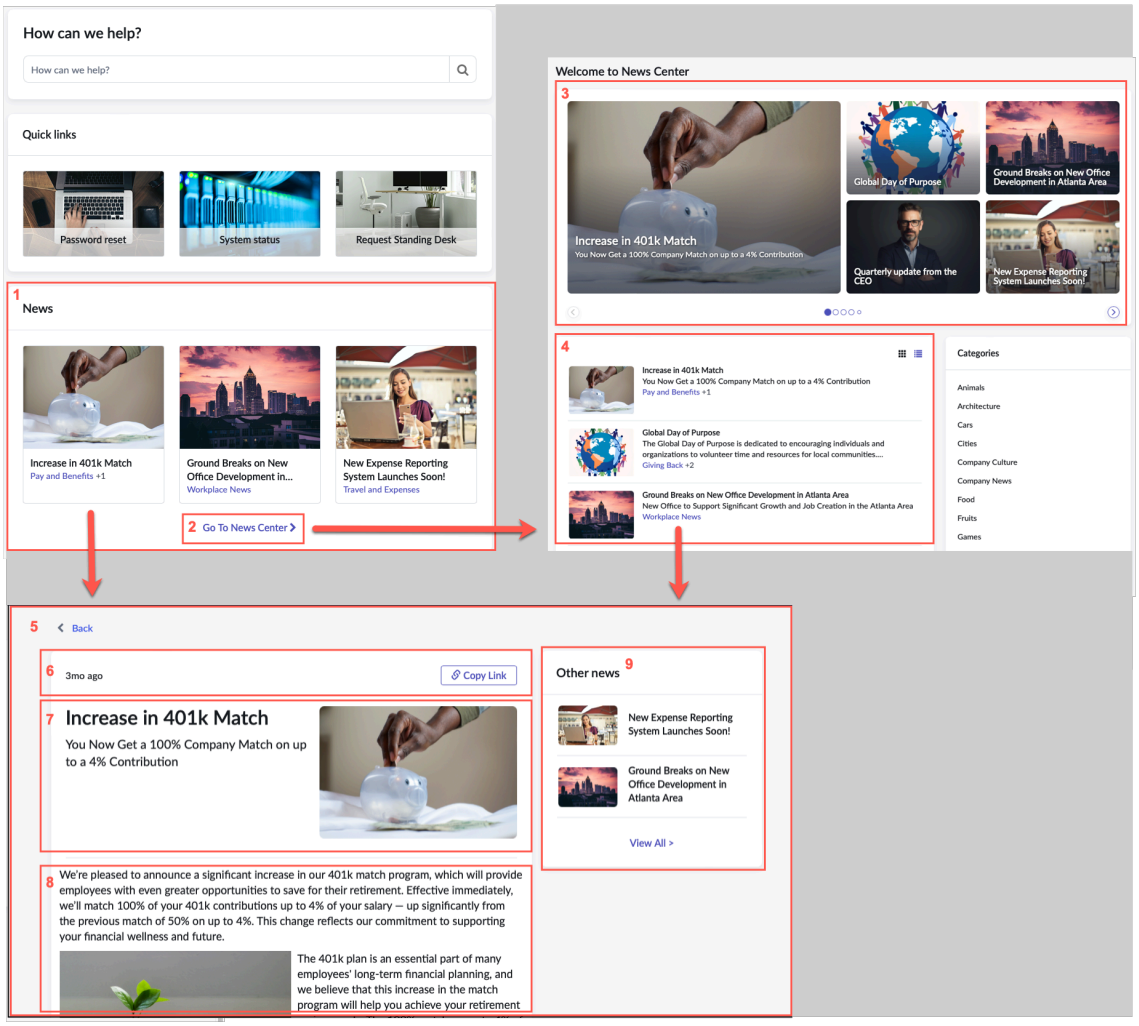
自動翻訳

ミニストレーターは、[ニュースフィード] ウィジェットを設定して、ニュース記事を縦リストまたは 3 列のグリッドとして表示したり、別のページにリンクする召喚状を追加したり、ニュースカテゴリを表示したりすることができます。詳細については、「ニュースフィードウィジェットの変更」を参照してください。

[注目のニュース] ウィジェットは、ハイライト表示されたニュース記事を表示するために [ニュースセンター] ページの上部に表示されます。[注目のニュース] ウィジェットの構成については、「[注目のニュース] ウィジェットの変更」を参照してください。

バージョンが Washington 以降の ServiceNow インスタンスの場合、ユーザーが公開されているすべてのニュース記事にすばやくアクセスできるように、ニュースセンターがトップレベルのナビゲーションメニュー (メガメニュー) にメニューオプションとして自動的に表示されます。ニュースセンターをメニューから削除するには、「メガメニューからニュースセンターを非表示にする」を参照してください。

次のグラフィックを確認して、従業員がニュース記事を表示するウィジェットをどのように表示し、操作するかを理解してくださ



い。

1. 注目のニュースウィジェットには、ハイライト記事が表示されます
2. [ニュースセンター] ボタンをクリックすると、[ニュースセンター] ページが開きます。
3. [注目のニュース] ウィジェットには、[ニュースセンター] ページで強調表示された記事が表示されます。
4. [すべてのニュース (All news)] リストでは、ニュースフィードウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

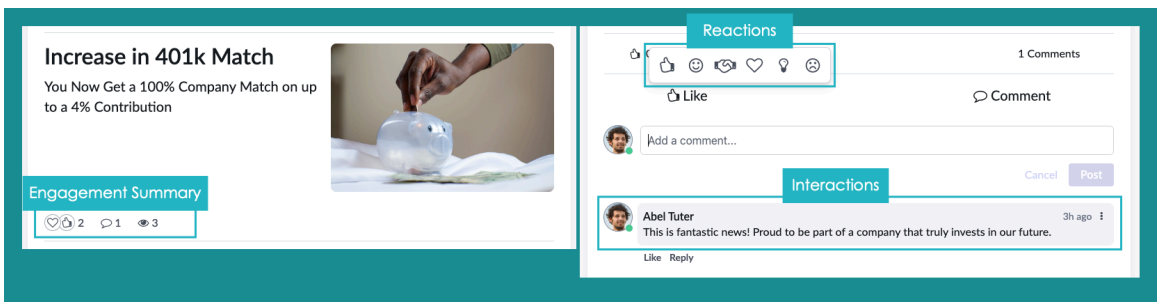
5. 従業員がニュース記事をクリックすると、[記事の詳細] ページで記事全文が開きます。

   後続の 3 つのウィジェット ([ニュース情報 (News info)]、[ニュースヘッダー (News Header)]、および [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)]) は、連携してニュース記事を表示します。3 つのウィジェットには、インスタンスオプション [データローダーを使用 **(Use dataloader)]** が含まれています。ニュースウィジェットが互いにデータを共有できるようになり、サーバーの呼び出しと Web ページのロード時間が短縮されるため、このオプションを有効にすることをお勧めします。

6. [ニュース情報 (News Article Detail)] ウィジェット：公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
7. [ニュースヘッダー (News Header)] ウィジェット：見出し、サブ見出し、および画像サムネイルを保持します。
8. [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)] ウィジェット：リッチコンテンツで作成された記事本文を保持します。
9. [その他のニュース (Other news)] では、[ニュースフィード] ウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。

ニュース記事に対する従業員のエンゲージメント

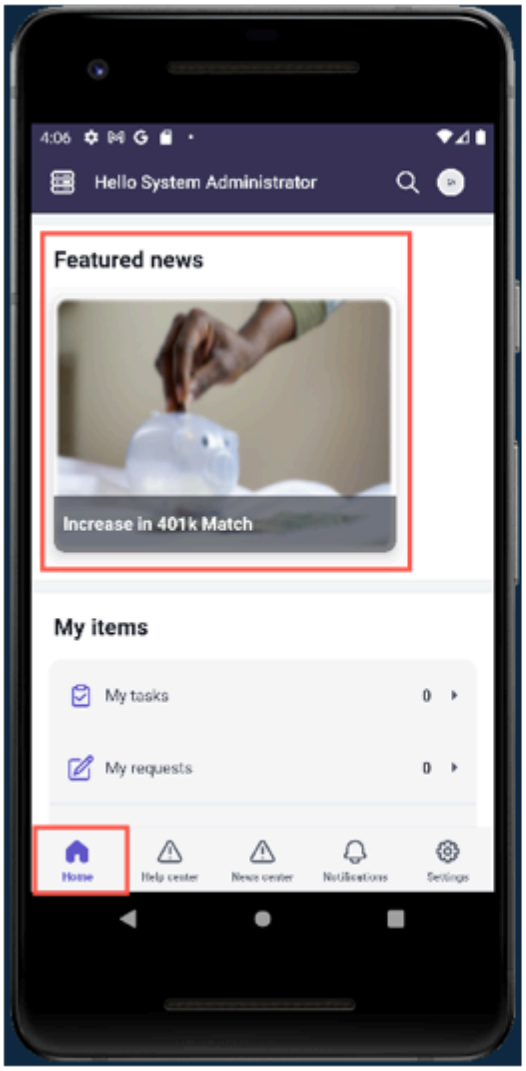
コンテンツエンゲージメントは、ユーザーが記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメントメトリクスを使用してコンテンツの有効性を測定できるようにすることで、ニュース記事を強化します。詳細については、「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

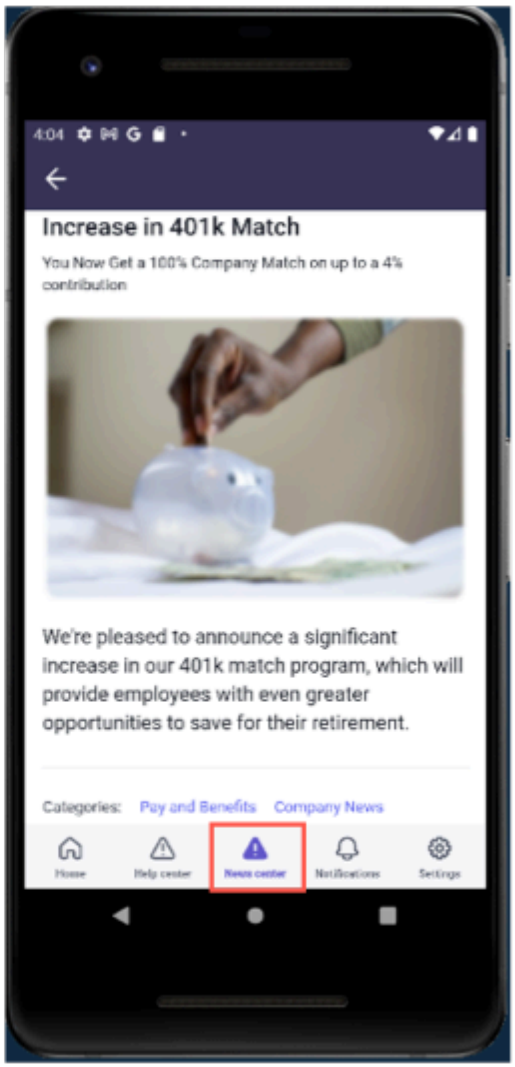


Now Mobile アプリのニュース記事

Now Mobile アプリには [ニュースセンター] 画面があり、ポータルの [ニュースフィード] ウィジェットに公開されるのと同じニュース記事が表示されます。さらに、コンテンツマネージャーは、Now Mobile アプリのホーム画面に表示されるニュース記事を構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

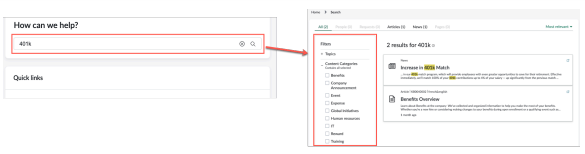
Now Mobile アプリのユーザーエクスペリエンスについては、「Now Mobile のニュース」を参照してください。ニュース記事の公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

ニュース記事の整理

コンテンツアドミニストレーターとマネージャーは、1 つ以上のカテゴリ (業界ニュースや企業文化など) をニュース記事に割り当てることができます。記事が公開されると、従業員は、ホームページの [ニュースフィード] ウィジェットまたは [ニュースセンター] で記事をプレビューするときに、記事に関連付けられているカテゴリを確認できます。従業員はカテゴリをクリックして [カテゴリ] ページを開くことができます。このページには、そのカテゴリに関連付けられているすべてのニュース記事が新しい順で一覧表示されます。

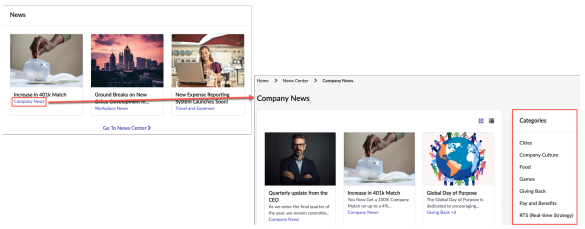
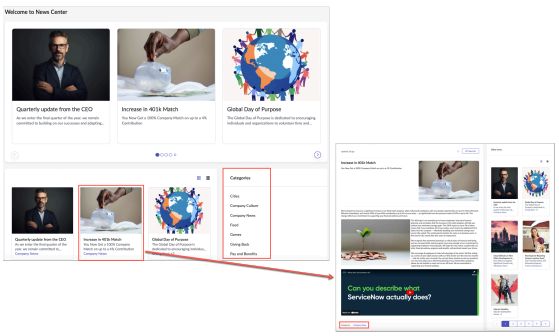
次の表は、カテゴリによってユーザーエクスペリエンスがどのように向上するかを示しています。

カテゴリ機能とスクリーンショットの例

機能	スクリーンショット
従業員がニュース記事を検索するときに、ニュースカテゴリ別に検索結果をフィルタリングできます。	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリ機能とスクリーンショットの例 (続く)

機能	スクリーンショット
[ニュースフィード] ウィジェットには、各記事のカテゴリが表示され、そのカテゴリのページにリンクしています。 各カテゴリページには、関連するニュース記事が公開日順に一覧表示され、最近公開された記事が最初に表示されます。 このページには、他のカテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットもあります。ウィジェットには、構成された順序に基づいてカテゴリが表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。	
[ニュースセンター] には、カテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットが含まれています。従業員がニュース記事を開くと、[記事の詳細] ページの記事の下部にニュースカテゴリが表示されます。	

ニュース記事の作成を促進

コンテンツ作成者は、コンテンツテンプレートを活用して大量のニュース記事を作成することで、生産性を向上させることができます。sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーは、最初にコンテンツテンプレートを作成して、記事のレイアウト、公開場所、および対象者を定義します。コンテンツ作成者は新しい記事を作成するときに、ニュース記事をコンテンツテンプレートに関連付けて、構築済みのテンプレートと自動生成された公開計画にアクセスできます。

詳細については、「コンテンツテンプレート」を参照してください。

ニュースエクスペリエンスのカスタマイズ

[ニュースセンター] ページと [記事の詳細] ページでは、他のコンテンツ公開ウィジェットをサポートしています。たとえば、今後のイベントを表示するように [ニュースセンター] ページを構成できます。ポータルページの構成の詳細については、「Creating portal pages」を参照してください。

ニュースウィジェットに表示される記事数の制限を設定する場合や、ニュースセンターまたは記事の表示に別のページを選択する場合は、『コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ』の「ニュース」セクションを参照してください。

[ニュースセンター] ページまたは [記事の詳細] ページをカスタマイズする場合は、新しいページを作成し、プロパティを更新して新しいページにリダイレクトすることをお勧めします。たとえば、さらに以下のような点を考慮します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [記事の詳細] ページウィジェットには、特定のニュース記事の sys_id を含む sys_id クエリ文字列パラメーターが必要です。
- [記事の詳細] ページに [ニュースデータローダー] ウィジェットを配置し、ページ内の他のウィジェットで [データローダーを使用 **(Use Dataloader)]** オプションを有効にすることをお勧めします。これにより、ページ上のウィジェット間でのデータ共有が容易になり、ページのロード時間が短縮されます。

ニュース記事の作成

ニュース記事を使用して、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 大量のニュース記事を公開するには、ニュース記事を作成する前にコンテンツテンプレートを作成します。「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。
- 従業員がカテゴリ別にニュース記事をフィルタリングできるように、ニュース記事に 1 つ以上のコンテンツカテゴリをアサインすることができます。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。
- ソーシャルエンゲージメントの設定により、従業員はページ数の表示、反応アイコンの選択、またはコメントの投稿を行うことができます。「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

このタスクについて

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターを使用して作成され、ニュースウィジェットを介して従業員ポータルに公開されます。ニュース記事の概要については、「ニュース記事」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択] セクションで [ニュース記事] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成するコンテンツを説明する名前。
順序	ニュース記事がウィジェットまたはニュースページに表示される順序。値が小さいニュース記事から先に表示されます。 2 つの記事の順序値が同じ場合、記事は最新の公開日に基づいて表示されます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
記事公開の開始日時	記事がポータルで表示可能になる日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 記事は、公開計画構成に基づいて、設定された日付に特定のユーザーに表示されます。
記事公開の終了日時	記事が表示不可能になる日時。
見出し	ニュース記事の見出し
小見出し	ニュース記事の小見出し
注目の画像	ニュース記事に表示され、従業員センタープロのニュースフィードウィジェットにサムネイルとして表示される画像。 画像の比率は 4:3 にすることをお勧めします。
記事コンテンツ	リッチコンテンツエディターでニュース記事の本文を作成するためのリンク。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。
コンテンツテンプレートを使用 (オプション)	コンテンツのレイアウトを提供し、公開計画を生成する事前構成済みのテンプレートを使用するオプション。「コンテンツテンプレート」を参照してください。
カテゴリ	ニュース記事に関連付けるカテゴリを 1 つ以上選択します。
ソーシャルエンゲージメント設定 (Social engagement settings)	コンテンツアドミンが [ソーシャルエンゲージメント (social engagement)] を有効にすると、次の設定がフォームに表示され、従業員が記事に関わることができます。 ○ コメントを許可 ○ 反応を許可 ○ ページの閲覧数を表示 (Show page view count)

6. [保存して続行] をクリックして、記事の公開に進みます。
ニュース記事を保存した後にコンテンツテンプレートを変更すると、自動生成された公開計画が削除され、新たに選択されたコンテンツテンプレートに従って新しい計画が生成されます。
[公開] タブにリダイレクトされます。

次のタスク

- [ポータルでプレビュー] をクリックして、ニュース記事が [記事の詳細] ページにどのように表示されるかを確認します。

  注:
  コンテンツプレビューでは、ニュース記事がウィジェットまたはモバイルにどのように表示されるかは表示されません。

- ニュース記事の公開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニュース記事テンプレートの作成

ニュース記事テンプレートを作成すると、コンテンツ作成者は記事レイアウトを再利用してニュース記事を迅速に作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_cd.content_template_owner

再利用可能な記事テンプレートは、最初から作成することも、既存のニュース記事に基づいて作成することもできます (ニュース記事の作成)。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. ニュース記事を選択します。
3. ハンバーガーメニューから、[再利用可能な記事としてクローン **(Clone as reusable article)]** を選択します。



4. 再利用可能な記事の名前を入力します。
5. [エディターを開く] をクリックして、レイアウトを編集します。
6. [保存] をクリックします。
   再利用可能な記事は次の場所に表示されます: コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 再利用可能な記事.

ニュース記事の公開

ニュース記事は、公開計画を介して公開するか、コンテンツテンプレートを使用した公開計画の自動生成によって公開することができます。この自動生成された公開計画はデフォルトでは非アクティブであり、ニュース記事をポータルに表示するにはアクティブ化する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 「ニュース記事の作成」の手順を完了します。

このタスクについて
ニュース記事の作成時にコンテンツテンプレートを選択した場合は、コンテンツテンプレートで定義された公開計画が生成されます。

> **注:**
> 公開計画が自動生成され後にコンテンツテンプレートを編集しても、その変更は既存の公開計画には反映されません。

他のコンテンツタイプと同様に、公開計画を手動で追加できます。詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 公開するニュース記事に移動します。
2. 自動生成された公開計画を確認し、対象者や公開日の変更など、必要に応じて編集します。
   計画を公開するために行った変更は、コンテンツテンプレートには影響しません。

   注:
   自動生成された公開計画を編集する場合は、必ず [アクティブ] オプションを選択します。

3. [生成された計画をアクティブ化 **(Activate generated plans)]** をクリックします。

次のタスク
ニュース記事を公開後に編集し、公開開始日を変更する場合は、新しい公開計画を生成する必要があります。

メガメニューからニュースセンターを非表示にする

[ニュースセンター] メニューオプションは、デフォルトではプライマリナビゲーションメニューに表示されますが、ポータルアドミンはこれをメニューから削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. 従業員センターポータルで使用されているメニューを探し、[更新日時 **(Updated)]** 列のリンクをクリックします。
3. [関連リンク] テーブルまでスクロールし、[ニュースセンター] メニューアイテムを見つけます。
4. [アクティブ] 列をクリックして、値を [False] に変更します。
   [ニュースセンター] メニューオプションは、プライマリナビゲーションメニューに表示されなくなりました。

バナー、ブロック/お知らせ、またはビデオのスタイルコンテンツの作成

スタイルコンテンツタイプを使用してバナー、ブロック/お知らせ、またはビデオを作成し、テキストの色、テキストの配置、リンク、背景色、画像などの設定をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて
このコンテンツタイプには、次の 3 つのオプションがあります。

- [バナー]：ページの上部に表示されます
- [ブロック]：ページ上のウィジェットに表示されます
- [ビデオ]：バナーの代わりにページの上部など、ページのどこにでも表示できます

コンテンツライブラリは、以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

  注:
  ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- YouTube
- Vimeo

スタイルコンテンツを使用してバナーを作成または編集する場合は、外部で画像を編集してからインポートするのではなく、背景画像を表示して編集できます。

フォームの左上にあるフォームコンテキストメニュー () を使用すると、コンテンツを作成するときにタスクをすばやく実行できます。アイコンを選択すると、次の選択肢が表示されます。

- クローン：コンテンツレコードを複製します。
- 削除：コンテンツレコードおよび関連するスケジュール設定済みコンテンツレコードを削除します。
- コンテンツレコードを表示：コンテンツレコードにアクセスして表示します。

注:
フォームコンテキストメニューの選択をアクティブ化する前に、基礎となるコンテンツレコードを保存する必要があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [スタイルコンテンツ] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツスタイル	コンテンツが次のいずれであるかを識別します。 ○ バナー ○ ブロック ○ ビデオ
コンテンツ	
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。 注: このフィールドは、[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットが使用されている場合にのみ表示されます。
見出しのテキスト	見出しに追加情報やわかりやすさを提供するテキスト。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 このフィールドは、[ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
テキストの色	本文テキストをダークで表示するかライトで表示するかを示します。 注: バナーコンテンツスタイルでは、ダークとライトの両方がサポートされています。ブロックコンテンツスタイルでは、[背景上のテキスト] フィールドがアクティブ (緑色) の場合、ライトのみがサポートされます。
テキストの配置	テキストの表示方法を示します。左揃え、中央揃え、または右揃えを選択できます。
アイコン	アイコンを表示するかどうかを決定します。右にスライドしてアイコンを選択します。 [コンテンツスタイル] から [ブロック] を選択した場合にのみ表示されます。
アイコンを選択 (Pick an icon)	表示するアイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
アイコンサイズ	アイコンのサイズを示します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 ○ トピックアイコン：56 x 56 px ○ サブトピックアイコン：28 x 28 px
アクションへのコール	ボタンまたはリンクを表示する場合に選択します。
ボタンのタイトル	ボタンの上に表示されるテキスト。 このフィールドは [ボタン] を選択した場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
リンクのタイトル	リンクに表示されるテキスト。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
「リンク」	リンクを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
ビデオリンク	ポータルに表示するビデオへのリンク。 このフィールドは [コンテンツスタイル] で [ビデオ] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。
背景 (BACKGROUND)	
背景色	バナーまたはブロックテキストの背景色です。色を定義するために、次を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 16 進数のカラーコード 注: 16 進数カラーコードのリストについては、16 進数のカラーコードを参照してください。 ○ CSS カラー値であり、色のキーワード、名前、RGB 10 進数、または RGB 16 進数が含まれます。 注: 詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。
背景画像	画像を背景として表示することを示します。右にスライドすると、追加の画像フィールドが表示されます。
画像ファイル [画像をアップロード]	画像を追加するリンクを選択します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px
	コンテンツライブラリモジュール内で背景画像を編集できます。 このフィールドは、背景画像のアップロード後にのみ表示されます。[画像エディターモード] フォームで画像に切り取りボックスが表示されます。 切り取りボックスは、枠線を内側や外側にドラッグして画像のどの部分を表示するかを指定して使います。 画像エディターを開くと、デフォルトのモードは [切り取り (crop)] になります。 .svg ファイルをアップロードして編集すると、.png ファイルとして保存されます。 注: .gif ファイルはサポートされていません。 画像の編集に役立つ次のアイコンとボタンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	各アイコンを使用して、インポートした画像を編集できます。 ○ 元の状態にリセット  ▪ 画像の編集後にアクティブ化されます。 ▪ 選択すると、[元の状態にリセットしますか？] ポップアップが表示されます。[画像をリセット] ボタンを選択して、画像に加えた編集を取り消します。 **注:** [保存] を選択すると、画像をリセットできなくなります。編集内容に満足できない場合は、画像を再度アップロードする必要があります。 ▪ 編集内容を保持しない場合は、[キャンセル] を選択します。 ○ 画像移動モード  ▪ 切り取りボックスの外側の任意の場所で画像を選択し、マウスで画像を移動します。 ▪ ポイントを使用して画像のサイズを変更します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ○ 画像切り取りモード  ▪ 選択すると、カーソルが切り取りに設定されます。 ▪ マウスボタンを押したままドラッグして、新しい切り取りボックスを作成します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ▪ ポイントを使用して切り取りボックスのサイズを変更します。 ○ ズームイン  ▪ クリックすると、画像が大きくなり、近くなります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に拡大されます。 ○ ズームアウト  ▪ クリックすると、画像が小さくなり、遠くになります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に縮小されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 10 ピクセル左に移動  ▪ クリックすると、画像が左に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で左に移動します。 ○ 10 ピクセル右に移動  ▪ クリックすると、画像が右に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で右に移動します。 ○ 10 ピクセル上に移動  ▪ クリックすると、画像が上に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で上に移動します。 ○ 10 ピクセル下に移動  ▪ クリックすると、画像が下に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で下に移動します。 ○ 左に 45 度回転  ▪ クリックすると、画像が反時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ反時計回りに回転します。 ○ 右に 45 度回転  ▪ クリックすると、画像が時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ時計回りに回転します。 ○ 切り取り：短い長方形  ▪ クリックすると、切り取りツールが短い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：長い長方形  ▪ クリックすると、切り取りツールが長い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：正方形 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ クリックすると、切り取りツールが正方形に変わります。 ▪ 正方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ カスタム  ▪ クリックすると、[詳細編集] ポップアップが表示されます。 ▪ 切り取りツールのサイズと画像のサイズをピクセル単位で定義できます。 ▪ 画像を回転させる角度を指定することもできます。 ○ プレビュー  ▪ 選択すると、編集した画像のプレビューが表示されます。 ▪ コンテンツを公開するときと同様の場所情報を入力します。これによって、表示したい場所に画像を表示できます。フィールドの詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。 ○ キャンセルと保存  ▪ 変更を保存せずに画像の編集を終了するには、[キャンセル] を選択します。 ▪ 画像に加えた編集を保存するには、[保存] を選択します。[切り取って続行] を選択すると、編集を続けることができます。 **注:** [保存して続行] を選択すると、編集が保存され、編集を取り消すことはできません。
画像サイズ	画像をどのように表示するかを指定します。 ○ 塗りつぶし幅：コンテナ全体が収まるように画像のサイズを変更します。この場合、画像は拡大されたり端が切れたりすることがあります。 ○ 幅に合わせる：全体が表示されるように画像のサイズを変更します。 ○ 元のサイズ：画像の元のサイズを使用します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
イメージ位置	画像を表示する位置です。画像の位置を定義するボックスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
背景上のテキスト	テキストを背景画像の上に表示することを示します。オフのままにした場合、テキストは画像の下に表示されます。 右にスライドして、背景のグラデーションを選択します。
グラデーションを追加	テキストを読みやすくするためにテキストに色のグラデーションを含めることを示します。 [背景上のテキスト **(Text over background)**] フィールドをアクティブ化した場合にのみ表示されます。

6. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
7. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
>
> 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

ビデオコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるビデオコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

見出しテキスト、本文テキスト、テキストの色、背景色、背景画像などの機能をビデオリンクに追加するには、[コンテンツライブラリ] のポータルスタイルコンテンツを使用します。詳細については、「バナー、ブロック/お知らせ、またはビデオのスタイルコンテンツの作成」を参照してください。

このタスクについて
コンテンツライブラリは、以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

> **注:**
> ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo

手順

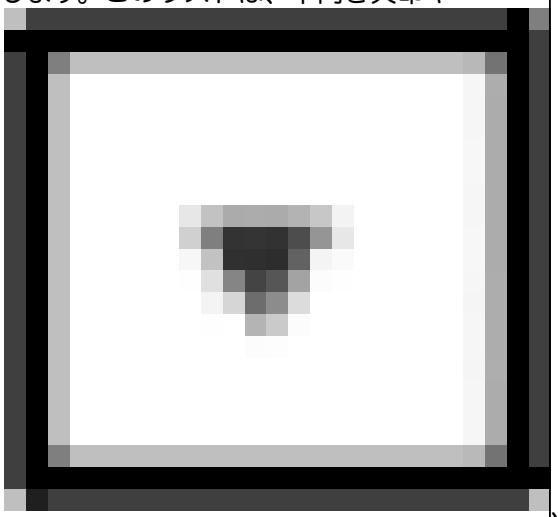
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [ビデオ] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ビデオ URL	コンテンツとして表示するビデオへのリンク。 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (ⓘ アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

コンテンツガバナンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

URL コンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、情報へのリンクを含む URL コンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

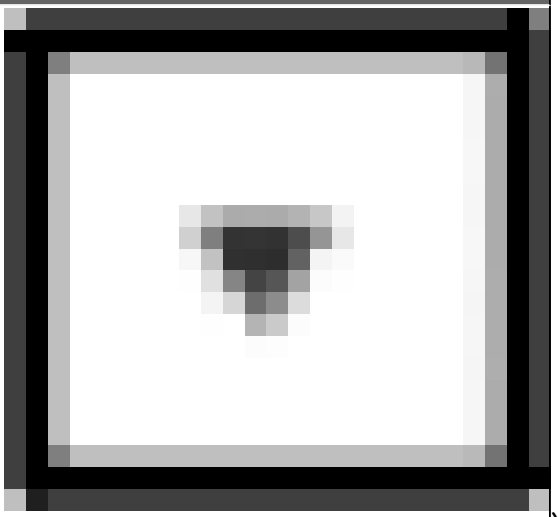
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで **[URL]** を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	従業員に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

6. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
7. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

画像ベースのリンクコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、画像またはグラフィックをアップロードして URL にリンクすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [画像ベースのリンク **(Image-based link)]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センターにコンテンツが表示される順序を定義する数を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	従業員センター または 従業員センタープロ に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。 注: 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
画像 クリックして画像を追加	URL を埋め込む画像です。[クリックして画像を追加 **(Click to add an image)**] リンクを選択して画像を追加します。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

   コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

   注:
   レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

イベントコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員にイベントを通知するコンテンツを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [イベント] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツ	
イベント開始日時	イベントの開始日時です。
イベント終了日時	イベントの終了日時です。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR プロファイル]** のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
リッチテキスト	イベントのメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから選択したテーブルに基づいて、テーブルの変数を使用してメッセージをカスタマイズできます。たとえば、[ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから [ユーザー] を選択すると、変数のリストが [フィールド **(Fields)**] フィールドに表示されます。[名 **(First name)**] のような変数を配置すると、メッセージにユーザーの名が表示され、手動で追加する必要がなくなります。
フィールド	イベントのリッチテキストをカスタマイズする変数です。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] によって、利用可能な変数が決まります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

バナーコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるバナーコンテンツを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [バナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
背景画像 クリックして画像を追加	バナーに背景画像を追加するためのリンク。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。

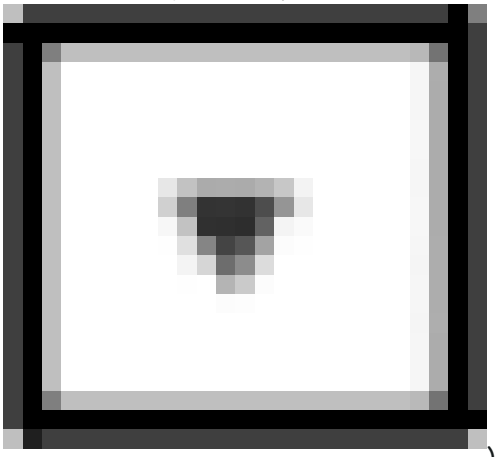
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR プロファイル]** を選択した場合にのみ表示されます。
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。
見出しのテキスト	バナーに表示する見出しです。上限は 80 文字です。 変数を使用してテキストを自動的に挿入し、読者に向けてメッセージをカスタマイズできます。 変数は、選択したテーブルによって異なります。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。 変数を使用してテキストを自動的に挿入し、読者に向けてメッセージをカスタマイズできます。
主ボタン	バナーとは異なるコンテンツへのリンクを含むボタンを表示するために使用します。 [ボタンのタイトル **(Button title)**] フィールドと [ボタンのリンク **(Button link)**] フィールドを表示します。
ボタンのタイトル	ボタンにラベルを付けるか、ユーザーにクリックするように求めるテキストです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択するとアクセスできるようになるコンテンツへのリンクです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」と「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

コンテンツガバナンス

コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

リッチテキストコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、リッチテキストコンテンツを作成できます。これにより、クリエイティブかつ注目を集める方法でテキストを書式設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リッチテキストは、再利用可能なブロックコンテンツを使用してビルドできます。詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [リッチテキスト **(Rich text)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ブロックコンテンツを使用	ポータルコンテンツ用にリッチテキストを作成するか、コンテンツブロックを使用することができます。 切り替えスイッチを選択して、[ブロックコンテンツ (Block content)] フィールドを表示します。
ブロックコンテンツ	従業員センター に表示するブロックコンテンツです。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** 切り替えスイッチをオンにした場合にのみ表示されます。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。
ユーザー参照テーブル	[リッチテキスト **(Rich text)]** フィールドのパーソナライズテキストに使用可能な変数を決定します。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** ボックスをオフにすると表示されます。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
リッチテキスト	ポータルコンテンツとして表示するメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: リッチテキストを翻訳するときに、HTML サニタイザーはセキュリティ上の懸念から保護するために HTML 形式を削除することがあります。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

   コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

   注:
   レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

カレンダーコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、スケジュールされたイベントを従業員がすばやく表示できるカレンダーコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [カレンダー] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
タイトル	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[カレンダー] を選択します。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
スケジュール	従業員センター に表示するカレンダーです。 [リストから参照] アイコン ( アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。

6. [保存] をクリックします。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
7. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

コンテンツのリンクを使用して、URL リンクまたはビデオリンクを作成します。これらのリンクは、従業員センター、キャンペーン、または Communities (Communities がインストールされている場合) で使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. [新規] または既存のリンクコンテンツをクリックします。
   フィールドと説明の詳細については、「リンクコンテンツフォーム」を参照してください。
3. [送信]、[更新]、または [保存] をクリックします。
   [保存] を選択すると、[ポータルコンテンツ] タブが表示されます。ポータルコンテンツをリンクに関連付けるには、最初にポータルコンテンツを作成し、[ポータルコンテンツ] フォームの [リンク] フィールドを使用して関連付ける必要があります。詳細については、「カレンダーコンテンツの作成」を参照してください。

次のタスク
コンテンツライブラリを使用して、リンクを含むコンテンツを作成し、ポータルまたはモバイルアプリに公開します。

- URL コンテンツの作成
- 画像ベースのリンクコンテンツの作成
- モバイルコンテンツ

注:
新しいタブでリンクを開くオプションは、サービスポータルでのみサポートされています。モバイルアプリとワークスペースでは、[リンクのロード先] の設定に関わらず、リンクは現在のウィンドウで開きます。

ブロックコンテンツの追加または変更

キャンペーン、通知、リッチテキストのお知らせ、またはコミュニティの投稿 (コミュニティがインストールされている場合) に挿入できる再利用可能な情報としてブロックコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > ブロックコンテンツ.
2. [新規] または既存のブロックコンテンツレコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「ブロックコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、[ブロックコンテンツ] フォームが表示されたままになり、[コンテンツを翻訳] ボタンが上部に表示されます。

注:
パーソナライズされたブロックコンテンツは、通知、コミュニティ、または To Do コンテンツタイプでは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コンテンツを別の言語に翻訳するには、[コンテンツを翻訳] を選択し、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
6. 表示されるモーダルから、コンテンツを翻訳する言語を選択します。
言語翻訳の詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

通知コンテンツ

メール、プッシュ、および SMS 通知を作成して、メッセージを従業員に直接送信します。メッセージは、キャンペーンの一環として送信することもできます。

はじめに

メール、プッシュ、または SMS 通知を送信するには、次のタスクを実行します。

- 通知 [com.snc.notify] プラグインを有効にします： Activate Notify
- 次のシステムのプロパティが設定されていることを確認してください。

通知コンテンツのシステムプロパティ

システム プロパティ	説明
sn_ca.sms_notification.max_events	ジョブ実行ごとにキューに格納する SMS キャンペーンイベントの最大数を決定します。デフォルト値は 50 です。
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	キャンペーンイベントごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
sn_cd.sms_notification.max_recipients	コンテンツ配信通知ごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 50,000 です。
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	コンテンツ配信イベント向けに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
glide.notify.sms.max_concatenation	通知は SMS 連結の概念をサポートします。1 件の SMS の最大長は、プレーンテキストで 160 文字または Unicode SMS メッセージで 70 文字です。最大長に達すると、最大 10 件の SMS メッセージが連結されます。このプロパティでは、1 件の大きな SMS メッセージに連結される SMS メッセージの最大数を設定します。本文の長さが制限を超える場合、本文は切り捨てられ、メッセージが記録されます。 **注:** SMS ごとに課金されるため、1600 文字の SMS は 160 文字の SMS の 10 倍のコストになります。また、すべてのプロバイダーが SMS 連結をサポートしているわけではありません。

- SMS サービスプロバイダーに対応するよう通知を設定するか、Twilio アカウントを設定します。「Twilio の使用を通知で設定する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 通知コンテンツを作成します。「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
- SMS コンテンツをキャンペーンにマッピングします (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- コンテンツをスケジュール設定します (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」、「キャンペーンのコンテンツを作成する」、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」、または「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- スケジュール済みジョブを実行します。
  - コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信：キャンペーンの SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。
  - コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新：キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。

    定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。
  - コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。
  - コンテンツ公開：SMS 通知の送信：コンテンツ配信の SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。

詳細については、「メール通知/SMS 通知」、「通知」、および「番号と番号グループ」を参照してください。

メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成

従業員のモバイルデバイスにメール、SMS、プッシュで情報を直接一斉送信するには、通知コンテンツを使用します。通知は、ユーザーをポータルに導いて詳細情報を提供するために使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [通知] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] で [メール] または [プッシュ] を選択します。
5. 新しい通知コンテンツフォームに記入します。

通知コンテンツ

フィールド	説明
タイトル	通知に付ける、わかりやすいタイトルです。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。
[メール] コンテンツタイプを選択した場合は、次の情報を入力します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
注: 公開計画の一環として、またはキャンペーンで受信者を構成します。メールは最初にリストされたユーザーに個別に送信され、残りのユーザーはブラインドコピー (BCC) されます。	
送信元	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。admin@example.comの形式を使用します。 注: システムは、Administrator<admin@example.com>などの文字列タイプの入力をサポートしていません。
返信先	対象者が通知に応答できるようにする場合に、応答を受け取ることができるメールアドレスです。admin@example.comの形式を使用します。 注: システムは、Administrator<admin@example.com>などの文字列タイプの入力をサポートしていません。
件名	メールの件名と同様の、通知の件名です。
ブロックコンテンツを使用	通知メッセージ用の再利用可能なブロックコンテンツを選択できます。 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツ	[リストから参照] アイコンをクリックして、通知メッセージ用のブロックコンテンツを選択します。 [ブロックコンテンツを使用] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。
アクティブ	通知がアクティブで利用可能であることを示します。 注: 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。
本文	本文または通知のメッセージ。 画像を挿入するときは、1440 x 600 ピクセル (px) でファイルサイズを 100 ~ 500 キロバイト (KB) にします。100 KB のサイズのファイルが最適です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。 **注:** 画像を最適化します。サービスポータルのパフォーマンスが向上します。また、最適な品質を得るために SVG ファイルを使用します。
[プッシュ] コンテンツタイプを選択した場合は、次の情報を入力します。	
説明	プッシュで送信するメッセージ。1600 文字に制限されています。

6. [送信] または [更新] を選択して保存し、[通知コンテンツ] リストに戻ります。
   対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。または、[コンテンツの管理] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   注:
   ローカリゼーションフレームワーク との統合は、プッシュまたは SMS コンテンツでは使用できません。

モバイルコンテンツ

従業員がモバイルデバイスで表示できるさまざまなタイプのコンテンツを作成します。

モバイルバナーコンテンツの作成

従業員がモバイルデバイスで表示できるバナーコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルバナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルバナー] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	バナーのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
テキスト	バナーの本文に表示されるテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク

ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

モバイルテキストカードコンテンツの作成

従業員がモバイルデバイスで表示できるテキストカードコンテンツを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	テキストカードのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
順番	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ライト ○ ダーク

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

モバイルビデオコンテンツの作成または編集

従業員がモバイルデバイスで表示できるビデオコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルビデオ **(Mobile Video)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルビデオ **(Mobile Video)**] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 注: 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

タスクコンテンツ

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。

作成できる To Do コンテンツのタイプは次のとおりです。

- ボタン完了 (Button Complete)
- 電子署名
- ビデオを再生
- ビューリンク (View Link)

To Do コンテンツを作成する方法の詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツを作成することもできます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

To Do コンテンツの作成

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。タスクが完了すると、To Do をキャンペーンまたはトリガー追加コンテンツとして保持することもできます。To Do はメールで送信することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager

このタスクについて
たとえば、福利厚生のオープン登録キャンペーンに、To Do として表示されるタスクを含めることができます。これらのタスクによって、従業員は健康管理への申し込みを求められます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で **[To Do]** を選択します。
4. [ボタン完了 **(Button Complete)**]、[電子署名 **(E-Signature)**]、[ビデオを再生します]、または [ビューリンク **(View Link)**] を選択します。
5. フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。
6. [送信] または [保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツをスケジュール設定する方法の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

   To Do コンテンツをバナーまたはスタイルコンテンツに追加できるリンクにする場合は、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成

コンテンツ公開 を使用して、バナーまたはスタイルコンテンツアイテムと To Do コンテンツアイテムの間にリンクを作成します。

To-do リンクを配信する 2 つの方法は次のとおりです。

- スケジュールコンテンツ (コンテンツ公開)
- キャンペーン (コンテンツエクスペリエンス)

バナーまたはスタイルコンテンツアイテムの To Do リンクを作成して、アクセスしやすくします。バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置すると、高優先度の To Do タスクが目立つように表示されます。

コンテンツ公開 のプロセス

バナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- To Do コンテンツの作成：詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- To Do コンテンツを参照するリンクコンテンツの作成：詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

  注:
  [タイプ] フィールドで **[To Do]** を選択します。さらに、以前に作成した To Do コンテンツを [タスクコンテンツ] リストから選択します。

  。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- コンテンツ公開 を使用してコンテンツをスケジュールします。
  - ポータルコンテンツをスケジュール設定します (バナーまたはスタイルコンテンツ)

    注:
    ポータルコンテンツ (バナーまたはスタイルコンテンツ) をスケジュール設定すると、To-do コンテンツが自動的にスケジュール設定されます。

  - [保存] を選択すると、**[To Do** のスケジュール済みコンテンツ] フィールドに To Do スケジュール済みコンテンツが表示されます。To Do コンテンツも、ポータルコンテンツのスケジュールに合わせて調整されます。
  - リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。
  - 詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
  - 「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブは、コンテンツが使用可能になる前に実行する必要があります。

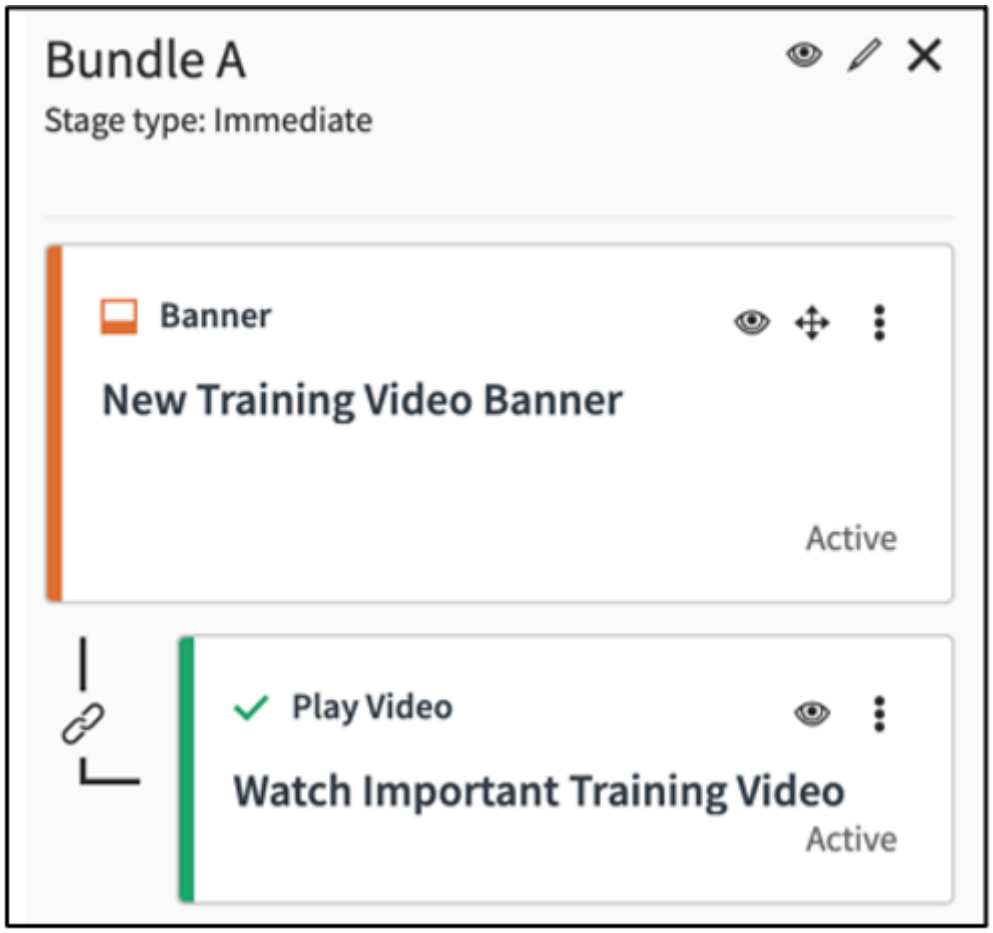
コンテンツエクスペリエンス のプロセス (キャンペーン)

キャンペーン内のバナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、最初にステージとコンテンツを含むキャンペーンが必要です。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。コンテンツ公開 で同じ手順を使用しますが、コンテンツをスケジュール設定するのではなく、コンテンツをキャンペーンステージに追加します。

- To Do コンテンツを作成します。
- To Do リンクコンテンツを参照するリンクコンテンツを作成します。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- ポータルコンテンツをキャンペーンのアクティビティとしてステージ/バンドルに追加します。
  - 従来のリストとフォーム、またはキャンペーンビルダー UI を使用して、ポータルコンテンツを追加できます。
  - 詳細については、「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- キャンペーンビルダー UI を使用すると、バナーとリンクコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ポータルプレビューを使用してコンテンツを表示します。詳細については、「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- コンテンツを確認したら、公開します。

> **注:**
> バナー (親) コンテンツを削除せずにリンクコンテンツを削除することはできません。また、バナー (親) コンテンツを移動せずに、リンクコンテンツを別のステージ (バンドル) に移動することもできません。

パルスサーベイコンテンツ

フィードバックを受け取る方法として、パルスサーベイを作成して従業員に送信できます。

パルスサーベイコンテンツの作成

フィードバックを取得してアクションを推進し、影響を測定するための、従業員に提供できるパルスサーベイを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator、sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [パルス] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [パルスサーベイ] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

サーベイコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	パルスコンテンツに適した名前。
テーマ	パルスコンテンツを関連付けるテーマ。 **注:** パルスコンテンツで選択できるのは、タイプが [グループパルス] であるテーマのみです。
アクティブ	パルスコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
8. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「パルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンス でコンテンツ ([パルスコンテンツ] タイプ) をキャンペーンに追加するか、コンテンツ公開 でコンテンツをスケジュールします。詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

注:
詳細については、「リスニングポスト」を参照してください。

パルス質問の作成

パルスサーベイで質問を作成するか、パルス質問集に質問を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルス質問バンク.
2. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックします。

注:
パルスサーベイを開き、[新規] をクリックして、質問をパルスサーベイに直接追加することもできます。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パルスサーベイ質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。
質問	質問の説明。
タイプ	パルスサーベイの名前。
評価オプション	パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価形式。たとえば、星や数字などです。
説明	ユーザーがパルスサーベイで質問をポイントしたときに表示される説明。
順序	サーベイに質問を配置する順番。たとえば、順番が小さい質問はサーベイの最初に配置されます。
補足情報を許可	ユーザーが詳細を入力できるように、サーベイにテキストボックスを提供するオプション。
アクティブ	質問がアセスメントとメトリクスの計算に使用されることを示すオプション。
必須	質問が必須であり、サーベイ受信者が回答する必要があることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。

Facebook Workplace コンテンツ

従業員に連絡する別の手段として、会社の Facebook ページのコンテンツを作成します。

注:
Facebook Workplace ServiceNow Store は、2023 年 9 月以降、ストアからダウンロードできなくなります。

Facebook コンテンツの作成または編集

会社の Facebook ページのコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で **[Facebook]** を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで **[Facebook Workplace** の投稿 **(Facebook Workplace post)]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. **[Facebook Workplace** コンテンツ **(Facebook Workplace Content)]** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Facebook コンテンツ

フィールド	説明
タイトル	Facebook コンテンツのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。**[Facebook Workplace** の投稿 **(Facebook Workplace post)]** を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
メッセージ	Facebook 投稿のメッセージとして表示されるテキスト。
URL	会社の Facebook ページに投稿するコンテンツへのリンク。 **注:** [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。
画像をクリックして追加 (Image Click to add)...	URL を埋め込む画像です。[クリックして追加...] リンクを選択して画像を追加します。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

社員フォーラム

従業員フォーラムは、従業員が他の従業員と連絡、意見交換、共同作業を行うことに役立ちます。従業員フォーラムを、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

ユーザーは、質問を投稿したり、ブログやビデオを確認したり、以前のディスカッションを検索したりすることで、問題への回答をすばやく得ることができます。従業員の Communities は、セルフサービス戦略の重要な要素になり得ます。

注:
従業員フォーラム機能には 従業員センタープロ サブスクリプションが必要です。従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) プラグインを有効にします。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

従業員フォーラムは、従業員センター または 従業員センター Pro に統合されて、包括的なセルフサービスフォーラムを実現します。従業員センター または 従業員センター Pro からのリンクで、投稿、表示、トピックへの登録を行うコミュニティに従業員を誘導します。

従業員フォーラムとキャンペーンおよび 従業員センター または 従業員センター Pro との統合により、以下のことができるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Content Publishing で、コミュニティまたはフォーラムにコンテンツを直接投稿でき、コンテンツをスケジュール設定するときにリンクを自動的に作成できます。
- コミュニティまたはフォーラムのコンテンツは、キャンペーンの一環として使用したり、従業員センター または 従業員センター Pro に投稿したりすることができます。コミュニティまたはフォーラムのコンテンツには、ブログ投稿、イベント、ビデオ、または投稿やその他のコンテンツへのリンクを含めることができます。

従業員フォーラムを設定して、ユーザーにコミュニティの契約条件を受け入れるよう求め、コミュニティプロファイルが HR プロファイルと同期していることを確認します。詳細については、「Communities でインストールされるプロパティ」の **sn_communities.disable_terms_conditions_role** プロパティと「コミュニティの契約条件の作成」の **sn_communities.disable_terms_conditions_role** プロパティを参照してください。

「コミュニティプロファイルの設定」を参照してください。

Communities については、「Communities」を参照してください。

フォーラムコンテンツの追加または変更

従業員フォーラムを介して、従業員センター Pro に表示されるキャンペーンの一環として、従業員にコンテンツを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.campaign_manager

このタスクについて

フォーラムコンテンツを作成するには、以下の作業を行ってコミュニティまたはフォーラムに投稿する必要があります。

- コミュニティコンテンツの投稿先のフォーラム。フォーラムを作成する方法については、「コミュニティフォーラムの設定」を参照してください。
- コンテンツのスケジュール設定を行います。フォーラムコンテンツをスケジュール設定するときにリンクを自動的に作成できます。スケジュール設定の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- キャンペーン、メール、または 従業員センター のリンクを使用します。
- コンテンツ配信：フォーラムへの投稿スケジュール済みジョブは、デフォルトで 1 時間ごとに実行されて投稿を処理します。スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

注:
この機能を使用するには、Communities (com.sn_communities) プラグインをアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > コミュニティ.
2. フォームのフィールドに入力します。

コミュニティコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	コミュニティ投稿を識別するタイトルまたは名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	コミュニティ投稿の分類です。投稿の定義に使用するフィールドは、選択したコンテンツタイプに基づいて変わります。 ○ コミュニティブログ ○ コミュニティイベント ○ コミュニティビデオ ○ フォーラム投稿リスト (特定のフォーラムからの投稿をリスト) **注:** コミュニティのコンテンツタイプの詳細については、「コミュニティのコンテンツタイプ」を参照してください。
アクティブ	コミュニティ投稿がアクティブで投稿できることを示します。

フィールドは、選択したコンテンツタイプに応じて変わります。

コミュニティブログ

コミュニティブログのフィールド

フィールド	説明
ブロックコンテンツを使用	リッチテキストではなくブロックコンテンツを使用していることを示します。ブロックコンテンツを作成する方法については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオンにすると表示されます。 クリックして、既存のブロックコンテンツにアクセスするか、コミュニティブログのコンテンツを作成します。
説明	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオフにすると表示されます。 コミュニティブログ用のリッチテキストを入力します。

コミュニティイベント。[バーチャルイベント] を選択した場合は別のフィールドになります。

コミュニティイベントのフィールド

フィールド	説明
参加者のリストを表示	参加者が他の参加者のリストを表示できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者の制限	イベントに参加できる出席者の最大数を決定します。
バーチャルイベント	イベントがオンラインであることを示します。オンにした場合、イベント URL、開始時間、終了時間のフィールドが表示されます。
イベント URL	バーチャル会議への URL リンクです。
開始時間	バーチャルイベントの開始日時です。
終了時間	バーチャルイベントの終了日時です。
場所の名前	イベントが開催される場所の名前または説明です。
番地	イベントの場所の番地です。
市区町村	イベントの場所の市区町村です。
郵便番号	イベントの場所の郵便番号です。
タイムゾーン	イベントの場所のタイムゾーンです。 イベントのスケジュール設定とリマインダーを決定するために使用されます。
イベントリマインダー	イベントのリマインダーを送信する時刻を示します。
都道府県	イベントの場所の州 / 都道府県です。
国	イベントの場所の国です。
説明	イベントの説明です。

コミュニティビデオ

コミュニティビデオのフィールド

フィールド	説明
ビデオ	コミュニティに投稿するか、キャンペーンの一部として使用する、または 従業員センター に投稿するビデオへのリンクです。 ビデオは、よく知られているビデオサイトにリンクする Web URL として表示されます。サポートされているビデオリンクホストは次のとおりです。 ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com ビデオコンテンツの詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」次を参照してください。
説明	ビデオの説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラム投稿リスト

フォーラム投稿リストのフィールド

フィールド	説明
リストタイプ	フォーラムからの投稿を 従業員センター に表示する方法。 ○ 手動リスト (Manual List)：表示するコンテンツリンクと順序を、アドミニストレーターが決定します。 ○ 動的リスト (Dynamic List)：自動的に生成されたリストです。
フォーラムリンク	従業員センター に表示するフォーラムリンクを決定します。 [リストタイプ] から [手動リスト] を選択すると表示されます。 [フォーラムリンクのロックを解除] アイコンをクリックして、表示するリンクを選択します。 注: 選択した最初のフォーラムリンクが、従業員センター に最初に表示されます。
動的リストタイプ	フォーラムリストで投稿が表示される方法です。 ○ 最近追加 (Recently Added)：一番最近追加されたフォーラム投稿が表示されます。 ○ 一番人気：最も人気のあるフォーラム投稿が表示されます。 [リストタイプ] で [動的] を選択すると表示されます。
リストアイテム数	表示するフォーラム投稿の数です。 [動的リストタイプ] から [一番人気] を選択した場合にのみ表示されます。

コミュニティブログ

3. 保存してフォームに留まるには [保存] をクリックし、保存して [コミュニティコンテンツ] リストに戻るには [更新] をクリックします。

タスクの結果

対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。または、[キャンペーンコンテンツ] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター メニューに従業員フォーラムメニューアイテムを作成

従業員が 従業員センター ポータルメニューからフォーラムメニューにアクセスできるように、従業員フォーラムメニューアイテムを作成して設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. 従業員センターのヘッダーメニューを検索して開きます。
3. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

メニュー アイテムのフィールド

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。たとえば、[従業員フォーラム] メニュー などです。
親メニュー	親メニューを選択します。このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更できます。たとえば、[従業員センター] メニューを選択して、[従業員フォーラム] メニューを [従業員センターポータル] ヘッダーメニューに追加します。
順序	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。 ○ ページ：サービスポータルの別のページへのリンク ○ URL：外部 Web サイトへのリンク。新しいブラウザータブまたはウィンドウで URL を開くには、**[URL** ターゲット] フィールドに「_blank」と入力します。 ○ サービスカタログ：サービスカタログへのリンク ○ カタログカテゴリー：サービスカタログ内の特定のカタログカテゴリへのリンク ○ カタログアイテム：特定のカタログアイテムへのリンク ○ ナレッジベース：ポータルのデフォルトのナレッジベースとして以前に設定したナレッジベースへのリンク ○ KB トピック：KB トピックページへのリンク ○ KB 記事：番号による KB 記事へのリンク ○ KB カテゴリ：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリへのリンク ○ フィルター済みリスト：リンク先のページを決定する条件を設定します。 ○ スクリプト化されたリスト：リンク先のページを決定するスクリプトを入力します。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。このオプションは、メニュー アイテム タイプとして [ページ] を選択した場合に利用可能です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。たとえば、条件 gs.hasRole("sp_admin") は、sp_admin ロールを持つユーザーにメニュー アイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

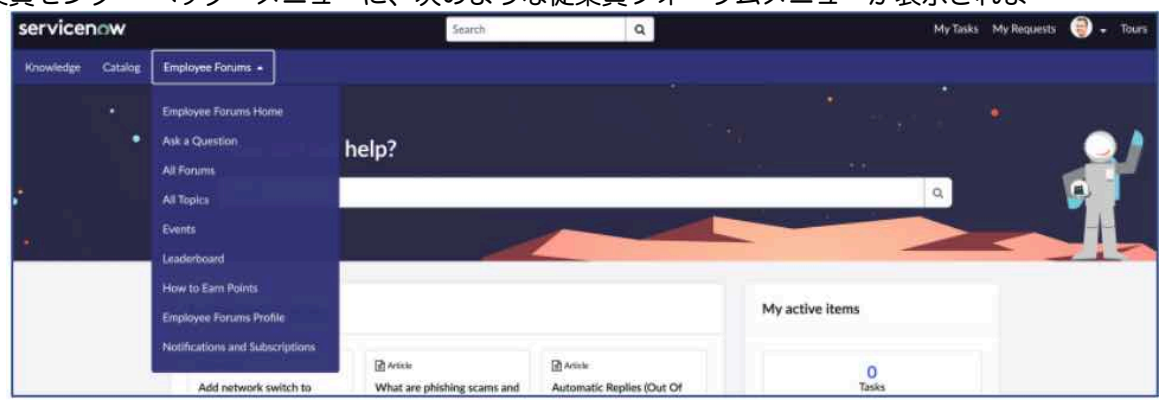
フィールド	説明
	へのアクセスを制限します。この値を **false** に設定するとメニュー アイテムを非表示にできます。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン

5. [更新] をクリックします。
6. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックし、子メニューアイテムを従業員フォーラムメニューに追加します。

   a. フォームのフィールドに入力します。
   手順 4 を参照し、選択する任意のメニューアイテムまたは追加のメニューアイテムを作成します。
   - 従業員フォーラムホーム
   - 質問する
   - すべてのフォーラム
   - すべてのトピック
   - イベント
   - リーダーボード
   - ポイントを獲得する方法
   - 従業員フォーラムのプロファイル
   - 通知およびサブスクリプション

   b. [更新] をクリックします。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
従業員センター ヘッダーメニューに、次のような従業員フォーラムメニューが表示されます。



コンテンツバージョニング

コンテンツバージョニングでは、ポータルおよびリッチコンテンツタイプに加えられた変更を公開後に追跡します。

コンテンツバージョニングでは、次のコンテンツタイプが公開された後に加えられた変更を追跡します。

自動翻訳

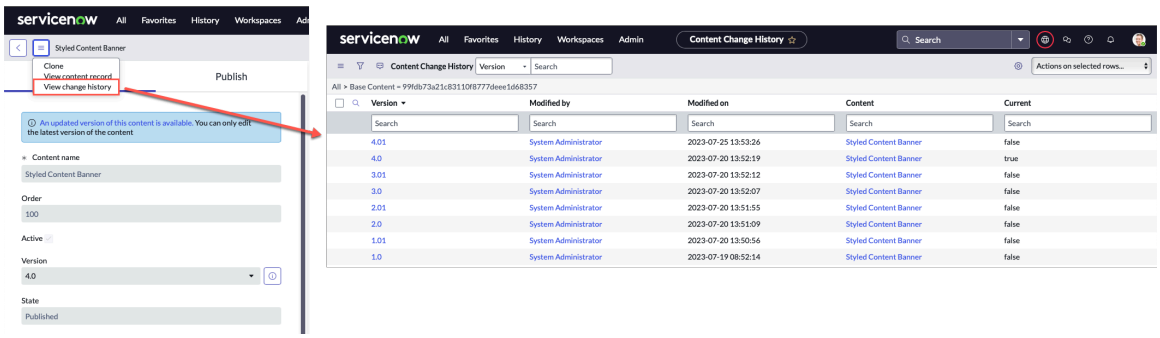
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バナー
- カレンダー
- イベント
- イメージベースのリンク
- リッチコンテンツ
- リッチテキスト
- スタイルコンテンツ
- URL
- ビデオ

公開後にコンテンツを編集するには、コンテンツをチェックアウトする必要があります。コンテンツは、[ドラフト] ステータスの新しいバージョンとして保存されます。コンテンツの新しいバージョンを公開すると、バージョン番号が 1.0 ずつ増えます。

注:
でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

次のスクリーンショットは変更履歴の例を示しています。これにより、コンテンツアドミニストレーターは以前のバージョンのコンテンツを表示し、いつ誰が変更したかを特定できます。



編集用にコンテンツをチェックアウトする方法については、「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

公開コンテンツのチェックアウト

ポータルまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

注:
でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
コンテンツバージョニングの詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
2. 編集するコンテンツを選択します。
3. [チェックアウト] をクリックします。
   コンテンツの新しいバージョンが作成され、[バージョン] フィールドの値に「.01」が追加されます。
4. 必要な編集を行います。
5. [保存] または [保存して続行] をクリックします。
   このバージョンは、コンテンツの公開バージョンに影響を与えることなく、コンテンツライブラリーに保存されます。
6. 現在の公開計画に基づいて、ポータルに表示される更新済みコンテンツをプレビューするには、次の手順を実行します。

   a. [公開] タブをクリックします。

   b. プレビューする公開計画をクリックします。

   c. [ポータルでプレビュー **(Preview on portal)]** をクリックします。
      従業員センターが新しいタブで開き、更新済みコンテンツが公開後と同じように表示されます。

7. 更新を公開する準備ができたら、[保存して公開] をクリックします。
   このバージョンは、現在公開されているバージョンを置き換えます。新しいバージョンでは、以前のバージョンと同じ公開計画が維持されます。

   [バージョン] フィールドの値は 1.0 ずつ増えます。

次のタスク
更新済みコンテンツの公開後に、追加の公開計画を作成できます。 コンテンツの公開計画の作成

コンテンツの公開

コンテンツ公開を使用して、ポータルコンテンツを作成、スケジュール設定し、従業員に配信します。

コンテンツ公開には、コンテンツを公開するための 2 つのオプションがあります。

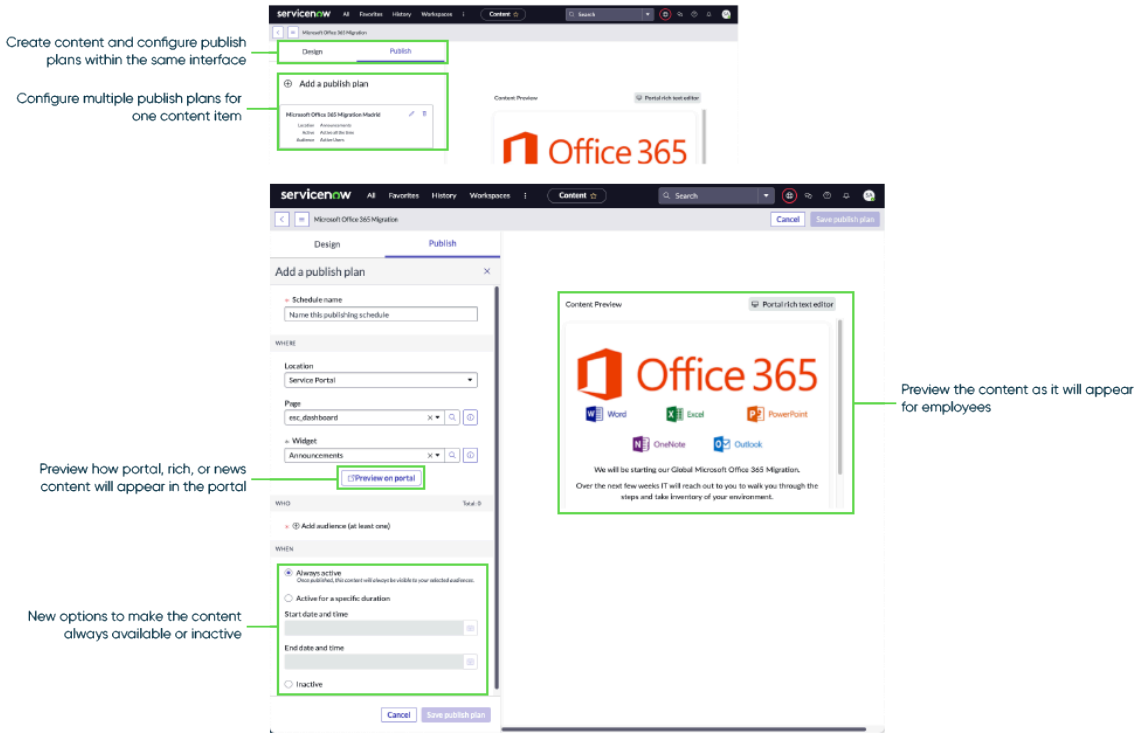
計画を公開する

公開計画はコンテンツライブラリワークフローに統合され、強力な設定オプションを提供します。ニュースコンテンツ、リッチコンテンツ、またはポータルコンテンツの公開計画を作成できます。他のすべてのコンテンツタイプについては、[スケジュールコンテンツ] フォームを使用する必要があります。

> **注:**
> 公開計画は UIB ワークスペースへの公開をサポートしていないため、リッチコンテンツを UIB ワークスペースに公開するには、[スケジュールコンテンツ] フォームを使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームを使用して、次のタイプのコンテンツの配信を設定します。

- モバイルコンテンツ
- 通知コンテンツ
- タスクコンテンツ
- パルスサーベイコンテンツ
- Facebook Workplace コンテンツ
- 社員フォーラム

公開先

コンテンツスケジュールまたは公開計画を設定する場合は、[場所]、[ページ]、および [ウィジェット] の 3 つのフィールドで公開先を定義する必要があります。

場所

ほとんどのコンテンツタイプでは、[サービス ポータル] が唯一のオプションです。ニュース記事などの一部のコンテンツタイプでは、Now Mobile アプリの公開計画を指定できます。詳細については、「ニュース記事の公開」を参照してください。

ページ

[ページ] フィールドには、ポータルページと分類ページがリストされます。選択を絞り込む場合、まずウィジェットを選択してから [ページ] フィールドに戻ると、そのウィジェットを含むページのみがリストされています。

> **注:**
> 分類トピックを選択すると、フォームで分類と 1 つ以上のトピックを指定するように求められます。

ポータルページは以下で管理されます。 サービスポータル > ページ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分類トピックは以下で管理されます。 分類 > トピック. 「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

ウィジェット

[ウィジェット] フィールドには、そのコンテンツタイプでサポートされているウィジェットのみがリストされます。コンテンツタイプの詳細については、次の表を参照してください。

コンテンツタイプ別の公開場所

コンテンツタイプ	サポートされているウィジェット
バナー	コンテンツエクスペリエンス
	初期バナー (CD)
カレンダー	イベントカレンダー (Event Calender)
イベント	予定されているイベント (CD)
画像ベースリンク	クイックリンク (CD)
ニュース記事	ニュースフィード
	注目のニュース
リッチコンテンツ	リッチコンテンツ (CD)
リッチテキスト	お知らせ (CD)
スタイルコンテンツ	コンテンツエクスペリエンス
	スタイルコンテンツ (CD)
URL	情報リンク (CD)
ビデオ	ビデオカルーセル (CE)

コンテンツタイプと公開ウィジェットをカスタマイズするには、「コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更」を参照してください。

コンテンツ提供のスケジューリング

コンテンツ公開 でコンテンツを作成した後、[スケジュールコンテンツ] を使用して、キャンペーン、To Do、メール通知、コミュニティで 従業員センター に投稿します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager
コンテンツの関連リストから作成して保存したコンテンツをスケジュール設定することもできます。以下を参照してください。

- モバイルコンテンツを設定する
- コンテンツライブラリ
- メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成
- To Do コンテンツの作成
- フォーラムコンテンツの追加または変更
- 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更
- ブロックコンテンツの追加または変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> バナーまたはスタイルコンテンツにリンクコンテンツを追加するときに、ポータルコンテンツをスケジュール設定していることを確認します。リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. フォームに完成させます。

スケジュールコンテンツ

フィールド	説明	
コンテンツ	従業員が使用できるようにするコンテンツまたは情報 リストからコンテンツを選択するか、[新規] を選択してコンテンツを作成します。 バナーまたはスタイルコンテンツで To Do コンテンツのリンクとして表示するコンテンツをスケジュール設定する場合は、必ず、作成したポータルコンテンツを選択してください。To Do コンテンツはスケジュール設定しないでください。ポータルコンテンツで自動的にスケジュール設定されます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。 **注:** リンクコンテンツとブロックコンテンツは再利用可能なコンテンツであるため、スタンドアロンコンテンツとしてスケジュールすることはできません。	
コンテンツ要求アイテム	コンテンツ要求に関連付けられたコンテンツアイテムを識別する一意の番号。 コンテンツ要求は、従業員が従業員センター から作成するか、コンテンツマネージャーまたはアドミニストレーター	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	がコンテンツ要求フォームから作成できます。 詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。	
タイトル	そのスケジュール済みコンテンツレコードを示す、わかりやすい名前です。デフォルトでは、[コンテンツ] フィールドでコンテンツを選択すると、コンテンツの名前がここに表示されます。	
アクティブ	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示します。	
ユーザーを追加	特定のユーザーを追加してコンテンツを表示することを示します。これを選択すると、選択した対象者が削除されます。 **注:** コンテンツをスケジュールする場合、デフォルトでは対象者が選択されます。このフィールドを選択すると、個々のユーザーのみを選択でき、対象者を選択することはできません。	
ユーザー	スケジュール設定しているコンテンツを表示するユーザー。 ユーザーのロック解除アイコンを選択し、ユーザーを検索して追加します。 **注:** このフィールドは、[ユーザーを追加] を選択した場合にのみ表示されます。	
対象者	コンテンツを表示できるユーザーです。 「対象者」を参照してください。 コミュニティコンテンツには表示されません。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
承認者	利用可能にするコンテンツを承認する人物です。 [ユーザーリストをルックアップ (Lookup user list)] アイコンをクリックすると、コンテンツ承認者 [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみが表示されます。 承認者を追加した後、[更新] または [保存] をクリックします。 承認を要求するメール通知を承認者に送信することができます。「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 注: **sn_cd.all_must_approve** コンテンツ配信プロパティの値が [はい] の場合は、キャンペーンの公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。値が [いいえ] の場合、必要な承認者は 1 人だけです。	
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。 注: このフィールドは、 To Do または通知コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
期日	ユーザーに To Do または通知コンテンツの完了を求める日時。 注: このフィールドは、To Do コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	○ 「処理待ち：Content Publishing」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 ○ スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール設定済みで処理対象のキューに格納されています。 ○ 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。最大値は、[コンテンツ公開]/[設定]/[プロパティ] の sn_cd.todo.max_run_time プロパティで設定されます。 ○ エラー：コミュニティコンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。	
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。	
利用開始日	オプションで、コンテンツが利用可能になる時期を開始日で制限できます。コンテンツが対象者に利用可能になる最初の日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
利用終了日	オプションで、コンテンツが利用可能である時期を終了日で制限できます。コンテンツを対象者が利用可能でなくなる日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
ロケーション	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。選択肢は次のとおりです。 ○ サービスポータル ○ ワークスペース コンテンツを表示する場所を選択しているため、このフィールドで選択した内容に応じてフィールドが変わります。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	[コンテンツの場所] フィールドから [サービスポータル] を選択すると、次のフィールドが表示されます。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。	
	ページ	サービスポータルにコンテンツが表示されるページ ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。 [コンテンツの場所] から [サービスポータル] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	ウィジェット	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [コンテンツの場所] から [サービスポータル] を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センターに表示するには、それを [サービスポータル] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
	トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。 詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		従業員センター にトピックを表示するには 、「ポータルの設定」を参照してください。
	選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [コミュニティコンテンツ] である場合は、次のフィールドが表示されます。詳細については、「コミュニティコンテンツタイプ」を参照してください。	
	フォーラム	コミュニティコンテンツの投稿先にするフォーラムです。 フォーラムの詳細については、「フォーラムを作成する」を参照してください。
	トピック	ユーザーがディスカッションする関心領域です。 クリックしてフォーラム内のトピックを選択します。 トピックの詳細については、「トピックの作成」を参照してください。
	[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択すると、次のフィールドが表示されます。	
	コンテンツ識別子	エージェントワークスペースカスタムランディングページで、ポータルコンテンツをウィジェットに関連付けます。 **注:** 現在、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のみが、コンテンツ公開用のコンテンツを表示するベースシステムコンポーネントを備えています。このフィールドは、[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択する場合にのみ表示されます。 エージェントワークスペースのカスタムランディングページが表示されると、次のコンポーネ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		ントで、コンテンツ識別子に一致するスケジュール設定済みコンテンツが検索され、現在のユーザーと現在の時刻に適用されます。 ○ お知らせ ○ クイックリンク ○ よく使用するアプリ **注:** ベースシステムにこれらのコンポーネントが用意されていますが、ラベルは変更できます。 ベースシステムに用意されているワークスペースランディングページのコンテンツ識別子を検索するには、「UI ビルダーでのカスタムランディングページの作成」を参照してください。 **注:** 詳細については、「ワークスペースのランディングページの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。
   コンテンツ要求とコンテンツ要求アイテムがコンテンツ要求者によって承認されたときに、[承認して公開] を選択することもできます。詳細については、「コンテンツ承認者の追加または削除」を参照してください。

コンテンツの公開計画の作成

コンテンツライブラリにコンテンツを作成した後、1 つ以上の公開計画を追加して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツを利用できる期間を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

注: [コンテンツ管理の所有権の有効化 (Enable Content Management Ownership)] システムプロパティがアクティブ化されている場合は、自分にアサインされたコンテンツのみをスケジュールして公開できます。詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

公開計画は UIB ワークスペースへの公開をサポートしていないため、リッチコンテンツを UIB ワークスペースに公開するには、スケジュールコンテンツレコードを作成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 公開するコンテンツを選択します。
   公開するコンテンツが見つからない場合は、コンテンツの [アクティブ **(Active)**] フィールドがオンになっていることを確認します。
3. [保存] または [保存して続行] を選択します。
4. [公開] タブを選択します。
5. [公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**] を選択します。
6. フォームに入力します。

公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**

フィールド	説明
スケジュール名	コンテンツのスケジュールを説明する名前。
ロケーション	
ロケーション	コンテンツを表示する場所。選択肢は次のとおりです。 ○ サービスポータル ○ モバイル (ニュース記事のみ) ○ ワークスペース：ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインを有効にする必要があります。
セクション	このオプションは、[モバイル] を選択した場合に表示されます。 ニュースコンテンツを表示するモバイルアプリのセクション。これは読み込み専用フィールドです。アドミンはこのフィールドを コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
ページ	このオプションは、[サービスポータル] または [ワークスペース] を選択すると表示されます。 コンテンツを表示する 従業員センター のページ。 ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [このレコードをプレビューします] アイコン ( アイコン) を選択し、ページレコードを表示します。 注: ポータル全体で使用可能なウィジェットのフィルタリングにページを使用すると便利です (オプション)。
ウィジェット	コンテンツを表示するウィジェット。ウィジェットには、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS が含まれています。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [このレコードをプレビューします] アイコン ( アイコン) を選択し、ウィジェットレコードを表示します。 注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
分類	コンテンツを表示する分類または組織階層の最上位レベル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページ] または [トピックを追加] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更される場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを追加	コンテンツを表示するトピック。 トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューすることもできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループにアサインされている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
誰が	
対象者を追加 (少なくとも 1 人)	コンテンツを表示できるユーザーです。詳細については、「対象者」を参照してください。 注: 個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するオプションはありません。対象者のコンテンツのみをスケジュールできます。個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
時期 (WHEN)	
常にアクティブ (Always active)	コンテンツは、置き換えるか削除するまで無期限に表示されます。
特定の期間アクティブ (Active for a specific duration)	特定の日時範囲のコンテンツが表示されます。
非アクティブ	コンテンツは使用できますが、従業員センターには表示されません。

7. [公開する計画を保存] を選択します。

   公開計画を作成すると、[ポータルでプレビュー] ボタンが [公開] タブに表示されます。このボタンにより、リダイレクトされ、公開後に従業員ポータルでコンテンツがどのように表示されるかを確認できます。

   ポータルコンテンツまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

トピックページのコンテンツ管理

従業員センターポータルのトピックページで利用可能なコンテンツを管理します。

トピックページのコンテンツの監視

この機能により、新たに作成された利用可能なコンテンツを追跡する分類およびコンテンツペルソナをトピックページに追加できます。トピックにリンクされたカテゴリに新しいコンテンツを接続します。カテゴリを監視して、関連付けられた接続済みコンテンツタイプで利用可能な新しいコンテンツを追跡します。

この機能は、トピックページに、従業員が利用できる最新のコンテンツが含まれるように確保します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 分類およびトピックマネージャーは、カテゴリに関連付けられた接続済みコンテンツタイプで利用可能な新しいコンテンツを確認および追加できます。
- コンテンツの提案には常に通知が付属しており、追加または却下することができます。
- この機能でサポートされている接続済みコンテンツタイプは、ナレッジベース記事とサービスカタログアイテムです。

トピックページのコンテンツの管理

目的のカテゴリをトピックにリンクすると、接続されていないコンテンツを管理しやすくなります。

始める前に

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて

修正スクリプトには、Utah にアップグレードするときに自動的に実行される機能が付属しています。

新規インストールの場合、作成された新しい分類の場合、または既存の分類で必要な新しいカテゴリの場合は、目的のカテゴリをトピックに手動でリンクします。

> **注:**
> この機能は、Utah リリースでのみ利用可能です。

- スクリプトは、トピックのすべての接続済みコンテンツを処理し、それらの接続済みコンテンツのカテゴリを特定します。
- 修正スクリプトは、すべてのアクティブな分類に対して機能します。
- 修正スクリプトが正常に実行された後、[カタログとナレッジのカテゴリ] タブに、トピックにリンクされる特定されたカテゴリが表示されます。
- カテゴリをトピックにリンクすると、すべての接続済みコンテンツがトピックに一括接続されます。

トピックに関連付ける新しいコンテンツを認識するために、週次のスケジュール済みジョブが実行されます。スケジュール済みジョブの実行と変更の詳細については、「コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブの頻度を変更する」を参照して ください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 目的のトピックページの [カタログとナレッジのカテゴリ] タブに移動し、別のカテゴリを追加し、[編集] を選択します。
   このタブで利用可能なフィールドは次のとおりです。

   構成フィールド

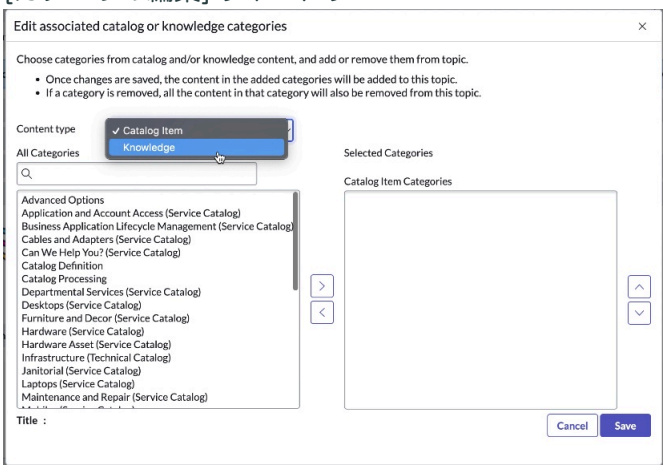
Field (フィールド)	値
コンテンツタイプ	カタログアイテム、ナレッジベース
接続されたカテゴリ	コンテンツタイプに基づいてトピックページにリンクされたカテゴリ
関連付けに使用できるコンテンツ	リンクされたカテゴリで検出された新しいコンテンツの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ポップアップウィンドウで [コンテンツタイプ] を選択し、トピックページにリンクするカテゴリを選択します。

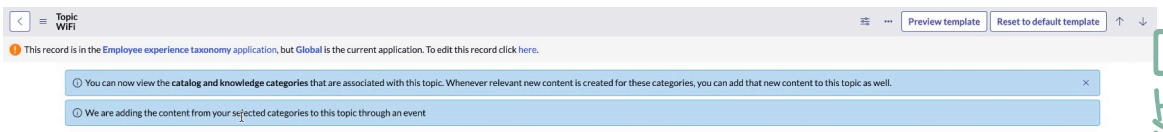
[カテゴリの編集] ウィンドウ



4. [保存] を選択して、カテゴリをトピックページにリンクします。

確認通知が画面に表示されます。

確認通知



タスクの結果

トピックページにリンクされたカテゴリに接続されたすべてのコンテンツにアクセスします。

コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブの頻度を変更する

必要に応じてスケジュール済みジョブの頻度を変更し、トピックページに追加する新しいコンテンツの可用性に関する通知が定期的に送信され、中断されないように確保します。

始める前に

必要なロール：admin

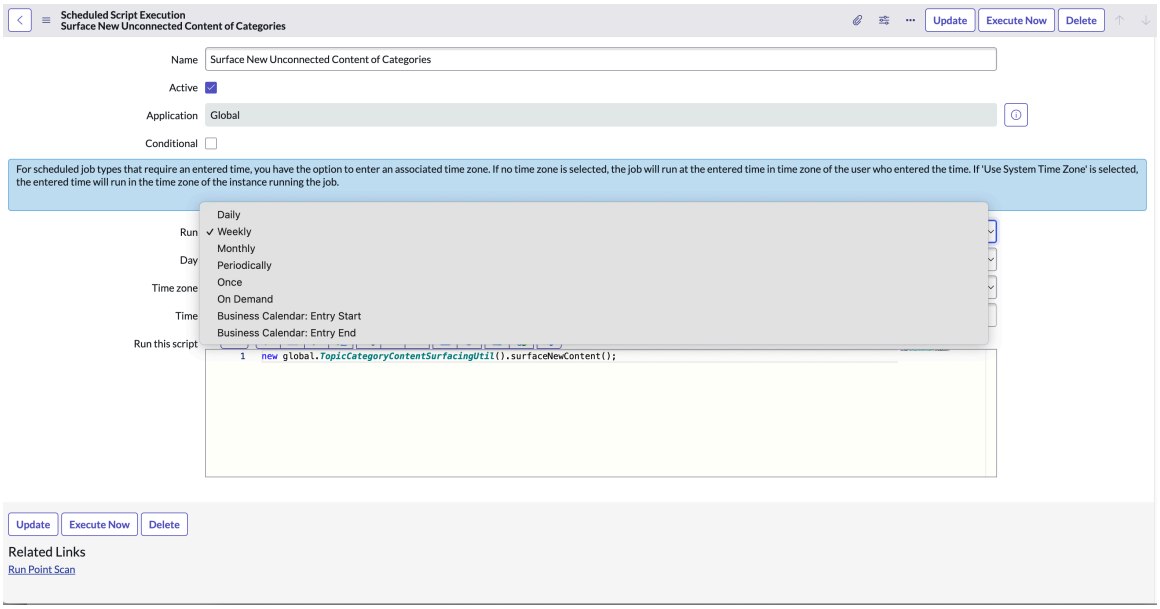
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > 新しい未接続のカテゴリコンテンツを表面化.
2. フィールドの利用可能なリストから、スケジュール済みジョブの優先 [実行] 時間オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブの実行時間オプション



注:
デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時間は週次です。必要に応じて、実行頻度を編集して更新します。

3. トピックページに表示されるポップアップ通知で [詳細を表示] を選択すると、関連付けに使用できる新しいコンテンツが表示されます。

新しいコンテンツの可用性の通知



4. 必要に応じて、それぞれ [トピックにコンテンツを追加] または [コンテンツを閉じる] を使用して、コンテンツを追加または却下します。

統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック

組織のニーズに応じて、エクスペリエンスとサービスのフィードバックウィジェットを管理します。

エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの変更

インスタンスオプションを使用して、エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [メガ] メニューからトピックページを選択します。
3. コントロールボタンを押しながら同時に選択して長押し (または右クリック) すると、メニューオプションが表示されます。
4. [インスタンスオプション] を選択し、次のオプションを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックウィジェットインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
データ	[レコード **ID** パラメーター]：フィードバックを受け取るページレコード ID。
	[テーブル]：フィードバック用に選択されたレコードテーブル ID。 **注:** レコードテーブルは、主に [サービス - ワークフロー] のフィードバックタイプに使用されます。
プレゼンテーション	[タイトル]：表示するページ内フィードバックウィジェットのタイトル。
	[位置調整)：表示テキストの位置調整設定。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
ページ内フィードバックウィジェットは、好みに応じてカスタマイズされます。

ワークフローフィードバックウィジェットの変更

インスタンスオプションを使用して、ワークフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

2. 任意のレコード詳細ページで、コントロールボタンを押しながら同時に選択して長押し (または右クリック) すると、メニューオプションが表示されます。

3. [インスタンスオプション] を選択し、ウィジェットの外観をカスタマイズします。

4. [フィードバックウィジェットインスタンスオプション] ウィンドウで、フィールドに入力します。フィールド値の説明については、「エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの変更」を参照して ください。

タスクの結果
ワークフローフィードバックウィジェットは、好みに応じてカスタマイズされます。

ポータルメンテナンス

次のタスクを使用して、従業員センターポータルのパフォーマンスを向上させます。

従業員センター ポータルのパフォーマンスの改善

同期ロード構成、個々のウィジェットのパフォーマンス詳細、および空ステータスのメッセージ表示により、従業員センター ポータルのパフォーマンスを微調整します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員センター ホームページの体感的なパフォーマンスは、ウィジェットが同期的にロードされるようにすることで改善できます。

従業員センター ページの各ウィジェットのパフォーマンスの詳細は、ユーザーエクスペリエンス全体をより適切に追跡するために利用できます。

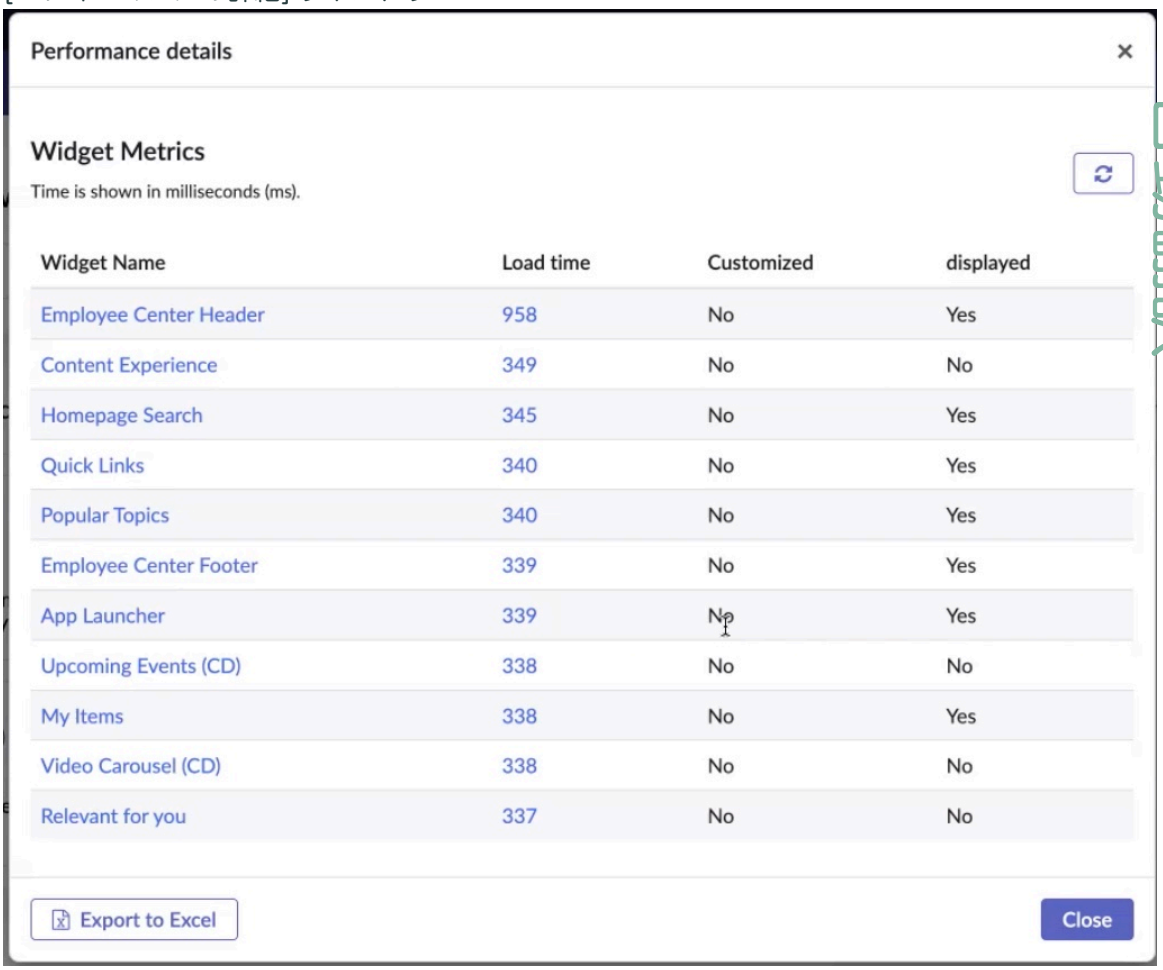
コンテンツのないウィジェットについては、空ステータスのメッセージが表示されます。表示するコンテンツがないときにウィジェットが非表示になるのを防ぎます。このようにすると、ページ全体がロードされてもページのコンテンツは移動しません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 時計アイコンを選択すると、[パフォーマンスの詳細] ウィンドウが表示されます。
   時計 アイコンは画面の左下隅に表示されます。ウィジェットのロードの所要時間を評価したり、実施したカスタマイズの有無やウィジェットの表示/非表示を判断したりできます。

   注:
   アイコンはアドミニストレーターにのみ表示されます。

   [パフォーマンスの詳細] ウィンドウ



ユーザーの代理操作を行って、ウィジェットのロード時間を、終了時に、前述の他の機能とともに確認することができます。[パフォーマンスの詳細] ウィンドウでウィジェットを選択すると、そのウィジェットのコードが別のタブで直接開きます。**[Excel** にエクスポート] を選択して、パフォーマンスメトリクスのコピーをダウンロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンスの詳細] ウィンドウを更新すると、最新の詳細を取得できます。このページは読み取り専用であり、このページから変更を行うことはできません。

3. 右クリックして、ウィジェットの [インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: [ロード構成] オプションのリストから [同期] を選択します。
   ウィジェットがホームページ上で一目でわかるように、ロード構成を同期することができます。

   次のウィジェットは、ロード構成の変更をサポートしています。

   - コンテンツエクスペリエンス
   - おすすめ
   - 人気のトピック
   - クイックリンク
   - マイ アプリケーション
   - 自分のアクティブなアイテム
5. ウィジェットの空ステータスメッセージを受信するには、そのウィジェットの [インスタンスオプション] ウィンドウで [空ステータスを表示] チェックボックスをオンにします。
   ウィジェットに表示する結果がない場合は、画面に空ステータスメッセージを表示するように選択すると、ウィジェットが画面から消えるのを防ぐことができます。
   - 従業員センター ホームページで必要に応じて同期ロード構成を使用します。ホームページの最上位のウィジェットにこの機能を適用し、一目でわかるようにすると、ユーザーエクスペリエンスが向上します。
   - 従業員センター ホームページに存在するウィジェットの数とウィジェットで利用可能なコンテンツを明確にするには、空ステータスのメッセージ表示を使用します。
   - アドミニストレーターは、パフォーマンスの詳細が利用できるようになると、従業員センターポータルページでウィジェットがどのように機能しているかを速やかに判断できます。

従業員センター の画像ロード時間を改善

従業員センター ポータルのバナー画像、背景画像、およびアプリアイコンのロード時間を短縮するには、CDN URL を使用します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

従業員センター ポータルで機能のサポートのシステムプロパティ [sn_ex_sp.enable.image.url.support] を有効にします。

このタスクについて

アイコン画像、プロファイルページの背景画像、トピックページのバナー画像をすべてローカル CDN サーバーに保存することで管理できます。Now Platform サーバーからフェッチする必要はありません。

この機能により、グラフィックスの最初のロード時間が大幅に短縮されます。ロード時間は、ページを頻繁に使用して再ロードするほど改善されます。

CDN URL のサポートは、[人気のトピック]、[クイックリンク]、および [自分のアプリケーション] ウィジェットで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 自分のアプリケーションは 従業員センタープロ ライセンスでのみ使用できます。
- Now Platform® は、独自の CDN サーバーと URL を作成および管理するためのサポートを提供します。構成とメンテナンスはお客様の責任で行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. トピックを選択して、[アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]**を更新します。
   ローカル CDN サーバーから [アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]** を更新します。これにより、ロード時間が短縮され、画像へのアクセシビリティが向上します。
3. 検索項目 すべて > コンテンツの分類 > クイックリンク.
4. [背景画像 **URL]** と [アイコン **URL]** を更新するアイテムを選択します。
5. 検索項目 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
6. [アプリケーションアイコン **URL]**を更新する Web アプリケーションを選択します。

注:

- [人気のトピック] と [クイックリンク] では、基本システム設定が CDN URL に設定されています。URL 画像が利用可能な場合、Now Platform® サーバーのアイコンと画像は使用されません。
- 自分のアプリケーションには、[アプリケーションアイコン] の設定があります。CDN URL を検出して使用するには、[アプリケーションアイコン] を削除する必要があります。

従業員センター の使用

従業員センター ポータルを使用して、要求の提出、To Do の処理、情報の検索を行います。

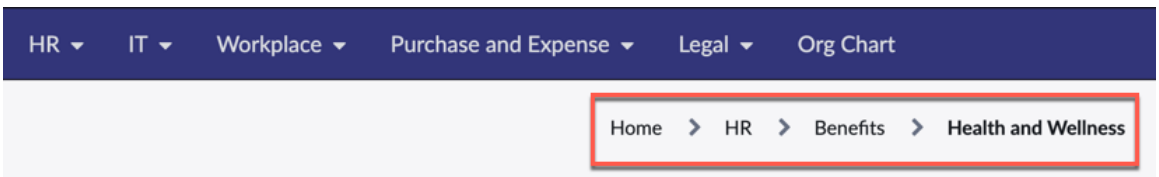
従業員センター トピックページの使用

従業員センター トピックページには、ブレッドクラムウィジェット、トピックヘッダーウィジェット、サブトピックウィジェット、およびトピックコンテンツウィジェットが含まれます。

ブレッドクラムウィジェット

ブレッドクラムウィジェットには、現在のページを開くために移動したページに関する情報が表示されます。たとえば、ホームページで **[HR]** をクリックし、[福利厚生 **(Benefits)]** をクリックして [健康] をクリックすると、ブレッドクラムウィジェットに [ホーム] **> [HR] >** [福利厚生 **(Benefits)] >** [健康] が表示されます。

ブレッドクラムウィジェット



ブレッドクラムウィジェットのページ名をクリックして、そのページに移動します。たとえば、ホームページに戻るには、[ホーム] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

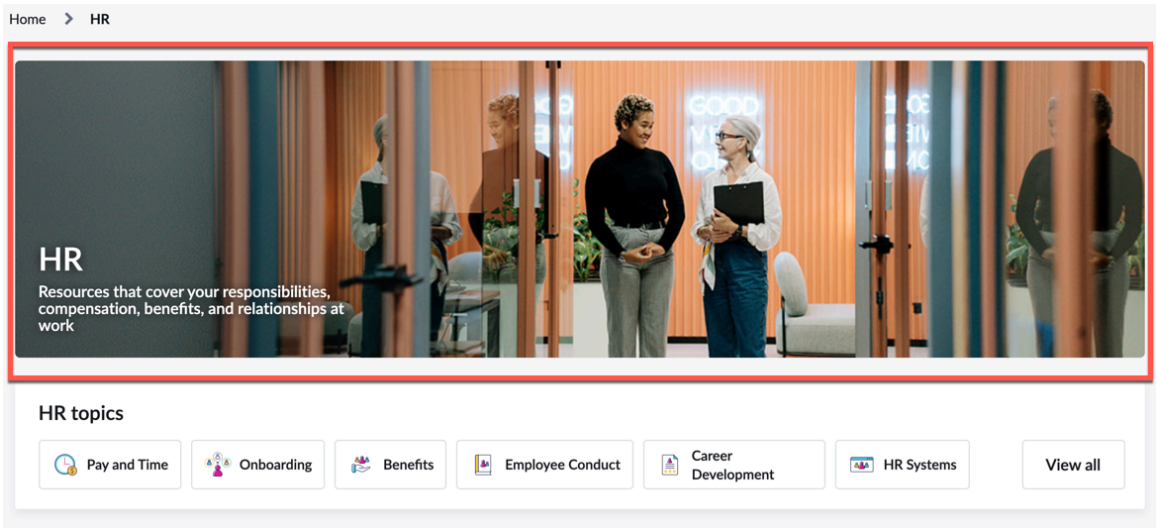
トピックヘッダーウィジェット

トピックヘッダーウィジェットには親トピックが表示されます。メガメニューからトピックを選択して、その詳細を表示します。トピックウィジェットには、トピックの説明と、トピックのバナーおよびアイコン画像が表示されます (利用可能な場合)。

注:
スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。

コンテンツを作成してスケジュールする方法の詳細については、「コンテンツ公開を使用した従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。

トピックヘッダーウィジェット

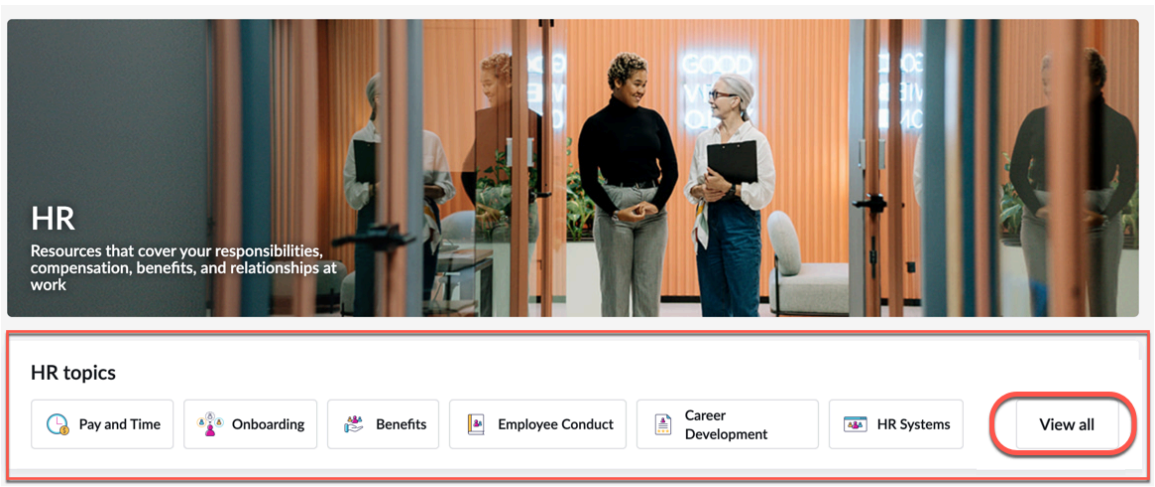


インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックヘッダーウィジェットの表示を変更」を参照してください。

サブトピックウィジェット

サブトピックウィジェットには、親トピックのすべての子トピックが表示されます。サブトピックウィジェットには、コンテンツが接続されている子トピックのみが表示されます。

サブトピックウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

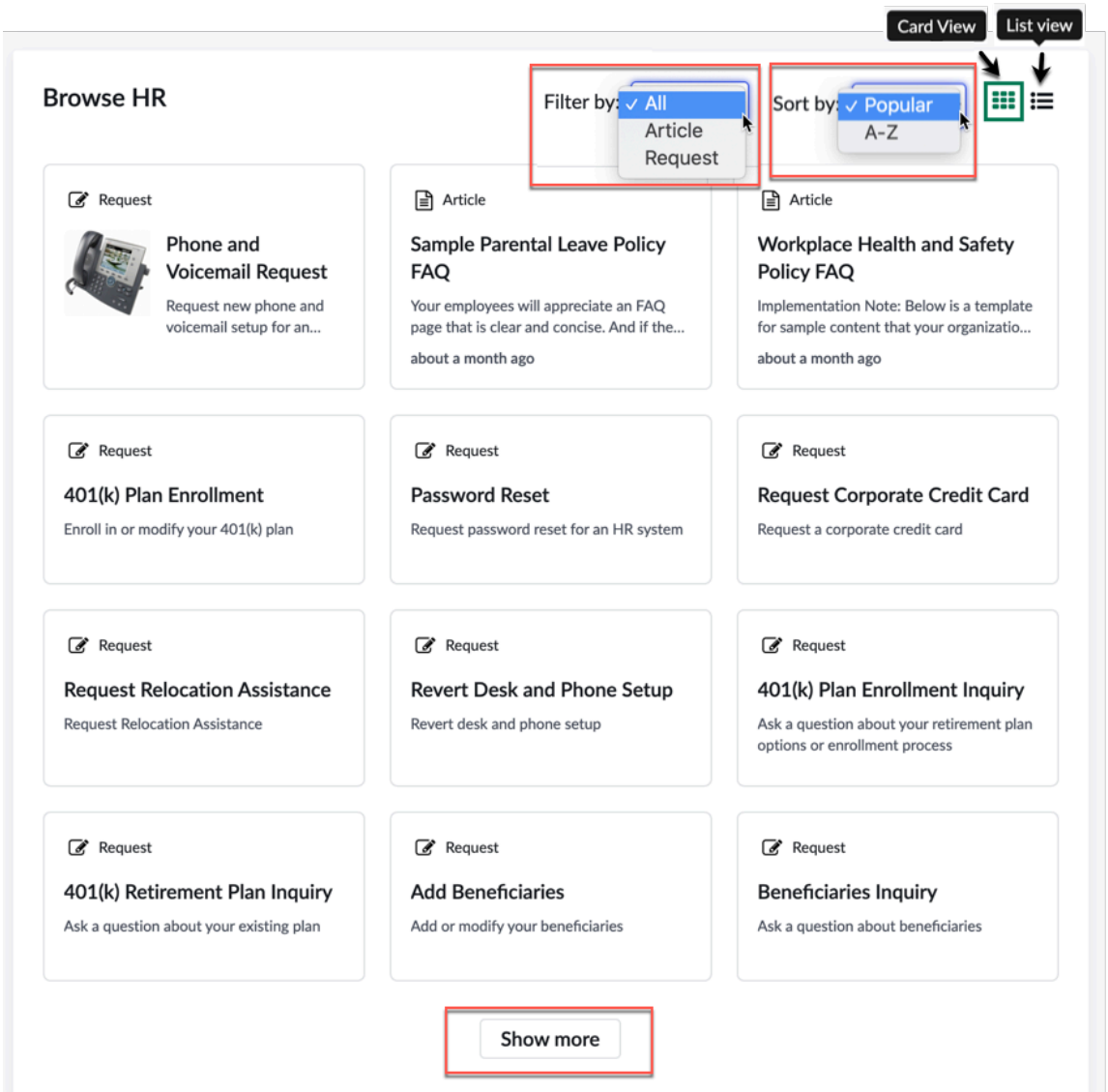
サブトピックウィジェットには、デフォルトで 6 つの子トピックのみが表示されます。親トピックにそれより多い子トピックがある場合は、[すべて表示] をクリックしてすべての子トピックを表示し、開くトピックをクリックします。

インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「サブトピックウィジェットの表示の変更」を参照してください。

トピックコンテンツウィジェット

トピックコンテンツウィジェットには、トピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。

トピックコンテンツウィジェット



トピックコンテンツウィジェットには、次のオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックコンテンツウィジェットのオプション

オプション	説明
フィルター基準	情報をフィルタリングする方法。オプションは次のとおりです。 • すべて：ナレッジ記事と要求の両方を表示します。 • 記事 (Article)：ナレッジ記事のみを表示します。 • 要求：要求のみを表示します。
ソート基準	情報をソートする方法。オプションは次のとおりです。 • 人気 (Popular)：最も人気のあるナレッジ記事と要求を表示します。 • **A** ～ Z：ナレッジ記事と要求をアルファベット順に表示します。
カードビュー	ナレッジ記事と要求をカードで表示します。
リストビュー	ナレッジ記事と要求をリストで表示します。
他のを表示	[ソート基準 **(Sort by)**] および [フィルター基準] オプションの設定に基づいて、次の 12 件のコンテンツアイテム (ナレッジ記事と要求) のセットを表示します。デフォルトでは、1 つのトピックに対して 12 件のコンテンツアイテムが表示されます。このオプションは、1 つのトピックに 12 件を超えるコンテンツアイテムが関連付けられている場合にのみ表示されます。

注:
英語以外の場合、A～Z でのソートはサポートされていません。

トピックページの検索

スペルチェック、同義語検出、およびその他の自動提案機能によりコンテンツを参照できるトピックページの検索を使用します。詳細については、「トピックページの検索」を参照してください。

トピックファセットによる検索

グローバル検索でトピックとサブトピックの階層フィルターを使用して検索を絞り込みます。単一または複数のトピックレベルまたはファセットレベルを選択して、特定の検索結果を取得します。詳細については、「改善された検索機能」を参照してください。

トピックページのコンテンツの学習

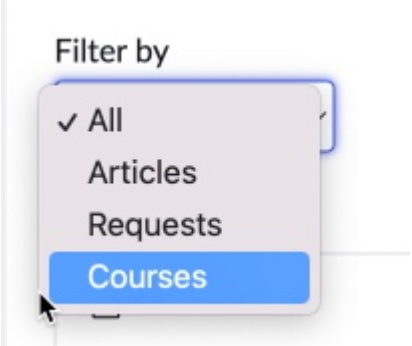
ライセンスされた従業員の場合、トピックページで利用可能な接続されたコンテンツタイプの 1 つとして学習コンテンツを使用します。従業員は、関連するトピックページで利用可能なコースコンテンツを参照、フィルター、ソート、およびお気に入りに追加できます。

[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットには [フィルター基準] リストオプションへの追加として、[コース] があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フィルター基準] オプション



ウィジェットインスタンスオプションを設定して、ウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックコンテンツウィジェットの表示を変更」を参照してください。

統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックの使用

統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックにより、従業員センターポータル全体でフィードバックを迅速に共有できます。

ポータルのすべてのページで [エクスペリエンスとサービスのフィードバック (Experience and Service Feedback)] ドロワーウィジェットを有効にすることができます。これにより、ユーザーにシームレスなフィードバックエクスペリエンスが提供されます。

エクスペリエンスのフィードバック

ユーザーエクスペリエンスのフィードバックは、ポータルページのドロワーウィジェットまたは仮想エージェントから提供できます。

ポータル構成によっては、フィードバックウィジェットが定期的にポップアップ表示される場合があります。[後で通知する] を選択すると、リマインダーを停止できます。

サービスフィードバック

サービスエクスペリエンスのフィードバックを共有できます。

- サービスカタログアイテム要求を出した後。
- ナレッジベース記事にアクセスした後。

ポータルのトピックページまたはその他のページの全体的なユーザーエクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントからフィードバックを提供することもできます。さまざまなタイプのフィードバックをキュレーションする方法の詳細については、「 フィードバック定義の設定」を参照してください。

サービスフィードバックタイプで利用可能な評価に加えて、追加のコメントを提供することもできます。

フィードバックを提供する際に匿名のまま個人情報を共有しないことを選択できます。

トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者

トピックマネージャーはトピックレベルの決定をコントロールしますが、貢献者はトピックページの接続されたコンテンツ、クイックリンク、アプリケーションの追加、および注目のコンテンツを管理します。

トピックマネージャーレベルの権限は、トップダウン方式で機能します。マネージャーは、アクセス権を付与されたトピックページの詳細をサブツリーとともに移動、コピー、または変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- トピックマネージャーにはルートトピックを作成する権限がありません。
- トピックマネージャーは、自分が作成したトピックであっても、user_criteria admin ロールを持っていない限り、ユーザー基準を作成も変更もできません。
- マネージャーがトピックをある親から別の親に移動すると、そのトピックはカスケードされた権限構成をすべて失い、新しい親の構成を引き継ぎます。ただし、移動前にトピックレベルで行われた変更は保持されます。
- トピックが新しい親トピックの下でクローン作成またはコピーされると、そのトピックは以前のすべての権限構成を、カスケードされたものもトピックレベルで作成されたものも両方失います。
- トピックマネージャーのユーザー基準は、マネージャーが複数の分類にアクセスできる場合、分類間でトピックを移動できます。
- トピックマネージャーは、トピック貢献者のすべてのアクションおよびトピックの管理と作成を実行できます。

トピック貢献者レベルは、接続されたコンテンツのリンク、クイックリンク、アプリケーションの追加、注目のコンテンツなど、すべてのトピックレベルのタスクを管理するために導入されました。貢献者にはトップダウンのアクセス制御もあります。ユーザー基準は、追加されたトピックから下のサブツリーでのみ機能します。

[自分の **To Do**] ページの使用

[To Do] ページを使用して、自分にアサインされているすべてのタスクをレビューし、優先順位を付けます。

自分のタスク

従業員センター および 従業員センター Pro の [自分のタスク] を使用すると、自分にアサインされたタスクを整理し、従業員にアサインされたすべての作業を 1 つの場所で表示できるようになります。[自分のタスク] タブは右上に、タスク数とともに,表示されます。タスクが 10 を超える場合、タスク数は 9+ と表示されます。

オープン：[自分のタスク] を選択すると、フォームの左側に [オープン] タブと [完了] タブが表示されます。完了していないすべての To Do をリストします。

- 必須タスクは、[必須] ラベルが付けられ、タスクの期日までの日数または期日経過日数とともに [オープン] 列に表示されます。
- 期日が現在日から 2 日以内の場合、期日の左側に感嘆符アイコン () が表示されます。
- 期日を過ぎている場合は、[期限切れ] テキストの左側に感嘆符アイコンが表示されます。

完了：完了しているすべてのタスクを一覧表示します。最新の完了したタスクがリストの最も上に表示され、タイムスタンプでソートされます。

オープンおよびクローズ済みの To Do のステータスはそれぞれ次のとおりです。

- 承認済み
- 完了
- クローズ済み
- キャンセル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキップ

> **注:**
> 完了ステータスには、その横に緑色のチェックマークアイコンが付き、タスクがいつ完了したかについての情報も表示されます。

コンテンツ要求

新しいコンテンツの承認者としてアサインされている場合は、 [自分のタスク] の下に [コンテンツ要求] が表示されます。コンテンツ要求の詳細については、「コンテンツの要求」を参照してください。

コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] ステータスに移行すると、コンテンツ要求の承認は、[開く] 列の下の [自分のタスク **]** の下に表示されます。

コンテンツ要求を選択すると、コンテンツはプレビュー済み、承認済み、または却下のいずれかになります。

自分の要求

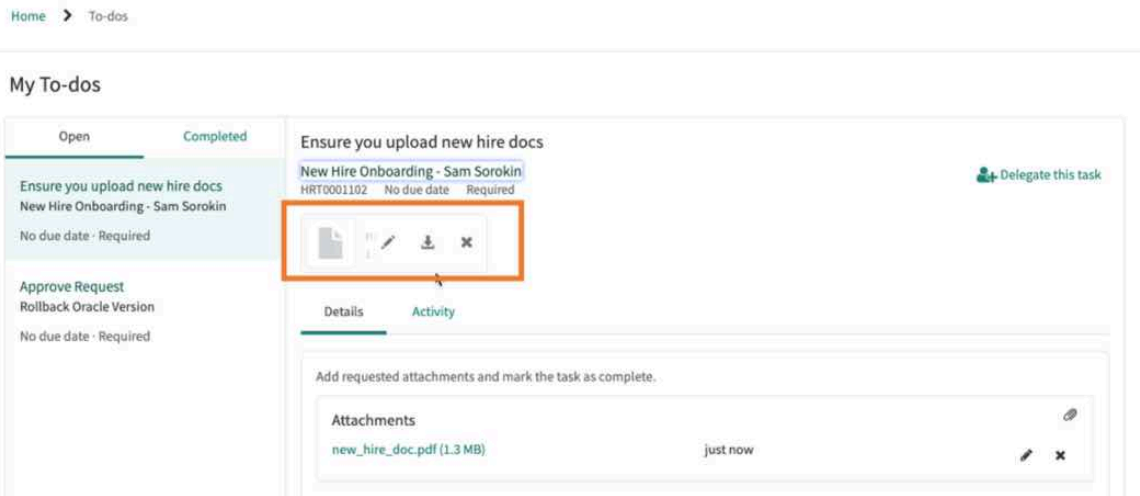
従業員センター および 従業員センター Pro の [自分の要求 **(My Requests)]** タブには、自分が行ったすべての要求が表示されます。オープンまたはクローズ済みの要求を表示するフィルターがあります。最新の要求が一番上に表示されます。

To Do のサマリーエリア：[オープン] および [完了] 列の右側に、**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** があります。To Do を強調表示すると、このエリアに詳細が表示されます。**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** には 2 つの列があります。

- 詳細：タスクを完了できるように、タスクに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。
- アクティビティ：アクティビティを完了できるように、アクティビティに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。ライフサイクルイベントチケットページからアクティビティにアクセスすることもできます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。

> **注:**
> 以前は、このタブは [履歴] ポップオーバーでした。

添付ファイルは、フォームの上部に表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付ファイルにカーソルを合わせると、実行できるアクションのリストが表示されます。

- 添付ファイルの名前を変更
- 添付ファイルをダウンロード
- 添付ファイルを削除

画像の添付ファイルをプレビューすることもできます。

注:
すべての添付ファイルを表示できるわけではありません。

承認と却下

マネージャーまたは指定された承認者は、従業員センター のメニューバーの [自分のタスク] で、または次の場合は [セルフサービス] の [自分の承認] から、承認タスクを受け取ることができます。

- 要求 (REQ)：要求 (REQ) の下にアイテム (RITM) がある場合、そのアイテムには追加の承認が必要な場合があります。
- アイテムの要求 (RITM)：デフォルトのしきい値は $1000 で、サービスカタログ要求 [sc_request] で定義され、ワークフローエディターで見つかります。要求されたアイテムが $1000 以上の場合は、承認が必要です。

  注:
  詳細については、「ワークフローエディター」を参照してください。

- HR ケース：関連する HR サービスを通じた一部の HR ケースは、承認を要求するように設定されています。

  注:
  詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。

  たとえば、ベースシステムでは、「授業料払い戻し要求」および「企業クレジットカード要求」の HR サービスが提供されており、これらのサービスには承認が必要です。

- 詳細な委任：詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて、承認などのタスクを他の従業員に特定の日時範囲にわたり委任できます。

  注:
  詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

注:
デフォルトでは、承認にコメントは必要ありません。デフォルトでは、却下にコメントが必要です。お客様は、ユーザーが却下のコメントを記述できないようにするアクセス制御ルール (ACL) を追加できます。詳細については、「ServiceNow アクセス制御を設定する」を参照してください。

承認者として、共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含むテンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。

- 承認タイプに基づいて適切な情報を表示します。
- 承認エクスペリエンスを向上させるために要求テーブルを理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連する十分な情報とウィジェットの詳細を設定して表示します。
- タスク構成は、デフォルトでコンテキスト内の以下の情報を提供します。
- 承認を委任するか、承認テンプレートを使用して [承認] や [却下] などのクイックアクションを実行します。

すぐに利用可能な承認情報を理解します。

- 要求元
- 作成者
- 開始者
- このタスクを委任
- 要求アイテム
- 添付ファイル
- アクティビティ
- 承認または却下するアクショングループ

または、追加のフィールドをカスタマイズして、承認ワークフローをさらに簡素化することもできます。

高度なポータルナビゲーションの表示

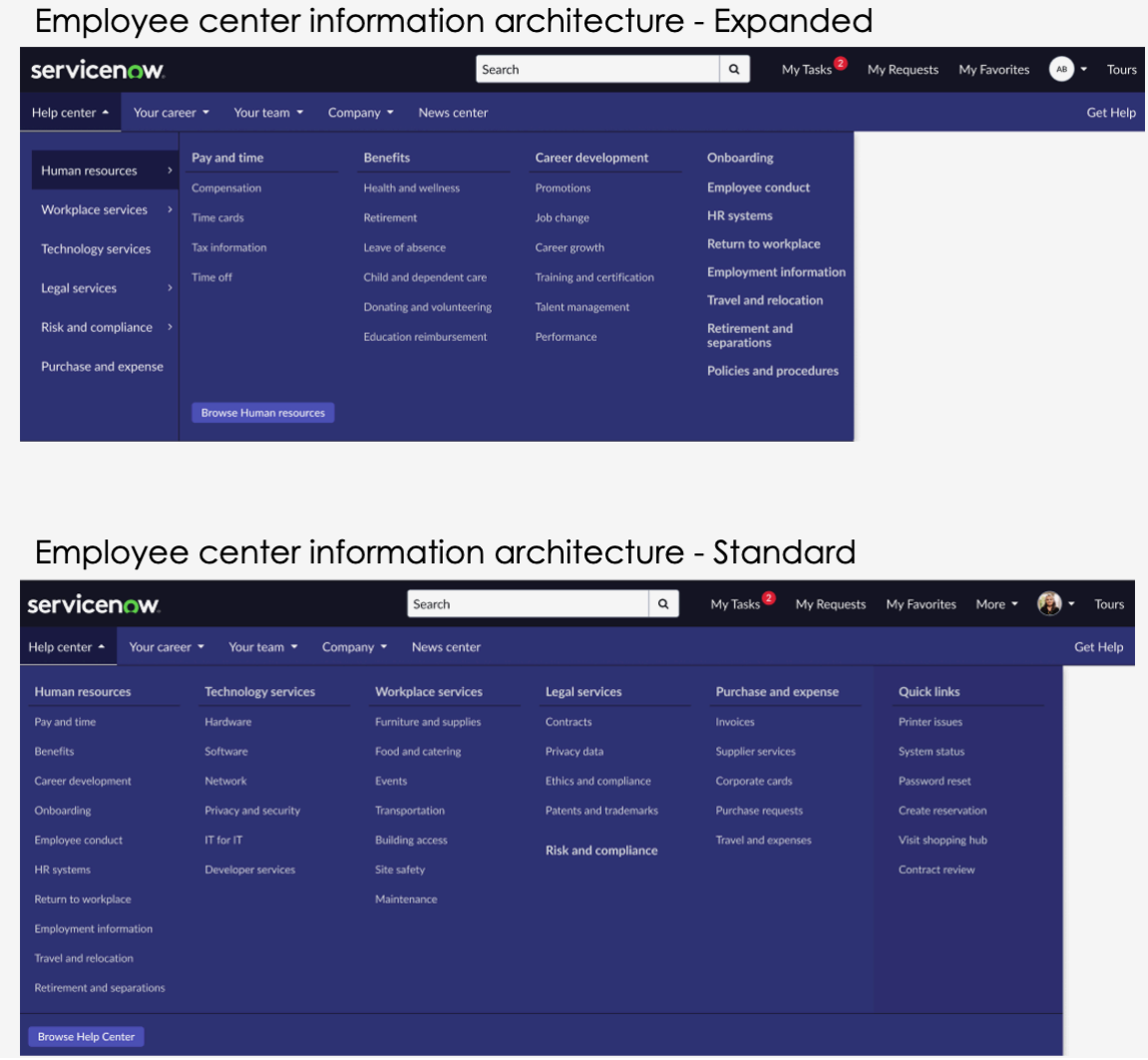
コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

コンテンツのニーズに合わせて整理されたコンテンツに簡単に移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能なメガメニューアーキテクチャオプション



自動翻訳

- 少ないクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

高度なポータルナビゲーションを構成する方法の詳細については、「高度なポータルナビゲーション順序の構成」を参照してください。

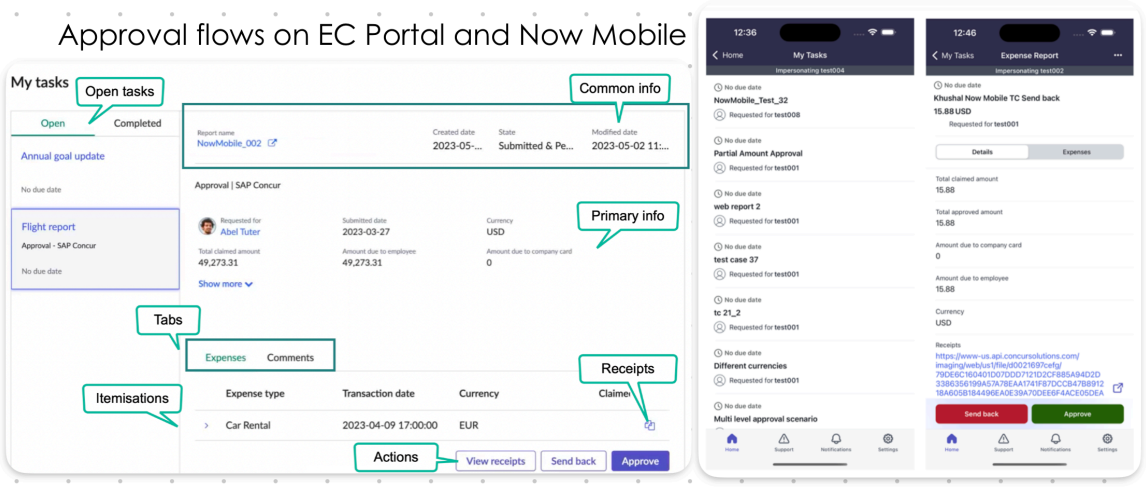
承認エクスペリエンスの使用

[自分のタスク] セクションを使用して、ポータルと Now Mobile からの要求を追跡して履行します。

承認者は、共通情報、プライマリ情報、タブ、関連付けられているアクショングループなどのコンテキスト内の詳細を含むすべての承認を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ハブ



ポータルと Now Mobile から以下のアクションを実行できます。

- [自分のタスク] セクションで、アサインされた未解決のタスクと要求を表示します。
- ServiceNow インスタンスから直接、SAP Concur や Workday などの外部ビジネスアプリケーションからの承認要求を表示および追跡します。
- 経費金額、要求元、添付ファイル、ステータス、承認を処理するための最後のコメントなど、コンテキスト内の詳細を把握する。
- [URL] をクリックし、外部ソースに移動して追加のコンテキストと情報を確認します。
- Workday では、サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- フィルターを適用し、複数の品目を選択し、すべて承認またはすべて却下などのアクションを実行します。
- Workday や SAP Concur などの外部ソースに移動して、レポート全体を表示します。
- 承認、返送、詳細の表示などのクイックアクションを実行します。
- 承認の電子署名を有効にする場合、承認者は正しい認証情報を入力して承認ステータスを変更する必要があります。認証情報に合格した場合にのみ、承認ステータスが変更されます。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

Microsoft Teams からの承認の管理

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

必要なロール：approver_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

Microsoft Outlookメールからの承認の管理

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

自分のタスクのタスクフィルター

拡張フィルターエクスペリエンスを使用して、タスクを管理および優先順位付けします。フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。

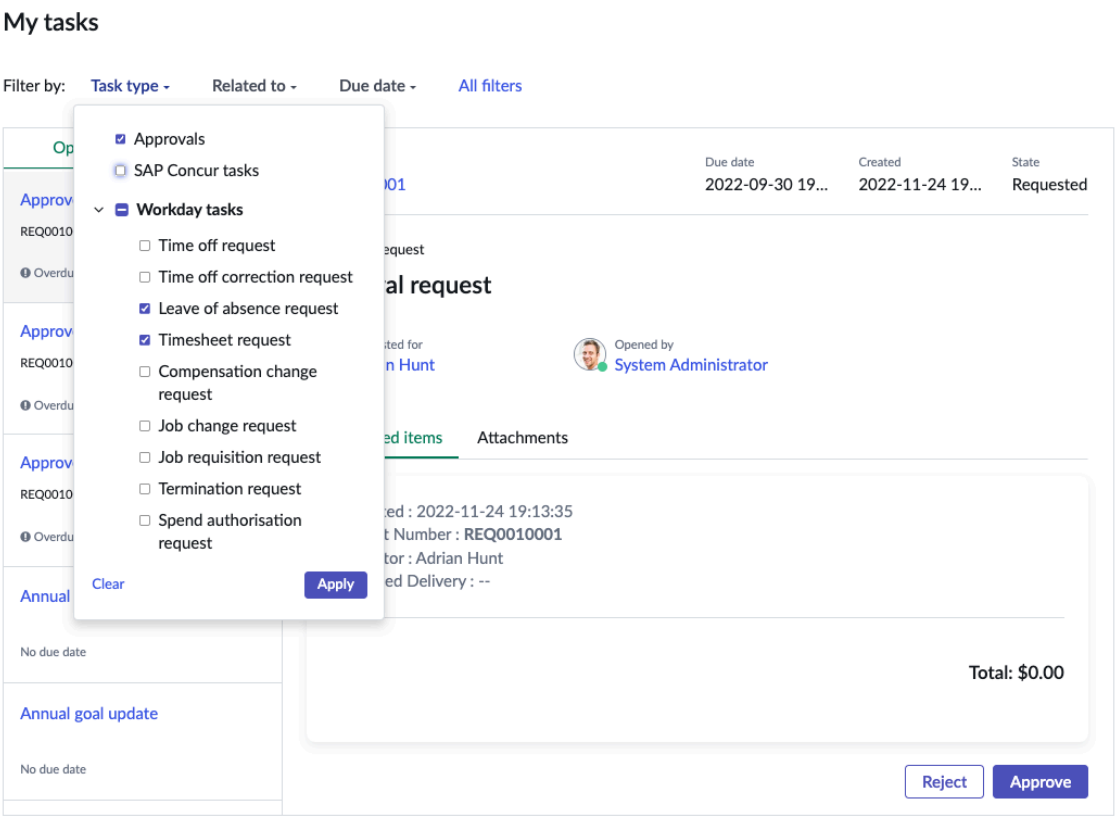
フィルターを使用すると、アドミニストレーターは、従業員が一刻を争うビジネスクリティカルなタスクを検索、フィルター、および絞り込むことができる機能を提供できます。このオプションを使用して、従業員は [自分のタスク] ページからアドミニストレーターが設定したフィルターを使用して、それぞれのタスクを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルタリング、検出、および履行できます。これらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を満たすレコードを表示します。

[自分のタスク] ページのフィルター設定



- タスクタイプ、優先度、期日、自分のチームの承認などのさまざまなフィルターでタスクを整理して表示します。
- タスクタイプフィルターを使用して、承認、SAP Concur タスク、Workday タスク、要求などから選択します。
- フィルターを選択、変更、削除して、タスクを検出します。
- オンボーディング、承認、学習などのタスクを検出して履行します。

構成手順については、「構成可能なタスクフィルター」を参照してください。

[おすすめ] コンテンツの表示

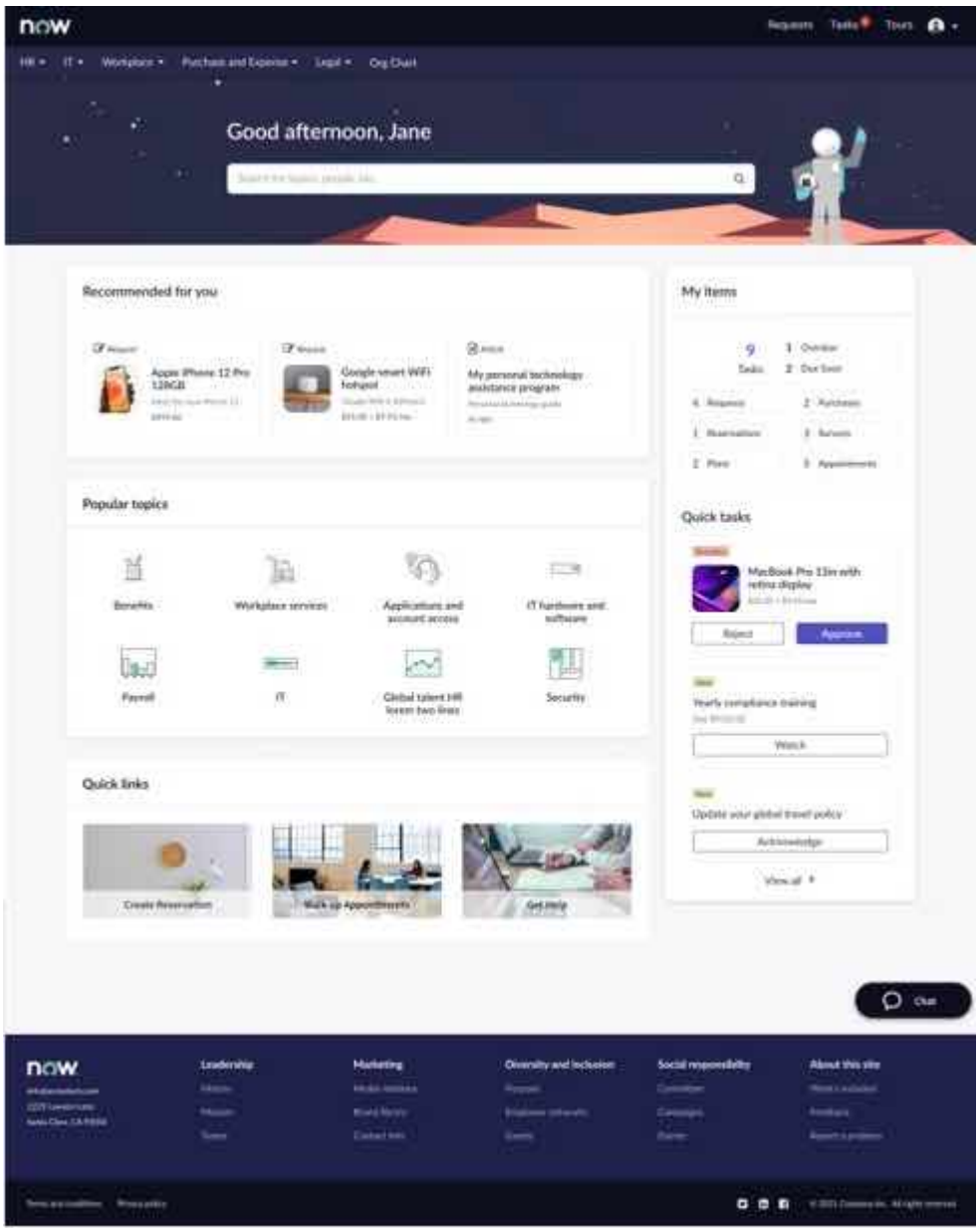
1 か所からワンクリックですべてのおすすめコンテンツにアクセスできます。

従業員は、[おすすめ] ウィジェットから推奨ナレッジ記事またはカタログアイテムにアクセスできます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

おすすめ



詳細については、「おすすめ」を参照してください。

Zoom から 従業員センター を使用する

Zoom クライアントから ServiceNow® 従業員センター の機能にアクセスして使用します。

始める前に

管理者が Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスに接続している場合にのみ、ユーザー (従業員) は Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスするか、Zoom App Marketplace から ServiceNow 従業員センター をインストールできます。

必要なロール：従業員

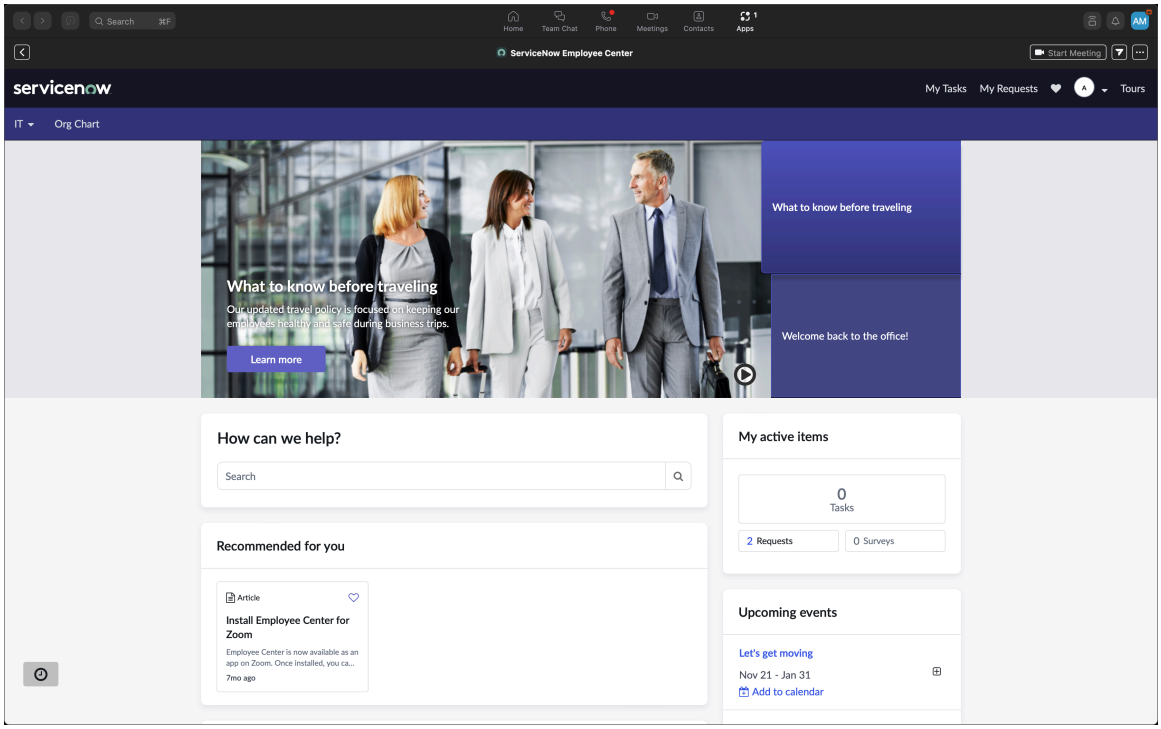
手順

1. Zoom アプリケーションにログインします。
2. 移動先 アプリ > 検出.
3. **[ServiceNow** 従業員センター] を検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ServiceNow ログイン認証情報を入力し、[ログイン] を選択します。



ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

関連情報

Zoom の従業員センター

従業員プロファイルの表示

従業員ポータルおよび Now Mobile から、個人情報を含む従業員プロファイルを表示します。

プロファイルの管理

従業員は、*About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* の各フィールドを表示または更新できます。☒

ヘッダーのポータルから従業員プロファイルを表示および編集できます。ユーザーがページをスクロールしても、各種のタブ ([概要]、[キャリア]、[作業アイテム] など) が固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、左側のナビゲーションメニューアイテムの形式で使用できます。

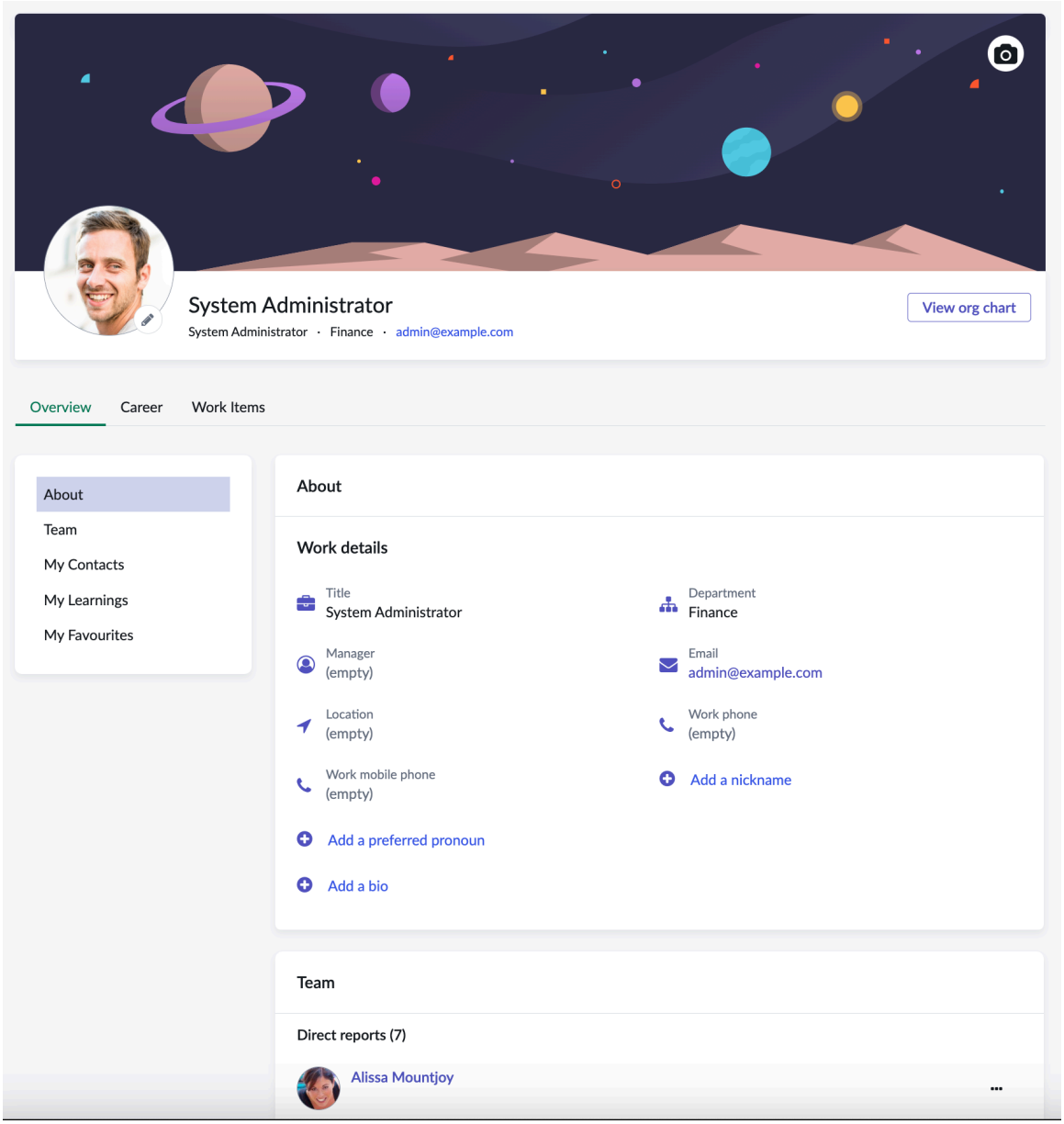
アドミニストレーターは、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要パネル] チェックボックスをオンにすることで、左側のナビゲーションメニューの表示を設定できます。

注:
従業員プロファイルバージョン 11.0.3 以降、[ウィジェットの概要パネル] チェックボックスは [プロファイルポータル構成 (Profile Portal Configuration)] から構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルの概要

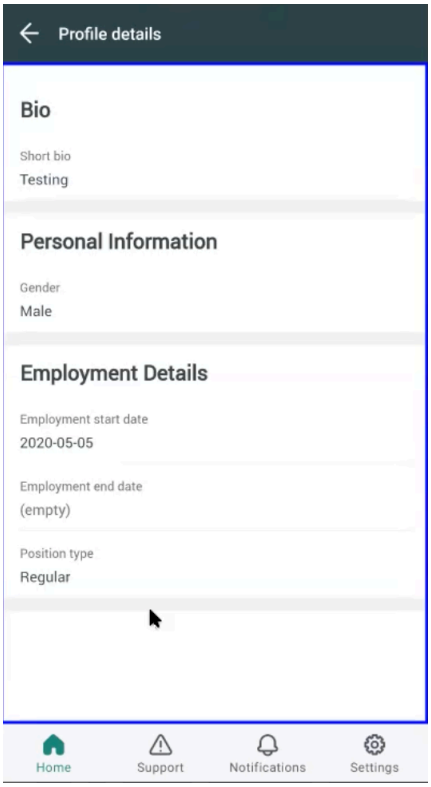


モバイルアプリケーションから従業員プロファイルを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile での従業員プロファイル



公開または非公開配布のフィールド情報をマークすることで、データの可視化とプライバシー設定を指定します。

- プロファイルに仕事に関連するデータを定義します。
- プロファイルデータの可視化とプライバシーを管理します。
- チームおよび組織の構造について学習します。

詳細については、「従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成」を参照してください。

関連情報

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイル

パーソナライズされた回答の使用

従業員は AI 検索対応機能を使用して、従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報を検索できます。

パーソナライズされた回答は、1 つまたは複数のサードパーティ統合と一体化された AI 検索対応の機能であり、従業員センター の検索ページから関連する有益なコンテンツを提供します。

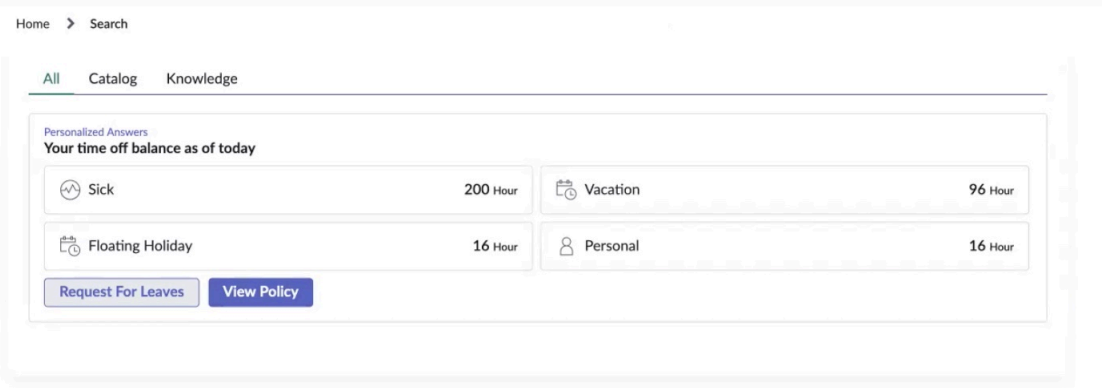
パーソナライズされた回答 - 休暇機能には場所固有のデータがあります。利用可能なデフォルトのサードパーティ統合は、特定の地域の Kronos と Workday であり、その地域の従業員の休暇残日数が表示されます。

従業員は 従業員センター の検索ページに移動して、残りの有給休暇日数を検索できます。あらゆる種類の休暇残日数の検索に加えて、従業員は休暇のタイプに関する情報を検索できます。たとえば、従業員は「自分の残りの病気休暇日数」を検索して、病気休暇に関する情報のみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

休暇残日数のパーソナライズされた回答ページ



従業員は、その年度の残りの休暇日数を瞬時に確認し、[休暇の申請] を選択して申請することができます。[ポリシーを表示] は完全に会社固有のものです。

従業員プロファイル 組織図ウィジェット

従業員プロファイル 組織図ウィジェットを使用して、組織図内の参照、検索、移動を簡単に行うことができます。

従業員は次のことができます。

- 名前と肩書情報がビジュアル表示される従業員ディレクトリ内を移動します。
- 従業員プロファイルの詳細に移動すると、従業員と組織構造の詳細が表示されます。
- 現在のユーザーの他のマネージャーがポップアップで表示されます。
- ユーザーの直属の部下とその他の部下が表示されます。レポートの合計数がユーザーカードに表示されます。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを実行します。

ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

従業員センター の **RTL** サポート

従業員は、ユーザーインターフェイスが右から左に表示されるように変更できます。

言語設定に基づいて、左から右に記述する言語の既存のスタイルのインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、およびウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。

- ヘブライ語など、セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されます。
- employee_profile ウィジェットの [組織図の表示]、ec_pro_dashboard の [すべて表示]、従業員分類トピックウィジェット、および 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。

詳細については、「従業員センター での右から左に記述する言語のサポート」を参照してください。

お気に入りの管理

コンテンツをお気に入りとしてマークすると、すべてのお気に入りに簡単にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：従業員

このタスクについて
ポータルまたは Now Mobile から新しいクロスチャネルのお気に入りセクションを使用して、すべてのお気に入りにアクセスします。[自分のお気に入り] リストを使用すると、お気に入りのリストにすばやくアクセスできます。アイテムは、削除するまで [お気に入り] リストに残ります。

お気に入りアイコン (♡)は、次のタイプのページまたはセクションにあります。

- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- クローン作成されたカタログページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

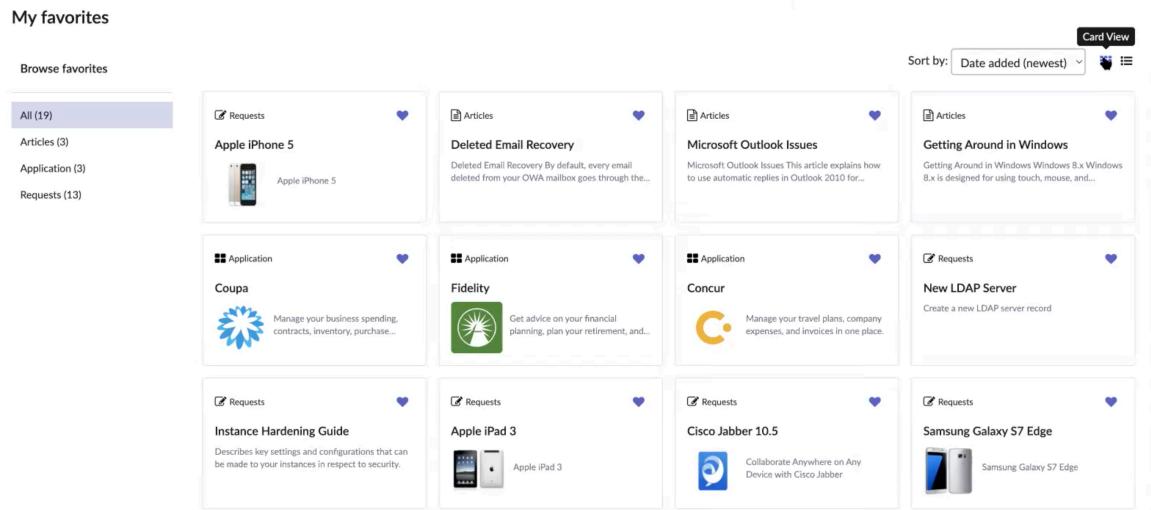
頻繁に使用するコンテンツをお気に入りリストに追加できます。お気に入りアイコンをクリックすると、アイコンの色が変わります。再度ハートアイコンをクリックすると、お気に入りからアイテムが削除されます。

注:
お気に入りリストには、アクセスできるアイテムが表示されます。

手順

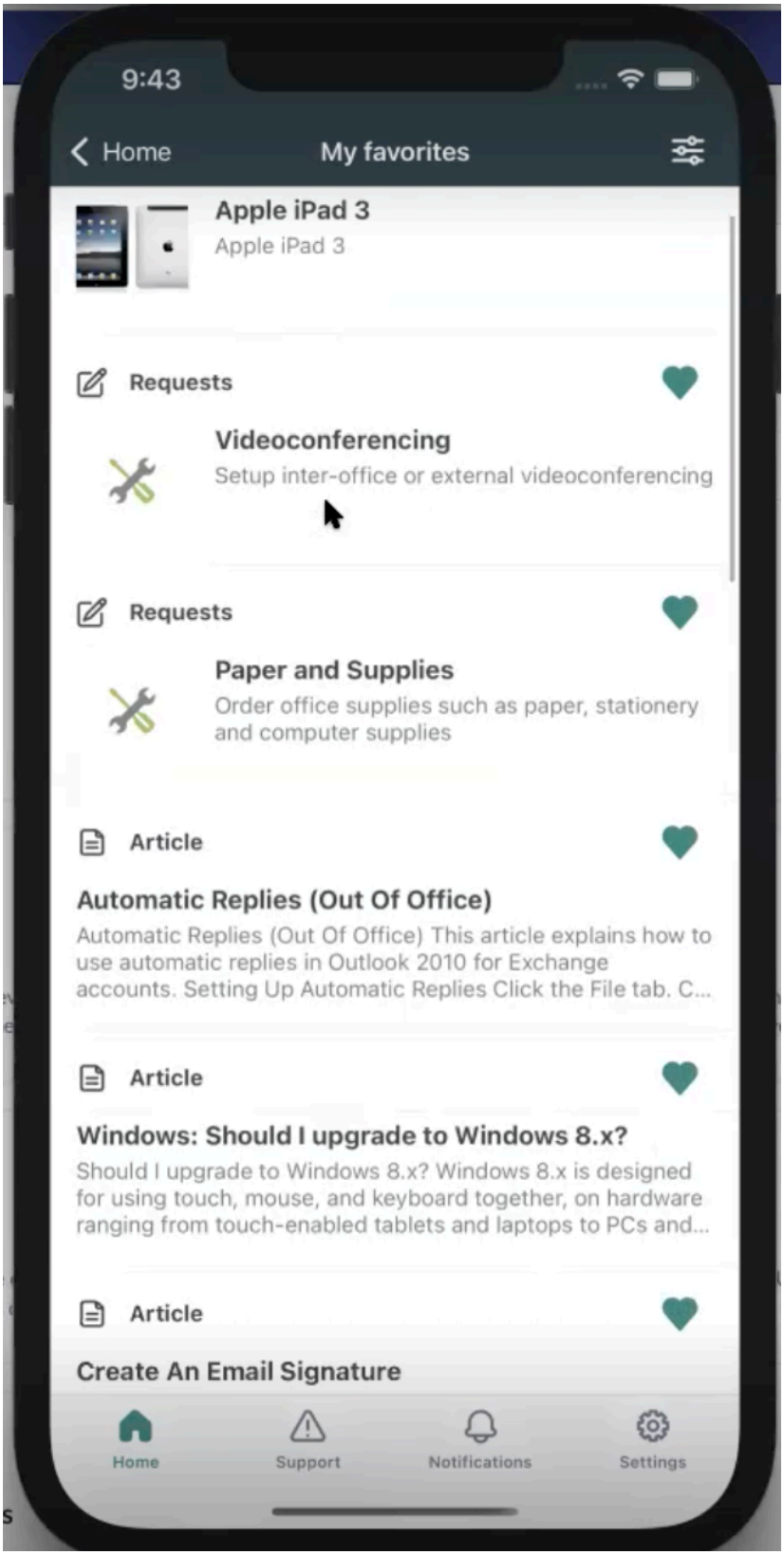
1. 検索項目 お気に入り.
2. お気に入りのリストを表示するには、ヘッダーの ☰ アイコンをクリックします。

自分のお気に入り



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile ホームのお気に入り



3. 次のアクションを実行します。

- お気に入りとしてマーク
- お気に入りから削除

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- すべてのお気に入りを表示
- お気に入りリストのソートとフィルタリング☒
- グリッドビューとリストビューでのお気に入りの表示

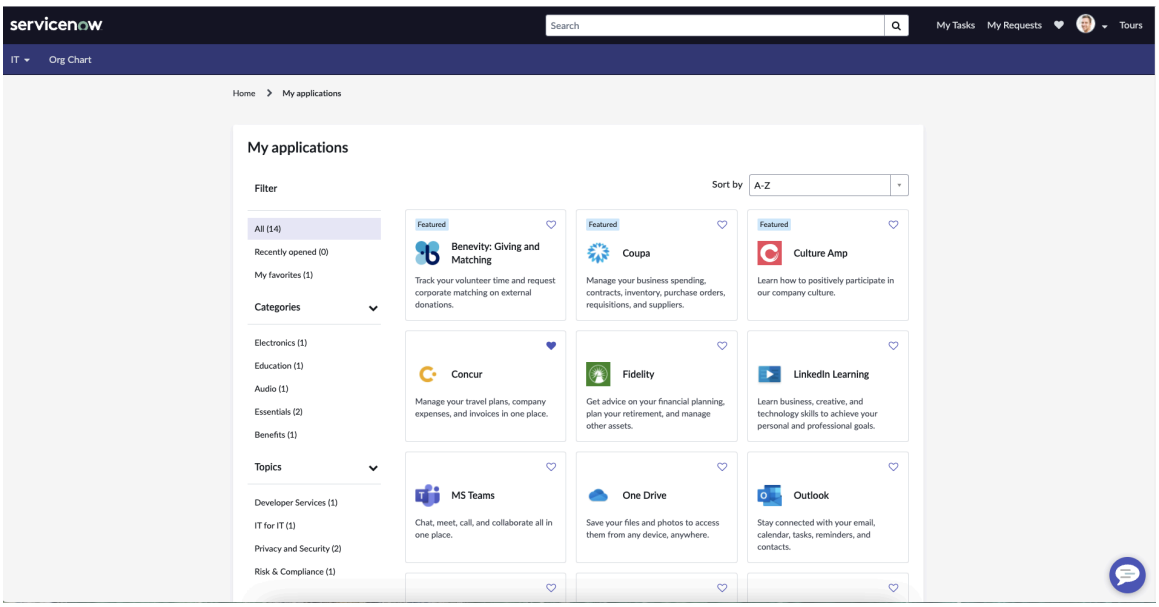
詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス

一元的な場所からワンクリックですべてのアプリケーションにアクセスします。

従業員は、カスタムアプリとサードパーティアプリの統合にアクセスできます。[自分のアプリケーション] で、従業員センタープロ の関連トピックからアプリケーションに移動します。[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションを使用すると、さらに使いやすくなります。

アプリケーションランチャー



- 自分が権限を持っているすべてのアプリを表示および起動します。
- [注目]、[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションにまとめられたアプリケーションにすばやく移動します。
- トピックページからトピック関連アプリケーションにアクセスします。
- カテゴリでタグ付けされたアプリケーションを表示します。
- お気に入りとしてアプリケーションを選択します。
- [すべて表示] に移動すると、SSO アプリケーションと非 SSO アプリケーションの両方の完全なリストが表示されます。

詳細については、「アプリランチャー」を参照してください。

従業員センタープロ **Kiosk** の使用

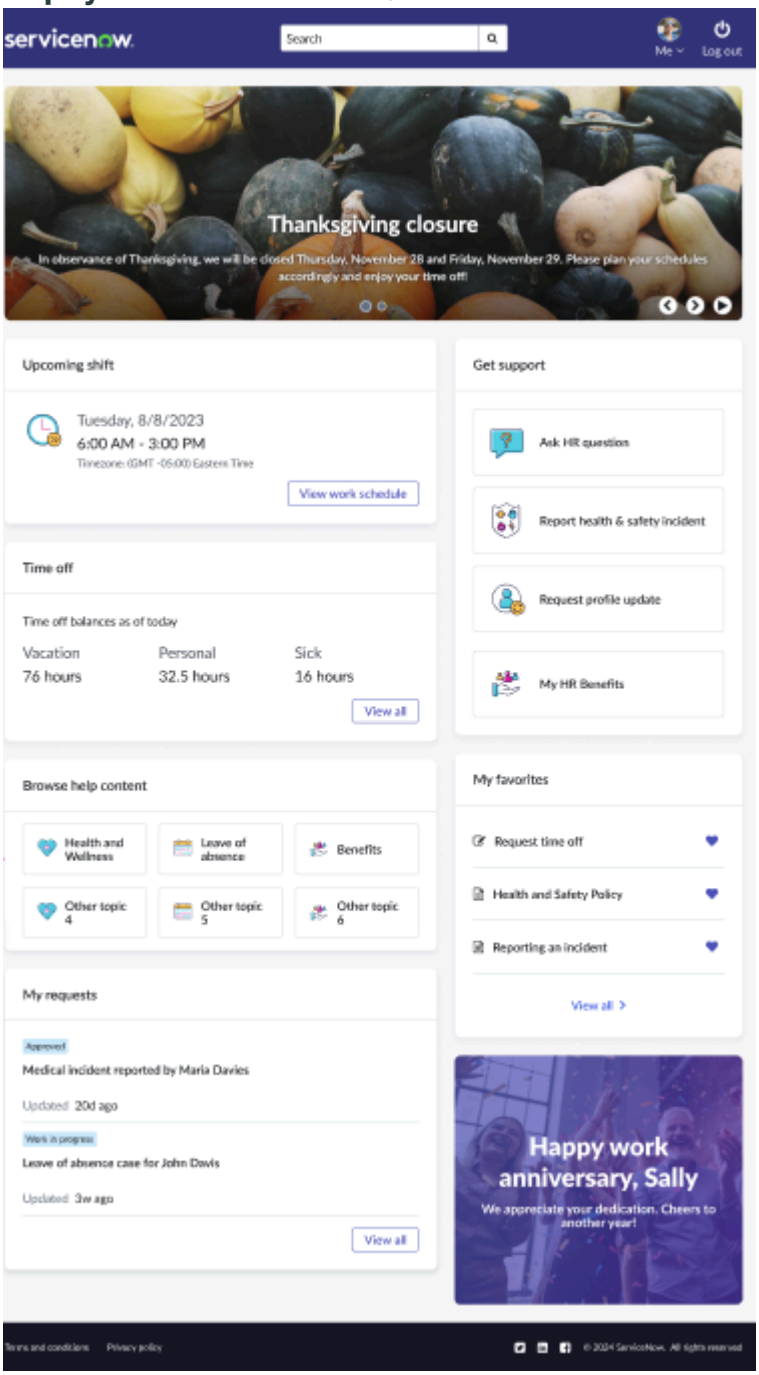
キオスクエクスペリエンスを使用してセルフサービスを行うことによって、組織の生産性と運用効率が向上します。☒

Employee Center Pro Kiosk ユーザー (sn_ex_sp_pro_kiosk.user) は、作業ニーズに合わせて整理されたコンテンツに簡単に移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Center Pro Kiosk エクスペリエンス



- 簡素化された認証とガイド付きヘルプにより、生産性が向上します。
- 情報、サービス、テクノロジーにアクセスできます。
- シフトおよび休暇情報を表示できます。
- 健康、プロファイルの更新、およびその他のサービスに関する要求を上げることができます。
- 必要な情報を SMS またはメールで自分に送信できます。

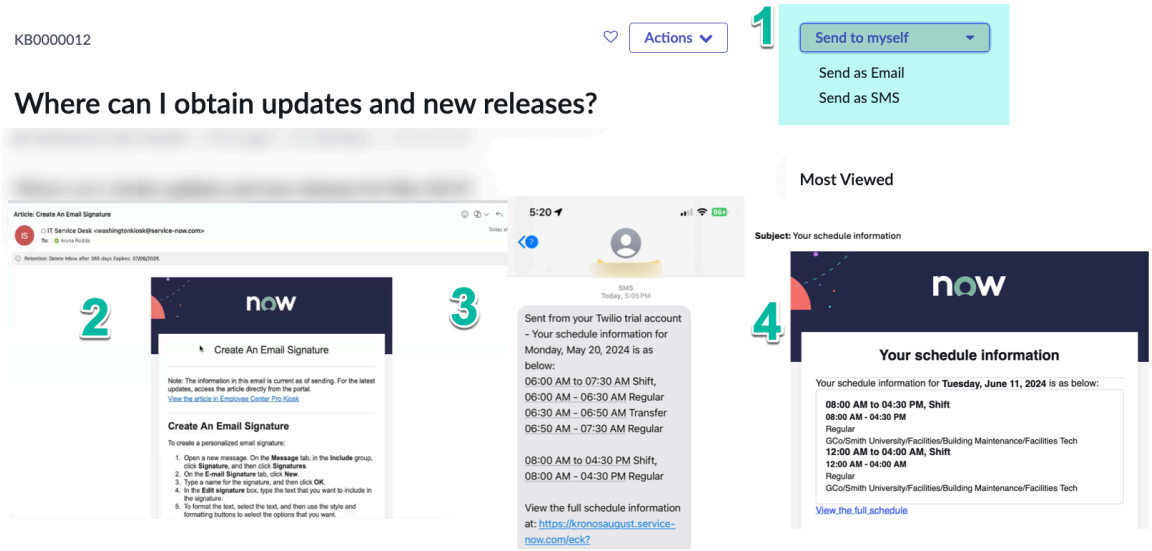
自分に送信の仕組み

スケジュールや記事などの有用な情報をメールや SMS で自分に送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分に送信：メールおよび **SMS** のテンプレート



1. [メールで送信 **(Send as Email)]** または **[SMS** で送信 **(Send as SMS)]** から選択するオプション。
2. 必要な記事のサンプルメールテンプレート。
3. スケジュール情報のサンプル SMS テンプレート。
4. スケジュール情報のサンプルメールテンプレート。

詳細については、「従業員センタープロ Kiosk」と「自分に送信するようにメールと SMS を設定する」を参照してください。

ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスエクスペリエンスを使用してセルフサービスを行うことによって、組織の生産性と運用効率が向上します。☒

複雑な作業シナリオをコンテキスト内で視覚的にナビゲートできるため、生産性とエンゲージメントを向上させ、組織全体の効率に貢献できます。

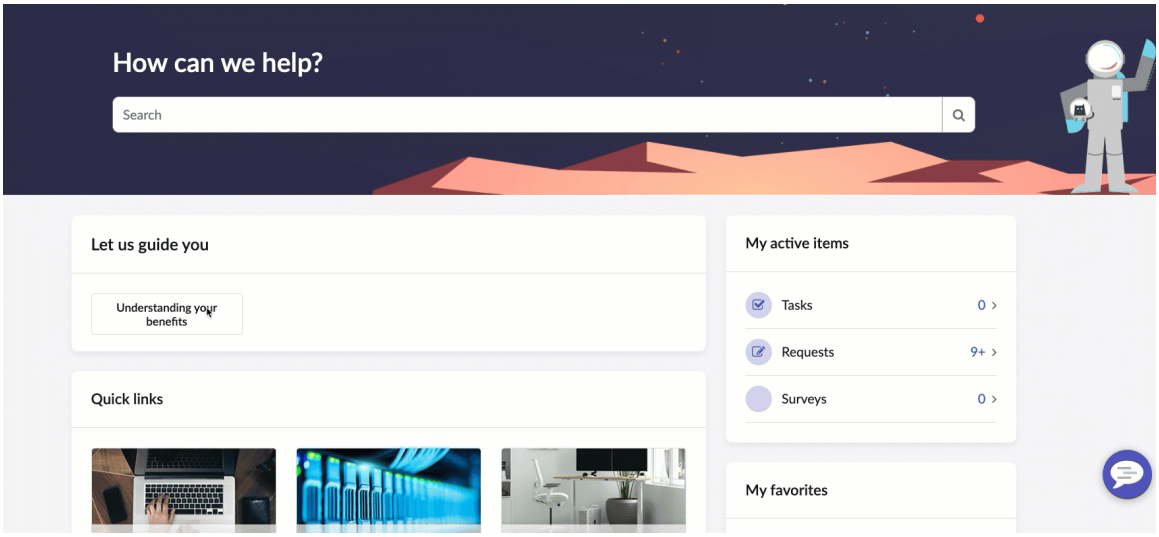
- セルフサービスで日常業務のための情報、プロセス、解決策に簡単にアクセスできます。
- ビジュアル Q&A エクスペリエンスを使用して、適切な記事またはカタログフォームに移動します。
- 情報、サービス、テクノロジーに直感的にアクセスできます。

次に、ユースケースの直感的なステップバイステップのフローを示します。

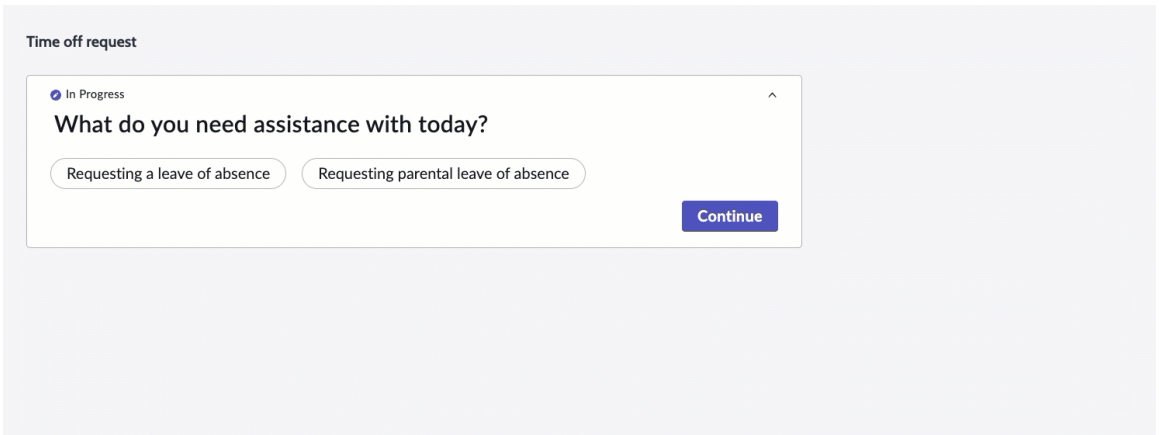
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセルフサービス：ベネフィットフローを把握



ガイド付きセルフサービス：休暇要求フロー



自動翻訳

詳細については、「従業員センターのガイド付きセルフサービス」を参照してください。

従業員センター の参照

参照トピックには、従業員センター のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

アクティビティ設定フォーム

アクティビティ設定フォームを使用して、アクティビティの基本設定または詳細設定を行います。

アクティビティ設定フォーム

フィールド	説明
アクティビティ名	アクティビティの名前
アクティビティナ	アクティビティをクリックしたときに開く内部または外部のリソース。以下から選択可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定フォーム (続く)

フィールド	説明
ビゲーション	• 内部 • 外部
アクティビティポータルページ	アクティビティをクリックしたときに開く内部ポータルページ。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)]** フィールドで [内部 **(Internal)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
外部 URL	アクティビティをクリックしたときに開く外部 Web サイトの URL。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)]** フィールドで [外部] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
プライマリ	アクティビティをプライマリとして設定するオプション。プライマリとして設定できるアクティビティは 1 つだけです。
有効	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
ソート基準	アクティビティのソート方法このフィールドは、デフォルトで「**sys_created_on**」に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
ソート順	アクティビティをソートする順番以下から選択可能です。 • 昇順 • 降順 デフォルトでは、このフィールドは [昇順] に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
アイコン	利用可能なリストから [アクティビティ名] フィールドに適したアイコンを選択します。
順序	アクティビティを表示する順番
詳細	詳細設定のオプション
サマリービュースクリプト	既存の設定を読み取り、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットの [サマリー] ビューにアクティビティの数を表示するスクリプトこのフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
リストビュースクリプト	既存の設定を読み取り、プライマリアクティビティのタスクのみを表示するスクリプト。これらのタスクは、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットのリストビューに表示されます。このフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ設定詳細フォームを使用して、基本アクティビティ設定の特定条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを指定します。

アクティビティ設定詳細フォーム

フィールド	説明
アクティビティ設定	アクティビティ設定の名前
ターゲットページ	[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットでアクティビティをクリックしたときに開くページ
アクティビティカードマッピング	テーブルから取得するレコードと、その情報の表示方法を指定するセクション以下から選択可能です。 • 基本 • スクリプト化
テーブル	データを取得するテーブル
アプリケーション	アクティビティ設定を作成するアプリケーション
有効	使用するアクティビティ設定をアクティブ化するオプション
順番	アクティビティ設定を表示する順序
条件	アクティビティ設定が適用される条件 選択したテーブルのフィルター条件を指定します。条件には、フィールド、演算子、および値が含まれます。条件を追加するには、フィールドの右側にある **[AND]** または **[OR]** をクリックします。条件を削除するには、条件の隣にある [X] アイコンをクリックします。
基本カードビュー	[テーブル] フィールドで選択したテーブルに対応するフィールドを表示するセクション。次のフィールドに入力し、[自分のアクティビティ] ウィジェットでリストビューに情報を表示する方法を選択します。 • バッジ • バッジの色 • 画像 • タイトル • 説明 • フィールド **1** • フィールド **2** • アクショングループ [アクショングループ] を選択すると、[自分のアクティブなアイテム] セクション自体から直接アクションを実行できます。アクショングループの詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定詳細フォーム (続く)

フィールド	説明
	このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [基本 **(Basic)]** を選択した場合にのみ表示されます。
詳細カードビュー	[カードマッピングスクリプト] セクションで、画面の例に基づいてテーブルからレコードを取得するための JSON スクリプトを追加します。 このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [スクリプト化済み **(Scripted)]** を選択した場合にのみ表示されます。

承認エクスペリエンスの参照

承認エクスペリエンスを向上させるには、次の参照情報を使用します。

デフォルトのタスク構成

承認に利用可能な次のデフォルトのタスク構成を使用します。

- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_request* の要求。
- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_req_item* の要求アイテム。

要件に合わせてタスク構成をカスタマイズできます。データモデルは、関連リストとしての 従業員センター **To Do** 構成の拡張です。承認エクスペリエンスの構成については、「承認のタスク構成を有効にする」の説明に従ってください。承認の構成方法については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

承認 **To Do** を表示できない

sc_request または **sc_req_item** アイテムの承認 To Do を表示するには、approver_user または business_stakeholder ロールが設定されていることを確認してください。スクリプトインクルード todoPageUtils の *_getClosureFunction()* メソッド：

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

親テーブル構成にフォールバック

子テーブルにタスク構成がない場合、フォールバックはその階層の 1 レベル上で、親テーブルのタスク構成を選択します。タスクの親が利用できない場合、フォールバックはデフォルトの構成を使用します。

SAP Concur 参照情報

SAP Concur 統合には、以下の情報を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- すべての Concur アクションは、 **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok) プラグインに存在します。
- スケジュールされたジョブ **Concur** レポートのプル **(Pull concur reports)** (sysauto_script) は毎日トリガーされます。このスケジュールされたジョブは、ESM フレームワークの統合ソーステーブル (sn_hr_integr_fw_source) から **Concur** 統合レコードを内部的に呼び出します。
- スケジュールされたジョブが実行され、**Concur** 同期の詳細テーブル (sn_ex_cnc_concur_sync_details) のレコードが最新のタイムスタンプで更新されます。
- ServiceNow の Concur レポートは、**Concur** 経費レポートステージングテーブル (sn_ex_cnc_concur_report_staging) で同期されます。
- ステージングテーブからのレポートは、ESM フレームワークによって **Concur** 経費レポートテーブル (sn_ex_cnc_concur_report) に変換されます。テーブル変換マップテーブル (sys_transform_map) で **Concur** レポート変換マップという変換マップを使用します。
- 承認レコードは、**Concur** 経費レポートテーブルの [承認者] フィールドに基づいて、プルされた統合 **To Do** テーブル (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) に作成されます。

Workday 参照情報

Workday 統合には、以下の情報を使用します。

- Workday は RAAS レポートを使用して外部システムにデータを送信します。RAAS の詳細と、休暇、タイムシート、報酬、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「 Workday HR Spoke 」を参照して ください。
- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認および却下アクションは、*Integration System User (ISU)* を使用して実行されます。ISU は、実際のユーザーではなく仮想ユーザーであり、承認者の認証情報を安全に保持するのに役立ちます。ISU を使用すると、承認レコードと却下レコードの機密データは、Workday の構成に従って保護されます。例を次に示します。
  - 承認者 John Doe がコメントとして「タイムシートが承認されました」と入力すると、そのコメントは「John Doe (john.doe@acme.com)：タイムシートが承認されました」と表示されます。
  - John Doe がアクション [承認] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 承認」というコメントが追加されます。
  - John Doe がアクション [却下] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 却下」というコメントが追加されます。
  - John Doe が「コメント付きで却下 - 要求が会社のポリシーに準拠していません」アクションを実行すると、「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション– 却下」、「John Doe(john.doe@acme.com) ：要求が会社のポリシーに準拠していません」という 2 つのコメントが追加されます。
- 承認または却下アクションは、すべてのユースケースですぐに利用可能な状態になっています。
- Workday で、ある承認者から別の承認者に承認が委任された場合、レポートデータソースでは、委任されたタスクやその他の委任の詳細などの委任の変更を処理できません。
- Workday と ServiceNow で承認された、レベル 1 でのマルチレベル承認が要求に必要な場合、同じ承認に対して 2 つのエントリが表示されることがあります。これは、ISU の使用に関する制限です。
- サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- 以下のスクリプトを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC：Workday 承認の消去プロセスのレコードを取得します。
- WorkdayApprovalToDosHelperSNC：Workday 承認に関連する定数が含まれています。
- WorkdayApprovalToDosClientUtil：WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
- WorkdayApprovalToDosHelperUtils：WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
- WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC：Workday 承認のための機能を提供します。

- 報酬変更および支出認可のユースケースに対して、適切なユーザーコントロールと権限が設定されていることを確認します。認証されたユーザーのみが、Workday の機密レコードやデータを表示できます。
- データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に行われます。
- 「IT システムアドミニストレーターから HR アドミニストレーターロールを削除」の説明に従い、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

承認の構成方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

モバイルでの承認

テーブルにある承認のみが **sysapproval_approver** Now Mobile の汎用カードを使用して表示されます。

この機能を無効にするには、sys_property の値 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を false に変更します。

OOTB アクショングループの使用

すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)**]を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> アクションを [自分のアイテム] ウィジェットに表示するには、次から OOTB 承認アクショングループ を追加できます すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして [**To Do** 構成の詳細] レコードに移動し、[フィールドマッピング] の OOTB アクショングループを使用します。

追加情報

- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- *`Scripted Extension Points`*、*`sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`*、および *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`* でタスク以外のテーブルをアレイとして渡すことで、BU がタスク以外のテーブルを To Do またはタスク構成参照テーブルのリストに簡単に追加できるようになります。

ブロックコンテンツフォーム

ブロックコンテンツフォーム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロックコンテンツのフィールド

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの名前です。 名前は、コミュニティブログのためにブロックコンテンツをプルするときに選択します。
パーソナライズを許可	HR プロファイルまたはシステムユーザーのいずれかのテーブルから取得した変数を使用したコンテンツのパーソナライズを可能にします。 ボックスを選択します。[ユーザー参照テーブル] が表示されます。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
変数を選択	[ユーザー参照テーブル] で選択したテーブルに応じて変数が表示されます。 変数は、選択したテーブルからブロックコンテンツをパーソナライズする情報を取得します。
リッチテキスト	ブロックコンテンツを構成するテキストです。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。 書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスは、ユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンマネージャーがキャンペーンの効果を判断するのに役立つ可視化を生成します。

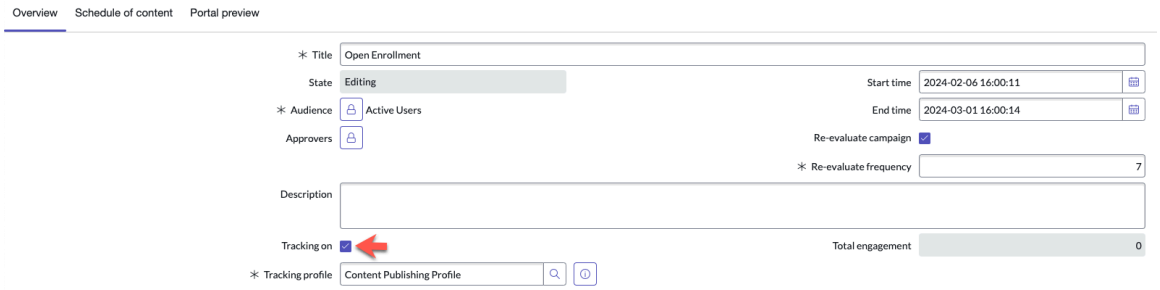
コンテンツアナリティクスを使用して、キャンペーンと従業員に提供されるコンテンツの有効性を測定します。コンテンツアナリティクスは、キャンペーンの改善に役立つリソースの 1 つです。その他のリソースの詳細については、「キャンペーンの有効性の分析」を参照してください。

キャンペーンのトラッキングが有効になっている場合、コンテンツアナリティクスはデータの可視化を生成します。トラッキングを有効にする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

方法の詳細については、「キャンペーンを作成する」を参照してくださ



い。

注:
データがダッシュボードに表示されるまで、公開後少なくとも 24 時間待つことをお勧めします。

インタラクションのトラッキング

ダッシュボードには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータの可視化が表示されます。

注:

- インタラクションは、ダウンロード、リンクのクリック、タスクの完了、ビデオの再生など、ユーザーが実行するアクションです。
- インプレッションとは、ユーザーに表示されるコンテンツのインスタンスです。ユーザーがコンテンツを表示するたびに、インタラクションとしてカウントされます。

コンテンツアナリティクスは、次のユーザーインタラクションを追跡します (コンテンツタイプによって異なります)。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード
- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション
- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーン概要ダッシュボード

キャンペーン概要ダッシュボードには、クローズされたタスクやユーザーアクションを含む、キャンペーンごとのパフォーマンスメトリクスが表示されます。

キャンペーンパフォーマンスメトリクス

可視化	説明
オープンキャンペーンタスク	キャンペーン別の各ステータスのタスクの数。各セルの値は、そのステータスとキャンペーンのタスクのリストにリンクされます。
今週のキャンペーンタスクのクローズ	今週クローズされたタスクの数を示す積み上げ棒グラフ。バーの上にマウスを置くと、キャンペーンに固有のメトリクスが表示されます。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
上位通知	キャンペーン中に最も多くクリックされたメール通知を示す棒グラフ。

キャンペーンアナリティクスダッシュボード

キャンペーンアナリティクスダッシュボードには、キャンペーンエンゲージメント、To Do、影響に関するデータが表示されます。フィルターを使用して、可視化に含めるメトリクスを指定します。[キャンペーン] と [キャンペーン成功目標] から選択し、キャンペーンまたはキャンペーンの成功目標を指定します。

[キャンペーンエンゲージメント] タブ

可視化	説明
キャンペーン情報	キャンペーンのタイトルと対象者を表示します
実行日数	キャンペーンの開始日と終了日、および現時点までのキャンペーンの合計実行日数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーンエンゲージメント] タブ (続く)

可視化	説明
合計エンゲージメント	このメトリクスにより、キャンペーンに関わっている従業員数に関する統計情報が得られます。この値は、宛先ポータルにアクセスしてクリックまたは閲覧することでコンテンツに関与したキャンペーンターゲットのパーセンテージを示します。ポータルを訪れたことがないキャンペーンターゲットは、この計算には含まれません。 **注:** 現在、メールリンクのクリックは匿名として追跡され、キャンペーンエンゲージメントスコアには影響しません。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
上位通知	キャンペーン中に最も多く配信された通知を示す棒グラフです。

[To Do] タブ

可視化	説明
すべてのキャンペーン To Do	To Do の過去 12 か月間のキャンペーンデータを、ステータス別に棒グラフで示します。 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • オープン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン影響度] タブ

可視化	説明
キャンペーン影響度	キャンペーン影響度には、策定したキャンペーン成功目標に関連するデータが表示されます。キャンペーン成功目標の作成の詳細については、「キャンペーン成功目標の作成」を参照してください。 キャンペーン成功目標を選択して、キャンペーンの進捗状況を示すグラフを表示します。キャンペーン影響度のグラフには、以下のデータが表示されます。 • 評価数：キャンペーン期間中の現在のデータを示します。この情報を使用してベースラインと比較すると、ターゲット数によってキャンペーンの進捗状況がわかります。 • ベースライン数：過去の類似のキャンペーンに基づく履歴データを示します。 • ターゲット数：履歴データが利用できない場合に、達すると見込まれる総数です。 • 傾向：キャンペーン成功目標タイプがどのように設定されているかによって異なります。[回避] を選択した場合は、傾向を下向きにする必要があります。[アクションを促進] を選択した場合は、傾向を上向きにする必要があります。 • 予測評価数：キャンペーンがターゲット数にどの程度近づいており、いつ到達すると思われるかを示します。

従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、従業員センタープロ プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインにより、sn_hr_sp.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の 従業員センター アドミンユーザーを削除できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
EC ポータル設定 [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC ポータル設定テーブルです。
タスク設定 [sn_hr_sp_todos_config]	タスク設定テーブルです。
To Do ウィジェットマッピング [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	タスクウィジェットのマッピングテーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

コンテンツエンゲージメント とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエンゲージメント プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

テーブルの詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
エンゲージメントアドミン [sn_ce.admin]	反応を構成する	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンス [sn_cd] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

テーブルの詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツエクスペリエンス [sn_cd] プラグインは、sn_ca.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツエクスペリエンスアドミンユーザーを削除できないようにします。

ロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver]	設定されている場合、キャンペーンのコンテンツを承認できます。キャンペーンを公開するには事前に承認が必要です。	コンテンツ承認者 [sn_cd.content_approver]
コンテンツアドミン [sn_ca.campaign_admin]	すべてのコンテンツエクスペリエンス情報と権限へのアクセスを許可します。 キャンペーンの作成、設定、管理、スケジュール設定が可能です。 コンテンツエクスペリエンステーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 キャンペーンでアナリティクス追跡プロファイルを使用できます。 **注:** プロファイルの追跡を設定するためのコンテンツ配信アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin] ロールを継承しません。	コンテンツエクスペリエンスマネージャー [sn_ca.campaign_manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
コンテンツマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加	送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。 デフォルトでは 4 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Content Experiences: Calculate Campaign Engagements)	記録されたアクション可能なエンゲージメント (表示されたビデオ、クリックされたリンク) の合計数を、エンゲージメント割合を持つことのできる合計数で除算して計算します。 指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功基準 (Content Experiences: Campaign Success Criteria)	ベース数と評価期間の数を入力します。キャンペーンに対して設定された評価基準を実行します。 公開済みまたは終了した (終了日が過ぎた) キャンペーンから成功目標を取得し、評価して以下を計算します。 • ベースライン数 • ターゲット数 • 評価数 成功度を決定するために、ターゲット数に対する評価数を分析します。 毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成	キャンペーンにアサインされた対象者のタスクを作成します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化	終了したキャンペーンにアサインされているユーザーを非アクティブ化します。 デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：コンテンツ状況の管理	ターゲットコンテンツの状態を更新し、コンテンツを利用可能または有効期限切れとしてマークします。例を次に示します。 • あるターゲットコンテンツのレコードが、 2019/12/1 から利用可能であるとします。 • 今日は、2019/11/27 です。 • 2019/12/1 になると、ターゲットコンテンツの状態が、処理待ちから準備完了または使用可能に変わります。 • 同じコンテンツが 20191/12/5 までに限って利用可能で、日付が 2019/12/6 の場合、ターゲットコンテンツの状態は完了または未完了に変わります。 デフォルトでは、1 時間 5 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：SNC アナリティクスを処理 (Content Experiences: Process SNC analytics)	ServiceNow トラッカーを使用してキャプチャされたアナリティクスを処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。 注: SNC 追跡プロファイルのアップグレードに失敗し、フローデザイナーで作業する場合に使用できます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンデータの消去	コンテンツエクスペリエンス設定プロパティの設定に基づいて、キャンペーンとユーザーを消去します。 「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」の「消去」を参照してください。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンスプロファイル	コンテンツエクスペリエンスプロファイルに関連付けられたトリガーと連動します。コンテンツエクスペリエンスプロファイルトラッカーによって収集されたアナリティクスを処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信	キャンペーンのメールを送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信	キャンペーンの SMS 通知を送信します。 指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：MS Teams 通知の送信	キャンペーンに関する MS Teams 通知を送信します。 デフォルトでは、90 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新	キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。 更新された対象者は、キャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルトで毎日実行されます。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
キャンペーン [sn_ca_campaign]	キャンペーンを実施する日付範囲、キャンペーンを表示できる対象者など、キャンペーンに関する概要情報を定義します。
キャンペーンバンドル [sn_ca_campaign_bundle]	トリガーメカニズムと使用可否が同じアイテムをグループするメカニズムです。
キャンペーンコンテンツ [sn_ca_campaign_item]	バンドルに関連付けられたキャンペーンコンテンツです。
ターゲットコンテンツ [sn_ca_campaign_item_user]	対象者が利用できるキャンペーンコンテンツです。キャンペーンが公開されてコンテンツが利用可能になると、ユーザーがキャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。
キャンペーンターゲット [sn_ca_campaign_user]	キャンペーンに欠かせない、社内の人物です。
作成ステータス [sn_ca_creation_status]	キャンペーンターゲットがキャンペーンの一部である特定のウィジェットインスタンスにアクセスしたかどうかを追跡します。

コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツ公開 [com.sn_content_delivery] プラグインは、sn_cd.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツ公開アドミンユーザーを削除できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
コンテンツ公開アドミン [sn_cd.content_admin]	コンテンツ公開のすべての情報と権限へのアクセスを許可します。 コンテンツ公開テーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 コンテンツタイプを追加または編集できます。 コンテンツテンプレートを作成または編集できます。 サービスポータルまたは 従業員センター のコンテンツをスケジュール設定できます。	• コンテンツ公開マネージャー [sn_cd.manager] • テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]
コンテンツ公開マネージャー [sn_cd.content_manager]	コンテンツ公開用のコンテンツを作成してスケジュール設定できます。	なし
テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]	ニュース記事のコンテンツテンプレートを作成および表示できます。	なし
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
コンテンツ公開アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin]	アナリティクスプロファイルを設定するために必要です。	なし
コンテンツ公開アナリティクスリーダー [sn_cda.analytics_reader]	アナリティクスレポートにアクセスして表示することができます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツ公開：通知の送信	指定された対象者、および指定した日付のメール通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開：フォーラムへの投稿	コミュニティフォーラムにコミュニティのコンテンツを投稿します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開：To Do の処理	アサインされた対象者のタスクを作成します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開：MS Teams 通知の送信	スケジュールされた通知を MS Teams 内の従業員に送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
対象者 [sn_cd_audience]	ターゲットのユーザーグループです。
対象者データ [sn_cd_audience_data]	[対象者タイプ] が [対象者] フォームからの [ファイルをアップロード] のときに使用されます。アップロードされたユーザーの保存先です。
ブロックコンテンツ [sn_cd_block]	通知やリッチテキストお知らせ、Communities のポスト (コミュニティがインストールされている場合) のために再利用可能なコンテンツです。
コミュニティコンテンツ [sn_cd_content_community]	コミュニティのトピックまたはフォーラムに投稿されたコンテンツです。コミュニティコンテンツとしては以下のものがあります。 • ブログ • イベント • ビデオ • 投稿リスト
To Do コンテンツ [sn_cd_content_todo]	タスクコンテンツを定義します。 タスクコンテンツは、キャンペーンの一環にすることができる、従業員にアサインされたタスクです。タスクでは、最初のタスクが完了した後で、追加のコンテンツをトリガーすることもできます。 ユーザーは、以下の操作によってタスクの完了を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• ボタンのクリック • ビデオの起動 • リンクのクリック
コンテンツタスク [sn_cd_task]	HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルと 従業員センター To Do のタスクを作成する場所を拡張します。
組織図の構成 [sn_cd_config_org_chart]	組織図表示される情報です。
ユーザーの表示構成 [sn_cd_user_display_configuration]	従業員センター 内の組織図ページおよび HRI 自分のチームウィジェットにユーザーを表示するタイミングをコントロールします。
コンテンツ [sn_cd_content_base]	コンテンツテーブルに共通するフィールドのベーステーブルです。
ニュースコンテンツ [sn_cd_content_news]	ウィジェットを介してポータルに公開された会社のニュースとお知らせ。
通知コンテンツ [sn_cd_content_notification]	サービスポータルにユーザーを誘導する、重要なニュースおよびリンクを知らせるメール一斉配信を定義します。
ポータルコンテンツ [sn_cd_content_portal]	従業員センター で、従業員に使用できるようにするコンテンツまたは情報です。コンテンツにすることができるのはバナー、カレンダー、イベント、イメージベースのリンク、リッチテキスト、URL、またはビデオです。
コンテンツタイプ [sn_cd_content_type]	従業員センター に表示するコンテンツを分類します。 例： • コミュニティコンテンツ • ポータルコンテンツ • 通知コンテンツ • タスクコンテンツ
スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility]	従業員センター に表示するコンテンツ、コンテンツ表示の対象者およびタイミングを決定します。
リンクコンテンツ [sn_cd_url_asset]	従業員センター に表示する情報への URL リンクです。

インストールされるウィジェット

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット (続く)

ウィジェット	ID	説明
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、従業員サービスセンター (ESC) で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット (続く)

ウィジェット	ID	説明
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	ポータル (ページまたはトピック) のウィジェット内で長文の記事などのリッチコンテンツを公開できます。 3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。 複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオのスクロールリストを表示できます。 **注:** Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット (続く)

ウィジェット	ID	説明
		す。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

Content Governance とともにインストールされるコンポーネント

Content Governance [sn_cg] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
Content Governance [sn_cg] プラグインは、sn_cda.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Governance 管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
コンテンツ要求ユーザー [sn_cg.content_request_user]	コンテンツ要求レコードに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。このロールは、Content Publishing コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin) ロールとコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールに自動的に割り当てられます。	なし
コンテンツアイテム要求ユーザー [sn_cg.content_request_user]	コンテンツアイテムレコードに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。このロールは、Content Publishing コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin) ロールとコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールに自動的に割り当てられます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コンテンツ要求アイテム [sn_cg_content_request_item]	Content Governance インターフェイスから作成されたコンテンツ
コンテンツ要求 [sn_cg_content_request]	従業員またはマネージャーが作成したコンテンツの要求

コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツアナリティクス [sn_cda] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツアナリティクス [sn_cda] プラグインは、sn_cda.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツアナリティクスアドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin]	追跡プロファイルを作成し、sn_cda.analytics_admin および sn_cda.analytics_reader ロールをアサインし、ダッシュボードを表示できます。	なし
アナリティクスリーダー [sn_cda.analytics_reader]	追跡プロファイルとダッシュボードを表示できます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Calculate Campaign Engagements)	トラッキングをオンにして、公開されたすべてのキャンペーンのエンゲージメントスコアを計算します。 デフォルトでは、5 分ごとに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：SNC 分析を処理 (Process SNC analytics)	追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg] テーブルのアナリティクスをアナリティクス統計情報 [sn_ca_analytics_stat] テーブルに変換します。これにより、キャンペーン、アクション、およびコンテンツ参照が入力されます。 デフォルトでは、毎日実行されます。

注:
追跡プロファイルリストから追跡プロファイルスケジュール済みジョブをトリガーまたは実行することができます。[カスタマイズリストの更新] 機能を使用して、[トリガー] フィールドを追加することが必要な場合があります。「パーソナルリスト」を参照してください。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アナリティクスインポート [sn_cda_import]	プロファイルインポートに関する情報を保存します。
アナリティクスログ [sn_cda_analytics_log]	プロファイルの検証またはインポートに失敗したときに作成されたログを保存します。
アナリティクスの閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]	1 日あたりおよびプロファイルあたりでの訪問統計情報の累積です。 たとえば、訪問者数とセッションごとのページ表示回数です。
ブラウザー [sn_cda_visit_browser]	ブラウザーの一意のリストを格納します。
ブラウザー統計情報 [sn_cda_browser_stat]	ブラウザとデバイスに基づいて、訪問に関連するアナリティクスを格納します。
デバイス統計情報 [sn_cda_device_stat]	デバイスタイプ (デスクトップ、モバイルなど) に関連するアナリティクスを格納します。
イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]	すべてのプロファイルのブラウザイベントアナリティクス (ビデオ再生、ボタンクリックなど) を格納します。
外部追跡プロファイル [sn_cda_external_tracking_profile]	外部追跡プロファイルを保持する汎用テーブルです。
ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]	すべてのプロファイルのページビューアナリティクスを格納します。
プロファイルトリガー [sn_cda_profile_trigger]	プロファイルごとに 1 つずつ、追跡プロファイルのデータをインポートするスケジュールジョブを格納します。
制限された国 [sn_cda_m2m_prof_country]	追跡しない国を定義します。定義された国に住むユーザーを追跡しません。
ServiceNow 追跡プロファイル [sn_cda_snc_tracking_profile]	ServiceNow で追跡する場合に、プロファイルを格納します。追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile] を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]	ServiceNow プロファイルの生の追跡対象イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_event_stat テーブルに変換されます。
トラッキング対象フィールド値 [sn_cda_tracked_fld_value]	一意のフィールドと値の組み合わせの参照を格納するための、追跡中に使用されるヘルパーテーブルです。アナリティクスのブレークダウンが可能になります。
追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]	ServiceNow プロファイルの生のページ閲覧イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_page_stat テーブルに変換されます。
追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile]	アナリティクスプロファイルを保持する汎用テーブルです。
追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]	ServiceNow プロファイルの生の訪問イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_visit_analytics_stat テーブルに変換されます。
紹介アクセス [sn_cda_visit_referral]	ページの参照に関連するアナリティクスを格納します。

コンテンツエクスペリエンスとコンテンツアナリティクスとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アナリティクス統計情報 [sn_ca_analytics_stat]	キャンペーン、アクション、コンテンツに対するインタラクションをはじめとする、キャンペーンのアグリゲートアナリティクスを格納します。
アーカイブされたキャンペーン統計情報 [sn_ca_campaign_arch]	アーカイブされたキャンペーンの統計情報を格納します。
追跡対象アクション [sn_ca_tracked_action]	キャンペーンで追跡する独自のアクションです。
キャンペーン追跡対象アクション [sn_ca_m2m_campaign_action]	アクションとキャンペーンの多対多の関係を追跡します。キャンペーンの一部であるアクションのみを追跡します。
変換アクション [sn_ca_m2m_action_content_type]	アクションとコンテンツタイプの間の多対多関係です。どのようなアクションのタイプがキャンペーンのエンゲージメントスコアに寄与するのかを定義します。たとえば、バナーのインプレッションアクションで、エンゲージメントスコアは変更されませんが、バナークリックスルーは変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
コンテンツアナリティクスサイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況メトリクスなどを分析する際に役立ちます。

接続されたコンテンツフォーム

接続されたコンテンツフォームを使用して、コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

接続されたコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	トピックに関連付けるコンテンツのタイプ以下から選択可能です。 • カタログアイテム • ナレッジ • クイックリンク
カタログアイテム	トピックに関連付けるカタログアイテム。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択されている場合にのみ表示されます。
ナレッジ	トピックに関連付けるナレッジ記事。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
クイックリンク	トピックに関連付けるクイックリンク。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [クイックリンク] が選択された場合にのみ表示されます。
トピック	コンテンツを関連付けるトピック。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスは、デフォルトの追跡プロファイルで収集されたポータルデータのデータの可視化を表示します。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスダッシュボードには、一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンスレートなどのポータルエンゲージメントのメトリクスが表示されます。

ダッシュボードウィジェット

ウィジェット	説明
アダプション	新規ユーザーと (一意の) リピーターの数を毎日追跡します
バウンスレート	1 ページのみを表示した後に、それ以上のインタラクションなしでポータルを離れたユーザーの割合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
平均セッション期間	ユーザーがセッションで費やした平均時間 (分)。システムは、次のいずれかとしてセッションを追跡します。 • ユーザーがページを開いてから 30 分後 • ユーザーがタブを閉じるまで
ページあたりの平均時間	ユーザーがページの閲覧で費やした平均時間 (分)。
エンゲージメントメトリクス	週ごとのエンゲージメントのタイプ (ページビューとセッション) は縦棒で表され、線は週次の平均ページビューを表します
ブラウザー別の訪問数	ブラウザータイプ別のビュー数
デバイス別の訪問数	デバイスタイプ別のビュー数
一意のユーザー	前日の合計ユーザー数

コンテンツアナリティクス - 基本ダッシュボード

コンテンツアナリティクスダッシュボードには、1 日あたりの訪問数や最も頻繁に表示されるページなど、ポータルページの訪問と閲覧が表示されます。

ダッシュボードウィジェット

ウィジェット	説明
過去 365 日間のすべての訪問数	過去 365 日間の訪問者の合計数
セッションあたりの平均ページビュー	ユーザーが 1 回のセッションで表示する平均ページ数。システムは、次のいずれかとしてセッションを追跡します。 • ユーザーがページを開いてから 30 分後 • ユーザーがタブを閉じるまで
今週のトップページ	過去 7 日間に最も閲覧されたページを表示する棒グラフ
1 日あたりのページビュー	1 日に閲覧されたページ数を表示する線グラフ
1 日あたりの訪問数	1 日あたりのポータルへの訪問者数を表示する線グラフ
昨日のトップページ	前日に最も閲覧されたページを表示する棒グラフ

コンテンツエンゲージメント ダッシュボード

コンテンツアナリティクスでは、ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されているコンテンツのエンゲージメントメトリクスを可視化したデータが [コンテンツエンゲージメント (Content Engagement)] ダッシュボードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの概要

[コンテンツエンゲージメント] ダッシュボードには、コンテンツの閲覧、反応アイコンのクリック、コメント、コメントへの返信など、ユーザーエンゲージメントに関するメトリクスが表示されます。詳細については、「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

コンテンツエンゲージメントの可視化

可視化	説明
投稿された記事の合計エンゲージメント	日別の反応数およびコメント/返信数
一意のビュー	日別の一意のビュー数。
報告されたコンテンツ (Reported content)	報告されたコメントを含むコンテンツアイテムがリストされます。
報告されたコメント	報告されたコメントがリストされます。

[コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボード

コンテンツアナリティクスでは、ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されているコンテンツのパフォーマンスメトリクスを可視化したデータが [コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボードに表示されます。

ダッシュボードの概要

[コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボードには、スケジュールまたは公開計画を介して公開されたコンテンツのメトリクスが表示されます。このダッシュボードには、キャンペーン経由で配信されたコンテンツは表示されません。キャンペーンコンテンツデータの可視化については、「キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード」を参照してください。

コンテンツライブラリの可視化

可視化	説明
オープンコンテンツタスク (Open Content Tasks)	ステータス (オープン、完了してクローズなど) 別のタスクの数。チャート内の各バーは、そのステータスのタスクのリストにリンクされています。
最近クローズされたコンテンツタスク (Recent Content Task Closures)	期間ごとにクローズされたタスクの数を示す垂直棒グラフ。チャート内の各バーは、その期間内にクローズされたタスクのリストにリンクされています。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツライブラリの可視化 (続く)

可視化	説明
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位通知	特定の期間に最もクリックされた通知を示す棒グラフ。

インタラクションのトラッキング

ダッシュボードには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータの可視化が表示されます。

注:

- インタラクションは、ダウンロード、リンクのクリック、タスクの完了、ビデオの再生など、ユーザーが実行するアクションです。
- インプレッションとは、ユーザーに表示されるコンテンツのインスタンスです。ユーザーがコンテンツを表示するたびに、インタラクションとしてカウントされます。

コンテンツアナリティクスは、次のユーザーインタラクションを追跡します (コンテンツタイプによって異なります)。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード
- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- ニュース記事タブクリックスルー
- ニュース記事クリックスルー
- ニュース記事のインプレッション
- リッチコンテンツタブクリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコード

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードには、次のフィールド値が含まれています。

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成フィールド値

フィールド	値
名前	デフォルト
代名詞を表示	選択済み
画像を編集	クリアー
リンクの無効化	選択済み
デフォルト	選択済み
背景画像	選択済み
アクション	従業員プロファイル グループ
プライマリユーザー情報	
ユーザー名の表示形式を選択	FirstName、LastName
セカンダリユーザー情報	
フィールド	user.title、user.department、user.email
ユーザープレゼンス情報	
チャネル	Microsoft Teams
プレゼンスステータスを表示	選択済み

従業員センター ウィジェット

ベースシステムウィジェットは、自分のビジネスニーズに合わせて 従業員センター またはクローンとして使用できます。

このセクションでは、ウィジェットの概要を簡単に説明します。ウィジェットの完全なリストを表示するには、 すべて > サービスポータル > ウィジェット.

従業員センター ウィジェット

ウィジェットのリスト

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
キュレーションされ	すべてのコンテンツタイプで統一された分類に基づいて、従業員中心の動的な参照エクスペリエンスを実現します。☒	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットのリスト (続く)

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
たエクスペリエンス	• 従業員分類：ベースシステムでの従業員中心の分類。ここを出発点として作業を行うことができます。☒ • [メガメニュー] ウィジェット：従業員が利用可能なすべてのトピックを閲覧するためのトップナビゲーションバー。☒ • [人気のトピック] ウィジェット：すべての組織で最も人気のあるトピックがハイライト表示されます。☒ • 動的トピックページ：トピックに関連付けられたすべてのコンテンツにアクセスするための、動的に作成された専用のページ。☒	
[従業員プロファイル] ページ	従業員中心の分類が表示されます。ここを出発点として作業を行うことができます。☒	sn_employee.admin
お気に入りページ☒	すべてのお気に入りアイテムにすばやくアクセスできます。 個別のページが開き、すべてのお気に入りのコンテンツをここで管理できます。	admin
[フッター] ウィジェット	拡張性が向上し、より多くの構成オプションを使用できます。☒	admin、sp_admin
最新のポータルテーマ	すべてのポータルページに一貫性を持たせます。☒	admin
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェット	従業員にアサインされたすべてのタスクと To Do を表示する統合ビューを提供します。 追加のタスクに構成および拡張できるように設計されています。☒	admin、sp_admin、esc_admin
[クイックリンク] ウィジェット	すべての重要なコンテンツとページ (内部および外部) にすばやくアクセスできます。	sp_admin、user_criteria_admin、分類マネージャー
[おすすめ] ウィジェット	従業員に最も関連性の高いコンテンツをハイライト表示します。 人気度や、従業員プロファイルの類似性を検証して人気のあるコンテンツを表示する ML アルゴリズム (予測インテリジェンス機能を使用できる場合) がベースとなっています。	admin、sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ ウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

コンテンツ公開ウィジェット

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、従業員サービスセンター (ESC) で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	ポータル (ページまたはトピック) のウィジェット内で長文の記事などのリッチコンテンツを公開できます。 3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
		複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオのスクロールリストを表示できます。 **注:** Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示します。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

コンテンツアナリティクスウィジェット

ウィジェット	ID	説明
コンテンツアナリティクスサイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況メトリクスなどを分析する際に役立ちます。

従業員プロファイル

従業員プロファイルのウィジェットのリスト

ウィジェット	ID	説明
従業員プロファイルの詳細	employee_profile_details	従業員の基本的なプロファイルと仕事に関連する情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルのウィジェットのリスト (続く)

ウィジェット	ID	説明
従業員プロファイルのヘッダー	employee_profile_header	[従業員プロファイル] ページを横断して表示されます。
従業員プロファイルの自分のチーム	employee_profile_my_team	自分のチームの情報が表示されます。
従業員プロファイルの概要	employee-profile-overview	従業員プロファイルの概要が表示されます。
公開プロファイルのヴィジビリティ	public_profile_visibility	プロファイルの表示設定が表示されます。必要に応じて表示設定を変更できます。

詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

従業員センタープロ Kiosk のウィジェット

Employee Center Pro Kiosk のウィジェットのリスト

ウィジェット	ID	説明
キオスクヘッダー	eck-header	キオスクポータルを横断して表示され、[自分の要求]、[自分のお気に入り]、[従業員プロファイル] などにすばやくアクセスできます。
従業員センタープロキオスクポータルログイン	ec-pro-kiosk-portal-login	キオスクポータルへのログインとアクセスを有効にします。
予定されている従業員のシフト	employee-upcoming-shift	予定されているイベントを表示します。
休暇見越残日数	timeoff-accrual-balance	休暇と休暇残日数が表示されます。
休暇見越残日数：ホームページ	timeoff-accrual-balance-home-page	休暇と休暇残日数のホームページが表示されます。
設定	設定	アクセシビリティや言語などのユーザー設定が表示されます。

詳細については、「従業員センタープロ Kiosk」を参照してください。

ウィジェットの構成の詳細については、「ウィジェットによる従業員センターのカスタマイズ」を参照してください。

従業員プロファイルフォーム

従業員プロファイルフィールドのリストを提供する従業員プロファイル構成のオプション。

次の構成可能フィールドのリストは、個人情報、機密情報、雇用情報を示しています。

- 従業員番号
- 雇用終了日
- 雇用開始日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ニックネーム
- 正式名
- 優先代名詞
- 略歴
- 携帯 (会社)
- 仕事用の電話
- 勤務地
- 場所タイプ
- ポジション
- 職種タイプ
- 背景バナー
- 作成者
- 作成済み
- Sys ID
- 更新 (整数)
- 更新者 (文字列)
- 更新日時 (日付/時刻)
- ユーザーの仕事用電話

HR プロファイルフィールドの構成については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

関連情報

従業員プロファイル

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォームを使用して、プロファイルのヘッダーを作成します。

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム

フィールド	説明
名前	デフォルトの名前またはその他の名前。
代名詞を表示	ユーザーの代名詞を表示するオプション。
画像を編集	従業員がアバターと背景画像を編集できるようにするオプション。
リンクの無効化	ヘッダーのリンクを無効にするオプション。
背景画像	背景画像を有効にするオプション。
アクショングループ	ヘッダーに追加するアクショングループのレコード。
プライマリユーザー情報	
ユーザー名の表示形式を選択	プライマリユーザー情報を表示する形式。利用可能なオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• FirstName、LastName • LastName、FirstName • FirstName、MiddleName、LastName
セカンダリユーザー情報	
フィールド	利用可能なオプションのリストから選択するフィールドのリスト。最大 3 つのフィールドを選択できます。
ユーザープレゼンス情報	
チャネル	利用可能なチャネルのリスト。
プレゼンスステータスを表示	選択したチャネルのユーザープレゼンスステータスを表示するオプション。

[従業員プロファイルポータル設定] フォーム

[従業員プロファイルポータル設定] フォームを使用して、サービスポータルのプロファイルを設定します。

[従業員プロファイルポータル設定] フォーム

フィールド	説明
名前	プロファイル設定の名前。
アクティブ	プロファイル設定を有効にするオプション。
ポータル	構成が適用されるポータル。
ウィジェットの概要パネル	プロファイルの概要パネルを有効にするオプション。
順序	ポータル内のプロファイルの順序番号。
ヘッダー構成	プロファイルに表示されるヘッダー。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ

従業員プロファイルをバージョン 11.0.3 にアップグレードすると、すべてのポータルのプロファイルページが次のシナリオに基づいて更新されます。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ

ポータル	アップグレードシナリオ
従業員センター	• すべてのアクティブなタブがプロファイルページに関連付けられます。 • ウィジェットの概要パネルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ (続く)

ポータル	アップグレードシナリオ
	注: ウィジェットの概要パネルを無効にするには、プロファイルポータル設定を作成する必要があります。詳細については、「ポータルの従業員プロファイルの設定」を参照してください。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在しない場合は、デフォルトのレコードが使用されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在する場合は、次のフィールドと値で更新されます。 ○ アクショングループ：ウィジェットインスタンスオプションから入力 ○ 背景画像：選択済み ○ 画像を編集：選択済み ○ リンクを無効化：クリア済み
カスタムポータル	• すべてのタブが関連付けられプロファイルページに表示されます。 • ウィジェットの概要パネルが表示されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在しない場合は、デフォルトのレコードが使用されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在する場合は、次のフィールドと値で更新されます。 ○ アクショングループ：ウィジェットインスタンスオプションから入力 ○ 背景画像：選択済み ○ 画像を編集：選択済み ○ リンクを無効化：クリア済み

外部リンクフォーム

外部リンクフォームを使用して外部リンクを作成します。

外部リンクフォーム

フィールド	説明
役職	外部リンクのタイトル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部リンクフォーム (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	外部リンクの簡単な説明
URL	外部リンクの URL

注目コンテンツフォーム

注目コンテンツフォームを使用して、関連する接続済みコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークします。

注目コンテンツフォーム

フィールド	説明
接続済みコンテンツ	トピックに関連付けられた接続済みコンテンツ。トピックに関連付けられた接続済みコンテンツを検索および選択します。
トピック	注目コンテンツを表示するトピック
順番	注目コンテンツを表示する順番

フィードバックアナリティクスダッシュボード

ポータル、メール、仮想エージェント、キオスク、Now Mobile® のフィードバックアナリティクスを使用して、すべてのフィードバック応答を追跡します。

以前はエクスペリエンスフィードバックダッシュボードと呼ばれていたフィードバックアナリティクスは、ユーザーから収集したすべてのフィードバック応答を一元的に追跡するのに役立ちます。

フィードバックアナリティクスダッシュボードは、ネクストエクスペリエンステーマをサポートしています。

このダッシュボードにアクセスしたり、表示したりするには、次のロールが必要です。

フィードバックアナリティクスダッシュボードのロール

ロール	説明
assessment_admin	このロールは、アセスメントコンポーネントにアクセスできます。
esc_admin	このロールは、従業員サービスセンター (ESC) のアドミンです
survey_reader	このロールは、ダッシュボードのコンテンツを表示できます。

注:
フィードバックアナリティクスは読み取り専用ダッシュボードです。フィードバックアナリティクスダッシュボードをカスタマイズするには、クローンを作成する必要があります。

チャネルに関係なく応答の傾向を表示する場合は、[ポータル] フィルターオプションをクリアします。

ダッシュボードでは、次の傾向を確認できます。

平均評価 (過去 **6** か月間)： 過去 6 か月間に収集した平均評価が表示されます。

経時的な平均評価： ある期間に収集した平均評価が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネル別の回答者 **(Respondents by** channel)：収集に使用したチャネルタイプに基づいて受け取った応答数が表示されます。たとえば、ポータル、モバイル、メール、キオスク、仮想エージェントのフィードバックなどです。

サービスフィードバック定義の平均評価：作成した各フィードバック定義の平均評価が表示されます。たとえば、分類ごとのトピックページの平均評価や、ワークフローの平均評価などです。

サービスフィードバック - トップページ (応答別) **(Service feedback - top pages by** responses)：ポータルでフィードバックを受信するページの上位選択肢が表示されます。

エクスペリエンスフィードバック応答数 **(Experience feedback** responses)：ポータルの描画ツールウィジェットまたはモデルから受信した応答数が表示されます。

エクスペリエンスフィードバック - トップページ (応答別) **(Experience feedback - top pages by** responses)：エクスペリエンスフィードバックが使用されるページの上位選択肢が表示されます。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボード

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードは、フィードバックデータの統合ビューを取得するのに役立ちます。[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードでは、すべてのタイプのフィードバックデータのクイックビューを提供します。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードには、さまざまなユーザーから収集されたフィードバックデータが一目でわかるように表示されます。エクスペリエンス、サービス、サーベイのフィードバックからのデータを提供します。

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードを既に使い慣れている場合は、ここですべてのフィードバックデータを追跡します。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードに表示されるエクスペリエンスとサービスフィードバックのさまざまなコンポーネントは次のとおりです。

エクスペリエンスダッシュボード

エクスペリエンスのフィードバックデータについては、次の分析を参照してください。

- [ページ **ID]**：フィードバックが提供されるページ ID。
- [評価]：肯定的または否定的なフィードバックの割合を把握できるインフォグラフィック上の評価グループ。
- [ユーザー **ID]**：フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。
- [コメント]：評価に従って収集されたユーザーの感情。

サービスダッシュボード

サービスのフィードバックデータについては、次の分析を参照してください。

- [ページ **ID]**：フィードバックが提供されるページ ID。
- [レコード **ID]**：フィードバックがポータルからのものかメールからのものかを示すワークフロー追跡システム。
- [評価]：肯定的または否定的なフィードバックの割合を把握できるインフォグラフィック上の評価グループ。
- [ユーザー **ID]**：フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [トピック名]：フィードバックが提供されたトピックページ。
- [コメント]：評価に従って収集されたユーザーの感情。

サーベイのフィードバック

サーベイのフィードバックデータについては、次の分析を参照してください。

- [ページ **ID**]：フィードバックが提供されるページ ID。
- [サーベイ名]：サーベイの名前。
- [ユーザー **ID**]：フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

フィードバック構成フォーム

フィードバック応答のポータルに対するフィードバック構成フォームのフィールドの説明。

フィードバック構成フォーム

フィールド	説明
名前	テーブルレコードの名前
フィードバックポータル	フィードバックのターゲットポータル
匿名応答	• ユーザーのオプトイン **(User opt-in)**：アドミンは、フィードバックでユーザーの詳細を受け取ります。 • 匿名：ユーザーの詳細は匿名のままとなります。
アプリケーション	レコードが存在するアプリケーションスコープ。
有効	選択済み アプリケーションスコープを有効にするオプション。
順序	レコードの優先度の順序。
オーバーレイセッションの制限	フィードバックウィジェットがリロードされる回数。
フィードバックタイトル	フィードバック要求の導入テキスト。
フィードバックボタンのラベル	フィードバックウィジェットのボタンに表示されるテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック構成フォーム (続く)

フィールド	説明
プライバシー情報	• ユーザープライバシーリンク **(User privacy link)**：会社のプライバシーポリシーの契約条件を含むリンク。 • ユーザーのプライバシーに関するテキスト **(User privacy text)**：プライバシーポリシーについてユーザーに通知するプロンプトテキスト。 • ユーザーのプライバシーに関するヘルプテキスト **(User privacy help text)**：プライバシーポリシーの簡単な説明を含むヘルプテキスト。
成功メッセージの設定	• 成功アイコン **(Success icon)**： 成功メッセージとともに表示されるアイコン。 • 成功テキスト **(Success text)**：フィードバックを送信した後にユーザーに表示される成功メッセージ。 • 成功の説明 **(Success description)**：フィードバックを送信した後に表示される確認応答メッセージ。
描画ツールのオプション	• 描画ツールテキスト **(Drawer text)**：フィードバック描画ツールウィジェットに表示されるテキスト。 • ページの配置 **(Page placement)**：ポータルページのフィードバック描画ツールの配置。 • 向き：ポータルページのフィードバック描画ツールの向き。 • 先頭からの位置 **(Position from top)**：ページで描画ツールが表示される位置。

自動翻訳

フィードバック定義フォーム

ポータルページのエクスペリエンスとサービスのフィードバックウィジェットをキュレートするためのフィードバック定義フォームのフィールドの説明。

フィードバック定義フォーム

フィールド	説明
名前	フィードバック定義の名前
フィードバックタイプ	• エクスペリエンス：ポータル全体または仮想エージェントに表示されるドロワーウィジェットのフィードバック。 • サービス：ページ内 **(Service - in** page)：ポータルの任意のページを使用した後のフィードバック。 • サービス：トピックページ **(Service - topic** page)：分類のトピックページに対するフィードバック。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: アドミンは、フィードバックプロンプトが表示されるトピックページを選択する必要があります。 • サービス：ワークフロー **(Service -** workflow)：フィードバックエクスペリエンスを設定するポータル、仮想エージェントまたはメール。 注: • [サービス：トピックページ **(Service - topic page)]** を除くすべてのフィードバックタイプからポータルのページを手動で除外できます。 • [サーベイ] がフィードバックタイプとして表示されるのは、[サーベイインスタンス]が設定されている場合のみです。 サーベイインスタンスの設定の詳細については、「Configure a survey in the survey designer」を参照してください。
ウィジェットモード	ドロワー (Drawer)：ポータルページにドロワーウィジェットが表示されます。 このウィジェットモードは、フィードバックタイプが エクスペリエンスの場合に表示されます。
	モーダル：フィードバックウィジェットは、リロードを停止するオーバーレイ設定がない限り表示されます。 注: オーバーレイセッションの制限 は、フィードバック構成フォームで構成できます。
	インライン：ポータルページにインラインで表示されるフィードバックウィジェット。
チャネル	ポータル：ポータルページからフィードバックを受け取るチャネル。
	モバイル：MESP ページからフィードバックを受け取るチャネル。
	メール：Outlook メールでフィードバックを受け取るチャネル。 このチャネルは、[フィードバックタイプ]で [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** または [サーベイ] が選択されている場合にのみ表示されます。
	仮想エージェント：仮想エージェントでフィードバックを受け取るチャネル。 このチャネルは、[フィードバックタイプ]で [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** または [サーベイ] が選択されている場合にのみ表示されます。
アクティブ	選択済み フィードバック定義レコードをアクティブのまま維持するオプション。
ポータル	フィードバックが表示されるポータル。各フィードバック定義は、異なるポータルに対して個別の定義を柔軟に作成できる 1 つのポータルを対象としています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[チャネル] が [ポータル] または [モバイル] の場合にのみ使用できます。
対象者	フィードバックの対象者。 このフィールドは、[チャネル] が [ポータル] または [モバイル] の場合にのみ使用できます。
順序	フィードバックの優先度の順序。 順序の数が大きいほど、フィードバック定義の優先度が高くなります。
コンテンツのフィードバック	既存のサーベイを利用する **(Use existing survey)**：[サーベイ] フィールドを有効にしてサーベイを定義に追加するオプション。 このチェックボックスは、[エクスペリエンス] および [サービス：ページ内 **(Service - in page)]** フィードバックタイプの両方で使用できます。
	質問：ユーザーに表示されるフィードバックを提供するための質問。 このフィールドは、[フィードバックタイプ] が [サービス：ページ内 **(Service - in page)]**、[サービス：トピックページ **(Service - topic page)]**、または [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** の場合にのみ表示されます。
	評価：フィードバックに対して選択された評価のタイプ。
	補足情報を許可：選択済み 追加のフィードバックをテキストで提供するオプション。
	補足情報ラベル：追加のフィードバックを入力するテキストフィールド。 このフィールドは、[補足情報を許可] ボックスがオンになっている場合に表示されます。
	サーベイ：[フィードバックタイプ] に追加される既存のサーベイ。 メールチャネルのサーベイを使用するには、サーベイ定義で [Outlook Actionable Messages] を選択する必要があります。 仮想エージェントチャネルのサーベイを使用するには、サーベイ定義で [チャットのサーベイ] を選択する必要があります。チャットのサーベイの詳細については、「Create chat surveys」を参照してください。 サーベイ定義の詳細については、「Modify a survey definition」を参照してください。
	サーベイの評価メトリクス **(Survey rating metrics)**：顧客満足度を測定するために使用されるサーベイの質問タイプ。ユーザーエクスペリエンスダッシュボードのフィードバックデータがキャプチャされます。 質問には数値の回答タイプが必要です。このフィールドでは、テキストタイプの回答はサポートされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[サーベイ] フィールドのサーベイのリストで [サーベイ] が選択されている場合にのみ使用できます。
ページ選択	すべてのページ：選択済み フィードバックタイプのすべてのページを選択するオプション。
	含まれるページ **(Included** pages)：フィードバックタイプが利用可能なページ。 このフィールドは、**[** すべてのページ] チェックボックスをオフにすると表示されます。
	除外されたページ：フィードバックタイプが追加されていないページ。 [すべてのページ] をオンにすると、[含まれるページ **(Included pages)]** フィールドが [除外されたページ] フィールドに置き換えられます。
オーバーレイ設定	フィードバックをユーザーにいつどのように表示するかを決定するオーバーレイ設定。 ウィジェットトリガー **(Widget** trigger)：オーバーレイ設定のトリガータイプ。利用可能なウィジェットトリガーは次のとおりです。 手動：フィードバックウィジェットは、選択されている場合にのみ使用できます。 このフィールドは、ウィジェットモードがドロワーの場合にのみ使用できます。 遅延：フィードバックウィジェットは、割り当てられた遅延時間の経過後に利用可能になります。 スクロール時 **(On** scroll)：フィードバックウィジェットはスクロール時に利用可能になります。 ロード時：フィードバックウィジェットはページのロード時に利用可能になります。 ウィジェットの遅延 **(Widget delay)**：フィードバックウィジェットのロードにおける秒単位の遅延。 このフィールドは、[ウィジェットトリガー **(Widget trigger)]** で [遅延] が選択されている場合にのみ表示されます。
ユーザーエンゲージメント	フィードバック除外期間 **(Feedback Exclusion Period)**：ユーザーがページにアクセスしたときにフィードバックを提供するように通知されないバッファーとして選択された期間。

フッターフォーム

フッターフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターを作成します。

フッターフォーム

フィールド	説明
名前	フッターの名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フッターフォーム (続く)

フィールド	説明
ポータル	このフッターを関連付けるポータル
ロゴ	フッターに表示する会社のロゴ
組織コンテンツ	フッターに表示する会社の情報
著作権	フッターに表示する著作権情報
有効	使用するフッターをアクティブ化するためのオプション

フッターメニューフォーム

フッターメニューフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターメニューを作成します。

フッターメニューフォーム

フィールド	説明
フッター	メニューを作成するフッターの名前
メニュー	フッターリンクを表示するメインカテゴリ
リンクタイプ	従業員センター のフッターでのメニューのリンクの表示方法次のオプションのいずれかを選択します。 • ナビゲーションリンク：フッターの上部にリンクを表示します。さまざまな情報リソースやページに移動できるリンクを追加できます。 • ボトムリンク：フッターの下部にリンクを表示します。契約条件、プライバシーステートメントなどの情報へのリンクを追加できます。 • ソーシャルアイコン：Twitter、Facebook、LinkedIn などのソーシャルメディアアイコンを表示します。
順番	フッターに表示するメニューの順序

ガイド付きセルフサービスのリファレンス

ガイド付きセルフサービス機能については、次の参照情報を使用してください。

ガイド付きセルフサービス：注意事項

ガイド付きセルフサービスは、ホームページのウィジェット、クイックリンク、またはトピックページのウィジェットとして表示できます。次の情報を確認してください。

- **sn_hr_sp.esc_admin** ユーザーにプレイブックのデザインを編集するための **playbook.write** ロールと、ガイド付きエクスペリエンスをプレビューするための **playbook_experience.admin** ロールがあることを確認します。
- プレイブックとガイド付きヘルププロセスの状況がアクティブな場合にのみ、ガイド付きヘルププロセスが従業員センターに表示されます。
- ガイド付きセルフサービスをプレイブックページで直接作成することはできません。GSS フォームからプロセスを作成します。「ガイド付きセルフサービスの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ガイド付きセルフサービスフローは 1 ステージのフローです。
- アクティビティ定義 [sys_pd_activity_definition] テーブルには、ワークフロースタジオのプレイブックに追加できるアクティビティの定義がリストされています。

  アクティビティ定義にアクセスするには、次の場所に移動します プロセスの自動化 > プロセス自動化管理 > アクティビティ定義
- アクティビティ内の選択肢の状況管理は、24 時間のみ保持されます。
- ガイド付きプロセスアクティビティが部分的に完了したか、途中で中断した場合は、残りのプロセスを 24 時間以内に再開して完了できます。
- 現時点ではアクティビティを再開したり、選択を変更したりするオプションは、24 時間後にサポートされなくなります。プロセスが新たに再開されます。
- 完了したセルフサービスは、sys_trigger_list から利用可能な自動フラッシュスケジュールを使用して 30 日後に消去されます。
- 未完了のガイダンスを自動的にキャンセルするためのスケジュール済みジョブ Cancel incomplete guided help playbook は、アドミンのみが使用できます。
- sn_ex_sp_gd_help_process から GSS プロセスを削除しても、sys_pd_process_definition からプロセスは削除されません。

関連情報

ガイド付きセルフサービスの使用

リンクコンテンツフォーム

リンクコンテンツフォーム。

コンテンツのリンク

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクを説明する名前です。
URL	サービスポータルに表示するコンテンツへの URL リンクです。 このフィールドは、[タイプ] リストから [ビデオ] または [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
タスクコンテンツ	リンクコンテンツを参照する To Do コンテンツ。 このフィールドは、[タイプ] フィールドから **[To Do]** を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを使用して、バナーまたはスタイルコンテンツで使用できるリンクへの To Do コンテンツを参照します。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。
タイプ	コンテンツのリンクのタイプです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
	• ビデオ：リンクはビデオです。 **注:** 埋め込みリンクにする必要があります。 • リンク：リンクは、コンテンツ、情報、画像、またはドキュメントです。 • To Do：リンクは To Do です。 **注:** これは、バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置する場合に使用します。 • フォーラムへのリンク：Communities のフォーラム投稿へのリンクです。Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。 **注:** リンクコンテンツがポータルコンテンツに関連付けられた後は、[タイプ] を変更できません。「コンテンツライブラリ」を参照してください。
リンクを次にロード	ポータル内でのリンクの開き方を上書きできます。 以前は、すべてのリンクコンテンツが新しいタブにロードされていました。このフィールドを使用して、現在のポータルページにリンクをロードします。 新規タブ：デフォルト値。リンクコンテンツをポータルの新しいタブにロードします。 現在のページ：リンクコンテンツを個別のタブとしてではなくポータルにロードする場合に選択します。
フォーラム	Communities 内のフォーラムで、そこにリンクを表示してフォーラムのメンバーと共有します。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
	Communities については、「Communities」を参照してください。
トピック	リンクを表示するトピックです。トピックは、フォーラムに対するサブカテゴリです。 たとえば、HR はフォーラムであり、福利厚生は HR に対するサブカテゴリです。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。
フォーラム投稿	リンクが表示されるトピックまたはフォーラムからの投稿のリストです。 例を次に示します。 • フォーラム：HR • 自由登録：福利厚生 • フォーラム投稿： [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

[メニュー項目] フォーム

メニューアイテムフォームを使用して、従業員センター ヘッダーの [その他] メニューのアイテムを設定します。

その他のアイテムフォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。
アプリケーション	メニューアイテムのアプリケーション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン。

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は複数の言語をサポートしています。

ポータルコンテンツ (現時点ではカレンダーを除く) の翻訳がサポートされており、メール、ブロック、および To Do は、翻訳されたテキストテーブルを介して翻訳可能です。詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は、少なくとも 1 つの言語プラグインがアクティブ化されている場合、国際文字に UTF-8 を使用します。詳細については、「言語のインターナショナリゼーションのサポート」を参照してください。

インスタンスの言語を変更するには、いくつかの方法があります。詳細については、「ユーザー固有の言語」を参照してください。

インスタンスの言語を設定すると、ユーザーがログインしたときに言語を選択できます。優先言語を選択すると、ポータルコンテンツと To Do コンテンツが翻訳されます。

メールでは、ユーザー [sys_user] テーブルで設定されたユーザーの言語が常に使用されます。メール通知の詳細については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

注:
現在、カレンダーは多言語に対応していません。

アップグレードとインストール

考慮すべき問題がいくつかあります。

- サポートされているファミリーリリース (Rome 以降) に対してコンテンツ公開の 2022 年 5 月の新規ストアインストールを実行する場合は、翻訳がサポートされます。
- Xanadu 以降のバージョンがあり、コンテンツ公開 の旧バージョンから現在のバージョンにアップグレードする場合は、翻訳がサポートされます。
- コンテンツ公開 のバージョンをアップグレードしても、すべてのフィールドの翻訳サポートが自動的に提供されるわけではありません。次のテーブルは、元のタイプフィールドの代わりに翻訳されたテキストを使用するようには更新されていません。
  - ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)
  - ブロックコンテンツ (sn_cd_block)
  - To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)
  - 通知コンテンツ (メールを含む) (sn_cd_content_notification)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターは、翻訳を使用するために、テーブルへの変更を手動で有効にできます。各テーブルのテーブル定義 (sys_db_object) に移動し、フィールドタイプを [翻訳されたテキスト] または [翻訳された HTML] に変更します。

> ⚠ 警告:
> テーブルのフィールドタイプを変更する前に、データを別の列にバックアップするか、最初にデータをエクスポートしてください。これにより、データの喪失を防ぐことができます。

変更が必要なテーブルとフィールドは次のとおりです。

翻訳を手動で有効にするテーブル

テーブル	フィールド	元のタイプ	新しいタイプ
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	link_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML スクリプト	翻訳された HTML
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	見出し	HTML	翻訳された HTML
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	heading_text	文字列	翻訳されたテキスト
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text	HTML	翻訳された HTML
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text_user_specified	HTML スクリプト	翻訳された HTML
To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	見出し	文字列	翻訳されたテキスト
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	rich_content_html	HTML	翻訳された HTML
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	title	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	翻訳された HTML
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	件名	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	説明	文字列	翻訳されたテキスト

統合： ローカリゼーションフレームワーク

言語翻訳履行者は、ローカリゼーションフレームワークと統合することで、より迅速かつ効率的に翻訳できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ作成者は、翻訳ワークフローを開始して、コンテンツ公開からコンテンツの翻訳を要求し、ポータル、ブロック、通知、To Do コンテンツを含めることができます。

> **注:**
> 既存の翻訳可能なコンテンツタイプのみがサポートされています。カレンダーはサポートされていません。

サポートされている コンテンツ公開 テーブルは、アーティファクトレコードとスクリプトを介してローカリゼーションフレームワーク に伝えることができます。これにより、コンテンツの翻訳方法を設定できます。

ローカリゼーションフレームワーク の詳細については、「Localization Framework」を参照してください。

言語プラグイン

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は、少なくとも 1 つの言語プラグインがアクティブ化されている場合、国際文字に UTF-8 を使用します。

言語プラグインがインストールされると、ローカリゼーションフレームワーク が自動的にインストールされます。

詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

[ローカリゼーションフレームワーク を有効にする (Enable Unused Machines)]

ローカリゼーションフレームワーク を コンテンツ公開 とともに使用するには、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にします。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツに [コンテンツを翻訳 **(Translate content)]** ボタンが表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。

> **注:**
> sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが表示されない場合は、ローカリゼーションフレームワーク がインストールされており、コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) ロールを持っていることを確認してください。

ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー

ローカリゼーションフレームワーク で提供されるワークフローを使用して、翻訳の処理方法を設定できます。ワークフローを使用して、翻訳の処理方法を設定できます。これは、手動プロセスから自動翻訳および自動公開まで多岐にわたります。

詳細については、「ローカリゼーションフレームワークのワークフロー」を参照してください。

翻訳モード

機械翻訳、翻訳管理システムへの送信、メールでの送信、エクスポート/インポートなど、さまざまな翻訳モードを使用できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

コンテンツを翻訳

コンテンツ作成者は、翻訳ワークフローを開始して、コンテンツ公開によるコンテンツの翻訳を要求できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会社が選択した翻訳ワークフローによって、翻訳の実行方法が決まります。以下に、ベースシステムプロセスがどのように機能するかを説明します。

- コンテンツライブラリ から、または [再利用可能なコンポーネント] の [ブロックコンテンツ] から既存のコンテンツを作成または選択します。詳細については、「コンテンツライブラリ」または「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。

  [コンテンツのプレビュー] の [デザイン] タブで、[コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。

- または、[コンテンツカテゴリ] からカテゴリを選択します。
  - 翻訳する既存のコンテンツをリストから作成または選択します。
  - [コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
- [再利用可能なコンポーネント] から [コンテンツのリンク] または [ブロックコンテンツ] を選択することもできます。
  - [コンテンツのリンク] では、[ポータルコンテンツ] タブでコンテンツを選択します。
  - [コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
  - 詳細については、「再利用可能なコンポーネント」を参照してください。
- 表示される [コンテンツを翻訳] モーダルから、コンテンツを翻訳する言語を選択します。
- [送信] を選択すると、翻訳要求が送信されます。
- 翻訳要求は、ローカリゼーションフレームワーク の [自分が要求したアイテム] の下にある [ローカリゼーション要求アイテム] リストに表示されます。
  - 選択した言語ごとに 1 つのローカリゼーション要求アイテム (シーケンス番号付きの LRITM) があります。
  - アサインされたローカリゼーション要求アイテムは、ローカリゼーションフレームワークの [自分が要求したアイテム] にあります。
  - ローカリゼーションフレームワークの [自分が要求したアイテム] からすべてのローカリゼーション要求アイテムのリストを表示するには、フィルターを [すべて] に変更します。
- 各ローカリゼーション要求アイテムには、ローカリゼーションタスク (LFTASK はシーケンス番号付きのプリフィックス) も関連付けられています。
  - すべてのローカリゼーションタスクは、ローカリゼーションフレームワークの [自分のタスク] にあります。すべてのローカリゼーションタスクのリストを表示するには、フィルターを [すべて] に変更します。
  - ローカリゼーションタスクは、localization_fulfiller ロールを持つ個人またはこのロールを持つグループにアサインできます。
  - ローカリゼーションタスクにアサインされた個人またはグループは、[ローカリゼーションタスク] フォームから [翻訳] ボタンを選択して翻訳を行うことができます。
  - 翻訳を行った後、[翻訳を公開] ボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [翻訳を公開] を選択すると、コンテンツは公開されませんが、コンテンツの翻訳は作成されます。公開された翻訳を使用してコンテンツを公開するには、コンテンツをスケジュール設定して公開する必要があります。詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

- 詳細については、「ローカライゼーションタスクの実行」を参照してください。

コンテンツ公開 の言語の切り替え

コンテンツライブラリからコンテンツを作成する場合、ログイン時に言語を変更するのと同様に、セッションで表示する別の言語を選択するオプションがあります。

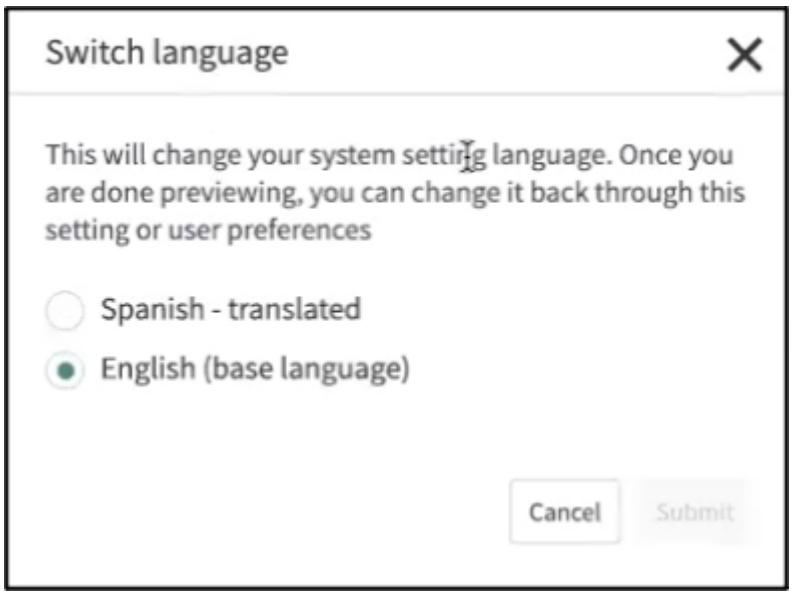
特定の言語を使用する方法の詳細については、「ユーザー固有の言語」を参照してください。

> **注:**
> 追加の言語は、使用する前にインストールしておく必要があります。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

この機能を使用するには、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティをアクティブにします。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツライブラリ」を参照してください。

sn_cd.enable_language_switching システムプロパティをアクティブにすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツに [言語の切り替え] ボタンが表示されます。これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。翻訳が利用可能な場合、コンテンツフォームのフィールドが、選択した言語に切り替わり、各フィールドのエントリが変更されます。

別の言語に切り替えると、その言語で利用可能な翻訳があるかどうかも確認できます。たとえば、[スペイン語 - 翻訳済み **(Spanish - translated)**] は、コンテンツライブラリから表示したコンテンツがスペイン語に翻訳されていることを示します。



別の言語を選択し、そのコンテンツで利用可能な翻訳がある場合は、翻訳とともにログインしているセッションのすべてのテキストが表示されます。

> **注:**
> コンテンツに表示される翻訳されたテキストを編集することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ポータルでプレビュー **(Preview on portal)]** ボタンを使用して、コンテンツを公開する前に、翻訳されたテキストをプレビューできます。

レビュー後に [言語の切り替え] ボタンをもう一度選択すると、元の言語に戻すことができます。

注:
言語の切り替え機能は、[コンテンツカテゴリ] にあるポータル、通知、モバイル、および To Do コンテンツのリストおよびフォームバージョンでは使用できません。

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	プッシュ通知に表示するタイトル。
開始	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。 **注:** このフィールドは、[コンテンツタイプ] が [メール] である場合にのみ表示されます。
返信先	メールの [返信先] フィールドに表示するメールアドレス。
件名	メールの件名。
ブロックコンテンツを使用	ブロックコンテンツを通知として使用することを示します。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知として表示するブロックコンテンツを選択するか、[新規] を選択してブロックコンテンツを作成します。 **注:** 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
本文	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知のメッセージテキストを入力します。 **注:** リッチテキスト編集を使用して、通知を拡張できます。
説明	[コンテンツタイプ] リストで [プッシュ] を選択した場合にのみ表示されます。 プッシュ通知の説明。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプ。値を [プッシュ] または [メール] に設定します。
アクティブ	プッシュ通知を使用するためアクティブ化するオプション。 **注:** 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要セクションフォーム

概要セクションフォームでは、従業員プロファイル UI のセクションを構成できます。

概要セクションフォーム

フィールド	説明
名前	セクションを識別する一意の名前。たとえば、関連情報や個人情報などです。
レイアウト	レイアウトによってセクションコンテンツの表示方法が決まります。 • 1 列：コンテンツを 1 列レイアウトで表示します。 • 2 列：コンテンツを 2 列レイアウトで表示します。
セクション名を非表示 (Hide section name)	セクション名の表示設定
アプリケーション	セクションが属するドメイン。
順序	セクションが表示される順序。
アクティブ	セクションコンテンツがアクティブかどうかを示すオプション
セクションの可視化	セクションの可視化設定： • モバイルのみ • デスクトップのみ • デスクトップとモバイル

自動翻訳

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグインにより、プロパティがいくつか追加されます。これらのプロパティで、スケジュール済みジョブとパフォーマンスに関して、キャンペーンをどのように実行するかを決定できます。

コンテンツエクスペリエンスのプロパティにアクセスするには、 コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ.

コンテンツエクスペリエンスのプロパティで、スケジュール済みジョブの実行方法を決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認できます。

注:
名前の前にアスタリスク (*) が付いているプロパティは、ターゲットユーザーの数が 10 万人以下の場合に、デフォルト値が推奨されることを示します。対象者が 10 万人を超え、スケジュール済みジョブが予想よりも長く実行される場合は、値を増やしてみることができます。

Approvals

プロパティ	使用法
すべての承認者は、公開するためにスケジュールコンテンツレコードをすべて承認する必要があります (sn_ca.all_must_approve)	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、キャン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Approvals (続く)

プロパティ	使用法
	ページを公開するために必要な承認者は 1 人だけです。

コンテンツ管理の所有権の有効化

プロパティ	使用法
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツエクスペリエンス 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。 トピックの所有権は次のとおりです。 • キャンペーンのトピックにコンテンツをスケジュールできるグループやユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 この詳細および必要なロールについては、「コンテンツ所有権」を参照してください。
ポータルページの所有権を許可 (sn_cd.activate_page_ownership)	特定のポータルページにコンテンツを割り当てる際に、グループまたは該当しないコンテンツマネージャー (特定のユーザー) を除外することを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを追加

プロパティ	使用法
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.add_users.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：1800 秒
イベントを交互に実行してキャンペーンを処理する間隔の秒数 (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	スケジュール済みジョブを実行するときのキャンペーンイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：300 秒
イベントを交互に実行してユーザーを追加する間隔の秒数 (The number in seconds to stager events to add user by) (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブを実行するときにユーザーを追加するときのキャンペーンイベントの時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
キャンペーンごとにユーザーを追加できるイベントの最大数 (sn_ca.add_users.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブを実行するときに、単一のキャンペーンにユーザーが追加できるイベントの最大数です。 デフォルト値：1,000
イベントごとに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	単一のイベントで追加できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000

非ポータルコンテンツ

プロパティ	使用法
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.campaign.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：2,700 秒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非ポータルコンテンツ (続く)

プロパティ	使用法
*ジョブ実行ごとに処理できるキャンペーンターゲットの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_process)	単一のキャンペーンでターゲットにできるユーザーの最大数 (スケジュール済みジョブの実行 1 回あたり) です。 デフォルト値：100,000
*ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_create)	ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：100,000
イベントを交互に実行して処理待ちのコンテンツを処理する間隔の秒数 (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	非ポータルコンテンツを送信するために「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール済みジョブを実行する時間間隔 (秒) です。 デフォルト値：3 秒

注:
これらのプロパティで、非ポータルコンテンツ (メールおよび SMS) の制限が決定されます。「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール済みジョブは、デフォルトでは 1 時間ごとに実行され、初回に送信されていない非ポータルコンテンツの送信が試行されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

タスクコンテンツ

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.task.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.task.max_records_create)	スケジュール済みジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

通知

プロパティ	使用法
イベントごとに SMS に追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	使用法
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.notification.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：1800 秒
*SMS に対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときに SMS メッセージ用にキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100 **注:** 通知 (com.snc.notify) プラグインを有効にして、このシステムプロパティと「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを表示する必要があります。
イベントを交互に実行する間隔の秒数 (sn_ca.notification.event_stagger)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
*メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときにキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100
メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	ジョブ実行ごとにキューに追加できるメール通知対象イベントの最大数です。 デフォルト値：100
イベントごとにメールに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況管理

プロパティ	使用法
[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションを開始した後に sn_ca.campaign.published イベントを交互に実行する秒数。デフォルトは 2700 秒 (45 分) です。 (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションの開始後にキャンペーンの公開を延期する時間を決定します。 このシステムプロパティは、キャンペーンのステータスが他の状況を経た後に [公開済] に戻されるタイミングを決定します。今後の処理のために選択するスケジュール済みジョブには、[公開済] ステータスが必要です。 デフォルト値：2700 秒 (45 分)
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.state_management.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：コンテンツステータスの管理」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します。 (sn_ca.publish.campaign.immediately)	[公開] ボタンを選択した直後にキャンペーンをトリガーする場合は、[はい] をオンにします。 10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、[はい] をオンにすることをお勧めします。 **注:** [はい] を選択すると、スケジュール済みジョブがバイパスされ、開始日時によって決定されます。
ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数 (sn_ca.state_management.max_records_updated)	ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

ユーザーの非アクティブ化

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 このスケジュール済みジョブで、フラグ付きユーザーを非アクティブ化します。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数 (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数です。 「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの非アクティブ化 (続く)

プロパティ	使用法
	ジョブは、デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。 デフォルト値：25,000 ユーザー

注:
これらのプロパティで、パフォーマンスを最適化するために「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済みジョブの制限が決定されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

消去

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.purging.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンデータの消去」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに削除できるユーザーの最大数 (sn_ca.purging.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに消去できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：25,000
キャンペーン終了後、キャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	終了日に達した場合、すべてのキャンペーンを削除します。 デフォルト値：はい
キャンペーンが終了し、キャンペーンデータの消去が開始された日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	キャンペーンが消去される、キャンペーン終了日からの日数です。 デフォルト値：180 日
ユーザーがキャンペーンを終了した後、ユーザーのキャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	ユーザーがキャンペーンから削除された後で、そのユーザーのキャンペーン情報を消去する必要があるかどうかを示します。 デフォルト値：はい
ユーザーがキャンペーンを終了し、キャンペーンデータの消去を開始した日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	ユーザーがキャンペーンから削除された日の後で、キャンペーン情報を削除する日数です。 デフォルト値：180 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの再評価

キャンペーンの再評価

プロパティ	使用法
キャンペーン対象者が再評価されるまでの日数 (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	キャンペーン対象者を再評価するデフォルトの日数です。 このデフォルト値を上書きするには、キャンペーンフォームの [キャンペーンの再評価] および [再評価の頻度] のフィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルト値：7 日

ポータルプレビュー

ポータルプレビュー

プロパティ	使用法
ポータルプレビューに使用するサービスポータル URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。 デフォルト値：esc

コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツガバナンス [sn_cg] プラグインは、[コンテンツ操作] ダッシュボードに表示するレコードの数を決定するプロパティを追加します。

[コンテンツ操作] ダッシュボード

プロパティ	使用法
キャンペーンコンテンツが期限切れになるまでの日数を設定する	[コンテンツライブラリとキャンペーン (Content library and campaigns)] セクションの [期限が x 日以内のキャンペーンコンテンツ (Campaign content expiring within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日
コンテンツの承認が必要になるまでの日数を設定する	[コンテンツ要求] セクションの [期限が x 日以内のコンテンツ要求 (Content requests due within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツ操作] ダッシュボード (続く)

プロパティ	使用法
スケジュールコンテンツが期限切れになるまでの日数を設定する	[コンテンツライブラリとキャンペーン (Content library and campaigns section)] セクションの [期限が x 日以内のコンテンツ (Content expiring within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日

コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ

Content Publishing [com.sn_content_delivery] プラグインにより、次のプロパティが追加されます。これらは、通知、To Do、コミュニティに関して、スケジュール済みジョブがどのように動作するのかを制御するためのものです。

コンテンツ公開のプロパティをコンテンツアドミン [sn_cd.content_admin] として変更するには、コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ.

コンテンツ公開のプロパティは、スケジュール済みジョブをどのように実行するかを決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認するのに役立ちます。

Approvals

プロパティ	説明
sn_cd.all_must_approve	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、公開するために必要な承認者は 1 人だけです。

コンテンツ管理の所有権の有効化

プロパティ	説明
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	コンテンツ公開 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	コンテンツ公開 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツ公開 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。 トピックの所有権は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理の所有権の有効化 (続く)

プロパティ	説明
	• 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
ポータルページの所有権を許可 (sn_cd.activate_page_ownership)	特定のポータルページにコンテンツを割り当てる際に、グループまたは該当しないコンテンツマネージャー (特定のユーザー) を除外することを示します。

コンテンツバージョニングと変更履歴の有効化

プロパティ	説明
sn-cd.activate_content_snapshots	コンテンツライブラリのコンテンツバージョニングを有効にするには、チェックボックスをオンにします。「コンテンツバージョニング」を参照してください。

通知

プロパティ	説明
sn_cd.notification.max_run_time	「コンテンツ公開：通知の送信」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	SMS 通知の送信先の最大数です。 デフォルト値：50,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	説明
	注: 最大数を超えた場合、SMS は送信されません。[スケジュールコンテンツ] フォームの [通知ステータス] が [最大数超過] になります。
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000
sn_cd.notification.event_stagger	スケジュール済みジョブを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：60 秒
sn_cd.notification.max_events	スケジュール済みジョブ中に処理される、キャンペーンからのイベントの最大数です。 デフォルト値：50
sn_cd.notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。
sn_cd.notification.max_recipients	メール通知ごとに許可されている受信者の最大数です。

タスク

プロパティ	説明
sn_cd.todo.max_run_time	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。ジョブ実行が終了する場合、現行のアイテムはすべて、経過時間を超えても処理されます。
sn_cd.todo.event_stagger	秒単位のイベント間隔です。
sn_cd.todo.max_events	スケジュール済みジョブの実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数です。
sn_cd.todo.max_users_per_event	イベントごとに追加できるユーザーの最大数です。
sn_cd.todo.max_assignees	タスクにアサインできるユーザーの最大数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラム

プロパティ	説明
sn_cd.content_community.max_posts	「コンテンツ公開：フォーラムへの投稿」スケジュール済みジョブごとに 1 つのフォーラムに投稿できる最大数です。

翻訳と言語の切り替え

プロパティ	説明
sn_cd.enable_language_switching	コンテンツライブラリのシステム設定言語を変更できます。 このシステムプロパティをオンにすると、コンテンツライブラリからコンテンツを作成した後に [言語の切り替え] ボタンが表示されます。 [言語の切り替え] ボタンを選択すると、フォーム上のフィールドを、選択した言語で表示できます。レビュー後にボタンを選択して、元の言語に戻すことができます。 詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。
sn_cd.enable_localization_framework_integration	ローカリゼーションフレームワークとの統合を有効にします。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

ポータルプレビュー

プロパティ	説明
ポータルプレビューに使用するサービスポータル URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。 デフォルト値：esc

ニュース

プロパティ	説明
ニュースウィジェットに表示されるニュース記事の数の制限 (sn_cd.content_page_limit)	任意のニュースウィジェットに表示できるニュース記事の最大数を設定します。システムの最大記事数は 500 です。
ニュースセンターに使用するページ ID (sn_cd.news_center_page_id)	ニュースコンテンツのランディングページを定義します。メインナビゲーションの [ニュースセンター **(News Center)]** ボタン、ウィジェットの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニュース (続く)

プロパティ	説明
	ブレッドクラム、[行動喚起] ボタンにリダイレクトされます。
ニュース記事を表示するページ ID (sn_cd.news_article_page_id)	ニュース記事全文が表示されるページを定義します。ユーザーがニュースウィジェットでニュース記事をクリックすると、ウィジェットはこのページにリダイレクトされます。
モバイルアプリ (sn_cd.mobile_record_section) でニュース記事が表示されるレコードセクション (sys_sg_item_section) テーブルの Sys ID (sys_id)。	ニュース記事が表示されるモバイルアプリのセクションを定義します。

リッチコンテンツエディター

プロパティ	説明
リッチコンテンツデザイン内で HTML と CSS を編集する機能を有効にする (sn_cd.activate_rce_edit_code)	コンテンツマネージャーがリッチコンテンツのソースコードを編集できるようにするには、[はい] を選択します。

コンテンツプロバイダー

プロパティ	説明
ビデオコンテンツプロバイダーサブフローがタイムアウトするまでの待機秒数 (sn_cd.provider_timeout)	従業員センターがビデオコンテンツプロバイダーへの接続を試行する期間を設定します。「ビデオホスティング統合フレームワーク」を参照してください。

コンテンツエンゲージメント

コンテンツエンゲージメント機能はコンテンツエンゲージメントプラグインを介して提供されますが、プロパティはコンテンツ公開で設定します。

プロパティ	説明
コメントを許可 (sn_cd.allow_comments)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員がニュース記事にコメントできるようにする
コメントへの返信を許可 (sn_cd.allow_replies_to_comments)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員がニュース記事のコメントに返信できるようにする
反応を許可 (sn_cd.allow_reactions)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員が反応アイコンを選択できるようにする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエンゲージメント

コンテンツエンゲージメント機能はコンテンツエンゲージメントプラグインを介して提供されますが、プロパティはコンテンツ公開で設定します。

(続く)

プロパティ	説明
閲覧数を表示 (sn_cd.show_views)	記事の上部にニュース記事の一意の閲覧数を表示する

クイックリンクフォーム

クイックリンクフォームを使用して、新しいクイックリンクを作成し、クイックリンクのコンテンツタイプを指定します。

クイックリンクフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	クイックリンクに表示するコンテンツのタイプ以下から選択可能です。 • ナレッジ • カタログアイテム • ページ • 外部リンク • ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)**
名前	クイックリンクの名前
ナレッジ	クイックリンクをクリックしたときに開くナレッジ記事このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
カタログアイテム	クイックリンクをクリックしたときに開くカタログアイテム。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択された場合のみです。
ページ	クイックリンクをクリックしたときに開くページ。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。
追加のクエリーパラメーター	[ページ] フィールドで選択したページについて、ここで追加のクエリパラメーターを指定できます。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。
外部リンク	クイックリンクをクリックしたときに開く外部リンク。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [外部] が選択された場合のみです。
ガイド付きセルフサービス (Guided Self-service)	クイックリンクをクリックしたときに開くガイド付きセルフサービス。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドで [ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)]** が選択された場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックリンクフォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	使用するクイックリンクをアクティブ化するためのオプション
タイトル	このフィールドに入力したタイトルは、クイックリンクのデフォルトタイトルに上書きされます。
簡単な説明	このフィールドに入力した簡単な説明によって、クイックリンクのデフォルトの簡単な説明が上書きされます。
背景画像	クイックリンクの背景画像
アイコン	クイックリンクのアイコン
ドメイン	機能が実行されるアプリケーションスコープ。

関連情報

クイックリンクを作成

バナーとアイコンの標準サイズ

次のサイズのバナーとアイコンを使用して、ポータルのパフォーマンスを最適化します。

イメージとサイズ

イメージ	サイズ
ホームページ	1440 x 400 px 高さは 400 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px 幅のビューポート、1440 x 400 px **注:** モバイルビューでの従業員センターの背景バナー画像のトラブルシューティングについては、KB1280740 およびその他の関連 KB を参照してください。
トピックページ	1258 x 300 px 高さは 300 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px のビューポート、1258 x 300 px
アイコン	トピックアイコン：56 x 56 px

タブウィジェットマッピングフォーム

タブウィジェットマッピングフォームを使用して、タブにウィジェットを表示し、そのヴィジビリティを制御できます。

タブウィジェットマッピングフォーム

フィールド	説明
名前	ウィジェットオプションオブジェクトの **widgetTitle** 変数で利用可能なウィジェットマッピングレコードの名前。この変数値をウィジェットのタイトルとして使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	タブのアプリケーション。たとえば、[従業員センタープロ] や [従業員センタープロキオスク **(Employee Center Pro Kiosk)]** などのいずれかのアプリケーションを選択できます。
アクティブ	タブのウィジェットをアクティブ化するオプション。
順序	タブにウィジェットを表示する順序を表す数値。
タブ	関連付けるタブの一意の名前。
アクセス可能	ウィジェットを表示できるユーザー。 • 従業員のみ • マネージャーのみ (Manager only) • 従業員とマネージャー (Employee and manager) • 全員 • マネージャーとその他のマネージャー • 従業員、マネージャー、その他のマネージャー • ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。ウィジェットは、次の基準に基づいてユーザーに表示されます。 ◦ [利用可能 (Available For)]：ウィジェットが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 ◦ [利用不可 (Not Available For)]：ウィジェットが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 [利用不可 (Not Available For)] グループで定義された値は、[利用可能 (Available For)] グループで定義された値よりも優先されます。どちらも定義されていない場合、ウィジェットはすべてのユーザーに表示されます。ユーザー基準に基づくウィジェット可視化の詳細は、「ユーザー基準の出力」を参照してください。 **注:** 基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。 選択内容に基づいて、プロファイルのヴィジビリティがロックされたり、従業員が編集できるようになったりします。
従業員が可視化をコントロールできるようにする	このフィールドは、[従業員のみ]、[従業員とマネージャー (Employee and manager)]、または [全員] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** ヴィジビリティ設定を表示および変更するには、構成されたウィジェット内に *`Public Profile Visibility`* ウィジェットを埋め込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	値を **true** に選択すると、ヴィジビリティ設定を変更するために使用される編集オプションが従業員の画面に表示されます。変更された可視化設定 *(employee_profile.widget_visibility)* は、ユーザー設定テーブルに保存されます。 **注:** [従業員がヴィジビリティをコントロールできるようにする] フィールドの設定は、情報を表示するための [アクセス可能] フィールドの設定よりも優先されます。従業員がアドミン構成を変更し、どの程度までプロファイル情報を公開するかを決定できるようになります。 パブリックプロファイルの可視化ウィジェットを呼び出すためのサンプルコードを次に示します。`data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: options.isUserSelectionEnabled ? options.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: options.widgetTitle ? options.widgetTitle : “” });`  `ウィジェットに埋め込むには、sp-widget ディレクティブを使用します。例：<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget>` このフィールド値は、ウィジェットオプションオブジェクトの **isUserSelectionEnabled** 変数で使用できます。
ウィジェット	タブに表示するウィジェット。 **注:** ウィジェットをタブにマッピングしないと、従業員プロファイルページのタブの中に情報が表示されません。 ウィジェットが UI に表示されている場合は、サーバースクリプトデータオブジェクトで *isVisible* 変数の値を **true** に設定して、ウィジェットのヴィジビリティを示します。*data.isVisible = true* など。 タブのロード時間を最適化するには、最大 7 つの関連ウィジェットを使用します。これには 250 ミリ秒程度の時間がかかります。 **注:** ウィジェットタイプが 従業員プロファイル の概要の場合は、このウィジェットの下に表示される一連のセクションを選択できます。
ウィジェットパラメーター	デフォルト値が自動入力されるウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。 [従業員スケジュール] ウィジェットでメールまたは SMS を送信するには、ウィジェットパラメーターの enable_send_email と

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	enable_send_sms の値を true にします。詳細については、「自分に送信するようにメールと SMS を設定する」を参照してください。 デフォルトのカレンダービューの場合は、default_calendar_view の値を日、週、または月に指定します。

関連情報

従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理

分類フォーム

分類フォームを使用して、 従業員センター ポータルの独自の分類を作成します。

分類フォーム

フィールド	説明
名前	分類を識別する一意の名前
マネージャー	分類コンテンツのマネージャーまたはマネージャーグループ
アプリケーション	分類が属するアプリケーションスコープ たとえば、従業員センタープロや従業員センタープロキオスクなどです。
アクティブ	分類コンテンツがアクティブかどうかを示します。
ドメイン	分類コンテンツが属するドメイン
説明	分類コンテンツの説明

関連情報

従業員センター の統一された分類方法

To-do コンテンツフォーム

To-do コンテンツフォームを使用して、ポータルページに To-do を追加します。

To-do コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	タスクのリンクを識別する名前です。
コンテンツタイプ	タスクのリンクの種類を定義します。 • ボタンでの完了：従業員はボタンを選択してタスクを完了します。 • ビデオを再生：従業員はビデオを起動してタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	• リンクの表示：従業員はリンクを選択してタスクを完了します。 • 電子署名：タスクを完了するには、電子署名が必要です。 注: 詳細については、「コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツを使用	タスクにブロックコンテンツを使用することを示します。
ブロックコンテンツ	To Do のブロックコンテンツです。 [ブロックコンテンツを使用] をオンにすると表示されます。 注: 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
アクティブ	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ボタンテキスト	ボタンを説明するテキストです。たとえば、福利厚生プランの登録が完了したことを示すには、「登録完了」と入力します。 [コンテンツタイプ] で [ボタンでの完了] を選択した場合に表示されます。
電子署名テンプレート	電子署名コンテンツタイプで使用される電子署名のテンプレートです。 注: 詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。
ビデオ	従業員がクリックするビデオのリンクです。 [コンテンツタイプ] で [ビデオを再生] を選択した場合に表示されます。 ビデオリンクは [コンテンツのリンク] で定義します。 注: 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
「リンク」	従業員がクリックするリンクです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	[コンテンツタイプ] で [ビューリンク] を選択した場合に表示されます。 [コンテンツのリンク] でリンクを定義します。詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
リッチテキスト	タスクに関する詳細な情報を提供する領域です。 編集ツールを使用して、テキストの見た目を良くします。 [ブロックコンテンツを使用] をオフにすると表示されます。

トピックフォーム

トピックフォームを使用して、新規またはクローンされた分類のトピックを作成します。

トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前 **注:** トピックの検出と検索結果を向上させるには、特殊文字「/」を使用しず、トピック名の編集後にコンテンツのインデックスを再作成してください。
分類	トピックを関連付ける分類
親トピック	トピックを関連付ける親トピック作成するトピックが親トピックである場合は、このフィールドを空白のままにします。 **注:** トピックをクローンまたは移動すると、関連するガイド付きセルフサービスもそれに応じて移動されます。
アプリケーション	デフォルトでは、このフィールドは [従業員センター] に設定されています。
有効	使用するトピックを利用可能にするオプション
順序	トピックを表示する順序
説明	トピックの簡単な説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックフォーム (続く)

フィールド	説明
アイコン	トピックに表示するアイコン[クリックして追加 **(Click to add)]** をクリックし、トピックアイコンとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 • トピックアイコン：56 x 56 px • サブトピックアイコン：28 x 28 px
バナー画像	トピックに表示するバナー。[クリックして...を追加 **(Click to add...)]** をクリックし、トピックバナーとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 • ホームページバナー：1440 x 400 px • トピックページ：1258 x 300 px
トピックマネージャー	トピックへのアクセス権を持つトピックマネージャーの名前。
トピックの貢献者	トピックへのアクセス権を持つトピックの貢献者の名前。
テンプレート	トピックテンプレートの名前。 使用可能なオプションは、**[emp_taxonomy_topic]** (EC ポータルの場合) と **[eck_taxonomy_topic]** (キオスクの場合) です。
子トピックにテンプレートを適用	子トピックに親トピックテンプレートを適用するオプション。

関連情報

トピックの作成と関連付け

[ユーザー基準] フォーム

ユーザー基準レコードを追加して、クイックリンクにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコンをクリックて、ユーザーを選択します。自分を追加アイコンをクリックして、自分をユーザーとして追加します。[メールアドレスを追加] アイコンをクリックして、ユーザーのメールアドレスを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム (続く)

フィールド	説明
グループ	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコンをクリックして、グループを選択します。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
ロール	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコンをクリックして、ロールを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
アプリケーション	このフィールドは自動的に [従業員センター] に設定されます。
有効	使用するこのユーザー基準を有効にするオプション
会社	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコンをクリックして、会社を選択します。
所在地	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコンをクリックして、場所を選択します。
部門	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる部門。部門のロック解除アイコンをクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、[会社]、[場所]、[部門] など、前述のフィールドで設定されます。

ユーザー基準の出力

[利用可能] および [利用不可] の値に基づくユーザー基準の出力を示します。

ユーザー基準の出力

利用可能	利用不可	結果
未定義	未定義	すべてのユーザーがアクセスできます。
未定義	定義	[利用不可] 基準に該当するユーザーを除くすべてのユーザーがアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準の出力 (続く)

利用可能	利用不可	結果
定義	未定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義 ([利用可能] 基準に該当する一部のユーザーを対象として)	[利用可能] 基準に該当し、かつ [利用不可] 基準に該当しないすべてのユーザーがアクセスできます。

人材開発

ServiceNow® 人材開発 アプリケーションは、一連の製品を使用して、従業員が重要なビジネス成果を開発、成長、実現できるように支援します。

一連の製品とアプリケーションで ServiceNow 人材開発 の完全な機能が構成されています。



人材開発コア



キャリア対話

自動翻訳

関連アプリケーション

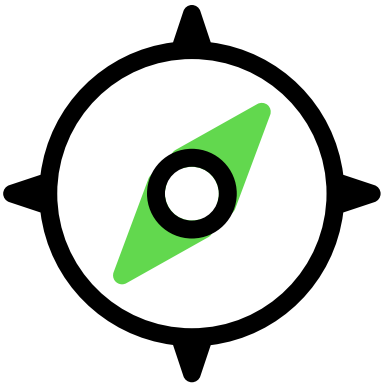
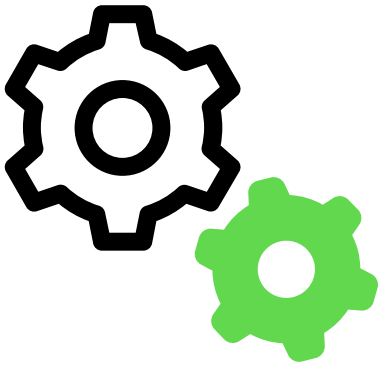
人材開発 スイートには、関連する ServiceNow Store アプリケーションがいくつか含まれています。以下は、関連するアプリケーションのリストです。リンクを選択すると、アプリケーションの詳細が表示されます。

人材開発コア

ServiceNow® 人材開発コア は、個人とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

従業員が成長と能力開発の領域を特定し、計画を作成し、計画の成功を追跡するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	のインストールと構成	管理
		
人材 アプリがマネージャーと従業員のキャリア成長計画の特定、作成、完了をどのようにサポートするかについて説明します。	アドミニストレーターは、 人材 アプリと関連機能をインストールして構成します。	アドミニストレーターは、組織の成長と進化に合わせて、 人材 アプリと関連機能を長期にわたって維持します。
使用	**データ連携**	**参照**
		
マネージャーと従業員® は、 ServiceNow 従業員センターから 人材 アプリと関連機能を使用して、キャリアの成長と能力開発を行います。	さまざまなアプリケーションと統合して、人材 アプリの機能と有効性を拡張します。	参照情報は、 人材開発コア アプリの動作に関連する重要な詳細を提供します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材開発コアの詳細

人材開発コア アプリケーションは、従業員とマネージャーに、キャリアの成長と能力開発を管理するための直感的かつ合理化されたプロセスを提供します。

従業員センター からキャリアハブを開くと、自分の情報のみを含むキャリア成長計画のサマリーが表示されます。

キャリアハブ の概要

[キャリアハブ] タブには、成長計画および能力開発計画のサマリービューが表示されます。

キャリアハブ では、簡素化された直感的な方法で、能力開発計画のビルドを開始できます。キャリアハブを使用して、次の操作を行います。

- 成長と能力開発における現在の状況と今後の展望の概要を取得します。
- 自分を動機付け、刺激し、正しい方向に導く展望を作成します。
- 能力開発計画に合わせて調整されたキャリア計画の提案を表示して完了します。
- トレーニング、同僚とのつながり、マネージャーとの会議など、アサインされたキャリア成長タスクを表示します。
- 進行中の展望をナビゲートし、自分を動機付け、刺激し、正しい方向に導くことで、インスピレーションを見出します。
- プロファイルを表示し、雇用と個人の詳細を入力します。マネージャー、同僚、個人連絡先などの詳細を表示し、キャリアハブ スキルを更新します。
- 成長計画タスクを表示し、注意が必要なタスクを完了して順調に進めます。
- ラーニング のコースを表示してトレーニングを完了すると、成長してすべての学習成果を提示できるようになります。
- 現在の学習開発を表示し、アサイン済み、保存済み、および進行中のコースを把握します。
- 同僚やマネージャーとつながり、スケジュールされた会話を表示します。
- 最近の会話を表示し、論点とフォローアップアイテムを管理します。
- 新しいつながりを作ることで、キャリアサポートのネットワークを拡大します。

注:
サークルにユーザーを追加することもできます。これにより、キャリアの過程で意欲を高め、自分に刺激を与える可能性のあるユーザーがハイライト表示されます。[サークルに人を追加 **(Add people to your circle)]** を選択するだけで、ユーザーを追加し、ディレクトリを検索し、メンター、同僚、および成長を後押ししてくれるユーザーを追加できます。

キャリアハブ ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
展望を作成	意欲を高め、インスピレーションを得て、正しい方向性を示します。
インテントで成長	自分に固有のアクション可能なアイテムまたは提案が表示されます。
キャリア成長タスク	アサインされたコースやトレーニングなど、キャリアの成長の管理に役立つタスクがすべて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリアハブ ウィジェットの概要 (続く)

ウィジェット	説明
あなたが与えた影響を確認	マイルストーンを反映したタイムライン。フィルターを使用して、タイムラインに次のマイルストーンを表示するかどうかを制御できます。 • 展望 (進行中または完了) • 成長計画 (進行中または完了) • ラーニング (進行中または完了) • 獲得したスキル • ロールの更新
展望	進行中の展望や新しい展望を見つけるのに役立つ具体的なスキルとロールを示します。
あなたのスキル範囲	プロファイルへの履歴書のアップロードとスキルの追加を開始できます。
成長計画のタスク	予定されているタスク、期限切れのタスク、期限が近いタスクを完了することで、順調に進めるのに役立ちます。
機会	社内のジョブ機会の推奨事項を提供します。このウィジェットのジョブ機会は、オポチュニティマーケットプレイスモジュールに表示される次のウィジェットのジョブ機会にマッピングされます。 • 関心を持つ可能性のある機会 • あなたのスキルに基づく
応募ステータス	応募した社内ジョブの追跡に役立ちます。これはジョブ応募の現在のステータスを示します。
最新の達成度	学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。 **注:** 達成度には有効期限があるため、有効期限が切れていない実績のみを表示できます。
現在の学習	アサイン済み、保存済み、進行中のコースやトレーニングに対する進捗状況を示します。
今後の会話	スケジュールされている今後のすべての会話が週別に表示されます。
最近の会話	すべての論点とフォローアップ会話アイテムを管理できます。
新しいコネクションを作成	組織図を検索して、コネクションを作れる同僚を参照できます。

展望の概要

キャリアの成長と能力開発の過程でインスピレーションを与え、先導するのに役立つ展望を作成および設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人的な展望や職業上の展望を作成および追跡します。

展望タイプ

展望に焦点を合わせるために使用される一般的なカテゴリ。

関心

関心では、特定の関心領域に貢献する機会があります。探索したいすべてのトピックについて展望を設定できます。

スキル

スキルでは、あなたが既に得意にしていることでスペシャリストになったり、何か新しいことに取り組んだりする機会があります。

ロール

ロールでは、現在のキャリアパスで新しい何かを達成するか、別のフィールドで何かを試す機会があります。

全般

あなたの展望が関心、スキル、ロールのカテゴリから外れている場合、全般ではゼロから何かを作る機会があります。

成長計画の概要

成長計画を作成して、キャリア目標を整理および追跡します。

成長計画は、キャリア目標のガイダンスと構造を提供する成長計画を作成するための簡便かつ直感的な方法であり、以下を行うために使用されます。

- 成長計画を作成します。
- トレーニング、同僚やマネージャーとのつながりなど、成長計画に関連するタスクを表示します。
- 成長計画アイテムとそのステータス、進捗状況、およびステータスの更新を表示します。
- 期日、計画アクティビティ、計画ステータスなどの成長計画の詳細を表示して、計画の詳細を編集します。
- 計画アクティビティを表示および追加します。
- 能力開発と新しい機会を見出すために成長計画がどれほど役立つかについて詳しく説明します。

注:
展望と会話に基づいて成長計画を作成することも、成長計画の作成時に選択した基準に基づいてゼロから成長計画をビルドすることもできます。

成長計画は、個々のニーズと展望に合わせて調整され、キャリア目標へのロードマップを提供できます。同僚やマネージャーのサポートがあれば、キャリアを新たな高みに引き上げることができます。

成長計画のホーム

機能の概要

機能	説明
(展望と会話に基づく) 成長計画の作成	成長計画は、最初に展望や会話に基づいて作成されます。成長計画をマネージャーと共有することで、キャリアの成長が明確かつ達成可能で、やりがいのあるものになります。
(ゼロからの) 成長計画のビルド	レビューアクティビティまたはトレンドの学習コースに基づいて新しい成長計画をビルドする手順を説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の概要 (続く)

機能	説明
	1:1 マネージャーとのチェックインが必要です。
成長計画の詳細ページ	計画の詳細を確認できる全体的な成長計画の詳細と、計画アクティビティを入力する前の軸が表示されます。 成長計画の期日を破棄、共有、開始、設定し、計画のアクティビティを表示し、学習、チェックイン、メンターシップなどのアクティビティを追加できます。
次のタスク	注意が必要ないくつかのタスクを完了して先に進むためのアクティビティが表示されます。 このセクションに一覧表示されている任意のアクティビティを開始できます。計画アイテムのステータスは、「予定」、「必須」、「期限切れ」、「まもなく期日」、「次」のいずれかで一覧表示されます。
あなたの成長計画	計画名、ステータス、進捗状況、最終更新日などの計画の詳細が表示されます。 計画をソートおよび検索できます。
過去の成長計画	計画ステータス (すべて、完了、キャンセル)、名前、ステータス、完了日などの計画の詳細が表示されます。

成長計画で提供される能力開発機会の例を次に示します。

- ジョブシャドウイングまたはメンターシッププログラム
- コーチングまたはキャリアカウンセリングサービス
- 専門能力開発プログラムまたは認定
- リーダーシップ開発プログラムまたはコース
- チームのビルドおよびコラボレーション演習
- 会議、セミナー、またはネットワーキングイベント
- 授業料払い戻しまたはその他の教育上のメリット

> **注:**
> マネージャーまたは HR 担当者に連絡して、利用可能な能力開発機会を確認し、自身のキャリア目標と組織の優先事項に沿った能力開発計画の作成を支援します。

会話の概要

マネージャー、同僚、メンターとの会話は、キャリアの成長にとって重要です。交わしている重要な会話を特定して管理します。

会話を機能させるには、キャリア対話 アプリがインストールされている必要があります。

関連情報

- キャリア対話
- キャリア対話のインストール
- 成長に関する会話の作成
- 成長に関する会話の更新

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング の概要

人材開発 の [ラーニング] タブから、すべての学習目標を特定、管理、および完了します。

ラーニング は、自分のキャリア開発計画に固有のコースとトレーニングにより、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立ち、以下を行うために使用されます。

- アサインされた学習を順調に進めて完了させたり、中断したところから再開したりするのに役立つ、コースとトレーニングのリマインダーを表示します。
- 学習タスク、現在の学習課題、および最新の達成度を表示して、能力開発の進捗状況と成果を確認します。
- アサインされた学習、保存した学習、共有した学習、学習履歴などの最近の学習アクティビティを表示します。

注:
ラーニング では、キャリア成長の優先順位付けに役立つ課題を設定することもできます。受講するコースと完了希望時期を決定します。また、完了頻度や開始希望時期を設定したり、特定の期間に完了したいコースの数を追跡したりすることもできます。

学習は、コースとトレーニングの展望に合わせて調整されます。ラーニング では、学習の進捗状況と達成度を表示できます。

ラーニング ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングを表示して、期限までに完了する計画を立てられるようにします。
ラーニング のタスク	進行中のアサイン済み学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を見つけることもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。
学習を追跡	アサイン済み、保存済み、共有済み、履歴、課題、および完了済みのコースを表示します。
達成度	ラーニング達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得して [ラーニング] タブで確認できます。

オポチュニティマーケットプレイスの概要

オポチュニティマーケットプレイスは、従業員が発見できる機会を個人と組織が共有できる単一の統合されたスペースです。

市場での機会には、従業員の展望に関連する社内ジョブが含まれ、キャリアの探索、成長、および社内の異動に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のマーケットプレイス機能を使用して、キャリアジャーニーでの成長に役立ててください。

- 組織内で利用可能な機会を検索します。
- 自分のスキル、経験、展望に適合するロールに基づいて、興味を持てそうな機会を表示します。
- 自分と共有されている機会を表示し、他の同僚と機会を共有します。
- 組織が注目している機会を表示します。
- 成功を強調する同僚の声を表示します。
- 現在のロール、展望、上位スキルに基づいて推奨される機会を表示します。

注:
興味のある機会を検索するときは、自分の働き方、ジョブレベル、ジョブの場所に合わせて設定を更新できます。また、お気に入りのジョブを表示したり、機会を共有したり、展望を作成したりすることもできます。

オポチュニティマーケットプレイスアプリは、キャリアジャーニーの次のステップを見つけるのに役立ちます。

機能の概要

機能	説明
利用可能なオポチュニティを検索	検索フィールドを使用して、ジョブタイトル、場所、または説明に基づいて見込みのあるジョブのリストを入力します。 **ヒント:** オポチュニティマーケットプレイスアプリでは、次の検索エンジンがサポートされています。 • AI 検索 • Zing 検索
社内ジョブ (機会リスト)	社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
マッチング分析 (ジョブ)	スキル要件、必要なスキル、働き方や場所などの設定を表示することで、自身のスキルと特定の機会のマッチングが表示されます。
クイックビュー (ジョブ)	ジョブの場所、説明、応募者基準の詳細が表示されます。
展望を作成	特定のジョブの展望を作成できるオプションの機能。展望名を選択し、説明を追加して、ドラフトの展望を保存できます。
この機会を共有する	他の同僚と機会を共有できるようにするオプションの機能。共有相手を選択し、個人的なメモを追加して、機会を共有できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の概要 (続く)

機能	説明
関心を持つ可能性のある機会	プロファイルの詳細、現在のロール、スキルに基づいて、興味を持つ可能性のある特定の機会が表示されます。
あなたと共有された機会	組織内の同僚と共有された機会が表示されます。 **注:** これらの機会をレビューしてお気に入りに追加し、展望を作成して、他の同僚と共有できます。
あなたの会社による特集	関心を持つ可能性がある対象として会社が取り上げた機会が表示されます。
同僚からの声	同僚からの声またはコメントが表示されます。

社内ジョブ

機能	説明
(現在のロールに基づく) 社内ジョブ	現在のロールに基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
(展望に基づく) 社内ジョブ	展望に基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** また、ジョブリストをフィルタリングおよびソートしたり、展望を表示したりすることもできます。
(スキルに基づく) 社内ジョブ	スキルに基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプション (ハートボタン) が表示され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社内ジョブ (続く)

機能	説明
	ます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 注: ジョブリストをフィルタリングおよびソートしたり、プロファイルを表示したりすることもできます。

注:
Vancouver および Xanadu リリースではモバイル機能がサポートされていますが、Utah リリースではモバイル機能はサポートされていません。

Hiring Core

Hiring Core は、採用要件の情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) を有効にします。Hiring Core テーブルの詳細については、「人材開発コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください 。

AI 検索

検索エンジンに埋め込まれた人工知能 (AI) によって、AI を利用したインテリジェントな検索を使用して探しているものを見つけることができます。AI 検索は、検索機能によってアクセシビリティを促進する支援技術ツールです。以前のリリースで使用されていた検索エンジンである Zing 検索とは異なり、AI 検索はよりインタラクティブかつ有用で、必要な回答をより迅速に見つけることができます。従業員およびオポチュニティのオーナーは、オートコンプリートの検索クエリや自然言語サポート、タイポ処理などによって、迅速かつ簡単に回答を見つけることができます。

ServiceNow® AI 検索アプリケーションで AI 検索を有効にすると、オポチュニティマーケットプレイスアプリで AI 検索を活用し、マーケットプレイスのすべての検索にそのインテリジェントなクエリ機能を使用できるようになります。AI 検索を有効にすると、ポータル検索エンジンは、ロール、場所、部門、資産、検索履歴など従業員に関する情報を取得して、関連性がありパーソナライズされた検索結果を返します。AI 検索では、従業員が検索クエリに対する最適な回答を表示する検索結果を直接操作できる Genius 結果も得られます。

従業員とオポチュニティのオーナーは、次の検索フィールドを使用してマーケットプレイスでオポチュニティを探索すると、より高度な検索結果を生成できるというメリットを享受できます。

オポチュニティマーケットプレイス

- [オポチュニティマーケットプレイスへようこそ (Welcome to the Opportunity Marketplace)] ウィジェットの検索フィールド。このウィジェットは、オポチュニティマーケットプレイスのホームページにアクセスすると表示されます。
- [利用可能なオポチュニティを検索 (Search available opportunities)] ウィジェットの検索フィールド。このウィジェットは、[社内ジョブ (Internal jobs)] ページにアクセスすると表示されます。

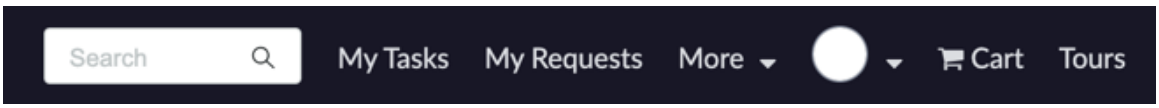
従業員センター

従業員センターポータルのグローバルヘッダーに表示される検索バー。グローバルヘッダーは、従業員センターポータルの最初の行です。この検索バーには、ホームページを除くポータルのどのページからでもアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター のグローバルヘッダー



AI 検索と Zing 検索の機能の詳細について次のトピックを参照して、組織で実装して使用する検索エンジンを決定してください。

- Exploring AI Search
- Features of Zing text indexing and search engine

AI 検索とその有効化方法の詳細については、「AI Search 」を参照してください。

人材開発コア アプリのインストールと設定

人材開発コア アプリをインストールして設定します。人材開発コア は、従業員とマネージャーがキャリア開発と成長を管理するためのワークフローを定義する、ServiceNow の一連のアプリと機能です。

人材開発コアアプリケーションのインストール

人材開発 アプリをインストールして、従業員とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を特定、作成、および管理できるようにします。

始める前に

人材開発 の依存プラグインとアプリ：

- マネージャーハブ
- スキルインテリジェンス

  スキルインテリジェンス プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキルインテリジェンス の使用は スキルインテリジェンス の使用をサポートするすべての人材 アプリケーションに対して有効になります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。
- 従業員センタープロのインストール

必要なロール：admin

このタスクについて

管理者が ServiceNow Store から 人材開発コア アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 人材開発コア アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

人材開発コア アプリの管理および維持

人材開発コア アプリを管理および維持するには、ServiceNow アドミニストレーターまたは 人材 アドミンのロールが必要です。

人材開発コア アドミンロール [sn_egd_core.admin] がアサインされているユーザーは、成長計画、管理、および展望の機能と構成を管理できます。

成長計画

人材開発コア アドミニストレーターは、コアアプリケーション (成長計画の結果タイプ **(Growth Plans Outcome Types)**、アクティビティタイプ、アクティビティカテゴリ、アクティビティテンプレート、アクティビティテンプレートに関する推奨事項 **(Activity Template Recommendations)**) を管理します。

管理

[プロパティ] 人材開発コア のプロパティ (マネージャースキルの承認、起動時のアクティビティ設定、スキルインテリジェンス アプリケーションの使用状況など) を設定します。

展望

- 展望は、従業員が個人的な目標や仕事関連の目標を特定して追跡するために使用します。
- アドミニストレーターは、ユーザーインターフェイスに表示される展望タイプを定義します。従業員は、目標の達成に役立つさまざまな展望タイプを選択します。
- 従業員が展望を作成するときに選択できる関心を作成します。

人材開発の結果タイプの作成

人材 アドミニストレーターは、成長計画で使用できる結果タイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて

結果タイプは、アクティビティを論理的な結果に分類するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 成長計画 > 結果タイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [結果タイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、次を参照してください。人材 の結果タイプについて
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材開発のアクティビティタイプの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティタイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティタイプは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > アクティビティタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティタイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティタイプについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発コア のアクティビティカテゴリの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティカテゴリは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > アクティビティカテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティカテゴリ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 アクティビティカテゴリについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発のアクティビティテンプレートの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティテンプレートは、アクティビティを名前で論理的にグループ化し、アクティビティタイプを必要とします。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > アクティビティテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティテンプレート] フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティテンプレートについて」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

人材開発のアクティビティに関する推奨事項の作成

人材 アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートに関する推奨事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティが成長計画に対して [必須] か [推奨] かを制御します。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > アクティビティテンプレートに関する推奨事項.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティテンプレートに関する推奨事項] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発 プロパティの設定

マネージャーのスキル承認とアクティビティ完了フローを制御するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
人材 の以下のプロパティを設定します。

マネージャースキル承認を制御する 人材 プロパティ

- いいえ：マネージャースキル承認はスキップされます。
- オプション：マネージャースキル承認が自動的に提案されますが、必須ではありません。
- 必須：マネージャースキル承認が自動的に作成されます。

成長計画の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

成長計画が [公開済み] の場合、すべてのアクティビティを準備完了に設定します。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 管理 > プロパティ.
2. プロパティの設定を選択します。
   人材 のプロパティの詳細については、「人材 のプロパティについて」を参照してください。
3. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材開発コア の注目の成長アイテムの作成

[注目の成長アイテム] テーブルを使用して、[あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されるロール、スキル、機会を定義します。このウィジェットは、組織内の従業員の成長と能力開発に役立つ、望ましいキャリアの機会とスキルを促進するために使用できます。

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_core.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 管理 > 注目の成長アイテム.
2. [新規] を選択します。
3. [タイプ] フィールドを使用して、促進する注目の成長アイテムを指定します。
   フォームには、[タイプ] フィールドで選択したオプション固有の新しいフィールドが表示されます。
4. [タイプ] フィールドで選択したオプションに応じてフォームに表示される、対応するフィールドを設定します。
5. オプション: [画像] フィールドの [クリックして追加...] リンクを選択して、促進する機会の 画像を追加します。
   [画像] フィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
6. オプション: [順序] フィールドに数値を入力して、注目の成長アイテムが表示される順序を示します。
7. 組織内の従業員が注目の成長アイテムを利用できるようにするには、[アクティブ] フィールドに関連付けられているチェックボックスをオンにします。
8. オプション: [ユーザー基準] フィールドを使用して、注目の成長アイテムを利用できる従業員グループを指定します。
9. オプション: [説明] フィールドに説明を入力し、促進するロール、スキル、または機会の詳細を入力します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果
定義した注目の成長アイテムは、[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員の [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。

[あなたの会社による特集] ウィジェットが 展望 のランディングページに表示されます 。

> **重要:**
> [注目の成長アイテム] テーブルを使用して定義したジョブタイトルとスキルのみが、展望 ランディングページの [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。定義した機会は、オポチュニティマーケットプレイス ランディングページの [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。

人材開発関連コンテンツへのサンプルテキストの追加

人材 アドミニストレーターは、サンプルテキストを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 管理 > サンプルテキスト.
2. [新規] を選択します。
3. [サンプルテキスト] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のサンプルテキストについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発の展望の追加

人材 アドミンは、従業員が作成して共有する展望を管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
展望は、従業員が個人的な目標や職業上の目標を特定して追跡するために使用します。従業員は、展望から成長計画を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 展望 **(Aspirations)** > 展望 **(Aspirations)** .
2. [新規] を選択します。
3. [展望新規レコード **(Aspiration New record)]** フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 の展望について」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

次のタスク
人材 アドミニストレーターは、展望タイプを作成および管理できます。「人材開発の展望タイプの追加」を参照してください。

人材開発の展望タイプの追加

人材 アドミニストレーターは、従業員の展望を特定するために使用する展望タイプを追加または管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 > 展望 **(Aspirations)** > キャリア志向タイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [展望タイプ新規レコード **(Aspiration Type New record)]** フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「人材の [展望タイプ (Aspiration Type)] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

人材開発の関心の追加

人材開発コア アドミンは、従業員が展望を理解し、作成するのに役立つ関心を追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 **Core** > 展望 **(Aspirations)** > 関心.
2. [新規] を選択します。
3. [関心] フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「人材 の [関心] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

人材開発コア のユーザーライセンスの付与

人材開発コア は、従業員プロファイル のライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. [新規] を選択します。
3. [従業員アプリケーションアクセス基準] フォームに入力します。
   このフォームのフィールドについては、「従業員アプリケーションアクセス基準について」を参照してください。ライセンスが必要なユーザーの基準を満たすフィルター条件を使用します。

   注:
   単一の基準フォームのすべての条件を満たす必要があります。ただし、ユーザーは従業員ライセンスのすべての条件を満たす必要はなく、いずれかのレコードの条件のみを満たす必要があります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ライセンスされたユーザーのリストを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 レコードを開きます

人材開発コア のライセンス済みプロファイルの表示

人材開発 のライセンス済みプロファイルのリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
従業員プロファイルは、従業員プロファイル番号によってユーザーにライセンスを付与します。各番号はユーザーに関連付けられています。プロファイルでユーザー名を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. 既存のレコードを開きます。
   既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードがない場合は、レコードを作成して、対応するプロファイルを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードで、[基準] フィールドの上にあるリンクを選択します。
   リンクには、条件に一致するプロファイルの数が表示されます。従業員プロファイル番号のみが表示される場合は、歯車アイコンを選択し、選択した列に [ユーザー] フィールドを追加します。

人材開発コア アプリケーションの使用

マネージャーと従業員は、キャリア開発と成長計画を作成および追跡できます。マネージャーは従業員センターメニューの [あなたのキャリア **(Your career)**][成長計画 **(Growth Plans)**] から 人材 にアクセスして、従業員の能力開発を追跡します。

成長計画の作成

自分のキャリア目標に関するガイダンスと構造を提供する成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は、個人のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)**] ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。

   注:
   未解決の展望や最近の会話がある場合は、潜在的な [フォーカス] エリアとして表示される可能性があります。未解決の展望や会話がない場合は、[計画をゼロから作成 **(Build a plan from scratch)**] オプションを選択して、ゼロから計画をビルドできます。

5. [成長計画の名前 **(Growth plan name)**] に計画名を入力します。
6. オプション: 説明を入力します
7. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   計画を作成すると、計画のいくつかのアクティビティの処理と検索が開始されます。

8. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   ラーニングとアクティビティがインストールされている場合は、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。また、Learning を検索して成長計画に追加することもできます。

9. [計画を作成] を選択します。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

成長計画の編集

成長計画を編集、期日を設定、またはアクティビティを追加します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は、個人のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. ドラフトまたは公開済みの成長計画を選択します。
4. [完了としてマーク] ボタンの横にあるボタンを選択します (公開された成長計画を表示する場合)。
5. [計画を編集] を選択します。
6. オプション: [この計画について **(About this plan)]** セクションで、[期日を設定] リンクを選択して、成長計画に期日を指定します。
7. オプション: [アクティビティを追加] ボタンを選択してアクティビティを追加します。
8. フライアウトプロンプトに従ってアクティビティを作成します。
9. [編集を終了] を選択します (公開されている成長計画を表示する場合)。

> **注:**
> 人材開発関連のプラグインのインストールと、選択したフォーカススキルに基づいて、さまざまなオプションを使用できる場合があります。[その他] オプションは常に利用可能です。成長計画のスキルを選択した場合、[スキルの検証 **(Skill validation)]** オプションが使用可能になり、すべてのフォーカススキルに [スキルの検証 **(Skill validation)]** タスクが既にある場合に表示されることがあります。ラーニング およびキャリア対話がインストールされている場合は、[ラーニング] および [チェックイン] オプションが表示される場合があります。

タスクの結果
アクティビティが成長計画に追加されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

展望または主要なスキルからの成長計画の作成

いずれかの展望または主要なスキルから成長計画を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、主要なスキルの開発に役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)**] ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。
5. スキルベースの [展望 **(Aspiration)**] を選択します。
6. [次へ] ボタンを選択します。

> **注:**
> ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。スキルインテリジェンスプロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、成長計画には、展望に選択したスキルに関連する学習コースが表示される場合があります (該当する場合)。ラーニングを検索して、コースを成長計画に追加できます。

7. [計画を作成] を選択します。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

新しいロールへの移行に向けた展望からの成長計画の作成

展望の 1 つに基づいて成長計画を作成し、新しいロールへの移行を支援します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、新しいロールへの移行を支援できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)**] ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。
5. ロールベースの [展望 **(Aspiration)**] を選択します。
6. [次へ] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [スキルインテリジェンス] プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、成長計画では、ロールに関連するフォーカススキルを選択するオプションが提供されます。

7. 成長計画の追加アクティビティを選択します。

> **注:**
> 追加のアクティビティは、必須の場合とオプションの場合があります。

8. [計画を作成] を選択します。

> **注:**
> ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。スキルインテリジェンスプロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、成長計画には、展望に選択したスキルに関連する学習コースが表示される場合があります (該当する場合)。ラーニングを検索して、コースを成長計画に追加できます。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

ディスカッションまたはその他の展望タイプからの成長計画の作成

ディスカッションまたは展望タイプに基づいて成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、主要なスキルの開発に役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。
5. [展望 **(Aspiration)]** または [ディスカッション] を選択します。
6. [次へ] ボタンを選択します。

> **注:**
> ディスカッションの成長計画を作成する場合は、[成長計画の名前 **(Growth plan name)]** と説明を入力し、[次へ] ボタンを選択します。次の画面には、成長計画に追加できる追加のアクティビティが表示される場合があり、必須またはオプションの場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [計画を作成] を選択します。

> **注:**
> ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク
- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

従業員成長計画の表示および編集

従業員の成長計画をレビューして、進捗状況を追跡し、従業員のキャリア開発を支援します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

このタスクについて
成長計画は、従業員の個々のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. ソート、検索、フィルタリングのセクションを選択して使用し、目的の成長計画を見つけます。
4. [完了としてマーク] ボタンの横にあるボタンを選択します (公開された成長計画を表示する場合)。

> **注:**
> [ドラフト成長計画 **(Draft Growth plans)]** を含む、共有されている成長計画がリストに表示されます。

5. 目的の [成長計画] を選択します。
6. 成長計画とアクティビティをレビューします。
7. [計画を編集] を選択します。

> **注:**
> ドラフト成長計画は既に編集可能です。

8. オプション: [この計画について **(About this plan)]** セクションで、[期日を設定] リンクを選択して、成長計画に期日を指定します。
9. オプション: [アクティビティを追加] ボタンを選択してアクティビティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 人材開発 関連のプラグインのインストールと、選択したフォーカススキルに基づいて、さまざまなオプションを使用できる場合があります。[その他] オプションは常に利用可能です。成長計画のスキルを選択した場合、[スキルの検証 **(Skill validation)]** オプションが使用可能になり、すべてのフォーカススキルに [スキルの検証 **(Skill validation)]** タスクが既にある場合に表示されることがあります。ラーニング およびキャリア対話がインストールされている場合は、[ラーニング] および [チェックイン] オプションが表示される場合があります。

10. [編集を終了] を選択します (公開中の成長計画を表示する場合)。

タスクの結果
アクティビティが成長計画に追加されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

人材開発の展望の作成

展望を作成して、個人的な関心や職業上の関心を定義および追跡します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センターから、 あなたのキャリア > 展望 **(Aspirations)** .

2. [新しい展望を作成] を選択します。

3. 利用可能な展望タイプから選択します。
目標に一致する展望タイプが表示されない場合は、[その他] を選択してカスタマイズされた展望を作成できます。

4. [次へ] を選択します。

5. 利用可能な関心から選択します。
[その他] を選択した場合は、 展望を作成するためのフォームに直接移動します。

6. 展望を作成するためのフォームに入力します。
一部のフィールドには、以前の選択が入力されています。空のフィールドまたは選択可能なフィールドに入力します。

7. [次へ] を選択します。
[ドラフトとして保存] オプションがあるため、送信前に少し時間を割いて展望について考えることもできます。

8. 展望を共有する相手を選択します。

9. [送信] を選択します。

次のタスク
展望から成長計画を作成できます。成長計画の作成の詳細については、「成長計画の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材開発コア アプリケーションとの統合

統合により、利用可能なアプリ間で機能とサービスを拡張できます。

人材開発コア アプリケーションのリファレンス

アドミニストレーターは、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

人材 の成長計画について

従業員の成長計画はアドミニストレーターによって作成され、成長計画を促進および追跡するためにマネージャーと従業員が使用します。

[成長計画] フィールドのリファレンス

フィールド	説明
実際の開始日	従業員が成長計画への取り組みを開始する日付。
追加コメント (顧客に表示)	従業員とマネージャーが成長計画の目的を理解するのに役立つ追加可能なコメント。コメントには、説明または概念的な情報を入力することができます。
担当者	成長計画がアサインされている従業員の名前。
説明	成長計画の説明。説明は、従業員とマネージャーが成長計画の重点項目を理解するのに役立ちます。
期日	成長計画の完了が予想される日付。成長計画の期日は必須ではありません。
名前	成長計画の名前は、マネージャーと従業員が成長計画の目的を確認するのに役立ちます。
結果タイプ	結果タイプは、成長の意図を表します。成長計画には、仕事に関連する目標や個人的な目標を含めることができます。 • [カスタム] タイプは、個人の成長計画や、[ジョブの増加 **(Job growth)]** または [スキル開発 **(Skill development)]** タイプに適合しない成長計画に使用されます。 • [ジョブの増加 **(Job growth)]** タイプは、従業員の一定のキャリア目標と能力開発に適合する成長計画に使用されます。 • [スキル開発 **(Skill development)]** タイプは、スキルの開発への重点的な取り組みを追跡するために使用されます。
ロールレベル	ロールレベルは、初心者やエキスパートなど、さまざまなレベルの達成度を持つスキルに関連付けられています。
共有	成長計画を共有するマネージャー。
状況	成長計画の現状。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[成長計画] フィールドのリファレンス (続く)

フィールド	説明
	• [キャンセル] ステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示します。 • [完了してクローズ] ステータスは、成長計画のすべての要件が完了していることを示します。 • [未完了でクローズ] ステータスは、成長計画が完了していませんが、クローズされていることを示します。このステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示しています。 • [公開済み] ステータスは、従業員が成長計画を開始し、マネージャーと共有したことを示します。 • [ドラフト] ステータスとは、従業員がまだ成長計画を編集および追加していて、開始していないことを意味します。

人材 の結果タイプについて

結果タイプはアドミニストレーターによって作成されます。

結果タイプは、成長計画の望ましい結果を示します。アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が有意義な成長計画を作成するのに役立つ結果タイプを定義します。

[結果タイプ] のフィールドのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	この結果タイプが成長計画で使用できるかどうかを示します。
名前	成長計画の達成目標を示す結果タイプの名前。
順序	結果タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
値	結果タイプの追跡とグループ化に使用される文字列。

人材 のプロパティについて

プロパティは、スキル承認の管理方法と、スキルインテリジェンスを使用するかどうかを制御します。

成長計画 でマネージャースキル承認を制御するプロパティ

- 承認をスキップするには、[いいえ] を選択します。
- 承認を推奨するには、[オプション] を選択します。オプションの承認は必要ありません。
- 必要な承認を作成するには、[必須] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成長計画 の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

チェックボックスをオンにして、プロパティを [はい] に設定します。プロパティが [はい] に設定されている場合、成長計画のすべてのアクティビティは自動的に準備完了ステータスに設定されます。

人材 のアクティビティタイプについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用するアクティビティタイプを作成します。

アクティビティタイプフィールド

フィールド	説明
アクティブ	成長計画 でアクティビティタイプを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。
説明	アクティビティタイプのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
名前	アクティビティタイプの名前。
順序	アクティビティタイプの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティタイプを追跡するために使用される値。

人材 アクティビティカテゴリについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用するアクティビティカテゴリを作成します。

アクティビティカテゴリのフィールド

フィールド	説明
アクティブ	成長計画 でアクティビティカテゴリを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。
説明	アクティビティカテゴリのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
ラベル	カテゴリの UI に表示されるテキスト。
名前	アクティビティカテゴリの名前。
順序	アクティビティカテゴリの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティカテゴリの追跡に使用される値。

人材 の展望について

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する展望を管理します。

フィールド	説明
展望タイプ	組織内で使用できる展望のリストから選択します。アドミニストレーターは、さまざまな願望

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	タイプを作成します。以下に、展望のタイプの例をいくつか示します。 • 全般 • 関心 • ポジション • スキル
コメント	コメントは、自分自身、または展望を共有するユーザーが追加できます。
詳細	展望の詳細は、展望に対する目標を継続的に達成するのに役立ちます。
従業員	展望を作成した従業員の従業員プロファイル番号。
名前	展望のわかりやすい名前。
共有	組織内の、展望を共有できるユーザーのリストから選択します。
状況	ステータスを使用して、展望のステージを追跡します。 • ドラフト • 処理中 • 完了 • アーカイブ化済み
期間	展望を完了するまでの一般的な目安となる時間。 • 今後 **6** か月以内 • 来年内 • 今後数年以内

自動翻訳

人材 の注目の成長アイテムについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する注目の成長アイテムを作成します。

注:
このフォームは動的です。表示されるフィールドは、フォームの入力時に選択したオプションによって異なります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員が注目の成長アイテムを使用できるかどうかを示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
説明	定義する注目の成長アイテムに関する詳細の説明。
画像	注目の成長アイテムとして促進する機会の画像。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
ジョブ要求事項	注目の成長アイテムとして促進するジョブロールを識別するためのジョブ要求事項番号。 このフィールドは、[機会タイプ] フィールドが [社内ジョブ] に設定されている場合にのみ表示されます。
機会タイプ	組織内の従業員に対して注目の成長アイテムとして促進する機会のタイプ。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
順序	注目の成長アイテムがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ロールレベル	組織内の従業員に対して注目の成長アイテムとして促進するロールのタイトル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [ジョブタイトル] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキル	組織の利用可能なスキルのリストから選択できるスキル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキルレベル	定義する注目の成長アイテムに必要なスキルの専門知識のレベル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
タイプ	注目の成長アイテムのタイプ。オプションは次のとおりです。 • 注目の成長アイテムとして促進するジョブタイトルを示すには、[ジョブタイトル] を選択します。促進するジョブタイトルが [ロールレベル] フィールドに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
	• 従業員が取得できる注目の成長アイテムとしてスキルを促進するには、[スキル] を選択します。 • 注目の成長アイテムとして促進する機会タイプを定義するには、[機会] を選択します。
ユーザー基準	注目の成長アイテムを利用可能にする特定の従業員グループをターゲットにする基準。アドミニストレーターが作成するグループは、類似するユーザーで構成される論理コンテナです。

人材 のアクティビティテンプレートについて

アクティビティテンプレートは、マネージャーと個人が成長計画でアクティビティを作成するために使用します。アドミニストレーターはアクティビティテンプレートを作成します。

フィールド	説明
アクティブ	アクティビティテンプレートが使用可能であることを示す場合に、[アクティブ] を選択します。
アクティビティタイプ	組織内で使用できるアクティビティタイプのリストから選択します。
アサイニー	このテンプレートの対象となるロール。 • 従業員 • マネージャー
アクティビティカテゴリ	以下のような、組織で利用可能なカテゴリのリスト。 • 開発 • その他 • レビュー • 検証
名前	マネージャーと従業員が理解できるわかりやすい内容を入力します。
テーブル	テーブルのリストからアクティビティを追跡するためのテーブルを選択します。
テンプレート	アクティビティの場所。
ユーザー基準	テンプレートの対象となるユーザーの基準を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材 のサンプルテキストについて

サンプルテキストは、選択したドキュメントのさまざまなタイプのコンテンツで使用されるコンテンツです。アドミニストレーターはサンプルテキストテンプレートを作成します。

[サンプル テキスト] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	このサンプルテキストが使用可能かどうかを示します。
リンクされたコンテンツ	サンプルに追加するコンテンツへのリンクを追加します。
名前	コンテンツサンプルのわかりやすい説明。サンプルの名前は、アドミニストレーターがコンテンツを追加するドキュメントを選択するのに役立ちます。
順序	サンプルテキストがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
次のサンプル：	サンプルテキストが使用されているリストからドキュメントを選択します。
サンプルテキスト	選択したドキュメントで使用されるサンプルテキスト。
テーブル	サンプルテキストが使用されている場所の追跡に使用されるテーブル。

人材の [展望タイプ **(Aspiration Type)]** フォーム

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する展望タイプを作成します。

[展望タイプ **(Aspiration Type)]** フォーム

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、その展望タイプを使用できるようになります。
アプリケーション	この展望タイプに関連付けられているアプリケーション。
説明	適切な展望に導くのに役立つ展望のタイプに関する詳細。
アイコン	各展望に表示されるアイコンを選択します。自分でインスタンスのアイコンファイルを提供する必要があります。
名前	従業員が使用するタイプを特定するのに役立つ、展望タイプのわかりやすい名前。
順序	展望タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ヒント	リストされた各展望タイプとともに UI に表示されるテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[展望タイプ **(Aspiration Type)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
タイトル	リストされた展望タイプごとに表示される UI テキスト。

人材 のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム

アドミニストレーターは、従業員とマネージャーがキャリア成長計画を作成するために使用するアクティビティテンプレートに関する推奨事項テンプレートを作成します。

[アクティビティテンプレートに関する推奨事項] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、アクティビティテンプレートを会話で使用できます。
アクティビティテンプレート	組織で利用可能なテンプレートのリストからアクティビティテンプレートを選択します。
可用性	• アクティビティを、使用する選択肢として利用できるようにする場合は [推奨] を選択しますが、必須ではありません。 • アクティビティの使用を必須にするには、[必須] を選択します。
説明	アクティビティに関するより詳細な情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。
名前	タイトルはユーザーインターフェイス (UI) に表示されます。役に立つタイトルは、アクティビティを使用するかどうかの選択に役立つ情報を提供します。
結果タイプ	• アクティビティテンプレートが [ジョブの増加] または [スキル開発] カテゴリに適合しない場合は、[自由形式] を選択します。 • アクティビティがジョブの増加と能力開発に直接関連している場合は、[ジョブの増加] を選択します。 • 向上させたいスキルに関連するトレーニングには、[スキル開発] を選択します。スキル開発は、仕事に関連する場合もあれば、個人的な能力開発用の場合もあります。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材 の [関心] フォーム

アドミニストレーターは、従業員とマネージャーがキャリア成長計画の作成に使用する関心を作成します。

[関心] フォームのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、展望の関心が会話で使用できるようになります。
説明	展望の関心に関する詳細情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。
名前	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される展望の関心の名前。
順序	展望の関心の表示順序を決定するために使用される数値。
関連スキル	展望に関連するスキルのリストから選択します。
リソースリンク	展望の履行に役立つ可能性のある追加リソースへのリンク。
タイトル	この関心が自分の展望に適しているかどうかを判断するのに役立つ、関心のわかりやすい名前。
トピック	組織で利用可能な学習トピック。

人材開発コア とともにインストールされるコンポーネント

ロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 人材開発コア とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
人材開発コア	アドミン [sn_egd_core.admin]	アドミンロールは、人材開発コア 機能を更新および管理する権限をユーザーに付与します。
人材開発コア	コンテンツマネージャー [sn_egd_core.content_manager]	コンテンツマネージャーロールは、人材 関連コンテンツを管理および更新する権限をユーザーに付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
人材開発コア	アクティビティテンプレートの推奨事項 [sn_egd_core_activity_config]
人材開発コア	アクティビティテンプレート [sn_egd_core_activity_template]
人材開発コア	アクティビティタイプ [sn_egd_core_activity_type]
人材開発コア	展望 [sn_egd_core_aspiration]
人材開発コア	展望タイプ [sn_egd_core_aspiration_type]
人材開発コア	キャリアハブスポットライト [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
人材開発コア	注目の成長アイテム [sn_egd_core_featured_growth_item]
人材開発コア	関心 [sn_egd_core_interest]
人材開発コア	展望スキル [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
人材開発コア	コンテキスト [sn_egd_core_m2m_plan_context]
人材開発コア	結果タイプ [sn_egd_core_outcome_type]
人材開発コア	ピア構成 [sn_egd_core_peer]
人材開発コア	成長計画 [sn_egd_core_plan]
人材開発コア	成長計画アクティビティ [sn_egd_core_plan_activity]
人材開発コア	サンプルテキスト [sn_egd_core_sample_text]

Hiring Core

Hiring Core にはリポジトリがあり、作成した情報、または採用要件のサードパーティ人材獲得プラットフォームから受信した情報を保存できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_application	求職申し込みテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	ジョブ応募者テーブル。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	ジョブ採用チーム。
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求事項テーブル。
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
要件に従ってレコードテーブルを使用できます。

従業員アプリケーションアクセス基準について

人材開発は、 従業員プロファイルアプリの従業員ライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

アクセス基準のリファレンス

フィールド	説明
アプリケーション	アクセス基準を作成するスコープ。
基準	ユーザーにアプリケーションのライセンスを付与するために評価される基準。ライセンスを取得するには、ユーザーはすべての条件を満たす必要があります。
従業員ライセンス済みアプリケーション	ライセンス付与の対象となるアプリケーション。
名前	アクセス基準のわかりやすい名前。

スキルインテリジェンス

ServiceNow® スキルインテリジェンス アプリケーションは、スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォームです。

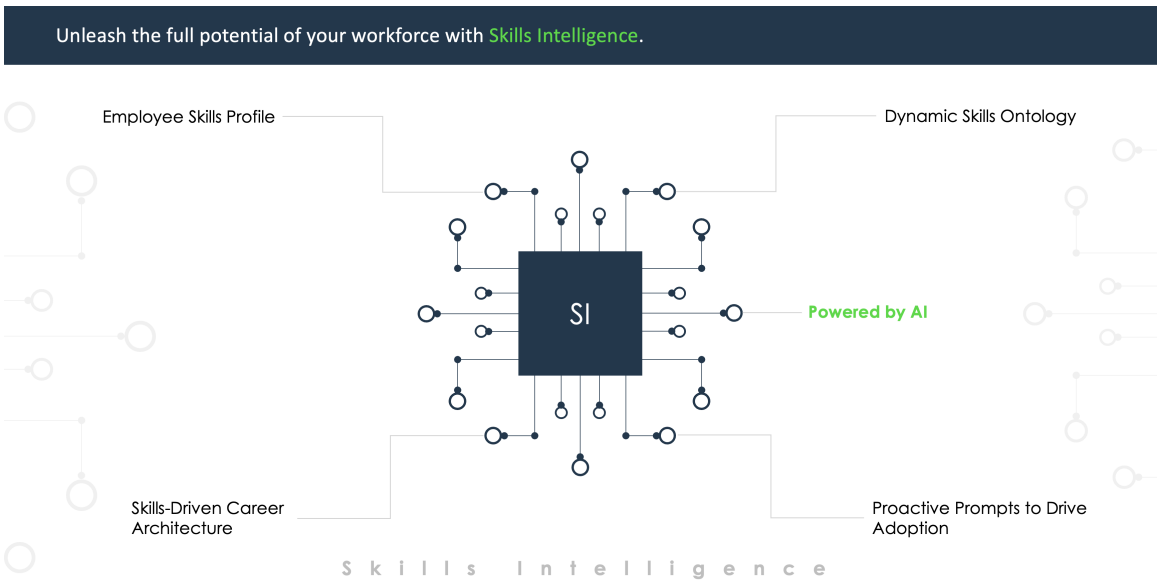
重要:
スキルインテリジェンス は、人工知能 (AI) を使用して、組織が人材管理と従業員開発にスキルデータを活用できるようにします。スキル管理 アプリケーションを使用すると、スキルとスキルカテゴリを手動で作成し、ユーザーに手動でアサインすることもできます。スキルインテリジェンス プラグイン (com.sn_skills_int) を有効にすると、スキル管理 プラグイン (com.snc.skills_management) も有効になります。スキル管理 の詳細については、「Skills Management」を参照してください。

人材開発およびスキルインテリジェンスを使用して、従業員のキャリア展望の一環として重要なスキルを強化することで、従業員を支援できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス オファリング



スキルインテリジェンス アプリケーションの主要コンポーネントは、動的な AI 主導型スキルオントロジー、AI モデル、採用を促進するプロアクティブプロンプト、および包括的なスキルプロファイルです。

動的な **AI** 主導型スキルオントロジー

動的な AI 主導型スキルオントロジーは、組織がスキル、ロール、および従業員の間の関係を定義および測定するのに役立ちます。スキルオントロジーは、学習による意思決定を導き、スキルギャップに効果的に対処する実用的なデータを提供します。AI を利用したスキルオントロジーは、スキルに関する情報を常に学習、推測、収集、および維持します。つまり、組織がデータを手動で更新する必要はありません。組織の内部データを使用してスキルオントロジーを拡張し、オントロジーをさらに強化することができます。

スキルベースのキャリアデータ

組織のキャリアデータとスキルを照合し、実際のジョブロールを関連スキルに合わせることで、従業員の能力開発を強化します。従業員が現在のロールで優れた能力を発揮できるようにしながら、社内での将来の成長と昇進の機会を促進できます。

AI モデル

スキルオントロジーに埋め込まれた AI モデルを使用すると、組織はさまざまなスキル間でリンクを確立したり、スキルをジョブタイトルにリンクしたりすることができます。AI アルゴリズムは、さまざまなデータソースから収集された集計スキルデータを照合、検出、および正規化し、オントロジー内で相互接続を作成するために使用されます。これらのモデルは、組織がスキル出力を認識し、スキルギャップを特定して、スキルと学習の推奨事項を従業員に提供するために役立ちます。組織は、AI を活用して推奨事項を送信し、個々の従業員にマッピングする必要があるスキルを決定することもできます。

導入を促進するためのプロアクティブプロンプト

従業員とマネージャーが自然な作業フローで特定のタスクを実行できるように、プロンプトを積極的に送信することで、組織での採用を促進します。たとえば、プロンプトを使用して、従業員にスキルの更新を要求したり、マネージャーがチームのスキルを検証したりすることができます。プロアクティブプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。従業員はスキルを簡単に更新できます。

従業員のスキルプロファイル

人材が持つスキルを包括的に把握することで、人材の完全な理解をビルドします。従業員は、スキルプロファイルを定期的に監視および更新して、動的なビジネス環境で成功するための知識と機能を得ることができます。スキルプロファイルを活用することで、従業員は履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルを簡単にインポートできます。

開始するには

探索  スキルインテリジェンス アプリケーションがお客様の人材開発への道のりをどのように支援するかをご覧ください。	のインストールと構成  スキルインテリジェンス アプリと関連機能をインストールして構成します。
使用  詳しくは、スキルプロファイルを表示および管理する方法をご覧ください。	参照  フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

スキルインテリジェンス の詳細

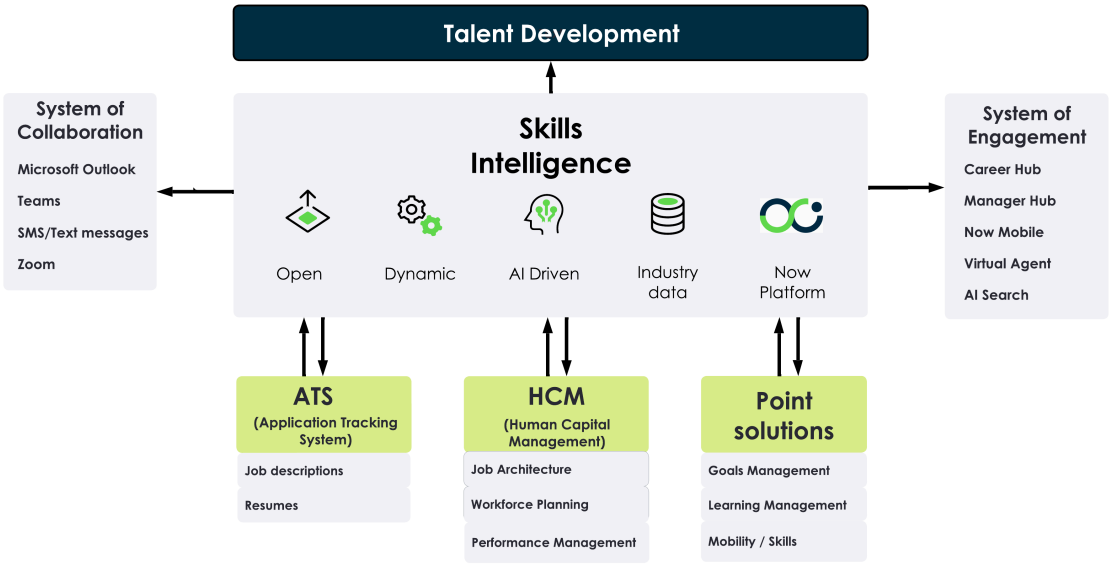
スキルインテリジェンス プラットフォームは、AI を使用して外部の業界データを処理し、スキルと役職に関する情報を抽出します。スキルインテリジェンス が組織を変革し、スキルに基づく人員をビルドする方法について説明します。

スキルインテリジェンスの概要

プラットフォームのコア機能は、スキルインテリジェンス エンジンに存在する基礎となるテクノロジーです。スキルインテリジェンス アプリケーションには、6000 を超えるスキルの広範なインベントリを含むベースシステムデータが装備されています。この膨大なスキルデータにアクセスし、これらの包括的なスキルインサイトに基づいて人員をビルドおよび最適化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



人材開発の スキルインテリジェンス

スキルインテリジェンスエンジンは、人材開発内のすべての機能を強化する基盤レイヤーとして機能します。人材開発アプリケーションは、その中核となるスキルを使用して、マネージャーと従業員のキャリア計画を支援します。このアプローチは、個人の能力開発をサポートするだけでなく、より良いビジネス成果の達成にも貢献します。詳細については、「人材開発」を参照してください。

注:
スキルインテリジェンスは人材開発アプリケーションとのみ統合されます。

マネージャーハブ のスキル検証

従業員がスキルプロファイルの [必要なスキル] セクションでスキル習熟度を更新した後、従業員とスケジュールされた会話を開いてスキルをレビューおよび検証できます。[会話] 内には、検証が必要なスキルの詳細を提供する専用セクションがあります。詳細については、「マネージャーハブ でのスキルの検証」を参照してください。

スキル主導型の ラーニング 推奨事項

人材開発は、従業員とそのマネージャーに学習に関する推奨事項を提供し、従業員のエンゲージメントと生産性を維持するためにスキルインテリジェンスを使用します。詳細については、「ラーニングの概要」を参照してください。スキルインテリジェンス アプリケーションと Learning の統合により、マネージャーが従業員のスキルに基づくコースの推奨に使用できる、スキル主導型学習の検索結果を導入できます。詳細については、「ラーニング と スキルインテリジェンス との統合」を参照してください。

スキルインテリジェンス に統合された プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。これらのプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。詳細については、「プロアクティブプロンプト for スキルインテリジェンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の多言語機能 スキルインテリジェンス

Platform が提供する多言語機能を使用して、スキル名とその説明を希望する言語 スキルインテリジェンス 翻訳します。

スキルインテリジェンス の **Hiring Core**

Hiring Core は、採用要件の情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) をアクティブ化します。スキルインテリジェンス は、Hiring Core テーブルのデータに対して予測を実行し、ロールグループのスキルの推奨事項を提示します。詳細については、「Hiring Core」を参照してください。

主な特長

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用して、人員の変革におけるスキルをアクションに結び付け、ビジネス成果を促進します。

スキルインテリジェンス のメリット

機能	メリット
従業員のスキルプロファイル	従業員が持つスキルの包括的なビューを提供します。
事前シード従業員スキル	スキルと役職について従業員から提供された外部データとデータを分析することで、従業員の必須スキルを特定します。この情報に基づいてスキルを更新するよう従業員に促します。
ジョブアーキテクチャについて	組織のキャリアデータをスキルに関連付けます。
スキルインテリジェンスのプロアクティブプロンプト	アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。
履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート	従業員の履歴書と LinkedIn プロファイルからスキルをインポートします。
検証済みのスキル	マネージャーは Manager Hub で従業員のスキル習熟レベルを検証し、従業員はこれらの検証済みスキルをスキルプロファイルで確認できます。
スキル推奨によるスキルの追加	従業員が開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加できるようにします。

スキルインテリジェンスワークスペース

スキルインテリジェンスワークスペースを使用して、スキルとジョブのアーキテクチャデータを 1 か所から更新および管理します。

ワークスペースユーザー

スキルインテリジェンスワークスペースへのアクセスには、sn_skills_int_ws.workspace_user ロールまたはこれを含む任意の他のロールが必要です。スキルインテリジェンスのロールの詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

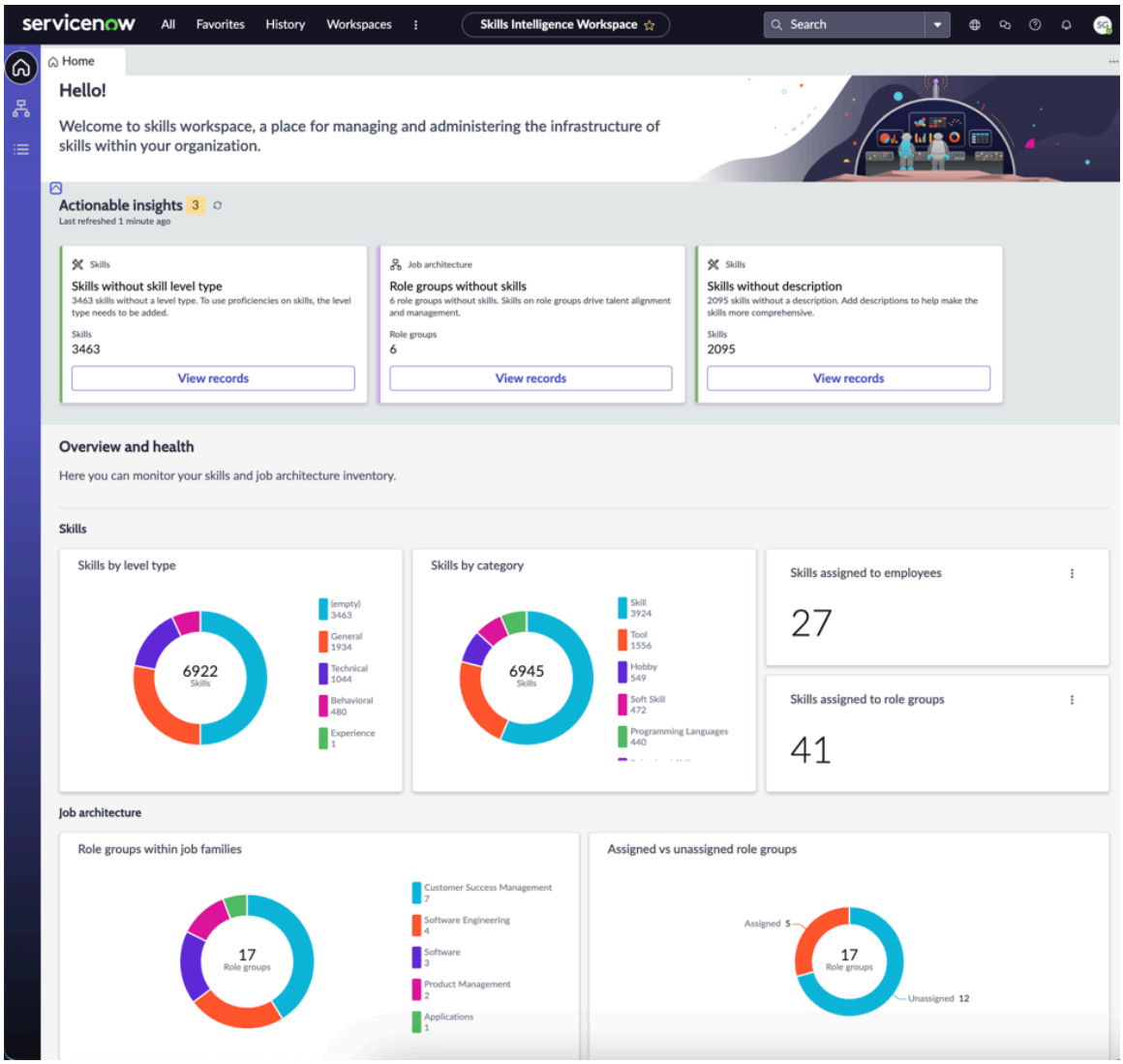
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ホームページ

スキルインテリジェンスホームページの次の情報にアクセスして、スキル関連のタスクを管理します。

- スキルインテリジェンスデータの概要。
- ロールレベルのないロールグループ、スキルレベルタイプのないスキル、スキルのないロールグループなど、すぐに注意を払う必要がある重要な情報ギャップ。
- アクション可能なインサイト - スキルまたはジョブアーキテクチャデータの改善のためのユーザー向けの提案として表示される、さまざまなシステムチェックの通知。[レコードを表示] オプションを使用すると、レコードの詳細を表示できます。
- 概要と健全性 - ジョブアーキテクチャデータとスキルインベントリを監視できるようにするためのチャート。

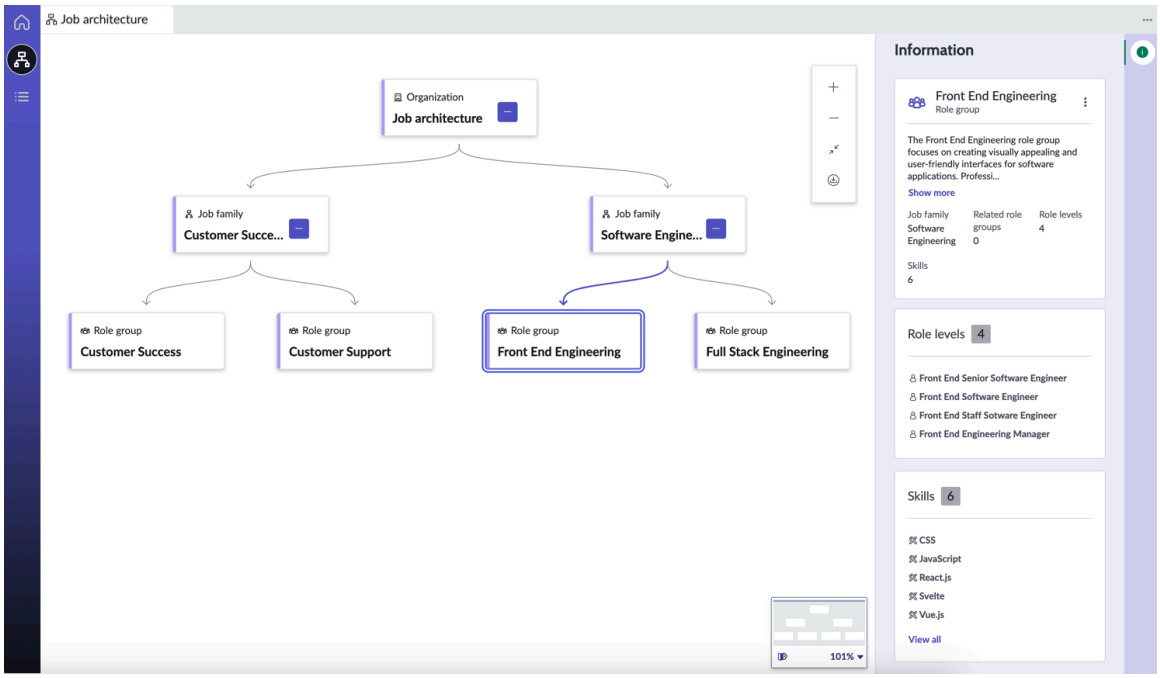


ジョブアーキテクチャビュー

ロードおよび作成されたジョブアーキテクチャデータの視覚的および階層的な概要を取得して、ジョブファミリー、ロールグループ、それらに関連するスキルの構造を理解します。

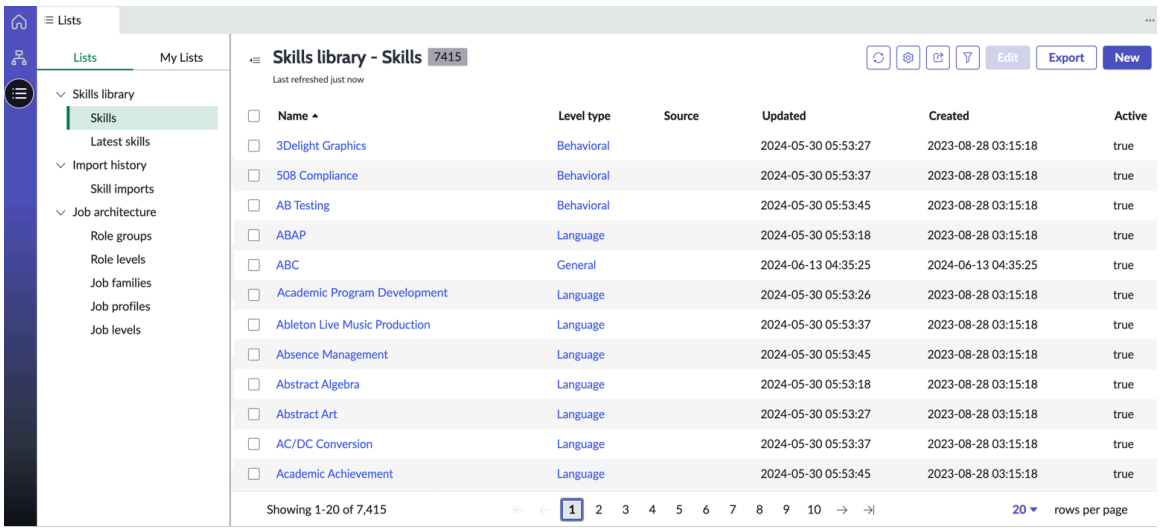
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



リストビュー

リストビューを使用して、スキルライブラリ、スキルインポート履歴、ジョブアーキテクチャデータに関する情報にすばやくアクセスします。



スキルのインポートによるスキルの導入

スキルインテリジェンスワークスペースを介して、組織に固有のスキルをスキルインテリジェンスアプリケーションにインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.

2. リストアイコン ( ) を選択します。

3. 選択 履歴のインポート > スキルインポート.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スキルのインポート (Skill imports)] には、さまざまなステージでのすべてのインポートが表示されます。[ドラフト]、[進行中]、[完了]、[キャンセル] ステータスをインポートできます。ドラフト/進行中ステータスのインポートは、どの時点でも 1 つだけです。別のインポートを開始するには、現在のインポートをキャンセルするか、完了する必要があります。

4. [インポート] を選択します。
5. [新しいスキルインポートを作成 (Create a new skill import)] ウィンドウの [はじめに] セクションで、[インポートの説明] フィールドにインポートの説明を入力します。
6. [次へ] を選択します。
7. [ソースを選択] セクションを選択して、事前定義されたスキルインポートテンプレートにアクセスして、必要な形式でデータをインポートできるようにします。

   a. [テンプレートをダウンロード **(download a template)]** を選択します。

   b. ローカルシステムでスキルインポートテンプレート (.xlsx file) を開きます。

   c. 適切な列にスキル情報を入力します。
   テンプレートのフィールドは、[名前]、[レベルタイプ]、[説明]、[ソース] です。

   d. Excel ファイルを保存します。

8. [ファイルを添付] を選択して、Excel または CSV 形式でアップロードするファイルを選択します。

   a. Excel データファイルを選択します。

   b. [開く] を選択します。
   ファイルが添付されると、添付ファイルのダウンロード、ファイル名の変更、削除を選択できます。

9. [次へ] を選択します。
10. [アップロードをレビュー (Review upload)] セクションで、さまざまなカテゴリに表示されているアップロードされたスキルを確認します。
    アップロードされたスキルの概要、スキルのエラー、不完全なスキル、重複するスキルが表示されます。この段階で、不完全なスキル、重複するスキル、またはエラーのあるスキルを編集し、実際のアップロードの前に修正できます。
11. [スキルをアップロード **(Upload skills)]** を選択します。

    注:
    エラーのあるスキルはアップロードされません。

    インポートされたスキルの数によっては、アップロードプロセスが完了するまでに時間がかかります。たとえば、1,000 個のスキルをアップロードするのに約 5 分かかります。

12. [スキルをレビュー (Review skills)] セクションで、アップロードされたスキルをレビューします。
    アップロードされたスキルは機械学習アルゴリズム (ML) によって分析され、ステータスに応じて次のカテゴリに移動されます。

[スキルをレビュー **(Review skills)]** のカテゴリ	説明
Needs review (要レビュー)	正規化のためにスキルを手動でレビューし、重複の可能性を特定します。ML アルゴリズムは、アップロードされたスキルレコードを処理することで、一致する可能性のあるレコードを提供します。一致する可能性のあるものを評価

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スキルをレビュー **(Review skills)**] のカテゴリ	説明
	して新しいスキルをマークするには、[新規として作成 **(Create as new)**] を選択するか、重複するスキルの場合は重複としてマークします。 複数のスキルを選択して、以下のアクションを実行できます。スキルを 1 つ選択すると、複製する可能性のある一致を選択できるポップアップが開きます。
ライブラリにインポート済み	スキル [cmn_skill] テーブルに正常に追加されたスキル。
重複としてマークされた日時	スキルが重複として識別されマークされています。
破棄	却下されたスキル。

注:
[インポートをキャンセル] ボタンを選択すると、いつでもインポートをキャンセルできます。

13. [要レビュー (Needs review)] リストですべてのスキルをレビューしたら、[完了としてマーク] を選択してインポートプロセスを正常に完了します。

タスクの結果
[このインポートのスキル (Skills in this import)] タブでは、インポートされたすべてのスキルを確認できます。すべてのスキルは、インポートを完了としてマークした後にのみ読み込まれます。

インポートされたスキルの確認

スキルインテリジェンスワークスペースにアップロードされたスキルデータを確認して、スキルの重複を削除し、包括的なスキルデータベースを作成し、予測インテリジェンスモデルをトレーニングして、将来的な重複を認識できるようにします。

このタスクについて

注:
[重複としてマーク] または [アーカイブ済み] ステータスのスキルは変更できません。スキルを変更するには、スキルのステータスを [レビュー準備完了] に戻す必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 検索項目 スキルのインポート > レビュー準備完了.
4. [一致候補 **(Possible match)**] 列が空の場合は、[スキルを作成] を選択して、スキル [cmn_skills] テーブルにスキルを追加します。
5. **[** 一致候補 **(Possible match)**] 列で提案された一致を確認する時間がない場合は、[アーカイブ] を選択してレビューを延期し、後で再検討します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [重複としてマーク]
7. [一致候補 **(Possible match)**] 列

> **注:**
> 予測インテリジェンスモデルでは、一致候補と信頼度が示されます。これにより、スキルが新しいか重複の可能性があるかを判断できます。

8. [保存] を選択します。

タスクの結果
マークされたスキルは、[スキルのインポート (Skills import)] の [重複としてマーク]、[アーカイブされたスキル]、および [作成されたスキル] リストに表示されます。

ジョブアーキテクチャの操作

スキルインテリジェンスワークスペースの単一の場所からスキルとジョブアーキテクチャデータを作成、更新、または変更します。

スキルインテリジェンスワークスペースでの新しいロールグループの作成

新しいロールグループをスキルインテリジェンスワークスペースに追加して、組織内のロールのカテゴリを作成します。

このタスクについて
各ステップの後に、[保存して続行] を選択して次のステップに進みます。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. [新規] を選択します。
5. ロールグループを手動で作成するか、既存のグループからデータをコピーして作成します。
6. [ロールレベルを追加] ページで、ロールグループ内の各ロールレベルのジョブプロファイル 名、タイトル、およびジョブレベルを入力します。

   ロールレベルを使用すると、階層構造を作成して、組織内のスキルと習熟度に基づいてロールを分類できます。
7. オプション: [レベルを追加 **(Add level)**] を選択して、レベルを追加します。
8. このグループ内のロールに関連するスキルを追加します。
   スキルによって、必須の能力と望ましい能力を調整できます。
   a. [スキル] ドロップダウンリストからスキル名を選択します。
   b. [スキルの関連性] ドロップダウンリストから [高]、[中] 、または [低] を選択して、スキルの関連性を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. スキルが必須の場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。

d. オプション: スキルを直接選択するか、提案されたスキルからスキルを追加します。
- スキルを直接追加するには、[スキルを追加] を選択して、スキルの詳細を入力します。
- 提案からスキルを追加するには、[推奨事項] アイコン ( ) を選択し、スキルの [追加] を選択します。

9. 関連するロールグループを追加してキャリアアップを促進し、このロールグループの従業員のキャリア志向の提案を提供します。

a. [ロールグループ] フィールドでロールグループを選択します。

b. [関係タイプ] フィールドで値を選択して、ロールグループ間の関係のタイプを決定します。
- 双方向 (ロールグループ間)
- 単方向 (新しく作成されたロールグループから)
- 単方向 (新しく作成されたロールグループに対して)

c. オプション: ロールグループを直接選択するか、提案されたロールグループからロールグループを追加します。
- ロールグループを直接追加するには、[グループの追加] を選択し、ロールグループの詳細を指定します。
- 提案からロールグループを追加するには、[推奨事項] アイコン ( ) を選択し、ロールグループで [追加] を選択します。

10. [送信] を選択します。

注:
すべてのデータを含む新しいロールグループが作成されます。

タスクの結果
新しいロールグループが、スキルマトリクスで始まるフォームビューで開かれます。ロールグループに関連するすべてのスキルとロールレベルを確認できます。必要に応じて、作成後にロールグループにスキルを追加できます。詳細については、「ロールグループへのスキルの追加」を参照してください。

ロールグループへのスキルの追加

スキルインテリジェンスワークスペースのスキルマトリクスを使用してロールグループを作成するときに追加されなかったロールグループに、各ロールレベルの新しいスキルを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 新しいスキルを追加するロールグループを選択します。
5. [スキルマトリクス] タブを選択します。
6. [スキルを追加] を選択します。
7. [スキルを追加] ポップアップウィンドウの [スキル] フィールドでスキルを選択します。
8. [スキルの関連性] フィールドで [高]、[中]、または [低] から選択して、スキルの適合性レベルを選択します。
9. このロールレベルにスキルが必要な場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。
10. オプション: [スキルを追加] を選択し、スキル情報を入力して、さらにスキルを追加します。
11. [追加] を選択します。
12. オプション: 推奨事項アイコン ( ) を選択し、スキルの [追加] を選択して、関連するスキルを直接追加します。
13. [保存] を選択します。

スキルマトリクスでのスキルと習熟度の編集

スキルデータとその習熟度を編集し、スキルインテリジェンスワークスペース でスキルマトリクスを使用して、ロールグループの各ロールレベルで進捗状況を管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. スキルデータを編集するロールグループを選択します。
5. [スキルマトリクス] タブを選択します。
6. 編集するスキルの隣にあるチェックボックスをオンにします。
7. [編集] ボタンを選択します。
8. オプション: [習熟度レベルの自動入力] を選択して、スキル [cmn_skills] テーブルからスキルの習熟度レベルを挿入します。
   - 不足している習熟度レベルのみを更新するには、[空のフィールドのみを更新 **(Update only empty fields)]** を選択します。
   - すべての習熟度レベルを更新して既存の情報を上書きするには、[既存のすべてのフィールドを更新して置き換える **(Update and replace all the existing fields)]** を選択します。
9. オプション: スキルの必須またはオプションの設定を変更するには、[必要なステータスを更新 **(Update required status)]** を選択して、適切な値を選択します。
10. オプション: [スキルを削除] を選択して、選択したスキルを削除します。
11. [保存] を選択します。

関連するロールグループの作成

スキルインテリジェンスワークスペース内の 2 つの異なるロールグループ間の接続を作成して、従業員が異なるロールグループ間を移動するための移行パスを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
関連するロールグループレコードを作成すると、ロールグループ全体であるジョブレベルから別のジョブレベルへの昇格の構成が作成されます。この構成は、従業員がキャリアアップを選択できるように 人材開発 によって使用されます。たとえば、フロントエンドエンジニアリングとバックエンドエンジニアリングは 2 つの異なるロールグループです。これら 2 つのロールグループ間に双方向の関係を作成することで、アソシエイトフロントエンドエンジニア (IC1) はアソシエイトバックエンドエンジニア (IC1) ロールに移行、またはその逆が可能になります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Skills Intelligence** (スキルインテリジェンス) ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. ロールグループを選択して開きます。
5. [関連ロールグループ] タブを選択します。
6. 関連するロールグループを手動で作成するか、推奨事項から選択します。
7. 選択したロールグループにジョブレベルを関連付ける場合は、[元のジョブレベル] フィールドと [変更後のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択します。
   フィールド値は、ジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブルで定義されたジョブレベルから入力されます。

   注:
   [元のジョブレベル] と [変更後のジョブレベル] フィールドで値を選択しない場合、ロールグループの初期ジョブレベル (ジョブアーキテクチャのジョブレベルで定義) が自動的に考慮されます。

8. [保存] をクリックします。

タスクの結果
2 つのロールグループ間の新しい関係が作成されます。

従業員プロファイルの [キャリア] タブ

従業員プロファイルの [キャリア] タブを使用して、キャリアのあらゆる側面を表示、更新、管理します。

[キャリア] タブには、プロファイルで経験、展望、スキルなどの仕事データを管理するためのさまざまなウィジェットが含まれています。

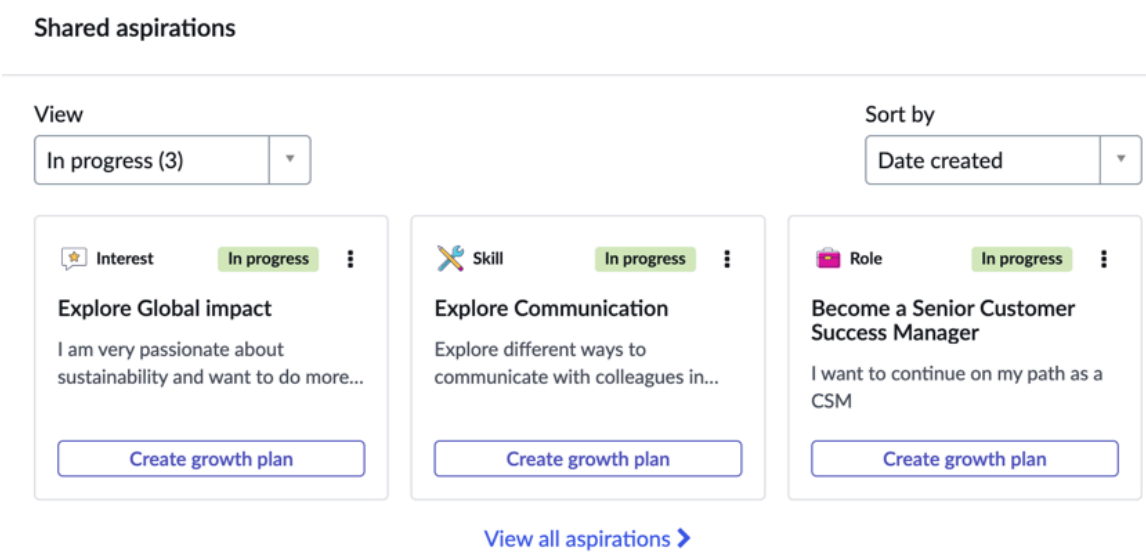
注:
[キャリア] タブとウィジェットは、スキルインテリジェンスアプリケーション (sn_skills_int.enable_skills プロパティによって有効化) をインストールするとアクティブ化されます。詳細については、「従業員プロファイルでの [キャリア] タブの追加と [スキル] ウィジェットの有効化」を参照してください。

共有中の展望

キャリアで優れた成果を上げ、組織の成長を促進するための目標を表示します。展望は、興味、スキル、またはロールに基づいて作成できます。展望の詳細については、「 人材開発の展望の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

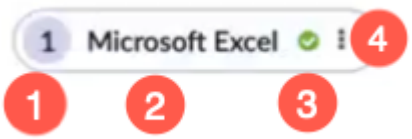


履歴書/LinkedIn プロファイルのアップロード

[履歴書をアップロード] または **[LinkedIn** プロファイル] ボタンを使用して、履歴書または LinkedIn プロファイルを従業員プロファイルにアップロードし、既存のスキルセットをすばやく取得します。インポートプロセスの詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。

スキル

スキルの追加、スキルの削除、ロールレベルによるスキルの追加、スキルの習熟度の更新によって、スキルデータを管理します。スキルプロファイルを使用してスキルギャップを把握し、組織内での自分のロールを維持するための新しいスキルを習得します。プロファイル内のスキルは、スキルピルと呼ばれる個別の UI コンポーネントとして表示されます。



スキルピルの要素

UI 要素	説明
1	そのスキルの習熟度レベルを数値で示します。
2.0	スキル名。
3.0	スキルの緑色のチェックマークは、スキルがマネージャーによって検証されていることを示します。これは、あなたがそのスキルを持っていることに上司が同意していることを示唆しています。スキルが検証された後は、スキルの習熟度レベルを上げるだけです。習熟度レベルを下げたり、プロファイルからスキルを削除したりすることはできません。スキルを検証する方法の詳細については、「 マネージャーハブ でのスキルの検証」を参照してください。

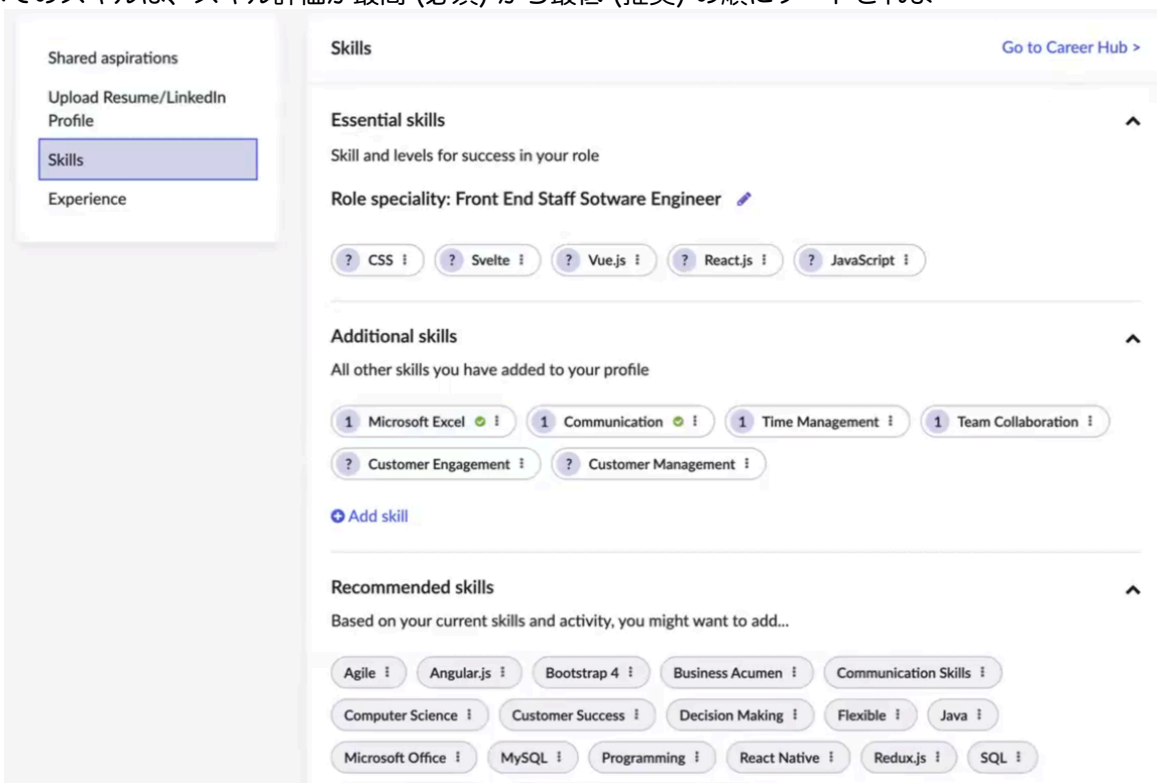
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルピルの要素 (続く)

UI 要素	説明
4	習熟度レベルにアクセスしたり、オプションを削除したりするためのメニュー。スキル習熟度レベルは、そのスキルのコンピテンシーレベルを示します。スキルの習熟度レベルを変更する方法については、「スキル習熟度レベルを更新する」を参照してください。

スキルウィジェットには 3 つのセクションがあります。これらのセクション内のすべてのスキルは、スキル評価が最高 (必須) から最低 (推奨) の順にソートされます。



必須スキル

このセクションには、現在のポジションに基づいて、関連するロールグループから派生したスキルが表示されます。[必須スキル (Essential skills)] セクションを使用して、ロール内のスキルギャップを特定し、スキルギャップを埋めるために推奨される学習機会を確認できます。また、スキルの習熟度レベルを上げることに集中し、成長の機会を追求することもできます。詳細については、「ロール専門分野の選択」を参照してください。

追加のスキル

ロールレベルに含まれていないプロファイル内のスキルは、[追加のスキル] セクションに表示されます。履歴書から派生したスキル、または [スキルを追加] オプションを使用して手動で追加されたスキルも、追加のスキルに含まれます。詳細については、「スキル推奨によるスキルの追加」を参照してください。

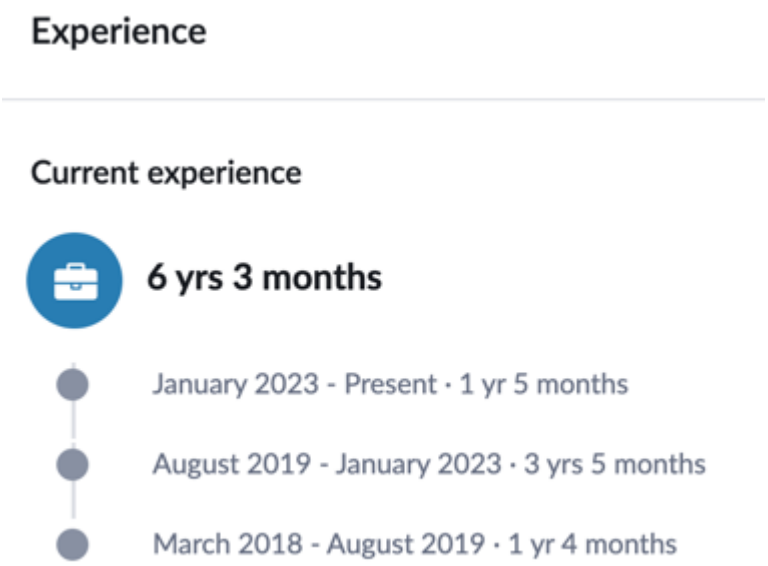
推奨スキル

[推奨スキル] セクションには、従業員のプロファイルに関連する追加のスキルが表示されます。これらの詳細は、ロールと既存のプロファイルに基づいています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンス

引き受けたロール、各ロールの期間、開始月と終了月とともに、組織内のエクスペリエンスジャーニーを表示します。



ロール専門分野の選択

ロールの専門分野としてロールレベルを選択してスキルプロファイルを更新し、ジョブファミリーとジョブプロファイルに基づいてカスタマイズされた推奨スキルを取得します。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[プロファイル] タブ> [キャリア] タブに移動します。
3. スキルウィジェットを選択します。
4. [**Select my role speciality**] ボタンを選択します。

   注:
   ロールの専門分野を更新するには、鉛筆 ( ) アイコンを選択します。

5. [ロールの専門分野を選択 (Select your role speciality)] ポップアップで、ロールレベルを選択します。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

選択したロールレベルとロールレベルのスキルは、[重要なスキル (Essential skills)] 下の [スキル] ウィジェットに表示されます。専門レベルに応じてスキルの習熟度を変更できます。詳細については、「スキル習熟度レベルを更新する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ロールの専門分野は削除できず、追加または変更することしかできません。ロールの専門分野を変更すると、プロファイルのスキルが選択したロールレベルに基づいて変更されます。検証済みのスキルがある場合、またはスキルの習熟度を更新した場合、そのスキルは [追加のスキル (Additional skills)] セクションに移動されます。スキルが検証されていない場合、または習熟度が変更されていない場合、そのスキルは削除されます。
- ロールの専門分野の提案が表示されない場合は、アドミンに問い合わせて、ジョブファミリーとジョブプロファイルに一致するロールレベルを作成し、ジョブアーキテクチャデータを構成してください。詳細については、「スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加」を参照してください。

プロアクティブプロンプト 導入の課題の解決

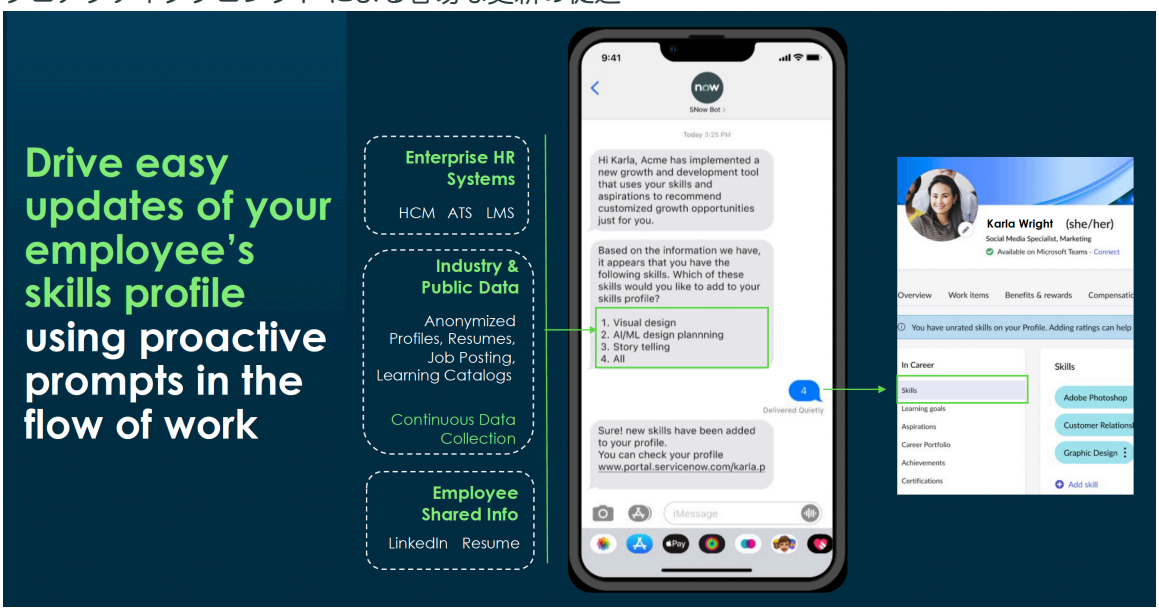
スキルインテリジェンス アプリケーション用の プロアクティブプロンプト により、マネージャーと従業員は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに積極的に取り込むことができます。

プロアクティブプロンプト **for** スキルインテリジェンス

組織が直面する最大の課題の 1 つは、従業員にスキルプロファイルを更新させることです。スキルインテリジェンス アプリケーション用の プロアクティブプロンプト では、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルでプロンプトを使用できるため、この課題を簡単に解決できます。

次の例は、プロアクティブプロンプトを使用して、作業フロー内で従業員に容易に更新させやすくする方法を示しています。

プロアクティブプロンプト による容易な更新の促進



例からわかるように、スキルインテリジェンス アプリケーションが検出した提案を更新するよう求めるプロンプトが従業員に表示されます。従業員に送信されるプロンプトで情報を明確に伝えます。従業員はボタンを選択するだけで、提案されたスキルをスキルプロファイルに追加できます。

この機能を使用すると、組織内のマネージャーは、フォローアップしたり、従業員に適切なタイミングでアクションを実行するよう促したりする必要がなくなります。スキルの推奨事項は、従業員がマネージャーからのリマインダーを頻繁に受けることなく、スキルプロファイルを最新の状態に保つのに役立ちます。詳細については、「プロアクティブプロンプト for スキルインテリジェンス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員スキルを事前シードする

スキルインテリジェンス アプリケーションは、スキルギャップを自動的に検出し、事前にシードされたスキルまたは必要なスキルをプロファイルに追加するように従業員に促すことができます。このようにして、従業員プロファイルは常に最新の状態に保たれます。

概要

事前シードとは、特定のロールに必要な必須スキルを、従業員が手動でリストアップすることなく自動的に含めることです。スキルインテリジェンス アプリケーションは、自然言語処理 (NLP) 技術を使用して、履歴書または LinkedIn プロファイルからこれらのスキルを抽出して分類します。これらの必要なスキルはシステムによって自動的に検出され、従業員が プロアクティブプロンプト のサポートでオンボーディングされた時点でその従業員に通知されます。

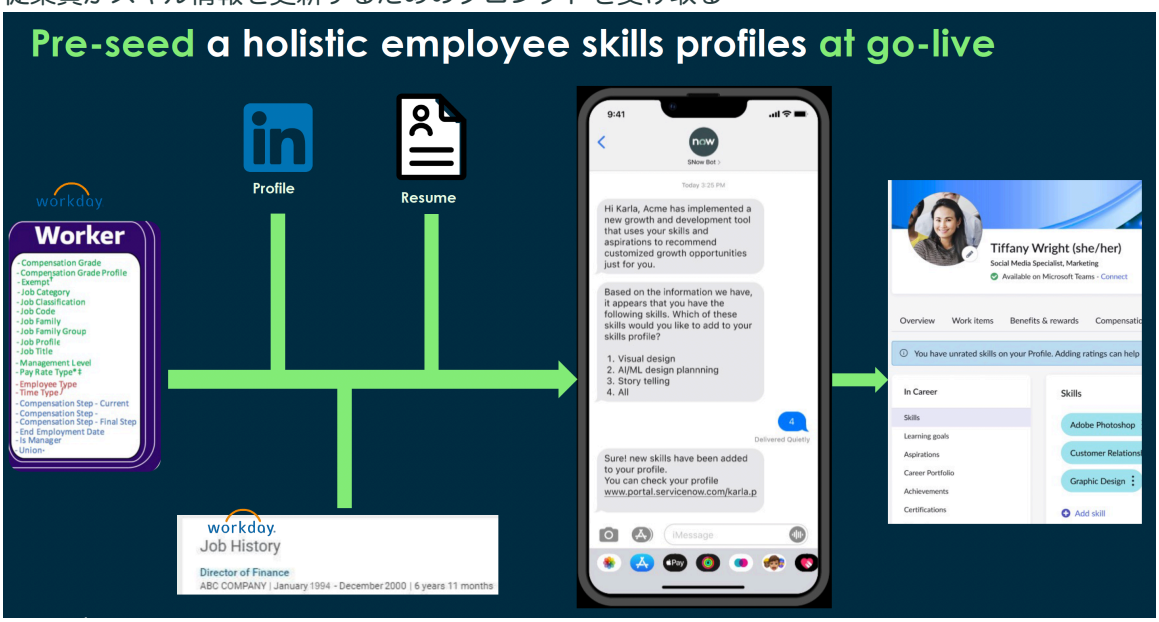
事前シードの仕組み

アプリケーションは、選択されたジョブポータルで匿名プロファイルまたは履歴書を常に分析しています。アプリケーションはスキルを抽出し、ユーザーが履歴書で使用するタイトルを追跡します。アプリケーションは、より多くの情報を抽出して、要件に固有のカスタマイズ可能なソリューションを提供することもできます。

アプリケーションは、履歴書または LinkedIn プロファイルの形式で従業員から提供された情報を照合します。AI モデルを使用することで、アプリケーションはこの情報を分析し、この従業員がプロファイルに欠落していると思われる特定の基礎スキルを持っている必要があることを検出します。事前にシードされたスキルを含むこのプロンプトは、従業員がスキルを更新するのに役立ちます。

次の例は、従業員が事前にシードされたスキルを持つプロンプトを受け取る方法を示しています。

従業員がスキル情報を更新するためのプロンプトを受け取る



この例では、従業員は、アプリケーションがその従業員について認識する内容に基づいた通知を受信しました。アプリケーションは、プロファイルにスキルギャップがあることを認識し、スキルギャップを削除するために必要な情報をプロファイルに追加するように従業員に求めます。

スキルインテリジェンス の構成

アドミニストレーターとして、ServiceNow インスタンスのジョブアーキテクチャテーブルにスキルを追加し、データをインポートして、組織で スキルインテリジェンス の使用を開始できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグインの依存関係

- スキル管理 (com.snc.skills_management)
- Data Services Base Client (com.glide.data_services.base)
- スキル管理用スキルライブラリデータ (com.snc.skills_management.seed_data)

アプリの依存関係

従業員プロファイル (sn_employee) バージョン 8.0.2。

他の要件

- マルチチャネルプロンプトにアクセスするには、プロアクティブプロンプト (com.sn_pp) バージョン 2.0.0 がインストールされている必要があります。
- 従業員プロファイルが存在する必要があります。詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

セットアッププロセス

次の手順に従って、スキルインテリジェンス を正常にインストールし、必要なデータをアップロードまたは作成し、組織で スキルインテリジェンス の使用を開始します。

1. スキルインテリジェンス [com.sn_skills_int] プラグインをインストールします。
2. スキル管理用スキルライブラリデータ (com.snc.skills_management.seed_data) プラグインをインストールします。
3. マルチチャネルプロンプトへのアクセスを提供する プロアクティブプロンプト プラグインをインストールします。詳細については、「プロアクティブプロンプト のインストール」を参照してください。
4. 業界スキルデータをダウンロードします。詳細については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。
5. カスタムスキルをロードします。詳細については、「スキルインテリジェンス へのカスタムスキルのロード」を参照してください。
6. ジョブアーキテクチャデータをアップロードします。詳細については、「ジョブアーキテクチャについて」を参照してください。
7. あるジョブレベルからより高いジョブレベルへのジョブレベルの向上を作成して、組織内の従業員の成長パスを示します。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

   注:
   このステップはオプションですが、ジョブレベルの向上を作成すると、従業員の成長と能力開発の一部として従業員のキャリアアップに応じたスキルベースの提案を得ることができます。詳細については、「人材開発コア」を参照してください。

8. スキルレベルタイプとロールグループに基づいてロールレベル全体のスキルの習熟度を自動的に設定する構成を作成します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
9. 組織内のロールのタイプに基づいて、ロールグループおよびロールレベルを作成します。詳細については、「スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加」を参照してください。
10. 業界タイトルへのロールレベルマッピングを作成します。詳細については、「業界タイトルをロールレベルにマッピングする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. プロアクティブプロンプト を使用するか手動でロールレベルを従業員にアサインします。詳細については、「従業員プロファイルにロールレベルを追加する手動でマッピングする」を参照してください。
12. ユーザーをロールにアサインして、スキルインテリジェンス でタスクを実行できるようにします。詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
13. スキルウィジェットへのアクセスを提供し、従業員が、*sn_skills_int.enable_skills* システムプロパティを True に設定して、従業員ポータル のプロファイルでスキルを表示および編集できるようにします。

ガイド付きセットアップ"

ガイド付きセットアップを用いたステップバイステップの手順により、自信を持って スキルインテリジェンス と会社のジョブアーキテクチャをインストールしてセットアップできます。

スキルインテリジェンス のガイド付きセットアップを使用するメリットは次のとおりです。

- 単一のインターフェイスで、データのロードやロールの作成など、インストールに必要なすべての情報に一元的にアクセスできます。
- アプリケーションのロールアウトを計画し、基本構成を実行するためのガイダンスを提供します。
- 構成アクティビティがカテゴリ別に整理されているので、より効率的にアクセスできます。
- 実装の進捗状況を追跡できます。

ガイド付きセットアップにアクセスするには、スキルインテリジェンス および [管理] に移動し 、[ガイド付きセットアップ] を選択します。「ようこそ」ページで [続行] ボタンを選択して、構成を開始します。さまざまなセットアップカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。ガイド付きセットアップの詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

スキルインテリジェンス のインストール

admin ロールがある場合は、スキルインテリジェンス アプリケーション (com.sn_skills_int) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のスキルインテリジェンス アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

スキルインテリジェンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

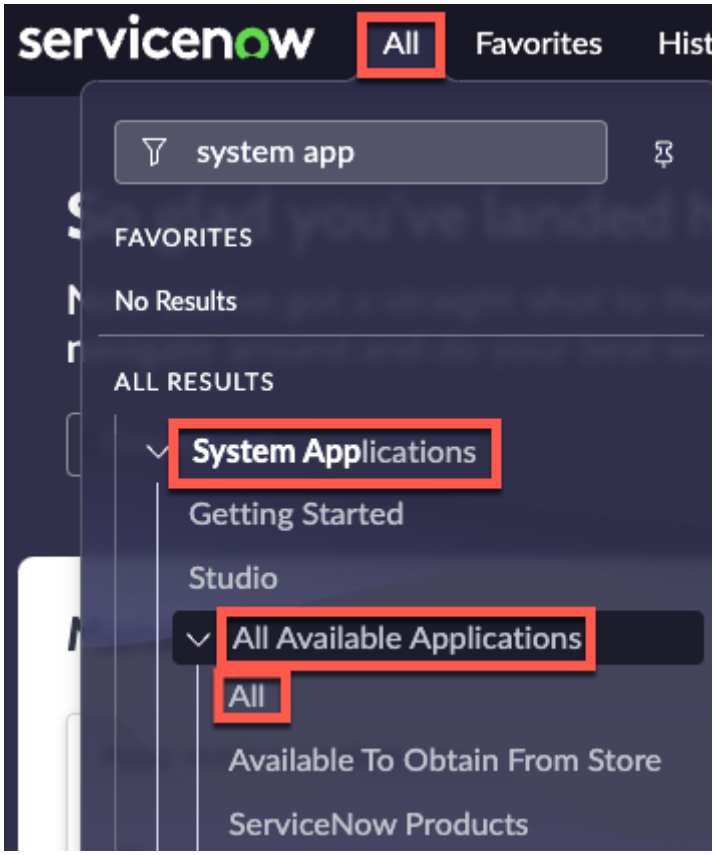
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して、スキルインテリジェンス アプリケーション (com.sn_skills_int) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの業界スキルデータのダウンロード

会社のデータをインポートする前に、デフォルトの業界スキルデータを ServiceNow インスタンスに取り入れることで、スキルの準備をしてから スキルインテリジェンス アプリケーションを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [業界スキルデータのダウンロード **(Download Industry Skills Data)]** スケジュール済みジョブを検索して選択します。
   レコードを編集するアプリケーションスコープの変更に関するメッセージが表示された場合は、[こちらから **(here)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
   業界スキルデータ全体をダウンロードし、データをコアテーブルに結合するのに約 180 分かかります。
4. [スキルステージングデータをコアテーブルに移動 **(Move Skills staging data to core table)]** オンデマンドジョブを検索して選択し、業界に追加される新しいスキルを含めます。
   自動スケジュール済みジョブが、データを業界スキルステージングテーブルに毎週ダウンロードします。このジョブは、ステージングテーブルからの増分データをジョブアーキテクチャテーブルに結合します。
5. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

タスクの結果
業界スキルデータが ServiceNow インスタンスに追加されます 。

スキルインテリジェンス へのカスタムスキルのロード

ServiceNow インスタンスで組織または人材管理プラクティスに固有のスキルをアップロードします。

始める前に
組織でカスタムスキルを追加およびアップロードする形式の詳細については、「カスタムスキルのサンプルデータ」を参照してください。

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンリストからスキルステージング [sn_skills_int_skills_staging] テーブルを選択します。

   注:
   スキルのレベルタイプと習熟度の値がテーブルに表示されない場合、この情報なしでスキルが作成されます。詳細については、「Define a skill level type」を参照してください。

4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、CSV ファイルのソースを選択します。
6. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブル形式からジョブアーキテクチャテーブル形式に変換します。
8. [変換] を選択します。

タスクの結果
カスタムスキルは、スキル [cmn_skills] テーブルの既存スキルに追加されます。

ジョブアーキテクチャについて

会社のジョブアーキテクチャデータを使用すると、従業員ロールの必須スキル、推奨スキル、および追加スキルを特定することで、従業員のキャリアアップと能力開発を最適化できます。

従業員のスキルを評価し、新しいスキルを習得するための学習を提案し、マネージャーハブ または 従業員ポータル のスキルプロファイルを通じて人材管理を促進します。詳細については、「従業員プロファイルの [キャリア] タブ」を参照してください。

任意の HCM (人事管理) プラットフォームから会社のジョブアーキテクチャデータを CSV 形式で準備し、ServiceNow インスタンスにインポートします。変換後、データはジョブファミリー、ロールグループ、ジョブプロファイルなどの関連テーブルに転送されます。変換プロセスの詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

注:
ServiceNow インスタンスで従業員ジョブプロファイルをオンボーディングする前に、会社のジョブアーキテクチャデータをインポートする必要があります。

会社ジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルから、データが次のテーブルに入力されます。

- ジョブファミリー [sn_skills_int_job_family] テーブル：類似のジョブをグループ化します。たとえば、ソフトウェアエンジニアリング、アプリケーション開発、経理および購買、ヒューマンリソース (HR) などです。
- ジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile] テーブル：サマリーと説明を含むジョブに関する情報レコードを提供します。たとえば、シニアソフトウェアエンジニア、プロジェクトマネージャーなどです。
- ジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブル：ジョブプロファイルのレベル。たとえば、IC1、IC2 などです。
- ロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブル：類似のスキルセットを持つロールが含まれます。たとえば、フロントエンド、バックエンド、フルスタックなどです。
- ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブル：ロールグループ内のロールの指定、およびそのレベルを示す名前 (IC1、IC2)。例：アソシエイトソフトウェアエンジニア - バックエンド – IC1 – JavaScript L1。
- ロールグループスキル [sn_skills_int_role_group_skill] テーブル：ロールグループとそれらのスキルのマッピング。
- ロールレベルスキル [sn_skills_int_role_level_skill] テーブル：ロールレベルとスキルのマッピング、およびロールレベルの習熟度レベル。

スキルインテリジェンス アプリケーションのテーブルの詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:

これらのテーブルに、組織固有のデータを手動で追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データがインポートされたら、ジョブアーキテクチャデータを従業員プロファイルに接続します。詳細については、「従業員プロファイルにロールレベルを追加する手動でマッピングする」を参照してください。

ジョブアーキテクチャデータの **ServiceNow** インスタンスへのロード

既存の会社のジョブアーキテクチャデータをロードして、ServiceNow インスタンス内にカスタマイズされたキャリアアーキテクチャをビルドします。

始める前に

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンから会社ジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルを選択します。
4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、ソース CSV ファイルを選択します。
6. [送信] を選択します。
   データは、ジョブアーキテクチャステージングテーブルにインポートされます。
7. オプション: インポートされたデータを検証します。

   a. [ロードされたデータ (Loaded data)] 関連リストを選択します。
   ステージングテーブルに新しくインポートされたデータが表示されます。

   b. [最新のインポートセットを検証 **(Validate latest import set)**] 関連リンクを選択します。
   ステージングテーブルの欠損データに関するインサイトを示す棒グラフを含むレポートが生成されます。考えられるエラーは次のとおりです。
   - 空のジョブコードとジョブタイトル
   - 空のジョブファミリーとロールグループ
   - スキルがありません
   - スキルが非アクティブ
   - スキルレベルタイプがありません
   - 習熟度の不一致

   c. グラフ上の棒を選択してステージングテーブルに移動し、欠損データがあれば処理します。

8. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブルからジョブアーキテクチャテーブルに変換します。
   選択したインポートセットが表示されます。
9. [変換] を選択します。
   返還後、「変換が完了しました」というメッセージが表示されることを確認します。抽出および変換されたデータは、それぞれのテーブル (ジョブファミリー、ジョブプロファイル、ロールグループ、ロールレベル) にロードされます。

ジョブレベルの向上の作成

あるジョブレベルから別のジョブレベルへの向上を作成して、組織内の成長パスを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin、sn_skills_int.job_arch_editor

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. [ジョブレベルの向上] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. ジョブレベルの向上の開始と終了を設定します。

> ⚠ 警告:
> 同じ開始ジョブレベルから複数の垂直向上を作成しないでください。たとえば、X から Y への垂直向上が存在する場合、X から Z への垂直向上は作成できません。同様に、同じターゲットジョブレベルに複数の垂直向上を作成しないでください。たとえば、X から Z への向上が存在する場合、Y から Z への向上は作成できません。

   a. [元のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の開始を設定します。
   b. [変更後のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の終了を設定します。

> ℹ 注:
> 同じレベルのジョブレベルの向上も可能です (たとえば、どちらの IC1 も異なるロールグループに属する IC1 から IC1 など)。

5. [タイプ] フィールドで向上の方向をマークします。
   - 垂直： 従業員の向上は同じロールグループ内です。
   - 水平：従業員の向上は同じロールグループ内または関連するロールグループ (sn_skills_int_related_role_group) 内です。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
ジョブレベルの向上レコードが作成されます。

ジョブ習熟度レベルの自動設定

スキルレベルタイプとロールグループに基づいて、ジョブ全体のスキルの習熟度レベルを自動的に設定します。

始める前に
ジョブレベルの向上が定義されている必要があります。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

> ℹ 注:
> 習熟度レベルの構成が作成されていない場合、デフォルトの構成がすべての進行に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. [習熟度自動入力構成 **(Proficiency Autofill Configuration)**] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 習熟度自動入力フォームで、フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「習熟度自動入力構成フォーム」を参照して ください。
5. [送信] を選択します。

次のタスク
スケジュール済みジョブ [ロールレベルスキル習熟オートフィル **(Role level skill proficiency autofill)**] を実行して、習熟度を自動的に入力します。

スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加

組織内のさまざまなロールに基づいて追加のロールグループとロールレベルを作成し、組織内のさまざまな従業員ロールに対応するための包括的なロールベースの構造を作成します。

このタスクについて
ロールグループとロールレベルを追加するには、ジョブアーキテクチャデータのインポートを使用してインポートします。詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

この手順では、ジョブアーキテクチャデータのインポート後に、ロールグループとロールレベルをロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブルとロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルに手動で追加する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. ロールグループを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ロールグループの名前と説明を入力します。
   c. [ジョブファミリー] フィールドで、ロールグループに関連するジョブファミリーを選択します。
   d. オプション: [補足 **(Is supplemental)**] を選択して、このロールグループが既存のロールグループに追加されたものであることを示します。
   e. [送信] を選択します。
3. ロールグループの新しいロールレベルを作成します。
   a. 新しく作成したロールグループを選択します。
   b. [ロールレベル] タブを選択します。
   c. [新規] を選択します。
   d. ロールレベルの名前と説明を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [ロールグループ] フィールドは、新しく作成されたロールグループで既に選択されています。

> 注:
> ロールレベルに別のロールグループを選択することもできます。既存のロールレベルのロールグループを変更すると、前のロールグループに属するスキルが削除されます。ただし、ロールレベルに明示的に追加されたスキルは保持されます。

f. オプション: ロールレベルが属する [ジョブプロファイル] を選択します。

g. オプション: [アクティブ] を選択して、ロールレベルをアクティブにします。

h. [送信] を選択します。

4. ロールグループとロールレベルにスキルを追加します。

> 注:
> - ロールグループレベルでスキルが必須としてマークされている場合、そのロールグループのすべてのロールレベルの同じスキルにも設定が適用されます。ロールレベルでフィールドを編集することはできません。
> - ロールグループレベルでのスキルの関連性の設定 (高、中、または低) は、そのロールグループのすべてのロールレベルの同じスキルにも適用されます。ロールレベルで関連性を変更することはできません。
> - ロールグループ内のスキルは、ロールレベルに自動的に添付されます。

次のタスク
[ロールグループから] および [ロールグループへ] 関連リストを使用して移行を作成します。関連するロールグループは類似のスキルセットを持ち、他のロールグループの従業員に対して次に考えられる水平方向のロールを提案する際に使用できます。ロールグループを [ロールグループへ] リストに追加すると、他のロールグループの [ロールグループから] リストが更新されます。

従業員プロファイルにロールレベルを追加する手動でマッピングする

ロールレベルを従業員にマッピングすることは、ジョブアーキテクチャデータを組織内の従業員データとリンクさせる重要なステップです。これにより従業員のスキルを追跡できます。

このタスクについて
ロールレベルをアサインする標準的な方法では、ジョブアーキテクチャテーブルがロードされるときにトリガーされる プロアクティブプロンプト 構成を作成し、従業員プロファイルとジョブプロファイルに基づいて従業員が 1 つ以上の関連するロールレベルを持っているかどうかを確認します。

- 従業員に複数のロールレベルがある場合、関連するロールのリストを含むプロンプトが従業員に送信されます。従業員は、リストから適切なロールレベルを選択します。これが従業員のプロファイルに追加されます。
- 従業員に関連するロールが 1 つある場合、設定された間隔でトリガーされるスケジュール済みジョブにより、プライマリロールがアサインされていない従業員がチェックされ、プライマリロールが従業員プロファイルに自動的に添付されます。

この手順では、このスケジュール済みジョブをオンデマンドで実行する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *Attach unique role levels to employees* スケジュール済みジョブを検索して選択します。
3. [今すぐ実行 **(Execute Now)**] ボタンを選択して、ジョブを実行します。

タスクの結果
1 つのロールレベルを持つ従業員のプライマリロールは、プロファイルで自動的に更新されます。

業界タイトルをロールレベルにマッピングする

業界の一般的なジョブタイトルと組織内のロールレベルを関連付けて、ロールグループレベルで関連するスキルの推奨事項を提供します。

このタスクについて

- 業界タイトルは、業界タイトル [sn_skills_data_title] テーブルにロードされている必要があります。詳細については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。
- 従業員のロールレベルは、ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルにインポートされているか、手動で追加されている必要があります。インポートプロセスの詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [トレーニングタイトル分類 **(Train Title classification)**] スケジュール済みジョブを検索して選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
4. ジョブアーキテクチャタイトル分類ソリューションをアクティブにします。
   a. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターに「ml_solution.list」と入力します。
   b. [検索] のドロップダウンリストで
5. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
6. [予測タイトル分類 **(Predict Title classification)**] スケジュール済みジョブを検索して選択します。
7. [今すぐ実行] を選択します。

タスクの結果
マッピングは、ロールレベル M2M 業界タイトル [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title] テーブルに作成されます。ロールレベルごとに最大 1 つの業界タイトルがフェッチされます。

スキルインテリジェンス でスキルを追加する

現在保持しているスキルおよび必要になる可能性があるスキルを特定して、組織全体で必要なスキルを追加します。これらのスキルは、従業員の成長を実現するために人とロールに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin または skills_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンス > スキル.
2. [新規] を選択します。
3. スキルの名前と説明を入力します。
4. [レベルタイプ] フィールドで、適切なスキルレベルタイプを選択します。

   使用可能なオプションは、次のとおりです。

   - 行動
   - エクスペリエンス
   - 全般
   - 言語
   - 技術的

   スキルレベルタイプの定義の詳細については、「スキルレベルタイプの定義」を参照してください。
5. スキルをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   ソースフィールドは、スキルが管理対象 スキルインテリジェンス であるか、またはアドミニストレーターによって管理されているかどうかを示します。
6. [送信] をクリックします。

従業員プロファイルでの [キャリア] タブの追加と [スキル] ウィジェットの有効化

従業員プロファイルで **[** キャリア] タブを追加し、[キャリア] タブの [スキル] ウィジェットを有効にして、履歴書/LinkedIn プロファイルをアップロードし、スキル関連データを操作します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.admin、sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 従業員の定義.

   a. 従業員定義 sys_user を選択します。

   > **注:**
   > 従業員定義が表示されない場合は、[新規] を選択して作成し、保存します。

   b. **[Generate Employee Profiles** (従業員プロファイルを生成)] を選択します。

2. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > セットアップ.

   a. [オプトイン] を選択して、従業員プロファイルを選択します。
3. [キャリア] タブでスキルウィジェットを有効にするには、 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] 列で「*skill」というテキストを検索します。

b. sn_skills_int.enable_skills プロパティを選択します。

c. [値] フィールドを **True** に設定します。

> **注:**
> プロパティに表示されている適切な読み込みロールと書き込みロールがあることを確認してください。

タスクの結果
[キャリア] タブと [スキル] ウィジェットが従業員センターのプロファイルに追加されました。

スキルインテリジェンスの [キャリア] タブでのカスタムタブの使用

従業員がカスタムタブにリダイレクトされるようにタブ ID を更新して、従業員プロファイルの [キャリア] タブの代わりにカスタムタブを使用します。

始める前に
カスタムタブを作成して、従業員プロファイルにスキル関連のコンテンツを表示します。タブの作成方法の詳細については、「従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. カスタムタブの sys_id にアクセスします。
   a. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
   b. [キャリア] タブの代わりに使用するタブを選択します。
   c. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、**[sys_id** のコピー] を選択します。
2. sn_skills_int-tab_id システムプロパティにアクセスします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   c. [名前] フィールドで「*skill」を検索します。
   d. [sn_skills_int.tab_id] を選択します。
   e. [値] フィールドで、既存の値をカスタマイズされたタブの sys_id に置き換えます。
   f. [更新] を選択します。

タスクの結果
従業員はカスタマイズされたタブに誘導され、従業員プロファイルでスキルを表示および変更できます。

スキルインテリジェンス の使用

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用することで、組織は従業員が必要とするスキルとロール内のスキルギャップを特定し、それらのギャップを埋めるために従業員が実行できる学習機会を推奨できます。

従業員はスキルプロファイルを使用して、スキルを追加、削除、および更新できます。スキルプロファイルの詳細については、「従業員プロファイルの [キャリア] タブ」を参照してください。

自動翻訳

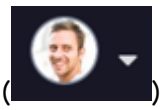
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート

履歴書または LinkedIn プロファイルに存在するスキルをインポートし、従業員センターの従業員プロファイルに追加して、すべてのスキルを 1 か所に集めて、組織でのキャリア開発に集中できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターホームページで、[ユーザーオプション]ドロップダウンメニュー () を選択します。
3. [プロファイル] を選択します。
4. [キャリア] タブを選択します。
5. [履歴書または **LinkedIn** プロファイルをアップロード **(Upload resume or LinkedIn profile)]** ボタンを選択します。
6. [ファイルを参照] を選択して、ローカルマシンのファイルを選択します。
   サポートされているファイル形式は、次のとおりです。
   - .pdf
   - .text
   - .docx
   - .zip (LinkedIn の場合)
7. [開く] を選択します。
   履歴書または LinkedIn プロファイルから取得したすべてのスキルが表示されます。
8. 従業員プロファイルに追加しないスキルの選択を解除します。
9. オプション: スキルの水平スライダーをドラッグして、スキルの習熟度レベルを選択します。
10. [プロファイルに追加 **(Add to your profile)]** を選択します。

タスクの結果
スキルは、スキルウィジェットの [追加のスキル] セクションに追加されます。

オンボーディングジャーニーの一環としてスキルを追加する

オンボーディングジャーニーの一環として履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードし、そこからスキルを 従業員センター のプロファイルに追加して、組織での成長とキャリア開発に取り組めるようにします。

このタスクについて

> **注:**
> 従業員センターで従業員プロファイルが作成された後、履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードすることができます。詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。

始める前に
入社の際にスキルを記録できるようにするため、アクティビティアイテム [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload resume/LinkedIn files to add skills to**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

profile)] が、オンボーディングジャーニーの第 1 週のアクティビティセットの一環として作成されます。アクティビティアイテムを確認し、手順に従ってスキルを追加してください。アクティビティアイテムが表示されない場合は、システムアドミンにお問い合わせください。

必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターのホームページで、[自分のタスク] を選択します。
3. [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload resume/LinkedIn files to add skills to profile)]** タスクを選択します。
4. [ここをクリック] を選択して、ファイルをアップロードします。
   従業員センター で新しいページが開き、ファイルを参照します。
5. [ファイルを参照 **(Browse the file)]** を選択して、ローカルマシンのファイルを選択します。
6. [開く] を選択します。
   履歴書または LinkedIn プロファイルから取得したすべてのスキルが表示されます。
7. 従業員センターでプロファイルに追加するスキルを選択します。
8. 選択したスキルの習熟度を選択します。
9. [スキルをプロファイルに追加 **(Add skills to profile)]** を選択します。
   スキルが正常に追加されると、確認メッセージが表示されます。
10. オプション: [プロファイルを表示] を選択して、追加されたスキルを確認します。

スキル習熟度レベルを更新する

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用して、スキルプロファイルにリストした各スキルの習熟度レベルを更新および追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルピルの を選択し、[スキル習熟度を変更] を選択します。
4. スキルレベルに合わせてスライダーを調整します。
   水平スライダーを使用すると、スキル習熟度レベルを調整できます。スライダーを右に移動すると、習熟度レベルが上がります。左に動かすと熟練度が下がります。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
スキルプロファイルでスキル習熟度レベルが正常に更新されました。

スキル推奨によるスキルの追加

スキルインテリジェンス アプリケーションのスキル推奨を使用して、開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

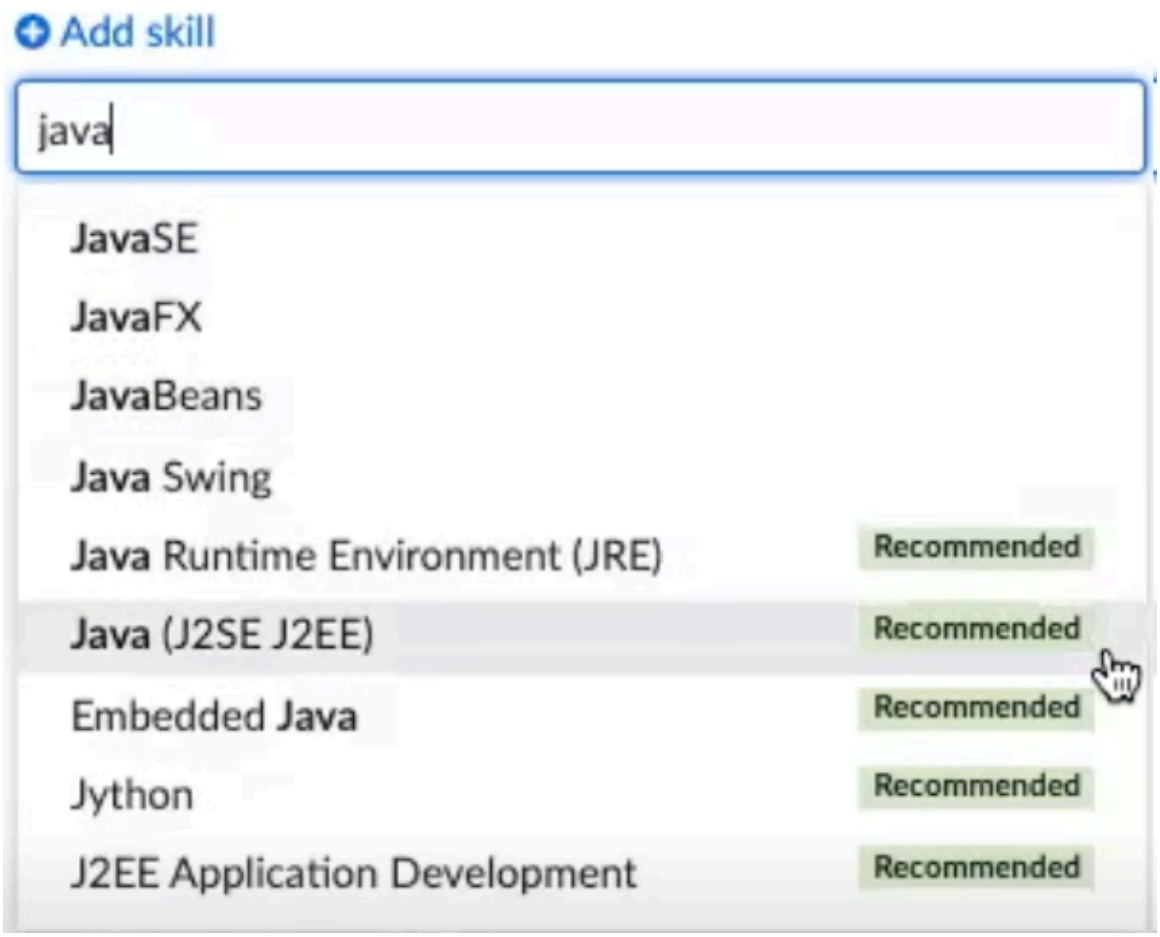
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
スキルをプロファイルに追加することで、これらすべての詳細を 1 か所で追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルを追加 Add skill ボタンを選択します。
4. 次の例に示すように、検索バーで、追加するスキルの名前を検索します。
   検索結果はアルファベット順にソートされ、上位の結果が最初に表示されます。検索結果の下部には、推奨スキルが表示されます。



> **注:**
> 推奨スキルが表示されない場合は、ML の推奨事項のセットアップが壊れていることを示しています。ブラウザで「server_url/cache.do」と入力して、インスタンスのキャッシュをクリアします。問題が解決しない場合は、システム管理者に連絡して ML 予測サービス (ml_prediction_service) の設定を確認してください。

5. 推奨事項のリストから、プロファイルに追加するスキルを選択します。

タスクの結果
スキルが [追加のスキル] セクションに追加されます。

スキルプロファイルからのスキルの削除

従業員は、スキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルピルにあるメニューアイコンを選択し、[スキルを削除] を選択します。

   注:
   スキルが検証された後、従業員はスキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できません。

4. スキルを削除するには、[はい、スキル を削除します] を選択します。

プロアクティブプロンプト for スキルインテリジェンス

プロアクティブプロンプト を使用して、ロール、スキル、不足している習熟度を従業員に推奨し、作業フローでマネージャーから承認を得ます。

プロンプトを配信するようにシグナルが構成され、スケジュールされていることを確認します。プロンプトは 従業員ポータル および仮想エージェントに表示されます。

マネージャーと従業員へのプロンプト

プロンプト	説明
マネージャーへの従業員ロール選択プロンプト	従業員がプライマリロールを従業員プロファイルに関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
マネージャーへのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が長期間スキルを更新していないことをマネージャーに知らせ、スキルを更新するよう通知するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員ロール選択プロンプト	従業員がプロファイルのプライマリロールにスキルを関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員スキル選択プロンプト	従業員が適切なスキルを従業員プロファイルに追加するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル習熟度更新プロンプト	従業員がプロファイルのスキルの習熟度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が新しいスキルを追加するか既存スキルの熟練度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。

マネージャーハブ でのスキルの検証

従業員が保有するとされるスキルを マネージャーハブ でレビューおよび検証して確認します。

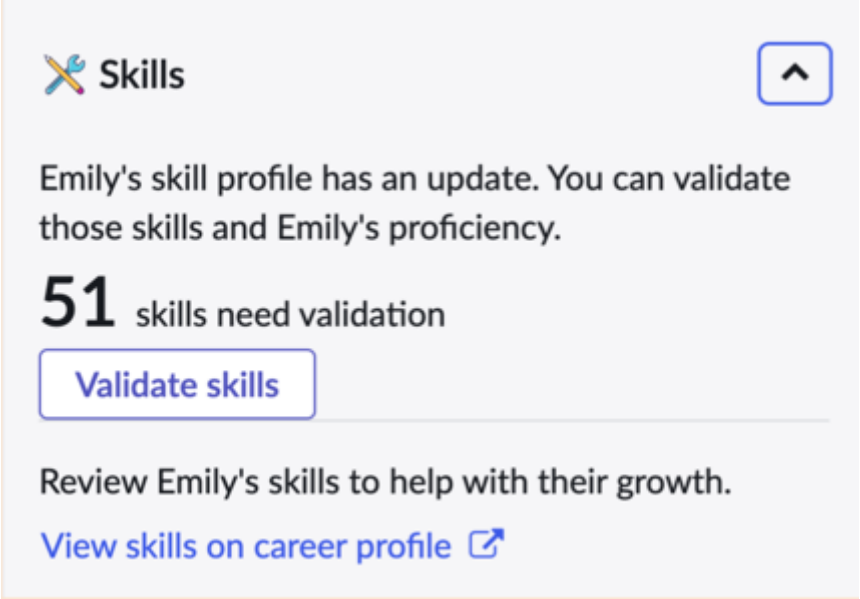
始める前に
必要なロール：sn_skills_int.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターホームページで、 プロファイル > あなたのチーム > **Manager Hub** > 会話 **(Conversations)**.
3. 従業員とのスケジュールされている会話を開きます。
4. [従業員の詳細] タブで、[スキル] タブを選択します。



5. ボタンを選択し、検証するスキルを選択します。
検証済みスキルのウィンドウには、必要なスキルや他のすべての追加されたスキルなど、従業員が保持しているスキルタイプが表示されます。
6. [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)**] を選択します。

タスクの結果
従業員のスキルプロファイルでは、検証済みのスキルに緑色のチェックマークが付きます。これは、従業員のスキルが検証済みであることを示しています。詳細については、「従業員プロファイルの [キャリア] タブ」を参照してください。

スキルインテリジェンスの参照

参照トピックには、プロパティやテーブルに関する追加情報が記載されています。

スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、スキルインテリジェンス アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

スキルインテリジェンス ロール

スキルインテリジェンス でのロール

ロール名	運用	ロール
スキルインテリジェンス マネージャー	従業員のスキルを表示および検証できます。	sn_skills_int.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス でのロール (続く)

ロール名	運用	ロール
スキルインテリジェンス admin	従業員に関連するすべての機能に完全にアクセスできるシステム設定を構成できます。	sn_skills_int.admin
スキルインテリジェンス 従業員	スキルプロファイルを表示して更新します。	sn_skills_int.emp
スキルインテリジェンス リーダー	スキルインテリジェンス レコードを読み取ります。	sn_skills_int.reader
スキルインテリジェンス ジョブアーキテクチャエディター	ジョブアーキテクチャと必要なステータスを表示して更新します。	sn_skills_int.job_arch_editor
スキルインテリジェンス ジョブアーキテクチャアドミン	ジョブアーキテクチャを表示、作成、更新、削除、構成します。	sn_skills_int.job_arch_admin

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールをアサインする方法については、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループへのロールのアサイン方法の詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。
- ユーザーへのロールのアサイン方法の詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

インストールされるテーブル

スキルインテリジェンス のテーブル

テーブル	説明
cmn_skills	スキルに関連するデータを保存します。
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	ジョブプロファイルとジョブファミリーの関係を保存します。
sn_skills_int_job_family	類似の要件に基づいてジョブを大まかに分類するジョブファミリーを保存します。
sn_skills_int_company_job_arch_staging	ジョブアーキテクチャステージングデータを保存します。
sn_skills_int_job_profile	組織内のジョブに関連するジョブプロファイルを保存します。
sn_skills_int_job_level	組織のジョブレベルを保存します。
sn_skills_int_job_level_to_level_config	ジョブレベル間の進捗状況を保存します。
sn_skills_int_related_role_group	互いに関連するロールグループのデータを保存します。
sn_skills_int_role_group	組織内のロールを分類するロールグループを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス のテーブル (続く)

テーブル	説明
sn_skills_int_role_group_skill	スキルデータをロールグループに保存します。
sn_skills_int_role_level	組織のロールレベルデータを保存します。
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	ServiceNow インスタンスにインポートされる業界タイトルに関連するデータを保存します。
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	従業員がロールレベルにどのようにマッピングされるかの関係、およびそれがプライマリロールであるかどうかを保存します。
sn_skills_int_role_level_skill	スキルをロールレベルで保存します。
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	習熟度の自動入力の構成を保存します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
sn_skills_int_extracted_skill	履歴書のアップロードから抽出されたスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	インポートされたカスタムスキルからの一致/重複スキル予測を保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding	インポートされたカスタムスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_validation	ユーザースキルの検証情報を保存します。
sn_skills_int_user_managed_skill	スキルプロファイルに追加されたユーザースキルを保存します。

Hiring Core

Hiring Core にはリポジトリがあり、作成した情報、または採用要件のサードパーティ人材獲得プラットフォームから受信した情報を保存できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_application	求職申し込みテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	ジョブ応募者テーブル。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	ジョブ採用チーム。
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求事項テーブル。
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブル。

注:
要件に従ってレコードテーブルを使用できます。

習熟度自動入力構成フォーム

スキルの習熟度を自動入力する構成を作成するフォーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スキルレベルタイプ	構成に適用可能なスキルレベルタイプ。
ロールグループ	構成に適用可能なロールグループ。 **注:** 構成は、選択したロールグループにのみ適用されます。すべてのロールグループに適用されるグローバル構成を示すには、フィールドを空白のままにします。
初期ジョブレベル	構成の開始ジョブレベル。
初期習熟度	初期ジョブレベルの習熟度の開始レベル。
アクティブ	構成をアクティブとしてマークするオプション。
順序	構成を適用する順序。たとえば、順序 100 が最初に適用され、次に順序 200 が適用されます。
進行	あるレベルから別のレベルへの進行。オプションは次のとおりです。 • なし：進行は適用されません。 • 増分：進行の昇順。 • 減分：進行の降順。 • 固定：固定された進行順序。
進行タイプ	[進行状況 **(Progression)**] フィールドで選択されたオプションに基づく進行のタイプ。オプションは次のとおりです。 • ステップ (Step)：進行は、ジョブレベル全体で一度に 1 ステップずつ増減します。 • 分散 (Spread)：進捗状況はジョブレベル全体に均一に分散されます。

キャリア対話

個人とマネージャーがキャリア成長に関する会話を作成および管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索  マネージャーと従業員が重要な会話 キャリア対話 できるように今すぐ学びましょう。	のインストールと構成  ServiceNow アドミニストレーターは、 キャリア対話 アプリと関連機能をインストールして構成します。	管理  アドミニストレーターは、組織の成長と進化に合わせて、 キャリア対話 アプリと関連機能を長期にわたって維持します。
使用  From the 従業員センター マネージャーと従業員は キャリア対話 アプリを使用して、キャリアの成長と能力開発について話し合います。		参照  キャリア対話の参照情報。

キャリア対話 アプリケーションの詳細

キャリア対話 アプリを使用すると、従業員およびマネージャーは、マネージャーと従業員間の会話を作成および追跡できます。

キャリア対話 は、人材開発コア と緊密に統合されたアプリケーションです。従業員とマネージャーの会話を管理するために使用されます。また、 人材開発コア application 完全なキャリア成長および能力開発ソリューションを提供します。

Store でアプリを見つけて入手

ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、入手可能な新しいアプリ、ソリューション、統合を見つけてください。

リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

キャリア対話

キャリア対話アプリケーションは、部下とリーダーの対話をサポートします。このアプリケーションにより、従業員は、従業員の成長と能力開発に焦点を当てた有意義な会話に携わることができます。

キャリア対話アプリがインストールされている場合は、このアプリを使用して従業員センターで会話を作成および追跡できます。従業員の成長と能力開発は、マネージャーとの 1 対 1 のディスカッションで交わされる会話によって大きく左右されます。こうした会話は、職場で強力な関係をビルドするために不可欠です。従業員の展望と成長計画を中心に対話が展開されると、有効性が最大限に発揮されます。キャリア対話アプリでは、リーダーと部下の 1 対 1 の会話を容易に管理できます。同時に、ディスカッションのトピックを確立できるため、より効果的にコミュニケーションをとることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリア対話アプリのメリット

キャリア対話アプリでは、従業員、マネージャー、および組織に以下のようなメリットがもたらされます。

従業員とマネージャー

- 従業員とマネージャーの両方が、互いに 1 回限りまたは繰り返しの会話を始めて、組織内での従業員の成長と能力開発について話し合うことができます。
- 推奨の要点または独自の論点を追加することで、従業員とマネージャーが従業員の成長計画や展望に関連するディスカッションの適切なトピックを示せるようになります。論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関係する場合があります。
- アクションアイテムを作成して、従業員またはマネージャーが部下の目標や展望をサポートするために達成する必要がある個別のタスクを指定します。
- 従業員とマネージャーが会話を交わすたびに隠しメモを作成します。

組織

- 社内の機動性を推進して高める環境を促進します。
- 従業員の不満が関係している離職を削減します。
- 従業員の定着によるコスト削減を促進します。

Microsoft Outlook との統合

キャリア対話アプリは、Microsoft® Outlook® と統合されるため、従業員センターで従業員またはマネージャーとの会話を簡単にスケジュールできます。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に各会話のための会議を効果的にスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合により、従業員とマネージャーは単一のインターフェイスを使用して会議をスケジュールできるため、会話を作成するためのシームレスなプロセスを開発できます。この簡素化されたプロセスにより、会話を作成してスケジュールするステップが簡素化され、組織全体でキャリア対話アプリの導入が促進されます。

会話タイプ

キャリア対話アプリでは、部下とリーダーのディスカッションを促進するために使用できる 3 種類の会話がサポートされています。このアプリケーションは、組織内に存在する動的な関係による対話に対応するため、次の会話タイプをサポートしています。

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォームの [会話タイプ] フィールドの値

会話タイプ	説明
成長に関する会話	組織内で従業員の成長と能力開発について話し合うための 1 回限りまたは繰り返しの会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
成長計画のチェックイン	従業員がマネージャーと共有するキャリアアップのための成長計画について話し合うための、1 回限りのチェックイン会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
メンタリングの会話	メンティーが最もメリットを得ることができるトピックについて話し合い、キャリア開発に関

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォームの [会話タイプ] フィールドの値 (続く)

会話タイプ	説明
	するカウンセリングを提供するための 1 回限りの会話。この会話タイプは、メンティーとメンターの関係を対象としています。

キャリア対話アプリのコンポーネント

組織内でのロールに応じて、従業員センターポータルで会話のホームページにアクセスしたときに、キャリア対話アプリに次のウィジェットが表示されます。

ロールと会話のホームページの対応するウィジェット

ロール	ウィジェット
従業員	あなたの会話
マネージャー	• あなたのチームの会話 • 近日公開 ヒント: このウィジェットには、システム日付から 1 週間以内に発生するように設定された会話が反映されます。

従業員とマネージャーの会話が作成されると、キャリア対話アプリに [アジェンダ] ページが表示されます。このページには、会話を充実させるために使用できる次のコンポーネントが含まれています。

[アジェンダ] セクション

このセクションには、会話の管理、促進、および移動に使用できる 4 つのウィジェットが含まれています。[アジェンダ] セクションには、以下のウィジェットが含まれています。

- 提案された論点
- 論点
- アクションアイテム
- あなたのメモ

コンテキストサイドパネル

このサイドパネルには、組織内の従業員の名前と役職が反映されます。コンテキストサイドパネルには、会話に関係している従業員に固有の詳細のリストも含まれています。各従業員の詳細の説明がメニューに表示されます。メニューを展開すると、対応する従業員に関する詳細情報が表示されます。コンテキストサイドパネルには、会話を作成する従業員ごとに以下のメニューが表示されます。

- 展望
- 成長計画
- フィードバック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキル
- ゴール

コンテキストサイドパネルの名前は、マネージャーと従業員のどちらが会話にアクセスしたかに応じて変わります。キャリア対話アプリでは、組織内のロールに応じて、コンテキストサイドパネルに以下の名前が表示されます。

ロールとコンテキストサイドパネルの対応する名前

ロール	コンテキストサイドパネル名
従業員	詳細
マネージャー	従業員の詳細

対応する会話がメンタリングの会話として定義されている場合、コンテキストサイドパネルは表示されません。

関連情報

成長に関する会話の作成

成長に関する会話をスケジュールする

成長に関する会話の更新

成長計画のチェックインに関する会話をスケジュールする

メンタリングの会話をスケジュールする

キャリア対話 のインストールと構成

キャリア対話 アプリケーションの機能とコンポーネントをインストールして構成します。

キャリア対話のインストール

キャリア対話アプリをインストールして、従業員とマネージャーが会話を作成、管理、および追跡できるようにします。

始める前に
キャリア対話 の依存プラグインと依存アプリ

- マネージャーハブ 3.0.0
- 人材開発コア
- 「人材開発コアアプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
キャリア対話 をインストールする前に、人材開発コア アプリをインストールする必要があります。

キャリア対話 は 人材開発コア の機能に依存しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 人材開発コア アプリケーションを検索します。

   [バージョン] セクションの [インストールを要求] ボタンの下に、利用可能なバージョンのリストが表示されます。

   注:
   [その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択して、アプリケーションの利用可能なすべてのバージョンのリストを表示します。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

キャリア対話 の管理と維持

人材開発アプリを管理および維持するには、キャリア対話システムアドミニストレーターまたは人材開発アクティビティアドミンのロールが必要です。

論点の追加と管理

キャリア対話アドミンは、マネージャーが従業員との会話を作成するために使用する論点を追加または更新できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_act.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > キャリア対話 > 提案された論点.
2. [新規] を選択します。
3. [提案された論点の新規レコード **(Suggested Talking Point New record)]** フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

会話の追加

キャリア対話アドミンは、マネージャーの代わりに従業員がアサインされている会話を追加または管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_act.admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > キャリア対話 > 会話 **(Conversations)**.
2. [新規] を選択します。
3. [ディスカッションシリーズ (Discussion Series)] フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

過去の会話の自動クローズの有効化または無効化

システムプロパティを使用して、発生した会話をバッチジョブで自動的にクローズできるかどうかを定義します。

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. に移動します。 すべて メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列の下に表示される [検索] フィールドに、「*egd」と入力します。
   人材開発アプリケーションスイートに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
3. *sn_egd_act.automatic_close* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを使用して、バッチジョブによる過去の会話の自動クローズを有効化または非アクティブ化するオプションを指定します。
5. [更新] を選択します。

Microsoft Outlook とキャリア対話アプリの統合のシステムプロパティを設定する

システムプロパティを使用して、キャリア対話と Microsoft Outlook の統合を有効にし、キャリア対話アプリで同時に会話を作成してスケジュールできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. に移動します。 すべて menu, をクリックし、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [アプリケーション] 列の下に表示される [検索] フィールドに、「キャリア対話」と入力します。
   キャリア対話アプリに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
3. 次のシステムプロパティを選択し、対応する値を定義します。

> **重要:**
> [更新] を選択して、前述の各システムプロパティに定義した値を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリア対話 アプリケーションの使用

キャリア対話 を使用すると、マネージャーと従業員は 従業員センター から会話を作成および追跡できます。

成長に関する会話の作成

キャリア対話アプリを使用して、従業員との 1 回限りまたは繰り返しの会話を作成します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に

従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

このタスクについて

このタスクで説明されている機能は、Microsoft® Outlook® との統合なしでキャリア対話アプリケーションを使用する組織に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. [会話を作成] ボタンを選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話を作成] パネル

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話相手の従業員またはマネージャー。従業員の場合、このフィールドは、従業員の上司であるマネージャーの名前に自動的に設定されます。または、マネージャーが自分の部下の特定の従業員を選択できます。
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、組織内のロールに応じて、次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<従業員の名字>** との会話 ○ **<マネージャーの名字>** との会話 **(Conversation with <manager first name>)** 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
再発生	会話が交わされる頻度。

5. [会話を作成] を選択します。

タスクの結果
会話を作成した従業員またはマネージャーにメールで通知が送信されます。

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話のアジェンダを更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- 会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- [近日公開] ウィジェットを使用して、システム日付から 1 週間以内に発生するように作成した会話にアクセスします。

成長に関する会話をスケジュールする

キャリア対話アプリを使用して、従業員またはマネージャーとの 1 回限りまたは繰り返しの会話を同時に作成してスケジュールします。スケジュールする各会話で、組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook とキャリア対話アプリの統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. [会話をスケジュールする] ボタンを選択します。
   [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話相手の従業員またはマネージャー。
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、組織内のロールに応じて、次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<従業員の名字>** との会話 ○ **<マネージャーの名字>** との会話 **(Conversation with <manager first name>)** 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
再発生	会話が交わされる頻度。

5. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話のアジェンダを更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- 会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- [近日公開] ウィジェットを使用して、1 週間以内に発生するように作成した会話にアクセスします。

従業員とマネージャー

会議への招待メールに記載されているリンクを使用します。

メンタリングの会話をスケジュールする

キャリア対話アプリを使用して、メンティーまたはメンターとの会話をスケジュールします。スケジュールする各会話では、メンターシッププログラムを通じてメンティーが最もメリットを得ることができるトピックについて話し合います。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示されるメンティーまたはメンターのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook とキャリア対話アプリの統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

メンターは、メンティーからのメンターシップの要求を受け入れる必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア (Your career)] ドロップダウンリストから、[メンタリング **(Mentoring)]** を選択します。
3. [あなたのメンターシップ]タブを選択します。
4. [進行中のメンターシップ] ウィジェットで、メンティーまたはメンターの名前に関連付けられた [メンタリング関係のその他のアクション] (垂直の省略記号) アイコンを選択します。
5. [会話を作成] を選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
6. オプション: デフォルトを使用しない場合は、[会話のタイトル] フィールドで会話の名前を変更します。

   ヒント:
   このフィールドは自動的に **[<**メンティーの名字**>** との会話] に設定されます。

7. [会話を作成] を選択します。
   対応するメニューを展開すると、メンティーまたはメンターの名前の下に、作成した会話のレコードが表示されます。
8. 作成した会話レコードを選択します。
   [会話の詳細] パネルが表示されます。
9. [会話をスケジュールする] を選択します。
   [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
10. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。

11. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
ミーティング招待メールに記載されているリンクを使用して、アジェンダを更新します。

成長計画のチェックインに関する会話をスケジュールする

キャリア対話アプリを使用して、組織内の従業員のキャリアアップに明示的に関連する成長計画について、従業員またはマネージャーとのチェックイン会話をスケジュールします。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook とキャリア対話アプリの統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

従業員は、マネージャーと成長計画を作成して共有する必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.

2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、成長計画モジュールにアクセスします。

3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、会話を作成する成長計画を選択します。

4. トピックヘッダーウィジェットで、[その他の成長計画アクション] (縦の省略記号) アイコンを選択します。

> **ヒント:**
> トピックヘッダーウィジェットは、成長計画の名前を反映するウィジェットです。

5. [計画を編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [アクティビティを計画] ウィジェットで、[アクティビティを追加] ドロップダウンリストを選択します。
7. [チェックイン] を選択します。
   [チェックインアクティビティを追加] パネルが表示されます。
8. [追加] を選択します。
   チェックイン会話の新しいアクティビティが [アクティビティを計画] ウィジェットに表示されます。
9. 作成したチェックイン会話のアクティビティを選択します。
   [アクティビティの詳細] パネルが表示されます。
10. [会話をスケジュールする] を選択します。
    [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
11. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、自動的に [チェックインして、マネージャーと進捗状況を確認します] に設定されます。 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。

12. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
会議招待メール内のリンクを使用して今後の会話のアジェンダを更新します。

成長に関する会話の更新

キャリア対話アプリを使用して、従業員またはマネージャーとの今後の会話のアジェンダを更新します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発を中心に話し合います。

始める前に
キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、更新する会話を選択します。

   ヒント:
   従業員とマネージャーは、会議への招待メールのリンクを使用して、Microsoft® Outlook® カレンダーでスケジュールされている会話のアジェンダにアクセスできます。

4. オプション: 会話を再スケジュールする必要がある場合は、[詳細を編集] ボタンを選択します。

   ヒント:
   このボタンを選択すると、キャリア対話アプリに、会話作成プロセス中に表示されるのと同じパネルが表示されます。

5. [提案された論点] ウィジェットで、**[+** 追加] ボタンを選択して、関連する提案された論点を追加します。

   ヒント:
   提案された論点を [提案された論点] ウィジェットに表示するには、アドミニストレーターがその論点を定義する必要があります。

6. [論点] ウィジェットで、[論点を追加] を選択し、従業員またはマネージャーと交わす会話に適用可能なディスカッションのトピックを指定します。

   ヒント:
   論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関係する場合があります。こうした展望や成長計画は、コンテキストサイドパネルの対応するメニューに表示されます。従業員とマネージャーは、要点を使用して会話をガイドできます。

   論点についての会話が終了したら、対応するチェックボックスをオンにして、会話が交わされたことを示すことができます。

7. [アクションアイテム] ウィジェットで、[アクションアイテムを追加] を選択し、自分が完了する必要があるタスクを指定します。

   ヒント:
   アクションアイテムが完了したら、対応するチェックボックスをオンにして、タスクの完了を示すことができます。

8. [あなたのメモ] ウィジェットで、[メモを追加] を選択し、従業員またはマネージャーとの会話に関するコメントを入力します。

   ヒント:
   このウィジェットを使用して、会話の結果として浮上したアイデアを反映したり、自分用のリマインダーを作成したりすることができます。このウィジェットに入力した情報は、自分にしか表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
マネージャーは、会話がキャンセルされたか完了したかを示すことで、会話を手動でクローズできます。マネージャーが会話がキャンセルされたか完了したかを示すには、対応する縦の省略記号アイコンを選択する必要があります。このアイコンは次の場所に表示されます。

- 会話のアジェンダを表示しているときの [詳細を編集] ボタンの右側。
- [あなたのチームの会話] ウィジェットの [ステータス] 列の右側。

マネージャーは会話の完了オプションを選択するときに、発生した会話の詳細を反映するサマリーを提供できます。会話が完了したことを示す通知が、メールで従業員に送信されます。マネージャーがサマリーを提供した場合は、従業員が受信するメールにサマリーが含まれます。

キャリア対話の参照情報

アドミニストレーターは、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

キャリア対話 の会話について

キャリア対話 アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する会話を作成します。

会話は、従業員との成長計画および能力開発計画を促進するためにマネージャーによって作成されます。成長計画は変換により作成できます。

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォーム

フィールド	説明
従業員	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンティー] フィールドの代わりになります。
マネージャー	組織内のマネージャーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンター] フィールドの代わりになります。
メンティー	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合、このフィールドは [従業員] フィールドの代わりになります。
メンター	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合、このフィールドは [マネージャー] フィールドの代わりになります。
ケイデンス	会話の頻度を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
会話タイプ	組織内で使用可能な会話のリストから選択します。
タイトル	会話のタイトル。この情報はユーザーに表示されます。
アクティブ	選択すると、会話が公開され、ユーザーに表示されます。
テーブル名	使用するデータを含むテーブルを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合にのみ表示されます。
関連レコード	[テーブル名] フィールドで指定したテーブルから、使用するレコードを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合にのみ表示されます。

提案された論点の作成について

キャリア対話アドミニストレーターは、会話で話し合うトピックを特定するための提案された論点を作成します。

[提案された論点 (Suggested Talking Points)] テーブルでレコードを作成すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[提案された論点 **(Suggested Talking Points)**] フォーム

フィールド	説明
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。
会話タイプ	提案された論点が適用される会話のタイプ。

[提案された論点 **(Suggested Talking Points)**] テーブル

キャリア対話 アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する会話を管理できます。

[提案された論点 (Suggested Talking Points)] テーブルでレコードを選択すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[提案された論点] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。
会話タイプ	提案された論点が適用される会話のタイプ。

キャリア対話 とともにインストールされるコンポーネント

ロール、テーブルなどを含む、数種類のコンポーネントが キャリア対話 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
キャリア対話	アドミン [sn_egd_act.admin]	人材 マネージャーロール [sn_egd_act.manager] が含まれています。
キャリア対話	従業員 [sn_egd_act.employee]	他のロールは含まれません。
キャリア対話	マネージャー [sn_egd_act.manager]	人材 従業員ロール [sn_egd_act.employee] が含まれています。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
キャリア対話	アクションアイテム [sn_egd_act_action_item]
キャリア対話	ディスカッション [sn_egd_act_discussion]
キャリア対話	ディスカッション [sn_egd_act_discussion_series]
キャリア対話	提案された論点 [sn_egd_act_suggested_talking_point]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
キャリア対話	論点 [sn_egd_act_talking_point]

ラーニング

ラーニング アプリケーションを使用すると、キャリア開発コンテンツを検出、管理、および関与できます。これにより、ユーザーは内部および外部の両方の学習システムのコース項目を含む学習カタログを構成できます。

ラーニング には、次の主要な機能が含まれています。

学習に集中

[自分の学習(My Learning)] は、学習を管理するための新しい最新の一元化されたスペースです。この学習ポータルを使用すると、進行中の課題とアサインされた課題を明確に把握できるため、学習に集中できます。詳細については、「自分のもの ラーニング」を参照してください。

アクティビティの管理

コンテンツのアクティビティと履歴を表示および管理します。学習アドミニストレーターは、適切なガバナンスを使用して、学習者にとって有意義な学習を作成できます。

達成度の追跡

達成度機能を使用して学習を追跡します。ゲーミフィケーションのために、バッジと認定により達成度を追跡します。

学んだことを共有する

学習の初めからやり取りしたすべてのコンテンツの機能リストを使用して学習を共有します。パーソナルコレクションを使用すると、カスタマイズされたフォルダーにコンテンツを保存し、簡単に参照および共有できます。

スキルインテリジェンス の活用

スキルインテリジェンス を ラーニング と統合して、スキル主導型学習の検索結果を導入します。スキルインテリジェンス は、スキルに基づいてコースを推奨および提案します。

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
の詳細情報 ラーニング	アプリケーションを構成して開始します	ラーニングエクスペリエンスを管理および使用する方法を学習する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート	参照	
ターゲットを絞ったレポートを通じて学習コンテンツの成果を測定する	でのユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成の詳細の取得 ラーニング	

ラーニング の詳細

ラーニング を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから ラーニング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

注:
ラーニング は 従業員センター アプリケーションで利用できます。ラーニング の一部の機能は、 HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

ラーニングでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

ラーニング にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「ラーニング のインストールと設定」と「ラーニング の参照」を参照してください。

従業員センターでのラーニングの使用

ラーニング を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムやコースなどに関する最新情報を把握します。

詳細については、「自分の ラーニング の使用」を参照してください。

スキルインテリジェンス と ラーニング との統合

ラーニング は、スキルインテリジェンス を学習者のスキルベースの推奨事項に統合します。学習アドミニストレーターは、スキルインテリジェントウィジェットを使用してスキルを検索および選択することで、学習コースにスキルを追加できます。

詳細については、「自分の ラーニング の使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のもの ラーニング

My ラーニング は、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立つコースを受講できる、最新のユーザーポータルです。

ラーニング ポータルでは、すべての学習、コース、および達成度の概要を確認できます。

概要

[概要 (Overview)] ページは、従業員センターから移動して [自分の学習 (My Learning)] にアクセスしたときに最初に表示されるページです。このページを使用して、注意が必要な学習をすばやく特定し、最近の進捗状況と最近の達成度を可視化し、最近のすべてのアクティビティを表示し、進行中のコースを再開します。

検出

[検出 (Discover)] タブを使用して、組織全体の傾向のあるコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

アクティビティ

[アクティビティ (Activity)] タブを使用して、コンテンツアクティビティ全体と履歴を表示します。学習の初めから操作したすべてのコンテンツの機能リストを活用できます。パーソナルコレクションを使用すると、学習者はコンテンツをフォルダーに保存して、簡単に参照したり共有したりできます。

達成度

[達成度] タブを使用して、獲得した達成度バッジを確認します。詳細な達成度情報を表示できます。すべての達成度ルールとクライテリアは、ラーニング を使用してバックエンドで作成および管理されます。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

検出

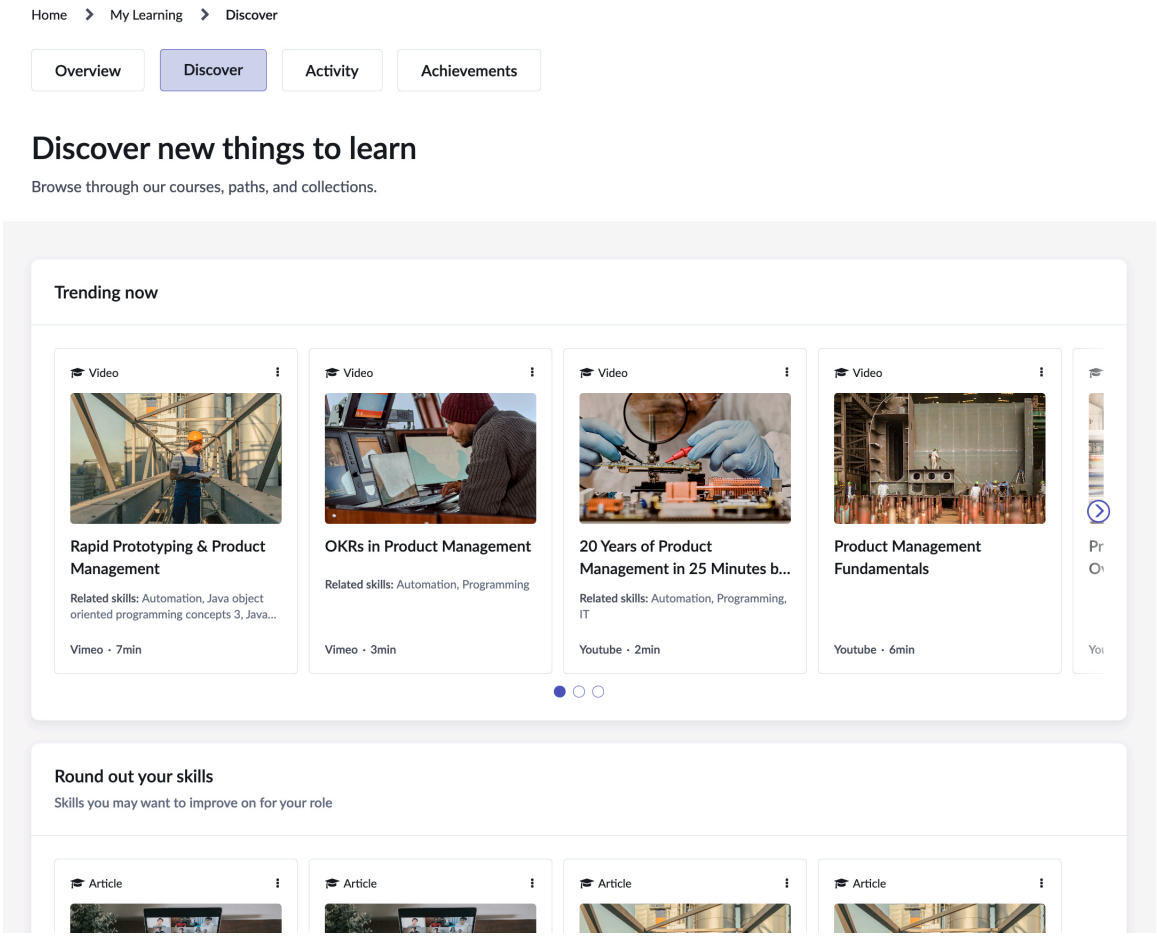
[自分のラーニング] の [ディスカバリー] タブには、コース、パス、およびコレクションを参照するのに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[ディスカバリー] タブには、シームレスな学習体験に役立つ以下のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ディスカバリー] タブ



検出

ウィジェット	説明
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。
スキルを磨く	自分のロールに応じて改善が必要なスキルに基づいてコースを推奨します。
検索	ラーニング 内を検索してコースを見つけることができます。

アクティビティ

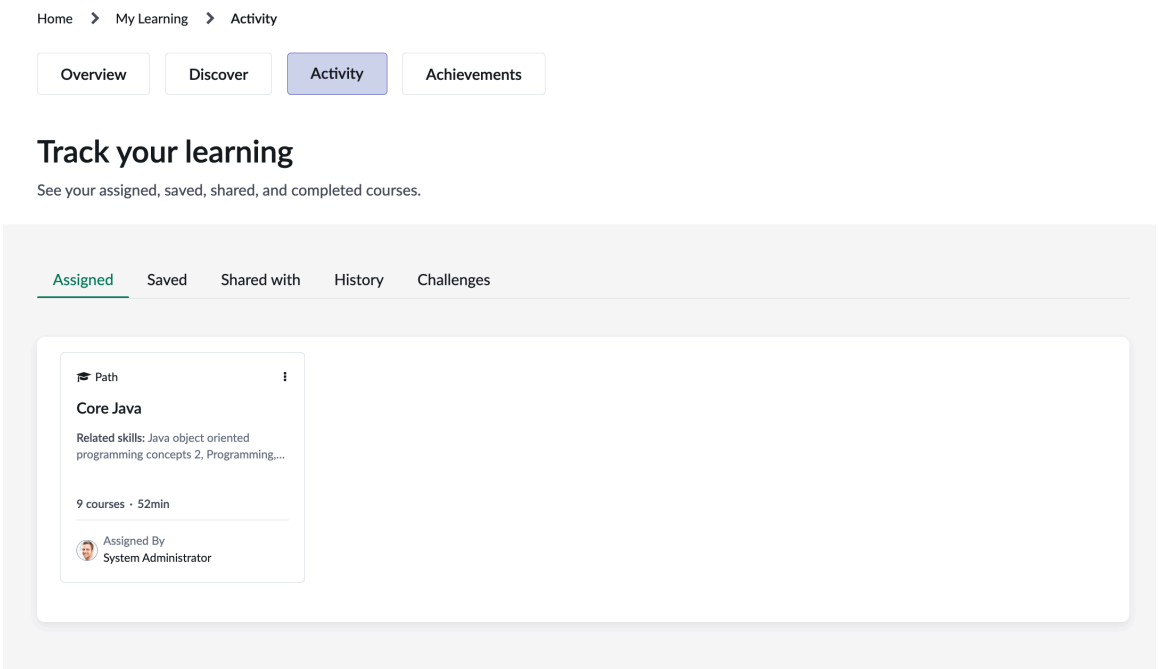
[自分のラーニング] の **[** アクティビティ] タブには、アサイン済み、保存済み、共有済み、および完了済みのコースを確認するのに役立つさまざまなウィジェットがあります。

[アクティビティ] タブには、シームレスな学習に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティ] タブ



- アサイン済み：現在自分にアサインされているコースを表示します。
- 保存済み：保存したコレクションを表示します。
- 共有：自分と共有されているコースとコレクションを表示します。
- 履歴：完了したすべてのコースを表示します。
- 課題：自分に設定した学習課題を表示します。

概要

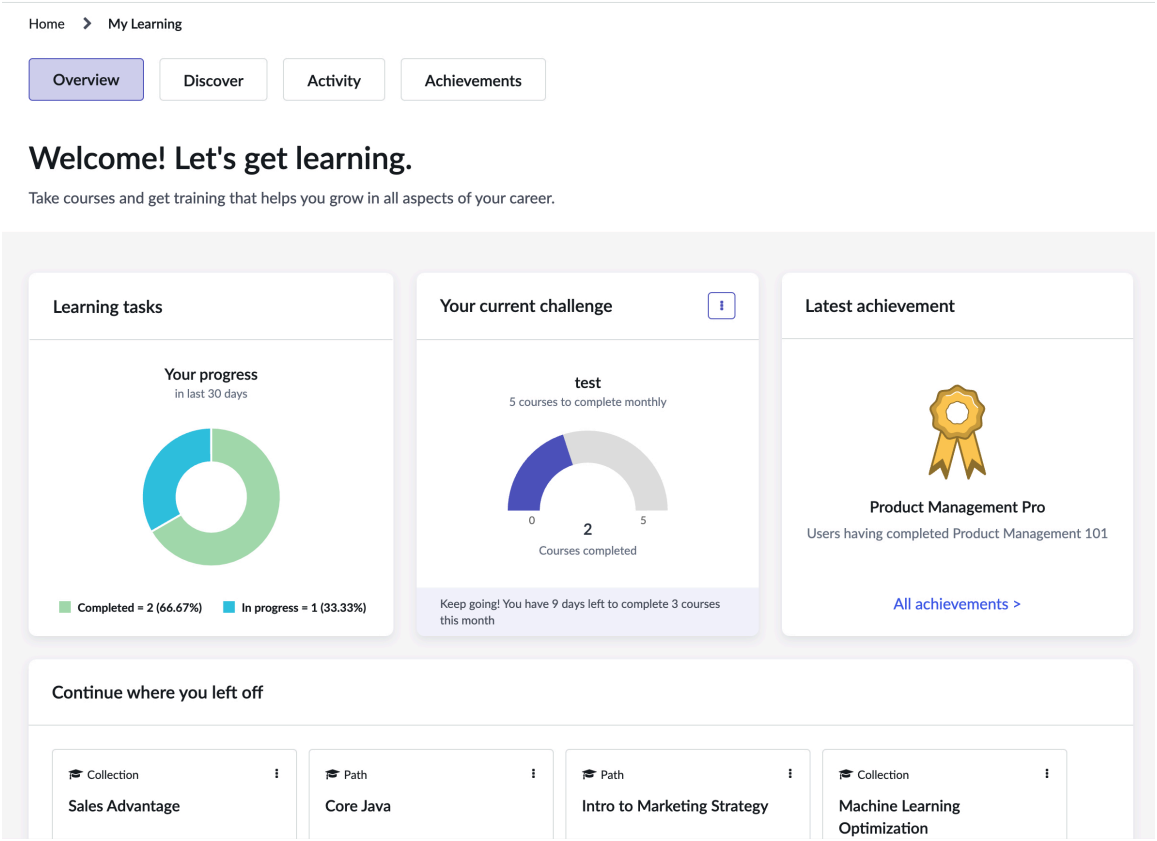
My ラーニング の [概要 **(Overview)]** タブには、コースの追跡、進捗状況の表示、達成度の表示などに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[概要] タブには、シームレスな学習体験に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングが表示されるので、期限前に完了する計画を立てることができます。
学習タスク	進行中および割り当てられている学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を発見することもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。

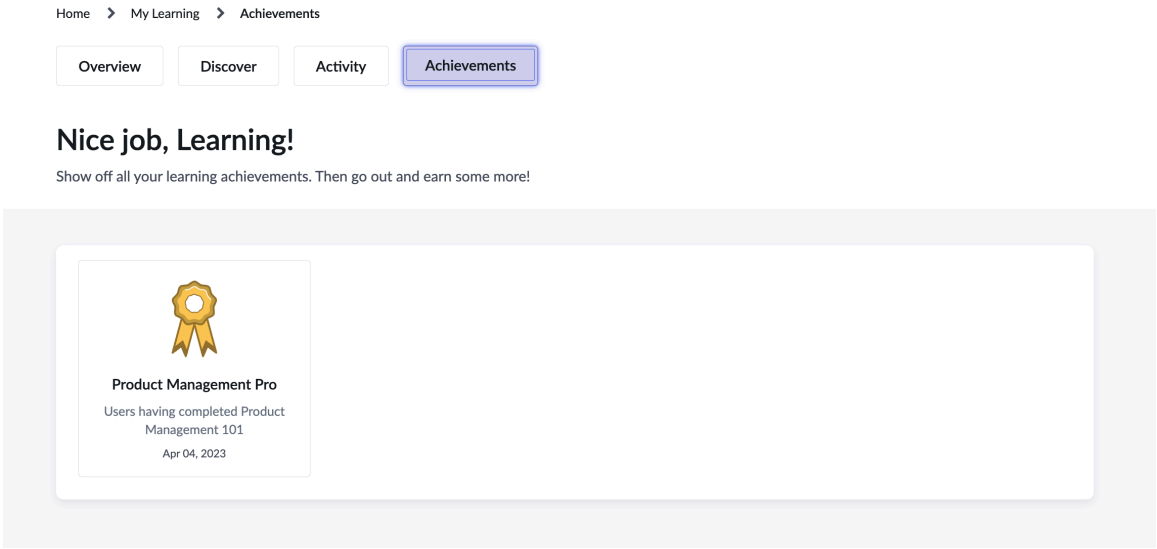
達成度

[自分のラーニング] の [達成度] タブには、すべての学習達成度が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] タブ



達成度

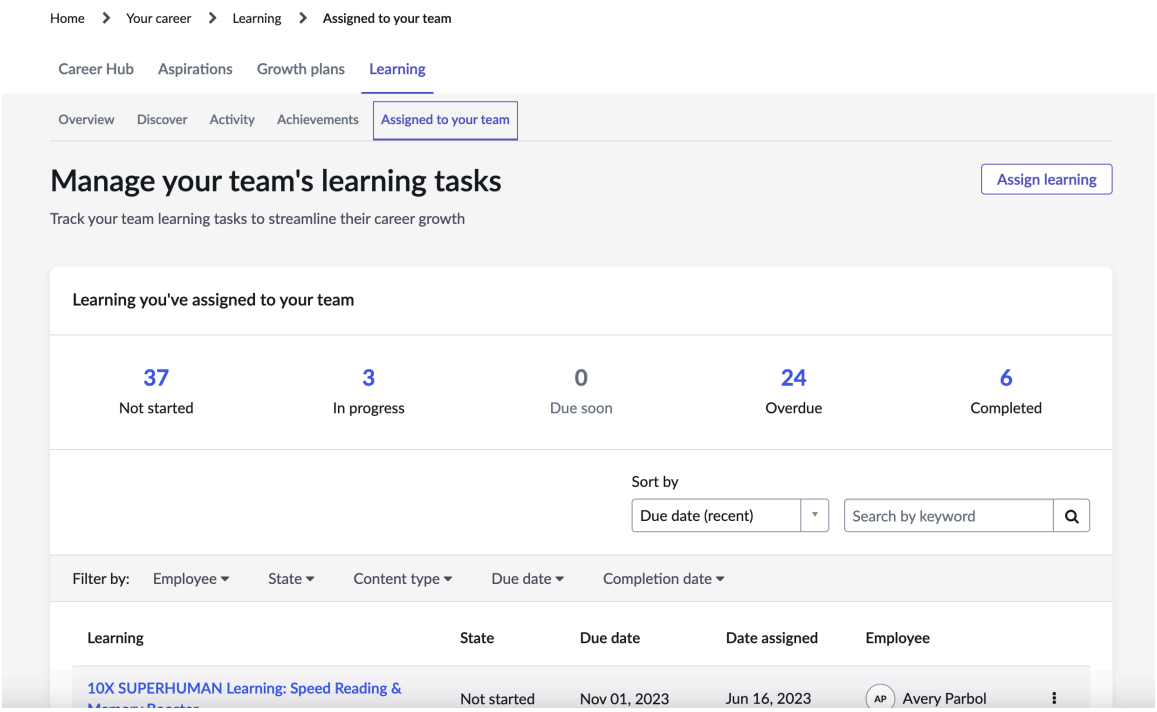
ウィジェット	説明
達成度	学習達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得してここで確認できます。

チームにアサイン済み

チームの学習タスクを追跡してキャリアの成長を簡素化します。

チームの学習タスクを管理します。

[チームにアサイン済み (Assigned to your team)] タブには、チームの学習の進捗状況を理解するのに役立つ次の情報が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームにアサインした学習：チームにアサインされた学習のステータスを表示します。
  - 未開始
  - 対応中
  - まもなく期日
  - 期限切れ
  - 完了です
- フィルター：[従業員]、[ステータス]、[コンテンツタイプ]、[期日]、[完了日] フィルターを使用して、チームの学習をソートします。
- 学習を割り当てる：マネージャーは、ラーニング をチームメンバーにアサインしてスキルを向上させます。

ラーニング と スキルインテリジェンス との統合

スキルインテリジェンス を ラーニング と統合して、スキル主導型学習の検索結果を導入します。学習者のスキルに基づいてコースを推奨および提案します。

ラーニング を スキルインテリジェンス と統合して、ユーザーの学習エクスペリエンスを向上させます。

スキルインテリジェンス プロパティ sn_skills_int.enable_skills を true に設定すると、ラーニングでスキルインテリジェンスが使用できるようになります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。

学習コンテンツに関連付けられたスキル

- 学習コース、コレクション、またはパスに関連付けられた目標の読み取り専用リスト。
- 詳細ページの [Related skills (関連スキル)] セクション。
- スキル主導型学習の検索結果。

学習コースへのスキルの追加

- 選択したスキルを検索するためのスキルインテリジェントウィジェット。
- スキルインテリジェンス との統合により、学習への関連スキルの追加が可能になります。

スキルベースの **AI** 検索

- コースタイトルと関連スキルからの関連性に基づく結果。
- 隣接スキルは含まれません。
- スキル用語の直接テキスト一致検索。

スキルベースの学習の推奨事項

- [自分の学習] に表示される学習の推奨事項
- 従業員のスキルと現在のジョブに必要であると特定されたスキルとの間のスキルギャップに基づく推奨事項。

ラーニング のインストールと設定

次の依存関係を設定して ラーニング を構成します。

始める前に

ラーニング の依存プラグインとアプリ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マネージャーハブ
- スキルインテリジェンス

  スキルインテリジェンス プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキルインテリジェンス の使用はすべての ラーニング ユーザーに対して有効になります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

管理者が ServiceNow Store から ラーニング アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク

RCA を許可

ラーニング をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲットヒューマンリソース (HR) コア
- ターゲットジャーニーアクセラレーター
- ターゲットジャーニーデザイナー

依存関係

ラーニング アプリケーションは、 ラーニングコア、従業員プロファイル などの他のアプリケーションに依存しています。

自分の ラーニング の使用

従業員センター で自分の ラーニング を使用して、学習内容と達成度にアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[自分の ラーニング **(My Learning)**] でコースコレクションに登録する

コースコレクションに登録して、スキルを向上させることができるコースを受講します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング > 検出.
2. 受講するコースコレクションまたはパスを選択します。

   注:
   登録するオプションは、コースコレクションまたはパス内でのみ使用できます。

3. [登録] を選択します。
4. [開始] を選択して学習を開始します。
5. オプション: コースコレクション内で [スキップ] を選択し、次のコースに進みます。
6. オプション: [完了済み項目を表示] スイッチを切り替えて、完了したコースを表示し、スキップしたコースを無視します。

   注:
   - 特定のコースはコースコレクションまたはパスでスキップできますが、表示される順序で完了するかスキップする必要があります。
   - [完了済み項目を表示] 切り替えスイッチは、コースコレクションまたはパス内でスキップされたコンテンツに対してのみ使用できます。

コースを再開する

このウィジェットを使用すると、途中で離れたコースに簡単にアクセスして再開できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [概要] ページで、[中断した場所から続行] ウィジェットから再開するコース、コースコレクション、またはパスを選択します。

   注:
   このウィジェットは、進行中ステータスのコースがある場合にのみ使用できます。

3. [再開] を選択します。

パーソナルコースコレクションの作成

コースやパスにアクセスしやすくするためのパーソナルコレクションを作成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 画面に表示されるコースのコンテキストメニューアイコン を選択します。
3. [コレクションに保存] を選択します。
4. [新規作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[新しいコレクションを作成] フォーム

フィールド	説明
コレクション名	新しいパーソナルコレクションの名前。
説明	パーソナルコレクションに関する簡単な説明。

6. [保存] を選択します。

コースをパーソナルコレクションに保存する

簡単にアクセスして学習を計画できるように、関心のあるコースをパーソナルコレクションに保存します。

始める前に
パーソナルコースのコレクションを作成します。詳細については、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 画面に表示されている任意のコースで、[コンテキストメニュー] アイコン ( ) を選択します。
3. コースを保存するコレクションを選択します。
4. [適用] を選択します。

> **注:**
> パーソナルコレクションをまだ作成していない場合は、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

ラーニング 課題の作成

選択した期間内に特定の数のコースを完了することに挑戦する ラーニング 課題を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ラーニング 課題は、[概要 (Overview)] タブで利用可能な新しいウィジェットであり、学習の進捗状況を追跡するために作成したすべての課題の簡単な概要を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [自分の学習] ホームページで、[学習課題を開始 **(Start a Learning Challenge)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[学習課題を設定 **(Set a learning challenge)]** フォーム

フィールド	説明
課題にタイトルを付ける	課題のタイトル。
コースの完了を追跡する頻度はどれくらいが良いですか？	コースの完了ステータスを追跡するのに適した頻度。利用可能な頻度は次のとおりです。 ○ 週次 ○ 月次 ○ 四半期ごと ○ 年次
いつ開始しますか？	課題を開始する予定の月。
各追跡期間に完了させたいコースの数はいくつですか？	追跡期間ごとに終了を目標とするコースの数。

4. [変更内容の保存] を選択します。

タスクの結果
ラーニング 課題が、進捗状況を追跡するための新しいウィジェットとともに [概要 (Overview)] タブに作成されます。

学習課題の完了

完了する準備ができたら、学習課題を完了します。

始める前に
必要なロール：ロールは不要

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキストアイコン ⋮ をクリックします。

> **注:**
> 課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

3. [課題を完了] を選択します。
4. [はい、完了しました] をクリックします。

タスクの結果
現在の課題が完了しますが、[アクティビティ] タブでいつでも再アクセスできます。

学習課題を再開する

課題の進捗状況をリセットする場合は、課題を再開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキスト (⋮) アイコンを選択します。

   注:
   課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

3. [再開する] を選択します。
4. [この課題を再起動しますか?] ポップアップで、[はい、完了しました] をクリックします。

最近のアクティビティを見る

[アサイン]、[保存済み]、[共有先]、[履歴] タブに簡単にアクセスして、最近の学習アクティビティを確認します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [自分の学習] の [アクティビティ] タブで利用可能な次のタブを使用して、アサイン済み、保存済み、自分と共有されているコース、および完了したコースの履歴を表示します。
   - アサイン：自分に割り当てられたコースをここで確認できます。
   - 保存済み：パーソナルコレクションに保存されたコースをここで確認できます。
   - 共有先：他のユーザーが自分と共有しているコースをここで確認できます。
   - 履歴：完了したコースに関する情報をここで確認できます。

チームへの ラーニング のアサイン

マネージャーは、チームメンバーに ラーニング をアサインしてスキルを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング > チームにアサイン済み.
2. [学習のアサイン] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ラーニング のアサインフォーム

フィールド	説明
この ラーニング のアサイン先	学習がアサインされている学習者。
アサイン済みの教材	アサイニーにアサインされる ラーニング 教材。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサインの説明	この ラーニング を学習者にアサインする理由。
期限	ラーニング の期限。

4. [アサイン] を選択します。

ラーニング の管理

ラーニング を使用すると、学習アドミニストレーターはユーザーアクティビティを管理できます。ユーザーの学習過程を支援するために、学習アドミニストレーターは、達成度を作成し、達成度ルールを定義し、ユーザーの学習アクティビティ全体を監視できます。

コンテンツコレクションの作成

ラーニング でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含むラーニングコンテンツを動的にグループ化します。

始める前に

すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. [新規] を選択します。
3. [コレクション] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

- コレクションフォーム
- コレクションへのコースアイテムの追加
- 学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム **(Course Collection Items)**] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読み取りアクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [学習コースセクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] を選択します。

コレクションへのトピックのアサイン

アサインされたトピックをコレクションに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > コレクション.
2. アサインされたトピックを追加するコレクションを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとしてコレクションに追加するトピックを選択します。

内部ラーニングコンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部ラーニングコースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング 内部コンテンツフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

次のタスク

ラーニング の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。詳細については、「ラーニングコンテンツへの関連スキルの追加」を参照してください。

関連情報

ラーニング 内部コンテンツフォーム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、内部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

内部学習コンテンツを作成します。詳細については、「内部ラーニングコンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する内部学習コースを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 内部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 内部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその内部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

内部コンテンツへのトピックのアサイン

アサインされたトピックを内部学習コンテンツに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する内部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして内部学習コースに追加するトピックを選択します。

外部の ラーニング コンテンツの表示

外部ソースから ラーニング アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. 表示するコースアイテムを選択します。
3. [外部コンテンツの学習] フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング の外部コンテンツフォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、外部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する外部学習コースを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 外部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 外部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその外部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

外部コンテンツへのトピックのアサイン

ラーニング の外部学習コンテンツにトピックをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] タブで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして外部学習コースに追加するトピックを選択します。

関連スキルの追加

ラーニング の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [関連スキル] タブで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルフォーム

フィールド	説明
名前	スキルの名前。
説明	スキルに関する詳細な説明。
レベルタイプ	スキルが属するレベルタイプ。
アクティブ	スキルを有効にするオプション。

5. [送信] を選択します。
6. [関連スキル] タブで [編集] を選択します。
7. 外部学習コンテンツスキルへのアクセス権が必要なユーザーを追加します。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. [新規] を選択します。
3. [学習ライブラリ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

- 学習ライブラリフォーム
- 学習ライブラリへのコースアイテムの追加
- 学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に

必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [該当するユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > タスク > ラーニングタスク.
2. [新規] を選択します。
3. [学習タスク] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

学習タスクフォーム

達成度の定義の作成

達成度の定義を作成して、最終目標を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[達成度] フォーム」を参照してください。

達成度へのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、達成度に読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lep.achievement_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. ユーザーアクセスを定義する達成度を開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 達成度へのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読み込み不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 達成度へのアクセス権を設定しないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読み込み不可] の両方に存在する場合は、[読み込み不可] が優先され、ユーザーはその達成度への読込アクセスが制限されます。

達成度への関連スキルの追加

関連スキルを達成度に追加して、達成度のスコープを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. 関連スキルを追加する達成度を選択します。
3. [関連のスキル] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コレクションから必要なスキルを、関連スキルリストに追加します。
5. [保存] を選択し、達成度の定義を更新します。

ユーザー達成度の作成

ユーザー達成度を作成して、自分のラーニングの受講者の成果を計画します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > ユーザー達成度.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	達成度が計画されるユーザー。
達成度	関連付けられる達成度の定義。
ステータス	達成度のステータス：[進行中 **(current)]**、[リスクあり]、または [期限切れ]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
達成日	達成度に達した日付。
有効期限	達成度の期限が切れる日付。

4. [送信] を選択します。

達成度のルールの作成

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度のルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「達成度のルールフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

達成度のルールアイテムの作成

達成度を得るためにすべてのアイテムまたはアイテム数を入力する必要があるかどうかを定義する、達成度のルールアイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度のルールを作成します。詳細については、「達成度のルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > 達成度のルール.
2. 達成度のルールアイテムを追加する達成度のルールを開きます。
3. 達成度のルールアイテムセクションで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度が計画されるユーザーの名前。
タイプ	達成度のステータス。現在、リスクあり、または期限切れの場合。
達成度のルール	関連付けられた達成度のルール。
アクティブ	達成度のルールアイテムが使用可能であることを示すオプション。
コンテンツ	達成度に関連付けられたコンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	達成度のルールアイテムが表示される順序。

5. [送信] を選択します。

ラーニング のレポートソリューション

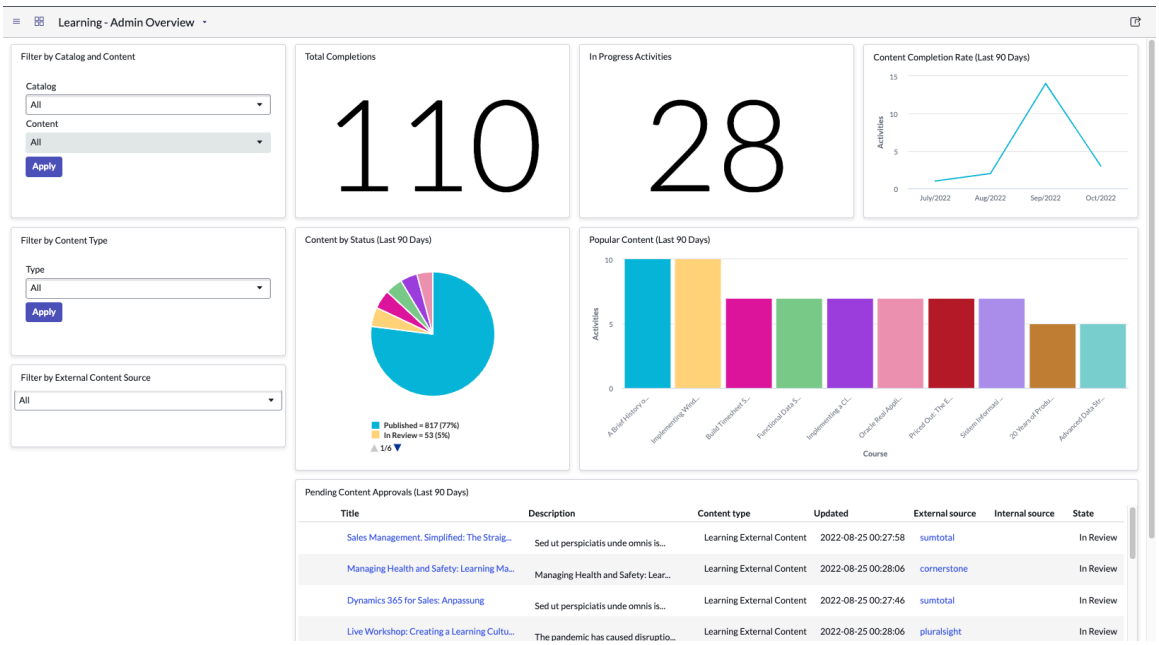
ラーニング には、ターゲットレポートを予測して、学習コンテンツの成功の測定に役立つすべてのユーザーアクティビティに関する統合データを提供する、次のダッシュボードが付属しています。

学習アドミンの概要ダッシュボード

学習アドミンの概要ダッシュボードは、ユーザーのコースアクティビティに関する統合レポートを学習アドミニストレーターに提供します。

学習アドミンの概要ダッシュボードは、ラーニング アプリケーションのアクティビティ全体に関する有用な情報を学習アドミン (sn_lc.learning_admin) に提供します。

学習アドミンの概要



学習カタログの概要

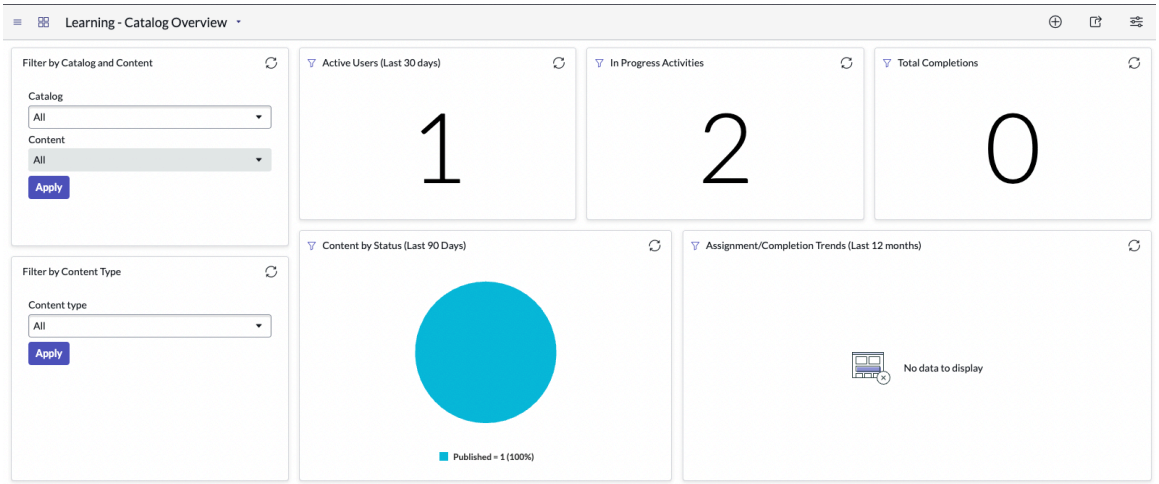
学習カタログの概要ダッシュボードは、学習カタログマネージャーにユーザーアクティビティの詳細ビューを提供します。

学習カタログの概要ダッシュボードは、ユーザーのすべての学習アクティビティの概要をカタログマネージャーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習カタログの概要

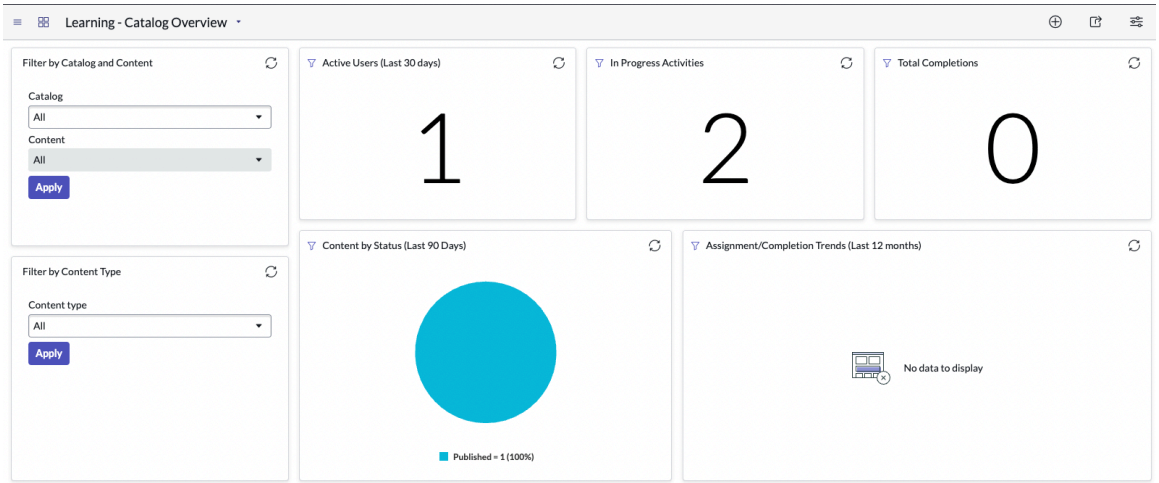


学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボード

学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボードは、ユーザーアクティビティの詳細なレポートをコンテンツ作成者に提供します。

学習コンテンツ作成者ダッシュボードは、学習アドミニストレーターとも共有されます。

学習コンテンツ作成者ダッシュボード



自動翻訳

ラーニング の参照

学習エクスペリエンスとともにインストールされたシステムのプロパティとテーブルに関する情報が、すべてここにリストされます。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成し、内部および外部の複数のコースを含むラーニングコンテンツを動的にグループ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
状況	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視化のオプション。 このチェックボックスをオンにすると、コレクションは ラーニング ポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
メトリクス	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	コンテンツの公開予定日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
有効期限	コレクションの廃止日。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

ラーニング 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 ラーニング コースを作成します。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される ラーニング コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	ラーニング コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 ラーニング コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	ラーニング コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 ラーニング コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	ラーニング コンテンツの難易度。
状況	内部 ラーニング コースの現在のステータス。
作成者	ラーニング コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 ラーニング コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

ラーニング の外部コンテンツフォーム

ラーニング 外部コンテンツフォームのフィールド値の説明。

学習の外部コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
アクティブ	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイル ディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。
予定期間	コースアイテムの完了に要した推定合計時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/コーチングアプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)**] フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
状況	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

[達成度] フォーム

達成度の定義を作成してコースに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度の定義の名前。
画像	達成度をサポートするために添付する関連画像。
コースカタログ	達成度の定義の関連コースカタログ。
タイプ	達成度の定義のタイプ。 • 認定 • バッジ
有効期限	達成度は一定期間後に期限切れになります。
説明	得られた達成度の説明。

達成度のルールフォーム

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

達成度のルールフォーム

フィールド	説明
名前	達成度のルールの名前。
達成度	達成度のルールの関連付けられた達成度。
アクティブ	達成度のルールがアクティブかどうか。
順序	達成度が表示される順序。
完了要件	達成度の入力。すべてのアイテム、またはアイテムの数が必要な場合。
アイテム数	達成度を得るために入力する必要があるアイテムの数。 このフィールドは、[完了要件] フィールドで [アイテム数] が選択されている場合にのみ使用できます。
説明	達成度のルールの説明。

学習コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

学習コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
オーナー	コースカタログの所有者。
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習コースカタログフォーム (続く)

フィールド	説明
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
説明	カタログの説明
管理	
アドミン	コースカタログに適したアドミンロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

ラーニングコア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

ラーニング とともにインストールされるコンポーネント

ラーニング をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ラーニング でのロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.learning_admin	ラーニング アプリケーション構成を設定します。アプリケーションのすべてのアクションを実行します。すべてのテーブルに対する CRUD アクセス権を保持します。	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	ラーニング アプリケーションのカタログとカタロググループを管理します。	sn_lc.catalog_group_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング でのロール (続く)

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.learning_manager	ラーニング アプリケーション構成を設定します。アプリケーションのすべてのアクションを実行します。すべてのテーブルに対する CRUD アクセス権を保持します。	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	ラーニング アプリケーションのカタログを管理します。	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	ラーニング アプリケーションでの学習タスクの作成を担当します。	sn_lc.task_creator
sn_lep.achevement_manager	ラーニング アプリケーションの達成度を作成および管理します。	sn_lep.achevement_manager

インストールされるテーブル

ラーニングとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
達成度 [sn_lep_achevement]	ラーニング で構成されたすべての達成度の詳細を保存します。
ユーザー達成度 [sn_lep_user_achievement]	ラーニング のすべてのユーザー達成度の情報を保存します。
達成度のルール [sn_lep_achievement_rule]	ラーニング の達成度を定義するルールを定義します。
達成度のルールアイテム [sn_lep_achievement_rule_item]	ラーニング の達成度のルールの情報すべてを保存します。
達成度スキル [sn_lep_m2m_achievement_skill]	達成度を関連するスキルにマッピングします。

キャリアアセスメント

キャリアアセスメント アプリケーションは、キャリアアップに役立ち、主題に関する学習者の知識をテストするのに役立つ試験を作成する機能を提供する試験エンジンとして機能します。

キャリアアセスメント は、キャリアアセスメント のユーザーの学習エクスペリエンスを向上させる受験アプリケーションです。キャリアアセスメント は、独自のユーザーエクスペリエンスを提供します。バックエンドでは、学習アドミニストレーターが キャリアアセスメント を使用して試験とラーニングパスを作成し、ユーザー向けにカスタマイズされた学習過程を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



キャリアアセスメントがキャリアアップにどのように役立つかをご覧ください

Configure (構成)



キャリアアセスメント の構成

使用



使用方法を学習する キャリアアセスメント

参照



ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

キャリアアセスメント の詳細

キャリアアセスメント の機能を探索します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから キャリアアセスメント をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

注:
キャリアアセスメント は 従業員センター アプリケーションで利用できます。ラーニング の一部の機能は、 HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

キャリアアセスメントでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

キャリアアセスメント にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「キャリアアセスメント の構成」と「キャリアアセスメント の参照」を参照してください。

従業員センターでのキャリアアセスメントの使用

キャリアアセスメント を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムとアセスメントに関する最新情報を把握します。

詳細については、「キャリアアセスメント の使用」を参照してください。

キャリアアセスメント と ラーニング との統合

キャリアアセスメント を ラーニング と統合して、アセスメントベースの学習を改善します。学習者は、[自分の学習 (My Learning)] で受講するさまざまなコースで利用可能なクイズを使用して、学習を追跡し、知識を評価できます。

詳細については、「自分の ラーニング の使用」を参照してください。

キャリアアセスメント の構成

次のように設定して、キャリアアセスメント を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

RCA を許可

キャリアアセスメント をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲットヒューマンリソース (HR) コア
- ターゲットジャーニーアクセラレーター
- ターゲットジャーニーデザイナー

依存関係

キャリアアセスメント アプリケーションは、 キャリアアセスメント、 キャリアアセスメント、 キャリアアセスメント などの他のアプリケーションに依存しています。

キャリアアセスメント の使用

キャリアアセスメント を使用して試験を作成します。

試験カタログの作成

カテゴリに基づいて試験を分離できるように、試験カタログを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_exam.catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

試験カタログフォーム

フィールド	説明
名前	試験カタログの名前。
アドミン	試験カタログのアドミンを選択するオプション。
オーナー	試験カタログの所有者。
説明	試験カタログの内容の説明。

3. [送信] を選択します。

試験カタログのユーザーアクセスの定義

試験カタログの作成後は、試験カタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、カタログのユーザーアクセスを定義できます。

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > すべて.
2. ユーザーアクセスを定義する試験カタログを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 試験カタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 試験カタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

   注:
   ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその試験カタログへの読み取りアクセスが制限されます。

7. [保存] を選択します。
8. [寄稿可能] タブで、[編集] を選択します。
9. 試験カタログに寄稿できるユーザーを追加します。
10. [保存] を選択します。
11. [寄稿不可] タブで、[編集] を選択します。
12. 試験カタログに寄稿できないユーザーを追加します。
13. [保存] を選択します。

カタログへの試験の追加

キャリアアセスメント の試験カタログに試験を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > すべて.
2. 試験を追加する試験カタログを開きます。
3. [試験] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

試験の作成

キャリアアセスメント で試験を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

タスクの結果
試験は [ドラフト] ステータスで作成されます。

> **注:**
> 試験は、少なくとも 1 つの質問と 2 つのオプションを含み、必要な数のオプションが正しいとマークされている場合にのみ公開できます。

次のタスク
試験に質問を追加します。「試験への質問の追加」を参照してください。

試験への質問の追加

キャリアアセスメント で試験に質問を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験に質問を追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. [質問] セクションで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「質問フォーム」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
質問にオプションを追加します。「質問へのオプションの追加」を参照してください。

質問へのオプションの追加

キャリアアセスメント で質問のオプションを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験の質問のオプションを追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

質問を作成します。「試験への質問の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. オプションを追加する質問を選択します。
5. [質問オプション] セクションで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「質問オプションフォーム」を参照してください。
7. [送信] を選択します。

キャリアアセスメント からのラーニングパスへの試験の追加

キャリアアセスメント からラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加するための内部学習コンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「内部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

内部コンテンツの学習フォーム

試験インスタンスの表示

試験インスタンスを表示して、ユーザーに割り当てられた試験の試行回数、スコア、および完了ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

アドミンリストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスを表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべての状況の試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンスフォーム」を参照してください。

試験インスタンスの試行回数の表示

ユーザー別の試験インスタンスの試行回数を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

アドミンリストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスの試行を表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべての状況の試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。
3. 表示する試験インスタンスの試行番号を選択します。
4. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンス試行フォーム」を参照してください。

キャリアアセスメント の参照

キャリアアセスメント と併せてインストールされるシステムのプロパティとテーブルに関するすべての情報がここに一覧表示されます。

キャリアアセスメント とともにインストールされるコンポーネント

キャリアアセスメント をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

システムプロパティ

キャリアアセスメント のシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_lep.show_exam_guidelines	ユーザーがクイズを開始する前に試験ガイドラインのポップアップを表示するプロパティ。

インストールされるロール

キャリアアセスメントとともにインストールされるロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_exam.admin	キャリアアセスメント アプリケーション構成を設定します。	sn_exam.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリアアセスメントとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_exam.catalog_admin	キャリアアセスメント でカタログを作成および管理します。	sn_exam.catalog_admin

インストールされるテーブル

キャリアアセスメントとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
試験カタログ [sn_exam_catalog]	キャリアアセスメント で作成されたすべてのカタログを保存します。
試験 [sn_exam_exam]	キャリアアセスメント ですべての試験に関する情報を保存します。
試験インスタンス [sn_exam_instance]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスを保存します。
試験インスタンスの試行 [sn_exam_instance_attempt]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスの試行を保存します。
試験カタログは寄稿不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できないユーザーのリスト。
試験カタログは受験不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できないユーザーのリスト。
試験カタログは寄稿可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できるユーザーのリスト。
試験カタログは受験可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できるユーザーのリスト。
質問 [sn_exam_question]	キャリアアセスメント で試験の質問を保存します。
質問オプション [sn_exam_question_option]	キャリアアセスメント で試験の質問のオプションを保存します。
試験の質問の回答 [sn_exam_question_response]	キャリアアセスメント で試験の質問の回答を保存します。

試験フォーム

試験フォームを使用して試験を作成します。

試験フォーム

フィールド	説明
名前	試験の名前。
カタログ	関連する試験カタログ。
期間	試験の予定時間。
再試行待機時間	ユーザーが試験を再受験できるまでの待機時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

試験フォーム (続く)

フィールド	説明
状況	試験の現在の状況。
オーナー	試験を所有するユーザー。
アクティブ	試験を確実に使用するためのオプション。
説明	試験内容の説明。
コンテンツ	
説明	試験を受験する際に従う手順。
パスメッセージ	試験を正常に完了した後に表示されるメッセージ。
失敗メッセージ	受験者が試験に合格するための最低スコアを達成できなかった場合に表示されるメッセージ。
結果	
合格率	この試験に合格するために必要な最低の割合。
質問をランダム化	質問をランダムに表示させるオプション。

質問フォーム

質問フォームのフィールド値の説明。

質問フォーム

フィールド	説明
質問	試験に表示される問題。
アクティブ	質問を有効にするオプション。 アクティブなオプションを選択すると、ユーザーが試験を受けるときに問題が表示されます。
試験	質問に関連付けられた試験。
詳細情報	
タイプ	この質問に対するオプションの形式。 • 選択肢 • 複数選択
スコア	質問に割り当てられたマークの数。
順序	一連の質問の中で質問が表示される位置。

質問オプションフォーム

質問オプションフォームのフィールド値の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問オプションフォーム

フィールド	説明
名前	質問に表示されるオプション。
順序	オプションが一連のオプションに表示される位置。
質問	オプションに関連する質問。
正しい回答	質問に対する望ましい回答。 このチェックボックスをオンにすると、オプションは採点済み質問の正解として登録されます。
アクティブ	オプションの使用を有効にします。 チェックボックスをオンにすると、このオプションはユーザーは表示されます。

内部コンテンツの学習フォーム

内部コンテンツの学習フォームを使用して、キャリアアセスメント からのラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加します。

内部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される学習コンテンツのタイプ。 [クイズ **(Quiz)]** を選択して、ラーニングパスに試験を追加します。
クイズ	ラーニングパスに追加する試験。 このフィールドは、[内部ソース **(Internal source)]** フィールドで [クイズ **(Quiz)]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	学習コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部学習コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	学習コンテンツの難易度。
状況	内部学習コースの現在のステータス。
作成者	学習コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部学習コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部コンテンツの学習フォーム (続く)

フィールド	説明
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	コンテンツが有効になるまでの日数。

試験インスタンスフォーム

試験インスタンスフォームのフィールド値の説明。

試験インスタンスフォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス番号。
アサイン先	試験インスタンスにアサインされたユーザーの名前。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。
試験	試験インスタンスに関連付けられた試験の名前。
状況	試験インスタンスの現在の状況。
結果	試験インスタンスの合格または不合格のステータス。
現在完了した試行回数	現在完了した試行の回数。
再試行時間	次の試行までの待機時間。

試験インスタンス試行フォーム

試験インスタンス試行フォームのフィールド値の説明。

試験インスタンス試行フォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス試行番号。
試行番号	試験の現在の試行番号。
質問総数	試験の問題の合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

試験インスタンス試行フォーム (続く)

フィールド	説明
正しい質問	ユーザーによって正しく回答された質問の合計数。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。
試験インスタンス	試験インスタンス試行に関連付けられた試験インスタンス番号。
状況	試験インスタンス試行の現在の状況。
結果	試験インスタンス試行の合格または不合格のステータス。
開始時間	試験インスタンス試行の開始時間。
終了時間	試験インスタンス試行の終了時間。
現在の位置	試験インスタンスの試行を終了する前のユーザーの位置。 • 質問の順序 • **review** • **score**

メンタリング

ServiceNow® メンタリング アプリケーションは、メンターシップを求める個人と経験豊富なメンターをつなぐプラットフォームです。メンティーとメンターの両方にシームレスなエクスペリエンスを提供します。



メンタリング には次の機能があります。

登録

従業員は、登録の設定 (スキル、フォーカスエリア、メンターシップのその他の設定) を指定して、メンティー/メンターとして登録するか、両方のロールとして登録するかを選択できます。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル設定

メンティーは、メンターシップ登録設定の 1 つとしてスキルを選択できます。メンターは、メンターシップ支援を提供できるスキルを選択できます。詳細については、「スキルの検索と追加」を参照してください。

推奨されるメンター

登録されたメンティーは、登録設定に基づいてメンターの提案を即座に表示し、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択できます。詳細については、「推奨されるメンターの表示」を参照してください。

メンターの検索

従業員は、名前、ジョブプロファイルでメンターを検索できます。追加のフィルターを使用して、メンターのリストから検索することもできます。

詳細については、「メンターの検索」を参照してください。

一致インサイトカード

メンティーとメンターの従業員はいずれも、自分が設定したスキルと設定に基づいて計算される一致スコアに基づいて、一致インサイトを表示できます。詳細については、「一致インサイトを表示」を参照してください。

開始するには

メンタリング の詳細 詳細 詳細情報 - メンタリング	メンタリングの構成 構成	メンタリング の使用 使用
メンタリング の使用 使用	メンタリングの参照情報 参照	

メンタリング の詳細

メンタリング は、従業員が有意義なメンタリング関係を見つけてビルドし、従業員の成長とエンゲージメントを促進する機会を提供する、新たな最新プラットフォームです。

メンタリング の詳細

メンタリング を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから メンタリング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
メンタリング は 従業員センター アプリケーションで利用できます。メンタリング の一部の機能は、 キャリア対話 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

メンタリングでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

メンタリング にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「メンタリングの構成」と「メンタリングの参照情報」を参照してください。

メンタリング の使用

メンタリング を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムやコースなどに関する最新情報を把握します。

詳細については、「メンタリング の使用」を参照してください。

スキルインテリジェンス と メンタリング との統合

メンタリング は、スキルインテリジェンス をメンター/メンティーのスキルベースの推奨事項に統合します。

メンタリング ホームページ

メンタリング ホームページには、すべてのメンターシップの関係、要求、プログラムの全体図が表示されます。

概要

[概要] タブは、従業員センター から移動して メンタリング にアクセスしたときに最初に表示されます。このタブを使用して、現在のメンターシップ、メンターシップ要求、推奨メンターを表示し、メンターシップの詳細を確認します。

あなたのメンターシップ

[あなたのメンターシップ **(Your mentorships)**] タブを使用して、組織全体のトレンドのコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

メンタリングの構成

メンタリング の構成

始める前に
メンタリング の依存プラグインと依存アプリのインストール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

このタスクについて
アドミニストレーターが ServiceNow Store から メンタリング アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
RCA を許可

メンタリング をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲットヒューマンリソース (HR) コア
- ターゲットジャーニーアクセラレーター
- ターゲットジャーニーデザイナー

依存関係

メンタリング アプリケーションは、 キャリア対話、従業員プロファイル などの他のアプリケーションに依存しています。

メンタリング プログラムの作成

メンティーが採用できるカスタマイズされたメンタリングプログラムを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > プログラム.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンタリングプログラムフォーム

フィールド	説明
名前	プログラムの名前。
最短期間	プログラムの最短期間 (月数)。
デフォルト期間	デフォルトのプログラム期間 (月単位)。
状況	プログラムのステータス。
最大期間	プログラムの最長期間 (月数)

4. [保存] を選択します。

新しいメンタリング参加者の追加

マネージャーは、チームのメンバーをメンターまたはメンティーとしてメンターシッププログラムに参加できるように追加します。

始める前に

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > パートナー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メンタリング参加者フォーム

フィールド	説明
従業員	参加者として追加する従業員の名前。
プログラム	参加者を追加するプログラムの名前。
Type (タイプ)	参加者のタイプ ○ メンター ○ メンティー
状況	参加者のステータス。 ○ ドラフト ○ 登録日 ○ 利用不可

4. [保存] を選択します。

メンタリング関係の作成

マネージャーは、2 人の従業員間にメンタリング関係を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > 関係性.
2. [新規] を選択します。
3. メンタリング関係フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンタリング 関係フォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

メンタリング の使用

従業員センター で メンタリング を使用して、学習内容と達成度にアクセスします。

メンターまたはメンティーとして登録する

メンターまたはメンティーとして登録して、新しい方法で同僚から学びましょう。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング.
2. [開始する] を選択します。
3. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - メンティーになりたい
   - メンターになりたい

   注:
   両方を行うことができますが、メンティーおよびメンターとして個別に登録する必要があります。
4. [次へ] を選択し、ウィザードに表示される質問に答えます。

メンティーの設定の追加

メンティーとして、自分の設定を追加して、キャリアをガイドしてくれる適切なメンターを見つけます。

始める前に
メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンティー設定ウィザードで、必須の質問に答えます。
2. [スキルを検索] オプションを使用して、メンターが支援できるスキルを追加します。
   スキルを追加するには、「スキルの検索と追加」を参照してください。
3. [次へ] を選択します。
4. [メンターに何を求めていますか？] の質問で、適切なメンターとのマッチングに役立つ設定を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
少なくとも 1 つの設定を選択してください。

メンター関係設定

設定	説明
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 航空宇宙 ○ 人工知能 ○ 会計 ○ 財務サービス ○ 消費財 ○ ヘルスケア ○ 電気通信 ○ 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ キャリアパスの開発 (Developing Career Path) ○ リーダーシップ開発 ○ 問題解決 ○ フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) ○ 意思決定 ○ ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？(What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 職場の女性 (Women in the workspace) ○ BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) ○ LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) ○ 退役軍人 ○ 働く親 (Working Parents) ○ キャリア初心者 (Career Beginners)

5. [次へ] を選択します。

6. [他のメンター設定は何ですか？] の質問で、選択に応じてオプションを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加のメンター関係設定

その他の設定	
どの部門に所属するメンターを希望しますか？ (Which department you want your mentor to be from?)	メンターの所属部門の希望を追加するオプション。
どのロールのメンターを希望しますか？ (Which roles are you looking for your mentor to be in?)	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which timezones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？ (What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。

7. [登録] を選択します。

> **注:**
> まだメンティーとして登録する準備ができていない場合は、[ドラフトとして保存] を選択して設定を保存することもできます。

スキルの検索と追加

メンティーとして、スキル名またはキーワードを検索して、そのスキルを専門とするメンターを見つけます。

始める前に

メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンティー設定ウィザードで、必須の質問に答えます。

2. [スキル検索] オプションを使用して、メンターが支援できるスキルを追加します。

3. [さらにスキルを検索 **(Search for more skills)]** ウィザードで、スライドバーを使用して次のいずれかの習熟度レベルを指定します。

- 未評価
- 初級
- 中級
- 上級
- エキスパート

4. [スキルを追加] を選択します。

タスクの結果

選択したスキルが現在のスキル設定に追加されます。スキルを追加した後、メンティー設定ウィザードを完了できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンター設定の追加

メンターとして、自分の設定を追加して、自分が適しているかどうかをメンティーが判断できるようにします。

始める前に
メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンター設定ウィザードで、必須の質問に答えます。
2. [次へ] を選択します。
3. [メンターに何を求めていますか？] の質問で、適切なメンターとのマッチングに役立つ設定を行います。

   注:
   少なくとも 1 つの設定を選択してください。

   メンター関係設定

設定	説明
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 航空宇宙 ○ 人工知能 ○ 会計 ○ 財務サービス ○ 消費財 ○ ヘルスケア ○ 電気通信 ○ 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ キャリアパスの開発 (Developing Career Path) ○ リーダーシップ開発 ○ 問題解決 ○ フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) ○ 意思決定 ○ ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？(What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定	説明
	○ 職場の女性 (Women in the workspace) ○ BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) ○ LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) ○ 退役軍人 ○ 働く親 (Working Parents) ○ キャリア初心者 (Career Beginners)

4. [次へ] を選択します。
5. [他のメンター設定は何ですか？] の質問で、選択に応じてオプションを追加または削除します。

追加のメンター関係設定

その他の設定	
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which timezones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンティーと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？ (What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。
一度に何人のメンティーを受け入れるか (How many mentees are you willing to take on at a time)	1 人または 2 人のメンティーから選択するオプション。

6. [登録] を選択します。

> **注:**
> まだメンティーとして登録する準備ができていない場合は、[ドラフトとして保存] を選択して設定を保存することもできます。

メンターの検索

名前、ジョブプロファイル、またはその他の希望する基準でメンターを検索します。追加のフィルターを使用して、メンターのリストで検索することもできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター (suggested mentors)] セクションのメンターのプロファイルで [メンターを検索 **(Search mentors)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
推奨メンターは、設定を設定した後にのみ表示されます。

3. [対応可能なメンターを探す **(Explore available mentors)**] ページに、接続できるメンターのリストが表示されます。
4. [名前またはキーワードによる検索 **(Search by name or keyword)**] フィールドを使用して、探している特定のメンターを検索します。
5. [フィルター] を選択し、フォームに入力してスキルまたはその他の要件を追加します。

[すべてのフィルター] フォーム

フィールド	説明
ジョブファミリー	メンターの事業部門または機能。
ジョブタイトル	メンターのロールまたは役職
ジョブ勤続レベル	メンターのロールレベル。
在職期間	メンターの在職期間の範囲。
メンタリング関係	メンターシップの期間の範囲。

6. [適用] を選択します。
7. 希望するメンターを見つけて、[接続] を選択します。
詳細については、「つながりの要求」を参照してください。

メンティー設定の編集

メンティーは、自分のスキル、フォーカスエリア、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、設定を編集します。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [設定を編集] リストから [メンティー設定を編集 **(Edit mentee preferences)**] を選択します。
3. [メンティー設定を編集 (Edit mentee preferences)] フォームで、フォームフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[メンティー設定を編集] フォーム」を参照してください。
4. [保存して閉じる] を選択します。

メンター設定の編集

メンターは、自分のスキル、フォーカスエリア、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、設定を編集します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [設定を編集] リストから [メンター設定を編集 **(Edit mentor preferences)]** を選択します。
3. [メンター設定] フォームで、フォームフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンター設定フォーム」を参照してください。
4. [保存して閉じる] を選択します。

つながりの要求

自分に適していると思われるメンターとのつながりを要求します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター (suggested mentors)] セクションのメンターのプロファイルで [コネクト] を選択します。

   注:
   推奨メンターは、設定を設定した後にのみ表示されます。
3. [メンタリング期間 (Mentoring duration)] リストから期間を選択します。
4. [メッセージ] フィールドに要求メッセージを追加します。
5. [送信] を選択します。

推奨されるメンターの表示

登録されているメンティーは、登録設定に基づいて推奨されるメンターを即座に表示できます。また、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択することもできます。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

メンティーの設定を追加します。「メンティーの設定の追加」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター] セクションで、設定に基づいて関連する一致のリストを表示します。
3. 推奨されたメンターに連絡するか、検索オプションを使用して他のメンターを検索できます。

一致インサイトを表示

設定の一致スコアに基づいて計算された一致インサイトスコアを表示します。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンティーの設定を追加します。「メンティーの設定の追加」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター **(Suggested mentors)]** で、推奨メンターのハンバーガーメニューをクリックします。
3. [一致インサイトを表示 **(View match insights)]** を選択し、推奨されたメンターまたはメンティーに関する次の一致情報を表示します。
   - フォーカスエリア
   - スキル
   - 言語
4. [閉じる] を選択して、[一致インサイトカード (match insights card)] ビューを閉じます。

メンタリング要求の表示

他のユーザーとの間で送受信したメンタリング要求を追跡します。

始める前に
メンティーまたはメンターとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [メンタリング要求 **(Mentoring requests)]** セクションでは、次の情報からの情報が表示されるように選択できます。

   注:
   要求リストを [最新 **(Most recent)]** と [最も古い **(Oldest)]** でソートすることもできます。

メンタリングの参照情報

メンタリング (人材開発) の参照情報

メンタリング 関係フォーム

メンタリング関係フォームを使用して、メンティーとメンター間の新しい関係を開始します。

メンタリング関係フォーム

フィールド	説明
メンティー	メンティーの名前。
メンター	メンターの名前。
期間	デフォルトのプログラム期間 (月単位)。
状況	プログラムのステータス。
開始日	関係が開始される日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンタリング関係フォーム (続く)

フィールド	説明
終了日	関係が終了する日付。
要求の詳細	
要求日	関係が要求される日付。
取消日	関係を撤回する必要がある日付。
要求メモ	関係要求に関する詳細。
辞退の詳細	
拒否理由	関係を辞退する理由。
辞退日	関係を辞退する日付。
辞退メモ	関係が辞退された理由の詳細。

[メンティー設定を編集] フォーム

このフォームを使用して、メンティーとしての設定を記録します。

[メンティー設定を編集] フォーム

フィールド	説明
別のスキルを検索 (Find a different skill)	スキル名またはキーワードを使用してスキルを検索するために使用する検索フィールド。 スキルの検索と追加
メンタリングのフォーカスエリア	
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 航空宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財 • ヘルスケア • 電気通信 • 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • キャリアパスの開発 (Developing Career Path) • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用 (Harnessing Feedback)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メンティー設定を編集] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 意思決定 • ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？ (What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 職場の女性 (Women in the workspace) • BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) • LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) • 退役軍人 • 働く親 (Working Parents) • キャリア初心者 (Career Beginners)
その他の設定	
どの部門に所属するメンターを希望しますか？ (Which department do you want your mentor to be from?)	メンターの所属部門の希望を追加するオプション。
どのロールのメンターを希望しますか？(Which roles are you looking for your mentor to be in?)	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which time zones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？(What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。

メンター設定フォーム

このフォームを使用して、メンターとしての設定を記録します。

メンター設定フォームを編集

フィールド	説明
メンタープロファイル	自分のプロファイルを他のユーザーに表示するオプション。
スキルの強み	メンターとしてのすべてのスキルと強みのリスト。
メンタリングのフォーカスエリア	
どのような業界の専門知識をメンティーと共有できますか？ (What industry expertise can you share with your mentee?)	利用可能なオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンター設定フォームを編集 (続く)

フィールド	説明
	• 航空宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財 • ヘルスケア • 電気通信 • 行政
どのようなトピックについてメンティーと話し合うことができますか？ (What topics of interest would you be able to discuss with your mentee?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • キャリアパスの開発 (Developing Career Path) • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) • 意思決定 • ネットワーク
自分が参加しているコミュニティで、メンティーの学習を支援したいのはどのコミュニティですか？ (What communities are you involved in that you'd like to help your mentee learn about?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 職場の女性 (Women in the workspace) • BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) • LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) • 退役軍人 • 働く親 (Working Parents) • キャリア初心者 (Career Beginners)
その他の設定	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

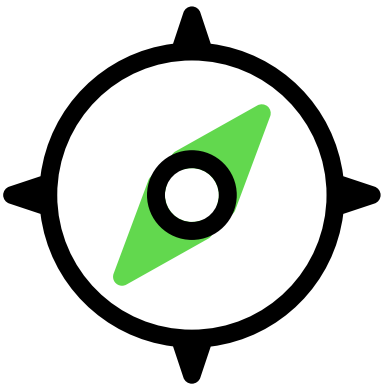
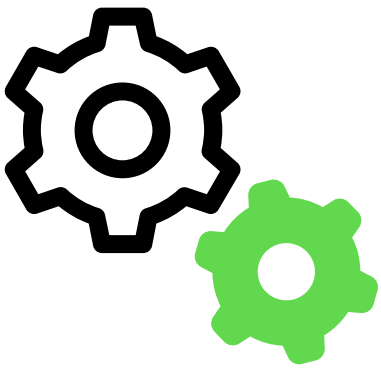
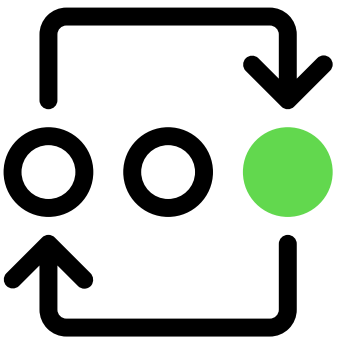
メンター設定フォームを編集 (続く)

フィールド	説明
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which time zones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？(What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。
一度に何人のメンティーを受け入れますか？ (How many mentees are you willing to take on at a time?)	1 人または 2 人のメンティーを選択するオプション。

従業員のゴール®

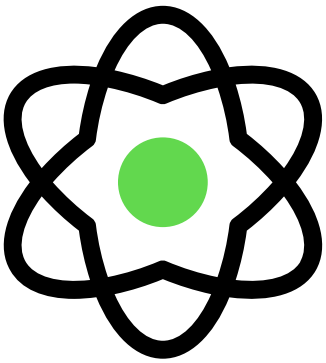
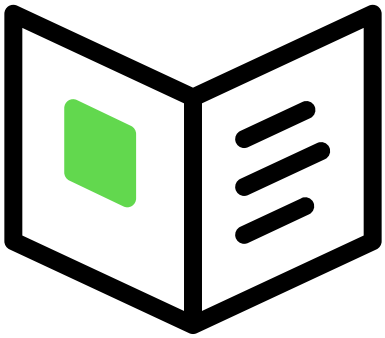
ServiceNow® 従業員のゴール アプリケーションを使用すると、従業員は従業員センターで自分のキャリアゴールを表示および追跡できます。このアプリケーションは、従業員が会社の戦略的目標に集中して連携し、組織全体のパフォーマンスを向上させることができるツールです。

開始するには

探索	のインストールと構成	データ連携
		
従業員とマネージャーが 従業員のゴールを使用する方法について説明します。	ServiceNow Store から 従業員のゴール アプリをインストールします。アドミニストレーターは、設定オプションが利用可能な場合にアプリケーション機能を設定できます。	HCM ソフトウェアと統合することで、 従業員のゴール アプリの機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照	
		
目標を表示して再確認し、個々の取り組みを会社の目標に合わせます。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

従業員のゴール の詳細

従業員のゴール アプリケーションを使用すると、従業員とマネージャーは、組織によって設定されたビジネスゴールと従業員に固有の個人的なゴールを可視化できます。このアプリケーションは、従業員がゴールを促進して、組織内の人材を強化するための成長計画を実現するのに役立ちます。

従業員のゴール アプリは、人材開発スイートの次のアプリと緊密に統合されています。

- 人材開発コア
  - キャリアプロファイル
  - 成長計画
- キャリア対話

また、ゴール管理のために組織全体で広く使用されている次の HCM システムとも統合されています。

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

これらの統合により、従業員とマネージャーが従業員センターでゴールを表示および追跡するためのシームレスなプロセスが作成されます。

従業員のゴールの概要

従業員のゴール アプリケーションは、人材開発アプリケーションスイートと統合して、組織内の従業員の専門性の拡張を促進します。このアプリケーションを使用すると、従業員は人材開発スイートの特定のアプリケーションでキャリアゴールにアクセスして監視できます。

従業員のゴール アプリをインストールしたら、人材開発スイートの特定のアプリケーションを使用して、従業員センターでゴールを表示および追跡できます。従業員は常にキャリアの成長を求めており、多くの場合、能力開発は専門的な取り組みをサポートするゴールから始まります。ゴールは、従業員に方向性と重点を与え、説明責任文化を育むことで従業員のモチベーションを維持します。従業員のゴール アプリは、ゴールを従業員のキャリアパスに組み込むことで、人材開発アプリスイート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の使用に関連する従業員とマネージャーのエクスペリエンスを向上させます。その機能には、従業員と組織に大きなメリットをもたらす次のような利点があります。

- 作業の優先順位を確立します。
- 従業員の意思決定スキルの向上を支援します。
- チームワークを促進する環境を育みます。
- 成功の測定に役立ちます。

Human Capital Management (HCM) の統合

HCM ソフトウェアは、オンボーディングから退職まで、企業が従業員を管理するのに役立つテクノロジーの統合スイートです。完全な HCM システムは、従業員の健康に関する有意義なインサイトを提供します。従業員エクスペリエンスと専門能力開発を優先して、ビジネス成果を推進します。また、ゴール管理などの戦略的なプロセスとタスクをサポートし、従業員の成長とともに組織が機能し、進化するのを支援します。さまざまな HCM システムと統合できるように、従業員のゴール アプリではスポークを使用して接続を容易にします。この統合により、単一のインターフェイスを使用してゴールを表示および追跡できるため、ゴール管理のシームレスなプロセスを作成できます。この簡素化されたプロセスによって、簡単な手順でゴールを表示および追跡できるため、組織全体で 従業員のゴール アプリの採用を促進することができます。

従業員のゴール アプリは、次の HCM システムと統合できます。

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

人材開発 の統合

従業員のゴール アプリでは、HCM システムから 従業員のゴール [sn_egd_goals_employee_goal] テーブルにデータがインポートされます。ゴールデータがインポートされると、 従業員センターで対応するゴールを表示できます。人材 スイートの次のアプリケーションを使用して、ゴールにアクセスできます。

キャリアプロファイル

従業員は、自分のキャリアプロファイルにアクセスしてゴールを表示できます。キャリアプロファイルには、組織の HCM システムからインポートされた各ゴールのカードが表示されるゴールウィジェットが含まれています。ゴールウィジェットには、ゴールをカテゴリにフィルタリングする次のタブが含まれています。これにより、表示するゴールにすばやく簡単にアクセスできます。

- アクティブ
- 完了
- アーカイブ化済み

ゴールウィジェットに表示されるゴールに関連付けられた [詳細を表示] リンクを選択すると、特定のゴールに関する詳細情報を取得できます。[詳細を表示] リンクを選択すると、[ゴールの詳細] パネルが表示されます。このパネルには、各ゴールに関する次の情報が表示されます。

- ステータス (オントラック、リスクあり、完了)
- タイトル
- ゴールのタイプ (ビジネス、個人)
- 説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作成日
- 期日
- 開始日

キャリア対話

従業員は、キャリア対話アプリを使用してゴールを表示できます。キャリア対話アプリには、成長に関する会話の間に表示されるコンテキストサイドパネルにゴールのメニューが用意されています。[ゴール] メニューを展開すると、各ゴールのカードが表示されます。

従業員がマネージャーとゴールを共有している場合、マネージャーは成長に関する会話の間、コンテキストサイドパネルで対応するゴールを確認できます。キャリア対話アプリに表示されるゴールは、従業員がマネージャーと共有したいゴールに基づく会話を従業員とマネージャーが開始するのに役立ちます。この統合により、従業員の成長と能力開発を中心とした 1 対 1 の会話中に、単一のインターフェイスでゴールを表示して参照できるため、従業員とマネージャーの利便性が向上します。

成長計画

従業員は、アクティブなゴールに基づいて成長計画を作成できます。Growth plans アプリには、従業員が成長計画の作成プロセスを開始すると、最新の 3 つのゴールが表示されます。展望や会話から始まる成長計画の作成プロセスと同様に、従業員は成長計画に発展させたいゴールを選択できます。従業員のゴール アプリを使用すると、従業員はゴールをコンテキストとして使用して成長計画を開始できます。

従業員のゴール のインストールと構成

従業員のゴール アプリケーションをインストールして、人材管理 (HCM) システムに保存されているゴール管理データを Now Platform にインポートします。構成オプションが利用可能な場合、アドミニストレーターは組織の仕様を満たすようにアプリケーションのコンポーネントを構成できます。

HCM システムから Now Platform にゴールデータをインポートすると、従業員が従業員センターからゴールに簡単にアクセスできるようになります。

従業員のゴールアプリケーションのインストール

従業員のゴール アプリケーションをインストールして、組織の人材を育成するためのツールとしてゴールを組み込みます。従業員のゴール アプリを使用すると、従業員は従業員センターから自分のゴールにアクセスできます。

始める前に

従業員のゴール アプリは、次のアプリケーションに依存しています。

- キャリア対話
- 人材開発コア
- 従業員センターまたは 従業員センタープロ

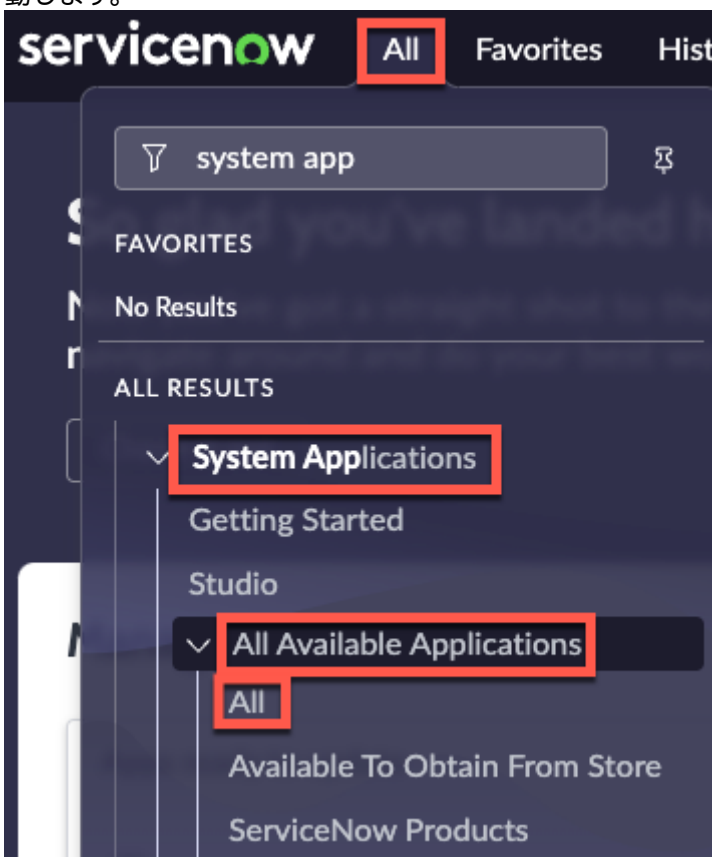
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員のゴール の統合

組織の人材管理 (HCM) システムと統合することで 従業員のゴール アプリケーションの機能を拡張し、人材開発アプリケーションスイートを使用しながら従業員のゴールにアクセスできるようにします。

この統合により、従業員のゴール アプリは HCM システムから従業員のゴール [sn_egd_goals_employee_goal] テーブルにゴール管理データをインポートできます。ゴールデータがインポートされると、組織内の従業員は従業員センターでゴールを表示および追跡できます。

従業員のゴール アプリは、次の HCM システムと統合できます。

Oracle Cloud HCM

Oracle Cloud HCM を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。Oracle Cloud HCM との統合プロセスの詳細については、「Oracle HCM Cloud Spoke」を参照してください。

SAP SuccessFactors

SAP SuccessFactors を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。SAP SuccessFactors との統合プロセスの詳細については、「SuccessFactors Spoke」を参照してください。

Workday

Workday を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。Workday との統合プロセスの詳細については、「 Workday HR Spoke」を参照してください。

従業員のゴール の使用

従業員のゴール アプリを使用して、人材開発スイート内の複数のアプリケーションにわたるゴール管理データにアクセスします。

従業員のゴールの表示

ゴールを表示するには、キャリアプロファイルにアクセスします。ゴールウィジェットに表示されるゴールは、アクティブ、完了、アーカイブのカテゴリにフィルタリングされます。

始める前に

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [ユーザーオプション] ドロップダウンリストで [プロファイル] を選択します。

   ヒント:
   [ユーザーオプション] ドロップダウンリストは、ユーザーのプロファイル画像を含むアイコンです。

   従業員プロファイルが表示されます。
3. [キャリア] タブを選択します。
   キャリアプロファイルが表示されます。
4. ナビゲーションメニューで [ゴール] を選択して、ゴールウィジェットに直接移動します。
5. ゴールウィジェットの [アクティブ]、[完了]、または [アーカイブ済み] タブを選択すると、フィルタリングされたカテゴリ別にゴールが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員のゴール の参照情報

参照トピックには、従業員のゴール アプリケーションに関連付けられたコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

従業員のゴール テーブル

従業員のゴール テーブルのレコードには、ゴール管理データが含まれています。各レコードは、従業員のゴール アプリケーションが対応するゴールデータを組織の人材管理 (HCM) システムからインポートするときに作成されます。

従業員のゴール テーブルでレコードを選択すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[従業員のゴール **(Employee Goal)**] フォーム

フィールド	説明
名前	従業員が設定したゴールの名前。
所有者	ゴールが属する従業員。
状況	ゴールの進捗状況に関するステータスを示す次のいずれかのオプション。 • ドラフト • 処理中 • 承認済み • 完了 • 処理待ち • 達成 • 未達成
アクティブ	ゴールがアクティブかどうかを示すチェックボックス。
アーカイブ化済み	ゴールがアーカイブされているかどうかを示すチェックボックス。
開始日	ゴールが開始される日付。
終了日	ゴールが終了する日付。
マネージャーと共有	従業員がマネージャーとゴールを共有したかどうかを示すチェックボックス。
[説明]	ゴールを詳細に説明する自由形式のテキスト。
タイプ	ゴールタイプを示す次のいずれかのオプション。 • なし • ビジネスゴール • 個人の目標
ステータス	ゴールのステータスを表す次のいずれかの色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

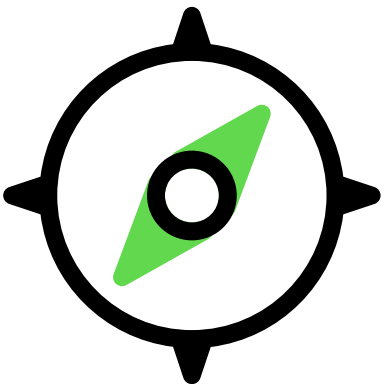
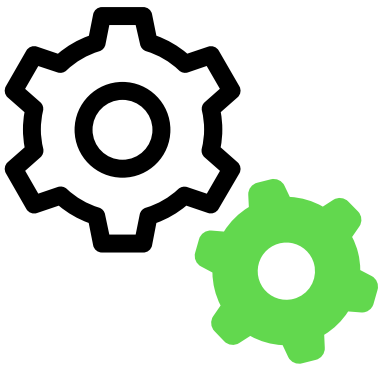
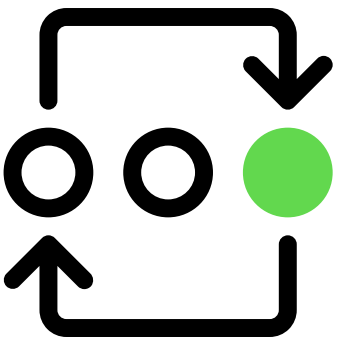
[従業員のゴール **(Employee Goal)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• なし • 緑 • 黄 • 赤
ドメイン	[所有者] フィールドで指定された従業員に関連付けられたドメイン。

Leader Hub

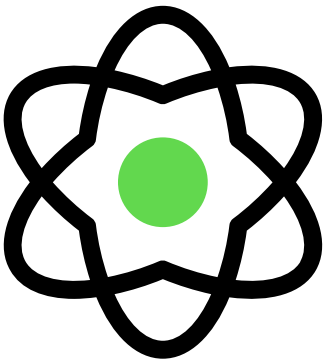
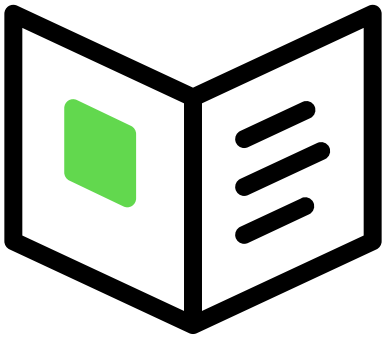
Leader Hub は、組織のリーダーがチームの強みを理解し、スキルのギャップを特定し、従業員と望ましいビジネス成果の実現を同時に促進する変化を支援することを可能にします。

開始するには

探索	のインストールと構成	データ連携
		
リーダーとサポーターがリーダーハブをどのように使用するかを学びます。	ServiceNow Storeからリーダーハブアプリをインストールします。アドミニストレーターは、組織が設定した仕様に基づいてアプリケーション機能を構成できます。	人材開発スイートのアプリケーションと統合することで、リーダーハブアプリの機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照	
		
組織の人材に関するデータを表示および分析して、パフォーマンスを向上させ、成長を促進します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる Leader Hub の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Leader Hub の詳細

Leader Hub アプリは、組織と HR のリーダーに組織の人材についての可視性を提供し、従業員の状況を包括的に理解できるようにします。このアプリケーションは、リーダーがチームの長所と短所を評価し、従業員が現在および将来の成功に必要な適切なスキルと専門知識を持っていることを確認するのに役立ちます。

Leader Hub の概要

Leader Hub は、組織のリーダーがチームの能力を理解し、スキルのギャップを特定し、従業員と望ましいビジネス成果の実現を同時に促進する変更を支援することを可能にします。

Leader Hub のユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
組織または HR のリーダー	組織と HR のリーダーは、Leader Hub を使用して、組織の人材に関連するデータを分析します。このデータを活用することで、組織の文化、生産性、全体的な成功を形作る情報に基づいた意思決定を行うことができます。
組織のサポーター	タスクと責任を委託された組織のサポーターは、Leader Hub を使用して、指定されたリーダーの組織を表示します。Leader Hub にアクセスすることで、組織が成功するために必要な能力でサポートを提供することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Leader Hub のメリット

Leader Hub のメリット

メリット	機能	ユーザー
組織の人材の包括的な概要にすばやくアクセスできます。このカプセル化されたデータには、重大なスキルギャップを特定できる、さまざまなチーム間のスキル能力の測定基準と、人材開発アプリケーションスイートで提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメント測定基準が含まれます。	概要	組織または HR のリーダー
組織内に存在する各チームのスキルと人材構成を可視化します。組織内のさまざまなチーム間の報告関係を示す組織図を使用して、任意のレベルの詳細度で人材データを表示します。	組織の才能	組織または HR のリーダー
組織に関連付けられたスキル構成の全体像を把握します。組織に関連するスキルと、重大なスキルギャップを特定するために使用できる測定基準を表示します。このデータを使用して、マネージャーにチーム内の人材育成の責任を持たせることができます。	組織スキル	組織または HR のリーダー
リーダーが責任を委任した組織のサポーターに、Leader Hub へのアクセス権を付与します。サポーターは、自分が指定したリーダーの組織を確認し、それに応じてサポートを提供することができます。	サポートする組織	組織のサポーター

詳細情報

Leader Hub の構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- Leader Hub のインストールと構成
- Leader Hub の使用
- Leader Hub の参照情報

Leader Hub のインストールと構成

Leader Hub アプリケーションをインストールして、組織のリーダーとその支持者が、組織内のチームを導き、影響を与え、動機付けを進めるのに役立つリソースにアクセスできるようにします。アドミニストレーターは、組織の仕様を満たすようにアプリケーションのコンポーネントを構成できます。

インストールと構成の概要

1. Leader Hub アプリケーションのインストール
2. 従業員のエンゲージメント測定基準の構成
3. リーダーまたはサポーターロールのユーザーレコードへのアサイン
4. サポート関係の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Leader Hub アプリケーションのインストール

Leader Hub アプリケーションをインストールして、組織と HR のリーダーが成長を促進し、人材を育成し、組織を長期的な発展に導く重要な決定を下すために必要なツールを提供します。Leader Hub アプリを使用すると、リーダーは従業員センターから組織の人材に関するデータにアクセスできます。

始める前に

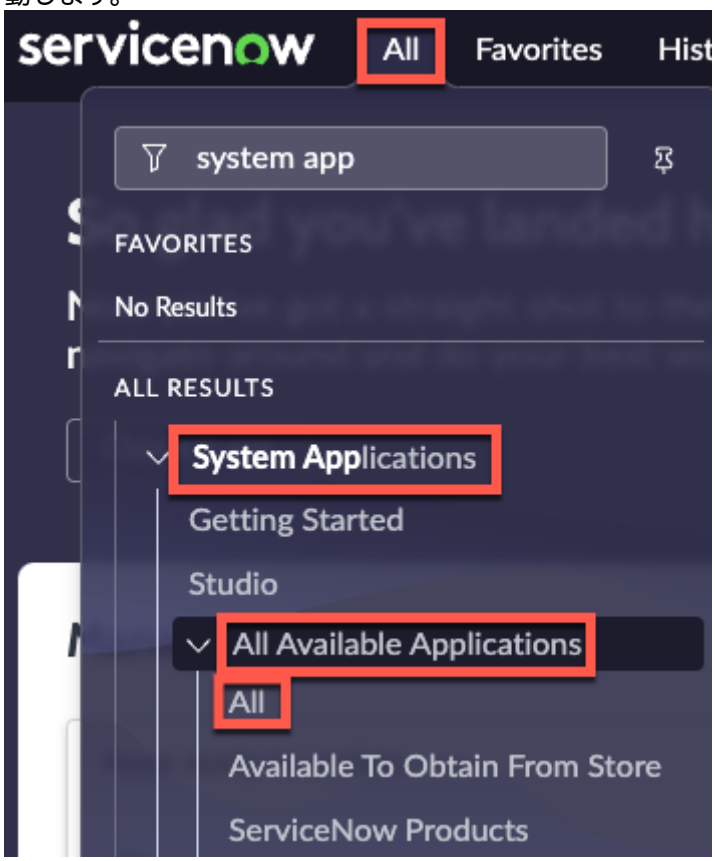
Leader Hub アプリは、次のアプリケーションに依存しています。

- 人材開発コア
- スキルインテリジェンス
- 従業員センターまたは従業員センタープロ

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

従業員のエンゲージメント測定基準の構成

Leader Hub 測定基準構成テーブルを使用して、人材開発スイート内の特定のアプリケーションに対する従業員のエンゲージメント測定基準を構成します。構成可能なオプションは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準と、[組織の人材 (Org talent)] ページの従業員カードに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_lh.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

手順

1. 移動先 すべて > **Leader Hub** > リーダーハブ測定基準構成.
2. リスト内のレコードを選択して既存の構成を変更するか、[新規] を選択して構成を作成します。
3. [名前] フィールドに、測定基準を作成するアプリケーションの名前を指定します。

> **ヒント:**
> [測定基準] フィールドのオプションを参照して、測定基準を作成するアプリケーションを決定します。

4. [アクティブ] フィールドに関連付けられたチェックボックスをオンにして、リーダーが従業員のエンゲージメント測定基準を使用できるようにします。
5. [順序] フィールドに数値を入力して、従業員のエンゲージメント測定基準が表示される順序を指定します。

> **ヒント:**
> [測定基準] フィールドで指定したアプリケーションに対して構成した従業員のエンゲージメント測定基準は、[順序] フィールドの最小値から最大値の順に、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示されます。

6. [アイコン] フィールドで [リストから参照] アイコンを選択して、作成した従業員のエンゲージメント測定基準の画像を追加します。
7. [測定基準] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから、[名前] フィールドで指定したアプリケーションと一致するアプリケーションを選択します。
8. [測定基準計算の基礎 **(Metric Calculation Base)**] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストからオプションを選択して、測定基準計算の基礎を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [説明] フィールドに説明を入力して、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションに対して構成する測定基準について説明します。

   ヒント:
   <人員> は、[測定基準計算の基礎 **(Metric Calculation Base)]** フィールドで指定したロール (従業員、マネージャー、一般社員) を表します。入力した説明は、作成する従業員のエンゲージメント測定基準に対して計算される割合の下に表示されます。展望 (Aspirations) アプリの説明を使用して、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに「<人員> の <割合> が積極的な展望を持っています (<percentage> of <personnel> have active aspirations)」というメッセージが表示されます。

10. [ツールヒント] フィールドに代替テキストを入力して、構成している従業員のエンゲージメント測定基準の詳細を指定します。

    ヒント:
    ツールヒントを使用して、構成している測定基準の計算に関するテキストを表示します。たとえば、展望 (Aspirations) アプリの測定基準を構成していて、少なくとも 1 つの進行中の展望を持つ従業員の数に基づいて測定基準が計算される場合は、[ツールヒント] フィールドに「Employees with at least one-in-progress aspiration」と入力します。このテキストは、説明の最後に表示されたアイコンにカーソルを合わせると表示されます。

11. [アナリティクス **URL (Analytics URL)]** フィールドに「now/leader-hub-analytics/<UIB page>」と入力します。

    ヒント:
    <UIB page> は、ユーザーインターフェイスビルダー (UIB) ページの名前を表します。測定基準を構成するアプリケーションの名前は、デフォルトでは UIB ページ名です。たとえば、展望 (Aspirations) アプリの測定基準を構成していて、デフォルトの UIB ページを使用している場合は、「now/leader-hub-analytics/aspirations」と入力します。

12. [人材の可視化を有効にする **(Enable on Talent Visibility)]** フィールドに関連付けられたチェックボックスをオンにして、従業員に関する情報を含むカードを表示したときに、従業員のエンゲージメント測定基準が [組織の人材 (Org talent)] ページに表示されるようにします。
13. [ドメイン] フィールドを使用して、測定基準構成データが利用可能なドメインを指定します。

タスクの結果
構成した従業員のエンゲージメント測定基準が [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示されます。[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットが [概要] ページに表示されます。

リーダーまたはサポーターロールのユーザーレコードへのアサイン

必要なロールをユーザーレコードにアサインすることで、組織のリーダーとサポーターに Leader Hub へのアクセスを提供します。

始める前に
アクティブな従業員定義を作成して、従業員プロファイルを生成する必要があります。このプロセスの詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

Leader Hub へのアクセスを有効にするには、組織の従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員にライセンスを付与する方法の詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：admin [sn_egd_lh.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
   ユーザー [sys_user] テーブルが表示されます。
2. 組織のリーダーまたはサポーターである従業員に関連付けられたレコードのリストからレコードを選択します。
   ユーザーレコードのフォームが表示されます。
3. [ロール] タブで [編集] を選択します。
4. [コレクション] フィールドに「`sn_egd`」と入力します。
   「sn_egd」で始まるロールのリストが表示されます。
5. 組織内の従業員の職業に対応するロールをダブルクリックします。
   ロールが [ロール] リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

組織のリーダーとサポーターのユーザーレコードに、Leader Hub にアクセスするために必要なロールがアサインされました。従業員のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、リーダーまたはサポーターロールがユーザーレコードにアサインされている従業員のリストを表示します。

選択肢テーブル

ロール	パス
組織のリーダー	すべて > **Leader Hub** > リーダー
組織のサポーター	すべて > **Leader Hub** > 支持者

サポート関係の作成

[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルを使用して、組織のリーダーと組織のサポーター間の関係を作成します。関係が確立されると、サポーターは Leader Hub を使用して、指定されたリーダーの組織を表示し、それに応じてサポートを提供できます。

始める前に

組織のリーダーは複数の組織のサポーターからサポートを受けることができ、組織のサポーターは複数の組織のリーダーをサポートすることができます。組織の関係ごとに個別のレコードを作成する必要があります。

必要なロール：admin [sn_egd_lh.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

手順

1. 移動先 すべて > **Leader Hub** > 組織サポート関係.
   [組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルが表示されます。
2. [新規] を選択します。
3. [リーダー] フィールドに組織のリーダーの名前を入力します。
4. [サポーター **(Supporter)]** フィールドに組織のサポーターの名前を入力します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

[サポーター] フィールドで指定した組織のサポーターは、Leader Hub にアクセスするときに、[リーダー] フィールドで指定したリーダーに関連付けられている組織を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Leader Hub の統合

人材開発アプリケーションスイートと統合することで Leader Hub アプリケーションの機能を拡張し、組織内の人材に関する関連データを取得します。

Leader Hub は、人材開発スイートの特定のアプリケーションと統合して、従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。組織のリーダーは、Leader Hub が生成するデータを使用して、パフォーマンスを効果的に改善し、成長を促進し、チームの可能性を伸ばします。リーダーは、従業員センターから組織の人材に関連付けられたデータを表示および分析できます。

Leader Hub は、以下のアプリケーションとの統合を提供します：

人材開発コア

人材開発コア (sn_egd_core) には、Leader Hub を使用するために有効にする必要があるスキルインテリジェンスプラグイン (sn_skills_int) が含まれています。人材開発コアは、従業員のエンゲージメントを測定するために Leader Hub が生成する測定基準で使用される成長ツールである次のモジュールも提供します。

- 展望 (Aspirations)
- 成長計画 (Growth plans)

スキルインテリジェンス

Leader Hub は、スキル能力スコアと重大なスキルギャップを生成する測定基準でスキルインテリジェンスのスキルデータを使用します。

キャリア対話

オプションでキャリア対話プラグイン (sn_egd_act) をインストールすると、Leader Hub は、過去 30 日間に従業員と会話した組織内のマネージャーの割合など、キャリア対話アプリに関する従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。

メンタリング

必要に応じて Employee Connections プラグイン (sn_ecn) をインストールすると、Leader Hub は、現在メンターシップに従事している組織内の従業員の割合など、メンタリングアプリに関する従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。

ラーニング

オプションで ラーニング プラグイン (sn_lep) をインストールすると、Leader Hub は、過去 30 日間にコースを完了した組織内の従業員の割合など、ラーニングアプリに関する従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。

Leader Hub の使用

Leader Hub アプリを使用して組織内の人材に関する関連データにアクセスすることで、従業員のエンゲージメントを高め、変化する状況に適応し、組織を成功に導くデータ主導の意思決定を行うことができます。

ノーススターメトリクスとドリルダウンメトリクスの表示

[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットで、ノーススターメトリクスとドリルダウンメトリクスを表示します。このデータを使用して、人材開発アプリケーションスイートで提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメントのレベルを測定します。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [Leader Hub] ドロップダウンリストから、[概要] を選択します。
3. [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットで、表示および分析する人材開発スイート内のアプリケーションに関連付けられたノーススターメトリクスを選択します。

   ヒント:
   ノーススターメトリクスには、人材開発スイート内の特定のアプリケーションに対する従業員のエンゲージメントについて計算されたパーセンテージが表示されます。ノーススターメトリクスは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準の最初の行です。

   選択したアプリケーションのドリルダウンメトリクスが表示されます。
4. ドリルダウンメトリクスでデータを表示し、選択したアプリケーションに関する従業員のエンゲージメント詳細情報を取得します。

   ヒント:
   ドリルダウンメトリクスは、対応するノーススターメトリクスの詳細を表示するグラフです。ドリルダウンメトリクスは、ノーススターメトリクスの下に表示されます。

チームの詳細の表示

組織内の各チームのスキルと人材構成を可視化します。このデータを使用して各チームの長所と短所を判断することで、従業員を成功に導く変更を推進できるようになります。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [Leader Hub] ドロップダウンリストから、[組織の人材 **(Org talent)**] を選択します。
   [組織の人材 (Org talent)] ページが表示されます。
3. 組織図または [組織内の従業員を検索 **(Search for employees in your org)**] フィールドを使用して、組織内のチームを率いる従業員を選択します。

   ヒント:
   各従業員のカードには、部下がいるかどうかが反映されます。従業員がチームのリーダーであるかどうかは、従業員カードにある直属の部下の数を表示することで判断できます。
4. 選択した従業員のカードで [チームの詳細を表示 **(View team details)**] を選択します。
   [チームの詳細] ページが表示されます。
5. [チームの詳細] ページでデータを表示し、チームの成長と能力開発を評価します。

   ヒント:
   [チームの詳細] ページには、選択したチームについて次の情報が反映されます。
   - チームスキルスコア
   - 最も改善が必要なスキル
   - 人材開発で提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルの詳細の表示

組織に関連するスキルと、重大なスキルギャップを特定するために使用できる測定基準を表示します。このデータを使用して、マネージャーにチーム内の人材育成の責任を持たせることができます。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [Leader Hub]ドロップダウンリストから、[組織のスキル **(Org skills)]** を選択します。
   [組織のスキル (Org skills)] ページが表示されます。
3. [スキル要件とギャップ (Skill requirements and gaps)] ウィジェットで、レビューするスキルを選択します。

   ヒント:
   このウィジェットのデータを使用して、重大なスキルギャップを特定します。スキルは、スキルスコアが低いものから高いもの順にリストされます。

4. [スキルの詳細] ページでデータを表示し、選択したスキルに関する詳細情報を取得します。

   ヒント:
   [スキルの詳細] ページには、選択したスキルに関する次の情報が反映されます。
   - スキルの説明
   - スキルタイプ
   - 社内の傾向 (上昇または下降)
   - スキルを必要とするロール
   - スキルスコア
   - スキルコンプライアンス率
   - 組織に対するスキルの関連性 (低、中、高)
   - 平均習熟度レベル
   - スキルスコアが最も低いチームと最も高いチーム
   - トップエキスパート(習熟度が最も高い個人)

サポート対象組織の表示

指定されたリーダーの組織を表示して、組織の成功に必要なキャパシティでサポートを提供できるようにします。リーダーがタスクと責任を委任したサポーターは、Leader Hub にアクセスして、適切なサポートを提供できます。

始める前に
必要なロール：組織サポーター [sn_egd_lh.supporter]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. メガメニューから、[サポートする組織 **(Orgs you support)]**を選択します。
   [サポートする組織 (Orgs you support)] ページが表示されます。
3. [サポートする組織 (Orgs you support)] ウィジェットで、サポートを提供するリーダーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [組織の人材 **(Org talent)]** タブを選択します。
5. 組織図または [組織内の従業員を検索 **(Search for employees in your org)]** フィールドを使用して、リーダーの代わりに連絡する必要がある従業員を選択します。
6. 選択した従業員のカードで [メニューを表示] アイコンを選択します。
7. [メール送信] を選択して、連絡を要求した従業員にメッセージを送信します。

Leader Hub の参照情報

参照トピックは、Leader Hub を構成および管理するために使用するリストとフォームに関する追加情報を提供します。

Leader Hub 測定基準の構成テーブル

[Leader Hub 測定基準の構成 (Leader Hub Metric Configurations)] テーブルのレコードに関連付けられたフォームを使用すると、人材開発スイート内の特定のアプリケーションに関する従業員のエンゲージメント測定基準を構成できます。構成可能なオプションは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準と、[組織の人材 (Org talent)] ページの従業員カードに適用されます。

[Leader Hub 測定基準の構成 (Leader Hub Metric Configurations)] テーブルでレコードを作成するときに表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[Leader Hub 測定基準の構成 **(Leader Hub Metric Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
名前	測定基準を作成するアプリケーションの名前。このフィールド値は、[測定基準] フィールドで選択した値と一致する必要があります。
アナリティクス **URL**	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションのグラフを含むユーザーインターフェイスビルダー (UIB) ページの URL。
測定基準計算の基礎	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションの測定基準計算のベース。オプションは次のとおりです。 • [従業員数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用している従業員の人数に基づいて測定基準が計算されます。 • [マネージャー数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用しているマネージャーの人数に基づいて測定基準が計算されます。 • **[IC** 数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用している一般社員の人数に基づいて測定基準が計算されます。
ツールヒント	構成している従業員のエンゲージメント測定基準の詳細を提供する代替テキスト。
アイコン	作成する従業員のエンゲージメント測定基準の画像。この画像は、[測定基準] フィールドで選

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Leader Hub 測定基準の構成 **(Leader Hub Metric Configurations)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
	択したアプリケーションに関連付けられています。
アプリケーション	フィールド値はデフォルトで **[Leader Hub]** に設定されています。
ドメイン	測定基準構成データが利用可能なドメイン。
説明	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションに対して構成している測定基準を説明するテキスト。
アクティブ	リーダーが Leader Hub にアクセスしたときに、従業員のエンゲージメント測定基準を利用できるかどうかを示すオプション。
タレントの可視化を有効にする **(Enable on Talent Visibility)**	従業員に関する情報を含むカードを表示するときに、従業員のエンゲージメント測定基準を [組織の人材 (Org talent)] ページに表示するかどうかを示すオプション。
測定基準	測定基準を構成する人材開発内のアプリケーション。オプションは次のとおりです。 • 展望 **(Aspitations)** • 会話 **(Conversations)** • 成長計画 **(Growth Plans)** • ラーニング • メンタリング
順序	従業員のエンゲージメント測定基準が [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される順序。

[組織サポート関係 **(Org Support Relationships)]** テーブル

[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルのレコードに関連付けられたフォームを使用すると、組織のリーダーと組織のサポーター間の関係を作成できます。関係が確立されると、サポーターは Leader Hub を使用して、指定されたリーダーの組織を表示し、それに応じてサポートを提供できます。

[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルでレコードを作成するときに表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[組織サポート関係 **(Org Support Relationships)]** フォーム

フィールド	説明
リーダー	組織内のユーザーのリストから組織のリーダーを選択します。
サポーター	組織内のユーザーのリストから組織のサポーターを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

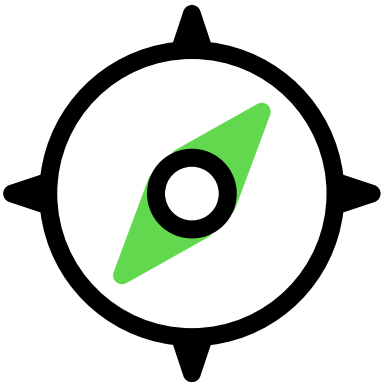
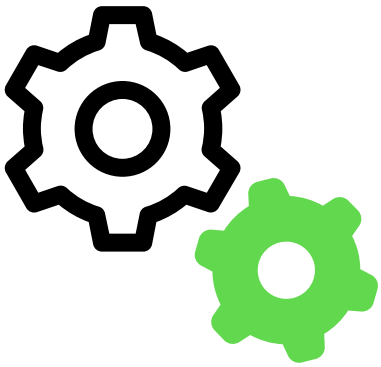
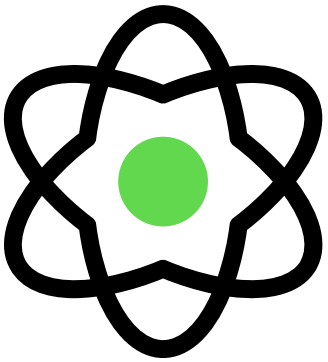
オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイスはキャリアの流動性を高めます。従業員に、キャリアの機会を探索するための直感的なエクスペリエンスが提供されます。カスタマイズ可能なマッチング設定が応募者追跡システム (ATS) とシームレスに統合され、透明性のある効率的なキャリア開発により従業員のエンゲージメントを強化します。

オポチュニティマーケットプレイス では、いくつかのタイプの機会の作成、投稿、追跡が可能です。ベースシステムには、次のような機会があります。

- 社内求人
- プロジェクト
- ライブ
- ボランティア

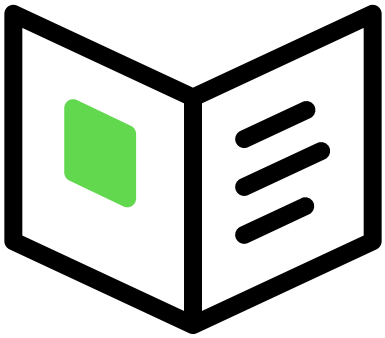
カスタムオポチュニティを作成することもできます。カスタム案件の詳細については、「 でのカスタムオポチュニティタイプの作成 オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

探索	のインストールと構成	使用
		
オポチュニティマーケットプレイス に関する詳細	ServiceNow Store から オポチュニティマーケットプレイス (OPM) アプリをインストールします。アドミニストレーターは、OPM 機能を設定できます。	人材開発 ユーザーアクセス OPM から 従業員センター 求人情報を表示、管理、および追跡するためのポータル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照



インストールされている テーブル、ロール、および その他の関連 オポチュニティマーケットプレイス 技術情報の技術的な詳細を表示します。

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) について

会社の長期プロジェクトまたは短期プロジェクトの機会を管理します。従業員は機会を見つけて追跡でき、マネージャーはプロジェクト、ギグ、ボランティア、社内ジョブの機会を投稿できます。

オーナーによってオポチュニティに追加されたユーザー基準によって、潜在的な応募者に対するオポチュニティの可視化が制御されます。

で自分が所有しているオポチュニティ オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイス の [自分が所有するオポチュニティ] ページから、オポチュニティを作成、管理、および監視できます。ユーザー基準により、機会の作成と更新へのアクセスが可能になります。

カテゴリを選択すると、機会と応募者のリストが表示されます。機会タイプ、ステータス、またはソート基準フィルターでフィルタリングすることで、機会のリストをさらに絞り込み、テキスト検索をサポートします。

すべてのオポチュニティ

すべての営業案件 を選択して、所有しているすべての営業案件のリストを表示します。オポチュニティタイトルは、オポチュニティの詳細ページにリンクされています。

新規応募者

[新規応募者] を選択して、レビューされていない新しい応募があるオポチュニティを表示します。

応募受付中

応募受付 を選択して、従業員が応募できるアクティブなオポチュニティのリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ギグの機会

ギグには、1 名以上の欠員がある 1 つのロールが含まれます。ギグおよびその他のオポチュニティタイプは、 ServiceNow アドミニストレーターがオポチュニティタイプの構成フォームから設定します。

ギグとは、明確に定義されたタスクやプロジェクトを伴う一時的な仕事を指します。ギグは、雇用契約を短期または長期にすることができる柔軟な機会です。ギグは、企業が長期的なリソースコミットメントにコミットすることなく、プロジェクトの需要に応じて専門的なスキルを見つけたり、労働力を拡大したりすることを可能にします。オポチュニティタイプの詳細については、「 で機会タイプを管理および作成する オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

プロジェクトオポチュニティ

プロジェクトを使用すると、複数のユーザーの複数のロールで構成されるチームを簡単に作成できます。プロジェクトは幅広いスコープにすることができ、期間を長期または短期にすることができます。プロジェクトおよびその他のオポチュニティタイプは、 ServiceNow アドミニストレーターが [オポチュニティタイプの構成] フォームから設定します。

プロジェクトは一時的なオポチュニティですが、期間を長期または短期にすることができます。プロジェクトは、従業員が可視化とエクスペリエンスを獲得するのに役立つ、キャリアの成長と開発の領域を可能にします。プロジェクトはニーズに合わせてカスタマイズできます。

- スキルの実証
- プロセスと成果物の革新
- 複雑な問題の解決
- 責任処理能力の実証する
- チームのリード

プロジェクトを使用すると、マネージャーは利用可能なリソースとスキルのプールからすばやくプルできます。オポチュニティタイプの詳細については、「 で機会タイプを管理および作成する オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

ボランティアの機会

ボランティアの機会には、機会に関連するアクティビティに参加する複数のユーザー用に複数のロールとスキルを含めることができます。スコープと期間は、長期または短期にすることができます。ボランティアの機会とその他の機会タイプは、 ServiceNow アドミニストレーターが機会タイプの構成フォームから構成します。

ボランティアの機会は、報酬を受けずに個人が自分の時間とスキルを提供するポジションまたはロールです。ボランティアの機会には多くのメリットがあります。

- 地域社会に貢献する (恩返しをする)
- 経験を積む
- 個人的および専門的なスキルを身に付ける

ボランティアの機会は、多くの場合、非営利団体、コミュニティグループ、およびその他のサービス指向のエンティティで見られます。また、個人の通常の活動範囲外にある仕事の機会である場合もあります。

ボランティア活動に参加することで、地域社会に貢献し、経験を積み、個人的および専門的なスキルを身に付けることができます。ボランティアの機会は、短期のイベントから長期的な取り組みまで多岐にわたり、多くの場合、ネットワーキング、学習、個人の成長のためのプラットフォームとなります。オポチュニティタイプの詳細については、「 で機会タイプを管理および作成する オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティマーケットプレイス 最適な推奨事項

あなたの現在のロール、展望、スキルに基づいて、 オポチュニティマーケットプレイス (OPM) があなたの機会を推奨します。

あなたの現在のロールに基づく

OPM はユーザーの現在のロールとスキルを確認し、公開されている利用可能な機会と比較します。

オポチュニティ内では、自分のロールに関連する詳細情報と、推奨を行う際に何が使用されるかを確認できます。マッチング分析 を選択して、オポチュニティにどのようにマッチングしたかについての詳細を表示します。詳細を表示 を選択して、営業案件に関する情報を表示します。

あなたのキャリア志向に基づく

OPM人材開発 で作成した展望をレビューし、展望と一致する潜在的な機会を特定します。

あなたのスキルに基づく

OPM推奨者は、プロファイルにあるスキルを調べて、機会に必要なスキルを比較します。

最適な推奨事項と一致分析の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 機会一致分析の表示

  オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、現在のロール、展望、スキルに基づいて一致分析を生成します。マッチング分析は、ユーザーのスキルと設定に基づいて行われます。

- オポチュニティ設定を行う

  機会設定は、どの機会が最適かを評価するために使用されます。

- 従業員プロファイルの [キャリア] タブ

  従業員プロファイルの [キャリア] タブを使用して、キャリアのあらゆる側面を表示、更新、および管理します。 オポチュニティマーケットプレイス あなたの機会を特定するためにスキルを調べます。

オポチュニティマーケットプレイス の使用

社内の従業員は オポチュニティマーケットプレイス を使用して機会を検索し、機会のロールに応募し、応募プロセスを追跡します。一部の従業員は、ギグ、プロジェクト、ボランティアの機会のためにリソースを収集して評価する機会を作成して公開します。

オポチュニティマーケットプレイスにアクセスして使用するには、ライセンスオポチュニティマーケットプレイスユーザーである必要があります。

オポチュニティへのアクセスは、オポチュニティで定義されたユーザー基準によってコントロールされます。ユーザー基準に一致する機会のみが表示されます。

社内ジョブの機会を共有する

社内ジョブの機会を同僚と共有します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アクセスはユーザー基準に基づきます。

このタスクについて
社内ジョブを共有することで、組織内の同僚とつながることができます。

オポチュニティオーナーは、ユーザーがオポチュニティにアクセスするために満たす必要のあるスキルを社内ジョブに追加できます。

手順

1. から 従業員センター オポチュニティマーケットプレイス > 社内ジョブ.
2. 社内ジョブ情報を見つけます。

   > **注:**
   > 社内ジョブ情報は複数の場所から利用できます。

3. [名前で検索] を選択して、名前の一覧を設定します。
4. 機会を共有するユーザーの名前を選択します。
5. オプション: 個人的なメモを追加します。
6. [機会を共有する] を選択します。

タスクの結果
機会が、共有先の同僚に送信されます。

次のタスク
同僚と機会を共有すると、 ジョブが共有されたことを示すメール通知が送信されます。

ジョブ設定の更新

ジョブ設定を更新して、オポチュニティに応募できるようにします。ジョブ設定は、 オポチュニティマーケットプレイス ロールとのマッチング分析を行うために使用されます。

始める前に
必要なロール：なし

> **注:**
> アクセスはユーザー基準に基づきます。OPMライセンスユーザーである必要があります。

このタスクについて
ジョブ設定は、正確な推奨事項を作成するために使用されます。 オポチュニティマーケットプレイス を使用すると、組織内のさまざまなロールの社内ジョブ設定を更新できます。

社内ジョブ設定を更新すると、希望に関連するロールに応募できます。

手順

1. 従業員センターから オポチュニティマーケットプレイス > 社内ジョブ.

   > **注:**
   > このタスクの例として、社内ジョブが使用されます。[その他のオポチュニティ] からオポチュニティ設定を更新することもできます。

2. [設定の編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティ設定は、組織のアドミニストレーターが設定します。オポチュニティと組織がオポチュニティをどのように構成しているかに応じて、さまざまな設定を確認できます。

オポチュニティ設定

Field (フィールド)	**Description** (説明)
どの働き方を選びますか？	働き方は機会タイプに対して設定されます。組織にはさまざまな機会タイプを含めることができます。
あなたはどのくらいのトラヴルに満足していますか?	このフィールドは、この機会に旅行する意思のある時間の量を入力するように求めています。このフィールドは、アドミニストレーターによって 機会タイプ で構成されます。組織によって設定が異なる場合があります。
どのジョブレベルに興味がありますか？	ジョブレベルは、組織のアドミニストレーターが設定します。ジョブレベルは、組織に固有のものにすることができます。
希望の勤務地は？	利用可能なジョブの場所のリストから選択します。ジョブの場所は、 機会タイプの一部として構成されます。場所は、組織が機会タイプをどのように構成したかによって異なります。

3. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

次のタスク
更新した設定に基づいて、ジョブへの応募を続行します。

で他の機会を作成する オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティオーナーは、ギグ、プロジェクト、およびボランティアオポチュニティを作成します。これらの機会は、社内ジョブとは異なります。 OPM を使用すると、作成したすべての機会を管理し、応募を追跡できます。機会を作成する機能は、ユーザー基準に基づいています。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセスはユーザー基準に基づきます。

手順

1. 従業員センターから、 オポチュニティマーケットプレイス > あなたがオーナーになっているオポチュニティ.
   自分が所有する既存のオポチュニティが一覧表示されます。作成した最初のオポチュニティについては、「 オポチュニティはまだありません」というメッセージが表示されます。
2. [営業案件を作成] を選択します。
   [機会を作成] ウィジェットが開始されます。ベースシステムには 3 つの機会テンプレートが用意されています。別の機会タイプが必要な場合は、独自のカスタム機会タイプを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

カスタムオポチュニティを作成するためのアクセスは、オポチュニティタイプテーブル [sn_opp_market_opportunity_type] で管理されているユーザー基準によってコントロールされます。

リストとフォームから機会、ポジション、または応募テーブルのレコードを作成および編集すると、望ましくない動作が発生する可能性があります。リストとフォームは、 従業員センター ポータルから更新する必要があります。

- ギグ: ギグの詳細については、「 ギグの機会」を参照してください。
- プロジェクト: プロジェクトの詳細については、 プロジェクトオポチュニティ
- ボランティア: ボランティアの機会の詳細については、「 ボランティアの機会

ヒント:
別のオポチュニティタイプが必要な場合は、カスタムオポチュニティタイプを作成できます。詳細については、 でのカスタムオポチュニティタイプの作成 オポチュニティマーケットプレイスをお読みください。

3. テンプレートを選択し、 [次へ] を選択します。
4. 選択したオポチュニティの詳細をフォームに入力します。

   a. [オポチュニティオーナー] リストから、オポチュニティの共同オーナーを選択して、オポチュニティの管理を有効にします。
   オポチュニティを作成したユーザーは、デフォルトではオポチュニティのオーナーです。リストからユーザーを選択すると、所有者を追加できます。

   b. [このオポチュニティを表示できるのは誰ですか?] リストから、このオポチュニティを表示できるようにするユーザーのグループを選択します。
   ユーザー基準は、オポチュニティを表示できるユーザーのアクセスを制御します。このフィールドを空のままにすると、組織内の全員が機会を表示できるようになります。

   オポチュニティのフォームとフィールドの詳細については、「 で機会を作成するためのフォームフィールド オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

5. [**Next** (次へ)] をクリックします。
6. [ロールの追加] を選択します。

   注:
   ギグには 1 つのロールしか含めることができないため、ギグの機会にロールを追加することはできません。

7. ロールの詳細をフォームに入力します。
   ロールのフォームとフィールドの詳細については、「 で機会を作成するためのフォームフィールド オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。
8. オポチュニティの詳細を確認します。
   詳細を変更する必要がある場合は、[編集] アイコンを選択します。
9. 営業案件に満足したら、 公開 を選択します。

オポチュニティ設定を行う

興味のある機会と好みが一致するように、機会の設定を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセスはユーザー基準に基づきます。

手順

1. 従業員センターから オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
2. [設定を編集] を選択します。

オポチュニティ設定

Field (フィールド)	**Description** (説明)
どの働き方を選びますか？	希望するワークスタイルを選択します。複数の作業スタイルを選択できます。どの作業スタイルも選択しない場合は、すべての作業スタイルを受け入れていることを示します。 ○ オンサイト ○ リモート ○ ハイブリッド
週に何時間拘束されても大丈夫ですか？	機会に取り組む意思のある時間数を入力します。このフィールドの値は、1 週間あたりの作業日です。
どのジョブレベルに興味がありますか？	関心のあるすべてのジョブレベルを選択します。個人貢献者 (IC) とマネージャー (M) の両方の役職レベルを選択できます。 ○ **IC1 - IC4** ○ **M1 - M2**
希望の勤務地は？	フィールドを選択し、リストされた場所を選択します。複数の場所を選択できます。
Save and close (保存して閉じる)	設定フォームを保存して閉じ、設定をすぐに利用できるようにします。

3. 保存して閉じる を選択して選択内容を保存し、営業案件ですぐに利用できるようにします。

機会一致分析の表示

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、現在のロール、展望、スキルに基づいて一致分析を生成します。マッチング分析は、ユーザーのスキルと設定に基づいて行われます。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセスはユーザー基準に基づきます。

このタスクについて
オポチュニティのユーザー基準に一致し、公開されているオポチュニティのみがマッチング分析のために評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OPM は、利用可能な機会に関する有用な分析と推奨事項を提供し、推奨される機会の詳細を表示できます。

手順

1. 従業員センターから オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
2. 機会カードで、[マッチング分析] を選択してマッチングの詳細を表示します。

   マッチ分析は、一致したスキルと好みに基づいています。スキルはマッチ分析の80%を占め、20%は好みによるものです。試合分析で関連する機会を見つけるために、好みとスキルを最新の状態に保つことが重要です。スキルの詳細については、「 スキルインテリジェンス の使用」を参照してください。

   分析のさまざまなセクションに、一致に関する情報が表示されます。

   - あなたのスキルがこのオポチュニティとどのようにマッチングするか には、オポチュニティの要件に一致するスキルが表示され、オポチュニティとのマッチングを改善するために取り組めるスキルの推奨事項が提供されます。
   - あなたの好みがこの機会とどのように一致するか によって、 OPM 設定で構成されている設定が表示されます。
3. 営業案件カードで、推奨される営業案件の詳細 を表示 を選択します。
   オポチュニティから、 マッチング分析 を表示し、オポチュニティに サインアップ できます。

オポチュニティにサインアップ (応募) する

オポチュニティの詳細ページからオポチュニティに応募します。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセスはユーザー基準に基づきます。

このタスクについて
興味のある機会を見つけたら、その機会にサインアップして応募する必要があります。

手順

1. 従業員センターから オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
   [その他の機会] ページで機会を調べて、応募する機会ロールを見つけます。

   ヒント:
   縦の省略記号の横にあるハートを選択して、従業員センターポータルの [お気に入り] タブに営業案件を追加します。
2. 応募するオポチュニティロールの [詳細を表示] を選択します。
   複数のロールを持つオポチュニティには、[詳細を表示] ボタンは表示されません。オポチュニティを開き、オポチュニティのロールの [詳細を表示] を選択する必要があります。
3. ロールの詳細ページで、 [サインアップ] を選択します。
4. フォームに入力して、オポチュニティロールに応募します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールへの応募フォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
メモを作成する	オポチュニティのオーナーに送信するメモを記述します。
あなたのスキル	利用可能なスキルがオポチュニティに自動的に追加されます。スキルがリストにない場合は、アプリケーションを送信する前にプロファイルにスキルを追加できます。
あなたのエクスペリエンス	このセクションでは、アプリケーションにファイルとリンクを追加することで、エクスペリエンスに関するより関連性の高い詳細を追加できます。 ○ 添付ファイルを追加 ○ リンクを追加

5. [**Sing up and apply** (送信して応募)] を選択して、応募をオポチュニティオーナーに送信します。

オポチュニティマーケットプレイスのロールとテーブルの参照

ロールは、機能へのアクセス権を制御します。テーブルは、オポチュニティマーケットプレイス (OPM) 機能や他のアプリケーションとのインタラクションで使用されるアプリケーションデータを格納するために使用されます。

関連アプリケーションの参照トピック

参照情報には、アプリケーションに関連する技術的な詳細の一部に関する追加情報が記載されています。ここでは、 OPMに関連するアプリケーションのリファレンストピックをいくつか紹介します。

- 人材開発コア アプリケーションのリファレンス
- スキルインテリジェンスの参照
- キャリア対話の参照情報
- ラーニング の参照
- メンタリングの参照情報
- 従業員のゴール の参照情報

オポチュニティマーケットプレイス 参照トピック

これらのトピックでは、 OPM 機能と技術的な詳細について説明します。

オポチュニティマーケットプレイス **(OPM)** は、次のコンポーネント、テーブル、ロールを使用します。

オポチュニティマーケットプレイス で使用されるコンポーネントについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティマーケットプレイス インストール済みのロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
オポチュニティマーケットプレイス	アドミン [sn_opp_market.admin]	OPM admin ロールは、アプリの管理モジュールへのアクセスを有効にします。 OPM admin ロールには次のロールが含まれます。 • sn_egd_shared_lib.admin • flow_designer • user_criteria_admin

オポチュニティマーケットプレイス インストールされるテーブル

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティ [sn_opp_market_opportunity]
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティの場所のマッピング [sn_opp_market_m2m_opp_location]
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティポジション [sn_opp_market_opportunity_position]
オポチュニティマーケットプレイス	ユーザーオポチュニティ設定 [sn_opp_market_user_opportunity_preference]
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティ設定の構成 [sn_opp_market_opportunity_preference_config]
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティタイプ [sn_opp_market_opportunity_type]
オポチュニティマーケットプレイス	ポジションアプリケーション [sn_opp_market_position_application]
オポチュニティマーケットプレイス	ポジションアプリケーションスキル [sn_opp_market_position_application_skill]
オポチュニティマーケットプレイス	ポジションスキル [sn_opp_market_opportunity_position_skill]
オポチュニティマーケットプレイス	アプリケーションクイックリンク [sn_opp_market_quick_link]
オポチュニティマーケットプレイス	共有オポチュニティ [sn_opp_market_shared_opp]

スキルインテリジェンスによるオポチュニティマーケットプレイスの社内ジョブデータのデータ抽出

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) の社内ジョブデータは、スキルインテリジェンス API によって抽出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社内ジョブデータ抽出の概要

データの抽出、テーブルへの入力、社内ジョブのスキルの表示を行うさまざまな人材開発 (OPM) 関連アプリ間のインタラクションがあります。このプロセスは自動的に行われます。必要に応じて、アドミンはプロセスと関連コンポーネントを変更できます。ここでは、プロセスと関連コンポーネントについて説明します。

関連アプリケーションの要件

以下のアプリが必要です。

- 最新バージョンの Hiring Core [sn_ta_hiring_core] がインストールされていることを確認します。Hiring Core は、採用要件に使用するサードパーティの人材獲得のスキルインテリジェンスのリポジトリです。「スキルインテリジェンス のインストール」を参照してください。
- デモデータが OPM およびスキルインテリジェンス用にインストールされていることを確認します。

関連スケジューラーのジョブとテーブル

スキルインテリジェンスのガイド付きセットアップを使用して、関連するテーブルとコンポーネントを追加および設定します。関連情報については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。

関連するスキルインテリジェンスのテーブル次のテーブルにスキルインテリジェンスデータが表示されます。

- ジョブファミリー [sn_skills_int_job_family]
- ジョブレベル [sn_skills_int_job_level]
- ジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile]
- ジョブファミリー **M2M** ジョブプロファイル [sn_skills_int_employee_role_level_m2m]
- ユーザー管理スキル [sn_skills_int_user_managed]
- ユーザースキル [sys_user_has_skill]

次のテーブルにダウンロードしたスキルとタイトルが表示されます。

- スキル [cmn_skill]
- 業界タイトル [sn_skills_data_title]

> **注:**
> **[All]** 検索フィールドに「table_name.list」(sn_skills_data_title.list) と入力して、テーブル内のアイテムのリストを表示します。

の機会タイプの構成 オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、独自のタイプのオポチュニティとロール向けに設計されたさまざまなオポチュニティタイプをサポートしています。

アドミンはオポチュニティタイプを作成できます。OPM には 3 つのオポチュニティタイプが付属しています。アドミンは他のオポチュニティタイプを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

基本アプリケーションのオポチュニティタイプ

オポチュニティタイプ	説明
ギグ	ギグは、1 つのロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) だけで構成されるオポチュニティです。
プロジェクト	プロジェクトとは、複数のロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) で構成されるチームを調達できるようにすることを目的としたオポチュニティです。
ボランティア	ボランティアは、ボランティア関連アクティビティの複数のロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) で構成されるオポチュニティです。

オポチュニティタイプレコードのフィールド

フィールド名	説明
タイトル	従業員センターでオポチュニティマーケットプレイスに表示されるオポチュニティのタイトル。
ロールの表示	オポチュニティに追加できるロールの数をコントロールします。 • オポチュニティ内に埋め込み **(1** つのポジションのみ) • オポチュニティから分離 **(1**つまたは複数のポジション)
オポチュニティの詳細	利用可能なオポチュニティの説明のリスト。[オポチュニティの詳細] はオポチュニティ内に表示されます。[オポチュニティの詳細] は、プロジェクトオポチュニティ作成の詳細 [sn_opp_market_opportunity] テーブルに保存されます。 オポチュニティの詳細とロールと要件は、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルのレコードプロデューサーレコードです。レコードプロデューサーは、フィールドが表示されるレイアウトの構成です。ベースシステムには 3 つの機会タイプ (ギグ、プロジェクト、ボランティア) が含まれています。基本機会タイプの 1 つをクローンして、カスタム 機会タイプを作成します。
ロールと要件	利用可能なオポチュニティロールと要件のリスト。オポチュニティマーケットプレイスのロールと要件は、オポチュニティポジション [sn_opp_market_opportunity_position] テーブルに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティタイプレコードのフィールド (続く)

フィールド名	説明
	オポチュニティマーケットプレイス ロールは、オポチュニティのジョブロールまたはポジションです。
説明	従業員センターでオポチュニティマーケットプレイスに表示されるオポチュニティの説明文。
採用承認フロー	オポチュニティの採用プロセスを管理するために利用可能な承認フローのリスト。
Active (アクティブ)	選択してレコードをアクティブにします。
ユーザー基準	オポチュニティレコードへのアクセスを制限する基準。オポチュニティタイプで定義されたユーザー基準によって、オポチュニティタイプを作成できるユーザーが決まります。
アイコン	オポチュニティタイプにアイコンを追加したり、既存のオポチュニティタイプのアイコンを表示したりできます。
ヘルプリンクラベル	ヘルプへのリンクとしてユーザーに表示されるテキスト。オポチュニティタイプページからラベルを追加します。リンクは、従業員センターの [機会を作成] ページの下部に表示されます。
ヘルプリンクの **URL**	ヘルプリンクラベルに関連付けられている URL。

自動翻訳

の機会の詳細と説明 オポチュニティマーケットプレイス

アドミンは、オポチュニティに関する詳細情報を表示できます。

以下は、ベースシステムによって表示されるオポチュニティの列のリストです。歯車アイコンを選択すると、表示する列とその表示順序を変更できます。

オポチュニティの詳細

Field (フィールド)	説明
タイトル	オポチュニティオーナーによってオポチュニティに付けられた名前。
オポチュニティタイプ	ベースシステムのオポチュニティタイプ： • ギグ • プロジェクト • ボランティア ニーズに合った名前でカスタム機会タイプを追加できます。
状況	オポチュニティの [状況]は、オポチュニティが存在するプロセスのステージを反映します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティの詳細 (続く)

Field (フィールド)	説明
オーナー	オポチュニティの 1 人以上のオーナーが、オポチュニティを更新したり削除したりできます。
ユーザー基準	ユーザー基準は、オポチュニティのユーザーグループへのアクセス権を付与します。
開始日	オポチュニティが公開される日付。
終了日	オポチュニティがクローズされる日付。

一部のフィールドを更新できます。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、編集可能かどうかを確認します。

のロールへの応募 オポチュニティマーケットプレイス

アドミンは、オポチュニティへの応募者に関する情報の一部を表示および更新できます。

ポジション応募のフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
従業員	オポチュニティに応募する従業員の名前。これは、応募者の従業員プロファイルにリンクされています。
ポジション	オポチュニティポジションの名前。これは 、案件ポジション レコードを参照します。
状況	[状況] の値は、応募者がリストされたオポチュニティのプロセスのどの段階にあるかを追跡するのに役立ちます。
送信メッセージ	オポチュニティについて応募者から提供されたメッセージ。

で機会を作成するためのフォームフィールド オポチュニティマーケットプレイス

ギグ、プロジェクト、およびボランティアの機会には、いくつかのフィールドを含む 2 つのフォームがあります。

オポチュニティを作成するためのフォームフィールド

Field (フィールド)	Description (説明)
オポチュニティオーナー	作成したオポチュニティのオーナーとしてリストされます。リストから共同所有者を追加できます。このフィールドは 機会 テーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
オポチュニティタイトル **注:** このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	機会タイトルはユーザーに表示され、利用可能な機会の検索に役立ちます。このフィールドは 機会 テーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティを作成するためのフォームフィールド (続く)

Field (フィールド)	**Description** (説明)
オポチュニティの説明 注: このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	オポチュニティに関連するすべての詳細を含めます。潜在的な応募者がオポチュニティに応募するかどうかを判断できるように、オポチュニティの詳細を追加します。このフィールドは 機会 テーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
開始日	ロールの開始日。このフィールドは 機会 テーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
終了日	オポチュニティの終了日。このフィールドは 機会 テーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
このオポチュニティを閲覧できるのは誰ですか?	リストから選択して、特定の応募者グループにオポチュニティを表示します。フィールドを空のままにすると、全員に機会が表示されます。
その他詳細	応募者が知りたい、または理解したいと思うかもしれない詳細を追加します。
添付ファイルを追加	添付ファイルには、応募者が協力するチームの部門の詳細や、ギグ、プロジェクト、ボランティアの機会に関するより広範な詳細などの関連情報を含めることができます。添付ファイルは、対応する機会レコードに添付されます。

オポチュニティにロールを追加するためのフォームフィールド

Field (フィールド)	**description**
このロールで何件の求人募集がありますか？	このロールの求人募集の数。
このロールの推定拘束時間はどのくらいですか？	このロールにコミットすると予想される推定時間。
応募締切	このロールへの応募が受け付けられる最終日。
ロールの勤務地 • 対面のオポチュニティ • ハイブリッドのオポチュニティ • リモートのオポチュニティ	このロールで作業することが期待される場所。
Location (場所)	このロールの物理的なオフィスの場所。
必要なスキル	必要なスキルには 3 つのコントロールがあります。スキルと習熟度レベルは、このロールに期

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティにロールを追加するためのフォームフィールド (続く)

Field (フィールド)	description
• アクションを 編集または削除します。 • スキル:利用可能なスキルのリスト。 • 習熟度レベル:スキルに関連付けられた習熟度レベル。	待される作業のタイプに対する期待値を設定するのに役立ちます。オポチュニティオーナーが必要と考える最低限のスキル。
ジョブタイトルからスキルを追加	特定のジョブに関連するスキルを追加するには、ジョブタイトルを選択します。
推奨スキル • アクションの編集 または削除 • スキル:利用可能なスキルのリスト。 • 習熟度レベル:スキルに関連付けられた習熟度レベル。	推奨スキルには 3 つのコントロールがあります。スキルと習熟度レベルは、このロールに期待される作業のタイプに対する期待値を設定するのに役立ちます。希望するスキルがあれば、その役割に受け入れられる可能性が高くなります。
従業員レベル	OPM ベースシステムには、4 つのレベルの個人コントリビューターと 2 つの管理レベルが含まれています。従業員レベルは、スキルインテリジェンスジョブレベルテーブル [sn_skills_int_job_level_list] に含まれています。スキル、ジョブレベル、およびロールの詳細については、「 ジョブアーキテクチャの操作」を参照してください。
添付ファイルを追加	添付ファイルには、機会のスキルとロールに関する詳細が記載されています。

オポチュニティマーケットプレイスのインストールと設定

アドミニストレーターは、 オポチュニティマーケットプレイス (OPM) アプリケーションをインストールして設定し、機能を設定します。

アドミニストレーターは、ServiceNow ストアから オポチュニティマーケットプレイス アプリケーションをインストールする必要があります。[sn_opp_market.admin] ロールを持っている場合は、OPM 機能を構成および管理できます。

インストールと構成のタスクと情報については、以下のトピックを参照してください。

オポチュニティマーケットプレイスのインストール

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、 人材開発 アプリケーションスイートの一部として動作する主要アプリケーションです。 OPM 、社内の異動に伴う従業員のエンゲージメントと定着率が向上します。

始める前に

必要なプラグインと製品：

- 人材開発コア
- 採用コア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
オポチュニティマーケットプレイス には、人材開発共有ライブラリ [app-egd-shared-library] に含まれる機能が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してオポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market] アプリケーションを検索します。
2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. [インストール] を選択します。

で機会タイプを管理および作成する オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] は、ベースシステムで提供される機会タイプを管理したり、カスタム機会タイプを作成したりできます。

始める前に
必要なロール: オポチュニティマーケットプレイス admin [sn_opp_market.admin]

このタスクについて
ベースシステムによって提供される機会タイプは、ギグの機会、プロジェクトの機会、およびボランティアの機会をカバーしています。オポチュニティに特別な要件がある場合は、企業のカスタムオポチュニティタイプを追加できます。

注:
オポチュニティマーケットプレイスアドミンが機会のレコードプロデューサーフォームでこれらのフィールドのいずれかを変更または削除した場合、機会の一致スコアに意図しない影響を与える可能性があります。

- 機会タイトル
- 機会オーナー
- 開始日または終了日

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. カスタム営業案件タイプを作成するには、 新規 を選択します。
3. 機会タイプの新規レコードフォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムオポチュニティタイプのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タイトル	このフィールドはユーザーに表示されます。オポチュニティタイプのタイトルは、オポチュニティのオーナーと応募者がオポチュニティタイプの目的を理解できるように、わかりやすいものにする必要があります。
ロールの表示	○ オポチュニティ内に埋め込み **(1** つのロールのみ) 単一のロールのみを必要とする機会に対して、このオプションを選択します。 ○ オポチュニティ内に埋め込み **(1** つ以上のロール) オポチュニティ内に複数のロールを埋め込むことができるようにするには、このオプションを選択します。
ユーザー基準	利用可能なユーザー基準のリストから選択します。ユーザー基準レコード の作成元と管理元 すべて > 変更 > 管理 > ユーザー基準については、「 Create a user criteria record for Change Management 」を参照してください。
オポチュニティの詳細	オポチュニティの詳細は、 OPM アドミンによって作成および管理されます。機会の詳細は、レコードプロデューサーアイテムとしてサービスカタログ に保存されます。 すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサーアプリケーションスコープを オポチュニティマーケットプレイス に設定します。
ロールと要件	オポチュニティタイプのロールと要件を定義するために選択できる既存のオポチュニティタイプのリスト。
説明	このフィールドは、応募者とオポチュニティオーナーに表示されます。説明は、機会のタイプとそのスコープの意図の下で機会の所有者と応募者に役立ちます。
Active (アクティブ)	他のユーザーが機会タイプを使用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
アイコン	機会のタイプを表すアイコンを追加します。
ヘルプリンクラベル	このフォームのヘルプへのリンクについて機会オーナーに表示されるテキスト。
ヘルプリンクの **URL**	このフォームのヘルプにリンクする URL。

4. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

で作成されたオポチュニティの表示と管理 オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティは、オポチュニティ内のロールに応募する個人を勧誘するために作成されます。オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] は、機会レコードを表示および管理できます。

始める前に

必要なロール: オポチュニティマーケットプレイス admin [sn_opp_market.admin]

このタスクについて

機会オーナー以外の人が機会を更新する必要がある場合があります。オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] のロールを持っていると、オポチュニティオーナーでなくてもオポチュニティを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > オポチュニティ.
   機会レコードにはいくつかのフィールドが含まれています。機会を特定するのに役立つフィールドの一部を次に示します。リストされているフィールドの一部は、応募者のそれぞれのレコードにリンクされています。

   重要なロール応募者のフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タイトル	応募者とオポチュニティオーナーがオポチュニティを確認するときに表示されるオポチュニティのタイトル。
オポチュニティタイプ	ベースシステムには 3 つの機会タイプがあります。 ○ ギグ ○ プロジェクト ○ ボランティア アドミンは、カスタムオポチュニティタイプを追加できます。「 で機会タイプを管理および作成する オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。
状況	機会 のステータスは 、機会が承認プロセスのどこにあるかを示します。 ○ **Cancelled** (キャンセル) ○ クローズ済み ○ 完了 ○ **Draft** (ドラフト) ○ 編集済み ○ 公開済み
公開日	応募者が機会を利用できる日付。

2. オポチュニティを選択します。
3. 変更する必要があるフィールドを更新します。
4. [更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

からのロール応募者の表示および管理 オポチュニティマーケットプレイス

ロール応募者は、オポチュニティの一部であるロールに応募した従業員です。オポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market.admon] として、ロール応募者レコードを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > ロールへの応募者.
   ロール応募者レコードには、いくつかのフィールドが含まれています。ここでは、ロールへの応募者を識別するのに役立つフィールドをいくつか紹介します。リストされたフィールドは、応募者のそれぞれのレコードにリンクされています。

   重要なロール応募者のフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
従業員	応募者の名前は、 従業員プロファイルにリンクされています。「 従業員プロファイルテーブル」を参照してください。
ロール	オポチュニティにリストされているロール。オポチュニティには、オポチュニティタイプに応じて 1 つ以上のロールを含めることができます。
状況	ロール応募者の ステータス は、プロセスにおける応募者の進捗状況を示します。 ○ 新規応募者:オポチュニティオーナーによって確認されていない応募者。 ○ レビュー待ち 最初の審査プロセスに合格し、検討中の応募者。 ○ 受け入れ られる オポチュニティのロールに受け入れられた応募者。 ○ 減少 ロールに対して却下された応募者。 ○ キャンセル オポチュニティロールレビュープロセスの一部ではなくなった応募者。

2. 更新するフィールドを選択します。
3. 緑色のチェックマークを選択して適用し、変更を保存します。

オポチュニティロールへのロール応募者の追加

ロール応募者は、オポチュニティの一部であるロールに応募した従業員です。オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] は、ロール応募者をオポチュニティロールに追加できます。

始める前に
必要なロール: オポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market.admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > ロールへの応募者.
2. [新規] を選択します。
   - 従業員
   - ロール
   - 状況
   - 送信メッセージ
   - 作業メモ
3. アクティブなプロファイルを持つ従業員のリストから 従業員 を選択します。
4. 応募者が利用できるロールのリストから ロール を選択します。
5. 申請者の適切な 都道府県 を選択します。
6. 応募者に代わって 送信メッセージ を入力します。
7. オポチュニティオーナーに応募者に関する追加情報を提供する場合は、 作業メモ を追加します。
8. [送信] を選択します。

でのカスタムオポチュニティタイプの作成 オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイス には 3 つのベースシステムオ ポチュニティタイプが付属しています。別の機会タイプが必要な場合は、組織のニーズを満たすカスタム機会タイプを作成できます。カスタムユーザー基準、オポチュニティの詳細、ロールと要件を作成することもできます。

機会タイプレコードを構成するフィールドは複数あります。機会タイプフィールドの詳細については、「の機会タイプの構成 オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。

サービスカタログ カタログ定義 レコードプロデューサーテーブルには、2 つのフィールドが含まれています。

- ロールと要件
- オポチュニティの詳細

これらのテーブルのカスタムバージョンを作成する最も簡単な方法は、既存のレコードをコピーして更新し、ニーズに合わせてカスタマイズすることです。

カスタムオポチュニティタイプの作成

オポチュニティマーケットプレイス には、いくつかのベースシステムの機会タイプが付属しています。組織のニーズに合わせてカスタムオポチュニティタイプを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
機会タイプの複数の領域をカスタマイズしたり、既存のレコードを使用したりできます。カスタムユーザー基準、 機会の詳細、または ロールと要件を作成する場合は、カスタム 機会タイプを作成する前に作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [タイトル] フィールドに、 機会タイプの名前を入力します。
4. [ロール表示] リストから、機会タイプにロールを埋め込む方法を選択します。
   - オポチュニティ内に埋め込み **(1** つのポジションのみ)
   - オポチュニティから分離 **(1**つまたは複数のポジション)
5. ユーザー基準レコードを選択して、そのユーザー基準に一致するユーザーのグループにアクセスを制限します。
   ライセンスされたすべての オポチュニティマーケットプレイス ユーザーにアクセスを有効にする場合は、このフィールドを空のままにします。カスタムユーザー基準を作成するには、「 サービスカタログでのユーザー基準レコードの作成 」を参照してください。
6. 既存の オポチュニティの詳細 レコードを選択します。
   カスタマイズされた 機会の詳細 レコードが必要な場合は、「 でのカスタムオポチュニティ詳細レコードの作成 オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。
7. 既存の ロールと要件を選択します。
   カスタマイズされたロールと要件レコードが必要な場合は、「でのカスタムロールと要件の作成 オポチュニティマーケットプレイス」を参照してください。
8. 機会タイプの説明を追加します。
9. 案件タイプのアイコンを表示する場合は、[クリックして追加] を選択します。
   ヘルプ トピックへのリンクを追加することもできます。ヘルプは、従業員センター の [機会を作成] ページの下部の [自分が所有する機会] の下に表示されます。
10. [送信] を選択します。

ユーザー基準を選択または作成

オポチュニティマーケットプレイス ユーザー基準は、サービスカタログのカタログ定義で管理されます。複数のユーザー基準レコードから選択できますが、独自のユーザー基準を作成することもできます。

ユーザー基準レコードは、 案件 [sn_opp_market_opportunity] テーブルに含まれています。カスタムユーザー基準を作成するには、「 サービスカタログでのユーザー基準レコードの作成 」を参照してください。

> **注:**
> アプリケーションからユーザー基準レコードを作成すると、[アプリケーション] フィールドに関連アプリが表示されます。

でのカスタムオポチュニティ詳細レコードの作成 オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイス で機会タイプの詳細をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. 既存の オポチュニティタイプを選択します。
3. 既存の オポチュニティの詳細 レコードを開きます。
   a. [**Opportunity details** (機会の詳細)] フィールドの横にある情報アイコンを選択して、レコードをプレビューします。
   b. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

商談ロールと要件の レコードプロデューサー レコードに移動します。

4. [コピー] を選択します。
   レコードのコピーが作成されます。このレコードのコピーには時間がかかる場合があります。
5. レコードのコピーが利用可能になったら、次のフィールドを更新します。
   - 名前
   - **Short description** (簡単な説明)
6. 変更する他のフィールドを確認して更新します。
7. [更新] を選択します。

次のタスク

コピーされた (クローンされた) オポチュニティの詳細レコードは、オポチュニティ所有者が選択できます。

でのカスタムロールと要件の作成 オポチュニティマーケットプレイス

組織のニーズを満たすカスタムロールと要件を作成します。ロールと要件は、 機会ロール [sn_opp_market_opportunity_position] テーブルのレコードとして管理されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティマーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. 既存の オポチュニティタイプを選択します。
3. 既存のオポチュニティロールと要件レコードを開きます。
   a. [**Roles and requirements** (ロールと要件)] フィールドの横にある情報アイコンを選択して、レコードをプレビューします。
   b. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
   商談ロールと要件の レコードプロデューサー レコードに移動します。
4. [コピー] を選択します。
   レコードのコピーが作成されます。このレコードのコピーには時間がかかる場合があります。
5. レコードのコピーが利用可能になったら、次のフィールドを更新します。
   - 名前
   - **Short description** (簡単な説明)
6. 変更する他のフィールドを確認して更新します。
7. [更新] を選択します。

詳細な委任

詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて特定の日時範囲のタスクを他の従業員に委任できます。

詳細な委任には、テーブルと条件によって特定のレコードを委任する機能が用意されています。また、アドミニストレーターは、自分が管理するタスクテーブルの承認やタスクのアサインを委任することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、優先度が [高] に設定されている場合、William は承認またはタスクの代理人として Jane をアサインすることができます。

委任を特定のレコードタイプに制限するなど、サービス委任オプションを使用できます。例：

- フィルター条件に一致するレコードを制限する。
- レコードを承認のみに制限する。
- レコードをタスクアサインのみに制限する。

注:
詳細な委任は、ITSM などの履行者またはエージェントユーザーではなく、従業員ユーザーを対象としています。ユースケースに応じて、履行者とエージェントの委任は Advanced Work Assignment 経由でより適切に管理されます。

期間

次の条件が適用されます。

- 委任アドミン：委任ルールに使用されるテーブル、および委任ルールを定義し、従業員の代理人をアサインできる従業員。
- 委任者：委任ユーザー、時間枠、および委任ルールを指定して、委任レコードを通じてタスクを別の従業員に委任する従業員。
- 代理人：別の従業員にアサインされているタスクを委任された従業員。代理人は、委任者からアサインされたタスクも受け取ります。また、これらのアサインと委任の対象期間の通知も受け取ります。

HR サービスデリバリ (HRSD) での詳細な委任

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムを使用した詳細な委任では、人事タスク (sn_hr_core_task) テーブルがサポートされます。フィルター条件とともに、委任者と代理人の委任をフィルタリングできます。

ユーザー基準で委任者と代理人の委任をフィルタリングする方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

HR 基準とユーザー基準の詳細については、以下を参照してください。

- HR 基準
- サービスポータルのユーザー基準

アクセス制御ルール (ACL)

HR サービスデリバリ (HRSD) のアクセス制御ルール (ACL) は、HR タスクがアサインされた担当者を検索するように変更されました。詳細な委任を使用する他のドメインは、この機能を使用するように ACL を変更する必要があります。ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

ルールベースおよびアドホック委任

- ルールベース：delegation_admin は、特定の従業員にタスクを自動的に再アサインする委任ルールを設定します。
- アドホック：委任者として定義された従業員は、従業員センター の [委任先リスト] ウィジェットからタスクを委任できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> delegation_admin は、委任ルールテーブル、委任ルール、および委任を定義する必要があります。委任ルールテーブルを定義する方法の詳細については、「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。委任ルールを定義する方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。委任者と代理人の詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

詳細な委任の詳細

詳細な委任を使用すると、従業員が他の従業員にタスクを委任できます。

ベースシステムには、従業員にタスクを他の従業員に委任する機能が用意されています。この機能により、次の場合に従業員は柔軟に対応できます。

- オフィスに不在である
- 不適切な従業員にタスクがアサインされている
- アサインされたタスクにエスカレーションが必要である

テーブル

詳細な委任では、2 つの新しいテーブルが導入されます。

詳細な委任 [sys_granular_delegate]

このテーブルは、以下を指定します。

- サービスの代理人が誰か
- サービスの委任はいつ発生するか
- 代理人にどの通知を送信するか

委任ルール [sys_delegation_rule]

このテーブルは、ルールが委任で使用されている場合に、どのタスクレコードが委任されるかに関する条件を指定します。

アプリケーションメニュー

ユーザーは、[詳細な委任] アプリケーションメニューから詳細な委任テーブルにアクセスできます。

委任ルール

委任ルール [sys_delegation_rule] テーブルへのリンク。

委任ルールテーブル

委任ルールテーブル [sys_delegation_rule_table] へのリンク。

自分の委任

現在のユーザーが別のユーザーにタスクを委任したレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

自分に委任済み

現在のユーザーが代理人であるレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

承認とアサイン

詳細な委任を使用すると、承認とアサインを個別に委任できます。タスクレコードにはタスクテーブルの拡張 (変更、インシデント、問題などのレコード) が含まれます。委任ルールを使用して、委任承認またはアサイン権限を付与します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> フローとワークフローは委任ルールを無視します。フローまたはワークフローを使用してタスクの承認またはアサインを管理する場合は、代わりに既存のサービス委任機能を使用する必要があります。

Approvals

承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。 委任ルール条件を追加して、代理人が承認できるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人の承認リストに表示されます。

アサイン

アサイン権限は、委任によってアサインされたタスクレコードへの委任アクセスを許可します。 委任ルール条件を追加して、代理人が作業するためにアクセスできるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人のタスクアサインリストに表示されます。

詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

一部の HR レコードは、代理人にアクセス権を明示的に付与します。

Notifications

代理人を承認するたびに、代理人は以下の通知を受け取ります。

委任の開始

代理人は、委任期間の開始時に通知を受け取ります。

委任によるアサイン

代理人は、承認またはタスクがアサインされるたびに通知を受け取ります。

追加の通知オプションを指定することもできます。

すべての通知

委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。

すべての列は、詳細な委任 [sys_granular-delegate] テーブルに含まれています。

> **注:**
> [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。

ミーティング招待

代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

システム プロパティ

アドミニストレーターは、glide.approval.delegation.version システムプロパティから、サポートするサービス委任バージョンを指定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

glide.approval.delegation.version システムプロパティによって、サポートするサービス委任機能が指定されます。選択肢には、[v1]、[v2]、[v3] などがあります。

以前のサービス委任機能のみをサポートするには、「v1」を入力します。この値は、詳細な委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能のみをサポートするには、「v2」を入力します。この値は、既存のサービス委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能と既存のサービス委任機能の両方をサポートするには、「v3」を入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：v3
- 選択肢：v1、v2、v3
- 場所：システムプロパティ

スケジュール済みジョブ

次のスケジュール済みジョブが用意されています。

- 新しい代理人に通知
- 詳細な委任レコードの削除

電子署名のサポート

詳細な委任は、電子署名による承認 (com.glide.e_signature_approvals) をサポートしています。有効にすると、代理人は承認を履行するための認証情報を入力するように求められます。

詳細な委任の設定

従業員が他の従業員にタスクを委任できるように、詳細な委任を設定します。

admin ロールがある場合は、Now Platform の Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を有効にします。詳細については、「詳細な委任のアクティブ化」を参照してください。

詳細な委任には、代理人を指定し、代理人がアクセスできるコンテンツを指定するための個別のレコードがあります。サービスタスクを別のユーザーに委任するたびに、委任レコードを作成します。

アドミニストレーターは、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、アドミニストレーターが委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
委任アドミン [delegation_admin]	詳細な委任を管理し、委任ルールを設定します。	適用外

ユーザー基準 (user_criteria)

詳細な委任では、ユーザー基準 (user_criteria) テーブルを使用して、誰が代理人または委任者になるかを決定できます。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

システムプロパティ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

com.glide.delegation.default_days_since_update システムプロパティは、ユーザーまたは代理人の非アクティブな委任レコードを保持する日数を決定します。デフォルトは 7 日間で、最大 30 日間にまで変更できます。

開始日より前に作成され、過去 7 日以内に更新されていない委任レコード (またはシステムプロパティに入力された値) は、委任レコードが更新されるまで代理人にアサインされません。たとえば、システムプロパティの日数より前に作成された承認タスクは、アサインされたユーザーには表示されません。作業メモを作成して委任レコードを更新し、アサインされたユーザーに承認が表示されるようにすることができます。

注:
システムプロパティの値を変更しても、元の値が入力される前に作成された委任レコードには影響しません。

スケジュール済みジョブ

詳細な委任レコードの削除スケジュール済みジョブは毎日実行され、**com.glide.delegation.default_days_since_update** システムプロパティ値に基づいて非アクティブな委任レコードを削除します。

新しい代理人に通知スケジュール済みジョブは 10 分ごとに実行され、委任期間が開始されることを示す、代理人への通知をトリガーします。

詳細な委任のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Now Platform のGranular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、従業員センターも含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow モバイル で実行できます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

委任ルールテーブルの追加

委任ルールを作成するには、委任ルールテーブルにタスクテーブルを追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

注:
委任ルールテーブルにテーブルを追加しても、委任は自動的にはサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 委任ルールテーブル.
2. [新規] を選択します。

   注:
   委任ルールを作成する適切なスコープ内にいることを確認します。現在のスコープのテーブルのみが表示されます。

3. 委任をサポートする現在のスコープで、[テーブル] リストからタスクテーブルを選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。
5. [送信] を選択します。

次のタスク

次に、従業員が委任するために使用できるレコードを指定する委任ルールを作成します。「委任ルールの作成」を参照してください。

委任ルールの作成

サービス委任に利用可能なレコードを指定します。テーブル名、条件、および承認かアサインかによってレコードを指定します。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

委任ルールテーブルをまだ作成していない場合は作成します。「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。

このタスクについて

アドミニストレーターは、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、アドミニストレーターが委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

重要:
詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 委任ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 委任ルールフォームの必要事項をすべて入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	委任ルールのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
簡単な説明	委任ルールのサマリー。ユーザーがルールを選択するタイミングを決定できる十分な詳細情報を提供します。
アクティブ	委任ルールをアクティブ化または非アクティブ化にするオプション。
テーブル	代理人がアクセスするレコードのタイプ。各委任ルールは 1 つのテーブルにのみ適用され、テーブル拡張には適用されません。代理人にアクセスを許可するテーブルごとに委任ルールを作成します。
条件	テーブル内のレコードに適用されるフィルター。代理人は、こうした条件に一致するレコードにのみアクセスできます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
承認	承認を委任するオプション。 承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。
アサイン	アサインを委任するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
[委任ルール] リストが、[代理人]、 [委任者のユーザー基準]、[委任ユーザーの基準] タブで返されます。

   注:
   ルールを使用している代理人がいる場合、ルールを削除することはできず、[名前] フィールドと [簡単な説明] フィールドのみを編集できます。

   従業員センター の [自分の委任] ウィジェットは、アクティブな委任ルールがない限り表示されません。

5. [代理人] を選択します。
アドミニストレーターには、すべての代理人のリストが表示されます。リストから代理人を選択し、開始日、終了日、通知、現在の委任ルールを編集できます。
6. [委任者のユーザー基準] タブを選択して、委任者になれるユーザーをさらに定義します。
7. [編集] を選択します。
8. 条件フィルターを使用すると、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに [マネージャー] を移動できます。この条件では、アクティブなマネージャーのみが委任者になれます。

9. [保存]を選択します。
10. [委任ユーザーの基準] タブを選択して、代理人になれるユーザーをさらに定義します。
11. [編集] を選択します。
12. 条件フィルターを使用して、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択します。
たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに「sn_hr_core.case_writer」ロールを持つユーザーを移動できます。この条件では、HR ケースライターロールを持つユーザーのみが代理人になれます。
13. [保存] を選択します。
[委任ルール] フォームに戻ります。
14. [更新] を選択します。

次のタスク

委任ルールをカテゴリに整理して、大量のタスクを従業員に簡単かつ効率的に委任できるようにします。「委任ルールカテゴリの作成」を参照してください。

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

委任ルールカテゴリの作成

従業員に、大量のタスクを簡単かつ効率的に委任できるように、詳細な委任ルールのカテゴリまたはセットを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 委任ルールカテゴリ.
2. [新規] をクリックします。
3. [委任ルールカテゴリ] フォームの必要事項をすべて入力します。

フィールド	説明
名前	委任ルールカテゴリのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
有効	委任ルールカテゴリを有効化または無効化するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
[送信] を選択した場合は、委任ルールカテゴリをクリックして編集します。
5. 委任ルールカテゴリを作成するか、既存の委任ルールをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [委任ルール] タブで、 [新規] をクリックします。委任ルールの作成 の手順に従ってください。
- [編集] をクリックして、既存の委任ルールから選択します。

6. [更新] をクリックします。

次のタスク

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

代理人の作成

委任アドミン (delegation_admin) は、詳細な委任を使用して、ある従業員から別の従業員にタスクを委任できます。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 新しい委任の作成.
2. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー (委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。
代理人	代理人として承認されたユーザー。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

3. [保存] を選択します。
   [委任ルール] 関連リストが表示されます。
4. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
   条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
5. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
6. [保存] を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。

詳細な委任の使用

従業員は詳細な委任を使用して、別の適切な従業員にタスクを委任できます。

オンデマンドタスクの委任

アサインされたタスクを 従業員センター から別の従業員に委任できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

アサインされたタスクを ServiceNow® モバイル から委任することもできます。詳細については、「ServiceNow モバイル での詳細な委任の使用」を参照してください。

> **注:**
> オンデマンドタスクを委任する前に、委任ルールを作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 右上隅にあるログイン名または画像を選択します。
3. [プロファイル] を選択します。
4. [自分の委任] セクションまでスクロールし、 [委任を追加] ボタンを選択します。
5. フォームに入力します。

代理人と職務の選択

フィールド	説明
委任	タスクの委任先になっているユーザーの名前。
開始日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を開始する日付を選択します。
終了日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を終了する日付を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
職務	選択した期間に、代理人にアサインする職務を選択します。 アドミニストレーターが職務をカテゴリに整理した場合、カテゴリは個々の職務の前にリストされます。カテゴリを選択すると、そのカテゴリのすべての職務が選択されます。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> また、 **Granular Delegation** > 自分の委任 をクリックして [新規] を選択するか、または **Granular Delegation** > 新しい委任の作成 タスクを別の従業員にアサインします。詳細については、「自分の委任の表示」を参照してください。

7. 委任を削除するには、編集アイコンを選択し、[委任を削除] を選択します。
8. タスクのアサイン先になっている代理人のリストを表示するには、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。
9. 複数の代理人がいる場合は、編集アイコンを選択して代理人を削除します。

自分の委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、タスクの委任先になっている従業員のリストを表示します。従業員センターの代用として、別の従業員にタスクを委任することもできます。

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

> **注:**
> アドミニストレーターは、[新しい委任の作成] フォームを使用して、委任者から代理人にタスクをアサインできます。詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 自分の委任.
2. [新規] をクリックします。
3. 委任フォームの必要事項をすべて入力します。

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー (委任者)。
代理人	タスクを委任するユーザー。
開始	サービス委任が開始される日付。
終了	サービス委任が終了する日付。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

4. [保存]を選択します。
5. [委任ルール] 関連リストから、[編集] を選択します。
6. この代理人による保持を許可する委任ルールレコードを選択します。
7. [保存]を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。
8. [更新] を選択します。

自分にアサインされた委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、自分にタスクを委任した、ログインしているユーザーまたは従業員の詳細な委任レコードを表示できます。

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

手順

1. 移動先 すべて > **Granular Delegation** > 自分に委任済み.
   自分にアサインされた委任レコードリストが表示されます。
2. 委任レコードを表示するには、[開始] 列の下の日付リンクを選択します。
3. 委任者のユーザーレコードを表示するには、[ユーザー] 列の下のユーザーリンクを選択します。
4. 新しい委任を作成するには、[新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任する、ログインしているユーザー (委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。デフォルトは現在の日時です。
代理人	タスクを委任するユーザー。 **注:** デフォルト値はログインしているユーザーです。これを、タスクの委任先になっているユーザーに変更する必要があります。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

6. [保存] を選択します。
[委任ルール] 関連リストが表示されます。
7. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
8. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
9. [保存] を選択します。
詳細な委任フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow® モバイル での詳細な委任の使用

詳細な委任を使用して、 ServiceNow® モバイル からタスクを委任できます。

ServiceNow® モバイル を使用してタスクを委任するには、次の手順に従います。

- HR プロファイルを選択する
- 代理人を追加する
- 委任の詳細を追加する
- 委任を送信する

ServiceNow® モバイルアプリケーションの詳細については、「ServiceNow モバイル」を参照してください。

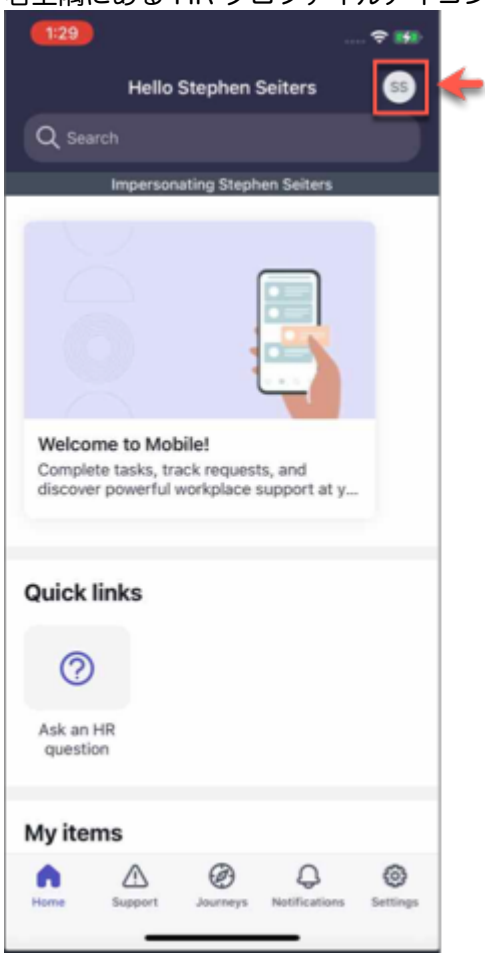
ServiceNow® モバイル を使用したタスクの委任

ServiceNow® モバイル から他の適切なユーザーにタスクを委任できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

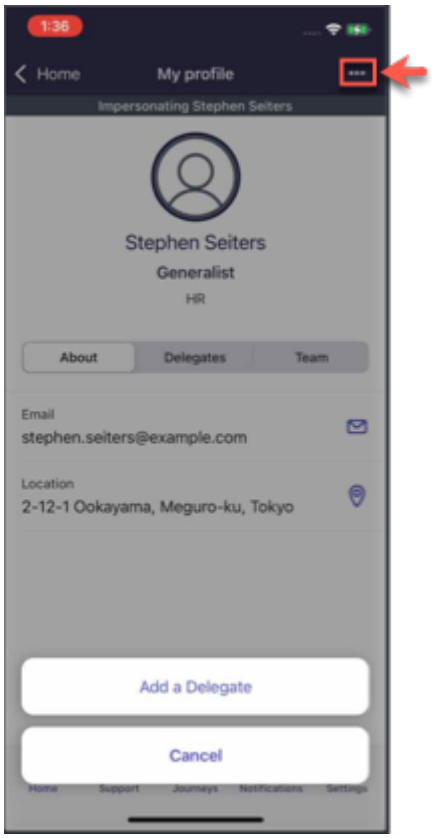
1. に移動します。 すべて > **ServiceNow** モバイルホームページ.
2. 右上隅にある HR プロファイルアイコンを選択します。



3. 編集アイコン (▪▪▪) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [委任を追加] ボタンを選択します。
5. フォームに入力します。

[詳細な委任モバイル **(Granular Delegation mobile)]** フォーム

フィールド	説明
代理人	代理人として承認されたユーザー。 職務の委任先のユーザーを選択します。
開始日	サービス委任が開始される日付。
終了日	サービス委任が終了する日付。
職務	委任する職務。[職務] を選択すると、職務のリストが表示されます。 委任する職務を選択すると、職務の横にチェックマークが表示されます。

6. [送信] を選択します。
従業員プロファイルが表示されます。タスクの委任先になっているユーザーのリストを表示するには、[代理人] タブを選択します。

ServiceNow® モバイル での自分に委任されたタスクの表示

ServiceNow　モバイルを使用して、自分に委任されたタスクを表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

委任されたタスクに関する情報が HR プロファイルに含まれている場合は、そのタスクの通知がメールアドレスに送信されます。詳細については、「HR プロファイル」を参照してください。

注:
会社が コネクト を使用している場合は、受信する通知を選択できます。通知の詳細については、「コネクトの通知をグローバルに有効または無効にする」を参照してください。

手順

モバイルに移動 すべて > ホーム > 自分のタスク.
自分に委任されたタスクのリストが表示されます。

衛生安全

ServiceNow 衛生安全 により、企業は従業員の安全で健全な労働条件を確保できます。

環境、社会、ガバナンス (ESG) の目標を達成するために、企業は衛生安全に関連する従業員インシデントを正しく記録、追跡、レポートする必要があります。ServiceNow 衛生安全は、すぐに使用できる機能 (インシデントや観察事項のレポート、ジョブ安全性分析 (JSA) の提出、社内のすべての安全ナレッジのワンストップショップなど) を提供します。

さらに、安全インシデントを減らし、コストを抑え、リスクを評価および管理するためのツールも提供します。

衛生安全インシデント管理



衛生安全 アプリケーション

衛生安全 には次のアプリケーションが含まれています。

衛生安全インシデント管理®

ServiceNow 衛生安全インシデント管理 アプリケーションは、組織が衛生安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする 衛生安全 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

衛生安全ケース管理®

ServiceNow® 衛生安全ケース管理 アプリケーションは、従業員の衛生安全に関する問い合わせ、怪我や病気の後の職場復帰をサポートする機能を提供します。

衛生安全リスク管理®

ServiceNow® 衛生安全リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によってけがをする可能性を減らすことができる機能を提供します。

衛生安全 のモバイルエクスペリエンス

ServiceNow® Now Mobile アプリ を使用して 衛生安全 アプリケーションを操作できます。

詳細については、次を参照してください。 のモバイルエクスペリエンス 衛生安全.

衛生安全 アプリケーションのドメインセパレーション

衛生安全 アプリケーションは、ベーシックレベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと 衛生安全インシデント管理」と「ドメインセパレーションと 衛生安全リスク管理」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

衛生安全インシデント管理®

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 アプリケーションは、組織が衛生安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする 衛生安全 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、インシデントの発生から解決およびニーズのレポート作成までのステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



従業員、安全マネージャー、およびエージェントが Health and Safety Incident Management (衛生安全インシデント管理) を使用する方法について説明します。

セットアップ



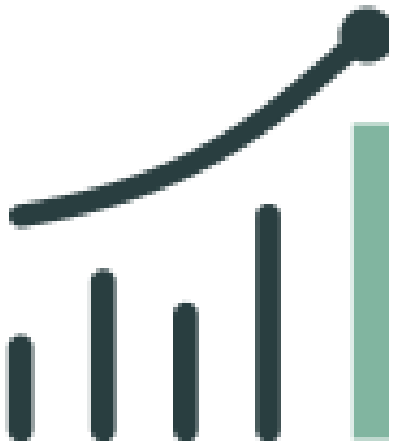
衛生安全インシデント管理を設定します。

インシデントの送信



安全インシデントと観察事項を送信して追跡します。

インシデントの管理



安全インシデントと観察事項を管理して、それらを調査および解決します。

レポート



組織内のけがや病気のレポートフォームに入力してエクスポートします。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

衛生安全インシデント管理 の詳細

衛生安全インシデント管理 では、安全部門がインシデントと観察事項を受け付けて詳細な法務調査を実施できるよう、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

- 安全をすべての従業員に
  - インシデントと観察事項のレポート
  - 衛生安全 ナレッジ記事へのアクセス
- 次のようなインシデントや観察事項を調査するための強力なツールを安全チームに提供します。
  - 怪我と病気のログ記録
  - インシデントプレイブック⊠
- 次の方法でインシデントを解決し、再発を防ぎます。
  - 根本原因分析
  - 是正処置および予防処置のアサイン
- レポート作成機能の提供
  - 安全インシデントおよび怪我や病気のレポートの自動入力とエクスポート
  - 施設リストと施設ごとの保存された年次レポート

ペルソナ

衛生安全インシデント管理 は次のペルソナを対象としています。

衛生安全インシデント管理のユーザーペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する安全アドミン。
エンドユーザー (要求者)	安全インシデントと観察事項をレポートする安全要求者。次のユーザーは、インシデントと所見を送信できます。 • 従業員 (従業員サービスセンター (ESC) および Now Mobile アプリ 経由) • 安全エージェント (ワークスペースから安全インシデントを直接作成可能) • ラインマネージャーやスーパーバイザーなどの安全運用マネージャー (ワークスペース経由)
履行者	安全チームに寄せられるインシデントや観察事項などの安全タスクの作業を担当する安全チーム。 次のエージェントが安全タスクを処理します。 • 安全エージェント • 安全マネージャー • 安全運用マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理のユーザーペルソナ (続く)

ペルソナ	説明
レポート	OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 けがと病気のインシデントレポートなどのレポート生成にアクセスして管理するコンプライアンスマネージャー。
重役	衛生安全 エグゼクティブランディングページにアクセスして安全メトリクスを表示し、安全チームと会社が安全に関してどのようにパフォーマンスを発揮しているかについてのインサイトを得るエグゼクティブ。

衛生安全ワークスペース

衛生安全ワークスペース は、安全インシデントと観察事項を処理するための単一の場所を安全マネージャーとエージェントに提供します。エージェントはこれを使用して、インシデントに応答し、インシデントの完全なコンテキストを表示し、それらを解決するための関連する推奨事項とアクションを提供できます。

ワークスペース ユーザー

次のユーザーは 衛生安全ワークスペースを使用できます。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

ワークスペースユーザー

ユーザー	説明
安全マネージャー	安全度数率を追跡し、安全タスクを安全エージェントにアサインします。
安全エージェント	インシデント、観察事項、是正処置と予防措置に取り組み、調査を実施します。
安全運用マネージャー	衛生安全 操作ランディングページにアクセスして、安全インシデントと所見を報告します。
安全コンプライアンスマネージャー	施設リストと、OSHA フォームなどのレポートの生成を管理します。
役員	衛生安全 エグゼクティブランディングページを表示して、会社の安全メトリクスに関するインサイトを取得します。
アプリケーションアドミニストレーター	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。 詳細については、次のリンクを参照してください。 • Workspace Builder でのワークスペースの構成 • Next Experience UI ビルダー

ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブラウザーウィンドウの新しいタブで衛生安全ワークスペースが開きます。

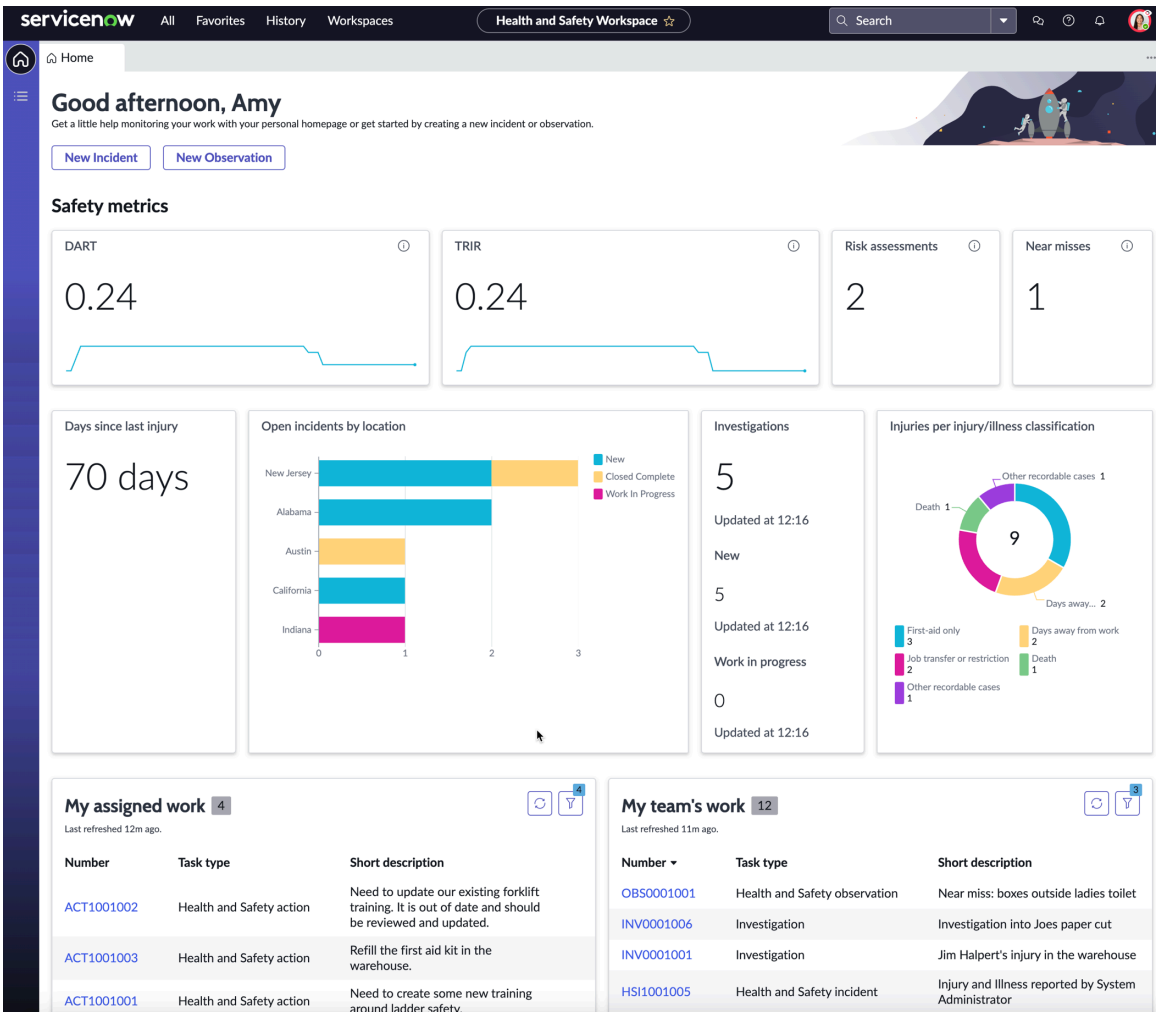
ランディングページ

ワークスペースのランディングページで、自分とチームが作業している安全メトリクスとインシデントおよび観察事項の簡単な概要を確認します。ステータスを監視し、各コンポーネントにドリルダウンして、スコアの背後にあるリストを確認できます。また、ウィジェットを使用すると、自分とチームが、作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に統御できます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのワークスペースランディングページの例を次に示します。

衛生安全ワークスペース のランディングページの例



リストビュー

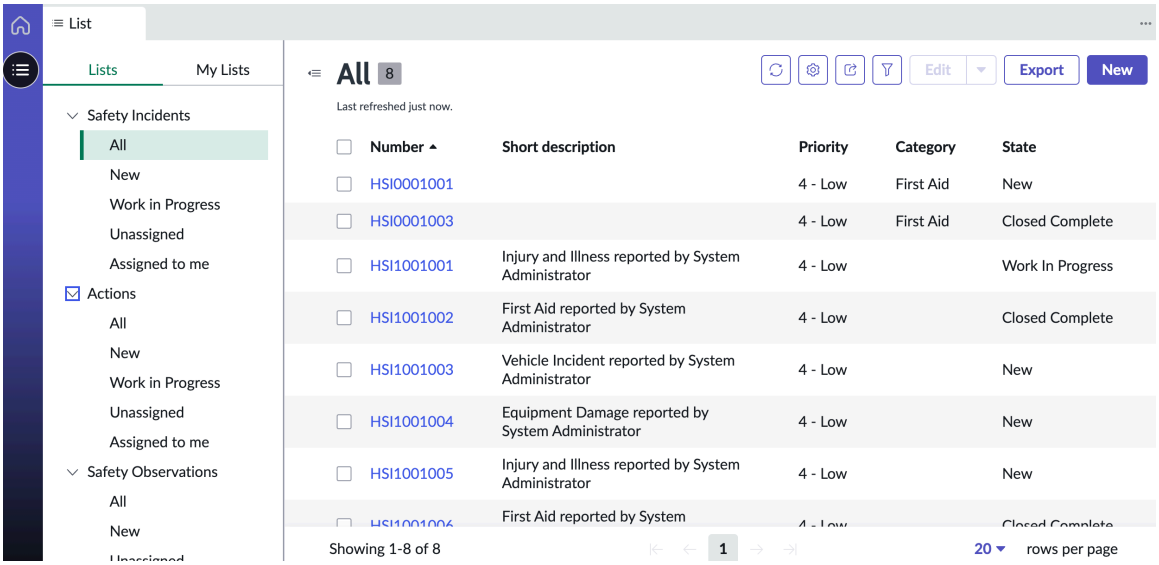
[リスト] ペインでは、さまざまなカテゴリのフィルター済みリストを使用して、インシデント、観察事項、アクションにすばやくアクセスできます。表示されるリストはロールによって異なります。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのワークスペースリストビューの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ワークスペース のリストビューの例

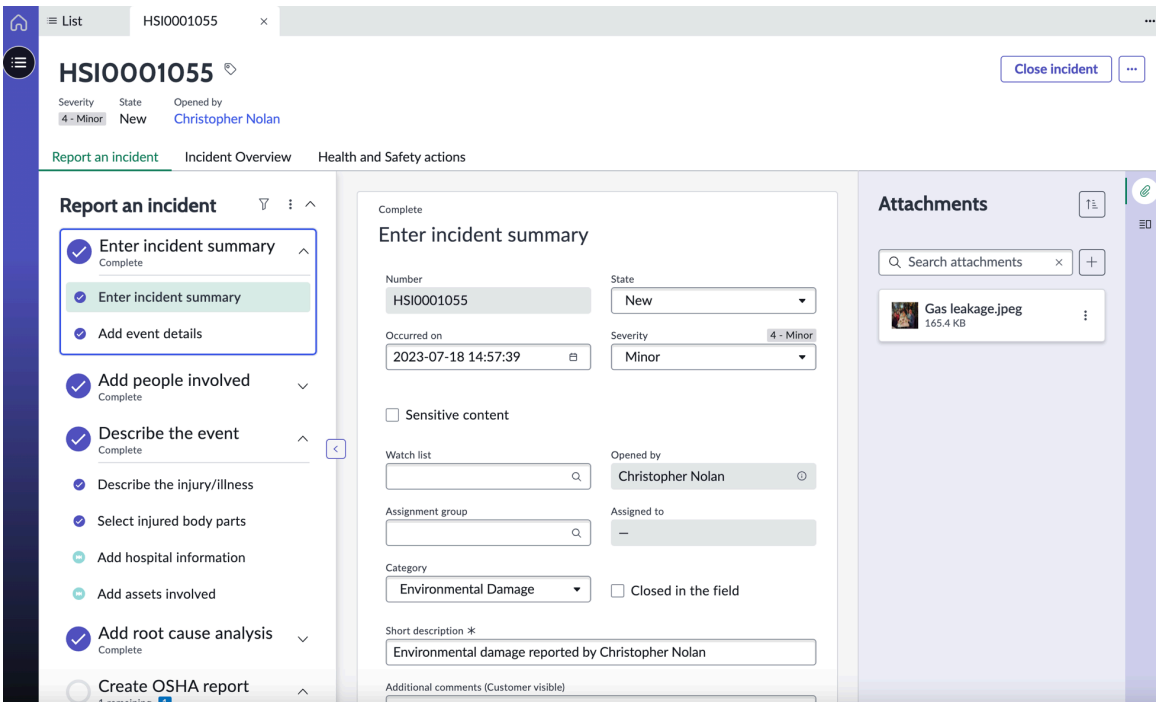


安全インシデントと観察事項

ワークスペースでは、インシデントプレイブックおよび観察事項のフォームを使用して、それぞれで安全インシデントと観察事項を確認して作業することができます。安全エージェントは、自分にアサインされたインシデントと観察事項の調査、トリアージ、および解決を行えます。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのインシデントプレイブックの例を次に示します。

ワークスペースの安全インシデントプレイブックの例



衛生安全インシデント管理 ワークフローの例

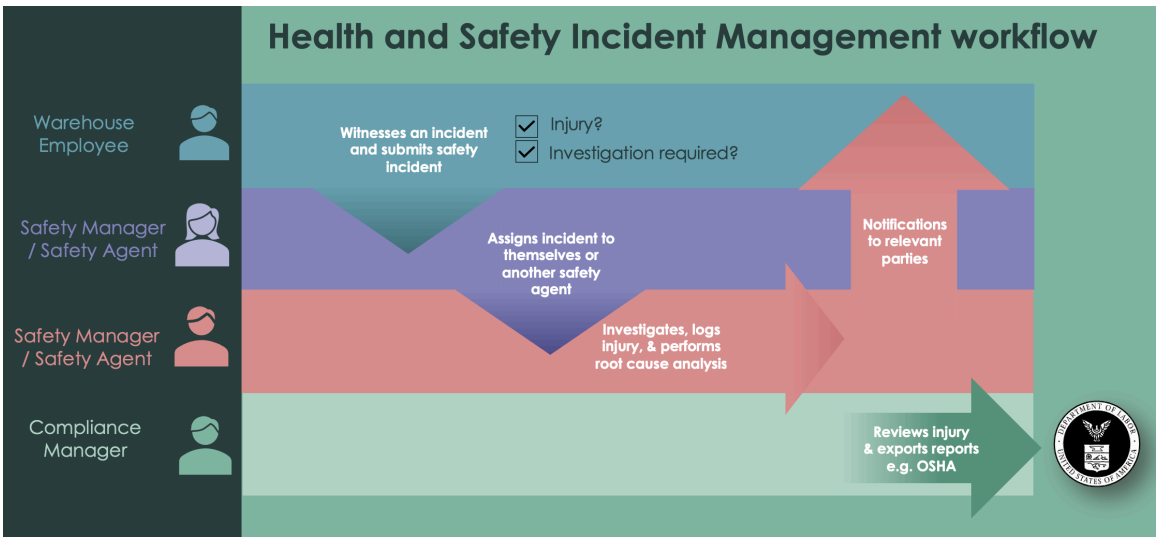
衛生安全インシデント管理 で利用可能な安全インシデントワークフローは、従業員、安全部門、およびエージェントを接続して、組織内の安全インシデントと観察事項を迅速に開始、調査、および解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の図は、衛生安全インシデント管理 の安全インシデントレポートワークフローの簡単な例を示しています。これは、ServiceNow 衛生安全インシデント管理 で倉庫の事故が報告されたときに何が起こるかについてのエンドツーエンドのシナリオ概要を示しています。

安全インシデントを処理するための 衛生安全インシデント管理 ワークフローの例



安全インシデントが作成されると、[インシデントを報告] ワークフローによって安全インシデント用に構成されたプレイブックが開始されます。安全エージェントは 衛生安全ワークスペース にログインし、アサインされたタスクを完了し、ワークフロー全体でインシデント状況を更新します。インシデントプレイブックは、解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

従業員、操作マネージャー、または安全マネージャーとして

倉庫の従業員は、職場の事故で同僚がけがをしているのを見ました。従業員は、発生した内容の説明とともに 従業員センター でインシデントを送信します。

従業員は、安全運用マネージャー (ラインマネージャーなど) または安全マネージャーに通知し、負傷者の代わりに安全インシデントを作成してもらうこともできます。

安全マネージャーまたは安全エージェントとして

1. 安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントリストからインシデントを開き、自分自身または別の安全エージェントにアサインして、インシデントプレイブックでその詳細を更新します。

   インシデントワークフローは自動的にトリガーされます。

2. 安全マネージャーまたはエージェントは、次のようなインシデント プレイブックアクティビティを使用して調査を開始します。
   - 情報の収集とインシデントの詳細を更新する
   - 負傷者や目撃者などのインシデントに関係する人を追加する
   - けがと病気のレポートを記録し、関連する資産を追加する
   - インシデントの根本原因分析を実行する
3. マネージャーまたはエージェントは、今後このような事態を回避するために推奨されるアクションも準備します。

安全コンプライアンスマネージャーとして

インシデントプレイブックでは、コンプライアンスマネージャーがけがを確認し、OSHA 301 フォームなどのレポートフォームを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 の設定

衛生安全インシデント管理 アプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および設定します。

衛生安全インシデント管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全インシデント管理 アプリケーション (sn_ohs_im) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 衛生安全インシデント管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

重要:
アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。インシデントフォームと観察事項フォームの場所ピッカーは必須であるため、場所が入力されていなければ、ユーザーはこれらのフォームを送信できません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて

衛生安全インシデント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次の表に、追加機能のためにインストールできるオプションのアプリケーションを示します。

衛生安全インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
ワークプレイス訪問者管理 [sn_wsd_visitor]	訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルをインストールして、訪問したすべての訪問者に関する情報を保存します。このテーブルは、影響を受けた訪問者を安全インシデントおよび怪我と病気のレポートに追加するために必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション (続く)

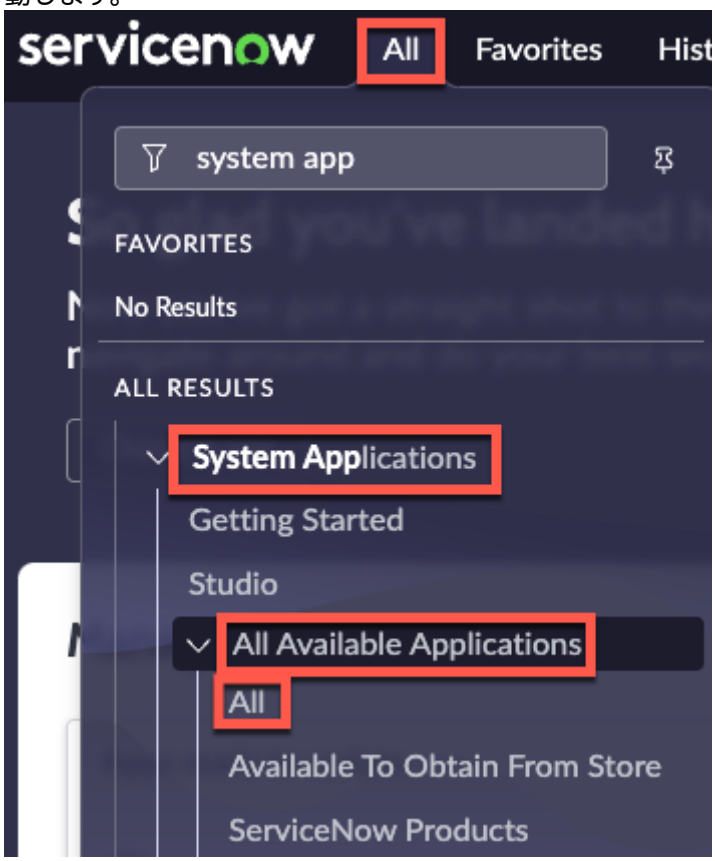
アプリケーション	説明
	重要: インスタンスに 従業員レディネスコア アプリケーションもインストールされている場合は、従業員レディネスコア の sn_imt_core_visitor テーブルと ワークプレイス訪問者管理 の sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間でデータを同期してください。この同期は、訪問者の一貫したデータを維持するのに役立ちます。詳細については、「従業員レディネスコア 訪問者と ワークプレイス訪問者管理 との同期」を参照してください。
衛生安全ケース管理 [sn_hs_cm]	衛生安全インシデント管理のケース管理機能をインストールします。 詳細については、「衛生安全ケース管理のインストール」を参照してください。
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	けがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、ケースとナレッジ管理をインストールします。 詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。 **注:** けがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、このプラグインを衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションとともにアクティブ化する必要があります。詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。
衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック [com.snc.sn_hs_im_osha]	衛生安全インシデント管理 の OSHA レポート機能をインストールします。 詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全インシデント管理 アプリケーション (sn_ohs_im) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の場所データを設定する

ワークプレイスコア アプリケーションで、職場の場所に関連するデータを設定して、安全インシデントと観察事項の場所を選択できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

職場の場所を設定します。
設定できる内容の詳細については、「職場データの提供」を参照してください。

タスクの結果
安全インシデントフォームと観察事項フォームの [場所] フィールドには、設定された職場の場所が表示されます。

衛生安全 のグループの構成

安全インシデント、観察事項、およびアクションをアサインするための 衛生安全 のユーザーグループを構成します。グループにロールをアサインして、すべてのグループメンバーにアクセス権を付与したり、個々のユーザーにロールをアサインしたりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

このタスクについて
ユーザーグループは、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、Now Platform のほとんどのプロセスに使用されます。

グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。たとえば、グループに適用されるロールやアサインルールは、自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. グループを作成するか、既存のグループを変更します。
   - グループを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のグループを確認するには、構成するグループを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
4. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク

- ロールをグループにアサインします。詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにユーザーを追加します。

従業員の作業時間を設定するプロパティ

過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を設定するプロパティを設定します。この時間数は組織全体のもので、施設ごとに分割されていません。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このプロパティは、衛生安全ワークスペース ランディングページで安全度数率メトリクスを生成するために必要です。

また、このプロパティ値は、施設の年次情報を利用できない場合、OSHA 300A フォームなどのけがと病気のレポートをエクスポートするときに合計作業時間を自動入力するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ.
2. プロパティ *Total Hours Worked* に、過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を入力します。
3. [保存] を選択します。

度数率を生成するスケジュール済みジョブの設定

安全度数率をロードし、衛生安全ワークスペース ランディングページの安全メトリクスが最新であることを確認するようにスケジュール済みジョブを設定します。

始める前に
アプリケーションスコープが 衛生安全インシデント管理 PA コンテンツパックとして選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Performance Analytics** (パフォーマンスアナリティクス) > ジョブ.
2. *[OHS] Safety Metrics* スケジュール済みジョブを検索して開きます。
3. [実行] フィールドで、スケジュール済みジョブの頻度を設定します。
4. スケジュール済みジョブをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

> **注:**
> スケジュールされたジョブを実行し、オンデマンドで調整タスクを生成するには、[今すぐ実行] を選択します。

安全インシデントプレイブックの無効化

インスタンスで安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスを有効にする必要がある場合は、[インシデントを報告] プレイブックを無効にするプロパティを構成します。

始める前に
衛生安全インシデント管理 としてアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ.
2. *Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents* プロパティで [はい] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
安全インシデントプレイブックをオフにすると、次の変更が発生します。

- 安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスが有効になります。インシデント関連情報を次のタブに記録できます。
  - 関係者
  - けがと病気
  - 資産
  - 根本原因分析
  - 衛生安全アクション
- 複数のけがや病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。

安全性レポートフィールドのマッピングの作成

安全性レポートフィールドのマッピングを作成して、レポート PDF テンプレートのフィールドを衛生安全レコードの対応するフィールドにマッピングします。

始める前に
マッピングを作成するインポートされたレポート PDF テンプレートは、入力可能である必要があります。

必要なロール：sn_ohs_im.report_mapping_manager

このタスクについて
レポートフィールドのマッピングを使用すると、次のことができます。

- 地域への適合や業界固有のニーズなど、レポートに使用する必要のある独自の PDF テンプレートをインポートします。
- レポート PDF テンプレートのフィールドを、インシデント、観察事項、けがと病気などの安全レコードのフィールドにマッピングします。
- PDF テンプレートを使用して、フィールドに自動入力された安全レコードからレポートを生成し、レポートプロセスをより効率的にします。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで [レポートフィールドのマッピング **(Report field mappings)]** を選択し、[すべて] を選択します。
4. レポートフィールドのマッピングを作成するか、既存のマッピングを変更します。
   - レポートフィールドのマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のマッピングをレビューするには、設定するマッピングを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

レポートフィールドのマッピングの詳細

フィールド	説明
番号	レポートフィールドのマッピングに関する一意のシステム生成番号。
場所	レポートフィールドのマッピングが適用される場所。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
簡単な説明	レポートフィールドのマッピングに関する簡単な説明。
状況	レポートフィールドのマッピングの状況。 ○ ドラフト：[フォームフィールドマッピング (Form Field Mapping)] タブでマッピングを実行する場合に選択します。☒ ○ 公開済み：マッピングを公開して使用可能にする場合に選択します。 レポートの生成時に選択できるのは、公開されたマッピングのみです。 ○ 使用停止：このマッピングを使用停止としてマークする場合に選択します。
マッピングテーブル	衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident]、衛生安全観察事項 [sn_ohs_im_observation]、けがと病気 [sn_ohs_im_injury_illness] などに PDF フィールドをマッピングするための衛生安全テーブル。
PDF ドキュメント	レポートに使用し、安全レコードフィールドをマッピングする必要がある PDF テンプレート。[ファイルの添付] を選択して、レポート PDF テンプレートをインポートします。

6. [保存] を選択します。
   [フォームフィールドマッピング **(Form Field Mapping)]** タブが表示されます。[フィールドマッピング] セクションには、インポートされた PDF から抽出されたすべてのフィールドが表示されます。添付された PDF のプレビューは、[フィールドマッピング] の横にあります。
7. [フィールドマッピング] セクションで、衛生安全のフィールドを PDF から抽出された各フィールドにマッピングします。

   ヒント:
   PDF プレビューで入力可能なフィールドを選択して、[フィールドマッピング] リストの対応するフィールドをハイライト表示します。または [フィールドマッピング] リストでフィールドを選択すると、PDF プレビューでハイライト表示されます。

8. フィールドマッピングがアクティブであることを確認します。☒
   フィールドマッピングを非アクティブ化するには、フィールドマッピングの横にある [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択し、[非アクティブ化] を選択します。
9. [保存] を選択します。

タスクの結果

- インポートされたレポート PDF テンプレートのフィールドが、選択した安全レコードのフィールドにマッピングされます。
- 公開されたレポートフィールドのマッピングは、レポートの生成時に選択できます。詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。

安全インシデントと観察事項の送信

安全チームは、従業員から受け取ったレポートに基づいてインシデントと所見を作成することで、調査プロセスを開始できます。従業員は、従業員センターポータルからインシデントと所見を直接送信することもできます。レポートタイプを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員による安全インシデントの送信

従業員センターから安全インシデントを送信し、調査のために安全部門にレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.requestor

このタスクについて

緊急事態が発生した場合は、「衛生安全連絡先」ナレッジ記事を使用して、緊急連絡先リストにアクセスできます。このナレッジ記事には、地域の衛生安全チームの連絡先番号、緊急対応番号、または衛生安全に関するインシデントまたは緊急事態が発生した場合に従業員が使用できるその他の連絡先が含まれています。

従業員センターから緊急連絡先のナレッジ記事を開くには、 衛生安全 > ポリシーと手順 > 衛生安全連絡先.

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニュー、[衛生安全インシデント] の順に選択します。
   - [衛生安全インシデントを報告 - 基本] を選択して、基本情報を含むインシデントを報告します。
   - [衛生安全インシデントを報告 - 詳細] を選択して、負傷者、けがの詳細、危険、インシデントに関連する資産などの詳細情報を含むインシデントを報告します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [関与する訪問者 **(Visitors involved)]** フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

4. [衛生安全インシデントを報告 - 詳細] フォームを選択した場合は、[イベントの説明 **(Describe the event)]** セクションを使用してインシデントの詳細を追加します。

[イベントの説明 **(Describe the event)]** フィールド

フィールド	説明
けが人はいますか？ (Is there an injured person?)	インシデントに起因する負傷者がいるかどうかを示すオプション。 [負傷者 **(Injured people)]** セクションは、このフィールドで [はい] が選択されている場合に表示されます。
負傷者 (Injured people)	インシデント中に負傷した人の名前とけがの詳細。 **a.** [負傷者を選択 **(Select injured people)]** を選択します。 **b.** [負傷者を追加 **(Add injured person)]** セクションで、負傷者と負傷者の種類を追加します。 **c.** [けがをした身体の部位を追加 **(Add injured body parts)]** セクションで、インシデント中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	に負傷した各身体部位のけがの詳細を追加します。 視覚的なけがピッカーで身体の部分を選択して、[重大度] と [影響を受ける身体部位] を選択し、けがに関する [説明] を追加します。 **d.** [保存] を選択します。 このインシデントに複数の対象者が存在する場合は、それぞれを追加します。
その他の関係者 (Other people involved)	負傷者、協力者、証人、その他の関係者など、インシデントに直接的または間接的に関係する個人です。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。 このインシデントに他の個人が関与している場合は、その人の名前を追加します。[関係者を追加 **(Add people involved)]** を選択して追加します。詳細については、「関係者フォーム」を参照してください。 このインシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれを追加します。
危険を選択 (Select hazards)	このインシデント中に特定された危険がある場合は、[危険を選択 **(Select hazards)]** ボタンを使用して追加します。 このインシデントで特定されたすべての危険を選択します。 特定されたものの [危険を選択 **(Select hazards)]** ウィンドウで利用できない他の危険がある場合は、[その他の危険 **(Other hazards)]** フィールドに手動で入力します。
資産を追加	資産がこのインシデントに関連していた場合は、[資産を選択] ボタンを使用して追加します。 このインシデントに関連するすべての資産を追加します。

5. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルの追加] アイコン ( ) を使用して、インシデントに関する画像を添付します。
6. [送信] を選択します。
7. オプション: 安全インシデントのステータスとアップデートを追跡するには、[自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全インシデントは [新規] ステータスで送信され、従業員センターの [自分の要求] リストに表示されます。

  注:
  [危険な出来事] および [応急手当] カテゴリのインシデントに対して [調査不要] オプションを選択した場合、調査は必要ありません。

- 影響を受けた従業員は、インシデントの送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク
安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントが自分にアサインされていない場合、自分にアサインして作業を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については次を参照してください：安全インシデントまたは観察事項のアサイン

従業員による安全観察事項の送信

従業員センターから安全観察事項を送信し、調査のために安全部門にレポートします。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューから **[Health and Safety** の観察事項] オプションを選択して、**[Health and Safety** の観察事項を報告] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [関与する訪問者 **(Visitors involved)]** フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルの追加] アイコン ( ) を使用して、観察事項に関する画像を添付します。
5. [送信] を選択します。
6. オプション: 安全観察事項のステータスとアップデートを追跡するには、[自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全観察事項は [新規] ステータスで送信され、従業員センターの [自分の要求] リストに表示されます。

- 影響を受けた個人は、観察事項の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク
安全マネージャーまたはエージェントは、観察事項が自分にアサインされていない場合、自分にアサインして作業を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については次を参照してください：安全インシデントまたは観察事項のアサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全エージェントまたはスーパーバイザーとしての安全インシデントまたは観察事項の作成

従業員の代わりに報告することで、安全インシデントまたは観察事項の調査を開始します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.operations_manager、sn_ohs_im.manager、または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. 衛生安全ワークスペース ランディングページまたはリストビューから、安全インシデントまたは観察事項を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブの [インシデントサマリーを入力] アクティビティのフィールドに入力します。
   - 観察事項の場合は、[詳細] タブのフィールドに入力します。

   注:
   [関与する訪問者] フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイル] セクションを使用してインシデントまたは観察事項に関する画像を添付します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

選択したカテゴリに基づいて、安全インシデントまたは観察事項が [新規] ステータスで作成されます。

次のタスク

安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントまたは観察事項を自分にアサインして処理を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「安全インシデントまたは観察事項のアサイン」を参照してください。

衛生安全 インシデントと観察事項の管理

安全部門のメンバーは、送信された安全インシデントと観察事項に基づいてそれらを解決し、是正処置および予防措置を提案します。

安全インシデントと観察事項をを効果的に解決するために、安全履行者は、報告されたインシデントを詳細に評価して情報のソースを特定し、関係者を追加または変更し、面談で質問をして重要な詳細を収集し、サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付することができます。

衛生安全ワークスペース を使用して、インシデントプレイブック、けがと病気のログ記録、根本原因分析、是正および予防アクションなどのツールを用いてこれらのアクティビティを行います。

安全インシデントまたは観察事項のアサイン

安全インシデントまたは観察事項を自分または別の安全エージェントにアサインして、作業を開始します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[未アサイン] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [未アサイン] を選択します。
4. リストでレコードを選択して開きます。
5. [アサイン先グループ] フィールドに移動します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブを選択し、[インシデントのサマリーを入力] プレイブックアクティビティを選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[詳細] タブを選択します。
6. [アサイン先グループ] フィールドで、安全グループを選択します。
   安全グループの詳細については、衛生安全グループを参照してください。
7. [担当者] フィールドで、自分の名前を選択します。
   別のエージェントにアサインするには、ユーザーを選択します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
インシデントまたは観察事項が自分または選択したエージェントにアサインされます。

次のタスク
アサインされたエージェントは、それを解決するための作業を開始できます。

安全インシデントの処理

自分にアサインされた安全インシデントを処理して、インシデント情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認して、インシデントを解決します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
衛生安全インシデント管理 で利用可能な [インシデントを報告] プレイブックを使用して、安全インシデントを管理して解決します。安全インシデントがアサインされると、[インシデントを報告] プレイブックタブにアクセスできます。

プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブック」を参照してください。

> **注:**
> タブベースのエクスペリエンスで安全インシデントの作業を行うために、アドミニストレーターは 衛生安全 プロパティを使用してプレイブックを無効にすることができます。詳細については、「安全インシデントプレイブックの無効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [リスト] タブで、[安全インシデント] を選択してから [すべて] を選択します。
4. リストから、処理するインシデントを選択します。
5. [インシデントを報告] タブを選択します。
   このプレイブックでは、インシデントの解決に関連する手順について説明します。
6. プレイブックアクティビティとタスクを使用して、インシデントに関連する情報を記録します。

   [完了としてマーク] を選択すると、アクティビティが完了としてマークされ、次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。ただし、[スキップ] を選択して次のアクティビティに移動することもできます。以前のアクティビティに戻って、後で更新することができます。

   - イベントの場所とイベントの順序を追加するには、[イベントの詳細を追加 **(Add event details)**] を選択します。詳細については、「イベントのログシーケンス」を参照してください。
   - 負傷者、目撃者、協力者などのインシデントに関係する人を追加するには、[関係者を追加 **(Add people involved)**] を選択します。詳細については、「関係者を追加または変更する」を参照してください。
   - インシデント中に影響を受けた各人のけがと病気のレポートを記録するには、[けがと病気を追加 **(Add injury and illness)**] を選択します。詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。
   - 資産がこのインシデントに関連していた場合は、[関連資産を追加 **(Add assets involved)**] を選択します。詳細については、「資産と安全インシデントとの関連付け」を参照してください。
   - このインシデントの根本原因分析を実行するには、[根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)**] を選択します。詳細については、「根本原因分析を実行する」を参照してください。
7. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
   詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
8. インシデントについて収集した結果を記録します。
   次のセクションを使用して、結果を追加できます。
   - [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
   - [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
9. オプション: 必要に応じて、安全インシデントのレポートを生成します。
   詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。
10. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全インシデントをクローズします。
    インシデントのステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントへの危険の追加と一連のイベントの記録

調査の一環として、安全インシデントに危険を追加して、一連のイベントをログ記録します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択します。
3. [安全インシデント] リストで、一連のイベントを追加する、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
5. [インシデントサマリーを入力 **(Enter incident summary)]** ステージの [イベントの詳細を追加 **(Add event details)]** アクティビティで、次の情報を追加します。

   a. このインシデントが発生した場所。

   b. このインシデント中に特定された危険を追加します。

   c. 現時点でわかっている一連のイベントを記録します。
      利用可能な書式設定ツールを使用して、テキストを書式設定できます。

6. [保存] を選択します。
7. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
   次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。
8. オプション: 必要に応じて、セクションの編集アイコンを使用して一連のイベントに再度アクセスします。

タスクの結果
ログ記録されたイベントは、[インシデント概要] タブの [イベントの順序] セクションに表示されます。

次のタスク
負傷者、目撃者、協力者などのインシデントに関係する人を追加します。

安全インシデントに関与する人員の管理

安全インシデントに関与する人員を追加するか、既存の人員の情報を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または
sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
関係者は、負傷者、ウォッチリストに追加された協力者、証人、その他の関係者など、インシデントに直接的または間接的に関係する個人です。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. 関係者を追加する、自分にアサインされた安全インシデントを開きます。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [関係者を追加] アクティビティで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[関係者を追加] セクションのフィールドに入力します。
   - 既存の関係者のレコードを変更するには、[関係者] リストでそのユーザーを選択して開きます。
   フィールドの説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。
6. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
   次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。

タスクの結果
関係者はアクティビティの [関係者] セクションに一覧表示されます。関係者のカードは、[インシデントの概要] タブの [関係者] セクションにも表示されます。

次のタスク
このインシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれのレコードを作成します。

けがと病気の記録

衛生安全に関するインシデントに起因するけがと病気をログ記録します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
インシデント中に影響を受けた各人のけがと病気のレコードを追加します。

> **注:**
> アドミニストレーターがプレイブックをオフにしており、安全インシデントにタブベースのエクスペリエンスを使用している場合は、複数のけがと病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。詳細については、「安全インシデントプレイブックの無効化」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、けがを追加します。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
5. [けがと病気を追加 **(Add injury and illness)]** アクティビティで、けがと病気を追加します。
   a. [新規] を選択します。
   b. フォームで、[ユーザー]、[医療]、[けがと病気の詳細] セクションのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
6. [保存] を選択します。
   けがピッカーセクションが有効になり、人体にけがを追加できます。
7. [けがの内容は？] セクションで、けがを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 視覚的な人体部位ピッカーで、けがをした身体の部位を選択します。

b. フィールドに入力し、[保存] を選択します。

けがの詳細

フィールド	説明
重大度	けがの重大度。
影響を受ける身体部位	けがをした体の部分。
説明	けがの詳細。

c. オプション: けがが複数ある場合は、他のけがをした身体の部位を選択し、前のステップと同様に詳細を追加します。

- 選択した身体の部位は、けがの重大度に基づいてけがピッカーでハイライト表示されます。たとえば、体の赤い領域は重大なけがを表します。
- けがの詳細カードの色は、関連する身体部位のハイライト表示された色と一致します。

8. [保存] を選択します。

9. オプション: 必要に応じて、**[HR** ケースを作成] ボタンを使用して、けがまたは病気の HR ケースを作成します。

注:
このボタンは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

- 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションと Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。
- [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。

詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。

10. オプション: 必要に応じて、**[RTW** ケースを作成] ボタンを使用して、このけがまたは病気に関与した人の職場復帰ケースを作成します。

注:
このボタンは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

- 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされます。
- 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。
- [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。

ただし、Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインもインスタンスにインストールされている場合は、ボタンは表示されません。

詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- けがは、アクティビティの [けがと病気] セクションにリストされます。けがカードは、[インシデントの概要] タブの [けがと病気] セクションにも表示されます。
- **[OSHA 301** フォームを生成] ボタンは、次の条件に基づいて表示されます。
  - Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
  - けがと病気のレポートで [記録可能] オプションが選択されている。
  - 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールが自分にアサインされている。

次のタスク
資産がこの傷害に関与していた場合は、次のプレイブックアクティビティに追加します。

資産と安全インシデントとの関連付け

企業の資産を安全インシデントと関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
インシデントに関連するすべての資産を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) をクリックし、[リスト] タブに移動します。
3. [安全インシデント] リストで、資産を関連付ける、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
5. [資産を追加] ステージに移動し、[関連資産を追加 **(Add assets involved)]** アクティビティに移動します。
6. [関連資産を追加] セクションで、フィールドに入力します。
   a. [資産] フィールドで、関連する資産を選択します。
      選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。
   b. [資産の関与] フィールドに、関与のタイプを入力します。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 必要に応じて、このインシデントに関連する資産をさらに追加します。

タスクの結果
選択した資産は、アクティビティの [関連資産] セクションに一覧表示されます。[インシデントの概要] タブの [関連資産] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析を追加して、このインシデントの根本原因分析を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全インシデントの根本原因分析の実行

安全インシデントの調査中に根本原因分析 (RCA) を実行します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。インシデントに必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、根本原因を追加します。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
4. [根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)]** アクティビティで、[根本原因分析を追加 (Add root cause analysis)] セクションのフィールドに入力します。
5. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
6. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
7. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、このインシデントの根本原因分析をさらに追加します。

タスクの結果
根本原因分析は、アクティビティの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションに一覧表示されます。根本原因カードは、[インシデントの概要] タブの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析に基づいて是正または予防のアクションを追加します。

安全の観察事項の処理

自分にアサインされた安全の観察事項を処理して解決します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全の観察事項] を選択してから [すべて] を選択します。
4. 処理する安全の観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。
5. 観測事項に関連する次の情報を記録します。
   必要に応じて、この情報を任意の順序で記録できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [資産] タブで、[新規] を選択して資産を観測事項に関連付けます。
選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。

b. [関係者] タブで、[新規] を選択して、観察事項に関係する人 (証人や協力者など) を追加します。

- フィールド値の説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
- 観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加します。
- 既存の関係者のレコードを変更するには、リストで選択して開き、更新します。

c. [根本原因分析] タブで、[新規] を選択して、観測事項の根本原因分析を実行します。
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。観測事項に必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

6. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
7. 観察事項について収集した結果を記録します。
次のセクションを使用して、結果を追加できます。
   - [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
   - [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
8. オプション: 必要に応じて、安全観察事項のレポートを生成します。
詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。
9. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全の観察事項をクローズします。

タスクの結果
観察事項のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

けがまたは病気からの **HR** ケースの作成

けがや病気のために休暇中の従業員、または HR 部門からのその他の支援が必要な従業員の HR ケースを作成します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。詳細については、「衛生安全ケース管理のインストール」を参照してください。
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインスタンスにインストールされている。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。
- けがの HR ケースを作成するための HR サービスプロパティが設定されている。詳細については、「けがに関する HR ケースを作成する HR サービスの構成」を参照してください。
- けが病気レコードの [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

必要なロール： sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager、および sn_hs_cm.case_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. HR ケースを追加するけが病気レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] を選択し、**[** 確認] を選択します。

タスクの結果
HR ケースが作成され、[けが] フォームの **[HRSD** ケースレコード **(HRSD case record)]** フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成

従業員がけがまたは病気から職場に復帰する場合は、職場復帰ケースを作成して、復帰する前に従業員の作業能力を評価します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。詳細については、「衛生安全ケース管理のインストール」を参照してください。
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインスタンスにインストールされていない。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。
- けが病気レコードの [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

必要なロール： sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager、および sn_hs_cm.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 職場復帰ケースを追加するけが病気レコードを開きます。
4. [職場復帰ケースを作成 **(Create RTW case)]** を選択し、[確認] を選択します。

タスクの結果

- 職場復帰ケースが作成され、[けが] フォームの [職場復帰ケースレコード **(RTW case record)]** フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
- 職場復帰ケースの [けがと病気 **(Injury and illness)]** タブにけが病気レコードが自動的に入力されます。詳細については、「Health and Safety case (衛生安全ケース)」を参照してください。

安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する

レポートされた安全インシデントまたは観察事項の根本原因に対処するアクションを追加します。インシデントまたは観察事項に対して複数のアクションを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

このタスクについて
是正と予防の両方のアクションを作成して、安全インシデントまたは観察事項の根本原因を取り除くことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
3. リストで、アクションを追加する安全インシデントまたは観察事項を開きます。
4. [衛生安全アクション] タブで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [タイプ] フィールドで、アクションのタイプを選択します。
   - 是正：不適合または望ましくない状況の原因を取り除き、再発を阻止するためのアクションです。
   - 予防：このような不適合の発生を防ぐためのアクションです。
7. [アサイン先グループ] フィールドで、グループを選択します。
   アクションレコードにアサインできるのは、衛生安全グループのみです。グループの詳細については、衛生安全グループを参照してください。
8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、インシデントまたは観察事項に対してさらにアクションを追加できます。

タスクの結果
アクションは、インシデントまたは観察事項の [衛生安全アクション] タブのアクションのリストに表示されます。アクションは、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

次のタスク

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- インシデントとは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、同様のインシデントがそれぞれの場所で発生するのを防ぐことができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。詳細については、「他のチームとのアクションの共有」を参照してください。

他のチームとのアクションの共有

インシデントまたはリスクとは無関係に、別の場所にいる他のグループまたはエージェントとアクションを共有して、いずれの場所でも同様の問題が発生しないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
- 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。

3. リストで、アクションをコピーする安全インシデントまたは観察事項を開きます。
4. [衛生安全アクション] タブで、他のグループと共有するアクションを選択して開きます。
5. [アクションをコピー **(Copy action)]** を選択します。
   アクションが複製されます。
6. [アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドを使用してアクションを共有し、[保存] を選択します。

タスクの結果

- アクションは、従業員センターで割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
- アクションは、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成

地域または業界固有の要件を満たすためにエクスポートする必要がある、安全インシデント、観察事項、または負傷に関するレポートを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて

レポート生成では、レポート PDF テンプレートのレポートフィールドマッピングが使用されます。レポートフィールドマッピングには、安全レコード (インシデントや観察事項など) からレポート PDF テンプレートのフィールドへのフィールドのマッピングが含まれます。レポートを生成する際、エクスポートされた PDF には、マッピングされたフィールドを介して、選択した安全レコードの情報が入力されます。したがって、このフィールドマッピングにより、インシデント、観察事項、またはけがと病気のレコードが迅速にレポートに入力されます。レポートのフィールドマッピングの詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデント、観察事項、またはけがと病気のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - けがと病気のリストで [けが/病気] を選択して、[すべて] を選択します。
4. リストで、レポートを生成する安全レコードを開きます。
5. [レポートを生成] を選択します。
6. [レポートを生成] ダイアログボックスの [レポートを選択] フィールドでレポートマッピングを選択します。
   [レポートを選択] フィールドで選択できるのは、公開されたレポートマッピングフォームのみです。
7. [生成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 選択したレポートマッピングとその PDF テンプレートに基づいてレポートが生成されます。
- PDF テンプレートには、選択した安全レコードの値が自動的に入力されます。
- 生成されたレポートは、安全レコードの [添付ファイル] セクションで利用できます (安全インシデントなど)。

安全インシデントまたは観察事項のクローズ

解決するためのすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた安全インシデントまたは観察事項をクローズします。

始める前に

安全インシデントまたは観察事項をクローズする前に、関連するすべてのアクティビティが完了していることを確認します。

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. クローズする安全インシデントまたは観察事項を開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [自分にアサイン済み] を選択します。
4. クローズする安全インシデントまたは観察事項を選択します。
5. インシデントまたは観察事項をクローズします。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントのクローズ] を選択し、[解決] を選択します。
   - 観察事項の場合は、[観察事項をクローズ **(Close observation)]** を選択し、[確認] を選択します。

タスクの結果

インシデントまたは観察事項のテータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントまたは観察事項を再オープンする

クローズまたはキャンセルされた後に安全インシデントまたは観察事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
- 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。

4. 再オープンする安全インシデントまたは観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。

タスクの結果
安全インシデントまたは観察事項が再オープンされます。

次のタスク
安全インシデントまたは観察事項を処理して、完了します。

衛生安全インシデント管理 の参照

衛生安全インシデント管理 アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全インシデント管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストール済みプラグイン

衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
プレイブックエクスペリエンス Core [com.glide.playbook_experience.config]	衛生安全 インシデントのプレイブックをアクティブ化します。

インストール済みストアアプリケーション

衛生安全インシデント管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コンポーネント	衛生安全インシデント管理 アプリケーションで視覚的なけがと病気ピッカーを有効にする Seismic コンポーネント。 安全チームは、このコンポーネントを使用して、けがと病気のレポートに関連付けられたけがを記録し、けがのタイプと重大度を迅速に確認できます。
衛生安全インシデント管理 PA コンテンツパック	衛生安全ワークスペース ランディングページで安全度数率メトリクスを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理とともにインストールされるストアアプリ (続く)

ストアアプリケーション	説明
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	衛生安全インシデント管理 の職場の場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。
展開されたモデルと資産クラス [sn_ent]	安全インシデントと観察事項に関連付けられているエンタープライズ資産のトラッキングと管理を有効にします。

インストールされるロール

衛生安全インシデント管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全アドミン [sn_ohs_im.admin]	衛生安全 アプリケーションのアドミン。次のことを実行できます。 • 衛生安全インシデント管理アプリケーションを構成する • 衛生安全データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権を使用する • 衛生安全インシデント管理ロールを付与する	• template_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.manager • workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全エージェント [sn_ohs_im.agent]	衛生安全チームのエージェント。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 安全インシデントと観察事項に対処して解決する • 是正措置および予防措置を作成する	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer
安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager]	衛生安全 レポート関連タスクのアドミン。以下を実行できます。 • 施設のリストを管理する • 記録可能なけがと病気をレビューして決定する • OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 インシデントレポートなどにアク	• sn_ohs_im.establishment_writer • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.report_mapping_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	セスし、レポート生成を管理する詳細については、「衛生安全 けがと病気のレポート」を参照してください。	
安全担当役員 [sn_ohs_im.executive]	以下が可能な役員 • 衛生安全役員用ランディングページへにアクセスする • 安全メトリクスを表示して、安全チームと会社の、安全に関するパフォーマンスを把握する • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 詳細のドリルダウン	• workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.observation_reader
安全報告者 [sn_ohs_im.reporter]	衛生安全インシデント、観察事項、質	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	問を従業員センターおよび Now Mobile アプリ から送信できます。	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_reporter
安全マネージャー [sn_ohs_im.manager]	衛生安全チームのマネージャー。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 安全インシデントと観察事項を安全エージェントにアサインする • 安全インシデントと観察事項に対処して解決する	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_hs_cm.case_manager
安全運用マネージャー [sn_ohs_im.operations_manager]	以下が可能なラインマネージャーまたはスーパーバイザー • 衛生安全運用ランディングページを表示する • 安全インシデントと観察事項の全体的なス	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	テータスを表示する • 衛生安全ワークスペース から安全インシデントと観察事項をレポートする • 安全インシデントと観察事項を処理する	• canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader
機密コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	機密としてマークされたインシデントや負傷などの機密コンテンツを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	注: レポート (OSHA 300 または 300A など) が生成されると、そのレポートにはテンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はレポートに開示されません。	
安全ワークスペースユーザー [sn_ohs_im.workspace_user]	衛生安全ワークスペースにアクセスできます。	workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全レポートマネージャー [sn_ohs_im.report_manager]	安全レポートマネージャーは次のことができます。 • 衛生安全ワークスペースでのレポートフィールドのマッピングの作成と管理 • レポートフィールドのマッピングのスクリプティング	• canvas_user • sn_ohs_im.report_mapping_manager
レポートマッピングマネージャー [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	レポートフィールドのマッピングの作成、読み取り、更新、および削除を行うことができます。	• sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_writer • sn_ohs_im.report_mapping_scripting
レポートマッピングリーダー [sn_ohs_im.report_mapping_reader]	レポートフィールドのマッピングを表示することができます。	なし
レポートマッピングのスクリプティング [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	レポートフィールドのマッピングのスクリプトを作成、更新、および削除できます	なし
レポートマッピングライター [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	レポートフィールドのマッピングの作成、読み取り、更	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	新ができます	
安全アクションマネージャー [sn_ohs_im.action_manager]	衛生安全アクションに関連するすべての操作を実行できます	• sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.action_reader
安全アクションライター [sn_ohs_im.action_writer]	衛生安全アクションを作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader
安全アクションリーダー [sn_ohs_im.action_reader]	衛生安全アクションを表示できます。	なし
制限された安全アクションライター [sn_ohs_im.action_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに衛生安全アクションを作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader
施設ライター [sn_ohs_im.establishment_writer]	衛生安全ワークスペースで施設レコードを作成および更新できます。	なし
施設リーダー [sn_ohs_im.establishment_reader]	衛生安全ワークスペースでレコードを表示できます。	なし
安全インシデントマネージャー [sn_ohs_im.incident_manager]	衛生安全インシデントに関連するすべての操作を実行できます。	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.incident_reader
安全インシデントライター [sn_ohs_im.incident_writer]	衛生安全インシデントを作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全インシデントリーダー [sn_ohs_im.incident_reader]	衛生安全インシデントを表示できます。	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.template_reader
安全インシデント報告者 [sn_ohs_im.incident_reporter]	衛生安全インシデントを送信できます。	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_wsd_core.location_reader
制限された安全インシデントライター [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに衛生安全インシデントを作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader
安全の観察事項マネージャー [sn_ohs_im.observation_manager]	衛生安全の観察事項に関連するすべての操作を実行できます。	• sn_ohs_im.observation_writer • sn_ohs_im.observation_reader
安全の観察事項ライター [sn_ohs_im.observation_writer]	衛生安全の観察事項を作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader
安全の観察事項報告者 [sn_ohs_im.observation_reporter]	衛生安全の観察事項を送信できます。	sn_wsd_core.location_reader
安全の観察事項リーダー [sn_ohs_im.observation_reader]	衛生安全の観察事項を表示できます。	なし
制限された安全の観察事項ライター [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに衛生安全の観察事項を作成および更新できます。	sn_wsd_core.location_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

衛生安全インシデント管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
衛生安全アクション [sn_ohs_im_action]	すべての安全インシデント、観察事項、および根本原因分析からのアクション可能な出力をすべて保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
年次情報 [sn_ohs_im_annual_information]	施設の年次情報を保存します。
衛生安全施設 [sn_ohs_im_establishment]	組織の施設情報を保存します。施設の記録は、けがと病気の記録を、OSHA 300、300A、および 301 フォームなどの自動入力レポートにグループ化するために使用されます。
衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident]	職場で発生し、従業員によって報告されたすべての安全インシデントレコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
けが [sn_ohs_im_injury]	すべてのけがと病気のレポートに関連付けられている、記録されたけがをすべて保存します。けがを記録するためにカスタムの Seismic コンポーネントを使用できます。
けがと病気 [sn_ohs_im_injury_illness]	記録されたけがと病気のレコードをすべて保存します。このテーブルで追跡された情報は、OSHA フォームなどのレポートの生成に使用できます。☒
リージョンの詳細 [sn_ohs_im_injury_region_data]	すべての地域に固有の情報を保存します。
関係者 [sn_ohs_im_involved_party]	調査に関与する記録された人物をすべて保存します。関係者には、既存の [sys_users]、または外部の請負業者や現場への訪問者などが含まれます。
資産 [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] をエンタープライズ資産にマッピングし、インシデントと観察事項に関連する資産を追跡します。
衛生安全の観察事項 [sn_ohs_im_observation]	職場での、従業員によって報告された安全観察事項レコードをすべて保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
5 Why の根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_five_whys]	安全チームが安全タスクの根本原因を特定するために使用する根本原因分析のインスタンス (例：衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident])。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
根本原因分析 [sn_ohs_im_rca]	衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] の参照ベース。衛生安全タスクを拡張するテーブル (衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident] など) に関連付けることができます。このテーブルは、すべての RCA タイプによって拡張されるベーステーブルです。
ICAM 根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_icam]	安全チームが安全性検査の結果の根本原因を特定するために使用する根本原因分析 [sn_ohs_im_rca] のインスタンス。
レポートフィールドのマッピング [sn_ohs_im_report_field_mapping]	作成されたすべてのレポートフィールドのマッピングを保存します。これらのマッピングにより、レポート PDF テンプレートをインポートして、そのフィールドを安全レコードフィールドにマッピングできます。
フォームフィールドのマッピング [sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	レポート PDF テンプレートのフィールドと安全レコードのフィールドの間で作成されたすべてのフォームフィールドのマッピングを保存します。これらのマッピングは、PDF テンプレートで自動入力されたフィールドを使用して安全レコードからレポートを生成するのに役立ちます。
衛生安全タスク [sn_ohs_im_task]	コアタスクテーブルを拡張します。いくつかの 衛生安全 テーブルは、共有フィールド (WSD 場所 [sn_wsd_core_workplace_location] など) に対してこのテーブルを拡張します。

[けがと病気] フィールド

安全マネージャーとエージェントは、[けがと病気] フォームを使用してけがや病気を記録できます。安全コンプライアンスマネージャーは、けがと病気のレポートにアクセスし、報告するために記録可能としてマークすることができます。また、これを使用してけがと病気のレポートを生成することもできます。

詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。

[けがと病気] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	
ユーザータイプ	負傷者または病人のタイプ • [従業員]：このけがが発生した組織の従業員 • [訪問者]：訪問者として現場を訪問した組織外の人物 **注:** [訪問者] オプションは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
従業員	けがをした従業員または病気にかかった従業員の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [従業員] を選択した場合のみ表示されます。 ヒント: インシデントが複数の人に影響を及ぼす場合は、それぞれについてけがと病気のレポートを作成する必要があります。
訪問者	けがをした訪問者または病気にかかった訪問者の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [訪問者] を選択した場合のみ表示されます。
名前を変更	プライバシー上の懸念がある場合に、レコードから従業員の名前を削除するオプション。削除することで、影響を受ける従業員のプライバシーを保護します。 記録可能なけがと病気に対してこのオプションを選択すると、OSHA フォームなどの生成されたレポートから従業員の名前が削除されます。生成されたレポートでは、従業員の名前が [プライバシー上の懸念があるケース **(Privacy concern cas)]** に置き換えられます。
機密コンテンツ	インシデントに機密情報が含まれていることを示すオプション。 機密としてマークされたレポートを表示できるのは、機密コンテンツユーザーロールを持つユーザーのみです。ロールに関する詳細については、「衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 注: レポート (OSHA 300 または 300A など) を生成すると、そのレポートにはテンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はレポートに開示されません。
施設	このけがまたは病気が発生した施設の名前。 安全コンプライアンスマネージャーが OSHA フォームなどのレポートを生成すると、アサインされた施設のレコードのみが含まれます。
医療	
オフサイトで実施された治療	けがまたは病気の治療が職場の外で行われるかどうかを示すオプション。 このオプションを選択すると、[医療] セクションの他のすべてのフィールドが利用可能になります。
医師またはその他の医療従事者の名前	治療を提供する医師または医療従事者の名前。
施設 (Facility)	治療が提供される病院の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
施設の住所 (Facility address)	治療が提供される病院の住所。
緊急治療室での治療	治療が緊急治療室で提供されることを示すオプション。
一泊入院	従業員が病院で一泊したかどうかを示すオプション
けがと病気の詳細	
このセクションに、影響を受けた従業員を特定できる個人情報が含まれていないことを確認してください。	
数値	けがと病気のレコードに対して自動生成された番号。
インシデント	このけがと病気に関連付けられた安全インシデント。 このフィールドには、けがと病気のレポートが作成された安全インシデント番号が自動的に入力されます。
分類	このけがと病気の分類。
OSHA けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。 このフィールドは、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。
従業員が作業を開始した日時	従業員がこのけがまたは病気の前に作業を開始した時刻。
けがまたは病気の発生日	このけがまたは病気が発生した日時。
就業不能日数	けがをした従業員が就業不能だった日数。
作業転換または作業制限の日数 (Days job transfer or restriction)	けがをした従業員が、元の作業に復帰できるようになるまで、タスクの実行が制限されたり、影響度の低い別の作業に異動したりする日数
記録可能	このけがまたは病気がレポートするために記録可能であることを示すオプション。このフィールドを編集できるのは、安全コンプライアンスマネージャーだけです。 OSHA フォームなどのレポートを生成するときは、記録可能としてマークされたレコードのみが含まれます。例については、「OSHA フォームを生成するための前提条件」を参照してください。
時刻不明	このけがまたは病気の発生時刻が利用できないことを示すオプション。
HRSD ケースレコード	このけがに関連する HR ケース。 このフィールドは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションと Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。 • 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。 • [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。 詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。
RTW ケースレコード	このけがに関連する職場復帰ケース。 選択したケースの [けがと病気 **(Injury and illness)]** タブで、けがレコードが自動的に入力されます。詳細については、「Health and Safety case (衛生安全ケース)」を参照してください。 このフィールドは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。 • 衛生安全ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされます。 • 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。 • [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。 ただし、Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインもインスタンスにインストールされている場合は、ボタンは表示されません。詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。
けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。
けがの内容は？	
けがの内容は？	けがをした身体の部位を選択し、その詳細を追加できるセクション。このフィールドは、レコードで [保存] をクリックした後にのみ使用できます。
前部	人体の前面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)]** と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)]** を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)]** を追加します。
戻る	人体の背面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)]** と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)]** を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)]** を追加します。
添付ファイル	
添付ファイル	このけがと病気に関連する添付ファイルを追加できるセクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このけがと病気が記録可能としてマークされている場合は、それに対して生成されたすべてのレポート (OSHA 301 フォームなど) をこの領域で使用できます。詳細については、「OSHA 301 フォームの生成」を参照してください。

関係者フォーム

安全アドミニストレーターとエージェントは、関係者フォームを使用して、割り当てられた安全インシデントまたは観察事項の関係者を追加または変更できます。

関係者フォーム

フィールド	説明
ユーザータイプ	安全インシデントまたは観察事項に関与したユーザーのタイプ。インシデントまたは観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加する必要があります。 • 従業員：安全インシデントまたは観察事項が発生した組織の従業員。 • 訪問者：訪問者として現場を訪問した組織外の人物。 • 一般：安全インシデントまたは観察の現場にいた一般人。 **注:** [訪問者] オプションは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
従業員	関与した従業員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)**] で [従業員] を選択した場合のみ表示されます。
訪問者	関連する訪問者のメール ID。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)**] で [訪問者] を選択した場合のみ表示されます。
関連性	その人物の関与のタイプ。 • 証人：記載されている安全インシデントまたは観察事項に立ち会った人物。 • 負傷者：インシデントでけがをした人物。このオプションは、[従業員] および [訪問者] の個人タイプにのみ表示されます。 • 安全チーム：インシデントの調査を処理する安全チームのメンバー。 • 協力者：調査または観察で協力している人物。 • 関係者：このインシデントまたは観察事項に他の方法で関与している人物。
名前	関係者の名前。 一般人の場合は、名前を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関係者フォーム (続く)

フィールド	説明
	訪問者の場合、名前は訪問者プロファイルから自動入力されます。
電話	関係者の電話番号。 一般人の場合は、電話番号を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、電話番号はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
メール	関係者のメール ID。 一般人の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
優先連絡方法	メールや電話番号などの関係者への連絡方法。

ドメインセパレーションと 衛生安全インシデント管理

衛生安全インシデント管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

衛生安全インシデント管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 衛生安全インシデント管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 衛生安全インシデント管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

衛生安全 けがと病気のレポート

コンプライアンスマネージャーは、衛生安全に関連する従業員インシデントについて報告する必要があります。衛生安全インシデント管理 を使用すると、組織で発生した安全インシデントおよびけがや病気に関するレポートをエクスポートできます。

衛生安全インシデント管理 でこのレポート作成機能を有効にするには、関連するレポートアプリケーションを追加でインストールする必要があります。たとえば、労働安全衛生局 (OSHA) のレポート作成を有効にするには、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションをインストールする必要があります。

地域または業界固有の要件に合わせて、独自の PDF テンプレートを使用してけがと病気のレポートを生成することもできます。

地域または業界固有のレポート PDF テンプレートをアプリケーションに直接アップロードして、けがと病気のレポートを生成することもできます。詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」と「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。

施設リストの管理

組織の施設リストを管理します。記録可能なけがと病気のレコードは、この施設情報を使用して、OSHA 300 および 300A フォームなどのレポートを自動入力およびエクスポートするためにグループ化されます。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

このタスクについて

リスト内の施設レコードに移動すると、OSHA 300 フォームや 300A フォームなどの、その施設に関してエクスポートされたレポートを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
   - 施設レコードを追加するには、[新規] を選択します。
   - 既存の施設レコードを編集するには、施設を選択して [編集] を選択します。
4. [詳細] タブのフォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全施設

フィールド	説明
業種コード	ビジネスアクティビティに基づいて、施設が属する業界を示すコード。 例を次に示します。 ○ 米国政府によって施設にアサインされた標準産業分類 (SIC) コード ○ カナダ、米国、およびメキシコの施設の北米産業分類システム (NAICS) コード
業種の説明	施設の主要なビジネスおよびビジネスアクティビティに関する簡単な説明。

5. [保存] を選択します。
[年次情報 **(Annual information)]** タブが表示されます。
6. [年次情報 **(Annual information)]** タブで、この施設の年間総作業時間を追加します。
   ○ 年とその年間合計作業時間を追加するには、 [新規] を選択します。
   ○ 既存の年の時間を更新するには、年を選択し、その合計作業時間を編集します。
   年次情報は、たとえば OSHA 300A フォームのように、施設のけがと病気のレポートをエクスポートするときに、従業員が年間に働いた合計時間を自動入力するために使用されます。[年次情報 **(Annual information)]** タブに 1 年間の合計時間情報がない場合は、エクスポートされたレポートの *Total hours worked* システムプロパティのデフォルト値が使用されます。詳細については、「Property to set employee hours worked (従業員の作業時間を設定するプロパティ)」を参照してください。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果
この施設は、けがと病気レポートの [施設] フィールドのリストで利用できます。

衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパック

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

労働安全衛生局 (OSHA) は、保護された職場の安全衛生基準を設定して実施する米国労働省の一部です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

OSHA フォームを生成するための前提条件

OSHA フォームの生成を開始する前に、次のタスクを完了する必要があります。

- セットアップ 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック.
- OSHA フォームを生成する必要があるけがと病気のレポートの次のフィールドを確認して設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 記録可能：OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
- 施設：このフィールドに施設名が入力されていることを確認します。

- 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールがアサインされていることを確認します。

OSHA コンテンツパックの設定

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを設定して、OSHA フォームの生成を有効にします。

次の表に、必要な構成タスクの概要を示します。

OSHA フォームを設定するタスク

タスク	説明
衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のインストール	衛生安全インシデント管理 のある ServiceNow インスタンスに 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションをインストールします。
施設リストの管理	組織の施設リストを更新します。OSHA の記録可能なけがと病気のレコードは、この施設情報を使用してグループ化されます。
OSHA フォームの保存済み PDF テンプレートの更新	OSHA 300、300A、および 301 フォームの保存済み PDF テンプレートが更新されているかどうかを確認します。 アプリケーションには、OSHA フォーム用に事前設定された PDF テンプレートとその sys_id が含まれており、OSHA フォームの PDF ファイルを変更する必要がある場合はカスタマイズできます。
OSHA システムのプロパティの構成	必要に応じて OSHA ベースシステムのプロパティを変更し、OSHA フォームの PDF テンプレートを設定します。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

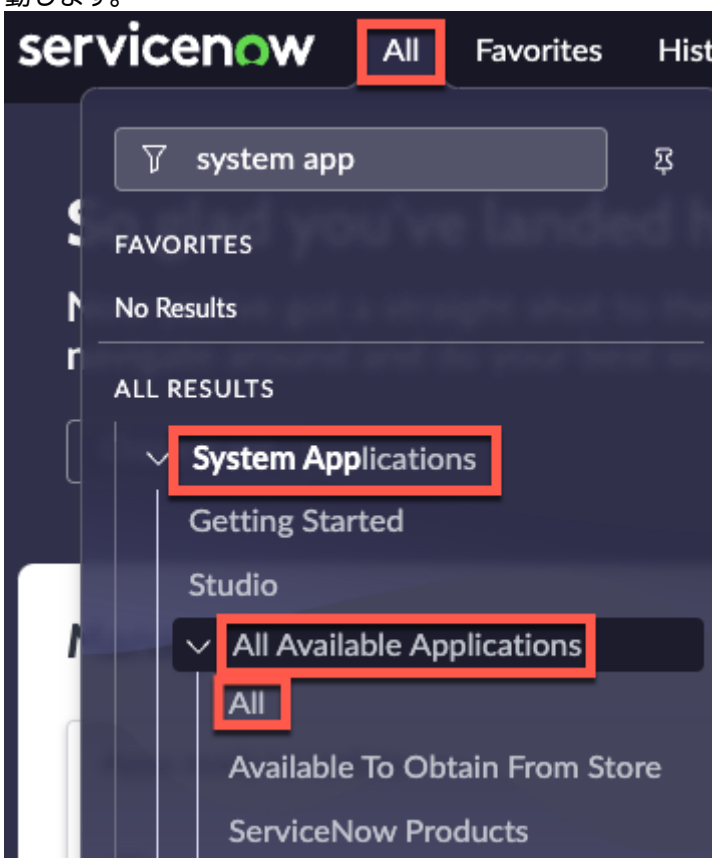
このタスクについて
衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- システムのプロパティ

詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともにインストールされるコンポーネント」と「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

OSHA フォーム PDF テンプレートの更新

OSHA フォーム PDF ファイルへの変更が必要な場合は、保存済みの OSHA フォーム PDF テンプレートを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin または sn_ohs_im.agent

このタスクについて
OSHA フォームの PDF テンプレートは、組織で発生した安全インシデントおよびけがと病気に関する OSHA フォームを入力してエクスポートする必要があります。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパックには、OSHA 300、300A、および 301 フォームの事前設定された PDF テンプレートと関連付けられた sys_id が含まれています。ただし、OSHA フォームの PDF ファイルへの変更が必要な場合は、それらを更新できます。

手順

1. 新しい OSHA フォームの PDF テンプレートファイルをアップロードします。

   a. [すべて] を選択します。

   b. ナビゲーションフィルターで、「sn_hs_im_osha_template.list」と入力し、Enter キーを押します。
      HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template] テーブルが開き、OSHA フォームで利用可能なすべての PDF テンプレートのリストが表示されます。

   c. 更新する必要があるテンプレートを選択します。

   d. [添付ファイルを管理] を選択し、古い PDF テンプレートファイルを削除して、新しい PDF テンプレートファイルをアップロードします。
      添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   e. [更新] を選択します。

2. アップロードされた OSHA フォーム PDF テンプレートファイルを有効にし、その sys_id をコピーします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sys_attachment.list」と入力し、Enter キーを押します。
   c. リストで、ステップ 1 でアップロードした PDF テンプレートファイルの添付ファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [状況] 値を [利用可能] に設定します。

e. PDF テンプレートファイルの添付ファイルを右クリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。

3. 対応するシステムプロパティの OSHA フォーム PDF テンプレートファイルの sys_id を更新します。

a. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ.

b. 更新した OSHA フォーム PDF テンプレートに対応するシステムプロパティを選択します。
OSHA フォームの PDF テンプレートシステムプロパティの詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。

c. ステップ 2 でコピーした sys_id を更新します。

d. [保存] を選択します。

タスクの結果
新しい OSHA フォーム PDF テンプレートが利用可能となり、対応する OSHA フォームのエクスポート時に使用されます。

OSHA 301 フォームの生成

安全インシデントに伴うけがまたは病気レポートの OSHA 301 フォームを生成します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- けがと病気のレポートで [記録可能] オプションが選択されている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
ブラウザーウィンドウの新しいタブで衛生安全ワークスペースが開きます。

2. [インシデント管理] アイコン () を選択し、[リスト] タブに移動します。

3. 安全インシデントまたはけがと病気のリストからけがと病気のレポートを開きます。

4. けがと病気のレポートを確認し、[記録可能] オプションを選択します。
詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

5. [OSHA 301 フォームを生成] を選択します。

タスクの結果

- OSHA 301 フォームは、OSHA 301 フォーム用の保存済み PDF テンプレートを使用して生成され、レポートの [添付ファイル **(Attachments)]** セクションで使用できます。
- OSHA 301 PDF テンプレートには、けがと病気のレポートで利用可能な情報が自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

年間 OSHA 300 または 300A フォームを生成する

暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気について、年次の 300 または 300A OSHA フォームを生成します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- OSHA フォームに含める必要があるインシデントのけがと病気のレポートで以下のフィールドが設定されている。
  - [記録可能] オプションが選択されている。OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
  - [施設] フィールドに、施設名が含まれている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

このタスクについて
OSHA 300 および 300A フォームは、1 年につき、施設ごとに生成されます。

OSHA 300 および 300A フォーム用の保存済み PDF テンプレートが使用され、記録可能なけがと病気のレポートの値が入力されます。

手順
1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. [リスト] タブの [けが/病気] リストで、レポートリストを開きます。
   - 記録可能とマークされたレポートの場合は、[記録可能 **(Recordable)]** を選択します。
   - すべてのレポートの場合は [すべて] を選択します。
4. 選択したけがと病気のレポートで、[記録可能 **(Recordable)]** 列を確認します。
5. **[OSHA** フォームを生成] を選択します。
6. [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[OSHA フォームを生成] ダイアログボックス

フィールド	説明
フォームタイプ (Form type)	OSHA フォームのタイプ。 ○ **300**：すべての仕事に関連するけがと病気のログ。 ○ **300a**：すべての仕事に関連するけがと病気のサマリー。
施設	フォームを生成する施設。 フォームには、選択した施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: OSHA 300A フォームでは、従業員の合計作業時間が施設の年次情報から自動入力されます。ただし、この施設に選択された年の合計時間情報がない場合は、レポートの [合計作業時間] システムプロパティのデフォルト値が使用されます。詳細については、「施設リストの管理」を参照してください。
年	フォームを生成する暦年。 フォームには、選択した暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。

7. [生成] を選択します。
8. オプション: [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、OSHA フォーム名のリンクを選択して PDF ファイルをダウンロードします。

タスクの結果

- OSHA フォームは、300 および 300A OSHA フォームの選択したフォームタイプと保存済み PDF テンプレートに基づいて生成されます。
- PDF テンプレートには、記録可能なけがと病気のレポートの値が自動的に入力されます。
- 生成された OSHA レポートには、OSHA テンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はフォームに開示されません。
- 入力された OSHA フォームが選択した施設に保存されます。

次のタスク

[施設] リストに移動すると、保存済み OSHA フォームを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

保存済み **OSHA 300** および **300A** フォームの表示

施設の保存済み OSHA 300 および 300A フォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
   ブラウザーウィンドウの新しいタブで衛生安全ワークスペースが開きます。
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
4. 施設レコードを選択して開きます。
5. [添付ファイル] セクションで、必要な OSHA フォームの PDF ファイルを選択して開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック の参照

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションをインストールするときにインストールされるテーブルやシステムプロパティなどのコンポーネントについて説明します。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションのインストールと一緒に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、システムプロパティなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

OSHA コンテンツパックとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template]	OSHA フォームの生成に必要な OSHA フォーム PDF テンプレートレコードを保存します。アプリケーションをインストールすると、PDF テンプレートがインストールされ、事前設定されます。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ

OSHA フォームの PDF テンプレートを設定するために使用できるプロパティ。

これらのプロパティは 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションで使用でき、このアプリケーションで利用可能な OSHA フォーム PDF テンプレート用に事前設定されています。ただし、PDF テンプレートを更新した場合は、対応するシステムプロパティで sys_id を更新する必要があります。詳細については、「OSHA フォーム PDF テンプレートの更新」を参照してください。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパックのプロパティ

プロパティ	説明
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300A フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300A フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • [Location (場所)]： すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300 フォームの PDF テンプレー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパックのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	トを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • [Location (場所)]： すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 301 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 301 フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • [Location (場所)]： すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ

衛生安全ケース管理

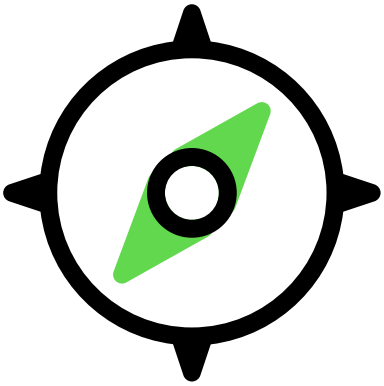
ServiceNow® 衛生安全ケース管理 アプリケーションは、従業員の衛生安全に関する問い合わせ、怪我や病気の後の職場復帰をサポートする機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

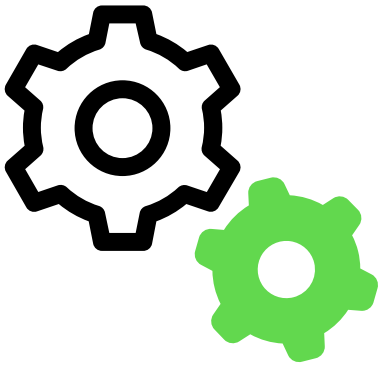
開始するには

探索



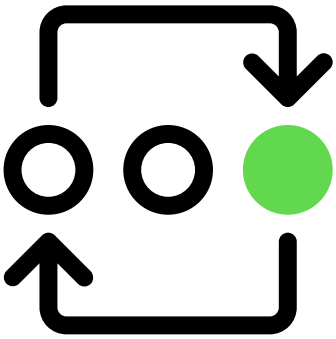
作業者、ラインマネージャー、安全担当者の使用方法を学ぶ 衛生安全ケース管理

Configure (構成)



衛生安全ケース管理 を設定します。

安全の質問をする



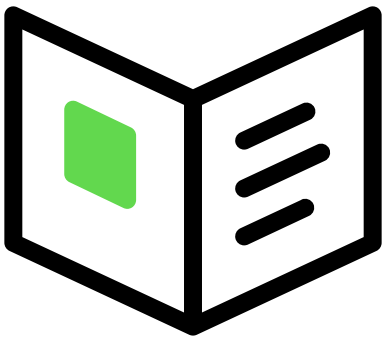
衛生安全に関する質問を安全チームに送信します。

ケースの解決



衛生安全ケースを管理します。

参照



インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる 衛生安全ケース管理 の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ケース管理 の詳細

衛生安全ケース管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

衛生安全ケース管理の概要

衛生安全ケース管理を使用すると、従業員は衛生安全について質問でき、ラインマネージャーはけがや病気の後に従業員の職場復帰を計画し、安全チームはこれらの衛生安全のケースに対処して解決できます。

衛生安全ケース管理ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
従業員	安全インシデントによる休暇や組織の衛生安全の手順など、衛生安全に関する問い合わせを送信します。
ラインマネージャー	従業員の職場復帰に関するケースを送信します。
安全チーム	安全ケースおよび関連する安全インシデントまたは負傷に対処します。

衛生安全ケース管理のワークフロー

1. 衛生安全ケースは、次のいずれかの方法で安全チームに送信されます。
   - 従業員は、従業員センターから衛生安全に関する質問を送信します。
   - 安全ケースマネージャーは、従業員またはラインマネージャーから受け取った質問に基づいてケースを作成します。
   - 安全インシデントまたはけがに対応する安全エージェント (RTW ケースマネージャーロールを持つ) は、けがまたは病気の後に職場に戻る従業員の職場復帰ケースを作成します。また、HR 部門からの支援が必要な場合は HR ケースを作成することもできます。
2. 安全ケースマネージャーは、安全ケースに対応し、衛生安全に関する情報を提供し、従業員の質問を解決します。職場復帰ケースの場合は、従業員が怪我や病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価できます。

衛生安全ケース管理のメリット

衛生安全ケース管理の主な機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
従業員の衛生安全に関する問い合わせをサポートします。	衛生安全に関する質問	従業員
けがや病気で休職から復帰する従業員を支援します。 • 職場復帰までの時間 • 正常な職場復帰	職場復帰	• ラインマネージャー • 従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ケース管理の主な機能とメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
安全インシデント内から HR ケースを作成して、HR 部門とのあらゆるコミュニケーションを処理できます。	けがに関する HR ケース	• 安全チーム • ヒューマンリソース (HR) チーム
安全インシデント内から職場復帰ケースを作成して、負傷者の職場復帰プロセスを処理できます。	けがからの職場復帰ケース	• ラインマネージャー • 安全チーム
安全チームが内部ワークフローに対処するケースを作成し、記録やコミュニケーションのために従業員と関連付けることができます。	衛生安全ケース	安全チーム

詳細情報

衛生安全ケース管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 衛生安全ケース管理の構成
- 衛生安全ケースの送信
- 衛生安全ケースへの対応
- 衛生安全ケース管理 参照

衛生安全ケース管理の構成

衛生安全ケース管理の実装をセットアップするには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

設定の概要

衛生安全ケース管理のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全ケース管理アプリケーション (sn_hs_cm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 衛生安全ケース管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

衛生安全ケース管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

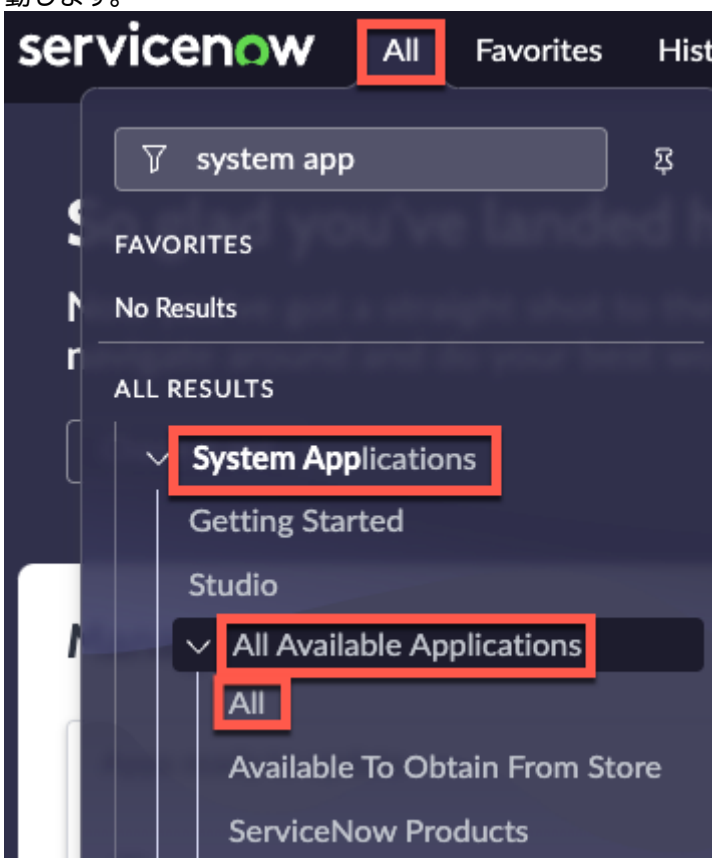
詳細については、「衛生安全ケース管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

衛生安全ケース管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	衛生安全インシデント管理でけがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、ケースとナレッジ管理をインストールします。 • アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。 • けがと病気のレコードから HR ケースを作成する方法については、「 けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全ケース管理アプリケーション (sn_hs_cm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

けがに関する **HR** ケースを作成する **HR** サービスの構成

けがや病気に関する HR ケースの作成に使用する HR サービスを構成します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。
- 衛生安全ケース管理 としてアプリケーションスコープが選択されている。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_hs_cm.case_manager および sn_hr_core.admin

このタスクについて
HR サービスおよび構成できる内容の詳細については、「 HR サービス」を参照してください。

手順

1. HR サービスの sys_id をコピーします。
   a. 移動先 すべて > 人事管理 > 人事サービス > **HR** サービスの設定.
   b. リストで、けがと病気のレコードから HR ケースを作成するために使用する HR サービスを選択します。
   c. ヘッダーを右クリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。
2. システムプロパティで HR サービスの sys_id を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全管理 > プロパティ.

b. **[HR サービスの sys_id]** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*) プロパティで、ステップ 1 でコピーした sys_id を更新します。

c. [保存] を選択します。

衛生安全ケースの送信

安全ケースマネージャーは、従業員から受け取った質問に基づいてケースを作成することで、解決プロセスを開始できます。従業員は、従業員センターから直接、衛生安全関連の質問をすることもできます。衛生安全の質問フォームに入力し、質問に適したカテゴリを選択して送信できます。

- 従業員センターからの衛生安全に関する質問

  従業員は、安全部門に衛生安全に関する質問をして、衛生安全の手順、トレーニング、職場復帰などの情報を要求します。

- 衛生安全ワークスペースからの安全ケースの作成

  安全ケースマネージャーは、従業員またはラインマネージャーから受け取った質問に基づいてケースを作成します。

- けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成

  安全インシデントまたはけがに対処する安全エージェントは、けがまたは病気から仕事に復帰する従業員の職場復帰ケースを作成します。

- けがまたは病気からの HR ケースの作成

  安全インシデントまたはけがに対処する安全エージェントは、けがまたは病気のために休暇中であるか、HR 部門からのその他の支援が必要な従業員の HR ケースを作成します。

従業員センターからの衛生安全に関する質問

安全部門に衛生安全に関する質問をして、衛生安全の手順、トレーニング、職場復帰などの情報を要求します。

始める前に

必要なロール： sn_hs_cm.case_reporter

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューを選択し、[衛生安全に関する質問をする **(Ask a Health and Safety Question)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [一般の問い合わせ] や [けが/インシデント関連休暇 **(Injury / Incident related leave)]** など、質問に適したカテゴリを選択します。
   b. 関連する安全インシデントがあれば追加します。
4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、質問に関する画像を添付します。
5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 質問に対して選択したカテゴリに基づいて、安全ケースが「オープン」ステータスで送信されます。質問への更新を表示して追跡するには、従業員センターで [自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

  注:
  [要求元] フィールドで、この質問を送信する別のユーザーを選択した場合、そのケースは [自分の要求] リストに表示されません。代わりに、選択したユーザーの [自分の要求] リストに表示されます。

- 安全ケースは、衛生安全ワークスペースのケースリストにも表示されます。安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] は、衛生安全ワークスペースに移動して [ケース] アイコン ( ) を選択することで、提出されたすべての質問と要求を表示できます。詳細については、「衛生安全ケースへの対応」を参照してください。

衛生安全ワークスペースからの安全ケースの作成

従業員から受け取った質問に基づいてケースを作成し、解決プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_cm.case_manager、sn_hs_cm.case_writer、sn_hs_cm.rtw_writer

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. ケースアイコン ( ) を選択し、[ケース] タブを開きます。
3. [リスト] タブで [ケース] [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して安全ケースを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   安全ケースフォームのフィールドに関する詳細については、「[衛生安全ケース] フォーム」を参照してください。
6. 職場復帰ケースの場合は、けがまたは病気後の従業員の職場復帰に関連する詳細を [職場復帰の詳細 **(Return to work details)**] セクションに入力します。
   このセクションは、[職場復帰 **(Return to work)**] で [はい] が選択された場合にのみ表示されます。
7. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、従業員の質問に関する画像を添付します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全ケースが「オープン」ステータスで作成されます。
- 職場復帰ケースの場合は、[休暇] タブと [けがと病気] タブが表示されます。

次のタスク

安全ケースマネージャーとして、ケースを自分にアサインして処理を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「衛生安全ケースへの対応」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ケースへの対応

安全ケースに対応して情報を提供し、未処理のタスクが完了していることを確認し、衛生安全に関連する従業員からの質問を解決します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_cm.case_manager、sn_hs_cm.case_writer、sn_hs_cm.rtw_writer

このタスクについて

従業員または作業員が衛生安全に関する質問を送信すると、安全ケースが作成され、安全チームにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [ケース] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [ケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての安全ケースの場合は、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、安全ケースフォームの [アサイン先] フィールドを使用して自分にアサインします。
5. フォームのフィールドに入力します。
   安全ケースフォームのフィールドに関する詳細については、「[衛生安全ケース] フォーム」を参照してください。
6. このケースで要求される情報を入力します。
   次のセクションを使用して、情報を提供し、ケースを解決できます。
   - ドキュメントなどの情報を添付するための [添付ファイル] セクション
   - フリーテキストの形式で情報を追加する [作成 **(Compose)]** セクションこのセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
7. ケースが [職場復帰] に設定されている場合は、従業員がけがや病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価します。

   a. [職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** セクションで、フィールドに入力します。

   b. [休暇] タブで、[新規] を選択して従業員の休暇の詳細を入力します。

   c. [けがと病気] タブで、このケースに関連するけがと病気をレビューします。
   次の場合、けがレコードは [けがと病気] タブに自動的に入力されます。
      - このケースは、関連する安全インシデントのけがと病気レポートの **[RTW** ケースレコード] フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
      - または、このケースは関連するけがと病気のレコードから作成されました。詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。

8. [ケースをクローズ] を選択して、すべてのアクティビティが完了した後に安全ケースをクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
インシデントのステータスが「完了してクローズ」に変更されます。

衛生安全ケース管理 参照

参照トピックを使用して、衛生安全ケース管理アプリケーションと併せてインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について確認します。

衛生安全ケース管理 とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全ケース管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストールされるロール

衛生安全ケース管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager]	衛生安全ケースのマネージャー。次のことを実行できます。 • 衛生安全ワークスペースでの衛生安全ケースとその関連レコードの表示 • 衛生安全ワークスペースでの次のケースの作成、更新、削除 ○ 衛生安全ケース ○ 作業ケースに戻る	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_writer • sn_hs_cm.case_writer
安全ケースレポーター [sn_hs_cm.case_reporter]	• 衛生安全の質問に対して作成されたケースを表示します。 • 従業員センターで衛生安全に関する質問を送信します。	なし
安全ケースリーダー [sn_hs_cm.case_reader]	• 衛生安全ワークスペースで新しい衛生安全ケースを表示できます。 • 衛生安全ケースに関連付けられた安全インシデントと観察事項を表示できます。	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.observation_reader
安全ケースライター [sn_hs_cm.case_writer]	• 衛生安全ワークスペースで衛生安全ケースを作成および更新します。 • 関連する安全インシデントと観察事項を衛生安全ケースに関連付けます。	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ケース管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
職場復帰ケースリーダー [sn_hs_cm.rtw_reader]	衛生安全ワークスペースで職場復帰ケースを表示できます。	なし
職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer]	衛生安全ワークスペースで職場復帰ケースを作成および更新できる安全ケースライター。	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader

インストールされるテーブル

衛生安全ケース管理 のテーブル

テーブル	説明
衛生安全ケース [sn_hs_cm_case]	衛生安全ケースのすべてのレコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
休暇 [sn_hs_cm_leave]	けがと病気関連の休暇タイプの衛生安全ケースが保存されます。

[衛生安全ケース] フォーム

安全ケースマネージャーは、[安全ケース] フォームを使用して、従業員から受け取った衛生安全に関する質問を解決できます。

衛生安全に関する質問が送信されると、安全ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、苦情担当のエージェントは、ケースのプレイブックアクティビティを処理するときにケースのフィールドに入力します。

[衛生安全ケース] フォーム

フィールド	説明
番号	ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
要求元	情報の提供を求められるユーザー
カテゴリ	ケースまたは従業員の質問のタイプ • [衛生安全の手順 **(Health and safety procedures)]**：組織の衛生安全の手順に関連するクエリ • [トレーニング]：衛生安全のトレーニングに関連するクエリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[衛生安全ケース] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• [機器]：衛生安全機器に関連するクエリ • [けが/インシデント関連の休暇 **(Injury / Incident related leave)**]：けがまたはインシデントによる休暇、関連する職場復帰に関する考慮事項に関連するクエリ • [一般の問い合わせ]：その他の一般的な衛生安全に関する質問
関連インシデント/観察事項	このケースが関連する安全インシデントまたは観察事項詳細については、「衛生安全インシデント管理」を参照してください。
職場復帰ケース	このケースがけがまたは病気の後に職場復帰する従業員に関連するかどうかを示すオプションこのフィールドを編集できるのは、職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer] ロールを持つユーザーのみです。 職場復帰ケースは、通常、従業員が負傷し、回復のために休暇が必要になったインシデントに関連してオープンされます。 このフィールドで [はい] が選択されると、[職場復帰の詳細 **(Return to work details)**]セクションが表示されます。 このフィールドで [はい] を選択すると、次の項目が表示されます。 • ケースフォームの [職場復帰の詳細 **(Return to work details)**] セクション • このケースの [休暇] タブと [けがと病気] タブ
親ケース	このケースが関連付けられている親衛生安全ケース ID 番号
状況	ケースの状況
アサイン先グループ	ケースがアサインされている安全アサイン先グループケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのどのメンバーでもケースを処理できます。
アサイン先	このケースにアサインされたユーザー
連絡タイプ	メールや電話番号などの関係者への連絡方法
説明	ケースの詳細説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業の詳細に戻る

[衛生安全ケース] フォームの [職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** セクションは、[職場復帰] で [はい] が選択されている場合にのみ表示されます。これらのフィールドを使用すると、従業員がけがや病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価できます。

職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer] ロールを持つユーザーのみが、このセクションのフィールドを編集できます。

[職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** フィールド

フィールド	説明
休暇のカテゴリ	従業員が欠勤している理由
返却予定日	従業員の職場復帰が予定されている日付
診断書受領済み	従業員がけがまたは病気から回復して職場に復帰する前に、診断書を受領したかどうかを示すオプション
配慮が必要	従業員の職場復帰に必要な変更
作業の制限	従業員の職場復帰計画中に特定された制限

ドメインセパレーションと 衛生安全ケース管理

衛生安全ケース管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

衛生安全ケース管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ケース管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 衛生安全ケース管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 衛生安全ケース管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

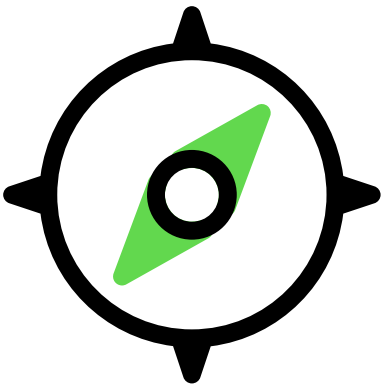
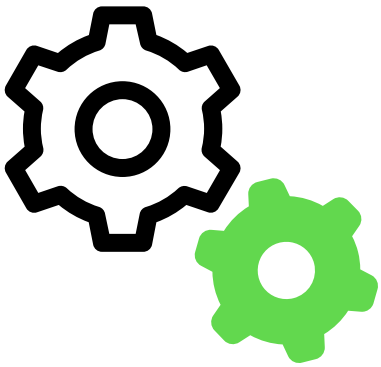
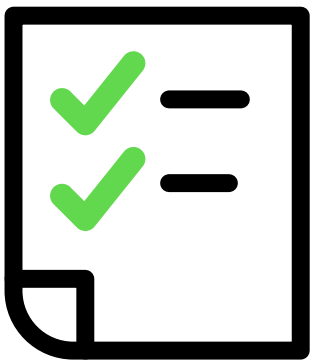
関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

衛生安全リスク管理

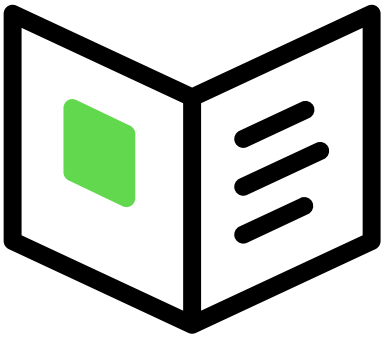
ServiceNow® 衛生安全リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によってけがをする可能性を減らすことができる機能を提供します。

開始するには

探索	Configure (構成)	ジョブ安全性分析 (JSA) を送信
		
作業者、ラインマネージャー、安全担当者が 衛生安全リスク管理をどのように使用するかを学びます。	衛生安全リスク管理を設定します。	作業場所におけるリスクの高いジョブとタスクのジョブ安全性分析を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクアセスメントの実施	安全検査の実施	参照
		
カスタムリスクマトリクスを使用して安全リスクアセスメントを実施します。	職場の安全検査をスケジュール、アサイン、および実施します。	インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索 -
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

衛生安全リスク管理 の詳細

衛生安全リスク管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

衛生安全リスク管理の概要

衛生安全リスク管理は、リスクアセスメントとジョブ安全性分析 (JSA)、安全登録、検査などのツールのフォームで安全インシデント防止機能を提供します。

- 安全リスクアセスメントを使用すると、安全チームは、危険リスクアセスメントを実施し、カスタムリスクマトリクスを使用して、コントロールが適用される前後のリスクを評価できます。リスクアセスメントは、ワークプレイスの環境やセクターに合わせてリスクを積極的に管理することで、組織がワークプレイスの安全性を強化し、インシデントを防止し、安全を意識した文化を促進するのに役立ちます。☒
- ジョブ安全性分析を行うことで、従業員 (およびラインマネージャー) は、ジョブ固有の危険を分析し、作業場所におけるリスクの高いジョブに関連するコントロール対策を特定できます。ジョブ安全性分析 (JSA) は、作業者の危険に対する意識を高め、けがの原因となる危険を防ぐことを目的としています。安全チームは、提出された JSA を表示および評価して、リスクアセスメントを実行することもできます。
- 安全登録は、安全チームやラインマネージャーが化学物質やアスベストなどの危険物を追跡し、従業員が簡単にアクセスできる安全データシート (SDS) を添付するのに役立ちます。
- 安全検査では、安全チームは安全検査を構築および管理できます。検査は、労働災害のリスクと関連コストを削減しながら、規制基準への適合をサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 のワークフロー

安全リスクアセスメント

安全チームは、衛生安全ワークスペース から次のアクティビティを実行して、リスクアセスメントを行います。

- リスクマトリクスを作成し、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。
- 事前定義されたリスクマトリクスを使用して、リスクアセスメントを実施します。選択したマトリクスは、リスクアセスメントのリスクレベルを評価します。
- ワークプレイスでのリスクアセスメントを使用して、コントロール対策の前後にリスクを評価します。リスクアセスメントで複数のリスクが特定され、それぞれに独自のコントロールが適用される場合があります。コントロール前後の全体的なリスクレベルは、リスクとコントロールリストの、特定された最も高いリスクに基づいています。
- リスクアセスメントでは、リスクに晒されている人とリスクコントロールの責任者も特定されます。
- リスクアセスメントが完了した後、レビュー担当者と承認者をアサインし、必要に応じて推奨アクションを作成します。

ジョブ安全性分析

これには、次のアクティビティが含まれます。

- 安全チームは、衛生安全ワークスペース の危険とコントロールのリストを管理します。
- また、安全チームは、組織内の作業の危険とコントロールを事前に特定するジョブ登録を衛生安全ワークスペースで管理します。
- 従業員はジョブ安全性分析を 従業員センター または Now Mobile アプリ に提出します。ジョブまたはジョブステップを選択し、危険とコントロールを事前に入力することも、空のジョブ安全性分析を使用して最初から開始することもできます。

安全登録

- 安全チームは、衛生安全ワークスペース内で化学物質やアスベストなどの安全登録レコードを管理します。また、安全チームは安全データシート (SDS) を安全登録レコードに添付します。
- 従業員は、従業員センターまたは Now Mobile アプリ でこれらの SDS を検索してアクセスできます。

安全検査

安全チームのメンバーは、施設で次のアクティビティを含む安全検査を実施します。

- 検査マネージャーは、サーベイデザイナーを使用して検査を事前に構築し、衛生安全ワークスペースで安全検査をスケジュールします。
- 安全検査員は、従業員センターや Now Mobile アプリ を介して点検し、安全検査サーベイを実施します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、モバイルエージェントアプリでオフラインで検査サーベイを完了することもできます。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。

- 検査マネージャーは、完了した検査をレビューし、検査結果からアクションを考案します。

衛生安全リスク管理 のメリット

メリットとユーザーペルソナ

メリット	機能	ユーザー
従業員センターと Now Mobile アプリ ベースのツールにアクセスすることで、すべての作業者がジョブ安全性分析 (JSA) を簡単に提出できます。従業員は、ジョブ安全性分析 (JSA) をゼロから作成するか、事前定義されたジョブを使用して、作業場所でジョブ安全性の分析を開始することもできます。	ジョブ安全性分析 (JSA)	• 従業員 • ラインマネージャー
従業員は事前定義されたジョブを使用し、ジョブの危険とコントロールを自動的に入力することで、ジョブ安全性分析をすぐに開始できます。☒	ジョブ登録	リスクマネージャー
ワークスペースの安全リスクアセスメントツールにアクセスして、リスクを評価し、効果的なリスク軽減戦略を実施します。☒	安全リスクアセスメント	• ラインマネージャー☒ • 安全マネージャー☒
現地の規制に準拠したり、組織内の各施設のさまざまな要件を満たしたりするために、視覚的なリスクマトリクスの作成と管理を行います。☒	リスクマトリクス	• 安全マネージャー☒ • リスクマネージャー☒
危険とコントロールのリストを管理し、ジョブ登録を作成および管理します。 コントロール対策は、使用するほど動的に改善されます。	リスク構成	• 安全マネージャー☒ • リスクマネージャー☒
危険物が使用されている場所を、安全データシート (SDS) とともに記録します。☒	安全登録	• 安全マネージャー☒ • ラインマネージャー☒
検索可能な安全データシート (SDS) を全従業員に提供し、従業員センターを通じて化学物質の安全性に関する意識を高めます。	安全データシート (SDS) へのアクセス	• 従業員 • ラインマネージャー
資産や場所などのスケジュール済みの検査および臨時の検査を通じて、プロアクティブかつコンプライアンスに準拠した安全慣行を強化します。☒	安全検査	• 安全チーム • 監査ツール • 安全検査員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリットとユーザーペルソナ (続く)

メリット	機能	ユーザー
エージェントは検査サーベイをオフラインで完了できます。インターネット接続が回復したら、インスタンスと同期されます。	モバイルでのオフライン検査	安全検査員

衛生安全リスク管理 の設定

衛生安全リスク管理 の実施を設定するには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

衛生安全リスク管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全リスク管理 アプリケーション (sn_hs_rm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 衛生安全リスク管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

衛生安全リスク管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

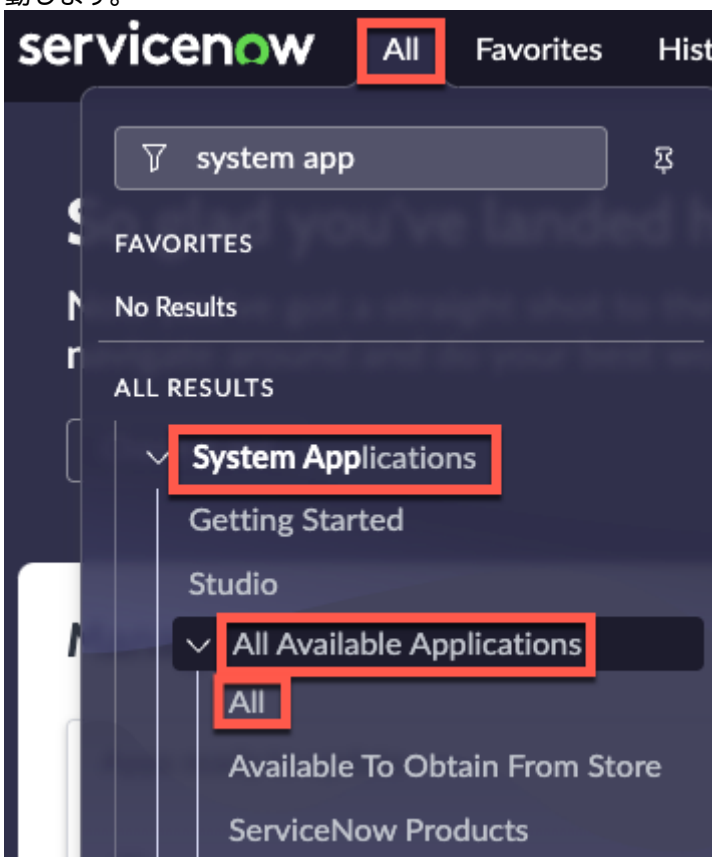
詳細については、「衛生安全リスク管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全リスク管理 アプリケーション (sn_hs_rm) を見つけます。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全リスクカテゴリの作成

リスクカテゴリを作成または変更して、ワークプレイスの危険を論理カテゴリにグループ化します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_category_manager or sn_hs_rm.risk_category_writer

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   sn_hs_rm_risk_category.list
   [リスクカテゴリ (Risk categories)] リストが表示されます。
3. リスクカテゴリを作成するか、既存のリスクカテゴリを更新します。
   - リスクカテゴリを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のリスクカテゴリを変更するには、リストから開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

   #### リスクカテゴリの詳細

フィールド	説明
番号	リスクカテゴリの一意のシステム生成番号。
名前	リスクカテゴリの名前。
簡単な説明	リスクカテゴリの説明。
順序	ジョブ安全分析 (JSA) を送信するときに、このリスクカテゴリが [危険を選択 (Select hazards)] フォームに一覧表示される順序。
アクティブ	このリスクカテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するには、リスクカテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- リスクカテゴリが作成され、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[危険の詳細 (Hazard details)] フォームの [リスクカテゴリ **(Risk category)**] フィールドに表示されます。
- カテゴリは、ジョブ安全分析 (JSA) を送信するときに、[危険を選択 (Select hazards)] フォームにも表示されます。しかし、関連付けられている危険がないリスクカテゴリは、[危険を選択 (Select hazards)] フォームには表示されません。

次のタスク

関連する危険をリスクカテゴリに関連付けます。詳細については、「衛生安全 危険の定義」を参照してください。

衛生安全 危険の定義

ジョブまたはタスクタイプに関連する潜在的なワークプレイスの危険を特定して定義します。組織内のあらゆるジョブタイプのすべての危険のリストを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて
危険リストを定期的にレビューおよび更新して、その有効性が継続していることを検証します。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[危険]、[すべて] の順に選択します。
4. 危険を作成するか、既存の危険を変更します。
   - 危険を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の危険を確認するには、設定する危険を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

危険の詳細

フィールド	説明
リスクカテゴリ	この危険が整理されるリスクカテゴリの名前。このフィールドのリストには、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルのアイテムが表示されます。
ジョブの場所	このジョブと関連するリスクが発生または存在する可能性のあるジョブまたはタスクの場所。
有効	この危険を使用可能としてマークするオプション。使用するには、危険をアクティブにする必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. ジョブと場所で発生する可能性のあるすべての危険を追加します。

タスクの結果

- 危険は [設定] の [危険] リストに一覧表示され、危険 [sn_hs_rm_hazard] テーブルに保存されます。
- 危険は次のフィールドで選択できます。
  - ジョブ登録でジョブを定義するときの [危険とコントロール (Hazard and controls)] フォームの[危険] フィールド
  - JSA フォームの [危険を追加 **(Add hazards)]** ウィンドウ
  - リスクアセスメントを実施する場合、[リスクとコントロール] フォームの [危険] フィールド

安全コントロール対策カテゴリの作成

コントロール対策カテゴリを作成または変更して、安全コントロールを論理カテゴリにグループ化します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager または sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list`
   コントロールの階層リストが表示されます。
3. コントロール対策カテゴリを作成するか、既存のコントロール対策カテゴリを更新します。
   - カテゴリを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のカテゴリを変更するには、リストからそのカテゴリを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

コントロールの階層の詳細

フィールド	説明
番号	コントロール対策カテゴリの一意のシステム生成番号。
名前	カテゴリの名前。
簡単な説明	カテゴリの簡単な説明。
順序	ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに、このカテゴリが [コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームに一覧表示される順序。
有効	カテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロール対策カテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コントロール対策カテゴリが作成され、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[コントロール対策] フォームの [コントロール対策カテゴリ] フィールドに一覧表示されます。
- また、ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに [コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームにも表示されます。ただし、コントロール対策が関連付けられていないカテゴリは、[コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームには表示されません。

次のタスク
関連するコントロール対策をカテゴリに関連付けます。詳細については、「安全コントロール対策」を参照してください。

衛生安全 コントロール対策の定義

ワークプレイスでの事故やけがを防ぐために、各ワークプレイスの危険に関連するリスクを排除したり、最小限に抑えたりするための効果的なコントロール対策を定義します。すべてのタイプのジョブおよび関連するリスクについて、組織で実施されているすべてのコントロールのリストを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

コントロール対策のリストを定期的にレビューして更新し、その有効性が継続していることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定]タブで、[コントロール対策 **(control measures)]**、[すべて] の順に選択します。
4. コントロールを作成するか、既存のコントロールを変更します。
   - コントロールを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のコントロールをレビューするには、設定するコントロールを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

コントロール対策の詳細

フィールド	説明
コントロール対策カテゴリ	このコントロール対策が整理されるカテゴリ。このフィールドのリストには、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロール対策カテゴリの詳細については、「安全コントロール対策カテゴリの作成」を参照してください。
ジョブの場所	このコントロール対策をリスクに適用する必要があるジョブまたはタスクの場所。
有効	このコントロール対策を使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロール対策をアクティブにする必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. リスクに対して使用可能なすべてのコントロール対策を追加します。

タスクの結果

- コントロール対策は、[設定] にある [コントロール対策 **(Control measures)]** リストに一覧表示され、コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure] テーブルに保存されます。
- コントロール対策は、以下のフィールドで選択できます。
  - ジョブ登録でジョブを定義するときの [危険とコントロール (Hazard and controls)] フォームの [危険] フィールド
  - JSA フォームの [コントロール対策を追加 **(Add control measures)]** ウィンドウ
  - リスクアセスメントを実施するときに使用する、[リスクとコントロール] フォームの [コントロール対策 **(Control measures)]** フィールド

安全リスクマトリクスの構成

安全リスクマトリクスを構成して、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。☒プリケーションで利用可能なリスクマトリクスをレビューおよび変更したり、組織に新しいリスクマトリクスを追加したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて
安全チームのメンバーが事前に定義されたリスクマトリクスを使用して、衛生安全ワークスペースでリスクアセスメントを作成および実施できます。選択したマトリクスは、リスクのレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されます。詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[リスクマトリクス]、[すべて] の順に選択します。
4. リスクマトリクスを作成するか、既存のリスクマトリクスを変更します。
   - リスクマトリクスを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のリスクマトリクスをレビューするには、構成するリスクマトリクスを開きます。ただし、リスクマトリクスがリスクアセスメントで既に使用されている場合は変更できません。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. リスクマトリクスを説明し、使用するグリッドの種類を選択します。
   b. カスタムの可能性と重大度の説明を定義します。
   c. リスク許容度を構成します。☒
   フィールドの説明の詳細については、「リスクマトリクスフォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。
7. [リスクマトリクスプレビュー] セクションで、リスクマトリクスをプレビューします。☒

タスクの結果

- リスクマトリクスは、[設定] 下の [リスクマトリクス] リストに一覧表示され、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルに保存されています。
- マトリクスは、リスクアセスメントを実施するときに [リスクアセスメント] フォームで選択できます。

ジョブ登録でのジョブの定義

ジョブとそのステップ (存在する場合) をジョブ登録で定義し、組織内の各ジョブタイプの危険とコントロールを事前定義します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて
ジョブ登録は、安全マネージャーとラインマネージャーが組織のジョブとそのステップ (存在する場合) を追加するために使用できるリストです。複雑さに応じて、ジョブは単一ステップまたは複数ステップになります。

各ジョブとジョブステップには、関連する危険とコントロールを追加できます。各ステップで危険とコントロール管理が事前定義されたジョブを使用すると、次のことができます。

- ジョブ安全性分析 (JSA) を迅速に提出し、
- リスクアセスメントを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その結果、これらの事前定義されたジョブは、危険とコントロールを自動的に入力することで、JSA を送信し、リスクアセスメントを実施するプロセスを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[ジョブ登録 **(Job register)**] を選択し、[すべて] を選択します。
4. ジョブを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ジョブ詳細

フィールド	説明
名前	このジョブの名前
簡単な説明	ジョブの説明
ジョブの場所	このジョブまたはタスクが適用される場所
アクティブ	ジョブを使用可能にするためのオプション使用するには、ジョブがアクティブである必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. 複数ステップのジョブの場合は、ジョブステップを追加します。

> **注:**
> ジョブに関連する各タスクのジョブステップを作成します。

   a. [ジョブステップ **(Job steps)**] タブで、[新規] を選択します。
   このタブは、ジョブの作成時に [複数ステップ **(Multi step)**] を選択した場合にのみ表示されます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   c. [順序] フィールドで、ジョブステップが表示される順序を選択します。
   このフィールドの値は、JSA を従業員センターから送信するときに表示されるジョブステップの順序を決定します。

   d. [保存] を選択します。

8. 危険とコントロールをジョブに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームのフィールドに入力します。

危険の詳細

フィールド	説明
番号	ジョブまたはジョブステップの危険とコントロールに対して生成された一意の番号
危険	ジョブまたはジョブステップに関連する危険このフィールドの危険には、危険 [sn_hs_rm_hazard] テーブルのアイテムが表示されます。
利用可能なコントロール対策	選択した危険に対して追加できる、実施されているすべてのアクティブなコントロール対策このフィールドのコントロールには、コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロール対策のチェックボックスをオンにして、[選択したコントロール対策 **(Selected control measure)]** リストに追加します。
選択したコントロール対策	危険に追加するように選択されたコントロール

b. [保存] を選択します。

ジョブまたはジョブステップに複数の危険が含まれている場合は、それぞれについて危険とコントロールのレコードを作成します。

9. [ドキュメントリンク] タブで、[新規] を選択して、ジョブに関連するドキュメントリンクを追加します。

10. [保存] を選択します。

タスクの結果

- ジョブは、衛生安全ワークスペースの [設定] にある [ジョブ登録 **(Job register)]** リストに一覧表示されます。ジョブはジョブ [sn_hs_rm_job] テーブルに保存され、ジョブステップはジョブステップ [sn_hs_rm_job_step] テーブルに保存されます。
- ジョブは次のフォームで選択できます。
  - JSA を送信する場合は、[ジョブ安全性分析 (JSA)] フォーム詳細については、「[ジョブ安全性分析を送信] フォーム」を参照してください。
  - リスクアセスメントを実施する場合は [リスクとコントロール] フォーム詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。
- このジョブは、リスクアセスメントを実行するときに危険とコントロールをインポートするためにも使用できます。詳細については、「ジョブからの危険とコントロールのインポート」を参照してください。

安全検査サーベイの設定

衛生安全リスク管理アプリケーションで利用可能なサーベイを確認します。サーベイを修正したり、1 つまたは複数のサーベイを作成し、さまざまな職場に使用したり、他の懸念事項を検査したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- サーベイは、 ServiceNow® サーベイデザイナーで構築します。そのため、Survey administration についてよく理解しておく必要があります。
- 衛生安全リスク管理 としてアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：safety_inspection_manager、survey_creator、admin

手順

1. 移動先 すべて > **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示.
2. 新しいサーベイを作成するか、既存のサーベイを変更します。
   - サーベイを作成するには、[新規] または [サーベイデザイナー] をクリックします。
   - 事前定義されたサーベイを変更するには、リストをフィルタリングしてアプリケーションのサーベイを表示し、目的のサーベイを開きます。
   - サーベイの作成と更新の詳細については、「 Survey designer」を参照してください。
   - ヒント:
     ユーザーにアサインされると、ServiceNow® アセスメントとサーベイを介して作成されたサーベイは、従業員センターの [自分のアセスメントとサーベイ] に表示されます。したがって、サーベイには検査レコードと同じ名前を付けることをお勧めします。これにより、ユーザーに割り当てられている他のアセスメントおよびサーベイのリストで検査サーベイをすばやく識別できます。
3. [ソーステーブル] フィールドで、検査 [sn_hs_rm_inspection] テーブルを選択します。

   重要:
   このテーブルを選択すると、安全検査レコードの [検査サーベイ **(Inspection survey)**] フィールドでこのサーベイを選択できるようになります。

タスクの結果
サーベイは、安全検査レコードで選択することができます。

次のタスク
サーベイを安全検査に関連付けます。詳細については、「Inspection form fields (フィールドからの検査)」を参照してください。構築済みのサーベイを衛生安全リスク管理の検査レコードに関連付けることができます。

衛生安全リスク管理の使用

従業員とリスクチームが衛生安全リスク管理アプリケーションを使用して、ワークプレイスのリスクアセスメントを実施し、安全登録を管理し、安全検査を行う方法について説明します。

ジョブ安全性分析

ジョブ安全性分析 (JSA) は、作業者の作業場所に存在する可能性がある危険を特定するための体系的なプロセスです。その目的は、リスクに対する認識を高め、効率的に管理して、ワークプレイスでの事故やけがを防ぐことです。

リスクの高いアクティビティに取り組んでいる会社の従業員は誰でも JSA を完了できます。通常は、タスクを開始する前に危険を特定し、適切にコントロールするために、JSA を完了してからリスクの高いアクティビティを開始します。従業員は、タスクの新しい (または以前に特定された) 危険やコントロールを特定できます。JSA は作業場所のアセスメントであるため、通常はモバイルデバイスで行われます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

JSA には次の機能があります。

- 従業員は、作業場所に存在するリスクと利用可能なコントロール対策を評価できます。
- 従業員がジョブ安全性分析 (JSA) を迅速に提出できるようにするジョブ登録の事前定義されたジョブ。
- 使用するほど動的に改善されるコントロール対策。

従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する

ジョブ安全性分析 (JSA) を送信して、作業場所での危険に関連する潜在的な危険とコントロール対策を特定します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.jsa_reporter

このタスクについて

従業員は、ServiceNow Now Mobile アプリ を使用してモバイルデバイスからジョブ安全性分析を送信することもできます。詳細については、「Now Mobile アプリ から JSA を送信する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [衛生安全] メニューを選択します。
3. ジョブ安全性分析 (JSA) を作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   a. 開始しようとしているジョブまたはタスクの詳細を入力します。☒
   b. 特定された危険を追加します。☒
   c. 実施されているコントロール対策を追加します。

      ヒント:
      [ジョブを選択 **(Select job)]** フィールドでジョブを選択すると、ジョブタイプに応じた事前定義された危険とコントロールが自動入力され、JSA を素早く送信できます。事前定義ジョブについて詳しくは、「Job register (ジョブ登録)」を参照してください。

   d. コメントまたは添付ファイルとともに、通知された従業員または作業者を追加します。

   ジョブ安全性分析フィールドの説明の詳細については、「ジョブ安全性分析フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- ジョブ安全性分析がジョブまたはタスクに送信されます。送信されたジョブ安全性分析を表示するには、従業員センター で [衛生安全]メニューに移動してから、[自分のジョブ安全性分析を表示 **(View my JSAs)]** クイックリンクに移動します。
- ジョブ安全性分析は、衛生安全ワークスペース のジョブ安全性分析リストにも一覧表示されます。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、衛生安全ワークスペース に移動し、[JSA] アイコン ( ) を選択して、提出された JSA をすべて表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信されたジョブ安全性分析をワークスペースで表示する

送信されたすべてのジョブ安全性分析を 衛生安全ワークスペース で表示します。従業員が 従業員センター または ServiceNow　Now Mobile アプリ から送信したすべてのジョブ安全性分析をワークスペースで表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager or sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [ジョブ安全性分析] アイコン () を選択します。
3. [ジョブ安全性分析] タブの [ジョブ安全性分析] で、[ジョブ安全性分析] リストを開きます。
   - アクティブなジョブ安全性分析を表示する場合は、[アクティブ] を選択します。
   - すべてのジョブ安全性分析 (アクティブと期限切れの両方) を表示する場合は、[すべて] を選択します。
4. リストでレコードを選択して表示します。

安全リスクアセスメント

リスクアセスメントは、プロセス、システム、製品、またはアクティビティに関連する潜在的な危険とリスクを特定および評価し、そうしたリスクの防止や軽減に役立つ対策を実施するプロセスです。この機能により、人の安全を確保し、安全インシデント発生率を事前に低減できます。

安全チームは、衛生安全ワークスペース から次のアクティビティを実行して、リスクアセスメントを実施します。

- 各ジョブタイプに関連する潜在的な危険のリストを特定して管理します。また、各危険に関連するリスクを排除または最小限に抑えるための効果的なコントロール対策を作成し、実施します。
- リスクマトリクスを作成して、特定された危険のリスクレベルを定義します。☒
- リスクアセスメントを作成および管理し、事前定義されたリスクマトリクスを使用してリスクを評価します。
- 該当する場合は、リスクアセスメントのアクションを推奨します。
- レビューと承認が必要な場合は、適切なユーザーにアセスメントをアサインします。
- アサインされたユーザーは、従業員センター でアセスメントをレビューおよび承認します。

安全リスクアセスメントの実施

安全リスクアセスメントを実施して、潜在的な危険とリスクを特定および管理し、従業員と一般の人々の安全を確保します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [リスクアセスメント] アイコン () を選択します。
3. [リスクアセスメント] タブで、[リスクアセスメント] を選択し、[すべて] を選択します。
4. [新規] を選択してリスクアセスメントを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。
   リスクにさらされている人、リスクのコントロール担当者、このリスクアセスメントのレビュー担当者と承認者などの詳細を入力します。

   リスクフィールドの説明の詳細については、「リスクアセスメントフォーム」を参照してください。

6. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、リスクに関する画像を添付します。
7. [保存] を選択します。
   このリスクアセスメントの [リスクとコントロール] タブと [リスクアクション] タブが表示されます。
8. 特定された危険を一覧表示し、[リスクとコントロール] タブでそれらのコントロールを選択します。
   特定された危険ごとに、リスクとコントロールのレコードを作成します。詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。
9. 該当する場合は、[リスクアクション] タブでアクションをアサインします。
   詳細については、「安全リスクに対処するアクションの追加」を参照してください。

タスクの結果

コントロール前後の両方の全体的なリスクレベルは、[リスクとコントロール] タブに一覧表示されている各危険の重大度と可能性に基づいています。これは、[リスクとコントロール] リストから特定された最も高いリスクに基づいて決定されます。計算されたリスクレベルは、リスクアセスメントのフォームヘッダーの [コントロール前のリスク **(Risk before controls)**] フィールドと [コントロール後のリスク **(Risk after controls)**] フィールドに表示されます。

次のタスク

リスクアセスメントが完了したら、必要に応じてレビュー担当者と承認者をアサインします。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。

安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加

リスクアセスメントでは、特定されたリスクを追加し、コントロール対策を選択して、リスクへの影響とどのように軽減できるかを評価します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. リスクアセスメントアイコン ( ) を選択し、リスクとコントロールを追加するリスクアセスメントを開きます。
3. [リスクとコントロール] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   a. アセスメントを実行する危険を選択し、この危険の重大度と可能性を選択します。

   b. オプション: このリスクアセスメントがジョブ登録内の事前定義ジョブに対するものである場合は、ジョブおよび該当するジョブステップを選択します。
   ジョブ登録の詳細については、「ジョブ登録内のジョブ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

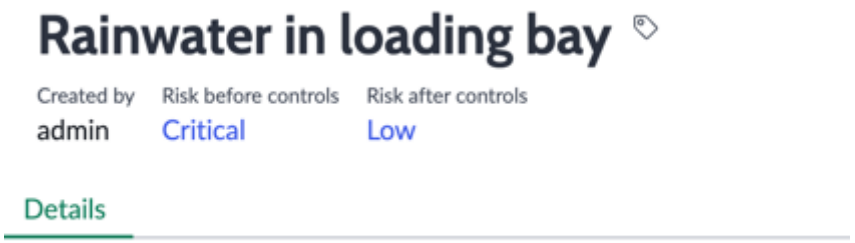
c. 火傷など、この危険がもたらす可能性のある影響を特定し、この危険の防止に役立つコントロール対策を入力します。

d. これらのコントロールを実施した後、この危険の重大度と可能性を選択します。

5. 事前定義されたジョブから危険とコントロールをインポートし、そのリスクレベルを評価するには、[危険とコントロールをインポート **(Import hazards and controls)]** を選択します。
詳細については、「ジョブからの危険とコントロールのインポート」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

- 関連するリスクアセスメントのリスクマトリクスは、危険のリスクレベルを評価します。
  - コントロール前の危険の重大度と可能性が評価され、フォームヘッダーの [コントロール前のリスク] フィールドに危険のリスクレベルが表示されます。
  - コントロール後の危険の重大度と可能性が評価され、フォームヘッダーの [コントロール後のリスク] フィールドに危険のリスクレベルが表示されます。コントロールの後に、リスクレベルが下がっている必要があります。



リスクレベルの計算の詳細については、「リスクマトリクスフォーム」を参照してください。

- リスクおよびコントロールレコードは、アセスメントの [リスクとコントロール] タブに一覧表示されます。

次のタスク

リスクアセスメントに複数の危険が含まれている場合は、それぞれについてリスクとコントロールのレコードを作成します。

ジョブからの危険とコントロールのインポート

ジョブ登録の事前定義されたジョブから危険とコントロールをリスクアセスメントにインポートします。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

このタスクについて

組織内のジョブのリスクアセスメントを実施して、関連する危険を特定し、各ジョブの危険にリスク評価を割り当てることができます。事前定義ジョブについては、「Jobs in the job register (ジョブ登録のジョブ)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [リスクアセスメント] アイコン ( ) を選択し、危険とコントロールを追加するリスクアセスメントを開きます。
3. [危険とコントロールをインポート **(Import hazards and controls)**] を選択します。
4. [危険とコントロールをインポートするジョブを選択 **(Select jobs to import hazards and controls from)**] フィールドで、ジョブを選択します。
5. [インポート] を選択します。
   危険とコントロールは、選択したジョブからインポートされます。
6. インポートされた危険とそのコントロールを確認して、リスクレベルを評価します。
   危険のリスクレベルを評価する方法の詳細については、「 安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。

タスクの結果
選択したジョブのすべての危険とコントロールがインポートされ、リスクアセスメントの [リスクとコントロール **(Risks and controls)**] タブに一覧表示されます。

安全リスクに対処するアクションの追加

特定されたリスクに対処するアクションを追加するか、ワークプレイスの安全性の向上に必要なコントロール対策を実施します。危険またはコントロール対策に対して複数のアクションを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

このタスクについて
是正と予防の両方のアクションを作成して、危険を排除できます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [リスクアセスメント] アイコン ( ) を選択して、[リスクアセスメント**[** タブを開きます。
3. リスクアセスメントレコードまたは [リスクアクション] リストからアクションを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。
5. [タイプ] フィールドで、アクションのタイプを選択します。
   - 是正：危険な状況や望ましくない状況を解消して、再発を阻止するためのアクション。
   - 予防：このような危険の発生を防ぐためのアクション。
6. [アサイン先グループ] フィールドで、グループを選択します。
   アクションレコードにアサインできるのは、衛生安全グループのみです。グループの詳細については、衛生安全グループを参照してください。
7. [保存] を選択します。
8. オプション: 必要に応じて、危険またはコントロール対策にさらにアクションを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- リスクアセスメントに関連付けられているアクションは、そのアセスメントの [リスクアクション] タブのアクションのリストに表示されます。
- アクションは、衛生安全ワークスペース の [リスクアクション] リストにも表示されます。

次のタスク

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- リスクとは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、いずれの場所でも同様の危険が発生しないようにすることができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。
  - アクションが複製され、従業員センターに割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
  - アクションは、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

安全検査

衛生安全リスク管理を使用すると、安全チームは、施設での特定のアクティビティ、プロセス、またはエリアの職場安全検査をスケジュール、アサイン、実施できます。

衛生安全ワークスペース内の安全検査は、組織全体の安全検査の効率、正確性、一貫性を向上させます。その目的は、労働災害のリスクを軽減しながら、規制基準への準拠をサポートすることです。

安全検査はServiceNow® アセスメントとサーベイで構築され、次の機能を提供します。

- 安全検査を構築して管理します。アプリケーションで利用可能なサーベイを使用するか、サーベイデザイナーで新しいサーベイを作成します。詳細については、「Survey designer」を参照してください。
- 検査スケジューラーを使用して、定期的な間隔で検査をスケジュールします。
- 従業員センターまたはNow Mobile アプリで検査サーベイを実施します。
- モバイルエージェントアプリからオフラインで検査サーベイを完了します。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。詳細については、「安全検査サーベイをオフラインモードで完了する」を参照してください。

安全検査スケジュールのセットアップ

検査スケジュールをセットアップして、未来の日付で安全検査を作成するか、日次、週次、月次などの定期的な安全検査を一度にスケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.safety_inspection_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [安全検査] アイコン ( ) を選択します。
3. [安全検査 **(Safety Inspections)]** タブで、[検査スケジュール **(Inspection schedules)]**、[すべて] の順に選択します。
4. [新規] を選択して検査スケジュールを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検査の詳細と期間を入力します。検査フィールドの説明については、「[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。

6. [保存] を選択します。

タスクの結果

- 検査スケジュールの期間と選択した頻度に基づいて、開始日に検査レコードが 1 つずつ作成されます。
- 検査スケジュールのすべての検査レコードは、その [検査レコード **(Inspection records)**] タブで生成されます。これらの品質検査レコードは、 検査 > すべて.
- すべての必須項目が検査スケジュールから検査レコードにコピーされます。
- アサインされたユーザーは、検査サーベイに関する通知を受信します。検査形式がデジタルに設定されている場合、通知には、従業員センターまたはNow Mobile アプリで実行できる調査リンクが含まれます。

安全検査の作成と管理

安全検査を作成して、特定のアクティビティ、プロセス、またはエリアの職場検査を管理します。サーベイ結果を確認し、検査の結果、根本原因分析 (RCA)、およびアクションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.safety_inspection_manager

このタスクについて

また、安全検査を作成するための検査スケジュールを設定することもできます。詳細については、「安全検査スケジュールのセットアップ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [安全検査] アイコン () を選択します。
3. [安全検査 **(Safety Inspections)**] タブで、[検査 **(Inspections)**]、[すべて] の順に選択します。
4. [新規] を選択して検査を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   検査形式、この検査に使用するサーベイ、サーベイ検査を完了する期日などの詳細を入力します。

   検査フィールドの説明については、「[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。
   - この検査の [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)**]、[結果と **RCA (Findings and RCA)**]、[検査アクション **(Inspection actions)**] タブが表示されます。
   - 関連する検査サーベイが完了のためにアサインされ、アサインされたユーザーの従業員センターとNow Mobile アプリに表示されます。アサインされたユーザーは、検査サーベイに関する通知を受信します。詳細については、「Complete a safety inspection survey (安全検査サーベイの完了)」を参照してください。
7. オプション: 必要に応じて、[検査サーベイを開く **(Open inspection survey)**]を選択して、検査レコードの検査サーベイを完了します。
   [検査サーベイを開く] ボタンは、[検査形式 **(Inspection format)**] が [デジタル **(Digital)**] に設定されている場合にのみ表示されます。
8. [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)**] タブで、サーベイの応答を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了すると、この検査サーベイ結果が [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)]** タブに表示されます。

9. [結果と **RCA (Findings and RCA)**] タブで、検査結果を処理し、この検査の RCA を実行します。
詳細については、「安全検査への結果と根本原因分析の追加」を参照してください。
10. 該当する場合は、[検査アクション **(Inspection actions)]** タブで検査結果のアクションを追加します。
詳細については、「安全検査へのアクションの追加」を参照してください。
11. オプション: [詳細] タブで、すべての検査アクティビティが完了した後、状態を [完了してクローズ] に設定し、[保存] を選択します。
検査のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

従業員センターからの安全検査サーベイの完了

従業員センターを通じてアサインされた安全検査サーベイを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

- [自分のアセスメントとサーベイ] アプレットランチャーを使用して、Now Mobile アプリの検査サーベイを完了することもできます。詳細については、次を参照してください。 でのサーベイ Now Mobile アプリ .
- モバイルエージェント アプリを使用して、オフラインでも検査サーベイを完了することができます。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。詳細については、「安全検査サーベイをオフラインモードで完了する」を参照してください。
- 検査マネージャーは、検査レコードで [検査サーベイを開く **(Open inspection survey)]** を選択して、衛生安全ワークスペース から検査サー ベイ を完了することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センター の [自分のアクティブなアイテム] で、[サーベイ] を選択します。
3. [自分のアセスメントとサーベイ] で、実施する検査サーベイを選択します。
4. 検査のセーフティウォークを実施し、サーベイに記入して、[送信] を選択します。

タスクの結果
サーベイ結果は、サーベイの開始元の検査レコードにリンクされます。完了したサーベイは、衛生安全ワークスペースにある検査の [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)]** タブで確認できます。

安全検査への結果と根本原因分析の追加

安全点検の調査結果に基づいて結果を記録し、根本原因分析 (RCA) を行います。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.safety_inspection_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [安全検査] アイコン ( ) を選択します。
3. [検査] リストで、結果を追加する検査レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [結果と **RCA (Findings and RCA)]** タブで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. [危険] フィールドで、結果のリスクを選択して、存在するリスクを定義します。
   b. [潜在的な結果 **(Potential consequence)]** フィールドと [潜在的な可能性 **(Potential likelihood)]** フィールドで、この検査結果から起こりうる結果と可能性を定義して、その影響を理解します。
   c. インシデントがこの調査結果によって発生した場合、[インシデント] フィールドで、関連する安全インシデントを選択します。
6. [保存] を選択します。
   [5Whys RCA] タブと **[ICAM RCA]** タブが表示されます。
7. オプション: **[5Whys RCA]** タブで [新規] を選択し、根本原因分析の 5 whys 手法を使用して RCA を実行します。
   a. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
   b. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
   c. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
   d. [保存] を選択します。
8. オプション: **[ICAM RCA]** タブで [新規] を選択し、ICAM (インシデント原因分析方法) 根本原因分析手法を使用して RCA を実行します。
   a. フォームの質問を使用して、検査結果に寄与する要因を特定します。
   b. [重要な教訓 (根本原因の特定) **(Key learnings (Identify the root cause))]** フィールドで、検査結果につながった根本原因を特定します。
9. オプション: 必要に応じて、安全検査の結果をさらに追加します。

次のタスク
検査結果ごとにアクションを追加して、問題が防止または修正されるようにします。詳細については、「安全検査へのアクションの追加」を参照してください。

安全検査へのアクションの追加

各検査結果にアクションを追加して問題に対処するか、ワークプレイスの安全性を向上させるために必要な対策を実施します。検査結果には複数のアクションを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.safety_inspection_manager

このタスクについて
安全検査には、是正と予防の両方のアクションを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [安全検査] アイコン ( ) を選択して、[安全検査 **(Safety Inspections)]** タブを開きます。
3. 検査レコードまたは [アクション] リストからアクションを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。
5. [タイプ] フィールドで、アクションのタイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [是正]：危険な状況や望ましくない状況を解消して、再発を阻止するためのアクション
- [予防]：このような危険の発生を防ぐためのアクション

6. [保存] を選択します。
7. オプション: 必要に応じて、安全検査のアクションをさらに追加します。

タスクの結果

- 安全検査に関連付けられている場合、アクションは検査の [検査アクション **(Inspection actions)**] タブのアクションリストに表示されます。
- このアクションは、**[Safety Inspections** (安全検査)] タブの [アクション] リストにも表示されます。

次のタスク

アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- 検査とは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、いずれの場所でも同様の状況が発生しないようにすることができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。
  - アクションが複製され、従業員センターに割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
  - アクションは、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

安全登録

安全登録は、安全チームやラインマネージャーが化学物質やアスベストなどの危険物を追跡し、従業員が簡単にアクセスできる安全データシート (SDS) を添付するのに役立ちます。

- 安全チームは、衛生安全ワークスペース内で化学物質やアスベストなどの安全登録レコードを管理します。また、安全チームは安全データシート (SDS) を安全登録レコードに添付します。
- 従業員は、従業員センターまたはNow Mobile アプリでこれらの SDS を検索してアクセスできます。

安全登録の管理

安全登録を管理して、組織で使用される危険物を安全データシート (SDS) とともに記録および追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.safety_register_manager

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全 > 衛生安全のワークスペース .
2. [設定] アイコン () を選択します。
3. [設定] タブで、[安全登録 **(Safety Registers)**] を選択し、必要な登録を選択します。
   - 化学物質の場合は、[化学物質 **(Chemicals)**]、[すべて] の順に選択します。
   - アスベストの場合は、[アスベスト **(Asbestos)**]、[すべて]の順に選択します。
   - その他の危険物については、[その他 **(Other)**]、[すべて]の順に選択します。
4. 安全登録を作成するか、既存の安全登録を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 登録を作成するには、[新規] を選択します。
- 既存の安全登録をレビューするには、更新する安全登録を開きます。

5. フォームのフィールドに入力します。
6. [安全データシート **(Safety data sheet)**] フィールドで、[ファイルを添付] を選択して、この物質に関する安全データシート (SDS) などのドキュメントを添付します。
7. [保存] を選択します。
8. 組織で使用されるすべての危険物について、安全登録を追加します。

タスクの結果

選択した登録タイプに応じて、安全登録は [安全登録 **(Safety Registers)**] リストの [化学物質]、[アスベスト]、[その他の登録] に表示されます。

次のタスク

従業員は、従業員センターから安全データシートなどの添付の安全登録ドキュメントにアクセスできます。詳細については、「従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス」を参照してください。

従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス

従業員センターを通じて化学物質とアスベストの安全登録ドキュメントにアクセスして表示します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

衛生安全ワークスペースを介して安全登録に追加されたすべての安全データシート (SDS) は、従業員センターまたはNow Mobile アプリで表示できます。従業員は、危険な可能性がある物質を扱う際の安全確保のために、これらの SDS にアクセスできます。安全登録の詳細については、「 安全登録の管理」を参照してください。

これらの安全データシートをNow Mobile アプリで表示する方法については、「 Now Mobile アプリでの安全登録ドキュメントの表示」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューを選択します。
3. [クイックリンク] で、[安全登録ドキュメントを表示 **(View safety register documents)**] を選択します。
4. リストで化学物質を選択して、その安全データシートを表示します。

   ヒント:
   リストでフィルターを使用して、リストを絞り込むことができます。また、リストで使用可能な検索フィールドを使用して、必要な安全データシートを検索することもできます。

5. オプション: 必要に応じて、安全データシートをダウンロードできます。

衛生安全リスク管理 参照

参照トピックを使用して、衛生安全リスク管理 アプリケーションをインストールする際にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。参照トピックは、衛生安全リスク管理 を構成および使用するために使用するリストとフォームの追加情報を提供しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全リスク管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストール済みストアアプリケーション

衛生安全リスク管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全インシデント管理	安全関連の従業員のインシデントと観察事項の記録、追跡、レポートを有効にします。詳細については、「衛生安全インシデント管理」を参照してください。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	衛生安全 アプリケーションでワークプレイスの場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

インストールされるロール

衛生安全リスク管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
コントロールマネージャーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	コントロール対策カテゴリの作成、更新、削除	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
コントロールライターの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	コントロール対策カテゴリの作成と更新	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader
ジョブ安全性分析ライター [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• ジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 提出された JSA レコードの表示	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
リスクマネージャー [sn_hs_rm.risk_manager]	リスクチームのマネージャーは次の操作を実行できます。 • 衛生安全ワークスペース でのジョブ安全性分析 (JSA) レコードの表示 • 衛生安全ワークスペース からのジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新 • 作成、更新、削除： ○ 危険 ○ コントロール対策 ○ ジョブ登録のジョブ ○ リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager
ジョブ安全性分析報告者 [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• 提出された JSA レコードの表示	• sn_hs_rm.job_reader • [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer] • sn_hs_rm.template_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 従業員センター と Now Mobile アプリ から JSA を送信 • ジョブ安全性分析を送信するときに、ジョブ登録の事前定義されたジョブを使用します。	
リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• 従業員センター を使用した承認タスクの処理 • リスクアセスメントのレビューと承認	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	リスクアセスメントマネージャーは次の操作を実行できます。 • リスクマトリクスの作成 • リスクアセスメントの実行 • リスクアセスメントの承認者へのアサイン	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver
リスクアセスメントライター [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	リスクアセスメントの作成と更新	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
リスクカテゴリマネージャー [sn_hs_rm.risk_category_manager]	リスクカテゴリの作成、更新、削除	sn_hs_rm.risk_category_writer
リスクカテゴリライター [sn_hs_rm.risk_category_writer]	リスクカテゴリの作成と更新	sn_hs_rm.risk_category_reader
リスクデータマネージャー [sn_hs_rm.risk_data_manager]	作成、更新、削除 • 危険 • コントロール対策 • ジョブ登録のジョブ • リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	sn_hs_rm.risk_data_writer
リスクデータライター [sn_hs_rm.risk_data_writer]	作成と更新： • 危険 • コントロール対策 • ジョブ登録のジョブ • リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
検査スケジュールライター [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	検査スケジュールを作成および更新します。	sn_hs_rm.inspection_schedule_reader
安全点検マネージャー [sn_hs_rm.safety_inspection_manager]	検査マネージャー。次の	• sn_hs_rm.inspection_schedule_writer • sn_ohs_im.action_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ことを実行できます。 • サーベイデザイナーを使用した検査サーベイの構築 • 衛生安全ワークスペースでの安全検査の作成と管理 • 衛生安全ワークスペースでの安全点検のスケジュール • 検査サーベイの実施 • 検査結果、RCA、およびアクションの作成、更新、削除	• sn_hs_rm.safety_inspection_writer • survey_creator
安全点検ライター [sn_hs_rm.safety_inspection_writer]	安全点検および関連レコードを作成および更新します。	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.safety_inspection_reader • canvas_user • sn_ohs_im.action_writer • survey_reader
安全登録マネージャー [sn_hs_rm.safety_register_manager]	安全登録を作成、更新、および削除します。	sn_hs_rm.safety_register_writer
安全登録ライター [sn_hs_rm.safety_register_writer]	安全登録を作成および更新します。	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_ohs_im.action_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
リスクマトリクスリーダー [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	リスクマトリクスを表示できる	なし
ジョブリーダー [sn_hs_rm.job_reader]	ジョブ登録で定義されているジョブを表示できます。	なし
JSA テンプレートリーダー [sn_hs_rm.template_reader]	ジョブ安全性分析テンプレートを表示できる	なし
コントロール対策リーダー [sn_hs_rm.control_measure_reader]	コントロール対策を表示できる	なし
危険リーダー [sn_hs_rm.hazard_reader]	危険を表示できる	なし
コントロールリーダーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	コントロール対策カテゴリを表示できる	なし
検査スケジュールリーダー [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	検査スケジュールを表示できます。	なし
安全点検リーダー [sn_hs_rm.safety_inspection_reader]	安全点検とその関連レコードおよびフィールドを表示できます。	• sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.action_reader
ジョブ安全性分析リーダー [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	ジョブ安全性分析を表示できる	なし
リスクアセスメントリーダー	リスクアセスメントと関連レコード (リ	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	スクアクションなど) を表示できる	• sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
リスクカテゴリリーダー [sn_hs_rm.risk_category_reader]	リスクカテゴリを表示できる	なし
安全登録リーダー [sn_hs_rm.safety_register_reader]	安全登録を表示できます。	なし

インストールされるテーブル

衛生安全リスク管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure]	組織内の危険を防止または軽減するために実施されているすべてのコントロール対策を保存します。
ドキュメントリンク [sn_hs_rm_document_link]	ジョブ登録で作成されたジョブのすべてのドキュメントリンクが保存されます。
結果 [sn_hs_rm_finding]	安全点検用に作成された検出結果のすべてのレコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
危険 [sn_hs_rm_hazard]	組織内のすべてのジョブとタスクのタイプに関連して、特定されたワークプレイスの潜在的な危険をすべて保存します。
コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	組織内のコントロール対策のすべてのカテゴリを保存します。組織内の危険に関連するすべてのコントロールは、これらのカテゴリに整理されます。
通知を受けた人物	ジョブ安全性分析の送信時にジョブの危険を通知されたすべての従業員とワーカーの名前が保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hs_rm_informed_persons]	
検査 [sn_hs_rm_inspection]	スタンドアロンで作成されたすべての安全点検レコードと検査スケジュールから生成された安全点検レコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
検査スケジュール [sn_hs_rm_inspection_schedule]	安全点検用に作成されたすべての検査スケジュールが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
ジョブ [sn_hs_rm_job]	ジョブ登録で作成された事前定義済みの危険とコントロールを持つすべてのジョブが保存されます。これらのジョブを使用して、ジョブ安全性分析を迅速に送信し、リスクアセスメントを実行できます。
危険とコントロール [sn_hs_rm_job_hazard]	ジョブ登録で定義されているすべてのジョブに関連する危険とコントロールが保存されます。
ジョブ安全性分析 [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	従業員が 従業員センター と Now Mobile アプリ を使用して送信したすべてのジョブ安全性分析 (JSA) を保存します。
ジョブステップ [sn_hs_rm_job_step]	ジョブ登録で定義されている複数ステップジョブのすべてのジョブステップが保存されます。
ジョブ安全性分析ステップ [sn_hs_rm_jsa_step]	ジョブ安全性分析を送信するときに複数ステップジョブに追加されるすべてのジョブステップが保存されます。
リスクアセスメント [sn_hs_rm_risk_assessment]	実施されたリスクアセスメントのすべてのレコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category]	組織内の危険のすべてのリスクカテゴリを保存します。組織内のすべてのジョブタイプに関連するワークプレイスの危険はすべて、これらのリスクカテゴリに整理されます。
リスクとコントロール [sn_hs_rm_risk_controls]	すべてのリスクアセスメントに関連付けられたすべてのリスクとコントロールのレコードを保存します。
リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix]	組織で作成されたすべてのリスクマトリクスを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
リスク許容度 [sn_hs_rm_risk_tolerance]	作成されたすべてのリスクマトリクスに関連付けられたすべてのリスク許容度レコードを保存します。
安全登録 [sn_hs_rm_safety_register]	組織で使用される危険物に対して作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
アスベスト安全登録 [sn_hs_rm_safety_register_asbestos]	組織で使用されるアスベスト材料に対して作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、安全登録 [sn_hs_rm_safety_register] テーブルを拡張します。
化学物質安全登録 [sn_hs_rm_safety_register_chemical]	化学物質用に作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、安全登録 [sn_hs_rm_safety_register] テーブルを拡張します。
テンプレート [sn_hs_rm_template]	組織内のジョブタイプごとに事前定義された危険とコントロールを含むすべての JSA テンプレートを保存します。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム

従業員は、[ジョブ安全性分析を送信] フォームを使用して、作業場所でのジョブの安全性を分析し、ジョブ安全性分析を作成できます。

ジョブ安全性分析の送信の詳細については、「従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する」を参照してください。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム

フィールド	説明
ジョブの詳細を入力	
ジョブの場所を選択	このジョブと関連するリスクが発生または存在する可能性のあるジョブまたはタスクの場所。
ジョブの場所を手動で入力	ジョブまたはタスクの場所。システムでジョブの場所を使用できない場合は、手動で入力します。
ジョブ安全性分析の名前を入力します	このジョブ安全性分析の名前。
ジョブを選択	ジョブタイプ用に事前定義された危険とコントロールを含むジョブ。ジョブを選択すると、ジョブタイプに対するすべての危険とコントロール対策がこの事前定義されたジョブから自動的に入力されます。 このリストでは、ジョブ [sn_hs_rm_job] テーブルのアクティブなジョブのみを使用できま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
	す。詳細については、「ジョブ登録でのジョブの定義」を参照してください。
ジョブ開始日時	ジョブを開始する日時。
ジョブ安全性分析有効期限日時	このジョブのジョブ安全性分析の有効期限が切れる日時。
危険とコントロール対策を選択	
複数ステップのジョブを作成しますか？	このジョブ安全性分析が単一ステップジョブか複数ステップジョブかを示すオプション。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合、このフィールドは選択したジョブのタイプに応じて自動的に設定され、読み取り専用になります。
ジョブステップとその危険およびコントロールを追加	ジョブステップとそれに関連する危険およびコントロール対策 このフィールドは、複数ステップジョブであり、[複数ステップジョブを作成しますか？ **(Do you want to create a multi step job?)**] が [はい] に設定されている場合にのみ表示されます。 [ジョブの選択] フィールドで複数ステップのジョブを選択した場合、そのすべてのジョブステップとそれに関連する危険とコントロールがこのフィールドに自動的に入力されます。 • ただし、必要に応じてジョブステップを追加または削除できます。ジョブに関係のないコントロールを削除するには、[アクション] 列で [削除] アイコン ( ) を選択します。すべてのジョブステップを削除するには、[すべてを削除 **(Remove all)**] を選択します。 • また、各ジョブステップの危険とコントロールを追加または削除することもできます。それらを確認するには、ジョブステップの「アクション」列で編集アイコン ( ) を選択します。
ジョブステップを追加	複数ステップのジョブの場合にジョブステップを追加するオプション。
危険とコントロールを追加	ジョブに関連する危険と利用可能なコントロール対策。 このフィールドは、単一ステップジョブで、[複数ステップジョブを作成しますか？ **(Do you want to create a multi step job?)**] が [いいえ] に設定されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[ジョブの選択] フィールドで単一ステップジョブを選択した場合、ジョブタイプのすべての危険とコントロール対策が、この事前定義されたジョブから自動的に入力されます。ただし、必要に応じてそれらを追加または削除できます。 • ジョブに関係のない危険とコントロールを削除するには、[アクション] 列で [削除] アイコン ( ) を選択します。すべてを削除するには、[すべてを削除 **(Remove all)]** を選択します。 • それらを確認および変更するには、[アクション] 列で編集アイコン ( ) を選択します。
危険を追加 (Add hazards)	ジョブやジョブステップで発生または存在する可能性のある潜在的な危険。[ジョブステップを追加 **(Add job step)]** または [危険またはコントロールを追加 **(Add hazards and controls)]** ボタンを使用して、ジョブタイプの潜在的な危険をすべて選択します。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合、すべての危険がこの事前定義されたジョブから自動的に入力されます。ただし、必要に応じて危険を追加または削除できます。
その他の危険を追加 (Add additional hazards)	特定されているが、[危険を追加 **(Add hazards)]** ウィンドウにないその他の危険。手動で入力して追加します。☒
コントロール対策を追加 (Add control measures)	選択した危険に対して実行可能なコントロール対策。組織で実施されているすべてのコントロールを選択します。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合は、この事前定義されたジョブからすべてのコントロール対策が自動的に入力されます。ただし、必要に応じてコントロールを追加または削除できます。
その他のコントロール対策を追加 (Add additional control measures)	実施する必要はあるが、[コントロール対策を追加 **(Add control measures)]** ウィンドウにないその他のコントロール対策。手動で入力して追加します。☒
役に立つドキュメントへのリンク	ジョブに関連するドキュメントへのリンク。 このフィールドは、[ジョブの選択] フィールドでジョブを選択し、そのジョブにドキュメントリンクが関連付けられている場合にのみ表示されます。選択したジョブのドキュメントリンクが、このフィールドに自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
詳細を追加	
通知を受けた従業員/作業者を選択 (Select employee/workers who have been informed)	ワークプレイスでこのジョブに関連するリスクとコントロールについて通知された従業員や他の作業者。 通常、このジョブ安全性分析の影響を受ける可能性があり、それを認識する必要がある人です。 [従業員/作業者を追加 **(Add employee/workers)]** ボタンを使用して、確認応答とともに追加します。
注釈を追加	ジョブまたはこのジョブ安全性分析に関連するコメント。
添付ファイルを追加	このジョブまたはジョブ安全性分析に関連する画像、ビデオ、ドキュメントなどの添付ファイル。

リスクマトリクスフォーム

安全チームは、リスクマトリクスを使用して、衛生安全ワークスペース でリスクアセスメントを作成および実施できます。

詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

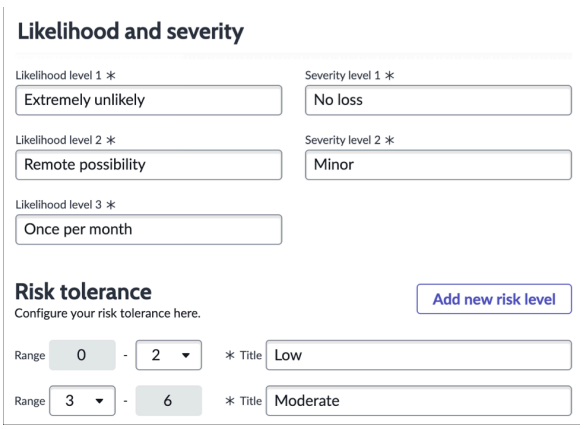
リスクマトリクスの詳細

フィールド	説明
リスクマトリクスの詳細	
番号	リスクマトリクスの一意のシステム生成番号。
簡単な説明	リスクマトリクスに関する簡単な説明。
マトリクスグリッド	使用するグリッドのサイズ (4*4、5*5 など)。
有効	マトリクスを使用可能にするオプション。使用するには、リスクマトリクスをアクティブにする必要があります。
可能性と重大度	
可能性レベル	可能性レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されるリスクアセスメントの可能性オプションを設定するために使用されます。 可能性レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 のマトリクスグリッドの場合、可能性レベルは 5 つあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクマトリクスの詳細 (続く)

フィールド	説明
重大度レベル	重大度レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されるリスクアセスメントの重大度オプションを設定するために使用されます。 重大度レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 のマトリクスグリッドの場合、重大度レベルは 2 つあります。
リスク許容度	
リスク許容度	リスクレベルの範囲と説明。範囲を選択し、そのタイトルを入力します。 このリスク許容範囲とタイトルは、リスクアセスメントフォームヘッダーの危険のリスクレベルを計算します。詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとコントロール」を参照してください。 範囲の値は、可能性レベルに重大度レベルを掛けて算出されます。たとえば次の画像のグリッドの場合、可能性がレベル 3 (1 か月に 1 回) で重大度がレベル 2 (マイナー) の危険のリスク許容度は 3*2 = 6 となります。この危険のリスクレベルは 3 ～ 6 の範囲内であるため、リスクレベルは中程度として表示されます。 

リスクアセスメントフォーム

リスクアセスメントマネージャーは、リスクアセスメントフォームを使用してリスクアセスメントを実施できます。

リスクアセスメントの実行の詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクアセスメント詳細

フィールド	説明
名前	リスク アセスメントの名前。
簡単な説明	このリスクアセスメントに関する簡単な説明。
状況	リスクアセスメントのステータス。
承認	このリスクアセスメントの承認のステータス。
ロケーション	このリスクアセスメントが適用される場所。
リスクマトリクスを選択	選択した危険のリスクレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されるリスクマトリクス。このマトリクスは、危険の重大度と可能性に基づいて、コントロール前後のリスクレベルを決定します。 このフィールドのアイテムには、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルのアクティブなマトリクスが表示されます。アクティブなマトリクスが 1 つしかない場合は、デフォルトで選択されます。
危険にさらされているユーザー	従業員、ユーザーグループ、または危険にさらされているその他の人の名前。
コントロールの責任者	コントロール対策の実施を担当する従業員またはユーザーグループの名前。
説明	このリスクアセスメントに関する詳細な説明。
レビュー担当者にアサイン	リスクアセスメントのレビュー担当者。 必要に応じて、リスクアセスメントの完了後にレビュー担当者を選択します。
承認者にアサイン	リスクアセスメントの承認者。 リスクアセスメントが完了したら、承認者を選択します。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。 **注:** リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] ロールを持つユーザーのみが、リスクアセスメントを承認者にアサインできます。
追加コメント	アセスメントに関連するコメント。

[検査スケジュール **(Inspection schedule)**] フォーム

安全検査マネージャーは、[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォームを使用して、定期的な職場の安全検査を設定できます。

検査スケジュールの設定については、「 安全検査スケジュールのセットアップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検査の詳細

フィールド	説明
簡単な説明	この安全検査に関する簡単な説明。
アクティブ	使用できる検査スケジュールをマークするオプション。検査スケジュールを使用するには、アクティブにする必要があります。
検査形式	この検査が実行される形式。 • [デジタル **(Digital)]**：[検査サーベイ **(Inspection survey)]** フィールドで選択したサーベイをトリガーします。 • [紙 **(Paper)]**：担当者は紙でサーベイを完了し、完了した検査の写真またはドキュメントを検査レコードに添付ファイルとしてアップロードします。
検査サーベイ	この検査のために完了する検査サーベイ。使用するサーベイを選択します。 このリストでは、[ソーステーブル] フィールドが検査 [sn_hs_rm_inspection] テーブルに設定されているサーベイのみを利用できます。アプリケーションで利用可能なサーベイを使用するか、サーベイデザイナーで新しいサーベイを作成します。構築済みのサーベイを衛生安全リスク管理の検査レコードに関連付けることもできます。詳細については、「安全検査サーベイの設定」を参照してください。 このフィールドは、[検査形式 **(Inspection format)]** が [デジタル] に設定されている場合にのみ表示されます。
アサイン先グループ	この検査サーベイがアサインされているユーザーグループ。このグループのメンバーのみが、このサーベイを表示して実施できます。
アサイン先	この検査サーベイがアサインされているユーザー。
場所	この安全検査が適用される場所。
資産	この検査が関連する資産。たとえば、これらの資産に対して検査を実施する必要がある場合。

期間の詳細

フィールド	説明
開始日	このスケジュールの検査レコードが最初に作成された日付。
終了日	このスケジュールに対する最後の検査レコードが作成された日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期間の詳細 (続く)

フィールド	説明
頻度	システムが検査レコードを生成する開始日と終了日の間の頻度 (日次、週次、月次など)。
生成する月	定期点検レコードを生成する月。 月単位の頻度で 1 年全体をカバーする日付範囲を入力すると、検査レコードを生成する特定の月を選択できます。検査を毎月行う必要はありません。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。
サーベイの有効期間	開始日からサーベイの有効期限までの日数を設定します。

ドメインセパレーションと 衛生安全リスク管理

衛生安全リスク管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

衛生安全リスク管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 衛生安全リスク管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 衛生安全リスク管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

衛生安全のモバイルエクスペリエンス

従業員は、ServiceNowモバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスで衛生安全に関するインシデントと観察事項 (ジョブ安全性分析 (JSA)) を送信したり、安全ナレッジベースにアクセスしたりすることができます。

従業員は、モバイルデバイスを使用して、いつでも Now Mobile アプリ を使用して次のタスクを実行できます。

- 安全インシデントと観察事項の送信
- ジョブ安全性分析の送信
- 安全検査サーベイの実施
- 安全データシート (SDS) などの安全登録ドキュメントの表示
- 会社の衛生安全のナレッジベースへのアクセス

安全検査員は、モバイルエージェントアプリを使用して、オフラインで検査サーベイを実施できます。

これらのアプリは ServiceNow モバイルプラットフォーム上で動作します。これらのモバイルアプリは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

モバイルエージェントのオフラインモード

インターネット接続がない地域で作業する場合は、モバイルエージェントアプリのオフラインモードを使用してください。オフラインモードをオンにして、アサインされた検査サーベイを完了することができます。オンラインになると、変更はすべて自動的に同期されます。詳細については、「Offline mode」を参照してください。

オフラインモードをオンにするには、次の操作を行います。

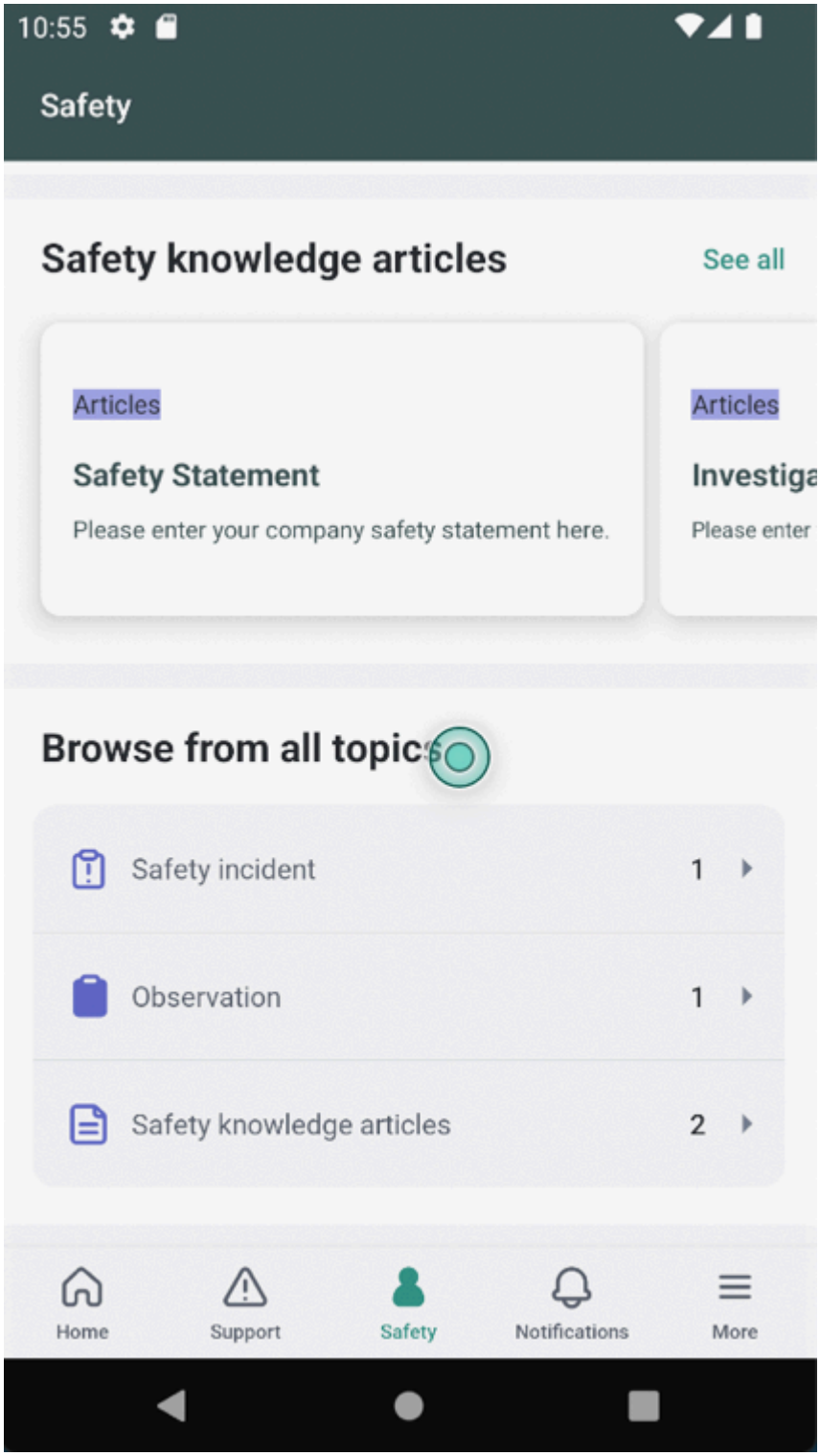
- [設定]に移動します。
- [キャッシュをダウンロード **(Download Cache)]** をタップします。
- [オフラインモード] オプションを有効にします。

> **ヒント:**
> キャッシュの定期的なダウンロードをスケジュールするには、インスタンスで *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティを構成します。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Android デバイスでの 衛生安全インシデント管理



衛生安全アプリケーションにアクセスするためのモバイルアプリの設定

ServiceNow モバイルアプリが衛生安全アプリケーションにアクセスして安全インシデント、観察事項、ジョブ安全性分析 (JSA)を送信できるように設定します。

始める前に

Now Mobile アプリ およびモバイルエージェントアプリで設定する ServiceNow インスタンスに、デモデータとともに次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントと観察事項の送信のための 衛生安全インシデント管理。

  注:
  衛生安全インシデント管理 のデモデータには、Now Mobile アプリで開くために必要なランチャーが含まれています。

- ジョブ安全性分析の送信、安全登録の表示、検査サーベイの実施のための衛生安全リスク管理。

必要なロール：なし

手順

1. Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームに、次のモバイルアプリをダウンロードします。
   - Now Mobile アプリ：安全インシデント、観察事項、ジョブ安全性分析を送信し、安全登録ドキュメントを表示します。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、以下を参照してください。 Now Mobile app.
   - ServiceNow エージェント：検査サーベイをオフラインで実施するためのモバイルアプリ。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、「Mobile Agent app アプリ」を参照してください。
2. Now Mobile アプリ またはモバイルエージェントアプリを開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
3. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。
4. オプション: [ニックネームを入力] フィールドに、インスタンスをすばやく特定するためのエイリアスを入力します。
5. [保存してログイン] をタップします。
6. インスタンスにログインします。

タスクの結果

- 衛生安全インシデント管理 アプリケーションを使用するインスタンスの場合、[安全] オプションは、モバイルデバイスの Now Mobile アプリ のナビゲーションバーに表示されます。このオプションを使用すると、モバイルデバイスから 衛生安全インシデント管理 アプリケーションにアクセスできます。

  注:
  [安全] オプションは、デモデータが設定済みの ServiceNow インスタンスに 衛生安全インシデント管理 とともにインストールされている場合にのみ表示されます。

- 衛生安全リスク管理 アプリケーションを使用するインスタンスの場合、[ジョブ安全性分析を作成] クイックリンクは、モバイルデバイスの Now Mobile アプリ の [ホーム] タブに表示されます。

衛生安全 ランチャータブを **Now Mobile** アプリ 構成に追加する

衛生安全 ランチャー画面タブを Now Mobile アプリ 構成に追加します。このランチャータブを使用すると、従業員はモバイルデバイスの Now Mobile アプリ で 衛生安全インシデント管理 アプリケーションを開くことができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

- この手順は、Now Mobile アプリで設定する必要がある ServiceNow インスタンスの 衛生安全インシデント管理 アプリケーションにデモデータが含まれていない場合にのみ使用します。

  このアプリケーションのデモデータには、Now Mobile アプリ で開くために必要なランチャーが含まれています。

- Now Mobile アプリ は ServiceNow モバイルアプリビルダーを使用してビルドされているため、モバイルアプリビルダーr の基本をよく理解していることを確認してください。

Now Mobile アプリのナビゲーションバーのタブの設定の詳細については、「Configure the navigation bar and navigation tabs」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
2. アプリケーションスコープ選択画面で、アプリケーションスコープとして 衛生安全インシデント管理 を選択します。
3. 左側のメニューで [すべてのモバイルレコード] を選択します。
4. [レコードタイプ] リストからランチャータブ **[sys_sg_applet_launcher_tab]** を選択し、[新規] を選択します。
   新しいランチャータブ画面が表示され、衛生安全 のタブを作成できます。
5. フォームのフィールドに入力します。

   ランチャータブフォーム

フィールド	説明
ラベル	ナビゲーションバータブに表示される名前衛生安全には、「Safety」と入力します。
有効	ナビゲーションバーのタブをアクティブにするかどうかを設定する切り替えです。非アクティブなナビゲーションバーのタブは表示されません。
ランチャー	タブをタップしたときに表示されるランチャー画面。 [選択] をクリックし、**[OHS ランチャー (OHS Launcher)]** を選択します。
アイコン	ナビゲーションタブに表示されるアイコン。

6. [保存] を選択します。

Now Mobile アプリからの安全インシデントまたは観察事項の送信

安全インシデントまたは観察事項を送信して、組織の安全部門に報告します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、トピックをタップしてカテゴリアイテムを開きます。
   - インシデントを報告するには、[安全インシデント] をタップして、[衛生安全のインシデントを報告] をクリックします。
   - 観察事項を報告するには、[観察事項] をタップして、[衛生安全の観察事項を報告] をクリックします。
4. フィールドに入力します。
5. [送信] をタップします。
   インシデントまたは観察事項番号を含む確認メッセージが画面に表示されます。
6. オプション: インシデントまたは観察事項番号をタップして確認するか、フィールドを更新します。
7. [クローズ] をタップすると、安全トピックのリストに戻ります。

Now Mobile アプリから安全ナレッジ記事へアクセスする

ServiceNow Now Mobile アプリを使用して、モバイルデバイスで会社の衛生安全のナレッジベースにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページのいずれかのエリアから必要なナレッジ記事を開きます。
   - ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、[安全ナレッジ記事] をタップしてから、必要なナレッジ記事をタップします。
   - ページの [安全ナレッジ記事] セクションで、必要なナレッジ記事をタップします。

Now Mobile アプリ から JSA を送信する

ジョブ安全分析 (JSA) を送信して、ジョブに関連する危険を特定し、作業場所で実施されている必要があるコントロール対策を特定します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_reporter

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ジョブ安全性分析 (JSA) を作成します。
3. フィールドに入力します。
   JSA フィールドの説明の詳細については、「JSA フォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をタップします。
   JSA を開くためのリンクを含む確認メッセージが画面に表示されます。
5. オプション: リンクをタップして JSA を開き、確認します。

タスクの結果

- JSA がジョブまたはタスクに送信されます。送信された JSA を表示するには、[ホーム] ページの [自分のアイテム **(My items)**] セクションに移動し、[自分のジョブ安全分析 **(My job safety analysis)**] をタップして、必要な JSA をタップします。
- ジョブ安全性分析は、衛生安全ワークスペース のジョブ安全性分析リストにも一覧表示されます。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、衛生安全ワークスペース に移動し、[JSA] アイコン ( ) を選択して、提出された JSA をすべて表示できます。

Now Mobile アプリでの安全登録ドキュメントの表示

ServiceNow Now Mobile アプリを使用して、モバイルデバイスで危険物の安全登録ドキュメントを表示します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

衛生安全ワークスペースを介して安全登録に追加されたすべての安全データシート (SDS) は、Now Mobile アプリで表示できます。従業員は、危険な可能性がある物質を扱う際の安全確保のために、これらの SDS にアクセスできます。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. このページの [クイックリンク] セクションで、**[** 安全登録ドキュメント **(Safety register documents)]** をタップします。
4. リストで、物質をタップして SDS を表示します。

   ヒント:
   [登録タイプ **(Register type)]** フィルターと [場所] フィルターを使用して、リストを絞り込むことができます。または、検索バーに化学物質の名前を入力します。

   安全アドミンは、Now Mobile アプリで検索条件を設定して、情報をすばやく検索できるようにすることができます。詳細については、「Configure search criteria」を参照してください。

   危険物に関連付けられた安全登録ドキュメントが表示されます。
5. 安全登録ドキュメントをタップして開きます。

安全検査サーベイをオフラインモードで完了する

モバイルエージェントアプリを使用して、アサインされた安全検査サーベイをオフラインモードで (インターネット接続なしで) 完了します。

始める前に

次の条件を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モバイルアプリケーションのオフラインモードの動作のシステムプロパティが設定されている。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。
- モバイルデバイスのモバイルエージェントアプリのオフラインモードがオンになっている。詳細については、次を参照してください。 のオフラインモード モバイルエージェント.
- スケジュール済みオフラインキャッシュの *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティが設定されている。このプロパティが設定されていない場合は、オフラインにする前に手動でキャッシュを更新してください。キャッシュを更新するには、[設定] に移動し、[キャッシュを更新 **(Update Cache)]** をタップします。これによりサーベイがダウンロードされ、完了する準備が整います。

必要なロール：なし

このタスクについて
オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。

モバイルアプリでオフラインモードがどのように機能するかの詳細については、「Offline mode for mobile」を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. このページの [自分のアクション **(My Actions)]** セクションで、[自分のアセスメントとサーベイ] をタップします。
   オフラインになる前にダウンロードされたすべてのサーベイがリストされます。
4. リストで、完了する検査サーベイをタップします。
5. 検査のセーフティウォークを実施し、サーベイに入力して、[送信] をタップします。
6. [送信] をタップします。

セーフワークプレイス®

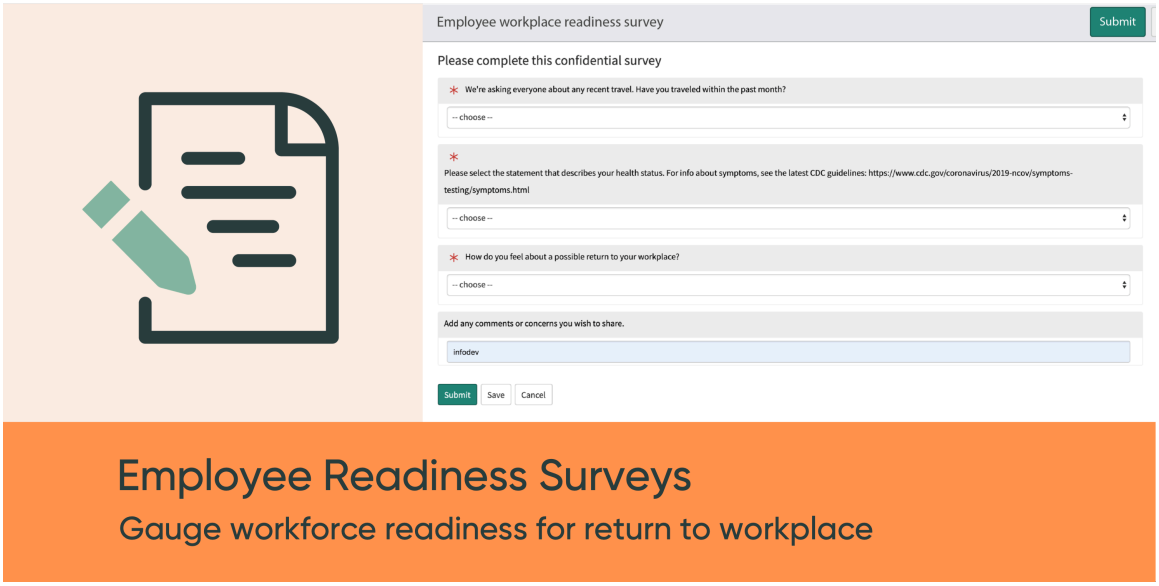
ServiceNow セーフワークプレイス アプリケーションは、COVID-19 のような緊急時やパンデミックの後に職場を再開し従業員の衛生安全をサポートするのに役立ちます。

人員の準備

従業員が健康で、以下の セーフワークプレイス アプリケーションを利用できるようになったら、職場に戻ることを支援します。

Employee Readiness Surveys

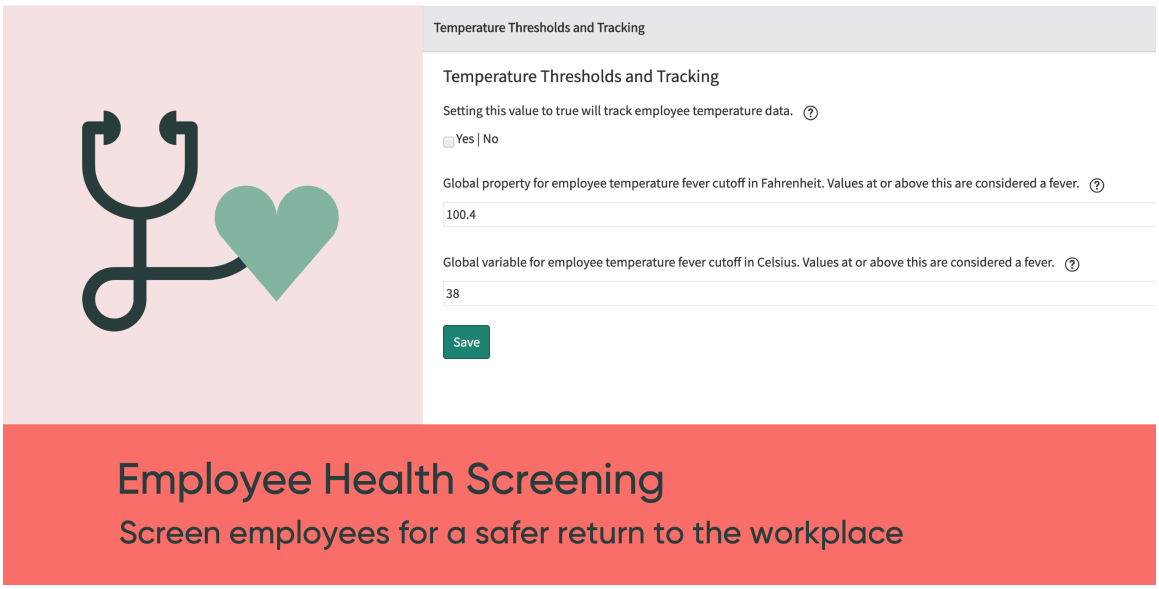
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



®

ServiceNow Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用して、ユーザーが職場に戻る準備ができているかどうかを判断するためのサーベイを送信します。職場復帰、現在の健康状態、および個人的な健康、家族の義務、職場の安全性についての不安などの根底にある懸念事項について、ユーザーがどのように感じるかについての洞察を得るために質問してください。回答に基づいて、職場復帰が帰国時に安全で安心できるようにするために必要な手順を測定し、決定することができます。

従業員健康診断



®

ServiceNow 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、組織は職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や個人用防護具 (PPE) など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認できます。組織は、独自の基準に基づいて、ユーザーが職場に入っても安全かどうかを判断できます。組織は、レポート作成ダッシュボードを使用してサイト別に傾向を表示し、職場復帰したユーザーの施設への立ち入りを記録できます。

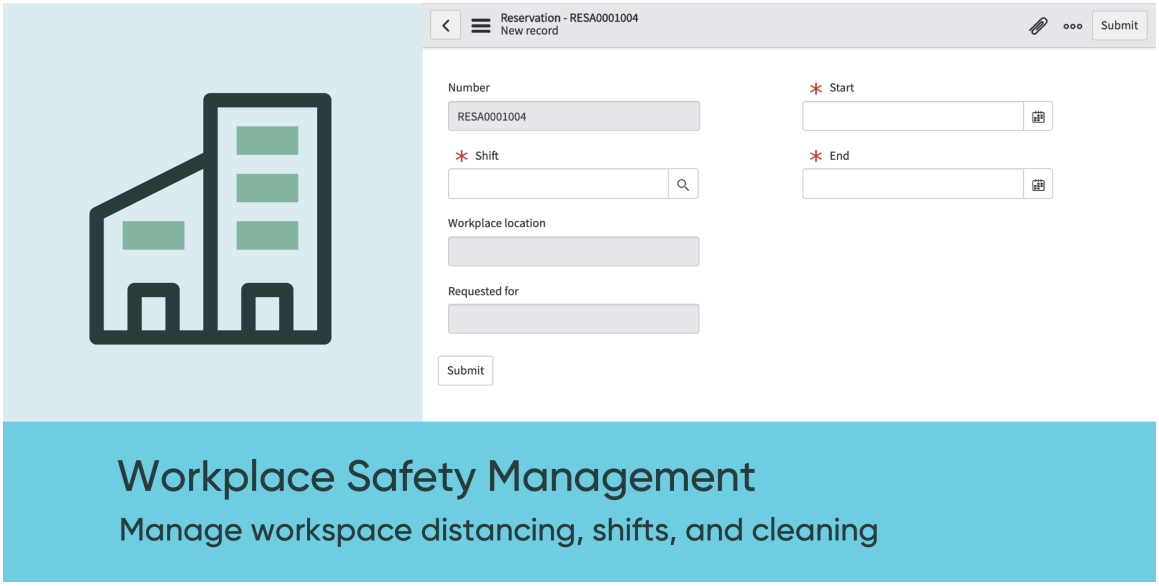
職場の準備

以下の セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、従業員の復帰に向けて職場を準備します。

ワークプレイスコア

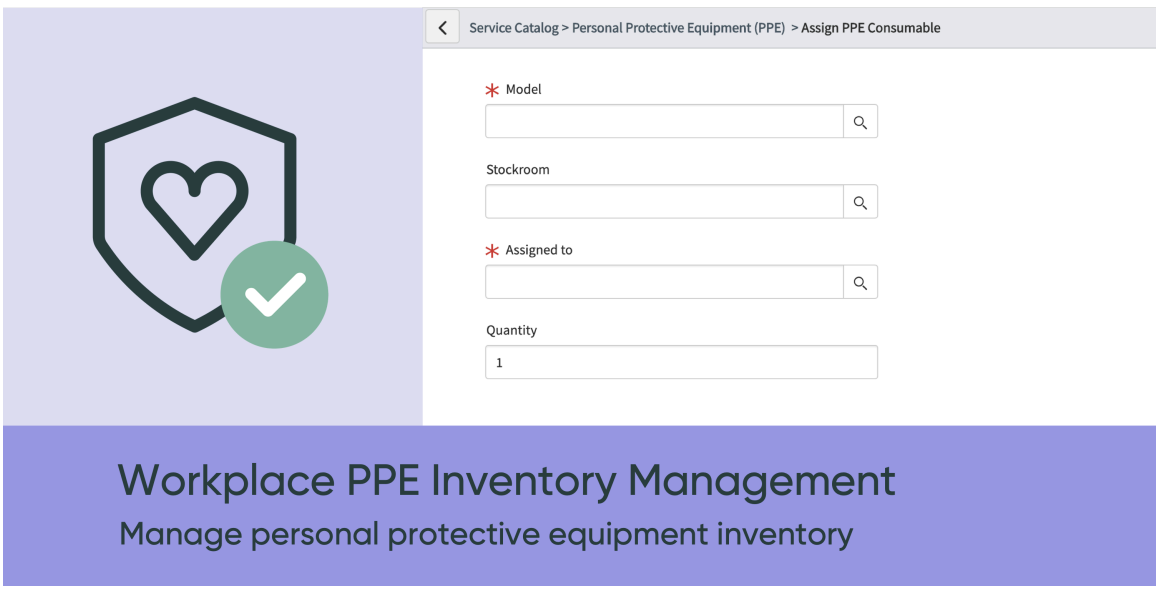
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、ユーザーの復帰のために衛生的でソーシャルディスタンスを確保したワークスペースを迅速にビルドします。部門リーダーとともに、職場サービスマネージャーは、シフト内のユーザーに利用可能なワークスペースを予約できます。ワークスペースは、これらのシフトの前後に消毒をスケジュールすることができます。レポートとダッシュボードを使用すると、職場マネージャーは、利用可能なワークスペースのどれだけが予約されているかを表示できます。職場マネージャーは、すべてのクリーニングタスクステータス (完全な監査記録履歴など) をリアルタイムで表示することもできます。

ワークプレイス PPE インベントリ管理

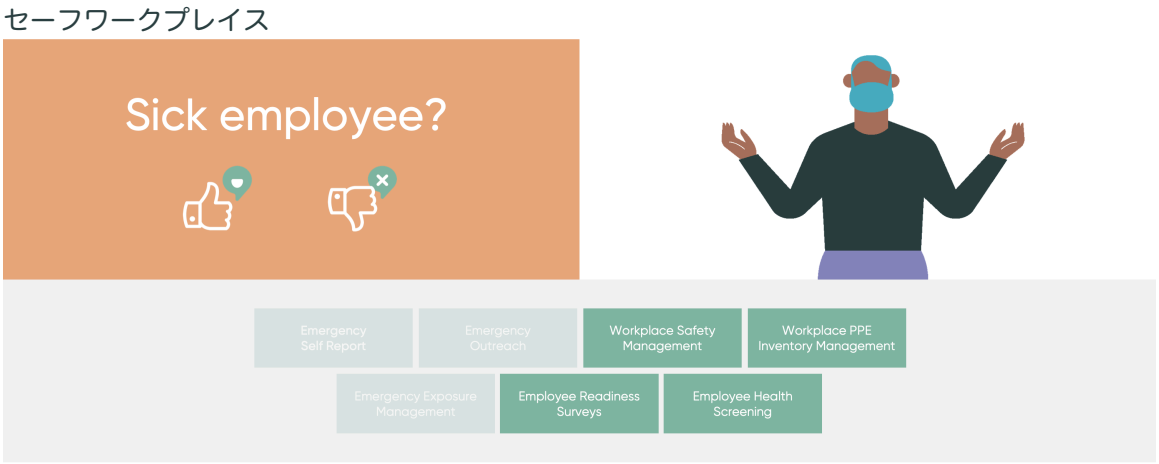


この ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションは、従業員に提供される安全装置の職場ニーズを管理および監視するのに役立ちます。ダッシュボードでは、各施設ごとのインベントリの包括的なビュー、作業場全体の集計範囲、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが提供されます。正確でリアルタイムのインベントリ管理のために、現在のインベントリレベルを毎日更新することができます。

セーフワークプレイス アプリケーションを共に使用して、従業員が業務に復帰するための準備状況とニーズを決定し、ソーシャルディスタンスを確保した衛生的な職場を準備し、人員のための安全装具のインベントリ管理をするためのワークフローを自動化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Employee Readiness Surveys

ServiceNow® Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用すると、ユーザーにサーベイへの回答を求めることで職場に戻るための準備状況を評価できます。

Employee Readiness Surveys は、インストールして エマージェンシーアウトリーチ で使用できるアプリケーションです。エマージェンシーアウトリーチ および Outreach 通知によるサーベイの送信方法については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。



ユーザーがアプリケーションをインストールすると、エマージェンシーアウトリーチ のチェックインアドミニストレーターは、ユーザーのニーズに合うようにサーベイの質問を編集できます。たとえば、異なる地域のユーザーを評価したり、別の懸念事項に対処したりするために、新しいサーベイを追加することができます。

チェックインアドミニストレーターは、エマージェンシーアウトリーチ 通知方式を使用してサーベイを対象者に送信します。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

Employee Readiness Surveys は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Employee Readiness Surveys アプリケーションのドメインセパレーション

サーベイは、ServiceNow インスタンス上の サーベイ管理 アプリケーションによって設定し、管理します。ドメインセパレーションのサポート方法については、「サーベイ管理のドメインセパレーション」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Employee Readiness Surveys のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Readiness Surveys をインストールできます。Employee Readiness Surveys をインストールすると、通知オプションおよびデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが エマージェンシーアウトリーチ アプリに追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Surveys を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。
5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

タスクの結果

Employee Readiness Surveys が使用しているインスタンスにインストールされます。エマージェンシーアウトリーチ アプリに移動して使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Readiness Surveys 通知の設定

管理者は Employee Readiness Surveys 通知を追加または変更できます。sn_imt_checkin.checkin_admin または survery_admin ロールを持つユーザーは、ベースシステムサーベイを表示してコピーし、そのサーベイの変更や新しいサーベイの追加を行うことができます。

Employee Readiness Surveys 通知の変更

Employee Readiness Surveys ベースシステムのメール通知を変更します。

始める前に

システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** を送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、[サーベイ] を選択します。
   [サーベイ] フィールドが表示され、[通知] フィールドのエントリが **Outreach** サーベイに変わります。
3. [通知] フィールドの横にある [プレビュー] アイコン ( ) を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. この Outreach サーベイ通知の通知フォームで、必要に応じて詳細を変更します。
   デフォルトのアセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル値を保持します。
5. [通知をプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
6. 終了したら、[更新] を選択します。

タスクの結果

変更した通知は、今後の Employee Readiness Surveys 通知に使用します。

Employee Readiness Surveys メール通知の追加

サーベイリンクを送信するために エマージェンシーアウトリーチ で使用する新しい Employee Readiness Surveys メール通知を追加します。

始める前に

必要なロール：admin

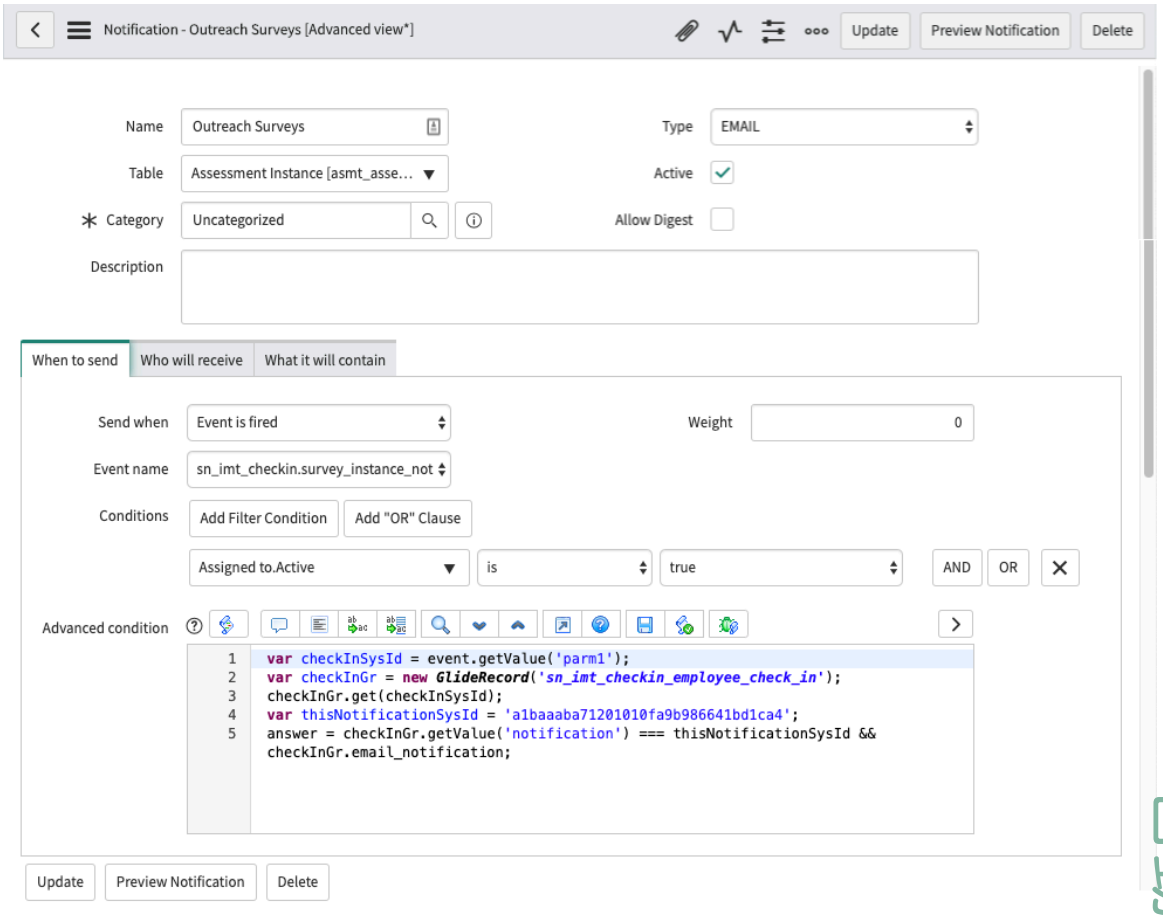
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の **Outreach** サーベイメール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach サーベイベースシステム通知



3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで Outreach サーベイの [sn_imt_checkin_employee_check_in] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - ベースシステム通知のイメージに示すように、条件基準を設定します。
   - 次の変更を含む詳細条件スクリプトを入力します。

     この行の場合: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     追加しようとしている sys_id 通知で sys_id を置き換えます。sys_id を取得するには、[他のアクション] メニューを開き、[**sys_id** のコピー] を選択します。
6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Readiness Surveys の構成

Employee Readiness Surveys アプリでインストールされているデフォルトの従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

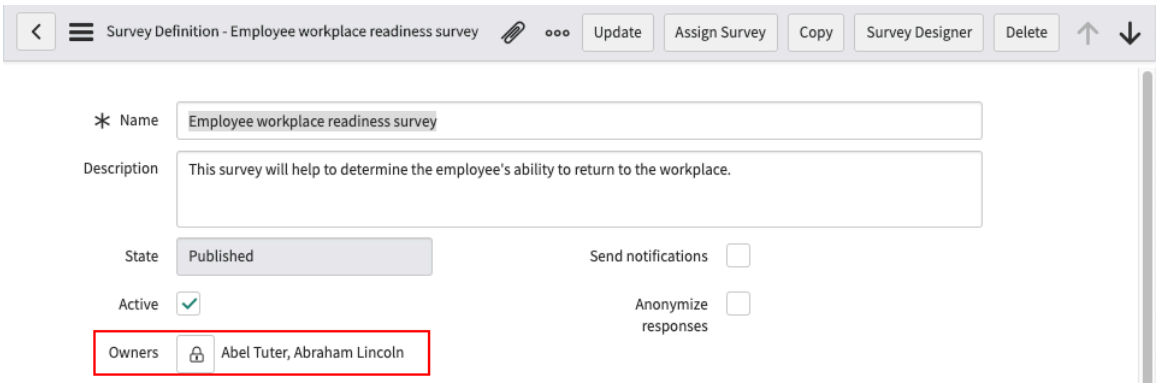
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急応答チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

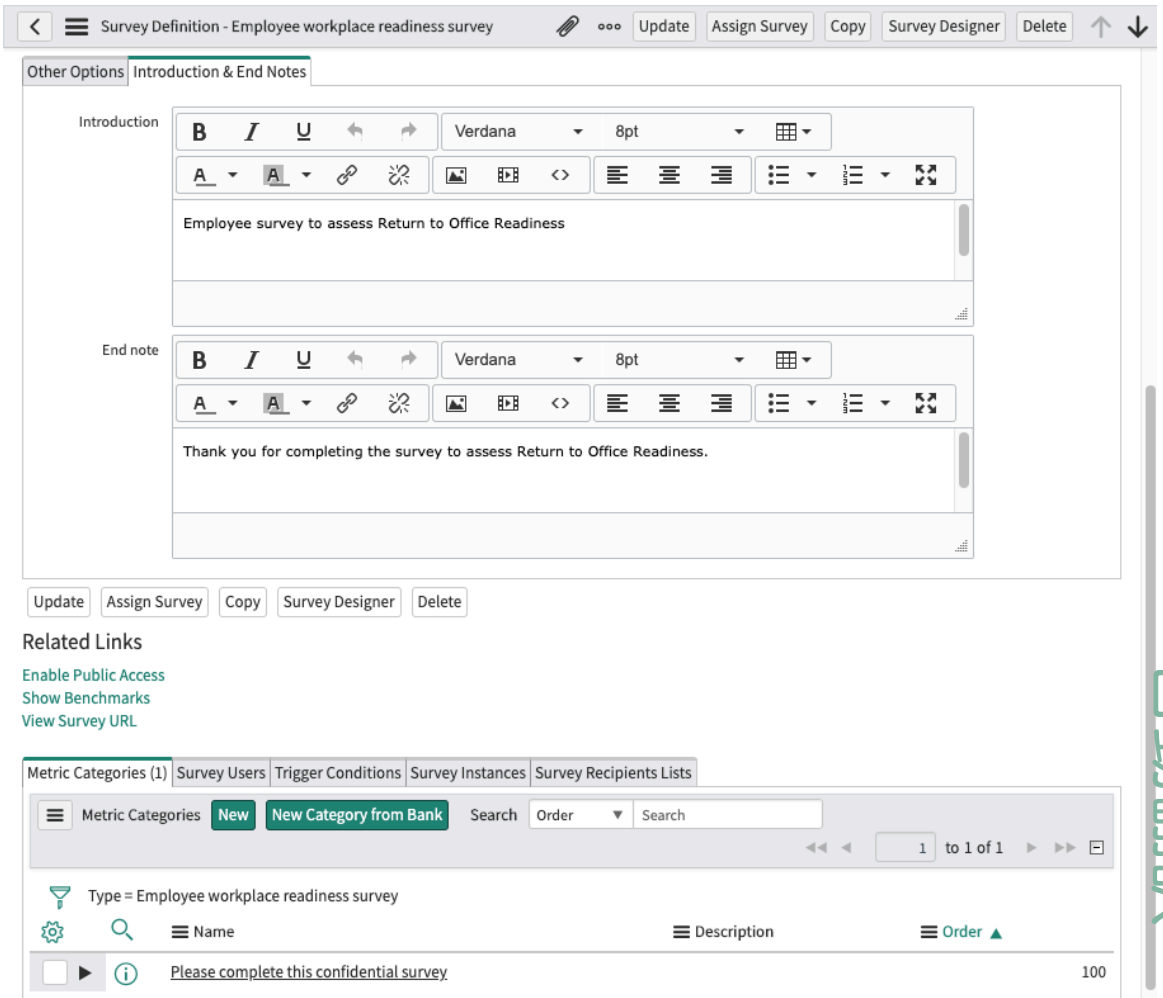


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示 をクリックし、[従業員の職場準備状況サーベイ **(Employee workplace readiness survey)]** を開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

Employee Readiness Surveys の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて
開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

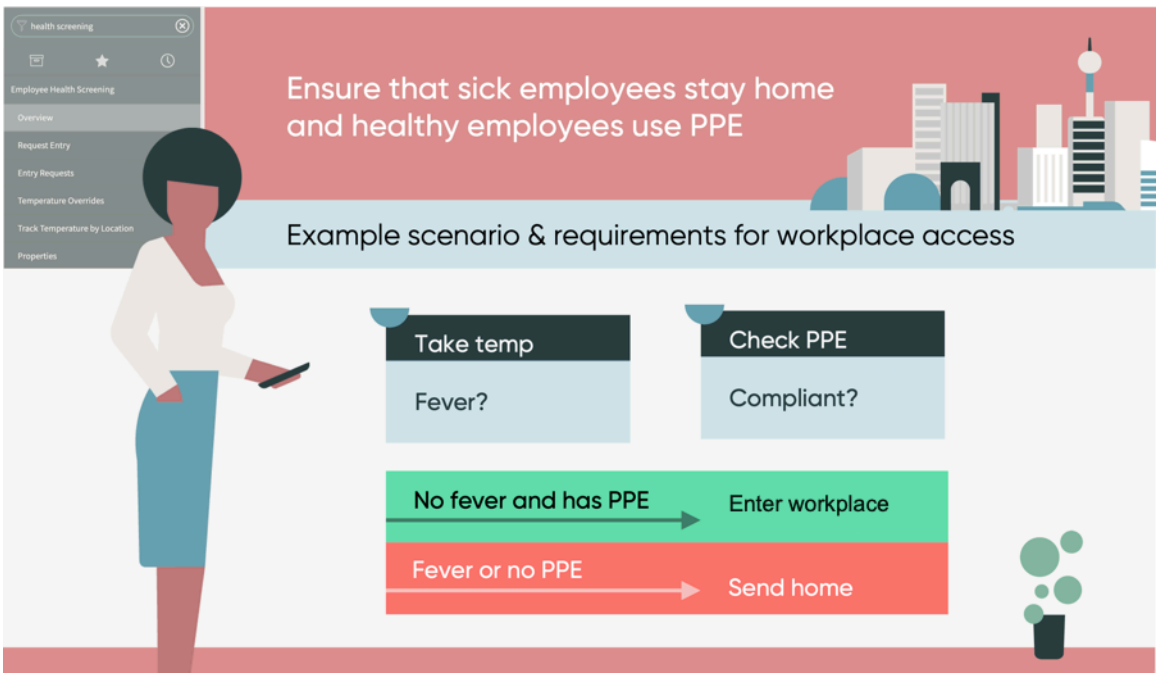
手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します: **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

従業員健康診断

職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や PPE など、組織の入室要件を満たしていることを確認します。ユーザーが職場に戻る前に、衛生安全に関する方針に従うことに同意することを要求します。

ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、組織は職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や個人用防護具 (PPE) など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認できます。組織は、独自の基準に基づいて、ユーザーが職場に入っても安全かどうかを判断できます。組織は、レポート作成ダッシュボードを使用してサイト別に傾向を表示し、職場復帰したユーザーの施設への立ち入りを記録できます。



ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) とのデータ連係

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) と 従業員健康診断 を組み合わせて使用して、コンシューマーと連絡先が Consumer Service Portal またはカスタマーサービスポータルで [健康検証] フォームにアクセスできるようにします。入場を許可する前に、消費者と連絡先の健康診断を実施します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

従業員健康診断 は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションでは、予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報を従業員に通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、従業員に応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員健康診断 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、従業員健康診断 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

従業員健康診断 とともにインストールされるコンポーネント

ロールとテーブルは 従業員健康診断 アプリケーションと一緒にインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
健康モニター [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	健康診断ページを使用して、復帰する従業員の詳細情報を記録します。従業員の衛生安全ステータスを表示します。	• report_user • sn_imt_core.reader
健康モニターアドミン [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	プロパティと体温のオーバーライドを設定し、ダッシュボードを表示します。	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エントリを要求 [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	従業員健康診断イベントの結果。*sn_imt_monitoring.auto_create_request* プロパティが有効になっている場合、従業員の衛生安全のステータスを調査する健全性モニターの結果もテーブルに含まれます。健康診断の結果の場合、[ソース] フィールドは [健康診断]に設定されています。ステータスルックアップの結果の場合、 [ソース] フィールドは [自動チェックイン **(Auto-checkin)]** に設定されています。
場所を上書き [sn_imt_monitoring_temperature_override]	従業員の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所。
従業員の健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	従業員によって送信されたすべての健康検証。
訪問者が入室を要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	訪問者健康診断イベントの結果
訪問者の場所を上書き [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	訪問者の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所
情報メッセージ [sn_imt_monitoring_information_message]	入場しようとしたときに、特定のタイプのユーザー (対象者によって決定される) に提示されるメッセージ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員健康診断 の構成

グローバルな最大体温しきい値を華氏と摂氏で指定するには、プロパティを設定します。検診中に測定された体温は、会社が設定したグローバル体温しきい値と比較され、出社の許可/拒否が判断されます。

健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを決定できるプロパティもあります。体温測定値をアプリケーション内に保存するかどうかを指定して、場所ごとに上書きを設定することもできます。

メール通知を追加し、毎日の健康検証の Outreach 通知を設定します。従業員が職場に戻る前に、オンデマンドまたはスケジュールどおりに Outreach 通知を送信します。詳細については、「毎日の健康検証の通知を送信します。」を参照してください。

従業員健康診断 プロパティの設定

診断イベント中に記録された体温を保存するかどうかを決定します。また、従業員または訪問者が職場に入室することが安全かどうかを判断するために使用する体温の最高しきい値を設定します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
健康検証を毎日クリア sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	[はい/いいえ] チェックボック すると、毎日の指定した時刻に レコードの [応答] フィールドが にリセットされます。[従業員の 要件] がアクティブな場合、従 ステータスは [未クリア] にリ ます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。
健康検証をリセットするタイミング sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	健康検証の応答が [いいえ] に トされる時刻を設定します。リ は、各ユーザーの現地時刻が使 す。たとえば、「17:00:00」と と、シアトルのユーザーは太平 午後 5 時に検証がリセットされ ンのユーザーは東部標準時の午 リセットされます。 デフォルトの時刻は午前 0 時
健康検証の提出を 1 日に 1 回に制限します。	[はい/いいえ] チェックボック になっている場合、各従業員は

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	り 1 回のみ健康検証を送信でき い/いいえ] チェックボックスが なっている場合、従業員が健康 信できる 1 日あたりの回数に制 ません。
健康診断の条件として [クリアー] ステータスを強制します。 [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、入場するには各従業員 アー] ステータスが必要です。 え] ボックスがオフになってい ユーザーの衛生安全のステータ 自動的に入場が拒否されること せん。
この値を true に設定すると、従業員の体温が追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合は、入力された い値は、従業員の出社可否を判 めにだけ使用されます。この情 れません。デフォルトでは、体 と保存はオフになっています。
ワクチン接種を受けた従業員の体温チェックを無効にします。 [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、ワクチン接種を受けた 健康診断時に体温チェックを必 せん。 注: ワクチン接種を受けた従業 診断時、[体温] フィールド になります。
この値を true に設定すると、従業員の PPE データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_ppe]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 従業員の出社可否を判断するた 使用されます。この情報は保存 ん。
従業員の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティ。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_fahrenheit]	従業員の職場への復帰が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
従業員の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
この値を true に設定すると、訪問者の体温データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_visitor_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された温 値は、訪問者の訪問可否を判断 にだけ使用されます。この情報 ません。デフォルトでは、体温 保存はオフになっています。
この値を true に設定すると、訪問者の PPE データが追跡されます。	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 訪問者の訪問可否を判断するた

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_monitoring track_visitor_ppe]	使用されます。この情報は保存 ん。
訪問者の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティこの設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	訪問者の職場への入室が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
訪問者の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
このプロパティを true に設定すると、入場のための QR コードが表示されます。 [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	この [はい/いいえ] チェックボ 選択された場合、従業員が [健 フォームに同意すると QR コー されます。エントリーポイント ターは、コードをスキャンして 健康要件ステータスを確認しま 注: 要件は 従業員レディネスコ リケーションで作成されま については、「従業員の安 況」を参照してください。 Now Mobile アプリを使用する コードを印刷またはモバイルデ 表示できます。
健康診断の実施者が健康状態レコードを表示するときに、エントリ要求レコードを作成します。 sn_imt_monitoring.auto_create_request	[はい/いいえ] チェックボッ クスが選択されている場 合、sn_imt_monitoring.monit ロールのユーザーが QR コード ンするか、従業員を手作業で検 従業員の衛生安全のステータス るたびに、[エントリを要求] テ [sn_imt_monitoring_request_ にレコードが作成されます。従 生安全のステータスが [完了 (の場合、[アクセスを許可] フィ **[true]** に設定され、そうでない **[false]**に設定されます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。

3. [保存] をクリックします。

所在地別の最大体温をオーバーライド

特定の場所のプロパティで指定された最大温度しきい値のオーバーライドを定義します。たとえば、メキシコの職場では、気候が温暖であるため、設定を高くできます。QR コードが生成されるかどうかのプロパティも上書きされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

手順

1. 従業員の上書きを定義するには、 従業員健康診断 > 場所の上書き. 訪問者の上書きを定義するには、 従業員健康診断 > 訪問者の場所の上書き.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

場所のオーバーライドフォーム

フィールド	説明
ロケーション	異なる最大体温しきい値を設定する所在地。
体温の追跡	この所在地で検診が行われた場合、体温とデータが保存されるかどうかを示すオプション。
PPE の追跡	この所在地で検診が行われた場合、PPE のコンプライアンスが保存されるかどうかを示すオプション。
QR コードを表示 注: このフィールドは訪問者には使用されません。	従業員の健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを示すオプションです。
単位	体温測定単位。
体温	従業員または訪問者が、職場に出社しても大丈夫と見なされるには、この体温以下である必要があります。

4. [送信] をクリックします。

従業員の健康検証ページの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる従業員の健康検証を提供します。ただし、従業員が同意する必要がある基準を変更する場合は、検証を変更できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 健康検証カタログアイテムをクリックします。
3. [説明] フィールドで、従業員が同意する必要がある基準を更新します。
4. [更新] をクリックします。

訪問者通知メールの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる訪問者通知を提供します。ただし、自分の会社向けにカスタマイズする場合は、通知を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員健康診断 アプリケーションは、次の訪問者通知を使用します。

訪問者通知

通知	説明
予定されている訪問について通知	*sn_imt_core.send_email_to_visitor* プロパティを有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、このメールが訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。 この通知は、従業員レディネスコア アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者に健康関連データを要求する	このメールは、予定されている訪問前に訪問者に送信されます。*sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* プロパティは、いつメールが送信されるかを設定します。 このメールには、訪問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、従業員の安全衛生状況からの訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。 **注:** 訪問者がこのメールに返信したときに訪問者の要件ステータスが更新されるようにするには、*glide.user.trusted_domain* プロパティをデフォルト値 (*) に設定します。詳細については、次を参照してください。 **注:** 受信メール設定。受信メールでフィルタリングを実行する必要がある場合は、「メールフィルター」を参照してください。 この通知は、従業員レディネスコア アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者の招待基準が満たされました	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [はい] を応答した後に送信されます。このメールにより、次回の訪問が確認されます。
訪問者の招待基準が満たされていません	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [いいえ] を応答した後に送信されます。このメールでは、訪問者に訪問のスケジュールを変更するように求めています。

メール通知の設定に使用するプロパティの詳細については、「従業員の安全衛生状況 プロパティの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する訪問者通知をクリックします。
3. [含める内容 (What it will contain)] フォームセクションで、[メッセージ **HTML**] フィールドを編集し、通知メールをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 変更を確認するには、[通知のプレビュー] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

健康診断時のユーザー向けメッセージの追加

健康診断時に読んでもらうオプションのカスタムメッセージと、追加の情報やガイドラインを追加します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > 情報メッセージ.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにメッセージの名前を入力します。
4. [対象者] フィールドでメッセージを受信するユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、IT 部門で作業するユーザー専用のメッセージやガイドラインがあるとします。
5. [メッセージ] フィールドにメッセージのテキストを入力します。

   Example
   たとえば、建物内の特定の場所に留まるようにユーザーに推奨できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した対象者に含まれるユーザーは、健康診断を完了するとこのメッセージが表示されます。

毎日の健康検証のメール通知を追加

サーベイリンクの送信に使用する Employee Readiness Surveys メール通知を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [健康検証メール] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで、健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - [送信] フィールドで、ドロップダウンリストから [記録が挿入または更新されました] を選択します。
   - [条件] 基準を **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not] [Acknowledged]** に設定します。
   - 詳細条件スクリプトで、次のコードを入力します。

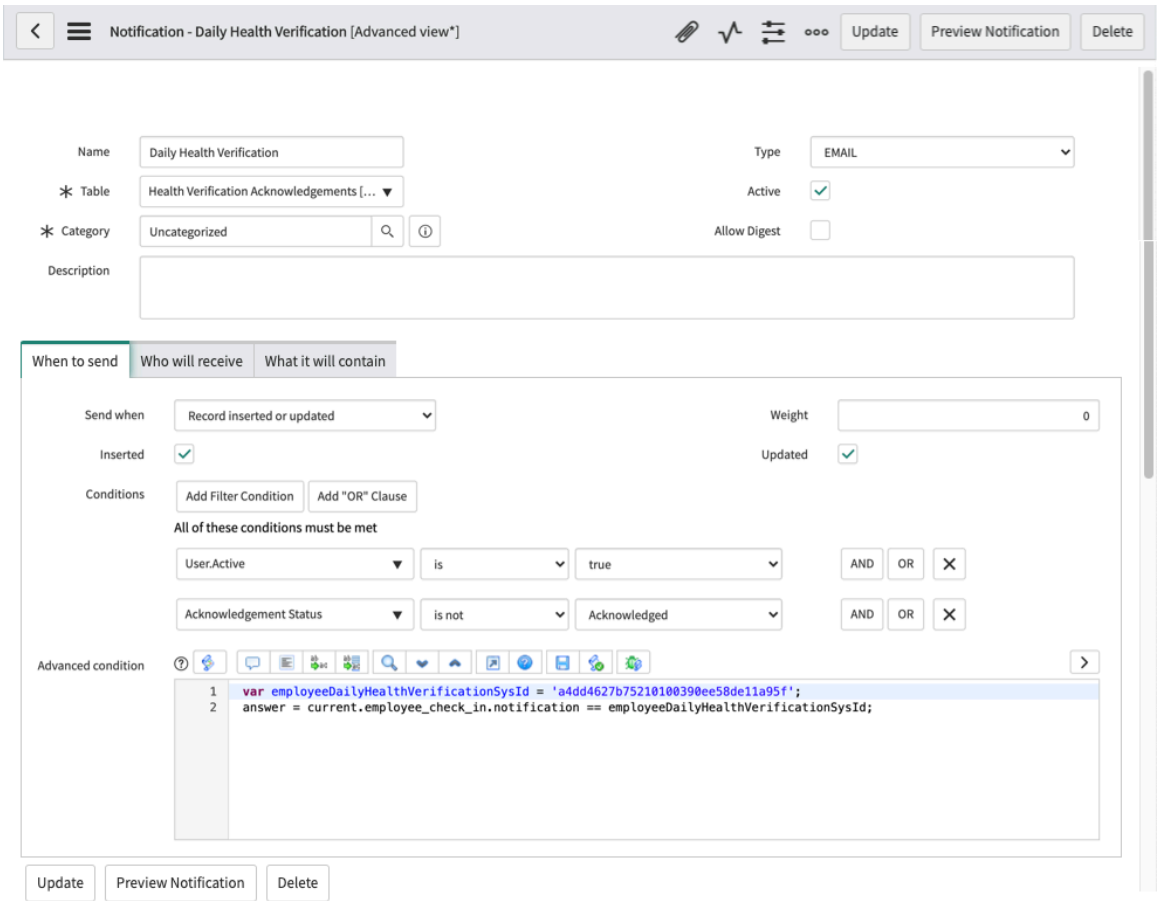
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
```

<your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。追加のアクションメニューを開いて、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

次の図は、毎日の健康検証のベースシステム通知の設定例を示しています。



6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

健康状態とコンプライアンスの検証

場所に入場する許可を受ける前に、組織の安全要件とポリシーを理解しており、遵守する意思があることを確認します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

一般的に、[健康検証] フォームへのリンクを含むメールまたはモバイル通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

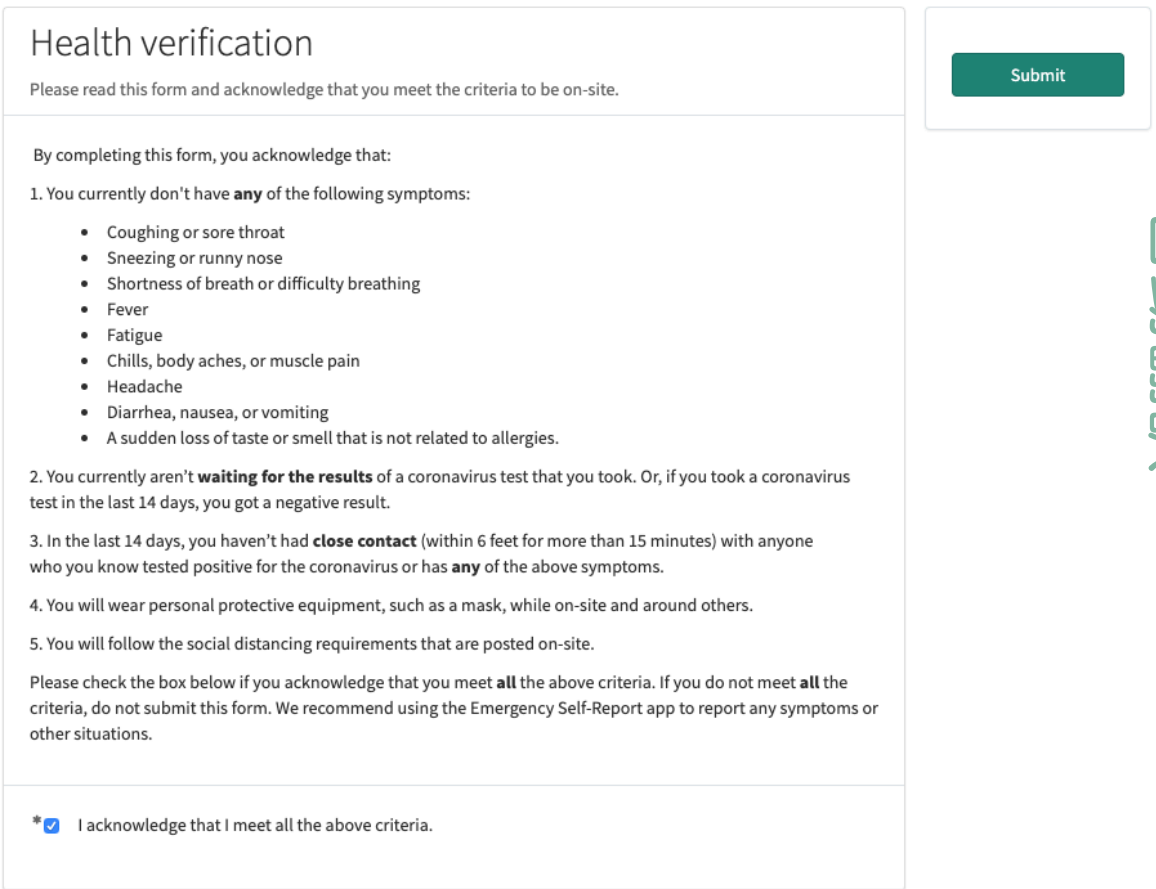
注: ®
ServiceNow カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブになっている場合、コンシューマーと連絡先は、カスタマーサービスポータルまたはカスタマーサービスポータルの健康検証フォームにアクセスできます。ポータル上で [健康の検証] フォームを設定するには、 外部ユーザーに「健康の検証」カタログアイテム (KB0856301) へのアクセスを許可 します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合 」を参照してください。

手順

1. [健康の検証] フォームに移動します。

- 組織が提供するリンクをクリックします。
- 組織の ServiceNow インスタンスで、 従業員健康診断 > 健康の検証.
- Now Mobileアプリで、 健全性 > これらの安全慣行に従う > 健康状態を確認.

[健康検証] フォーム



2. そのフォームを注意深く読んで、自分の同意の回答が正直なものかどうかを評価します。

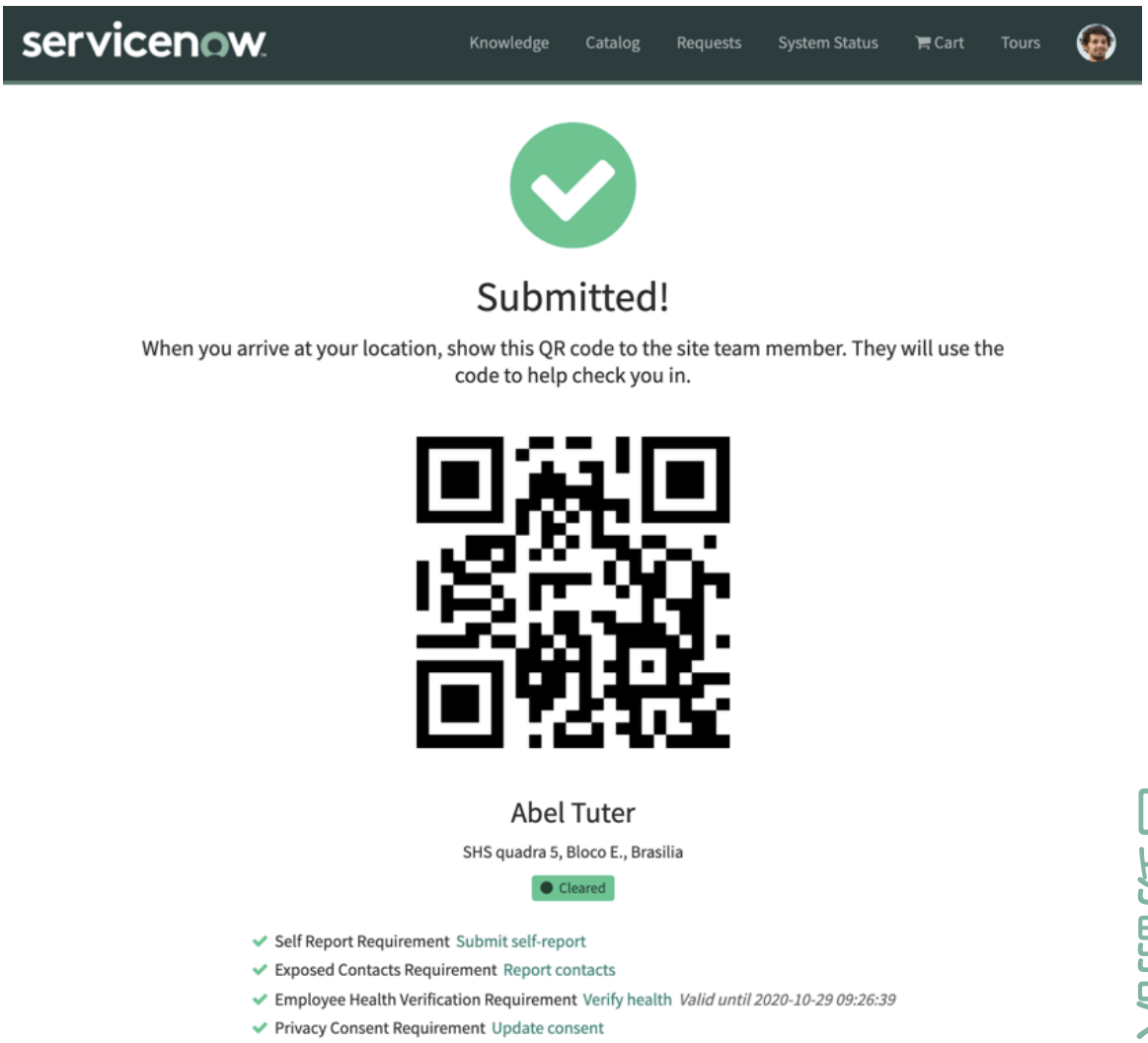
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
すべての文言に同意する場合	[上記のすべての基準を満たしていることを確認します] チェックボックスをオンにします。
1 つ以上の文言に同意できない場合	送信しないでフォームを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認画面



自動翻訳

確認画面には、組織のすべてのエントリ要件のステータスが表示されます。ページの上部にある大きな緑色のチェックマークは、すべての要件が完了したことを示しています。満たされていない要件を完了するには、要件の横にあるリンクをクリックします。一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了についてサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

注:
組織が QR コードを使用していない場合、確認画面には指示や QR コードが表示されません。

4. オプション: 職場に復帰するためワークスペースを予約する必要がある場合は、[スペースを予約] をクリックします。
このリンクを使用すると、特定の日にスペースを予約することができます。スペースを長期間予約する場合は、個別に要求し、要求が承認されるまで待機する必要があります。ワークスペースの予約の詳細については、「ワークスペースの予約」を参照してください。

注:
ワークスペースを予約するには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。スペースを予約するリンクが表示されない場合は、システムアドミンに連絡してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
組織は、入口の健康モニターで入場要件が完了していることを確認したり、入場前に健康診断を実施したりすることがあります。健康検証を送信したときに QR コードを受け取った場合は、 健全性 > 到着準備 > オフィスへのエントリーコード Now Mobileアプリで、場所に到着したときにヘルスモニターにQRコードを表示します。

関連情報

- 毎日の健康検証のメール通知を追加
- エマージェンシーアウトリーチ 通知の設定
- 毎日の健康検証確認をレビューする

入場のための健康診断を実施

健康診断を使用して、その人物がその場所に入ることができるかどうか判断するために、個人の復帰要件ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
従業員が職場に戻るか、学生がキャンパスに戻るなど、ユーザーが入場する前に健康診断を実施します。スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで、そのユーザーの復帰要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、そのユーザーが入場できるかどうかを判断します。

以下の手順には、組織が健康診断の設定で使用する可能性がある手順が含まれています。一部の手順は、場所によっては適用できない場合があります。

注:
ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合、CSM コンシューマーと連絡先に対して健康診断を実施できます。カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] とコンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice] ロールは、必要に応じて、[健康診断]フォームの追加の CSM 情報を表示できるように、健康診断の実施者に付与できますが、これらのロールは、コンシューマーと連絡先の健診には必要ありません。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合」を参照してください。

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[QR コードのスキャン] または [要件のステータス (requirement status)] のページを開きます。

2. 要件ステータスを確認して、ユーザーが問題なく入場できることを検証します。

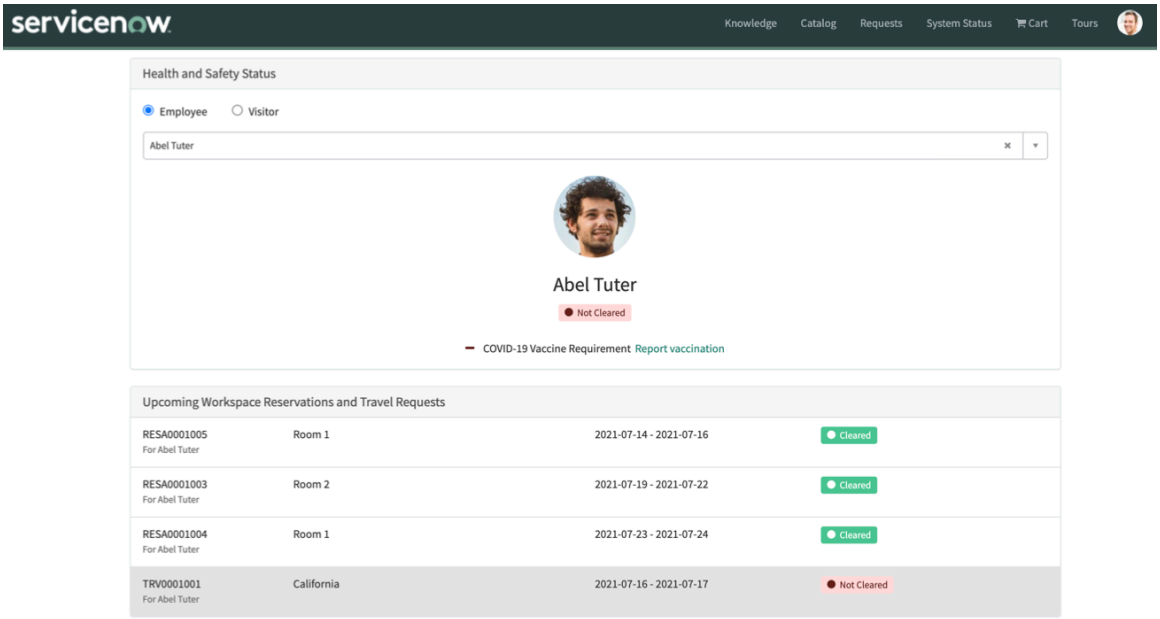
   注:
   要件は 従業員レディネスコア アプリケーションで作成されます。詳細については、「従業員の安全衛生状況」を参照してください。

   ステータスが [クリアーされませんでした] になっており、このチェックポイントで入場を拒否することが組織のポリシーである場合は、組織のポリシーに基づいて、次の手順を提示してください。その後、列の次のユーザーを支援します。

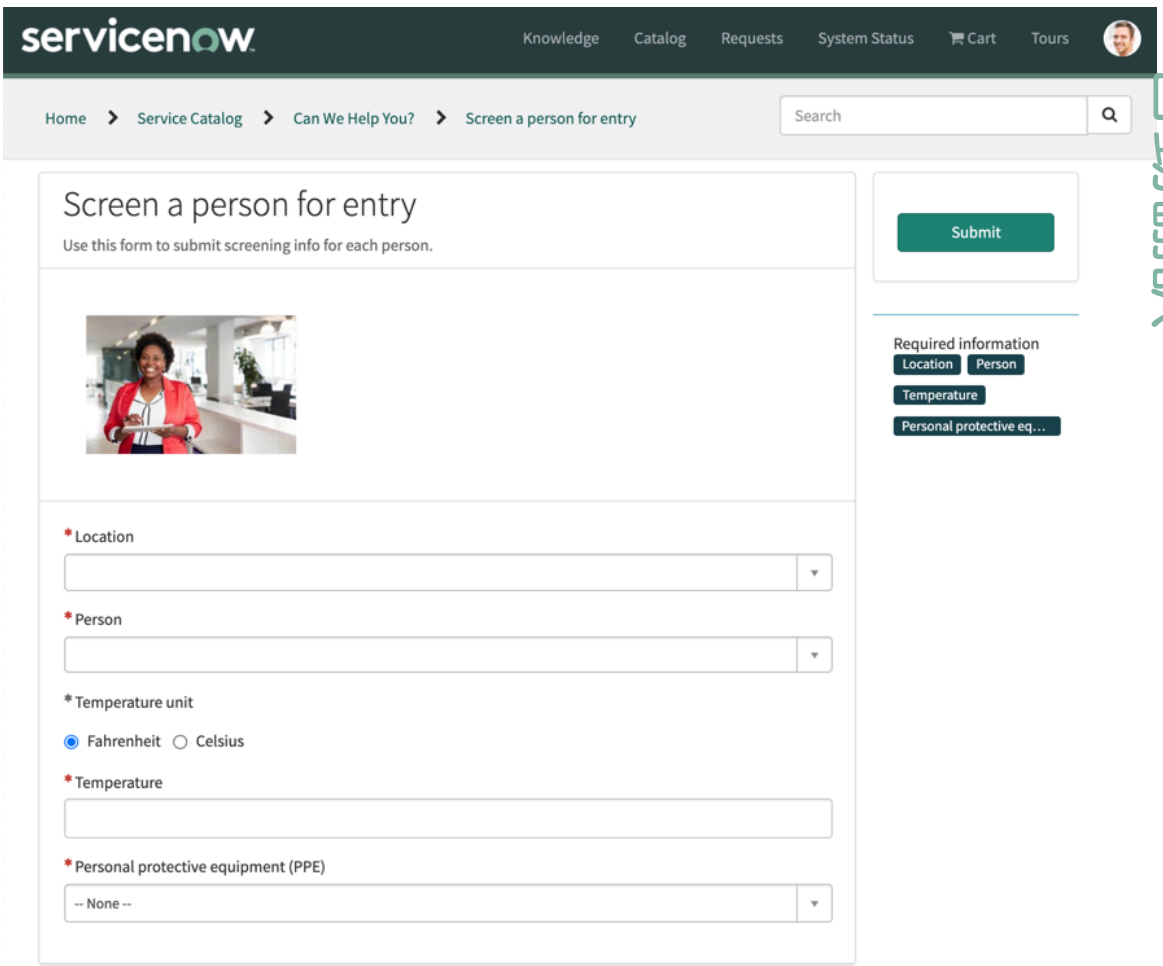
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[衛生安全のステータス] ページ



3. 健康診断を実施します。



4. ユーザーの体温を測定して、診断フォームに記入します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入場のため健診フォーム

フィールド	説明
ロケーション	職場や敷地の所在地など、健康診断の場所。
ユーザー	健康診断を実施する対象。
アカウント	連絡先のアカウント。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー **(Person)]** フィールドから連絡先が選択されている場合にのみ表示されます。このフィールドを表示するには、カスタマーサービスエージェントロール [sn_customerservice_agent] を持っている必要があります。
サフィックス	コンシューマのサフィックス。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー] フィールドでコンシューマーが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを表示するには、コンシューマーサービスエージェントロール [sn_customerservice.consumer_agent] を持っている必要があります。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。
体温	ユーザーの体温の数値。
個人用防護具 (PPE)	ユーザーが PPE を着用しているかどうか。値は [はい] または [いいえ] です。

5. [送信] をタップまたはクリックします。

タスクの結果
ユーザーの入場を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。ユーザーが健康診断にパスしない場合は、組織のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

職場への入室のための訪問者スクリーニング

スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで訪問者の入力要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、その訪問者が職場に入室することができるかどうかを判断します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
訪問者は、エントリがスクリーニングされる前に招待されなければなりません。招待されていない訪問者が入室する必要がある場合、健康診断の実施者は招待プロセスを完了してからスクリーニングを開始できます。詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[要件ステータス (requirement status)] ページを開きます。

2. ステータスを確認して、訪問者たちが問題なく入場できることを検証します。
ステータスがクリアされておらず、このチェックポイントで入室を拒否することが会社のポリシーである場合は、会社のポリシーに基づいて、訪問者に次のステップを提供してください。列の次の訪問者または従業員を支援します。
3. 健康診断を実行するには、次のいずれかのアクションを行ってください。

4. 訪問者の体温を測定して、診断フォームに記入します。

[入室のための訪問者スクリーニング **(Screen a visitor for entry)]** フォーム

フィールド	説明
訪問者ルックアップ	訪問者 ID。通常は名.姓の形式となります。訪問者を選択すると、フォームには、名前、会社、ホスト従業員など、訪問者に関する情報が自動的に入力されます。 **注:** リストから訪問者を選択できない場合、その訪問者は職場に招待されていません。招待しないと、訪問者に対する入室のスクリーニングを行う事はできません。
訪問者の名	訪問者の名。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の姓	訪問者の姓。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ホスト従業員	訪問者を招待した従業員。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問セットアップ日	ホスト従業員が訪問者の招待状を送信した日付。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の基準	安全要件およびポリシーに従うことに同意することにより、その訪問者が訪問者招待要件を満たしているかどうかを示します。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ロケーション	あなたの所在地 (職場の住所など)。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。必要に応じて変更してください。
体温	訪問者の体温の数値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
個人用防護具 (PPE)	リストから [はい] または [いいえ] を選択して、訪問者が PPE を着用しているかどうかを記録します。

5. [送信] をタップまたはクリックします。
   訪問者の出社を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。訪問者が健康診断にパスしない場合は、会社のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

従業員の健康診断の概要ダッシュボードで進捗状況をモニタリング

ダッシュボードを表示して出社の要求を監視し、職場への復帰がどのように進んでいるかを確認します。出社の要求の数、出社が却下された回数、およびその理由を評価します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

手順

移動先 従業員健康診断 > 概要.
Employee Health Screen の概要ダッシュボードが新しいブラウザータブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

出社の要求の表示

あなたの職場復帰進捗状況のさまざまな領域を評価するために、完了している出社の要求のリストをフィルタリングします。出社の要求とは、出社前に検診を受けた各従業員に関して、健康診断の実施者から提出されたレコードです。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

このタスクについて

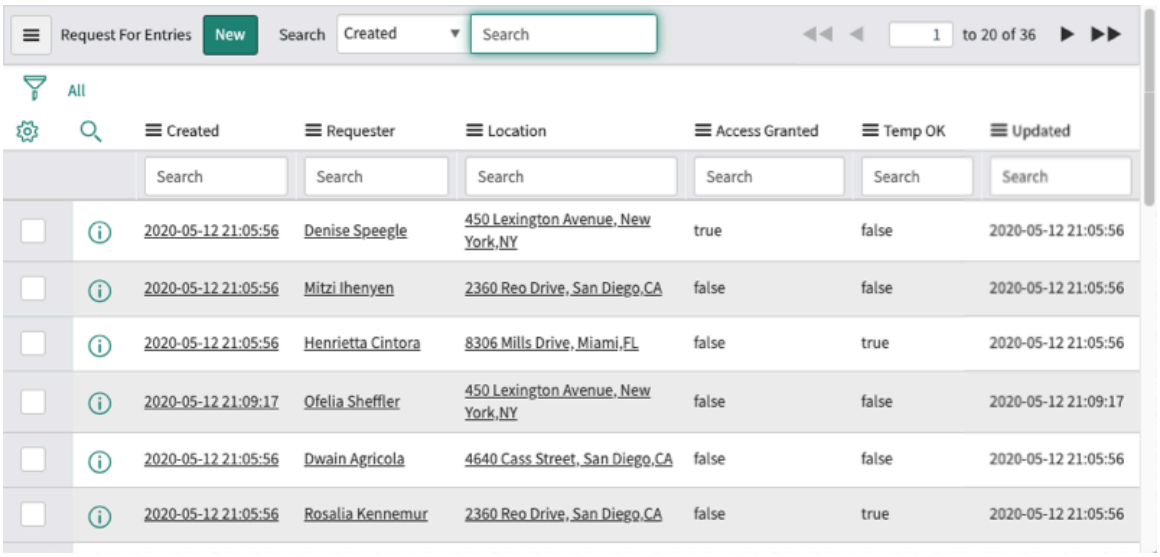
たとえば、アクセスが認められていないサンディエゴの従業員のレコードを表示し、その拒否の理由を比較することができます。拒否理由は、個人用保護具 (PPE) の未使用、または体温の高さのいずれかです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

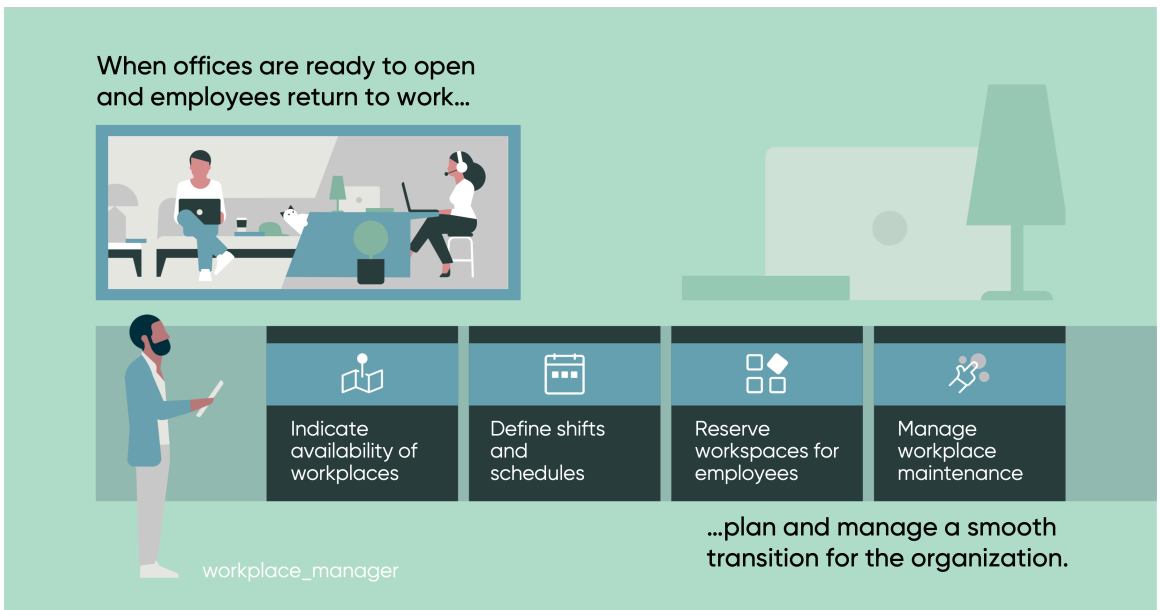
1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > エントリー要求.



2. 出社の要求データを評価するには、クエリーを作成するか、適切な列でリストをソートし、グループ化します。

ワークプレイスコア

職場に戻り業務を続けるために、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、より安全で管理されたプロセスを作成しましょう。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立し、段階的なワークスペースの割り当てを管理しましょう。ワークプレイスコア は、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内のコアアプリケーションとしても利用可能です。



スペース管理

組織の職場アドミニストレーターは、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、職場の使用可否を追跡することで、従業員の職場への段階的な復帰を計画して実行できます。たとえば、COVID-19 パンデミックが収まった後、組織は、オフィス構成、地域における健康関連の推奨事項、およびその他の要因に基づいて、各オフィス所在地ごとに一定割合 (例: 20%) のスタッフを順次復帰させたいと考えています。職場マネージャーは、物理的なディスタンシングのスペースを確保しつつ、ワークスペースの使用可否を示すことができます。さらに、状況を定期的に評価し、条件の改善に応じて、利用可能なワークスペースの範囲を広げることができます。

職場マネージャーは、従業員がワークスペースの予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能なワークスペースを特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能なワークスペースを割り当てることができます。これらの割り当てられたワークスペースは、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定されたワークスペースの予約および要求を表示することもできます。

ワークスペースの予約

職場のマネージャは、従業員とワークスペースの情報に基づいて、従業員のためにエリアとワークスペースを予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員がオフィスに戻る準備ができたら、ワークスペースの予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員はワークスペースを指定した日付範囲、1 日、または数時間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員のワークプレイスプロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、予約時に選択された日付と時刻に基づいて、従業員に利用可能なワークスペースを自動的に割り当てます。

高度な職場予約オプションについては、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内で ワークプレイス予約管理 を使用してください。詳細については、「ワークプレイス予約管理」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、オフィスのワークスペースの使用可否や所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート .
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場アドミン [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_manager
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする • 予防的メンテナンスタスクを管理する	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集ア	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	クセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイスサービスポータ	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ル または Now Mobile アプリを使用して、ワークプレイスの場所に対して到着をスケジュールします。 注: ワークプレイスコアバージョン 1.3.2 以降では、従業員がワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	
ワークプレイスコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートの作成、読	sn_wsd_core.task_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	み取り、更新、削除。	
ワークプレイスコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	なし

自動翻訳

ワークプレイスコア とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

ワークプレイスコアとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
予定されている予約の定期的な検索	このジョブが実行されてから 4 ～ 8 時間の間に予定されているワークスペース予約を検索し、予約のある従業員にメール通知を送信します。 デフォルトでは、このジョブは 4 時間ごとに実行されるように設定されています。
予約のチェックインとチェックアウト	次のアクションを実行します。 • 予約をチェックインするように、メールで従業員に通知します。 • 予約をチェックアウトするように、メールで従業員に通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	• 従業員が通知を受けてから 30 分以内にチェックインしなかった場合、予約を自動的にキャンセルします。 • 予約終了時間の 1 時間後にチェックアウトされていない場合は、予約を自動的にチェックアウトします。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。
リージョン [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile]	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。
ワークプレイスの場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してく

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	ださい。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などのワークプレイスの場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータル でフロアプランの予約済みスペースにマウスポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視化を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、ワークプレイス安全管理 2.0.3 以降でのみ使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用にビルドできる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リージョン
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

フロアプラン

Now Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

  注:
  ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

重要:
ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)**] で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール済みジョブ **[space_type から location_type を入力 (Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)**] が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

このタスクについて
ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。
   - 地域
   - サイト
   - 敷地
   - 建物
   - フロア
   - エリア
   - スペース

   たとえば、オフィスの場所を指定する場合は、[サイト] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   - 以下のフィールドの一部の可視化は、選択したモジュールによって異なります。
   - あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

   フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

   新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- *com.glide.attachment.max_get_size* のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > フロアプランをアップロード.

   ワークプレイスコア バージョン 2.19.0 以降では、[フロアプランをアップロード] のナビゲーションパスは、アプリケーションコンテキストメニュー検索で使用できません すべて > ワークプレイスコア.

   ワークプレイスコア バージョン 2.18.11 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションコンテキストメニュー検索で使用できます すべて > ワークプレイスコア > フロアプランをアップロード.

2. フォームのフィールドに入力します。

   職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。 注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
リージョン	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	アクティブであることを示すオプション。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.

2. 更新するフロアを選択します。

3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)**] 関連リンクを選択します。

4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。

5. [次へ] を選択します。

6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。

7. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。

8. [次へ] を選択します。

9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果
次の変更が発生しました:

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > フロアプラン更新ログ.
   日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)**] リンクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

注:
組織に既存のワークススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。

3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。
7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

> **重要:**
> インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. [**Transform**] を選択します。
10. オプション: に移動して、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > スペース

関連情報

インポートを実行
変換マップを作成

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのスペースを設定します。さまざまなスペースタイプに基づいてスペースを追加できます。スペースタイプにより、従業員は Mappedin フロアマップでフロアに利用可能なさまざまなタイプのスペースを特定できます。

始める前に
必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > スペースタイプの構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイス安全管理] が選択されていることを確認します。
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定されたワークプレイスの場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システムアドミニストレーターが自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- ワークプレイスアドミニストレーターがあなたのワークプレイスデータの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定された職場の情報を用意してください。
- ナビゲーションフィルターに「sn_wsd_core_workplace_profile.list」と入力して、ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

すべての従業員とその指定されたワークプレイスへのマッピングを作成します。従業員のワークプレイスデータを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > 職場プロファイル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーワークプレイスプロファイルフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたが職場マッピングを作成する従業員。
ワークプレイスの場所	従業員の指定された職場
アクティブ	このワークプレイスマッピングが有効であることを示すオプション。
従業員場所プライバシーを有効化	ワークプレイスプロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ ワークプレイスプロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理するワークプレイスの全従業員にこの手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロファイルがすべて収納されます。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。

オフィス業務への復帰を開始する特定の国の従業員だけに、職場ユーザープロファイルをアサインするルールを ワークプレイスコア で設定します。

始める前に
すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：admin または sn_wsd_core.admin

手順
1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 管理.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。
  - 該当するシフトスケジュール
  - このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
  - このシフトで利用可能な職場のデータ

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

シフトフォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

自動翻訳

タスクの結果

シフトは、表示できるすべてのシフトのリストに追加されます。 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。
- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員にこれらのワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)]** を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

   a. シフトフォームで詳細を編集します。

   シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。 (Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。

3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

(Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義された

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- 職場エリアのキャパシティ定義。
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

予約フォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、表示できるすべての予約のリストに追加されます。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。

5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

処理待ちの職場予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場要求 > 保留中.
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。
   a. [予約] フィールドの横の [情報] (ⓘ) アイコンを選択します。
   b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
   それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約でワークプレイスの場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しいワークプレイスの場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)**]、[エリア **(Area)**]、または [スペース] を選択します。
   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
   d. 建物のタイムゾーンを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
- フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
  - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
  - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。

e. [更新] を選択します。

> **注:**
> この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。

2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

> **注:**
> **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。

b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.

2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

このワークプレイスの場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。到着スケジュールを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

職場の場所への到着時刻をスケジュールします。

長い行列を避け、安全にその場所に入室できるように、職場の場所に対して ワークプレイスコア で到着時刻をスケジュールします。

始める前に

モバイルデバイスを使用して到着をスケジュールするには、以下が必要です。 Now® Mobile 見てみましょう

重要:
ワークプレイスコア(sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ServiceNow® ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントをビルドするためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク
到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

職場への到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

始める前に

- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
      i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
      ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
      iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
   b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   c. [更新] を選択します。

      注:
      この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアの予約を行った場合、オフィスに戻るときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

> **注:**
> 職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができます。要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求状況

スペース予約の要求を送信すると、そのステータスは、承認マネージャーまたは職場マネージャーによって実行されたアクションに応じて変化します。これらの変化についてはメール通知が送信されます。

モバイルデバイスに Now® Mobile アプリをインストールすると、予約の要求に関するプッシュ通知も送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求に対してマネージャーがアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認したが、要求したスペースがすべて、またはその数日分が利用できない場合、その要求のステータスは [処理待ち] に変化します。

  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、その要求のステータスは [キャンセル] に変更されます。

複数日のワークプレイス予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る期間 (複数日) のワークプレイス予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場予約を要求するには、 Now® Mobile 見てみましょう

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobile アプリから、 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし 、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** または [短期的なスペースの要求 **(Request a short-term space**)] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。
   - 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
   - カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。

自動翻訳

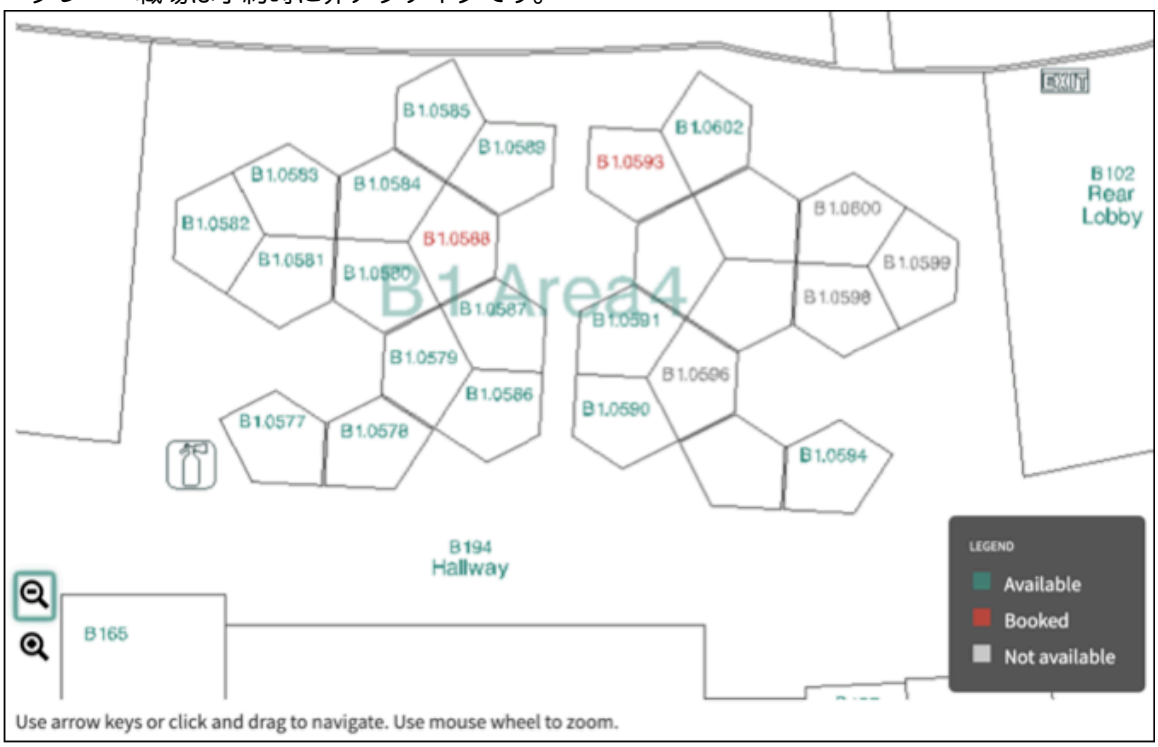
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)**] と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)**] フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション () は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

       システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。
     - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)]** セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。
- 予約をキャンセルするには、ワークプレイスサービスポータル の [要求] ページまたは Now Mobile の [自分の要求 **(My Request)]** ページに移動します：
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークプレイスの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る日のワークプレイスを予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用してワークプレイスを予約するには、以下が必要です Now® Mobile 見てみましょう

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

Now Mobile アプリから予約フォームにアクセスすることもできます。 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[**1** 日のシフトとスペースを予約 **(Reserve a shift and space for a day**)] または [1 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a** day)] から 1 つを選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> 注:
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1** 日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1** 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> 注:
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

スペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
オンサイト日	職場にアクセスする日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
開始日時	職場へのアクセスを開始する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。

自動翻訳

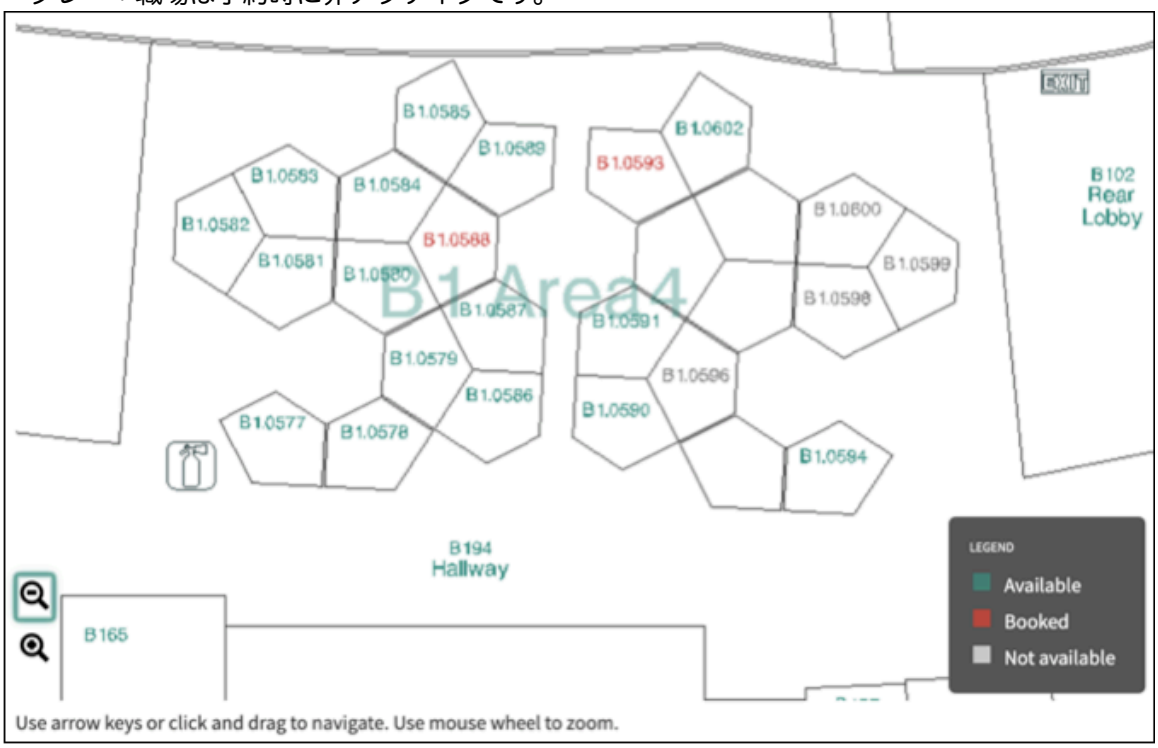
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日時	職場へのアクセスを終了する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

       システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。
     - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

  注:
  予約開始時刻から 30 分以内にチェックインする必要があります。チェックインしないと、予約はキャンセルされます。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間の後 1 時間以内にチェックアウトする必要があります。チェックアウトしなかった場合、予約は自動的にチェックアウトされます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile 見てみましょう

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタスクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > ワークプレイスタスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。
   a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。
   b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
   必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。
5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。
6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
   レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. [テンプレートとして保存] を選択します。
4. テンプレートの名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。

6. [保存] を選択します。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)**] フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

   書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

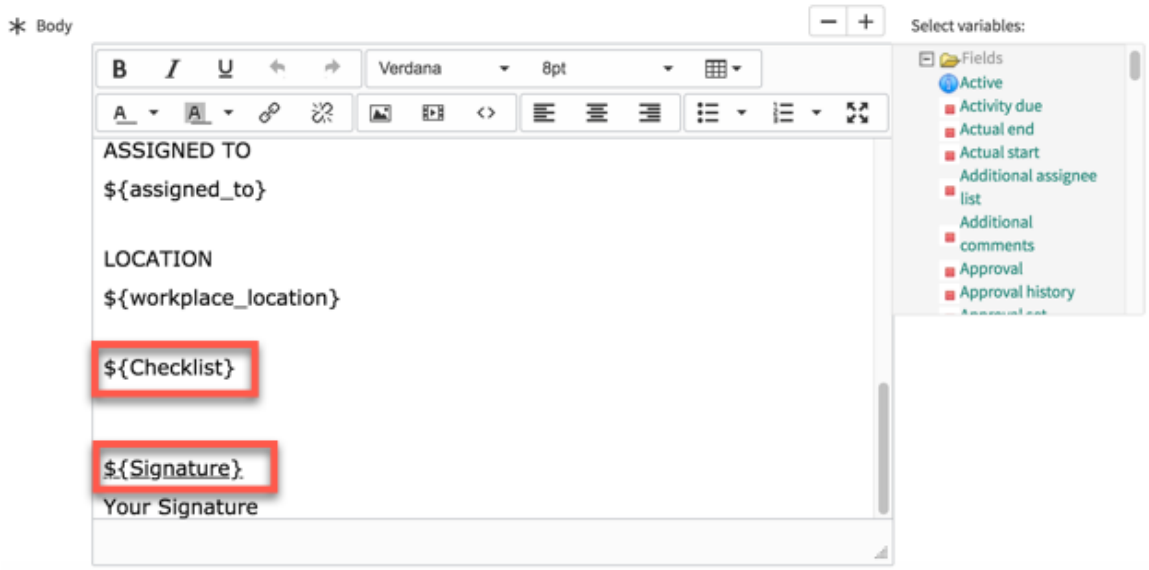
   b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

   たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

   ```
   Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
   ```

   PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。
   - ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
   - ${Signature}: 署名変数を追加します。



署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。
7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

計画タスク定義フォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義 [**New**]を選択します

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

   注:
   この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動してください。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 予定されているタスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

```
予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間
```

計画されたすべてのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 予定されているタスク.

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
次の場所に移動して職場タスクフォームにアクセスすることもできます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
ワークプレイスの場所		タスクを実行するワークプレイスの場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにそのタスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。
状況		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。
7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。
   チェックリストを追加するには、次の場所に移動してタスクを開きます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果

アドホックタスクは、すべてのタスクのリストに追加されます。このリストには、次の場所に移動して表示できます。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > クローズ済み.
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
   詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

   注:
   [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

職場のナレッジ管理

職場アドミニストレーターは、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は Now Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- Retired (廃止)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、カテゴリの追加アイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	([⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > 職場サービスポータルホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。
4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて
ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- Retired (廃止)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理).
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事の変更が実行されます。

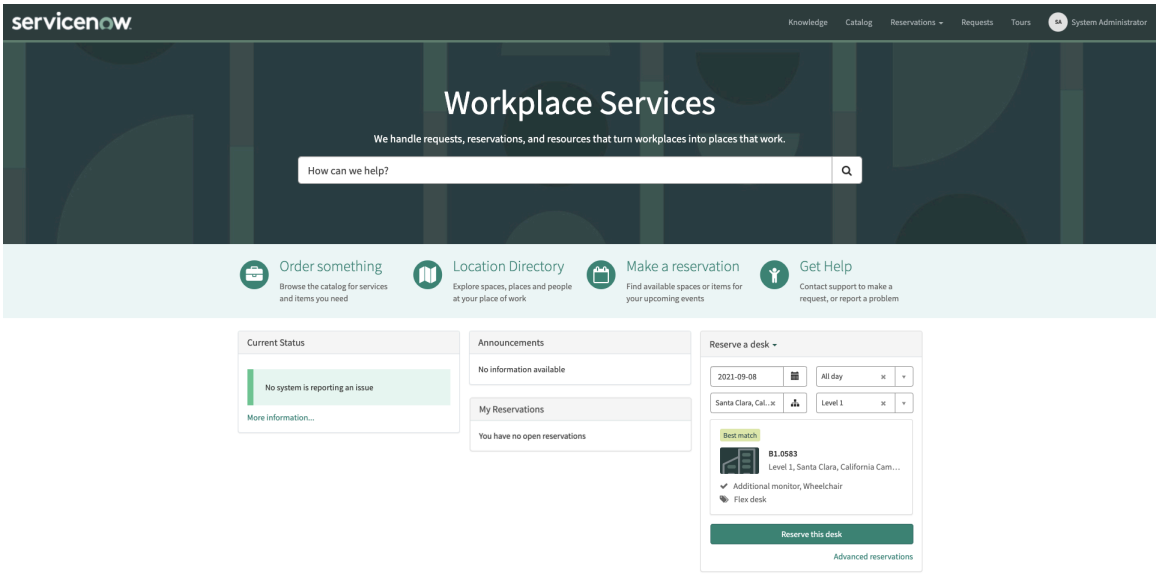
ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。

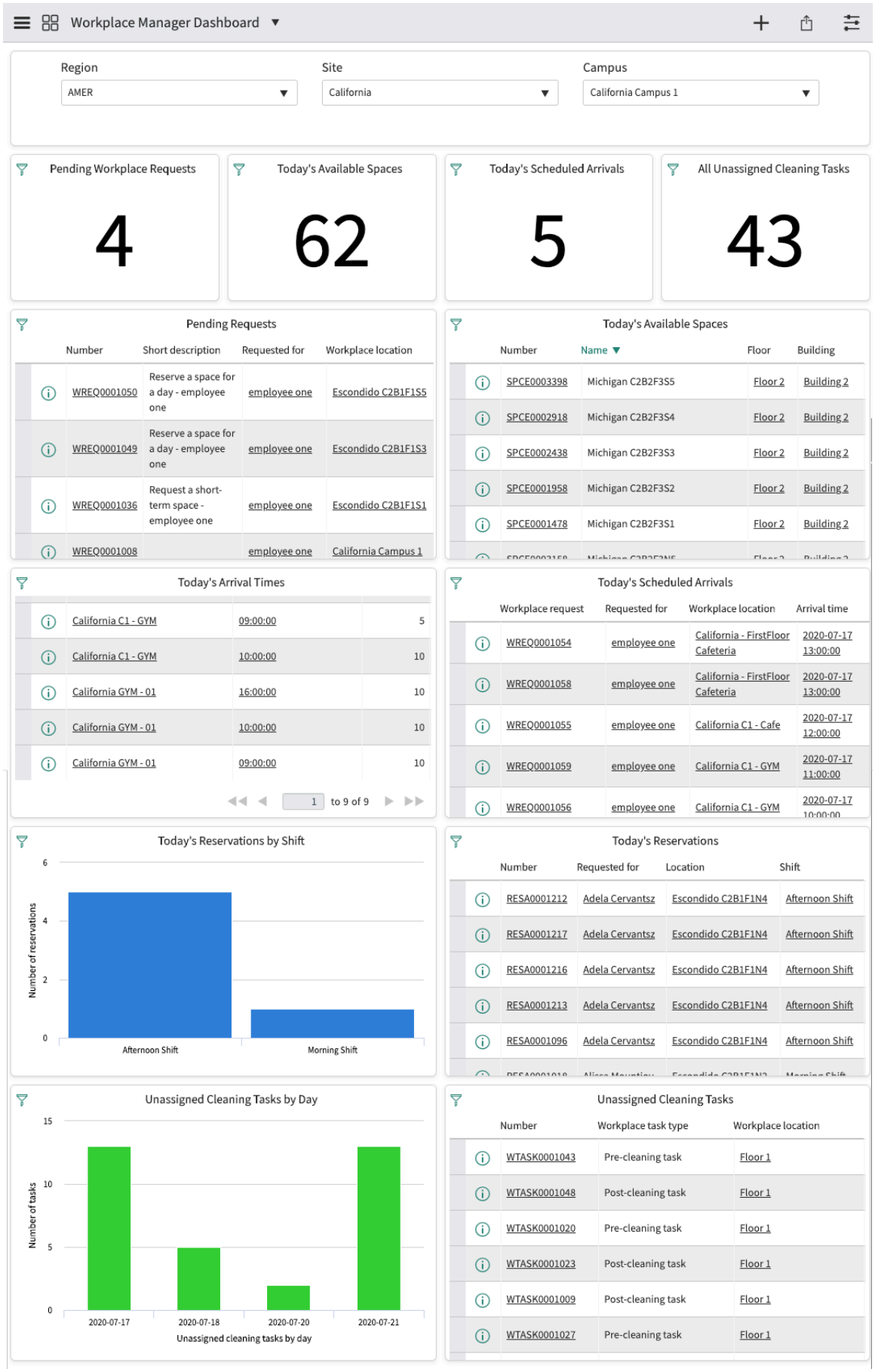
ワークプレイスマネージャーダッシュボード

ワークプレイスマネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てとワークプレイスメンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちのワークプレイス要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、メンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスマネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

ワークスペースサービスポータルの職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

ワークプレイスサービスポータルで職場ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワークプレイスコア > ダッシュボード.

上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降では、新しいお客様の場合、[ダッシュボード] が ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

Reserve a space

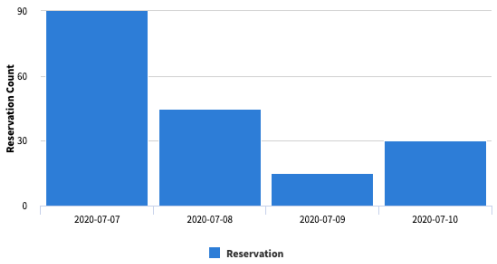
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

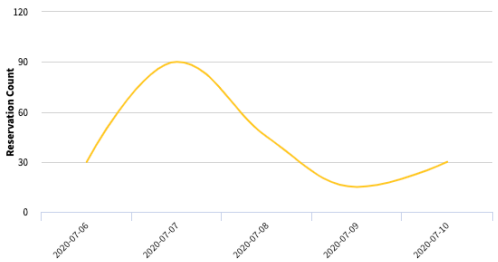
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

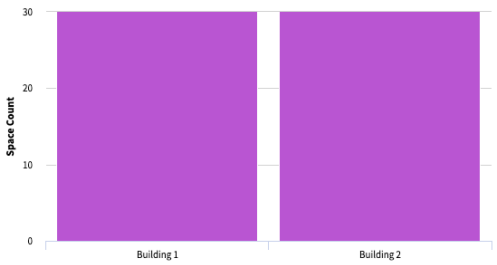
Reservations per day



Reserved spaces per day



Reservable spaces per building



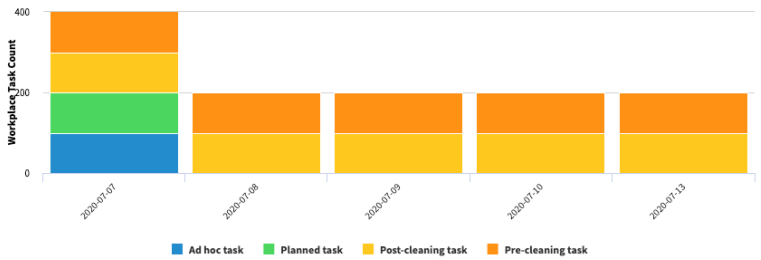
Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

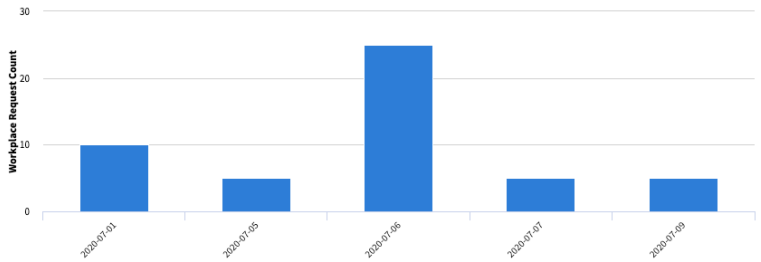


Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		タスクタイプによってグループ化されています。
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

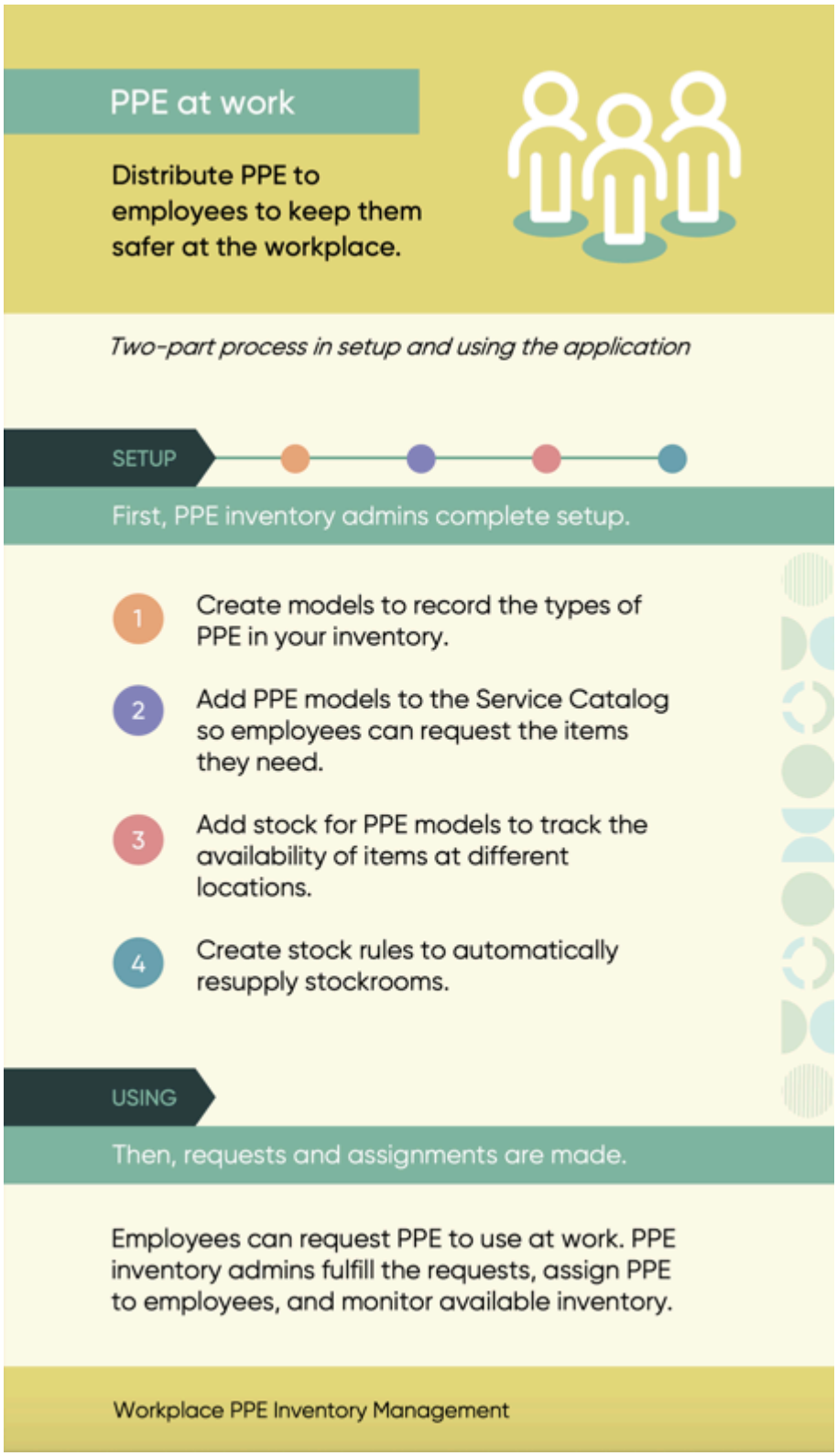
- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理

ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションを使用して PPE インベントリを管理することで、人員の身体的安全性を確保することができます。さまざまな場所で PPE の可用性を監視し、PPE に対する従業員の要求に応え、従業員に割り当てられた PPE を追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



PPE 用品は、モバイルまたはデスクトップを介してセルフサービスポータルから簡単に注文できます。ダッシュボードでは、施設別の包括的なインベントリビュー、職場全体での集合的外観、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが得られます。インベントリレベルは、毎日更新して、正確でリアルタイムのインベントリ管理が可能です。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

ワークプレイス PPE インベントリ管理 は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、ワークプレイス PPE インベントリ管理 をインストールできます。

始める前に
ワークプレイス PPE インベントリ管理 には、資産管理 プラグイン (com.snc.asset_management) が必要です。資産管理 はデフォルトでアクティブになっています。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. PPE インベントリ管理を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。

5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
PPE インベントリ管理アドミン [sn_imt_ppe.ppe_admin]	PPE モデルを作成し、PPE インベントリを管理し、PPE を従業員に割り当てることができます。	• 資産 • inventory_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
PPE モデル [sn_imt_ppe_ppe_model]	すべての PPE モデルが含まれます。
PPE インベントリログ [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	時間の経過に伴う PPE インベントリの追加のログが含まれています。
PPE 要求 [sn_imt_ppe_ppe_request]	PPE に対するすべての従業員の要求が含まれています。
PPE アサインログ [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	時間の経過に伴う PPE 割り当てのログが含まれています。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 を設定

ワークプレイス PPE インベントリ管理 の使用を開始するセットアップタスクを完了します。PPE アイテムのモデルを作成し、PPE アイテムをサービスカタログに追加し、PPE インベントリを追加して在庫ルールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PPE アイテムのモデルを作成

モデルを作成して、インベントリにある PPE のタイプを記録します。

始める前に

ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともに使用可能なモデルがインストールされます。既存のモデルのない PPE アイテムについてモデルを作成します。すべてのモデルを表示するには、次の場所に移動します。 **PPE** インベントリ管理 > モデル > すべて.

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて

モデルは、特定のタイプの PPE アイテムを表します。たとえば、1 つのモデルを使用してすべての N95 マスクを追跡し、別のモデルですべてのニトリル手袋を追跡します。

手順

1. 移動先 **PPE** インベントリ管理 > モデル > モデルを追加.

   注:
   Now Mobile アプリでモデルを作成するには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 > モデルを追加.

2. フォームのフィールドに入力します。

   PPE モデルフォームを追加

フィールド	説明
タイプ	マスクや手袋などの使い捨て PPE では、[消耗品] を選択します。人工呼吸器など、使い捨てではなく、再アサインが可能な PPE には、[ハードウェア] を選択します。
名前	モデルの名前。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
メーカー	アイテムのメーカー。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。
所有者	モデルの責任者。

3. [送信] をクリックします。

PPE モデルを サービスカタログ に追加

従業員が必要なアイテムを要求できるように、サービスカタログ を介して PPE モデルを追加します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. カテゴリを個人用保護具 (PPE) でフィルターします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. いずれかのレコードプロデューサーをクリックします。
   個人用保護具 (PPE) カテゴリのレコードプロデューサーはすべて機能します。
4. [コピー] をクリックします。
5. アイテムの [名前]、[モデル]、[説明]、および [画像] フィールドを更新します。
6. [スクリプト] フィールドで、sys_id 値をサービスカタログに追加しようとしている PPE モデルの sys_id に置き換えます。
   sys_id は一意の英数字コードです。PPE モデルの sys_id を取得するには、PPE モデルレコードに移動し、フォームヘッダーを右クリックして、[**sys_id** をコピー] を選択します。
7. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員がアイテムを表示できるように、サービスカタログに個人用保護具 (PPE) カテゴリを追加します。カテゴリを追加するには、 セルフサービス > サービスカタログ をクリックし、右上のプラスアイコン(プラス ＋)をクリックします。

PPE インベントリを追加

さまざまな場所でのアイテムの可用性を追跡するために PPE モデルの在庫を追加します。

始める前に

PPE の倉庫を作成します。倉庫を作成するには、次に移動します: **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) > 倉庫. 詳細については、「倉庫」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) をクリックし、[消耗品在庫を追加] または[ハードウェア在庫を追加]を選択します。

   注:
   Now Mobile アプリで PPE 在庫を追加するには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 をクリックし、[消耗品在庫を追加] または[ハードウェア在庫を追加]を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

PPE インベントリフォームを追加

フィールド	説明
モデル	在庫を追加するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。 **注:** モデルのある倉庫のみが表示されます。
数量	ストックされているアイテムの数。 **注:** 各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、ハードウェアアイテムでは、数量は 1 である必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	入力できるのは、在庫数以下の数量のみです。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

3. [送信] をクリックします。
   在庫ログは、追加した PPE インベントリにより更新されます。在庫ログを表示するには、次の場所に移動します。 **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) > 在庫ログ.

次のタスク

PPE 在庫を追加した後、次の場所に移動して利用可能なすべての PPE を表示できます。 **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) をクリックし 、[在庫の消耗品] または [利用可能なハードウェア] を選択します。

> **注:**
> [在庫の消耗品] および [使用可能なハードウェア **(Available Hardware)**] には [新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE インベントリを追加しないでください。このボタンを使用すると在庫ログが更新されません。

PPE インベントリの削減

各場所の正確なインベントリを反映するために、個人用保護具 (PPE) モデルのインベントリを削減します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) をクリックし、[消耗品在庫の削減 **(Reduce consumable stock)]** または [ハードウェア在庫の削減 **(Reduce hardware stock**)] を選択します。

   > **注:**
   > Now Mobile アプリで PPE の在庫を減らすには、 その他 > **PPE** 在庫 をクリックし、[消耗品在庫の削減] または [ハードウェア在庫の削減] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

   [消耗品在庫を削減 **(Reduce consumable stock)]** フォーム

フィールド	説明
モデル	在庫を削減するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。
数量	在庫から削減するアイテムの数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、ハードウェアアイテムでは使用できません。各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、数量は 1 である必要があります。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。 **注:** 資産管理番号を入力すると、その資産を含む倉庫のみが表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。 **注:** シリアル番号を入力すると、そのシリアル番号を含む倉庫のみが表示されます。
コメント	在庫を削減する理由。

ハードウェア在庫

ハードウェアモデルを削減するときに、資産管理番号とモデル番号が入力されていない場合、最初にリストされている倉庫から在庫が削除され、数量がゼロ (0) に設定されます。

モデルと資産管理番号が入力されている場合、またはモデルとシリアル番号が入力されている場合、ハードウェア在庫が照合され、数量がゼロ (0) に設定されます。

消耗品在庫

在庫数量よりも大きい数量を入力しようとすると、続行できなくなります。

3. [送信] をクリックします。
在庫ログは、削除した PPE インベントリにより更新されます。在庫ログを表示するには、次の場所に移動します。 **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) > 在庫ログ.

PPE の在庫ルールを作成

倉庫をアイテムと一緒に自動的に補充するための在庫ルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて

アイテムが指定された数量を下回ると、在庫ルールによって転送注文が自動的に作成されます。転送注文では、別の倉庫から必要なアイテムを転送することで、倉庫を補充します。転送注文の詳細については、「転送注文」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) > 在庫ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

在庫ルールフォーム

フィールド	説明
モデル	ルールの製品モデル。
しきい値	再補充をトリガーするアイテム数量。たとえば、指定された倉庫でインベントリが 150 を下回ると補充する必要があるマスクのしきい値として 150 を入力します。
再補充オプション	倉庫。この値は、自動的に入力されます。
親倉庫	新しいアイテムの転送元となる倉庫。
有効	選択すると、ルールがアクティブになり、アイテムが自動的に再補充されます。オフにすると、ルールが非アクティブになり、アイテムが自動的に再補充されません。
倉庫	ルールによって自動的に再補充する倉庫。
オーダーサイズ	倉庫に対して注文する新規アイテムの数。

4. [送信] をクリックします。

PPE インベントリ概要ダッシュボード

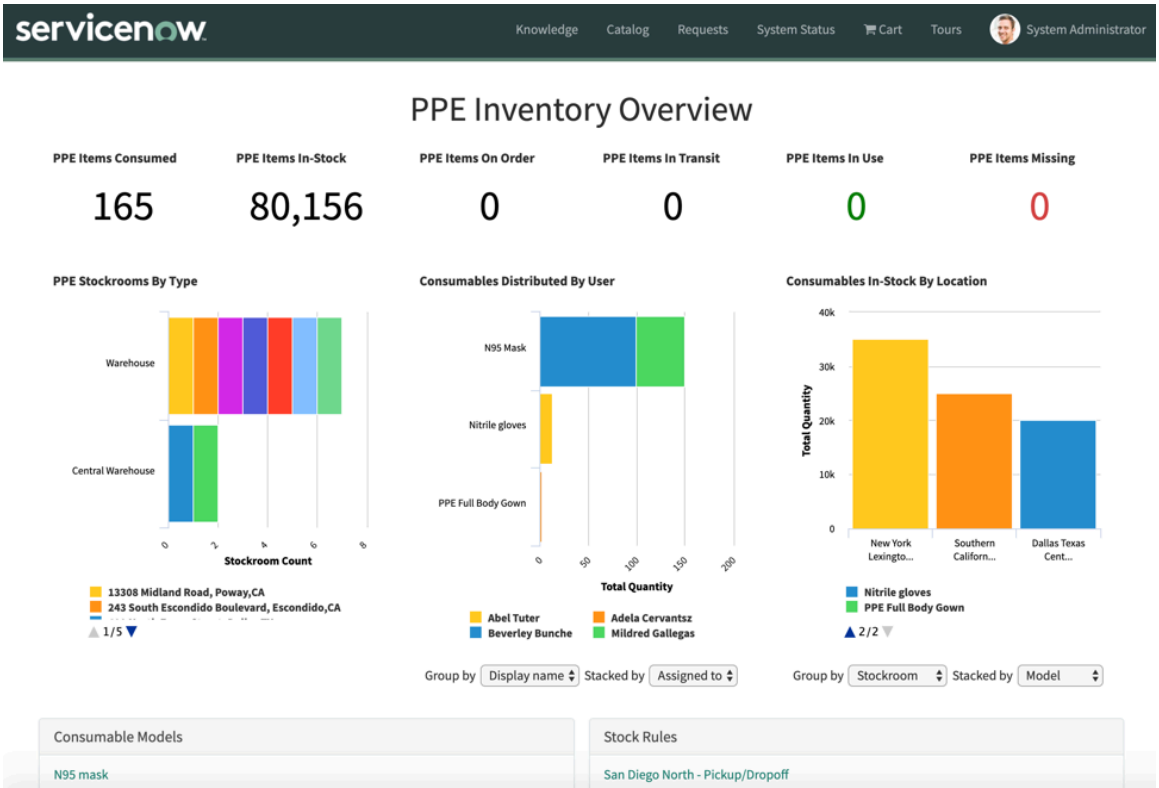
PPE インベントリ概要ダッシュボードを使用して、インベントリがある、注文中、従業員に割り当て済みの PPE アイテムを追跡します。

ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します **PPE** インベントリ管理 > 概要ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PPE インベントリ概要ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
PPE インベントリ管理の管理者：在庫がある PPE および割り当て済みの PPE を経時的に追跡します。PPE のニーズの予測を前もって計画し、すべての従業員が適切な PPE を確実に利用できるようにします。	sn_imt_ppe.ppe_admin

レポート

役職	説明
消費された PPE アイテム	従業員に割り当て済みの消耗 PPE アイテム数
在庫 PPE アイテム	在庫がある PPE アイテム数
注文中の PPE アイテム	注文中の PPE アイテム数
輸送中の PPE アイテム	輸送中の PPE アイテム数
使用中の PPEアイテム	従業員に割り当てられているハードウェア PPE アイテム数
欠品している PPE アイテム	欠品している PPE アイテム数
種類別 PPE 倉庫	PPE を保管している種類別の倉庫数
ユーザー別の配布済み消耗品	各従業員に割り当てられている消耗 PPE アイテム数
所在地別の在庫のある消耗品	各所在地の在庫のある消耗 PPE アイテム数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	説明
消耗品モデル	消耗 PPE の全モデル
在庫ルール	PPE の全在庫ルール

PPE を要求します

サービスカタログ を使用して、職場で自分が使用する個人用保護具 (PPE) を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ をクリックし、[個人用保護具 **(PPE)]** をクリックします。

   注:
   Now Mobile アプリで PPE を要求するには、 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > **PPE** を要求します.

2. 注文するアイテムをクリックします。
3. アイテムの数量を選択します。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク

要求のステータスを表示するには、次の場所に移動します。 **PPE** インベントリ管理 > 自分の要求.

PPE の要求を履行

個人用保護具 (PPE) に関する従業員の要求を表示します。要求を履行して、従業員が職場での安全を維持するために必要な PPE を確実に入手できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > 要求.
2. 作業する要求をクリックします。
3. [ステータス] フィールドで、[処理中の作業] を選択します。
4. [倉庫] フィールドで、アイテムを取得する倉庫を選択します。
   倉庫を選択すると、[マネージャー] フィールドにその倉庫のマネージャー名が自動的に入力されます。要求を更新すると、別のユーザーを指定しない限り、[担当者] フィールドにもそのマネージャー名が自動的に入力されます。
5. [数量] フィールドに、その従業員にアサインするアイテムの数を入力します。
   従業員が要求するアイテムの数量が多すぎる場合、または倉庫に要求を履行するだけの十分な在庫がない場合、アサインする数量は要求数量とは異なる場合があります。倉庫に十分な在庫がない場合は、要求を更新するとエラーメッセージが表示されるため、在庫数量よりも多くの数量が割り当てられることはありません。
6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
従業員が PPE を受領したら、要求ステータスを [クローズ済み完了 **(Closed Comlete)]** に更新します。記録がアサインログに追加され、消耗品のステータスが [消費済み] に変わります。

要求が履行されない場合は、ステータスを[クローズ済み未完了 **(Closed Incomlete)]**に更新します。

従業員への **PPE** のアサイン

従業員から要求が送信されなくても、従業員に PPE を直接アサインすることができます。

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて
従業員が PPE への要求を送信した場合は、代わりに PPE の要求を履行 の手順に従います。

ハードウェア PPE を従業員にアサインすると、ステータスは [在庫] から [使用中] に変わります。ステータスは変更でき、アイテムを別の従業員にアサインし直すことができます。

消耗 PPE を従業員にアサインすると、従業員に割り当てた数量を記載した消耗品記録が作成されます。ステータスは [消費済み] となり読み取り専用になります。消耗 PPE は別の従業員にアサインし直すことはできません。

> **注:**
> PPE をアサインするのに、消耗品記録の [消費] ボタンを使用しないでください。代わりに、次の手順に従います。

手順

1. **[PPE** インベントリ管理] に移動して [消耗品のアサイン] または [ハードウェアのアサイン] を選択します。

   > **注:**
   > Now Mobile アプリで PPE をアサインするには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 をクリックし、[消耗品をアサイン] または [ハードウェアをアサイン] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

   PPE アサインフォーム

フィールド	説明
モデル	アサインするモデル
出庫ストックルーム	PPE のある倉庫。
担当者	PPE をアサインしている従業員。
数量	アサインするアイテムの数。このフィールドがあるのは、消耗品モデルだけです。
ハードウェア	一意の資産タグまたはシリアル番号を使用して、アサインする特定のアイテム。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

3. [送信] をクリックします。
   アサインログは、アサインした PPE で更新されます。アサインログを表示するには、 **PPE** インベントリ管理 > アサインログ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
従業員に PPE をアサインした後、次の場所に移動して、アサインされたすべての PPE を表示できます。 **PPE** インベントリ管理 > **Inventory** (インベントリ) をクリックし、[**Assigned Hardware]** または [**Consumed]** を選択します。

注:
[アサイン済みハードウェア] と [消費済み] ページには、[新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE をアサインしないでください。このボタンを使用するとアサインログが更新されません。

セーフワークプレイスダッシュボード

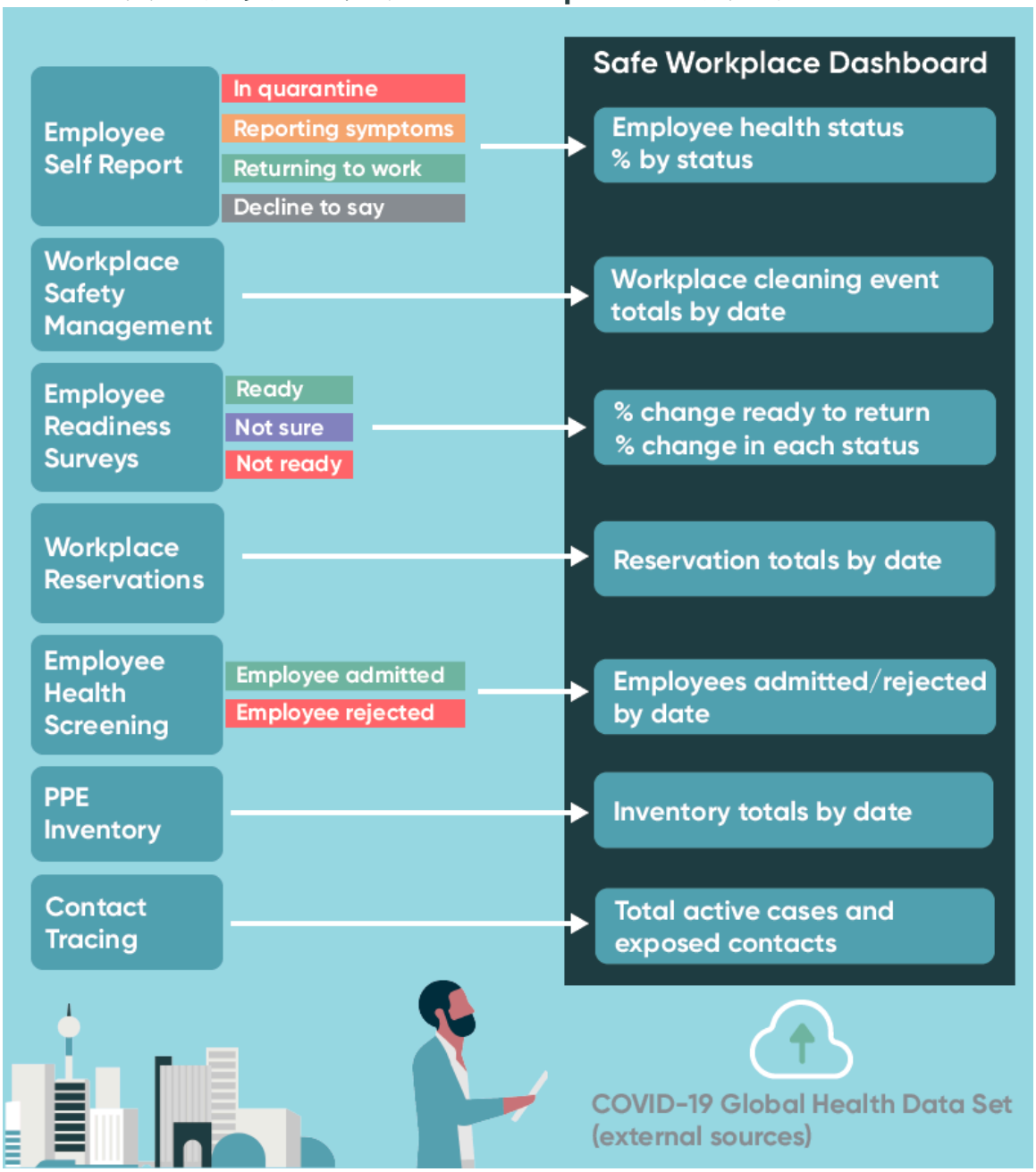
HR、ワークプレイスサービス、衛生安全のリーダーは、ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード を使って運用状況を全体的に確認できます。リーダーは、作業現場とユーザーのステータスを視覚的に確認して、サイトで安全に業務を再開する準備ができているかどうかを判断できます。

セーフワークプレイスダッシュボード は ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス Premium 機能を使って、他の Safe Workplace Suite アプリケーションや COVID-19 グローバルヘルスデータセット から送られてくるデータを評価して表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードと **Safe Workplace Suite** アプリケーション



リストされている Safe Workplace Suite および Emergency Response Management の各アプリケーションをインストールして構成します。構成手順に従って、データがダッシュボードに正常にフィードされていることを確認します。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード では、ドメインセパレーションはサポートされていません。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

セーフワークプレイスダッシュボード をインストールする

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールします。admin ロールをお持ちであれば、このアプリケーションをインストールできます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメント を参照してください。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトは、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルと場所 [cmn_location] テーブル間の初期マッピングエントリを作成します。

> **注:**
> このスクリプトを実行する前に、既存のすべての敷地にサイトと地域が設定されていることを確認してください。

デフォルトの **active=false** を使用して、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルの誤ったマッピングを防ぎます。

セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard) プラグインをアクティブにし、既存の敷地にサイトと地域が設定されていることを確認した後に、このスクリプトを実行します。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトを実行した後、すべての敷地と場所が正確であることを確認します。不正確なデータについては、エントリを削除して 場所と敷地を手動でマップ で詳細を確認してください。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションは、ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから セーフワークプレイスダッシュボード をインストールします。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート .
3. [インストール] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   アプリケーションに別のアプリケーションが必要という場合は、事前にインストールしてください。

   アプリケーションをインストールすると、それに付随するアプリケーションまたはプラグインも自動でインストールされます (まだインストールされていない場合)。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **注:**
   > インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。
7. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネント

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネントとしては、ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブルがあります。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザー [sn_imt_dashboard.user]	ダッシュボード情報を表示し、場所をドリルダウンします。	pa_viewer
セーフワークプレイスダッシュボード アドミン [sn_imt_dashboard.admin]	アラートタイプを管理し、システムプロパティを設定します。	sn_imt_dashboard.user

スケジュール設定済み セーフワークプレイスダッシュボード データ収集ジョブがインストールされてます

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるデータ収集ジョブは、毎日実行してダッシュボードとそのウィジェットで使用するデータを収集するように設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール済みジョブ	説明
[PA ワークプレイスサービスデリバリ] 日次データ収集	前日から当日までのメトリクスを Safe Workplace Suite アプリから収集します。pa_data_collector ロールを持つユーザーは、パラメーターを変更できます。
敷地のステータスデータの集計 (Aggregate campus status data)	チェックインと敷地のステータスからデータを収集し、チェックイン数の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] テーブルに入力します。インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アラート [sn_imt_dashboard_alerts]	アクティブなアラートタイプから生成された敷地別アラート。
アラートタイプ [sn_imt_dashboard_alert_types]	アラートタイプは PA しきい値であり、PA しきい値以下になるとアラートが生成され セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。
すべての時間値をブレークダウン [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	敷地ごとに保存されている PA ブレークダウン値。
フェーズの定義 [sn_sw_planner_phase]	フェーズとその割り当て場所の定義。場所の再オープンフェーズを分類するために使用されます。場所は一度に 1 つのフェーズにのみ存在できます。フェーズには、名前、場所、説明、およびフェーズ中に許可される最大許容占有率が設定されています。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページでウィジェットに入力する情報には、フェーズ定義が必要です。
敷地のステータス [sn_sw_planner_campus_status]	セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページとウィジェットで各場所の現在のステータスを決定するデータを含むプライマリテーブル。
チェックイン対象者の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	組織の構成に基づくチェックイン対象者とその基準を含むテーブル。アドミニストレーターは、条件ビルダーを使用してユーザーを作成し、チェックイン対象者を作成できます。ユーザーは、同じユーザー ID を持つ場合でもテーブル間で一意にカウントされます。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページでウィジェットに入力する情報を提供するには、チェックイン対象者が必要です。
チェックイン数の再オープン	集計された敷地のステータスデータのスケジュール済みジョブにより、すべての

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	チェックインの日付と場所がテーブルに自動的に入力されます。
敷地のステータスログ [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	敷地のステータスと、場所の各フェーズでのステータスの変化を追跡します。

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティ

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティを設定して Mapbox API トークンを追加し、インジケーターが各タイムゾーンでとのように表示されるかを設定します。

Mapbox からトークンを取得して、機能を セーフワークプレイスダッシュボード マップに追加できます。ベースシステムマップは OpenStreetMap という共同作業に対応したオープンソースの地図アプリケーションを利用しています。

Mapbox にはサブスクリプションが必要で、そのドキュメントのサイトでは API トークンを取得したり追加機能を追加する方法が説明されています。詳細については、Mapbox の Web サイトを開いてヘッダーの [ドキュメンテーション] を選択してください。

のプロパティ を設定するには、 セーフワークプレイスダッシュボード > プロパティ.

セーフワークプレイスダッシュボードのプロパティ

プロパティ	説明
Mapbox API トークンを入力し、追加の Mapbox 機能を有効にします。https://www.mapbox.com/ から API トークンを入手します。 [sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	Mapbox トークンを入手して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示機能を追加します。この設定はオプションです。 • タイプ: テキスト • デフォルト値: なし • [Location (場所)]： セーフワークプレイスダッシュボード > プロパティ • 詳細: Mapbox ウェブサイトのマニュアルを参照してください。
インジケーター PA ジョブのタイムゾーンを使用 [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	有効にすると、セーフワークプレイスダッシュボード に表示される パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターが、データコレクションジョブのタイムゾーンを使用して表示されます。インジケータージョブタイムゾーンが設定されていない場合は、代わりにインスタンスタイムゾーンが使用されます。インジケーターは、ユーザーのタイムゾーンに関係なく、ダッシュボードを表示しているすべてのユーザーに同じように表示されます。 有効でない場合は、PA インジケーターはユーザーのタイムゾーンに基づいて表示されます。インジケーターは、異なるタイムゾーンのユーザーに異なる日次データを表示する場合があります。たとえば、シアトルで夜にイベントが発生したとします。これはベルリンでは翌日の朝です。このイベントは、シアトルのユーザーには 10 月 5 日のデータとして表示されますが、ベルリンのユーザーには 10 月 6 日のデータとして表示されます。

セーフワークプレイスダッシュボード ウィジェット

セーフワークプレイスダッシュボード には ServiceNow® サービスポータル ウィジェットが含まれ、それらは パフォーマンスアナリティクス ウィジェットからデータを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セーフワークプレイスダッシュボード 内の サービスポータル ウィジェット

- 感染者との接触者追跡ケース
- セーフワークプレイスダッシュボード - お知らせ
- セーフワークプレイスダッシュボード - 感情サーベイ
- セーフワークプレイスダッシュボード - お気に入りの場所
- セーフワークプレイスダッシュボード - フィルター
- セーフワークプレイスダッシュボード - 従業員の健康
- セーフワークプレイスダッシュボード - メインサマリー
- セーフワークプレイスダッシュボード - サイト詳細
- セーフワークプレイスダッシュボード - メイン
- セーフワークプレイスダッシュボード - 概要マップ
- セーフワークプレイスダッシュボード - サイト詳細バー
- セーフワークプレイスダッシュボード - PA
- セーフワークプレイスダッシュボード - サーベイドーナツ
- セーフワークプレイスダッシュボード - アラート
- セーフワークプレイスダッシュボード - メニュー
- セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット

サービスポータル ウィジェットのカスタマイズの詳細については、「サービスポータルウィジェット」および「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス ウィジェット

- アクティブなケース
- 職場の予約可能スペース数
- 従業員拒否率 (前日からの変化)
- 復帰可能な従業員数
- 復帰準備ができていない従業員数
- 拒否された従業員数
- 作業への復帰を望む従業員の割合
- 予約済みスペース
- 準備復帰について調査された従業員の数
- PPE インベントリ (時系列)
- PPE インベントリ (スコア)
- 作業スペースの数
- 予約可能スペースと予約済みスペース
- 職場の予約を認められた従業員数
- 予約可能スペース
- 入院した社員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員エントリヘルスモニタリング
- 拒否された従業員数
- 職場の予約済みスペース数
- PPE インベントリ割合 (前日からの変化)

パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

既存の場所から敷地を作成して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

以下の情報を セーフワークプレイスダッシュボード にルーティングし、敷地ごとにこの情報を表示します。

- ユーザーの健康と仕事への復帰意欲
- 建物の準備状況
- 個人用防護具のインベントリ
- 感染者との接触者追跡ケース
- 検査で感染した可能性のある接触者

セーフワークプレイスダッシュボード で以下のアプリケーションをインストールして使用していることを確認してください。各アプリケーションに、場所への参照があります。

- ServiceNow® Emergency Self Report は、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ と Employee Readiness Surveys がインストールされています。これらのアプリケーションは、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 には配送先倉庫が定義されています。場所は配送先倉庫に必須のフィールドです。
- ServiceNow® 従業員健康診断 にはフォームがあり、コンプライアンス値を送信する場所とユーザーを選択します。
- ServiceNow ワークプレイスコア の Space Administration モジュールに、組織の施設が定義されています。建物内には、フロア、エリア、ワークスペースが定義されています。これらの定義は、近接のスクリーニング、清掃の割り当て、ワークスペースの予約に使用されます。

  1 つ以上の建物が敷地にアサインされています。セーフワークプレイスダッシュボード の概要に表示される場所のアイコンは、アイコンをポイントすると、敷地とそれに関連付けられている建物を表示します。

- ServiceNow 接触者追跡 は、感染した人の敷地をケースから参照します。敷地情報がない場合、接触者追跡 は感染した人のユーザープロファイルの場所を参照します。

注:
ユーザー、配送先倉庫、エントリ要求を選択するとき、ワークプレイスコア をインストールする前に存在していた場所を選択します。ワークプレイスコア アプリケーションで作成したサイト、敷地、建物は選択しないでください。

ワークプレイス PPE インベントリ管理 、従業員健康診断 およびその他では、場所は セーフワークプレイスダッシュボード に表示される場所の ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード マップと場所アイコン



組織について定義されている場所 [cmn_location] は、パフォーマンスアナリティクス が参照してアラートを生成します。親の場所および対応する緯度と経度を使って、ワークプレイスコア で建物の定義を構成します。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット で場所を COVID-19 などの感染症のデータと関連付けるには、すべての場所が州または国と関連付けられていることを確認します。

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地を作成するために使用できる方法は複数あります。

- 場所を自動マッピングし、敷地を作成します。
- 場所を手動で関連付け、敷地を作成します。
- 場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピングします。

複数の場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の場所を選択すると、対応する緯度と経度の座標とサイトで自動的に複数の敷地を作成できます。

敷地が セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。

場所を敷地に手動でマッピング

既存の敷地を既存の場所に手動でマッピングし、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

代替案として、ワークプレイスコア を使用して手動で敷地を作成し、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の敷地を自動的に作成するには、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるように場所からマッピングします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > 敷地の場所.
2. [キャンパスを生成] をクリックします。
   [場所を追加 (Add Locations)] ポップアップが表示されます。
3. 敷地にするすべての場所を選択します。
   `Populate OpenStreetMap data` のスケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行され、敷地の場所 [sn_imt_dashboard_locations] テーブルを照会します。緯度と経度がない場合は、オープンストリート API が呼び出され、座標を取得し、郵便番号と国名を渡して敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルを更新します。
4. [ダッシュボードに場所を追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
サイトは、親名に基づいて作成されます。親の名前は、場所の名前に基づきます。地域が存在しない場合は、地域が作成されます。

場所と敷地を手動でマップ

敷地の場所を使用して、既存の場所を既存の敷地とサイトに手動でマッピングします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > 敷地の場所.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

敷地の場所フォーム

フィールド	説明
ロケーション	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、敷地とサイトに関連付ける場所を選択します。
敷地	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所とサイトに関連付ける敷地を選択します。
サイト	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所と敷地に関連付けるサイトを選択します。

4. [送信] をクリックします。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

ワークプレイスコア を セーフワークプレイスダッシュボード の代わりに使用して、場所を敷地に手動でマッピングして、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地 > をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、[親]、[緯度]、[経度] の各フィールドを敷地フォームに追加します。
3. 敷地のリストでレコードを開き、以下の手順を実行します。

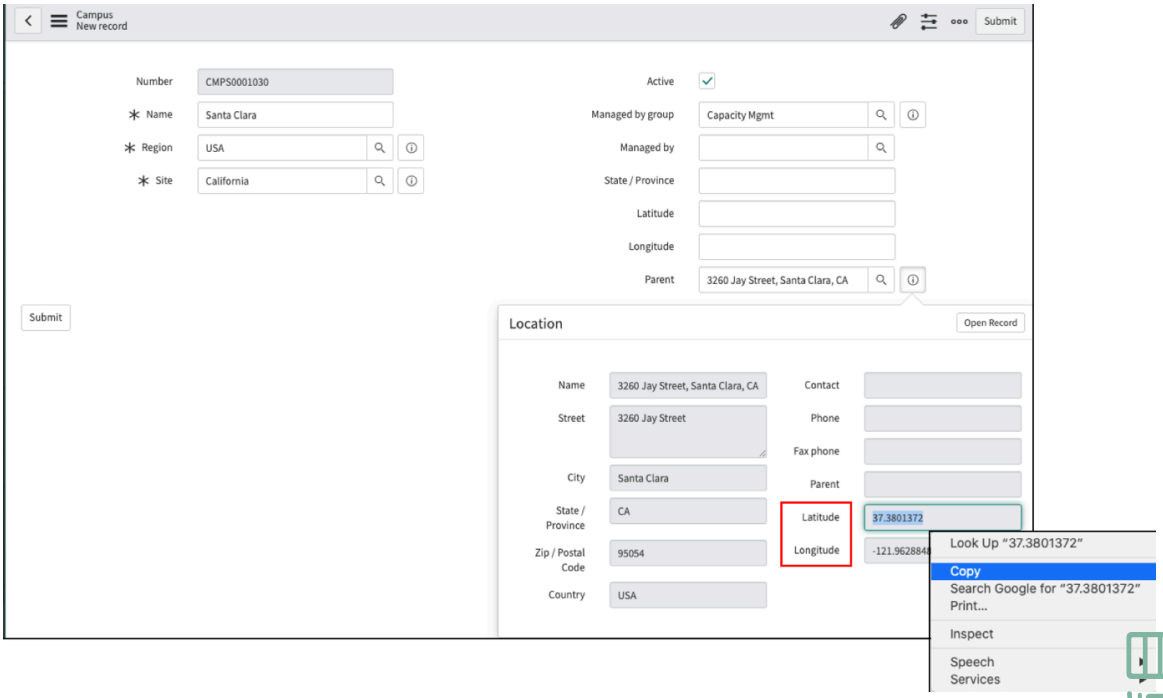
   a. 敷地に対応する親の場所を選択します。
   ワークプレイスコア で設定したサイト、敷地、他の建物は選択しないでください。既存のレコードから場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 親の場所の横にあるプレビューアイコン (ⓘ) をクリックします。

c. プレビューウィンドウから緯度と経度の値をコピーし、対応する敷地フォームフィールドに貼り付けます。



d. [更新] をクリックします。

4. 親の場所と、対応する緯度と経度の値がすべて登録されるまで、敷地レコードを更新します。

セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ

アラートタイプは、セーフワークプレイスダッシュボード でアラートを生成するために使用される ServiceNow パフォーマンスアナリティクス (PA) しきい値を定義します。アラートは、アプリケーションデータから 1 日に 1 回生成されます。

ベースシステムのアラートタイプ

アラートタイプ	説明
社員が復帰を希望	Employee Readiness Surveys 応答を使用して、復帰する準備ができている人またはほぼ準備ができている人の数と、復帰する準備ができているか不明または準備ができていない人の数を計算します。
PPE が低	PPE 資産の ワークプレイス PPE インベントリ管理 の数を使用して、利用可能なインベントリがしきい値を下回る時期を識別します。
却下のスクリーニングが低	従業員健康診断 出社の要求を使用して、出社を却下された人の数を計算します。
アクティブな 接触者追跡 ケース	ケースを使用して、 接触者追跡 アクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pa_admin ロールを持つユーザーは、アラートタイプを追加で定義できます。パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください

セーフワークプレイスダッシュボード を使用する場合

マップを使用すると、会社で社員と施設を再開する準備ができているかを確認できます。

感染したユーザーに対して作成された、ユーザーの準備、個人用保護具 (PPE) インベントリレベル、ヘルスモニタリング結果、およびアクティブな接触者追跡ケースに関するアラート情報に焦点を当てます。ステータスデータ (施設別) を表示します。施設の再開を準備し、ユーザーが職場復帰するための招待状を送信します。

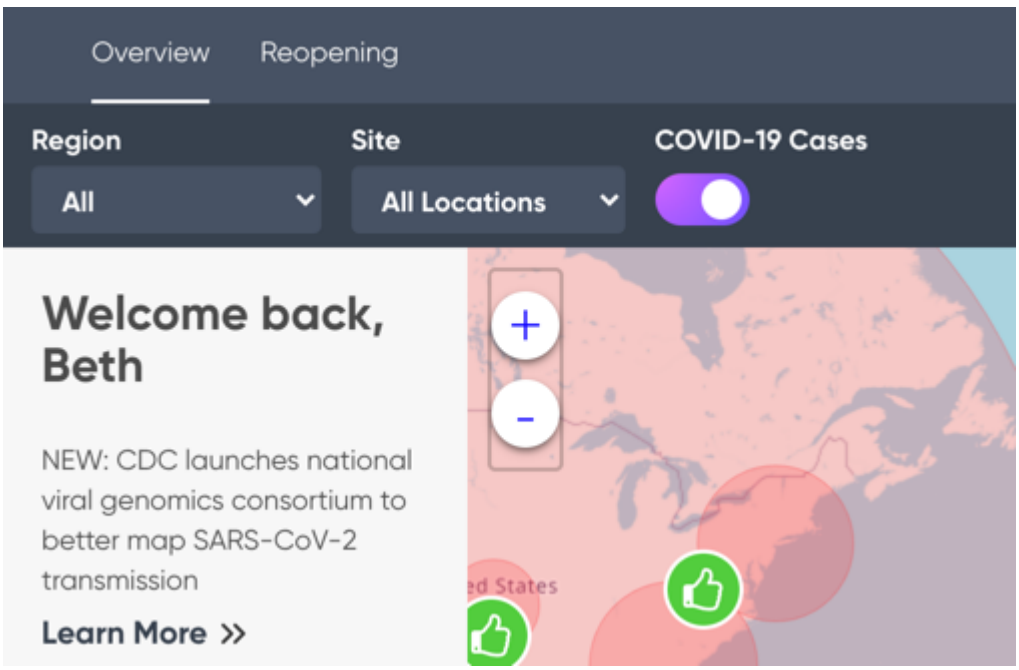
関連する Safe Workplace Suite 、ServiceNow® 接触者追跡、および ServiceNow® Emergency Response Management の各アプリケーションがインストールされている場合は、セーフワークプレイスダッシュボード によってデータが表示されます。ServiceNow パフォーマンスアナリティクス データ収集ジョブ実行時にアプリケーションデータが含まれるように、構成が完了しているかを確認し ます。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザーに pa_viewer ロールを割り当てます。このロールは、ダッシュボードのコンテンツの表示に必要です。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット

COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションは追加料金なしで使用できます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット は セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされます。インスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。セーフワークプレイスダッシュボード でリクエストすると、世界の COVID-19 情報が表示されます。

セーフワークプレイスダッシュボード と **COVID-19** のデータ



[**COVID-19** グローバルヘルスデータセット **(COVID-19 Global Health Data Set)**] に移動し、日付範囲、場所、州/都道府県、国別に収集データを表示します。レポートを作成するかデータをエクスポートして、独自に分析します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット ソース

データソース	説明
欧州疾病予防管理センター (ECDC)	欧州疾病予防管理センターからの欧州連合および欧州経済地域の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、欧州疾病予防管理センター の Web サイトを参照してください。
カナダ政府公衆衛生情報ベース	カナダ政府からのカナダの COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、カナダ政府公衆衛生情報ベース の Web サイトを参照してください。
データに見る我が世界 (OWID)	「データに見る我が世界」の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、次を参照してください。 OWID GitHub コミットする必要があるので
USA ファクト	USA ファクトからの米国の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、USA ファクト Web サイトを参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボード の使用

移動先 セーフワークプレイスダッシュボード > セーフワークプレイスダッシュボード をクリックして、新しいブラウザーウィンドウでダッシュボードを開きます。

アラートのある場所が左側に表示されます。カードまたは場所のアイコンの矢印をクリックすると、場所とそのアラートがズームされます。左上にある [地域とサイト(Region and Site)] のリストを使用して、レビューする特定の地域とサイトを選択します。

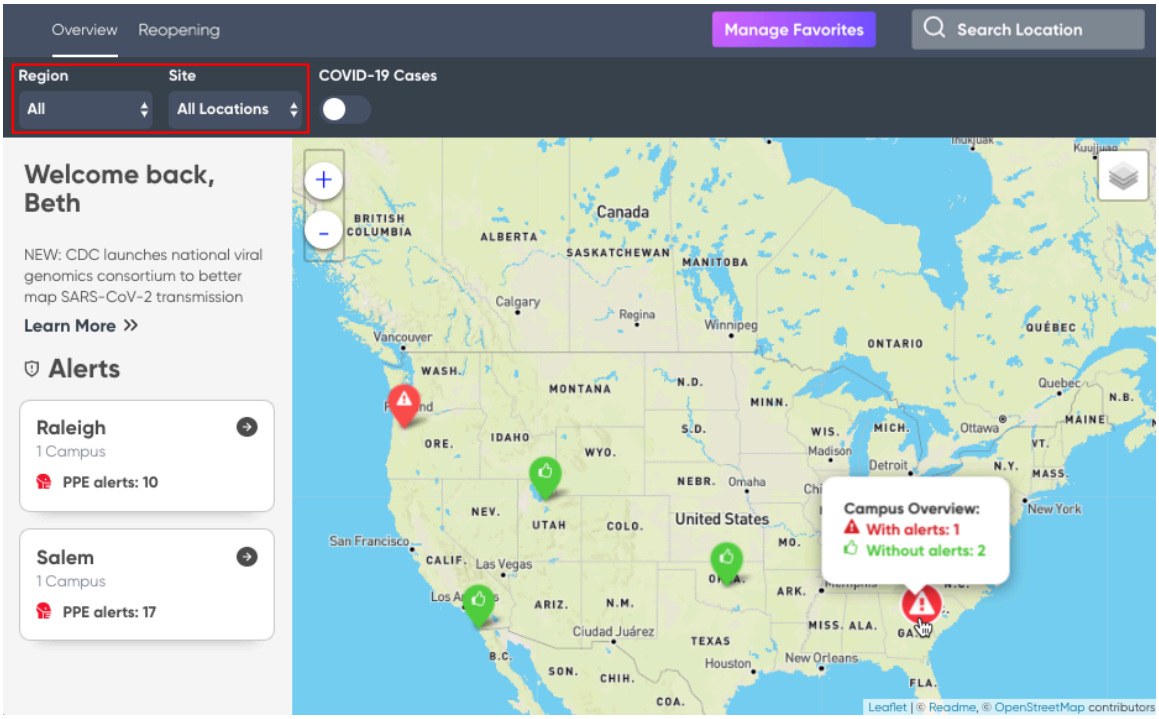
お気に入りの場所を追加するには、[お気に入りを管理 **(Manage Favorites)]** をクリックし、場所を検索します。場所を選択すると、ヘッダーにその場所の名前が表示されます (サンプル画像では、**[R1 S1]**)。その場所を直接開くには、クリックします。お気に入りから場所を削除するには、再度 [お気に入りを管理] をクリックし、削除する場所の **[(x)]** をクリックします。

注:
セーフワークプレイスダッシュボードは、ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている PPE インベントリと健康診断データのみを表示します。PPE 倉庫および健康診断では、ダッシュボードに表示される [場所] フィールドで ワークプレイスコア 敷地または建物が選択されている必要があります。ワークプレイスコア 敷地と建物の作成については、「職場データを提供」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード 概要ページ

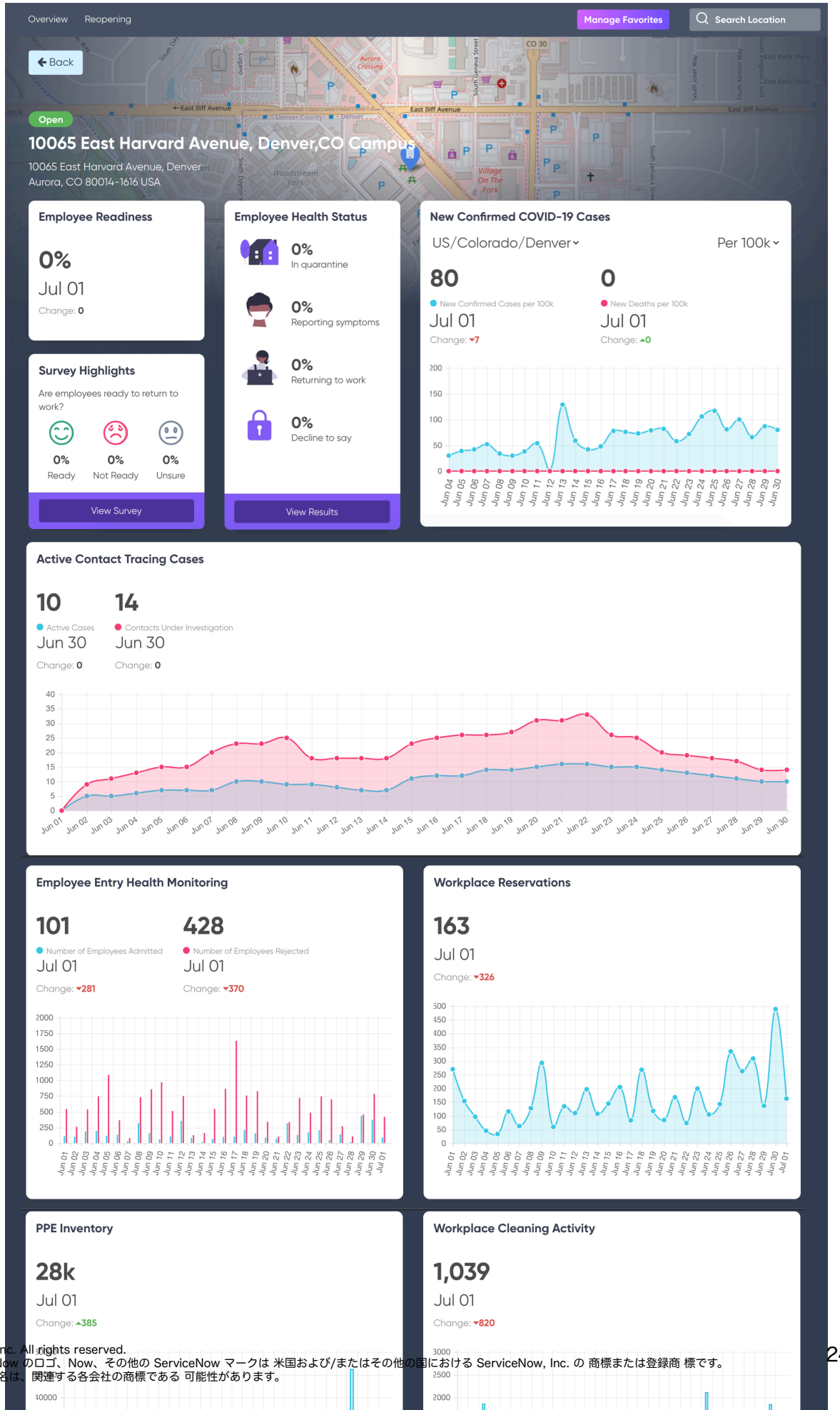


引き続き、施設までドリルダウンして、最新のステータスを確認します。[新規 COVID-19 感染者] ウィジェットには、COVID-19 グローバルヘルスデータセット からデータが提供されます。その場所の新規ケースと死亡の数が表示され、その場所の人口データが利用可能な場合は、10 万人当たりの新規ケースと死亡の数を表示することもできます。米国の場所では、新しい確認済みの COVID-19 ケースウィジェットをフィルタリングして、州または地域レベルでデータを表示できます。`Populate OpenStreetMap data` スケジュール済みジョブは、敷地の地域データを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この情報を使用して、施設の再開を整理し、COVID-19 などの感染症の職場での感染を減らします。

- PPE のインベントリが不足している場合は注文します。
- Outreach サーベイを送信して、ユーザーが職場復帰する準備ができているかを再度評価します。
- 安全な再開に向けて職場の清掃スケジュールが順調かを確認します。
- ワークスペースを予約したうえで職場復帰することをユーザーに指示するようにマネージャーに連絡します。
- 感染したユーザーにケースを作成し、感染の恐れのあるユーザーに対するフォローアップ面接のタスクを作成します。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページの確認

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページを表示するには、[再オープン] をクリックします。3 つのウィジェットの再オープンデータが視覚化されて表示されます。

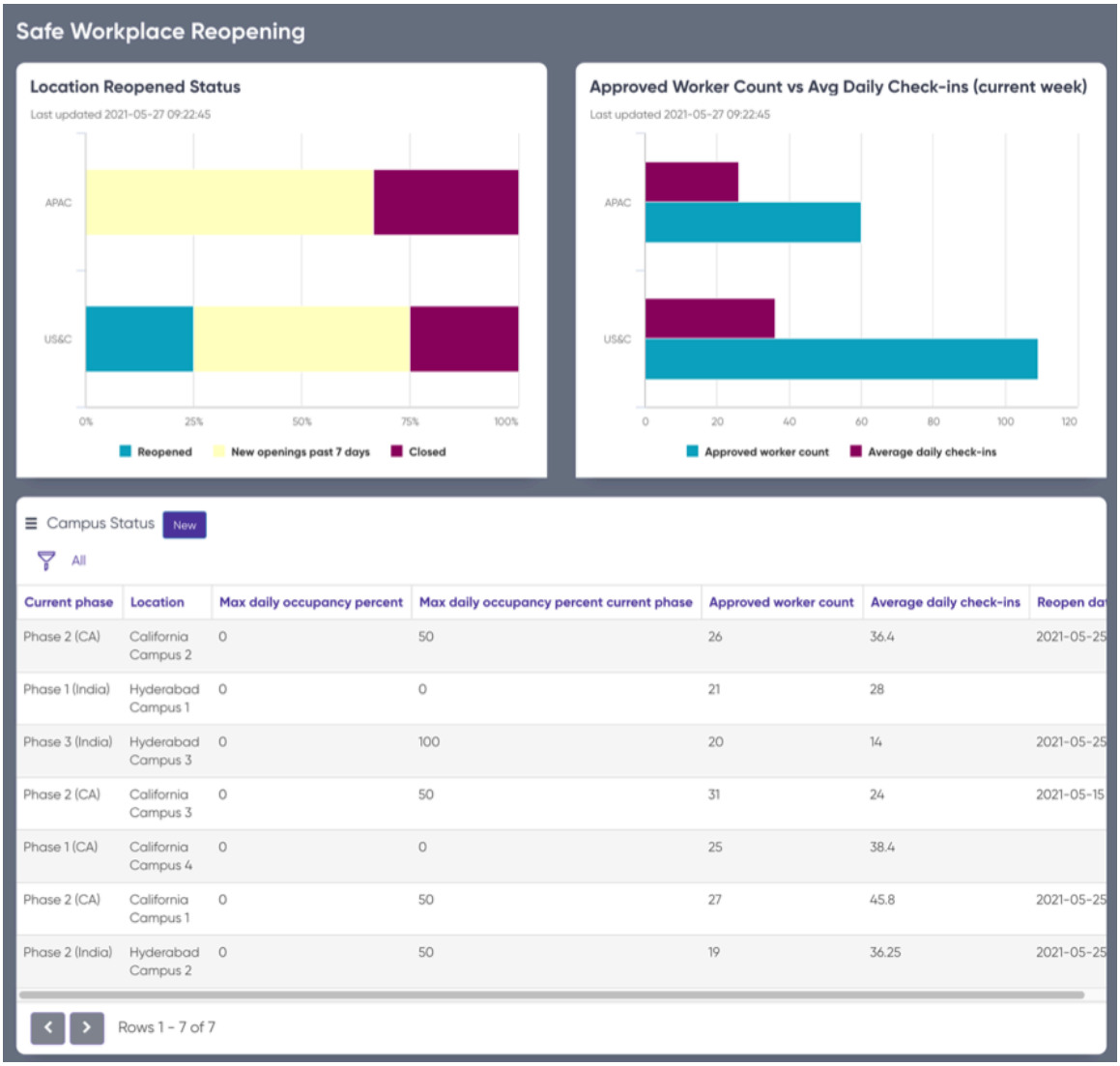
- [場所の再オープンステータス] には、オープンしているリージョンと、オープンしているリージョンの数が表示されます。
- [承認済みのワーカー数と1 日あたりの平均チェックイン] では、現在の週にチェックインされているユーザーが少なすぎるか多すぎるかを判断するのに役立つ情報が得られます。
- [敷地のステータス] ウィジェットは、現在のフェーズ、1 日の最大占有率、承認されたワーカーの数など、敷地の場所とメトリクスの概要を表示するフィルタリング可能なビューです。場所を手動で追加または編集するには、敷地を選択するか、[新規] をクリックします。

> **注:**
> 1 つの場所に一度に複数の敷地のステータスを設定することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページ



セーフワークプレイスダッシュボードのページに入力するには、フェーズ定義を作成して、さまざまなフェーズを通じて場所を追跡します。それ以外の場合、データは表示されません。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

各フェーズについて、 セーフワークプレイスダッシュボード > フェーズの定義 をクリックし、[新規] をクリックして、組織に合わせたカスタマイズされたフェーズを作成します。次の情報を使用してフェーズを定義できます。

- フェーズ 1、2、3、または赤、黄、緑などのフェーズの名前 ([名前])
- フェーズが適用される場所 ([場所])
- 1 日の最大占有率 ([1 日あたり最大占有率])
- フェーズの説明

チェックインを構成する独自の基準を決定できます。移動先 セーフワークプレイスダッシュボード > チェックイン対象者の再オープン をクリックし、[新規] をクリックして新しいレコードを開きます。アドミニストレーターは条件ビルダーを使用して、チェックインに追加するテーブルとフィールドを定義し、チェックイン対象者をアクティブとしてマークできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードでの COVID-19 ワクチン接種メトリクスの確認

ワクチン接種ステータス アプリケーションを備えた組織は、アプリケーションのデータと COVID-19 グローバルヘルスデータセット の公開データを使用して、米国および世界中の COVID-19 ワクチン接種メトリクスを確認できます。その後、組織はワクチン接種番号を公開番号と比較して、組織のワクチン接種の取り組みを十分に把握できます。

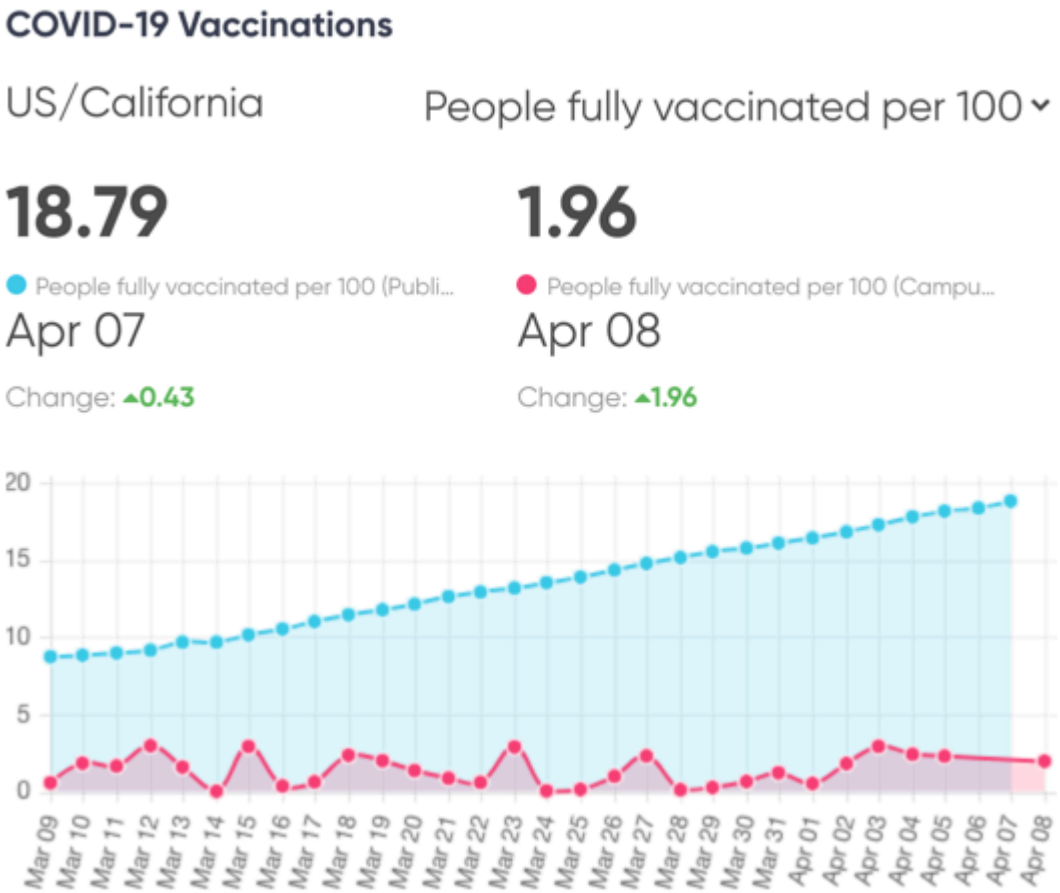
このデータは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを通じて利用可能になります。セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットでは、次のメトリクスを使用できます。

- 100 人当たりのワクチン接種完了者数
- 100 人当たりのワクチン接種者数
- 100 人当たりの合計ワクチン接種回数

admin ロールを持つユーザーは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードサイトビューに追加できます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加」を参照してください。

重要:
ダッシュボードでワクチン接種データを表示するには、ユーザーに sn_imt_dashboard.user および sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader のロールが必要です。

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種データは過去 30 日間からプルされ、ワクチン接種ステータスアプリケーションの場所ごとのワクチン接種反応に基づく敷地データが含まれます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット とワクチン接種ステータスがインストールされると、ウィジェットは自動的に更新されるようにスケジュール設定されます。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻午前 0 時 (00:00) に毎日実行されます。

注:
データが利用できないか欠落している場合、スケジュール済みジョブが次に正常に実行される日まで、ウィジェットにはその日のデータは (利用可能であっても) 表示されません。

セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加

アドミンとして、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードのサイトビューポータルページに追加します。

始める前に

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを正常に追加してデータを入力するには、次の要件に注意してください。

- ワクチン接種ステータス アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > セーフワークプレイスダッシュボード
2. 敷地に移動し、[詳細を表示] を選択します。
3. Control キーを押しながらウィジェットインスタンスを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
4. [SWD ワクチン接種グラフ] を検索します。
5. **[SWD** ワクチン接種グラフ] を選択し、ページにドラッグします。
6. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   a. 編集アイコンをクリックします。
   b. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットが セーフワークプレイスダッシュボードに表示されます。

接触者追跡®

ServiceNow 接触者追跡 アプリケーションにより、組織は、罹患したユーザーに接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすことができます。ユーザーは、その場所の報告されたケースまたは症状の数に関する更新を受け取ります。接触の可能性があるユーザーのリストは、バッジスキャン、WiFi アクセス、日々の連絡ログなど

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

接触者追跡 バージョン 1.29.4 以降では、アプリケーション検索コンテキストメニュー (すべて > 接触者追跡) です。ナビゲーションパスは、接触者追跡 1.29.2 以降のバージョンを使用している場合に使用できます。

- 感染の恐れがあるユーザーと接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定します。
- 職場の場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログで接触者追跡情報を集計して、検索基準を拡張します。
- Wi-Fi アクセスデータを使用して、ラップトップ、モバイルデバイス、または Bluetooth LE デバイスから同じ Wi-Fi ネットワークに接続しているユーザーを関係付けることで、感染したユーザーとの接触の可能性を特定します。Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートできます。また、ミストシステムとの統合から、や Cisco DNA Spaces など、外部システムと統合してデータを取得できます。
- 職場でハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザーの接触者追跡データを取得します。Zebra MotionWorks ポータルから接触者追跡レポートをインポートできます。
- 職場でウェアラブルデバイスを使用しているユーザーのリスクスコアを監視します。Devvio 統合を使用してリスクスコアレポートをインポートできます。
- 影響を受ける可能性があるユーザーに対するフォローアップ面接の Outreach ケースとタスクを作成します。
- 視覚化を使用して、ケース内の感染した可能性のある接触者とその次の 2 レベルで感染した可能性のある接触者のステータスを評価します。
- 同意を取得して、接触者追跡のコンテキストでユーザーのデータプライバシーを維持します。
- データ保持設定を使用して、接触者追跡のために収集されたデータがシステムから自動的に削除されるタイミングを決定します。



ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

その他の ServiceNow® Safe Workplace Suite や アプリケーションとの併用

接触者追跡 アプリケーションは、 他の Safe Workplace Suite アプリケーションと併用することで、機能が拡張されたり追加されたりします。

- エマージェンシーアウトリーチ：日次接触者ログの送信やプライバシーに関する同意への応答の取得を要求するユーザーに対して、メールとモバイル通知を設定して送信します。
- エマージェンシーエクスポージャー管理：影響を受けるユーザーについて診断レポートを実行し、影響を受けたユーザーとやりとりした可能性のある、感染の恐れのあるユーザーを識別します。複数のデータソースを使用して、潜在的な感染のディスカバリー範囲を広げることができます。接触者追跡 により提供されているデータソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード：アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間におけるアクティブなケースの傾向と、感染の恐れのある接触者を表示できます。また、アラートを取得して、アクティブなケースの数が特定の敷地または場所のしきい値よりも高いかどうかを判断することもできます。
- Emergency Self Report：レポート時にユーザーに対してアクティブなケースが存在しない場合、検疫対象として報告されたユーザーに対してケースが自動的に作成されます。
- 従業員レディネスコア：
  - ケースでユーザーが感染の恐れのある接触者として識別された場合、ユーザーの衛生安全に関する要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報は、感染の恐れがあるユーザーが職場復帰できるかどうかを評価するのに役立ちます。
  - ユーザーがプライバシーに関する同意の要求に応答した場合、ユーザーのプライバシーに関する同意の要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報により、職場に入る前にユーザーがプライバシーに関する同意を確認し、必要に応じて接触者追跡を行うことができます。
- ワクチン接種ステータス：接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを確認します。

接触者追跡 アプリケーションのドメインセパレーション

接触者追跡 アプリケーションは、標準* レベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと 接触者追跡」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

接触者追跡 のインストール

admin ロールを持っている場合は、接触者追跡 をインストールできます。

始める前に

接触者追跡 アプリケーションのインストール時には、次のアプリケーションもインストールされます。

- ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理
- ServiceNow® 従業員レディネスコア

次のアプリケーションをインストールしてアクティブにして、すべての 接触者追跡 機能を使用することもできます。

- ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ
- ServiceNow® Emergency Self Report
- ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

®

接触者追跡 アプリケーションは、ServiceNow パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから 接触者追跡 をインストールします。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 接触者追跡を探します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が 接触者追跡 とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
接触者追跡アドミン [sn_imt_tracing.admin]	接触者追跡 のアプリケーション固有のアドミンであり、管理権限を持っています。	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
接触者追跡ユーザー [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	日次接触ログとプライバシーの同意設定を送信し、ケースウォッチリストに追加された時点で、接触者追跡ケースにアクセスできます。	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing privacy_consent_user
バッジアドミン [sn_imt_tracing.badge_admin]	バッジデータを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.badge_manager
バッジマネージャー [sn_imt_tracing.badge_manager]	バッジデータを作成、更新、およびインポートできます。	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
バッジリーダー [sn_imt_tracing.badge_reader]	バッジアクセス登録データを	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	表示できます。	
ケースマネージャー [sn_imt_tracing.case_manager]	Outreach ケースを作成および管理し、診断要求を実行して、感染した可能性のある接触者を特定します。タスクを作成、アサイン、および監督できます。	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
接触追跡者 [sn_imt_tracing.contact_tracer]	事前定義された指示に従って、アサインされたケースタスクの作業を行い、感染した可能性のある接触者の健康状態をフォローアップできます。	• task_editor • survey_reader
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	ユーザーポリシーの同意をユーザー自身で送信および更新できます。	なし
追跡ユーザー [sn_imt_tracing.dailylog_user]	日次接触者ログに入力して、職場で彼らが交流したユーザーのリストを送信できます。	なし
Wi-Fi 管理者 [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Wi-Fi アクセスログを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wifi_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Wi-Fi マネージャー [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Wi-Fi アクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Wi-Fi リーダー [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Wi-Fi アクセスログを表示できます。	なし
ウェアラブルアドミン [sn_imt_tracing.wearable_admin]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wearable_manager
ウェアラブルマネージャー [sn_imt_tracing.wearable_manager]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wearable_reader
ウェアラブルリーダー [sn_imt_tracing.wearable_reader]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを表示できます。	なし

自動翻訳

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
接触者追跡に対するデータ保持ジョブ	接触者追跡に関連するレコードの最終更新日から保持期間が経過した後、接触者追跡データを削除します。削除されるデータは、バッジスワイプ、Wi-Fi アクセス登録のデータ、従業員の日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答、ケースと関連するケースタスク、感染者、診断要求、診断ジョブ、職場予約などです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
	注: データ保持ポリシーは、ユーザーのプライバシーに関する同意のデータには適用されません。
Devvio 統合	毎日 00:00:00 インスタンス時刻に、Devvio ウェアラブルと DevvTrace プラットフォームを使用する組織に対して Devvio ユーザーリスクレポートを実行して入力します。
ミストシステムの読み込み	毎日 00:00:00 に実行され、ミストシステムからの Wi-Fi ログを使用する組織のサイトを設定します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]	すべてのユーザーのバッジスワイプレコード。
バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Excel スプレッドシートからバッジアクセスデータをインポートするためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはスケジュール済みインポートスクリプトを実行した後、レコードがこのテーブルからバッジアクセス登録テーブルにコピーされます。
バッジリーダー [sn_imt_tracing_badge_reader]	ある場所にインストールされているユーザー ID バッジの読み取りデバイス。
ユーザーバッジ [sn_imt_tracing_user_badge]	ユーザーとその ID バッジ情報。
ケース [sn_imt_tracing_case]	感染したユーザーの Outreach ケースは、他の人への感染の可能性を最小限に抑えるのに役立ちます。
ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]	Outreach ケースのケースタスクは、感染した可能性のあるユーザーをフォローアップして健康状態を追跡します。
感染者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	感染症と診断されたユーザーとやり取りした可能性がある感染の恐れのあるユーザー。このテーブルのレコードは、ケースマネージャーが影響を受けるすべてのユーザーをケースに追加するときに保存されます。影響を受けるユー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	ザーは、複数のデータ入力を使用する診断要求によって特定されます。
日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信されたユーザー名。
日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	日次接触者ログの送信を求める通知にどのユーザーが応答したのかを特定する確認応答ステータス。
日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信された、訪問者や請負業者などの組織外部のユーザーの名前。
Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio ウェアラブルによって取得された Devvio ユーザーとそのリスクスコア。このテーブルのレコードは、DevvTrace プラットフォームからインポートされ、毎日更新されます。
場所のプライバシー構成 [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場所でプライバシーに関する同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシーポリシーの構成。
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプレートで、場所のプライバシー構成で使用されます。
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答。
サイト [sn_imt_tracing_site]	組織の建物にあるサイト。各フロアはサイトと見なされます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、Wi-Fi アクセスポイントと呼ばれる複数の Wi-Fi ルーターがインストールされている場合があります。
Wi-Fi 診断設定 [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	接触者追跡に使用する Wi-Fi データのタイプ。たとえば、ネットワークシステム (ミストシステムなど) との統合を通じて収集された場所について、リアルタイムの情報が含まれている場合があります。その他の場所では、スプレッドシートから手動でデータをアップロードすることができます。
Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	オフィスの Wi-Fi アクセスポイントに接続していたか、BLE 対応デバイスを使用しているユーザーの出社および退社時間レコード。
ウェアラブルアクセス登録 [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	ユーザーインタラクションレコードは、ユーザーが許容時間を超えて近接しているときに、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	スの近接センサーデータを使用して取得されます。

接触者追跡 の設定

システムプロパティ、スケジュール済みジョブ、スクリプトインクルード、Wi-Fi アクセスログ統合、および Outreach 通知を構成して、さまざまなデータソースの接触者追跡情報を集計します。

接触者追跡 バージョン 1.29.4. 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションコンテキストメニュー検索 (すべて > 接触者追跡) Zebra MotionWorks と Devvio。次のアプリケーションモジュールは、接触者追跡バージョン 1.29.4 のアプリケーション検索コンテキストメニューでは使用できません。

- ハンドヘルド/ウェアラブルアクセス管理 (セパレーター)
- ウェアラブルアクセス登録
- Devvio (セパレーター)
- Devvio ユーザーリスクレポート
- Devvio ユーザーリスクレポートのインポートセット

ナビゲーションパスは、接触者追跡 1.29.2 以降のバージョンを使用している場合に使用できます。

ワークプレイスの場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログなどのさまざまなデータソースから接触者追跡情報を取得します。これらのデータソースを使用して、エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーション で診断要求を実行することにより、接触の可能性があるユーザーを特定します。

トレーシングシステムを使用した、感染の可能性のあるユーザーの特定

トレーシングシステムは、接触者追跡データソースごとに構成されます。データソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。

詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

接触者追跡 プロパティの設定

システムのプロパティを設定して、接触者追跡データをどのように使用するかを調整します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

注:
トレーシングシステムに関連するシステムのプロパティについては、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください 。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

接触者追跡 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.data_retention_period	接触者追跡に対して収集されたデータがシステムから自動的に削除されるまでの日数。保持期間は、データの最終更新日から計算されます。保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。 ○ バッジスワイプデータ。 ○ ユーザーの日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答データ。 ○ すべてのクローズ済みおよびキャンセル済みのケース、および関連する潜在的な感染者、ケースタスク、診断要求、および基になるソースデータ、および診断イベント。 **注:** 保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられているサーベイは、サーベイには独自の保持期間があるため、削除できません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。 ○ Wi-Fi アクセス登録データ デフォルト値は 90 です。
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	ケースマネージャーが感染した恐れのある接触者を接触者追跡ケースに追加したときのケースタスクの自動作成を有効または無効にします。 プロパティ値が [はい] に設定されている場合、感染した恐れのある接触者がケースに追加されたときに、ベースシステムワークフローの [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)]** がケースタスクの作成をトリガーします。 デフォルト値は [はい] です。

3. [保存] をクリックします。

ドメインセパレーションと 接触者追跡

ServiceNow® 接触者追跡 アプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。アプリケーションにより、組織は、罹患した個人に接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。この構成は、特定のアプリケーションで前提とされているように、テナントごとに行います。

サンプルユースケース：アドミニストレーターは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

接触者追跡 とドメインセパレーションの概要

サービスプロバイダーは、セーフワークプレイススイートの 接触者追跡 を介してサービスを提供するために、複数の顧客を単一のインスタンスで管理できる必要があります。Paris リリース以降、スケジュール済みジョブに標準レベルでのドメインセパレーションのサポートが導入されました。

アドミニストレーターは、接触者追跡 テーブルを操作する前に、ドメインセパレーションプラグイン をインストールする必要があります。

ドメインセパレーションを使用した接触者追跡の設定方法については、「ドメインセパレーションとセーフワークプレイススイート」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

スケジュール設定済みデータインポートジョブを変更します

アドミニストレーターは、Excel ファイルから 接触者追跡 アプリケーションへのバッジアクセスと Wi-Fi アクセスデータをインポートするために使用するスケジュール設定済みデータインポートジョブを確認し、変更します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次のスケジュール済みジョブは 接触者追跡 アプリケーションとともにインストールされます。

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

これらのジョブは、Excel ファイルからバッジアクセスデータまたは Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートするように設定されています。データをいつどのようにインポートするかに基づいて設定を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 管理 > データインポートジョブ.
2. のスケジュール済みインポートレコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 設定を確認し、必要に応じて変更します。
   スケジュールされたデータインポートの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

インポートセットを使用したデータのインポート

バッジおよび日次ログデータのタイムゾーン設定の構成

バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮するために、グローバルスコープにスクリプトインクルードを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > スクリプトインクルード.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに「TimeZoneUtils」を入力します。
4. [アクセス可能] リストから [すべてのアプリケーションスコープ] を選択します。
5. 次のスクリプトを [スクリプト] フィールドにコピーします。

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
  if (gdt) {
   dateTime.setValue(gdt);
  }
  dateTime.setTZ(timeZoneObj);
  return dateTime.getTZOffset();
 },
 getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
  var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var gd = new GlideDateTime();
  gd.setValue(dateTime);
  gd.add(offset);
  var startTime = '00:00:00';
  var endTime = '23:59:59';
  var actualDate = new GlideDate();
  actualDate.setValue(gd.getValue());
  var startDateTime = new GlideDateTime();
  startDateTime.setTZ(tz);
  startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
  var endDateTime = new GlideDateTime();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
このスクリプトは、バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに使用されます。これらのデータソースは、感染したユーザーに接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。このスクリプトは、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮して従業員バッジスワイプデータまたは日次ログデータから日付と時刻を計算します。

日次接触者ログのメール通知の設定

エマージェンシーアウトリーチ 通知とともに使用するカスタムメール通知を設定し、ユーザーが作業日に接触した他のユーザーのリストを送信するように要求できるようにします。

始める前に
既存の従業員日次ログアラートおよび日次接触者ログ通知のメール通知を確認し、ベーススクリプトや設定をよく理解します。

必要なロール：admin

このタスクについて
日次接触者ログとして使用するメール通知を設定するときは、接触者追跡目的用にカスタマイズされたメール通知を作成します。従業員日次ログアラートと日次接触者ログ通知は、作成するものと同様の通知がどのように構成されているかをよりよく理解するために確認できるメール通知です。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [新規] をクリックします。
3. オプション: [名前] フィールドに、この通知のわかりやすい名前を入力します。
4. テーブルフィールドで、日次ログ確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - 条件ビルダーに条件を入力し、ユーザーにメール通知を送信するタイミングを定義します。
   - [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーし、次の変更を行います。
     - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
     - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
     - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

Example
詳細条件スクリプトの例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. [受信者] タブで、[ユーザー] と [グループ] を選択し、通知を受信する人を決定します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。

[内容 **(What it will contain)]** タブ

フィールド	アクション
メールテンプレート	件名とメッセージ本文内の事前設定されたコンテンツを決定するために使用するメールテンプレートを選択します。
件名	ユーザーがメールを受信したときに表示される件名を作成します。
メッセージ HTML	[メッセージ **HTML]** フィールドで、組織のニーズに合わせてメッセージのテキストまたはソースコードを追加およびカスタマイズします。 注: [メッセージ **HTML]** フィールドへのメールコンテンツの入力時には、日次接触者ログフォームへのリンクを必ず含めてください。

8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

タスクの結果

エマージェンシーアウトリーチ 通知とともに日次接触者ログとして使用するカスタムメール通知が作成されました。エマージェンシーアウトリーチ 通知を修正または作成すると、日次接触者ログまたはカスタムアウトリーチに対してこの通知を選択できます。

次のタスク

このメール通知の日次接触者ログとしての使用については、「日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成」を参照してください。

日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

アドミニストレーターは、特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するよう要求するメール通知とモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための エマージェンシーアウトリーチ 通知を作成または構成します。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 管理 > 日次ログアラート.
2. [日次接触者ログ] Outreach レコードを開いて既存の通知を編集するか、[新規] をクリックして通知を作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスをオンにします。
   [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで、[日次接触者ログ] オプションを選択します。[従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスがオンになっている場合、この値を変更することはできません。
5. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
   - ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、[従業員健康診断データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力または変更します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

   - カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

     [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。
7. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
8. [スケジュール] をクリックします。
9. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にスケジュール済みジョブを設定します。
   詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [送信] をクリックします。
    スケジュール済みジョブにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果
スケジュール済みジョブが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

次のタスク
sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

接触者追跡 データ保持設定の構成

バッジスワイプデータ、従業員の日次接触者ログ、ケースなど、接触者追跡用に収集されたデータのデータ保持設定を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

システムのプロパティとスケジュール済みジョブは、接触者追跡データのデータ保持ポリシーを制御します。

- *sn_imt_tracing.data_retention_period* システムのプロパティは、接触者追跡データが自動的に削除されるまでの、システムで利用可能な日数を決定します。
- *Data Retention Job For Contact Tracing* スケジュール済みジョブは、更新日があって定義された保持期間を過ぎているレコードをチェックし、それらを削除します。

保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。

バッジスワイプデータ

影響を受けるテーブル：バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]

クローズ済みおよびキャンセル済みのケースおよび関連レコード

影響を受けるテーブル：ケース [sn_imt_tracing_case]、ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]、感染の恐れのある接触者[sn_imt_tracing_exposed_contact]、診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]、診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]、潜在的な職場感染 [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

診断要求および診断イベントのテーブルが、エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションと共にインストールされています。

> **注:**
> サーベイには独自の保持期間があるため、保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられていても、そのサーベイは削除されません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員日次接触者ログ

影響を受けるテーブル：日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]、日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]、および日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]

Wi-Fi アクセスデータ

影響を受けるテーブル: Wi-fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]および Wi-Fi アクセス登録ジョブ [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール済みジョブは、削除されたレコードの監査 [sys_audit_delete] テーブルから接触者追跡の削除されたすべてのレコードを消去します。更新日が定義された保持期間を過ぎているすべての削除済みレコードが消去されます。

手順

1. 接触者追跡データを保持する期間を設定します。
   a. 移動先 接触者追跡 > 管理 > プロパティ.
   b. [接触者追跡データの保存期間 (日数) **(Contact Tracing data retention period (in days))]** プロパティに値を入力します。
   デフォルト値は 90 日です。
   c. [保存] をクリックします。
2. スケジュール設定されたジョブを構成して、接触者追跡データをチェックして削除するジョブを実行するタイミングを決定します。
   a. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   b. *Data Retention Job For Contact Tracing* スケジュール済みジョブを開きます。
   c. ジョブ設定を構成し、[保存] をクリックします。
   詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。
3. グローバルスコープで *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール済みジョブをダウンロード、インポート、構成して、削除されたレコードを消去します。
   a. ServiceNow® Store の 接触者追跡 アプリケーションページの 削除された接触者追跡レコード (データ保存) (Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)) XML ファイルをダウンロードします。
   b. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   c. スケジュール済みジョブ [sysauto] テーブルにダウンロードした XML ファイルをインポートします。
   インポートの詳細については、「テンプレートからレコードをインポートする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* レコードを検索して開きます。

e. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。

f. [実行 **(Run)]** フィールドで、ジョブを実行するスケジュールを設定します。

g. [更新] をクリックします。

感染の恐れのある接触者が職場復帰するための要件の作成

感染の恐れがある従業員が職場復帰するために満たすべき要件を作成します。

始める前に

- 衛生安全に関する要件は、ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションで利用できます。このアプリケーションをインストールする必要があります。
- 衛生安全に関する要件は ServiceNow® ワークフロースタジオ でビルドされているため、フローデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

従業員が職場復帰するための衛生安全の要件を定義します。従業員は、ケースの潜在的感染者の調査に含まれるべきではありません。アクティブなケース調査の対象である場合に職場復帰する資格を得るには「clear」ステータスの要件を満たす必要があります。詳細については、「感染した可能性のある接触者のフォローアップ」を参照してください。

注:

この手順では、例としてベースシステムの感染者要件を使用して要件を作成する方法について説明します。

手順

1. ワークフロースタジオ で、ケースの潜在的感染者リストに追加された従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

   たとえば、感染の恐れのある接触者の要件を満たすには、従業員のレコードが感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] に含まれている必要があります。

ラベル	名前	タイプ	必須
感染の恐れのある接触者	exposed_contact	参照。感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	はい

   c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

入力変数

名前	値
exposed_contact	[入力] セクションで作成した [感染の恐れのある接触者] 入力。

f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

感染接触者の要件については、その従業員の感染接触者レコードの健康ステータスが [under_investigation] または [infected] の場合、その要件はクリアされず、その他の応答に対してはクリアされます。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
     }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
})(inputs, outputs);
```

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. 感染の恐れのある接触者の要件を作成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Not Cleared」に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例は、感染の恐れのある接触者の要件です。
要件フロー	感染の恐れのある従業員の要件ステータスを更新するフロー。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	衛生安全に関する要件を満たすために、感染の恐れのある接触者のリストに含まれない従業員に割り当てられたデフォルトステータス。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、「感染の恐れのある接触者」レコードを持たない従業員には、感染の恐れのある接触者の要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員のステータスはその「感染の恐れのある接触者」タスクのステータスが更新されたときに自動的に更新されるため、このフィールドを選択することはできません。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。 たとえば、感染の恐れのある接触者の要件は感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

a. フローを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

たとえば、感染の恐れのある接触者の要件については、ケース内の感染の恐れのある接触者レコードが作成または更新されるたびにフローを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	なし。	1 回

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、感染の恐れのある接触者の入力について、トリガーイベントで作成または更新した、感染の恐れのある接触者のレコードを追加します。

d. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、感染の恐れのある接触者レコードの [ユーザー] フィールド。	感染の恐れのある接触者に対して作成した衛生安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	日付/時刻を選択します。

e. をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. 要件をクリックします。

c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

従業員がプライバシーに関する同意要求を確認するための要件を作成する

従業員が職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求に応答し、接触者追跡のためにデータを使用できるようにするための要件を作成します。

始める前に

- 要件は ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションで利用できます。このアプリケーションはインストールする必要があります。
- プライバシーに関する同意要件は ServiceNow® ワークフロースタジオ でビルドされるため、フローデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

従業員が職場に復帰するためのプライバシーに関する同意要件を定義します。接触者追跡のためにデータを使用することに同意した従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たし、職場に復帰する資格があります。同意しなかった従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たしていないため、職場に復帰する資格がありません。詳細については、「接触者追跡 のプライバシーに関する同意の要求に対する応答」を参照してください。

注:
この手順では、例としてベースシステムのプライバシーに関する同意要件を使用して、要件を作成する方法について説明します。

手順

1. ワークフロースタジオ で、プライバシーに関する同意要求に応答した従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

ラベル	名前	タイプ	必須
設定	設定	文字列	はい

   c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

      この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

      入力変数

名前	値
設定	[入力] セクションで作成した **preference** 入力。

   f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

      プライバシーに関する同意要件については、従業員がプライバシーに関する同意要求に同意しない場合、要件は not_cleared となり、従業員が同意した場合には cleared になります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

この出力変数は、スクリプトで使用した *requirement_status* 変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. プライバシーに関する同意要件の作成

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Cleared」に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。
要件フロー	従業員の要件ステータスを更新するフローです。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない従業員に割り当てられます。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブル [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] にレコードがない従業員には、プライバシーに関する同意要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員がプライバシーに関する同意要求に応答すると、従業員のステータスが自動的に更新されるため、このフィールドを選択しないでください。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。 たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブルを使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

a. フローを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスを確認するために使用するレコードのタイプが作成または更新されるたびにそのフローが実行されるようにトリガーを追加します。

たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードが作成または更新されるたびにフローが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[設定] [変更後 (changes to)] [同意する] または [設定] [変更後 (changes to)] [同意の撤回]	現在実行されていない場合のみ

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、preference の入力では、トリガーイベントで作成または更新されたユーザーのプライバシーに関する同意レコードを追加します。

d. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [ユーザー] フィールド。たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードの [ユーザー] フィールド。	プライバシーに関する同意に対して作成した衛生安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	フィールドは空白のままにします。

e. をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. プライバシーに関する同意要件レコードを開きます。

c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

接触の可能性を告知するメール通知の構成

エマージェンシーアウトリーチ で使用するメール通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [感染者通知] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル] フィールドで、接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで、次の設定を行います。

   a. [送信] フィールドで、[記録が挿入または更新されました] を選択します。

   b. [条件] の基準を **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]** に設定します。

   c. [詳細条件] フィールドで、次のコードを入力します。

   ```
   var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
   answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
   ```

   <your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。ヘッダーを右クリックして、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

次のタスク
接触の可能性を告知する エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成。

接触の可能性を告知する エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

エマージェンシーアウトリーチ 通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知とモバイルプッシュ通知を送信します。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
既存の [感染者通知] Outreach 通知を確認し、構成をよく理解します。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード]フィールドで [接触告知] を選択します。
5. オプション: [メールの件名] および [メール本文] フィールドで件名と本文をそれぞれ変更し、導入メッセージの確認と編集を行います。
6. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   コンテンツ構成設定が保存されます。

タスクの結果
接触告知 Outreach 通知が作成されます。これらの接触告知 Outreach 通知は、ケースマネージャーがケースの潜在的な接触者に通知を送信する場合に選択できます。

次のタスク
ケースマネージャーは、ケースの潜在的な接触者に Outreach 通知を送信できます。

ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定

ケースマネージャーが接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを表示できるように 接触者追跡 を設定します。

始める前に
ワクチン接種ステータス アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プロパティ.
2. *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* プロパティを [はい] に設定します。
   この手順により、接触者追跡の可視化にワクチン接種ステータスを表示できます。
3. [保存] をクリックします。
4. ワクチン接種ステータス アプリケーションの sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを各ケースマネージャーに割り当てます。
   このロールを持たない場合、ワクチン接種ステータスおよび [潜伏期間中の接触者] の [ワクチン接種済み] 列は表示されません。

   注:
   sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status プロパティが [いいえ] に設定されている場合、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには [ワクチン接種済み] 列が表示されますが、列は空です。

タスクの結果
ケースマネージャーは、接触者追跡の可視化と [潜伏期間中の接触者] リストの両方のケースフォームで、ユーザーのワクチン接種ステータスを確認できます。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?

sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status プロパティが [はい] に設定されていても、ケースマネージャーにワクチン接種ステータスが表示されない場合は、ケースマネージャーに sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールがあることを確認してください。

接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ

アドミニストレーターは、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、メール通知、およびプライバシー同意アラートを送信するための Outreach 通知を 接触者追跡 で構成できます。

接触者追跡 では、接触者追跡の目的で自分のデータを使用することについて従業員に同意を求める、プライバシーに関する同意の通知を構成して送信できます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

接触者追跡 に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加

場所のプライバシー構成で使用するプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. 接触者追跡 > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. [デフォルトテンプレート] レコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
   プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、ポリシー規約を指定します。

   組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
プライバシー同意テンプレートを使用して、該当する場所のプライバシー構成でプライバシー規約を更新します。詳細については、「接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成

アドミニストレーターは、インスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
デフォルトテンプレートのプライバシー規約は、各場所のプライバシー構成にコピーされます。デフォルトの同意テンプレートでプライバシー規約を確認し、必要に応じて変更してください。
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシー規約を更新できます。

手順
1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
場所に基づいたプライバシー構成が設定されます。

次のタスク
プライバシーの同意要求のメール通知を設定します。

カスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルの作成

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、プライバシーに関する同意の要求を送信するためのカスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルを作成します。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

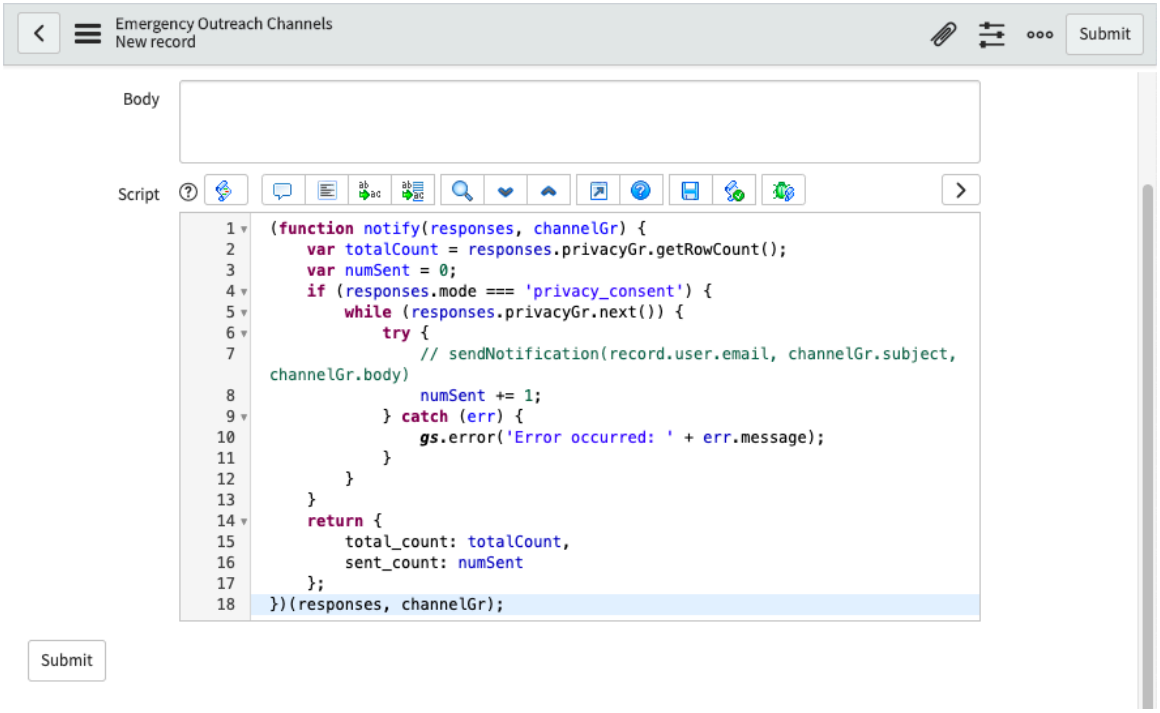
始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにそれを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、プライバシーに関する同意の要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。
たとえば、会社の IT ネットワークグループが Slack チャネルをメールよりも綿密に監視している場合は、Slack 通知チャネルを作成できます。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、そのグループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

手順
1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > チャネル.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルメッセージの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. 通知チャネルのスクリプトを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドで、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

   Example

   ```
   {
           // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
   channelGr.subject, channelGr.body);
       }
   ```

   GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成されたプライバシーの同意要求の数をカウントするコードが含まれています。送信が成功したプライバシーの同意要求の数が表示されています。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. 通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- ライバシーに関する同意意(sn_imt_tracing_user_privacy_consent のレコード)

  mode が *Privacy Consent* である場合、Privacy Consent は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力を確認するには、ライバシーに関する同意要求の合計数と、成功したプライバシーの同意要求との総数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。
[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

c. 作成したサブフローを選択します。

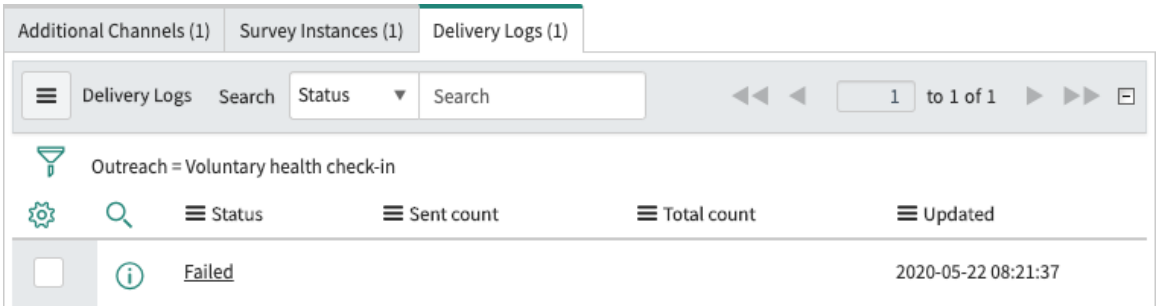
8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[配送ログ] 関連リスト



1. アウトリーチメッセージの通知チャネルをテストします。
2. エラーメッセージを確認し、通知の失敗の原因となったエラーを修正するには、失敗したチャネルレコードをすべて開きます。
3. チャネルでエラーが発生しなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

プライバシーの同意要求のメール通知を設定します

エマージェンシーアウトリーチ アプリで、組織のプライバシーポリシーを確認し、接触者追跡に従業員のデータを使用することに同意するよう従業員に求めるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

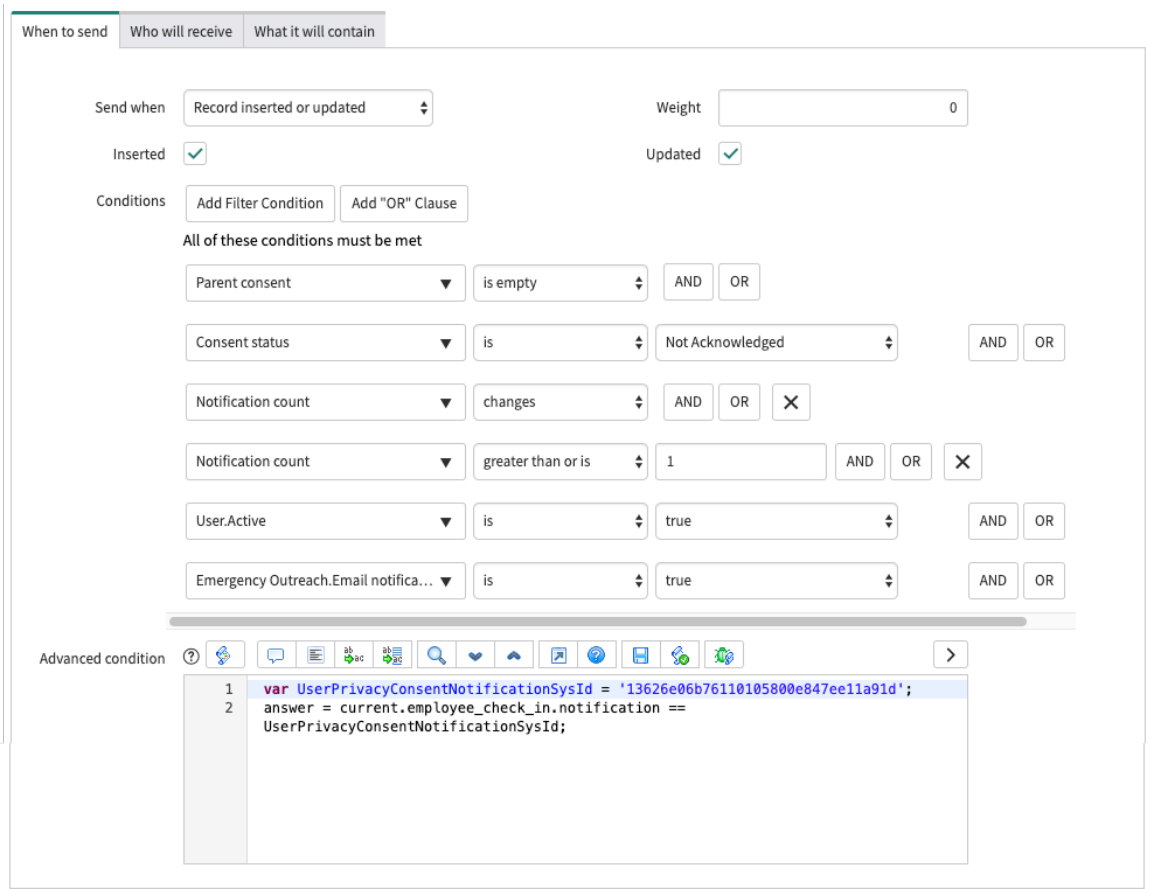
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の ユーザーのプライバシーに関する同意メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのプライバシーに関する同意ベースシステム通知



3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル]フィールドで、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。

   a. [条件] フィールドで、ベースシステム通知の画像に示されている基準を設定します。

   b. [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーします。

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

   c. サンプルスクリプトを次のように変更してください：
      - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
      - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
      - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
   [メッセージ **HTML**] フィールドへのメールコンテンツの入力時には、プライバシーに関する同意フォームへのリンクを必ず含めてください。
8. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

接触者追跡 プライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

管理者は、プライバシーポリシーを表示し、接触者追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めるメールとモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための エマージェンシーアウトリーチ 通知を作成または設定します。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

場所に基づくプライバシー構成が生成されている必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードユーザーのプライバシーに関する同意レコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
5. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで [ユーザーのプライバシーに関する同意] 通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

  [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。

  プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. [スケジュール] をクリックします。
10. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にスケジュール済みジョブを設定します。
    詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。
11. [送信] をクリックします。
    スケジュール済みジョブにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果

スケジュール済みジョブが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

注:
ユーザープロファイルに場所が設定されていない場合、または場所のプライバシー構成でプライバシーに関する同意が無効になっている場合、選択した対象者のユーザーにアウトリーチ通知は送信されません。プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシー通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

次のタスク

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

従業員にアサインされたハンドヘルドコンピューティングデバイスのマッピング

従業員にアサインされ、Zebra MotionWorks ソフトウェアを実行しているハンドヘルドコンピューティングデバイスをマッピングし、これらのデバイスを使用して接触者追跡用の近接ログを記録します。

始める前に

ハンドヘルドコンピューティングデバイスデータは、ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルに保存されます。このテーブルは、ServiceNow Store で入手可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされます。このアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Zebra MotionWorks ソフトウェアで使用する Excel スプレッドシートからハンドヘルドコンピューティングデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > ハンドヘルドデバイス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで、接触者追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

ハンドヘルドコンピューティングデバイスフォーム

フィールド	説明
名前	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを識別する一意の ID。
シリアル番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意のシリアル番号。
担当者	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを保有する従業員の名前。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ハンドヘルドコンピューティングデバイスと、それが割り当てられている従業員のマッピングが作成されます。

KINEXON 統合の設定

接触者追跡 を設定し、KINEXON SafeZone トレーシングシステムが診断要求で KINEXON ウェアラブルデバイスからのデータを使用できるようにします。このデータにより、KINEXON ウェアラブルデバイスを使用するユーザーのインタラクションと近接度に基づいて、感染の恐れのある接触者を特定できます。

始める前に
KINEXON SafeZone トレーシングシステムを正常に有効にするには、次の要件に注意してください。

- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチのインストール」を参照してください。
- 接触者追跡 のプライバシーに関する同意設定を設定する必要があります。詳細については、「接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone で管理される KINEXON ウェアラブルデバイスを使用する必要があります。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone ソフトウェアの [名前] 列にメールアドレスを設定する必要があります。メールアドレスは、KINEXON ユーザーを 接触者追跡 のユーザーと照合するために使用されます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プロパティ.
2. KINEXON SafeZone 統合に関連する 接触者追跡 プロパティ値を設定します。

KINEXON SafeZone 統合の 接触者追跡 プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへのログインと KINEXON データへのアクセスに使用される API エンドポイント。この API エンドポイントは、接触者追跡 に必要な情報を取得するためにも使用されます。デフォルトのエンドポイントをインスタンスのエンドポイントに置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者であるかどうかを決定するために必要な 2 台の KINEXON センサー間の最小接触期間 (秒)。クエリーでは、値がこの期間未満のレコードはすべて省略されます。デフォルト値は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINEXON センサー間でのすべての接触者の最小合計期間 (秒)。合計期間がこの値よりも短い場合、クエリーは 2 台のセン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	サー間でのすべての接触者レコードを省略します。デフォルト値は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定する 2 台の KINEXON センサー間の最大距離 (メートル)。クエリーでは、この距離を超える接触者のインスタンスは省略されます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と見なされるまでの、連続する任意の 2 つの接触インスタンス間で経過可能な期間 (秒) を決定します。デフォルト値は 15 です。

3. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > トレーシングシステム をクリックし、[**Kinexon SafeZone**] をクリックします。
4. トレーシングシステムを有効にします。
   a. [アクティブ] を選択します。
   b. [更新] をクリックします。
5. 組織内の KINEXON ウェアラブルデバイスを持つすべてのユーザーをプライバシーに関する同意対象者に追加します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[プライバシー対象者] をクリックします。
   b. ユーザーを対象者に追加します。
   対象者にユーザーを追加する方法の詳細については、「Add a Safe Workplace audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
   c. [更新] をクリックします。
6. sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを KINEXON ユーザーに割り当てて、ユーザーがプライバシーに関する同意にアクセスして完了できるようにします。
7. 組織のプライバシーに関する同意 OutReach を KINEXON ユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーに関する同意が必要な場所にいるユーザーは、潜伏期間中の接触者レコードを作成するためにプライバシーポリシーに同意する必要があります。場所が割り当てられていないユーザー、またはプライバシーに関する同意を必要としない場所にいるユーザーは、プライバシーに関する同意を送信する必要はありません。

タスクの結果
診断要求で KINEXON SafeZone トレーシングシステムを使用できるようになりました。診断要求を使用して潜伏期間中の接触者を特定する方法の詳細については、「感染した可能性のある接触者の特定」を参照してください。

仮想エージェント接触者追跡 の会話

接触者追跡 では、SMS を介して感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために、仮想エージェント の会話を提供します。

接触者追跡概要

仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が可能になります。用意されている 接触者追跡 用の感染会話トピックは、感染ケースタスクサーベイに基づいて感染の恐れのある接触者に質問します。接触追跡者は応答を使用して、感染の恐れのある接触者の健康状態を評価します。

接触者追跡 では SMS Outreach を使用して 仮想エージェント 会話を開始し、サーベイを開始します。感染ケースタスクサーベイ Outreach は、ユーザーが潜伏期間中の接触者としてケースタスクに追加されたときに自動的に送信できます。または、接触追跡者は、**[SMS** サーベイを送信] ボタンを選択して、ケースタスクの作業中に手動でサーベイを送信することもできます。サーベイを受信したユーザーは、SMS で返信できます。

組織では、感染会話トピックと感染ケースタスクサーベイをそのまま使用することも、カスタマイズすることもできます。たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加できます。

注:
カスタマイズを完了するには、両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。 仮想エージェント > デザイナー の感染ケースタスクサーベイ サーベイ管理 > サーベイを表示. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

- 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。
- サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、次の要件に注意してください。

- Twilio アカウントと電話番号。
- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーション。

  詳細については、「エマージェンシーアウトリーチのインストール」を参照してください。
- 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーション (sn_va_sms_twilio)。

  詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合の設定」を参照してください。

ユーザーが SMS を介した感染ケースタスクサーベイを完了するための次の要件に注意してください。

- 組織では、仮想エージェント をインストールし、SMS で使用するように設定する必要があります。
- 接触者追跡 の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式 (+18585551212など) である必要があります。
- ユーザーが SMS メッセージに返信する前に、接触者追跡 のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順と詳細については、「接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、サーベイに回答する前に、プライバシーに関する同意に同意する必要があります。

感染ケースタスクサーベイを **SMS** で自動的に送信する

アドミニストレーターは、感染ケースタスクサーベイを SMS 経由で自動的に送信できるように 接触者追跡 を設定できます。

始める前に

接触者追跡 の 仮想エージェント 会話を有効にするインストールとセットアップの要件を満たしていることを確認します。詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey を有効にして、ユーザーが潜伏期間中の接触者に追加されたときに感染ケースタスクサーベイが自動的に送信されるようにします。感染の恐れのある接触者は、SMS を介してサーベイに回答し、接触追跡者に健康状態のアセスメントを提供できます。

手順

1. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを設定します。
   a. 移動先 接触者追跡 > 管理 > プロパティ.
   b. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを [はい] に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. オプション: 感染の恐れのある接触者に送信されたサーベイの質問と回答を変更します。

   Example
   たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加します。

   a. でのエクスポージャー 仮想エージェント 会話トピックの更新 仮想エージェント > デザイナー.
   会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

   b. での感染ケースタスクサーベイの更新 サーベイ管理 > サーベイを表示.
   サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Trouble?

(Optional) カスタマイズを完了するには、両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。 仮想エージェント > デザイナー の感染ケースタスクサーベイ サーベイ管理 > サーベイを表示. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

タスクの結果
ケースタスクで感染の恐れのある接触者にユーザーを追加する場合：

- 感染の恐れのある接触者は、感染ケースタスクサーベイの対象者に自動的に追加されます。
- 感染ケースタスクサーベイ Outreach は SMS 通知を対象者に送信し、仮想エージェント は回答を処理し、サーベイを SMS 会話として実行します。
- サーベイ回答は、[asmt_metric_result] テーブルに保存されます。

接触者追跡 でのユーザーデータプライバシーの管理

接触者追跡 アプリケーションを使用すると、接触者追跡プロセス全体で収集されたデータの機密性が高いため、組織はすべてのユーザーのデータプライバシーを維持できます。

以下の 接触者追跡 機能は、組織がユーザーに対してデータプライバシーを強制適用するのに役立ちます。

ユーザーのプライバシーに関する同意

組織のプライバシーポリシーをユーザーに提供し、接触者追跡のためにデータを使用することに同意するか、反対することを可能にします。 プライバシーに関する同意要件を使用して、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求を確認できるようにします。

機密ケース

完全なプライバシー保護を必要とする感染したユーザーにケースを作成した場合にケースマネージャーがそのケースを機密扱いとしてマークすることができるようにします。機密ケースには、ケースマネージャーと、ウォッチリストに含まれているユーザーのみがアクセスできます。

データ保持

データを必要以上に維持するためのタイムラインを設定します。

組織は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、組織の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意

接触者追跡 アプリケーションを使用すると、 接触者追跡に対する同意を求める通知をユーザーに送信できます。ある場所に関して設定されたプライバシー設定と、プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答に基づいて、接触者追跡にユーザーデータを使用できます。

特定の場所に関してプライバシーに関する同意が必要かどうかを決定できます。ある場所がプライバシーに関する同意が不要な場所である場合、その場所に属するユーザーデータを自動的に接触者追跡に使用することができます。

ある場所がプライバシーに関する同意が必要な場所であり、ユーザーがデータの使用に同意していない場合、そのユーザーにフラグが設定されます。フラグが設定されると、接触者追跡に次の影響があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- これらのユーザーのケースを作成することはできますが、それらのための診断要求を実行できません。
- 影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための診断要求を作成することはできません。
- ユーザーが同意を拒否する前にそのユーザーに対して診断要求が作成された場合、診断要求を実行することはできません。
- 他の感染したユーザーの診断要求では、影響を受けるユーザーリストから同意していないユーザーが除外されます。ただし、影響を受けるユーザーに手動で追加することはできます。

プライバシーに関する同意要件により、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意書に記入し、接触者追跡のためにデータを使用することができます。

- 接触者追跡のためにデータを使用することに同意したユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。
- 接触者追跡のためにデータを使用することに同意しなかったユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Not Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。

重要:
ユーザーが同意を撤回する前に接触者追跡のために収集されたデータはシステムに残っています。そのデータはデータ保持設定に基づいて削除されます。

プライバシー同意の設定接触者追跡

アドミニストレーターとして、接触者追跡 のプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. 接触者追跡 に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加
2. 接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成
3. カスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルの作成
4. プライバシーの同意要求のメール通知を設定します
5. 接触者追跡 プライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信

要求に応じて エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、接触者追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. ユーザープライバシーに関する同意アウトリーチレコードを開きます。
3. [セーフワークプレイス対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してアウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。
5. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。
6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。
7. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。
8. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. 通知を送信するには、[スケジュール] をクリックします。
10. [予定スクリプト (Scheduled Script)] ポップアップウィンドウで、[今すぐ実行] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:

アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
接触者追跡 でのユーザープライバシーに関する同意のレビューにより、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

接触者追跡 のプライバシーに関する同意の要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡用のデータの使用に同意するかどうかを指定する応答を送信します。

始める前に
プライバシーポリシー要求に対する応答を送信するには、モバイル通知またはメールプッシュ通知を受信している必要があります。
ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

このタスクについて
通知に含まれているリンクをクリックして応答を送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > プライバシーに関する同意.
2. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

携帯電話からの 接触者追跡 のプライバシーに関する同意の送信

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡に自分のデータを使用することに同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

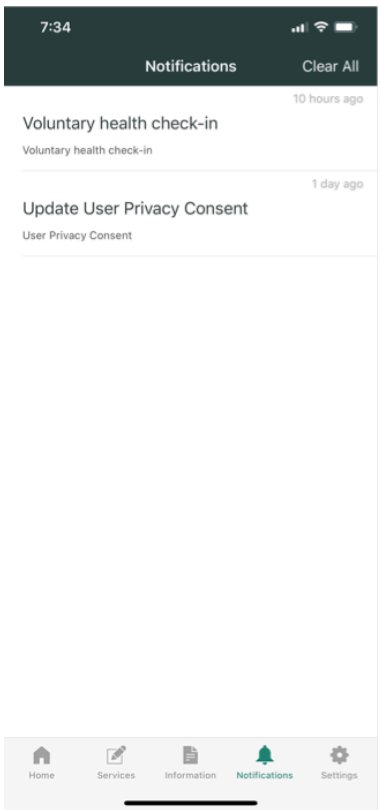
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

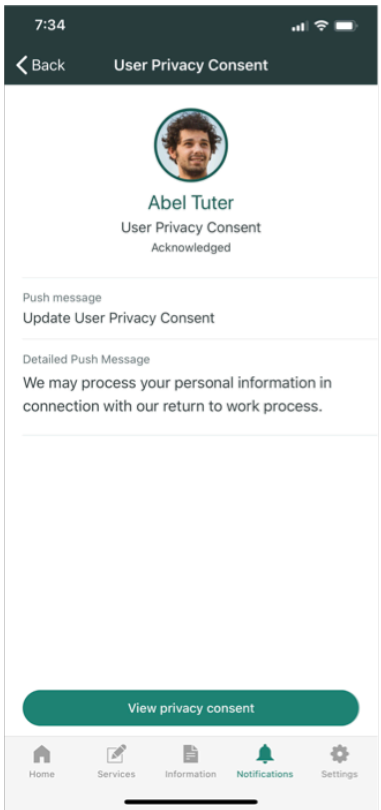
自動翻訳

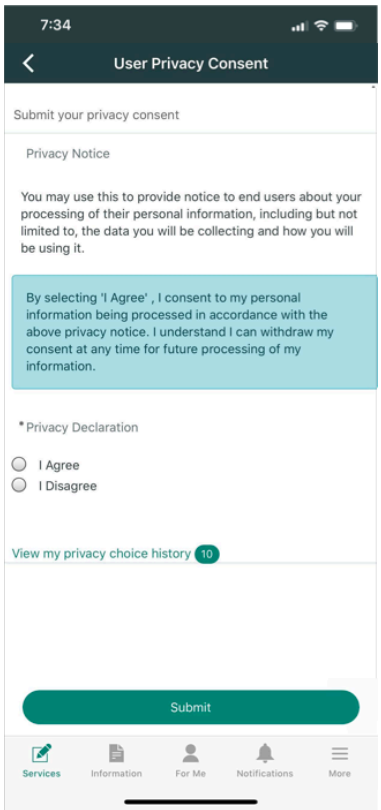
手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

> **注:**
> 以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。







タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

接触者追跡 でのユーザープライバシーに関する同意のレビュー

接触者追跡用にデータ使用の同意を求める通知に対して従業員が送信したユーザーのプライバシーに関する同意応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > ユーザーのプライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。
3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意している場合、の設定は [同意する] になります。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意していない場合、の設定は [同意しない] になります。
   - 以前に従業員がデータを使用していることに同意したが、後で同意を撤回した場合、の設定は [同意を取り消す] になります。
   - 従業員がまだ応答していない場合、の設定は [応答待ち] になります。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

   まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

ユーザーバッジデータの収集

接触者追跡 アプリケーションで、ユーザーバッジおよびバッジリーダーのデータを管理します。バッジスワイプデータをアプリケーションにインポートすることで、感染したユーザーと接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションでの診断要求の実行時に、このバッジスワイプデータを使用します。

バッジリーダーの詳細の追加

職場に設置されているすべてのバッジリーダーデバイスのエントリを作成し、建物、フロア、およびワークスペースへの従業員のアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて
Excel スプレッドシートからバッジリーダーデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジリーダー.
2. 新しいバッジリーダーデバイスの詳細を追加するには、[新規] をクリックするか、既存のバッジリーダーを選択して詳細を編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バッジリーダー] フォーム

フィールド	説明
名前	デバイスの名前。デバイスを識別しやすい名前を使用します。
有効	デバイスの機能または可用性のステータスをマークするためのオプション。バッジデバイスリーダーが機能していないか、削除されている場合は、このチェックボックスをオフにしてください。
ステータス	デバイスのステータス。デバイスが修理中であるか、問題がある場合は、このフィールドにステータスを入力できます。
デバイス識別子	デバイスの一意の ID。この値には、デバイスのハードウェア ID またはシリアル番号を使用できます。
簡単な説明	デバイスの簡単な説明。
フロア名	デバイスが施設に設置されている場所。
タイプ	デバイスがワークスペース、フロア、立入禁止区域、または建物出入り口の入口ポイントまたは出口ポイントに設置されているかどうかを確認する場合に入力します。

4. [送信] をクリックします。

ユーザーバッジの追加

従業員が職場のアクセスを制御された場所に出入りするときにバッジリーダーで使用するための、従業員にアサインされたユーザーバッジを追加します。これらのバッジは、建物の出入り口やフロア用にバッジリーダーで使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて

Excel スプレッドシートからユーザーバッジデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > ユーザーバッジ.
2. [新規] をクリックして、新しいユーザーバッジの詳細を追加するか、既存のユーザーバッジを選択して編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーバッジ] フォーム

フィールド	説明
有効	ユーザーバッジを有効としてマークするためのオプション。バッジリーダーを使用してスワイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プできるのは、有効なユーザーバッジのみです。
バッジ番号	一意のバッジ番号。
ユーザー	バッジを所有している従業員の名前。
施設コード	従業員とバッジの元の場所を識別するコード。

4. [送信] をクリックします。

Excel スプレッドシートからのバッジリーダーデータのインポート

Excel スプレッドシートからバッジアクセス登録テーブルにバッジリーダーデータをインポートします。

始める前に

すべてのユーザーバッジおよびバッジリーダーデータを追加してあることを確認します。

必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジアクセス登録.
2. [バッジデータをインポート] をクリックします。
3. [予定されているデータインポート] リストで、[バッジアクセス登録のスケジュール済みインポート **(Badge Access Register Scheduled Import)]** を開きます。
4. Excel ファイルを添付し、インポートセットテーブルにデータをロードします。
   a. [データソース] フィールドの横にあるプレビューアイコン (アイコン) をクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
   b. [データソース] フォームで、添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   c. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   d. [すべてをダウンロード] をクリックします。
   Excel ファイルはデータソースレコードに添付されています。
   e. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
   インポートされたデータは、新しいインポートセットテーブル、バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage] で利用できます。
5. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、バッジアクセス登録ステージテーブルからバッジアクセス登録テーブルにデータがロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ソース Excel ファイル内のレコードの数によっては、インポートされたデータがバッジアクセス登録テーブルで利用可能になるまでに時間がかかる場合があります。

6. オプション: 次の場所に移動して、データレコードがバッジアクセス登録テーブルにインポートされたことを確認します 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジアクセス登録.

関連情報

インポートセットを使用したデータのインポート

データインポートのスケジュール

接触者追跡 でのリスクスコアの収集

ウェアラブルデバイスや外部システムからのリスクスコアをインポートおよび監視することにより、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。

Devvio DevvTrace プラットフォームを統合することで、リスクスコアを使用して、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。スコアに基づいて、ケースを作成し、感染した可能性のあるユーザーまたは感染したユーザーを調査します。

Devvio DevvTrace プラットフォームは、サポートされているウェアラブルデバイスからデータを収集し、リスクスコアを生成します。接触者追跡 と Devvio API を使用して、Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] テーブルにデータをインポートします。このデータは、次の方法で使用できます。

- Devvio 統合のスケジュール済みジョブを使用して、Devvio ユーザーリスクレポートテーブルを毎日更新します。
- リスクスコアがリスクしきい値以上になると、ケースと作業メモを自動的に作成します。
- 毎日の傾向を分析するには、Devvio ユーザーレポートの毎日のリスクスコアを調べます。パフォーマンスアナリティクス で使用するインジケーターソースは、Devvio.Users.Risk.Report です。

Devvio 統合の設定

Devvio API を使用して、DevvTrace プラットフォームからリスクスコアをインポートするための 接触者追跡 プロパティを設定します。

始める前に

Devvio アドミンユーザー名とパスワードがあることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_admin または admin

このタスクについて

ServiceNow 接触者追跡 は DevvTrace プラットフォームと統合することで、職場での接触に基づいてユーザーリスクスコアを収集します。DevvTrace からのリスクスコアを活用するには、従業員はサポートされているウェアラブルデバイスを使用している必要があります。また、Devvio のアクセスポイントが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 管理 > プロパティ.
2. Devvio 統合に関連する 接触者追跡 プロパティ値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Devvio 統合の接触者追跡プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Devvio インスタンスへのログインと DevvTrace データへのアクセスに使用される API エンドポイント。
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	リスクレポートとスコアを取得するために使用される Devvio リスクレポート API エンドポイント。
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Devvio ケースを作成するためのリスクしきい値。デフォルト値は 90 です。 ○ リスクスコアがこの値以上で 100 未満の場合、健康状態は [調査中] に設定されます。 ○ リスクスコアが 100 の場合は、この値に関係なく、健康状態は [感染] に設定されます。

3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Devvio ユーザーリスクレポートは、毎日午前 0 時 (00:00) のインスタンス時刻に更新されます。リスクスコアが Devvio ケースの作成をトリガーすると、新しいケースが作成されます。これらのケースでは、報告されたソースは [ウェアラブル]に設定されます。ユーザーに未解決のケースがあり、そのリスクスコアがリスクしきい値以上の場合、ケースは更新され、作業メモが追加されます。

注:
未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] 以外の場合、作業メモは追加されますが、ソースは未変更のままになります。未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] の場合、健康状態が [調査中] または [感染] に更新され、作業メモが追加されます。ケースのソースは未変更のままになります。

Wi-Fi アクセスログデータの取得

接触者追跡 には以下のオプションがあります。

- Wi-Fi アクセスログをインポートするオプションを使用して、Microsoft Excel スプレッドシートから手動でデータをアップロードする
- 統合オプションを使用して、外部システムから Wi-Fi アクセスログを自動的に取得する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下のシステムとの統合を利用できます。

ミストシステムとの統合

ミストシステム API を使用して、Wi-Fi アクセスのログデータを Wi-Fi アクセス登録テーブルに自動的にインポートします。

Cisco DNA Spaces との統合

近接レポートを生成するか、アクセスデータをスプレッドシートにダウンロードしてからアップロードすることにより、Cisco DNA Spaces Wi-Fi アクセスデータを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

- Microsoft Excel スプレッドシート：Cisco DNA Spaces から近接レポートをダウンロードし、診断要求タスクでファイルを添付します。
- 近接レポート：Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、診断要求タスク番号を入力して近接レポートを生成します。Wi-Fi アクセスログを含む近接レポートが Wi-Fi アクセス登録テーブルに投稿されます。

  詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。

- Wi-Fi アクセスデータファイル：セキュア FTP サーバーから取得したファイルから、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに、Wi-Fi アクセスデータをインポートします。Cisco DNA Spaces システムは、Wi-Fi アクセスデータを含むこれらの生データファイルを、スケジュールされた時刻に毎日アップロードします。診断要求を実行して、感染した可能性がある従業員を特定するときに、これらのファイルからデータがインポートされます。

  注:
  特定の日付で SFTP サーバーから取得したファイルは、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに一度だけインポートされます。それ以降の診断要求では、テーブル内のデータを使用して、感染した可能性がある従業員のリストを生成します。

従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加

従業員にアサインされている Bluetooth LE 対応デバイスなどのウェアラブルデバイスを追加し、職場の Wi-Fi ネットワークに接続できるようにします。

始める前に

ウェアラブルデバイスデータはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。このテーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされています。CMDB CI クラスモデルアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認してください。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて

Excel スプレッドシートからウェアラブルデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > ウェアラブル.
2. [新規] をクリックして、新しいデバイスの詳細を追加するか、既存のデバイスを選択して編集します。
3. フォームで、接触者追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウェアラブルテクノロジーフォーム

フィールド	説明
名前	ウェアラブルデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ウェアラブルデバイスを識別する一意の ID。
担当者	デバイスを保有する従業員の名前。
カテゴリ	デバイスのカテゴリ。
MAC アドレス	デバイスの MAC アドレス。 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、このフィールドをウェアラブルフォームに追加します。

4. [送信] をクリックします。

組織の作成とサイトの読み込み

ミストシステムを使用して Wi-Fi アクセスログを収集する組織を作成します。組織を作成したら、スケジュール済みジョブを使用してサイトを読み込みます。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
組織内の各フロアは、サイトと見なすことができます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、複数の Wi-Fi アクセスポイントがある場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ミストシステム > 組織.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

組織フォーム

フィールド	説明
名前	組織の名前。
組織 ID	組織の一意の ID。組織 ID を取得するには、ネットワークアドミニストレーターロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。
有効	組織の可用性ステータスをマークするためのオプション。組織が削除された場合は、このチェックボックスをオフにします。
ベンダー	ミストシステム
API トークン	組織に対して生成された API トークン。API トークンを取得するには、ネットワークアドミニストレーターロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [サイトをロード] をクリックします。
組織のサイトがミストシステムからフェッチされ、[サイト] 関連リストに表示されます。その後、スケジュール済みジョブ (ミストサイトのロード) が設定された時間に実行され、各組織のサイトリストを更新します。

   [**BLE enabled**] オプションを選択すると、Bluetooth LE デバイスを使用して Wi-Fi ネットワークに接続しているすべてのユーザーを関連付けることで、Wi-Fi アクセスログから感染している可能性がある従業員を特定できます。サイトで BLE が有効な場合、[サイト] フォームの [有効な **BLE**] チェックボックスがオンになります。

Wi-Fi アクセスログ用に Cisco DNA Spaces 設定を構成する

Wi-Fi アクセスログ用に Cisco DNA Spaces 統合を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Cisco DNA Spaces から ServiceNow インスタンスに Wi-Fi アクセスデータを取得する場合、Cisco DNA Spaces との統合により、次の 2 つのオプションを使用できます。

- Cisco DNA Spaces ポータル経由で、近接レポートを生成してダウンロードするか、手動インポートで取得するするオプション
- セキュア FTP (SFTP) サーバー経由で、Wi-Fi アクセス生データファイルをインポートするオプションこれらのファイルは、スケジュールされた時刻に Cisco DNA Spaces から毎日アップロードされます。

使用するオプションを指定するには、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* システムプロパティを構成します。またオプションごとに、その他の設定を完了する必要があります。

手順

1. 近接レポートの Wi-Fi アクセスデータを使用するには、次の手順に従います。

   a. Cisco DNA Spaces の OAuth アプリケーションエンドポイントを作成し、クライアント ID とクライアントシークレットを Cisco と共有して、 Cisco 側で統合を完了します。

      [アプリケーションレジストリ] フォームで、地域に基づいて [リダイレクト **URL**] フィールドに次のコールバック URL を入力します。

      - アメリカ地域：https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
      - ヨーロッパ地域：https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

      OAuth アプリケーションエンドポイントおよびフォーム上のその他のフィールドの説明の作成の詳細については、「クライアントがインスタンスにアクセスするためのエンドポイントを作成する」を参照してください。

   b. Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、アプリケーションを登録して認証して、統合を完了します。

   c. *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* システムプロパティで、感染した従業員と関わった従業員を潜伏期間中である可能性として考慮する近接レベルを設定します。
   詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

   d. ベースシステム *DiagnosticTaskImportUtil* スクリプトインクルードを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

`DiagnosticTaskImportUtil` スクリプトインクルードでは、診断要求タスクの添付ファイルからデータソースを作成し、データを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

2. SFTP サーバーから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートされた Wi-Fi アクセスデータファイルを使用するようにシステムのプロパティを設定します。

   a. 移動先 接触者追跡 > 管理 > プロパティ.

   b. 次のシステムのプロパティを構成します。

   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

   これらのプロパティの詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

3. Cisco Wi-Fi デバイスが含まれているオフィスの場所を構成します。

   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.

   b. [場所の設定を生成] をクリックします。

   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから **[Cisco DNA Spaces** の使用] を選択します。

   d. [**OK**] をクリックします。
   [**Cisco DNA Spaces** の使用] 設定を使用しているすべての場所は、Cisco DNA Spaces の Wi-Fi アクセスデータを使用します。

次のタスク

COVID-19 などの条件に対して陽性として分類された従業員の Cisco Wi-Fi ネットワークがある場所からの Wi-Fi アクセスログを使用して、診断要求を実行します。Wi-Fi アクセスログには、感染した従業員と同じ Wi-Fi ネットワークを使用している感染の可能性がある従業員のリストが表示されます。診断要求の実行の詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。

Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート

Excel スプレッドシートの Wi-Fi アクセスログを Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.
2. **[Wi-Fi** アクセスデータをインポート] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、**[Wi-Fi** アクセス登録のスケジュール済みインポート]を開きます。
4. [データソース] フィールドで、 **Wi-Fi** アクセス登録データソースレコードを開きます。
   a. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   c. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
5. スケジュールされたインポートレコードに移動します。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   このプロセスはバックグラウンドで実行され、Wi-Fi アクセス登録ステージテーブルから Wi-Fi アクセス登録テーブルにデータをロードします。

   注:
   ソース Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが Wi-Fi アクセス登録テーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

7. オプション: に移動して、データレコードが Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートされたことを確認します 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.

ミストシステムからの **Wi-Fi** アクセスログを使用

ミストシステムからの Wi-Fi アクセスログを使用して、感染の恐れがある従業員を特定します。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
ServiceNow 接触者追跡外部アプリケーションである「ミストシステム」と統合し、組織の Wi-Fi アクセスログを収集して処理します。ミストシステムからアクセスログを利用するには、職場にミストアクセスポイントがインストールされている必要があります。

手順
1. 接触者追跡 Wi-Fi プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

   詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。
2. 接触者追跡 BLE プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされています。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。
>
> BLE 対応デバイスまたはその他のウェアラブルデバイスの追加の詳細については、「従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加」を参照してください 。

3. 組織を設定し、サイトを読み込みます。
   詳細については、「組織のセットアップとサイトの読み込み」を参照してください。
4. ミストシステムから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [ミスト統合を使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   すべての場所のアクセスログデータは、ミストシステムアクセスログファイルから取得されます。
5. 特定の場所について、ミストシステムログではなく手動で読み込まれたアクセスログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. [環境設定] 値を [手動ロードを使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。
6. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
   診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果
ミストシステムは、指定された開始日と終了日について、影響を受けたユーザーの MAC アドレスを識別します。MAC アドレスは、影響を受けた従業員がアクセスしたゾーンを識別します。これらのゾーンにアクセスした可能性のある、感染の恐れのある従業員が識別され、診断要求の関連リストに表示されるようになります。

インポートされた **Wi-Fi** アクセスログを使用

Wi-Fi アクセス登録テーブルに Wi-Fi アクセスログを手動でインポートすることで、感染の恐れのある従業員を特定します。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順
1. 接触者追跡 Wi-Fi プロパティを設定します。
   デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

2. 手動で読み込まれたアクセスログから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [手動ロードを使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   すべての場所のアクセスログデータは、手動読み込みされたアクセスログから取得されます。
3. 特定の場所について、手動で読み込まれたアクセスログではなくミストシステムログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. 設定値を [ミスト統合を使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。
4. Wi-Fi アクセスログを Excel スプレッドシートを使用して Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。
   詳細については、「Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート」を参照してください。
5. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
   診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員が、診断要求の関連リストに表示されるようになりました。

日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング

従業員が職場に復帰し始めたら、日次接触者ログを使用して、すべての従業員の衛生安全の促進に努めます。従業員がその日に接触した他の人のリストを送信してもらいます。その日の接触者ログを送信するようモバイルとメールのプッシュ通知を従業員に送信します。

日次接触者ログへの応答から応答した従業員を追跡します。応答していない従業員に日次接触者ログを提出するよう通知を再送信することができます。

接触者追跡 アプリケーションの従業員日次接触者ログは、エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションと連携します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

エマージェンシーアウトリーチ の sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、日次接触者ログの Outreach 通知を確認および変更できます。詳細については、「日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成」を参照してください。

アドミニストレーターは、Outreach 通知に関連付けられたスケジュールを変更し、通知が従業員に送信されるタイミングを設定できます。詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトの /sp 以外の URL サフィックスを使用してサービスポータルを使用している場合は、[日次ログ] フォームで同じものを更新すると、適切に機能します。また、同フォームをサービスカタログに関連付ける必要があります。サービスポータルの詳細については「ポータルの作成」を、サービスポータルのページナビゲーションについては「URL によるページナビゲーション」を参照してください。

日次接触者ログの **Outreach** 通知の送信

特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するように依頼する エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員にオンデマンドで送信します。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 管理 > 日次ログアラートをクリックし、[新規] をクリックします。
2. [セーフワークプレイス対象者] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - 対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
   - 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、[従業員健康診断データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
3. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このチェックボックスは、ServiceNow NowMobile アプリケーション画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合に有効になります。チェックボックスがアクティブである場合、プッシュ通知コンテンツが表示され、変更することができます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。
4. メッセージの内容を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
- プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。

5. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
6. 通知を送信するには、 [実行時間] をクリックします。
7. デフォルトモードを [なし] のままにし、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果
通知が選択された対象者に送信されます。

次のタスク
日次ログへの応答の確認により、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

職場でやり取りした接触者 のリストの送信

職場で接触した 人のリストを送信し、感染の恐れのある同僚と接触した可能性のあるオンサイトの従業員を組織が特定するために役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

このタスクについて
職場に復帰した人 に、職場で接触した従業員のリストを送信するようモバイルまたはメールのプッシュ通知が届きます。通知に記載されたリンクをクリックして、日次接触者ログを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 日次接触者ログ > 自分の日次連絡先.
2. [個人のリスト] フィールドで、自分がやり取りした従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
3. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
4. オプション: [連絡先詳細] リストで、追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
5. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

携帯電話からの日次接触者ログの送信

日次接触者ログを送信するようモバイルプッシュ通知を受信した場合、その日にやり取りした 人のリストを送信できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

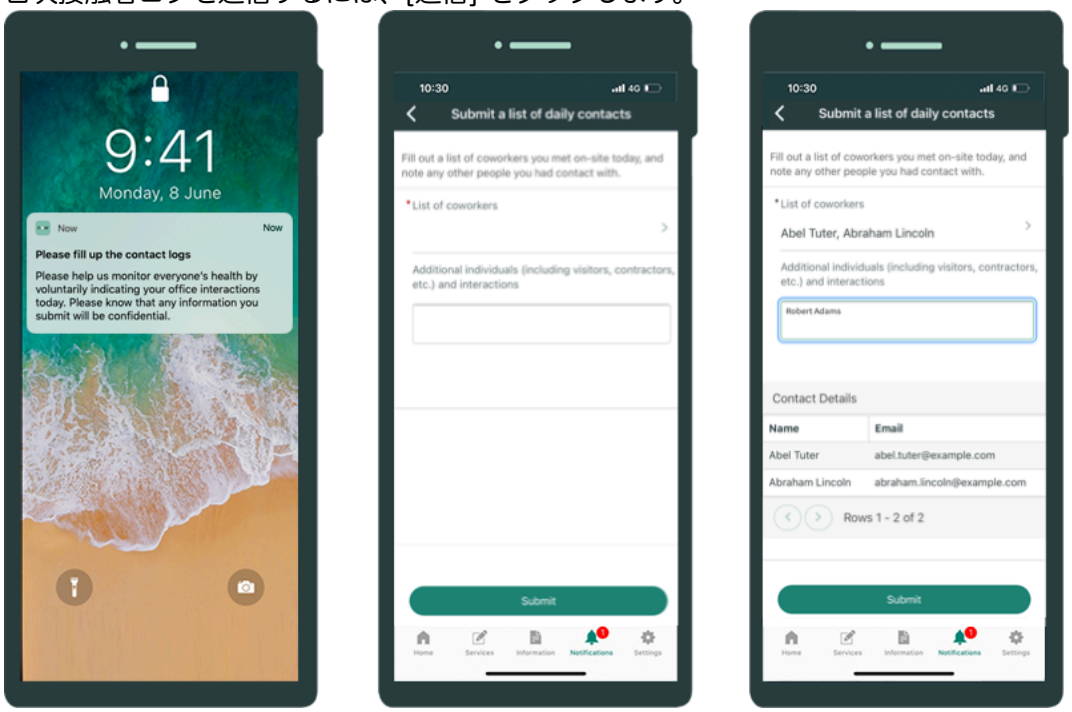
必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで、 [会った人を選択 **(Select People You Met)]** をタップします。
3. [個人のリスト] フィールドで、従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 (Contact Details)] リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
4. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
5. オプション: [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
6. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。
7. 日次接触者ログを送信するには、[送信] をタップします。



タスクの結果
通知に返信すると、応答のレコードが更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。日次接触者ログを管理しているスタッフのみが応答にアクセスできます。

日次ログへの応答の確認

職場でやり取りした接触者のリストを要求するプッシュ通知を受け取った従業員からの、日次接触者ログへの応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または sn_imt_tracing.admin

手順

移動先 すべて > 接触者追跡 > 日次接触者ログ > 連絡ログ.
通知への応答は、[日次ログの確認応答] リストに一覧表示されます。従業員は通知への応答として自分の日次接触者ログを送信するため、従業員のレコードは確認応答ステータスで更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員が応答すると、ステータスは [確認済み] になります。
- 従業員が応答していない場合、ステータスは [未確認] になります。

[通知数] フィールドには、応答していない従業員に通知が送信された回数が表示されます。応答していない従業員に対してのみ、再度通知を送信できます。

感染した可能性のある接触者をフォローアップするケースの管理

職場に復帰した従業員がある疾患 (例えば、COVID-19) に対して陽性と分類された場合、ケースマネージャーは感染した可能性のある接触者を特定し、フォローアップするためにケースを作成します。

感染した可能性のある接触者を特定するための診断要求の実行

診断要求は、オンサイトの、感染した従業員と接触した可能性があるすべての従業員のレポートを生成するうえで役立ちます。

感染症に罹患していることが確認された従業員がいる場合は、その名前をケースマネージャーに送信して、ケースを作成します。

注:
影響を受けた従業員のプライバシーを保護するために、ケースを機密情報として指定することができます。

ケース管理のプロセス

ケースマネージャーは、感染症に感染した可能性がある従業員のケースを設定します。

1. 感染した従業員のケースを作成します。
2. 診断要求を実行して、職場の場所、職場のシフトと予約、会議、従業員バッジスワイプデータ、Wi-Fi アクセスデータなど、さまざまなトレーシングシステムを通じて、すべての感染の可能性のある接触者を特定します。詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。
3. 感染した従業員との接触の可能性を告知するために、潜在的な接触者に Outreach 通知を送信します。
4. 感染した可能性のあるこれらの接触者にフォローアップするケースタスクを作成し、事前定義されたサーベイの質問を使用してそれらの人たちの健康状態を評価します。

自動ケース作成

自動ケース作成が機能するためには、Emergency Self Reportアプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「Emergency Self Report を設定」を参照してください。

Emergency Self Report アプリケーションの 自己レポートオプションを使用して、従業員が隔離中であるとレポートされた場合、 その従業員に対してケースが自動的に作成されます。自己レポート時に従業員についてのアクティブなケースがない場合にのみ、ケースが自動的に作成されます。

従業員にアクティブなケースがある場合、必要に応じて、ケースマネージャーが適切なアクションを実行するための作業メモがケースに追加されます。

従業員セルフレポートフローからの自動ケース作成は 接触者追跡 でインストールされます。接触者追跡アドミニストレーターは、フローデザイナー を使用して、ベースシステムフローを確認および設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

感染の恐れのある接触者を追加した際の自動ケースタスク作成

ケースマネージャーが感染の恐れのある接触者をケースに追加すると、ケースタスクが自動的に作成されます。デフォルトでは、これらのケースタスクは、そのケースマネージャーにアサインされ、ケースマネージャーはそれを接触追跡者にアサインして、従業員をフォローアップできます。

> **注:**
> ケースタスクの作成が自動的に行われるのは、*sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティがデフォルト設定の [はい] に設定されている場合のみです。

[感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)**] ワークフローは、接触者追跡 とともにインストールされます。接触者追跡アドミニストレーターは、フローデザイナーを使用して、ベースシステムフローを確認および変更できます。

感染の恐れのある接触者への **SMS Outreach** 配信の自動化

自動 SMS Outreach 配信を利用するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

ユーザーが感染の恐れのある接触者としてケースタスクに追加されると、感染ケースタスクサーベイの質問に回答するための SMS 通知が自動的に送信されます。

> **注:**
> SMS 通知は、*sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* が [はい] に設定されている場合にのみ自動的に送信されます。無効にすると (デフォルト設定)、**[SMS** サーベイを送信] ボタンをクリックして、ケースタスクの作業中に SMS サーベイを送信できます。

感染した可能性のある接触者の可視化

接触者追跡 はケース内の感染した可能性のある接触者を表示するためのインタラクティブな可視化機能を備えています。この可視化機能により、ケースマネージャーは 1 つのページで接触者追跡データを迅速に評価できます。感染した可能性のある接触者の視覚化機能には、次のオプションが用意されています。

- 感染の恐れのある接触者と感染ソースをグラフィカルに表示
- 次のレベルのエクスポージャーにドリルダウンして、影響を受ける従業員からの暴露の重大度を迅速に識別します
- 感染した可能性がある接触者のケースとタスクを作成および表示
- 感染の恐れのある接触者の調査のステータスを変更
- 感染源、感染のステータス、またはその両方によって表示をフィルタリング

ServiceNow セーフワークプレイスダッシュボード でケースメトリクスを表示

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間にわたって、次のデータの傾向を表示できます。

- アクティブなケースの数
- 感染の恐れのある接触者の数

詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特定の敷地または場所でアクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断するために、アラートタイプを設定することもできます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ」を参照してください。

感染した従業員のケースの作成

ケースマネージャーは、感染した従業員のケースを作成して、その感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別およびフォローアップします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

重要:
影響を受けた従業員には、1 つのアクティブなケースのみを指定できます。アクティブなケースがクローズまたはキャンセルされた場合にのみ、同じ従業員の新しいケースを作成できます。

イベントが Emergency Self Report アプリケーションがインストールされ、 自己レポートオプションを使用して従業員が検疫中であると報告すると、システムによってケースが自動的に作成されます。レポート時に従業員にアクティブなケースが存在する場合、そのケースに作業メモが追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォーム

フィールド	説明
報告者	感染した従業員の名前です。
ロケーション	感染した従業員がいる場所です。
報告日	その従業員が感染していると報告された日付です。
レポートソース	その従業員が感染しているとレポートしたソースです (健康診断、自己報告、場所、など)。
ケースマネージャー	このケースの対応をアサインされたユーザー。 sn_imt_tracing case_manager ロールを持つユーザーがリストされます。 **注:** 従業員が検疫中として自己報告したときにケースが自動的に作成された場合、ケースマネージャーフィールドは空になります。ケースマネージャーは、ケースを自分自身に、または他のケースマネージャーに割り当てることができます。ケースに対して作業できるのは、アサインされたケースマネージャーのみです。
ケース ステータス	ケースの現在のステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ケース開始日	ケースが作成された日付。
ケース終了日	ケースがクローズされた日付。
ウォッチリスト	このケースのステータスについて把握する必要がある他のユーザー。
機密	影響を受けたユーザーのプライバシーを保護するためにケースを機密保持するためのオプション。 機密ケースには、ケースマネージャと、[ウォッチリスト] フィールドに追加されているユーザーのみがアクセスできます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
感染した従業員のケースが作成されます。通知が有効になっている場合、ケースにアサインされたケースマネージャーにメールで通知が届きます。
デフォルトの健康ステータスが「infected (感染済み)」に設定されている報告対象者に対して、感染接触者レコードが作成されます。

感染の可能性のある接触者の可視化セクションが開きます。

次のような関連リストがケースに表示されます。

- 診断要求：影響を受けたすべての従業員を識別するための診断レポートを要求するために使用されます。
- 感染接触者: 健康状態についてフォローアップする感染の可能性のある接触者。
- ケースタスク: 感染の可能性のある各接触者のフォローアップを記録するために作成されたタスクのリスト。
- 注意：ケースに指定された期間中に、感染した従業員によって日次接触者ログで送信された個人の名前を含むメモ。ケースに終了日が指定されていない場合、ケースの開始日より後に感染した従業員によって送信されたすべての日次ログメモがリストに表示されます。

次のタスク
診断要求を実行し、感染した可能性のあるすべての従業員を特定して、フォローアップのためにケースに追加します。

[感染接触者] 関連リストから、感染の可能性のある接触者をケースに手動で追加することもできます。

あなたが持っている場合 セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールすると、敷地または場所の特定の期間におけるアクティブなケースと感染の可能性のある接触者の傾向をダッシュボードに表示できます。

感染した可能性のある接触者の特定

ケースマネージャーは診断要求を実行して、感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別します。

始める前に
診断要求機能は、エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションで利用できます。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. アサインされたケースのリストからケースを開きます。
3. 新しくアサインされたケースの場合は、[作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
4. 診断要求関連リストで、[新規] をクリックします。
   感染したユーザーの詳細が、ケースレコードのそれぞれのフィールドに事前に入力されています。
5. 診断要求フォームで、感染した従業員の診断要求を実行し、感染している可能性がある他の従業員を特定し、ケースに追加します。

   a. 1 つ以上のトレーシングシステムと日付範囲を選択します。

   b. [保存] をクリックします。

   c. [診断を実行] をクリックします。
   選択したのトレーシングシステムに基づいて、感染した可能性がある従業員が、[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストに表示されます。

   d. [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストからユーザーを選択し、[選択した行のアクション] リストの [ユーザーをケースに追加] オプションを選択します。

   診断要求の実行の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。
6. オプション: 診断によって識別された従業員以外の従業員が感染者であると知っている場合は、[感染者] リストで [新規] をクリックして、それらの従業員を感染の恐れのある接触者として追加します。

タスクの結果

[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストから選択したユーザーが、[ケース] フォームの [感染の恐れのある接触者] 関連リストに追加されます。
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks システムプロパティ設定によってケースタスクの自動作成が有効になっている場合 、ケースタスクは、ケースに追加した感染の恐れのある接触者ごとに作成されます。これらの自動作成ケースタスクは、デフォルトでケースマネージャーにアサインされます。ケースマネージャーは、[ケースタスク] 関連リストからそれらを接触追跡者にアサインできます。

注:
ケースに追加された感染の可能性のある従業員にアクティブなケースがある場合、現時点の感染接触者レコードの従業員の健康ステータスは、アクティブなケースの対応する感染接触者レコードから自動的に設定されます。

公開されている可能性がある連絡先も、[公開済み連絡先] の [ビジュアライゼーション] セクションにあります。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、感染の恐れがある接触者の衛生安全に関する要件が有効になっている場合、これらの感染の恐れがある従業員に対して、要件ステータスを「Not Cleared」としてレコードが作成されます。

次のタスク
ケースの潜在的な接触者への通知の送信。

ケースタスクの自動作成が無効になっている場合は、感染した接触者ごとにケースタスクを作成します。

ケースの潜在的な接触者への通知の送信

ケースマネージャーとして、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、接触した可能性がある従業員に Outreach 通知を送信します。

始める前に
ケースの潜在的な接触者に送信できる Outreach 通知をアドミニストレーターが作成したことを確認してください。Outreach 通知を作成するには、ServiceNow エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールしてアクティブにする必要があります。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、潜在的な接触者に通知を送信します。
3. [感染接触者] 関連リストで、通知を送信する従業員を選択します。
   接触者には、必要に応じて複数回通知を送信できます。
4. [選択した行のアクション] リストで、[接触告知を送信] を選択します。
5. [接触告知の送信 (Send Exposure Notice)] ダイアログボックスで、Outreach 通知を選択し、[送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した接触者にメール通知が送信されます。潜在的な接触者リストで、選択された接触者の [通知の送信日 **(Notice sent date)**] 列は、現在の日付に更新されます。

通知を確認するには、次の場所に移動します。 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 Outreach 通知を開きます。

次のタスク
感染の恐れのある接触者ごとにケースタスクを作成します。

感染の恐れのある従業員をフォローアップするケースタスクの作成

ケースマネージャーは、感染した可能性のある従業員のケースタスクを作成します。それらの従業員をフォローアップして健康状態を評価する接触追跡者にこれらのタスクをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて
デフォルトで有効の *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティと [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)**] ワークフローは、感染の恐れのある従業員がケースに追加されると、ケースタスクを自動的に作成します。アドミニストレーターがこのプロパティを [いいえ] に設定している場合は、感染の恐れのある従業員のケースタスクをケースに追加する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、感染の可能性がある接触者のケースタスクを作成します。
3. [感染接触者] 関連リストで、ケースタスクを作成する従業員を選択します。
4. [選択した行のアクション] リストで、[タスクを作成] を選択します。
   選択した感染接触者のタスクが作成され、[ケースタスク] 関連リストで利用可能になります。感染接触者リストにないユーザーのケースタスクを追加するには、[ケースタスク] 関連リストで [新規] をクリックします。タスクの作成後、[感染接触者] 関連リストにユーザーが追加されます。
5. [ケースタスク] 関連リストで、次のフィールドを更新します:
   a. [期日 **(Due date)]** フィールドをダブルクリックして、タスクを完了する必要がある日付を選択します。
   b. [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドをダブルクリックして、タスクを担当するユーザーを選択します。

      通知が有効になっている場合、接触追跡者にメールで通知が届きます。

   注:
   リストの複数のタスクを更新するには、フィールド内をクリックし、Shift キーを押しながら下矢印キーまたは上矢印キーを押します。Enter キーを押してリストエディターを開き、適切な値を入力します。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員の健康状態をフォローアップするためにケースタスクが作成され、接触追跡者にアサインされます。

次のタスク
接触追跡者は、感染の恐れのある接触者をフォローアップして健康状態を確認することで、 タスクの作業を開始できます。

感染した可能性のある接触者のフォローアップ

ケースタスクの所有者は、感染した可能性のあるユーザーに連絡して、事前定義された指示とサーベイの質問を使用して健康状態をフォローアップします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.contact_tracer

このタスクについて
ケースマネージャーは接触追跡者向けに、感染の恐れのあるユーザーをフォローアップする場合に使用する指示 (フォローアップの頻度など) を定義します。接触追跡者はこれらの指示に従って、アサインされたタスクの作業を行います。
感染ケースタスクサーベイは、接触追跡者が感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために利用できます。アドミニストレーターはそのサーベイを確認して変更できます。詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > ケースタスク.
2. リストからタスクを開きます。
3. 新しくアサインされたタスクの作業を開始するには、[作業を開始 **(Start Work)]** をクリックします。
   ケースタスクのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 次のいずれかの方法で、[ユーザー] フィールドで指定された感染の恐れのあるユーザーをフォローアップします。
   - [サーベイを実施] をクリックし、サーベイで指定された質問を電話またはメールを送信して行うことで、ユーザーに連絡します。
   - **[SMS** サーベイを送信] をクリックし、SMS でサーベイを送信することで、ユーザーが SMS で回答できるようにします (利用可能な場合)。

     注:
     SMS Outreach 配信を完了するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

   各フォローアップの結果が、[サーベイ結果] 関連リストに追加されます。

   注:
   これらのフォローアップ結果は、ケースタスクを担当している接触者担当連絡員、ケースマネージャー、および接触者追跡アドミンのみが表示できます。

5. 必要な数のフォローアップを完了したら、感染の恐れのある接触者の最終的な健康状態を [結果] フィールドで更新します。
   - 感染の恐れのある接触者が疾患の陽性症状を報告した場合は、[感染] を選択します。
   - 感染の恐れのある接触者が正常な状態を報告した場合は、[クリアー] を選択します。

   注:
   いずれかのアイテムが変更されると、感染の恐れのある接触者の健康状態と [結果] フィールドが更新されます。感染の恐れのある接触者に対して複数の未解決ケースタスクが存在する場合、最後に変更したケースタスクの結果に一致するように、すべてのタスクの健康状態が更新されます。

6. [タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
ケースタスクがクローズされます。通知が有効になっている場合、ケースマネージャーにメールで通知が届きます。

次のタスク
ケースマネージャーは解決したタスクをレビューし、結果値に従って感染したユーザーの健康ステータスを更新できます。

注:
ケースマネージャーは、ユーザーに対してアクティブなケースがない場合にのみ、感染接触者の健康ステータスを更新できます。

従業員レディネスコア がインストール済みで、感染の恐れのある接触者の要件が有効になっている場合、ユーザーの衛生安全に関する要件ステータスも更新されます。

ケースのすべてのケースタスクがクローズされた後、ケースマネージャーはケースをクローズできます。

接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理

ケースの接触者追跡の可視化では、影響を受けるユーザーと感染の恐れのある接触者をグラフィック表示します。

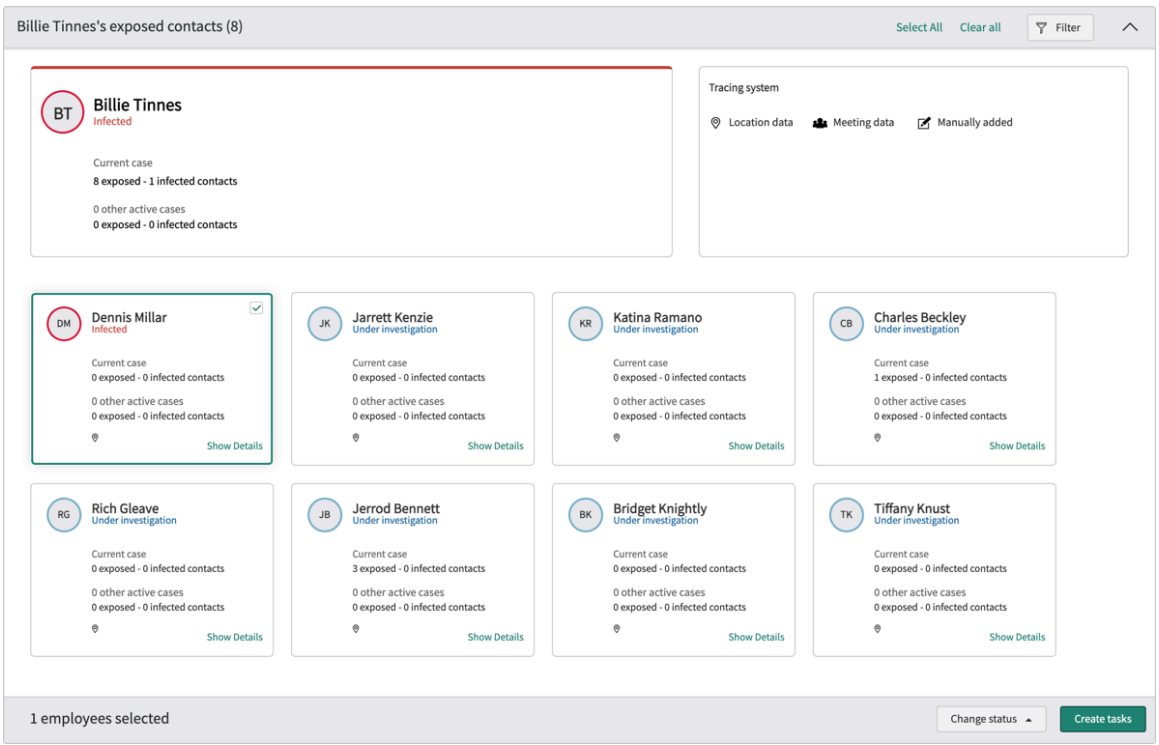
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡の可視化について

ケースフォームで利用可能な接触者追跡可視化機能では、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいた複数のオプションを選択できます。ケースの処理中に、ケースマネージャーはこの可視化機能を使用して、ケースに追加されたすべての感染の恐れのある接触者、そのステータス、次の 2 レベルの潜在的な感染へのドリルダウン を表示し、必要に応じて行動を取ることができます。

接触者追跡の可視化



各カードは、感染したユーザーから感染した可能性がある、感染の恐れのある接触者を表しています。ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数（ユーザーが報告者である場合）、およびユーザーが含まれる他のアクティブなケースにおける合計人数を確認できます。

注:
他のアクティブなケースにおける合計人数には、ユーザーの現在のケースにおける人数は含まれません。

たとえば、サンプル従業員のケースとして従業員 A を考えてみましょう。従業員 A には感染の恐れのある接触者が 5 人いて、そのうちの 1 人が感染しています。従業員 A の感染の恐れのある接触者のうちの 1 人である従業員 B には、現在のケースから感染の恐れのある接触者が 3 人います。従業員 B の接触者は誰も感染していません。従業員 B は、他の 2 つのケースで感染の恐れのある接触者でもあります。従業員 B のカードには、これらのケースで感染の恐れのある接触者の合計人数と感染者数が示されます。

感染の恐れのある接触者の現在のケースの詳細を確認するには、[詳細を表示] をクリックします。接触者が感染の恐れのある接触者として含まれているケースに移動するには、[他のアクティブなケース] をクリックします。

ヒント:
フィルターオプションを使用して、ステータスや感染源など、フィルタ済みカードリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャート化オプション

カードを選択すると、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいて、カードのさまざまなオプションが表示されます。

複数の感染の可能性がある接触者に対して、一度にケースタスクの健康ステータスを変更したり、ケースタスクを作成したりすることができます。[すべて選択] をクリックすると、すべてのカードが選択されます。また、カードをポイントし、チェックボックスをオンにして、いくつかのカードを選択できます。感染の恐れのある接触者の健康状態を更新すると、感染の恐れのある接触者として含まれるすべての未解決ケースタスクで、健康状態と結果が更新されます。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション

感染者の状態	カードで利用可能なオプション
調査中 ユーザーは健康状態について連絡を受けています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースを作成します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。
感染 ユーザーは、COVID-19 などの感染状態が陽性であると分類されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ケースがすでに作成されている場合は、ケースを表示します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。 • ステータスを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション (続く)

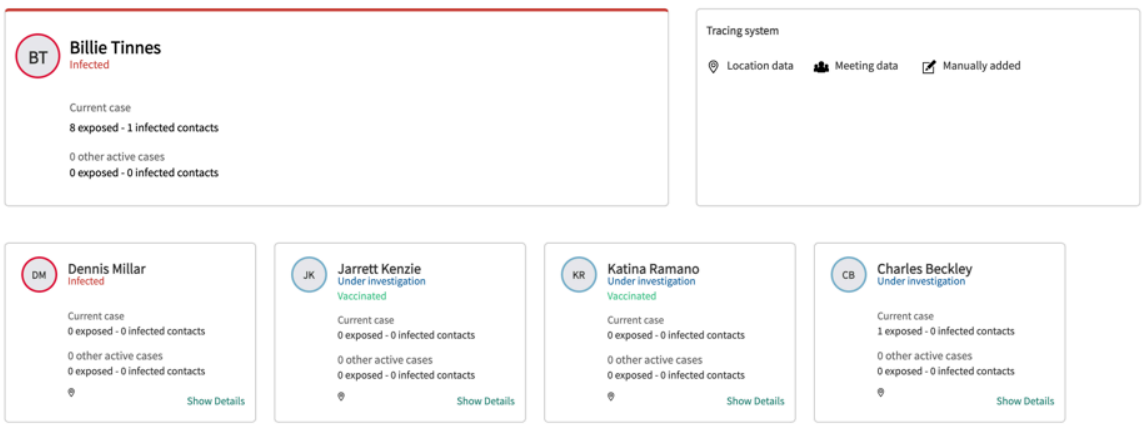
感染者の状態	カードで利用可能なオプション
クリアー ユーザーは安全であると報告されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ステータスを変更します。

接触者追跡の可視化機能のワクチン接種ステータス

接触者追跡 および ワクチン接種ステータス アプリケーションを備えた組織は、[潜伏期間中の接触者] リストおよび接触者追跡の可視化でワクチン接種ステータスを表示できます。カードの [ワクチン接種済み] ラベルは、ユーザーがワクチン接種済みであることを示します。

詳細については、「ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定」を参照してください。

感染した可能性がある接触者とワクチン接種ステータス



接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能

機能	説明
ワクチン接種ステータス	ワクチン接種ステータス の sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには、次のように表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

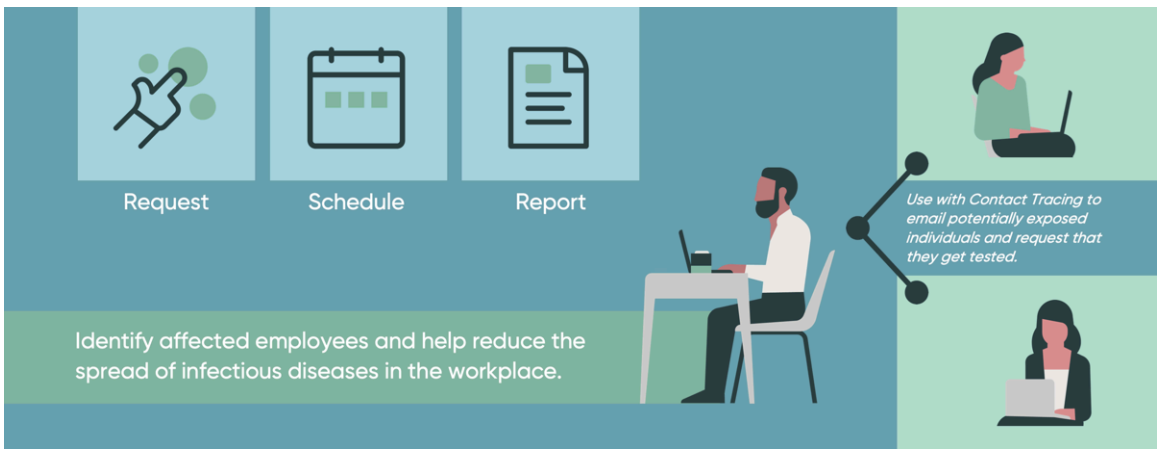
接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能 (続く)

機能	説明
	• [ワクチン接種済み] ステータス。ワクチン接種済み接触者に表示されます。 • [ワクチン接種済み] 列が [潜伏期間中の接触者] リストに表示されます。値は **True** または **False** です。
ワクチン接種フィルター	sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーは、ワクチン接種ステータスに基づいて感染の恐れのある接触者をフィルタリングできます。接触者追跡の視覚化で、[フィルター] をクリックします。[ワクチン接種済み] チェックボックスをオンにすると、ワクチン接種済みでない接触者が非表示になります。チェックボックスをオフにすると、フィルターが削除され、すべての接触者が表示されます。 **注:** [ワクチン接種済み] フィルターは、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持たないケースマネージャーに表示されますが、ワクチン接種データは表示されません。このチェックボックスを (ロールなしで) オンにすると、すべての接触者が非表示になります。ユーザーにワクチン接種ステータスを表示するために必要な権限がないため、すべての接触者がワクチン接種済みでないかのようになります。

自動翻訳

衛生安全テスト

ユーザーの健康検査プロセスを合理化し、組織は職場での感染症の蔓延を減らすことができます。



ServiceNow® 衛生安全テスト アプリケーションは、従業員の健康検査プロセスを合理化して感染したユーザーを特定し、職場での感染症の蔓延を減らすことができます。このアプリケーションは、法的に義務付けられている場合、または許可されている場合に、組織に次の 2 つのオプションを提供します。ユーザーに検査を要求するか、COVID-19 などの感染症への曝露の可能性が通知されたと

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

きに、ユーザーがオプションの健康検査を要求できるようにします。ユーザーは、検査タイプや希望する検査日時と場所など、健康検査の設定を送信できます。アドミニストレーターは、従業員リクエストフォームを使用して、テストの可否やスケジュールを調整できます。健康検査の完了後、ユーザーは、衛生安全テスト を使用して、組織の衛生安全の要件を満たす検査結果を提出し、職場に安全に復帰できることを証明できます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

衛生安全テスト は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

衛生安全テスト のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全テスト をインストールできます。

始める前に

衛生安全テスト には、ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションが必要です。

必要に応じて、ServiceNow® 接触者追跡 アプリケーションをインストールして、接触者追跡ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知を送信することもできます。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。

必要に応じて、ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile アプリケーションをインストールして、Now Mobile アプリに [**Health**] タブを追加すると、そこから従業員が検査を要求したり、検査結果を報告したりできます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 衛生安全テストを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

衛生安全テスト とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 衛生安全テスト とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
衛生安全テスト admin [sn_imt_health_test.admin]	衛生安全テスト アプリケーション固有のアドミン。 **重要:** デフォルトでは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに sn_imt_health_test.admin ロールが含まれています。sn_imt_health_test.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、admin ロールから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	sn_imt_health_test.testing_admin
健康検査マネージャー [sn_imt_health_test.testing_admin]	健康検査の要求、結果、プロバイダー、および検査タイプを表示および管理できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プロバイダー [sn_imt_health_test_provider]	組織が COVID-19 診断テストに使用する医療プロバイダー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
検査要求 [sn_imt_health_test_request]	ユーザーによって送信された検査要求。ユーザーは [自分の検査要求] で各自の検査要求を確認できます。
テスト結果 [sn_imt_health_test_result]	ユーザーによって送信された検査結果。ユーザーは [自分の検査結果] で各自の検査結果を確認できます。組織で有効になっている場合、マネージャーは [自分の従業員の検査結果] で直属の部下の検査結果を確認できます。 詳細については、「Configure Health and Safety Testing (衛生安全テストの構成)」を参照してください。
検査タイプ [sn_imt_health_test_type]	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

衛生安全テスト の構成

すべての構成タスクを完了し、衛生安全テスト が会社に合わせて正しく設定されていることを確認します。

衛生安全テスト プロパティの設定

衛生安全テスト プロパティを設定し、健康検査データのデータ保持期間を定義し、接触の可能性がある個人に対するメールを有効または無効にします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_health_test.admin

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
衛生安全テストデータ保持期間 (日数)。 [sn_imt_health_test.data_retention_period]	COVID-19 診断テスト要求と結 タが自動的に削除されるまでの ムで利用可能な日数を設定しま *Retention Job for Healt* *Safety Testing* のスケジュ ジョブが毎日実行され、指定さ 間を過ぎたレコードは削除され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: 従業員の検査結果が削除さ 衛生安全の要件ステータス フォルトステータスの [検 充足] にリセットされます 接触者追跡ケースの接触の ある個人である場合、従業 安全要件ステータスは、[性の検査結果を送信するま 完了 **(Not Cleared)**」にリ れます。衛生安全要件の詳 ては、「従業員の安全衛生 参照してください。
感染している可能性がある個人に、検査要求の送信を求めるメールを送信します。 [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	有効にすると、接触者追跡ケー 可能性がある従業員にメール通 れ、健康ステータスが [調査中 す。この通知は、接触の可能性 知らせ、検査を要求するための 供します。
衛生安全テストには、国固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	衛生安全テスト に対して国固有 保持ポリシーを使用するには、 パティを有効にします。有効に コードがユーザーの場所のデー シーと比較され、レコードが保 間が決定されます。 たとえば、ある国には 90 日間 があり、別の国には 120 日間 があります。 国固有のポリシーがない場合、 のデフォルト値は、[衛生安全テ タ保持期間 (日数) **(Health and** **Testing data retention period** プロパティの値です。このプロ デフォルトでは無効になってい
検査結果が陽性の場合、作業メモにメッセージが自動作成されます。 [sn_imt_health_test.positive_result_message]	作業メモに自動的に生成される を作成し、テスト結果が陽性の ザーが読むことができるように 己隔離や、テストが陽性であっ 族への通知に関するアドバイス
アドミニストレーターが添付ファイルにアクセスできないようにします。 [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	ワクチン接種報告のためにユー した添付ファイルが、スコープ たアドミンのみに表示されるよ は、このプロパティを有効にし により、システムアドミニスト はこれらの添付ファイルが表示 ります。このプロパティは、デ は無効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
マネージャーが検診結果を更新できるようになります (Allow managers the ability to update health test results) [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	このプロパティを有効にすると 属の部下のレポート済み検診を 認ポータルでレビューおよび更 る機能がすべてのマネージャー 供されます。すべてのマネージ には、承認ポータルマネージャ [sn_imt_core.approval_porta ロールが割り当てられます。こ ティは、デフォルトでは無効に す。 注: このプロパティが有効にな い場合、マネージャーはテ テーブルの従業員レコード スできます。

3. [保存] をクリックします。

衛生安全テスト に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるように 衛生安全テスト のデータ保持設定を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[衛生安全テストデータ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティは、COVID-19 診断テスト要求と結果が自動的に削除されるまでの日数を設定します。 *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`* のスケジュール済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

[衛生安全テストに国固有のデータ保持ポリシーを使用します **(Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing)]** プロパティを有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順
1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > プロパティ.
2. [*`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`*] を **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. 衛生安全テスト に対する場所についてのポリシーを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > データ保持.

b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
デフォルトの日数は、[衛生安全テストデータ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティの値に基づいています。

5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保持期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果

Data Retention Job for Health and Safety Testing daily のスケジュール済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータで COVID-19 診断テスト要求および結果が保持または削除されます。

COVID-19 テストプロバイダーの追加

会社が使用する COVID-19 診断テストプロバイダーのリストを作成し、従業員の検査をスケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_health_test.testing_admi

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
会社	COVID-19 診断テストを提供している会社。
サポートされるテストタイプ	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

従業員が検査要求を送信したときに、プロバイダーのリストを使用して、従業員が希望する検査タイプと場所に応じて検査をスケジュールします。

接触の可能性があるユーザーへの通知のカスタマイズ

接触の可能性があるユーザーに送信される通知メールを変更し、会社に合わせて通知をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin and sn_imt_health_test.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
接触者追跡ケースの接触の可能性がある従業員に、[接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**]の通知が送信され、健康ステータスが [調査中] になります。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。通知は、*sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* プロパティが有効になっている場合のみ使用されます。

デフォルトでは、通知には ServiceNow® のバナーとプレースホルダー署名が使用されます。会社のロゴと署名を使用するように通知を更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**] 通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   ヒント:
   メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、template.print(util.getEmailCompanyLogo()); のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、[[次のアウトリーチステップ] が想定されています (You can expect [these next outreach steps])]の部分を、従業員に知らせたい次のステップで置き換えます。
9. [スクリプト] フィールドで、[サイト安全チーム (The Site Safety Team)] の署名をお好みの署名で置き換えます。
10. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
11. [更新] をクリックします。
12. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

衛生安全テスト に対するプライバシーに関する同意の設定

会社に衛生安全テストデータを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
ユーザーがプライバシーポリシーに同意しない限り、診断データを要求または報告することはできません。ユーザーは、sn_imt_core.privacy_consent_user のロールも必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[同意テンプレートのテスト] をクリックします。
   b. プレースホルダーテキストに会社の名前と連絡先情報を入力してください。
   c. [更新] をクリックします。
2. 診断テスト結果を要求およびレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. インスタンス内の場所に対する場所に基づくプライバシー構成を生成します。
4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、[**Health and Safety Testing Diagnostic Test Placeholder** (衛生安全テスト診断テストプレースホルダー)] アウトリーチをクリックします。
   このアウトリーチは、衛生安全テスト診断テストプレースホルダー対象者レコードとテスト同意テンプレートを使用するように事前設定されています。
   b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
   詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。
   c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。
   有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。
   d. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、診断テストの結果を要求および報告できます。テストを要求しようとしているユーザーは、約 10 分ごとに、衛生安全テスト診断テストプレースホルダー対象者レコードに自動的に追加されます。これらのユーザーは、その頃に通知も受信します。

COVID-19 診断テストの要求

接触の可能性がある場合、症状がある場合、または別の理由で検査を希望する場合は、COVID-19 診断テストを要求します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
COVID-19 診断テストを要求する場合は、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > **COVID-19** 診断テストの設定.

> **注:**
> Now Mobileアプリでテストを要求するには、 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テストの設定.

2. フォームのフィールドに入力します。

[COVID-19 診断検査を設定] フォーム

フィールド	説明
優先検査タイプ	受けたい COVID-19 診断テストのタイプ。
優先検査日時	COVID-19 診断テストを受けたい日付と時刻。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。
自分の近くのプロバイダーを使用してください (住所または市区町村を入力してください)	住所または市区町村。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。 会社の健康検査マネージャーが、この住所を使用して、最寄りの検査プロバイダーを検索します。
検査の理由	COVID-19 診断テストを要求している理由。オプションは、[症状がある]、[潜伏期間中である可能性]、[答えたくない]、[その他] です。
出荷先	検査キットの配送先住所。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [自己管理] を選択した場合のみ表示されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
会社の健康検査マネージャーが、要求を使用して COVID-19 診断テストをスケジュールします。会社または検査プロバイダーから、検査に関する指示と情報が記載されたメールが届きます。

次のタスク
検査結果を受信したら、会社に結果を報告することを選択できます。手順については、「COVID-19 診断テスト結果の報告」を参照してください。

COVID-19 診断テスト結果の報告

会社に健康状態を更新したい場合は、COVID-19 診断テスト結果を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
COVID-19 診断テストの結果を報告できるようにするには、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > **COVID-19** 診断テスト結果の報告.

   注:
   Now Mobileアプリでテスト結果を報告するには、 健全性 > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テスト結果の報告. [健康] タブが表示されない場合は、[その他] で [**COVID-19** 検査] を探してください。

2. フォームのフィールドに入力します。

   [COVID-19 診断テスト結果を報告] フォーム

フィールド	説明
関連検査要求	検査をスケジュールするために送信した検査要求。
テスト結果	自分の検査結果。オプションは、[陽性]、[陰性]、[未確定] です。
結果を受領した日付	テスト結果を受信した日付。

3. [送信] をクリックします。

検診結果のレビュー

最近報告された COVID-19 診断テスト結果をレビューする場合、または検診に添付ファイルを追加する場合は、以前の検診結果にアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > 衛生安全テスト > 自分のテスト結果.
2. 変更またはレビューするテスト結果を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - テスト結果などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     注:
     添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、テスト結果のリストに戻ります。

ユーザーの **COVID-19** テスト結果の確認

ユーザーから報告された COVID-19 テスト結果を 従業員レディネスコア 承認ポータルで確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「Install Health and Safety Testing (衛生安全テストのインストール)」を参照してください。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「Install Vaccination Status (ワクチン接種ステータスのインストール)」を参照してください。

sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の COVID-19 テストをレビューおよび検証できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、テスト結果を確認できるように承認ポータルへのアクセス権を付与します。

詳細については、「Set up Health and Safety Testing properties (衛生安全テストのプロパティの設定)」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

マネージャーは直属の部下の COVID-19 テスト結果のみを確認できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーのテスト結果を確認できます。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 検診を承認または拒否するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、検診モーダルと添付ファイルに含まれる情報を確認します。

検診モーダル

フィールド	説明
検査評価結果	検診評価のステータス。
関連検査要求	検診が関連付けられている検査要求レコード。
テスト結果	陽性または陰性などの検査結果。
結果を受領した日付	検査結果を受領した日付。
COVID 検査結果の検証者 (COVID test result verified by)	COVID-19 検査結果を検証した担当者。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
6. ユーザーの検診結果を承認または却下します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーの検診結果を承認するには、[承認] を選択します。
- ユーザーの検診結果を拒否するには、[拒否] を選択します。

7. [検証] をクリックして、ユーザーの検査結果を検証します。

タスクの結果

- レコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動されます。
- ユーザーの検査結果レコードの **[COVID** 検査結果の検証者 **(COVID test result verified by)]** フィールドが自分の名前で更新され、結果を自分で検証したことを確認します。
- ユーザーのワクチンプロファイルでは、[最新の **COVID** 検査結果が検証されました] オプションが選択されています。

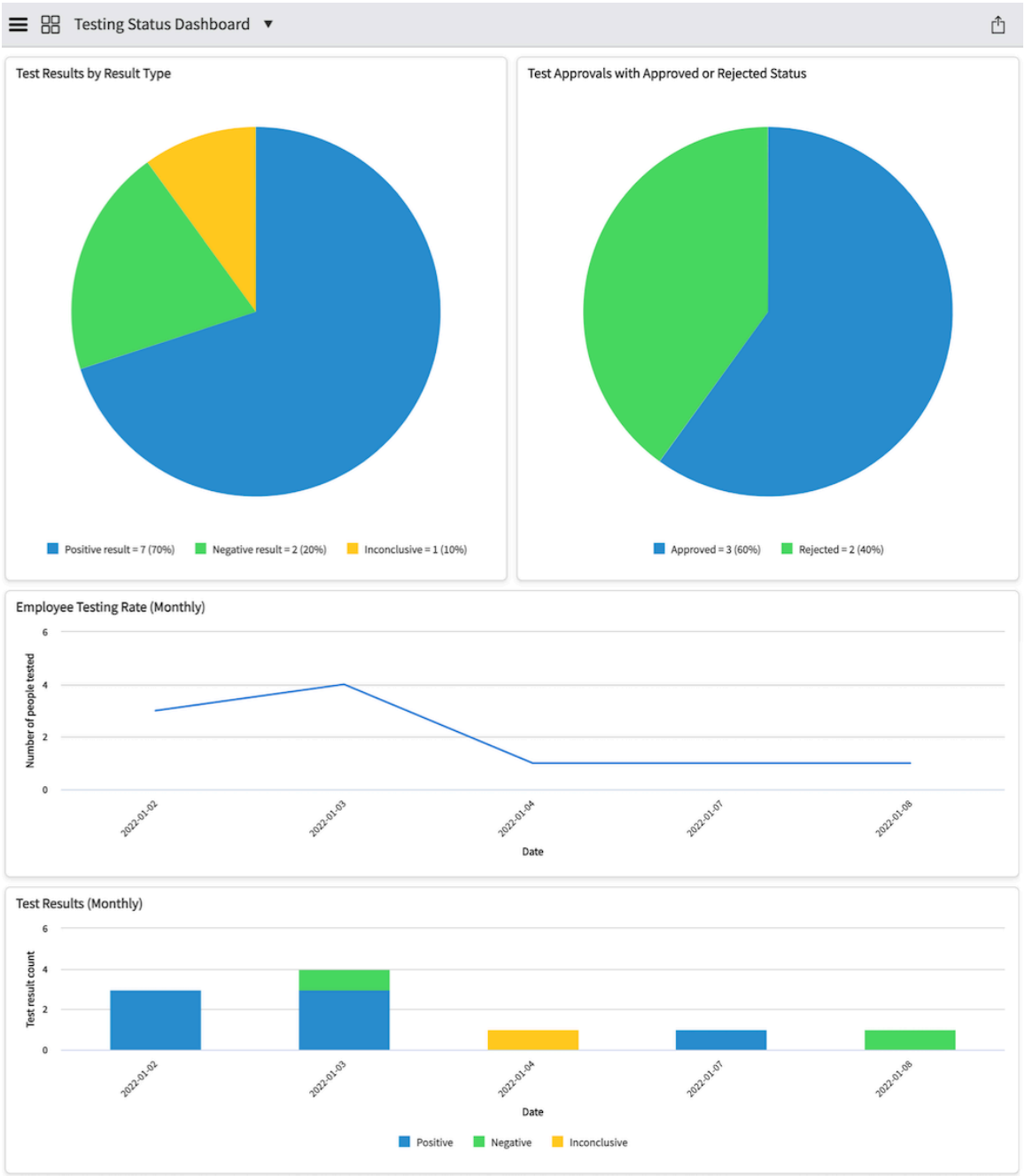
衛生安全テストダッシュボード

衛生安全テスト ダッシュボードを使用して、検査の傾向、実施した検査のタイプ、および承認の詳細を示すレポートでユーザーの健康に関するインサイトを得ることができます。

衛生安全テストダッシュボードにアクセスするには、 セルフサービス > ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
衛生安全テスト マネージャーまたはアドミニストレーター：組織のテストステータスの概要が必要です。検査頻度、毎月報告される承認された結果数、検査の信頼性、および報告される	• アドミン：sn_imt_health_test.admin • マネージャー：sn_imt_health_test.testing_admin	• 検診結果の数をタイプ別に確認する • 承認または却下された検査結果の数を監視して比較する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
検査のタイプを確認する必要がある場合があります。	• (オプション) sn_imt_core.admin 注: sn_imt_core.admin ロールは必須ではありませんが、このロールを持つユーザーは一部のレポートを確認できます。sn_imt_health_test.testing_admin ロールのみを持つユーザーは、[結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)] と、[承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)] レポートを表示できません。	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する
従業員レディネスコア admin：従業員の準備状況を判断するために、組織の検査率と報告された結果数を一目で把握できる必要があります。	sn_imt_core.admin	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する

自動翻訳

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)	円グラフブレークダウン	組織における検査結果の結果別内訳 (陽性、陰性、不確定)。
承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)	円グラフブレークダウン	組織における承認または却下された検査結果の数。
従業員検査率 (月次) (Employee Testing Rate (Monthly))	線グラフ	組織内のユーザーの月次検査率。
検査結果 (月次) (Test Results (Monthly))	積み重ね式の棒グラフ	毎月報告される検査結果数 (陽性、陰性、未確定)。

従業員レディネスコア

ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションを使用して、すべての Safe Workplace Suite と ServiceNow Emergency Response Management アプリケーションにわたり従業員データを追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスコア アプリは 従業員の安全衛生状況 機能を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Required apps:

また、従業員レディネスコア アプリを使用することで、ServiceNow® Employee Readiness Surveys や、ServiceNow 従業員健康診断 、ServiceNow 接触者追跡 などの Employee Readiness アプリでの共有機能とデータ構造も提供されます。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

従業員レディネスコア は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員レディネスコア のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員レディネスコア をインストールできます。

始める前に

従業員レディネスコア バージョン 1.1.0 以降では、次のプラグインが必要です。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- ワークフロースタジオ アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 従業員レディネスコアを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベース で「アプリケーションがすでにインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」の記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスコア とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブル、スケジュール済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントが、従業員レディネスコア とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員レディネスコア admin [sn_imt_core.admin]	衛生安全のユーザー、健康要件、プライバシー同意テンプレートとポリシー、およびセーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の衛生安全レコードを読み込むことができます。	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin
従業員レディネスコア リーダー [sn_imt_core.reader]	衛生安全要件のステータスを [従業員と訪問	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	者のステータスを表示] モジュールで確認できます。	
セーフワークプレイス 対象者のアドミン [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の衛生安全レコードを読み込むことができます。	なし
外部 Web サービスユーザー [sn_imt_core.api_logging_user]	ログエントリを挿入するためにテーブル API 呼び出しを行うことができる外部サービスユーザーです。	なし
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_core.privacy_consent_user]	ユーザープライバシーに関する同意をユーザー自	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	身で送信および更新できます。	
衛生安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	ワクチン免除要求、ワクチンに関する回答、健康診断結果など、承認ポータルですべてのユーザーの要求と回答を確認できます。	なし
承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager]	対応するレコードタイプに対して適切なアプリケーション固有のプロパティが有効になっている場合、承認ポータルで直属の部下の要求と回答を確認できます。たとえば、ワクチン接種ス	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	テータス のプロパティを有効にして、ワクチンに関する回答をマネージャーが確認できるようにすることが可能です。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user]	ユーザーと訪問者、彼らの全アクティブ要件の充足に ト。
衛生安全の要件 [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	全衛生安全要件のリスト
従業員の衛生安全の要件 [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	全アクティブ要件に関するユーザーと訪問者のステー
衛生安全訪問者 [sn_imt_core_visitor]	訪問者のリスト。
衛生安全訪問者の招待 [sn_imt_core_visitor_invitation]	訪問の理由や招待された場所に関する情報を含む、訪
場所のプライバシー構成 [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場 る同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシ
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_core_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプ バシー構成で使用されます。
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	プライバシーに関する同意に対する従業員の対応。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
セーフワークプレイス 対象者 [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	グループ、部門、場所など、1 つ以上の基準に基づく ン。セーフワークプレイス 対象者を使用して、Outre ザーのリストを整理します。
データ保持ポリシー [sn_imt_core_data_retention]	衛生安全テスト および ワクチン接種ステータ ス に対する国固有のデータ保持ポリシーの設 定。sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admi ロールを持つユーザーは、こうしたポリシーを設定で

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
期限切れのユーザー要件を「not_cleared」とマークする	有効な時間制限を超えていない場合は、30 分ごとに実行して、ユーザー要件ステータスを「**Not Cleared**」に更新します。 **注:** scheduled job は、[ユーザー期間] フィールドが選択されている要件に対してのみ実行します。
セーフワークプレイスユーザーを収集	次の Safe Workplace Suite および Emergency Response Management いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、毎週実行して衛生安全ユーザーレコードを作成します。 • 接触者追跡 • エマージェンシーアウトリーチ • 従業員健康診断 • 従業員レディネスコア • 従業員出張時安全管理 • 衛生安全テスト • セーフワークプレイスダッシュボード • ワクチン接種ステータス • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • ワークプレイスコア 衛生安全ユーザーレコードは、従業員レディネスコア アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。
要件に応じた対象者の再計算	ユーザーが対象者に追加または対象者から削除されたときに、衛生安全の要件に応じて対象者の再計算を 1 時間ごとに実行します。このジョブは、対象者への追加や対象者からの削除によって、ステータスが [必須でない] に変更されたとき、または [必須でない] から変更されたときに処理されます。
すべての従業員の衛生安全の要件のステータスを再計算	組織が関連するロールをユーザーに提供し、従業員レディネスコア の最新バージョンにアップグレードすると、1 回限りの修正スクリプトとして実行できるスケジュール済みジョブです。このジョブは、 [sn_imt_core.use_not_required] プロパティとその要件に基づいて、各ユーザーの衛生安全の要件ステータスを再計算します。
承認ポータルマネージャーの	デフォルトでは毎週実行されますが、手動で実行することもできます。マネージャーに対し、現在マネージャーであり 3 つの承認ポータル関連プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
確認 (Ensure Approval Portal Manager)	の 1 つがアクティブであるかどうかに基づいて、承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] ロールが割り当てられているかどうかを確認します。 • マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] 各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

従業員の安全衛生状況

従業員の安全衛生状況 機能を使って、ユーザーがいつ職場に戻る準備ができるかを追跡します。

すべての Safe Workplace Suite および Emergency Response Management アプリケーションのデータを、ユーザーが職場復帰または移動する準備ができたかどうかを示す単一のデータポイントにプルします。

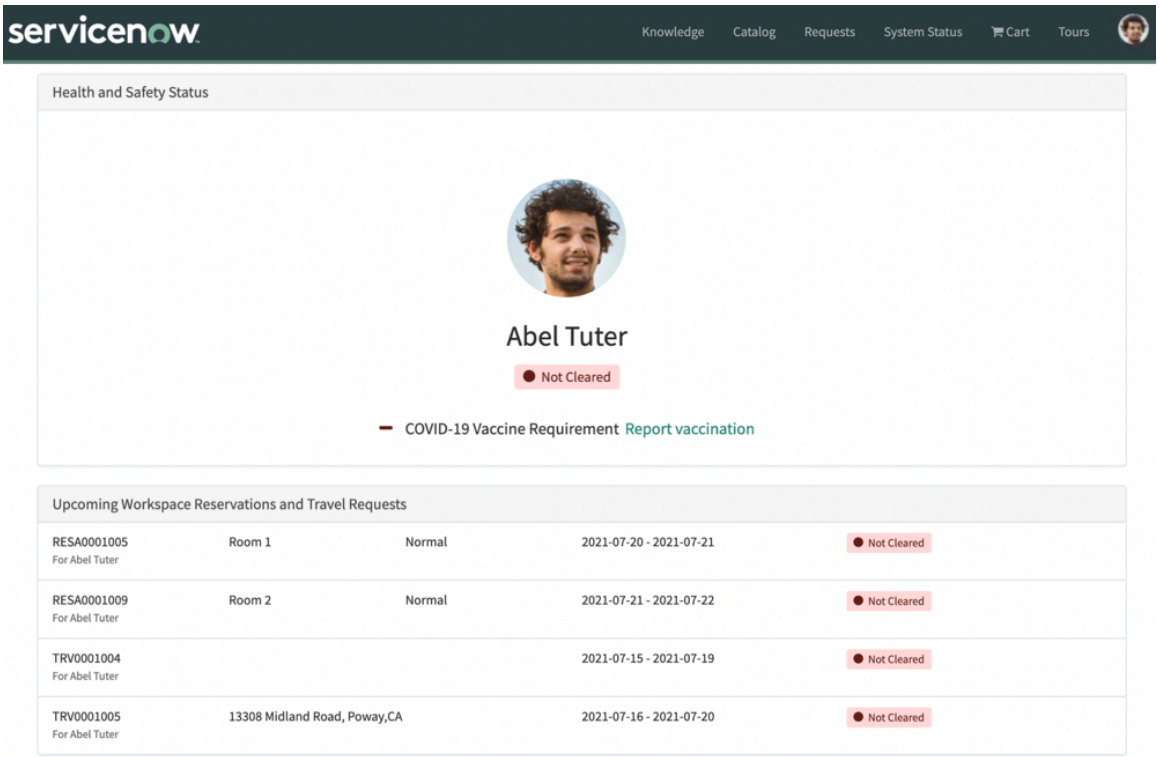
職場に戻るため、またはさまざまな場所へ出張するためには、ユーザーが満たさなければならない要件を作成し、有効化します。要件は、 Safe Workplace Suite と Emergency Response Management のいずれかのアプリケーションのデータに基づいて設定できます。ユーザーがすべてのアクティブ要件を満たした場合、職場に戻る準備ができます。

場所ごとに異なる衛生安全の要件を設定できるため、ユーザーは特定の場所ではなく、現在の出張先または場所についてクリアされる可能性があります。たとえば、ユーザーはアクティブな予約でクリアされても、国内の敷地に出張しない場合があります。

注:
ユーザーにアクティブな出張とアクティブな予約が設定されている場合は、その予約が優先されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員の安全衛生状況 プロパティの設定

従業員の安全衛生状況 プロパティを設定して、訪問者に送信されるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
sn_imt_core.send_email_to_visitor	有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、[予定されている訪問について通知] メール通知が訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	[訪問者に健康関連データを要求する] メール通知をスケジュールされた訪問日の何日前に訪問者に送信するかを設定します。このメールには、訪問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティで使用されるメール通知の設定の詳細については、「訪問者通知メールの変更」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

衛生安全ユーザーレコードを作成する

すべての従業員と訪問者の要件ステータスを記録する衛生安全ユーザーレコードを作成します。

始める前に

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合は、コンシューマーと連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成することもできます。

必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて

次の Safe Workplace Suite および Emergency Response Management いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、衛生安全ユーザーレコードを作成します

- 接触者追跡
- エマージェンシーアウトリーチ
- 従業員健康診断
- 従業員レディネスコア
- 従業員出張時安全管理
- 衛生安全テスト
- セーフワークプレイスダッシュボード
- ワクチン接種ステータス
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ワークプレイスコア

衛生安全ユーザーレコードは、従業員レディネスコア アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。

一部のユーザーは、アプリでアクティビティまたはアサインされたロールを持っていない可能性があるため、衛生安全にユーザーレコードは自動的に作成できません。こうしたユーザーの要件ステータスを確認するには、彼らに対する衛生安全ユーザーレコードを手動で作成してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイプ] フィールドで、[訪問者] または [従業員] を選択します。

   注:
   CSMコンシューマーまたは連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[従業員] を選択します。

4. [ユーザー] または [訪問者] フィールドで値を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員、コンシューマー、連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[ユーザー] フィールドでユーザーを選択します。
- 訪問者のレコードを作成している場合は、[訪問者] フィールドで訪問者を選択します。

5. [作業場所タイプ] フィールドで値を選択します。
   - ユーザーがオンサイトで組織に常勤している場合は、[オンサイトで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に常勤している場合は、[リモートで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に非常勤勤務している場合は、[リモートで非常勤] を選択します。
6. [送信] をクリックします。
   [要件ステータス] フィールドは読み取り専用で、レコードの送信後に更新されます。
   そのユーザーまたは訪問者は、Health and Safety ユーザーテーブル [sn_imt_core_health_and_safety_user] に追加されます。要件のデフォルトステータスを使用し、アクティブ要件ごとに、従業員衛生安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のユーザーまたは訪問者に対してレコードが作成されます。

次のタスク

すべての衛生安全ユーザーレコードを表示するには、次の場所に移動します。 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー. [要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けたユーザーまたは訪問者の進捗状況が表示されます。全アクティブ要件を満たしている場合、値は「**Cleared**」です。従業員がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「**Not cleared**」です。

個々のユーザーまたは訪問者の要件ステータスは、次の場所に移動して検索することもできます。従業員健康安全状況 > 従業員と訪問者のステータスを表示. ステータスページは、場所に入るための健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

衛生安全要件を有効化する

要件を有効化して、従業員が職場に戻る準備または別の現場に安全に出張する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入る前に完了する必要がある要件を有効にすることもできます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

衛生安全の要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、別の現場に安全に出張するためにみたすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を定義します。従業員レディネスコア には定義済み要件が含まれています。詳細については、「含まれている衛生安全要件」を参照してください。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをトラッキングするには、要件が有効化されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.
2. 有効化する要件をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員レディネスコアによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。たとえば、[ユーザー期間] と [有効期限] フィールドを編集することで、要件ステータスが有効な期間を調整できます。[アクション可能] チェックボックスをオンにして、従業員が [衛生安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加することもできます。 カスタム要件を有効化する場合、[要件フロー **(Requirement flow)]** フィールドで必ずフローを選択してください。前の有効なレコードを含むセクションでテーブルと条件も必ず選択してください。これらのフィールドに値が入力されていない限り、要件は有効化できません。

3. をクリックします。
   要件が有効化された後、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対して、衛生安全のユーザーレコードが作成されます。衛生安全のユーザーレコードは、有効化される前に、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対しても作成されます。

次のタスク
すべての衛生安全ユーザーレコードを表示するには、次の場所に移動します。 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー.[要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けた従業員または訪問者の進捗状況が表示されます。従業員または訪問者が現在の場所の全アクティブ要件を満たしている場合、値は「クリアー」です。従業員または訪問者がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「Not cleared」です。

個々の従業員 または訪問者 の要件ステータスは、次の場所に移動して検索することもできます。 従業員健康安全状況 > 従業員と訪問者のステータスを表示. ステータスページは、職場に入るための従業員または訪問者の健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施 」および「職場への入室のための訪問者スクリーニング 」を参照してください。

衛生安全要件を作成する

要件を作成して、従業員が職場に戻る準備または現場を訪問する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入室する前に満たさなければならない要件を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
衛生安全要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を設定します。従業員と訪問者に対して個別の要件を作成します。要件は、従業員または訪問者のいずれかに適用する必要があり、両者には適用しません 。 従業員レディネスコア には定義済みの要件がいくつかあります。ただし、 Safe Workplace Suite または Emergency Response Management のいずれかのアプリからのデータを使用して、追加の要件を作成することはできます。

衛生安全要件は、®「フローデザイナー」とともにビルドされます。要件を作成する前に、ServiceNow ワークフロースタジオ の基本に精通しておきましょう。

以下の手順では、サンプルとしてビルド済みの従業員の健康検証要件を使用する要件の作り方を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークフロースタジオで、従業員または訪問者の要件ステータスをチェックするアクションを作成します。

   a. アクションを作成します。

   b. 従業員レディネスコア アプリケーションでアクションを保存します。

   c. Action Outline の入力セクションで、従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをチェックするために使用するレコードタイプの入力を作成します。

   たとえば、従業員の健康検証要件を満たすには、従業員は、従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] に健康検証レコードを用意する必要があります。

   入力

ラベル	名前	タイプ	必須
従業員の健康検証	health_verification	Reference.Employee Health Verification [sn_imt_monitoring_health_verification]	はい

   d. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   e. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   f. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

   これによって、スクリプトでのアクション用の入力を使用できるようになります。

   入力変数

名前	値
health_verification	入力セクションに作成される従業員健康検証入力。

   g. 従業員または訪問者の要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

   従業員健康検証要件については、健康検証応答がはいの場合、要件は「cleared」、それ以外の応答の場合は「not_cleared」になります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

   h. 要件ステータスの出力変数を作成します。

   これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

j. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員または訪問者の*requirement_status*の値 (「cleared」または「not_cleared」) が出力として返されます。

k. [公開] をクリックします。

2. 衛生安全要件を作成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含めることで、有効化の前に要件を満たした従業員または訪問者の要件ステータスが確実に [完了 **(Cleared)]** に設定されます。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例: Employee Health Verification Requirement。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要件	要件が適用されるユーザー。オプションは、従業員と訪問者です。要件は、従業員または訪問者のいずれか (両者ではなく) に適用する必要があります。 例えば、従業員の健康険証要件は従業員のみが対象です。
要件フロー	このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない衛生安全ユーザーに割り当てられます。オプションは「**Cleared**」と「**Not Cleared**」です。 たとえば、健康検証レコードを持たない従業員の従業員健康検証要件にはデフォルトステータスの「**Not Cleared**」が割り当てられます。
使用期間	要件ステータスが有効な期間に制限を設定するオプション。
有効期限	要件ステータスが有効となる時間制限。 たとえば、従業員健康検証要件は 7 日間有効です。従業員は毎週、それぞれの健康検証を提出することで、要件を満たし続ける必要があります。 このフィールドは、[ユーザー期間] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクション可能	従業員が [衛生安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加するオプション。
アクション名	要件を完了する従業員のアクションの名前。たとえば、 [セルフレポートの提出]です。この名前は、[衛生安全のステータス] ページに表示されます。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの URL	従業員が要件を完了するために使用する サービスカタログ アイテムの URL。たとえば、従業員の健康検証要件は、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[健康検証] フォームを使用して提出しますが、このフォームの URL は？id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 です。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの可視化	[衛生安全のステータス] ページに要件を完了するためのリンクがいつ表示されるかを設定します。従業員が要件を完了していない場合にのみリンクを表示する場合は **[False** の場合に表示] を選択し、常にリンクを表示するには [常に表示] を選択します。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
除外する	選択すると、[対象者] フィールドのすべてのユーザーが要件から除外されます。
対象者	対象者を選択して、要件を適用するユーザーの数を絞り込みます。たとえば、たまたまカリフォルニアに住んでいる対象者のすべてのユーザーをターゲットにすることも、ある場所で出張中、訪問中、仕事中のユーザーであるかどうかに関わらずその場所に特化して作成した対象者をターゲットにすることもできます。 デフォルトでは対象者は選択されておらず、フォームの残りの部分に基づいて要件がユーザーに適用されます。 **注:** [除外] がオンになっている場合、対象者のユーザーを除くすべてのユーザーが要件のターゲットとなります。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを検索するテーブル。 たとえば、従業員変更検証要件は従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルのレコードのフィルタリング条件を追加します。

d. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   a. 新しいフローを作成します。

   b. フローを 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   c. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

      たとえば、従業員健康検証要件の場合、健康検証レコードが作成または更新されている限り、このフローは実行されます。

      トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	従業員健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	なし。	それぞれ一意の変更の場合

   d. フローに作成したアクションを追加します。

   e. トリガーからレコードを入力として追加します。
      たとえば、従業員の健全性検証の入力について、トリガーイベントで作成または更新された従業員健全性検証レコードを追加します。

   f. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

      ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、従業員健康検証レコードの [従業員] フィールド。	作成した衛生安全要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	トリガーレコードの [作成日] フィールド。要件の [有効期間] フィールドの値を設定している場合のみ、この入力を使用します。

   g. [アクティブ化] をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

   a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

   b. 先に作成しておいた要件をクリックします。

   c. [要件フロー] フィールドで、作成したフローを追加し従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   d. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
要件を作成する場合、これはデフォルトで非アクティブです。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

衛生安全要件を非有効化します。

職場に戻る前に、従業員が要件を満たすことを求めない場合は、この要件を非有効化します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
要件を非有効化する場合、従業員の衛生安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のその要件の全レコードは削除されます。いずれの従業員に対しても、要件が記録されることはなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.
2. 非有効化したい要件をクリックします。
3. [非アクティブ化] をクリックします。

含まれている衛生安全要件

従業員レディネスコア は定義済み要件を提供します。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、要件が有効化されている必要があります。従業員レディネスコアによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。

従業員の健康検証要件

この要件は、従業員が健康検証を提出しているかどうかを確認します。この要件を満たすには、7 日以内に健康検証を提出する必要があります。従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では 従業員健康診断 アプリのデータを使用します。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。

自己申告要件

この要件は、従業員が「職場復帰」のステータスのセルフレポートを提出しているかどうかを確認します。危機タスクテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では Emergency Self Report アプリのデータを使用します。詳細については、『Emergency Self Report 』を参照してください。

訪問者の招待要件

この要件は、訪問者が招待メールに記載されている会社の安全方針に従うことに合意したことを確認します。要件を満たすには、合意が過去 2 日間以内に送信されている必要があります。衛生安全訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にレコードがない訪問者のデフォルトの要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では 従業員レディネスコア アプリのデータを使用します。

感染の恐れのある接触者の要件

この要件は、接触者追跡ケースの感染した可能性のある接触者リストに追加されている従業員のステータスをチェックし、その衛生安全要件ステータスを設定します。感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] でステータスが [完了 (Cleared)] になっている従業員は、要件ステータスが [完了 (Clreared)] になっていま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では 接触者追跡 アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください。 接触者追跡.

プライバシーの同意要件

この要件では、従業員がプライバシーに関する同意要求に応答したことを確認します。プライバシーに関する同意に [同意する] と応答した従業員は、要件ステータスが [完了 (Cleared)] になります。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では 接触者追跡 アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください。 接触者追跡.

検査要件の充足

この要件は、直近に送信された従業員の COVID-19 診断テスト結果を確認します。検査結果が陰性の従業員のステータスは [完了 (Cleared)] に、検査結果が陽性の従業員のステータスは「未完了 (Not Cleared)」になります。検査結果がない従業員や未確定の従業員のステータスは、接触者追跡ケースの接触の可能性がある個人ではない場合は「完了 (Cleared)」に、接触の可能性がある個人である場合は「未完了 (Not Cleared)」になります。ただし、従業員が陽性または陰性の結果をすでに送信したことがある場合、未確定の検査結果を送信しても、その従業員のステータスは変わりません。この要件では、衛生安全テスト および 接触者追跡 アプリケーションのデータを使用します。詳細については、「衛生安全テスト」を参照してください。

COVID-19 ワクチン接種要件

この要件では、従業員が COVID-19 ワクチンを受けたことを確認します。ワクチンプロファイルテーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] にレコードがない従業員のデフォルト要件ステータスは、「未完了 **(Not Cleared)**」です。この要件では ワクチン接種ステータス アプリのデータを使用します。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。

あなたの衛生安全ステータスを表示する

[衛生安全の状況] ページを表示して、職場復帰または現場訪問の会社要件の進捗状況をチェックします。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

ステータスページには、職場に戻る前または現場を訪問する前に満たす必要のあるすべての要件が一覧表示されます。一定期間有効であるための要件を満たしている場合、ステータスページには、要件を再度完了するためのアクション実行が必要になるまでの残り時間が表示されます。ワークプレイスコア がインストールされている場合、ステータスページには今後のワークスペースの予約も表示されます。

注:
ステータスページには、デフォルトで現在の場所の要件と適格性が表示されます。要件が必須でない場合、[衛生安全のステータス] ページで特定の衛生安全の要件を表示することはできません。

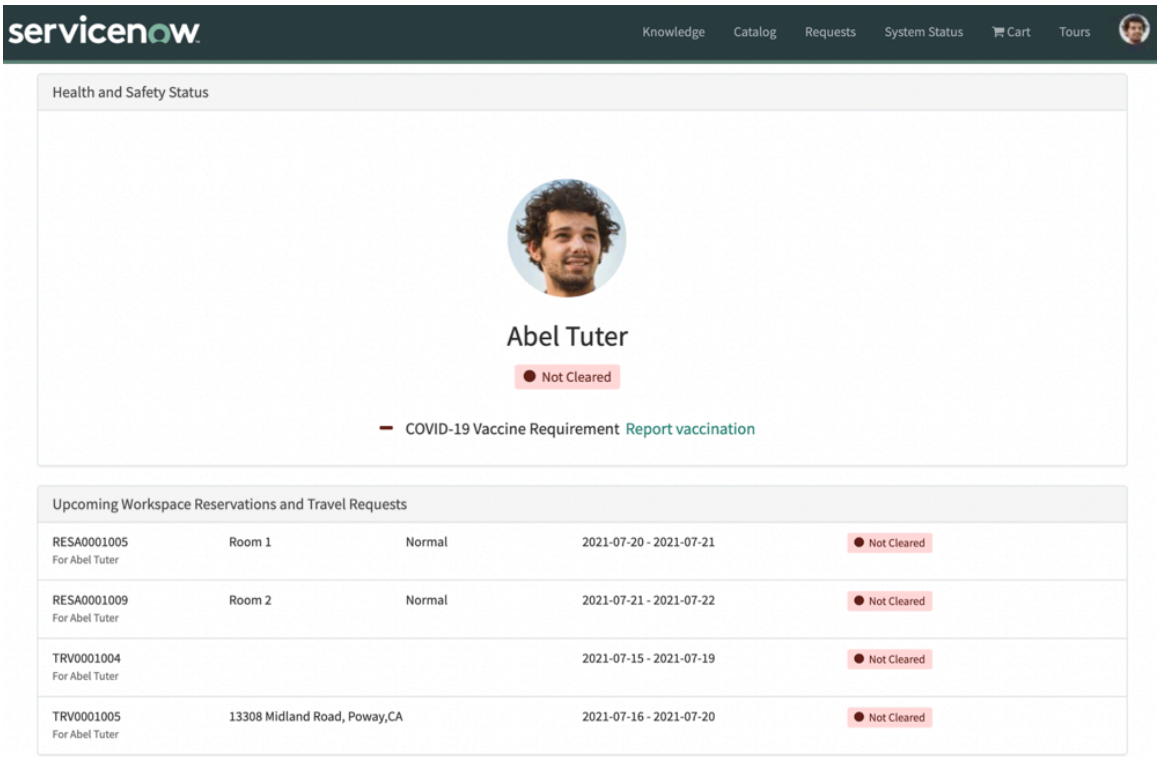
手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 自分のステータス.

注:
Now Mobileアプリでステータスページを表示するには、 健全性 > 到着準備 > 準備状況チェックリスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. オプション: 予定されている予約または出張要求のいずれかを選択して、予約または出張要求の適格性を確認します。
3. 要件の横にあるリンクをクリックして、満たされていない要件を完了します。

> **注:**
> 一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了にサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

自動翻訳

ユーザーの衛生安全のステータスの表示

チームの衛生安全のステータスを表示して、職場復帰に関する会社要件の進行状況をチェックします。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

すべてのユーザーは、直属の部下の衛生安全のステータスを表示できます。ただし、直属の部下以外のチームメンバーの詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。

手順

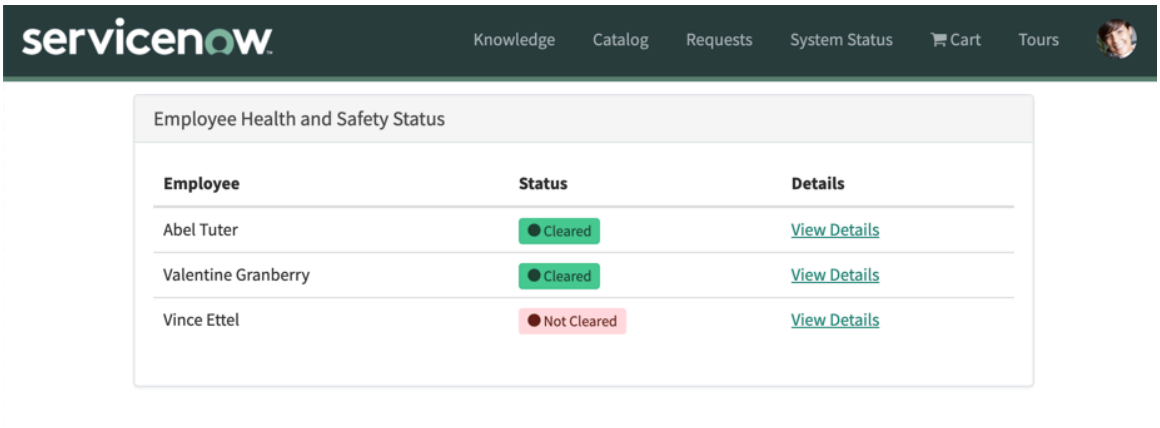
1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > チームステータスを表示.

> **注:**
> Now Mobile アプリでステータスページを表示するには、次の場所に移動します。 健全性 > 自分のチーム > 自分のチームの安全ステータス.

ステータスページには、各ユーザーが、職場復帰に必要なすべての要件を完了したかどうかが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーは、現在の場所の衛生安全の要件に基づいて [クリアー] または [クリアーされませんでした] になります。



2. オプション: [詳細を表示] をクリックして、あるユーザーがクリアーした要件やクリアーしていない要件について特定のリストを表示します。

訪問者を職場に招待する

訪問者への招待状をメールで送信し、今後の訪問に関する情報を訪問者に送ります。訪問者がこのメールに返信して、記載されている安全要件とポリシーに従うことに同意しないかぎり、職場には入室できません。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて訪問者招待フォームを開きます。

2. フォームのフィールドに入力します。

当社への訪問フォームを設定する

フィールド	説明
ホスト従業員	訪問者を招待している従業員。
訪問場所	訪問する職場の場所。
訪問日	訪問の日付。
訪問者の名	訪問者の名。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。
訪問者の姓	訪問者の姓。
訪問者の電話	訪問者の電話番号。
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社
アクセスする理由	訪問する理由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウォッチリスト	訪問が承認またはキャンセルされると、ウォッチリストのすべての訪問者に通知がメールで送信されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者レコードは衛生安全テーブル [sn_imt_core_visitor] に作成されます。この訪問者のレコードが既に存在する場合は更新されます。衛生安全訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にもレコードが作成されます。

次のタスク
招待されたすべての訪問者を表示するには、 従業員健康安全状況 > 自分の訪問者.

セーフワークプレイス 対象者の追加

エマージェンシーアウトリーチ 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、個別のユーザーまたは特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。

4. [送信] を選択します。

従業員レディネスコア 訪問者と ワークプレイス訪問者管理 との同期

アドミニストレーターとして、従業員レディネスコア および ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションの訪問者テーブルを同期します。

始める前に
従業員レディネスコア と ワークプレイスサービスデリバリ の ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとの間で訪問者の同期を有効にするには、次の要件に注意してください。

- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「ワークプレイス訪問者管理のインストール」を参照してください。
- Sync Visitors 修正スクリプトを実行する前に、組織にデータバックアップがあることを確認してください。バックアップがないと、同期は元に戻せません。

必要なロール：admin または sn_imt_core.admin

このタスクについて
訪問者のデータの一貫性を維持するために、組織は ワークプレイス訪問者管理 で 従業員レディネスコア の sn_imt_core_visitor テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間でデータを同期させることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

更新が自動的に同期されるようにするには、最初に Sync Visitors 同期修正スクリプトを使用して同期させる必要があります。いずれかの訪問者テーブルに新しく追加されたフィールドは修正スクリプトでは無視され、既存のフィールドはそのまま残ります。script_include_admin ロールを持つアドミニストレーターは、訪問者テーブルに追加された新しいフィールドに対応するといった組織のニーズを満たすために、修正スクリプトによって呼び出される VisitorSyncing および WSDVisitorSyncing スクリプトインクルードをカスタマイズできます。アドミニストレーターは、スクリプトインクルードをカスタマイズした後に修正スクリプトを実行する必要があります。

データの競合は、テーブルに対する最新の変更によって解消されます。テーブルが同期されると、一方のテーブルの更新が他方のテーブルに自動的に反映されます。

重要:
従業員レディネスコア の sn_imt_core_visitor テーブルから訪問者を削除しないでください。それらは ワークプレイス訪問者管理 に同期されません。訪問者を匿名化すると、sn_wsd_visitor_visitor テーブルからの削除が実行されます。匿名化後のデータが sn_imt_core_visitor テーブルと同期します。ワークプレイス訪問者管理 で訪問者を匿名化したり訪問者データを削除したりする方法の詳細については、「訪問者の匿名化」を参照してください。

同期は無効にすることができます。ただし、初回の同期はバックアップなしでは元に戻せません。

手順

1. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティが既に有効かつ修正スクリプトの初回実行が完了している場合を除き、このプロパティを有効にします。
   このプロパティは、従業員レディネスコア と ワークプレイス訪問者管理 の訪問者間の同期を制御します。デフォルトでは無効になっています。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プロパティ.
   b. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティを [はい] に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
3. リストから Sync Visitors 修正スクリプトを開きます。
4. [訪問者を同期 **(Sync Visitors)]** の [有効] チェックボックスがオンになっていない場合は、オンにして [更新] をクリックします。
5. [修正スクリプトの実行] をクリックします。

タスクの結果

ワークプレイス訪問者管理 で 従業員レディネスコア の訪問者テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間で訪問者レコードが同期されます。

Trouble?

組織で同期を無効にする場合は、 従業員健康安全状況 > プロパティをクリックし、[*sn_imt_core.visitor_syncing*] チェックボックスをオフにして、[保存] をクリックします。

自分のセーフワークプレイス®

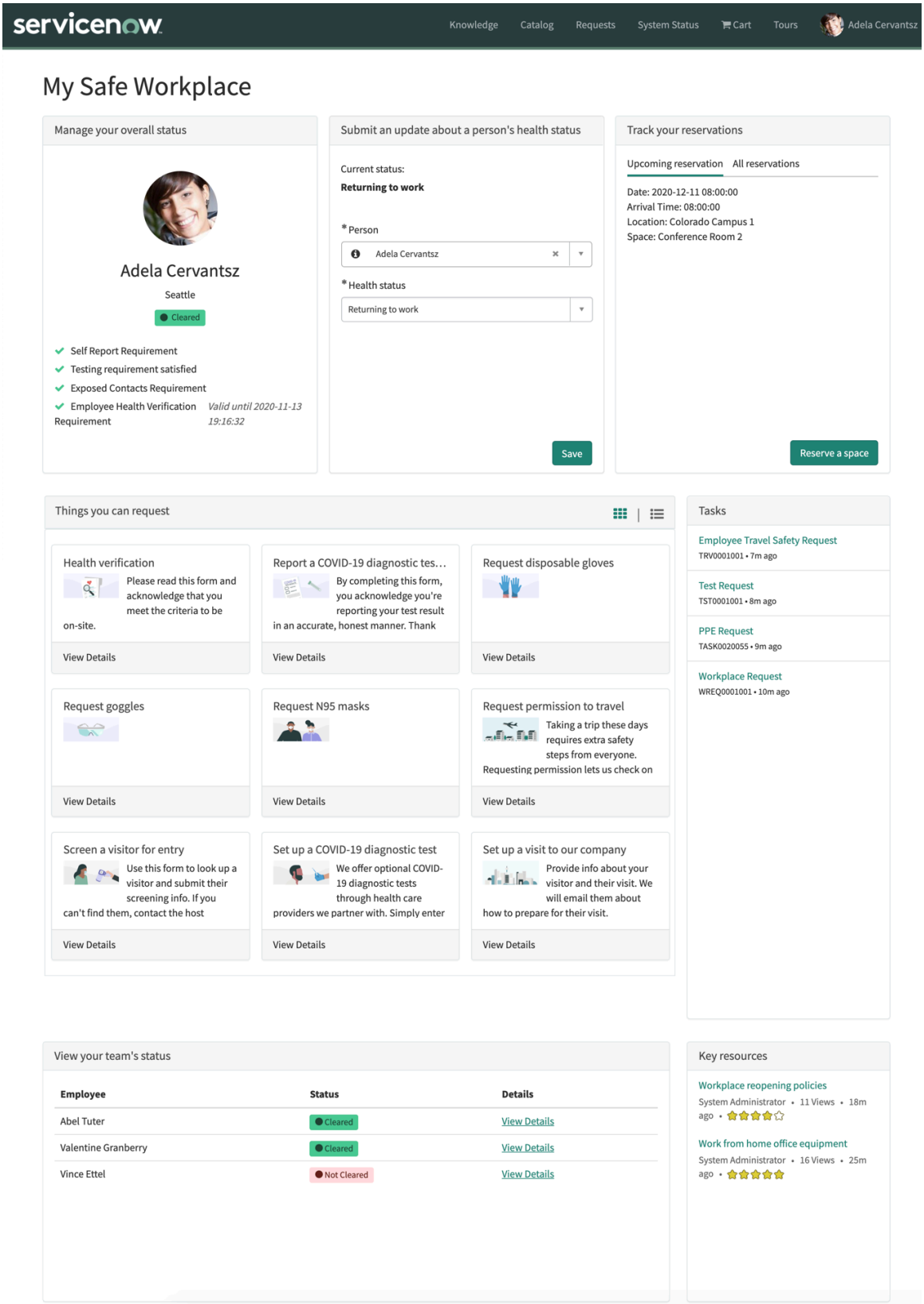
ServiceNow 自分のセーフワークプレイス ページを使用して、職場に戻るためのすべての情報とリソースを表示します。職場エントリの要件ステータスを管理し、健康状態を更新し、ワークスペースの予約を追跡し、PPE または健康診断の要求を作成します。

自分のセーフワークプレイスを表示するには、 従業員健康安全状況 > 自分のセーフワークプレイス.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイスページ



ウィジェット	説明
全体的なステータスを管理	現在の場所のエントリ要件の完了に基づいて、職場に入室する要件をクリアーしているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウィジェット	説明
あなたの健康状態の最新情報を送信	現在の健康状態を表示および更新します。マネージャーは、直属の部下の健康状態を表示および更新することもできます。マネージャーの場合、このウィジェットは、健康状態の最新情報を送信ウィジェットと呼ばれます。
予約を追跡	[予定されている予約] タブには、次回のワークスペースの予約が表示されます。[すべての予約] タブには、次の 5 回の予約が表示されます。[スペースの予約] をクリックして、新しい予約を作成し、スペースを 1 日予約します。
要求可能なもの	次のアクションを実行できます。 • 接触者追跡のため、日々の接触者リストを提出する • 接触者追跡のため、ユーザープライバシーに関する同意フォームを提出する • 健康状態および安全ポリシーへの準拠について、健康検証を提出する • 入場のため訪問者を健診 • 訪問者を招待する • 出張権限を要求 • COVID-19 診断テストを要求するまたは結果を報告する • マスク、手袋、ゴーグルなどの個人用保護具 (PPE) を要求する • シフトとワークスペースを予約する • 職場への到着時刻をスケジュールする 一部の ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションがインストールされていない場合、一部の要求を実行できない場合があります。
タスク	出張、健康診断、 ワークスペースの予約、 および PPE 要求のステータスを追跡します。
チームのステータスを表示	直属の部下が職場に入室するための要件をクリアしているかどうかを確認します。このウィジェットはマネージャーに対してのみ表示され、現在の場所に対するユーザーのステータスを反映します。
キーリソース	ナレッジの特集記事を表示します。

自分のセーフワークプレイスのセットアップ

従業員が 自分のセーフワークプレイス に表示できるウィジェットを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

自分のセーフワークプレイス は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションからのウィジェットを使用します。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、ServiceNow® Emergency Self Report アプリケーションが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションが必要です。

これらのアプリケーションがインストールされていない場合、デフォルトでは、 自分のセーフワークプレイス の対応するウィジェットが表示されるスペースが空白になります。すべての空白スペースを削除するには、セットアップ手順を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイス にはまた、従業員が要求を作成および追跡するためのウィジェットもあります。要求では、次の Safe Workplace Suite アプリケーションの機能を使用します。

- ServiceNow® 接触者追跡
- ServiceNow® 従業員健康診断
- ServiceNow® 従業員レディネスコア
- ServiceNow® 従業員出張時安全管理
- ServiceNow® 衛生安全テスト
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ServiceNow® ワークプレイスコア

これらのアプリケーションの一部がインストールされていない場合でも、従業員は、インストールされているアプリケーションに基づいて、ウィジェットを使用して要求を作成および表示できます。残りのアプリケーションをインストールして、すべての要求タイプへのアクセス権を従業員に付与します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] をクリックします。
3. **Safe Workplace Today** を検索します。
4. 空白スペースを削除するには、ページレイアウトを調整します。
   使用しないウィジェットを削除したり、新しいウィジェットを追加したりすることもできます。詳細な手順については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

次のタスク

セットアップを完了するには、従業員がウィジェットを表示するために必要なロールを持っていることを確認してください。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、sn_imt_quarantine.crisis_task_user ロールが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。
- チームのステータスを表示ウィジェットは、マネージャーに対してのみ表示されます。マネージャーが直属の部下の詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。
- 他のすべての 自分のセーフワークプレイス ウィジェットに必要なロールはありません。

従業員レディネスコア でのプライバシーに関する同意のメンテナンス

この 従業員レディネスコア アプリケーションを使用すると、組織はすべての従業員のデータプライバシーを維持し、Safe Workplace Suite アプリケーションのさまざまなプライバシーポリシーに同意することができます。

従業員レディネスコア を使用して組織のプライバシーポリシーを管理します。

- さまざまなプライバシーポリシーのプライバシー同意テンプレートを作成および管理します。
- 場所に基づくプライバシー構成を管理し、さまざまな地域にテンプレートを割り当てます。
- 同意ステータスを確認して、従業員が同意したか、同意しなかったか、同意を撤回したか、または応答しなかったかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エマージェンシーアウトリーチ を使用して、従業員がプライバシーポリシーに同意するためのメールとモバイルプッシュ通知を送信します。
- 衛生安全テスト で診断テスト結果のレポート時に、ユーザーがプライバシーポリシーに同意できるようにします。

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

プライバシーに関する同意設定のセットアップ

管理者は、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、および Safe Workplace Suite アプリケーションのプライバシー同意アラートの送信に使用される通知を構成できます。

従業員レディネスコア を使用すると、データの使用やテスト結果の管理などのさまざまなプライバシーポリシーを構成したり、健康状態を追跡したり、データの使用に同意する従業員に通知を送信したりすることができます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

アドミニストレーターとして、従業員レディネスコア でプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. プライバシー同意テンプレートの変更または作成。
2. プライバシーに基づく構成の生成または検索。
3. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
4. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーを セーフワークプレイス 対象者に追加します。

> **注:**
> 詳細については、「セーフワークプレイス 対象者の追加」を参照してください。

プライバシー同意テンプレートの変更または追加

Safe Workplace Suite アプリケーションの場所のプライバシー設定で使用されるプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. テンプレートレコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
   プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、その場所のポリシーステートメントを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。

5. [送信] をクリックします。

場所に基づくプライバシー構成の生成

アドミニストレーターとして、Safe Workplace Suite アプリケーションで使用するためにインスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシー規約を更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。

5. [更新] をクリックします。

従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知を設定します

要求に応じて エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、プライバシーポリシーに従って自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [セーフワークプレイス対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。

4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意 (共通)] を選択します。
5. [コンテンツの構成] タブで、[プライバシー同意テンプレート] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。

   注:
   デフォルトの [通知] は、[sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent] テーブルを参照する「 ユーザープライバシーに関する合意 **(Core)** 」です。

   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージについては、[プッシュメッセージ] と [詳細なプッシュメッセージ] フィールドを確認してください。
9. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
10. 通知を送信するには、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:
アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

通知を再送信する必要がある場合は、 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示をクリックし、アウトリーチを選択して、[通知を再送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライバシー同意の送信

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

プライバシーに関する同意のメール通知要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールを受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. プライバシーに関する同意の通知に含まれているリンクを開きます。
2. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

携帯電話からプライバシーに関する同意を送信する

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、ポリシーに従ってデータの使用に同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

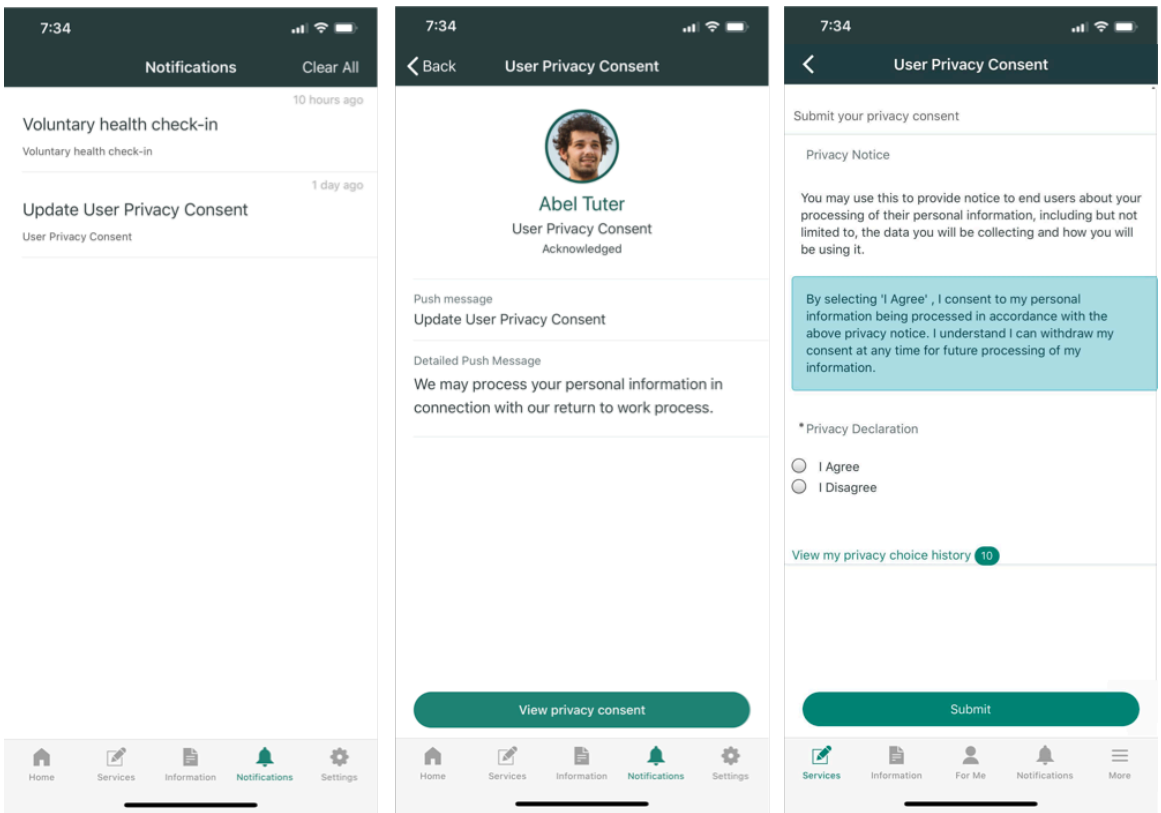
1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。



タスクの結果

現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

ユーザープライバシーに関する同意をレビュー

プライバシーポリシーに従ってデータを使用することに対する同意の要求に対する応答を示す、従業員によって送信されたユーザープライバシーの同意の応答を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > ユーザーのプライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。
3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - [同意する **(I Agree)**]：従業員がデータを使用することに応答し、同意している。
   - [同意しません **(I Disagree)**]：従業員がデータを使用することに応答し、同意していない。
   - [同意の取り消し **(Withdraw Consent)**]：従業員が以前にデータを使用することに同意したが、後で同意を取り消した
   - [応答待ち **(Awaiting Response)**]：従業員がまだ応答していない。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

   まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

従業員レディネスコア 承認ポータル

従業員レディネスコア 承認ポータルでは、送信された COVID-19 ワクチン投与、ワクチン免除、および検診を承認または拒否できます。

インストールとセットアップの要件

承認ポータルは 従業員レディネスコア に含まれています。承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と ワクチン接種ステータス をインストールする必要があります。

注:
両方のアプリケーションをインストールする必要がありますが、組織で両方のアプリケーションを使用する必要はありません。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

承認ポータルの使用

承認ポータルを使用するには、ワクチン接種ステータス アドミン [sn_imt_vaccine.admin]、衛生安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]、または承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] のいずれかのロールが必要です。

承認ポータルマネージャーロールが割り当てられているマネージャーは、直属の部下の承認のみを確認できます。次のいずれかのプロパティが有効になっている限り、このロールはすべてのマネージャーに自動的に割り当てられます。

- マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

承認ポータルでは、次のタスクを実行できます。

- COVID-19 診断テスト結果を表示して 承認または拒否します。詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン接種ステータスと投与の詳細を表示して、承認または拒否します。詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン免除要求を表示して承認または拒否します。詳細については、「ユーザーのワクチン免除要求の確認」を参照してください。
- ユーザーの回答と要求が含まれる送信された添付ファイルとドキュメントを確認します。サポートされているドキュメントがドキュメントビューアーで開きます。サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。
- 作業メモを確認してレコードに追加します。

[従業員の準備状況の承認] ページでは、次の表に示すタブに従業員のワクチンと健康のレコードが表示されます。表示されるレコードは、 [レコードタイプ] フィールドリストからレコードタイプを選択するか、検索バーを使用するか、[ソート] フィールドリストを変更することによりフィルタリングできます。

注:
承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。

[従業員の準備状況の承認] ページタブ

タブ	説明
レビューする承認	承認も拒否もされていないレコードを一覧表示します。
承認済み	承認されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。
拒否	拒否されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack は、事前設定されたプロセスフローとサンプルコンテンツを提供する新しいストアアプリケーションで、複数部門にまたがるエンタープライズ規模のユースケースの迅速な実装に役立ちます。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] イベントと [従業員の職場復帰ライフサイクル (Employee Return to Workplace lifecycle)] イベントは、Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションの一部です。これらのライフサイクルイベントは、他のアプリケーションと連携して、アドミニストレーターが会社の安全要件に沿った方法で従業員の職場復帰を調整するのに役立ちます。

クローズ後に再オープンしたオフィスに人員を戻すには、次の操作を行う必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員に職場復帰の準備をさせてください。
- 従業員の復帰に備えて、すぐに安全に働けるようにオフィスを準備してください。

Enterprise Employee Experience Pack は、次の機能を使用するアプリケーションです。

- HR サービスデリバリ (HRSD)：HR サービスデリバリ (HRSD) の使用に関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)」を参照してください。
- ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの使用に関する詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。
- コンテンツ自動化：コンテンツ自動化の使用に関する詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。
- コンテンツ配信：コンテンツ配信の使用に関する詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- HR ナレッジ管理：HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 従業員サービスセンター (ESC)または サービスポータル。
  - 従業員サービスセンター (ESC) (ESC) の使用に関する詳細については、従業員センターを参照してください。
  - サービスポータルの使用に関する詳細については、HR サービスポータルを参照してください。

注:
一部の構成は、特定のプラグインのアクティベーションに基づいて条件付きでインストールされます。

ストアアプリケーション

すべての機能を使用する場合、Enterprise Employee Experience Pack は次のものと連携します。

- エマージェンシーエクスポージャー管理
- 接触者追跡
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- 従業員健康診断
- ワークプレイスコア

Enterprise Employee Experience Pack をインストール

Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションをインストールするには、admin ロールが必要です。

始める前に
Enterprise Employee Experience Pack にアクセスして使用するには、次のプラグインを使用する必要があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- 高度なナレッジ管理インストーラー (com.snc.knowledge_advanced.installer)

次のプラグインは自動的に有効になります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：統合 (com.sn_hr_integrations)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Mobile (com.sn_hr_mobile)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：モバイルオンボーディング (com.sn_hr_onboarding)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：セキュリティ (com.snc.hr.scoped_security)
- コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)
- コンテンツ公開 (sn_cd)
- 従業員サービスセンター (ESC) (com.sn_hr_service_portal)

注:
制限付き発信者アクセス (RCA) エラーが表示される場合、追加の RCA 権限の許可が必要な可能性があります。詳細については、「制限付きの発信者アクセス特権の設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Enterprise Employee Experience Packを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

職場復帰キャンペーン

キャンペーンを使用して、職場復帰プロセスに参加している従業員に重要なメッセージと情報を配信します。

職場に戻る準備ができたと連絡のあった従業員を、サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)で特定のメールまたはコンテンツのターゲットにすることができます。

キャンペーンはコンテンツ自動化で作成され、コンテンツ配信を使用してサービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)に情報が表示されます。メールはコンテンツ自動化によって作成され送信されます。

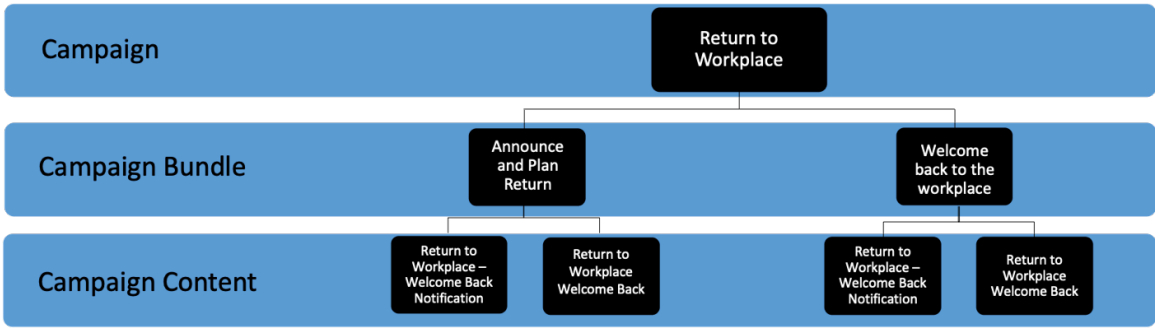
注:
コンテンツ自動化に関する詳細については「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を、コンテンツ配信に関する詳細については「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの構造

キャンペーンは、キャンペーンをトップとするピラミッドのような構造になっています。キャンペーンにはキャンペーンバンドルが格納されています。各キャンペーンバンドルには、従業員に提供するコンテンツが格納されています。



このアプリケーションには、次のキャンペーンが含まれています。

職場復帰

職場復帰キャンペーンでは、職場復帰計画プロセス中に従業員に情報を知らせることができます。

このキャンペーンのターゲットとなる対象者は、職場に復帰する準備ができており特定の復帰日が決まっていることが、HR プロファイルに記されている従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

職場復帰キャンペーンには、次のバンドルとコンテンツが格納されています。

- アナウンスと復帰計画
  - 職場復帰 - 復帰準備完了バナー：サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)にナレッジベース (KB) 記事『Return to Workplace Company Updates (KB0088880)』へのリンクのバナーが表示されます。この KB 記事は、次の場所からアクセスできます。 ナレッジ > 記事 > すべて KB0088880を検索していますKB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰のサンプル通知：職場復帰に関するサンプルメッセージがメールで送信されます。メールでは、コンテンツ配信で作成された通知コンテンツを使用します。詳細については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。

    アナウンスおよび計画復帰キャンペーンバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

- 職場復帰おめでとうございます
  - 職場復帰 - 復帰おめでとう通知：オフィスの再オープン計画についての情報を知らせるサンプルメールが表示されます。メール内のリンクは、ナレッジ記事『 Workplace Health and Safety Policy FAQ (KB0088882)』をポイントしています。KB 記事を見つけるには、次の場所に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて KB0088882を検索していますKB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰おめでとう：ESC のバナーに、記事『Social distancing and safety tips for common workspaces FAQ (KB0088883)』へのリンクが表示されます。KB 記事を見つけるには、次の場所に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて KB0088883を検索していますKB

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

職場復帰おめでとうバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

職場復帰キャンペーンへのアクセス

職場復帰キャンペーンで、キャンペーンコンテンツとキャンペーンバンドルを表示して編集します。

始める前に

編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。

キャンペーンのクローニング、編集、および公開の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのためのキャンペーン」を参照してください。

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Content Automation** > キャンペーン.
2. [職場復帰] を選択します。
   編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。下にスクロールすると、[キャンペーンバンドル] タブと [キャンペーンコンテンツ] タブがあります。
3. 編集するキャンペーンバンドルまたはキャンペーンコンテンツをクリックします。
4. 編集後、[更新]をクリックします。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントを使用すると、アクティビティの収集を自動化し、従業員や職場での復職の準備に役立てることができます。

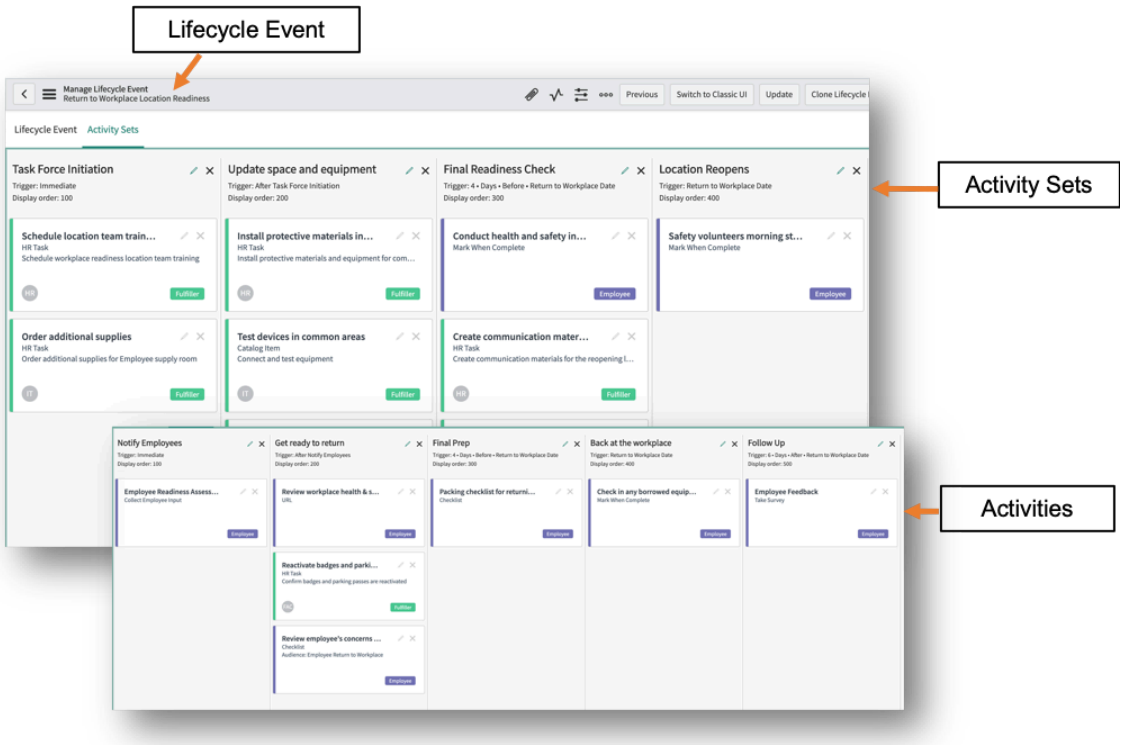
これらのライフサイクルイベントの対象者は、復職の準備ができていて特定の復帰日が設定されているという情報が HR プロファイルに含まれる従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

Enterprise Employee Experience Pack の構造

Enterprise Employee Experience Pack の従業員エクスペリエンスパックは、ライフサイクルイベントから設定されます。各従業員エクスペリエンスパックは、複数のアクティビティセットで構成されています。各アクティビティセットには、1 つ以上のアクティビティが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ライフサイクルイベントの詳細については、 Enterprise Onboarding and Transitions の理解を参照してください 。

ライフサイクルイベントへのアクセス

ライフサイクルイベントから、[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] および [職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] 従業員エクスペリエンスにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. [ライフサイクルイベントの管理] リストから、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] または [職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] を選択します。

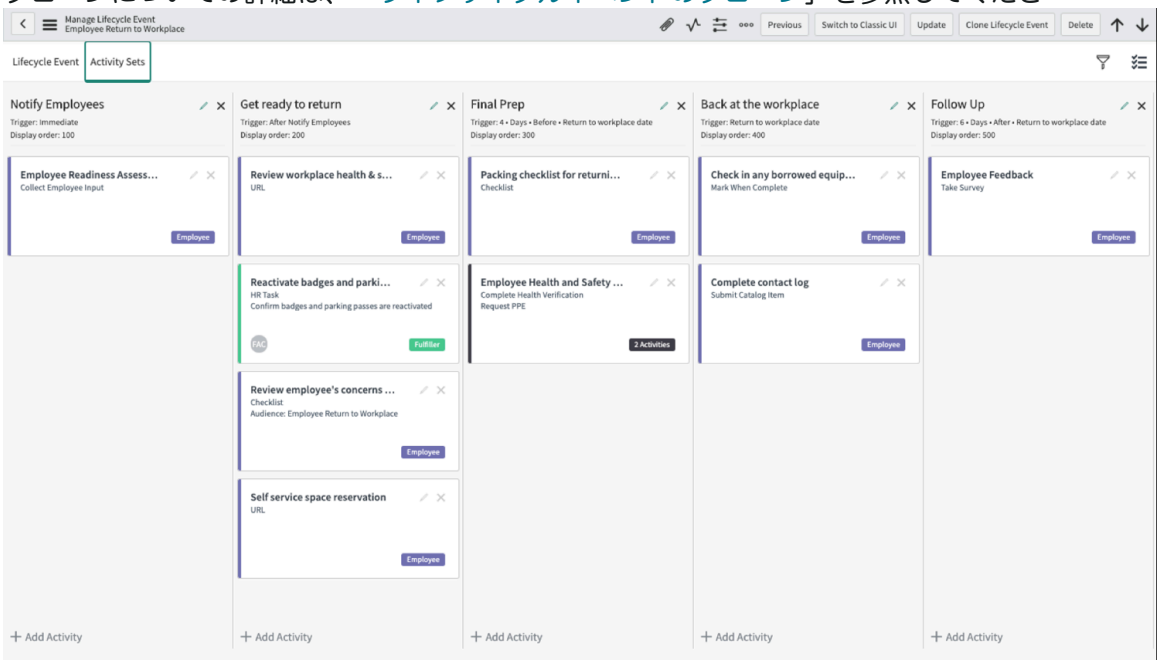
[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、自宅で作業している従業員が職場に戻る準備ができていることを確認するのに役立ちます。

[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会社の特定の情報で更新する前に、このライフサイクルイベントのクローンを作成してください。クローンについての詳細は、「ライフサイクルイベントのクローン」を参照してください。



HR ケース

これらの HR ケースでは、職場への復帰プロセスが開始されます。

- 従業員への職場復帰要求
- 職場再オープン準備要求

従業員、マネージャー、または HR エージェントは、従業員サービスセンター (ESC)またはサービスポータルを使用して HR ケースを作成できます。

HR エージェントは、HR ケースフォームを使用することもできます。

HR ケースが作成され、準備完了ステータスになると、サーベイが従業員に送信されます。[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントの最初のアクティビティは、[従業員準備アセスメント (Employee Readiness Assessment)] です。

従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace) - ライフサイクルイベント

以下のアクティビティセットが含まれています。

従業員に通知 (Notify Employees) -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています。

従業員準備アセスメント：[従業員準備アセスメント] HR サーベイを使用してフィードバックを収集する、従業員の HR タスク。

- サーベイの最初の質問: 職場に復帰する可能性についてどのように感じていますか ？
- 従業員が提供する回答は、従業員の HR ケースフォームと HR プロファイルに直接マップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が [はい] と回答して、復帰の日付を提供している場合、[復帰準備完了 (Get ready to return)] アクティビティセットがトリガーされます。従業員は、[ユーザーが職場復帰した日付 **(User has Return to Workplace date)]** の対象者の一人となります。
- 従業員が [復帰する準備ができていない **(I'm not redy to return)]** または [不明 **(I'm not sure)]** と回答した場合は、HR タスクは HR エージェントにアサインされます。従業員は、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)]** の対象者の一人となります。

復帰準備完了 **(Go ready to return)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認：ナレッジベース (KB) 記事への URL リンクを提供する、従業員の HR タスク。KB 記事では、職場の衛生安全に関するガイドラインを提供しています。
- バッジと駐車パスを再アクティブ化：従業員に対して作業バッジと駐車パスが有効になっていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- 従業員の職場復帰に関する懸念事項のレビュー：従業員準備アセスメントをレビューする、エージェントの HR タスク。
- セルフサービススペース予約：シフトの選択や作業スペースの予約を行うための URL を提供する、従業員の HR タスク。

最終準備 **(Final Prep)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場復帰のためのチェックリストのパック：職場復帰の前にアイテムのチェックリストが完了したことを確認する、従業員の HR タスク。
- [従業員の衛生安全の準備 (Employee Health and Safety Prep)] アクティビティ：
  - PPE の要求：個人用保護具 (PPE) を要求する、従業員の HR タスク (オプション)。
  - 完全な健全性検証：現場で作業する前に健康診断フォームを完了する、従業員の HR タスク。

職場に戻る **(Back at the workplace)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 借りた機器を IT にチェックインする：自宅での作業時に借りた IT 機器を返却する、従業員の HR タスク。
- 連絡先ログの完了：復帰 1 日目の後に日次の連絡先ログを完了する、従業員の HR タスク。

フォローアップ **(Follow Up)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

従業員フィードバック：職場復帰エクスペリエンスサーベイに関するフィードバックを使用してフィードバックを収集する、従業員に割り当てられた HR タスク。

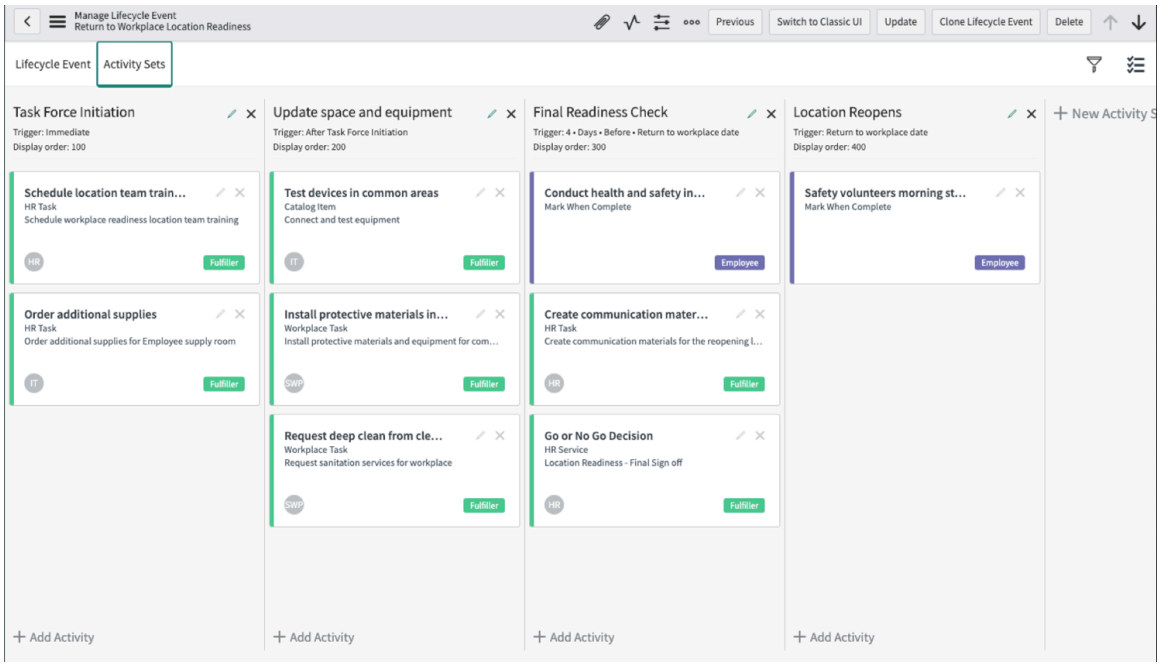
[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)]** ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、従業員が安全に戻れるように職場が準備できていることを確認するのに役立ちます。

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



職場の準備状況に戻るための構造は、最上部のライフサイクルイベントに階層化されています。

職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)** - ライフサイクルイベント

タイトル、説明、アクティブ/非アクティブ、ケースの対象者による表示の可否、タイプなど、ライフサイクルイベントに関する基本情報を提供します。

これらのアクティビティセットは、ライフサイクルイベントの下に表示されます。

タスクフォースの開始 **(Task Force Initiation)** - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場チームトレーニング会議のスケジュール: 職場準備トレーニングのスケジュールを確認する、エージェントの HR タスク。
- サプライ品の追加注文：職場復帰のためのサプライ品の注文を確認するためのチェックリストをエージェントに提供する HR タスク。

スペースと備品の更新 - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 共通エリア内のテストデバイス：プリンタや fax などの共通エリアにある機器が接続され動作していることを確認するために、エージェントに割り当てられたカタログアイテム。
- 共通エリアに保護材料を設置：保護材料と機器が共通のエリアに設置されていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- クリーニングサービスに念入りな清掃を要求：職場再オープンのための衛生サービスを要求するためのチェックリストを提供する、エージェントの HR タスク。

最終準備状況チェック

以下のアクティビティが含まれています:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 健全性と安全の検査を実施：衛生安全検査の完了を検証する、エージェントの HR タスク。
- 職場再開のためのコミュニケーション資料を作成：職場の再開に関する情報を提供するコミュニケーション資料を作成する、エージェントの HR タスク。
- 実施または中止の意思決定：職場を再開すべきかどうかの判断に役立つチェックリストをエージェントに提供する HR タスクを含む HR サービス。また、次のアクティビティセットへの移動を決定するための承認アクティビティタイプもあります。

場所の再オープン

以下のアクティビティが含まれています。

安全ボランティアの朝ミーティング：職場再開の前にミーティングを行う、安全ボランティアの HR タスク。

職場復帰 ナレッジ管理

ナレッジ管理職場復帰プロセス中に従業員に情報を提供します。

ナレッジベース (KB) 記事へのリンクを提供することで、従業員の満足度を向上させ、一般的な質問に回答させて、プロセスの効率を向上させることができます。

Enterprise Employee Experience Pack には、次のナレッジ記事が提供されています。これらの記事を編集したり、自分の記事に置き換えたりすることができます。

- 職場復帰のための会社の最新情報 (KB0088880)：[アナウンスと復帰計画] キャンペーンバンドルの [職場復帰：復帰準備バナー] にあります。
- 仕事復帰のためのマネージャーガイド (KB0088881)：サンプル KB 記事がキャンペーンまたはライフサイクルイベントで使用されていません。
- 共通ワークスペースのソーシャルディスタンスと安全性に関するヒントの FAQ (KB0088883)：[職場復帰おめでとうございます] キャンペーンバンドルの [職場復帰 - ウェルカムバック通知] キャンペーンコンテンツにあります。
- 職場の衛生安全方針に関する FAQ (KB0088882)
  - [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベントの下の [復帰準備完了 **(Get ready to return)**] アクティビティセットの、[職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認 **(Review workplace health & safety guidelines)**] アクティビティにあります。
  - また、[ようこそ職場にお帰りなさい **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンバンドルの [ようこそ職場復帰 **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンコンテンツにも含まれます。

HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

職場復帰のナレッジ記事へのアクセス

ナレッジ記事を作成または変更して組織全体で情報を共有します。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 編集するナレッジ記事を選択します。
3. [チェックアウト] をクリックします。

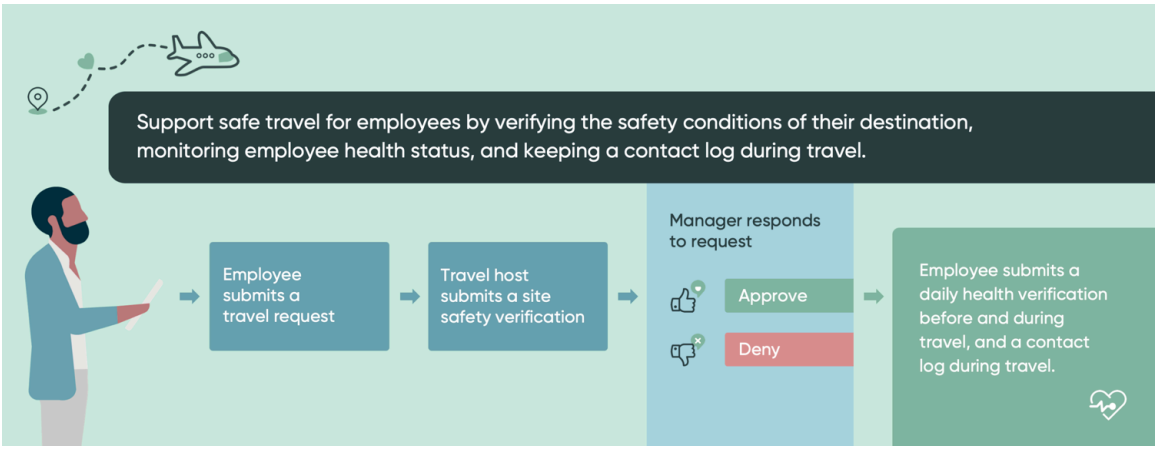
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 編集を行います。
5. [更新] をクリックします。

従業員出張時安全管理

ServiceNow® 従業員出張時安全管理 アプリケーションを使用して、出張先の安全性とポリシーのコンプライアンスを検証し、従業員の健康状態を監視し、出張中に連絡ログを保持することで、従業員の安全な出張を支援します。



出張管理システムで出張を予約する前に、従業員は出張の許可を要求します。従業員のマネージャーまたは指定された出張承認者は、出張先の COVID-19 ケースデータとサイト安全評価に基づいて、出張要求を承認または却下できます。

従業員の出張要求が承認されたら、従業員が出張前と出張中に送信する日次健康検証を使用して、健康状態を監視します。出張期間中に潜在的な暴露を追跡するため、従業員は日次連絡ログを記録することもできます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

従業員出張時安全管理® は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員出張時安全管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員出張時安全管理 をインストールできます。

始める前に

従業員出張時安全管理 には以下のアプリケーションが必要です。

- ServiceNow® 従業員レディネスコア
- ServiceNow® COVID-19 グローバルヘルスデータセット

ServiceNow® 従業員健康診断 および ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールして、出張前および出張中に従業員に日次健康検証をしてもらうこともできます。

ServiceNow® 接触者追跡 および エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールして、出張中に従業員に日次接触者ログを記録してもらうこともできます。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 従業員出張時安全管理を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

従業員出張時安全管理 とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 従業員出張時安全管理 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員出張時安全管理アドミン [sn_imt_travel.admin]	従業員出張時安全管理 プロパティを設定するために必要なロール。	sn_imt_travel.approver
出張承認者 [sn_imt_travel.approver]	すべての従業員の出張要求を表示および承認するために必要なロール。このロールは、出張承認者グループに割り当てられます。	approver_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: マネージャーには、監督する従業員の出張を承認するための approver_user ロールが割り当てられている必要があります。マネージャーには、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができる場合を除き、sn_imt_travel.approver 承認者ロールを割り当てないでください。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
従業員出張時安全管理要求 [sn_imt_travel_request]	すべての従業員の出張要求リスト。

従業員出張時安全管理 の構成

すべての構成タスクを完了し、会社の出張通知と承認が正しく設定されるようにします。

出張承認者の設定

マネージャーまたは指定された出張承認者が従業員の出張を承認できるように、ユーザーグループとロールを設定します。

マネージャーの承認または指定された承認者の設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

マネージャー承認

マネージャーによる出張承認を設定するには、すべてのマネージャーに approver_user ロールを割り当てます。このロールを使用すると、マネージャーは直接監督する従業員の出張要求を表示して承認することができます。

指定された承認者

指定された出張承認者を設定するには、ユーザーを出張承認者グループに追加します。このグループのメンバーは、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができます。そのマネージャーがすべての従業員の出張要求を表示して承認することが適当でない場合には、そのマネージャーを出張承認者グループに追加しないでください。

デフォルトでは、出張要求は、従業員のマネージャーと出張承認者グループのメンバーの両方によって承認される必要があります。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていない場合、 または出張承認者グループにユーザーがいない場合は、1 つの承認で出張要求を承認することができます。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされておらず、そして出張承認者グループにユーザーがいない場合は、従業員の出張要求は自動的に却下されます。デフォルトの承認設定を変更する方法については、「出張承認フローの変更」を参照してください。

従業員出張時安全管理 プロパティの設定

従業員出張時安全管理 プロパティを設定し、サイトの安全性検証メール、従業員連絡ログ、および従業員の健康検証が会社の要件に従って管理されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_imt_travel.admin

このタスクについて
従業員出張時安全管理 プロパティの設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員出張時安全管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

従業員出張時安全管理プロパティ

プロパティ	説明
会社の出張管理システムの名前。 [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	会社の出張管理システムの名前。このプロパティは、出 た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
会社の出張管理システムの URL。 [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	会社の出張管理システムの URL。このプロパティは、出 た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するように依頼するメールを出張連絡先に送信します。 [sn_imt_travel email_site_verification]	有効にすると、従業員が出張要求で入力した主要連絡先 信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンス す。連絡先がメールに応答するまでは、マネージャーま 者は出張要求を承認できません。
肯定的な応答のカンマ区切りリスト。 [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	サイト検証メールに対して [はい] の応答として受け入れ 定義します。
承認待ちの要求について、出張要求承認者にメールのリマインダーを送信できるようになります。 [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	有効にすると、承認または却下されていない出張要求に 承認者とマネージャーにメールのリマインダーが送信さ
出張要求承認者にリマインダーを送信するまでに待機する時間 (時間)。デフォルトは 48 です。 [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	出張承認者とマネージャーに送信されるメールのリマイ ダーの頻度を設定します。たとえば、このプロパティが に設定されている場合、出張承認者とマネージャーは、 張要求が送信されてから承認または却下されるまで、48 時間ごとにリマインダーを受信します。このプロパティ は、*sn_imt_travel.enable_approval_email_re* パティを有効化する必要があります。
出張関連の健康検証について、該当する従業員へのアウトリーチを可能にします [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	有効にすると、出張が承認された従業員は、健康検証を 了するための通知を受信します。通知の頻度を設定する は、*sn_imt_travel.health.verification.run.* ティの値を選択します。従業員の健康検証の詳細につい 員健康診断」を参照してください。
要求者へ健康の検証が送信されるのは 1 回のみか毎日かを選択してください。 [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	出張が承認された従業員に送信される健康検証通知の頻 す。出張前および出張中に毎日通知を送信するには、[毎 **Daily)]** を選択します。出張要求が承認された後に 1 回 には、**[1** 回送信 **(Send Once)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	健康検証通知 は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます **注:** 出張要求前に毎日の健康検証に既に登録されている 変更はありません。これらのユーザーは、追加の通 ず、出張の完了後も登録されたままです。
数時間後に健康検証が完了しない場合は出張要求をキャンセルします。 [sn_imt_travel.allow.cancellation]	有効にすると、従業員が期限までに健康検証を完了して 合、出張要求はキャンセルされます。このプロパティを は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティも有効化する必要があります。
要求を自動的にキャンセルする時間数を入力してください。 [sn_imt_travel cancellation_duration]	従業員が健康検証を完了するための期限を設定します。 ティは、*sn_imt_travel.allow.cancellation* プ 化する必要があります。
日々の出張連絡先について、出張中の従業員へのアウトリーチを可能にします。 [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	有効にすると、従業員は内部出張中に日次連絡ログを完 めの通知を受信します。連絡ログ通知は、外部出張には ません。連絡ログ通知を受信するには、従業員に sn_im dailylog_user ロールが割り当てられている必要があり ロパティには、 接触者追跡 および エマージェンシーア プリケーションが必要です。連絡ログの詳細については 跡」を参照してください。 **注:** 出張前に日次連絡ログに既に登録されている従業員 ありません。これらのユーザーは、追加の通知を受 の完了後も登録されたままです。

3. [保存] をクリックします。

出張承認フローの変更

出張承認フローを変更して、デフォルトの出張承認設定を変更します。

始める前に

必要なロール：flow_designer

このタスクについて

出張承認フローの変更は、従業員出張時安全管理 アプリケーションのオプションの構成手順です。出張承認フローの使用準備が整いましたが、会社の要件を満たすように変更することも可能です。

フローを変更する場合は、元のフローを非アクティブにして、コピーを作成してください。新しいフローに必要な変更を加えて、有効にします。コピーを変更すると、ServiceNow インスタンスをアップグレードする必要がある場合に簡単です。

手順

1. 移動先 すべて > **Flow Designer** > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、[出張承認フロー **(Travel Approval Flow)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [非アクティブ化 **(Deactivate)**] をクリックし、[**OK**] をクリックして確定します。
4. 右上隅にある [その他のアクション (More actions)] アイコン (⋯) をクリックして、[フローのコピー **(Copy flow)**] をクリックします。
5. 新しいフローの名前を入力します。
6. [アプリケーション] フィールドで、[従業員出張時安全管理] を選択します。
7. [コピー] をクリックします。
8. 新しいフローに必要に応じて変更を加えます。
   たとえば、従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていて、出張承認者グループにもユーザーがいる場合、デフォルトでは、マネージャーと出張承認者の両方が要求を承認する必要があります。この設定は、フローのアクション 8.1 で定義されています。このアクションを変更して、マネージャーまたは出張承認者のいずれかからのみ承認を必要とするように設定できます。この変更を行うには、承認する AND 条件を OR 条件に置き換える必要があります。
9. フローの変更が完了したら、[有効化] をクリックし、**[OK]** をクリックして確認します。

通知メールのカスタマイズ

従業員、マネージャー、出張承認者、および従業員の出張連絡先に送信される通知メールを変更し、会社の通知をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知メールを変更することは、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。デフォルトでは、通知は ServiceNow　バナーとプレースホルダ署名、Workplace, Co を使用します。会社名とロゴを使用するように通知を更新します。

従業員出張時安全管理 アプリケーションは、次の通知を使用します。

通知	説明
サイト検証要求	従業員が出張要求で入力した主要連絡先にこのメールが送信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスが確認されます。デフォルトでは、このメールは連絡先に次のポリシーの確認を要求します。 • サイトですべての従業員と訪問者の症状を検査します。 • すべての従業員および訪問者には、マスクなどの個人用保護具の着用が義務付けられています。 • すべての従業員と訪問者は、ソーシャルディスタンス確保のためのルールに従う必要があります。 このメールは、 *sn_imt_travel.email_site_verification* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
従業員出張時安全管理承認者要求	このメールは、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに送信され、出張要求を承認または却下するように求めます。
従業員出張時安全管理要求リマインダー	このメールは、処理待ちの出張要求を承認または却下するためのリマインダーとして、マネージャーおよび旅行承認者に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知	説明
出張要求の承認	このメールは、出張要求が承認された場合に、従業員に送信されます。このメールには、会社の出張管理システムへのリンクが含まれています。
出張要求の却下	このメールは、出張要求が却下された場合に、従業員に送信されます。
出張関連の連絡先	このメールは、従業員に日次連絡ログの記入を要求します。このメールは、出張中に毎日従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張関連の健康検証	このメールは、従業員に日次健康検証の記入を要求します。このメールは、出張要求が承認されると、出張中に毎日従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張要求の取り消し	このメールは、期限までに健康検証を完了していない場合に、従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.allow.cancellation* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。

注:
従業員出張時安全管理承認者要求以外のすべての通知は、従業員のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。従業員出張時安全管理承認者要求は、マネージャーまたは出張承認者のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。ユーザーの言語が選択されていない場合、通知はインスタンスのデフォルト言語に翻訳されます。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   ヒント:
   メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、`template.print(util.getEmailCompanyLogo());` のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、 `Workplace, Co` のすべての参照を貴社の会社名と置き換えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
   gs.getMessage または gs.getMessageLang へのコールで使用されるテキストを変更する場合には、メッセージテーブル [sys_ui_message] にカスタムテキストの翻訳を指定する必要があります。詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。
10. [更新] をクリックします。
11. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

出張権限を要求

出張管理システムで出張を予約する前に、出張の許可を要求します。マネージャーまたは出張承認者は、COVID-19 などの感染症ケースデータと出張先のサイト安全評価に基づいて、要求を承認または却下できます。

出張要求

出張許可を要求するには、次の手順に従います。

1. サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC) から、出張許可を要求します。
2. メールがマネージャーに送信され、マネージャーがその要求を承認または却下します。メールには出張要求へのリンクが含まれます。
3. 承認後、[従業員出張時安全管理要求] フォームの [追加コメント] フィールドが、出張先と、その場所の過去 14 日間の COVID-19 ケース数の詳細情報で更新されます。
4. 出張要求者は、サービスポータルの [カタログ] タブか [何かを要求 **(Request Something)**] タブで出張を要求できます。
5. 出張要求者は、ESC の [カタログ] タブで出張を要求できます。
6. 出張要求者は、サービスポータルまたは ESC の [要求] タブで、要求のステータスを確認できます。
7. マネージャーまたは承認チームメンバーは、[従業員出張時安全管理] フォームから従業員の出張要求を表示できます。

出張要求の作成

出張管理システムで出張を予約する前に、次の手順に従って出張許可を要求します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員出張時安全管理 > 出張を要求.

   注:
   Now Mobile アプリで出張要求を作成するには、 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > 出張許可を要求.

2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張権限を要求

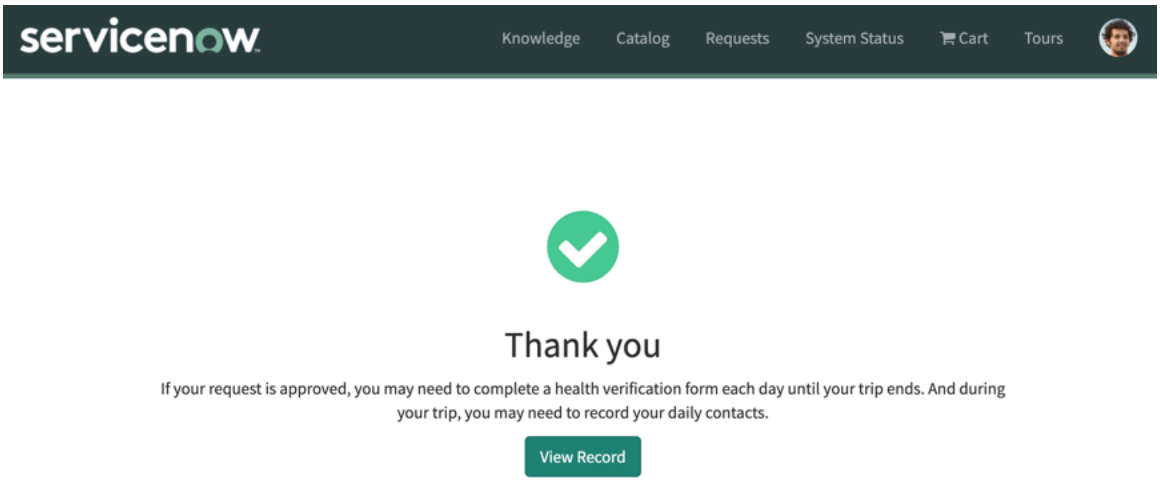
フィールド	説明
出張タイプ	出張のタイプ。会社内の場所に出張する場合は、[内部 **(Internal)**] を選択します。それ以外の場合は、[外部 **(External)**] を選択します。
ロケーション	出張先の会社の場所。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [内部 **(Internal)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張エリア	出張先の国、都道府県、または郡。このフィールドは、出張先の COVID-19 ケースデータなど、マネージャーおよび出張承認者に感染症の情報を提供するために使用されます。
主連絡先の名前	出張先のホストまたはその他の連絡先の名前。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
主連絡先のメール	出張先のホストまたはその他の連絡先のメールアドレス。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
会社の主連絡先	出張先のホストまたはその他の連絡先の会社。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張開始日	出張の開始日。
出張終了日	出張の終了日。
アクセスする理由	出張する理由。
メモ	マネージャーまたは出張承認者に提供する追加のコメント。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張要求を送信すると、会社がこの機能を有効にしている場合は、出張について主要連絡先にメールが送信される場合があります。このメールは、出張の目的について連絡先に通知し、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するよう求めます。



次のタスク
出張要求が承認または却下されると、メール通知が届きます。

組織のポリシーによっては、出張前と出張中に日次健康検証を完了する必要がある場合があります。また、出張中に日次連絡ログを完了する必要がある場合もあります。これらのタスクを完了する必要がある場合は、手順が記載されたメールが届きます。日次健康検証メールを受信した場合、症状がない場合は、毎日健康検証を送信してください。健康検証を送信しないと、出張がキャンセルされる可能性があります。

すべての出張要求を表示するには、 従業員出張時安全管理 > 自分の要求.

出張要求の管理

マネージャーまたは出張承認者は、出張要求を承認または却下できます。

出張要求を承認する前に、マネージャーまたは出張承認者にユーザーグループとロールを設定する必要があります。詳細については、「出張承認者の設定」を参照してください。

出張要求を表示する方法は複数あります。

- 要求者のマネージャーと割り当てグループに送信される出張要求の詳細メール。
- 従業員サービスセンター (ESC) のタブ。
- サービスポータルの [自分の承認] タブまたは [要求] タブ。
- [出張要求を表示] リスト。

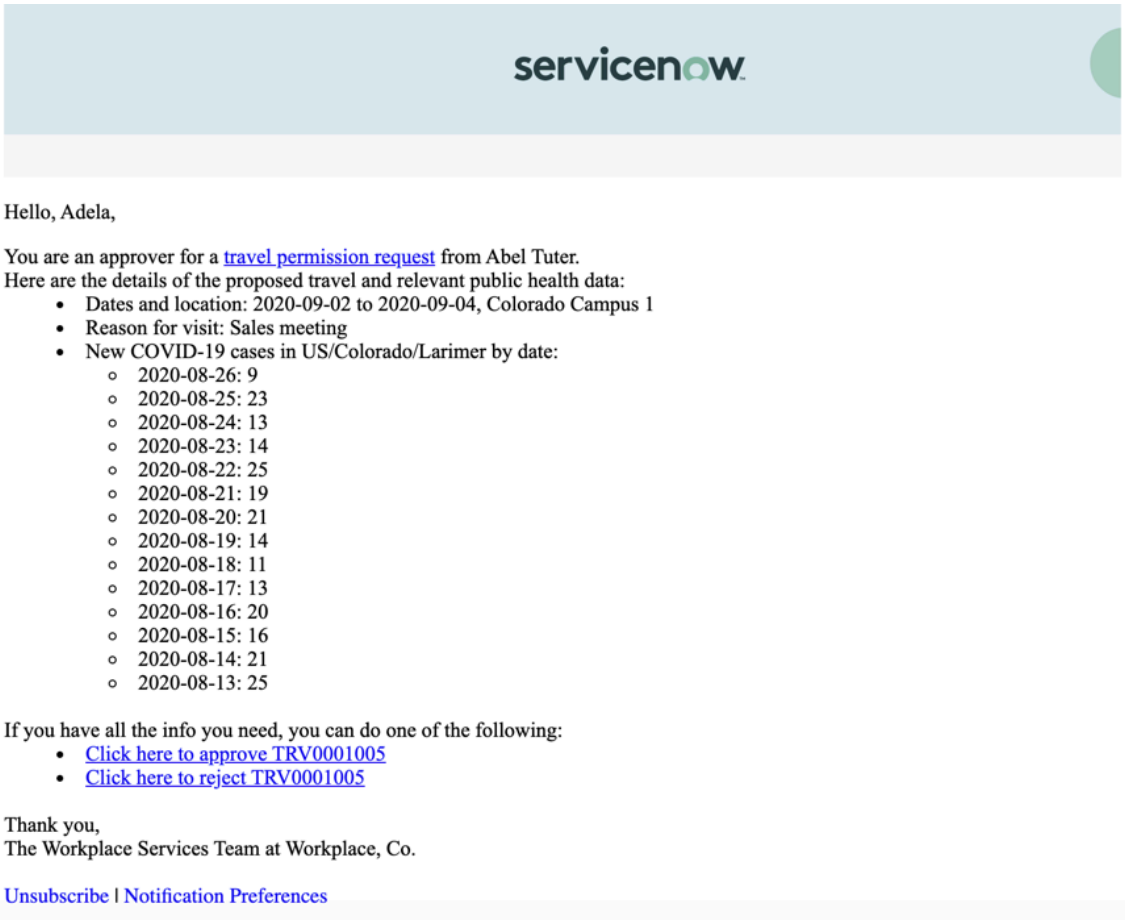
出張要求の承認または却下

マネージャーまたは指定された出張承認者は、従業員の出張要求の承認を担当します。

従業員が出張要求を送信すると、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに、その出張要求を承認または却下するように求めるメールが送信されます。このメールには、出張先の COVID-19 などの感染症ケースデータが含まれています。`sn_imt_travel.email_site_verification` プロパティが有効になっている場合、このメールにはサイトの安全性検証の結果も含まれています。このメールには、出張要求へのリンクと、要求を承認または却下するための直接リンクが記載されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張承認要求のメール



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

マネージャーは、次の場所に移動して従業員の出張要求を表示することもできます 従業員出張時安全管理 > 自分の従業員要求.

出張承認者グループのユーザーは、次の場所に移動して、すべての従業員の出張要求を表示できます。 従業員出張時安全管理 > 出張要求を表示.

出張要求が承認または却下されると、従業員にメール通知が届きます。

出張要求のキャンセル

会議を仮想的に開催できる場合など、必要に応じて出張要求をキャンセルします。自分、マネージャー、または sn_imt_travel.approver ロールを持つユーザーが出張要求をキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_travel.approver または admin

手順

1. [従業員出張時安全管理] に移動し、適切なモジュールを選択します。
2. キャンセルする出張要求を開き、それがキャンセルすべき適切な要求であることを確認します。完了した出張要求をキャンセルすることはできません。
3. [キャンセル] をクリックします。

タスクの結果

要求がキャンセルされたことを示すメール通知が要求者に送信されます。この通知には、出張要求をキャンセルしたユーザーの名前が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワクチン接種ステータス

ServiceNow® ワクチン接種ステータス アプリケーションは、HR 部門に、職場でのユーザーのワクチン接種のステータスを追跡する機能を提供します。組織は、ビジネス要件に基づいて、必要に応じて人員計画のワクチン接種データを収集し、職場の準備状況について報告することができます。ユーザーは、職場での安全な復帰に関して組織の衛生安全の要件を満たすために、完了したワクチン接種のドキュメントを提出する権限を与えられています。アドミニストレーターは、職場でのユーザーのワクチン接種のステータスを追跡できます。ステータスの更新は、ユーザーが手動で行うことができます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

ワクチン接種ステータス は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の詳細 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワクチン接種ステータス のインストール

admin ロールを持っている場合は、ワクチン接種ステータス をインストールできます。

始める前に
ワクチン接種ステータス には ServiceNow® 従業員レディネスコア および エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションが必要です。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「ワクチン接種ステータス」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

ワクチン接種ステータス とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが ワクチン接種ステータス とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワクチン接種ステータス admin [sn_imt_vaccine.admin]	ワクチン接種ステータス アプリケーション固有のアドミン。衛生安全テスト で COVID-19 診断テスト結果を承認できます。 **重要:** デフォルトでは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに sn_imt_vaccine.admin ロールが含まれています。sn_imt_vaccine.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、アドミンから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	sn_imt_vaccine.profile_reader
ワクチン接種プロファイルリーダー [sn_imt_vaccine.profile_reader]	ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] テーブルへの読み取り専用アクセス。接触者追跡の可視化機能でワクチン接種ステータスを表示するために必要です。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	COVID-19 ワクチンを受けたユーザーを示します。ユー 種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワク 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされませ 注: [新型コロナワクチン接種完了 (COVID-19 vaccine 値は、14 日間のワクチン接種期間が完了するまで **f** 組織は、ワクチンブースターの期日が来たときにユーザー 報告したかどうかに応じて、ワクチンの完了ステータスを す。*[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_com* プロパティが有効で、ブースターの期日が来ている場合、 スターの接種を報告していないユーザーの [新型コロナワ (COVID-19 vaccine compleltel)] 列の値は **false** です。
ワクチン接種反応 [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	各ユーザーについて報告されたすべてのワクチン接種ス まれます。ユーザーは、以前に送信したワクチンを [自分 で確認できます。 ワクチンに関する回答とその添付ファイルは、組織のデー 設定された期間保存されます。有効期限前にワクチンに関 れた場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除さ 注: ワクチン接種ステータスダッシュボードで使用するた た履歴データはカウントデータのみです。個人を特定 フォルトで取り除かれ、組織のポリシーに基づいて削
ワクチン接種反応の定義 [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	タイプ、メーカー、および必要な用量の数を含む、ワクチ フォルトでは、このテーブルにはジェネリック COVID- つか含まれています。ワクチン接種ステータス アドミニ ユーザーが現在利用可能なワクチンを反映するためにレコ 削除できます。
敷地でのワクチンの概要 [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] COVID-19 グローバルヘルスデータセットによって提供 してマッピングするワクチン接種データを保存します。こ 接種データはワクチン接種応答テーブルからプルされ、こ 時 (00:00) のインスタンス時刻に基づいて毎日作成され
ワクチン免除要求 [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	ワクチン免除要求、そのステータス、免除タイプ、有効期 タスのリスト。有効期限のないワクチン免除要求は期限切 ワクチン免除要求は、デフォルトでは無効になっています 組織でこの機能が有効になっている場合、マネージャーは 除要求を [自分の従業員の免除] で確認できます。 詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
検証サービス [sn_imt_vaccine_validator_service]	送信されたワクチンに関する回答とその添付ファイルを検 される CommonTrust Network などの検証サービスの情
ワクチンに関する回答の添付ファイルタイプ [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	提供するアップロードのタイプを指定するためにユーザー ファイルタイプのリスト。たとえば、SMART Health C ルタイプは、検証を実行するときに CommonTrust Net す。
ワクチンコードシステム [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	ユーザーが送信した投与ワクチンメーカーを確認するため ドで使用される一般的なワクチン接種システムと基準を一
ワクチンコード [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	ユーザーのワクチンに関する回答におけるワクチンメーカ に使用される、疾病予防管理センター (CDC) から取得し コード (CVX コードなど) を一覧表示します。コードの完 ては、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照 注: ワクチン接種ステータス は、ベースシステムの一部 コードを提供しています。

ワクチン接種ステータス プロパティの設定

ユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータのデータ保持期間を定義し、リマインダーメールを管理し、免除を有効化する ワクチン接種ステータス プロパティを設定します。

自動翻訳

始める前に

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
ワクチン接種ステータスデータ保存期間 (日数)。 [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	ワク [sn_ まで が利 *Vac* され デフ はて ト値 *Ret* 済み につ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
アドミニストレーターが添付ファイルにアクセスできないようにする [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	ワク のア ます れら は、
最初のリマインダー後のリマインダーの頻度。デフォルトは 1 に設定され、ユーザーが確認するまでユーザーに通知し続けます。 [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	ユー 接種 す。 ごと リマ で送 通知 ロー この
2 回目の接種期日のリマインダーが送られるまでの日数 [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	ワク ルの 目の ドの パテ まで デフ
期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	リマ 接種 報告
ブースター接種のリマインダーを設定します。 [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	ワク るに ブー 報告 るの 長ま シー 終扱
ブースター接種リマインダーの頻度 [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	ユー を受
リマインダーが送られるブースター接種期日前の日数 [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	ユー メー ○ ワ チ 種

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	b 加 ○ フ 日 義 **(I** の
ブースター接種期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	リマ ブー
ブースター接種をしていないユーザーに対して、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定します。 [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	ブー 報告 ン接 強制
ブースター接種期日後、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定する前に待機する日数 [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	ブー して を **f**
ワクチンレビュー結果が却下された場合、[コロナワクチン接種完了 (Covid 10 Vaccine Complte)] を「false」にリセットします。 [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	ワク ワク にし まし では
ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_vaccine.use_country_特定_data_retention_policy]	ワク を使 と、 れ、 たと 120 国こ は、 ティ てい
マネージャーがワクチン反応レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	直属 をマ す。 [sn_ れま す。
マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	直属 マネ す。 [sn_ れま す。
ワクチン免除を許可します。	ユー この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	ルの ステ では
新たに承認されたワクチン免除には有効期限が設定されます。 [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	ワク ティ にな
ワクチン免除の有効期限が「はい」に設定されている場合の一時免除の日数 [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	ワク 定さ
ユーザーがワクチン反応作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	ワク ザー ます
ユーザーがワクチン免除作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	ワク 表示 この
検証エンジンの承認によるワクチンレビュー結果レコードの更新を許可する [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Con チン 結果 す。 した 信さ 検証 ○ 姓 ○ 受 ○ ワ な この チン いて して
Azure フォーム認識機能の信頼度しきい値、0 ～ 1 の小数 [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	組織 クチ は、 チン 値を い値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	また [*sn* プロ よて 有効 詳細 ワク い。

3. [保存] をクリックします。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

サードパーティの検証サービスと統合してワークフローを有効にすることで、組織は ワクチン接種ステータス を使用してワクチンに関する回答を自動的に検証およびレビューできます。

組織は、ワクチンに関する回答を一括で検証または承認するために必要な労力を減らすこともできます。ワクチンレビューで使用される添付ファイルを自動的に検証することも、レビュープロセス全体を自動化することもできます。

ワクチンに関する回答の検証

検証システムは ワクチン接種ステータス と連携して、ユーザーのワクチンに関する回答の添付ファイルをレビューします。最初に、ユーザーは SMART Health Card などのサポートされている添付ファイルタイプを添付し、ワクチンに関する回答を送信します。検証サービス API と ワクチン接種ステータス フローは添付ファイルからの情報を分析し、次の項目に一致するかどうかを確認します。

- 姓と名
- 受信日
- ワクチンのメーカーを確認するワクチンコード (CVX など)

ワクチンに関する回答を送信する方法の詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。

検証プロセスでは、ワクチンに関する回答レコードに検証プロセスに関する作業メモが作成され、レビューが完了したかどうか、および完了していない場合はその理由が通知されます。レビューされた各添付ファイルの詳細を示す、ユーザーのワクチンに関する回答レコードを表示することもできます。

注:
作業メモは包括的でない場合もあります。検証できなかった場合は、さらに調査して、他の情報に不一致がないことも確認できます。

検証が完了したら、ワクチンに関する回答レコードをレビューして、回答を承認または拒否できます。ワクチンに関する回答を手動でレビューしたり、検証サービスが機能しているかどうかを確認したりする方法の詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

検証プロセスを自動化するには、次の手順を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の検証サービスと統合するための認証情報を取得します。
- 検証サービスの接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 検証サービスのレコードを作成します。
- SMART Health Card など、ワクチンコードを読み取ることができる添付ファイルタイプのレコードを作成します。
- 検証サービスのサブフローを作成します。(ワクチンに関する回答の添付ファイルを検証するサンプルテンプレートを利用できます)。
- ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。一部のシステムは ワクチン接種ステータス に含まれています。サポートされているシステムの詳細については、検証サービスを参照してください。
- ワクチンコードシステムで使用されるワクチンコードのリストを構成します。一般的にサポートされている一部のコードは、ワクチン接種ステータス に含まれています。

  注:
  その他の一般的にサポートされているコードは、疾病予防管理センター (CDC) から提供されます。詳細については、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化して、ワクチンに関する回答のレビューのステータスを更新します。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

ワクチン接種ステータス は、有効なドキュメントとサポートされているワクチンコードに基づいて、ワクチンに関する回答を自動的に承認できます。承認されていない回答は、ワクチン接種ステータス アドミニストレーターまたはマネージャーが (有効な場合に) 手動でレビューできるように [未レビュー] ステータスのままになります。

レビューの自動化を有効にするには、次の手順を実行する必要があります。

- ワクチンに関する回答を自動的に検証するように ワクチン接種ステータス を構成します。
- *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを有効にします。

ワクチンに関する回答のレビューを自動化する方法の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

提供されるサービスと統合

ワクチン接種ステータス で提供される検証サービス

検証サービス	統合の詳細
CommonTrust Network	CommonTrust Network は、ワクチン接種ステータス でサポートされている統合および検証サービスです。CommonTrust Network の統合プロセスを簡素化するために、次の項目が ワクチン接種ステータス によって提供およびサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種ステータス で提供される検証サービス (続く)

検証サービス	統合の詳細
	• 既存のサブフローである CommonTrust Network：SMART Health Card の検証 • CVX ワクチンコードと SMART Health Card ワクチン接種システムのレコード • SMART Health Card は添付ファイルタイプとして利用でき、CommonTrust Network 検証サービスにリンクされています 組織が CommonTrust Network レコードで提供する認証情報を取得する必要があります。SMART Health Card の詳細については、「SMART Health Cards: Vaccination & Testing Implementation Guide」を参照してください。 ワクチンに関する回答のレビューを自動化する場合は、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。
Azure Form Recognizer サービス	ワクチン接種ステータス は Azure Form Recognizer と統合が可能です。この統合によって、Azure Form Recognizer サービスを代替のワクチン検証サービスとして機能させることができます。Azure Form Recognizer サービスは、CDC ワクチン接種カードを読み取り、トレーニング済みの機械学習 (ML) サービスまたはモデルを利用して、ワクチンに関する回答を送信するユーザーとの一致があるかどうかを判断します。 これらフィールドはそれぞれ Azure Form Recognizer サービスが提供する信頼スコアを生成するため、有効性は姓と名で判断されます。このスコアは、ワクチン接種ステータス で設定された信頼度しきい値と比較されます。 詳細については、「Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化」を参照してください。 Azure Form Recognizer サービスを使用するように ワクチン接種ステータス を設定するには、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動検証

サポートされている添付ファイルの情報を使用してワクチンに関する回答を検証サービスで自動的に検証できるように、ワクチン接種ステータス を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
次の操作を実行して、検証サービスと統合します。

- 検証サービスの認証情報を取得します。
- 接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

組織が CommonTrust Network などの既にサポートされている統合を使用している場合は、組織の認証情報を検証サービスレコードに追加するだけで済みます。

必要なロール：admin

手順

1. 検証サービスを構成します。

   a. 移動先 ワクチン接種ステータス > 検証サービス.

   b. 既存の検証サービスを選択するか、または新しいサービスを作成する場合は [新規] をクリックします。
   CommonTrust Network など、既にサポートされている統合を選択する場合は、接続エイリアスを入力し、検証サービスのフォームが適切であることを確認する必要があります。

   c. フォームのフィールドに入力します。

検証サービスフォーム

フィールド	アクション
名前	検証サービスの名前。
接続エイリアス	検証サービスの接続エイリアス。接続エイリアスの作成の詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
検証サブフロー	送信された添付ファイルが有効かどうかを確認するために使用されるサブフロー。デフォルトでテンプレートフローが提供されていますが、フローを作成してこのフィールドに追加することもできます。フロー作成の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。 独自のサブフローを作成する場合は、テンプレートサブフローと同じ入力と出力が必要です。
検証サービスの初期ステータス	レビューが完了する前に検証サービスが開始される際の初期ステータス ([準備完了] など)。前処理ステップがない限り、推奨されるステータスは [準備完了] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	アクション
	注: 初期ステータスが [前処理] の場合、組み込みの検証フローで機能するように、リダイレクトページで回答レコード検証サービスのステータスを [準備完了] に設定する必要があります。
リダイレクトページ	(オプション) ユーザーがワクチン接種を報告した後にリダイレクトされるサービスポータルページへの参照。
有効	サービスをアクティブ化するオプション。
ドメイン	検証サービスに必要なドメイン (**global** など)。

d. [送信] をクリックします。

2. オプション: ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。
システムで使用されるワクチンコードは、ワクチン接種ステータス により提供される場合があります。詳細については、検証サービスの要件を参照してください。

a. 移動先 ワクチン接種ステータス > ワクチンコードシステム.

b. [新規] を選択します。

c. ワクチンコードシステムの名前を入力します。

d. ワクチンコードシステムの URL を入力します。

e. [送信] を選択します。

3. 検証サービスでサポートされているワクチンに関する回答の添付ファイルタイプを構成します。ユーザーは、ワクチンに関する回答を送信するときにこの添付ファイルタイプを使用する必要があります。

a. 移動先 ワクチン接種ステータス > 添付ファイルタイプ.

b. [新規] を選択します。

c. 添付ファイルタイプの名前を入力します。

d. 検証サービスの名前を入力します。

e. [Active (アクティブ)] チェックボックスをオンにして、添付ファイルタイプを有効にします。

f. ドメインを **[global]** に設定します。

g. [送信] を選択します。

4. オプション: ワクチンコードシステムとサービスに必要な一般的なワクチンコードを追加します。共通コードは ワクチン接種ステータス により提供されます。追加の共通コードについては「COVID-19 Vaccine Related Codes」を、システムがサポートするコードについてはサードパーティのサービスを参照してください。

a. ワクチン接種ステータス > ワクチンコード.

b. [新規] を選択します。

c. [コードシステム] フィールドに、対応するシステムを追加します。

d. [コード] フィールドに、ワクチンに関する情報を識別するために使用するコードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 説明を入力します。

f. [送信] を選択します。

5. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。

a. 移動先 プロセスの自動化 > **Flow Designer**.

b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。

c. フローを選択します。

d. [有効化] を選択します。

タスクの結果

ワクチンに関する回答の自動検証が有効になりしました。ワクチンに関する回答レコードの作業メモは、添付ファイル (つまり回答) が有効かどうかに関する情報で更新されます。この情報を使用して、承認ポータルでワクチンに関する回答を手動でレビューできます。

次のタスク

ワクチンに関する回答レビューを自動化し、検証が成功した場合は [承認済み] に設定されるか、またはステータスを [未レビュー] のままにする (手動レビューが必要) 方法については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビュー

ワクチン検証の結果を使用してレビューを自動的に承認するように ワクチン接種ステータス を構成します。

始める前に

ワクチンに関する回答を自動的に検証できるようにするには、サードパーティの検証サービスと統合し、ワクチン接種ステータス を有効にする必要があります。

詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

このプロセスは、検証エンジンがワクチンに関する回答を [承認済み] または [未レビュー] (手動レビューが必要) に設定できるように、レビュープロセス全体を自動化します。これらの結果は、ワクチンに関する回答の検証に基づいています。ワクチンに関する回答とその添付ファイルのみを検証する場合は、承認ポータルで手動レビューを続行できます。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果

組織では、ワクチンに関する回答の自動レビューが有効になっています。検証エンジンは、添付ファイルタイプからの情報に基づいて、ワクチンに関する回答が承認されているかどうか、または手動レビューが必要かどうかを自動的に判断します。

Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化

Azure Form Recognizer サービスと統合することで、組織は ワクチン接種ステータス を使用してワクチンに関する回答を自動的にレビューおよび検証できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

信頼スコアによるワクチンに関する回答の検証

ワクチン接種ステータス は Azure Form Recognizer サービスと連携して、ワクチンに関する回答を承認したり、さらなるレビューを行うためにフラグを立てたりすることができます。Azure からの独自のトレーニング済み機械学習 (ML) サービスを使用して、疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを読み込むか、ServiceNow プラットフォームから提供されるトレーニング済みモデルを使用してください。独自モデルを使用する場合、比較されるフィールドは検証コードで想定される名前と正確に一致する必要があります。現在は [名] フィールドと [姓] フィールドが該当します。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

Azure Form Recognizer サービスがアップロードされた CDC ワクチン接種カードを読み込むと、各フィールドに信頼スコアが生成されます。信頼スコアは、ワクチン接種ステータス アドミニストレーターが ワクチン接種ステータス に設定した信頼度しきい値と比較されます。検証エンジンでは、信頼度しきい値を使用してユーザーの回答を承認したり、フラグを立てたりして、ワクチンプロファイルを更新します。

- アップロードされたワクチン接種カードが信頼度しきい値を超え、ユーザーのワクチンプロファイルの名前と一致した場合、ワクチンに関する回答が承認されます。
- アップロードされたワクチン接種カードの名前が一致しない場合、ワクチンプロファイルのレビュー結果は要レビュー ([未レビュー]) に更新されます。

検証サービスで使用される検証エンジンの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動レビュー
- ワクチン接種ステータス プロパティの設定

統合の詳細

統合プロセスを簡素化するために、次の項目が ワクチン接種ステータス によって提供およびサポートされています。

- 既存のサブフロー、Azure Form Recognizer：ワクチン接種カードの検証
- CDC ワクチン接種カードは添付ファイルタイプとして利用可能で、Azure Form Recognizer の検証サービスにリンクされています。

  注:
  この場合でも、Azure Form Recognizer の接続エイリアスで提供される組織の認証情報を取得する必要があります。

- 統合の設定時に使用できるトレーニング済みモデル

サービスとの統合と自動レビューの有効化の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビューのための **AzureForm Recognizer** の統合の設定

ワクチン接種ステータス アドミニストレーターは、Azure Form Recognizer サービスと連携してワクチンに関する回答の承認を自動化するように ワクチン接種ステータス を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Azure Form Recognizer サービスと統合するには、次を行う必要があります。

- Azure Form Recognizer を使用して接続資格情報を取得する
- 検証目的で組織独自のモデルを使用する場合は、機械学習モデルをトレーニングする

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
Azure Form Recognizer サービスに接続するための認証情報を追加する場合は、ServiceNow のトレーニング済みモデルまたは組織によって作成されたモデルを使用できます。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

手順

1. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを有効にして、ワクチンに関する回答の承認を自動化します。
   a. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
   b. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
2. 疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを検証するために使用する Azure Form Recognizer サービスの信頼度しきい値プロパティを設定します。
   本ステップの値は、送信された CDC ワクチン接種カードがユーザーと一致すると判断するためにサービスが必要とする信頼性レベルです。
   a. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
   b. *Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold] プロパティに移動します。
   c. ワクチンに関する回答を照合するために必要な信頼度しきい値を表す 10 進数の値を入力します。
   d. [保存] を選択します。
3. 接続資格情報とトレーニング済みモデルを Azure Form Recognizer の検証サービスに追加します。
4. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
   b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。
   c. フローを選択します。
   d. [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが CDC ワクチン接種カードの添付ファイルをワクチンに関する回答に追加し、添付ファイルのタイプを CDC ワクチン接種カードに設定すると、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Azure Form Recognizer サービスとトレーニング済み機械学習 (ML) モデルによってカードが読み取られる
- 信頼スコアが生成される
- 信頼スコアが設定済みの信頼度しきい値と比較される
- 検証エンジンが姓と名が一致するかどうかに基づいてワクチンレビュー結果を設定する

ワクチン接種ステータス に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるようにワクチンに関する回答のデータ保持設定を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[ワクチン接種ステータスデータ保持期間 (日数)] プロパティで、ワクチンに関する回答テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response] が自動的に削除されるまでにユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータを利用できる日数を設定します。*`Data Retention Job for Vaccination Status`* のスケジュール済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

> **注:**
> ワクチン接種ステータスダッシュボードで使用するために保持される履歴データはカウントデータのみです。個人を特定できる情報はデフォルトで削除されます。有効期限前にワクチンに関する回答が削除された場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除されます。

[ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します] プロパティ [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] を有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. [ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用] プロパティを **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. ワクチン接種ステータス に対する場所についてのポリシーを生成します。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > データ保持.
   b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
      デフォルトの日数は、[ワクチン接種ステータスデータ保持期間 (日数)] プロパティの値に基づいています。
5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保存期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Data Retention Job for Vaccination Status の日次スケジュール済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータのレコードが保持または削除されます。

ワクチン接種ステータス に対するプライバシーに関する同意の設定

組織にワクチン接種データを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
エマージェンシーアウトリーチ を使用して、プライバシーに関する同意フォームをユーザーに送信します。ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[**Vaccine Administration** (ワクチン接種アドミニストレーション)] をクリックします。
   b. プレースホルダーテキストに組織の名前と連絡先情報を入力します。

      注:
      テーブルやリンクを含めるなど、プライバシー同意テンプレートを HTML でカスタマイズすると、ユーザーに送信されるメールに HTML が正しく表示されます。HTML は、ユーザーが応答を送信するときにプライバシー同意フォームには表示されません。

   c. [更新] をクリックします。
2. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを割り当てます。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーをユーザー [sys_user] テーブルからセーフワークプレイス 対象者に追加します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[**Vaccine Privacy Consent Audience**] をクリックします。
   b. ユーザーを対象者に追加します。
      ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。
   c. [更新] をクリックします。
4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、[**Vaccine Privacy Consent Placeholder** (ワクチンプライバシー同意プレースホルダー)] アウトリーチをクリックします。
このアウトリーチは、ワクチン接種プライバシー同意対象者とワクチン接種管理プライバシー同意テンプレートを使用するように事前設定されています。

b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
アウトリーチの設定についての詳細な手順については、『緊急事態に対応する通知を送信する』を参照してください。

c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

(Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

d. [更新] をクリックします。

ワクチン接種ステータス のためのワクチンまたはワクチンブースター接種タイプの設定

ワクチン接種ステータスを報告するために使用できるワクチンまたはワクチンブースター接種タイプを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
ワクチンおよびワクチンブースター接種のレポートには、ワクチン反応定義レコードが必要です。各レコードにはワクチン固有の情報が含まれているため、ユーザーは正しいワクチンタイプによりワクチン接種ステータスを適切に報告できます。たとえば、ワクチンの単回投与または複数回投与のレコードを作成し、投与間の日数を設定できます。これらの設定により、ユーザーがワクチン接種をレポートするときに回答する必要がある質問が決定されます。 ワクチン接種ステータス には、設定を必要としない一般的な COVID-19 ワクチンがいくつか含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン反応の定義.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン接種反応定義のフォーム

フィールド	説明
ワクチンタイプ	ワクチンのタイプ (COVID-19 mRNA ワクチンやワクチンブースターなど)
メーカー	ワクチンメーカーの名前
SMS での分かりやすい名前	SMS メッセージに表示されるワクチンの表示名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
必要な接種回数	完全なワクチン接種に必要な接種回数
ブースター親ワクチン	ブースターがサポートする親ワクチン (COVID-19 mRNA ワクチン用ブースターなど) **注:** [ブースター親ワクチン] フィールドは、[ワクチンタイプ] を [ブースター] に設定した場合にのみ表示されます。
ブースター接種が必要になるまでの推奨日数	ワクチン接種からブースター接種が必要になるまでの日数このフィールドは、[ワクチンタイプ] が [ブースター] に設定されている場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

仮想エージェントワクチン接種ステータス の会話

ワクチン接種ステータス では、ユーザーが SMS を介してワクチン接種ステータスを報告できる 仮想エージェント 会話を提供します。

ServiceNow® 仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。用意されているワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがワクチン接種を受けたかどうか、ワクチン接種の接種日、および接種したワクチン接種の種類を尋ねます。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、組織に Twilio アカウントと電話番号が必要です。また、仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をインストールし、Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーション (sn_va_sms_twilio) を設定する必要があります。詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合の設定」を参照してください。

Rome リリースの セーフワークプレイス アプリケーションを初めてインストールするオンプレミスのお客様は、ワクチン接種ステータス で承認されたスコープ対スコープの呼び出し元アクセス制限 (RCA) レコードを作成するために、スコープ指定された admin ロールが必要です。このクロススコープ指定アクセスは、ワクチン接種ステータス アプリケーションで Twilio の対話型 SMS 統合 が機能するために必要です。

RCA レコードには、次の値が設定されている必要があります。

フィールド	値
ソース スコープ	エマージェンシーアウトリーチ
ソースタイプ	スコープ
ステータス	ワクチン接種ステータス
アプリケーション	ワクチン接種ステータス
ターゲット タイプ	スコープ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

呼び出し元アクセスレコードの作成の詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」を参照してください。

構成

ワクチン接種ステータス の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式である必要があります。たとえば、`+18585551212` です。

ユーザーが SMS でワクチン接種ステータスを報告する前に、ワクチン接種ステータス のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順については、「ワクチン接種ステータス に対するプライバシーに関する同意の設定」を参照してください。

注:
ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。ワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがまだ同意を送信していない場合に、SMS でプライバシーに関する同意を完了するように求められます。SMS でプライバシーに関する同意を完了するには、ユーザーがワクチン接種のプライバシーに関する同意アウトリーチに関連付けられた対象者に属している必要があります。

ワクチン接種ステータス では SMS アウトリーチを使用して、SMS で自分のワクチン接種ステータスを報告できることをユーザーに知らせます。アウトリーチでは、ユーザーがワクチン接種 仮想エージェント 会話によるやり取りを開始するために必要な情報を提供します。アウトリーチを設定するには、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求対象者にユーザーを追加します。ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。次に、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求アウトリーチに対象者を追加し、送信時刻のスケジュール設定など、アウトリーチを必要に応じて変更します。

ユーザーは SMS アウトリーチを受信すると、ワクチン接種 仮想エージェント の会話を通じてワクチン接種ステータスを報告できます。ワクチン接種会話トピックは変更せずに使用できますが、組織の要件に合わせてカスタマイズできます。ワクチン接種会話トピックを表示または編集するには、コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー. 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

ワクチン接種会話では、ユーザーが受けたワクチン接種のタイプを選択するオプションがあります。これらのオプションは、ワクチン接種反応定義テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition] から取得されます。ワクチン接種タイプの表示名を設定するには、ワクチン接種反応定義レコードの **[SMS** でのわかりやすい名前] フィールドに名前を入力します。

組織へのワクチン接種ステータスの報告

ワクチン接種の有無と接種日についての情報を組織に提供します。

始める前に
ワクチン接種ステータスを送信する前に、ワクチン接種プライバシーの同意に応答する必要があります。

注:
ワクチンアドミニストレーターはユーザーのワクチン接種ステータスを報告できますが、最初に予防接種プライバシーに関する同意に回答する必要があります。

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
組織の要件に合わせて、ワクチン接種ステータスを報告できます。入力フォームと一緒に、SMART Health Card、疾病管理予防センター (CDC) のワクチン接種カード、または組織が必要とするその他の形式の証明書など、必要な添付ファイルを含めることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
自動ワクチン検証の場合、組織は SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードの添付ファイルタイプに対応するように組織のインスタンスを設定する必要があります。

検証サービスと添付ファイルタイプ

検証サービス	添付ファイルタイプ
CommonTrust Network	SMART Health Card
Azure Form Recognizer サービス	CDC ワクチン接種カード

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン接種の報告.

注:
Now Mobileアプリで自分または他のユーザーのワクチン接種状況を報告するには、 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン接種を報告.

2. ワクチン接種ステータスを送信するユーザーを決定します。

- ワクチンアドミンの場合は、自分のワクチン接種ステータスを送信するか、または情報を送信する別のユーザーを選択してそのユーザーのワクチン接種ステータスを送信してから、[予防接種を報告] フォームに入力します。
- アドミンでない場合は、[予防接種を報告] フォームに入力します。

3. フォームのフィールドに入力します。

[ワクチン接種の報告 **(Report vaccination)]** フォーム

フィールド	説明
ワクチン投与情報を追加しますか？	入力するワクチン接種情報は次のとおりです。 ○ [はい] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報の送信に必要なフィールドが表示されます。 ○ [いいえ] を選択すると、追加するワクチン接種やブースターがないことが確認されます。 ○ [答えたくない] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報共有を希望しないことが確認されます。
ワクチン接種	接種したワクチンまたはブースターのタイプ。**[COVID-19 2** 回接種不明メーカー **(Covid-19 2 dose unknown manufacturer)]** など、複数回の接種を必要とするワクチンを選択する場合、または異なる複数回のワクチンを送信する場合、[投与の回数を報告しますか？] フィールドで報告する接種回数を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ワクチン] フィールドは、[ワクチン接種しましたか？] への回答として [はい] を選択した場合にのみ表示されます。複数回の接種をレポートする場合は、追加の [ワクチン] フィールドが表示されます。
投与の回数を報告しますか?	レポートしている投与回数。 複数回の接種を選択すると、接種ごとに追加の [ワクチン] および [接種日] フィールドが表示されます。たとえば、同一ワクチンの複数回接種、複数ワクチンの接種、ブースターをワクチン接種と一緒に報告できます。
投与日	接種を受けた日付。複数回の接種をレポートする場合は、各接種日またはブースター接種日を追加します (**[2** 回目の接種日]、**[3** 回目の接種日]、または **[4** 回目の接種日])。
添付ファイルタイプ	検証サービスでワクチン接種を自動レビューする必要がある場合に送信する添付ファイルのタイプ。たとえば、組織で有効になっている場合、SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードを使用してワクチンに関する回答を自動的に検証できます。 注: [添付ファイルタイプ] は、すべての添付ファイルの必須フィールドではありません。手動によるレビューが必要な画像やその他のドキュメントを送信できます。

4. オプション: [添付ファイルを追加] を選択して、SMART Health Card やサポートドキュメントの画像などの添付ファイルを追加します。

   (Optional) サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。

   注:
   検証サービスに必要な添付ファイルを追加する場合は、正しい [添付ファイルタイプ] を選択していることを確認してください。

5. [送信] をクリックします。
   - ワクチンアドミンの場合は、空の [予防接種を報告] フォームに戻り、別のワクチン接種の報告を送信します。
   - ユーザーの場合は、[衛生安全のステータス] ページに戻ります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
組織によっては、現場復帰前にワクチン接種を受けることを求められる場合があります。すべてのサイトへのエントリ要件の進行状況を確認するには、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。

> **注:**
> ユーザーは、ワクチン接種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワクチン) を受けてから 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされません。

組織の要件によっては、ワクチンにワクチンブースター接種が用意されている場合、ブースター接種を報告するまで完全ワクチン接種と見なされないことがあります。

ワクチンに関する回答のレビュー

最近報告された COVID-19 ワクチン接種をレビューする場合、またはレコードに添付ファイルを追加する場合は、以前のワクチンに関する回答にアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > 自分のワクチン接種.
2. 添付ファイルを追加またはレビューするワクチンに関する回答を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - ワクチン接種の証明などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     > **注:**
     > 添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、ワクチンに関する回答のリストに戻ります。

ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認

ワクチン接種ステータス アドミンまたはマネージャーは、従業員レディネスコア 承認ポータルを使用してユーザーから報告された新型コロナワクチン接種ステータスを確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の報告されたワクチン接種ステータスを確認できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチンに関する回答のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
承認ポータルで、ユーザーから報告されたワクチン接種の結果をレビューし、回答を承認または却下することができます。承認は、ワクチンに関する回答とともに送信された添付ファイルなど、ユーザーのワクチン接種証明に基づいて行うことができます。*Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* プロパティが有効になっている場合、ユーザーの COVID-19 ワクチン接種完了ステータスは、承認対象の回答によって異なります。

注:
マネージャーは直属の部下のワクチンに関する回答のみを確認できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーの回答を確認できます。

詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答を自動的にレビューする組織は、この機能をサポートするように ワクチン接種ステータス を設定する必要があります。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. ワクチン接種ステータスを確認するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、ワクチンに関する回答のモーダルと任意の添付ファイルに含まれる情報をレビューします。

ワクチンに関する回答のモーダル

フィールド	説明
メーカー	ワクチンまたはブースター接種のメーカー。
投与日	ワクチンまたはブースターが投与された日付。
ワクチンレビュー日	ワクチンに関する回答がレビューされた日付。
検証者	ワクチンに関する回答の検証担当者。
ワクチンレビュー結果	ワクチンレビューの結果 (承認または却下など)。
検証のステータス	ワクチン接種ステータス で、CommonTrust Network などの検証サービスを使用してワクチン接種を自動的に検証する機能を有効にしている場合、このフィールドはレビューに基づいて入力されます。ステータスが [完了] の場合は、検証が正常に実行されたことを示します。検証の結果は作業メモに含まれます。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。

6. 送信されたユーザーのワクチン接種ステータスを承認または却下します。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを却下するには、[拒否] をクリックします。

タスクの結果

決定に基づいてレコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動され、ユーザーのワクチンに関する回答レコードの [検証者] フィールドが自分の名前で更新されます。組織の構成に基づいて、レビューはユーザーの COVID-19 ワクチン完了ステータスに影響する場合があります。

ワクチン接種ステータス の設定に関する詳細については、「ワクチン接種ステータス プロパティの設定」を参照してください。

ワクチン免除の要求

免除が必要な理由に関する情報とともに、組織からワクチン免除を要求します。

始める前に

ワクチン免除要求を送信するには、組織でワクチン免除を有効にする必要があります。[ワクチン免除を要求] モジュールが表示されない場合、またはワクチン免除要求を送信できない場合は、アドミニストレーターに依頼してこの機能を有効にしてください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン免除を要求.

   注:
   Now Mobile アプリでワクチン免除を要求するには、 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン免除を要求.

2. フォームのフィールドに入力します。

   [ワクチン免除を要求] フォーム

フィールド	説明
ワクチン免除タイプは何ですか？	要求している免除のタイプ。使用可能な値は、宗教、医療などです。
ワクチン免除要求の詳細	組織の要求に関して役に立つ追加の詳細を入力します。

3. オプション: 関連する添付ファイルをフォームに追加します。
4. [送信] をクリックします。
5. オプション: 次に移動して、ワクチン免除要求のステータスを確認します 健全性 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン免除要求 Now Mobile アプリで。

タスクの結果

ワクチン免除要求が組織に送信され、アドミンまたはマネージャーが確認できるようになります。

ユーザーのワクチン免除要求の確認

ワクチン接種ステータス アドミンまたはマネージャーは、従業員レディネスコア 承認ポータルを使用してユーザーのワクチン免除要求を承認または拒否します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下のワクチン免除要求を承認または拒否できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチン免除要求のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

組織でワクチン免除を有効にする必要があります。免除は、ユーザーのワクチンプロファイルの [コロナワクチン接種完了 **(Covid 19 Vaccine Complte)]** ステータスには影響しません。詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

このタスクについて
マネージャーは、直属の部下のワクチン免除要求のみを承認または拒否できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーの要求を承認または拒否できます。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 免除要求を承認または拒否するユーザーを検索します。
4. オプション: ユーザーの添付ファイルを選択して送信されたドキュメントをレビューします。
5. ワクチン免除モーダルでレビューするレコードを選択します。

ワクチン免除モーダル

フィールド	説明
免除タイプ	要求されている免除のタイプ。
ステータス	免除のステータス。開いている免除のデフォルトステータスは [送信済み]です。
ステータス更新者	ユーザーの要求のステータスを更新したアドミニストレーターまたはマネージャーの名前。
有効期限	免除の有効期限が切れる日付。このフィールドが空白の場合、免除は期限切れになりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 有効期限が手動で、または組織の構成によって設定されていない場合、免除は期限切れになりません。 このフィールドは、モーダルまたはワクチン免除要求レコードで更新できます。モーダルでこのフィールドを更新する必要がある場合は、有効期限を手動で入力するか、カレンダーから選択します。
詳細	免除要求に関連する詳細。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

6. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
7. ユーザーの送信された免除要求を承認または拒否します。
   - ユーザーの免除要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーの免除要求を却下するには、[拒否] をクリックします

タスクの結果
レコードは、決定に基づいて [承認済み] または [拒否] タブに移動します。ユーザーのワクチンプロファイルが更新され、ワクチン免除の承認者 (承認された場合) とその有効期限 (該当する場合) が表示されます。

ワクチンプロファイルレコードの表示

ワクチンプロファイルには、ワクチンアドミニストレーターがレビューするワクチン情報 (ユーザーのワクチン接種日、ユーザーがワクチン接種免除の対象者かどうか、最新の COVID-19 テスト結果など) が含まれます。

ワクチンプロファイルレコード

ワクチンプロファイルレコードにアクセスし、ユーザーの追加接種期日を表示するには、次の場所に移動します。 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチンプロファイル. 次に、レコードを作成するか、またはレビューする既存レコードを選択できます。

注:
ワクチンプロファイルレコードを表示するには、ワクチンプロファイルリーダーロールまたはワクチン接種ステータス admin ロールが必要です。

プロファイルレコードのフィールドに加えて、メーカーごとの日付や接種日、ユーザーの免除要求のステータスなど、ユーザーに関する追加の詳細をレビューできます。

ワクチンプロファイルレコード

フィールド	説明
COVID-19 ワクチン完了済み	ユーザーが完全にワクチン接種済みと見なされるかどうかを示します。このステータスは、ワクチンのタイプ、組織がさまざまなシステムのプロパティをどのように設定しているか、ブー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワクチンプロファイルレコード (続く)

フィールド	説明
	スター接種が予定されているかなど、さまざまな要因によって異なります。
ユーザー	ユーザーの名前。
ワクチン免除の承認者	ユーザーに新型コロナワクチン接種の免除を承認したスコープ対象アドミニストレーターまたはマネージャーの名前。
ワクチン免除の有効期限	ワクチン免除が期限切れになる日付。スコープ対象アドミニストレーターまたはマネージャーが設定します。
最新の COVID テスト日	COVID-19 テストがユーザーに対して最後に報告された日。
最新の COVID テスト結果	ユーザーに対して最後に報告された COVID-19 のテスト結果
検証済みの最新の COVID テスト結果	報告された最新の COVID-19 テスト結果がスコープ対象マネージャーまたはアドミニストレーターによって検証されたことを示します。 詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
ワクチンレビュー結果	ユーザーが最後に報告した COVID-19 ワクチンの結果。このフィールドは、ワクチンが ワクチン接種ステータス アドミン、マネージャー、または検証サービスによってレビューされた場合に更新されます。レビュー結果は、組織のレビュープロセスとシステム構成によって異なります。レビュー済みの場合は、承認または却下されています。 **注:** 検証サービスは、レビューを承認するか、レビュー前と同じステータスのままにすることしかできません。ワクチンに関する回答を検証および承認できなかった場合は、回答を手動でレビューする必要があります。 詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

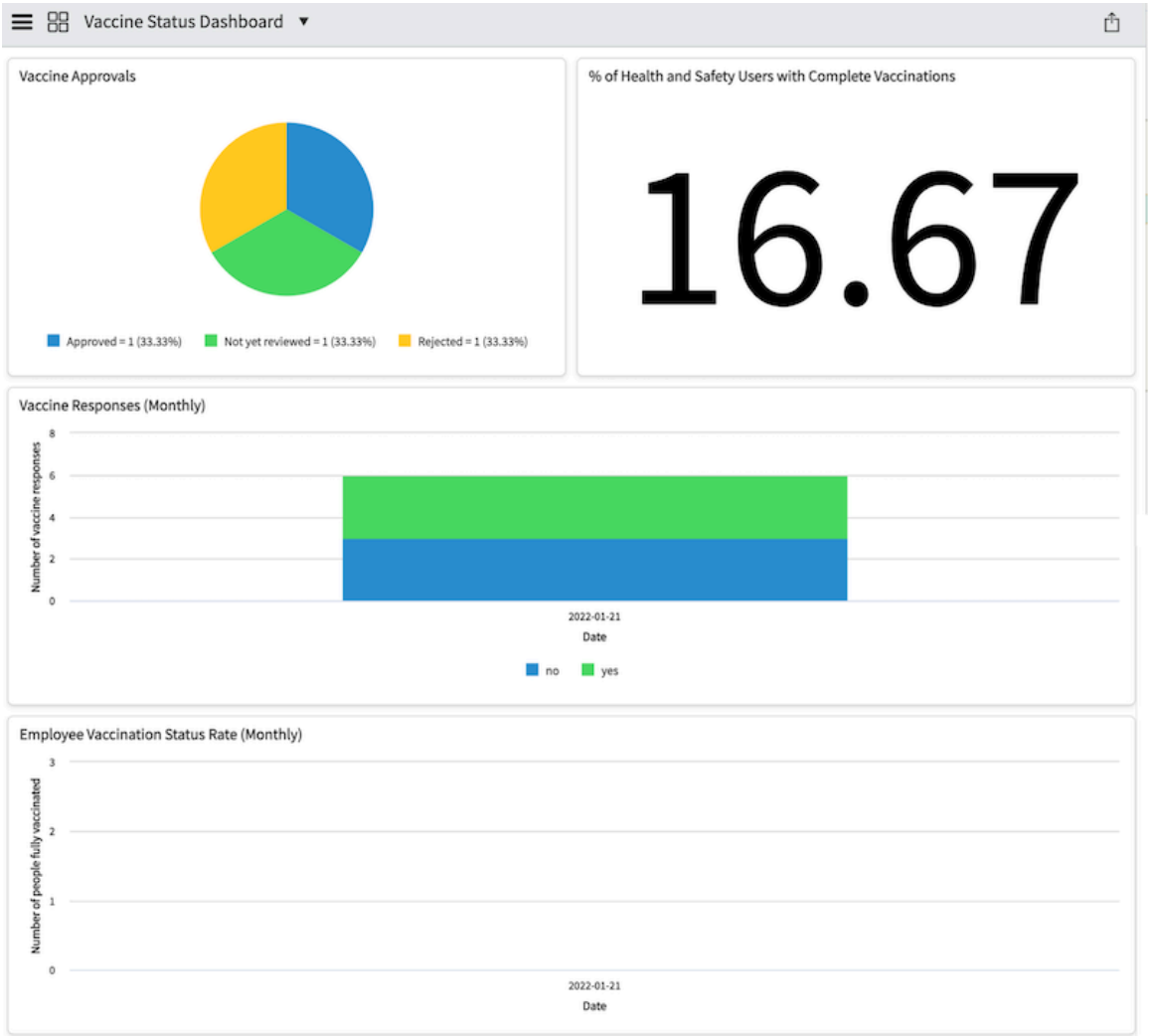
ワクチン接種ステータスダッシュボード

ワクチン接種ステータス ダッシュボードを使用して、組織のワクチン接種ステータスに関する見識が得られるレポートをレビューします。

ワクチン接種ステータスダッシュボードにアクセスするには、 セルフサービス > ダッシュボード.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワクチン接種ステータス アドミン：ワクチン接種目標がどの程度達成されているかや、ワクチンに関する回答が組織のユーザーによって報告されているかどうかをレビューします。	sn_imt_vaccine.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。
従業員レディネスコア アドミン：従業員の準備状況を判断し、ワクチンを接種済みユーザーの割合や接種していないユーザーの割合など、主要なワクチン評価指標を把握する必要があります。	sn_imt_core.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
ワクチン承認	円グラフブレークダウン	ワクチン承認のタイプ別ブレークダウン： • 承認された、ワクチンに関する回答の数 • レビュー待ちの、ワクチンに関する回答の数 • 却下された、ワクチンに関する回答の数
ワクチン接種を完了した衛生安全ユーザーの割合	単一スコア	ワクチン接種完了とみなされる、組織内の衛生安全ユーザーの割合を表示します。 **注:** ワクチン接種の完了は、組織の構成と、ワクチン接種完了としてカウントされるワクチン接種の数 (投与回数、ブースター) によって異なります。
ワクチンに関する回答数 (月次)	積み重ね式の棒グラフ	受信したワクチンに関する回答の数 (はい) と受信しなかったワクチンに関する回答の数 (いいえ) を月単位で比較します。
従業員のワクチン接種の進度 (月次)	線グラフ	ワクチン接種完了者数を示します。この進度は、ワクチン接種プロファイル COVID-19 完了ステータスが true とマークされている、組織内のユーザーの数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		注: 履歴データコレクションジョブ *Generate vaccine history records* は、レポートチャートを最新の状態にするために毎日実行されます。

Safe Workplace Suite との統合

ServiceNow Safe Workplace Suite のデータをサードパーティシステムと統合します。たとえば、従業員健康診断 のデータをバッジリーダーソフトウェアと連携することで、職場のエントリ要件に確実に準拠することができます。

利点

Safe Workplace Suite との統合：

- 職場のエントリ要件に確実に準拠することができる。
- 複数のシステム間の効率を向上できる。
- 1 つのデータソースを維持することで、システム全体の正確性と安全性を確保できる。

統合

次の方法で Safe Workplace Suite と統合することができます。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

始める前に

発信 webhook コールを送信するには、次のプラグインが必要です。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- ワークフロースタジオ アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

Webhook を設定すると、従業員または訪問者がエントリを要求するたびに、システムによってサードパーティのエンドポイントに REST 要求が自動的に送信されます。サードパーティシステムのアドミニストレーターと協力して、提供する正しいエンドポイントを決定します。

> **注:**
> Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

従業員健康診断 のエントリ要求モジュールの詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 送信 **Webhook**.
2. Webhook [sn_imt_core_webhook] テーブルで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

Webhook フォーム

フィールド	説明
名前	サードパーティエンドポイントの内部識別子。
イベント	登録するイベント。次のオプションが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 従業員によるエントリ要求：従業員がエントリを要求するたびに更新を送信します。 ○ 訪問者によるエントリ要求：訪問者がエントリを要求するたびに更新を送信します。
エンドポイント	従業員健康診断 のエントリ要求データを送信するエンドポイント。 **注:** Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

セキュアなパラメーター	認証トークンなど、安全に処理する必要があるエンドポイントのクエリパラメーター。パラメーターを `?param1=value&param2=othervalue` の形式で指定します。
	ヒント: データの送信先であるサードパーティシステムで安全に生成された認証トークンを提供しない場合は、次のスクリプトを使用して ServiceNow インスタンスでトークンを生成できます。
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

有効	レコードをアクティブに設定するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
従業員健康診断 アプリケーションは、従業員がエントリを要求するたびに、サードパーティのエンドポイントに要求エントリデータを送信します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

プロパティ	説明
イベント	Webhook テーブルで定義されたイベントのタイプ。 データタイプ：文字列
メール	従業員のメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	データタイプ：文字列
ユーザー名	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからの従業員のユーザー名。 データタイプ：文字列
user_id	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからのユーザーレコードの Sys_id。 データタイプ：文字列
location	健康診断の場所です。 データタイプ：文字列
location_id	場所テーブル [cmn_location] の場所レコードの Sys_id です。 データタイプ：文字列
access_granted	健康診断の結果、従業員にアクセス権が付与されたかどうかを示すフラグです。有効な値： • **true**：従業員は健康診断に合格し、アクセス権を付与されました。 • **false**：従業員は健康診断に合格できず、アクセス権は付与されませんでした。 データタイプ：ブーリアン
updated	従業員または訪問者がエントリを要求した日時です。 データタイプ：日付/時間

自動翻訳

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.api_logging_user

手順

1. インスタンスのテーブル API に POST 要求を送信します。
   詳細については、「テーブル API」を参照してください。

   a. ログインポートテーブル [sn_imt_core_log_import] を使用してエンドポイントをビルドします。

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. これらの要求本文のパラメーターを定義することで、ログテーブルにフィールドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソース	ログエントリを作成するサードパーティシステムを識別するための内部名です。
レベル	ユーザーステータス、ログレベル、またはその他の意味のある文字列。たとえば、個人にエントリが許可されたかどうかを示すには、[許可]または[拒否]のいずれかを入力します。
メッセージ	健康診断の説明。たとえば、 体温が高すぎます。
ユーザー	衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルの従業員または訪問者のメール。
補足情報	追加情報を提供するデータ。たとえば、{'temperature':'101', 'location':'San Diego'}。

Example
この例の cURL 要求では、レコードをログインポートテーブルに送信します。

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

ログ [sn_imt_core_log] テーブルには、自動的にレコードが挿入されます。

2. データが正常にインポートされたことを確認するには、ログ [sn_imt_core_log] テーブルに移動します。

次のタスク
Reporting を使用して、ログ [sn_imt_core_log] テーブルにインポートしたデータに関するレポートを生成します。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.reader

手順

インスタンスのテーブル API に GET 要求を送信します。
詳細については、「テーブル API」を参照してください。

a. 衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルを使用して、エンドポイントをビルドします。

Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

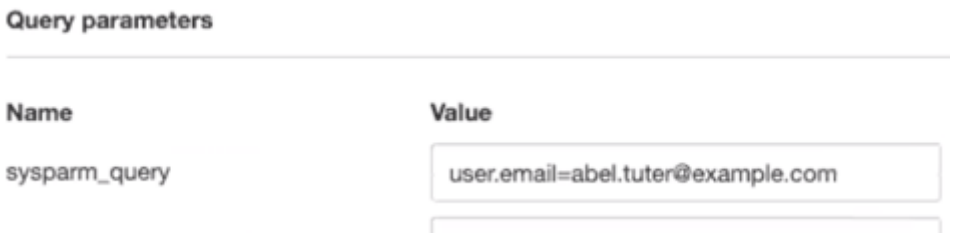
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 特定のユーザーのメールアドレスを照会するためのクエリパラメーターを追加します。

API Explorer では、次のいずれかの文字列を **[sysparm_query]** フィールドに入力して、正しいクエリパラメーターを含むエンドポイントを生成できます。

- `user.email=<user-email-address>`：指定された従業員のメールアドレスを照会します。
- `visitor.email=<visitor-email-address>`：指定された訪問者のメールアドレスを照会します。



Example

この例の cURL 要求では、衛生安全ユーザーテーブルを照会し、Abel Tuter のメールアドレスに関連付けられたレコードを返します。

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

タスクの結果

従業員の安全衛生状況 アプリケーションは、この要求でメールアドレスに関連付けられた衛生安全ユーザーレコードを返します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  ]
}
```

すべてのフィールドは、次のものを除いて社内用です。

プロパティ	説明
requirements_status	訪問者または従業員が職場に戻るためのすべての要件を完了したかどうかを示す。詳細については、「衛生安全ユーザーレコードを作成する」と「衛生安全要件を作成する」を参照。 • 完了 (Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしている。 • 未完了 (Not Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしていない。 データタイプ：文字列
visitor	存在する場合、このレコードは従業員ではなく訪問者を示す。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
visitor.link	インスタンスの訪問者レコードへのリンク。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
visitor.value	訪問者レコードの Sys_id。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
ユーザー	存在する場合は、このレコードは訪問者ではなく従業員を示す。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
user.link	インスタンスのユーザーレコードへのリンク。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
user.value	ユーザーレコードの Sys_id。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。

自動翻訳

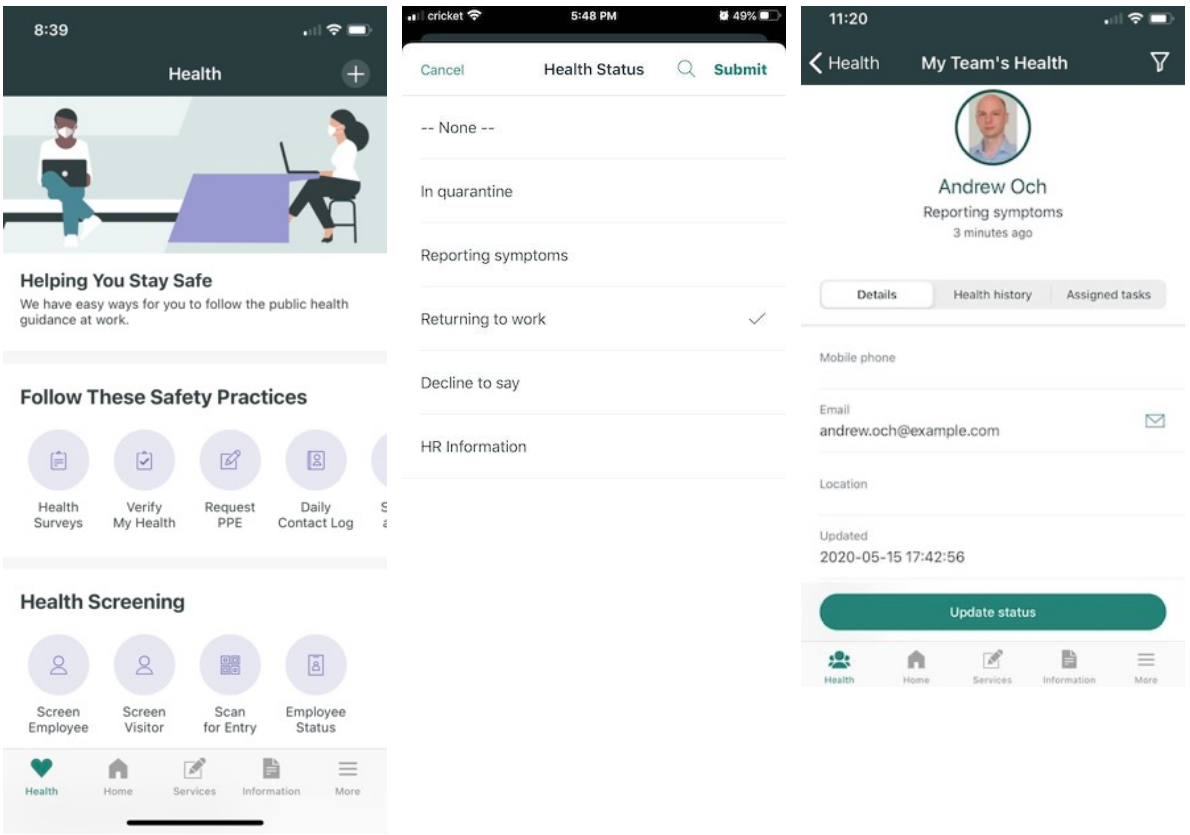
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	データタイプ：文字列

モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、組織はどこからでも Now Mobile アプリを使用してユーザーを職場に戻すための必須手順を管理できます。直感的なモバイル設計と分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰体験を提供でき、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約し、PPE を要求するなどして衛生安全をサポートできます。



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• エマージェンシーアウトリーチ • Emergency Self Report • エマージェンシーエクスポージャー管理	• Employee Readiness Surveys • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • 接触者追跡 • 衛生安全テスト • 従業員レディネスコア • Enterprise Employee Experience Pack • 従業員出張時安全管理 • ワクチン接種ステータス

モバイル向けセーフワークプレイス 機能



Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

エマージェンシーアウトリーチ の詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。



サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。



直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

Safe Workplace Suite に登録している場合、Emergency Response Management 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルセクションのトピック

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
健康サーベイ 詳細については、「Employee Readiness Surveys」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
プライバシーの同意 詳細については、「接触者追跡のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルセクションのトピック (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告 詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

セクショントピック (続き)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード 作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下の未処理タスク 直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に
モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. モバイル用セーフワークプレイス を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now® Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

自動翻訳

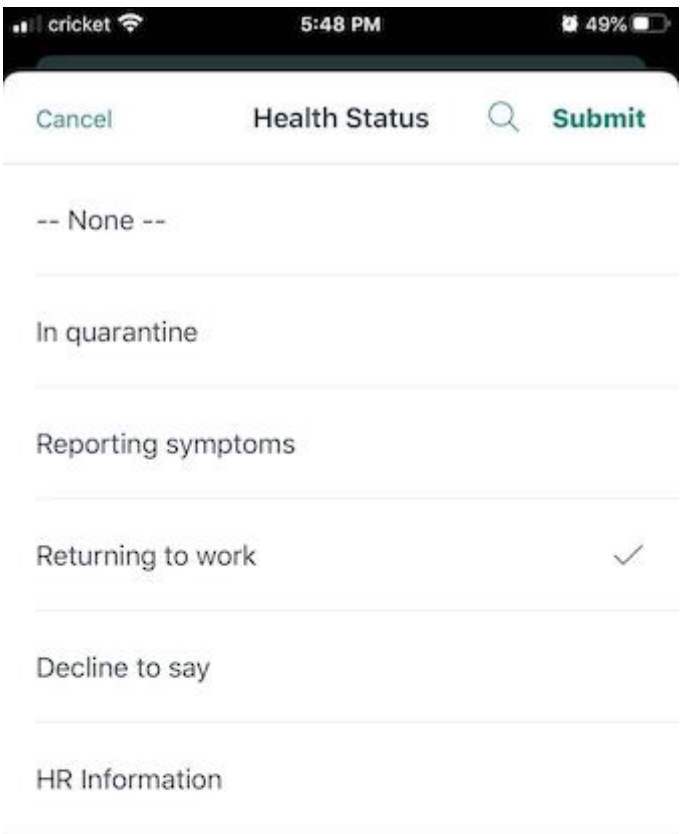
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。



4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

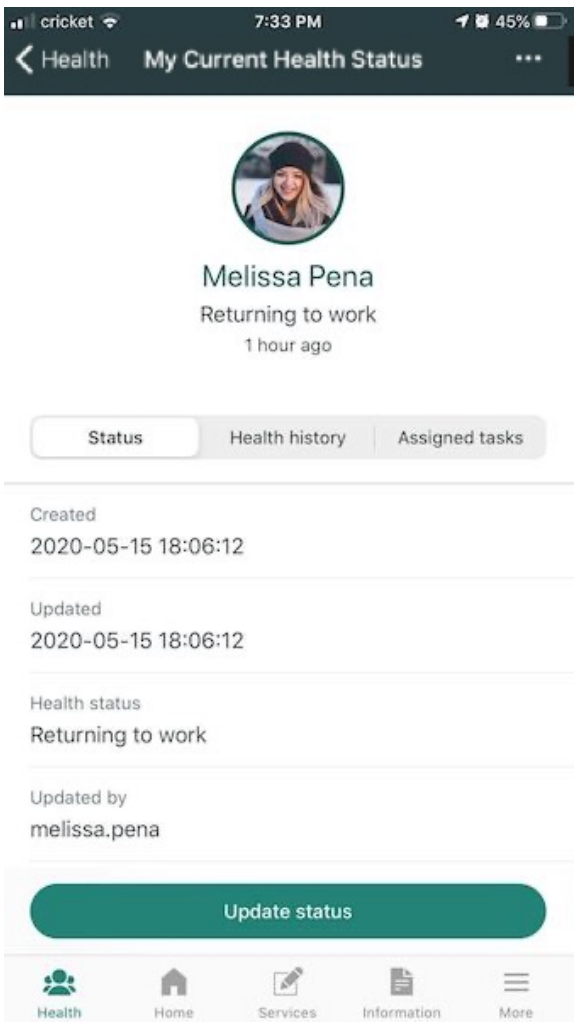
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (⋯) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

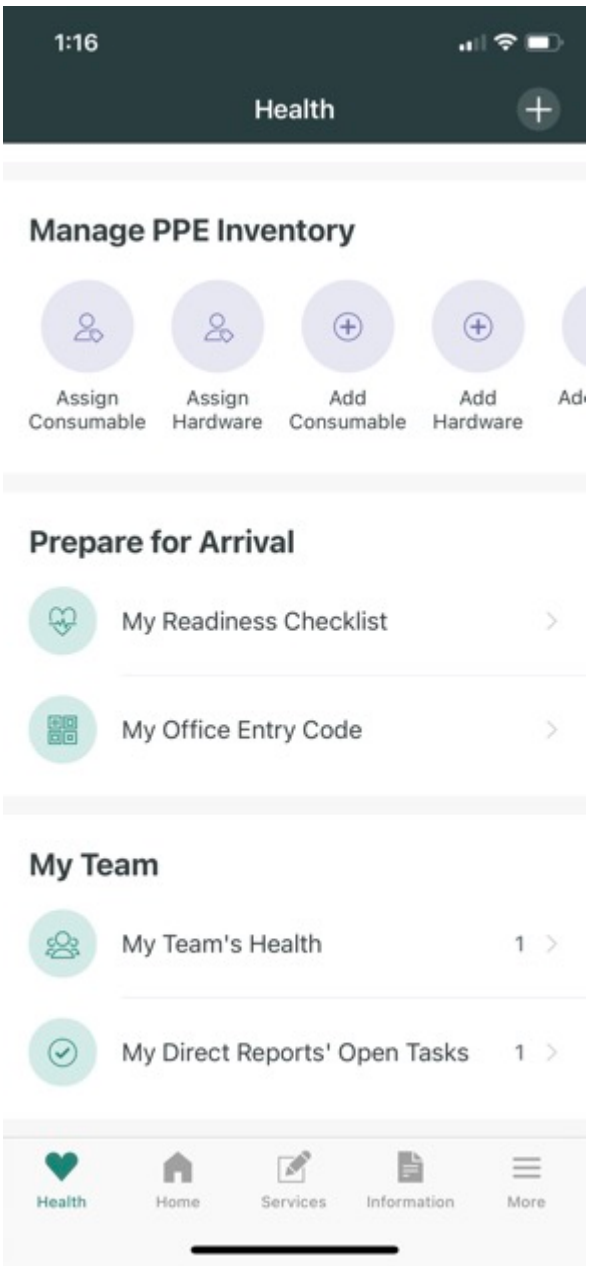
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のチーム

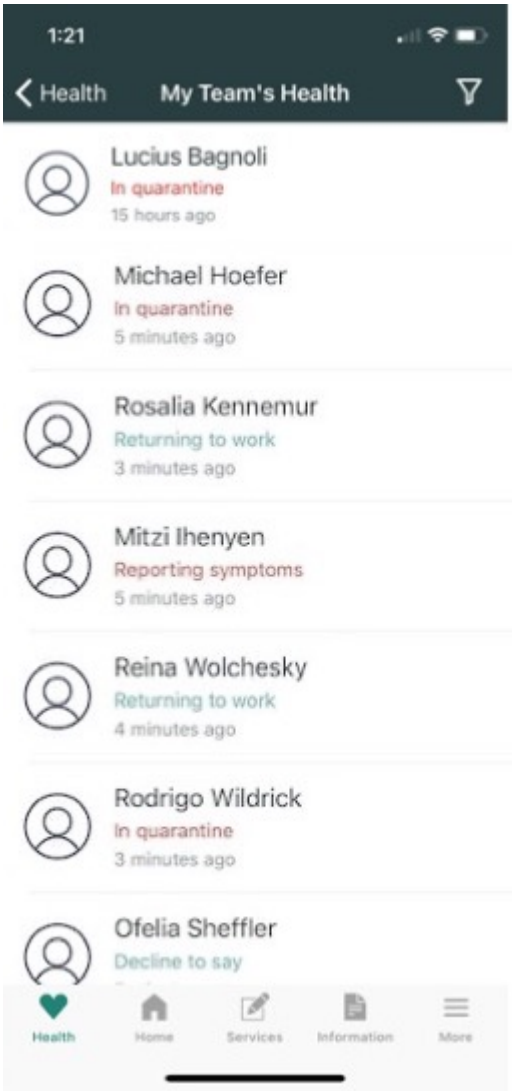


3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとそのステータスのリスト



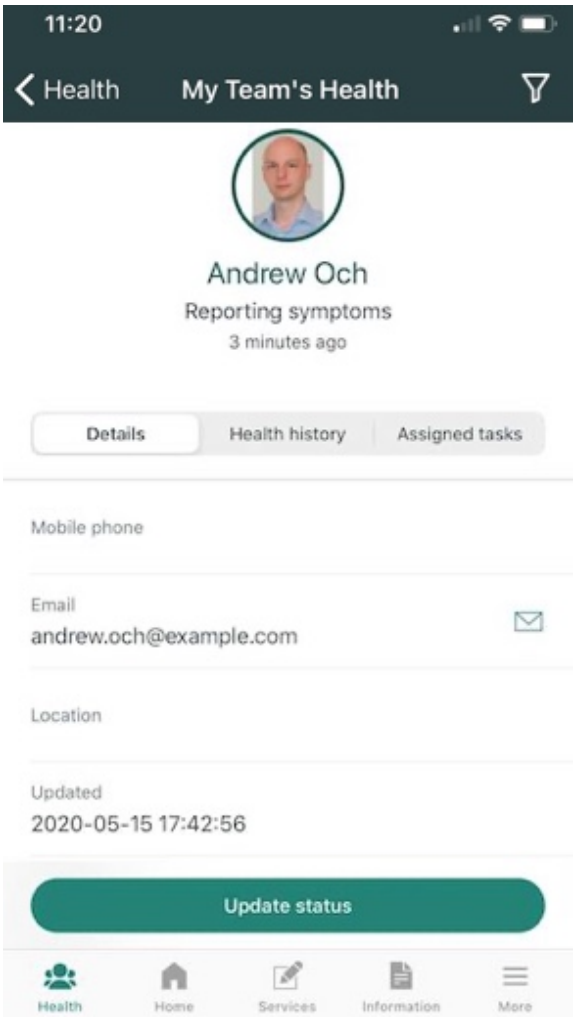
自動翻訳

4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now® Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

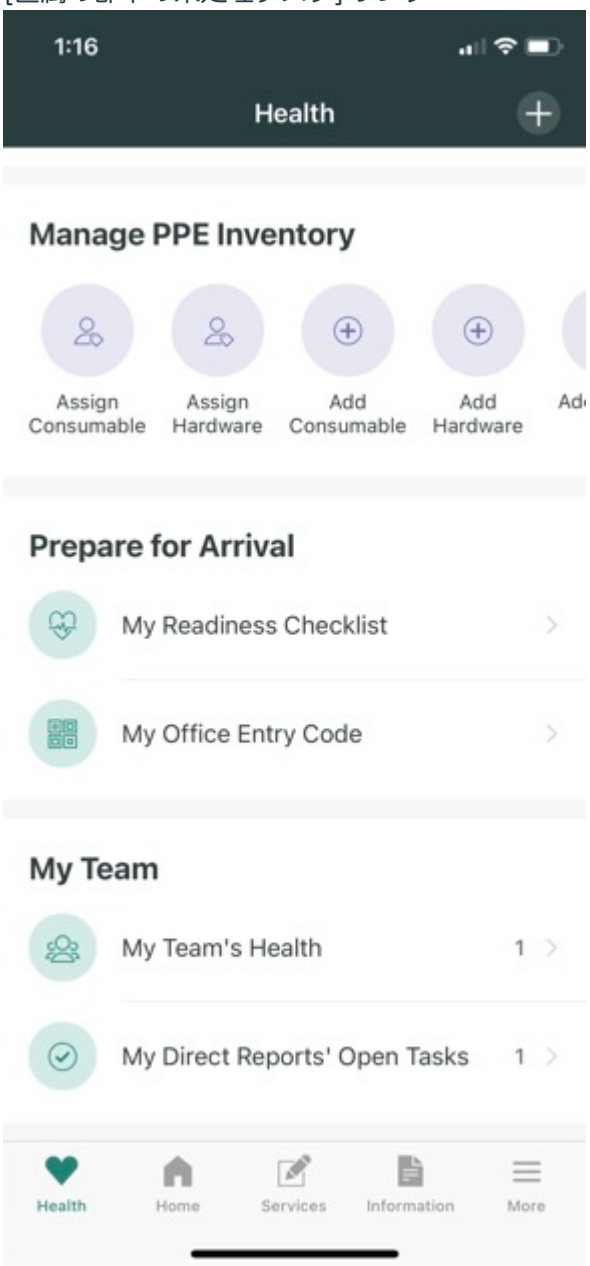
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションと Safe Workplace Suite

Safe Workplace Suite アプリケーションは、セーフワークプレイスダッシュボード を除き、ベーシックレベルでドメインセパレーションをサポートしています。

ドメインセパレーションを使用すると、データ、プロセス、管理タスクをドメインと呼ばれる論理グループに分けることができます。分離することで、ユーザーに何を表示するか、データへのアクセスを許可するかなど、各ドメインの様態をコントロールできるようになります。

ドメインセパレーションのサポート

ドメインセパレーションをサポートする ServiceNow アプリケーションでは、データとデータルーティングの分離のみをサポートするか、高度なビジネスロジック分離機能があるか、アプリケーションの経営幹部レベルの管理をサポートするタイプがあります。ServiceNow アプリケーションは、実際の使用ケースと使用するユーザーの観点から、段階的なサポートレベルで定義されます。

- 基本
  - データはドメインセパレーションされます。
  - 適切なデータルーティング、キャッシュ、ロールアップ、および集計を保証するためのロジックが存在します。
  - グローバル構成は、複数のテナントに対して運用可能です。
- 標準
  - アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
  - ビジネスロジックは、インスタンス所有者によってテナントごとにドメインセパレーションできます。
- [拡張機能]：データ主導型のプロセスにより、UI を介してテナントによるフェイルセーフ構成が可能になり、ビジネスロジックが促進されます。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

セーフワークプレイスアプリケーションでのドメインセパレーションの機能の仕組み

次のアプリケーションでは Safe Workplace ドメインテーブルを使用します。

- 接触者追跡
- 衛生安全テスト
- エマージェンシーアウトリーチ (日次接触者ログ、プライバシーに関する同意、およびプライバシーに関する同意 (共通))
- エマージェンシーエクスポージャー管理

アドミニストレーターは、これらのアプリケーションテーブルを操作する前に、ドメインセパレーションプラグイン をインストールする必要があります。これらのテーブルのほとんどには **sys_domain** フィールドが含まれているため、データをドメインでパーティション化する必要がある場合は、ドメインセパレーションすることができます。

- コアドメインテーブル：Safe Workplace プラグインには、sn_imt_core_domain テーブルが含まれています。このテーブル内のドメインは、スケジュール済みジョブの実行時に反復されます。
- プロパティテーブル：sn_imt_core_property テーブルは sys_properties テーブルを拡張し、sys_domain フィールドを追加します。このフィールドを追加すると、ドメインの sys_properties 値を上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
password2 フィールドの値は、他のプロパティタイプの値とは異なる方法で処理されます。したがって、ドメインセパレーションプロパティリストビューでは、値は空白として表示されます。

次のテーブルには sys_domain フィールドがありません。

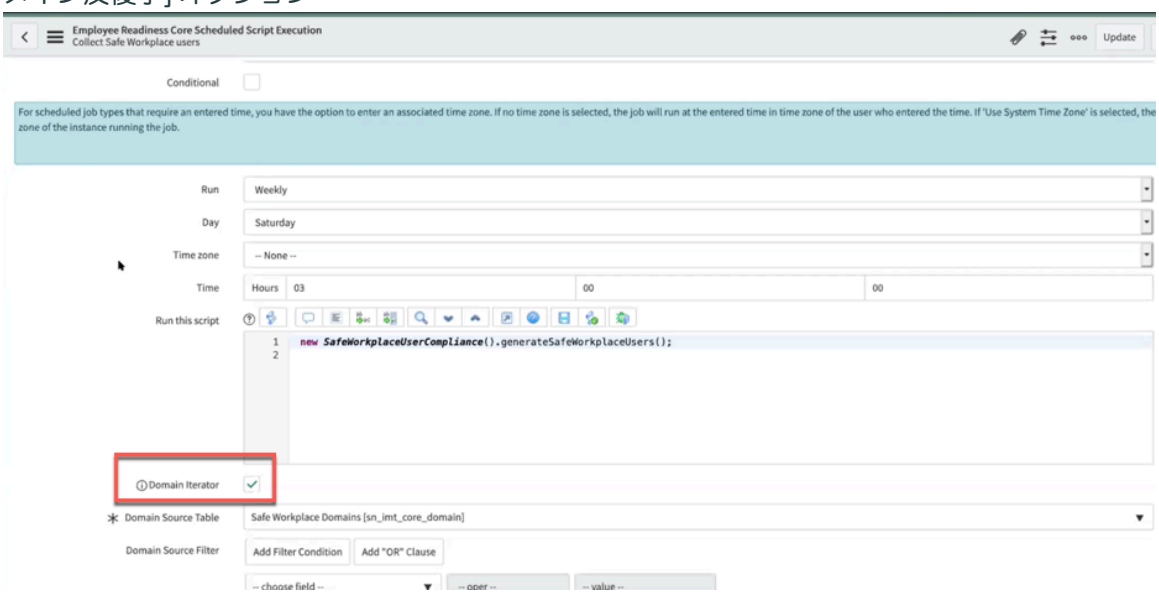
- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (sysauto_script を拡張)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result

- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (sysauto_script を拡張)

このレベルのドメインセパレーションを持つアプリケーションのスケジュール済みジョブは、テーブル内のドメインごとに個別に実行されます。スケジュール済みジョブは、コアテーブルをドメインソーステーブルとして使用し、ドメインセパレーションがインストールされている場合は、デフォルトで [ドメイン反復子] チェックボックスが自動的にオンになります。[ドメイン反復子] オプションが有効な場合、ジョブは複数のドメインで実行できます。

[ドメインソーステーブル] の値も、デフォルトで [Safe Workplace ドメイン] に設定されています。テーブルが表示されない場合は、[ドメイン反復子] と Safe Workplace ドメインの設定が選択されていることを確認し、インスタンスを更新します。

[従業員レディネスコアのスケジュール済みスクリプト実行] フォームで選択された [ドメイン反復子] オプション



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

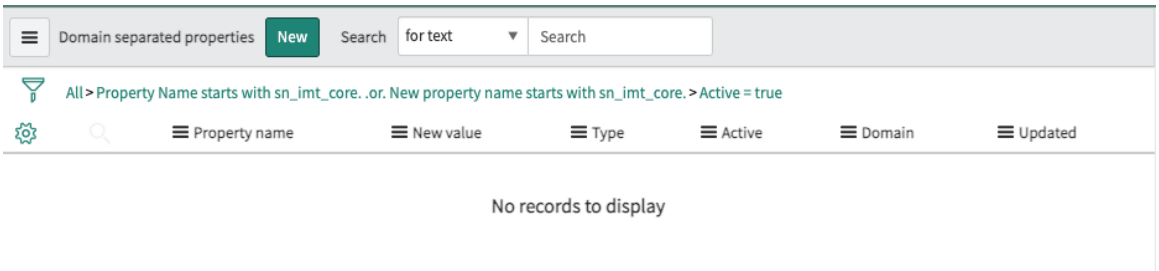
親-子ドメイン

これらのアプリケーションでは、サブドメインまたは「子」ドメインも含むドメインはサポートされていません。子を持つ親ドメインでジョブを実行すると、ジョブが 2 回実行され、データは複数回処理されます。親ドメインを追加することも、子ドメインのみを追加することもできますが、両方を追加することはできません。

セーフワークプレイススイートでのドメインセパレーションプロパティの操作

ドメインセパレーションプラグインがインストールされていて、4 つの Safe Workplace ドメインセパレーションアプリケーションのいずれかでプロパティページに移動した場合、それらのプロパティはデフォルトでは表示されません。リストに表示する前に、ドメインのプロパティを上書きする必要があります。

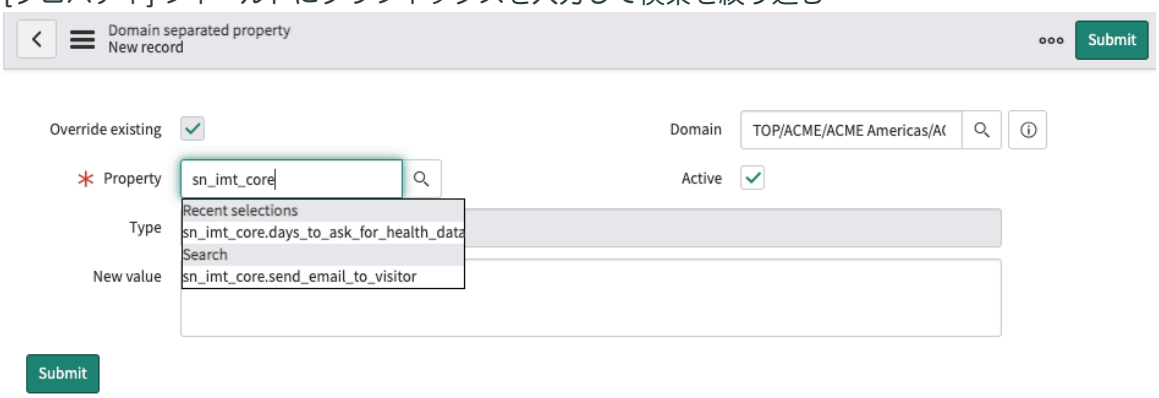
プロパティが表示されないドメインセパレーションプロパティのリスト



プロパティを表示するには、プロパティページで [新規] をクリックします。新しいドメインセパレーションプロパティを作成するフォームで、上書きするプロパティを参照フィールドで検索します。特定のプリフィックスを入力して検索を絞り込みます。

- sn_imt_core：従業員レディネスコア の場合
- sn_imt_diagnosis：エマージェンシーエクスポージャー管理 の場合
- sn_imt_health_testing：衛生安全テスト の場合
- sn_imt_tracing：接触者追跡 の場合

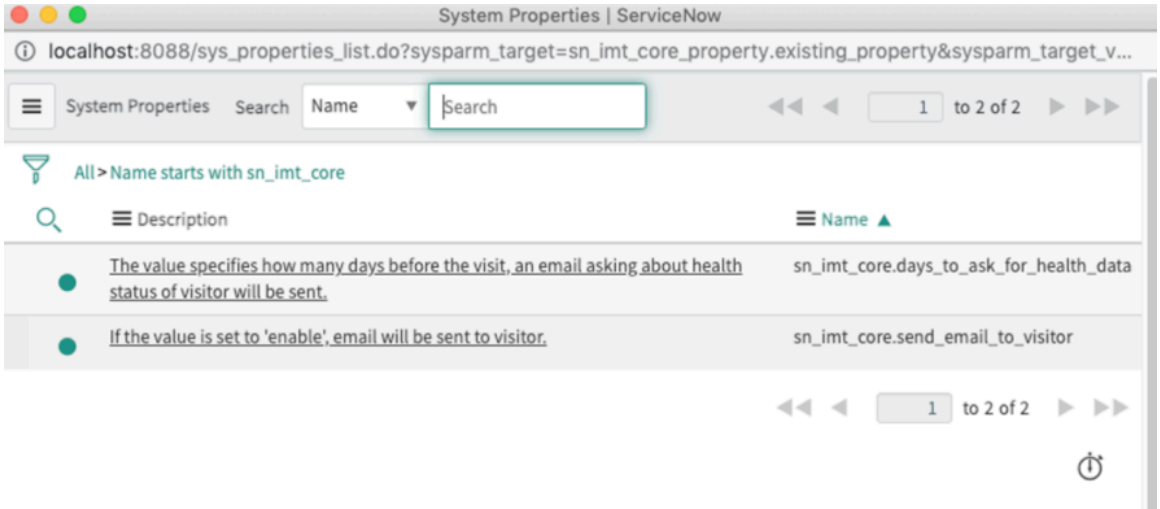
[プロパティ] フィールドにプリフィックスを入力して検索を絞り込む



プロパティには、上書きの完全な説明が表示されます。

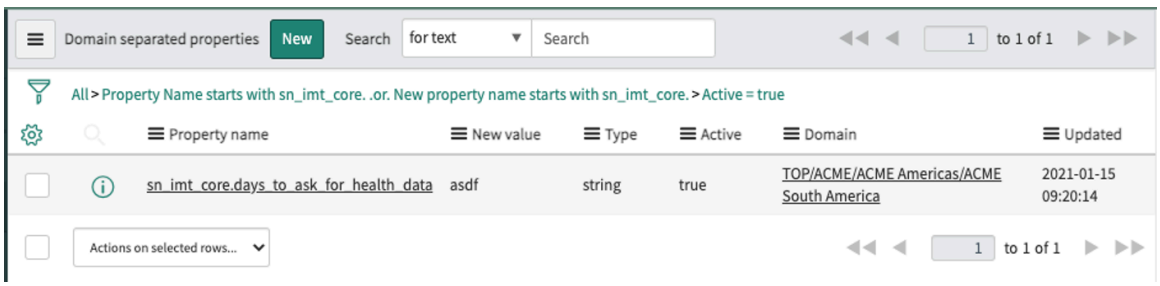
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティの上書きを示す [システムプロパティ] リスト



ドメインセパレーションプロパティの上書きを作成すると、フォームにドメインセパレーションプロパティが表示されます。

ドメインセパレーションプロパティを示すリスト



リストでプロパティ名を選択すると、レコードフォームに戻ることができます。

プロパティの機能

これらのプロパティの機能の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 衛生安全テストのプロパティ
- 接触者追跡プロパティ
- エマージェンシーエクスポージャー管理のトレーシングシステムのシステムプロパティ
- 従業員の衛生安全のステータスのプロパティ

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

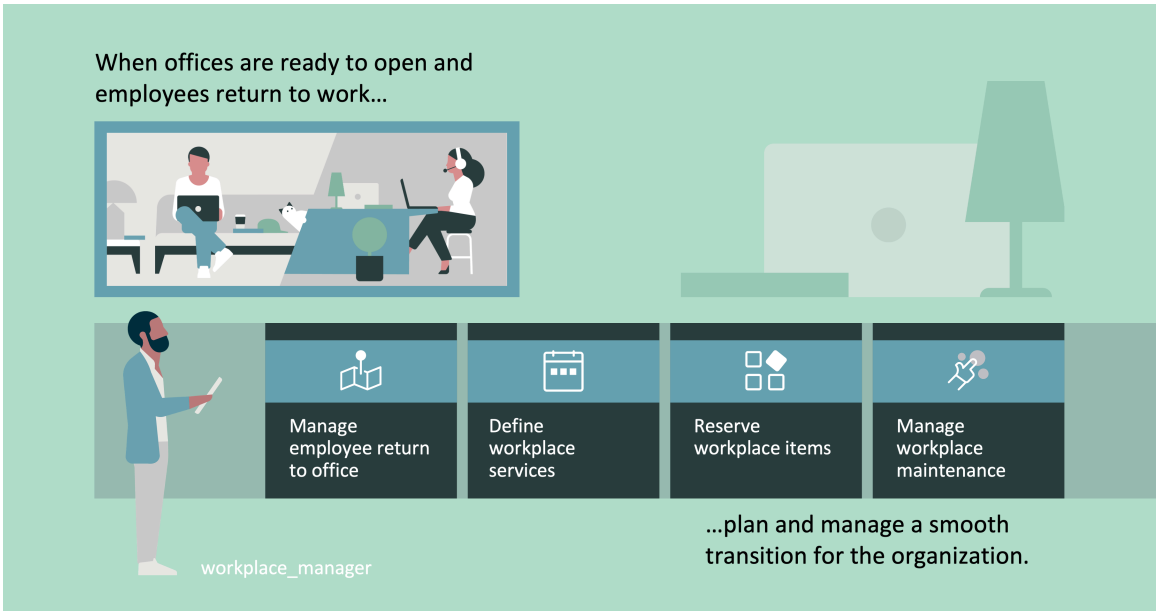
ワークプレイスサービスデリバリ

従業員は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ を使用して、部屋の予約、消耗品の注文、メンテナンスの問題のレポート、クリーニングの要求など、ワークプレイスタスクを 1 か所で管理できます。ワークプレイスの簡素化されたエクスペリエンスを設定および維持するバックエンドの複雑さを軽減します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ



プロセスではなくサービスを優先

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員の好みとビジネスの変化するデマンドとのバランスをとる柔軟なソリューションを提供します。ワークフローを定義して、従業員が回答を見つけ、サポートを受け、単一のソースから作業を実行できるようにします。以前は手動で履行する必要があった従業員リクエストのバックエンドプロセスを自動化します。従業員が都合の良いときに会議室やデスクなどのワークプレイスアイテムを予約できます。

ワークプレイスサービスデリバリの機能の特長については、インフォグラフィックを表示してダウンロード してください。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション

ワークプレイスコア	ワークプレイスに復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成 ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立します。段階的なワークプレイスの割り当てを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークプレイス予約管理 	従業員の予約エクスペリエンスを向上 従業員に統一された予約エクスペリエンスを提供し、直接 Service Portal から会議室やデスクなどの予約要求を送信および追跡できるようにします。
ワークプレイスケース管理 	従業員リクエストを履行するワークプレイスサービスを作成 従業員の問い合わせや要求の履行を自動化および標準化します。組織の効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるようにします。
ワークプレイス訪問者管理 	訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供 訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。滞在中に必要なものを事前に計画します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークスペースカレンダーの同期	予約をカレンダーサービスと同期 従業員が予約ポータルとカレンダーサービスの両方で予約できるようにします。予約を同期し、従業員が 1 か所で予約の詳細を簡単に確認できるようにします。
ワークプレイスインドアマッピング	インドアマッピング のネイティブエクスペリエンスを提供 インドアマッピング Map Studio を使用して、ワークプレイスマネージャーがインドアマッピングエクスペリエンスを作成および管理できるようにする機能。従業員は、公開されたマップを使用して、近接度に基づく同僚の近くのスペースの予約、スペースのお気に入りとしての設定と予約、ワークプレイスの問題のサービスチームへの報告、目的地までの道順案内の取得を行うことができます。
ワークプレイススペースマッピング	スペース予約時に従業員に一意のビューを提供 予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークプレイススペース管理 	スペースと会議室の使用を効率的に管理 ワークプレイスでのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。
ワークプレイスリースアドミニストレーション 	単一のスペースからワークプレイスのリース契約を効率的に管理および追跡します。 ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約	ワークプレイス予約管理 と Microsoft Outlook との統合 Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内でワークプレイス予約管理アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員は利用可能なスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なく追加のサービスを要求できます。
ワークプレイス移転管理	従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする ワークプレイスの移動要求を容易に管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。ワークプレイスマネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成または割り当て、移動要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ	モバイルを使用していつでもワークプレイスを予約 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、ワークプレイスの単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。
ワークプレイスセントラル	ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行 ワークプレイスセントラルという一元化された場所から、ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。
ワークプレイスコネクタ	汎用フレームワークを取得 汎用フレームワークを取得し、バッジシステムなどのさまざまなワークプレイスシステムとの統合に使用されるスポークを開発できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

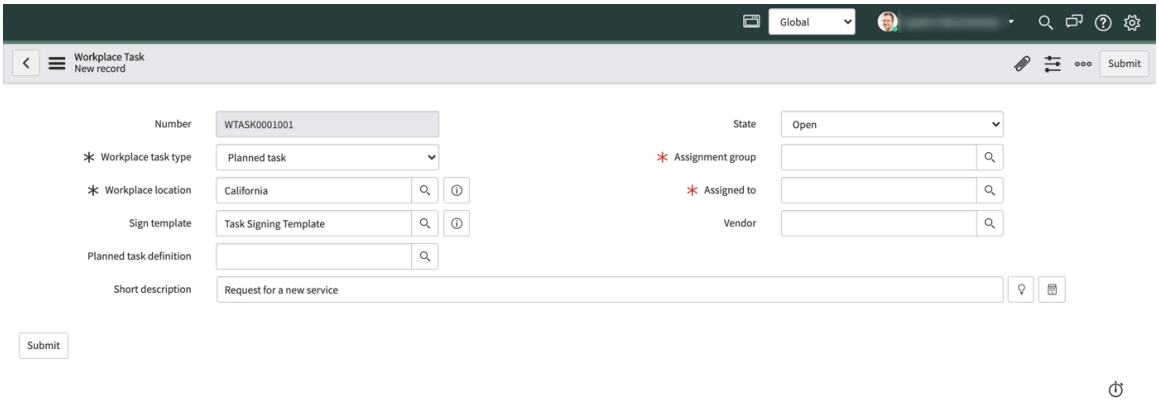
ワークプレイスメンテナンス管理 	職場のアクティビティと設備をメンテナンス ワークプレイスセントラルのメンテナンス管理ワークスペースを使用して、スケジュールに従ってすべての職場メンテナンスアクティビティを処理します。
ワークプレイスコンシェルジュ 	オフィス勤務日を設定 ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用すると、従業員にオフィス勤務日を設定させることができます。従業員は [従業員プレゼンス (Employee Presence)] オプションを使用して、オフィスにいる予定の曜日を設定できます。同僚とコラボレーションし、同僚を協力者として追加することで、インタラクションと生産性を向上させることができます。
Workplace Agent for mobile 	モバイルを使用して職場ケースを管理 モバイルデバイスを使用して、外出先ですべての職場ケースを処理します。Workplace Agent for mobile アプリケーションをインストールします。いつでも任意のケースやタスクで作業できます。
WSD for Microsoft Places 	Microsoft Teams アプリケーションを使用して職場サービス要求を管理 Microsoft Teams アプリケーションと統合された WSD for MS places アプリケーションから職場サービス要求を管理および作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスに復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成

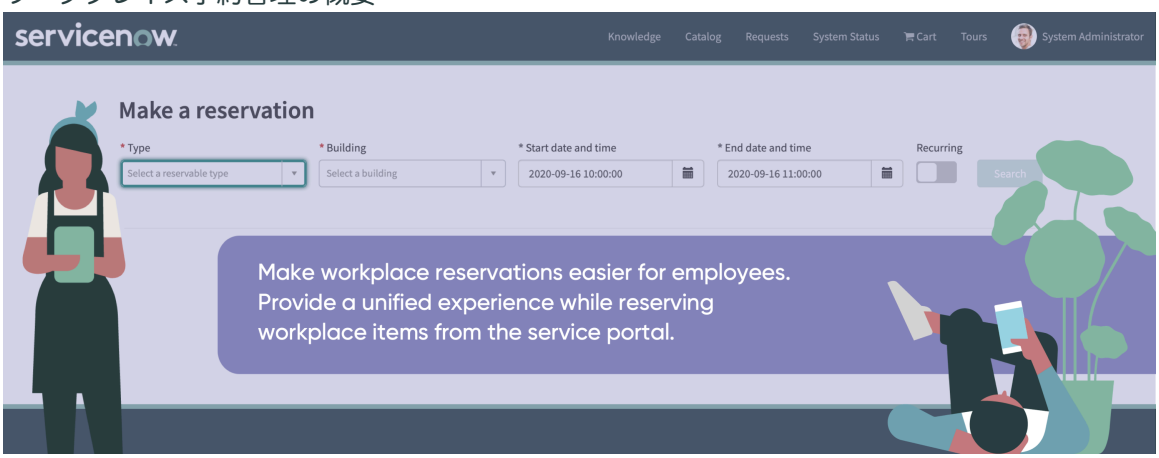
ワークプレイスコア



手動およびサイロ化されたプロセスをデジタルワークフローに置き換えて、スペース管理、シフトのアサイン、衛生スケジューリング、およびワークプレイスの割り当てを管理します。従業員とのコミュニケーションが簡単になり、ワークプレイスメンテナンスとクリーニングのワークフローが自動的に開始され、安全上の懸念に迅速に対応し、使用状況を監視することで時間の経過とともに不動産支出を最適化できます。

従業員の予約エクスペリエンスを向上

ワークプレイス予約管理の概要



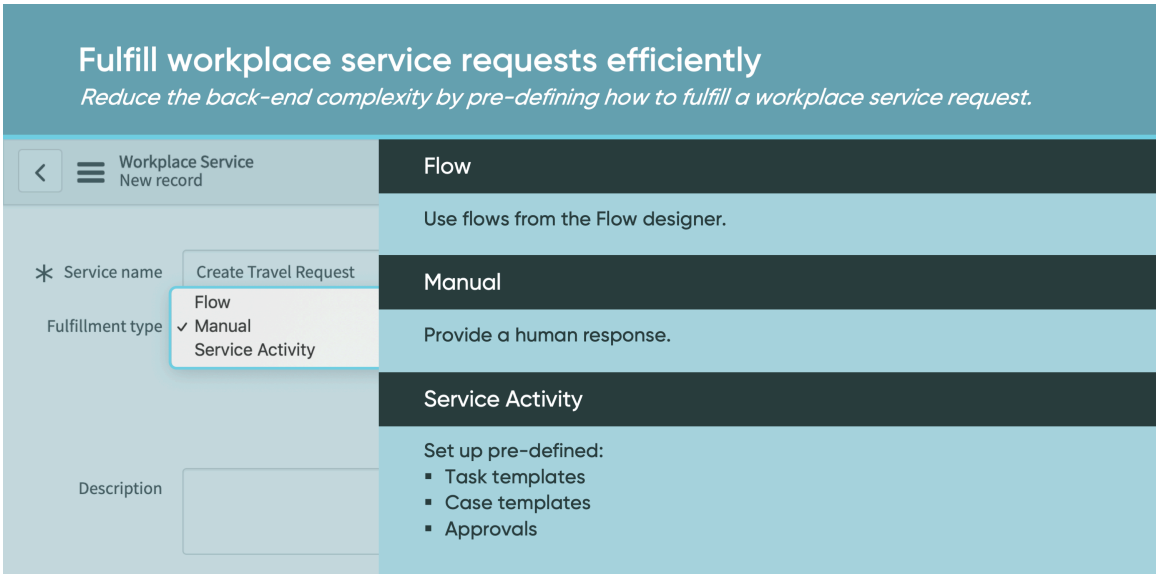
従業員が ワークプレイスサービスポータル から会議室、カンファレンスルーム、デスク、その他のサービスを簡単に予約できるようにします。予約要求のステータスを管理および追跡します。ワークプレイスアイテムの使用状況、会議のピーク時間、および最も予約されている場所を可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員リクエストを履行するワークプレイスサービスを作成

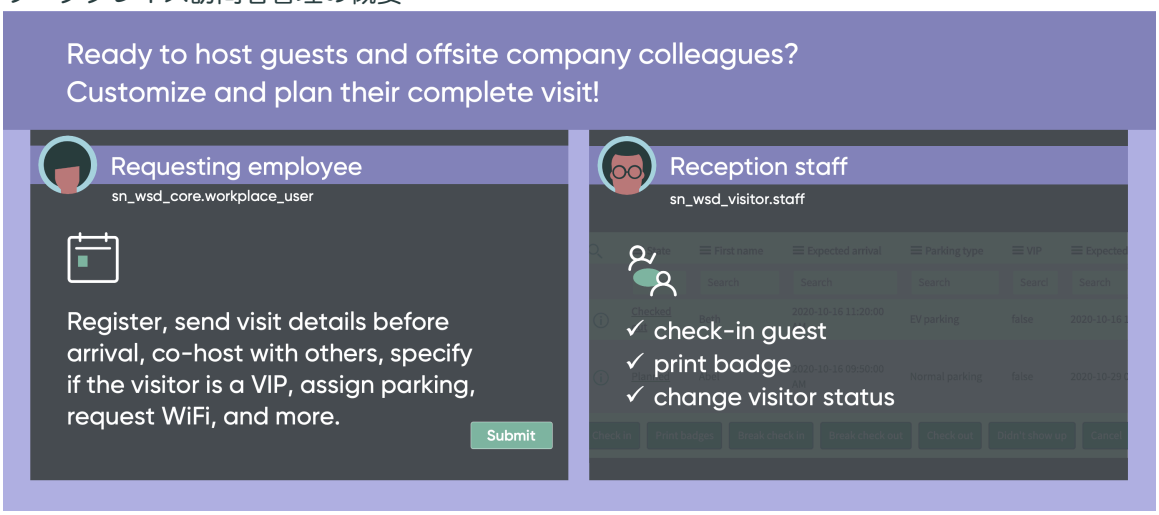
ワークプレイスケース管理の概要



従業員の問い合わせと要求の履行タイプを事前定義します。要求のタイプに基づいて、手動の応答、フロー、または一連の解決アクティビティが必要かどうかを構成します。

訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供

ワークプレイス訪問者管理の概要



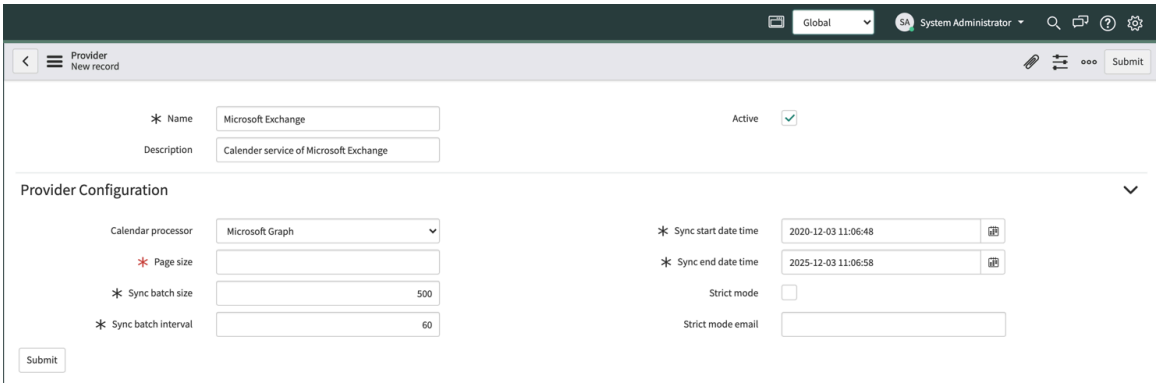
フロントデスクの運用を改善し、訪問者の訪問をカスタマイズします。従業員として、訪問者を登録し、事前に要件を計画します。訪問者を他の人と共同ホストします。受付スタッフは、訪問者が現地にいる間に訪問者のステータスを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約をカレンダーサービスと同期

ワークプレイスカレンダー同期

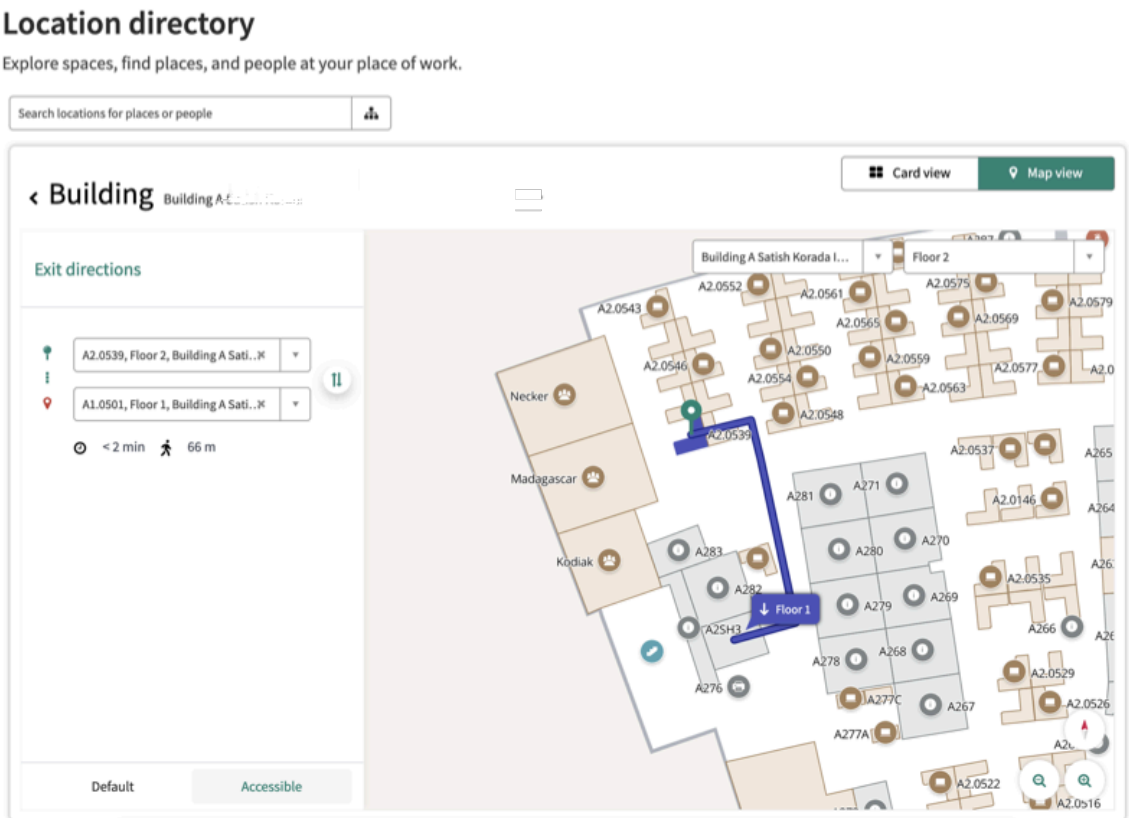


従業員が ワークプレイス予約管理、または Microsoft Outlook などのカレンダーサービスを使用して予約できるようにします。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して予約を同期します。カレンダーサービスを使用して接続エイリアスを作成します。

スペース予約時に従業員に一意のビューを提供

ワークプレイススペースマッピング および ワークプレイスインドアマッピング

インドアマッピング は、ワークプレイス内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアナビゲーションを提供します。インドアマッピング マッププロバイダーは、ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部です。

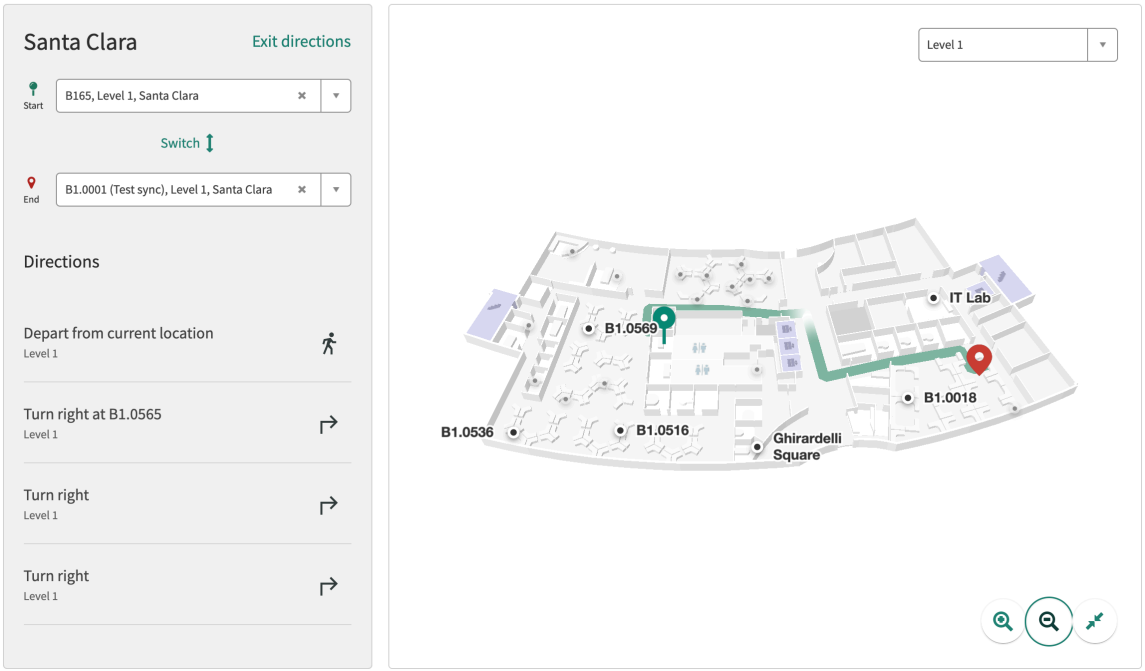


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピングと **Mappedin** の統合

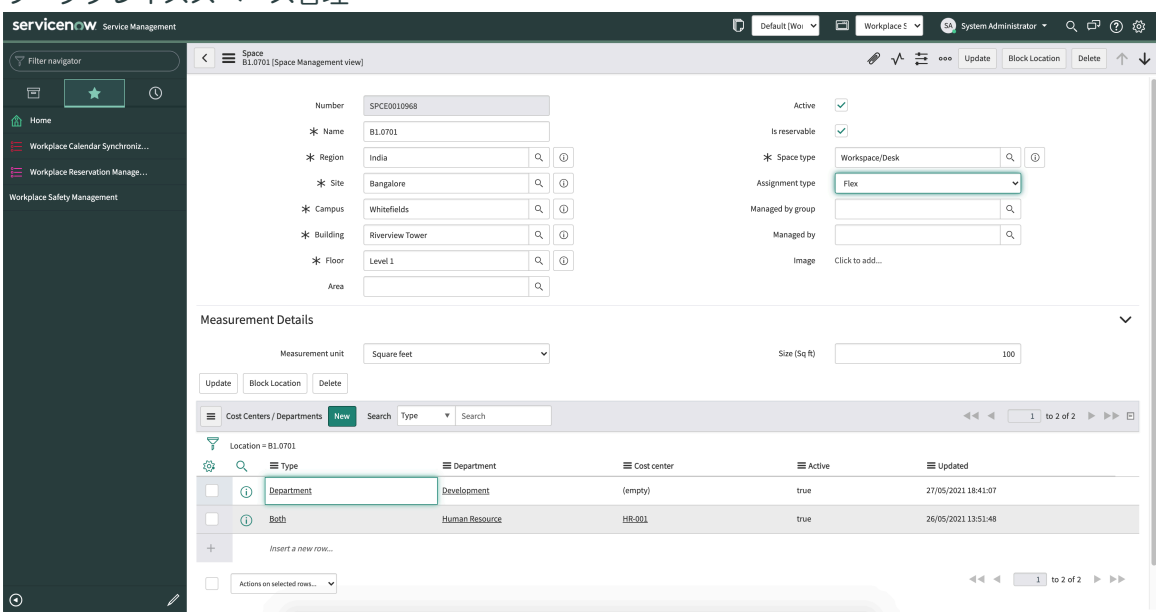
Mappedin は ワークプレイスサービスデリバリ のサードパーティのマッププロバイダーであり、ワークプレイス内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。



予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用すると、世界地図上でワークプレイスの場所やユーザーを検索できます。あるスペースから別のスペースへのルートを取得できます。

スペースと会議室の使用を効率的に管理

ワークプレイススペース管理



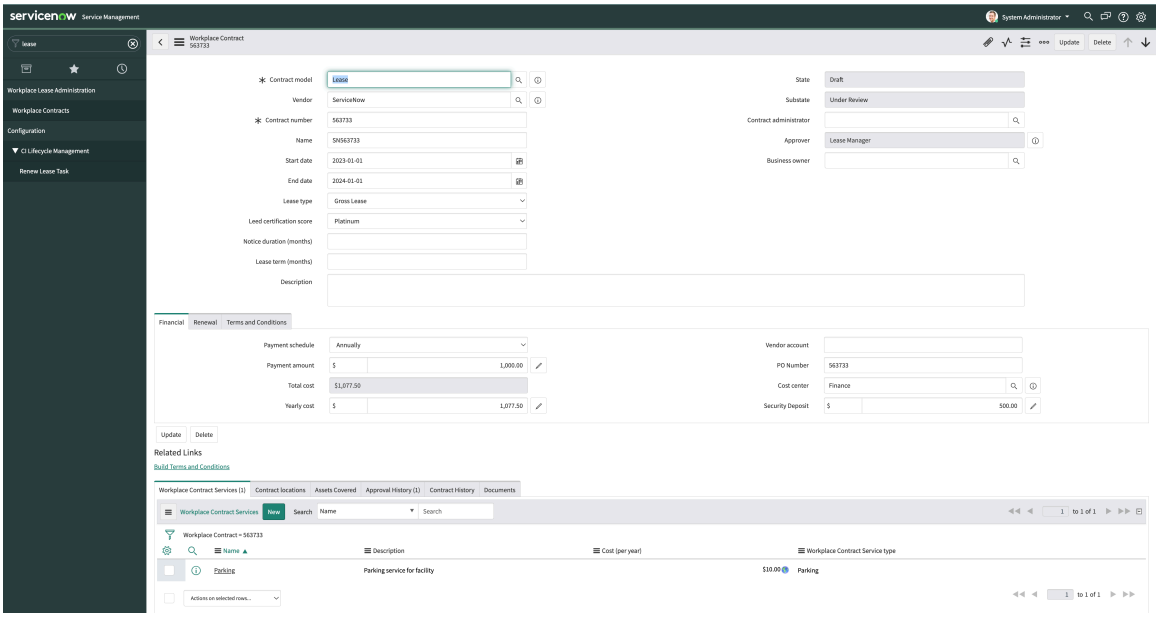
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスでのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。

単一のインターフェイスからワークプレイスのリース契約を効率的に管理および追跡します。

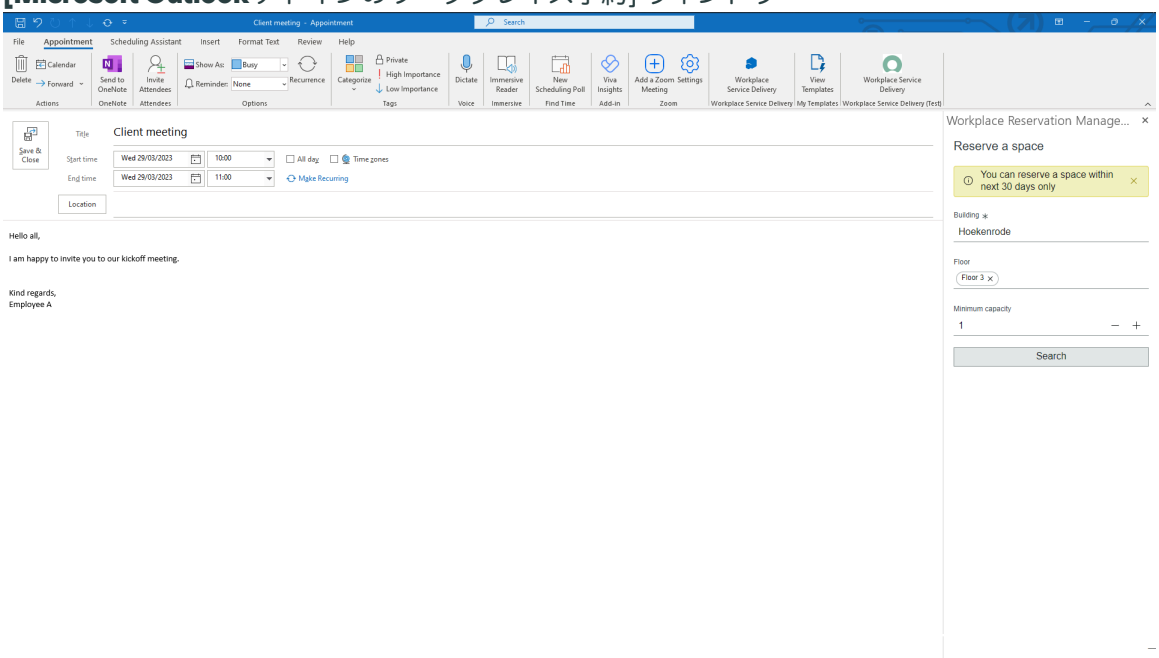
リース管理でワークプレイス契約を作成する



リースアドミニストレーターとマネージャーが単一の場所からワークプレイスのリース契約を簡単に作成および追跡できるようにします。アプリケーションでは、提供される一般的なワークプレイス契約サービスと関連ドキュメントを追加および管理することもできます。

ワークプレイス予約管理 と **Microsoft Outlook** との統合

[Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約] ウィンドウ



Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内でワークプレイス予約管理アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、

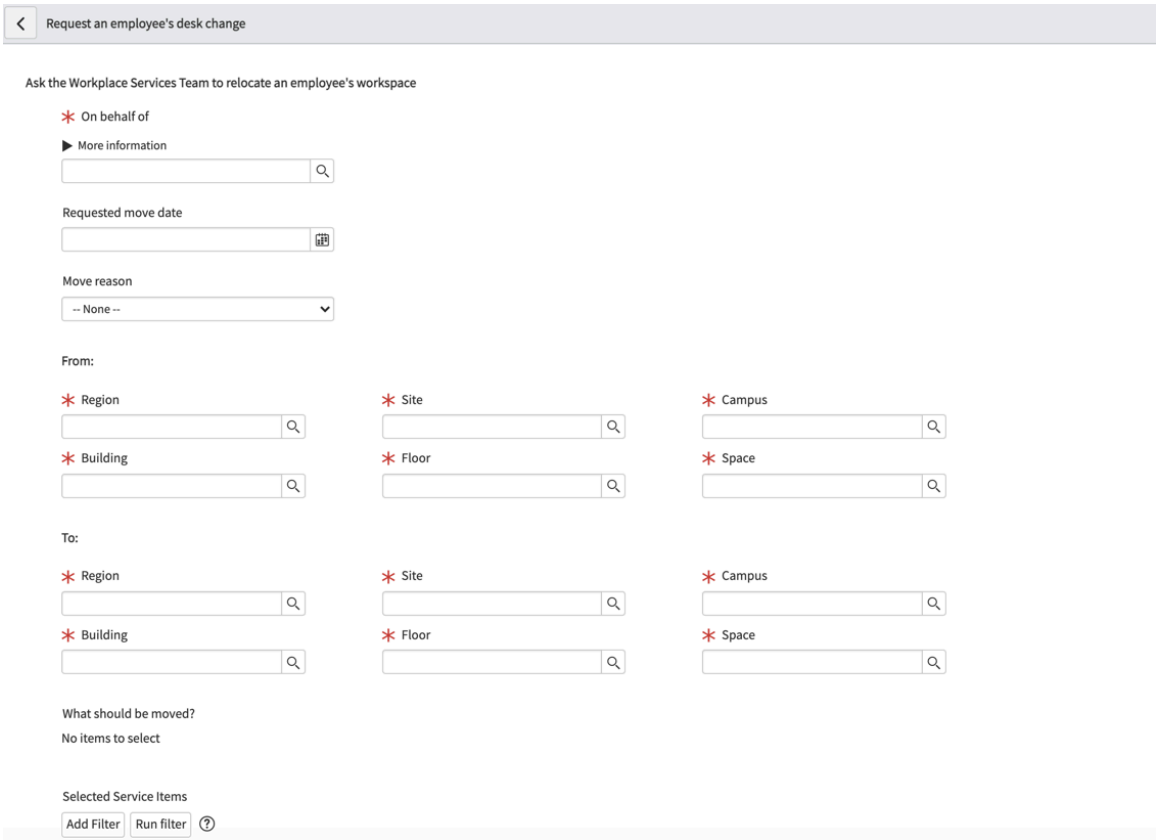
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員は利用可能なすべてのスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なくサービスを要求できます。

従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする

ワークプレイス移転管理 - 従業員のデスク変更要求フォーム



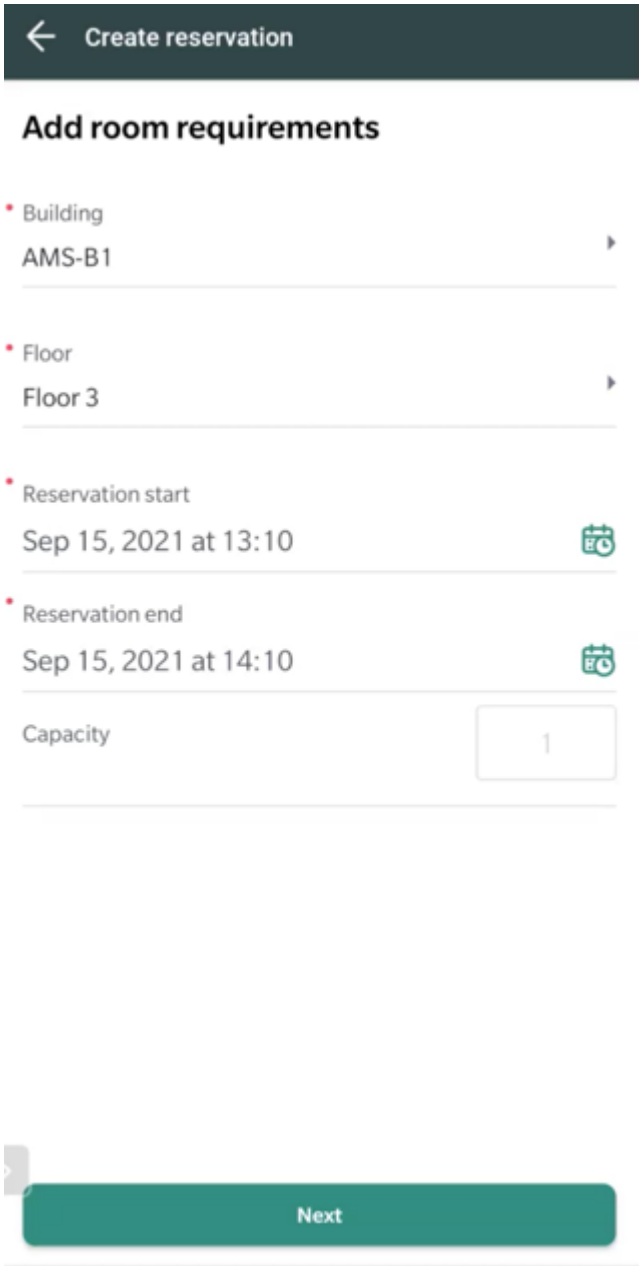
ワークプレイスの移動要求を容易に管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。ワークプレイスマネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成または割り当て、移動要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルを使用していつでもワークプレイスを予約

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ：**Now Mobile** で予約フォームを作成



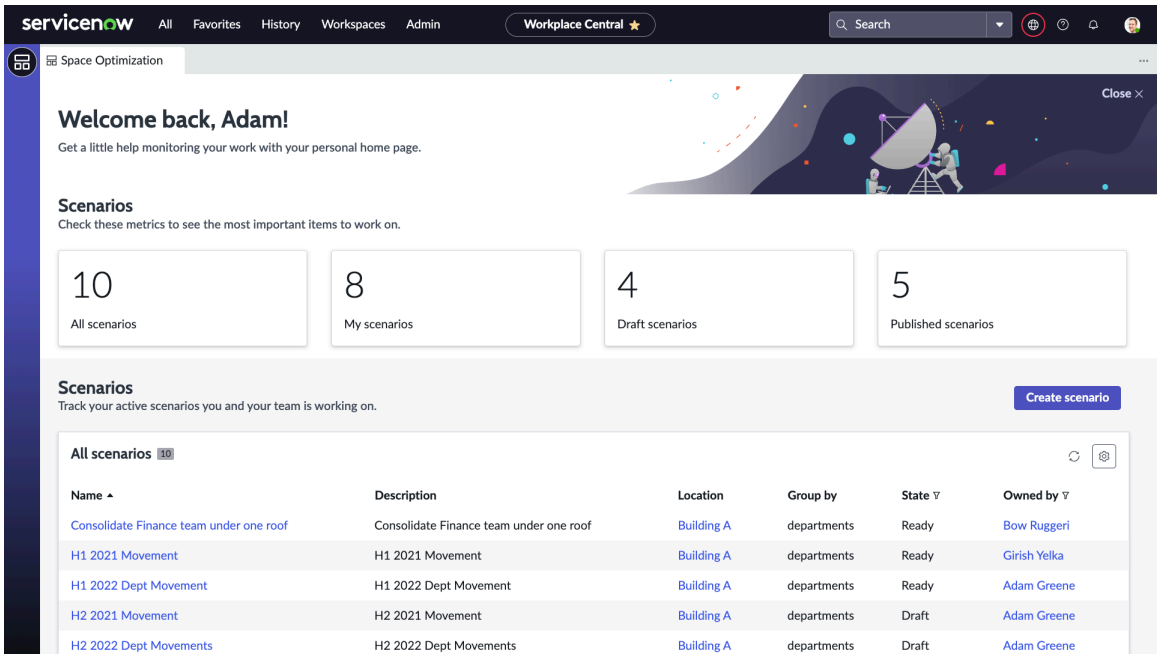
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、ワークプレイスの単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。

ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行する

ワークプレイスセントラルという一元化された場所から、ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

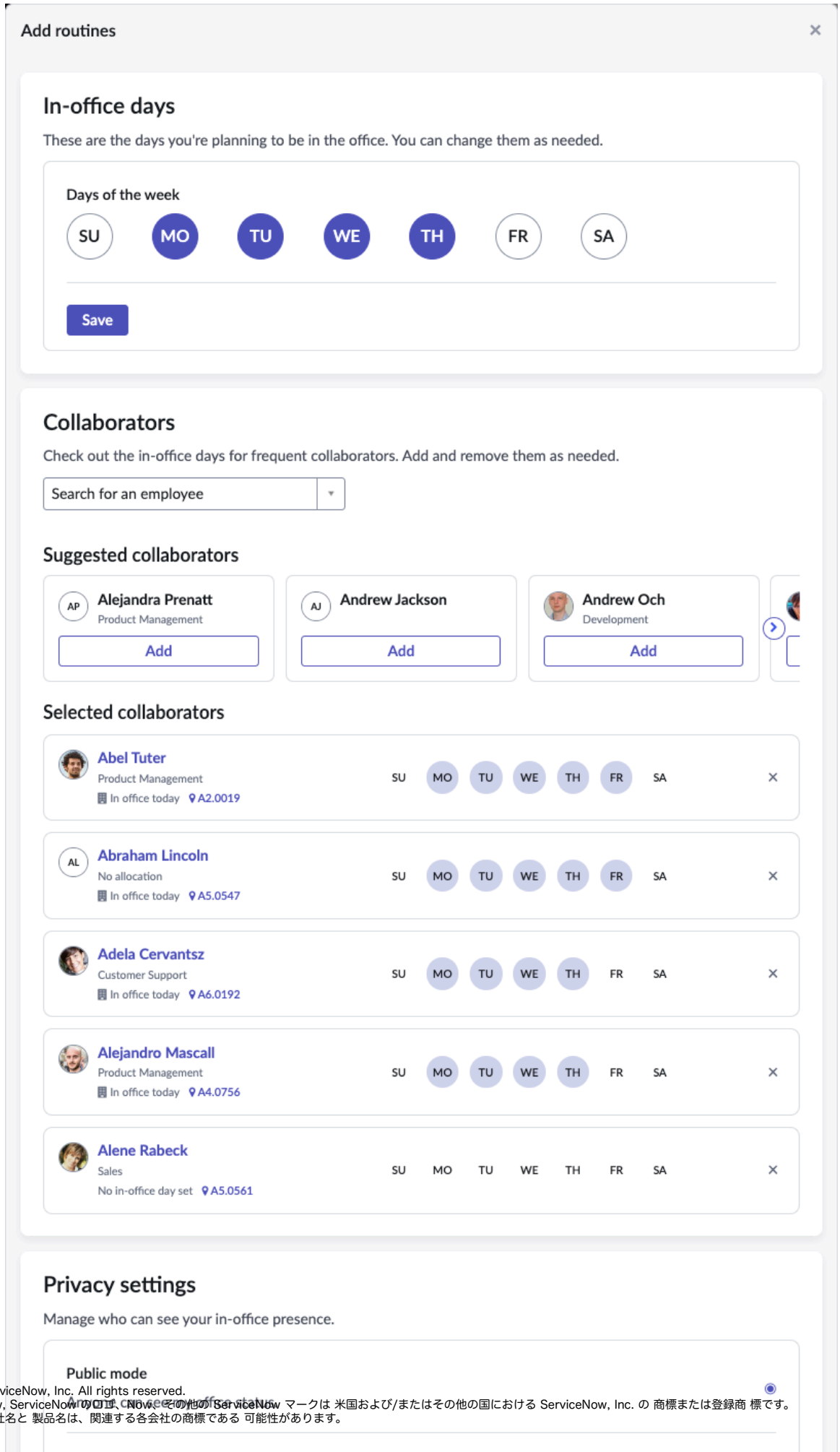


オフィス勤務日などを設定

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用すると、従業員にオフィス勤務日を設定させることができます。従業員は [従業員プレゼンス (Employee Presence)] オプションを使用して、オフィスにいる予定の曜日を設定できます。同僚とコラボレーションし、同僚を協力者として追加することで、インタラクションと生産性を向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

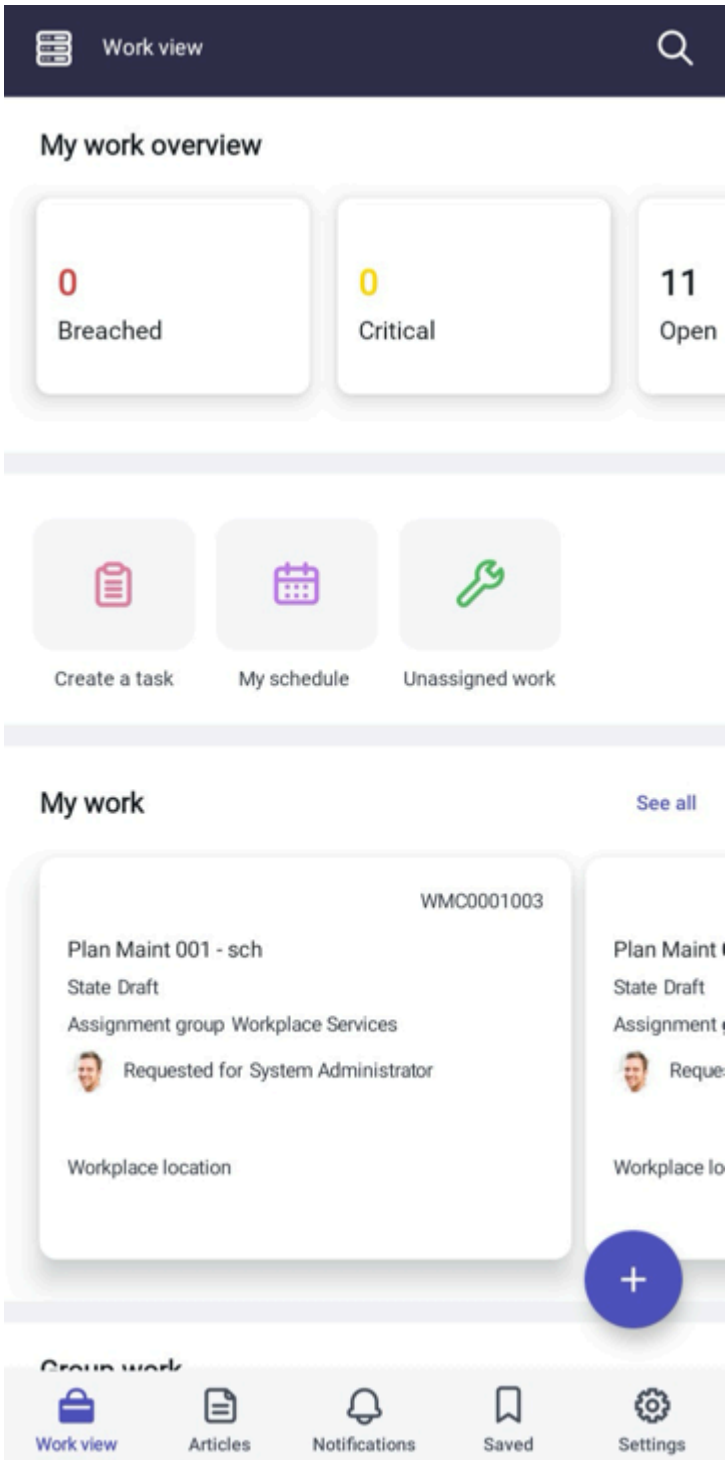


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

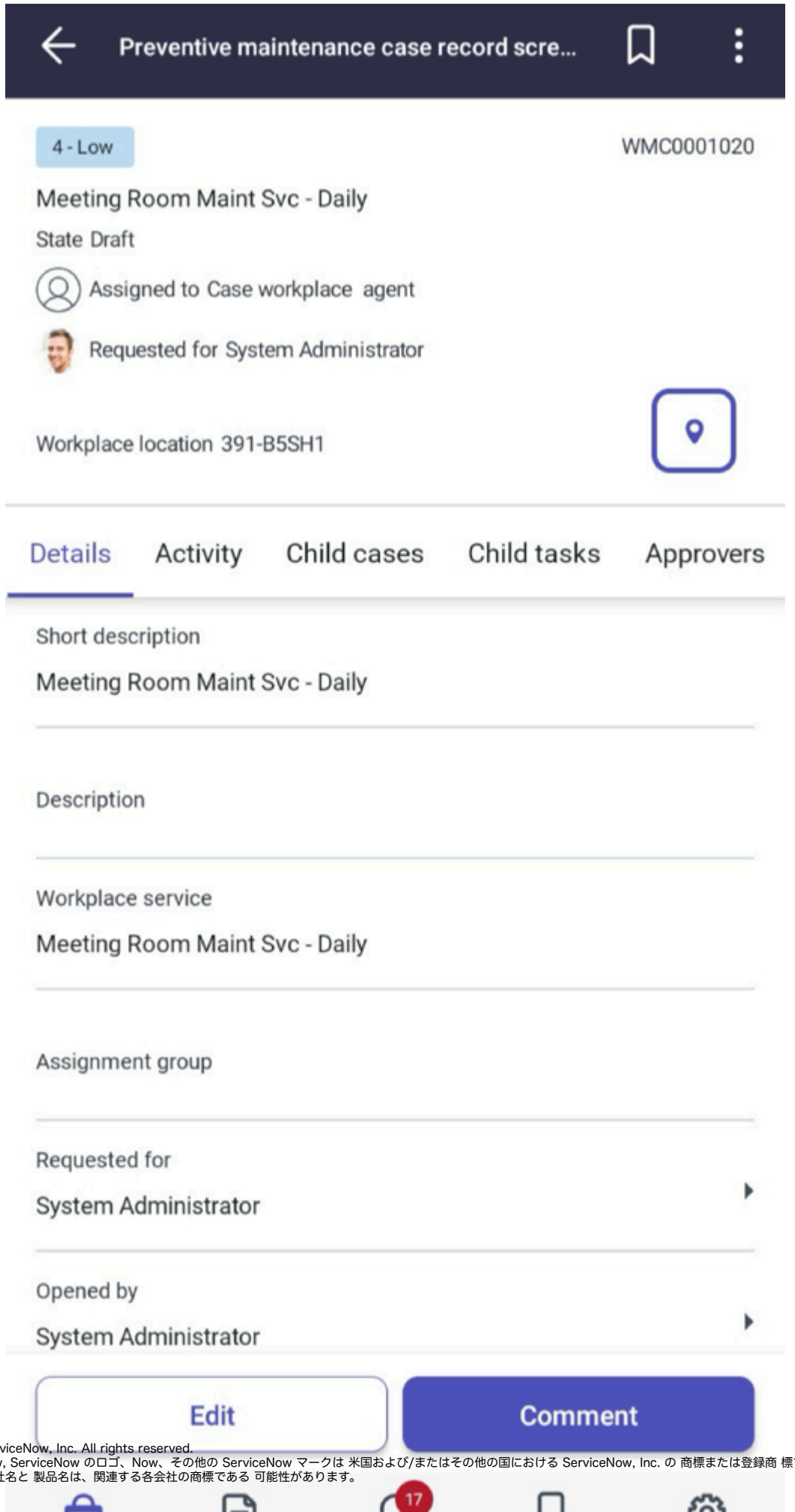
モバイルを使用した職場ケースの管理

職場エージェントは、ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで Workplace Agent for mobile アプリケーションを使用して、いつでも職場ケースを操作できます。職場エージェントは、このアプリケーションを使用して、デスクトップやラップトップの代わりにモバイルデバイスを使用して職場ケースを表示、管理、および作成できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、目的のビジネス成果を達成します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- 製品ドキュメントは、まず ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション.

製品

- ワークプレイス安全管理
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス訪問者管理
- ワークプレイスカレンダー同期
- ワークプレイススペースマッピング
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスリースアドミニストレーション
- Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約
- ワークプレイス移転管理
- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスメンテナンス管理
- ワークプレイスコネクタ
- ワークプレイスコンシェルジュ
- モバイル向けワークスペースエージェント
- WSD for Microsoft Places

ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員の職場エクスペリエンスを向上させる一連のアプリケーションを提供します。職場管理を自動化し、すべての従業員サービスに単一のプラットフォームを提供できます。

ワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるアプリケーション

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションは、人員が職場関連の要求をより効率的に管理するのに役立ちます。

ワークプレイスコア

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対してより安全で管理されたプロセスを作成できます。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立できます。段階的な職場の割り当てを管理します。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

ワークプレイス予約管理

ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用して要求のタイプを分析し、人間による応答と自動タスクのどちらが要求に必要なのかを判断できます。事前定義されたステップを作成して、さまざまな要求を履行できます。

ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow® ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

ワークスペースカレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、職場の予約に関する操作性を向上します。

ワークプレイススペースマッピング

Space Mapping では、Mappedin などのアプリケーションで作成された作成済みの建物マップを利用できます。Mappedin との Space Mapping の統合により、建物、フロア、スペース、および部屋としてデータをインポートできます。

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

ワークプレイス移転管理

ServiceNow® ワークプレイス移転管理アプリケーションを使用すると、従業員は手間なく、必要な手動での許可を得ることなく、ある場所から別の場所に移動できます。簡単な手順で従業員の移動要求を管理および履行します。

ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile を使用して、モバイルデバイスで職場関連のサービスやその他の情報にアクセスします。

ワークプレイスセントラル

単一のワークスペース (ワークプレイスセントラル) を使用して、職場をより効率的に維持します。アドミン、職場マネージャー、スペース計画者、リースアドミニストレーター、またはリースマネージャーは、ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して、職場の計画、監視、表示、最適化などの職場関連のアクティビティを短時間で実行できます。

インドアマッピング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング には、ナビゲーションなどのマッピングエクスペリエンスを作成するためのネイティブのインドアマップが用意されています。インタラクティブな場所ディレクトリとウェイファインディング機能を提供します。ユーザーは、ワークプレイス内部、ルームの予約状況、選択した敷地、建物、およびフロアの屋内と屋外の詳細をリアルタイムに可視化できます。

ワークプレイスメンテナンス管理

ワークプレイスレディネスとメンテナンス管理 を使用すると、ワークプレイスメンテナンス計画者が、施設資産 (椅子など) とソフトサービス (ハウスキーピングなど) の予防メンテナンスを計画できます。

ワークプレイスコネクタ

ワークプレイスコネクタ は、ワークプレイス内での従業員とのやり取り (バッジシステムなど) を活用する統合フレームワークであり、ワークプレイスサービスデリバリ ソリューション内のダッシュボードと計画ツールを使用して、スペース使用に関するより良い意思決定を行うことができます。

ワークプレイスコンシェルジュ

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、従業員のワークプレイスエクスペリエンスを支援するワンストップアプリケーションとして設計された ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションです。オフィス勤務日などを設定できます。

モバイル向けワークスペースエージェント

ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで Agent Workplace Services for Mobile アプリケーションを使用して、外出先ですべての職場ケースとタスクを管理します。職場エージェントは、このアプリケーションを使用して、デスクトップやラップトップの代わりにモバイルデバイスを使用して職場ケースを表示、管理、および作成できます。

ワークプレイスコア

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対してより安全で管理されたプロセスを作成できます。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立できます。段階的な職場の割り当てを管理します。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	管理
ワークプレイスコアの概念と機能について説明します。	アプリケーションを設定し、職場データをセットアップして開始します。	職場のアクティビティ、承認、予約などを監視します。

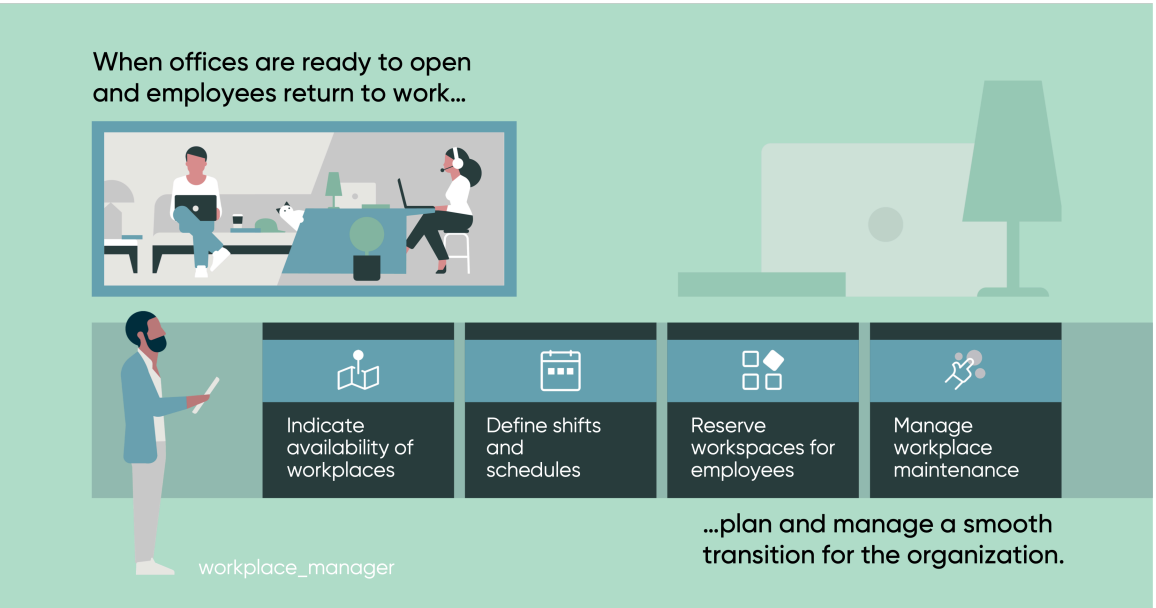
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求	分析およびレポートのソリューション	参照
従業員関連サービスを要求します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークプレイスコア の詳細

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対して、適切にメンテナンスされてよく管理されたプロセスを作成できます。ワークプレイスの場所、メンテナンス、スペース管理、予約、要求、訪問者、移動など、職場のさまざまな単位を管理できます。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。



スペース管理

組織の職場アドミニストレーターは、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、従業員が職場の予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能な職場を特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能な職場を割り当てることができます。これらの割り当てられた職場は、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定された職場の予約および要求を表示することもできます。

職場予約

職場のマネージャは、従業員と職場の情報に基づいて、従業員のためにエリアと職場を予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員は、オフィスに戻るタイミングで、職場の予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員は職場を指定した日付範囲、1 日、または数時間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員のワークプレイスプロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、ワークプレイスプロファイルテーブルに保存されているデータを使用して、従業員が利用可能な職場を自動的に割り当てます。

ワークプレイスサービスデリバリ では、ワークプレイス予約管理 のより高度な職場予約オプションを利用できます。詳細については、「ワークプレイス予約管理」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、職場の使用可否やオフィスの所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

ワークプレイスケース管理

職場マネージャーは、従業員が職場関連の要求を出せるようにすることが可能です。ワークプレイスケース管理 アプリケーションにより、従業員ケースで要求を出すのに使用するサービスを設定できます。

ケースマネージャーは、従業員から寄せられた要求を職場ケースの形式で管理できます。タスク、サブタスクを要件に従って作成し、その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイスケース管理」を参照してください。

訪問者管理

職場で予定されている訪問者を管理します。訪問者を登録し、訪問者契約の取得、訪問者バッジの印刷など、訪問者を管理します。詳細については、「ワークプレイス訪問者管理」を参照してください。

職場の移動の管理

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用して、従業員が出した移動要求を管理できます。移動を実施する必要がある開始予定日と期日を追跡できます。その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイス移転管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル

職場マネージャーは、ワークプレイスセントラルという単一のワークスペースですべての主要な職場アクティビティに集中することで、時間を節約できます。ワークプレイスセントラルは、従業員センター で利用可能なワークスペースです。これは、すべてのダッシュボードの確認、スペース割り当てアクティビティの実行、移動要求の管理、予約の管理などを行うことができるワンストップワークスペースです。詳細については、「ワークプレイスセントラル」を参照してください。

注:

ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、ワークプレイスサービスポータルのナビゲーションパスは、アプリケーションコンテキスト検索メニュー [すべて][ワークプレイスコア] では使用できません。従業員センターポータルのホームページからワークプレイスサービスにアクセスできます。[ワークプレイスサービス]、[サイトの安全性] を選択します。詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降を使用しているワークプレイスコアの顧客は、 からワークプレイスサービスポータルにアクセスできます すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

他の ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ のコアアプリケーションです。スイートの一部である他のアプリケーションとともに使用します。スイートで利用可能な他のアプリケーションについては、「ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション」を参照してください。

どの Safe Workplace Suite アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

注:

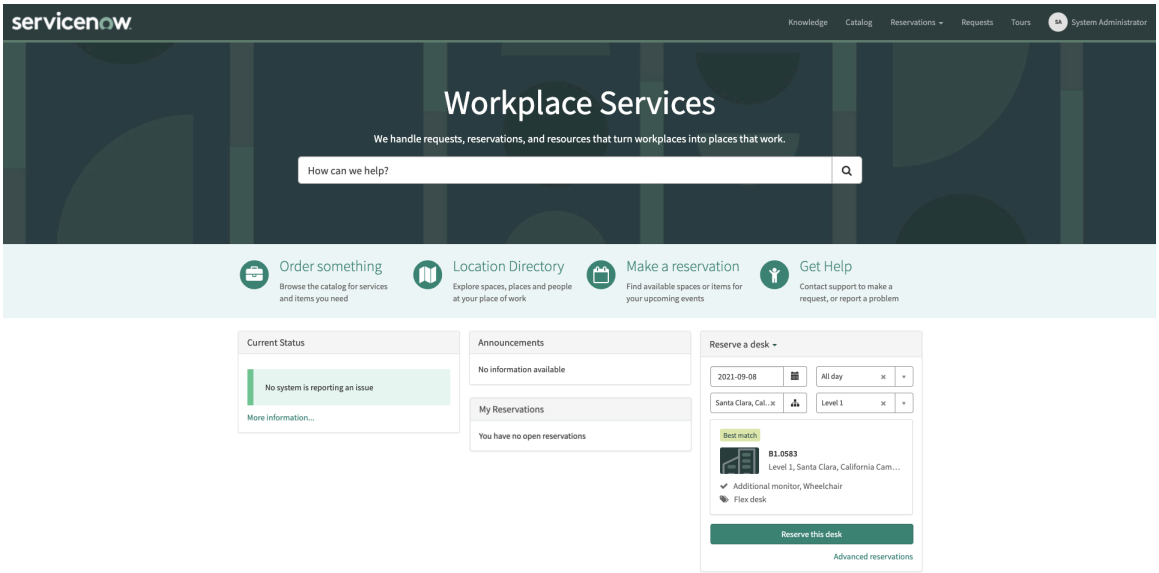
ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、ワークプレイスサービスポータルのナビゲーションパスは、アプリケーションコンテキストメニュー検索では使用できません すべて > ワークプレイスコア. 従業員センターポータルのホームページからワークプレイスサービスにアクセスできます 職場サービス > 拠点の安全性. 詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションコンテキストメニュー検索で使用でき、 すべて > ワークプレイスコア > **Workplace Service Portal**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- ホームページの予約ウィジェットを使用して、タイムスロットを直接予約することもできます。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 組織の場所ディレクトリを表示します。同僚、スペース、またはワークプレイスの場所を世界地図で検索します。

> **注:**
> 場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。
- ある場所から別の場所に移動するには、移動要求を出します。
- 新しい備品を要求します。

従業員センター ポータルの職場サービス

ワークプレイスサービスポータル だけでなく、従業員センター ポータルも使用して、職場関連のサービスを利用できます。従業員センター ポータルは、すべての従業員関連サービスを 1 つの場所にまとめた統合ポータルです。

従業員センターポータルを使用すると、従業員は部門に対してワークプレイス要求を出すことができます。従業員センターポータルでは、ワークプレイスサービスポータル で利用可能なワークプレイスサービスを要求できます。コンテンツ分類フレームワークを使用すると、基本分類 (従業員) を変更して、職場サービスを子トピックとして提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター ポータルで職場サービスを有効にするには、次のプラグインとアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp) 詳細については、「従業員センタープラグイン」を参照してください。
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)
- ワークプレイスサービスデリバリ (sn_wsd) スイートとすべてのアプリケーション。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリ (sn_wsd) プラグインをインストールする前に、最新の 従業員センター プラグインがあることを確認してください。

ワークプレイスサービスデリバリ 従業員センター の分類

必要なプラグインをインストールすると、[ワークプレイスサービス] オプションが従業員センターのホームページに表示されます。ワークプレイスサービス要求を上げるには、このオプションを選択します。

[ワークプレイスサービス] オプションは、利用可能なワークプレイスサービスのリストを次の分類構造で拡張します。

- 家具と消耗品 **(Furniture and Supplies)**：職場または会議の家具または消耗品を要求します。
- イベント：訪問または今後のイベントのためにゲストまたは同僚を登録します。
- サイトの安全性：一般予約やシフトベース予約など、職場関連の要求を上げます。場所ディレクトリを表示して、シフトまたはタスクを追加します。到着をスケジュールします。
- メンテナンス：オフィスセットアップの変更要求や一般的な問い合わせ要求を上げます。計画済みのタスク定義を追加します。

従業員センター ポータルでの職場サービスを有効化

[従業員エクスペリエンス分類] プラグインをインストールすると、基本分類 (従業員) がインストールされます。従業員センター ポータルで職場サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

- 分類をカスタマイズします。まず、基本分類をコピーしてから、必要な変更を加えます。
- 「職場サービスレコードプロデューサーの作成」や「ナレッジベース記事」などのコンテンツを作成します。
- コンテンツを分類に関連付けます。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

仮想エージェント **for** ワークプレイスサービスデリバリ

ワークプレイスサービスデリバリ では、仮想エージェントを通じて会話を提供します。これは、従業員がサービスを要求したり、問い合わせを行ったりできる自動チャットボットです。仮想エージェントは 従業員センター で利用できます。ここでは、従業員が職場関連のすべての情報を検索できます。

仮想エージェントの詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

従業員は、ワークプレイスサービスポータル で利用可能な仮想エージェントチャットサポートを使用して、職場サービスを要求したり、要求されたサービスのステータスを確認したりすることができます。ポータルの右下に表示されるチャットアイコン () を選択すると、仮想エージェントとの会話を開始できます。

ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェント を使用すると、要求を作成し、予約、訪問者登録、および職場サービス要求に関連する更新を表示できます。次に示す事前定義されたトピックは、ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェントチャットボットで利用できます。

ワークプレイス予約管理

- 場所の予約を作成
- 当日の予約を表示
- 予約が開始または発生するタイミングを確認
- 予約をキャンセル

ワークプレイスケース管理

- 職場サービスの要求
- 送信されたケースのステータスを表示
- 受け入れ待ちのケースを表示

ワークプレイス訪問者管理

- ゲストの登録
- 当日の予定訪問者を把握
- 訪問者の到着予定時刻を把握
- 登録済み訪問者をキャンセルします。

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 向けの仮想エージェントを有効にするには、次のプラグインを有効にします。

1. 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化」を参照してください。

ワークプレイスコア の構成

ワークプレイスコア アプリケーションをインストールし、職場データを入力して使用を開始します。既存のスプレッドシートを構成または変更します。フロアプランをアップロードしてデータを取得します。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リージョン
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

フロアプラン

Now Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

  注:
  ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。
   - 地域
   - サイト
   - 敷地
   - 建物
   - フロア
   - エリア
   - スペース
   - 順序

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、オフィスの場所を作成する場合は、[サイト] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   - 以下のフィールドの一部の可視化は、選択したモジュールによって異なります。
   - あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

建物フォーム

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
タイムゾーン	建物の所在地のタイムゾーン。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
番地	建物の所在地の番地の詳細。
市区町村	建物の所在地の市区町村。
州/都道府県	建物の所在地の州/都道府県。
郵便番号	建物の所在地の郵便番号。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定。次のオプションが用意されています。 ○ なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定されたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。 ○ ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：職場プロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにする場合に指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。 ○ なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定された設定が場所のプライバシーで上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。 ○ いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場の場所レコードが追加されます。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に
職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- `com.glide.attachment.max_get_size` のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > フロアプランをアップロード.

   ワークプレイスコア バージョン 2.19.0 以降では、[フロアプランをアップロード] のナビゲーションパスは、アプリケーションコンテキストメニュー検索で使用できません すべて > ワークプレイスコア.

   ワークプレイスコア バージョン 2.18.11 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションコンテキストメニュー検索で使用できます すべて > ワークプレイスコア > フロアプランをアップロード.

2. フォームのフィールドに入力します。

   職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。 注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
リージョン	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	アクティブであることを示すオプション。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.
2. 更新するフロアを選択します。
3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)]** 関連リンクを選択します。
4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
   dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。
5. [次へ] を選択します。
6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
   たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
7. [表示] を選択します。
   フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。
8. [次へ] を選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 注: AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果
次の変更が発生しました:

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

      注:
      [エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

注:
組織に既存のワークスペーススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークスペーススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。
3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。
6. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 用の仮想エージェントをアクティブ化して、チャットインターフェイスを介して従業員にユーザーサポートを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

- 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
- ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

   重要:
   ドメインセパレーションと代理アドミニストレーターがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化。

ワークプレイスサービスデリバリ の 仮想エージェントの **Now Assist** の構成

従業員が生成 AI に基づく会話エクスペリエンスを使用して予約要求を送信できるようにします。

このタスクについて
従業員は仮想エージェントの Now Assistを活用して、職場アイテムの予約、同僚の追加、訪問者の招待、ケータリングなどの追加サービス の追加を行うことができます。ワークプレイスサービスデリバリフローの会話エクスペリエンスをユーザーに提供できます。

仮想エージェントの Now Assist の詳細については、「Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

始める前に
Xanadu リリースを使用しており、インスタンスに次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。インストールされていない場合は、 からアプリケーションを追加します。 ServiceNow Store .

- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist

  アプリケーションの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist」を参照してください。

- ワークプレイス予約管理

  アプリケーションの詳細については、「ワークプレイス予約管理」を参照してください。

- ワークプレイス訪問者管理

  アプリケーションの詳細については、「ワークプレイス訪問者管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイス訪問者管理 は、[予約に訪問者を追加] トピックブロックに適用可能であり、オプションです。

- ワークプレイスケース管理

  アプリケーションの詳細については、「ワークプレイスケース管理」を参照してください。

  ワークプレイスケース管理 は、[予約にケータリングを追加] トピックブロックに適用可能で、オプションです。

> **注:**
> デフォルトでは、次のトピックブロックが公開されています。
> - 予約にケータリングを追加
> - 予約に Zoom を追加
> - 予約に訪問者を追加
>
> 関連するサブフローを実行するには予約可能モジュール構成で必要なアプリケーション をインストールし機能を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. LLM アシスタントリストで、[仮想エージェントの **Now Assist**] を選択します。
3. [スペースを予約] トピックを公開します。
   トピックの公開の詳細については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。
   [スペースを予約] トピックが公開され、 仮想エージェントから使用できるようになります。

次のタスク

- 類似の職場アイテムをカテゴリにグループ化する予約可能なモジュールを作成します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - バーチャル会議プロバイダーを構成して、予約のバーチャル会議リンクを有効にします。詳細については、「バーチャル会議プロバイダーの構成」を参照してください。
  - 職場サービスを作成して 職場の の場所に追加することで、予約にケータリングなどの追加サービスを提供します。詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。
- 仮想エージェントが表示されるポータルとチャネルを選択します。詳細については、「Configuring Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

  > **注:**
  > 仮想エージェント でNow Assistのワークプレイスサービスポータルを選択すると、既存の NLU エクスペリエンスが置き換えられます。

- 仮想エージェントを使用して、職場アイテムの予約、サービスの追加、同僚の追加、訪問者の招待を行います。詳細については、「 仮想エージェントの Now Assistトピックの使用ワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

職場の安全アクティビティの管理

職場のアクティビティを監視します。ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、データのインポート、場所の管理、その他の職場関連の設定の構成など、職場関連のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。
7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

   重要:
   インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. [**Transform**] を選択します。
10. オプション: に移動して、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > スペース

次のタスク
職場のシフトの定義

関連情報

インポートを実行

変換マップを作成

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのスペースを設定します。さまざまなスペースタイプに基づいてスペースを追加できます。スペースタイプにより、従業員は Mappedin フロアマップでフロアに利用可能なさまざまなタイプのスペースを特定できます。

始める前に
必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > スペースタイプの構成.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイス安全管理] が選択されていることを確認します。
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

職場の場所のブロック

特定の期間、職場の場所をブロックします。ブロックされた職場の場所は、指定された期間、ワークプレイス予約管理 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。

始める前に
注:
ブロックされた場所は、ワークプレイス予約管理 予約ポータルでのみ予約できなくなります。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースなどの職場の場所をブロックできます。場所をブロックすると、その場所は ワークプレイス予約管理 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。ブロックアクションのため、職場の場所で行われた既存の予約は自動的にキャンセルされます。

場所を直接ブロックすることもできます。場所を開き、フォームの [場所をブロック] オプションをクリックします。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 場所をブロック.
2. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

[場所をブロック] フォーム

フィールド	説明
番号	場所の番号。このフィールドは自動的に設定されます。
ロケーション	ブロックする場所。
開始者	場所をブロックしているユーザー。
理由	場所をブロックする理由。利用可能なオプションのリストから選択します。
コメント	場所をブロックする理由または重要な情報を説明するコメント。
有効	ブロックアクションを有効にするオプション。
進捗状況ステータス	ブロックアクションの現在の進捗状況。
開始時間	ブロックの開始時刻。
終了時間	ブロックの終了時刻。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

指定された期間、職場の場所がブロックされます。この期間中、ワークプレイス予約管理 予約ポータルでその場所の予約ができなくなります。その職場の場所に対して行われた既存の予約は、すべてキャンセルされます。

職場エンティティとエンティティタイプの構成

組織のビジネスに基づいてビジネス階層を作成します。関連付けられているビジネスに基づいて職場の場所を割り当てます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成して、構造を作成します。たとえば、事業部門、マーケティング部門などのエンティティタイプを追加し、その下にITSM、施設などの職場エンティティを関連付けます。

ワークプレイスコア アプリケーションを使用すると、コストセンター、部門、および職場エンティティに基づいて職場の場所を分類できます。職場エンティティベースの割り当ては、親子ベースの階層を構成し、職場関連のさまざまなアクティビティを管理できる組織化されたビジネス構造を作成するのに役立ちます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成することで、組織のビジネスとまったく同じ構造を作成できます。関連付けられているビジネスに基づいて場所を関連付けることができます。

職場マネージャーは、設定されているエンティティレベルに基づいてスペース割り当てを管理し、ビジネスに応じて適切なスペース使用率を確保できます。構成した職場エンティティに基づいて、スタック計画とフロアマップのデータを可視化できます。職場エンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示できます。いつでもスペースを選択して、その階層レベル、つまり存在する場合はその親と子の詳細を把握できます。このビジネスベースの階層モデル、つまり職場エンティティベースの割り当てを使用すると、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。[スペースの最適化] ダッシュボードでは、構成されたさまざまな職場エンティティに基づいてデータを可視化することもできます。職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

重要:
職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティのマップベースのスペース管理のみを表示および実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いつでも職場の場所をフィルタリングして、これらのエンティティに対してさまざまなアクションを直接簡単に実行できます。アプリケーションでは、各エンティティタイプに順序を指定でき、これに基づいて階層が設定されます。親子階層の場合、子エンティティ全体に同じアクションを実装する場合は、親に対して直接アクションを実行することもできます。

階層ベースの構成では、次のアクションを実行できます。

- さまざまなエンティティタイプを作成し、エンティティマッピングオプションを使用してそのレベルを設定できます。職場エンティティを作成するときに、エンティティをこれらのエンティティタイプに割り当てることができます。
- エンティティタイプの順序を階層内のレベルに基づいて設定できます。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
- 職場エンティティを子の場所にプッシュダウンする場合は、いつでも [プッシュダウン] オプションを使用できます。割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。
- 職場エンティティをアクティブ化または非アクティブ化できます。職場エンティティを非アクティブにすると、子の職場エンティティも非アクティブになります。

> **重要:**
> 親が非アクティブである場合、職場エンティティをアクティブ化することはできません。

職場エンティティタイプを追加する

組織の要件に従ってエンティティタイプを作成します。このエンティティタイプで職場エンティティをグループ化し、このタイプに属するすべてのエンティティに対してさまざまなアクションを一度に実行できます。

始める前に

必要なロール：職場マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場エンティティタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[エンティティタイプ] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	エンティティタイプの名前。たとえば、事業部門、マーケティング部門、プロジェクトなどです。
エンティティマッピング列	非正規化された職場エンティティ情報が保存されている職場エンティティテーブルの職場エンティティ参照列。
順序	階層内のレベルに基づくエンティティタイプの順序。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
アクティブ	エンティティタイプをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
エンティティタイプが作成されます。

次のタスク
職場エンティティをエンティティタイプに追加する

職場エンティティをエンティティタイプに追加する

組織のビジネス構造に基づいて職場エンティティを作成します。それらが属するエンティティタイプを指定します。階層に基づいてエンティティの親を指定することもできます。

始める前に
職場エンティティタイプを追加する

必要なロール：職場マネージャー

このタスクについて
職場エンティティを作成し、エンティティタイプに関連付けて、簡単に分類できるようにします。エンティティを親に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場エンティティ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場エンティティフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	職場エンティティの名前
親	職場エンティティの親
エンティティタイプ	職場エンティティが属するエンティティタイプ
アクティブ	職場エンティティをアクティブ化するオプション
管理担当者グループ	職場エンティティを管理するグループ。選択したグループのユーザーは、エンティティの割り当てが期限切れになるときに通知を受け取ります。
管理者	職場エンティティを管理するユーザー。選択したユーザーは、エンティティの割り当てが期限切れになるときに通知を受け取ります。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場エンティティが作成され、選択した親およびエンティティタイプにアサインされます。

次のタスク
職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

既存の職場エンティティの [エンティティマッピング] 列に入力するために、アプリケーションは次のフローを提供します。

- サブフローを使用して階層を最初から設定（Set **hierarchy from scratch via** subflow）：このフローを実行して、階層全体のエンティティマッピング列を再計算します。
- サブフローを介してエンティティの更新を処理（Process **entity updates via** subflow）：このフローは毎日実行され、[update_type] 列が設定されている職場エンティティの職場エンティティマッピング列のみが更新されます。

ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションの有効化

従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して職場の場所をお気に入りとして設定できるようにします。従業員サービスセンター (ESC) と統合してお気に入りオプションを設定します。

始める前に
ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションを有効にするには、次のアプリケーションとプラグインの最新バージョンがインストールされていることを確認してください。

- 従業員センター Core (sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy プラグイン (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

必要なロール：esc_admin または sn_wsd_core.admin

このタスクについて
従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるように、お気に入りオプションを設定します。従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] タブを選択することで、いつでもお気に入りの場所を表示できます。予約可能な場所を検索するときは、お気に入りとして設定した場所が最優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [お気に入りのコンテンツ構成] フォームに次のコンテンツタイプが表示されていることを確認します。
   - デスク (sn_wsd_core_space)
   - ルーム (sn_wsd_core_rooms)
3. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
4. [サービスポータル] リストで、次のアクションを実行します。
   a. [職場のサービス] に移動します。
   b. [お気に入りを有効にする] 列で、オプションを **true** に設定します。

タスクの結果
お気に入りオプションが有効になり、従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の実行者基準の作成

ワークプレイスサービスデリバリ で重要なアクションの実行を許可されるユーザーを設定します。職場サービスで作成された職場ケースと予約を承認する承認者を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場の実行者基準を設定し、一連のユーザーが承認などのアクションを実行できるようにします。設定されたユーザーは、承認アクション、職場関連のアクティビティ、および予約関連の承認を実行できます。基準で設定されたユーザーは、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体でさまざまな重要なアクションを実行するために使用されます。

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > 管理 > 実行者基準.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場の実行者基準フォーム

フィールド	説明
名前	実行者基準の名前。
テーブル	実行者基準を作成するテーブル。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを選択した場合にのみ表示されます。
ユーザー基準	承認用の実行者基準のユーザー基準。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを選択していない場合にのみ表示されます。 ユーザー基準を追加する場合は、「ユーザー基準レコードの作成」を参照してください。
有効	実行者基準をアクティブ化するオプション。
動的 (Is dynamic)	動的な動作で実行者基準を作成するオプション。このオプションを有効にすると、承認者として設定するユーザーフィールドを直接選択できます。
ユーザーフィールド	ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション関連の重要な任意のアクションを実行するユーザーまたはユーザーグループ。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを有効にした場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したテーブルに実行者基準が追加されます。

承認定義の作成

承認定義を追加して、その定義を超える承認プロセスを実装できるようにします。承認は、条件に一致する予約に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降、承認オプションは次のように機能します。

- 既存の顧客の場合、予約可能なモジュールに承認機能を設定して、予約を承認することが可能でした。アップグレード後、次の手順を使用して新しい承認定義が設定されるまで、この機能は同じままになります。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに基づいた承認プロセスが実行されます。

  アップグレード後、フローデザイナーで **[WSD 予約承認フロー (WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

- 次の手順では、新規顧客に対して、承認定義を構成して予約を承認する方法について説明します。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > 管理 > 承認定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場承認定義フォーム

フィールド	説明
名前	承認定義の名前。
適用先	承認定義を適用する必要があるテーブル。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
有効	承認定義をアクティブ化するオプション。
順番	承認定義の実装順序。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルを選択し、予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。承認定義は同じ順番にしないでください。
条件	フィルター条件を追加するオプション。承認定義はこの条件に基づいて実装する必要があります。条件は、[適用対象] フィールドで選択したテーブルに適用されます。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルが選択されている場合、フィルター条件に一致する予約に承認定義が実装されます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
予約テーブルの承認定義が作成されます。予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。

次のタスク
承認者を追加して、承認定義に一致する予約を承認します。詳細については、「職場承認構成の追加」を参照してください。

職場承認構成の追加

承認定義に承認者を追加します。アサインされた承認者は、承認定義で定義された条件に一致する予約の承認要求を受け取ります。

始める前に
必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > 管理 > 承認定義.
2. 職場承認構成を追加する承認定義を選択します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

職場承認構成フォーム

フィールド	説明
名前	職場承認構成の名前。
承認定義	承認の定義。このフィールドは自動的に設定されます。
承認者	承認定義の承認者。1 つ以上の承認者を選択して、承認定義に一致する予約を承認します。承認者を追加する場合は、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。
待機	予約を承認するために必要な承認のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ どの承認者でも承認できます ○ すべての承認者が承認する必要があります ○ 任意の承認者からの最初の回答は承認です (The first response from any approver is an approval)
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合に実行するアクション。
レベル	承認の重要度。最も低いレベルの承認が最初に実装されます。

6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場承認構成が追加されます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定されたワークプレイスの場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システムアドミニストレーターが自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

注:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新のワークプレイスの場所が主要なワークプレイスの場所として自動的に考慮されます。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションをワークプレイスマネージャーとしてインストールしている場合は、ワークプレイスプロファイルがあれば、異常の理由を確認することもできます。スケジュールジョブでは、メールを介してアプリケーションに記録されたすべての異常の詳細レポートを表示することもできます。移動先 ワークプレイスコア > 管理 > 職場プロファイル をクリックして [スペース管理] ビューに切り替えると、[異常の理由] 列が Glide リストとして表示されます。異常は、割り当てまたはアサインタイプの不一致によって発生する可能性があります。次の表で、各異常について詳しく説明します。

注:
ワークプレイススペース管理アプリケーションをインストールした場合は、ユーザーの割り当てタイプから割り当ての開始日と終了日の範囲内にあるオープンスペースのみがリストされます。割り当ての有効期限が切れると、異常は適切な値に再計算されます。

例外タイプ

異常の理由	説明
異常なし	異常はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外タイプ (続く)

異常の理由	説明
アサインタイプの不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [ワークプレイスの場所] の両方の [アサインタイプ] が一致しません。
割り当ての不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [ワークプレイスの場所] の両方の割り当てが一致しません。 割り当ての不一致では、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティの割り当てセットが考慮されます。 期限付き割り当ては、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日にのみ従います。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。
アサインタイプと割り当ての不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [ワークプレイスの場所] の両方の [アサインタイプ] と割り当てが一致しません。
制限付き近隣アサインの不一致	この異常は、次のいずれかの不一致で発生します。 • 制限された近隣にアサインされているスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、その制限された近隣にユーザープロファイルがアサインされていない場合。 • 制限された近隣にアサインされていないスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、その近隣にユーザープロファイルがアサインされている場合。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- ワークプレイスアドミニストレーターがあなたのワークプレイスデータの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定されたワークプレイスの情報を用意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナビゲーションフィルターに「sn_wsd_core_workplace_profile.list」と入力して、ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

  注:
  ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、ワークプレイスユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新のワークプレイスの場所が主要なワークプレイスの場所として自動的に考慮されます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
すべての従業員とその指定されたワークプレイスへのマッピングを作成します。従業員のワークプレイスデータを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > 職場プロファイル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーワークプレイスプロファイルフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたがワークプレイスマッピングを作成する従業員。
ワークプレイスエンティティ	従業員が属するワークプレイスのワークプレイスエンティティ。このオプションは、ワークプレイススペース管理 プラグインをインストール済みで、ビューが [スペース管理] ビューに設定されている場合にのみ表示できます。
主要なワークプレイスの場所	従業員の主要なワークプレイスの場所またはメインのワークプレイスの場所。場所は、true に設定されている [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に基づいて自動的に設定されます。従業員にワークプレイスの場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で空に設定されます。
アクティブ	このワークプレイスマッピングが有効であることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
従業員場所プライバシーを有効化	ワークプレイスプロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 **注:** 従業員にワークプレイスの場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で [なし] に設定されます。それ以外の場合、主要なワークプレイスの場所が設定されている場合は、主要なワークプレイスの場所に対して設定されたプライバシーが考慮されます。 ○ ワークプレイスプロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理するワークプレイスの全従業員にこの手順を繰り返します。

タスクの結果

ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロファイルがすべて収納されます。

職場プロファイルのプライマリロケーションの設定

複数の場所がアサインされている場合は、職場プロファイルにプライマリロケーションをアサインします。

始める前に

注: ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新の職場の場所が、自動的にプライマリの職場の場所と見なされます。職場プロファイルのプライマリロケーションを設定するには、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザー職場プロファイルがアサインされる場所が複数ある場合は、プライマリの職場の場所を指定できます。プライマリの職場の場所がメインロケーションと見なされます。プライマリの職場の場所を設定すると、次の領域が影響を受けます。

- 従業員がワークプレイスサービス要求を作成すると、その要求が使用されているユーザーに基づいて、フィールドは自動的に入力されます。フォームで場所が必要な場合は、アプリケーションにより、指定されたプライマリロケーションが自動的に入力されます。
- 従業員が、予約を行うためにユーザーの場所の近くのスペースを検索すると、プライマリロケーションが考慮されます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場プロファイル.
2. 変更する職場プロファイルの [アクティブ] フィールドを選択します。
   たとえば、[アクティブ] 列で **[true]** を選択してレコードを開きます。
3. フォームで、[職場プロファイルの場所のアサイン (Workplace Profile Location Assignment)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. プライマリロケーションを設定します。
   - 新しい場所を追加してプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. [新規] を選択します。
     b. 場所を追加します。「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。
     c. [プライマリか] フィールドが選択されていることを確認します。
   - 既存の場所をプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. 職場の場所の [プライマリか] フィールドに移動します。
     b. フィールドを **true** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
プライマリの職場の場所が設定されます。[主要な職場の場所] フィールドが場所で更新されます。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。
ワークプレイスコア でルールを設定し、従業員に職場ユーザーロールをアサインし、それに応じて条件を適用します。

始める前に
すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：admin または sn_wsd_core.admin

手順
1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 管理.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。
  - 該当するシフトスケジュール
  - このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
  - このシフトで利用可能な職場のデータ

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

シフトフォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

自動翻訳

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

タスクの結果

シフトは、表示できるすべてのシフトのリストに追加されます。 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員のためにこれらの職場を後で予約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク

従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)**] を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

   a. シフトフォームで詳細を編集します。

   シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	(Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

注:
このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。
3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

   (Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義されたキャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。
3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- 職場エリアのキャパシティ定義
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

予約フォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、表示できるすべての予約のリストに追加されます。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。
   1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。
5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

処理待ちのワークスペース予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場要求 > 保留中.
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [予約] フィールドの横の [情報] (ⓘ) アイコンを選択します。

b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。

4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約でワークプレイスの場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しいワークプレイスの場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

タスクの結果

職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   > **注:**
   > フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)]**、[エリア **(Area)]**、または [スペース] を選択します。
   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
   d. 建物のタイムゾーンを設定します。
      - 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
      - フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
        - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
        - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   e. [更新] を選択します。

      > **注:**
      > この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   > **注:**
   > **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。

b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.

2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。 アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
このワークプレイスの場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。到着スケジュールを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

ワークスペースへの到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

始める前に

- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。
>
> 1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。
>
> > **注:**
> > フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。
>
> a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
>
> i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
>
> ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
>
> iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
>
> b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
>
> c. [更新] を選択します。
>
> > **注:**
> > この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。
>
> d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
>
> 2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。
>
> > **注:**
> > **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。
>
> a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
>
> b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile 見てみましょう

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。
2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > ワークプレイスタスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。

3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。
   a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。
   b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
   必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。
5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
   レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. [テンプレートとして保存] を選択します。
4. テンプレートの名前を入力します。
5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。
6. [保存] を選択します。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)]** フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

      書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

   b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

      たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

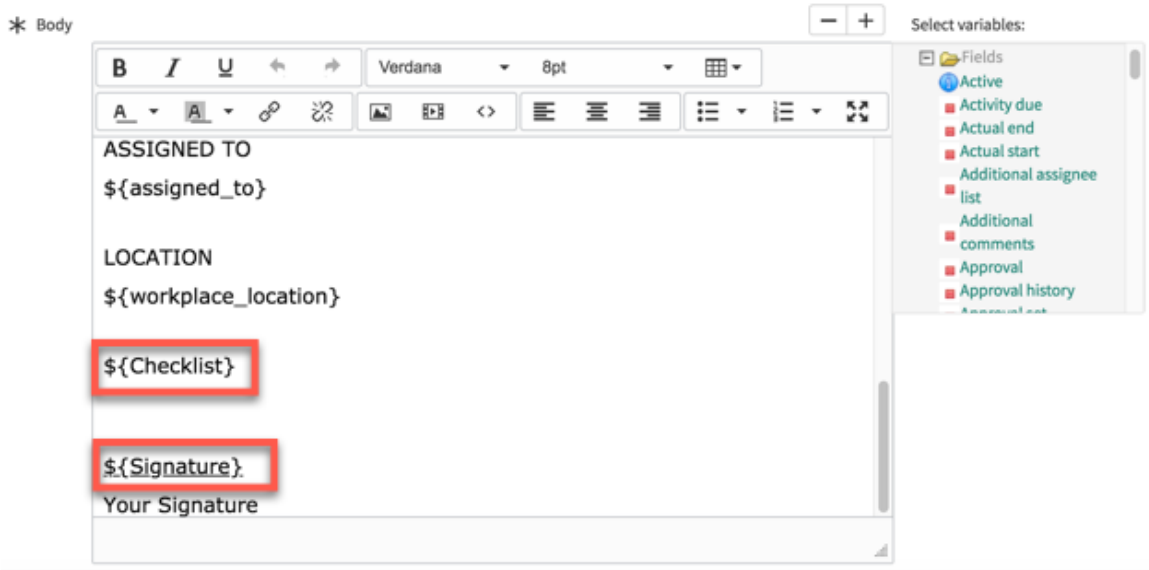
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。
   - ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
   - ${Signature}: 署名変数を追加します。



署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。
7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

計画タスク定義フォームにアクセスするには、次の場所に移動して ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義 [**New**]を選択します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

   計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。 テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動してください。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 予定されているタスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)]** を選択します。

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

  `予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間`

計画されたすべてのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 予定されているタスク.

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
次の場所に移動して職場タスクフォームにアクセスすることもできます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
ワークプレイスの場所		タスクを実行するワークプレイスの場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにそのタスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
状況		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。
7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。
   チェックリストを追加するには、次の場所に移動してタスクを開きます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果

アドホックタスクは、すべてのタスクのリストに追加されます。このリストには、次の場所に移動して表示できます。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > クローズ済み.
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
   詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

   注:
   [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

アーカイブルールの適用

ワークプレイスコア のアーカイブポリシーを適用して、古いテーブルレコードをアーカイブします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アーカイブポリシーは、古いテーブルレコードをアーカイブしてパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を制限します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. ワークプレイスコア アーカイブルールを除外します。
   次の ワークプレイスコア アーカイブルールが表示されます。
   - WSD：古い職場タスクをアーカイブする：古い ワークプレイスコア 職場タスクをアーカイブします。
   - WSD：古い予約をアーカイブする：古いコア予約レコードをアーカイブします。
   - WSD：ブロックされた場所レコードをアーカイブする：ブロックされた古い場所レコードをアーカイブします。
3. ステップ 3 にリストされているアーカイブレコードのいずれかを選択して編集します。
   例：[WSD：アーカイブ古い職場をアーカイブする **(WSD: Archive old workplace)]** タスクを選択して、編集モードで開きます。

   1 年以上経過した ワークプレイスコア レコードのプライマリ職場タスクテーブル sn_wsd_core_workplace_task がアーカイブされます。
4. 選択したアーカイブルールのアーカイブポリシーを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。
6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。
7. **[** アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクを選択して、アーカイブルールを実行します。

> **注:**
> このアーカイブポリシーが実行されると、次のアプリケーションの子テーブルもアーカイブされます。
> - ワークプレイスケース管理: ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークプレイス予約管理: ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークスペースカレンダーの同期: ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークプレイス移転管理: ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場のナレッジ管理

職場アドミニストレーターは、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は Now Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- Retired (廃止)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、カテゴリの追加アイコン ([⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > 職場サービスポータルホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。
4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて
ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- Retired (廃止)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理).
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事の変更が実行されます。

QR コード管理

スペースとルームの QR コードを生成して印刷します。従業員はこれらのコードを使用して、Now Mobile アプリ で予約関連のアクションを実行できます。

職場マネージャーは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 単一のスペースとルームの QR コードを作成および生成します。
- 条件フィルターを適用して、特定のタイプのスペースまたはルームに対してのみ QR コードを生成します。
- QR コードを印刷し、そのコードにファイル名を指定します。QR コードのレイアウトを設定して、印刷前にプレビューすることもできます。
- アプリケーションで生成された QR コードを設定、管理、および削除します。

従業員は、Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、スペースまたはルームに対して行われた予約を表示します。スキャン後、Now Mobile アプリ の モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 予約をチェックインまたはチェックアウトします。
- 予約を更新します。
- 予約をキャンセルします。

スペースまたはルームの **QR** コードの生成と印刷

単一または複数のスペースやルームの QR コードを生成して印刷します。従業員は Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、予約の詳細を表示できます。

始める前に
モバイルユニバーサルリンキングを有効にする

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
   必要に応じて、以下のナビゲーションオプションを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理 をクリックし、[**New**] をクリックします。
- 移動先 ワークプレイスコア > 管理 > スペースタイプの構成.

  QR コードを生成して印刷するスペースタイプを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
- ルームの場合は、 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 部屋.

  部屋を選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
- スペースの場合は、 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース.

  スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

3. [送信] をクリックします。

4. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。

5. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

d. QR コードの印刷をプレビューします。

e. [印刷] をクリックします。
QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

次のタスク
QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

QR コードの管理

アプリケーションで既に生成されている QR コードを表示、更新、または印刷します。必要に応じて、既に生成されている QR コードの条件を印刷前に変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理.
2. オプション: 新しい QR コードを生成するには、[新規] をクリックします。
   詳細については、「スペースまたはルームの QR コードの生成と印刷」を参照してください。
3. 表示または更新する QR コードを選択します。
4. オプション: QR コードを使用して、次のいずれかのアクションを実行します。
   - QR コードを更新するには、任意のフィールドを変更して [更新] をクリックします。
   - 生成された QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックし、[ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

     注:
     印刷される QR コードは同じファイル名で生成されます。最後に生成された PDF ファイルが最新のファイルで置き換えられます。

   - QR コードを削除するには、[削除] をクリックします。

場所の移行

ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行する方法について、階層を作成できます。

場所の移行構成プロセスを使用すると、ServiceNow® 場所テーブルに既に作成した場所データを ワークプレイスサービスデリバリ 職場の場所テーブルに移行して ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションで使用を開始する方法を指定できます。

場所の移行レコードの作成中に、次のアクションを実行できます。

- 場所テーブル [cmn_location] に作成されたどの場所を職場の場所テーブル [sn_wsd_core_workplace_location] に移行する必要があるかに従って、親の場所と子の場所を設定して、場所の移行レコードを構成します。
- フィルター条件を指定します。フィルター条件は、場所タイプに基づいて場所テーブル [cmn_location] から場所をフィルタリングします。

フロアインフラストラクチャに応じて、場所階層構成をオプションとして設定できます。たとえば、[フロア] > [エリア] > [部屋/スペース] 階層の場合、[エリア] > [部屋] の場所の移行構成レコードを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプションの階層として設定できます。これは、エリアありのフロアである場合とそうでない場合があり、フロアのスペースまたは部屋にすぎない場合があるためです。

構成をオプションとして設定すると、その構成に一致しないレコードは次の階層とマッチングされます。たとえば、[エリア] > [部屋] 階層と一致しない場所がある場合、その次の階層である [フロア] > [部屋] とマッチングされます。どの [エリア] にも割り当てられていない [部屋] がある場合は、 [エリア] がオプションであるため、 [フロア] と直接マッチングされます。

場所の移行階層の構成

ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行する方法について、階層を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体で、以下の場所階層に従います。こうした階層の場所の移行構成もデフォルトで使用できます。

> **注:**
> 次の場所階層における場所の移行構成レコードは、デフォルトでは非アクティブです。

ワークプレイスサービスデリバリ 場所階層

親	子
なし	地域
地域	サイト
サイト	敷地
敷地	建物
建物	フロア
フロア	エリア
エリア	部屋
エリア	スペース

場所の移行構成と条件の詳細については、「場所の移行」を参照してください。

場所の移行構成を作成した後、移行を個別に実行する必要があります。場所の移行構成後に移行を実行するには、「場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行」を参照してください。

> **注:**
> 場所が ワークプレイスサービスデリバリ 場所の移行階層 ([リージョン] > [サイト] > [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > ([部屋] > [スペース]) または ([スペース] > [部屋])) と同じでない場合は、場所を移行できません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 場所の移行構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所の移行構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	職場の場所の親テーブル[職場の場所] は、職場の場所の子テーブルと見なされます。[職場の場所] を選択すると、親の場所が自動的に生成されます。
職場の場所テーブル	職場の場所の子テーブルこの場所は、階層構成の子の場所として設定されます。
オプションの階層です	この場所の移行構成をオプションとして設定するオプション。たとえば、[エリア] > [部屋] 階層と一致しない場所がある場合、その次の階層である [フロア] > [部屋] とマッチングされます。どの [エリア] にも割り当てられていない [部屋] がある場合は、 [エリア] がオプションであるため、 [フロア] と直接マッチングされます。
アプリケーション	場所の移行構成のアプリケーション。[ワークプレイス安全管理] が選択されていることを確認します。このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	場所の移行構成をアクティブにするオプション。
ドメイン	場所の移行構成のドメイン。このフィールドは自動的に設定されます。
場所の条件	移行する場所をフィルタリングするための条件。場所は、移行の場所タイプに基づいてフィルタリングされます。

自動翻訳

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
場所の移行構成レコードが追加されます。指定した条件に一致する場所がフィルタリングされます。

次のタスク
場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行。

場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行

場所の移行レコードを構成した後、移行アクションを実行して、ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所を移行します。

始める前に
次のことを確認します。

- 場所の移行構成が有効である。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
- [敷地] より下のレベルへの場所の移行構成は、常に [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > [部屋/スペース] の順にする必要があります。場所の移行構成にオプションの階層を設定することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所テーブル [cmn_location] に作成された場所のタイプを変更する場合は、「場所テーブルの場所タイプの設定」を参照してください。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 場所の移行構成.
2. [場所の移行構成] ページで、移行する場所の移行構成を選択します。

   注:
   場所の移行構成が有効であることを確認します。

3. [場所を移行] をクリックします。
4. 確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
場所の移行プロセスはバックグラウンドで実行されます。

場所テーブルの場所タイプの設定

テーブルの辞書オーバーライドを作成して、場所のタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワークプレイスコア アプリケーションで場所を作成すると、その場所が ServiceNow® 場所 [cmn_location] テーブルに自動的に追加されます。その場所の場所タイプは、辞書オーバーライドに基づいて設定されます。辞書オーバーライドは、[サイト]、[リージョン]、[敷地]、[建物]、[フロア]、[エリア]、[部屋] などのすべての場所テーブル (スペーステーブルを除く) に対して設定されます。スペーステーブルの場所タイプを設定するには、場所タイプに選択肢を追加し、それをスペーステーブルの場所タイプ辞書オーバーライドで使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 場所 **[cmn_location]** テーブルを選択します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。
4. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[辞書オーバーライド] 関連リストまでスクロールします。
5. 表示または編集する辞書エントリの上書きを選択します。
6. デフォルト値を変更して上書きを編集します。

   ワークプレイスコア で作成される場所のタイプは、指定されたデフォルト値に従って設定されます。たとえば、[辞書エントリに上書きする] のデフォルト値 [リージョン] を [ゾーン] に変更した場合、[リージョン] として作成された新しい場所は、場所タイプが [ゾーン] に設定されます。

7. オプション: 場所タイプに適したデフォルト値がない場合は、デフォルト値を追加します。

   a. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[選択肢] 関連リストを選択します。

   b. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 選択肢の詳細を指定します。
選択肢が追加されます。選択肢は、デフォルト値を指定しているときに表示されます。

タスクの結果
選択した場所テーブルに場所タイプが設定されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス で職場サービス利用状況アナリティクスを表示する

ServiceNow® ユーザーエクスペリエンスアナリティクス は、アプリケーションによって提供されるワークプレイスサービスデリバリ サービスが職場マネージャー、従業員、およびその他の職場ユーザーによってどのように使用されているかについての定性的アナリティクスを提供します。

ユーザーアナリティクス

この ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションは、従業員がさまざまなサービスをどのように使用するか、および ワークプレイスサービスポータル で提供するその他のアクションに関するデータを提供します。従業員の行動やポータル内のジャーニーなど、従業員がこれらのサービスをどのように体験し、使用するかを理解できます。データの可視化によるリアルタイム分析を表示することで、アプリケーションのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ワークプレイスサービスポータル レベル、職場のサービスレベル、および ワークプレイスコア 全体の任意の場所でアナリティクス関連の設定を有効にすることで、イベントをログに記録して分析を取得できます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の詳細については、「User Experience Analytics old landing page」を参照してください。

システムプロパティ

ServiceNow® は、デフォルトで、アナリティクスを有効にする方法を指定するために使用できる、すべてのアプリケーションに共通のプロパティのセットを ユーザーエクスペリエンスアナリティクス に提供します。アドミニストレーターは、特定のポータル、特定のユーザーのアナリティクスを、またはインスタンスレベルで有効または無効にすることができます。ユーザーエクスペリエンスアナリティクスに関連するシステムプロパティの詳細については、「User Experience Analytics related properties」を参照してください。

設定

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションでは、ポータルレベルでアナリティクス設定を指定できます。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > ワークプレイスサービス をクリックし、[アナリティクス設定の作成] を選択してユーザーアナリティクスを有効にします。

従業員関連サービスの要求

ワークプレイスサービスを使用します。予約、到着のスケジュールなどを行います。

注:

ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、ワークプレイスサービスポータルのナビゲーションパスは、アプリケーション検索コンテキストメニュー ([すべて][ワークプレイスコア]) では使用できません。従業員センターポータルのホームページからワークプレイスサービスにアクセスし、[ワークプレイスサービス]、[サイトの安全性] の順に選択します。詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降では、アプリケーション検索コンテキストメニュー (すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスの場所への到着時刻をスケジュールします。

ワークプレイスコア を使用して、ワークスペースの場所への到着をスケジュールします。長い行列を避け、安全にその場所に入室します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して到着をスケジュールするには、以下が必要です。 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

[到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントをビルドするためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク

到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアの予約を行った場合、オフィスに戻るときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

注:
職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができます。要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求状況

スペース予約の要求を送信すると、そのステータスは、承認マネージャーまたは職場マネージャーによって実行されたアクションに応じて変化します。これらの変化についてはメール通知が送信されます。

モバイルデバイスに Now® Mobile アプリをインストールすると、予約の要求に関するプッシュ通知も送信されます。

- 要求に対してマネージャーがアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認したが、要求したスペースがすべて、またはその数日分が利用できない場合、その要求のステータスは [処理待ち] に変化します。

  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、その要求のステータスは [キャンセル] に変更されます。

複数日のワークプレイス予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る期間 (複数日) のワークプレイス予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場予約を要求するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobile アプリから、 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし 、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** または [短期的なスペースの要求 **(Request a short-term space**)] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
- カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

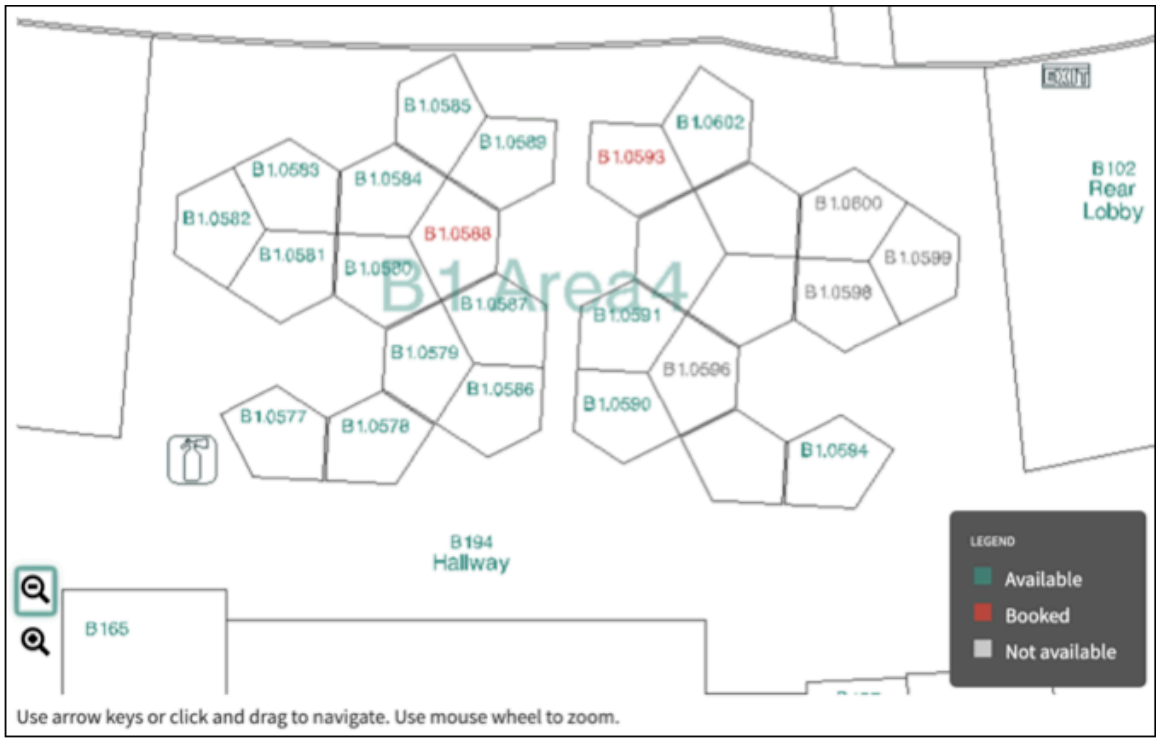
- ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
- ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

  職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。

  - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
  - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

    システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

  - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)]** セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 予約をキャンセルするには、ワークプレイスサービスポータル の [要求] ページまたは Now Mobile の [自分の要求] ページに移動します。
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークプレイスの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る日のワークプレイスを予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用してワークプレイスを予約するには、以下が必要です Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

Now Mobile アプリから予約フォームにアクセスすることもできます。 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[**1** 日のシフトとスペースを予約 **(Reserve a shift and space for a day**)] または [1 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a** day)] から 1 つを選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1** 日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1** 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

スペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
オンサイト日	職場にアクセスする日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
開始日時	職場へのアクセスを開始する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
終了日時	職場へのアクセスを終了する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション () は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

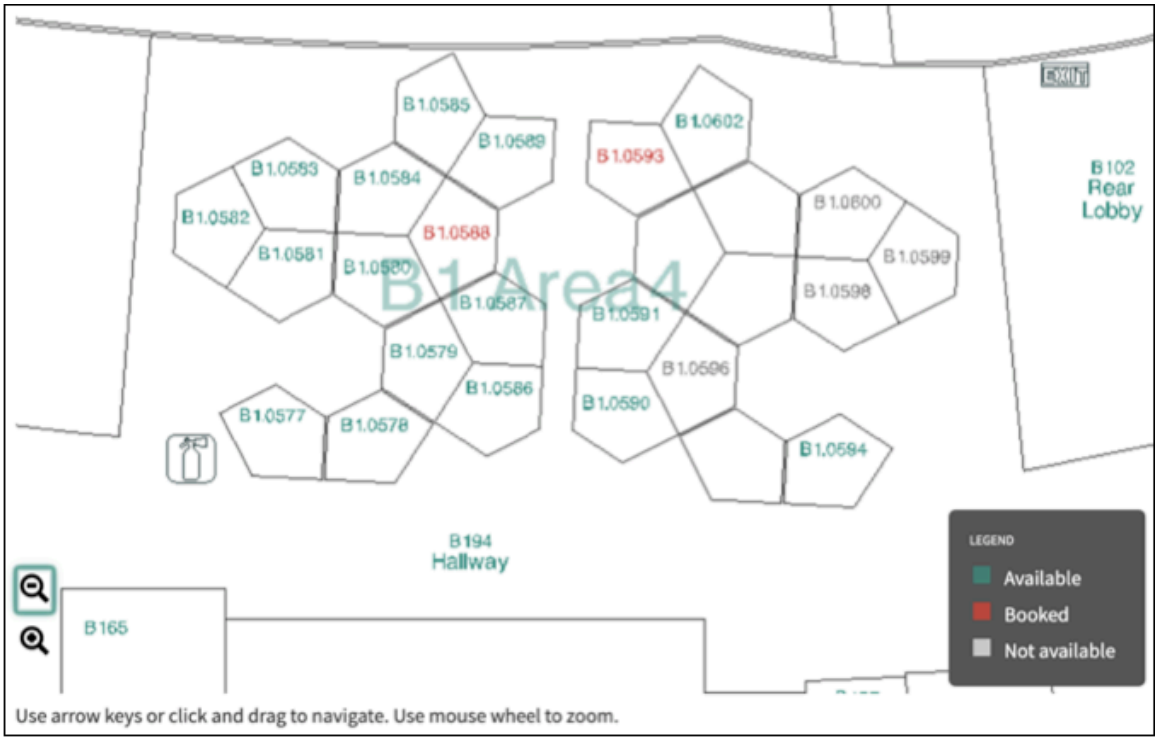
自動翻訳

職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。

- 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
- 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

  システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

  注:
  予約開始時刻から 30 分以内にチェックインする必要があります。チェックインしないと、予約はキャンセルされます。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間の後 1 時間以内にチェックアウトする必要があります。チェックアウトしなかった場合、予約は自動的にチェックアウトされます。

場所ディレクトリの表示

ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用して、敷地、サイト、建物を探索します。近隣スペースを検索し、スペースへの方向を取得します。

始める前に

会社の地域、サイト、敷地、建物の緯度と経度が作成されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

ワークプレイスのフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。

ワークプレイスの場所の占有率と予約のステータスを確認する方法については、「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」および「場所ディレクトリでの予約と占有ステータスの自動リフレッシュとフィルターの適用」を参照してください。

注:
マッププロバイダーとして インドアマッピング をインストールし、フロアマップを使用して近隣への道順を表示および取得します。

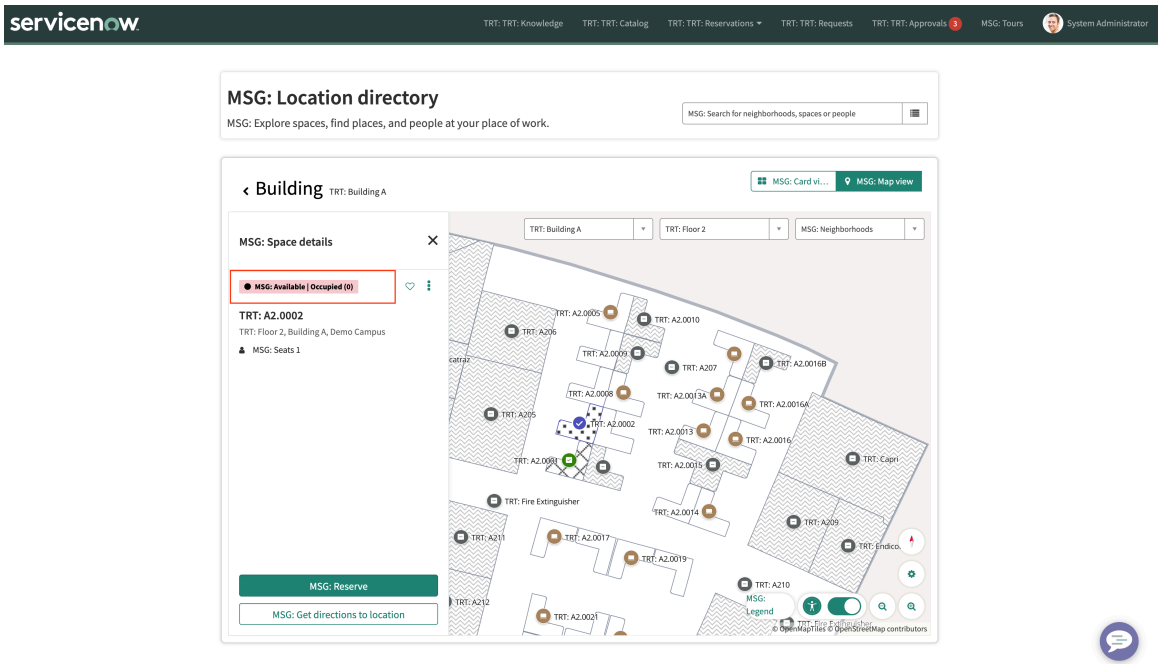
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.
2. [場所ディレクトリ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



.

3. [場所ディレクトリ] ページで、場所、従業員、または近隣を検索して選択します。
タイトルのみで場所を検索するには、ナビゲーションフィルターコンテキストでシステムプロパティ **sys_properties.list** を検索します。**sn_wsd_core.search_with_name_and_title** プロパティを選択して **false** に設定します。デフォルトでは、**false** に設定されています。このプロパティを true に設定すると、名前とタイトルの両方で場所を検索できます。
4. [カードビュー] タブで、敷地を選択します。
デフォルトでは、[カードビュー] が選択されています。
5. [建物を表示] を選択します。
6. リストから建物を選択します。
7. [スペースを表示 **(See spaces)]** を選択します。
8. オプション: [カードビュー] を使用して、アルファベット順にスペースをソートします。
9. オプション: [カードビュー] を使用して、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
10. スペースを選択すると、マップビューとカードビューに次の詳細が表示されます。
11. ワークプレイスサービスに問題がある場合は、[問題を提起する **(Raise an issue)]** を選択してケースタスクを開始します。
12. [マップビュー] を使用して、フロアマップ上のスペースのリストを表示します。
敷地にフロアマップがない場合、建物内の選択したフロアのマップは表示されません。

> **注:**
> [マップビュー] の近隣の場所は、マッププロバイダーとして インドアマッピング を使用します。近隣の予約の詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。近隣を設定し、ユーザーとスペースを近隣にアサインするには、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。

13. [マップビュー] で、ドロップダウンリストから敷地または建物を選択します。
選択した場所は、マップ上に場所ピンで表示されます。選択したアイテムに基づいて、世界地図またはフロアマップに場所ピンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 敷地または建物を選択した場合、世界地図 (OpenStreetMap) に場所カードが表示されます。
- フロア、エリア、部屋、スペース、またはユーザーを選択した場合、フロアプランに場所ピンが表示されます。

> **注:**
> 敷地または建物を選択または表示できない場合は、アドミニストレーターにその場所の緯度/経度情報を更新するように連絡してください。

14. オプション: フロアのスペースを表示するには、スペースをカードビューから、またはマップ上で直接選択します。
選択したスペースがマップ上でハイライト表示されます。従業員は、スペースを検索してスペースの詳細を表示し、場所に移動して近隣とそのスペースを検索できます。
15. フロアマップでスペースまたはレイヤーを表示または非表示にするには、次の手順を実行します。
    a. マップ上の建物またはフロアを選択します。
    b. [レイヤーと場所を除外] アイコン (👁) を選択して、マップ上のスペースとレイヤーを除外します。
    c. [表示オプション] リストから [スペース] または [レイヤー] を選択してオフにし、選択したスペースまたはレイヤーをマップビューから削除します。
    d. [適用] を選択します。

    デフォルトでは、すべてのスペースとレイヤーが選択またはオンになっています。

> **注:**
> フロアマップに表示されるスペースとレイヤーは、[レイヤータイプ] および [場所タイプ] テーブルの構成設定に基づいています。移動先 すべて > インドアマッピング > 配置タイプ または すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ をクリックして、それぞれ [場所] ページまたは [レイヤー タイプ] ページを開きます。[レイヤーと場所を除外] ([レイヤーと場所を除外]) 列を **true** に設定して、フロアマップに表示する場所 (スペース) またはレイヤーを表示します。

16. ステップ 3 で近隣を選択した場合は、[マップビュー] を選択して、フロアマップに近隣スペースを表示します。
    - 建物：ドロップダウンリストから建物を選択します。
    - フロア：ドロップダウンリストからフロアを選択します。
    - 近隣：近隣を選択します。
17. スペースを選択すると、[スペース詳細] パネルが表示されます。
18. [スペース詳細] パネルから **[URL をコピー (Copy URL)]** オプションを選択し、同僚と共有できるスペースの URL リンクをコピーします。
URL リンクを選択すると、必要な場所がハイライト表示またはフォーカスされてマップが開きます。

    近隣は色で示されます。マップ上の凡例は、フロアに表示される近隣と、近隣が表示される色について従業員に情報を提供します。

19. 建物とフロアをズームインして、利用可能な近隣を選択します。
近隣スペースがハイライト表示されます。
20. 凡例の切り替えオプションを使用して、マップ上のパターンを表示または非表示にします。
21. マッププロパティを使用して、パターンをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、フロアの予約済みスペースと予約可能なスペースを表示するために 2 つのパターン画像を使用できます。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

22. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。
23. オプション: ユーザーを検索するには、ユーザーの名前または場所を入力します。
たとえば、ユーザー名や場所名を入力します。
ユーザーの詳細は、デスクの予約 (ある場合) またはワークプレイスプロファイルの場所に基づいて表示されます。
24. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。
25. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

重要:
同僚がプライバシーを有効にしている場合、その同僚の場所への道順は表示できません。

a. スペースを選択し、[場所の方向を取得] を選択します。

b. ルート案内の開始点と終了点を設定します。

c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。
マップには、選択したスペース間のナビゲーションパスが表示されます。

d. 方向モードを終了するには、[終了指示] を選択します。

場所ディレクトリでの予約ステータスと占有ステータス

場所ディレクトリのマップビューとカードビューの予約および占有の状況は、アドミニストレーターが設定した設定に基づきます。

注:
フロアマップ上の選択した場所の予約ステータスと占有ステータスを表示する [場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する **(Show reservation and/or occupancy information on Location directory)**] プロパティが選択されていることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

場所の占有ステータスは、占有プロバイダーが統合され、センサーデータが利用可能な場合に表示されます。詳細については、「占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ」を参照してください。

マップビューとカードビューには、次の条件に基づいて選択したスペースの占有と予約の状況が表示されます。

- ワークプレイス予約管理のみがインストールされ、使用できる。この場合、選択したスペースの予約状況は表示されますが、占有情報は表示されません。
- 占有センサーデータを持つワークプレイスコネクタのみがインストールされている。この場合、選択したスペースの占有状況は表示されますが、予約状況は表示されません。
- ワークプレイス予約管理と占有センサープラグインの両方がインストールされ、使用できる。選択したスペースの占有状況と予約状況の両方を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

占有状況と予約状況に基づいて、選択したスペースまたは場所のマップビューに次の状況が表示されます。

- 利用可能：スペースは予約可能です。
- 現在予約済み **(Currently booked)**：スペースが会議用に予約されています。
- 利用不可：スペースは予約できません。この状況は、ワークプレイス予約管理がインストールされ、[予約可能か] フィールドが **[false]** に設定されている場合に表示されます。で確認する すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 職場のスペース.
- 現在占有済み **(Currently Occupied)**：場所に占有センサーデータがあり、占有状況がフロアマップに [現在占有済み **(Currently Occupied)]** として表示されます。
- 現在空いている **(Currently unoccupied)**：場所に占有センサーがあり、スペースが現在空いています。
- センサーが取り付けられていない **(Sensor not installed)**：占有センサーが取り付けられていない場合は、場所の占有情報が表示されず、白色 (ポリゴンの色) で表示されます。
- センサーが機能しない **(Sensor not working)**：占有センサーが無効な状況であるか、機能していない場合は、場所の占有情報が表示されません。選択した場所は、マップ上に白色 (ポリゴンの色) で表示されます。

[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示

職場マネージャーと従業員は、[場所ディレクトリ] で予約および従業員の占有の状況に基づくスペースの可用性を確認できます。

始める前に

占有データと予約状況を表示するには、以下がインストールされていることを確認します。

- マッププロバイダーのインドアマッピング。
- 占有データセンサーと ワークプレイスコネクタ。詳細については、「占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ」を参照してください。
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコア
- ワークプレイススペースマッピング

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. プロパティ [場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する **(Show Reservation and/or Occupancy information on the Location directory)]** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] を [はい] に設定します。

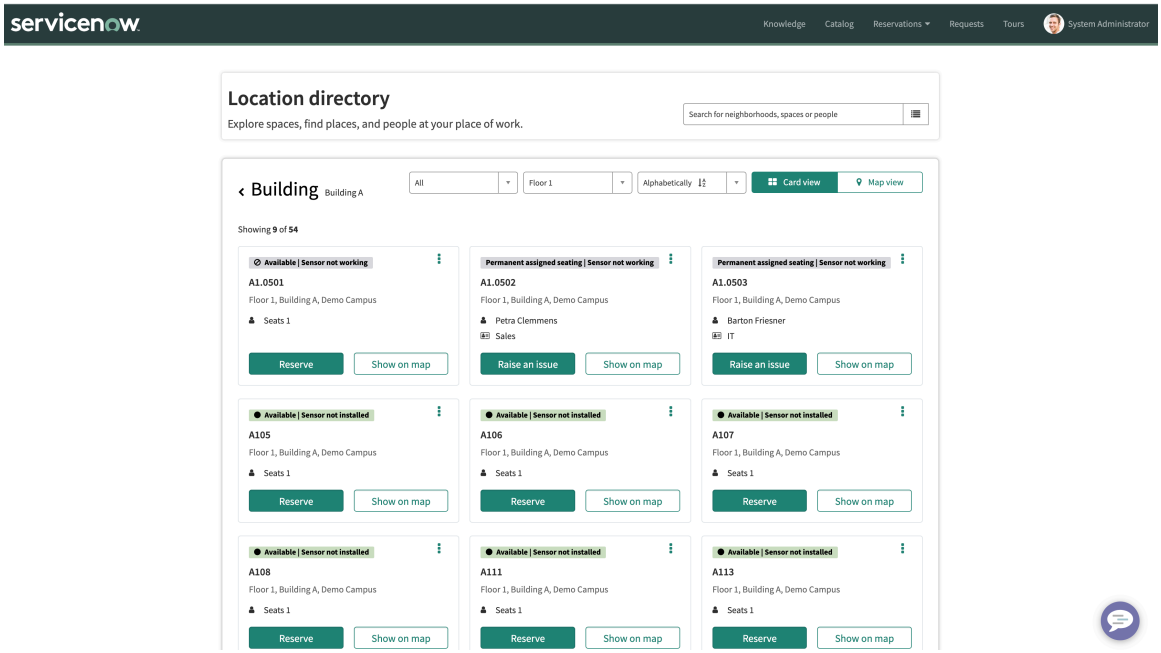
   詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。
3. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > ワークプレースサービスポータル.
4. [場所ディレクトリ] を選択します。
5. [場所ディレクトリ] で、場所を選択します。

   例：デモ敷地。
6. デフォルトでは、[カードビュー] が選択されています。
   カードビューには、選択した場所の占有と予約の状況が表示されます。

自動翻訳

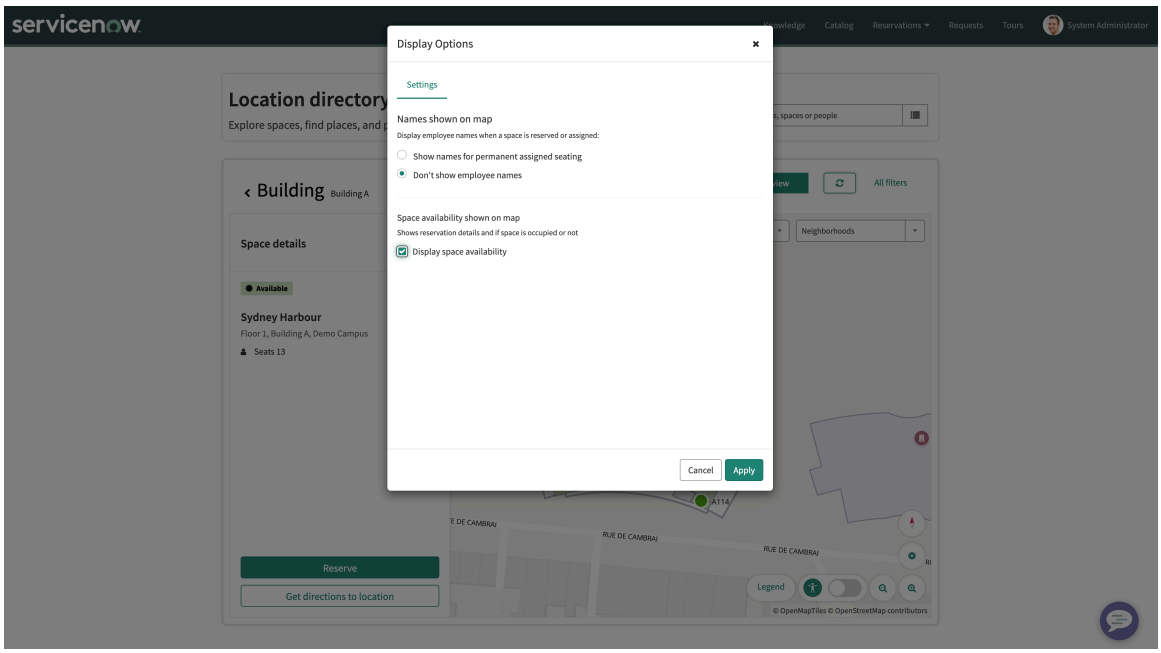
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 占有と予約の状況に基づいてスペースを予約します。



8. [マップビュー] を選択します。
9. 世界地図でズームインして、場所を選択します。
   例：デモ敷地。
10. 建物を選択します。
    例：Building A。
11. フロアを選択します。
    必要に応じてズームインし、フロアのスペースを選択します。
12. マップ上に占有状況を表示するには、マップビューで歯車設定アイコン ( ) を選択します。
13. [スペースの可用性を表示 **(Display space availability)]** チェックボックスをオンにします。

    このオプションを選択すると、選択したフロアの占有状況がマップ上に表示されます。

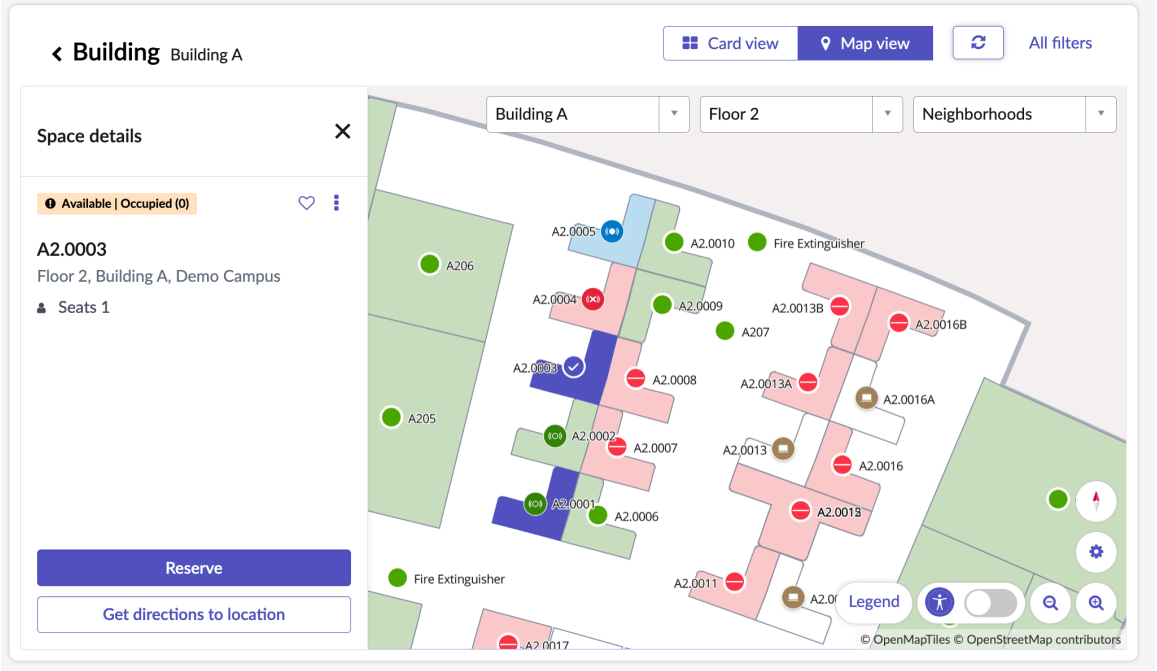


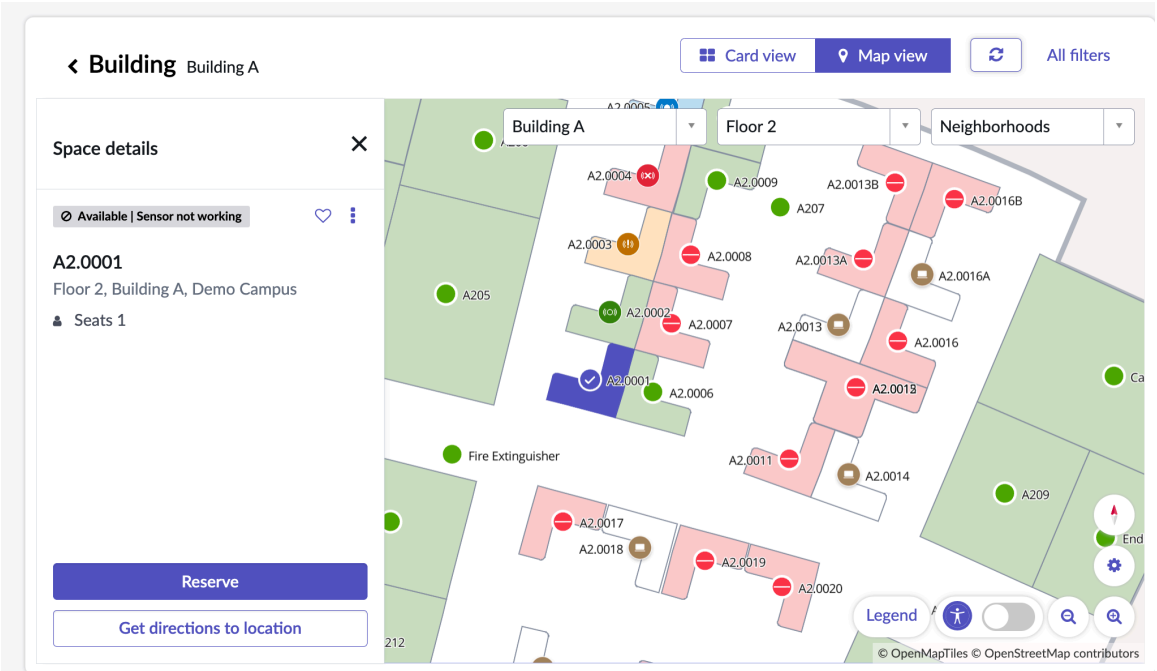
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[スペースの可用性を表示 **(Display space availability)**] チェックボックスオプションは、選択した場所に占有センサーがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ」を参照してください。

14. スペースを選択すると、[スペース詳細] パネルが開きます。

[スペース詳細] パネルには、マップ上の占有情報と予約状況が表示されます。





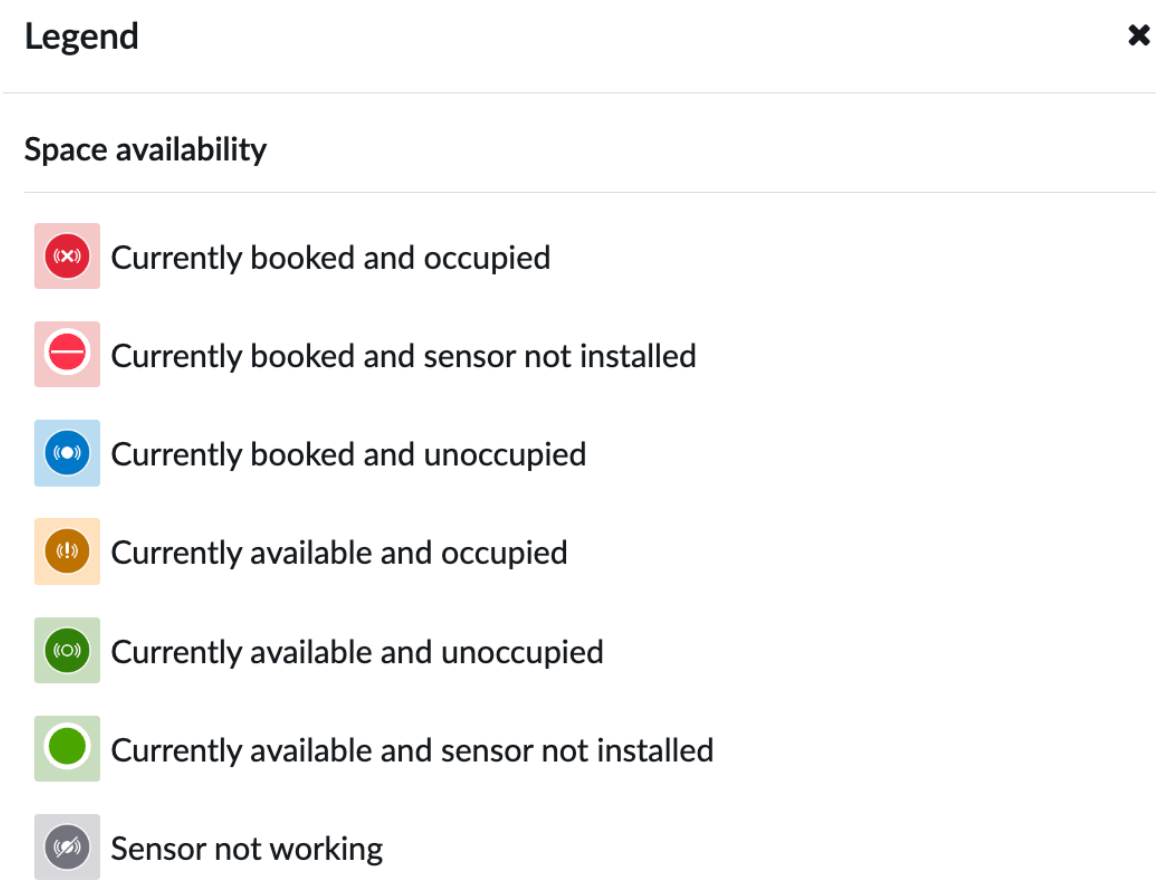
15. [予約] を選択して、利用可能なスペースを予約します。
予約済みスペースには、[問題を提起する] ボタンが表示されます。

16. [凡例]を選択すると、マップ上に利用可能な凡例が表示されます。

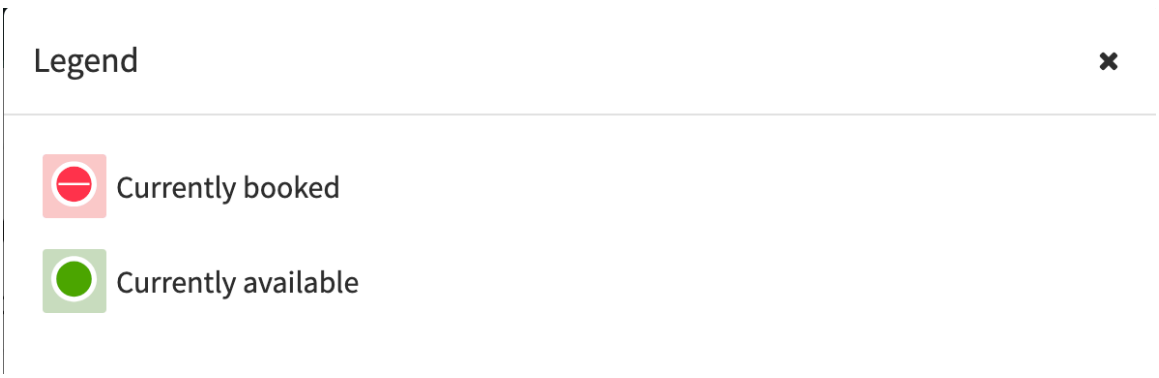
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約と占有の両方の状況を示すマップの凡例。



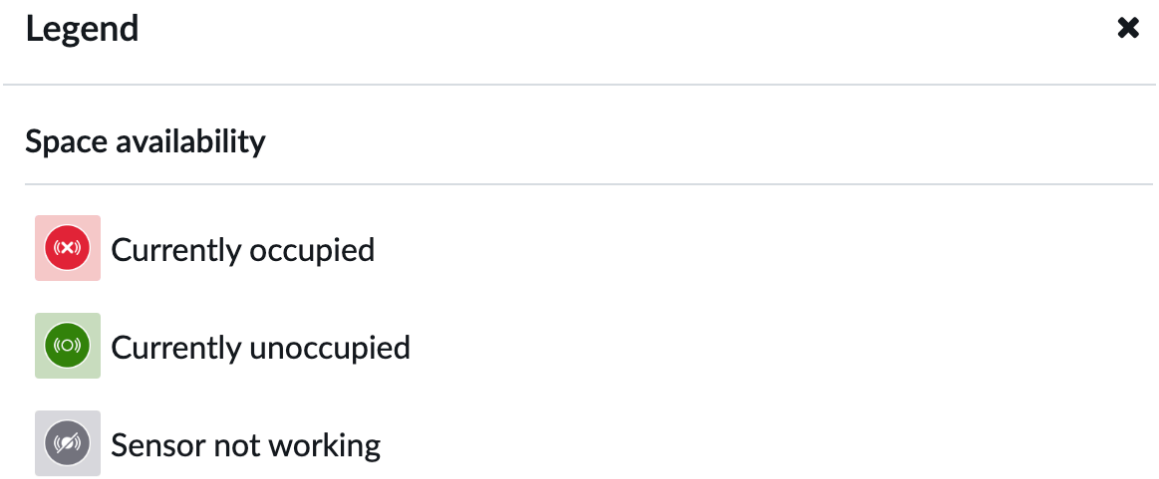
- 凡例は、マップで [スペースの可用性を表示 **(Display Space Availability)]** マップ設定が選択されていない場合、予約状況のみを示します。



- 凡例は、予約状況がない場合に占有状況を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マップビューで [すべてのフィルター] オプションを使用してスペースをフィルタリングし、予約または占有の両方の状況、あるいは予約状況または占有状況のみを表示します。詳細については、「場所ディレクトリでの予約と占有ステータスの自動リフレッシュとフィルターの適用」を参照してください。

マップ上の予約とスペース占有の状況は自動リフレッシュすることも、手動でリフレッシュすることもできます。マップにフィルター条件を適用して、予約状況または占有状況のみ、または予約と占有の両方の状況をマップに表示することもできます。詳細については、「場所ディレクトリでの予約と占有ステータスの自動リフレッシュとフィルターの適用」を参照してください。

自動翻訳

場所ディレクトリでの予約と占有ステータスの自動リフレッシュとフィルターの適用

自動的にリフレッシュされ、場所ディレクトリのマップビューで最新の予約と占有ステータスが取得されるように [マップのプロパティ] を設定します。[すべてのフィルター] オプションを使用して、予約または占有ステータスのいずれか、あるいは予約と占有ステータスの両方を除外してマップビューに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. [マップのプロパティ] ページで、 [場所ディレクトリの予約や占有情報を表示するための自動リフレッシュの時間間隔 (分) **(Auto Refresh time interval (in mins) for showing Reservation and/or Occupancy information on the Location directory.)]** を [true] に設定します。

   注:
   マッププロパティ [場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する **(Show Reservation and/or Occupancy information on the Location directory)]** も [true] に設定されていることを確認します。

3. 値を分単位で入力します。
   デフォルト値は 2 分です。この値に基づいて、選択した場所の最新の予約と占有情報でマップが 2 分ごとに自動的にリフレッシュされます。必要に応じてデフォルト値を変更できます。ゼロまたは負の整数値を指定すると、このプロパティが無効になります。小数値はサポートされていません。
4. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > ワークプレースサービスポータル.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [場所ディレクトリ] を選択します。
6. [マップビュー] を選択します。

   注:
   場所ディレクトリの予約と占有ステータスをリフレッシュするオプションは、マップビューでのみ使用でき、カードビューでは使用できません。マップ上のこのオプションは、選択した場所のフロアまたはスペースレベルでのみ使用できます。敷地または建物レベルでは使用できません。

7. 世界地図で敷地を選択します。
   例：デモ敷地
8. 建物を選択します。
9. フロアを選択します。

   必要に応じてズームインし、フロアのスペースを選択します。

10. [最終更新者] ラベルがマップに表示されます。

    [最終更新者] ラベル には、前回の自動リフレッシュの時間間隔が 2 分前として表示されます。この時間間隔は、[マップのプロパティ] ページ (ステップ 2) で設定したプロパティ値に基づきます。

11. マップ上の占有および予約の状況を手動でリフレッシュするには、[現在のデータをフェッチ **(Fetch current data)]** アイコンを選択します ( )。
12. マップ上に占有ステータスを表示するには、マップビューで歯車設定アイコン ( ) を選択します。
13. [スペースの可用性を表示 **(Display space availability)]** チェックボックスをオンにします。

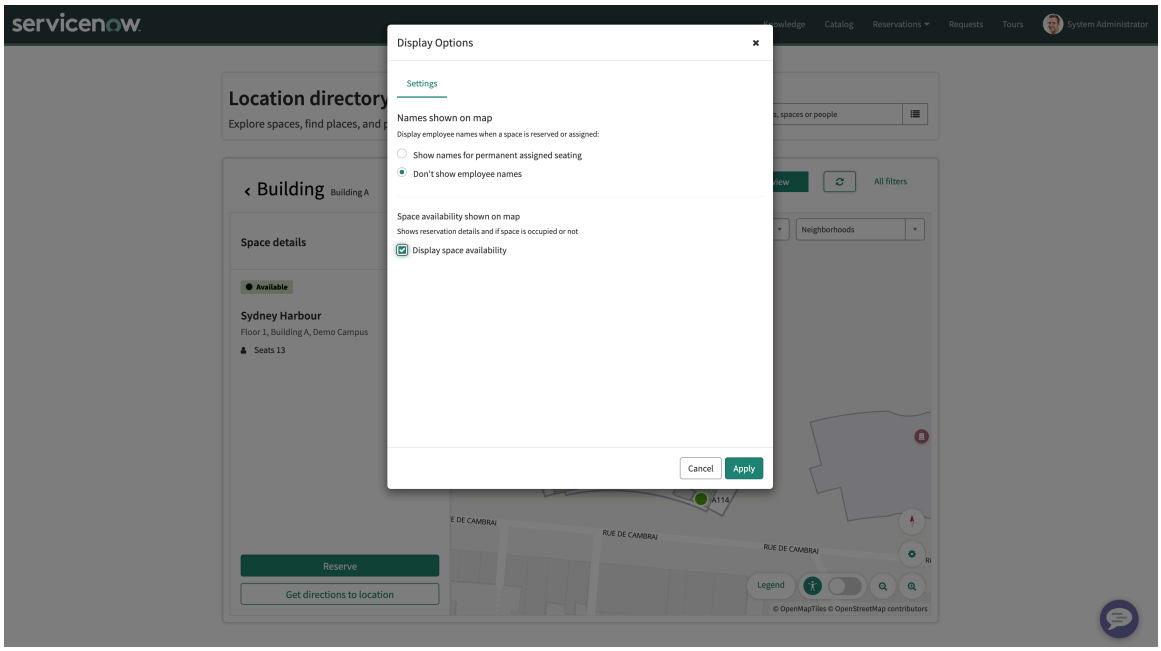
    このオプションを選択すると、選択したフロアの占有ステータスがマップ上に表示されます。

    注:
    [スペースの可用性を表示 **(Display space availability)]** チェックボックスオプションは、選択した場所に占有センサーがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ」を参照してください。

    アプリケーションでは、占有センサーの [プロバイダースペースタイプマッピング (Provider Space Type Mappings)] テーブル内のエントリが確認されます。スペースに占有センサーがある場合は、[スペースの可用性を表示 **(Display Space Availability)]** チェックボックスが表示されます。詳細については、「プロバイダースペースタイプマッピング」を参照してください。

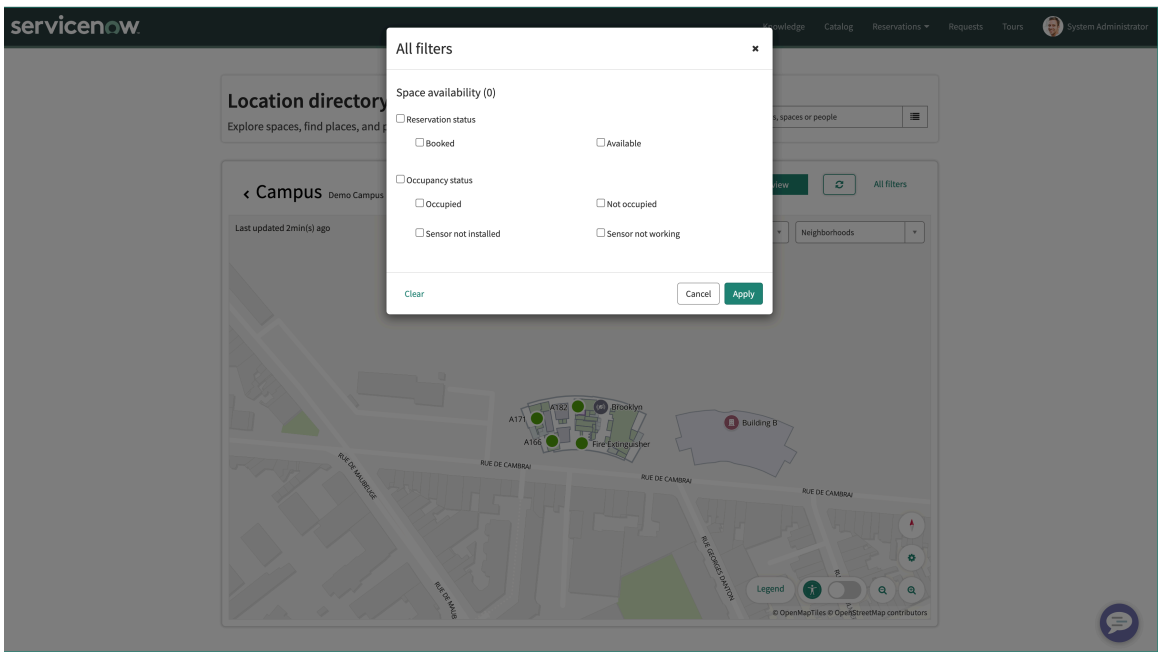
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



14. 予約および占有ステータスでデータをフィルタリングするには、マップ上の [すべてのフィルター] を選択します。

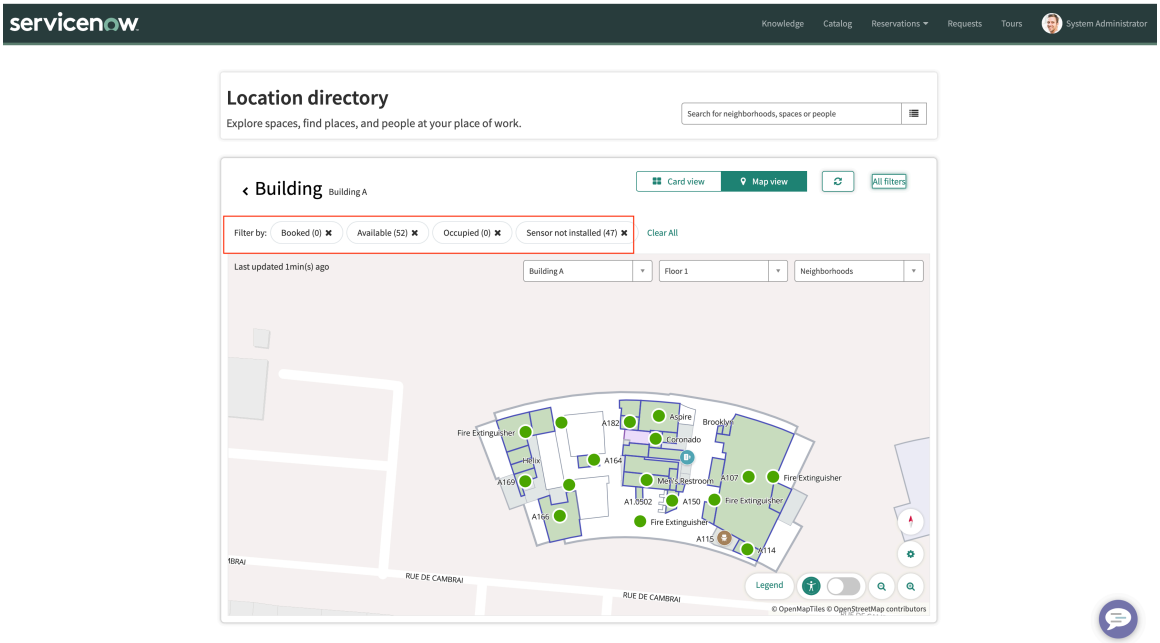
> **注:**
> [すべてのフィルター] ボタンは、[場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する **(Show Reservation and/or Occupancy information on the Location directory)**] [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] が [はい] に設定されている場合にのみマップに表示されます。[すべてのフィルター] は、マップビューのフロアまたはスペースレベルで使用でき、カードビューでは使用できません。



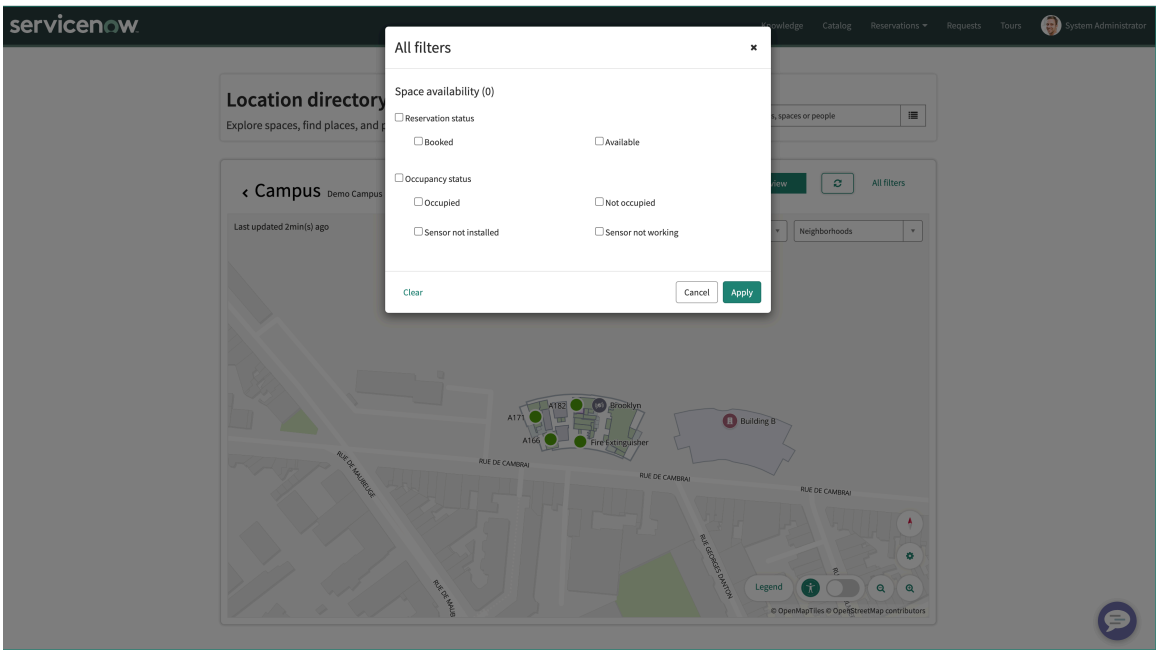
15. 必要なフィルターオプションを選択したら、[適用] を選択します。

16. マップの [ラベルでフィルター **(Filter by label)**] によって、フィルター条件を満たすスペースの数を含むピルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

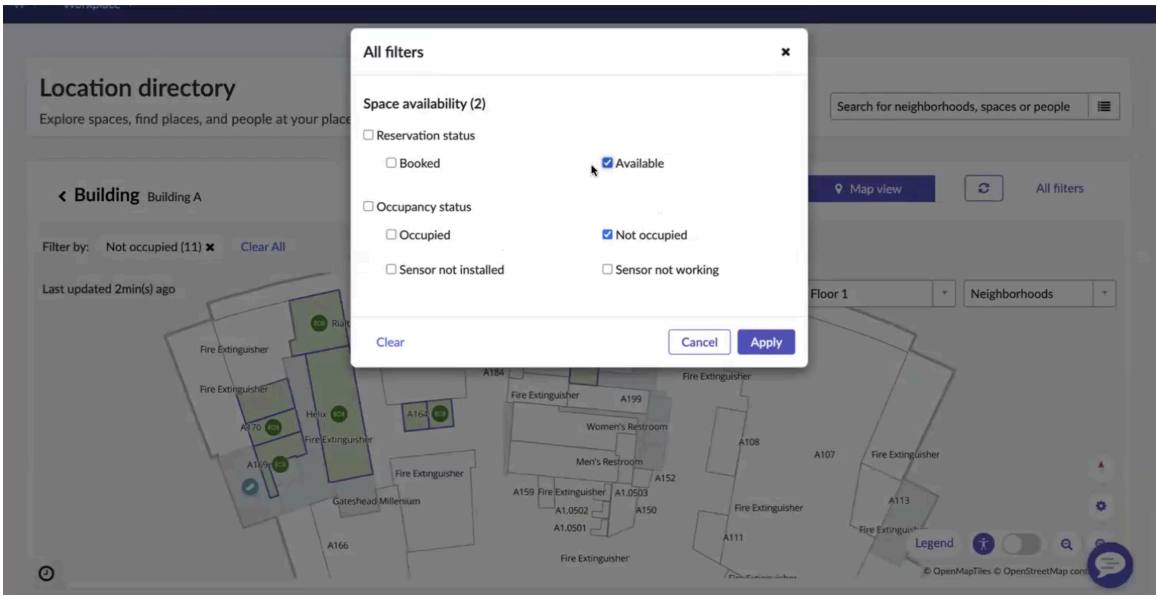


17. ピルの選択を解除してフィルターを削除します。
18. [すべて消去] を選択して、フィルターの選択をクリアします。
19. フィルターを適用した後、スペースを選択して [スペース詳細] パネルを開きます。
    - 選択したスペースには、適用されたフィルターに基づいて占有および予約ステータスが表示されます。占有および予約の状況ごとにストロークの色が異なります。詳細については、マップ上の凡例と「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。
      - 予約フィルターと占有フィルターの両方が適用されている場合は、両方の条件を満たすスペースが表示されます。
      - 予約フィルターまたは占有フィルターのみが適用される場合は、予約または占有の状況のみが表示されます。
      - フィルター条件に一致するマップ上のスペースは、紫色の境界線でハイライト表示されます。



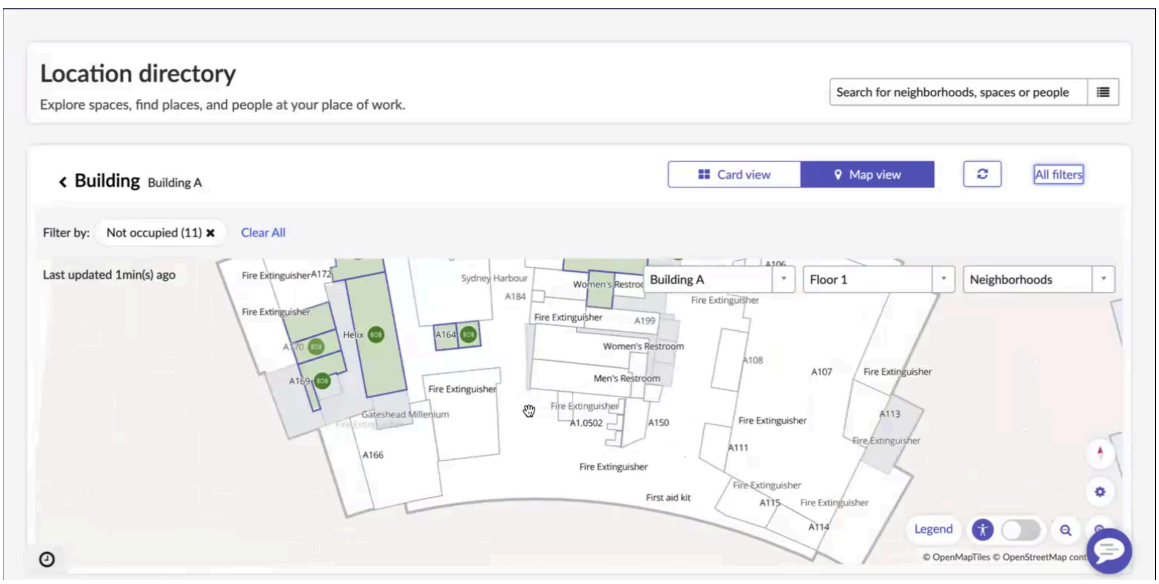
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- フィルター条件を満たさないスペース、またはフィルターが適用されていないスペースは、白色 (ポリゴンの色) でラベル付きで表示されます。詳細については、マップ上の凡例と「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。

  たとえば、[すべてのフィルター] パネルで [現在空いている **(Currently unoccupied)]** を選択した場合、マップ上の [ラベルでフィルター **(Filter by label)]** ピルには、空いているスペースの数が表示されます。



  - 予約フィルターと占有フィルターの両方が適用されている場合、占有センサーがインストールされていないスペースまたは占有状況が無効であるスペースがグレー (ポリゴン) で表示されます。占有フィルターのみの場合は、センサーデータのないスペースが白色のポリゴンで表示され、センサーデータが無効なスペースがグレーで表示されます。
  - 予約不可能なスペースには、場所タイプに関連付けられたアイコンが表示されます。たとえば、ジム、ラボ、階段、ラウンジなどです。場所タイプへのインドアマッピングのアイコンの追加の詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してくださ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

い。マップ上で占有データのみを利用できる場合、または占有ステータスのみでフィルタリングした場合、マップには占有ステータスの凡例のみが表示されます。

- 会議用に予約できるスペースにはアイコンが表示されません。

ログアウトしてログインした場合、フィルターの選択は以前のブラウザセッションから保持されています。ブラウザタブまたはブラウザセッションを変更した場合、以前のセッションでのフィルターの選択は保持されません。

仮想エージェントの **Now Assist**トピックの使用ワークプレイスサービスデリバリ

生成 AI により、オンサイトおよびリモートの従業員は、仮想エージェントの Now Assist for ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、より便利かつ迅速に会議スペースを予約できます。

仮想エージェントの Now Assist アプリケーションはAI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせた合理化された会話エクスペリエンスを従業員 提供します。従業員は職場の予約要求を送信してスペースを予約し、ケータリングなどのサービスを予約次に追加できます。

Generative AI は、リクエストを送信する従業員に人間のような会話体験を提供できます ワークプレイス予約管理。

仮想エージェントの Now Assistは、従業員の ワークプレイス予約管理 to enable タスクから詳細を取得します。

- 会議用にスペースを予約
- 予約に同僚追加
- 予約への訪問者またはゲストの追加
- リモート従業員向けのZoom会議リンクを追加
- Add ケータリングサービス

詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ の 仮想エージェントの Now Assist の構成」を参照してください。

の仮想エージェントの **Now Assist**を使用してスペースを予約ワークプレイスサービスデリバリ

C仮想エージェントの Now Assist for ワークプレイスサービスデリバリ を使用して、生成 AI で予約を迅速に作成する。また、ケータリングやミーティングリンクなどのサービスを予約に簡単に追加することもできます。

始める前に

スペースを予約トピックを仮想エージェントの Now Assistに追加します。詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ の 仮想エージェントの Now Assist の構成」を参照してください。

インスタンスに 次のアプリケーション がインストールされていることを確認します。インストールされていない場合は、 ServiceNow Store

- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai)
- ワークプレイス予約管理 ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 従業員センター ポータルにログインします。
   詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。
2. 仮想エージェントの Now Assistチャットウィンドウを選択して開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

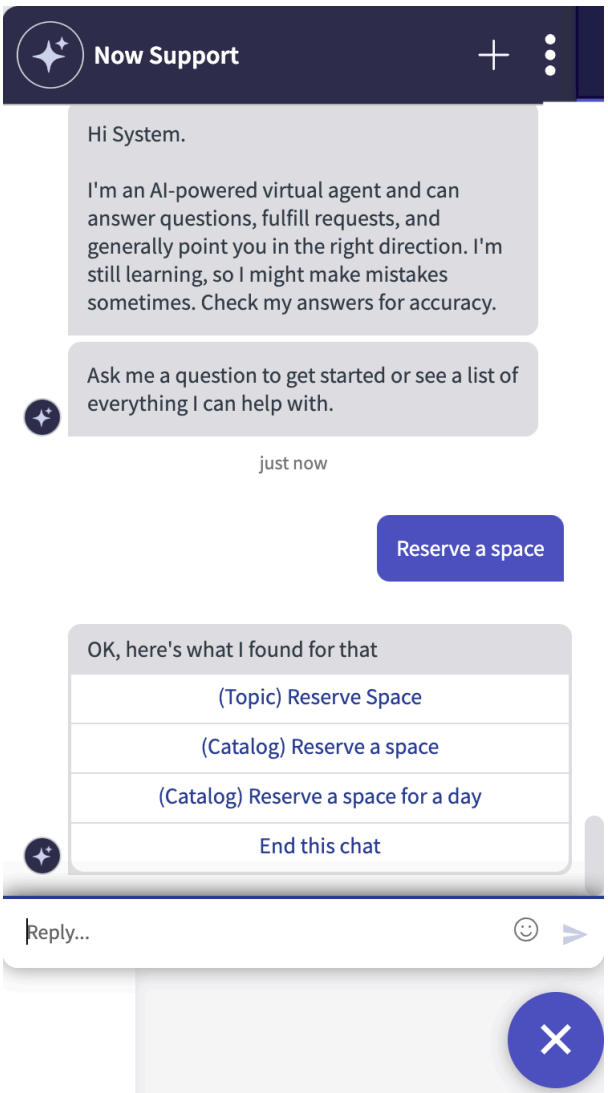
3. クエリまたはキーワードを入力して会議室を予約します。

   ボットは、人間のような会話言語をサポートしています。たとえば、「自分のためにスペースを予約、午前 10 時にスペースを予約したい」などとクエリできます。

4. ボットが挨拶し期待できることの説明を提供するボットに挨拶したら、クエリまたはキーワードを入力してスペースを予約します。
   職場要求を作成または送信する際には、わかりやすい自然言語の会話または発言を使用します。

   Now LLM サービスが要求 (発言) を処理している間、チャットウィンドウにボットが要求を処理していることを示すアニメーションドットが表示されます。

5. the bot スペースを予約するオプションを表示したら、[(トピック) スペースを予約] を選択します。



注:
[トピック名] ボタンを選択すると、ワークスペース要求者が 仮想エージェントの Now Assist内のそのトピックフローで起動されます。

アドミニストレーターが [スペースを予約] 仮想エージェント トピックを 仮想エージェント デザイナー に追加していない場合、スペースを予約することはできません。詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ の 仮想エージェントの Now Assist の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

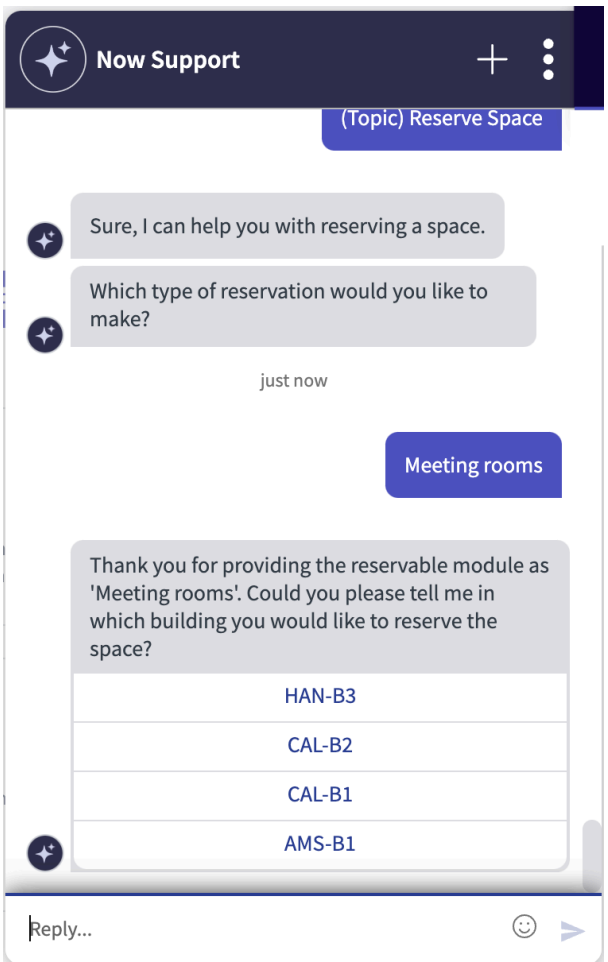
6. 彼ボットから予約のタイプを選択するように指示されたらトピックを選択します。

   たとえば、[会議室] を選択します。

   注:
   仮想エージェントの Now Assistアプリケーションでは、すべて参照予約可能なモジュール構成のみがサポートされています。すべての予約タイプは予約可能モジュールですべて参照で使用できます。たとえば、 デスク、 シフト内のデスクなど モジュールで使用できます。

   予約可能テーブル構成では、特定の単位 および選択タイプ がサポートされています。Container は、仮想エージェントの Now Assist アプリケーション サポートされていません。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

7. 彼ボットがスペースを予約する場所を選択するように指示したら建物を選択します。
   例: **Cal-B2**。

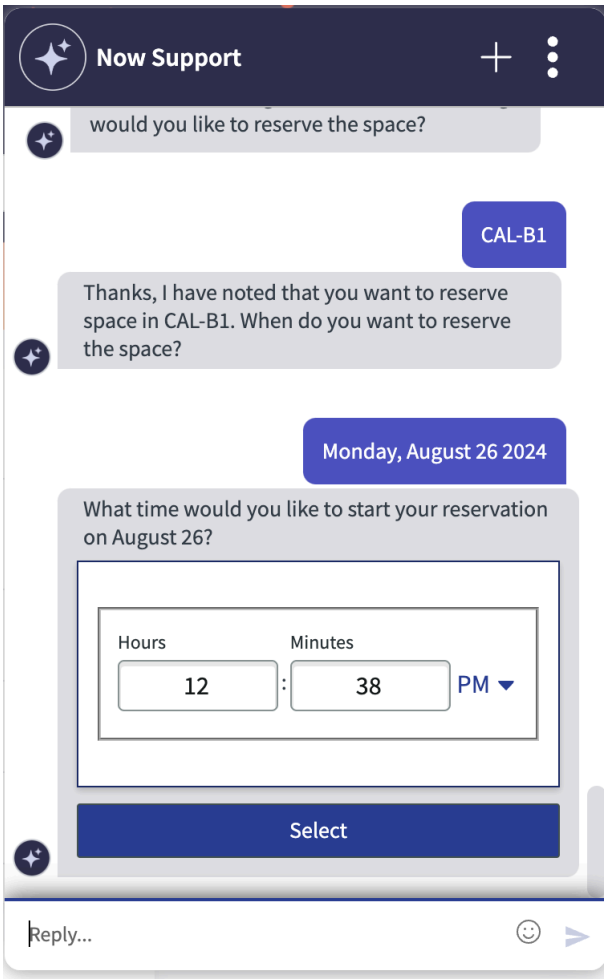


8. 予約の開始日と終了日の入力をボットから指示 されたら日付を追加します。

   注:
   現在、ボットを使用して会議室を予約する場合、定期的な予約複数日の予約は利用できません。選択した日付に対して 1 回の予約を作成できます。[開始日] と [終了日] が 建物 があるタイムゾーン内であることを確認します。日付を過去の日付 することはできません。

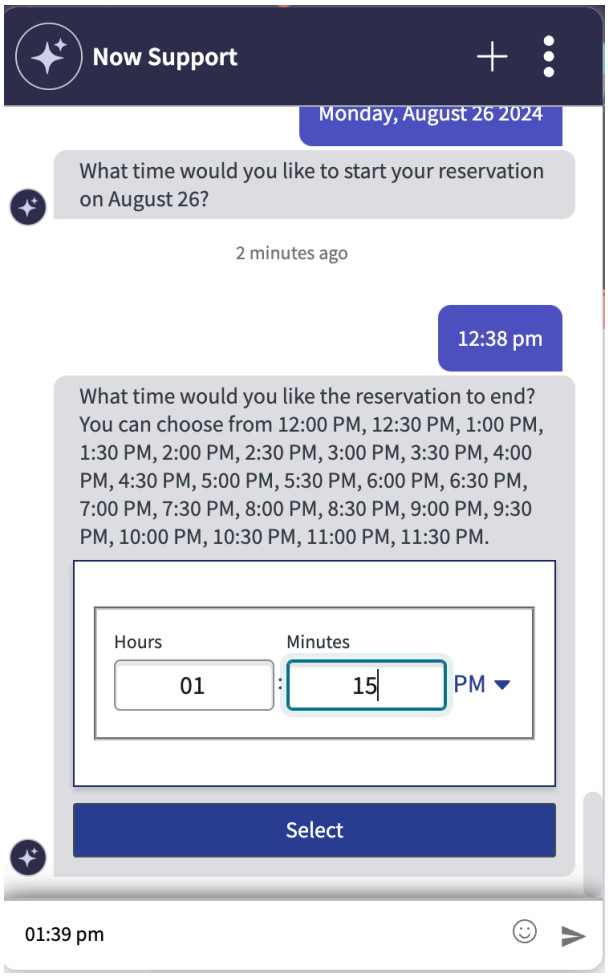
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

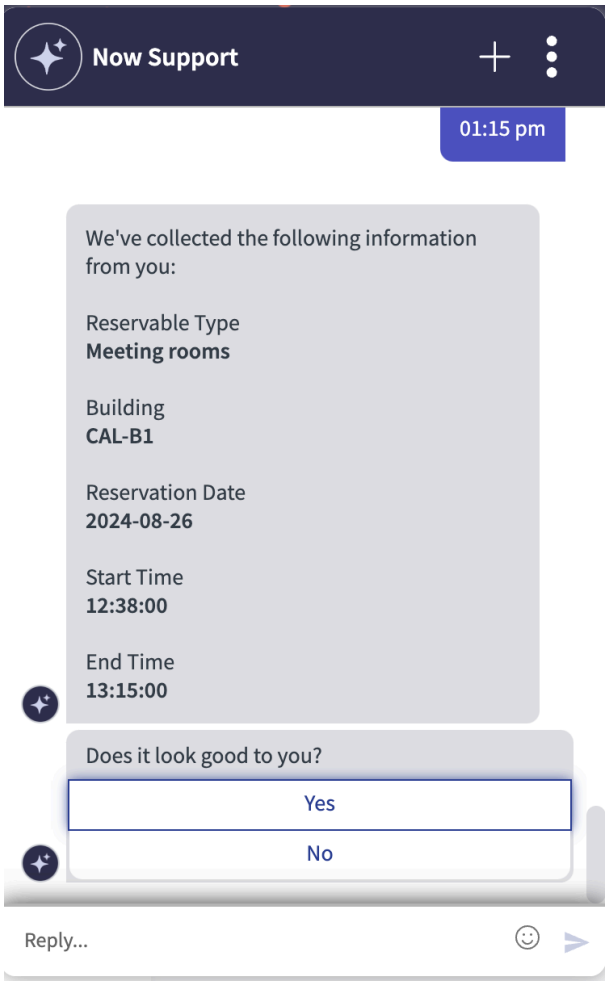
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. ボットが場所と予約日の選択を確認したらはいまたはいいえを選択します。

自動翻訳

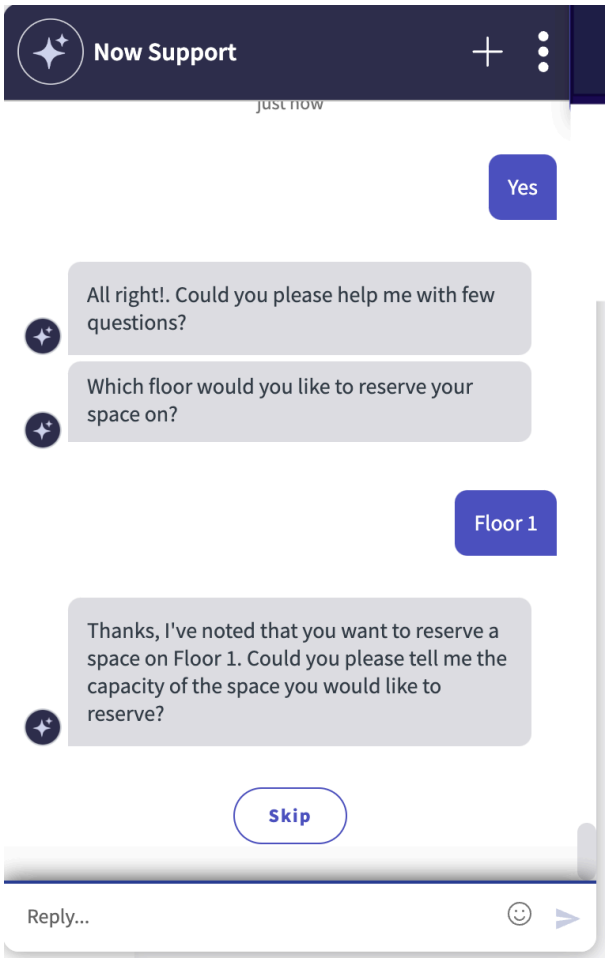
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. bot から会議室を予約するフロア名、キャパシティ、スペース名を入力するように指示された場合その情報を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

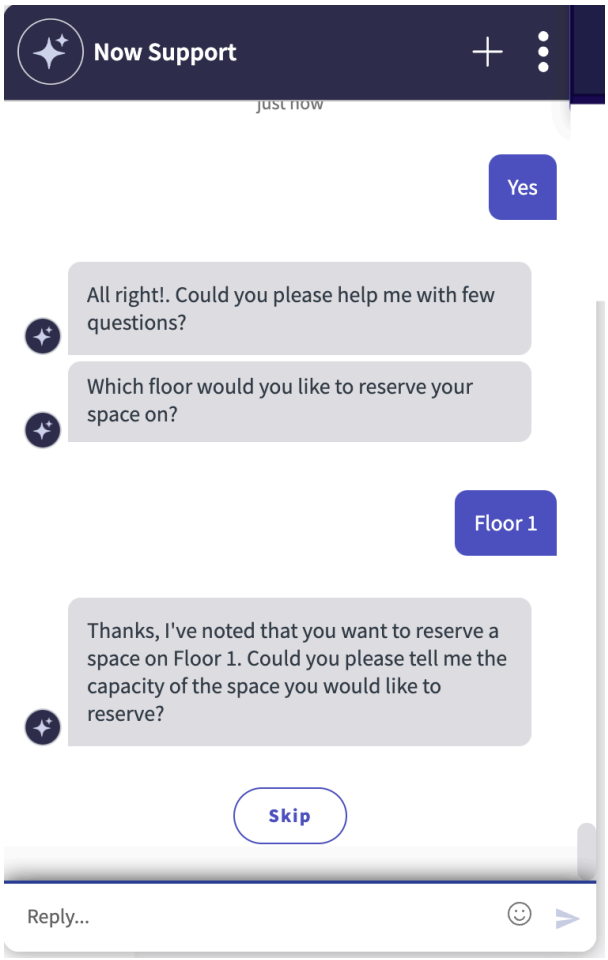


注:
floor、キャパシティ、およびシフトスケジュールはオプションの入力です。スペース利用可能)がない場合は、 「申し訳ありません。現在、利用可能なスペースがありません。選択内容を修正して再試行してください」というメッセージ。提案が要件と一致しない場合は、[好み に一致しない] を選択するオプションも表示されます。誤った建物名や過去の日付など無効なユーザー入力入力した場合、ボットは詳細を再入力するように求めます。

ボット場所の結果を表示します。建物の名前、フロア、キャパシティが結果に表示されます。

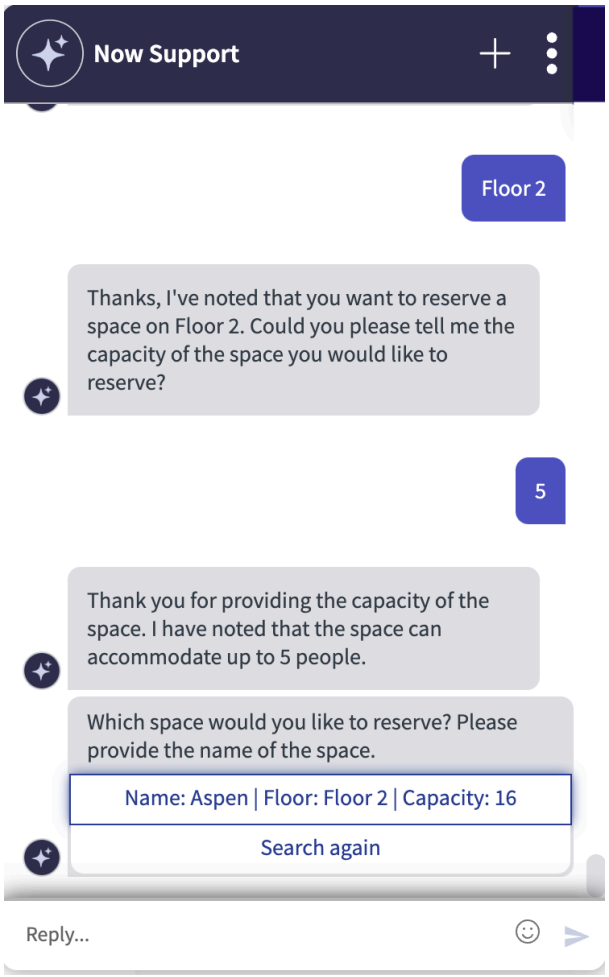
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



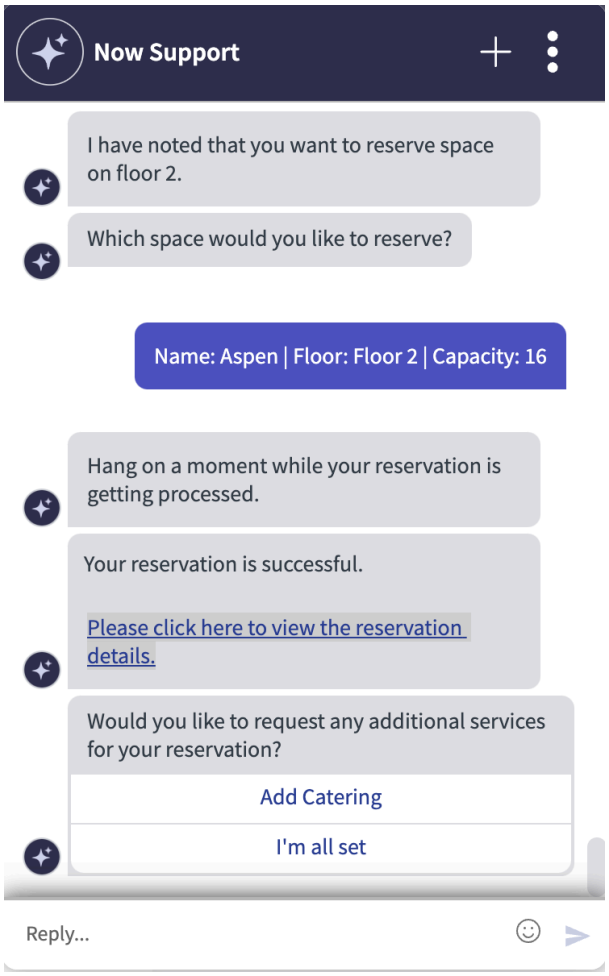
ボットによって表示される提案からスペースを選択します。情報が処理され、完全な状態になりました。

11. [予約の詳細を表示するにはここをクリックしてここをクリックしてください] リンクを選択して予約の詳細を更新します。

    [予約概要] ページが表示されます。[予約概要] ページでは、予約の詳細を編集および更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. オプション: ボット 予約にサービスを追加するための提案が表示されたら同僚や外部訪問者、バーチャル会議リンク、ケータリングサービス Zoom などのサービスを追加します。

    (Optional) これらのサービスを予約に追加しない場合は、この手順をスキップして、この段階で予約を完了できます。

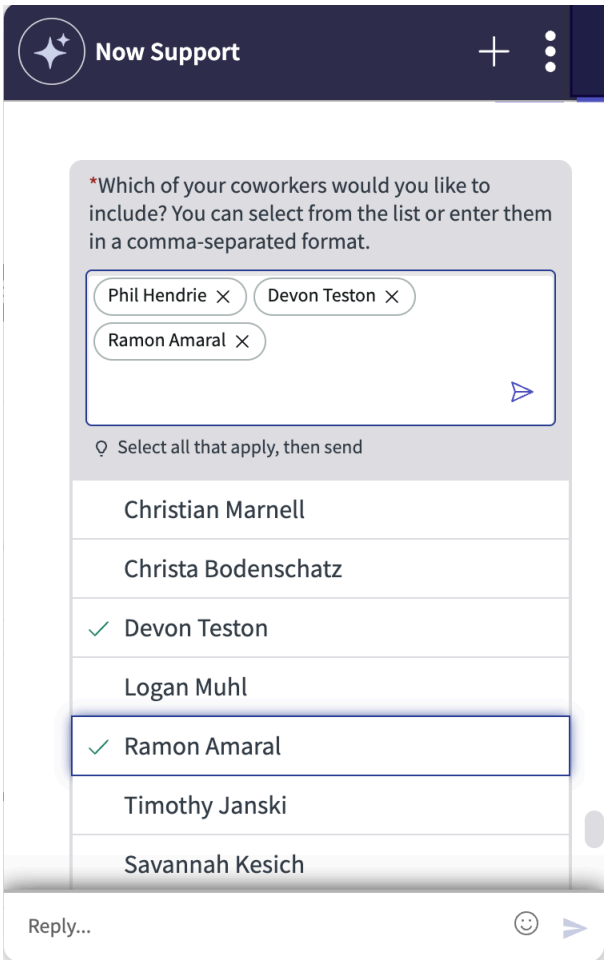
    注:
    職場サービスを追加するオプションは、 サービスの可用性に基づいて表示されます。たとえば、Zoom スポークとバーチャル会議プロバイダー予約可能モジュールで構成されている場合、ボットによって [追加されたZoomサービス] オプションが表示されます。

13. オプション: ボットが 同僚を予約に招待するように指示したら [はい] または [いいえ] を選択します。
    同僚を追加するオプションは、予約モジュールで [招待者を許可] オプションが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。予約には複数の招待者を追加できます。詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ の仮想エージェントの Now Assist の構成」を参照してください。ワークプレイス訪問者管理も必要です。

14. 仮想エージェントの Now Assist は、同僚を選択するための提案を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

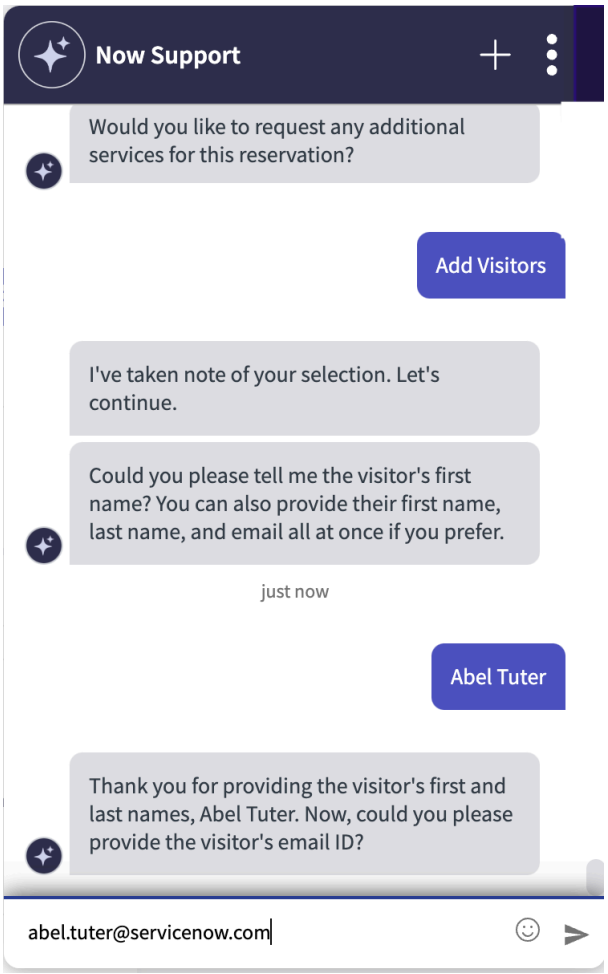


15. 仮想エージェントの Now Assist 入力した同僚の詳細を確認します。
16. [はい] を選択して続行します。
    選択内容を変更または更新するには、[いいえ] を選択します。
17. オプション: 外部訪問者などの追加サービスを予約に追加します。

    (Optional) 予約に訪問者を追加できるのは ホストの場合 のみです。the sn_wsd_rsv.manager または sn_wsd_rsv.reservation_planner ロールを持つユーザーは、招待者を予約に追加できます。sn_wsd_core.workplace_user ロールを持つユーザーは、ホストでない場合、招待者を予約に追加できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
multiple 訪問者 全員を一度に追加することはできません。訪問者を順番に追加する 必要があります 。例えば、訪問者 A、訪問者 B、訪問者 C がいる場合、最初に訪問者 A を追加し、次に訪問者 B、訪問者 C の順に追加します。

a. 外部訪問者の名、姓、メール ID を入力するようにボット 指示された場合その情報を追加します。

(Optional) 予約に既に追加されている訪問者が再度追加されると、ボットは別の訪問者を追加するための提案を提供します。

b. 必要な詳細を入力します。

c. 訪問者を追加した後、 ボット 訪問者の登録が完了したことを確認します。

d. ボット から、予約に訪問者を数人追加するための提案が表示されたら必要に応じて追加します。

e. スキップを選択して続行し、予約を続行します。

18. オプション: ボット にケータリングサービスを追加するオプションが表示されたら必要に応じてそれらのサービスを追加します。

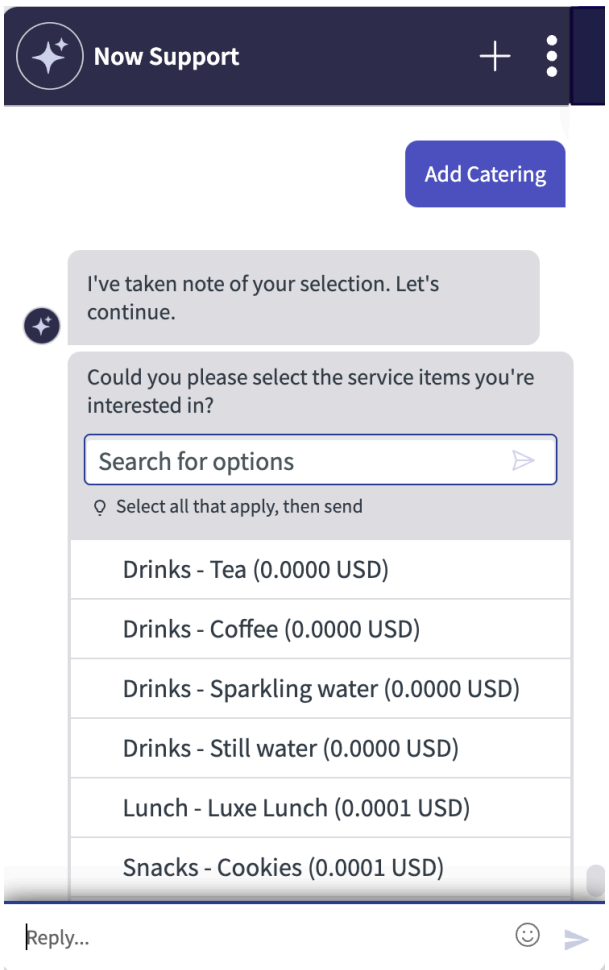
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
追加するサービスは、 ワークプレイス予約管理 で提供されるデフォルトのケータリング職場サービスです。アプリケーション は、自分が追加したカスタムケータリングまたは職場サービスをサポートしていません。

a. 必要なケータリングサービス (ランチ、軽食、ドリンク) を選択します。

(Optional) 「昼食、軽食、飲み物を追加,」 や 「スパークリングウォーターと軽食を追加」などの会話テキストを入力または追加することもできます」または「スパークリングウォーターと軽食を追加します」。



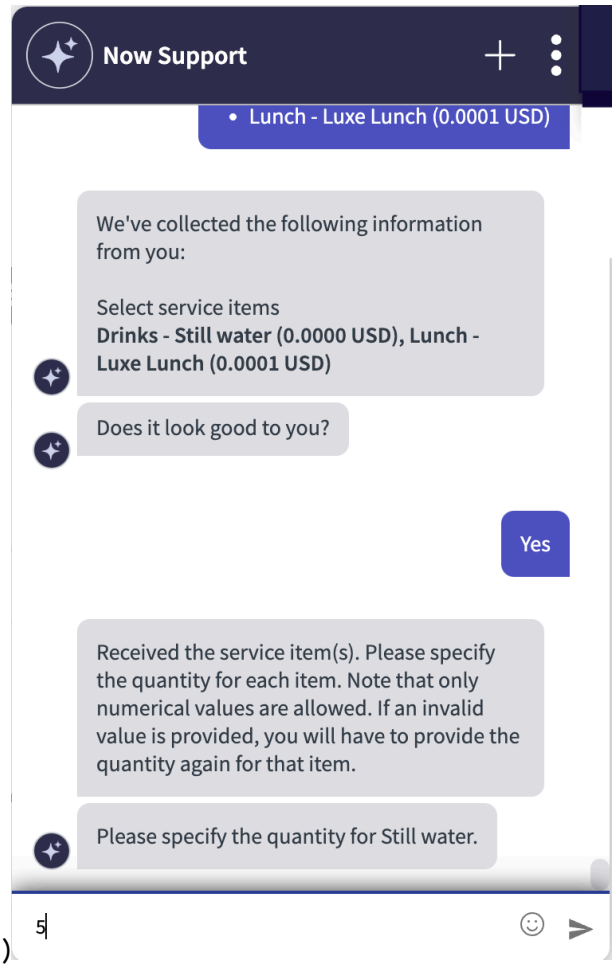
注:
要求されたケータリングサービスが利用できない場合は、要求されたケータリングサービスが利用できないというメッセージが表示されます。

b. ボットアイテムの数量を指定するように求められたら そのアイテムに必要な数を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional)



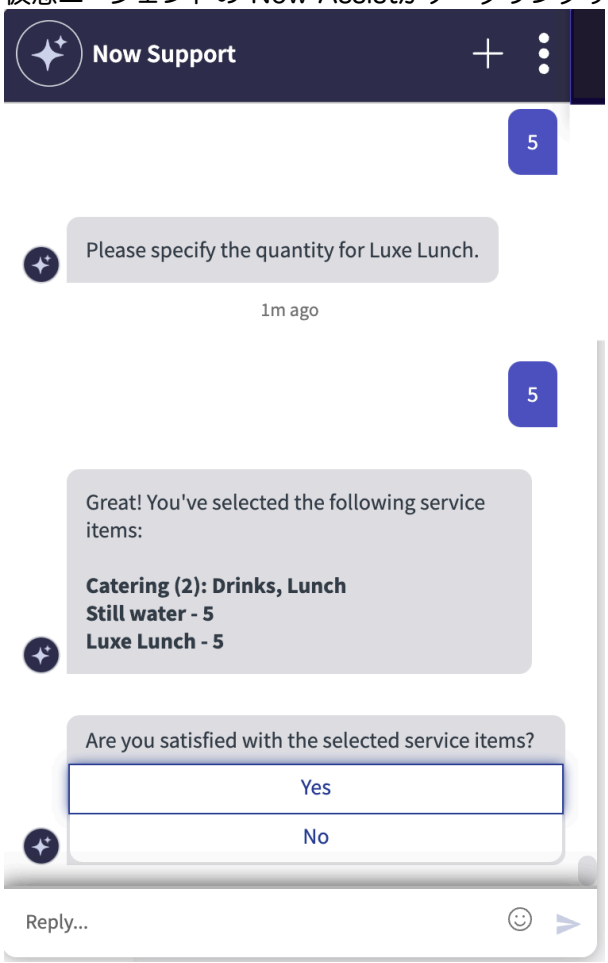
c. ボットは、選択したすべてのケータリングメニューアイテムの数量を指定するように求めます。

d. ボットから選択内容の確認求められたら[はい] または [いいえ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 仮想エージェントの Now Assistがケータリングサービスを予約に正常に追加しました。



19. オプション: 仮想エージェントの Now AssistZoom会議リンクを追加するための手順 が表示されます。

(Optional) 以下がそろっていることを確認します。

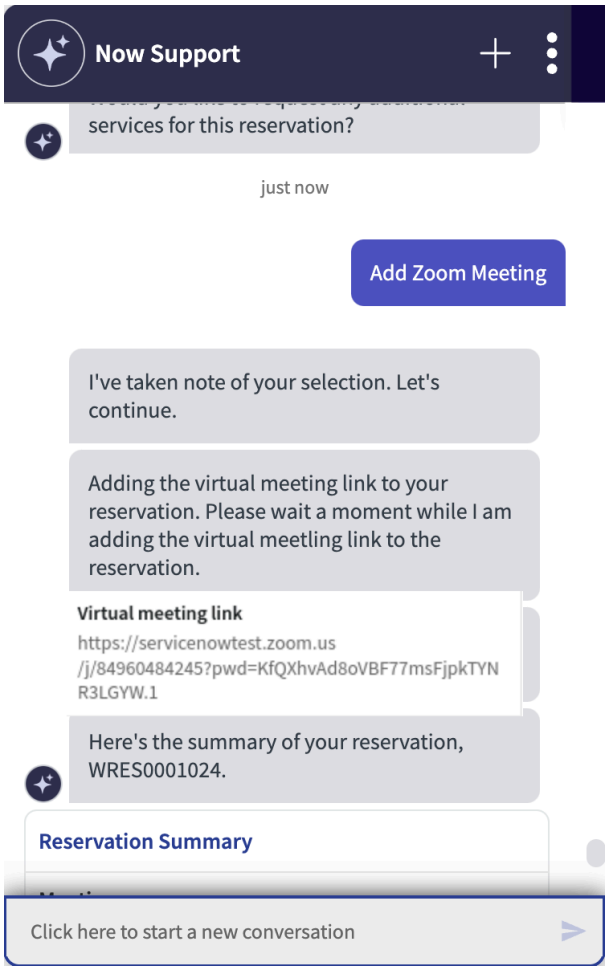
a. 詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ の 仮想エージェントの Now Assist の構成」を参照してください。

b. Zoom スポークは ワークプレイス予約管理用に構成されています。詳細については、「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

20. 仮想エージェントの Now Assist は、 Zoom バーチャル会議リンクを追加した後に作成された職場ケースタスクを含む確認メッセージを表示します。

自動翻訳

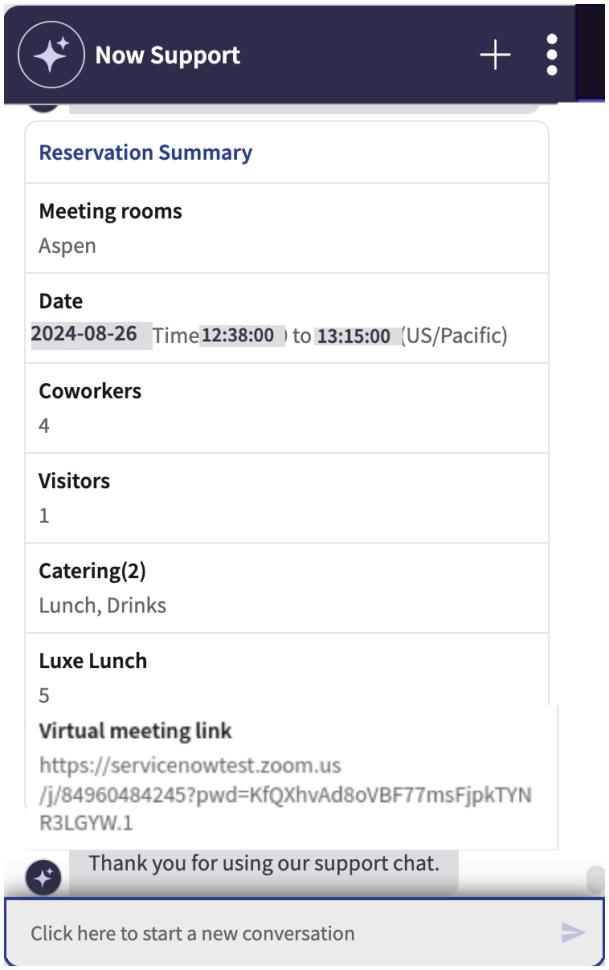
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

21. 仮想エージェントの Now Assistには予約サマリーが表示されます。



ワークプレイスコア のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

職場ダッシュボードとログを使用して、職場アクティビティの進捗状況を監視します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 管理 > フロアプラン更新ログ.
   日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)]** リンクを選択します。

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。職場の予約、職場のケース、訪問者の登録をいつでも追跡できます。

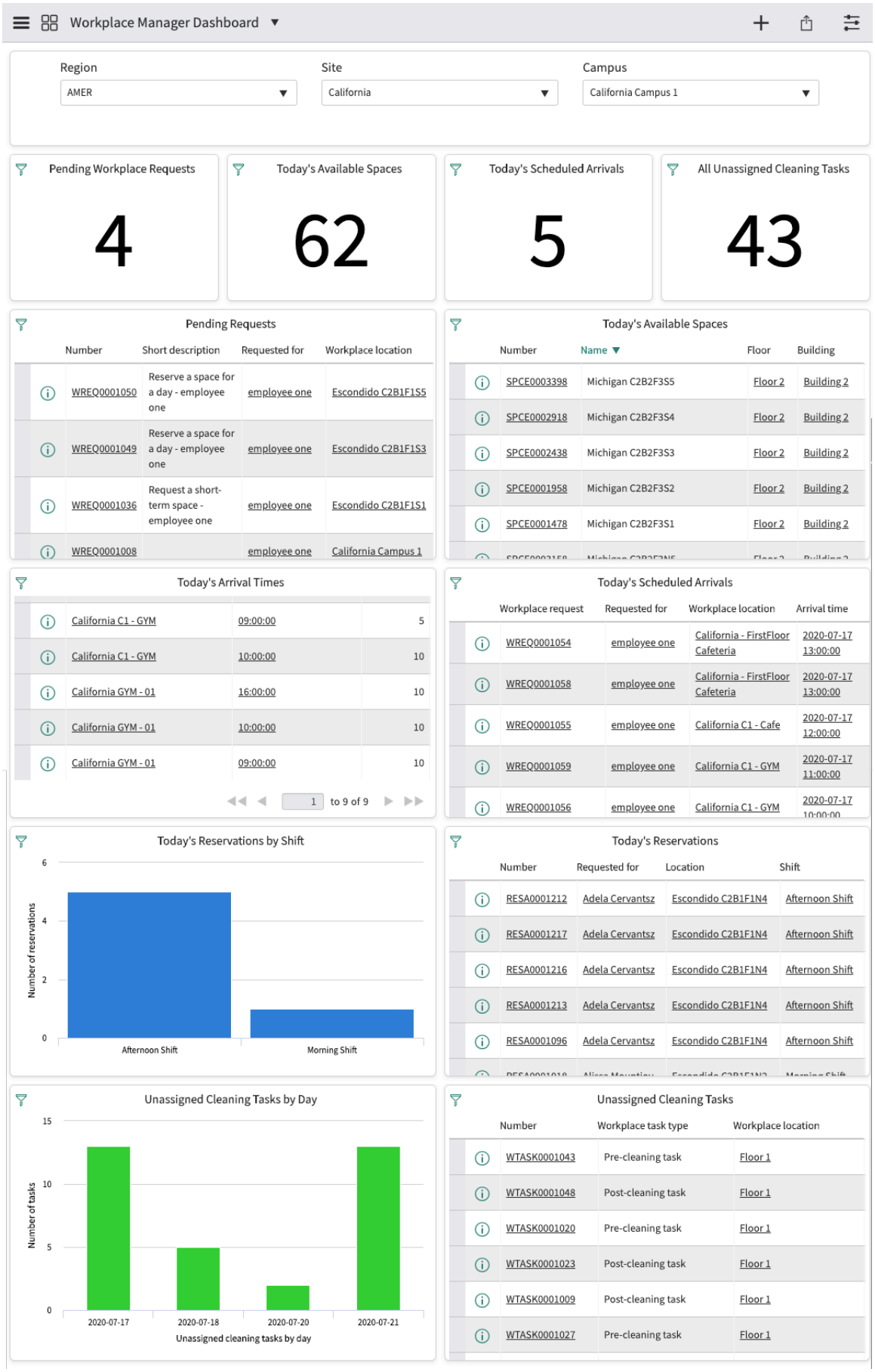
職場マネージャーダッシュボード

職場マネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てと職場メンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちの職場要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、およびメンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスマネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 ワークプレイスコア > 職場ダッシュボード > 安全管理.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

ワークスペースサービスポータルの職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

ワークプレイスサービスポータルで職場ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワークプレイスコア > ダッシュボード.

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降または新しい顧客の場合、ダッシュボードは ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

Reserve a space

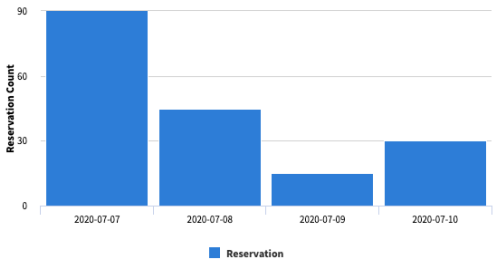
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

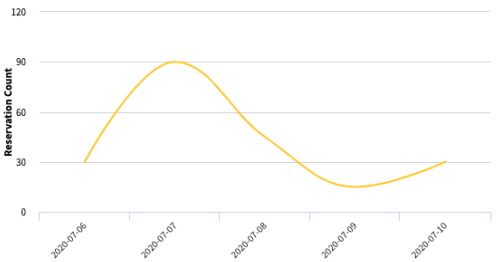
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

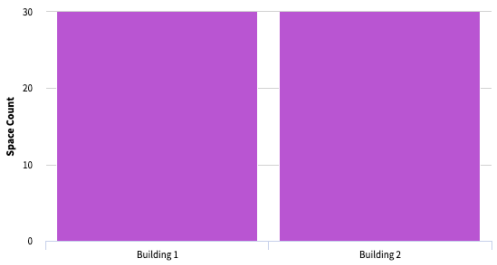
Reservations per day



Reserved spaces per day



Reservable spaces per building



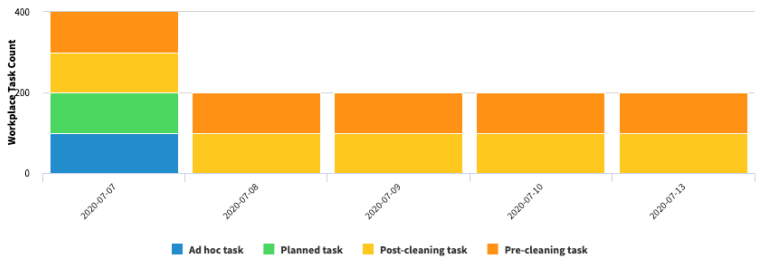
Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

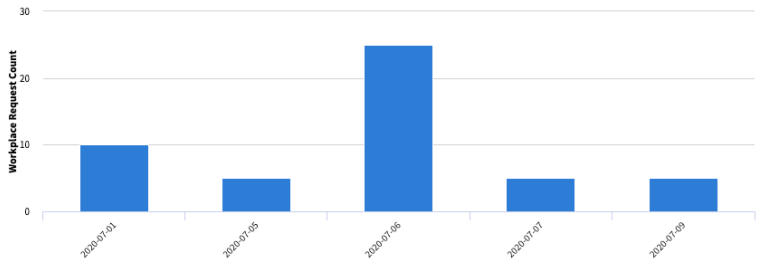


Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		タスクタイプによってグループ化されています。
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイスコア 参照

ワークプレイスコア アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場アドミン [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする • 予防的メンテナンスタスクを管理する	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集アクセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイス サービスポータル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイス サービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、ワークプレイスの場所に対して到着をスケジュールします。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: ワークプレイスコアバージョン 1.3.2 以降では、従業員がワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	
ワークプレイスコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートを読み取ります。	sn_wsd_core.task_reader
ワークプレイスコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	

テーブル

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
場所の移行構成 sn_wsd_core_location_migration	すべての場所の移行構成に関する情報を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
QR コード [sn_wsd_core_qr]	アプリケーションで生成されたすべての QR コードに関する情報を保存します。
地域 [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。
部屋 [sn_wsd_core_room]	すべてのルームに関する情報を保存します。
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile]	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。
Workplace Safety ユーザー [sn_wsd_core_workplace_user]	すべての ワークプレイスサービスデリバリ ユーザーに関する情報を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
ワークプレイスの場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してください。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。
職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーションで作成されたすべての実行者基準に関する情報を保存します。実行者基準には、承認関連のアクションを実行できるユーザーのリストが保存されます。
職場承認定義 [sn_wsd_core_approval_definition]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての承認定義に関する情報を保存します。テーブルには、承認が必要なエンティティなどの情報が保存されます。
職場承認構成 [sn_wsd_core_approval_configuration]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての職場の承認構成に関する情報を保存します。
職場スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	インドアマッピングのインドアナビゲーション用場所タイプを参照する職場スペースタイプに関する情報を保存します。

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などのワークプレイスの場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータルでフロアプランの予約済みスペースにマウスポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視化を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、ワークプレイスコア 2.0.3 以降でのみ使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用にビルドできる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	外部 ID に使用する必要があるフィールドを指定できるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：名前
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	単一の選択で ID を生成する必要がある建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	単一の選択で ID を生成する必要があるスペースの最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	外部 ID 生成の処理を調整する時間 (秒) を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール済みジョブの実行時に削除する建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.max_spaces_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール済みジョブの実行時に削除するスペースの最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	場所のプライバシー設定を行うことができます。職場プロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：いいえ
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	職場プロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	予約するスペースの検索中やシナリオ計画時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースとなる割り当てタイプを指定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし デフォルトでは、次の割り当てタイプがアプリケーションで提供されます。 • コストセンター = cost_center • 部門 = department • 職場エンティティ = workplace_entity

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理

ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

開始するには

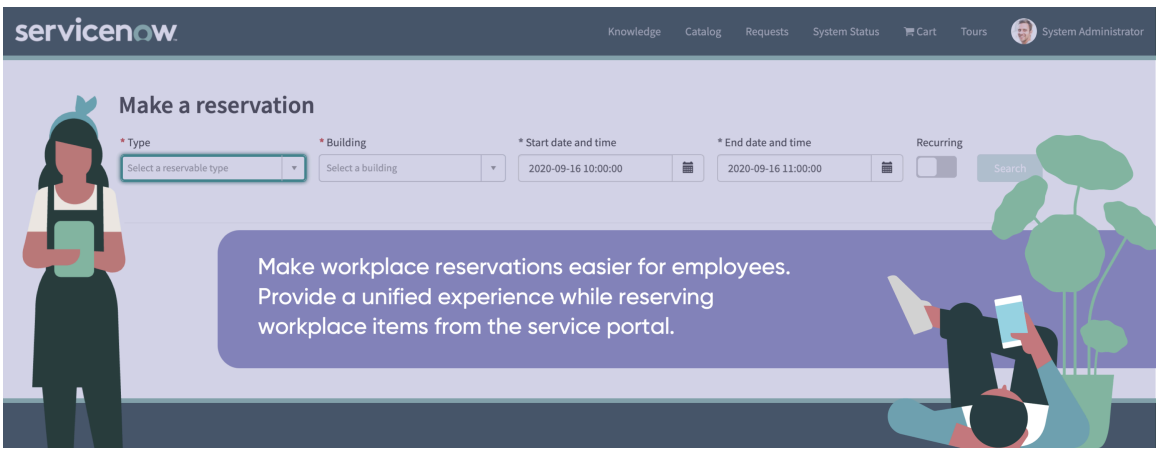
探索 ワークプレイス予約管理の概念と機能について説明します。	**Configure** (構成) アプリケーションを設定し、従業員が予約できるように予約可能なモジュールと関連設定をセットアップします。	要求 単一予約、繰り返し予約、またはグループ予約を行います。同僚や訪問者を招待します。
管理 職場の予約と承認を管理します。	分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ワークプレイス予約管理 の詳細

ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

ワークプレイス予約管理の概要



アドミニストレーターは、完全なアプリケーションにアクセスし、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで任意のアクションを実行できます。

予約モジュールの構成

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは次のことを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約ウィジェットを構成して、従業員が予約できるさまざまなタイプの予約可能アイテムを表示できるようにします。
- 予約可能アイテムで利用可能な幅広い標準サービスを設定します。
- 予約可能モジュールを構成して、類似タイプの予約可能アイテムをグループ化します。従業員が予約できるように、使用可否を制御するモジュールをアクティブ化/非アクティブ化します。
- 承認が必要かどうかを示します。これにより、従業員が予約可能モジュールの予約可能アイテムを予約しようとするたびに承認要求がトリガーされます。
- 予約可能モジュールでシフトベースの予約を有効にします。従業員は、その予約可能モジュールの職場アイテムに対しシフト予約を行うことができます。
- 予約可能なモジュールでグループ予約を有効にします。従業員またはマネージャーは、1 回のグループ予約で、異なる従業員に対する複数のスペースを予約できます。
- 従業員がカレンダーに予約を追加できるように iCalendar の生成を有効にします。
- 従業員が同僚や外部訪問者などの出席者を招待できるようにします。
- バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを共有できるようにします。
- 複数建物の予約を有効にします。
- 近隣による参照を有効にします。

予約の作成

ワークプレイス予約管理 を使用すると、ユーザーは次のことを実行できます。

- 利用可能な職場アイテムのリストから選択します。
- 1 日または数時間予約します。
- 単一の予約または繰り返し予約を作成します。
- 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決します。
- 1 つの予約に複数の建物を追加します。
- キャパシティ、場所、レイアウト、利用可能なサービスなどの職場アイテムの詳細を表示します。
- スケジュールビューを使用して、1 日の職場アイテムの使用可否を表示します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに予約を作成します。
- 自分の予約、または他の人のために作成された予約を表示、更新、またはキャンセルします。
- 会議用の部屋を予約するときに、機密性のある会議の場合は会議タイプをプライベートとして指定します。
- ケータリングや文房具の供給などの追加サービスを予約とともに要求します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。
- 同僚の近くの職場を予約します。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- グループ予約を作成し、1 回の予約で異なる従業員に職場をアサインします。
- iCalendar をダウンロードして予約の詳細をダウンロードし、カレンダーに保存します。
- 職場をお気に入りに設定します。予約する職場を検索すると、お気に入りのスペースが最初に表示されます。
- オフィス外の招待者が参加できるようにするため、予約のバーチャル会議リンクを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同僚や外部のワーカーなどの出席者を会議に招待します。
- 場所のプライバシー設定を組織または建物レベルで設定します。

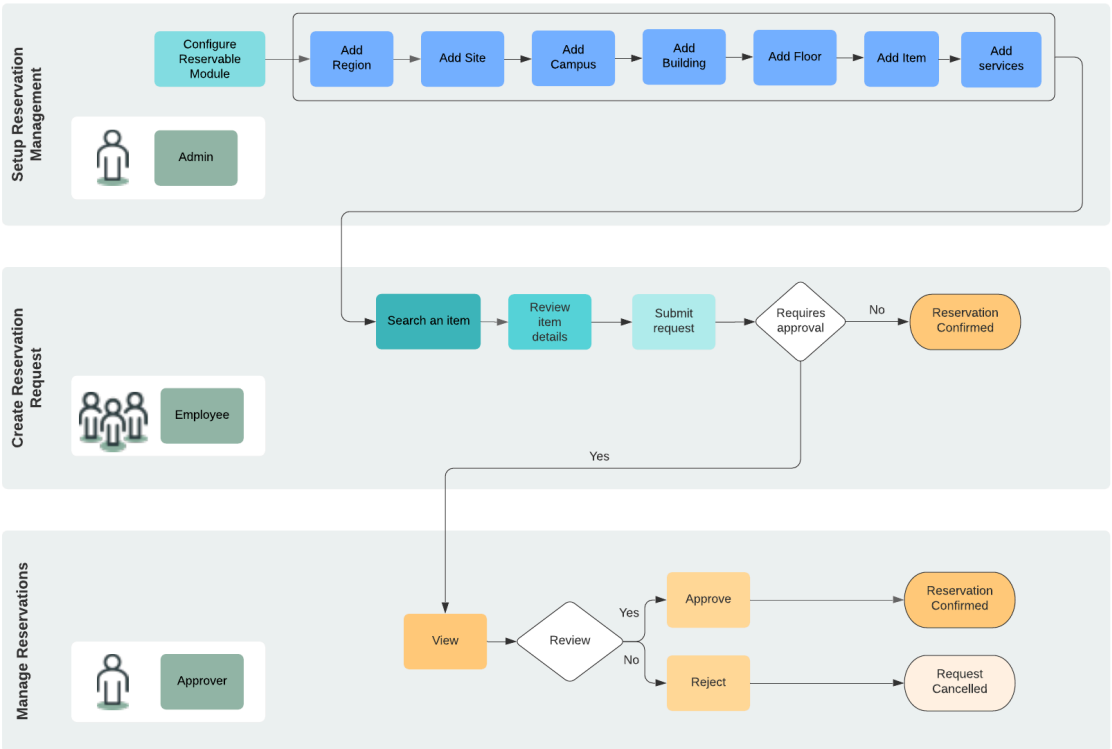
予約の管理

ワークプレイス予約管理 マネージャーは次のことができます。

- 従業員により作成された予約を管理します。組織のガイドラインに基づいて、従業員によって作成された予約を表示、更新、承認、または却下することができます。
- 予約要求を経時的に追跡するレポートを生成します。
- 職場アイテムに予約可能な目的を追加します。
- エリアに近隣スペースを割り当てます。
- エリアにスペースをアサインします。
- 近隣にスペースをアサインします。

次の図は、予約の過程を説明しています。

予約ワークフロー



イベントプランナー

ワークプレイスセントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

予約を行う

[予約を行う (Make a reservation)] フォーム、別名予約ポータルは、会議室やデスクなどの職場アイテムを予約するための一元的な場所です。予約を表示して管理できます。予約の要求が確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

職場アイテムは、同じ日の 00:00 ～ 23:59（深夜 0 時～午後 11:59）の任意の期間に予約できます。たとえば、23：59 以前のいつまででも予約できます。予約が別の日に続く場合は、別の予約を作成する必要があります。

ワークプレイス予約管理 アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル から予約できます。

- アプリケーションから [予約を行う] フォームを開くには、次の場所に移動します ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
- ワークプレイスサービスポータル から [予約を行う] フォームを開くには、次のアクションを実行します。

  1. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.
  2. [予約を行う] フォームを開くには、次のいずれかの操作を行います。
     - 選択 予約 > 予約を行う.
     - ホームページで直接 [予約を行う] を選択します。
     - 職場サービスカタログから [新規一般予約] を選択します。

       a. 選択 カタログ > カテゴリ別参照 > 職場サービスカタログ.

       > **注:**
       > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストから 職場サービスカタログ.

       b. 選択 予約管理 > 新規一般予約.

[予約を行う] フォームでは、次のことができます。

- 自分の場所または別の場所の会議室やデスクなどの職場アイテムを表示します。
- 予約を要求する前に、会議室またはデスクの空き状況を確認します。
- 職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。
- ホワイトボード、収容キャパシティ、プロジェクタなど、職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに職場アイテムを予約します。
- 1 つの予約で複数の建物を予約します。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
- 作成した予約の詳細を表示します。
- 作成した予約を変更またはキャンセルします。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- 人の近くにある職場の場所を参照して予約します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 回の予約で異なるユーザーのグループ予約を行います。親予約でグループ予約を管理できます。
- 予約の iCalendar をダウンロードして、予約をカレンダーに追加します。

ワークプレイスサービスポータル の 仮想エージェント チャットサポートを使用して、予約したり予約の詳細を表示したりすることもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

- 場所の予約を作成します。
- 当日に作成した予約を表示します。
- 予約が開始または発生するタイミングを確認します。
- 予約をキャンセルします。

繰り返し予約

繰り返し発生するイベントのために職場アイテムを予約すると、指定した期間の指示された日ごとに予約が繰り返されます。要求を作成するときに、該当する日を決定します。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

特定の日の予約発生が既存の予約と競合する場合、その日の予約発生は確認されず、ステータスは [競合] に変更されます。システムは、[競合] 状況の代替スペースの検索を自動的に試みます。

- フロアマップが利用可能な場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- 代替スペースが見つからなかった場合でも、従業員は簡単に代替スペースを検索できます。
- アプリケーションが代替スペースをアサインすると、従業員に通知されます。

繰り返し発生する競合を自動的に解決する方法の詳細については、「予約可能モジュールの構成」および「予約の作成」を参照してください。

ワークプレイス予約管理 が新しい職場、日付、および時刻を見つけることができない場合は、別の職場アイテムを選択するか、予約の時間を変更することによって、競合する予約を手動で解決できるように、関連するメッセージがユーザーに表示されます。

たとえば、1 か月、毎週水曜日に開催される会議のために、職場アイテムを予約したとします。発生ごとに 4 つの予約レコードが作成されます。ただし、別の従業員がその繰り返し予約の 1 つと同じ時間に同じ部屋を予約した場合、発生する予約はその他の従業員の予約と競合します。このような場合は、別の会議室または時間を選択して、その日の予約を変更できます。

予約状況

予約を行うと、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。

予約に承認が必要な場合、そのステータスは承認者の処理内容によって異なります。これらの変化についてはメール通知が送信されます。可能な変更は次のとおりです。

- 予約に対して承認者がアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- 承認者が予約を承認し、使用可否が確認されると、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 繰り返し予約が自動的に解決されると、ワークプレイス予約管理 が新しいワークスペース、日付、または時間をアサインしたことを示すために、[確認済み] ステータスの下に [新しいスペース] ステータスが表示されます。
- 承認者が予約を却下すると、予約のステータスが [却下] に変更されます。
- 承認者が予約を承認しても、選択された日時では職場アイテムが利用できない場合は、予約のステータスが [競合] に変更されます。

> **注:**
> 競合が繰り返し発生している場合、従業員は新しいワークスペース、時間、および日付を選択して、予約の競合を手動で解決する必要があります。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

- 職場アイテムを日の繰り返しで予約すると、そのアイテムが利用可能な日時について予約が確認されます。残りの日時については、予約のステータスは [競合] のままです。

  予約を変更し、承認者をフォローアップして、競合している予約を解決できます。

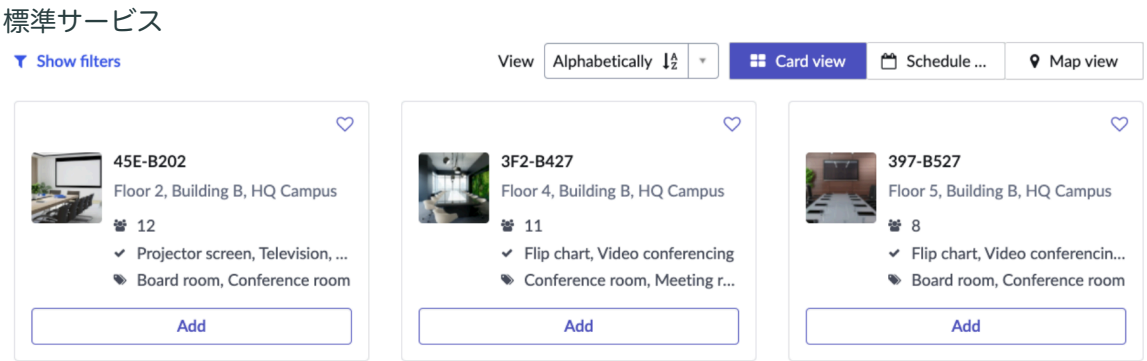
- 予約をキャンセルすると、予約のステータスが [キャンセル] に変わります。

標準サービス

標準サービスは、職場アイテムの予約でデフォルトで利用可能なアメニティまたは基本サービスです。予約要求の作成時に、職場アイテムに関連付けられた標準サービスを確認できます。

標準サービスは、従業員が個別に要求することなく予約で使用できる基本的なプロビジョンのようなものです。たとえば、従業員が会議室を予約すると、電話、コンピューター、電源、テレビ電話アイテムなどのサービスは、会社が要求対象サービスにするまで標準サービスと見なされます。

従業員は、ワークプレイス予約管理 で予約できる各職場アイテムで、自分が利用可能な標準サービスの詳細を確認できます。標準サービスは、職場アイテムを検索すると、アイテムのカードビューにもアイコンとして表示されます。たとえば、次の画像は、会議室で利用可能な標準サービスを示しています。



ワークプレイス予約管理 ポータルの構成

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは、組織内で何を予約可能にするかを決定できます。従業員が予約できるように、さまざまなタイプの予約可能アイテムをアプリケーションに追加できます。

予約のためにアプリケーションで何を利用可能にする必要があるかを設定できます。アプリケーションに表示される予約可能モジュールを設定できます。

予約ポータルを使用すると、予約を行い、予約関連のアクションを実行できます。予約ポータルへは ワークプレイス予約管理 アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル からアクセスできます。予約ポータルの詳細については、「予約を行う」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスサービスデリバリ アドミニストレーターは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで任意のアクションを実行できます。予約可能な職場アイテムを追加し、他のアクションを実行できます。

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 予約のために予約可能モジュールのマネージャー承認を有効にします。
- 他のユーザーの代わりに予約を行います。
- 行われたすべての予約を表示します。
- 既存の予約可能モジュールを変更します。
- 予約可能アイテムをアクティブ化または非アクティブ化し、アプリケーションでの使用可否を制御します。
- 標準サービスを設定します。
- 従業員が簡単に選択できるように、予約可能アイテムに予約可能な目的を追加します。
- 予約可能モジュールのチェックインおよびチェックアウト要件を設定します。
- 予約の現在のステータス、同期ステータス、およびチェックインステータスを表示します。
- 予約のソース、サブソース、最終更新ソース、および最終更新サブソースを表示します。
- ワークプレイススペース管理アプリケーションがインストールされている場合は、職場アイテムを予約するためにコストセンター/部門チェックが必要かどうかを指定できます。
- アーカイブルールを作成します。ServiceNow® によって提供されるアーカイブルールから選択します。
- タイムスロットを作成し、ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェット用に設定された予約可能モジュールに割り当てます。
- マップビューやスケジュールビューなどの予約可能なモジュールのビューを設定します。
- モジュールの職場アイテムのグループ予約を有効にします。
- 従業員が予約の iCalendar をダウンロードできるようにします。
- モジュールの検索制限を指定します。
- 予約可能なモジュールで予約が許可される職場の場所を割り当てます。

自動翻訳

ワークプレイス予約管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイス予約管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

インストールと設定をスムーズに行うには、次のセットアップチェックリストを完了してください。

必要なセットアップタスク

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークプレイス予約管理 をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイス予約管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

予約用の職場スペースの追加

従業員が予約できる職場、デスク、または同様のスペースなど、さまざまなタイプの職場スペースを追加します。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください:
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 職場スペース.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[スペース] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペースが追加され、予約できるようになります。

予約用の職場の部屋の追加

従業員が予約できる職場の部屋を追加します。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場フィールド情報の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 職場の部屋.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「部屋フォームの追加」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
部屋が追加され、アプリケーションで予約できるようになります。

予約可能モジュールの構成

予約可能モジュールを作成して、類似の予約可能な職場アイテムのグループを追加します。これらの職場アイテムは、予約ポータルで単一のカテゴリに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> ⚠ 警告:
> ワークプレイス予約管理バージョン 2.1.2 以降では、承認者または実行者の基準を作成または表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイスコア > 管理 > 実行者基準.
>
> - アップグレード後、予約可能なモジュールの [承認が必要] オプションが [承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** に変更されます。
>
> アップグレード前に予約可能なモジュールで [承認が必要] オプションが有効になっていた場合、アップグレード後は、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** オプションで [常に承認が必要] として移行されます。それ以外の場合、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** は [承認の必要なし] に設定されます。
>
> - 既存の顧客の場合、予約承認のために以前に構成された予約可能なモジュールの承認機能は、新しい承認定義が構成されるまで変わりません。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに従って承認プロセスが実行されます。
>
> アップグレード後、フローデザイナーで **[WSD** 予約承認フロー **(WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ
- 承認者/実行者基準を設定する

職場データを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

予約可能モジュールは、類似タイプの職場アイテムをグループ化します。従業員は、これらの類似アイテムを 1 つのカテゴリで表示できます。たとえば、部屋は予約可能モジュールであり、会議室、カンファレンスルーム、その他の部屋といった類似の職場アイテムが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、会議室の場合、名前は「会議室」や「部屋」のように分類されている必要があります。
インラインタイトル	予約可能モジュールのタイトルタイトルは、ワークプレイスサービスポータル に説明文とともにインラインで表示されます。
順番	予約ポータルに予約可能なモジュールが表示される順番。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
有効	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
画像	予約可能モジュールの画像
予約可能テーブルの構成	
選択タイプ	従業員が検索するときに検索結果に表示する選択のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ [特定の単位]：検索結果には、すべての職場アイテムが表示されます。 ○ [コンテナ]：検索結果には、職場アイテムの親またはコンテナが表示されます。[コンテナ] を選択すると、検索結果は、予約可能な定義済みの数量を含むグループで表示されます。従業員は予約するコンテナを選択でき、コンテナの利用可能なスペースが予約用にアサインされます。
予約可能タイプ	予約可能アイテムのタイプ。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。 **注:** [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムは、指定された条件に基づいてアプリケーションに表示されます。次の操作を実行できます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 **注:** 場所のフィルターを追加する場合は、[有効] および [予約可能] フィールドが **[True]** に設定してください。設定しない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムが予約可能として表示されます。
エリア **(** コンテナ) の選択	
予約可能コンテナフィールド	グループ化する基準を指定します。このフィールドは、[選択タイプ] として [コンテナ] を選択した場合にのみ表示されます。このフィール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ドは自動的に [エリア] に設定されます。たとえば、フィールドが [エリア] に設定されている場合、予約の検索結果はエリアに基づくグループとして表示されます。
予約可能な数量フィールド	職場スペースの予約可能な数量。[予約可能な数量] フィールドは、特定の予約期間内にコンテナを予約できる回数を決定します。この設定により、予約のために個々のスペースレコードを作成しなくても、スペース予約を柔軟に設定できます。たとえば、[予約可能な数量] を選択した場合、そのコンテナ内のすべてのスペースの予約可能な数量値の合計が許す限り何度でもコンテナを予約できます。予約可能な数量は、ワークプレイスコア スペーステーブルの [キャパシティ] 列に指定されたスペースの数によって異なります。
予約可能モジュールの構成	
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。
利用可能	モジュールが利用可能である必要がある予約を指定するオプション ○ 事前予約：モジュールを予約ポータルでのみ利用可能にするには、このオプションを選択します。 ○ クイック予約：モジュールを ワークプレイス サービスポータル ホームページの予約ウィジェットで利用可能にするには、このオプションを選択します。
割り当てチェックが必要	ワークスペースアイテムとログインユーザーの間に割り当ての不一致があるかどうかを確認するオプション。このオプションは、ワークプレイススペース管理 をインストールした場合にのみ表示されます。 職場エンティティの場合、検索結果には親エンティティに割り当てられている場所も表示されます。
割り当て期間チェックを有効にする	割り当ての開始日と終了日に基づいて検索結果にスペースを表示するオプション。このフィールドは、[割り当てチェックが必要 **(Require allocation check)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。 繰り返し予約の場合、割り当て期間は最初の発生に対してのみチェックされます。 期限付き割り当ては、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日にのみ従います。詳細については、「コストセンター、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。
制限付き近隣ルールの有効化	検索結果の表示中にスペースに近隣制限を適用するオプション。検索結果は、スペースに適用された制限に基づいて表示されます。制限付きユーザーは、アクセスが許可されていないスペースを表示できません。ログインしているユーザーが制限されている場合、制限された近隣は自動的に除外されます。
エリアで参照を有効化	従業員がエリアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
近隣による参照を有効化	予約アドミニストレーターは、近隣スペースが予約可能かどうかを示すことができます。従業員は近隣のコンテキストで検索でき、近隣の利用可能なスペースのみがスペース予約に表示されます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。 このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。
ネイティブモバイルでのお気に入りの参照を有効にする	従業員が Now Mobile アプリでお気に入りのスペースから検索できるようにするオプション。 **注:** このオプションは、従業員センター 25.0.0 を使用している場合にのみ、Now Mobile アプリをインストールしている従業員に対して表示されます。モバイル従業員サービスポータルが有効になっていることを確認します。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリ アプリでのみ使用できます。
承認ポリシーを上書き (Override approval policy)	承認ポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ 上書きなし：承認ポリシーは、職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ 常に承認が必要：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが必要です。 ○ 承認の必要なし：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが削除されます。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロアベースの検索を有効にする	従業員が [すべて参照] を使用してフロアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
従業員がチェックインできるようになるまでの時間 (Time before employee can check-in)	従業員が予約開始前にチェックインできるようになるまでの時間を指定するオプション。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。 ○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
チェックイン時間が経過した予約をキャンセル (Cancel reservations exceeding check-in time)	従業員が指定された時間内にチェックインしない場合に、予約をキャンセルするオプション。
グループ予約を有効にする (Enable group reservation)	モジュールの職場アイテムのグループ予約を有効にします。
スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化	従業員が予約時にスペース詳細をプライベートに設定できるようにするオプション。 従業員が予約を作成しているときに、従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。
ical 生成を有効にする (Enable ical generation)	ユーザーが icalendar を生成できるようにするオプション。 **注:** ユーザーは、カレンダープロバイダーと既に同期しているスペースおよび予約の iCalendar をダウンロードできません。
予約編集時のデフォルトの予約パス	予約編集時のコンテキスト (予約パス) を設定するオプション。このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。予約パスでは、利用可能な検索条件を定義します。ドロップダウンリストから、以下のオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 予約に基づく： 予約の編集中、従業員は予約の作成中に使用されたコンテキスト (予約パス) で検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照] ○ すべて参照： 予約を編集する場合、コンテキスト (パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されています。従業員は、選択したスペースまたは予約の日時を変更できます。 詳細については、「予約の作成」を参照してください。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。
バーチャル会議プロバイダー	バーチャル会議プロバイダーを選択して、従業員がバーチャル会議リンクを作成できるようにします。従業員が [バーチャル会議リンクを追加] オプションを選択すると、バーチャル会議プロバイダーによってバーチャル会議リンクが自動的に生成されます。
複数の建物予約を許可	複数の建物を追加し、1 つの予約で複数の建物からスペースを選択するオプション。建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンからのものでも構いません。 **注:** 予約への複数の建物の追加は、ワークプレイスサービスポータルでのみ利用できます。複数の建物の予約では、繰り返し予約はサポートされていません。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
終日の予約を許可	従業員がモジュールの職場アイテムを終日予約できるようにするオプション。このオプションをオフにすると、[終日の予約が必要] フィールドが無効になります。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールの値が 1 日を超える場合、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約ポータルでは [終日] オプションが無効になります。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 に設定されている場合、従業員は 1 日のみまたは終日の予約を行うことができます。 詳細については、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** プロパティの説明を参照してください。 ⚠ 警告: ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
終日の予約が必要	従業員に終日の予約を強制するオプション。このオプションは、[終日の予約を許可] オプションの設定に依存します。 [終日の予約を許可] オプションが無効になっている場合、このオプションはオフになり、無効になります。 ℹ 注: [終日の予約が必要] がオンの場合、予約を作成または更新する従業員に対し、予約ポータルの [終日] オプションがデフォルトで有効になります。 従業員は予約ポータルで開始日を変更できますが、時間は変更できません。詳細については、「予約の作成」を参照してください。 ⚠ 警告: ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
終日	ポータルで終日の予約オプションの管理を有効にするオプション。次のオプションから選択できます。 ○ 無効：[終日] オプションが無効になり、予約ポータルに表示されません。 ○ 有効：従業員は [終日] オプションを使用できます。必要に応じてオプションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ デフォルト：[終日] オプションはデフォルトで使用可能で、選択されています。ただし、従業員は必要に応じてタイミングを選択解除または変更できます。 ○ 必須：[終日] オプションは選択済みとして表示され、変更できません。[終日] フィールドは必須として設定されます。 **⚠ 警告:** ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
未来の最大日数	予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定するオプション。たとえば、未来の最大日数を **90** に設定した場合、従業員はこのモジュールで事前に最大 90 日先まで予約できます。 このオプションが有効な場合、ユーザーは予約時に [未来の最大日数] で指定された値よりも先の日付を選択することはできません。詳細については、「予約の作成」を参照してください。 Now Mobile アプリ では、[未来の最大日数] で指定された日付よりも先の日付を選択しようとしても、結果は返されません。 **ⓘ 注:** [未来の最大日数] フィールドは、ユーザーが予約の [未来の最大日数] の値として設定された日数を超えて予約できないことを示します。[未来の最大日数] は予約プロパティで、[最大発生件数] は繰り返し予約プロパティです。これらのオプションの両方が予約に使用されている場合は、[未来の最大日数] の値が優先されます。 たとえば、[未来の最大日数] が 90 日である場合、予約可能なモジュールで最初に [最大発生件数] の値を 180 日に設定した場合でも、繰り返し予約の発生件数は 90 日を超えることはできません。
繰り返し予約を許可	従業員が職場アイテムを繰り返し予約できるようにするオプション。予約時に、検索パラメーターとして使用可能な繰り返し予約オプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	をユーザーに表示するには、このチェックボックスをオンにします。
繰り返し発生する競合を自動解決	繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 予約に競合がある場合、システムは近接計算を使用して代替スペースを検索し、自動的に解決します。フロアマップを使用している場合は、近接ロジックに基づいてスペースが選択されます。 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 競合の解決では、次のいずれかの近接計算が使用されます。 ○ フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションは近接を使用して最も近いスペースの検索を試みます。 ○ フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたはフロア内のスペースの検索を試みます。 注: どちらのオプションでも常にお気に入りのスペースが優先されます。 ○ 最後に、アプリケーションは次のいずれかを使用して代替スペースを検索します。 ▪ 同じキャパシティ ▪ より大きいキャパシティ ▪ より小さいキャパシティ 詳細については、「予約の作成」と「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。
最大発生件数	予約可能モジュールでできる繰り返し予約の最大件数を指定するオプション。デフォルト値は 180 です。このオプションは、[繰り返し予約を許可] チェックボックスフィールドの設定に依存します。[繰り返し予約を許可] がオフの場合、[最大発生件数] フィールドは無効になります。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間を指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間を指定するオプション。
複数日の最大日数 (Max days for multi-day)	複数日予約のオプション。従業員は、複数日にわたる利用可能なスペースを予約できます。たとえば、5 日以上です。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。 この予約可能なモジュールプロパティのデフォルト値は 1 です。1 日の予約を行うには、値を 1 に設定します。値 0 (ゼロ) は使用できません。 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約時に予約ポータルで [終日] オプションが無効になります。 **注:** このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。
人の近くでの参照を有効にする (Enable browse near a person)	ユーザーが人の近くのスペースを検索できるようにするオプション。ユーザーが人の近くのスペースを検索すると、ユーザーのフロアにある利用可能なスペースが表示されます。表示基準も、スペースの近くのエリアまたはスペースに割り当てられたタグに基づいています。 **注:** このオプションが有効になっている場合、検索制限基準は適用されません。
「人の近くで参照する」の最大日数	従業員が同僚の近くのスペースを予約できる日数を指定するオプション。アドミニストレーターは、このプロパティを使用して、従業員が同僚の近くのスペースを予約する最大日数を設定できます。 デフォルト値は 7 です。アドミニストレーターはこの値を 7 日より長く変更でき、チームメンバーまたは同僚の近くの席を予約する最大日数を従業員が選択できるようになります。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。 このプロパティに指定する日数を 0 または負の数 (-10 など) にすることはできません。このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。
ファセットフィルターを有効にする (Enable facet filter)	職場アイテムでファセットフィルターを有効にするオプション。このオプションを選択すると、検索結果に基づいてフィルターオプションが表示されます。ユーザーは、生成された検索結果で使用可能なアイテムのみをフィルターで選択できます。
検索制限 (Search limit)	従業員が職場の場所を検索するときの検索結果数の上限を指定するオプション。
予約ウィジェット構成	
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
重複予約を従業員に警告	選択したスペースタイプモジュールの予約が、従業員の指定した日時に存在する場合に、その従業員に警告するオプション。警告は、検索条件で指定された日時に基づいて表示されます。
プレゼンスの例外について従業員に報告	予約日のプレゼンスがリモートに設定されている場合に従業員に警告するオプション。この警告は、従業員のプレゼンスルーチンに基づいて表示されます。このオプションは、ワークプレイスコンシェルジュがインストールされている場合に使用できます。
招待者を許可	従業員が予約に出席者を招待できるようにするオプション。従業員は、同僚と外部の訪問者を招待できます。 ○ [招待者を許可] オプションが有効になっている場合、[出席者の数を表示] および [グループ予約を有効にする] フィールドは無効になります。 ○ [出席者の数を表示] が有効になっている場合、 [招待者を許可] オプションは無効になります。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] オプションは必須です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
出席者の数を表示 (Display number of attendees)	従業員が予約時に出席者の数を指定できるようにするオプション。このオプションが選択されていない場合、出席者の数は自動的に **1** に設定されます。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] および [グループ予約を有効にする] フィールドは無効になります。 ○ [出席者の数を表示] が有効になっている場合、 [招待者を許可] オプションは無効になります。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] オプションは必須です。
代理表示 (Display on behalf of)	従業員が予約時に誰の代理であるかを指定できるようにするオプション。このオプションはデフォルトで有効になっています。このオプションが無効になっている場合は、エラーが表示されます。
機密性を表示 (Display sensitivity)	従業員が予約の機密性を設定できるようにするオプション。予約を [通常] または [プライベート] に設定できます。このオプションが選択されていない場合、機密性は [標準] に設定され、件名は他のユーザーに表示されます。
予約メッセージを許可	予約時に会議にメモを追加し、画像を添付するオプション。メモと画像は、会議の招待者と共有できます。 **注:** スペースに対してカレンダー同期が有効になっている場合は、予約を同期するときにメッセージまたはメモも本文に追加されます。 Now Mobile アプリの場合、メッセージはサマリーページに表示されますが、従業員はメッセージを追加も編集もできません。 詳細については、「予約の作成」を参照してください。 .
その他の詳細のレコードプロデューサー	追加フィールドで設定したレコードプロデューサーにリンクするオプション。予約フォームに追加のフィールドを表示できます。詳細については、「追加の詳細を含む予約可能なモジュールの設定」を参照してください。
表示方法	予約の同期時に、従業員のカレンダーに表示する必要がある予約のステータスを指定するオプション。このフィールドは、職場カレンダー同

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	期がインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ 多忙：従業員のカレンダーに予約が [多忙] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされます。 ○ 空き：従業員のカレンダーに予約が [空き] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされません。 **注:** [表示方法] 機能が正しく動作するためには、次のバージョンの接続コンポーネントが必要です。 ○ Microsoft の場合、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 が必要です。 ○ Google カレンダーの場合、 Google カレンダーバージョン 2.3.1 が必要です。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能モジュールがアプリケーションに追加されます。予約可能アイテムは、フィルター条件に基づいて従業員が利用できます。

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールの設定

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールを作成します。従業員がエリア内のスペースを予約できるようにします。

始める前に
- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - あなたの組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ
- 次の順序でレコードを作成します。
  1. 地域
  2. サイト
  3. 敷地
  4. 建物
  5. フロア
  6. エリア
  7. スペース

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員は、1 つのモジュールでエリアのすべてのスペースを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. [新規] をクリックします。
3. [予約可能なモジュール] フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、モジュールはエリアのすべてのスペースを表示するため、名前は「エリア内のデスク」のように分類がわかるものにする必要があります。
タイトル	予約可能なモジュールのタイトル。
アクティブ	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
予約可能なテーブルの構成	
選択タイプ	選択タイプによって、検索結果に表示される内容が決まります。 ドロップダウンリストから [コンテナ] を選択します。 注: [特定の単位] は、検索結果に予約可能な個別の予約単位が表示されることを示します。
予約可能タイプ	予約可能なアイテムのタイプ。 [場所] を選択します。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。 スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを選択します。 注: [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能な数量フィールド	[予約可能な数量] を選択します。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムが指定された条件に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 **[OR 項目を追加 (Add OR Clause)]** を選択します。 **注:** 場所のフィルターを追加する場合は、[アクティブ] および [予約可能] フィールドを **[True]** に設定してください。これらの条件が設定されていない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムも予約可能として表示されます。
コンテナ選択、予約可能な数量設定	
予約可能コンテナフィールド	コンテナのレベル。このフィールドは自動的に [エリア] に設定されます。
予約可能モジュールの構成	
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。 ○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
承認が必要	予約前に承認を要求するオプション。
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。
未来の最大日数	従業員が予約できる未来の最大日数。たとえば、日数を 10 に設定した場合、従業員はこのモジュールで 10 日まで未来の予約を事前にできます。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間。
丸 1 日の予約を許可	従業員がモジュールの職場アイテムを終日予約できるようにするオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能モジュールがアプリケーションに追加されます。予約ポータルでは、従業員はこのモジュールでエリアのスペースを表示できます。

予約可能なモジュールへの職場の場所の追加

ユーザーが予約可能モジュールを選択するときに予約できる必要がある職場の場所を構成します。予約可能な職場のみを追加して、職場の使用を制限します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
従業員が予約時にそれらの職場にのみアクセスできるように、職場の場所を予約可能なモジュールに追加します。デフォルトでは、予約可能なモジュールに職場の場所は追加されません。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 職場の場所を追加する予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、職場の場所を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。
   b. 選択内容を右側の [職場の場所リスト **(Workplace Locations List)**] 列に移動します。
      場所を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
職場の場所が予約可能なモジュールに追加されます。従業員が予約可能なモジュールを選択して予約すると、設定された職場の場所のみが表示されます。

予約可能なモジュールの **QR** コードの生成と印刷

予約可能なモジュールの QR コードを生成して印刷します。従業員がコードをスキャンして予約し、予約関連のアクションを実行できるように、QR コードを職場の予約可能な場所に配置します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin または sn_wsd_rsv.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デスク、会議室、駐車場などの予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷します。たとえば、駐車場の予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷すると、駐車場の予約可能モジュールにアサインされているすべての場所で、生成された QR コードを使用できます。QR コードをダウンロードして印刷し、駐車場の予約可能モジュールに属するすべての場所に配置できます。

手順

1. QR コードを生成するには、次の手順を実行します。

a. 次のナビゲーションパスを使用して QR コードを生成します。

次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、QR コードを生成できます。

- 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
- 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 部屋. 部屋を選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
- 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース. スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

3. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。

4. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. QR コードの印刷をプレビューします。

e. [印刷] をクリックします。
QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

次のタスク
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する

追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを設定し、予約可能なモジュールに追加します。追加の詳細用に設定されたフィールドは、従業員が予約を行うときに表示されます。

始める前に
レコードプロデューサーを設定する前に「その他の詳細レコードプロデューサー：変数のタイプと制限のマッピング」を参照してください。

注:
レコードプロデューサーは、追加フィールドに関連するデータを取得する場合にのみ使用します。

職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルに含まれていない詳細を追加する場合は、次の手順を実行する必要があります。

重要:
職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルの [列] 関連リストで、含まれていないフィールド (列) を追加する場合は次の点に注意してください。

- [辞書エントリ] フォームでは、[必須]、[読み取り専用]、および [表示] フィールドは適用できません。
- テーブル内の列は、データを格納するためだけに作成されます。
- [最大長] フィールドは、最大長のデータを保存すると見なされます。

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを開きます。
3. [テーブル] フォームで [列] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [新規] を選択します。
5. [辞書エントリ] フォームで、フィールドに入力します。

   列とフィールドの詳細については、「Field administration」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

   テーブル列が追加されます。
7. 職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

レコードプロデューサーを設定するときは、次の点に注意してください。

- レコードプロデューサーにカタログ **UI** ポリシーを追加できます。
- 次のカタログクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
  - OnChange
  - OnLoad
- [スクリプト] に追加されたコードはサポートされません。
- 次のレコードプロデューサー関連リストはサポートされません。
  - 変数セット
  - 利用不可
  - カテゴリ
  - カタログ
  - カタログデータルックアップの定義
  - 関連する記事
  - 関連カタログアイテム
  - アサインされたトピック

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

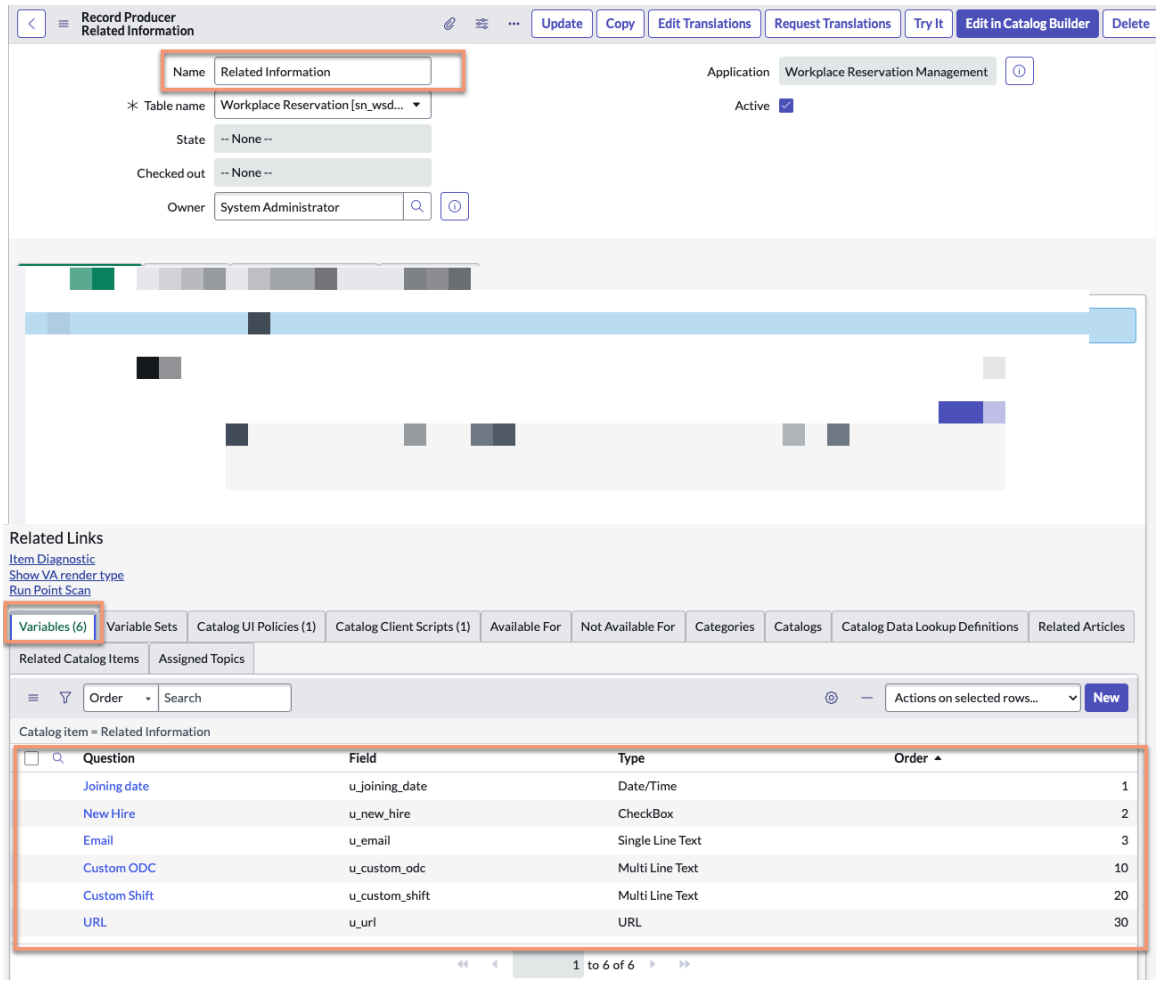
このタスクについて

追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを作成して、従業員に詳細を表示する予約可能なモジュールにリンクします。たとえば、レコードプロデューサー [関連情報] を追加して、それを予約可能なモジュール会議室にリンクすると、予約ポータルの予約フォームには、次のように追加のセクション [関連情報] が表示されます。

「関連情報」の [レコードプロデューサー] フォーム：

自動翻訳

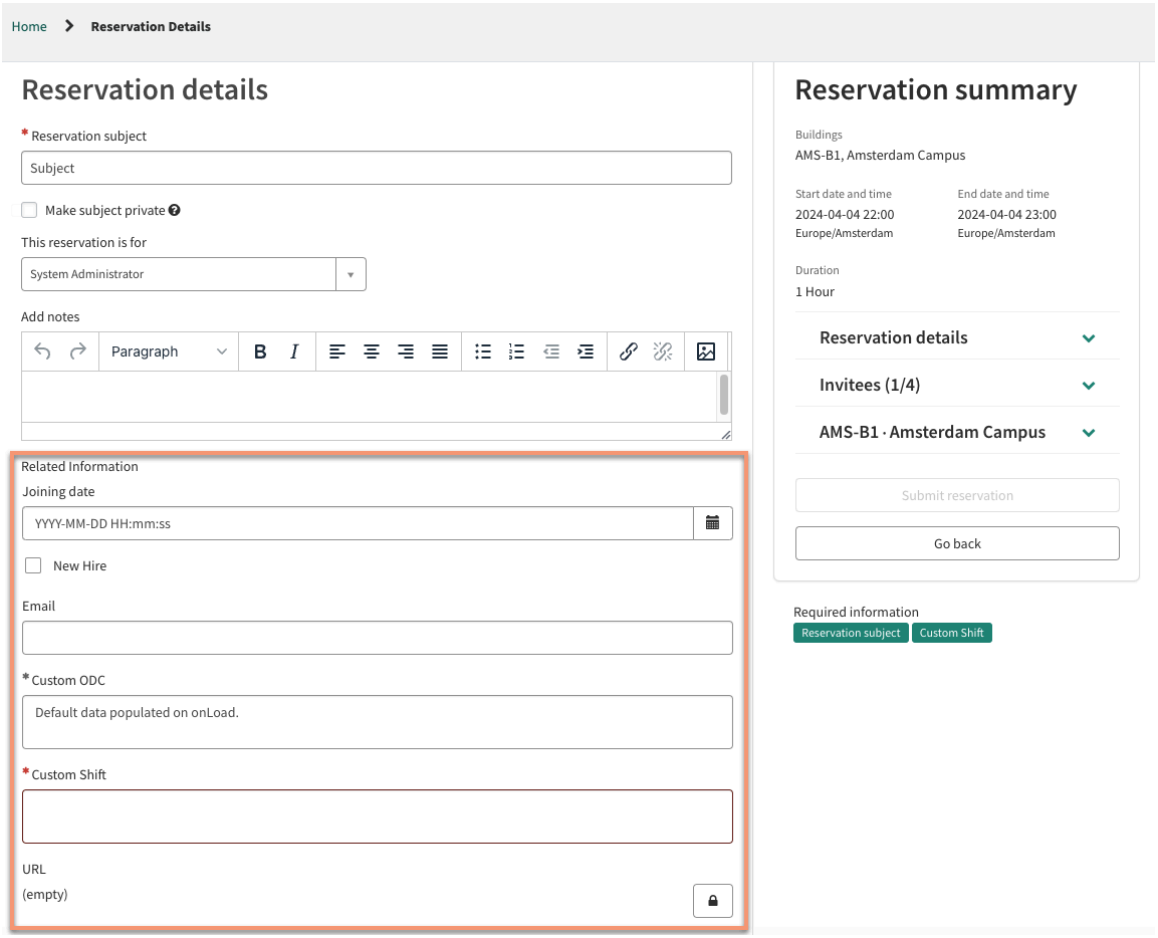
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



予約ポータル：[関連情報] セクションを含む予約フォーム：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [新規] を選択します。
3. レコードプロデューサーの名前を入力します。
4. [テーブル名] で職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを選択します。
5. [アクティブ] を選択して、レコードプロデューサーをアクティブ化します。
   フォームフィールドの詳細については、「Record Producer form」を参照してください。
6. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   レコードプロデューサーが作成されます。作成後に、アプリケーションで作成されたレコードプロデューサーのリストが表示されます。
7. このリストから、作成したレコードプロデューサーを開きます。
8. [変数] 関連リストで、設定する詳細を追加します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。予約フォームには、必要な数の変数を追加できます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

   - チェックボックス
   - 複数選択肢
   - 参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

a. [新規] を選択します。

b. [変数] フォームで、[フィールドにマップ] を選択します。

c. [順序] フィールドで、フィールドを表示する順序を指定します。

d. [フィールド] フィールドで、追加するフィールドを選択します。
職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルで利用可能なフィールドのリストから選択できます。

e. [アクティブ] を選択して、フィールドをアクティブ化します。

f. オプション: 必須フィールドに設定するには、[必須] を選択します。

g. オプション: フィールドを読み取り専用に設定するには、[読み取り専用] を選択します。

h. オプション: フィールドを非表示にするには、[非表示] を選択します。

i. [質問] 関連リストで、[質問] フィールドにフィールドの名前を入力します。
[質問] フィールドに指定した名前がフォームに表示されます。

j. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
フィールドが追加されます。さらにフィールドを追加するには、上記の手順を繰り返します。

> **重要:**
> [権限] および [可用性] 関連リストは、変数ではサポートされていません。

9. [レコードプロデューサー] フォームに戻ります。
追加したフィールドが [変数] 関連リストに表示されます。

10. オプション: カタログ **UI** ポリシーを追加できます。
「Service catalog UI policy 」を参照してください。

11. オプション: カタログクライアントスクリプトを追加できます。
「Create a Service Catalog client script 」を参照してください。

> **注:**
> 次のクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
>
> - OnChange
> - OnLoad (注：スクリプト部分は setTimeout でラップする必要があります)

12. [更新] を選択します。

タスクの結果

追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを作成しました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する

追加の詳細を含む予約可能なモジュールの設定

アプリケーションを使用すると、組織の要件に基づく追加の詳細を含む予約可能なモジュールを設定できます。

始める前に
次の詳細情報があることを確認します。

- あなたの組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができる職場のデータ
- 追加の詳細フィールドを含むレコードプロデューサー。「レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
従業員が予約を行うときに予約フォームに表示する追加の詳細フィールドを使用するように、予約可能なモジュールを設定します。フィールドは、設定に基づいてアプリケーションによって提供される既存のフォームフィールドとともに、追加の詳細セクションに表示されます。予約可能なモジュールの設定の詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

追加の詳細は、従業員が単一予約、複数予約、繰り返し予約、およびグループ予約を要求したときに表示されます。追加の詳細に入力された詳細は、予約の [予約サマリー] にも表示されます。

カスタムフィールドを追加するには：

- フィールドを使用してレコードプロデューサーを作成する必要があります。「レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する」を参照してください。
- 予約可能なモジュールをレコードプロデューサーにリンクします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. オプション: 予約可能なモジュールを作成する場合は、[新規] を選択します。
   フォームに入力するには、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
3. 詳細を追加する予約可能なモジュールを選択します。
4. [予約可能なモジュール] フォームで、[予約ウィジェット構成] を選択します。
5. [その他詳細] レコードプロデューサーで、追加の詳細を使用して作成したレコードプロデューサーを選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
追加の詳細を含む予約可能なモジュールが設定されます。

エリアにスペースをアサインする

スペースをエリアに追加して、予約可能にします。予約ポータルでは、従業員がエリアを検索すると、そのエリアにアサインされているすべての利用可能なスペースが表示されます。

始める前に
スペースをアサインするエリアがアプリケーションで設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. エリアが設定されていることを確認します。

スペースがエリアにアサインされていることを確認します。

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース をクリックし、スペースを選択します。
2. フォームで、[エリア **(Area)]** フィールドに値が設定されていることを確認します。

詳細については、「職場データを提供」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager または sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

エリアに属するデスクまたはスペースをアサインします。従業員がエリアを検索して予約を行うと、そのエリアに属するすべての利用可能なスペースまたはデスクが表示されます。スペースは個別に追加することも、一括で追加することもできます。たとえば、C1 や C2 のようにスペースを個別に追加することも、1 つのスペース C を数量 100 で追加することもできます。

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース.
2. エリアにアサインするスペースを選択します。
3. 職場ビューでフォームを開きます。

   a. フォームの左上隅にある追加アクションアイコンを右クリックします。

   b. リストで、 ビュー > 職場.

4. [スペース] フォームの [組織の詳細] タブにある [エリア **(Area)]** フィールドでエリアを選択します。
5. オプション: このスペースの一括数量を追加するには、[追加情報] タブの [予約可能な数量] フィールドで数量を指定します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スペースがエリアに追加されます。予約ポータルでは、次のアクションが実行されます。

- 従業員がエリアを検索すると、アサインされたスペースが表示されます。
- スペースの一括数量を追加した場合、カードビューではスペースは最大キャパシティとともに表示されます。従業員がこのスペースを予約すると、キャパシティが差し引かれます。最大キャパシティが 0 になるまで、このスペースには次の予約に利用可能なキャパシティが表示されます。

スペースがアサインされている予約可能なモジュールで [制限付き近隣ルールの有効化] オプションが有効になっている場合、制限に基づいてスペースがユーザーに表示されます。つまり、ユーザーがこの近隣のスペースを表示するように制限されている場合、そのスペースは検索結果には表示されません。ユーザーが属していない近隣のスペースを表示するように制限されている場合、またはユーザーが [Neighbourhood User Assignment (近隣ユーザーアサイン)] テーブルに追加されていない場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
エリアにアサインされたスペースを表示するには、次の場所に移動します: ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > エリア をクリックし、エリアを選択します。アサインされたスペースが [スペース] 関連リストに表示されます。

標準サービスの作成

標準サービスを作成して、予約時に従業員がデフォルトで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
標準サービスは、予約時に予約可能な職場アイテムとともに利用可能な基本的なプロビジョンです。たとえば、ホワイトボード、追加モニター、および類似のその他標準サービスがあります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 標準サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

標準サービスフォーム

フィールド	説明
名前	標準サービスの名前を入力します。
有効	予約で利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
サービス構成	
簡単な説明	サービスに関する簡単な説明を入力します。
Font Awesome アイコン	「fa-(name)」形式の Font Awesome アイコン。現在、バージョン 4.7 の **Font Awesome** ライブラリがサポートされています。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
標準サービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
職場の部屋またはスペースに標準サービスを追加します。詳しくは、「職場に標準サービスを追加する」を参照してください。

職場に標準サービスを追加する

利用可能な場所に基づいて、職場スペースまたは部屋に標準サービスを追加します。

始める前に
標準サービスの作成

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理.
2. 標準サービスを追加する場所に基づいて、次の選択を行います。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[ワークプレースのスペース] を選択します。
   - サービスをワークプレースの部屋に追加するには、[ワークプレースの部屋] を選択します。
3. 標準サービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[標準サービス] セクションの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列から標準サービスを選択します。

   b. 選択内容を右側の [標準サービスリスト **(Standard Services List)]** 列に移動します。
   追加/削除を使用します。サービスを移動するための アイコン。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択した職場スペースまたはルームに標準サービスが追加されます。

柔軟なサービスの作成

柔軟なサービスを作成し、追加サービスとして従業員に提供します。従業員は、予約時に柔軟なサービスやその他の基本的な標準サービスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

⚠ 警告:
ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して追加のサービスや柔軟なサービスを直接作成することはできません。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、ワークプレイスケース管理 アプリケーションのみを使用して、職場サービスとしてのみ追加サービスを作成できます。ワークプレイスケース管理 アプリケーションは、アップグレード後に自動的にインストールできるようになります。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。

- アップグレード後、既存の柔軟なサービスは ワークプレイス予約管理 アプリケーションから削除され、ワークプレイスケース管理 アプリケーションに職場サービスとして一覧表示されます。

  アップグレード後に追加のサービスを作成する方法の詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

- 柔軟なサービスの各カテゴリは、職場サービスとして作成されます。そのカテゴリに属する柔軟なサービスは、その職場サービスの職場サービスアイテムとして作成されます。
- 柔軟なサービスを利用できる場所は、その職場サービスの [職場サービスアイテムの場所] 関連リストに表示されます。
- 予約ポータルの従業員エクスペリエンスに影響はありません。
- 過去 6 か月間に従業員が要求したすべての追加サービスとその予約は、自動的に復元されます。追加のサービス要求は、ワークプレイスケース管理 アプリケーションの要求されたサービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルに記録されます。
- サブカテゴリを移行し、ケースとタスクのテンプレートを自動的に作成するには、スクリプトインクルードの [選択肢とテンプレート移行スクリプト (Choice and Template Migration Script)] を実行する必要があります。スクリプトインクルードの説明には、スクリプトの実行方法に関する説明が含まれています。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 柔軟なサービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[柔軟なサービス] フォーム

フィールド	説明
名前	柔軟なサービスの名前。
説明	サービスに関する簡単な説明。
カテゴリ	柔軟なサービスのカテゴリ。新しいカテゴリを追加するには、次の操作を行います。 **a.** [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。 **b.** [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)**] フィール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ドに、追加するカテゴリの名前を入力します。 **c.** [追加] をクリックします。
サブカテゴリ	柔軟なサービスの選択されたカテゴリのサブカテゴリ。カテゴリを追加するときと同じ手順に従って、サブカテゴリを追加することもできます。
有効	柔軟なサービスをアクティブ化するオプション。
画像	柔軟なサービスの画像。
サービス構成	
準備期間	柔軟なサービスの準備に必要な時間。たとえば、柔軟なサービスがケータリングサービスの場合は、アイテムの準備に必要な時間を指定します。 職場の場所は、予約開始前の指定された準備期間はブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
クリーンアップ期間	柔軟なサービスで提供されるアイテムのクリーンアップに必要な時間。 予約終了後のクリーンアップのため、指定された期間、職場の場所がブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
有効数量	予約可能なアイテムの最大数量。
単位価格	柔軟なサービスの価格設定。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
柔軟なサービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
柔軟なサービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。詳細については、「職場アイテムに柔軟なサービスを追加する」を参照してください。

職場アイテムに柔軟なサービスを追加する

従業員が追加サービスを要求できるようにします。追加サービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。

始める前に
柔軟なサービスがすでに作成されていることを確認します。「柔軟なサービスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **警告:**
> ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、[柔軟なサービス] 関連リストは利用できなくなります。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。
>
> アップグレード後は、柔軟なサービスを職場サービスアイテムとして使用できます。利用可能な職場サービスアイテムを表示するには、[職場サービスアイテム] 関連リストを表示します。職場スペース/部屋に職場サービスアイテムを追加するには、職場サービスを開き、職場サービスアイテムを選択します。職場サービスアイテムレコードを開いたら、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストに職場を追加します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
柔軟なサービスを設定し、職場スペースまたは部屋に追加します。従業員が職場スペースまたは部屋を予約すると、柔軟なサービスを追加サービスとして使用できます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理.
2. 柔軟なサービスを追加する場所に基づいて、次のいずれかを実行します。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[職場スペース] を選択します。
   - サービスを職場の部屋に追加するには、[職場の部屋] を選択します。
3. 柔軟なサービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[柔軟なサービス] 関連リストの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から柔軟なサービスを選択します。
   b. サービスを右側の [柔軟なサービスリスト **(Flexible Services List)]** 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択した職場スペースまたは部屋に柔軟なサービスが追加されます。

予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成
職場サービスを作成して、従業員が予約を行う際の追加サービスとして提供します。ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用して、職場サービスを作成します。

始める前に
以下がそろっていることを確認します。
- ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールしておきます。
- 職場サービスにリンクするタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクするレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合のアクティブフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスと職場サービス関連オプションについて理解するには、「職場サービス」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場サービスフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスが作成され、従業員は追加サービスとして利用できるようになります。
従業員が追加サービスを要求すると、職場ケースが ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されます。追加サービスが従業員によって変更された場合、既存の職場ケースはキャンセルされ、変更された詳細を使用して新しい職場ケースが再度作成されます。

次のタスク
- 追加サービスで従業員がオプションのリストから選択する必要がある場合は、それらのオプションを職場サービスに対する職場サービスアイテムとして追加する必要があります。職場サービスアイテムを追加するには、以下を参照してください。
  - 職場サービスアイテムを職場サービスに追加。
  - 職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化。
- 職場ケースを表示するには、[ワークプレイスケース管理] [職場のケース] に移動します。
- 職場ケースの予約の詳細を表示することもできます。詳細を表示するには、次のアクションを実行します。
  1. フォームヘッダーを右クリックします。
  2. 選択 ビュー > 予約ビュー.

     [予約ビュー **(Reservation View)]** では、追加サービスの要求中に従業員が追加した予約やコメントなどの詳細を表示できます。
- ワークプレイス予約管理 アプリケーションで追加のサービスケースとタスクを表示することもできます。
  - ケースを表示するには、次の場所に移動します ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > 追加サービスケース.
  - ケースに対して作成されたタスクを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > 追加サービスタスク.

予約可能なビューの作成
従業員が予約ポータルで予約時に表示できるビューを構成します。

始める前に
ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは、次の予約可能なビューを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カード
- マップ
- schedule

予約時に上記のビューで職場アイテムを表示するには、予約可能ビューを使用するように予約可能モジュールを設定します。詳細については、「予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成」を参照してください。

> **注:**
> ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、DXF マップをサポートしていません。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なビュー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能なビューフォーム

フィールド	説明
名前	ビューの名前。
ラベル	この予約可能なビューが予約ポータルに表示されるときのラベル。
アプリケーション	予約可能なビューのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイス予約管理] が選択されていることを確認してください。
アイコンクラス名 (Icon class name)	予約可能ビューのアイコンクラス名。
有効	予約可能なビューをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能なビューが追加されます。

次のタスク
予約可能なモジュールにビューを追加します。当該ビューが追加された予約可能なモジュールの職場アイテムが、そのビューに表示されます。詳細については、次を参照してください。

予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成

予約可能なモバイルでさまざまなビューをアサインします。モジュールの職場アイテムは、予約ポータルで予約しながら、構成されたビューで表示できます。

始める前に
ワークプレイス予約管理 のデフォルトでは、次のビューが (False に設定されるまで) 予約可能なモジュールに割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードビュー
- スケジュールビュー

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 予約可能なビューの割り当て先にする、予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[予約可能なビュー] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、予約可能なビューを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。

   b. 選択内容を右側の [予約可能なビューリスト **(Reservable Views List)**] 列に移動します。
   タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

7. デフォルトの予約可能なビューを設定するには、予約可能なビューの [デフォルトである] の値を **[True]** に設定します。
   選択したデフォルトの予約可能なビューを除き、他のすべての予約可能なビューの値が **[False]** に設定されていることを確認します。
8. 予約可能なビューをポータルに表示する順番を指定するには、次の手順を実行します。

   a. プレビューアイコン ( ) を選択します。

   b. [レコードを開く **(Open Record)**] をクリックします。

   c. [予約可能モジュールビューの構成] フォームで、[順番 **(Order)**] を指定します。

   d. [更新] をクリックします。

   e. 同じ手順を繰り返して、すべての予約可能なビューの順番を指定します。

タスクの結果
モジュールに予約可能なビューが追加されます。モジュールの職場アイテムは、選択したビューで表示できます。

ユーザー基準レコードの作成

ユーザー基準レコードを追加して、予約可能モジュールにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > ユーザー基準.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照して ください。

4. **[Submit]** をクリックします。

タスクの結果
ユーザー基準がアプリケーションに追加されます。

次のタスク
予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

ユーザー基準を適用して、従業員とグループが予約可能モジュールを表示および予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
ユーザー基準が適用されると、予約可能モジュールの予約可能アイテムの使用可否が、指定されたユーザーにのみ表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. ユーザー基準を適用する予約可能モジュールを選択します。
3. ユーザー基準の関連リストで、[編集…] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
5. 次の操作を行って、ユーザー基準を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列からユーザー基準を選択します。
   b. 選択内容を右側の [ユーザー基準リスト **(User Criteria's List)**] 列に移動します。
      ユーザー基準を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザー基準が予約可能モジュールに適用されます。

予約可能な目的の構成

職場アイテムの使用を説明する目的を作成します。この目的を関連する職場スペースまたは部屋に追加して、目的が予約ポータルに表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能な目的.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能な目的] フォーム

フィールド	説明
名前	目的を説明する名前。
有効	予約可能な目的をアクティブ化するオプション。
説明	予約可能アイテムの目的に関する詳細の簡単な説明。説明は従業員には表示されません。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が追加されます。

次のタスク
職場アイテムに予約可能な目的を追加する。

職場アイテムに予約可能な目的を追加する

予約可能な目的を追加して、職場アイテムの目的を定義します。目的は、従業員が適切な職場アイテムを選択できるように、アイテムの詳細に表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理.
2. 予約可能な目的を追加する職場アイテムのタイプに基づいて、次のいずれかを実行します。
3. [予約可能な目的] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、予約可能な目的を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から予約可能な目的を選択します。
   b. 選択内容を右側の [予約可能な目的リスト **(Reservable Purposes List)]** 列に移動します。
      目的を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が職場アイテムに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイック予約のタイムスロットの作成

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェットで利用可能な予約可能モジュールのタイムスロットを作成します。従業員がその予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約の開始時間と終了時間を指定する代わりに、適切なタイムスロットを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
予約のタイムスロットを作成します。予約の選択リストで、タイムスロットの出現順序を指定できます。

注:
クイック予約ウィジェットで利用可能として設定された予約可能モジュールにだけタイムスロットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なタイムスロット.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タイムスロットフォーム

フィールド	説明
名前	タイムスロットの名前
簡単な説明	タイムスロットに関する簡単な説明
開始時間	タイムスロットの開始時間
終了時間	タイムスロットの終了時間
有効	タイムスロットをアクティブ化するオプション
順番	選択リストにタイムスロットが表示される順番

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タイムスロットが作成されます。

次のタスク
予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。タイムスロットは、従業員がこのタイムスロットを持つ予約可能モジュールから職場アイテムを予約する場合に、選択リストに表示されます。詳細については、「予約可能モジュールにタイムスロットを追加」を参照してください。

予約可能モジュールにタイムスロットを追加

タイムスロットを作成したら、クイック予約ウィジェットで予約用に設定された予約可能モジュールにタイムスロットを割り当てます。従業員がこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約のタイムスロットを選択できます。

始める前に
クイック予約のタイムスロットの作成。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

タイムスロットを作成したら、タイムスロットを予約可能モジュールに割り当て、予約できるようにする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. タイムスロットを追加する予約可能モジュールを選択します。
3. フォームで、タイムスロット関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、タイムスロットを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。

   b. 右側の [タイムスロットリスト] 列に選択内容を移動します。

   タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果

予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。従業員がクイック予約可能ウィジェットを使用してこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、タイムスロットが表示されます。

重要:
予約可能モジュールが設定されている場合、4 時間と 8 時間に設定された最小期間と最大期間は検証されず、クイック予約に影響します。

バーチャル会議プロバイダーの構成

従業員が予約でバーチャル会議リンクを提供できるようにします。バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約を行うときにそのプロバイダーのバーチャル会議リンクが自動的に生成されるようにします。

始める前に

ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。次のバーチャル会議プロバイダーも、構成されている場合にはサポートされます。

- Microsoft Teams：「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。Microsoft Teams
- Zoom：Zoom を使用するには、Zoom ユーザーアカウントが必要です。「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

警告:
Zoom スポークバージョン 3.0.0 はサポートされていません。Zoom スポークバージョン 3.0.3 以降のみがサポートされています。

- 次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Teams スポークおよび Zoom スポークをインストールした後でのみ、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを修復する必要があります。
- Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。
- Microsoft Teamsについては、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント.

重要:
バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

バーチャル会議プロバイダーを構成するには、バーチャル会議プロバイダーに使用する次のフローが既に作成されている必要があります。

- 会議を作成
- 会議をキャンセル
- 会議の詳細を取得
- 会議を更新
- 記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > バーチャル会議プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

バーチャル会議プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	バーチャル会議プロバイダーの名前。
会議を作成	会議を作成するフロー。
会議をキャンセル	会議をキャンセルするフロー。
会議の詳細を取得	会議の詳細を取得するフロー。
プロバイダー識別子	生成された会議リンクの検証のために使用する必要がある URL。従業員のカレンダープロバイダーで会議が作成されると、ワークプレイス予約管理 との同期中に、指定された URL を使用して会議リンクが検証されます。
アプリケーション	バーチャル会議プロバイダーを追加するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	れます。[ワークプレイス予約管理] が選択されていることを確認してください。
会議を更新	会議を更新するフロー。
記録を取得	会議の記録を取得するフロー。
順番	バーチャル会議プロバイダーが表示される順序。
有効	バーチャル会議プロバイダーをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
バーチャル会議プロバイダーが追加されます。従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを追加できるようにするには、予約可能モジュールで [バーチャル会議プロバイダー] オプションを選択します。

注:
予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Outlook カレンダープロバイダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得され、予約レコードに保存されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 の詳細」を参照してください。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

会議リンクを前述のように表示するには、以下のプラグインバージョンが必要です。

- Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.5.0 以降
- Microsoft Teams Communications スポークバージョン 1.3.0 以降
- ワークプレイス予約管理 アプリケーションの最新バージョン

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして構成する

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 次のことを確認します。
  - Microsoft Teams スポークをインストールした後でのみ、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを修復する必要があります。
  - Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。
  - Microsoft Teamsについては、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント.

ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。ワークプレイス予約管理と Microsoft Teams の間の接続をセットアップすると、システムはデフォルトで、次のフローで構成された **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。

Microsoft Teams - フロー

フィールド	フロー
会議を作成	Microsoft Teams 会議を作成
会議の詳細を取得	MS Teams スレッド ID を取得
記録を取得	Microsoft Teams の記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

重要:
バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams を接続します。
   接続を作成するには、「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。
   接続を構成すると、アプリケーションはデフォルトで **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。
2. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > バーチャル会議プロバイダー.
3. **[Microsoft Teams]** を選択します。
4. アクティブ化するには、フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

タスクの結果
Microsoft Teams がバーチャル会議プロバイダーとして設定されます。

ワークプレイス予約管理 と **Microsoft Teams** の接続

Microsoft Teams Communications と ワークプレイス予約管理 の間の接続を確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Microsoft Teams Communications スポーク (会議リンクの作成用)
- Microsoft Teams Graph スポーク (記録の取得用)
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証.
2. Microsoft Teamsについては、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント.
3. バーチャル会議用の Microsoft Teams Connections スポークと OAuth 接続のセットアップ。
4. ServiceNow と Microsoft Teams Graph 間の OAuth 接続のセットアップ。
5. Microsoft Teams Communication の認証情報の作成。
6. Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成。

Microsoft Azure を使用した **Microsoft Teams** の認証

Microsoft Teams と ワークプレイス予約管理 アプリケーションを接続するために、Microsoft Azure を使用した認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Azure Active Directory アドミン

このタスクについて
ワークプレイス予約管理 が Microsoft Graph API を介して Microsoft Teams 会議リンクを生成し、記録を取得できるようにするには、権限を追加する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] をクリックします。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL]** を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 管理 > 認証.

b. 移動先 プラットフォームを追加する > **Web** アプリケーション > **Web**.

c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

d. [構成] をクリックします。

5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** をクリックします。
   c. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   d. [有効期限] で有効期限を選択します。
   e. [追加] をクリックします。
   f. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] をクリックして値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。

   a. 移動先 管理 > **API** 権限.

   b. [アクセス許可の追加] をクリックします。

   c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

   d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。

   e. **[Chat.Read.All]**、**[Directory.Read.All]**、**[OnlineMeetings.ReadWrite.All]**、および **[User.Read.All]** を選択します。

   > 注:
   > **[Chat.Read.All]** を選択して、会議レコーディング記録を取得します。

   f. [アクセス許可の追加] をクリックします。

   g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [はい] をクリックします。
要求された権限に対してアドミンの同意が付与されたことを示す確認メッセージが表示されます。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams がセットアップされます。

バーチャル会議用の **Microsoft Teams Connections** スポークと **OAuth** 接続のセットアップ

OAuth 認証のために Microsoft Teams コミュニケーションスポークを ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証
- アプリケーションスコープを Microsoft Teams コミュニケーションスポークに変更します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.

2. [新規] をクリックします。

3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する一意の名前 (Microsoft Teams コミュニケーションなど)。
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例： Microsoft Teams Communication default_profile。
6. OAuth エンティティプロファイルを更新します。
   a. デフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
   b. フォームの [OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] をダブルクリックします。
   c. [OAuth エンティティスコープ] フィールドで、検索アイコン をクリックします。
   d. 表示される [OAuth エンティティスコープ] ウィンドウで、[新規] をクリックします。
   e. フォームのフィールドに入力します。

OAuth エンティティスコープ

フィールド	説明
名前	わかりやすい名前 (MS Teams コミュニケーションなど) を入力します。
OAuth プロバイダー	このスコープに関連付けられているプロバイダー (MS Sync など)。
OAuth スコープ	プロバイダーによって付与されたスコープ。「.default」と入力します。

   f. [送信] をクリックします。
7. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams コミュニケーションスポークの OAuth 登録が追加されます。

ServiceNow® と Microsoft Teams Graph 間の OAuth 接続のセットアップ

バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Microsoft Teams Graph を ServiceNow　インスタンスに登録します。

始める前に
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams Graph を認証する「Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証」で説明されている同様の手順に従います。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. **[Microsoft Teams Graph]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを編集します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Teams Graph default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams Graph の OAuth 登録が追加されます。

Microsoft Teams Communication の認証情報の作成

Microsoft Teams Communication スポークの認証情報をセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。
認証情報エイリアス	sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke 接続および資格情報エイリアスレコードのロックを解除し、検索して選択します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。

Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成

Microsoft Teams Graph の接続および認証情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Exchange 接続
認証情報	この接続に対して作成された認証情報レコード。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	**注:** チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://graph.microsoft.com」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

   d. [送信] をクリックします。

ワークプレイス予約管理 と **Zoom** の接続

Zoom と ワークプレイス予約管理 間の接続を確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Zoom スポーク
- ServiceNow 統合ハブ Action Template - Data Stream (記録の取得用)
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。
   「」の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

   注:
   Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。
   - **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
   - 次のスコープを選択します。
     - [会議] で、次を選択します。
       - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
       - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:アドミン) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
     - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:アドミン) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

   。
2. ServiceNow と Zoom の間で OAuth 接続をセットアップする。
3. Zoom の接続と資格情報の作成。

ServiceNow と **Zoom** の間で **OAuth** 接続をセットアップする

バーチャル会議を作成し、バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Zoom を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。

  の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。

- **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
- 次のスコープを選択します。
  - [会議] で、次を選択します。
    - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
    - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:アドミン) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
  - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:アドミン) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

- アプリケーションスコープを Zoom スポークに設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. **[Zoom]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。ズームの [アプリケーション認証情報] からコピーします。
クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証コード] を選択します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Zoom default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Zoom の OAuth 登録が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom の接続と資格情報の作成

Zoom の接続および認証情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 認証情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。例：Zoom default_profile。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続の作成

   a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Zoom Connection。
認証情報	この接続に対して作成された認証情報レコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_zoom_spoke.Zoom] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://api.zoom.us」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

d. [送信] をクリックします。

フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する

恒久的なスペースアサインを、従業員名とともにマップに表示します。

始める前に

マップに恒久的なシートアサインを表示するには、以下がインストールされていることを確認します。

- インドアマッピング
- ワークプレイススペースマッピング
- ワークプレイスケース管理

従業員のワークプレイスプロファイルに専用のワークプレイス割り当てが必要です。恒久的なシートは、次の考慮事項に基づいて従業員の名前とともにマップに表示されます。

- 従業員に 2 つ以上のワークスペースがアサインされている場合は、プライマリ作業場所のみがマップに表示されます。
- 従業員のプライバシー設定が有効になっている場合、従業員名はフロアマップに表示されません。選択したスペースに [プライベートユーザー] と表示されます
  - プライバシー設定を有効にして 2 人の従業員がスペースを共有している場合、選択したスペースのフロアマップには従業員名は表示されませんが、[プライベートユーザー] と表示されます。
  - 2 人の従業員がスペースを共有していて、そのうちの 1 人だけがプライバシー設定を有効にしている場合、プライバシーが有効になっている従業員のフロアマップには [プライベートユーザー] と表示されます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フロアマップで恒久的なシートアサインの表示を有効にするには、次のマッププロパティと場所タイプフィールドのオプションを有効にします。

   a. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ。.

   b. [マップのプロパティ (Map properties)] ページでページの編集オプションを選択します。

   c. [マップ上の恒久的なシートアサインの表示を有効にする **(Enable display of permanent seat assignments on map)]** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment) を選択します。

      注:
      このプロパティは、ワークプレイスインドアマッピング プラグインがインストールされている場合にのみ、マップのプロパティメニューに表示されます。

   d. [はい] を選択してこのプロパティを有効にします。

      このプロパティをアクティブ化すると、恒久的なシートアサインが従業員名とともにフロアマップに表示されます。デフォルトでは、このプロパティは [いいえ] に設定されます。

2. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理.

   a. 次の Web アプリケーションウィジェットは、恒久的なシートアサインをマップ上に表示します。
      - 予約を行う
      - スペース詳細
      - 場所ディレクトリ
      - 一般的な要求 (注文)

3. [予約を行う] ページで、次の手順を実行します。
   予約方法または既存の予約の更新方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

   a. 場所と建物を選択します。

   b. 検索結果からスペースを選択します。

   c. [マップビュー] を選択します。

   d. マップ上で、[フロア] ドロップダウンリストからフロアを選択します。

   e. ズームインしてスペースを表示します。

   f. マップで、 歯車設定アイコン **(**  **)** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。

h. [適用] を選択します。

マップに、従業員の恒久的なシートアサインが名前とともに表示されます。

4. 予約ポータルのホームから、[場所ディレクトリ] ウィジェットを選択します。

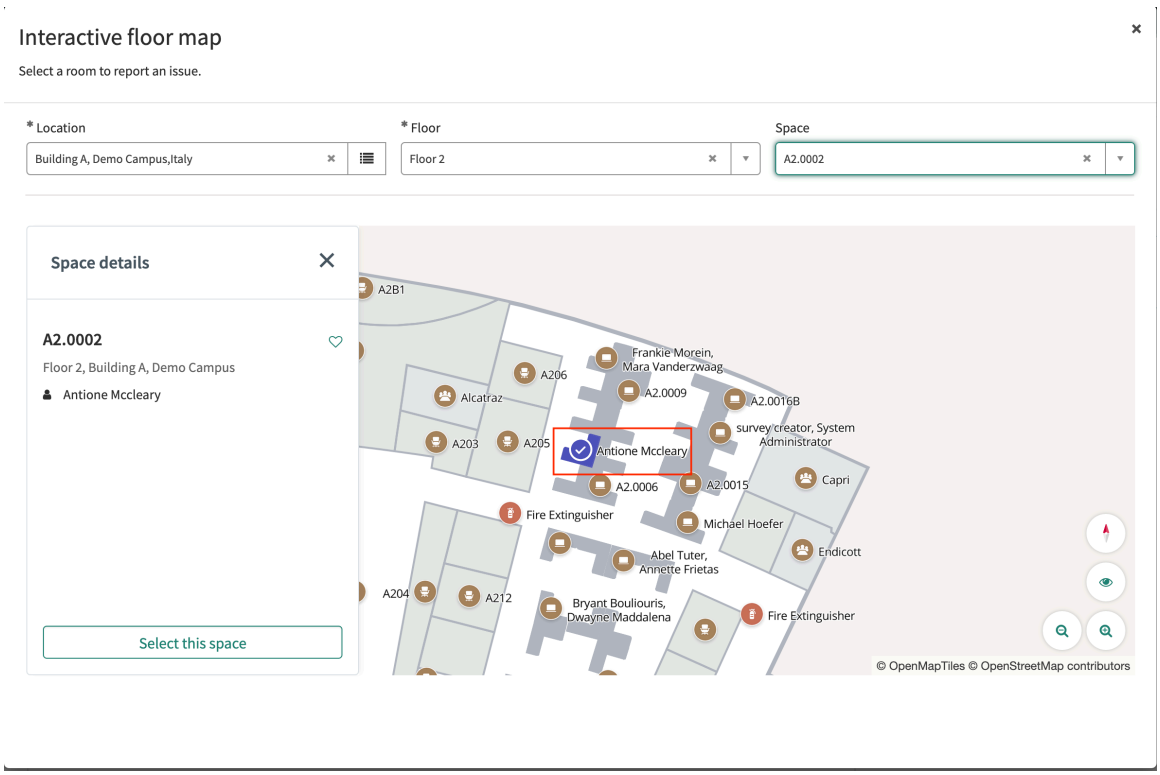
a. インタラクティブフロアマップで、ドロップダウンオプションから場所とフロアを選択します。詳細については、「場所ディレクトリの表示」を参照してください。

b. ズームインして、従業員のスペースまたは恒久的な座席アサインを確認します。



c. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

d. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。



注:
選択した場所の占有センサー データ情報に基づいて、マップ設定の表示オプションに表示されるオプションが場所ディレクトリで変更される場合があります。詳細については、「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 予約ポータルのホームページから、[注文する] を選択してワークプレイスサービスカタログを参照し、ワークプレイスサービスを要求します。

   詳細については、「ワークプレイスサービスポータル」を参照してください。

   a. [ワークプレイスサービスカタログ] ページで、 一般的な要求 > 全般.

   b. 次の予約ポータルウィジェットフォームを選択すると、クリック可能なリンク [フロアマップのスペースを検索する] が表示されます。
   スペースを選択し、[フロアマップのスペースを検索する] リンクを開いて、インタラクティブなフロアマップを表示します。

      - デスク変更を要求します。
      - 家具を要求します。
      - 一般要求を送信します。

   a. [デスク変更を要求] を選択します。

   b. 移動要求の手順を完了します。
   詳細については、「スペース変更の移動要求を作成」を参照してください。

   c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

   d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

   e. ズームインしてスペースを選択します。

   f. マップで、 歯車設定アイコン ( ) を選択します。

   g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
   選択したスペースの従業員の名前と、恒久的なシートが表示されます。

   a. [家具を要求] を選択します。

   b. 家具または備品を注文する手順を完了します。
   詳細については、「スペース用の備品を要求する」を参照してください。

   c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

   d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

   e. ズームインしてスペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

a. [一般要求を送信] を選択します。

b. 一般的なワークプレイスサービス要求を送信する手順を完了します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。

c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。



f. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

6. [従業員センター] ページから [自分のお気に入り] ページに移動します。

a. お気に入りのスペースを選択するか、 職場サービス > クイックリンク > 予約を作成.

b. 予約するには、必要な情報を入力してます。
詳細については、「ワークプレイスの場所をお気に入りに設定」を参照してください。

c. [マップビュー] を選択します。



d. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)**] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

スペースを予約しているユーザーの名前の表示

フロアマップにスペースを予約したユーザーの名前を表示します。

始める前に

フロアマップでは、スペースが予約されると、スペースを予約したユーザーの名前を表示するオプションを使用できます。

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- インドアマッピング
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルター検索コンテキストで、「**sys_properties.list**」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。

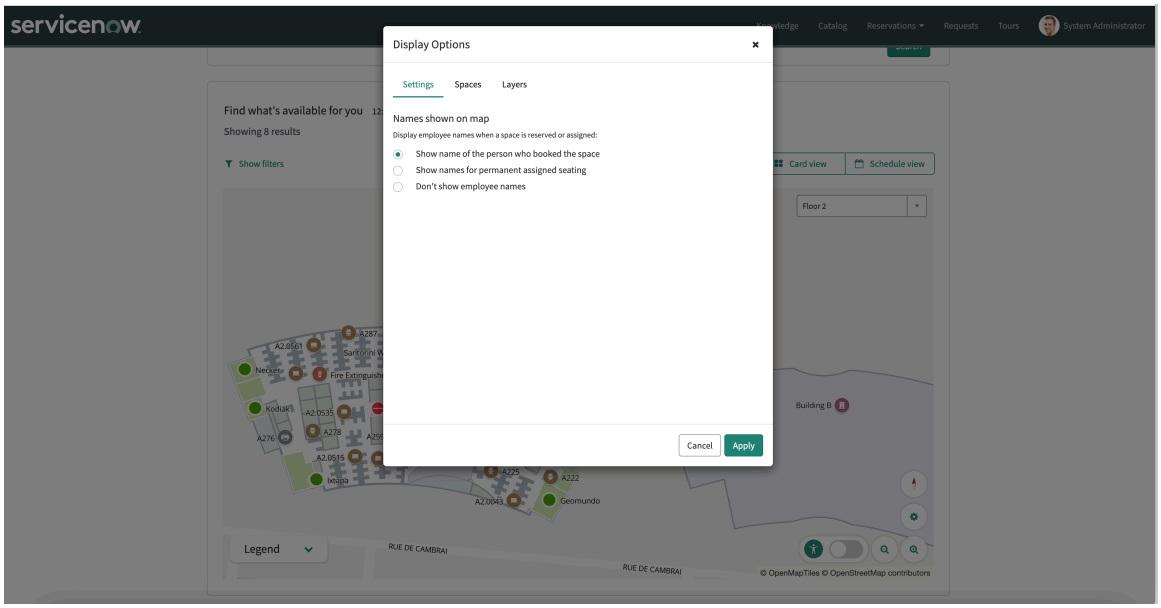
2. **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** を検索し、ワークプレイスコアプロパティ **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** を **true** に設定します。
3. ワークプレイス予約管理で予約を行うか、既存の予約を確認します。

   詳細については、「予約の作成」を参照してください。

4. マップビューで、予約した場所、建物、フロアを選択します。
5. マップの歯車設定アイコン ( ) を選択すると、[表示オプション] が表示されます。
6. [スペースを予約した人の名前を表示 **(Show name of the person who booked the space)**] を選択します。

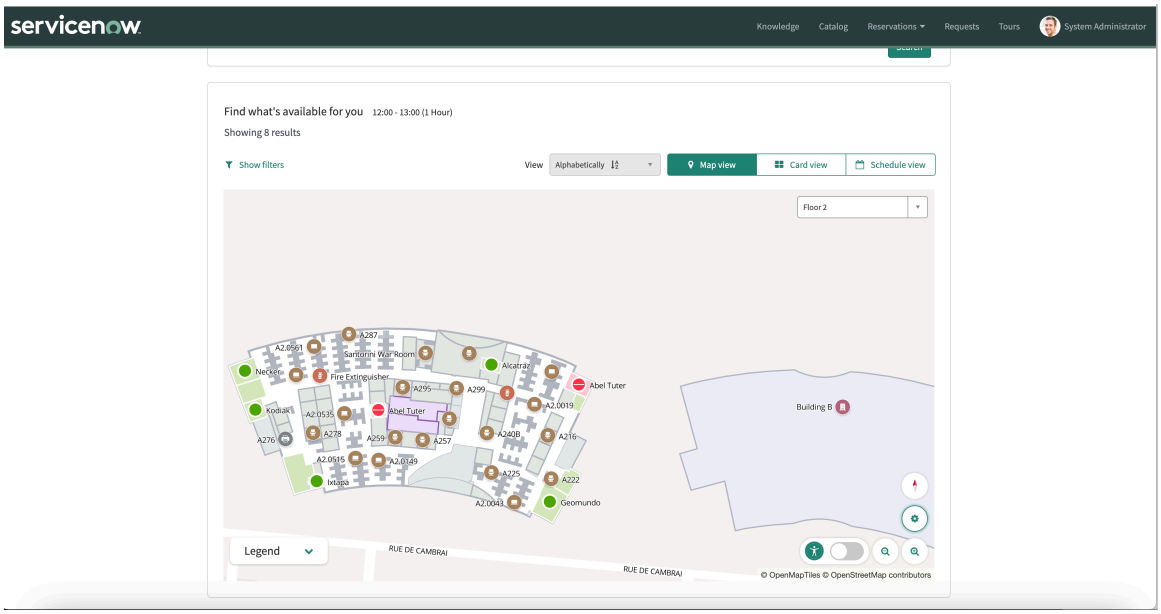
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [適用] を選択します。

予約済みのスペースに、スペースを予約したユーザーの名前が表示されます。

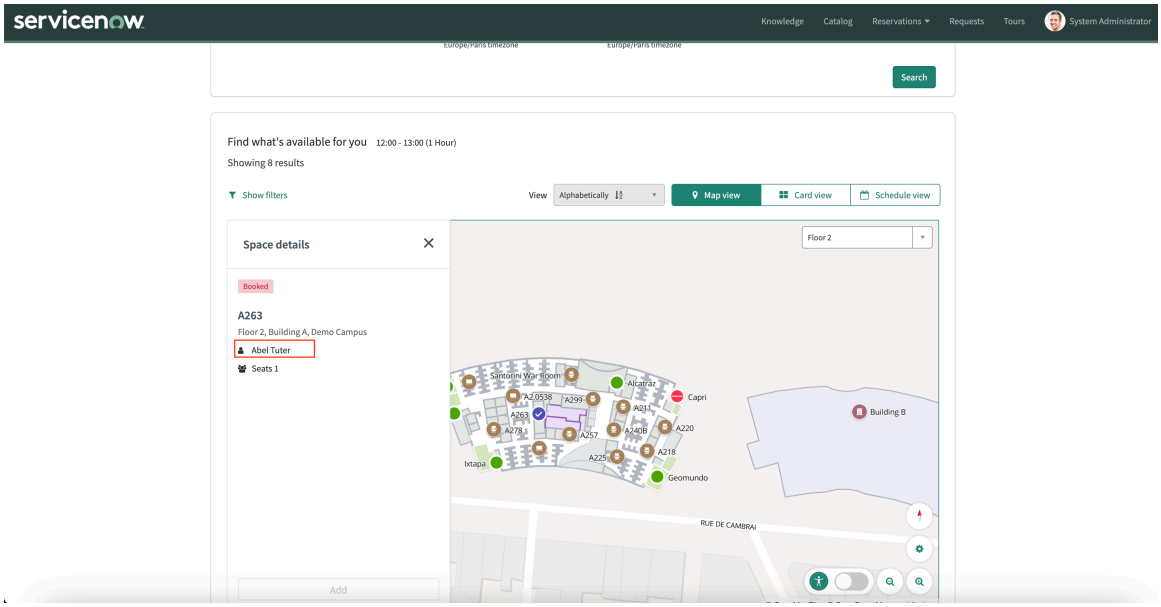


8. スペースを選択すると、[スペース詳細] ページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースを予約したユーザーの名前が表示されます。



予約済みスペースの自動チェックインの設定

場所またはスペースの占有状況を使用して、自動予約チェックインを設定します。場所で占有データセンサーが使用されている場合は、スペース占有データテーブルで各スペースの占有状況がチェックされます

ワークプレイス予約管理のスケジュール設定済みジョブ [チェックイン/チェックアウトのリマインダー **(Check-in/out reminder)]** は、毎日半時間 (30 分) ごとに実行されます。スペース占有データテーブルで場所の状況 (占有済み、空き、無効、現在空いているなど) がチェックされます。また、予約がチェックインまたはチェックアウトされているかどうかもチェックされます。詳細については、「スペース占有データの取得」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

スペースの状況占有済みの場合は、自動チェックインプロセスがトリガーされ、モバイルのワークプレイスサービスデリバリに更新されたプッシュ通知「<location_name> の予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」が送信されます。

移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール をクリックし、次のプロパティが設定されていることを確認します。

- チェックインポリシーをオーバーライド：[常にチェックインが必要] を選択します。
- チェックイン時間が経過した予約をキャンセル：チェックボックスをオンにします。
- [従業員がチェックインできるようになるまでの時間] の値：値を入力します。たとえば、10 分とします。

[予約のプロパティ] リスト (すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > プロパティ) で、次のプロパティを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リマインダーを予約ホストに送信するまでの時間 (分) [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder]。たとえば、 このプロパティの値を 5 分に設定します。
- チェックインなしで予約がキャンセルされるまでの時間 (分) [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]。たとえば、このプロパティの値を 30 分に設定します。

  たとえば、上記のプロパティと予約可能なモジュールのプロパティを設定した後に、従業員が午後 5 時に予約を作成すると、次の条件がチェックされます。

  - ワークプレイス予約管理アプリケーションは、[リマインダーを予約ホストに送信するまでの時間 (分)] **(sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)** プロパティに設定されている値に従って、午後 5 時 5 分まで待機して、予約がチェックインされたかどうかを確認します。
  - 午後 5 時 5 分以降に、スケジュール設定済みジョブ [チェックイン/チェックアウトのリマインダー **(Check-in/out reminder)]** がスペース占有データテーブルをチェックして、予約済みスペース (A1001 など) がスペース占有データテーブルに表示されているかどうかを確認します。
  - ワークプレイスコネクタでは、システムプロパティ **sn_wsd_wc.stale_time** が、スペース占有データテーブルの [イベントタイムスタンプ] フィールドに最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、占有データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。**sn_wsd_wc_stale_time** プロパティの値が 30 分に設定されている場合は、スペース占有テーブルが照会され、Metrikus スポークから場所またはスペースの新しいデータス状況がフェッチされます。

    状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリにプッシュ通知「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」が送信されます。

  - 職場スペースに占有センサーがあり、スペースのステータスが [空き] または [無効] である場合は、プッシュ通知「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」が送信されます。
  - 職場スペースに占有センサーがなく、ユーザーが予約をチェックインしない場合は、予約可能なモジュールのプロパティ [チェックイン時間が経過した予約をキャンセル **(Cancel the reservations exceeding check-in time)]** が選択されていると、予約がキャンセルされます。
  - [チェックイン時間が経過した予約をキャンセル **(Cancel the reservations exceeding check-in time)]** が選択されていない場合、予約状況は [確認済み] に移行し、ワークプレイス予約管理のスケジュール済みジョブ [予約日次タスク] によって 1 日の終わりにそのような予約が処理されます。

職場アイテムの予約

職場の場所または組織の予約可能なアイテムを予約します。予約ポータルを使用して、単一予約、繰り返し予約、またはグループ予約を行います。

予約の作成

部屋などの職場アイテムを、1 日、複数日、または繰り返し予約で予約します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
職場アイテムを 1 日または特定の日の 24 時間以下の期間予約します。1 日予約の場合、開始時刻と終了時刻は同じ日です。ただし、別のタイムゾーンの建物を含むマルチロケーション予約を作成した場合、メインの場所の予約は同じ日のままになります。

複数日にまたがる複数日の予約の場合、[開始日時] と [終了日時] は複数の日にまたがります (例：開始日：2023 年 10 月 12 日。終了日：2023 年 10 月 17 日)。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

自分のため、または他のユーザーの代わりにアイテムを予約できます。部屋またはデスクを予約する前に、スケジュールビューを使用して選択したアイテムが利用可能かどうかを確認することもできます。アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。詳細については、「標準サービス」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションがインストールされている場合、検索結果は次のように表示されます。

- コストセンターまたは部門のチェックボックスが有効な場合は、ユーザープロファイルの場所と同じコストセンターまたは部門を持つワークスペースとデスクのみが表示されます。
- [柔軟] または [なし] としてアサインされているワークスペースとデスクのみが表示されます。検索結果には、永続的なワークスペースとデスクは表示されません。

仮想エージェントチャットサポートを使用して予約することもできます。

1. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム > 予約を行う. このオプションを選択して、ホームページの右上にある [予約] ドロップダウンリストから予約を行うこともできます。

2. 予約を行うもう 1 つの方法は、チャットアイコンを使用することです。ホームページの右下にあるチャットアイコン ( ) を選択します。予約するには、質問を入力するか、[すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択します。

手順
1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約可能なモジュールを選択します。

   たとえば、予約可能なモジュールで以下の予約可能なモジュールを有効にすることができます。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク
3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   選択した予約可能なモジュールで予約パスが有効になります。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 近隣で参照
- すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

たとえば、[すべて参照] を選択します。

4. 従業員はスペースを複数日で予約できます。
予約アドミニストレーターは、予約可能モジュールのプロパティ [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** で複数日の予約の値を設定できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   複数日のスペースを予約するには、開始日と終了時刻を選択します。全期間にわたって利用可能なスペースのみが表示され、従業員が選択できます。

   > **注:**
   > [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** プロパティのデフォルト値は 1 です。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 1 より大きい場合、予約中は予約ポータルで [終日] 予約オプションが無効になり、1 日の予約は許可されません。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 に設定されている場合、従業員は 1 日分の予約を行うことができ、予約ポータルで [終日] オプションを使用できます。

   従業員が [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールプロパティで設定された日数を超える日付を選択しようとすると、アプリケーションは検証エラーを表示します。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値は、[未来の最大日数] の値を超えることはできません。

   複数日の予約では、複数の建物の選択がサポートされています。複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

5. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後で、利用可能なすべてのスペースを検索するには、[すべて参照] を選択します。
デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

     フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

   - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 将来または過去の日付の選択は制限され、シフトベースの予約を選択した場合は適用されません。

- 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

  [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

  > **注:**
  > [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

  従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

  > **注:**
  > [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生している場合、アドミニストレーターが設定していれば自動的に解決されます。

  > **注:**
  > 追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - アドミニストレーターが予約できる未来の最大日数の制限を設定している場合は、アドミニストレーターが設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、アドミニストレーターが未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに 45 日より後の日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End on this date)]** オプションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。予約の終了時間には、繰り返しで指定した終了日時が使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] か [まで] を選択します。	[期間 **(For)**] を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付 > と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)**] の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)**] フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)**] フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

- 未来の日数に関してアドミニストレーターがそのような制限を設定していない場合は、任意の日付を選択できます。ただしそれは、許可されている件数によって異なります。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。アドミニストレーターが、選択したタイプについて終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

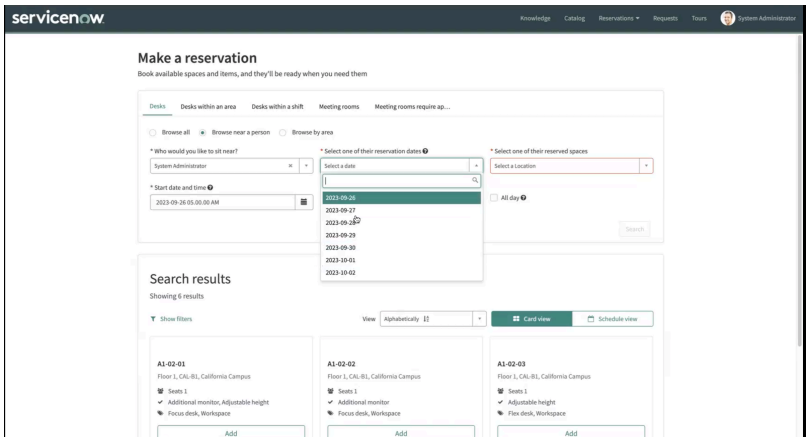
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



a. [誰の近くに座りますか？] : 近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

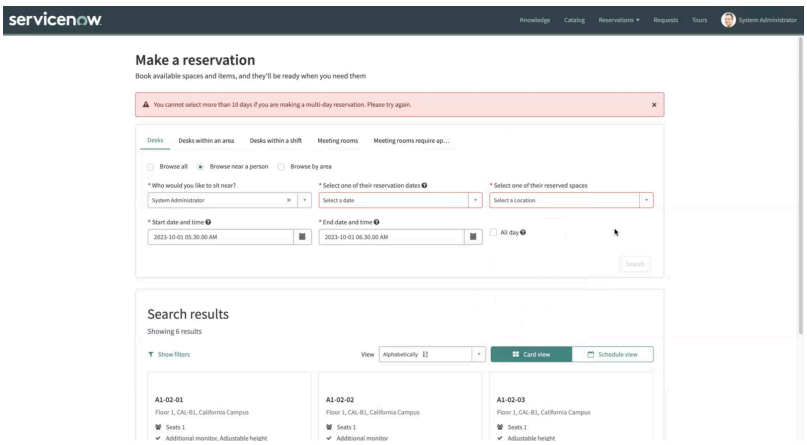
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

7. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

   a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

   - エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

     (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

   - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

     > **注:**
     > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

   - 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

     > **注:**
     > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

     [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

8. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

注:
[近隣で参照] オプションは、予約可能モジュール設定ページで [近隣による参照を有効化] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

近隣でのスペースのアサインの詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。

a. エリア内の最適なスペースを検索します。

フォームフィールドに記入します。

[近隣で参照] のフィールド

フィールド	説明
近隣	近隣の名前。 ユーザーが近隣で利用可能なスペースにアサインされている場合、近隣を選択すると建物とフロアの詳細が事前に入力されます。ユーザーは、ユーザーアサインによって近隣のスペースにアサインされます。詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。 近隣は、アルファベット順にソートされるか、[近隣] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。ソート順が設定されている場合、近隣はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。名前は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
建物	建物の名前。 **注:** 建物は、アサインされたスペースが近隣に含まれている場合にのみ表示されます。
オプション (フロア)	フロアの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約アドミニストレーターは、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。 **注:** フロアは、アサインされたスペースが近隣に含まれている場合にのみ表示されます。
開始日時	職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。 **注:** 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。
終了日時	職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。 **注:** 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。 このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミンの構成に基づいて表示されます。 **注:** 追加サービスは、繰り返し予約では追加できません。 **注:** 開始日と終了時間が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えている場合、この遠すぎる未来の予約は作成できません。
終日	職場アイテムを終日予約するためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。 選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。
別の建物を追加	同じ近隣に属する複数の場所と建物に対して複数の職場アイテムを予約します。 1 つの予約で、同じ日時の異なるタイムゾーンに複数の建物を予約できます。 **注:** このオプションは、[予約可能モジュールの構成] タブで [複数の予約を許可 **(Allow multiple reservations)]** チェックボックスをオンにした場合に使用できます。 詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

9. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。デフォルトでは、[検索] をクリックすると、最初の建物カードが選択済みとして表示され、その建物内の利用可能なスペースが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。(オプション) 場所をお気に入りとしてマークするには、[カードビュー] または [スケジュールビュー] で、お気に入りアイコン (♡) をクリックします。

10. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

    (Optional) お気に入りの場所がある場合は、[まず自分のお気に入り] ソートオプションが自動的に選択されます。オプションを表示するには、従業員センター アプリケーションにアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

    注:
    人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

11. 自分繰り返し予約を行う場合は、繰り返し予約の範囲内の空き状況に基づいて、次のように最適な職場を選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **重要:**
> 繰り返し系列内の空き状況は、アドミニストレーターが表示するように設定している場合にのみ表示されます。

- ワークプレイスのカードにはその系列内の空き状況が表示され、これに基づいて、指定した日数の間のそのスペースの空き状況を知ることができます。系列内の空き状況は、利用可能なスペースの表示方法に基づいて次のように表示されます。
  - カードビュー：系列内の空き状況がカードに表示されます。
  - スケジュールビュー：系列内の空き状況がカードに表示されます。
  - マップビュー：マップ上のスペースをクリックすると、系列内の空き状況が表示されます。
  - [お気に入り] リストからスペースを表示している場合は、選択したスペースの [スペース詳細] ページに系列内の空き状況が表示されます。
- たとえば、8 日間の繰り返しを選択した場合、各ワークプレイスカードには、系列内の空き状況 (1/8、2/8、5/8、6/8、8/8 など) が表示されます。詳細での 2/8 は、ワークプレイスが 8 日間のうち 2 日間利用可能であることを意味します。
- 色の検証が系列内の空き状況に付与されると、視覚的にわかりやすくなります。一般的な空き状況を示すアイコンも表示されます。
- 同じものがスケジュールビューとマップビューに表示されます。
- スペースマネージャーが期限付き割り当てを有効にしている場合、可用性は割り当ての開始日と終了日に基づいて変化します。たとえば、5 つの繰り返し日を選択し、5 日間のうち 3 日間に職場が割り当てられている場合、職場の可用性は 3/5 になります。繰り返し予約の最初の発生時にのみ、期限付き割り当てが確認されます。
- ワークプレイスを選択した場合は、[予約の詳細] ページの [可用性] フィールドで系列内の空き状況を確認することもできます。

12. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。

- [追加] をクリックします。
- [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
- [マップビュー] で、スペースを選択して [追加] を選択してスペースを追加します。

  組織がフロアマップを使用している場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。

  .

  ステップ 6 で [近隣で参照] オプションを選択した場合、マップビューには選択した近隣で利用可能なスペースが表示されます。

  従業員が近隣別に参照すると、その近隣に属するすべてのスペースが表示されますが、選択できるのは近隣で利用可能なスペースのみです。マップの凡例では、予約済みスペースは赤色で示されます。予約できないスペースも表示され、組織によって適用されたテーマに従って色付きの境界線で表示されます。

  - マップビューで敷地を選択します。
  - ドロップダウンリストからフロアを選択します。

    フロア名はアルファベット順にソートされるか、ソート順に基づいてソートされます。フロアセレクターの値は、使用可能な場合は指定したソート順に基づいてソートされます。ソート順は [フロア] テーブルで指定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、それに従ってアルファベット順にソートされま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加」を参照してください。

> **注:**
> 選択した敷地内の利用可能なすべての建物の [順序] が null の場合、フロア名はフロア名ラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。

- ズームインして建物と場所を選択します。

  建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

  [建物] テーブルと [地域] テーブルで、建物と場所 (地域) の [順序] を指定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

  > **注:**
  > ソート値が指定されておらず、選択した敷地内の利用可能なすべての建物で **0** の場合、建物名は建物ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

13. フロアマップでスペースまたはレイヤーを表示または非表示にするには、次の手順を実行します。

- マップ上の建物またはフロアを選択します。
- [レイヤーと場所を除外] アイコン () を選択して、マップ上のスペースとレイヤーを除外します。
- [表示オプション] リストから [スペース] または [レイヤー] を選択してオフにし、選択したスペースまたはレイヤーをマップビューから削除します。
- [適用] を選択します。

デフォルトでは、すべてのスペースとレイヤーが選択またはオンになっています。

> **注:**
> フロアマップに表示されるスペースとレイヤーは、[レイヤータイプ] および [場所タイプ] テーブルの構成設定に基づいています。移動先 すべて > インドアマッピング > 配置タイプ または すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ をクリックして、それぞれ [場所] ページまたは [レイヤー タイプ] ページを開きます。[レイヤーと場所を除外] ([レイヤーと場所を除外]) 列を **true** に設定して、フロアマップに表示する場所 (スペース) またはレイヤーを表示します。

14. [次へ] を選択します。

15. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。 **注:** このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	す。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、予約ウィジェット構成で [予約メッセージを許可] オプションを選択した場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
この予約に招待者を追加	
注: このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。職場の場所に [出席者数 **(Number for attendees)**] オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。	
同僚を招待	予約に招待する従業員。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションで自動的に記録されます。 ○ 既に登録済みの訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	f. [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	[追加サービスを追加]ドロップダウンリストをクリックして、現在の予約に追加するサービスを選択します。 **注:** [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 従業員が複数の建物の場所を選択すると、選択したスペースに新しいサービスが表示され、そのサービスを追加できるようになります。 たとえば、スペースの配置を追加サービスとして選択した場合は、次のアイテムを選択します。 ○ [スペースの配置を追加 **(Add Space Arrangement)]** ダイアログボックスで、ドロップダウンリストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

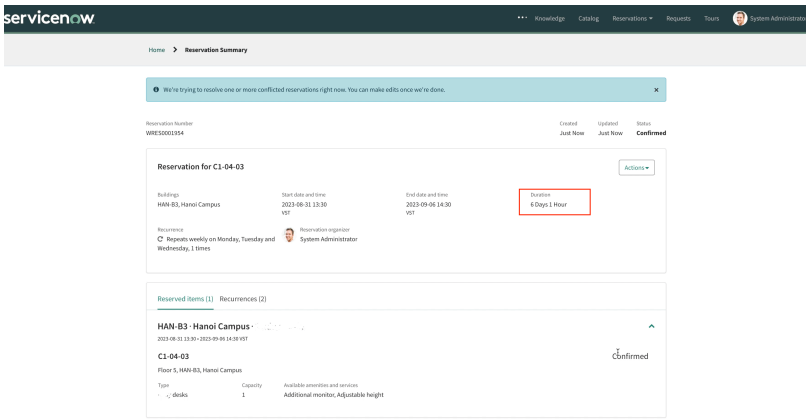
フィールド	説明
	○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションでは、サービスの保持が試行されます。予約の更新中にスペースまたは場所が変更されない場合は、サービスが表示され、従業員は日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合は、新しい場所に適用される利用可能なサービスの提案が試行されます。従業員は、提案されたサービスを選択し、更新時に予約に追加する必要があります。 ○ 予約の更新中にスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。 **注:** サービスアイテムを追加すると、新しいケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または破棄して更新すると、新しいケースレコードの新しいサービス (置換ケース) に参照が追加され、古いサービスにも参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムに関するサマリーが新しいケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] をクリックしてサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] をクリックしてサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには [削除] をクリックします。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

16. [予約を送信] をクリックします。
17. 予約サマリーのページを確認します。

注:
複数日予約の場合、[予約概要] に予約終了期間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



18. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

> **注:**
> 予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。
>
> ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合は、予約済みスペースが自動的にチェックインされます。また、予約済みスペースが自動的にチェックインされると、モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースの状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」というプッシュ通知が表示されます。スペースの状況が未使用または無効の場合は、「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

19. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] をクリックします。
予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメールのリマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

20. [予約サマリー] ページで、予約の招待者を表示、追加、または予約から削除します。

21. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。
招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れ状況など) が表示されます。

22. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。

a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。

b. 選択 アクション > アサイン先.
招待者の詳細の横にあるアクションアイコン ( ) を選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。

d. [更新を送信] をクリックします。

23. 招待者を追加または削除します。

a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコンをクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。
招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されたとき。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、キャンセルのメールが送信されます。

24. 予約可能なモジュールで [予約編集時のデフォルトの予約パス] オプションを有効にしている場合は、予約の編集または更新中に次の予約可能パスに移動します。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

注:
このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。

予約編集時のデフォルトの予約パス

予約に基づく	予約可能なモジュールでこのオプションを選択した場合、予約の編集中に、従業員はステップ 2 に示すように、予約の作成中に使用されたコンテキスト (予約可能パス) で検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照]
すべて参照	予約可能なモジュールでこのオプションを選択した場合、予約の編集中、コンテキスト (予約可能パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されます。従業員は、選択したスペースまたは予約の日時を変更または更新できます。

25. サービスを確認した後、従業員は新しい日付、時刻、およびスペースを選択して、予約の詳細を更新できます。

26. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員が場所またはスペースを更新または変更すると、サービスが解決されない場合に、特定のサービスが削除される恐れがあることを示すポップアップメッセージが表示されます。場所のサービスが利用可能になると、ユーザーに通知されます。[予約の詳細] ページに、新しい場所で利用可能なサービスが表示され、新しい場所で利用できないサービスも表示されます。

予約の日付または時刻のみが変更された場合に備えて、サービスは自動的に保持されます。ただし、スペース自体が変更された場合、またはスペースが追加された場合、従業員はサービスを保持する必要があります。従業員は、提案されたサービスを保持、レビュー、または破棄できます。このアクションが実行されると、その場所のサービスは解決済みと見なされます。すべての場所が解決されると、従業員は変更を確認できます。場所が解決されない場合は、従業員にアクションの確認を求めるポップアップメッセージが表示されます。

注:
[職場サービス] ページで [サービスアイテムは**1**つのみ選択可] オプションが選択されている場合は、スペース (場所) の予約の詳細を更新した後に [サービスを保持] オプションが [予約の詳細] ページに表示されず、既存のサービスが削除されます。従業員は、ステップ 11 で示すように、[追加サービスを追加] オプションを使用して新しいサービスを追加できます。詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

フォームのフィールドに入力します。

サービスを保持

フィールド	説明
追加サービスを保持	予約の詳細を更新した後に保持されるサービスのリストを表示できる、場所への URL リンク。場所のリンクをクリックして場所を選択し、その場所のサービスを保持または破棄できるかを確認します。
破棄	新しい場所で不要になったサービスを破棄するオプション。
保持	予約の詳細を更新した後にサービスを保持するオプション。 予約の日時のみが更新された場合、サービスは自動的に保持されます。ただし、スペースまたは場所が変更された場合、または新しいスペースが追加された場合、従業員はサービスを保持する必要があります。提案されたサービスは保持、レビュー、または破棄できます。このアクションが実行されると、その場所のサービスは解決済みとなります。すべての場所が解決されると、従業員は変更を確認できます。 **注:** サービスが保持される場合、数量は 1 にリセットされます。従業員は保持されたサービスを確認する必要があります。また、予約のスペース構成やスペースレイアウトセットアップなどのアイテムは保持されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスを利用できない場合、または場所に適用できない場合、サービスはキャンセルされます。
- 複数の場所の予約の更新中は、照会後に、以前に選択されたスペースのサービスが従業員に通知されます。
- 従業員が予約の既存のサービス (1 つまたは複数) を変更した場合、ケースはキャンセルされ、既存のケースを置き換える新しいケースが作成されて、サービスが更新されます。
- サービスの変更についてデリバリチームに通知するステータスが追加されます。注文されたサービスへの変更 (追加、更新、削除、変更なし) を含むメモが新しいサービスケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
- サービスのコストは、ケースまたは要求アイテムのフィールドに基づいて表示されます。リアルタイムでは計算されません。
- サービスが更新されると、コストが更新されます。それ以外の場合、表示されるコストは要求時の価格に基づきます。

> **注:**
> 従業員が既存のサービスオファリングを更新すると、サービスアイテムのコストが更新されます。たとえば、追加のサービスアイテムには変更を加えていなくても、予約レコードの時間を変更した場合、サービスアイテムのコストは、サービスアイテムの最新の価格設定に基づいて更新されます。スペース (場所) を削除し、サービスアイテムも予約レコードから削除された場合、[サービスを保持] オプションの提案済みサービスに、予約レコードの最新の価格設定またはコストが表示されます。

タスクの結果

- [自分の予約] ページを使用して、予約ステータスの進捗状況を表示および追跡します。
- 確認済み：選択した建物の予約が確認されたことを示すステータス。

> **注:**
> 新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

- 競合：アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示すステータス。従業員は、代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、 [発生をキャンセル]、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

  また、予約の詳細が記載されたメール通知も送信され、予約が変更内容で更新されます。

  > **注:**
  > 競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[職場予約テーブル] の [予約サブタイプ] 列のステータスが [例外] と表示されます。
  >
  > 詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

次のタスク

[予約概要] の詳細ページで予約の詳細を確認します。

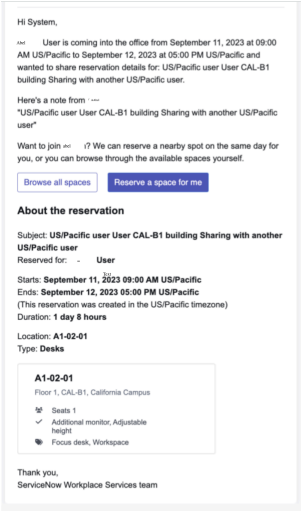
- 予約の詳細を他のユーザーと共有するには、次のアクションを実行します。

  1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約を共有.
  2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
  3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。

自動翻訳

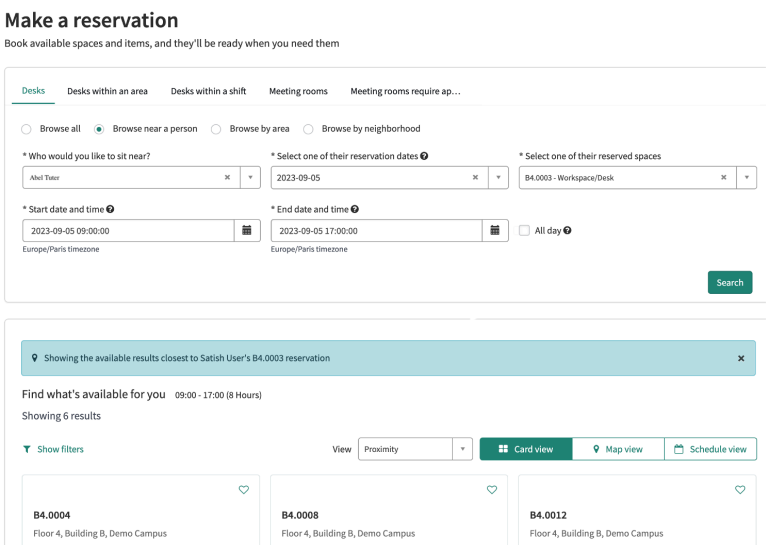
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。



6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - システムアドミニストレーターとしてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

  このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

- 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

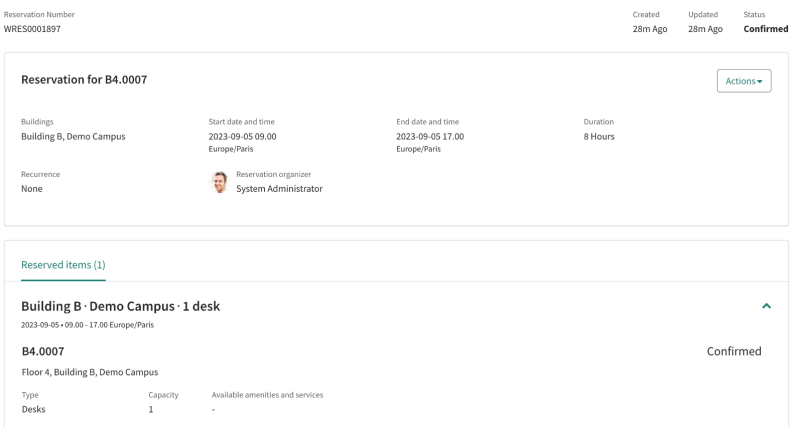
- 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
  - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
  - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

  複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

  注:
  共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

  注:
  [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。

   招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れ状況など) が表示されます。

2. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。
3. 招待者を追加または削除します。
   a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更.
   b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。
   c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。
   d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。
   e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。

招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されると、予約に招待されたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、招待がキャンセルされたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約が他のユーザーと共有される場合。

- お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
- 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

1. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

   職場アイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の職場アイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

   お気に入りの場所は、ユーザーの場所に最も近い近接に基づいて表示されます。

- ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。

  - 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットでは、その場所がベストマッチとして表示されます。
  - クイック予約ウィジェットから、ベストマッチの職場の場所をお気に入りに直接設定することもできます。

- 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** をクリックすると、アプリケーションにより、共有予約の詳細で予約したスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが自動的に予約されます。

[予約の詳細] [予約の詳細] ページで、 [日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

[会議室予約の更新 (Update meeting room reservation)] ページで、[開始日時] と [終了日時] を変更します。予約の変更方法の詳細については、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

承認が必要なアイテムの予約を要求した場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

[これは次のユーザーの予約です] フィールドで指定されたユーザーと主催者に対し、予約の確認と詳細が記載されたメール通知が送信されます。出席者または訪問者を招待している場合は、その出席者や訪問者にも招待に関する通知が送信されます。

注:
ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションがインストールされており、予約可能同期構成が設定されているスペースを含む場所を予約した場合、予約関連のメール通知は送信されません。

組織でプッシュ通知が有効になっており、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用している場合、予約の通知はモバイルデバイスに送信されます。予約関連のプッシュ通知の詳細については、「職場予約のモバイルプッシュ通知」を参照してください。

複数の職場アイテムの予約の作成

1 つの予約で、同じ日時に複数の職場アイテムを予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
自分のため、または他のユーザーの代わりに、複数の職場アイテムを同時に予約します。

部屋またはデスクを予約する前に、スケジュールビューを使用して、選択したアイテムの使用可否を確認します。職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。

注:
アドミニストレーターまたは予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. [デスク]、[会議室]、[駐車場] などの職場アイテムのタイプを選択します。
3. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後で、利用可能なすべてのスペースを検索するには、[すべて参照] を選択します。
   デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

     フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

   - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

     注:
     将来または過去の日付の選択は制限され、シフトベースの予約を選択した場合は適用されません。

     - 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

       [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

       注:
       [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

     - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

   - 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

> **注:**
> [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生している場合、アドミニストレーターが設定していれば自動的に解決されます。

  > **注:**
  > 追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - アドミニストレーターが予約できる未来の最大日数の制限を設定している場合は、アドミニストレーターが設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、アドミニストレーターが未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに 45 日より後の日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End on this date)**] オプションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。予約の終了時間には、繰り返しで指定した終了日時が使用されます。

    [未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] か [まで] を選択します。	[期間 **(For)**] を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付> と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)**] の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)**] フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返し	期間	期間中の日数
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

  - 未来の日数に関してアドミニストレーターがそのような制限を設定していない場合は、任意の日付を選択できます。ただしそれは、許可されている件数によって異なります。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。アドミニストレーターが、選択したタイプについて終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

4. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

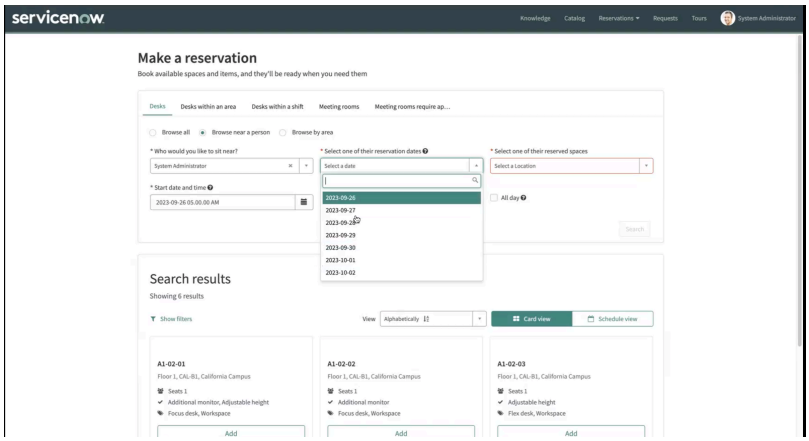
   注:
   このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

   詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. [誰の近くに座りますか？]：近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

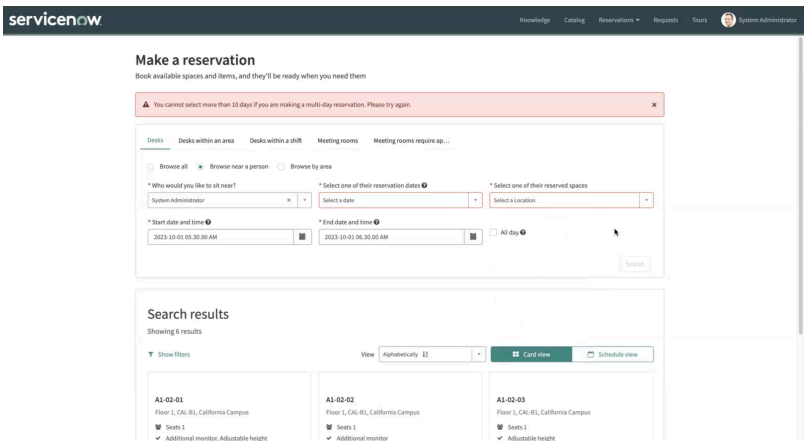
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

5. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 建物：建物の名前。

  (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

- エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

  (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

6. [検索] をクリックします。
検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

> **注:**
> 人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

> **注:**
> [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。組織でインドアマッピングや Mappedin などのインドアマッププロバイダーを使用している場合は、マップビューを使用してインタラクティブな場所とウェイファインディングを職場に提供します。インドアマッピングは WSD を備えた組み込みマッププロバイダーであり、Mappedin は WSD と統合されたサードパーティのマッププロバイダーです。DXF マップはサポートされていません。

7. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

8. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
9. [次へ] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するには、このオプションを選択します。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
この予約に招待者を追加 **注:** このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。[出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。	
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	f. [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート ** (** private **)]** と表示されます。タイトルは、自分またはこの会議を要求した人だけが見ることができます。

自動翻訳

11. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

いずれかのアイテムの承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク

- 予約を表示、編集、またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。
  1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。
  2. 招待者の場所を変更するには、次の操作を実行します。
     a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
     b. 選択 アクション > アサイン先.

     招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。

d. [更新を送信] をクリックします。

予約の変更に関するメールが招待者に送信されます。

3. 招待者を追加または削除するには、次の操作を実行します。

a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] をクリックします。

招待者を追加した場合は、予約の詳細が記載されたメールが招待者に送信されます。招待者を削除した場合は、予約がキャンセルされたことを通知するメールが送信されます。

複数建物の予約の作成

1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にわたる複数のスペースを同じ日時に予約します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

[予約を行う] ページの [別の建物を追加] オプションを使用して、1 つの予約で異なる建物に属する複数のスペースを予約します。たとえば、同僚がさまざまな場所から参加する会議を開催する場合は、異なるタイムゾーンの複数の場所を含む 1 つの予約を作成できます。カリフォルニア州から参加する同僚もいれば、アムステルダムから参加する同僚もいるかもしれません。ワークプレイス予約管理 は、選択された建物と関連付けられたタイムゾーンに基づいて、自動的にタイムゾーンの変換を処理します。

[別の建物を追加] オプションは、[予約可能モジュール] フォームで [複数の建物予約を許可] オプションが選択されている場合に使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
予約するスペースのタイプを選択します。タイプは、[デスク]、[会議室]、[駐車場] などのタブとして表示されます。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

シフトを使用している場合は、複数の建物を予約できません。

2. プライマリまたは最初の建物の名前と、予約する建物のフロアを日付と時刻とともに入力します。

Web ポータルを使用して複数の建物を予約する場合は、プライマリの建物のスペースを選択する必要があります。

3. [別の建物を追加] オプションを選択して、1 つの予約内に複数の建物とスペースを追加し、建物名、フロア、開始日時などの必要な詳細を入力します。

選択する建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンに属していても構いません。アプリケーションは、それに応じてタイムゾーンのバリエーションを自動的に調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択した最初の建物がプライマリ建物と見なされ、最初の建物の後に追加する他の建物がセカンダリ建物と見なされます。アプリケーションは、プライマリ建物の日付と時刻を使用して、セカンダリ建物に適用されるタイムゾーンを変換します。

4. [検索] をクリックします。
   デフォルトでは、検索結果には、その建物で利用可能なスペースがあるプライマリ建物が最初に表示されます。建物カードには、建物名、建物が属する敷地、建物内で選択されたスペース数などの詳細が表示されます。
5. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューでは、適用可能な日時を確認できます。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
6. 組織がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。
7. 検索条件に再度アクセスして更新するには、[検索を編集] をクリックします。

   建物を削除するには、建物の削除アイコン (✕) をクリックします。セカンダリ建物を削除すると、建物に関連付けられているスペースも削除されます。
8. [次へ] をクリックします。

   建物にスペースを追加し忘れた場合、アプリケーションはスペースを追加するように警告します。スペースは常にプライマリ建物に追加する必要があります。建物カードを選択し、[追加] をクリックして検索結果から選択したスペースを追加します。

   建物にスペースまたは部屋を追加すると、[予約の詳細] ページに移動します。
9. [サービスを追加] をクリックして、選択したスペースの部屋構成またはケータリングを追加します。
10. 予約概要の詳細を確認します。
11. [予約を送信] をクリックします。

> **注:**
> ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して複数の建物の予約を作成し、それをワークスペースカレンダーの同期 サービス以降と同期する場合、カレンダーサービスでプライマリ建物からすべてのスペースを削除してこの予約を更新すると、プライマリ建物は引き続き予約されたスペースのないプライマリ建物として残ります。
>
> この動作は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して作成された複数の建物の予約とは異なります。プライマリ建物でスペースを選択していない場合は予約を続行できません。

近隣予約の作成

近隣のコンテキストで予約可能なスペースを作成および検索します。

始める前に

予約アドミニストレーターが近隣スペースの予約を構成して有効にする方法の詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

従業員は、次の場合にのみ、予約ポータルで近隣を表示して選択できます。

- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されている。
- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されていない。
- 近隣が制限されておらず、従業員がそこにアサインされていない。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
   近隣の予約を作成するには、次の場所に移動して すべて > ワークプレイスコア > ワークプレースサービスポータル > 職場サービスホームページ をクリックし 、[予約を行う] を選択します。
2. [予約を行う] ページで、職場アイテムを選択します。
   例：[デスク] または [会議室]。
3. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

   注:
   [近隣で参照] オプションは、予約可能モジュール設定ページで [近隣による参照を有効化] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

予約を行う

フィールド	説明
近隣	近隣の名前。
建物	建物名。[場所を選択] アイコン (≣) を選択し、建物を選択します。
(オプション) フロア	予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。
開始日時	職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
終了日時	職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。
終日	職場アイテムを終日予約するためのオプション。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。詳細については、「予約可能なビューの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [別の建物を追加] オプションを選択して、1 つの予約内に複数の建物とスペースを追加し、建物名、フロア、開始日時などの必要な詳細を入力します。

   選択する建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンに属していても構いません。アプリケーションは、それに応じてタイムゾーンのバリエーションを自動的に調整します。

   選択した最初の建物がプライマリ建物と見なされ、最初の建物の後に追加する他の建物がセカンダリ建物と見なされます。アプリケーションは、プライマリ建物の日付と時刻を使用して、セカンダリ建物に適用されるタイムゾーンを変換します。

6. [検索] をクリックします。
   近隣の利用可能なスペースが表示されます。

   > **注:**
   > スペースアドミニストレーターまたはスペースプランナーは、従業員に場所ディレクトリでの近隣の表示を許可するかどうかを決定します。

7. 検索結果から、[追加] を選択して予約可能スペースを追加します。
8. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューで、利用可能な日時を確認します。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
9. 組織がインタラクティブな場所とルート案内に インドアマッピング を使用している場合は、[マップビュー] タブを選択します。
   フロアマップには、使用可否と従業員のアサインに基づいて近隣スペースが表示されます。マップの凡例には、すべての利用可能なスペースが色付きのアウトライン、予約済みスペースが緑色、利用不可のスペースが赤色で表示されます。
10. [次へ] をクリックします。

    選択したスペースの予約の詳細を確認します。

11. [サービスを追加] を選択して、選択したスペースのルーム構成またはケータリングを追加します。
12. 予約概要の詳細を確認します。
13. [予約を送信] をクリックします。
    いずれのアイテムも承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。いずれかのアイテムで承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

シフトベースの予約を有効にする

アドミニストレーターは、従業員が職場アイテムをシフト用に予約できるようにします。シフト用に予約できるスペースを設定します。シフトベースの予約ができるユーザーを指定します。

始める前に

シフトベースの予約を有効にするには、職場アイテムの予約可能モジュールフォームで [シフトに適用] フィールドを選択します。

以下の情報がそろっていることを確認します。

- 該当するシフトスケジュール。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ。
- このシフトで利用可能な職場のスペースのデータ

[シフト] フォームの [建物] フィールドに値が設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > シフト管理 > すべて.
2. スペースとユーザーをアサインするシフトを選択します。
3. ユーザーをシフトにアサインするには、下にスクロールして [ユーザー] 関連リストの [編集] をクリックします。
   アサインされたユーザーのみが、予約ポータルでこのシフトを予約できます。
4. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにユーザーを追加します。

   a. 左側の [コレクション] 列からユーザーを選択します。

   b. 選択内容を右側の [ユーザーリスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

   c. [保存] をクリックします。

5. スペースをシフトにアサインするには、下にスクロールして [場所] 関連リストの [編集] をクリックします。
   アサインされたスペースのみが、予約ポータルのシフトベースの予約に表示されます。
6. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにスペースを追加します。

   a. 左側の [コレクション] 列からスペースを選択します。

   b. 選択内容を右側の [場所リスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

   c. [保存] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーとスペースがシフトにアサインされます。従業員がシフト予約を行うと、予約ポータルに次の情報が表示されます。

- 従業員が予約できるシフト。
- 選択したシフトで予約可能なスペース。

共有予約を使用した予約の作成

共有予約の詳細を使用して、同僚の近くの職場を予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 同僚から送信された、予約の詳細が記載されたメールを開きます。
2. 予約の詳細を確認し、メールの最後までスクロールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 同僚の職場の近くで利用できるすべての利用可能なスペースを検索するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
予約ポータルが開き、同僚の予約に従って詳細が事前に入力されます。適切な職場を自分で選択できます。

   予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

4. 同僚に最適な近くのスペースを自動的に予約するには、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** を選択します。
同僚の建物内の利用可能なスペースのうち、最も近くにあるスペースが予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。ステータスが [確認済み (Confirmed)] に変更されると、予約が確定されます。

   注:
   このオプションは、複数予約には使用できません。

バーチャル会議リンクを含む予約の作成

オフィスの外にいる従業員がバーチャル会議リンクを使用して予約に参加できるようにします。[代理] で選択された従業員に対して仮想会議リンクが作成されます。

始める前に

注:
バーチャル会議リンクを作成できるのは、アドミニストレーターがバーチャル会議の構成を有効にしている場合のみです。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約する職場アイテムのタイプを選択します。
タイプは、会議室やデスクなどのタブとして表示されます。
3. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後で、利用可能なすべてのスペースを検索するには、[すべて参照] を選択します。
デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

     フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  注:
  将来または過去の日付の選択は制限され、シフトベースの予約を選択した場合は適用されません。

  - 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

    [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

    注:
    [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

  - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

  従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

  注:
  [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生している場合、アドミニストレーターが設定していれば自動的に解決されます。

  注:
  追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - アドミニストレーターが予約できる未来の最大日数の制限を設定している場合は、アドミニストレーターが設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、アドミニストレーターが未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに 45 日より後の日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

on this date)] オプションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。予約の終了時間には、繰り返しで指定した終了日時が使用されます。

[未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** か [まで] を選択します。	[期間 **(For)]** を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付 > と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)]** の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

- 未来の日数に関してアドミニストレーターがそのような制限を設定していない場合は、任意の日付を選択できます。ただしそれは、許可されている件数によって異なります。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。アドミニストレーターが、選択したタイプについて終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

4. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

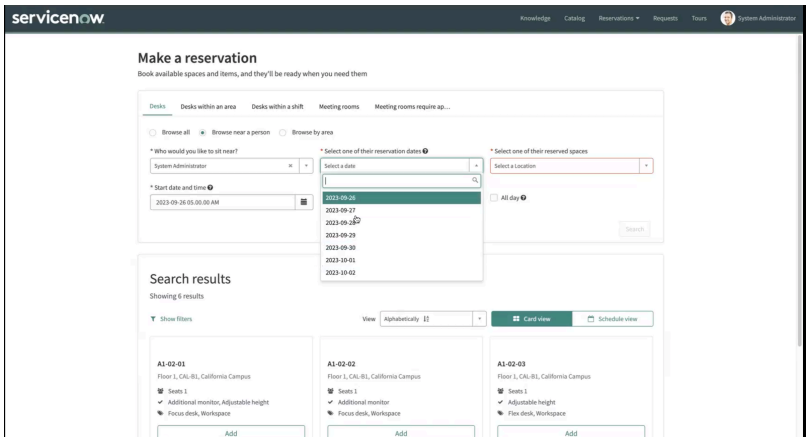
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



a. [誰の近くに座りますか？] : 近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

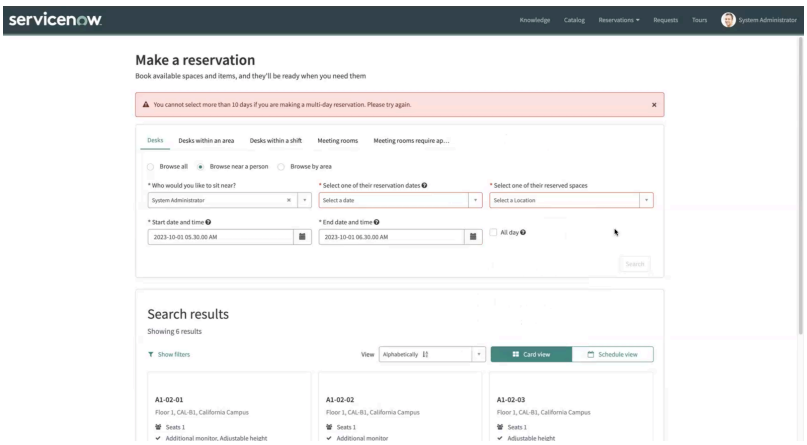
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

5. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 建物：建物の名前。

  (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

- エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

  (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

6. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

7. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

   注:
   人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

8. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブで [追加] をクリックします。
   - [マップビュー] で、緑色のスペースを選択し、[追加] を選択します。
9. [次へ] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 注: このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
件名を非公開に設定	予約をプライベートとしてマークして、予約タイトルを非表示にするオプション。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
この予約に招待者を追加	
注: このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。	
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 訪問者が特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	予約で利用可能な追加サービス。

自動翻訳

11. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

予約はバーチャル会議リンク付きで作成されます。予約に出席者を招待した場合は、予約の詳細とともに会議リンクが送信されます。
予約の記録を表示するには、予約の [予約概要] に移動し、[その他詳細] を選択します。バーチャル会議プロバイダーにパスコードが設定されている場合は、[その他詳細] で関連するパスコードを表示することもできます。パスコードを表示できるのは、主催者と [これは次のユーザーの予約です] フィールドで指定されたユーザーのみです。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、バーチャル会議リンクとして保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

シフト予約の作成

シフトに対して職場アイテムを予約します。同じシフトに対して単一の予約または繰り返し予約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。
   - 建物：建物の名前。
   - [タイプ]：会議室やデスクなど、予約する職場アイテム。
   - [シフトスケジュール]：職場アイテムを予約するシフト。
   - [開始日]：職場アイテムを予約する日付。
   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。
   - [繰り返し終了日]：このオプションは、[繰り返し] オプションを選択した場合に表示されます。繰り返し予約の終了日を選択します。
3. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致し、このシフト中に利用可能な職場アイテムが表示されます。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [追加] をクリックします。
- [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
- [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。

6. [次へ] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート ** (** private **)]** と表示されます。タイトルを見ることができるのは、自分またはこの会議を要求した人だけです。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果
アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

承認が必要なアイテムの予約を要求した場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク
予約の詳細を確認します。予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。

グループ予約の作成

1 回のグループ予約でさまざまなユーザーの複数のスペースを予約します。

始める前に
組織でグループ予約の構成が有効になっている場合にのみ、グループ予約を行うことができます。
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
1 回のグループ予約でさまざまな従業員に対する複数のスペースを予約します。予約を送信すると、親予約とともに各従業員に対して個別に予約が作成されます。単一の親予約ですべての個別の予約を表示し、必要に応じて詳細を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、4 人の従業員に対して 4 か所の異なる職場を予約するとします。予約を送信すると、合計 5 つの予約が作成されます。5 番目の予約は親予約であり、すべての子予約の詳細が表示され、必要に応じて変更できます。

> **注:**
> グループ予約に出席者を招待することはできません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 次の利用可能なオプションを使用して、予約する職場アイテムを検索します。
   - [タイプ]：予約する職場アイテム。たとえば、会議室やデスクなどです。
   - 建物：建物の名前。
   - [開始日時]：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
   - [終了日時]：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。
3. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
6. [次へ] を選択します。
7. フォームで、予約の詳細を指定します。
   a. [予約タイトル **(Reservation subject)]** に、 予約のタイトルを入力します。
   b. すべてのスペースのプライバシーを設定するには、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを選択または選択解除します。
   c. オプション: 各スペースのプライバシーを指定するには、各スペースの [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する] オプションをオフにします。

e. [出席者数 **(Number for attendees)**] セクションで、選択した各職場アイテムの出席者数を指定します。

f. [場所の詳細] セクションで、すべての場所について、予約するユーザーを選択します。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

グループ予約が作成されます。[予約概要] ページで予約の詳細を確認できます。

- ユーザーごとに個別の予約が作成されます。ユーザーは、自分の [自分の予約] ページで予約の詳細を表示できます。この予約は編集もキャンセルもできません。

  注:
  親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。

- 予約を編集するには、親予約を開き、 アクション > 予約の詳細を変更. 変更を行った後、[予約の詳細を更新する] をクリックします。

予約の共有、変更またはキャンセル

予約を表示、変更 (更新)、またはキャンセルできます。予約された職場アイテムまたは予約の日時を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

予約を送信すると、予約の詳細とステータスが記載されたメール通知が送信されます。ただし、[自分の予約] ページを使用して、予約の詳細を表示したり、予約を変更またはキャンセルしたり、予約の進捗状況を追跡したりすることもできます。

注:
アドミニストレーターまたは予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

仮想エージェントチャットサポートを使用して予約を表示、編集、またはキャンセルすることもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル. 右下にあるチャットアイコン ( ) を選択します。質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して、予約の変更を加えます。

また、予約の予約済み職場アイテムを更新したり、予約の日時を変更したりすることもできます。

注:
Microsoft Exchange Online を使用して行われた予約は編集できません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
   [自分の予約] ページが新しいタブで開きます。すべての予約は、予約日に基づいて一覧表示されます。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
2. オプション: 他のユーザーの代わりに行った予約を表示するには、 要求元 > 他のユーザーのために予約済み > .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [表示] を選択して、[予定]、[保留]、[過去 **(Past)]**、[キャンセル]、または [すべて] などのステータスに基づいて予約を表示します。
4. オプション: 予約を検索するには、[自分の予約の検索 **(Search my reservation)]** に詳細を入力します。
5. 予約をクリックすると、詳細が表示されます。
   予約番号、ステータス、アイテムの詳細、利用可能なサービスなど、予約の詳細を確認します。
6. 予約に対して次のアクションを実行します。

予約に対して実行できるアクション

アクション	ステップ
予約を更新	**a.** [アクション] リストから [予約の詳細を変更する] を選択します。 **b.** フォームで、変更する情報を更新します。 **c.** [予約の詳細を更新する] をクリックします。 注: 予約の場所を変更する場合は、件名に記載されている場所名も忘れずに変更してください (記載している場合)。
予約の詳細を共有する	**a.** [アクション] リストから [予約の共有] を選択します。 **b.** [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。 **c.** [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。 **d.** [送信] をクリックします。 予約のステータスが [確認済み (Confirmed)] になると、予約の詳細がメール通知で共有されます。 注: 親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。
予約をキャンセル	**a.** [アクション] リストから [予約をキャンセル] を選択します。 **b.** [メモをキャンセル] フィールドに要求をキャンセルする理由を指定します。 **c.** [はい] をクリックします。

タスクの結果

予約の詳細が記載されたメール通知が送信され、予約が変更内容で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイック予約ウィジェットを使用して職場を予約

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェットを使用して、すばやく職場を予約します。ウィジェットを使用すると、開始時間と終了時間を指定する代わりに、利用可能なタイムスロットのリストから選択できます。

始める前に

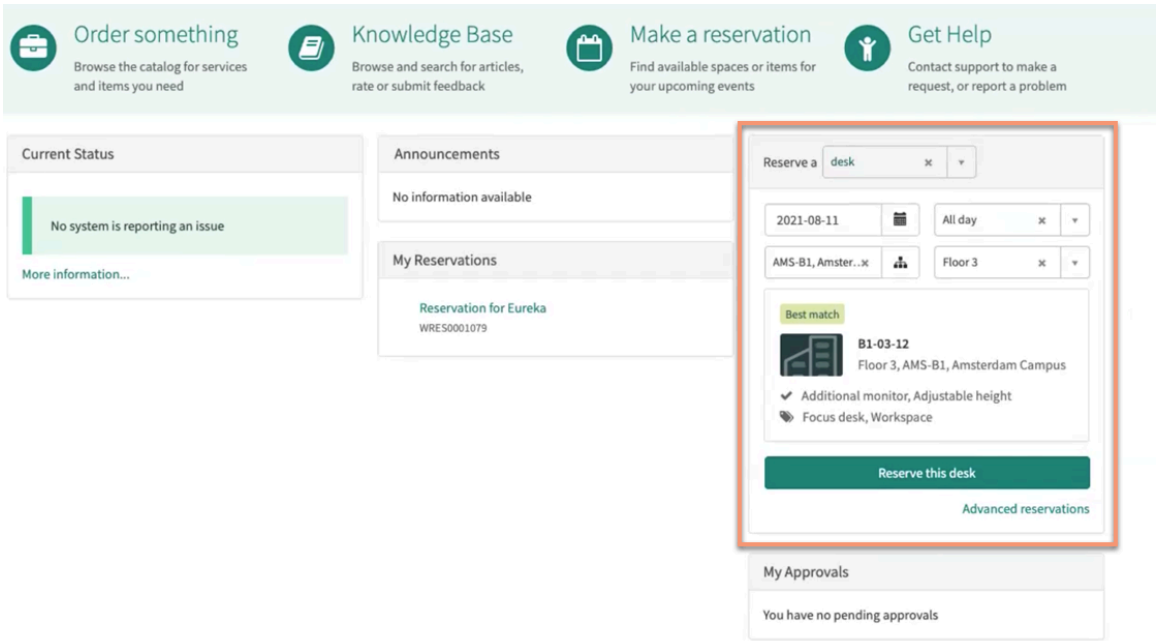
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

クイック予約ウィジェットを使用すると、ワークプレイスサービスポータル ホームページから直接クイック予約を行うことができます。目的のスペースのタイプ、日付、タイムスロット、およびスペースを予約する建物を指定します。仕様に応じて、仕様に最適な職場が表示されます。クイック予約ウィジェットを使用して直接予約することも、予約ポータルを使用してより適切な職場を検索することもできます。[詳細予約] を選択して、予約ポータルを開きます。

注:
予約ウィジェットを使用してシフトベースの予約を行うことはできません。

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェット



手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.
2. ホームページで、クイック予約ウィジェットに移動します。
3. クイック予約ウィジェットで、予約する詳細を指定します。
   a. [予約先] フィールドで、予約する職場のタイプを選択します。
   b. 予約日を選択するには、カレンダーアイコン ( ) をクリックします。
   c. [タイムスロット] フィールドで、予約するタイムスロットを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [予約可能モジュール] で [未来の最大日数] が有効になっていると、遠すぎる未来の予約を作成することはできません。従業員が [将来の最大日数] の値を超える日付を入力しようとすると、警告メッセージが表示されます。たとえば、[将来の最大日数] の値が 90 日の場合、90 日後より先の日付を選択しようとすると、警告メッセージが表示されます。詳細については、「予約の作成」と「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[将来の最大日数] の値が有効でない場合、ユーザーは予約可能モジュールで [最大発生件数] に従って日付を選択できます。

d. 予約する建物を選択するには、[場所] フィールドで、場所選択アイコンをクリックします。



e. [フロア **(Floor)]** フィールドで、予約するフロアを選択します。

f. スペースのプライバシーを変更するには、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを選択または選択解除します。

予約基準に最も一致するスペースが表示されます。お気に入りの場所を設定している場合は、最初にベストマッチの場所が優先されます。

4. オプション: スペースをお気に入りとして設定するには、[お気に入り] アイコンをクリックします。



> **注:**
> お気に入りアイコンは、 従業員センター にアクセスできる場合にのみ表示されます。

5. 予約するには、[このデスクを予約] をクリックします。
6. オプション: さらにフィルター基準を適用する場合、または予約ポータルで指定した基準に一致するすべてのスペースを表示する場合は、[詳細予約] を選択します。
予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

タスクの結果
職場は選択したタイムスロットに予約されます。
予約の詳細を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。予約をキャンセルするには、[スペースを解除] をクリックします。

予約用 **iCalendar** のダウンロード

予約の iCalendar をダウンロードして、オフィスのカレンダーに予約を追加します。

始める前に
組織で予約済み職場アイテムの構成が有効になっている場合にのみ、iCalendar をダウンロードできます。
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
予約概要ページから予約のための iCalendar を直接ダウンロードします。iCalendar をダウンロードすると、カレンダープロバイダーのアプリケーションで会議の予約ウィンドウを直接開く .ics ファイルが生成されます。詳細を確認して保存し、カレンダーに予約を追加できます。

たとえば、カレンダープロバイダーが Microsoft Outlook であるとします。予約の iCalendar をダウンロードすると、iCalendar により Microsoft Outlook で直接新しい会議の予約ウィンドウが開きます。詳細を確認して [保存して閉じる] をクリックし、カレンダーに予約を追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
   [自分の予約] ページが新しいタブで開きます。
2. iCalendar のダウンロード対象の予約をクリックします。
3. [アクション] をクリックします。
4. **[iCalendar** をダウンロード] を選択します。
   .ics ファイルがダウンロードされます。
5. ダウンロードした .ics ファイルを開きます。
   .ics ファイルにより予約ウィンドウがカレンダーで直接開かれます。たとえば、Microsoft Outlook を使用している場合、.ics ファイルを開くと Outlook で直接予約ウィンドウが開きます。
6. 必要に応じて、予約の詳細を確認します。
7. 予約を保存

タスクの結果
予約がカレンダーに追加されます。

ワークプレイスの場所をお気に入りに設定

ワークプレイスサービスポータル で最もよく予約しているワークプレイスの場所をお気に入りとしてマークします。お気に入りとして設定された場所は、予約する場所を検索するときには常に最初に表示されます。

始める前に

重要:
お気に入りオプションは、従業員センター にアクセスでき、アドミニストレーターがお気に入りオプションを有効にしている場合にのみ表示されます。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
ワークプレイスサービスポータル の次のいずれかで、場所をお気に入りとして設定できます。

- クイック予約ウィジェット
- 予約を行う

ワークプレイスの場所をお気に入りとして設定すると、従業員センター の [お気に入り] ページからその場所を直接予約できます。

注:
[スペース詳細] ページで予約可能なモジュールをアサインするために ワークプレイス予約管理 が使用する導出ロジックの詳細については、「[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 右上のメニューで [お気に入り] アイコン (♡) をクリックします。

   [自分のお気に入り] ページが表示されます。
3. スペースを選択すると、スペースの詳細ページが表示されます。

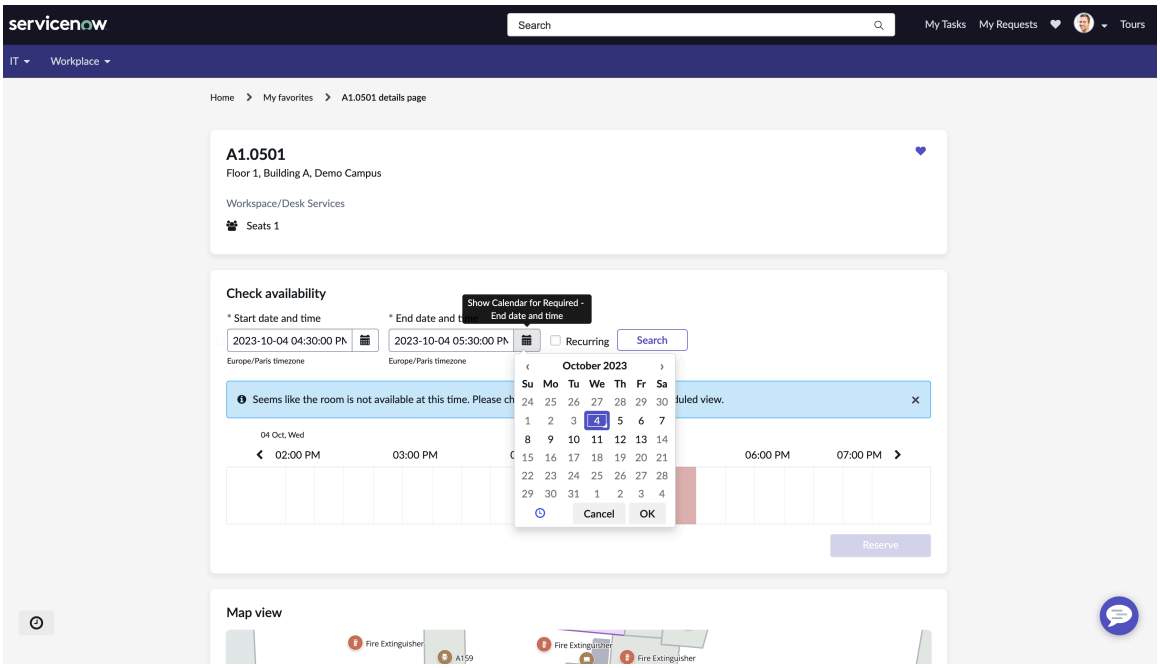
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

例：**Desk A1.0501**。

4. [使用可否を確認] セクションで、[開始日時] と [終了日時] を選択します。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されていて、1 より大きい場合、従業員は複数日のスペースを予約できます。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 です。たとえば、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が現在の日付から 10 日間に設定されている場合、ユーザーは次に利用可能な 10 日間のみを選択して予約できます。他の日付は無効になり、選択できません。



5. [検索] をクリックします。

6. [カードビュー]、[スケジュールビュー]、または [マップビュー] で、お気に入りアイコン (♡) をクリックして場所をお気に入りとしてマークします。

7. 複数日予約の場合の [スケジュールビュー **(Schedule view)**] では、利用可能なスペースが日次ビューに表示されます。

   - 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
   - 3 時間のブロックは、タイムスケールを 24 時間形式で表示するために使用されます。
   - 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。

8. カレンダーには、予約可能なモジュールを予約できる場合に使用できるタイムラインが表示されます。

9. 組織でマップが有効になっている場合、マップビューでは、選択したワークプレイススペースがマップ上に表示されます。
   従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。

10. [予約] をクリックします。

11. 予約の詳細ページを確認します。

    予約の詳細ページの詳細については、「予約の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. 予約を送信します。
13. [まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を表示するようにワークプレイスアイテムをソートします。

    a. デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

    b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

14. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
15. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

    b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

    c. 繰り返し予約を作成している場合は、[スペースの詳細 (Space details)] ページで、一連のスペース内の繰り返しの空き状況を確認できます。
16. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
17. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

   お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

18. ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。

    - 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットでは、その場所がベストマッチとして表示されます。
    - クイック予約ウィジェットから、最適なワークプレイスの場所をお気に入りに直接設定することもできます。

19. 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** をクリックすると、共有予約の詳細で予約したスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが、自動的に予約されます。

タスクの結果
場所がお気に入りリストに追加されます。

繰り返し予約の自動解決

繰り返し予約の作成中は、最初の予約の可用性のみがチェックされます。将来の会議で競合が発生する可能性があります。このような競合を回避するために、繰り返し予約のスケジュール中に、ワークプレイス予約管理 アプリケーションは繰り返し発生する競合の自動解決を試みます。

始める前に
アドミニストレーターは、予約可能モジュールレベルで繰り返し予約の競合を自動解決することを選択できます。

> **注:**
> [予約可能なモジュール] フォームで、[繰り返し予約を許可 **(Allow recurring reservations)]** および [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)]** オプションが有効になっていることを確認します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

以前のバージョンの ワークプレイス予約管理 からアップグレードしており、以前にフォームレイアウトを更新したことがある場合は、フォームビューを再度編集して [繰り返し発生する競合を自動解決] フィールドを表示する必要があります。

アプリケーションは、次のロジックに基づいて、競合が発生した場合に代替スペースを自動的に検索しようとします。

- フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- アプリケーションは同じタイプのスペースを検索します。
- アプリケーションは、類似の標準サービスを持つスペースを検索します。
- アプリケーションが代替スペースを割り当てると、従業員には予約概要ページおよびメールを通じて通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。

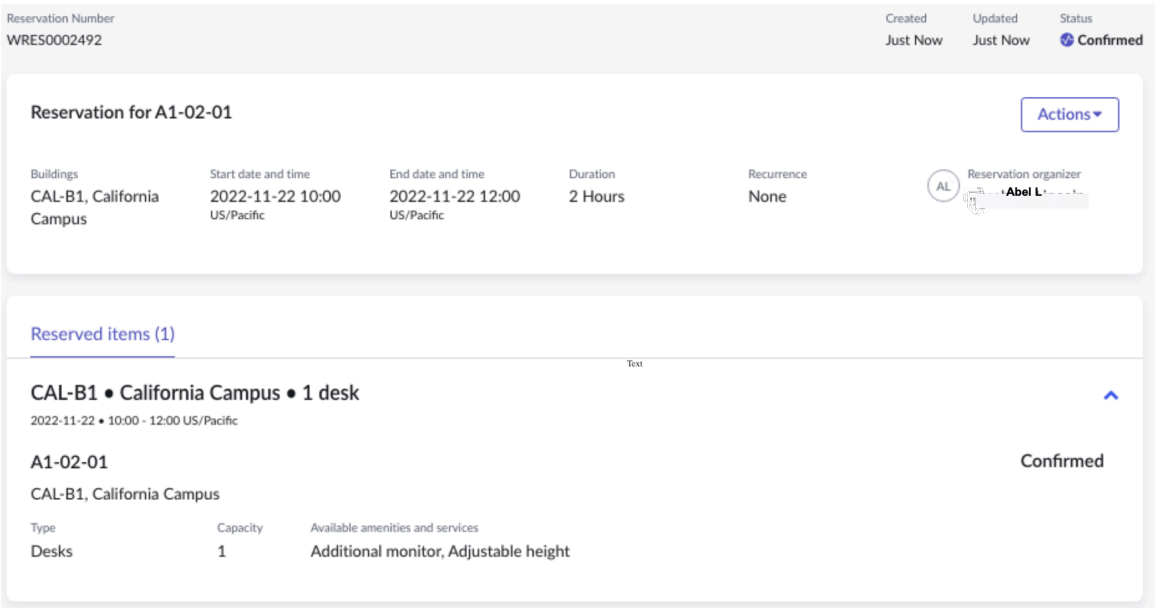
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム > 予約を行う.
3. 予約を作成します。

   予約の作成方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

   たとえば、2 人の職場ユーザー、Abel Tutor と Abel L が予約を作成したとします。Abel L は、ルーム A1-02-01 で 11 月 22 日火曜日の午前 10 時から午後 12 時までの予約を作成します。
4. 繰り返し予約を行うには、[繰り返し] を選択します。
5. 必要な変更を行い、予約を送信します。



6. 別の職場ユーザー (Abel Tutor) が繰り返し予約を行います。
   Abel Tutor は、同じスペース (部屋 A1-02-01) に対して 11/21 ~ 11/25 の週の 9 時から午後 3 時に予約を行います。詳細については、手順 3 を参照してください。
7. 予約を送信した後、ユーザー (Abel Tutor) に火曜日の別のスペースがアサインされていることに注意してください。これは、手順 3 で Abel L によって既に予約されているためです。

   新しいスペースが予約の概要ページに表示されます。競合する予約の発生が解決されると、アプリケーションは同じモジュール内で新しい職場、日付、および時刻をアサインしようとするか、既存の日時に代替スペースがアサインされます。メールでも通知されます。

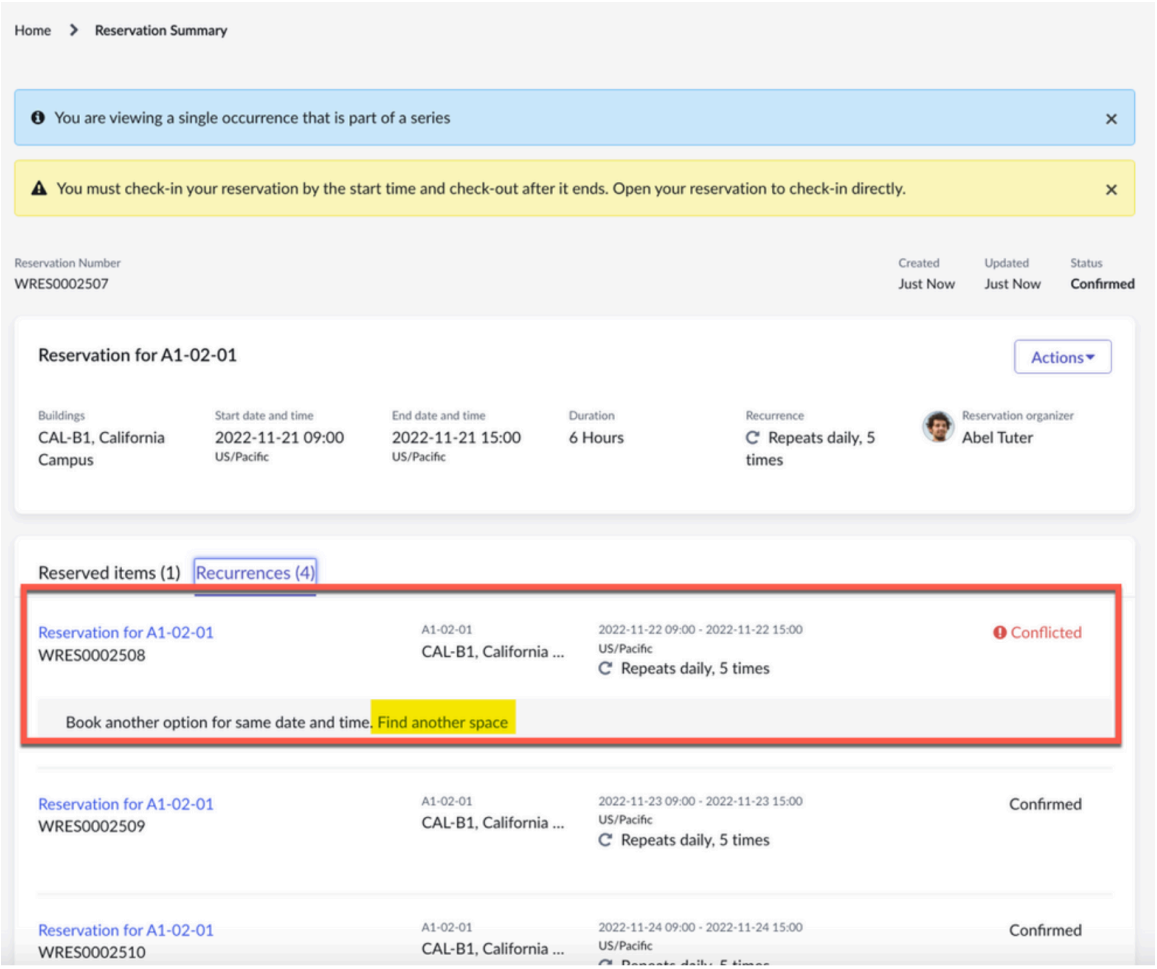
   [新しいスペース]のステータスは、予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示します。

注:
競合する繰り返し予約が自動解決されると、そのステータスが [予約] テーブルに表示され、[予約サブタイプ **(Reservation subtype)]** 列が [例外] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)**] プロパティが false に設定されているか、予約可能モジュールで有効になっていないときに予約をしようとすると (手順 3 を参照)、同じスペースが別の職場ユーザーによって予約されている場合に予約の競合が発生します。
   そのような場合、従業員は代替のスペース、日付、および時刻を検索して、予約の競合を手動で解決することが期待されます。
9. 競合する予約の詳細を表示している場合、従業員は [予約の概要] ページの [繰り返し] オプションを使用して代替のスペースと時間を検索できます。



10. [予約の概要] ページの [アクション] ドロップダウンリストから必要なオプションを選択します。
    - 予約の発生件数を変更する
    - 発生をキャンセル
    - 系列をキャンセル
    - 予約の共有
11. 受信したメール通知から、[一連の予約を表示 **(View reservation series)**] オプションを選択して、競合する予約のスペースと時間を更新します。
12. 利用可能なスペースまたは時間を検索し、予約を作成します。
13. 予約を送信します。
    [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、系列内の競合する繰り返し予約が解決され、ユーザーに利用可能なスペースがアサインされます。このオプションが有効になっていない場合、職場ユーザーは指定された予約の時間とスペースを手動で更新する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

複数日の予約を作成する

職場のユーザーが複数日にわたるスペースを予約できるようになりました。従業員は複数日にまたがるスペースを予約できます。

始める前に

予約可能なモジュール構成で [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されている場合、複数日の予約を行うことができます。このプロパティのデフォルト値は 1 に設定されています。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティの値が 1 に設定されている場合は、1 日予約と見なされ、複数日予約は許可されません。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約ポータルで [終日] または 1 日のオプションが無効になります。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

このプロパティは、[未来の最大日数] の値に依存します。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が [未来の最大日数] 予約可能モジュールのプロパティよりも大きい場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、複数日の予約を作成しません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム > 予約を行う.
   このオプションを選択して、ホームページの右上にある [予約] ドロップダウンリストから予約を行うこともできます。

   予約の作成方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

2. 予約可能なモジュール (デスクなど) を選択します。

   予約パスは、予約可能なモジュールで有効になり、利用可能な検索条件を定義します。

   - デスク
   - ルーム
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   複数日予約は、すべての予約可能パスでサポートされています。たとえば、選択した予約可能モジュールで以下の予約可能パスを有効にすることができます。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する

     人の近くで参照する考慮事項については、「予約の作成」を参照してください。

   - エリアで参照
   - 近隣で参照
   - すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、[すべて参照] を選択します。

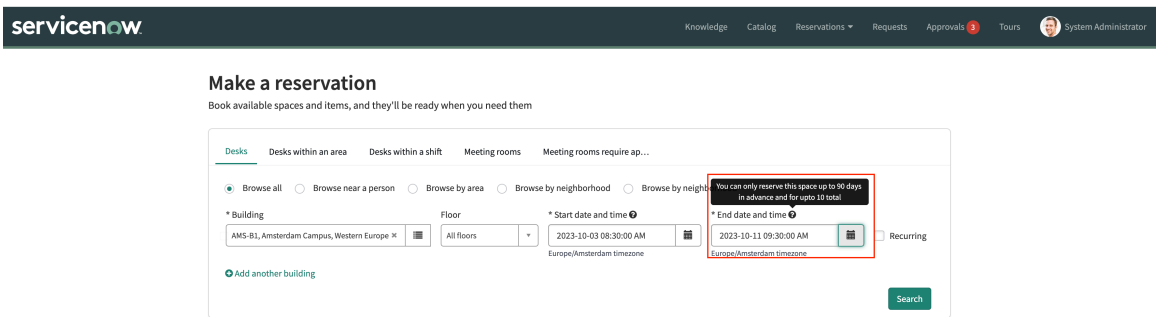
4. 以下の情報を入力します。
   - 建物：建物の名前。

     例：A 棟、ローソン本社、サンタクララ。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。
   - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。複数の日を選択すると、開始日と終了日、時刻、期間が表示されます。

     例：2023 年 6 月 16 日午前 9 時。

     ツールヒントには、スペースを予約できる日数が表示されます。たとえば、[未来の最大日数] の値が 180 日の場合、ツールヒントには「このスペースは最大 180 日前に予約可能で、合計で最大 7 日間予約可能です (This space is reserved up to 180 days in advance and for up to 7 days total)」というメッセージが表示されます。ここで、7 日間は、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値です。



> **注:**
> 複数日予約の選択が [未来の最大日数] または [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** で指定された値を超えると、関連するエラーメッセージが表示されます。指定された範囲内にある正しい値を入力し、予約を続行する必要があります。
>
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 に設定されている場合、1 日の予約のみが許可されます。

   - 終了日時：職場アイテムの使用を終了する予約終了日時を示します。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

     従業員がその構成に基づいて許可されていない時間を選択した場合は、従業員に通知されます。

     例：2023 年 6 月 19 日午後 5 時。

   - 終日：

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールの値が 1 に設定されている場合は、1 日または終日の予約が可能です。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 より大きい場合、予約ポータルで [終日] オプションが無効になり、1 日予約ができなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。

  予約を連続して作成すると、アプリケーションは可用性を検証します。系列内の日ごとに、複数日の予約が作成されます。予約が競合しているか競合している場合、予約可能なモジュールで [繰り返し発生する競合を自動解決] プロパティが有効になっていると、アプリケーションは代替スペースの検索を試みます。計画できない予約の発生の場合、または利用可能なスペースが見つからなかった場合、予約は競合ステータスになり、従業員は手動で処理する必要があります。詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

5. [別の建物を追加] を選択します。
   同じ近隣に属する複数の場所と建物に対して複数の職場アイテムを予約します。

   1 つの予約で、同じ日時の異なるタイムゾーンに複数の建物を予約できます。

   注:
   このオプションは、[予約可能モジュールの構成] で [複数の予約を許可 **(Allow multiple reservations)]** チェックボックスをオンにした場合に使用できます。

   詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。デフォルトでは、[検索] をクリックすると、最初の建物カードが選択済みとして表示され、その建物内の利用可能なスペースが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

7. カードビューには、利用可能なすべてのスペースが表示されます。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、予約タイムラインと職場アイテムの可用性を確認できます。

   (オプション) 場所をお気に入りとしてマークするには、[カードビュー] または [スケジュールビュー] で、お気に入りアイコン ([お気に入り] アイコン) をクリックします。

8. [マップビュー] で、スペースを選択して [追加] を選択してスペースを追加します。

   マップビューには、利用可能なスペースと予約されたスペースが表示されます。

   - 組織がフロアマップを使用している場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。

     .

     - マップビューで敷地を選択します。
     - ドロップダウンリストからフロアを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

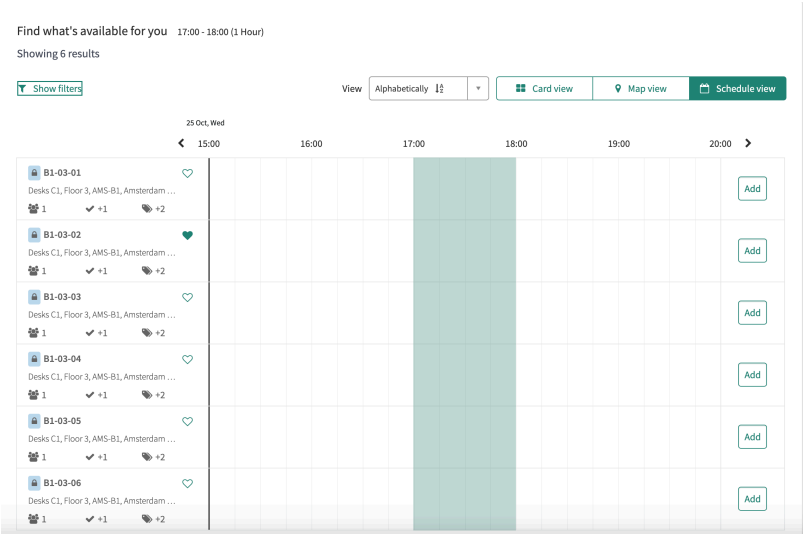
自動翻訳

- ズームインして建物と場所を選択します。

  建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

9. 複数日の予約を検索すると、[スケジュールビュー] には利用可能なスペースが日ビューに表示されます。

   スケジュールビューには、利用可能なスペースと利用不可スペースが表示されます。



   - 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
   - 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。

10. [追加] をクリックします。
11. スペースを選択します。
12. [次へ] を選択します。
13. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。 **注:** このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きます。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、予約ウィジェット構成で [予約メッセージを許可] オプションを選択した場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
この予約に招待者を追加	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。職場の場所に [出席者数 **(Number for attendees)**] オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。
同僚を招待	予約に招待する従業員。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションで自動的に記録されます。 ○ 既に登録済みの訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	k. [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	[追加サービスを追加]ドロップダウンリストをクリックして、現在の予約に追加するサービスを選択します。 注: [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 従業員が複数の建物の場所を選択すると、選択したスペースに新しいサービスが表示され、そのサービスを追加できるようになります。 たとえば、スペースの配置を追加サービスとして選択した場合は、次のアイテムを選択します。 ○ [スペースの配置を追加 **(Add Space Arrangement)]** ダイアログボックスで、ドロップダウンリストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ [追加] をクリックします。 ○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションでは、サービスの保持が試行されます。予約の更新中にスペースまたは場所が変更されない場合は、サービスが表示され、従業員は日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合は、新しい場所に適用される利用可能なサービスの提案が試行されます。従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、提案されたサービスを選択し、更新時に予約に追加する必要があります。 ○ 予約の更新中にスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。 **注:** サービスアイテムを追加すると、新しいケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または破棄して更新すると、新しいケースレコードの新しいサービス (置換ケース) に参照が追加され、古いサービスにも参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムに関するサマリーが新しいケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] をクリックしてサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] をクリックしてサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには [削除] をクリックします。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

14. サービスを確認した後、従業員は新しい日付、時刻、およびスペースを選択して、予約の詳細を更新できます。

    [予約の詳細] ページで、 [日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

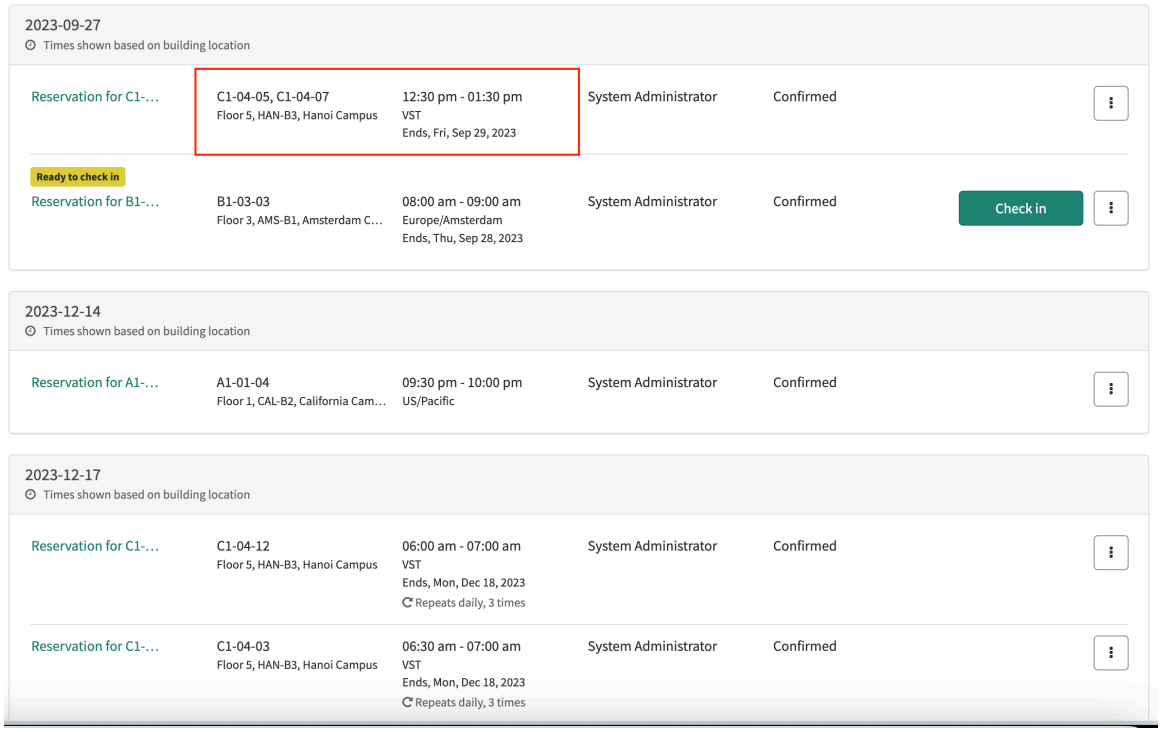
    [会議室予約の更新 (Update meeting room reservation)] ページで、[開始日時] と [終了日時] を変更します。予約の変更方法の詳細については、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

15. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。
    サービスを保持する方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。
16. [予約を送信] をクリックします。
17. [予約概要] をクリックして、[予約概要] ページに移動します。

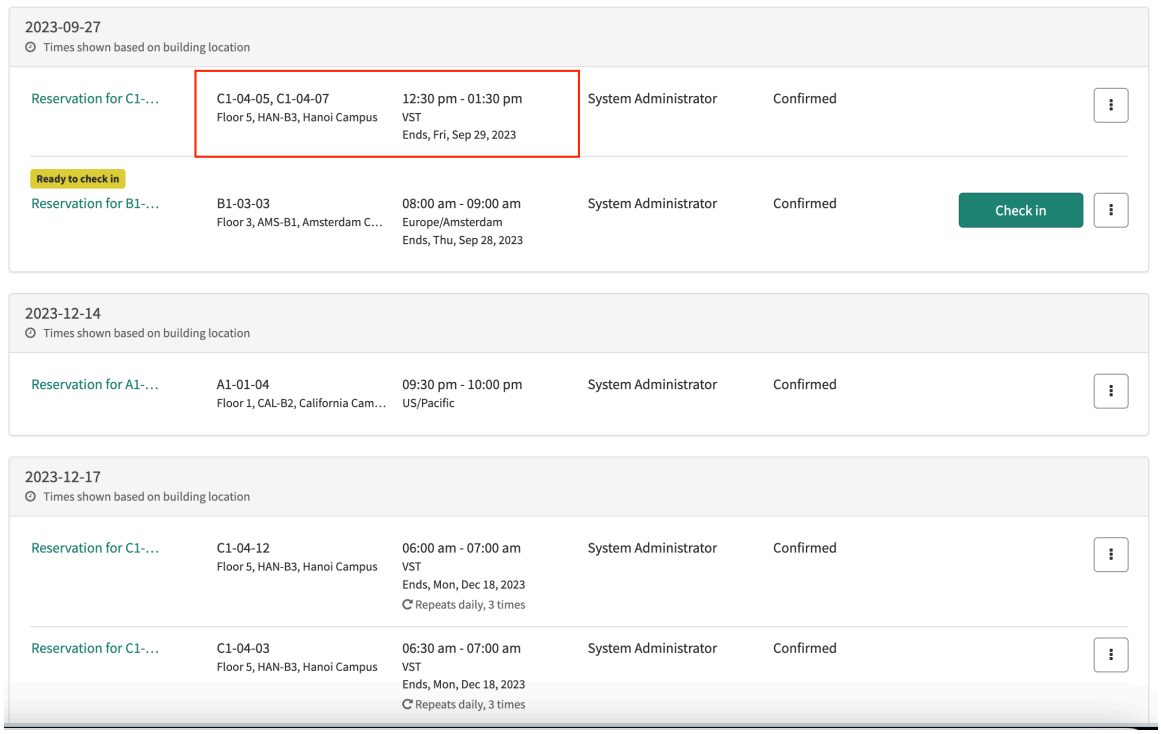
    複数日予約の場合、[予約概要] ページに予約終了期間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



18. [自分の予約] をクリックして、[自分の予約] ページに移動します。
19. [自分の予約] ページを使用して、予約ステータスの進捗状況を表示および追跡します。



- 確認済み：選択した建物の予約が確認されたことを示すステータス。

> **注:**
> 新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 競合：アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示すステータス。従業員は、代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、 [発生をキャンセル]、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

  注:
  競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[職場予約テーブル] の [予約サブタイプ] 列のステータスが [例外] と表示されます。

  詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

20. [予約概要] ページには、予約済みスペースとそのステータス、および複数日予約の場合は予約期間が表示されます。

複数日の予約を表示している場合は、従業員がそのケースで通知されます。

21. [予約概要] ページの [アクション] タブには、次のオプションが表示されます。

- 予約の共有：予約を共有するには、次の手順を実行します。

  a. 選択 アクション > 予約を共有.

  b. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。

  c. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。

  d. [送信] をクリックします。

  予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約の詳細を更新する
- 予約のキャンセル：予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。

22. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

従業員が予約をチェックインする場合は、予約全体がチェックインされます。アドミニストレーターは、そのスペースでまだアクティブな予約が行われているときにチェックインを許可するかどうかを指定できます。

注:
予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

23. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] をクリックします。

従業員が予約をチェックアウトした場合、終了日時が更新され、スペースが再び利用可能になります。

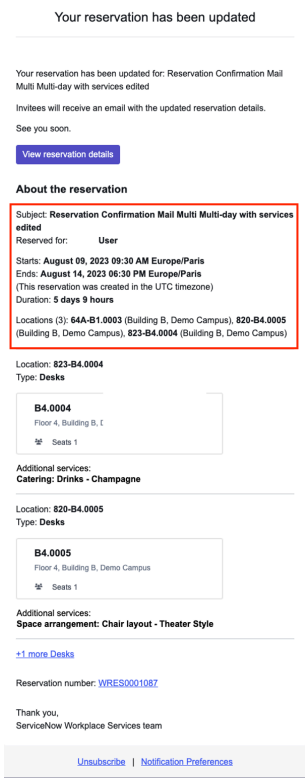
予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメールのリマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

24. 予約の詳細が記載されたメール通知が送信され、予約が変更内容で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数日予約の場合、メール通知には、複数日にまたがる予約の詳細と、スペースが予約されている日数と時間が含まれます。予約の共有の詳細については、「予約の作成」を参照してください。


Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

B4.0005
Floor 4, Building B, Demo Campus
Seats 1

Additional services:
Space arrangement: Chair layout - Theater Style

+1 more Desks

Reservation number: WRES0001087

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

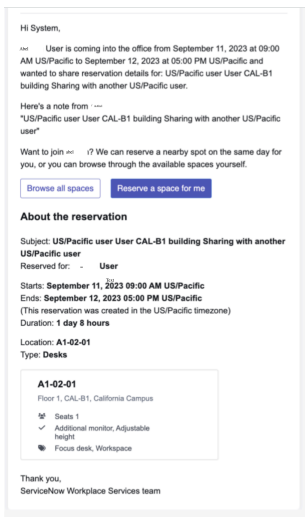
Unsubscribe | Notification Preferences

タスクの結果

次のタスク

[予約概要] ページで予約の詳細を確認します。

1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約を共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

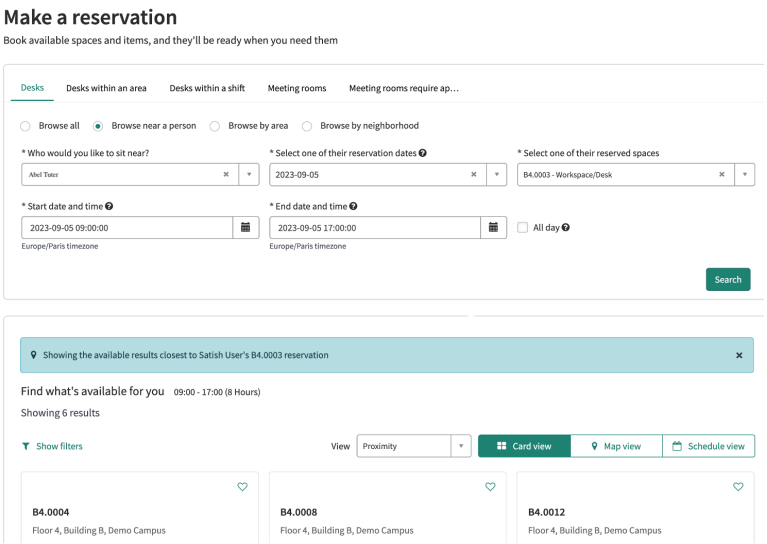
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有予約メールから次の操作を実行できます。

- システムアドミニストレーターとしてログインします。
- 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
- クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
  - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

    共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。



  - 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

    このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

  - 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

  - 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
    - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
    - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

    複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

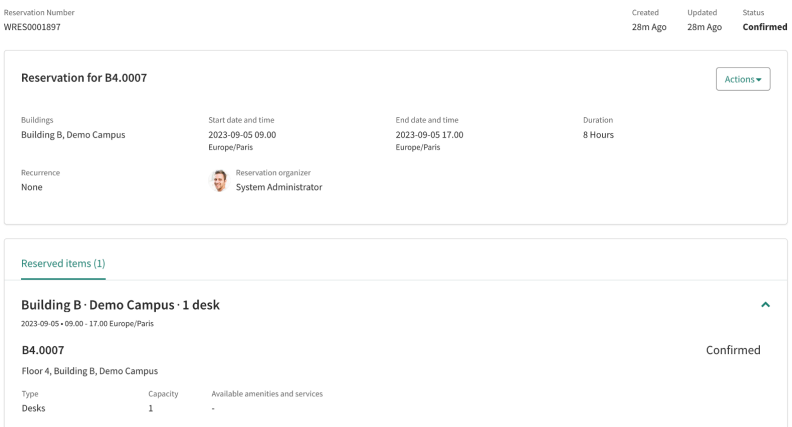
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

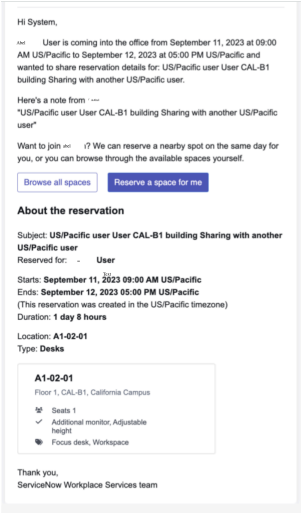
  注:
  [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約を共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

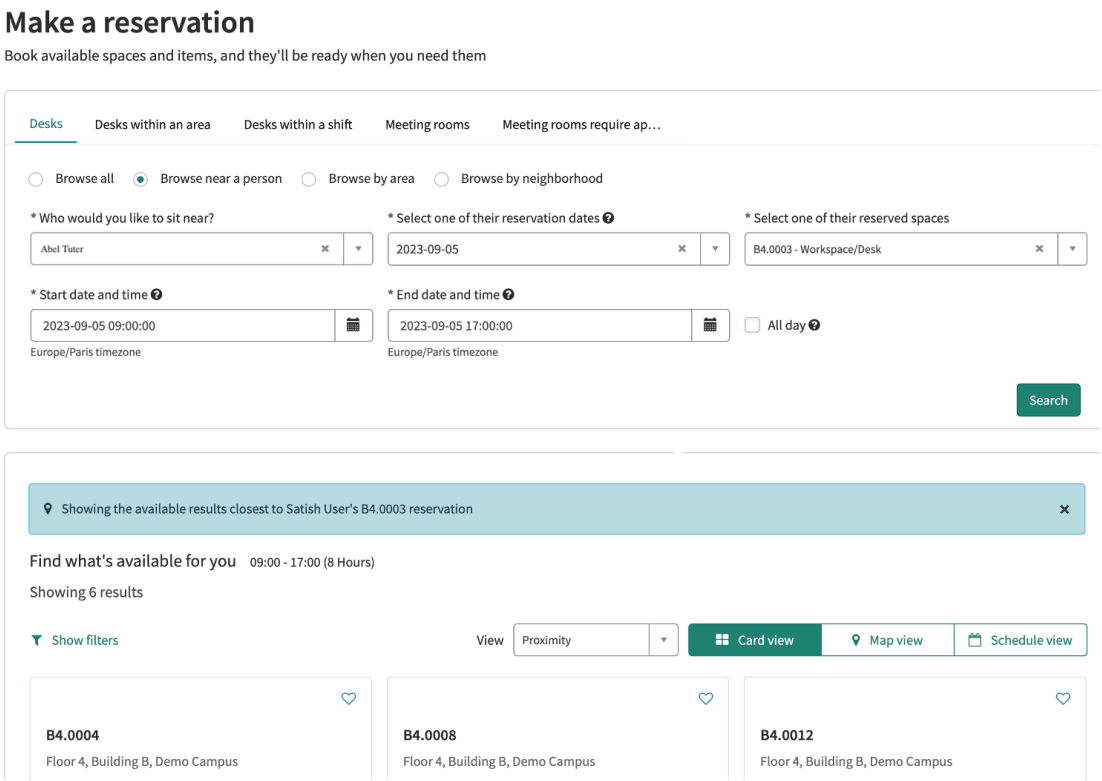


6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - システムアドミニストレーターとしてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

  このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

- 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

- 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
  - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
  - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

  複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

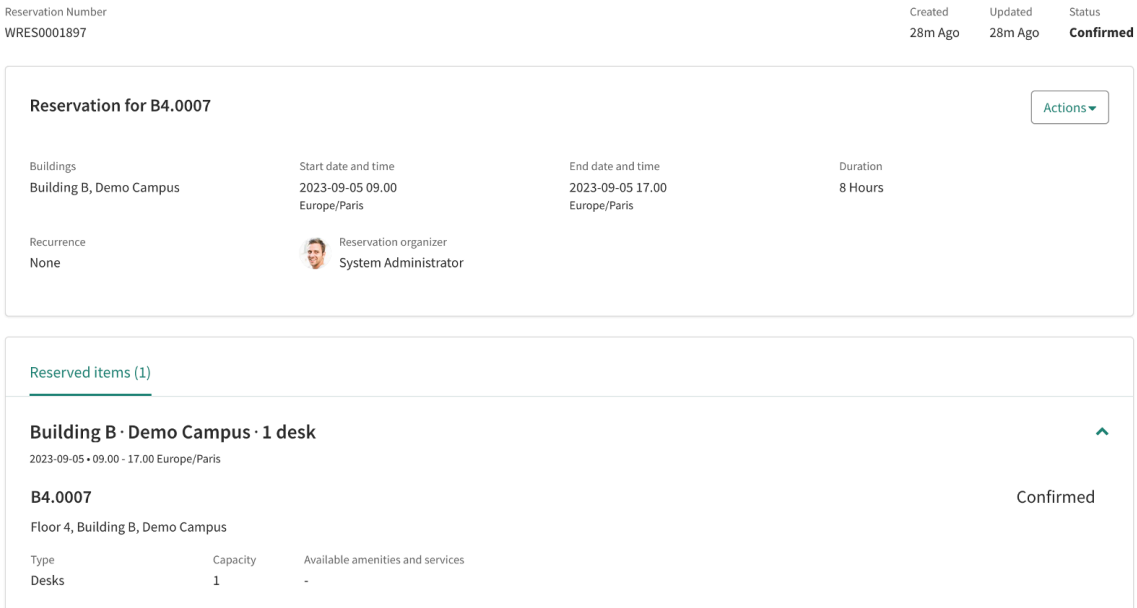
  注:
  共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**] リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**] リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

注:
[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。

   招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れステータスなど) が表示されます。

2. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。
3. 招待者を追加または削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。

招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されると、予約に招待されたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、招待がキャンセルされたことを通知するメール通知が送信されます。

注:
組織でプッシュ通知が有効になっており、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用している場合、予約の通知はモバイルデバイスに送信されます。予約関連のプッシュ通知の詳細については、「職場予約のモバイルプッシュ通知」を参照してください。

[スペース詳細] ページを使用して複数日の予約の詳細については、「ワークプレイスの場所をお気に入りに設定」を参照してください。

従業員予約の管理

[予約の概要] を使用すると、職場マネージャーと予約デスク担当役員は、場所に対して作成およびスケジュール設定された予約を監視できます。また、従業員の代わりに作成した予約を表示することもできます。ダッシュボードを使用して、一定期間の予約の傾向を追跡できます。

従業員が特定の日付の職場アイテムの予約を送信すると、そのアイテムの使用可否に基づいて予約が確認されます。職場アイテムが予約前に承認を必要とする場合、承認者は承認キューで承認要求を受け取ります。

指定された日付または時間で職場アイテムが利用不可な場合、その要求は [競合] ステータスに移行します。職場マネージャーは、従業員が送信したその日の予約をレビューできます。自分が作成した予約、すべての予約、およびその日にスケジュール設定された予約を表示できます。詳細については、「予約の表示または更新」を参照してください。

承認が必要なアイテムの処理待ちの予約に基づいて、予約を完了するための適切なアクションを実行できます。詳細については、「予約の承認」を参照してください。

イベントプランナー

ワークプレイスセントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の表示または更新

予約ポータルから送信された予約要求を表示または更新します。当日の予約と、他の人の代わりに行った予約を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin または sn_wsd_rsv.manager

このタスクについて
アプリケーションを介して行われたすべての予約を適宜更新して表示できます。

注:
予約ポータルで予約を表示および編集することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 予約の概要.
2. 予約を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分の予約]：自分が作成した予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての予約]：アプリケーションで行われたすべての予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [本日の予約]：当日の予約を表示するには、このオプションを選択します。
3. 予約要求をクリックすると、詳細が表示されます。
4. オプション: [予約の詳細] タブと [キャンセルの詳細] タブで予約の詳細を確認します。

   注:
   [キャンセルの詳細] は、送信者が予約要求をキャンセルした場合にのみ入力されます。

5. オプション: [未完了予約] をクリックして、ポータルで予約の詳細を表示します。
6. オプション: 予約情報を更新する場合は、情報を変更して [更新] をクリックします。

予約の承認

ワークプレイス予約管理 を使用して要求された従業員予約を確認し、それを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認または却下する予約を選択します。
3. オプション: 予約の詳細を確認します。
4. [承認] または [却下] を選択して、予約を承認または却下します。

ワークプレイス予約管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で行われた予約のステータスを監視します。

予約管理ダッシュボード

予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

自動翻訳

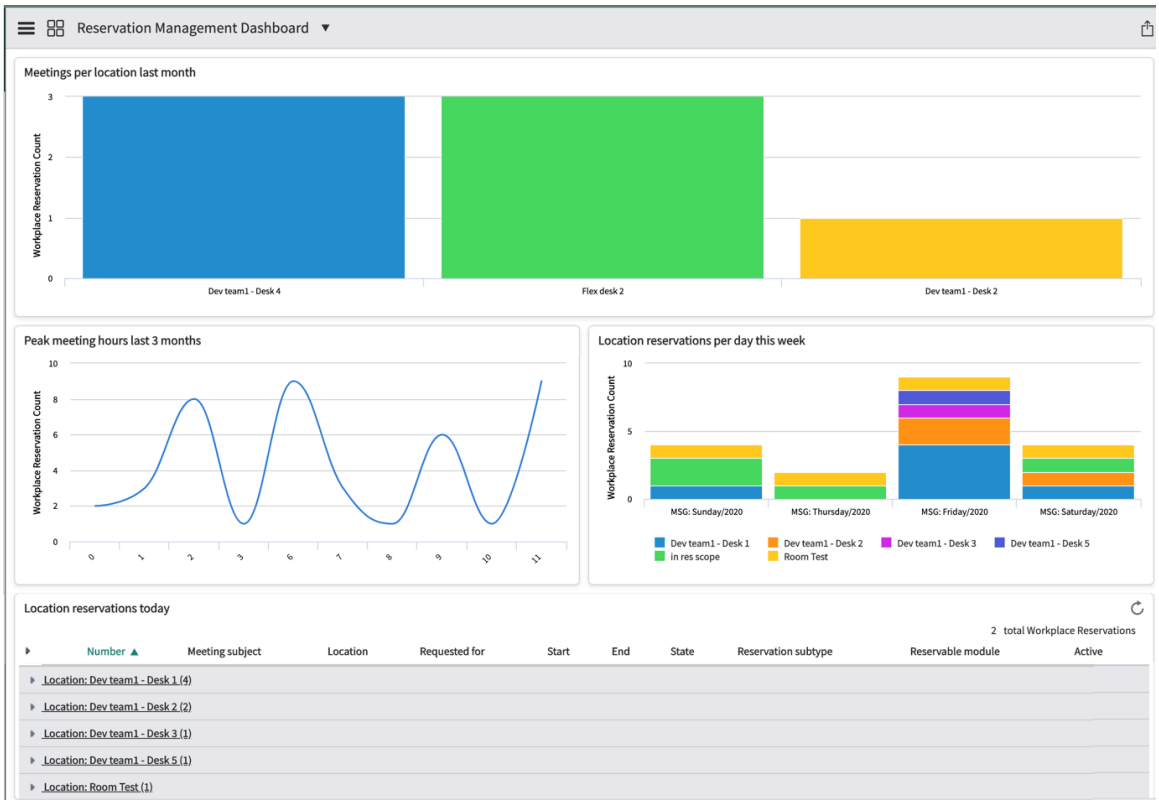
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークプレイス予約管理 ダッシュボードが ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。

古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスマネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。 • 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

ワークプレイス予約管理 参照

ワークプレイス予約管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス予約管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
WSD コアアドミン [sn_wsd_core.admin]	ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションへの完全なアクセス権。	sn_wsd_rsv.admin
WSD アドミン [sn_wsd_rsv.admin]	• 標準サービスとそれらがアサインされている場所を管理します。	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 標準サービスを追加します。 • 柔軟なサービスを追加します。 • 予約可能な目的を追加します。 • アーカイブルールをアサインします。 • タイムスロットを作成し、予約可能モジュールに割り当てます。	
WSD マネージャー [sn_wsd_rsv.manager]	• すべての予約を表示します。 • レポートを表示および生成します。 • 予約を管理します。	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD ディスパッチャー [sn_wsd_rsv.dispatcher]	すべての予約を表示します。	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
WSD スタッフ [sn_wsd_rsv.staff]	すべての予約を表示します。	sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• Service Portal から、自分のために、または誰かの代わりに部屋またはデスクの予約を作成します。 • 他のユーザーによって作成された予約を表示します。 • 他のユーザーまたは誰かの代わりに作成された予約を表示します。 • 他のユーザーによって作成された予約を管理 (編集およびキャンセル) します。 • 他のユーザーのために作成された予約のプライベートサブジェクトを表示します。 • 予約可能なアイテ	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ムを表示します。 • サービスを表示します。	
予約プランナー [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	イベントプランナーでの ワークプレイスセントラル 予約の計画 予約プランナーは予約可能モジュールのユーザー基準をバイパスして、スケジュールビューですべての予約を管理できます。	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer
予約ビューアー [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	イベントプランナーでの ワークプレイスセントラル 予約の表示	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

自動翻訳

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
予約可能なモジュール [sn_wsd_rsv_reservable_module]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。予約可能なアイテムに関する情報を格納します。
職場予約 [sn_wsd_rsv_reservation]	予約 [sn_wsd_core_reservation] テーブルを拡張します。予約に関する情報を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	注: 自動解決状況を示すために、このテーブルに新しい列 [自動競合解決状況] が追加されました。 1. 処理中：自動競合を解決するプロセスが進行中です。 2. 自動的に解決済み：アプリケーションにより競合する予約が自動的に解決されます。 3. 未解決：システムが自動的に解決できなかった予約イベントです。 4. 手動で解決済み：ユーザーは、繰り返し発生する予約の競合を手動で解決する必要があります。 5. 一部解決済み：システムで完全に解決できなかった予約の競合です。 6. すべて解決済み：すべての繰り返し予約が正常に解決されました。
標準サービス [sn_wsd_rsv_standard_service]	標準サービスに関する情報を格納します。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room_list]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。
予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	職場スペースと職場の部屋に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。
追加サービス [sn_wsd_rsv_extra_service]	予約時に従業員が要求した追加サービスに関する情報を保存します。
予約可能なタイムスロット [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	タイムスロットに関するストア情報
予約可能なビュー [sn_wsd_rsv_reservable_view]	予約可能なビューに関する情報を保存します。
予約パス [sn_wsd_rsv_reservation_path]	すべての予約パスに関する情報を保存します。
予約可能モジュールビューの構成	検索ページに表示されるビューとその順序に関する情報を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	
予約記録 [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	すべての予約記録に関する情報を保存します。 注: [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)]** アーカイブルールが適用されている場合は、予約記録 **[sn_wsd_rsv_reservation_recording]** テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
レイアウト [sn_wsd_rsv_layout]	すべての予約レイアウトに関する情報を保存します。
場所のレイアウト [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	キャリア、ラウンドなどの場所のレイアウトに関する情報を保存します。
予約可能モジュールの職場の場所 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	予約可能なモジュールにアサインされているすべての職場の場所に関する情報を保存します。
バーチャル会議プロバイダー [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	アプリケーションで構成されているすべてのバーチャル会議プロバイダーに関する情報を保存します。
予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	予約のすべての招待者に関する情報を保存します。 注: [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)]** アーカイブルールが適用されている場合は、予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
場所の標準サービス [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	職場の場所に追加されたすべての標準サービスに関する情報を保存します。
場所を予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	職場の場所に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。
予約可能なモジュールユーザー基準	予約可能なモジュールにアクセスできるユーザーまたはグループに関する情報を格納します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	
予約可能なモジュールのタイムスロット [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	クイック予約ウィジェットのすべてのタイムスロットに関する情報を保存します。

ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるプロパティ

ワークプレイス予約管理 で利用可能なプロパティ。

これらのプロパティはワークプレイス予約管理で利用可能です。

注:
システムプロパティ [sys_properties] テーブルにこれらすべてのプロパティがリストされます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rooms.default_page_size	このプロパティを使用すると、ページに表示される予約可能エントリの数を指定できます。この値は、次のページで使用されます。 • 予約可能なアイテムをロード中の検索ページ。 • 兄弟発生をロード中の予約サマリーページ。 • 自分の予約ページ。 ウィジェットで誤った値が設定されている場合、このプロパティで指定された値がデフォルト値として使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**8**
sn_wsd_rsv.search_limit	このプロパティを使用すると、検索結果に表示する職場アイテムの数を指定できます。従業員が検索結果にフィルターまたはソートを適用すると、基準に一致する最初の 100 個の職場アイテムが一度に表示されます。100 はデフォルト値です。このプロパティで指定された値は、予約可能なモジュールの [検索制限] フィールドに値が指定されていない場合にのみ使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**100**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	このプロパティを使用すると、予約をチェックイン/チェックアウトするリマインダーとして通知メールを従業員に送信するタイミングを設定できます。値は分単位で設定する必要があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.day_start	このプロパティを使用すると、終日予約の開始時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	このプロパティを使用すると、終日予約の終了時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約が必須かどうかを指定できます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合の準備と清掃のアクティビティ用に作成されます。このプロパティを有効にし、ブロッカー予約が別の予約と競合する場合、追加サービスは要求されません。こうした追加サービスを指定して予約を行った従業員は、[予約サマリー] ページで、拒否されたサービスに関するメッセージを表示できます。 **注:** 承認が必要なワークプレイスの場所に対して追加サービスが要求された場合、ブロッカー予約が実際の予約とともに承認のために送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約の作成に使用されるユーザーを指定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：**9b21b32ddb88b01097acc9003996**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーからの確認がない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	このプロパティを使用すると、チェックインされていない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。このアクションを適用する予約可能モジュールで、[チェックイン時間が経過した予約をキャンセル] オプションが有効になっていることを確認します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	このプロパティを使用すると、クイック予約で従業員が Now Mobile アプリで使用できるようにする必要がある、デフォルトの予約可能なモジュールを指定できます。クイック予約をサポートする予約可能なモジュールの sys_id を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：空
sn_wsd_rsv.meeting_provider	このプロパティでは、会議リンクを生成するバーチャル会議プロバイダーを設定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	このプロパティでは、会議の記録を取得する必要がある時間を分単位で設定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	このプロパティを使用すると、場所のプライバシーを設定し、設定するプライバシーのタイプを指定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	このプロパティを使用すると、従業員がワークプレイスを検索して繰り返しの予約を行うときに、1 つのワークプレイスの場所における一連の繰り返しの空き状況を表示できます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	このプロパティを有効にすると、「時間どおりに準備できるアイテムのみが利用可能です (Only items that can be prepared on time are available)」というメッセージが表示されます。 このメッセージは、特別ユーザー (sn_wsd_case.bypass_services_limitation) に対してのみ表示され、正規従業員には表示されません。

自動翻訳

ワークプレイス予約管理 - フィールドの説明

ワークプレイス予約管理 アプリケーションで使用されているフォームのフィールドについて説明します。

[スペース] フォーム

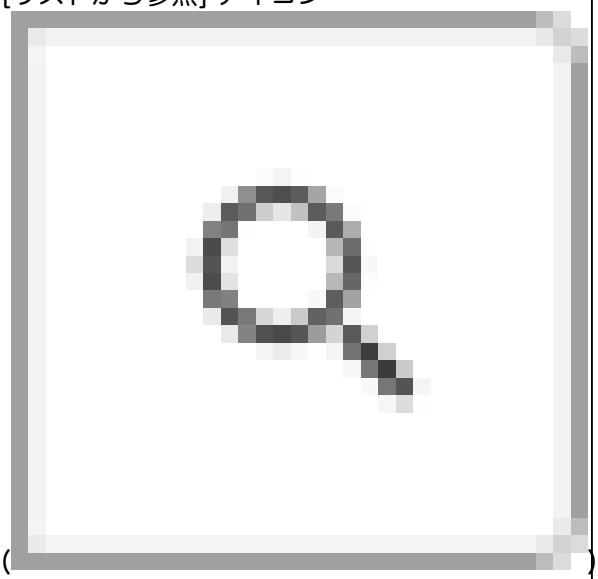
[スペース] フォームを使用して、予約用のスペースを追加します。

[新しいスペース] フォーム

フィールド	説明
名前	スペースの名前を入力します。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。
キャパシティ	予約用のスペースの最大キャパシティを指定します。
有効	予約のためにスペースをアクティブにするには、このオプションを選択します。
予約可能	従業員が使用するためにスペースを予約可能にするには、このオプションを選択します。
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	このスペースの予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

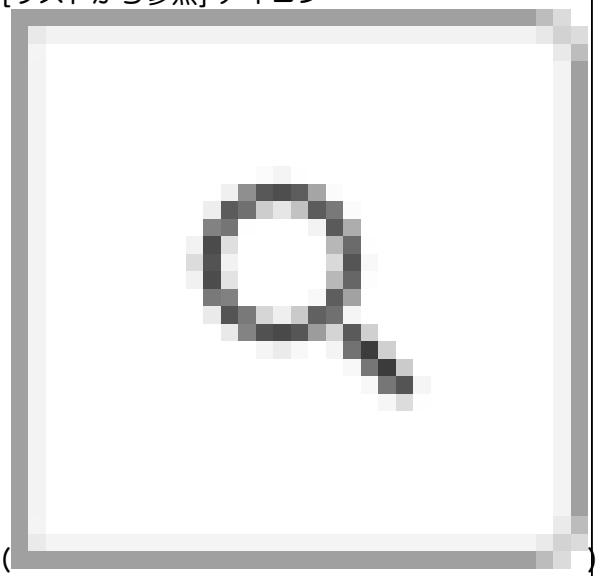
[新しいスペース] フォーム (続く)

フィールド	説明
組織の詳細	
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	スペースが配置されているオフィスビル。
フロア	スペースが配置されているフロア。
エリア	スペースが配置されているフロアのエリア。
追加情報	
予約可能な数量	同じタイプのスペースが複数ある場合は、予約可能な数量を指定します。従業員は、指定された数までスペースを予約できます。この値は、エリアにスペースをアサインするときに使用されます。
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン  ( )をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいスペース] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[リストから参照] アイコン  ( ) をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
説明	スペースに関する簡単な説明。
画像	スペースの画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

部屋フォームの追加

部屋フォームを使用して、職場予約用の部屋を追加します。

[新しいルーム **(New room)]** フォーム

フィールド	説明
名前	部屋の名前を入力します。
キャパシティ	予約用の部屋の最大キャパシティを指定します。
メール	予約する部屋のメールアドレス。メールアドレスは、部屋の空き状況を確認し、当日を抑えるために使用されます。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールしている場合は、メールアドレスがカレンダープロバイダーに設定されているものと同じであることを確認してください。後から、アドミニストレーターは部屋のメールアドレスを変更できます。変更は、予約可能同期構成に自動的に適用されます。カレンダープロバイダーは、入力されたメールに基づいてリソースを同期します。
有効	予約のために部屋をアクティブにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいルーム **(New room)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
予約可能	従業員が使用するために部屋を予約可能にするには、このオプションを選択します。
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	この部屋の予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。
組織の詳細	
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	部屋が配置されているオフィスビル。
フロア	部屋が配置されているフロア。
エリア	部屋が配置されているフロアのエリア。
追加情報	
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
予約可能な数量	同じタイプの部屋が複数ある場合は、数を指定します。従業員は、指定された数まで部屋を予約できます。数は、エリアに近隣スペースをアサインするときに使用されます。
説明	部屋に関する簡単な説明。
画像	部屋の画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

職場サービスフォーム

職場サービスフォームを使用して、予約の追加サービスを提供する職場サービスを追加します。

職場サービスフォーム

フィールド	説明
サービス名	職場サービスの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
ケーステーブル	職場サービスに使用するテーブル。
実行タイプ	職場サービスの実行タイプ。選択肢は次のとおりです。 • [手動]：手動で実行するには、このオプションを選択します。このオプションを使用すると、人間の対応で要求を実行できます。 • [サービスアクティビティ]：職場サービスを実行するアクティビティをトリガーするには、このオプションを選択します。フォームを保存して、職場サービスアクティビティを作成または更新します。詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。 • フロー：アプリケーションの既存のサブフローを実行に使用するには、このオプションを選択します。フローの詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。 注: カスタムサブフローを作成する場合は、入力フィールドが次のように設定されていることを確認します。 ○ [ラベル]：職場ケース ○ [名前]：workplace_case ○ [タイプ]：Reference.Workplace Case
デフォルト テンプレート	職場サービスのケーステンプレート。テンプレートの詳細については、「テンプレート」を参照してください。
アプリケーション	サービスのアプリケーション。アプリケーションのリストから [ワークプレイス予約管理] を選択します。
有効	職場サービスをアクティブ化するオプション。オプションを選択します。
利用可能 (Available for)	利用可能なサービスの内容。[予約] を選択します。 ワークプレイスケース管理 ユーザーと予約する従業員の両方がワークスペースを利用できるようにする場合は、[ケースおよび予約 **(Case and Reservations)]** を選択します。
サービスアイテムは 1 つのみ選択可	ユーザーが選択肢からオプションを 1 つのみ選択するように制限するオプション。このフィー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
	ルドは、 [利用可能] フィールドで [予約] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
レコードプロデューサー	従業員がこの職場サービスを要求できるレコードプロデューサー。 職場サービスのレコードプロデューサーを 1 つ以上選択できます。
説明	職場サービスに関する簡単な説明。

[ユーザー基準] フォーム

新しいユーザー基準レコードを作成する場合は、[ユーザー基準] フォームのフィールドの情報を使用します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコン ( ) をクリックして、ユーザーを選択します。自分を追加アイコン ( ) をクリックして、自分をユーザーとして追加します。
グループ	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコン ( ) をクリックして、グループを選択します。
ロール	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコン ( ) をクリックして、グループを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アプリケーション	このフィールドは、「ワークプレイス予約管理」に自動的に設定されます。
有効	ユーザー基準を使用可能にするオプション。
会社	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコン ( ) をクリックして、会社を選択します。
ロケーション	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコン ( ) をクリックして、場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム (続く)

フィールド	説明
部門	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる部門。部門のロック解除アイコン ( ) をクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、前述のフィールド ([場所]、[部門] など) で設定されます。

人の近くで参照するときの近接度の計算

従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用して人の近くにあるスペースを検索すると、近接度に基づいて職場の場所が表示されます。

近接度計算のフロー

近接度に基づく検索に影響する要素を以下に示します。

1. フロアプラン：従業員が、同僚の近くにあるスペースを予約するためその同僚を指定すると、その同僚の場所にフロアプランが定義されているかどうかが確認されます。
   - フロアプランがある場合は、フロアマップ座標を使用して最も近いスペースが検索されます。
   - フロアプランがない場合は、次のステップが実行されます。
2. エリア：同僚の場所に対してフロアプランが定義されていない場合は、その場所がエリアの一部であるかどうかが確認されます。
   - 場所がエリアの一部である場合、エリア構成に基づいて利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所がどのエリアにも含まれていない場合は、次のステップが実行されます。
3. タグ：場所がどのエリアにも含まれていない場合、同僚の場所にタグがあるかどうかが確認されます。
   - 場所にタグがある場合は、同じタグ値を持つすべての利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所にタグがない場合は、同僚が位置するフロアのすべての利用可能なスペースが表示されます。

- エリアとタグを使用する近接度に基づく検索では、従業員が位置するフロアの利用可能なスペースのみが表示されます。
- エリアもタグも定義されていない場合は、そのフロアの利用可能なスペースが表示されます。利用可能なスペースがない場合は、一致するスペースが見つからないことを示すメッセージが表示されます。
- 従業員が [すべて参照] または [エリアで参照] オプションを使用してスペースを検索すると、[まず自分のお気に入り] ソートオプションがデフォルトで選択されます。
- 従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用してスペースを検索すると、近接度に基づいてスペースが表示されます。従業員が [まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択すると、その従業員のお気に入りスペースのうち、最も近いスペースが最初に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、上記の近接度計算に基づいて利用可能なすべてのスペースが表示されます。従業員がお気に入りの場所を設定し、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択した場合は、お気に入りの場所が最初に表示されます。

[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック

[スペース詳細] ページから予約可能なモジュールを選択すると、導出ロジックに基づいてその予約可能なモジュールが識別されます。

[スペースの詳細] ページからスペースを選択すると、予約に適した予約可能なモジュールがアプリケーションによって選択されます。システムは、[最少期間] と [最大期間] が設定されていない予約可能なモジュールを選択しようとします。このようなモジュールがない場合は、[最少期間] と [最大期間] が設定された予約可能なモジュールが選択されます。いずれの場合も、スペースの基準を満たすモジュールが複数ある場合は、次のロジックが適用されます。

最小期間と最大期間の値が設定されていない予約可能なモジュール

- ワークプレイス予約管理 では、[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていない予約可能なモジュールが最初に選択されます。[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていないモジュールが複数ある場合は、以下に基づいて予約可能なモジュールがアサインされます。
- ○ [承認ポリシーを上書き] が [承認の必要なし] である予約可能なモジュールが検索され、このようなモジュールが見つからない場合は、承認ポリシーが [上書きなし] のモジュールが優先され、次に [常に承認が必要] のモジュールが優先されます。
  - ○ 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
  - ○ 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールのアサインが試行されます。
  - ○ 繰り返しが許可されていて [終日] が設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

最小期間と最大期間の値が設定されている予約可能なモジュール

この場合、予約可能なモジュールには、[最少期間] および [最大期間] の値が設定されていない場合と同じ選択基準が適用されます。唯一の違いは、[開始時間] と [終了時間] の期間が [最少期間] および [最大期間] の値と一致するかどうかをシステムがチェックすることです。類似のフィールド値を持つモジュールが複数ある場合、次のロジックで予約可能なモジュールがアサインされます。

- 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
- 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールがチェックされ、アサインされます。
- 繰り返しが許可されていて [終日] も設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

職場予約のモバイルプッシュ通知

職場アドミニストレーターは、重要なイベントに関するアラートを送信し、従業員がアクションを実行できるように、モバイルデバイスで従業員に送信するプッシュ通知を構成できます。

モバイルプッシュ通知を構成するには、「モバイルプッシュ通知」を参照してください。

従業員がプッシュ通知を受信するには、以下が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プッシュ通知が組織によって有効にされていること。
- 次のプラグイン：
  - ワークプレイス予約管理
  - モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1。

    モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1 は、Tokyo ファミリーリリースをサポートしています。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.3.4 またはそれ以前のバージョンを使用している場合は、プッシュ通知を受信できません。
- モバイルでログインする必要があること。

プッシュ通知は、代理で予約が作成または更新されたときや、予約をチェックインまたはチェックアウトする必要がある場合などに送信されます。

- プッシュ通知は、予定されているイベントがあるときに次のスケジュール済みジョブによってトリガーされます。
  - [チェックイン/チェックアウトリマインダー **(Check-in/out reminder)**]：このスケジュール済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約のチェックインおよびチェックアウトに関する通知を送信します。このスケジュール済みジョブは、時間間隔に *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* および *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* のシステムプロパティを使用します。
  - [予定されている予約イベントのモバイルプッシュ通知のトリガー **(Trigger mobile push notifications for upcoming reservation events)**]：このスケジュール済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約イベントに関する通知を送信します。
- また、チェックインやチェックアウトなどのアクションを含むアクション可能プッシュ通知もモバイルデバイスに送信されます。
- 通知は英語で送信されます。
- プッシュ通知は iOS および Android のモバイルデバイスに送信されます。

プッシュ通知を受信する状況

次の状況で従業員はプッシュ通知を受信します。

予約をチェックインする準備ができた

: 予約をチェックインできることを知らせるアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックインするには、[チェックイン] オプションを選択します。選択後、予約がチェックインされ、予約の詳細ページに移動します。

数分以内に予約チェックインが開始される

: 数分以内に予約をチェックインできることを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で予約を作成した

: 他のユーザーが代理で予約を作成したことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく開始される

: 予約が間もなく開始されることを知らせるプッシュ通知を受信します。

チェックイン遅延により予約がキャンセルされた

: 予約が予定時間どおりにチェックインされなかったためにキャンセルされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で作成した予約が更新された

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

他のユーザーが代理で作成した予約が更新されたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく終了する

予約が間もなく終了することを通知するプッシュ通知を受信します。

予約をチェックアウトする準備ができた

予約をチェックアウトできることを通知するアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] オプションを選択します。選択後、予約がチェックアウトされ、予約の詳細ページに移動します。

予約が開始されたがチェックインが処理待ちである

予約開始時刻を過ぎてもまだ予約をチェックインしていないことを通知するプッシュ通知を受信します。

予約が終了したがチェックアウトが処理待ちである

予約時間の開始後でもまだ予約をチェックアウトしていないというプッシュ通知を受信します。

場所のプライバシー設定と影響

組織内の職場予約とワークプレイスプロファイルで場所のプライバシーを設定します。ワークプレイスサービスデリバリ の場所のプライバシー設定を使用して、組織全体または建物にのみプライバシーを実装します。

システムのプロパティ設定

ワークプレイス予約管理 のシステムのプロパティを使用すると、組織に属するワークプレイスプロファイルおよび職場予約で場所のプライバシー設定を指定できます。

次のナビゲーションを使用して場所のプライバシーを設定できます。

- すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > プロパティ
- システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

場所のプライバシーを実装するために、次のプロパティがアプリケーションで提供されます。

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*：場所のプライバシー設定を行うことができます。ワークプレイスプロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。次のオプションが用意されています。
  - プライバシーなし：プライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。デフォルトでは、このプロパティは [プライバシーなし] に設定されています。
  - ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：ワークプレイスプロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*：従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このプロパティは [なし] に設定されています。
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*：ワークプレイスプロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

建物の設定

必要に応じて、建物にさまざまな場所のプライバシー設定を適用できます。つまり、ワークプレイスプロファイルまたはその建物で行われた予約にプライバシーを設定できます。建物のプライバシー設定は、組織の他の場所には影響しません。

建物で場所のプライバシーを有効にすると、プライバシーはその建物内の場所とワークプレイスプロファイルに継承されます。建物のプライバシー設定は、システムのプロパティを使用して組織レベルで行われたプライバシー設定の代わりに考慮されます。

建物レコードで、次のフィールドで場所のプライバシー設定を指定します。

- 従業員場所プライバシーおよび設定を有効化：このフィールドを使用して、建物の場所のプライバシー設定を設定します。次のオプションが用意されています。
  - なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定したプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
  - プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。
  - ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：ワークプレイスプロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- 予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可：このフィールドを使用して、この建物に属するスペースを予約するときに従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにするかどうかを指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。
  - なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー上書き設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
  - はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。
  - いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

建物のプライバシーを指定するには、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

ワークプレイスプロファイル設定

必要に応じて、ワークプレイスプロファイルで場所のプライバシーを直接設定します。デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルが配置されている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。

[従業員場所プライバシーを有効化] フィールドには、次のオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- なし：このオプションを設定すると、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物で行われたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
- はい：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定する場合は、このオプションを選択します。
- いいえ：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。

ワークプレイスプロファイルを指定するには、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。場所のプライバシーは次のように実装されます。

- フィールドを [はい] に設定すると、ワークプレイスプロファイルにプライバシーが設定されます。
- フィールドを [いいえ] に設定すると、ワークプレイスプロファイルはプライベートとして設定されません。ワークプレイスプロファイルが配置されている建物でプライバシーが有効になっている場合でも、ワークプレイスプロファイルはプライベートのままになります。

予約可能なモジュール設定

システムプロパティまたは建物で行う場所のプライバシー設定とは別に、アプリケーションでは予約可能なモジュールの設定を行うこともできます。予約可能なモジュールに属するスペースを予約するときに、従業員がスペースの詳細をプライベートとして設定できるように指定できます。[スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] オプションを使用して、場所の設定を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

予約時のスペースのプライバシーの上書きは、次によって異なります。

- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] が有効になっており、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [はい] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできます。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが従業員に表示されます。
- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] がオフになっているか、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [いいえ] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできません。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションは従業員に表示されません。

場所のプライバシー処理

場所のプライバシーは次のように処理されます。

- 建物またはワークプレイスプロファイルに独自のプライバシー設定がある場合を除き、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシー設定が常に考慮されます。
- 同様に、建物またはワークプレイスプロファイルに独自のプライバシーの上書き設定がある場合を除き、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシーの上書き設定が考慮されます。
- ワークプレイスプロファイル：
  - ワークプレイスプロファイルにプライバシー設定がある場合は、それが考慮されます。
  - ワークプレイスプロファイルにプライバシー設定がない場合は、ワークプレイスプロファイルが配置されている建物に設定されているプライバシー設定が考慮されます。建物にプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで設定されているプライバシー設定が考慮されます。
- 建物：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 建物にプライバシー設定がある場合は、その設定が考慮されます。
- 建物にプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシー設定が考慮されます。

プライバシー情報

予約が要求されたときに、プライバシー関連の設定を確認するには、次のいずれかを使用して予約のリストを開きます。

- ワークプレイスコア:移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペース予約 > すべての予約.
- ワークプレイス予約管理:移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > すべての予約.

予約のリストビューから、次の情報を確認できます。

- プライバシー設定：予約の [スペース詳細がプライベート] 列を表示して確認します。この列は、プライバシー設定が **[True]** または **[False]** のいずれに設定されているかを示します。
- プライバシー情報：[プライバシー情報] 列で、プライバシーが実装されたソースを確認します。この列には、予約のプライバシー設定の詳細が表示されます。

場所のプライバシーの影響

場所のプライバシー設定に応じて、次の領域が影響を受けます。

人の近くで参照する

場所のプライバシーに基づいて、予約ポータル [人の近くで参照する] セクションのフィールドは次のように影響を受けます。次のシナリオについて、例を使用して説明します。

- 従業員 A のワークプレイスプロファイルまたは従業員 A の予約済みスペースがプライベートである場合、別の従業員である従業員 B が近くのスペースを予約するためにこの従業員を検索しても、予約済みスペースに関連する詳細は表示されません。
- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の予約済みスペースの予約の詳細が従業員 B の検索結果に表示されます。

スケジュールビュー

予約ポータルで予約がプライベートとしてマークされていると、特定の時間の予約がある場合、スペースの [スケジュールビュー] には従業員関連の詳細が表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の従業員関連の詳細が従業員 B の [スケジュールビュー] に表示されます。

場所ディレクトリ

従業員が ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用して同僚またはスペースを検索すると、プライバシー設定に応じて次のようになります。

- 従業員が検索している同僚のワークプレイスプロファイルがプライベートに設定されている場合、その同僚の場所の詳細は表示されません。
- ワークスペース/デスクスペース 123 で従業員 A の進行中のプライベート予約がある場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員 B が従業員 A を検索すると、予約済みスペース (スペース 123) は検索に表示されません。[プライベート] タグが検索結果カードに表示されます。
- 従業員 B がスペース 123 を検索すると、このスペースを予約した従業員 A の詳細は検索結果に表示されません。[プライベートプロファイル] タグが検索結果カードに表示されます。

- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B の場所ディレクトリに表示されます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

従業員 A のワークプレイスプロファイルがプライベートに設定されているか、進行中のプライベート予約がある場合、従業員 B が従業員 A を検索するか、[方向を知る] を実行しようとしても、従業員 A の場所に関連する詳細は表示されません。また、[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が従業員 A によって行われた予約に招待された場合、または従業員 A による予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B に表示されます。[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されます。

クイック予約ウィジェット

プライバシー設定で [従業員場所プライバシーおよび設定を有効化] が [予約のみ **(Reservations only)]** または [予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)]** に設定されている場合、最適なスペースとして提案されたスペースではデフォルトでプライバシーが有効になります。

従業員がスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [スペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

アドインでは、検索結果に表示されるスペースのプライバシーはプライバシー設定によって異なります。従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [すべてのスペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark all space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

ワークスペースカレンダーの同期

予約可能同期構成を使用して予約が行われた場合、プライバシーは、スペースが属する建物で行われたプライバシー設定に基づいて実装されます。

その他の詳細レコードプロデューサー：変数のタイプと制限のマッピング

予約フォームで追加の詳細を設定するレコードプロデューサーを作成する場合は、変数タイプと列タイプを別々に設定する必要があります。予約の場合、レコードプロデューサーではわずかな UI ポリシーとクライアントスクリプトのみがサポートされます。

変数「タイプ」と列タイプのマッピング

レコードプロデューサーに変数を追加する場合は、必要なフィールドのタイプに基づいて、変数のタイプを次のように選択します。たとえば、職場予約テーブルの [列] 関連リストで、列のタイプを文字列に設定するには、レコードプロデューサーで変数タイプとして [複数行テキスト] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場予約テーブルの列「タイプ」とレコードプロデューサーの変数「タイプ」のマッピング

職場予約テーブルの列の「タイプ」	レコードプロデューサーの変数の「タイプ」
True/False	チェックボックス
日付	日付
日付/時刻	日付/時刻
期間	期間
HTML	HTML
IP アドレス (検証済み IPV4、IPV6)	IP アドレス
リスト	リストコレクター
選択肢	複数選択肢をルックアップ
選択肢	選択ボックスをルックアップ
パスワード (1 通りおよび 2 通りの暗号化) (Password (1 & 2 Way Encrypted))	マスク済み
文字列	複数行テスト (Multi Line Test)
選択肢	複数選択肢
整数	数値スケール
参照	参照
選択肢	選択ボックス
文字列	1 行テキスト
URL	URL
文字列	ワイドな 1 行テキスト
選択肢	はい/いいえ

自動翻訳

注:
[1 行テキスト] の最大長は 40 です。長くするには、[複数行テキスト] を使用します。

その他の詳細のレコードプロデューサー：制限

レコードプロデューサーを設定するときは、次の点に注意してください。

- [スクリプト] フィールドは適用外です。
- レコードプロデューサーにカタログ **UI** ポリシーを追加できます。
- 次のカタログクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
  - OnChange
  - OnLoad

注:
レコードプロデューサーは、追加フィールドに関連するデータを取得する場合にのみ使用します。

レコードプロデューサー関連リスト：次のレコードプロデューサー関連リストは適用外です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変数セット
- 利用不可
- カテゴリ
- カタログ
- カタログデータルックアップの定義
- 関連する記事
- 関連カタログアイテム
- アサインされたトピック

[利用可能] 関連リストで [詳細] を有効にしてユーザー基準を作成する必要があります。レコードプロデューサーが予約の詳細ページの外に表示されないように、[スクリプト] フィールドで「answer=false」を設定する必要があります。

変数関連リスト：次の変数関連リストは適用外です。

- 権限
- 可用性

職場予約テーブルの追加の詳細列の設定：制限

職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルの列関連リストで、含まれていないフィールド (列) を追加する場合は、次の点に注意してください。

- [辞書エントリ] フォームでは、[必須]、[読み取り専用]、および [表示] フィールドは適用できません。
- テーブル内の列は、データを格納するためだけに作成されます。
- [最大長] フィールドは、最大長のデータを保存すると見なされます。

ワークプレイスケース管理

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	要求
ワークプレイスケース管理の概念と機能について説明します。	職場要求を送信するために従業員が使用できる職場のサービスと関連設定を構成します。	職場関連サービスを要求します。一般的な問い合わせ、オフィスの再構成などを行います。

自動翻訳

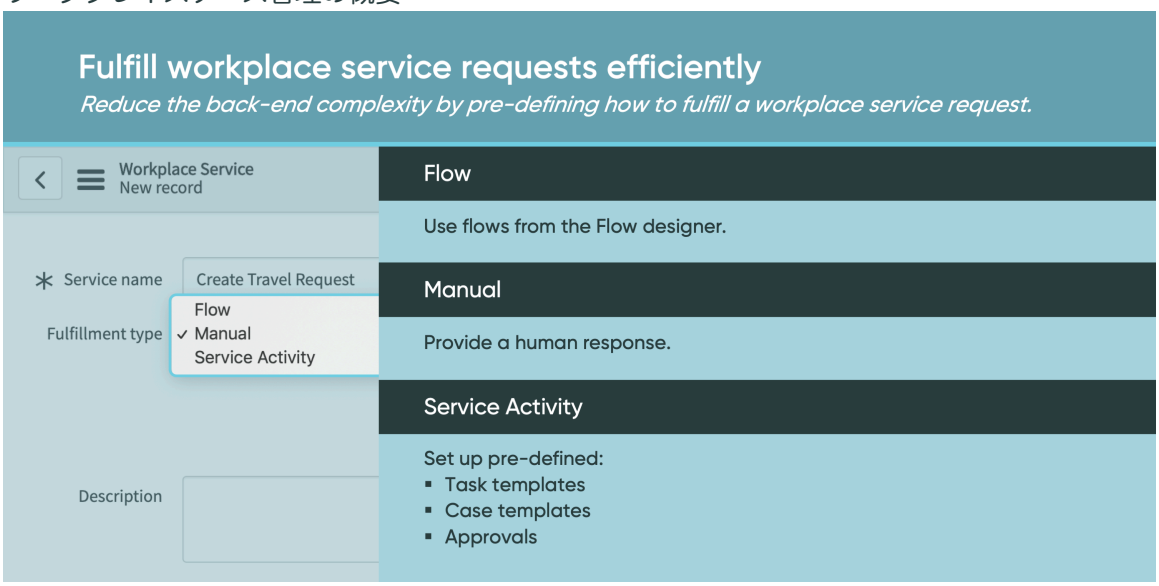
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	データ連携	分析およびレポートのソリューション
職場のケース、承認などを管理します。	他のアプリケーションと統合することで、ワークプレイスケース管理の機能を拡張します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。
	参照	
	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

ワークプレイスケース管理 の詳細

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

ワークプレイスケース管理の概要



職場サービスの要求

従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して、一般照会、清掃要求、出張関連要求などの職場サービスの要求を送信できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

職場ケースの管理

ワークプレイスケース管理 マネージャーとアドミニストレーターは、次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を手動で実行する必要があるかどうか、または一連の自動タスクが必要かどうかを設定します。
- タスクの承認オプションを設定します。
- ケースとタスクのテンプレートを作成します。
- 従業員が要求を出せるように、レコードプロデューサーと呼ばれるカタログアイテムを作成します。
- アプリケーションで作成されたすべてのケースを表示および変更します。
- アサイン先グループのエスカレーションルールを設定します。
- 実行手順を追加します。
- SLA 定義を作成します。

ワークプレイスセントラル - ケース管理ワークスペース

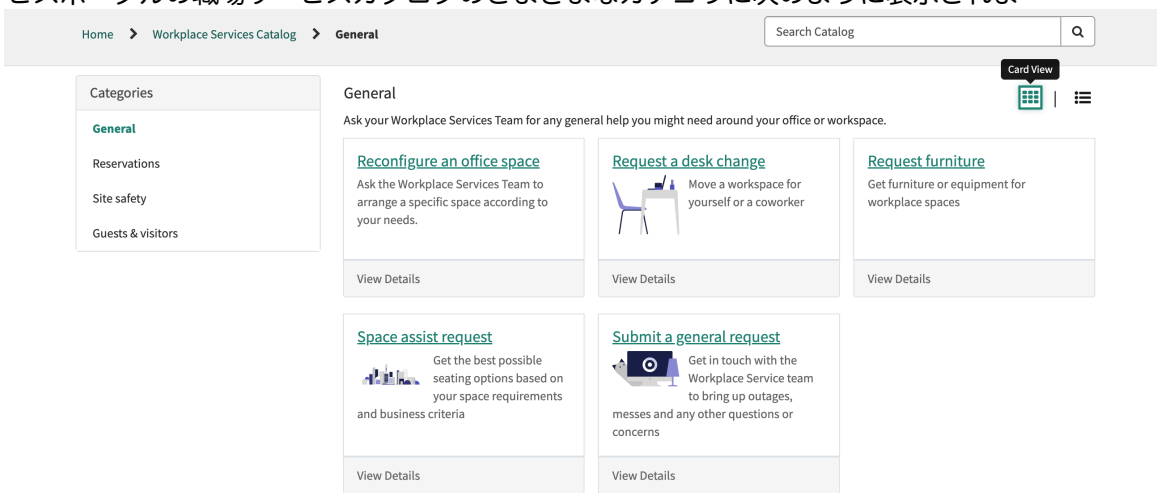
ワークプレイスセントラルワークスペースのケース管理ワークスペースを使用して、すべての職場ケースを 1 箇所で管理します。ケース管理ワークスペースは、組織内で毎日要求される何百件もの職場ケースを処理するのに役立ちます。ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用してケースを監視する代わりに、このワークスペースではさまざまなカテゴリに同じケースをシンプルかつ効率的に表示して、簡単に処理できるようにします。何百ものケースを検証して、指定されたデータを詳細に読み取る代わりに、このワークスペースではそれらを分析してからデータを表示します。数回クリックするだけで最も重要な情報を簡単に見つけてクイックアクションを実行できるように、ケースの詳細が表示されます。

詳細については、「Case management (ケース管理)」を参照してください。

職場サービス

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前定義された実行手順で職場サービスを作成できます。清掃、IT、オフィスセットアップ、出張伺いなどの要求に対して、職場サービスを作成できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用して作成した職場サービスは、職場サービスポータルの職場サービスカタログのさまざまなカテゴリに次のように表示されます。



す。

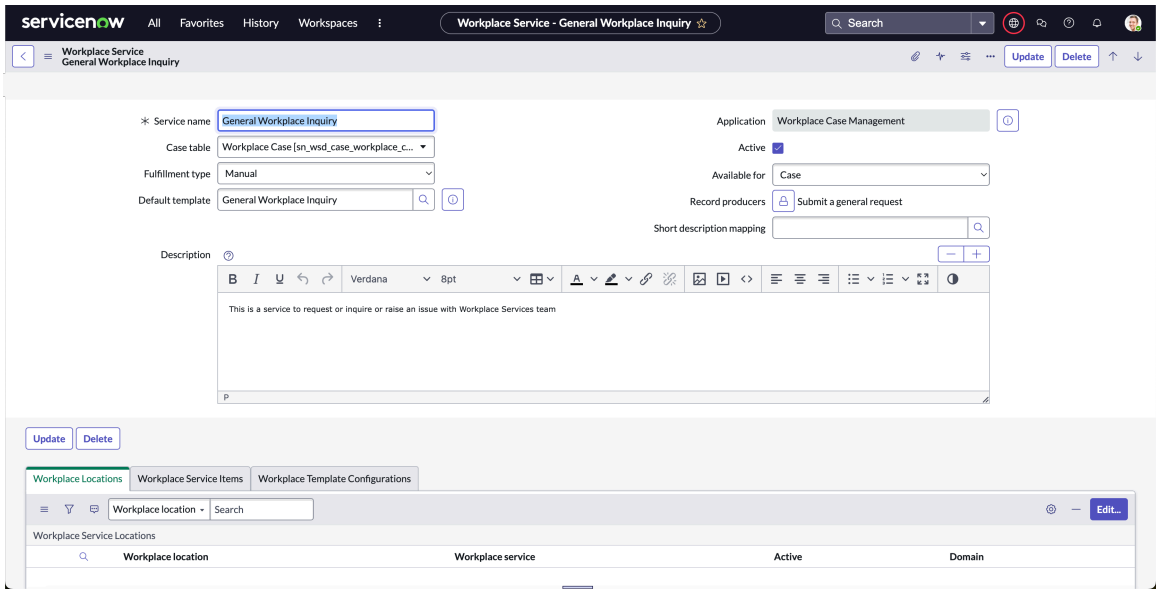
職場サービスを作成するときに、必要な履行タイプに基づいて手順を設定できます。ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションには次の実行タイプが用意されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

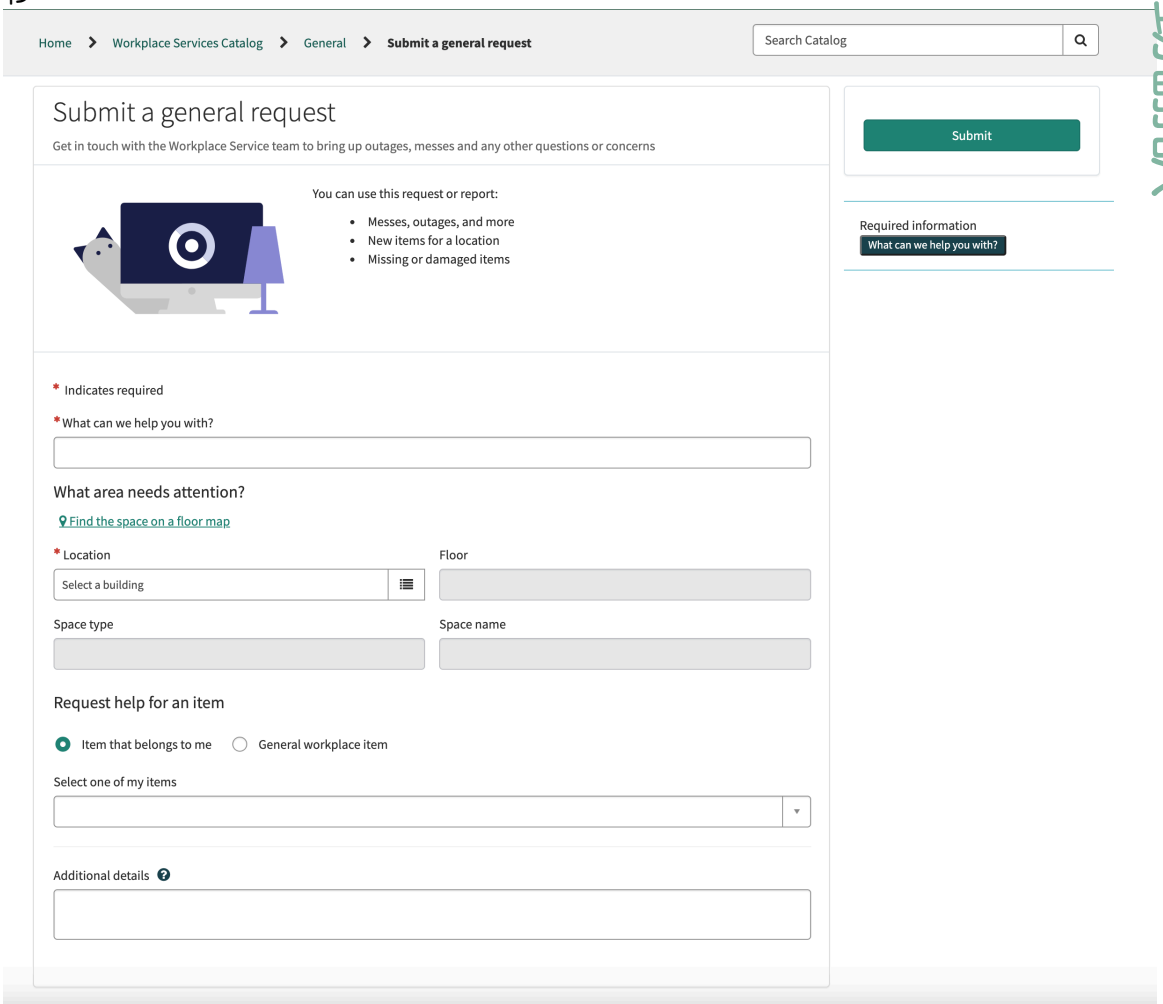
- [手動]：[手動] オプションを使用すると、人間が対応する職場サービスを構成できます。これは、一般照会や苦情対応などのサービスや要求で使用できます。手動の職場サービスがどのように構成され、Workplace サービスポータルに表示されるかの例を次に示します。

  ワークプレイスケース管理アプリケーションで「一般的な職場照会」として作成された手動の職場サービ



ス：

Workplace サービスポータルで「一般的な要求の送信」と表示される職場サービスの「一般的な問い合わ



せ」：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [サービスアクティビティ]：[サービスアクティビティ] オプションを使用すると、要求が発生したときにトリガーされるアクティビティのタイプを選択できます。これらのアクティビティを実行する順番を指定できます。次のタイプの職場サービスアクティビティから選択できます。
  - [承認]：職場サービスアクティビティの承認を設定できます。職場サービスの選択時に必要な承認のタイプを設定できます。単一の順番で複数の承認アクティビティを設定することはできません。
  - [タスク]：タスクテンプレートを使用してタスクを追加できます。職場サービスを選択すると、指定した順番に基づいてタスクが作成されます。
  - [子ケース]：職場サービスの選択時に子ケースをトリガーできます。子ケースでは職場サービスが提供される必要があります。子ケースは、指定された順番に基づいて作成されます。
  - サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。
  - 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。
- [フロー]：[フロー] オプションでは、アプリケーションから既存のサブフローを選択できます。フローの詳細については「フロー」を参照してください。

職場サービス要求の発行

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、職場サービスを要求できます。

職場サービスカタログには、従業員からの要求の送信元となる職場サービスのリストが表示されます。ServiceNow　では、次のデフォルトの職場サービスが用意されています。

- 一般的な職場ヘルプを要求します。
- オフィススペースを再構成します。
- デスク変更の移動要求を作成します。
- スペース用の備品を要求します。
- Workplace Central プラグインがインストールされている場合は、次の職場サービスを利用できます。
  - シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス
  - 職場アサインタイプサービス
  - 職場割り当ての変更サービス
- スペース要求

- 上記の職場サービスは、シナリオ計画中に実装された変更のタイプに基づいて自動的にトリガーされます。スペースの最適化 - シナリオ計画とその機能の詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般照会を送信することもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

- 職場ヘルプを要求します。
- 送信されたケースのステータスを表示します。
- 受け入れ待ちのケースを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テンプレート

職場ケースマネージャーは、フィールドに自動的に入力することでタスクとケースの作成プロセスを簡素化するテンプレートを作成できます。

次のタイプのテンプレートを作成できます。

- ケーステンプレート：ケーステンプレートでは、ケースの作成時にフィールドに自動入力されます。
- タスクテンプレート：タスクテンプレートでは、タスクの作成時にフィールドに自動入力されます。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

ワークプレイスケース管理 の構成

アドミニストレーターは、職場サービスを設定し、職場サービスユーザーがそれを介して要求を送信できるようにすることができます。アプリケーションでは、事前定義された実行タイプで職場サービスを設定できます。

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用すると、職場サービス、およびこれらの職場サービスを使用して作成されたケースをすべて管理できます。

職場ケースアドミニストレーターまたはケースマネージャーは、次のアクションを実行できます。

- 職場サービスを設定します。
- 職場ケースのケーステンプレートを設定します。
- 職場タスクのタスクテンプレートを設定します。
- レコードプロデューサーを設定し、職場サービスにリンクします。
- 承認のオプションを設定し、サービスアクティビティに必要な承認のタイプを選択します。
- タスク、承認、子ケースなどの職場サービスアクティビティを作成します。

ワークプレイスケース管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップチェックリストを完了します。

設定チェックリスト

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスケース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_case

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスケース管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

職場ケーステンプレートの作成

職場サービスを作成するときに使用する職場ケーステンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて

ケーステンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することでワークプレイスケース管理におけるケースの作成プロセスが簡素化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、そのテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ケーステンプレートが作成されます。このテンプレートは、職場サービスに使用できます。
ユーザー受け入れ付きのケーステンプレートを作成するには、「ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

次のタスク
ユーザー受け入れ付きのケーステンプレートを作成するには、「ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成

ユーザー受け入れを含む職場ケーステンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
要求をクローズするためにユーザーの承認または却下が必要な場合に使用する、このケーステンプレートを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [テンプレート] フィールドで、ユーザー受け入れと受け入れタイムアウトを有効にします。
   a. 左側の列で [ユーザー受け入れを有効化] を選択し、右側の列で **[True]** を選択します。
   b. 左側の列で [受け入れのタイムアウト] を選択し、右側の列で受け入れ要求の有効期限が切れるまでの期間を指定します。
5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ユーザー受け入れオプションを有効にしてケーステンプレートを作成します。

次のタスク
このテンプレートは、ユーザー受け入れが必要な職場サービスで使用します。職場サービスの作成の詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

職場タスクテンプレートの作成

タスクテンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することでワークプレイスケース管理のタスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスを作成するときに使用するタスクテンプレートを作成します。

注:
アドミニストレーターは、タスクテンプレートでまだユーザーまたはグループがタスクにアサインされていない場合を除き、タスクアサインルールを使用して職場タスクの自動アサインを制御できます。アサインルールの詳細については、「アサインルールの定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > タスクテンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - テンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、そのテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タスクテンプレートが作成されます。このテンプレートは、職場サービスに使用できます。

承認オプションの設定

職場サービスで作成されたケースを承認する承認者を追加します。

始める前に

警告:
ワークプレイスケース管理バージョン 1.8.2 以降、承認オプションを構成するオプションは、バージョン 2.9.2 ワークプレイスコアコアアプリケーションに移動されました。承認オプションを作成または表示するには、 ワークプレイスコア > 管理 > 実行者基準.

- アップグレード後、既存の承認者は、ワークプレイスケース管理 の承認オプション [sn_wsd_case_approval_option] テーブルから ワークプレイスコア の職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria] テーブルに移行されます。
- [職場の実行者基準] には ワークプレイスケース管理 [承認] オプションと同じ機能があります。また、ユーザー基準を使用して静的な承認者を設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場ケーステーブル。
- 承認者を選択するユーザーフィールド。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて

ServiceNow　ワークプレイスケース管理 アプリケーションには、次のデフォルトの承認オプションがあります。

- マネージャー
- 職場の場所の管理方法
- グループによって管理される職場の場所

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 承認オプション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[承認オプション] フォーム

フィールド	説明
名前	承認オプションの名前。
ケーステーブル	オプションのケーステーブル。職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	承認者として設定するユーザーまたはユーザーグループ。
アプリケーション	オプションのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。アプリケーションが ワークプレイスケース管理 に設定されていることを確認します。
有効	承認オプションをアクティブ化するオプション。このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

承認オプションが追加され、承認が設定されている場所にリストされます。

レコードプロデューサーの構成

従業員がセルフサービスオプションとして職場サービスを利用できるようにします。サービスを職場サービスカタログのカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > レコードプロデューサー
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークプレイスケース管理 - [レコードプロデューサー] フォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている職場ケース (sn_wsd_case_workplace_case) テーブルです。 注: レコードプロデューサーの職場ケーステーブルが、関連付けられている職場サービスの職場ケーステーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドはすでに [ワークプレイスケース管理] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	レコードプロデューサーが ワークプレイスサービスデリバリ カタログでユーザーにどのように表示されるかをプレビューするためのリンク
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

4. 次の関連リストフィールドを適切に入力します。
   - 内容
   - アクセシビリティ
   - 生成されたレコードデータ
   - ポータルの設定
5. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

6. [変数] 関連リストで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。職場サービスカタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チェックボックス
- 複数選択肢
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

次のタスク
レコードプロデューサーを職場サービスにリンクします。「職場サービスの作成」を参照してください。

SLA 定義の作成

顧客の期待に応じてケースが解決されるように SLA を設定します。SLA は、最小アップタイム (タスクが特定の条件に達するために必要な時間) を指定するなど、パフォーマンスパラメーターを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
SLA 定義を作成し、職場ケースで使用します。SLA 定義レコードは、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を定義します。詳細については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > **SLA** 定義.
2. SLA 定義を作成するか、既存の SLA 定義を変更します。
   - SLA 定義を作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存の SLA 定義を変更する場合は、目的の SLA 定義を開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「Create an SLA Defintion (SLA 定義の作成)」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで、インシデント **[incident]** テーブルを選択します。
4. [フロー] フィールドで、[デフォルト **SLA** フロー **(Default SLA flow)]** を選択します。
5. [アプリケーション] フィールドで、[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
SLA 定義が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスの作成

事前定義された実行手順で職場サービスを作成します。職場サービスに基づいて必要な実行タイプを選択します。ケータリング、事務用品要求、駐車場、または従業員のニーズをサポートするサービスなどの職場サービスを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場サービスにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクされる必要があるレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合は、アクティブフロー。

このタスクについて

職場サービスを作成し、職場サービスを履行する方法を指定します。ティフローの使用またはサービスアクティビにより一連のタスクをトリガーして、職場サービスを手動で履行することができます。
職場サービスに対して以下を指定します。

- 職場サービスの名前。職場サービスは、この名前ですべての場所に表示されます。
- 実行タイプ (手動、サービスアクティビティ、またはフロー)。
- どこでユーザーが注文できるかを指定します。つまり、ユーザーが職場サービス要求を通じて注文できるか、予約時に注文できるか、またはその両方かを指定します。
- 同じカテゴリの複数の職場アイテムを従業員が要求できるかどうかを指定します。
- 職場ケースまたは職場タスクを作成するときに、テンプレートを選択して特定の値を事前入力します。
- 職場サービスを利用可能にする場合の職場サービスのリンク先レコードプロデューサー。職場サービスは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されたレコードプロデューサーからのみ要求できます。
- 職場に関する説明。職場サービスの目的に関する簡単な説明を入力できます。通常のテキストまたは HTML テキストを入力できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[職場サービス] フォームのフィールド

フィールド	説明
サービス名	職場サービスの名前を入力します。
ケーステーブル	職場サービスに使用されるテーブル。
実行タイプ	職場サービスの実行タイプを選択します。 ○ [手動]：手動で実行するには、このオプションを選択します。このオプションを使用すると、人間の対応で要求を実行できます。 ○ [サービスアクティビティ]：職場サービスを実行するアクティビティをトリガーするに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、このオプションを選択します。フォームを保存して、職場サービスアクティビティを作成または更新します。詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。 ○ [フロー]：アプリケーションの既存のサブフローを実行に使用するには、このオプションを選択します。フローの詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。 **注:** カスタムサブフローを作成する場合は、入力フィールドが次のように設定されていることを確認します。 ▪ [ラベル]：職場ケース ▪ [名前]：workplace_case ▪ [タイプ]：Reference.Workplace Case
ケースを自動的にクローズ	このフィールドは、[実行タイプ] で [サービスアクティビティ] を選択した場合に表示されます。ケースを自動的にクローズするには、このオプションを選択します。
フロー	このフィールドは、[実行タイプ] で [フロー] を選択した場合に表示されます。オプションのリストから職場サービスのフローを選択します。
アプリケーション	アプリケーションのリストから [ワークプレースケース管理] を選択します。
有効	職場サービスをアクティブ化する場合に選択します。
利用可能 (Available for)	職場サービスを使用できるユーザーを指定するオプション ○ ケース **(Case)**：ワークプレイスケース管理 ユーザーのみが職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 ○ 予約：予約時に従業員が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 ○ ケースと予約：予約時に ワークプレイスケース管理 ユーザーと従業員の両方が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [予約] および [ケースと予約] オプションは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
サービスアイテムは 1 つのみ選択可	このフィールドは、[利用可能] フィールドで [予約] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。選択肢のリストからカテゴリ内の 1 つのオプションしか選択しないようにユーザーを制限するには、このフィールドを選択します。 注: このフィールドは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
テンプレート	職場サービスのケーステンプレートを選択します。
レコードプロデューサー	この職場サービスを要求する必要があるレコードプロデューサーを選択します。 職場サービスのレコードプロデューサーを 1 つ以上選択できます。レコードプロデューサーは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成する必要があります。
説明	職場サービスに関する簡単な説明を入力します。職場サービスの目的を説明します。HTML テキストまたは通常のテキストを説明として追加できます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

職場サービスが作成され、関連するレコードプロデューサーが選択されるたびに要求されます。職場サービスの職場サービスアクティビティを作成する場合は、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。

職場サービスアクティビティの作成

職場サービスが選択されたときにバックグラウンドアクティビティをトリガーする職場サービスアクティビティを作成します。アクティビティは、承認アクション、タスク、または子ケースにすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場サービスアクティビティにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 実行タイプで [サービスアクティビティ] が選択された職場サービス。詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アクティビティは、承認、タスク、または子ケースにすることができます。これらのアクティビティをトリガーする順番を指定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアクティビティをさらに追加するために変更する職場サービスを選択します。
3. [職場サービス] フォームの [職場サービスアクティビティ] セクションで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[職場サービス] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	サービスアクティビティの名前を入力します。
アクティビティタイプ	作成するサービスアクティビティのタイプを選択します。 ○ [承認]：承認アクティビティを作成します。 ○ [タスク]：タスクアクティビティを作成します。 ○ [子ケース]：子の職場ケースを作成します。 ○ サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。 ○ 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。
すべての承認の欠落	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。オプションのリストから、すべての承認者が欠落している場合に実行するアクションを選択します。
待機	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。ケースをクローズするために必要な承認のタイプを選択します。オプションから、任意の承認者が承認できるかどうか、すべての承認者が承認する必要があるかどうか、または任意の承認者からの最初の応答が承認かどうかを選択します。オプションをポイントすると、詳細が表示されます。
アプリケーション	このフィールドは自動生成されます。ただし、[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親サービス	このフィールドには、このアクティビティを追加する職場サービスが自動的に入力されます。
順番	このアクティビティの順番を指定します。順番に応じて、サービスアクティビティが開始されます。 注: 単一の順番では、[承認] タイプのサービスアクティビティを 1 つだけ指定できます。
承認者	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。設定された実行者基準からケースの承認者を選択します。ロック解除アイコン ( ) をクリックして選択します。
職場ケースサービス	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [子ケース] を選択した場合に表示されます。 検索 ( ) アイコンをクリックし、子ケースとして設定する職場サービスを選択します。職場サービスを追加するには、「職場サービスの作成」を参照してください。
未完了の場合は続行	アクティビティがクローズまたは未完了の場合でもこのアクティビティを続行するには、このオプションを選択します。

5. オプション: バックグラウンドアクティビティをトリガーする条件ビルダーに条件を入力します。

   Example
   たとえば、アクティビティのタスクは、条件がケースレコードと一致した場合にのみ作成されます。
   Quebec リリースより前のリリースでは、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルからフィールドを選択する必要があり、質問などのサービスカタログ変数を参照できませんでした。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスアクティビティが作成され、親の職場サービスが要求されたときに実行されます。

職場サービスアイテムを職場サービスに追加

従業員がワークプレイスサービス要求とともに、または予約の一環として注文できる職場アイテムを構成します。たとえば、従業員は予約時に、ケータリング、追加の椅子、ホワイトボード、マーカーなどの職場サービスアイテムを注文できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. 職場サービスアイテム関連リストで**New**. を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

職場サービスアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	職場サービスアイテムの名前
アイテムタイプ	従業員が注文したときに、その職場サービスアイテムに対して生成する必要がある職場サービスアクティビティのタイプ。使用可能なオプションは 次のとおりです。 ○ ケース: G子職場ケースを生成して、このアイテムを実行します。 ○ タスク: G子職場タスクを生成して、このアイテムを実行します。 ○ 手動: Gこのアイテムを実行するために、手動実行の職場サービスを実行します。
職場サービス	アイテムを実行するために子ケースとして設定する職場サービスこのフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [ケース] が選択された場合のみです。
タスク テーブル	子職場タスクを作成してアイテムを実行するために使用する必要があるタスクテーブル。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [タスク] が選択された場合のみです。
デフォルト テンプレート	タスクを実行するためのデフォルトのタスクテンプレート。詳細については、「職場タスクテンプレートの作成」を参照してください。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] から [タスク] が選択された場合のみです。
アプリケーション	サービスアイテムのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。 ○ 職場ケース関連サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、[ワークプレイスケース管理] を選択します。 ○ 予約時に従業員が利用できる職場サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、[ワークプレイス予約管理] を選択します。
親サービス	このアクティビティを追加する職場サービス。このフィールドは自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サブカテゴリ	職場アイテムが属するサブカテゴリ。サブカテゴリのリスト該当するカテゴリによって異なります。
アクティブ	職場サービスアイテムをアクティブ化するオプション
画像	職場サービスアイテムを説明する画像。この画像は、従業員が選択している間に表示されます。
Description (説明)	予約ポータルでワークプレイス予約管理ユーザーが予約ポータルで選択しているときに表示される職場サービスアイテムに関する簡単な説明。説明には、 通常の テキストまたは HTML テキストを使用できます。
デフォルト設定	
数量の指定を有効化	要求アイテムの所要数量。
キャパシティを有効化する (Capacity enabled)	職場サービスアイテムの場所の [最大キャパシティ] フィールドで指定される最大キャパシティ 選択した職場の場所。 **注:** 職場サービスアイテムがどの場所にもアサインされていない場合、 キャパシティ制限なし が適用されます。
コスト	職場アイテムのコスト。所在地に基づいて、該当する通貨を選択できます。
準備期間	必要に応じて、アイテムの準備に必要な時間
クリーンアップ期間	必要に応じて、アイテムのクリーンアップに必要な時間
注文のリードタイム	サービスチームがサービスアイテムを準備または手配するために提供される時間。この値が指定されている場合、サービスリードタイム内であれば予約に追加のサービスアイテムを追加できません。 このオプションは、サービスアイテムおよびサービスの場所レベルで有効になります。
要求されたサービスのキャンセルを制限	要求されたサービスをキャンセルする 機能 を制限するオプション。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

職場サービスアイテムを職場サービスに追加します。従業員は職場サービスを要求しながら職場アイテムを注文できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

重要:
予約にサービスアイテムを追加するときに、特定のサービスアイテムがリードタイム内にある場合、そのサービスアイテムはアイテムリストに表示されません。

正規従業員は、次のシナリオでは既存の予約からサービスアイテムを削除できません。

- 予約が手配されている場合
- サービスアイテムが注文のリードタイム内にある場合
- [要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)**] オプションが有効になっている場合

従業員は予約を別の日付または時刻に移動できます。移動中に 1 つ以上のサービスが注文のリードタイムと競合する場合は、従業員に通知されます。

従業員は、準備中または手配中のサービスを削除することはできません。

予約の保存中にリードタイム内に 1 つ以上のサービスがある場合は、従業員に通知されます。

注:
予約をキャンセルすると、サービスアイテムのキャンセルが制限されている場合でも、要求されたサービスがキャンセルされます。

次のタスク

職場サービスアイテムを注文できる職場の場所を指定します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化

職場サービスアイテムを職場の特定の場所で利用できるようにします。地域、サイト、敷地、建物、建物、フロア、エリア、スペースなどの職場の場所を選択します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて

職場アイテムを利用可能にする必要がある職場の場所を選択します。従業員は、ワークプレイスサービス要求をしながらアイテムを注文できます。地域、サイト、敷地などの親場所を選択します。建物やそのスペースなど、子場所を選択することもできます。

- 複数の職場サービスアイテムの場所レコードを作成することで、職場の場所ごとに異なるコストを指定できます。
- 職場サービスアイテムのコストは、選択した職場の場所のすべての子職場の場所にも適用されます。職場アイテムに他の子職場の場所と異なるコストが指定されている場合、同じコストが親の場所の代わりに適用されます。たとえば、地域 ABC の職場アイテムのコストを $100 と指定したとします。また、サイト XYZ の職場アイテムの個別コストを $75 と指定したとします。すると、子職場の場所のコスト ($75) が適用されます。
- 職場サービスアイテムがどの場所にもアサインされていない場合、アイテムの可用性は、指定された職場の場所での職場サービスの可用性に依存します。[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストで、職場サービスを利用できる職場の場所の詳細を表示できます。
- 職場サービスアイテムの使用の可否は、職場サービスの場所で指定された場所、および職場サービスアイテムの場所に依存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場サービスの場所がなく、職場サービスで指定されたサービスアイテムの場所がない場合、職場サービスアイテムはすべての場所で使用できます。
- 指定された職場サービスの場所があり、職場サービスで指定されたサービスアイテムの場所がない場合、職場サービスアイテムは、その場所および職場サービスの場所で指定された子の場所で使用できます。
- ワークプレイスサービスに locationA を指定し、(ワークプレイスサービスアイテムの [ワークプレイスサービスアイテムの場所] 関連リストの) 職場サービスアイテムの場所で (locationA の階層に含まれない) locationB を指定した場合、従業員がワークプレイスサービス要求を出すと、次のアクションが実行されます。
  - 従業員が locationA または locationA の階層内の任意の場所に対して要求を出した場合、locationB で利用可能なアイテム以外の、locationA で利用可能なすべての職場サービスアイテムが表示されます。
  - 従業員が locationB または locationB の階層内の任意の場所に対して要求を出した場合、それは locationA の階層に含まれていないので、職場サービスアイテムは表示されません。

一般に、職場スペースに関連付けられた職場サービスアイテムを表示する場合も、同じロジックが適用されます。

[注文のリードタイム **(Lead time for ordering)**] を設定すると、サービスが注文のリードタイム内にある場合に、予約へのサービスアイテムの追加が制限されます。

[要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)**] では、従業員による要求されたサービスのキャンセルを制限します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場サービスアイテム] 関連リストまで下にスクロールします。
4. 職場の場所に割り当てる職場サービスアイテムを選択します。
5. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。
6. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
7. サービスを選択して移動するには、次の手順を実行します。
   a. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   b. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。
   c. 職場の場所を右側の [職場の場所リスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。
   追加/削除アイコン ( ) を選択します。
8. [保存] をクリックします。
9. オプション: 特定の職場の場所のアイテムのコストを変更するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。
   b. コストを変更するには、職場の場所の横にあるプレビューアイコンを選択します。
   プレビューアイコン (レコードを開く) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. プレビューダイアログボックスで、次をクリックします。

d. フォームで、[コスト] フィールドを編集します。

e. [更新] をクリックします。

タスクの結果
これで、指定された場所で職場サービスアイテムを注文できるようになります。ある場所での職場アイテムのコストは、職場の場所階層の中で、最も近い職場の場所で指定されたコストに依存します。たとえば、敷地と建物に対してコストが指定されている場合、建物に指定されているコストが適用されます。

職場テンプレート設定を作成

職場ケースを実行するために適用する必要があるテンプレートを定義します。要求に対する一般的な従業員の応答に基づいて条件を設定します。テンプレートは、指定された条件に一致する職場ケースに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テンプレートを作成し、テンプレートが適用されるように職場ケースを一致させる必要がある条件を設定します。条件が一致しない場合、職場サービスで指定されているデフォルトのテンプレートが適用されます。
職場テンプレートの設定は、職場サービスまたは職場サービスアクティビティに直接適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. 職場テンプレート設定を追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場テンプレート設定] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

職場テンプレート設定フォーム

フィールド	説明
設定テーブル	職場サービスの設定テーブル
設定ドキュメント ID	職場サービスの設定 ID
テンプレート	職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用する必要があるテンプレート
アプリケーション	テンプレートのアプリケーションこのフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認してください。
有効	職場テンプレート設定をアクティブ化するオプション
順番	テンプレートの順序

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	テンプレートを適用するために使用される職場ケーステーブル
条件	テンプレートを適用するために満たす必要がある条件**[AND]**、**[OR]**、および [新しい基準] オプションを使用して、条件をビルドします。条件を作成したら、[プレビュー] をクリックして、条件に一致するレコードの数をプレビューします。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場テンプレート設定が追加されます。テンプレートが、指定した条件に一致する職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用されます。

職場フィールドマッピングを作成

親ケースのフィールド情報を子職場サービスアクティビティまたは職場アイテム関連タスクにコピーするフィールドマッピングレコードを作成します。フィールドマッピングレコードを使用して、親ケースの同じ詳細を子ケースに再入力するプロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
親職場ケースによってトリガーされた子ケースまたはタスクに手動で詳細を入力する時間を節約できます。職場サービスアクティビティフィールドマッピングまたは職場サービスアイテムフィールドマッピングを使用すると、親ケースのフィールドで指定された詳細を子ケースとタスクにコピーできます。このオプションは、職場サービスアクティビティタイプの職場サービスと、職場サービスアイテム要求によってトリガーされたタスクまたはケースでのみ使用できます。フィールドマッピングごとに個別のフィールドマッピングレコードを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. フィールドマッピングを適用する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
4. フィールドマッピングレコードを追加する関連リストを選択します。
   - 職場サービスアイテム：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアイテムに追加します。
   - 職場サービスアクティビティ：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアクティビティに追加します。
5. 選択関連リストに基づいて、フィールドマッピングを追加する職場サービスアイテムまたは職場サービスアクティビティを選択します。
6. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
   [職場サービスアイテム] を選択した場合は、[職場サービスアイテムフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。職場サービスアクティビティを選択した場合は、[職場サービスアクティビティフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。
7. 適切な関連リストを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

職場フィールドマッピングフォーム

名前	フィールドマッピングの名前
マッピング元 /条件テーブル	フィールドとビルド条件をコピーするために使用されるテーブル
フィールドからマップ	値をマップする必要があるフィールド
有効	マッピングをアクティブ化するオプション
テーブルにマップ	フィールドの詳細がコピーされるテーブル
フィールドにマップ	値がコピーされるフィールド
順番	複数のフィールドマッピングがある場合にフィールドマッピングを実行する必要がある順序
条件	フィールドマッピングを適用するために一致する必要がある条件条件を追加するには、[新しい基準] をクリックします。

10. [送信] をクリックします。

タスクの結果
フィールドマッピングレコードが追加されます。

エスカレーションルールの設定

エスカレーションルールを使用して、職場ケースを関連アサイン先グループにエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > エスカレーションルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ケースの層エスカレーション] フォーム

フィールド	説明
エスカレーション元	職場ケースのエスカレーション元になるアサイン先グループ。
エスカレーション先	職場ケースのエスカレーション先になるアサイン先グループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドメイン	アプリケーションのドメイン。このフィールドは自動的にアプリケーションドメインに設定されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
エスカレーションルールが作成されます。ルールは、そのルールが作成されたアサイン先グループ ([エスカレーション元] で指定) が設定された職場ケースで [関連リンク] の下に表示されます。

実行手順の追加

職場ケースを実行する方法について、職場エージェントに指示を提供します。新しい職場エージェント向けおよび複雑な職場ケース向けに説明を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場ケースを実行するための指示を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 作業手順.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[実行手順] フォーム

フィールド	説明
名前	実行手順の名前。
テーブル	職場ケースを含むテーブル。フィールドは自動的に職場ケーステーブルに設定されます。
条件	実行手順を実装する前に職場ケースが満たす必要がある条件。指示は、この条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ 「OR」条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。
有効	実行手順をアクティブ化するオプション。
順番	職場ケースレコードに複数の実行手順がある場合に、手順に従う順番。
説明	従う実行手順。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。
ナレッジ記事	指示をサポートするナレッジ記事。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ナレッジ記事のロック解除アイコン () を選択して、記事を追加します。記事を検索するには、ルックアップアイコン () を選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
実行手順が追加されます。手順は、指定された条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。

類似の職場ケースを親ケースの下にグループ化

類似の問題があるケースや、単一の親ケースの下で同じ解決策が必要なケースを分類します。複数の職場ケースの解決に費やす時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、または sn_wsd_case_workplace_agent

このタスクについて
職場ケースを親職場ケースにアサインします。親ケースに提供された解決策は、子ケースにも適用されます。
また、親の [ステータス] フィールドが [キャンセル] または [完了してクローズ] に設定されている場合でも、ケースを親ケースにアサインすることができます。ケースがアサインされると、子ケースのステータスが [キャンセル] または [完了してクローズ] に自動的に更新されます。

親ケースをアサインすると、次の依存関係が発生する場合があります。

- [関連ケース] タブで、親ケースに関連付けられたすべてのケースを表示できます。
- 子ケースは、親ケースが更新されるたびに更新されます。コメント、作業メモ、ステータスの変更などの更新は、子ケースに自動的に適用されます。子ケースのステータスが [キャンセル] に設定されている場合、更新は適用されなくなります。コメント、作業メモ、およびステータスの変更を子ケースにコピーしない場合は、*`Update Child Case - Work Notes & Comments`* を **[False]** に設定できます。
- ステータスを [受け入れ待ち] に変更する場合を除き、親ケースのステータスの変更は子ケースにコピーされます。
- 子ケースで個別に行われた更新は、親ケースには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 次のいずれかのモジュールを選択します。
   - すべて
   - オープン - 未アサイン
   - オープン
   - 自分のグループにアサイン済み
   - 自分のタスク
3. 親職場ケースのアサイン先の職場ケースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [親ケース] フィールドで、親としてアサインする職場ケースを選択します。

> **重要:**
> 子ケースを親ケースとして選択しないでください。選択すると、ケースでループが発生します。たとえば、WCASE0001001 が WCASE0001002 と WCASE0001003 の親である場合、WCASE0001002 と WCASE0001003 を WCASE0001001 の親にすることはできません。

5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
職場ケースが親ケースにアサインされます。

> **重要:**
> [親ケース] フィールドで選択されたケースと、[親] フィールドに表示されるケースは異なります。[親] フィールドに表示される職場ケースは、ケースが関連付けられている職場サービスから生成されます。職場サービスの [アクティビティタイプ] が [タスク] または [子ケース] の場合、親が自動的にアサインされます。

職場サービスの要求

一般的な問い合わせを行うか、または職場改善関連のサービスを要求します。

> **注:**
>
> > **注:**
> > ワークプレイス予約管理からワークプレイスケース管理への職場サービスの要求を送信する際、ユーザーは「システム制限付きの発信者アクセス」を許可する必要があります。

オフィススペースの再構成

オフィススペースの再構成方法の詳細を提供します。

始める前に

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で ワークプレイスサービスカタログ を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて
オフィススペースを再配置するには、この要求を提出します。再構成を担当するチームで必要とされる追加情報を指定します。
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照. [オフィススペースを再構成] を選択し、フォームに入力したら要求を [送信] します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [オフィススペースの再構成] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

[オフィススペースの再構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
代理	再構成を要求している要求者の名前
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	スペースのオフィスビル。
フロア	再構成を希望するエリアまたはスペースがあるフロア。
エリア	再構成を希望するスペースがあるエリア。
スペース	再構成を希望するオフィススペース。
他に何か知っておくことがありますか？	要求している再構成に関する追加情報。

5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されました。

次のタスク
要求の詳細を確認することも、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していつでもキャンセルすることもできます。[要求のキャンセル] をクリックして要求をキャンセルします。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。

要求が解決されたら、受け取った解決に基づいて [承認] または [却下] を選択します。

ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成

人間の対応が必要な問題について、一般的なワークプレイスサービス要求を送信します。現在の自動ワークフローでカバーされない問題のヘルプを要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
ワークプレイス関連のヘルプを要求したり、ワークプレイスに関連する問題を報告したりします。

ワークプレイスに利用可能な QR コードがある場合は、QR コードをスキャンして要求を送信できます。

仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般的な質問を送信することもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム をクリックし、チャットアイコン ( ) 質問を入力するか、[すべて表示] を選択し、オプションのリストから選択してクエリーを送信します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [全般] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [一般要求を送信] をクリックします。
4. [何かお困りですか？] フィールドに、クエリーまたは問題を入力します。
5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。
6. [注意が必要なエリアはどこですか？] で、要求を作成する場所の詳細を指定します。
   ワークプレイススペースマッピング プラグインがインストールされている場合は、[フロアマップのスペースを検索 **(Find the space on a floor map)]** オプションをクリックして、マップ上でスペースを直接選択することもできます。

   従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [場所] フィールドで、スペースが配置されている建物を選択します。

b. [フロア **(Floor)]** フィールドで、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. [スペースタイプ] フィールドで、スペースのタイプを選択します。

d. [スペース名] フィールドで、スペースを選択します。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されます。

次のタスク
プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。

要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
ワークプレイスサービスポータル が開きます。

2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。 従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース用の備品を要求する

職場 家具や備品を注文 したり、職場用の家具の交換要求を出したりします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
家具要求職場サービスを使用して、椅子、テーブル、調節可能なデスク、キャビネット、フリップカード、ホワイトボード、その他のアイテムなどの家具または備品を要求します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. ワークプレイスサービスが配置されている [一般] カテゴリを開くには、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3.] [家具の要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

備品フォームを要求

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
緊急度	備品要求の緊急度を選択します。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 (Date and time requested)]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
影響度	備品要求の影響度を選択します。
フロアマップのスペースを検索する	フロアマップで直接スペースを選択するオプション 従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	要求された備品用のスペースがある建物
フロア	要求された備品用のスペースがあるフロア
スペース	要求された備品用のスペース

5. [要求タイプ] フィールドで、要求タイプとして [新しい備品要求] または [交換家具要求] を選択します。
6. [] [家具要求] フィールドで、スペースに要求する家具を選択します。
   備品が利用できるかどうかは、ワークプレイスマネージャーがワークプレイスの場所に設定した構成によって異なります。
7. [数量] フィールドで、要求数量を指定します。
   ] フィールドは、選択した備品と指定された数量に応じて自動的に計算されます。コストも、ワークプレイスマネージャーが選択した場所に定義したコストによって異なります。
8. [削除] をクリックして、要求された家具アイテムを削除します。
9. オプション: [コメント] フィールドで、備品要求に関する入力を指定します。
10. [別の家具アイテムを選択]をクリックして、別の家具要求を追加します。
    [総コスト] フィールドは、すべての備品要求の価格に応じて自動的に計算されます。
11. [**Additional details** (追加の詳細)] フィールドで、必要に応じて指示または追加情報を指定します。
12. オプション: 必要なファイルを添付するには、[添付ファイルを追加] を選択します。
13. [送信] をクリックします。

タスクの結果
備品要求が送信されます。
要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に
次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。
   a. [カタログ] を選択します。
   b. [カテゴリ別参照] を選択します。
   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
      [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      注:
      [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果

選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

メンテナンス要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用して、任意の場所にある機器のメンテナンス要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. フォームのフィールドに入力します。

メンテナンス要求フォームを送信

Field (フィールド)	説明
何を報告しますか？	次のオプションからメンテナンス要求のタイプを選択します。 ○ [機器の問題]：メンテナンス要求が資産または物理的なアイテムに関連している場合は、このオプションを選択します。 ○ [場所]：メンテナンス要求が場所に関連している場合は、このオプションを選択します。
アイテム	要求を出すアイテムを選択します。 **注:** このオプションは、タイプとして [機器の問題] を選択した場合にのみ表示されます。
フロアマップのスペースを検索する	フロアマップで場所を選択します。 **注:** このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
建物	建物がある場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
フロア	場所があるフロアを選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
スペース	報告するスペースを選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
問題を説明	問題の詳細な説明を入力します。
添付ファイルを追加	添付ファイルを追加する場合は、このオプションを選択します。

3. [送信] を選択します。
メンテナンス要求が送信されます。職場のメンテナンスケースが作成され、ステータスが「対応中」に設定されます。

ケータリング要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用してケータリング要求サービスを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて
[ケータリング] ワークプレイスサービスを使用して、職場での会議やイベントのフードサービスを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [ケータリング要求を送信 **(Submit a Catering request)]** フォームのフィールドに入力します。

[ケータリング要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、お

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	よび [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	ケータリングサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	ケータリングサービスが要求された [建物]。
フロア	ケータリングサービスが要求された [フロア]。
スペース	ケータリングサービスが要求された スペース。
配送方法	ケータリングサービスの [配送方法] を選択します。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

   注:
   このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

   サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ケータリング要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

冷暖房要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用して冷暖房要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて

[冷暖房 **(Heating and cooling)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場の温度の問題を報告します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [冷暖房要求 **(Heating & Cooling request)]** フォームで、フィールドに入力します。

[冷暖房] フォーム

要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	[冷暖房 **(Heating & Cooling)]** サービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
サービス要求の内容 (What can we help you with)	温度の問題を報告する要求。
建物	冷暖房サービスを依頼した [建物]。
フロア	冷暖房サービスを要求した [フロア]。
スペース	冷暖房サービスを要求した スペース。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
冷暖房要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

バッジ要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用して、職場でのバッジ要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて
[バッジ要求 **(Badge request)]** を使用して、職場での新規雇用バッジ、バッジの写真、紛失したバッジ、交換バッジ、アクセスの問題を要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [バッジ要求を送信 **(Submit a Badge request)]** フォームのフィールドに入力します。

[バッジ要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	バッジ要求サービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
要求タイプ	要求タイプを選択します。
その他詳細	追加の情報。
建物	ケータリングサービスが要求された [建物]。
フロア	ケータリングサービスが要求された [フロア]。
スペース	ケータリングサービスが要求された スペース。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
バッジ要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

テクニカルサポート要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用してテクニカルサポート要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて
[テクニカルサポート] ワークプレイスサービスを使用して、職場での会議のテクニカルサポートを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [テクニカルサポートを送信 **(Submit a Tech support)**] フォームで、詳細を入力します。

[テクニカルサポート要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	テクニカルサポートサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	テクニカルサポートサービスを要求した [建物]。
フロア	テクニカルサポートサービスを要求した [フロア]。
スペース	テクニカルサポートサービスを要求した [スペース]。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

   注:
   このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

   サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
テクニカルサポート要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

クリーニング要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用してクリーニング要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[クリーニング **(Cleaning)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場でのクリーニングサービスを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [クリーニング要求を送信 **(Submit a Cleaning request]** 要求フォームで、詳細を入力します。

[クリーニング要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	クリーニングサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
クリーニングの問題	クリーニングの問題を選択します。
その他詳細	追加の情報。
建物	清掃サービスを要求した [建物]。
フロア	清掃サービスを要求した [フロア]。
スペース	クリーニングサービスを要求した [スペース]。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
クリーニング要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

機器要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用して、職場での機器要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
[機器 **(Equipment)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場で必要な追加の椅子、テーブル、ホワイトボードを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [機器要求 **(Equipment request)]** フォームの送信で、フィールドに入力します。

[機器要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	機器サービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	機器サービスを要求した [建物]。
フロア	機器サービスを要求した [フロア]。
スペース	機器サービスを要求した [スペース]。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

注:
このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
機器要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

従業員の駐車要求を上げる

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターから従業員の駐車スペースの要求を送信します。短期または長期の駐車スペース、訪問者またはゲストの駐車スペース、電気自動車の駐車スペース、またはその他の駐車の問題を要求できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
訪問者用駐車スペース、電気駐車スペース、または職場でのその他の駐車場の問題について、 従業員駐車場 要求を使用します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [従業員駐車場] フォームで、フィールドの詳細を入力します。

従業員用駐車場

Field (フィールド)	説明
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
要求日時 (Date and time requested by)	サービスに対する要求の日時。
緊急度	駐車要求の緊急度を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の影響を選択します。
駐車要求タイプ	リストから駐車要求のタイプを選択します。
車が駐車される場所の詳細	車両を駐車する駐車場の詳細を入力します。
車両メーカー	車両のブランド名を入力します。
車両の色	車両の色を入力します。
車両のモデル	車両のモデル名を入力します。
ナンバープレート番号	車両のナンバープレート番号を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
緊急連絡先名	緊急時に連絡するユーザーの名前を入力します。
緊急連絡先番号	緊急時に連絡する相手の電話番号を入力します。
緊急連絡先メール	緊急時に連絡する相手のメールアドレスを入力します。
開始日	駐車要求が必要な開始日。カレンダーから日付を選択します。 注: 開始日は 2 週間以内にする必要があります。
終了日	駐車要求が必要な終了日。カレンダーから日付を選択します。 注: 駐車期間は2週間以内でなければなりません。
要求の理由	駐車要求の理由を入力します。
その他詳細	必要に応じて、追加情報または指示を入力します。

3. [添付ファイルを追加] を選択して、必要なファイルを添付します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
従業員駐車場要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

職場ケースの管理

職場ケースマネージャーは、職場サービスを通じて作成された職場ケースを管理できます。必要に応じてケースを表示および更新できます。

職場ケースの表示と追跡

オープン、クローズ、未アサインの職場ケースを表示して追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、sn_wsd_case.case_reader

このタスクについて
必要に応じて職場ケースを変更できます。ユーザーが入力した詳細を職場ケースの [変数] セクションに表示します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 職場ケースを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [自分にアサイン済み]：自分にアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [自分のグループにアサイン済み]：自分のグループにアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [オープン]：オープンな職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [オープン - 未アサイン]：オープンかつ未アサインの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [クローズ済み]：クローズ済みの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [すべて]：職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。

3. すべての職場ケースを表示するには、[すべて] を選択します。
4. 任意の職場ケースを選択すると、詳細が表示されます。

職場ケースフォーム

フィールド	説明
番号	職場ケースの要求に割り当てられた一意の ID。
状況	職場ケースの要求のステータス。例：職場ケースがアクティブ、クローズ済み、完了、または対応中、準備完了、またはキャンセル済みである。
職場ケースのタスクタイプ	
ワークプレイスの場所	職場ケースの要求の発生の対象となった場所。
職場サービスアイテム	サービスアイテムの名前。スペースの配置、茶、コーヒーなどです。
数量	サービスアイテムの数量。
作成済み	職場ケースの作成日時。
更新日時	職場ケースの更新日時。
アサイン先グループ	ケースがアサインされている職場のアサイン先グループ。
アサイン先	このケースタスクにアサインされたユーザー。
ベンダー	要求を履行するベンダーの名前。
親	親ケースの ID 番号。
配送時間	要求されたサービスアイテムの配送時間。
クリーンアップ期間	スペースのクリーンアップ期間。
準備開始時間	サービスアイテムの準備の開始時間。
準備期間	サービスアイテム要求の準備期間。
コスト	サービスアイテムのコスト。
アクティブ	有効にしてケースタスクがアクティブであることを示すオプション。
交換	ワークプレイス予約管理 ポータルでサービスが更新または編集されると、最初に発生した職

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	場ケースはキャンセルが新しい職場ケースに置き換えられます。 この通知は、職場マネージャーまたは職場エージェントを対象としており、次のことを行います。 ○ 古いケースでは、新しいケースを指す通知が表示されます。 ○ 古いケースでは、前のケースに簡単にアクセスして過去のアクションを検索できるように通知が表示されます。 たとえば、予約時に、サービス要求に対して作成した元のケースが WCASE0001207 であるとします。スペース (場所)、日付、時刻の変更中に編集または更新すると、新しいサービスケース WCASE0001208 が元のケース要求 (WCASE0001207) の代わりとして発生します。新しく作成された要求 WCASE0001208 を開くと、「これは置換タスクです。必要に応じて、親ケースのコメントを調べて変更を確認してください。前の親ケース：WCASE000127」という通知が表示されます。 予約時のサービスの保持または破棄の詳細については、次を参照してください。 予約の作成.

5. [パーソナライズされたリスト] アイコン ( を選択して、必要なフィールドを追加します。[数量]、[総コスト]、[予約] などのフィールドです。
6. オプション: [実行手順] タブを選択し、[チェックリスト] リストを選択して、サービス要求を実行するためのチェックリストを作成します。
7. [コメントと作業メモ] セクションで、サービスが更新またはキャンセルされたときにサービス要求に追加されたコメント、日付、時刻を確認します。

   予約の一部として作成されたケースにのみ適用されます。従業員がサービスを変更し、新しいケースが作成されると、次の情報を示すサマリーが新しいケースの作業メモに追加されます。

   ○ 追加済み
   ○ 変更済み
   ○ 削除済み
   ○ 変更なし

   作業メモには、サービスの名前と数量とともに、変更されていないサービスも表示されます。
8. ケースに関連付けられたタスクを表示するには (サービスが予約の一部として注文された場合にのみ適用されます)、[子タスク] 関連リンクを選択します。

   カテゴリレベルのサービスの新しい子ケースは、従業員がサービスを変更したり予約を更新した後に作成して、既存の子ケースに置き換えることができます。以前のケースは [キャンセル] に設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 該当する場合は、子タスクを選択して詳細を表示します。

  このケースが前のケースの置換ケースであることを示すメッセージが表示されます。

- ケース ID を選択して開き、前のケース要求の詳細を表示します。

詳細については、「予約の作成」を参照してください。

9. コストはケースおよびタスクレベルで表示され、従業員が予約の一部としてサービスを注文または編集すると計算および更新されます。

   - 親：親ケースでは、コストはアクティブな子 (カテゴリ) ケースの合計として表示されます。
   - 子 (カテゴリ)：子ケースの場合、コストは関連するタスクとケースのコストの合計として表示されます。
   - タスク：関連するタスクおよびケースでは、コストはアイテムあたりの価格、数量、および総コストとして表示されます。

10. Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用して予約時にサービスを保持するには、従業員が予約を開き、プラグインを開いて日付、時刻、または場所を変更する必要があります。
11. サービスが保持されるようにするには、[予約を保存] を選択します。

> **注:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 で予約を更新する場合にのみ、サービスがキャンセルされます。

ワークプレイスサービスデリバリ と ユニバーサル要求 との統合

ワークプレイスサービスデリバリ サービスと ユニバーサル要求 を組み合わせて、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できます。従業員が職場サービスカタログを検索しなくても職場に関連する要求を送信できるように、共通のヘルプデスクを提供します。

ユニバーサル要求 との統合により、従業員は職場関連の問題に関する一般照会を送信できます。従業員は、カタログに含まれていないサービスの単一ヘルプオプションを選択することでサポートを受けることができます。

ユニバーサル要求 の詳細については、「ユニバーサル要求」を参照してください。

ユニバーサル要求 との統合の利点

統合により、次のアクションを実行できます。

- [職場ケースを作成] オプションを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションから職場ケースを直接作成します。
- [転送] オプションを使用して、職場ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。
- 職場サービスを ユニバーサル要求 として設定します。
- ユニバーサル要求によって作成された職場ケースの表示 職場ケース > すべて.
- ワークプレイスサービスポータルでは、従業員は自分が作成したユニバーサル要求を **Workplace Service Portal** > 要求.

ワークプレイスサービスデリバリ と ユニバーサル要求 の統合のためのシステム要件

次のプラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

ユニバーサル要求 と職場ケース

従業員が ワークプレイスサービスポータル で自分の問題に適した職場サービスを見つけることができない場合は、[ヘルプの要求] オプションを選択できます。従業員が [ヘルプの要求] を選択すると、次のアクションが実行されます。

1. このオプションによって、従業員が問題の詳細を指定できるヘルプフォームに移動します。このヘルプ要求によって ユニバーサル要求 がトリガーされます。
2. ユニバーサル要求 がルーティングエージェントにアサインされます。エージェントは、要求を職場関連のクエリーとして分析し、職場ケースを作成します。
3. 職場マネージャーは、この職場ケースを処理し、進捗状況に応じてケースのステータスを変更します。
4. ユニバーサル要求 は、従業員が解決策を受け入れた場合にのみクローズされます。

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 によって作成された職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、その職場ケースを ユニバーサル要求 キューに転送できます。

従業員は、自分の ユニバーサル要求 に関連する詳細をいつでも表示できます。

ユニバーサル要求 としての職場サービスレコードプロデューサーの設定

従業員が ワークプレイスサービスポータル から職場サービスレコードプロデューサーを使用してユニバーサル要求を送信できるようにします。従業員が選択を行うたびにユニバーサル要求を作成するように職場サービスを設定します。

始める前に
ユニバーサル要求 プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

以下がそろっていることを確認します。

- レコードプロデューサーにリンクされている職場サービス。詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- アクティブなレコードプロデューサー。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > レコードプロデューサー.
2. ユニバーサル要求として設定するレコードプロデューサーを選択します。
3. [ユニバーサル要求構成] タブを選択します。
4. ユニバーサル要求機能を有効にするには、[ユニバーサル要求の作成] を選択します。
5. ユニバーサル要求に追加のレビューが必要な場合は、[追加レビューが必要] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスレコードプロデューサーは、ユニバーサル要求として構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がこの職場サービスを使用して照会を送信すると、ユニバーサル要求が作成されます。要求は、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを作成する

ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から職場ケースを作成し、それを職場サービスアサイン先グループにアサインします。職場マネージャーは職場ケースを処理し、要求を実行するためにさらにアクションを実行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要なロール：routing_agent および sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 職場ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [職場ケースを作成] をクリックします。

タスクの結果

職場ケースが作成され、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。必要に応じて、[職場ケース] フォームで詳細を追加することもできます。

[職場ケース] フォームには、職場ケースの作成に使用されたユニバーサル要求番号が表示されます。職場ケース番号がユニバーサル要求フォームのプライマリ [チケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストに表示されます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを操作する

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 から作成された職場ケースを操作します。職場ケースの解決策を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

このタスクについて

次の手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.
2. ユニバーサル要求 から作成された職場ケースレコードを選択します。
3. フォームで、[ステータス] フィールドを [対応中] に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、ケースを関連部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。[転送] を選択して、ケースを転送します。ケースの転送方法の詳細については、「ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送」を参照してください。

4. ケースを解決した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更します。

タスクの結果
ユニバーサル要求 のステータスは、職場ケースのステータスに基づいて更新されます。ユニバーサル要求 のステータス変更の詳細については、「Universal Request states and reasons (ユニバーサル要求状況と理由)」を参照してください。

職場ケースを ユニバーサル要求 キューまたは別の部門に転送せずにステータスを [未完了でクローズ] に変更すると、次のいずれかのアクションが実行されます。

- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されている場合、要求のステータスは [処理中] ステータスに変化します。
- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されていない場合、要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送

職場ケースを ユニバーサル要求、別の部門、または別のサービスに転送します。解決策を提供してもしなくても、要求を転送できます。

始める前に
注:
ケースを転送するには、アサイン先グループの一員であるか、ケースが自分にアサインされている必要があります。

必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

手順
1. 移動先 ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.
2. 転送する職場ケースレコードを選択します。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送] ダイアログボックスで、転送の詳細を入力します。

[チケットを転送] フォーム

フィールド	説明
部門	ケースの転送先になる部門。
転送理由 (Transfer Reason)	要求を部門に転送する理由。
転送メモ	プライマリチケットを転送する理由の簡単な説明。これらのメモは、ユニバーサル要求を処理する UR ルーティングエージェントによって読み取られます。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時にこのケースのコメントと添付ファイルをコピーするオプション。このオプションは自動的に選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 転送アクションでは、作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。

タスクの結果
ケースが選択した部門に転送されます。

ワークプレイスケース管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で発生した職場ケースのステータスを監視します。

ワークプレイスケースダッシュボード

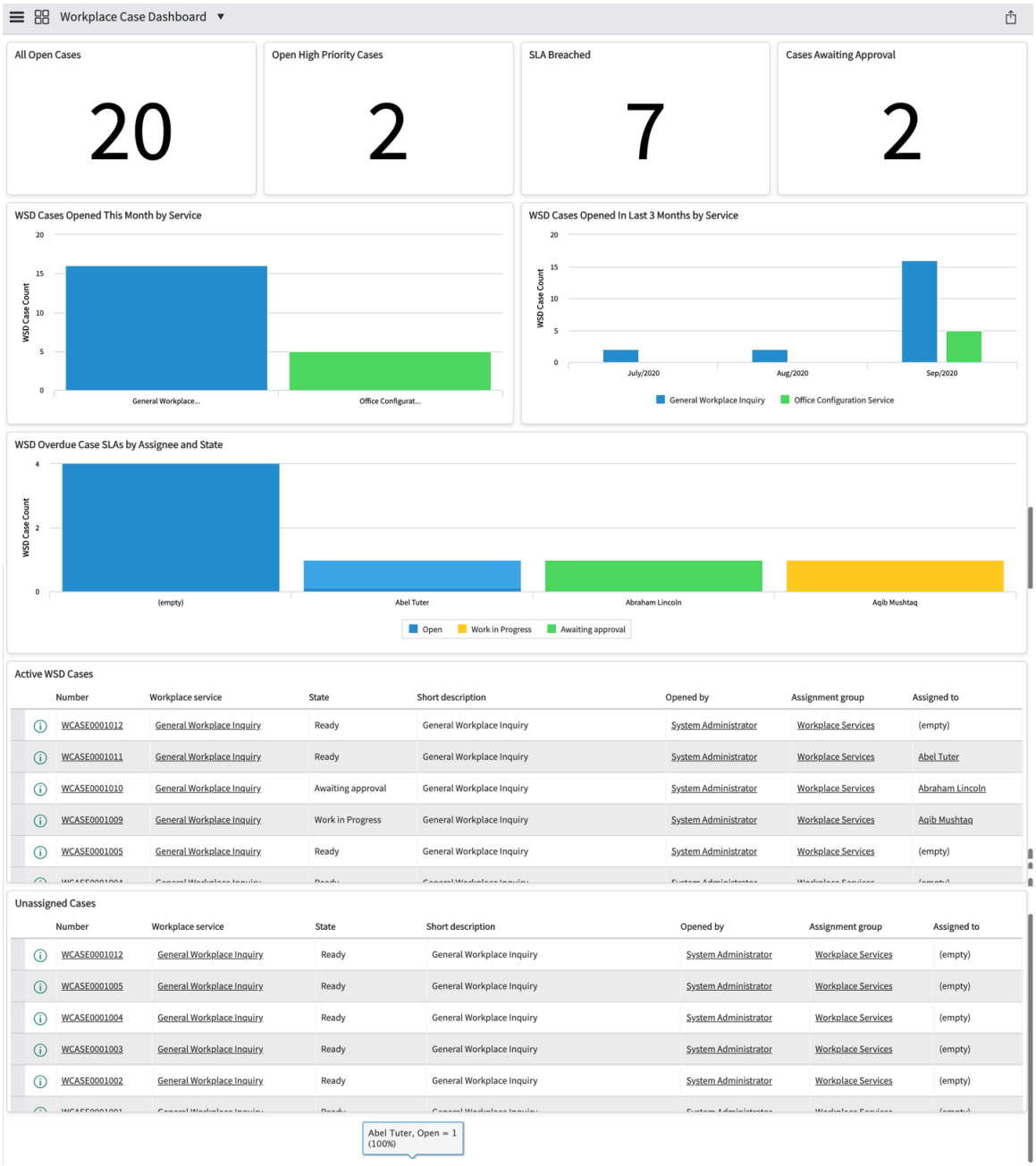
このダッシュボードを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル からワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ワークプレイスケース管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します: すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスケースマネージャー：ワークプレイスケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	未解決のワークプレイスケースの数。
高優先度の未解決ケース	単一スコア	優先度の高い未解決のワークプレイスケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反したワークプレイスケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちのワークプレイスケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して過去 3 か月間に作成されたワークプレイスケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れワークプレイスケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブなワークプレイスケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインのワークプレイスケースのリスト。

ワークプレイスケース管理 参照

ワークプレイスケース管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスケース管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレイスケース管理 admin [sn_wsd_case.admin]	• 職場サービスに関連するデータを設定します。 • 職場サービスを作成します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_case.manager
職場ケースマネージャー [sn_wsd_case.manager]	• すべてのケースを表示します。 • ケースを管理します。 • ケーステンプレートを作成、読み取り、更新、削除します。 • タスクテンプレートの作成、読み取り、更新、削除。 • 職場サービスを作成、読み取り、更新、削除します。 • 職場サービスアクティビティを作成、読み取	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	り、更新、削除します。 • 承認オプションを作成、読み取り、更新、削除します。 • エスカレーションルールを作成、読み取り、更新、削除します。 • 実行手順を作成、読み取り、更新、削除します。 • エージェント関連のアクションを実行します。	
職場ケースエージェント [sn_wsd_case.workplace_agent]	職場ケースライターのすべての権限に加えて、 • フロー実行を表示できます。 • ナレッジベース記事を作成できます。	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
職場ケースライター [sn_wsd_case.case_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートを読み取ります。 • 職場ケースを作成、読	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	み取り、更新、削除します。 • 以下を読み取ります。 ○ エスカレーションルール ○ 実現手順	
職場ケースリーダー [sn_wsd_case.case_reader]	すべてにアクセスするための読み取り権限があります。 • 職場タスク • 職場ケース	sn_wsd_core.task_reader
職場予約アドミン sn_wsd_case.bypass_services_limitation	このロールを持つユーザーは、予約の作成中に、リードタイム内であってもすべてのサービスアイテムを表示できます。 ユーザーは、次の場合であっても既存の予約に追加されたサービスアイテムを削除できます。 • 手配済み • 注文のリードタイム内 • [要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)]**	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	が [true] になっている場合 サービスアイテムまたはサービスアイテムの場所で [注文のリードタイム **(Lead time of ordering)]** を設定できます。	

テーブル

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case]	職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] テーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場ケースに関する情報を保存します。 [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービス [sn_wsd_case_workplace_service]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスに関する情報を保存します。
職場サービスアクティビティ [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスアクティビティに関する情報を保存します。
ケースの層エスカレーション sn_wsd_case_tier_definition	アプリケーション内で作成されたすべての職場ケースエスカレーションルールに関する情報を保存します。
実行手順 sn_wsd_case_fulfillment_instruction	アプリケーション内で職場サービスについて作成されたすべての実行手順に関する情報を保存します。
サービスアイテム要求 (Request Service Item) [sn_wsd_case_service_item_request]	職場サービスを使用して要求されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	注: [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、要求サービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービスアイテムの場所 [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	職場サービスの場所テーブルを拡張します。アプリケーションに追加されたすべての職場サービスアイテムの場所に関する情報を保存します。
職場サービスの場所 (Workplace Service Location) [sn_wsd_case_m2m_service_location]	すべての職場サービスの場所に関する情報を保存します。
職場フィールドマッピング (Workplace Field Mapping) [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	アプリケーション内で作成されたすべての職場フィールドマッピングに関する情報を保存します。
職場サービスアイテム [sn_wsd_case_workplace_service_item]	アプリケーション内で作成されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。
職場テンプレート構成 (Workplace Template Configuration) [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	アプリケーション内で作成されたすべての職場テンプレート構成に関する情報を保存します。

ワークプレイスケース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイスケース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイスケース管理で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスケース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	ワークプレイスケース管理 に関する受信メールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 でのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.2 以降にアップグレードすると使用できなくなります。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.2 以降では sn_wsd_core.wsd_inbound_email として使用できます。 。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_case.acceptance_timeout	職場ケースで [ユーザー承認を有効化] が [True] に設定され、[承認のタイムアウト] が指定されていない場合、このプロパティはデフォルトのタイムアウトを 172800 秒 (2 日) に適用します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：172800 秒 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	登録
ワークプレイス訪問者管理の概念と機能について説明します。	アプリケーションを構成し、訪問者関連の設定を行います。	同僚や外部ゲストなどの訪問者を到着前に登録します。

自動翻訳

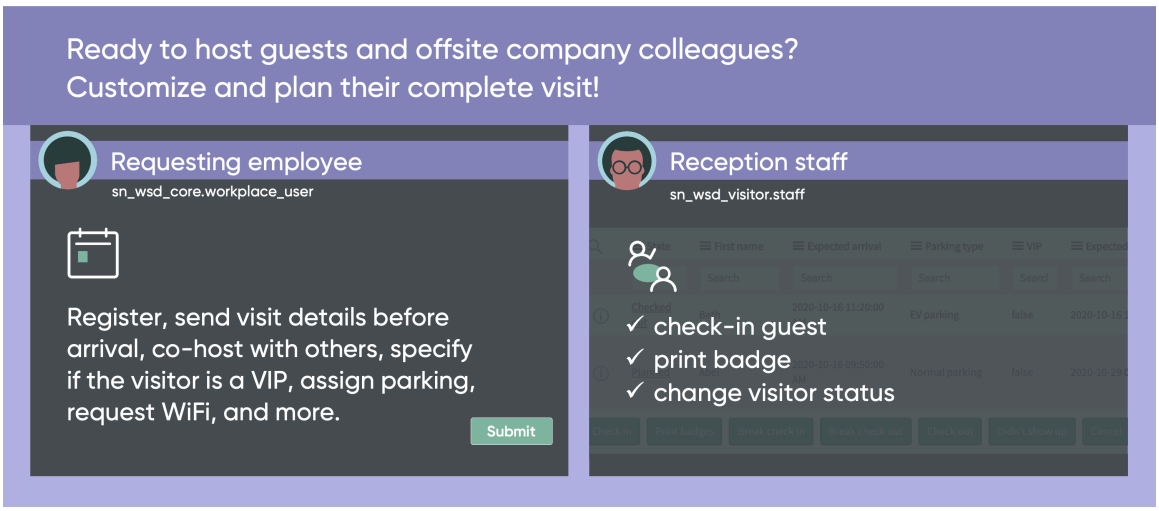
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	分析およびレポートのソリューション	参照
訪問者登録を管理します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークプレイス訪問者管理 の詳細

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

ワークプレイス訪問者管理の概要



従業員、アドミン、および受付スタッフは、さまざまな目的で ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用できます。

訪問者の登録

従業員は、外部訪問者とオフサイトの会社の同僚を訪問に対して登録できます。訪問日、駐車場、および WiFi 要件を指定できます。訪問者を他の従業員と共同ホストできます。訪問者が VIP かどうかを指定できます。受付に特別なメモを残して、訪問をカスタマイズできます。

訪問者登録の管理

アドミニストレーターと受付スタッフは、訪問者登録を管理および更新できます。ワークプレイス訪問者管理 を使用して、現在チェックインしている訪問者、予定訪問者、休憩中の訪問者、およびチェックアウトした訪問者を確認できます。訪問者が施設内に到着すると、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- チェックイン (Check in)
- ブレークチェックアウト (Break check out)
- ブレークチェックイン (Break check in)
- チェックアウト (Check out)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- キャンセル
- バッジの印刷 (Print badges)
- ノーショーで更新

訪問者登録

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用して、従業員は訪問者を事前に登録できます。

ワークプレイス訪問者管理 では、次の操作を実行できます。

- 訪問者を登録し、訪問日、タイミング、訪問場所を指定します。
- 1 日または短期間を予約します。
- 特に対応できない場合は、共同ホストを指定します。
- 訪問者に特別な要求がある場合は、受付に任意のプライベート情報を提供します。
- オフサイトの同僚を登録します。
- 訪問中に必要なすべての情報を訪問者に通知します。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、訪問者を登録し、訪問者登録の詳細を表示することもできます。チャットサポートでは、次のことができます。

- ゲストとして登録します。
- 当日の予定訪問者を把握します。
- 訪問者の到着予定時刻を把握します。
- 登録済み訪問者をキャンセルします。
- 訪問ログを表示して、訪問者の現在のステータスを確認します。
- 訪問者ポリシーを作成するか、訪問者が訪問する前に同意する必要がある既存のポリシーを変更します。訪問者ポリシーが強制でない場合は、それを有効または無効にします。
- 訪問者ポリシーの確認をチェックします。

登録を送信すると、アプリケーションで受付スタッフに登録が送信されます。訪問者が施設内にいる場合、受付スタッフは訪問者をチェックインし、バッジを印刷し、休憩を更新し、その日の他のステータスを更新します。

ワークプレイス訪問者管理 の構成

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールし、訪問者登録関連の設定を構成します。

ワークプレイス訪問者管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.0.3。
- ワークプレイス訪問者管理 (sn_wsd_visitor)

必要なロール：admin

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス訪問者管理
- アプリケーション ID：sn_wsd_visitor

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイス訪問者管理) または ID (sn_wsd_visitor) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイス訪問者管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

訪問者ポリシーの作成

訪問者が到着する前に承認する必要があるポリシーを定義します。ポリシーに関するメール通知を訪問者に送信し、このメールに返信することで訪問者がポリシーを承認できるようにします。☒

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > 訪問者ポリシー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシーフォームフィールド

フィールド	説明
タイトル	訪問者ポリシーのタイトル
有効	ポリシーをアクティブ化するオプション
簡単な説明	ポリシーの簡単な説明
説明	ポリシーの詳細な説明。訪問者が読んで承認する必要があるポリシーコンテンツです。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者ポリシーが追加されます。

次のタスク
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。

職場の場所への訪問者ポリシーの割り当て

訪問者ポリシーに 1 つ以上の職場の場所を追加します。その場所への到着が登録されている訪問者は、ポリシーを承認する前にメール通知を受信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。
[建物 **(Building)]** で職場の場所を選択することにより、訪問者ポリシーを割り当てることもできます。建物を選択し、[訪問者ポリシービュー **(Visitor policy view)]** オプションが有効になっていることを確認します。[編集] をクリックしてポリシーを割り当てます。

- [建物 (Building)] に移動します。
- 建物を選択します。
- ビュー [訪問者ポリシービュー(Visitor policy view)] が選択されていることを確認します。
- [編集] をクリックして利用可能なポリシーを場所に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > 訪問者ポリシー.

2. 職場の場所を追加する訪問者ポリシーを選択します。

3. オプション: [場所] 関連リストで、内部/外部訪問者にポリシーを適用します。
職場の場所の [外部に対する要求 **(Required for external)]** および [内部に対する要求 **(Required for internal)]** 列で [必要] または [不要] を選択します。

4. [場所 (Locations)] 関連リストで、[編集] をクリックします。

5. [メンバーの編集] フォームで、職場の場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。

b. 選択内容を右側の [場所リスト **(Location List)**] 列に移動します。
場所を移動するには、追加 /削除アイコン ( ) を使用します。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
訪問者ポリシーが選択した職場の場所に割り当てられます。

訪問者管理のレコードプロデューサーの作成

従業員がセルフサービスオプションとして訪問者関連サービスを利用できるようにします。これらのサービスを職場サービスカタログのカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > レコードプロデューサー.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている訪問者登録 (sn_wsd_visitor_visitor_registration) テーブル。 **注:** レコードプロデューサーの訪問者登録テーブルが、関連付けられている職場のサービスの訪問者登録テーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドは [ワークプレイス訪問者管理] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

4. 次のタブフィールドを適切に入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内容
- アクセシビリティ
- 生成されたレコードデータ
- ポータルの設定

5. [内容 **(What it will contain)]** タブで、次のスクリプトを入力します。

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. [変数] タブで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。

   各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後や機能開発後にワークプレイス訪問者管理を検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストを実行する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタマイズ用に構成します。

デフォルトでは、クイックスタートテストは無効になっており、テストテンプレートは読み取り専用です。クイックスタートテストでは、デモデータまたは機能プラグインを使用して実行した場合にのみ合格結果が得られます。

クイックスタートテストをコピーして構成し、自分のインスタンス固有のデータを使用して実行したときに合格結果が得られるようにします。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
クイックスタートテストを実行するときは、デモデータが必要です。

ワークプレイス訪問者管理

ワークプレイス訪問者管理クイックスタートテストでは、ワークプレイス訪問者管理をアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス訪問者管理

テスト	説明	リリースバージョン
ゲストの登録をテスト	レコードを送信する前に、職場ユーザーまたは従業員がレコードプロデューサーにアクセスできること、およびフォームにすべての必須フィールド値が含まれていることを確認してください。	Washington DC

ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテストの実行

ワークプレイス訪問者管理は、インスタンスで実行できるクイックスタートテストを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストを実行する手順を提供します。
   テストの実行後、テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

ワークプレイスサービスキオスク 向けワークプレイス訪問者管理の設定

ページ、チェックインフロー、チェックアウトフローを設定して、ワークプレイス訪問者管理をワークプレイスサービスキオスク と統合できます。

ワークプレイスサービスキオスク の詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク のページの構成

ワークプレイスサービスキオスク のチェックインまたはチェックアウトフロー用に表示するページを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > ページ構成.
2. [キオスクページ構成 (Kiosk Page Configurations)] リストで、[新規] を選択します。
3. [キオスクページ構成 (Kiosk Page Configurations)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[キオスクページ構成 (Kiosk Page Configuration)] フォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> 確認応答ページの訪問者ポリシーにハイパーリンクが含まれている場合、訪問者はリンクを使用してキオスク環境を離れることができ、キオスクに戻ることはできません。キオスクオペレーターは、キオスク URL を使用してキオスク環境をリロードする必要があります。

4. レコードを保存します。

次のタスク
認証ページタイプまたは終了ページタイプのページは、関連リストを使用してさらにカスタマイズできます。詳細については、「キオスクページのカスタマイズ」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク のフローの作成

Workplace Service Kiosk のチェックインまたはチェックアウトフローを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理.
2. 要件に基づいて、次のいずれかのモジュールを選択します。
   - チェックインフロー
   - チェックアウトフロー

   選択したモジュールに基づいて、[キオスクチェックインフロー設定 (Kiosk Check-in Flow Configurations)] リストまたは [キオスクチェックアウトフロー設定 (Kiosk Check-out Flow Configurations)] リストが開きます。
3. リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、選択したモジュールに基づいて次のいずれかのトピックを参照してください。
   - [キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォーム
   - [キオスクチェックアウトフロー構成 (Kiosk Check-out Flow Configuration)] フォーム

訪問者の登録

招待者が組織を訪問する前に、招待者を登録するための訪問者登録を送信します。

訪問者登録の実行

訪問者またはオフサイトの同僚の訪問を事前に計画します。日付、時間、場所などの訪問の詳細を指定します。

始める前に

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
この要求を送信してゲストを登録します。訪問の追加要件がある場合は、受付スタッフへのプライベートメモとして指定します。

ワークプレイス訪問者管理 アドミニストレーターと受付スタッフは、アプリケーションから直接訪問者を登録することもできます。移動先 ワークプレイス訪問者管理 > 受付スタッフ > 訪問者を登録.

仮想エージェントチャットサポートを使用して訪問者を登録することもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム をクリックし、チャットアイコン ( ) を選択します。質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して訪問者を登録します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

2. [訪問者管理 **(Visitor Management)]** カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. 職場サービスカタログで、[訪問者管理 **(Visitor Management)]** を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 訪問者管理.

3. [ゲストとして登録 **(Register a guest)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

ゲストフォームの登録

フィールド	説明
訪問の説明	訪問の目的に関する詳細を含む説明
ロケーション	訪問の場所
ホスト	訪問者のホストの名前。デフォルトでは、このフィールドは [システムアドミニストレーター] に設定されています。
到着日時 (Arrival date and time)	訪問の日付と到着時刻。到着日時アイコン ( ) として表示されます。
出発日時 (Departure date and time)	このフィールドは、指定された到着日時の 1 時間後に自動的に設定されます。このフィールドを変更するには、出発日時アイコン ( ) を使用して独自の時間を選択します。
終日	一日がかりの訪問のオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
受付へのプライベートメモ (Private note to receptionist)	受付への追加要件またはプライベートメモ
共同ホスト (Co-hosts)	訪問者の共同ホスト。登録について共同ホストとメインホストに通知されます。

5. [外部訪問者を追加 **(Add an external visitor)]** を選択して、訪問者を追加します。

   a. [追加] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   外部訪問者を追加フォーム

既知の訪問者を選択 (Select a known visitor)	訪問者が以前に訪問したことがある場合に、既知の訪問者のリストから選択するオプション。この選択により、訪問者の名前、メール、およびその他の関連情報が自動的に設定されます。
訪問者のタイプ (Visitor type)	訪問者のタイプ
名	訪問者の名
姓	訪問者の姓
タイトル	訪問者の役職 (必要な場合)。
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス
訪問者の電話番号 (Visitor's phone number)	訪問者の連絡先番号
組織	訪問者の組織
WiFi	訪問者に WiFi アクセス権を付与するオプション
VIP	訪問者を重要な人物 (VIP) としてマークするオプション。このオプションは、受付が訪問者を優先順位付けするのに役立ちます。
駐車場の設定 (Parking preferences)	訪問者の駐車場の設定
ナンバープレート	訪問者のナンバープレートの詳細

   c. [追加] を選択します。

   行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

6. [会社の従業員を追加 **(Add a company employee)]** を選択して、同僚を追加します。

   a. [追加] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会社の従業員を追加フォーム

同僚を選択 (Select a colleague)	同僚の名前。 [名]、[姓]、および [メール] フィールドは自動的に設定されます。詳細を編集するには、[レコードのプレビュー] アイコン ( ) を選択し、変更を [保存] します。
電子メール	このフィールドでは、選択した同僚のメールアドレスが自動的に設定されます。これは編集できます。
駐車場タイプ (Parking Type)	同僚の駐車場の設定
ナンバープレート	同僚のナンバープレートの詳細

c. [追加] を選択します。

行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

7. [通知オプション] フィールドで、訪問者が建物にチェックインしたときに通知されるチャネルを選択します。
仮想エージェントを Microsoft Teams や Slack などの他のチャネルとリンクできます。詳細については、「Integrating Virtual Agent with other channels」を参照してください。

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
訪問者登録が送信されます。要求を表示できます。

次のタスク
いつでも要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか、[すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して訪問者の詳細を表示します。

2. 要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。

3. 検索オプションを使用して、[訪問者リスト] で登録済みの訪問者を検索できます。

訪問者登録の管理

アドミンおよび受付スタッフは、訪問者が施設内にいる間、訪問者登録を追跡してそのステータスを更新できます。

アドミンおよび受付スタッフは、訪問者登録に対して次のアクションを実行できます。

- アプリケーションとサービスポータルを使用して訪問者を登録します。
- 訪問者登録をすべて表示します。
- 当日の訪問者登録または自分が作成した訪問者登録を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員の訪問者関連サービスをセルフサービスとして作成します。
- 来客受付ダッシュボードを使用して訪問者登録を監視します。
- 訪問者ポリシーを作成し、職場の場所に割り当てます。

アドミニストレーターは、訪問者登録のステータス変更に関する詳細を含む訪問ログを表示することもできます。

訪問者登録の更新

訪問者登録を追跡し、訪問者が施設内にいる間、訪問者のステータスを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を更新するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**
   - 自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**
   - 本日の登録 **(Today's Registrations)**
3. 更新する訪問者登録を選択します。
4. オプション: 同じステータスで更新する場合は、複数の登録を選択します。
5. 実行するステータス変更に基づいて、次のいずれかのオプションを選択します。
   さまざまな状況や訪問者登録で許可される状況変更の詳細については、「訪問者登録状況」を参照してください。

タスクの結果

訪問者登録のステータスが更新されます。

訪問者登録の表示

Service Portal から送信された訪問者登録を表示します。すべての訪問者登録、当日の登録、および自分が行った登録を表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

- 受付スタッフは、訪問者登録のステータスを更新できます。
- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションのどこからでもバッジを印刷できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、アプリケーションで登録したすべての訪問者を表示します。
- [自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、自分で登録したすべての訪問者を表示します。
- [本日の登録]：当日の訪問者登録を表示するには、このオプションを選択します。

3. 訪問者登録を選択して、そのステータスを表示します。

訪問者登録状況

訪問者ログには、訪問者登録の現在のステータスが表示されます。これらの状況は、他の状況に変更できます。

訪問者登録のさまざまな状況について、以下で説明します。

訪問者登録状況

状況	説明
計画	これは、訪問者登録が作成された後の初期ステータスです。 この状況は、次の状況に変更できます。 • チェックイン Check-in () • キャンセル • 現れませんでした (Didn't show up)
チェック イン日時	訪問者は受付スタッフによってチェックインされます。 この状況は、次の状況に変更できます。 • チェックアウト (Check out) • ブレークチェックアウト (Break check out)
チェック アウト日時	訪問者は受付スタッフによってチェックアウトされます。
ブレークチェックイン (Break check in)	訪問者は、休憩から戻った後に受付スタッフによってチェックインされます。
ブレークチェックアウト (Break check out)	訪問者は、休憩に入った後に受付スタッフによってチェックアウトされます。 このステータスは、次のステータスに更新できます。 • ブレークチェックイン (Break check in) • チェックアウト (Check out)
完了	訪問者が訪問を完了し、チェックアウトしました。
キャンセル	訪問者登録がキャンセルされます。
ノーショー (No show)	訪問者は現れませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者登録状況 (続く)

状況	説明
不明 (Disappeared)	訪問者に関する更新がないか、受付スタッフに情報が提供されない状態でチェックアウトされました。

訪問者の匿名化

アドミニストレーターは、訪問者を匿名化して、訪問者レコードと訪問者のすべての詳細を削除できます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、訪問者を匿名化できます。従業員は、セキュリティ上の理由またはその他の理由で訪問者の匿名化を要求できます。

訪問者を匿名化すると、訪問者レコードは削除されます。現在のすべての訪問者登録で、訪問者データはランダムな値に置き換えられます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

> **注:**
> 訪問者を匿名化した後に、訪問者の詳細を監査レコードから一度だけ削除する必要があります。監査レコードから詳細を自動的に削除するために、ストアにはアプリケーションとともに固定スクリプトが用意されています。サポートドキュメント下の ServiceNow Store から ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに添付された固定スクリプト *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システム定義 > テーブル.
2. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを検索します。
   - [ラベル] フィールドに訪問者と入力します。
   - [名前] フィールドに sn_wsd_visitor_visitor と入力します。
3. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] で、[リストの表示] をクリックします。
5. オプション: アプリケーションの [フィルターナビゲーター] で、「sn_wsd_visitor_visitor.list」と入力して検索します。
6. 訪問者のリストから、匿名化する訪問者を選択します。
7. 訪問者フォームで、[訪問者データを匿名化 **(Anonymize Visitor Data)]** を選択します。
8. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

タスクの結果
訪問者は匿名化され、訪問者のすべての詳細が削除されます。訪問者の今後の登録はキャンセルされ、フィールドのデータはランダムな値に置き換えられます。

訪問者管理アーカイブポリシーの適用

ワークプレイス訪問者管理 のアーカイブポリシーを適用します。アーカイブポリシーでは、古い訪問者レコードと 1 年以上経過した訪問者登録レコードをアーカイブします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アーカイブポリシーでは、古いデータをアーカイブすることでパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を管理します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. [アーカイブルール (Archival Rules)] 検索ボックスで、**[WSD]** でフィルタリングします。
   WSD (ワークプレイスサービスデリバリ)。
3. 必要に応じて、以下の訪問者管理アーカイブルールを選択してクリックし、編集モードで開きます。
   - WSD：**1** 年前の訪問レコードのアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit record)**：1 年前の訪問者レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
   - WSD：**1** 年前の訪問登録のアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit registration)**：1 年前の訪問者登録レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
4. 選択したテーブルのアーカイブポリシーをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。
6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。
7. 関連リンクで **[** アーカイブ化を今すぐ実行] を選択して、アーカイブルールを実行します。

ワークプレイス訪問者管理 参照

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイス訪問者管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるロール

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
訪問者の職場アドミン [sn_wsd_visitor.admin]	アドミニストレーターは次のことができます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 訪問者マネージャーのすべてのアクションを実行します。	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 訪問者ログにアクセスします。 • アプリケーション設定を構成します。 • 関連レコードプロデューサーを表示および管理します。	
訪問者の職場マネージャー sn_wsd_visitor.manager	マネージャーは次のことができます。 • 訪問者スタッフのすべてのアクションを実行します。 • 訪問者が場所を訪問する前に承認する必要がある訪問者ポリシーを作成、レビュー、およびアサインします。 • 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者を登録します。	sn_wsd_visitor.staff
職場受付スタッフ [sn_wsd_visitor.staff]	受付スタッフは次のことができます。 • 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 訪問者レコードを表示および更新します。 • 訪問者を登録します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者のバッジを印刷します。	sn_wsd_core.workplace_user

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
訪問者 (ユーザー) [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	訪問者と従業員の間のリンクに関する情報を保存します。従業員は、訪問者の登録時にこの情報が指定されている必要があります。
組織 [sn_wsd_visitor_organization]	組織名や説明など、訪問者の組織に関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
訪問 [sn_wsd_visitor_visit]	訪問に関する情報を保存します。訪問者ごとに 1 つの訪問にリンクされています。1 つの訪問に複数の訪問者を保持できます。
訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor]	訪問したすべての訪問者に関する情報を保存します。従業員は、将来の登録で訪問者の詳細を再利用できます。
訪問者登録 [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者登録に関する情報を保存します。
訪問ログ [sn_wsd_visitor_visit_log]	訪問中に記録されたステータスの変更に関する情報を保存します。
ポリシー [sn_wsd_visitor_policy]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
場所についてのポリシー [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	職場の場所に追加された訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
訪問者ポリシーの確認 [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	訪問者ポリシーについて受信したすべての確認に関する情報が保存されます。
キオスクページ構成 [sn_wsd_visitor_page_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたページに関する情報が保存されます。
キオスクチェックインフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたチェックインフローに関する情報が保存されます。
キオスクチェックアウトフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク用に作成されたチェックアウトフローに関する情報が保存されます。
キオスク認証オプション [sn_wsd_visitor_authentication_option]	ワークプレイスサービスキオスク用に作成された認証オプションに関する情報が保存されます。
訪問者認証オプション [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	認証ページの設定に追加された認証オプションに関する情報が保存されます。
キオスクでの次のステップ [sn_wsd_visitor_next_step]	終了ページの設定に追加された次のステップに関する情報が保存されます。

ワークプレイス訪問者管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイス訪問者管理 で利用可能なプロパティがいくつかあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイス訪問者管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	このプロパティを使用すると、訪問者にメールを送信して、訪問者ポリシーの受け入れまたは却下を送信するように促すことができます。訪問者が応答しない場合、受付スタッフに対して、訪問者が受付デスクを訪問したときに同じことを確認するように通知されます。 **注:** 訪問者が訪問者ポリシーに対して応答を提供しない場合でも、訪問者登録はキャンセルされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	このプロパティを使用すると、訪問者の要求を送受信するための汎用メールアドレスを指定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	このプロパティを使用すると、セーフワークプレイス と ワークプレイス訪問者管理 のアプリケーション間の訪問者を同期できます。 訪問者が ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに登録されると、他の訪問者関連のアクションを実行できるように、訪問者の詳細もセーフワークプレイス アプリケーションに送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**True** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

[キオスクチェックインフロー構成 **(Kiosk Check-in Flow Configuration)**] フォーム

[キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービスキオスク のチェックインフローを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクチェックインフロー構成 **(Kiosk Check-in Flow Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	チェックインフロー構成の名前。
認証ページ構成 (Authentication page configuration)	チェックイン認証を含むページの構成。
自己登録ページ構成 (Self-registration page configuration)	自己登録フローを含むページの構成。
確認応答ページ構成 (Acknowledgement page configuration)	訪問者が確認するチェックインポリシーを含むページの構成。ポリシーの詳細については、「訪問者ポリシーの作成」を参照してください。
サマリーページ構成 (Summary page configuration)	訪問の概要を含むページの構成。
最終ページ構成 (End page configuration)	訪問者が従う次のステップを表示するページの構成。
アクティブ	ページ構成を有効にするオプション。

注:
「確認応答」、「サマリー」、「自己登録」 ページはオプションです。オプションのページが設定されていない場合、チェックインフローでスキップされます。

自己登録に基づくチェックインフロー

シナリオ	フロー
認証に成功した	認証ページ > サマリーページ > 確認応答ページ > エンドページ > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されていない	認証ページ > 認証エラー > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されているが、訪問者は自己登録をオプトアウトする	認証ページ > 認証エラー > 自己登録ページ > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されていて、訪問者は自己登録を選択する	認証ページ > 認証エラー > 自己登録ページ > 確認応答ページ > エンドページ > キオスクホームページ

[キオスクチェックアウトフロー構成 **(Kiosk Check-out Flow Configuration)**] フォーム

[キオスクチェックアウトフロー構成 (Kiosk Check-out Flow Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービスキオスク のチェックアウトフローを作成します。

[キオスクチェックアウトフロー構成 **(Kiosk Check-out Flow Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	チェックアウトフロー構成の名前。
認証ページ構成 (Authentication page configuration)	チェックアウト認証を含むページ構成。 認証に成功すると、キオスクにサマリーページが表示されます。サマリーページが構成されて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクチェックアウトフロー構成 **(Kiosk Check-out Flow Configuration)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
	いない場合、キオスクには最終ページが表示されます。
サマリーページ構成 (Summary page configuration)	チェックアウトのサマリーを含むページ構成。サマリーページの設定はオプションです。 訪問者が [続行]を選択すると、キオスクに最終ページが表示されます。
最終ページ構成 (End page configuration)	チェックアウトの確認を含むページ構成。 訪問者が [完了] を選択した場合、またはページが 30 秒間アイドル状態になると、キオスクに認証ページが表示されます。
アクティブ	ページ構成を有効にするオプション。

[キオスクページ構成 **(Kiosk Page Configuration)]** フォーム

[キオスクページ構成 (Kiosk Page Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービス キオスク ページを作成します。

[キオスクページ構成 **(Kiosk Page Configuration)]** フォーム

フィールド	説明
名前	ページ構成の名前。
タイトル	ページがキオスクに表示されるときに表示されるタイトル。
ページタイプ	キオスクフロー用に作成するページのタイプ。詳細については、「[キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォーム」を参照してください。
サブタイトル	ページがキオスクに表示されるときに表示されるサブタイトル。
アプリケーション	ページ構成情報レコードのアプリケーションスコープ。このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに基づいて自動的に入力されます。
ドメイン	ページ構成情報レコードのドメイン。
レコードプロデューサー	自己登録ロジックを含むレコードプロデューサー。このフィールドは、ページタイプが [自己登録] の場合にのみ表示されます。 ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに含まれているデフォルトの **WSD VM** 自己登録レコードプロデューサーを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクページ構成 **(Kiosk Page Configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
プライマリ認証オプション	認証ページでデフォルトで開く認証オプション。このフィールドは、ページタイプが [認証] の場合にのみ表示されます。 **注:** [プライマリ認証オプション] フィールドがフォームに表示されていない場合は、フォームレイアウトに追加する必要があります。フォームレイアウトの詳細については、「Configuring the form layout」を参照してください。

自己登録レコードプロデューサー構成

アドミニストレーターは、次の場所に移動してデフォルトのレコードプロデューサーを設定できます。 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > レコードプロデューサーをクリックし、 **WSD VM** 自己登録 レコードプロデューサーを選択します。

変数関連リストには、レコードプロデューサーに含まれる変数が含まれています。次の変数はキオスクに表示されません。

- *Location*：キオスクデバイスの場所によって、会社のポリシーとキオスクデバイスのホストのリストが決まります。

  場所の値は、キオスク構成に基づいて実行時に自動的に入力されます。詳細については、「キオスク設定の作成」を参照してください。

- *Duration*：訪問の期間は、訪問者の予定出発時間を決定するために使用されます。

  期間のデフォルト値は **[1h]**で、1 時間を指定します。時間を指定する場合は「h」を、分を指定する場合は「m」を使用して数値の組み合わせを入力できます。たとえば、「5 h」は 5 時間、「30m」は 30 分、「1h30m」は 1 時間 30 分です。

キオスクページのカスタマイズ

ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたページ構成は、関連リストを使用してさらにカスタマイズできます。

認証ページ

認証ページ構成を作成した後、認証オプションをページに追加できます。訪問者認証オプションリストから認証オプションを追加するには、[新規] を選択し、[訪問者認証オプション (Visitor authentication option)] フォームに入力します。

[訪問者認証オプション **(Visitor authentication option)**] フォーム

フィールド	説明
認証オプション	訪問者認証に使用されるオプション。詳細については、次の「認証オプション」のテーブルを参照してください。
ページ構成	オプションがリンクされている認証ページ構成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

認証オプション

認証オプション	説明
メールアドレスでチェックイン	訪問者は、認証にメールアドレスを使用する必要があります。
メールアドレスでチェックアウト	
招待パスコードでチェックイン	訪問者は、認証に招待パスコードを使用する必要があります。パスコードは、訪問者に送信される招待メールに記載されています。
招待パスコードでチェックアウト	
電話番号でチェックイン	訪問者は、認証に電話番号を使用する必要があります。
電話番号でチェックアウト	
名前でチェックイン	訪問者は、認証にフルネームを使用する必要があります。
名前でチェックアウト	

最終ページ

最終ページの構成を作成したら、訪問者のステップをさらに追加できます。[キオスクでの次のステップ (Kiosk Next Steps)] リストからステップを追加するには、[新規] を選択し、[キオスクの次のステップ] フォームに入力します。

[キオスクでの次のステップ **(Kiosk Next Steps)]** フォーム

フィールド	説明
名前	次のステップレコードの名前。
タイトル	キオスクの最終ページのステップのタイトル。
サブタイトル	キオスクの最終ページのステップのサブタイトル。
順序	ステップの順序。高い順序のステップは、ページの後半に表示されます。
ページ	レコードページがリンクされている最終ページ。
アクティブ	レコードを有効にするオプション。

ワークプレイス訪問者管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で行われた訪問者予約のステータスを監視します。

訪問ログの表示

訪問者登録のすべてのステータス変更を示す訪問ログを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
訪問者登録のすべてのステータス変更をいつでも表示できます。ここからステータスを更新することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 管理 > 訪問ログ.
2. 表示する訪問者登録を検索します。
3. オプション: 訪問ログの横にある情報アイコン ( ) を選択して、現在のステータスと以前のステータスを表示します。
   各ステータスの詳細については、「訪問者登録状況」を参照してください。

来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

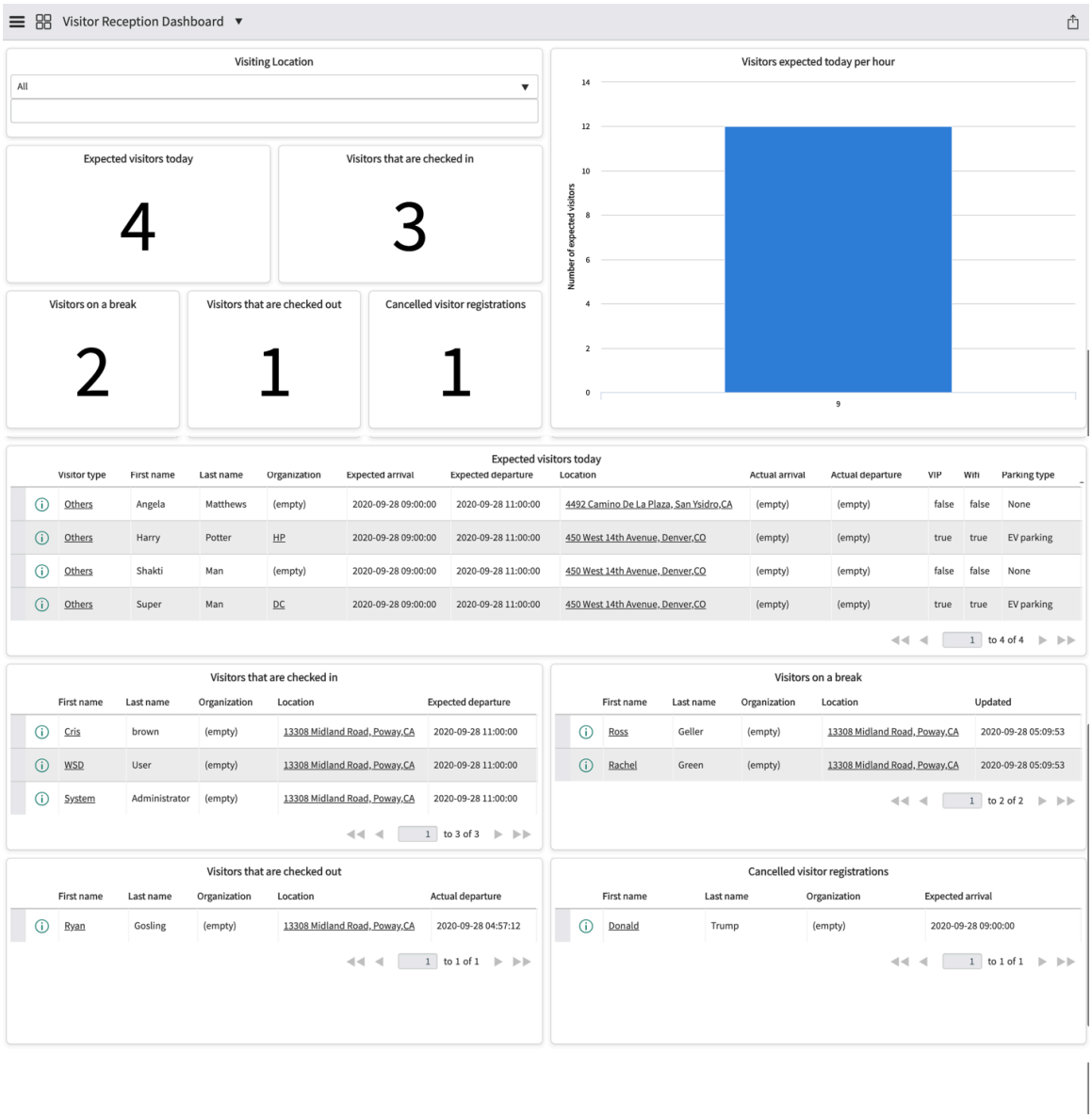
注:
ワークプレイス訪問者管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード .

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)]** フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。 • 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

ワークスペースカレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、ワークプレイスの予約に関する操作性を向上します。従業員が ServiceNow ワークプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

開始するには

探索 ワークスペースカレンダーの同期の概念と機能について説明します。	**Configure** (構成) ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。	同期 予約を同期 ワークプレイス予約管理
管理 予約の同期を管理し、同期デルタを表示します。同期条件とトラブルシューティングについて理解します。	分析およびレポートのソリューション 同期ダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 ロール、テーブル、プロパティ、スケジュール済みジョブ、フローなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ワークスペースカレンダーの同期 の詳細

職場予約エクスペリエンスを強化します。ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期します。従業員が ServiceNow ワークプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

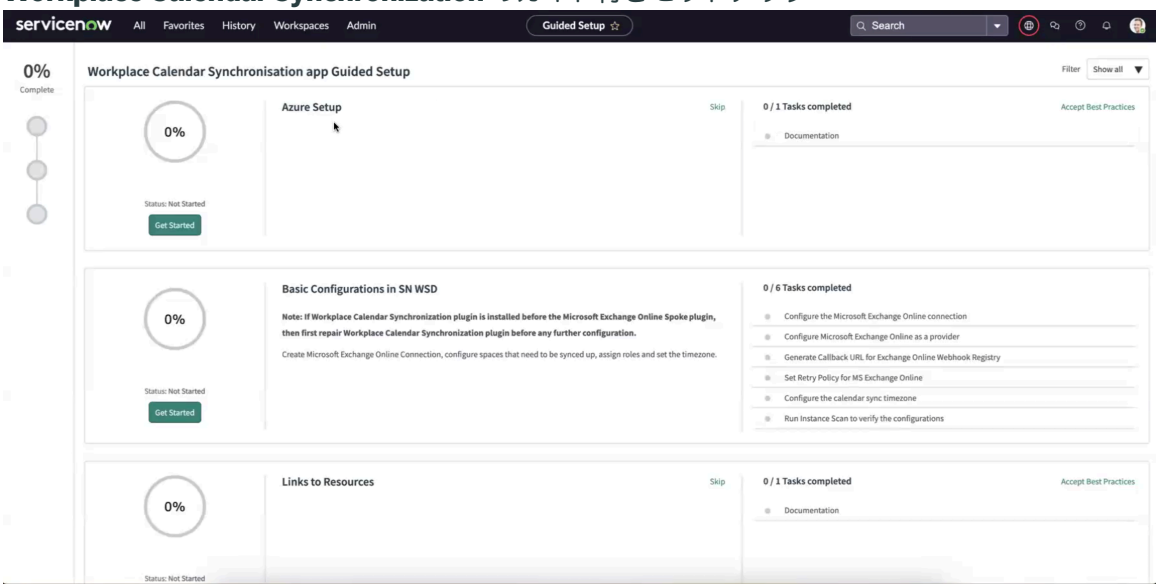
ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、要求された職場の部屋で行われた設定に基づいて、予約関連情報を同期します。カレンダープロバイダーと同期すると、予約は従業員のカレンダーに直接追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークスペースカレンダーの同期 ガイド付きセットアップはシステムアドミニストレーターが利用でき、アプリケーションですぐに利用できます。ガイド付きセットアップには、次の場所からアクセスできます。 すべて > 職場カレンダー同期 > 管理 > ガイド付きセットアップ.

Workplace Calendar Synchronization のガイド付きセットアップ



ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、次のカレンダーサービスをサポートしています。

- Microsoft Exchange Online
- Google カレンダー
- Microsoft Exchange オンプレミス

注:
ワークスペースカレンダーの同期 は、ハイブリッド Microsoft Exchange 環境をサポートしていません。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、カレンダーサービスをプライマリソースとして使用します。ただし、職場の部屋の空き状況は、カレンダープロバイダーまたは予約ポータルを個別に使用して確認できます。イベントは、更新のためにカレンダープロバイダーとの間で送受信されます。カレンダープロバイダーは、ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用して作成された部屋の予約を確認します。

接続と同期設定の指定

admin は以下のことができます。

- カレンダーサービスとの接続を設定します。
- 予約時に同期が必要な職場アイテムを設定します。
- アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーイベントを監視します。イベントの仕組みについては、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。
- Google カレンダーと Microsoft Exchange の場合、同期デルタ (Sync Delta) を介してカレンダーの更新を受信します。同期デルタには、職場アイテムの完全なカレンダー履歴を表示するので

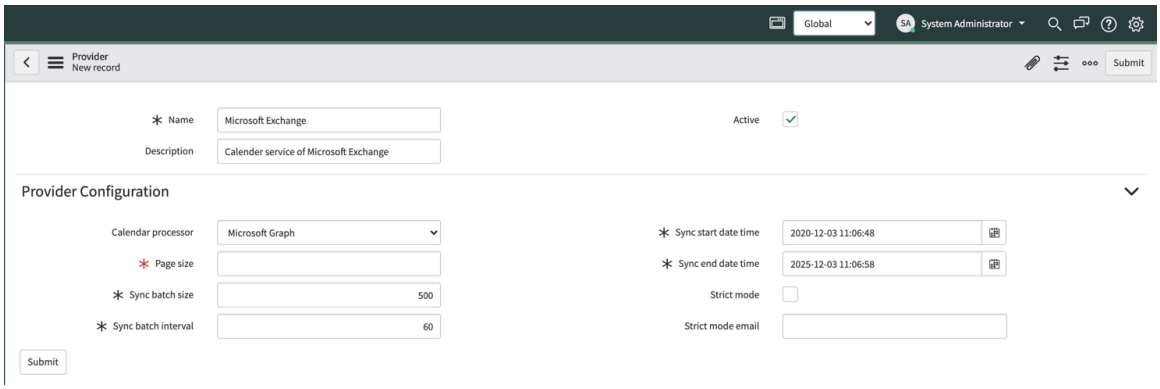
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

はなく、最後の間隔以降に発生した変更のみがアプリケーションで取得されるトークンが含まれています。

> **注:**
> Microsoft Exchange Online を使用している場合は、同期デルタを表示できません。

次の設定フォームを使用して、カレンダーサービスとの接続を作成できます。



予約の作成または更新

従業員は次のことができます。

- ワークプレイス予約管理 アプリケーションとカレンダーサービスの両方で職場アイテムを予約して同期します。
- カレンダープロバイダーまたは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して、予約を更新するか、予約をキャンセルします。予約の詳細の表示、出席者の追加、場所の変更などを行います。

> **警告:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

- ワークプレイス予約管理 とカレンダーサービスの両方を使用して、職場アイテムの使用可否を確認します。
- カレンダープロバイダーを使用して、会議の計画、場所の追加、出席者の招待を行います。会議は予約として ワークプレイス予約管理 と同期されます。☒
- すべての職場予約を 1 か所で確認できます。

> **注:**
> ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

同期された情報

カレンダープロバイダーと ワークプレイス予約管理 を同期すると、予約が作成または更新されるたびに、次の情報が同期されます。

- 予約場所の詳細
- 予約の件名
- 予約の開始時間と終了時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約のプライバシー
- 予約の招待者

ワークスペースカレンダーの同期 の構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。

ワークスペースカレンダーの同期 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を完了します。移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークスペースカレンダーの同期
- アプリケーションの ID：sn_wsd_rsvsync

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークスペースカレンダーの同期 をインストールすると、次のプラグインが有効になります。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.3.3
- ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv) 最小バージョン 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- 設定するカレンダープロバイダーに応じて、次のプラグインをインストールします。
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Google Calendar スポーク

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークスペースカレンダーの同期) または ID (sn_wsd_rsvsync) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークスペースカレンダーの同期をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

予約の同期

アドミニストレーターは、カレンダープロバイダーとの接続を作成して予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 を使用して予約を同期するには、次のアクションを実行します。

- カレンダープロバイダーで ServiceNow を認証します。
- カレンダープロバイダーとの OAuth 接続の設定：アプリケーションレジストリを作成し、OAuth エンティティを生成します。
- 接続および資格情報エイリアスの構成：接続タイプ、OAuth エンティティプロファイル、および認証情報のタイプを指定します。
- カレンダープロバイダーの設定：カレンダープロセッサーを選択し、同期を実行する方法とタイミングを指定します。
- Microsoft Exchange オンプレミスおよび Google カレンダーの場合は、**[WSDRS** 同期カレンダーアイテム] の同期スケジュール済みジョブを有効にします。

スケジュール済みジョブとフローの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ」および「ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされるフロー」を参照してください。

重要:
Microsoft Outlook によってイベントが却下または却下された場合は通知されません。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **1.6.1** 以前

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 1.6.1 以前を使用している場合に Microsoft Exchange Online との接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online - カレンダー同期」を参照してください。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **2.0.1** 以降

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降、アプリケーションは Microsoft Exchange Online スポークを使用します。Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 をインストールする必要があります。インストールしなければアプリケーションは機能しません。

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降では、統合ハブ と REST API を使用して Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成 スポークとの接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online」を参照してください。

Microsoft Exchange Online - カレンダー同期

Microsoft Exchange Online と ワークプレイス予約管理 の間で予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、Microsoft Exchange Online Outlook カレンダーと ワークプレイス予約管理 アプリケーションの間の接続を確立するためのメディアを提供します。予約ポータルで行われた予約を Microsoft Outlook カレンダーに同期し、日時をブロックすることができます。同様に、Microsoft Outlook カレンダーで作成されたイベントを ワークプレイス予約管理 アプリケーションと同期し、予約とその詳細を追跡することもできます。

Microsoft Graph API

Microsoft Graph API は、Microsoft 365 サービス全体に保存されているデータへのアクセスを提供します。したがって、予約を同期するには、Microsoft Graph 接続が重要な役割を果たします。Microsoft Exchange Online スポークをインストールすると、次の認証情報がインストールされます。

- **MS** グラフ **1**
- **MS** グラフ **2**

Microsoft Exchange Online スポークをインストールするには、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

サブスクリプション

予約可能な同期構成を有効にして予約を Microsoft Exchange Online と同期すると、サブスクリプションが自動的に作成されます。アプリケーションは、サブスクリプションの更新が失敗した場合に通知します。通知は、ワークスペースカレンダーの同期 admin [sn_wsd_rsvsync.admin] ロールを持つユーザーに送信されます。サブスクリプションは、アクティブな予約可能な同期構成に対してのみ作成されます。サブスクリプションは、ルームメールボックスのイベントの変更について通知します。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http」を参照してください。

Webhook レジストリには、コールバックを実行するためのサブスクリプション関連の詳細が含まれています。Webhook レジストリを構成するには、「Microsoft Exchange Online スポークの Webhook レジストリの構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ から **Microsoft Exchange Online** への同期

ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook カレンダーと同期するには、まず Microsoft Exchange Online との接続を作成する必要があります。接続を確立する方法に応じて、それぞれのトピックを参照してください。

> **注:**
> デフォルトでは、Microsoft Exchange Online スポークは MS グラフ 1 と MS グラフ 2 の認証情報を提供します。アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自のエイリアスを作成できます。

- Microsoft Exchange Onlineを使用して通常モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成」を参照してください。
- Microsoft Exchange Onlineを使用して strict モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との Strict モード接続を作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online から ワークプレイス予約管理 への同期

Microsoft Outlook カレンダーで行われた予約を ワークプレイス予約管理 に同期するプロセスは、サブスクリプションを使用して実行されます。ルームのカレンダープロバイダーにサブスクリプションが作成されます (予約可能な同期レコード)。ルームでアクションが実行されるたびに、サブスクリプションによってアプリケーションに通知されます。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http」を参照してください。

Strict モード (Strict mode)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Strict モードでも Microsoft Exchange Online と接続と構成を設定できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。

Strict モードを設定するには、カレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange Online を設定するときに**[Strict モード (Strict mode)]**オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

過去の予約の同期 (Sync past reservations)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、過去に行われた予約を同期できます。過去の予約を Microsoft Exchange Online または ワークプレイス予約管理と同期する期間を日時で指定できます。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始日時を同期する] を手動で指定します。[終了日時を同期する]で、必要に応じて終了時間を指定できます。

マルチプロバイダーセットアップ

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、Microsoft Exchange Online でマルチプロバイダーセットアップを構成できます。つまり、Microsoft Exchange Online を使用して複数の接続と資格情報を構成します。マルチプロバイダーセットアップを構成する詳細については、「Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成」を参照してください。

重要:
マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、期待どおりに生成されていることを確認できます。[要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションはカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行いません。

インスタンススキャンの実行

Microsoft Exchange Online を使用して、職場カレンダー同期の構成でインスタンススキャンを実行します。インスタンススキャン アプリケーションは、スイートを使用して一連のチェックを実行し、カレンダープロバイダーでの構成を診断します。

「インスタンススキャン実行による Microsoft Exchange Online 同期設定の確認」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成

Microsoft Exchange Online との通常モード接続を確立するには、次の手順を実行します。

通常モードでの Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した通常モード認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Exchange アドミン

このタスクについて
GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期できるように、通常モード権限を追加します。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL**] を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。
   a. 移動先 管理 > 認証.
   b. 移動先 プラットフォームを追加する > **Web** アプリケーション > **Web**.
   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

   d. [設定] を選択します。
5. クライアントシークレットを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.

b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。

c. [有効期限] で有効期限を選択します。

d. [追加] を選択します。

e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。

6. アクセス許可を追加します。

a. 移動先 管理 > **API** 権限.

b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。

c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。

e. [カレンダー] で、**[Calendars.ReadWrite]** を選択します。

f. [権限を追加] を選択します。

g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Exchange Online がセットアップされます。

次のタスク
カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online を構成します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

接続を作成して、Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

始める前に
次のことを確認します。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

> **重要:**
> Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online** の予定表 **(Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイス予約管理
- ワークスペースカレンダーの同期

3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。*com.glide.hub.action_type.datastream* プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。
   新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。
   - **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

     [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。
   - **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

     [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online との **OAuth** 接続をセットアップする

OAuth 認証のために Microsoft Exchange Online を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の手順を実行していることを確認します。

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online が構成されている。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。
- Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. **[Microsoft Exchange Online_clientCredentials]** を選択します。
3. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前 (Microsoft Exchange for Sync など)。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイントです。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Exchange Online default_profile

タスクの結果
Microsoft Exchange Online の OAuth 登録が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

1. デフォルトのエイリアスを使用するか、独自のエイリアスを作成するかに応じて、次のいずれかを実行します。
   - デフォルトのエイリアスを使用するには：デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成
   - 独自のエイリアスを作成するには：Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

   Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成
2. Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

。

デフォルトの認証情報と接続を使用した **Microsoft Exchange Online** の接続および資格情報エイリアスの構成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスを確立します。デフォルトの認証情報と接続を構成します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続と資格情報 > 認証情報.
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
      フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [認証情報] リストに戻ります。

c. [MS Graph 2] を選択します。
フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

2. 移動先 すべて > 接続と資格情報 > 接続.
次のアクションを個別に実行します。

a. [MS Graph 1] を選択します。
フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。

- 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
- 認証情報：**MS Graph 1**
- 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

b. [接続] リストに戻ります。

c. [MS Graph 2] を選択します。
フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。

- 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- 認証情報：**MS Graph 2**
- 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

タスクの結果

接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

次のタスク

Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。

始める前に

Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン () を選択します 。

2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。

3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。

4. ページを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。
   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
   b. [新規] を選択します。
   c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
   d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする でアプリケーションレジストリを実行したときに生成されたデフォ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

e. [送信] を選択します。
認証情報レコードが作成されます。

f. 作成された認証情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
表示される Microsoft ウィンドウで、認証情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

通常モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
カレンダープロバイダー用のアプリケーションで提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成できます。「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成。デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自のエイリアスを作成します。「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを指定する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にします。独自のエイリアスを作成するには、「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダープロバイダーの名前。例：Microsoft Exchange。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Microsoft Graph]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。
Strict モード (Strict mode)	このオプションは選択しないでください。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online との Strict モード接続を作成する

Microsoft Exchange Online との Strict モード接続の場合は、次のアクションを実行する必要があります。

Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した Strict モード認証を設定します。

始める前に
Strict モードのユーザーは、Microsoft Exchange Online に有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、Strict モードのメールアドレスで同じメールアドレスを指定する必要があります。

必要なロール：Exchange アドミン

このタスクについて
Strict モードで GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期するための Strict モード権限を追加します。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL**] を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。
   a. 移動先 管理 > 認証.
   b. 移動先 プラットフォームを追加する > **Web** アプリケーション > **Web**.
   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

d. [設定] を選択します。

5. クライアントシークレットを追加します。

a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.

b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。

c. [有効期限] で有効期限を選択します。

d. [追加] を選択します。

e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。

6. アクセス許可を追加します。

a. 移動先 管理 > **API** 権限.

b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。

c. [Microsoft Graph] を選択します。

d. [委任されたアクセス許可] を選択します。

e. [予定表] で、**[Calendars.ReadWrite]**、**[Calendars.ReadWrite.Shared]**、**[Offline_access]** を選択します。

f. [権限を追加] を選択します。

g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

次のタスク

1. カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online を構成します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。

2. Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

3. Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モードの接続の作成

Microsoft Exchange Online スポークとの **Strict** モードの接続の作成

Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モード接続を構成します。

始める前に
次のことを確認します。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

> **重要:**
> Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online** の予定表 **(Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。
     - ワークプレイス予約管理。
     - ワークスペースカレンダーの同期。
3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。*com.glide.hub.action_type.datastream* プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。
   新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。
   - **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

     [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。
   - **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

     [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。
   - OAuth トークンを取得します。
     a. 前に作成した認証情報 (**[MS Graph 1]** および **[MS Graph 2]**) を選択します。
     b. [関連リンク] セクションで、**[OAuth** トークンの取得] を選択します。
     c. 表示される Microsoft Exchange Online ログインページで、Strict モードのユーザーメール認証情報を使用してログインします。

次のタスク
Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

Microsoft Exchange Online で **Strict** モード構成を作成する

Microsoft ポータルで Strict モードのメールを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モードの接続の作成

必要なロール：Microsoft アドミン

手順

1. 「https://admin.microsoft.com/」に進みます。
2. 左側のパネルで、 リソース 部屋と設備。
3. Strict モードを構成する [タイプ] - [ルーム] のリソースを選択します。
4. ルームの詳細で、[委任] フィールドを編集します。
5. ユーザーまたは Strict モードのメールアドレスを指定します。
6. [変更内容の保存] を選択します。

> **重要:**
> Strict モードを構成する [ルーム] タイプのすべてのリソースに対して、ステップ 3 からステップ 6 の手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーは、Strict モードのユーザーとして構成されます。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

Microsoft Exchange Online との **Strict** モード **OAuth** 接続のセットアップ

OAuth 認証用に ServiceNow インスタンスで Microsoft Exchange Online の Strict モードアプリレジストリを作成します。

始める前に
Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター のホームページで、アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	MsExchange Strict モードなど、レコードを Strict モードのレコードとして識別するための一意の名前。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ作成中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイルなどです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。

a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。

b. スコープの名前を Calendars.ReadWrite として入力します。

c. OAuth スコープを Calendars.ReadWrite として入力します。

d. [保存] アイコンを選択します。

e. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムによってスコープレコードが作成されます。同様に、次のエンティティスコープを作成します。

- 名前：Calendars.ReadWrite.Shared

  OAuth スコープ：Calendars.ReadWrite.Shared

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 名前：offline_access

  OAuth スコープ：offline_access

7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
   次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。

   a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイル) を選択します。

   b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。

      i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

      ii. ルックアップアイコン () を選択します。

      iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされた `Calendars.ReadWrite` を選択します。

      iv. 前の手順を繰り返し、ステップ 6 で作成した次の OAuth エンティティプロファイルスコープも追加します。

      - `Calendars.ReadWrite.Shared`
      - `offline_access`

9. [更新] を選択します。

タスクの結果

Strict モードの OAuth エンティティプロファイルと OAuth エンティティスコープとともに、Microsoft Exchange Online の Strict モード OAuth 登録が追加されます。

次のタスク

接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを構成することも、独自のエイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを構成するには、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online 用の **Strict** モードの接続および資格情報エイリアスの構成

Microsoft Exchange Online 用に Strict モードの接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

注:
ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン () を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Strict モードのアプリケーションレジストリの作成中に (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で) 作成されたデフォルトのエンティティプロファイルを使用するように、デフォルトの接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続と資格情報 > 認証情報.
2. OAuth エンティティプロファイルが次のように設定されているかどうかを確認します。
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
   フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

   b. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。
   表示される Microsoft Exchange ログインページで、Strict モードのユーザーメール認証情報を使用してログインします。認証情報の入力を求めるプロンプトが表示されます。要求されたら、Strict モードのメール認証情報を指定します。

   > ⚠ 警告:
   > 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

   c. [認証情報] リストに戻ります。

   d. **[MS Graph 2]** を選択します。
   フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

   > ⚠ 警告:
   > 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更されている場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

次のタスク
Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Strict モードのアプリケーションの登録中に作成されるデフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。エイリアスを上書きエイリアスとして使用するようにカレンダーを構成できます。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、デフォルトで接続と資格情報が用意されています。デフォルトのエイリアスを使用せずに独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、次の手順を実行します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 認証情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

   b. [新規] を選択します。

   c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

   OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ で Strict モードのアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティ プロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

   e. [送信] を選択します。
   認証情報レコードが作成されます。

   f. 作成された認証情報レコードを開きます。

   g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。

   注:
   Strict モードを設定している場合は、このステップを実行する必要があります。

   表示される Microsoft ウィンドウで、認証情報を入力します。

   h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

   b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Strict モードでの **Microsoft Exchange Online** カレンダープロバイダーの構成

Strict モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Strict モードのユーザーは、Microsoft Exchange Online に有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、Strict モードのメールアドレスで同じメールアドレスを指定する必要があります。
- Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成。独自のエイリアスを使用する場合は、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前例：Microsoft Exchange Strict モード。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

⚠ 警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

Microsoft Exchange Online スポークの **Webhook** レジストリの構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと Microsoft Exchange Online カレンダー間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft Exchange Online** スポーク > **Webhook** レジストリ.
2. **[WSDRS** イベントサブスクリプション **(WSDRS Event Subscription)]** レジストリを選択します。
   Webhook レジストリは、アプリケーションにデフォルトで付属しています。
3. フォームで、[コールバック **URL]** を選択します。
   [クライアントステータス] と [コールバック **URL]** が自動的に生成されます。
4. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成

Microsoft Exchange Online プロバイダーで、単一または複数のカレンダープロバイダーを構成します。

始める前に

Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 以降がインストールされている必要があります。

> **重要:**
> マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

Strict モードの場合：

- (カレンダープロバイダー内の) すべての Strict モードユーザーの接続および資格情報エイリアス、接続、および資格情報レコードが異なっていることを確認します。ただし、すべての認証情報レコードで同じ OAuth エンティティプロファイルを再利用できます。
- 認証情報ごとに **[OAuth** トークンを取得] アクションを実行している場合は、認証情報を入力するよう求められます。要求されたら、Strict モードのメール認証情報を指定します。

> **注:**
> 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 通常モードユーザーの場合：
   a. デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成または Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
   b. 複数のカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成
2. Strict モードユーザーの場合：
   - Strict モードのユーザーが 1 人いる場合は、次の操作を行います。
     - Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成または Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
     - カレンダープロバイダーを作成します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。
   - 複数の Strict モードユーザーの場合：
     - 各 Strict モードユーザーの接続および認証情報レコードを作成します。「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」または「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
     - 各ユーザーのカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

タスクの結果

単一のプロバイダーに対して複数のプロバイダーが作成されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google カレンダー - カレンダー同期

Google カレンダーとの接続を作成し、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。ワークプレイス予約管理 を使用して行われたすべての予約を Google カレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。

Google カレンダーから ワークプレイス予約管理 への予約の同期は、イベントやオカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

重要:
アプリケーションは、Google カレンダーの Strict モード構成をサポートしていません。

ワークプレイス予約管理 から Google カレンダーへの同期

ワークプレイス予約管理 から Google への同期プロセスは、Google Calendar スポークを使用して実行されます。フローデザイナーを使用して Google との接続を設定できます。

同期プロセスには次の手順が含まれます。

1. Google Calendar スポーク をインストールします。
2. Google Calendar スポークを設定します。
3. Google を使用して ServiceNow を認証します。「カレンダー同期用の Google の認証」を参照してください。
4. フローデザイナーを使用して Google Calendar Spoke 接続を構成します。「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。
5. Google カレンダープロバイダーを作成します。「カレンダープロバイダーとしての Google の構成」を参照してください。

アプリケーションでは、フローデザイナーを使用して作成されたデフォルトのエイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Google カレンダーから ワークプレイス予約管理 への同期

Google カレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) を使用して Google カレンダーの最新のカレンダー更新をプルすることによって行われます。同期が有効なルームに関連するすべてのイベントは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで読み取られて更新されます。アプリケーションは、[イベント] テーブルに作成、更新、削除、および読み取りイベントを作成します。

スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Google カレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Google カレンダーの作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。
- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール済みジョブの実行中に表示されます。
- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Google カレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)]** フィールドを選択する必要があります。
- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

> **注:**
> [過去の予約を同期する**(Synchronize past reservations)]**を有効にした後、各予約可能な同期設定レコードの場所に移動し、[場所を同期 **(Sync Location)]** を選択する必要があります。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

カレンダー同期用の **Google** の認証

ワークプレイス予約管理 アプリケーションとの予約の同期を開始するように Google を設定します。スコープ、認証情報などを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
次のことを確認します。

1. Google Calendar スポーク をインストールしている
2. Google Calendar スポークを設定する

必要なロール：Google Admin

手順

1. https://admin.google.com/ にログインします。
2. オプション: Google アカウントのユーザーを管理する場合は、次の操作を行います。
   a. ホームページの [ユーザー] カードで [管理] を選択します。
   b. ユーザーの詳細を追加、削除、または更新します。
3. Google Workspace 認証情報を使用して https://console.cloud.google.com/ にログインします。
4. プロジェクトを作成し、OAuth 認証と Google カレンダーを使用する権限を ServiceNow から取得します。
   a. 上部パネルで [プロジェクトの選択 **(Select a Project)**] を選択します。
   b. プロジェクトの選択ウィンドウで、[新規プロジェクト] を選択します。
   c. プロジェクトの詳細を入力します。
      i. プロジェクト名を指定します。
      ii. 組織を選択します。
      iii. [場所] フィールドで、[参照] を選択し、組織を選択します。
   d. [作成] を選択します。
      プロジェクトが作成されたという通知が表示されます。
   e. 通知ウィンドウで、[プロジェクトを選択] を選択します。
5. Google Calendar API 権限を設定します。
   a. ホームページで、**[API** とサービス **(APIs & Services)]** を選択します。
   b. 上部パネルで、**[+ API** とサービスを有効にする **(+ ENABLE APIS AND SERVICES)]** を選択します。
   c. [API ライブラリへようこそ (Welcome to the API Library)] ページの [Google Workspace] で、**[Google Calendar API]** を選択します。
   d. [Google Calendar API] 詳細ページで、[有効化] を選択します。
      プロジェクトで Google Calendar API が有効になります。
6. Google の接続と資格情報を作成するときに使用する認証情報を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [Google Calendar API] 詳細ページで、[認証情報を作成] を選択します。

b. Google Calendar API 認証情報フォームで、以下のフィールドに入力します。

i. **[API** を選択 **(Select an API)]** フィールドで、**[Google Calendar API]** を選択します。

ii. [どのデータにアクセスしますか？ **(What data will you be accessing?)]** セクションで、**[** ユーザーデータ] を選択して OAuth アプリケーションを作成します。

c. [次へ] を選択します。

d. [OAuth 同意画面] セクションで、以下のフィールドに入力します。

i. [アプリ名] フィールドで、OAuth アプリの名前を指定します。

ii. [ユーザーサポートメール **(User support email)]** フィールドで、同意関連の質問の送信先ユーザーメールを指定します。

iii. [アプリのロゴ] セクションで、[参照] を選択して OAuth アプリのロゴをアップロードします。

iv. [開発者の連絡先 (Developer contact information)] セクションで、プロジェクト関連の変更と更新の送信先メールアドレスを指定します。

e. [保存して続行] を選択します。

7. スコープを追加または削除します。
Google Calendar API にアクセスするための権限を指定します。

a. [スコープ] セクションで、[スコープの 追加または削除 **(ADD OR REMOVE SCOPES)]** を選択します。

b. 次のスコープを選択します。

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. [更新] を選択します。

d. [保存して続行] を選択します。

8. OAuth クライアント ID と関連する詳細を生成します。

a. [OAuth クライアント ID] セクションの [アプリケーションタイプ] フィールドで、**[Web** アプリケーション] を選択します。

b. [名前] フィールドに、アプリケーションの名前を入力します。

c. [許可された JavaScript 作成元 (Authorized JavaScript origins)] で、**[+ URL** を追加] を選択して JavaScript URL を追加します。

d. [許可されたリダイレクト URI (Authorized redirect URIs)] セクションで、**[+ URL** を追加] を選択してリダイレクト URL を追加します。
ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [作成] を選択します。
OAuth アプリケーションの認証情報が作成されます。

f. [ダウンロード] を選択して、認証情報の詳細を含む JSON ファイルをダウンロードします。

g. クライアント ID をコピーします。

9. [完了] を選択します。

Google の接続および認証情報レコードの作成

フローデザイナーを使用して Google と ServiceNow を接続して予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- カレンダー同期用の Google の認証。
- Google のスーパーアドミンロールが設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Google の接続および認証情報レコードの構成フローデザイナーで手順を実行します。デフォルトの Google カレンダースポークを構成します。フローデザイナーを使用してデフォルトの Google カレンダースポークを構成したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. [接続] タブを選択します。
3. **[** すべての接続を検索] バーで、Google を検索します。
4. **[Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)]** を選択します。
5. Google_Calendar カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. **Google_Calendar** 接続の横にある [構成] を選択します。
7. [接続を設定] ウィンドウで、次の認証情報を入力します。
   - 接続 **URL**：「https://www.googleapis.com」と入力します。
   - **API** バージョン：「v3」と入力します。フィールドは自動入力されます。
   - **OAuth** クライアント **ID**：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアント ID を入力します。
   - **OAuth** クライアントシークレット：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアントシークレットを入力します。
   - **OAuth** リダイレクト **URL**：「https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。
   - **OAuth** 認証 **URL**：「https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth」と入力します。
   - **OAuth** トークン **URL**：「https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token」と入力します。
8. **[OAuth** トークンを設定して取得] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. Google ウィンドウで Google Workspace にログインし、OAuth トークンを取得します。Google のスーパーアドミンの認証情報を入力します。

タスクの結果

Google 接続および認証情報レコードが作成されます。接続および資格情報エイリアスレコードを表示するには、次の場所に移動します すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス [**Google_Calendar**] を選択します。

次のタスク

カレンダープロバイダーとしての Google の構成

独自の **Google** 接続および資格情報エイリアスの構成

デフォルトのエイリアス **Google_calendar** を使用したくない場合は、独自の Google 接続および資格情報エイリアスを構成できます。

Google を ServiceNow で認証した後、フローデザイナー接続構成を使用して接続および資格情報エイリアスを構成する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。

Google カレンダーとの **OAuth** 接続のセットアップ

ServiceNow を使用して Google カレンダーのアプリケーションレジストリを作成し、予約を同期します。Google カレンダーの独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、このアプリ登録を実行します。

始める前に

カレンダー同期用の Google の認証

アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、アプリケーションスコープアイコン () を選択します。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. [新規] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別するための一意の名前。例：Google calendar Own

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クライアント ID	Google でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Google でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証モード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、Google Calendar Own デフォルトプロファイルです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。
   a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。
   b. スコープの名前を Calendars として入力します。
   c. OAuth スコープを Calendar として入力します。
   d. [保存] アイコンを選択します。
   e. 同様に、別のスコープを作成し、次の詳細を入力します。
      - 名前：calendar.events
      - **OAuth** スコープ：calendar.events
   f. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   システムによってスコープレコードが作成されます。
7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：Google Calendar Own デフォルトプロファイル) を選択します。

b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。

i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

ii. ルックアップアイコン ( ) を選択します。

iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされているカレンダーを選択します。

iv. 前の手順を繰り返して、calendar.events も追加します。

9. [更新] を選択します。

タスクの結果
Google の OAuth 接続が追加されます。

次のタスク
Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

デフォルトの **Google_Calendar** エイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成して、Google カレンダープロバイダーで使用できます。

始める前に
Google カレンダーとの OAuth 接続のセットアップ

アプリケーションスコープが **[Google Calendar スポーク (Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar スポーク (Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **Google Calendar** スポークとして設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar]** を選択します。

4. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 認証情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

   b. [新規] を選択します。

   c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

   OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	「Google カレンダーとの OAuth 接続のセットアップ」でアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

   e. [送信] を選択します。
   認証情報レコードが作成されます。

   f. 認証情報レコードを開きます。

   g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
   表示される Google ウィンドウで、認証情報を入力します。

   h. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

   b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

   c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

   HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	「https://www.googleapis.com」を入力します。

   e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Google の構成

カレンダープロバイダーとしての **Google** の構成

予約の同期を開始するには、Google をカレンダープロバイダーとして構成します。それを接続および資格情報エイリアスに接続し、同期を開始するようにルームを構成します。

始める前に
次のことを確認します。

- 接続および資格情報エイリアスを作成している。そうでない場合は、次のいずれかを実行します。
  - デフォルトの接続および資格情報エイリアスレコードを構成します。「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。
  - デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。
- アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されている。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
  2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
  4. ページを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
Google Calendar をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを使用する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にしてエイリアスを指定します。

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前Google Calendar などです。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Google Calendar]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。独自の接続および資格情報エイリアスのみを使用する場合は、このオプションを選択します。このオプションが選択されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアス **Google_Calendar** が使用されます。
接続および資格情報エイリアス	自分で作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズ
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
Google Calendar がカレンダープロバイダーとして構成されます。

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

- [過去の予約を同期する **(Sync past reservations)]** フィールドを有効にした場合は、次のアクションを実行する必要があります。

  1. [予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
  2. [場所] 列で、場所を選択します。
  3. [場所] フォームで、[場所を同期する] を選択します。
     すべての予約可能同期構成レコードでステップ 2 とステップ 3 を実行します。

- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange オンプレミス - カレンダー同期

Microsoft Exchange オンプレミスとの接続を作成し、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。ワークプレイス予約管理 を使用して行われたすべての予約をオンプレミスカレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。オンプレミスカレンダーから ワークプレイス予約管理 への予約の同期は、サブスクリプション、同期トークン、イベント、オカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

Microsoft Exchange オンプレミスは、他のカレンダープロバイダーとは異なり、オンラインではアクセスできません。プロバイダーはリモートであり、組織はローカルでのみアクセスできます。カレンダー予約をこのオンプレミス設定と同期するために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケーションでは MID サーバーを使用して通信できます。MID サーバーは、Microsoft Exchange オンプレミスがインストールされているのと同じローカルセットアップにインストールされます。これにより、MID サーバーとの通信を確立し、頻繁に通信することができます。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで Microsoft EWS がサポートされています。

1. ServiceNow® で MID サーバーに接続します。
2. 接続および資格情報エイリアスを作成します。

> **重要:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

ワークプレイス予約管理 から **Microsoft Exchange** オンプレミスへの同期

MID サーバーを使用して通信することで、ワークプレイス予約管理 からオンプレミスカレンダーに予約を同期します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続
- MID サーバーを設定した後、カレンダープロバイダーに接続するための接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 接続エイリアスと認証情報エイリアスを設定した後、Microsoft Exchange オンプレミスをカレンダープロバイダーとして構成します。詳細については、「カレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成」を参照してください。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、Microsoft EWS が追加されています。

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから ワークプレイス予約管理 への同期

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、タイムリーなスケジュール済みジョブ (*`WSDRS Sync Calendar items`*) を実行することによって行われます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。
- オンプレミスカレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- スケジュール済みジョブ (*`WSDRS Sync Calendar items`*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーの出席者の作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。
- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール済みジョブの実行中に表示されます。
- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

Strict モード (Strict mode)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Microsoft Exchange オンプレミスとの接続と構成を Strict モードでも構成できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。

Stric モードを有効にするには、オンプレミスカレンダープロバイダーを構成するとき **[Strict** モード] オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)]** フィールドを選択する必要があります。
- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

注:
過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。
過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *`sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

Microsoft Exchange On-Premises の通常モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の通常モード接続を構成します。

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow® の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID サーバーと ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server ログイン認証情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID サーバーをダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID サーバーを選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。
3. **[agent]** > **[config.xml]** を開きます。
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow® インスタンスの詳細を指定します。
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。
   d. ファイルを保存します。
5. 変更を実行した後、MID サーバーを起動または実行します。
6. ServiceNow® インスタンスを開きます。

   注:
   アドミニストレーターとしてログインしていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID サーバーが作成されていることがわかります。
8. 開く MID サーバーを選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。
9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果

プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーおよび ServiceNow® インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク

Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および認証情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。
3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
   - 名前：接続の名前を入力します。
   - 認証情報：認証情報を作成します。
     i. [リストから参照] アイコンを選択します。
     ii. 開いた [認証情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
     iii. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証情報] を選択します。
     iv. 名前を入力します。
     v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
     vi. [送信] を選択します。
   - [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
   - [接続 **URL]** フィールドに、`<ホスト名>.<ドメイン>.com/EWS/Exchange.asmx` 形式で URL を入力します。Microsoft Exchange Server がインストールされているそれぞれのホストと完全修飾ドメインを入力します。たとえば、`https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx` です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- **[MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにします。

  [MID サーバー詳細構成] タブが開きます。

- **[MID** サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。
  - **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
  - **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
- [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および認証情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

カレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Microsoft Exchange On-Premises をカレンダープロバイダーとして設定して予約を同期します。カレンダープロセッサー、同期関連の設定、および Strict モード設定を指定します。

始める前に
注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	ますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
Strict モード (Strict mode)	このオプションは選択しないでください。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室あたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

4. [送信] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の Strict モード接続を構成します。Strict モード設定とメールアドレスを指定します。

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと **ServiceNow®** の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID サーバーと ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server ログイン認証情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID サーバーをダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID サーバーを選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。
3. **[agent]** > **[config.xml]** を開きます。
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow® インスタンスの詳細を指定します。
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。
   d. ファイルを保存します。
5. 変更を実行した後、MID サーバーを起動または実行します。
6. ServiceNow® インスタンスを開きます。

   注:
   アドミニストレーターとしてログインしていることを確認します。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID サーバーが作成されていることがわかります。
8. 開く MID サーバーを選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。
9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果

プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーおよび ServiceNow® インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク

Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および認証情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。
3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
      - 名前：接続の名前を入力します。
      - 認証情報：認証情報を作成します。
        i. [リストから参照] アイコンを選択します。
        ii. 開いた [認証情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
        iii. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証情報] を選択します。
        iv. 名前を入力します。
        v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
        vi. [送信] を選択します。
      - [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
      - [接続 **URL]** フィールドに、「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
      - **[MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにします。

        [MID サーバー詳細構成] タブが開きます。
      - **[MID** サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。
        - **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
        - **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
      - [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および認証情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Strict モードでカレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange On-Premises を構成して予約を同期します。Strict モード設定と Strict モードのメールアドレスを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	重要: 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日時 **(Sync end date time)]** での過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

4. [送信] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange On-Premises での単一または複数のプロバイダーの作成

Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに対して単一または複数のプロバイダーを構成します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスを作成します。
   複数の接続の場合は、個別の接続および認証情報レコードを作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_exchange_spoke.Exchange_https]** を選択します。

   d. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次のステップとして、基本認証情報レコードを作成する必要があります。

2. 新たに作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する基本認証情報を作成します。
   複数の接続の場合は、個別の認証情報レコードを作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

   b. [新規] を選択します。

   c. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証情報] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. 名前を入力します。

e. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。

f. [送信] を選択します。

3. 接続および資格情報エイリアスへの接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
接続の追加方法に応じて、適切なエイリアスレコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前です。 例：Exchange on prem Connection。
認証情報	作成した認証情報レコードを選択します。複数の認証情報を作成した場合は、この接続に適切な認証情報を選択します。
接続エイリアス	接続エイリアスには、この接続の追加先の接続および資格情報エイリアスが自動的に入力されます。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
MID サーバーを使用	チェックボックスをオンにします。 **[MID** サーバー詳細構成] タブが開きます。
アクティブ	接続を有効にするオプション

e. [MID サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。

- **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
- **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。

f. [送信] を選択します。
接続がエイリアスに追加されます。追加する接続の数に応じて、手順を繰り返します。

4. カレンダープロバイダーを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

On-Premises に対して単一のプロバイダーまたは複数のプロバイダーを作成します。作成する場合：

a. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.

b. [新規] を選択します。

c. フォームフィールドに記入します。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から現在の日付までの過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

d. [送信] を選択します。
オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。ステップ 4 を繰り返して、別のカレンダープロバイダーを追加します。

タスクの結果
複数の接続とプロバイダーが作成されます。

予約可能同期構成の追加

従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテムを追加します。

始める前に
「ワークスペースカレンダーの同期 の詳細」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能同期構成フォーム

フィールド	説明
ロケーション	従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテム。たとえば、このフィールドは、会議室や役員室の場所にすることができます。
予約可能なモジュール (Reservable module)	職場アイテムを含む予約可能なモジュール。
メール	会議室などの職場の部屋/スペースのメールアドレス。このメールアドレスは、カレンダーのステータスとイベントの確認に使用されます。 **重要:** [メール] フィールドには、ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスが自動入力されません。 メールアドレスを指定してフォームを保存すると、次のアクションが実行されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームでメールアドレスが指定されていない場合、ルーム/スペース構成フォームの [メール] フィールドには、ここで指定したメールアドレスが自動入力されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスがここで指定したメールアドレスと一致しない場合は、エラーが表示されます。
アクティブ	同期するために職場アイテムをアクティブ化するオプション **重要:** 予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online または Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに追加する場合、[アクティブ] フィールドは読み取り専用で非アクティブです。予約可能な同期構成レコードをアクティブ化するには、フォームを保存した後に [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。
プロバイダー構成	
プロバイダー	職場アイテムと同期するカレンダープロバイダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求なし (No request)	同期をテストするオプション。職場アイテムがアクティブなときに予約が同期されているかどうかをテストするには、このオプションを選択します。構成とイベントを検証し、すべてが正しく設定されていることを確認します。このオプションを選択すると、イベントは生成されるだけで、カレンダーサービスには送信されません。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場アイテムが追加されます。

重要:
予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーに追加する場合、予約可能な同期構成レコードは作成後に非アクティブ化されます。予約可能な同期レコードをアクティブ化するには、予約可能な同期構成フォームで [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。

注:
予約可能同期構成が変更または更新されると、同期デルタがアプリケーションから消去されます。

予約可能同期構成のアクティブ化または非アクティブ化

予約可能同期構成が不要な場合は、いつでもアクティブ化または非アクティブ化できます。

始める前に

注:
予約可能な同期構成は Microsoft Exchange カレンダープロバイダーに対してのみアクティブ化または非アクティブ化できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online および Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーの予約可能な同期構成レコードを構成しても、デフォルトでは非アクティブ化されています。アクティブ化するには、[アクティブ化] アクションを使用して手動でアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. 予約可能同期構成を追加する Microsoft Exchange カレンダープロバイダーを選択します。

   注:
   カレンダープロバイダーが既に非アクティブ化されている場合、それに関連する予約可能同期構成をアクティブ化または非アクティブ化することはできません。

3. プロバイダーフォームで、[予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
4. 関連リストで、予約可能な同期構成をアクティブ化または非アクティブ化するには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連リストから、アクティブ化または非アクティブ化する予約可能同期構成を選択します。選択後、次の操作を行います。

  a. [選択した行でアクションを実行...] を選択します。

  b. ドロップダウンから、次のいずれかのオプションを選択します。

  - アクティブ化
  - 非アクティブ化

- アクティブ化または非アクティブ化する予約同期構成を開き、フォームで [アクティブ化] または [非アクティブ化] を選択します。

  注:
  上記のオプションの外観は、予約同期構成の [アクティブ] ステータスによって異なります。

タスクの結果
選択した予約同期構成がアクティブ化または非アクティブ化されます。

「要求なし」処理

「要求なし」呼び出しを行い、カレンダープロバイダーで構成をテストします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、期待どおりに生成されていることを確認できます。[要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションはカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行いません。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成.

2. 「要求なし」を有効にする予約可能な同期レコードを選択します。

3. フォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。

4. [要求なし**(No request)]** オプションを有効にします。

5. [更新] を選択します。

過去の予約と同期する

過去に、つまり予約同期セットアップを構成する前に作成した予約を同期します。

始める前に
カレンダープロバイダーがアクティブであることを確認します。

注:
Microsoft Exchange オンプレミスの場合、過去から同期する予約が 1 室/リソースあたり 1000 件を超えていないことを確認します。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. 過去の予約を同期するカレンダープロバイダーを選択します。
3. プロバイダーフォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。
4. [過去の予約を同期 **(Sync past reservations)**] フィールドを有効にします。
5. [同期開始時間 **(Sync start time)**] で、予約を同期する過去の開始時間を指定します。

   注:
   Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの場合、過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始時間 **(Sync start time)**] を手動で指定します。

6. [同期終了時間 **(Sync end time)**] で、予約を同期する過去の終了時間を指定します。

   重要:
   過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果
過去の予約が同期されます。

予約の取得

アクティブ 予約可能同期構成のすべてのイベントを Microsoft Outlookからワークプレイスサービスデリバリに取得します。

始める前に
必要なロール： sn_wsd_rsvsync admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [予約を取得] から予約を取得するカレンダープロバイダーを選択します。
3. プロバイダーフォームで、 予約の取得を選択します。

   注:
   [同期開始日時 **(Sync start date time)**] は現在時刻で、[同期終了日時 **(Sync end date time)**] は同期が完了する時間です。

4. [確認] を選択します。
   アクティブな [予約可能同期構成] の [オンデマンド同期実行 **(On demand sync execution)**] が生成されます。

   注:
   [オンデマンド同期実行 **(On demand sync execution)**] レコードはプロバイダーレベルで生成されます。アクティブなリソースを個別にクリックして、オンデマンド同期レコードを生成できます。

5. [オンデマンド同期実行 **(On demand sync executions)**] レコードをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期するすべてのリソースが表示されます。

6. [予約可能同期構成の同期実行 **(Sync execution for reservable sync configuration)]** をクリックし、[ステータス] が [成功] になっているかどうかを確認します。

タスクの結果

[予約可能同期構成スポークイベントの同期実行 **(Sync execution for Reservable sync configuration spoke events)]** という別のテーブルがあり、アクティブな [予約可能同期構成] のすべてのイベントが表示されます。

カレンダープロバイダーへの予約のエクスポート

1 回限りの手順として、同期のためにすべての確認済みの予約をカレンダープロバイダーにエクスポートします。

始める前に

ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークプレイス予約管理 を長期間使用した後に ワークスペースカレンダーの同期 をインストールした場合は、「エクスポート」スケジュール済みジョブを実行して、現在および将来の確認済みの予約すべてをカレンダープロバイダーにエクスポートします。エクスポート中は、スケジュール済みジョブによって 45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

エクスポートは次の条件に基づいて実行されます。

- 過去の日付で行われた予約はエクスポートされません。現在の日付と将来の日付の予約のみがエクスポートされます。
- 確認済みステータスの予約のみがエクスポートされます。
- 予約可能同期構成が設定されているスペースとルームに対する予約のみがエクスポートされます。ルームまたはスペースの予約可能同期構成を追加する方法の詳細については、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > スケジュール済みジョブ.
2. [予約をカレンダーにエクスポート **(Export reservations to calendar)]** スケジュール済みジョブを選択します。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブ化します。
4. [更新] をクリックします。
   エクスポートプロセスが開始されます。

タスクの結果

エクスポートプロセスはバックグラウンドで実行されます。45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

> **注:**
> エクスポートプロセスが完了し、エクスポートされていない予約がある場合、アプリケーションは通知を送信しません。

カレンダー同期の管理

アドミニストレーターは、予約が同期されるたびに ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでイベントの数とカレンダーアイテムを監視します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アドミニストレーターは、アプリケーションで次を表示し管理できます。

- 承認
- イベント
- カレンダーアイテム
- 同期デルタ

同期を設定するときは、いくつかの重要な条件に留意する必要があります。「同期 - 前提条件と実装」を参照してください。

承認

カレンダープロバイダーアプリケーションから承認が必要な予約が作成されている場合は、 ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。予約の承認方法または実行者基準の作成方法の詳細については、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

イベント

予約の同期中にすべてのアクションでイベントがトリガーされます。これらのアクションには、予約の作成、更新、またはキャンセルが含まれます。ワークスペースカレンダーの同期 はこれらのイベントを処理し、カレンダーサービスに通知を送信します。イベントと、アプリケーションで作成されたイベントのタイプの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。

- 1 つのイベントで 1 つ以上のカレンダーアイテムを作成できます。
- 1 つのイベントには要求と要求への応答が含まれます。
- 複数のカレンダーサービスが ワークプレイス予約管理 と通信できるように、イベントはカレンダープロバイダーからの予約とメッセージを ワークプレイス予約管理 で標準化されたアクションに変換します。

職場アイテムがカレンダーサービスと同期されると、最新の詳細を取得するイベントが作成されます。カレンダーサービスからの応答によってもイベントが作成されます。同様に、同期するように構成された職場アイテムの ワークプレイス予約管理 内で予約が作成または更新されるたびに、イベントが作成されます。イベントを JSON 形式に変換できます。エラーが発生した場合や、その他の理由でイベントを再処理することもできます。

カレンダーアイテム

カレンダーサービスによって実行されるすべてのアクションは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで処理されるカレンダーアイテムに変換されます。カレンダーアイテムは、新しい予約または予約の更新のいずれかです。カレンダーアイテムを使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルすることもできます。カレンダーアイテムを JSON 形式に変換できます。

同期デルタ

職場アイテムが同期されると、デルタキーが生成されます。デルタキーは、職場アイテムがカレンダーサービスと同期するたびに使用され、更新されます。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。作成された予約の数や予約に加えられた変更など、職場アイテムの詳細を確認できます。デルタキーにより、前回の同期と現在の同期との間に発生した変更のみが取得されます。デルタキーは、職場アイテムの新規、更新、およびキャンセルされた予約の詳細を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
同期デルタは、Microsoft Exchange オンプレミスと Google カレンダーでのみ使用されます。

同期の詳細の表示

同期中に作成されるイベントとカレンダーアイテムの数を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 同期.
2. 同期の詳細を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - カレンダーアイテム **(Calendar Item)**：予約の同期後に作成されるカレンダーアイテムを表示するオプション。
   - イベント **(Events)**：予約時に実行されたアクションによって作成されるイベントを表示するオプション。
   - 同期デルタ **(Sync Deltas)**：同期される職場アイテムの同期デルタを表示するオプション。

ワークスペースカレンダーの同期 のイベント

予約関連のアクションごとに、ワークスペースカレンダーの同期 でイベントが作成されます。

イベントについて

同期が実行されると、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、新しい予約、作成、予約の更新、予約のキャンセルごとにエントリを作成します。イベントを表示するには、 すべて > 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント.

次のイベントが作成されます。

- 作成：ワークプレイス予約管理 予約ポータルで予約が作成されるたびに、作成イベントが作成されます。
- 更新：ワークプレイス予約管理 予約ポータルで作成された予約が更新されるたびに、または予約がチェックアウトされるたびに、更新イベントが作成されます。
- 削除：予約のキャンセルまたは無断欠席がある場合は常に、削除イベントが作成されます。
- 読み取り: ワークプレイス予約管理 アプリケーションがカレンダープロバイダーのルームカレンダーで作成された予約を読み取ろうとすると、読み取りイベントが作成されます。読み取りイベントは、Google カレンダーおよび Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対してのみ作成されます。
- 出席者の取得：予約に含まれる出席者に関連する詳細を取得するために、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対して 出席者の取得イベントが作成されます。読み取りイベントは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーの出席者の詳細を返しません。

イベントの詳細

イベントが作成されると、デフォルトで [新規] ステータスに設定されます。処理に応じて、ステータスは [処理中]、[処理済み]、または [エラー] に変わります。

イベントが作成されると、イベントフォームにイベントの詳細が次のように表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求関連リストで：
  - ペイロード：[ペイロード **(Payload)]** フィールドには、予約の詳細が文字列形式で含まれます。作成、更新、キャンセルなどの予約関連の詳細が含まれています。ペイロードの形式は、予約ポータルフォームに基づいて設定されます。
  - プロバイダーのペイロード: [プロバイダーのペイロード] には、[ペイロード **(Payload)]** フィールドに表示されるのと同じ詳細が含まれますが、カレンダープロバイダーの予約フォームの形式です。つまり、カレンダープロバイダーが読み取る形式です。
- 応答関連リストの [応答 **(Resonse)]** フィールドには、カレンダープロバイダーからのイベントに対する応答が文字列形式で表示されます。
  - 応答は、イベントが処理された場合にのみ表示されます。つまり、イベントが [処理済み] または [エラー] に設定されている場合です。
  - イベントがエラーを返した場合は、[応答 **(Resonse)]** フィールドでエラー関連の詳細を表示できます。
- フォームでは、次のような詳細を表示できます。
  - イベントが作成される予約。
  - イベントの場所。
  - イベントのステートとサブステート。
  - イベントが作成されるアクション。
  - イベントが作成されるプロバイダー。
  - イベントがエラーになった場合のエラーの詳細。
- **[JSON** 形式 **(Format JSON)]** オプションを使用して、ペイロード、プロバイダーペイロード、応答 の形式を文字列形式から JSON 形式に変更することもできます。**[JSON** 形式] は、これらのフィールドを読みやすくします。
- イベントが失敗した場合は、[再処理] オプションを使用してイベントを手動で再処理することもできます。

自動翻訳

同期 - 前提条件と実装

同期するためにカレンダープロバイダーに接続すると、接続または同期に関連するいくつかの問題が発生する場合があります。

同期の前提条件

予約を同期する場合は、次の点を理解しておくことが重要です。

- カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。
- 予約の同期中は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は ワークプレイス予約管理 に同期されません。
- 予約を作成、更新、または削除すると、従業員のカレンダーで直接実行されます。同期中、イベントはリソースカレンダー、つまりルームカレンダーから読み取られます。
- イベントがカレンダープロバイダーリソースによって却下または拒否された場合、予約は [確認待ち] ステータスのままになります。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations**) を使用して、却下または拒否された予約を適切な頻度で実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Exchange Online の場合、同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name」を参照してください。

同期の実装

ルームとスペース

予約の同期の実行中に、ルームとスペースの両方を同期できます。

招待者

予約の招待者は、ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダーへ、またはその逆の双方向で同期できます。

- 予約されたルームの予約の同期が有効な場合、Google や Microsoft Exchange などのカレンダープロバイダーから招待者に予約の詳細が送信されます。
- 招待者と予約を同期すると、アプリケーションは次を実行します。
  - アプリケーションは、招待者が既知のユーザーまたは訪問者であるかどうかをチェックし、それに応じて予約を分類します。
  - 既知のユーザーまたは訪問者ではない招待者は、予約では「外部」として分類されます。このような招待者の詳細は、[予約サマリー] に表示されません。
  - ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が変更または更新されると、招待者は通知を受け取ります。ただし、予約がカレンダープロバイダーで作成または更新された場合は、通知は受け取りません。

メモ

ワークプレイス予約管理 アプリケーションで作成された予約にメモが追加されると、予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。予約サマリーページには、会議のメモのサマリーが表示されます。この予約 (メモ付き) が同期されると、カレンダープロバイダーで次のアクションが実行されます。

- メモは会議メールの本文に追加されます。
- カレンダープロバイダーから予約に追加されたメモがある場合は、予約の更新時にワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して追加されたメモで上書きされます。
- 予約の同期中は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は ワークプレイス予約管理 に同期されません。

プライバシー

従業員がカレンダープロバイダーを使用してルームを予約する場合、予約のプライバシーは、スペースまたはルームが属する建物で行われたプライバシーセットアップによって異なります。このような予約のプライバシーは、ワークプレイス予約管理 または モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して変更または上書きできます。

バーチャル会議リンク

Zoom または Microsoft Teams を使用して Microsoft Exchange で予約が作成された場合、同期中に会議リンクが取得され、ワークプレイス予約管理 の予約レコードにバーチャル会議リンクとして追加されます。ただし、バーチャル会議プロバイダーがワークプレイス予約管理 で構成されているかどうかによって異なります。構成されていない場合、会議リンクは含まれません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Exchange カレンダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- **Zoom**：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- **Microsoft Teams**：Microsoft Teams リンクが追加されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Exchange カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモを既に変更している場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

Microsoft Teams を設定するには、「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。

Zoom を設定するには、「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

デバッグ、抑制の処理、その他

ワークプレイスサービスデリバリ からのデバッグ*Microsoft Exchange Online*：

注:
デバッグ用に開発者トレースが有効になっていることを確認します。

1. でのイベントの確認 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント > .
2. すべてのイベントが正常に処理され、その応答に「Event ID」と「Icaluid」が含まれていることを確認します。
3. 「要求が多すぎます」エラーでイベントが失敗した場合は、5 分間隔の **WSDR Reprocess Events** スケジュール済みジョブを有効にします。
4. 「Rest」からの正確な応答メッセージを確認するには、[フローデザイナー] > [実行] に移動します。「Create Calendar Event」という名前でフィルターを適用します。
5. 400 エラーコードを超えるその他の外部エラーの場合は、エラーコードに従って Azure ポータルでセットアップを検証します。最も一般的なエラーは次のとおりです。
   - oData へのアクセスが非アクティブ
   - 無効なオブジェクト
6. これらのエラーを修正するには、リソースまたはユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要があります

Microsoft Exchange Online からのデバッグワークプレイスサービスデリバリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. **Create and Update Reservations from Events** スケジュール済みジョブがアクティブであることを確認します。
2. にイベントエントリがあることを確認します **Microsoft Exchange Online** スポーク > イベント.
3. エントリがない場合は、検証します。移動先 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成 > **..**
4. ルームメールがアクティブかどうかを確認します。
5. サブスクリプションフィールドが入力されているかどうかを確認し、そのサブスクリプションステータスがアクティブであり、ステータスが 200 であることを確認します。
6. サブスクリプションが入力されていない場合は、個々の予約可能同期設定レコードを非アクティブ化してからアクティブ化します。
7. サブスクリプションがまだ入力されていない場合は、 フローデザイナー > 実行 > サブスクリプションを作成または更新 フローを検証します
8. リソースに問題がある場合は、リソースが見つからない、リソースが無効である、SMTP アドレスにメールボックスが関連付けられていないなどのエラーが表示される場合があります。このエラーは、以下の理由で発生した可能性があります。
   - メール ID が無効です
   - office.com に適切なリソースメールボックスが必要である
   - リソース/ユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要がある
9. エラーの詳細については、https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors を確認して、根本原因を修正してください。

大量の予約の処理中の *`Microsoft Exchange Online`* でのスロットリングの問題 **(HTTP** エラー 429) :

一度に大量の予約要求を処理している場合は、Microsoft Exchange でスロットリング、つまり HTTP エラー 429 が発生する可能性があります。このような場合は、統合ハブ アプリケーションで再試行ポリシーを構成することをお勧めします。構成するには、次のアクションを実行します。

1. 検索項目 統合ハブ > 再試行ポリシー.
2. **[MS Exchange Online** の **HTTP** 再試行ポリシー **(MS Exchange Online HTTP Retry Policy)]** を選択します。
3. [再試行戦略] フィールドで、[「後で再試行」ヘッダーを優先] を選択します。
4. [最大経過時間 (秒)]で、値を 120 に設定します。

> **ヒント:**
> 値を 120 以上に設定します。

インスタンススキャン実行による **Microsoft Exchange Online** 同期設定の確認

Microsoft Exchange Online の ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> 構成でインスタンススキャンを実行します。インスタンススキャンアプリケーションは、スイートを使用して一連のチェックを実行し、カレンダープロバイダーの構成を診断します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

このタスクについて
インスタンススキャンアプリケーションを使用してインスタンススキャンを実行し、Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成中に誤った構成がないかどうかを確認します。スキャンが実行され、誤った構成が通知されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> アプリケーションは、インスタンススキャンアプリケーションの *Workplace Calendar Synchronization Configurations* スイートを提供します。インスタンススキャンの詳細については、「 Instance Scan 」を参照してください。いつでもスイートを実行して、構成を診断できます。スイートは、次の構成チェックを実行します。

- 予約可能同期構成チェック：予約同期構成が正しいかどうかを確認します。
- カレンダー同期アクティブプロバイダーチェック：同期を構成できないため、アクティブなプロバイダーがないかどうかを確認します。
- **Webhook** レジストリ構成チェック：Webhook レジストリでコールバック URL とクライアントステータスを確認します。
- カレンダープロバイダー構成チェック：アクティブなカレンダープロバイダー構成が正しいかどうかを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > インスタンススキャン > スイート.
2. **[ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/>** 構成] を選択します。
   フォームが開きます。フォームの [チェック] 関連リストで、上記のチェックを表示します。
3. [スイートスキャンの実行] を選択してスイートスキャンを実行します。
4. [今すぐスイートをスキャン (Scan Suites Now)] ウィンドウで、[フルインスタンス] を選択します。
5. [スキャンを実行] を選択します。
   スキャンが実行され、進行状況を確認できます。
6. [スイートスキャンの実行] 進行状況ウィンドウで、[結果に移動] を選択してスキャン結果を表示します。
7. [スキャン結果] フォームで、[スキャン結果] 関連リストの結果を確認します。
   [スキャン結果] 関連リストでは、次の情報を表示できます。
   - [チェック] 列には、問題を診断したチェックが表示されます。
   - [ソーステーブル] と [ソース] 列には、問題が見つかったソースが表示されます。

     [ソース] には、問題の原因となったレコードが表示されます。
   - [結果の詳細] 列には、結果の詳細、つまり問題とその詳細が表示されます。結果にカーソルを合わせると、完全な詳細が表示されます。結果メッセージの詳細については、「 インスタンススキャンの結果」を参照してください。
8. スキャン結果を修正します。
9. [スキャン結果] 関連リストにリストされている問題を修正した後、[スキャン結果] フォームで [再スキャン] を選択します。
   スキャンには、実装された修正を含む最新の結果が表示されます。

ワークスペースカレンダーの同期 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

予約の同期ステータスを監視します。

同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

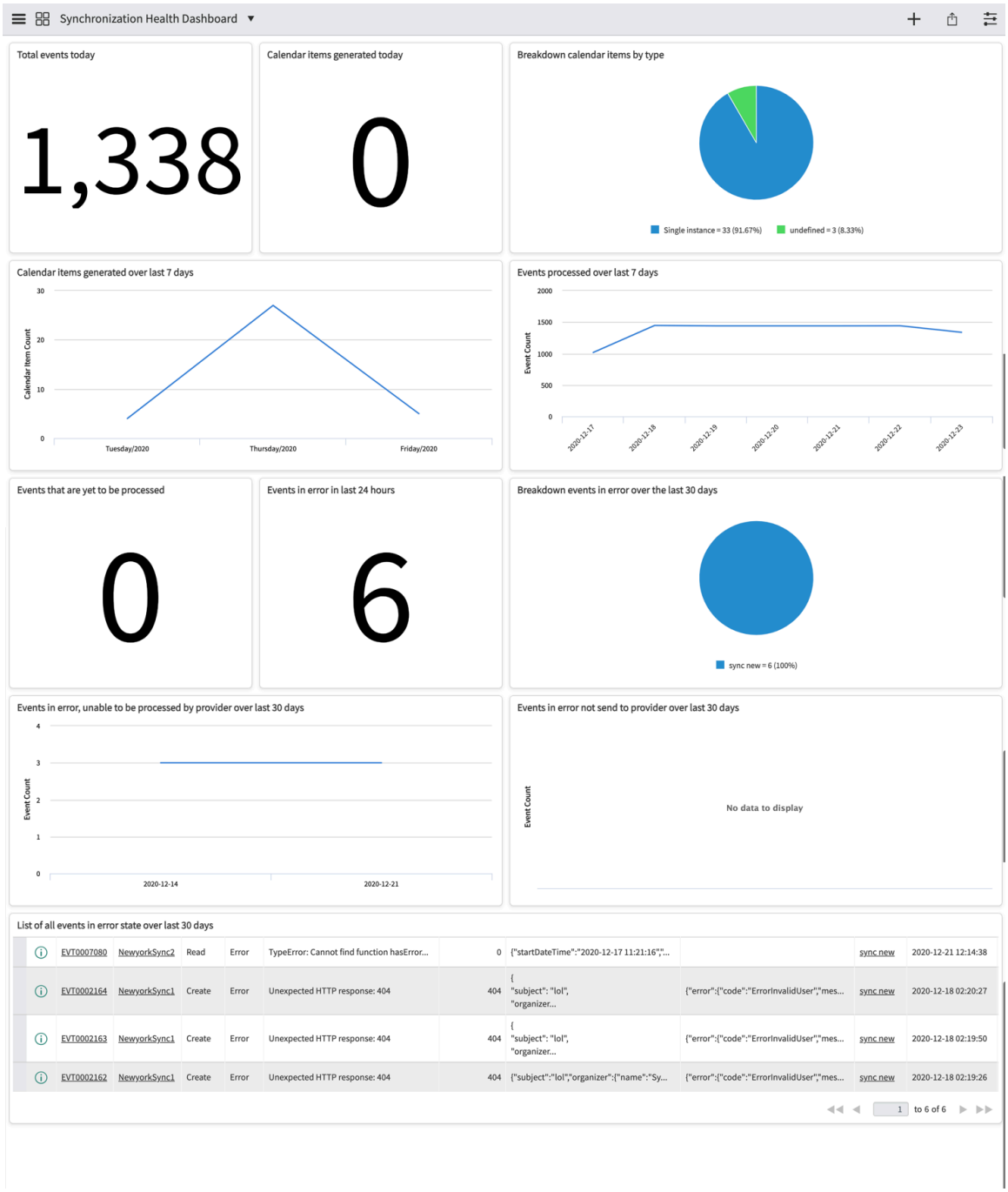
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ワークスペースカレンダーの同期 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

同期健全性ダッシュボード



同期ヘルスダッシュボードにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーの目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システムアドミニストレーターおよび ワークスペースカレンダーの同期 アドミン：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データの可視化

データ表示方法タイプ

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ表示方法タイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in error not sent to provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

ワークスペースカレンダーの同期 参照

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、システムプロパティ、スケジュール済みジョブ、フローについて説明します。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークスペースカレンダーの同期とともにインストールされるロール

ワークスペースカレンダーの同期 ユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークスペースカレンダーの同期 admin [sn_wsd_rsvsync.admin]	システムアドミンは、次の操作を実行できます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 認証情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。 • 予約を取得します。 ワークスペースカレンダーの同期 アドミニストレーターは、予約可能同期構成を作成、管理、および編集できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 ユーザーロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む

ワークスペースカレンダーの同期とともにインストールされるテーブル

ワークスペースカレンダーの同期 テーブル

テーブル	説明
カレンダーアイテム [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	アプリケーションで作成されたすべてのカレンダーアイテムに関する情報を保存します。
同期デルタ [sn_wsd_rsvsync_delta]	職場アイテムの前回の正常な同期に関する情報を保存します。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。 **注:** ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、Microsoft Exchange Online では、Webhook のみが簡易的なアプローチに使用されます。
イベント [sn_wsd_rsvsync_event]	アプリケーションで作成されたすべてのイベントに関する情報を保存します。イベントは、作成、読み取り、更新、削除などのアクションに対して作成されます。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)**] アーカイブルールが適用されている場合は、イベント [sn_wsd_rsvsync_event] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
プロバイダー [sn_wsd_rsvsync_provider]	予約をカレンダープロバイダーと同期するために使用される構成設定に関する情報を保存します。
予約可能同期構成 [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	予約が行われるたびにカレンダーサービスと同期するように設定されているすべての職場アイテムに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の取得とともにインストールされるテーブル

予約テーブルのコンポーネントを取得

テーブル	説明
予約を取得 [sn_wsd_rsvsync.admin]	アクティブな [予約可能同期構成] のすべてのイベントを Microsoft Outlook からワークプレイスサービスデリバリに取得します
オンデマンド同期実行 [sn_wsd_rsvsync.admin]	アクティブな予約可能同期構成の親レコードが保存されます。
実行開始時間	予約の取得が実行された開始時間が保存されます。
実行終了時間	予約の取得が終了した終了時間が保存されます。
タイプ	レコードのタイプが表示されます。

ワークスペースカレンダーの同期でインストールされるプロパティ

ワークスペースカレンダーの同期で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークスペースカレンダーの同期で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	このプロパティを使用すると、ユーザーが作成した予約をタイムゾーンに従って同期できます。予約の更新と同期には、システムのタイムゾーンまたはユーザーのタイムゾーンのいずれかが使用されます。まず、このプロパティは、ユーザーにタイムゾーンが指定されているかどうかを確認します。ユーザーがタイムゾーンを指定しなかった場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。繰り返しますが、システムにタイムゾーンが指定されていない場合、プロパティは UTC タイムゾーンを使用します。 Microsoft Exchange および Google カレンダーから ワークプレイスサービスデリバリ に同期された予約は影響を受けません。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーと同期されている職場の場所でブロッカー予約を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	このプロパティを使用すると、イベントの再処理回数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	このプロパティにより、予約の同期中にデフォルトのタイムゾーンを使用できるようになります。 • タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	このプロパティを使用すると、Microsoft Exchange がコールバックで通知するのを待機する最大時間制限を指定できます。デフォルト値で指定されているように、時間制限を負の秒数で指定します。 **注:** Microsoft Outlook によってイベントが却下または拒否された場合は通知されません。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**-18000** (5 時間)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	このプロパティはアプリケーションによって内部的に使用され、Microsoft Exchange が受信したイベントをワークプレイス予約管理アプリケーションと同期する時間 (分) を設定できます。このプロパティで設定する時間が、**Create and Update Reservations from Events** スケジュール済みジョブ設定済みの繰り返し間隔で指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	このプロパティは、予約の出席者の詳細を更新するときに、アプリケーションによって内部的に使用されます。このプロパティで設定した時間が、**Update attendees of Workplace Reservation (Google)** のスケジュール済みジョブで指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	このプロパティでは、過去の予約を同期するために同期を実行する月数を指定できます。過去の予約に対して、指定された月数の間、単一の同期が実行されます。単一の同期で 1000 件を超える予約が返されないようにします。これに基づく月数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

ワークスペースカレンダーの同期 には、いくつかの同期をシームレスに処理するためのスケジュール済みジョブが含まれています。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、(Outlook からの却下が原因で) 5 時間以上確認待ちのままである予約をクリアします。
Create and Update Reservations from Events	ワークスペースカレンダーの同期	true	1 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] > [イベント] テーブルから予約を挿入/更新します。
Export reservations to calendar	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				アクティブです。スケジュール済みジョブは、既存のワークプレイス予約管理 予約をカレンダーと同期します。 • カレンダーと同期されていない予約の詳細を取得します。 • それぞれの場所のカレンダープロバイダーに基づいて、すべての予約のイベントを作成します。イベントが正常に作成されると、予約に「Event Id と IcalId」が入力されます。 • スクリプトが予約のイベントを作成できなかった場合は、ログを確認して失敗の理由を判別できます。
Subscription renewal failure notification job	ワークスペースカレンダーの同期	true	日次	このスケジュール済みジョブは、アクティブな予約可能同期構成レコードにリンクされている失敗したサブスクリプションをチェックし、rsvsync_admin ロールを持つユーザーに通知します。
WSDRS Multi reservation processor	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、外部ソースから誤って単一として作成された予約を、正しくグループ化さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				れた複数の子に変換します
WSDRS Reprocess イベント	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、処理にできなかった WSD イベントの同期呼び出しを再処理します。
WSDRS Sync Calendar items	ワークスペースカレンダーの同期	False	2 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、Microsoft Exchange Online オンプレミスおよび Google カレンダープロバイダーに対してのみ実行されます。このジョブは Microsoft Exchange Online には適用されません。 このスケジュール済みジョブは、アクティブな予約可能同期構成を持つすべての場所のカレンダーのすべてのイベントを同期します。
Update attendees of Workplace Reservation (Google)	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、Google カレンダースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Sync attendees for onPrem	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、Microsoft

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				Exchange サーバースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations (OnPrem)	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、(Microsoft Exchange Online オンプレミスからの却下が原因で) 5 時間以上確認待ちのままである予約をクリアします。
Queue Webhook イベント	Microsoft Exchange Online Spoke	true	1 分ごとに繰り返す	Microsoft Exchange Online は変更ごとに多数の通知を送信するため、競合状態を回避するために、このスケジュール済みジョブを介して、通知は Webhook 通知 [sn_ex_online_spke_webhook_not テーブルでキャプチャされ、コールバックキュー [sn_ex_online_spke_callback_que テーブルに入れられます。
週次スケジュールのスキャン	ワークスペースカレンダーの同期	正しい	週に 1 回	このスケジュール済みジョブは、構成後に実行されるスキャンです。これは、カレンダー同期構成を確認するためのスイートです。

ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされるフロー

以下は、さまざまなタイムラインで実行されるフローです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一緒にインストールされたフロー

フロー	スコープ	アクティブ	時刻	説明
予約可能モジュール構成フローから予約パスを同期する	ワークプレイス予約管理	true	日次	このフローは、予約パスの現在の予約可能モジュール構成をチェックし、予約パスレコードと同期します。
同期でスタックした予約を処理する必要があります	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このフローは、カレンダーへの同期コールをトリガーする前に、サードパーティのデータを 15 分以上待機している予約 (バーチャル会議の詳細など) の同期をトリガーします。
サブスクリプションを更新	Microsoft Exchange Online Spoke	true	日次	すべてのサブスクリプションレコードを取得し、更新が必要な場合は有効期限に基づいてサブスクリプションを更新します。サブスクリプションのステータスが「削除中」としてマークされている場合、そのレコードは削除され、更新の対象にはなりません。

インスタンススキャンの結果

インスタンススキャンが完了したら、[スキャン結果] フォームで、[スキャン結果] 関連リストの結果を確認します。

スキャン結果

スキャンレポートには、以下の結果が報告されます。

- sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online の接続および資格情報エイリアスが見つかりません (Could not find the sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online Connection and credential alias)
- [エイリアスを上書き] で指定された接続および資格情報エイリアスが sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online の接続および資格情報エイリアスの子エイリアスではありません (The Connection & credential alias specified in the Override alias is not a child alias to the sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online Connection and credential alias)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスに関連付けられている接続が複数あります/ありません (There are multiple/no connections associated with the ' + selectedAlias.getValue('name') + ' Connection and credential alias)
- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスに関連付けられている接続属性が複数あります/ありません (There are multiple/no connection attributes associated with ' + selectedAlias.getValue('name') + ' Connection and credential alias)
- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスで指定された「接続 URL」が正しくありません (Incorrect 'Connection URL' specified in the " + selectedAlias.getValue('name') + " Connection and credential alias.")
- OAuth エンティティスコープに関連付けられた OAuth プロバイダー - 「+ scope +」が、このスコープの OAuth エンティティプロファイルに関連付けられたものと同じではありません (OAuth provider associated with the OAuth Entity Scope - ' + scope + ' is not same as the one associated with OAuth Entity Profile of this scope.)
- OAuth スコープ - 「+ scopesExpected[i] +」は、権限許可タイプ「+ grantType +」に関連付ける必要があります (The OAuth Scope - ' + scopesExpected[i] + ' must be associated with the grant type ' + grantType + '.)
- OAuth プロバイダーのデフォルトの権限許可タイプは、OAuth エンティティプロファイルの権限許可タイプと同じである必要があります (The Default grant type of the OAuth provider must be same as the Grant type of the OAuth Entity Profile.')
- OAuth トークンの有効期限が切れました (OAuth Token has expired.)
- OAuth トークンを生成してください (Please generate an OAuth Token.)
- アプリケーションレジストリに関連付けられたトークン URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid token URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)
- アプリケーションレジストリに関連付けられた認証 URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid authorization URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)
- アプリケーションレジストリに関連付けられたリダイレクト URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid redirect URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)
- 資格情報に関連付けられた OAuth エンティティプロファイルがありません - 「+ credentialGr.getValue('name') +」(There is no OAuth Entity Profile associated with the credential - ' + credentialGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられた資格情報がありません - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(There is no credential associated with the connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられたアクティブな資格情報がありません - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(There is no active credential associated with the connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられた資格情報レコードが無効です - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(Invalid Credential record associated with connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続の権限許可タイプ (プロバイダーにリンク) が認証コードに設定されている場合、プロバイダーは有効な Strict モードのメールで Strict モードを有効にする必要があります (If the grant type of the connection (linked with provider) is set as Authorization Code, the provider must have Strict mode enabled with a valid Strict mode email.)
- 同期が構成されていません - アクティブなプロバイダーが見つかりませんでした (Synchronization is not configured - could not find an active provider.)
- このリソースには複数のサブスクリプションが関連付けられています (There are multiple subscriptions associated with this resource.)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- この RSV 同期構成に関連付けられたカレンダープロバイダーは非アクティブです (Calendar provider associated with this Rsv Sync Configuration is inactive.)
- この RSV 同期構成のメールが見つかりませんでした (Could not find an email with this Rsv Sync configuration.)
- RSV 同期構成のメールは、場所レコードの [メール] フィールドで指定されたメールと同じである必要があります (The Rsv Sync configuration email must be same as the email specified in the 'Email' field of the location record.)
- 同じメールが別の RSV 同期構成に関連付けられています (The same email is associated with a different Rsv sync configuration.)
- サブスクリプションが期限切れです (The Subscription has expired.)
- サブスクリプションのステータスが「+ status +」です (The Subscription status is ' + status + '.)
- サブスクリプションが無効です (Invalid Subscription.)
- この RSV 同期構成のサブスクリプションが見つかりませんでした (Could not find a subscription for this Rsv Sync Configuration.)

結果を修正する方法については、以下を参照してください。

- Microsoft Exchange Online - カレンダー同期
- 同期 - 前提条件と実装

ワークプレイススペースマッピング

ServiceNow® ワークプレイススペースマッピング は、インドアマッピングと Mappedin を使用したインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。インドアマッピングは ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部であり、Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

開始するには

探索 マッププロバイダーを使用した職場での ワークプレイススペースマッピング と スペースの最適化について説明します。	**Configure** (構成) マッププロバイダーとしてインドアマッピングまたは Mappedin を使用して ワークプレイススペースマッピング を構成してインストールします。
使用 ワークプレイススペースマッピングを使用して、職場のインタラクティブな場所と予約を管理します。	参照 ワークプレイススペースマッピングテーブル、プロパティ、およびコンポーネントを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング の詳細

ワークプレイススペースマッピングは、インドアマッピングと Mappedin を使用して、ワークプレイスでインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。インドアマッピング は ワークプレイススペースマッピング 用の組み込みインドアマップを提供します。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

ワークプレイスインドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期

- インドアマッピング は、ワークプレイス内のウェイファインディング用の ワークプレイスサービスデリバリ スイートを備えた組み込みマッププロバイダーです。

  注:
  インドアマッピングおよび依存プラグイン ワークプレイスインドアマッピング の両方をインストールします。

- インドアマッピング Map Studio で作成したインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、場所、場所タイプ) を ワークプレイスサービスデリバリ と同期する場合は、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

外部 **ID** の使用

建物をインポートまたは同期した後に、外部 ID を使用してインドアマッピングまたは Mappedin のマップの ワークプレイスサービスデリバリ の場所と一致しないスペースを解決します。

ワークプレイススペースマッピング の構成

ワークプレイススペースマッピング をインストールし、インドアマッピングおよび Mappedin (サードパーティのマッププロバイダー) を使用して構成します。

ワークプレイススペースマッピング の設定

インドアマッピングと Mappedin のマップデータとオブジェクトを ワークプレイスサービスデリバリ で構成して同期します。

ワークプレイススペースマッピング のアクティブ化

ワークプレイススペースマッピング プラグインのアクティブ化は、現在使用しているファミリーリリースによって異なります。

ワークプレイスサービスデリバリ を ワークプレイスインドアマッピング および Mappedin で利用するには、ストアから インドアマッピング プラグインと ワークプレイスインドアマッピング プラグインの両方をインストールします。Mappedin については、Mappedin プラグイン (sn_wsd_mappedin) をストアからインストールします。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した インドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ を操作する インドアマッピング のマップデータとマップオブジェクトを同期します。「ワークプレイスインドアマッピング の構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した **Mappedin** の構成

Mappedin をサードパーティのマップアプリケーションとして使用するには、その構成要件を満たす必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mappedin 統合要件

要件	説明
Mappedin 認証情報を取得して認証情報をエクスポートする	ServiceNow は MappedIn が提供する認証情報を使用して、スペースデータ (建物、フロア、スペース) をインポートします。 Mappedin マップをレンダリングし、更新されたフロアプランを定期的に問題なく再インポートするには、Now Platform にエクスポートの認証情報が必要です。 • クライアント ID 認証情報は ワークプレイスコア のユーザー名に相当します。 • クライアントシークレットは ワークプレイスコア のパスワードに相当します。
Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化する	ワークプレイススペースマッピング を使用してインポートされたデータを管理し、マップをカスタマイズするには、Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化します。詳細については、「Mappedin 統合のインストール」を参照してください。
ワークプレイススペースマッピング に認証情報を入力する	ワークプレイススペースマッピング に Mappedin 認証情報を入力する必要があります。詳細については「ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin 認証情報の維持」を参照してください。
ワークプレイススペースマッピング で接続を構成する	ベースシステムには、Mappedin に事前設定された接続が用意されています。

ワークプレイスサービスデリバリ **Mappedin** 認証情報の維持

Mappedin を構成して操作するには、有効なログイン認証情報があることを確認してください。Mappedin を操作してこれらの認証情報を取得します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報.
2. **[MappedIn** 認証情報 **(Mappedin Credentials)]** をクリックします。
   これらの認証情報はマップのレンダリングを有効にするクライアント ID とクライアントシークレットです。
3. Mappedin から提供された情報を入力します。
4. [更新] をクリックします。
5. **[MappedIn** エクスポート認証情報 **(Mappedin Export Credentials)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらの認証情報はマップのエクスポートをできるようにするクライアント ID とクライアントシークレットです。

6. Mappedin から提供された情報を入力します。
7. [更新] をクリックします。

マッププロパティのカスタマイズ

ワークプレイスサービスポータル でのマップの表示方法をカスタマイズするには、ワークプレイススペースマッピング のプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インドアマップのプロパティは Now Platform 機能に固有です。マップのプロパティはカスタマイズ可能であり、インドアマップに表示される凡例、ラベル、またはテキストの外観を定義および決定します。マッププロバイダーとしてインドアマッピングまたは Mappedin を選択します。インドアマッピング は ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みマッププロバイダーです。

注:
マップの凡例は、次のマップビューでのみ使用できます。 ワークプレイスコア > ワークプレースサービスポータル > 予約を行う.

手順

1. 移動先 スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

マップのプロパティ

プロパティ	説明
予約とルート案内に Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用するかどうかを定義する [sn_wsd_space_map.mapping_technology]	インドアマッピングまたは **Mappedin** をマッププロバイダーとして選択します。 **注:** インドアマッピング は ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部です。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーであり、別途インストールライセンスが必要です。
「利用可能」の凡例に表示するテキスト [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	マップ凡例にある、予約可能なスペースのオプション。[利用可能]、[空き]、または [オープン] を選択します。
利用可能な部屋に使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	予約可能なスペースの CSS カラーまたは色名を示すオプション。色が有効な CSS でない場合、またはプロパティが空の場合、インドアマップはデフォルトの色を使用します。
利用可能なスペースパターンに使用する画像の名前を書き込み	フロアマップに利用可能なスペースを表示する画像パターン。例：pattern-available.svg

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_wsd_space_map.pattern_available]	
「予約済み」の凡例に表示するテキスト [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	マップ凡例にある、すでに予約済みであるスペースを示すオプション。[予約済み **(Booked)**]、[確保済み **(Reserved)**]、または [取得済み **(Taken)**] を選択します。
「予約済み」の部屋に使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	予約済みスペースを示す CSS カラーまたは色名。色が有効な CSS カラーでない場合、またはプロパティが空の場合、インドアマップはデフォルトの色を使用します。
マップ上の選択したアイテムに使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	選択されているスペースを示す CSS カラーまたは色名。色が有効な CSS カラーでないか、プロパティが空の場合、マップはデフォルトの色を使用します。
予約済みスペースパターンに使用する画像の名前を書き込む [sn_wsd_space_map.patter_booked]	フロアマップ上で予約済みスペースを表示する画像パターン。例：pattern-booked.svg
マップ上の恒久的な座席アサインの表示を有効にする [sn_wsd_space_display_seat_assignment]	マップ上に恒久的な座席アサインを表示します。従業員名がワークプレイスプロファイルに含まれる場合は、従業員名も表示されます。[はい] を選択します。 フロアマップではトグルボタンを使用して、このオプションを有効または無効にできます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。 **注:** このプロパティは、インドアマッピングマップがある場合に使用できます。
(Mappedin 固有) ラベル間のマージンをピクセル単位で測定し、調整する (1～50) [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	ラベル間のスペースを設定し、一度に表示できるラベルの数を決定します。値を小さくするとラベルの数が多くなり、値を大きくするとラベルの数が少なくなります。このプロパティは、Mappedin インドアマップでのみ使用できます。
場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	場所ディレクトリポータルの予約と占有の状況を表示します。値を [はい] に設定すると、マップ上に占有と予約の状況が表示されます。
場所ディレクトリの予約や占有情報を表示するための自動リフレッシュの時間間隔 (分) [sn_wsd-space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir]	マップを自動的にリフレッシュして、場所ディレクトリポータルの予約と占有の状況をフェッチするオプション。デフォルト値は 2 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: このプロパティは、[場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する] プロパティが true に設定されている場合にのみ有効です。 自動リフレッシュ機能はフロアまたはスペースレベルでのみ使用でき、敷地または建物レベルではサポートされていません。予約と占有の状況はマップビューにのみ表示され、場所ディレクトリのカードビューでは利用できません。

3. [保存] をクリックします。

ワークプレイスインドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ および インドアマッピング を操作する インドアマッピング マップデータとマップオブジェクトを構成します。

ロール：admin。

インドアマッピング Map Studio を使用して、インドアマップデータとマップオブジェクトを作成および管理します。マッププロバイダーとしてインドアマップを追加し、ワークプレイスサービスデリバリ にインドアマップオブジェクトをインポートします。マップと場所タイプを統合して、インドアナビゲーションとウェイファインディング機能を提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みのインドアマップを使用して、インドアスペース内をナビゲートします。予約の管理、同僚の近くにあるスペースやデスクの検索、デスクの移動、問題の報告を実行できます。従業員は ワークプレイスサービスデリバリ サービスポータルを使用できます。インドアマッピングは、職場ユーザーにインタラクティブな場所とウェイファインディング機能を提供します。

1. 予約管理を使用して、会議室、会場、ワークスペースなどの建物内のスペースの使用に関するリアルタイムの情報を取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケース管理でサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。
3. ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされている場合に、ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。
4. 職場ユーザーの敷地、建物、またはフロア内のスペースからインドアマップ上の出発点と到着点を入力して、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。

ワークプレイスインドアマッピング 依存プラグインのインストール

インドアマッピング の依存プラグインをインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

にアクセス ServiceNow Store インドアマッピング を ワークプレイスインドアマッピング と統合するために必要なアプリを表示する Web サイト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インドアマッピング プラグイン (sn_map_core) をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに ワークプレイスインドアマッピング Core プラグイン (sn_wsd_indoor_map) をインストールします。

リリースされたすべてのアプリの累積リリースノートと情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート.

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準を使用して、アプリケーション名で「ワークプレイスインドアマッピング」と「インドアマッピング」を検索します。
3. アプリケーションの依存関係を確認します。

   インドアマッピングをインストールする前に、依存プラグインをインストールします。
4. インドアマッピングを ワークプレイスサービスデリバリ と統合するには、次の依存プラグインをインストールする必要があります。

インドアマッピングのインストールに必要な依存プラグイン

依存プラグイン	説明
ワークプレイスコア (sn_wsd_core)	職場マネージャーに職場のシフト管理およびスケジューリングの機能を提供します。
ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map)	ワークプレイスサービスデリバリ をサポートするためスペースマッピング機能を提供します。 注: ワークプレイスインドアマッピング のインストール時に、ワークプレイススペースマッピング が自動的にインストールされます。
ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)	従業員に、統一された予約エクスペリエンスを提供するユニバーサル予約アプリケーション。このアプリケーションでは、従業員が希望する時間にルーム、デスク、またはその他の職場アイテムを予約できます。インドアマッピング のマップを使用して、各場所で予約可能なサービスと関連情報を確認できます。
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)	職場サービス要求を履行する ワークプレイスケース管理 アプリケーション。
ワークプレイス移転管理 (sn_wsd_move)	従業員がある場所から別の場所に移動できるようにします。従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用してコラボレーション、コミュニケーション、スペースの変更の管理を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規 インドアマッピング スペースの作成

ワークプレイスインドアマッピング で インドアマッピング のスペースを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ管理 > 新しいインドアマッピングのスペース.
2. 次の情報を入力します。

新しいインドアマッピングのスペース

フィールド	説明
番号	スペースを識別するための自動生成された一意の番号。
アクティブ	スペースがアクティブまたは非アクティブであるかどうか。
名前	職場に表示される場所名。
予約可能 (Is Reservable)	職場ユーザーは、予約管理を使用してスペースを予約できます。
タイトル	インドアマップに表示されるスペースタイトル。
スペースタイプ	スペースタイプ。例：会議室
地域	スペースがある地域。
サイト	サイト名。
敷地	スペースがある敷地。
建物	スペースがある建物。
フロア	フロア名
エリア	エリア名
予約可能	スペースを予約できるかどうかを指定するチェックボックスオプション。
スペースタイプ	スペースまたは場所のタイプ。例：エレベーター、カフェ、トイレなど
管理担当者グループ	ワークプレイスサービスデリバリ ユーザーグループ名。
管理担当者	ワークプレイスサービスデリバリ 施設マネージャーまたはアドミニストレーターユーザー名。
インドアマップの場所	インドアマッピングの場所。利用可能な場所を表示するには、親階層が同期されていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。

Mappedin の構成

Mappedin はサードパーティのインドアマッププロバイダーです。Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合してインドアナビゲーションを提供します。

概要

Mappedin バージョン 1.11.0 は、新規のお客様はインストールできません。既存のお客様は、Mappedin バージョン 1.11.0 にアップグレードできます。

Mappedin インドアマッピングソフトウェアは ワークプレイスサービスデリバリ と統合され、従業員と職場ユーザーにデジタルマッピングプラットフォームを提供します。

Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合

Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合して、従業員、施設アドミン、および職場ユーザーがインドアナビゲーション機能を利用できるようにします。フロアプランはリアルタイムで更新されるため、職場エリア、建物、フロア内のシームレスなナビゲーションを提供できます。Mappedin は、職場スペース内でインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。この統合により、お客様はシングルサインオン (SSO) を使用して、ワークプレイスサービスデリバリソリューションと Mappedin マップエディターの間で簡単に切り替えることができます。

施設アドミニストレーターはフロアプランをリアルタイムで編集できます。従業員は、インタラクティブなフロアマップを使用して会議室の予約などの目的で予約済み、利用不可、および利用可能なスペースを確認し、職場スペースを予約できます。スペースは、区別のために色分けされています。

Mappedin 統合のインストール

アドミン ロールがある場合は、Mappedin 統合をアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合方法は、リリースバージョンに応じて異なります。

- Rome 以降のリリースでは、ワークプレイスサービスデリバリ with Mappedin (sn_wsd_mappedin) プラグインと Mappedin プラグインをストアからインストールします。
- ワークプレイスサービスデリバリスィート フルリリース New York (sn_wsd_suite) またはいくつかのアプリケーションを含むリリースの場合、ServiceNow カスタマーサービスが次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- ServiceNow 統合ハブアクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインをアクティブ化した後で、ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map) をアクティブ化します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

インポートプロパティの維持

独自の認証情報レコード、スケジュール済みインポート、またはデータソースを作成する場合は、インポートプロパティを使用します。現在、このプロパティはインポート時に使用されるレコードに設定されています。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > プロパティのインポート.

   注:
   独自の認証情報レコード、スケジュール済みインポート、またはデータソースを設定している場合にのみ編集します。
2. プロパティを編集します。
3. [保存] をクリックします。
   その他のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
4. ナビゲーション フィルターに sys_properties.list と入力して、以下のプロパティを開きます。

ワークプレイススペースマッピング データへの **Mappedin** データの変換

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルを使用して、データを Mappedin から ワークプレイススペースマッピング データに変換します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルには、Mappedin マップで使用されるタイプとサブタイプデータを ワークプレイスコア で使用されるテーブルとスペースタイプに変換する構成があります。

期間

Mappedin で使用される用語および ワークプレイスコア との関連性は次のとおりです。

Mappedin およびワークプレイスコアの用語

Mappedin の用語	ワークプレイスコアの用語
会場	建物
マップ	フロア
ロケーション	スペース

Mappedin データ

たとえば、次の情報を使用して Mappedin マップを変換するとします。

- 1 階建ての建物
- 合計 14 の場所
  - 10 台のデスク (Mappedin タイプ = デスク)
  - 2 つの会議室 (Mappedin タイプ = 会議室)
  - 2 つのトイレ (Mappedin タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレ)

ワークプレイスコア データ

14 の場所から Mappedin データを次のように変換する必要があります。

- デスク
- ルーム
- トイレ

注:
すべての Mappedin データをスペースまたはデスクに変換する必要はありません。

このマッピングを使用

場所を正しいスペース (sn_wsd_core_space) テーブルまたはルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに移動し、場所のタイプ (トイレまたはデスク) が正しいことを確認するには、**[Mappedin** マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルで次のタイプマッピングを作成します。

- タイプ = デスク (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがワークスペース/デスクに設定されます。
- タイプ = 会議室 (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、ルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに変換され、スペースタイプがルームに設定されます。
- タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレの Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがトイレに設定されます。

Mappedin 建物 (1 階建ての建物) をインポートすると、14 の場所が正しいテーブルに移動し、正しいタイプになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプマッピングの維持

[タイプマッピング **(Type mappings)]** を使用して、Mappedin のタイプとサブタイプの場所を ワークプレイススペースマッピング で使用されるテーブルとスペースタイプに変換します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

> **重要:**
> ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)]** で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール済みジョブ **[space_type** から **location_type** を入力 **(Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)]** が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > このマッピングを使用.
2. [新規] をクリックして、次の手順を実行します。

Mappedin マッピングを使用

フィールド	定義
Mappedin タイプ (Mappedin type)	Mappedin 場所のタイプ Mappedin マップがインポートされると、タイプはスペースタイプに関連付けられます。 ベースシステムは、ワークプレイスコア テーブルおよびスペースタイプに関連付けられている Mappedin タイプとサブタイプを提供します。
Mappedin サブタイプ (Mappedin subtype)	Mappedin 場所のアメニティタイプ。 例を次に示します。 ○ 女性用トイレ ○ 男性用トイレ
テーブル	Mappedin 場所をインポートするスペース (sn_wsd_core_space) テーブル **注:** 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。
スペースタイプ	Mappedin 場所を関連付けるスペースタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。 従業員がスペースを予約すると、レンダリングされたマップにこのフィールドの値が表示されます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

新しい建物のインポート - Mappedin

[新しい建物をインポート **(Import a new building)**] を使用して、Mappedin マップをインポートし、建物の詳細を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

注: Mappedin マップのみをインポートできます。インポートを実行する前に、建物、フロア、スペースのバックアップを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 新しい建物をインポート.
2. フィールドに入力します。

Mappedin 会場

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号。建物を識別します。
名前	建物の名前。 **注:** 建物に命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
地域	建物の地理的な場所。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内の建物の場所。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
インポートする会場を選択 (Select a venue to import)	インポートする Mappedin 会場の名前
外部 ID (External ID)	インポートするマップを表す Mappedin 外部 ID。 値はデフォルトで Mappedin 会場の名前になります。 注: 会場を選択した後は、外部 ID を変更しないでください。
アクティブ	この建物がアクティブがどうかを示すオプション。
予約可能	職場ユーザーが建物のスペースを予約できるかどうかを示すオプション
管理担当者グループ	建物のスペース予約を管理するグループ。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	建物のスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャー。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

自動翻訳

3. [インポート] をクリックします。
[Import Building On-Demand (オンデマンドで建物をインポート)] デザイナーフローが開始されます。[フロア **(Floor)]**、[エリア **(Area)]**、および [スペース] 関連のリストタブが表示されます。値が表示されない場合は、フォームを更新してください。
4. インポートされた Mappedin データを確認し、修正します。
5. [更新] をクリックします。

既存の建物のインポート - **Mappedin**

次の手順に従って、Mappedin マップの既存の建物をインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. インポートする建物の外部 ID を作成します。
手順については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。
2. [確認] ダイアログボックスで [はい] をクリックします。
特定のビューの建物、フロア、スペースリストへのリンクが記載されたメールが送信されます。メールのリストレイアウトには、Mappedin に対応する列があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. スプレッドシートのレコードをエクスポートし、フロアプランとともに Mappedin に送信します。
   Mappedin は、外部 ID を使用してフロアプランを作成します。
4. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.
5. 建物を選択し、[この建物の **Mappedin** インポートを更新 **(Update this building's Mappedin import)]** 関連リンクをクリックします。
6. [インポートする会場を選択 **(Select a venue to import)]** リストから、会場を選択します。
7. [更新] を選択します。

ワークプレイススペースマッピング の使用

ワークプレイススペースマッピング を使用して、組織は Mappedin などのサードパーティアプリケーションと統合し、インポートされたマップをカスタマイズして必要なデータを管理できます。

インタラクティブな場所ディレクトリの表示

インポートしたマップは、インタラクティブな場所ディレクトリで表示できます。詳細については、「インタラクティブな場所ディレクトリ」を参照してください。

このマッピングを使用

インドアマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) と統合する場合は、最初にマップタイプを ワークプレイスサービスデリバリ で使用されるマップタイプに関連付ける必要があります。この関連付けにより、正しいタイプ (職場とデスク) を使用した正しいテーブルにスペースがインポートされます。

- インドアマッピングインドアナビゲーションとウェイファインティング用の組み込みインドアマップを提供します。インドアマッピングの場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング の場所およびスペースと同期します。Map Studio でインドアマッピングの場所と場所タイプを構成してから、マップオブジェクトと場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング にインポートします。マップデータとマップオブジェクトの同期が完了したら、ワークプレイスサービスポータルを使用して職場、ケース管理、および移動管理で予約を管理します。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーであり、職場ユーザーにインドアマップと屋内ルート案内を提供します。Mappedin から ワークプレイススペースマッピング にタイプマッピングを変換する方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング データへの Mappedin データの変換」を参照してください。
- Mappedin のタイプマッピングの管理の詳細については、「タイプマッピングの維持」を参照してください。

インポートフロー

毎週 (土曜日) の **Auto-Import Buildings** iHub フローは、統合アプリケーションの API を照会することでマップを最新の状態に保ちます。アプリケーションのソフトウェアで 1 つの建物に加えられた変更は、ワークプレイススペースマッピング に反映される必要があります。

たとえば、Mappedin と統合し、Auto-Import Buildings iHub フローが正常に実行された場合は、次のようになります。

- Auto-Import Buildings iHub フローは、Mappedin に関連付けられたすべての建物をクエリーします。
- Auto-Import Buildings iHub フローは Mappedin のエクスポート API を使用し、Mappedin によって行われた建物に対する変更を検索します。変更がある場合は、建物が更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部 ID (External ID)

建物をインポートした後、または既存の建物の場合、外部 ID を使用して、ワークプレイスサービスデリバリ と Mappedin の間で場所と一致しないスペースを解決します。詳細については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。

マッププロパティの構成

マップのプロパティを構成して、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリでのマップレンダリング方法をカスタマイズします。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。インタラクティブなフロアマップを使用したスペースの更新と割り当ての詳細については、「マップベースの管理マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用

新しい Mappedin 建物をインポートした後、または既存の Mappedin 建物をインポートした後、Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の場所が一致しない場合は、外部 ID を使用してスペースの場所の問題を解決します。

始める前に
必要なロール：従業員および admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.
2. 場所と一致しないスペースがある建物をクリックします。
3. **[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] 関連リンクをクリックします。
4. [スペース] タブをクリックします。
   外部 ID はスペースごとに表示されます。複数の建物の外部 ID を作成することもできます。
5. [建物] リストから、外部 ID が必要な各建物をオンにします。
6. [選択した行のアクション] をクリックし、**[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] を選択します。

   注:
   既存の外部 ID を使用するスペースがある建物は無視されます。

7. 確認ポップアップで [はい] をクリックします。
   メール通知により、スペース、フロア、および建物に対して生成された外部 ID が確認されます。メールのリンクを使用して、Mappedin に提供できるファイルをエクスポートします。

インタラクティブな場所ディレクトリ

インドアマッピングまたは Mappedin のインドアマップを使用して、インタラクティブな場所を提供します。インドアマッピングは ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みマッププロバイダーです。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。ワークプレイスサービスポータルの場所ディレクトリ機能を使用して、インドアナビゲーション用のインタラクティブなデジタル化された場所のビューを有効にします。

重要:
ワークプレイススペースマッピングバージョン 1.3.2 で ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを表示するには、ナレッジ記事 で指定されている手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスポータル を使用すると、職場の場所をマップに表示できます。会社のサイト、敷地、建物のリストから場所を選択します。

> **注:**
> 場所ディレクトリマップとワークプレイス予約管理のマップは、Mappedin とインドアマッピングのみを使用して表示できます。

従業員センター で場所ディレクトリを表示することもできます。ホームページで、 職場 > すべての **Workplace** を参照 をクリックし、職場サービスを選択します。

マップ上でユーザーを直接検索することもできます。検索フィールドにユーザーの名前または場所の詳細を指定します。最近のデスクの予約または職場プロファイルの場所に基づいて、ユーザーの詳細が返されます。

> **重要:**
> 会社の地域、サイト、敷地、および建物の緯度と経度が作成されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

インタラクティブなフロアマップ

場所ディレクトリを使用して、建物、フロア、敷地、および目的地点 (POI) を検索します。場所を探索するときには、マップを簡単にパン、回転、ズームインおよびズームアウトできます。インドアマップの空間データは、建物内の物理的な場所 (トイレ、出口、店舗、オフィス、レストランなど) に結び付けられます。

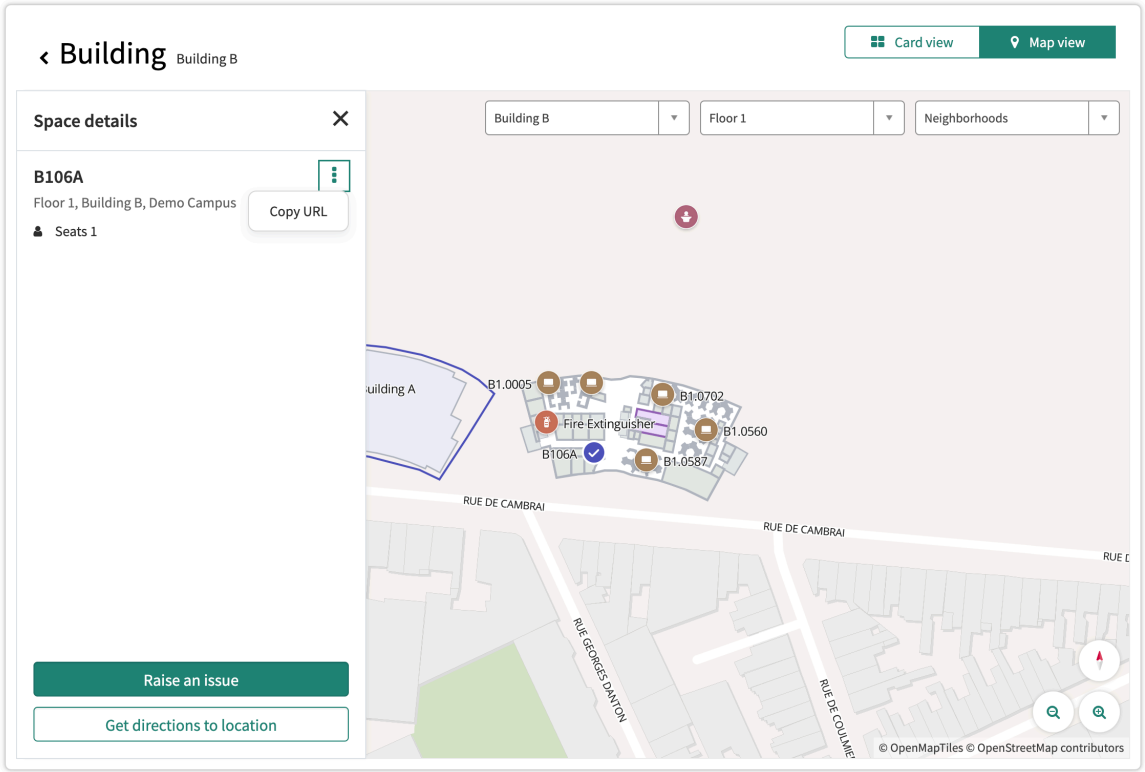
> **注:**
> 地域、サイト、敷地、および建物の緯度と経度が設定されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、マップアドミニストレーターにお問い合わせください。

- ディレクトリを使用するには、個人または場所で建物を検索します。マップ上で建物を選択することもできます。建物にフロアマップが定義されていない場合は、[建物スペースのリストを表示] を選択してこの情報を取得します。 建物内にあるすべての職場がカードビューで表示されます。職場のタイプ、職場のキャパシティ、利用可能な機器などの詳細を表示し、スペースに関する一般的な問い合わせを直接行うこともできます。
- マップ上で建物を選択するときに建物にフロアマップが定義されている場合は、[インタラクティブなフロアマップを表示] オプションが代わりに表示されます。建物のフロアマップを表示するオプションを選択します。マップビューで建物のフロアを選択し、マップ上に表示します。
- ディレクトリを使用するには、マップ上の建物を選択し、[建物スペースのリストを表示] をクリックします。 建物内にあるすべての職場がカードビューで表示されます。職場のタイプ、職場のキャパシティ、利用可能な機器などの詳細を表示し、スペースに関する一般的な問い合わせを直接行うこともできます。 建物にフロアマップが定義されている場合は、[インタラクティブなフロアマップを表示] オプションが表示されます。建物のフロアマップを表示するオプションを選択します。マップビューで建物のフロアを選択し、マップ上に表示します。

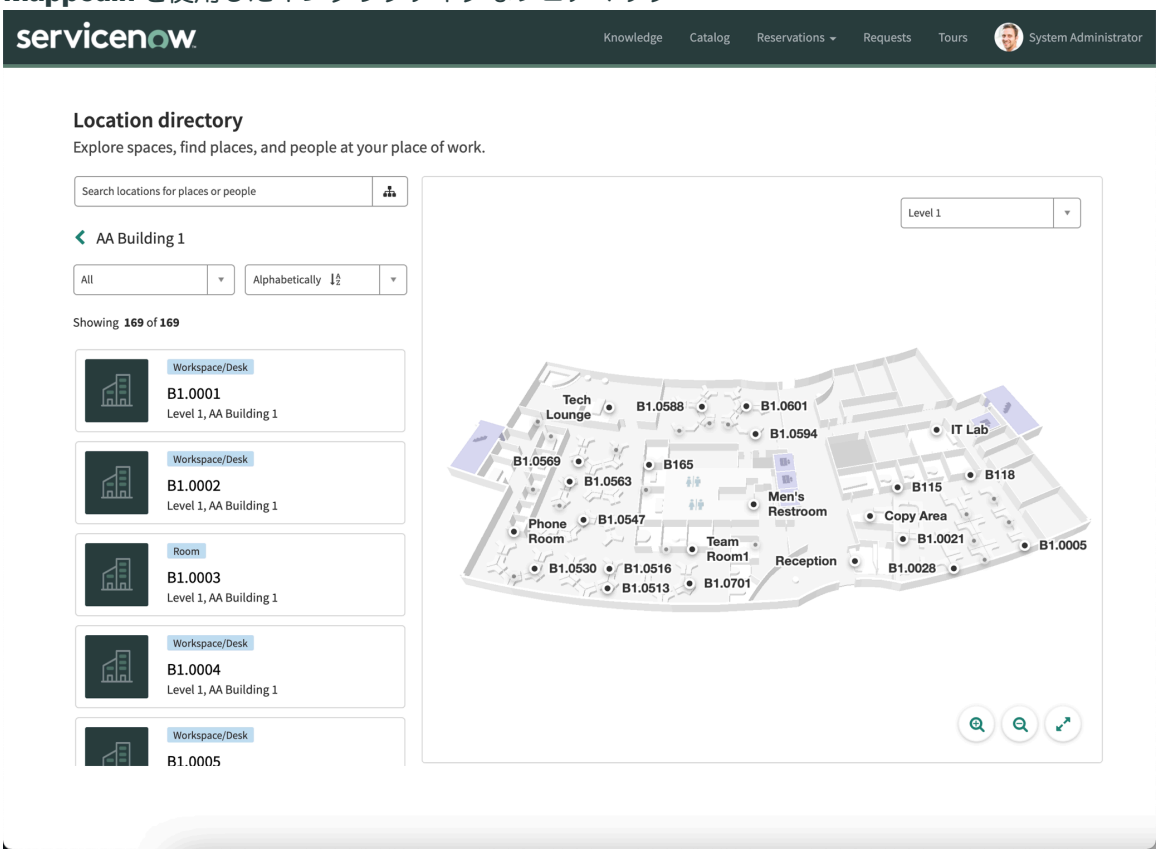
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピングを使用したインタラクティブなフロアマップ



Mappedin を使用したインタラクティブなフロアマップ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクティブなフロアマップを使用すると、次のことができます。

- エリアを拡大します。
- スペースに関する一般照会を作成します。このオプションは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用可能になります。
- スペースへの経路を取得し、敷地、建物、またはフロア内の特定のスペースまたはエリアのウェイファインディングを提供します。ルートをデフォルト、アクセス可能、またはその両方にします。
- スペース内の出発点と到着点を選択します。スペースカードのスワップアイコンを使用して到着点と出発点を入れ替えます。
- インタラクティブなフロアマップはスマートラベルで設計されています。ズームオプションを使用して、フロアマップを詳細表示したり、上位レベルのビューに表示したりできます。スペースラベルはズームアクションに基づいて表示されます。マップでは、フロアを切り替えることもできます。マップを使用すると、検索オプションの下のリストから、またはマップ上で直接、場所を選択できます。
- フロアマップから、スペースに関連する一般的な職場の問い合わせを直接送信できます。マップ上で直接スペースを選択し、[一般照会を作成 **(Raise a general inquiry)]** オプションをクリックします。このオプションを選択すると、[一般要求を送信 (Submit a general request)] フォームに移動し、詳細を入力できます。マップには場所の詳細が事前に入力されます。詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。
- インタラクティブなフロアマップでは、スペースへの道順を表示することもできます。同じフロアまたは別のフロアにあるスペースへの道順を取得できます。マップ上で開始点と終了点を直接指定します。マップ上のズームオプションを使用して、方向をより詳細に表示します。検索オプションの下の選択パネルで開始点と終了点を選択し、ルートの詳細を確認することもできます。

モバイルウェイファインディング管理

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが別の職場への道順を簡単に取得できるようにマッププロバイダーを設定します。

モバイルウェイファインディング機能は ワークプレイスサービスデリバリ モバイルユーザーが利用できます。モバイルウェイファインディングには、次の機能があります。

> **注:**
> インドアマッピングの空間マップデータとマップオブジェクトは ワークプレイスサービスデリバリ で統合でき、レスポンシブなモバイルを使用して表示できます。

- カスタムマッププロバイダーを作成します。ある場所から別の場所への経路が表示されるようマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) を構成します。
- カスタムマップ画面を構成します。ウェイファインディングのマップ画面を構成します。デフォルトでは、次のマップ画面がマップで [方向を知る] オプションを有効にするように構成されています。詳細については、「カスタムマップ画面の構成」を参照してください。
  - [インドアナビゲーション：ユーザープロファイル] を使用して、ウェイファインディングに対する従業員の職場プロファイルを検索します。[方向を知る **(Get directions)]** オプションは次の条件に基づいて表示されます。
    - 従業員には進行中の予約が必要です。予約がない場合は、従業員の職場プロファイルで指定された場所が使用されます。
    - 従業員はフロアマップを構成する必要があります (インドアマッピング または Mappedin)。
  - 屋内ルート案内 - 自分の予約：予約の詳細ページから場所までの経路を取得します。指定した場所には、[方向を知る **(Get directions)]** オプションを表示するためのフロアマップが定義されている必要があります。詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイススペースマッピング 参照

ワークプレイススペースマッピング の詳細や、インストール時に含まれるコンポーネント (特定のユーザーロールなど) の詳細を確認します。

ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされます。

ワークプレイススペースマッピングとともにインストールされるロール

ワークプレイススペースマッピングと併せてインストールされるコンポーネント

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレイススペースマッピング admin [sn_wsd_space_map.admin]	システムアドミニストレーターは、次の操作を実行できます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 認証情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。 ワークプレイススペースマッピング スペースマップアドミニストレーターは、次の操作を実行できます。 • Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。 • マッププロパティを管理し、マップ凡例をカスタマイズします。	sn_wsd_mappedin.admin
ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin アドミン [sn_wsd_mappedin.admin]	Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
インドアマッピングのアドミン sn_wsd_indoor_map.admin	• ワークプレイスインドアマッピング Map Studio でインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスインドアマッピング とともにインストールされるテーブル

ワークプレイスインドアマッピングと併せてインストールされるテーブル

テーブル名	説明
インドアの場所タイプのマッピング (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	インドアマッピングの場所および場所タイプは、ワークプレイスサービスデリバリ の場所およびスペースタイプにマッピングされます。
インドアマップ/WSD フロアの同期 sn_wsd_indoor_map_floor_sync	インドアマッピング フロアを ワークプレイスサービスデリバリ フロアと同期します。
インドアマップ/WSD タイプの同期 sn_wsd_indoor_map_type_sync	インドアマッピング タイプを ワークプレイスサービスデリバリ タイプと同期します。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
インドアマップ/WSD クリーニング sn_wsd_indoor_map_clean_sync	インドアマッピング のマップオブジェクトまたはマップデータが敷地から削除された場合、同期プロセスの最初のステップとして [クリーニング] プロセスを使用できます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

ワークプレイススペースマッピングとともにインストールされるプロパティ

次のプロパティがワークプレイススペースマッピングとともにインストールされます。

ワークプレイススペースマッピングと併せてインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
[sn_wsd_space_map.display_seat_assignment]	マップ上の恒久的な座席アサインの表示を有効にします。
[sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_d	場所ディレクトリに予約や占有情報を表示します。
[sn_wsd_space_map.selected_item_color]	マップ上の選択したアイテムに使用される色を定義します (有効な CSS カラーである必要があります)。空のままにすると、デフォルトの色が使用されます。
[sn_wsd_space_map.legend_available_text]	「利用可能」の凡例に表示されるテキスト。
[sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	「予約済み」の部屋に使用される色を定義します (有効な CSS カラーである必要があります)。空のままにすると、デフォルトの色が使用されます。
sn_wsd_space_map.legend_available_color	「利用可能」の部屋に使用される色を定義します (有効な CSS カラーである必要があります)。空のままにすると、デフォルトの色が使用されます。
sn_wsd_space_map.legend_booked_text	「予約済み」の凡例に表示されるテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピングと併せてインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_space_map.mapping_technology	職場の予約とルート案内に Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用できるかどうかを定義します。
sn_wsd_space_map.margin_between_labels	(Mappedin 固有) ラベル間のマージンをピクセル単位で測定し、調整します (1～50)。
sn_wsd_space_map.pattern_available	利用可能なスペースパターンに使用する画像の名前を書き込みます。
sn_wsd_space_map.pattern_booked	予約済みスペースパターンに使用する画像の名前を書き込みます。
sn_wsd_space_map.selected_item_color	マップ上の選択したアイテムに使用される色 (有効な CSS カラーである必要があります)。空のままにすると、デフォルトの色が使用されます。

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

開始するには

探索



ワークプレイススペース管理の概念と機能について学ぶ

Configure (構成)



インストールして構成します。ワークプレイススペース管理

管理



ワークプレイススペース管理場所レコードの管理

参照



ワークプレイススペース管理ロール、プロパティ、およびコンポーネントの詳細

ワークプレイススペース管理 の詳細

Space Management では、職場のユーザーがチームメンバーの近くにあるデスクを見つけて予約したり、クライアントまたはチームの会議のために会議室を予約したり、駐車スペースを予約したりできます。従業員がより効率的に作業できるように、利用可能な職場スペースのインベントリを最適化できます。

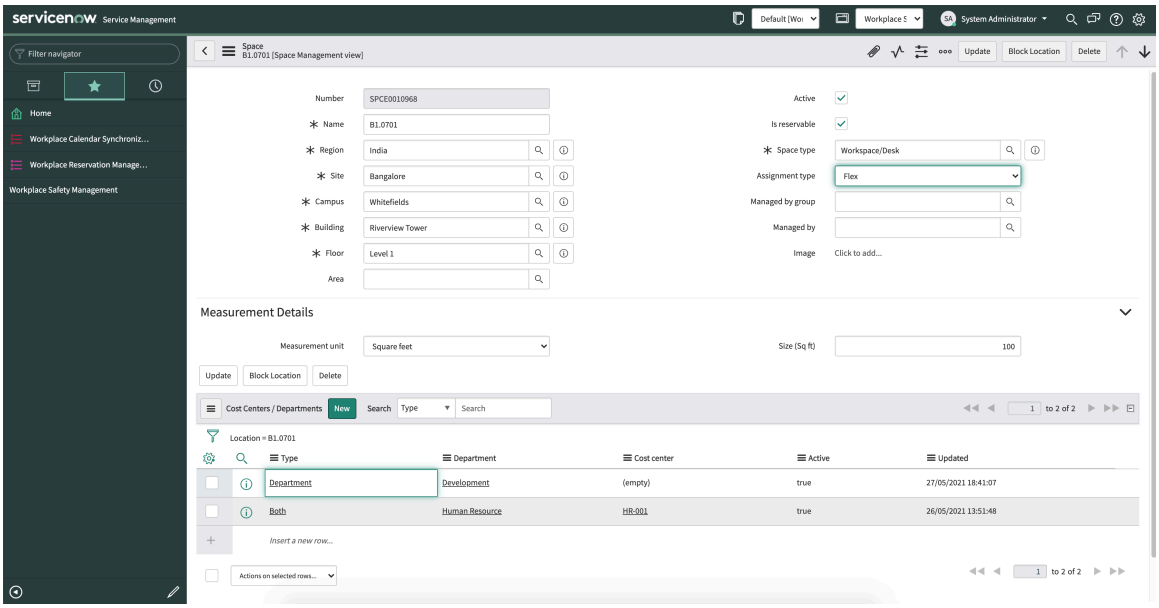
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

強化されたスペース管理

ワークプレイススペース管理 アプリケーションは、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能な既存のスペース管理モジュールを強化したアップグレード版です。ワークプレイスコア アプリケーションへの完全なアクセス権を保持しており、そのうえに ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、[スペース管理] ビューで職場関連のフォームを実行できます。

ワークプレイススペース管理



職場の場所の監視

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用すると、従業員のワークスペース、会議室、オフィスビル、敷地などの職場の場所を管理できます。単一の場所で簡単な手順で、職場の場所に対して任意のアクションを実行できます。このアプリケーションを使用して、地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースを管理できます。

スペース関連のアクションの排他的な実行

ワークプレイスコア によって提供される機能とは別に、ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、次のスペース関連のアクションを排他的に実行できます。

- ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能なすべてのスペース管理関連のアクションを使用する。
- 測定単位やスペースのサイズなど、場所の測定の詳細を指定する。
- コストセンターまたは部門をスペースにアサインする。
- ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定する。
- スペースタイプを使用可能として設定する。
- 変更があるたびに、職場の場所の合計サイズと使用可能サイズを更新または再計算する。
- 職場プロファイルで発生した例外の理由を表示する。

各機能の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画立案シナリオによるスペースの最適化

ワークプレイスセントラル アプリケーションをインストールして、スペースの割り当て、ユーザーアサインの変更、その他のスペース関連の変更を行うシナリオを計画するのに役立つスペースの最適化機能を使用します。スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオ計画を実行します。ワークプレイスセントラル - スペースの最適化の詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

ワークプレイスコア 機能の使用

このアプリケーションを使用すると、ワークプレイスコア アプリケーションの場合と同様に、次のアクションを実行できますが、このアプリケーションには、次の機能が追加されています。

- 職場データのレコードの作成。
- 職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定。
- スペースタイプ構成の追加。
- 職場の場所のブロック。

スペースの最適化

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 1 つまたは複数の建物のシナリオを作成します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。
- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- ワークプレイスインドアマッピングのマップを使用してマップベースの管理を実行します。フロアマップでスペースの割り当てとアサインを表示します。マップ上の割り当てを直接変更します。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、従業員センター で次のいずれかのナビゲーションに従います。

- 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル > スペースの最適化

自分が作成したシナリオは、次の場所からも表示できます。 すべて

スペースの最適化メトリクスの表示

ワークプレイスアナリティクスダッシュボードでスペースの最適化メトリクスを表示できます。詳細については、「スペースの最適化メトリクスの表示」を参照してください。

スペース占有率メトリクスの表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードのメトリクスの詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法でワークプレイスのスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

シナリオ計画の概要

ワークプレイスセントラル は、ワークプレイス関連のすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。ワークプレイスセントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

スペースの最適化モジュールを使用して、単一の建物または複数の建物のシナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。
- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。
- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

> **注:**
> フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

ワークプレイススペース管理 の構成

職場スペースの最適化のために ワークプレイススペース管理 をインストールして構成します。

ワークプレイススペース管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイススペース管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)、最小バージョン 2.6.2
   - ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt)、最小バージョン 1.0

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイススペース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_spcmgmt

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイススペース管理) または ID (sn_wsd_spcmgmt) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイススペース管理をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理

ワークプレイスコア によって提供されるスペース管理機能とは別に、ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、スペース関連の排他的な設定を構成できます。

建物、フロア、エリア、スペースの場合は、ワークプレイスコア または ワークプレイススペース管理 のいずれかを使用できます。ただし、ワークプレイススペース管理 アプリケーションには、これらのレコードに関するより多くの職場関連の機能とオプションが用意されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスコア を使用して職場レコードを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。ワークプレイススペース管理 を使用して職場レコードを追加するには、以下を参照してください。

- ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したエリアの追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用した部屋の追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、通常の職場の場所の関連フォームを [スペース管理] ビューで表示できます。フォームで [スペース管理] ビューに切り替えるには、フォームヘッダーを右クリックして ビュー > スペース管理.

職場の場所フォームで [スペース管理] ビューに切り替えると、次の機能を利用できます。

測定の詳細

場所のサイズや測定単位など、職場の場所の測定の詳細を指定します。建物、フロア、エリアの場合は、インフラストラクチャやその他のメンテナンスアクティビティを計画するために、合計サイズと利用可能サイズを指定することもできます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。

割り当て

割り当てを行います。つまり、コストセンター、部門、または職場エンティティを職場の場所に割り当てて、すべての場所を追跡し、職場関連のその他のアクティビティを実行します。

割り当てを子場所にプッシュダウン

すべての場所に手動で割り当てを割り当てる代わりに、親の場所の割り当てタイプを子の場所に自動的にアサインすることができます。[プッシュダウン] フィールドで、プッシュダウン機能の実装方法を指定します。[プッシュダウンステータス] フィールドで、プッシュダウンプロセスの進捗状況を追跡できます。

プッシュダウン機能は、いくつかの条件に依存します。条件は次のとおりです。

- 子の場所に割り当てがすでにアサインされている場合は、親の場所で指定された [プッシュダウン] オプションに応じて、子の場所の割り当てが置き換えられるかどうかが決まります。
- 割り当てでアサインされたスペースへのアクセシビリティは、ユーザーの職場プロファイルとスペースタイプ構成の両方の構成が一致するかどうかによって異なります。詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

スペースの使用可能性

スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースタイプを使用可能として指定すると、そのスペースタイプにアサインされているスペースが予約可能になります。また、スペースのサイズは、親の場所の利用可能サイズの計算に含まれます。スペースタイプが使用可能として設定されていない場合、そのスペースタイプにアサインされたスペースは予約関連のアクティビティに含まれません。さらに、スペースのサイズは親の場所の利用可能サイズの計算に含まれません。

フレキシブルまたは永続的なスペース

スペースをフレキシブルまたは永続的なスペースとして設定します。この機能は、スペースタイプが [ワークスペース/デスク] のスペースにのみ適用されます。スペースを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フレキシブルとして設定すると、予約ポータルでそのスペースを予約できるようになります。スペースを永続的として設定すると、予約ポータルではそのスペースを予約できません。

職場プロファイルで発生した例外の表示

職場プロファイルで例外の理由を表示できます。職場プロファイルの例外は、ユーザーと職場の場所の間でコストセンター、部門、またはアサインタイプに不一致があると発生します。

敷地の追加

ワークプレイスサービスデリバリ 敷地には、建物、フロア、エリア、またはスペースが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

敷地レコードの操作

オプション	アクション
敷地を手動で追加するには	[新規] をクリックします。
敷地を編集または更新するには	編集する敷地をクリックして開きます。

3. [新規] をクリックして新しい敷地を作成します。
フォームのフィールド情報を入力します。

新しい敷地レコードフォーム

フィールド	説明
名前	敷地の名前。必ず一意の名前を入力してください。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に敷地の名前を変更すると、次の同期プロセスで [名前] が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
タイトル	マップに表示される敷地のタイトル。
地域	敷地がある地域。 をクリックして地域を検索します。
サイト	敷地のサイト名。検索アイコン ( ) をクリックしてサイトを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者	敷地を管理するためにアサインされたユーザー。
管理担当者グループ	敷地を管理するためにアサインされたグループ。 **注:** ワークプレイスサービスデリバリ 敷地がインドアマッピング 敷地と同期され、新しいインドアマッピングオブジェクトが追加された場合、職場ユーザーグループは、インドアマッピング の最新の変更をワークプレイスサービスデリバリ と同期するように通知されます。 詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
緯度	敷地の所在地の緯度座標。
経度	敷地の所在地の経度座標。
アクティブ	敷地がアクティブ状況であることを示すオプション。
番地	敷地の番地。
市区町村	敷地の所在地。
郵便番号	敷地の郵便番号。
順番	敷地にソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。敷地名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
インドアマップの敷地	ワークプレイスコア敷地と統合するインドアマッピング敷地を検索して選択します 。インドアマッピング敷地の名前は、自分の ワークプレイスコア 敷地と同じである必要があります。デフォルトのマッププロバイダーはインドアマッピングである必要があります。

4. 敷地をインドアマッピングと統合する場合は、次の手順を実行します。
   a. [関連] リストから [建物] を選択し、建物の [予約可能] 列を true に設定します。
   b. 建物内の 1 つまたは複数のフロアに対してステップ a を繰り返します。
   c. スペースタイプについてステップ a を繰り返します。
5. ワークプレイスコアスペースタイプとインドアマッピング場所タイプの場所タイプのマッピングは、場所タイプマッピングテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > 場所タイプのマッピング).

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスに複数のドメインがある場合は、場所レコードと同じドメインに場所タイプマッピングレコードを再作成する必要が生じることがあります。場所タイプとスペースタイプは同じドメインに属している必要があります。

6. [同期] をクリックして、敷地内のフロア、エリア、およびスペースを同期します。

> **注:**
> 同期するには、ワークプレイスサービスデリバリ 敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

7. [更新] をクリックして敷地を編集します。
8. 敷地内で利用可能な建物、フロア、エリア、およびスペースが一覧表示されます。

ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加

組織に属しているすべての建物のレコードを作成します。建物が属している地域、サイト、タイムゾーンを指定します。

始める前に
建物の地域、サイト、敷地がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
建物の詳細を追加します。組織が世界中に複数のオフィスを持っている場合は、追加する建物がある地域、地域のサイト、サイト内の敷地などの詳細を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [建物] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

建物フォーム

フィールド	説明
名前	建物の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	建物がある地域を選択します。
サイト	建物がある地域内のサイトを選択します。
敷地	建物があるサイトの敷地を選択します。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	この建物のスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
順序	ソート順が構成されている場合、建物名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
タイムゾーン	建物のタイムゾーン。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。
合計サイズ	フロアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算された建物の合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	建物内の使用可能サイズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ 建物に対して別の場所のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ 職場プロファイル、予約、またはその両方にプライバシーを設定するかどうかを指定できます。 ○ 建物にプライバシーが必要ない場合は、[プライバシーなし] を選択することもできます。 ○ フィールドが [なし] に設定されている場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定されたプライバシー設定が考慮されます。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. インドアマッピング マッププロバイダーから建物をリンク解除するには、[建物のリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
7. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
8. [送信] をクリックします。

タスクの結果
建物は、選択した地域、サイト、敷地に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加

建物の各フロアのレコードを作成します。合計サイズや使用可能サイズなど、フロアの測定の詳細を指定します。

始める前に
フロアレコードの建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
プッシュダウン機能を使用して、フロアのすべてのエンティティに割り当てをアサインすることができます。メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャ、ワークスペースの割り当てなどを計画するために、フロアの総サイズと使用可能サイズを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [フロア **(Floor)**] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フロアフォーム

フィールド	説明
名前	フロアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	フロアがある建物。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このフロアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
順序	ソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
プッシュダウン	フロアが割り当てに関連付けられている場合のプッシュダウン機能の定義。割り当ては、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋、エリア、スペースなど、フロアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ、フロアとスペース/エリアの情報は別にしてください **(No, keep floor and space/area info separate)**：コストセンターも部門も、フロアのエリア、部屋、スペースにアサインされません。 ○ はい、既存の割り当てを置換します **(Yes, and replace existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられます。 ○ はい、ただし既存の割り当ては保持します **(Yes, but keep existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられません。 **注:** プッシュダウン機能は、子の場所で [プッシュダウン] 機能が有効になっているかどうかによっても異なります。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。 ○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
合計サイズ	フロアの各スペースまたは部屋に指定さ れたサイズに基づいて計算されたフロアの合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	フロア上の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。

6. インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ を同期するには、敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。
   職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。

   ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

7. インドアマッピング マッププロバイダーからフロアをリンク解除するには、[フロアのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
フロアが建物に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したエリアの追加

フロアにあるすべてのエリアのレコードを作成します。

始める前に
エリアレコードのフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [エリア **(Area)**] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

エリアフォーム

フィールド	説明
名前	エリアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
建物	エリアがある建物の名前。
フロア	このエリアがあるフロアの名前または番号。
順序	エリアにソート順が設定されている場合、エリア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このエリアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
キャパシティ	エリアのキャパシティ。
プッシュダウン	エリアが割り当てに関連付けられている場合のプッシュダウン機能を定義するオプション。割

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	り当ては、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋やスペースなど、エリアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ、フロアとスペース/エリアの情報は別にしてください **(No, keep floor and space/area info separate)**：コストセンターも部門も、フロアのエリア、部屋、スペースにアサインされません。 ○ はい、既存の割り当てを置換します **(Yes, and replace existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられます。 ○ はい、ただし既存の割り当ては保持します **(Yes, but keep existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられません。 **注:** プッシュダウン機能は、エリアの部屋とスペースで有効になっている [プッシュダウン] オプションにも依存します。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。 ○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。
合計サイズ	エリアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算されたエリアの合計サイズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	エリア内の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
サイズ平方メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。

6. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
エリアがフロアに追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにエリアモジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 を使用した部屋の追加

エリアまたはフロアにあるすべての部屋のレコードを作成します。部屋のサイズを指定します。部屋をコストセンターまたは部門にアサインします。

始める前に

部屋のエリアとフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [部屋] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

部屋フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	部屋の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	部屋がある建物の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロア	部屋があるフロア。
エリア	部屋を追加するエリア。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	部屋と部屋にあるスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイズ	部屋のサイズ。
サイズ平方フィート/メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果
部屋がエリアと部屋に追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりに部屋モジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加

フロアにあるすべてのワークスペースのレコードを作成します。スペースタイプとスペースのサイズを指定します。

始める前に
スペースの部屋、エリア、フロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

スペースフォーム

フィールド	説明
名前	スペースの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
タイトル	スペースのタイトル。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	このスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
スペース関数	フィールド値は、スペースのスペースタイプ構成から導出されます。
BOMA タイプ	このスペースを関連付ける BOMA タイプ。選択したスペースタイプが既に BOMA タイプにマッピングされている場合、フィールドにはマッピングされた BOMA タイプが自動的に入力されます。 BOMA タイプの詳細と BOMA タイプの構成については、「BOMA タイプの構成」を参照してください。
上書きされた BOMA タイプ	スペースタイプと BOMA タイプのマッピングが変更されたときの上書き動作を指定するオプション。
アサインタイプ	スペースのアサインタイプ。スペースがフレキシブルまたは永続的なワークスペースかどうかを指定します。このフィールドは、[スペースタイプ] を [ワークスペース/デスク] として選択した場合にのみ表示されます。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
キャパシティ	場所のキャパシティ。デフォルトでは、値は 1 に設定されます。
キャパシティ比率	場所のキャパシティ比率。デフォルト値は 1 に設定されています。このフィールドは、その場所が収容できる人数を示します (1.5、2 など)。
総キャパシティ	このフィールドは自動的に入力され、読み取り専用です。総キャパシティは、総キャパシティ = キャパシティ * キャパシティ比率として計算されます。
占有ステータス	スペースの占有ステータス。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。
サイズ	スペースのサイズ。
サイズ平方フィート	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。

自動翻訳

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

スペースがエリアに追加されます。エリアとフロアのサイズは、指定されたスペースサイズに基づいて計算されます。

次のタスク

割り当てを追加します。つまり、スペースをコストセンター、部門、および職場エンティティに関連付けます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにスペースモジュールを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 でスペースタイプを使用可能として設定

スペースタイプの構成機能を使用して、スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースを予約に使用できるかどうかを指定します。

始める前に

以下がそろっていることを確認します。

- スペースタイプがアプリケーションで設定されている。それ以外の場合は、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて

スペースタイプを使用可能として設定します。スペースタイプを予約またはスペース関連の計画で使用できるかどうかを指定します。ストレージスペースもスタンドアロンスペースも予約できない場合や、スペース関連のアクティビティに含まれていない場合は、スペースタイプを使用することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > スペースタイプの構成.
2. 使用可能として設定するスペースタイプを選択します。
3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
4. [使用可能] チェックボックスをオンにすると、この機能が有効になります。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スペースタイプが使用可能として設定されます。
このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースのサイズは、そのエリア、フロア、建物の [使用可能サイズ] フィールドで計算されます。

コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て

コストセンター、部門、または職場エンティティのいずれかを職場の場所にアサインします。従業員コストセンター、部門、または職場エンティティに基づいて、スペース消費、経費、職場のアサイン、予約を管理します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   - スペース
   - ルーム
   - エリア
   - フロア

   Example

   たとえば、コストセンター、部門、または職場エンティティをフロアに割り当てる場合は、フロアモジュールを選択します。
3. 割り当てを追加する場所を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[割り当て] 関連リストで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [開始日] フィールドと [終了日] フィールドは、システムのタイムゾーンに従います。日付は、必ずワークプレイスの場所のコンテキストで入力してください。

[割り当て] フォーム

フィールド	説明
タイプ	コストセンター、部門、または職場エンティティを追加するかどうかを指定するオプション。
コストセンター	フロアのアサイン先のコストセンター。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [コストセンター] が選択されている場合にのみ表示されます。
部門	フロアのアサイン先の部門。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [部門] が選択されている場合にのみ表示されます。
職場エンティティ	スペースをアサインする職場エンティティ。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [職場エンティティ**(Workplace entity)]** が選択されている場合にのみ表示されます。親エンティティとその子エンティティは、同じワークプレイスの場所に割り当てることができます。子エンティティの開始日と終了日は、親エンティティの開始日と終了日の範囲内である必要があります。
開始日	割り当てが開始される日付。 開始日と終了日が入力されていない場合、割り当ては永続的であると見なされます。開始日が入力されていても終了日が入力されていない場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	合は、割り当てが開始日以降は永続的であると見なされます。
終了日	割り当てが終了する日付。終了日は、開始日を設定した後にのみ設定できます。 割り当てが終了日に達すると、 *Deactivate expired allocations* スケジュール済みジョブによって割り当てレコードが非アクティブに設定されます。 割り当ての終了日が 30 日以内の場合、 *Allocation Expiry Notification* スケジュール済みジョブによって次のユーザーに通知が送信されます。 ○ 部門の [主要連絡先] フィールドにアサインされたユーザー ○ コストセンターの [マネージャー] フィールドにアサインされたユーザー ○ 建物の [管理担当者グループ] または [管理担当者] フィールドにアサインされたユーザー ○ ワークプレイスエンティティの [管理担当者グループ] または [管理担当者] フィールドにアサインされたユーザー
割り当てプロファイル	割り当てが賃貸用か所有権用かを指定します。割り当てが賃貸の場合は [テナント] を選択し、割り当てが所有の場合は [所有者] を選択します。
割り当てのパーセンテージ	割り当ての割合をパーセンテージで指定します。割り当てられたパーセンテージの合計が、場所の同じ割り当てプロファイルを持つ他の割り当てを含めて 100% になることを確認します。 たとえば、A と B の割り当てに割り当てプロファイルとして [テナント] がある場合、A と B の両方のテナントの割り当てパーセンテージの合計は 100% になる必要があります (50% と 50%、25% と 75% など)。
アクティブ	割り当てをアクティブ化するオプション。
場所	コストセンター、部門、または職場エンティティを割り当てる場所。このフィールドは、割り当てを追加する職場の場所の名前に自動的に設定されます。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
割り当てが職場の場所に追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エリア、部屋、スペースなどの子の場所に割り当てをアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、割り当てを適用します。割り当ては、子の場所で指定された [プッシュダウン] 設定に応じて適用されます。

注:
期限付き割り当ての場合は、日付のみが割り当てに考慮されます。

ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定

スペースがフレキシブルか永続的かを定義します。予約ポータルでは、ユーザープロファイルのスペースの使用可否は、そのアサインタイプによって異なります。フレキシブルスペースのみが予約可能です。

始める前に
次のことを確認します。

- スペースが、アプリケーションに追加されている。それ以外の場合は、「ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加」を参照してください。
- スペースの **[** スペースタイプ] フィールドが [ワークスペース/デスク] に設定されている。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
デスクまたはワークスペースが永続的スペースかフレキシブルスペースかを指定します。スペースを永続的として設定すると、従業員がポータルで予約をするときにそのスペースは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.

2. [スペース] を選択します。

3. フレキシブルスペースまたは永続的スペースとしてアサインするスペースを選択します。

4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

a. フォームヘッダーを右クリックします。

b. 選択 ビュー > スペース管理.
フォームビューが変更されます。

5. [アサインタイプ] フィールドで、次のオプションのいずれかを選択します。

- なし：デフォルトでは、[アサインタイプ] は [なし] に設定されています。このスペースは、予約ポータルでの予約と、ワークプレイスコア アプリケーションで作成された職場ユーザープロファイルの両方で利用できます。
- フレキシブル：スペースがフレキシブルワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、このスペースは予約ポータルで予約可能になります。ただし、スペースは [フレキシブル] に設定されているため、ユーザープロファイルにアサインできません。例外が発生する可能性があります。ユーザープロファイルにアサインできるのは、[永続的 **(Permanent)]** スペースのみです。
- [永続的 **(Permanent)]**：スペースが永続的ワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、ワークプレイスコア アプリケーションで作成された

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーに対してのみ、このスペースが利用可能として表示されます。このスペースは、予約ポータルでは予約できません。

[割り当てタイプ] を [なし] または [フレキシブル] から [永続的] に変更すると、このスペースに対するそれ以降のすべての予約が自動的にキャンセルされます。キャンセルに関する通知が送信されます。

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースは、選択したアサインタイプに基づいて、フレキシブルまたは永続的として設定されます。

職場の場所の測定の詳細を更新

場所のサイズを指定します。場所がエリア、フロア、または建物の場合は、合計サイズおよび使用可能サイズを更新または再計算できます。

始める前に
スペース、部屋、エリア、フロア、または建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   - スペース
   - ルーム
   - エリア
   - フロア
   - 建物

   たとえば、スペースのサイズを更新する場合は、[スペース] を選択します。
3. [測定の詳細] セクションに移動し、測定を更新します。

   [測定の詳細] セクション

フィールド	説明
サイズ	エリア、フロア、または建物のサイズ。このフィールドは、スペースモジュールまたは部屋モジュールを選択した場合に表示されます。
合計サイズ	エリア、フロア、または建物の合計サイズ。
使用可能サイズ	エリア、フロア、または建物の使用可能なサイズ。
測定単位	サイズの表示に使用される測定単位。このフィールドは、*sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit* システムプロパティで選択された値に基づいて自動的に設定されます。

4. オプション: サイズを再計算します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[合計サイズ] または [使用可能サイズ] フィールドの横にあるサイズを再計算するアイコン ( ) をクリックします。選択した場所の子の場所のサイズが変更されると、サイズは自動的に再計算されます。

5. [更新] をクリックします。
6. オプション: 複数の職場の場所のサイズを一度に再計算するには、次の手順を実行します。

   a. 再計算を実行する職場の場所モジュールを選択します。
   たとえば、複数の建物のサイズを再計算するには、 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.

   b. 再計算を実行する場所を選択します。
   たとえば、建物モジュールで作業している場合は、再計算する各建物の横にあるチェックボックスをオンにします。

   c. オプション: すべての場所で同時に再計算を実行します。
   下部の [選択した行でアクションを実行...] オプションの横にあるチェックボックスをオンにします。

   d. [選択した行でアクションを実行...] をクリックします。
   クリックした後、次の操作を行います。
   - 合計サイズを再計算する：すべての場所の [合計サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。
   - 利用可能なサイズを再計算する：すべての場所の [使用可能サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。

タスクの結果
職場の場所のサイズが更新されます。

職場の場所のステータスの変更

職場の場所の利用可能性を [アクティブ]、 [将来]、 [一時 (Temporary)]、または [廃止] に変更します。職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
場所のステータスを設定します。ステータスを適用する必要がある日付を指定します。ステータスを設定する予定に応じて、予定の開始日と終了日を指定します。ステータス変更を適用する必要がある日付を確認したら、実際の開始日と終了日を指定します。

- 敷地とそれより下位階層の場所のステータスを指定できます。ステータスの変更は、上位の階層から下位の階層に適用されます。
- ステータスの変更は、同じステータスの子の場所にのみ適用されます。たとえば、フロアのステータスを [アクティブ] から [予定] に変更した場合、そのフロアでステータスが [アクティブ] のルームのステータスのみが [予定] に変更されます。ステータスが [一時 **(Temporary)]**、[予定]、または [廃止] のルームがある場合、これらのルームのステータスは変更されません。ステータスの変更は、子の職場の場所、つまりそのルームのスペースに同じ方法で適用されます。
- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、[アクティブ] フィールドがオフになり、その場所は職場関連のアクティビティに使用できなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場の場所のレコードを作成すると、[ステータス]、[開始予定日]、[終了予定日]、[開始実績日]、および [終了実績日] フィールドに、その場所の親の場所のフィールド値が自動的に入力されます。
- [開始予定日] と [終了予定日] は、親の場所の [開始予定日] フィールドと [終了予定日] フィールドの日付またはその間の日付である必要があります。
- 子の場所が現在予約されているか、子の場所にアクティブな職場ケースがあるか、または子の場所が永続的な場所としてユーザーにアサインされている場合、場所のステータスを [アクティブ] から [予定] または [廃止] に変更することはできません。
- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、従業員はその場所とその子の場所を予約できません。予約の際にこれらの場所は従業員に対して表示されません。従業員がいずれかの場所をお気に入りとして設定すると、従業員の [自分のお気に入り] ページでその場所の [予約] オプションがオフになります。
- ステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** である子の場所がある場合、その親の場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。たとえば、スペースのステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** の場合、フロアのステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。
5. [ステータス] フィールドのステータスを変更します。
6. 場所のアクティブ化/再アクティブ化を予定している開始予定日を選択します。
7. 場所の廃止を予定している終了予定日を選択します。
8. 場所がアクティブになる開始実績日を選択します。
9. 場所を廃止する必要がある終了実績日を選択します。
10. [更新] をクリックします。

タスクの結果

場所のステータスが変更され、すべての子の場所に適用されます。

スケジュールジョブは毎月実行され、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダーメールが職場のマネージャーに送信されます。マネージャーは、メールに記載されている場所のステータスを手動で変更する必要があります。

- リマインダーメールには、開始予定日に基づいてアクティブ化が必要な場所に関する情報が含まれています。このメールにはまた、終了実績日に基づいた廃止が必要な場所も含まれます。
- 毎月のメールとは別に、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダー メールが次の日程で送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブ化：
  - 開始予定日の 1 週間前。
  - 開始予定日当日。
- 廃止：
  - 終了実績日の 1 週間前。
  - 開始実績日当日。

BOMA タイプの構成

BOMA 標準に基づいてスペースを分類できる BOMA タイプを定義します。

始める前に
ワークプレイススペース管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
Building Owners and Managers Association (BOMA) の基準に基づいてスペースを分類します。スペースの BOMA タイプに基づいて、組織はスペースのタイプを導出し、不動産を計画し、チャージバックを計算し、ベンダー管理などを実行します。ワークプレイスコア のスペースタイプの構成と同様に、さらに BOMA 標準に関してスペースを分類し、両方をマッピングすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > **BOMA** タイプの構成.
2. [新規] をクリックします。
3. [BOMA タイプ] フォームで、BOMA タイプの [名前] を入力します。
4. BOMA タイプをアクティブ化するには、[アクティブ] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
BOMA タイプが構成されます。BOMA タイプをスペースタイプにマッピングするには、「BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング」を参照してください。

BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング

ワークプレイススペース管理 を使用し、ワークプレイスコア を使用して作成したスペースタイプを BOMA タイプでマッピングします。

始める前に
次のことを確認します。

- スペースタイプが構成されている。スペースタイプを構成するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- BOMA タイプが構成されている。BOMA タイプを構成するには、「BOMA タイプの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > スペースタイプの構成.
2. BOMA タイプでマッピングするスペースタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

   a. フォームヘッダーを右クリックします。

   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。

4. **[BOMA** タイプ] フィールドで、スペースタイプをマッピングする BOMA タイプを選択します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースタイプが BOMA タイプでマッピングされます。このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースは、選択した BOMA タイプに分類されます。

スペース推奨者ルールの作成

ワークプレイスサービスポータル を使用してユーザーがスペースアシスト要求を作成した場合に、計算する必要がある対象スペースを使用してスペース推奨者ルールを定義します。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
スペース推奨者ルールを作成し、スペース結果を計算する必要があるルールのタイプを指定します。ルールには、[条件]、[詳細スクリプト]、[ブロックされたスペースを無視]、[近接] などのルールタイプを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > スペース推奨者ルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルール] フォーム

フィールド	説明
ルール名	ルールの名前
ルールタイプ	ルールのタイプ次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 条件：条件を使用してルールを設定するオプション。条件を設定するテーブルを選択し、ルールで満たす必要がある条件を追加できます。 ○ 詳細スクリプト：スペーステーブルで実行するスクリプトを構成するオプション。スクリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	プトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。 ○ ブロックされたスペースを無視：スペースの推奨中にブロックされたスペースを無視するようにルールを設定するオプション。デフォルトでは、このオプションは [ブロックされたスペースを無視] に設定されています。 ○ 近接：スペースが指定されたコストセンターまたは部門と正確に近接している必要があるルールを設定するオプション。近接を実装する場所レベルを指定できます。
アクティブ	ルールをアクティブ化するためのオプション
条件 **注:** このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [条件] を選択する場合にのみ表示されます。	
条件テーブル	条件を実行するテーブル
条件	テーブルで実行する条件。複数の条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。
スクリプト **注:** このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [詳細スクリプト] を選択する場合にのみ表示されます。	
スクリプト	スペーステーブルで実行するスクリプト。スクリプトはテーブルで実行され、対象スペースを返します。スクリプトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。
現場からの近さ	
近接元	近接を実装する必要がある場所レベルを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペース推奨者ルールが作成されます。

次のタスク
スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

スペース推奨者ルールセットの構成

複数のルールで構成されるスペース推奨者ルールセットを作成します。ルールセットでは、ユーザーが ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求を送信すると、対象スペースが計算されます。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に
次のことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
スペース推奨者ルールセットは、対象となるスペースに基づくスペース推奨者ルールのコレクションです。デフォルトでは、[スペース推奨デフォルトルールセット] を使用して、スペースアシスト要求が送信されたときに対象となるスペースが生成されます。

新しいルールセットを作成する場合、完全一致アクションがスペースアシスト要求で機能するようにするには、新しいルールセットに追加するルールにも、[スペース推奨デフォルトルールセット] に追加されたルールが含まれている必要があります。ルールの [ルールタイプ] は [詳細スクリプト] である必要があります。完全一致アクションで機能するように詳細スクリプトを構成する方法の詳細について、既存のデフォルトルールセットを参照できます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > スペース推奨者ルールセット.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルールセット] フォーム

フィールド	説明
ルールセット名	ルールセットの名前
説明	ルールセットの説明
結果構成	結果のスペースを表示する必要がある場所レベルを指定するオプション。同じフロア、同じ建物、または同じ敷地のスペースを表示する必要があるかどうかを指定します。
アクティブ	ルールセットをアクティブ化するためのオプション
順序	実装の順番。最も順番の低いルールセットが適用されます。
条件テーブル	条件を適用するテーブル。デフォルトでは、職場ケーステーブルが選択されます。
条件	選択した [条件テーブル] に適用する条件。条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペース推奨者ルールセットが作成されます。

次のタスク
スペース推奨者ルールの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求が発生した場合に計算する必要がある対象スペースに基づいて、スペース推奨者ルールセットにルールを追加します。ルールセットはルールのコレクションです。

始める前に
次のことを確認します。

- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。
- スペース推奨者ルールが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールの作成。
- スペース推奨者ルールセットが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールセットの構成。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > スペース推奨者ルールセット.
2. ルールを追加するスペース推奨者ルールセットを選択します。
3. フォームで、[スペース推奨者ルール] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行ってルールを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からルールを選択します。

   b. 右側の [スペース推奨者ルールリスト **(Space Recommender Rules List)**] 列に選択内容を移動します。

   ルールを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したスペース推奨者ルールセットにスペース推奨者ルールが追加されます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。
   a. [カタログ] を選択します。
   b. [カテゴリ別参照] を選択します。
   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   注:
   ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 注: 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
      [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      注:
      [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果
選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

近隣の管理

近隣は、組織内の従業員にアサインされたスペースのグループです。近隣は、組織構造内のどこにでも配置できます。

スペースアドミニストレーターとスペース計画者は、近隣を作成して次の操作を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員に複数の近隣をアサインします。従業員は、近隣のスペースまたは近隣自体にアサインできます。詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。
- スケジュールに基づいて実行できるユーザーアサインルールを使用して、従業員を近隣にアサインします。詳細については「Execute User Assignment Rules (ユーザーアサインルールの実行)」を参照してください。
- ワークプレイスプロファイルから直接、近隣にユーザーをアサインすることもできます。
- 従業員が近隣の一部である場合、または近隣が制限されていない場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。
- 近隣のスペースを追加または削除します。
- 近隣から別の近隣にユーザーを追加または削除します。
- 予約ポータルのフロアマップを使用して、近隣スペースを表示および予約します。

> **注:**
> フロアマップで近隣を表示するには、インドアマッピング と依存プラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「インドアマッピング の構成」を参照してください。

近隣は、次の職場要件に使用できます。

- シナリオ計画。詳細については、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
- 予約管理：従業員は予約管理ポータルを使用して近隣スペースを予約できます。スペースアドミニストレーターは、近隣が [制限付き] または [プライベート] として示されている場合、近隣のスペースへのアクセスを制限できます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。
- 場所ディレクトリ：従業員は、場所ディレクトリで近隣に属するスペースを表示できます。詳細については、「場所ディレクトリの表示」を参照してください。

職場ユーザーの近隣の作成

近隣を作成し、近隣の利用可能なスペースにユーザーをアサインします。ユーザーを一括で追加または削除し、利用可能な近隣スペースを部門、コストセンター、またはグループのユーザーに割り当てます。

始める前に

> **注:**
> 近隣を設定および管理するためにワークプレイスコアがインストールされていることを確認します。

> **重要:**
> ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、近隣にユーザーを追加するには、「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > 新規作成.
   また、次の場所に移動して、近隣を作成したり、既存の近隣を更新したりすることもできます。
   すべて > ワークプレイスコア > 近所。
2. フォームのフィールドに入力します。

   [近隣] フォーム

フィールド	説明
名前	近隣の名前。
アクティブ	近隣の職場の場所のステータス。 職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。詳細については、「職場の場所のステータスの変更」を参照してください。
制限付き	プライベートまたは制限付きの近隣。 従業員がユーザーアサインルールによって近隣にアサインされている場合、または手動で (オンデマンドベースで) 追加されている場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。それ以外の場合、従業員に近隣は表示されません。「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

3. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

いくつかのスペースが割り当てられた近隣が作成されます。

4. アサインされたスペースとユーザー割り当てを含む既存の近隣を表示するには、次の場所に移動します すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
5. グループ、コストセンター、または部門からスペースを追加するには、[スペースをアサイン] タブを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド	説明
近隣	スペースをアサインする近隣の名前
テーブル	デフォルトでは、次のテーブルが利用可能です。 ○ コストセンター/部門 [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ ルーム [sn_wsd_core_room] ○ ルーム [sn_wsd_core_room]
フィルター	条件ビルダーで条件に一致する一致レコードの数を示すフィルター。 スペース計画者は、部門、事業部門、コストセンター、またはグループに基づいて近隣のスペースをアサインできます。 詳細については、「フィルター条件ビルダー」を参照してください。
状況	スペースアサイン要求のステータスが [オープン] から [対応中] に移行し、スペースがアサインされると、ステータスが [クローズ済み] に移行します。
職場タスクサブタイプ	○ 追加：このスペースを近隣のスペースの既存のリストに追加します。 ○ すべて削除して置き換え：利用可能なスペース ([スペース] タブで既に利用可能なスペース) が近隣から削除されます。フィルター条件ビルダーに一致する新しいスペースを追加します。

7. [送信] を選択します。
[スペースアサインタスク] 関連リストには、新しくアサインされたスペースが表示されます。
8. 編集するには、スペースを選択し、必要な詳細を変更して、[更新] を選択します。
9. 必要な変更を加えた後に、[保存] を選択して変更を保存します。
10. ユーザーをスペースにアサインするには、[ユーザーアサインルール] タブを選択します。
選択することもできます すべて > 近隣 > 従業員をアサイン 職場ユーザーを部門、グループ、またはコストセンターにアサインします。
11. [新規] を選択して、新しいユーザーアサインタスクを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

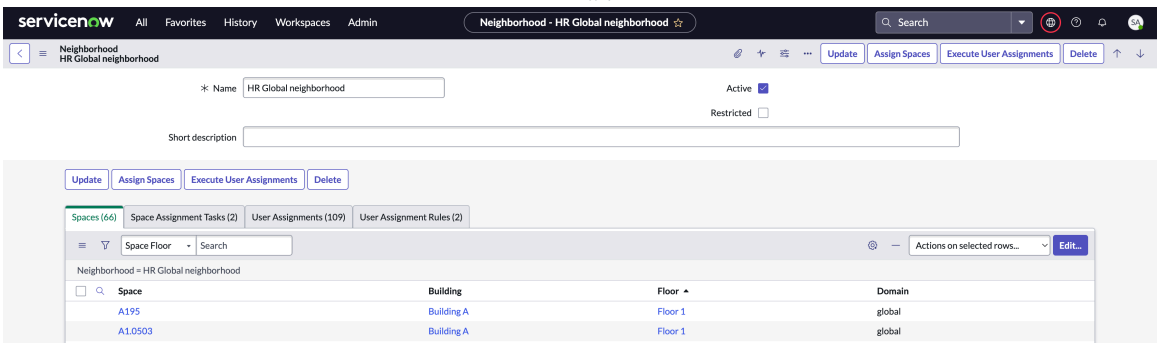
フォームのフィールドに入力します。

[近隣ユーザーのアサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーアサインルールの名前
近隣	[近隣] フィールド。ルックアップリストアイコン (🔍) を使用して近隣を選択し、利用可能な近隣を検索します。
建物	ユーザーがアサインされる近隣の建物。選択した近隣の一部である建物のみを選択できます。
フロア	選択した建物内のフロア
テーブル	デフォルトでは、**sys_user** テーブルが選択されます。 ユーザー基準は、部門、コストセンター、グループなどのさまざまなユーザーフィールド (ユーザー [sys_user] テーブルから) を参照します。
フィルター	条件ビルダーを使用してフィルター条件を追加し、ユーザーをコストセンターまたは部門にアサインします。例：コストセンターは経理です。
アクティブ	近隣でユーザーをアクティブにするオプション

12. [送信] を選択します。
従業員が選択した近隣に追加 (自動アサイン) されます。指定された階層に属する従業員 (自動アサイン)、または手動で追加された従業員 (オンデマンド) は、近隣とやり取りできます。
13. [ユーザーのアサインを実行] タブを選択して、この近隣に対するすべてのアサインルール (スペース割り当てを追加または削除するユーザー) を直接トリガーします。

割り当てられたスペースとユーザーを表示する近隣



デフォルトでは、*Execute User Assignment* のスケジュール済みジョブはインスタンスで日次または週次で実行されます。初回については、直接実行してください。各ユーザーのスケジュール済みジョブを実行すると、職場プロファイルレコードが作成され (インスタンスにない場合)、その職場プロファイルに近隣がアサインされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が近隣にアサインされると、職場プロファイルが作成されます。
- 従業員に複数の職場プロファイルがある場合でも、近隣は 1 つの職場プロファイルにアサインされます。すべての近隣アサインは、1 つの職場プロファイルでのみ行われます。
- 1 人の従業員を複数の近隣にアサインできます。各アサインは、職場プロファイルフォームの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リスト内の個別のレコードです。
- 変更は [実行の詳細] テーブルで取得され、変更は [割り当て]として表示されます。
- 新しいスペースが近隣にアサインされると、近隣レコードでスペースが更新されます。
- スペースが近隣から削除された場合、ユーザーアサインの実行タスクを実行すると近隣レコードが更新されます。

  職場プロファイルレコードが更新、追加、または削除されます。新しいスペース割り当てがある従業員に対して、あるフロアから別のフロアへの移動タスクが開始されます。

14. シナリオのワークプレイスセントラルで近隣を作成および管理するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
15. 予約管理ポータルを使用して近隣のスペースを表示および予約するには、「近隣予約の作成」を参照してください。
16. オプション: 近隣にユーザーを追加するには、「近隣にユーザーを追加」を参照してください。

近隣にユーザーを追加

1 人以上のユーザーを近隣にアサインします。職場プロファイルを作成し、ユーザーを直接追加します。

始める前に
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接近隣にユーザーを追加することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
近隣の既存のユーザーを編集するか、近隣にユーザーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

近隣にユーザーを追加するには、ユーザーが職場プロファイルを持っている必要があります。ユーザーに職場プロファイルが作成されていない場合は、職場プロファイルを作成し、次の手順でユーザーを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. ユーザーをアサインする近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを追加するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [ユーザー職場プロフィール] フォームで、次の操作を行います。
      i. 追加する従業員を選択します。
      ii. 従業員が属する職場エンティティを選択します。
      iii. [送信] を選択します。

      ユーザーの職場プロファイルが作成され、近隣にも追加されます。
4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを追加するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] で次の手順を実行します。
      i. [ワークプレイスプロファイル] フィールドで、追加するユーザーのワークプレイスプロファイルを選択します。
      ii. [プロファイルタイプ] で [近隣アサイン **(Neighbourhood assignment)]** を選択します。
      iii. [ワークプレイスの場所] フィールドで、ユーザーをアサインする近隣のワークプレイスの場所を選択します。

      ユーザーが近隣に追加されました。ユーザーのワークプレイスプロファイルが近隣のアサインで更新されます。ワークプレイスプロファイルから近隣のアサインを行ったり、編集したりすることもできます。詳細については、「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

ユーザーが近隣に追加されました。ユーザーの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] が更新されました。ユーザーの [ワークプレイスプロファイル] フォームの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストと [近隣 (Neighborhood)] フォームが更新されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集

ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーを追加するか、ユーザーの近隣のアサインを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
近隣を変更する代わりに、ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーを追加したり、ユーザーの近隣のアサインを変更したりすることもできます。変更は、近隣とワークプレイスプロファイルの両方に適用されます。ユーザーの近隣、近隣のワークプレイスの場所、プロファイルタイプ、その他の詳細を編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場プロファイル > **.**.
2. 近隣のアサインを追加または編集するユーザーを選択します。
   a. [ユーザーワークプレイスプロファイル] リストで、従業員名の横にあるプレビューアイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
3. [ユーザーワークプレイスプロファイル] フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストに移動します。
4. 既存のユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。
   a. 編集するフィールドをダブルクリックします。
   b. [保存] を選択します。
   c. [更新] を選択してプロファイルを更新します。
5. 近隣のアサインを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] フォームで次の手順を実行します。
      i. [プロファイルタイプ] を [近隣アサイン **(Neighbourhood assignment)]** に設定します。
      ii. [近隣 **(Neighborhood)]** フィールドで、ユーザーをアサインする近隣を選択します。
      iii. [ワークプレイスの場所] フィールドで、ユーザーをアサインする近隣のワークプレイスの場所を選択します。
      iv. [送信] を選択します。
      近隣のアサインが更新されます。
6. [更新] を選択してワークプレイスプロファイルを更新します。

タスクの結果
ユーザーの近隣のアサインとユーザーが属する近隣が更新されました。

近隣のユーザーアサインの編集

近隣にアサインされている既存のユーザーのワークプレイスプロファイルを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接近隣のユーザーを編集または削除することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
ワークプレイスプロファイルを持つユーザーのみを近隣に追加できます。ワークプレイスプロファイルを持つユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. ユーザーのアサインを編集する近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
   b. [編集] を選択します。
   c. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] リストと [ユーザーアサイン] リストの間でユーザーを追加または削除します。
   d. [保存] を選択します。
   ユーザーアサインが更新されます。
4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。

b. リストビューから直接ユーザーの詳細を編集するか、プレビューアイコン ( ) を選択します。[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。

c. ユーザーの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] フォームで、編集するフィールドを変更します。

d. [更新] を選択します。
ユーザーのアサインが更新され、ユーザーのワークプレイスプロファイルが変更内容で更新されます。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
ユーザーアサインが更新されます。

近隣のユーザーの職場の場所を追加または編集する

職場の場所をユーザーアサインに追加するか、ユーザーアサインの既存の職場の場所を更新します。

始める前に
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーのワークプレイスの場所を編集することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン]は、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣 **(Neighborhood)]**、[ソース] などの追加フィールドで構成されています。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. 更新する近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。

b. 職場プロファイルの職場の場所をダブルクリックして、場所を追加または編集します。

c. 場所を検索して選択します。

> **注:**
> 職場の場所として選択できるのはフロア、エリア、またはスペースのみです。

d. [保存] を選択します。
ユーザーのワークプレイスの場所が更新されます。

4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。

a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。

b. 職場プロファイルの職場の場所をダブルクリックして、場所を追加または編集します。

c. 場所を検索して選択します。

> **注:**
> 職場の場所として選択できるのはフロア、エリア、またはスペースのみです。

d. [保存] を選択します。

5. [更新] を選択します。
ワークプレイスの場所が更新され、ユーザーのワークプレイスプロファイルが変更内容で更新されます。

タスクの結果

選択したワークプレイスプロファイルのワークプレイスの場所が更新されます。ワークプレイスプロファイルで近隣関連の変更を直接行うこともできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 参照

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイススペース管理 とともにインストールされます。

ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイススペース管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイススペース管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_spcmgmt.admin	ワークプレイススペース管理 アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	職場スペースアドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	職場スペース計画者は、シナリオを作成して展開できます。	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	職場シナリオリーダーは、シナリオを読み取り専用モードで表示できます。	sn_wsd_central.workspace_user

ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるテーブル

ワークプレイススペース管理 用のテーブル

テーブル	説明
割り当て [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	このアプリケーションで作成されたすべてのコストセンターと部門に関する情報を保存します。
職場の場所ステータストラッカー [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	場所のすべてのステータス変更に関する情報を保存します。
近隣 sn_wsd_spcmgmt_neighborhood	コストセンター、部門、またはグループに割り当てられた近隣に関する情報を保存します。
近隣ユーザーのアサインルール sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment	新しいユーザーを作成して近隣に追加するための近隣ユーザーのアサインルールに関する情報を保存します。
近隣スペース sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space	近隣スペースに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイススペース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイススペース管理で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイススペース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	このプロパティを使用すると、面積のデフォルトの測定単位を指定できます。 • タイプ：選択リスト • 選択肢：**sq_feet**、 **sq_meter** • デフォルト値：**sq_feet**

割り当て - タイプ、設定、および影響

コストセンター、部門、またはワークプレイスエンティティに基づいて、組織内の場所を分類できます。

ワークプレイスの場所をタイプに割り当てます。このタイプに基づいて、職場関連のさまざまなアクティビティを実行する際にいつでも場所を分類できます。

割り当てタイプ

次のシステム提供の割り当てタイプでワークプレイスの場所を割り当てることができます。

- コストセンター
- 部門
- ワークプレイスエンティティ

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ] が導入されました。

システムプロパティ

アプリケーションには、システムプロパティの割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] が用意されており、これを使用して、予約するスペースの検索中や、シナリオ計画やスペース推奨事項の作成時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースにする割り当てタイプを指定できます。

ユーザーが予約するスペースを検索すると、割り当てタイプ、ユーザーのワークプレイスプロファイル、予約可能モジュールの [予約割り当てチェック **(Reservation Allocation check)]**、および [割り当て期間チェックを有効にする **(Enable allocation duration check)]** の設定に応じて、スペースがユーザーに表示されます。期間チェックは、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティで割り当てを指定しない場合、予約可能モジュールフォームで [割り当てチェックが必要] フィールドは使用できません。

割り当てタイプの設定

ワークプレイスの場所のレコードでは、[割り当て] 関連リストで既存の割り当てを作成または有効化できます。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

既存の顧客で、バージョン 2.16.1 より前の ワークプレイスコア を使用している場合は、既存の割り当てを割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] プロパティにマッピングするための修正スクリプトが自動的に適用されます。たとえば、割り当てが部門に基づいている場合、プロパティは「部門」として設定されます。同様に、割り当てがコストセンターに基づいている場合、プロパティは「コストセンター」として設定されます。割り当てにコストセンターと部門の両方が含まれている場合、プロパティは空として設定され、割り当てタイプを指定するよう警告が表示されます。

割り当ての影響

ワークプレイスの場所の割り当てに応じて、次のアクションが実行されます。

- 従業員が予約する場所を検索し、予約可能なモジュールで [割り当てチェックが必要 **(Require allocation check)]**、および[割り当て期間チェックを有効にする **(Enable allocation duration check)]** オプションが有効になっている場合、結果として得られる場所の外観は、従業員がアクセスできる割り当てによって異なります。期間チェックは、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日に基づいています。
- コストセンター、部門、および場所または従業員が属するワークプレイスエンティティに基づいて割り当てを行うことができます。
- 組織のビジネス階層に基づいて割り当てを行うことができます。場所または従業員をワークプレイスエンティティにアサインし、階層を作成できます。アプリケーションでは、ビジネスに基づいてエンティティタイプを設定し、それらにワークプレイスエンティティをアサインすることができます。ワークプレイスエンティティ間に親子階層を作成することもできます。詳細については、「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照してください。
- シナリオの作成時に、どの割り当てのタイプに基づいてスペースをグループ化するかを指定できます。グループ化オプションは、システムプロパティ *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* で指定された割り当てに基づいて表示されます。

  重要:
  ワークプレイスエンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。ワークプレイスエンティティのマップスペース管理のみを表示および実行できます。

- シナリオの計画時に、シナリオの [表示方法 **(View by)]** オプションを変更して、異なる割り当てに基づいて表示することもできます。ただし、選択した [表示方法 **(View by)]** がシナリオの **[Group By** (グループ化)] 設定と異なる場合は、シナリオを編集できません。
- *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* システムプロパティで設定された現在の割り当てタイプと同じではない **[Group By** (グループ化)] オプションを使用して作成されたシナリオの場合、それらのシナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。
- スペースに対して、異なるタイプの複数の割り当てを作成できます。
- 従業員がスペースアシスト要求を出した場合、スペースの割り当てタイプは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティで指定された割り当てタイプに基づいて設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 のプッシュダウン機能

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、親の職場の場所のコストセンターまたは部門をその子の場所にプッシュダウンできます。

コストセンターまたは部門を、エリア、部屋、スペースなどの子の場所にアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、[コストセンター] または [部門] フィールドの値を適用します。コストセンターまたは部門は、子の職場の場所で選択された [プッシュダウン] オプションに基づいて適用されます。

次の表では、ワークプレイスプロファイルとスペースの [コストセンター] および [部門] フィールドの設定において、プッシュダウン機能がどのように機能するかを説明します。

割り当てに基づくスペースへのアクセス

ユーザには、コストセンター、部門、ワークプレイスエンティティを割り当てることができます。コストセンターまたは部門はユーザー [sys_user] テーブルから割り当てられ、ワークプレイスエンティティはユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルから割り当てられます。

スペースへのアクセスは、sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE システムプロパティと、スペース構成で設定された割り当てによって異なります。

割り当てタイプとスペース構成に基づくスペースへのアクセス

割り当てタイプのプロパティの値	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
コストセンター	コストセンター：Null 部門：Null または <値> ワークプレイスエンティティ：Null または <値>	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：Null または <値> ワークプレイスエンティティ：Null または <値>	[コストセンター] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
部門	コストセンター：Null または <値> 部門：Null ワークプレイスエンティティ：Null または <値>	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null または <値> 部門：<value> ワークプレイスエンティティ：Null または <値>	[部門] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当てタイプとスペース構成に基づくスペースへのアクセス (続く)

割り当てタイプのプロパティの値	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
ワークプレイスエンティティ	コストセンター：Null または <値> 部門：Null または <値> ワークプレイスエンティティ：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null または <値> 部門：Null または <値> ワークプレイスエンティティ：<値>	ワークプレイスエンティティまたはその親が一致する場合、ユーザーはアクセスできます。
Null	コストセンター：Null または <値> 部門：Null または <値> ワークプレイスエンティティ：Null または <値>	ユーザーはアクセスできます。

ワークプレイスメンテナンス管理

ワークプレイスメンテナンス管理は、エンタープライズ資産と職場の場所に関する予防メンテナンス計画を提供します。メンテナンスマネージャーは、職場サービスのメンテナンス計画を実行できます。

開始するには

探索 ワークプレイスメンテナンス管理の概念と機能について説明します	**Configure** (構成) ワークプレイスメンテナンス管理のインストールと構成
管理 ワークプレイスメンテナンス管理の場所レコードの管理	参照 ワークプレイスメンテナンス管理のロール、プロパティ、およびコンポーネントについて説明します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理の詳細

ワークプレイスのアドミニストレーターとマネージャーは、予防メンテナンスのメンテナンス計画を作成できます。場所または資産の期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを作成します 。さまざまなテンプレートを計画レコードに関連付けて、メンテナンスケースを作成します。

ワークプレイスのモデル (資産) と場所 (スペース) のメンテナンス計画を作成および管理できます。予防メンテナンスケースは、資産の経過時間または使用状況の測定結果に応じて作成されます。例：コーヒーマシン、エレベーター、照明、家具など。

メンテナンス計画を公開し、スケジュールを自動化して、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。修復作業が必要なワークプレイスの問題に応じて、メンテナンスケースが作成されます。例：コーヒーのこぼれ、壊れた家具など。

ワークプレイスエージェントには、スケジュール済みケースに対応するためのメンテナンスケースがアサインされます。ワークプレイスエージェントは、メンテナンスケースを作成、表示、更新、削除できます。

利点

アドミニストレーターとワークプレイスマネージャーは、次の操作を実行できます。

- ワークプレイスモデル (資産) とワークプレイスの場所のメンテナンス計画を作成します。
- メンテナンス計画のスケジュールを作成するか、既存のスケジュールをコピーします。
- 期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを作成します。
- テンプレート (ワークプレイスサービス) を計画レコード、メンテナンス計画、資産、または場所に関連付けます。ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルで条件を作成し、条件が満たされる場合はテンプレートをメンテナンスケースにアサインできます。複数のテンプレートをメンテナンス計画全体およびメンテナンス計画内でも関連付けることができます。

  たとえば、ある場所のプリンター用に作成されたメンテナンス計画では、テンプレート A を使用します。同様に、オフィスデスクのメンテナンス計画ではテンプレート B を使用します。メンテナンス計画内でさらに細かく指定するために、プリンタータイプまたはモデルタイプ (HP、Canon など) ごとに異なるテンプレートをアサインできます。メンテナンススケジュール (日次、週次、四半期ごとなど) ごとに異なるテンプレートを使用することもできます。
- スケジュールジョブでは、関連テンプレートを確認し、メンテナンスケースを作成します。また、スケジュールが 1 日未満の計画レコードのメンテナンスケースも事前に作成します。
- ワークプレイスセントラル で、メンテナンス計画レコードとメンテナンスケースを追跡および監視します。
- メトリクスと傾向を分析して、予防メンテナンスケースと是正メンテナンスケースを示します。アドミニストレーターとワークプレイスマネージャーは、是正メンテナンスの問題を減らすための適切な対策を講じることができます。たとえば、突然の機能停止やプリンターの故障などです。モデルと資産のメンテナンス計画を作成して、是正されたケースの量を減らします。詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードと分析」を参照してください。

メンテナンス管理の構成

職場メンテナンス計画を作成および管理するためのワークプレイスメンテナンス管理をインストールして構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理のインストール

ワークプレイスメンテナンス管理アプリケーション を ServiceNow Store からインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

ワークプレイスメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance) をインストールすると、以下のものがアクティブ化/インストールされます。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
   - ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central)
   - Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)
   - ワークプレイス移転管理

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスメンテナンス管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_maintenance

必要なロール：sn_wsd_maintenance.admin

このタスクについて

注:
Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化し、sn_wsd_maintenance.admin のロールがアサインされていることを確認します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前 (ワークプレイスメンテナンス管理) または ID (sn_wsd_maintenance) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイスメンテナンス管理をインストールする必要があります。

タスクの結果

ワークプレイスメンテナンス管理がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理の計画の管理

職場モデル (資産) と職場の場所の職場メンテナンス計画を管理します。

職場ユーザー (sn_wsd-central.workspace_user) は、ワークプレイスセントラルの [予防メンテナンス] タブにアクセスできます。

ロール：sn_wsd_maintenance.admin および sn_wsd_maintenance.manager。

メンテナンス計画の作成と公開

職場の資産と場所のメンテナンス計画を作成します。ワークプレイスメンテナンスアクティビティのタイプに基づいて、複数のサービスを異なる計画レコードに関連付けます。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

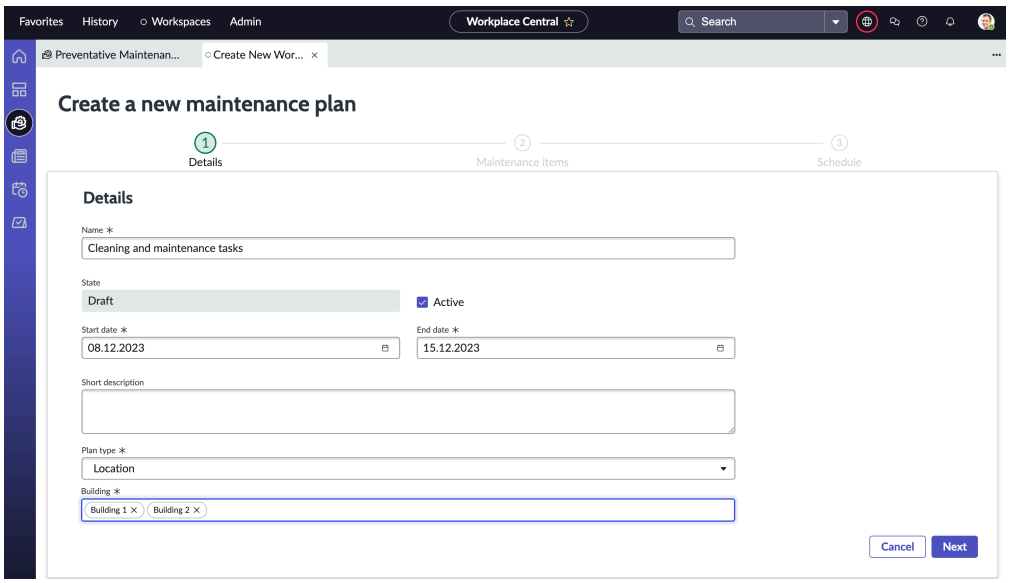
- ワークプレイスセントラル
- Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)
- ワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア

必要なロール：sn_wsd_maintenance.manager、sn_wsd_maint.admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [予防メンテナンス] タブアイコン ( ) を選択します。
3. 選択 すべての計画 > 新規 ホームページ上。



4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

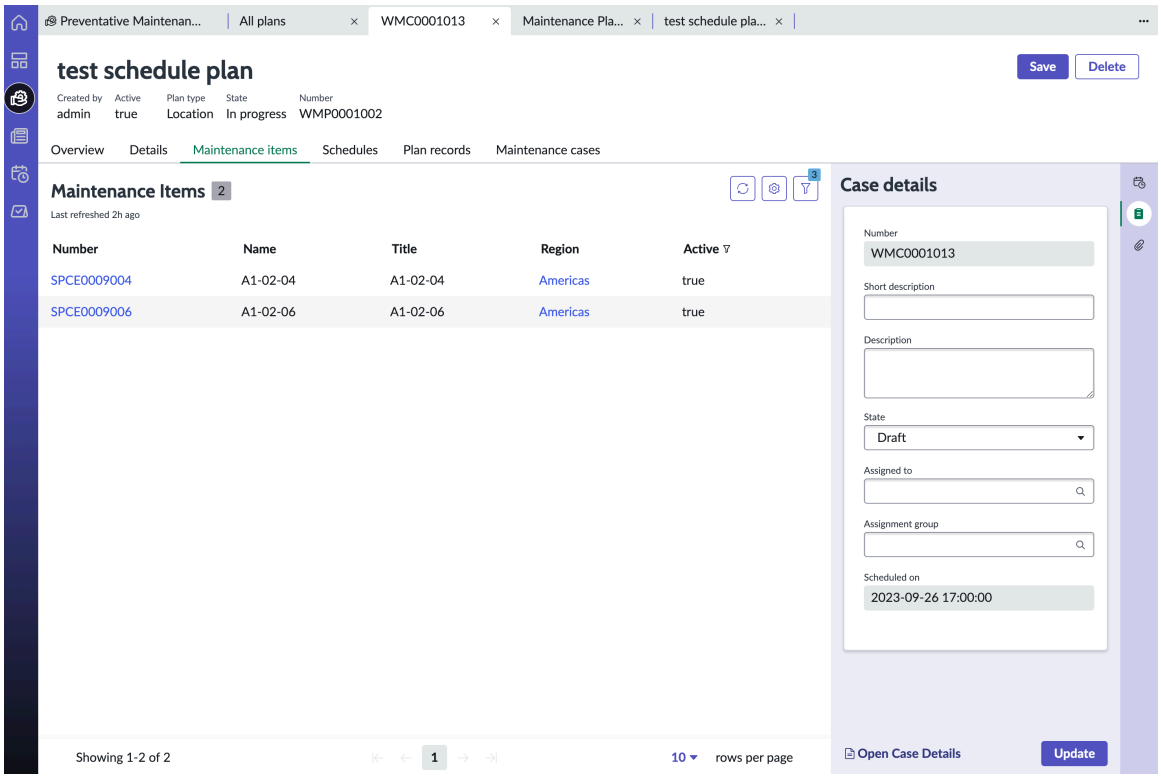
メンテナンス計画を作成する

フィールド	説明
名前	メンテナンス計画のタイトル。
状況	すべてのメンテナンス計画は、デフォルトではドラフト状況で開始されます。
アクティブ	アクティブを示すチェックマークがデフォルトで選択されます。
開始日	メンテナンス計画の開始日。日付を選択し、**[OK]** を選択します。
終了日	メンテナンス計画の終了日。日付を選択し、**[OK]** を選択します。
計画タイプ	エンタープライズ資産 (モデル) と職場スペース (場所または建物)。 ドロップダウンリストから [モデル] または [場所] を選択します。 モデル：メンテナンスが必要なエンタープライズモデルまたは資産のリスト。たとえば、プリンター、コーヒーマシン、消火器などです。 場所：ワークプレイスの場所 (sn_wsd_core_workplace_location) を選択するためのオプション。建物のリストから建物を選択します。
モデル/建物	資産または場所を選択します。選択した建物またはモデルにメンテナンスアイテムが表示されない場合は、[戻る] を選択して別の資産または場所を選択します。 [計画タイプ] フィールドでの選択に基づいて、場所または資産のさまざまなオプションが表示されます。 [モデル] を選択した場合は、資産またはモデルを選択できます。 [場所] を選択した場合は、[建物] を選択できます。 例：[建物 **B]**を選択します。

5. [次へ] を選択します。
6. 選択した場所またはモデルのメンテナンスアイテムは、ステップ 4 で選択したモデルまたは場所に基づいてフィルター処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1 つまたは複数のメンテナンスアイテムを選択します。

ステップ 4 で建物を選択した場合、その建物に関連付けられたフロア、スペース、エリアが表示され、メンテナンスアイテムの一部として含まれます。

7. [戻る] を選択して、メンテナンスの詳細ページで更新または編集を行います。
8. [次へ] を選択します。

   新しいメンテナンス計画が [ドラフト] ステータスで保存されます。

   メンテナンスアイテムがスケジュール設定の次のステップに進みます。

9. オプション: ドロップダウンリストから [スケジュールの作成] または [スケジュールのコピー **(Copy a schedule)]** を選択します。

   (Optional) スケジュールを今すぐ作成せず、後で作成する場合は、[スケジュールをスキップ] オプションを選択します。メンテナンス計画を公開した後、計画のスケジュールを作成したり、既存のスケジュールをコピーしたりできます。

   詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。スケジュール済みジョブで計画レコードのメンテナンスケースを作成する方法の詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

10. [保存] を選択します。
11. [公開] を選択します。
    メンテナンス計画が公開されます。コンテキストサイドバーを使用して、スケジュールの検索、ワークプレイスメンテナンスケースの詳細の表示、計画の添付ファイルの表示を行うことができます。

> **注:**
> [公開] オプションは、[スケジューリングをスキップ] を選択した場合は使用できません。メンテナンス計画を個別に再度開き、[公開] を選択して計画を公開する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開されたメンテナンス計画は、カレンダービューで表示できます。詳細については、「メンテナンス計画カレンダービュー」を参照してください。

12. カレンダービューでメンテナンス計画の詳細を確認します。
メンテナンス計画の状況が [進行中] に移行します。カレンダービューの詳細については、「メンテナンス計画カレンダービュー」を参照してください。

[スケジュール] タブには、スケジュール済みジョブの次回実行時間が表示されます。スケジュール済みジョブ [ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)**] は 48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースが作成されます。詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

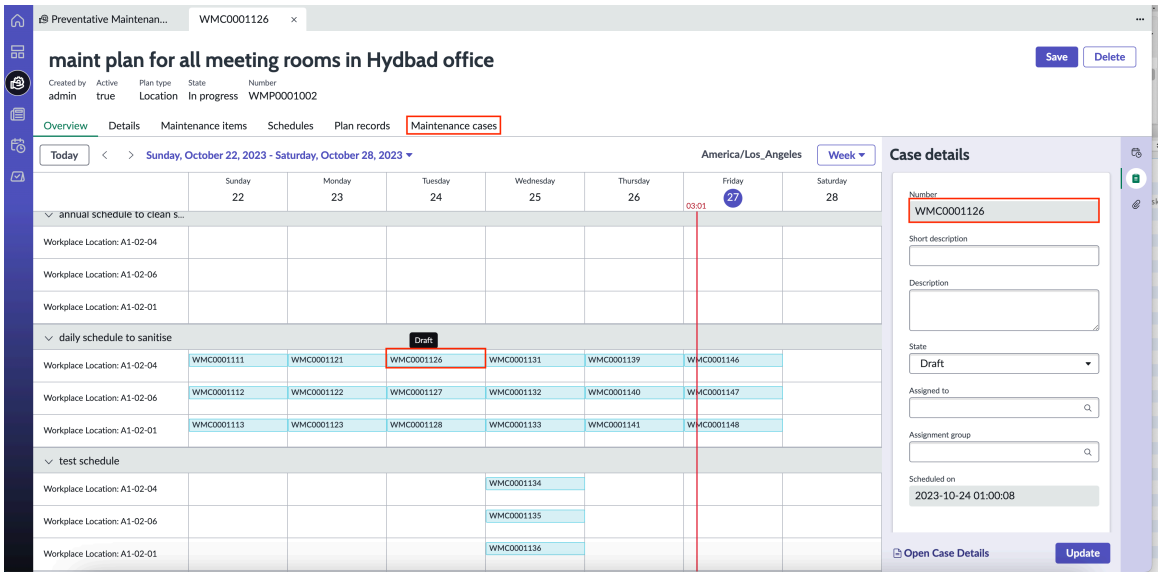
メンテナンス計画カレンダービュー

メンテナンス計画を公開すると、その計画がカレンダービューで開きます。カレンダービューには、計画の詳細、メンテナンスアイテム、スケジュール、計画レコード、選択した計画レコードのメンテナンスケースが表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル.
2. [予防メンテナンス] タブを選択し、[すべての計画] を選択します。
3. 既存の計画をクリックして開くと、公開されたメンテナンス計画がカレンダービューに表示されます。
カレンダービューページは、メンテナンス計画を公開するときにデフォルトで表示されます。
4. [概要] タブには、選択した計画レコードの週次カレンダーが表示されます。



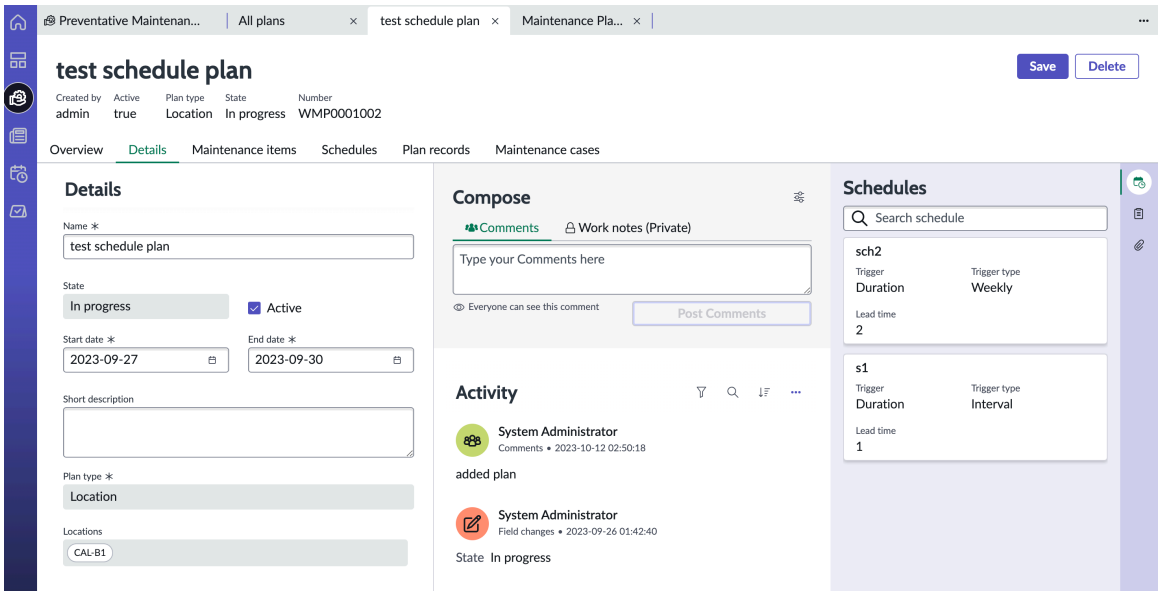
注:
[概要] タブは現在、週次ビューと現在のシステムタイムゾーンをサポートしています。

5. [詳細] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[詳細] タブには、メンテナンス計画の状況が表示されます。メンテナンス計画の状況を変更して、メンテナンス計画の状況 (ドラフト、対応中、またはアクティブ) を反映させることができます。作業メモは作成できますが、メンテナンス計画を作成する職場のマネージャーまたはアドミニストレーターにのみ表示されます。



a. 名前：職場メンテナンス計画の名前。

b. アクティブ：計画はアクティブです。

c. 開始日：スケジュール済みメンテナンス計画の開始日。

d. 終了日：終了日は、スケジュール済みメンテナンス計画が終了する日付です。

e. 作成：

- コメント：職場マネージャのコメントを追加するオプション。
- 作業メモプライベート：プライベート作業メモ。

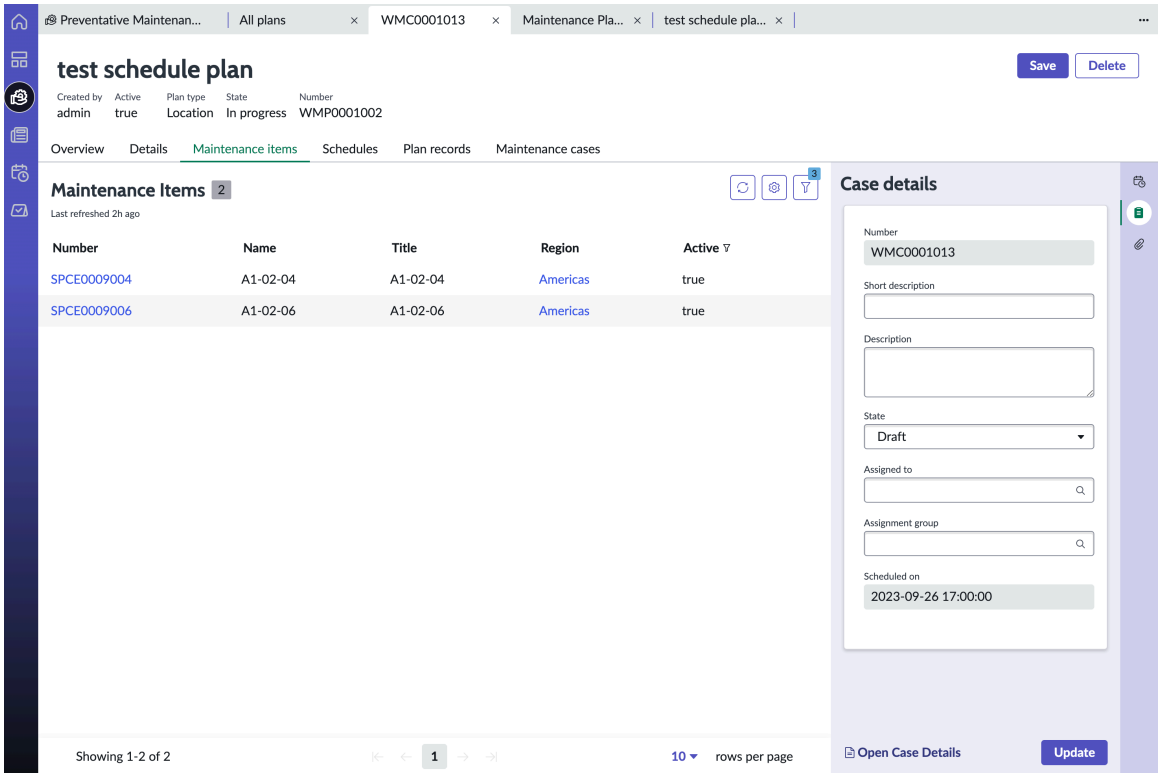
f. アクティビティ：職場メンテナンス計画に基づいて開始されたアクティビティ。

g. スケジュール：スケジュールを検索します。

6. [メンテナンスアイテム] タブを選択して開き、メンテナンス計画の作成時に [計画タイプ] (場所または資産) フィールドに追加したメンテナンスアイテムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. メンテナンスアイテムのレコード番号 (SPCE0009004 など) を選択して、ワークプレイスコアスペースフォームの詳細を表示します。

選択した建物に関連付けられているフロア、スペース、エリアが、メンテナンスアイテムの一部として表示されます。

b. 右側の [ケースの詳細] パネルには、ワークプレイスケース管理 ケース ID 番号が表示されます。

- ステータス：メンテナンスケースのステータスを示します。
- 担当者：職場メンテナンスケースにアサインされたユーザーを示します。
- アサイン先グループ：職場メンテナンス計画ケースにアサインされたユーザーグループを示します。

詳細については、「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

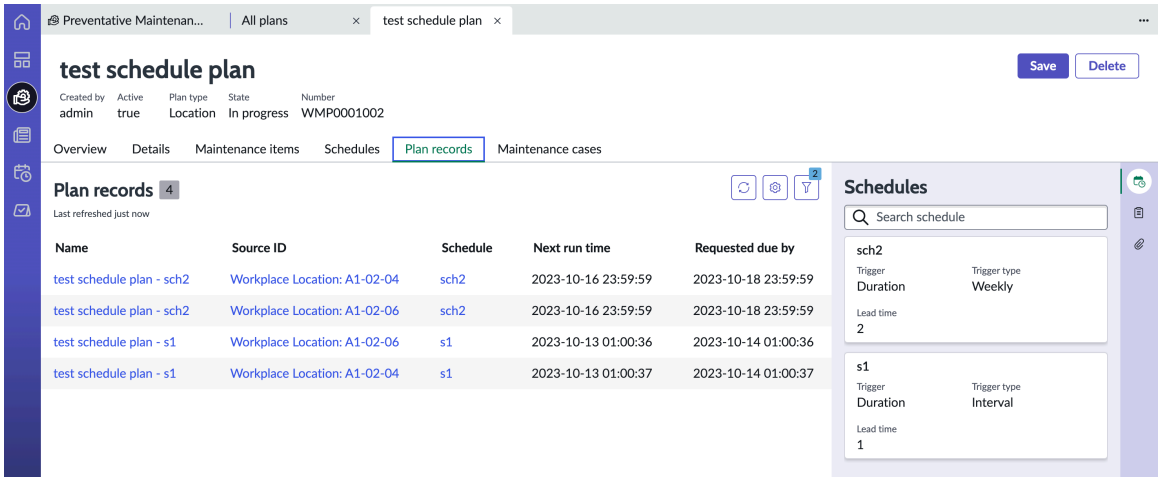
7. オプション: 計画の作成時に [スケジューリングをスキップ] を選択した場合は、ここで [公開] オプションを使用して計画を公開できます。

> **注:**
> [公開] オプションは、作成時に [スケジューリングをスキップ] を選択した場合は使用できません。

8. メンテナンスレコードのスケジュール計画を表示するには、[スケジュール] タブをクリックします。
スケジュールを作成またはコピーすることもできます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

9. [計画レコード] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



計画レコードページには、事前入力された次の値が表示されます。

計画レコード

列	説明
名前	メンテナンスアイテムのスケジュール名。
ソース ID	メンテナンス計画レコードに関連付けられたアイテム。
スケジュール	スケジュールの詳細へのリンク。
納期	メンテナンス計画のスケジュール日。
次回実行値	メンテナンス計画レコードのスケジュール済みジョブの実行時間。
前回の完了時間	スケジュール済みジョブの実行完了時間。

10. [メンテナンスケース] タブを選択します。

ワークプレイスメンテナンスケースは、対応する計画レコードが、ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルの条件を満たすことで、テンプレートを選択できる場合にのみ作成されます。ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで条件を作成し、条件を満たす場合はテンプレートをメンテナンスケースにアサインできます。詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

メンテナンスケース

列	説明
番号	メンテナンスケースのケース ID。ケースの詳細、スケジュール、および添付ファイルにリンクされています。
簡単な説明	メンテナンス計画の説明。
状況	メンテナンスアイテムのステータス。
予定日	メンテナンスケースの実行がスケジュールされている日付。
予定値	この値は、スケジュールが実行されるように設定されている時間 (日数) と同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
アサイン先	ケースがアサインされているユーザーの名前 (マネージャーが設定)。
アサイン先グループ	ケースにアサインされるユーザーグループで、職場マネージャーまたは職場アドミニストレーターによって設定されます。
オープン	ケースがオープンされた日付。

右側のページでは、スケジュール、ケースの詳細、および添付ファイル用のコンテキストサイドバーを使用できます。スケジュールを検索し、ケースの詳細を更新して、ワークプレイスメンテナンス計画に添付ファイルを追加できます。

11. **[Save** (保存)] を選択します。

メンテナンススケジュールを作成またはコピーする

メンテナンス計画を作成したら、メンテナンス計画のメンテナンススケジュールを定義します。資産または場所の期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを、日次、週次、月次、または年次ベースで定義します。

始める前に

必要なロール：admin

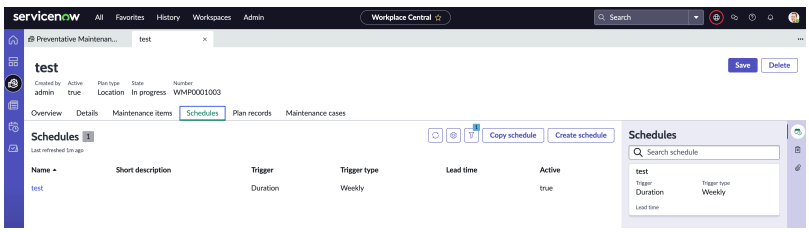
このタスクについて

メンテナンススケジュールは、期間ベースまたはメーターベースです。たとえば、[メンテナンススケジュール] フォームで、プリンターのインクカートリッジを交換するトリガーとして [期間] または [メーター (Meter)] を選択します。メンテナンススケジュールの期間を 3 か月と定義し、用紙シートを 10,000 と定義します。スケジュールは用紙シートの補充が必要なときにトリガーされ、このトリガーに基づいてプリンターのインクカートリッジが交換されます。メンテナンススケジュールは、計画サービス構成の [次回実行時間] (期間ベースのスケジュール) と [次回実行値] (メーターベースのスケジュール) に入力されます。メンテナンススケジュールジョブは、計画レコード内のメンテナンススケジュールテンプレートをチェックして、メンテナンスケースを作成します。

詳細については、「計画サービス構成の作成」と「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル.
2. [予防メンテナンス] タブを選択します。
3. [自分の計画] または [すべての計画] から公開されたメンテナンス計画を選択します。
4. メンテナンスカレンダービューで、[スケジュール] タブを選択します。



5. [スケジュールをコピー] を選択して既存のメンテナンス計画のメンテナンススケジュールをコピーします。
6. リストからメンテナンス計画名を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. コピー を選択します。

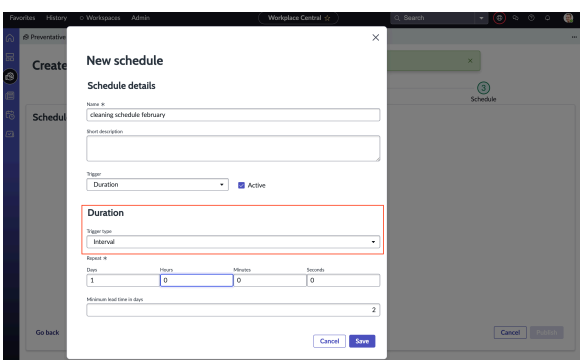
   既存のスケジュールがメンテナンス計画アイテムにコピーされます。

   > **注:**
   > スケジュールをコピーすることがメンテナンス計画に最適なオプションではない場合は、メンテナンススケジュールを作成することもできます。

8. スケジュールを作成するには、[スケジュールを作成] を選択します。

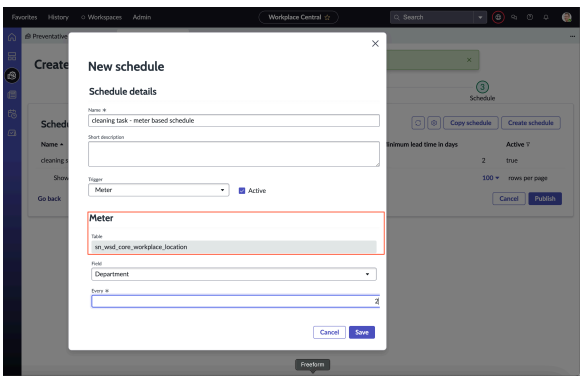
   新しいスケジュールフォームが開きます。フォームフィールドに記入します。

   [新しいスケジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	スケジュールの名前。例：会議室の週次スケジュール。
簡単な説明	スケジュールまたはスケジュールタイプに関する簡単な説明。
間隔	スケジュールジョブを実行する時間または期間。 たとえば、ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次 ○ 月の週
アクティブ	メンテナンス計画のスケジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。
トリガー	期間またはメーターベースのスケジュール済みメンテナンスを作成するオプション。 ○ 期間：時間 (次回実行時間) に基づいてメンテナンスが実行されます。選択内容に応じて、期間を定義するための追加のフィールドが表示されます。例：四半期ごと、週次、毎時など。 ○ メーター **(Meter)**：カウントに基づいてメンテナンスが実行されます。選択内容に基づいて、[間隔 **(Every)]** および [フィールド] オプションが表示されます。例：1000 枚印刷するごとにプリンターカートリッジを交換します。
トリガータイプ (期間)	トリガータイプは、スケジュール実行時間の間隔 (週次、月次、年次など) を決定します。  期間ベースのスケジュールの場合、次のフィールドの情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

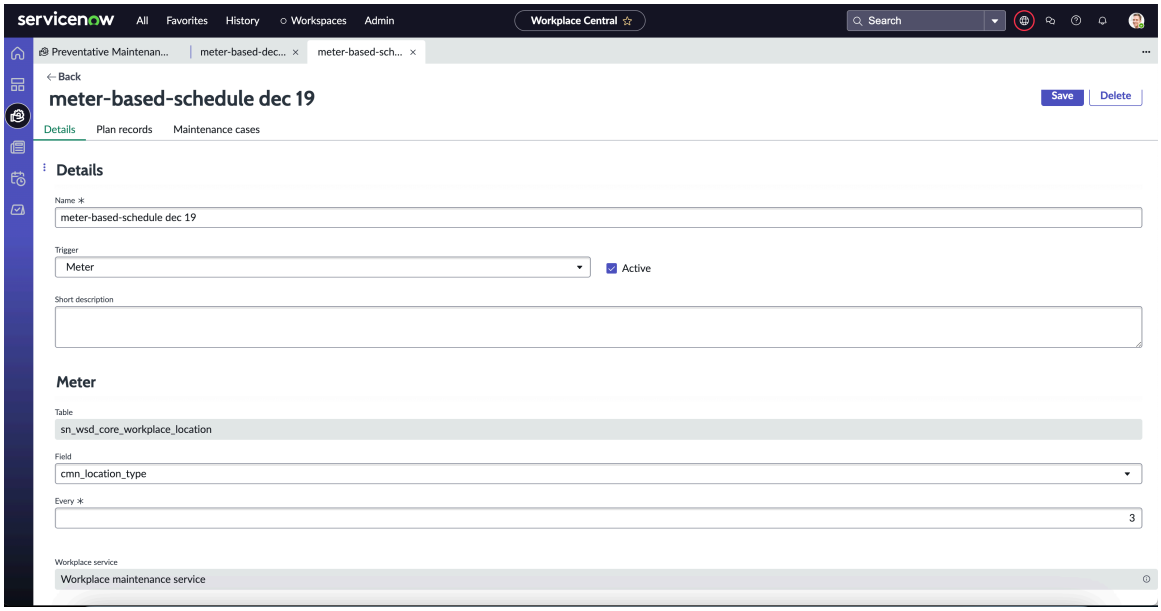
フィールド	説明
	間隔：たとえば、ドロップダウンオプションから期間を選択します。 例：週次 繰り返し：間隔を分単位で繰り返します。例：1 時間。
トリガータイプ (メーター)	メーターベースのスケジュールの場合、次のフィールドの情報を入力します。  ○ テーブル：[ワークプレイスの場所] または [モデル]。デフォルトで選択されています。選択は、メンテナンス計画の作成時に選択したモデル (資産) または場所によって異なります。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。 ○ フィールド：トリガータイプのフィールド値。ドロップダウンオプションから値を選択します。例：開始日時。 ○ 間隔 **(Every)**：繰り返し間隔の長さ。メンテナンス計画を実行する前に記録する必要がある発生回数。整数ベースの値を取り、値はゼロ (0) より大きくなければなりません。例：2 日。
最小リードタイム (日数)	期間ベースのスケジュールにのみ適用され、整数ベースの値 (2 など) を取ります。作業開始の日付を決定するスケジュールされた期日までの日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。 スケジュール済みジョブにより、[次回実行時間] の期間リードタイム値が考慮されます (次回実行時間値 = 次回スケジュールターゲット日 - リードタイム)。 たとえば、[特定曜日に実行] が翌週の月曜日で、リードタイムが 2 の場合、リードタイムは金曜日 (今週) です。金曜日までに、来週の月曜日にスケジュールを実行またはトリガーするワークプレイスマネージャーまたはアドミニストレーターにメンテナンス計画のスケジュールがアサインされます。

9. [保存] を選択します。
10. 計画を公開します。
11. 公開された計画レコードを選択し、カレンダービューで [スケジュール] タブに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. スケジュールを選択して開き、詳細を表示します。



ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** は、設定された時間に実行され、メンテナンスケースが作成されます。またスケジュール済み期間が 1 日未満の場合も、メンテナンスケースが事前に作成されます。

スケジュール済みジョブでは、1 日分およびスケジュール済み時間の最大 2 日先までのケースを事前に作成できます。これは、ジョブが実行されているシステムタイムゾーンと、ケースを処理しているワークプレイスエージェントのタイムゾーンとの時差に基づいています。

スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** では、次の操作を実行します。

- 期間ベースのケースの作成。
- メーターベースのケースの作成。

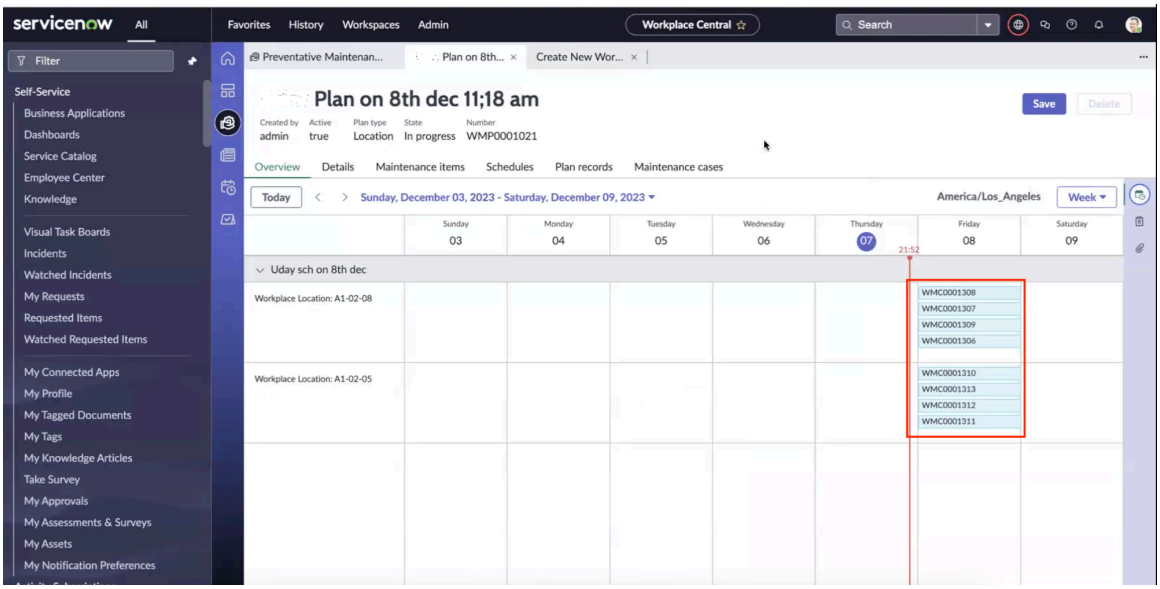
スケジュール済みジョブでは、構成されたスケジュールが 1 日未満の場合に、メンテナンスケースを事前に作成することもできます。期間は、システムのタイムゾーン設定に基づきます。たとえば、6 時間のメンテナンススケジュールがある場合、次の数のメンテナンスケースが作成されます。

- 6 時間のスケジュールの場合、各メンテナンス資産または場所に対して 1 日に 4 個のメンテナンスケースが作成されます。
- 6 時間のスケジュールの場合、2 つのメンテナンス資産または場所に対して 1 日に 8 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれに 4 個のケース)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンスケース



- 6 時間のスケジュールの場合、3 つのメンテナンス資産または場所に対して 12 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれ 4 個のケース)。

スケジュール済みジョブが実行されると、メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがある計画済みレコードに対してのみ、メンテナンスケースが作成されます。

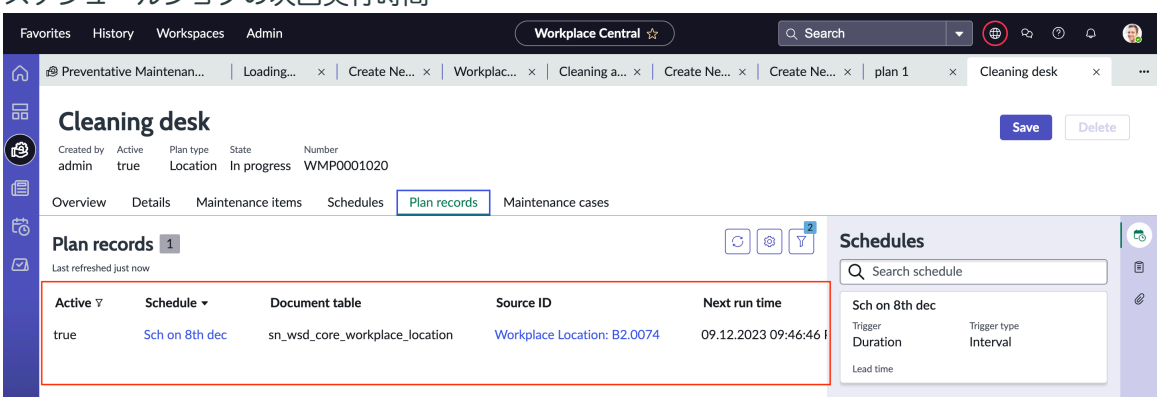
注:
メンテナンススケジュールが作成されると、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブル (sn_wsd_maintenance_service_config) からテンプレートが選択されます。要件に基づいて、テンプレートを計画レコードに関連付けます。複数のテンプレートを作成し、1 つのメンテナンス計画に関連付けることができます。詳細については、「職場テンプレート設定を作成」を参照してください。

期間ベースのケース

期間ベースのケースでは、[ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)**] スケジュール済みジョブで、次の操作が実行されます。

- [次回実行時間 **(Next run time)**] が設定されているすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 次回実行時間が 48 時間または 1 日未満の計画レコードを除外します。

スケジュールジョブの次回実行時間



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリを確認します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルからすべてのレコードを取得します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの各レコードでは、現在の計画レコードのスケジュールにテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - テンプレートがある場合、スケジュール済みジョブによってメンテナンスケースが作成され、計画レコードのワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの [次回実行時間] が更新されます。
  - 計画レコードに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール済みジョブはキュー内の次の計画レコードをフェッチします。

注:
期間ベースのメンテナンススケジュールを定義する場合、最小リードタイム (日数) を定義できます (整数ベースの値を指定します)。たとえば、リードタイムが 0 の場合、当日のケースがその日に作成されたことを示します。ただし、リードタイムが 1 の場合、ケースは昨日作成されています。つまり、ケースはスケジュールより 1 日早く生成されます。[次回実行時間] の期間には、スケジュールに対して定義されたリードタイム値が含まれます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

メーターベースのケース

メーターベースのケースでは、[ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** スケジュール済みジョブでは次の操作が実行されます。

- スケジュール済みジョブは、[次回実行値] が含まれるすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 各計画レコードの [次回実行値] は、[フィールド] 名の値によって異なります。[フィールド] 値は、メーターベースのスケジュールを作成するときに使用できます。

  詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。
- スケジュール済みジョブは、資産 (sn_ent_asset) テーブルから [フィールド] 名の値を取得し、計画レコードの [次回実行値] と比較します。
- スケジュールジョブは、[次回の実行値] が [資産] テーブルの実際の値よりも小さいかどうかをチェックし、次に進みます。
- [次回実行値] が実際の値より大きい場合は、キュー内の次の計画レコードをフェッチします。
- 最新計画レコードのメンテナンススケジュールでは、ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルにエントリがある必要があります。
- 計画レコードのスケジュールに対し、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルからすべてのレコードを取得します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの各レコードでは、現在の計画レコードのスケジュールにテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合、スケジュールジョブによってワークプレイスメンテナンスケースが作成され、計画レコードの [次回実行値] が更新されます。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール済みジョブはキュー内の次の計画レコードを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスの作成

ケータリング、事務用品、駐車場、その他のサービスなどのワークプレイスサービスを作成します。このサービスをデフォルトの一般要求テンプレートに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場サービス。.
2. ワークプレイスサービスフォームのフィールドに入力します。
   - サービス名：ワークプレイスサービスの名前。例：ワークプレイスクリーニング
   - ケーステーブル：ケースまたは要求テーブルの名前。[ワークプレイスメンテナンスケース] (sn_wsd_maintenance_case) テーブルを選択します。
   - 履行タイプ：ドロップダウンオプションから [サービスアクティビティ] を選択します。
   - デフォルトテンプレート：ワークプレイスメンテナンス管理のデフォルトテンプレート。ルックアップリストアイコン ( ) を使用して、一般的なメンテナンス要求のテンプレートを検索します。
3. [更新] を選択します。

計画サービス構成の作成

計画サービスを構成し、ワークプレイスサービスを関連付けて、計画レコードのスケジュール条件を設定します。

始める前に
メンテナンススケジュールには、計画レコードのワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリが必要です。スケジュールジョブの条件を設定して、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > 予防メンテナンス > 計画サービス構成.
2. [新規] を選択します。
3. ワークプレイスメンテナンス構成フォームのフィールドに入力します。
   a. ワークプレイスサービス：ワークプレイスサービスの名前。
      計画レコードのルックアップリストアイコン ( ) とワークプレイスサービスを選択します。例：クリーニングデスク。

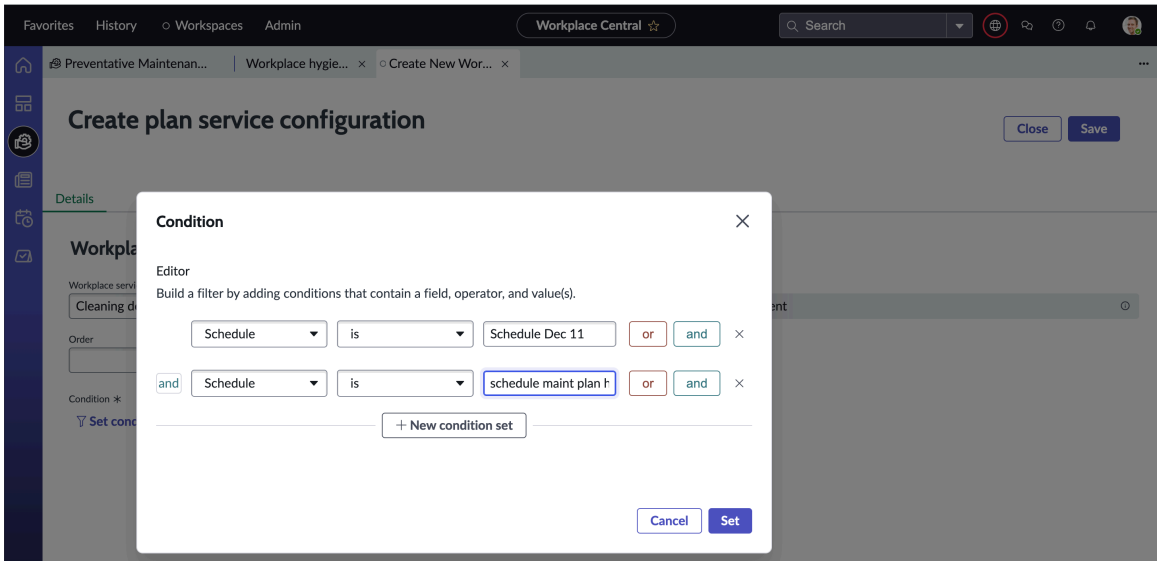
      詳細については、「ワークプレイスサービスの作成」を参照してください。

   b. 順序：整数ベースの値。
      最も大きい順序値が優先されます。例：100。

   c. [条件を設定] フィルターを選択し、選択したアイテムのフィルター条件を適用します。
      たとえば、[スケジュール] を選択し、[ワークプレイスクリーニング **(Workplace cleaning)]** を選択します。選択した条件は、選択した計画のすべての計画レコードに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



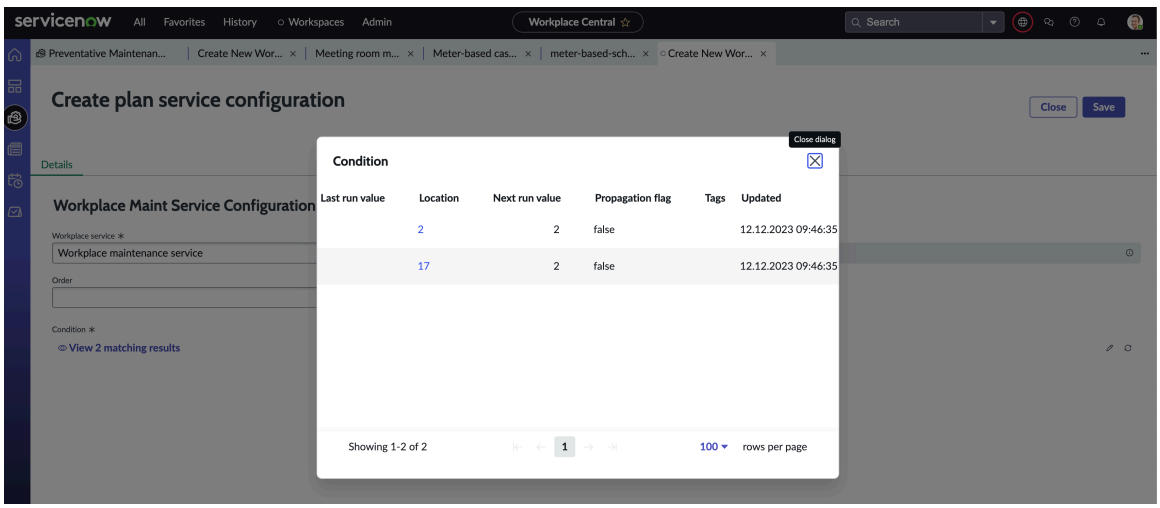
ワークプレイスサービスの詳細については、「ワークプレイスサービスの作成」を参照してください。

。

d. [設定] を選択します。

e. [一致する結果を表示] を展開して、計画サービス構成に関連付けられているサービスを表示します

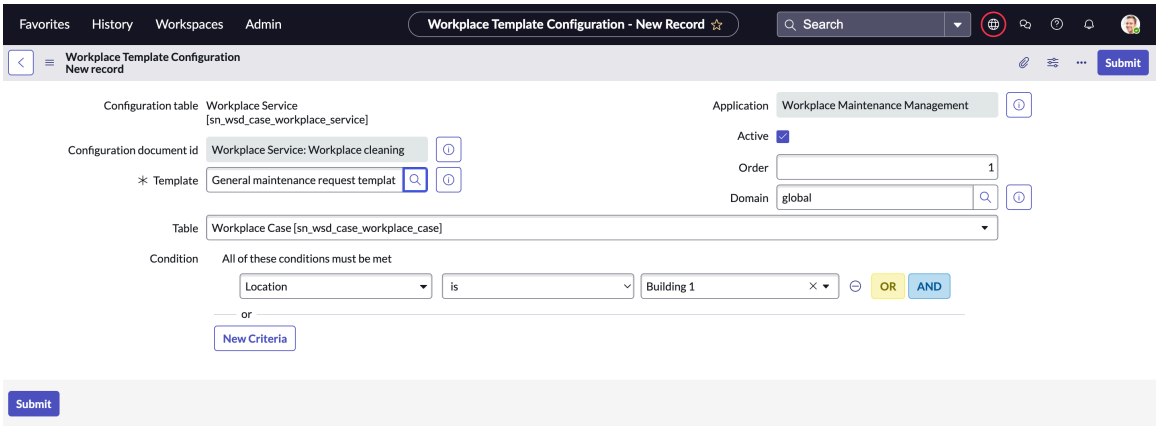
a. [一致する結果を表示] を選択して開き、スケジュールジョブの [名前]、[次回実行時間] または [次回実行値] 期間を確認します。



選択したスケジュールがワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで更新され、スケジュールテンプレートが関連付けられます。スケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合は、ワークプレイスメンテナンスケースが作成されます。

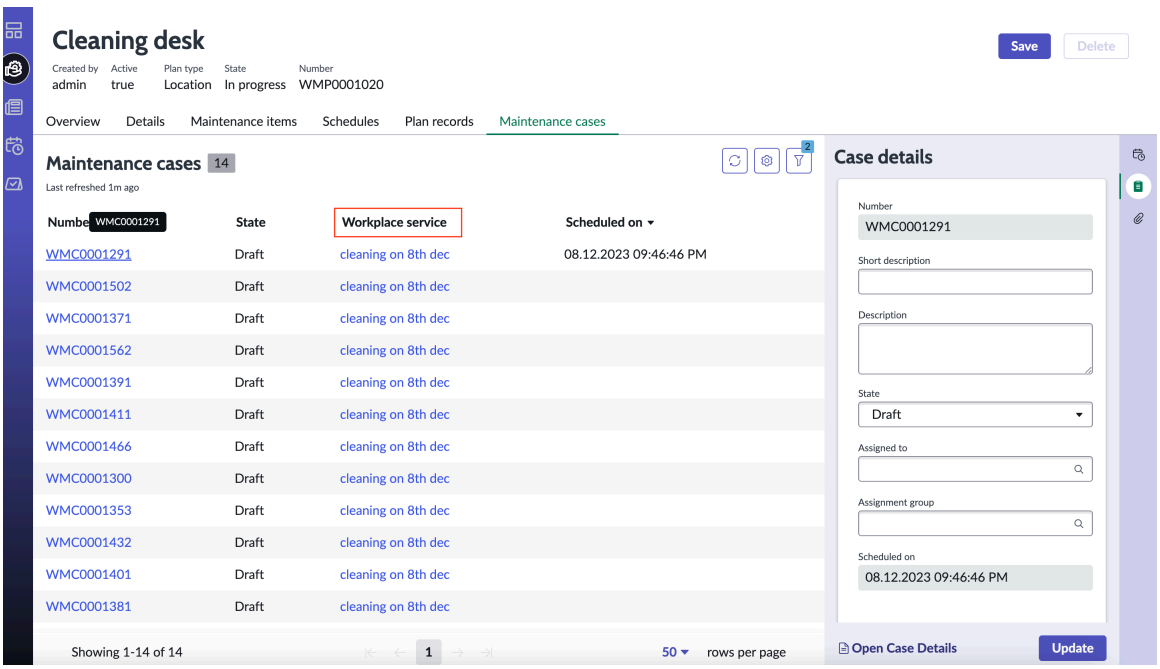
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」と「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

4. [保存] を選択します。
5. スケジュールジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run]** は、計画レコード内のワークプレイスサービスのメンテナンスケースを実行および作成します。
6. 公開された計画レコードに移動します。
7. カレンダービューで [メンテナンスケース] を選択します。
8. [ワークプレイスサービス] 列には、計画レコードに関連付けられた計画サービス構成が表示されます。



このレコードは、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで更新されます。

詳細については、「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンスケース

スケジュールジョブは、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

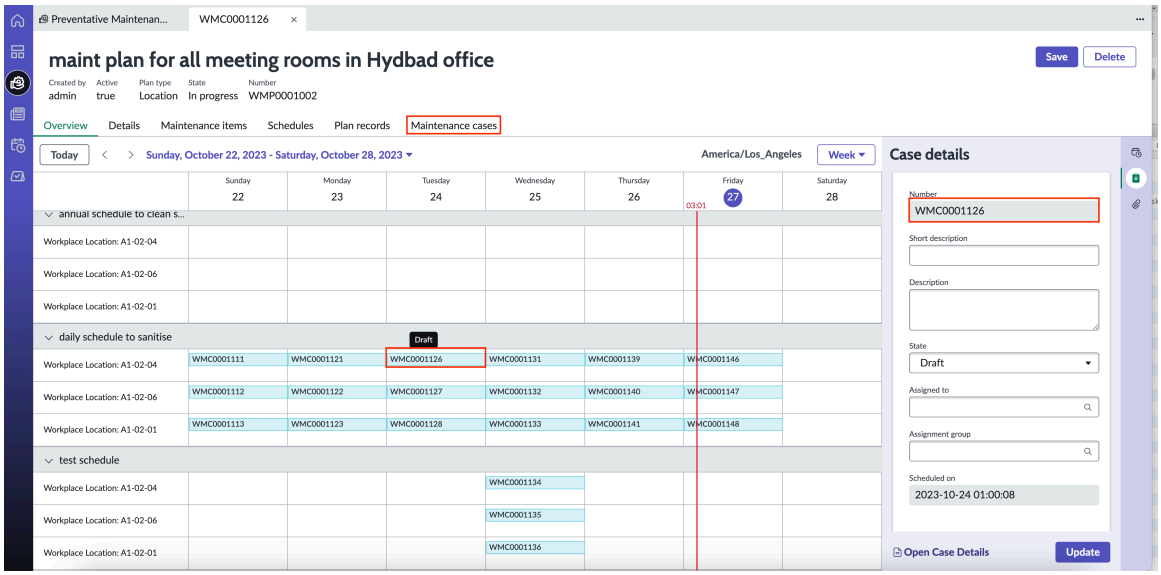
始める前に
スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実行 (Workplace Planned Maintenance Nightly Run)] は、48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、期間ベースおよびメーターベースのケースが作成されます。

必要なロール：admin

手順

1. 公開された計画レコードを選択します。
2. カレンダービューで、[メンテナンスケース] タブを選択し、スケジュール済みジョブによって作成されたケースを表示します。

   [ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)]** スケジュール済みジョブは、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースを生成します。

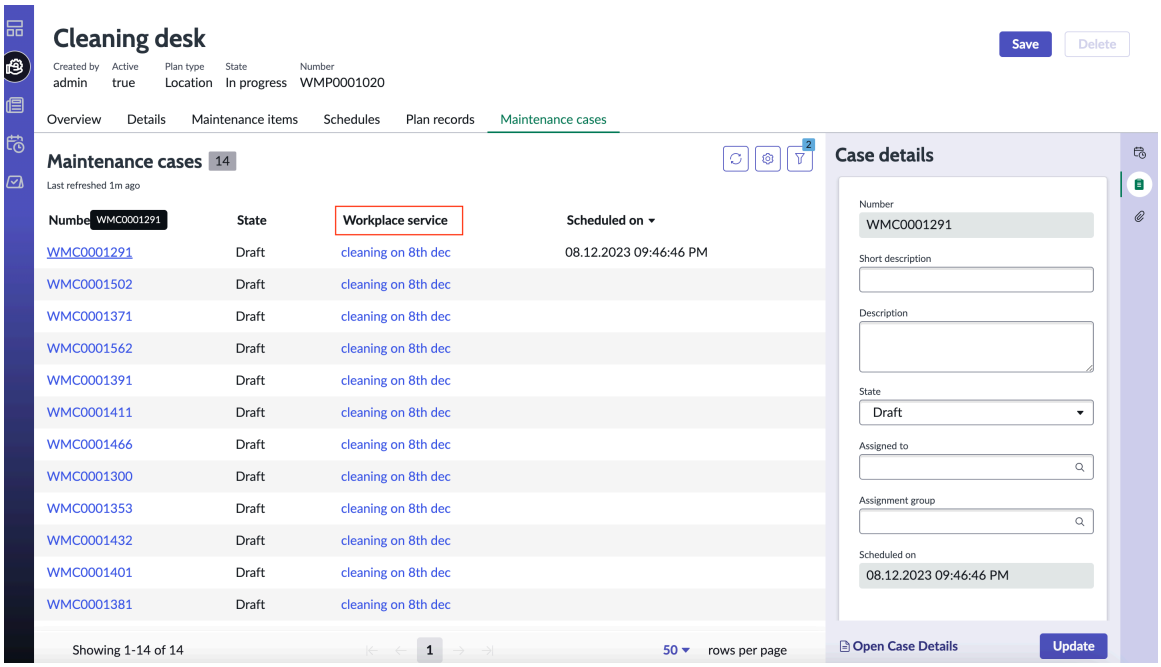


3. メンテナンスケースを選択すると、メンテナンスケースに関連付けられたワークプレイスサービスとケースのスケジュール済みジョブの値が表示されます。

   詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプション: メンテナンスケースを選択して [ケースの詳細] パネルを開き、以下を実行してレコードを更新します。
   a. ステータス：メンテナンス計画の状況 (ドラフト、対応中、完了など) を変更することで、メンテナンスケースの詳細を更新します。
   b. 担当者：このケースをアサインするユーザーを選択します。
   c. 担当グループ：このケースをアサインするグループを選択します。
   d. [更新] を選択します。
5. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   a. [アプリケーション] 列で [ワークプレイスメンテナンス管理] を検索します。
   b. ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)**：このスケジュール済みジョブは、48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースが生成されます。
   c. スケジュールされた時刻より前にスケジュールジョブを実行するには、[今すぐ実行] を選択します。
      スケジュール済みジョブは、[次の実行時間] (期間ベースのスケジュール) または [次の実行値] (メーターベースのスケジュール) を含むアクティブな計画レコードを確認し、計画レコード内のスケジュールテンプレートを確認します。スケジュールテンプレートが見つかると、メンテナンスケースが作成されます。
      スケジュール済みジョブを作成する方法と、スケジュール済みジョブが条件とワークプレイスサービスに基づいて計画レコードを選択する方法の詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」および「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードと分析

ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードとレポートモジュールによって、メンテナンス計画、計画レコード、およびケースに関する概要レポートを表示できます。予防メンテナンスダッシュボードは、すべての計画、現在アクティブな計画、ドラフト状況の計画、およびメンテナンスケースについて、ワークプレイスのマネージャーとアドミニストレーターにインサイトを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードを表示するには、次のいずれかのロールがアサインされている必要があります。

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > ワークプレイスセントラル > 予防メンテナンス > メンテナンス計画. [予防メンテナンス] タブ内で、ダッシュボードのさまざまな場所を選択できます。

> **注:**
> 2 つのスケジュール済みジョブ [ワークプレイスメンテナンスケースの日次データ収集 **(Workplace Maintenance Case Daily Data Collection)]** と [ワークプレイスメンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** は、データを収集して、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードにインサイトを提供します。

次のスコアコンポーネントをクリックすると、ワークプレイス管理計画のフィルター済みリストを表示できます。

ダッシュボードデータ

データ	説明
すべての計画	メンテナンス計画レコードの合計数。 [すべての計画] ビューには、すべてのメンテナンス計画の概要が表示されます。計画の開始日と終了日を含む計画を監視し、メンテナンス計画の状況 (対応中またはドラフト状況の計画) を確認できます。
自分の計画	個人にアサインされた計画。ワークプレイスユーザーが作成したワークプレイス管理計画を表示します。
アクティブな計画	開始された現在アクティブな計画。
ドラフト計画	[ドラフト] ステータスになっている計画。
今月のメンテナンスケース	円グラフまたは線グラフでグラフィカルに表示されます。予防および是正メンテナンス計画の合計数に関するインサイトを提供します。グラフ上のアイテムをクリックして、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースの詳細を表示します。

グラフまたは円グラフをポイントすると、詳細が表示されます。円グラフまたはグラフを選択すると、メンテナンスケースを一覧表示するタブに移動します。

計画のリストから計画を選択すると、その計画レコードの詳細を一覧表示するタブに移動します。[新規] ボタンを選択すると、メンテナンス計画を作成できます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理の参照

ワークプレイスメンテナンス管理で計画レコードを管理するために利用可能なロールとビューがいくつかあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンス計画スケジュールの例

メンテナンス計画は、モデル (資産) または場所に対して作成されます。メンテナンス計画に定義されるスケジュールトリガータイプは、メーターベースまたは期間ベースのスケジュールにすることができます。必要に応じて、複数のテンプレートをメンテナンススケジュールに関連付けます。スケジュール済みジョブは、テンプレートが関連付けられている計画レコードを取得し、メンテナンス計画のメンテナンスケースを作成します。

たとえば、メンテナンス計画を作成するためのユースケースは、以下のようなものに基づきます。

- プリンターのインクカートリッジ交換のスケジュール
- コーヒー豆の詰め替えのスケジュール

プリンターのインクカートリッジ交換のメンテナンススケジュール

ある場所で所定のページ数の印刷後にプリンターのインクカートリッジを交換することをスケジュールします。たとえば、10,000 ページなどです。メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート A など) を関連付けます。

1. HP プリンターカートリッジ交換のモデルベースのメンテナンス計画を作成し、計画を公開します。

   詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。

2. メーターベースのスケジュールを作成します。
   - 名前：スケジュール名
   - トリガー：[メーター] を選択します。
   - トリガータイプ：メーターベースのスケジュールには、次のトリガータイプを選択します。
     - テーブル：計画タイプ (モデルまたは場所) に基づいて事前入力された値。
     - フィールド：たとえば、場所タイプを選択します。
     - すべて (Every)：整数ベースの値。たとえば、3 など。

メンテナンス計画では、HP プリンターで 10, 000 ページが印刷された後にインクカートリッジを交換するようにスケジュールされています。

コーヒーマシンのコーヒー豆の補充のスケジュール

コーヒーマシンのコーヒー豆を毎日補充するようにスケジュールします。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート B など) を関連付けます。スケジュールの [ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (Workplace Maintenance Service configuration)] テーブルにエントリが追加されます。

1. コーヒーマシンのモデルベースのメンテナンス計画を作成して公開します。
2. 期間ベースのスケジュールを作成します。
   - 名前：スケジュール名
   - アクティブ：メンテナンス計画のスケジュールをアクティブにするには、このオプションを選択します。
   - トリガー：[期間] を選択します。
   - トリガータイプ：間隔。これは日次スケジュールであるため、期間を日数と時間で指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーヒー豆は、このメンテナンス計画に関連付けられたスケジュール条件とテンプレートに基づいて毎日補充されます。

詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

ワークプレイスメンテナンス管理をインストールすると、さまざまなロール、コンポーネント、またはテーブルを使用できます。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるロール

移動先 すべて > システム定義 > ロール > .

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	ワークプレイスコネクタアプリケーションを構成および設定するためのアドミンアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみへの読み取りアクセス権を付与します。読み取りアクセス権はアドミニストレーターによって設定されます。	なし

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル

移動先 すべて > システム定義 > 表示します

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場メンテナンス計画 [sn_wsd_maintenance_plan]	予防メンテナンス計画を保存します。
職場メンテナンス計画アイテム [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	メンテナンス計画の一部であるすべてのアイテム (場所または資産) を保存します。
職場メンテナンススケジュール [sn_wsd_maintenance_schedule]	メンテナンス計画用に作成されたすべてのスケジュール (日次、週次、月次など) を保存します。
メンテナンスケースを作成 [sn_wsd_maintenance_case]	メンテナンスケースに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	計画レコード (スケジュールとメンテナンスアイテムを組み合わせたレコード) を保存します。
ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config)	ワークプレイスサービスを関連付け、計画レコードのスケジュール条件を設定します。スケジュールジョブは、ワークプレイスサービスのメンテナンススケジュールテンプレートがある計画レコードをフェッチして、メンテナンスケースを作成します。詳細については、「計画サービス構成の作成」と「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
職場の計画済みメンテナンス夜間実施	スケジュール済みジョブは 48 時間 (2 日) ごとに実行され、計画レコードをフェッチしてメンテナンスケースを作成します。詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。
職場のメンテナンスケース日次データ収集	このスケジュール済みジョブはデータを収集し、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。
職場のメンテナンスケース履歴データ収集	このスケジュール済みジョブは履歴データを収集し、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。

ワークプレイスリースアドミニストレーション

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。 ServiceNow

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索  ワークプレイスリースアドミニストレーションの概念と機能について学ぶ	**Configure** (構成)  ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成	使用  ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用して職場契約を追加し、追跡する
管理  職場の契約と更新の管理	参照  フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します	

ワークプレイスリースアドミニストレーションの詳細

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

主な機能

ワークプレイスリースアドミニストレーション は次の機能を提供します。

- 職場契約を作成および管理する単一のインターフェイス。
- 契約に契約条件を含めます。
- 契約レコードにドキュメントを添付します。
- 資産を契約に関連付けます。
- 契約の有効期限に関する通知を受信します。

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 単一インターフェイスから職場契約を管理および追跡します。
- 契約サービスおよび職場契約の一部である関連コストを管理します。
- 職場契約に追加することでドキュメントのさまざまなバージョンを効率的に管理します。
- 受信した通知を使用して、職場契約の更新と支払いをタイムリーに管理します。
- 承認および契約履歴を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約の詳細

ワークプレイスリースアドミニストレーション を使用すると、次の詳細を含む職場契約を作成できます。

- 職場契約：職場契約の基本的な詳細
- 財務：支払スケジュール、支払金額、さまざまなコストなどの財務の詳細
- 更新：契約の自動更新
- 契約条件：職場契約の法務契約条件
- 関連付けられた契約アイテム：
  - 職場サービス契約：職場契約の一部として対象となる一般的な契約サービスとそのコスト
  - 契約場所：職場契約の一部として対象となる場所
  - 対象資産：職場契約の一部として対象となる資産
  - ドキュメント：契約関連のドキュメント

職場契約通知

有効期限が近い契約のリストを含む通知を毎週受信します。契約の更新方法については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成

アドミニストレーターはワークプレイスリースアドミニストレーションユーザーが職場契約を作成および管理できるように ワークプレイスリースアドミニストレーション を構成できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、ワークプレイスリースアドミニストレーション の ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) をアクティブ化することができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

ワークプレイスリースアドミニストレーション では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント」と「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の使用

リースマネージャーまたはアドミニストレーターマネージャーは、職場契約を作成、管理、および追跡できます。職場契約サービス、関連ドキュメントを追加し、重要なマイルストーンを追跡できます。

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、次の操作を実行できます。

- 職場のリース契約を作成します。
- テナントとしてリース契約を追跡します。
- 職場契約サービスをそのコストとともに追加します。
- 契約場所を追加します。
- 契約に資産を追加します。
- ドキュメントを追加します。
- 契約条件を作成および追加します。
- リース契約の有効期限に関する通知を受信します。
- 有効期限の前または後に職場のリース契約を更新します。

リース管理ユーザーは、職場契約のみを表示できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション に、[コア UI] または ワークプレイスセントラル のいずれかからアクセスできます。さまざまなビューからアプリケーションにアクセスして使用する方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- コア UI から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する
- ワークプレイスセントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル のインストールの詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

職場契約ワークフロー、状況、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

コア UI から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

[コア UI] から職場契約を作成および管理します。

[コア UI] からの ワークプレイスリースアドミニストレーション へのアクセス

ワークプレイスリースアドミニストレーションにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

コア UI で職場契約を作成する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. [新規] を選択します。
3. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
4. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「コア UI で契約条件を追加および作成する」を参照してください。
5. フォームで残りのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. オプション: 契約に契約サービス、契約場所、資産、またはドキュメントを追加します。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - コア UI で契約に職場契約サービスを追加する
   - コア UI に職場の契約場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - コア UI で契約場所にドキュメントを追加する
8. 契約を保存して終了するか、レビューのため契約を送信します。
   - 契約を保存して終了するには、[更新] を選択します。
   - 承認者に通知を送信するには、[レビューのため送信] を選択します。

     承認プロセスの詳細については、「コア UI で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI で契約に職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

職場契約サービスフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	契約サービスの名前
コスト	契約サービスの通貨とコスト
職場契約	契約名は自動入力されます。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

5. 必要な契約サービスタイプが [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)**] フィールドのドロップダウンリストに表示されない場合は、作成します。
   a. [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   b. [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)**] フィールドに、追加するカテゴリの名前を入力します。
   c. [追加] を選択します。
6. [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)**] フィールドのドロップダウンリストから目的のカテゴリを選択します。
7. [送信] を選択します。

コア UI に職場の契約場所を追加する

契約の対象となる場所を職場契約に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. 場所が [契約場所] 関連リストにない場合は作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択します。

b. [場所] フォームに場所情報を入力します。

c. [送信] を選択します。

4. [契約場所] 関連リストで、契約の対象となる場所を選択します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
場所が契約に追加されます。

コア UI で職場契約に資産を追加する

ソフトウェアライセンスを含む資産を職場契約に追加して、契約の法的対象を指定します。

始める前に
既存の契約が必要です。

資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ使用できます。

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

2. 契約を選択します。

3. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。

4. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。

a. [新規] を選択します。

b. 作成する資産のタイプを選択します。

c. 資産タイプに関連するフォームに入力します。

d. [送信] を選択します。

5. [対象資産] 関連リストで、[編集] をクリックします。

6. 契約の対象範囲である資産を選択します。

7. [保存] を選択します。

タスクの結果
選択した資産が契約に追加されます。

コア UI で契約条件を追加および作成する

契約が [レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートである場合の契約条件を追加および作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

2. 契約を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
4. [リストから参照] アイコン  を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
5. レコードが存在しない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。
   c. [送信] を選択します。
6. 契約条件レコードを選択します。
7. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

   注:
   重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

8. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
   [契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

コア UI で契約場所にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントとそれらのドキュメントのさまざまなバージョンのレコードを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [ドキュメント] 関連リストにリストされているドキュメントを表示します。
4. ドキュメントレコードが [ドキュメント] 関連リストに含まれていない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ドキュメントレコードに関連するフォームに入力します。
   c. [送信] を選択します。
5. ドキュメントレコードを契約にリンクします。
   a. [編集] を選択します。
   b. チェックボックスをオンにしてリストからドキュメントレコードを選択します。
   c. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
6. オプション: 新しいバージョンのドキュメントをレコードに追加します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを右クリックします。
   b. [バージョンをアップロード]を選択します。
   c. アップロードするファイルタイプを選択します。
   d. [OK] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状況にある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。
3. [承認者] フィールドで、契約の承認者を選択します。
4. [レビューのため送信] を選択します。

タスクの結果
選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

コア UI で職場契約を承認または却下する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、レビュー用に送信された職場契約を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. [要求済み] 状態の契約を選択します。
3. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認するには、[承認] を選択します。

     契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
   - 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

     契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果

- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状況のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状況] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

ワークプレイスセントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

ワークプレイスセントラル から職場契約を作成および管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル ワークスペースから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスする

- Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化します。
- ロール sn_wsd_la.workplace_central_user がアサインされていることを確認します。
- 次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスします。
  - 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル > リース管理
  - 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル > リース管理

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

ワークプレイスセントラル で職場契約を作成する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
5. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「ワークプレイスセントラル で契約条件を追加および作成する」を参照してください。
6. フォームで残りのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 契約をレビュー用に送信したり、契約サービス、契約場所、資産、契約条件、またはドキュメントを契約に追加したりすることができます。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - ワークプレイスセントラル で職場契約サービスを追加する
   - ワークプレイスセントラル に職場契約の場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - ワークプレイスセントラル で職場契約にドキュメントを追加する
9. 契約を保存するか、レビュー用に送信します。
   - [保存] をクリックして、契約を保存します。
   - [レビューのため送信] をクリックして、承認者に通知を送信します。

     承認プロセスの詳細については、「ワークプレイスセントラル で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル で職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

職場契約サービスフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	契約サービスの名前
コスト	契約サービスの通貨とコスト。
職場契約	契約の名前。契約名は自動入力されます。
職場契約サービスタイプ (Workplace Contract Service type)	職場契約サービスタイプ。利用可能なオプションは、駐車場、用務、または共益 (Common Area Maintenance) です。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

6. [保存] を選択します。

ワークプレイスセントラル に職場契約の場所を追加する

契約の対象範囲である場所の職場契約に場所を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約場所] 関連リストで、既存の場所を選択するか、新しい場所を追加します。

タスクの結果
対象場所が契約に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場セントラルの職場契約に資産を追加する

職場契約に資産を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。
5. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。
   a. [対象資産] 関連リストで、[新規] を選択します。
   b. 資産タイプに関連するフォームに入力します。
   c. [保存] を選択します。
6. [対象資産] 関連リストで、[追加] を選択して資産を追加します。
7. 契約の対象範囲である資産を選択します。
8. [追加] を選択します。

ワークプレイスセントラル で契約条件を追加および作成する

契約条件レコードを作成した後、[レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートにあるリース契約にレコードを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
5. リストアイコン を使用して参照ルックアップをクリックします。
6. [リストから参照] アイコン を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
7. レコードが存在しない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。
   c. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 契約条件レコードを選択します。
9. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

   注:
   重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

10. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
    [契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

ワークプレイスセントラル で職場契約にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントを 1 か所で管理し、ドキュメントのさまざまなバージョンを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. 既存のドキュメントレコードをリンクします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
   b. 追加するドキュメントを選択し、**[OK]**を選択します。
5. 探しているドキュメントレコードが利用できない場合は、新しいドキュメントレコードを作成します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで [新規] を選択します。
   b. [ドキュメントの新規作成] フォームのフィールドに入力します。
      フィールド値の説明については、「Create New Documents form」を参照してください。
   c. [送信] を選択します。
6. ドキュメントレコードにドキュメントバージョンをアップロードします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを選択します。
   b. [添付ファイル] ペインで、[参照] を選択します。
   c. アップロードするドキュメントを選択します。
   d. [アップロード] を選択します。
   e. [送信] を選択します。

ワークプレイスセントラル で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状況にある契約を、承認のため送信することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。
4. 契約の [承認者] を選択します。
5. [レビューのため送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

ワークプレイスセントラル で職場契約を承認または却下する

レビュー用に送信された職場契約を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. [要求済み] 状態の契約を選択します。
4. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認するには、[承認] を選択します。

     契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
   - 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

     契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。

タスクの結果

- [状況] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状況のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状況] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

職場契約の管理

リースアドミニストレーターとマネージャーは、職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Core UI から、または ワークプレイスセントラル のさまざまなビューから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスできます。次のトピックを参照してください。

- コア UI から職場契約を管理する
- 職場セントラルから職場契約を管理する

リース契約のワークフロー、ステータス、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

コア UI から職場契約を管理する

リースアドミニストレーターとマネージャーは、コア UI から職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

コア UI で職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて

契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
3. [更新] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

5. 変更内容を保存します。

- 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

  指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

- 入力したすべてのデータを保存するには、[保存] を選択します。

  後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。

6. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。

7. [更新] を選択します。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] を選択していることを確認してください。

コア UI で職場契約を調整する

契約がアクティブ状態になった後、開始日、終了日、または支払額を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

2. [調整] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

契約の値フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. [調整を送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI で職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] を選択します。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

職場セントラルから職場契約を管理する

リースアドミニストレーターとマネージャーは、職場セントラルから職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

職場セントラルで職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

手順

1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
4. [更新] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

6. 変更内容を保存します。
   - 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

     指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。
   - 入力したデータを保存するには、[保存] を選択します。

     後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。
7. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。
8. [保存] をクリックします。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] をクリックしていることを確認してください。

職場セントラルで職場契約を調整する

状態が [アクティブ] の契約に対して、開始日、終了日、または支払額を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順
1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [調整] をクリックします。
3. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約の値調整フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. **[Submit Adjustments]** をクリックします。

職場セントラルで職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] をクリックします。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

ワークプレイスリースアドミニストレーション参照

新しいレコードの作成に使用するフォームの詳細を確認します。

職場契約の新規レコードフォーム

リースアドミニストレーターおよびマネージャーは、職場契約の新規レコードフォームを使用して新しいリース契約を作成できます。

職場契約の新規レコードフォーム

フィールド	説明
契約モデル	リースする必要がある契約がアサインされているモデル
ベンダー	契約を担当する家主
契約番号	契約レコードを識別する一意の番号。
名前	契約の名前
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約の新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
リースタイプ	リースのタイプ。使用可能な値は、[グロスリース]、[変更後のグロスリース]、 [ネットリース]、 [ダブルネットリース]、および [トリプルネットリース] です。
LEED 認定スコア	Energy and Environmental Design (LEED) レベルのリーダーシップ。使用可能な値は、[認定]、[シルバー]、[ゴールド]、および [プラチナ] です。
確認期間 (月) (See duration (months))	契約が延長されない場合に貸主に与えられる通知期間
リース期間 (月)	月単位の契約期間
状況	契約の現状。フィールド値は、[ドラフト]、 [アクティブ]、 [期限切れ]、または [キャンセル] です。
サブステート	契約の現在のサブステート。フィールド値は、[レビュー待ち]、[レビュー中]、[承認済み]、または [却下] です。
契約アドミン	契約の管理と、ベンダーとのやり取りに関して責任を負っている人物
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
事業主	職場契約を要求したユーザー
説明	契約の簡単な説明。
財務セクション	
支払いスケジュール	月毎や年毎など、支払いを行うタイミングを定義するスケジュール
支払額	これまでの契約で支払われた金額
総コスト	調整適用後の契約の最終費用。
年次コスト	契約の年次コスト
ベンダー アカウント	契約が関連付けられているベンダー アカウント。
発注書番号	契約に割り当てられた発注書番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター。
敷金	発生しうる損失または損害に備えて貸主に支払われる返還可能な金額
レートカードあり	契約に関連するレートカードがあるかどうかを示すオプション
更改/拡張セクション	
自動更新/延長	期限が切れたときに契約を更新または延長できるかどうかを示します。
オプション	契約の更新または拡張の期間 (1 年など)
更改開始日	契約の更新または拡張が発効する日付。
更改終了日	契約の更新または拡張が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用された費用調整のタイプ使用可能な値は、 [固定]、 [手動]、または [CPI] (消費者物価指数) です。
コスト調整額	契約の価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約の新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
	[コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

職場契約の作成方法の詳細については、「コア UI で職場契約を作成する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、ワークプレイスリースアドミニストレーションアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるユーザーロール

職場ユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_wsd_la.manager	リース契約レコードを作成および編集します。リース契約の一部であるスペースを更新します。	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	リーストラッキングモジュールのセットアップを実行します。	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.user	すべてのリース契約情報を読み込みます。作成または編集アクセス権はありません。	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	ユーザーが Workplace Central の ワークプレイスリースアドミニストレーション アプリケーションにアクセスできるようにします。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスリースアドミニストレーションとともにインストールされるテーブル

職場テーブルのインストールの詳細

テーブル	説明
職場契約 [sn_wsd_la_workplace_contract]	アプリケーション契約テーブルを拡張し、職場契約を保存します。
職場契約サービス [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	契約に関連する職場契約サービスを保存します。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト。

スクリプトインストールの詳細

名前	説明
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	リース管理実装クラスの通知を処理します。
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	リース管理の通知を処理します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

開始するには

探索

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約の概念と機能について説明します。

Configure (構成)

アプリケーションを設定し、マニフェストファイルをセットアップします。

予約

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用して予約します。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 の詳細

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは重大ワークスペースに作成され、重大コンポーネントを使用します。コンポーネントはワークプレイスサービスデリバリコンポーネントプラグインに保存され、アドインを使用中の従業員エクスペリエンスを強化します。

従業員は、Microsoft Outlook を直接使用して簡単にスペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 は、Microsoft Outlook アプリケーション内で ワークプレイス予約管理 アプリケーションの機能を提供します。このアドインを使用すると、従業員は予約を作成したり、既存の予約を編集したりできます。従業員は利用可能なスペースを容易に検索して、個別のアプリケーションを開かなくても追加サービスを要求できます。 Microsoft Exchange Online と ワークプレイス予約管理 の両方に存在する場所のみが予約対象として表示されます。ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

このアドインは、Microsoft Outlook リボンに表示されます。アドインアイコンを選択すると、サイドバーに予約フォームが表示されます。マニフェストファイルを設定し、それを Microsoft Outlook アプリケーションにアップロードすると、アドイン機能が表示されます。

職場アドミニストレーターは、予約に使用する予約可能なモジュールを *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module* システムプロパティに指定できます。Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 で使用できる予約可能なモジュールは 1 つだけです。

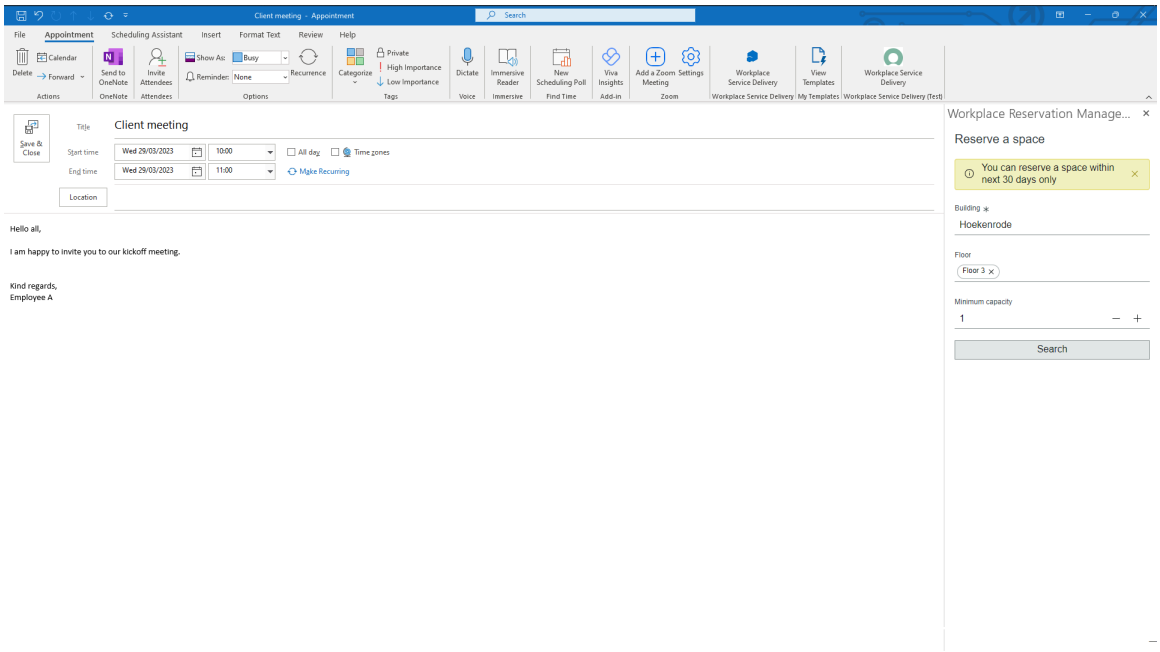
予約時には、予約可能モジュールにアサインされている職場の場所のみが従業員に表示されます。従業員によって要求されたすべての予約と追加サービスは、ワークプレイス予約管理 アプリケーション内で管理されます。

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アプリケーション内の **Workplace Reservations** アドインウィンドウ

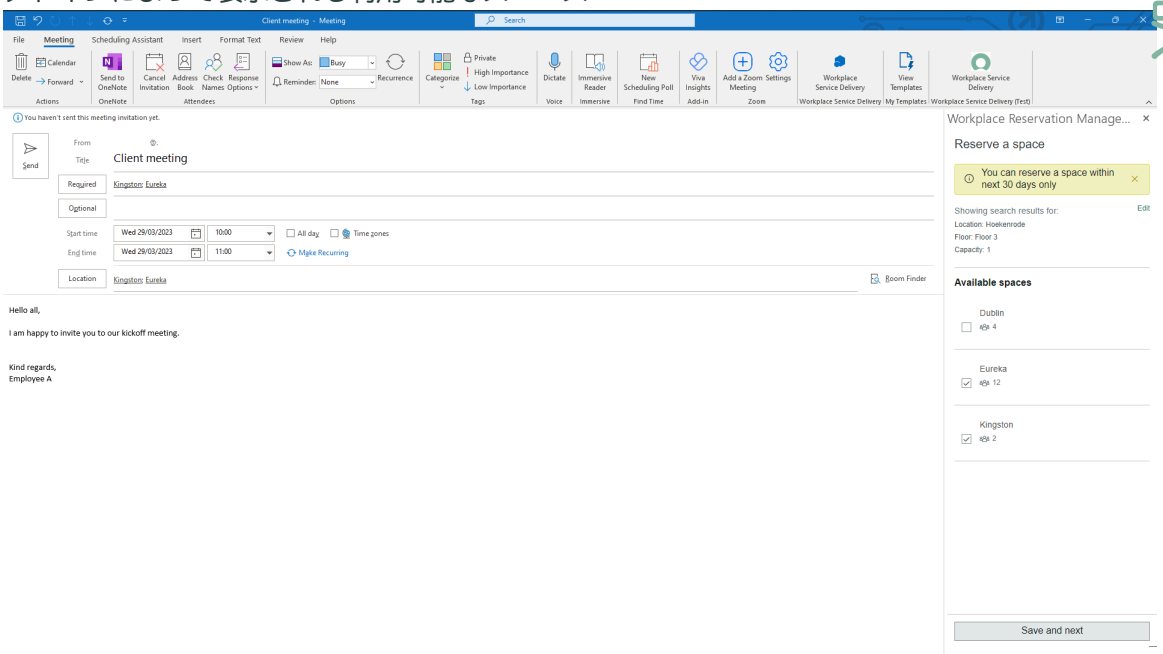


ワークプレイス予約管理 および **Microsoft Outlook** アドイン

従業員は、アドインを使用して、ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用せずに予約できるため、時間を節減できます。このアドインは、利用可能な場所を直接表示することで、場所を検索する時間を短縮します。アドインを使用して、次のアクションを実行できます。

- 複数の検索基準を適用して利用可能なスペースを検索する。

アドインによって表示される利用可能なスペース

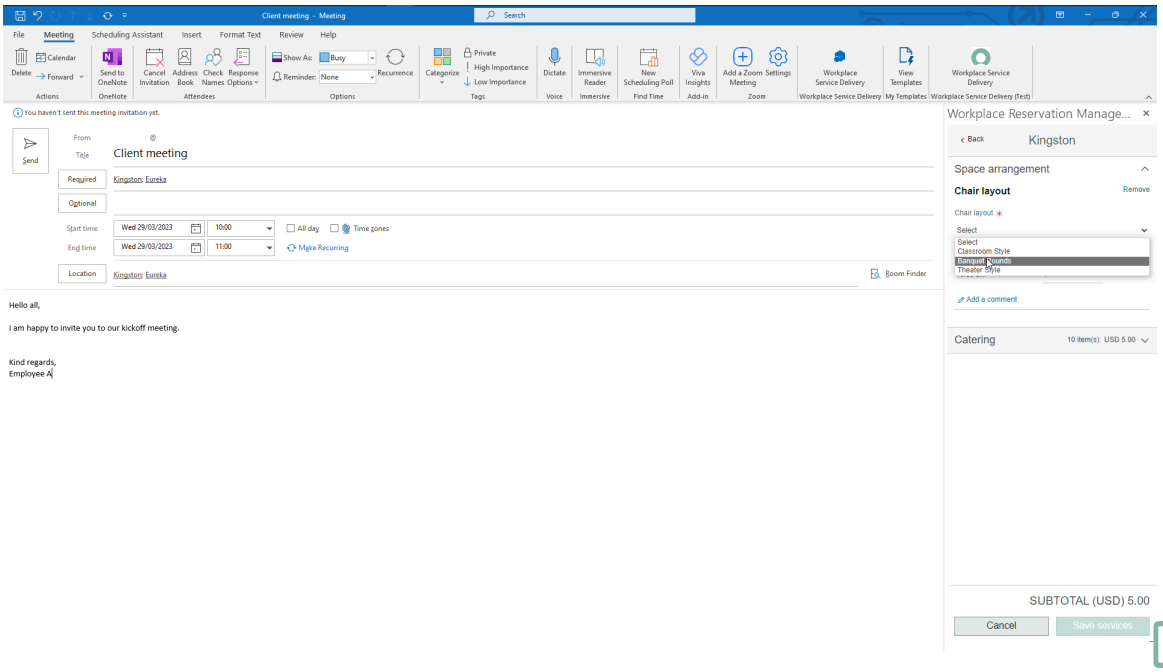


- アドインを直接使用して、既存のイベントまたは新しいイベントにスペースを直接追加する。
- 自分で、または代理人として、予約を要求する。
- 会議室、駐車場、ワークスペース、デスクなどの職場の場所を予約する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 訪問者の代理で、または訪問者に会うために予約する。
- 予約期間を指定する。
- 追加サービスを要求する。

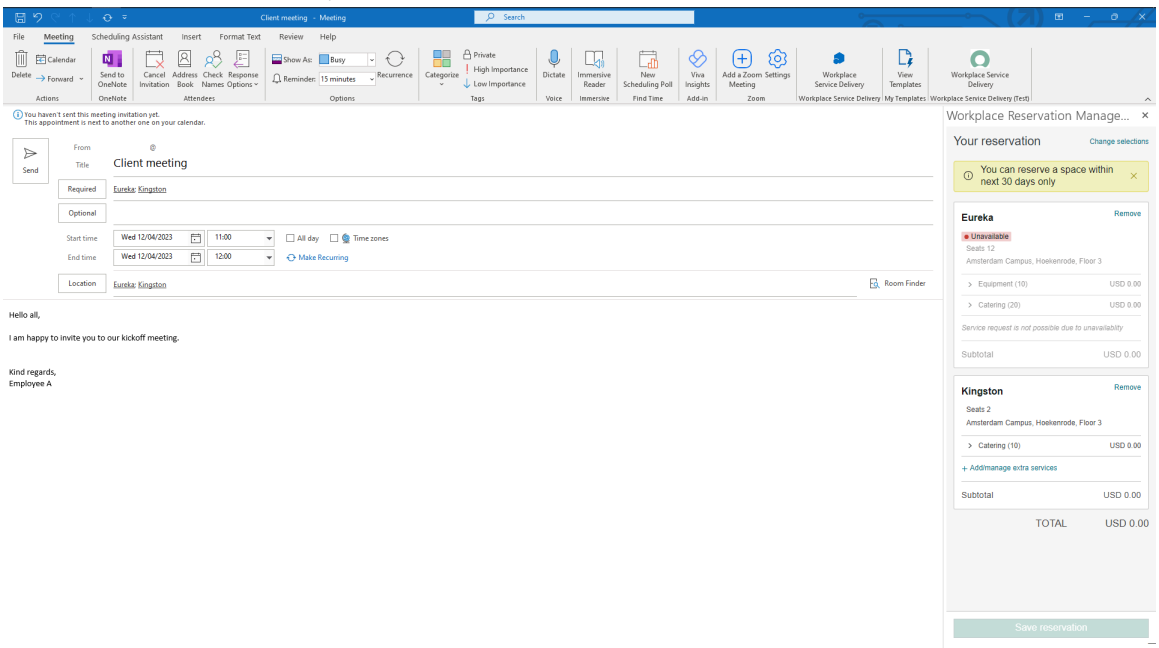
アドインの追加サービスオプション



- 既存の予約を更新するか、追加サービスを変更します。場所を変更し、サービスを追加/削除できます。

選択したスペースが何らかの理由で利用できなくなった場合、または日付や時刻が変更された場合、アドインはその旨を示します。

アドインによって示される利用できないスペース



ワークプレイス予約管理 アプリケーションで利用可能な既存のレポートツールを使用して、問題を報告できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
現在、Apple Safari ブラウザーを使用して Web 上で Microsoft Outlook を使用することはできません。代わりに、Mozilla Firefox または Google Chrome を使用できます。

職場カレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することもできます。従業員が ServiceNow ワークプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

詳細については、次を参照してください。

- ワークスペースカレンダーの同期 の詳細
- 予約の同期

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 の構成

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 をインストールし、マニフェストファイルを構成します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のインストール

ServiceNow Store アプリケーションから Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
また、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは重大ワークスペースにビルドされているため、ワークプレイスサービスデリバリコンポーネントアプリケーションもストアからインストールします。ワークプレイスサービスデリバリコンポーネントは、重大ワークスペースにビルドされたコンポーネントを保存し、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションを使用中の従業員にもたらされるエクスペリエンスを強化します。

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6。
   - ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv) の最新バージョン。
   - ワークスペースカレンダーの同期 (sn_wsd_rsvsync) の最新バージョン。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約
- アプリケーションの ID：sn_wsd_msaddin

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは、Microsoft Exchange Online 同期に使用される認証情報を使用します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **警告:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションを Windows システムにインストールする場合は、クライアントデバイスに「WebView2 ランタイム」がインストールされている必要があります。このランタイムは、https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ からダウンロードできます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   アプリケーションを名前 (Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約) または ID (sn_wsd_msaddin) によって検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成

マニフェストファイルを作成し、それを組織の標準に従ってカスタマイズして、Microsoft Outlook でアドインを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

ServiceNow Store から、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションと一緒にサンプルマニフェストファイル *Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml* をダウンロードします。マニフェストファイルを作成することもできます。マニフェストファイルの作成方法の詳細については、 Microsoft ドキュメント.

このタスクについて
このタスクでは、ServiceNow Store からダウンロードしたサンプルマニフェストファイルをカスタマイズして、マニフェストファイルを作成できます。マニフェストファイルのカスタマイズ可能なパラメーターについては、手順の中で説明します。

手順

1. サンプルマニフェストファイルをダウンロードしたディレクトリに移動します。
2. マニフェストファイルを開いてカスタマイズします。
3. サンプルマニフェストファイルで、組織の要件に従って次のパラメーターを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マニフェストファイル内のカスタマイズ可能なパラメーター

パラメーター	説明
ID	アドインの一意の ID。詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。
DisplayName	アドインの表示名。名前は Microsoft Outlook アプリケーションのリボンに表示されます。
説明	アドインに関する説明。
IconUrl	アイコン画像へのリンク。Youmoji アイコンは、アドインのアプリケーションと一緒にインストールされます。独自のアイコンを設定する場合は、必ず、アイコンにリンクする URL を指定します。次のアイコン形式がサポートされています。 ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80x80
イメージ	アドインで使用される画像へのリンク。
SupportUrl	サポート環境へのリンク。
SourceLocation	サポート環境へのリンク。独自の環境または別の Web サイトをリンクできます。
URL	アドインがインストールされているインスタンスへのリンク。

4. 別の名前でマニフェストファイルを保存します。

タスクの結果
アドインのマニフェストファイルが作成されます。

次のタスク
要件に従って、次のいずれかのアクションを実行します。

- 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード
- Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、Microsoft Outlook 内で使用できるようにします。単一ユーザー用にアドインをアップロードできます。

始める前に
アドインのマニフェストファイルを作成したことを確認します。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. **Microsoft Outlook** を開きます。

2. Outlook のリボンで、[アドインを取得] をクリックします。

3. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [カスタムアドイン] セクションで、 カスタムアドインを追加する > ファイルから追加.
5. そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
6. クリック 次へ > インストール.

タスクの結果
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 がインストールされます。Outlook で会議をスケジュール設定しているときに、アドインが表示されます。

Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、それを Microsoft Office 365 にアップロードします。マニフェストファイルをアップロードするとMicrosoft Office 365、アドインを表示して使用できます。

始める前に

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. アドミンアカウントを使用して Microsoft Office 365 にログインします。
2. 左上のアプリランチャーアイコンを選択して、[アドミン] をクリックします。
3. 管理センターで、 設定 > **Services & add-ins** (サービスとアドイン).
4. [アドインの展開] を選択し、概要ページで [次へ] をクリックします。
5. [カスタムアプリをアップロード] を選択します。
6. [このデバイスにマニフェスト **(.xml)** ファイルがあります **(I have the manifest (.xml) file on this device)]** チェックボックスをオンにします。
7. [ファイルを選択] をクリックして、そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
8. [アップロード] をクリックします。
9. [ユーザーの割り当て] セクションで、次のいずれかのオプションを選択して、アドインを展開するユーザーを指定します。
   - すべてのユーザー：全員にアドインを展開するには、このオプションを選択します。
   - 特定のユーザーまたはグループ：選択したユーザーまたはユーザーグループにのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。検索オプションを使用して、アドインを展開するユーザーまたはグループを検索します。
   - 自分だけ：自分にのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。
10. [展開方法] セクションで、ユーザーにアドインを展開する方法を指定するオプションを選択します。
11. [展開] をクリックします。
    アドインの展開が成功すると、緑色のチェックマークが表示されます。ページに表示される指示に従って、アドインの展開が成功したかどうかをテストします。
12. [次へ] をクリックします。
13. 最後のページで、[キャンセル] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
アドインが Microsoft Office 365 にアップロードされました。アドインが展開されたユーザーは、会議のスケジュール設定中にそのアドインのオプションを表示できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用した予約

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションによって提供される追加機能を使用して、Microsoft Outlook でイベントまたは予約をスケジュール設定します。

始める前に

- Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成。
- マニフェストファイルをアップロードします。使用状況に応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
  - 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード。
  - Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード。

必要なロール：admin

手順

1. **Microsoft Outlook** アプリケーションを開きます。
2. 作成しようとしている予約のタイプに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 予約またはイベントを作成するには、 新規アイテム > **Appointment** (予約).
   - 会議の招待状を送信する場合は、 新規アイテム > 会議.
3. [予約] ウィンドウで、予約アドインを選択します。
   アドインによって、予約フォームを含むサイドバーが開かれます。

   注:
   アドインの名前は、マニフェストファイルで指定された名前によって異なります。

4. 予約の日時を選択します。

   [未来の最大日数] が有効で、開始日と終了日が [未来の最大日数] の値を超えている場合、[未来の最大日数] で指定された日数までしか予約できないことを示す警告メッセージが表示されます。[未来の最大日数]の値は予約可能なモジュールで設定され、予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定します。

   注:
   [未来の最大日数] 値が有効になっていない場合、ユーザーは予約可能モジュールの [最大発生件数] に従って日付を選択できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - 従業員がカレンダーアイコン ( ) をクリックして、[未来の最大日数] の値よりも後の日付を選択しようとしても、カレンダー日付ピッカーでその日付は無効です。
   - たとえば、[未来の最大日数] 値が 90 日である場合、90 日後より後の日付を選択しようとした場合、90 日を超える日数はカレンダー日付ピッカーで無効になります。
   - 今後 90 日以内にのみスペースを予約できることを示す警告メッセージが表示されます。デフォルトの日付は現在の日付です。
   - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 予約の日数が[未来の最大日数]の値を超えると、[予約を保存] および [追加サービスを追加] オプションが無効になります。従業員は選択したサービスを保存できません。従業員は Outlook から招待状を送信できますが、サービスは追加されません。

5. [スペースを予約] サイドバーで、次の各フィールドに入力します。
   a. 予約する場所が含まれる [建物] を選択します。
   b. その予約で予約するスペースが含まれる [フロア] を選択します。
   c. スペースに必要な [キャパシティ] を選択します。
      指定したキャパシティに応じて、スペースが表示されます。
6. [検索] をクリックします。
   その検索に基づいて、利用可能なスペースが表示されます。
7. 利用可能なスペースのリストからスペースを選択します。
   複数のスペースを選択することもできます。
8. 複数のスペースを選択した場合、すべてのスペースの詳細をプライベートとしてマークするには、[スペース詳細をプライベートに設定] を選択します。

> **注:**
> このオプションは、選択したスペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

9. オプション: 複数のスペースを選択した場合、スペースのプライバシーを個別に設定するには、各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートに設定] オプションを使用します。

> **注:**
> このオプションは、スペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

10. [保存して次へ] をクリックします。
11. その予約とともに追加のサービスを要求するには、[追加サービスを追加] をクリックします。
12. オプション: 複数のスペースを選択した場合は、各スペースの下で個別に [追加サービスを追加] を選択します。
13. サービスフォームで、次のサービスから選択します。
    - ケータリング：フードサービスを要求するオプションです朝食またはランチの設定と必要な数量を指定します。
    - 設備：会議用の特別な設備を要求するオプションです。
14. [サービスを保存] をクリックします。
15. 予約の詳細を確認します。
16. 予約を編集するには、[予約を変更 **(Change reservation)]** をクリックします。
17. 要求した追加サービスを編集するには、[追加サービスの追加/管理] をクリックします。
18. [予約を保存] をクリックします。
    予約が作成され、ワークプレイス予約管理 アプリケーションに記録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. Outlook の予約ウィンドウで、[送信] をクリックして会議要求を送信します。
    選択したスペースに会議要求が送信され、予約が確認されます。

タスクの結果
予約が作成されます。予約は、Microsoft Outlook ウィンドウから招待を送信する場合にのみ送信されます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 参照

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるコンポーネント

ワークプレイススペース管理アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるロール

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_msaddin.admin	Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるプロパティ

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

こうしたプロパティは、ワークプレイススペース管理で利用できます。

> **注:**
> これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	このプロパティを使用すると、デフォルトの予約可能モジュールを指定して予約できます。予約するために予約可能モジュールの職場アイテムが表示されます。予約可能モジュールの sys_id を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：**c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページを使用している際のデバッグ情報のログ記録を有効にできます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページに表示しないルームを除外できます。ルームの名前またはメール ID を指定します。ルーム名を指定する場合は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで設定されている名前と同じであることを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：<空>

ワークプレイス移転管理

ServiceNow® ワークプレイス移転管理アプリケーションを使用すると、従業員は手間なく、必要な手動での許可を得ることなく、ある場所から別の場所に移動できます。簡単な手順で従業員の移動要求を管理および履行します。

開始するには

探索 ワークプレイス移転管理の概念と機能について説明します。	**Configure** (構成) ワークプレイス移転管理をインストールして構成します。
管理 ワークプレイス移転管理場所レコードを管理します。	参照 ワークプレイス移転管理ロール、プロパティ、およびコンポーネントを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分析およびレポートのソリューション



ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

ワークプレイス移転管理 の詳細

ワークプレイス移転管理 で従業員の要求を管理および履行します。

従業員がコラボレーション、コミュニケーションを行い、スペースの変更を最初から最後まで簡単に管理できるようにします。従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して要求を送信できます。マネージャーは、アプリケーションから直接要求を行うことができます。

マネージャーは、自動化されたプロセスにより、従業員とその所持品の移動を最小限まったく中断することなく厳密に監視できます。移動ケースと関連タスクを使用して、移動要求を実行できます。従業員から出された移動要求を表示し、いつでも要求を承認または却下できます。アプリケーションを使用すると、移動要求を実行しながら座席の競合を特定できます。

従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用して、ある場所から別の場所に移動する移動要求を作成します。同じ建物または別の建物にある別のスペースに移動します。次のアクションを実行できます。

- 自分または同僚の移動要求を作成します。
- 移動理由を選択します。
- 移動を実施する日付を選択します。
- 「移動元」と「移動先」の場所を指定します。建物のフロアマップで直接職場を選択することもできます。
- 要求とともに移動する必要がある機器を選択します。
- 必要に応じて、追加情報または指示を指定します。

アドミニストレーターは、ワークプレイス移転管理 アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- ワークプレイスサービスポータル を使用するのではなく、このアプリケーションを使用して、従業員の移動要求を直接作成します。
- アプリケーションで作成された移動要求をモニターします。移動要求の処理中に座席の競合を特定します。
- 自分にアサインされている移動要求または移動タスクを、現在開いているもの、およびすべての移動要求を含めて、表示または変更します。
- 権限を必要とする移動要求の承認を自動化して設定します。
- 必要に応じて、移動要求に関するメール通知を関連するステークホルダーに送信します。
- 予定済みまたは進行中の移動要求を変更、承認、または却下します。

ワークプレイスセントラル - 移動管理

ワークプレイスセントラルの移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡します。詳細については、「移動管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 の構成

ワークプレイス移転管理 をインストールし、職場のユーザー向けに構成します。

ワークプレイス移転管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイス移転管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6.2。
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス移転管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_move

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイス移転管理) または ID (sn_wsd_move) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイス移転管理をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 要求の管理

アドミニストレーターは、移動要求に関連する職場サービスとレコードプロデューサーを作成または編集できます。移動タスクを作成または編集して、移動要求ケースを実行できます。

[デスク変更を要求] サービスは、ワークプレイスサービスポータル のデフォルト職場サービスです。従業員はこのサービスを使用して移動要求を送信できます。

職場サービス [従業員のデスクの変更を要求する] は、アプリケーションのデフォルトで使用できます。このサービスはアドミニストレーターまたは職場マネージャーのみがアクセスできます。

移動関連の職場サービスを作成するには、「職場サービスの作成」を参照してください。職場サービスを設定してレコードプロデューサーにリンクするには、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。

職場マネージャーは、アプリケーションを使うことにより ワークプレイスケース管理 と ワークプレイスコア で使用可能なアクションも実施できます。

たとえば、ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 移動関連の職場サービスを作成し、レコードプロデューサーにリンクします。必要に応じて、レコードプロデューサーを作成することもできます。
- 職場ケースのケースとタスクのテンプレートを設定します。
- 必要に応じて、子移動ケースとタスクを作成します。

また、ワークプレイスコア アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 従業員向けのナレッジベース記事を作成して公開します。
- アプリケーションで作成されたナレッジベース記事を表示し、必要に応じて記事を変更します。

ワークプレイスセントラル移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡することもできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

従業員に代わっての移動要求の作成

ワークプレイスサービスポータル を使用する代わりに直接アプリケーションから、従業員の代わりに移動要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

従業員の移動元の現在の場所または現在のデスク、および従業員の移動先のターゲット場所またはターゲットデスクを指定します。移動日と移動理由を選択します。必要に応じて、移動に関連する追加情報を提供することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > 移動要求.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員のデスク変更フォームを要求

フィールド	説明
代理	移動要求を出した従業員の名前。自分で移動要求を出す場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
地域	現在のデスクがある地域
サイト	現在のデスクがあるサイト
敷地	現在のデスクがある構内
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
地域	ターゲットのデスクがある地域
サイト	ターゲットのデスクがあるサイト
敷地	ターゲットのデスクがある構内
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクからターゲットのデスクに移動するアイテム
その他の注意事項	移動要求に関する追加情報

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

従業員のデスクを変更するために、移動要求が送信されます。新しい場所に移動する個人アイテム (通信設備、人間工学に基づいた家具、個人の所持品など) がある場合は、[個人アイテムを移動 **(Move personal item)]** の職場サービス関連サービスアクティビティが実行されます。

ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

次のタスク

従業員に代わって、または自分のために作成した移動要求を表示して監視するには、「移動要求の表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。
   a. [カタログ] をクリックします。
   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。
   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

移動要求職場サービスの更新

職場マネージャーは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成された移動要求を変更します。移動タスクの追加、タスクテンプレートの編集、子移動ケースの追加などを行うことができます。

始める前に

次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > 職場サービス.
2. 編集する次の移動関連職場サービスのいずれかを選択します。
   - 職場移動サービス
   - 従業員の個人アイテムを移動する
3. フォームで、更新するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。
4. オプション: 職場サービスアクティビティを編集するには、[職場サービスアクティビティ] 関連リストに移動し、編集する職場サービスアクティビティを選択します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスが更新されます。

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーの更新

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーを更新します。職場サービスを 1 つ以上のレコードプロデューサーにリンクします。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

このタスクについて
職場サービスが作成されると、そのサービスはレコードプロデューサーにリンクされます。従業員が職場サービスを選択しようとすると、レコードプロデューサーが従業員に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理:セットアップ > レコードプロデューサー.
2. 編集する次のレコードプロデューサーのいずれかを選択します。
   - デスク変更を要求する
   - 従業員のデスク変更を要求する
3. フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが更新されます。

移動関連のナレッジベース記事の作成

移動関連の情報や通知を従業員に提供できるように、ナレッジベース記事を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、カテゴリの追加アイコン ([⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
職場のナレッジベース記事の作成

移動競合の確認

移動要求が競合する理由を表示します。

移動要求のステータスが [未完了でクローズ (Closed incomplete)] に設定されている場合は、何らかの理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。移動マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

競合の各種のタイプは次のとおりです。

- 選択した移動先の場所がアクティブでない **(Selected destination location is not active)**：移動先として選択した場所が非アクティブであるため競合しています。
- 選択した移動先の場所が既に占有されている **(Selected destination location is already occupied)**：移動対象として選択した場所が利用できないため競合しています。
- ユーザーのコストセンター/部門と選択した移動先の場所が一致しない **(The cost centre/department of user and the selected destination location does not match)**：ユーザーのコストセンター/部門と移動先として選択した場所の不一致により競合しています。競合は、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいて考慮されます。
- 選択した移動先の場所は変動する場所である **(The selected destination location is a flexible location)**：移動先として選択した場所が変動する場所であるため競合しています。
- 別のユーザーの職場プロファイルであるスペースの職場移動要求が作成された **(Created a workplace move request for a space that is a workplace profile of another user)**

移動要求で実行する検証のリストをカスタマイズすることもできます。*WSDMoveRequestValidations* スクリプトインクルードで検証を追加したり、既存の検証を変更したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

ワークプレイス移転管理 を使用して、従業員に代わっての移動要求の発行、移動要求職場サービスまたは移動関連の職場レコードプロデューサーの更新、または移動関連のナレッジベース記事の作成を行います。

従業員に代わって移動要求を作成、更新、発行します。

移動要求の表示

自分に割り当てられている移動要求、現在作動中の要求、およびアプリケーションで作成された他のすべての要求を監視します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > 移動要求.
2. 移動要求を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中の要求] ：作動中の移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動要求]：すべての移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
3. オプション: [関連リスト] セクションまで下にスクロールして、次のタイプのアイテムのステータスを確認します。
   - 子ケース
   - 子タスク
   - 承認者
   - ケース SLA
   - 関連のナレッジベース記事
   - 関連ケース
   - 競合レビュー

移動タスクを表示

移動要求を実行するためにアプリケーションで作成された移動関連タスクを監視します。自分にアサインされた移動タスク、現在作動中のタスク、およびアプリケーションで作成されたすべての移動タスクを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > 移動タスク.
2. 移動タスクを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中タスク] ：作動中の移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動タスク]：すべての移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 参照

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

多くのロール、テーブル、およびプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス移転管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイス移転管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイス移転管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場移動アドミン [sn_wsd_move.admin]	ワークプレイス移転管理 アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_move.manager
職場移動マネージャー [sn_wsd_move.manager]	職場移動マネージャーは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
職場移動エージェント [sn_wsd_move.agent]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。 • ナレッジベース記事を作成します。	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
職場移動ライター [sn_wsd_move.writer]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
職場移動リーダー [sn_wsd_move.reader]	次にアクセスするための読み取り権限があります。 • 移動タスク • 移動ケース	sn_wsd_case.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス移転管理 用のテーブル

テーブル	説明
職場移動ケース [sn_wsd_move_case]	アプリケーション内で作成されたすべての移動ケースと子移動ケースに関する情報を保存します。 **注:** このテーブルは、ワークプレイスコア 内の職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] の子テーブルです。[WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動ケース [sn_wsd_move_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
移動要求の競合 [sn_wsd_move_request_conflict]	エージェントがアプリケーションで移動要求を実行している間に発生したすべての移動競合に関する情報を保存します。
職場移動タスク [sn_wsd_move_task]	アプリケーション内で作成されたすべての移動タスクと子移動タスクに関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動タスク [sn_wsd_move_task] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。

自動翻訳

ワークプレイスサービスデリバリ **for Mobile**

ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile を使用して、モバイルデバイスで職場関連のサービスやその他の情報にアクセスします。

開始するには

探索	**Configure** (構成)
モバイルのワークプレイスサービスデリバリの概念と機能について説明します。	モバイルのワークプレイスサービスデリバリに必要な構成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して、予約やワークプレイスへの道順の取得などを行います。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の詳細

ServiceNow Now Mobile アプリ を使用して、ワークプレイスの予約を管理します。

ServiceNow インスタンスで ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile プラグインをインストールして設定します。このアプリケーションは ワークプレイスサービスデリバリ スイート内で利用できないため、個別にインストールしてください。

組織が提供するワークプレイスサービスをモバイルで直接使用します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ for Mobile アプリケーションでは、次が可能です。

- モバイルデバイスを使用してワークプレイスサービス要求をいつでも管理できます。
- ワークプレイスの予約を 1 件以上行います。
- 複数日の予約を行います。
- 近隣スペースを予約します。
- QR コードをスキャンして、スペースを迅速に予約します。
- ワークプレイスへの道順を取得します。
- 予約をチェックイン/チェックアウトします。
- 標準サービスと予約可能な目的に基づいて場所を検索します。
- 予約を確認、編集、キャンセルします。
- AI 検索を使用して敷地、建物、およびスペースを検索します。
- 該当する場合、予約に追加された会議メモを表示します。

注:
このアプリケーションを使用して、予約を作成、編集、キャンセル、チェックイン/チェックアウトできます。ただし、このアプリケーションでは、繰り返し予約やグループ予約は作成できません。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の構成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を構成し、Now Mobile アプリ を使用して予約します。

モバイルウェイファインディング管理

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが別の職場への道順を簡単に取得できるようにマッププロバイダーを設定します。

モバイルウェイファインディング機能は ワークプレイスサービスデリバリ モバイルユーザーが利用できます。モバイルウェイファインディングには、次の機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インドアマッピングの空間マップデータとマップオブジェクトは ワークプレイスサービスデリバリ で統合でき、レスポンシブなモバイルを使用して表示できます。

- カスタムマッププロバイダーを作成します。ある場所から別の場所への経路が表示されるようマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) を構成します。

  詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

- カスタムマップ画面を構成します。ウェイファインディングのマップ画面を構成します。デフォルトでは、次のマップ画面がマップで [方向を知る] オプションを有効にするように構成されています。

  詳細については、「カスタムマップ画面の構成」を参照してください。

  - [インドアナビゲーション：ユーザープロファイル] を使用して、ウェイファインディングに対する従業員の職場プロファイルを検索します。[方向を知る **(Get directions)]** オプションは次の条件に基づいて表示されます。
    - 従業員には進行中の予約が必要です。予約がない場合は、従業員の職場プロファイルで指定された場所が使用されます。
    - 従業員はフロアマップを構成する必要があります (インドアマッピング または Mappedin)。
  - 屋内ルート案内 - 自分の予約：予約の詳細ページから場所までの経路を取得します。指定した場所には、[方向を知る **(Get directions)]** オプションを表示するためのフロアマップが定義されている必要があります。

カスタムマップ画面の構成

モバイルアプリからマップ上の位置ベースの情報を表示できるように、マップ画面を構成します。マップには対象ポイントが強調表示され、ユーザーはマップビューとリストビューを切り替えることができます。

始める前に
必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマップ画面.
2. カスタムマップ画面の名前と説明を入力します。
3. フォームに次のフォームフィールド情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
マップ画面には、データアイテム内のレコードに関連付けられている場所がマップで表示できます。

カスタムマッププロバイダーの設定

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ で、ある場所から別の場所への道順が表示されるようにマッププロバイダーを設定します。

始める前に
以下がそろっていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ。
- インドアマッピング は、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションの組み込みマッププロバイダーです。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

注:
建物ごとにマッププロバイダーを個別に設定する必要があります。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマッププロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

カスタムマッププロバイダー

フィールド	説明
キーテーブル	リストから建物 [sn_wsd_core_building] を選択した場合のマッププロバイダーを設定するテーブルエントリ
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、建物 [sn_wsd_core_building] をキーテーブルとして選択したとします。表示される [ドキュメントを選択] ダイアログボックスでドキュメントを検索し、[建物：BuildingC] を選択します。ルックアップリスト (🔍) を使用して検索します。
iOS 場所プロバイダー	iOS の場所プロバイダー。 場所プロバイダーとして、**[Apple]** または **[Atlas]** を選択します。
Android 場所プロバイダー	Android の場所プロバイダー。**[Atlas]** を選択します。
アプリケーション	アプリケーションの名前。このフィールドは自動生成されます。 アプリケーションが [ワークプレイスコア] に設定されていることを確認します。
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから、使用しているマッププロバイダーに基づいて次のいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow**：インドアマッピングの場合 ○ **Mappedin**：Mappedin の場合
場所プロバイダーアプリの ID	インドアの配置または青い点エクスペリエンス用の IndoorAtlas での場所のプロビジョニン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	グ。Atlasアカウントから、 アプリ > **IA** サポート > **API** キー API キー ID をコピーします。 このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。 **注:** これは、場所プロバイダーとして Apple がある場合のオプションのステップです。 場所のアプリ ID には従業員の現在の場所または位置 (青い点のエクスペリエンス) がマップ上に表示されますウェイファインディングの開始位置はアプリケーションによって自動的に決定されます。場所の配置が有効化されると、ウェイファインディング用の配置アイコン (⌖) がモバイルアプリに表示されます。
場所プロバイダーアプリのシークレット	Atlasアカウントから、 アプリ > **IA** サポート > **API** キー API キーシークレット ID をコピーします。 このオプションは、インドアマッピング がインストールされている場合にのみ使用可能になります。 **注:** 場所プロバイダーとして Apple を使用している場合、このフィールド情報を入力する必要はありません。このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin のユーザー名。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。 ユーザー名を見つけるには、 スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報.**[MappedIn** 認証情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリシークレット。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。

4. [送信] をクリックします。
   カスタムマッププロバイダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内の場所への道順を表示します。カスタムマッププロバイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内にある場所への道順を表示します。

> **注:**
> **CustomMapConfigId** は、インドアマッピングおよび Mappedin のマッピングされた予約の Sys ID を使用してマッピングされます。インドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが **location_custom_map** と **locations_custom_map** の両方で **CustomMapDefaultProviderId** と **CustomMapConfigId** を更新する必要があります。**CustomMapDefaultProviderId** は、カスタムマッププロバイダーのインドアマッピング関連レコードの Sys ID です。詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成する」を参照してください。

マッププロバイダーのマッププロパティを選択する方法の詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

マップビューを有効にして予約を作成する

モバイル従業員ユーザーのマップビューを有効にし、フロアマップ Now Mobile アプリ を使用してスペースを予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
[マップビューを有効にする] オプションをアクティブ化します。ユーザーは、スペースを予約するときに、インドアマッピング または Mappedin でサポートされているマップを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー ベースシステムマッププロバイダーを変更します。
   建物の 1 つをキーとして使用し、ワークプレイスインドアマッピング または Mappedin 認証情報を使用するようにベースシステムのマッププロバイダーを変更します。
2. Mappedin：マッププロバイダーが Mappedin の場合は、次の手順を実行します。

   a. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開きます。
   このレコードには名前がありません。システムに複数のカスタムマッププロバイダーがある場合は、このレコードをその sys_id で識別する必要があります。レコードの sys_id を確認するには、レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** をテキストドキュメントに貼り付けます。

   b. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、Building1 などです。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin 認証情報のユーザー名。ユーザー名を見つけるには、 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報. [Mappedin 認証情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリのシークレット認証情報。

c. [更新] を選択します。

d. Mappedin の場合、対応する sys id を持つ location_custom_map と locations_custom_map の両方で **[CustomMapDefaultProviderId]** と **[CustomMapConfigId]** を更新します。

e. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

f. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで Mappedin 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 2a を参照)。

ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、 すべて > **sys_sg_custom_map_config.list**.[マッピングされた予約 **(Mapped Reservations)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

3. マッププロバイダーとして インドアマッピング をインストールした場合は、次の手順を実行します。

a. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー ベースシステムマッププロバイダーを変更します。

b. カスタムマッププロバイダーで、新しいマッププロバイダー **[ServiceNow]** が ワークプレイスインドアマッピング に作成されます。

c. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開いて編集します。

d. レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** をテキストドキュメントに貼り付けます。

e. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キーテーブル	ワークプレイスインドアマッピング と統合されている建物 (sn_wsd_core_building)。 建物を選択すると、他のすべての ワークプレイスインドアマッピング の建物でマップ機能が有効になります。
キー	ワークプレイスインドアマッピング の建物名。例：Building A。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから **[ServiceNow]** を選択します。

f. [更新] をクリックします。

g. ワークプレイスインドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが対応する sys id を持つ location_custom_map と locations_custom_map の両方で **[CustomMapDefaultProviderId]** と **[CustomMapConfigId]** を更新する必要があります。

h. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

i. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで ServiceNow 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 3c を参照)。

ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、 すべて > **sys_sg_custom_map_config.list**.[マッピングされた予約-インドアマップ **(Mapped Reservations-Indoor Map)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

4. [更新] をクリックします。
5. 移動先 すべて > モバイルのワークプレイスサービスデリバリ > プロパティ.
6. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティに移動します。
7. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティを選択して有効にします。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

リストビューの代わりにマップビューを使用してフロアマップを表示するオプションを、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが使用できます。予約時に [マップビューの切り替え] オプションを使用して、フロアマップを表示し、スペースを選択できます。詳細については、「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

マップビューの切り替えプロパティを構成する

スペースの予約時に、Now Mobile アプリ アプリの [マップビューの切り替え] オプションを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

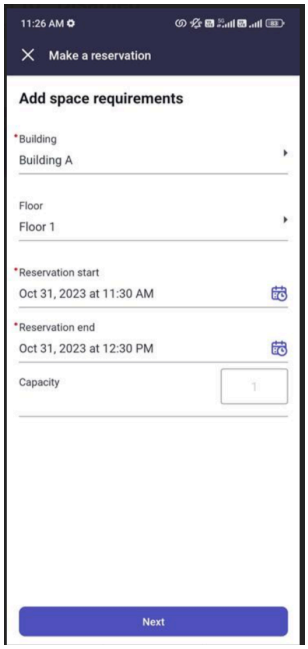
手順

1. 移動先 すべて > モバイルのワークプレイスサービスデリバリ > プロパティ.
2. [モバイルプロパティ] ページで編集オプションを有効にします。
3. **[WSD** モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] ドロップダウンリストから、必要に応じて次のオプションを選択します。

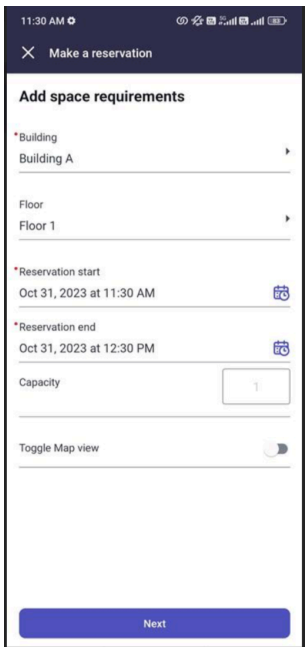
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 無効：予約時に [マップビューを切り替え] オプションを使用できません。



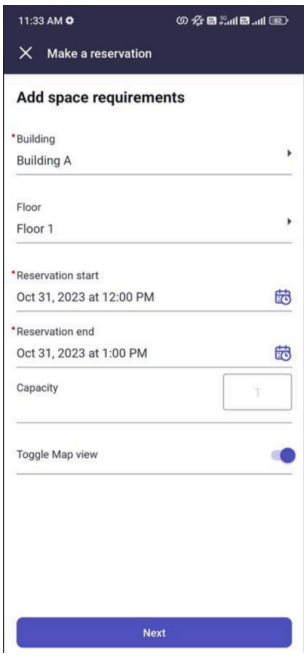
b. 有効：[マップビューを切り替え] オプションは表示され、未選択です (オン)。



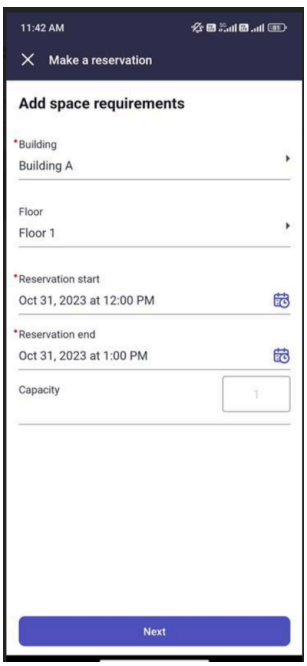
c. デフォルト：[マップビューを切り替え] オプションは使用可能であり、選択されています (オン)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. 必須：[マップビューを切り替え] オプションは利用可能ですが、読み取り専用に設定されています。



注:
この場合、[マップビューを切り替え] は表示されません。ユーザーがこのオプションで続行すると、マップ可視化 (マップ ビュー) が使用されます。建物またはフロアに使用可能なマップがない場合、ユーザーはスペースを選択できません (ユーザーはフロアマップの使用によってのみスペースを選択できるため)。

詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成する」と「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 向け AI 検索の構成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して AI 検索をインストールして構成します。ユーザーは AI 検索を使用して、敷地、建物、フロア、スペースを検索できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索を有効にするには、AI 検索を要求して AI 検索を有効にする必要があります。AI 検索をインストールして構成する方法の詳細については、以下を参照してください。 AI 検索 .

手順

1. 移動先 **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.
   AI 検索アプリケーションが利用できず、インスタンスで有効になっていないというメッセージが表示されます。
2. **[AI** 検索を要求] ボタンをクリックして、インスタンスで AI 検索の自動アクティブ化をトリガーします。
   要求が処理されます。AI 検索アプリケーションがアクティブ化されるまで、時間がかかる場合があります。
3. AI 検索をインストールして構成した後、ワークプレイスコア と モバイルのワークプレイスサービスデリバリ がインストールされていることを確認します。
4. 移動先 すべて > 検索構成 > **NowMobile** アプリ検索構成.
5. 検索エンジンを AI 検索に変更します。
6. [保存] をクリックします。
7. 移動先 すべて > **AI Search** インデックス > インデックス付きソース > 職場の場所テーブル.
8. 右上のペインで [すべてのテーブルをインデックス化] ボタンを選択して、[インデックス付きソース履歴] ページを開きます。
   インデックス付きソースはインデックス作成のキューに入れられます。このページを更新すると進捗状況を監視できます。[取り込みステータス] が [インデックス付き] になったら、プロセスは完了です。

タスクの結果
[取り込みステータス] が [インデックス付き] になると AI 検索構成が完了します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリにログインして AI 検索を使用し、敷地、建物、スペースを検索できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の使用

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して予約するには、Now Mobile アプリ を使用します。予約を編集または更新し、予約の詳細を職場ユーザーとウェイファインディング用に共有します。

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。マップを表示するには、 Mappedin とインドアマッピングを使用します。

AI 検索を使用した敷地、建物、およびスペースの検索

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索機能は、敷地、建物、フロア、スペースの AI コンテキスト検索を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

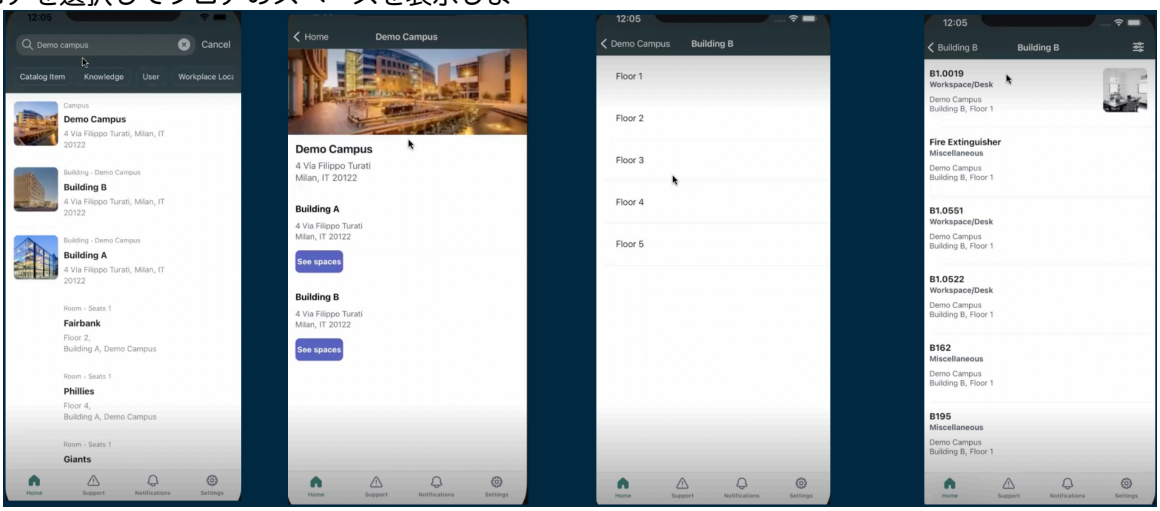
自動翻訳

このタスクについて

AI 検索を使用して敷地、建物、またはスペースを検索する前に、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索がインストールされ、構成されていることを確認してください。

手順

1. モバイルのワークプレイスサービスデリバリ モバイルにログインします。
   ようこそページが表示されます。
2. 検索ボックスで、敷地、建物、またはスペースを検索します。
   たとえば、敷地 (Demo Campus) を検索します。
3. 敷地を選択すると、敷地の詳細が表示されます。
4. [スペースを表示] をクリックすると、ユーザーはフロアを選択するように誘導されます。
5. フロアを選択してフロアのスペースを表示しま



す。

6. スペースを選択し、[送信] をクリックしてスペースを予約します。
7. 職場での経路の取得を行うには、[方向を知る] をクリックします。

> **注:**
> [方向を知る] オプションは、職場にフロアマップがあり、かつ [マップのプロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が設定されている場合にのみ表示されます。詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」と「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

タスクの結果

AI 検索では、以下のように検索結果が向上されています。

- 最近の検索と人気のある検索：検索バーをタップすると、最近の閲覧履歴に基づいて検索結果がカスタマイズされます。
- 誤字の自動修正：検索キーワードの入力時に単語のスペルミスは自動的に修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは検索キーワードから同義語を検索し、それに応じて検索結果を表示します。たとえば、「建物 A」と入力すると、AI は建物 A と建物 A に属するすべてのフロアを検索します。

Now Mobile アプリ を使用した予約

Now Mobile アプリ を使用して、いつでもどこでもワークプレイスの場所を予約できます。

始める前に

次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)。

  詳細については、「ワークプレイスコア のインストール」を参照してください。

- ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)。

  詳細については、「ワークプレイス予約管理 のインストール」を参照してください。

- ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

フロアマップを表示するには、以下がインストールされている必要があります。

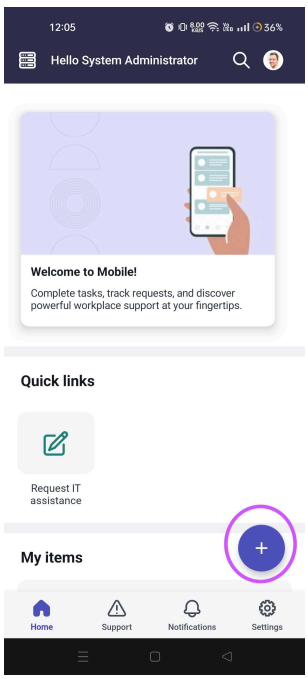
- ワークプレイススペースマッピング、ワークプレイスインドアマッピング、および Mappedin がインストールされている。
- マップビューが有効になっていることを確認します。詳しくは、「マップビューを有効にして予約を作成する」を参照してください。

注:
シフトベースモジュールの予約の作成はネイティブモバイルではサポートされていません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

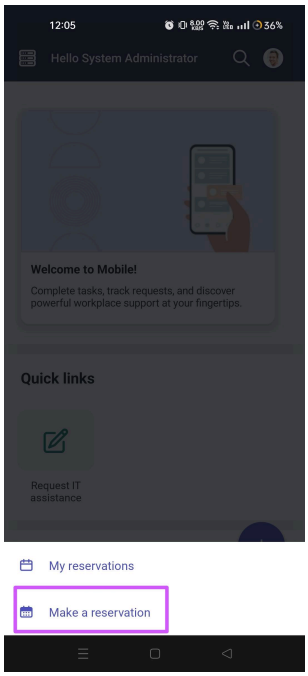
手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。



自動翻訳

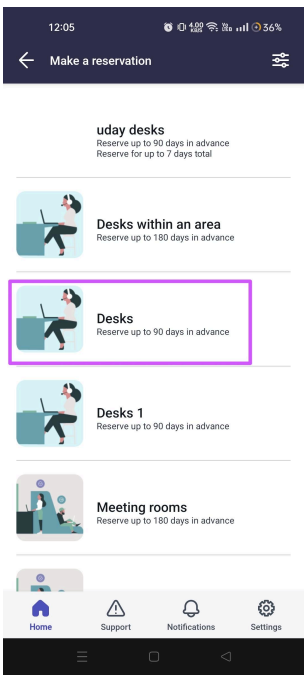
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [予約を行う] をタップします。
3. [予約を行う] セクションに予約可能なモジュールが表示されます。

   例：[デスク] を選択します。

   予約可能なモジュールが表示されている



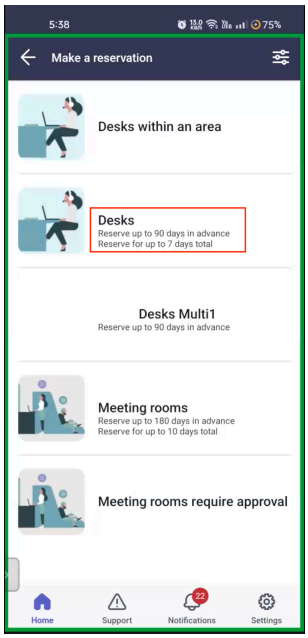
4. [予約可能なモジュール] プロパティの [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] を 2 日以上設定している場合は、[予約を行う] 画面に、複数日の予約を行うことができる予約可能な最大日数が表示されます。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] のデフォルト値は 1 です。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 に設定されている場合は、1 日の予約のみを行うことができ、予約時に [終日] オプションが有効になります。[複数日の最大日数 **(Max**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

days for multi-day)] の値が 2 以上の値に設定されている場合、[終日] 予約オプションは無効になります。



アドミニストレーターによって [将来の最大日数 **(Max days in future)]** が予約可能モジュールで構成されており、予約できる将来の最大日数がカードに表示されます。[未来の最大日数] の値は 1 以上です。従業員が無効な日付範囲を選択しようとすると、予約の検索結果は返されません。

5. オプション: 任意の職場のクイック予約を行うには、[迅速に予約] セクションで [この場所を予約] をタップします。
ワークプレイス予約管理 予約ポータルでお気に入りの場所を設定している場合、[クイック予約 (Quick reserve)] セクションの [自分のお気に入り **(My favorites)]** にお気に入りの場所が表示されます。

   注:
   [クイック予約 (Quick reserve)] セクションで使用可能な職場タイプは、組織で行われた構成によって異なります。

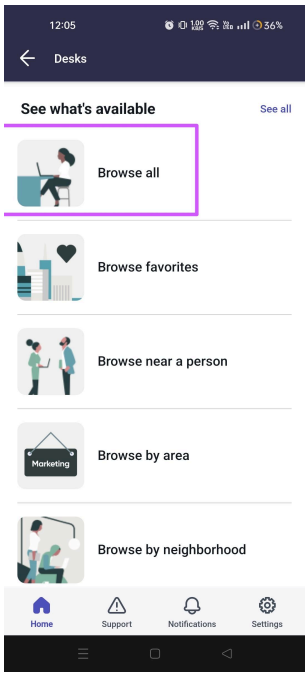
6. 予約可能なパスを選択します。

   複数日の予約は、予約可能なすべてのパスで使用可能です。例：[すべて参照] を選択します。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 部屋またはスペースの要件を追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

予約の作成

フィールド	説明
建物	職場を予約する建物。
フロア	職場を予約するフロア。
予約開始 (Reservation start)	予約の開始時間。
終日	終日または 1 日の予約を有効にするオプション。 時刻：終日は、アドミニストレーターによって設定された開始日と終了日の予約プロパティによって異なります。
開始日時と終了日時。	[開始日時と終了日時を選択 (Select the Start Date Time and End Date Time)] を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 複数日の予約可能なモジュールプロパティ [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] は、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値によって異なります。[未来の最大日数] の値で指定された範囲 (日数) 内でのみ、複数日のスペースを予約できます。予約の開始日と終了日の範囲が [未来の最大日数] の値よりも長い場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、[終了日時] はデフォルトで現在の日付に設定されます。
予約終了 (Reservation end)	予約の終了時間。このフィールドは開始時間の 1 時間後に自動的に設定されます。
キャパシティ	予約のキャパシティ。 注: iOS デバイスを使用している場合は、キャパシティを指定してから [完了] をタップします。
標準サービス	利用可能な標準サービスから選択し、それに基づいて場所をフィルタリングするオプション。 注: このフィールドは、ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile バージョン を使用している場合にのみ表示されます。
予約可能な目的	利用可能で予約可能な目的から選択し、それに基づいて場所をフィルタリングするオプション。このフィールドは、ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile バージョン を使用している場合にのみ表示されます。 [標準サービス] と [予約可能な目的] の両方を指定した場合、指定した両方の基準を満たしている場所のみが検索で返されます。
マップビューの切り替え	リストビューの代わりにフロアマップビューを使用して、利用可能な予約を表示します。マップを表示するオプションは、選択したスペースまたは部屋のマッププロパティがアドミニストレーターによって設定されている場合にのみ使用できます。詳細については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

> **注:**
> ユーザー設定が設定されていない場合、予約はワークプレイスプロファイルの建物、フロア、開始日時と終了日時の詳細を使用します。選択したスペースがどのエリアにもマッピングされていない場合、建物とフロアの詳細が [すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** に自動入力または事前入力されます。スペースがエリアにマッピングされている場合、建物とフロアの詳細が [エリアで参照] に事前に入力されます。ユーザー設定とワークプレイスプロファイルの両方が存在する場合、ユーザー設定が優先され、スペースマッピングはユーザー設定によって行われます。[エリアで参照] フィールドには、ワークプレイスプロファイルではなく、ユーザー設定に基づいて値が自動的に入力されます。

8. [次へ] をクリックします。
9. 予約する場所を選択します。
   予約ポータルでお気に入りとして設定された場所には優先順位が付けられてアルファベット順に表示され、その後に他のワークプレイスの場所が続きます。
   [建物] をタップしてフロアレベルの情報を表示し、フロアを選択します。

   - リストビューで、1 つ以上の場所を選択できます。

     場所を検索するには、検索ボックスに正確な場所の名前を入力します。

     > **注:**
     > ユーザーの近くのスペースを参照している場合は、最も適しているスペースが 5 つのみリストされます。

   - マップビューで、マップにある目的のエリアにズームインして 1 つ以上の場所を選択できます。

     [すべてのフロア] ドロップダウンリストを使用して、フロアを切り替えます。

     [選択済み] ボタンをクリックして選択内容を確認したり、[すべて] を選択してマップビューに戻ったりすることができます。異なるフロアの部屋も選択できます。

     > **注:**
     > マップビューは、アドミニストレーターによって有効にされている場合にのみ使用できます。

10. [次へ] をクリックします。
11. オプション: 利用可能なすべてのスペースを参照するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
12. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

> **注:**
> [近隣で参照 **(Browse by Neighborhood)]** オプションは、アドミニストレーターが [近隣による参照を有効化 **(Enable browse by neighborhood)]** オプションを設定している場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 近隣：近隣の名前。
- 建物：近隣で利用可能な建物の名前。例：NBH2
- (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかを予約可能なモジュールで示すことができます。
- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

13. オプション: お気に入りのスペースからスペースを予約するには、[お気に入りを参照] をタップします。
ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用してお気に入りとして設定したスペースには、お気に入りアイコン (♡) が表示されます。場所をお気に入りとして設定する場合は、「ワークプレイスの場所をお気に入りに設定」を参照してください。

> **注:**
> お気に入りオプションは、従業員センター 25.0.0 を使用しており、かつアドミニストレーターが設定を構成している場合にのみ表示されます。

14. オプション: 人の近くの空きスペースを予約するには、[人の近くで参照する] をタップします。

a. スペースを予約する近くのユーザーを [この同僚の近くのスペースを探す] で選択します。

> **注:**
> そのユーザーの近くにプライベートな予約スペースがある場合、検索結果には表示されません。

b. [同僚の予約を選択する] でユーザーが行った予約を選択します。

c. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
このオプションは、アドミニストレーターによってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

15. オプション: 特定のエリアで利用可能なスペースを予約するには、[エリアで参照] をタップします。

a. 予約するエリアの [建物] を選択します。

b. 予約する [エリア **(Area)]** を選択します。

c. [開始日時] で開始日時を選択します。

d. [終了日時] で終了日時を選択します。

e. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
利用可能なお気に入りのスペースは、マップ上でハイライト表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この切り替えはアドミニストレーターによってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

f. マップビューの [フロア **(Floor)**] ドロップダウンリストからフロアを選択します。
例：フロア 1。

g. 建物の近隣で利用可能なスペースが表示されます。

16. [次へ] をタップします。

17. [マップビュー] で、ウェイファインディングおよびインドアナビゲーションのための [方向を知る] を選択します。
詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」を参照してください。

18. [送信] をクリックします。
予約が作成されます。

19. [予約情報] 画面には、予約の詳細を含む [詳細] タブが表示されます。

複数日の予約の場合、[予約情報] 画面には、スペースが予約されている一連の日数 (開始日時と終了日時) が表示されます。

予約の詳細

フィールド	説明
予約に名前を付ける	予約の件名または名前を指定するオプション。
これは次のユーザーの予約です	ユーザー名。Abel Tuter など。
開始日時	予約の開始日時。
終了日時	予約の終了日時。
バーチャル会議リンク	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。
追加メッセージ	ユーザーは、モバイルアプリで予約の会議メモを表示できます。従業員はモバイルアプリで会議メモを追加または更新することはできません。表示のみが可能です。会議メモは、事前予約 Web ポータルで追加できます。
ワークプレイスの場所	職場の予約の場所。
フロア	フロア名
建物	建物名。
機密性	件名はカレンダーに表示され、予約の機密性がプライベートに設定されている場合を除き、すべてのユーザーが表示できます。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	プライバシー設定を指定します。 **注:** このオプションは、選択したスペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約の設定には、次のオプションがあります。 ○ なし ○ 通常 ○ プライベート ○ 機密
チェックインステータス	チェックイン待ち。 職場スペースに占有センサーがあり、スペースのステータスが [空き] または [無効] である場合は、プッシュ通知「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」が送信されます。 詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。
作成日時	予約の作成日時。
更新日時	予約の詳細の更新日時。

[関連予約済みアイテム **(Related reserved items)**] には、予約に関連するワークプレイスサービスアイテムが表示されます。

20. [追加情報] アイコン ( ) をタップして、次の操作を実行します。
    - 予約を編集する：(オプション) 必要に応じて、次の情報を入力します。
      - [予約タイトル] フィールドを設定します。
      - [代理 **(On behalf of)**] フィールドに、自分が代理で予約するユーザーを設定します。
    - 予約の共有
    - 予約をキャンセル
21. [送信] をタップします。
22. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

    注:
    予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合は、予約済みスペースが自動的にチェックインされます。また、予約済みスペースが自動的にチェックインされると、モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースの状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」というプッシュ通知が表示されます。スペースの状況が未使用または無効の場合は、「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

タスクの結果
職場の予約が確認されます。

次のタスク
[自分の予約] セクションで予約ステータスを確認します。詳細については、「Now Mobile アプリでの予約の編集またはキャンセル」を参照してください。また、[方向を知る] オプションも使用できます。詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」を参照してください。

複数日の予約の場合、[自分の予約] には、予約のステータスと複数日にまたがる予約の日数が表示されます。

予約したワークプレイスアイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、「予約のチェックインまたはチェックアウト」を参照してください。

QR コードスキャンオプションを使用してスペースを予約するには、「QR コードをスキャンしてスペースを予約する」を参照してください。

Now Mobile アプリ での予約の編集またはキャンセル

今後の予約は Now Mobile アプリを使用していつでも変更またはキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。

   その他のオプションアイコン ( ) をタップし、[自分の予約] を選択して、[自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 編集する予約を選択します。

   注:

   このオプションが有効になっている場合にのみ、予約を編集できます。 は編集オプションが利用可能な場合に表示されます。
4. [予約を編集する] をタップします。
5. フィールドの情報を変更します。
   予約を編集すると、[標準サービス] フィールドと [予約可能な目的] フィールドが自動入力されます。
   - 単一の場所に予約を作成する単一予約の場合、フィールドには、その場所にマッピングされている標準サービスと予約可能な目的が既に設定されています。
   - 複数の場所に予約を作成する複数予約の場合、フィールドには、すべての場所で共通して利用可能な標準サービスと予約可能な目的が既に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
   この切り替えは組織によってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
7. [次へ] を選択します。
8. 予約する場所を選択します。
9. [送信] をタップします。
10. 予約をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
    [その他のオプション] アイコン ( ) をタップすることもできます。

    注:
    アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。

タスクの結果
それに応じて、予約が更新またはキャンセルされます。

予約のチェックインまたはチェックアウト

Now Mobile アプリ を使用して今後の予約をチェックインするか、終了する予約をチェックアウトします。

始める前に
ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合は、予約済みスペースが自動的にチェックインされます。また、予約済みスペースが自動的にチェックインされると、モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースの状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」というプッシュ通知が表示されます。スペースの状況が未使用または無効の場合は、「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. チェックインまたはチェックアウトする予約を選択します。
4. チェックインまたはチェックアウトするには、次のいずれかを実行します。
   - 予約をチェックインするには、[チェックイン予約] をタップ します。
   - 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト予約] をタップします。

     注:
     予約は、チェックイン後にのみチェックアウトできます。予約をチェックアウトすると、予約のステータスが [完了] と表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
それに応じて予約がチェックインまたはチェックアウトされます。

他のユーザーとの予約詳細の共有

予約の詳細を同僚と共有します。詳細が記載されたメール通知が同僚に送信されます。同僚はあなたの職場の近くを予約することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 共有する予約を選択します。
4. [その他のオプション] をタップし、[共有] アイコンを選択します。
   アイコン ( )

   アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。
5. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約の詳細を共有する 1 人以上のユーザーを選択します。
   ユーザーを選択した後、ページを閉じます。
6. [メモを追加する] フィールドに、予約とともに送信されるメモを追加します。
7. [送信] をタップします。

タスクの結果
予約のステータスが確認されると、選択したユーザーと予約詳細が共有されます。

QR コードをスキャンしてスペースを予約する

ワークプレイスの QR コードをスキャンし、Now Mobile アプリ を使用してスペースをすばやく予約します。

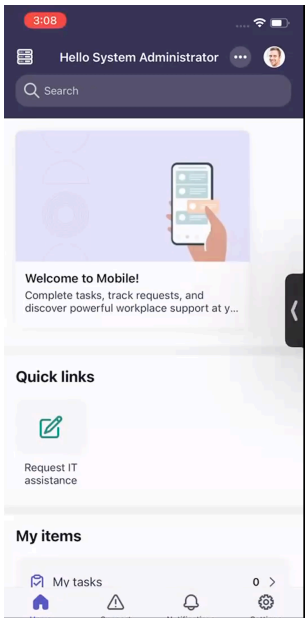
始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

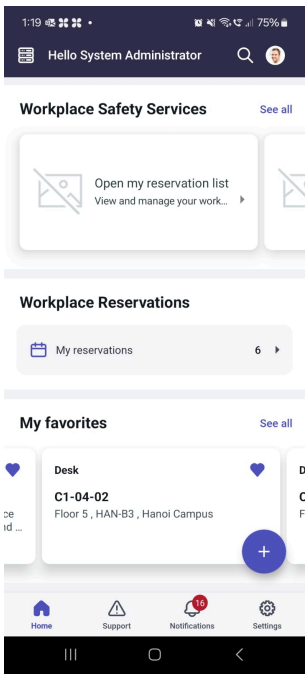
1. ServiceNow® モバイル アプリにログインします。
   モバイルホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



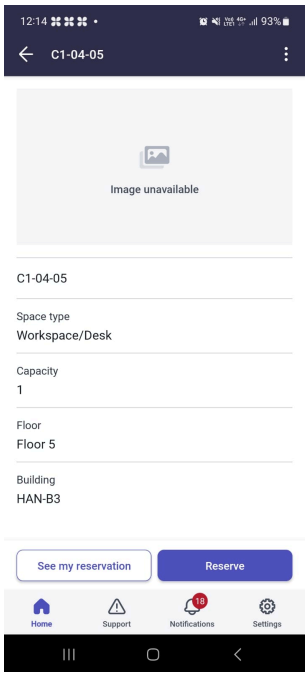
2. [自分のお気に入り **(My favorites)**] からスペースを選択して、スペースを予約することもできます。



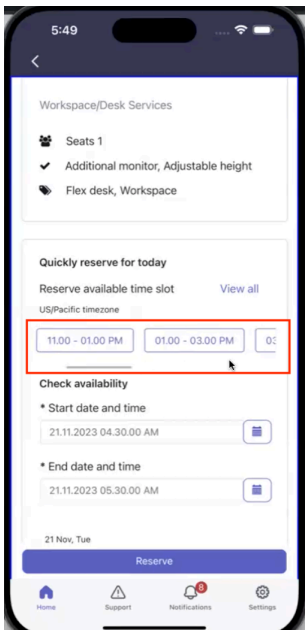
3. スペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [自分の予約を表示する **(See my reservation)]** をタップして、選択したスペースの既存の予約を表示します。
   スペースのリストからスペースを選択すると、[予約情報] 画面が表示されます。[予約情報] 画面の詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください 。
5. [予約] をタップして、選択したスペースの場所を予約します。
6. [スペース詳細] 画面に、その日のクイック予約オプションが表示されます。



7. 次の手順を実行します。
   a. 利用可能な時間帯を予約：予約の時間帯を選択します。
      - 利用可能な予約の時間帯の提案は、スクロールバー付きの水平ブロックで表示されます。
      - 縦のリストに時間帯を表示するには、[すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間帯の期間は、アドミニストレーターが予約可能モジュールの構成で設定した [最大期間] と [最小期間] の値によって異なります。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

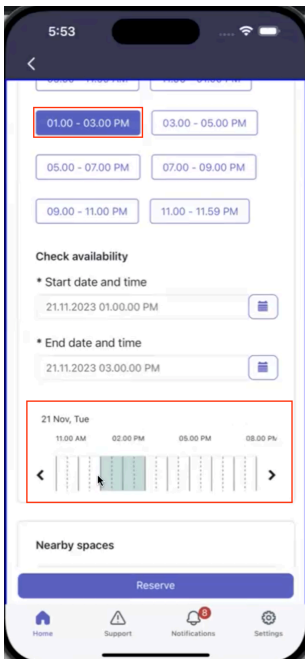
時間帯に表示される時間には、アドミニストレーターが設定した作業日の開始時間 (sn_wsd_rsv.day_start) プロパティと作業日の終了時間 (sn_wsd_rsv.day_end) プロパティが考慮されます。営業時間が午前 9 時～午後 5 時の場合、9 時から 5 時の間の使用可能なすべての予約時間帯が、([最大期間] と [最小期間] に指定した値に基づいて) 2 時間間隔に分割されます。ただし、既存の予約がある場合は表示されません。予約可能な時間帯のみが表示されます。予約可能な時間帯が午前 9 時～正午で、会議の最大時間が 2 時間の場合、9 時～11 時が最初の時間帯で、11 時～正午が次の時間帯です

(たとえば、[最大期間] が 2 時間で、[最小期間] が 30 分の場合など)。オフィスの営業時間が午前 9 時～午後 5 時で、スペース (建物 A、フロア 3、会議室 1) に既存の予約が 2 つあります。最初の予約が午前 9 時～午後 1 時 45 分、別の予約が午後 2 時～午後 3 時の場合、午後 3 時～午後 5 時を次の時間帯にすることができます。

注:
QR コード予約は、終日予約に対応していません。QR コード予約は、複数日にわたる予約と繰り返し予約にも対応していません。

b. 空室状況を確認する：予約の [開始日時] と [終了日時] を手動で選択します。過去の日付や将来の日付を選択しようとすると、時間は現在の日付にリセットされます。期間は変更できます。

c. スケジュールビューでは、時間帯が垂直バーで表示されます。二重山かっこアイコン ( ) を選択して先に進むか、アイコン ( ) を選択して前に戻り、その日の予約時間帯の空き状況を確認します。



選択した時間帯 (ステップ 9a) は、スケジュール済みビューで緑色でハイライト表示されます。既存の予約と利用できない時間帯には、影付きのブロックが表示されます。 縦線は 1 時間、点線は 30 分を示します。

d. 選択した時間帯または選択したスペースを利用できない場合は、検証メッセージが表示されます。ユーザーは、[近くのスペース **(Nearby spaces)]** オプションを使用して、利用可能なスペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スや、次の利用可能な時間帯を確認できます。[近くのスペース **(Nearby Spaces)]** セクションには、スキャンされたスペースの近くにある予約可能なスペースのリストが表示されます。

e. [詳細を表示] を選択して、スペースの詳細を表示します。

8. [予約] をタップして予約します。
予約は開始時間までにチェックインし、終了後にチェックアウトする必要があります。予約を開き、ホームページの [自分の予約 (My Reservations)] オプションを使用して直接チェックインします。

9. 予約サマリーの詳細を確認します。

10. [チェックイン] をタップして予約をチェックインします。
詳細については、「予約のチェックインまたはチェックアウト」を参照してください。

11. [アクション] ドロップダウンオプションを選択して、次の操作を実行します。

- 予約の詳細を変更する
- 予約をキャンセルする
- 予約の共有

12. オプション: 一般照会の送信や苦情要求の作成を行うには、[要求を送信 **(Submit a request)]** を選択します。

> **注:**
> このオプションは、ワークプレイスケース管理 プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

a. [何かお困りですか？] フィールドに、照会の詳細を入力します。

b. [送信] をタップします。
照会用にケースが送信されます。

c. 照会の詳細を確認した後、[閉じる **(Close)]** をタップします。

13. 予約の詳細を表示および変更するには、[自分の予約を表示する] を選択します。
このオプションは、当該スペースを予約している場合にのみ表示されます。

a. [その他のオプション] アイコンを選択します。
( )

アイコンを使用できるかどうかは、使用しているデバイスのタイプによって異なります。

b. 予約を編集するには、[予約を編集する] をタップします。

ワークプレイスへの道順の取得

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して、あるワークプレイスの場所から別の場所までの道順を表示します。

始める前に

ワークプレイススペースマッピング アプリケーションがインストールされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[方向を知る] オプションは、ワークプレイスにフロアマップが定義されており、かつ [マップのプロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が選択されている場合にのみ表示されます。

ネイティブモバイルの インドアマッピング 機能は、Tokyo ファミリーリリースに依存します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して 、次のいずれかの場所からワークプレイスの道順を取得します。

- 現在または任意の場所から同僚のワークプレイスへの直接の道順。同僚のワークプレイスの場所は、進行中の予約またはワークプレイスプロファイルから取得されます。
- [自分の予約] ページから予約されたワークプレイスへの道順を取得します。

重要:
同僚のプライバシーが有効になっている場合、その同僚の詳細は表示されません。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. **注:**
   Now Mobile アプリ を使用すると、プライバシー設定が予約のすべてのスペースに適用されます。

   ワークプレイスのフロアマップを使用して ワークプレイスサービスデリバリ 内でスペースを検索して予約します。詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。
3. 同僚のワークプレイスまでの道順を取得するには、次の手順を実行します。
   a. 検索バーに同僚の名前を入力します。
   ホーム画面で検索アイコン ( ) を使用します。

   a. 同僚のプロファイルを選択します。

   b. プロファイルページで、[方向を知る **(Get directions)]** を選択します。

      注:
      同僚のプロファイルがプライベートに設定されている場合、[方向を知る] オプションは表示されません。
4. 予約したワークプレイスへの道順を取得するには、次の手順を実行します。

   a. [ワークプレイス予約 (Workplace Reservations)] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。

   b. 道順を取得する予約を選択します。

   c. オプション: 複数の場所を予約するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [関連予約済みアイテム] タブを選択します。

ii. 移動先の場所に対して行った予約を選択します。

5. 予約レコードサマリーから [方向を知る] を選択します。
インドアマッピング のウェイファインディングで青い点エクスペリエンスを自動的に有効にするには、モバイル位置設定でインドアの配置または場所のプロビジョニングを有効にします。ワークプレイスのある移動先から別の移動先にインドアの配置を構成して有効にする方法の詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。
6. 必要に応じてポインターを使用して開始場所と終了場所を選択し、マップを閉じます。
選択した場所から同僚のワークプレイスの場所までの道順が表示されます。ある建物またはフロアから別の建物またはフロアへの経路を定義できます。たとえば、建物 A から建物 B への経路を取得します。
7. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

a. スペースを選択し、[場所の方向を取得] をクリックします。

b. ウェイファインディングのナビゲーションルートの開始点と終了点を設定します。

c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。
マップには、選択したスペース間のナビゲーションパスが表示されます。

8. オプション: 道順をステップとして表示するには、[ステップを表示する] を選択します。
9. オプション: IndoorAtlas および Apple と統合し、従業員の現在の場所を特定して従業員の現在の場所をモバイルアプリに表示します。
インドアの配置を有効にするには、インドアマッピング マッププロバイダーのプロパティを構成してカスタマイズします。詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

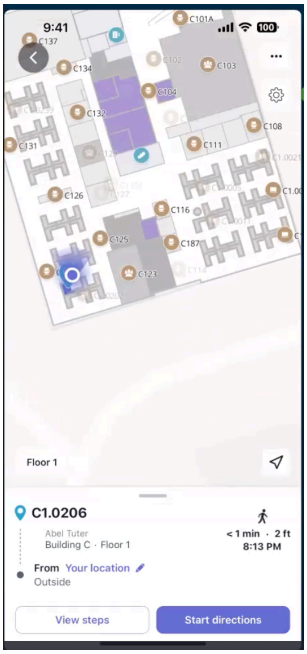
注:
インドアの配置は ワークプレイスサービスデリバリスィート v1.7 で利用できます。

10. オプション: ウェイファインディングで開始場所を自動的に決定するには、[お問い合わせ開始] を選択します。
指定されたスペース内を移動しながら、青い点でリアルタイムの場所とナビゲーションの記号を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアの配置が有効になっているモバイルアプリ



11. オプション: マップ上のズームオプションを使用して、スペースより詳細に表示できます。
12. オプション: 名前順に、またはカードビューのソートオプションを使用してスペースをソートします。
13. オプション: カードビューのフィルターオプションを使用して、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
14. オプション: フロアのスペースを表示するには、カードビューからスペースを選択するか、マップ上で直接選択します。
マップでスペースが強調表示されます。
15. オプション: ユーザーを検索するには、ユーザーの名前または場所を入力します。
ユーザーの詳細は、デスクの予約 (ある場合) またはワークプレイスプロファイルの場所に基づいて表示されます。
16. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。

タスクの結果
目的の場所までの道順が表示されます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 参照

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとともにインストールされるシステムプロパティについて説明します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるコンポーネント

次のテーブル、ロール、プロパティが モバイルのワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリとともにインストールされるテーブル

モバイルのワークプレイスサービスデリバリとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
モバイル予約 (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の予約データを保存します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ でインストールされるプロパティ

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ではさまざまなプロパティを使用できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリのプロパティ

プロパティ	説明
Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit) を使用している人の近くを閲覧するスペースの近接検索制限。	このプロパティを使用すると、従業員が別のユーザーの近くの職場を検索するときの検索制限を設定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**5**
WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	このプロパティは、モバイルアプリからの予約時に [マップビューの切り替え **(Toggle map view)]** オプションを表示します。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルから派生します。

インドアマッピング

インドアマッピング Map Studio は、敷地、建物、フロア、およびワークスペース内の職場ユーザーに、建物のビジュアル化およびウェイファインディング機能を提供します。インドアマッピング Map Studio は、マップをビジュアル化および設計して、職場や建物内にデジタル化されたインタラクティブな場所を作成するためのインターフェイスです。

インドアマップの設計と管理

敷地、建物、フロアを作成し、フロアプランのソースファイルをインポートし、Map Studio でマップオブジェクトとデータを管理および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索  インドアマッピングの概念と機能について説明します。	**Configure** (構成)  インドアマッピング をマッププロバイダーとしてインストールして設定する
管理  インドアマッピングマップオブジェクトとマップデータの作成	参照  手掛ける インドアマッピング コンポーネント、ロール、プロパティ

インドアマッピング の詳細

インドアマップのオブジェクトとデータは ワークプレイスサービスデリバリ と同期でき、予約管理、ケース管理、移動管理、およびウェイファインディング用の場所ディレクトリ内で使用できます。

マップの作成とコンテンツ管理

インドアマッピングの Map Studio を使用して、マップの作成、管理、編集を 1 か所で行います。エンドユーザーは、建物内部および選択した敷地、建物、またはフロアの屋内と屋外の詳細をビジュアル化できます。

インドアマッピング は、職場のフロアプランをデジタル化する機能を Map Studio 内に提供します。マップアドミニストレーターとマップ編集者は、マップスタジオインターフェイスを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ Suite 全体で使用できるマップを作成および更新できます。

1. 予約管理を使用して、会議室、会場、ワークスペースの建物内のスペース使用率に関するリアルタイムのインサイトを取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケース管理でサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。
3. ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされていることを確認します。
4. インドアマップ上に出発点と目的地を指定することで、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。

> **注:**
> 職場でのウェイファインディングの道順案内は Now Mobile アプリ でのみ利用できます。詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」を参照してください。

インドアマップは、既存の建築フロアプランまたはエンジニアリングフロアプランをインポートして変換し、インドアマップを作成することで作成できます。 インドアマッピング は、AutoCAD ファイル (DWG および DXF) およびラスターソース (PNG) ファイルをサポートしています。詳細につ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いては、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」と「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

インドアマッピング Map Studio を使用してマップをカスタマイズおよび管理します。リアルタイムで共同作業を行い、マップデータとオブジェクトを更新します。詳細については、「マップオブジェクトとマップデータの管理」を参照してください。

インドアマッピング の マップスタジオ





インドアマッピング

インドアマッピング の構成

インスタンスデータとプロパティをインストールし インドアマッピング マッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピングのインストール

依存プラグインを使用して インドアマッピング アプリケーション (sn_map_core) をインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の インドアマッピング アプリケーションリストを確認してください。

注:
このアプリケーションにはデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがインストールされます。インドアマッピング のマップオブジェクトとマップデータをワークプレイスサービスデリバリ [workplace-service-delivery] で機能させるには、ワークプレイスインドアマッピング [workplace-indoor-mapping] とインドアマッピング [indoor-mapping] の両方をインスタンスにインストールします。

必要なロール：map admin、admin

このタスクについて

インドアマッピング とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- スケジュール済みジョブ

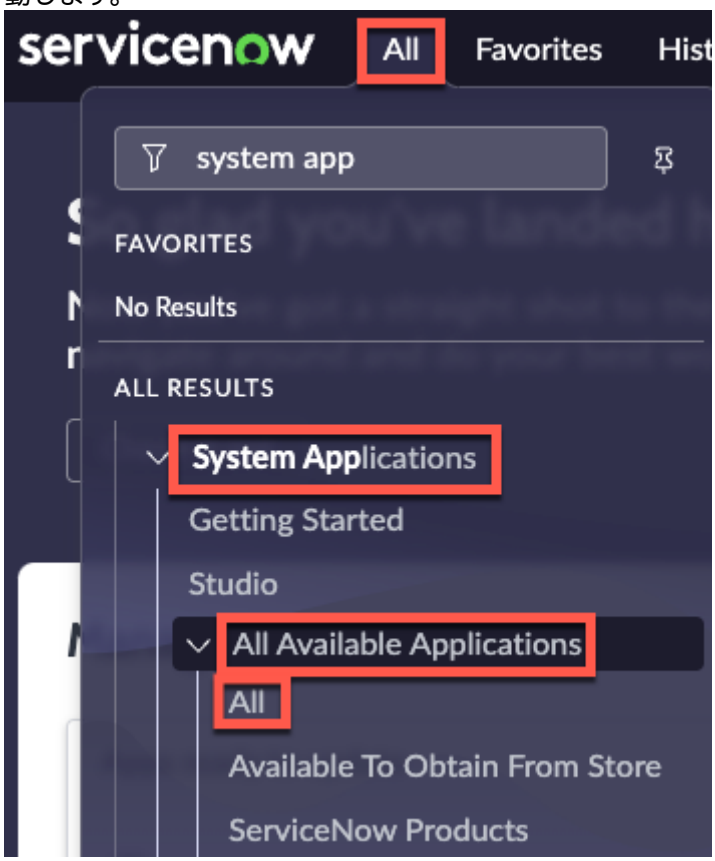
詳細については、「インドアマッピング とともにインストールされるマップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、インドアマッピングアプリケーション (sn_map_core) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求できます。

   [インストール **(Install)]** ボタンの横のリストに、使用可能なアプリケーションのバージョンが表示されます。

3. [インストール] を選択します。

マップインスタンスデータの構成

インドアマッピング には、すべてのマップを表示および構成するための一連のデフォルトパラメーターが用意されています。

始める前に

> **注:**
> Map Studio のマップ編集者限定ロールは、1 つまたはいくつかの割り当てられた敷地にのみアクセスできます。このロールでは、割り当てられた敷地のマップオブジェクトとマップデータのみを編集できます。詳細については、「でのロールベースのアクセスの構成 インドアマッピング」を参照してください。

マップパラメーターをカスタマイズおよび変更するには、インドアマッピング のデフォルトパラメーターを更新します。敷地と建物を作成する前に、次の点を考慮してください。

必要なロール：map editor、map admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング.
2. デフォルトのパラメーターを構成およびカスタマイズするには、次のいずれかのマップオブジェクトを選択します。
   - 敷地：組織内の敷地のリスト。編集して敷地をアクティブ化または非アクティブ化します。
   - レイヤータイプ：マップで指定されているソースレイヤー。たとえば、建物、草地、ラスター、ルーム、壁などです。レイヤータイプを編集して、名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを変更します。
   - 場所タイプ：マップに場所を表示するために使用できる場所タイプ。たとえば、ホール、駐輪場、バスステーションなどです。場所タイプはマップにコンテンツを表示するために使用されます。名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを編集できます。
   - 方向モード：ユーザーが使用できる方向モード。たとえば、デフォルト (歩行)、アクセス可能、バイクなどです。名前とドメイン、平均速度 (到着予定時刻の計算に使用)、方向モードアイコン、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更できます。
   - コネクタタイプ：マップで利用可能なコネクタタイプ。たとえば、階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路などです。名前とドメイン、フロアごとの待機時間、アイコン属性とズーム属性、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - アイコン：マップで利用可能なアイコン。たとえば、ホール、消火器、コンピュータールーム、建物などです。名前、タイトル、ドメイン、アクティブおよび非アクティブステータス、実際のファイルの画像を編集および変更します。
   - ビュータイプ：マップで利用可能なビュータイプ。たとえば、すべて、デフォルト、最小などです。名前、タイトル、ドメイン、屋外スタイル、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - 場所グループ：マップで利用可能な場所グループ。名前、説明、ドメイン、関連する敷地、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - フォント：マップで利用可能なフォントタイプ。名前、説明、ドメインを編集および変更し、新しいフォントをアップロードします。
   - 室外スタイル：マップで利用可能な室外スタイル。たとえば、デフォルト、OpenStreetMap などです。名前、説明、GeoJson の説明、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。

     デフォルトの屋外ナビゲーションスタイルです。マップアドミン (map_admin ロール) が屋外スタイルレコードを作成および変更できます。屋外スタイルレコードには、名前とスタイルファイルがあります。スタイルファイルは Mapbox スタイル仕様に準拠する必要があります。例：default.json、empty.json、または openstreetmap.json。

     default.json は、OpenStreetMap データと OpenMapTiles に基づいて インドアマッピングが提供およびホストするデフォルトの屋外マップスタイルです。空の屋外スタイルは、白い背景で屋外マップデータが含まれていません。openstreetmap.json には、OpenStreetMap から直接取得される OpenStreetMap の標準マップタイルがあります。

     注:
     ユーザーは、これを本番環境で使用する前に、OpenStreetMap ライセンスを参照する必要があります。

   - インドアマッピングのプロパティ：構成プロパティの設定方法の詳細については、「インドアマッピングのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのロールベースのアクセスの構成 インドアマッピング

マップアドミニストレーター、マップエディター、およびマップエディター限定ロールのロールベースのアクセスを更新するように インドアマッピング を構成します。

始める前に
インドアマッピング Map Studio へのロールベースのアクセスには、次の 3 つのロールが必要です。

- マップアドミン (sn_map_core.map_admin)：Map Studio のマップアドミニストレーターは、インドアマッピング の Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定でき、アプリケーションへの完全なアクセス権があります。マップアドミニストレーターはユーザー基準レコードを管理することもできます。
- マップアドミン (sn_map_core.map_editor)：マップアドミニストレーターは インドアマッピング の Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートし、Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。
- マップ編集者限定ロール (sn_map_core.map_editor_limited)：このロールは、敷地または少数の敷地への制限付きアクセスがあります。このロールを持つユーザーは、自分に割り当てられている敷地を表示および編集できます。インドアマッピング。 すべて > インドアマッピング > **Map Studio** メニューは非表示になっているため、このロールでは使用できません。

  マップアドミニストレーターは、ユーザー基準レコードを追加して、マップ編集者限定ロールに敷地へのアクセス権を付与できます。マップ編集者限定ロールを持つユーザーが、アプリケーションのコンテキストメニュー検索で敷地を表示できない すべて > インドアマッピング > 敷地.

ユーザー基準レコードを追加して、敷地にアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

必要なロール：map admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーレコードを選択して開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、**[sn_map_core.map_editor_limited]** ロールを選択し、[追加] をクリックします。
5. [保存] を選択します。
6. Map Studio で敷地へのアクセスを提供するには、 すべて > インドアマッピング > 敷地.
7. [敷地] ページで、敷地を選択して開きます。

   マップエディターに制限付きロールアクセスを提供する敷地を選択します。
8. [関連リスト] セクションで [キャンパスエディター] タブを選択します。
9. [ユーザー基準] を選択し、[新規] をクリックします。
   フォームのフィールドに入力します。

敷地エディターの新規レコード

フィールド	説明
ユーザー基準	sn_map_core_map_editor_limited ロールを持つユーザーを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
敷地	敷地を選択するか、新しい敷地を作成して、このロールにアクセス権を付与します。

10. [送信] をクリックします。

> **注:**
> マップ編集者限定ロールを持つユーザーが建物を削除した場合、その建物はデータベース内で非アクティブになるだけで、実際にはデータベースから削除されません。

インドアマッピングのプロパティ

インドアマッピングプロパティを更新して、マップコンポーネントとマップオブジェクトをカスタマイズおよびレンダリングします。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   [インドアマッピングのプロパティ] が表示されます。必要に応じてマップコンポーネントのプロパティをカスタマイズします。
2. フォームフィールドに記入します。

インドアマッピングのプロパティ

フィールド	説明
マップインポートサービス URL	フロアプランを有効にするためにマップインポートサービスにアクセスできる URL を定義するオプション。このプロパティは、*(sn_map_core.map_import_service.url)* システムプロパティにマッピングされます。
Map Studio で使用されるデフォルトの室外スタイル	マップスタジオで使用されるデフォルトの室外スタイルを指定します。このプロパティでは、デフォルトのレコードとカスタマイズされたスタイルを含む室外スタイルテーブルレコードを使用します。このプロパティは、*sn_map_core.studio.default_outdoor_style* system プロパティにマッピングされます。 **注:** 「空の」屋外スタイルは、フロアプランをジオリファレンスできないため、使用しないでください。
Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにするかどうかを決定します。	*sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* システムプロパティにマッピングされます。 このオプションを選択すると、Map Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにすることができます。Google Geocoding API は Map Studio でデフォルトで使用され、敷地の作成時に場所の住所の提案を提供し、選択した場所の住所を中心にマップを表示します。世界地図を拡大して敷地の場所を指定することで、敷地の作成中に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Google ジオコーディング API の使用を防ぐことができます。
敷地エディターを決定するために考慮されるユーザー基準の最大数。	敷地エディターの使用最大ユーザー数。敷地エディターのユーザー数が 100 を超える場合、このプロパティの値を増やすことができます。これは Map Studio のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。デフォルト値は 100 で、*sn_map_core.max_user_criteria_count* システムプロパティにマッピングされます。
AutoCAD ファイルのインポート中にラインをポリゴンに変換するための、最初の点と最後の点の間の最大距離 (センチメートル)	CAD ファイル上で 1 cm 離れたすべての線を自動的に閉じるオプション。マップ上にポリゴンを作成するには、Map Studio へ CAD ファイルをインポートする前に、CAD ファイルでポリゴンの線を閉じる必要があります。線が閉じていない場合、このプロパティを有効にすると、ポリゴン内の開いた線を検出して閉じることが可能になります。
インポート時に非表示の CAD レイヤーを無視するには、true に設定します	AutoCAD ソースファイルに存在する非表示の CAD レイヤーを無視するオプション。このオプションを有効にすると、非表示の CAD レイヤーがマップに表示されません。
インポート時に無視する CAD レイヤーのカンマ区切りリスト (レイヤー 1、レイヤー 2 など)	マップに表示しない CAD レイヤーを無視するオプション。当該のレイヤーは、非表示になっていなくても無視されます。無視するレイヤーの名前をカンマ区切りリストとして指定します。無視されたレイヤーは、CAD ファイルのインポート後のマップには表示されません。
CAD インポート時に GeoJSON 機能の単純化を有効にするには、true に設定します	*sn_map_core.cad_simplify_enabled* システムプロパティを使用して、CAD ファイルから抽出されたジオメトリの複雑さを軽減し、パフォーマンスを向上させるオプション。
すべての条件が満たされている場合に AutoCAD のインポート時に実行できる単純化アルゴリズムの許容値	システムプロパティ *sn_map_core.cad_simplify_tolerance* を使用して単純化アルゴリズムの精度を変更するオプション。デフォルトでは 0.1 に設定されており、この値によって簡素化のレベルを定義します。「0」は元のジオメトリであり、ジオメトリでは何も変更されません。このオプションを 0.1 に設定すると、ジオメトリが単純化されるため、最も正確な結果が得られます。たとえば、値を 0.8 に増やすと、円が三角形になり、ジオメトリの座標が削除されるためにジオメトリの精度が低下する可能性があります。
AutoCAD のインポート時に単純化アルゴリズム (有効な場合) を実行するための、GeoJSON 機能内の座標の最小数。	*sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* プロパティを使用して、20 以上の座標を持つ複雑な形状やジオメトリを単純化するためのしきい値。デフォルト値は 20 座標です。Map Studio で CAD ファイルをアップロードした後、そのファイルをインポートして、縮小された座標またはポイントをマップ上に表示します。

3. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CAD ソースファイルの管理

インドアマッピング v1.8.0 の AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルを管理します。

- インドアマッピング v1.8.0 を使用しているお客様は、AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルをインポートおよび構成できます。デフォルトでは、Map Studio で AutoCAD インポートツールが有効になっています。
- インドアマッピング v 1.7.0 以降のバージョンを使用している既存のお客様は、インドアマッピング v1.8.0 の最新の AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルを移行できます。最新バージョンに移行しない場合は、Map Studio で最新の AutoCAD 処理ツールを構成してインポートするオプションを無効にします。詳細については、「AutoCAD インポートツールを構成する」を参照してください。

  インドアマッピング v1.8.0 をインストールしていない場合は、インドアマッピング v1.7.0 以降のバージョンで AutoCAD ツールを引き続き使用できます。

AutoCAD のインポート要件

建物を追加したら、Map Studio で CAD フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。

インドアマッピング でインドアマップを作成するには、CAD フロアプランソースを手動でインポートするか、Map Studio の AutoCAD インポート機能を使用してインポートプロセスを自動化します。CAD ソースファイルをインポートする前に、CAD ファイルは Map Studio の特定の要件を満たしている必要があります。詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

注:
マップアドミニストレーターは、CAD ソースが インドアマッピング Map Studio のインポート要件に準拠していることを確認する必要があります。インポート前に、AutoCAD のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON または GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行プロセスでのみ使用できます。

Map Studio には、最大で 200 MiB の AutoCAD ファイルをアップロードできます。これより大きなファイルをアップロードすると、パフォーマンスが低下する可能性があります。

ファイル

建物内のフロアは、分離されたファイルに存在する必要があります。インドアマッピング Map Studio では、ファイルごとに 1 つのフロアのみの読み取りとロードが可能です。したがって、各フロアが一意のファイルにあることが重要です。

レイヤー

すべての建物レイヤーが分離されている必要があります。AutoCAD のフロアプランは、レイヤーシステムを使用して作成されます。要素をスタイル設定または削除するには、各建物要素が別々のレイヤーに配置されていることが重要です。マップユーザーが必要とするレイヤーのみを表示します。ファイルに不要な詳細図が含まれていないことを確認してください。要素が多すぎると、インポートプロセスがブロックされることがあります。

注:
インタラクティブマップは、できるだけわかりやすくする必要があります。このためには、流し台や窓などの重要でないアイテムを削除します。フロアプランをインポートするときに、これらの要素を別々のレイヤーに配置して並べ替えます。

すべてのテキストオブジェクトは、そのレイヤータイプに応じて専用レイヤーに分離する必要があります。オブジェクトのタイプごとに独自のテキストレイヤーが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

描画は、描画タイプに基づいて専用レイヤーに分離する必要があります。各ルームタイプが別々のレイヤーにあることを確認します。要素を結合する場合は、同じ線と背景色でインポートされることを確認してください。

すべてのファイルの名前は明確かつ同一である必要があります。Map Studio では、ファイルがインポートされた後、レイヤー名が同じである場合にのみ構成が保持され、他のファイルに自動的に適用されます (Tokyo 以降のリリースでのみ利用可能)。マップ管理者、マップ作成者、またはマップ編集者は、ファイルに異なるレイヤー名がある場合、Map Studio で異なるレイヤーを認識できません。CAD 構成は自動的には実行されません。

行

閉じた形状を作成するには、すべての線を接続する必要があります。CAD ファイル内の線は、フロアプランを描画し、建物の輪郭、部屋、およびアクセス不可領域を定義するために使用されます。閉じた線の外側のスペースは、オープンエリアと見なされます。たとえば、廊下などです。

すべての線と形状が適切に閉じていることを確認します。たとえば、図形が適切に閉じられていない場合、廊下の部屋は廊下の一部とは見なされず、部屋にポイントが作成されます。

エクスポート

CAD ファイルを DWG または DXF 形式でエクスポートします。その他の形式はサポートされていません。正しいバージョンで CAD ファイルをエクスポートしていることを確認してください。AutoCAD 12 (AC1009) から AutoCAD 2018–2021 (AC1032) は インドアマッピング Map Studio でサポートされています。

AutoCAD インポートツール

インドアマッピング v 1.8.0 の Autocad インポートツールは 、CAD ファイルの設計と詳細の品質とレベルを構成、最適化、改善する機能を提供します。

最新の AutoCAD インポートツールを使用して、CAD ソースファイルをアップロードします。名前付きオブジェクト、ブロック、レイヤーが CAD ファイルにインポートされます。

AutoCAD インポートツールを構成する

CAD ソースファイルを構成して Map Studio にインポートします。

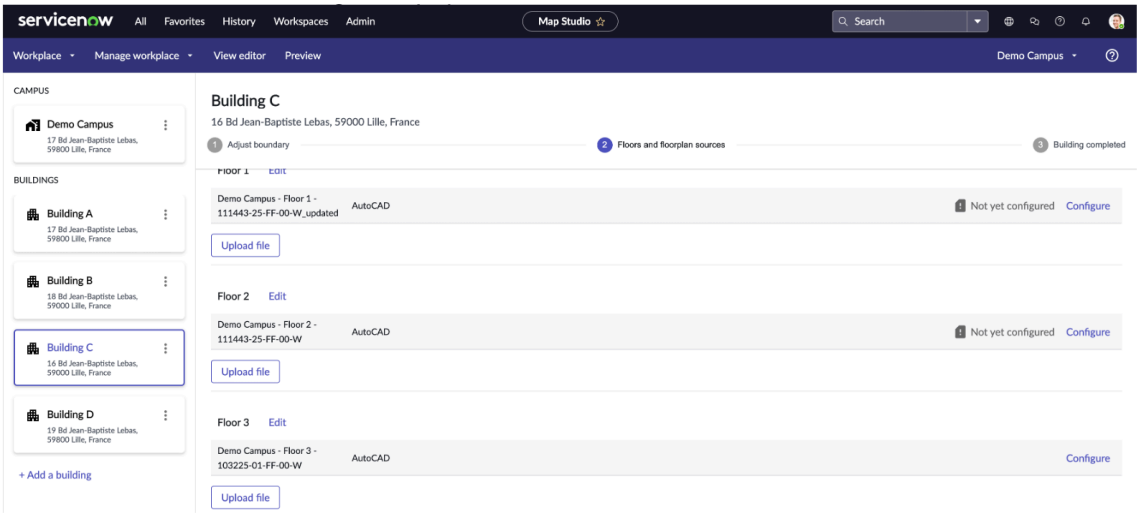
始める前に
必要なロール：admin

手順

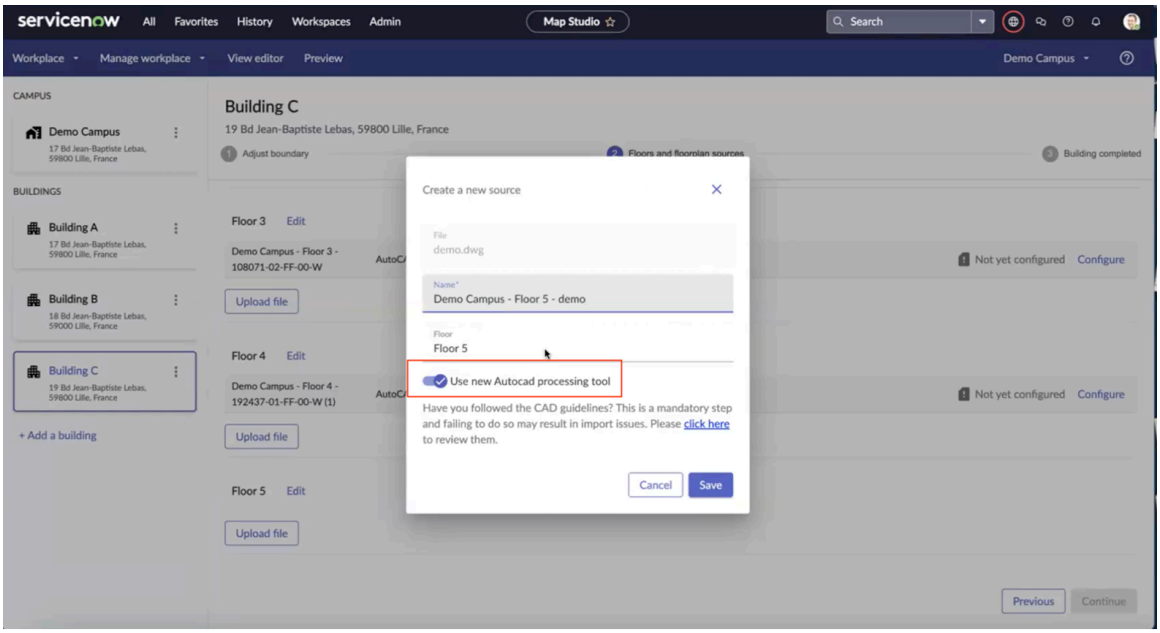
1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   例：デモ敷地。
3. [続行] を選択するか、次の場所に移動します。 ワークプレイスを管理 > フロアとフロアプラン.
   この選択した敷地の建物のリストが表示されます。
4. パネルから建物を選択します。
5. CAD ソースファイルをアップロードするフロアを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. CAD ソースがアップロードされておらず、フロア用に構成されていない場合は、[ファイルのアップロード] を選択します。
7. [構成] を選択して、CAD ファイルを構成して更新します。
8. [新しいソースを作成] ダイアログボックスが表示されます。



9. 次の情報を入力します。
   - ファイル：AutoCAD のソースファイルの名前。例：demo.dwg
   - 名前：敷地名が追加され、デフォルトで事前に入力されています。
   - フロア：CAD 構成を変更する必要があるフロア、または CAD ファイルがインポートされるフロアの名前。例：フロア 3。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

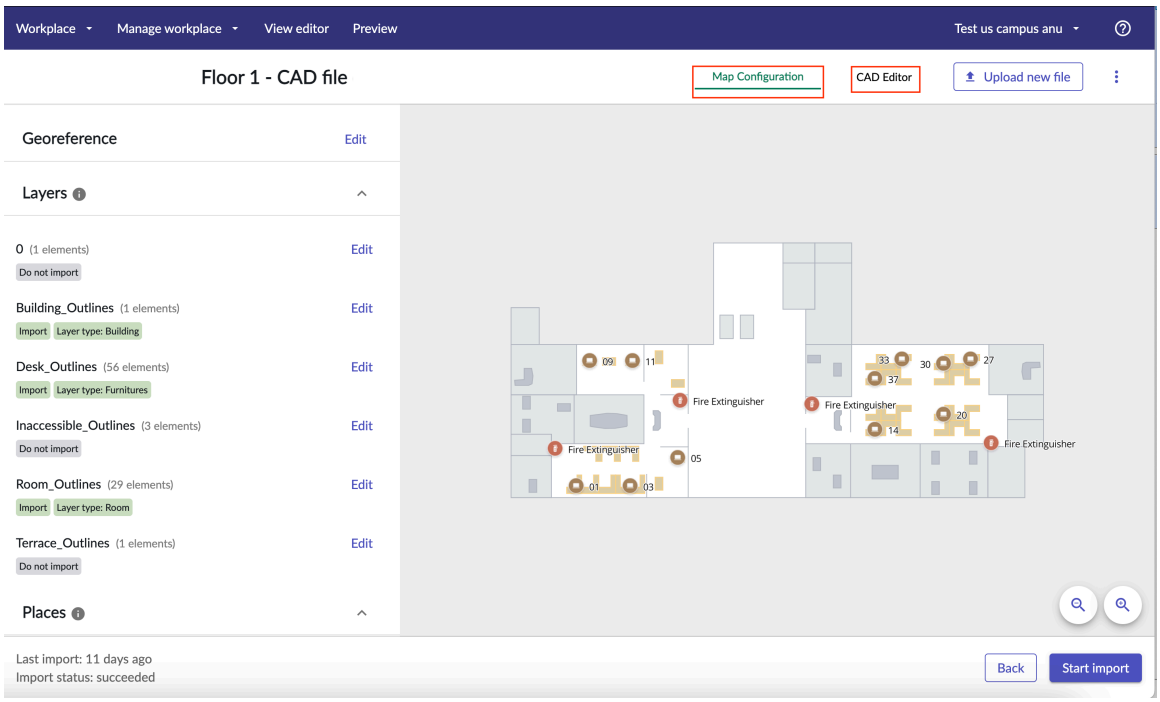
- 新しい AutoCAD 処理ツールを使用：デフォルトでは、このオプションは有効になっています。

  注:
  インドアマッピング の旧バージョン (1.8.0 より前のバージョン) で提供されていた AutoCAD ツールを引き続き使用する場合は、[新しい **AutoCAD** 処理ツールを使用] ボタンを無効にします。詳細については、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」を参照してください。

10. [ここをクリック] リンクを選択して、CAD ガイドラインを確認します。
11. [保存] を選択します。
    CAD 構成ページが表示されます。詳細については、「CAD 構成」を参照してください。

CAD 構成

[CAD 構成] ページのレイアウトには、[マップ構成] タブと **[CAD** エディター] タブのオプションがあります。



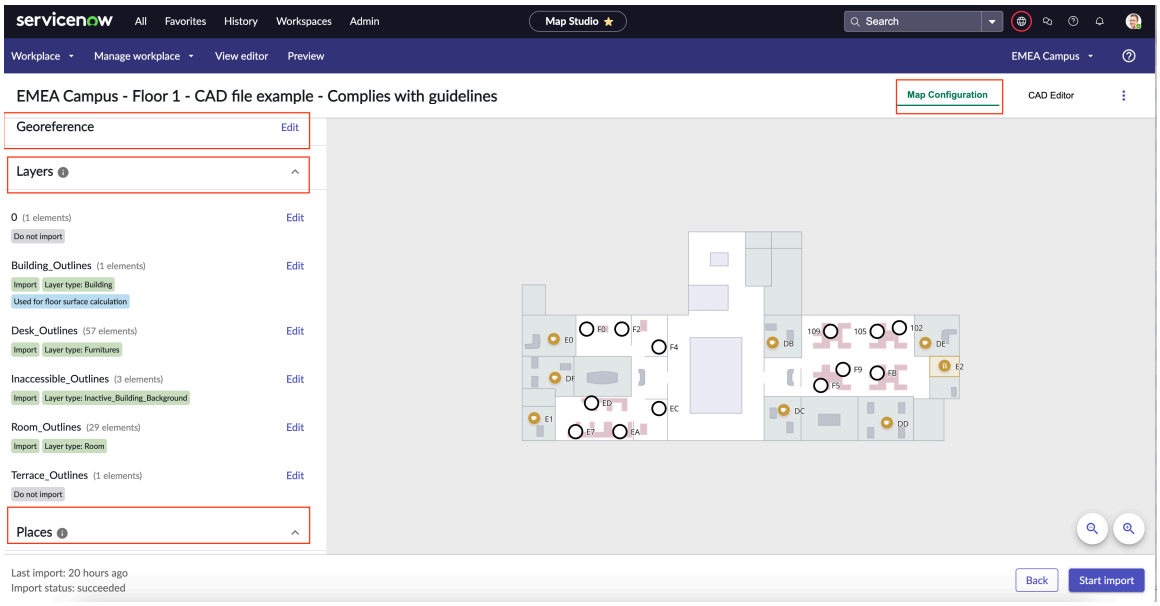
注:
インドアマッピング はレイヤー名に基づいて、以前に構成されたファイルから CAD 構成を取得します。CAD ファイルを初めてインポートする場合、または インドアマッピング で CAD ファイルに不明なレイヤー名がほとんどない場合、CAD ファイルのインポート後に CAD ファイルは構成されず、[マップ構成] プレビューは空白になります。

マップ構成タブ

マップ構成プレビューレイアウトを使用して、CAD レイヤー、場所、テキスト、ブロック、レイヤータイプ、場所タイプを管理します。

[マップ構成 **(Map configuration)]** タブを選択して、[マップ構成 (Map configuration)] ページを開きます。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

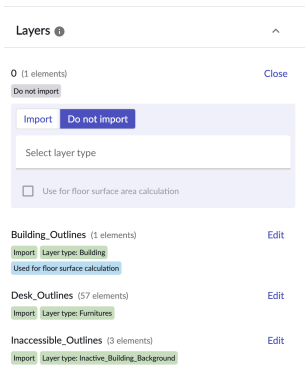


ジオリファレンス

フロアプランをジオリファレンスし、マップに配置して、世界地図 (OpenStreetMap) で拡大縮小および調整します。詳細については、「フロアプランのジオリファレンス」を参照してください。

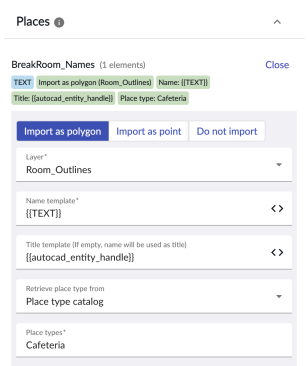
レイヤー

CAD ファイルでレイヤーを構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「レイヤーの構成」を参照してください。



場所

CAD ファイルで場所を構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「場所の構成」を参照してください。



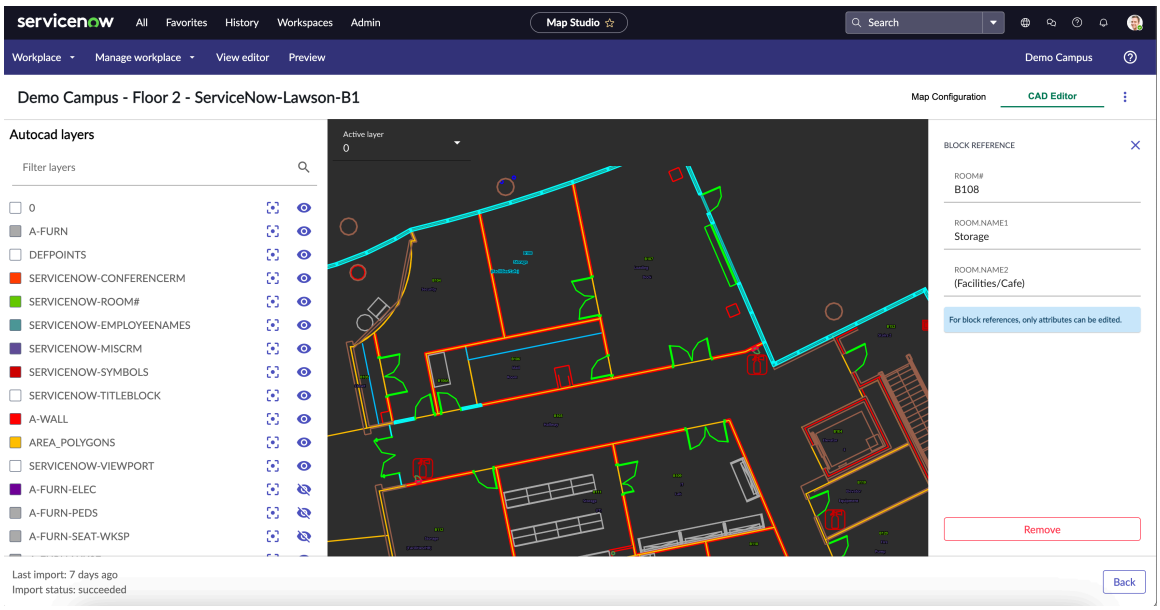
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[CAD エディター] タブ

CAD エディターには、CAD ソースファイルを編集および最適化するための編集および描画ツールが用意されています。テキスト、場所、またはブロック属性を追加または更新します。CAD ファイルで欠落しているポリライン、ポリゴン、および場所タイプを解決します。

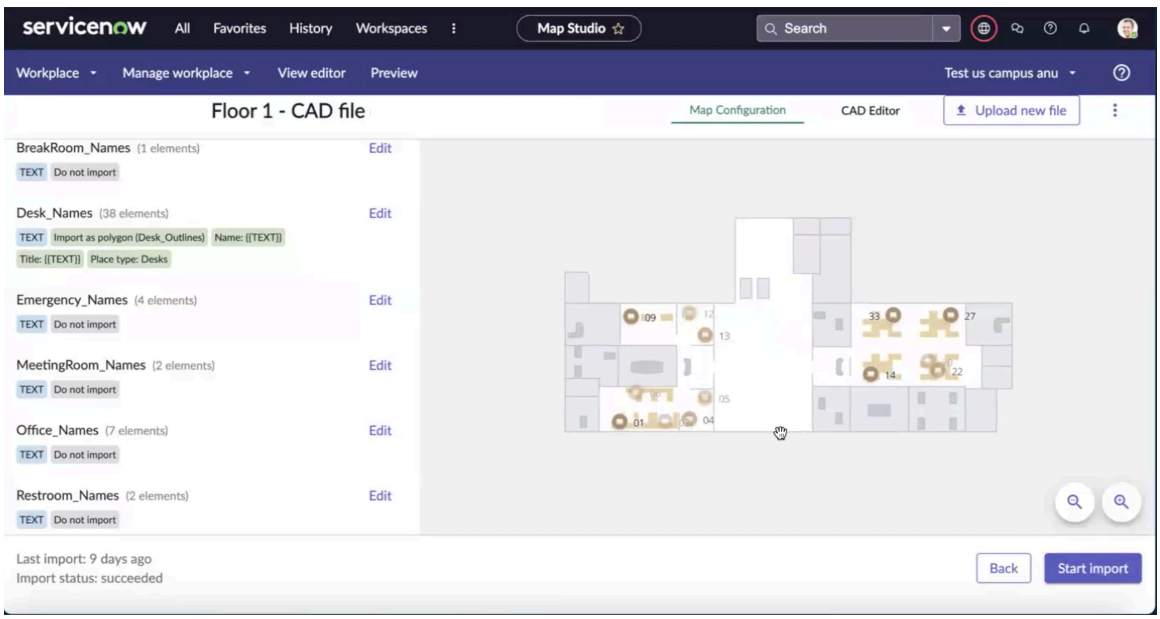
レイヤー、場所、テキスト、ブロックの属性を構成および管理します。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。



[マップ構成 **(Map Configuration)]** タブを使用した **CAD** オブジェクトの構成

[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用して、CAD ファイル内のオブジェクトと要素を管理します。

レイヤーまたは場所を選択して、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。



フロアプランのジオリファレンス

ソースフロアプランをジオリファレンスし、マップ上に配置してスケールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

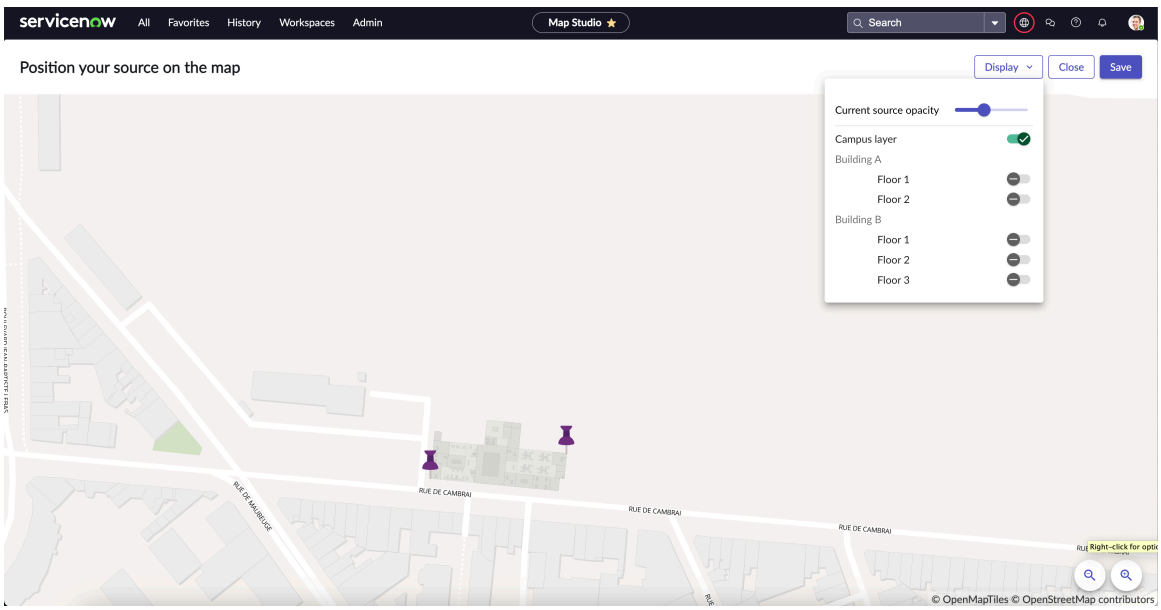
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [マップ構成 (Map configuration)] タブを選択して、[マップ構成 (Map configuration)] ページを表示します。

   注:
   フロアプランがマップ上に配置されていない場合は、ジオリファレンスが設定されていないというアラート (⚠) が表示されます。

2. [ジオリファレンス (Georeference)] を選択し、[編集] を選択します。



3. ピンの周りを移動して、マップ上にフロアプランを配置します。
4. [表示] を選択し、ドロップダウンリストから必要なフロアのラジオボタンを有効にします。
5. [保存] を選択します。

レイヤーの構成

[マップ構成] プレビューでレイヤーを選択して編集します。

始める前に
レイヤーは、CAD ファイル内の形状またはジオメトリです。

必要なロール：admin

手順

1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

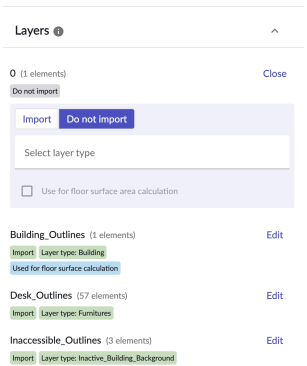
2. [レイヤー] を展開するには、二重山かっこ切り替えアイコン (⌃) を選択します。
3. [レイヤー] を選択してレイヤーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [編集] を選択します。

   編集パネルが表示されます。

   > **注:**
   > [床面積計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)**] オプションは、レイヤーに対して有効にした後は選択できません。詳細については、「AutoCAD のフロア面積を計算」を参照してください。



5. 選択したレイヤーには、レイヤー名とその中の要素の数が表示されます。
   たとえば、ロゴ (1442 要素) などです。
6. サマリーピルには、レイヤー構成のサマリー情報が表示されます。

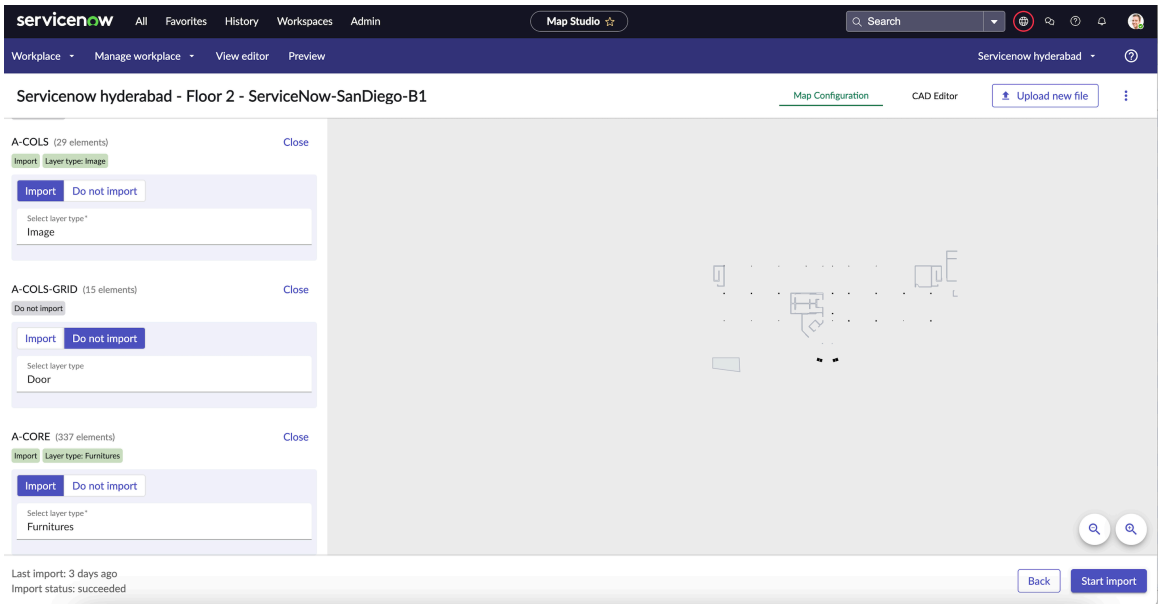
   サマリーピルでは、レイヤー構成とレイヤーのステータスに基づいて、次の色で情報が要約されます。

   - ニュートラルブルー：選択したアイテムのタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
   - 緑：選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
   - オレンジ：軽微な構成の問題を示します。
   - グレー：インポートされていないレイヤーを示します。
   - 赤：ブロッキングエラーを示します。
7. [インポート] を選択して、CAD ファイルのレイヤーに要素をインポートします。
   「構成が正常に保存されました」という検証メッセージが表示されます。
8. レイヤー構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択します。

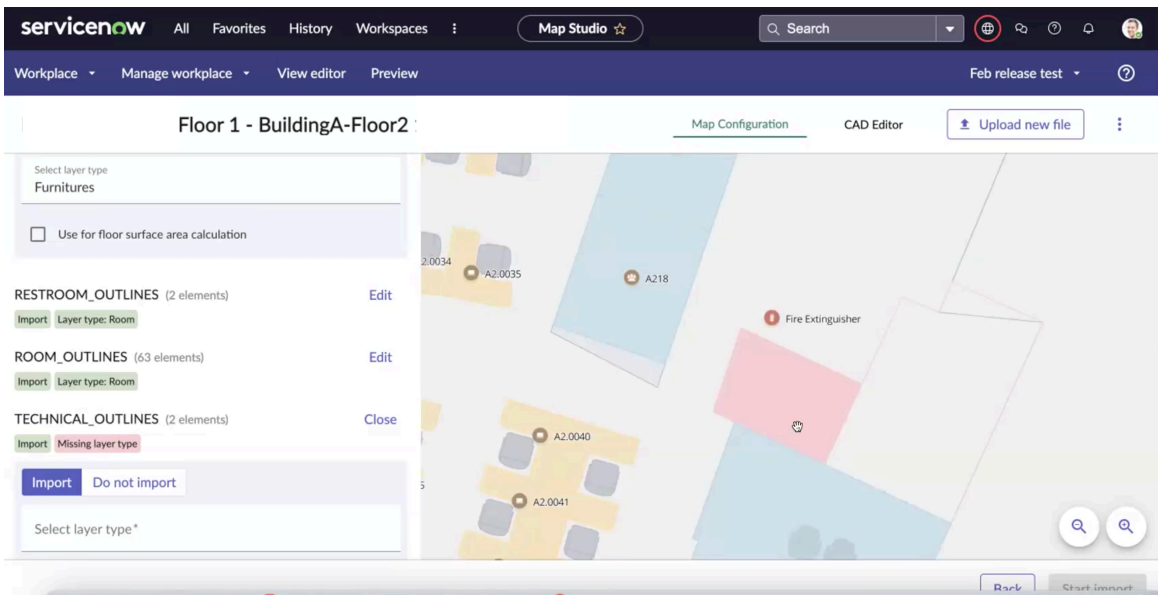
   「構成が正常に保存されました」という確認メッセージが表示されます。
9. 選択したレイヤー要素は、選択内容に基づいて [マップ構成] プレビューパネルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. 欠落しているレイヤータイプ (サマリーピルで赤でハイライト表示) を解決するには、[レイヤータイプを選択 **(Select layer type)]** オプションからレイヤータイプを選択します。



欠落しているレイヤータイプが解決され、サマリーピルにレイヤータイプが緑色でハイライト表示されます。[マップ構成] プレビューには、欠落しているレイヤータイプと新しくアサインされたレイヤータイプが表示されます。

注:
レイヤータイプは、デフォルトのスタイルでマップに表示されます。レイヤータイプがない場合、要素は赤のデフォルトスタイルで表示されます。

レイヤータイプは、インドアマッピングのレイヤータイプテーブル (すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ

11. レイヤータイプを現在のタイプから別のタイプに変更するには、[レイヤータイプを選択] オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、現在のレイヤータイプが [ルーム] で、リストから [建物] を選択してレイヤータイプを変更するとします。新しく選択したレイヤータイプが、そのスタイルとカテゴリとともに適用されます。

12. 変更を加えたら、[閉じる] を選択して編集パネルを閉じます。
13. CAD ソースファイルにインポートするレイヤーで手順を繰り返します。

場所の構成

マップ構成プレビューレイアウトを使用して場所を構成します。CAD ファイルから場所タイプを取得します。

このタスクについて
場所タイプの形状、名前、タイトルを構成することもできます。

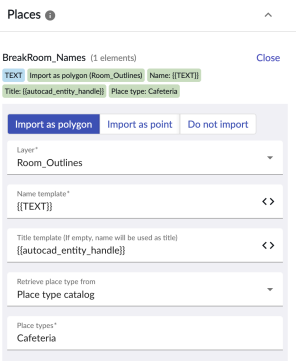
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

2. 二重山かっこ切り替えアイコン ( ) を選択して、[場所] を展開します。
3. [編集] を選択して、場所の属性と要素を編集します。
   編集パネルが表示されます。



4. [選択した場所] には、その場所の要素の数が表示されます。

   例：ブレイクアウトルーム (1 要素)。

   サマリーピルには、場所の構成の要約情報が表示されます。たとえば、サマリーピルには、場所がブロックかテキストか、場所タイプがカフェテリアかパティオかが表示されます (構成情報)。

   構成に不足情報がある場合、サマリーピルでアラートが赤でハイライト表示されます。例：ポリラインの欠落、ポリゴンの欠落など。

5. サマリーピルには、場所構成の要約情報が表示されます。

   サマリーピルでは、場所の構成と場所のステータスに基づいて、次の色で情報が要約されます。

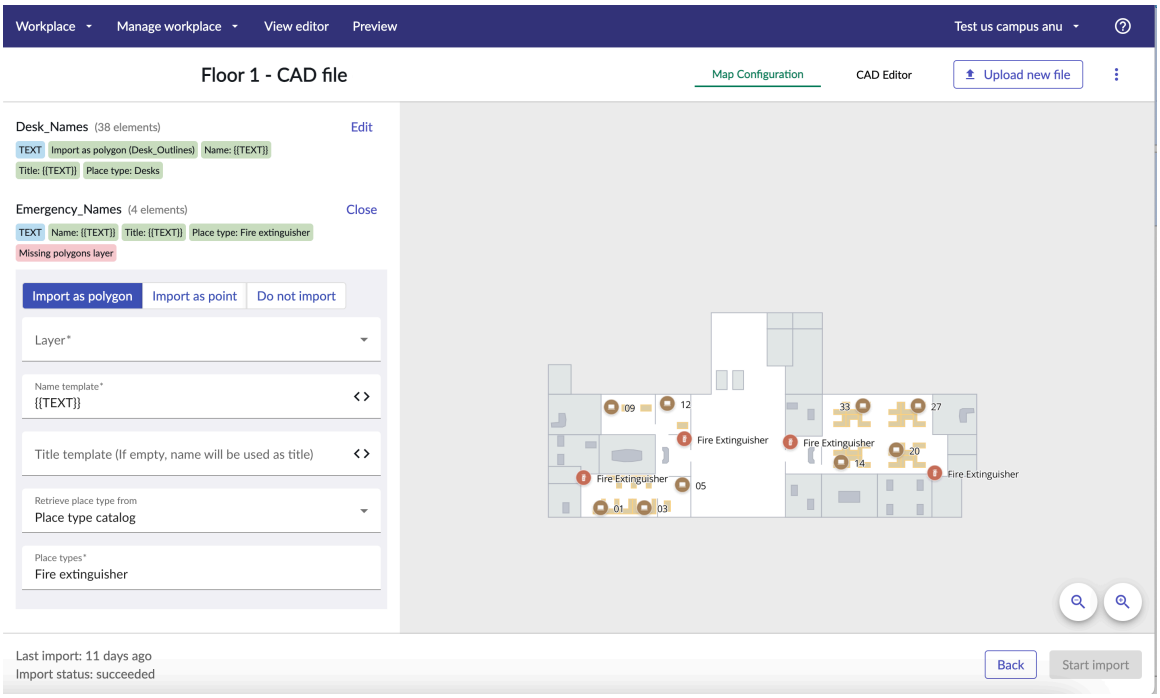
   - ニュートラルブルー：選択したアイテムのタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
   - 緑：選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
   - オレンジ：軽微な構成の問題を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- グレー：インポートされていないレイヤーを示します。
- 赤：ブロッキングエラーを示します。

6. [インポート] オプション ([ポリゴンとしてインポート] ステップ 7 または [ポイントとしてインポート] ステップ 9) を選択して、構成を CAD ファイルにインポートします。
構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択します。
7. 場所をポリゴンとして CAD ファイルにインポートするには、[ポリゴンとしてインポート] を選択します。



注:
ポリゴンとして作成することを選択し、形状がない場合、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

a. 次のレイヤーのオプションを選択します。

a. レイヤー：ドロップダウンリストからレイヤーを選択するオプション。
レイヤーを選択して、これらの場所の形状のマップ上での配置先を指定します。たとえば、レイヤー (会議室) の場合、[レイヤー] ドロップダウンリストからその形状を選択します。

b. 名前テンプレート：名前を構成するオプション。

次のオプションのいずれかを選択します。

i. CAD ファイルからレイヤーテキストまたは名前をコピーする場合は、**[TEXT]** を選択します。

CAD ファイル名がマップ構成プレビューに表示されます。

ii. CAD で生成された一意の ID をレイヤーに使用する場合は、**autocad_entity_handle** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD 描画内で一意です。

c. 構成でブロック属性を定義している場合は 、[ブロック] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. タイトルテンプレート：**[TEXT]** または **autocad_entity_handle**を選択するオプション。

> **注:**
> このフィールドを空のままにすると、その名前が場所タイプのタイトルとして使用されます (手順 6 a を参照)。

8. [場所タイプを取得 **(Retrieve place type)]** で、次のオプションを選択して、CAD ファイルから場所タイプを取得します。

a. 場所タイプを取得 (Retrieve place type)：CAD ファイルから場所タイプを取得するには、次のオプションを選択します。

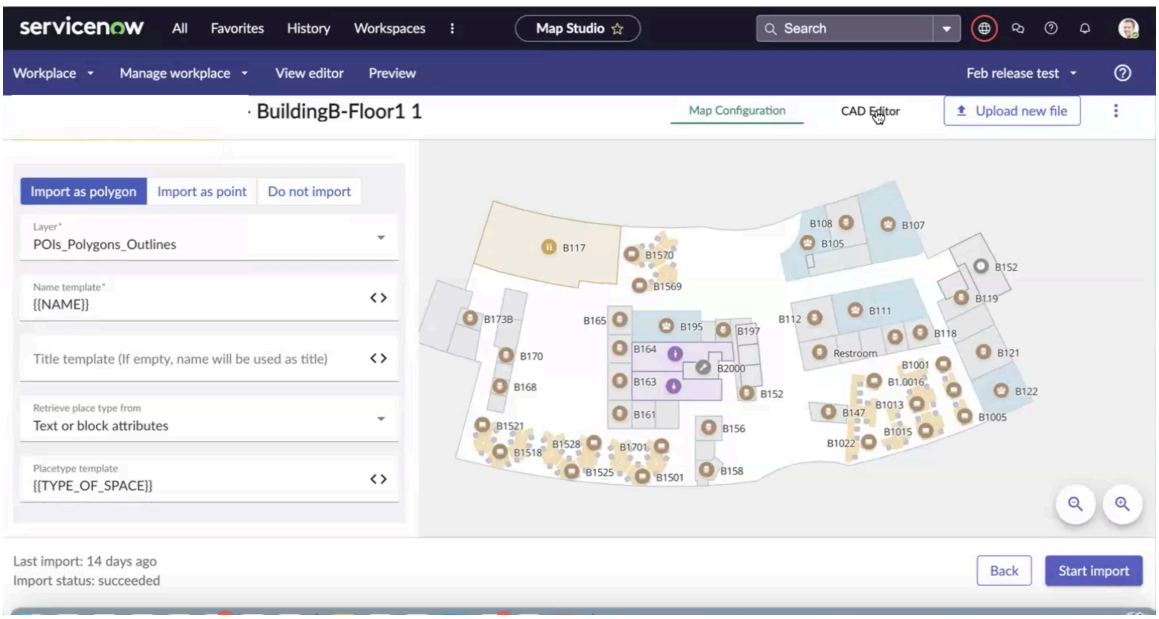
i. 場所タイプカタログ：デフォルトの インドアマッピング 場所タイプのスタイルとカテゴリを場所タイプに適用する場合は、このオプションを選択します。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) には、 インドアマッピング 場所タイプとそのデフォルトのスタイルが含まれています。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。

- 場所タイプ：適切な インドアマッピング 場所タイプを選択し、スタイルと分類を設定します。例：消火器選択した場所タイプが CAD エディターのプレビューに表示されます。

- インドアマッピング の場所が ワークプレイスサービスデリバリ と統合されている場合、場所は会議室、消火器などに分類されます。この分類に基づいて、会議室が予約可能かどうかを確認することもできます。

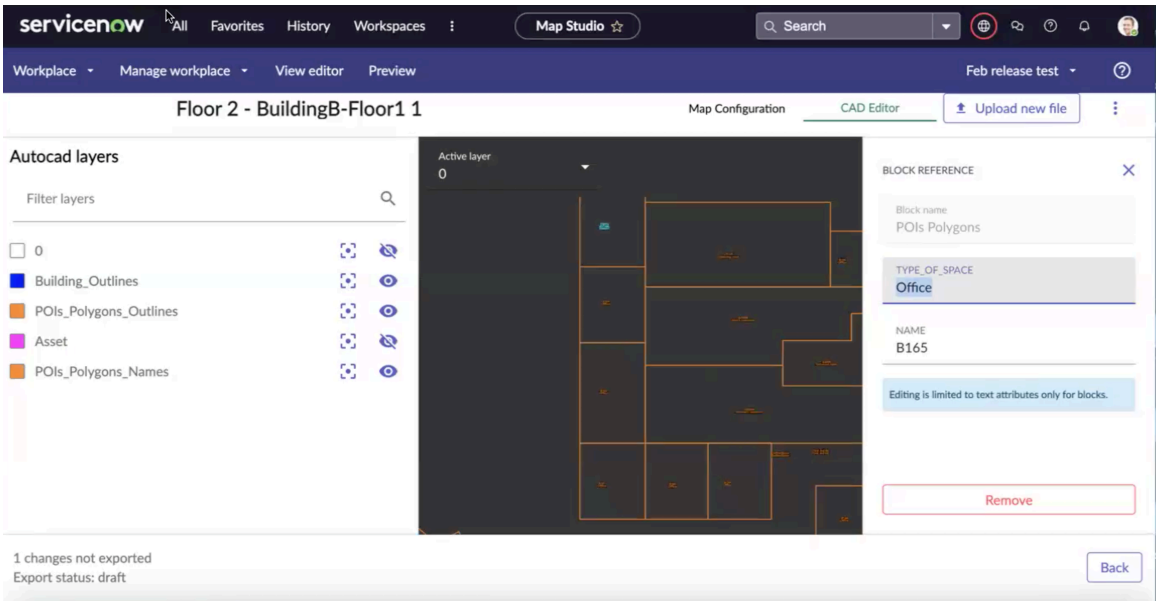
ii. テキスト属性またはブロック属性：テキスト属性またはブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

> **注:**
> テキスト属性またはブロック属性の名前には、場所タイプ情報が含まれています。CAD ファイル内の場所タイプ名は、インドアマッピング 場所タイプカタログの場所タイプ名と同じである必要があります。テキスト属性名またはブロック属性名が インドアマッピング 場所タイプ名と一致しない場合は、インドアマッピング 場所タイプで場所タイプ、スタイル、アイコンを作成します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



iii. 後で手動で設定：[後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択した場合、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください (information isn't available on a floor plan, set manually)」というメッセージが表示されます。

場所タイプは、 インドアマッピング の場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ). 未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

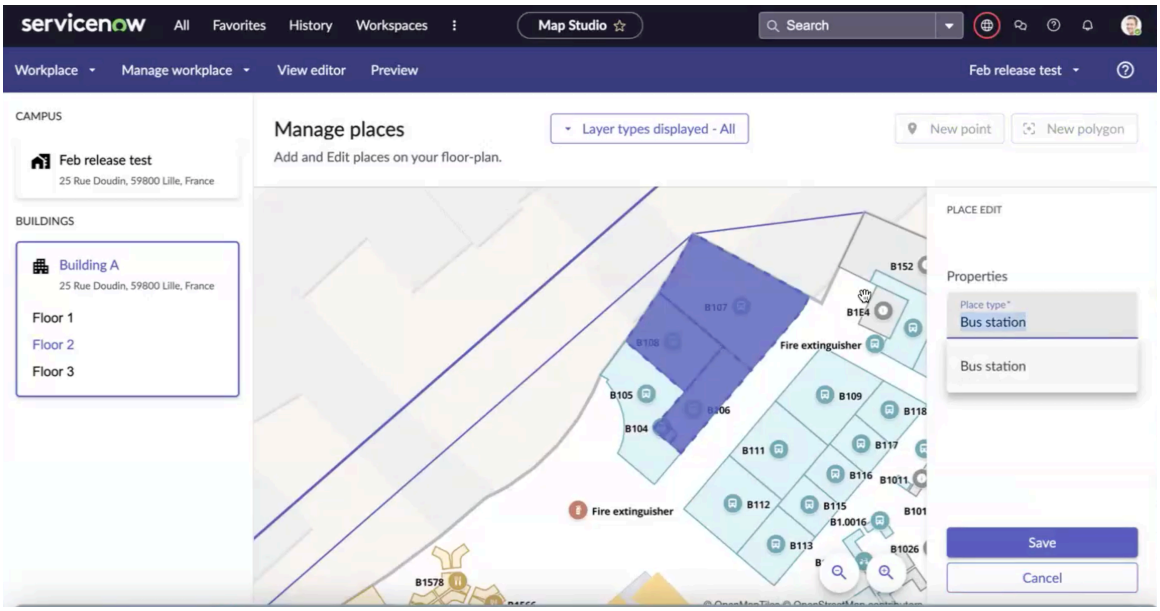
場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

- CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切なアクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
- インドアマッピング Map Studio に移動 ワークプレイスを管理[場所を管理] をタップします。なげなわを使用して 1 つまたは複数の場所を選択するか、Shift キーオプションを使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

して必要な場所を選択します。[場所の編集] パネルで適切な場所タイプを選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



9. オプション: [ポイントとしてインポート] を選択して、場所を CAD ファイルのポイントとしてインポートします。

   注:
   ポイントとして作成することを選択し、形状がない場合、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

   a. 場所タイプを構成するには、次のオプションを選択します。

   a. 名前テンプレート：テンプレートの名前を構成します。

      i. CAD ファイルからテキストまたは名前をコピーする場合は、**[TEXT]** を選択します。

      マップ構成プレビューでは、選択した場所の名前がマップに表示されます。

      ii. CAD で生成された一意の ID を使用するには、**autocad_entity_handle** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD 描画内で一意です。

   b. 構成でブロック属性を定義している場合は 、[ブロック] を選択します。

   c. タイトルテンプレート：AutoCAD のテキストまたは名前を使用する場合は、**[TEXT]** または **autocad_entity_handle** を選択します。

      注:
      このフィールドを空のままにすると、その名前がタイトルとして使用されます (手順 6 a を参照)。

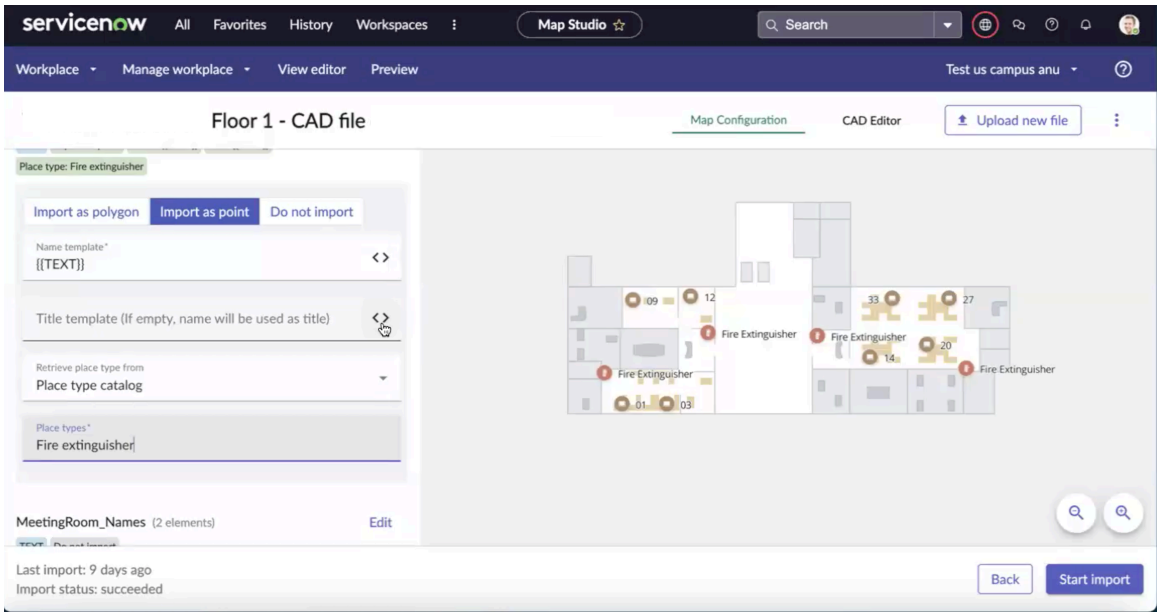
10. [場所タイプを取得 (Retrieve place type)] で、次のオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 場所タイプカタログ：インドアマッピングのデフォルトスタイルを場所タイプに適用するオプション。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル ((すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) には、 インドアマッピング 場所タイプとデフォルトのスタイルが含まれています。

- 場所タイプ：適切な インドアマッピング 場所タイプを選択し、場所のスタイルと分類を設定します。例：消火器。
- 選択した場所タイプが CAD エディターのプレビューに表示されます。



b. テキスト属性またはブロック属性：テキスト属性またはブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

> **注:**
> CAD ファイル内のテキスト属性名またはブロック属性名は、インドアマッピング 場所タイプカタログの場所タイプ名と同じである必要があります。テキスト属性名またはブロック属性名が インドアマッピング の場所タイプ名と一致しない場合は、最初に インドアマッピング で場所タイプ、スタイル、アイコンを作成してから取得してください。

c. 後で手動で設定：[後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択した場合、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください (information isn't available on a floor plan, set manually)」というメッセージが表示されます。

場所タイプは、 インドアマッピング の場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ). 未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

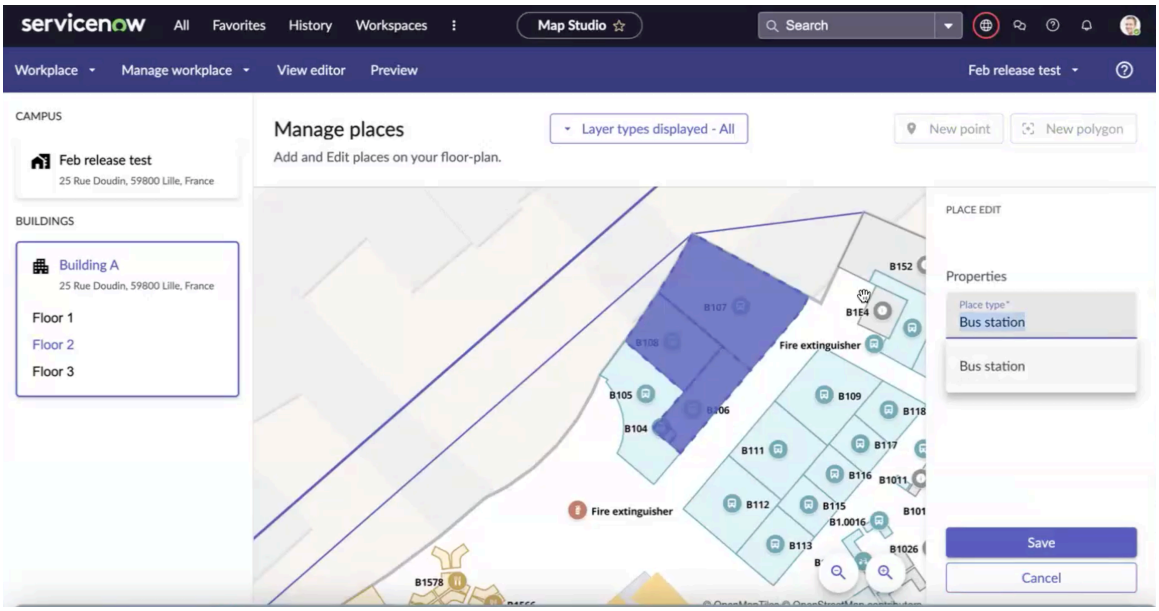
場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

- CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切なアクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
- インドアマッピング Map Studio に移動 ワークプレイスを管理[場所を管理] をタップします。なげなわを使用して 1 つまたは複数の場所を選択するか、Shift キーオプションを使用し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

て必要な場所を選択します。[場所の編集] パネルで適切な場所タイプを選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



11. ポリゴンの欠落などの問題を解決するには、次の手順を実行します。
    a. マップ構成プレビューから、[CAD エディター] タブに切り替えます。

       詳細については、「[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

    b. CAD エディターのプレビューで場所を選択し、ポリゴンまたは欠落している線を追加します。
    c. マップ構成プレビューに戻します。

       場所のサマリーピルで、[ポリゴンとしてインポート] が緑でハイライト表示され、テキストは赤でハイライト表示されていないことに注意してください。スタイルがポリゴンとともに表示されます。

[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成

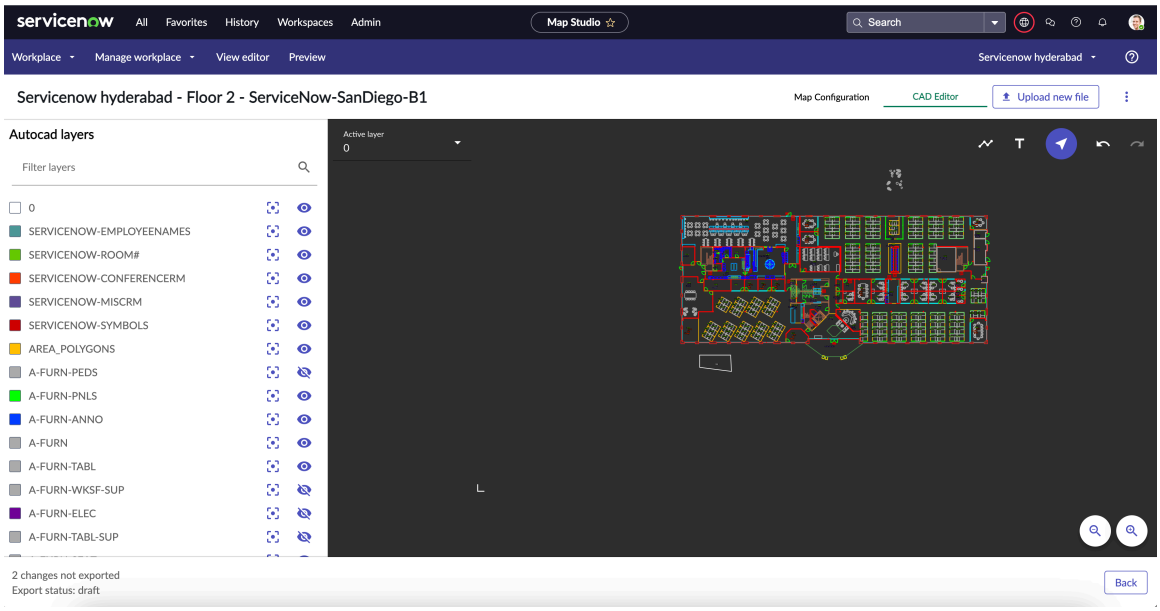
[CAD エディター] タブを使用して CAD オブジェクトを編集および管理します。ポリラインまたはポリゴンの描画、テキストまたはマルチテキストの追加、テキストの編集、属性の配置またはブロックを行います。

CAD エディターには、CAD のレイヤー、場所、ブロック、要素、ジオメトリ、形状のプレビューが表示されます。ソース CAD ファイルの元のスタイルと色が保持されます。CAD ファイルへの変更をリアルタイムで追加、削除、または更新します。閉じていないポリライン、ポリゴンの欠落、テキスト属性の欠落などの問題を解決します。ブロック、レイヤー、テキスト、場所タイプの属性を編集します。

[アクティブレイヤー] オプションを使用して、あるレイヤーから別のレイヤーに要素を移動します。CAD ファイル内の要素は、異なるレイヤーに配置できます。CAD エディターで形状、ジオメトリ、および要素に加えた変更を更新した後、マップ構成に切り替えて、更新された変更をマップ上でプレビューします。

CAD ファイルに多数のレイヤーが含まれている場合は、[レイヤーのフィルタリング] を使用して、選択するレイヤーを検索してソートします。レイヤーを分離し、個別に作業します。CAD エディターのプレビューでレイヤーを表示または非表示にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



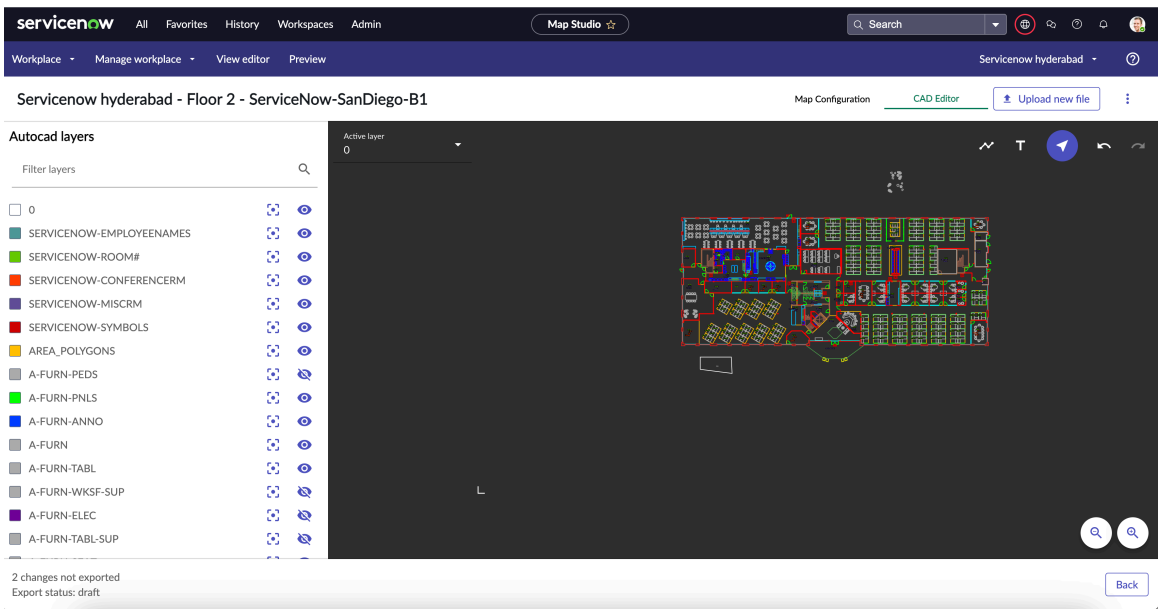
CAD エディターでのレイヤーの分離

CAD エディターには、CAD ファイルの編集中に 1 つのレイヤーを複数のレイヤーから分離する機能があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. **[AutoCAD** レイヤー **(Autocad layers)]** に移動します。



3. オプション: [レイヤーのフィルタリング **(Filter layers)]** オプションを使用して、レイヤーをフィルタリングして検索します。
   CAD ファイルに多数のレイヤーがある場合は、フィルターオプションを使用して、選択したいくつかのレイヤーを一度にソートして操作できます。
4. レイヤーを選択し、[分離 (Isolated)] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. プレビューには、分離されたレイヤーが表示されます (ポリライン、ポリゴンなど)。
6. [ツールを選択 (Select tool)] アイコン ( ) を使用して、エディターで分離されたレイヤーを選択します。
7. オプション: 必要に応じて編集および変更します。

> **注:**
> ブロックは編集できませんが、ブロック内の属性は編集できます。

CAD エディターのレイヤーの非表示/表示

CAD エディターでレイヤーを編集および更新しているときに、レイヤーを非表示または表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[CAD エディター]** タブを選択します。
2. **[AutoCAD レイヤー (Autocad layers)]** に移動します。
3. レイヤーを選択し、[ヴィジビリティをオフに切り替え (Toggle off visibility)] アイコンを選択します。
4. レイヤーは非表示になり、CAD エディターのプレビューには表示されません。
   例：ルーム A。選択したレイヤーのルーム A は表示されません。
5. レイヤーを表示するには、[ヴィジビリティをオンに切り替え (Toggle on visibility)] アイコン ( ) オプションを選択します。

CAD エディターの描画ツールと編集ツール

[CAD エディター] タブには、CAD ファイルを Map Studio にインポートする前に構成、最適化、編集するための編集ツールと描画ツールが含まれています。

次の編集および描画機能があります。

- 線の描画：[線の描画] ツール ( ) は、線またはポリラインを描画するために使用されます。[線の描画] ツールを使用して、ポリゴン内の閉じていないポリラインを閉じます。詳細については、「ポリラインまたはポリゴンの描画」を参照してください。
- テキスト：[テキストの描画] ツール ( ) は、テキストまたはマルチテキスト(複数行) の文字オブジェクトを追加するために使用します。詳細については、「テキスト属性の更新または追加」を参照してください。
- 選択ツール：選択ツール ( ) は、アクティブなレイヤー内の領域、オブジェクト、または要素を選択するために使用します。
- 元に戻す：[元に戻す] ツール ( ) は、最後の編集アクションを前の状態に戻すために使用されます。[元に戻す] ツールは、CAD の編集内容を、アクションが実行される前の以前の状態に復元します。
- やり直し：[やり直し] ツール ( ) は、CAD エディターで CAD ソースファイルの変更を再適用またはキャンセルするために使用されます。CAD エディターは、変更された最後のアクションを再適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリラインまたはポリゴンの描画

ポリライン、ポリゴン、または幾何学的図形は、CAD エディターで使用可能な線の描画ツールを使用して描画します。線を結合してポリゴンまたは図形を形成します。

始める前に

たとえば、幾何学的図形を作成して部屋を形成する場合は、線の描画ツールを使用して頂点を描画できます。同様に、ポリゴン内の欠落しているポリラインを解決するか、線を描画してノードを結合することで欠落しているポリゴンを追加します。

必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. [アクティブレイヤー] を選択します。

   ポリライン、ポリゴン、または図形を追加するレイヤーを選択します。

3. 線の描画ツールを選択します。
4. 始点またはノードを選択してドラッグします。
5. ツールを離して線を作成するには、最後に追加した点を再度選択します。
6. 図形を作成するには、始点を選択します。

   ポリゴンを描画するときは、作成した最初の点を選択するか、最後の点またはノードを選択して線を作成する必要があります。

7. CAD ファイルから要素を削除するには、[削除] を選択します。

テキスト属性の更新または追加

CAD エディターでテキスト属性を追加、編集、更新、または削除します。

始める前に

たとえば、ルームの名前を変更する場合は、テキストを選択し、テキスト編集パネルを使用して名前を変更できます。

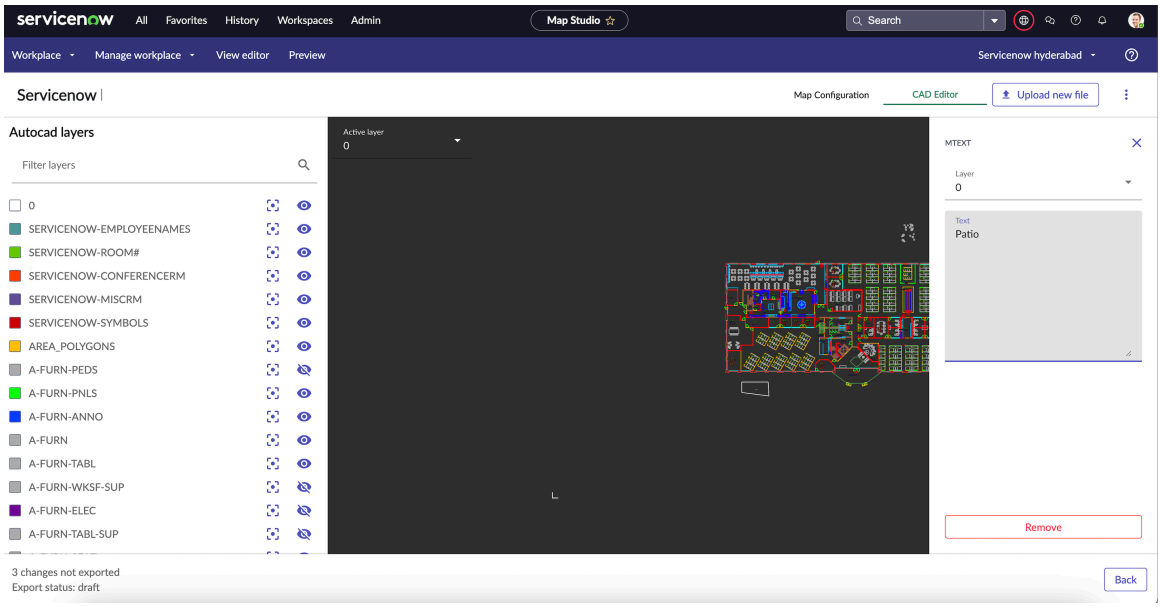
必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. CAD エディターで適切なアクティブレイヤーを選択します。
3. メニューから [テキストツール] アイコン (T) を選択します。
4. 選択してテキストを追加します。
5. テキスト編集パネルが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. テキストを追加し、パネルを閉じます。

   テキスト属性が CAD ファイルの選択したレイヤーに追加されます。

7. 既存のテキストを編集するには、テキストを選択して、テキスト編集パネルを開き、編集します。更新された変更が CAD エディターのプレビューに表示されます。
8. [削除] を選択してテキストを削除します。

ブロック属性の編集

CAD エディターでブロック属性を編集します。

始める前に

注:
ブロックは編集できません。ブロック内の属性のみを編集できます。ブロックにリンクされたポリラインは編集できません。

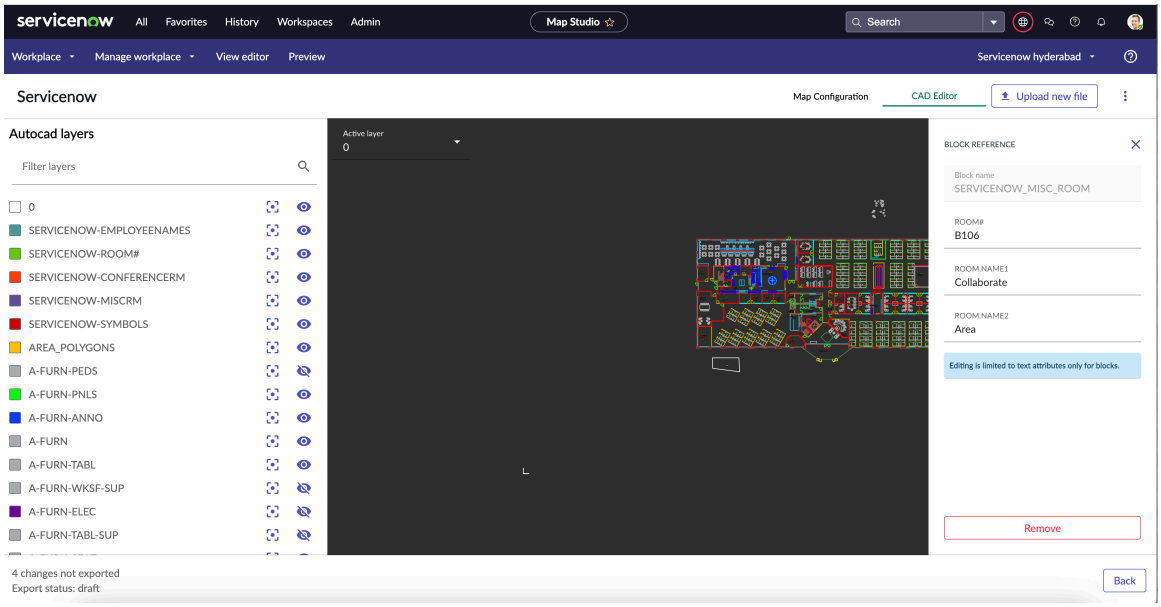
必要なロール：admin

手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. プレビューレイアウトで、ブロック参照を選択します。
3. 編集パネルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要に応じて属性を編集します。
   たとえば、ブロック内のテキスト属性を編集します。
5. CAD 描画から要素を削除するには、[削除] を選択します。

レイヤー内のジオメトリまたはポリラインを閉じる

CAD エディターでレイヤー内の閉じていない線を閉じます。

始める前に

すべてのノードが線で接続されると、形状は閉じます。線がない場合、または頂点が適切に結合されていない場合、選択したジオメトリのプロパティには、閉じていない形状が表示されます。

必要なロール：admin

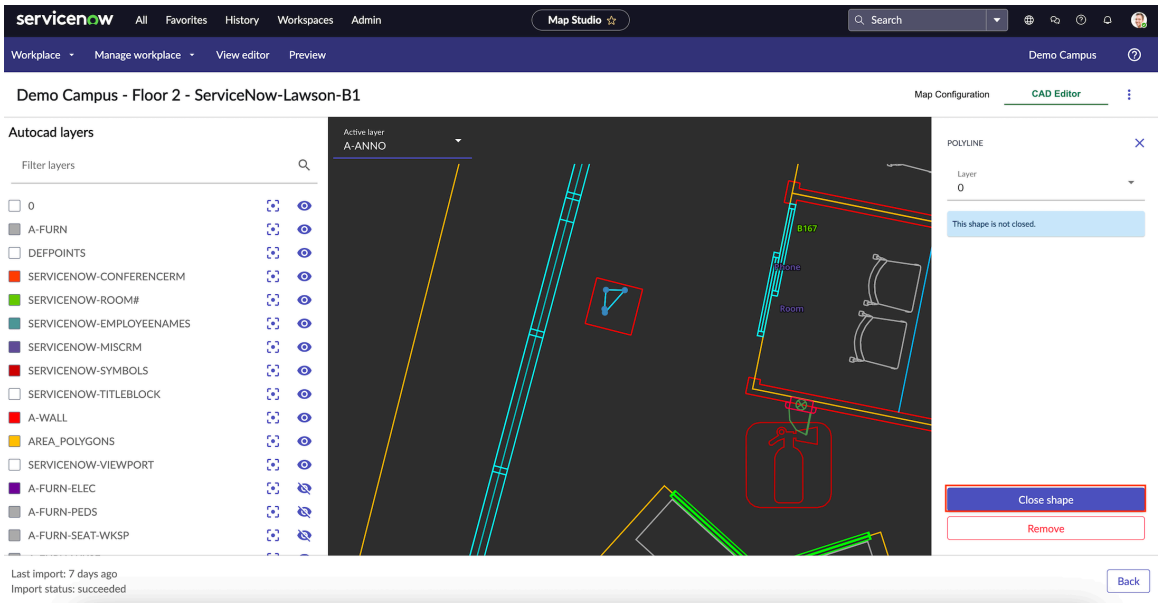
手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. CAD ファイル内の、線または頂点が閉じていないポリライン、形状、またはジオメトリを選択します。
3. 選択して編集パネルを開きます。

   編集パネルに 「この形状は閉じていません」 という検証メッセージが表示されます。

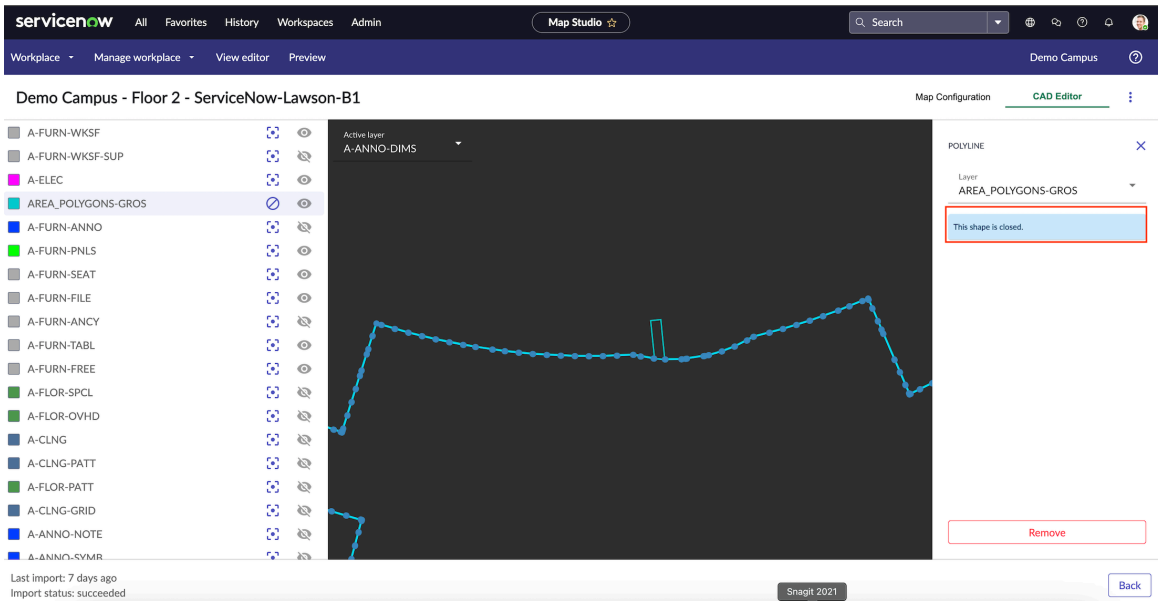
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [図形を閉じる] を選択して、ポリラインを自動的に閉じます。

形状が閉じています。



5. CAD 描画から要素を削除するには、[削除] を選択します。

CAD 構成のエクスポート

更新された CAD 変更を CAD ファイルにエクスポートします。更新された変更をエクスポートすると、変更された CAD ファイルのコピーが インドアマッピング に作成されます。

このタスクについて
[CAD エディター] タブと [マップ構成] タブを使用して、CAD ソースファイルの構成を変更します。CAD 構成の変更は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。

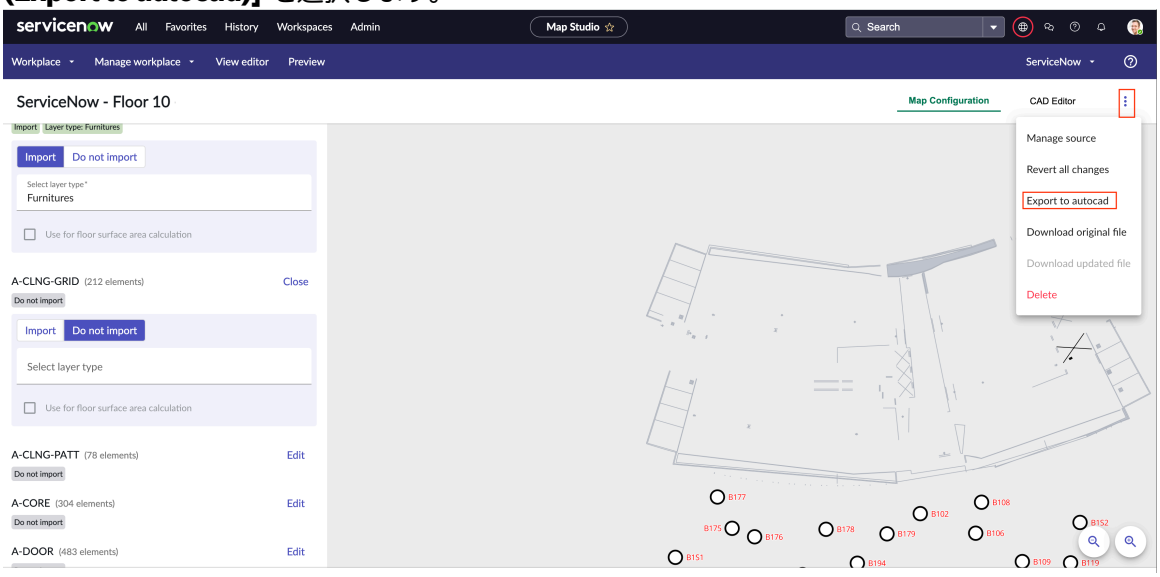
> **注:**
> CAD 構成の変更のエクスポートはオプションの手順です。更新された CAD 構成の変更は、更新された CAD ファイル (コピー) として インドアマッピング に存在します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

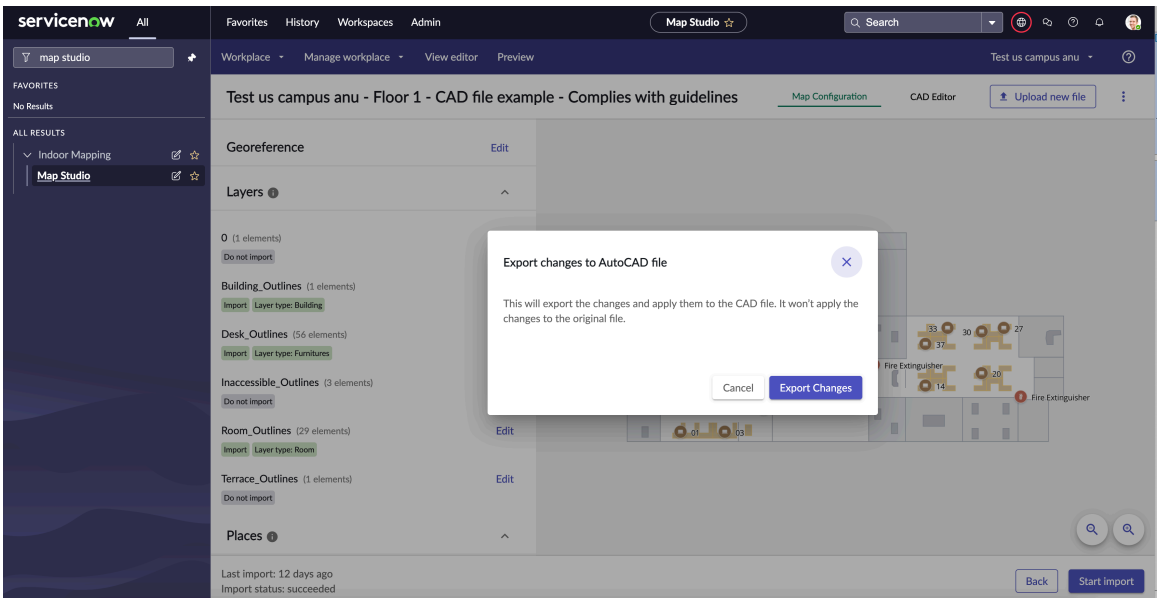
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. オプション: [その他のオプション] メニューアイコン (⋮) を選択し、**[AutoCAD にエクスポート (Export to autocad)]** を選択します。



2. [エクスポート] ダイアログボックスが表示されます。



3. [エクスポート] を選択します。

アプリケーションが変更をロードしてエクスポートプロセスを完了するには、時間がかかる場合があります。ロード時間は、CAD ファイルのサイズによって異なります。

注:
CAD ファイルに加えられた更新は、変更を CAD ファイルにエクスポートするまでは インドアマッピング でのみ使用できます。ファイルをエクスポートすると、インドアマッピング での変更により CAD ファイルが最新の状態に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

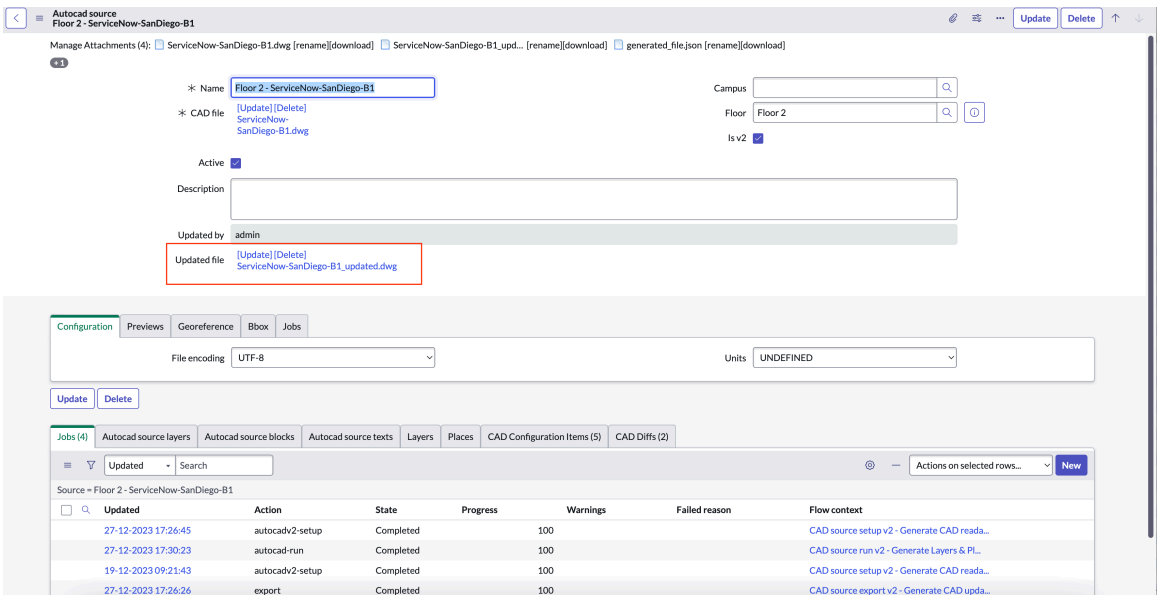
4. CAD の変更をエクスポートした後、[その他のオプション] メニュー (⋮) で [更新済みファイルのダウンロード **(Download updated file)]** オプションがアクティブ化されます。

   このオプションを選択すると、更新された CAD ファイルがダウンロードされます。

5. AutoCAD ソース ([すべて] および `sn_map_core_autocad_source.LIST` によるコンテキストメニューフィルター内) に移動します。
   更新された CAD ファイルの変更は、このテーブルで確認できます。

   > **注:**
   > 追加、変更、または削除される属性は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。変更をエクスポートしても、その変更は元の CAD ファイルに適用されません。AutoCAD ソーステーブルに新しい列が追加され、更新された CAD ファイルが表示されます。元の CAD ファイルはそのまま保持されます。たとえば、元の CAD ファイル名が **demo.dxf** で、更新された CAD の変更が新しい列 **demo_updated.dxf** にエクスポートされるとします。

6. CAD ソースファイルのリストから、更新した CAD ファイルを選択して開きます。
   エクスポートされた CAD の変更は、[更新されたファイル] 列で新しいファイルとして使用できます。



CAD 構成のインポート

CAD 構成が完了したら、CAD 構成の変更をインポートします。

始める前に

> **注:**
> CAD 構成の変更を完了してから、変更をインポートする必要があります。CAD ソースファイルの編集と更新は必須ではありません。CAD ファイルは、CAD ファイルの情報が不足している場合にのみ編集および更新する必要があります。

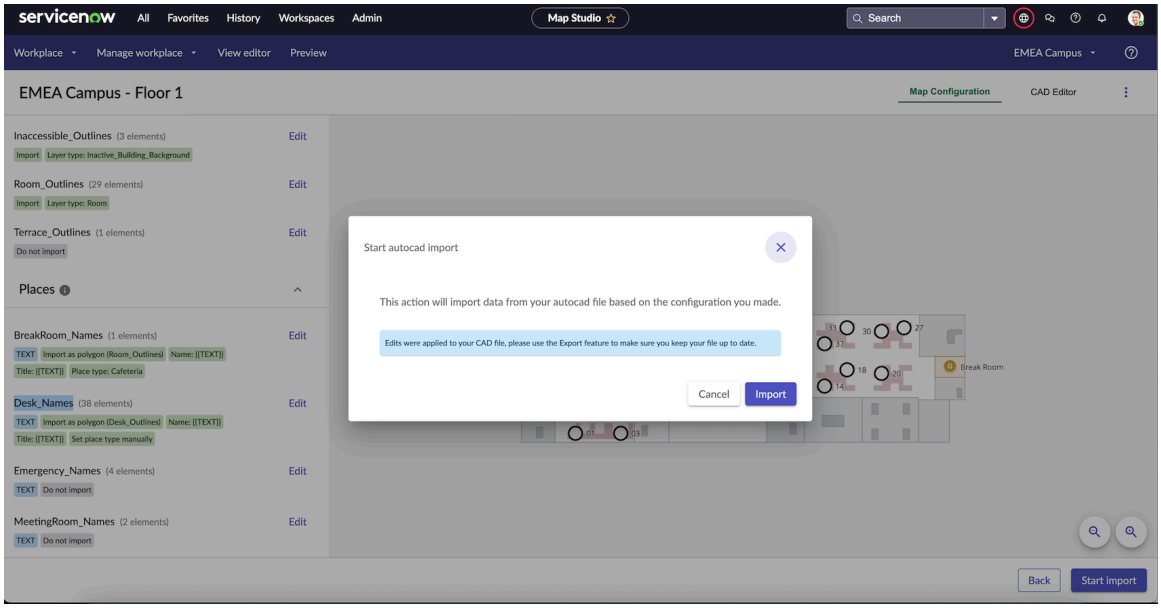
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [AutoCAD 構成] ページで、[インポートの開始 **(Start Import)]** を選択して、マップが作成されていることを確認します。



[インポートを開始 **(Start Import)]** ボタンは、CAD ファイルに表示するレイヤーと場所に、ポリゴン、テンプレート、ポリラインの欠落などの問題がない場合にのみ有効になります。これらの問題を解決してから、CAD ソースファイルにレイヤーと場所をインポートします。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

2. [インポートを開始 **(Start Import)]** を選択します。

   更新された CAD 構成の変更は、フロアプランの Map Studio にインポートされます。敷地の建物の構成が完了したことを示すメッセージが表示されます。

3. オプション: [概要に移動 **(Go to overview)]** を選択して、Map Studio の敷地の概要ページに移動します。
4. オプション: [続行] を選択すると、更新された変更が世界地図 (OpenStreetMap) にリアルタイムで表示されます。

ファイル設定を編集

CAD ソースファイルの単位ファイル設定を変更します。

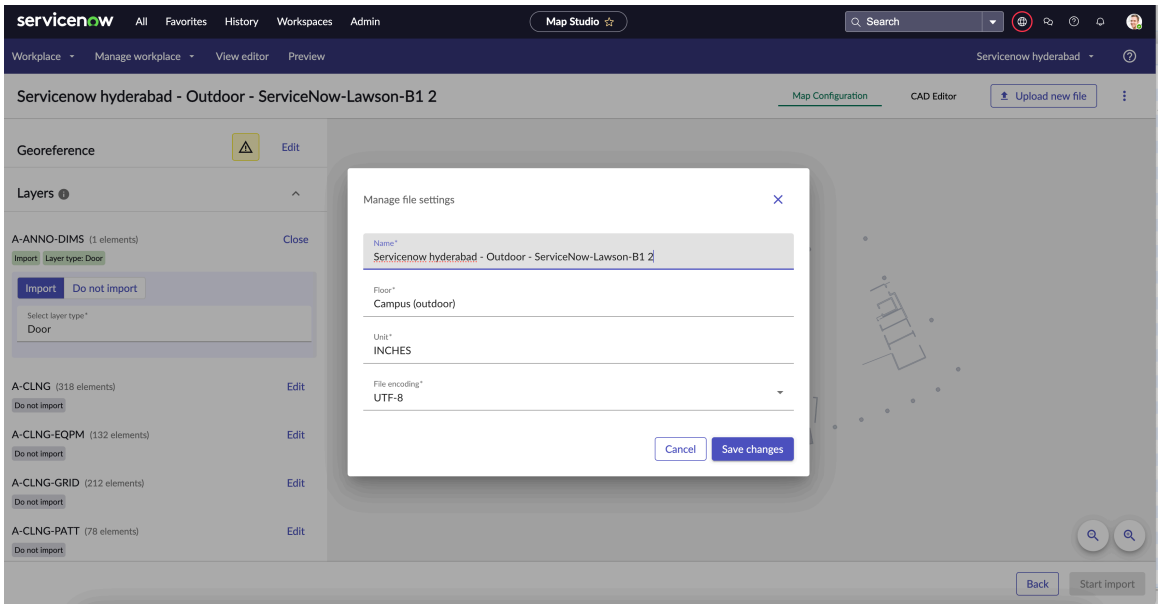
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [CAD 構成] ホームページで、[その他のアクション] メニュー (⋮) を選択します。
2. [ソースの管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次の情報を入力します。
   - フロア：CAD ソース計画を構成しているフロアの名前。
   - 単位：フィールドに表示される単位は、現在のファイル単位です。

     ファイル単位を変更する場合は、必要なファイル単位サイズを選択します。
   - ファイルエンコーディング：ファイルエンコーディング標準を変更または更新するオプション。ファイル エンコーディング形式は、ファイルエンコーディング標準に問題がある場合にのみ更新してください。

CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します

CAD ファイルまたは インドアマッピング Map Studio から部屋と空間の寸法を抽出します。ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) スペース測定テーブルで抽出されたプロパティを使用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > プロパティのマッピング.
   デフォルトでは、次のプロパティが インドアマッピング プロパティマッピングテーブルに保存されます。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合は、CAD ポリラインから面積を平方メートル単位で自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**: ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合は、CAD ポリラインから面積を平方フィートで自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET**：インドアマッピング のポリゴンから **usable_size_sq_feet** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイル (PNG) にも使用されます。インドアマッピングの縮尺は、ジオリファレンス処理中に建物がどのように引き伸ばされたかによって若干異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**：インドアマッピング のポリゴンで、表面領域の CAD ファイルから **usable_size_sq_meter** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイル (PNG) にも使用されます。インドアマッピング 内の縮尺は、ジオリファレンスプロセス中に建物がどの程度引き延ばされたかによってわずかに異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。

  アクティブ化すると、これらのプロパティは同期プロセス中に インドアマッピング マップに自動的に適用されます。プロパティは、デフォルトで、 ワークプレイスコア スペースステーブルの使用可能な平方メートルまたは平方フィートフィールドに入力されます。スペースステーブルフォームのフィールドは、必要に応じて変更できます。

  注:
  計算された AutoCAD ファイルから値を選択するか、 インドアマッピング Map Studio で使用可能な値を選択します。

2. [新規] を選択して、新しいプロパティを作成します。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアの場所プロパティのマッピング] フォーム

フィールド	説明
プロパティ	AutoCAD ファイルに表示されるプロパティの名前。例：**CAPACITY**。この名前は変更できません。
WSD スペース列	インドアマッピングのマップデータが ワークプレイスサービスデリバリ と同期されるときに、CAD プロパティを WSD スペース列にマッピングするために使用されるテーブル。ドロップダウンリストから任意の値を選択します。例：キャパシティ。
順序	CAD プロパティマッピングテーブルの各レコードのインポート順序を指定するオプション。この順序付けは、2 つの異なるファイルの同じ WSD スペース列に配置する必要がある 2 つのプロパティがある場合に便利です。
アクティブ	プロパティをアクティブにするオプション。
ドメイン	ドメインセパレーションのオプション。 デフォルト値は [グローバル] です。

3. [送信] を選択します。
4. CAD ソースファイルをインポートした後、Map Studio メニューの [場所] に移動します。
5. 選択して場所を開きます。
   [場所] パネルが編集モードで開きます。**[AutoCAD properties]** フィールドが使用可能であることに注目してください。詳細については、「場所を管理」を参照してください。
6. CAD プロパティを追加した後は、必ず敷地を同期してください。

   詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 敷地.
   これらのプロパティがスペースに追加されていない場合は、敷地プロパティマッピングをスペース内に追加します。
8. 敷地を選択します。
9. カスタマイズされたリストの列アイコン ( ) を選択して、必要な値を [コレクション] リストから利用可能なリストに移動します。
10. **[OK]** を選択します。
11. 敷地で利用可能なスペースは、CAD ファイルが Map Studio にインポートされた後、および インドアマッピング 同期プロセスの完了後に、選択した値で更新されます。

AutoCAD のフロア面積を計算

AutoCAD のフロアソースをインポートするときに、インドアマッピングの Map Studio でフロアサイズ面積と寸法を計算します。

始める前に

インドアマッピング で計算されたフロアサイズ面積の測定値は、フィールド値が事前に入力された [ワークプレイスコア フロア] テーブルフォームで使用できます。たとえば、[合計平方フィート]、[使用可能平方フィート] などです。

必要なロール：admin

手順

1. AutoCADファイルからフロアサイズの面積を計算するには、フロアサイズの計算プロパティを有効にします。
   a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   b. 編集を有効にし、[フロアサイズの計算をアクティブ化するために **true** を設定する **(Set true to activate floor size computation)]** プロパティを true に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
3. フロア面積を計算する敷地を選択します。

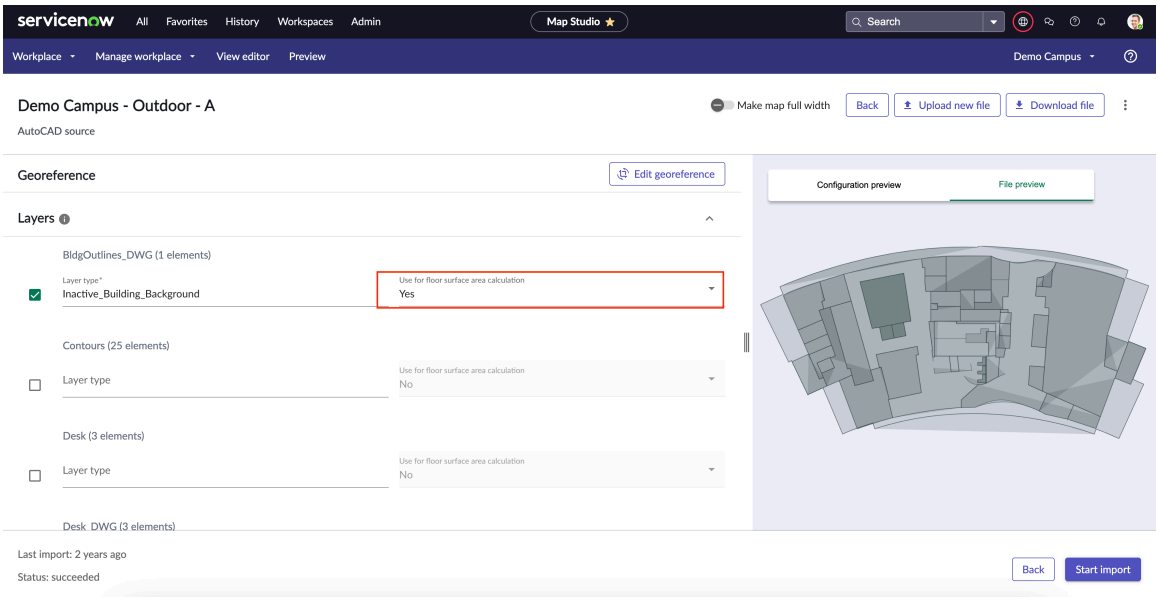
   例：デモ敷地。
4. Map Studio で建物を選択します。
5. 選択 ワークプレイスを管理 > フロア**&**フロアプラン.
6. フロアプランを選択し、[構成] を選択します。
7. AutoCAD のソース ページで、リスト オプション x から [床面積計算に使用]を選択します。

   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションは、ステップ 1 に示すように、フロアサイズの計算プロパティを有効にした後にのみ表示されます。

   注:
   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションを選択するときに [レイヤー] を選択することはオプションであり、必須ではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. フロアのアウトラインを表す [レイヤー] を選択して、フロア面積の値を計算します。

   [床面積計算に使用] が選択されているレイヤーが、床面積計算に使用されます。

   注:
   一度に選択できるレイヤーは 1 つだけです。選択した画層に閉じたポリラインがあることを確認します。

9. [ファイル プレビュー]を選択して、選択した画層のポリラインが閉じているかどうかをプレビューして確認します。

   選択したフロアレイヤーに複数の閉じたポリラインがある場合は、最大のポリラインが使用されます。

   a. ドロップダウンリストから [はい] を選択します。

10. [インポートを開始] を選択して、CAD フロアソースプランをインポートします。

    計算されたフロア面積の値は、Map Studio のフロア構成に保存されます。

11. 移動先 すべて > スペースマッピング > プロパティのマッピング.
    これにより、計算されたフロア面積の値が Map Studio から ワークプレイスコア フロアテーブル フォームにプッシュされます。

12. [インドアの場所プロパティのマッピング] ページで、[新規] をクリックし、フォームフィールドに入力します。

    注:
    このステップは、一度だけ構成する必要があります。

フィールド	説明
プロパティ	プロパティの名前。 例：**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** および **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プロパティの名前は変更または編集できません。プロパティ名は、AutoCAD ファイルでラベルとして使用したものと同じである必要があります。
WSD テーブル	プロパティを入力または配置するテーブル。 ドロップダウンリストから [フロア] を選択して、フロアテーブルのフロア面積の値を計算します。
WSD フィールド	フロア表面積を自動入力するフィールド。 [合計平方フィート] または [使用可能平方フィート] を選択します。
順序	順序を 0 のままにしておくことができます。
アクティブ	このオプションが選択されていない場合、プロパティはさまざまなマップで自動的に非アクティブ化されます。 プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
ドメイン	デフォルト値は [グローバル] です。 異なるアプリケーション間の競合を回避するために、[グローバル] を保持します。

13. [更新] をクリックします。
14. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ/WSD の同期化 をクリックして同期スクリプトを実行し、選択したフロアを更新されたプロパティで更新します。
15. 敷地を選択します。

    同期スクリプトは、フロアテーブルに新しく追加された計算されたフロア面積フィールドを同期します。

16. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.
17. 表面積の値を計算したフロアを選択し、[測定の詳細] セクションを確認します。

    たとえば、ユーザー構成に応じて、次のフィールド値が事前に入力されます。

自動翻訳

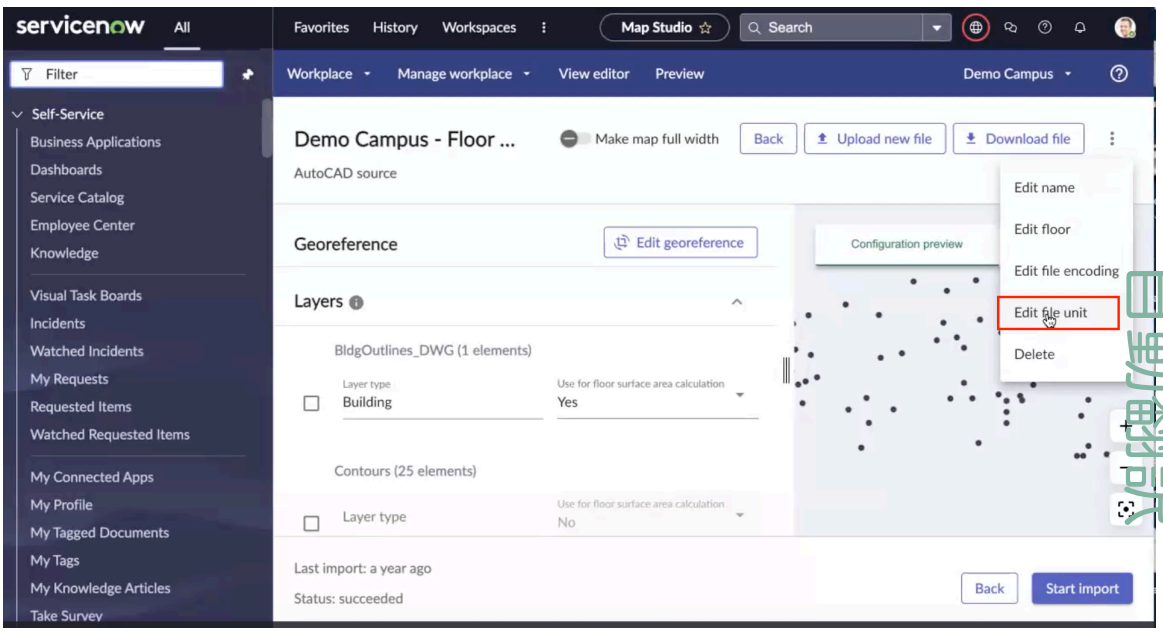
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 合計平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

b. 使用可能平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

> **注:**
> Map Studio で CAD ファイルをインポートするときに CAD 値が正しくないか空の場合は、CAD ファイルに単位がないか、単位が正しくない可能性があります。このような場合、Map Studio での CAD ファイルの変換は正確ではありません。
>
> CAD ファイルの単位値は、AutoCAD ファイルの座標に基づいて Map Studio で正しく計算できます。フロアプランの CAD ファイル設定ページに戻り、次の手順を実行します。

- Map Studio の右上のペインにある [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択します。
- [ファイル単位の編集 **(Edit file unit)**] オプションを選択します。



- ドロップダウンリストから [単位] を選択します。

  例えば、フィートです。

- [保存] をクリックします。
- [インポートを開始] をクリックし、同期を再度実行します。

  詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

  これで、変換が正確になりました。

ラスターファイルの要件

ラスターファイルはフラットファイルであるため、設計と場所を手動で作成する必要があります。ラスターフロアプランファイルは Map Studio のインポート要件を満たす必要があります。

ラスター画像 (PNG) ソースをインポートする場合は、グラフィックデザイナーツールで設計と場所の作成プロセスを手動で実行する必要があります。例：Adobe Illustrator。現在、PNG ファイル形式のみがサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
マップアドミニストレーターはフロアプランのソースが インドアマッピング のインポート要件に準拠していることを確認する必要があります。インポート前に、ラスター画像 (PNG) のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON/GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行にのみ使用できます。

ラスターファイルのインポート要件の詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

ラスターの設計要件

設計プロパティ	要件
フロアプランの比率	• 最適な画像レンダリングを実現するため、デザインスタジオのアートボードの比率が 20,000 x 20,000 ピクセルであることを確認してください。 • フロアプランがデザインスタジオのアートボード全体を占有していることを確認します。画質は、アートボードのサイズに基づいています。フロアプランがアートボード全体に収まらない場合は、最終的なサイズが縮小され、ピクセル化される可能性があります。 • 屋外マップで建物の縮尺が適切であり、建物の実際の比率と形状に一致していることを確認します。建物の比率が正確でない場合、経路の時間と距離が正確ではなくなります。
設計	• 使いやすいようにフロアプランを再設計します。エンドユーザーがマップを容易に理解できるように、フロアプランはできるだけシンプルにする必要があります。 • すべてのテキストオブジェクトがラスター画像ファイルから削除されていることを確認します。テキストオブジェクトは、フロアプランの PNG ファイルではサポートされていません。 **注:** マップ上の場所を説明するためにスペースの場所が追加されます。したがって、マップにテキストオブジェクトがあるとエンドユーザーが混乱するおそれがあります。 • 画像の境界線を削除します。建物の周囲のすべてのスペースを削除するか、透明にする必要があります。
エクスポート	エクスポートする画像ファイルは、次の要件を満たしている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラスターの設計要件 (続く)

設計プロパティ	要件
	• タイプ：現在、インドアマッピング では PNG と JPEG ラスター画像ソースのみがサポートされています。 • サイズ：画像ファイルは 50 MB 以下でなければなりません。 • 寸法：画像の寸法は 20,000 x 20,000 ピクセルである必要があります。

ラスターファイルのインポート

敷地、建物、フロアを作成したら、ラスターフロアプランのソースをアップロードしてインポートします。

始める前に

ラスターソースファイル要件の詳細については、「ラスターファイルの要件」を参照してください。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. 作成したフロアを選択し、[ファイルをアップロード] をクリックします。
5. フロアプラン用にインポートするラスターファイルを選択します。
6. ラスターファイルをアップロードする前に、ソースの名前を編集できます。
   デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。
7. 正しいフロア名またはレベルが選択されていることを確認します。
8. [保存] をクリックします。
9. ファイルをアップロードした後で (アップロードの完了まで数分かかることがあります)、フロアプランのプレビューが画面の上部に表示されます。
10. ラスターファイルを構成する次のステップが表示されます。
11. ジオリファレンスを編集し、2 つの紫色のピンを使用して、世界地図に表示される建物の形状に合わせてピンをドラッグして移動し、フロアプランを拡大縮小します。
12. ピンをクリックすると、色がピンクに変わり、位置を変更できます。
13. 位置を変更するには、いずれかのピンをクリックしたままにします。

    注:
    ウェイファインディングと経路の取得に役立つため、フロアプランを縮尺どおりに設定することが重要です。経路には、ポイント間の正確な時間と距離が表示されます。例：ポイント A とポイント B。

14. インポートするファイルのレイヤータイプを選択します。
    レイヤータイプは、デフォルト値を設定するときに事前に設定しておく必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. ステップ 11 と 12 を完了したら、[インポートを開始] を選択してラスターソースファイルをインポートします。
16. フロアプランがインポートされたら、[続行] をクリックします。
    または、 ワークプレイスを管理 > 配置.
    [場所 (Places)] にリダイレクトされます。

> **注:**
> ラスターファイルはフラットファイルであるため、場所を手動で作成する必要があります。

マップオブジェクトとマップデータの管理

Map Studio インターフェイスからマップオブジェクトとマップデータを管理します。必要に応じてマップをカスタマイズします。

マップスタジオで、マップオブジェクトとマップデータを管理および編集します。CAD およびラスター画像ファイルのソースをアップロードし、アーキテクチャ図を構成してマップスタジオにインポートし、見やすいマップを作成します。スナップショット機能を使用して、ビュー、場所、方向グラフを作成し、別のインスタンスにデータを移行します。

建物とフロアを含む敷地の作成

インドアマッピング の Map Studio を使用して最初の インドアマッピング の敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD およびラスター画像のソースファイルをインポートし、敷地の構成を完了します。

始める前に

インドアマッピング をインストールし、フロアプランのソースをインポートして、Map Studio で敷地、建物、またはフロアに関する基本情報を設定します。

> **注:**
> Map Studio で AutoCAD (DWF または DXF) またはラスター画像 (PNG) のソースファイルをアップロードおよびインポートします。

Map Studio を使用する前に、フロアプランが次のガイドラインを満たしていることを確認してください。

- AutoCAD の要件
- ラスターの要件

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. また、既存の敷地がある場合は、Map Studio ホームページで敷地を検索できます。
   a. [検索] アイコン (🔍) を選択して、更新または切り替え先の敷地を検索します。
3. 敷地を作成するには、[開始] タブを選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

住所を追加

フィールド	説明
国	敷地がある国または地域。
敷地名	敷地の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

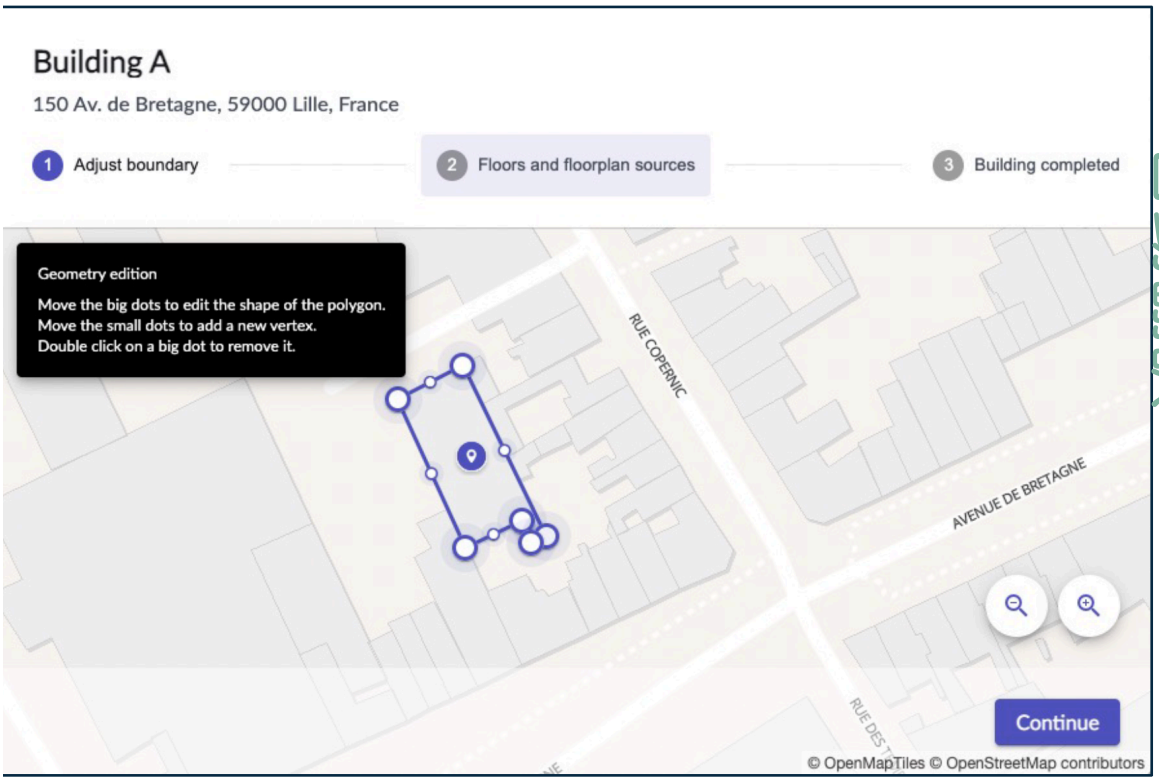
自動翻訳

フィールド	説明
住所	マップに表示される敷地の場所の正確な住所。

4. オプション: [編集] を選択して、敷地名と住所を編集します。
5. [続行] を選択して、最初の建物を追加します。
6. 建物名を入力します。
   建物の住所は事前に入力されています。
7. [続行] をクリックします。
8. 建物の名前と住所を入力します。
9. [保存] をクリックします。

   建物の境界は自動的に計算されます。
10. オプション: 新しく作成した建物が地図上に見つからない場合は、次の画面が表示されます。

Map Studio に表示される建物の場所



11. **[Continue** (続行)] を選択します。

> 注:
> ポリゴンは、少なくとも建物の周囲に配置する必要があります。建物の形状と正確に一致させる必要はありません。

12. この段階では、建物を追加したり、既存の建物の詳細を編集したりできます。
13. **[+** 建物を追加] を選択して、敷地に追加の建物を作成します。
14. 移動先 ワークプレイスを管理 > フロア**&**フロアプラン をクリックして、建物にフロアを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. 建物を選択します。

    注:
    敷地レベルでファイルをアップロードできるため、必ず建物を選択してください。ファイルは屋外レベルでのみインポートできるので、建物を選択した場合、すべてのレベルに表示されます。

16. [フロアを追加] を選択します。
    フォームでフィールドに入力します。

    + フロアを追加

フィールド	説明
建物	フロアがある建物の名前または番号
Number (数値)	フロアレベル整数または数値にします。
名前	フロア名またはタイトル
タイトル	フロアコントローラーに表示されるタイトル。

17. [作成] をクリックします。
18. 建物のフロアごとにステップ 16 ～ 18 を繰り返します。
19. 移動先ワークプレイスを管理 > 敷地と建物.
    敷地が囲んでいるか、敷地の境界がすべての建物に合わせて調整されていることが重要です。境界は自動的に調整されます。詳細については、「境界エディターの操作」を参照してください。
    敷地が構成されます。
20. 敷地と建物が作成されたら、CAD ファイルまたはラスター画像フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。
21. Map Studio で、 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
22. CAD ファイルまたはラスターファイルをアップロードするフロアを見つけます。

    (オプション) この段階では、フロアプランを AutoCAD (DXF/DWG) またはラスター画像ファイル (PNG) としてアップロードしてインポートすることも、敷地を作成した後にファイルをインポートすることもできます。ソースを Map スタジオ にインポートする前に、設計ガイドラインを確認してください。インポート方法の詳細については、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」および「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

23. CAD またはラスターファイルのインポート後に、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。
24. 作成した建物を選択します。
    マップが構成され、Map Studio で利用できます。

境界エディターの操作

境界エディターは、敷地境界を調整してマップ上に敷地と建物を表示することで、グローバルマップ上で敷地のマッピングされたエリアを定義するのに役立ちます。境界は、屋外マップとインドアマップのエリアを区別するために使用されます。

始める前に

適切に表示するには、フロアプラン、場所、および方向が境界内にある必要があります。境界が自動的に計算された場合は、[境界を自動計算 **(Auto Compute boundary)]** をオフにして境界を変更できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。

   敷地が Map Studio に表示されます。
3. [職場を管理]、[敷地と建物] に移動します。
4. 敷地が変更または更新された場合、および場所、フロアプラン、または方向が敷地の作成中に設定された最初の境界から外れている場合は、敷地の境界を調整または変更します。
   a. 左側のパネルで敷地が選択されていることを確認します。
   b. 敷地または建物の境界上で大きいドットを移動して、ポリゴンの形状を編集します。
   c. 小さな点を移動して新しく頂点を追加します。
   d. 大きいドットをダブルクリックして削除します。
5. [境界を保存] をクリックして変更を保存します。
   [境界を保存] ボタンは、敷地またはマップオブジェクトの境界に変更が加えられたときに有効になります。
6. 更新または変更された場合、およびフロアプランまたは方向が元の建物の境界の外側にある場合は、建物の境界を変更または調整することもできます。
   a. 左側のパネルで、建物が選択されていることを確認します。
   b. 建物の大きな点を移動して形状を編集し、小さな点を移動して新しい頂点を追加します。
   c. ポリゴン上で大きいドットをダブルクリックして削除します。
   d. 敷地の境界を調整した後、[境界を保存] をクリックします。

   [境界を自動計算] オプションは、敷地と建物の両方の境界の [境界を保存] ボタンの横にもあります。

   (デフォルトで有効) このオプションを有効にすると、新しいフロアプラン、場所、方向が追加され、それらが最初の境界の外側にある場合に、境界を自動的に調整するのに役立ちます。このオプションを有効にすると、境界を手動で調整することはできません。建物の境界を手動で調整するには、これを無効にします。

屋外要素のインポート

インドアマップに表示する屋外要素をインポートします。これは、ロゴなどのグラフィック要素や、場所として作成する必要がある駐車スペース付きの屋外駐車場などです。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

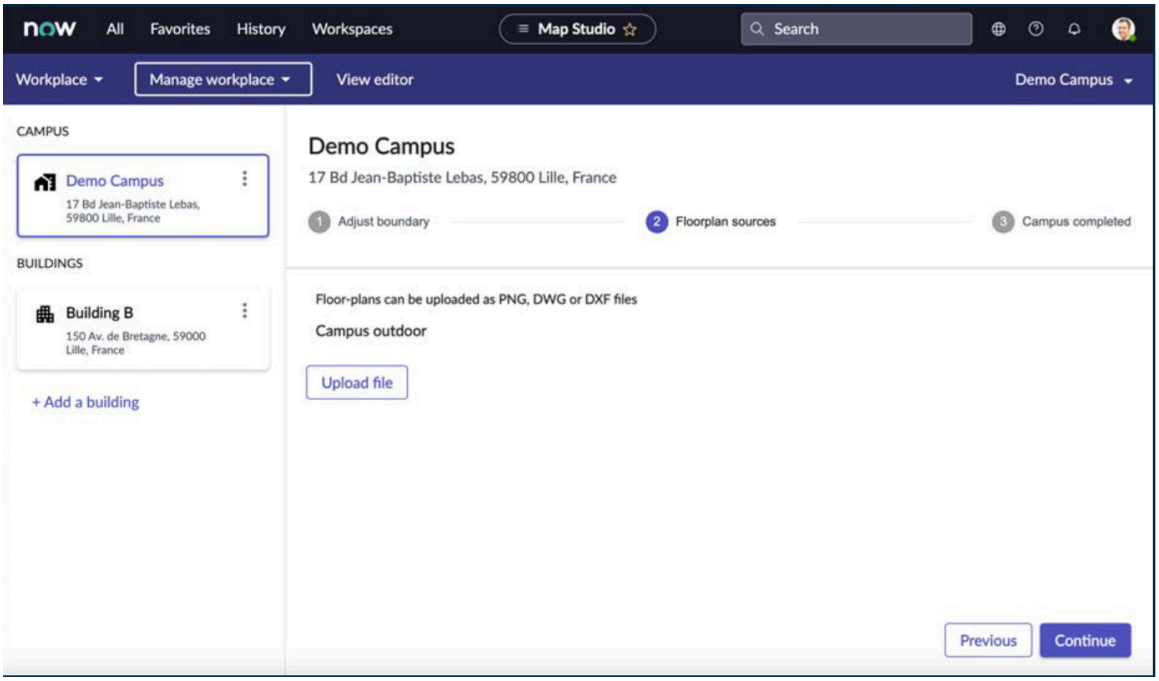
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択して、外部レイヤーに追加します。
3. 移動先 ワークプレイスを管理 > フロア**&**フロアプラン.
4. 新しいソースを追加し、インポートするファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

屋外要素の追加



5. [続行] をクリックします。
6. ラスターソースファイルを構成します。
7. ジオリファレンスを編集します。
   ジオリファレンスの編集の詳細については、「ラスターファイルのインポート」を参照してください。
8. レイヤータイプを選択します。
9. [インポートを開始] をクリックします。
10. [新しい点] または [新しいポリゴン] を選択して、敷地に場所を作成します。
    ポリゴンと点の作成の詳細については、「場所を管理」を参照してください。
11. 敷地としてフロアを選択していることを確認します。
12. 経路の作成を開始します。
    詳細については、「経路の管理」を参照してください。

場所を管理

敷地と建物を編集して、インドアマップに表示する場所、アイコン、および場所タイプを追加します。

始める前に

場所タイプは、マップ上の物理的な場所を定義するために使用されます。場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。場所は場所のタイプにリンクされており、マップ上のさまざまな場所 (会議室、オフィス、プリンター、駐車場、階段、エレベーターなど) を分類するために使用されます。場所には、場所のタイトルを示すマーカーもあります。

注:
場所は、CAD インポートによって自動的に生成されるか、ラスターインポートを使用して手動で作成する必要があります。詳細については、「ラスターファイルのインポート」と「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」を参照してください。

自動翻訳

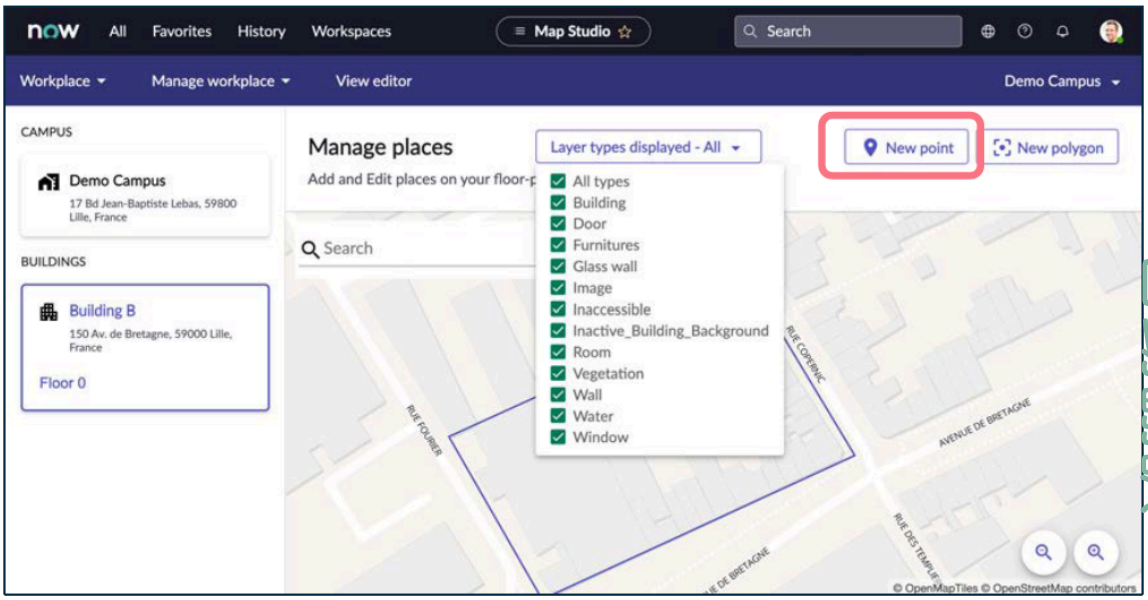
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

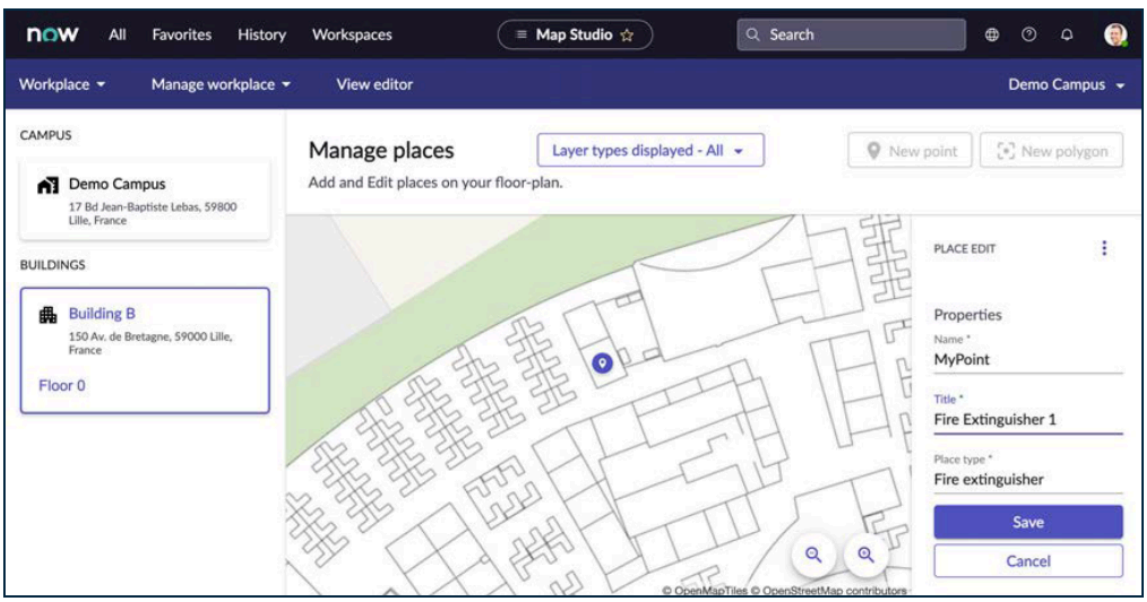
必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio のホームページで敷地が開きます。
3. 場所を編集および管理するには、建物を選択します。
4. マップメニューで [場所を管理] を選択します。
5. マップに場所を表示するフロアを選択します。
6. [新しい点] または [新しいポリゴン] をクリックして、新しい目的地点の作成を開始します。
7. [新しい点] を選択します。

新しい点の作成





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. マップをクリックして、その点に配置します。

   フォームで、フォームフィールドに入力します。

   [場所の編集 **(Place edit)]** パネル

名前	スペースのラベル名 **注:** マップ上のスペースを識別しやすくするために、各スペースに一意の名前を使用します (エンドユーザーには表示されません)。
タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプは場所 (会議室、デスクなど) を分類するために使用されます。また、後でビューエディターでカスタマイズできるデフォルトのアイコンも提供されます。
フロア	場所と場所タイプが追加されるフロア。

   注:
   CAD ファイル内の場所が AutoCAD インポートツール (インドアマッピング v.18.0) を使用して構成されている場合、[場所タイプ] フィールドのみを [場所の編集] パネルで編集できます。[名前]、[タイトル **(Title)]**、[フロア] は読み取り専用フィールドです。詳細については、「場所の構成」を参照してください。

9. [新しいポリゴン] を選択して、ポリゴンまたは点をそれぞれ追加します。
10. マップをクリックして場所のポリゴンを描画します。青い点またはドットをクリックしてポリゴンを閉じます。
    敷地内に建物がない場合はポリゴンを使用できます。
11. 最初の点に戻り、作成を完了または終了して、形状を閉じたことを確認します。

    フォームでフィールドに入力します。

    場所の編集

フィールド	説明
名前	特定の場所を識別するラベル名 (エンドユーザーには非表示)
タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプの名前。場所タイプは、マップ上の物理的な場所を定義するために使用されます。この場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所 (カフェテリア、ブース、エレベーター、ホールなど) にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。
フロア	フロア名。選択したフロアの場所と場所タイプが作成されます。

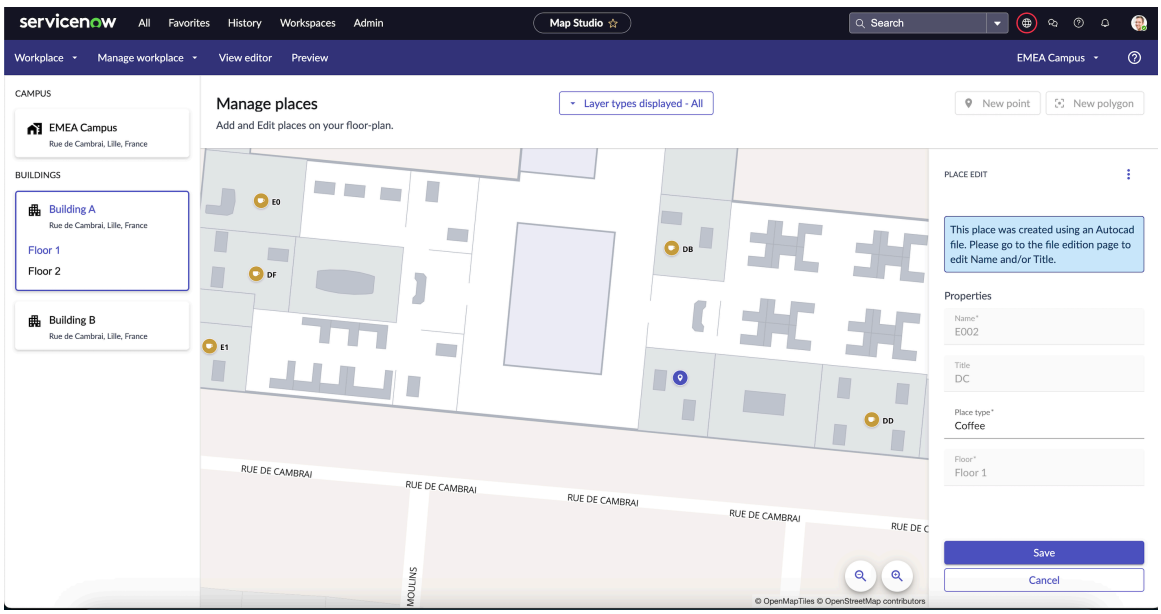
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マーカーを追加	マップ上のマーカー。マーカーを追加して、マップ上の場所ピンを表示します。マーカーは場所のアイコン (画像) を定義し、マップ上の場所を識別します。
入口を追加	ルート案内アプリケーションによってルームの入口が使用されます。入口を追加すると、経路は入口で終了します。

12. オプション: ([CAD 構成 (CAD Configuration)] ページを使用して構成した) 場所を選択して、[場所の編集 (place editing)] パネルを開きます。

    (Optional) [名前]、[タイトル **(Title)**]、[フロア] は読み取り専用フィールドで、編集できないことに注意してください。[場所タイプ **(Place type)**] フィールドのみを編集できます。選択した場所が AutoCAD ファイルを使用して作成されたことを通知する検証メッセージが表示されます。これらのフィールドは、[AutoCAD 構成 (Autocad Configuration)] ページで編集できます (インドアマッピング v 1.8.0)。詳細については、「AutoCAD インポートツール」と「場所の構成」を参照してください。



13. [保存] をクリックします。

14. 点からポリゴンに切り替えるには、[場所の編集] パネルの [その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[ポリゴンに切り替え] を選択します。

    場所を選択すると、[場所の編集 (Place Edit)] パネルにルームやキャパシティなどの CAD ファイルのプロパティが表示されます。AutoCAD プロパティは、専用のテーブル **[sn_map_core_place_properties]** に保存されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算して、スペースまたは部屋の表面積を抽出します」を参照してください。

    インドアマッピング アプリケーションでは、CAD ファイルからルームの寸法を抽出して、ワークプレイスサービスデリバリ でルームやスペースの測定に活用できます。

インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成

インドアマッピング の Map スタジオで場所と場所タイプを管理するには、まず場所のアイコンを作成してから、場所タイプを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インドアマッピング の場所アイコンは場所に使用され、マップに表示する内容を定義します。アイコンは場所タイプのスタイル設定にも使用されます。場所タイプは場所の分類に使用されます。ビューに場所を表示することも、非表示にすることもできます。場所タイプには次が含まれます。

- 名前
- アイコン
- 色 (ポリゴンの場合)

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > アイコン.
   インドアマッピング のアイコンページが表示されます。既存のアイコンを編集するには、アイコンを選択して編集を適用します。
2. 新しいアイコンを作成するには、[新規] を選択します。
3. 新しいアイコンレコードページで、次の情報を入力します。

   a. 名前：アイコンの名前。

   b. 画像ファイル：アイコン画像として使用する画像ファイルを選択して追加します。

   c. タイトル：アイコンを PNG ファイルとしてダウンロードするための画像タイトル。

      画像のサイズは、インドアマッピング の Map Studio によって適切なサイズと形状に自動的に調整されます。

   d. アクティブ：アイコンをスタジオと建物に表示し、値を追加してマップ上で場所タイプを区別するには、アイコンをアクティブにする必要があります。

4. [更新] をクリックします。
   インドアマッピング の場所タイプの新しいアイコンが作成されます。
5. アイコンが作成されたら、場所タイプを作成する必要があります。

   マップ上の場所を区別するために Map Studio に場所タイプがアイコンとともに表示されます。

6. 移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ.
7. [新規] を選択して、新しい場所タイプレコードを作成します。

   フォームでフィールドに入力します。

   場所タイプ

フィールド	説明
名前	場所タイプの名前を定義します。
デフォルトのマーカーアイコン	リストから必要なアイコンを検索して選択します。
デフォルトのストロークの色	Map Studio で場所タイプを表示する色。 Map Studio が認識して区別できるように、16進数の色を表すハッシュ記号 (#) を入力し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ます (ポリゴンでのみ使用可能)。例：緑は #008000 です。
デフォルトのストロークの不透明度	不透明度は 0 ～ 1 の範囲で選択します (ポリゴンでのみ使用可能)。 ここで「0」は透明を示し、「1」は不透明を示します。
デフォルトのストロークの幅	場所タイプの輪郭またはストロークの太さ
デフォルトのポリゴン表示	このオプションはデフォルトで有効になっています。場所タイプをマップ上の点として表示する場合は、選択を解除します。 ポリゴンは、会議室やその他の密室など、ルームの表面を表します。この点は、固定されていない場所を表す場合や、休憩所や電話などの密室にない場所を表す場合に使用されます。
デフォルトのタイトル表示	Map Studio に場所タイプのタイトルを表示するオプション
デフォルトのマーカー表示	Map Studio に場所タイプのアイコンを表示する場合は、このオプションを選択します。
アクティブ	マップ上の場所タイプをアクティブ化または非アクティブ化またはオフにするオプション。 場所タイプをオフにしても、場所タイプは削除されません。マップ上で非アクティブになるだけで、マップに目的地点はありません。

8. [送信] をクリックします。
   設定を保存すると、場所タイプがアクティブになっている敷地と建物のリストが表示されます。
9. 新しい場所タイプを設定するには、 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ。
10. 敷地を選択し、[場所を管理] を選択して場所を追加および編集します。
    詳細については、「場所を管理」と「ビューエディターでの編集」を参照してください。

経路の管理

経路は、マップ上のポイント A からポイント B へのルートを計算するために使用されます。マップアドミニストレーターは、フロアマップ上で建物内の人が歩けるエリアに手動で線を描画できます。これは自動化できないため、手動で行う必要があります。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. インドアマッピング では 2 つの方向モード ([アクセス可能] と [デフォルト]) がデフォルトで有効になっています。
   - アクセス可能：このモードは四肢の不自由な方のためなので、デフォルトで階段とエスカレーターは非アクティブですが、エレベーターと傾斜路が追加されます。
   - デフォルト：一般市民と歩行者用に構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 新しい方向モードにはアイコンが必要です。
詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
3. 新しい方向モードを作成するには、 すべて > インドアマッピング > 方向モード.

フォームでフィールドに入力します。

新しい方向モード

フィールド	説明
名前	方向モード名
タイトル	経路の方向モードを選択すると、Map Studio に方向モードのタイトルが表示されます。
アイコン	リストからアイコンを選択します。
平均速度	使用された交通機関タイプの平均速度
アクティブ	マップ上で方向モードをアクティブ化するオプション **注:** 方向モードをオフにしても削除されません。マップ上で非アクティブになり、経路がマップに表示されないだけです。

4. [送信] をクリックします。
新しく追加された方向モードをリストで使用できます。

注:
方向モードレコードで、[ルートと方向モードの関連付け] を選択すると、方向モードがアクティブな敷地と建物のリストを確認できます。

5. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
6. 敷地を選択します。
7. [職場を管理] に移動して [方向] を選択します。
または、Map Studio メニューから [方向を管理] を選択します。
8. 編集する経路を追加する建物とフロアを選択します。
9. [方向モード] ドロップダウンリストで、利用可能なオプションから方向モードを選択します。
   - すべてのモード
   - アクセス可能
   - デフォルト
10. あるポイントから別のポイントへの経路を描画するには、[描画] を選択し、各フロアのすべての廊下に沿ってルートの描画を開始します。

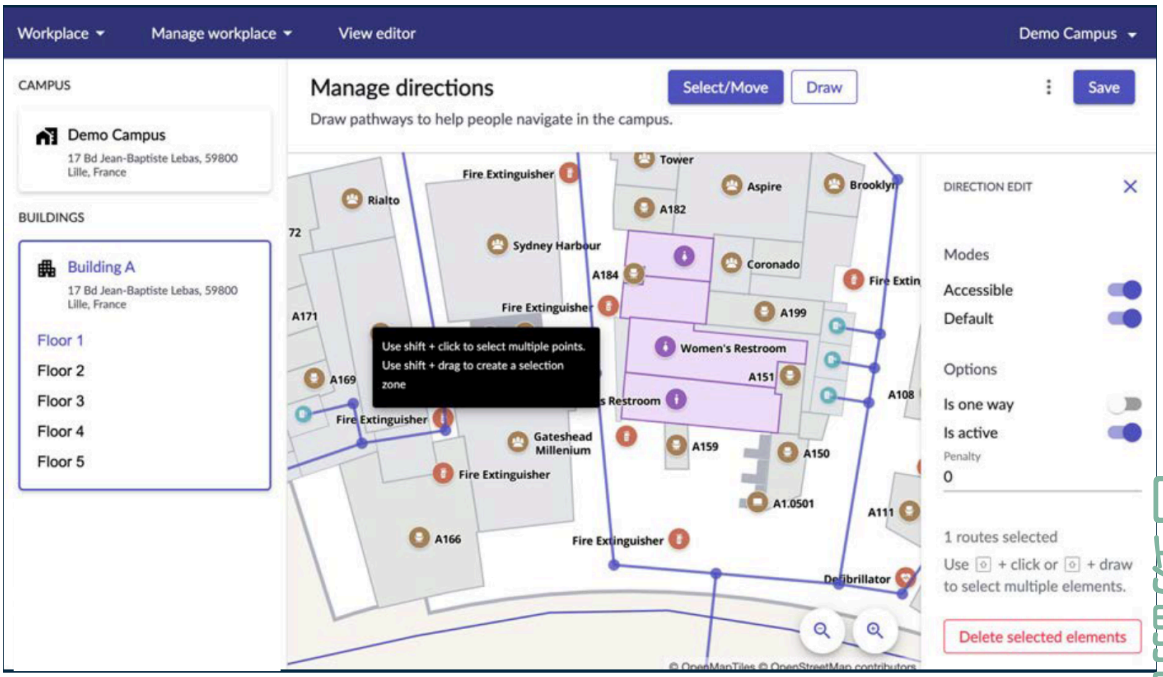
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
線は、ウェイファインディングアプリケーションによって建物内のルートを表示するために使用されるので、直線である必要があります。

作成されたセグメントはすべてデフォルトでアクティブに設定されます。変更 (インシデント、改修など) を反映するために、このステータスはいつでもスタジオで編集できます。ステータスを変更するには、[アクティブ] または [非アクティブ] の切り替えオプションを選択します。

経路の描画



11. 描画を停止するには、[選択/移動] を選択するか、キーボードの **Esc** (エスケープ) を押します。
作成されたすべてのセグメントは、デフォルトで [アクティブ **(Active)**] に設定されます。変更 (インシデント、改修など) を反映するために、このアクティブ状況はいつでも Map Studio で編集できます。
12. ステータスを変更するには、[アクティブ **(Active)**] または [非アクティブ **(Inactive)**] トグルボタンをクリックします。
状況は、非アクティブなルートとセグメントを経由せずにウェイファインディングアプリケーションで類似のルートを計算するのに役立ちます。
13. [すべてのモード **(All modes)**] オプションを使用して、[アクセス可能 **(Accessible)**] または [デフォルト] の両方の方法でセグメントを使用します。
一方向のみを有効にするように変更することもできます。
14. 方法を選択し、セグメントを使用できる方法を定義します。
15. 小さな矢印がマップに表示されます。
選択した方向モードのルートがマップ上でハイライト表示されます。
16. 方向グラフの各セグメントを編集できます。
17. デフォルトでは、デフォルトモードとアクセス可能モードの両方が各セグメントでアクティブとして表示されます。
18. 方向グラフが完成したら、フロアをリンクするコネクタを明確に識別していることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. [保存] ボタンの横にある [表示設定] アイコン を選択します。
20. [コネクタリンク] を選択します。
21. コネクタを表すノードを選択し、正しい建物が選択されていることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。
22. コネクタを作成したら、建物の追加フロアをまとめてリンクします。
23. ノードを選択し、同じコネクタに対して作成した同じノードにリンクしていることを確認します。
24. 建物内のすべてのフロアの方向グラフを作成したら、敷地にグラフを追加するプロセスを繰り返します。
25. 2 つのエンドノードを接続して、2 つのグラフをリンクしたことを確認します。
26. [保存] をクリックします。
27. コネクタをリンク解除するには、[コネクタをデタッチ] を選択します。
28. [表示設定] から [場所の入口] を選択して、選択した敷地または建物の場所の入口を表示します。
このオプションは、地図上の入口の位置と、グラフの方向で開始点として使用される 1 つまたは複数の点を表示します。
29. [表示設定] から [入口へのシステム生成パス] を選択します。
このオプションは、場所の入口を生成されたパスに接続するために使用されます。緑色でマークされたパスは、システムによって生成されたパスを示します。ユーザーは手動で描画できません。アプリケーションは、入口からのパスを自動的に計算します。
30. [保存] をクリックします。
31. [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックします。
32. [ルートをコピー] を選択します。

    このオプションは、複数のフロアに同じレイアウトがある場合、経路のマッピングまたはコピーに役立ちます。前のフロアに定義された経路を再利用することもできます。詳細については、「複数のフロアへの方向グラフのコピー」を参照してください。
33. すべての変更を保存するには、[保存] をクリックします。
34. 経路を編集した後、すべてのマップユーザーが利用できるように、ビューエディターで方向モードをアクティブ化する必要があります。
35. [敷地] メニューで [ビューエディター] を選択し、[編集] をクリックします。
36. 必要な変更を加えた後に、[保存] をクリックします。
37. コンテンツを削除する場合は、コンテンツを選択して [削除] をクリックします。

コネクタタイプの作成

コネクタ (階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路) を作成し、ビューエディターでコネクタタイプをアクティブ化します。[コネクタタイプ] には、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。

始める前に

インドアマッピング ではデフォルトで有効になっているコネクタタイプが提供されます。要件に応じて新しいコネクタタイプを作成できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

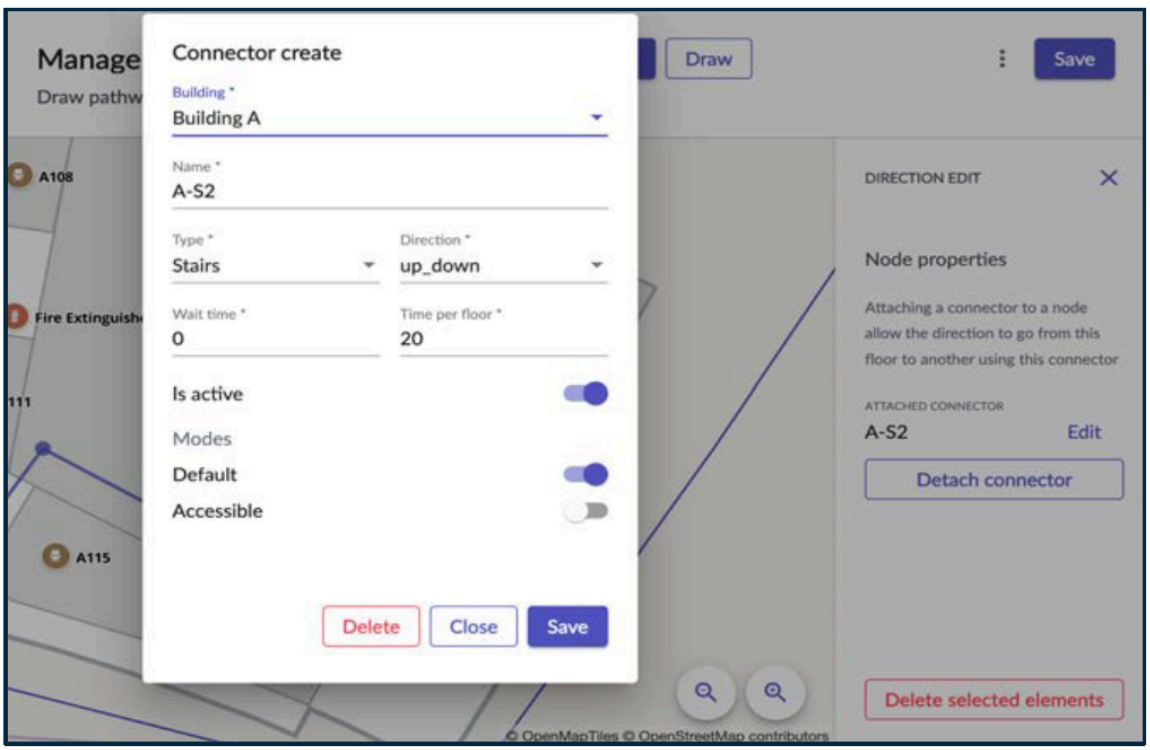
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コネクタタイプのアイコンを作成するには、 すべて > インドアマッピング > アイコン.
   インドアマッピング は既存のアイコンライブラリを提供します。既存のアイコンを編集するには、アイコンレコードを選択して編集を適用します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
2. アイコンを作成したら、 すべて > インドアマッピング > コネクタタイプ.
   レコードを選択して編集内容を適用することで、既存のコネクタタイプを編集できます。
3. [新規] を選択して、新しいコネクタタイプを作成します。

コネクタの作成





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームのフィールドに入力します。

コネクタ作成

フィールド	説明
名前	コネクタタイプの名前。例：エレベーター Map Studio で新しいコネクタを作成すると、ドロップダウンリストに [名前] が表示されます。
デフォルトの待機時間	デフォルトの待機時間を示します。例：30
フロアあたりのデフォルトの時間	フロアあたりのデフォルトの時間。例：5
デフォルトのマーカーアイコン	コネクタのアイコンタイプ (エレベーターなど) を検索して選択する必要があります。
アクティブ	コネクタタイプをアクティブにするオプション。チェックボックスをオフにすると、さまざまなマップでコネクタタイプが自動的に非アクティブ化されます。 **注:** コネクタタイプは、オフにしても削除されません。コネクタタイプはマップ上で非アクティブになり、再度アクティブ化されるまで、コネクタはマップに表示されません。
デフォルトの順序	コネクタタイプのデフォルトの順序を指定します。
デフォルトの最大ズーム	デフォルト値は 23 です。
デフォルトの最小ズーム	デフォルト値は 15 です。
デフォルトのマーカー表示	デフォルトのマーカー表示を選択するオプション
デフォルトの方向	ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 稼働中 ○ ダウン ○ 上下

4. [送信] をクリックします。
   新しいコネクタタイプは [コネクタタイプ] ページで使用できます。
5. ビューエディターでコネクタタイプをアクティブ化して、すべての建物で使用できるようにするには、 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
6. 敷地を選択し、[Map Studio] メニューで [ビューエディター] を選択します。
7. 左ペインのビューエディターのコンテンツパネルで、[+コネクタを追加] を選択して、新しく追加されたコネクタを追加します。
8. ステップ 3 で追加したコネクタタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [適用] をクリックします。
10. [このビューを保存] を選択して変更を保存します。

複数のフロアへの方向グラフのコピー

敷地または建物を選択し、建物内の 1 つのフロアまたは複数のフロアにフロアの方向グラフをコピーします。

始める前に

注:
建物にフロア間で類似するフロアレイアウトがあり (フロア 1、2、3 など)、あるフロアから別のフロアに経路を複製する場合は、建物の 1 つのフロアから複数のフロアに経路をコピーします。これにより、すべてのコネクタがすべてのフロア間でリンクされるようになります。

コピーする移動先フロアは同じ建物に属している必要があります。手動で作成された方向グラフをコピーする場合、1 つのフロアから複数のフロアに方向グラフをコピーすると便利です。建物の構成や構造が類似している場合、ユーザーはすべてのフロアにグラフを描画する必要はありません。

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 ワークプレイスを管理 > 方向.
4. Map Studio で建物を選択し、[その他のアクション] メニューアイコン (⋮) をクリックします。
5. リストから [ルートをコピー] を選択します。

   a. [ルートをコピー] ダイアログボックスで、次のように入力します。
      - 移動元：ルートをコピーするフロアを選択します。
      - 宛先：ルートのコピー先のフロア。[すべて選択] をクリックして、すべてのフロアまたは複数のフロアを一度に選択します。

        注:
        フロアは同じ建物に属している必要があります。たとえば、建物 A からルートをコピーする場合、コピーするフロアは建物 A に属している必要があります。

6. [移動元] リストで 1 つのフロアを選択するか、[すべて選択] をクリックして建物内の複数のフロアを選択します。
7. [ルートをコピー] をクリックします。
   フロアのルートが選択したフロアにコピーされます。
8. 選択した建物またはフロアの既存のルートをクリアするには、[フロアのルートをクリア] を選択します。

ビューエディターでの編集

Map Studio ビューエディターを使用して、インドアマップを編集およびカスタマイズします。インドアマッピング でデフォルトビューを有効にしないと、ワークプレイスサービスデリバリ でマップを表示できるようになりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インドアマッピング のビューエディターでは、マップユーザーに表示する要素をマップアドミニストレーターが決定できます。レイヤーや場所などのさまざまなアイテムのスタイルを定義することもできます。デフォルトのビュータイプは インドアマッピング で使用できますが、有効にする必要があります。これは必須ステップです。デフォルトのビューが有効になっていない場合、インドアマッピングのマップはワークプレイスサービスデリバリにレンダリングされません。

必要に応じて、追加のビュータイプを作成してカスタマイズできます。ただし、デフォルトのビュータイプのみが現在 ワークプレイスサービスデリバリ で使用されます。ビュータイプとビューエディターは インドアマッピング の機能です。

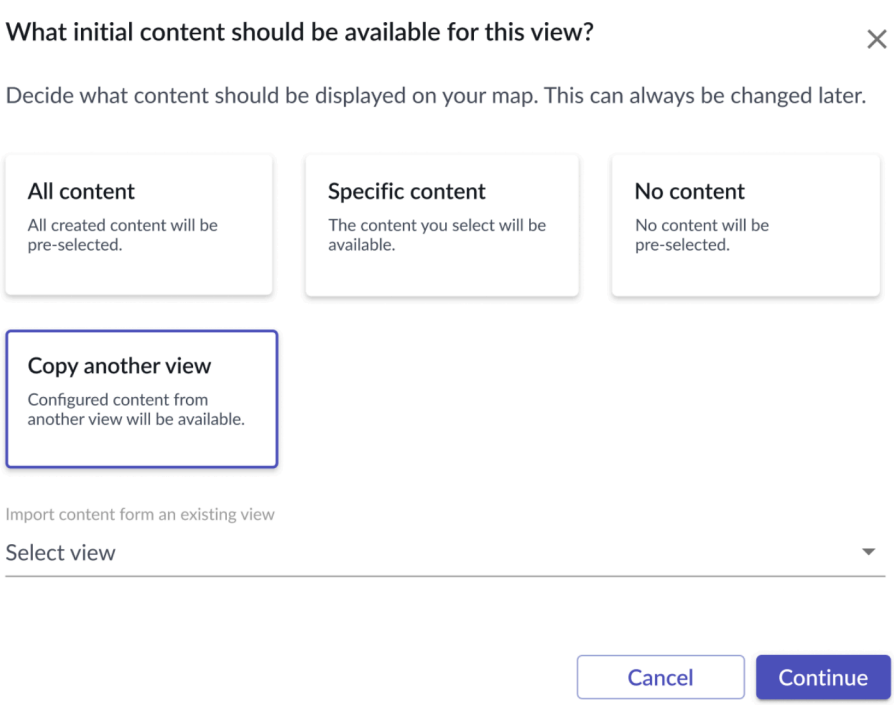
注:
インドアマッピング と ワークプレイスインドアマッピング の両方のプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. ホームページから敷地または建物を選択し、[ビューエディター] を選択します。
   ビューエディターに追加した [デフォルト] ビューおよびその他のビュータイプが表示されます。たとえば、[デフォルト] をクリックします。[編集] ボタンは、ビューが既に構成されていて空でない場合に表示されます。ビューが設定されていないか空白である場合は、[有効になっていません] という警告に置き換えられます。クリックして、ビューを編集して有効にします。

   ビューエディター



3. 次の 4 つのオプションが表示されます。
   これらのオプションは、マップに表示するコンテンツを定義します。たとえば、レイヤー、場所、場所タイプのような複数のビュータイプを敷地に追加する、などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべてのコンテンツ：このオプションでは、ビューが自動的に生成されます。すべての建物とフロアが選択されます。すべてのレイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプもデフォルトのスタイルで選択されます。すべての方向モードが選択されています。
- ビューからコピー：ビューを選択するオプション。同じ敷地の他のビュータイプでも、別の敷地のビュータイプでもかまいません。構成されているビューのみが表示されます。同じ敷地からビューを選択すると、建物やフロアを含むすべてのビューコンテンツがコピーされます。建物とフロアは他の敷地からコピーできないため、別の敷地からビューを選択すると、すべての建物とフロアがデフォルトのオプションに含まれます。

  選択したコンテンツとスタイルを別のビューからコピーできます。たとえば、ビュー内の場所タイプの表示を変更する場合、場所タイプごとにプロセス全体をやり直す必要はありません。別のビューから構成をコピーし、ニーズに合わせて必要な調整を行うことができます。

- 特定のコンテンツ：チェックリストから建物/フロア、レイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプ、および方向モードを選択するポップアップダイアログボックスオプション。選択したコンテンツがデフォルトのスタイルでビューに追加されます。
- 空のビューから開始 **(Start from a blank view)**：このオプションでは、コンテンツは選択されません。ビューとマップには何も表示されません。

4. ステップ 3 の 4 つのオプションのいずれかを選択します。
   たとえば、[デフォルト構成を使用 **(Use the default configuration)]** などです。
5. [続行] をクリックします。
   選択したオプションのビューコンテンツがロードされ、選択した敷地のマップがビュータイプとともに表示されます。
6. [このビューを保存] をクリックして変更を保存します。
7. ビュータイプが複数ある場合、マップ作成者は [別のビューをコピー] を選択してから [既存のビュータイプからスタイルをインポート **(Import Styles from an existing view types)]** を選択できます。
8. [エディターコンテンツを表示] に、選択に基づいてコンテンツが表示されます。
   詳細については、「エディターコンテンツを表示」を参照してください。
9. [適用] をクリックしてビューの変更を適用します。
10. [このビューを保存] をクリックします。

    [このビューを保存] オプションの横にある [その他のオプション] メニューアイコン (⋮) をクリックしてビューをリセットすることもできます。

エディターコンテンツを表示

ビューエディターのコンテンツを操作して、敷地、建物、レイヤー、場所、コネクタ、および方向モードのプロパティをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

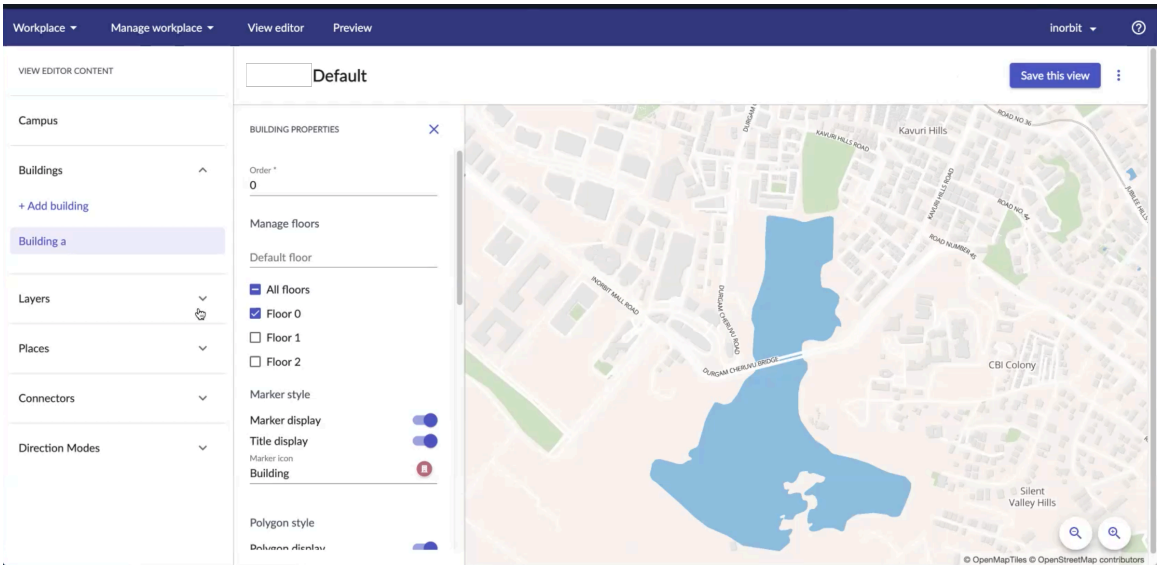
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. ビューエディターのコンテンツをカスタマイズする敷地を選択します。
3. Map Studio から、 ワークプレイスを管理 > ビューエディター.
4. 編集するビューを選択します。
   例：[デフォルト]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エディターコンテンツを表示] パネル



5. 敷地ビューのコンテンツを編集するには、[敷地] ドロップダウンリストをクリックして敷地のプロパティを表示します。
6. プロパティを更新し、敷地がマップ上にどのように表示されるかを決定します。フォームフィールドに入力します。

敷地のプロパティ

フィールド	説明
マーカースタイル	[マーカースタイル] と [タイトル表示] の切り替えオプションを選択します。
ポリゴンのスタイル	[ポリゴンのスタイル] オプションを選択します。必要に応じて、ストローク (線) の色、幅、不透明度、塗りつぶしの色を編集します。
デフォルトカメラ	[デフォルトカメラ] ボタンをクリックするとマップ上に配置します デフォルトの緯度と経度、デフォルトの方位、デフォルトのピッチを設定します。 方位は、コンパスの真北から角度として時計回りに測定される、ユーザーが向いている方向です。

7. [建物] を選択し、ドロップダウンリストからビューに表示する要素を選択します。
8. [+建物を選択] を選択します。
9. [コンテンツの追加または削除] ページで、必要な建物とフロアを選択します。
10. 変更を行った後、[適用] をクリックします。
11. [レイヤー] を選択し、ドロップダウンリストから [+レイヤーを追加 **(Add layer)]** を選択します。
12. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するレイヤーを選択します。
13. [適用] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. [場所] を選択し、ドロップダウンリストから [+場所を追加 **(Add places)]** を選択します。
15. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する場所を選択します。
16. [適用] をクリックします。
17. [コネクタ] を選択し、ドロップダウンリストから [+コネクタを追加 **(Add connector)]** を選択します。
18. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するコネクタを選択します。
19. [適用] をクリックします。
20. [方向モード **(Direction Modes)]** を選択し、ドロップダウンリストから [+方向モードを追加 **(+Add direction modes)]** を選択します。
21. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する方向モード ([デフォルト] または [アクセス可能]) を選択します。
22. [適用] をクリックします。

マッププレビュー

マッププレビューを使用して、マップを表示し、インドアマッピング Map Studio で作成したルート案内をテストします。経路をテストすることで、ウェイファインディングの方向グラフが従業員と訪問者に対して想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

注:
職場でのウェイファインディングの道順案内は Now Mobile アプリ でのみ利用できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

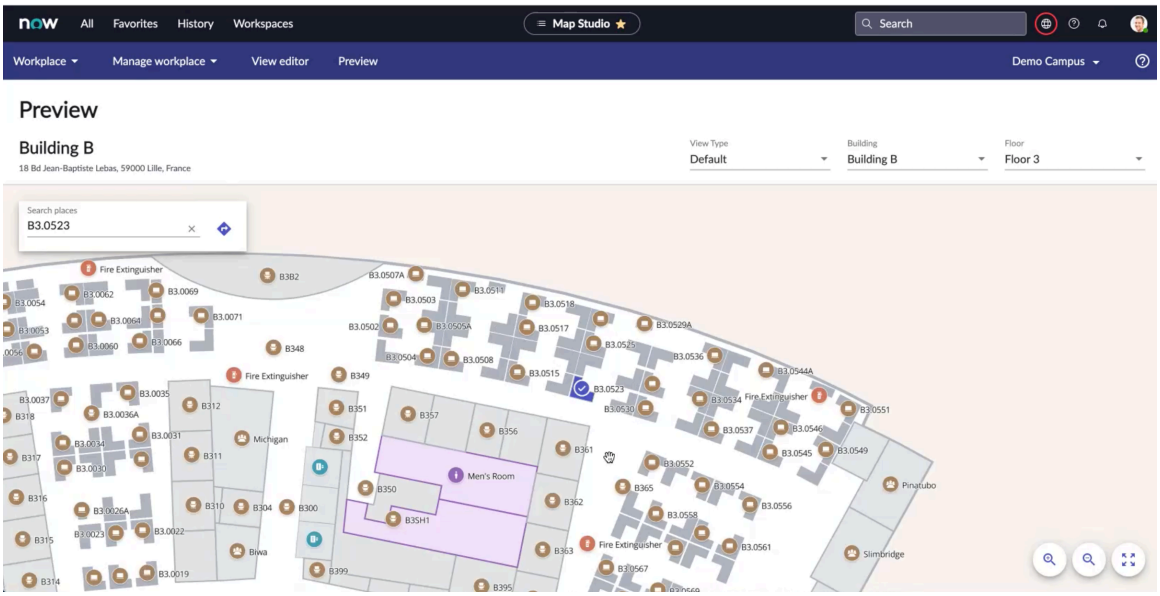
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio に敷地がない場合は作成します。敷地の作成方法の詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. [**Preview**] をクリックします。
   マップが [プレビュー] モードで開きます。ビューが有効になっていない場合、プレビューには何も表示されません。詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。
4. 検索フィールドで、敷地内の場所を検索します (例：会議室 101)。
   検索フィールドに入力し始めると、アプリケーションから選択した敷地で利用可能な場所が自動提案されます。
5. ハイライト表示する場所を選択してマップに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

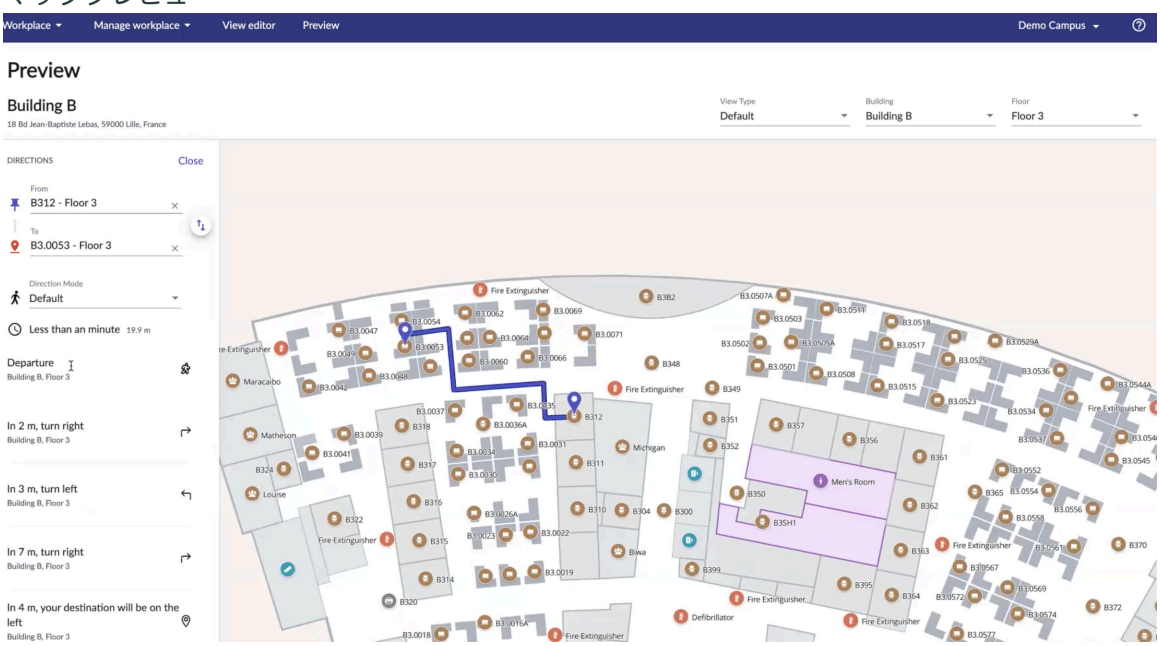
マッププレビュー



6. [方向を知る **(Get Directions)**] アイコン ( ) をクリックして、[方向を変更 (Change Directions)] パネルを開きます。
   選択した敷地でビュータイプに方向モードを追加していない場合、アプリケーションはアラートを表示します。方向モードを追加すると、建物内のウェイファインディングと場所ディレクトリを有効にできます。
7. [開始] および [終了] フィールドを指定して、ウェイファインディング機能を使用するフロアを指定します。
8. ある建物から別の建物への経路を追加することもできます。
9. [開始] および [終了] フィールドで必要な建物を選択すると、経路が表示されます。

   例：敷地内のある建物から別の建物 (建物 A から B) に移動できます。同じ建物 (建物 B) 内でフロア (フロア 3) を選択し、フロア 3 であるスペースから別のスペース (B312 から B3.0053) へのウェイファインディング用の経路を作成できます。

マッププレビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [開始] および [終了] フィールドの近くで利用可能な逆向きアイコン を使用して [開始] と [終了] オプションを変更し、経路を逆にすることができます。
11. 右上のメニューで利用可能な [ビュータイプ] を切り替えます (複数のビュータイプがある場合)。

    マップに表示する建物とフロアを選択します。必要に応じてズームインおよびズームアウトします。

    Map Studio の右上のメニューにある [敷地] ドロップダウンリストから敷地を変更します。

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

インドアマッピング のマップデータとオブジェクトのポイントインタイムバックアップを取るためにスナップショットを作成し、スナップショットを ワークプレイスサービスデリバリ インスタンスに移行します。

始める前に

注:
マップアドミニストレーターまたはマップ編集者ロールを持たないユーザーは、スナップショットを作成、読み込み、ダウンロード、または適用することはできません。wsd_core_admin ロールを持つユーザーは、[スナップショット職場の場所] オプションが有効になっている場合にスナップショットを作成または適用できます。

インドアマッピング のスナップショット機能では、次を実行できます。

- インドアマッピングデータとインスタンス値をエクスポートする機能
- インドアマッピングデータとインスタンス値をインポートする機能
- ワークプレイスインドアマッピング 関連オブジェクトをインポートおよびエクスポートする機能

必要なロール：map admin、map editor、wsd_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > スナップショット.
   [スナップショット] ページが表示され、既存のスナップショットのリストが表示されます (ある場合)。
2. [新規] を選択して、新しいスナップショットレコードを作成します。
   インドアマッピング およびその他の構成済みアプリケーションの更新セットもエクスポート/インポートしてください。
3. 次の情報を入力します。
   - 名前：スナップショットの名前を指定します。
   - 敷地：必要に応じて単一または複数の敷地を選択します。デフォルトでは、すべての敷地が選択されています。
   - ワークプレイスの場所を含める：インドアマッピング にリンクされているすべてのワークプレイス要素をキャプチャする場合に選択します。
4. [送信] をクリックします。

   スナップショットが作成されます。ステータスは [スナップショット] ページで [処理中] として表示されます。このプロセスには多少時間がかかる場合があります。完了すると、ステータスは [作成完了] に移行します。

5. [スナップショット] ページで、新しく作成されたスナップショットデータをクリックして開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [スナップショットをダウンロード] を選択して、スナップショットをローカルにダウンロードまたはエクスポートします。
   ファイルは XML としてダウンロードされます。
7. スナップショットを適用する別のインスタンスで更新セットを使用してスナップショットをインポートします。
8. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 更新セットを検索する XML ファイルをインポートします。
9. [XML のインポート] ページで [ファイルを選択] をクリックし、ステップ 10 でダウンロードされた XML を選択します。
10. ローカルフォルダーから XML ファイルを選択し、[アップロード] をクリックします。
11. インポート後、スナップショットに移動し、インポートされたスナップショットを選択します。
12. [スナップショットを適用] をクリックして、スナップショットデータを適用するインスタンスに適用します。

    スナップショットを適用すると、選択したマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、スペースなど) のすべてのレコードが上書きされます。そのため、スナップショットを用意しておくと、バックアップデータが必要な場合に役立ちます。[はい] をクリックして、選択したマップオブジェクトにスナップショットを適用します。

13. スナップショットを削除するには、[敷地] ページで敷地を選択し、選択したアイテムの [アクション] ドロップダウンボックスをクリックして [削除] を選択します。
14. スナップショットプロセス中に影響を受けるテーブルはほとんどありません。
    影響を受けるテーブルの詳細については、「影響を受けるテーブルのスナップショット」を参照してください。

キーボード ショートカット

インドアマッピング で提供されるキーボードショートカットを使用すると、Map Studio アドミニストレーターは **[Map Studio]** のキーを使用して、一般的な管理タスクをすばやく実行できます。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

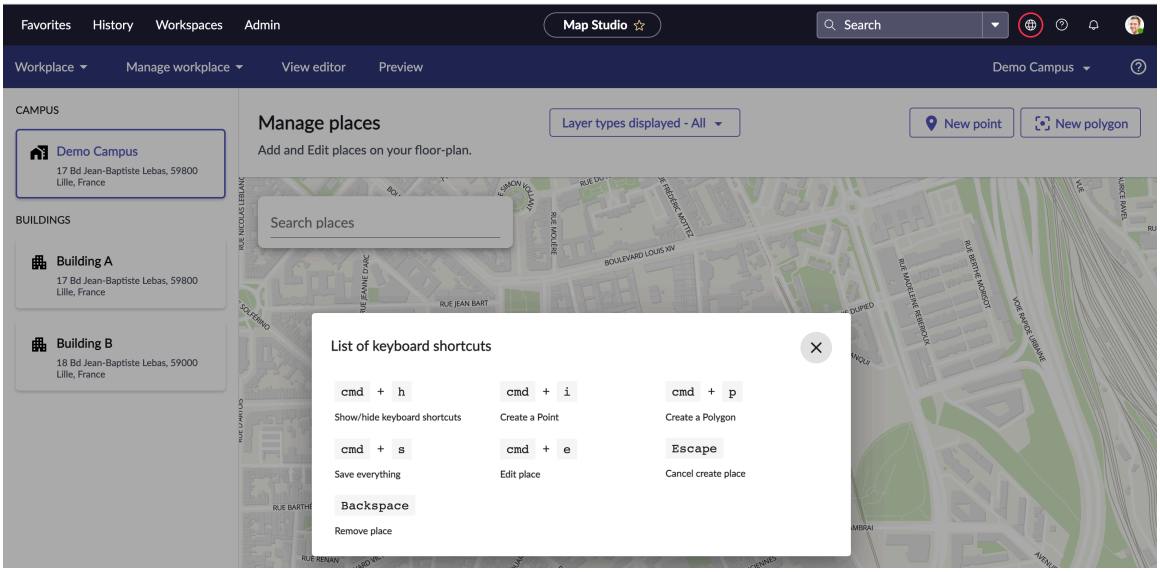
手順

1. 移動先 すべて > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. ヘルプアイコン ( ) をクリックすると、使用可能なキーボードショートカットのリストが表示されます。
   cmd + (Mac) または **ctrl +** (Windows) を使用して、キーボードショートカットリストを表示することもできます。**Esc** を押してダイアログボックスを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーボードショートカットのリスト



4. [方向] のキーボードショートカットを表示するには、Map Studio の右上のペインにあるヘルプアイコン ( ) をクリックします。
   - 描画モードの切り替え：**cmd + m** (Mac) または **ctrl + m** (Windows)
   - 更新されたすべてのグラフの保存：**cmd +s** (Mac) または **ctrl+m** (Windows)
   - 描画の停止：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows) を押します。
   - 選択したアイテムの削除：ノードまたはルートが選択されている場合は **fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows) を押します。
5. 場所のショートカットのリストを表示する場合は、次のとおりです。
   - 点を使用した新しい場所の作成：**cmd + i** (Mac) または **ctrl + i**
   - 新しいポリゴンの作成：**cmd +p** (Mac) または **ctrl +p**
   - 選択した場所の編集：**cmd + e** (Mac) または **ctrl + e** (Windows)
   - 選択した場所の保存：**cmd + s** (Mac) または **ctrl + s** (Windows)
   - 場所の作成プロセスのキャンセル：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows)
   - 選択した場所の削除：**fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows)

インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期

インドアマッピングの場所とマップデータ/オブジェクトをワークプレイスサービスデリバリの敷地、建物、フロア、スペースと同期します。

始める前に

ワークプレイスサービスデリバリの建物、フロア、およびスペースのレコードに加えた変更は、インドアマッピングのマップデータおよびオブジェクトで自動的に更新されることはありません。変更を更新するには、インドアマッピングの敷地、建物、フロア、および場所タイプをワークプレイスサービスデリバリ (WSD) の場所レコードと同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> インドアマッピングアプリケーションをインストールし、マップ上の場所を更新した後、同期ユーティリティを実行して、インドアマッピングの場所レコードをワークプレイスサービスデリバリの場所と同期します。ワークプレイスサービスデリバリで場所を追加、更新、または削除するか、またはインドアマッピングの Map Studio で場所またはマップオブジェクトを更新するには、同期ユーティリティを実行します。

同期プロセスは 5 ステップのプロセスです。同期プロセス中に必要に応じて適切なアクションを実行します。

- クリーニング：同期ウィザードを初めて実行した場合は、同期ユーティリティのクリーニング手順は使用できません。インドアマッピングの Map Studio で更新中に削除されたスペースに対してのみ使用できます。

  > **注:**
  > [クリーニング] ステップは、インドアマッピングの Map Studio で場所レコードが変更または更新された場合、同期ユーティリティの最初のステップとして表示されることもあります。この手順は、同期されているが、後で同期プロセス後に更新または変更される場所レコードに対して表示されます。

- 建物の同期：インドアマッピングおよびワークプレイスサービスデリバリで敷地内の建物を同期するオプション。
- フロアの同期：インドアマッピングおよびワークプレイスサービスデリバリのフロアレコードで建物内のフロアを同期するオプション。
- タイプの同期：インドアマッピングの場所タイプをワークプレイスサービスデリバリの対応するスペースにリンクしてマッピングするオプション。このオプションは、ワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされていないインドアマッピングの場所タイプを表示します。同期ユーティリティで [リンク] 操作を選択して、場所レコードをリンクできます。
- スペースの同期：フロアで利用可能なスペースを同期するオプション。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > インドアマップ/WSD の同期.

   [インドアマップ/WSD の同期] ページには、インドアマッピング および ワークプレイスサービスデリバリ の既存の同期レコードが表示されます。

2. [新規] を選択します。

   > **注:**
   > ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) で敷地、地域、サイトを作成するか、既存のものを使用する必要があります。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ルックアップリスト] アイコン () を選択して ワークプレイスサービスデリバリ の敷地を検索および選択します。 敷地のタイムゾーンがインドアマッピングの敷地の地域と一致していることを確認してください。

3. [送信] を選択します。

   新しい同期レコードが作成されます。

4. 同期レコードページから、まだ同期されていない場合は、ワークプレイスサービスデリバリの敷地と同期するインドアマッピングの敷地を選択します。
   新しい同期スクリプトレコードが開きます (例：IMWS0005278)。

   フォームで、フォームフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	ステップ 3 で作成した敷地。
インドアマップの敷地	インドアマップの敷地。ルックアップリストアイコン () を使用して インドアマッピングの敷地情報を選択するか、インドアマップの敷地を検索します。

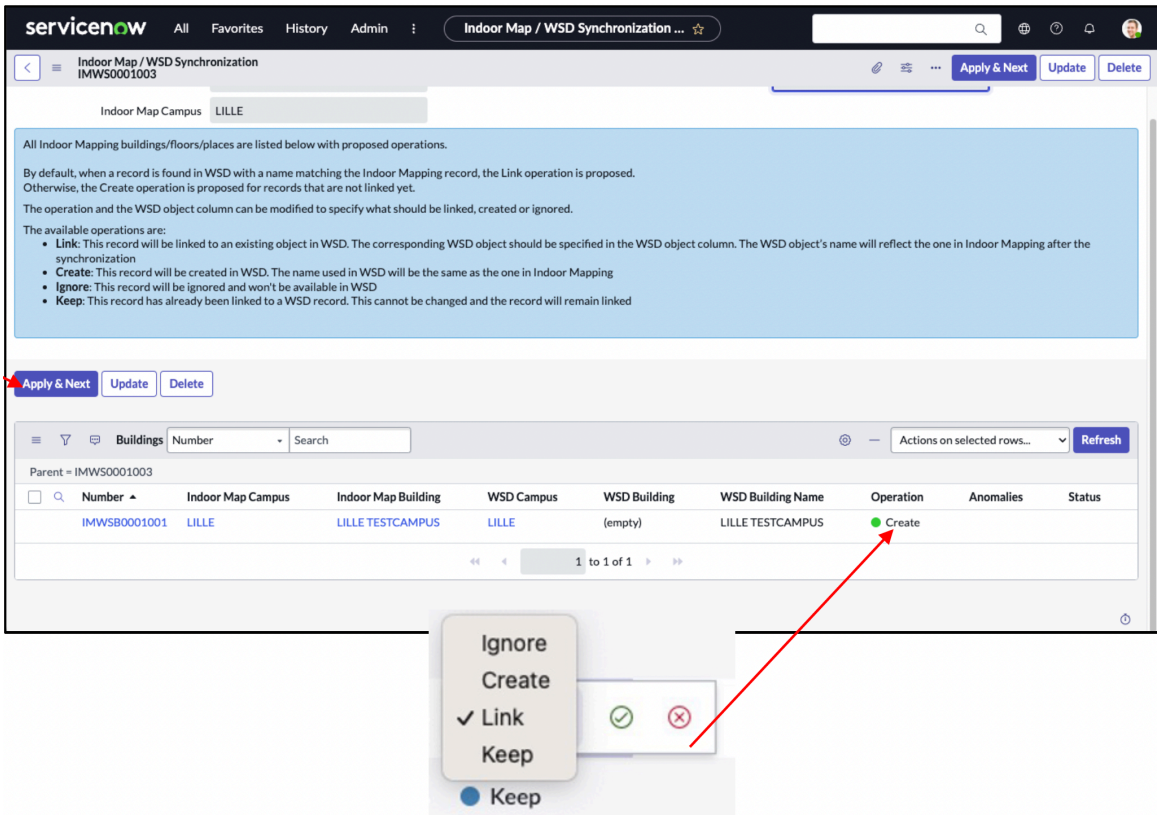
   敷地が同期されます。

5. 同期ユーティリティは、敷地内の建物の同期に進みます。

   これは、同期ユーティリティを初めて実行する場合の同期プロセスの最初のステップです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前。
ステータス	建物

注:
[クリーニング] ステップは、同期後にインドアマッピングの場所レコードまたはマップオブジェクトに変更または追加があった場合、同期ユーティリティの最初のステップとして表示されることもあります。

提案された操作は、同期ユーティリティで変更できます。[操作] 列から操作を選択し、右クリックして変更します。

- 新しい建物が検出されると、[建物] 関連リストの [操作] 列で [作成] 操作が提案されます。対応するインドアマッピングのマップレコードがワークプレイスサービスデリバリに存在せず、新しいレコードを作成する必要があることを示します。ワークプレイスサービスデリバリで使用する場所名は、インドアマッピングの場所名と類似している必要があります
- リンク：場所名に基づいて、インドアマッピングからの一致するレコードがワークプレイスサービスデリバリで見つかったことを示します。インドアマッピングレコードは、ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) の既存のオブジェクトにリンクされます。リンク後、ワークプレイスサービスデリバリの場所名がインドアマッピングに表示されます。
- 無視：インドアマッピング レコードが無視され、ワークプレイスサービスデリバリ で使用できないことを示します。
- 保持：インドアマッピング レコードが既に ワークプレイスサービスデリバリ レコードにリンクされていることを示します。このレコードは同期プロセス内で変更できません。レコードのリン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クを解除する場合は、ワークプレイスコアで場所レコードを選択し、[リンクを解除] を選択します。リンクを解除すると、場所レコードには [保持] 操作は表示されません。

- クリーニング：場所レコードに対するクリーニングアクティビティの実行中には、2 つの同期操作を使用できます。
  - 廃止：ワークプレイスサービスデリバリの場所のステータスを [廃止] に設定するオプション。

    注:
    このアクションにより、インドアマッピングへのすべての参照が削除され、ワークプレイスコアの場所テーブルで非アクティブ化されます。オブジェクトは、後続の同期では使用できません。

  - リンクを解除：インドアマッピング への参照をリンク解除または削除するオプション。場所レコードはワークプレイスコアでアクティブなままになり、後続の同期で再利用できます。

6. [適用して次へ] を選択します。

レコードが無効な場合、同期プロセスで異常が表示されます。インスタンスログページに移動して、異常の理由を検証します。

建物レコードが同期され、ステータスが [キューに格納] として表示されます。

注:
同期ユーティリティでは、場所レコードの同期に時間がかかります。操作が完了し、ページが更新されたステータスで更新されるまで待機します。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

7. 建物レコードが同期されると、同期ユーティリティの [ステータス] が [フロア] に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
ステータス	建物

フロアレコードの同期準備が整い、ステータスが [キューに格納] として表示されます。

注:
同期ユーティリティでは、場所レコードの同期に時間がかかります。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進んでください。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。レコードが無効な場合、関連リストの [異常] 列に、同期プロセスの異常が表示されます。

8. [適用して次へ] を選択します。

注:
同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進みます。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: [タイプ] の同期に進みます。

   ワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされていないインドアマッピングの場所は、同期プロセスから無視されます。この手順により、確実にすべてのインドアマッピングの場所タイプが適切なワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされます。

   - デフォルトでは、新しい場所の [タイプ] は [その他] にリンクされます。
   - 関連リストで [操作] 列を選択し、インライン編集を行います。
   - 右クリックして [リンク]、[無視]、または [保持] を選択して、提案された操作を変更します。

10. [適用して次へ] を選択します。

    注:
    同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進みます。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。

11. オプション: 同期ユーティリティに [リンクまたは保持で更新されたスペースタイプですか？ **(Updated Space Type on Link or Keep?)]** オプションが表示されます。

    (Optional) このオプションは、既に同期されている場所レコードを上書きしないようにします。

    たとえば、インドアマッピング の場所タイプ (ホール) が [その他] ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプにリンクされているとします。このスペースタイプが後になってワークプレイスサービスデリバリで会議室に変更された場合は、[リンクまたは保持で更新されるスペースタイプですか？**(Updated Space Type on Link or Keep?)]** を選択して、この場所レコードを更新します。これにより、同期プロセスの後半で [リンク] および [保持] 操作が選択されたときに場所レコードが上書きされるのを防ぎます。対応するワークプレイスサービスデリバリの場所は、[作成] オプションが選択されている場合にのみ、インドアマッピングに追加されます。

12. 同期ユーティリティのステータスが [スペース] の同期に移行します。

    インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
ステータス	スペース

13. 提案された操作 [リンク]、[作成]、[無視]、または [保持] を続行します。
14. [適用して次へ] を選択します。

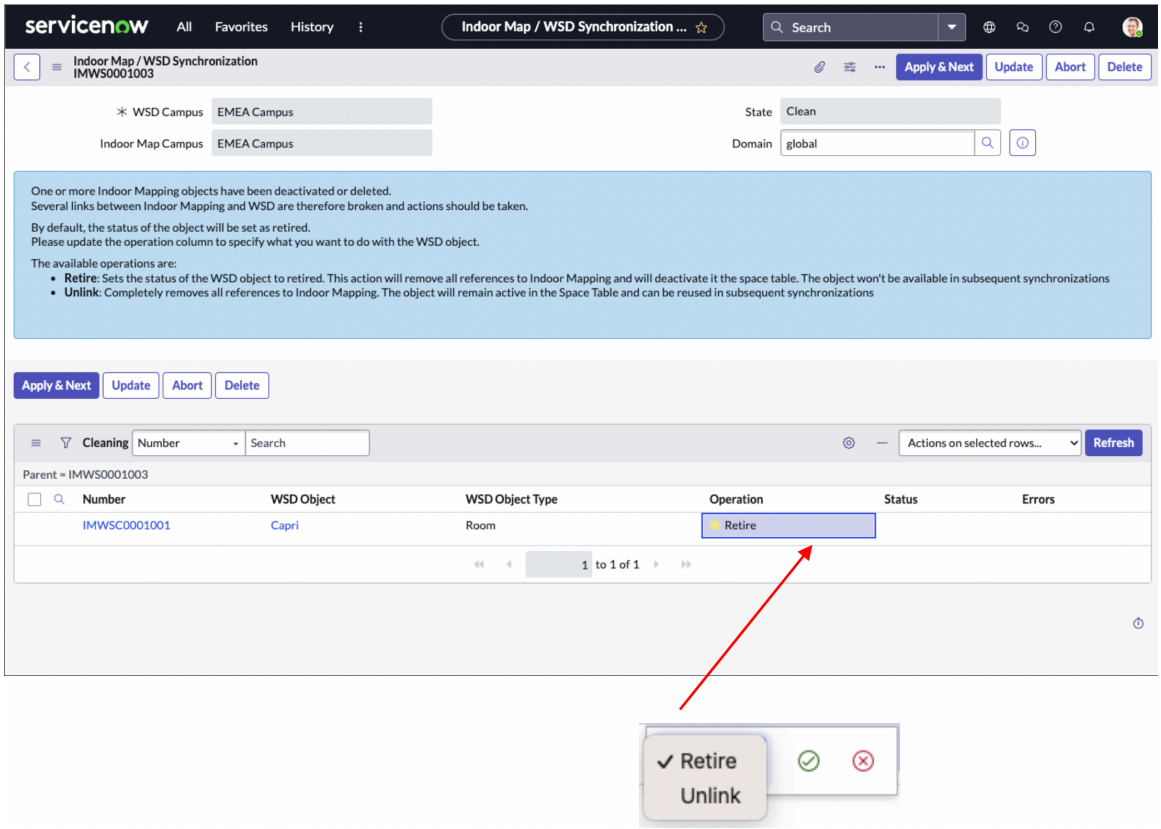
    注:
    同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。[残りの操作] フィールドには、同期の進行状況が表示されます。操作が完了するまで待ちます。関連リストの [リフレッシュ] を選択して、レコードごとに同期ステータスを取得します。

    同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. オプション: 場所レコードが既に同期された後に、Map Studio でインドアマッピングの場所またはマップデータオブジェクトに対して更新または変更が行われた場合は、最初のステップとして同期ユーティリティウィザードに [クリーニング] ステップが表示されます。
適切なアクションを実行できるように、場所の同期後にインドアマッピングの Map Studio で削除または更新された場所レコードが表示されます。デフォルトでは、[廃止] 操作が提案されます。これは、[リンクを解除] 操作に変更できます。



16. 敷地ですべての場所レコードが同期されると、同期の [ステータス] が [完了] に移行します。

17. インドアマッピング Map Studio でデフォルトビューを有効にします。

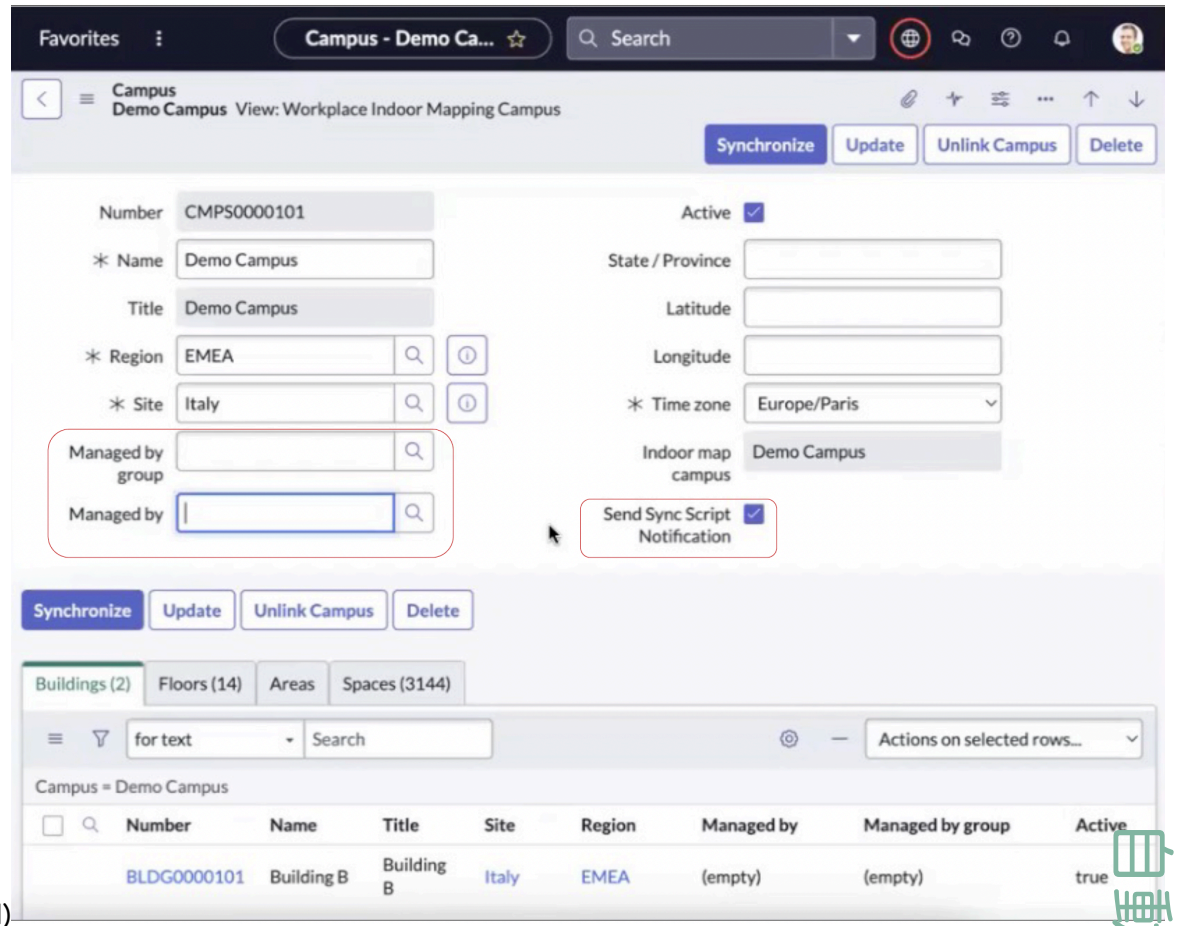
> **注:**
> インドアマッピング でデフォルトビューを有効にするステップは、必須のステップです。デフォルトビューは、ワークプレイスサービスデリバリでマップをレンダリングするために必要です。デフォルトビューの詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。

18. オプション: 同期された場所レコードが変更または更新されるたびに職場のユーザーに送信される通知を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional)



a. ワークプレイスコアの敷地テーブルで通知を有効にします。

b. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 敷地.

c. 敷地ページで、歯車設定アイコン ( ) を選択します。

d. [カスタマイズ] リストの列で、[同期スクリプト通知を送信] を選択し、[選択済み] 列に追加します。

e. **[OK]** をクリックします。

f. 敷地ページで、敷地のリストから敷地を選択します。

g. [管理担当者グループ] フィールドで、ルックアップリストアイコン ( ) を選択して職場グループを検索し、グループを追加します。

h. [管理担当者] フィールドで、ルックアップリストアイコン ( ) を選択して職場ユーザーを検索し、職場ユーザーを追加します。

i. [同期スクリプト通知を送信] チェックボックスを選択します。
職場ユーザーには、場所レコードが更新されたとき、および同期されていないデータが検出されたときに、毎日通知されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. 同期ユーティリティを起動して、場所レコードを最新の変更で更新します。

    インドアマッピングの Map Studio で変更が行われた場合、更新された場所とマップオブジェクトは、ワークプレイスサービスデリバリのスペースと自動的に同期されません。同期ユーティリティを手動で実行する必要があります。

    ワークプレイスサービスデリバリの敷地で [同期] と [敷地のリンクを解除] を有効にします。

    a. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地.

    b. 敷地のリストから敷地を選択します。
    例：campus 501

    c. [敷地] フォームの詳細ページで、[他のアクション] メニューアイコン ( ) を選択します。

    d. 選択 ビュー > ワークプレイスインドアマッピング キャンバス。

    e. 敷地のタイムゾーンを選択します。

    f. インドアマッピング 敷地名を インドアマッピング 敷地フィールドに追加します。

    g. [保存] を選択して、WSD 敷地と インドアマッピング 敷地をリンクします。

    h. 保存すると、次のボタンが使用可能になります。
    - [同期]：[インドアマップ/WSD の同期] ページに移動するオプション。
    - [敷地のリンクを解除]：ワークプレイスサービスデリバリの敷地とインドアマッピングの敷地の間のリンクまたはマッピングを削除するオプション。場所レコードはワークプレイスコアでアクティブなままになり、後続の同期で再利用できます。

      同期が完了し、インドアマッピングのマップオブジェクトが WSD の場所にリンクされ、リンクが完了したことが示されると、[敷地のリンクを解除] タブが利用可能になります。敷地のリンクを解除すると、敷地に関連付けられているすべての建物のリンクが解除されます。建物のリンクを解除すると、建物に関連付けられているすべてのフロアとスペースのリンクが解除されます。フロアのリンクを解除すると、フロアに関連付けられているスペースのリンクが解除されます。

インドアマッピングと **CMN** の場所との同期

新しい CMN の場所を作成するか、既存の CMN の場所を対応するインドアマッピングの場所タイプと同期します。

注:

CMN の場所をインドアマッピングのマップデータオブジェクトと同期します。この場合、ワークプレイスサービスデリバリはインスタンスにインストールされておらず、インドアマッピングと同期する CMN の場所タイプがあります。

注:
インドアマッピングをインストールし、Map Studio で場所を更新したら、同期スクリプトを実行して CMN の場所と同期し、最新の状態に保ちます。同期プロセスは、インドアマッピングの Map Studio で新しい場所または所在地が更新されるたびに実行する必要があります。詳細については、「インドアマッピングのマップデータと CMN の場所との同期」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピングの敷地、建物、フロア、および場所と同期するには、CMN の場所 (cmn_location) に正しい CMN の場所タイプがマッピングされていることを確認します。たとえば、インドアマッピングの建物を同期する場合、同期スクリプトは、対応する CMN の場所の場所タイプが [建物/構造] であることを確認します。同期スクリプトで適切な CMN の場所タイプが見つからない場合は、新しい建物を作成するよう提案されます。そのため、CMN の場所を適切な CMN の場所タイプにマッピングする必要があります。

同期プロセス中に、すべての CMN の場所の名前がインドアマッピング内の場所名に一致するよう変更されます。たとえば、インドアマッピングの敷地名が「デモ敷地」であるとします。その場合、対応する CMN の敷地の名前も、[CMN の場所] テーブルで「デモ敷地」に変更されます。

CMN の場所をインドアマッピングの場所およびマップデータと同期するには、次の点を考慮してください。

通常の所在地プロパティの有効化

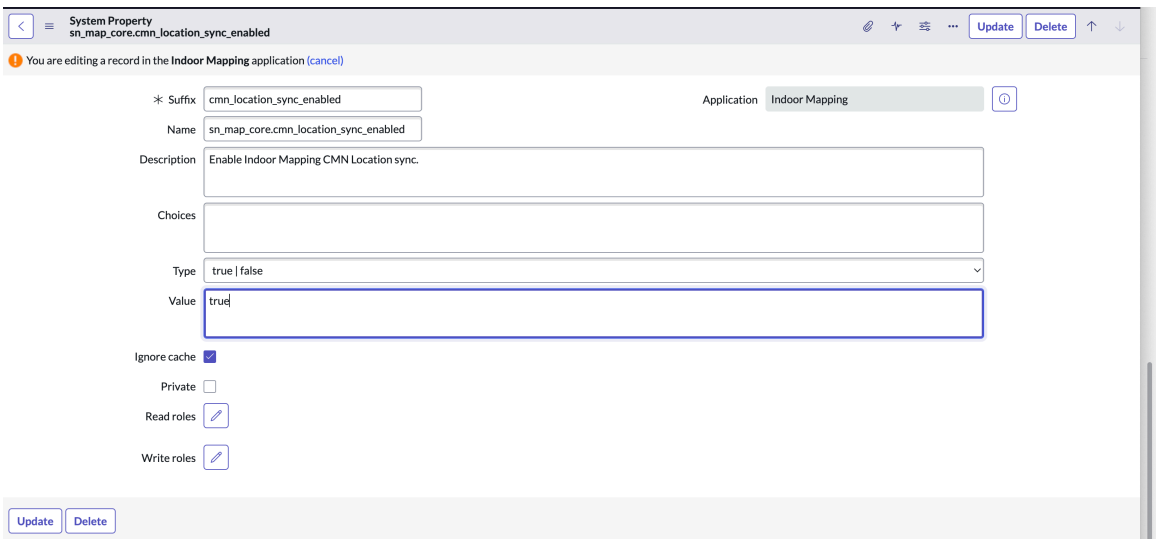
通常の所在地タイプをインドアマッピングと同期するには、システムプロパティ **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list**.
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 列で「**cmn**」を検索します。
3. **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** プロパティを選択して開きます。



このプロパティのデフォルト値は **true** です。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリがシステムにインストールされている場合、このプロパティは **false** に設定する必要があります。このプロパティを有効にして (false に設定されていて、ワークプレイスサービスデリバリがインストールされていない場合)、通常の所在地と所在地タイプをインドアマッピングマップデータと同期できます。

通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする

通常の所在地タイプは、デフォルトでは、インドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できません。インスタンス内の既存の通常の所在地タイプを、インドアマッピングの場所タイプテーブルの対

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応する通常の所在地タイプ列に関連付けるか、マッピングします。通常の所在地タイプが使用できない場合は、通常の所在地タイプを作成して、インドアマッピングの場所タイプに関連付けます。

始める前に

同期ユーティリティは、対応する通常の所在地タイプを検索し、 インドアマッピングの場所タイプと同期します。例：インドアマッピングの場所タイプの [デスク] は、通常の所在地タイプの [デスク] にマッピングされます。

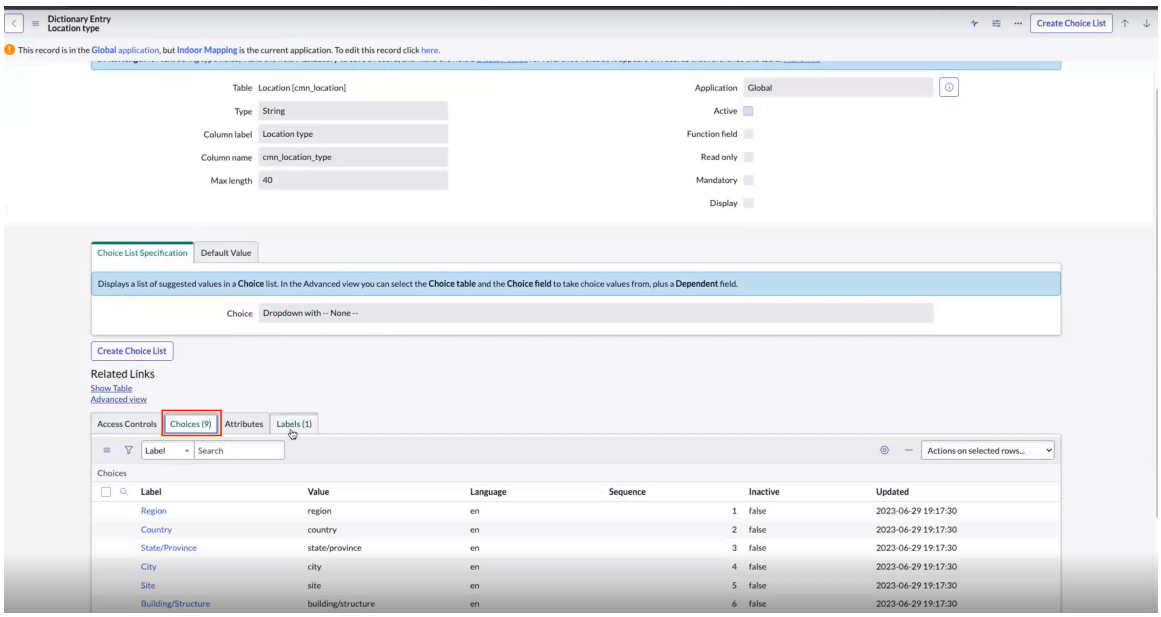
注:
インドアマッピングの場合、敷地、建物、フロア、場所などのすべてのマップオブジェクトに個別のテーブルがあります。ただし、通常の所在地の場合、敷地、建物、フロア、所在地場所タイプのテーブルは 1 つだけです。通常の所在地テーブルの親列には、敷地、建物、フロアなどの階層が含まれています。通常の所在地テーブル内のすべてのマップオブジェクトには、親の場所列と子の場所があり、それに従って場所テーブル [cmn_location] に場所が作成されます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [場所] (cmn_location) テーブルを選択するか、検索します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。

   場所タイプテーブルが表示されます。
4. 通常の所在地場所タイプテーブルに場所を追加します。
   場所タイプは、インドアマッピングの場所タイプテーブルの通常の所在地タイプ列で使用されます。通常の所在地タイプは、デフォルトではインドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できないため、これは必須のステップです。
5. [選択肢] 列をクリックして、対応するインドアマッピングの場所タイプを通常の所在地テーブルに作成します。
   たとえば、デスク、会議室などの場所タイプです。



6. [ラベル] 列で [行を挿入] オプション **(Inset a row option)** を選択し、通常の所在地場所タイプ (「デスク」など) を追加します。

自動翻訳

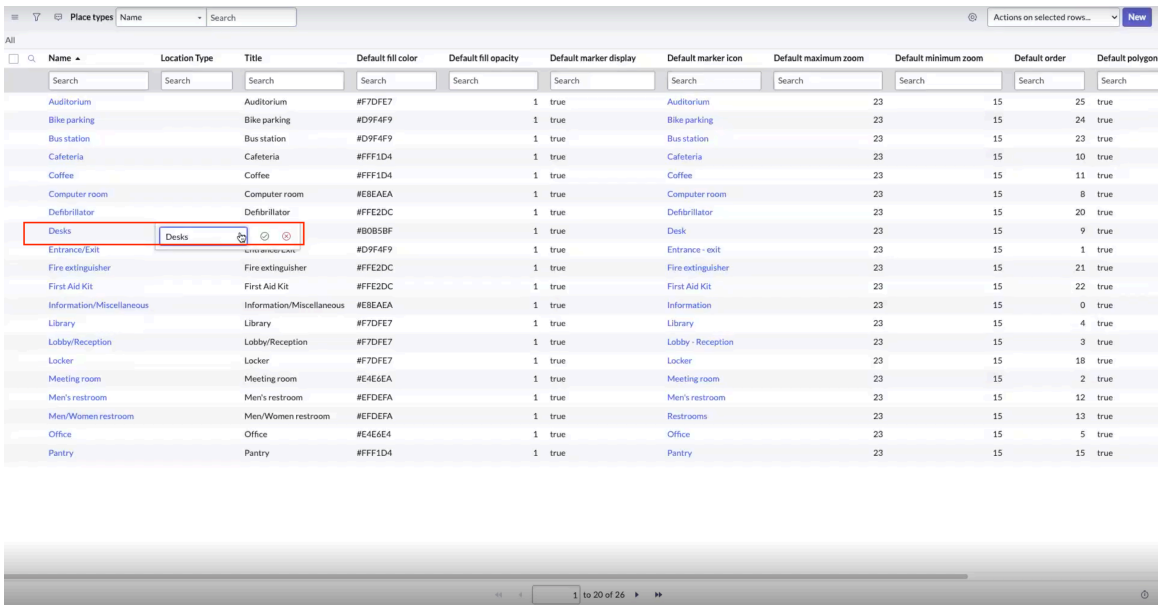
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. インライン編集を行い、レコードを保存します。
8. 通常の所在地タイプ (場所、ステップ 6 を参照) をインドアマッピングの場所タイプにマッピングするには、「アプリケーションスコープ」を「グローバル」に変更します。
9. [インドアマッピング] を選択します。

10. に移動します。 すべて > インドアマッピング > 配置タイプ 圧倒されるでしょう
11. [リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を選択し、[勤務地タイプ] を [選択済みリスト] 列に移動します。
12. 任意の行をダブルクリックして [所在地タイプ (Location Type)] (cmn_location_type) 列でインライン編集を行い、対応するインドアマッピングの場所タイプに一致する通常の所在地を追加します。

    たとえば、[デスク] の場所タイプを追加します。

    注:
    場所タイプ (「デスク」) は、ステップ 6 で通常の所在地テーブル (cmn_locations) の [選択肢] 列に追加したものです。

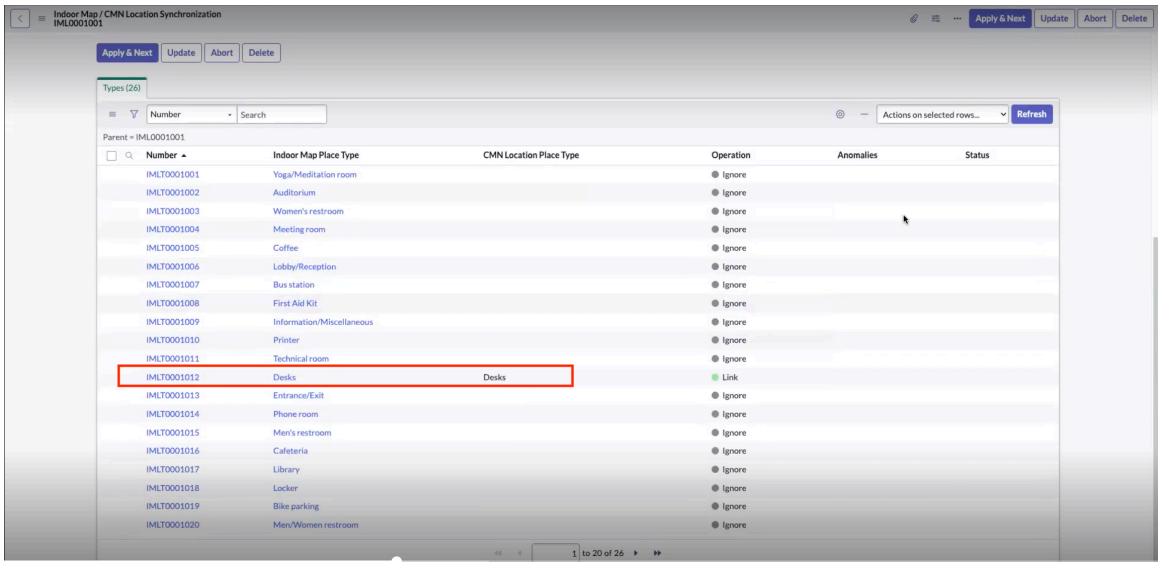


13. インライン編集を行った後、レコードを保存します。

    このステップは、対応するインドアマッピングの場所タイプを追加して通常の所在地場所タイプにマッピングするたびに手動で実行する必要があります。同期スクリプトは、通常の所在地を関連するインドアマッピングの場所にマッピングします。通常の所在地タイプが追加されていない場合、同期スクリプトは、インドアマッピングの場所に対応する通常の所在地場所タイプが見つからないため、[通常の所在地タイプ **(CMN Location Type)**] 列を空として表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
インドアマッピングの屋外の場所 (カフェテリア、公園など) の場合、フロアではなく敷地に直接リンクされます。通常の所在地の同期中に、屋外の場所も同期されます。

タスクの結果
通常の所在地タイプが追加され、対応するインドアマッピングの場所にマッピングする準備ができました。

インドアマッピングのマップデータと **CMN** の場所との同期

CMN の場所と場所タイプを、インドアマッピングのマップデータ、場所、および場所タイプと同期します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インドアマッピングの場所、フロアプラン、マップオブジェクトが設定されていることを確認します。
   - Map Studio で敷地、建物、フロアを追加します。詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
   - フロアにフロアプランを追加します。詳細については、「CAD ソースファイルの管理」を参照してください。
   - Map Studio で場所を追加します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。
   - インドアマッピング Map Studio でデフォルトビューを有効にします。インドアマッピングでビューエディター > デフォルト.[すべてのコンテンツ] を選択します。

     注:
     インドアマッピングでデフォルトビューを有効にするステップは、必須のステップです。デフォルトビューは、ワークプレイスサービスデリバリでフロアマップをレンダリングするために必要です。詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。

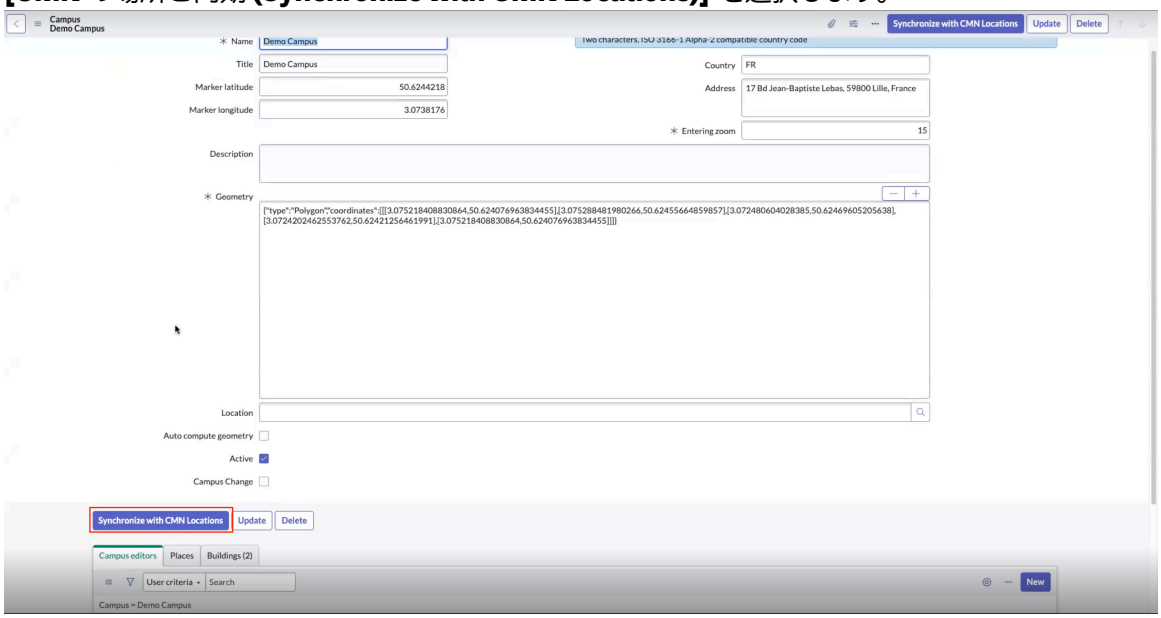
2. 移動先 インドアマッピング > 敷地.
3. [敷地] ページで、敷地を選択します。

自動翻訳

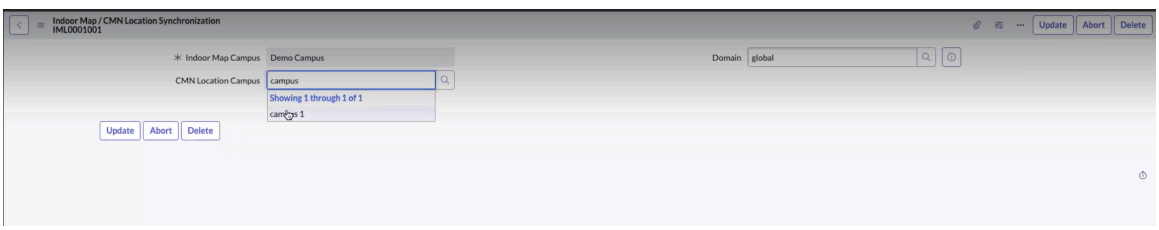
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：デモ敷地

4. 通常の敷地を作成するには、 すべて > 通常の所在地 をクリックし、場所テーブル (cmn_location) を開き、[新規] を選択します。
5. 場所フォームで、フォームフィールドに入力します。
   - 名前：敷地の名前。
   - 番地：敷地の番地。
   - 市区町村：敷地の所在地。
   - 都道府県：敷地がある都道府県。
   - 国：敷地がある国。
   - 親：親子階層。たとえば、敷地が親で、敷地に属する建物が子になります。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
   - 緯度：敷地の所在地の緯度座標。
   - 経度：敷地の所在地の経度座標。
6. [送信] を選択します。
7. ステップ 3 で作成した[デモ敷地] をクリックして開きます。
8. **[CMN** の場所と同期 **(Synchronize with CMN Locations)]** を選択します。



9. [同期レコード] フォームで、ステップ 5 で作成した CMN の敷地を検索して選択します。



10. [更新] を選択して、インドアマッピングの敷地を CMN の敷地にマッピングします。[CMN の場所] テーブルの場所レコードが更新されます。
11. オプション: 移動先 すべて > テーブル 同期レコードを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

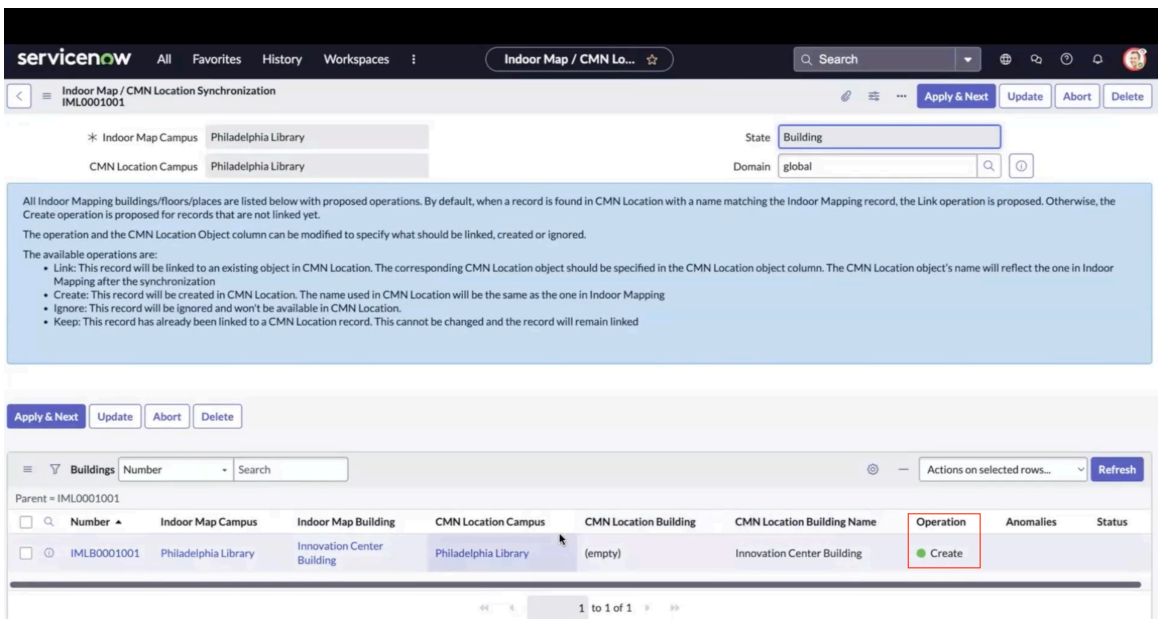
(Optional) インドアマッピングの敷地名が CMN の場所の敷地名と一致することを確認してください。

12. 移動先 インドアマッピング > 敷地.
13. 同期するインドアマッピングの敷地を選択します。
14. [インドアマップ/ CMN の場所の同期 (Indoor Map / CMN Location Synchronization)] を選択して同期スクリプトを実行します。
15. [同期レコード] フォームでは敷地を同期し、敷地内の建物を同期するために移動し、次の事前入力されたデータを表示します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	建物
ドメイン	グローバル

16. [建物] 関連リストで、[操作] 列から操作を選択し、右クリックして提案された操作を変更します。



次のオプションを使用できます。

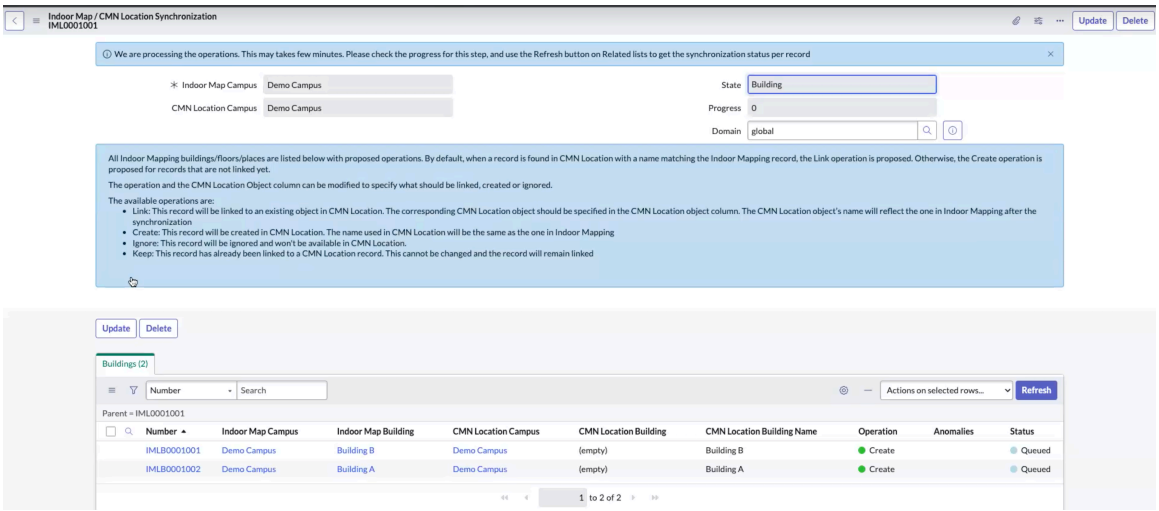
- 作成：対応する CMN の建物がインドアマッピングに存在せず、新しいレコードを作成する必要があることを示します。CMN の場所で使用される場所名は、インドアマッピングの場所名と一致する必要があります。
- リンク：CMN の場所からの一致するレコードがインドアマッピングで見つかったことを示します。CMN の建物をインドアマッピングにリンクするには、このオプションを選択します。
- 無視：CMN の場所は無視でき、インドアマッピングでは使用できないことを示します。
- 保持：CMN の場所がインドアマッピング内の対応するレコードに既にリンクされていることを示します。このレコードは同期プロセス内では変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

17. [適用して次へ] を選択します。
18. ステップ 16 で [作成] の操作を選択した場合、CMN の場所に建物が作成され、ステータスが [キューに格納] と表示されます。
同期は、選択操作 (作成、リンク、保持、無視) に従って実行されます。

> **注:**
> 同期プロセスが実行され、完了するまで操作はキューに入れられます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階での場所レコードの同期は不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するまで、またはページが [完了] ステータスで更新されるまで待機します。

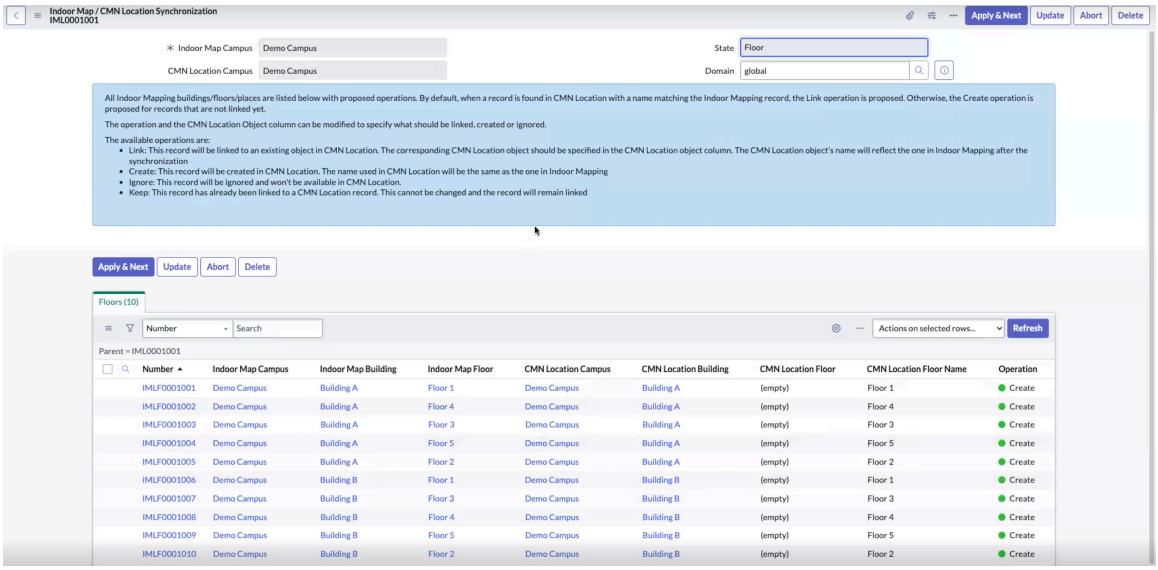


19. オプション: [更新] を選択してページを更新し、建物の同期が完了したかどうかを確認します。
20. 同期ステータスが [フロア] に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	フロア
ドメイン	グローバル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



21. 同期するフロアを選択します。
提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。
22. [適用して次へ] を選択します。

> **注:**
> 同期プロセスは、提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) に従って実行されます。操作が完了し、キューに入れられるまで待ちます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

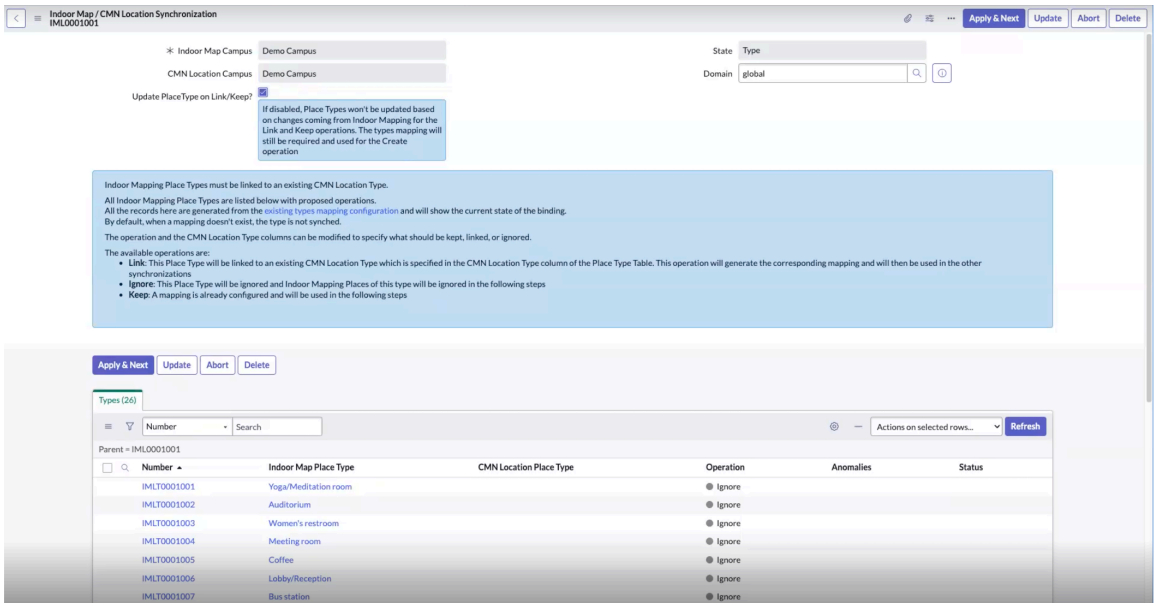
23. 同期ステータスが [タイプ] に移行して、インドアマッピングの場所タイプと CMN の場所の場所タイプの同期に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	タイプ
ドメイン	グローバル

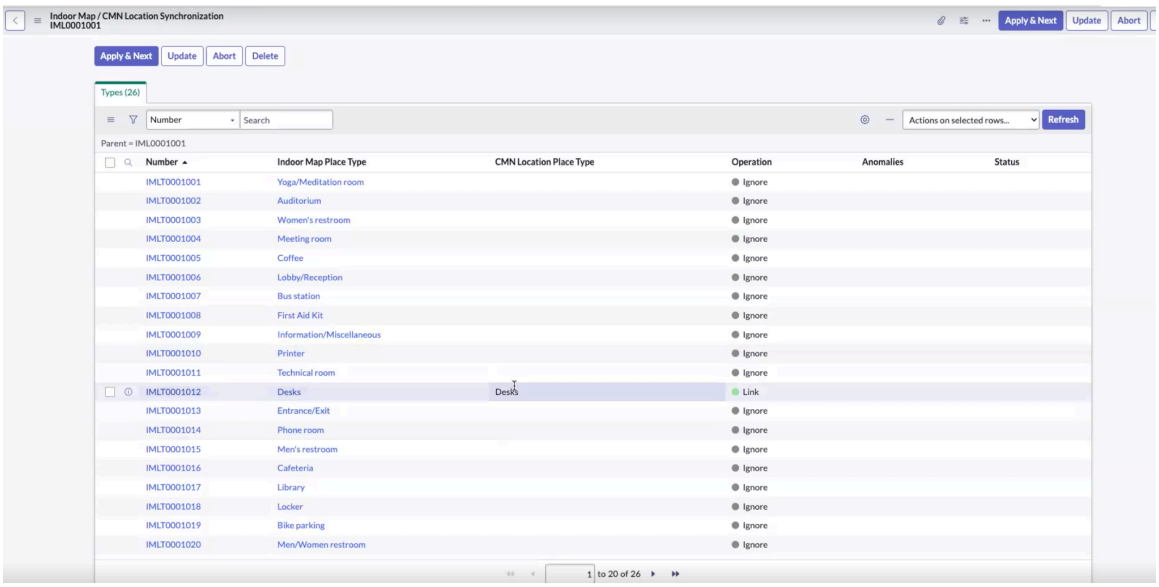
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。

[CMN の場所の場所タイプ (CMN Location Place Type)] 列が空の場合は、CMN の場所の場所タイプを作成して、対応するインドアマッピングの場所タイプにマッピングします。詳細については、「通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする」を参照してください。



24. [適用して次へ] を選択します。

> **注:**
> 同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するのを待ちます。

25. 同期ステータスが [場所 **(Places)]** に移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	配置
ドメイン	グローバル

提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。

注:
同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。操作が完了するまで待ちます。[残りの操作] には、同期プロセスの進行状況が表示されます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するのを待ちます。

26. すべての場所レコードが同期されると、同期が [完了] に移行します。

27. 同期が完了したら、CMN の場所の敷地、建物、フロア、および場所が同期されていることを確認します。

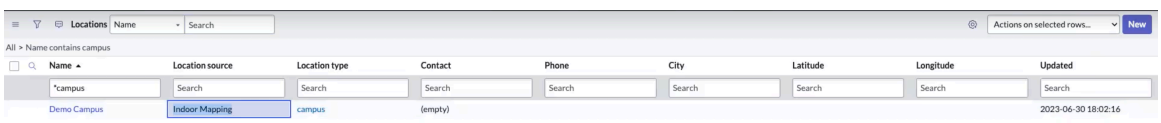
a. 場所タイプがリンクされていることを確認するには、ステップ 1 で作成したインドアマッピングの敷地 (デモ敷地) に移動して敷地フォームを開きます。

b. [場所] フィールドに敷地名「デモ敷地」が表示されていることに注意してください。
これは CMN の場所の敷地への参照であり、インドアマッピングの敷地が CMN の場所にリンクされていることを示しています。

c. 同期が完了し、インドアマッピングのマップオブジェクトが CMN の場所にリンクされ、リンクが完了したことが示されると、[敷地のリンクを解除] タブが利用可能になります。

敷地のリンクを解除すると、敷地に関連付けられているすべての建物のリンクが解除されます。建物のリンクを解除すると、建物に関連付けられているすべてのフロアとスペースのリンクが解除されます。フロアのリンクを解除すると、フロアに関連付けられているスペースのリンクが解除されます。

28. レコードが完全に同期されると、CMN の [場所] テーブルの [場所のソース] 列に「インドアマッピング」と表示されます。



29. オプション: 同期レコードをお気に入りとして作成するには、次の手順を実行します。

a. リストコントロールアイコン ( ) を選択し、[お気に入りの作成] を選択すると、同期レコードを簡単に見つけることができます。

b. 必要に応じて色を選択します。

c. **[OK]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) インドアマッピングの場所とワークプレイスインドアマッピングを同期する方法の詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

30. インドアマッピング建物に場所または場所を追加するには、次の場所に移動します すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
    a. 建物を選択して場所または所在地を追加します。
    b. [場所を管理] を選択します。
    c. マップに表示するフロアを選択します。
    d. [新しい点] または [新しいポリゴン] をクリックして、新しい目的地点の作成を開始します。

    詳細については、「場所を管理」を参照してください。

31. インドアマッピングの Map Studio で場所または所在地を追加した後、その場所を CMN の場所の建物または敷地と同期します。

AutoCAD ツール

インドアマッピング v1.7.0 以前のバージョンの AutoCAD ツール。CAD ファイルを Map Studio にインポートし、場所とファイルサイズ単位の構成をいくつか変更する機能を提供します。

インドアマッピング v1.8.0 の AutoCAD インポートツールの詳細については、「AutoCAD インポートツール」を参照してください。

マップスタジオへの CAD ファイルのインポート

敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD フロアプランをアップロードして構成を変更し、CAD 設計レイアウトをプレビューします。

始める前に

必要な場所タイプとファイル単位サイズを変更したら、それを Map Studio にインポートして建物の構成を完了します。Map Studio で場所と場所タイプに対する更新された変更を表示します (ワークプレイスを管理 > 配置.

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

手順

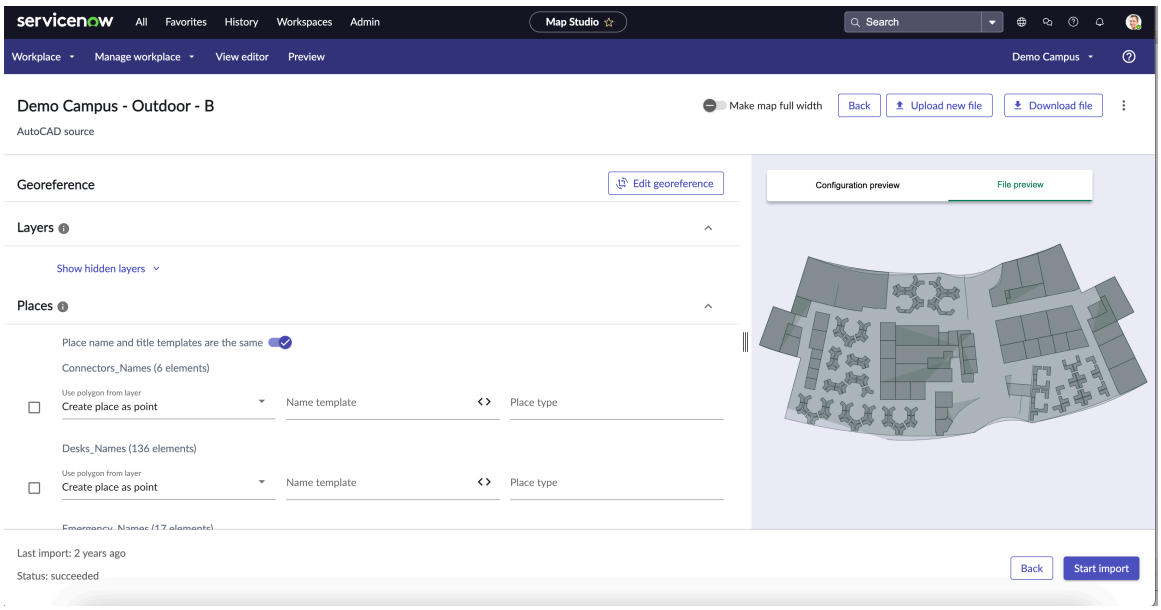
1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を作成し、敷地に建物とフロアを追加するか、既存の敷地を選択します。
   詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. 移動先 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. オプション: フロアを追加する場合は、[フロアを追加] オプションを選択します。
5. [アップロード] を選択して、CAD ソースファイルをアップロードします。
   例：demo.dwf
6. 次の情報を入力します。
    a. ファイル：CAD ソースファイルの名前。
       デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。例：Lawson-B12.dwg
    b. 名前：敷地名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [保存] をクリックします。
   AutoCAD のガイドライン を確認するためのクリック可能なリンクを含むメッセージが表示されます。

   CAD ファイルをアップロードする前にガイドラインを確認してください。
8. CAD ファイルサイズによっては、アップロードプロセスに時間がかかる場合があります。
9. アップロードプロセスが完了したら、[構成] を選択します。
   ファイルが大きい場合、構成プロセスが完了するまでに時間がかかる場合があります。
10. AutoCAD のソースページには、次のオプションが表示されます。



   - ジオリファレンス：位置を編集し、場所の場所ピンを調整するオプション。
   - レイヤー：グローバルマップに表示するレイヤータイプを構成するオプション。
   - 場所：グローバルマップに表示する場所を設定するオプション。
   - 構成プレビュー：CAD ファイル構成のプレビュー。
   - ファイルプレビュー：レイヤーと場所に必要な変更を加えた後、構成プレビューレイアウトで変更をプレビューします。
11. [ジオリファレンスを編集] を選択し、場所ピンを移動して、グローバルマップ (OpenStreetMap) 上にフロアを配置します。
    場所ピンが配置されていない場合は、警告メッセージ「まだ構成されていません **(Not Configured yet)**」が表示されます。

    フォームでフィールドに入力します。

ジオリファレンスを編集

フィールド	説明
表示	ドロップダウンオプションから、建物内のフロア (複数可) を選択します。マップ上に建物とフロアを表示するには、切り替えオプションを有効にします。必要に応じて、ドラッグして移動し、場所ピンを配置します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
他のソースに合わせる	リストから敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを選択します。[配置] を選択して、フロアプランをグローバルマップ上の建物の形状とサイズに合わせます。

a. [保存] をクリックします。

12. CAD ファイルをプレビューするには、次のオプションを選択します。

a. インポート予定：選択した内容に応じてダイナミックプレビューが変更されます。

b. アップロード済み：アップロードした CAD ソースファイルのプレビューを表示します。

13. [レイヤー] セクションからマップに表示する必要なレイヤーを選択します。
CAD ソースファイルのレイヤーが多すぎる場合は、警告メッセージが表示されます。必要なレイヤーのみを選択します。

14. 各レイヤー内の CAD 要素を可視化するには、[マップを全幅で作成 **(Make map full width)]** オプションを選択します。

15. [場所] セクションを使用して場所タイプを構成します。

16. リストからマップに表示する場所を選択します。
フォームでフィールドに入力します。

ロケーション

フィールド	説明
レイヤーからポリゴンを使用	場所の形状が配置されているレイヤー
タイトルテンプレート	利用可能なテンプレートのリストから必要なタイトルテンプレート
場所タイプ	マップ上の場所タイプを分類する場所タイプ 例：ホール。

17. Map Studio でインポートしてマップ上に表示する場所についてステップを繰り返します。

18. オプション: CAD インポート要件では、ポリゴンを作成するにはポリラインで閉じた形状を形成する必要があると規定されていますが、ファイル内の一部のポリラインが適切に閉じられていない場合、インドアマッピングにはこれらの形状を自動的に閉じるプロパティがあります。

19. オプション: マップ上の 2 つのポイント間の最大距離を入力すると、ポイントが閉じられます。

20. オプション: 最初のポイントと最後のポイントの間に小さな切断がある場合は、CAD ファイルのインポート中に自動的に sys_property を変更して線をポリゴンに変換することで、これを修正できます。

a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.

b. sn_map_core.line_to_polygon_max_distance を検索します。

(Optional) このプロパティは、AutoCAD ファイルのインポート中に線をポリゴンに変換するための、最初の点と最後の点の間の最大距離 (センチメートル) を示します。

c. このプロパティに 1 ～ 100 の範囲内の値を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 例：sn_map_core.line_to_polygon_max_distance を 15 に設定します。

d. CAD ファイルを再度インポートし、両方の場所がポリゴンに変換されていることを確認します。

21. [インポートを開始 **(Start Import)]** を選択します。

22. インポートが完了したら、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。

23. 作成した建物をクリックします。
CAD の変更により、Map Studio でマップを利用できるようになります。

24. オプション: [CAD 構成] ページメニューで、必要に応じて次のオプションを選択します。

- [新しいファイルをアップロード] で新しいフロアプランをアップロードします。
- [ファイルのダウンロード] で CAD ファイルをダウンロードします。
- [マップを全幅で作成 **(Make a map full width)]** で CAD ファイルをフルモードで表示します。

25. オプション: [その他のアクション] メニューアイコン (⋮) を選択します。

- 名前を編集：CAD ソース名を編集するオプション。名前を更新したら、[保存] を選択します。
- フロアの編集：ソースフロアを編集するオプション。フロア名を更新した後、 [保存] を選択します。
- ファイルエンコーディングを編集：ソースファイルのエンコーディングを編集するオプション。ファイルの標準エンコーディング形式を選択します。**[Save and upload** (保存してアップロード)] を選択します。
- ファイル単位を編集：CAD ファイルの単位を編集するオプション。例：インチ、フィート、センチメートルなど。
- 新しい AutoCAD ツールを使用 (Use new AutoCAD tool)：新しい AutoCAD プロセッサー設定ページに切り替えて移動し、CAD ファイル内のレイヤー、場所、オブジェクトを管理、編集、最適化するオプション。
- 削除：CAD ソースファイルを削除するオプション。

CAD ファイルが Map Studio にロードされ、レイヤー、レイヤータイプ、場所の構成が作成されます。アプリケーションは、インポートされた後続のフロアに同じ構成を自動的に適用します。これは、すべての CAD ファイルのレイヤーが類似している、複数のフロアがある建物を迅速に構成するのに役立ちます。後続のファイル内の CAD レイヤーが最初のファイル内のレイヤーと同じ名前である場合、レイヤー、レイヤータイプ、場所には、最初のファイルと同じ値が事前入力されます。

インドアマッピング 参照

インドアマッピングの基本的なインドアマッピング用語、およびインドアマップとともにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プロパティなど) について詳しく説明します。

インドアマッピング とともにインストールされるマップ

ユーザーロール、テーブル、スケジュール済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントがインドアマッピング アプリケーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このプラグインでは、デモデータが利用可能です。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
インドアマッピングのアドミン sn_map_core.map_admin	• インドアマッピングの Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。
マップ編集者 (Map editor) sn_map_core.map_editor	インドアマッピングの Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートします。また Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。	適用外です。
マップ編集者限定 sn_map_core.map_editor_limited	敷地へのアクセスを制限します。このロールにアサインされている敷地の表示と編集のみが可能です。 このロールを持つユーザーは、Map Studio ですべての敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを表示または更新することはできません。	適用外

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	場所とレイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータと Autocad ファイルのユーザーセットアップを提供します。
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD ブロックをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD レイヤーをマップレイヤーに抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD テキストをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。
敷地 [sn_map_core_campus]	敷地名、住所、およびジオメトリを提供します。敷地には建物が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
建物 [sn_map_core_building]	建物名、敷地、住所、およびジオメトリを提供します。建物にはフロアが含まれています。
フロア [sn_map_core_floor]	フロア名と番号を提供します。フロアには場所が含まれています。
フォント [sn_map_core_floor]	インドアマップのフォントを管理します。
コネクタ [sn_map_core_connector]	階段、エスカレーター、エレベーター、階段などの建物のコネクタとコネクタタイプを管理します。
コネクタタイプ [sn_map_core_connector_type]	コネクタをタイプ別にまとめて、共通のスタイルと、コネクタ (エレベーターなど) の待ち時間や方向などの情報を提供します。
方向モード sn_map_core_direction_mode	ルート設定 (アクセス可能など) を定義します。
アイコン [sn_map_core_icon]	マップ上で場所、建物、敷地、コネクタ、および方向モードに使用するアイコンを提供します。
タイル [sn_map_core_tile]	raster_source のインポート後に自動的に生成されます。インポートされたレイヤーに対して生成されるタイルの場所と画像を提供します。
ジョブ [sn_map_core_job]	ジョブを管理します。
コンテンツを表示 [sn_map_core_view_content]	ビュータイプに表示される敷地のスタイルとコンテンツを提供します。スタイルは、敷地、建物、場所、コネクタ、レイヤー、場所タイプ、コネクタタイプ、およびレイヤータイプに指定できます。
レイヤ [sn_map_core_layer]	フロアプランレイヤーを管理します。
レイヤータイプ [sn_map_core_layer_type]	レイヤーをタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。
ロケーション [sn_map_core_place]	場所の名前とジオメトリを提供します。
場所タイプ	場所をタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_map_core_place_type]	
ビュータイプ [sn_map_core_view_type]	同じ敷地の複数のスタイルを提供します。同じ敷地の異なるコンテンツを表示するときにも使用できます。
入り口 [sn_map_core_place_entrance]	場所の入口の位置を提供します。
場所のマーカー [sn_map_core_place_marker]	場所のマーカーの位置を提供します。
ノード [sn_map_core_node]	方向グラフでのノードの位置を提供します。
ルーティング [sn_map_core_route]	2 つのノード間のパスを提供します。
ラスターソース [sn_map_core_raster_source]	画像レイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータとユーザー設定を提供します。
敷地エディター sn_map_core_m2m_campus_editor	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地を編集できるようにします。
コネクタと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	建物のコネクタと方向モードを管理します。
ルートと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	関連する方向モードでルートのマップを作成します。
ビュータイプおよび敷地と方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	ビュータイプで表示される敷地の内部で方向モードを使用できるようにします。
ビュータイプリーダー (View type reader) [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	ユーザーがユーザー基準を使用してビュータイプを表示できるようにします。
ビュータイプおよび敷地とユーザー基準の関連付け [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地とビュータイプを表示できるようにします。
フォント [sn_map_core_font]	屋外スタイルに必要なフォント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
屋外スタイル [sn_map_core_outdoor_style]	インドアマップの背後に表示される市街地図のスタイルを定義します。
スナップショット sn_map_core_snapshot	インスタンス間でデータを移行するためのスナップショットを作成します。
場所プロパティのマッピング sn_map_core_place_properties	CAD ソースファイルからルームのディメンションを抽出します。
CAD 構成アイテム [sn_map_core_cad_configuration_item]	AutoCAD ソース用に作成された構成を保存するため、Map Studio によって内部で使用されます。
CAD 差分 sn_map_core_cad_diff	CAD エディターで AutoCAD ソースに加えられた変更を保存するため、Map Studio によって内部で使用されます。
インドアマップ/WSD の同期 [sn_wsd_indoor_map_sync]	インドアマッピング マップ データと ワークプレイスサービスデリバリ データを同期します。
インドアマップ/WSD 建物の同期 [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	インドアマッピング 建物データと ワークプレイスコア 建物データを同期します。
インドアマップ/WSD クリーニング [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の間の同期プロセスで使用されるテーブル。クリーニングステップは、同期プロセスの一部です。
インドアマップ/WSD フロアの同期 [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	インドアマッピングフロアデータと ワークプレイスコア フロアデータを同期します。
インドアの場所プロパティのマッピング [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	インドアマッピング のプロパティ。
インドアマップ/WSD スペースの同期 [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	インドアマッピング スペースデータと ワークプレイスコア スペースデータを同期します。
インドアマップ/WSD タイプの同期 [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	インドアマッピング場所タイプデータと ワークプレイスコア スペースタイプデータを同期します。
インドアマップ/通常の所在地建物の同期 [sn_map_core_building_sync]	インドアマッピング 建物データと CMN 場所建物データを同期します。
ソース [sn_map_core_source]	インドアマッピングのすべての種類のソースの親テーブル。ソースは、インポートしてフロアプランを作成できるファイル (ラスター、PNG ファイル、または CAD ファイル) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	AutoCAD ファイルとそのファイルに関するデータを保存します。
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するブロック参照に関する情報を保存します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するレイヤー構成に関する情報を保存します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するテキストに関する情報を保存します。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
古いインドアマッピングタイルの消去 (3 日以上経過した古いバージョン) (Clean old Indoor Mapping tiles (old versions > 3 days))	タイルテーブルで関連性がなくなったデータを消去するために、スケジュールジョブが毎日実行されています。タイルテーブルには、PNG ファイルのインポートプロセスから生成されるデータが保存されます。 新しい PNG をアップロードして既存の PNG を取得すると、以前に生成されたタイルは使用されなくなるため、スケジュール済みジョブによって消去されます。
同期スクリプト通知	インドアマッピング マップデータオブジェクトに変更が加えられ、同期スクリプトが実行されない場合は、アドミニストレーターに通知が送信されます。この通知は、データが同期されていない可能性があるために、同期プロセスを実行する必要があることをアドミニストレーターに知らせます。

インドアマッピング の用語

インドアマッピングで使用される主要な用語です。

インドアマッピング で使用される用語

期間	説明
ブロック	ブロックは、CAD ファイルのテキスト要素をグループ化して、デスク、会議室などのブロックを作成する AutoCAD の機能です。
境界	敷地または建物の限界を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
建物	物理的な建物を表します。敷地には複数の建物が含まれている場合があります。建物には複数のフロアが含まれている場合があります。 注: 建物は敷地に属している必要があります。
敷地	敷地には、次のような一連の建物と屋外要素が含まれています。 • 屋外のポイントまたは場所の種類を表す場所。例：バス停留所、消火器、訪問者用ゲートなど。 • 建物の屋外要素を表すレイヤー。例：歩道、樹木、駐車場など。 • 建物内の可能な経路を表すノードとルート。
敷地 (屋外)	敷地 (屋外) は、世界地図上に配置されたグラフィック要素 (木やロゴなど) または場所 (バスストップ、レストランなど) です。屋外要素は建物のフロアに依存せず、表示されます。
コネクタ	フロアを変更するための物理的な手段 (階段、エスカレーター、傾斜路、エレベーターなど) を定義します。コネクタが方向グラフノードに追加されます。
コネクタタイプ	インスタンスで利用可能なコネクタの種類を定義します (タラップ、エスカレーター、エレベーターなど)。コネクタタイプには、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。新しいコネクタタイプは、インスタンスレベルで作成できます。
方向または方向グラフ	マップ上にウェイファインディングを提供するために Map Studio で作成された、接続されたラインとノードのセットを表します。
方向モード	経路または交通手段の複数のモードを定義します (たとえば、歩行者、アクセス可能、自転車、トラックなど)。追加のモードは、インスタンスレベルで作成できます。
入口 (ポリゴン)	ポリゴンの入口は、ウェイファインディングエンジンがそれに応じて部屋に入るように、スペースのドアの位置を定義します。
フロア	特定の建物の 1 つのフロアを表します。
フロアプランソース	屋内マップを作成するために Map Studio にインポートする元のデータソースまたはファイルを定義します。PNG または DWG/DXF のいずれかです。
フロアコントローラー	さまざまな建物レベルを視覚化するためにクリックするフロアまたはボタンのリストを表します。
ジオリファレンス	世界地図上の正確な場所にフロアプランを配置するアクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
Indoor Mapping アプリケーション	Indoor Mapping アプリケーションは、Map Studio を使用して屋内マップを構成するためにインストールする必要があるプラグインです。
IPS	屋内ポジショニングシステムは、マップ上に青い点を提供するテクノロジーとも呼ばれます。
レイヤ	レイヤーは CAD ファイルの一部であり、フロアプランの要素 (パイプ、部屋、柱など) を表します。
レイヤータイプ	壁、柱、暖房パイプなどのレイヤーのタイプを定義します。これらはインスタンスレベルで定義されます。これらは、インポートされた要素を分類し、スタイルを設定するために使用されます (CAD インポートのみ)。
Map Studio	Map Studio は、屋内マップを作成、編集、および管理するためのツールです。
マーカー	マーカーは、アイコンとタイトルを表示するために敷地/建物/ポリゴンに配置されるピンです。
名前	名前は、インポートまたは作成された要素 (場所の名前など) のアドミン ID です。
ノード	方向グラフに沿ってポイントを定義します。ノードは、フロアを変更するためのコネクタを作成するためにも使用されます。
屋外スタイル	建物の間の「外部」を表します (デフォルト、オープンストリートマップなど)。新しい屋外スタイルは、インスタンスレベルで作成できます。
ロケーション	ロケーションは、ユーザーが検索できるマップ上に配置された要素を指します。会議室、図書室、公園などです。場所はポリゴンまたはポイントのいずれかです。CAD ファイルから自動的にインポートすることも、Map Studio で手動で作成することもできます。
場所タイプ	場所タイプが対象ポイントに追加され、適切なアイコンと色で分類およびスタイル設定されます。新しい場所。タイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ポリゴン (場所)	ポリゴンは、ピンと形状で構成されます。予約ステータスに応じて緑または赤に色分けするため、会議室の形状にはポリゴンが必須です。
ポイント (場所)	ポイントは、周囲に形状がないマップ上に配置されたピンです。
ラスター画像ファイル	メインフロアプランのラスター PNG 画像をインポートできます。ラスター画像は、1 つのフロアを表す 1 つのラスタータイルレイヤーを提供します。
セグメントまたはルート	2 つのノード間の接続を定義します。
スタイルエディター	ビューを作成、構成、およびスタイル設定するには、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
テキスト	テキストは、CAD レイヤーにテキスト要素を追加するために使用される AutoCAD 機能です。これにより、ユーザーはデスク、会議室などのテキスト要素を作成できます。
タイル	タイトルは、エンドユーザーに対してマップ上に表示されるものです (場所のタイトルなど)。
表示	ビューは、特定のユーザーに表示されるコンテンツとスタイルで構成されます。ビューはスタイルエディターで構成されます。たとえば、アドミニストレーターは [従業員] ビュータイプを作成し、スタイルエディターに移動してそのビューに表示する内容を決定できます。そのビューのこれらの要素のスタイルを選択することもできます。
ビュータイプ	特定のビュー (従業員、メンテナンスなど) に名前を指定します。ビュータイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ウェイファインディング	起点と終点の間のパスを表示する自動アルゴリズム。ウェイファインディングは屋内ポジショニングとは異なり、青い点は含まれません。
ズームレベル/デフォルトズーム	特定の要素が表示されるズームレベル、または敷地が開くズームレベルを定義します。

影響を受けるテーブルのスナップショット

いくつかの インドアマッピング テーブルと ワークプレイスインドアマッピング テーブルは、インドアマッピング バックアップデータが ワークプレイスサービスデリバリ インスタンスに移行されるときのスナップショットプロセス中に影響を受けます。

インドアマッピング テーブル

次のテーブルは、スナップショットプロセス中に影響を受けます。

テーブル
ワークプレイスインドアマッピング テーブル
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_floor
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area
インドアマッピング テーブル
sn_map_core_campus
sn_map_core_building
sn_map_core_floor
sn_map_core_node

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_layer
sn_map_core_tile
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_layer
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_geojson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrance
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

自動翻訳

関連情報

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

ワークプレイスセントラル

単一のワークスペース (ワークプレイスセントラル) を使用して、職場をより効率的に維持します。アドミン、職場マネージャー、スペース計画者、リースアドミニストレーター、またはリースマネージャーは、ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して、職場の計画、監視、表示、最適化などの職場関連のアクティビティを短時間で実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索  ワークプレイスセントラルの概念と機能について説明します。	**Configure** (構成)  ワークプレイスセントラル と関連プラグインをインストールして開始します。	使用  ワークプレイスセントラルを使用して、職場関連のアクティビティを効率的に実行します。
管理  職場関連のアクティビティを管理します。作成されたメトリクスとアクティビティのリストを表示します。	コンポーネント  インストールされているコンポーネントとワークプレイスセントラル の主な機能に関する詳細を確認します。	

ワークプレイスセントラル の詳細

ワークプレイスセントラル は、主要なメトリクスを表示したり、ワークプレイス関連のすべての操作にアクセスしたり制御したりできるワンストップアプリケーションです。

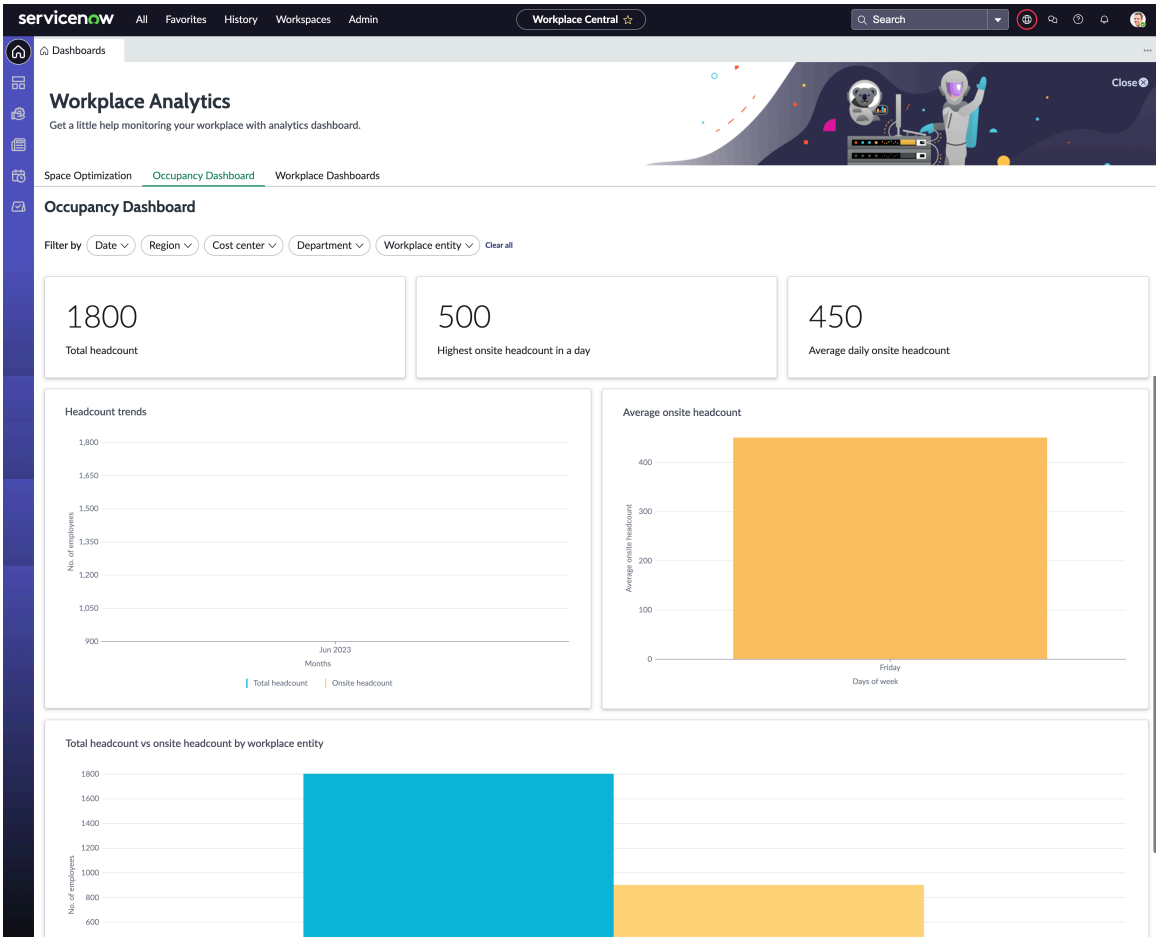
ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central) プラグインを ServiceNow Store からインストールします。

ワークプレイスマネージャーは ワークプレイスセントラル を使用して、ワークプレイスのすべてのアクティビティを単一のワークスペースから簡単に構成、実行、監視できます。アプリケーションを使用すると、さまざまな場所に移動してワークプレイス関連のアクションを実行する時間を節約できます。たとえば、シナリオの計画、シナリオのメトリクスの追跡、ワークプレイスアクティビティの分析、ワークプレイスメンテナンス計画の監視などを行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル のランディングページ



ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- スペースの最適化モジュールで利用可能なシナリオ計画機能を使用してシナリオを計画します。このモジュールでは、システムで作成、公開、展開、およびアーカイブされたすべてのシナリオの情報をまとめて提供します。

  シナリオ計画とスペースの最適化モジュールの詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

- スペースの最適化モジュールでシナリオのメトリクスを追跡し、シナリオを個別に表示することもできます。
- スペースアシスト要求を処理します。
- スペース割り当て要求を表示および追跡します。
- スペース要求を展開して、要求で指定された割り当ての変更を実装します。
- Lease Administration アプリケーションを使用して、職場契約を作成、追跡、および管理できます。
- スペースの最適化、リース管理、およびメンテナンス管理の主要なメトリクスダッシュボードを表示します。詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。
- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。フィルター条件を使用してプロジェクトの移動要求を照合し、その履行を監視します。詳細については、「移動管理」を参照してください。
- 必要に応じて、移動要求をスケジュールします。
- 移動要求の進捗状況を追跡し、優先度と実行予定日に基づいて処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場で作成された予約を、イベントプランナーを使用していつでも監視できます。
- 当日の予定されている予約、キャンセルされた予約、およびまだ承認されていない予約を確認します。
- 予約計画者は予約の詳細を表示し、予約を編集します。
- 従業員セントラルで予約の詳細を開きます。

ワークプレイスアナリティクス

ServiceNow ワークプレイスアナリティクスダッシュボードには、職場リソースの使用を最適化し、投資利益率を最大化するための主要なメトリクスが表示されます。

主な機能

- 次のアプリケーションのデータ主導型インサイト、傾向、および重要業績評価指標：
  - スペースの最適化
  - リース管理
  - メンテナンス管理
  - ワークプレイスコネクタ
- データ選択を絞り込むためのフィルター

メリット

- 単一のスペースでの主要なメトリクスと傾向
- フィルターを使用したデータ範囲の選択
- 傾向の予想
- 傾向を分析してリソースに優先順位を付ける
- リソースの最適化によるコスト削減
- 関連するメトリクスを表示するためのカスタマイズ可能なウィジェット

ワークプレイスアナリティクス へのアクセス

ワークプレイスアナリティクスにアクセスするには、ワークプレイスセントラル をインストールする必要があります。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスアナリティクスにアクセスします。

- 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
- 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.

ワークプレイスアナリティクスの使用方法の詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。

スペースの最適化

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 1 つまたは複数の建物のシナリオを作成します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。
- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- ワークプレイスインドアマッピングのマップを使用してマップベースの管理を実行します。フロアマップでスペースの割り当てとアサインを表示します。マップ上の割り当てを直接変更します。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、従業員センター で次のいずれかのナビゲーションに従います。

- 移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル > スペースの最適化

自分が作成したシナリオは、次の場所からも表示できます。 すべて

スペースの最適化メトリクスの表示

ワークプレイスアナリティクスダッシュボードでスペースの最適化メトリクスを表示できます。詳細については、「スペースの最適化メトリクスの表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース占有率メトリクスの表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードのメトリクスの詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法でワークプレイスのスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

シナリオ計画の概要

ワークプレイスセントラル は、ワークプレイス関連のすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。ワークプレイスセントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

スペースの最適化モジュールを使用して、単一の建物または複数の建物のシナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。
- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。
- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

> **注:**
> フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

スペースアシスト

スペース計画者は、組織のスペース計画とその展開を支援します。組織内で発生したスペース要求を処理し、スペースの最適化ワークスペースを使用して変更を実装します。

ワークプレイスセントラルワークスペースを使用すると、組織で送信されたスペース要求を管理し、簡単なプロセスに従って展開できます。スペース要求は、アプリケーションで職場ケースとして作成されます。スペースの最適化ワークスペースを使用して、職場ケースを表示できます。スペース計画者は、スペース要求職場ケースに対して次のアクションを実行できます。

- メトリクスを使用して、組織で作成された職場スペース要求の合計数を表示します。
- 現在進行中のスペース要求職場ケースをいつでも処理できます。
- スペース要求の詳細を表示します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。
- 職場ケースにコメントと作業メモを追加します。コメントと作業メモは、ユーザーの要求の詳細に表示されます。
- 要求のスペース計画の詳細を表示します。フィルターピルを使用して、計画アイテムにフィルターを適用します。
- フロアマップでスペース計画を表示します。フロアマップを表示するには、ワークプレイスインドアマッピングおよび Indoor Mapping コンポーネントプラグインを使用してフロアマップを作成する必要があります。
- 要求の承認の詳細を確認します。
- それぞれのスペースとユーザーの展開計画を表示して展開します。

イベントプランナー

組織で要求された予約をシンプルなイベントプランナーで管理します。予約計画者は、当日の予定されている予約を確認し、予約の詳細を表示します。スケジュールビューでは、予約を別の時間に簡単にドラッグアンドドロップして、別の日時に再スケジュールすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスすることもできます。プランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分のためまたは他のユーザーの代わりに自分が要求した予約についても、詳細ビューを提供します。イベントプランナーのホームページから場所ディレクトリポータルを開いて表示します。

追加サービスが必要な予約、キャンセルされた予約などがあるかどうかを確認できます。イベントプランナーを使用すると、スケジュール済みのビューで予約を表示して、敷地、その建物、および特定のフロアで行われた予約を追跡することもできます。スケジュール済みのビューには、予約がステータスに基づいて色付きで表示されます。タイムライン上で予約を簡単にドラッグして、後の時間にスケジュールすることもできます。要求者によって指定された正確な詳細、要求者によって登録された追加サービス、それらのサービスに対して作成されたケースとタスク、招待者など、予約の詳細をいつでも表示できます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

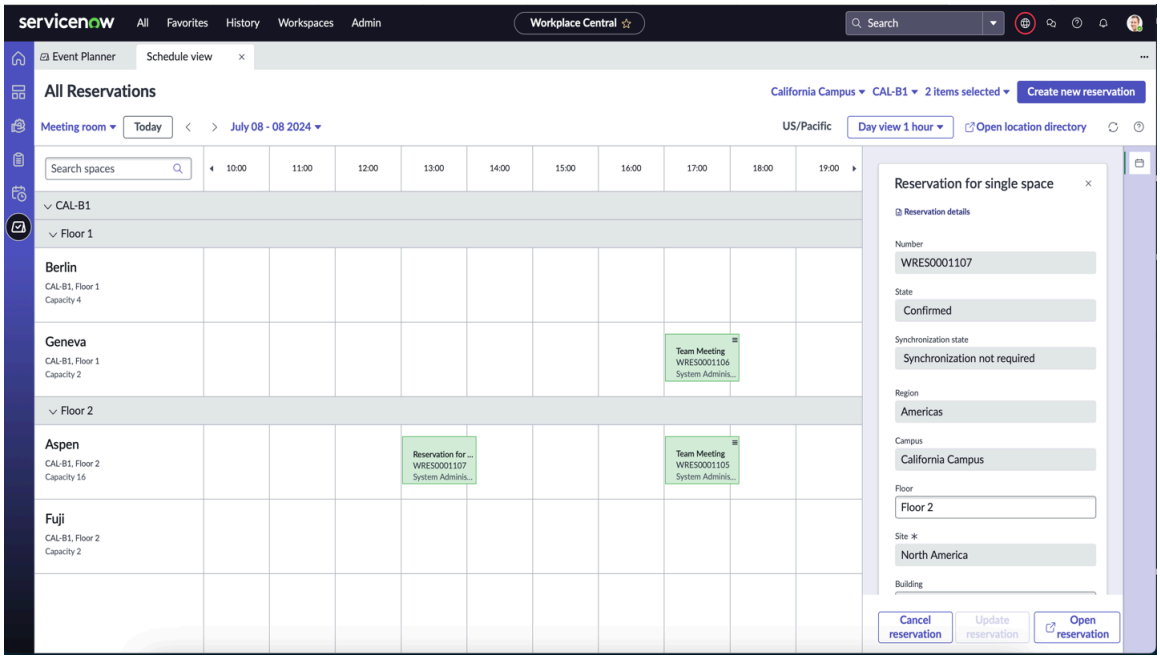
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

イベントプランナーのスケジュールビューを使用すると、予約に対するさまざまなアクションを実行できます。ただし、次の点に注意してください。

- [スケジュール済み] ビューから、場所ディレクトリポータルを開いて表示します。詳しくは、「イベントプランナーからの場所ディレクトリの表示」を参照してください。
- ワークプレイスコア アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 単一の予約と発生予約を管理できます。
- 複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - **注:**
    繰り返し予約をキャンセルすると、その特定の予約のみが削除され、一連の予約全体は削除されません。ポータルで繰り返し予約全体をキャンセルできます。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



イベントプランナーには、予約を作成するオプションもあります。プランナーで予約ポータルに移動して、予約を行うことができます。予約計画者は、予約の出席者数、予約目的、およびコストセンターを編集できます。

イベントプランナーワークスペースには、予約を追跡するための優れたオプションがあります。主な特長とその機能の詳細については、「ワークプレイスセントラル のイベントプランナー」を参照してください。

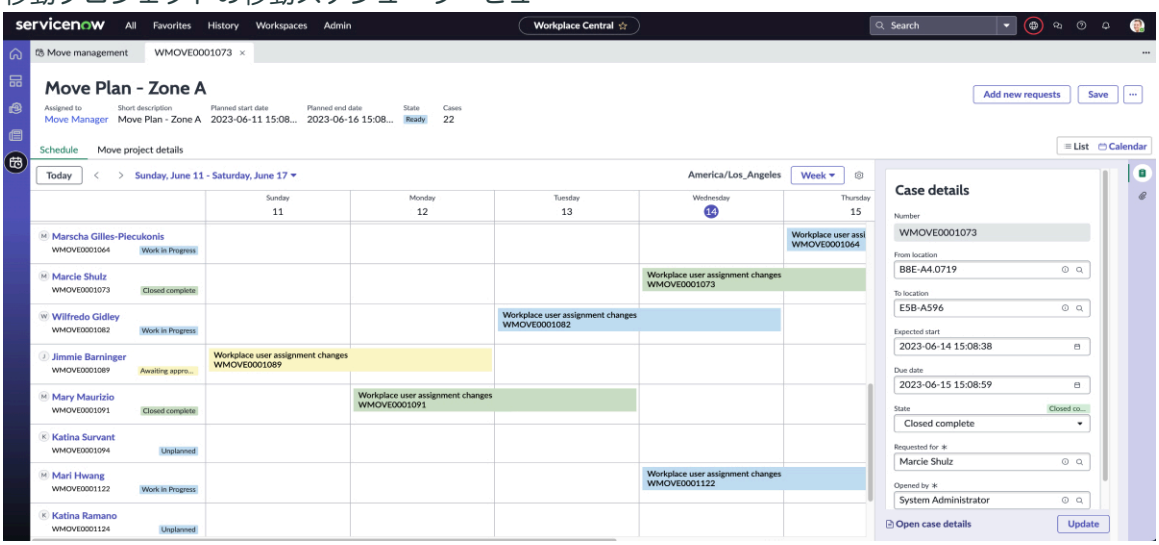
予約プランナーロールの詳細については、「ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

移動管理

ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して、一度に複数の職場の移動をシームレスに監視します。移動プロジェクトを作成して、移動要求の進捗状況を追跡します。

移動管理ワークスペースを使用すると、予定日に従って移動をスケジュールできます。職場の場所、敷地、スペースタイプなどのさまざまなフィルター条件を使用して、移動プロジェクトを作成し、移動要求をグループ化できます。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

移動プロジェクトを使用すると、移動スケジューラービューと呼ばれるスケジュールビューで要求を処理できます。移動スケジュールビューは、ワークプレイス予約管理 予約ポータルのスケジュールビューと同様のスケジュールビューで移動要求を視覚的に表現します。要求は、現在のステータス、移動がスケジュールされている日付、および詳細とともに表示されます。このようにして、ワークプレイス移転管理 で要求された日付に従って移動要求を履行できます。移動スケジューラーの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

重要:
移動管理ワークスペースでは、異なる日付の移動要求のみを表示およびスケジュールできます。移動要求を実行するには、ワークプレイス移転管理 を使用する必要があります。

移動プロジェクトを使用すると、指定した条件に一致する移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトで条件に一致したすべての移動要求を表示できます。

たとえば、従業員によって現在要求されている移動要求が約 100 件ある場合、移動要求の実行に優先順位を付けることは困難なタスクになります。このような場合は、ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して次の操作を実行できます。

1. 移動プロジェクトを作成し、条件フィルターを指定して、条件に一致する移動要求をグループ化します。職場の場所、スペースタイプ、敷地、要求された移動日、アサイン先グループなどの条件を使用できます。
2. プロジェクトで、条件に一致した要求を処理します。
3. プロジェクトの移動要求の詳細をカレンダービューで表示します。要求は、開始予定日と期日にわたる棒グラフとして表示されます。
4. 要求を実行できる日数、要求の開始日と終了日、要求にアサインされたユーザーなどを表示します。
5. 必要に応じて、カレンダー上をドラッグして、要求を別の日付にスケジュールします。

複数の移動プロジェクトで作業している場合は、移動管理ワークスペースを使用して、アクティブなプロジェクトの数、移動タスク、予定されている要求と予定されていない要求の数など、移動要求に関連するさまざまなメトリクスを監視できます。

移動マネージャーは、ワークプレイスセントラル 移動管理ワークスペースを使用して、次の操作を実行できます。

- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。移動要求をグループ化する必要がある建物、アサイン先グループ、スペースタイプなどの条件を指定します。
- 自分が作成したアクティブな移動プロジェクトの数を追跡します。
- 移動プロジェクトに関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動要求を実装するために作成された職場の移動タスクの数を追跡します。
- アプリケーションで現在作成されている予定および予定外の移動要求の数を表示します。どの要求を積極的に処理できるかがわかります。
- 移動要求の現在の状況を可視化します。完了した要求と完了していない要求を追跡します。ステータスに基づいて、注意が必要な要求を処理できます。
- 作業中の各移動プロジェクトを視覚化することもできます。各プロジェクトは、移動プロジェクトにアサインされた移動ケースの数に基づいて表示されます。

移動管理ワークスペースの詳細については、「移動管理の主な機能とアクション」を参照してください。

Case management (ケース管理)

職場ケースマネージャーは、ワークプレイスセントラルワークスペースのケース管理ワークスペースを使用して、すべての職場ケースを 1 箇所で管理します。

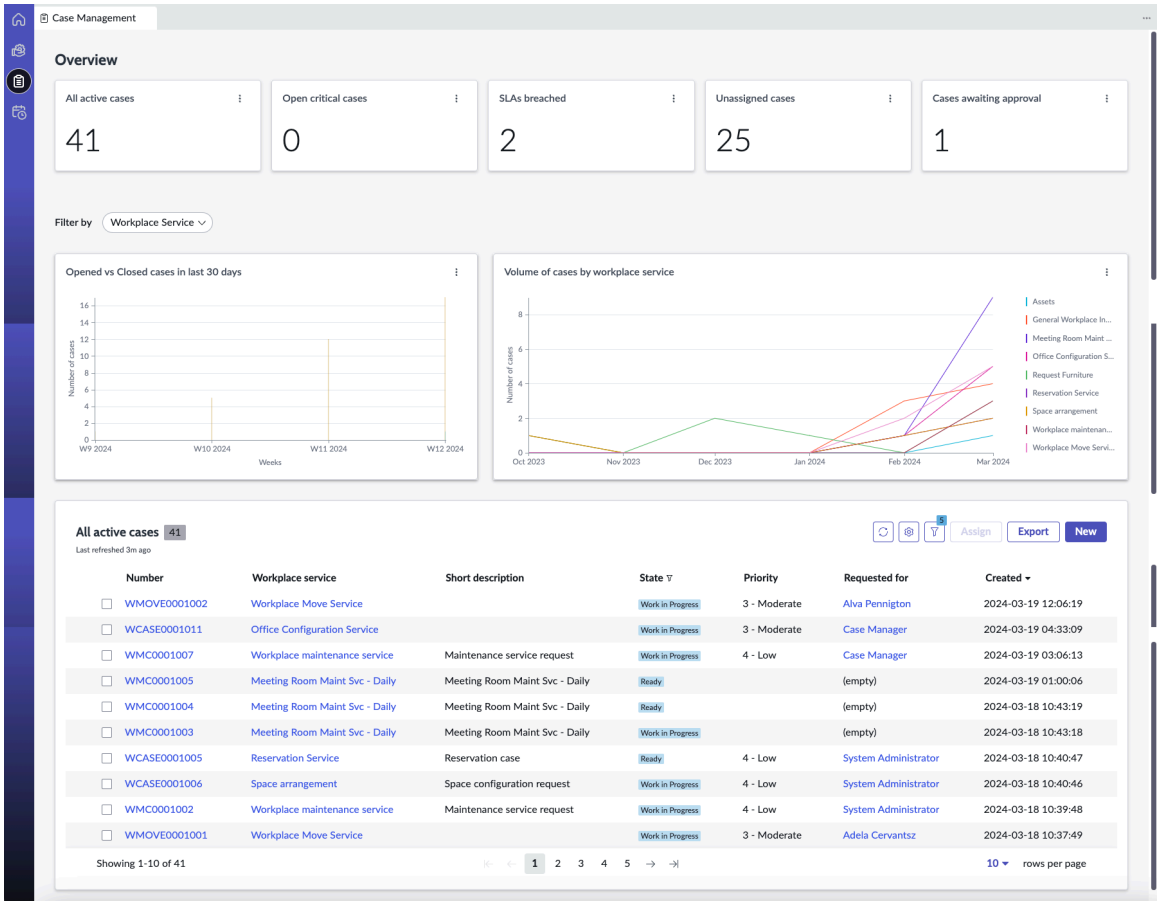
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケース管理ワークスペースは、組織内で毎日要求される何千件もの職場ケースを処理するのに役立ちます。ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用してケースを監視する代わりに、このワークスペースではさまざまなカテゴリに同じケースをシンプルかつ効率的に表示して、簡単に処理できるようにします。何千ものケースを検証して、指定されたデータを詳細に読み取る代わりに、このワークスペースではそれらを分析してからデータを表示します。いくつかの選択で最も重要な情報を簡単に見つけてクイックアクションを実行できるように、ケースの詳細が表示されます。

ケース管理ワークスペースの主な機能などについては、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

受信したケースは、チャートを使用して分析できます。ケースのステータスを確認し、詳細に表示します。ワークスペースには、SLA に違反したケースが表示されます。ワークスペースには、通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケースなどのケースが表示されます。



ケースマネージャーは、ワークスペースで次のアクションを実行できます。

- アクティブなケース、重大なケース、SLA に違反したケース、未アサインのケース、および承認待ちのケースの数を監視します。
- 週ごとにオープンおよびクローズされたケースのグラフを確認します。
- 職場サービスに基づくケースの月次ボリュームを確認します。
- アクティブなケースのリストの詳細を確認します。
- ワークプレイスサービスポータルを使用せずに、ワークプレイスサービス要求を直接作成します。
- アサイン先グループ内の別のエージェントにケースをアサインします。
- ケースを要求した従業員の詳細、フロアマップ上の職場の場所など、ケースの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メモまたはコメントをケースに追加します。
- ケースの添付ファイルの表示、チェックリストアイテムの追加、ケースに関連付けられたナレッジベース記事の表示、テンプレートの表示などを行います。

アドミンまたはケースアドミンは、ケースが不要になった場合にキャンセルできます。同様に移動アドミンは移動ケースをキャンセルでき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースをキャンセルできます。

ワークプレイスセントラルの構成

ワークプレイスセントラルと関連プラグインをインストールします。

ワークプレイスセントラル をインストールします。インストール方法の詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

ワークプレイスセントラル のアプリケーションを使用し始めるには、次のプラグインもインストールする必要があります。

- Workplace Stack Plan
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズするには、ナレッジベースの記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

シナリオ承認者の設定

承認のために送信されるシナリオの承認者を設定します。シナリオ承認定義を編集して、シナリオを追加または削除します。デフォルトでは、職場マネージャーはシナリオを承認するように構成されています。

始める前に

アプリケーションに提供されているデフォルトのシナリオ承認定義である [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** を編集することも、新しい承認定義を作成することもできます。

新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> 承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 承認定義.
2. [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** 承認定義を呼び出します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** を選択します。
5. フォームで、[承認者] フィールドに承認者を追加します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
承認者がシナリオをレビューするように構成されます。

ワークプレイスセントラル のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスセントラル アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイススペース管理
   - Workplace Stack Plan
   - ワークプレイス移転管理
   - フロアマップビュー用 ワークプレイスインドアマッピング
   - ワークプレイスリースアドミニストレーション
   - ドキュメント管理 ワークプレイスリースアドミニストレーション用

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスセントラル
- アプリケーションの ID：sn_wsd_central

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Central または ID (sn_wsd_central) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それらをインストールしてからワークプレイスセントラルをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイスセントラル の使用

ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して職場関連のアクティビティを実行します。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズする方法については、ナレッジベース記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

スペースの最適化の操作

シナリオの作成、シナリオの承認など、スペースの最適化に関連するアクションを実行します。

建物を含むシナリオの作成

建物を含むシナリオを作成します。スペース割り当てを追加、更新、または削除してから、シナリオを公開および展開します。スタック計画およびフロアマップのコンポーネントタブを使用して、シナリオを管理および更新します。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- フロアマップを使用したマップベースの管理の場合は、インドアマッピングがインストールされていることを確認します。
- ワークプレイスコア
- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理

重要:
職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

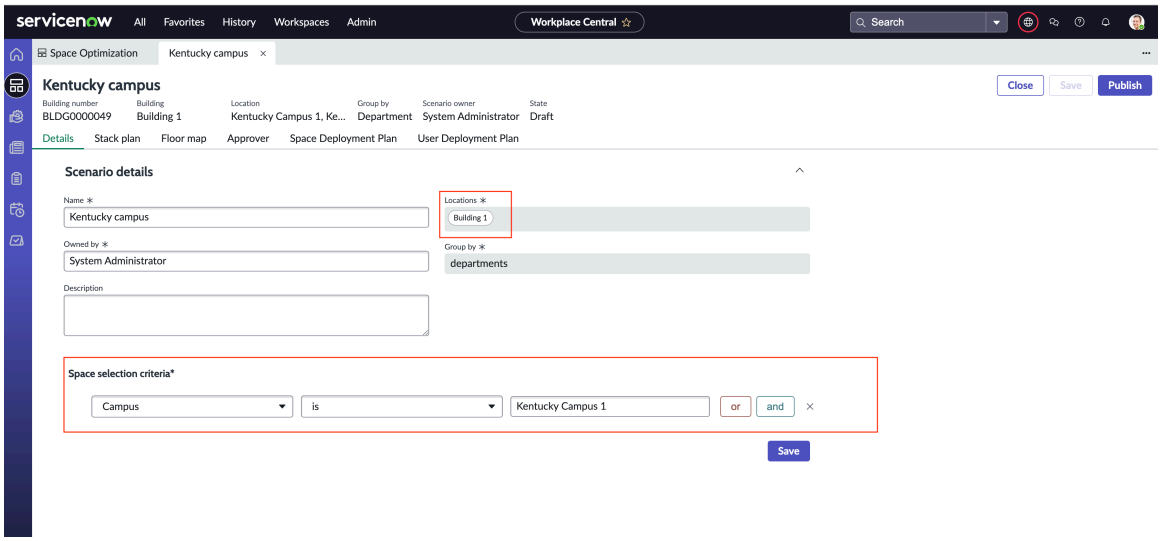
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. [スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 次のいずれかのオプションから [シナリオを作成] を選択して、シナリオを作成します。

4. フォームのフィールドに入力します。

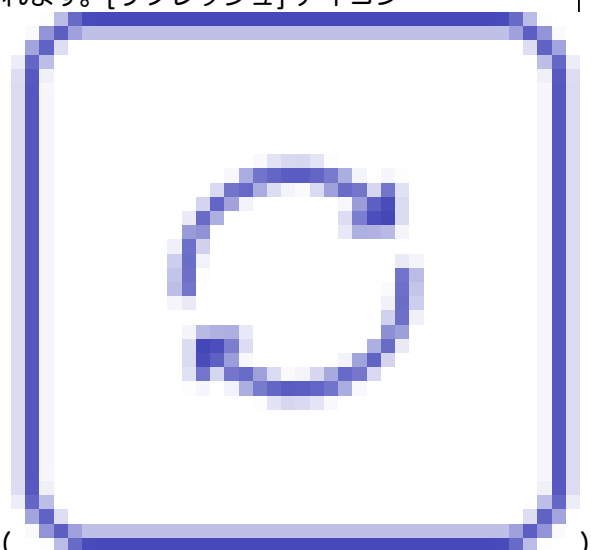


新しいシナリオを作成

フィールド	説明
シナリオの詳細	
シナリオ名	シナリオの名前
シナリオの所有者	シナリオの所有者の名前または ID。これは読み取り専用フィールドで、自動入力されます。 シナリオが作成され、割り当ての変更が公開された後、このシナリオを別のチームメンバーにアサインできます。シナリオには、複数の所有者を含めることができます。
所在地	場所の名前。スペース選択基準を使用してフィルタリングし、追加した建物がここに表示されます。
グループ	割り当てタイプに基づいてシナリオを選択してグループ化するオプション。割り当てタイプは、システムプロパティ (sys_properties.list) [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] で定義されます。 ○ 部門 ○ コストセンター ○ 近隣

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。エンティティタイプに基づいて建物内のスペースのみを表示できます。フロアマップで、割り当てを追加するか、スペースの割り当てを変更します。フロアマップを使用して職場エンティティにスペースをアサインします。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。
スペース選択基準 (Space Selection Criteria)	フィルターを適用し、シナリオの場所を選択するオプション。 ○ フィールドを選択：必要に応じて敷地、建物、またはフロアを選択します。例：建物は B1A2 です。 スペース選択基準を使用して、複数の建物を選択して追加できます。 ○ 演算子の選択：必要に応じて **AND** 演算子や **OR** 演算子を選択します。 ○ 値を入力：選択したフィールドに値を指定するオプション。たとえば、[建物] を選択した場合は、値として建物の名前 (建物 A) を入力します。 フィルター条件に基づいて、場所名がフィルタリングされて表示されます。[リフレッシュ] アイコン  ( ) を選択すると、フィルター条件に一致する結果が表示されます。

5. [保存] を選択します。

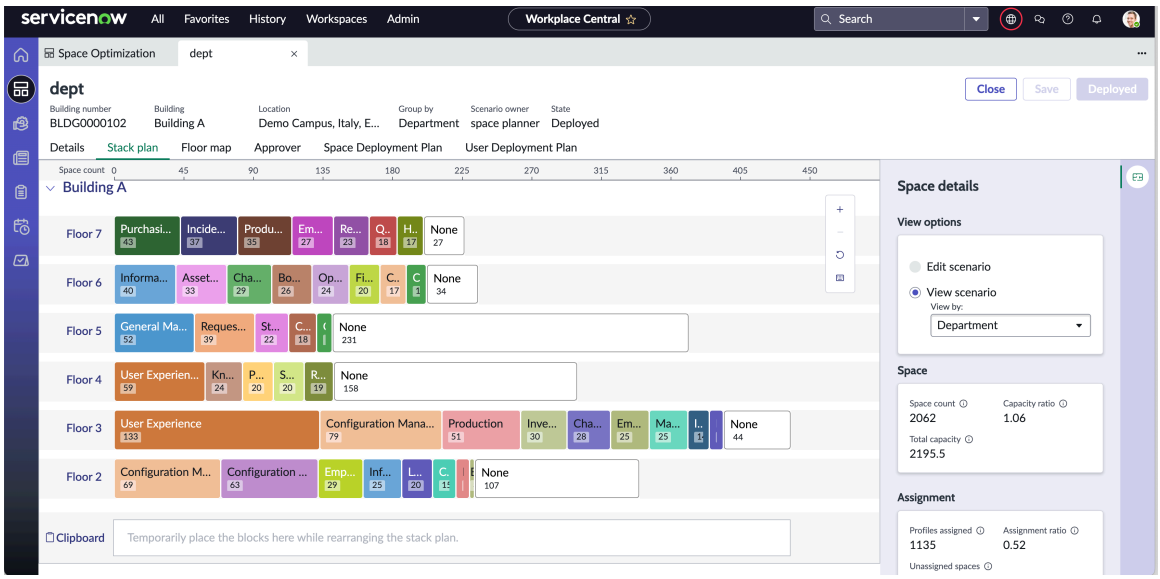
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[すべてのシナリオ] ページにシナリオのリストが表示されます。保存されたシナリオの状況が [処理中] に移行します。この状況のシナリオを開くことはできません。新しく作成されたシナリオは処理に時間がかかり、[ドラフト] 状況に更新されます。シナリオを開いて表示できるのは、[ドラフト] 状況に移行した場合のみです。

シナリオ状況の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

6. オプション: 既存のシナリオのコピーを作成する場合は、「既存シナリオのコピーの作成」を参照してください。
7. シナリオが [ドラフト] 状況に移行したら、選択して開きます。
8. デフォルトでは、シナリオは [スタック計画] タブで開きます。



スタック計画がシナリオモードで開きます。シナリオモードでは、シナリオのスペースとユーザーの割り当てを編集、変更、および計画できます。

スタック計画では、選択した建物のすべてのフロアが垂直 (Y 軸) に、フロアのキャパシティが水平 (X 軸) に表示されます。各バーには、部門、コストセンター、および近隣の名前と、フロアの割り当てタイプにアサインされたスペースの数が表示されます。

9. [スペース詳細] パネルには、選択した建物、フロア、またはバーの編集オプションと表示オプションが表示されます。
10. 表示オプションを選択します。
    - シナリオを編集：このオプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。このオプションは、[スペースの最適化] ページからシナリオを選択した場合にのみ使用できます。[スペースの最適化] ページから建物を選択した場合は使用できません。
    - シナリオを表示：選択した建物、フロア、またはバーのシナリオの詳細 (未アサインスペース、割り当てられたスペース、ユーザーアサインの詳細) が表示されます。
11. [シナリオを編集] を選択します。

シナリオを編集

フィールド	説明
グループ	割り当てタイプ (部門、コストセンター、職場エンティティ、および近隣) に基づいてスペースを割り当てるオプション。[グループ] オプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ションは、システムプロパティ割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] に基づきます。 たとえば、シナリオの作成時に [グループ] オプションで [近隣] を選択した場合は、[スタック計画] タブで近隣を編集できます。 **注:** 職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。
フロア	リストからフロアを選択するオプション。たとえば、フロア 2 を選択して、シナリオ内のフロアのスペース数、キャパシティ比率、および合計キャパシティを推定します。
アサイン	アサイン比率、ユーザー数、アサイン済みユーザー、未アサインユーザーを表示するオプション。 アサインの詳細は、スタック計画でフロアのバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。
スペース数	スペース割り当てを増減するオプション。 必要に応じてスペース数を変更および更新し、[適用] を選択します。 スペースアサインは近接度に基づいて行われます。シナリオでスペースをアサインまたは割り当てると、アプリケーションにより、近接度計算に基づいてスペースが割り当てられるか、またはその近隣の図心を計算し、図心 (グループ、部門、またはコストセンター) に近いユーザーにスペースをアサインします。スペースを削除すると、図心から離れているスペースが削除されます。 。
アサイン先	スタック計画でバーを選択すると、シナリオで利用可能な未割り当てスペースと割り当て済みスペースが表示されます。 リストからフロアまたはクリップボードのオプションを選択し、ユーザーをあるフロアから別のフロアに移動するか、ユーザーをクリップボードに一時的にパークします。新しいスペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ス割り当てがあるユーザーに対して、ケース移動タスクが開始されます。[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブでシナリオを展開または公開し、ケースタスクの詳細を表示します。 ユーザーを新しいスペースにアサインするフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。

12. シナリオを表示するには、**[** シナリオを表示] を選択します。
フロア、建物、またはスペースを選択して、割り当てと割り当ての詳細を表示します。選択に基づいて、スペース、フロア、または建物の KPI が表示されます。

シナリオを表示

フィールド	説明
シナリオを表示	次のいずれかを選択します。 ○ 部門 ○ コスト センター ○ 近隣 ○ スペースタイプ ○ アサインタイプ ○ スペースステータス ○ スペース関数 ○ 占有ステータス
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
建物	建物名と、建物スペース数、キャパシティ比率、および総キャパシティの KPI を選択して表示するオプション
フロア	フロア名と、フロアスペース数、キャパシティ比率、および総キャパシティの KPI を選択して表示するオプション
スペース	フロア名と、スペース数、キャパシティ比率、および総キャパシティの KPI を選択して表示するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. シナリオ内の割り当てとアサインの変更を計画します。
選択した建物、フロア、またはスペースのスタック計画またはフロアマップのアサインと割り当ての変更を更新します。次のいずれかのアクションを実施します。

14. [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップのスタック計画の変更を表示します。
フロアマップビューを使用すると、部門/コストセンターのスペース割り当てと、スタック計画ビューで行ったユーザーアサインをフロアマップに明確に表示できます。

> ⚠ 警告:
> マップを表示するマッププロバイダーとして、インドアマッピング が構成されていることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

15. [保存] を選択して、スタック計画で行った変更を更新します。

16. [フロアマップ] タブを選択し、フロアマップを使用して割り当てとアサインの変更を更新します。
選択した部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティのフロアマップが表示されます。
フロアマップで次のいずれかのアクションを実施します。

17. [保存] を選択します。

複数の建物のシナリオの作成

複数の建物と場所のシナリオを作成します。スペース計画者は、複数の建物にまたがるスペース割り当てを効率的に管理および可視化できます。正確な計画、最適なスペース使用、情報に基づいた意思決定のために、スペース割り当てを再調整します。

始める前に

- マップベースの管理のためのインドアマッピング
- ワークプレイスコア
- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

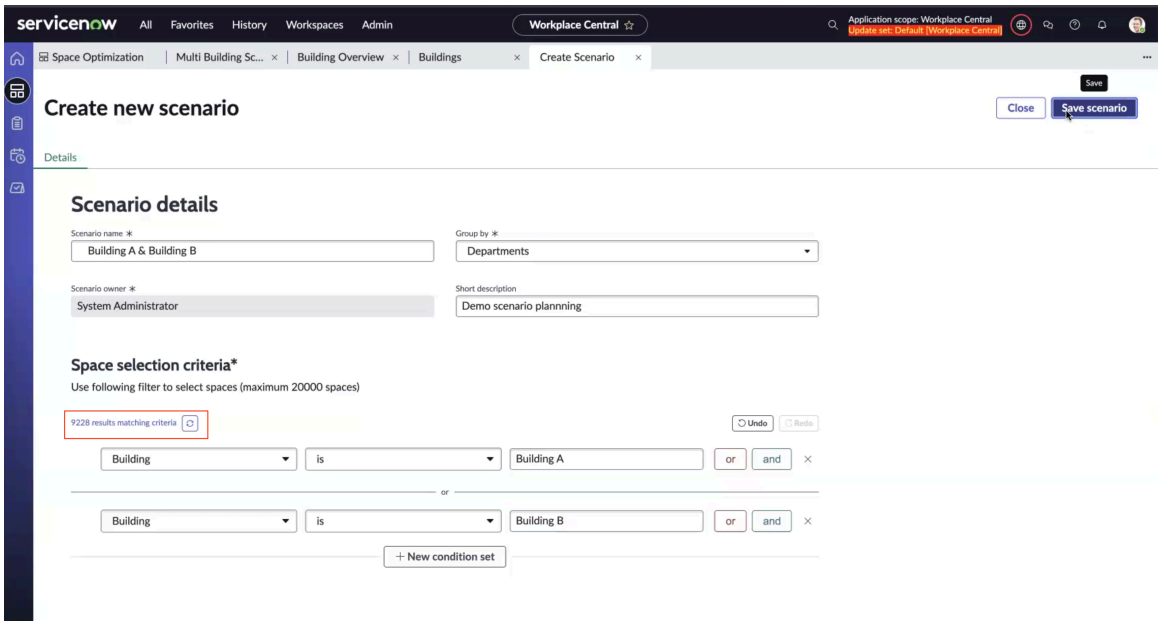
手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.
2. [スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ホームページが開きます。
3. 次のオプションから [シナリオを作成] を選択します。

4. [シナリオを作成] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



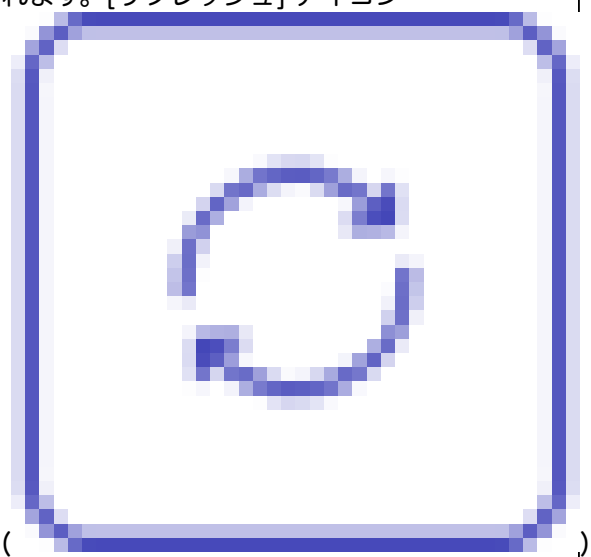
フォームのフィールドに入力します。

[シナリオを作成] フォーム

フィールド	説明
シナリオの詳細	
シナリオ名	シナリオの名前
シナリオの所有者	ロールベースの名前。 シナリオが作成され、割り当ての変更が公開された後、シナリオの所有権を別のチームメンバーにアサインできます。シナリオには、複数の所有者を含めることができます。
グループ	オプションは、システムプロパティ割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] に基づいて表示されます。プロパティに割り当てが指定されていない場合は、割り当てを指定する警告メッセージが表示されます。たとえば、部門、コストセンター、または職場エンティティを選択します。割り当てプロパティが選択されていない場合、[グループ] オプションには [近隣] のみが表示されます。割り当てプロパティが設定されると、部門/コストセンターが選択リストオプションに表示されます。 **注:** 職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。

自動翻訳

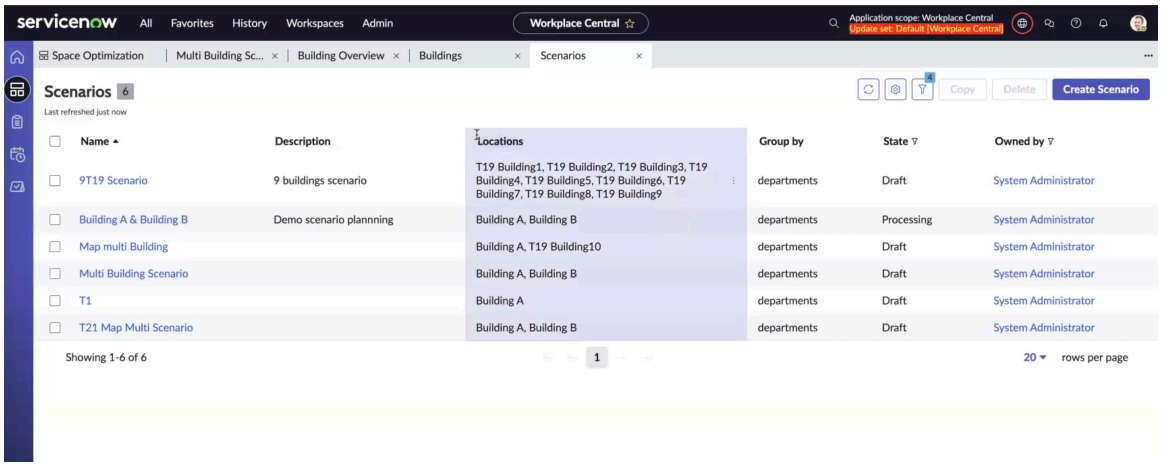
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スペース選択基準 (Space Selection Criteria)	フィルターを適用し、シナリオの場所を選択するオプション。 ○ フィールドを選択：必要に応じて敷地、建物、またはフロアを選択します。例：建物は B1A2 です。 スペース選択フィルター条件を使用して、複数の建物を選択して追加できます。 ○ 演算子を選択：必要に応じて **And** または **Or** フィルター条件を選択し、複数の建物または場所を追加します。 ○ 値を入力：選択したフィールドに値を指定するオプション。たとえば、[建物] を選択した場合は、値として「 *Building A*」を入力します。 フィルター条件に基づいて、場所名がフィルタリングされて表示されます。[リフレッシュ] アイコン  ( ) を選択すると、リフレッシュされ、フィルター条件に一致する結果が表示されます。

5. [シナリオを保存] を選択します。
[シナリオ] ページには、シナリオのリストが表示されます。「シナリオを作成しています。リフレッシュしてステータスを更新してください。 (Your scenario is getting created. Refresh to update the status.)」というメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このステージのシナリオの状況は [処理中] であり、保存すると [ドラフト] 状況に移行します。このプロセスには多少時間がかかる場合があります。[処理中] 状況のシナリオを選択して開くことはできません。

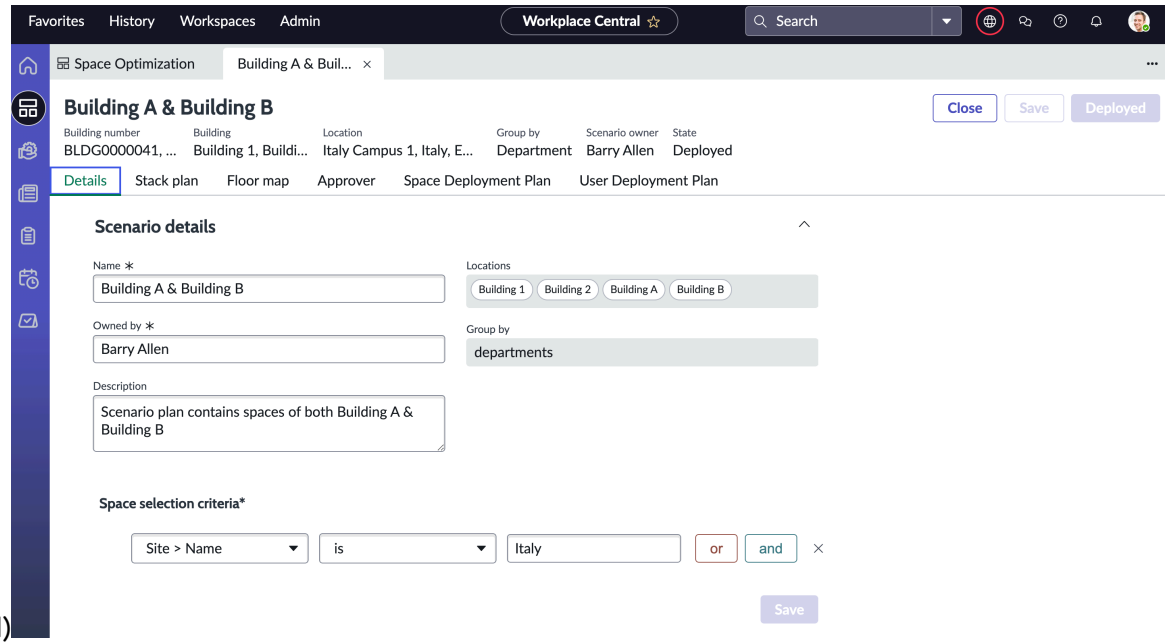
シナリオ

フィールド	説明
名前	シナリオ名。
場所	場所の名前。たとえば、複数の建物のシナリオでは複数の建物名が表示されます。
グループ	シナリオが割り当てられる部門、コストセンター、または職場エンティティ。 詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。
状況	シナリオの状況。シナリオの保存中の初期状況は [処理中] です。シナリオを開いて表示できるのは、[ドラフト] 状況の場合のみです。 詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。
所有者	シナリオの所有者の名前。たとえば、アドミニストレーターなどです。

6. [リフレッシュ] アイコン ( ) を選択して、シナリオが [ドラフト] 状況に移行したかどうかを確認します。
7. シナリオが [ドラフト] 状況に移行したら、選択して開きます。
   デフォルトでは、ドラフトのシナリオは [スタック計画] タブで開きます。
8. オプション: [詳細] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

[詳細] ページでは、[名前]、[グループ]、[場所]、[所有者]、および [スペース選択基準 **(Space Selection Criteria)]**が事前に値 (シナリオの作成時に指定した値) が入力された状態で表示されます。

スペース割り当ては、割り当てタイプまたは [グループ] オプションに基づきます。シナリオが [ドラフト] 状況に移行した後は、[詳細] タブで [グループ] または割り当てタイプと [スペース選択基準] を変更することはできません。

9. ドラフトのシナリオを開くと、デフォルトで [スタック計画] タブが選択されます。
   - タイトルには、複数の建物のシナリオの一部である建物名が表示されます。
   - すべての建物は、建物内のフロアとスペースを非表示または表示するメニュー付きのリスト形式で縦に表示されます。詳細については、「スタック計画での複数の建物のシナリオの編集および表示」を参照してください。
10. [フロアマップ] タブを選択し、フロアマップを使用してシナリオを表示および編集します。

> ⚠ **警告:**
> インドアマッピングがマッププロバイダーとして設定されていることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

フロアマップを使用したマップベースの管理の詳細については、「フロアマップでの複数の建物のシナリオの編集および表示」を参照してください。

スタック計画での複数の建物のシナリオの編集および表示

シナリオの [スタック計画コンポーネント (Stack plan component)] タブは、スペース計画の最適化に役立ちます。シナリオの割り当てを追加、更新、または削除します。シナリオを公開して展開した後に、本番で変更を更新します。

始める前に

建物、フロア、スペースのスペース数、総キャパシティ、およびキャパシティ比率の観点から KPI を表示します。シナリオの計画中にスペースを一時的にクリップボードに移動します。建物から別の建物にフロアまたはバーを移動し、新しいスペース割り当てを行います。

必要なロール：admin

自動翻訳

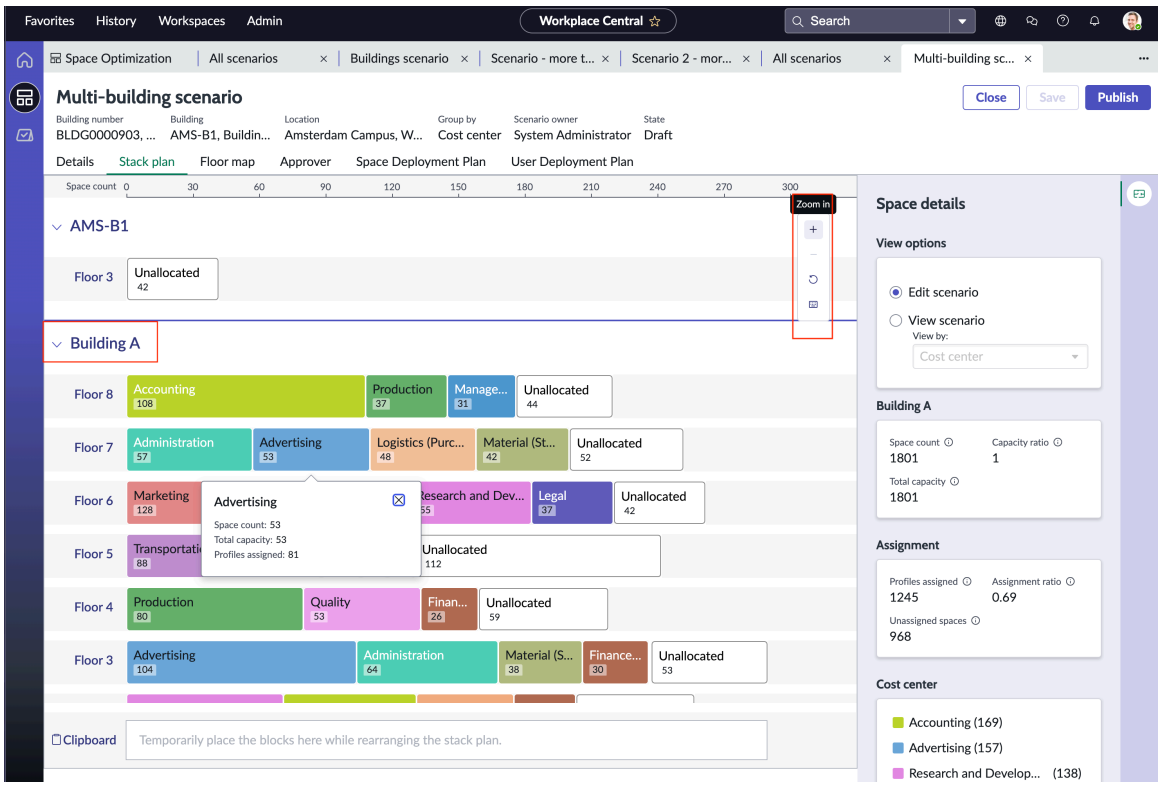
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.
2. 複数の建物のシナリオを選択して開きます。

   詳細については、「複数の建物のシナリオの作成」を参照してください。

   デフォルトでは、シナリオは [スタック計画] タブのシナリオモードで開きます。シナリオモードは、部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティごとにスペースをグループ化または割り当てることができる作業モードです。[スタック計画] タブには、シナリオ内の複数の建物、フロア、およびスペースの割り当てが表示されます。



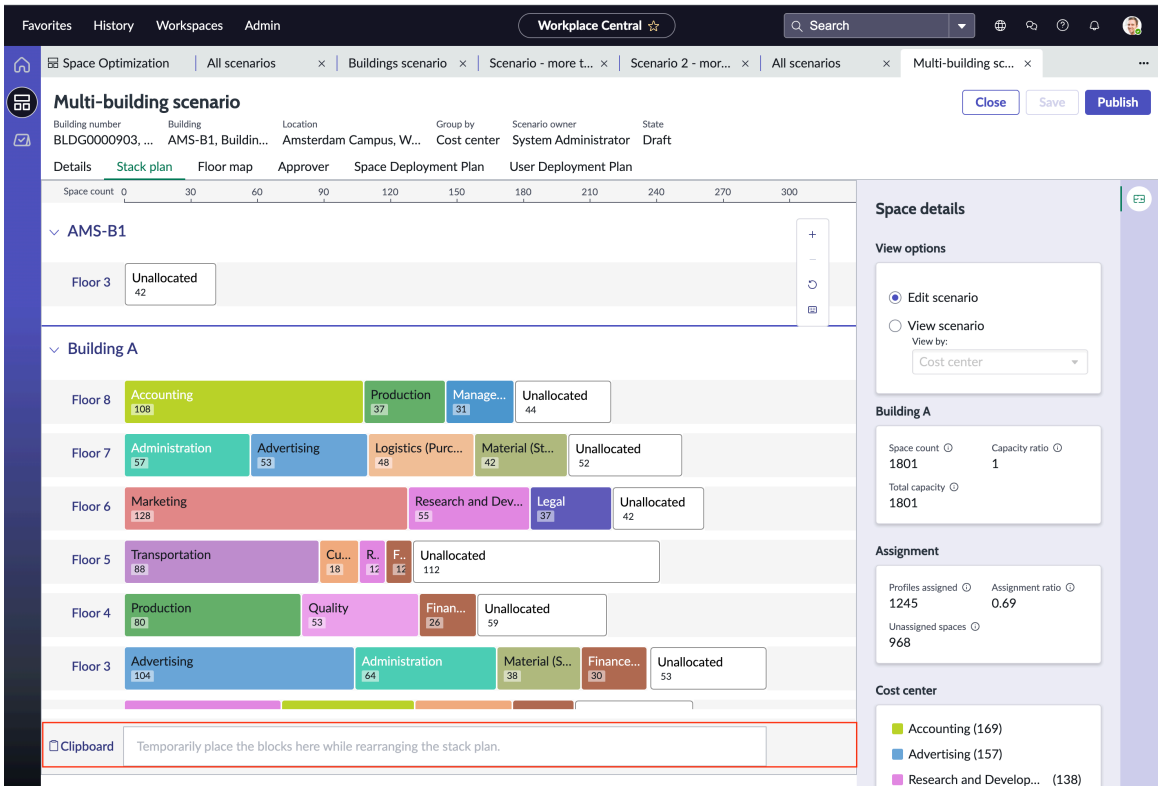
3. 折りたたまれたメニューパネルアイコン ( ) 内の垂直に重ねられた建物のリストを選択して開きます。
   メニューは折りたたんだり展開したりして、建物内のフロアを表示したり、非表示にしたりすることができます。デフォルトでは、最後の建物のメニューの状況はオープンで、建物内のすべてのフロアが表示されます。
   - 建物を選択すると、建物内のフロアが表示されます。選択した建物の境界線が強調表示されます。
   - スタック計画でフロアを選択して、スペースまたはバーの割り当てを表示します。選択したフロアの境界線が強調表示されます。
   - バー (スペース) を選択して、割り当てられたスペースの数を表示します。選択したバーまたはスペースの境界線が強調表示されます。
   - あるフロアから別のフロアまたは建物の未割り当てスペースまたはバーにスペースを移動します。
4. フロアからスペース (バー) をドラッグして、スタック計画の別のフロアまたは別の建物に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロアまたはスペースを別の建物にドラッグして追加すると、建物の折りたたまれたメニューパネルが開き、建物内のフロアが表示されます。必要に応じて、バーを建物のフロアに適切に配置します。

5. 不動産スペース割り当ての変更を計画している間、部門、コストセンター、職場エンティティを一時的に [クリップボード] に移動して置いておきます。



a. 一時的に移動するスペースまたはバーを選択します。

b. スペースまたはバーをドラッグして、[クリップボード] に一時的に置いておきます。

移動したバーは、別のフロアまたは建物に移動するまで、一時的にクリップボードに保存されます。

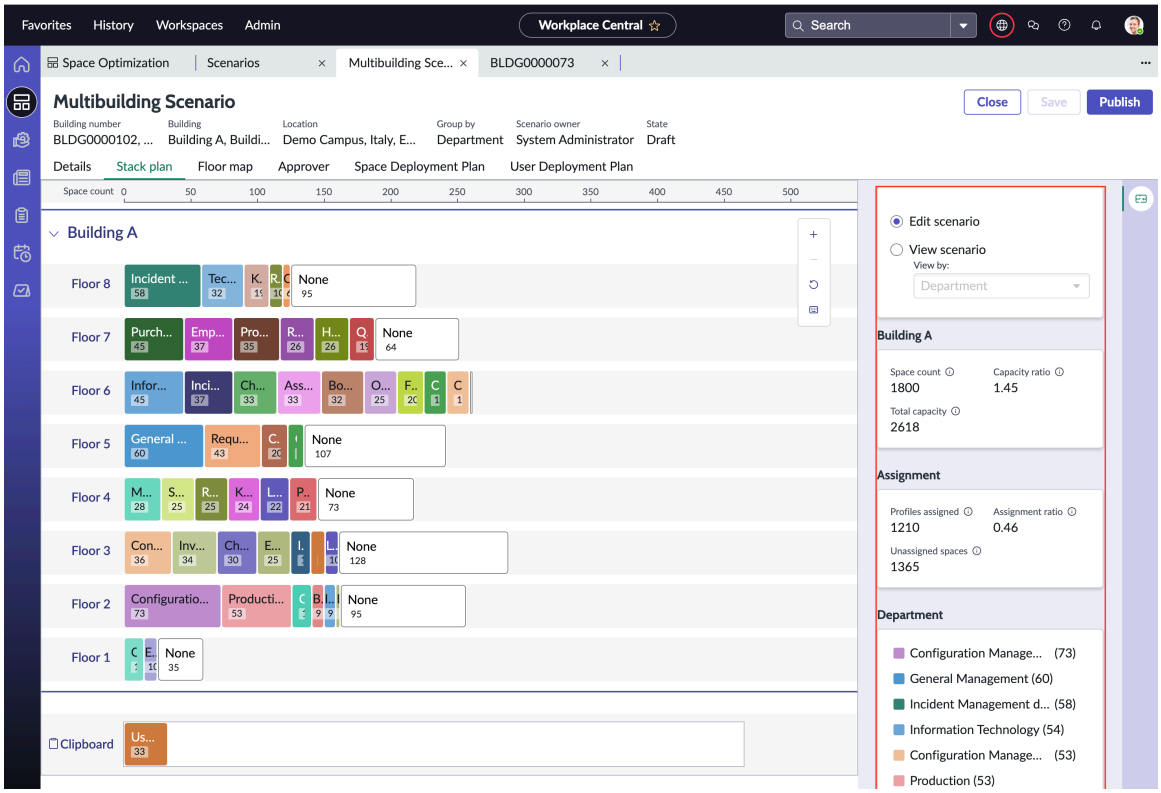
> **注:**
> キャパシティの大きいスペースを、キャパシティの小さい別のスペースに移動しないでください。たとえば、51 のスペースが割り当てられているフロアまたはスペースを、21 の未割り当てスペースがある別のバーに移動しようとすると、「フロアにはこのバーを配置できません」というメッセージが表示されます。

c. クリップボードに一時的に移動したバーにカーソルを合わせると、置いてあるスペースの詳細が表示されます。

6. [スペース詳細] パネルの [表示] オプションを使用して、シナリオを表示または編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



表示オプション

フィールド	説明
シナリオを編集	シナリオを表示および編集するオプション。このオプションを使用すると、スペースの割り当てとアサインを更新できます。
シナリオを表示	選択した建物またはフロアのシナリオと KPI を表示するオプション。スペース数、合計シート数、未割り当てスペースの合計、スペースにアサインされた職場プロファイルの合計、合計キャパシティにアサインされたプロファイルの比率などを表示します。さまざまな [表示方法] オプション ([部門]、[コストセンター]、[近隣] など) を使用してシナリオを表示します。リストから任意のオプションを 1 つ選択します。

7. [シナリオを編集] を選択し、シナリオを計画および更新して、スペース割り当てを最適化します。

シナリオを編集

フィールド	説明
フロア、建物、またはバー (Floor, Building, or bar)	スタック計画の建物、フロア、またはバー (スペース) を選択して、シナリオの変更を編集および更新します。
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
部門 **注:** このフィールドのオプションは、シナリオ割り当てタイプ (部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティ) によって異なります	部門または割り当てタイプ (コストセンター、近隣、または職場エンティティ) 内の事業部門のスペース割り当ての合計。 たとえば、部門にさまざまな事業部門 (ナレッジ管理、構成管理、インシデント管理、変更管理など) を含めることができます。
スペース数を増減し、フロアまたは建物のアサインを変更する。(Increase or decrease space count and Change assignment for a floor or building.)	フロアのスペース割り当ての数を増減し、フロアと建物のアサインを変更します。 **a.** フロアのバーまたはスペースを選択します。 **b.** スペース数：スペース値の数を追加または更新するオプション。 たとえば、合計割り当て数が 50 のスペースまたはバーからスペース割り当てを 10 件減らす場合は、「40」と入力します。[適用] を選択します。 **c.** 建物へのアサイン **(Assign to building)**：建物の割り当てを変更するオプション。建物またはクリップボードを選択して、[適用] を選択します。 **d.** フロアへのアサイン (Assign to floor)：フロアを変更するオプション。フロアを選択して、[適用] を選択します。

8. [保存] を選択して割り当ての変更を保存します。

注: シナリオの更新や変更は、保存しないと失われます。[シナリオを表示] ボタンを使用して表示するオプションは、変更を保存した後にのみ有効になります。

9. [シナリオを表示] を選択します。

シナリオを表示

フィールド	説明
シナリオを表示	次のオプションに基づいてシナリオを表示するオプション。デフォルトでは、シナリオの割り当てタイプが選択されます([部門] など)。

自動翻訳

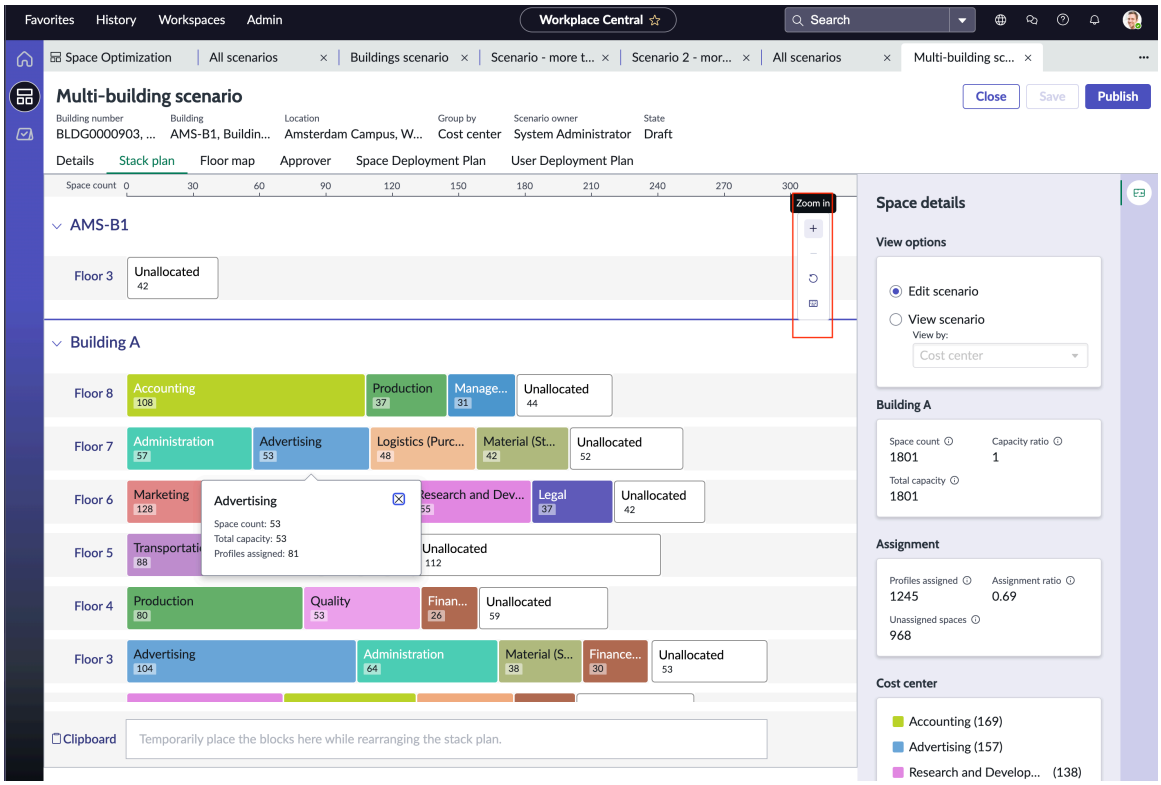
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 部門 ○ コストセンター ○ 近隣 ○ スペースタイプ ○ アサインタイプ ○ スペースステータス ○ スペース関数 ○ 占有ステータス
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
建物、フロア、またはスペース (バー) (Building, floor, or a space (bar))	合計シート数、総キャパシティにアサインされたプロファイルの比率、建物にアサインされていないスペースの合計数 (「永続的」または「なし」としてアサイン済み) を表示するオプション。 **注:** スタック計画で建物、フロア、またはバー (スペース) を選択して、スペース割り当ての詳細を表示します。この選択に基づいて、選択したアイテムの KPI が表示されます。
部門 **注:** このフィールドのオプションは、シナリオ割り当てタイプ (部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティ) によって異なります	部門または割り当てタイプ (コストセンター、近隣、または職場エンティティ) 内の事業部門のスペース割り当ての合計。 たとえば、部門にさまざまな事業部門 (ナレッジ管理、構成管理、インシデント管理、変更管理) を含めることができます。

10. ズームインしてスタック計画のシナリオを表示します。
[ズームイン] または [ズームアウト] オプションを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

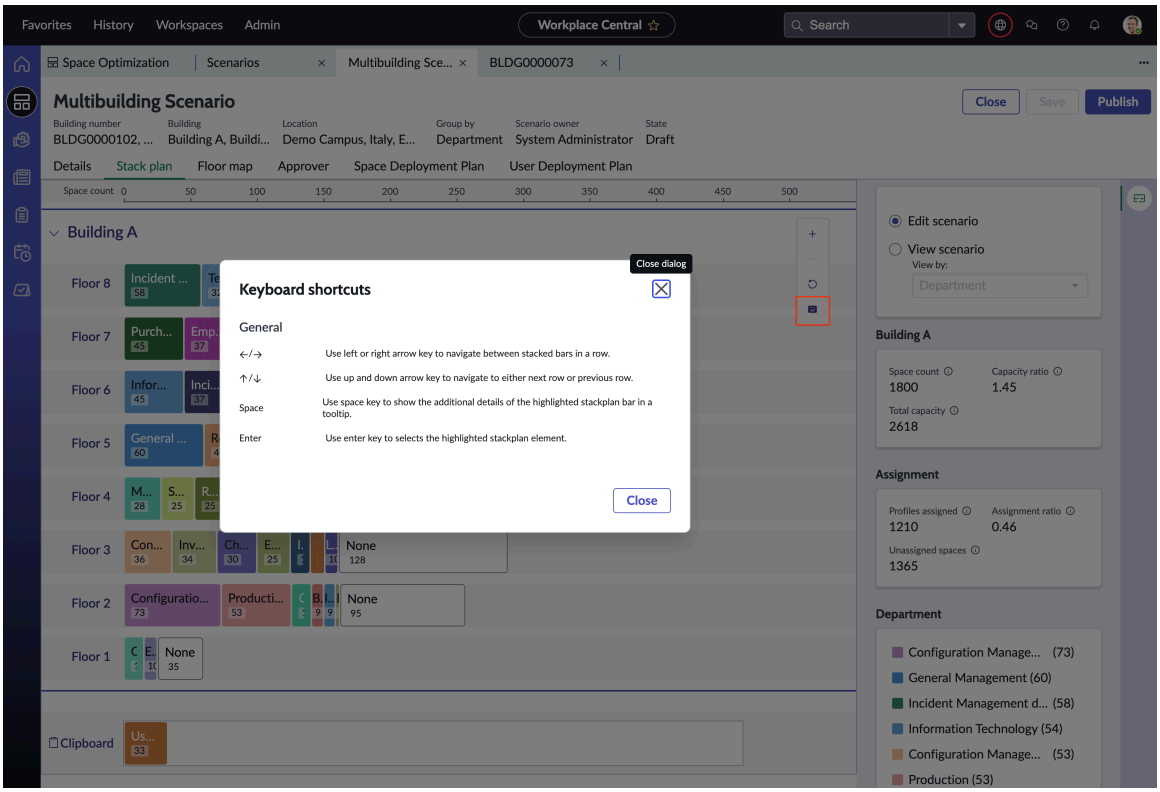


11. キーボードを使用してスペースを選択するには、**Shift** キーを押します。

Shift キーと **Tab** キーを押すと、スタック計画コンポーネントのフォーカスするアイテムに移動します。**Tab** キーを使用すると、移動してスタック計画のアイテム (ズームボタンなど) を選択できます。スタック計画コンテナ内の前の要素にフォーカスを戻すには、 **Shift** キーと **Tab** キーを使用します。キーボードの上向き矢印キーと下向き矢印キーを押すと、スタック計画のユーザーインターフェイス内を移動できます。フロア、建物、またはスペースを選択して、スペース数、キャパシティ、または割り当て比率を編集または表示します。キーボードの左右の矢印キーを使用して、フロア内のバーを移動します。**Enter** キーを押してフォーカスされたバーまたはスペースを選択し、**Space** キーを押すと、追加情報が表示されたポップアップボックスまたはポップオーバーが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

12. [保存] を選択して割り当ての変更を更新します。

フロアマップでの複数の建物のシナリオの編集および表示

[フロアマップ] タブを使用して、複数の建物シナリオを編集および変更します。

始める前に

注:
フロアマップを使用したマップベースの管理用のインドアマッピングがインストールされていることを確認します。詳細については、「マップベースのスペース管理」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.
2. 複数の建物があるシナリオを選択して開きます。

   複数の建物のシナリオの詳細については、「複数の建物のシナリオの作成」を参照してください。
3. 複数の建物のシナリオを選択し、[フロアマップ] タブを選択します。
4. オプション: [建物] と [フロア] を選択します。
   デフォルトでは、スタック計画での建物とフロアの選択が保持され、フロアマップに表示されます。

   (Optional) フロアマップに隣接する 2 つの建物 (建物 A と建物 B) が表示されている場合は、スクロールして建物を切り替えます (建物 A から建物 B)。[建物] リストに、切り替えられた建物名が表示されます(建物 B など)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [スペース詳細] パネルを使用して、シナリオを表示または編集します。

表示オプション

フィールド	説明
シナリオを編集	フロアで選択したバーのスペース割り当てを増減するオプション。
シナリオを表示	シナリオとその KPI を表示するオプション。スペース数、合計シート数、未割り当てスペースの合計、スペースにアサインされた職場プロファイルの合計、合計キャパシティにアサインされたプロファイルの比率などを表示します。

6. [シナリオを編集] を使用してシナリオを計画および更新し、スペースの割り当ておよびアサインを最適化します。

シナリオを編集

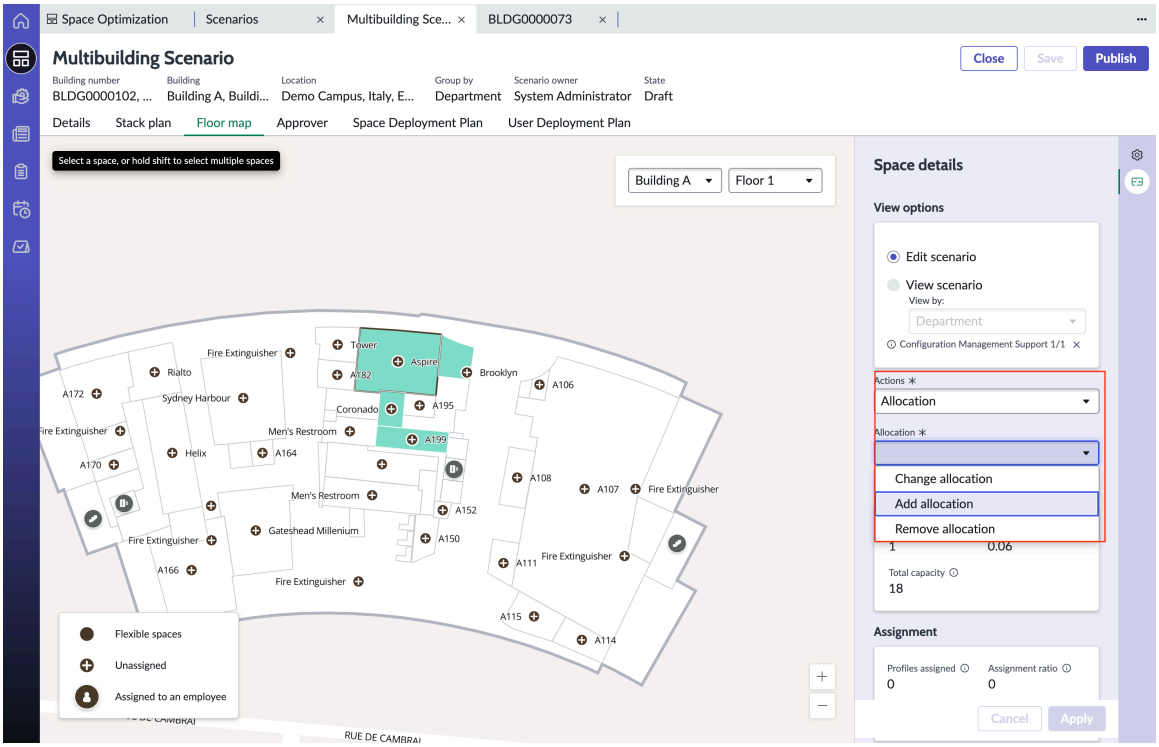
フィールド	
フロア/建物 (Floor/Building)	フロアマップで建物、フロア、またはバー (スペース) を選択します。
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
部門 **注:** このフィールドのオプションは、シナリオ割り当てタイプ (部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティ) によって異なります	部門または割り当てタイプ (コストセンター、近隣、または職場エンティティ) 内の事業部門のスペース割り当ての合計。 たとえば、部門にさまざまな事業部門 (ナレッジ管理、構成管理、インシデント管理、変更管理など) を含めることができます。

7. フロアマップでスペースを選択し、スペース数、キャパシティ比率、総キャパシティ、およびアサインの詳細を表示します。
8. フロアマップで選択したスペースの割り当てを変更、削除、または追加します。
   a. フロアマップでスペースを選択します。
   b. [シナリオを編集] を選択します。
   c. [アクション]で [割り当て] を選択します。
   d. [割り当て] フィールドで、次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 割り当てを変更：割り当てを変更するには、このオプションを選択します。



- 割り当てを追加：割り当てを追加するには、このオプションを選択します。
- 割り当てを削除：割り当てを削除するには、このオプションを選択します。

e. [割り当てタイプ] フィールドで、行う割り当てを選択します。

> **注:**
> このフィールドは、[割り当てを変更] または [割り当てを追加] のいずれかを選択した場合にのみ表示されます。フィールドの名前は、シナリオの作成時に **[Group By** (グループ化)] フィールドで指定した選択によって異なります。

f. 割り当てを変更する部門、コストセンター、または近隣を選択します。

g. [適用] を選択します。

割り当てが変更されます。

9. スペースのアサインを永続的からフレキシブルに変更するか、アサインを削除します。

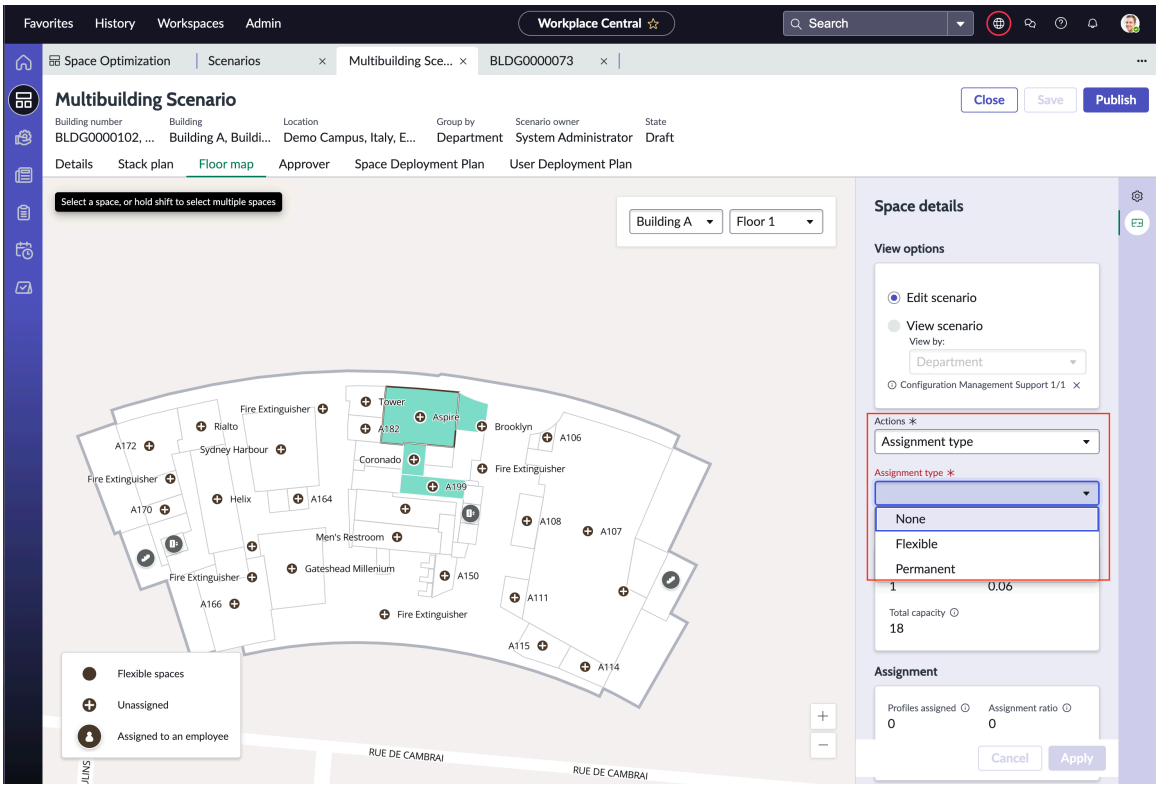
a. アサインタイプ (永続的、フレキシブル、なし) を変更するスペースを選択します。

b. [シナリオを編集] パネルで、[アクション] を選択します。

c. [アサインタイプ] フィールドで、作成するアサインのタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [適用] を選択します。

アサインタイプが変更されます。

10. スペースにユーザーをアサインします。

a. フロアマップでスペースを選択します。

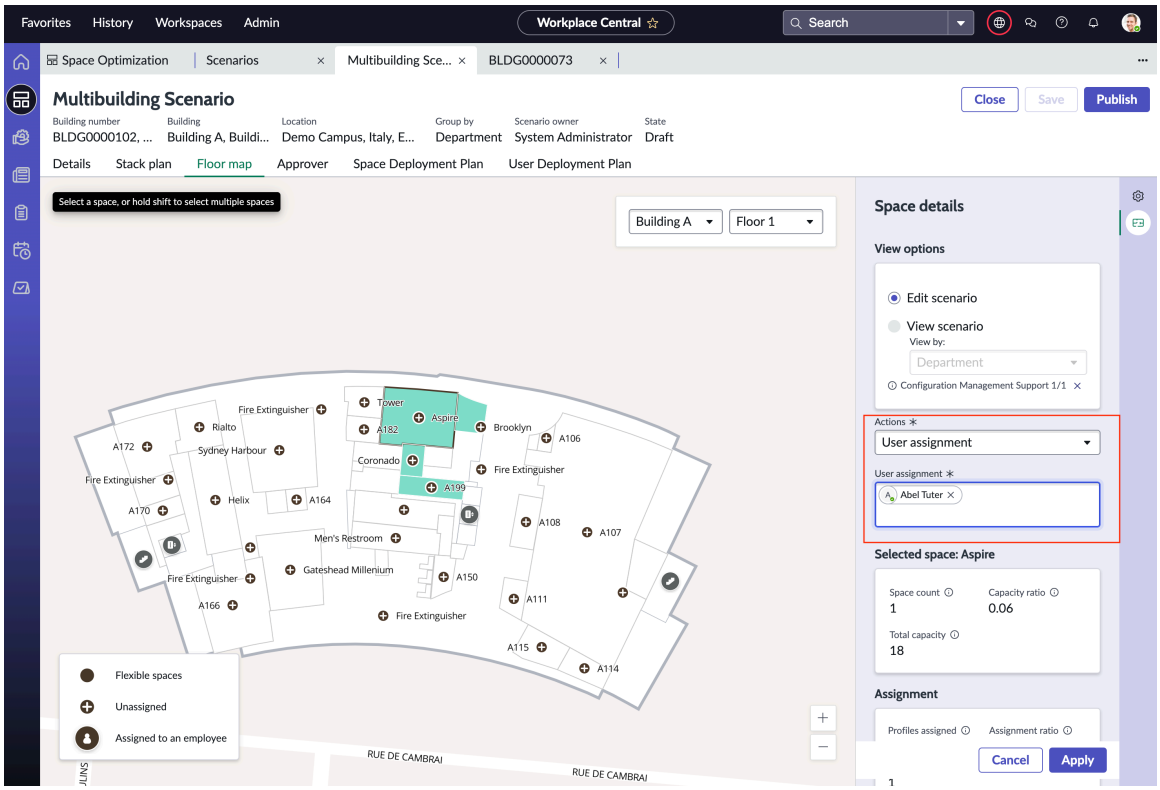
> **注:**
> ユーザーにアサインするスペースは 1 つだけ選択できます。

b. [シナリオを編集] を選択し、[アクション] を選択します。

c. [ユーザーアサイン] を選択して、職場ユーザーを追加します。

d. [ユーザーアサイン] フィールドで、アサインするユーザーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



複数の職場ユーザーのアサインを追加できます。

e. [適用] を選択します。

11. スペースにアサインされたユーザーを削除します。

a. スペースを選択します。

> **注:**
> ユーザーを削除できるスペースは 1 つだけ選択できます。

b. [シナリオを編集] パネルで、[アサイン] セクションまで下にスクロールします。

スペースにアサインされているユーザーのリストが表示されます。

c. [アサインを削除] アイコン (✕) を選択して、ユーザーを削除します。

ユーザーが削除されます。

12. [シナリオを表示] を選択します。

シナリオを表示

フィールド	説明
シナリオを表示	次のオプションに基づいてシナリオを表示するオプション。デフォルトでは、シナリオの割り当てタイプが選択されます([部門] など)。 ○ 部門 ○ コストセンター ○ 近隣

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ スペースタイプ ○ アサインタイプ ○ スペースステータス ○ スペース関数 ○ 占有ステータス
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
フロア/ビルディング/バー (スペース) (Floor/Building/Bar (Space))	合計シート数、総キャパシティにアサインされたプロファイルの比率、建物にアサインされていないスペースの合計数 (「永続的」または「なし」としてアサイン済み) を表示するオプション。 **注:** スタック計画で建物、フロア、またはバー (スペース) を選択して、スペース割り当ての詳細を表示します。この選択に基づいて、選択したアイテムの KPI が表示されます。
部門 **注:** このフィールドのオプションは、シナリオ割り当てタイプ (部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティ) によって異なります。	部門または割り当てタイプ (コストセンター、近隣、または職場エンティティ) 内の事業部門のスペース割り当ての合計。

13. マップ上のユーザーアサインとアサインタイプの表示を調整します。
    a. [マップ設定] アイコン ( ) を選択します。
    b. 実行する変更に基づいて、次のいずれかのオプションを有効または無効にします。
        - アサイン先：スペースにアサインされたユーザーの数を表示するオプション。
        - アサインタイプ：アサインのタイプ (フレキシブルまたは永続的) を表示するオプション。
14. マップでズームオプション ( ) を使用して、マップにズームインします。
15. キーボードを使用してスペースを選択するには、**Shift** キーを押します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なげなわ選択の場合は、Shift キーを押しながら複数のスペースを一度に選択します。なげなわ選択は、一度に 1 つの建物とフロアに対してのみ行うことができます。複数の建物やフロアを選択することはできません。

16. フロアマップには次の凡例が表示されます。
    - 柔軟
    - 終身
    - 未アサイン
    - 従業員にアサイン
    - なし
17. [保存] を選択して、選択したフロアのフロアマップの割り当ての変更を更新します。

シナリオの確認

同僚が読み取り専用モードで建物に作成したシナリオを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_central.workspace_user

このタスクについて

展開する前に、スペースの最適化モジュールから同僚が作成したシナリオを確認し、フィードバックを共有できます。

重要:

- シナリオを確認するには、シナリオが公開済みでステータスが [準備完了] である必要があります。
- シナリオを編集することはできません。シナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。シナリオを編集するには、そのシナリオの所有者としてアサインされる必要があります。

自動翻訳

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
    - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
    - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

    従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
    [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
    [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオ] メトリクスタイルで、[公開されたシナリオ] タイルを選択します。
    公開されたシナリオのリストが別のタブに表示されます。
4. オプション: [シナリオ] リストセクションで、リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックします。
5. 表示するシナリオを選択します。
    リストのフィルターを使用して、探しているシナリオを見つけます。
    選択後、スタック計画でシナリオが開きます。
6. スタック計画で、バーをポイントするか選択して詳細を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バーを選択すると、そのバーに関連する詳細が右側のパネルに表示されます。スタック計画ビュー機能の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

7. オプション: [フロアマップビュー **(Floor map view)]** タブを選択して、フロアのシナリオ計画を直接表示します。

   注:
   ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップにシナリオ計画を表示できます。

シナリオの公開

シナリオを作成し、スペースの割り当てとアサインを実装した後、部門、コストセンター、または近隣のアサインタイプを変更して、シナリオを公開します。シナリオを同僚やステークホルダーと共有します。

始める前に
建物を含むシナリオの作成

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
作成後にシナリオを公開して、他のユーザーが読み取り専用モードで表示できるようにします。シナリオを読み取り専用モードで確認するために、同僚やステークホルダーと共有します。スペースの最適化モジュールから公開済みのシナリオにアクセスできます。

シナリオを公開すると、シナリオのステータスが [ドラフト] ステータスから [準備完了] ステータスに変わります。シナリオの状況の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 公開するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: 必要に応じて、スタック計画またはフロアマップでシナリオを確認します。
   「シナリオの確認」を参照してください。
5. [公開] を選択します。
   [公開] ボタンは、選択したシナリオのスタック計画とフロアマップの両方で使用できます
   シナリオが公開されます。

タスクの結果
シナリオが公開されます。

[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** または [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** タブを使用して、シナリオの不動産と割り当ての変更をすべて詳細に表示します。シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。スペース、フロア、建物、変更のタイプ、現在の値、シナリオ値、および職場ケースに関連する詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
シナリオを承認用に送信

シナリオを承認用に送信

シナリオを公開した後、組織の職場マネージャーに承認用にシナリオを送信します。

始める前に
次のことを確認します。

1. 建物を含むシナリオの作成
2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを公開した後、承認のためにシナリオを送信します。シナリオは、承認のために職場マネージャーに送信されます。シナリオに複数の承認者がいる場合は、最初に実行した職場マネージャーからの承認または却下が考慮されます。[承認者] タブで承認関連の詳細を表示できます。シナリオが承認のために送信されると、シナリオのステータスが [公開] から [承認待ち] に変わり、シナリオを編集できなくなります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 承認用に送信するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: シナリオを確認します。
   「シナリオの確認」を参照してください。
5. オプション: シナリオが公開されていない場合は、シナリオを公開します。
   「シナリオの公開」を参照してください。
6. 公開後、[承認用に送信] をクリックして、承認のためにシナリオを送信します。
7. オプション: [承認者] タブを開き、承認者関連の詳細を表示します。
8. 承認用に送信した後のシナリオのステータスに応じて、次の操作を行います。
   - 却下：シナリオが承認者によって却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

     却下の詳細を表示するには、次の操作を行います。

     a. [承認者] タブを選択します。

     b. [却下] ステータスを検索します。

        フィルターオプションを使用して、却下ステータスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [コメント] で、承認者によって与えられたコメントを表示します。

d. [スタック計画] タブを選択して、承認者によって提案された変更を実装します。

e. 変更を加えた後に、[保存] をクリックします。

f. シナリオを保存した後、承認のためにシナリオを再送信するには、[承認用に送信] をクリックします。

シナリオのステータスが [承認待ち] に再び変わり、シナリオを編集できなくなります。

シナリオが却下された場合、承認されるまで、承認用にシナリオを複数回送信できます。

- 承認済み：シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。承認後にシナリオを編集することはできません。

9. シナリオが承認されたら、シナリオを展開します。
「シナリオの展開」を参照してください。

タスクの結果
シナリオ承認プロセスが完了します。

次のタスク
シナリオの展開

シナリオの所有者の変更

公開済みであり、[準備完了] ステータスのシナリオの所有権を変更します。作成したシナリオを他のスペース計画者も変更できるようにすることができます。シナリオは、複数の所有者間で一度に 1 つずつ切り替えることができます。

始める前に
次のことを確認します。

1. 建物を含むシナリオの作成。

2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
公開されたシナリオの所有権を変更して、他のスペース計画者が各自の変更を実装できるようにします。シナリオは、複数のスペース計画者が 1 人ずつ作業できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。

- すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
- すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. 所有権を変更するシナリオを開きます。
次のいずれかのパスに従います。
デフォルトでは、選択したシナリオのスタック計画が開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. シナリオの [詳細] タブを選択します。
   シナリオ詳細フォームが開きます。
5. [所有者] フィールドで、所有権を移行するスペース計画者の名前を選択します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したスペース計画者シナリオがに移動します。シナリオを変更することはできなくなります。シナリオの所有者としてアサインされている場合にのみ、シナリオを変更できます。

シナリオの展開

シナリオ計画を公開した後に、本番でシナリオを展開します。

始める前に
次のことを確認します。

- シナリオは既に作成されています。そうでない場合、建物を含むシナリオの作成。
- シナリオが公開されます。つまり、シナリオは [準備完了] 状況になります。
- シナリオがアサインされます。シナリオを所有している場合は、そのシナリオを展開できます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを公開した後、シナリオを展開してメインの建物データの変更を表示します。シナリオを展開すると、シナリオで行ったスペース割り当てと部門またはコストセンターの調整が本番またはメインの建物データに実装されます。

重要:
[グループ] の値 に基づいて、スペースの既存の割り当てが、シナリオの作成時に指定した割り当てに置き換えられます。

展開時に、シナリオ展開に対して発生したすべての移動要求を単一の移動プロジェクトにまとめるかどうかを指定します。移動プロジェクトを使用すると、移動要求を追跡し、可用性に基づいてスケジュールすることもできます。詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

警告:
移動プロジェクトを作成するオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. シナリオ (単一または複数の建物) を作成します。
   詳細については、「建物を含むシナリオの作成」と「複数の建物のシナリオの作成」を参照してください。
4. 展開するシナリオを選択します。
5. シナリオの所有者であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの [詳細] タブを開いて [所有者] フィールドを確認します。

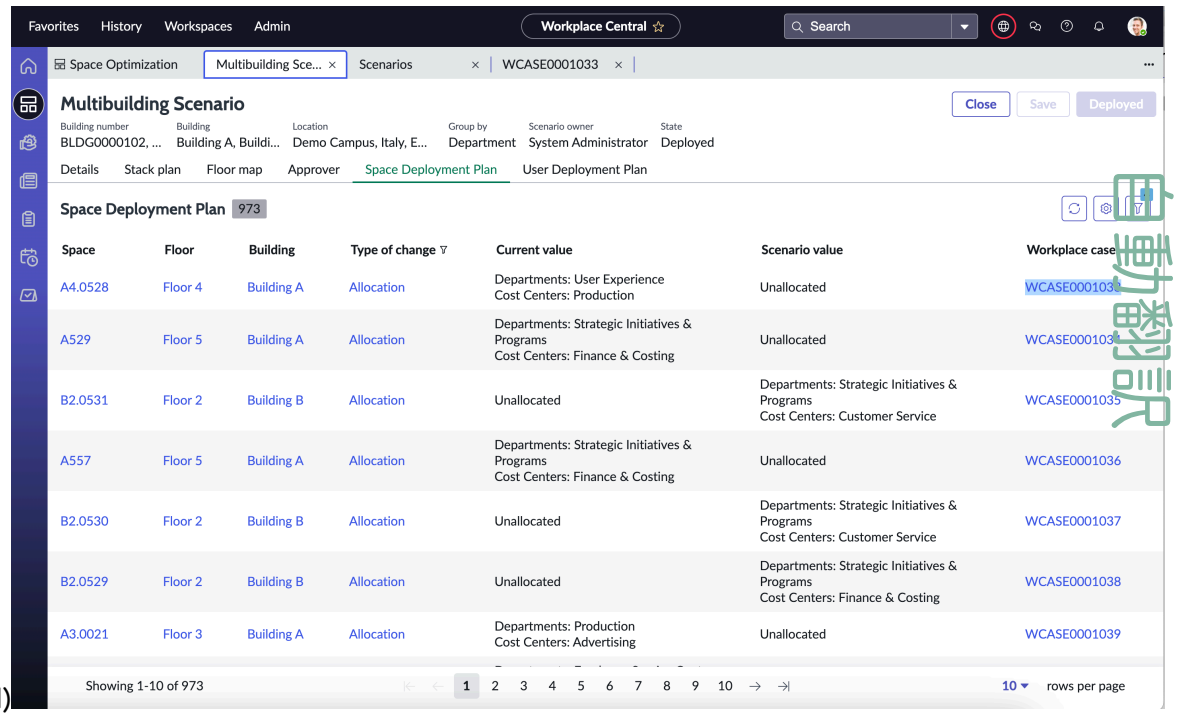
6. [展開] を選択します。
シナリオで行ったすべての割り当てとアサインの変更に対して、シナリオが展開され、職場ケースが作成されます。

> **重要:**
> 本番データは、シナリオ計画の変更で更新されます。展開を続行する前に更新された変更を確認します。

> **注:**
> シナリオは、いったん展開されると、スタック計画とフロアマップの [スペース詳細] パネルを使用して編集することができなくなります。シナリオは [表示オプション] を使用してのみ表示できます。

7. オプション: [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** および **[** ユーザー展開 **(User Deployment)]** タブに移動します。
シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。変更が適用された建物およびフロア、スペース、変更のタイプ、現在値、シナリオ値などの詳細を表示できます。

(Optional)



スペース展開計画

フィールド	説明
スペース	シナリオ計画の変更が更新されている職場スペース名。
フロア	シナリオ計画の変更が更新されている職場フロア名。
建物	シナリオ計画の変更が更新されている職場の建物名。
変更のタイプ	シナリオで更新されている変更。割り当てなどです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
現在の値	スペース (バー) またはフロアをある建物から別の建物に移動したり、同じ建物内でスペースを移動したりした後の、現在のスペース割り当てタイプ。例： ○ 部門：ユーザーエクスペリエンス ○ コストセンター：生産
シナリオ値	新しい割り当てタイプの変更を行うために移動されたシナリオのバーまたはスペース。例： ○ 未割り当て ○ コストセンター：カスタマーサービス
職場ケース	職場ケース ID。 (Optional) ケース ID 番号を選択すると、職場割り当ての変更に関するケースの詳細が表示されます。

ユーザー展開計画

フィールド	説明
ユーザー	シナリオ計画の変更を更新するユーザー名。
操作	シナリオ計画の更新中に実行される操作またはプロセスのタイプ。挿入、削除、更新、孤立などがあります。
移動元の職場の場所	シナリオのスペース割り当ての変更が開始された職場の場所の ID または名前。たとえば、職場のデスクまたはスペース名の A7.0190 などです。
ワークプレイスの場所	スペースまたはバーの移動先の職場の場所の ID または名前。A6.0246 などです。
親	[ワークプレイスの場所] 列の即時割り当てタイプ階層。たとえば、フロア名です。
親 (建物) (Parent (Building))	職場の場所の親の割り当てタイプ階層。たとえば、建物名です。
職場ケース	職場ケース ID 番号。ケース ID を選択して [職場ユーザーアサイン変更 (Workplace user assignment changes)] ページを開き、職場移動ケースの詳細を表示します。

8. オプション: 表示されるダイアログボックスで、シナリオのすべての移動に対して移動プロジェクトを作成する場合は、[移動プロジェクトを作成] オプションを選択します。
移動プロジェクトでシナリオを展開した後に作成されたすべての移動要求を表示できます。必要に応じて、移動要求を追跡およびスケジュールできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> ⚠ 警告:
> このオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

9. 表示されるダイアログボックスで、[はい] をクリックして展開します。

タスクの結果
シナリオが展開されます。シナリオが展開されると、シナリオのステータスが [展開] に変わります。変更するたびに ワークプレイスケース管理 アプリケーションの職場ケースがトリガーされます。

変更のタイプに応じて、次の職場サービスタイプが作成されます。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス **(Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)**：ユーザーアサインを更新し、ユーザーに関連する移動アクティビティを実行する職場サービス。
- 職場アサインタイプサービス **(Workplace Assignment Type Service)**：スペースのアサインタイプを変更する職場サービス。
- 職場割り当ての変更サービス **(Workplace Allocation Change Service)**：スペースの割り当てを変更する職場サービス。

展開されたシナリオですべての移動要求の移動プロジェクトを処理する場合は、移動管理ワークスペースで移動プロジェクトを追跡します。移動プロジェクトを処理するには、「移動プロジェクトの処理」を参照してください。

シナリオ変更の詳細の表示

シナリオに実装した各変更の詳細を表示します。変更されたスペース、変更のタイプ、変更に関連付けられた職場の移動ケースなどの詳細を表示できます。

始める前に
シナリオが作成されたことを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
シナリオで行われたすべての変更の詳細を表示します。変更が適用されたフロア、変更されたスペース、変更のタイプ、シナリオ値などの詳細を表示できます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

手順
1. 次のいずれかの場所に移動します。

- すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
- すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
  従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
  [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. 次のいずれかのパスを使用して、表示するシナリオを開きます。
選択したシナリオのスタック計画が開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. シナリオの [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)**] タブを選択します。
   シナリオが近隣でグループ化されている場合、ユーザー関連の変更を表示するには、[ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)**] を選択します。

タスクの結果
シナリオに実装されているすべての変更の詳細が表示されます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

既存シナリオのコピーの作成

既存シナリオのコピーを作成して変更を加えます。作成済みのシナリオにわずかな変更を加えるだけであれば、シナリオを最初から作成する手間を省くことができます。

始める前に
コピーするシナリオが次のいずれかのステータスであることを確認します。

- ドラフト
- 準備完了

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
コピープロセスを使用する既存のシナリオをクローンします。最初から変更するのではなく、作成済みのシナリオをコピーして変更を加えます。[ドラフト] ステータスまたは [準備完了] ステータスのシナリオをコピーします。

シナリオをコピーすると、同じ名前でコピーが作成されますが、簡単に識別できるように「- Copy 2」が追加されます。

手順
1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. シナリオリストセクションで、シナリオリストの最後にある [すべて表示] をクリックします。
   アプリケーションで作成されたすべてのシナリオのリストが表示されます。
4. コピーするシナリオの横にあるチェックボックスを選択します。
5. ページの右上隅で、[コピー] オプションを選択します。

タスクの結果
数秒のコピープロセスの後、シナリオのコピーが作成されます。コピーを表示するには、[リストを更新] アイコン ( ) を選択してリストを更新します。シナリオのコピーには、コピーされたシナリオと同じ名前が付けられますが、「- Copy 2」が追加されます。たとえば、シナリオ「ABC- Copy 2」となります。既存のシナリオのコピーを作成すると、そのシナリオはスタック計画ビューで直接開き、コピーされたシナリオのシナリオモードで表示されます。

次のタスク
シナリオで作業するには、「建物を含むシナリオの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの作成と近隣スペースの追加

スペース計画者は、近隣をセットアップしてスペースをアサインするシナリオを作成できます。

始める前に

スペース計画者は、1 つまたは複数の近隣シナリオを作成して、建物内のスペースを管理および割り当てることができます。スタック計画を使用して、割り当てタイプに基づいて、近隣の各フロア内で近隣スペースがどのように割り当てられているかをビジュアル化し、スペース割り当てを最適化します。

注:
従業員がスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員も近隣に追加されます。

フロアから移動した従業員に対しても、新しいスペースが割り当てられた従業員に対して、ケース移動タスクが開始されます。

近隣の詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」と「近隣の管理」を参照してください。

既存のユーザーアサインを追加または編集するには、「近隣のユーザーアサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ユーザーは、近隣に 1 つの場所のみを指定できます。同じ近隣に複数の場所がある場合、追加された最新の場所がアクティブとして設定され、その他の場所が削除されます。

必要なロール：admin、space planner

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオを作成] を選択します。
   これらのシナリオの詳細については、「建物を含むシナリオの作成」を参照してください。
4. シナリオ名と簡単な説明を入力します。
5. [シナリオの詳細] フォームページで、次のように入力します。

[シナリオの詳細] フォーム

フィールド	説明
建物名	職場セントラルで近隣にアサインされた建物の名前
Group By (グループ化)	ドロップダウンリストから [近隣] を選択します。
スペース修飾フィルター	選択に基づいて、[スペース修飾フィルター] 条件に一致するすべてのスペースが条件ビルダーから選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	例：[建物] が建物 A である場合や、[アサインタイプ] が [永続的] である場合

6. [保存] を選択します。
   シナリオの作成には多少時間がかかる場合があります。シナリオが作成されると、そのシナリオが他のシナリオとともに一覧表示されます。リストを更新してシナリオを表示します。
7. 新しく作成されたシナリオは、[シナリオ計画] ページで最初は [ドラフト] ステータスに設定されます。
   シナリオ状況の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。
8. 新しく作成されたシナリオを開きます。
   近隣シナリオが新しいタブで開きます。
9. [スタック計画] タブを選択します。
10. 右側のパネルには、スタック計画で選択したシナリオの [スペース詳細] および [表示オプション] が表示されます。
11. [表示オプション] には、次の 2 つのオプションがあります。
    - シナリオを編集：[シナリオを編集] オプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。
    - シナリオを表示：未アサインのユーザー、割り当てられたスペース、フロアで使用可能なスペースなどのシナリオの詳細を表示します。
12. 近隣のスペース割り当てを編集するには、シナリオの次の属性を編集します。

シナリオを編集

フィールド	説明
Group By (グループ化)	たとえば、シナリオの [詳細] タブの **[Group By (グループ化)]** オプションで [近隣] を選択した場合、スタック計画でフロアの近隣すべての近隣を編集できます。
フロア	[フロア] を選択し、 フロア上のすべてのバー (割り当て済みと未割り当てのスペース) を選択します。たとえば、フロア 2 を選択して、シナリオ内のフロアのスペース数、キャパシティ比率、および合計キャパシティを推定します。
アサイン	次の近隣ユーザー割り当ての詳細を表示します。 ○ ユーザー数 ○ アサイン比率 ○ 割り当てられたユーザー ○ 未アサインのユーザー
スペース数	割り当てられた近隣スペースのあるバーを選択して、シナリオを増加 (拡大) または減少 (縮

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	小) します。スペース数を更新した後、[適用] を選択します。 .
アサイン先	ユーザーを新しいスペースに移動するフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。 **注:** ユーザーがスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員が近隣に追加されます。

13. シナリオを表示するには、[シナリオを表示] を選択し、スタック計画の次の属性を表示します。

[シナリオを表示] パネル

フィールド	説明
シナリオを表示	[近隣] を選択して、近隣割り当ての詳細を表示します。
アサイン	[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされているワークプレイスプロファイルの数 ○ 近隣でアサインされたユーザーと割り当てられたスペースのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
フロア	スタック計画のフロア (フロア 3 など) を選択すると、割り当て済みスペースと未割り当てスペースの詳細が表示されます。
スペース	未割り当てバーを選択すると、フロアで利用可能なスペース数、スペースキャパシティ、および合計キャパシティが表示されます。

14. 近隣のユーザーを追加するか、既存のユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

a. シナリオのスタック計画で、ユーザーアサインを編集するフロアの近隣を選択します。

b. [スペースの詳細] パネルの [割り当て] セクションで、[ユーザーアサインの編集 **(Edit user assignments)]** を選択します。
近隣にアサインされているユーザーのリストを表示するページが開きます。

c. オプション: フィルター、ソート、または更新のオプションを使用して、リストを変更します。

d. 近隣にユーザーを追加するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

i. [追加] を選択します。

ii. [ユーザープロファイルの追加 (Add user profile)] ウィンドウで、追加するユーザーを選択します。

フィルターオプションを使用して、ユーザーリストをフィルタリングします。最大 1000 人のユーザーを近隣に追加できます。

iii. [追加] を選択します。
ユーザーが近隣に追加されます。 新しいワークプレイスプロファイルの場所のアサインが、近隣のアサインとともにユーザーのワークプレイスプロファイルに追加されます。ユーザーアサインの [ソース] フィールドが手動として設定されます。

e. 近隣から既存のユーザーを削除するには、次の手順を実行します。

i. 近隣から削除するユーザーを選択します。

ii. [削除] を選択します。

iii. 削除確認ウィンドウで、[すべて削除] を選択します。
ユーザーが近隣から削除されます。 ワークプレイスプロファイルの場所のアサインが、近隣のアサインとともにユーザーのワークプレイスプロファイルから削除されます。

15. 近隣に必要な変更を加えた後、[保存] を選択してシナリオを保存します。
スタック計画のスペース割り当てを最適化する方法の詳細については、「建物を含むシナリオの作成」を参照してください。

近隣のユーザーアサインの追加または編集

近隣にユーザーを追加するか、建物内にある近隣の既存のユーザーアサインを編集します。

始める前に

重要:
建物ビューでのみ、近隣のユーザーアサインの追加またはユーザーアサインの編集が可能です。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

建物内の近隣のユーザーアサインを変更します。ユーザーアサインを追加するか、アサインを削除します。

注:
建物では、ユーザーアサイン関連の変更は、すでに作成されている近隣に対してのみ行うことができます。新しい近隣を追加することはできません。シナリオを作成して近隣を追加するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。近隣を作成するには、「近隣の管理」を参照してください。

重要:
ユーザーは、近隣に 1 つの場所のみを指定できます。同じ近隣に複数の場所がある場合、追加された最新の場所がアクティブとして設定され、その他の場所が削除されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、近隣のユーザーアサインを変更する建物を選択します。
[すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
建物のスタック計画が開きます。
4. 各フロアにある近隣を表示するには、次の手順を実行します。

   a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 (Stack plan settings)] アイコン () を選択して設定を開きます。

   b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、[近隣] を選択します。
   スタック計画には、建物内にある近隣が表示されます。

5. スタック計画で近隣のユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

   a. スタック計画で、ユーザーアサインを編集するフロアの近隣を選択します。

   b. [スペースの詳細] パネルの [割り当て] セクションで、[ユーザーアサインの編集 **(Edit user assignments)]** を選択します。
   近隣にアサインされているユーザーのリストを表示するページが開きます。

   c. オプション: フィルター、ソート、または更新のオプションを使用して、リストを変更します。

   d. 近隣にユーザーを追加するには、次の手順を実行します。

      i. [追加] を選択します。

      ii. [ユーザープロファイルの追加 (Add user profile)] ウィンドウで、追加するユーザーを選択します。

      フィルターオプションを使用して、ユーザーリストをフィルタリングします。最大 1000 人のユーザーを近隣に追加できます。

      iii. [追加] を選択します。
      ユーザーが近隣に追加されます。 新しいワークプレイスプロファイルの場所のアサインが、近隣のアサインとともにユーザーのワークプレイスプロファイルに追加されます。ユーザーアサインの [ソース] フィールドが手動として設定されます。

   e. 近隣から既存のユーザーを削除するには、次の手順を実行します。

      i. 近隣から削除するユーザーを選択します。

      ii. [削除] を選択します。

      iii. 削除確認ウィンドウで、[すべて削除] を選択します。
      ユーザーが近隣から削除されます。 ワークプレイスプロファイルの場所のアサインが、近隣のアサインとともにユーザーのワークプレイスプロファイルから削除されます。

フロアマップでの近隣スペースの表示

インタラクティブなフロアマップを使用して近隣スペースをビジュアル化して活用し、未アサインのフレキシブルな近隣スペースを識別しやすくします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
シナリオの [フロアマップ] タブで建物とフロアの近隣アサインをビジュアル化します。スペースを近隣にアサインすると、アプリケーションによって自動的に色がアサインされます。近隣ごとに独自の色があります。スペースは 1 つの近隣に含まれることが想定されています。

> **注:**
> シナリオでフロアマップを表示するには、マッププロバイダーとして インドアマッピング および ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用していることを確認してください。

近隣シナリオを作成するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。

必要なロール：admin、スペース計画者

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 近隣スペースとユーザー割り当てがあるシナリオを選択して開きます。
4. [フロアマップ] タブを選択して、建物とフロアのアサインを表示します。
5. [フロア] ドロップダウンリストからフロアを選択します。
6. 右側のパネルには、スタック計画で選択した近隣の [スペース詳細] および [表示オプション] が表示されます。
7. [表示オプション] には、次の 2 つのオプションがあります。
   - シナリオを編集：[シナリオを編集] オプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。
   - シナリオを表示：未アサインのユーザー、割り当てられたスペース、フロアで使用可能なスペースなどのシナリオの詳細を表示します。
8. 近隣のスペース割り当てを編集するには、シナリオの次の属性を編集します。

シナリオを編集

フィールド	説明
Group By (グループ化)	フロアのすべての近隣は、近隣シナリオで編集できます。
アクション	フロアマップをズームインします。選択したフロアについて、マップ上のスペースを選択すると、[アクション] メニューがアクティブ化されます。[アクション] リストから、次のオプションを選択して編集します。 ○ ユーザーアサイン： [ユーザーアサイン] リストからユーザーを選択します。 ○ 割り当て：次のオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 割り当てを変更：近隣のスペース割り当てを変更します。[近隣] リストから近隣を選択します。 ▪ 割り当てを追加：近隣にスペース割り当てを追加します。スペースを追加する [近隣] を選択します。 ▪ 割り当てを削除：スペース割り当てを削除します。スペースが既に割り当てられている場合は、[割り当てを削除] オプションが表示されます。 ○ Assignment type (割り当てタイプ)： 詳細については、「ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定」を参照してください ▪ なし：デフォルトでは、アサインタイプは [なし] に設定されています。 ▪ フレキシブル：スペースがフレキシブルワークスペースです。フレキシブルスペースのアサインタイプは、フロアマップのアイコン ( ) で識別されます。 ▪ 永続的：スペースが永続的ワークスペースです。永続的スペースのアサインタイプは、アイコン ( ) で識別されます。 必要な変更を行った後、[適用] を選択します。
選択したスペース <名前>	スペースの詳細 (スペース数、キャパシティ比率、合計キャパシティなど)。
アサイン	ユーザーがスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員が近隣にアサインされます。
近隣	フロアで利用可能な近隣。
アサイン先	ユーザーを新しいスペースにアサインするフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。

9. シナリオを表示するには、[シナリオを表示] を選択し、スタック計画の次の属性を表示します。

[シナリオを表示] パネル

フィールド	説明
シナリオを表示	[近隣] を選択して、近隣割り当ての詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン	[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされているワークプレイスプロファイルの数 ○ 近隣でアサインされたユーザーと割り当てられたスペースのアサイン率 ○ 未アサインのスペースを近隣で使用できます。
フロア	フロア (フロア 3 など) を選択すると、割り当て済みスペースと未割り当てスペースの詳細が表示されます。
近隣	スペース上の利用可能な近隣とフロアで利用可能な未割り当てスペース。

10. マップ設定の歯車アイコン ( ) を使用して、フロアマップの表示オプションを変更します。
    - アサイン先
    - アサインタイプ

    両方のオプションまたはいずれかのオプションを選択します。
11. [適用] を選択して変更を保存します。
12. シナリオに加えられた変更と更新を確認します。
    詳細については、「シナリオの確認」を参照してください。
13. シナリオを公開します。
    詳細については、「シナリオの公開」を参照してください。
14. 公開後、[承認用に送信] を選択してシナリオを承認します。
15. 移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.
16. シナリオを検索します。
    シナリオの [ステータス] が [承認済み] であることがわかります。

近隣シナリオの展開

近隣シナリオの最終的な変更を公開して承認したら、本番データへの展開を開始します。

始める前に

必要なロール：admin、スペース計画者

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
    - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
    - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
    従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
    [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. 近隣割り当てのあるシナリオを選択します。
詳細については、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
4. 展開するシナリオの所有者であることを確認します。
5. [詳細] タブを開いて [所有者] フィールドを確認します。
6. オプション: [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブと [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** タブを選択して、近隣に対して更新されたシナリオの変更を確認します。

   注:
   [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブと [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** タブは、シナリオを公開した後にのみ表示されます。

7. 近隣シナリオに対する割り当ての変更が表示されます。
   - 現在の値：シナリオが変更されて公開される前の既存の値。例：フロアの未割り当てスペース。
   - シナリオ値：シナリオ計画の変更と公開後に変更された値。あるフロアから別のフロアにユーザーを移動したり、シナリオで利用可能な未割り当てスペースに基づいてフロアに新しいスペースをアサインしたりすると、更新された変更が表示されます。例：ユーザー A がフロア 1 からフロア 2 に移動された場合、フロア 2 の列にはユーザー A が割り当ての一部として表示されます。
   - 職場ケース：[展開] ステータスのシナリオでは、フロアに関連付けられた職場の移動ケースを表示できます。

     展開されたシナリオをクリックします。シナリオが [シナリオ計画] ページで開きます。[職場ケース] タブと [職場の移動ケース] タブには、シナリオに対して開始されたケースの数が表示されます。

8. [展開] を選択して、本番データにシナリオを展開します。
詳細については、「シナリオの展開」を参照してください。
9. [はい] を選択します。

   注:
   展開後にシナリオを編集または変更することはできません。

建物のスペース割り当ての表示または編集

スペースの最適化では、スペース割り当てを表示し、建物に対してスペース関連の変更を直接行うこともできます。シナリオと同じ建物スタック計画とフロアマップを表示できます。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
シナリオ計画で作業する代わりに、建物に対していくつかのアクションを直接実行できます。建物ビューでは、次の操作を実行できます。

- さまざまなビューオプションに基づいて、各フロアのスペース割り当てを表示します。使用可能な各種の表示方法オプションの詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。
- シナリオと同じように、スタック計画の各割り当てのスペースの詳細を取得します。
- マップベースのスペース管理を実行します。たとえば、近隣へのユーザーアサインの編集または更新などです。
- ワークプレイスエンティティに基づいてスペース割り当てを表示します。この表示オプションは、建物ビューでのみサポートされています。スペース割り当てを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。
- フロアマップを直接使用して建物を変更することもできます。「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. アサインされている割り当てに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。

   a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 **(Stack plan settings)**] アイコン ( ) を選択して設定を開きます。

   b. [表示方法 **(View by)**] フィールドで、オプションを選択します。
   次の表示オプションを使用できます。
      - 部門
      - コスト センター
      - 近隣
      - ワークプレイスエンティティ

        [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)**] を選択すると、追加のフィールド [ワークプレイスエンティティタイプ] も表示され、スペースを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。

      - スペースタイプ
      - アサインタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペースステータス
- スペース関数
- 占有ステータス

5. 選択した割り当てにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

a. 右側のパネルで、[スペース詳細] アイコン () を選択します。

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示するバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、割り当てに関連付けられた色の凡例などの詳細が右側に表示されます。

6. スペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

a. [フロアマップ] および [建物] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアと建物を選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. 割り当てを変更するスペースを選択します。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。

- 割り当てを変更：既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、割り当てタイプを選択します。
要件に応じて任意の割り当てを選択することもできます。

i. [適用] を選択します。

j. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示

エンティティタイプに基づいて建物内のスペースを表示します。フロアマップで、割り当てを直接追加するか、スペースの割り当てを変更します。フロアマップからワークプレイスエンティティにスペースをアサインします。

始める前に
建物のスペース割り当ての表示または編集

重要:
ワークプレイスエンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
アプリケーションで設定したさまざまなエンティティタイプに基づいて、建物のスペースを表示できます。スタック計画では、各エンティティにアサインされたスペースの数を表示できます。各エンティティの階層を表示、つまり子および親のワークプレイスエンティティを表示します。

建物のフロアマップビューから、ワークプレイスエンティティにスペースを直接アサインするか、スペースの既存の割り当てを変更します。

フロアマップを直接使用して建物を変更することもできます。「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. アサインされているワークプレイスエンティティに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。
   a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 (Stack plan settings)] アイコン ( ) を選択して設定を開きます。
   b. [表示方法 **(View by)**] フィールドで、[ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)**] を選択します。
   c. [ワークプレイスエンティティタイプ] フィールドで、ワークプレイスエンティティを表示する基準にするエンティティタイプを指定します。
      エンティティタイプに関係なくすべてのワークプレイスエンティティを表示する場合は、[すべてのレベル] を選択します。
5. 各ワークプレイスエンティティにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 右側のパネルで、[スペース詳細] アイコン ( ) を選択します。

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示するワークプレイスエンティティのバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、エンティティに関連付けられた色の凡例など、ワークプレイスエンティティの詳細が右側に表示されます。

選択したワークプレイスエンティティに直接的または間接的に (選択したワークプレイスエンティティに解決できる下位階層のエンティティタイプに) アサインされていないスペースは、ワークプレイスエンティティの上位階層にアサインされ、[その他] として表示されます。

6. ワークプレイスエンティティの階層を表示するには、次の手順を実行します。

a. 階層を表示するワークプレイスエンティティを選択します。
フロアのバーを選択します。

b. [スペース詳細] パネルで、[ワークプレイスエンティティ(Workplace entity)] セクションに移動します。

c. ワークプレイスエンティティの色の凡例の横にある階層アイコン ( ) を選択します。
凡例には、エンティティの色と、フロアのそのエンティティにアサインされたスペースの数が表示されます。

ワークプレイスエンティティとその階層の詳細を表示するウィンドウが開きます。階層内の各エンティティにアサインされたスペースの数が細かく明確に示されます。

d. オプション: ウィンドウで、展開アイコン ( ) を選択して、下位レベルのエンティティのリストとそれにアサインされたスペースの数を表示します。
情報アイコン ( ) をポイントすると、そのエンティティレベルと階層内のサブレベルに対する合計アサイン数のうち、そのエンティティレベルに直接アサインされたスペースの数が表示されます。

7. ワークプレイスエンティティにスペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

a. [フロアマップ] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

スペースは、割り当てに基づいて異なる色でハイライト表示されます。これらの色の凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. ワークプレイスエンティティに対する割り当てを変更するスペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。
- 割り当てを変更：ワークプレイスエンティティに対する既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：ワークプレイスエンティティの割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、[ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** を選択します。
要件に応じて他の割り当てを選択することもできます。

i. [エンティティタイプ] フィールドで、スペースが属するエンティティタイプを選択します。

j. [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)]** フィールドで、スペースが属するワークプレイスエンティティを選択します。

k. [適用] を選択します。

l. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

スペースアシスト要求の処理

スペース計画者は、スペースアシスト要求を履行します。要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。要求を別のアサイング先ループまたはユーザーにアサインすることもできます。

始める前に

以下がそろっていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。ワークプレイスセントラル のスペース最適化ダッシュボードを使用すると、スペース要求に関連するすべての職場ケースを 1 か所で表示できます。スペース計画者は、要求について次のアクションを実行できます。

- ユーザーから送信されたスペース要求を表示します。ユーザーがオプションを選択していなくても、要求を表示できます。このような職場ケースは、[対応中] ステータスで設定されます。
- スペースの最適化メトリクスボードを使用して、組織で作成されたスペース要求の合計数を追跡します。スペース要求の詳細なリストを表示することもできます。
- スペース要求のステータスを監視し、それに応じて処理します。
- スペース要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フロアマップでスペース計画を表示し、展開前に座席を可視化します。
- 要求に作業メモを追加します。作業メモは、その要求を処理しているスペース計画者のみに表示されます。
- ユーザーが閲覧できるように、要求にコメントを追加します。進捗状況を通知することも、知らせる必要がある情報を通知することもできます。

機能、ビュー、および状況の詳細については、「スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能」を参照してください。

注:
[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. スペース要求を開くには、次のいずれかを実行します。
   - [シナリオ] メトリクスセクションで、[すべてのスペース要求] を選択します。
   - [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択します。
   [スペース要求] タブが開きます。
4. オプション: リストにフィルターとソートオプションを適用して、要求をフィルタリングします。
5. 処理するスペース要求の職場ケースを選択します。
   職場ケースが別のタブで開き、要求のさまざまな詳細が表示されます。要求に表示されるさまざまなオプションの詳細については、「スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能」を参照してください。
6. オプション: [職場ケース] パネルでは、次のいずれかを実行できます。
   - スペース要求を別のアサイン先グループにアサインするには、[アサイン先グループ] フィールドを編集します。
   - スペース要求を別のユーザーに直接アサインするには、[アサイン先] フィールドでユーザーを指定します。
   - スクロールして、要求の詳細と要求者から提供された変数を表示します。
7. [アクティビティ] パネルでは、次のいずれかを実行できます。
   - [コメント] セクションにコメントを追加し、[コメントを投稿] を選択して、ユーザーに情報を通知します。
   - [作業メモ] セクションで作業メモを追加し、[作業メモを投稿 (プライベート) **(Post Work notes (Private))]** を選択して、要求を処理している他のスペース計画者に通知します。作業メモは要求者には表示されません。
8. [スペース計画] タブを選択して、要求者が選択したスペース計画を表示します。

   [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペースを表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **警告:**
> 要求者がオプションを選択した場合にのみ、スペース計画を表示できます。要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに情報は表示されません。

9. [承認] タブを選択して、スペース要求の承認者の詳細を表示します。
10. [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** を選択して、変更のタイプ、現在の値、シナリオ値などのスペース割り当ての詳細を表示します。
11. [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップにスペース計画を表示します。
    各部門に関連する色の凡例が右側のパネルに表示されます。

    > **注:**
    > スペース計画が設定されているフロアにフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップを表示できます。マップを表示するマッププロバイダーとして、インドアマッピングが構成されており、Indoor Mapping コンポーネントのプラグインがあることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

12. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。
13. スペース計画を展開するには、次の手順を実行します。
    a. [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブを選択します。
    b. 必要に応じて、スペース計画と割り当てを確認します。
    c. [展開] をクリックします。
    要求で選択されたスペース計画が展開されます。

タスクの結果

スペース計画がスペース要求に展開されます。すべてのスペース割り当てが実装されるまで、要求のステータスは [展開を実行しています] に変更されます。すべての割り当てに職場ケースが作成されます。展開を実行中の場合は、次のアクションが実行されます。

- 割り当てに関連付けられた 1 つの職場ケースが失敗した場合、つまり、ステータスが [未完了でクローズ] に変更された場合。このような場合は、展開が失敗し、スペース要求のステータスが [未完了でクローズ] に設定されます。失敗の詳細をユーザーに通知する場合は、コメントを追加できます。
- 割り当てに関連付けられたすべての職場ケースが正常に実装されている場合、つまり、すべてのステータスが [完了してクローズ] に設定されている場合、展開は成功しています。展開が成功すると、スペース要求は [完了してクローズ] に設定されます。

マップベースのスペース管理

スペース計画者は、建物のフロアマップを直接使用して、建物に対してスペースの割り当て、ユーザーの割り当て、およびその他のアクションを実行します。

建物のフロアマップビューを使用すると、変化をリアルタイムで視覚化できます。スペースの割り当て、近隣の割り当て、従業員のアサイン、従業員の移動など、マップ上で任意のアクションを実装できます。

次のプラグインをインストールします。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップを使用して建物のスペースを編集する

スペース計画者とアドミニストレーターは、インタラクティブなフロアマップを使用して、スペースの属性と割り当ての変更を更新できます。単一のスペースを選択して編集するか、フロアマップを介して複数のスペースをまとめて更新します。必要に応じてスペース割り当てを追加、変更、または削除します。更新されたスペース属性と関連付けの変更は、フロアマップにリアルタイムに反映されます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > スペースの最適化 > すべての建物.
2. [すべて表示] を選択し、 建物のリストから建物を選択します。
3. スタック計画で、右側のペインからスタック計画設定アイコン ( ) を選択すると、さまざまな表示オプションが表示されます。
4. [表示方法 **(View by)]** を選択して、フロアのスペースを分類する必要があるビューを選択します。次の表示オプションを使用できます。
   - 部門
   - コストセンター
   - 近隣
   - 職場エンティティ
   - スペースタイプ
   - アサインタイプ
   - スペースステータス
   - スペース関数
   - 占有ステータス

   スペースは、選択したビューに基づいて表示されます。
5. 選択したスタックバーのスペースの詳細を表示するには、右側のペインで [スペースの詳細] アイコン ( ) を選択します。
6. マップ上にスペース割り当てを表示するには、[フロアマップ] タブを選択します。
   スタック計画で選択したフロアのフロアマップが表示されます。スペースは、選択した表示オプションに基づいて強調表示されます。
7. フロアを変更するには、[フロア] オプションを使用します。
8. スペースまたは選択したペインのスペース詳細を表示するには、右側のペインで [スペース詳細] セクションに移動します。
   スペース数、アサインされたプロファイル、部門の詳細など、さまざまなスペースの詳細が表示されます。
9. ビューを変更するには、右側のペインで [マップ設定] アイコン ( ) を選択します。
   [マップ設定] パネルでは、次のアクションを実行できます。
   - フロアマップビューを変更する ：[表示方法 **(View by)]** オプションを選択します。次の表示オプションを使用できます。
     - 部門
     - コストセンター
     - 近隣

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場エンティティ
- スペースタイプ
- アサインタイプ
- スペースステータス
- スペース関数
- 占有ステータス

○ アサインに基づいてスペースを表示する：次の設定を有効または無効にすることができます。

- アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示します。
- アサインタイプ：スペースのアサインタイプを表示します。

10. マップ上のスペースを拡大するには、マップの右下に表示されるズームオプションを使用します。

11. スペース属性またはその割り当ての詳細を編集するには、次の手順を実行します。

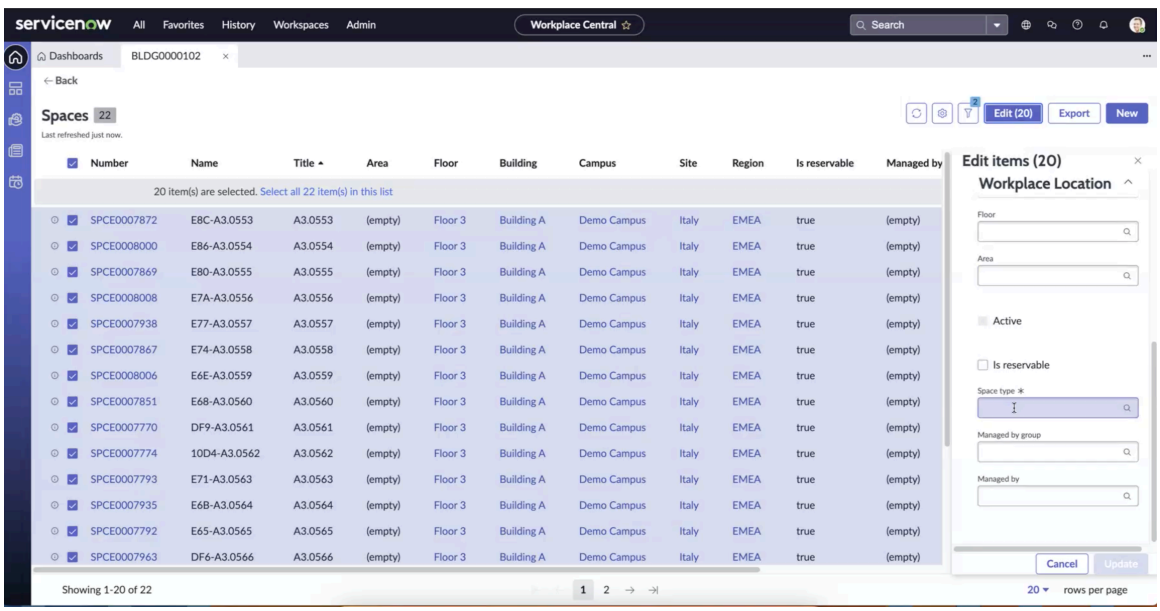
a. 単一のスペースまたは一括スペースのいずれかを選択します。

複数のスペースを選択するには、**Shift** キーを押したまま円 (なげなわ) を描画するか、編集するスペースの周囲にフリーハンドの選択境界線を描画します。

b. 選択後、スペースを編集するには、右側のペインで、[スペース詳細] セクションの [スペースの編集] オプションを選択します。
新しいタブが開き、選択したスペースのリストビューが表示されます。スペースを表示する列を設定し、編集や割り当ての変更を実行できます。更新された変更は、フロアマップにリアルタイムで反映されます。

c. チェックボックスを使用して、編集するスペースを選択します。

> **注:**
> リストページでインライン編集を行うには、システムプロパティ **glide.lists.inline_editing_enabled** を有効にします。



d. 必要なスペースを選択したら、[編集] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. 右側のパネルが編集モードで開きます。

f. 必要なスペース属性と関連付けを変更した後、[更新] を選択して変更を保存します。

g. 選択したフロアに類似した名前のスペースがある場合は、スペース名を変更するように求めるメッセージが表示されます。

h. 重複するスペースを削除できるように、そのようなスペースも表示されます。

i. 適切なアクションを実行して、フロア名を変更し、重複するスペースを削除します。

j. スペース割り当ての詳細を更新するには、リストビューから必要なスペースを選択し、[割り当て] ドロップダウンリストを選択してスペース割り当てを追加、変更、または削除します。

割り当てオプション

Field (フィールド)	説明
割り当てを追加	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、新しいスペース割り当てを追加します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを変更	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、スペース割り当てを変更または更新します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを削除	ドロップダウンリストから [割り当てを削除] を選択して、選択したスペース割り当てを削除します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。

k. さらに、[エクスポート] を選択して、複数のスペースのレコードデータをまとめて Excel、JSON、HTML、または CSV にエクスポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

l. [配送タイプ] リストを選択し、[ダウンロード] または [メール] を選択して、選択したスペースのレコードデータをダウンロードまたはメール送信します。

m. [新規] を選択して職場の場所を追加し、必須フィールドを更新します。
詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理」を参照してください。

n. 変更を実行した後、[保存] を選択します。

12. [戻る] を選択して、[フロアマップ] に戻ります。
スペースのレコードに加えた変更はリアルタイムで適用され、選択したスペースのフロアマップで利用できます。

マップを使用した従業員のフロア間の移動

建物のフロアマップビューを使用して、あるフロア上の 1 人または複数の従業員を別のフロアに移動させます。従業員にスペースをアサインまたはアサイン解除します。

始める前に
従業員を移動する建物にフロアマップがあることを確認します。

注:
従業員を別の場所に移動するには、ワークプレイス移転管理 プラグインをインストールする必要があります。

重要:
従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、従業員の移動を行う建物を選択します。

重要:
従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

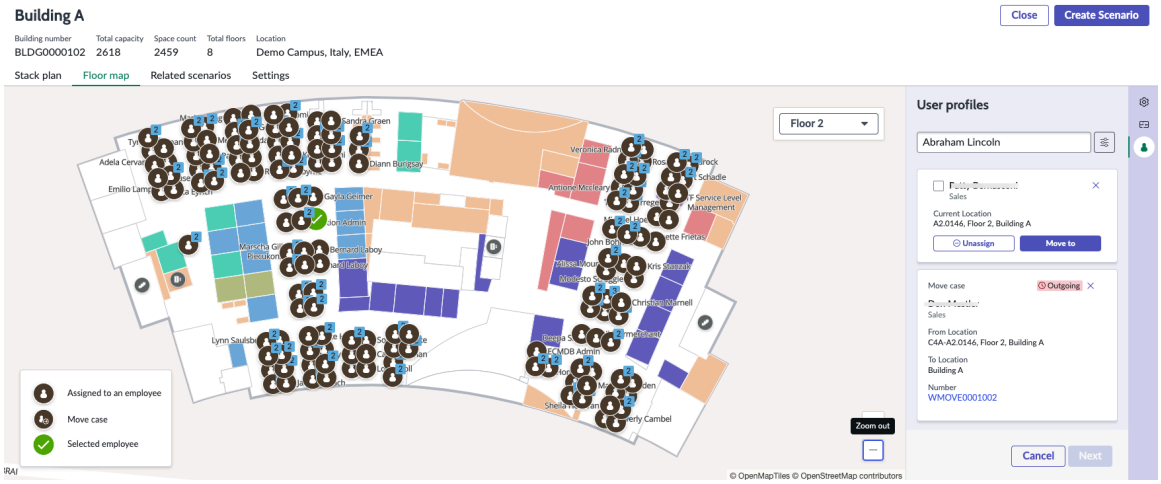
[すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。

建物のスタック計画が開きます。

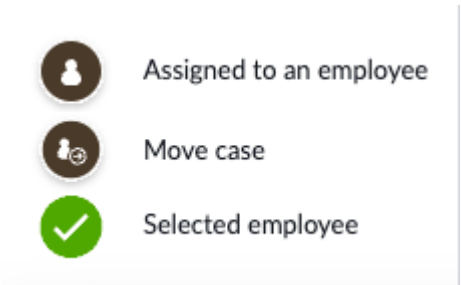
4. スタック計画の [フロアマップ] タブを選択して、建物のフロアマップを表示します。
5. マップ上の [フロア] オプションを使用して、従業員を移動するフロアを選択します。
6. サイドパネルで、[ユーザー] アイコン ( ) を選択します。
フロアマップには、従業員のアサインに基づいてユーザーアイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マップ上には、従業員にアサインされたスペース、移動ケースが進行中のスペース、現在選択しているスペースが次のように表示されます。



7. スペースにアサインされた 1 人または複数の従業員の詳細を表示するには、スペースでユーザーアイコン ( ) または移動アイコン ( ) を選択します。
   選択すると、アイコンが で強調表示されます。
   アサインされた 1 人以上の従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。進行中の移動ケースがある場合は、移動ケースの詳細が表示されます。
8. スペースのケースの移動の詳細を表示するには、スペース上の アイコンを選択します。
   選択すると、アイコンが で強調表示されます。
   受信または送信した移動ケースの詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。受信した移動ケースは [受信] としてタグ付けされ、送信した移動ケースは [送信]としてタグ付けされます。移動ケース番号を選択して、別のタブで詳細を表示できます。
9. 従業員を別の場所に移動するには、次の手順を実行します。

   a. マップ上で従業員がアサインされているスペースを選択します。
      従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

   b. [従業員の詳細] タイルで、従業員を移動するには、[移動先 **(Move to)**] を選択します。

   c. フォームで、次の操作を行います。
      [スペースビューを表示 **(View space view)**] オプションを使用して、フロアマップビューを変更できます。選択すると、フロアマップにスペースの詳細とアサインされた従業員数が表示され、従業員名は表示されません。[スペースビューを表示 **(View space view)**] オプションを選択して、マップから移動先スペースを選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [アクション] フィールドで、実行する移動のタイプを選択します。次のオプションから選択できます。

- [スペースへのアサインまたは移動 (Assign or move to space)]：従業員を別のスペースに移動するには、このオプションを選択します。
- [エリアへのアサインまたは移動 (Assign or move to area)]：従業員を別のエリアに移動するには、このオプションを選択します。
- [フロアへのアサインまたは移動 (Assign or move to floor)]：従業員を別のフロアに移動するには、このオプションを選択します。
- [建物へのアサインまたは移動 (Assign or move to building)]：従業員を別の建物に移動するには、このオプションを選択します。
- [アサイン解除]：従業員へのスペースのアサインを解除するには、このオプションを選択します。

> **注:**
> [建物を選択 **(Select building)]** フィールドには、デフォルトで現在の建物が設定されます。建物は変更できません。

ii. [フロアを選択] フィールドで、従業員を移動するフロアを選択します。

iii. [エリアをアサイン **(Assign area)]** フィールドで、従業員を移動するエリアを選択します。

iv. [スペースをアサイン **(Assign space)]** フィールドで、従業員を移動するスペースを選択します。

v. [適用] を選択します。

d. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。
移動を実行するための移動要求が作成されます。マップ上で、従業員の移動元のスペースと従業員の移動先のスペースは、  アイコンでマークされます。

10. スペースから従業員のアサインを解除するには、次の手順を実行します。

a. マップ上で従業員がアサインされているスペースを選択します。
従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

b. [従業員の詳細] タイルで、スペースから従業員のアサインを解除するには、[アサイン解除] を選択します。

c. フォームで、[適用] を選択します。

d. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。
従業員はスペースからアサイン解除されます。

11. 従業員をスペースにアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

a. 1 人または複数の従業員をアサインするマップ上のスペースを選択します。
詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。既存の移動ケースがある場合、または既存のユーザーがいる場合は、それぞれの詳細がパネルに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. 従業員を検索して選択します。
次のいずれかを実行して検索します。

- [ユーザー検索] フィールドで、アサインする従業員を検索します。

  リストから、ユーザーを選択します。

- 詳細検索を行うには、[ユーザー検索スライダー]アイコン ( ) を選択します。

  i. [ユーザーを選択] ウィンドウで、[システムユーザー] または [ワークプレイスプロファイル] のリストから検索します。

  ii. 1 人または複数の従業員を選択し、[ユーザーを選択] を選択します。

選択した 1 人または複数の従業員がパネルに追加されます。

- 選択した従業員に既存の場所がない場合、[現在の場所] は表示されません。
- 選択した従業員がすでに場所にアサインされている場合、場所の詳細が [現在の場所] に表示されます。

c. まだどの場所にもアサインされていない従業員をアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

i. その従業員の [従業員の詳細] タイルで、[アサイン先] を選択します。

ii. フォームの [アクション] フィールドにアサインタイプを指定し、それに応じて [フロアを選択 **(Select floor)]**、[エリアをアサイン **(Assign area)]**、[スペースをアサイン **(Assign space)]** フィールドに場所の詳細を指定します。

iii. [適用] を選択します。

iv. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。

移動を実装する移動要求がトリガーされます。

d. 既にスペースにアサインされている従業員をアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

i. その従業員の [従業員の詳細] タイルで、[アサイン先] を選択します。

ii. フォームの [アクション] フィールドにアサインタイプを指定し、それに応じて [フロアを選択 **(Select floor)]**、[エリアをアサイン **(Assign area)]**、[スペースをアサイン **(Assign space)]** フィールドに場所の詳細を指定します。

iii. [適用] を選択します。

iv. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。

移動を実装する移動要求がトリガーされます。マップ上で、従業員の移動元のスペースと従業員の移動先のスペースは、 アイコンでマークされます。

12. 複数の従業員の移動、アサイン、またはアサイン解除を一度に実行するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

a. **Shift** キーを選択して押したまま、円 (投げ縄) を描画するか、スペースの周囲にフリーハンドで選択境界線を描画します。

   選択したスペースは アイコンでマークされます。 選択したスペースの従業員の詳細と移動ケースが [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

b. パネルで、手順 9、10、および 11 を適宜実行します。

   複数の変更がある場合は、[従業員の詳細] タイルのチェックボックスをオンにし、アクションを実行します。

   従業員にスペースをアサインするには、[アサイン先] オプションを使用します。

   既存のスペースから別のスペースに従業員を移動するには、[移動先] オプションを使用します。

   スペースから従業員のアサインを解除するには、[アサイン解除] オプションを使用します。

タスクの結果
従業員が移動されます。

ワークプレイスアナリティクス の操作

職場マネージャーまたはアドミニストレーターは、ワークプレイスアナリティクスダッシュボードを使用して、スペースの最適化、メンテナンス管理、リース管理、および Occupancy Insights の主要なメトリクスにアクセスし、効果的な意思決定を行います。

ダッシュボードを表示するために必要な権限セットがあることを確認してください。

スペースの最適化メトリクスの表示

[スペースの最適化 (Space optimization)] ダッシュボードの ワークプレイスアナリティクス を使用して、スペースキャパシティと使用率の傾向を分析し、ワークスペースを最適に使用します。

スペースの最適化ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイススペース管理 のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスセントラルおよび ワークプレイススペース管理 アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- スケジュール済みジョブ *Workplace Analytics Space Management report data generation* は、スペースの最適化ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「スペースの最適化ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードへのアクセス

[スペースの最適化 (Space Optimization)] ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.manager、sn_wsd_rsv.manager、sn_wsd_core.wor のいずれかのロールが必要です。

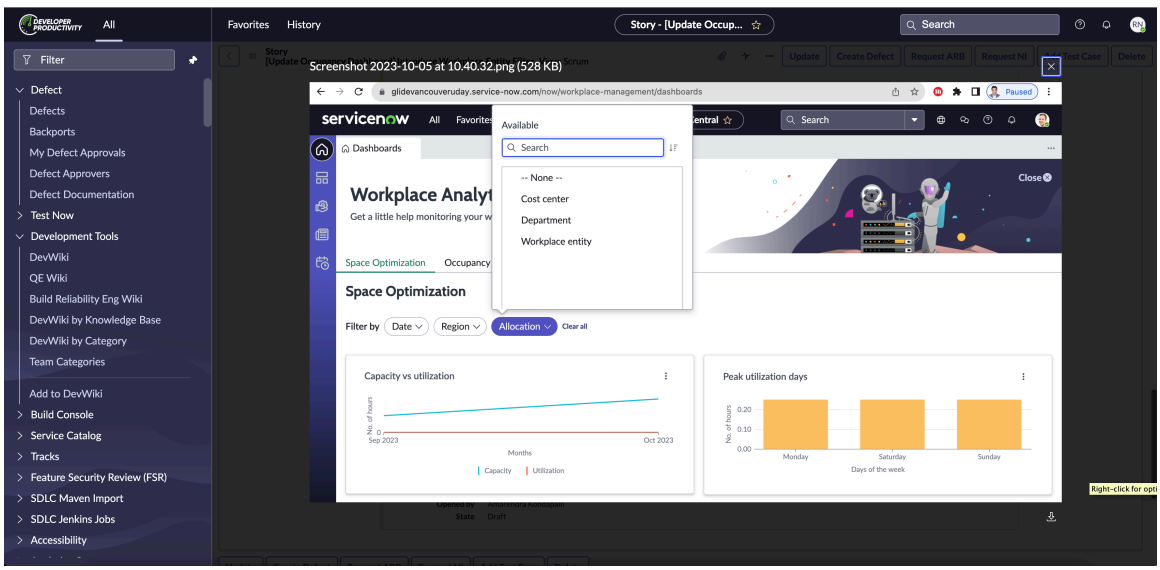
次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。

- すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
- ワークスペース > ワークプレイスセントラル

レポート

次のデフォルトのレポートには、過去 1 年間のデータのみが表示されます。日付、地域、サイト、敷地、割り当て、ワークプレイスエンティティで利用可能なフィルターを使用して、データ範囲を調整できます。

割り当てタイプ [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] では、スペース使用率に基づいて割り当てタイプを指定できます。選択した期間内にアクティブな割り当てのみがレポートで考慮されます。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

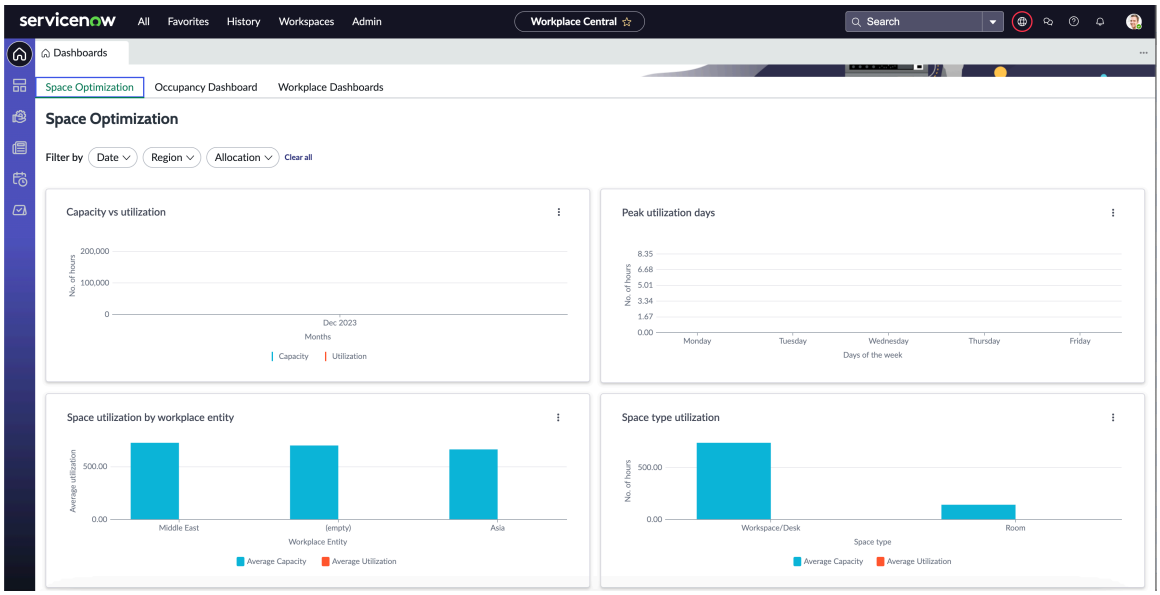


詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

[スペースの最適化 (Space Optimization)] ダッシュボードでは、エンティティタイプに基づいてデータを可視化することもできます。 適切なスペース使用率を確保するために、ワークプレイスエンティティに基づいてスペース割り当てを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。

キャパシティは次の基準に基づいて計算されます。

- 総キャパシティは、アクティブなスペースを予約できる合計時間数です。
- キャパシティは、予約プロパティの [作業日の開始時間] と [作業日の終了時間] を使用して計算されます。

使用率は、次の条件を使用して計算されます。

- 恒久的なシート割り当てがある従業員の場合、スペース使用率は、予約プロパティの作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] と作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] を使用して計算されます。
- 恒久的なシートが割り当てられていない従業員の場合、スペース使用率は、その日の勤務シフト時間内の合計予約時間を使用して計算されます。作業シフトまたは営業時間は、作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] と作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] を使用して計算されます。
- たとえば、オフィスでの作業時間が 9 時間で、会議室が 11 時間予約されている場合、合計使用時間は 9 時間です。作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] プロパティと作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] プロパティは、営業時間を計算する時に使用されます。予約済みスペースの 1 日の未割り当て時間は、1 日または複数日の予約の合計予約期間の計算において考慮されません。営業時間の予約プロパティは、 **(** > すべて > ワークプレイス予約管理 > プロパティ.

キャパシティと使用率

このレポートファセットには、利用可能なスペースリソースとその占有率が表示されます。

メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- スペースの可用性と占有率の傾向に関するインサイト。
- スペースのアサインとスペースの最適化を再構成することで、リソースを最適に使用できます。
- デスクは、複数のワークプレイスエンティティで共有できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、シートとデスクがユーザー A とユーザー B で共有されるとします。ユーザー A がシートを予約すると、アプリケーションはユーザー A のワークプレイスエンティティを確認し、スペース使用率とキャパシティ比率を計算します。

- レポートファセットまたはカードを選択し、ダブルクリックすると詳細が表示されます。

使用率のピーク日

このレポートには曜日の平均使用率が表示されます。

メリット：

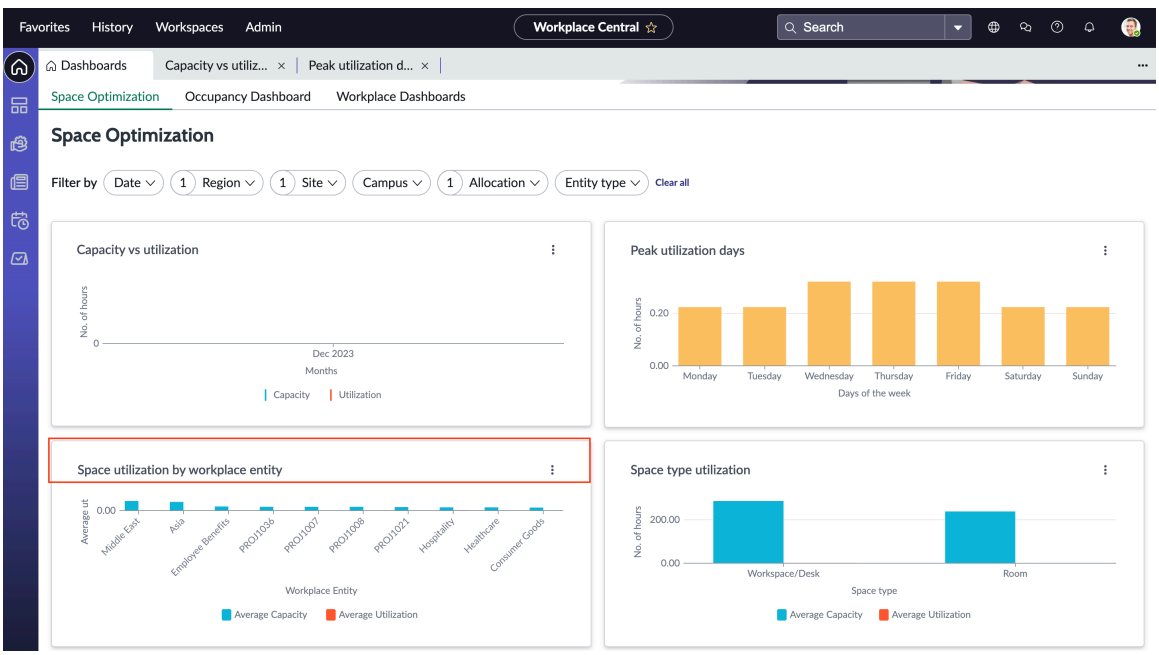
- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- 曜日のスペース使用率に関するインサイト。
- デマンドに応じてリソースに優先順位を付けることができます。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

平均使用率 = [平日の合計使用率 (時間)/平日に利用可能なスペースの数]

ワークプレイスエンティティ別のスペース使用率

このレポートファセットには、ワークプレイスエンティティに基づく平均キャパシティと平均使用率が表示されます。



メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- [フィルター基準] オプションで [割り当て] タブを選択し、ワークプレイスエンティティごとに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [フィルター基準] オプションで [エンティティタイプ] を選択し、ワークプレイスエンティティを選択して、選択したエンティティのスペース使用状況メトリクスを表示します。
- ワークプレイスエンティティの平均キャパシティと平均使用率のデータセットを比較します。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

ワークプレイスエンティティ別の平均キャパシティ = [ワークプレイスエンティティの合計キャパシティ (時間)/ワークプレイスエンティティで利用可能なスペースの数]

スペースタイプ使用率

このレポートファセットには、スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率が表示されます。

メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率のデータを比較します。
- スペースタイプを追加または削除して、最適なスペース最適化を実現します。

計算：

スペースタイプ別の平均キャパシティ = [営業時間に基づくスペースタイプの合計キャパシティ (時間)/ワークプレイスエンティティに利用可能なスペースの数]

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、関連するメトリクスを表示するようにウィジェットをカスタマイズできます。詳細については、「UI Builder tutorial」を参照してください。

スペースの最適化ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する

アドミニストレーターとして、スケジュール済みジョブ *Workplace Analytics Space Management report data generation* を実行して、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。このジョブは、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算し、ダッシュボードの入力元となる内部テーブルに入力します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [ワークプレイスアナリティクスのスペース管理レポートのデータ生成] を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

占有率ダッシュボードの表示

ワークプレイスアドミニストレーターとマネージャーは、ワークスペース占有率メトリクスを表示して、ワークプレイスのスペース使用率を計画および最適化できます。

始める前に

占有率ダッシュボードレポートを表示するには、次のことを確認してください。

- ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central) アプリケーションプラグインがインストールされている。
- ワークプレイスユーザーに従業員プロファイルが作成されている必要があります。
- 従業員プロファイルでワークプレイスユーザーにワークプレイスの場所がアサインされている必要があります。

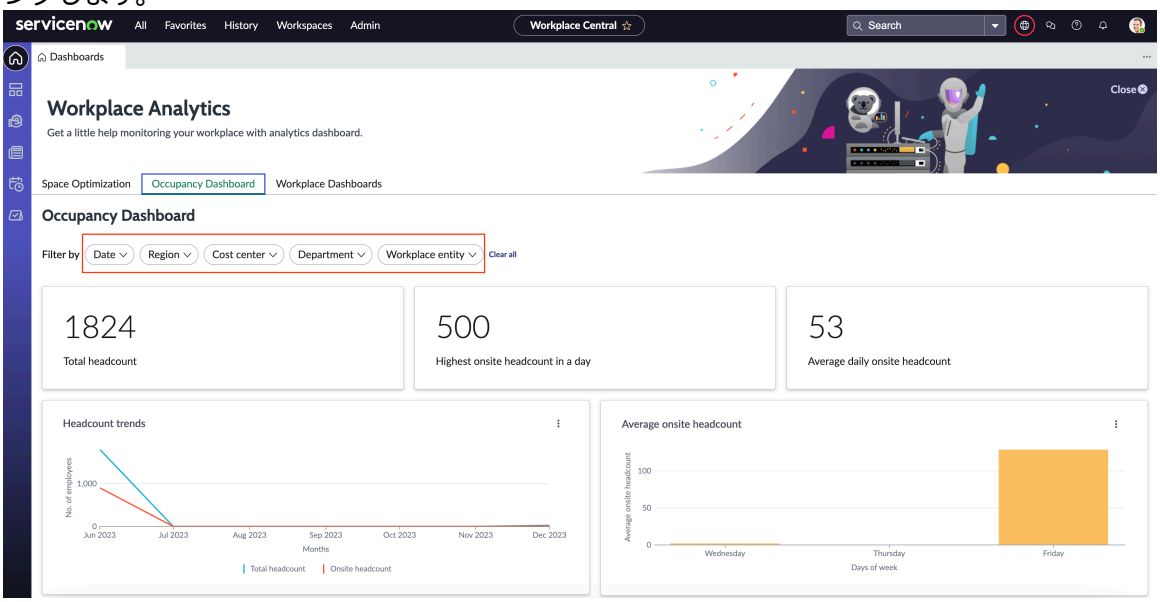
次のロールを持つワークプレイスユーザーは、占有率ダッシュボードレポートにアクセスできます。

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル.
   ワークプレイスアナリティクスダッシュボードが表示されます。
2. [占有率ダッシュボード] を選択します。
3. [日付]、[地域]、[コストセンター]、[部門]、または [ワークプレイスエンティティ] でフィルタリングします。



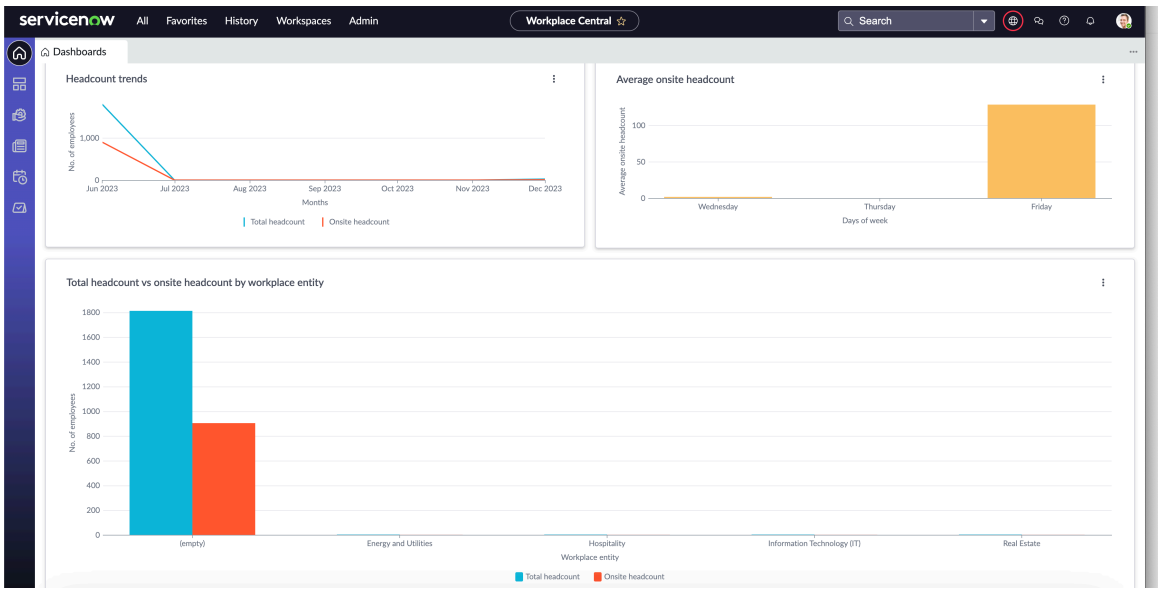
4. 必要なフィルターを選択したら、[適用] を選択します。
5. 選択した地域、日付、およびコストセンターまたは部門の合計ヘッド数、1日で最高のオンサイト人員数、および日次オンサイト人員の平均を表示します。
6. 次の基準に基づいて占有率レポートを表示します。
   - 人員の傾向
   - 稼働可能なオンサイト人員の平均

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 部門別の総人員対オンサイト人員数
- ワークプレイスエンティティ別の総人員対オンサイト人員数

ワークプレイスエンティティでフィルタリングして、ワークプレイスエンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示します。ワークプレイスエンティティベースの割り当てを使用すると、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「出席アナリティクス」を参照してください。



7. ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。

   スコアカードを選択して、詳細なレポートとメトリクスを表示します。

   - 合計人員数
   - 1 日で最高のオンサイト人員数
   - 日次オンサイト人員の平均

8. チャート上のオブジェクトを選択して、関連するコンポーネントページを開きます。
   たとえば、チャートで [人員の傾向] を選択して、[人員の傾向] ページを開きます。選択した地域、サイト、敷地、建物、コストセンター、または部門の人数が表示されます。
9. [エクスポート] を選択して、占有ダッシュボードデータを Excel、JSON、CSV、または PDF ファイルにエクスポートします。
10. データをエクスポートした後、データをダウンロードするかメールで送信します。

リース管理メトリクスの表示

リース管理ダッシュボードを使用して、合計契約数、アクティブな契約数、ドラフト契約数、期限切れが間近の契約数を把握します。

リース管理ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスリースアドミニストレーション (sn_wsd_la) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーションのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

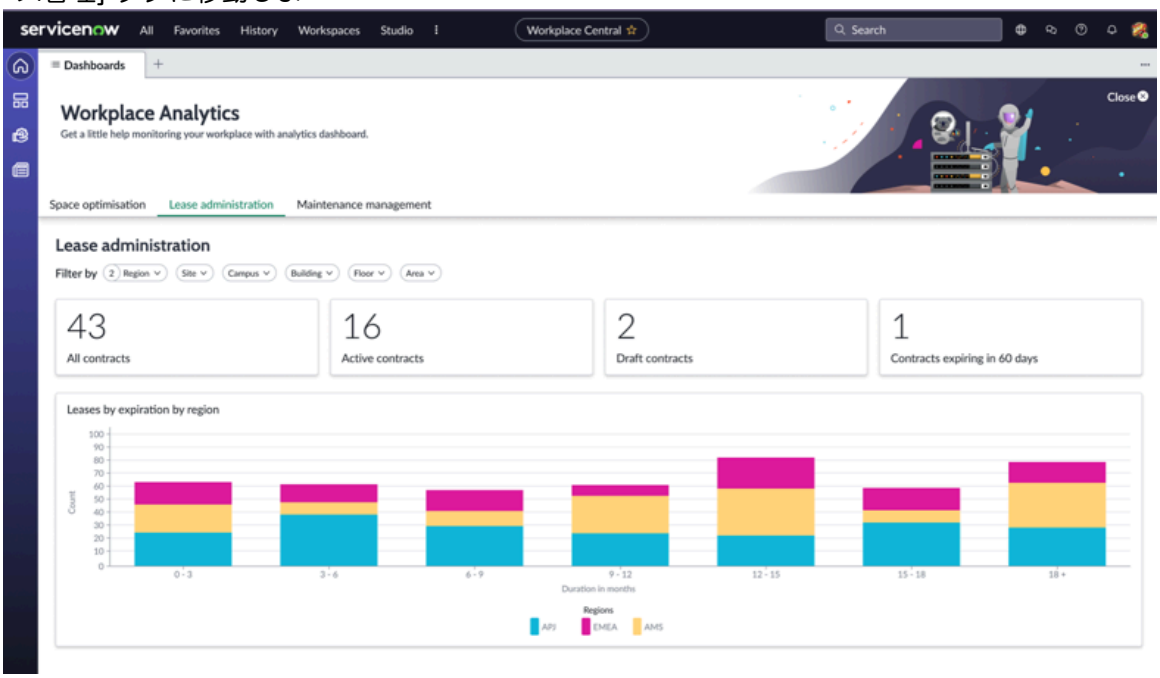
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスセントラルおよび ワークプレイスリースアドミニストレーション アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

ダッシュボードへのアクセス

リース管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin ロールが必要です。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
  - ワークスペース > ワークプレイスセントラル
- [リース管理] タブに移動しま



す。

スコアカードとレポート

注:
場所の値のない職場契約は、合計数に含まれません。

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

- すべての契約：職場契約の合計数を表示します。
- アクティブな契約：アクティブ状況の職場契約の数を表示します。
- ドラフト契約：ドラフト状況の職場契約の数を表示します。
- **60** 日後に期限切れ：60 日以内に期限切れになる職場契約の数を表示します。

詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション」を参照してください。

レポート

地域ごとのリース有効期限

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまな地域の期限切れ間近の職場契約の数を表示します。

メリット：

期限切れが間近の職場契約の数の統合ビューを表示して、時間どおりに更新できるようにします。詳細については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

メンテナンス管理メトリクスの表示

メンテナンス管理ダッシュボードを使用して、メンテナンスケース、その傾向、およびメンテナンス計画のコンプライアンスに関するインサイトを取得します。これらのインサイトにより、ワークフローを改善し、メンテナンスアクティビティとその関連コストを削減するための効率的なメンテナンス計画を作成できます。

メンテナンス管理表示ダッシュボードにアクセスするための前提条件

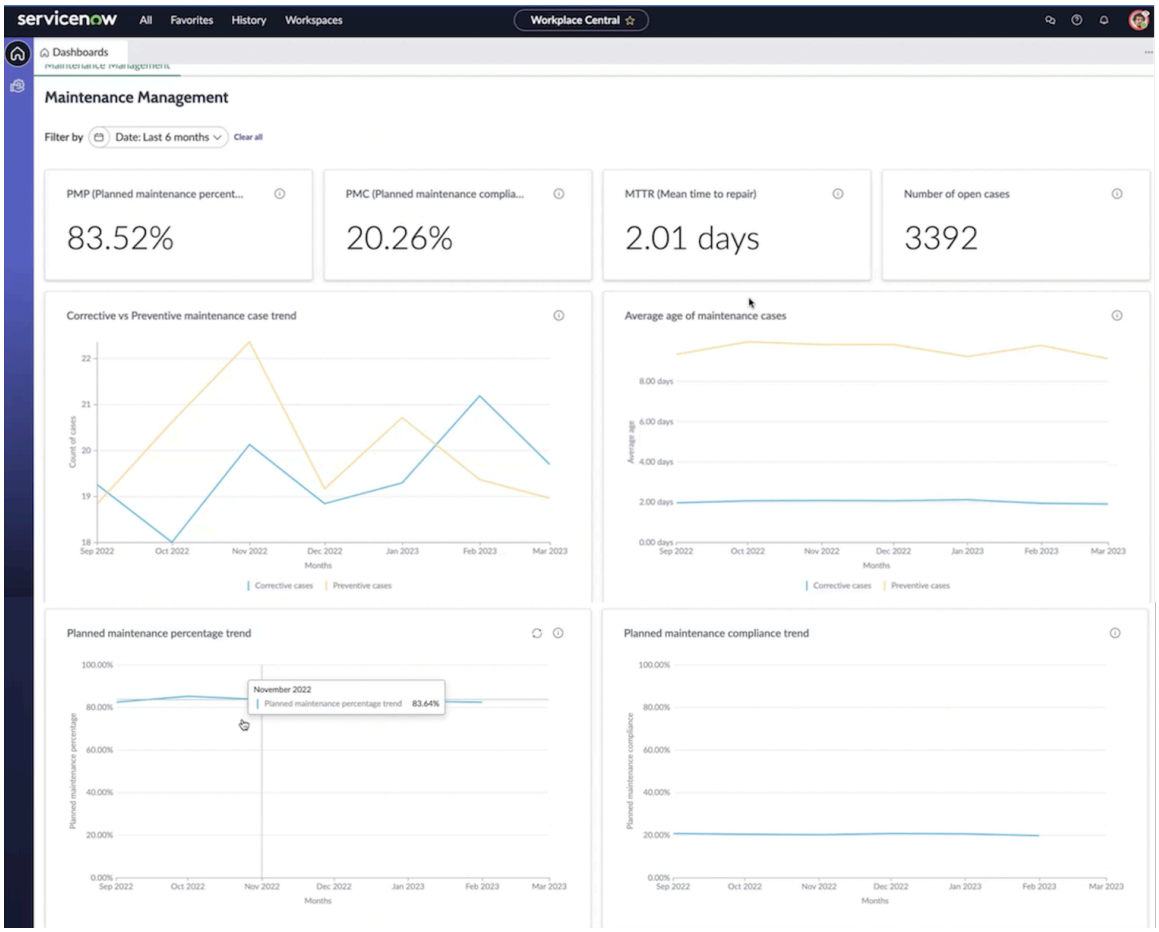
- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理のインストール」を参照してください。
- プラグイン パフォーマンスアナリティクス (com.snc.pa) がインストールされていること、および パフォーマンスアナリティクス プレミアムエンタイトルメントがあることを確認します。 詳細については、次を参照してください。 Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- ワークプレイスセントラル、ワークプレイスメンテナンス管理、および関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* ジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する」を参照してください。

ダッシュボードへのアクセス

メンテナンス管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_maintenance.manager または sn_wsd_maint.admin ロールが必要です。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
  - ワークスペース > ワークプレイスセントラル
- [メンテナンス管理] タブに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スコアカード

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。レコードのリストを表示するには、関連するカードを選択します。

PMP (計画済みメンテナンスの割合)

予防ケースに費やす予定日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、計画外のアクティビティではなく、計画済みメンテナンスアクティビティに多くの時間が費やされていることを示します。

計算：

計画済みメンテナンスの割合 = (期間中のすべての予防メンテナンスケースの完了に要した合計日数/期間中のすべてのメンテナンスケースの完了に要した合計日数) X 100

PMC (計画済みメンテナンスコンプライアンス)

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、メンテナンスアクティビティがスケジュールどおりに完了したことを示します。

計算：

計画済みメンテナンスコンプライアンス = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

MTR (平均修理時間)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスケースのクローズに要した平均時間を表示します。値が小さい場合は、メンテナンスのプロセスとそれらを処理するために必要なスキルが有効であることを示します。

計算：

平均修理時間 = すべてのメンテナンスケースの平均経過時間/メンテナンスケースの総数

オープンケースの数

オープンケースの総数を表示します。オープンケースの数が少ない場合は、メンテナンス計画と解決プロセスが有効であることを示します。

計算：

[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスではない予防および是正メンテナンスケースの総数。

レポート

ダッシュボードでは、次のデフォルトのレポートを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

是正されたメンテナンスケースと予防されたメンテナンスケースの傾向

是正および予防メンテナンスケースの傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して計画の効率性を理解し、廃止または交換が必要な資産を特定します。

メンテナンスケースの平均経過時間

是正および予防メンテナンスケースの平均経過時間を表示します。

メリット：

傾向を分析してメンテナンスサービスの効率を理解し、メンテナンスケースの経過時間の増加の原因となっているプロセスまたは資産を特定します。ケースの経過時間を短縮するための手順を実行します。

計算式：

- 是正メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての是正ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]
- 予防メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての予防ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]

計画済みメンテナンスの割合の傾向

予防ケースに費やす合計日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合の傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して、計画外のアクティビティや是正ケースの原因となる問題領域を特定します。プロセスを変更するか、資産を交換または廃止して、計画外のアクティビティを回避します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算式：

予定メンテナンスの割合の傾向 = (予定メンテナンス日数の合計/メンテナンス日数の合計) X 100

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合の傾向を表示します。

メリット：

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向を分析して、計画からの逸脱につながる問題を特定します。一貫性のない時間どおりの完了の原因となるプロセスを改善する手順を実行します。

計算：

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向 = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

インジケーター

次のテーブルにリストされているインジケーターグループとインジケーターは、ダッシュボードのウィジェットに入力するために使用されます。

インジケーターとインジケーターグループ

インジケーターグループ名	インジケーター
[職場] [メンテナンス] [ケース] [クローズ済み]	• クローズ済みの職場メンテナンスケースの合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の数 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数
[職場] [メンテナンス] [ケース] [オープン済み]	• 是正されたケースの数 • オープンケースの数 • 予防されたケースの数 • オープン済みの完了してクローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数

新しいインジケーターを追加することもできます。インジケーターの仕組みの詳細については、「Configure Performance Analytics fundamentals」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する

アドミニストレーターとして、スケジュール済みジョブ *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* を実行して、メンテナンス管理ダッシュボードで使用される過去 1 年間のデータを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。過去 1 年間のレポートに必要なすべてのデータを収集します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [職場メンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

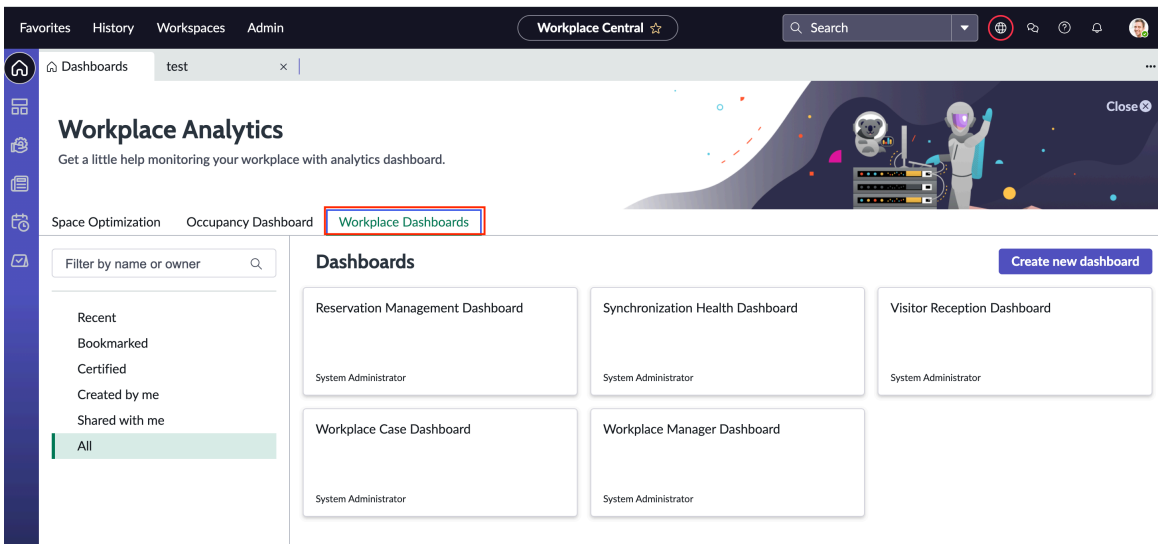
ワークプレイスダッシュボードの管理

ワークプレイスセントラル でワークプレイスダッシュボードを管理して、予約、訪問者、ワークプレイスマネージャーのアクティビティ、ワークプレイスケース、および同期に関するインサイトとメトリクスを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.



2. 次のワークプレイスダッシュボードを使用できます。
   - 予約管理ダッシュボード
   - 来客受付ダッシュボード
   - ワークプレイスケースダッシュボード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスマネージャーダッシュボード
- 同期健全性ダッシュボード

予約管理ダッシュボード

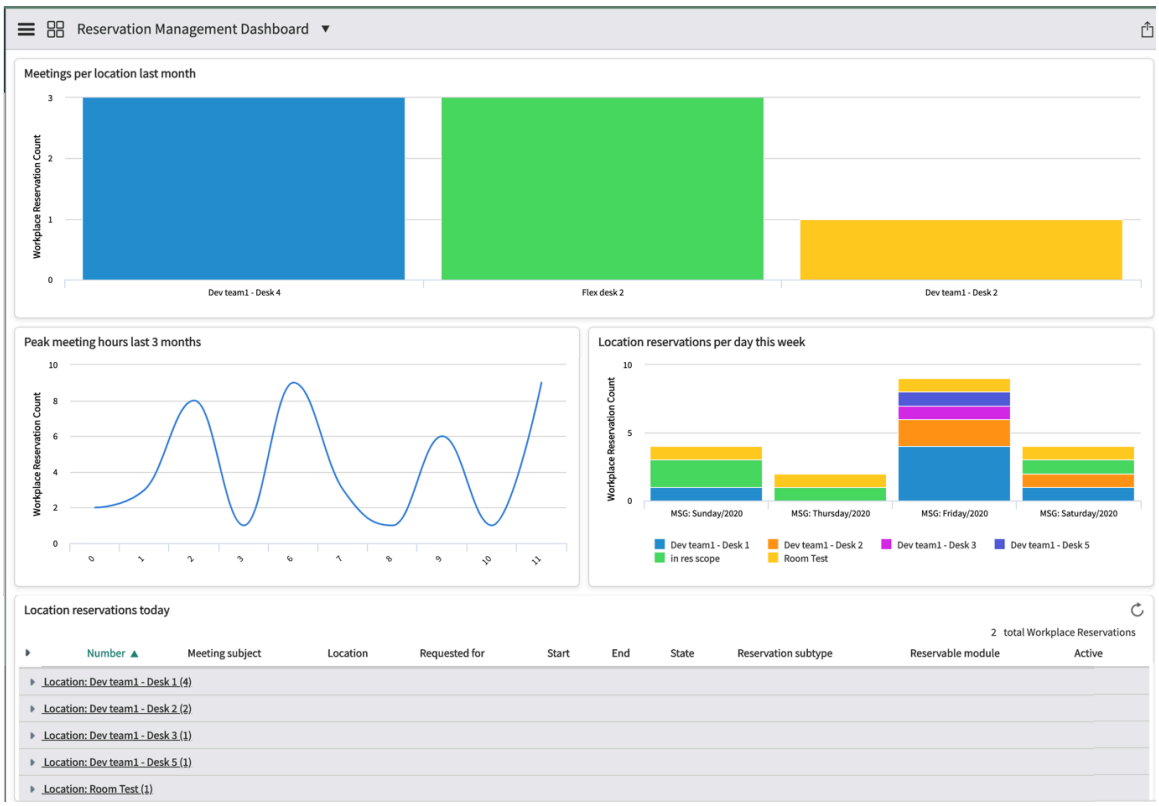
予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

注:
ワークプレイス予約管理 ダッシュボードが ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。

古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスマネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。 • 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

ワークプレイスケースダッシュボード

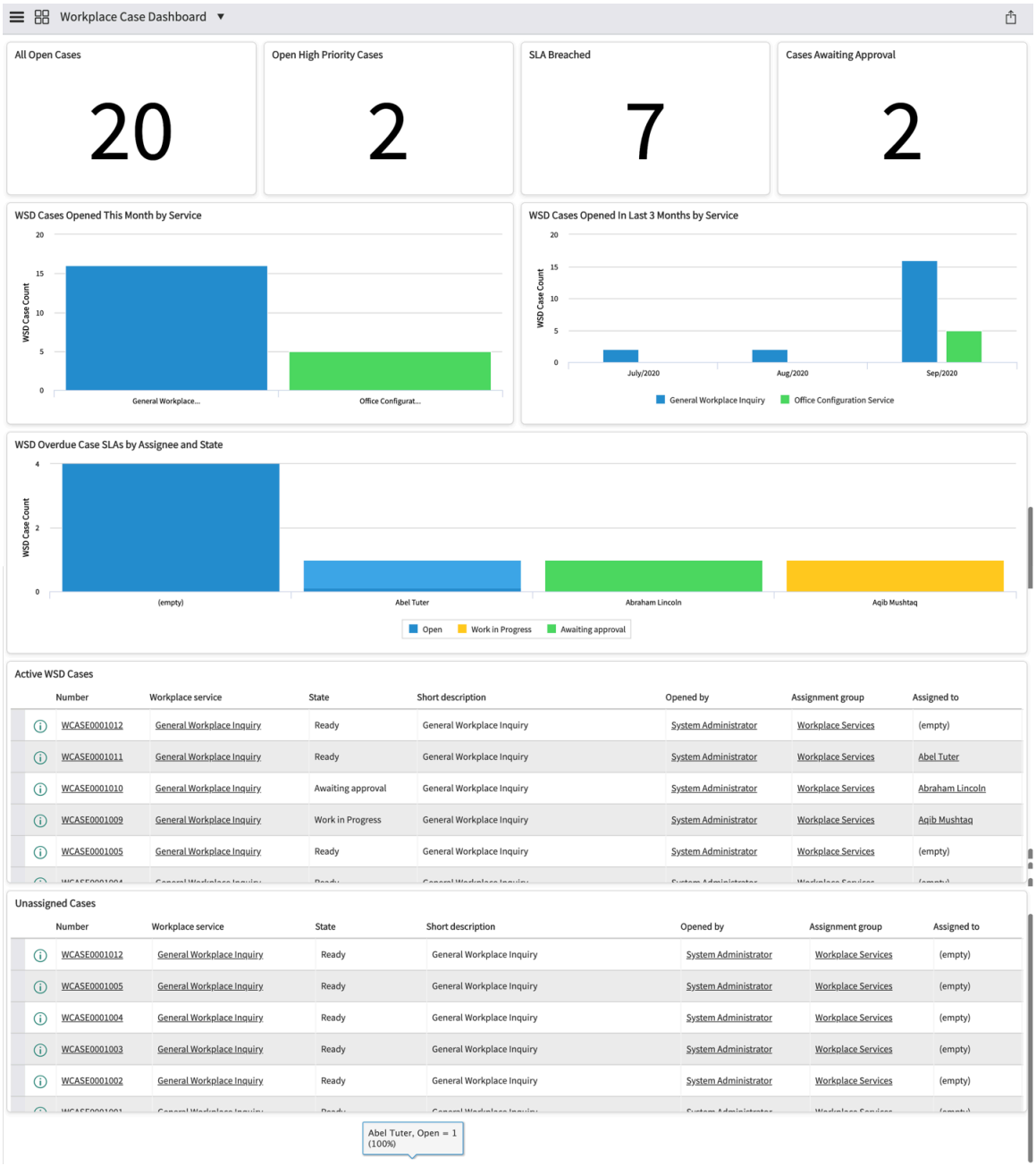
このダッシュボードを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル からワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ワークプレイスケース管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します: すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスケースマネージャー：ワークプレイスケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	未解決のワークプレイスケースの数。
高優先度の未解決ケース	単一スコア	優先度の高い未解決のワークプレイスケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反したワークプレイスケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちのワークプレイスケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して過去 3 か月間に作成されたワークプレイスケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れワークプレイスケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブなワークプレイスケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインのワークプレイスケースのリスト。

来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

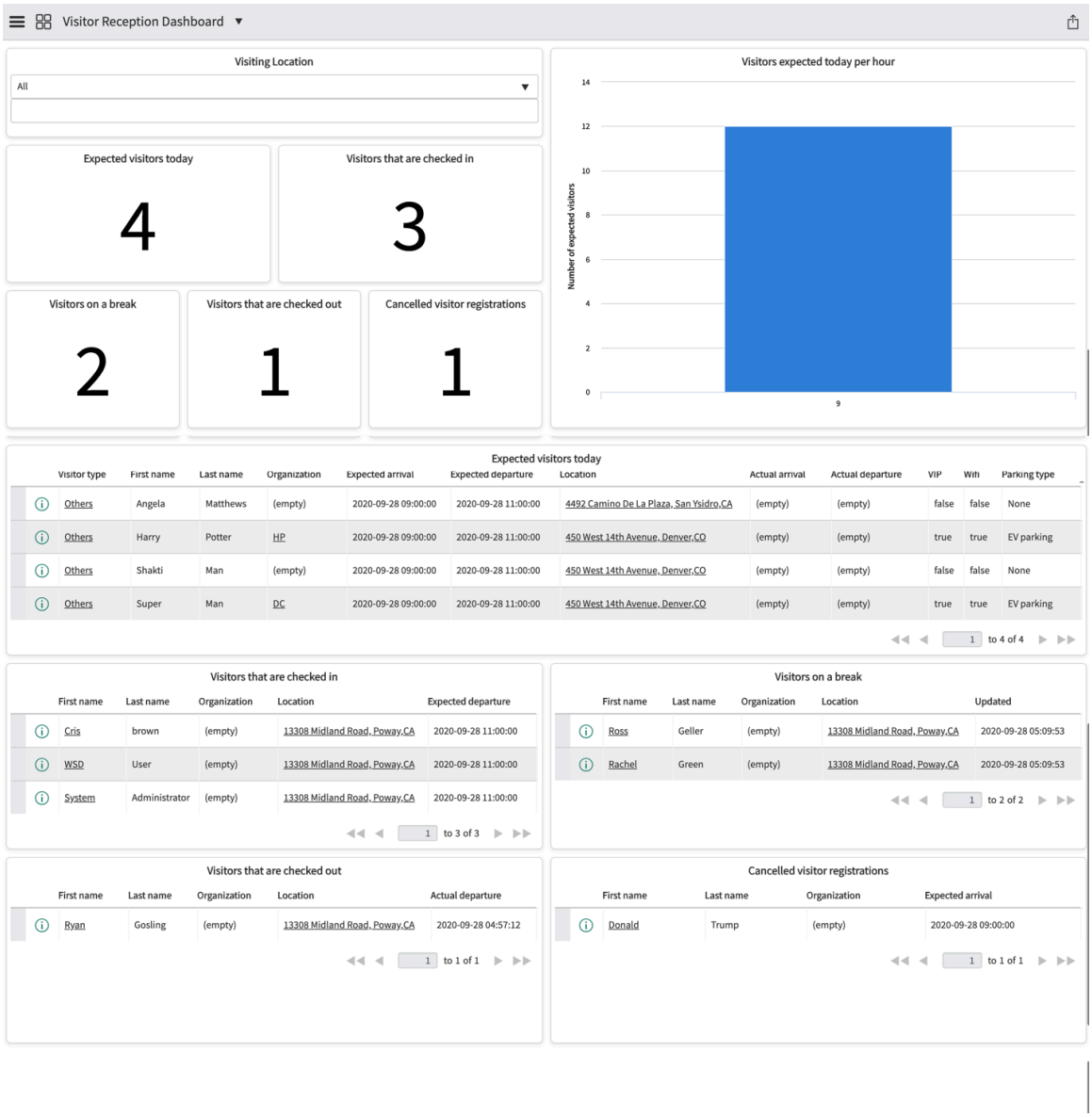
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークプレイス訪問者管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード .

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)**] フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。 • 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。 • 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

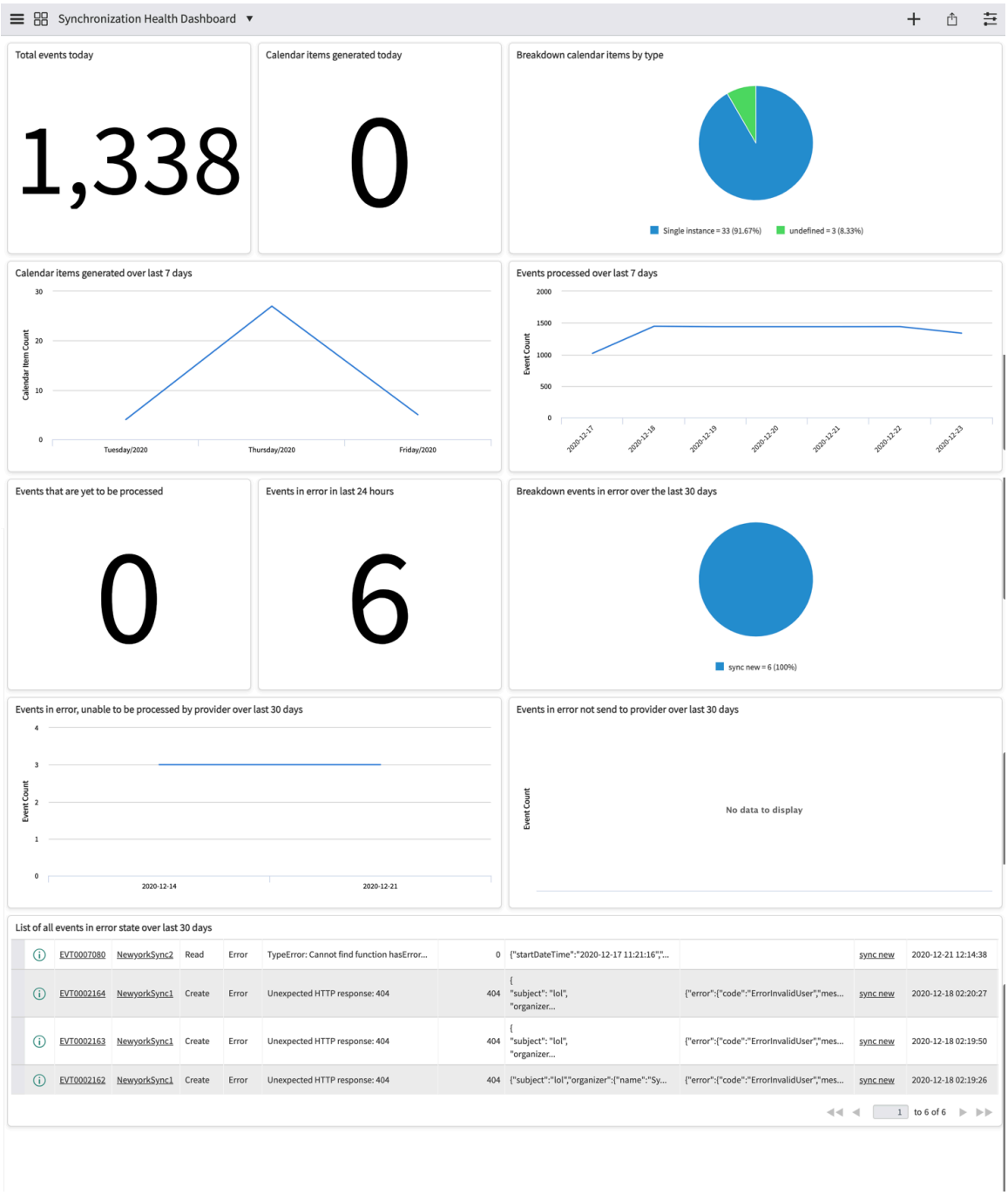
注:
ワークスペースカレンダーの同期 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期健全性ダッシュボード



同期ヘルスダッシュボードにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーの目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システムアドミニストレーターおよび ワークスペースカレンダーの同期 アドミン：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データの可視化

データ表示方法タイプ

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ表示方法タイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in error not sent to provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

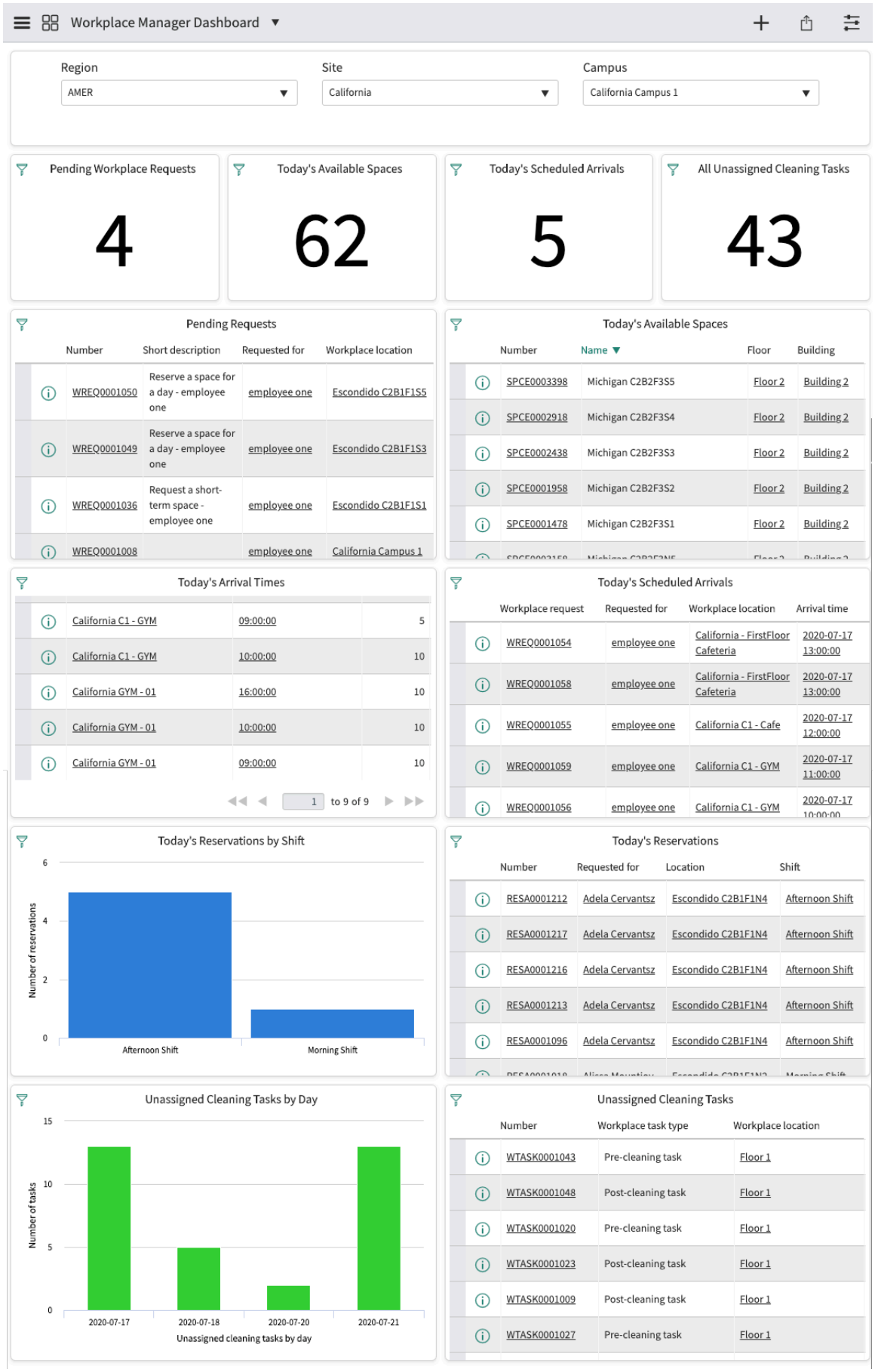
ワークプレイスマネージャーダッシュボード

ワークプレイスマネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てとワークプレイスメンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちのワークプレイス要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、メンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスマネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

自動翻訳

移動管理の処理

移動要求をスケジュールするために作成された移動プロジェクトを作成、監視、および処理します。移動スケジューリング機能を使用してプロジェクトで処理し、複数の移動要求を同時に監視します。

移動プロジェクトを作成

移動マネージャーは、移動プロジェクトを作成して、さまざまな基準に基づいて移動要求を論理的にグループ化し、優先度に従って履行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイス移転管理

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を単一のプロジェクトにグループ化し、それらを監視および管理します。プロジェクトでグループ化するために移動要求をフィルタリングする条件を指定します。職場の移動要求をグループ化するための条件は、職場の場所、建物、スペースタイプ、アサイン先グループ、部門などに基づいて設定できます。プロジェクトには、名前と簡単な説明を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [移動管理] モジュールを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [プロジェクトを作成] を選択して、移動プロジェクトを作成します。
   次のいずれかの場所から移動プロジェクトを作成することもできます。
   - [自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
   - [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。
   - シナリオを展開するときに、移動プロジェクトを直接作成することもできます。[展開] アクションを選択した後、ダイアログボックスで [移動プロジェクトを作成] を選択します。

   > **重要:**
   > このオプションは、シナリオに職場ユーザーまたは職場の場所の移動がある場合にのみ表示されます。

4. [移動プロジェクトを作成] フォームで、プロジェクトの名前と簡単な説明を指定します。
5. [エディター] セクションで、条件を指定します。
   デフォルトでは、プロジェクトは、削除できない [プロジェクト] および [アクティブ] の条件で作成されます。
   a. 条件を追加するには、[+新しい条件セット] を選択します。
   b. このプロジェクトへの移動要求をフィルタリングする条件を設定します。
6. [作成] を選択してプロジェクトを作成します。

タスクの結果

移動プロジェクトが作成され、指定したフィルター条件に一致したすべての移動要求が移動スケジューラーに表示されます。デフォルトでは、移動要求はスケジュールビューに表示されます。スケジュールビューは、すべての移動要求の最短開始予定日と、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最長期日に基づいて開始日と終了日が設定されるカレンダービューです。

移動プロジェクトには、スケジュールビューとリストビューの両方が含まれています。移動プロジェクトの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

次のタスク

移動プロジェクトの処理。

移動プロジェクトの処理

移動プロジェクトを作成したら、移動スケジューラーを使用してプロジェクトを処理します。移動スケジューラーでは、すべての移動要求をスケジュールビュー (カレンダービュー) とリストビューに表示します。移動プロジェクトでグループ化されているすべての移動要求を追跡します。

始める前に

次のことを確認します。

- 処理する移動プロジェクトは既に作成されています。移動プロジェクトを作成する場合は、「移動プロジェクトを作成」を参照してください。
- 移動プロジェクトはアクティブである必要があります。

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動に注意してください。

必要なロール：sn_wsd_move.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
2. [移動管理] モジュールを選択します。
3. [移動管理] メトリクスセクションで、[自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択します。
4. リストビューから、処理するプロジェクトを選択します。
   カレンダービューを含む別の [移動スケジューラー (Move Scheduler)] タブでプロジェクトが開きます。
5. 左側の [移動要求] パネルを表示して、移動要求を作成したユーザーを表示します。
   リストをスクロールして、すべてのユーザーを表示します。移動要求は、移動要求番号に基づいてソートされます。
6. カレンダーを水平方向にスクロールして、カレンダーの開始予定日と終了予定日を表示します。

   重要:
   [計画外] ステータスの移動要求はバーで表示されません。移動マネージャーは、移動要求の開始予定日と終了予定日を指定する必要があります。

7. カレンダーの左上にある [先週/来週] オプション (‹ ›) を使用して、前の週または翌週を表示します。
8. [週/月] オプション (Week) を使用して、カレンダービューを週から月に変更します。

   重要:
   [月] ビューで移動要求バーを移動することはできません。

9. [設定] アイコン (⚙) を選択して、キーボードショートカットを表示します。
10. カレンダーのイベント/バーを選択して、移動要求の詳細を表示します。
    移動要求の詳細は、[ケース詳細] パネルの右側に表示されます。子タスク、ケース SLA などのケースの詳細を表示するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
11. 移動要求の詳細を更新します。
    a. [ケース詳細] パネルで、変更するフィールドを編集します。
    b. [更新] を選択します。
    c. オプション: 子ケース、子タスク、承認者、ケース SLA などのケースの詳細を表示または更新するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
       移動要求が別のタブで開きます。
       i. 変更したいフィールドを編集します。
       ii. [保存] を選択します。
12. 移動要求を別の日にスケジュール設定します。
    a. カレンダーの移動要求バーを選択します。
    b. 要求を目的の日付にドラッグします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 要求は水平方向にのみ、つまりカレンダーの別の日にドラッグできます。
- 要求を別のユーザーにドラッグすることはできません。
- [月] ビューでは、要求をドラッグできません。

c. [保存] を選択します。

13. 移動要求の開始予定日と終了予定日を変更します。

a. カレンダーの移動要求バーを選択します。

b. [ケース詳細] パネルで、次のフィールドを編集します。

- 開始予定：移動要求の開始予定を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動を開始する予定の日付を選択します。
- 期日：移動要求の期日を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動要求をクローズする期日を選択します。

14. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューに切り替えます。

15. 要求を削除するか、移動要求を自分にアサインします。

a. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューで開きます。

b. 要求を削除するには、次の手順を実行します。

i. 削除する移動要求を選択します。

ii. [削除] を選択します。

c. 移動要求を自分にアサインするには、次の手順を実行します。

i. 自分にアサインする移動要求を選択します。

ii. [編集] を選択します。

iii. [自分にアサイン] を選択します。

16. 移動要求をさらに追加します。

a. [新しい要求を追加] を選択します。
別のタブが開き、どの移動プロジェクトにもアサインされていない移動要求のリストが表示されます。

b. 追加する移動要求を選択します。

c. [追加] を選択します。

17. 移動プロジェクトの詳細を表示する、プロジェクトのステータスを変更する、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインする、プロジェクトの状況移行、実際の開始日と終了日などを確認するには、次の手順を実行します。

a. [移動プロジェクトの詳細 **(Move project details)]** タブを選択します。

b. オプション: ステータスを変更するには、[ステータス] フィールドを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況を変更する前に、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

c. オプション: [アサイン先] フィールドを変更して、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインします。

d. オプション: 作業メモを追加する。

i. [作成] パネルに移動します。

ii. 作業メモを入力します。

iii. [作業メモを投稿 **(Post Work Notes)**] を選択します。

iv. [保存] を選択します。

e. オプション: [添付ファイル] アイコン ( ) を選択して、プロジェクトの添付ファイルを追加または表示します。

f. [保存] を選択します。

18. [保存] を選択します。

19. 移動プロジェクトを削除する：

> ⚠ 警告:
> プロジェクトを削除しても、関連する移動要求は削除されず、影響もありません。削除後、移動要求はプロジェクトを関連付けられず、現在のステータスで引き続き存在します。

a. その他のアクションアイコン ( ) を選択します。

b. [削除] を選択します。

c. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
変更が移動プロジェクトに保存されます。

イベントプランナーの操作

単一のワークスペースから、組織で作成されたすべての予約を監視します。予約の作成、予約のオープン、別の時間への予約のスケジュール設定、または別の場所への移動を行います。イベントプランナーホームとスケジュール済みビューから場所ディレクトリポータルを開きます。

イベントプランナーを使用した予約の追跡

予約計画者および予約閲覧者は、イベントプランナーを使用して、職場で要求された予約を監視できます。

始める前に
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて
当日に予定されている予約の数と、追加サービスがあるかどうかを確認します。イベントプランナーには、キャンセルされた本日の予約と、まだ承認されていない予約も表示されます。デフォルトでは、予約は次の詳細とともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約の要求者
- 予約されている場所
- 場所の建物と敷地
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約の現在のステータス
- 予約のタイプ

列を編集して、要件に応じて情報を表示できます。

現在アクティブなすべての予約と、自分が作成した予約または要求された自分の予約も表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
   - 本日の予定された予約
   - 本日の追加サービス付きの予約
   - 本日の予約キャンセル分
   - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. リストビューの列を編集するには、次の手順を実行します。

   a. [リストアクション] アイコン ( ) を選択します。

   b. [列を編集] を選択します。

   c. 表示する列を追加したら、**[OK]** を選択します。

6. オプション: リストを更新するには、[リフレッシュ] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: リストにフィルターを適用するには、[フィルターを表示] アイコン () を選択します。
8. 職場で作成されたすべての予約をスケジュールビューで表示するには、[スケジュールビューを開く] を選択します。

イベントプランナーでの予約の詳細の表示

職場で作成された予約の詳細を確認します。

始める前に

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン () を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
   - 本日の予定された予約
   - 本日の追加サービス付きの予約
   - 本日の予約キャンセル分
   - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. 表示する予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。
6. 表示する詳細に基づいて、次のいずれかのタブを選択します。
   - ブロッカー予約：予約の前後に作成されたブロッカー予約を表示します。このタブは、要求された追加サービスがある場合にのみ表示されます。
   - ケース：予約で要求された追加サービスに対して作成された職場ケースを表示します。
   - タスク：予約で要求された追加サービスを履行するために作成された職場タスクを表示します。
   - 要求されたサービス：予約とともに要求されたサービスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認者：予約の承認者。
- 招待者：予約に招待された招待者。
- 予約記録：バーチャル会議リンクが含まれている場合の予約の記録。

7. ポータルで予約を開くには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。
   従業員センター ポータルで予約が開きます。

次のタスク
予約を編集する場合は、「イベントプランナーを使用した予約の編集」を参照してください。

イベントプランナーを使用した予約の編集

予約計画者は、イベントプランナーを使用して予約を直接編集します。

始める前に
スケジュールビューを使用して予約を管理することもできます。スケジュールビューを使用して、開始時間と終了時間を編集したり、予約を別の場所に移動したりすることができます。詳細については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

> **重要:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

このタスクについて
予約計画者は次のアクションを実行できます。

- 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
- 予約のタイミングを変更する。
- 予約の場所を変更する。
- 予約をキャンセルする。
- 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

複数の場所またはグループ予約を管理するには、予約の詳細を開いて変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 本日の予定された予約
- 本日の追加サービス付きの予約
- 本日の予約キャンセル分
- 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. 編集する予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。[詳細] タブに予約の詳細が表示されます。
6. [詳細] タブで、変更内容に応じて次のいずれかのフィールドを編集します。
   - 出席者の数
   - 予約目的
   - コストセンター
7. 追加サービスに対して作成された職場ケースを編集するには、[ケース] タブを選択します。
8. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。

タスクの結果
変更が保存されます。予約時期の変更や場所の変更については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

スケジュールビューの操作

イベントプランナーのスケジュールビューを使用して、職場で作成された予約を確認したり、変更することもできます。

始める前に
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

> **重要:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて
イベントプランナーのスケジュールビューを使用すると、予約に対するさまざまなアクションを実行できます。ただし、次の点に注意してください。

- ワークプレイスコア アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 単一の予約と発生予約を管理できます。
- 複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。

スケジュールビューを使用して、組織の任意の敷地、建物、またはフロアで作成された予約を表示できます。スケジュールビューでは、予約と予約済みの部屋をカレンダーベースのビューで明確に表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

できます。カレンダーには、選択したタイムラインに応じて、1 日または 1 週間にわたってスペースで作成されたすべての予約が表示されます。

- 予約可能な目的に基づいて場所をフィルタリングし、それらの場所で要求された予約を確認できます。
- 過去の日付を含む、任意の日付に要求された予約を表示します。
- 予約のステータスを表示します。ステータスは、状態に基づいて異なる形式で表示されます。
- 30 分間隔、毎時間隔、または週次ビューに基づいてタイムラインを表示します。
- 予約の詳細を表示します。
- 選択した建物で要求された当日の予約を表示します。
- スペースのタイトル、予約ホスト、予約の件名に基づいてスペースを検索します。
- 計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)**] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。
3. [スケジュールビューを開く] を選択します。
   スケジュールビューが開き、組織のすべての場所が表示されます。過去にスケジュールビューに場所フィルターを適用したことがある場合は、フィルターが保持され、それに応じて場所が表示されます。
4. スペースを直接検索するには、左上の [検索スペース] 検索バーでスペース名を指定します。
5. 敷地、建物、またはフロアで要求された予約を検索するには、次の手順を実行します。

   a. 右上隅にある [敷地] ドロップダウンを選択し、敷地を選択します。
   [建物] フィールドと [フロア] フィールドが自動的に入力されます。デフォルトでは、すべての建物とフロアが表示されます。
   敷地のスペースは、スペースがある建物とフロアに基づいて表示されます。

   b. オプション: 建物またはフロアを除外するには、ドロップダウンを展開して選択を解除します。

   スペースは選択内容に基づいて表示されます。右にスクロールするとタイムラインが表示され、下にスクロールすると場所を表示できます。
6. 予約可能な目的に基づいてスペースをフィルタリングするには、[予約可能な目的] オプションを選択して、選択を行います。
   予約可能な目的が選択されていない場合は、予約可能な目的がないスペースも含め、すべてのスペースが表示されます。
   選択した目的に一致するスペースが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 別の日付に要求された予約を表示するには、次の操作を実行します。
カレンダーには、選択した敷地のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

   a. 日付ドロップダウンを選択します。
   日付フィールドは、現在の日付選択で直接表示されます。

   b. カレンダーで、表示する日付を選択します。
   必要に応じて、月と年を変更できます。

   c. **[OK]** を選択します。

   選択した日付に作成された予約が表示されます。

8. カレンダーのタイムラインを変更するには、タイムラインオプションを使用します。
デフォルトでは、カレンダーは 30 分ビューに設定されます。つまり、[日次ビュー **30** 分] オプションが選択されています。

9. 予約のステータスを把握する、つまり予約のステータスを色で確認するには、[凡例] ( ) オプションを選択します。

10. 予約の詳細を表示するには、次の手順を実行します。

    a. 予約を選択します。
    開始時間と終了時間、合計期間、予約のタイプ、現在のステータスなどの予約の詳細が表示されます。

    b. サイドパネルに予約の詳細を表示するには、[サイドパネルを開く] アイコン ( ) を選択します。

    c. ポータルで予約を開いて詳細を表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。

11. 予約を別の時間に移動するには、次の手順を実行します。

    注:
    このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

    a. 予約を選択します。

    b. 予約を希望の時間にドラッグします。

       注:
       予約を別の日付に移動することはできません。変更できるのはタイミングのみです。

       重要:
       カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。

    c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を確認し、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

       注:
       予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。予約を移動しても、追加サービスは移動されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. 予約を建物の別の場所に移動するには、次の手順を実行します。

    注:
    このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

    a. 予約を選択します。

    b. 予約を希望の場所にドラッグします。

    c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を読み、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

    重要:
    予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。

    - 予約を移動した後、追加サービスを再度要求する必要があります。サービスは場所によって異なるため、予約を移動しても、追加サービスは移動されません。
    - 従業員によって要求された予約を移動する場合は、アクションを確認する通知が従業員に送信されます。
    - 予約を変更してサービスを維持するには、まず予約を編集します。

13. 選択した敷地で予約を作成するには、[新規予約を作成] を選択します。
    予約を行う方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

イベントプランナーから予約をキャンセルする

予約プランナーは、イベントプランナーを使用していつでも予約をキャンセルできます。

始める前に
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約をキャンセルするには、次の操作を行います。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
- 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. キャンセルしたい予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。
6. 予約をキャンセルするには、[予約をキャンセル] を選択します。
7. 確認ウィンドウで、[キャンセルを確定] を選択します。

タスクの結果
予約がキャンセルされました。キャンセルメモは自動的に生成されます。

イベントプランナーからの場所ディレクトリの表示

イベントプランナーのホームページとスケジュール済みビューから、場所ディレクトリポータルを開いて表示します。

始める前に
以下のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- インドアマッピング

> **注:**
> インドアマッピングがインストールされていない場合、イベントプランナーのホームページで場所ディレクトリを開いて表示するオプションは使用できません。

- インドアマッピング コンポーネント
- ワークプレイスインドアマッピング
- ワークプレイスインドアマッピング コンポーネント
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペースマッピング

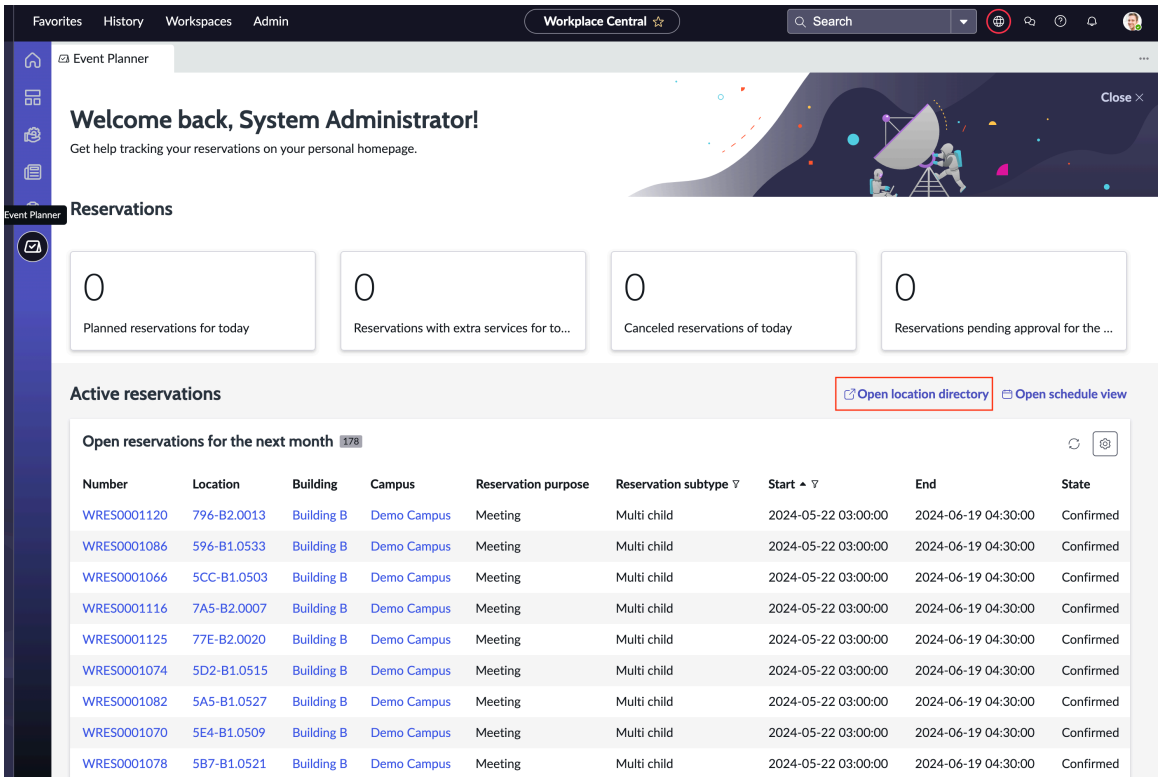
必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル.
2. [イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーのホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

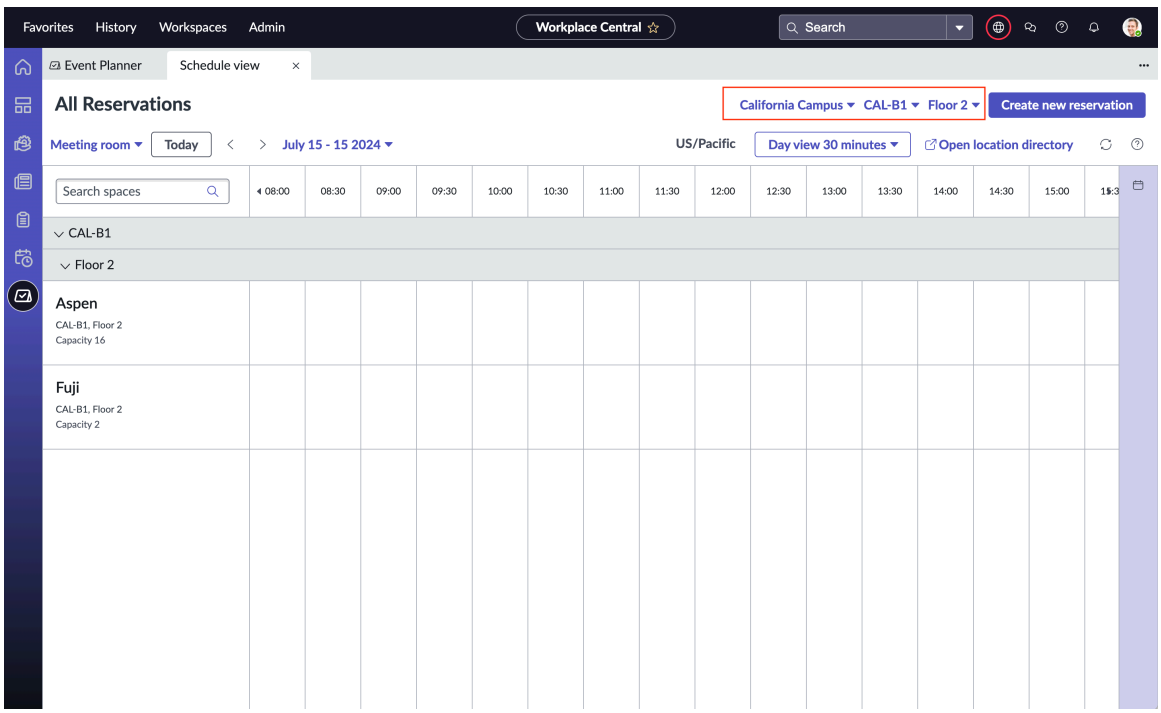


3. [場所ディレクトリを開く] オプションを選択します。

   従業員センターポータルの新しいブラウザタブで、場所ディレクトリのホームページが開きます。

   デフォルトでは、[カードビュー] が選択されています。

4. ホームページで [スケジュール済みビューを開く **(Open scheduled view)**] オプションを選択します。
5. [スケジュール済みビュー] ページから [場所ディレクトリを開く] を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [スケジュール済みビュー (Scheduled view)] での敷地、建物、またはフロアの選択に基づいて、次のオプションが表示されます。

- 敷地：敷地を選択します。その敷地内の建物とフロアが自動的に選択されます。一度に選択できる敷地は 1 つだけです。

  注:
  敷地が選択されていない場合、カードビューで場所ディレクトリポータルがコンテキストなしで開きます。

- 建物：建物を選択するオプション。
  - 建物を選択します。場所ディレクトリポータルが開き、デフォルトのフロア情報を示す建物ビューが表示されます。
  - 複数の建物が選択されている場合、場所ディレクトリポータルでは、 最初に選択された建物と [フロア] リストオプションで選択されたフロアが開きます。
- フロア：フロアを選択するオプション。
  - 複数のフロアが選択されている場合、場所ディレクトリポータルには、カードビューで最初に選択されたフロアが表示されます。例：フロア 1。
  - 1 つのフロアのみが選択されている場合、場所ディレクトリはその特定のフロアをカードビューで開きます。
  - どのフロアも選択されていない場合、場所ディレクトリポータルは、デフォルトのフロアで選択された建物を開きます。

b. [スケジュール済みビュー (Scheduled view)] では、敷地を選択しない場合、場所ディレクトリのランディングページがコンテキストなしで開きます。

c. 無効なフロア、建物、または敷地を指定すると、次のメッセージが表示されます。

「この場所は存在しないようです (Looks like this location doesn't exist.)」デフォルトのカードビューにリダイレクトされます。

ケース管理の操作

ケース管理ワークスペースを使用して職場ケースを管理します。ケースの進捗状況を監視し、ケースを更新し、その他のアクションを実行します。

ケース管理を使用した職場ケースの管理

ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用して、組織内で要求された職場ケースをいつでも監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ダッシュボードを使用して、アクティブなケースの数とそれらのケースの詳細を確認します。現在重大なケース、SLA 違反したケース、未アサインのケース、および承認待ちのケースの合計数を把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ステータスに基づいてケースの数を表示するには、[概要] セクションに移動します。

   a. 次のいずれかのタイルを選択して、ケースのリストを表示します。
      - すべてのアクティブなケース
      - オープンな重大ケース
      - **SLA** 違反
      - 未アサインのケース
      - 承認待ちのケース

   b. ケースのリストビューで、必要に応じて次のいずれかのアクションを実行します。
      - リストをリフレッシュする
      - リストの列を編集する
      - フィルターをリストに適用する
      - ケースをユーザーにアサインする
      - ケースを目的の形式にエクスポートする
      - ケースを作成する

   c. 独自のリストを追加するには、「 ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成」を参照してください。

4. すべてのアクティブなケースのリストを表示するには、[すべてのアクティブなケース] セクションを確認します。

   a. オプション: リストビューから、[アサイン] オプションを使用して 1 つまたは複数のケースを別のユーザーにアサインすることもできます。
      リストの列を編集し、必要に応じてフィルターを追加することもできます。

   b. ケースを詳細に表示するには、職場ケースを選択します。

   c. 職場ケースを変更するには、「 ケース管理を使用した職場ケースの操作」を参照してください。

ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成

職場ケースを表示するカスタムリストを設定します。適用したフィルターに基づいて職場ケースを表示して、ケースを監視できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルトでは、ダッシュボードにメトリクスタイルとさまざまなカテゴリのすべてのケースのリストが表示されます。ダッシュボードでメトリクスタイルを選択すると、リストビューが開き、関連するケースが表示されます。リストビューの左側のパネルには、デフォルトで次のリストが表示されます。

- すべてのケース
- すべてのアクティブなケース
- すべての解決済みのケース
- 重大なケースを開く
- SLA 違反
- Unassigned cases (未アサインのケース)
- 承認待ちのケース

パネルに基づいて独自のリストを作成し、設定されたフィルターに一致する職場ケースを表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. [概要] セクションで、次のいずれかのタイルを選択してリストビューを開きます。
   - すべてのアクティブなケース
   - オープンな重大ケース
   - **SLA** 違反
   - 未アサインのケース
   - 承認待ちのケース
4. リストビューの左側のパネルで [自分のリスト] を選択します。
5. [新しいリストを追加] を選択します。
6. 表示される [新規リスト] ダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。

   a. 既存のリストの別のバージョンを作成するには、[既存リストから作成] タブを選択します。
      i. [リスト] フィールドで、再利用するリストを選択します。
      ii. [リスト名] フィールドにリストの名前を入力します。
      iii. [列を選択] フィールドで、追加で表示する列を選択します。
      iv. [フィルターを追加] セクションで、職場ケースをフィルタリングする際に使用する必要があるフィルターを追加します。

   b. 新しいリストを作成するには、[独自に作成する] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [リスト名] フィールドにリストの名前を入力します。

ii. [ソースを選択] フィールドで、ソーステーブルを選択します。

iii. [列を選択] フィールドで、表示する列を選択します。

iv. [フィルターを追加] セクションで、職場ケースをフィルタリングする際に使用する必要があるフィルターを追加します。

c. [作成] を選択します。

タスクの結果

左側のパネルの [自分のリスト] タブにカスタムリストが追加されます。いつでもリストを表示して、職場ケースを管理できます。

ケース管理を使用した職場ケースの操作

ワークプレイスセントラルのケース管理ワークスペースを使用して、単一のワークスペースからいつでも職場ケースを更新、編集、または解決できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて

ダッシュボードを使用すると、いつでもケースを処理できます。更新や編集など任意のアクションをケースに対して実行し、完了時にケースを解決することもできます。ケースをフィルタリングする時間を節約するために、ワークスペースでは、デフォルトで [概要] セクションのさまざまなカテゴリにケースが表示されます。

- ケースの詳細を更新します。
- ケースのステータスを変更します。
- コメントまたは作業メモを追加します。
- ナレッジ記事を表示または添付します。
- チェックリストにマークを付けたり、新しいチェックリスト項目を追加します。
- ケースを要求した従業員の詳細を表示し、必要に応じて直接メールを送信します。
- フロアマップにワークプレイスの場所を表示します。移動ケースの場合、マップ上に [移動元の場所 **(From location)]** と [移動先の場所 **(To location)]** を表示できます。
- 必要に応じて、子ケースと子タスクを作成します。詳細については、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

ワークスペースで実行できる機能とアクションの詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ケースを開くには、次のいずれかの操作を行います：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [概要] セクションに移動します。

  関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。

- [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。

4. 開くケースを選択します。
   リストビューでは、ケースが通常の職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。
   ケースの詳細が新しいタブに表示されます。ビュー、実行できるアクション、および追加機能の詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」トピックの「[ケース詳細] ページ」セクションを参照してください。
5. 変更を行います。
6. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。

タスクの結果

職場ケースは、変更に基づいて更新または変更されます。ケースをキャンセルまたは削除する方法については、「ケースのキャンセルまたは削除」を参照してください。

職場サービスケースの作成

ケースマネージャーは、職場ケースを管理する以外に、ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用してワークプレイスサービス要求を直接提出することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて

理由を問わず、従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信します。ケース管理ワークスペースを使用して、直接要求を提出することができます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ケースを作成するには、次のいずれかのナビゲーションを使用します。
   - ケース管理のランディングページで [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションまで下にスクロールして、[新規] を選択します。
   - ケース管理のランディングページの [概要] セクションで、タイルを開き、リストビューで [新規] を選択します。
4. [どのサービスを要求しますか？**(Which service would you like to request?)**] ダイアログボックスで、提出するワークプレイスサービス要求のタイプを選択します。
   次のワークプレイスサービス要求を提出できます。
   - オフィススペースの再構成
   - デスクの変更を要求する
   - 家具を要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一般要求を送信
- メンテナンス要求を送信

5. [送信] を選択します。
   フォームに入力するには、「職場サービスの要求」のトピックを参照してください。
6. [送信] を選択して要求を送信します。

タスクの結果

ワークプレイスサービス要求が送信され、職場ケースが作成されます。[すべてのアクティブなケース **(All active cases)]** リストを更新すると、ワークプレイスケースが表示されます。

子ケースと子タスクの作成

ケースマネージャーは、ケースを実行するために、ワークスペースを使用して子ケースと子タスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] のランディングページが開きます。
3. 次のいずれかを実行して、子ケース/タスクを追加するケースを開きます。
   - [概要] セクションに移動します。

     関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。
   - [すべてのアクティブなケース **(All active cases)]** セクションに移動します。
4. 子ケース/タスクを追加するケースを選択します。
   ケースの詳細が別のタブに表示されます。ビュー、実行できるアクション、および追加機能の詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」トピックの「[ケース詳細] ページ」セクションを参照してください。
5. 子ケースを作成するには、次の手順を実行します。

   a. [ケース詳細] ページで、[子ケース] タブを選択します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

[職場ケースの新規作成 **(Create New Workplace Case)]** フォーム

Field (フィールド)	説明
職場サービス	ケースの職場サービスを選択します。
ワークプレイスの場所	子ケースを作成する場所を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Field (フィールド)	説明
状況	ケースの状況を選択します。デフォルトでは、状況は [ドラフト] に設定されています。
アサイン先グループ	ケースをアサインするアサイン先グループを選択します。
アサイン先	子ケースを作成する場所を選択します。
要求元	作成しているケースの対象ユーザーを選択します。
ユーザー受け入れを有効化	ケースのユーザー受け入れを有効にする場合は、このオプションを選択します。
連絡タイプ	連絡モードを指定します。
簡単な説明	ケースに関する簡単な説明を入力します。
説明	ケースに関する詳細な説明を入力します。
追加コメント	ケースに関するコメントを追加します。このコメントは要求者に表示されます。
作業メモ	ケースに作業メモを追加します。このメモは自分にしか表示されません。

d. ファイルを添付するには、サイドパネルの [添付ファイル] アイコン ( ) を選択します。

e. ケースのテンプレートを設定するには、[テンプレート] アイコン ( ) を選択します。

f. [保存] を選択します。
子ケースが作成されます。

6. 子タスクを作成するには、次の手順を実行します。

a. [ケース詳細] ページで、[子タスク] タブを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクの新規作成フォーム

Field (フィールド)	説明
状況	タスクの状況を選択します。デフォルトでは、状況は [オープン] に設定されています。
ワークプレイスタスクタイプ	タスクのタイプを選択します。
アサイン先グループ	タスクをアサインするアサイン先グループを選択します。
ワークプレイスの場所	子タスクを作成する場所を選択します。
アサイン先	子タスクを作成する場所を選択します。
署名テンプレート	署名テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
ベンダー	タスクのベンダーを選択します。
職場サービスアクティビティ	タスクを実装する職場サービスアクティビティを選択します。
簡単な説明	タスクに関する簡単な説明を入力します。

d. ファイルを添付するには、サイドパネルの [添付ファイル] アイコン ( ) を選択します。

e. タスクのテンプレートを設定するには、[テンプレート] アイコン ( ) を選択します。

f. [保存] を選択します。
子タスクが作成されます。

7. 子ケース/子タスクを追加した後に、[保存] を選択して変更を保存します。

ケースのキャンセルまたは削除

ケースマネージャーは、職場ケースが不要になった場合にいつでもキャンセルできます。アドミンは、ケースレコードが不要になった場合にアプリケーションから完全に削除します。

始める前に

職場ケースマネージャーは、不要になったケースをキャンセルできます。ケースをキャンセルすると、そのケースに関連付けられているすべての子ケースと子タスクがキャンセルされます。[状況] が [キャンセル] に設定されます。

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

必要なロール：admin (ケースを削除する場合) および sn_wsd_case.manager (ケースをキャンセルする場合)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
[ケース管理] のランディングページが開きます。
3. 次のいずれかのナビゲーションを使用して、キャンセル/削除するケースを開きます。
   - [概要] セクションに移動します。

     関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。
   - [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。
4. ケースを選択します。
5. ケースをキャンセルするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ケースの詳細ページで、[キャンセル] を選択します。

b. 確認ウィンドウで、[はい] を選択します。
ケースと、そのケースに関連付けられているすべての子ケース、子タスク、フローがキャンセルされ、状況が [キャンセル] に設定されます。

6. ケースを削除するには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

a. ケースの詳細ページで、[その他のアクション] () を選択します。

> **注:**
> このオプションは、アドミンにのみ表示されます。

b. [削除] を選択します。

c. 確認ウィンドウで、[はい] を選択して削除します。
職場ケースレコード、関連する SLA などがアプリケーションから削除されます。

ワークプレイスセントラルの管理

職場関連のアクティビティを監視します。作成されたメトリクスとアクティビティのリストを随時表示します。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズする方法については、ナレッジベース記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

シナリオの承認

職場マネージャーは、シナリオが承認のために送信されたときに承認または却下できます。

始める前に

次のことを確認します。

- シナリオリーダーロール [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader] があること。
- 承認する権限があること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager および sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

このタスクについて

職場マネージャーは、シナリオを承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでシナリオ承認を実行するための [シナリオ計画承認 **(Scenario Plan Approval)]** があります。承認定義は [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** 実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはシナリオを承認するように設定されています。追加の承認者を設定する場合は、「シナリオ承認者の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.

2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 承認前にシナリオを表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. シナリオ計画フォームで、[シナリオ計画を開く] をクリックします。
   シナリオスタック計画が読み取り専用モードで開きます。
6. シナリオを確認します。
7. シナリオを確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
8. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - シナリオを承認するには、[承認] をクリックします。

     シナリオが承認されます。
   - シナリオを却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        シナリオの変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        シナリオは却下されます。

タスクの結果
実行したアクションに基づいて、シナリオが承認または却下されます。シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

職場シナリオの表示

職場で作成されたシナリオの数を追跡します。公開済みステータス、ドラフト状況などのシナリオを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
スペースの最適化モジュールを使用して、職場で作成されたシナリオを表示します。スペースの最適化モジュールは、現在のステータスに基づいてシナリオのメトリクスを提供します。シナリオ全体と、建物に基づいて作成されたシナリオのリストが表示されます。スペースの最適化モジュールをチェックすることで、いつでもシナリオのステータスを監視できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

手順
1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > ワークプレイスセントラル > ワークプレイスセントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > ワークプレイスセントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. オプション: [シナリオ] セクションを表示して、現在のステータスに基づいてシナリオの番号を表示します。
   番号付きのタイルを選択して、シナリオの詳細を表示することもできます。
4. オプション: 現在のステータスに関係なく、すべてのシナリオを表示します。

   a. [シナリオ] セクションで、[すべてのシナリオ] に移動します。
      シナリオのリストが表示されます。リストには、一度に 5 つのシナリオが表示されます。

   b. リストを下にスクロールし、 [すべて表示] をクリックして、すべてのシナリオを表示します。
      [シナリオ] タブが開きます。

5. 職場のすべての建物を表示します。
   建物を開き、スタック計画で建物を表示できます。スタック計画には、建物に展開されている現在のシナリオが表示されます。建物のシナリオ計画から直接シナリオを作成することもできます。

   a. [シナリオ] セクションで、[すべての建物] に移動します。
      建物のリストが表示されます。リストには、一度に 5 つの建物が表示されます。

   b. リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックして、すべての建物を表示します。
      [建物] タブが開きます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      > **注:**
      > [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果

選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

スペースアシスト要求の承認

職場マネージャーは、スペースアシスト要求を承認または却下できます。

始める前に

次のことを確認します。

- 承認する権限があること。
- スペースアシスト要求を出したユーザーのマネージャーであること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

職場マネージャーは、自分にアサインされたユーザーが出したスペースアシスト要求を承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでスペース要求承認を実行するための [スペース推奨承認 **(Space Recommendation Approval)]** があります。承認定義は [スペース推奨承認構

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成 **(Space Recommendation Approval Config)]** の実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはスペースアシスト要求を承認するように設定されています。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
   フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。
3. 承認前に要求の詳細を表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 要求の詳細を確認します。
6. 詳細を確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
7. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - 要求を承認するには、[承認] を選択します。

     要求は承認されています。
   - 要求を却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        要求の変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        要求が却下されます。

ワークプレイスセントラル コンポーネント

インストールされているコンポーネントと ワークプレイスセントラル のアプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスセントラル アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ワークプレイスセントラルとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_wsd_central.workspace_user	ワークプレイスセントラル ワークスペースへのアクセス権があります。	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	ワークプレイス アナリティクスへのアクセス権があります。	sn_wsd_central.workspace_user

ワークプレイスセントラル を使用するために必要なロールの詳細については、ワークプレイススペース管理 および ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるロールを参照してください。

テーブル

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
使用率とキャパシティ☒ [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	エリアレベルにドリルダウンされたキャパシティと使用率を保存するテーブル。

スクリプト

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるスクリプト

テーブル	説明
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	ワークプレイスアナリティクスのスペース管理のキャパシティと使用率のテーブルに入力するスクリプト

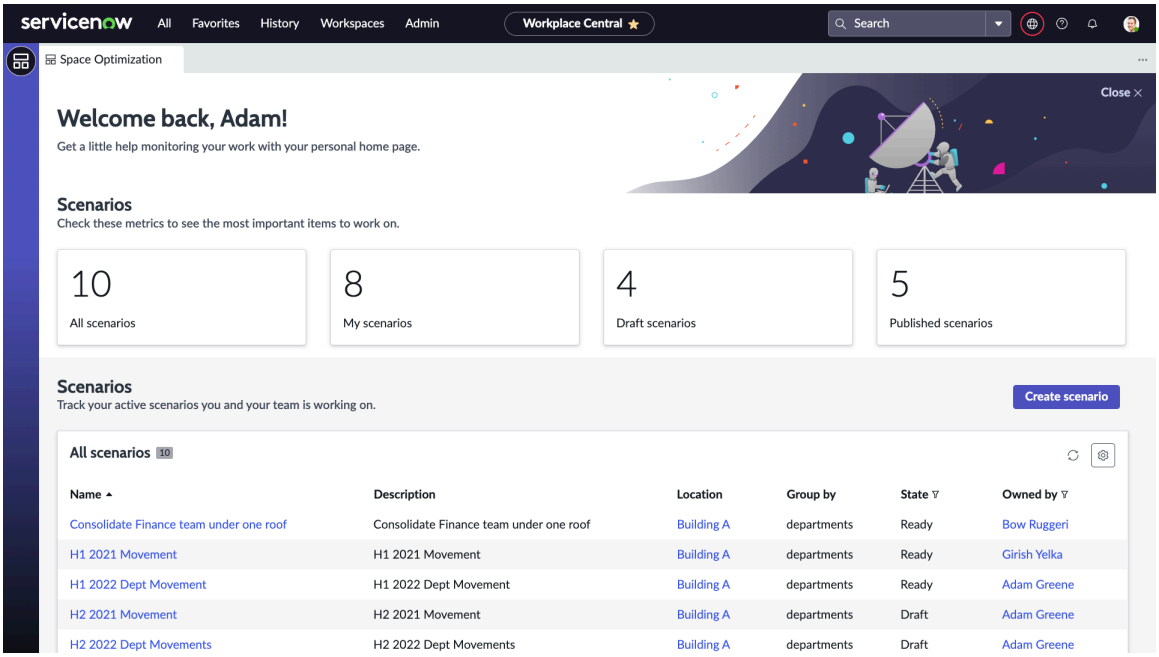
スペースの最適化 - 主な機能とアクション

スペース計画者は、スペースの最適化モジュールを使用して複数のシナリオ関連のアクションを実行できます。スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップ上に表示して直接変更することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの最適化モジュール



このモジュールから、シナリオの作成、シナリオのメトリクスの追跡、シナリオの詳細の表示を行うことができます。[スペースの最適化] では、次の情報が表示されます。

- シナリオ：シナリオのメトリクスを表示します。
- シナリオを作成：建物のシナリオを作成するオプション。シナリオの作成方法の詳細については、「建物を含むシナリオの作成」を参照して ください。
- シナリオ：次の詳細を一覧表示します。
  - 名前、場所、ステータス、所有者などのシナリオの詳細
  - 組織の建物の詳細
    シナリオまたは建物を選択すると、詳細が表示されます。

シナリオ計画アプリケーションで作成したシナリオを表示することもできます。移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.

シナリオのメトリクス

スペース計画者は、組織で現在作成されているシナリオの合計数をフィルタリングされたタイルで確認できます。各タイルを選択すると、リストの詳細を表示できます。

シナリオメトリクスタイルでは、以下に基づいて数値が表示されます。

- すべてのシナリオ：アプリケーションで作成されたシナリオの合計数
- 自分のシナリオ：自分が所有しているシナリオの合計数
- シナリオのドラフト：作成したドラフト状況のシナリオの合計数
- 公開されたシナリオ：公開されているシナリオの合計数

タイルを選択してリストを表示することもできます。

シナリオの詳細

スペース計画者は、組織で作成されたすべてのシナリオのリストを表示できます。名前、場所、ステータス、所有者などの詳細が表示されます。表示するシナリオの詳細に基づいて、リストビューの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。

- [すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - コピー：別の既存シナリオのコピーを作成して新たに変更を加えます。一度にコピーできるシナリオは 1 つだけです。コピーしたシナリオには同じ名前が付けられ、「- Copy 2」が追加されます。
  - 削除：不要になったシナリオを 1 つ以上削除します。
  - シナリオを作成：シナリオを作成します。
  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。

建物の詳細

スペース計画者は [スペースの最適化] モジュールで組織の建物のリストを表示できます。表示する建物の詳細に基づいて、リストビューの設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。[すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織のすべての建物とその詳細を表示できます。リストの更新、列の編集、または建物関連のフィルターの適用を行うことができます。

建物を選択すると、すべてのスペース割り当てとフロアの配置を確認できるスタック計画ビューで建物が開きます。スタック計画は、建物のフロアで行われたすべての割り当ての視覚的表現です。すべての割り当ては、割り当てられている部門またはコストセンターに基づいてバーに表示されます。スタック計画ビューとフロアマップビューの詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

- 総キャパシティ、スペースの合計数、場所などの建物の詳細が計画の上に表示されます。
- 建物の未割り当てスペースの合計数とフロアごとの合計数を確認できます。
- 建物の詳細はスタック計画ビューまたはフロアマップビューで表示できます。フロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング のフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアマップの割り当てを表示し、直接変更できます。
- スタック計画またはフロアマップで部門またはコストセンターに割り当てられたスペースを表示できます。割り当ての表示方法を選択できます。右パネルで、[表示方法 **(View by)**] オプションを使用してビューを選択します。
- スタック計画のバーまたはフロアマップのスペースを選択すると、キャパシティ数、キャパシティ比率、総キャパシティなどの詳細を表示できます。バーをポイントして、同じ詳細をツールヒントに表示することもできます。右パネルの詳細ウィンドウには、すべてのバーの詳細、アサインおよび部門に関連する詳細が表示されます。
- [関連シナリオ] タブで、建物に関連する他のシナリオを表示できます。
- [設定] タブでは、フロアのスペースを表示するフィルターを適用できます。
- 建物ビューで開いているシナリオは編集できません。建物のシナリオを編集するには、そのシナリオをコピーして変更を加えます。シナリオでは建物データが正確にコピーされ、変更を加えることができます。展開されている場合、変更はメインデータに影響しません。建物のシナリオを作成するために、建物がスタック計画ビューで開いているときに [シナリオを作成] オプションを選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル のイベントプランナー

ワークプレイスセントラルのイベントプランナーは、組織で要求されたすべての予約を一度に確認できるワンストップワークスペースです。

イベントプランナーの機能

この単一のワークスペースに組織のすべての予約が表示され、従業員が関与している職場の場所の数を監視できます。プランナーを使用して次のアクションを実行できます。

- 予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスします。
- [スケジュール] ビューのカレンダーに表示する開始時間と終了時間を設定します。
- 単一、繰り返し (発生) の予約、複数の子、グループなどのさまざまな予約を表示します。
- 利用可能なスペースと利用できないスペースをいつでも確認できます。
- 必要に応じて敷地、建物、またはフロアで要求された予約を直接表示または編集します。
- イベントプランナーから場所ディレクトリを開いて表示します。
- [スケジュール済み] ビューでプランナーを表示します。[スケジュール済み] ビューから、場所ディレクトリを開きます。
- 予約を前後の日時に変更します。
- 過去、当日、または今後に要求されている各予約の詳細情報を表示します。
- 要求者、予約の現在のステータス、チェックインとチェックアウトのステータス、招待者、出席者数などの詳細を表示します。
- 予約を作成します。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - サービスアイテムを含む予約を別の時間または場所にドラッグアンドドロップします。サービスアイテムは変更できませんが、サービスアイテムの数量は変更できます。

    注:
    新しい場所または時刻に 1 つ以上のサービスが追加されていない場合は、「この変更により、この予約の 1 つ以上のサービスが失われる」ことを通知するメッセージが表示されます。

  - 予約のタイミングを変更します。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルします。

    注:
    繰り返し予約をキャンセルすると、その特定の予約のみが削除され、一連の予約全体は削除されません。ポータルで繰り返し予約全体をキャンセルできます。

  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。
  - カレンダーのコンテキストサイドパネルで予約を編集します。この機能は、単一予約および繰り返し予約でのみ使用できます。

    注:
    既存の予約の建物の値を変更すると、更新された建物で以前の場所が利用できなくなるため、その場所を選択するとエラーがスローされます。別の場所を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約計画者は、単一の予約または発生の予約の詳細を管理できます。予約可能な目的、出席者数、コストセンターなどの予約の詳細を、予約の詳細ページから直接編集することもできます。

  注:
  複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

ランディングページ

イベントプランナーのランディングページは、次のセクションで構成されています。

予約

予約のメトリクスがセクションに表示されます。当日の予定されている予約、要求された追加サービス、キャンセルされた予約、および承認待ちの予約のメトリクス。

有効な予約

このセクションには、組織で要求されたすべての予約と、自分が要求した予約の詳細なリストが表示されます。[スケジュールビューを開く] オプションを使用して、スケジュールビューで予約を表示することもできます。

予約メトリクス

イベント計画者のランディングページの [予約] セクションで予約メトリクスを確認できます。次のメトリクスカードが表示されます。メトリクスカードを選択すると、それぞれの予約をリストに表示できます。

本日の予定された予約

当日 (本日) のスケジュールされている予約の数。

本日の追加サービス付きの予約

当日 (本日) に追加のサービス要求がある予約の数。

本日の予約キャンセル分

当日 (本日) のキャンセルされた予約の数。

承認処理待ちの予約

承認待ちの予約の数。

予約リストビュー

ランディングページの [有効な予約] セクションには、予約のリストが表示されます。すべての予約と自分が要求した予約を表示できます。[有効な予約] セクションには以下が表示されます。

すべての予約

[すべての予約] セクションには、組織全体で作成された予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。次の詳細を表示できます。

- 予約要求者
- 予約が作成される場所
- 場所が存在する建物と敷地
- 予約目的

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約タイプ (単一、発生、複数の子、グループなど)
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約の現在のステータス

リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。

自分の予約

[自分の予約] セクションには、自分または他のユーザー用に作成した予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。

リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。一度に最大 10 列を表示するように構成できます。

予約スケジュールビュー

イベント計画者は、[スケジュールビューを開く] を使用してユーザーがスケジュールビューですべての予約を表示できるようにすることが可能です。

スケジュールビューでは、組織のすべての職場の場所 (敷地、建物、フロア、そのフロアのスペースなど) を表示するタイムラインビューが開きます。スケジュールビューには次の機能があります。

キャンパスの選択

スケジュールビューの右上で、[敷地] オプションを使用して予約を表示する敷地を指定できます。敷地を指定すると、[建物] と [フロア] のフィルターが自動的に生成されます。表示する建物とフロアをそれぞれ指定できます。アドミニストレーターは、ドロップダウン選択に表示する必要がある敷地の数を設定できます。この数字は、「*Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.*」プロパティで指定できます。

敷地を指定した後、選択内容は保持され、次回スケジュールビューを開いたときにデフォルトで表示されます。

予約可能な目的

[予約可能な目的] オプションを使用して、組織で設定された予約可能な目的に基づいて敷地のスペースをフィルタリングできます。

日付

カレンダーで日付を選択すると、任意の日付の予約を表示できます。[今日] を選択すると、カレンダーに現在の日付が表示されます。

タイムゾーン

[スケジュール] ビューのタイムラインは、選択した場所のタイムゾーンに基づいて設定されます。

期間

スケジュールビューのタイムフレームは、ビューの右上隅にあるドロップダウンの場所を使用して指定できます。デフォルトでは、時間枠は [日次ビュー **30** 分] に設定されています。時間を 1 時間の時間範囲または週次ビューで表示するように選択できます。

イベントプランナーのスケジュール

[スケジュール] ビューのカレンダーに表示される開始時間と終了時間は、システムプロパティ *Start time Event Planner Schedule* および *End time Event Planner Schedule* で設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スナップ期間

予約のドラッグアンドドロップでは、予約を選択して、ある期間分動かします。この期間は「スナップ期間」と呼ばれます。

イベントプランナーの [スケジュール] ビューの 30 分ビューと 60 分ビューのデフォルトのスナップ時間は、それぞれ 5 分と 15 分です。スナップ期間を設定するための最小値と最大値は、30 分ビューの場合は 1 と 30 で、60 分ビューの場合は 1 と 60 です。このデフォルト値を変更するには、システムプロパティの *Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View* および *Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View* を使用します。

リフレッシュ

ビューは、[リフレッシュ] アイコン ( ) を選択していつでもリフレッシュできます。

凡例

予約が表示される基準となる色の凡例を表示できます。凡例には、各ステータスに関連付けられた色が表示されます。アドミニストレーターは、ワークプレイス予約管理 プロパティの各ステータスに関連付けられた色を変更できます。移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 管理 > プロパティ をクリックしてプロパティを変更します。次のプロパティを編集して色を指定できます。

- イベントプランナーエクスペリエンスのドラフトの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの進行中の予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認済みの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの完了した予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの却下された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの競合する予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの読み取り専用の予約の色。

色の 16 進コードを指定します。

検索スペース

[検索スペース] オプションを使用して、スペースを直接検索できます。

予約

スペースで作成された予約は、開始時間と終了時間の間で展開されたバーとして表示されます。予約は、現在のステータスに基づいて色で表示されます。色の凡例を表示してステータスを確認できます。

予約を選択すると、予約の開始時間と終了時間、期間、サブタイプ、ステータス、要求されたサービスなどの詳細がある場合は表示できます。

- [サイドパネルを開きます] アイコン ( ) を選択して、サイドパネルに予約の詳細を表示することもできます。
- 予約を開いてポータルに表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** オプションを選択します。デフォルトでは、従業員センターに予約が表示されます。従業員センターではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。
4. [更新] をクリックします。

- [表示] () アイコンを選択して、予約の詳細ビューを取得することもできます。サイドパネルには、場所、開始時間と終了時間、現在のステータス、同期ステータス、予約タイトル、要求されたサービスなどの予約関連の詳細が表示されます。予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して予約をキャンセルすることもできます。
- 予約のバーをドラッグして、予約を別の時間または別の場所に移動することもできます。

最後に更新されたサブソース

- コンテキストサイドパネルで予約が更新されると、最後に更新されたサブソースが職場イベントプランナーとして更新されます。
- ポータルで予約が更新されると、最後に更新されたサブソースがワークプレイスサービスデリバリとして更新されます。

予約の詳細ビュー

イベントプランナーで予約を選択すると、予約が新しいタブで開き、予約関連の詳細がすべて表示されます。ページには、要求者の詳細、現在のステータス、および予約が要求された敷地がトップレベルのビューに表示されます。

予約の詳細は、次の各タブに表示されます。

詳細

[詳細] タブには、要求者が予約時に予約フォームに指定した予約の詳細が表示されます。予約計画者は、[出席者の数]、[予約可能な目的]、[コストセンター] フィールドを編集できます。

ブロッカー予約

このタブには、予約とともに作成されたブロッカー予約が表示されます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合のクリーンアップと準備のために作成されます。

ケース

このタブには、予約とともに要求された追加サービスを実行するために作成された職場ケースが表示されます。職場タスクが作成されている場合は、[タスク] タブが表示されます。

要求されたサービスアイテム

このタブには、予約とともに要求されたサービスアイテムが表示されます。

承認者

このタブには、予約の承認者の詳細が表示されます。

招待者

このタブには、予約に招待された招待者の詳細が表示されます。

予約記録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、このタブにレコーディングの詳細が表示されます。

予約の詳細ページから、[予約を開く **(Open reservation)**] オプションを使用して予約を開き、従業員センター ポータルに表示することもできます。従業員センターではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。
4. [更新] をクリックします。

予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して、必要に応じて予約をキャンセルできます。

シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能

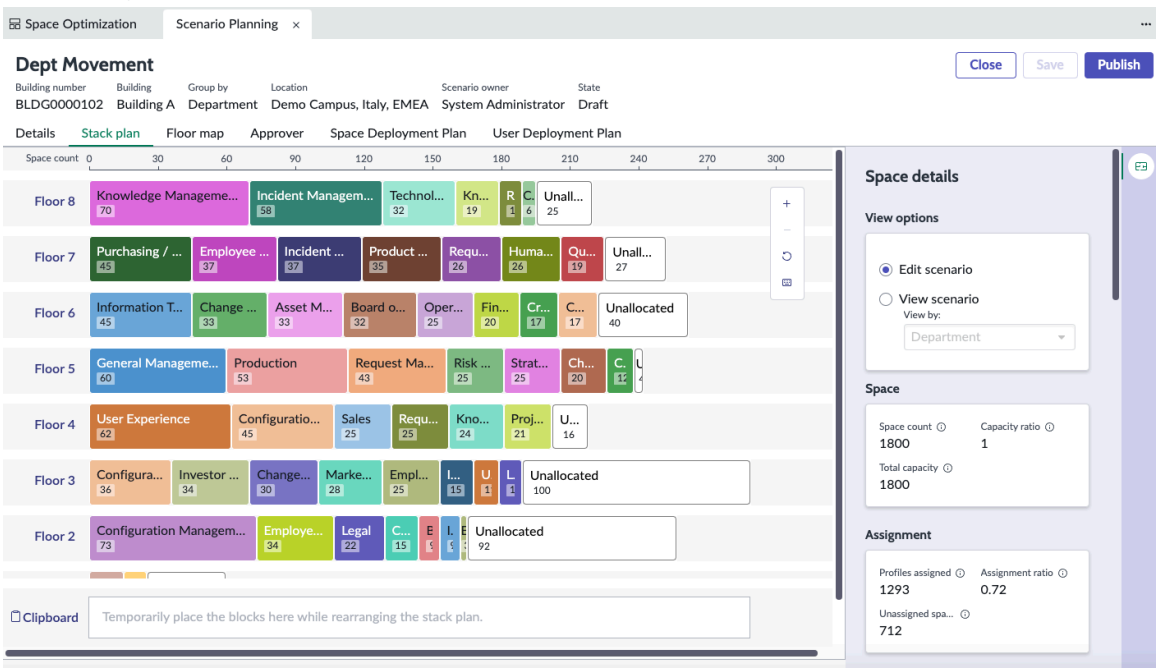
スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオを作成または表示します。シナリオ計画を使用すると、さまざまなビュー、簡単な設定、および複数の主要機能を使用して、スペースの割り当てとユーザーアサインの定義を効率的に行うことができます。

シナリオを作成するか、シナリオを開くと、シナリオはデフォルトでスタック計画ビューに開かれます。シナリオを作成または表示している建物にフロアマップが構成されている場合は、フロアマップで直接スペース割り当てを表示できます。シナリオを所有している場合、または同僚が所有者としてアサインしている場合にのみ、そのシナリオで作業できます。

スタック計画ビュー

スタック計画は、部門、コストセンター、ワークプレイスエンティティ、または近隣に基づいたスペース割り当てを視覚的に表示します。スタック計画は、組織のさまざまな部門、コストセンター、近隣、またはワークプレイスエンティティを異なるカラーコードで表示します。

スタック計画ビュー



スタック計画はグラフに似ています。計画の Y 軸は建物のさまざまなフロアを示し、X 軸は建物の総キャパシティから決定されるバーの長さを示します。たとえば、すべてのスペースのキャパシティ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の合計が 1000 の場合、バーの長さは、選択したバーにアサインされた他のスペースを 1000 に加えたものになります。

シナリオを作成するときは、スペース割り当てをグループ化する基準を指定する必要があります。たとえば、[グループ化] フィールドで部門別、コストセンター別、または近隣別にグループ化する基準を指定できます。スタック計画には、この選択に基づいて割り当てが表示されます。その後、スタック計画がシナリオモード直接で開きます。シナリオモードは、**[Group By** (グループ化)] フィールドで選択されたグループ化モードです。[公開] ステータスのシナリオを開いて割り当てを確認する場合、シナリオはデフォルトでシナリオモードで開きます。

シナリオが [公開] ステータスである場合にのみ、所有者のみがシナリオを変更できます。自分が所有していないシナリオを開く場合、読み取り専用モードでのみ計画を表示できます。

シナリオでは、キャパシティ、スペース数、未割り当てスペースなど、建物に関連するすべての詳細を表示できます。[表示方法 **(View by)]** オプションを使用して、シナリオのスペース割り当てビューを変更できます。

スタック計画ビューには次の機能が含まれています。

スペース割り当ての表示または編集

部門、コストセンター、ワークプレイスエンティティ、または近隣に基づいてスペース割り当てを表示します。同じ割り当てに属するフロアのスペースは、バーとしてグループ化されます。フロアのバーは簡単に識別できるように色分けされています。右パネルに色分けの凡例を表示できます。

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

詳細を表示

シナリオの詳細パネルには、以下が含まれています。

- 表示オプション：このセクションでは、シナリオを編集するか表示するかを指定できます。次のオプションが使用可能です。
  - [シナリオを編集]：シナリオを編集するオプション。スペース計画者のみが編集できます。
  - シナリオを表示：シナリオを読み取り専用モードで表示するオプション。デフォルトでは、シナリオは指定した **[Group By** (グループ化)] の選択に基づいて表示されます。以下に基づいてシナリオを表示できます。
    - 部門
    - コストセンター
    - 近隣
    - スペースタイプ
    - アサインタイプ
    - スペースステータス
    - スペース関数
    - 占有ステータス
- バーの表示を変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。
- スペース/フロア/バー詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
- 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペースには複数のユーザーをアサインできます。スタック計画バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。
- キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率。

- アサイン：スペースにアサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。
  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数。
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率。
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数。
  - アサインされたプロファイル：選択したスペースにアサインされたユーザーの詳細。

  シナリオが近隣別にグループ化されている場合は、[ユーザーアサインを編集 **(Edit user assignments)]** オプションを使用して、シナリオスタック計画から近隣へユーザーをアサインすることもできます。ユーザーを追加したり、ユーザーを削除したり、近隣のユーザーを更新したりできます。

- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)]** フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、建物で利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

ビューを変更

さまざまなタイプに基づいてバーのビューを変更します。次のビュータイプを使用できます。

- 部門：部門に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな部門のラベルが付けられます。
- コストセンター：コストセンターに基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなコストセンターのラベルが付けられます。
- 近隣：近隣に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな近隣のラベルが付けられます。
- スペースタイプ：ワークスペース/デスク、部屋、トイレなどのスペースタイプに基づいて、フロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペースタイプのラベルが付けられます。
- アサインのタイプ：永続的またはフレキシブルなアサインのタイプに基づいてフロアのスペースを表示します。
- スペースステータス：アクティブ、将来、廃止、一時などのステータスに基づいて、フロアのスペースを表示します。バーには、さまざまなスペースステータスのラベルが付けられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース機能：さまざまなスペース機能に基づいてフロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペース機能のラベルが付けられます。
- 占有ステータス：占有ステータスに基づいてフロアのスペースを表示します。

キーボードショートカットの使用

キーボードショートカットアイコン ( ) をクリックして、シナリオ計画時に使用できるショートカットを表示します。次のようなキーボードショートカットを使用できます。

- 左/右キー：行 (フロア) のスタック計画バー間を移動します。
- 上/下キー：前または次の行 (フロア) 間を移動します。
- スペースキー：ハイライト表示されたスタック計画バーの詳細をツールヒントに表示します。
- Enter：ハイライト表示されたスタック計画バーを選択します。

割り当ての詳細表示

右側に表示される詳細パネルで、計画の割り当ての詳細を確認します。シナリオの右パネルの詳細は、計画と [表示方法 **(View by)]** オプションによって異なります。

- フロアを選択すると、フロア名、フロアのスペース数、フロアの総キャパシティ比率、フロアのキャパシティ、アサイン済みプロファイル、アサイン比率、未アサインスペース、そのフロアに割り当てられた部門/コストセンターなどの詳細が右パネルに表示されます。バーは、ビューの選択に基づいて表示されます。バーの詳細が右パネルの下部に表示されます。たとえば、[表示方法 **(View by)]** オプションとして [スペースタイプ **]** を選択すると、バーはスペースタイプに基づいて表示され、フロアにアサインされたスペースタイプの詳細が右パネルの下部に表示されます。
- たとえば、部門 ABC のバーを選択すると、右側のパネルに、バー名 (部門 ABC)、部門 ABC のスペース数、部門 ABC のキャパシティ比率、部門 ABC の総キャパシティ、部門 ABC へのアサイン済みプロファイル、部門 ABC のアサイン比率、部門 ABC の未アサインスペース、部門 ABC のカラーコードなどの詳細が表示されます。

  バー (部門 ABC) のみを選択すると、スペース数を変更でき、[スペース数] フィールドと [アサイン先 **]** フィールドを使用してそのバー (部門 ABC) を別のフロアにアサインすることもできます。

- スタック計画で何も選択していない場合は、建物に関連する詳細全体が上記と同じフィールドとともに表示されます。

未割り当てスペースの表示

フロアの未割り当てスペースを確認します。未割り当てスペースは、コストセンター、部門、ワークプレイスエンティティ、または近隣にアサインされていないスペースです。未割り当てスペースに基づいて、部門のスペース数を増減できます。未割り当てスペース数よりも多くのスペースを割り当てると、バーで割り当てが許可されません。

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

別のフロアへのバーの割り当て

あるフロアから別のフロアにバーを移動します。たとえば、部門 ABC をフロア 1 からフロア 5 に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クリップボードへのバーの移動

割り当てが確実でない場合は、バーをクリップボードに移動します。クリップボードは、バーを一時的に保持するために使用される作業スペースに似ています。

分割されたバーの結合

異なるフロアで分割されたバーを 1 つのフロアに結合します。スペースは自動的にグループ化されます。

キャパシティまたはキャパシティ比率の表示

建物、フロア、バーのキャパシティまたはキャパシティ比率を確認します。

建物ビュー

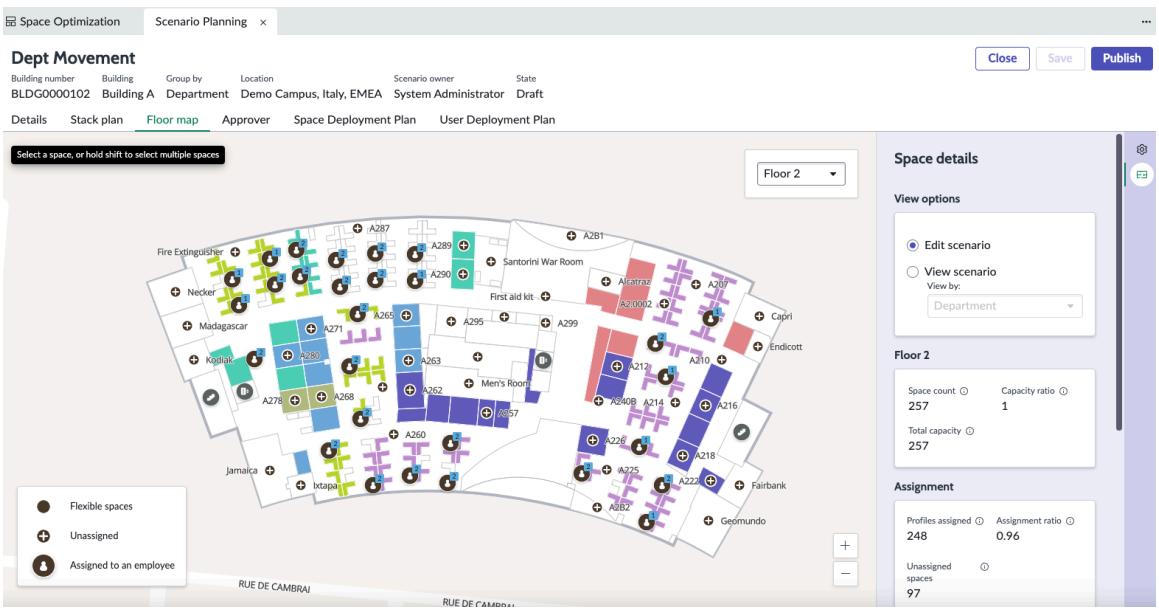
シナリオ計画中だけでなく、スタック計画でいつでも、建物のスペースとその割り当て、およびさまざまなスペースの詳細を表示できます。[スペースの最適化] ダッシュボードで、表示する建物を選択できます。建物はスタック計画に表示されます。詳細については、「建物のスペース割り当ての表示または編集」を参照してください。スタック計画には、シナリオでの表示と同様に建物のフロアと割り当てが表示されます。建物ビューでは、次のアクションのみを実行できます。

- 関連付けられているワークプレイスエンティティに基づいて建物のスペースを表示できます。建物ビューの [表示方法 **(View by)**] オプションには、スペースの表示に使用できる追加オプション [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)**] が表示されます。さらに、選択後に、スペースを表示する基準にするエンティティタイプを指定できます。
- スタック計画でワークプレイスエンティティベースの割り当てを選択すると、選択したスペース割り当ての階層の詳細と、各親子階層にアサインされたスペースの数が詳細に表示されます。
- 建物ビューで近隣割り当てのユーザーアサインを編集できます。ユーザーの割り当てを追加、削除、または変更できます。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。

シナリオ：フロアマップビュー

フロアマップビューを使用して、フロアのスペース割り当てを表示します。フロアのフロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアの割り当て、ユーザーアサイン、部門/コストセンター/ワークプレイスエンティティ/近隣の移動を簡単な操作で確認できます。シナリオ計画の [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップを表示します。

フロアマップビュー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フロアマップビューには、次の機能があります。

個々の割り当ての表示

マップ上の個々のスペースの割り当てを直接表示できます。スペースは、アサインされている割り当てに基づいて色分けされます。凡例が右パネルに表示されます。

シナリオの表示

シナリオはいつでも表示できます。他のユーザーが開いたシナリオを開くと、割り当てと詳細を読み取り専用モードで表示できます。シナリオは、設定されているシナリオモードで開きます。フロアマップでスペースにカーソルを合わせて、詳細をツールヒントに表示できます。

ズーム

マップをズームインまたはズームアウトして割り当てを表示します。

フロアの変更

マップで利用可能なフロア選択オプションを使用して、建物のさまざまなフロアを選択できます。スタック計画でフロアを選択してからフロアマップビューを開くと、そのフロアのフロアマップが表示されます。スタック計画で何も選択していない場合、デフォルトで建物のフロア 1 が開きます。

スペースを選択してください

マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。

スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

詳細を表示

右パネルに次の詳細を表示できます。

- 表示方法 **(View by)**：マップのビューを変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。スペースは、選択したビューに基づいてマップ上でハイライト表示されます。
- アクション：このフィールドは、フロアで 1 つまたは複数のスペースを選択した場合にのみ表示されます。次のオプションがフィールドの表示されます。
  - 割り当て：割り当ての追加、変更、削除などの割り当て関連の変更を行うオプション
  - アサインのタイプ：スペースを永続的からフレキシブル (またはその逆) に変更するなど、アサインのタイプを変更するオプション既存のユーザーアサインを削除することもできます。
- スペース/フロア詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細が表示されます。
  - スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
  - 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、スペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペースには複数の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーをアサインできます。バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。

- キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率

- アサイン：アサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。
  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数
- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)]** フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、フロアで利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

マップ設定の調整

マップ設定を変更します。右パネルで、フロアプランビューの詳細とマップ設定の詳細を切り替えることができます。パネルに表示されるフロアプランの詳細は、マップ設定によって異なります。次の設定が利用可能です。

- アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示するオプション
- アサインタイプ：スペースのアサインのタイプ (フレキシブルまたは永続的) を表示するオプション

スペース割り当ての変更

部門をフロアに移動すると、その部門に割り当てられたスペースがそのフロアの既存のスペースとともにグループ化されます。これらのスペース割り当てをフロア部門ごとに表示できます。その部門の 1 つまたは複数のスペースを選択し、[アクション] オプションを使用して別の部門に割り当てることもできます。

建物：フロアマップビュー

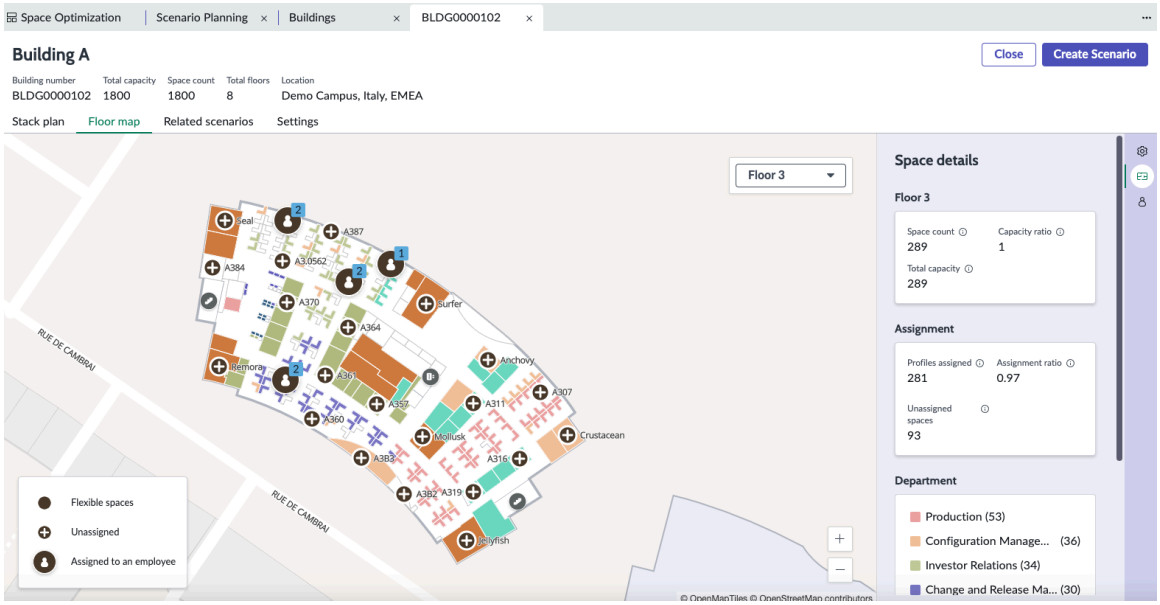
建物スタック計画またはフロアマップをいつでも表示して、建物に固有の変更を加えることもできます。建物に ワークプレイスインドアマッピング フロアマップが構成されている場合は、建物のフロアマップを使用してアクションを直接実行できます。

シナリオと同様に、建物のスタック計画ビューでは、スペースの割り当てを実行したり、さまざまなオプションに基づいてフロアのスペースを表示したりすることもできます。

建物の [フロアマップ] ビューを使用すると、マップベースのスペース管理を実行できます。詳細については、「マップベースのスペース管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



フロアマップでは、次の操作を実行できます。

- フロアのスペースを直接表示できます。次のカテゴリに基づいてスペースを表示できます。
  - 部門
  - コスト センター
  - 近隣
  - ワークプレイスエンティティ

    [ワークプレイスエンティティ] を選択すると、[ワークプレイスエンティティタイプ] フィールドも追加で表示され、スペースを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。
  - スペースタイプ
  - アサインタイプ
  - スペースステータス
  - スペース関数
  - 占有ステータス

  詳細については、「建物のスペース割り当ての表示または編集」を参照してください。
- フロアのスペースを編集できます。詳細については、「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。
- スペースに従業員をアサインまたはアサイン解除します。マップを使用した従業員のフロア間の移動。

関連シナリオ

[スペースの最適化] モジュールを使用して建物を開くと、[関連シナリオ] タブが表示されます。選択した建物に関連するすべてのシナリオが一覧表示されます。

名前、ステータス、所有者、作成日、作成対象のグループなど、シナリオに関連する詳細が表示されます。リストの更新、列の編集、またはのフィルターの適用を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオステータス

シナリオは、その作成から展開まで、実装されたアクションに基づいてさまざまな状況に変わります。シナリオのステータスに基づいて、同僚やステークホルダーと共有して計画をレビューし、メインの本番データに実装できます。

シナリオには次の状況があります。

- 処理中：作成が進行中の場合、シナリオは [処理中] に設定されます。また、既存のシナリオをコピーする場合、コピープロセス中に新しく作成されたシナリオは [処理中 **(Processing)]** に設定されます。

  また、シナリオの保存時に保存プロセスが実行中の場合は、シナリオのステータスは [処理中] に設定されます。

- ドラフト：シナリオの使用準備ができている場合、つまり作業中は [ドラフト] に設定されます。このステータスの間は、シナリオの所有者のみが表示できます。
- 準備完了：公開されると、シナリオは [準備完了] に設定されます。シナリオが公開され、シナリオが [準備完了] ステータスに設定されたら、それを同僚やステークホルダーと共有してフィードバックを得ることができます。他のユーザーは、シナリオを読み取り専用モードでのみ使用できます。
- 承認待ち：シナリオは、公開後に承認のために送信されると [承認待ち] に設定されます。シナリオが承認のために送信されると、ステータスが [却下] に変更されない限り、シナリオを編集できなくなります。
- 却下：承認者がシナリオを却下した場合、シナリオは [却下] に設定されます。シナリオが却下された場合は、承認者のコメントで提案された変更を実装し、承認のために再度送信できます。
- 承認済み：承認者がシナリオを承認すると、シナリオは [承認済み] に設定されます。シナリオが承認されると、シナリオを編集できなくなります。シナリオのみを展開できます。
- 展開：シナリオは、メインの本番データに展開されたときに [展開] に設定されます。展開されたシナリオを変更することはできません。変更するには、そのシナリオのコピーを作成して変更する必要があります。
- アーカイブ化済み：展開されたシナリオは、6 か月以上経過している場合に [アーカイブ化済み] に設定されます。

設定

[スペースの最適化] モジュールを使用して直接建物を開くと、 [設定] タブが表示されます。[設定] タブを使用すると、スタック計画に表示されるスペースにスペース修飾フィルターを適用できます。スペースのタイプやスペースの表示方法に基づいて、フィルターを適用できます。

たとえば、職場/デスクタイプのすべてのスペースを表示する場合は、スペースタイプフィルターを適用します。[スタック計画] タブでは、これらのスペースは [表示方法 **(View by)]** オプションで選択したビューに基づいて表示されます。

承認者

[承認者] タブには、シナリオを承認するように設定されたすべての承認者の詳細が表示されます。[承認者] タブには、承認が許可されている承認者、承認のステータス、承認に関連するコメント、承認時間が表示されます。承認のためにシナリオを送信した後、承認者によって却下された場合は、承認者の [コメント] タブで却下の詳細を表示し、変更を実装できます。

アプリケーションにはデフォルトの承認定義 [シナリオ計画承認] があり、職場マネージャーがシナリオの承認者として構成されています。新しい承認定義を作成するか、デフォルトの定義を編集できます。新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

スペース展開計画とユーザー展開計画

シナリオを作成するときに、[スペース展開計画] タブと [ユーザー展開計画] タブが表示されます。シナリオに加えた変更は、各展開計画に記録されます。スタック計画で行った変更を保存すると、各変更とその詳細が計画に表示されます。

[スペース展開] タブ：計画には、シナリオで実行された割り当てとスペース割り当てタイプの変更が表示されます。

[ユーザー展開] タブ：計画には、シナリオで実行された追加、更新、削除などのユーザー割り当て関連の変更が表示されます。

変更を公開して、スペース割り当てを確定した後、変更を本番で実行するには、変更を展開する必要があります。計画では、[展開] オプションを使用して変更を展開できます。

シナリオが展開されると、すべての変更に対して職場ケースが作成されます。展開後、各変更に関連付けられた職場ケースなどの追加の詳細が展開計画に表示されます。変更に応じて、次の職場の移動ケースが作成されます。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス (Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)：ユーザーアサインを変更し、スペースを移動するために作成された職場の移動ケース
- 職場アサインタイプサービス (Workplace Assignment Type Service)：スペースのアサインタイプを変更するために作成された職場ケース
- 職場割り当ての変更サービス (Workplace Allocation Change Service)：スペースの割り当てを変更するために作成された職場ケース

スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用して、組織で発生したスペース割り当て要求を実行します。ワークプレイスセントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用すると、可用性の確認、スペースの手動割り当て、およびスペース計画中に関連するその他のプロセスに関する複数のタスクを回避できます。

機能

ワークスペースサービスポータルを使用すると、職場マネージャーやその他の職場ユーザーは、要件を指定してスペース推奨要求を作成できます。アプリケーションは、仕様に基づいてさまざまなスペース計画オプションを生成します。スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。ワークプレイスセントラルのスペースの最適化を使用すると、スペース計画者は、特にスペース要求から生成された職場ケースのみを簡単に表示できます。

スペース計画者は、アクションを数回実行するだけで、スペース計画を展開できます。アプリケーションは、要求者が指定した場所にさまざまなアルゴリズムを適用し、複数のスペース計画オプションを生成します。要求者にはこれらのスペース計画オプションが提供され、選択と送信を実行できます。このスペース割り当ての事前計画により、スペース計画者はスペース計画をより簡単に展開できます。

スペースの最適化ダッシュボードには、発生したスペース要求の合計数のメトリクスが表示され、各スペース要求の詳細も表示されます。さまざまなフィルターを適用して詳細を表示したり、要求された建物に基づいて詳細を表示したりすることもできます。

スペースの最適化ダッシュボードでは、次のいずれかのオプションを使用してスペース要求を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [シナリオ] メトリクスボードで、[すべてのスペース要求] を選択します。
- [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択してすべてのスペース要求を表示します。

承認

スペースアシスト要求に承認が必要な場合は、ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。マネージャーとしてアサインされているユーザーのみのスペースアシスト要求を承認できます。

スペース要求ビュー

スペース要求の職場ケースを開くと、さまざまな詳細を含む個別のタブが開きます。さまざまなビューで詳細を表示できます。

要求の詳細

デフォルトでは、スペース要求が [要求の詳細] ビューで開きます。[要求の詳細] では、詳細は次のように 3 つの異なるパネルに分割されます。

1. 職場ケースと変数：最初のパネルには、要求者によって提供された職場ケースの詳細と変数が表示されます。
   - [職場ケース] セクションで、要求の説明を表示できます。[アサイン先グループ] および [アサイン先] フィールドを使用して、別のアサイン先グループまたはユーザーにスペース要求をアサインすることもできます。
   - [変数] セクションでは、要求者がフォームで指定したすべての詳細を表示できます。
2. 作成とアクティビティ：2 番目のパネルでは、スペース要求の作成以降に実行されたコメントとアクティビティを追加できます。
   - [作成] セクションから、要求のコメントと作業メモを追加できます。コメントは要求者にも表示されますが、作業メモはスペース要求を処理しているスペース計画者にのみ表示されます。
   - [アクティビティ] セクションでは、ステータスの変更、承認、作業メモなど、スペース要求で実行されたアクションに関連するすべての詳細を表示できます。
3. 添付ファイルとテンプレート：3 番目のパネルでは、添付ファイルを表示または追加するか、職場ケーステンプレートを表示する 2 つの異なるビューを選択できます。右端のパネルを使用して、これらのオプションを選択できます。

スペース計画

[スペース計画] タブでは、要求者が選択したスペース計画オプションを表示できます。フロアマップでスペース計画を表示することもできます。フロアマップには、ワークプレイスインドアマッピングアプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。

- スペース計画には、関連するフロア、建物、および敷地の概要情報もピルの形式で表示されます。
- スペース計画は、スペース、フロア、建物、敷地、サイト、および割り当てに使用される地域の詳細情報を提供します。

> **重要:**
> 要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに詳細は表示されません。

承認

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[承認] タブでは、スペース要求の承認者の詳細を表示できます。

スペース展開計画 (Space Deployment plan)

[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** には、割り当て、スペースが割り当てられているフロア、計画で行われた変更のタイプ、現在値、およびシナリオ値に関連する詳細情報が表示されます。スペース計画を展開すると、割り当てごとに職場ケースが作成および実行されます。すべての職場ケースが進行するまで、展開は完了とは見なされません。

ユーザー展開計画 (User Deployment plan)

シナリオが近隣別にグループ化されている場合、[ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** には、近隣のユーザーアサイン関連の変更に関連する詳細情報が表示されます。

フロアマップ

フロアマップビューでは、スペース計画が計画されているフロアのフロアマップを表示できます。フロアマップには、ワークプレイスインドアマッピングアプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。フロアマップでは、次のアクションを実行できます。

- フロア、建物、および敷地のフィルターを使用して場所を切り替えます。
- マップをズームインおよびズームアウトします。ダブルクリックしてズームインすることもできます。
- 右側のパネルに各部門に関連付けられた凡例を表示します。

スペース要求状況

スペース要求は、作成されてから、いくつかのステータス変更が行われます。要求のステータスに基づいて、アクションと展開を実行できます。

スペース要求には次の状況があります。

- ドラフト：ワークスペースサービスポータルを使用してスペース要求が作成されると、最初は数秒間 [ドラフト] ステータスに設定され、その後 [準備完了] ステータスに変わります。
- 準備完了：要求が作成され、スペース計画オプションがまだ生成中の場合、ステータスは [準備完了] に設定されます。
- 対応中：オプションが生成され、要求者が選択できるようになると、ステータスは [対応中] に設定されます。要求者がオプションを選択するまで、ステータスは [対応中] に設定されます。
  - 要求者がオプションを選択すると、要求は次のステータスに変わります。
  - 要求者が表示されたオプションのリストから [なし] オプションを選択すると、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。
- 承認待ち：要求者がオプションを選択して要求を送信すると、次のいずれかのアクションが実行されます。
  - 要求者のプロファイルにマネージャーの承認が必要な場合、要求は承認のために送信され、ステータスは [承認待ち] に設定されます。
  - 要求者のプロファイルが承認を必要としない場合、ステータスは自動的に [承認済み] に変更されます。
- 未完了でクローズ：要求が承認のために送信され、承認者が要求を却下した場合、つまり承認者が選択したスペース計画を却下した場合、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- 承認済み：承認者がスペース要求を承認すると、ステータスは [承認済み] に変更されます。[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。また、要求が [承認済み] の場合、[スペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ス展開計画 **(Space Deployment plan)]** と [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** にはスペース要求で選択されたスペースが表示されます。

- 展開を実行しています：スペース要求で選択されたスペース計画を展開すると、要求のステータスが [展開を実行しています] に変更されます。要求が [展開を実行しています] ステータスの場合、次のアクションが実行されます。
  - すべての割り当てについて、職場ケースが作成および実装されます。
  - 展開プロセスは、すべての職場ケースが正常に実装された場合、つまりすべてのケースが [完了してクローズ] ステータスでクローズされた場合にのみ成功します。
  - 展開プロセスは、いずれかの職場ケースが正常に実装されなかった場合、つまりいずれかケースが [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた場合に失敗します。
- 完了してクローズ：展開が正常に実装された場合、スペース要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。展開が失敗した場合は、スペース要求はクローズされ、ステータスは [未完了でクローズ] に設定されます。

移動管理の主な機能とアクション

移動マネージャーは、ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して移動要求を論理的にグループ化して移動プロジェクトにすることで、移動要求を効率的に履行します。

移動管理ワークスペース

移動管理ワークスペースは、従業員によって発生した、またはシナリオ展開から生成された移動要求に対して複数のアクションを実行できる、ワンストップのワークスペースです。ワークスペースを使用すると、移動プロジェクトを作成して作業負荷を管理し、これらの要求を予定開始日と期日で監視できます。

ワークスペースには、移動要求関連のメトリクス、視覚的表現、詳細ビュー、移動プロジェクトを作成するオプションなど、いくつかの主要な機能があります。移動管理には、次のカテゴリの情報が表示されます。

- 移動管理：アクティブな移動プロジェクト、移動要求、および移動タスクのメトリクスを表示します。また、予定されている移動要求と予定外の移動要求、要求、およびアクティブなプロジェクトの状況も視覚的に表示されます。
- プロジェクトを作成：移動プロジェクトを作成するオプション。詳細については、「移動プロジェクトを作成」を参照してください。
- 移動管理：次の詳細をリストします。
  - すべての移動プロジェクトの詳細と、開始予定日と終了予定日、現在のステータス、アサインされたユーザー。
  - すべての移動要求の詳細と、現在のステータス、要求された移動日、開始予定日、期日。

移動プロジェクト、その機能、およびさまざまな状況の詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

移動要求のメトリクス

移動マネージャーは、自分にアサインされているアクティブなプロジェクトに関連付けられたメトリクス、移動要求および移動タスクの数を表示できます。各タイルを選択すると、リストビューの詳細を表示できます。移動管理メトリクスセクションには、次のメトリクスが表示されます。

- 自分のアクティブなプロジェクト：現在作業しているアクティブなプロジェクトの数。
- 移動要求：アクティブな移動プロジェクト関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動タスク：アクティブな移動要求を履行するために作成されたアクティブな移動タスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予定されている要求と予定外の要求：予定されている移動要求と予定外の移動要求を円グラフで視覚的に表現します。予定外の要求は、開始予定または期日が指定されていない要求です。
- 移動要求 (円グラフ)：移動要求の状況を円グラフで視覚的に表現したもの。
- 自分のアクティブなプロジェクト：各移動プロジェクトと各プロジェクトに関連付けられたケースの数を視覚的に表示します。

移動プロジェクトの詳細

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動プロジェクトの詳細を表示できます。プロジェクトの名前、現在のステータス、開始予定日、終了予定日、アサインされたユーザーなど、プロジェクトの詳細を表示できます。移動プロジェクトを選択し、別のタブで個別に作業することができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動プロジェクトが表示されます。すべての移動プロジェクトを表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)**] を選択します。

- [すべて表示 **(View all)**] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - 作成：移動プロジェクトを作成します。
  - 削除：不要になった移動プロジェクトを 1 つ以上削除します。

    ⚠ 警告:
    プロジェクトを削除すると、プロジェクトのみが削除され、それに関連付けられている移動要求は削除されません。削除された移動プロジェクトから移動要求のリンクが解除されます。

  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。
  - 移動プロジェクトを選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動プロジェクトが開き、プロジェクトの詳細を表示したり、必要に応じてステータスなどの情報を編集したりできます。

要求の詳細を移動します。

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動要求の詳細を表示できます。要求番号、ステータス、要求元ユーザー、要求の移動日、予定開始日と期日、および要求が関連付けられているプロジェクトなどの詳細を表示できます。移動要求を選択して、別のタブで開くことができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動要求が表示されます。すべての移動要求を表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)**] を選択します。

- [すべて表示 **(View all)**] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべての移動要求とその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リストをリフレッシュします。
- 列を編集します。
- フィルターを追加または削除します。

- 移動要求を選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動ケースレコードが開き、要求の詳細を表示したり、必要に応じて情報を編集したりできます。

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動

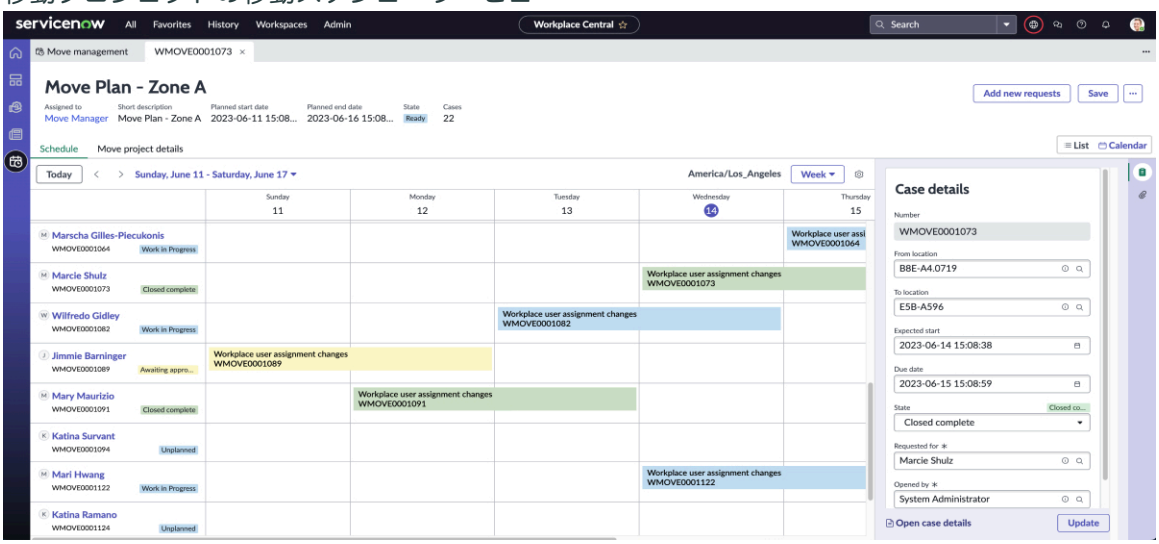
移動マネージャーは、一度に複数の移動要求を履行するために、移動プロジェクトを作成、追跡、および作業します。移動プロジェクトを使用すると、スケジュールビューを使用して作業でき、各移動要求を個別に開く時間を大幅に節約できます。

移動プロジェクトを使用すると、指定した条件に一致する移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトですべての移動要求を表示できます。

移動プロジェクトのスケジュールビューを使用すると、次のことができます。

- 移動要求を作成したユーザーを把握します。
- その変更要求の現在のステータスを表示します。
- 要求を履行する必要がある時点までの開始予定日と期日を表示および編集します。日付はカレンダーに表示されます。
- 1 日あたりに実行する移動要求の数を確認します。
- 要求のバーをドラッグするだけで、移動要求を別の日付にスケジュールできます。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



移動プロジェクトを作成

移動管理ワークスペースでは、アプリケーションで作成されたすべての移動要求を表示し、アクティブな移動プロジェクトで作業することもできます。次のいずれかの場所から移動プロジェクトを作成することができます。

- 移動管理ワークスペースで、[プロジェクトを作成 **(Create project)]** オプションを直接選択します。
- [自分のアクティブなプロジェクト]タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
- [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

移動日付

移動プロジェクトの開始日と終了日がどのように計算されるかを理解することは非常に重要です。次のプロセスでは、日付の決定方法について説明します。

1. 従業員または移動マネージャーが移動要求を作成します。[要求された移動日] フィールドで日付を指定します。
2. [要求された移動日] に応じて、移動マネージャーは [開始予定日] と [期日] を指定します。
3. 上記の移動要求が移動管理ワークスペースで照合されると、[要求された移動日]、[開始予定日]、[期日] とともに表示されます。
4. 移動プロジェクトを作成すると、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最小開始予定日がプロジェクトの開始予定日と見なされ、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最大期日がプロジェクトの終了予定日と見なされます。

移動プロジェクトビュー

作業する移動プロジェクトを選択すると、別のタブで開きます。デフォルトでは、スケジュールビューで開きます。移動プロジェクトの詳細は、さまざまなビューで編集および表示できます。

スケジュール

これは、移動プロジェクトを開くときのデフォルトのビューです。スケジュールビューは、ローカルタイムゾーンに従って表示されるインタラクティブなカレンダービューです。カレンダーの右上にある [リストオプション] タブ (List) を使用して、カレンダービューからリストビューに切り替えることもできます。

ビューは、以下に基づいて分類されます。

- 移動要求：ビューの左側の列には、要求者の名前、移動要求番号、現在のステータスなどの移動要求の詳細が表示されます。
- カレンダー：ビューのメイン表示には、一連の日付でソートされたカレンダービューのイベントの詳細が含まれています。すべての移動要求を分析することで、カレンダーは最小開始予定日をカレンダーの最初の日付として選択し、最大終了予定日をカレンダーの終了日として選択します。
  - 各暦日は、履行が予定されている移動ケースの数とともに表示されます。
  - カレンダーでは、移動要求がバーとしてカレンダーに表示されます。移動要求バーを別の日にスケジュールする場合は、ドラッグアンドドロップして別の日付に移動できます。
  - カレンダーには、現在の現地日付に基づいて日付が表示されます。タイムゾーンに基づいて日時が表示されます。
  - 移動要求に開始予定日も期日も指定されていない場合、カレンダーには要求のバーは表示されません。
  - 週次ビューと月次ビューを切り替えることができます。デフォルトでは、カレンダーは週次ビューで表示されます。
  - カレンダーの移動要求バーをクリックすると、ケースの詳細パネルが右側に表示されます。移動先の場所、開始予定日、期日、ステータス、要求などのケースの詳細を表示できます。
- リスト:[リストオプション] タブ ([List]) を使用して、ビューをカレンダービューからリストビューに変更できます。移動プロジェクトの下にあるすべての移動要求をリストとして表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動要求番号、状態、要求内容、簡単な説明、要求日、開始予定日、期日、移動プロジェクトなどの詳細を表示できます。
- リストから選択することで、1 つまたは複数の移動要求を削除できます。
- [編集] オプションを使用して、1 つ以上の移動要求を自分にアサインすることもできます。

移動プロジェクトの詳細

[移動プロジェクトの詳細 (Move project details)] タブには、プロジェクトの名前、プロジェクトにアサインされている移動マネージャー、プロジェクトのステータスなどの詳細が含まれています。

- プロジェクトが自分にアサインされている場合は、いつでもプロジェクトのステータスを変更できます。
- 移動先フィールドを変更することで、プロジェクトを自分自身に再アサインできます。
- [アクティビティ (Activity)] セクションで、プロジェクトで実行されたステータスの変更やユーザーアサインの変更などのアクティビティを追跡できます。
- [作成 (Compose)] セクションを使用して、プロジェクトに作業メモを追加できます。名前を入力して、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]**を選択します。

添付ファイル

[添付ファイル]セクションに添付ファイル がある場合は、それを表示できます。

移動要求を追加

プロジェクトが [対応中] ステータスであれば、いつでも移動要求を移動プロジェクトに追加できます。[新しい要求を追加 **(Add new requests)]**を選択して、移動要求を追加します。1 つのプロジェクトに複数の移動要求を追加できます。

移動プロジェクト進捗状況

移動プロジェクトは、次の進捗状況変更を経ます。

初期化中

シナリオの展開中に移動プロジェクトが作成されると、ステータスは [初期化中] に設定されます。このステータスは、移動プロジェクトが作成され、その下に移動要求がまだ作成されている場合に設定されます。

準備完了

条件に一致したすべての移動要求で移動プロジェクトの準備が完了すると、プロジェクトのステータスは [準備完了] に設定されます。

対応中

プロジェクトの作業を開始するときに、ステータスを [対応中] に設定できます。

完了してクローズ

移動プロジェクトのすべての移動要求を履行した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更できます。プロジェクトにアサインされているすべての移動要求が [非アクティブ **(Inactive)]** に設定されている場合にのみ、[完了してクローズ] に設定できます。

ステータスが [完了してクローズ] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

未完了でクローズ

移動要求がアサインされているかどうかに関係なく、何らかの理由で移動プロジェクトをクローズする場合は、ステータスを [未完了でクローズ] に変更できます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

キャンセル

ステータスを [キャンセル] に変更することで、いつでもプロジェクトの移動をキャンセルできます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

ステータスが [キャンセル] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細

ワークプレイスセントラルのケース管理ワークスペースは、ケースマネージャーが組織内で作成された何百件もの職場ケースを管理できるオールインワンのワークスペースです。

ケース管理：主な機能

ケースマネージャーは、このワークスペースを使用して、毎日受信する多数の職場ケースをいつでも監視できます。アクティブな職場ケース、SLA に違反しているケース、および重大なケースの数を確認します。このワークスペースではカテゴリ別に表示されるため、優先度の高いケースに集中できます。このワークスペースでは、次のことを実行できます。

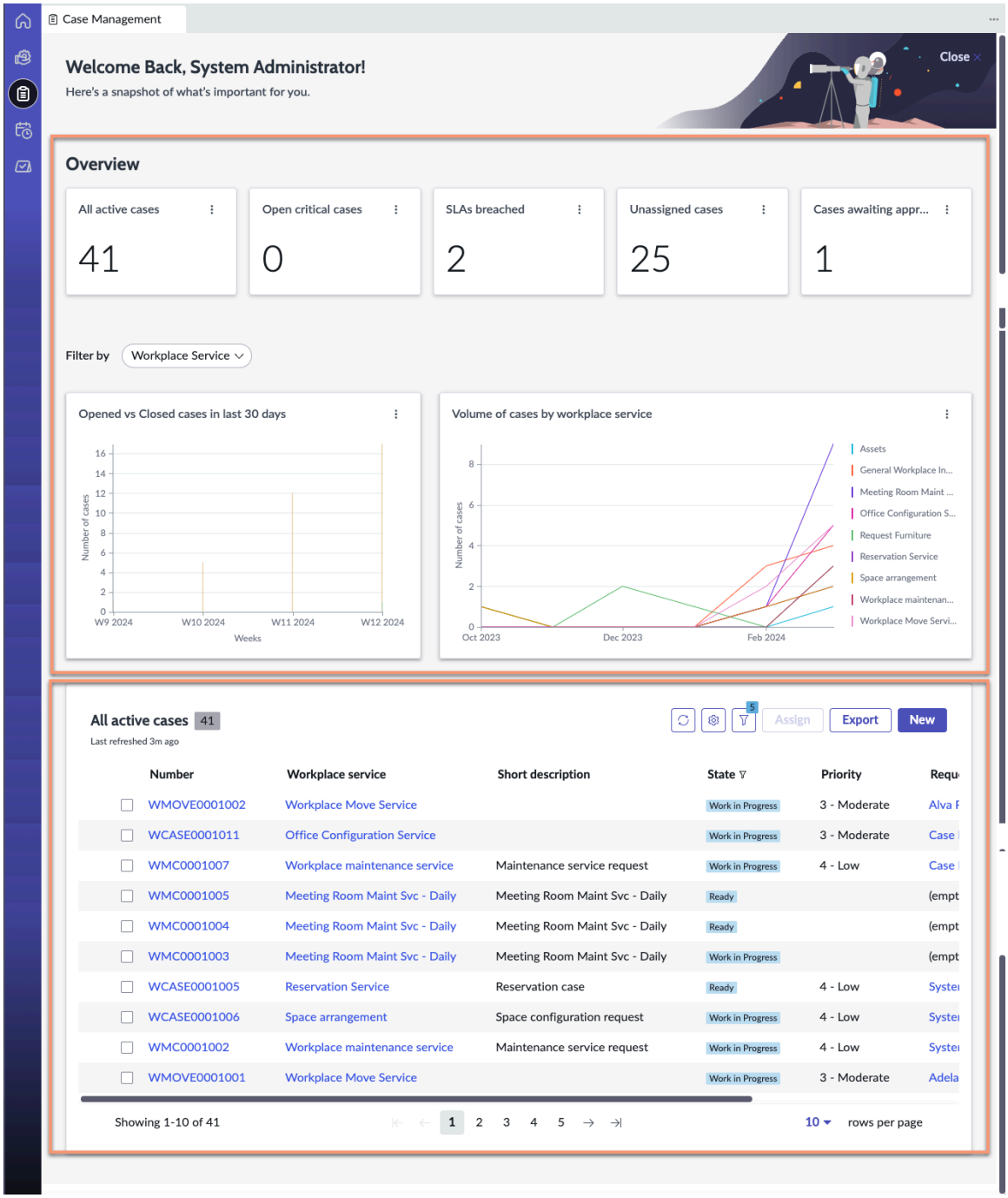
- 週ごとにオープンおよびクローズされたケースの数を分析できます。職場サービスに基づくケースの月ごとのボリュームを把握できます。
- 整理された表示でケースの詳細を確認できるため、最も重要なアクションと詳細に集中でき、ケースを迅速に解決できます。ケースの編集、ケースの詳細の更新、ケースを要求した従業員の詳細の表示、ケースで指定されている場所のフロアマップでの把握を行うことができます。
- アドミンまたはケースアドミンは、ケースが不要になった場合にキャンセルできます。同様に移動アドミンは移動ケースをキャンセルでき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースをキャンセルできます。
- 移動ケースの場合、マップ上に「移動元の場所」と「移動先の場所」を表示できます。移動期限の日付を確認できます。
- メンテナンスケースの場合は、指定された資産に関連する詳細を表示し、マップ上で指定された資産の場所を確認できます。製品モデルや資産関連の詳細などの詳細を把握できます。
- 通常の職場ケース、移動ケース、メンテナンスケースなど、何百ものケースがある場合は、優先度に基づいてケースをソートし、フィルターを適用して、処理することができます。
- 必要に応じて、ケースのリストをエクスポートできます。

ワークスペースのランディングページは次のように分類されています。

- 概要：[概要] セクションには、ケースのメトリクスが表示されます。さまざまなカテゴリのケース数を確認でき、ケースのボリュームのグラフを確認することもできます。
- すべてのアクティブなケース **(All active cases)**：[すべてのアクティブなケース **(All active cases)]** セクションには、通常の職場ケース、移動ケース、メンテナンスケースなど、現在アクティブなすべてのケースの詳細リストビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケース管理：メトリクス (概要)

ワークスペースの [概要] セクションには、すべての職場ケースのメトリクスが表示されます。[概要] セクションには、次の情報が表示されます。

メトリクス

メトリクスセクションでは、カードに次のケース数が表示されます。

- すべてのアクティブなケース **(All active cases)**：組織で現在要求されているアクティブなケースの数が表示されます。この数には、ドラフトのケースとその他のケース (キャンセル、未完了でクローズ、完了してクローズを除くステータスのケース) が含まれます。
- 重大なオープンケース **(Open critical cases)**：現在オープンしている重大なケースの数が表示されます。

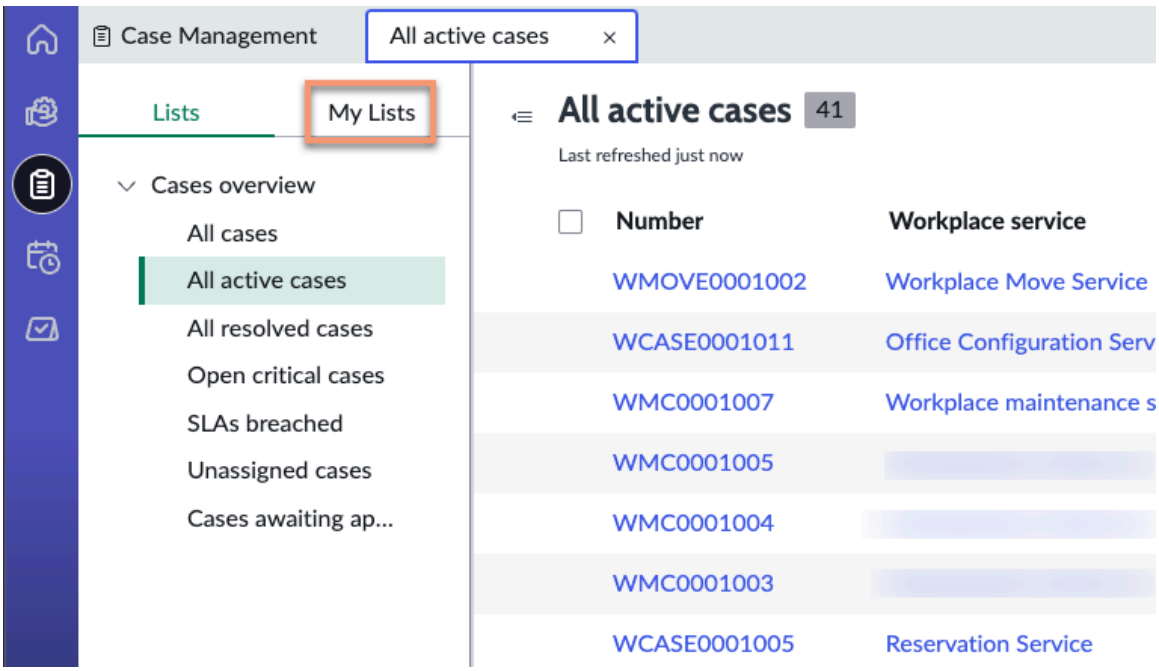
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **SLA** 違反：SLA に違反したケース、つまり解決期限を過ぎたケースの合計数が表示されます。
- 未アサインのケース：未アサインのケースの合計数が表示されます。
- 承認待ちのケース：承認待ちのケースの合計数が表示されます。

メトリクスカードを選択すると、ケースの詳細なリストが表示されます。ケース番号は、ワークプレイスケース管理アプリケーションの場合と同様に、職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。リストビューでは次のアクションを実行することもできます。

- リストをリフレッシュし、リストの列を編集します。
- リストベースを、表示方法に合わせてソートします。
- URL をクリップボードにコピーします。
- さまざまな条件に基づいてリストをフィルタリングし、フィルタリングされた条件をサイドパネルに表示します。これらのフィルターの詳細ビューは、[詳細ビュー] オプションを使用して取得することもできます。
- [エクスポート] オプションを使用して、職場ケースを目的の形式にエクスポートします。
- [新規] オプションを使用して職場ケースを作成します。詳細については、「職場サービスケースの作成」を参照してください。他の理由でワークプレイスサービスポータルを使用して従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信する代わりに、ケース管理ワークスペースを使用して直接要求を出すことができます。
- [アサイン] オプションを使用して、ケースをユーザーにアサインします。

リストビューを開くと、左側のパネルに上記のメトリクスカードのリストビューが表示されます。リストビューでは [すべてのケース] と [すべての解決済みのケース **(All resolved cases)]** を表示することもできます。また、パネルの [自分のリスト] タブに切り替えて [新しいリストを追加] オプションを使用すると、表示したい他のメトリクスに基づいてカスタムリストを作成できます。詳細については、「ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成」を参照してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフ

ワークスペースには、職場サービスに基づくケースのボリュームを示すグラフも表示されます。表示方法に基づいて追加のフィルターを適用することもできます。デフォルトでは、グラフは [ワークプレイスサービス] のみに設定されたフィルターで表示されます。このページには、次のグラフが表示されます。

- 過去 **30** 日間にオープンされたケースとクローズされたケース **(Opened Vs Closed cases in last 30 days)**：過去 30 日間にオープンおよびクローズされたケースの合計数が週ベースのビューで表示されます。グラフを選択すると、ケースの詳細が表示されます。
- 職場サービスごとのケースボリューム **(Volume of cases by workplace service)**：過去 6 か月間 (当月を含む) の職場サービスに基づくケースの合計ボリュームが表示されます。グラフを選択すると、選択した職場サービスに関連付けられているケースが表示されます。

ケース管理：リストビュー

[すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションでは、アプリケーションで現在アクティブなすべての職場ケースの詳細なリストを表示できます。リストビューでは、ケースが通常の職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。リストビューには、次の詳細が表示されます。

- 職場ケース番号
- ケースの要求に使用された職場サービス
- ケースの簡単な説明
- ケースの優先度
- ケースが要求されている従業員
- ケースが要求された日付

リストでは次のアクションを実行できます。

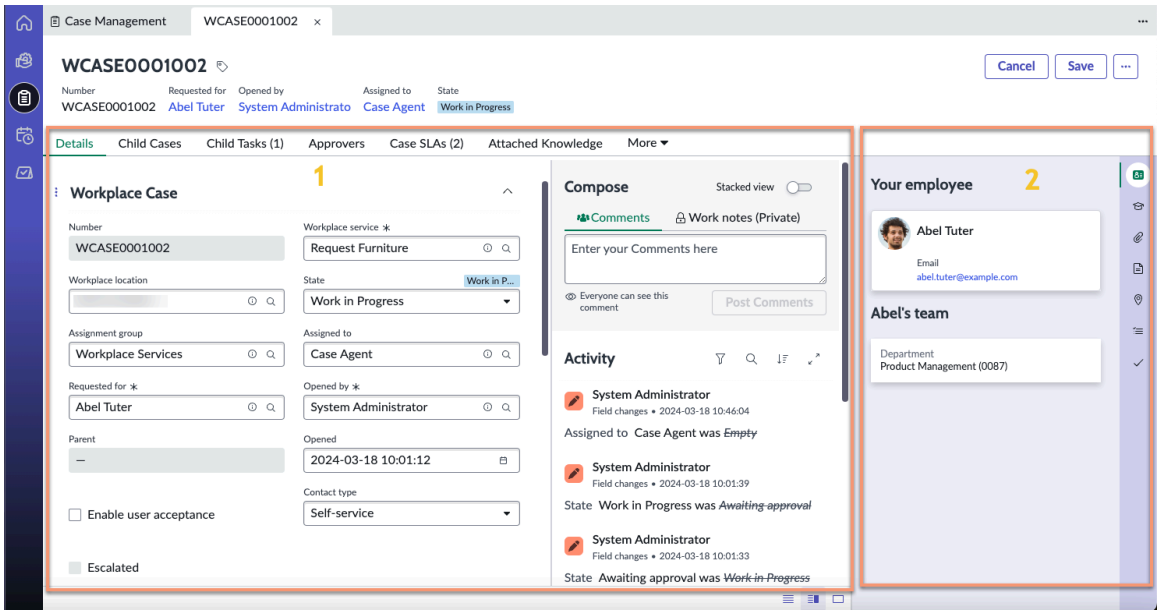
- リストをリフレッシュします。
- 表示する情報に基づいてリストの列を編集します。
- リストにフィルター条件を適用し、必要に応じて変更することもできます。
- [アサイン] オプションを使用して、1 つ以上のケースを別のユーザーにアサインします。
- [エクスポート] オプションを使用して、ケースを目的の形式にエクスポートします。
- [新規] オプションを使用して、必要なときに職場サービスケースを作成します。他の理由でワークプレイスサービスポータルを使用して従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信する代わりに、ケース管理ワークスペースを使用して直接要求を出すことができます。

ケース詳細ページ

ケースを選択して詳細を表示すると、ケースの詳細が別のタブに表示されます。ケース詳細ページでは詳細が整理され、さまざまなセクションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケースの詳細は、次のビューに分類されます。

(1) フォームベースビュー

ケースを開くと、ケース番号、要求元、作成者、ケースの現在の状況など、ケースの基本的な詳細がヘッダーに表示されます。ケースの詳細は、ワークプレイスケース管理アプリケーションに表示されるものと同じフォームベースのビューに表示されます。このフォームでは、ケースに関連する次の情報が表示されます。

詳細

デフォルトでは、ページの [詳細] タブに情報が表示されます。[詳細] タブには、要求者が入力した職場ケース情報が表示されます。詳細が入力されたすべてのフォームフィールドが表示されます。

- ケースの要求に使用された職場サービス、ワークプレイスの場所、アサイン先グループ、アサイン先ユーザー、詳細な説明、場所のアイテムなどの詳細が表示されます。
- 移動ケースの場合は、移動元の場所、移動先の場所、移動の理由などの詳細も表示されます。
- メンテナンスケースの場合は、製品モデル、エンタープライズ資産などの詳細も表示されます。

[詳細]ビューでは [作成] パネルにコメントを追加して、ケースに投稿できます。プライベート作業メモを追加することもできます。

また、このパネルの [アクティビティ] セクションには、ケースに対して実行されたすべてのアクティビティが表示されます。

子ケース

[子ケース] には、職場ケースとともに作成された子ケースが表示されます。番号、簡単な説明、状況、アサイン先ユーザー、ワークプレイスタスクタイプ 、ワークプレイスの場所など、子ケースの詳細が表示されます。列の編集、リストのリフレッシュ、およびケースへのフィルターの適用を行うことができます。

必要に応じて、[新規] オプションを使用して子ケースを作成することもできます。子ケースを作成するには、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

子タスク

[子タスク] には、職場ケースとともに作成された子タスクが表示されます。番号、簡単な説明、状況、アサイン先ユーザー、ワークプレイスタスクタイプ、ワークプレイスの場所など、子タスクの詳細が表示されます。列の編集、リストのリフレッシュ、およびタスクへのフィルターの適用を行うことができます。

必要に応じて、[新規] オプションを使用して子タスクを作成することもできます。子タスクを作成するには、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

承認者

[承認者] には、ケースの承認者が表示されます。

ケース SLA

[ケース **SLA]** には、ケースに関連付けられた SLA が表示されます。ケースに関連付けられている、ケースに対して定義された SLA 定義が表示されます。[新規] オプションを使用して SLA を追加することもできます。

添付されたナレッジ

[添付されたナレッジ] には、ケースと添付されたナレッジ記事が表示されます。[新規] オプションを使用して、ナレッジ記事を追加できます。

ユーザーが参照した KB 記事

ケースに関連付けられている、ユーザーが参照したナレッジベース記事が表示されます。

関連ケース

[関連ケース] には、ケースに関連するケースが表示されます。[新規] オプションを使用してケースを作成することもできます。

職場ケース

メンテナンスケースを開くと、[職場ケース] タブが表示されます。メンテナンスケースに関連付けられた職場ケースが表示されます。[新規] オプションを使用してケースを作成できます。

要求されたサービスアイテム

[要求されたサービスアイテム **(Requested Service Items)]** には、ケースで要求された職場サービスアイテムが表示されます。

(2) アクションパネル

詳細ページの右側には、さまざまなアクションを実行したり、ケースの解決に役立つ重要な詳細を確認したりできるサイドパネルが表示されます。このサイドパネルは、次のオプションで構成されています。

- 概要：ケースを開くと、デフォルトでは、[従業員の詳細] パネルで利用可能な場合、このページに要求元従業員の詳細が表示されます。このパネルは、[概要] () オプションが選択されている場合に表示されます。詳細には、従業員の名前、直接メールを送信できる従業員のメールアドレス、および連絡先の詳細が含まれます。従業員の詳細が利用できない場合は、アドミンまたはケースマネージャーの詳細が表示されます。
- ナレッジ記事：[ナレッジ記事] アイコン () を選択すると、ケースに基づいてナレッジ記事が表示されます。記事にフラグを設定したり、[全画面表示] オプションを使用して別のタブに記事を表示したり、[役に立つ] オプションを使用して記事を有用としてマークしたりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 添付ファイル：[添付ファイル] アイコン ( ) を選択すると、ケースの添付ファイルが表示されます。必要に応じて、添付ファイルをアップロードすることもできます。
- テンプレート：[テンプレート] アイコン ( ) を選択すると、ケースに関連付けられたテンプレートが表示されます。独自のテンプレートを選択した場合は、[自分のテンプレート] タブに表示されます。[テンプレートを作成] オプション ( ) を使用してテンプレートを作成することもできます。
- 場所：[場所] アイコン ( ) を選択すると、ケースで指定された職場の場所が表示されます。[職場の場所] パネルには、フロア、建物、敷地、地域などの場所の詳細が表示されます。場所はフロアマップにも表示されます。マップ上をドラッグしたり、ズームイン/ズームアウトしたりして見やすくすることができます。
  - 移動ケースの場合、[場所] パネルの [移動元] タブと [移動先] タブに移動元と移動先の場所の詳細が表示されます。
  - メンテナンスケースの場合、[ワークプレイスの場所] パネルにはケースで指定された資産の場所が表示されます。資産が指定されていない場合は、ケースで選択されたワークプレイスの場所が指定されます。
- 作業手順 **(Fulfilment instructions)**：[作業手順 (Fulfilment instructions)] アイコン ( ) を選択すると、ケースに関連する作業手順が表示されます。
- チェックリスト：[チェックリスト] アイコン ( ) を選択すると、ケースのチェックリストが表示されます。チェックリストが完了している場合はマークを付けます。[編集] オプションを使用してチェックリストアイテムを追加することもできます。

次のアクションは、ケースに対していつでも実行できます。

キャンセル

不要になったケースはいつでもキャンセルできます。ケースをキャンセルすると、そのケースに関連付けられているすべての子ケースと子タスクがキャンセルされます。ケースとタスクの状況が [キャンセル] に設定されます。

保存

[保存] オプションを使用して、ケースに加えた変更を保存します。

削除

アドミンは、ケースレコードをアプリケーションから完全に削除します。

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

ワークプレイスコネクタ

ワークプレイスコネクタは、バッジまたは占有センサーからのデータを、スポークを使用してワークプレイスサービスデリバリアプリケーションにインポートできる汎用フレームワークです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	セットアップ
ワークプレイスコネクタの概念と機能について学ぶ	ワークプレイスコネクタの構成	ワークプレイスコネクタをセットアップします。

参照
フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

ワークプレイスコネクタの詳細

ワークプレイスコネクタは、さまざまなタイプのバッジ、占有、空気質、および温度センサーデータを統合するフレームワークです。ワークプレイスサービスデリバリ内の職場のハードウェアまたはセンサーからバッジ、占有、空気質、および温度データを取得する標準化された方法が提供されます。

主な機能

- 複数のハードウェアまたはセンサーデータプロバイダー (複数のバッジベンダー、占有センサー、空気質および温度センサーなど) を設定します。
- 職場のハードウェアまたはセンサーのデータをベンダーに依存しない形式に変換するための拡張ポイントを作成します。詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。
- 従業員バッジデータ分析とメトリクスを提供して、職場スペースの占有を最適化します。
- 従業員数とオフィススペースの使用状況に基づいてアナリティクスを表示するためのスペース占有メトリクスダッシュボード。
- スペース占有データインサイトに基づいて予約の自動チェックインを設定します。
- 職場の場所の占有センサーデータを提供します。占有および予約のステータスに基づいて、場所ディレクトリで予約を表示および管理します。
- 建物や職場の粒子状物質 (PM1 および PM2.5) や空気中の化学物質 (揮発性有機化合物 (VOC))、相対湿度レベル、温度、二酸化炭素 (CO2) レベルなどの室内汚染物質を監視します。
- 空気質を改善し、湿度レベルを最適にすることで、職場や建物のメンテナンスの運用コストを削減します。空気中の粒子状物質を減らすことで、建物のエネルギー消費量を削減します。

ワークプレイスコネクタ の構成

ワークプレイスコネクタ を構成して、インストールとセットアップのタスクを完了します。

Workplace Connectors のインストール

ServiceNow Store から Workplace Connectors をインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコネクタ
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスコア

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスコネクタ
- アプリケーション ID：sn_wsd_wc

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Connectors) または ID (sn_wsd_wc) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存プラグインとアプリケーションのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイススペース管理をインストールする必要があります。
5. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

センサーデータプロバイダーの構成

サードパーティのデータプロバイダーから職場センサーデータを取得するために、ワークプレイスコネクタでセンサーデータプロバイダーを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> **注:**
> デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、プロバイダー名フィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、プロバイダーデータレコードを作成できます。シードデータは、Metrikus スポーク 統合の一部として利用できます。

必要なロール：アドミン (sn_wsd_wc.admin)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 管理 > プロバイダー.
2. [新規] を選択します。

   プロバイダー名を入力します。例：Metrikus。
3. [送信] を選択します。

バッジデータ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

ワークプレイスコネクタのアドミニストレーターは、職場バッジデータレコードからデータをインポートするようにワークプレイスコネクタを構成します。たとえば、バッジスポークからの従業員出席データなどです。

バッジベンダースポークは、特定のベンダーからのバッジデータを処理するように設計されています。これは、データを取得するためのソースとしてバッジデータテーブルを利用します。また、SFTP 方式で CSV データファイルをインポートすることもできます。スケジュール済みインポートセットは、ファイルの変換とバッジデータテーブルの入力に使用されます。

ワークプレイスコネクタは、従業員参加データを分析するための分析機能を提供します。スケジュール済みジョブ *`Process Provider Data Record`* は 5 分ごとに実行され、データを取得して従業員参加テーブルに入力します。

バッジデータ分析要件

- 従業員に従業員ワークプレイスプロファイルがあることを確認します。
- ワークプレイスの場所が従業員ワークプレイスプロファイルにアサインされます。

> **注:**
> ワークプレイスコネクタフレームワークとバッジセンサーデータの実装方法に関する詳細については、ServiceNow Community の「Workplace Connectors Implementation Guide V1.0 Aug 2023 (ワークプレイスコネクタ実装ガイド V.1.0 2023 年 8 月)」を参照してください。

データソースとスケジュールのインポートを構成する

統合フレームワークのデータソース (スポークデータのバッジなど) を設定し、データソースから定期的にデータを取得するようにインポートジョブをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データソース.
2. [新規作成 **(Create New)**] を選択して、データソースフォームを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. インポートされたファイル (CSV バッジファイルなど) を選択して、従業員のバッジデータレコードを ワークプレイスコネクタ にインポートします。
4. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	データソースの名前。
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル (例：バッジデータ)。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前(例：badging_data)。
タイプ	ソースからバッジデータテーブルへの接続タイプを選択するオプション(ファイルの選択など)。
ファイル取得手法	ドロップダウンリストからファイルをインポートする適切な方法を選択するオプション (SFTP、FTP など)。
フォーマット	データ形式タイプを示すオプション(CSV など)。

5. [保存] を選択します。
6. 移動先 すべて > スケジュール設定済みインポートセット > スケジュール済みインポート.
7. [新規作成] を選択します。
8. 実行頻度やデータソースへのマッピングなど、要件に従ってスケジュール済みジョブを構成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	インストールされているワークプレイスのハードウェア、センサーデータプロバイダー、またはスポークの名前。 たとえば、占有センサー、バッジスポークデータなど。
データソース	ソースデータテーブル (バッジデータテーブル) とターゲットテーブル (従業員参加データテーブル)。
実行方法	スケジュール済みジョブを実行するユーザー。例：システムアドミニストレーター
実行	スケジュール済みジョブの望ましいインポート頻度(日次など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日次	スケジュール済みジョブをインポートする時刻 (「10:30:00」など)。

10. [今すぐ実行] を選択します。

バッジデータプロバイダーの作成

バッジデータをフェッチする新しいプロバイダーを構成して追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 管理 > プロバイダー.
2. [新規] を選択し、新しいプロバイダーを追加して、スポークベンダーからバッジデータを取得します。

バッジデータのコネクタ構成の構成

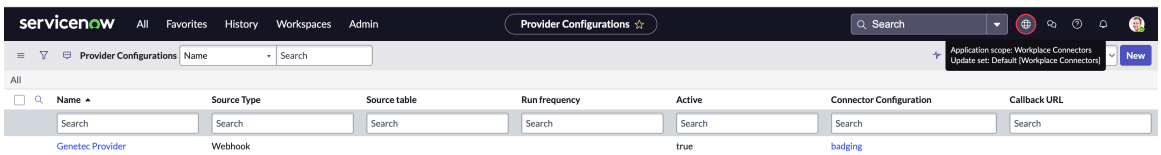
バッジスポークデータレコードをフェッチするようにコネクタ構成テーブル [sn_wsd_wc_connector_config] を構成します。

始める前に
ワークプレイスコネクタのアドミニストレーターとして、新しいコネクタ構成テーブルを追加して、バッジ統合フレームワークに接続します。この構成では、統合フレームワークからバッジデータをフェッチします。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. ペインで、ワークプレイスコネクタとして [アプリケーションスコープ] を選択します。



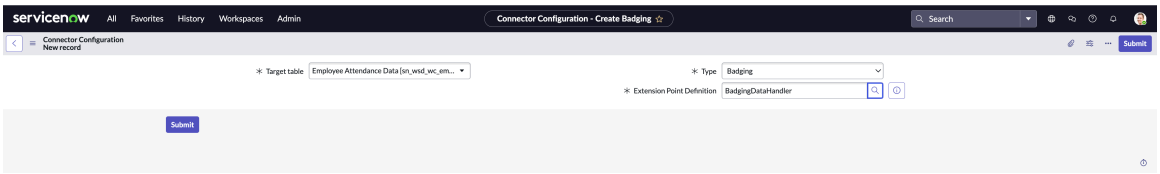
3. [新規] を選択します。
4. [ターゲットテーブル] フィールドで、バッジスポークデータのターゲットテーブルを選択します。この場合は 従業員出席データ テーブルです。詳細については、「従業員参加データ」を参照してください。
5. [タイプ] フィールドで、コネクタが処理するデータのタイプをドロップダウンリストから選択します。

   たとえば、バッジ データや占有データなどです。

6. [拡張ポイント定義 **(Extension Point Definition)]** フィールドで、[ルックアップリスト] アイコン (🔍) を選択してから、統合の拡張ポイントとして **[BadgingDataHandler]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 拡張ポイントは、プロバイダーからのバッジデータを処理し、各プロバイダーによって実装される標準形式に変換するために使用されます。これは単なるインターフェイスです。各プロバイダーには個別の実装が必要です。



詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。

7. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

プロバイダーコネクタ構成

新しいプロバイダーの詳細を登録するには、バッジテーブルからデータをインポートするようにプロバイダーを構成するか、Web フック API を使用します。バッジデータは、バッジベンダーによってワークプレイスコネクタ と共有されます。バッジデータが処理および変換され、組織内のスペース占有率メトリクスが導出されます。

バッジテーブルデータの構成

新しいプロバイダーの詳細を登録するには、バッジテーブルを構成し、ソーステーブルからターゲットテーブルにデータをインポートして、バッジシステムと統合します。

始める前に

[バッジデータ] テーブルはソーステーブルで、 [従業員参加データ] テーブルはターゲットテーブルです。ソーステーブルのバッジデータは、バッジプロバイダーからインポートされます (バッジリーダーからの参加データなど)。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.

2. メニューから、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します。

3. [新規作成] を選択します。

フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーコネクタ構成 **(Provider Connector Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	バッジデータプロバイダーの名前。
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 ドロップダウンリストから、[テーブル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のユーザーが、以前のリリースで [テーブルからインポート **(Import from table)**] オプションを選択して ワークプレイスコネクタ インスタンスでバッジデータを取得している場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [テーブル] になります。ワークプレイスコネクタ インスタンスで [テーブルからインポート **(Import from table)**] オプションが選択されていない場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [外部] になります。[テーブルからインポート **(Import from table)**] は、11 月の ServiceNow Store リリースではオプションとしてサポートされていません。
実行頻度	職場システムからデータをインポートする頻度 (日数と時間)。たとえば、5 分など。 プロセスプロバイダーデータレコードは、バッジデータテーブルからレコードを選択し、実行頻度に基づいて [従業員参加 (Employee Attendance)] テーブルに入力します。
有効	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	[ルックアップリスト] アイコン ( ) を選択してから、[バッジ] を選択します。 詳細については、「バッジデータのコネクタ構成の構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [プロバイダー実行 (Provider Executions)] テーブルセクションで、[前回のクエリ時間 **(Last query time)**] でフィルタリングします。

   プロバイダー実行テーブル (sn_wsd_wc_provider_execution) ストアには、すべてのスケジュール済みジョブの実行タイムスタンプが格納されます。スケジュール済みジョブ [プロバイダーデータレコードを処理 **(Process Provider data)**] レコードが実行されるたびに、このテーブルには [前回のクエリ時間 (Last query time)] 列のエントリが表示されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルにデータをインポートする時間は、[前回のクエリ時間 (Last query time] 列で更新されます。
6. [保存] を選択します。
7. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
8. [スケジュール済みジョブ名] フィールドで、プロセスプロバイダーデータレコードでデータをフィルタリングして選択します。
   プロセスプロバイダーデータレコードは、ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータの処理後、[従業員参加データ (Employee Attendance Data)] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. プロバイダープロセスデータレコードの [スクリプト実行のスケジュール (Schedule Script Execution)] を選択して編集モードで開きます。
10. プロセスプロバイダーデータレコードのフォームを確認します。
必要に応じて、スケジュール済みジョブの [繰り返し間隔 **(Repeat interval)]** のタイミングを変更または更新します。
11. [今すぐ実行] を選択します。
スケジュール済みジョブは、[バッジデータ] テーブルからソースデータを取得し、そのデータを必要な形式に変換してから、ターゲットの [従業員参加データ (Employee Attendance Data)] テーブルに入力します。

Webhook イベントを構成する

プロバイダー構成テーブルで Webhook API イベントを構成し、バッジベンダーが Webhook イベントを使用してバッジテーブルから収集したバッジデータを共有できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

このタスクについて
バッジデータ (JSON) は、ServiceNow REST API エクスプローラーを使用して処理されます。単一または複数の生のバッジデータレコード (ペイロード) は、REST API エクスプローラーを使用して共有および処理できます。バッジデータの Webhook イベントは、単一または複数の JSON レコードでコネクタイベントテーブルにロードされます。複数のレコードがアレイとして送信されます。詳細については、「出席アナリティクス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. [新規作成] を選択します。

フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーコネクタ構成 **(Provider Connector Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダー構成の名前
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 **[Webhook]** を選択して Webhook イベントを構成します。
トークンパラメーター名	[トークンパラメーター名] と [トークン値] は秘密キーと値のペアで、ベンダーバッジシステムから ワークプレイスコネクタ アプリケーションへの API コールを認証するために使用されます。どちらのシステムにもトークン名の値があります。トークン名を使用して、アプリケーションは API 要求を認証します。
トークン値	トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	[ルックアップリスト] アイコン ( ) を検索して選択し、[バッジ] を選択するオプション。 詳細については、「バッジデータのコネクタ構成の構成」を参照してください。
コールバック URL	コールバック URL アイコン ( ) を選択して、コールバック URL をロックまたは編集するオプション。

3. [更新] を選択します。
4. 新しく作成した Webhook イベントを選択します。

   [コールバック URL を生成 (Generate Callback URL)] ボタンを使用して、REST API 要求のコールバック URL を生成できます。

5. バッジベンダーは、次の場所に移動してバッジデータを JSON 形式で共有します。 すべて > **System Web Services** > **REST** > **REST API Explorer**.
6. [REST API エクスプローラー] ページで、次を選択します。
   - 名前空間：ドロップダウンリストから **[sn_wsd_wc]** を選択します。
   - API 名：Workplace Connector Webhook
   - API バージョン：v1
7. [ワークプレイスコネクタ Webhook] イベントページで、次の値を指定します。
   - token_name：ステップ 2 で使用するトークンパラメーター名。トークン名の値は、バッジベンダーがバッジデータ(JSON) を ワークプレイスコネクタ と共有するために使用されます。生データ (ペイロードまたはバッジデータ) が処理され、コネクタイベントテーブルにロードされます。
   - ni.nolog.id：ステップ 2 で作成した Webhook のシステム ID をコピーして、貼り付けます。[他のアクション] メニューアイコン ( ) をペインから選択します。
   - token_value：ステップ 2 で提供されたトークン値。トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。

   a. API 要求本文で [生] を選択し、バッジデータ (ペイロード) を JSON 形式でコピーします。このバッジデータは、バッジセンサーから収集されます。

   b. [送信] を選択します。
   応答コードが **[200 OK]** で、応答結果が [成功] の場合、バッジデータはコネクタイベントテーブルにロードされます。

   - コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。REST API エクスプローラーによってロードされたときのバッジデータの [ステータス] は [新規] です。
   - スケジュール済みジョブ **[Webhook** プロバイダーデータレコードを処理 **(Process webhook provider data records)]** は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブは、**[Webhook]** イベントからソースデータを取得し、そのデータを必要な形式に変換してから、ターゲットの [従業員参加データ] テーブルに入力します。

> **注:**
> ワークプレイスコネクタスケジュール済みジョブにアクセスするには、 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. [アプリケーション] 列でワークプレイスコネクタを検索します。ワークプレイスコネクタ では 2 つのスケジュール済みジョブを使用できます。

- プロセスプロバイダーデータレコード：ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータの処理後、レコードがこれを [従業員参加データ] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。詳細については、「バッジテーブルデータの構成」を参照してください。
- **Webhook** プロバイダーデータレコードを処理 **(Process webhook provider data records)**：コネクタイベントテーブルからデータを読み取ります。Webhook イベントデータを処理し、[従業員出席データ] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。
- データは [従業員出席データ] テーブルにロードされます。[コネクタイベント] テーブルのバッジデータの [ステータス] が [処理済み] に変わります。
- [従業員出席データ] テーブルから、データが出席アナリティクステーブルにロードされます。

> **注:**
> ステータスが [処理済み] のコネクタイベントテーブル内のバッジデータレコードは、(作成日または現在の日付から) 2 日後に、コネクタイベントテーブル [sn_wsd_wc_connector_events] によって消去されます。[エラー] ステータスのデータは、作成日から 7 日後に消去されます。ステータスが [新規] のデータは消去されません。

従業員参加データ

従業員参加データ [sn_wsd_wc_employee_attendance_data] は、従業員バッジデータと従業員アクセスレコードが保持されるターゲットテーブルです。

始める前に

Process Provider Data Record スケジュール済みジョブは定期的 (5 分ごと) に実行され、バッジデータが従業員参加テーブルにロードされます。ソーステーブルからデータ (バッジデータ) を収集し、必要な形式に変換してから、ターゲット (従業員参加データ) テーブルにロードします。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > バッジリーダー > 従業員参加データ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

従業員参加データ

フィールド	説明
ユーザー	職場プロファイルからユーザーを選択するオプション。
場所	職場の場所を選択するオプション。 ユーザーのワークプレイスプロファイルで、[場所] フィールドを正しい場所で更新し、[ワーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プレイスエンティティ] 列をユーザーのワークプレイスプロファイルにマッピングする必要があります。
イベントタイプ	イベントタイプを選択するオプション。 ○ スワイプイン ○ スワイプアウト [スワイプイン **(Swipe-in)]** を選択します。
状況	バッジデータの状況を選択するオプション： ○ アクセス許可 ○ アクセスが拒否されました ○ ブロック済み [アクセスを許可] を選択します。

ワークプレイスセントラルでスペース占有のメトリクスを生成するために、従業員参加テーブルデータが出席分析テーブルにロードされます。詳細については、「出席アナリティクス」を参照してください。

出席アナリティクス

出席アナリティクステーブルは、地域、サイト、キャンパス、および建物レベルの従業員数に基づいてバッジデータを計算します。これは、従業員参加データテーブルから占有率データを導出します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. オプション: 移動先 すべて > 従業員参加データ.

   (Optional) [イベントタイプ] 列が [スワイプイン] に設定され、[ステータス] 列が [アクセスを許可] に設定されていることを確認します。

2. オプション: 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場プロファイル.

   ○ [場所] フィールドが正しい場所で更新されていることを確認します。詳細については、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。
   ○ [ワークプレイスエンティティ] 列がユーザーのワークプレイスプロファイルにマッピングされていることを確認します。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照。

3. [すべて] に移動し、アプリケーションのコンテキストメニューで **sn_wsd_central_attendance_analytics.list** を検索します。

   [出席アナリティクス] ページが表示されます。

   注:
   タイムスタンプが N-2 の参加データレコードは、スケジュールされたジョブによって処理されます。ここで、N は現在の日付なので、一昨日が対象となります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

占有率ダッシュボードのメトリクスは、ワークプレイスセントラル で表示できます。次のロールがレポートにアクセスできます。

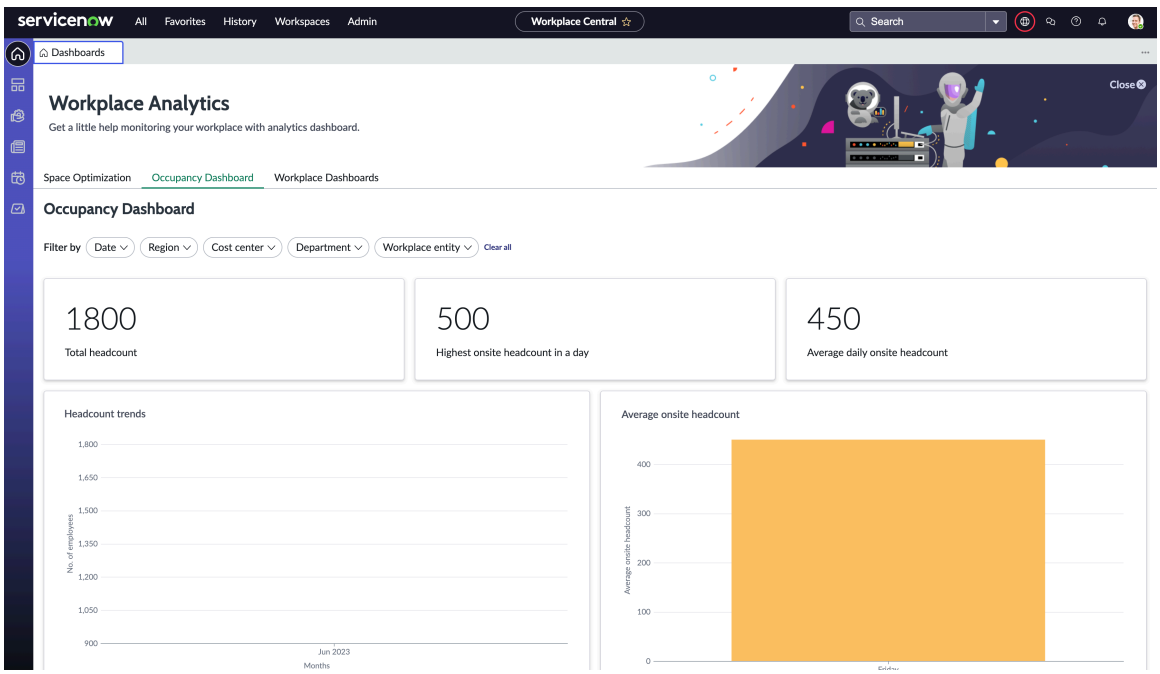
- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

4. オプション: 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > 占有率ダッシュボード.

(Optional) ワークプレイスセントラル で、占有率ダッシュボードのデータでワークプレイスエンティティ別にデータをフィルタリングします。

- スケジュール済みジョブ「**WSDHeadCount** 日次ジョブ」は、ワークプレイスセントラル で毎日実行され、従業員参加テーブルからデータを取得して出席アナリティクステーブルにロードします。

- (Optional) WSDHeadCount 日次ジョブのスケジュール済みジョブで、ワークプレイスエンティティのマッピングされた値をチェックします。ワークプレイスエンティティの地域、サイト、敷地、および建物レベルの人数に基づいて、従業員スペース占有データが入力されます。



詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

職場占有データを提供するようにワークプレイスコネクタを構成します。

職場占有データは、職場のスペースとリソースの最適化に関するリアルタイムのインサイトを提供します。これは、ワークプレイスの場所に設置されたコネクタまたはセンサーからの占有データを使用します。占有データは、サードパーティの占有センサーデータプロバイダーによって提供されます。たとえば、Metrikus スポーク は フローデザイナー統合ハブ と統合されています。占有データを取得するために、Metrikus スポーク の外部 ID が ワークプレイスコネクタの場所にマッピングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Metrikus スポーク を使用していないお客様は、ワークプレイスコネクタの場所で提供される場所の占有データインサイトを取得するために、独自の統合をビルドする必要があります。

職場占有コネクタデータには次のメリットがあります。

- スペース占有データと予約ステータスに基づいて、予約を自動的にチェックインします。たとえば、「占有済み (Occupied)」、「空き (unoccupied)」、「予約対応中 (reservation is in progress,)」、「予約キャンセル済み (canceled)」などです。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。
- フロアマップにほぼリアルタイムの占有データを提供します。従業員は、占有データと予約データに基づいてスペースを予約できます。詳細については、「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。

Metrikus スポーク のアクティブ化

ServiceNow ストアから Metrikus スポーク プラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 Metrikus スポーク または ID [sn.wsd.metrikus.spoke] でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からリクエストできます。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存プラグインとアプリケーションがリストされます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Metrikus スポーク プラグインをアクティブ化する前に、アクティブ化します。
5. オプション: デモデータが利用可能な場合にアクティブ化するには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをアクティブ化する場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

Metrikus スポークの統合

Metrikus スポーク を フローデザイナー統合ハブ と統合して、ワークプレイスの場所の占有率データを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスコネクタ で指定されたワークプレイスの場所またはスペースをマッピングすることで、Metrikus スポーク は占有センサーデータを提供します。

- Metrikus スポーク のアクティブ化。
- Metrikus spoke を フローデザイナー統合ハブ に統合します。
- ワークプレイスコネクタ で センサーデータプロバイダーの構成。

コネクタ構成

ターゲットスペース占有データテーブル (sn-wsd_wc_space_occupancy) に占有データをロードするためのコネクタ構成テーブルを構成します。コネクタ構成テーブルは、さまざまな占有データプロバイダーからセンサーデータを取得します。

始める前に
占有データプロバイダーベンダーからデータを取得およびフェッチするためのセンサーデータプロバイダーがあることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

> **注:**
> デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、コネクタデータを構成できます。シードデータは、Metrikus スポーク統合の一部として利用できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

コネクタ構成

フィールド	説明
ターゲットテーブル	占有データを保存するターゲットテーブル (宛先テーブル) を指定するオプション。 スペース占有データ (sn_wsd_wc_space_occupancy) テーブルを選択します。詳細については、「スペース占有データの取得」を参照してください。
タイプ	センサーデータのタイプを選択するオプション。[占有率] を選択します。
拡張ポイント定義	占有データの拡張ポイント定義を検索するオプション。 [ルックアップリスト (lookup list)] アイコン ( ) を選択して、拡張ポイント定義を検索します。統合の拡張ポイントとして **[OccupancyDataHandler]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 拡張ポイント定義は、サードパーティの占有センサーデータプロバイダーからのデータの変換方法を定義します。占有データは、ターゲットテーブル (最終テーブル (スペース占有データテーブル)) にロードされます。Metrikus または他の占有データプロバイダーによって提供された外部 ID が処理され、変換されます。各占有データプロバイダーには、個別の実装または統合スポークフレームワークが必要です。
古くなる時間 (分) (Stale time (in minutes))	占有データが古いと見なされるまでの時間 (分) を示すオプション。 この時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダーテーブルからフェッチされます。マップ上のフロアを選択し、そのスペースに占有データセンサーがある場合は、古い占有データがあるスペースについてのみ新しい占有データがフェッチされます。

4. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

自動翻訳

プロバイダーコネクタ構成

占有データプロバイダー、データソースタイプ、およびコネクタ構成 (センサー) について詳細を登録します。条件ビルダーを使用してスペースをフィルタリングし、ワークプレイスの場所の占有データを取得します。

始める前に

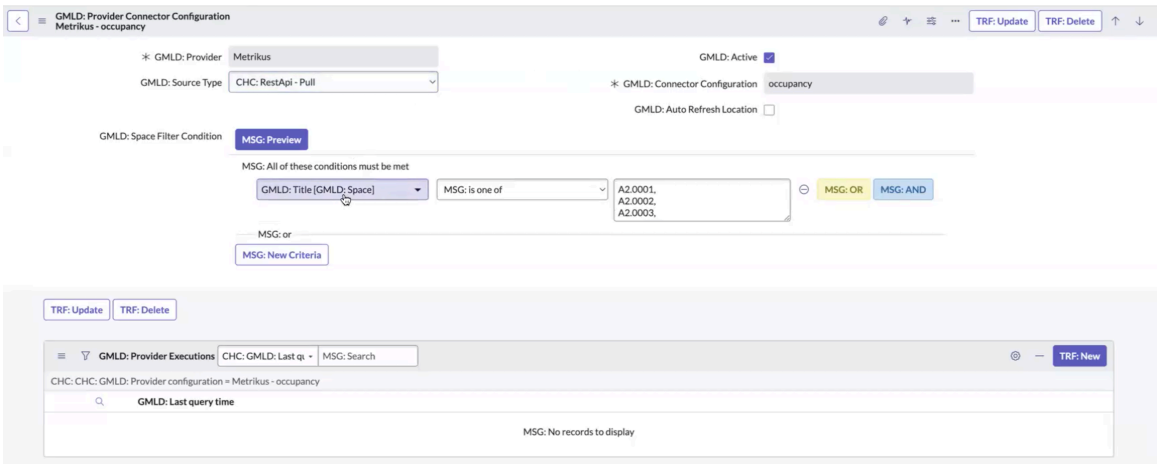
注:
デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、プロバイダーコネクタデータテーブルを構成できます。シードデータは、Metrikus スポーク 統合の一部として利用できます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 管理 > プロバイダーコネクタ構成.



2. [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーコネクタ構成

フィールド	説明
プロバイダー	占有データプロバイダーの名前。Metrikus スポーク がインストールされ、フローデザイナー統合ハブ で構成されている場合、このフィールドは自動的に入力されます。
ソースタイプ	ワークプレイスコネクタが Metrikus または他の占有データスポークプロバイダーからデータを取得するために使用するエンドポイントを指定するオプション。 **[RestApi-pull]** を選択します。
アクティブ	アクティブなプロバイダーコネクタ構成データを選択するオプション。[プロバイダースペースマッピング] テーブルでは、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルのアクティブなレコードのみが追加または更新されます。 デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。チェックボックスをオンにして、プロパティを **[true]** に設定します。
コネクタ構成 (Connector Configuration)	[コネクタ構成] テーブルから必要なセンサーアイテムを選択するオプション。たとえば、[バッジ (Badging)] や [占有率] などがあります。
場所を自動更新 (Auto-refresh locations)	スペースが追加されたとき、または選択した場所から一部のスペースが削除されたときに、場所を自動更新するオプション。 スケジュール済みジョブ「プロバイダースペースマッピングレコードを更新」が毎日実行さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	れ、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルの [場所を自動更新 **(Auto Refresh Location)**] フィールドを読み取ります。[プロバイダーコネクタ構成] レコードのすべてのレコードを読み取り、[プロバイダースペースマッピング] テーブルを最新のデータで更新します。 このオプションを選択すると、場所に追加されたスペースが [プロバイダースペースマッピング] テーブルと同期されます。スペースが削除されると、占有センサーデータレコードは [プロバイダースペースマッピング] テーブルのコネクターリストから削除されます。 たとえば、フロアまたはスペースが場所に追加されると、選択した場所に自動的に追加されます。

3. [スペースのフィルター条件 **(Space Filter Condition)**]を使用して、スペースをフィルタリングします。
   [プレビュー] を選択して、フィルター条件クエリが返す結果を確認します。リンクを選択すると、一致するスペースレコードがワークプレイスコネクタに表示されます。

   たとえば、リストから [スペース] を選択します。フィルター条件を [次の値に等しい **(is)**] として選択し、スペース **[A1.001, A1.002, A1.003]** を手動で入力します。

   スペースのフィルター条件で行が作成または更新されると、条件を満たすスペースレコードが [プロバイダースペースマッピング] テーブルにロードされます。ビジネスルールがバックグラウンドで実行され、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースレコードに入力されます。詳細については、「占有データのプロバイダースペースマッピングの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
   [プロバイダーコネクタ構成] テーブルでレコードが更新されると、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースまたは場所のレコードが更新されます。場所レコードは、場所の階層 (地域、敷地、建物、フロア、スペースのレコード) で更新されます。

プロバイダースペースタイプマッピング

このテーブルは、スペース占有データプロバイダーによって提供される外部 ID を使用して、職場スペースタイプまたは場所をマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 管理 > プロバイダースペースタイプマッピング.
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダースペースタイプマッピング

フィールド	説明
スペースタイプ	ワークプレイスサービスデリバリのスペースタイプ。たとえば、ルーム、デスク、会議室などです。
プロバイダースペースタイプ	プロバイダーのスペースタイプ。たとえば、デスク、ルームなどです。
プロバイダー	プロバイダー名。例：Metrikus。

3. [送信] を選択します。

占有データのプロバイダースペースマッピングの構成

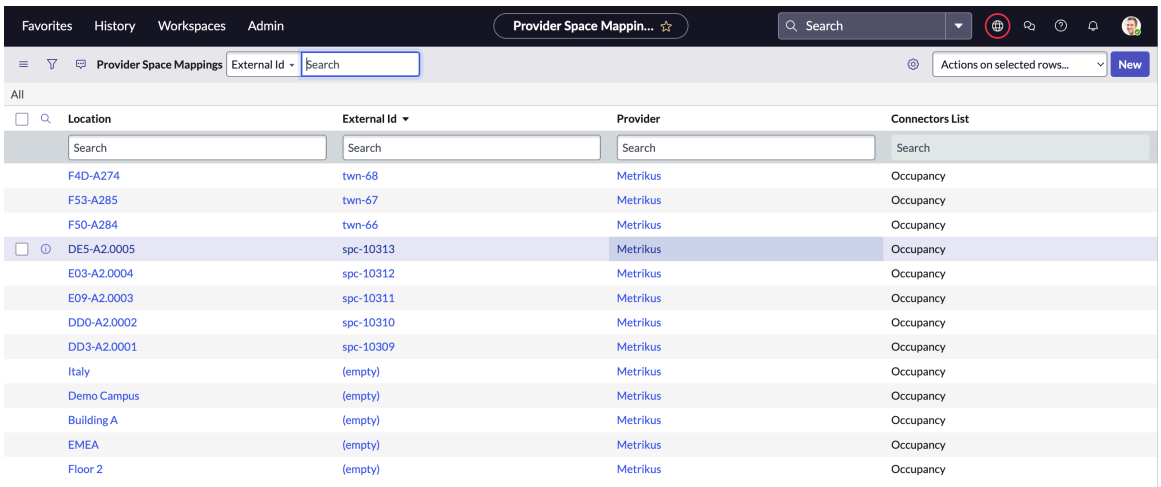
[プロバイダースペースマッピング] データテーブルには、占有データプロバイダーによって提供されたワークプレイスの場所と外部 ID が保存されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 管理 > プロバイダースペースマッピング.
   場所データは、プロバイダーの外部 ID にマッピングされます。たとえば、外部 ID を使用する Metrikus 占有データです。プロバイダーコネクタ構成 テーブルで選択したスペースまたは場所の場所階層が表示されます。



2. プロバイダースペースマッピングレコードを作成するには、 [新規] を選択します。
   次のフォームフィールドに記入します。

プロバイダースペースマッピング

フィールド	説明
場所	占有データプロバイダーにマッピングされたワークプレイスの場所。場所データには、完全な場所の階層 (地域、サイト、敷地、建物、フロア、スペース) が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
外部 ID	Metrikus スポークまたはその他の占有スポークデータプロバイダーによって提供された外部 ID を手動で入力するオプション。[外部 ID] 列で行を選択して、Metrikus ID またはスポークプロバイダー ID を入力し、チェックマークアイコン ( ) を選択して保存します。 外部 ID は、プロバイダー側で対応するスペース ID または場所 ID です。プロバイダーの外部 ID (Metrikus など) は、ワークプレイスコネクタのスペースレコードにマッピングされます。 . 外部 ID データは、Metrikus スポーク データコンバータ拡張ポイントで対応するワークプレイスコネクタのスペース ID に変換されます。その後、データは ワークプレイスコネクタのスペース ID にマッピングされます。
プロバイダー	ワークプレイスコネクタで占有データを提供するプロバイダーの名前。Metrikus など。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。
コネクタリスト	プロバイダーがサポートするすべてのコネクタまたはセンサーデータのリストを表示するオプション。[コネクタリストのロック解除] アイコン ( ) を選択し、[占有率] を選択します。

3. [送信] を選択します。

アクション構成データの取得

フローデザイナー統合ハブを使用して占有データプロバイダーからアクションを取得します。変換定義を指定し、サブフローを呼び出して占有データを取得します。たとえば、Metrikus スポークデータ連携です。占有データプロバイダーからの占有センサーデータが変換され、ワークプレイスコネクタのスペース占有データが取得されます。

始める前に

注:
デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、アクション構成データテーブルを設定できます。シードデータは、Metrikus スポークの統合の一部として利用できます。

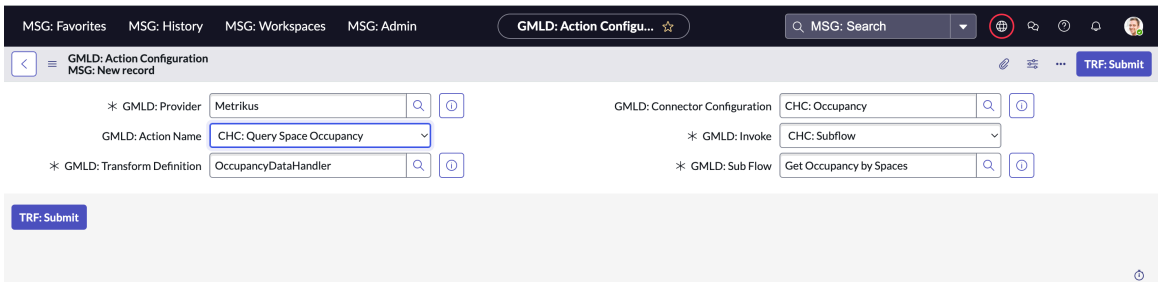
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 管理 > アクション構成.



2. [新規] を選択します。

フォームフィールドに記入します。

アクション構成

フィールド	説明
プロバイダー	プロバイダーの名前。**[Metrikus]** を選択します。 詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。
アクション名	アクションはプロセスを自動化するための再利用可能な操作です。アクションは、フローデザイナー Metrikus スポーク統合で定義されます。詳細については、「Metrikus spoke」を参照してください。 [スペース占有率を照会] を選択：アクション構成のスクリプトによって、職場スペースの占有ステータスがチェックされます。[占有済み]、[空き **(Unoccupied)]**、[無効] などがあります。
変換定義	ワークプレイスコネクタのプロバイダー (Metrikus など) からの占有データ出力を変換します。 [占有データハンドラー **(Occupancy DataHandler)]** を選択します。
コネクタ構成 (Connector Configuration)	コネクタ構成テーブルからセンサーデータを選択するオプション。[占有率] や [バッジ (Badging)] などがあります。 [占有率] を選択します。 詳細については、「コネクタ構成」を参照してください。
呼び出し	Metrikus スポークの統合のためにフローデザイナーからサブフローを呼び出します。詳細に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ついては、「 Metrikus spoke 」を参照してください。 [サブフロー] を選択します。
サブフロー	サブフローは、プロパティ、入力または出力、一連のアクション、および収集または作成されたデータで構成されています。サブフローは繰り返し可能なアクションです。 [すべての占有率を **ID** で取得 **(Get All occupancy by Ids)]** を選択します。

3. [送信] を選択します。

   [アクション構成 (Actions Configurations)] テーブルの占有データは、最終テーブル (ターゲットテーブル) である [スペース占有データの取得] テーブルにロードされます。

スペース占有データの取得

選択したワークプレイスの場所の職場占有データとスペース占有データのインサイトをロードするためのスペース占有データテーブルを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 占有センサー > スペース占有データ.

   フォームフィールドに記入します。

   スペース占有データ

フィールド	説明
プロバイダーコネクタ構成	占有データプロバイダーと占有センサーを選択するオプション。 例：**[Metrikus -** 占有率]。
カウント	ワークプレイスの場所またはスペースのユーザー数を指定するオプション。整数値を使用します。たとえば、0、1 などです。
イベントタイムスタンプ	データが古くなる時間をチェックするオプション。古くなる時間 sn_wsd_wc.stale_time は、スペース占有データテーブルの [イベントタイムスタンプ] フィールドに最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、占有データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。**sn_wsd_wc_stale_time** プロパティの値が 30 分に設定されている場合は、スペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	占有テーブルが照会され、Metrikus から場所またはスペースの新しいデータが 30 分おきにフェッチされます。
場所	占有データが必要な場所を選択するオプション。
状況	選択した場所のスペースまたは場所の占有ステータス (占有済み、空き、現在空き、無効など) を選択するオプション。
クエリステータス	占有センサーデータの[要求済み] または [受信済み] ステータスを示します。 ○ 要求済み：エラーが発生した場合、またはワークプレーススペースが Metrikus 外部 ID にマッピングされていない場合に、Metrikus からの応答が null またはまったくないことを示します。 ○ 受信済み：占有されているまたは空きのワークプレイスの場所に対する Metrikus からの正常な応答を示します。 場所ディレクトリ (カードビューとマップビュー) でスペースの占有ステータスを確認するには、[クエリ] ステータスが [受信済み] ステータスであることを確認します。ワークプレイスの場所またはスペースが占有センサーデータにマッピングされている場合、場所ディレクトリのスペースレコードも更新されます (占有、空き、現在空きなど)。詳細については、「[場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。

2. 編集または更新を行った後、[送信] を選択します。

取得したスペース占有データを使用して、次のユースケースを検証できます。

- 場所ディレクトリ内の占有データを表示する。詳細については、「 [場所ディレクトリ] での占有および予約の状況の表示」を参照してください。
- 予約の自動チェックイン。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

スペース占有率データのアーカイブと消去

スペース占有率データ (sn_wsd_wc_space_occupancy) テーブルを 5 日ごとにアーカイブして消去します。

始める前に

アーカイブルール [毎日最後にスペース占有率テーブルをアーカイブ **(Archive Space Occupancy table at the end of everyday)]** が毎日実行され、スペース占有率データ (sn_wsd_wc_space_occupancy) テーブルのデータが [アーカイブされたスペース占有率 **(Archived Space Occupancy)]** テーブル (ar_sn_wsd_wc_space_occupancy) にアーカイブされます。アーカイブ破棄ルール **[5** 日ごとにスペース占有率アーカイブテーブルを破棄 **(Destroy Space Occupancy archived table after every 5 days)]** は、5 日ごとにアーカイブ済みスペース占有率テーブル (ar_sn_wsd_wc_space_occupancy) のデータを消去します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. [毎日最後にスペース占有率テーブルをアーカイブ **(Archive Space Occupancy table at the end of everyday)]** ルールを選択して開きます。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [条件] フィールドで、必要に応じてアーカイブフィルター条件を変更します。
5. [関連リンク] セクションの [アーカイブ化を今すぐ実行] を選択します。

   アーカイブデータは、アーカイブされたスペース占有率 (ar_sn_wsd_wc_space_occupancy) テーブルに保存されます。
6. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
7. **[** スペース占有率レコードのアーカイブ **(Archive space occupancy record)]** を選択します。

   削除されたスペース占有率データはすべて、[関連リンク] セクションの [リストを表示 **]** に保存されます。
8. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブ破棄ルール.
9. **[5** 日ごとにスペース占有率アーカイブテーブルを破棄 **(Destroy Space Occupancy archived table after every 5 days)]** を選択します。
10. [条件] フィールドで、必要に応じてアーカイブ期間の条件を設定します。
11. [関連リンク] セクションの [アーカイブ破棄を今すぐ実行] を選択します。

    スペース占有率データテーブルレコードは完全に削除されます。

環境データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

職場環境データセンサーを構成して、職場の大気質と温度に関するデータを取得します大気質と温度を測定する単位を測定単位テーブル [sn_wsd_wc_unit_of_measure] で定義します。単位が [環境データ] テーブルに追加されます。

ワークプレイスコネクタ環境データテーブル (sn_wsd_wc_space_environment) は、職場の大気質と温度をチェックします。職場の二酸化炭素とオゾンのレベル、温度、相対湿度値をチェックします。

> **注:**
> ワークプレイスコネクタのお客様は、環境センサーデータレコードを使用するための独自の環境データフレームワークを構築することが期待されています。ワークプレイスコネクタフレームワークと環境センサーデータの実装方法の詳細については、ServiceNow Community の「Workplace Connectors Implementation Guide V1.0 Aug 2024 (ワークプレイスコネクタ実装ガイド v.10 2024 年 8 月)」を参照してください。

環境センサーデータのコネクタ構成の設定

環境データをロードするためのコネクタ構成テーブルを構成します。コネクタ構成テーブルは、さまざまな環境センサーデータプロバイダーからセンサーデータを取得します。

始める前に
環境センサーデータをフェッチするためにベンダーまたはプロバイダーが選択されていることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

コネクタ構成

フィールド	説明
ターゲットテーブル	環境センサーデータを保存するターゲットテーブルまたは宛先テーブル。 環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルを選択します。詳細については、「職場の場所の環境センサーデータの設定」を参照してください。
Type (タイプ)	センサーデータのタイプ。リストから [環境] を選択します。
拡張ポイント定義	環境データの拡張ポイント定義を検索します。 ルックアップリストアイコン ( ) を使用して検索し、拡張ポイント定義 **EnvironmentDataHandler** を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 拡張ポイント定義は、サードパーティの環境センサーデータプロバイダーからのデータの変換方法を定義します。データは、ターゲット環境データテーブルへの変換後にロードされます 。Metrikus または他のデータプロバイダーによって提供された外部 ID が処理され、変換されます。環境データプロバイダーまたはベンダーは、これらの拡張ポイント用に別の実装フレームワークを用意する必要があります。 たとえば、環境データレコードを提供する 2 つの異なるベンダーがある場合、拡張ポイントに対して 2 つの異なる実装 (すぐに利用可能な EnvironmentDataHandler) を作成する必要があります。 測定単位テーブルで構成された単位に従って、環境データを単位で保存していることを確認します。単位は一致する必要があります。 たとえば、環境データプロバイダーまたはベンダーが華氏で温度センサーデータレコードを共有していて、測定単位テーブルの温度の単位が摂氏である場合、華氏単位を摂氏に変換する必要があります。変換は、拡張ポイント定義を使用して行うことができます。詳細については、「環境センサーの測定単位データテーブルの設定」を参照してください。
古くなる時間 (分) (Stale time (in minutes))	データが古いと見なされるまでの時間 (分)。 この時間が経過すると、新しいデータがデータプロバイダーテーブルからフェッチされます。たとえば、5 分です。アプリケーションは 5 分ごとにデータをフェッチします。

4. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

環境センサーのプロバイダーコネクタ構成

ワークプレイスの場所に環境センサーを設定するためのプロバイダーコネクタ構成を構成します。

始める前に

環境センサープロバイダーまたはベンダーから環境データをフェッチするためのセンサーデータプロバイダーが構成されていることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーコネクタ構成

フィールド	説明
プロバイダー	環境センサーデータプロバイダーの名前。このフィールドは、プロバイダー (Metrikus スポーク など) の場合に自動入力されます。
ソースタイプ	ワークプレイスコネクタ が Metrikus または他の環境センサーデータプロバイダーからデータを取得するために使用するエンドポイントを指定するオプション。次のオプションを使用できます。 ○ テーブル ○ Webhook ○ 外部 ○ RestAPI-Pull たとえば、**[RestApi-pull]** を選択します。
アクティブ	アクティブなプロバイダーコネクタ構成データを選択するオプション。[プロバイダースペースマッピング] テーブルでは、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルのアクティブなレコードのみが追加または更新されます。 デフォルトでは、このプロパティは **false** です。この値を **true** に設定します。
コネクタ構成	[コネクタ構成] テーブルから必要なセンサーアイテムを選択するオプション。たとえば、環境です。
場所を自動更新 (Auto-refresh locations)	スペースが追加されたとき、または選択した場所から一部のスペースが削除されたときに、場所を自動更新するオプション。 スケジュール済みジョブ「プロバイダースペースマッピングレコードを更新」が毎日実行され、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルの [場所を自動更新 **(Auto Refresh Location)**] フィールドを読み取ります。プロバイダーコネクタ設定レコードのすべてのレコードを読み取

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	り、プロバイダースペースマッピングテーブルを最新のデータで更新します。 たとえば、新しいフロアまたはスペースが場所に追加されると、選択した場所に自動的に追加されます。

3. [スペースのフィルター条件 **(Space Filter Condition)]**を使用して、スペースをフィルタリングします。
[プレビュー] を選択して、フィルター条件クエリが返す結果を確認します。リンクを選択すると、一致するスペースレコードがワークプレイスコネクタに表示されます。

   たとえば、リストから [スペース] を選択します。フィルター条件を [次の値に等しい **(is)]** として選択し、スペース **[A1.001, A1.002, A1.003]** を手動で入力します。

   スペースのフィルター条件で行が作成または更新されると、条件を満たすスペースレコードが [プロバイダースペースマッピング] テーブルにロードされます。ビジネスルールがバックグラウンドで実行され、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースレコードに入力されます。詳細については、「占有データのプロバイダースペースマッピングの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
[プロバイダーコネクタ構成] テーブルでレコードが更新されると、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースまたは場所のレコードが更新されます。場所レコードは、場所の階層 (地域、敷地、建物、フロア、スペースのレコード) で更新されます。

環境センサーの測定単位データテーブルの設定

ワークプレイスの場所の大気質に関する測定単位 (二酸化炭素とオゾンの測定基準) と温度の単位 (摂氏およびマイクログラム/立方メートル) を構成します。ワークプレイスコネクタ環境センサーは、ワークプレイスの場所の空気と温度の質に関する測定基準をチェックします。

始める前に

> **注:**
> 測定単位データテーブルで選択した単位は、拡張ポイント定義または EnvironmentDataHandler を使用してプロバイダーまたはベンダーが共有する実際のデータと一致する必要があります。データ単位が一致しない場合は、変換してから環境データに格納する必要があります。詳細については、「環境センサーのプロバイダーコネクタ構成」を参照してください。

シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 測定単位.
2. [新規] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定単位

フィールド	説明
テーブル名	環境センサーデータテーブル (sn_wsd_wc_space_environment) 名。
値フィールド	測定単位を設定するパラメーター。たとえば、二酸化炭素の単位、イベントのタイムスタンプ、場所、オゾンの単位、温度の単位、相対湿度などです。[二酸化炭素 (Carbon dioxide)] を選択すると、二酸化炭素の単位が表示されます。
測定基準	二酸化炭素、オゾン、粒子状物質 (PM) などの大気質測定基準。たとえば、[値] フィールドで [温度] を選択すると、温度に関連する測定基準が表示されます。
単位	[測定基準] フィールドで選択した測定基準の単位。 たとえば、[測定基準] フィールドで [二酸化炭素 (Carbon dioxide)] を選択した場合は **[PPM (Parts per million)]** です。

4. [送信] を選択します。

職場の場所の環境センサーデータの設定

ワークプレイスコネクタで職場の場所の環境センサーデータを作成します。環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルでは、職場の場所の空気質、温度、湿度レベルがチェックされます。

始める前に

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 環境センサー > 環境データ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールド情報を入力します。

   [環境] フォームのフィールドの詳細については、「ワークプレイスコネクタの環境データフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

環境データのアーカイブと消去

アーカイブルールと破棄ルールを使用して、環境データをアーカイブおよび消去します。環境データ (sn_wsd_wc_space_envrionment) テーブルレコードをアーカイブして消去します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アーカイブルールの [環境データテーブルのアーカイブ **(Archive Environmental Data table)]** は毎日実行され、環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルのデータをアーカイブし、48 時間後に環境データテーブルレコードをアーカイブします。アーカイブ破棄ルール **[sn_wsd_wc_space_environment** の破棄ルール **(Destroy rule for sn_wsd_wc_space_environment)]** は、アーカイブ環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) のデータを完全に消去します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. [環境データテーブルのアーカイブ **(Archive Environmental Data table)]** ルールを選択して開きます。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [条件] フィールドで、必要に応じてアーカイブフィルター条件を変更します。
5. [関連リンク] セクションの [アーカイブ化を今すぐ実行] を選択します。

   データがアーカイブ環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルにアーカイブされます。
6. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブ破棄ルール.
7. **[sn_wsd_wc_space_environment** の破棄ルール **(Destroy rule for sn_wsd_wc_space_environment)]** を選択します。
8. [条件] フィールドで、必要に応じてアーカイブ期間の条件を設定します。
9. [関連リンク] セクションの [アーカイブ破棄を今すぐ実行] を選択します。

   sn_wsd_wc_space_environment テーブルのアーカイブレコードが破棄されます。データテーブルレコードは完全に削除されます。

ワークプレイスコネクタの参照情報

ワークプレイスコネクタアプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、システムプロパティ、スケジュール済みジョブテーブルについて説明します。

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコネクタ アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるロール

ユーザーロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.admin	ワークプレイスコネクタ アプリケーションを構成および設定するためのアドミンアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみへの読み取りアクセス権を付与します。読み取りアクセス権はアドミニストレーターによって設定されます。	なし

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるテーブル

テーブルコンポーネント

テーブル	説明
プロバイダー (sn_wsd_wc_provider)	占有データプロバイダーによって提供されたスペース占有センサーデータが保存されます。
コネクタ構成 (Connector Configuration) [sn_wsd_wc_connector_config]	統合フレームワークに接続するようにコネクタを構成します。この構成では、統合からワークプレイスアプリケーションにデータをフェッチします。 このテーブルには、アプリケーションで定義されているワークプレースコネクタに関する情報が保持されます。たとえば、バッジデータ、占有センサーなどです。このテーブルでは、拡張ポイントを介して各コネクタのデータを処理することもできます。
従業員参加データ [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	従業員参加データテーブルは、ソーステーブル (バッジデータテーブル) からデータがインポートされるターゲットテーブルです。 このテーブルは、コネクタで定義された他のイベントとともに、ユーザー ID、バッジ時間などの従業員のバッジデータ情報を保持します。
プロバイダー実行 [sn_wsd_wc_provider_execution]	すべてのスケジュール済みジョブ実行のタイムスタンプを保存します。スケジュール済みジョブ [プロバイダーデータレコードを処理] が実行されるたびに、このテーブルには前回のクエリ時間のエントリが格納されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルへのデータのインポートにかかった時間は、[前回のクエリー時間] で更新されます。 t
プロバイダーコネクタ構成 [sn_wsd_wc_provider_config]	プロバイダーデータ (占有またはバッジ) が保存されます。ソーステーブルからターゲットテーブルにデータがインポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルコンポーネント (続く)

テーブル	説明
コネクタイベント [sn_wsd_wc_connector_events]	コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。 スケジュール済みジョブ [プロセス **Webhook** プロバイダーデータレコード **(Process webhook provider data records)]** は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。詳細については、「Webhook イベントを構成する」を参照してください。
プロバイダー (sn_wsd_wc_provider)	占有データプロバイダーによって提供されたスペース占有センサーデータが保存されます。
プロバイダースペースタイプマッピング [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	ワークプレイスコアのスペースまたは場所のレコードと占有データのセンサープロバイダーデータレコードのマッピングが保存されます。
プロバイダースペースマッピング [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	ワークプレイスコアの場所レコードが保存されます。
アクション構成 [sn_wsd_wc_action_config]	Metrikus スポークからのアクション、サブフロー、および変換定義が保存されます。
スペース占有データ [sn_wsd_wc_space_occupancy]	センサープロバイダーによって共有される外部 ID (Metrikus など) が保存されます。センサープロバイダーからの外部 ID は、ワークプレイスコネクタによって共有されるスペースにマッピングされます。
環境データ [sn_wsd_wc_space_environment]	環境センサーデータ (職場の場所の空気と温度レベル) のデータが保存されます。詳細については、「職場の場所の環境センサーデータの設定」を参照してください。
測定単位 [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	空気、温度、VOC などの測定単位。詳細については、「環境センサーの測定単位データテーブルの設定」を参照してください。
環境データのアーカイブ [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	環境データがアーカイブされます。詳細については、「環境データのアーカイブと消去」を参照してください。
スペース占有のアーカイブ [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy]	スペース占有データがアーカイブされます。詳細については、「スペース占有率データのアーカイブと消去」を参照してください。

スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.[アプリケーション] 列で「ワークプレイスコネクタ」を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *Process webhook provider data records*：毎分実行され、Webhook イベントプロバイダーデータレコードを処理します。詳細については、「Webhook イベントを構成する」を参照してください。
- *Process provider data records*：5 分ごとに実行され、 ワークプレイスコネクタのプロバイダーデータレコードを処理します。
- *Refresh Provider Space Mapping records*：毎日実行され、[自動リフレッシュ] フィールドが [True] に設定されているアクティブなレコードのプロバイダーコネクタ設定テーブルでスペースフィルター条件を実行します。詳細については、「プロバイダーコネクタ構成」を参照してください。

ワークプレイスコネクタの環境データフォーム

環境センサーデータフォームには、環境データ値と測定単位が事前に入力されています。

環境データ

フィールド	説明	単位
プロバイダーコネクタ構成	環境データプロバイダーセンサー。 たとえば、**[Metrikus - 環境 (Metrikus - Environment)]** です。	該当なし
二酸化炭素	ワークプレイスの場所における二酸化炭素 (CO2) 濃度レベル。	二酸化炭素の単位。
オゾン	ワークプレイスの場所におけるオゾンレベルの単位。	オゾンの単位。
温度	ワークプレイスの場所での極端な暑さまたは寒さを測定するための温度レベル。	温度の単位。
総揮発性有機化合物 (TVOCs)	場所内の揮発性有機化合物 (VOC) の単位。大気質を分析し、汚染源を特定して環境への曝露を減らすのに役立ちます。	総揮発性有機化合物 (TVOCs) の単位。
相対湿度	ワークプレイスの場所における湿度レベル。湿度が高いと、カビの繁殖が促進され、呼吸器系の問題を引き起こす可能性があります。	相対湿度の単位。
粒子状物質 2.5	微細な大気粒子の粒子状物質 (PM)。直径 2.5 ミクロン以下の PM を測定します。	粒子状物質 2.5 の単位。
粒子状物質 10	空気中に浮遊する微小物質の粒子状物質 (PM)。直径 10 マイクロの PM を測定します。	粒子状物質 10 の単位。
イベントタイムスタンプ	イベントタイムスタンプの日時。	NA

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境データ (続く)

フィールド	説明	単位
	古くなる時間 sn_wsd_wc.stale_time が、[イベントタイムスタンプ] に最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、最新または現在のデータがデータプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。	
場所	環境データセンサーが設置されているワークプレイスの場所。	NA
クエリーステータス	**注:** これは内部フィールドであり、プロバイダーのクエリを最適化するためにワークプレイスコネクタフレームワークによって使用されます。このフィールドは手動で更新しないでください。	NA

自動翻訳

Emergency Response Management®

ServiceNow® Emergency Response Management アプリケーションは、自然災害や COVID-19 などのパンデミックの事態にあって、組織が事業継続性の取り組みを実施できるように支援します。緊急事態を予測または経験した際に、全員に継続的に情報を提供して接続を維持するために、複数の側面でアクティビティを簡素化および自動化します。

Emergency Response Management アプリとその連携方法を説明するビデオ

Emergency Response Management アプリケーションには、次の機能があります。

エマージェンシーアウトリーチ

メールまたはモバイルプッシュ通知を通じてユーザーとの接続が常に維持されます。緊急事態および安全対策に関する重要な情報を共有し、ユーザーにそれぞれの状況と場所を報告するように求めます。Employee Readiness Surveys のインストールでは、エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが職場に復帰できる準備ができているかどうかを評価するサーベイリンクを送信します。

Emergency Self Report

ユーザーが自身の健康状態を報告できます。ユーザーが隔離期間に入ることを報告した場合、ワークフローは、準備が整ったときに安全に作業に復帰できるように支援します。HR などの部署もアラートを受け取ることができます。

エマージェンシーエクスポージャー管理

影響を受けたユーザーの会議、場所、シフトと予約、バッジスキャンを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを特定します。

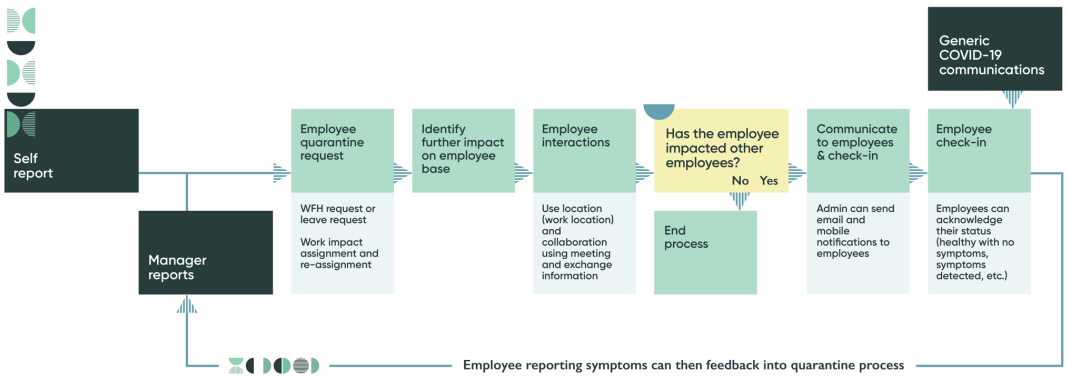
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management for Now Mobile

Now Mobile アプリを使用するユーザーが エマージェンシーアウトリーチ のプッシュメッセージに応答し、さらに自分の健康状態を自己報告できるようにします。

Emergency Response Management アプリケーションを連携させることで、情報をユーザーと共有したり、チームへの影響を評価したり、緊急事態に対応したりするためのワークフローを自動化できます。

緊急対応アプリのワークフロー (自己レポートから、接触状況の評価、ユーザーの健康状態チェックイン要求まで)



ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Emergency Response Management アプリケーションに対する **Domain Separtion** のサポート

サービスプロバイダーのユースケースでのドメインセパレーションのサポートについては、各 Emergency Response Management アプリケーションのトピックを参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーアウトリーチ

予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報をユーザーに通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、ユーザーに応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチは他の ServiceNow® Emergency Response Management アプリとともに、ユーザー間での COVID-19などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。追加 ServiceNow Safe Workplace Suite アプリのリリースにより、感染拡大から職場の再開にいたるまで、緊急事態を企業が管理できるようになりました。

一部の Safe Workplace Suite アプリでは、エマージェンシーアウトリーチ 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。

- Employee Readiness Surveys には、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するためのサーベイへのリンクを含むアウトリーチ通知が提供されます。自社の懸念に対応するため、通知とサーベイをカスタマイズできます。
- 従業員健康診断 は、アウトリーチ通知を使用して、ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日送信するように要求します。
- 接触者追跡 は、次の Outreach 通知を使用します。
  - 職場のユーザーに対して、1 日の間に接触したユーザーのリストを提示するよう要請するアウトリーチ通知。日次ログ通知は、毎作業日の特定の時刻または必要に応じてスケジュールして、送信できます。日次ログを残すことにより、接触追跡者はユーザーが感染したときに感染ユーザーをフォローアップすることができます。
  - ユーザーに対して、組織のプライバシーポリシーを確認して、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請するアウトリーチ通知。
  - 感染ケースの潜在的な接触者宛てのアウトリーチ通知。感染したユーザーに職場で接触した可能性があることを通知します。

注:
Safe Workplace Suite アプリでは登録が必要です。エマージェンシーアウトリーチ をインストールした後に Safe Workplace Suite アプリをインストールしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

Now Platform® を基礎とする Emergency Response Management アプリケーションは、組織の緊急対応の取り組みを支援します。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションを使用すると、感染したユーザーに接触した可能性のあるユーザーを特定できます。Emergency Self Report アプリケーションを通じて、ユーザーは自分の健康状態を自己報告することができます。マネージャーは直属の部下の健康状態を追跡できるため、作業をアサインし直すことができ、応答チームは全体的なデータと傾向を監視できます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

らに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーアウトリーチ のインストール

admin ロールを持っている場合は、エマージェンシーアウトリーチ をインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ をインストールした後は、追加の管理構成は必要ありません。必要に応じて、通知と応答メッセージを設定できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「エマージェンシーアウトリーチ」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。

5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
エマージェンシーアウトリーチ が使用しているインスタンスにインストールされます。

次のタスク
必要に応じて Employee Readiness Surveys をインストールし、エマージェンシーアウトリーチと併用します。Employee Readiness Surveys アプリでは エマージェンシーアウトリーチ 通知を使用して、従業員の職場復帰の準備状況を評価することができます。

エマージェンシーアウトリーチ と共に使用する **Employee Readiness Surveys** のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Readiness Surveys をインストールできます。Employee Readiness Surveys をインストールすると、通知オプションが エマージェンシーアウトリーチ アプリに追加されます。たとえばデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが提供されます。

始める前に
必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Surveys を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

タスクの結果

Employee Readiness Surveys が使用しているインスタンスにインストールされます。エマージェンシーアウトリーチ アプリに移動して使用します。

エマージェンシーアウトリーチ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が エマージェンシーアウトリーチ とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

エマージェンシーアウトリーチ ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
エマージェンシーアウトリーチ admin [sn_imt_checkin.checkin_admin]	新しいエマージェンシーアウトリーチ通知を作成し、ユーザーから受信した応答を表示できます。セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。従業員レディネスコア アプリがインストールされている必要があります。	survey_creator

インストールされるテーブル

エマージェンシーアウトリーチ テーブル

テーブル	説明
エマージェンシーアウトリーチ [sn_imt_checkin_employee_check_in]	対象者と、ユーザーに送信する通知コンテンツを定義します。
到着確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	到着確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。
応答オプション [sn_imt_checkin_response_option]	ユーザーへの通知メッセージに表示される応答を定義します。
エマージェンシーアウトリーチ チャネル [sn_imt_checkin_channels]	Slack や Facebook などに対して、スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。
健康検証の確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	毎日の健康検証確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。 テーブルは ServiceNow® 従業員健康診断 にも登録する場合にのみ使用します。このテーブルのデータは、毎日の健康検証 outreach 通知を従業員に送信するときに、健康検証確認関連リストに表示されます。
エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネル [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信時に使用された通知チャネルとその通知を接続するレコードが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチ テーブル (続く)

テーブル	説明
アウトリーチ Sysauto スクリプト [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	接触者追跡 アプリからの日次接触者ログなどに対して、Outreach 通知を送信するスケジュール済みジョブが含まれます。
サーベイインスタンス [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	アウトリーチサーベイレコードをサーベイインスタンスに関連付けて、レポートの質を向上させることができます。
応答基準 [sn_imt_checkin_response_criteria]	ある従業員が、それらの質問に対する従業員の回答に基づいてサーベイを完了したときに、応答スクリプトが実行されるかどうかを決定する一連の質問。
応答スクリプト [sn_imt_checkin_response_script]	すべての応答スクリプトのリスト。応答スクリプトは、サーベイの質問に対する従業員の回答に基づいて自動的にアクションを実行するために使用されます。
Outreach のインスタンスログを表示 [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	アウトリーチサーベイのリストには、その作成とサーベイインスタンスのステータスに関する情報が記載されています。

エマージェンシーアウトリーチ 通知の設定

アドミンロールを持つユーザーは、エマージェンシーアウトリーチ を用いて通信する任意のアプリで使用するメール通知を追加できます 。各アプリには、新しい通知の計画を補助するための例として、デフォルトのメール通知が含まれています。

始める前に

必要なロール：admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ 通知機能は、次のアプリケーションとベースシステムの Outreach 通知をサポートしています。

- エマージェンシーアウトリーチ：従業員に健康状態を示す応答を求めます。
- Employee Readiness Surveys：従業員が職場に戻る準備ができているかどうかを判断する質問があるサーベイリンクを送信します。
- 従業員健康診断：従業員が職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- 接触者追跡：
  - 職場の従業員に対して、接触した他の従業員のリストを要求するメール通知をスケジュールします。
  - 従業員に対して、組織のプライバシーポリシーを確認し、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう求めるメール通知をスケジュールします。
  - 感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信して、感染した従業員に職場で接触した可能性があることを通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メール通知を追加して、Outreach の送信条件と通知コンテンツをカスタマイズします。
2. Outreach 通知で使用されるメール通知を更新します。
3. 通知の送信先である従業員を対象として、セーフワークプレイス対象者を追加します。
4. Outreach で必要な場合は、応答オプションを設定します。
5. オプション: 通知を送信する Slack、Microsoft Teams など、追加の通知チャネルを作成します。
6. オプション: Employee Readiness Surveys など、Outreach 通知とともに送信するサーベイを追加します。

   (Optional) サーベイの選択については、 を参照してください。

   サーベイの作成の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。
7. Outreach メール、モバイルおよび SMS 通知を設定して、従業員に送信します。

   注:
   SMS 通知は、Outreach 確認と毎日の健康検証でのみ利用できます。

エマージェンシーアウトリーチ と併用するメール通知を追加する

メール通知を追加して、従業員の送信条件と通知をカスタマイズし、エマージェンシーアウトリーチ通知のデフォルト通知の代わりに使用します。

始める前に
デフォルトのメール通知を確認して、通知のレイアウトとスクリプトに慣れてください。デフォルト通知の詳細を用いて、追加する通知に使用する情報を作成します。

アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
エマージェンシーアウトリーチ	従業員チェックイン
Employee Readiness Surveys	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
接触者追跡	• 従業員の日次ログアラート • ユーザーのプライバシーに関する同意 • 感染者通知

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知フォーム

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
健康状態の報告（任意）	[テーブル] フィールド: Outreach 確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** **[Notification count][changes]** および **[Sys id] [starts with]**
Outreach サーベイ	[テーブル] フィールド：アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信] フィールド: [イベントが起動] の選択 ○ [イベント名] フィールド: [**sn_imt_checkin.survey_instance_notify**] の選択 ○ 条件: **[Assigned to.Active][is][true]**
日次接触者ログ	[テーブル] フィールド：日次ログ確認 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
ユーザーのプライバシーに関する同意	[テーブル] フィールド: ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [Sn_imt_tracing_user_privacy_consent] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[Parent consent][is empty]** および **[Consent status][is][Not Acknowledged]** および **[Notification count][changes]** および

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
	[Notification count][greater than or is][1] および **[User.Active][is][true]** および **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
感染者通知	[テーブル] フィールド: 接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]**
毎日の健康検証 Outreach	[テーブル] フィールド：健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. [詳細条件] フィールドに、メール通知を対応する Outreach 通知に関連付けるコードを入力します。
   - Outreach サーベイ通知の場合:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - その他の Outreach 通知の場合:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   追加しようとしている通知の sys_id で <your-sys_id> 変数を置き換えます。これを行うには、ヘッダーを右クリックし、[**sys_id** のコピー **(Copy sys_id)**] オプションを選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

5. [受信者] タブで、通知の送信先となる対象者を選択します。
   また、関連する Outreach 通知を構成または送信するときに、ターゲットである対象者を選択できます。詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [含まれる内容 **(What it will contain)**] タブで、メールメッセージの件名とテキストを入力します。
   メールテンプレートを Outreach 通知に適用しない場合、または対応する Outreach 通知でメールコンテンツを定義した場合は、メールテンプレートをクリアします。
7. [送信] をクリックします。
8. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
9. 通知を確認し、必要に応じて変更します。
10. [更新] をクリックします。

エマージェンシーアウトリーチ で使用する通知の変更

アドミニストレーターは、エマージェンシーアウトリーチ で使用するメール通知を変更できます。

始める前に

システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** を送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、変更する Outreach 通知のモードを選択します。
   その応答モードのデフォルトの通知が表示されます。表示されない場合は、名前で通知を検索して選択します。

   アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
エマージェンシーアウトリーチ	従業員チェックイン
Employee Readiness Surveys	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
接触者追跡	○ 従業員の日次ログアラート ○ ユーザーのプライバシーに関する同意 ○ 感染者通知

3. [通知] フィールドの横にある [ ] アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
4. 通知レコードで、通知の詳細を変更します。
   アプリケーションのその通知の要件に従ってください。各アプリケーションの要件を確認するには、「エマージェンシーアウトリーチ と併用するメール通知を追加する」 を参照してください。
5. [通知のプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
   通知に必要な情報が正しいことと、リンクが有効であることを確認してください。
6. 終了したら [更新] をクリックします。

タスクの結果

変更された通知は、対応するアプリケーションの今後の Outreach 通知で使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加

エマージェンシーアウトリーチ 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
セーフワークプレイス対象者機能は従業員レディネスコアを購入すると利用できます。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。

4. [送信] を選択します。

エマージェンシーアウトリーチ 応答オプションの設定

従業員が エマージェンシーアウトリーチ 健康状態の要求に応答するために選択する応答オプションを設定します。ベースシステムの応答を変更したり、新しい応答を追加したり、不要になった応答を非アクティブにしたりできます。

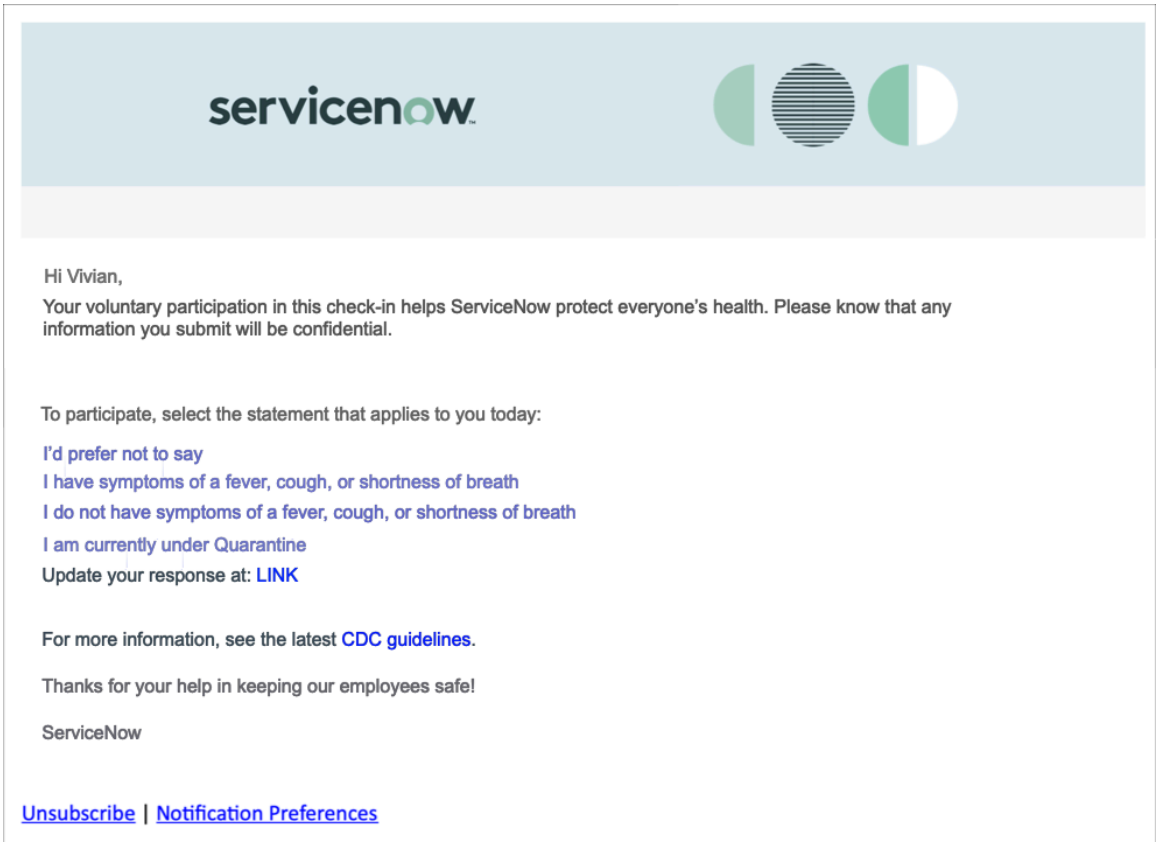
始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
応答オプションは、従業員が受信する エマージェンシーアウトリーチ メール通知に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

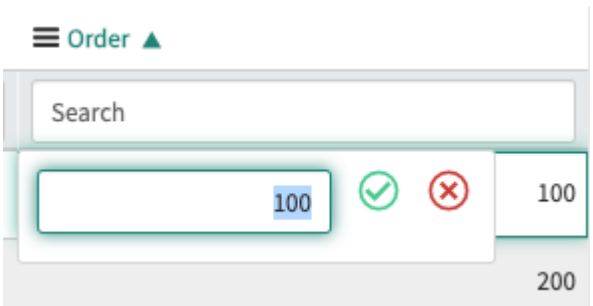
応答を含むメールメッセージ



手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > 応答オプション.
2. オプション: 応答オプションのテキストを変更します。
   a. 応答オプションを開きます。
   b. [応答テキスト] フィールドのテキストを編集します。
   c. [更新] をクリックします。
3. オプション: 応答オプションが表示される順番を変更します。
   順序を変更する最も簡単な方法は、応答オプションのリストにあるリスト編集機能を使用することです。各オプションを開いて、順序番号を更新することもできます。応答は番号順に表示されます。

   a. 順序リストで、更新する順序値をダブルクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 番号を入力し、緑色のチェックマークアイコンをクリックします。

c. 応答が降順でソートされるまで [順序] 列ヘッダーをクリックして、応答が適切な順序で表示されていることを確認します。

4. オプション: 応答オプションを追加します。

a. [応答オプション] リストで [新規] をクリックします。

b. フィールドに入力します。

フォームフィールド

Field (フィールド)	説明
応答テキスト	ユーザーが応答として選択できるテキスト。
順番	リスト内のこの応答の位置を指定する番号。新しい応答を配置するには： ▪ 最初に、最小の番号を応答に指定します。 ▪ 途中、上位の番号から下位の番号までの番号を応答に指定します。 ▪ 最後に、最新の番号を応答に指定します。
応答値	応答テキストに基づく、読み取り専用の一意の値。
有効	この応答オプションが通知に表示されるようにするためのオプション。
SMS オプション	ユーザーがこの応答で SMS 通知に返信するために選択する番号。SMS オプションごとに一意の番号が必要です。 **注:** 会社が SMS 通知でこの応答を使用する場合は、番号を割り当てます。
応答モード	Outreach 確認などの Outreach 通知のモード。

c. [送信] をクリックします。

5. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオフにし、[更新] をクリックして、応答オプションを非アクティブにします。

通知チャネル エマージェンシーアウトリーチ を作成する

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、健康状態要求を送信するための通知チャネルを作成し ます。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにチャネルを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、健康状態要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。

自動翻訳

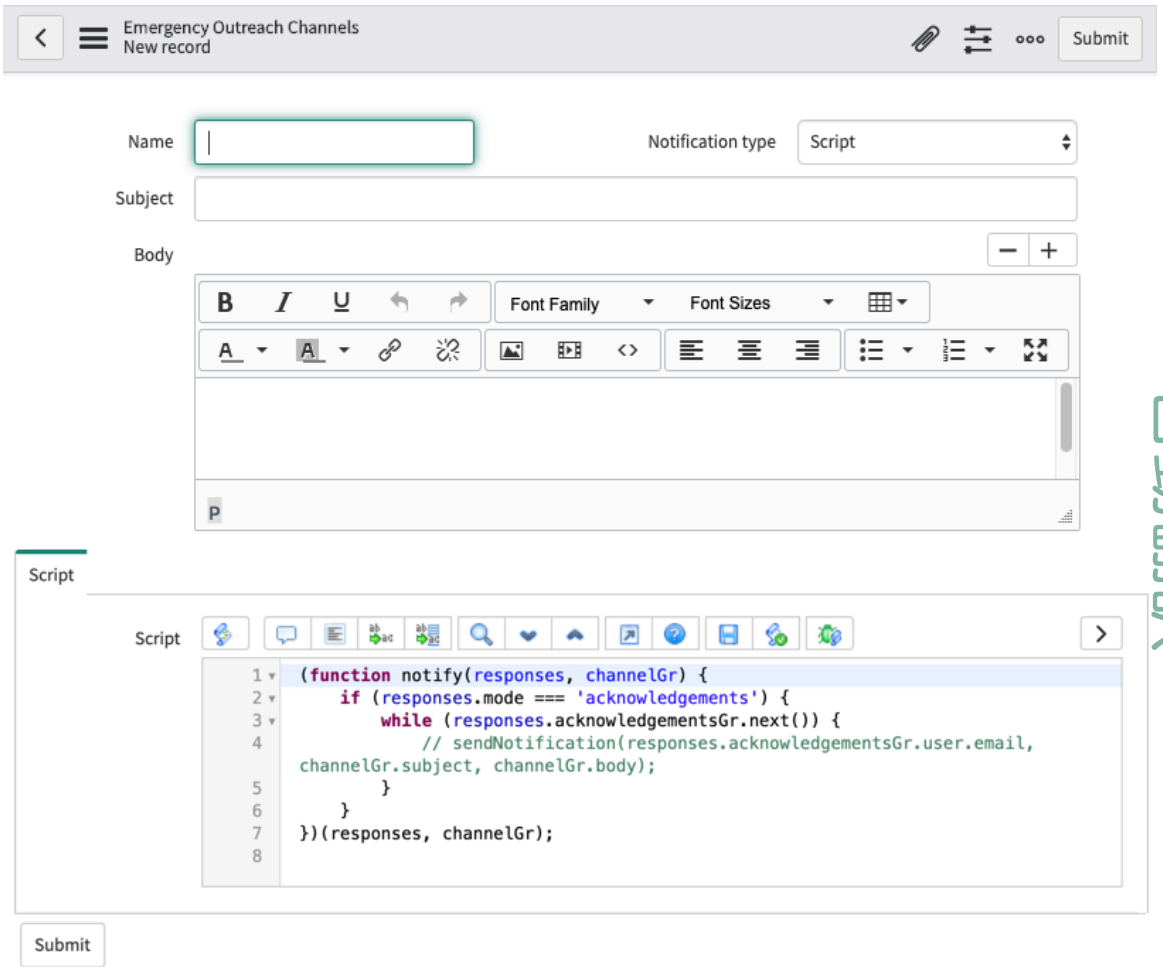
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、会社の IT ネットワークグループには、メールよりも綿密に監視する Slack チャネルがあります。Slack 通知チャネルを作成します。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、グループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

[メール通知] と [**Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスが選択されている場合、3 つの通知がすべて送信されます。Slack 通知チャネルのみを使用するには 、これらの 2 つのチェックボックスをオフにします。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > チャネル.
2. [新規] をクリックします。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. スクリプト通知チャネルを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドでは、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

c. [送信] をクリックします。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成された確認応答とサーベイインスタンスの数をカウントするコードが含まれています。成功した確認応答とサーベイインスタンスの数が表示されます。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. アウトリーチ通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- *acknowledgements* (sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement のレコード)

  mode が *acknowledgements* である場合、acknowledgements は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *survey_instances* (asmt_assessment_instance のレコード)

  mode が *survey_instances* の場合、survey_instances は有効な GlideRecord に設定され、*acknowledgements* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力をレビューするには、成功した確認応答またはサーベイに対する合計の確認応答またはサーベイの数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。
[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

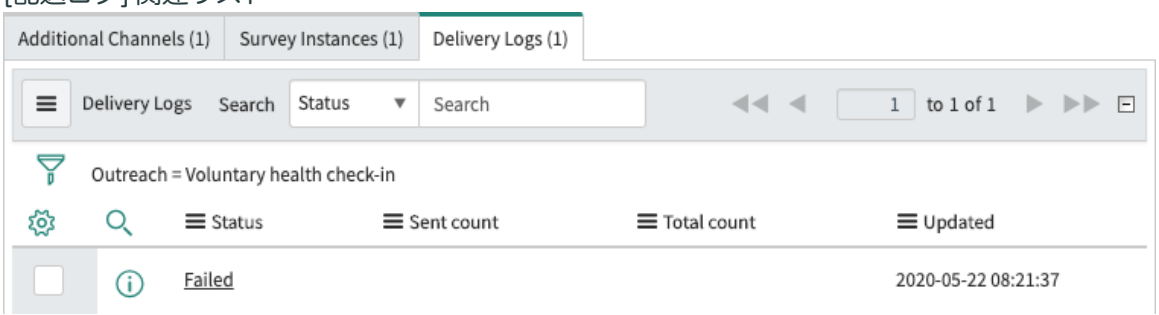
c. 作成したサブフローを選択します。

8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

[配送ログ] 関連リスト



1. Outreach メッセージに対して通知チャネルをテストし、失敗したレコードを開いてエラーメッセージを確認します。

2. 通知の失敗の原因になったエラーを修正します。

3. 失敗がなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

Example: Slack チャネルスクリプト

注:
次のスクリプトは参照専用です。お使いの環境向けの通知チャネルスクリプトを開発する場合は、それを参照してください。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
      client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
      return client;
   };

   var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
        var email = users[i].profile.email;
        if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
        }
    }
    return emailToSlackIdMap;
};

var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
        throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
        throw new Error(body.error);
    }

    return body;
};

var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
};

var users = runSlackCommand('users.list').members;
var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
var numSent = 0;

while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
        sendMessage(slackId, message);
        numSent += 1;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Employee Readiness Surveys の変更または追加

Employee Readiness Surveys アプリでインストールされている従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

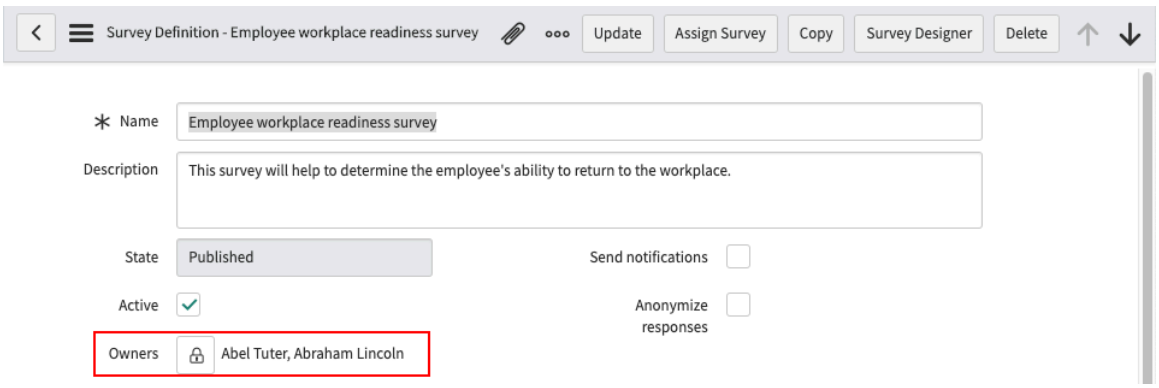
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急応答チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

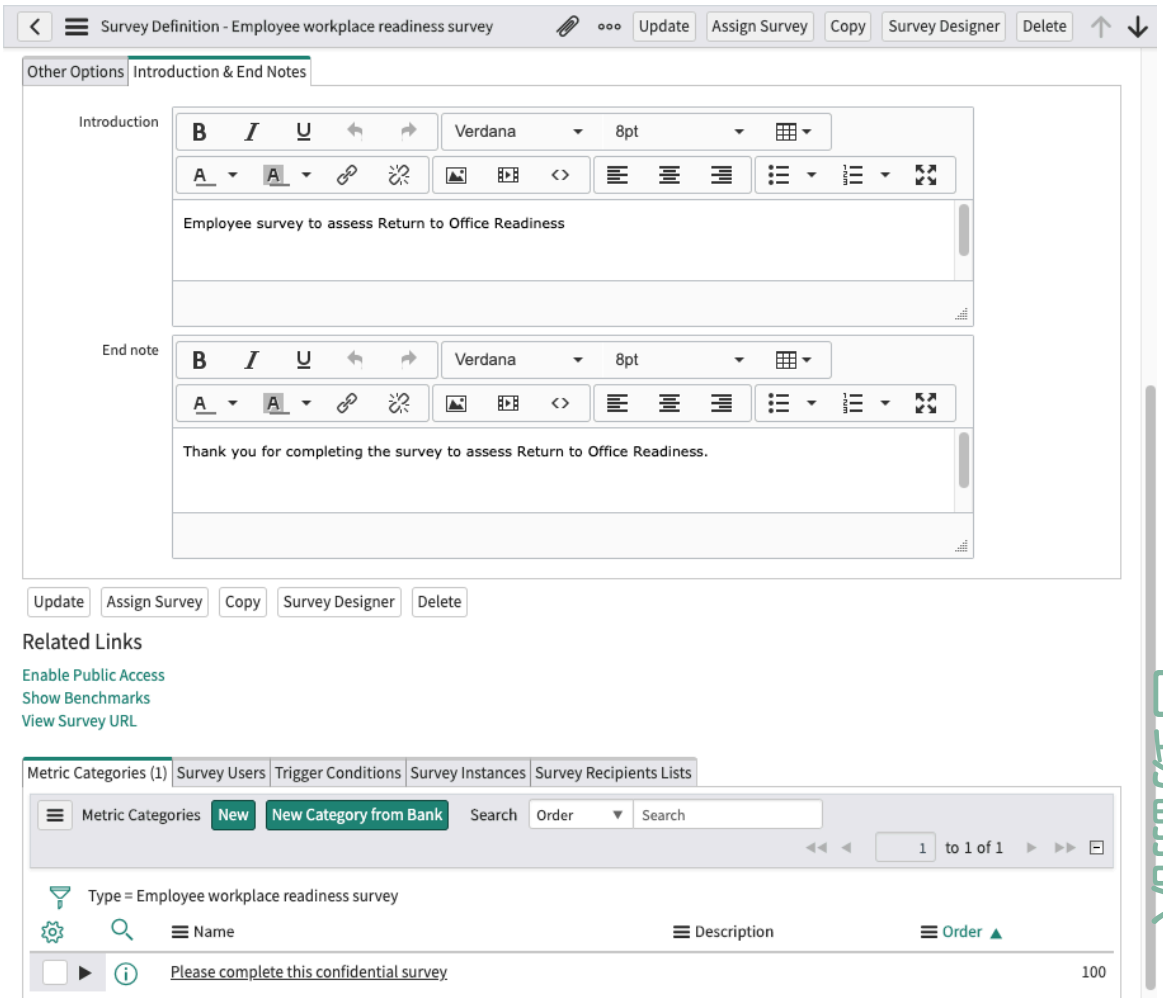


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示 をクリックし、[従業員の職場準備状況サーベイ **(Employee workplace readiness survey)]** を開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果

変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

他の **Employee Readiness Surveys** の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します: **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

関連情報

エマージェンシーアウトリーチで準備状況サーベイを送信

緊急事態に対応する通知を送信する

エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが自身の健康状態を報告するように通知します。エマージェンシーアウトリーチ を使用して、緊急事態が生じた場合に、ユーザーに重要な情報をすばやく通知することもできます。

始める前に
モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には Safe Workplace Suite サブスクリプションと 従業員レディネスコア がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- 通知プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- の番号のラベル 通知 > メッセージ は [アウトリーチ] に設定する必要があります。

通知および通知 Twilio Direct ドライバーの詳細については、「通知」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
エマージェンシーアウトリーチはServiceNow Storeサブスクリプションがなくても利用できます。ベースシステムは、受信者が健全性ステータスについて応答するように要求を通知します。応答はアウトリーチレコードとして保存され、ユーザーが変更について応答するたびに健康状態が更新されます。

一部の Safe Workplace Suite アプリでは、エマージェンシーアウトリーチ 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。 Safe Workplace Suite アプリの機能は、エマージェンシーアウトリーチ をスタンドアロンアプリとして使用する場合の機能よりも柔軟性があります。

- Employee Readiness Surveys には、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するサーベイへのリンクを示す通知の機能があります。
- 従業員レディネスコア には セーフワークプレイス 対象者を使用してアウトリーチの受信者の選択を簡素化する機能があります。
- 従業員健康診断：ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- 接触者追跡 は、これらのアウトリーチ通知のニーズをサポートしています。
  - 毎日の接触者の記録を入力して返信することをユーザーに求めるスケジュール済みの通知。
  - 組織のプライバシーポリシーを確認して、データが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順は エマージェンシーアウトリーチ をスタンドアロンアプリとして使用する場合や、 Safe Workplace Suite アプリケーションと組み合わせて使用する場合の手順です。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** を送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、グローバル健康状態チェックインまたはロンドンオフィス健康状態チェックインなどです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. アウトリーチを受信するユーザーを識別するには、以下のアクションのいずれかを実行します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、デフォルトの応答モードは**[Outreach** 確認]のままにしておきます。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信したため、アウトリーチ確認関連リストに表示します。

次のタスク
エマージェンシーアウトリーチ 確認をレビューします。

関連情報

- セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加
- 日次接触者ログの Outreach 通知の送信
- 接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信
- 準備状況サーベイを送信し、応答を表示する
- 毎日の健康検証の通知を送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチ 確認をレビューする

Outreach 通知に対する確認のリストをレビューし、各従業員の健康状態を確認します。応答しなかった従業員に Outreach 通知を再送信します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 アウトリーチ通知を開いて表示します。
   応答は、[到着確認] 関連リストに一覧表示されます。従業員が通知に応答するたびに、各自の状態と、応答がメール、モバイル、SMS のいずれであったかが各レコードで更新されます。



   従業員がまだ応答していない場合は、[通知を再送信します] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。

   注:
   その後従業員がメールで状態を更新すると、元のイベントとダッシュボードの従業員のレコードは更新されます。従業員は、モバイルプッシュ通知を通じて状態を変更することはできません。

   Trouble?

   カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

   通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

   レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

2. オプション: エマージェンシーアウトリーチ ダッシュボードを表示します。ここには、従業員の通知イベントからのデータが要約されています。

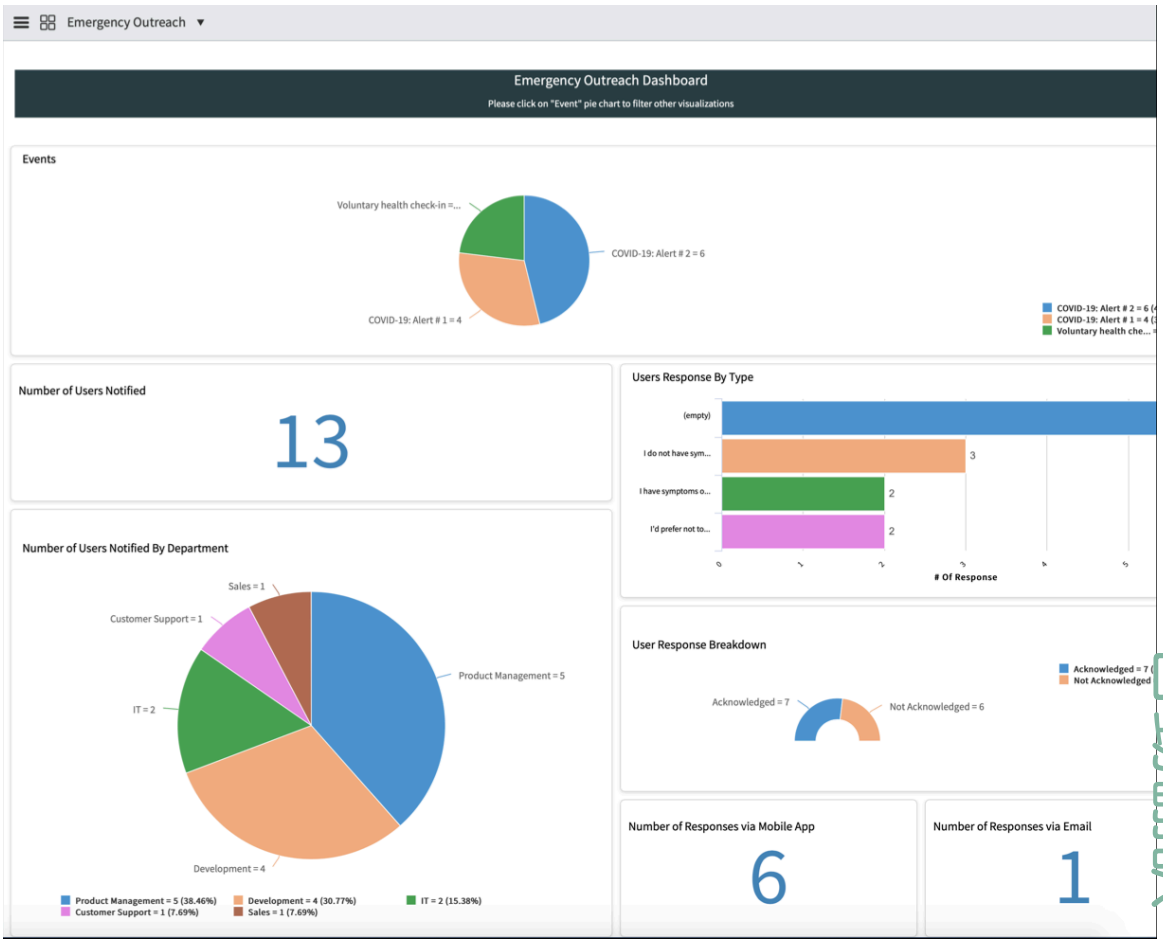
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > ダッシュボードを表示.

b. 累積された通知データと傾向を確認します。

c. [イベント **(Events)**] 円グラフでイベントをクリックすると、そのデータが表示されます。



毎日の健康検証の通知を送信します。

エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが自身の毎日の健康状態を報告するように通知します。

始める前に
モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には Safe Workplace Suite サブスクリプションと 従業員レディネスコア がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- 通知プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- の番号のラベル 通知 > メッセージ は [アウトリーチ] に設定する必要があります。

通知および通知 Twilio Direct ドライバーの詳細については、「通知」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** を送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、[毎日の健康検証ーグローバル] や [毎日の健康検証ーロンドンオフィス]など。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. エマージェンシーアウトリーチ または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、Outreach 受信者と、通知送信後の受信者のステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックし、[毎日の健康検証] 応答モードを選択します。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信すると、健康検証確認関連リストが表示されます。ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに毎日新しいレコードが作成されます。

次のタスク

毎日の健康検証確認をレビューします。その日に応答しなかったユーザーに通知を再送信します。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに送信された最新日付の通知のステータスが更新されます。
たとえば、毎日の健康通知を 8 月 1 日から 8 月 10 日まで Zane に送信したとします。Zane が 8 月 4 日に送信された通知のリンクを使用した場合、8 月 10 日付で送信された Zane の確認ステータスが更新されます。

関連情報

セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加

日次接触者ログの Outreach 通知の送信

接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

毎日の健康検証確認をレビューする

毎日の健康検証通知の確認のリストをレビューし、各ユーザーの健康状態を確認します。応答しなかったユーザーにアウトリーチ通知を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 毎日の健康検証 Outreach 通知を開きます。
   応答は健康検証確認関連リストに表示されます。ユーザーが通知に応答すると、レコードの確認ステータスが更新されます。

   ユーザーがまだ応答していない場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していないユーザーにのみ再送信されます。

   注:
   その後ユーザーがメールで状態を送信すると、その日の元のイベントのユーザーのレコードが更新されます。

   ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに新しいレコードが作成されます。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに通知が送信された最新の日付に応答が更新されます。

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

職場復帰準備状況サーベイの送信に エマージェンシーアウトリーチ を使用します。サーベイの応答をレビューし、職場を再開するための計画を支援します。

始める前に
サーベイを送信するには、Employee Readiness Surveys アプリケーションをインストールする必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** を送信.
2. サーベイの目的を説明する一意の名前を入力します。

   Example
   たとえば、「サンディエゴ準備状況サーベイ」または「従業員準備状況ヨーロッパ」などです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。

5. エマージェンシーアウトリーチ または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。

6. [保存] をクリックします。
サーベイアウトリーチの詳細が保存されて、関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、サーベイ通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。サーベイインスタンスの関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。

7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、[応答モード] フィールドで[サーベイ]を選択します。
通知を送信するときに、[アウトリーチ] フォームに表示される [ステータス] フィールドを使用して、サーベイインスタンスの作成ステータスを確認します。

8. 使用するサーベイを選択するか、デフォルトの [従業員職場復帰準備サーベイ] のままにします。

9. サーベイの期限を設定するには、[期間] フィールドに値を入力します。

[期間] フィールドは、サーベイインスタンスが生成された時点から、アサインされたサーベイインスタンスが完了するまでに許容できる期間を設定します。Outreach 用に作成されたサーベイインスタンスでは、サーベイの [アセスメント期間] フィールドではなく、期限の [期間]フィールドを使用します。

10. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。

11. [通知の送信] をクリックします。
通知とサーベイリンクがターゲット対象者に送信されます。サーベイインスタンスは受信者ごとに作成され、ステータスは [取得可能] になっています。

アウトリーチサーベイ通知を送信すると、受信者の未解決のサーベイインスタンスがキャンセルされます。アウトリーチの通知を再送信する場合には、未解決のサーベイインスタンスはキャンセルされません。

日次または週次に送信されるサーベイなど、定期的なスケジュール済みアウトリーチがある場合、そのアウトリーチが送信されるたびに、前日または前週の未解決のサーベイがキャンセルされます。

アンケートが予定アウトリーチ通知で使用されている場合、アウトリーチサーベイ通知を作成することはできません。

通知が送信されると、[エマージェンシーアウトリーチインスタンスログ] 関連リストが表示されます。[インスタンス作成ステータス]フィールド値は、アウトリーチフォームのステータスに一致します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 成功：ターゲット対象者内のすべての受信者に対してインスタンスが作成された。作成されたアセスメントインスタンスの数は、サーベイのターゲットアセスメントインスタンスまたは受信者の数と一致する必要があります。

- 一部成功：ターゲット対象者の一部の受信者に対してインスタンスが作成されたが、受信者全員ではない。作成されたターゲットアセスメントインスタンスとアセスメントインスタンスの数が一致しません。

  通知またはインスタンスを受信していないユーザーに、[残りに送信] をクリックして通知を送信します。

- 失敗：インスタンスが作成されておらず、サーベイが送信されなかった。

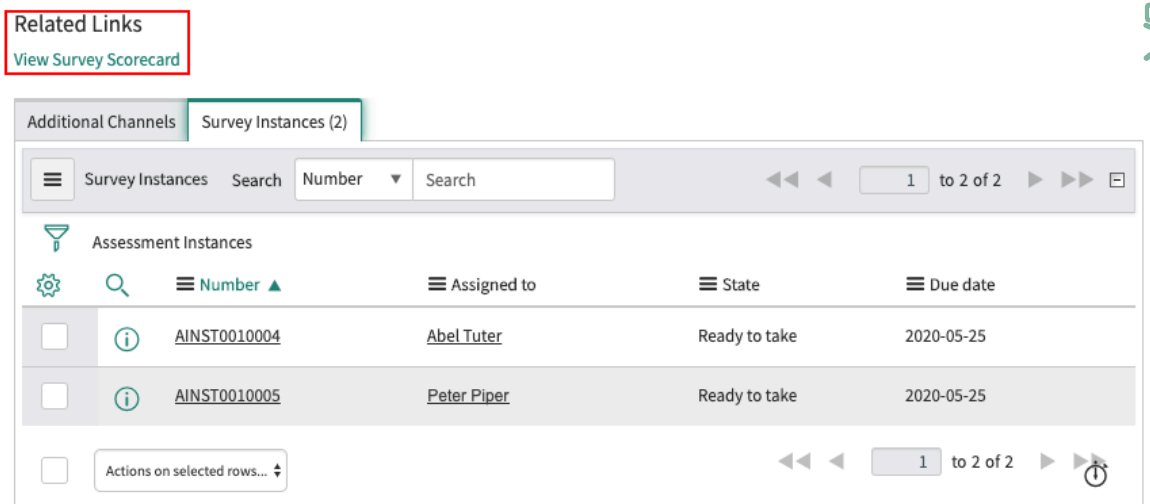
  [通知を送信] を再度クリックして、すべてのユーザーに通知を再送信します。

12. サーベイインスタンスを表示するには、次の場所に移動します。 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 表示するサーベイ通知を開きます。

    注:
    sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、すべてのサーベイインスタンスを表示できます。サーベイの担当ユーザーは、自身が担当するサーベイインスタンスのみを表示できます。

    従業員がサーベイを完了すると、サーベイインスタンスのステータスが更新されます。

    従業員がまだ応答していないため、すべてのユーザーのインスタンスが正常に作成された場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。



Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

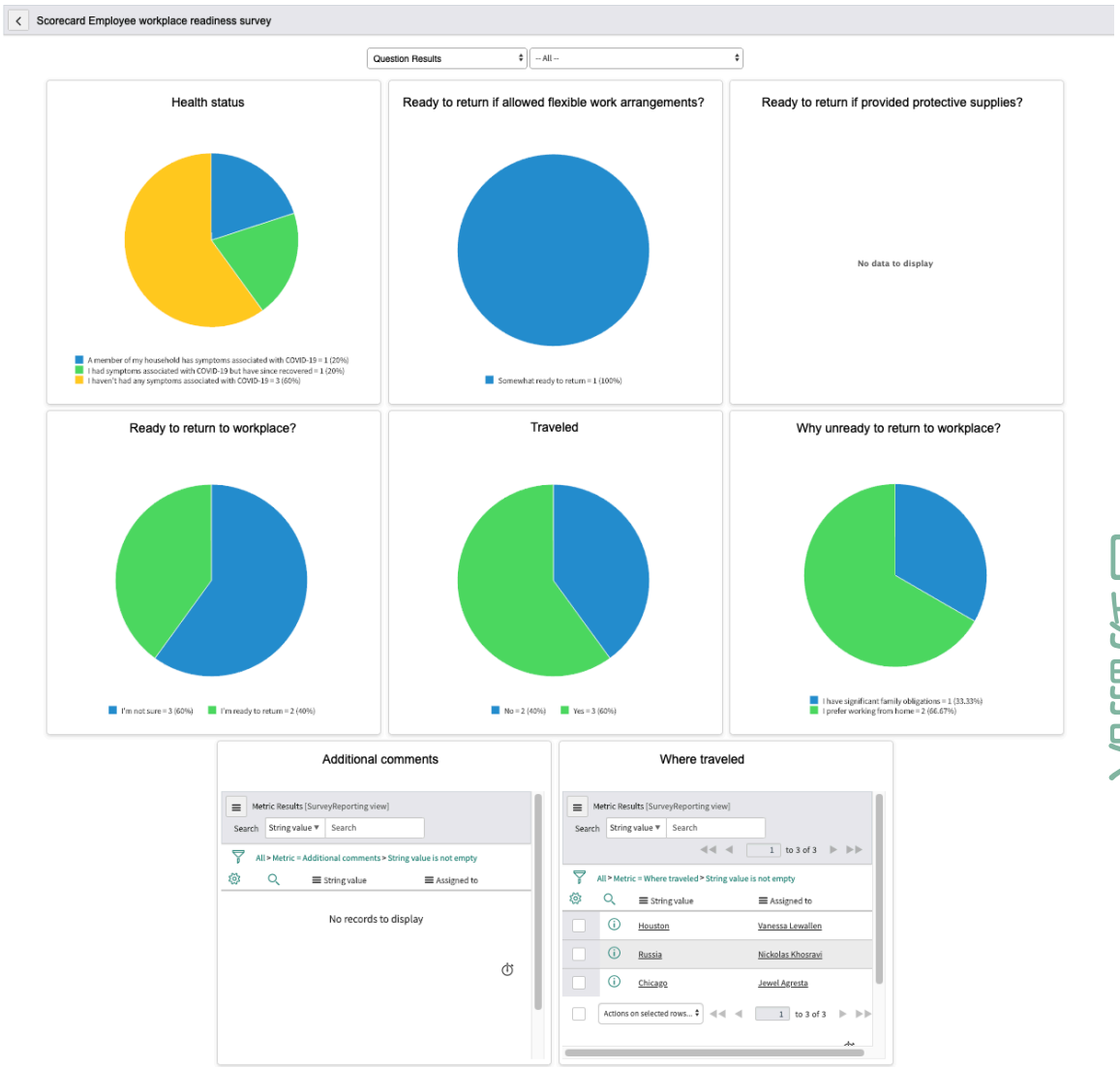
通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

13. Outreach インスタンスのステータスを表示するには、 エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** のインスタンスログを表示.
14. すべての応答と結果を表示するインタラクティブスコアカードを表示するには、[サーベイスコアカードを表示します] 関連リンクをクリックします。



グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自分の健康状態の報告

健康状態を報告するためのメール、モバイルプッシュ通知、または SMS 通知を受信した場合は、メッセージから自身の状態を更新できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：なし

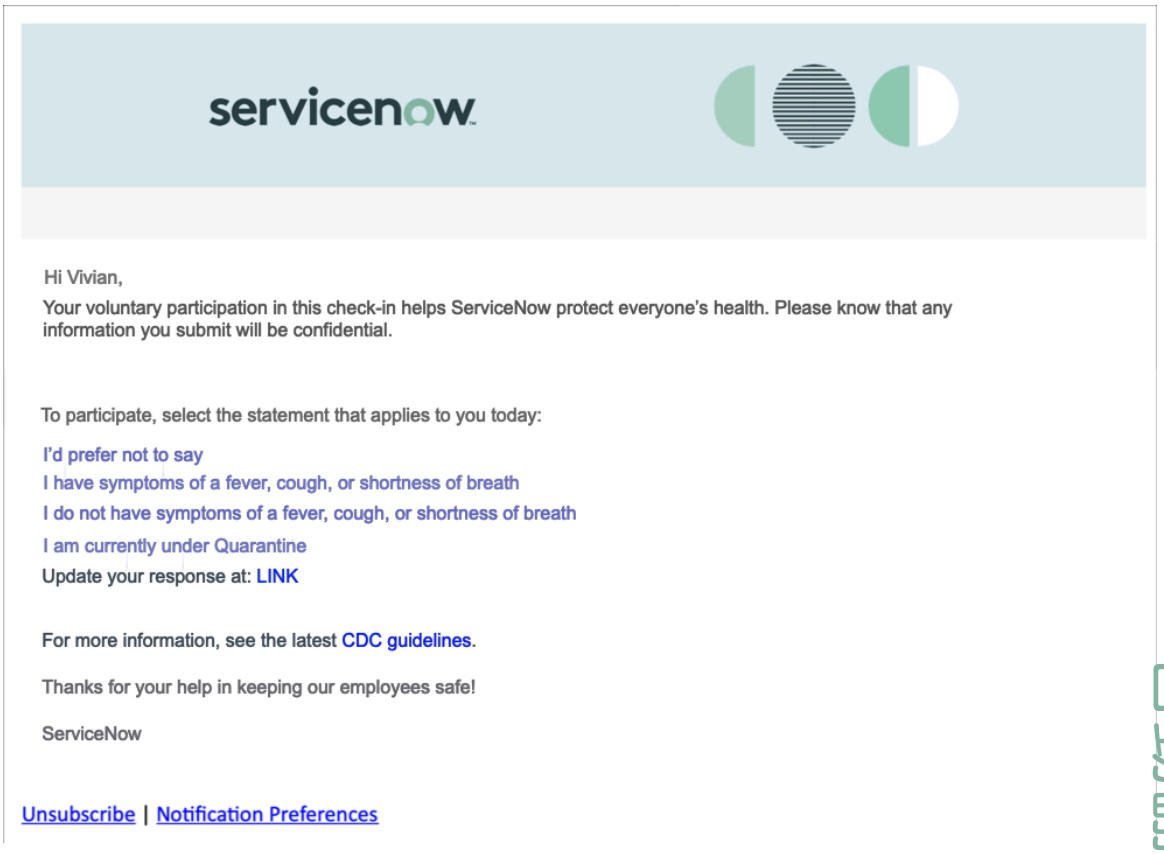
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

- メール通知に返信するには、メッセージから応答を選択してメール送信します。

Example

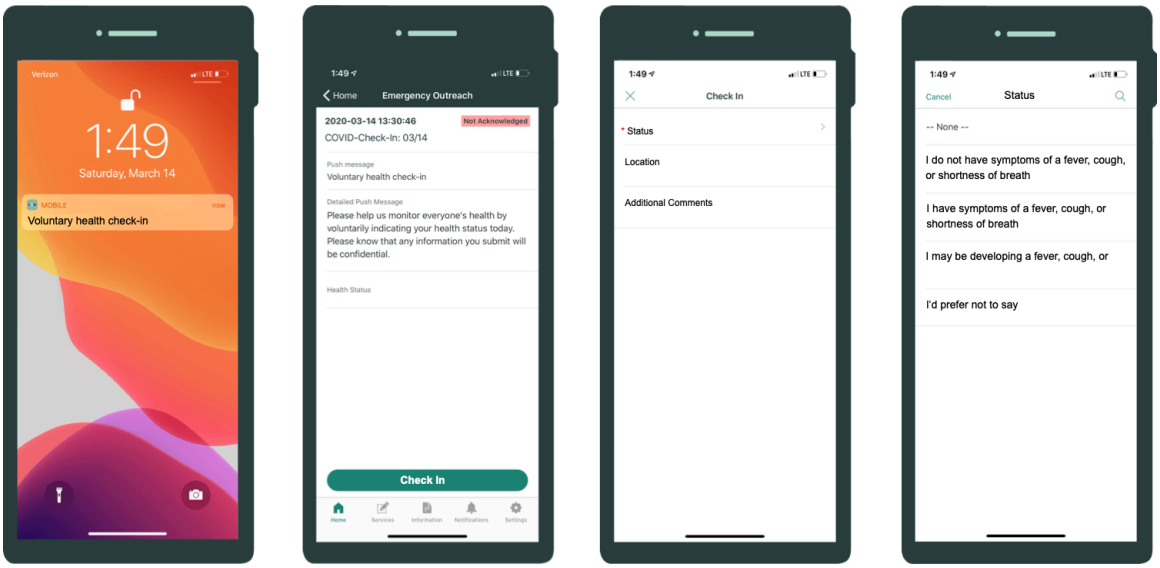


- モバイルプッシュ通知に返信するには：
  1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
  2. メッセージで、[チェックイン] をタップします。
  3. オプション: [チェックイン] 画面で、場所と追加のコメントを入力します。
  4. [ステータス] をタップして、応答を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



- SMS 通知に返信するには：
  1. 電話で SMS メッセージを開きます。
  2. 応答の番号で返信します。

タスクの結果
通知に返信した後、応答が自分と雇用主に送信されます。応答の記録も更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。健康状態を管理しているスタッフのみが各従業員の応答にアクセスできます。

応答スクリプト

応答スクリプトを使用して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にアクションを実行することができます。応答スクリプトを使用して、Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。

各応答スクリプトは、サーベイに関連付けられています。応答スクリプトは、ユーザーが関連するサーベイを完了し、その回答が応答条件に一致した場合に実行されます。

注:
応答スクリプトを使用するには、Employee Readiness Surveys アプリをインストールする必要があります。

含まれている応答スクリプト

エマージェンシーアウトリーチ事前にビルドされた要求 PPE 応答スクリプトを提供します。

要求 PPE 応答スクリプトでは、ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションが必要です。この応答スクリプトは、自身の従業員職場準備調査を完了し、さらに健康状態、通勤、職場に戻る準備状況などの質問に対する応答条件を満たす従業員に対して PPE 要求を作成します。

要求 PPE 応答スクリプトはデフォルトでアクティブになっていないため、手動でアクティブにする必要があります。変更なしで有効にすることはできますが、会社のニーズに合わせてスクリプトを編集することも可能です。PPE 要求応答スクリプトをアクティブ化するには、 エマージェンシーアウトリーチ > 応答スクリプト をクリックし、[Request PPE] レコードをクリックします。[有効] チェックボックスを選択し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ応答に基づいて追加のアクションを実行する必要がある場合は、追加の応答スクリプトを作成できます。サンプルとして含まれている要求 PPE 応答スクリプトを使用して、独自の応答スクリプトを作成できます。

応答スクリプトを作成する

応答スクリプトを作成して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にレコードを作成し更新します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
応答スクリプトを使用して、Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。たとえば、職場に戻る準備ができているユーザーのワークスペースを予約するための応答スクリプトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > 応答スクリプト をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

応答スクリプトフォーム

フィールド	説明
有効	選択済み。
名前	スクリプトの名前
サーベイ	スクリプトの実行の要因となるサーベイ。 サーベイインスタンスがユーザーによって完了した場合、そのユーザーのサーベイの質問に対する回答が応答条件に一致すると、スクリプトは実行されます。
スクリプト	レコードを挿入または更新するスクリプト。 そのスクリプトは次の手順を実行する必要があります。 ○ サーベイを送信したユーザーの sys_id を取得します。 `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **注:** UserGr 変数は、応答スクリプトの実行アクションで定義されています。このアクションは応答スクリプトアクションフローによって使用され、ユーザーがサーベイを完了し、応答条件を満たしている場合、その応答スクリプトを実行します。UserGr 変数はユーザー GlideRecord であるため、これを使用して、必要に応じてそのユーザーから追加フィールドを取得できます。たとえば、userGr.getValue('location') はユーザーの場所を取得します。 ○ 書き込み先のテーブルをインストールするプラグインがアクティブである場合は、ユーザーのレコードを挿入または更新します。 **注:** 次のコードは、サンプルとしてのみ提供されています。スクリプトに正しいプラグイン、テーブル、およびフィールド名を入力し、必要な追加の変更を行う必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	``
	//example code to insert a record
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.initialize();
	  now_GR.user_field = userSysId;
	  now_GR.field = 'value';
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.insert();
	}
	``
	``
	//example code to update an existing record associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.get('user_field', userSysId);
	  now_GR.field_to_update = 'value';
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.update();
	}
	``
	``
	//example code to update multiple existing records associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);
	  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.updateMultiple();
	}
	``

3. フォームコンテキストメニューを使用して、応答スクリプトレコードを保存します。
[応答条件] 関連リストには、関連付けられたサーベイからのすべての質問が自動的に設定されます。
4. 応答条件を編集して、応答スクリプトを実行するために、ユーザーが指定する必要のある回答を定義します。
   a. 関連する質問に対する応答条件として必要な回答を定義します。
   b. 特定の回答を必要としない質問については、応答条件を削除してください。
5. [更新] をクリックします。

エマージェンシーアウトリーチのドメインセパレーション

このアプリケーションは、ドメインセパレーションサービスプロバイダー (SP) のユースケースを完全にサポートしています。次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

ドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP チェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで内部従業員に連絡します。	はい	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションのユースケース (続く)

ユースケース	関数	制限事項
SP 外部 - SP チェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリでテナント従業員に連絡します。	はい	なし
テナント - テナントチェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで従業員 (ドメイン内のみ) に連絡します。	はい	なし

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。

Outreach の送信モジュール (従業員チェックインテーブル用に新規作成)

- 通知は、ユーザー、グループ、部門、場所を宛先とするように設定したり、基準の条件に応じてカスタマイズしたりできます。
- メールは標準的な HTML 形式です。
- ドメイン列が存在します

応答オプションモジュール (通知応答テーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知に表示される応答リンクを表示します

Outreach の表示モジュール (従業員チェックインテーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知構造とすべての応答を含む関連リストを表示します (テーブル: チェックイン確認)。応答テーブルには、ドメイン列の行とビジネスロジックの保護があります。
- 現在の応答とステータスを表示する Excel スプレッドシートを出力できます。

ダッシュボードモジュール

レポートダッシュボード。すべての通知とその確認ステータスのアグリゲートを表示します。

Emergency Self Report

危機的状況において、ServiceNow® Emergency Self Report アプリケーションはユーザーが自身の健康状態を組織に通知する手段となります。また、適格なユーザーが安全に仕事に復帰するためのワークフローも提供します。マネージャーおよび応答チームは、ユーザーのレポートを追跡できます。

メールや電話によるレポートまたは手動でのデータ統合とは対照的に、Emergency Self Report ではデジタルワークフローを利用して、ユーザーのレポートデータをキャプチャし、分析とアクションのために自動的に展開します。このアプリケーションは、さまざまなロールについて異なるビューを表示し、組織内のさまざまな人々にメリットをもたらします。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイ

自動翻訳

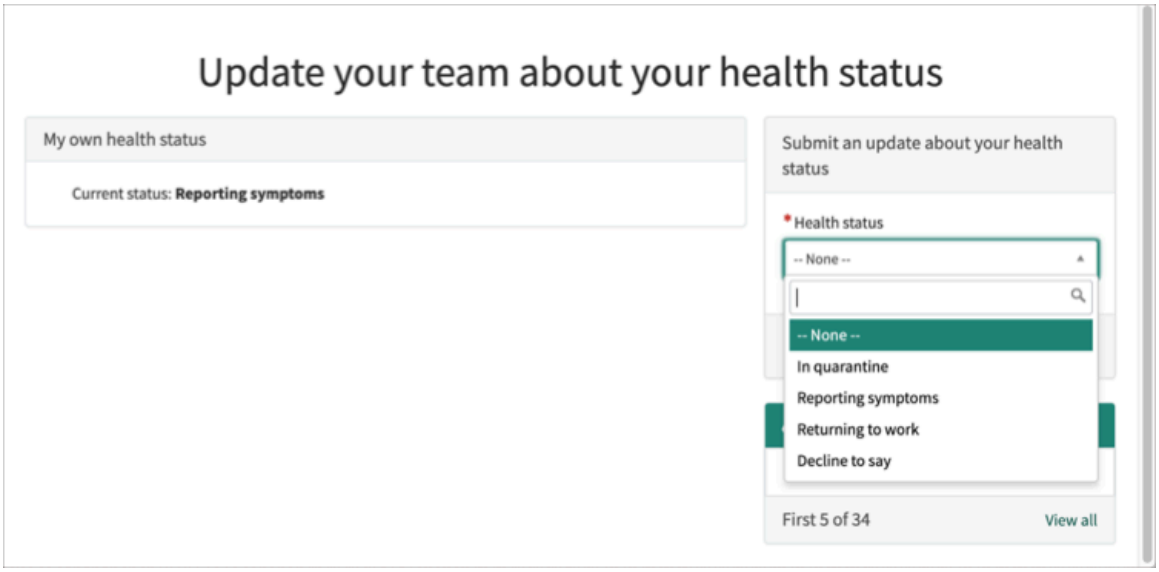
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

ユーザーは自分の状態を報告できる

メニュー主導型のインターフェイスにより、ユーザーは自分のマネージャーに自身の状態を報告することができます。ユーザーは、仕事に復帰する準備が整ったときに、同じインターフェイスを使用して自分のマネージャーとグローバル応答チームに最新情報を通知できます。マネージャーは、ユーザーが復帰できるタイミングを彼らに通知することができます。

ユーザービュー



ServiceNow® の場合 接触者追跡 がインストールされている場合、検疫中として自己報告したユーザーのケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。

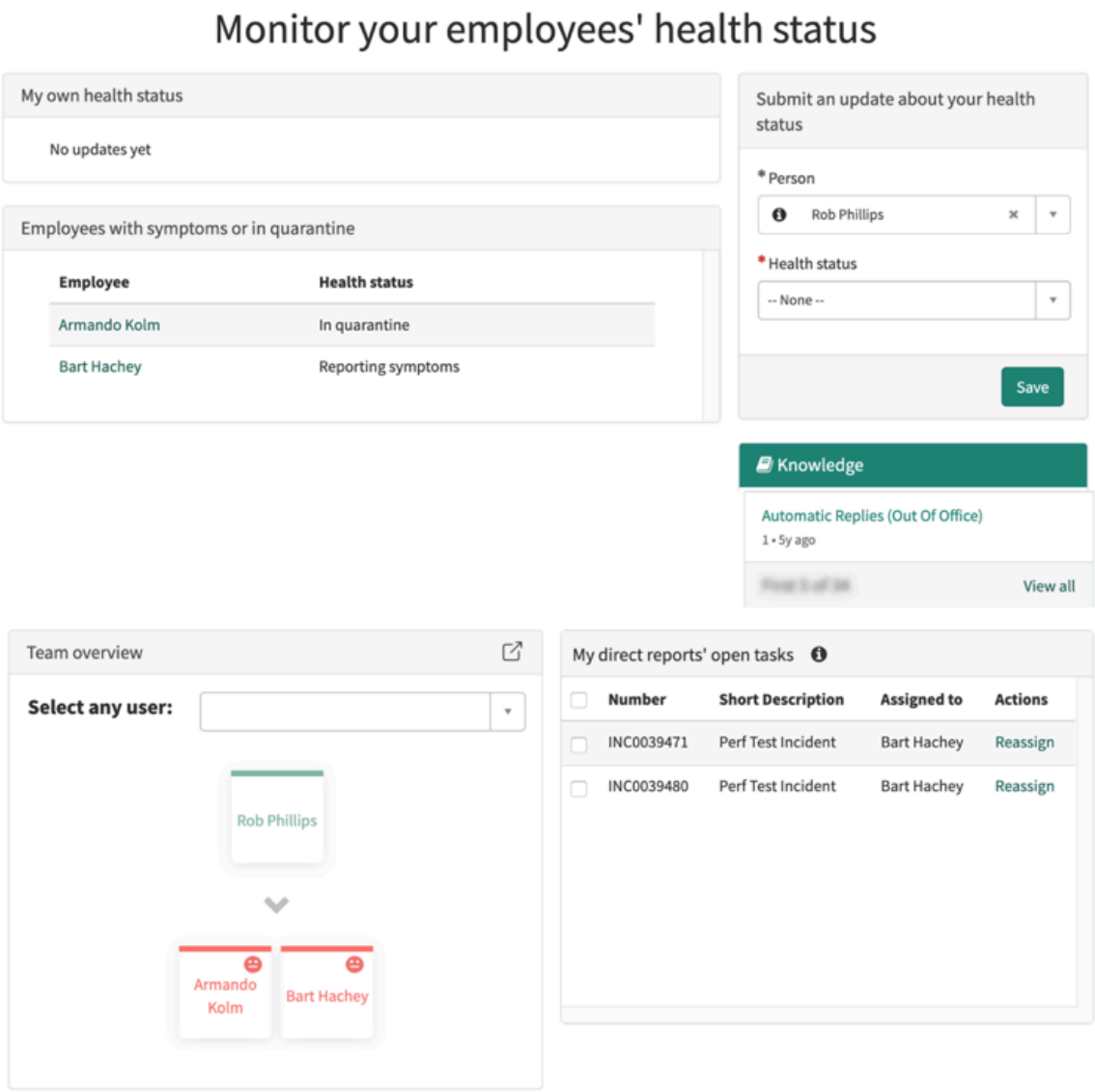
マネージャーは自分のチームの状態を監視できる

マネージャーは、チームから報告された状態の要約と個々のユーザーの詳細を表示できます。作業が ServiceNow インスタンス内で追跡されている場合、マネージャーは感染したユーザーの作業をチームの他のユーザーにアサインし直すことができます。ユーザーにアプリケーションへのアクセス権がない場合、マネージャーは代わりに報告を送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャービュー



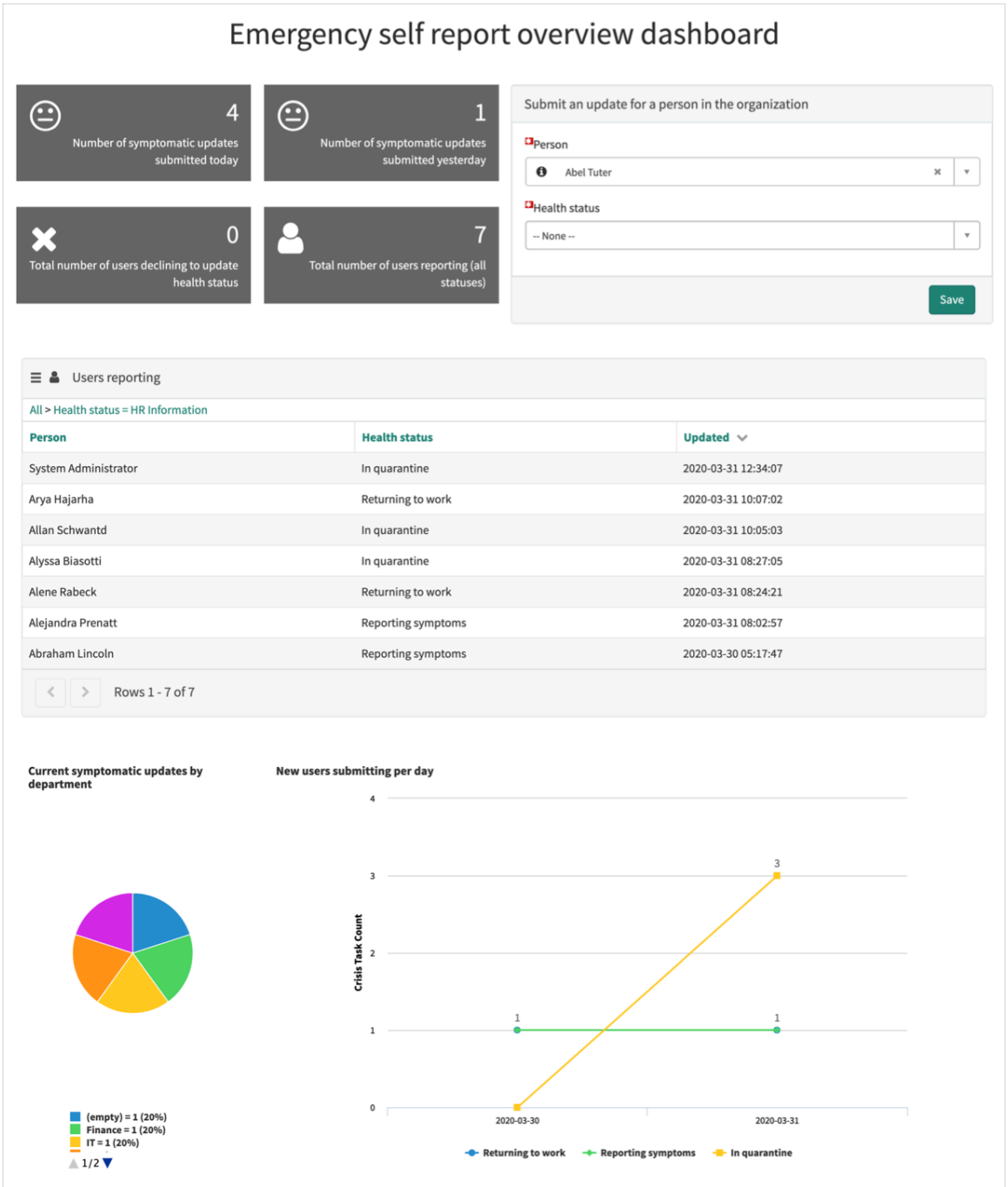
応答チームはすべてのチームの状態を表示できる

応答チームは、すべての自己報告したユーザーの状態を要約した概要ダッシュボードを表示できます。データは複数の方法で表示およびソートでき、分析やアクションに利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チームビュー

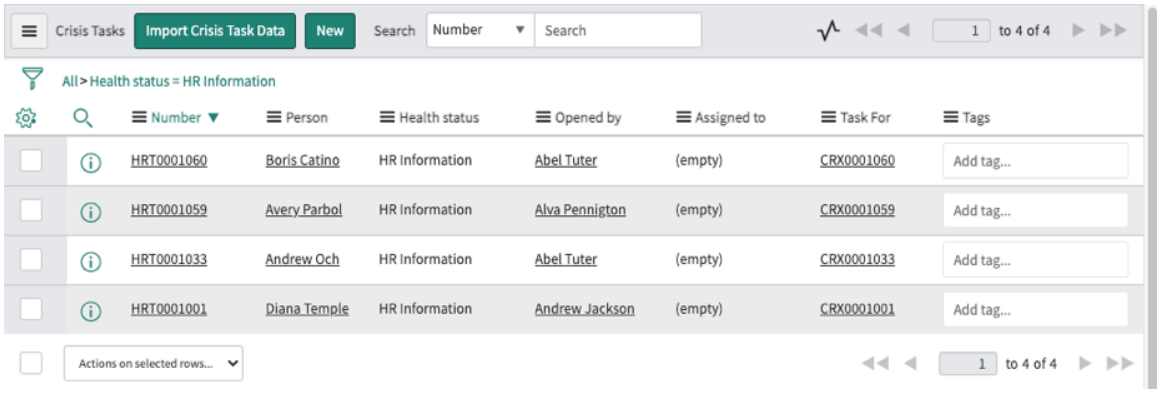


応答チームは **HR** タスクを処理できる

HR タスクは、ユーザーが自己報告したときに作成されます。各 HR タスクには、自己報告された危機タスクが関連付けられます。応答チームメンバーは、 **Emergency Self Response** > **HR** タスク をクリックしてリストを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスク



HR タスクには、特定のワークフローは関連付けられていません。[オープン] ステータスで作成され、関連付けられた危機タスクをクローズしても HR タスクには影響しません。組織は、HR タスクがある場合、それをどのように使用または管理するかを決定できます。HR タスクフォームを確認し、対応戦略で有用かどうかを判断します。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

Emergency Self Report は本来、ユーザー間での COVID-19 の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、Now Platform に基づいてビルドされた ServiceNow Emergency Response Management アプリケーションスイートの一部です。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションを使用すると、接触した可能性があるユーザーを特定できます。その後、エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションを介して影響を受けたユーザーに連絡することができます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Emergency Self Report を設定

Emergency Self Report を設定するには、アプリケーションをインストールします。次に、ユーザーアクセス、専用のナレッジベース、およびシステムプロパティを設定します。

Emergency Self Report のインストール

admin ロールを持っている場合は、Emergency Self Report をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Emergency Self Report」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
Emergency Self Report アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

Emergency Self Report とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が Emergency Self Report とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Emergency Self Report でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
セルフレポートユーザー [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Emergency Self Report ダッシュボードにアクセスして、健康状態を報告します。	notify_view
危機タスクユーザー [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	HR タスクを表示および管理し、他のユーザーの更新を送信し、危機タスクをインポートします。 また、セルフレポートユーザーロールを付与します。	notify_view

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Emergency Self Reportとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
危機タスク [sn_imt_quarantine_crisis_task]	HR 危機タスクを含む、すべてのセルフレポート危機タスクが含まれています。
危機タスクステータスログ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	各ユーザーについて報告されたすべての健康状態の履歴が含まれています。このテーブルは、*sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* プロパティが true に設定されている場合にのみデータが入力されます。
危機タスクの一括インポート [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	報告された健康状態を Excel スプレッドシートからインポートして危機タスクを一括で作成するためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはスケジュール済みインポートスクリプトを実行した後、レコードが危機タスクテーブルにコピーされます。

Emergency Self Report の構成

ビジネスニーズに合わせて Emergency Self Report を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

必要に応じて次の構成を完成します。

- 適切な応答チームメンバーへのアクセス権をアプリに付与します。
- ユーザーおよび応答チームメンバーに役立つカスタムシステムメッセージを指定します。
- Emergency Self Report の使用方法を制御するシステムプロパティを設定します。
- ユーザー健康状態の選択肢を設定します。
- 専用のナレッジベースを作成して、自分の サービスポータル に追加します。

手順

1. デフォルトのアプリケーションユーザーロールを適切なグループに追加します。

   アプリケーションでは、sys_user_role テーブルに次のデフォルトのロールが用意されています。

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   グループメンバーまたは個人が、自分のヘルスアラートを送信できるようにします。マネージャーは、直属の部下のアラートを送信および監視することもできます。

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

   HR またはグローバルセキュリティチームメンバーなどのグループメンバーが、報告されたヘルスアラートを管理できるようにします。

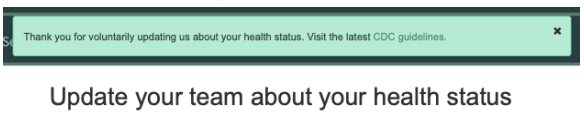
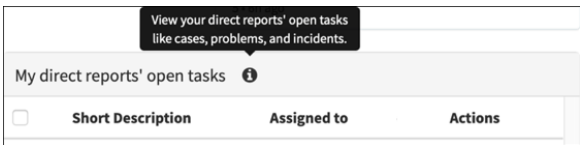
   ロールをグループにアサインする方法については、「ロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 移動先 **Emergency Self Report** > **UI** 構成をクリックし、目的のメッセージ値を設定して、「 更新」をクリックします。

Emergency Self Report UI プロパティ

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	健康状態を送信した後、ユーザーに表示されるメッセージを設定します。 確認メッセージの例 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	直属の部下のオープンタスクを表示しているマネージャーに、ツールヒントを設定します。 オープンタスクのメッセージ例 

3. 移動先 **Emergency Self Report** > 緊急時のセルフレポートプロパティをクリックし、目的のプロパティ値を設定して、[更新] をクリックします。

Emergency Self Reportのプロパティ

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	このプロパティが true に設定されている場合、ユーザーの健康状態の更新が送信されるたびに、危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] に新しいレコードが作成されます。危機タスクレコードには、その危機タスクのすべての健康状態の更新を表示する危機タスクステータスログ関連リストが含まれています。このプロパティが false に設定されている場合、危機タスクステータスログテーブルにデータは入力されません。 デフォルト値は false です。
sn_imt_quarantine.data.retention.period	レコードが危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] から削除されるまでの保存日数を設定します。 デフォルト値は 30 日です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	[自分の直属の部下] の [オープンタスク] セクションで、Emergency Self Report ダッシュボードに表示されるデータを指定します。 デフォルト値では、P1 と P2 の要求、先月のインシデント、およびマネージャーの直属の部下に割り当てられたインシデントのみが表示されます。 `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	最新の危機タスクがクローズされた後に、健康状態を更新するユーザーの危機タスクの動作を設定します。値が update の場合、ユーザーの最新の HR 危機タスクが再オープンされ、健康状態が新しく報告されたステータスに更新されます。値が create の場合、ユーザーの新しく報告されたステータスに対して、オープンな HR 危機タスクがまだ存在しない場合は、新しい HR 危機タスクが作成されます。 デフォルトの値は `update` です。
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	最新の危機タスクがクローズされた後にユーザーによって報告されると、タスクを再開するか新しいタスクを作成する健康状態を設定します。デフォルトでは、タスクを再開するか新しいタスク作成するステータスは、[隔離中] および [症状のレポート] です。
sn_imt_quarantine.hrGroup	グローバル応答チームのメンバー。チームのユーザーレコードにアクセスできます。グループにロールを追加してグローバル応答チームとして機能させることもできます。または、ユーザーに直接ロールを追加することもできます。
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	組織構造のレベル数 たとえば、CEO、VP、取締役、マネージャー、および一般社員がいる場合、組織構造には 5 つのレベルがあります。
sn_imt_quarantine.outSickDuration	病気の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
	デフォルト値は 20 日間です。
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	自己隔離の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。 デフォルト値は 14 日間です。

4. ユーザーが選択できるチェックイン選択肢を設定します。

   a. 移動先 システム定義 > 選択肢リスト.

   b. 次の条件を使用して検索フィルタを設定します。
      - [テーブル] [次の値と同じ] **[sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - [要素] [次の値と同じ] **[request_type]**

   c. リスト内の選択肢のラベルまたは値を変更するか、新しい値を追加します。

   d. [更新] をクリックします。

5. 緊急イベントに関するナレッジ記事を設定します。

   たとえば、地域の規制、組織の方針、およびハウツー情報を提供します。

   a. アプリケーションの記事を格納するナレッジベースを作成します。

   b. 移動先 サービスポータル > ページ.

   c. ID self_report_dashboardを検索し、レコードをクリックします。

   d. **[Emergency Self Report -** コンテナー **2]** リンクをクリックします。

   e. 列 2 で、[**Instance of Simple List**] をクリックします。

   f. [テーブルとフィルター] タブで、次のフィルター条件 [ナレッジベース **(Knowledge Base)]** [次の値と同じ **(is)] [<**名前**> (<name>)]** を設定して、ナレッジベースに名前を指定します。

   g. アプリケーション記事をアプリケーションナレッジベースに関連付けます。

自動翻訳

緊急時における健康状態の報告と追跡

Emergency Self Report は、ユーザーが健康状態を自己報告し、マネージャーがユーザーの健康状態を追跡し、そして応答チームがすべてのユーザーの状態を表示してデータをソートし、分析と対策を行うために使用されます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user または sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

Emergency Self Report のワークフローは、ユーザーが健康状態を自己レポートし、マネージャーがユーザーの健康状態に関して必要なアクションを決定して、応答チームがすべてのレポートするユーザーの健康状態を統一されたビューで評価することから始まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- 健康状態を報告するには：

1. 移動先 **Emergency Self Report** > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   > **注:**
   > Now Mobile アプリで健康状態を報告するには、[健康] タブに移動し、右上隅にあるクイックアクションアイコン ( ) をタップします。

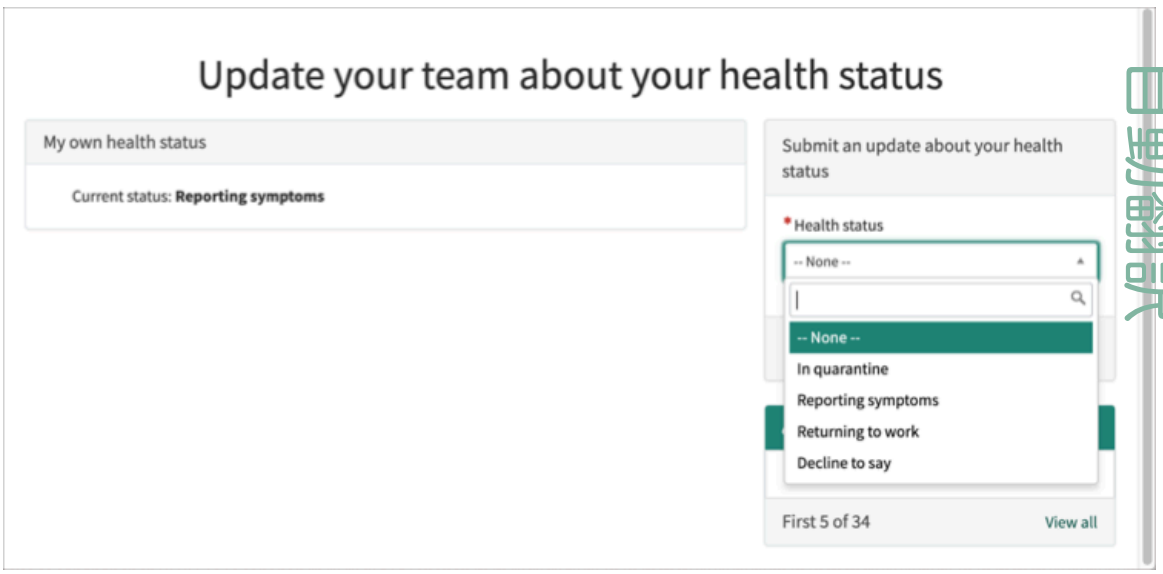
   マネージャーの場合には、自分の名前が [ユーザー **(Person)**] フィールドで自動的に選択されているため、自分自身の健康状態を報告できます。直属の部下の状態を報告している場合は、[ユーザー **(Person)**] フィールドでユーザーの名前を選択します。

   マネージャー以外のユーザーは、自分の状態のみを報告することができ、[ユーザー **(Person)**] フィールドは表示されません。

2. [健康状態] リストからオプションを選択します。

   システムアドミニストレーターはこれらのオプションを設定できます。

   Example

3. [保存] をクリックします。
   健康状態が、画面の左側で更新されます。メッセージがマネージャーに送信され、応答チームの危険タスクが生成されます。危機タスクを承認者にアサインし、レポートするユーザーにアサインされているタスクをレビューできます。

   接触者追跡 がインストールされており、[隔離中] オプションを選択すると、ユーザーに対してケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。詳細については、「ServiceNow 」を参照してください。 接触者追跡.

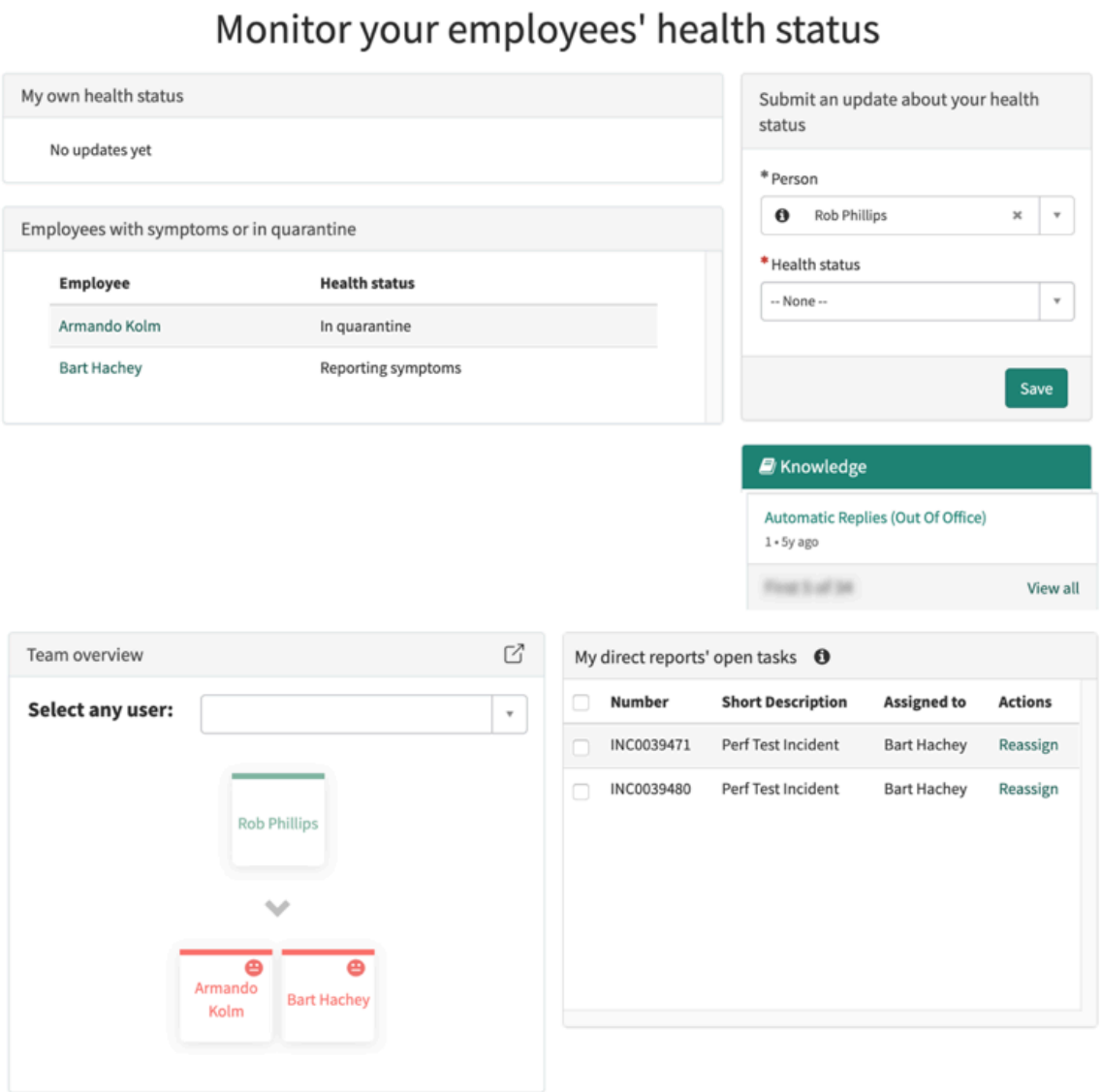
4. オプション: 仕事に復帰する準備ができたら、健康状態を [職場復帰] に更新します。
   HR があなたと連携できるように、ヒューマンリソース (HR) タスクが作成さます。HR タスクは情報用であり、他のタスクが更新されても自動的に更新されることはありません。マネージャーのビューでは、ステータスが緑に変わります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マネージャーは直属の部下の健康状態を評価する場合、次の手順に従います。

1. 移動先 **Emergency Self Report** > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   直属のチームの状態とタスクの単一画面のビューが表示され、個々のユーザーレコードを選択できます。緑色のタイルは、ユーザーが情報を提供しなかったことを示しています。影響を受けたチームメンバーのタイルは赤色で、アイコンが表示されます。



2. タイルをクリックすると、ユーザーにアサインされたタスクが表示されます。

3. ユーザーのタスクを再アサインするには、タスク行の [再アサイン] リンクをクリックしてタスクを別のユーザーにアサインし、[送信] をクリックします。

関連情報

応答チームメンバーの場合にすべてのユーザーレポートのダッシュボードを表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己報告したユーザーの **HR** タスクの表示

緊急応答チームのメンバーは、すべてのユーザーレポートと関連する HR タスクを Emergency Self Report 概要ダッシュボードで表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

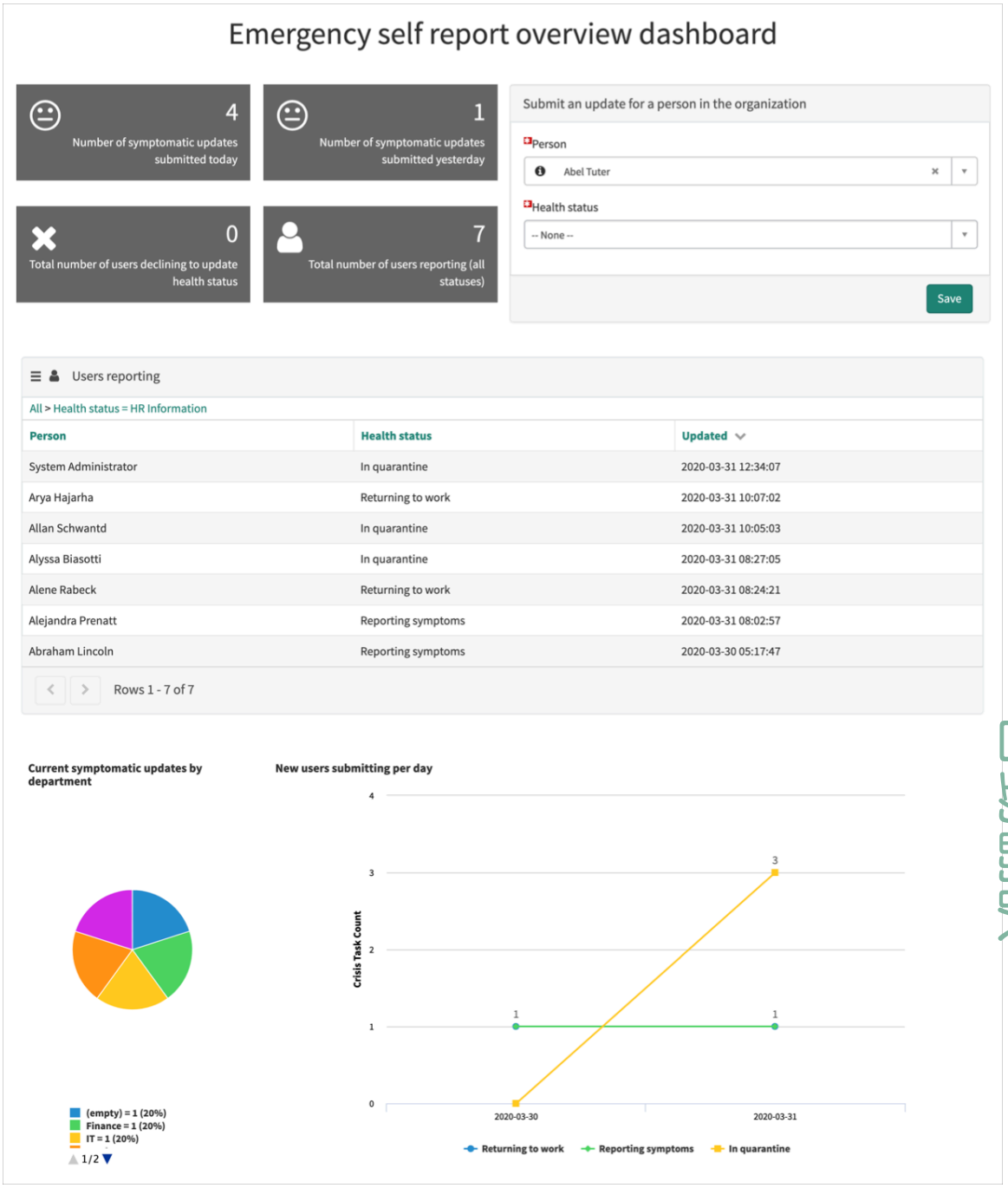
この Emergency Self Report ダッシュボードを使用し、緊急応答チームは監視およびタスクを行うことができます。HR 緊急対応ロールを持つユーザーは、組織のあらゆる人の代理として報告し、必要に応じてレコードを簡単に更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Self Report** > 概要ダッシュボード.
   また、サービスポータルページとしてダッシュボードにアクセスすることもできます。
2. 今日のレポートおよび更新の数を確認し、任意のカードをクリックしてデータを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. オプション: 自己レポートへのアクセス権を持たないユーザーを追加するには、[ユーザー] フィールドでユーザーの名前を選択し、[健康状態] リストからステータスを選択します。
4. オプション: 報告したユーザーの HR タスクを表示するには、[ユーザーレポート] リストでユーザーの名前をクリックします。
5. オプション: リストバナーのアイコンをクリックすると、レポート者のリストを PDF、Excel、または CSV 形式でエクスポートできます。
6. チャートを確認すると、組織の感染状況を一目で把握できます。
グラフの要素 (円グラフの部分やマーカーなど) をクリックすると、それに対応するデータが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危機タスクデータのインポート

危機タスクアドミニストレーターは、自己報告された健康状態のスプレッドシートをアップロードして、危機タスクを一括で作成します。

始める前に

[個人]、[ユーザー名]、および [健康状態] 列のデータを含むスプレッドシート (.csv または .xlsx ファイル) が必要です。[危機タスクデータのインポート] データソースレコードからテンプレートをダウンロードできます。

必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

[危機タスクデータの一括インポート (Bulk Import Crisis Task Data)] スケジュール済みジョブは、Emergency Self Report アプリケーションとともにインストールされます。スプレッドシートをアップロードするときに、このジョブを手動で実行してデータを危機タスクテーブルにインポートできます。HR タスクとそれに関連する危機タスクは、報告された健康状態に基づいてユーザーごとに作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Self Report** > **HR** タスク.
2. [危機タスクデータのインポート] ボタンをクリックします。
3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、[危機タスクデータの一括インポート **(Bulk Import Crisis Task Data)]** スケジュール設定済みデータインポートジョブを開きます。
4. [データソース] フィールドで、[危機タスクデータのインポート] レコードを開きます。
   a. 添付ファイルアイコン () をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソースの Excel ファイルを選択します。
   c. [添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
5. [更新] をクリックします。
   [スケジュール設定済みデータインポート] レコードが添付ファイルとともに表示されます。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、危機タスクの一括インポートテーブルから危機タスクテーブルにデータがコピーされます。

   注:
   ソースの Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが危機タスクテーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

タスクの結果

レコードは危機タスクの一括インポートテーブルにインポートされ、危機タスクテーブルにコピーされます。新しい HR タスクが、関連する危機タスクとともに作成されます。次の状況では、レコードは危機タスクテーブルにコピーされません。

- ユーザー名が無効または空白です。
- 健康状態が無効または空白です。
- ユーザーにアクティブなケースがあります。
- ユーザーが重複しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Self Report のドメインセパレーション

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

ドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、内部従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、テナント従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
テナント - テナントは、従業員のサブドメイン用のアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし

Emergency Self Report アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。これらのモジュールは、SP とテナントが使用できます。

EMERGENCY SELF REPORT ダッシュボードモジュール

- ユーザーが自身の現在の状態を自己報告できる web ページユーザーが状態を送信すると、健康レコードが作成されます。(テーブル: 危機タスク)
- 記事のナレッジベースリスト

すべての健康レコードと HR タスクモジュール (危機タスク)

- ドメイン列の行保護が存在します。
- タスクテーブルから拡張されるため、必要なドメインセパレーションビジネスロジックが含まれています。
- 関連リスト、承認者 (テーブル: 承認) は、確立されたドメインセパレーションテーブルです。
- 関連リスト、タスク (テーブル: タスク) は、確立されたドメインセパレーションテーブルです。

エマージェンシーエクスポージャー管理

ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションは、 感染したユーザーの会議、場所、シフト、Wi-Fi アクセスログ、バッジスキャンなど、複数のデータソースを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを識別するのに役立ちます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 は、次のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーのリストを生成するトレーシングシステムを提供します。

- Microsoft Office 365 会議への招待
- ServiceNow ユーザープロファイルの場所
- ワークスペースの予約
- バッジスキャンのログ
- Wi-Fi アクセスログ
- 従業員の日次ログ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールドサービスタスク
- 訪問者ログ
- ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接センサーデータ

注:
一部のトレーシングシステムでは、その他に Safe Workplace Suite および Emergency Response Management アプリケーションをインストールする必要があります。詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム」を参照してください。

感染したユーザーに接触した可能性があることがわかっているユーザーを手動で追加することもできます。

ベースシステムのトレーシングシステムを使用するだけでなく、独自のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーを特定するトレーシングシステムをセットアップすることもできます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用して Safe Workplace Suite アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および Emergency Response Management アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、 ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付き設定. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

エマージェンシーエクスポージャー管理 は本来、ユーザー間での COVID-19 などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、Now Platform に基づいてビルドされた ServiceNow Emergency Response Management アプリケーションスイートの一部です。また、ユーザーは エマージェンシーアウトリーチ および Emergency Self Report アプリケーションを介して自身の健康状態を自己報告することができるようになります。どちらも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、エマージェンシーエクスポージャー管理 をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「エマージェンシーエクスポージャー管理」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

   エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Emergency Exposure アドミン [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	新しい診断要求を作成し、影響を受けるユーザーのリストを表示またはダウンロードできます。	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ana • sn_imt_monitoring.monitoring_user
職場エクスポージャーアナリスト [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	ServiceNow® ワークプレイスコアアプリケーションの職場制限を使用して、潜在接触従業員を特定します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ

エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
従業員診断イベントを実行	診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] テーブルから処理待ちのイベントを検索し、影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users] テーブルに入力するために処理します。

インストールされるテーブル

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	ユーザーが、感染したユーザーの診断要求を作成できるようにします。
診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	診断要求に対して生成されるサブタスク。スケジュール済みジョブは、感染可能性のある従業員のリストを識別するタスクを処理します。
診断要求タスク [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	感染可能性のある従業員のリストを識別するために、診断要求に対する診断要求タスクが自動的に作成されます。診断要求で選択したデータソースに基づいてタスクが作成されます。
診断要求タスク構成 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	診断要求タスクの構成。診断要求で選択されたデータソースでは、作成された対応診断要求タスクは、タスク構成のタイプと一致します。
影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	感染している従業員を通じて感染症に接触した可能性のある従業員。感染している従業員の 複数のデータソース を分析して設定されます。
影響を受ける訪問者 [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	感染者に接触した可能性がある訪問者。影響を受けた従業員によって招待された訪問者要求エントリーレコードを分析して設定されます。 このテーブルは、ServiceNow® 接触者追跡 と ServiceNow 従業員健康診断 に登録している場合にのみ使用できます。このテーブルのデータは、[診断レポート] フォームの [影響を受けた訪問者] 関連リストに表示されます。
職場での潜在的な感染の恐れ [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	指定期間内に影響を受けた従業員と同じシフトで働いた潜在接触従業員。 テーブルは ワークプレイスコア にも登録する場合にのみ使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
トレーシングシステム [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	診断要求を使用して、接触の可能性がある従業員を特定するデータソース構成。
トレーシングシステムのプロパティ [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	トレーシングシステムの追加構成のシステムプロパティ。

エマージェンシーエクスポージャー管理 を設定

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションをインストールした後、データソースのトレーシングシステムをセットアップし、診断要求タスクを構成し、Microsoft アプリケーションを登録します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. Microsoft Office 365 for エマージェンシーエクスポージャー管理 の設定。
   エマージェンシーエクスポージャー管理 は、Microsoft Office 365 のデータを使用して、感染した従業員の会議を分析し、接触した可能性がある他の従業員を特定します。
2. トレーシングシステムでの接触データソースの設定。
   トレーシングシステムは、診断要求で選択できる接触者追跡データソースに対応し、感染した従業員との接触の可能性を識別します。
3. 診断要求タスク構成の作成または変更。
   診断要求タスクを使用すると、手動タスクを実行して、感染した従業員の診断要求レポート内の接触の可能性がある従業員を取得することができます。

Microsoft Office 365 for エマージェンシーエクスポージャー管理 の設定

アプリケーションシステムプロパティを設定して エマージェンシーエクスポージャー管理 を設定します。Microsoft Office 365 の会議情報で検索する場合は、Microsoft アプリケーションを登録して設定する必要もあります。

始める前に

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、エマージェンシーエクスポージャー管理 の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft アプリケーションを登録します。
   a. Azure ポータルにサインインします。
   b. 左側のナビゲーションペインで、[**Azure Active Directory**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [作成] で、[アプリの登録] を選択します。

d. フォーム上で、以下のフィールドに記入します。

フォームフィールド

Field (フィールド)	値
名前	アプリケーションの名前。
サポートされているアカウントの種類	最初のオプションの [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ] を選択します

アプリケーションは、一意の認証情報を使用して作成されます。

2. 従業員カレンダーを読み込むための権限を Microsoft アプリケーションに追加します。

a. 左側のナビゲーションペインで、**[API** のアクセス許可] を選択します。

b. [アクセス許可の追加] をクリックします。

c. [API アクセス許可の要求] ペインにある [よく使用される **Microsoft API**] で、[**Microsoft Graph**] を選択します。

d. [アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。

e. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。

f. [アクセス許可の追加] をクリックします。

g. [委任されたアクセス許可] をクリックします。

h. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。

i. [アクセス許可の追加] をクリックします。

j. [構成されたアクセス許可] 画面で、[アドミンの同意を付与する] をクリックします。

3. 会社の手順に従って、信頼できる SSL 証明書を取得します。
Microsoft Azure App Service で TLS/SSL 証明書を追加する方法については 、Microsoft Azure App Service ドキュメントガイドの「 SSL Cert を追加する 」を参照してください 。
4. Azure Portal で、証明書をアップロードします。
   a. Azure ポータルにアクセスします。
   b. 左側のナビゲーションペインで、[証明書とシークレット] を選択します。
   c. [証明書のアップロード] を選択し、ステップ 3 で作成した証明書をアップロードします。
5. ServiceNow インスタンス内に Java キーストア証明書を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 システム定義 > 証明書.

b. [新規作成] をクリックし、タイプ値が *Java Key Store* の新しい証明書を作成します。

c. 3 で使用するエイリアスに簡単な説明テキストを設定します。

d. ステップ 3で使用するパスワードにキーストアのパスワードを設定します。

e. ステップ 3 でエクスポートした keystore.jks 証明書を添付します。

6. ServiceNow インスタンスで、エマージェンシーエクスポージャー管理 のシステムプロパティを設定します。

a. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > プロパティ.

b. 値を確認するか、環境に合わせて値を変更してください。

c. 以下の必要なプロパティを追加します。

- クライアント ID
- テナント ID
- 証明書 - ステップ 5 で作成された証明書の sys_id
- 秘密鍵 - ステップ 3でキーストアの生成に使用するパスワードを使用します。
- (任意) 場所 - 階や建物など、テーブルからアクセスできる場所

d. トークン生成用の Microsoft URL が組織にとって正しいことを確認します。

e. [保存] をクリックします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム

接触者追跡データソース用に構成されたトレーシングシステムを使用すると、診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定できます。

感染した従業員の診断要求では、接触者追跡データに照会し、感染した従業員とやり取りした可能性がある人を特定します。診断要求では複数のトレーシングシステムを選択し、複数のデータソースを使用して、接触の可能性を発見するために使用するカバレッジを拡大できます。

トレーシングシステムは、入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループとしても選択できます。たとえば、Cisco DNA Space や Mist Systems など、複数のシステムと Wi-Fi アクセスデータを統合しているとします。Wi-Fi アクセスログという名前のトレーシングシステムを設定し、Wi-Fi 入力データソースを使用する他のトレーシングシステムの親トレーシングシステムにすることができます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 で利用可能なデータソースを使用するトレーシングシステムをカスタマイズしたり、新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

一部のトレーシングシステムでは、エマージェンシーエクスポージャー管理 で使用できるようにするためには、その他に Safe Workplace Suite および エマージェンシーレスポンスオペレーションアプリケーションをインストールする必要があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理 と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理 トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染した従業員と一緒にいた従業員。
Outlook 会議 Microsoft Office 365	指定期間中に感染した従業員と同じ会議に出席した従業員。

ワークプレイスコア と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを ワークプレイスコア で構成します。

詳細については、「ワークプレイス安全管理のインストール」を参照してください。

ワークプレイスコア トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
職場予約	指定期間中に感染した従業員と同じシフトで働いた従業員。

接触者追跡 と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。これらのトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、各トレーシングシステムを有効にし、対応する各データソースを 接触者追跡 で構成します。

詳細については、「接触者追跡の設定」を参照してください。

接触者追跡 トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
バッジリーダー	バッジアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_badge_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と同じバッジリーダーデバイスをスワイプした従業員を取得します。
従業員の日次ログ	日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した従業員を取得します。
訪問者ログ	訪問者の入場要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した訪問者を取得します。感染した従業員からの招待で職場を訪問し、検査に合格して、入場した訪問者が照会されます。 このトレーシングシステムを使用するには、従業員健康診断がインストール済みであることを確認してください。
Wi-Fi アクセスログ	Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルに照会

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 トレーシングシステム (続く)

トレーシングシステム	クエリー
	し、指定期間中に感染した従業員と同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用した従業員を取得します。 感染の可能性がある従業員の識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって異なります。このトレーシングシステムには、データソースに基づく以下の子トレーシングシステムがあります。 • ミストシステム • Cisco DNA Spaces 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 **注:** リアルタイム API でデータを受信できる期間は、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーによって変わります。
ハンドヘルド/ウェアラブル	ウェアラブルアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wearable_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員に接近したハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを身に付けていた従業員を取得します。 ハンドヘルド/ウェアラブルトレーシングシステムには、Zebra MotionWorks 近接トレーシングシステムが子トレーシングシステムとして追加されています。
Kinexon SafeZone	KINEXON SafeZone API との統合を使用して、KINEXON ウェアラブルデバイスを持ち、指定された期間中に感染した KINEXON ユーザーと近接していた感染の恐れのあるユーザーを特定します。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを フィールドサービス管理 (FSM) で構成します。

詳細については、「フィールドサービスエージェントのエマージェンシーエクスポージャー管理」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
フィールドサービス	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** トレーシングシステム (続く)

トレーシングシステム	クエリー
	したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

トレーシングシステムでの接触データソースの設定

トレーシングシステムで接触データソースを設定し、感染した従業員の診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

利用可能なトレースシステムの詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 管理 > トレーシングシステム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[トレーシングシステム] フォーム

フィールド	説明
役職	トレーシングシステムのタイトル。 このタイトルは、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] リストの選択オプションとして表示されます。
名前	トレーシングシステムの名前。
親	入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループであるトレーシングシステム。トレーシングシステムがグループである場合、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] に表示されるのは、親トレーシングシステムのみです。
有効	トレーシングシステムをアクティブにするオプション。診断要求のデータソースとして選択できるのは、アクティブなトレースシステムのみです。
日付が必要	開始と終了の日付を有効にして、トレーシングシステムのデータソースを照会する期間を指定するためのオプション。 選択した場合、[診断要求] フォームでこのトレーシングシステムを選択すると、 [開始日] および [終了日] フィールドが表示されます。
[処理スクリプト] タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	親トレーシングシステム選択時に診断要求のトレーシングシステムデータを決定する条件。 たとえば、2 つのトレーシングシステム A1 と A2 に、A と呼ばれる共通の親トレーシングシステムがある場合。診断要求でトレーシングソースとして A を選択すると、この条件に従って、A1 と A2 のどちらにデータを照会するかが決定されます。 参考のため、親トレーシングシステムが Wi-Fi アクセスログのベーストレーシングシステムである Cisco DNA Spaces と Myst Systems の条件スクリプトを確認できます。 このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
親処理スクリプトを使用	親トレーシングシステムの処理スクリプトを実行するためのオプション。親トレーシングシステムの処理スクリプトは、[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力します。このオプションを選択した場合、現在のトレーシングシステムの処理スクリプトは処理を行いません。 このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
処理スクリプト	[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力するスクリプト。
[接触者グラフ] タブ	
凡例アイコン	[ケース] フォームにおける接触の可能性がある接触者の可視化で、トレーシングシステムを接触の可能性がある接触者のデータソースとして表すアイコン。 詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。
凡例ツールヒント	凡例アイコンをポイントすると表示されるツールヒントのテキスト。
順番	[感染理由] セクションにアイコンが表示される順番。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
トレーシングシステムが作成されます。トレーシングシステムは、[診断要求] フォームの [トレースシステム] フィールドにオプションの 1 つとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け。
- 診断要求タスク構成の作成または変更。

システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け

システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けて、トレーシングシステムのデータソースの使用に関する追加の制御を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
さまざまなトレーシングシステムに関連けられているシステムプロパティのリストについては、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 管理 > トレーシングシステム.
2. トレーシングシステムを開き、システムプロパティを関連付けます。
   新しいシステムプロパティをトレーシングシステムに関連付けるには、[システムのプロパティ] 関連リストの [新規] をクリックし、[システムのプロパティ] フォームに入力してシステムプロパティを作成します。

   [システムのプロパティ] フォームフィールドの詳細については、「システムのプロパティの追加」を参照してください。
3. システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けます。
   a. [システムのプロパティ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [メンバーの編集] フォームで、必要なシステムプロパティを、[コレクション] 列から [システムプロパティリスト **(System Properties List)**] 列に移動します。
   c. [保存] をクリックします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションで利用可能なトレーシングシステムに関連付けられたシステムプロパティ。

トレーシングシステムで利用可能なシステムプロパティを構成するには、次の場所に移動します。エマージェンシーエクスポージャー管理 > 管理 > トレーシングシステム トレーシングシステムレコードを開きます。

トレーシングシステムの設定または変更の詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

接触者追跡 と共にインストールされるトレーシングシステムのシステムプロパティ

詳細については、「接触者追跡の設定」を参照してください。

接触者追跡 のプロパティ

プロパティ	説明
トレーシングシステム：バッジリーダー	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	一度に処理するバッジリーダーデータ フォルト値は 500 です。
sn_imt_tracing.badge_reader_location	[診断要求] フォームで [バッジリーダー オプションが選択されている場合に、 ダーがいる場所を示すバッジアクセス [sn_imt_tracing_badge_access_regi ル内のフィールド。また、ドット連結 (floor.floor_name など) を指定するこ フォルト値は [sn_imt_tracing_badge ルの floor_name フィールドです。
sn_imt_tracing.badge_owner_field	[診断要求] フォームで [バッジリーダー 用] オプションが選択されている場合 バッジ所有者を示すバッジアクセスレ [sn_imt_tracing_badge_access_regi ル内のフィールド。また、ドット連結 (user.user_name など) を指定するこ フォルト値は [sn_imt_tracing_user_ の user フィールドです。
トレーシングシステム：Wi-Fi アクセスログ	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア バイスとオーナーを特定するために参 ラステーブル。デフォルト値は cmdb す。
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Wi-Fi クライアントの MAC アドレス CMDB クラス [cmdb_ci_computer] フィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア 特定する CMDB クラス [cmdb_ci_co ル内のフィールド。デフォルト値は as
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア する Wi-Fi クライアントを特定する C [cmdb_ci_computer] テーブル内のフ ルト値は mac_address, name です。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi Bluetoo イアントに一致するデバイスとオーナ めに参照する CMDB クラステーブル。 cmdb_ci_wearableです。 **注:** ウェアラブル技術テーブル [cmdb は、ServiceNow Store から利用 CI クラスモデルアプリケーション トールされています。詳細につい CI クラスモデル」を参照してくた

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Wi-Fi BLE クライアントの MAC アド る CMDB クラス [cmdb_ci_wearable フィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラ ナーを特定する CMDB クラス [cmdb テーブル内のフィールド。デフォルト です。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラ に一致する Wi-Fi 資産を特定する CM [cmdb_ci_wearable] テーブル内のフ ルト値は mac_address, name です。
トレーシングシステム：ミントシステム	
sn_imt_tracing.mist_api	ミントシステムから Wi-Fi アクセスロ API。デフォルト値は https://api.mis す。 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	ミストシステム API 呼び出しによって コードの最大数。デフォルト値は 1,0 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
トレーシングシステム：Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	感染した従業員と関わった従業員を潜 能性として考慮する近接レベル。利用 は、30 フィート (約 9 m)、フロア、ま デフォルト値は 30 フィート (約 9 m) **注:** このプロパティは、Cisco DNA S て近接レポートを収集する場合に す。
Wi-Fi の生データファイルを使用して Cisco DNA Spaces から Wi-Fi の生データを収集する場合にのみ適用される	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	セキュア FTP (SFTP) サーバーの UR は IP アドレス (たとえば、192.168. このサーバーから、Wi-Fi アクセスレ [sn_imt_tracing_wifi_access_registe ンポートされた Wi-Fi 生データファイ す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	FTP 接続がファイルにアクセスできる SFTP サーバーのポート。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Cisco DNA Spaces から取得した Wi タファイルを保存する SFTP サーバー ス。 例：ファイルパス /upload/Visit Data/ ServiceNow_Daily_Visits_: • /upload/Visit Data/Daily/ は、SFT ファイル保存先フォルダーの場所で • ServiceNow_Daily_Visits_ は、Cisc が使用するデフォルトファイル名の その後に日付とアップロード時刻が たとえば、2020 年 8 月 19 日 0100 ロードされた Wi-Fi アクセスデータの のファイル名は、ServiceNow_Daily_V 0100 UTC.csv になります。 • ServiceNow_Daily_Visits_ は固定値 • 2020-08-19 は Wi-Fi アクセスデー れた日付です • 0100 UTC は、Cisco DNA Spaces アップロードするようにスケジュー **注:** この場所の読み取り/書き込みアク は、数人のユーザーに限定してい てください。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Cisco DNA Spaces システムがその日 セスデータファイルを SFTP サーバー したときの時刻 (HH:mm 形式)。この は、Wi-Fi アクセスデータファイル名 す。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	SFTP サーバーへのログインに必要な **注:** SFTP ユーザーがアドミンなどの ユーザーでないことを確認してく い。*sn_imt_tracing.wifi_lo* プロパティに設定されたディレク を読み取るために必要な最小限の ます。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	SFTP サーバーへのログインに必要な

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Wi-fi アクセスデータを取得するための DNA スペースを持つ統合層。使用可能は、proximity_report および wifi_log **注:** このプロパティは、Cisco DNA S を使用して Wi-Fi アクセスデータ にのみ適用されます。
追跡システム：Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへ KINEXON データへのアクセスに使用 ドポイント。この API エンドポイント に必要な情報を取得するためにも使用 ルトのエンドポイントをインスタンス に置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者で 定するために必要な 2 台の KINEXON 小接触期間 (秒)。クエリーは、値が コードはすべて省略されます。デフォ す。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINE でのすべての接触者の最小合計期間 (秒 の値よりも短い場合、クエリーは 2 台 のすべての接触者レコードを省略しま は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定す KINEXON センサー間の最大距離 (メ では、この距離を超える接触者のイン れます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と の、連続する任意の 2 つの接触インス 可能な期間 (秒) を決定します。デフォ す。

診断要求タスク構成の作成または変更

診断要求の診断要求タスクを自動作成するための診断要求タスク構成を作成または変更します。診断要求で選択されたトレーシングシステム に基づいて、対応するタスク構成により、感染の可能性がある従業員を識別するための診断要求タスクが作成されます。

始める前に

アプリケーションナビゲーターの [診断要求タスク構成] モジュールは、接触者追跡 アプリケーションがインストールされている場合のみ使用できます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
診断要求タスク構成が必要になるのは、診断要求レポートを生成するためにトレーシングシステムで追加の作業を実行する必要がある場合のみです。たとえば、診断要求で Wi-Fi アクセスログのトレーシングシステムを選択し、Cisco DNA Spaces が Wi-Fi 入力データソースであるとします。接触の可能性がある従業員を取得するため、Wi-Fi アクセスデータファイルの添付や Cisco DNA Spaces ポータルから近接レポートを生成するなど、診断要求タスクに対する作業が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 診断要求タスク構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

診断要求タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	診断要求タスク構成の名前。
インポート セット テーブル	これらのレコードを変換する前に、データソースからレコードをインポートするステージングテーブル。
変換マップ	インポートセットのフィールドとターゲットテーブルのフィールドの間の関係を定義するフィールドマップのセット。 たとえば、Wi-Fi アクセスデータのフィールドをマップするターゲットテーブルは、Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] です。 変換中、データは変換マップに基づいてインポートセットテーブルからターゲットテーブルにコピーされます。 単一のインポートセットフィールドを、他のテーブルの複数のフィールドにマッピングすることができます。
タイプ	感染の可能性がある従業員を識別するためのクエリを実行するデータソースタイプ。
有効	構成をアクティブにするためのオプション。診断要求タスクを作成できるのはアクティブな構成だけです。
説明	割り当てられた診断要求タスクを処理して完了するための一連の指示。
[条件] タブ	
テーブル	選択されたデータソースを確認するための診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] テーブル。
条件	診断要求で選択したデータソースを取得するための条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト条件	あらゆる追加パラメーターを評価するスクリプト条件。
後処理タブ	
処理スクリプト	データのインポート完了後に実行するスクリプト。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
データソースタイプの診断要求タスク構成が作成されました。

感染した可能性のあるユーザーの特定

ユーザーがセルフレポートで健康状態を告知した場合には、エマージェンシーエクスポージャー管理 を使用して、感染したユーザーと接触した可能性のある他のユーザーを特定します。感染したユーザーの場所、会議、職場予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスデータなどの複数のデータソースを分析して、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

始める前に
複数のデータソースをクエリするには、エマージェンシーエクスポージャー管理 はインスタンスで利用できる次のアプリケーション、プラグイン、構成を必要とします。

Microsoft Office 365
: Microsoft Outlook 会議データをスキャンするために登録して設定します。

接触者追跡
: バッジリーダースキャン、ユーザーの日次接触者ログ、Wi-Fi アクセスログ、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接データ、訪問者データ。

従業員健康診断と接触者追跡
: 訪問者データをスキャンします。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)
: フィールドサービスタスクデータをスキャンします。

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、エマージェンシーエクスポージャー管理 の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 新規作成.
   [レポート生成ステータス] フィールドが [未開始] に設定され、[アクティブ] チェックボックスがオンになっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [影響を受けるユーザー] フィールドから、ユーザーの名前を選択します。
3. [トレーシングシステム] フィールドのロックアイコン ( ) をクリックし、対応するデータソースに照会するトレーシングシステムオプションを 1 つ以上選択します。
感染の可能性のあるユーザーをより完全に識別するために、複数のソースをまとめて選択することができます。

トレーシングシステムと対応するデータソースクエリー

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染したユーザーと一緒にいたユーザー。
Outlook 会議 (Microsoft Office 365)	指定期間中に感染したユーザーと同じ会議に出席したユーザー。
職場予約 (ワークプレイスコア)	指定期間中に感染したユーザーと同じシフトで働いたユーザー。
バッジリーダー (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと同じバッジリーダーデバイスをスワイプしたユーザー。
従業員の日次ログ (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと接触したユーザーのリスト。
訪問者ログ (接触者追跡 および 従業員健康診断)	指定期間中に感染したユーザーと接触した訪問者のリスト。感染したユーザーによって招待され検索された訪問者がクエリーされます。
Wi-Fi アクセスログ (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用したユーザー。 感染の可能性があるユーザーの識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって異なります。 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 **注:** リアルタイム API で受信したデータは、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーに基づく期間のものです。
ハンドヘルド/ウェアラブル (接触者追跡)	指定期間中に許容時間を超えて、感染したユーザーのすぐ近くでハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザー。
Kinexon SafeZone (接触者追跡)	指定された期間に他の KINEXON ユーザーと近接していた、KINEXON ウェアラブルを持つユーザー。KINEXON

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
	SafeZone API から取得されたデータ。アクティブな KINEXON 統合が必要です。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。 **注:** プライバシーに関する同意に同意する必要があるが、まだ同意していないユーザーは、感染の恐れのある接触者の場合でも除外されます。
フィールドサービス (フィールドサービス管理 (FSM))	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

4. 選択したトレーシングシステムに開始日と終了日が必要な場合は入力します。
   a. [開始日] フィールドには、推定感染日を入力します。

      対象となる感染期間が広すぎるため、症状が報告された日の 14 日前というように開始日を指定してください。

   b. [終了日] フィールドに、症状が報告された日付を入力します。これは最低でも現時点から 1 日前にしてください。
5. [保存] をクリックします。
   診断レポートを実行した後、記入されて表示される関連リストが表示されます。
6. [診断を実行] をクリックします。
   スケジュール済みジョブは、選択したソースから感染した可能性のあるユーザーのデータをフェッチし、対応する関連リストにデータをロードします。感染した可能性のあるユーザーを直ちに表示するには、リストを更新します。

   [ハンドヘルド/ウェアラブル] オプションを選択した場合、診断要求タスクが作成されます。タスクの指示に従い、接触の可能性があるユーザーを取得します。

   [Wi-Fi アクセスログ] オプションを選択した場合、感染したユーザーの場所に設定されている場所の基本設定に基づいて Wi-Fi データが照会されます。使用可能なオプションは、次のとおりです。

   - ミストシステムとの統合: 診断要求を実行すると、Wi-Fi データがミストシステムからフェッチされます。

     サイトネットワークが Bluetooth LE 対応であり、組織がユーザーに BLE デバイスを提供している場合、その BLE デバイスを使用する Wi-Fi アクセスを使用することで、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

   - Cisco DNA Spaces との統合: Wi-Fi データは、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* プロパティに設定された Cisco の階層値に基づいて利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *wifi_log_report* 値を設定した場合、データは指定日に SFTP サーバーから取得した Wi-Fi アクセスデータファイルからインポートされ、場所のパスによってクエリが実行され、接触した可能性があるユーザーが識別されます。
- *proximity_report* 値を設定した場合、接触した可能性があるユーザーを取得する診断要求タスクが作成されます。選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。

○ 手動インポート: Wi-Fi データは、Microsoft Excel スプレッドシートから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートします。

7. オプション: 感染したユーザーがいる場所に行った場合など、感染した可能性があるユーザーを手動で追加します。

a. [手動で追加された感染したユーザー] リストで、[新規] をクリックします。

b. 感染した可能性があるユーザーを選択します。

c. オプション: ユーザーを追加した理由についてコメントを追加します。
コメントを入力すると、このユーザーに症状が発生した場合に、このユーザーから感染した可能性がある他のユーザーを特定するのに役立ちます。

d. [送信] をクリックします。

ユーザーが、[手動で追加された感染したユーザー] 関連リストに表示されます。

タスクの結果

関連リストには、影響を受けた可能性があるユーザーが表示されます。影響を受けた訪問者、影響を受けた顧客、および影響を受けたフィールドエージェント関連リストは、関連ユーザーが存在する場合にのみ表示されます。

注:
自分のデータの使用に同意していないユーザーは、感染した可能性があるユーザーのリストから除外されます。ただし、手動で潜在感染ユーザーのリストに追加することができます。

関連リストと対応する説明

関連リスト	説明
すべての感染ユーザー	接触した可能性があるすべてのユーザー。このリストは、他の関連リストにあるすべてのレコードの組み合わせです。 [追跡システム] 列では、ユーザーの接触源を確認できます。
手動で追加された影響を受けるユーザー	sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ロールのユーザーが手動で感染した可能性のあるユーザーを追加しないかぎり、このリストは空白です。
影響を受ける訪問者	指定期間中に、健康診断で発見されなかった感染ユーザーに招待されて、感染したユーザーと接触した訪問者。
影響を受ける顧客	フィールドサービス作業指示書の分析により追加された顧客。感染可能性のある顧客は、指定期間中に感染しているフィールドエージェントと接触したことによる作業指示書により判断されます。
影響を受けたフィールドエージェント	フィールドサービス作業指示書の分析により追加されたフィールドエージェント。感染した可能性のあるフィールドエージェントは、指

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リストと対応する説明 (続く)

関連リスト	説明
	定期間中に、感染しているエージェントに接触したか、感染しているエージェントと同じ顧客を訪問したかどうかによって判断されます。

Trouble?

診断の実行に失敗した場合は、[関連ジョブを表示] リンクをクリックして、起動されたすべてのジョブのステータスを確認します。ログメッセージを含む詳細を確認して、失敗の理由を確認できます。

注:
失敗したジョブは、 エマージェンシーエクスポージャー管理 プロパティのデフォルト設定に従って 3 回自動的に再試行されます。問題を修正した後にジョブを再試行するには、[再処理] をクリックします。

次のタスク
インストールされているアプリケーションとプラグインに応じて、次のアクションを実行できます。

- [レポートをダウンロード **(Download Report)]** をクリックして、全感染ユーザーがリストされたスプレッドシートをダウンロードします。レポートには、各ユーザーのメールアドレスと場所に加えて、場所、職場条件、コラボレーション、バッジリーダーデータ、フィールドサービス作業指示書などの特定元が記載されています。手動で追加されたユーザーの場合には、コメントが含まれます。
- [訪問者レポートをダウンロード **(Download Visitor Report)]** をクリックすると、感染したユーザーに会った可能性のあるすべての訪問者のリストを含むスプレッドシートをダウンロードできます。レポートには、各訪問者のメールアドレスと名前が記載されています。

  注:

  このボタンは、[訪問者ログ **(Visitor log)**] のトレーシングシステムを選択した場合のみ利用できます。

- ケースマネージャーを使用すれば、感染ユーザーのケースを作成して、関連リストから感染可能性のあるユーザーをケースに追加して健康状態をフォローアップできます。詳細については、「感染した従業員のケースの作成」を参照してください。
- 感染したフィールドエージェントのマネージャーは、今後の作業指示書の割り当てを取り消すなどのさらなるアクションをとることができます。詳細については、「フィールドサービスエージェントのエマージェンシーエクスポージャー管理」を参照してください。

データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得

診断要求タスクで、選択したデータソースから感染の可能性があるユーザーについての情報を取得して、診断要求フォームの対応関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
診断要求タスクは、診断要求フォームで選択したデータソースタイプの診断要求タスク構成から作成されます。詳細については、「診断要求タスク構成の作成または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > すべて.
2. リストから診断要求を開きます。
3. 診断要求タスク関連リストで、診断要求タスクを開きます。
4. 選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。
5. タスク構成で手動でタスクをクローズする必要がある場合は、[ステータス] リストで [クローズ] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
診断要求タスクの状態が [クローズ] に更新されます。データソースの接触の可能性があるユーザーが、[診断要求] フォームの対応する関連リストに追加されます。

Cisco DNA Spaces から接触の可能性があるユーザーを取得

Cisco Wi-Fi アクセスログデータから接触の可能性があるユーザーの情報を取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

Cisco Wi-Fi アクセスログデータが入っている添付ファイルから、接触した可能性のあるユーザーの情報にアクセスします。または、Cisco DNA Spaces ポータルを使用してレポートを生成することもできます。

タスクの結果
Cisco Wi-Fi アクセスログデータには、職場の Cisco Wi-Fi ネットワークに接続したユーザーの近接レベルが含まれています。`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` プロパティによって設定された近接レベルオプション (ルーターから 30 フィート (約 9 m) 以内、同一フロア、同一建物内) に基づいて、Cisco Wi-Fi アクセスログから感染の可能性のあるユーザーが特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

Zebra MotionWorks 近接レポートから接触の可能性があるユーザーデータを取得

Zebra MotionWorks 近接データを含むスプレッドシートをアップロードして、接触の可能性があるユーザーのリストを取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
Zebra MotionWorks ポータルから Microsoft Excel ファイルをダウンロードしておく必要があります。
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. 添付ファイルの管理アイコン () をクリックします。
2. [添付ファイル]ウィンドウで、[ファイルを選択] をクリックし、Zebra MotionWorks 近接レポートスプレッドシートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 状態リストで[クローズ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

Zebra MotionWorks 近接レポートには、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを持ち、感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーのリストが含まれています。指定期間中に許容時間を超えて感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーは、この近接レポートから特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

エマージェンシーエクスポージャー管理のドメインセパレーション

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

注:
この情報は変更されることがあります。使用を SP のみに制限してください。

SP のドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、感染した内部従業員とコラボレーションしていた可能性がある内部従業員のために、このアプリケーションを使用します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、感染した従業員 (SP またはテナント) とコラボレーションしていた可能性がある従業員 (SP またはテナント) を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできる SP ユーザーは、本来は表示が制限されているテナント情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。
テナント - テナントは、感染した従業員とコラボレーションしていた可能性がある従業員を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできるテナントユーザーは、本来は表示が制限されている他のテナントの情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。

新規モジュールと全モジュール (診断要求) を作成します。

- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook の会議、感染したユーザーとの接触、またはユーザーの場所に基づいた診断イベントを作成し、コラボレーションによって接触した可能性があるユーザーを特定します。
- 診断イベントの結果が診断要求に返されます。また、この結果を手動で追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 診断要求レコードにはユーザー (テーブル: Sys_User) フィールドと場所 (テーブル: Cmn_Location) フィールドが含まれているため、これらの参照フィールドの可視化はドメインセパレーションの影響を受けます。適切な可視化が付与されていないドメインにユーザーがいる場合、これらのフィールドはデータが含まれている場合でも、診断リクエストでは空として表示されます。

PROPERTIES モジュール

標準的なアプリケーションプロパティページ。すべての設定はアプリケーションにグローバルに適用されます。

> **注:**
> テナントとサービスプロバイダーは設定が異なるため、ドメインセパレーション環境では、このプロパティによって Outlook サポートの機能が制限されます。

- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook または場所の応答をキャプチャし、診断要求に送り返します。
- 管理機能のみ。

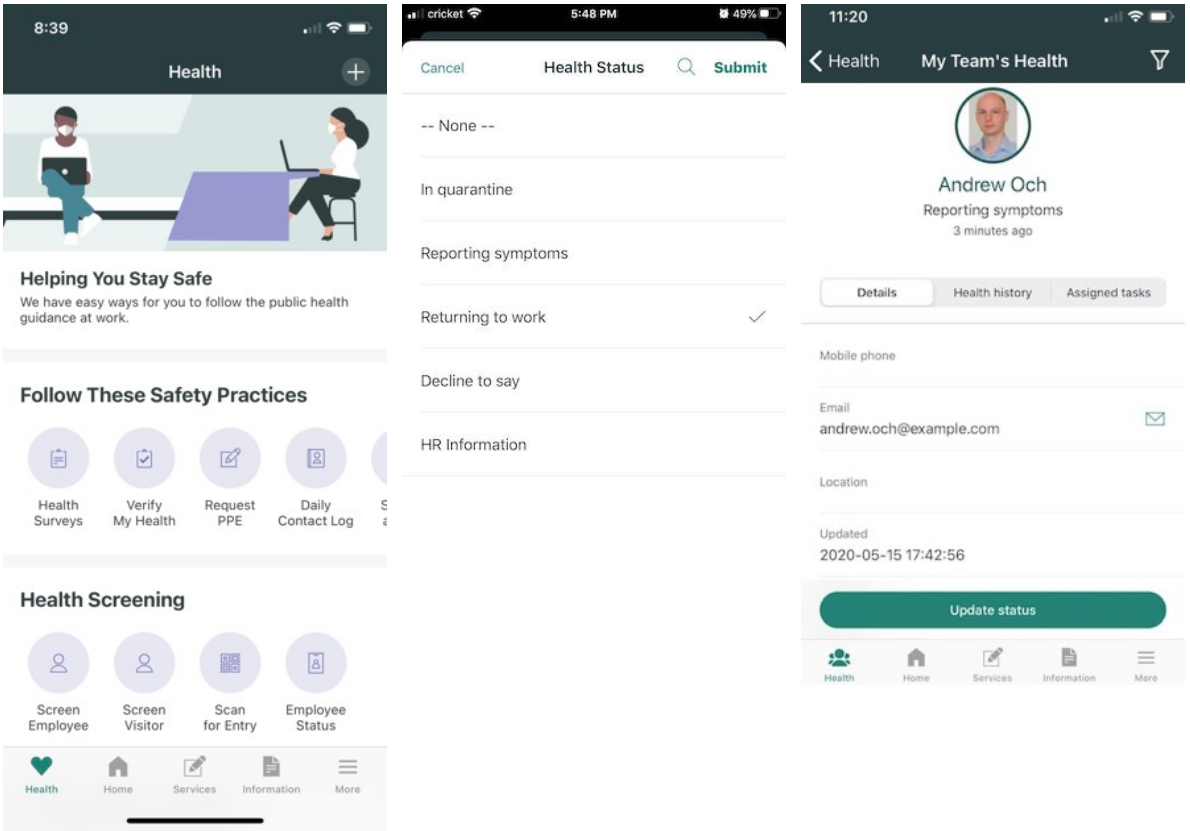
モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、組織はどこからでも Now Mobile アプリを使用してユーザーを職場に戻すための必須手順を管理できます。直感的なモバイル設計と分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰体験を提供でき、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約し、PPE を要求するなどして衛生安全をサポートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

Emergency Response Management アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• エマージェンシーアウトリーチ • Emergency Self Report • エマージェンシーエクスポージャー管理	• Employee Readiness Surveys • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • 接触者追跡 • 衛生安全テスト • 従業員レディネスコア • Enterprise Employee Experience Pack

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
	• 従業員出張時安全管理 • ワクチン接種ステータス

モバイル向けセーフワークプレイス 機能

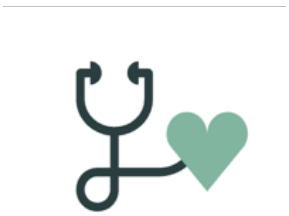


Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

エマージェンシーアウトリーチ の詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。



サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。



直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。



重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

Safe Workplace Suite に登録している場合、Emergency Response Management 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルセクションのトピック

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
健康サーベイ 詳細については、「Employee Readiness Surveys」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
プライバシーの同意 詳細については、「接触者追跡のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルセクションのトピック (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

セクショントピック (続き)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード 作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下の未処理タスク 直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に

モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 次を参照してください。 の連邦政府ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	次を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、Storeヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. モバイル用セーフワークプレイス を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

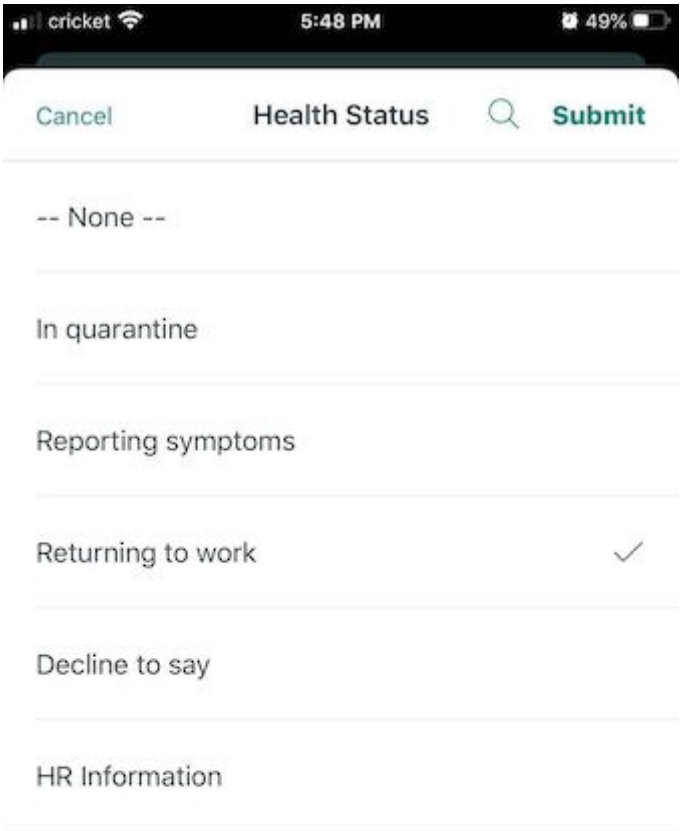
注:
Emergency Response Management for Now Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。



4. [送信] をクリックします。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

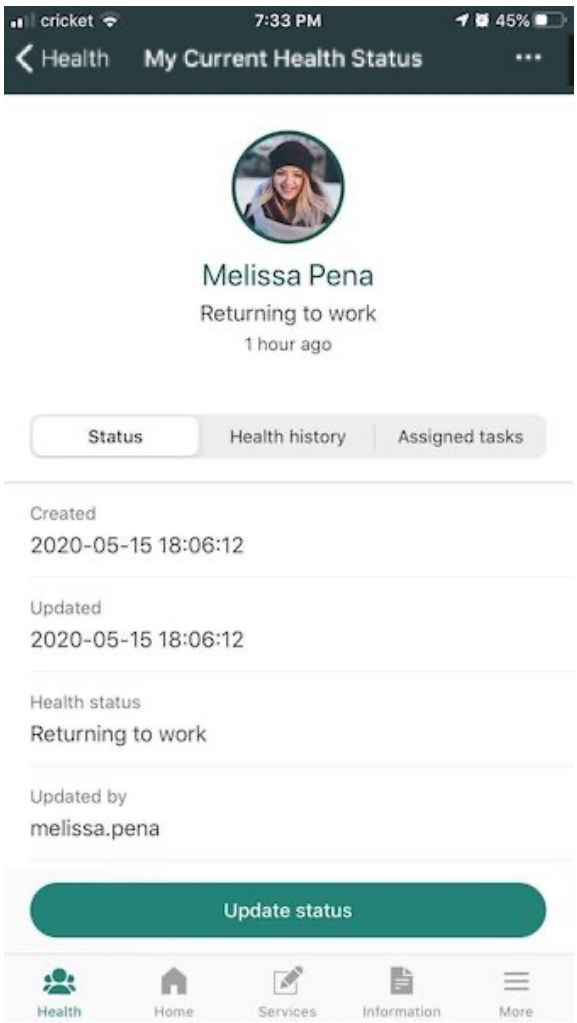
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (⋯) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に
このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

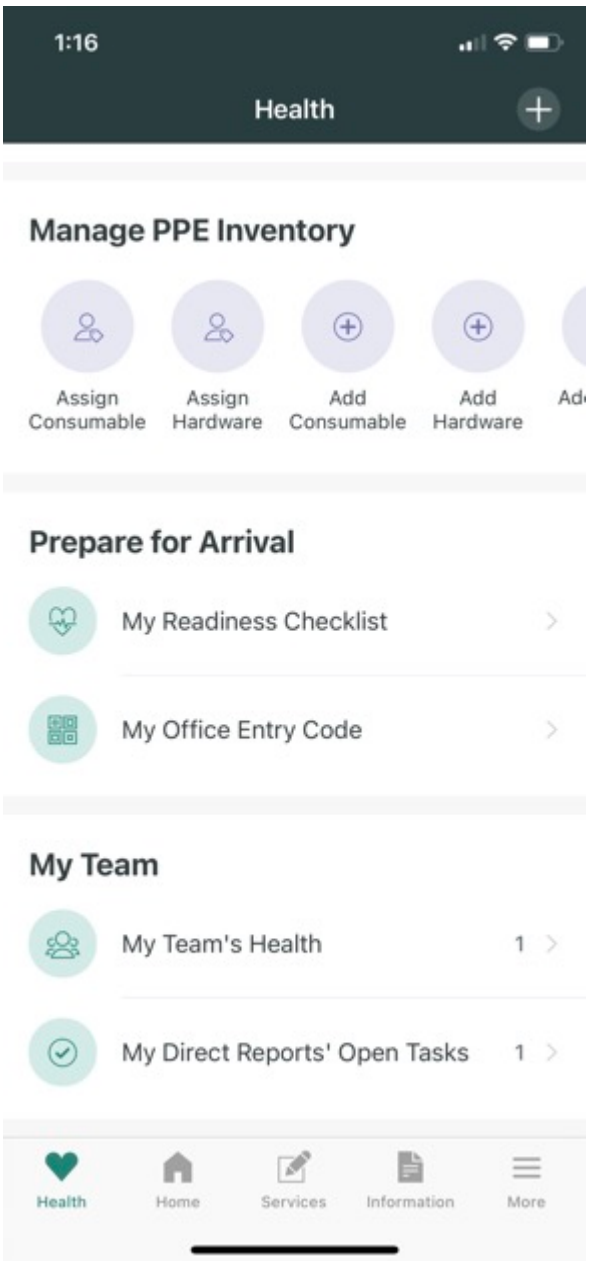
このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自分のチーム

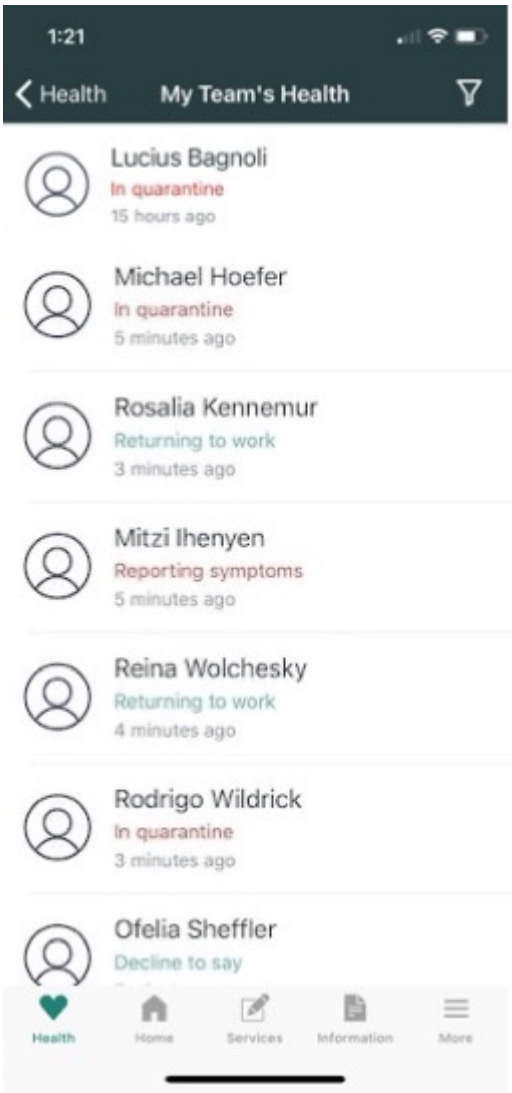


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

ユーザーとそのステータスのリスト



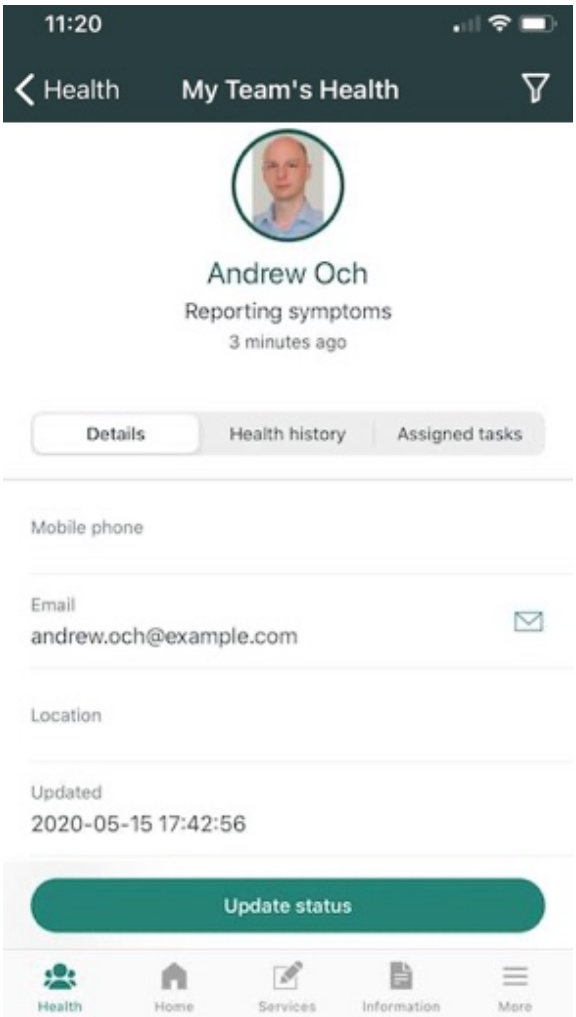
4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、以下が必要です Now® Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

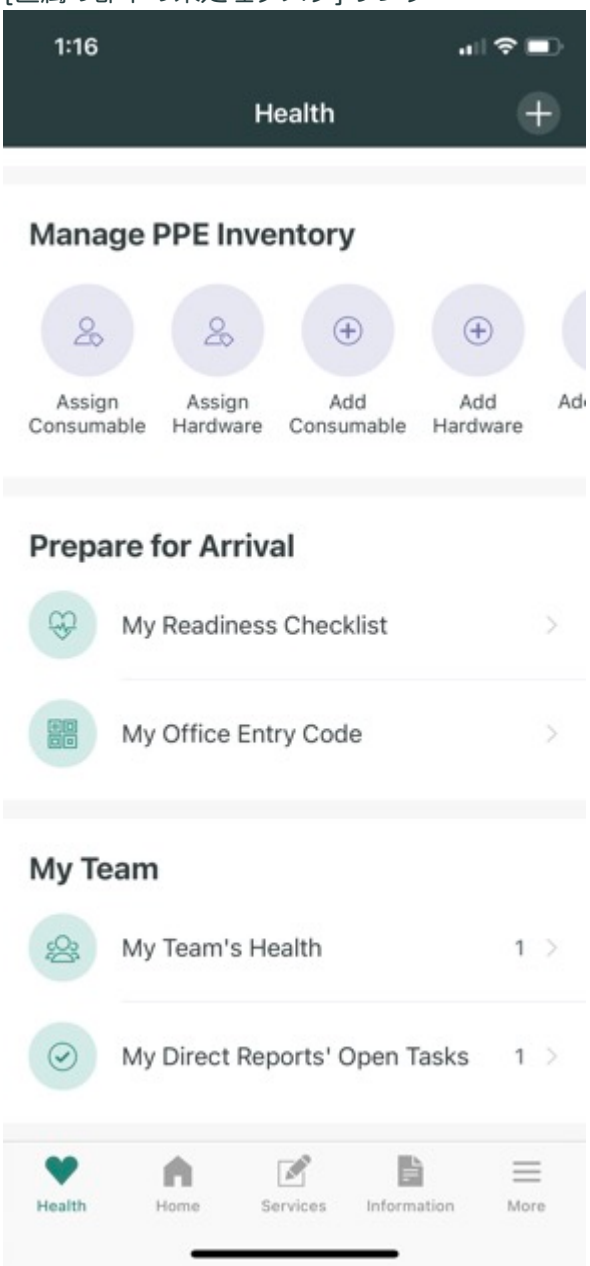
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、リアルタイムインサイトを従業員に提供してワークスペースエクスペリエンスを最適化するために作られたワークプレイスサービスデリバリアプリケーションです。

開始するには

探索  ワークプレイスコンシェルジュの概念と機能について説明します。	**Configure** (構成)  ワークプレイスコンシェルジュをインストールして開始します。	使用  ワークプレイスコンシェルジュ - 従業員プレゼンスを使用して、従業員がルーチンを設定できるようにします。
管理  従業員のルーチンと協力者を管理します。	コンポーネント  インストールされているコンポーネントと ワークプレイスコンシェルジュ の主な機能に関する詳細を確認します。	参照  ワークプレイスコンシェルジュ で使用されるフォームとリストの詳細を取得します。

ワークプレイスコンシェルジュの詳細

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、リアルタイムインサイトを従業員に提供してワークスペースエクスペリエンスを最適化するために作られたワークプレイスサービスデリバリアプリケーションです。

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、従業員が現場での立会を計画し、チームコラボレーションを使用して対面でのやり取りを改善し、オフィスに出社する予定日を示すルーチンを設定するのに役立ちます。コンシェルジュのエクスペリエンスである [従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールは、ワークプレイスサービスポータル、従業員センター、Now Mobile アプリ で使用できます。

プレゼンスダッシュボード

プレゼンスダッシュボードを使用して、職場での従業員のプレゼンスを表示および最適化できます。従業員は、例外を作成して、日常業務を変更することなくオフィス勤務日を更新し、オフィスを訪問する予定の日に予約を作成できます。施設アドミニストレーターは、このダッシュボードのデータを使用して、会社の作業ニーズをサポートするオフィススペースを計画できます。

このダッシュボードには、次の情報が表示されるカスタマイズされた週次ビューを含むカレンダーセクションが含まれています。

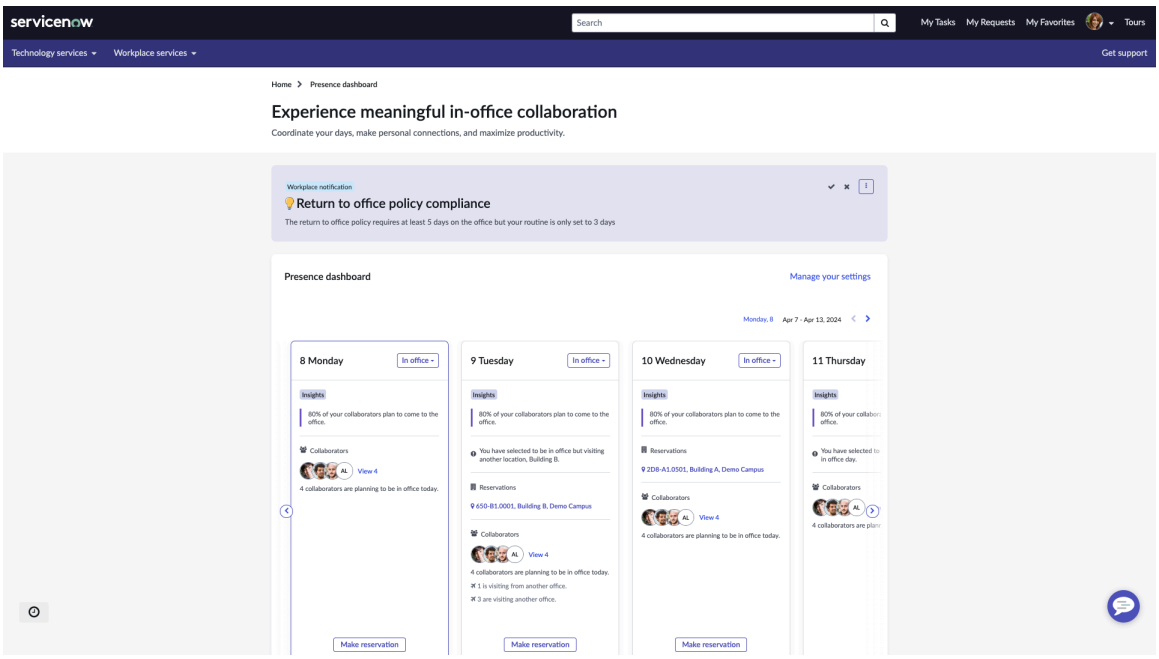
- 従業員のルーチン
- ルーチンの例外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別の場所でのルーチン例外
- オフィス勤務を予定している協力者
- 特定の日の協力者と予約に関するカレンダーインサイト
- 出社について従業員に知らせる個人的なインサイト

プレゼンスダッシュボード



注:

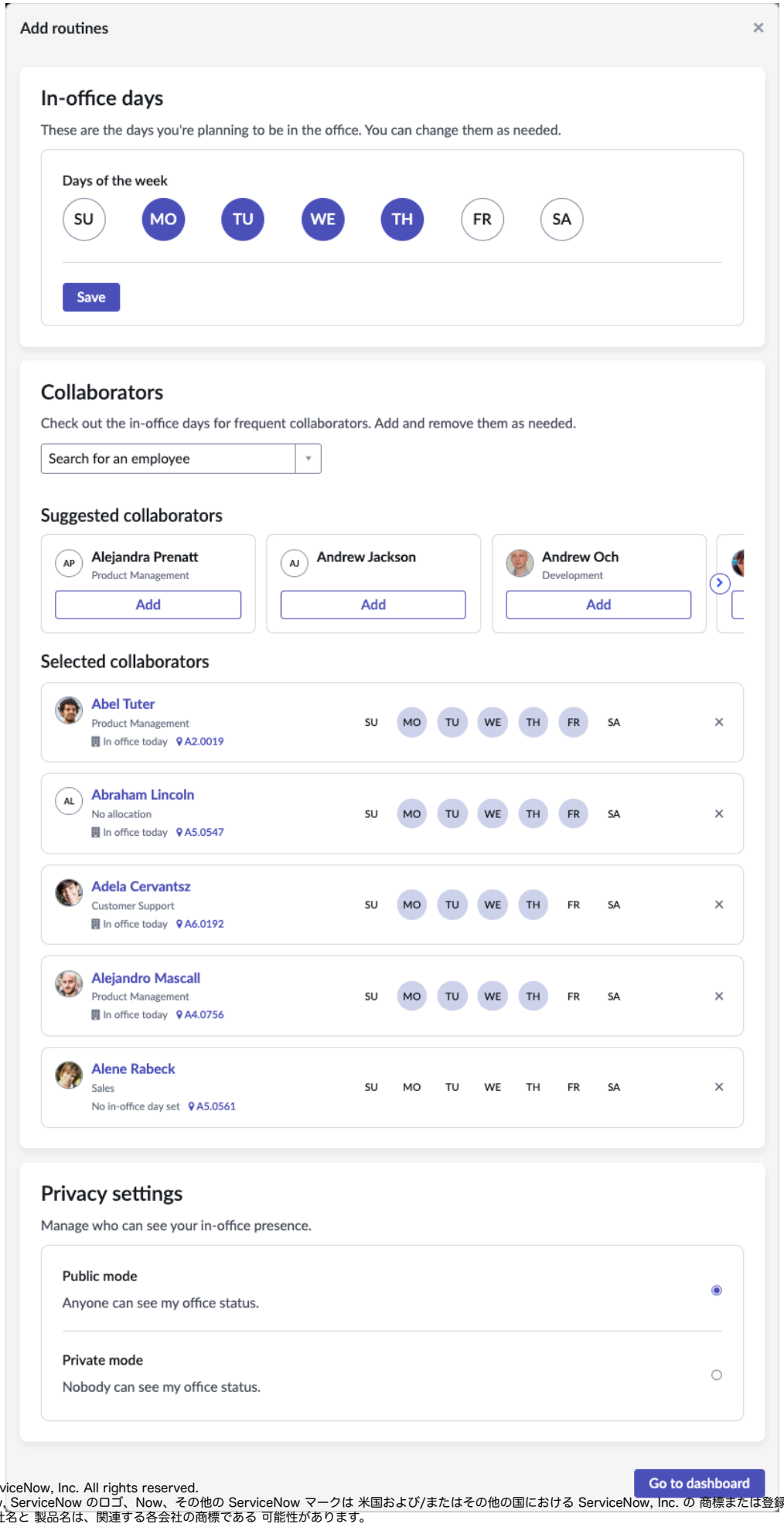
- ダッシュボードのインサイトは、設定された間隔の後に生成されます。この間隔はアドミンが設定できます。
- カレンダーインサイトは、ダッシュボードを開くと生成され、30 分ごとに更新されます。

従業員プレゼンスのルーチン

従業員はワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用して、出社予定を設定できます。従業員は、オフィスにいる曜日を設定できます。従業員は、同僚、マネージャー、またはステークホルダーを協力者として追加して、週間出社予定を知らせることもできます。協力者を追加することで、従業員は出社予定を調整して、意思疎通を改善したり、会議を計画したり、交流したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

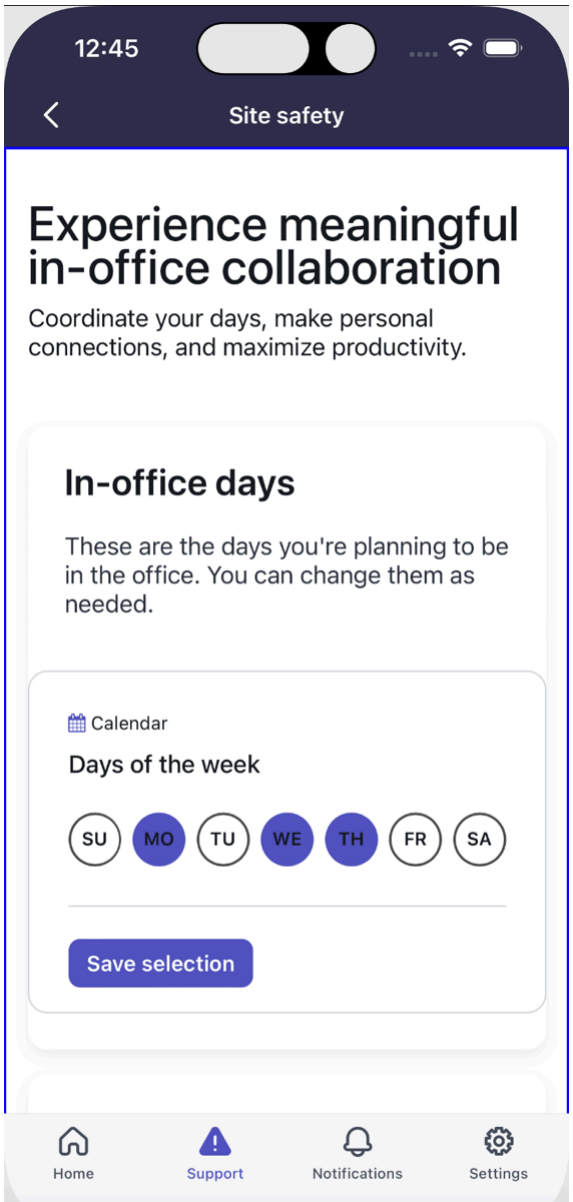


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コラボレーションにより、従業員は互いを協力者として追加し、互いのオフィス勤務予定日を把握できます。仕事の進捗状況、会議、計画などに基づいてルーチンを計画できます。従業員はいつでもオフィス勤務ルーチンを変更したり、例外を設定したりして、協力者との意思疎通を改善できるため、対面でのやり取りとパフォーマンスが向上します。

従業員は、ワークプレイスサービスポータル、従業員センター、Now Mobile アプリ を使用してオフィス勤務日を設定できます。



アドミンは、ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションの [従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- 必要に応じて、いつでも更新できます。
- 従業員に追加された協力者を表示します。協力者が追加された従業員の詳細を表示できます。
- ルーチンの開始日やルーチンの終了日など、ルーチン関連の詳細を表示します。常に、1 つの従業員ルーチンのみがアクティブになります。そのため、従業員がルーチンを更新すると、レコードが作成され、古いレコードが無効になり、終了日とともに生成されます。
- 従業員によって発生したルーチン例外を表示します。
- [プレゼンス] ダッシュボードに表示されるセクションを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *glide.ui.date_picker.first_day_of_week* システムプロパティを使用して、カレンダーセクションの週の最初の日を設定します。
- *sn_wsd_concierge.collaborators_filter* システムプロパティを使用して、協力者にフィルターを適用します。フィルターに基づいて、従業員への協力者の表示と協力者の追加が行われます。プロパティの設定の詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュでインストールされるプロパティ」を参照して下さい。
- 従業員のインサイトを作成します。インサイトはカスタマイズされて、[プレゼンス] ダッシュボードとカレンダーセクションに表示されます。詳細については、「プロアクティブプロンプトを使用したカスタムインサイトの作成」を参照してください。
- シグナル設定スケジュールの変更を設定して、ダッシュボードインサイトの間隔を更新します。

ワークプレイスコンシェルジュの構成

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションをインストールして構成します。

ワークプレイスコンシェルジュ のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. ワークプレイスコア プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスコンシェルジュ
- アプリケーションの ID：sn_wsd_concierge

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイスコンシェルジュ) または ID (sn_wsd_concierge) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスコンシェルジュをインストールする前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションの設定

アドミンは、[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_concierge.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プレゼンス > カレンダーセクション.
   デフォルトのカレンダーセクションは次のとおりです。
   - WSD プレゼンスコラボレーションセクション
   - WSD プレゼンス例外セクション
   - WSD プレゼンスインサイトセクション
   - WSD プレゼンス予約セクション

   > **注:**
   > - [WSD インサイトセクション (WSD Insights Section)] は、プロアクティブプロンプトがインストールされている場合に使用できます。
   > - [WSD プレゼンス予約セクション (WSD Presence Reservation Section)] は、ワークプレイス予約管理がインストールされている場合に使用できます。

2. [順序] 列の値を編集して、セクションの表示順序を変更します。
3. オプション: カレンダーにセクションを追加します。

   > **重要:**
   > プレゼンスダッシュボード用に最適化されていないウィジェットを追加すると、UI で予期しない結果が生じる可能性があります。ウィジェットを作成する場合は、必ずデフォルトのウィジェットをコピーして変更してください。

   a. [従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widgets)] テーブルで、[新規] を選択します。

   b. [従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォーム」を参照してください。

   c. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ - 従業員プレゼンスの管理

従業員のルーチン、協力者、例外を管理します。従業員が作成したルーチン、協力者、例外を監視します。

従業員プレゼンスモジュールの表示

従業員が作成したルーチンと例外、および従業員が追加した協力者を追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_concierge.admin

このタスクについて

[従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- ルーチンに関連付けられたワークプレイスプロファイル、ルーチンの開始時刻と終了時刻、ルーチンに設定されたオフィス勤務日など、ルーチンの詳細を追加または表示します。
- 従業員のオフィス勤務日またはリモート勤務日のプレゼンス例外を追加または表示します。
- 従業員が追加した協力者を追加または表示します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プレゼンス.
2. [ルーチン] モジュールを選択して従業員のルーチンを表示します。
   アプリケーションで作成されたすべてのルーチンのリストが表示されます。

   注:
   リストには、非アクティブなルーチンを非表示にするフィルターが含まれています。

3. [例外] モジュールを選択して、ルーチン例外を表示します。
   従業員によって作成された例外のリストが表示されます。

   注:
   6 か月以上経過したレコードはリストから削除されます。

4. [協力者] モジュールを選択して、従業員の協力者を表示します。
   協力者のリストが表示されます。

プロアクティブプロンプトを使用したカスタムインサイトの作成

プロアクティブプロンプトを使用して、[従業員プレゼンス] ダッシュボードのインサイトセクションを作成します。

始める前に

注:
インサイトを作成するには、次のものをインストールする必要があります プロアクティブプロンプト バージョン 3.1 以降。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミンは、プロアクティブプロンプトを使用して従業員のインサイトを作成できます。これらのインサイトは、[プレゼンス] ダッシュボードとカレンダーセクションに表示されます。プロアクティブプロンプト の詳細については、「プロアクティブプロンプト」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるデフォルトのインサイトについては、「ワークプレイスコンシェルジュと併せてインストールされるインサイト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インサイトのシグナルデータソースを作成します。
   詳細については、「プロアクティブプロンプト でシグナルのデータソースを作成する」を参照してください。
2. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナル構成.
3. [新規] を選択します。
4. [チャネルとアクション] フィールドに「Presence dashboard」と入力します。
5. [カテゴリタグ] フィールドで次のいずれかの値を入力します。
   - プレゼンスカレンダーインサイト (Presence Calendar Insight)：[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションのインサイトを作成します。
   - プレゼンスダッシュボードインサイト (Presence Dashboard Insight)：[プレゼンス] ダッシュボードのインサイトを作成します。
6. [データソース] フィールドで先ほど作成したシグナルデータソースを選択します。
7. [スケジュール] フィールドでオンデマンドスケジュールを選択します。

   注:
   オンデマンドスケジュールは、カレンダーインサイトに適用されます。シグナルスケジュールの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。

8. [受信ユーザー] リストで [従業員] を選択します。
9. 要件に基づいて残りのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

   フィールド値の説明については、「シグナル構成フォーム」を参照して ください。

   シグナル構成の作成の詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。

タスクの結果
スケジュールされた頻度でユーザーにインサイトを表示するシグナルを構成しました。

従業員プレゼンスの設定

オフィス勤務日を設定します。同僚と協力して、会議とオフィスでのコラボレーションを効率的に計画します。

オフィス勤務日を設定

従業員は、ワークプレイスサービスポータル と 従業員センター を使用して、オフィス勤務日を設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの場所から [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。

2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. [オフィス勤務日 (In-office days)] セクションで、出社予定の曜日を選択します。

   Example
   たとえば、月曜日と水曜日に出社する予定の場合は、**[MO]** と **[WE]** を選択します。

4. 日数を設定したら、[保存] を選択します。
   選択内容が保存されます。
5. オプション: 同僚を協力者として追加し、出社日を表示することもできます。
   詳細については、「協力者を追加」を参照してください。

タスクの結果

オフィス勤務日が設定されました。選択内容はいつでも変更できます。詳細については、「オフィス勤務日の更新」を参照してください 。

協力者を追加

オフィス勤務日を同僚と調整します。同僚を協力者として追加し、出社する日を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

   > **注:**
   > このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. オプション: [提案された協力者 (Suggested Collaborators)] セクションから協力者を追加します。

   > **注:**
   > 提案された協力者は、協力者を追加して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを再度開いた後に表示されます。

4. [協力者] セクションで、協力者として追加する従業員を検索します。
5. 検索結果から従業員を選択します。
   従業員が協力者として保存されます。

タスクの結果

選択した従業員が協力者として追加されます。[従業員プレゼンス (Employee Presence)] ページからオフィスでのルーチンを表示できます。

協力者はいつでも削除できます。詳細については、「協力者の削除」を参照してください。

オフィス勤務日の更新

[プレゼンス (Presence)] ダッシュボードを使用して、オフィス勤務日をいつでも更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。
3. [オフィス勤務日 (In-office days)] セクションで、要件に基づいて既存の選択を変更します。
   - オフィス内のプレゼンスを設定する日を選択します。
   - リモートのプレゼンスを設定するには、選択をクリアします。
4. 日数を設定したら、[保存] を選択します。
   選択が更新されます。

協力者の削除

既存の協力者がルーチンであることを把握する必要がなくなった場合は、既存の協力者を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。
   詳細については、 こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。
3. [協力者] セクションの [選択した協力者 (Selected Collaborators)] で、[協力者を削除] アイコン (✕) を選択して協力者を削除します。
4. [確認 (Confirmation)] ウィンドウで、[はい、削除します **(Yes, remove)]** を選択します。

タスクの結果
協力者がルーチンから削除されます。

例外としてオフィス勤務日を更新

従業員は、プレゼンスダッシュボードを使用して、ルーチンを変更せずにオフィス勤務日を更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

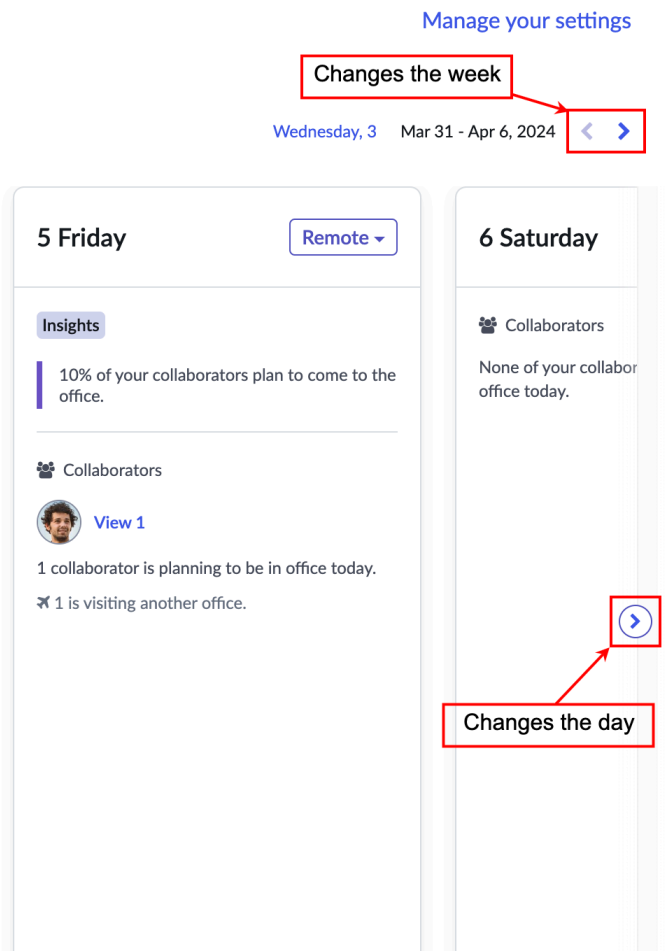
手順

1. [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. 更新する日に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナビゲーション矢印を使用して、カレンダーの日または週を変更します。



- 日付リンクを選択して、現在の日付に移動します。

3. カレンダーカードのドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。
   - プレゼンスをリモートに変更するには、[リモート] を選択します。
   - プレゼンスを割り当てられたオフィスに変更するには、[オフィス勤務 **(In-office)]** を選択します。
   - アサインされたオフィスとは別のオフィスにプレゼンスを変更するには、[別のオフィスを訪問 **(Visit another office)]** を選択し、訪問するオフィスを選択します。

   選択した日の例外が自動的に作成され、プレゼンスが更新されます。
4. オプション: [予約を行う **(Make a reservation)]** を選択して、オフィスを訪問する日のスペースを予約します。
   予約の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

プレゼンスに関するプライバシー設定の管理

プライバシー設定を選択して、従業員がオフィス内のプレゼンスを表示できるかどうかを管理します。

プレゼンスをプライベートに設定すると、あなたのルーチンは他の従業員に対して非表示になり、プレゼンスダッシュボードのカレンダーに協力者として表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレゼンスダッシュボードからのプライバシー設定の管理

プレゼンスダッシュボードからプライバシー設定を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. プレゼンスダッシュボードで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

   注:
   このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. [プライバシー設定] セクションで、必要に応じて次のいずれかのオプションを選択します。
   - パブリックモード：他の従業員は、プレゼンスダッシュボードとコラボレーターセクションであなたのルーチンを見ることができます。
   - プライベートモード：他の従業員はあなたのルーチンを見ることができません。

   選択されたプライバシーオプションは自動的に保存されます。

従業員プロファイル からのプライバシー設定の管理

従業員プロファイル アプリケーションからプライバシー設定を管理します。

始める前に
アドミンは従業員プロファイルにオプトインする必要があります。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターのホームページで、プロファイルを選択し、[初期設定] を選択します。
3. [プレゼンスのユーザー設定 (Presence user preferences)] セクションの [プレゼンスプライバシー (Presence privacy)] リストから、次のいずれかのオプションを選択します。
   - パブリックモード：他の従業員は、プレゼンスダッシュボードとコラボレーターセクションであなたのルーチンを見ることができます。
   - プライベートモード：他の従業員はあなたのルーチンを見ることができません。

ワークプレイスコンシェルジュ - コンポーネント

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティについて説明します。

ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるロール

ワークプレイスコンシェルジュ ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_concierge.admin	アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_core.profile_writer

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるテーブル

ワークプレイスコンシェルジュ テーブル

テーブル	説明
従業員プレゼンスのルーチン [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	アプリケーションで作成されたすべての従業員プレゼンスルーチンに関する情報を保存します。

ワークプレイスコンシェルジュでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコンシェルジュで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイスコンシェルジュで利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスコンシェルジュ のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	このプロパティを使用して、従業員が協力者を追加するときに表示されるユーザー ([sys_user] テーブルから派生) にフィルターを適用します。条件フィルターを追加できます。[sys_user] テーブルにエンコードされたクエリを指定します。指定したフィルターに基づいて、ユーザーが従業員の協力者として表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：active=true

ワークプレイスコンシェルジュと併せてインストールされるインサイト

次のインサイトは、ワークプレイスコンシェルジュおよびプロアクティブプロンプトプラグインと併せてインストールされます。

プロアクティブプロンプトプラグインと一緒にワークプレイスコンシェルジュプラグインをインストールすると、次のテーブルにレコードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナル構成 **[sn_pp_signal_config]** テーブル

シグナル構成	説明
従業員予約インサイト	リモートに設定されている日に従業員が予約している場合にメッセージを表示します。このインサイトは、カレンダー週次ビューに表示されます。
オフィス内の協力者の割合	特定の日にオフィスにいる協力者の割合を表示します。このインサイトは、カレンダー週次ビューに表示されます。
ルーチンコンプライアンス	従業員のプレゼンスがオフィスでの 5 日間に設定されていない場合にメッセージを表示します。このインサイトはプレゼンスダッシュボードに表示されます。 このシグナル構成は毎週実行されるようにスケジュールされています。ルーチンを更新した後も、従業員は翌週までインサイトを表示できます。この問題は、スケジュールを変更することで解決できます。

信号データソース **[sn_pp_signal_data_source]** テーブル

シグナルデータソース	説明
協力者データソース	オフィスのシグナル構成における協力者の割合のデータソース。
従業員予約	従業員予約インサイトシグナル構成のデータソース。
ルーチンコンプライアンス	ルーチンコンプライアンス信号構成のデータソース。

信号チャネル構成 **[sn_pp_signal_channel_config]** テーブル

シグナルチャネル構成	説明
プレゼンスダッシュボード	ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションのプレゼンスダッシュボードのチャネル構成。

シグナルカテゴリ **[sn_pp_signal_category]** テーブル

プレゼンスカレンダーインサイト	カレンダー週次ビューでインサイトを表示します。
プレゼンスダッシュボードインサイト	プレゼンスダッシュボードにインサイトを表示します。

ワークプレイスコンシェルジュの参照情報

参照トピックは、ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションで使用されるフォームやリストに関する追加情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット **(Employee Presence Calendar Widget)**] フォーム

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォームを使用して、プレゼンスダッシュボードのカレンダーセクションにウィジェットを追加できます。

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット **(Employee Presence Calendar Widget)**] フォーム

フィールド	説明
名前	セクションの名前。
順序	プレゼンスダッシュボードにセクションを表示する順序。
説明	セクションの説明。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。
ユーザー基準	セクションを表示できるユーザーを決定するユーザー基準。
ウィジェットパラメーター	ウィジェットに渡すパラメーター。
アクティブ	プレゼンスダッシュボードのセクションを有効にするオプション。

モバイル向けワークスペースエージェント

モバイルデバイスで モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションを使用して、職場のすべてのケースとタスクを管理します。

開始するには

探索

「モバイル向けワークスペースエージェント」を参照してください。

Configure (構成)

モバイル向けワークスペースエージェントをインストールして開始します。

使用

モバイル向けワークスペースエージェントを使用して職場ケースを管理、編集、更新、および解決する

コンポーネント

モバイル向けワークスペースエージェントの主な機能について知る。

モバイル向けワークスペースエージェント の詳細

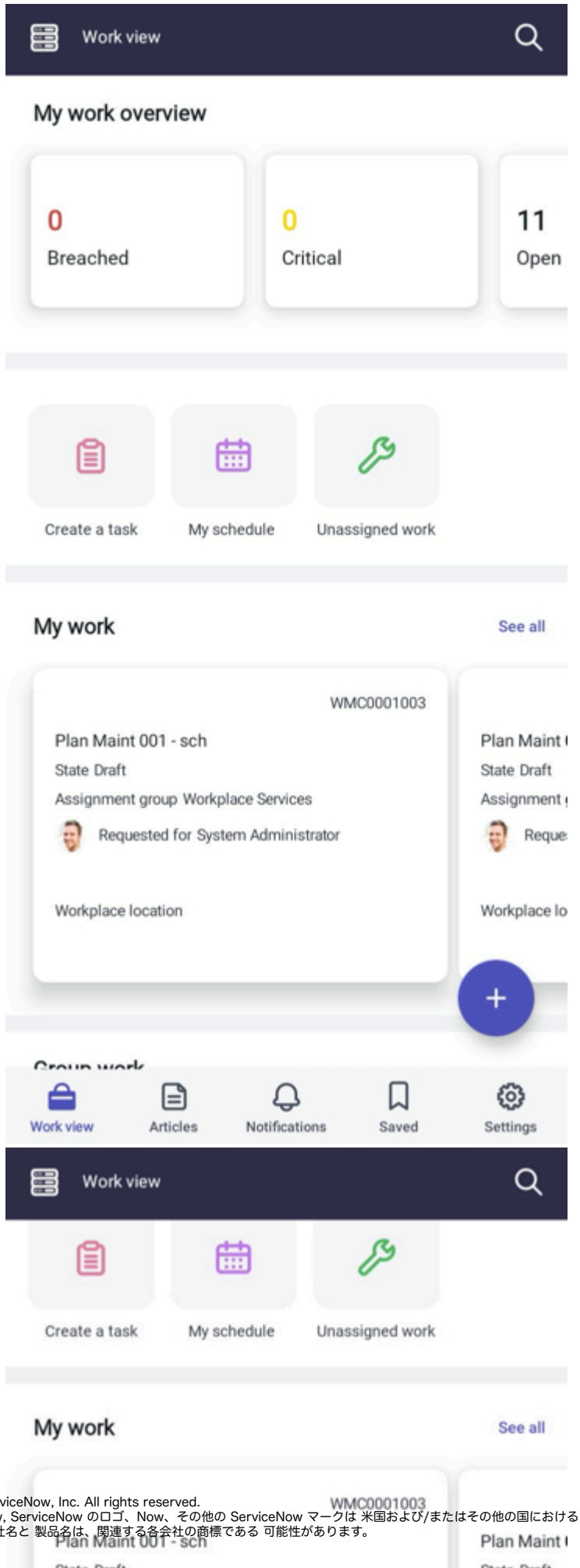
ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで Agent Workplace Services for Mobile アプリケーションを使用して、外出先ですべての職場ケースとタスクを管理します。職場エージェントは、このアプリケーションを使用して、デスクトップやラップトップの代わりにモバイルデバイスを使用して職場ケースを表示、管理、および作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションの モバイル向けワークスペースエージェントアプリケーションを使用すると、ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションで作成された職場ケースを処理できます。このアプリケーションを使用して、職場ケース、ケースタスク、移動タスク、およびメンテナンスタスクを管理および作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場エージェントは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- アプリケーションを使用して作成されたすべての職場ケースを表示できます。
- 次のカテゴリのケースが表示されます。
  - 作業の概要と数。
  - アサインされた作業とケースの詳細。
  - アサイン先グループの作業。
  - アサイン先グループのアサインされていない作業。
- 重大、オープン、解決済みなどの状況に基づいて、アサインされたケースを処理できます。
- ケースとタスクを別の職場エージェントにアサインできます。
- ケースとタスクを進行中にいつでも更新したり、情報を追加したりできます。
- マップの場所を使用して、職場ケースまたはタスクが作成された職場の場所に移動できます。移動ケースの場合、「移動元の場所」と「移動先の場所」の両方を表示できます。
- メンテナンスケースの場合、含まれる資産、製品のモデルなどの詳細を表示できます。
- ケースに個別に関連付けられている職場ケースとタスクを処理することもできます。
- 添付ファイルはいつでもケースにアップロードできます。

モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションの機能の詳細については、「モバイル向けワークスペースエージェント」を参照してください。

関連情報

モバイル向けワークスペースエージェント

モバイル向けワークスペースエージェント の設定

モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションをインストールして、ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションでの使用を開始します。

モバイル向けワークスペースエージェント のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)
   - ワークプレイスレディネスとメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance)
   - ワークプレイス移転管理 (sn_wsd_move)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスインドアマッピング (sn_wsd_indoor_map)
- Expanded Model and Asset Classes(sn_ent)

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：モバイル向けワークスペースエージェント
- アプリケーションの ID：sn_wsd_agent_mob

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスケース管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

モバイル向けワークスペースエージェント の使用

ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションを使用して職場ケースまたはタスク関連のアクティビティを実行するには、モバイル向けワークスペースエージェント を使用します。

職場ケースとタスクの管理

自分と自分のアサイン先グループにアサインされた職場ケースとタスクを追跡します。オープン、重大、違反したケースの数をいつでも把握できます。ケースの詳細を表示し、それに応じてアクションを実行します。

始める前に

必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

ServiceNow エージェント - モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションを使用すると、デスクトップやラップトップを必要とせずに、外出先で自分にアサインされた職場ケースとタスクを管理できます。通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケースなど、あらゆるタイプの職場ケースを管理できます。このアプリケーションでは、自分と自分のアサイン先グループにアサインされた作業にすばやく簡単にアクセスできるカテゴリベースの表示が提供されます。アプリケーションの [作業ビュー **(Work view)]** には、作業、グループ作業、アサインされていない作業が表示されます。

使用可能な機能の詳細については、「 モバイル向けワークスペースエージェント」を参照してください。

手順

1. モバイル向けワークスペースエージェントアプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業ビュー **(Work view)]** ページでは、確認するケースまたはタスクに応じて、次のオプションから選択できます。
3. 組織によって追加されたナレッジ記事を確認するには、下部にある [記事] タブを選択します。
   [記事] ページが開きます。
4. SLA などに違反したケースに関する通知を表示するには、下部にある [通知] タブを選択します。
   [通知] ページが開きます。このページには次の通知が表示されます。
   - ケース：個人にアサイン済み (Case- Assigned to individual)
   - ケース：グループにアサイン済み (Case- Assigned to group)
   - ケース：(アサイニーに) コメント済み (Case commented- to Assignee)
   - ケース：エスカレーション済み (Case escalated) - ケースの SLA 違反が発生した場合、アサイニーに通知が送信されます。

   [すべて削除] を選択して、不要になった通知を削除します。
5. 保存されたケース、タスク、または添付ファイルを表示するには、下部にある [保存済み] タブを選択します。
   [保存済み] ページが開き、保存したすべてのケース、タスク、添付ファイルが表示されます。
6. ログアウトしたり、プロファイル関連の設定を行ったりするには、下部にある [設定] タブを選択します。

未アサインのケースまたはタスクのアサイン

未アサインのケースまたはタスクを処理します。ケースまたはタスクを自分自身または別のエージェントにアサインします。

始める前に

必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

未アサインのケースまたはタスクを自分自身またはアサイン先グループに属する別の職場エージェントにアサインします。通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケース、これらのケースに関連付けられたタスクなど、あらゆるタイプの職場ケースを処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで未アサインのケースを表示するには、次のいずれかを実行します。

   a. [グループ作業 **(Group work)]** セクションに移動し、次のいずれかを選択します。

      i. [アサインされていないケースを優先度別に開く **(Open unassigned cases by priority)]** または [未アサインを開く **(Open unassigned)]** を選択して、未アサインの職場ケースとタスクのリストを表示します。

      職場ケースとタスクのリストが表示されます。 ケースまたはタスクをフィルターするためのフィルターアイコン。

      ii. 変更を適用します。

   b. オプション: [アサインされていない作業] セクションに移動して、アサインされていないケースとタスクを表示することもできます。

3. アサインする職場ケース/タスクを選択します。
   この選択に基づいて、ケースの詳細ページまたはタスクの詳細ページが開きます。
4. ケース/タスクを自分自身にアサインするには、詳細ページで [自分にアサイン] を選択します。

   注:
   [自分にアサイン] オプションは、職場ケースでのみ使用できます。

5. ケース/タスクを別のエージェントにアサインするには、[ヘッダーの右上隅にあるアクションアイコン。
6. メニューから [ケースをアサイン] を選択します。
   ユーザーのリストが別のページに表示され、ケース/タスクをアサインするエージェントを検索して選択できます。
7. [送信] を選択します。
   ケース/タスクが選択したエージェントにアサインされます。

モバイル向けワークスペースエージェント アプリでケースの詳細を編集または表示する

外出先でいつでも職場ケースを更新できます。このアプリケーションには、編集したいときにいつでも関連する変更を加えることができる、編集関連オプションがすべて用意されています。

始める前に

必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

このアプリケーションを使用すると、通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケースなど、あらゆるタイプの職場ケースを管理できます。

ケース詳細ページで利用可能なすべての詳細、関連リスト、およびアクションの詳細については、「モバイル向けワークスペースエージェント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動して編集するケースを開きます。
   - 自分の作業の概要
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. 編集するケースを選択します。
   選択したケースの [ケース詳細] ページが個別に開きます。
4. ケースのフィールドを編集するには、次の手順を実行します。

   a. [編集] を選択してケースを編集します。
   既存のフィールドを含む [ケースを編集] フォームが開きます。

   b. このフォームで、編集するフィールドを変更します。
   処理しているケースのタイプに基づいてフィールドを編集できます。

   c. [送信] を選択します。
   ケースが編集されます。

5. コメントを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [コメント] を選択します。
   [を選択することもできます。 アイコンをクリックし、[コメントを追加] を選択します。

   b. [コメントを追加] ページで、[作業メモ] フィールドと [追加コメント (顧客に表示)] フィールドにそれぞれメモとコメントを入力します。

   c. [投稿] を選択します。
   コメントがケースに投稿されます。

6. 他のアクションを実行するには、[ヘッダーの右上にあるアイコンをクリックし、次の操作を行います。

   a. ナレッジベース記事を添付するには、[ナレッジを添付する **(Attach Knowledge)]** を選択します。

      i. [ナレッジを添付する (Attach Knowledge)] ページで、添付する記事を検索して選択します。

      ii. [送信] を選択します。
      ナレッジ記事がケースに添付されます。

   b. 子タスクを作成するには、[タスクを作成] を選択します。

      i. [タスクを作成] フォームに詳細を入力します。詳細については、「子タスクの作成」を参照してください。

      ii. [送信] を選択します。
      ケースの子タスクが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ケースのチェックリストを更新するには、[チェックリストを更新 **(Update checklist)]** を選択します。
[チェックリスト] ページで、追加するチェックリストアイテムを選択します。このページで、選択したチェックリストアイテムが完了としてマークされます。

d. ケースの現在のステータスを更新するには、[ステータスの更新] を選択します。

i. [ステータスの更新] フォームで、ケースを更新するステータスを選択します。

ii. [送信] を選択します。
ステータスが更新されます。

e. 添付ファイルを表示、追加、または編集するには、[添付ファイルを表示] を選択します。

i. [添付ファイル] ページで、添付ファイルのリストを表示します。

ii. 添付ファイルを編集するには、[アイコン。

iii. 添付ファイルを削除するには、[アイコン。

iv. 画像をプレビューするには、画像を直接選択します。

7. クイック参照用にケースを保存するには、[アイコン。
ケースが保存されます。画面の下部にある [保存済み] タブを選択すると、ケースが表示されます。

子タスクの作成

必要に応じて職場ケースに子タスクを追加します。アプリケーションを使用すると、[ケース詳細] ページで子タスクをすぐに作成できます。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動して子タスクを追加するケースを開きます。
   - 自分の作業の概要 (My work overview)
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. ケースを選択します。
選択したケースの [ケース詳細] ページが個別に開きます。
4. ヘッダーの右上にある アイコンを選択します。
5. [タスクを作成] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームの [親ケース] フィールドには、この子タスクを追加するケースのケース番号が自動的に設定されます。

注:
モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションの [作業] ビューページで、親ケースに接続せずにクイックアクションでタスクを作成することもできます。

タスクの作成フォーム

Field (フィールド)	説明
ワークプレイスタスクタイプ	タスクのタイプを設定します。
簡単な説明	タスクに関する簡単な説明を入力します。
説明	タスクに関する詳細な説明を入力します。
ワークプレイスの場所	タスクを作成する場所を選択します。
職場サービスアイテム	タスクが職場サービスアイテムに関連付けられている場合は、職場アイテムを選択します。
製品モデル	製品モデルを選択します。
資産	資産タイプを選択します。
優先度	タスクの優先度を設定します。
状況	タスクの状況を設定します。
開始予定日時	開始予定日を入力します。
期日	期日を入力します。
コスト	タスクのコストを入力します。
ベンダー	適切なベンダーを選択します。
アサイン先グループ	タスクが属するアサイン先グループを選択します。
アサイン先	タスクのアサイン先のユーザーエージェントを選択します。
状況	タスクの状況を設定します。
親ケース	親ケースのタスクが作成されます。
署名テンプレート	署名テンプレートを選択します。
添付ファイルの追加	タスクに関連する添付ファイルを追加します。

7. [送信] を選択します。

タスクの結果
子タスクが作成されます。作成後、子タスクの詳細が別のページに表示されます。タスクに対して実行できるアクションの詳細については、「子タスクの編集または表示」を参照してください。

モバイル向けワークスペースエージェント を使用して従業員の代わりに職場ケースを作成する

モバイル向けワークスペースエージェント の [作業] ビューページで従業員の代わりに職場ケースを作成します。

始める前に
必要なプラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションにログインします。
2. [作業] ビューページで、ヘッダーの上隅にある [クイックアクション] オプションをクリックします。
3. [ケースを作成] をタップします。
4. [ケースを作成] ページで、任意のオプションを選択します。
5. フォームで、必要な詳細をすべて入力します。
6. [送信] をタップします。

子タスクの編集または表示

詳細を取得したり、進捗状況を更新したりする場合は、いつでもタスクを表示または更新できます。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

使用可能なすべてのアクションの詳細については、「モバイル向けワークスペースエージェント」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動してケースとタスクを表示します。
   - 自分の作業の概要
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. オプション: タスクの親ケースがわかっている場合は、そのケースを選択します。
   ケースの詳細ページが個別に開きます。
4. タスクを選択します。
   タスクの詳細ページが個別に開きます。
5. タスクで指定された場所に移動するには、場所アイコン (
   マップが開きます。[方向を知る] を選択して、方向を確認します。
6. タスクの詳細を編集するには、次の手順を実行します。
   a. [編集] を選択します。
   b. [タスクの編集] フォームで、編集するフィールドを変更します。
   c. [送信] を選択します。
      タスクの詳細が更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. タスクで実行されたアクティビティを表示し、メモまたは添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [アクティビティ] タブを選択します。
   b. コメントを追加するには、[コメントを追加] を選択します。
   c. ファイルを添付するには、[
   d. 写真を添付するには、[
   e. 写真またはビデオを撮影するには、[
8. 他のアクションを実行するには、[ ヘッダーの右上にあるアイコンをクリックし、次の操作を行います。
   a. タスクのチェックリストを更新するには、[チェックリストを更新 **(Update checklist)]** を選択します。
      [チェックリスト] ページで、追加するチェックリストアイテムを選択します。
   b. タスクの現在のステータスを更新するには、[ステータスの更新] を選択します。
      i. [ステータスの更新] フォームで、タスクを更新するステータスを選択します。
      ii. [送信] を選択します。
      ステータスが更新されます。
   c. コメントを追加するには、[コメントを追加] を選択します。
      [コメント] オプションを使用して、詳細ページから直接コメントを追加することもできます。
      i. [作業メモ] フィールドに作業メモを入力します。
      ii. コメントを追加するには、[追加コメント (顧客に表示)] にコメントを入力します。
      iii. [投稿] を選択します。
      コメントが投稿されます。
   d. 添付ファイルを表示、追加、または編集するには、[添付ファイルを表示] を選択します。
      i. [添付ファイル] ページで、添付ファイルのリストを表示します。
      ii. 添付ファイルを編集するには、[ アイコン。
      iii. 添付ファイルを削除するには、[ アイコン。
      iv. 画像をプレビューするには、画像を直接選択します。
9. すぐに参照できるようにタスクを保存するには、[ アイコン。
   タスクは [保存済み] タブに保存されます。このタブでいつでもタスクを直接表示できます。

オフラインモード

オフラインモードに切り替えて、 ServiceNow エージェント アプリケーションで職場ケースを処理できます。オフラインモードで作業している場合は、インターネットに接続していなくても任意のアクションを実行できます。オンラインモードをオンにすると、変更はすべて自動的に同期されます。競合がある場合は、送信箱で解決できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オフラインモードをオンにするには、次の手順に従います。

手順

1. [設定]に移動します。
2. [キャッシュをダウンロード **(Download Cache)]** を選択します。
3. [オフラインモード] オプションを有効にします。

モバイル向けワークスペースエージェント - 参照情報

モバイル向けワークスペースエージェント アプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

モバイル向けワークスペースエージェント

モバイルデバイスを使用して、外出先で職場ケースの管理、ケースのメンテナンス、ケースのおよび移動、および 職場ケースの管理を支援するモバイル向けワークスペースエージェント 役立つ機能を提供します。

モバイル向けワークスペースエージェント - 機能

職場エージェントは、モバイル向けワークスペースエージェント を使用して、ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション モバイルデバイス上から発生したケースを処理します。ケースはどこからでも表示、編集、更新、解決できます。

エージェントとしてアプリケーションにログインすると、自分に関連付けられているすべての職場ケースが表示されます。自分にアサインされたケースの数、自分にアサインされたケースの詳細、自分のアサイン先グループにアサインされたケース、さらにはエージェントのアサイン先グループに属する未アサインのケースなどの詳細を取得できます。

親ケースに接続しなくても、クイックアクションを使用してケースまたはタスクを作成できます。右上隅の検索アイコン [ を使用して、[作業ビュー] ページからケース、タスク、記事、サービス、およびユーザーを検索します。

起動画面 ケースの管理と解決に役立つ情報が表示されます。

- [作業ビュー] タブの 職場ケース関連情報。詳細については、 「ケースとタスクの情報」 セクションを参照してください。
- カードの [自分の作業] セクションで処理しているケース/タスクの詳細。リストを右にスワイプして他のケースを表示したり、[すべて表示] を選択してすべてのケースの完全なリストを別の画面に表示したりできます。
- [記事] タブで組織が作成した検索可能なナレッジベース記事。
- SLA に違反したケースと [通知] タブのその他のケース通知。
- クイックビューまたはその他の理由で保存したケースまたはタスク [保存済み] タブ。
- [設定] タブでプロファイルに関連する設定を変更します。 また オフラインモード に切り替えてインターネットに接続しなくても 仕事 し オンラインモードに戻ったときに変更を同期することもできます。

ケースとタスクの情報

アプリケーションを起動したときに表示される [作業ビュー のデフォルト (Work view default)] ページには すべての職場ケースとタスクが表示されます。 次の情報が表示されます。

自分の作業の概要 (My work overview)

A自分にアサインされたケースとタスクのレポート。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のレポートがカードとして表示されます：

- 違反:SLA に違反した職場ケースの数。
- 自分にアサインされ、解決待ちの重大なケースの数。
- オープン: T現在オープンおよび進行中の ケースの数。
- 解決済み:解決されたケースの数。
- **[All** (すべて)]: Aオープン ケース、タスク、およびレポート。

カードで利用可能なケースおよびタスクには職場ケースのタイプ、ケースの優先度、ケース番号、ケースの現在の状況、ケースに関連付けられたアサイン先グループ、ケースが要求された従業員、職場ケースが要求された場所、およびフロアマップに表示するための場所ピンが含まれます。

自分の作業

職場ケースのタイプ、ケースの優先度 ケース番号、ケースの現在の状況、ケースに関連付けられたアサイン先グループ、ケースが要求されたユーザー、ケースが要求された場所などケースが要求された場所およびフロアマップに表示するための場所ピンとともに、ケースと処理しているタスクカードでケースの詳細を表示します。

リストを右にスワイプして他のケースを表示したり、[すべて表示] を選択してすべてのケースの完全なリストを別の画面に表示したりできます。

グループ作業 (Group work)

V自分と自分のアサイン先グループにアサインされた職場ケースを表示します:

- オープンな重大: Cリティカルケース。
- 優先度別の未アサインケースを開く:アサイン先グループに関連付けられている 未アサイン ケース優先度別に表示されます)
- 未アサインを開く:アサインされていない Cアセスとタスク。

自動翻訳

WSD for Microsoft Places

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションですべてのワークプレイスサービス要求を管理します。

開始するには

探索	構成 インストール WSD for Microsoft Places を構成して開始します	
「WSD for Microsoft Places」を参照してください。		の主な機能について知る の主な機能について知る WSD for Microsoft Places

WSD for Microsoft Places の詳細

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションですべてのワークプレイスサービス要求を管理および作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションを使用すると、未解決のワークプレイスサービス要求を作成および管理できます。職場サービス要求 設備 向け、 予約、、および サイトサービスを管理および作成できます。

メイン WSD for Microsoft Places ページからすべての未解決の要求を表示できます。

職場ユーザーは、次のアイテムと領域のサービス要求を 作成できます。

- 家具
- ケータリング
- 予約
- バッジ
- 冷暖房
- テクニカルサポート
- 清掃

サービス要求の作成の詳細については、「職場サービスの要求」を参照してください。

関連情報

WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

WSD for Microsoft Places の構成

WSD for Microsoft Places アプリケーションをインストールして、Microsoft Teams と統合します。

WSD for Microsoft Places アプリケーションを Microsoft Teams に登録して統合するには、次の手順を順番に実行します。

- **WSD for MS Places** アプリケーションの登録 (登録する WSD for Microsoft Places)
- マニフェストファイルのダウンロード (マニフェストファイルのダウンロード)
- マニフェストファイル (.json) の変更 (マニフェストファイルの変更)
- アプリケーションのアップロード (WSD for Microsoft Places アプリケーションのアップロード)

関連情報

WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

登録する WSD for Microsoft Places

Microsoft Azure ポータルで WSD for Microsoft Places アプリケーションを登録します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azureポータルにログインします。
2. [アプリの登録] をタップします。
3. [+ 新規登録] をタップします。
4. [表示名] フィールドにアプリケーションの名前を入力します。
   [アプリケーション (クライアント) **ID**]、[ディレクトリ (テナント) **ID**]、[オブジェクト **ID**]、および [アプリケーション **ID URL**] フィールドの値は自動生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. アプリケーションの権限を設定します。
6. **[API** 権限] に移動します。
7. [構成されたアクセス許可 **(onfigured permissions)]** で、次のアクセス許可を追加し、**ServiceNow** にアドミンの同意を付与します。
   - Calendars_ReadWrite
   - メール
   - offline_access
   - openid
   - プロフィール
   - User_Read
8. **[API** を公開 **(Expose an API)]** に移動します。
9. [アプリケーション **ID URI**] フィールドのアプリケーション ID を [アプリケーション (クライアント) **ID**] フィールドの値に置き換えます。

   Example
   例: api://msplacesdemo.service-now.com/<アプリケーション (クライアント) ID>/access_as_user。
10. スコープを追加します。
11. [**+** スコープを追加] をクリックします。
12. [スコープ名] フィールドに access_as_userと入力します。
13. [管理者の同意の表示名] と [管理者の同意の説明] の詳細を入力し、[スコープの追加] をクリックします。
    スコープ レコードが作成されます。
14. [承認されたクライアント アプリケーション] で、 [**+** クライアント アプリケーションの追加] を選択して、承認するクライアントを追加します。
15. クライアント **ID** を入力し、[許可されたスコープ] チェックボックスをオンにします。
16. [認証]に移動します。
17. **[Web** リダイレクト **URL**] で URI を追加します。

    Example
    例: https://msplacesdemo.service-now/sn_now_teams_ms_login.do
18. [暗黙的な権限許可とハイブリッドフロー] で、[アクセストークンと **ID** トークン] チェックボックスをオンにします。
19. [サポートされているアカウントの種類] で、必要なアカウントの種類を選択します。
20. [保存] を選択します。

次のタスク
マニフェストファイルをダウンロードしてフォローアップします。

マニフェストファイルのダウンロード

Microsoft Teams での WSD for Microsoft Places アプリケーションの設定と統合の一環としてマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Azure ポータルで WSD for Microsoft Places アプリケーションを登録します。

WSD for Microsoft Places アプリケーションの登録の詳細については、「登録する WSD for Microsoft Places」を参照してください。

手順

1. 移動先 チーム > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックしてレジストリを作成します。
3. すべてのフィールドが生成されたら、要件に従って [短い名前] と [フルネーム] を入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. [次へ] をクリックします。
6. [仮想エージェントを構成] タブで、最初のオプション **[ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに構成 **(Configure a ServiceNow instance to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。
7. [次へ] をクリックします。
8. [アプリケーション **ID]** と [ディレクトリ (クライアント) **ID (Directory (client) ID)]** を入力します。
9. [タブ名] を入力し、[次へ] をクリックします。
   アプリケーションレジストリレコードが作成されます。
10. [マニフェストをダウンロード] をクリックします。

次のタスク
マニフェスト zip ファイルから .json ファイルを変更してフォローアップします。

マニフェストファイルの変更

Microsoft Teams の WSD for Microsoft Places アプリケーションの一部としてマニフェストファイルを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

マニフェストファイルをダウンロードします。

マニフェストファイルのダウンロード方法の詳細については、「マニフェストファイルのダウンロード」を参照してください。

手順

1. マニフェストファイルを解凍します。
2. .jsonファイルを開きます。
3. 次の手順に従って変更します。
   a. .json ファイルで **id** を検索し、アプリケーション (クライアント) **ID** に置き換えます。
   b. **bots**、**Composeextensions**、**activities** を探して削除します。

> **注:**
> ユーザーが複数のポータルを開く場合は、コンテンツ URL の 2 番目の部分「**sn_now_teams_ms_login.do**」を「**n_ms_teams_wsd_ms_login.do**」に置き換える必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ServiceNowインスタンスで、[システムのプロパティ]**>sn_now_teams.portal.suffix** に移動します。
5. 値フィールドに「**wsp**」を入力します。
6. .json ファイルを保存し、すべてのファイルを圧縮します。

次のタスク
WSD for Microsoft Places アプリケーションと Microsoft Teams の統合を完了するために、アプリケーションをアップロードしてフォローアップします。

WSD for Microsoft Places アプリケーションのアップロード

Microsoft Teams で WSD for Microsoft Places アプリケーションをアップロードします。

始める前に
必要なロール：admin

マニフェストファイル (.json ファイル) を変更したことを確認します

マニフェストファイルの変更方法の詳細については、「マニフェストファイルの変更」を参照してください

手順

1. メールアドレスを使用して Microsoft Teams にログインします。
2. **[+** アプリ] を選択します。
3. [アプリを管理 **(Manage your apps)]** を選択します。
4. [アプリ] で、[アプリをアップロード **(Upload an app)]** をクリックします。
5. [カスタマイズされたアプリのアップロード **(Upload a customised app)]** を選択し、更新された zip ファイルを参照してアップロードします。
6. [追加] をクリックして WSD for Microsoft Places アプリケーションを Microsoft Teams に統合します。

タスクの結果
WSD for Microsoft Places アプリケーションが Microsoft Teams と統合されました。

WSD for Microsoft Places - 参照情報

WSD for Microsoft Places アプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

WSD for Microsoft Places アプリケーションを使用すると、ワークプレイスサービス要求を作成し、すべての未解決のワークプレイスサービス要求を管理できます。

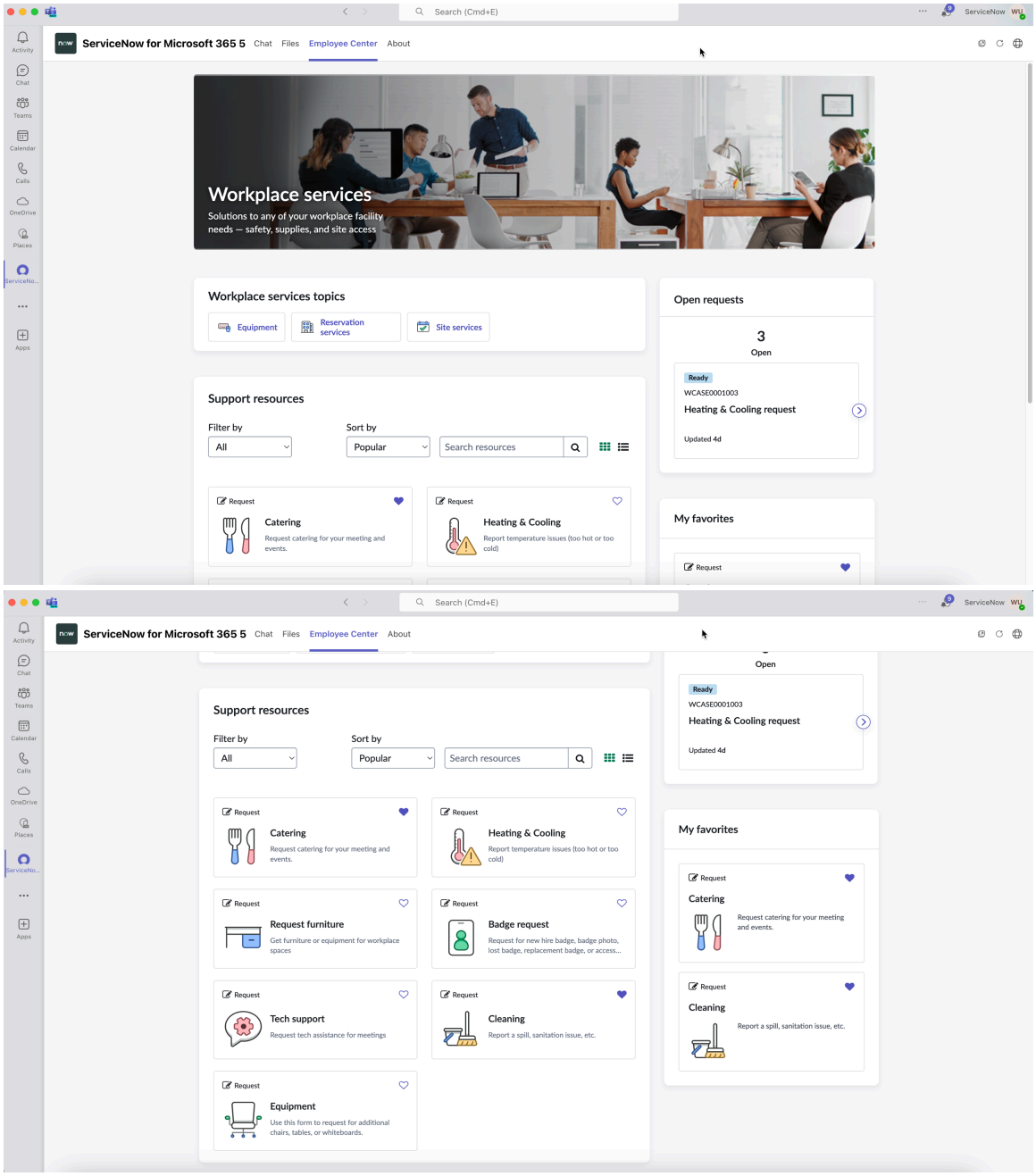
WSD for Microsoft Places - 主な機能

WSD for Microsoft Places は、職場ユーザーがワークプレイスサービス要求を作成および管理できるように設計されています。エージェントは、サービス要求を作成および表示し、その進捗状況を監視できます。

WSD for Microsoft Places アプリケーションにエージェントとしてログインすると、[ワークプレイスサービストピック (Workplace service topics)] の下にすべてのワークプレイスサービス要求が表示されます。オープン中の要求の数などの詳細を取得できます。また、サービス要求をお気に入りとして追加して、[自分のお気に入り] の下に表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



WSD for Microsoft Places アプリケーションの起動画面には、[ワークプレイスサービストピック **(Workplace services topics)]**、[サポートリソース]、[オープン中の要求]、および [自分のお気に入り] が表示されます。

[サポートリソース] の下のワークプレイスサービス要求は、デフォルトでカードビューで表示されます。ビューは リストビューに変更できます。これらの要求は、人気順やアルファベット順でソートしたり、記事や要求でフィルタリングしたりできます。

WSD for Microsoft Places - ワークプレイスサービストピック (Workplace service topics)

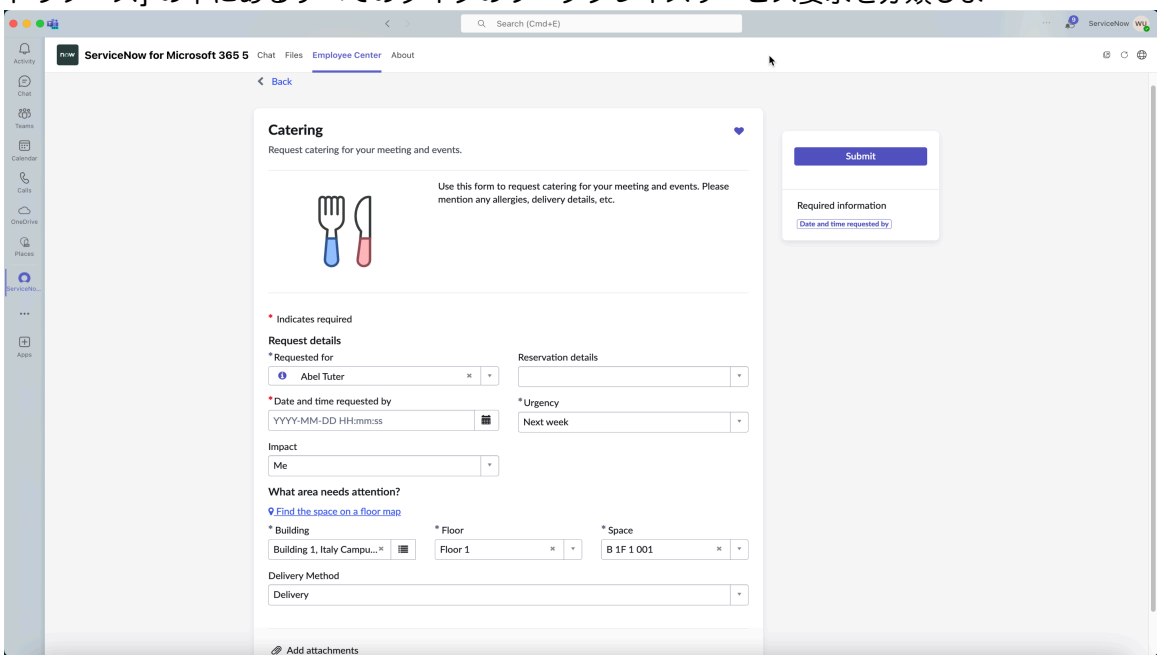
[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのページです。[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** には、すべてのタイプのワークプレイスサービス要求が分類されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 設備：起動画面には、デフォルトで [設備] タブが表示されます。[設備] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求の機器と要求された備品が表示されます。
- [予約サービス **(Reservation services)**]：起動画面には、デフォルトで [予約サービス **(Reservation services)**] タブが表示されます。[予約サービス (Reservation services)] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求のケータリングとテクニカルサポートが表示されます。
- [サイトサービス]：起動画面には、デフォルトで [サイトサービス] タブが表示されます。[サイトサービス] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求の暖房と冷房、バッジ要求、およびクリーニングが表示されます。

WSD for Microsoft Places - サポートリソース

[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)**] は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのページです。[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)**] はアプリケーションのメインページです、[サポートリソース] の下にあるすべてのタイプのワークプレイスサービス要求を分類します。



- ケータリング **(Catering)**：起動画面には、デフォルトで [ケータリング **(Catering)**] 要求が表示されます。会議やイベント向けのケータリング要求を送信できます。
- 暖房と冷房 **(Heating & Cooling)**：起動画面には、デフォルトで [暖房と冷房 **(Heating & Cooling)**] 要求が表示されます。温度の問題 (暑すぎまたは寒すぎ) を報告する要求を送信できます。
- 要求された備品 **(Requested furniture)**：起動画面には、デフォルトで [要求された備品 **(Requested furniture)**] 要求が表示されます。職場スペース用の備品または設備を入手する要求を送信できます。
- バッジ要求 **(Badge request)**：起動画面には、デフォルトで [バッジ要求 **(Badge request)**] が表示されます。新規雇用バッジ、バッジの写真、紛失したバッジ、交換バッジ、またはアクセスの問題の要求を送信できます。
- テクニカルサポート **(Tech support)**：起動画面には、デフォルトで [テクニカルサポート **(Tech support)**] が表示されます。会議のプロジェクターやビデオ会議などのテクニカルサポートの要求を送信できます。

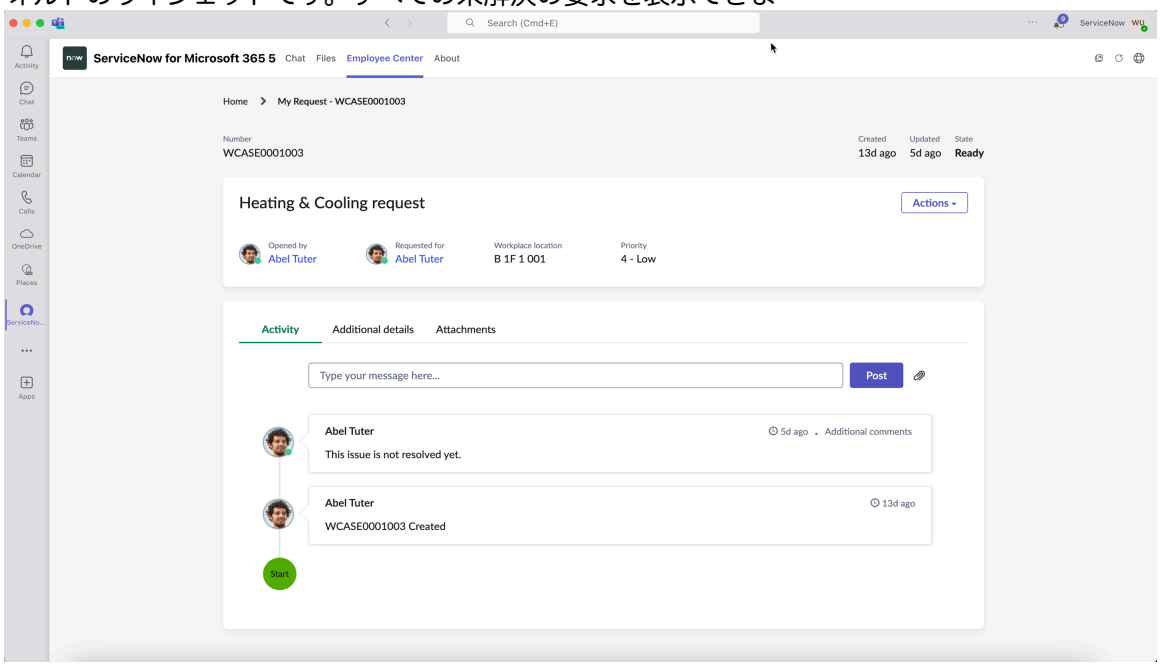
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クリーニング：起動画面には、デフォルトで [クリーニング] 要求が表示されます。液体のこぼれや衛生上の問題を報告する要求を送信できます。
- 設備：起動画面には、デフォルトで [設備] 要求が表示されます。職場スペースで必要な追加の椅子、テーブル、またはホワイトボードの要求を送信できます。

WSD for Microsoft Places - 未解決の要求と自分のお気に入り

[未解決の要求] は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのウィジェットです。すべての未解決の要求を表示できます。



[自分のお気に入り] は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのウィジェットです。サービス要求をお気に入りに追加すると、それらの要求が [自分のお気に入り] タブに表示されます。

ワークプレイスサービスキオスク

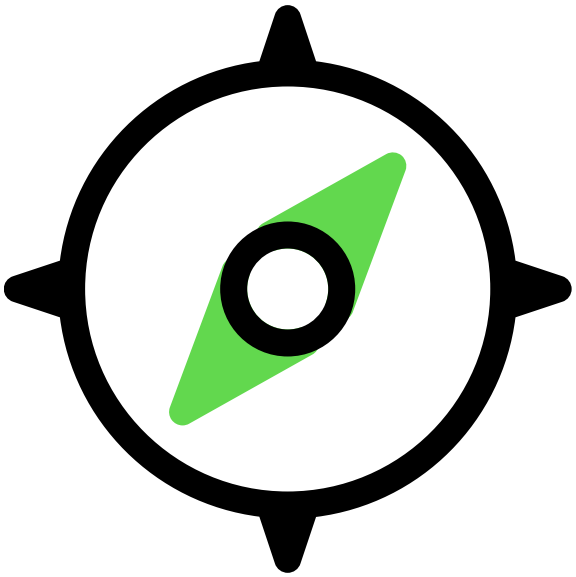
ワークプレイスサービスキオスクでは、訪問者にシームレスなチェックインエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

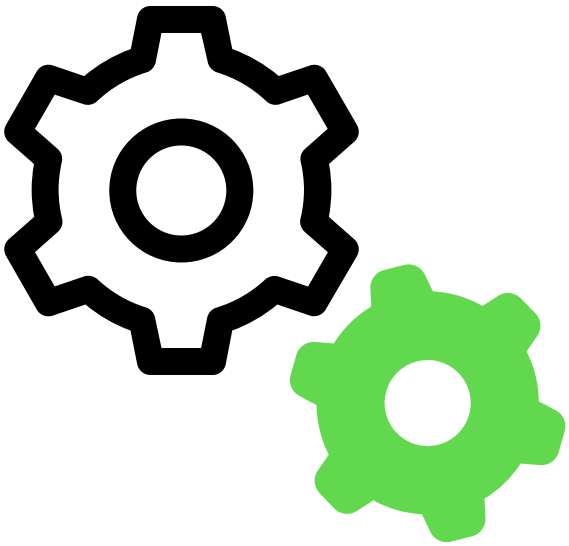
開始するには

探索



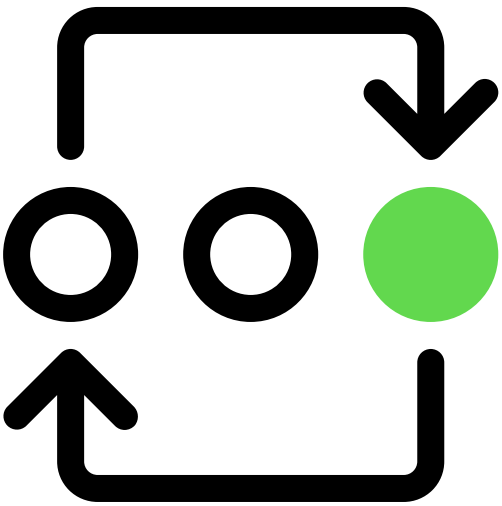
訪問者にシームレスなチェックインエクスペリエンスを提供する方法について、詳しくはこちらをご覧ください。

Configure (構成)



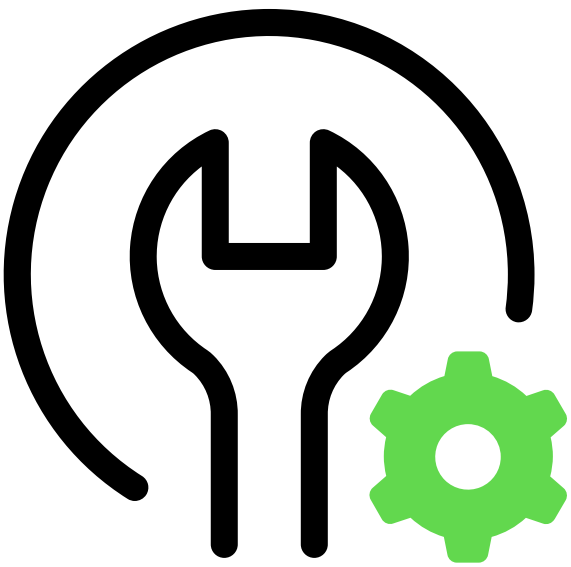
ワークプレイスサービスキオスク のインストールを計画して設定します。

データ連携



ワークプレイスサービスキオスクを他の機能と統合します。

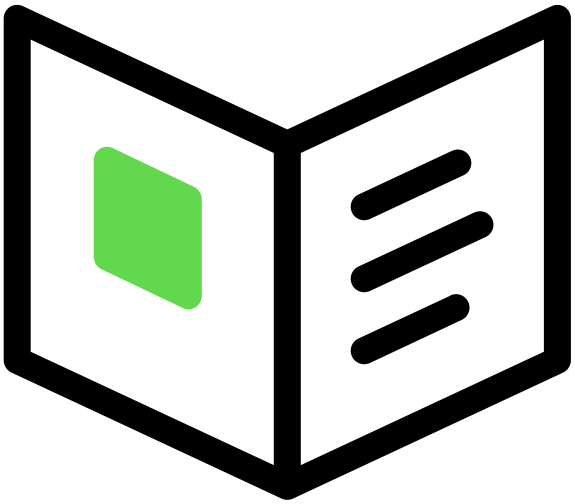
管理



キオスク設定フォームのキオスクデバイスをアサイン、変更、または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
訪問者としてチェックインまたは自己登録します。	ワークプレイスサービスキオスクの構成に使用されるリストとフォームに関する情報です。

トラブルシューティングとサポート

- ワークプレイスサービスデリバリ: ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ワークプレイスサービスキオスク の詳細

訪問者にシームレスなチェックイン、チェックアウト、およびセルフ登録エクスペリエンスを提供する ワークプレイスサービスキオスク の詳細について説明します。

ワークプレイスサービスキオスク の概要

ワークプレイスサービスキオスク は訪問者向けのカスタマイズ可能なキオスクエクスペリエンスで、訪問者はキューで待機する代わりに自律的にチェックイン、チェックアウト、およびセルフ登録することができます。訪問者は既存の招待を使用して、パスコード、名前、メールアドレス、または電話番号によってチェックインまたはチェックアウトできます。従業員はワークプレイス訪問者管理機能を使用して訪問者に招待を送信し、訪問者がキオスクを使用してチェックインしたときに通知を受け取ることができます。

ワークプレイスサービスキオスク ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
キオスクアドミニストレーター	キオスクアドミンはキオスクデバイスを設定し、キオスクページを作成して、このページを設定にリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
キオスクオペレーター	キオスクオペレーターは、デバイスをキオスクデバイス設定にリンクしてデバイスを設定します。
訪問者	訪問者は、キオスクデバイスを使用してチェックイン、チェックアウト、またはセルフ登録します。
従業員 (ホスト)	従業員は、ワークプレイス訪問者管理機能を使用して訪問者に招待を送信します。従業員は、訪問者がチェックインしたときにメールまたは仮想エージェントで通知を受け取ることができます。

ワークプレイスサービスキオスク のメリット

ワークプレイスサービスキオスク のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
キオスクを作成し、ようこそページを設定して、キオスクにモジュールを追加します。	• キオスク設定の作成 • キオスクホームページの作成	キオスクアドミニストレーター
チェックインおよびセルフ登録フローまたはチェックアウトフローのモジュールを作成します。	キオスクモジュールの作成	キオスクアドミニストレーター
キオスク設定をデバイスにアサインして、設定を取得します。	デバイスのキオスクの選択	キオスクオペレーター
キューで待機するのではなく自律的にチェックインします。	招待を使用したチェックイン	訪問者

自動翻訳

詳細情報

ワークプレイスサービスキオスク の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- ワークプレイスサービスキオスク の設定
- ワークプレイスサービスキオスク の管理
- ワークプレイスサービスキオスク の使用
- ワークプレイスサービスキオスク の参照情報

ワークプレイスサービスキオスク の設定

ワークプレイスサービスキオスク のインストールを計画して設定します。

設定の概要

ワークプレイスサービスキオスク のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスサービスキオスク アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. ワークプレイスコア プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスサービスキオスク
- アプリケーションの ID：sn_wsd_kiosk

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイスサービスキオスク) または ID (sn_wsd_kiosk) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスサービスキオスクをインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

キオスク設定の作成

キオスク設定を作成し、ホームページを割り当てて、キオスクデバイスモジュールをリンクします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順

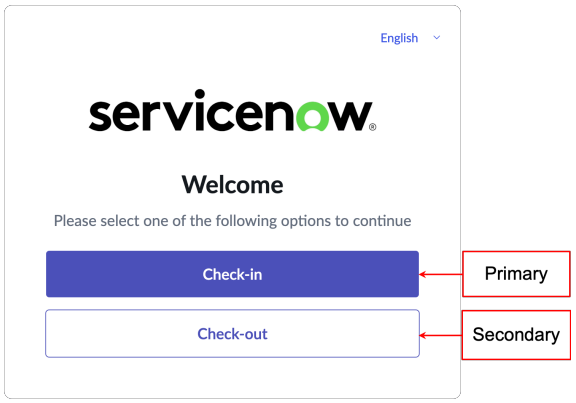
1. 移動先 すべて > キオスク管理 > キオスク設定.
2. [キオスク設定 (Kiosk configurations)] リストで、[新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [キオスク設定 (Kiosk configurations)] フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[キオスク構成 (Kiosk configuration)] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
5. [キオスク設定モジュール (Kiosk configuration modules)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[キオスク設定モジュール **(Kiosk configuration modules)]** フォーム

フィールド	説明
キオスク設定 (Kiosk configurations)	デバイスモジュールがリンクされているキオスク設定。
モジュール構成	キオスク設定モジュールの構成情報レコード。 詳細については、「キオスクモジュールの作成」を参照してください。
アクティブ	キオスク設定モジュールのステータス。
タイプ	キオスク設定モジュールに設定するカラースキームのタイプ。 このタイプは、プライマリまたはセカンダリに設定できます。 
順序	デバイスモジュールの優先順位。

7. [送信] を選択します。

タスクの結果
キオスク設定を設定して、デバイスモジュールにリンクしました。

キオスクホームページの作成

ユーザーがキオスクデバイスを開いたときに表示されるホームページ構成を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順
1. 移動先 すべて > キオスク管理 > キオスクホームページ.
2. [キオスクホームページ (Kiosk homepage)] リストで、[新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

[キオスクホームページ **(Kiosk homepage)**] フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクホームページの名前。
説明	キオスクホームページの説明。
ロゴ	キオスクホームページに表示されるロゴ画像。
背景画像	キオスクホームページに表示される背景画像。
タイトル	キオスクホームページに表示されるタイトル。
サブタイトル	キオスクホームページに表示されるサブタイトル。

4. [送信] を選択します。

キオスクモジュールの作成

キオスクモジュールとモジュール構成を作成して、キオスクに表示する必要があるフローとページを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順

1. 移動先 すべて > キオスク管理 > キオスクモジュール.
2. [キオスクモジュール (Kiosk modules)] ページで [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[キオスクモジュール **(Kiosk modules)**] フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクモジュールの名前。
タイトル	キオスクモジュールのタイトル。
エントリポイント	モジュールのホーム画面に表示されるページ。 訪問者のチェックインの場合は、[*visitor_check_in*] を選択します。 訪問者のチェックアウトの場合は、[*visitor_check_out*] を選択します。

4. [送信] を選択します。
5. [キオスクモジュール構成 (Kiosk module configuration)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクモジュール構成 **(Kiosk module configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	モジュール構成の名前。
説明	モジュール構成の説明。
構成テーブル	キオスクの構成フローを含むテーブル。 たとえば、訪問者のチェックインの場合は、キオスクチェックインフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration] テーブルを選択します。 訪問者のチェックアウトの場合は、キオスクチェックアウトフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration] テーブルを選択します。
条件	構成テーブルから構成フローを選択する条件。 この条件は 1 つの構成にのみ一致する必要があります。たとえば、*sys_id* 値を使用して、1 つのレコードのみが条件に一致するようにします。
モジュール	構成がリンクされているモジュール。

7. オプション: パラメーターの名前と値を入力して、ページパラメーターを追加します。
8. [送信] を選択します。

ワークプレイスサービスキオスク の統合

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイスサービスデリバリ 機能と統合して、キオスクユーザーにさまざまなエクスペリエンスを提供します。

ワークプレイスサービスキオスクと ワークプレイス訪問者管理の統合

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイス訪問者管理 と統合して、訪問者のチェックイン、チェックアウト、自己登録エクスペリエンスを作成します。

統合の概要

1. キオスクでサポートするフローに基づいてページ構成を作成します。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク のページの構成」を参照してください。

   チェックインおよびチェックアウトのフローをサポートするには、認証、サマリー、終了ページの構成が必要です。自己登録ページの設定は、自己登録フローをサポートするために必要です。さらに、確認応答ページを作成して、キオスクに訪問者ポリシーを表示できます。

   重要:
   確認応答ページの訪問者ポリシーにハイパーリンクが含まれている場合、訪問者はリンクを使用してキオスク環境を離れることができ、キオスクに戻ることはできません。キオスクオペレーターは、キオスク URL を使用してキオスク環境をリロードする必要があります。

2. ページ構成を使用して、キオスクのチェックインおよびチェックアウトフローを作成します。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク のフローの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

または、 ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに含まれているデフォルトのチェックインおよびチェックアウトフローを使用することもできます。

複数のチェックインフローとチェックアウトフローを作成し、それらを異なるキオスクモジュールにリンクすることができます。

3. キオスクモジュールとモジュール構成を作成します。詳細については、「キオスクモジュールの作成」を参照してください。

   キオスクモジュールは、チェックインテーブルまたはチェックアウトテーブルにリンクされ、キオスクのフローとページを決定します。

4. ホームページ構成を作成します。詳細については、「キオスクホームページの作成」を参照してください。
5. キオスク構成を作成し、ホームページ構成を割り当て、作成したキオスクモジュールをリンクします。詳細については、「キオスク設定の作成」を参照してください。
6. キオスク構成をキオスクデバイスに割り当てます。詳細については、「キオスクデバイスの設定」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイス訪問者管理 と統合すると、訪問者はキオスクを使用してチェックイン、チェックアウト、または自己登録を行うことができます。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク の使用」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク の管理

キオスクオペレーターは、キオスク設定ページからキオスクデバイスをバインドおよびバインド解除できます。

構成チェックリスト

キオスクデバイスの設定

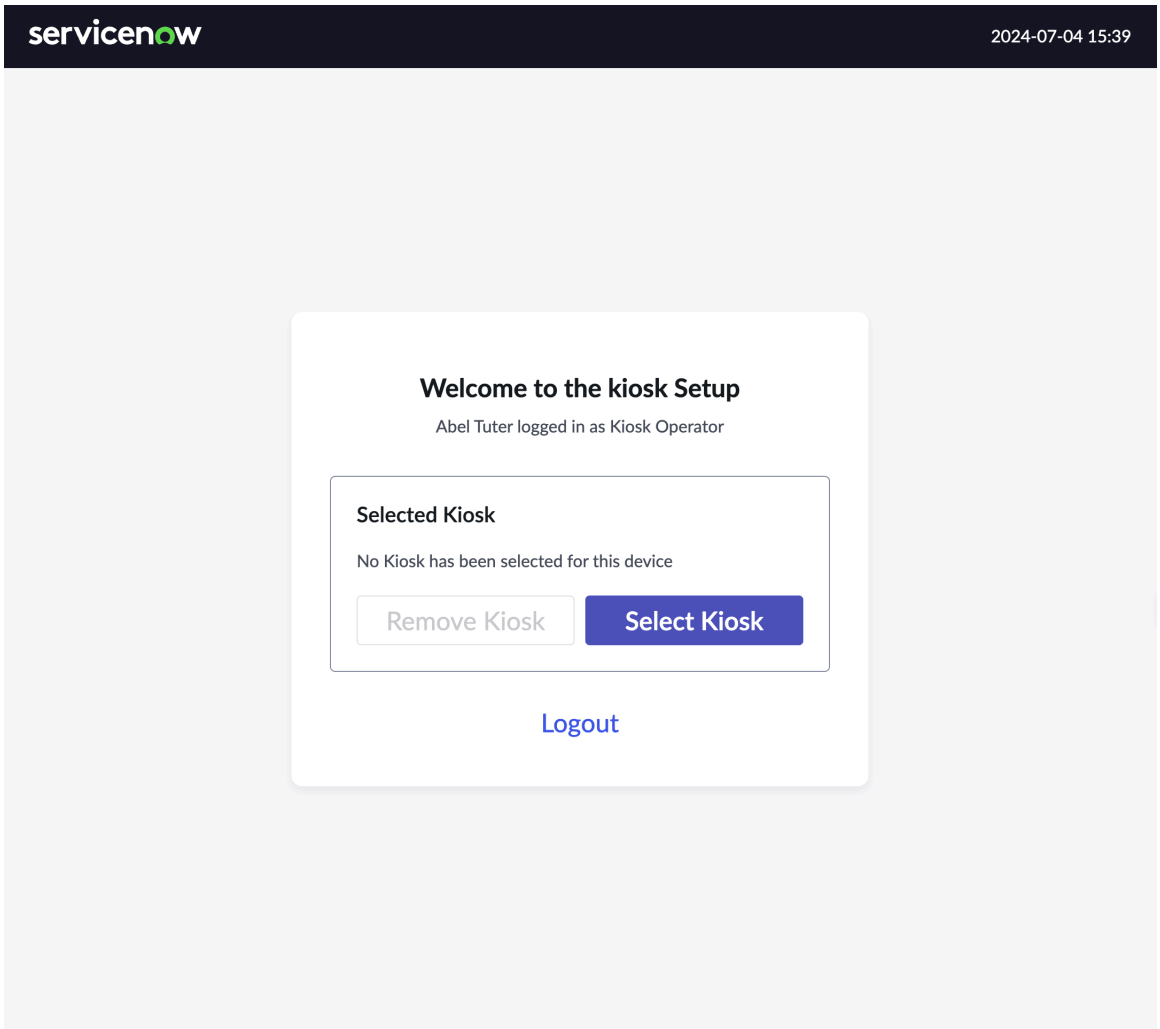
キオスク構成をデバイスに割り当てて、キオスクデバイスを設定します。

キオスクデバイスの使用を有効にするには、デバイスのキオスクを選択する必要があります。モジュールには管理者が設定したページが表示され、訪問者はデバイスを使用してチェックインおよび自己登録できます。キオスクデバイスを構成する方法の詳細については、「 キオスク設定の作成」を参照してください。

URL (https://<インスタンス名>.service-now.com/kiosk) を使用して、キオスクページにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

デバイスのキオスクの選択

デバイスのキオスクを選択して、キオスクアドミンが作成した設定ページを表示します。

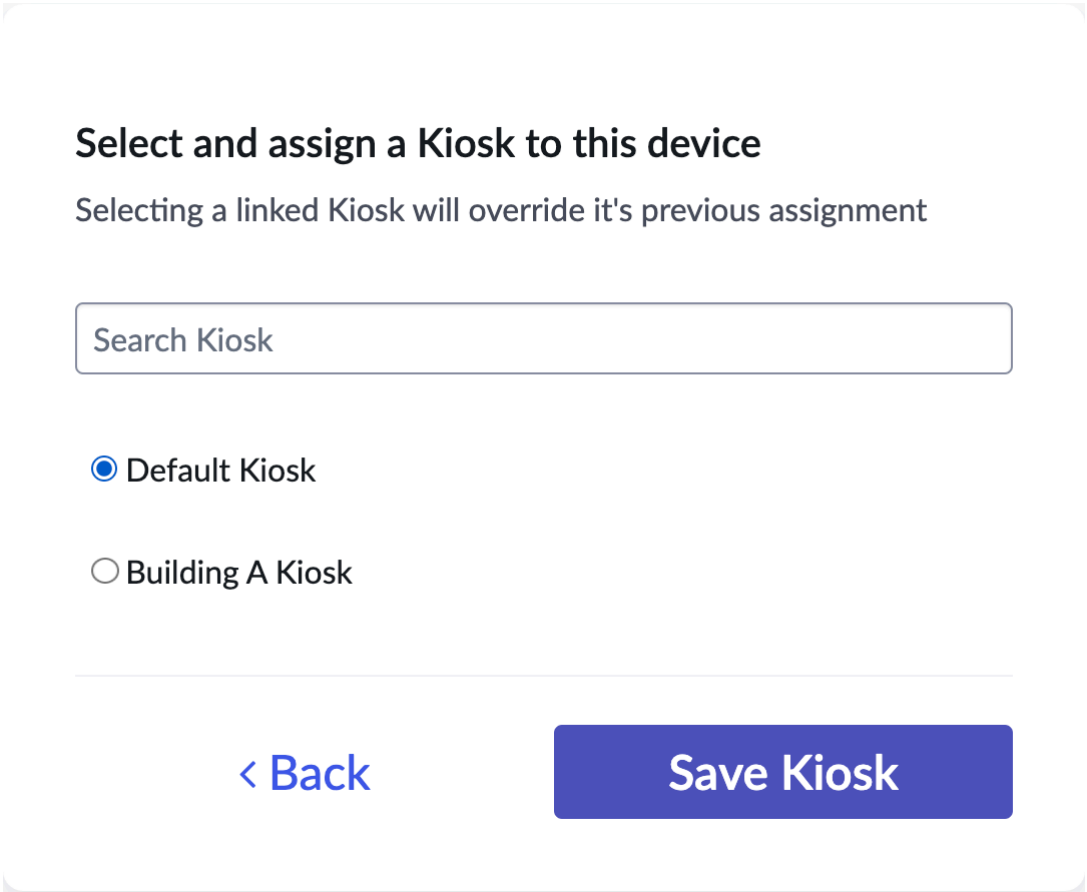
始める前に

必要なロール：sn_wsd_kiosk.operator

手順

1. キオスクデバイスで、オペレーターの認証情報を使用してログインします。
2. [キオスクの設定] ページで、[キオスクを選択 **(Select Kiosk)]** を選択します。
3. リストからキオスクを選択し、[キオスクを保存 **(Save Kiosk)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



選択したキオスクがキオスクデバイスに割り当てられます。

デバイスのキオスクの変更または削除

別のキオスクをアサインするか、アサインされたキオスクをデバイスから削除します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.operator

手順

1. キオスクデバイスで、オペレーターの認証情報を使用してログインします。
2. キオスクセットアップページで、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスキオスク の使用

ワークプレイスサービスキオスクでは、訪問者にシームレスなチェックイン、チェックアウト、および自己登録エクスペリエンスを提供します。

招待を使用したチェックイン

従業員からの招待を使用して、訪問者としてチェックインします。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_kiosk.viewer

手順

1. キオスクデバイスで、[チェックイン] を選択します。
2. 次のいずれかのチェックインオプションを選択します。
   招待パスコードがデフォルトのチェックインオプションです。
   - 招待パスコードでチェックイン
   - メールアドレスでチェックイン
   - 電話番号でチェックイン
   - 名前でチェックイン
3. チェックインオプションに基づいて情報を入力し、[続行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 指定した情報が正しくない場合、または招待にリンクされていない場合、キオスクデバイスにエラーページが表示されます。アドミンが自己登録を有効にしている場合は、[訪問を登録 **(Register visit)]** を選択すると訪問を登録できます。詳細については、「訪問者としての自己登録」を参照してください。

4. 訪問の詳細を確認し、[続行] を選択します。
5. オプション: 訪問者ポリシーを読み、[確認] を選択します。
6. 次の手順を確認し、[完了] を選択します。

訪問者としての自己登録

名前、訪問の目的、ホストなどの詳細を入力して、訪問者として登録します。

始める前に

自己登録フローは、アドミンが構成して有効にする必要があります。チェックインしようとしたときにキオスクデバイスにエラーページが表示された場合にのみ、自己登録できます。

必要なロール：sn_wsd_kiosk.viewer

手順

1. エラーページで、[訪問を登録 **(Register visit)]** を選択します。
2. キオスクデバイスでプロンプトが表示されたら、次のフィールド値を入力します。
   a. 訪問目的 (Purpose of your visit)
   b. お名前
   c. 勤務先会社名
   d. ホスト (面会を希望する従業員) (Your host, who is the employee that you want to meet)
   e. アクセスする理由

   > **注:**
   > フィールドは、アドミンが設定した構成に基づいて変更できます。

3. [登録の概要 (Registration summary)] ページで、訪問の詳細を確認し、[続行] を選択します。要件に基づいて詳細を編集することもできます。
4. 訪問者ポリシーを読み、[確認] を選択します。
5. 次の手順を確認し、[完了] を選択します。

ワークプレイスサービスキオスク の参照情報

参照トピックは、ワークプレイスサービスキオスク で使用されるリストやフォームに関する追加情報を提供します。

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスサービスキオスク プラグインをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_wsd_kiosk.admin	キオスクの機能とエクスペリエンスを設定するためのアクセス権があります。	なし
sn_wsd_kiosk.operator	キオスク設定を物理的なキオスクデバイスにバインドするためのアクセス権があります。	なし
sn_wsd_kiosk.viewer	キオスクエクスペリエンスを表示および使用するためのアクセス権があります。	なし

テーブル

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
キオスク設定 (Kiosk configurations) [sn_wsd_kiosk_configuration]	アプリケーション内で作成されたキオスク設定に関する情報が保存されます。
キオスク設定モジュール [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	キオスク設定用に作成されたモジュールに関する情報が保存されます。
キオスクホームページ [sn_wsd_kiosk_home_page]	キオスク用に作成されたホームページに関する情報が保存されます。
キオスクモジュール [sn_wsd_kiosk_module]	キオスクデバイスに表示されるモジュールに関する情報が保存されます。
キオスクモジュール構成 [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	キオスクモジュール用に作成された設定に関する情報が保存されます。

[キオスク構成 **(Kiosk configuration)**] フォーム

[キオスク構成 (Kiosk configuration)] フォームを使用して、キオスクデバイス構成を作成します。

[キオスク構成 **(Kiosk configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクデバイスの名前。
ホームページ構成	キオスクデバイスにリンクする必要があるホームページの構成。
管理者	キオスクデバイスを管理できるユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスク構成 **(Kiosk configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
場所	キオスクデバイスの場所。会社のポリシーとホストのリストは、選択した場所に基づいて表示されます。 場所がサイトまたは地域ではないことを確認します。場所は、敷地、建物、またはそれより下位の場所である必要があります。
説明	キオスクデバイスの説明。
一意の識別子	キオスクデバイスの自動生成された識別子。
デフォルト言語	キオスクデバイスに表示されるデフォルトの言語。
直近のアライブ	キオスク構成にリンクされているデバイスでの最新のアクティビティのタイムスタンプ。このフィールドは実行時に自動入力されます。

契約管理プロ

契約管理プロ は、使いやすく採用しやすい契約のライフサイクル管理ソリューションです。これを使用して、契約ドキュメントテンプレート、条項、条項バリエーションを設定し、契約要求を開始できます。また、電子署名、自筆署名、外部ストレージシステムもサポートされています。

契約ワークスペース のアクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行うことができます。

契約ダッシュボード を使用すると、さまざまな契約要求の傾向を分析し、チームが処理する契約要求の量に関するインサイトを得ることができます。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	使用
契約管理プロ の機能とメリットについて説明します。	契約管理プロ をインストールして設定します。	契約管理プロを使用して、契約要求の送信、ドキュメントテンプレートと条項の管理、署名の要求、外部ストレージの使用を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照	アナリティクスとレポート
契約テンプレートと契約の管理	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

契約管理プロ の詳細

サンプルワークフローを通じて 契約管理プロ の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約管理プロ の概要

契約管理プロ は、使いやすく採用しやすい契約のライフサイクル管理ソリューションです。これを使用して、契約ドキュメントテンプレート、条項、条項バリエーションを設定し、契約要求を開始できます。また、電子署名、自筆署名、外部ストレージシステムもサポートされています。

契約管理プロ のコンポーネントは次のとおりです。

- 契約コア
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン
- 自己提供型および非自己提供型の契約要求

契約管理プロ のメリット

契約管理プロ 機能のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求の値に基づいて契約またはドキュメントの生成に使用される契約テンプレートまたは標準のレターを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者
アドインを使用して、macOS システムおよび Windows システム上の Microsoft Word ドキュメントのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールを追加します。コ	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン	契約構成担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ 機能のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
ンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。		
自己提供型 または 非自己提供型 契約要求を開始します。	自己提供型および非自己提供型の契約要求	契約ユーザー
自己提供型の契約要求に対応します。	自己提供型の契約要求の使用	契約ユーザー、契約履行者
非自己提供型の契約要求のリビジョン、承認、署名を行います。	非自己提供型の契約要求の使用	契約ユーザー、契約履行者
内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューおよびフィードバックしてもらいます。	内部レビューの概要	契約履行者、契約レビュー担当者
チームが処理した契約要求の量に関するインサイトを得ます。	契約ダッシュボードを使用する	契約履行者
アクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行います。	契約ワークスペース	契約ユーザー、契約履行者

契約管理プロ のワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して基盤データを構成し、契約要求を送信、レビュー、および確定する方法を示しています。

契約管理プロ 構成担当者は、以下のアクションを実行してエンドツーエンドのワークフローを設定します。

1. 契約構成担当者は契約タイプを作成し、契約モデルに関連付けます。
2. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートで使用する条項とそのバリエーションを作成します。
3. 契約構成担当者は、契約ドキュメントの生成に使用するドキュメントテンプレートを作成します。
4. 契約構成担当者は、署名者のプレースホルダーを構成します。
5. 契約構成担当者は、契約テンプレートで使用される情報を自動的に入力するためのテンプレートマッピングを完了します。
6. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートを公開して使用可能にします。
7. 契約構成担当者は、テンプレート選択ルールを作成して、法的要求に対する契約ドキュメントの生成に使用する契約テンプレートを特定します。
8. 契約構成担当者は、内部署名者ルールを作成し、署名者マッピングを使用して、署名者をテンプレートにマップします。
9. 契約構成担当者は、契約を保存し、契約ドキュメントに追加されたデータをマッピングする契約リポジトリを定義します。
10. 契約構成担当者は、期限切れ間近の契約のリマインダーを構成する契約リポジトリルールを作成します。
11. 契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントとそのリビジョンを保存する外部ストレージを構成します。
12. 契約構成担当者は、署名者が契約ドキュメントに電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己提供型の契約要求のワークフロー

非自己提供型の契約のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者が契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
   - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。
   - 署名者の検証エラーがある場合、契約要求者はそれを解決し、契約要求を再送信します。
2. 契約ドキュメントは契約テンプレートから生成され、メタデータ、条項、署名者、およびテーブルは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
3. 契約要求者は、変更の要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)**] オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。
4. 契約要求者が契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を送信します。
5. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      > **注:**
      > 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
         - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
         - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
   b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
   c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。
6. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。変更が必要な場合は、レビューとリビジョンのプロセスが続行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 外部ストレージが設定されている場合、契約ドキュメントは外部ストレージに保存されます。それ以外の場合は、ServiceNow インスタンスに保存されます。
8. 署名者がドキュメントを却下した場合、ドキュメントは修正するために要求者に返送されて、リビジョンが署名のために送信されます。
9. 署名済みの契約が契約要求レコードに添付されます。
10. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

非自己提供型の契約要求のワークフロー

非自己提供型の契約要求のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
2. 契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。
3. 契約要求者は、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
4. 契約履行者は、契約要求に添付された契約ドキュメントを表示します。
5. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
6. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
   f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。
   g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
      - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
      - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
7. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
8. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
9. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

10. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
11. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
12. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。
13. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

契約コア

サンプルワークフローを通じて 契約コア の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約コアの概要

契約コア を使用すると、条項バリエーションのライブラリ、電子署名の要求を効果的に管理し、通知を受信し、外部ストレージシステムと統合することができます。

条項バリエーション

条項バリエーションはコンテンツのブロックで、契約ドキュメントに動的に追加できるため、同じタイプの要求に対して複数のテンプレートを用意する必要はありません。たとえば、機密保持契約書で、署名するエンティティの地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。そこで、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

Word ドキュメントテンプレート

契約テンプレートやドキュメントテンプレートを使用して契約ドキュメントや標準のレターを生成すれば、要求ごとにゼロから手動で入力する時間と労力を節約できます。事業部門は Word ドキュメントテンプレートを使用して、従業員が要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む契約書を生成できます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コア のメリット

契約コア機能のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って契約ドキュメントまたは標準のレターを生成するための、Word ドキュメントテンプレートを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者

条項管理

条項管理は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項管理の機能

条項および条項のバリエーションの管理。

条項管理のメリット

- 条項管理を使用して、条項のバリエーションのライブラリーを効果的に管理します。
- 条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- 契約テンプレートを使用すると、さまざまな状況の契約を手動で作成しなくても、さまざまな条件の契約を動的に生成できます。

Word ドキュメントテンプレート

Word ドキュメントテンプレート は、契約コア の一部であり、送信された要求に従って契約ドキュメントやドキュメントを生成するために使用されるテンプレートや標準レターを作成できます。

Word ドキュメントテンプレート 機能

- 標準契約書 (機密保持契約 (NDA) など) の Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- ドキュメントテンプレートでコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名、およびテーブルのコンテンツコントロールのサポート。

Word ドキュメントテンプレート のメリット

- Microsoft Word のドキュメントテンプレートは、PDF や HTML テンプレートよりも簡単にレビュー、マーク、および変更できます。
- ドキュメントテンプレートは、修正の必要性を減らし、ドキュメント全体で統一性を維持します。
- 条項およびテーブルのマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定する機能。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン

Microsoft Word アドインを使用すると、Windows と macOS の両方のシステムで Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールは、ドキュメントテンプレート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインの機能

- ドキュメントテンプレートでコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名者のコンテンツコントロールを追加するサポート。
- デスクトップまたはオンラインバージョンの Microsoft Word を使用した Windows と macOS の両システムでコンテンツコントロールを追加するサポート。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインのメリット

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS システムと Windows システムの両方にコンテンツコントロールを追加できます。ただし、コンテンツコントロールの手動追加は Windows システムでのみ機能します。

コンテンツコントロールの詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください。

自己提供型および非自己提供型の契約要求

契約管理プロ は 自己提供型 および 非自己提供型 型の契約要求の開始をサポートしています。

自己提供型と非自己提供型の契約要求の主な違いは、内部契約書を使用するか、サードパーティの契約書を使用するかです。

自己提供型の契約要求

自己提供型の契約要求は、会社の内部契約に基づく契約テンプレートを使用して履行されます。契約テンプレートを使用して、要求ごとにゼロから契約ドキュメントや標準のレターに入力する手作業の時間と労力を節約できます。さらに、契約テンプレートを使用すると、会社の契約ガイドラインが確実に遵守され、一貫性が維持されます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。詳細については、「自己提供型の契約要求の使用」を参照してください。

非自己提供型の契約要求

非自己提供型の契約要求は、サードパーティの契約書に基づいて契約書をレビューする要求です。サードパーティ契約書の契約要求の場合、契約テンプレートを作成して構成する必要はありません。非自己提供型の契約要求では、単一の要求からの複数の契約およびサポートドキュメントのレビューをサポートします。詳細については、「非自己提供型の契約要求の使用」を参照してください。

契約管理プロ の構成

契約管理プロ をインストールし、契約要求を管理するための要件を設定します。

契約管理プロ のインストール

契約管理プロ® アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 契約管理プロ (sn_cm_pro) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

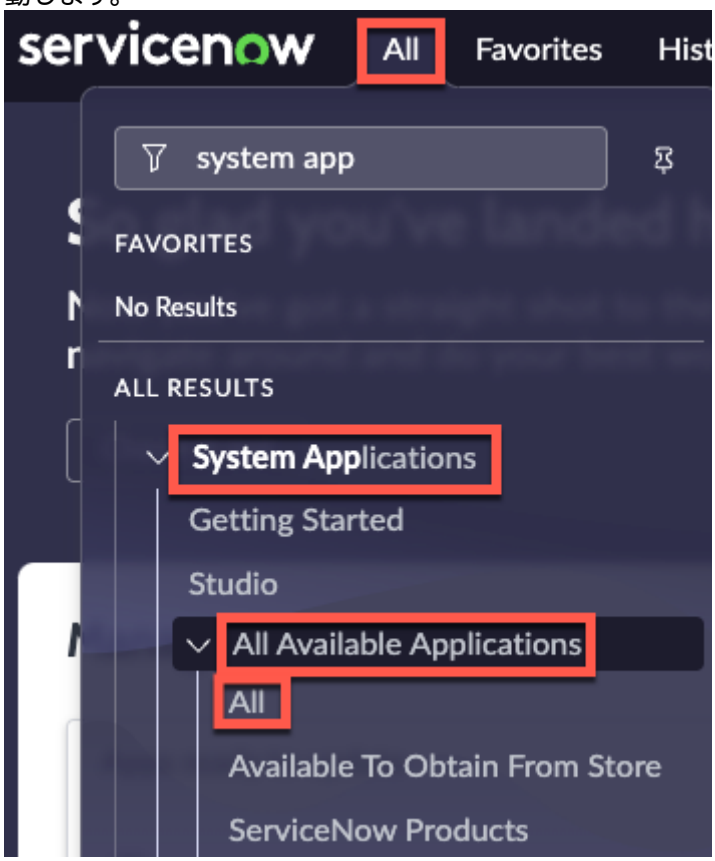
このタスクについて
契約管理プロ とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、契約管理プロ (sn_cm_pro) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

アドミニストレーターは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインは、契約管理プロ をインストールするとインストールされます。Microsoft Word でアドインとして使用できるように構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. ServiceNow インスタンスがシングルサインオン (SSO) ログインで構成されている場合は、マニフェストファイルを更新します。
   a. マニフェストファイルを開きます。
   b. `AppDomains` 要素を見つけます。
   c. `AppDomain` 要素を追加し、その中に SSO URL を入力します。
   例

```
<AppDomains>
<AppDomain><Instance URl></AppDomain>
<AppDomain><SSO URl></AppDomain>
</AppDomains>
```

   d. マニフェストファイルを保存します。
5. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

契約コア のセットアップ

契約構成担当者は、契約要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

契約タイプの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

内部署名者ルールの定義

ユーザーを内部署名者ルールとして定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約要求の契約テンプレートの構成

契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

電子署名された契約の完了証明書を生成するシステムプロパティをアクティブ化します。

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントテンプレート を作成して、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成します。

契約タイプの作成

契約構成担当者は、さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

始める前に

アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、契約タイプの説明を入力します。
5. [アクティブ] を選択すると、この契約タイプが有効になります。
   ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、および契約要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。
6. 契約モデルを追加します。
   a. [契約モデル] 埋め込みリストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。
   b. [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約モデルのリストが表示されます。

c. 契約モデルをリストから選択するか、新規に作成します。

> **注:**
> 契約モデルを 1 つだけ契約タイプにマッピングします。複数の契約モデルを追加した後に契約タイプレコードを保存しようとすると、エラーが表示されます。

7. 契約タイプを保存します。
   - 新しい契約タイプを保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。たとえば、NDA-Japan のドキュメントテンプレートカテゴリでは、日本の機密保持契約をグループ化できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ.
2. [名前] フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
3. [アクティブ] を選択して、カテゴリをアクティブにします。
4. [送信] を選択してカテゴリを保存します。

ユーザーがアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

契約構成担当者として、ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

プロパティにロールを追加します。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

契約構成担当者として、電子署名された契約の完了証明書を生成するシステムプロパティをアクティブ化します。

始める前に
電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
電子署名された契約の完了証明書が発行されます。

期限切れ間近の契約のリマインダーの設定

各事業部門が独自に作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

始める前に
契約管理プロ がインストールされていることを確認してください：

必要なロール：sn_cm_core.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約リポジトリルール.
2. 通知を送信する条件を設定します。
   使用可能な条件は次のとおりです。
   - 期限切れ：メール通知リマインダーは送信されず、契約の有効期限レベルが [期限切れ] に設定されます。
   - 7 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 7 日前に送信されます。
   - 15 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 15 日前に送信されます。
   - 30 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 30 日前に送信されます。

   a. [条件チェック] ページで、[テーブル] フィールドの値が [法務契約リポジトリ (sn_lg_cnt_repository)] で、[条件] フィールドの 値が [expiration_level] であるエントリを探し、[カテゴリ] フィールドで [契約] を選択します。

   b. [条件] セクションで、[新規] を選択して条件を作成します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの詳細については、「[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド」を参照してください。

d. [送信] を選択します。

3. オプション: デフォルトのメール通知テンプレートのメッセージコンテンツをカスタマイズします。

a. 選択 すべて > システム通知 > メール > 通知.

b. [法務契約有効期限のリマインダー **(Legal Contract Expiry Reminder)]** を検索して選択します。

(Optional) 現在のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 こちらを選択します。

c. [法務契約有効期限のリマインダー (Legal Contract Expiry Reminder)] ウィンドウで、[内容] タブを選択します。

d. [メッセージ **HTML]** フィールドにメール通知メッセージの内容を入力します。

e. [更新] を選択します。

タスクの結果

構成が完了すると、メール通知を送信できます。既存の 4 つの条件の場合、メール通知機能は即座に利用可能で、以下のユーザーに対して自動的に有効になります。

- 契約要求、要求元
- 契約要求、作成者
- 契約要求、アサイン先

自動翻訳

契約管理プロ に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

契約管理プロ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。契約構成担当者 (sn_cm_core.contract_config) は、アドミニストレーターがこれらのスポークのインストールと構成を完了後、これらの外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、契約要求および署名済み契約ドキュメントの添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

契約構成担当者は、[契約統合] から外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ストレージ権限

権限は要求レベルで付与されます。要求フォルダー内のすべてのドキュメントフォルダーとドキュメントは、親フォルダーの権限を継承します。

すべてのユーザーロールには自動的に読み取り権限が付与されます。

契約要求ステータスが対応中または新規の場合、書き込み権限は次のユーザーロールに付与されます (契約ドキュメントのステータスも新規の場合を除く)。

- アサイン先
- アサイン先グループマネージャー
- 協力者

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

構成担当者は、[契約統合] から電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

外部ストレージシステムの構成

契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントを保存する外部ストレージシステムを構成します。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Google ドライブ スポーク .

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Microsoft OneDrive スポーク .

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
外部ストレージを構成するときに、契約要求のステータスと契約ドキュメントのステータスに応じて、アクセス権限が契約要求に関連付けられているユーザーに付与されます。
権限は要求レベルで付与されます。要求フォルダー内のすべてのドキュメントフォルダーとドキュメントは、親フォルダーの権限を継承します。

すべてのユーザーロールには自動的に読み取り権限が付与されます。

契約要求ステータスが対応中または新規の場合、書き込み権限は次のユーザーロールに付与されます (契約ドキュメントのステータスも新規の場合を除く)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサイン先
- アサイン先グループマネージャー
- 協力者

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストから既存の外部アプリ構成を開きます。
3. [契約統合のタイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	アプリケーションの要求の詳細を保存するために設定されたテーブル。 たとえば、アプリケーションでインシデントの契約を開始する場合は、テーブルインシデント [incident] を選択します。同様に、契約リポジトリの契約 [ast_contract] テーブルを選択します。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。 同様に、地域に基づいて条件 ([場所] [次の値に等しい] [米国] など) を定義してから、Google ドライブ または [場所] [次の値に等しい] [インド] を選択し、Microsoft OneDrive を選択して検出を向上させることができます。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)**] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が、契約書の保存に使用できるようになりました。

注:
(オプション) レコードを表示、編集、および削除できます。

電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダー用に、アドミニストレーターが 統合ハブ にスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Adobe Signグループのセットアップと同期の詳細については、 同期 Adobe Sign グループ ServiceNow .

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

DocuSign アカウントのセットアップと作成に関する詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [契約統合のタイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)**] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	アプリケーションの要求の詳細を保存するために設定されたテーブル。 たとえば、アプリケーションでインシデントの契約を開始する場合は、テーブルインシデント [incident] を選択します。同様に、契約リポジトリの契約 [ast_contract] テーブルを選択します。 注: 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
- [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が、契約書の保存に使用できるようになりました。

注:
(オプション) レコードを表示、編集、および削除できます。

通知用の拡張ポイントの構成

契約要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に
必要なロール：admin

- スクリプトインクルード、スクリプト化された拡張ポイント、ウィジェットの構成を確認します。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
- アプリケーションスコープがこのアプリケーションに設定されていることを確認します。

このタスクについて
ベースシステムの ApprovalNotificationWorkspaceURLExt スクリプトは、すべての要求タイプに共通のアクションの構成を提供します。特定の要求タイプの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

手順

スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

a. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.

b. **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** 拡張ポイントを検索して選択します。

c. 実務エリアの実装を追加または変更します。
実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

[スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the
contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return
value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' +
sysId
   */
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getWorkspaceURL: function() {
    return "legal/counsel-center";

},
```

ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

d. [更新] をクリックします。

タスクの結果

利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、 すべて > システム通知 > 通知 「 契約サポート 」カテゴリを検索します

デフォルトのメール通知の使用

デフォルトのメール通知を使用して、要求の進捗状況を連絡します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

各アクションのメール通知を設定して、承認のステータスを共有できます。次の場合は、事前定義されたメール通知を使用します。

- 承認が開始された。
- 承認がキャンセルされた。
- 承認が承認された。
- 承認が却下された。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.

2. [カテゴリ] フィールドで、契約サポートアイテムを検索します。

3. 既存のプラットフォーム通知に移動します。

4. ソーステーブル が *sn_cm_core_document_revision* ではない条件を追加します。

5. [アクティブ] フィールドを true に更新して、手動でアクティブ化する必要があります。

> **注:**
> これらのメール通知は、デフォルトでは非アクティブです。

6. 事業部門に適した **getWorkspaceURL** 値を指定していることを確認してください。
たとえば、法務顧問センター getWorkspaceURL は次のようになります：

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

. 詳細については、「通知用の拡張ポイントの構成」を参照してください。

タスクの結果

利用可能なデフォルトのメール通知のリストを使用できるようになりました。
新しいメール通知を作成するには、「メール通知を作成する」の手順に従ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の開始日と終了日の自動入力

契約要求の作成時に開始日と終了日が自動的に追加されるように拡張ポイント実装を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API** 名] フィールドに「sn_cm_core.ContractManagementExt」と入力します。
3. レコードを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。
6. [スクリプト] フィールドで、`populateDataForInitiateContractModal` メソッドを追加して、契約要求の [開始日] フィールドと [終了日] フィールドに自動的に追加される値のフィールドを定義します。
   [開始日] と [終了日] の正確な日付を定義することもできます。
7. [更新] を選択します。

契約要求の契約テンプレートの構成

契約テンプレートを作成して、要求タイプに基づいて Microsoft Word 契約ドキュメントを簡単に生成します。

契約テンプレートは、コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを入力として受け取ります。コンテンツコントロールによりマークされたコンテンツが解析され、条項と条項のバリエーションの作成に使用されます。

コンテンツコントロールは、手動で追加することも、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して追加することもできます。単一の契約テンプレートに対して使用する方法は 1 つだけです。

注:

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS および Windows システムにコンテンツコントロールを追加できます。手動では、Windows システムにのみコンテンツコントロールを追加できます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する。
- コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成。

契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定

拡張ポイント実装のスクリプトにタスク以外のテーブルを追加して、契約テンプレートの作成時に選択できるようにします。タスク以外のテーブルはタスクテーブルを拡張せず、プラットフォーム全体で使用されるレコード、参照データ、または設定情報が保存されます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API** 名] フィールドに「sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration」と入力します。
3. レコードを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

6. **[** スクリプト **]** フィールドに、契約テンプレート用に設定するタスク以外のテーブルの名前を入力します。
   スクリプト内のタスク以外のテーブル名を区切るには、カンマ (,) を使用します。

   Example
   次の例は、2 つのタスク以外のテーブルが追加されるスクリプトを示しています。

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
   initialize: function() {},

   /**
    * Description: return the list of non-task tables that needs to
    * be added in the table choices in the document template
    * @return {Array} list of tables
    */
   getNonTaskTables: function() {
  return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
   },

   type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. [更新] を選択します。

タスクの結果
タスク以外のテーブルは、Contract Administration アプリケーションの [Word テンプレート (Word Templates)] ページの [契約テンプレート] ビューの [テーブル] ドロップダウンリストで選択できます。

詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

ServiceNow 契約の **Microsoft Word** アドインを使用して契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

始める前に
ホームページのヘッダーの [アプリケーションスコープ] アイコン () を選択して、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

非タスクテーブルの契約テンプレートを作成している場合は、非タスクテーブルが拡張スクリプトに追加されていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	.docx タイプの Microsoft Word ドキュメントをアップロードします。このドキュメントは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用したメタデータ、署名者、および条項のコンテンツコントロールを含む更新バージョンに置き換えられます。
状況	初期ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
署名ブロック	契約要求の署名者の数に基づいて契約テンプレートで署名ブロックを有効にするオプション。 このオプションを選択すると、次のようになります。 ○ 参加者ベースのテンプレートはアップロードできません。 ○ [参加者] 関連リストが表示されます。 詳細については、「ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して署名ブロックを追加および設定する」を参照してください。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
   たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

次のタスク
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールは、契約テンプレートのプレースホルダーとして機能します。

契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの追加と設定

契約構成担当者は、フィールド、変数、変数セットのメタデータを追加および構成して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

このタスクについて
フィールド、変数、および変数セットに追加されたメタデータは、契約ドキュメントで使用される値のプレースホルダーとして機能します。

- フィールドマッピングタイプのメタデータは、契約テンプレートが関連付けられているテーブルから値を取得します。
- 変数タイプのメタデータは、レコードプロデューサーから値を取得します

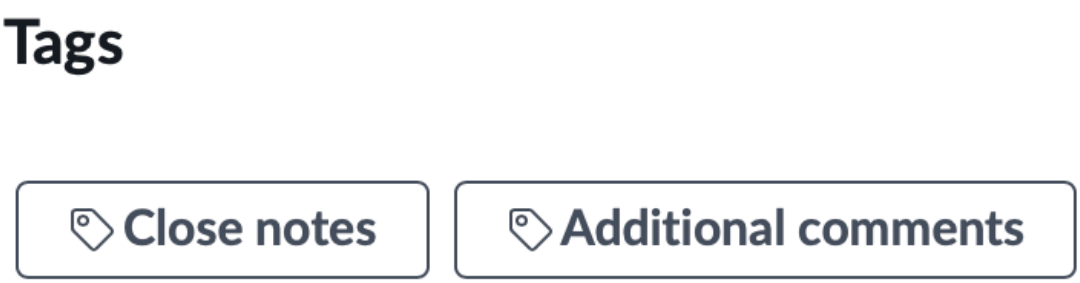
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
グローバルアプリケーションスコープで作成されたテンプレートのみが表示されます。
5. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
6. [メタデータ] タブで、[メタデータマッピングを作成] を選択します。
7. [マッピングの作成] フォームの [タイプ] フィールドで、追加するメタデータのタイプ (フィールドマッピングまたは変数) を選択します。
8. [作成] を選択します。
   - メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



   - メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

   注:

   sys_id 変数をインクルードした場合は、正しく表示されるようにこのスクリプトを調整する必要があります。詳細については、「生成された契約ドキュメントに sys_id 表示値を表示する」を参照してください。

9. オプション: タイルを選択して目的の場所に移動することで、メタデータをドキュメント内の他の場所または Word ドキュメントのヘッダーまたはフッターに追加します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [テンプレートマッピング] 関連リストに移動して、メタデータを表示します。

Microsoft Word アドインを使用した契約テンプレートでの署名者の設定

署名者が契約ドキュメントに署名を追加するには、署名ブロックを作成するか、プレースホルダーを使用して契約テンプレートのパートナーを設定します。

ServiceNow® 契約の Microsoft® Word アドインを使用して契約のパートナーを追加および設定する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用してパートナーを設定し、署名のプレースホルダーを追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。
6. 参加者を内部ユーザーまたは外部ユーザーとして追加して構成します。
7. [作成] を選択します。
   - 署名者が追加され、署名者カードが表示されます。
   - 署名者は、指定された値に応じて内部または外部としてマークされます。
   - 追加された署名者には、署名、署名日、メタデータが含まれます。
8. ドキュメントに署名メタデータを配置します。
   a. 署名を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名タグを選択します。
9. 次のメタデータの手順を完了します。
   - **sign_date**
   - **signatory_name**
   - **signatory_email**
   - **signatory_title**

   コンテンツコントロールの完全なリストについては、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [参加者] 関連リストに移動して、署名者の詳細を表示します。

タスクの結果
署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

ServiceNow® 契約の **Microsoft Word** アドインを使用して署名ブロックを追加および設定する

契約テンプレートに署名ブロックを追加および設定して、署名者、署名のプレースホルダー、および契約ドキュメントのその他のメタデータを定義します。署名ブロックは、契約要求で指定された署名者の数に基づいて、契約ドキュメントに自動的に追加されます。

始める前に
ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインが設定されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[署名ブロック] オプションが選択されている [ドラフト] または [編集中] 状況のアクティブな契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word アドインを使用して、テーブルをマッピングするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、署名メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。
6. [署名者のタイプ] セクションで、署名のタイプを [内部] または [外部] に設定し、[次へ] を選択します。

   注:
   1 つの内部署名ブロックと 1 つの外部署名ブロックを作成できます。

7. Microsoft Word ドキュメントの署名ブロックを定義します。
   a. Microsoft Word ドキュメントのプレースホルダーを選択します。
   b. [署名] タグを選択します。
   c. [次へ] を選択します。
8. 署名ブロックに表示するアイテムを挿入します。
   a. 署名ブロック内にカーソルを置きます。
   b. 追加するメタデータのタグを選択します。
      次のメタデータを追加できます。
      - 署名
      - 名前
      - タイトル
      - 日付
      - 電子メール
9. [完了] を選択します。
10. オプション: [契約テンプレート] フォームの [テンプレートのマッピング] 関連リストに移動すると、署名者の詳細が表示されます。

次のタスク
テンプレートを使用して契約ドキュメントに署名者の詳細を自動的に追加する内部署名者ルールを定義します。詳細については、「内部署名者ルールの定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け **Microsoft Word** アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションを契約に追加します。

始める前に

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、条項を追加または変更する契約テンプレートを選択します。
5. [条項] タブに移動します。
   契約テンプレートで選択したテーブルに関連付けられている有効な条項のリストが表示されます。
6. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
7. Microsoft Word ドキュメントで、段落終了記号 (¶) とともにタグ付けするコンテンツを選択します。
8. 既存の条項バリエーションを使用するか、条項を作成するか、条項バリエーションを作成することによって、コンテンツを条項にマッピングします。
   1 つの条項を複数のコンテンツにマッピングすることはできません。
9. オプション: [マッピングされた条項を表示 **(View mapped clauses)]** 切り替えスイッチを選択して、マッピングされた条項を表示します。

タスクの結果

- 選択したコンテンツに条項のタグが付けられます。
- 条項の詳細が ServiceNow インスタンスに同期されます。条項の詳細にアクセスするには、ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [インポートされた条項] 関連リストに移動します。

次のタスク

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約ドキュメントテーブルをマッピングする

Microsoft Word アドインを使用して、ServiceNow インスタンスのデータソーステーブルから契約ドキュメントのテーブルに追加するデータを決定します。テンプレートから契約ドキュメントが生成されると、契約ドキュメントのマッピングされたテーブルに行と列が動的に追加されます。

始める前に

ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインが設定されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

[ドラフト] または [編集中] 状況のアクティブな契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. テーブルをマッピングする Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. Microsoft Word アドイン画面の [テンプレート] タブで、データソーステーブルをマッピングする契約テンプレートを選択します。
5. [テーブル] タブで、テンプレートのテーブルマッピングを作成します。
   - 最初のテーブルマッピングの場合は、[テーブルマッピングを設定 **(Configure table mapping)**] を選択します。
   - 後続のテーブルマッピングの場合は、検索バーの横にある [追加] アイコン を選択します。
6. [テーブルマッピングの詳細 **(Table mapping details)**] セクションで、契約ドキュメントにデータを追加するデータソーステーブルの詳細を設定します。
   a. [テーブル] フィールドで、契約ドキュメントにデータを追加するデータソーステーブルの詳細を選択します。
   b. オプション: [名前] フィールドで、デフォルト名を保持するか、一意のテーブル名を入力します。
   c. [レコード識別子] フィールドで、契約ドキュメントに追加するレコードを決定するテーブルフィールドを選択します。
      たとえば、見積もりラインアイテムテーブルを選択し、契約を開始した見積もりレコードからのデータのみを含める場合は、[見積もり] フィールドを選択します。
   d. [テーブルの列] フィールドで、契約テンプレートにマッピングするデータソーステーブルの列を選択します。
   e. [次へ] を選択します。
7. [テーブルの表示設定 **(Table display configuration)**] セクションで表示プロパティを設定して、契約ドキュメントのテーブル内でデータを表示する方法を定義し、[次へ] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、[書式設定マークの表示/非表示 (Show/Hide formatting marks)]アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
9. 契約テンプレートでテーブルマッピングを開始するには、段落記号 (¶) を含めて選択し、[動的テーブルをマッピング **(Map dynamic table)]** セクションでテーブルタグを選択します。
10. [次へ] を選択します。
11. マッピングされたテーブルの列を選択し、[テーブル列をマッピング **(Map table columns)]** セクションで適切な列タグを選択して、契約テンプレートテーブルの列をマッピングします。
12. [完了] を選択します。

タスクの結果

テーブルマッピングが完了し、アドインパネルの [テーブル] タブにリストされます。

テーブルマッピングの条件を追加して、契約に表示されるデータをフィルタリングできます。詳細については、「契約テーブルマッピングの条件の追加」を参照してください。

コンテンツコントロールを含む **Microsoft Word** ドキュメントをアップロードして解析する

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートに使用されるコンテンツコントロールを Microsoft Word ドキュメントに追加した後、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

始める前に

ドキュメントをアップロードする前に、条項のメタデータ、署名者の詳細、およびコンテンツコントロールを追加します。アップロードされたドキュメントは、ServiceNow インスタンスに入力されたコンテンツコントロールとデータについて解析されます。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールを含むドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [続行] を選択してドキュメントを選択します。
5. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールを含む同じファイルを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約ドキュメントテンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。
6. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択して、契約テンプレートの既存のドキュメントをアップロードしようとしているドキュメントに置き換え、インスタンスの ServiceNow コンテンツコントロールを解析します。

次のタスク

条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド

契約コンフィギュレーターとして、条項マッピングを完了し、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメントでマークされたコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリをビルドします。

始める前に

- アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 右上隅の [アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、[グローバル] を検索して選択します。
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメント内の条項と条項バリエーションをマッピングする詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする」を参照してください
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

Microsoft Word ドキュメントからインポートされた条項は、条項バリエーションの条項ライブラリをビルドするために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、条項マッピングを完了する契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
5. [更新] を選択して契約テンプレートを保存します。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テーブルマッピングの条件の追加

契約構成担当者は、条件ビルダーを使用して契約テンプレートのテーブルマッピングのクライテリアを定義し、マッピングされたテーブルの重要なデータのみが契約ドキュメントに表示されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- ServiceNow 契約の Microsoft Wordアドインを使用して Microsoft Word ドキュメント内のテーブルをマッピングします。詳細については、「ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約ドキュメントテーブルをマッピングする」を参照してください。
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する」を参照してください。
- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、テーブルマッピング条件を追加する契約テンプレートを開きます。
3. [関連リンク] の下の [テーブルマッピング **(Table Mappings)]** タブを選択します。
4. テーブルマッピングを選択します。
5. [条件] フィールドで、テーブルマッピングの条件を定義します。
   詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成

コンテンツコントロールを手動で追加して、契約テンプレートを作成します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に
Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

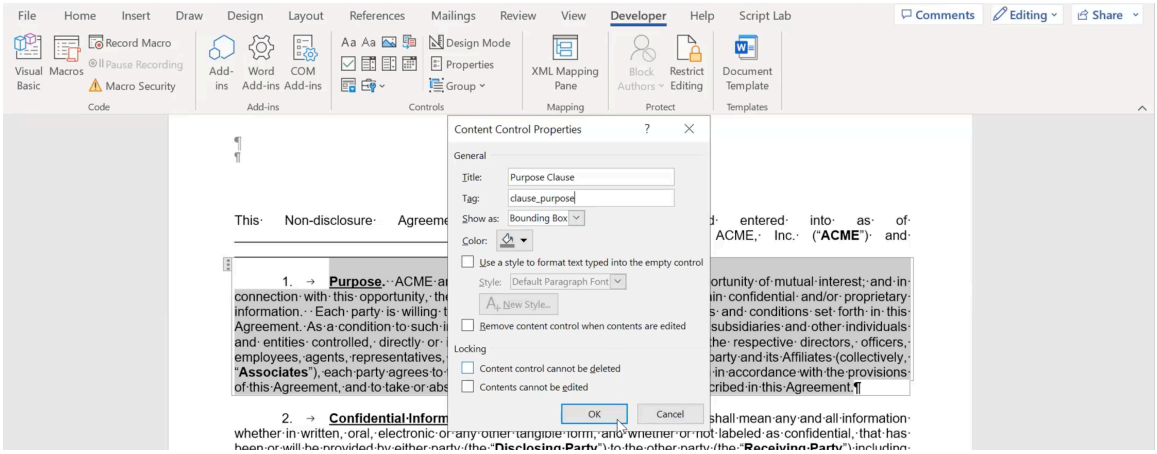
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
3. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
   詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。
4. タグ付けするコンテンツを選択します。
5. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
7. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
8. タグ値を入力します。

   注:

   - タグ名では大文字と小文字が区別されません。2 つのタグ名が「clause_PURPOSE」と「clause_purpose」のように指定されている場合、どちらも同じ扱いになります。
   - タグの最大文字数は 200 文字です。

   タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

   サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
clause_	条項を示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。
signatory_name	このコンテンツコントロールは、署名者の名前を示します (契約関連のテンプレートでのみ使用可能)。
signatory_email	このコンテンツコントロールは、署名者のメールを示します (契約関連のテンプレートでのみ使用可能)。
signatory_title	このコンテンツコントロールは、署名者の役職を示します (契約関連のテンプレートでのみ使用可能)。

9. **[OK]** を選択します。

契約テンプレートの作成

契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非タスクテーブルの契約テンプレートを作成している場合は、非タスクテーブルが拡張スクリプトに追加されていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
   デフォルトでは、[契約テンプレート] ビューで [Word テンプレート] ページが 開きます。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開済み：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。

ドキュメントを選択すると、[参加者]、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、および [テンプレートマッピング] 関連リストが表示されます。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - プリフィックスとして *clause_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[インポートされた条項] 関連リストに表示されます。
   - プリフィックスとして *field_*、 *signatory_*、*signature_*、*sign_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「参加者の作成と構成」を参照してください。
2. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。
詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] を選択します。
   同様に、次のレコードを更新します。
   - 署名
   - 署名日
   - フィールド
   - 署名者名
   - 署名者のメール
   - 署名者の役職

   完全なリストについては、「Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール」を参照してください。
3. [公開] を選択します。

参加者の作成と構成

契約書の署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「契約テンプレートの [参加者] フォーム」を参照して ください。

   コンテンツコントロールの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

契約テンプレートの [参加者] フォーム

[参加者] フォームを使用して、契約テンプレートにパートナーを追加します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の名前を表示します。
アクション	署名 など、参加者によって実行されるアクションのタイプ。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名]、[参加者のメール]、[参加者の役職 (Participant Title)] を指定します。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、参加者名と参加者のメールは必須になります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、参加者名と参加者のメールは必須になります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
パートナーの役職	定義された参加者が外部ユーザーである場合に役職を指定するオプション。 **注:** • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者の役職 (Participant title)] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
テーブル	変数の入力元として選択するテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートで、入力、署名、およびレビュータスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
期日ソース	該当する参加者に対して作成されたドキュメントタスクの期日。
日付オフセットタイプ	ドキュメントタスクの期日は、タスクレコードから選択されます。さらに、期日を日、週、または月でオフセットすることもできます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、参加者のメール、参加者の役職を含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

自動翻訳

インポートされた条項の分類とマッピング

インポートされた条項を分類してマッピングし、契約テンプレートの条項のコンテンツを使用します。

始める前に

契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

インポートされた条項には、コンテンツコントロールによってマークされた Microsoft Word ドキュメントから抽出されたコンテンツが含まれています。インポートされた条項を分類してマッピングすると、インポートされた条項で利用可能なコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリがビルドされます。

条項バリエーションの詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. インポートされた条項で利用可能なコンテンツを使用して既存の条項バリエーションを更新するか、そのコンテンツで新しい条項または条項バリエーションを作成します。
5. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テンプレートマッピングの更新

契約ドキュメントに記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、コンテンツコントロールのタイトルが自動的に入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、コンテンツコントロールのタグが自動的に入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータの説明。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名。 ○ 署名日：署名した日。 ○ 署名者名：署名者の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 署名者メール：署名者のメール。 ○ 署名者役職：署名者の役職。 **注:** ○ これらのオプションは、テンプレートが 契約管理プロの契約関連である場合に使用できます。 ○ [署名] と [署名日 (Signature date)] がパートナーにマッピングされていることを確認し、マッピングされていない [署名] フィールドと [署名日 (Signature date)] フィールドを削除します。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 参加者の作成中に、 ○ 内部署名者を作成するには、ユーザー参照を参加者レコード (P1 など) にマッピングします。 ○ 外部署名者を作成するには、参加者レコードの [参加者名]、[参加者のメール]、[参加者の役職] フィールドをマッピングします。 参加者をテンプレートマッピングの署名者名、メール、およびタイトルフィールドにマッピングすると、参加者レコードは値を署名者タスクの参加者名、メール、およびタイトルフィールドにマッピングします。 **注:** テンプレートに署名者ルールがある場合、署名者ルールの署名者マッピングが参加者レコードのユーザーマッピングよりも優先されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、契約ユーザーが要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の契約書を生成できるようにします。

始める前に

条項を含む契約テンプレートを公開する前に、条項マッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド」と「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書をレビューします。
   a. 契約書を生成してプレビューします。
      詳細については、「テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。」を参照してください。
   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。
4. 契約書のコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果

契約テンプレートが公開されます。

契約テンプレートルールの構成

要求者に向けた契約書の生成に使用する契約書テンプレートを特定するルールを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレートルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
説明	契約テンプレートルールの説明。
要求テーブル (Requested table)	契約要求を保存するテーブル。
カテゴリ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。
テンプレート	契約書の生成に使用される公開済みのアクティブな契約テンプレート。
適用先	契約テンプレートが選択される条件。 たとえば、契約要求が NDA カテゴリで送信された場合にルールを適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[NDA]** を入力します。
順番	選択ルールの実行順序。 契約要求の条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。要求を送信し、適切なテンプレートを特定する際には、アクティブなルールのみが考慮されます。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
契約構成の作成

内部署名者ルールの定義

署名者マッピングを使用して署名者をテンプレートにマッピングするための内部署名者ルールを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者ルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[内部署名者ルール **(Internal Signatory Rules)**] フォーム

フィールド	説明
名前	内部署名者ルールの表示名。
テンプレート	アクティブおよび公開済みのテンプレートリストから選択されたテンプレート。
テーブル	選択したテンプレートが関連付けられているテーブル。このフィールドは、テンプレートを選択すると自動入力されます。
説明	内部署名者ルールの説明。
アクティブ	署名者ルールがアクティブで使用可能であることを示すオプション。
順番	署名者ルールが使用される順序。
適用先	内部署名者ルールが選択される条件。 たとえば、アサイン先グループを選択してユーザーを署名者として設定すると、そのユーザーは、選択したアサイン先グループを含む契約要求の内部署名者になります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [署名者マッピング **(Signers Mappings)**] セクションで [新規] を選択します。
   a. [参加者] フィールドで、参加者を選択します。

      注:
      契約テンプレートに署名ブロックが設定されている場合、このフィールドは使用できません。

   b. [署名者] フィールドで、リストからユーザーを選択します。
   c. [送信] を選択します。
6. [更新] を選択します。

      注:
      複数の内部署名者ルールが適用される場合は、順序が最も下の署名者ルールが考慮されます。

タスクの結果
内部署名者ルールは、ユーザーを、対応する契約テンプレートの内部署名者としてマッピングするために作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
自分の契約書に基づいて契約の署名者をアサインしている間は、*Internal Signatory*ルールが優先されます。

- [署名者マッピング **(Signers Mappings)]** からユーザーが署名者として選択されます。
- パートナーで設定された契約テンプレートでは、パートナーが*Internal Signatory*ルールのクライテリアを満たさない場合、テンプレートのパートナーリストのユーザーフィールドマッピングから署名者が選択されます。
- 内部ユーザーの署名者タスクを作成するときに、ユーザーの正式名がユーザーの従業員プロファイルで利用可能かどうかを確認します。[正式名] フィールドに値が指定されていない場合は、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー名を使用します。
- データが見つからない場合は、空白の署名者レコードが作成され、正しい署名者の詳細で更新できます。

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

始める前に

契約テンプレートと、ユーザーが契約要求を送信するときにテンプレートを選択するテンプレートルールが存在する必要があります。詳細については、「契約要求の契約テンプレートの構成」と「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

契約書にデータを追加するには、要求テーブルのフィールドをリポジトリのフィールドにマッピングする必要があります。

注:

サードパーティ契約には、すでにベースシステムにデフォルトの契約構成があります。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約構成.
2. [新規] を選択します。
3. [契約構成 (Contract Configuration)] フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「[契約構成 (Contract Configuration)] フォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。
5. [契約リポジトリマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [マッピングタイプ] で、実行するマッピングのタイプを選択します。
   フォーム上のフィールドは、選択した内容に応じて変化します。
7. [送信] を選択して、リポジトリマッピングを保存します。
8. [更新] を選択して、契約構成を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テキストインデックス構成.
2. リストから、テーブル値が **[Word** テンプレート **[sn_doc_word_template]]** であるレコードを選択します。
3. [関連リンク] から [テキストインデックスの生成] を選択します。
4. [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスで **[OK]** を選択します。

タスクの結果
テーブルにインデックスが作成されます。契約テンプレートのキーワードを検索する方法の詳細については、「契約テンプレートのキーワードの検索」を参照してください。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。その後、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

条項のバリエーションのメリット

ドキュメントテンプレートで条項のバリエーションを使用するメリットは、以下のとおりです。

- 単一の契約テンプレートを効率的に使用して、カスタマイズされたさまざまな詳細を含む契約を作成する。
- 複数の契約テンプレートに単一の条項のバリエーションを含める。
- 条件を定義して、実行の優先度を設定できるため、生成されたドキュメントで適切なコンテンツのバリエーションが動的に選択される。

関連情報

- 契約条項の作成または編集
- 条項のバリエーションの作成
- アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約条項の作成または編集

契約構成担当者は、契約テンプレートにマッピングされている条項のバリエーションを管理する条項を作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 新しい条項を作成するか、既存の条項を変更するかを選択します。
   - 条項を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の条項を変更するには、リストから条項を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

条項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、一意の番号が自動的に入力されます。
名前	条項の一意の名前。
契約タイプ	条項を関連付ける契約のタイプ。
テーブル	条項を関連付けるテーブル。
説明	条項に関する情報。
アプリケーション	条項が属するアプリケーション。 このフィールドは、条項を作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項をアクティブにして使用可能にするオプション。 **注:** 既存の条項の編集中に、アクティブな条項のバリエーションが存在する場合、条項を非アクティブとして設定することはできません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   条項が保存され、条項のバリエーションとテンプレートの関連リストが表示されます。
5. 条項を保存します。
   - 新しい条項を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の条項に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
事前定義された条件のドキュメントテンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

条項のバリエーションの作成

契約構成担当者は、事前定義された条件の契約テンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   - [条項バリエーションフィールド] 関連リストが表示されます。
   - インポートされたドキュメントが解析され、フィールドタイプのコンテンツコントロールが抽出され、[条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
   - 公開された契約テンプレートに関連付けられている条項のバリエーションを編集していて、追加のコンテンツコントロールを含むドキュメントをインポートした場合、マップされていないコンテンツコントロールは [マップされていないメタデータ] 関連リストの下に表示されます。
6. [条項バリエーションフィールド] 関連リストで、条項のバリエーションフィールドを選択します。
7. フォームで、次の詳細を表示します。

[条項バリエーションフィールド **(Clause Variation Field)]** フォーム

フィールド	説明
条項バリエーション	このフィールドは自動的に条項バリエーション名に設定されます。
ドキュメントフィールドタイトル	コンテンツコントロールのタイトル。
ドキュメントフィールドタグ	コンテンツコントロールのタグ。
読み込み専用	このフィールドが編集されないようにするオプション。

8. [条項バリエーションフィールド] フォームで、[更新] を選択してメタデータを保存します。
9. [条項バリエーション] フォームで、[更新] を選択して条項バリエーションを保存します。

アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約構成担当者は、契約ドキュメントに記載する情報を事前入力するためのメタデータを追加します。

始める前に

Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

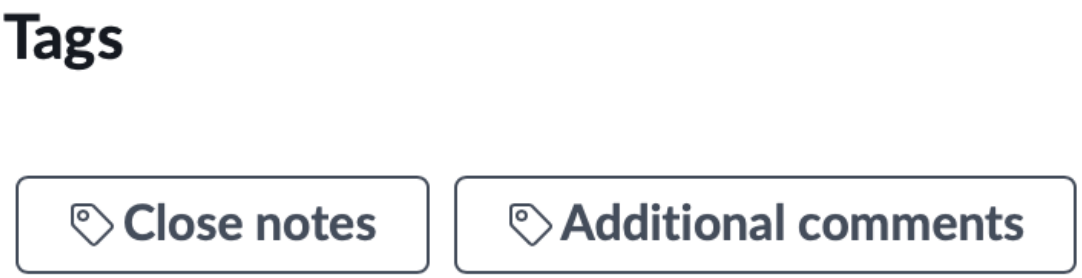
必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
   アドインのログイン画面が表示されます。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   アドイン画面に、[テンプレート] タブと [条項] タブが表示されます。
4. [条項] タブで、条項を選択します。
   条項バリエーションの詳細が表示されます。
5. メタデータを追加する条項バリエーションを選択します。
6. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
7. [メタデータマッピングを作成] を選択します。
   マッピングの作成フォームが表示されます。
8. [フィールド名] フィールドに、メタデータの一意の名前を入力します。
9. [作成] を選択します。
   - メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されま

     す。
   - メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。メタデータを表示するには、ServiceNow インスタンスにログインし、条項の [フィールド マッピング **(Field mapping)**] 関連リストに移動します。
10. オプション: タグをクリックして、作成したメタデータをドキュメント内の他の場所に追加します。
11. ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

    a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

    b. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールをマークした同じファイルを選択します。
    アップロードするドキュメントのファイル名と契約テンプレートに関連付けられているファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するように求める確認メッセージが表示されます。

    c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)**] を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

    ファイルがアップロードされます。条項のバリエーションが複数のテンプレートにマッピングされていて、そのバリエーションにメタデータがある場合は、マッピングされていないメタデータが表示されるため、テンプレートごとにマッピングする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントテンプレート を作成して、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成します。

ドキュメントテンプレートフロー

ドキュメントテンプレートは、法務以外の事業部門で標準ドキュメントを生成するために使用できます。たとえば、Word ドキュメントテンプレート 機能を使用して標準応答テンプレートを生成できます。

次のフローは、テンプレートを構成してから署名済みの Microsoft Word ドキュメントをケースに追加するまでの Microsoft Word ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- [Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール] を設定します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成。
- ドキュメントテンプレートの参加者の作成
- 署名を挿入します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。
  - ServiceNow の内部ユーザーは、Microsoft Word ドキュメントに署名するためのドキュメントタスクを受け取ります。外部ユーザーは、署名用の Microsoft Word ドキュメントをメールで受信します。
  - すべてのドキュメントタスクが完了すると、作業メモが更新され、署名済みの PDF ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール

Word ドキュメントテンプレート は、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールをサポートしています。

> **注:**
> 標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成を行う前に、Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加する必要があります。コンテンツコントロールは、Windows システムのみを使用して追加する必要があります。

以下のタイプのコンテンツコントロールがサポートされています。

コンテンツコントロール

コンテンツコントロールタイプ	説明
Field_	このコンテンツコントロールは、メタデータを示すために使用されます。
Signature_	このコンテンツコントロールは、電子署名のプレースホルダーです。
Sign_Date_	このコンテンツコントロールは、署名者がドキュメントに電子署名する日付を示すために使用されます。

Word ドキュメントテンプレートでコンテンツコントロールを作成するときに、適切なコンテンツコントロールタイプをタグにプリフィックスとして付けることができます。たとえば、会社名を含める場合は、Field_CompanyName と指定できます。ロック設定は、コンテンツコントロールが削除も編集もされないようにするために設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツコントロールの使用方法の詳細については、Microsoft サポート サイトを参照してください。

Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントをアップロードし、署名をもらう必要がある参加者を追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを設定します。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Word テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	Word ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
アクティブ	Word ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ デフォルト値は [なし] です。[なし] の場合、ドキュメントの署名は実行されません。[DocuSign] または [Adobe Sign] が選択されている場合は、ケースを介してドキュメントの電子署名が実行されます。 ○ テンプレートが [ドラフト] または [編集中] ステータスの場合は、署名タイプを [なし] から [DocuSign] または [Adobe Sign] に、またはその逆に変更できます。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメント	Word (.docx) ファイルのみの添付ファイルをアップロードするオプション。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
2. テンプレートマッピングを作成するには、**[Word** ドキュメントを解析] をクリックします。
3. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] をクリックします。
   同様に、次のレコードを更新します。
   - 署名
   - 署名日
   - フィールド
   - 署名者名
   - 署名者のメール
   - 署名者の役職

   完全なリストについては、「Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール」を参照してください。
4. [公開] を選択します。

ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「Microsoft Word ドキュメントテンプレートの [参加者] フォーム」を参照して ください。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

Microsoft Word ドキュメントテンプレートの [参加者] フォーム

[参加者] フォームを使用して、Microsoft Word ドキュメントテンプレートに参加者を追加します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。
アクション	入力、 署名、レビューなど、参加者によって実行されるアクションのタイプ。 **重要:** ServiceNow の署名の場合、入力およびレビューのアクションは PDF テンプレートで使用できます。外部署名の場合、署名アクションは PDF および Word ドキュメントテンプレートで使用できます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートで、入力、署名、およびレビュータスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
期日ソース	該当する参加者に対して作成されたドキュメントタスクの期日。
日付オフセットタイプ	ドキュメントタスクの期日は、タスクレコードから選択されます。さらに、期日を日、週、または月でオフセットすることもできます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

自動翻訳

契約要求機能の追加と設定

契約アドミニストレーターは 契約管理プロ 機能アプリケーションを追加します。

契約管理プロ で契約要求を有効にする機能を追加します。

契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加

アドミニストレーターは、ワークスペースでアクションボタンを定義して、契約要求を開始するビルトインアクションにマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ワークスペースに契約要求の開始機能を追加します。
   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フォームアクション
   b. [新規] を選択します。
   c. アクションを UXF クライアントアクションタイプに設定し、次のフィールド値を入力して、アクションを契約要求の開始機能にマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の開始フィールド

フィールド	値
Implemented as (実装方法)	UXF クライアントアクション (UFX Client Action)
クライアントアクションを指定	契約を開始

d. その他のフォームのフィールドに入力します。
詳細については、「アクションのアサインフォーム」を参照してください。

e. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

2. 定義された宣言アクションのイベントマッピングを作成します。

a. [関連リンク] の下にリストされる [詳細ビュー] を選択します。

b. [UX アドオンイベントマッピング] 関連リストを選択します。

c. [新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

フィールド値の説明については、「UFX アドオンイベントマッピングフォーム」を参照してください。

e. [ターゲットペイロードマッピング] フィールドに次の JSON コードを貼り付けて、送信するフィールドを定義します。

```
{
   "container": {
      "fields": {
         "binding": {
            "address": [
               "fields"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      }
    },
    "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

f. [送信] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが契約要求を開始するためのアクションボタンがワークスペースに追加されます。

契約要求の詳細へのアクセスをフォームに追加する

アドミニストレーターは、[契約要求] タブを追加して、契約要求の詳細にアクセスする機能をフォームに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. フォームが関連付けられているテーブルを選択します。
3. コンテキストメニューアイコン コンテキスト 、 **Configure** (構成) > 関連リスト.
4. [契約要求] タブを含めるビューを決定します。
   - Now Platform フォームに [契約要求] タブを追加するには、[デフォルトビュー] を選択します。
   - エージェントワークスペースフォームに [契約要求] タブを追加するには、[ワークスペース] を選択します。
5. 契約要求を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動して、契約要求の詳細へのアクセスを追加します。
6. [保存] を選択します。
7. [更新] を選択します。

次のタスク
[契約ドキュメント] タブを追加して、契約要求フォームに契約ドキュメントを表示します。詳細については、「契約要求フォームでの契約ドキュメントの表示」を参照してください。

契約要求フォームでの契約ドキュメントの表示

アドミニストレーターは [契約ドキュメント] タブを追加して、契約要求フォームに契約ドキュメントを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. 契約リポジトリとして設定されたテーブルを選択します。
   詳細については、「契約構成の作成」を参照してください。
3. コンテキストメニューアイコン コンテキスト 、 **Configure** (構成) > 関連リスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 契約ドキュメントを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動して、契約ドキュメントの表示を有効にします。
5. [保存] を選択します。

契約要求の詳細の表示を有効にする

アドミニストレーターは、フォームに表示する関連フィールドを追加して、契約要求フォームに契約要求の詳細を表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
契約要求フィールドとその値を表示し、ベースシステムで利用可能な次のフォームヘッダーを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.
2. [テーブル] フィールドで関連テーブルを検索して選択し、UX フォームヘッダーを契約フォームに追加します。
3. **[UX** ヘッダー構成] タブを選択します。
4. [編集] を選択します。
5. [利用可能] メニューからワークスペースを選択して、[選択済み] メニューに移動します。
6. [保存] を選択します。

契約要求フォームで契約ドキュメントを契約タイプ別にグループ化する

アドミニストレーターは、契約要求フォームで契約ドキュメントを契約タイプ別にグループ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
UI ビルダー (Web ユーザーインターフェイスビルダー) を使用して、標準レコードページ (SRP) をカスタマイズして、契約タイプ別にグループ化された契約ドキュメントを [契約ドキュメント] タブに表示します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

手順

1. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. ワークスペースを検索して選択します。
3. 移動先 レコード > **SRP** レコード.
4. [ページのコンテンツ] リストの 本文 > サイズ変更可能なペイン > 左 > メインタブ > 関連リストで、[関連リスト] を選択します。
5. [設定] タブを選択してグループ化を定義し、[デフォルトの表示 **(Default display)]** セクションの [グループ] フィールドに次のコードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
  var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
 =="sn_cm_core_contract_request";
  var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
  if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
    return 'document';
  }
return '';
}
```

注:
フィールドを編集できない場合は、ページ上部の [アプリケーションを選択] ドロップダウンリストでワークスペースに適用可能なスコープを選択します。

6. [適用] を選択します。

デフォルトの契約ドキュメント情報を設定する権限を提供する

アドミニストレーターは契約構成担当者ロールをアサインすることで、契約ユーザーが契約ドキュメントに記載される情報を設定できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テンプレートマッピングにより、デフォルト情報が契約ドキュメントに自動的に挿入されます。契約ユーザーがテンプレートマッピングを設定するには、契約構成担当者 (sn_cm_core.contract_config) ロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーを検索して選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. sn_cm_core.contract_config ロールを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。
6. [更新] を選択してユーザーレコードを保存します。

条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与

アドミニストレーターは、条件ビルダーで選択できるように、契約要求フィールドへのアクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. 条件ビルダーで変数を使用するアプリケーションテーブルを選択します。
3. 契約要求を参照フィールドとしてテーブルに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [列] タブを選択し、[新規] を選択します。

b. [タイプ] フィールドで [リストから参照] アイコン ( ) を選択し、[参照] を探して選択します。

c. [参照仕様] タブを選択します。

d. [参照] フィールドで契約要求 [sn_cm_core_contract_request] テーブルを選択します。

e. [辞書エントリ] フォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Dictionary entry form」を参照してください。

f. [送信] を選択します。

4. [更新] を選択します。

UI ビルダーコンポーネントを使用した 契約ワークスペース の設定

UI ビルダー Web ユーザーインターフェイスビルダーを使用して、契約ワークスペース を設定およびカスタマイズします。

構成の概要

このアプリケーションの詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI ビルダーにアクセスして契約ワークスペースをカスタマイズするには、次の場所に移動します。
すべて > **UI** ビルダーをクリックし、[契約ワークスペース] を選択します。

詳細については、「Working in UI Builder」と「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

契約ワークスペース のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、契約管理プロ の 契約ワークスペース プラグイン (sn_cm_workspace) をアクティブ化することができます。

始める前に

次のものをレビュー 契約ワークスペース 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

契約ワークスペース プラグインとともに 2 つのロールがインストールされます。

詳細については、「契約ワークスペース とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して 契約ワークスペース プラグイン (sn_cm_workspace) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

契約ワークスペース 向けの AI 検索の設定

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションを連携するように設定することで、契約ワークスペース での検索結果が改善されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

契約ワークスペース で AI 検索エンジンを使用すると、契約要求に関連するキーワードで検索して、最も関連性の高い検索結果を見つけることができます。

新しいお客様の場合、AI 検索アプリケーションはベースシステムで設定されています。

既存のお客様の場合は、AI 検索アプリケーションを使用するように 契約ワークスペース を設定する必要があります。

AI 検索アプリケーションの詳細と最も効果的な使用方法については、「AI 検索」を参照してください。AI 検索アプリケーションと 契約ワークスペース を関連付ける方法の詳細については、「AI 検索の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] セクションで [契約ワークスペース **(Contract Workspace)]** を選択します。
3. [設定] を選択します。
4. [グローバル検索] セクションの [検索ソース] ドロップダウンリストで [契約ワークスペース **AI** 検索 **(Contract Workspace AI Search)]** を選択します。
5. [保存] を選択します。
6. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI Search** インデックス > インデックス付きソース.
7. [AI 検索インデックスソース (AI Search Index Sources)] ページで、[契約要求] と [契約リポジトリ] を選択します。
8. [選択した行のアクション (Actions for selected rows)] ドロップダウンリストから [すべてのテーブルをインデックス化] を選択して、検索結果のパフォーマンスと精度を向上させるためにテーブルにインデックスを作成します。

タスクの結果

AI 検索が 契約ワークスペース 用に設定されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ の使用

契約管理プロ を使用して自己提供および非自己提供の契約の契約要求を開始します。

契約ワークスペース

契約履行者は 契約ワークスペース のアクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行うことができます。

契約ワークスペース ホームページには、未対応の契約要求、承認待ちのドキュメントリビジョン、および期限切れ間近の契約に関する情報が表示されます。ウィジェットを選択すると、契約要求の関連リストが別のページに表示されます。ドーナツグラフウィジェットでは、[グループ] フィルターを使用して、状況、ステータス、または契約書の種類別に契約要求を表示できます。

契約ワークスペース のウィジェット

名前	タイプ	説明
未アサイン	スコア 	アサインされていない契約要求の数。
自分にアサイン済み	ドーナツグラフ 	自分にアサインされた契約要求の数。
マイコラボレーション (My Collaborations)	ドーナツグラフ 	協力者として追加された契約要求の数。
承認待ち	スコア 	契約文書の改訂を承認するためにアサインされた、保留中の契約要求の数。
期限切れが近い契約	棒グラフ 	実行した期限切れ間近の契約の数。契約は、契約が期限切れになるまでの日数ごとにグループ化されます。

契約ワークスペース は、設定可能な UI ビルダーアプリケーションを使用して構築されます。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

契約ワークスペース にアクセスするには、契約ワークスペース プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「契約ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

契約ワークスペース のメリット

契約履行者は 契約ワークスペース を使用すると、契約要求をより効率的に処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース 機能のメリット

メリット	機能
未対応の契約要求、保留中のドキュメントリビジョン承認、および期限切れ間近の契約の概要。	ユーザーアクションウィジェット
即時の対応が必要な未対応の契約要求のみを表示する機能。	フィルタリング機能
高度な ServiceNow® AI 検索エンジンによる関連性の高い検索結果。	AI 検索

契約要求の開始

ケースオーナーまたは履行者は、作業しているケースで自己提供型または非自己提供型の契約を開始します。

自己提供型の契約要求の開始

自己提供型の契約は、独自のテンプレートに基づく契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に送信します。

非自己提供型の契約要求の開始

非自己提供型の契約は、サードパーティベースの契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に送信します。

自己提供型の契約要求の開始

ケースオーナーまたは履行者は、作業しているケースで自己提供型の契約を開始します。自己提供型の契約は、独自の契約書ベースの契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に送信されます。

始める前に

自己提供型の契約要求を開始する前に、契約タイプとそのテンプレートが作成されていることを確認します。詳細については、「契約タイプの作成」と「契約要求の契約テンプレートの構成」を参照してください。

ワークスペースに [契約を開始 (initiate contract)] ボタンが追加されていることを確認します。詳細については、「契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約を開始するケースを開きます。
3. [契約を開始] を選択します。
4. [契約書の種類] ドロップダウンリストで、自分の契約書を選択します。
5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、生成する契約のタイプを選択します。
6. [署名のタイプ] ドロップダウンリストで、契約ドキュメントの署名のタイプを選択します。
7. [開始日] フィールドで、契約開始日を指定します。
8. [終了日] フィールドで、契約終了日を指定します。
   終了日は開始日より後でなければなりません。
9. [開始] を選択します。
   選択した契約タイプにアクティブな契約テンプレートがない場合は、エラーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
契約要求が開始され、新しいタブで開いて契約要求の詳細が表示されます。

検証エラーがある場合、契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。

[契約要求] フォームでは、契約要求のアサイン、協力者の追加、ウォッチリストへのユーザーの追加、署名タイプの変更、開始日と終了日の更新を行うことができます。

次のタスク
次の手順は、検証エラーが発生したかどうかによって異なります。

- 検証エラーがあった場合は、署名者の詳細を入力し、契約要求を再送信します。詳細については、「自己提供型契約の送信失敗の解決」を参照してください。
- 検証エラーがなかった場合は、契約要求の処理に進むことができます。詳細については、「契約ユーザーによる自己提供型契約要求の処理」および「契約履行者による自己提供型契約要求の処理」を参照してください。

非自己提供型の契約要求の開始

ケースの所有者または履行者は、サードパーティベースの契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に契約書の送信を開始します。

このタスクについて
開始された契約は、アサインルールに従って、または契約履行者またはグループマネージャーによって手動でアサインされます。契約アドミニストレーターは、アサインルールを変更して、契約要求がアサインされるグループを指定できます。

始める前に
ワークスペースに [契約を開始 (initiate contract)] ボタンが追加されていることを確認します。詳細については、「契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約を開始するケースを開きます。
3. [契約を開始] を選択します。
4. [契約書の種類 **(Type of paper)**] ドロップダウンリストで、[サードパーティの契約書 **(Third-party paper)**] を選択します。
5. [署名のタイプ] ドロップダウンリストで、契約ドキュメントの署名のタイプを選択します。
6. [開始日] フィールドで、契約開始日を指定します。
7. [終了日] フィールドで、契約終了日を指定します。
   終了日は開始日より後でなければなりません。
8. [開始] を選択します。

タスクの結果
契約要求が開始され、新しいタブが開いて契約要求の詳細が表示されます。

検証エラーがある場合、契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[契約要求] フォーム

フィールド	値
状況	契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。
契約ステータス	契約ステータスは [ドラフト] に設定されます。
親	契約要求を開始した親要求。
要求元	親要求がアサインされたユーザー。
作成者	契約要求を開始するユーザー。
アサイン先グループ	アサインルールに従ってアサインされたユーザーグループ。
署名タイプ	署名のタイプ。 • 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 • 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。

次のタスク

契約ドキュメントを追加し、契約要求を送信します。詳細については、「非自己提供型の契約要求に契約ドキュメントを追加する」を参照してください。

契約要求の詳細の表示と追跡

契約ユーザーまたは契約アドミニストレーターは、契約要求の詳細を表示し、アクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user、sn_cm_core.contract_admin

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約要求の詳細を表示します。
   - [詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - [ステータス] には契約要求のステータスが表示されます。
   - [契約ステータス] には、契約ドキュメントのステータスが表示されます。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、それを選択して、ドキュメントにアクセスします。
     - 要求が外部ストレージを使用する場合は、そのリンクを選択してドキュメントにアクセスします。
   - [サポートドキュメント **(Supporting Documents)**] タブにアクセスして、サポートドキュメントのリストを表示します。この関連リストは、非自己提供型の契約要求でのみ使用できます。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [契約リポジトリ] タブにアクセスして、最終契約ドキュメントを表示します。非自己提供型の契約要求に複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。
- [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。

4. [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

契約要求のアサイン

契約履行者または契約アドミニストレーターは、自分またはアサイン先グループのユーザーに契約要求をアサインします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller、sn_cm_core.contract_admin

このタスクについて

契約ユーザーが要求を送信すると、デフォルトのアサインルールに従って、グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が契約サポートグループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求を自分たちにアサインしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。
4. 要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

自己提供型の契約要求の使用

事前定義された契約テンプレートとテンプレートルールを使用して、契約ドキュメントを生成する契約要求を送信します。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータ、条項、テーブルとビジネスルールの作成を含む契約テンプレート。
- 契約履行者が簡単に契約をレビューおよび編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約ドキュメントを保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約ドキュメントのメタデータを含む一元化された契約リポジトリ。
- 電子署名された契約の完了認定を生成するためのシステムプロパティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己提供型の契約のワークフロー

要求者が自己提供型の契約要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して契約ドキュメントが作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された契約ドキュメントの特定の変更を要求できます。履行者は、一元的な場所から契約ドキュメントに必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。契約ドキュメントは Microsoft Word 形式であるため、契約ドキュメントのレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された契約ドキュメントの変更が必要ない場合、要求者はそのドキュメントに電子署名してもらうために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約ドキュメントは、構成に基づいて ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と契約部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

非自己提供型の契約のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者が契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
   - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。
   - 署名者の検証エラーがある場合、契約要求者はそれを解決し、契約要求を再送信します。
2. 契約ドキュメントは契約テンプレートから生成され、メタデータ、条項、署名者、およびテーブルは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
3. 契約要求者は、変更の要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)**] オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。
4. 契約要求者が契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を送信します。
5. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

         注:
         異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
- 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。

c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。

6. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。変更が必要な場合は、レビューとリビジョンのプロセスが続行されます。

7. 外部ストレージが設定されている場合、契約ドキュメントは外部ストレージに保存されます。それ以外の場合は、ServiceNow インスタンスに保存されます。

8. 署名者がドキュメントを却下した場合、ドキュメントは修正するために要求者に返送されて、リビジョンが署名のために送信されます。

9. 署名済みの契約が契約要求レコードに添付されます。

10. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

注:

契約要求者は、状況が [ドラフト]、[新規]、[承認待ち]、[署名待ち]、または [対応中] の場合は、契約要求をキャンセルできます。

契約ユーザーによる自己提供型契約要求の処理

契約ユーザーとして、要求を編集し、契約ドキュメントを再生成して、署名用に送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。

2. 契約要求を開きます。

3. 契約要求を処理します。

契約履行者による自己提供型契約要求の処理

契約サポートチームのメンバーは、契約要求に従って契約ドキュメントをレビューして確定します。

始める前に

自己提供型の契約要求は、契約ユーザーにより処理できます。ただし、契約履行者は、アサインルールまたはグループマネージャーによって要求にアサインされる可能性があります。契約履行者は、契約ユーザーと同様に契約要求を処理できますが、アドホック承認を開始し、手動でリビジョンを作成することもできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 自分にアサインされているか、自分が協力者である契約要求を開きます。
3. 契約要求を処理します。

自己提供型の契約要求に署名者を追加する

署名ブロックで設定されたテンプレートから契約が生成されるときに、自己提供型の契約要求に署名者を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 自分にアサインされているか、自分が協力者である契約要求を開きます。
3. [署名者] タブで [追加] を選択します。
4. [署名者を追加] フォームで [内部] または [外部] を選択して、内部署名者と外部署名者のどちらを設定するかを指定します。
5. 署名者を設定します。

自己提供型の契約要求を変更した後に更新された契約ドキュメントリビジョンを作成する **(**契約管理プロ **1.2.1)**

契約要求が変更されたら、自己提供型の要求の契約ドキュメントを同期して、以前のバージョンの契約ドキュメントで行われた変更を保持したまま、更新されたメタデータと署名者を使用してドキュメントの新しいリビジョンを作成します。

このタスクについて

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションは、契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降で使用できます。

契約ドキュメントは、契約要求の状況が [対応中] の場合にのみ同期できます。

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用しても、テーブルは更新されません。テーブルを更新するには、ドキュメントを再生成する必要があります。詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
4. [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
更新されたメタデータと署名者を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。以前のリビジョンで行われた変更は保持されます。

要求変更後の契約書の再生成

契約ユーザーまたは契約履行者は、親要求が変更されたときに自己提供型要求の契約ドキュメントを再生成します。

このタスクについて
親要求が変更されたら、[再生成] オプションを使用して、契約テンプレートから最新のメタデータ、署名者、およびテーブルを使用して新しい契約ドキュメントを生成できます。ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

契約要求の署名者情報に対して行われた変更は、契約テンプレートの署名者情報で上書きされます。再生成後に署名者情報が不完全または不整合である場合は、手動で署名者を更新できます。詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[再生成] を選択します。

タスクの結果
再生成の結果は、ドキュメントの初期ステータスにより異なります。

- [ドラフト]：既存の契約ドキュメントリビジョンを置き換えます。
- 対応中：新しい契約ドキュメントリビジョンを作成します。以前のリビジョンで行われた変更はすべて破棄されます。

契約履行者はすべての契約ドキュメントリビジョンを表示できますが、契約ユーザーは最新のリビジョンのみを表示できます。

署名者の更新と同期

契約ユーザーまたは履行者は、契約ドキュメントの送信に失敗した場合、または不完全な署名者情報により契約ドキュメントを送信できない場合、署名者の詳細を更新して同期します。

> **注:**
> 契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していてドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている場合は、ドキュメントを署名のために送信するか、契約要求を再送信すると、署名者が自動的に更新されます。

署名用の外部契約ドキュメントの送信失敗を解決する (契約管理プロ 1.2.1)

契約要求と契約ドキュメントの署名者情報が一致しないために、署名用のドキュメントの送信が失敗した場合は、契約管理プロ で外部契約ドキュメントの署名者の詳細を更新します。

このタスクについて

> **注:**
> 契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していて契約ドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、署名のために送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [署名者] タブを選択します。
4. 署名者を選択します。
5. 署名者情報を更新します。
6. [保存] を選択します。
7. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブを選択します。
8. [ドキュメントを同期 **(Sync document)**] を選択します。
   更新された署名者情報を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。
9. [保存] を選択して契約要求を保存します。
10. [署名用に送信] を選択します。

自己提供型契約の送信失敗の解決

契約ユーザーは、署名者情報を更新および同期して、署名者情報が不完全であるために送信されなかった契約要求を再送信します。

このタスクについて

注:
契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していて契約ドキュメントが ServiceNow, Inc. インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、契約要求を再送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. アクティビティストリームの情報を確認して、検証エラーを見つけます。
4. [署名者] タブを選択します。
5. 署名者を選択し、情報を更新します。
6. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. [署名者を同期 **(Sync signatories)**] を選択します。.
   契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
9. [保存] を選択します。
10. [再送信] を選択します。

タスクの結果
契約要求が再送信され、ステータスが [ドラフト] から [対応中] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名用に送信中に発生するエラーの解決

契約ユーザーまたは履行者は、契約要求と契約ドキュメントの署名者情報の不一致が原因で署名の送信に失敗した場合に、署名者の詳細を更新して同期します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

注:
契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していてドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、署名のために送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. アクティビティストリームに移動して、検証エラーを見つけます。
4. [署名者] タブを選択します。
5. 署名者を選択し、情報を更新します。
6. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
   契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
9. [保存] を選択します。
10. [署名用に送信] を選択します。

タスクの結果
最新の署名者の詳細を含む新しい契約ドキュメントリビジョンが作成され、署名のために送信されます。

自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定

自己提供型の契約要求が送信された後に生成された契約ドキュメントをレビューして確定し、署名のために送信します。

自己提供型の契約要求を送信すると、契約テンプレートと契約テンプレートルールに基づいて契約ドキュメントが生成されます。自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約ユーザーが契約ドキュメントをレビューします。
   - 変更が必要ない場合、契約ユーザーは署名のためにドキュメントを送信します。
   - 変更が必要な場合、契約ユーザーは契約履行者に変更要求を送信し、処理が続行されます。
2. 変更要求の詳細が記載されたメール通知が契約履行者に送信されます。
3. 契約履行者はドキュメントを更新し、ドキュメントリビジョンを作成します。
4. 契約履行者は、ステークホルダーからアドホック承認を得ます。
5. 契約履行者は、 契約ドキュメントを契約ユーザーに送り返します。
6. ドキュメントが更新されたことを知らせるメール通知が契約ユーザーに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 契約ドキュメントはステークホルダーと共有でき、確定したら署名用に送信できます。
8. 追加の変更が必要な場合、契約ユーザーは変更要求を再度送信します。このプロセスは、ドキュメントが承認されて署名用に送信できるようになるまで続行されます。

契約ドキュメントのレビュー

契約ユーザーは、契約ドキュメントをレビューし、変更が必要な場合は契約履行者に変更要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 変更要求は、契約要求を開始したユーザーまたは契約要求の開始対象ユーザーのみが送信でき、契約の状況が [対応中] である必要があります。
- 以前に送信された変更要求が完了していない場合、[変更要求] オプションは使用できません。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約ドキュメント] タブを選択します。
4. 契約ドキュメントにアクセスします。
5. 契約書をレビューします。

契約変更要求の処理

契約履行者は変更要求を確認し、契約ドキュメントを更新して契約ユーザーに返送します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 変更要求が送信された契約要求を選択します。
   変更要求の詳細は、アクティビティストリームと通知メールに含まれています。
3. 契約要求がまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。
4. [作業を開始] を選択して、変更要求を処理します。
5. [契約ドキュメント (Contract Documents)] タブを選択します。
6. 契約ドキュメントにアクセスして編集します。
7. ストレージからドキュメントをダウンロードした場合は、リビジョンを作成して、更新された契約ドキュメントをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [リビジョンを作成] を選択します。

b. [次からリビジョンを作成] ドロップダウンリストでストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。

- ワークスペース内 **(In the workspace)**：[ファイルの添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
- 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
- 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

8. オプション: ステークホルダーから更新されたドキュメントの承認を得ます。
詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。

9. 契約ドキュメントが要求者に返送されます。

a. [ドキュメントを送信] を選択します。

b. 確認画面で [ドキュメントを送信] を選択します。

タスクの結果
ドキュメントがユーザーに返送され、[契約ステータス] が、契約ドキュメントが変更要求に対応したことを示す [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約ドキュメントを署名のために送信する

契約ドキュメントをレビューして確定したら、署名のために送信します。

始める前に
契約ドキュメントをレビューして確定し、契約ステータスが [ドキュメント準備完了] に設定されている必要があります。詳細については、「契約ドキュメントのレビュー」と「契約変更要求の処理」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。

2. 契約要求を選択します。

3. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブを選択します。

4. [署名用に送信] を選択します。

> **注:**
> 署名者が同期していないことを示すメッセージが表示された場合は、署名のためにドキュメントを送信する前に署名者を更新して同期してください。
>
> - 契約管理プロ 1.2.1 を使用している場合は、「署名用の外部契約ドキュメントの送信失敗を解決する (契約管理プロ 1.2.1)」を参照してください。
> - 以前のバージョンの 契約管理プロ を使用している場合は、「署名用に送信中に発生するエラーの解決」を参照してください。

タスクの結果
ドキュメントが署名のために指定された署名者に送信されます。契約の状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。詳細については、「契約要求の署名ワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の署名ワークフロー

契約要求では、電子署名または自筆 (手書き) 署名を要求できます。

- 電子署名：署名者が契約ドキュメントに電子的に署名できるようにします。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、契約要求で署名タイプとして電子署名を選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：署名者が契約ドキュメントに手書きで署名できるようにします。その後、署名されたドキュメントを契約要求にアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約を契約要求レコードにアップロードする」を参照してください。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 状況と契約ステータスが [署名待ち] に更新され、電子署名フローが「電子署名プロバイダーの構成」の設定に従ってトリガーされます。
  - 契約ドキュメントが署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約ドキュメントへのリンクが含まれています。署名者がこの契約ドキュメントを開いて署名するには、電子署名の統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。

    最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

    最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。

- 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。
  - ドキュメントは署名者によって署名されます。
    - 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。

      要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。

    - 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

      文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

    - システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が *true* に設定されている場合は、完了証明書が生成され、確定済みの契約書に追加されます。
  - ドキュメントは署名者によって拒否されます。
    - 署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。
      - 契約ユーザーが履行した契約要求の場合：契約ユーザーは、契約要求を編集した後に再生成オプションを使用して新しいドキュメントリビジョンを作成し、署名のために再送信します。
      - 契約履行者が履行した契約要求の場合：契約履行者は、手動でまたは再生成オプションを使用して新しいドキュメントリビジョンを作成して、署名のためにドキュメントを再送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。

- [ステータス] が [対応中] に変わり、[契約ステータス] が [署名拒否 (Signing Declined)] に変わります。

自筆署名のワークフロー

- 契約要求者がドキュメントを署名者に送信します。
  - 状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。
  - メール通知が署名者に送信されます。メールには PDF の契約ドキュメントが添付されます。

    署名者リストの順序値が最も低い値に設定された署名者が最初の署名者で、メールの [宛先] フィールドに入力されます。他の署名者は **[CC]** フィールドに入力されます。
- 署名者はドキュメントを承認または拒否します。
  - 契約ドキュメントを受け入れるために、署名者は契約ドキュメントを印刷して署名し、契約要求者に返送します。

    契約に複数の署名者がいる場合は、最初の署名者が契約に署名し、署名のために次の署名者に送ります。最後の署名者が契約に署名し、契約要求者に返送します。
  - 契約ドキュメントを拒否するには、署名者は必要な修正のためにドキュメントを要求者に返送します。
- 契約履行者は、署名された契約をアップロードします。
  - 署名された契約ドキュメントが PDF 形式で契約要求にアップロードされます。
  - 契約ドキュメントは、アップロードされた後にリポジトリに追加されます。
  - 自己提供型の契約の場合、要求の状況が [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

    非自己提供型の契約の場合、要求の状況と契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。

    注:
    契約要求がクローズされた後は、契約要求に変更を加えることはできません。

詳細については、「手書きで署名された契約を契約要求レコードにアップロードする」を参照してください。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミニストレーターのみです。
- 要求者は、契約要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ウォッチリストに追加されたユーザーは、追加された契約要求の契約ドキュメントのみを表示できます。

契約リポジトリレコードの生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合、契約履行者にメール通知が送信されます。このメールには、最終的な契約ドキュメントにコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクも記載されています。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手書きで署名された契約を契約要求レコードにアップロードする

契約ユーザーは、署名者から受け取った署名済みの契約ドキュメントを契約要求にアップロードして、要求をクローズします。

このタスクについて
契約要求の状況と契約のステータスが [署名待ち] になります。

始める前に
署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [署名済み契約のアップロード **(Upload signed contracts)]** を選択します。
4. [署名済み契約のアップロード (Upload signed contracts)] ポップアップウィンドウで、[ファイルの添付] を選択します。
5. 契約ドキュメントを選択し、[開く] を選択します。

タスクの結果
契約ドキュメントが契約要求にアップロードされます。契約リポジトリレコードが作成され、署名済み契約ドキュメントが添付されます。

自分の契約書の契約の場合、要求の状況が [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

サードパーティ契約の場合、要求の状況と契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。

契約要求がクローズされると、最終的な契約ドキュメントが添付されたメールが署名者に送信されます。

非自己提供型の契約要求の使用

サードパーティのテンプレートに基づいて、契約のレビューのために非自己提供型の契約要求を送信します。

さまざまな機能

非自己提供契約要求には、次の機能が含まれます。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約書と補足ドキュメントをアップロードする機能。
- 内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューおよびフィードバックしてもらいます。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約ドキュメントを ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約ドキュメントのメタデータを含む契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非自己提供型の契約要求のワークフロー

非自己提供型の契約要求のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
2. 契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。
3. 契約要求者は、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
4. 契約履行者は、契約要求に添付された契約ドキュメントを表示します。
5. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
6. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
   f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。
   g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
      - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
      - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
7. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
8. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
9. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

   すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

10. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
11. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
12. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
- 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。

13. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

非自己提供契約要求の変更

要求者は、契約要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約ドキュメントを更新版に置き換えます。

始める前に

[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. 要求を変更します。
3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

非自己提供型の契約レビュー要求の処理

契約サポートチームのメンバーは、非自己提供型の契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、契約要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [リスト] タブの [契約要求] にあるオプションを選択して、契約要求を開きます。
3. オプション: 契約要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_cm_core.contract_fulfille ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、契約要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
4. オプション: レビューのために送信された契約書と補足ドキュメントを再分類します。
   詳細については、「非自己提供契約要求で契約ドキュメントを再分類する」と「契約要求でのサポートドキュメントの再分類」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。
6. 契約ドキュメントをレビューします。
7. ドキュメントリビジョンを作成します。
   詳細については、「ドキュメントリビジョンの作成」を参照してください。
8. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
   詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
9. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。
   詳細については、「ステークホルダーにメールを送信する」を参照してください。
10. [署名者] タブで、[追加] を選択して、電子署名するための契約の送信先の署名者を追加します。
11. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、電子署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。

    a. 注:
    並べ替えるオプションは、複数のドキュメントが添付されている場合にのみ表示されます。

    [ドキュメントの並べ替え] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。

    b. [署名の準備] を選択します。
    ドキュメントのステータスが [署名の準備] に更新されます。非自己提供型の契約要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合され、署名の準備のために送信されます。
12. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] を選択します。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、[ステータスと契約 (State and Contract)] ステータスが [署名待ち] に更新されます。
13. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
    契約要求のステータスが [対応中] に更新され、契約ドキュメントのステータスが [署名がキャンセルされました] に更新されます。

次のタスク

- 署名者は、契約に署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「契約要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- 要求で契約要求と契約ドキュメントのステータスを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- すべての署名者が契約書に署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[契約リポジトリ] タブから契約リポジトリレコードにアクセスできます。
- いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、契約のステータスが [署名が拒否されました] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新してから署名用に署名者に再送信します。
- すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが署名者に送信されます。

- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。

非自己提供型の契約要求に契約ドキュメントを追加する

契約ユーザーまたは契約を要求されたユーザーが、単一または複数の契約を追加して分類します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 非自己提供型の契約要求では、契約とサポートドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 複数のドキュメントを、一度に 1 つずつ添付できます。
- 契約要求が [ドラフト] ステータスの場合は、契約ドキュメントを添付できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約ドキュメント] タブで、[ドキュメントを添付] を選択します。
4. [契約タイプの選択 (Select contract type)] ドロップダウンで、契約のタイプを選択します。
5. [ファイルを添付] リンクを選択します。
6. 添付するファイルを選択します。
7. [添付] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[契約ドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

非自己提供契約要求で契約ドキュメントを再分類する

契約履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] 関連リストで、[再分類] を選択します。
3. [既存の契約タイプ **(Existing contract type)**] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約要求でのサポートドキュメントの変更

契約履行者は、契約要求で送信されるサポートドキュメントを追加、分類、または削除します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを変更する契約要求を選択します。
2. [サポートドキュメント] タブに移動します。
3. サポートドキュメントを変更します。

4. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約要求へのサポートドキュメントの追加

契約ユーザーまたは履行者は、1 つまたは複数のサポートドキュメントを契約要求に追加して分類します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- 契約要求では、1 つまたは複数の契約とサポートドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 一度に複数のドキュメントを添付できます。
- 同じ名前のサポートドキュメントを複数添付することはできません。
- ステータスが [ドラフト] の場合、契約ユーザーはサポートドキュメントを添付できます。
- ステータスが [対応中] の場合、契約履行者はサポートドキュメントを添付できます。

ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、補足ドキュメントを添付できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [サポートドキュメント] タブで、[ドキュメントを添付] を選択します。
4. [アップロード元 (Upload from)] ドロップダウンで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [アップロード] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[サポートドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

契約要求でのサポートドキュメントの再分類

契約履行者は、契約要求で送信されるサポートドキュメントを再分類します。たとえば、サポートドキュメントを契約ドキュメントとして再分類することができます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
ステータスが [対応中] の場合のみ、補足ドキュメントを再分類できます。

手順
1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを再分類する契約要求を開きます。
2. [サポートドキュメント] タブで、[再分類] を選択します。
3. [ドキュメントを選択] ドロップダウンで、再分類するドキュメントを選択します。
4. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始

ユーザーまたはユーザーグループによる契約ドキュメントリビジョンのために、アドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
ステークホルダーからの契約ドキュメントリビジョンの承認を要求できます。フローの仕組みは次のとおりです。

- 組織内のユーザーまたはユーザーグループに承認をアサインできます。[アサイン先] または [協力者] フィールドにあるグループマネージャーまたは契約履行者のロールを持つユーザーは、リビジョンの承認を要求することができます。
- 承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認に対処できます。
- 契約リビジョンへのアクセス権がない承認者には、アサインされた承認レコードが完了するまで、そのレコードへの読み取り専用アクセス権が付与されます。

注:
特定の契約タイプの最新リビジョンのみが承認のために送信されます。特定のリビジョンへの承認が保留中の場合、同じリビジョンに対して別の承認を開始することはできません。

手順
1. ワークスペースに移動します。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リスト] タブの [契約要求] にあるオプションを選択して、要求を開きます。

4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。

5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
契約タイプ	ドロップダウンリストから、契約タイプのカテゴリ ([注文フォーム] など) を 1 つだけ選択します。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合は、自動入力されます。
ドキュメントリビジョン	ドキュメントの最新リビジョン。たとえば、Order Form - 1.0です。この番号は、最新のドキュメントリビジョンを反映しています。リビジョン番号は [承認中] フィールドに表示されます。 **注:** 最新ドキュメントのリビジョン番号は、前のリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。[承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 **注:** [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
ユーザーグループを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。[承認基準] フィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	で [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。 注: [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。
すべての承認レコードがリストされ、承認ステータスが [要求済み] に変更されます。

タスクの結果
アサインされた承認者は、他の承認の詳細とともに [承認者] タブに追加されます。アサインされた承認者は、対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:
契約タイプリビジョン番号は [承認者] タブの [承認中] フィールドに表示されます。

次のタスク
承認者は表示して「契約ドキュメントの承認または却下」を行うことができます。

契約ドキュメントの承認または却下

契約要求またはその添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認の要求へのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール：approver_user

手順

1. メール通知、セルフサービス、または従業員センターポータルから承認レコードを開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

     注:
     内部ストレージの添付ファイルとして、または外部ストレージの表示アクセス権を使用して、利用可能な契約リビジョンドキュメントを表示します。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。契約履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認された契約ドキュメントにアクセスできなくなります。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下コメントは、要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、拒否された契約ドキュメントにアクセスできなくなります。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認のキャンセル

契約ドキュメントリビジョンに対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に

要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

手順

1. ワークスペースに移動し、契約要求を開きます。
2. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
3. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。

   注:
   契約ドキュメントが 1 つしかない場合は、自動入力されます。

4. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果

承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

内部レビューの概要

必要な専門知識を持つ内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューしてもらいます。

該当分野のエキスパートによるコンテンツのレビューを受けるためのワークフローは、次のように進行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 自己提供型の契約要求の場合は、内部レビューが必要なコンテンツの変更要求を契約ユーザーが履行者に送信します。

   注:
   非自己提供型の契約要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

2. 契約履行者は、契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを送信できます。
3. 契約レビュー担当者またはマネージャーがレビュータスクをアサインします。
4. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
5. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
6. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
7. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
8. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
9. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
   - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
   - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

契約要求の状況は、レビュータスクがアクティブになるまで [レビュー待ち] のままになります。

自動翻訳

内部レビューの要求

内部の該当分野のエキスパートによる契約ドキュメントのレビューを開始します。

始める前に

- 自己提供型の契約要求の場合は、内部の該当分野のエキスパートによるレビューとフィードバックが必要な場合があります。必要に応じて、契約要求者は契約履行者に変更要求を送信できます。その後、契約履行者は変更要求の詳細を含むレビュータスクを送信します。詳細については、「契約ドキュメントのレビュー」を参照してください。
- 非自己提供型の契約要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- 契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを作成できます。
- 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

手順

1. 使用しているワークスペースで契約要求を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [レビュー] タブを選択します。
3. [新規タスク] を選択します。
4. [新規レビュータスクを作成 (Create New Review Task)] フォームで、詳細を入力します。

内部レビューを要求するタスクの作成

フィールド	値
契約タイプ	内部レビュー要求を送信する契約。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。契約ドキュメントの最新リビジョンがレビューのために送信されます。
期日	タスクを完了する日付
優先度	レビュー要求に対処する優先度のレベル。
アサイン先グループ	タスクがアサインされる契約レビュー担当者のユーザーグループ。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
説明	レビューするコンテンツの説明。

5. [作成] を選択します。

タスクの結果

レビュータスクが作成され、[レビュー] タブにリストされ、変更要求の詳細がアクティビティストリームに追加されます。契約のステータスが [レビュー待ち] に更新されます。新しいタスクがリストに表示されない場合は、[リストを更新] ボタン ( ) をクリックします。

内部レビュータスクの処理

契約レビュー担当者は、契約ドキュメントをレビューしてフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_reviewer

手順

1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。
2. レビュータスクがまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。
3. [作業を開始] を選択します。
4. 契約ドキュメントを開きます。
   - 内部ストレージ：ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ：ドキュメントのリンクを選択して開きます。
5. ドキュメントをレビューするために追加のコンテキストが必要な場合は、追加情報を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

b. [情報を要求] を選択します。

c. [コメント] フィールドに必要な情報の詳細を入力します。

d. [送信] を選択します。
契約要求のステータスとレビュータスクのステータスが [情報を待機中] に変わり、情報を受信した後にレビューを続行できます。

6. レビューのフィードバックを共有します。
レビュー担当者は、ドキュメントを編集し、コメントで変更を提案して、レッドラインを承認または却下します。
レビュータスクがクローズされ、作業メモがアクティビティストリームに追加され、ステータスが [完了してクローズ] に変わります。

内部レビュー用に要求された情報の共有

契約履行者は、契約ドキュメントのレビューを進めるためにレビュー担当者から要求された情報を共有します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
情報を要求するときに追加された作業メモは、アクティビティストリームで利用できます。必要な情報を確認し、レビュー担当者に送信する情報を収集します。

手順

1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。
2. [情報を送信] を選択します。
3. 共有するドキュメントがある場合は、[ファイルの添付] を選択します。
4. 共有するファイルを選択します。
5. [コメント] フィールドに作業メモを入力します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
情報がレビュー担当者と共有され、レビュータスクのステータスが [対応中] に変わります。

内部レビュータスクのキャンセル

契約履行者は、状況に関係なくレビュータスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [レビューをキャンセル] を選択します。
   [レビュー] タブで [レビューをキャンセル] を選択した場合は、ポップアップウィンドウでキャンセルするレビュータスクを選択します。
3. [コメント] フィールドに、要求のキャンセルに関する情報を入力します。
4. [はい、キャンセルします] を選択します。

タスクの結果

- レビュータスクがキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが契約要求の [追加コメント] セクションに表示されます。
- すべてのレビュータスクがキャンセルまたはクローズされると、契約要求のステータスが [対応中] に更新されます。

ドキュメントリビジョンの作成

契約履行者は、サードパーティによる変更要求者に応じてドキュメントリビジョンを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

[ステータス] が [対応中] の場合にのみ、ドキュメントリビジョンを作成できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [契約ドキュメント **(Contract documents)**] タブで、[リビジョンを作成 **(Create Revision)**] を選択します。
4. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。
   利用可能なストレージタイプは、次のとおりです。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、変更されたドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
   - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

   ファイルを添付した後、[リビジョンを作成] ダイアログボックスで、そのファイルのダウンロード、削除、または添付ファイル名の編集を行うことができます。
5. [作成] を選択します。

   ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。
6. [保存] を選択して契約要求を保存します。

ステークホルダーにメールを送信する

契約履行者は、契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
メールを作成するオプションは、ステータスが [承認待ち]、[署名待ち]、[契約署名済み]、または [対応中] の場合にのみ使用できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン (...) を選択します。
4. [メールの作成] を選択します。
5. [メールの作成] ポップアップで、添付するドキュメントを選択します。
6. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
7. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が [件名] フィールドに入力されます。
8. メールの本文を作成します。
9. メールをすぐに送信するか、後で送信するか、破棄します。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

タスクの結果
メールを送信すると、要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。
利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、 すべて > システム通知 > 通知 「 契約サポート 」 カテゴリを検索します

詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

自筆署名プロセスのキャンセル

署名者に送信された契約ドキュメントの自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller、sn_cm_core.contract_admin

このタスクについて
契約要求の状況が [署名待ち] である必要があります。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [署名をキャンセル] を選択します。
4. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

契約要求のキャンセル

不要になった契約要求をキャンセルします。

始める前に
重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user、sn_cm_core.contract_admin

このタスクについて
契約要求のステータスが [ドラフト]、[新規]、[承認待ち]、[署名待ち]、および [対応中] の場合は、契約要求をキャンセルできます。

手順
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. [要求をキャンセル]を選択して、キャンセルを確認します。

タスクの結果
- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは、要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 契約要求のステータスが [キャンセル] に更新され、契約のステータスが [契約キャンセル (Contract Canceled)] に更新されます。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、契約要求がキャンセルされたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、契約要求リポジトリ [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository] テーブルに保存されます。
契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループマネージャー、アサイン先ユーザー、および協力者には、契約リポジトリへの編集アクセス権があります。
- 同じアサイン先グループに属する契約履行者には、契約リポジトリへの表示アクセス権があります。
- アサイン先グループにいない契約履行者には、契約リポジトリへのアクセス権がありません。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミンのみです。
- 要求者は、契約要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する契約要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約リポジトリ] に移動します。
4. 契約番号を選択します。
5. [契約ドキュメント] タブに移動します。
6. 契約ドキュメントを表示します。

契約テンプレートのキーワードの検索

契約テンプレートのキーワードを簡単に検索します。

始める前に

キーワード検索の機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートリストで、フィルターアイコン ( ) を選択します。
3. 単一または複数のキーワードを検索します。
   - 単一のキーワードを検索するには、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]**[<**検索用語**>]** に設定します。たとえば、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致][調達] として設定します。
   - 複数のキーワードを検索するには、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]**["<**検索用語 **1>" | "<**検索用語 **2>"]** に設定します。たとえば、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]["調達" | "Acme"] として設定します。
4. [実行] を選択します。

タスクの結果

キーワードを含む契約テンプレートが一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインで検索する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインでテンプレートと条項を検索します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、[テンプレートを検索] 検索フィールドに検索テキストを入力して、特定の名前またはステータスのテンプレートを検索します。
   検索条件に一致する [ドラフト] または [編集中] ステータスのアクティブなテンプレートが表示されます。
5. テンプレート内にある条項または条項ライブラリのみにある条項を検索します。
6. バリエーションのある条項を選択し、[条項バリエーションを検索 **(Search clause variations)]** 検索フィールドに条項バリエーションの名前を入力します。
   検索条件に一致するアクティブな条項が表示されます。

契約管理プロ の管理

アドミニストレーターは、Word ドキュメントテンプレートと契約の管理作業を行います。

条項、テーブル、および契約テンプレートの管理

アドミニストレーターは、条項と契約テンプレートを管理します。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで、条項バリエーションを選択します。
4. [条項バリエーション] フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フィールド値の説明については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートされたドキュメントが解析され、抽出されたコンテンツコントロールが [条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。

6. [更新] を選択します。

タスクの結果

更新された条項バリエーションが、公開された契約テンプレートに関連付けられており、解析後に新しいフィールドが利用可能になった場合、[マッピングされていないメタデータ (Unmapped meta data)] 関連リストが、マッピングされていないフィールドのリストとともに表示されます。テンプレートマッピングを完了する方法については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

手動でのコンテンツコントロールの追加による契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
状況	○ [ドラフト] ステータスの契約テンプレートを編集しても、[ドラフト] ステータスのままです。 ○ [公開済み] ステータスの契約テンプレートを編集すると、ステータスは [編集中] に変わります。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - 変更のない既存のインポートされた条項は、その分類およびマッピング条項とともに保持されます。
   - インポートされたドキュメントでコンテンツコントロールが削除されるインポートされた条項は、リストから削除されます。
   - 新しく追加されたコンテンツコントロールは、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
5. 新しく追加されたインポートされた条項を分類してマッピングします。
   詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。
6. [更新] を選択して変更を保存します。
7. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [テンプレート] タブで、変更する契約テンプレートを選択します。
   関連付けられた契約テンプレートがアクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスである必要があります。
5. ドキュメントに変更を加えます。

契約テンプレートの変更

変更	説明
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、メタデータ、署名者、または条項を変更します。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する
署名者を編集または削除します。	アドインを使用した参加者の編集または削除
コンテンツコントロールを削除します。	コンテンツコントロールを右クリックし、[コンテンツコントロールを削除 **(Remove Content Control)]** を選択します。 コンテンツコントロールが Microsoft Word ドキュメントから削除されます。ただし、コンテンツコントロールを ServiceNow インスタンスから削除するには、ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. コンテンツコントロールの最終処理の際、ドキュメントを契約テンプレートにアップロードします。

   a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

   b. [添付ファイルの選択] 画面で、[ファイルの添付] を選択し、変更したドキュメントを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約書テンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードの確認を求められます。

   c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

7. ServiceNow インスタンスで条項マッピングを完了します。
   詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド」を参照してください。
   - 変更のない既存のメタデータ、署名者、および条項は、それらの詳細とともに保持されます。
   - 削除されたメタデータ、署名者、および条項が、契約テンプレートの [テンプレートマッピング]、[参加者]、および [インポートされた条項 (Imported clauses)] 関連リストから削除されます。
   - 追加されたコンテンツコントロールは、[参加者]、[インポートされた条項 (Imported clause)]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
8. [更新] を選択します。
9. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

アドインを使用した参加者の編集または削除

契約構成担当者は、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して Microsoft Word ドキュメントのパートナーを編集または削除します。

始める前に

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを契約テンプレートにアップロードする必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを使用して Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. [署名者を編集または削除] アイコン (⋮) を選択します。
7. 署名者を編集または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
参加者に加えられた変更は、[参加者] 関連リストの ServiceNow インスタンスに同期されます。

Microsoft Word アドインを使用した契約テンプレートのテーブルマッピングの編集または削除

契約構成担当者は、Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートのテーブルマッピングを編集または削除します。

このタスクについて
テーブルマッピングを使用すると、ServiceNow インスタンスのデータソーステーブルを契約テンプレートのテーブルにマッピングできます。このマッピングによって、データ ソース テーブルのどのレコードを契約に追加するか、またどこに追加するかが決定されます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. テーブルマッピングを編集または削除する契約テンプレートを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. [テーブル] タブを選択します。
5. テーブルマッピングのリストでマッピングを選択するか、検索バーにテーブル名を入力して検索します。
6. テーブルマッピングを変更または削除します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変えたテンプレートが必要な場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [リビジョンを作成] を選択します。

   デフォルトビューでテンプレートを作成するときに [コピー] オプションを選択します。

   参加者、インポートされた条項、テンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントから条項とテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

b. [ファイルを選択] を選択します。

c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

d. [ドキュメントを解析] を選択します。

- ドキュメントが解析されます。
- 既に存在していたメタデータは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
- 新しいメタデータが追加されます。
- 既に存在していた条項タグは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかった条項は削除されます。
- 新しい条項タグが追加されます。

新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

次のタスク

- 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
- 解析中に見つかった新しい条項を分類します。詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.

2. 契約テンプレートを開きます。

3. [プレビュー] を選択します。

4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。

5. サンプル契約ドキュメントを生成する契約要求をリストから選択します。

6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。

7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。

8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。

9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [削除] を選択します。
4. 確認のポップアップで、[削除] を選択します。

契約レコードの管理

アドミニストレーターは契約レコードを管理します。

契約レコードの表示

契約要求の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. すべての契約を表示するには、次の項目に移動します。 契約要求 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約を選択します。
4. オプション: 契約終了日を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
c. **[OK]** を選択します。

5. オプション: 親契約を変更します。
a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
6. オプション: 契約モデルを変更します。
a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
7. [保存] を選択します。

生成された契約ドキュメントに **sys_id** 表示値を表示する

契約構成担当者は、詳細スクリプトを更新して、生成された契約ドキュメントの sys_id 変数の正しい表示値を出力します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して変数をマッピングするためのスクリプトは、sys_id 変数の `toString()` 関数を使用するため、生成された契約ドキュメントでその表示値が正しく置き換えられません。

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 詳細スクリプトが有効になっていて、表示値が正しく表示されないフィールドを選択します。
フィールドの詳細は、詳細スクリプトとともに表示されます。
5. スクリプト内で、`toString()` を `getDisplayValue()` に置き換えます。
6. [更新] を選択します。

契約要求のアサインルールの変更

契約構成担当者は、契約要求をアサインするユーザーまたはグループに必要な変更について、ベースシステムで利用可能なアサインルールを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > システムポリシー > ルール > アサイン.
2. CLM 要求のアサインルール [デフォルトのアサイン先グループ] を開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 契約要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、契約要求が自分の契約書タイプに送信された場合にルールを適用するには、次の条件を入力します。 [契約書の種類][次の条件に一致][自分の契約書]
[アサイン先] タブ	
ユーザー	契約要求がアサインされているユーザー
グループ	契約要求がアサインされているユーザーグループ

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

契約管理プロ 対応の プラットフォームアナリティクスソリューション

契約管理プロ の契約ダッシュボードは分析およびレポートソリューションで、契約要求データから得られるインサイトと傾向を通じて、データ主導の意思決定を可能にします。

必要なロール

契約ダッシュボードには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform アドミン (admin)：このソリューションをインストールして有効化し、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

契約管理プロのアナリティクスパック のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、契約管理プロのアナリティクスパック プラグイン (com.sn_cm_pa) を有効にすることができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

次のものをレビュー 契約管理プロのアナリティクスパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ロールとスケジュール済みジョブ は、契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされます。

詳細については、「契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して 契約管理プロのアナリティクスパック プラグイン (com.sn_cm_pa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

契約ダッシュボードを使用する

契約ダッシュボードを使用すると、契約要求データから派生した傾向とインサイトを分析することで、データ主導型の意思決定を行うことができます。

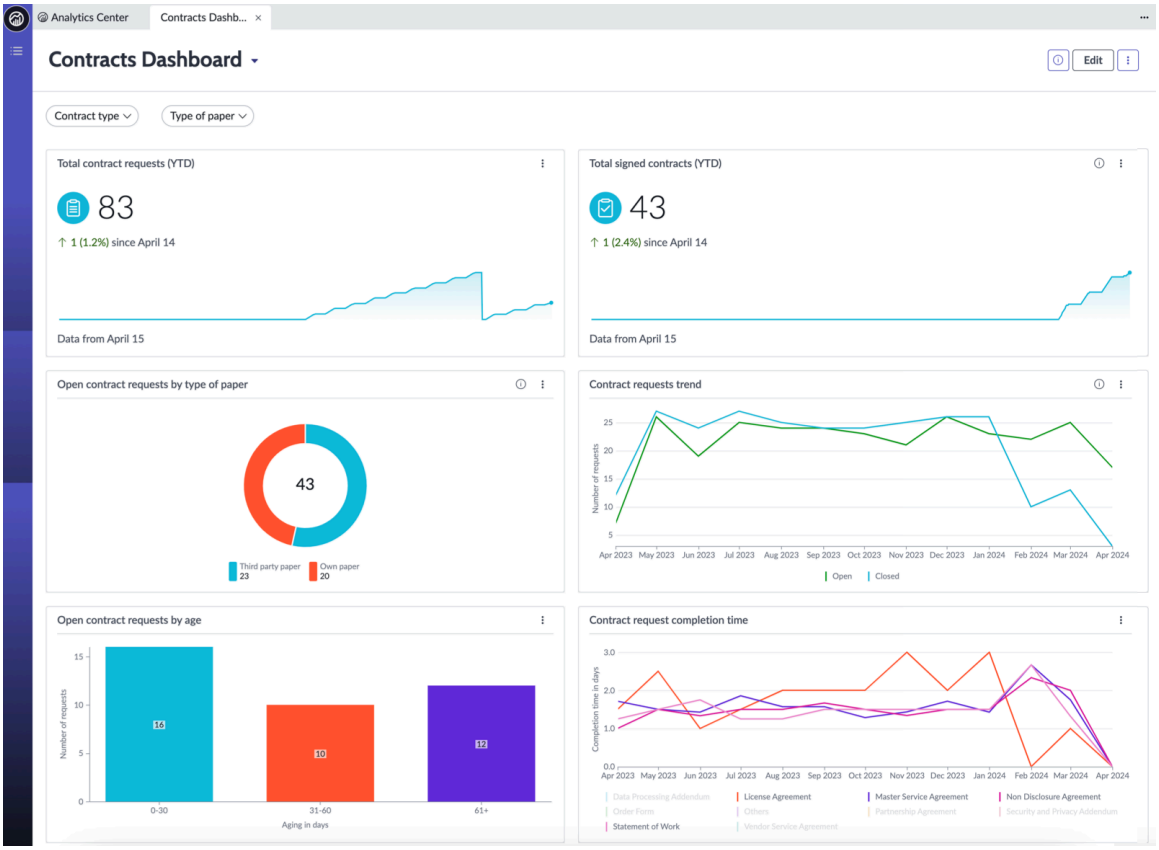
ダッシュボードでは、契約要求の傾向を分析し、データを比較し、各レポートにドリルダウンして重要業績評価指標 (KPI) の詳細を表示できます。

KPI 詳細の使用の詳細については、「Examining indicators with KPI Details」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ダッシュボード



必要な **Now Platform** ロール

- 契約レポートパブリッシャー [sn_cm_core.contract_report_publisher]：契約要求と署名済み契約データに関連するレポートを編集および公開するために必要です。
- 契約レポートビューアー [sn_cm_core.contract_report_viewer]：契約要求と署名済み契約データに関連するレポートを表示するために必要です。
- 契約 PA アドミン [sn_cm_pa.pa_admin]：契約管理プロのアナリティクスパック を有効にして設定するために必要です。

契約ダッシュボード へのアクセス

契約ダッシュボードを開くには、 すべて > 契約関連コア要素 > 契約ダッシュボード.

契約ダッシュボードでのデータの使用

ゼネラルカウンシルは、次のメトリクスを使用した契約要求データへのインサイトからデータ主導型の意思決定を行うことができます。

- 今年これまでに作成された契約要求および署名された契約の数と、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集されたデータとの比較。
- 契約書の種類別の未処理契約要求の数 (自分の契約書と第三者の契約書)。
- 過去 12 か月間にオープンおよびクローズされた契約要求の月次傾向。
- 経過時間範囲別の契約要求の数。
- 過去 12 か月間のさまざまな契約タイプの完了時間の月次傾向。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

YTD 契約の要求
: 今年これまでに作成された契約要求の数。

YTD 署名済み契約
: 今年これまでに署名された契約の数。

契約タイプごとの平均契約要求完了時間
: 契約要求の平均完了時間の月次傾向 (契約タイプ別)。

契約要求経過時間
: 0 ～ 30 日、31 ～ 60 日、および 61 日以上の期間にオープンされた契約要求の数。

ブレークダウン

- 契約タイプ
- 用紙の契約タイプ
- 契約要求経過時間

レポート

契約ダッシュボードのレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
合計契約要求数 (年初来)	スコア 42	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	今年これまでに作成された契約要求の数と契約要求データの傾向。 このレポートでは、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集されたデータが最新のデータと比較されます。次の情報が表示されます。 • 契約要求数の増加または減少 • 増加率と減少率 • データが最後に収集された日付
署名済み契約の合計 (年初来) (Total signed contracts (YTD))	スコア 42	契約要求リポジトリ [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	今年これまでの署名済み契約の数と署名済み契約の傾向。 このレポートでは、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集されたデータが最新のデータと比較されます。次の情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ダッシュボードのレポート (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			• 署名済み契約要求の増加または減少 • 増加率と減少率 • データが最後に収集された日付
契約書の種類別の未処理契約要求 (Open contract requests by type of paper)	ドーナツグラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	契約書の種類別の未処理契約要求のリアルタイムの数 (自分の契約書と第三者の契約書)。
契約要求の傾向	線グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	過去 12 か月間にオープンおよびクローズされた契約要求のリアルタイムの月次傾向。 線グラフにカーソルを合わせると、その月にオープンおよびクローズされた契約要求の数が表示されます。
経過時間別の未解決の契約要求 (Open contract requests by age)	棒グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	経過時間範囲別の契約要求のリアルタイムの数。 契約要求の経過時間は、要求の作成日とレポートを表示している日付によって計算されます。
契約要求完了時間 (Contract request completion time)	線グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	過去 12 か月のさまざまなタイプの契約要求の平均完了時間のリアルタイムの傾向。完了時間は、要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。 線グラフの線にカーソルを合わせると、関連する契約要求タイプの完了時間が表示されます。 グラフで契約要求タイプを非表示にするには、グラフの下の凡例でその名前を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター

契約ダッシュボードのフィルター

名前	タイプ	説明
契約タイプ	複数選択	1 つまたは複数の値を選択すると、契約ダッシュボードに関連する契約タイプのデータが表示されます。
契約書の種類	選択肢	自分の契約書と第三者の契約書がリストに表示されます。目的のオプションを選択すると、関連するデータが契約ダッシュボードに表示されます。

契約管理プロ 参照

参照トピックには、契約管理プロに関する追加情報が記載されています。

契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Word ドキュメントテンプレートのコンポーネントを含む契約コアアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

契約管理プロ とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約コア ユーザー [sn_cm_core.contract_user]	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし
契約コア アドミン [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• [sn_cm_core.contract_fulfiller • [sn_cm_core.contract_config • usage_admin • sn_cm_pa.pa_admin ロール
契約コアの構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • [sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• [sn_doc.writer • contract_manager
契約コア 履行者 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	• sn_cm_core.contract_user • sn_cm_core.contract_report_viewer • canvas_user • sn_cm_workspace.contract_workspace_u • approver_user • email_composer • sn_cm_core.contract_report_viewer
契約レポートビューアー [sn_cm_core.contract_report_viewer]	契約ダッシュボードで契約要求および署名済み契約データのレポートを表示するためのアクセス権が付与されます。	• report_user • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer
契約レポート発行者 [sn_cm_core.contract_report_publisher]	契約要求および署名済み契約データにアクセスして、関連レポートを公開できます。	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.contract_user • pa_power_user • pa_data_collector
契約レポートビューアー [sn_cm_core.contract_report_viewer]	契約要求および署名済み契約データのレポートを契約ダッシュボードで表示するためのアクセス権が付与されます。	• report_user • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer
契約レポート発行者 [sn_cm_core.contract_report_publisher]	契約要求および署名済み契約データにアクセスして、関連レポートを編集および公開できます。	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.contract_user • pa_power_user • pa_data_collector
契約レビュー担当者 [sn_cm_core.contract_reviewer]	レビュータスクへのアクセス権が付与されます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

契約管理プロ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
契約コア	
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。
条項バリエーションフィールド ([sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
内部署名者ルール [sn_cm_core_Signer_Rule]	内部署名者ルールを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	非自己提供型の契約要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。
[sn_cm_core_Integration_Core] 契約統合	契約用に構成された統合の詳細を保存します。
[sn_cm_core_Integration_Esignature] 電子署名	構成された電子署名統合の詳細を保存します。
署名者マッピング [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	署名者マッピングの詳細を保存します。
契約統合 [sn_cm_core_Integration_External_Storage]	構成された外部ストレージ統合の詳細を保存します。
契約要求 [sn_cm_core_Contract_Request]	契約要求の詳細を保存します。
外部ストレージ権限 [sn_cm_core_external_storage_permission]	ユーザーとその外部ストレージ権限の詳細を保存します。

スケジュール済みジョブ

契約管理プロ の統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。これらのプロパティは、次のスケジュール済みジョブの実行中に使用されます。詳細については、「契約統合を構成するためにインストールされるプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
契約の外部ストレージ権限を処理	外部ストレージ権限 [sn_cm_core_external_storage_permission]	True	ユーザーの外部ストレージ権限を処理します。

契約ワークスペース とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロールは、契約ワークスペース プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

契約ワークスペース とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Contract Workspace ユーザー [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	ユーザーに 契約ワークスペース へのアクセスを提供します。	ワークスペースユーザー [workspace_user]
Contract Workspace のアドミン [sn_cm_workspace.admin]	ビジネス要件またはユーザー要件に合わせて 契約管理プロ の 契約ワークスペース を変更する権限をすべてのアドミニストレーターに付与します。	ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin] • チャットアドミン [chat_admin] - チャットアドミンロールはチャットテーブルを管理します。 • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] - UX フレームワークデザイナーロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • 契約ワークスペースユーザー [sn_cm_workspace.contract_workspace_user] - 契約ワークスペースユーザーロールには、契約ワークスペースへのアクセス権があります。 • フルフィルメント推奨アドミン [sn_agent_recommend.recommendation_admin] - フルフィルメント推奨アドミンロールは、履行者支援の推奨設定を管理できます。 • インタラクションアドミン [interaction_admin] - interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。 • ワークスペースリストアドミン [workspace_list_admin] - Workspace_list_admin ロールでは、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
		ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • UI アクションアドミン [ui_action_admin] - UI アクションアドミンロールを使用すると、UI アクションを管理できます。 • UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] - UI ビルダーアドミンロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • UX フレームワークユーザー [uxframework_user] - UX フレームワークユーザーロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリから参照および選択することができます。 • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] - 類似性アナライザーロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • フォームアドミン [form_admin] - form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • フォームをカスタマイズ [personalize_form] - personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • UI 通知アドミン [ui_notification_admin] - UI 通知アドミンロールでは、通知トリガーを構成できます。

契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされるコンポーネント

契約管理プロのアナリティクスパック プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
契約 PA アドミン [sn_cm_pa.pa_admin]	契約管理プロのアナリティクスパック アプリケーションをアクティブ化して設定する権限をアドミンに付与します。	契約レポート公開者 [sn_cm_core.contract_report_publisher]

スケジュール済みジョブ

インストールされているスケジュール済みジョブ 契約管理プロのアナリティクスパック

スケジュール済みジョブ	説明
契約コア：日次データコレクション	契約ダッシュボード内のインジケーターとブレークダウンの分析情報を収集します。 このジョブは毎日実行され、ダッシュボードのウィジェットに契約要求データが入力されます。
契約コア：月次データコレクション	契約ダッシュボード内のインジケーターとブレークダウンの分析情報を収集します。 このジョブは毎月実行され、ダッシュボードのウィジェットに契約要求データが入力されます。
契約コア：履歴データコレクション	既存の契約要求データからすぐにインサイトを得ることができます。 最初に 契約管理プロのアナリティクスパック を有効にするときまたはインジケーターを作成するときに、このジョブを実行します。初めてデータを収集するときに、既存のレコードのスコアとスナップショットが生成されます。 履歴データコレクションジョブの実行の詳細については、「Collect historical data」を参照してください。

注:
ジョブは次の順序で実行されます。

1. 契約コア：日次データコレクション
2. 契約コア：月次データコレクション
3. 契約コア：履歴データコレクション

[条項バリエーション] フォーム

条項バリエーションの新規レコードフォームを使用して、条項バリエーションを作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーション

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に条項バリエーションが適用される場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	[更新] リンクを選択して、変更されたコンテンツを含むドキュメントをアップロードします。選択するドキュメントは .docx 形式のドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	このフィールドは自動的にデフォルト言語に設定されます。

[契約構成 **(Contract Configuration)**] フォーム

[契約構成の新規レコード (Contract Configuration New Record)] フォームを使用して、契約構成を作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約レコードの [契約構成 **(Contract Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	契約構成の一意の名前。
要求テーブル	契約構成を関連付けるテーブル。
契約リポジトリ	契約レコードを作成するリポジトリ。
ドキュメントタイプ	契約ドキュメントの生成方法を指定します。使用可能な値： • Word テンプレート (Word template)：契約ドキュメントは、契約構成の Word ドキュメントテンプレートから生成されます。 • サードパーティ契約 (Third-party contract)：契約ドキュメントは、サードパーティ契約要求に添付されたドキュメントから生成されます。
テンプレート	事前定義されたコンテンツを含む標準契約の生成に使用される契約テンプレート。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [Word テンプレート (Word template)] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	契約構成を有効にするオプション。
順序	選択ルールの実行順序。 契約要求の条件を満たすルールが複数ある場合、構成を選択するために、より低い順序番号のルールから実行されます。
適用先	契約構成が適用される条件。 たとえば、契約要求が機密保持契約カテゴリで送信された場合に構成を適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致][機密保持契約] を入力します。

有効期限通知を構成するためにインストールされるプロパティ

契約コア に関連するプロパティがいくつかあります。これらのプロパティを使用して、有効期限に関する通知を送信するまでの日数、および監査証明書の生成を構成できます。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

契約コア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_cm_core Contract_expiring_days	期限切れメール通知がステークホルダーに送信されるまでの日数を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	ユーザーが署名済み契約に付随する監査証明書を必要とするかどうかを指定すします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

契約統合を構成するためにインストールされるプロパティ

契約管理プロ の統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティは契約管理プロで利用可能です。

注:
これらのプロパティを構成するには、 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > プロパティ.

プロパティ

プロパティ	説明
[外部ストレージ] セクション	
エラーのある権限レコードを削除するまでの最大試行回数 (Maximum number of attempts before removing the permission records with errors) sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after	エラーが発生したすべての権限エントリをジョブ実行キューから削除するまでに許容される再試行の回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
ジョブ実行に含める権限レコードの最大数 (Maximum number of permission records to include in a job execution) sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	単一のジョブ実行に含めることができる権限レコードの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
権限レコードの実行の再試行間隔 (分) (Time in minutes to retry permission records execution) sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	権限レコードの実行を再試行するまでシステムが待機する時間 (分)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：60
フローステータスをエラーとしてマークするまでの失敗呼び出しの最大回数 (Maximum number of failed calls before marking the flow status as errored) sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	フローステータスがエラーとマークされるまでに許容されるジョブ実行失敗の最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
電子署名セクション	
ユーザーが署名済み契約と組み合わせた監査証明書を必要とするかどうかを指定する (Specifies whether the user needs audit certificate combined with the signed contract) sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	電子署名された契約の完了証明書を生成します。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームは、ルールの作成や既存のルールの更新に使用されます。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	条件の名前。
アプリケーション	条件が作成および使用されるアプリケーション。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順序	条件が評価される順序。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値に設定されている[条件チェック] フィールドが true になる必要がある条件。必要とされる数の条件を追加します。条件チェックの詳細については、「条件チェックを定義する」を参照してください。
ドメイン	条件のドメイン。
条件チェック	期限切れ条件の関連条件チェック。
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ ステータスと状態

契約管理プロ の要求は特定のライフサイクルに従い、一連のステータスを移行します。

次のフィールド値は、承認の進捗状況に基づいて変更されます。

- [ステータス]：契約要求のステータス。
- [契約ステータス]：前のアクションに基づいてステータスを説明する追加情報。

状況

ステータス：承認が [要求済み] ステータスの場合、契約要求のステータスは [承認待ち] になります。

承認が実行されると、契約要求のステータスは [対応中] になります。

契約ステータス

契約ステータス (TPC の最新リビジョンの場合) 複数のドキュメント承認シナリオで、最新の契約タイプリビジョンまたは複数の契約タイプリビジョンが承認のために送信された場合：

- 少なくとも 1 つのドキュメント (最新バージョン) のリビジョン承認ステータスが [要求済み] である場合、契約ステータスは [承認待ち] としてロールアップされます。
- [要求済み] ステータスの承認がない場合は、
  - 少なくとも 1 つの承認が [却下] ステータスで、契約ステータスは [ドキュメント承認が却下されました] です。
  - [却下] ステータスの承認がなく、少なくとも 1 つの承認が [承認済み] ステータスである場合、契約ステータスは [ドキュメントが承認されました] です。
  - [却下] ステータスまたは [承認済み] ステータスの承認がなく、1 つの承認が [キャンセル] ステータスである場合、契約ステータスは [ドキュメント承認がキャンセルされました] です。
  - [却下]、[キャンセル]、または [承認済み] ステータスの承認がなく、新しい承認がない場合、契約ステータスは [対応中] です

注:
単一ドキュメントのシナリオでは、同じステータスが適用されます。

注:
複数ドキュメントのシナリオで累積的な承認を行う場合、契約ステータスの入力には最新のリビジョンの承認ステータスが考慮されます。

アクションのアサインフォーム

アクションのアサインフォームは、アプリケーションのアクションを定義するために使用されます。

[アクションのアサイン] 新規レコード

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。例：契約を開始
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。たとえば、initiate_contract。
アプリケーション	アクションをアサインするアプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクションのアサイン] 新規レコード (続く)

フィールド	説明
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	アクションボタンが表示されるフォームのビュー。
すべての構成可能エクスペリエンスに対して有効化	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、エクスペリエンスに関係なく、該当するフォームにアクションが表示されます。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。
ツールヒント	エージェントがボタンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。

UFX アドオンイベントマッピングフォーム

アプリケーションでの宣言アクションの表示を設定するための UFX アドオンイベントマッピングフォーム。

UFX アドオンイベントマッピングフォーム

フィールド	説明
イベントマッピング名	マップの名前。例：契約を開始
アクティブ	マッピングをアクティブ化するオプション。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
ソースコンポーネント	ボタンが表示されるコンポーネント。たとえば、アクションバーなどです。
ソース宣言アクション	ソースイベントとして使用される宣言アクション。例：initiate_contract。
コントローラ	ターゲットイベントを処理するコントローラー。たとえば、フォームなどです。
ターゲットイベント	ターゲットペイロードのマッピングがターゲットとする処理イベント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ

ServiceNow® 法務サービスデリバリ は、法務サポートをリクエストする従業員とそのサービスを提供する法務部門間に統一されたエクスペリエンスを提供します。

従業員は、ガイド付きインテリジェントワークフローを使用してインターフェイスから法務サービスを要求できます。法務部門は、より重要な作業に集中できるように、日常的な法的要求を自動化または合理化できます。

法務部門は、要求の可視化、優先順位付けされた作業キュー、および実務固有のツールを提供する ServiceNow® 法務顧問センター を使用して、複雑な法務を管理できます。

次のビデオでは、法務サービスデリバリ の概要について説明します。 法務サービスデリバリの概要を説明するビデオ所要時間は約 5 分です。

メリット

法務サービスデリバリ は、運用効率を向上し、アクション可能なインサイトを提供する従業員のセルフサービスを有効にすることで、組織の社内顧問および法務チームのプロセスを強化します。

- 従業員にセルフサービスエクスペリエンスを提供し、法的要求を迅速に解決できるようにします。
- 法務部門がより複雑な業務に集中し、時間を優先できるようにします。
- パフォーマンスアナリティクス の法務担当役員ダッシュボードと法務運用ダッシュボードで運用に関する理解を深め、効率を向上させます。

法務サービスデリバリ アプリケーション

法務サービスデリバリ には次の主要なアプリケーションが含まれています。

法務実務アプリコア

法務実務アプリコア アプリは、すべての法務アプリケーションを使用するために必要なアプリケーションです。

法務要求管理

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および必要なヘルプを取得するための統合された単一のメカニズムを提供します。従業員は、法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照できます。これらはすべて、ポータル、モバイル、および仮想エージェント全体にわたるオムニチャネルエクスペリエンスを通じて行われます。

法務要求管理 は 法務サービスデリバリ スイートで必要なコアアプリケーションです。インストール対象として選択する他のすべてのアプリケーションは、法務要求管理 の上に配置されます。

法務関連管理

ServiceNow® 法務関連管理 アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、ドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。

事項テンプレートは、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローに役立ちます。

Legal Practice Applications

法務サービスデリバリ スイートの Legal Practice Applications は、さまざまな法務分野の特定のニーズに対するソリューションを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest®

ServiceNow® Legal Conflict of Interest アプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

法務部門によるコンテンツレビュー®

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー を使用すると、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決できます。

法務デジタルフォレンジック®

ServiceNow® 法務デジタルフォレンジック アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

Legal Investigations®

ServiceNow® Legal Investigations アプリケーションでは、組織の法務部門がシンプルな取り込みプロセスから内部の苦情を受け入れることができます。従業員は、匿名レポートセンターポータルから記名または匿名で苦情を送信できます。法務部門は法務調査を実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、苦情に対処するための推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

法務簡易契約®

ServiceNow® 法務簡易契約 アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの機密保持契約 (NDA) ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

法務簡易プライバシー®

ServiceNow® 法務局簡易プライバシーは、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシー評価リクエストを提起するメカニズムを提供します。

Legal Stock Preclearance®

ServiceNow® Legal Stock Preclearanceアプリケーションを使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスユーザーリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認また却下できます。

法務顧問センター®

ServiceNow® 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス の法務担当役員ダッシュボードを使用して、チームと事業部門が法務サービス要求を解決する方法に関するインサイトを得ることができます。ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、事前設定されたさまざまなレポートとメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行うことができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務サービスデリバリ 向け仮想エージェント

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理することも、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドすることもできます。

法務サービスデリバリ のモバイルエクスペリエンス

次の ServiceNow® モバイル アプリを使用して、法務サービスデリバリ アプリケーションを操作できます。

Now Mobile アプリ

Now Mobile アプリを使用すると、従業員はモバイルデバイスから法的情報を取得しサポートを受けることができます。Now Mobile アプリを使用して、法的要求を送信し、要求のステータスを追跡し、ナレッジ記事を参照できます。

モバイルエージェント アプリ

モバイルエージェント アプリにより、法務部門のユーザーは法的要求および モバイルエージェント アプリを使用してそれらに割り当てられた法務に関する事項を解決できます。

詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションのドメインセパレーション

法務サービスデリバリ アプリケーションは、ベーシックレベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

法務要求管理

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なすべての情報、サービスを取得してサポートを受けるための統一されたメカニズムと、法務部門がこれらの要求を迅速に解決するための、簡素化されたコラボレーションプロセスを提供します。

従業員は、Web ポータル、モバイルプラットフォーム、および 仮想エージェント で法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照できます。

法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法的要求を解決し、作業分析を監視できます。

探索	セットアップ	要求
従業員、パラリーガル スタッフ、弁護士が 法務要求管理 をどのように使用しているかについて説明します。	実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。	法務要求を送信および追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	アナリティクスとレポート	参照
法的要求を管理します。	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

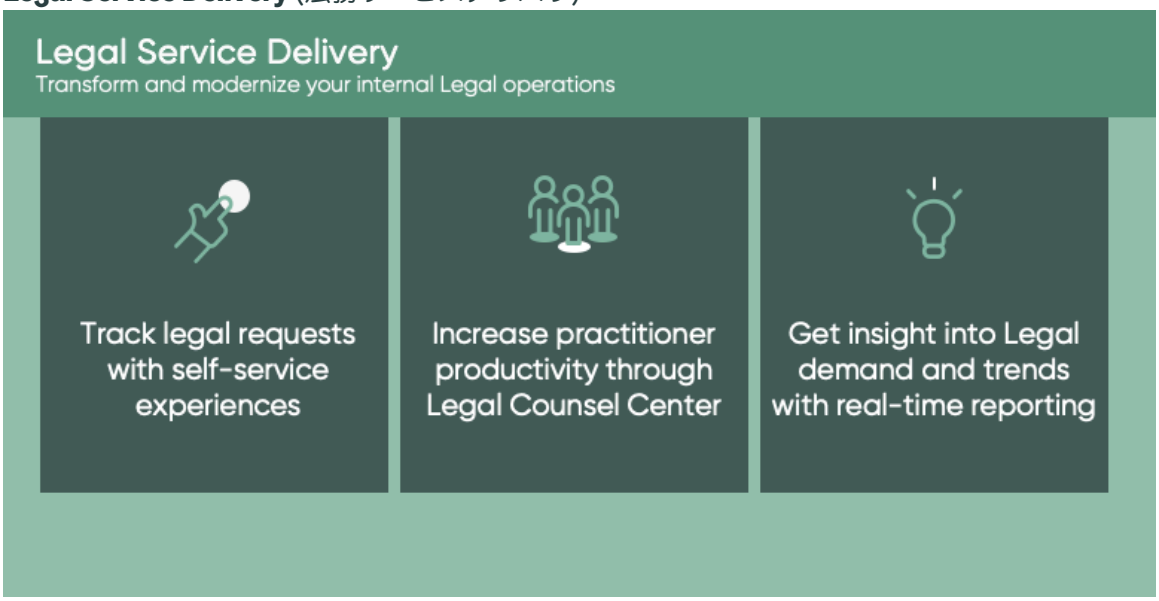
- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務要求管理 の詳細

法務要求管理 により、組織内の許可された従業員が法的要求を送信して進捗状況を追跡する間、適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、これらの要求を解決するために作業できます。

従業員は、法務ナレッジベースの記事の閲覧、法的要求の送信、送信された要求の進捗状況の監視、および以下を通じてのやり取りを行うことができます。 仮想エージェント.

Legal Service Delivery (法務サービスデリバリ)



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- サービスポータル、モバイルデバイス、および 仮想エージェント に対する法的要求の送信
- 問題の解決またはクエリーの回答による法的要求の管理
- 複数の部門にまたがるタスクとワークフローが必要な法務に関する事項への法的要求の昇格

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 簡単にアクセスできるセルフサービスエクスペリエンスを使用して、構造化されていない手動のメールプロセスとタスクを削減する
- 仮想エージェントにより一般的な法的要求の応答を自動化する
- 法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う
- 最適化された 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および作業する

法務要求管理 の設定

法的要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこれらのサービスを提供する基盤データを設定します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリア

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

カタログカテゴリ

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

レコードプロデューサー

レコードプロデューサーを作成して、法的要求サービスの問診票を定義します。これらのレコードプロデューサーは、法務サービスポータル の [法務運用カタログ (Legal Operations Catalog)] で利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

外部ストレージシステム

法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。外部ストレージシステムとの統合により、一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できます。

応答テンプレート

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介してテンプレートを使用するために、法務要求または法務事項で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、デジタルフォレンジックタイプの法務要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、スラッシュコマンドでショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

メール通知

特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。考えられるイベントトリガーとして、要求が法務部門のメンバーが作業するためにアサインされたとき、要求がクローズまたはキャンセルされたとき、または追加情報を取得するためのメッセージが投稿されたときなどがあります。

新しいメール通知テンプレートは、従業員センター もインストールされている場合に、法務要求管理 4.2.2 バージョン以降の 法務サービスデリバリ アプリケーションで使用できます。名前に *EC:* プレフィックスを付けることで、既存のものと区別できます。

- 法務要求管理 5.0 バージョン以降の新規インストールでは、これらのメール通知がデフォルトでアクティブです。
- 法務要求管理 バージョン 5.0 より前からアップグレードした場合、これらのメール通知はデフォルトで非アクティブです。既存の通知を非アクティブにするときに、手動でアクティブにする必要があります。

  インストールされているアプリケーションに基づいてメール通知をアクティブ化するために、アドミニストレーターは次のスクリプトを実行します。

  - 法的要求の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for legal req)：法務要求管理 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務に関する事項の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg matter)：法務関連管理 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務契約の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template lg contracts)：法務簡易契約 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務 COI の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for Legal COI)：Legal Conflict of Interest のメール通知をアクティブ化します。
  - Legal Stock の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg stock)：Legal Stock Preclearance のメール通知をアクティブ化します。

注:
新しいメール通知のリンクから、ユーザーのロールに基づいて 従業員センター または 法務顧問センター に移動します。

- 要求者の場合、メール内のリンクから 従業員センター ポータルのチケットページが開きます。
- 履行者の場合、メール内のリンクから 法務顧問センター のレコードフォームが開きます。

法的要求または法務に関する事項の法的処分

法的要求または法務に関する事項フォームの関連リストとして、法的要求および法務に関する事項からの処分を保存する法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれており、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。
- 次のものをレビュー 法務要求管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

法務要求管理 アプリケーションをインストールする前に、インスタンスで次の ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

- ワークスペースコア (com.workspace_core)
- チェックリスト (com.glide.ui.checklist)

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、法務要求管理 アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® (sn_lg_workspace)

ServiceNow 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務顧問センター® コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

ServiceNow 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

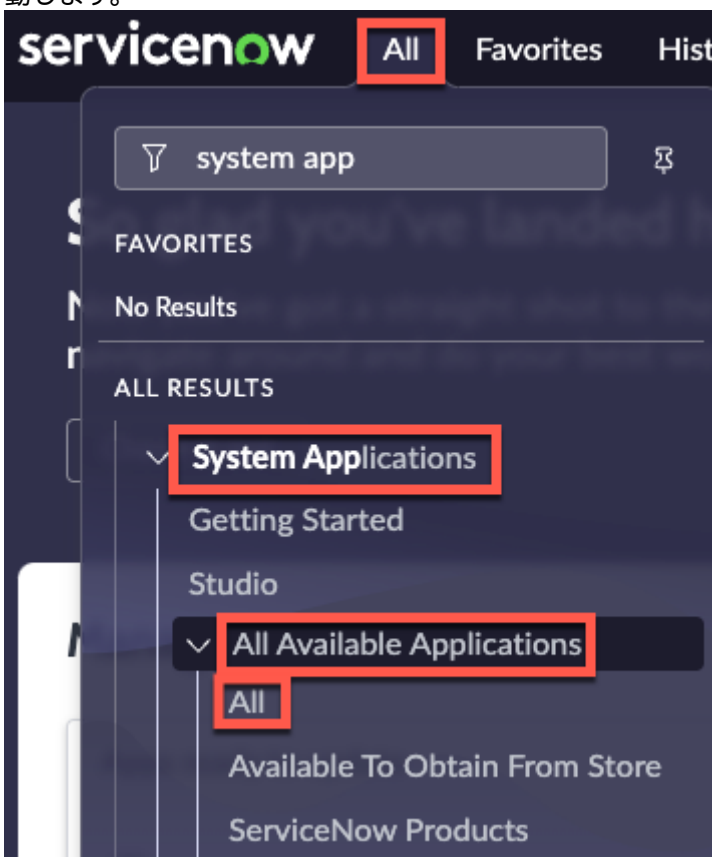
ServiceNow Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務要求管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

実務エリアテーブルの設定

法的要求および法務に関する事項テーブルのフィールドを使用して、法務顧問センター の [リスト (Lists)] セクションに含めることができるように、実務エリアテーブルを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードプロデューサーは変数を使用して、法的要求または法務に関する事項の問診票を介して送信されたフィールド情報を格納します。これらの変数のいずれかを 法務顧問センター のリストビューの列として使用する必要がある場合は、それぞれの実務エリアテーブルに列として追加する必要があります。これらの実務エリアテーブルは、法的要求の場合は法的要求 [sn_lgs_ops_request] テーブル、法務に関する事項の場合は法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」と「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

> **注:**
> 法務に関する事項に実務エリアテーブルを使用するには、法務関連管理 がインストールされている必要があります。

手順

1. 実務エリアに送信された法的要求または法務に関する事項のレポートを作成するために使用する、新しい列を実務エリアテーブルに追加します。
   詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
2. 関連する実務エリアの法的要求または法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成または変更します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。
3. ユーザーが法的要求または法務に関する事項を送信した後に問診票データを変更したときに、ビジネスルールを更新して、マッピングされたテーブル列と変数を同期します。

   a. 移動先 システム定義 > ビジネスルール.

   b. *Sync variable with mapped columns*ビジネスルールを開きます。

   c. [実行タイミング **(When to run)**] タブで、カテゴリの新しい OR 条件を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、コンプライアンスの問診票の変数をコンプライアンス [sn_lg_ops_compliance] テーブルのマッピングされた列と同期するには、次の OR 条件を入力します。

[カテゴリ] **[is]** [コンプライアンス **[sn_lg_ops_compliance]]**

詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

法務カタログカテゴリの作成または変更

カタログカテゴリを作成または変更して、法務カタログアイテムを法務運用カタログの論理グループに整理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務カタログ > カテゴリの管理.
2. カタログカテゴリを作成または変更します。
   - カタログカテゴリを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のカタログカテゴリを変更するには、リストからカタログカテゴリを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

カテゴリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログカテゴリの一意の名前
カタログ	カテゴリが属するカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
勤務地	カテゴリに関連する場所
説明	カテゴリに関する説明。 法務サービスポータル でカテゴリを選択すると、カタログカテゴリ名の下に説明が表示されます。
アプリケーション	カテゴリが適用可能なアプリケーションスコープ
有効	ポータルでカテゴリを利用可能にするためのオプション
親	このカテゴリの親である法務カタログカテゴリ
カタログ画像	ポータルでカテゴリとともに表示される大きな画像
アイコン	カテゴリがサブカテゴリとしてリストされている場合、カテゴリ名の横に表示される小さなアイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ヘッダーアイコン	カテゴリがトップレベルカテゴリである場合、カテゴリヘッダーの横に表示されるアイコン

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

サービスカタログカテゴリが作成されます。カタログカテゴリは、[実務エリアフォーム] の [サービスカタログカテゴリ] フィールドに一覧表示されます。

次のタスク

- [カタログアイテム] 関連リストを使用して、レコードプロデューサーをカテゴリに関連付けます。
- カタログカテゴリを実務エリアに関連付けて、実務エリア、レコードプロデューサー、およびカタログカテゴリを一緒にマッピングします。このマッピングは、従業員が関連カテゴリを使用して法的要求を送信するのに役立ちます。次に、これらの要求は、関連付けられた実務エリアを通じて適切なグループまたはユーザーにアサインされます。

  詳細については、「実務エリアの作成または変更」を参照してください。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有のエリアに対する実務エリアを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

実務エリアフォーム

フィールド	説明
名前	実務エリアの一意の名前
有効	実務エリアをアクティブにするためのオプション。法的要求は、アクティブな実務エリアに対してのみ送信できます。
サービスカタログカテゴリ	実務エリアの新しい問診票が 法務サービスポータル で整理されるカタログカテゴリの名前。 **注:** このフィールドは、法務サービスに 法務サービスポータル を使用する場合にのみ適用されます。従業員センター で法務サービスを有効にするには、分類マッピングを使用します。詳細については、「従業員センターポータルの法務サービス」を参照してください。
説明	実務エリアの説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   実務エリアが作成され、[問診票フォーム] および [実務エリアリード] 関連リストが表示されます。
5. 実務エリアのリードとして 1 人以上のユーザーを追加します。

   実務エリアリードは、実務エリアに関連する未アサインの要求をすべて表示し、それらを実務エリアメンバーにアサインできます。

   a. [実務エリアリード] 関連リストで [編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 人以上のユーザーを選択し、[追加] をクリックして [実務エリアリード] リストに追加します。
   [法務実務エリアリード] ユーザーグループのユーザーのみが [コレクション] リストに表示されます。

   c. [保存] をクリックします。
   選択したユーザーが [実務エリアリード] 関連リストに追加されます。

次のタスク
[問診票 (Intake Forms)] 関連リストから 実務エリアに問診票を追加する します。

実務エリアに問診票を追加する

問診票を実務エリアに追加してレコードプロデューサーに関連付け、アサインルールとサービスレベルアグリーメントを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順
1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 問診票を追加する実務エリアを開きます。
3. 問診票関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

問診票フォーム

フィールド	説明
名前	問診票の一意の名前
デフォルトサブカテゴリ (Default subcategory)	問診票に関連付けるデフォルトのサブカテゴリ
実務エリア (Practice area)	問診票が関連付けられている実務エリア
簡単な説明	問診票の簡単な説明
レコードプロデューサーセクション	
タイプ	問診票に関連付けるレコードプロデューサーのタイプ。次のオプションから選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 要求：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格することはできません。 ○ 事項 **(Matter)**：法務部門ユーザーは、この実務エリアで事項を送信できます。 ○ 要求と事項 **(Request and Matter)**：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格することができます。昇格中に、法的要求レコードのフィールド値が [事項 (Matter)] レコードにコピーされます。
要求レコードプロデューサー (Request record producer)	関連付けられた実務エリアで要求を送信するレコードプロデューサー。 既存の要求レコードプロデューサーを選択するか、[要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクを使用して作成します。新しく作成された要求レコードプロデューサーには、要求フォームに事前に入力されるいくつかのフィールドのデフォルト値が含まれています。 **注:** [要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[要求] または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
事項レコードプロデューサー (Matter record producer)	法務に関する事項を作成するレコードプロデューサー。 事項を直接作成できる場合は、既存の事項レコードプロデューサーを関連付けます。新しい事項レコードプロデューサーを作成して関連付けるには、[事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクをクリックします。 **注:** [事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト事項テンプレート (Default matter template)	関連する法的要求を法務に関する事項に昇格する際にデフォルトで選択される事項テンプレート。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
オプション	ビジネスニーズに応じて、法的要求、法務に関する事項、またはその両方のデフォルトの動作またはフローを変更するオプション。次の事前定義オプションから選択します。 ○ [アサイン先フィールドは必須ではありません]：法的要求フォームの [アサイン先] フィールドは、オプションのフィールドになります。 ○ [要求アドホック承認を無効化]：法的要求を担当する法務履行者は、要求または添付ファイルに対してアドホックの承認を開始できません。[承認を開始] ボタンは、法的要求フォームでは使用できません。 ○ [要求の再オープンを無効化]：要求者は、クローズされた法的要求を再オープンできません。[要求を再オープン] ボタンは、標準チケットページでは使用できません。 ○ [要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法的要求でアサイン先グループを変更できます。 **注:** アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされます。 ○ [事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法務に関する事項でアサイン先グループを変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者] フィールドもクリアされます。 ○ [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]**：法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージにアップロードされます。 重要: 1 つの問診票フォームに対して構成できる外部ストレージプロバイダーは 1 つだけです。 ○ ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)**：ユニバーサル要求の解決にあたって法務部門から支援を受けるために、ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにします。 ○ [要求履行者を事項所有者として作成]：法的要求が法務事項に昇格されると、この法務事項は自動的に法的要求履行者に割り当てられます。 ○ テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)**：契約レビューの法的要求が送信されたときに、このオプションでドキュメントテンプレートを使用してドキュメントを生成するかどうかを決定します。このオプションが選択されていない場合、要求者はレビューのために契約を送信する必要があります。 注: このオプションは、sn_lg_ops_contract_request テーブルでのみ使用できます。

5. [送信] をクリックします。
   実務エリアに問診票が追加されます。サブカテゴリ、サービスレベルアグリーメント定義、アサインルール、および事項テンプレートを管理するための [チェックリスト] セクションと関連リストが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、要求履行者のアクティビティのリストを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員が問診票から新しい法的要求を送信すると、この事前定義されたチェックリストが、対応する要求のデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。

a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。

b. [新規作成] をクリックします。

c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。

次のタスク

- [サブカテゴリ (Subcategories)] 関連リストで、新しいサブカテゴリを追加してそれを問診票に関連付けます。
- [SLA 定義] 関連リストから、必要に応じて Service Level Agreement (SLA) 定義を作成します。
- [アサインルール] 関連リストから、問診票フォームのアサインルールを作成します。
- [カタログビルダーで編集] 関連リンクをクリックして、[タイプ] フィールド値に基づいて、法的要求または法務に関する事項、またはその両方のレコードプロデューサーを更新します。詳細については、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

  アドミニストレーターは法務サービスのレコードプロデューサーを作成または変更することもできます。

- 事項レコードプロデューサーが選択されている場合は、[事項テンプレート (Matter Templates)] 関連リストから、事項テンプレートを問診票に関連付けます。

問診票のサブカテゴリの追加

実務エリアの問診票にサブカテゴリを追加して、問診票から法的要求と割り当てを整理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

注:
同じ名前を持つサブカテゴリを多くの問診票に関連付けることができます。ただし、問診票に同じ名前を持つ複数のサブカテゴリを含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票フォーム] 関連リストで、サブカテゴリを追加する問診票を開きます。
4. [サブカテゴリ (Subcategory)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [サブカテゴリ **(Subcategories)]** フィールドに、サブカテゴリの一意の名前を入力します
6. [アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにして、サブカテゴリがアクティブかどうかを示します。
7. [送信] をクリックします。

事項テンプレートを問診票に関連付ける

事前定義されたデータが含まれるように、法的要求を法務に関する事項に昇格する場合に使用できる問診票に事項テンプレートを関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> **注:**
> [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストは、[タイプ] 値として [事項 **(Matter)**] または [要求と事項 **(Request and Matter)**] を選択した場合にのみ、[問診票 (Intake Form)] フォームで使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて
既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、問診票フォームに最新バージョンの関連する事項テンプレートが反映されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票 (Intake Form)] 関連リストから、事項テンプレートを関連付ける問診票フォームを開きます。
4. [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストで、既存の事項テンプレートを関連付けるか、新しい事項テンプレートを作成して関連付けます。

タスクの結果
選択した事項テンプレートが問診票に関連付けられます。

法務要求のアサイン

法務要求は、アサインルールまたは高度な作業アサインを介して自動的にアサインできます。また、予測インテリジェンスを使用してアサイン先グループを予測することもできます。

法務要求をアサインするには、次のいずれかのソリューションを採用します。

- アサインルールを使用して法務要求を直接アサインします。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を使用して、法務要求をエージェントにアサインします。この機能では、可用性、キャパシティ、およびオプションスキルが考慮されます。詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery」を参照してください。
- 機械学習アルゴリズムを備えた Predictive Intelligence for Legal Service Delivery を使用して、サブカテゴリとアサイン先グループを予測します。信頼性が高い予測は自動的にフィールドに入力され、信頼性が低および中程度の予測は提案として表示されます。詳細については、「Predictive intelligence for Legal Service Delivery」を参照してください。
- アサインルールと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の両方を使用します。信頼性の高い予測の場合、フィールドのアサイン先グループの値が自動的に更新されます。信頼性が低および中程度の予測の場合、提案が表示され、アサインルール機能によって構成に基づいてアサイン先グループが入力されます。

法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール

関連する法的要求または法務に関する事項をユーザーまたはグループにアサインする問診票のアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. [問診票フォーム] 関連リストから問診票を開きます。
3. [アサインルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 法的要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、法務要求がプライバシーカテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][Privacy]**。
[アサイン先] タブ	
ユーザー	法的要求がアサインされているユーザー
グループ	法的要求がアサインされているユーザーグループ

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
アサインルールが条件付きで作成されます。ルールの条件を満たす法的要求または法務に関する事項は、指定されたグループまたはユーザーにアサインされます。

長時間実行されている法的要求をクローズするためのシステムプロパティのアクティブ化

アドミニストレーターとして、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティをアクティブ化して、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters は、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズするように構成するための構成可能なシステムプロパティです。このプロパティは他の機能に依存しません。デフォルトでは、このプロパティは **False**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に設定されており、法的要求が未解決な場合はクローズできません。プライマリ法的要求が未解決であっても法的要求をクローズするには、プロパティを **True** に変更してアクティブ化します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティがアクティブ化され、プライマリ法的要求が未解決であっても、関連する法的要求をクローズできます。

法務サービスのレコードプロデューサーの管理

レコードプロデューサーを使用して、要求者が法的要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む法務問診票を設定できます。

法務サービスのレコードプロデューサーは、実務エリアに関連付けられ、実務エリアで定義されたサービスカタログカテゴリの下に表示されます。実務エリアには、サービスレベルアグリーメントとアサインルールも設定されています。アサインルールに基づいて、要求は適切な法務グループまたは法務ユーザーにアサインされ、解決されます。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成または変更して、法的要求の問診票を定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票を使用して法的要求を送信できます。

始める前に

法務要求管理 アプリケーションスコープを選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

このタスクについて

カタログビルダーを使用してレコードプロデューサーを管理するには、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務カタログ > レコードプロデューサー.
2. レコードプロデューサーを作成または変更します。
   - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のレコードプロデューサーを変更するには、リストからレコードプロデューサーを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの一意の名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル名	レコードプロデューサーを通じて収集されたデータを格納するテーブルの名前 ○ 法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合は、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** を選択します。 ○ 法的事項のレコードプロデューサーを作成する場合は、 法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** を選択します。 **注:** このオプションを使用するには、法務関連管理 アプリをインストールしておく必要があります。 ○ レコードプロデューサーから収集したデータをレポートに使用する場合は、実務エリアに固有のテーブルを選択します。詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。
アプリケーション	レコードプロデューサーが属するアプリケーション。 このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
有効	レコードプロデューサーを有効にするオプション。 有効なレコードプロデューサーのみを 法務サービスポータル で法務問診票として使用できます。
[内容 (What it will contain)] タブ	
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト
[アクセシビリティ] タブ	
カタログ	レコードプロデューサーが属するサービスカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
カテゴリ	問診票が 法務サービスポータル に表示されるサービスカタログカテゴリの名前

4. レコードプロデューサーを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [送信] をクリックして、新しいレコードプロデューサーを保存します。
- [更新] をクリックして、変更を既存のレコードプロデューサーに保存します。

5. [変数 (Variables)] 関連リストで、変数を追加または変更します。
レコードプロデューサーの変数は、従業員が法的要求を送信するときに情報収集目的で、法務問診票にフィールドとして表示されます。

> **重要:**
> 実務エリアテーブルのレコードプロデューサーを設定する場合は、選択したテーブルの列名で変数をマッピングする必要があります。[変数 (Variables)] フォームで、[フィールドにマッピング **(Map to field)**] チェックボックスとフィールドで選択された実務エリアテーブルの列名を選択します。マッピングされた変数のみが、選択したテーブルの列にコピーされます。

変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

6. [割り当て済みトピック] 関連リストで、カタログアイテムを分類内のトピックに割り当て、カタログアイテムが 従業員センター ポータルに追加されるようにします。
割り当てられたトピックと分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
7. [適用対象 (Applicable For)] および [適用対象外 (Not Applicable For)] 関連リストで、ユーザー条件を適用してレコードプロデューサーのアクセスを制御します。
ユーザー基準はユーザーレコードの条件を定義します。これらの条件に一致するユーザーに対し、レコードプロデューサーへのアクセスを許可または拒否できます。ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。
8. 法的要求の添付ドキュメントを外部ストレージに保存するオプションを有効にしている場合は、送信時に法的要求に添付されたドキュメントを検証するスクリプトを追加できます。

   a. [カタログクライアントスクリプト] 関連リストで [新規] をクリックします。

   b. [カタログクライアントスクリプト] フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「サービスカタログクライアントスクリプトの作成」を参照してください。

   c. [スクリプト] フィールドに、次の条件を判断するためにカタログアイテムに対して実行される以下のクライアントスクリプトをコピーします。
   - アップロードするドキュメントのファイルサイズが許容範囲内である。

     このチェックは Microsoft OneDrive 外部ストレージに適用されます。

   - フォルダ に同じ名前のファイルが既に存在している。

```
var status = true;
    var uniqueNames = [];
    var duplicateNames = [];
    var largeFileNames = [];
    var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
    attachments.forEach(function(attachment) {
      var name = attachment['file_name'];
      var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
      if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
        duplicateNames.push(name);
      } else if (size > 4000000) {
        largeFileNames.push(name);
      }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            uniqueNames.push(name);
        });
        if (largeFileNames.length > 0) {
            g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
            largeFileNames.forEach(function(name) {
                g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
            });
            status = false;
        }
        if (duplicateNames.length > 0) {
            g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
            duplicateNames.forEach(function(name) {
                g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
            });
            status = false;
        }
        return status;
    }
}
function getSizeInBytes(size) {
    var unit = size.split(" ")[1];
    var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
    switch (unit) {
        case "MB":
            value = value * 1000000;
            break;
        case "KB":
            value = value * 1000;
            break;
    }
    return value;
}
```

自動翻訳

カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

カタログテンプレートを使用してレコードプロデューサーを作成または変更し、法務サービスの問診票フォームを定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票フォームを使用して法的要求または法務に関する事項を送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて

法務要求管理 とともにインストールされた次のベースシステムカタログアイテムテンプレートを使用して、法務サービスのレコードプロデューサーを作成します。

- 法的要求問診票フォームテンプレート：法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合
- 法務に関する事項の問診票フォームテンプレート：法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成する場合

カタログアイテムテンプレートおよびカタログアイテムの詳細については、「カタログビルダー」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターまたは問診票フォームからカタログビルダーを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. テンプレートで各ステップがどのように定義されているかに基づいて、必要な情報を指定します。詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成」を参照してください。

   他の詳細を入力する以外にも、法務サービスのレコードプロデューサーについて次の情報を入力していることを確認します。

   法務サービスのレコードプロデューサー

ステップ	テンプレートのフィールドとデフォルト値
移動先	テーブル： ○ 法的要求の場合：デフォルトは [法的要求 **[sn_lg_ops_request]]** です。 必要に応じて、法的要求の実務エリアテーブルを選択できます。 ○ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]]** です。 必要に応じて、法務に関する事項の実務エリアテーブルを選択できます。
勤務地	○ カタログ：デフォルトは [法務運用カタログ] です。 ○ カテゴリ：法的要求の [法的要求] および法務に関する事項の [法務に関する事項]。 要件に基づいて、別のカタログとカテゴリを選択できます。
アクセス	○ 利用可能： ▪ 法的要求の場合：デフォルトは **[legal_user** ロールを持つユーザー **(Users with legal_user role)]** です。 ▪ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項カタログ **(Legal Matter Catalog)]** です。 レコードプロデューサーへのアクセス権が付与されている特定のロールを持つユーザーを選択します。 ○ 利用不可：レコードプロデューサーへのアクセスが拒否される特定のロールを持つユーザーを選択します。 **注:** いずれのオプションでもユーザー基準を指定しない場合、アクセス権は全員に付与されます。 ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。

3. 各ステップの変更を保存するには、[保存] をクリックします。
   アイテム属性のすべての編集は、次のステップに進むと自動で保存されます。
4. レコードプロデューサーをプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
5. [レビューと送信] ステップで、レコードプロデューサーをレビューし、[送信] をクリックして、選択したカタログでレコードプロデューサーを公開します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
法務アプリに対して構成する外部ストレージシステムのスポークを、アドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Box スポーク v3.1.0 以降のバージョン

Box アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Box スポークのセットアップ」を参照してください。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Microsoft OneDrive アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Microsoft OneDrive スポーク.

Microsoft SharePoint スポーク v2.2.0 以降のバージョン

Microsoft SharePoint のセットアップの詳細については、「」を参照してください。

iManage Spoke スポーク v1.0.0

iManage アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Set up iManage spoke (iManage スポークのセットアップ)」を参照してください。

> **重要:**
> スポークを設定したら、iManage 外部ストレージにアクセスするユーザーに iManage スポークユーザー [sn_imanage_spk.user] ロールを付与します。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
3. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	法的要求 または法務に関する事項の情報が保存されているテーブル。例を次に示します。 ○ 法的要求のドキュメントを保存するには、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** テーブルを選択します。 ○ 法務に関する事項のドキュメントを保存するには、法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 契約要求のドキュメントを保存するには、契約要求 **[sn_lg_contracts_repository]** テーブルを選択します。 [store-future: BEGIN review]注: 契約コア および 契約管理プロ アプリの外部ストレージは、iManage ではサポートされていません。 [End] 選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)]** フィールドで利用可能な変数が決まります。
条件	特定の要求カテゴリのドキュメントの保存を決定するフィルター条件。 たとえば、Box 外部ストレージ統合を既に構成しており、そこに NDA 契約書のみを保存する場合は、条件を [カテゴリ] [次の値に等しい **(=)] [NDA]** と指定できます。 次に、[アプリ] フィールドで外部ストレージ名を選択します。
実行順序	ドキュメントの保存に使用される外部ストレージシステムの順序。 複数の外部ストレージシステムが条件に一致する場合、順序値が小さいシステムがドキュメントの保存先として選択されます。
アプリケーション	ドキュメントが保存される外部ストレージシステム。 注: リストには、スポークがインストールおよび構成されている外部ストレージシステムのみが表示されます。
フォルダー構造 (Folder structure)	法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントを外部ストレージシステムに保存するためのファイルパス。 静的テキストと、[変数を選択] リストで選択したフィールド変数から動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダ構造を定義します。 たとえば、`Legal/${company}/Contracts/${number}` というフォルダ構造の場合は、次のとおりです。 ○ `Legal` と `Contracts` は静的テキストです。 ○ `${company}` と `${number}` は、[変数を選択] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、外部ストレージにドキュメントを保存する際に、各フィールドの値に動的に置き換えられます。
変数を選択	フォルダ構造で使用できる変数のリスト。変数により、選択されたテーブルから情報が取得され、フォルダ構造がカスタマイズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
属性	Microsoft SharePoint および iManage 構成に基づく追加の構成アイテム。以下の詳細を追加します。 *Microsoft SharePoint* ○ テナント:sys_idの追加 Microsoft SharePoint テナントレコード. ○ **Site_Name**：テナントにサイトの名前を追加します。 ○ ドキュメントライブラリ **(Document Library)**：法的要求および法務に関する事項に関連するすべてのドキュメントが保存される、サイトに設定されたドキュメントライブラリを追加します。 Microsoft SharePoint テナント、サイト、およびドキュメントライブラリの管理の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。 これらのフィールドは、[アプリ] フィールドから **[SharePoint]** が選択されている場合にのみ表示されます。 *iManage* ○ ライブラリ：値が指定されている場合、指定されたライブラリを使用してドキュメントがアップロードされます。これには、ワークスペース、フォルダーなどの作成または使用が含まれる場合もあります。この属性はオプションであるため、ライブラリが指定されていない場合は、 iManage サービスアカウントユーザーの優先ライブラリが使用されます。 ○ **Workspace_type**：さまざまなユースケースをサポートするワークスペースのタイプをキャプチャします。例： ▪ 共有済み：既存のワークスペースを使用してドキュメントをアップロードします。 ▪ 独立 **(Independent)**：すべての要求と事項に対して個別のワークスペースを作成します。これは、ドキュメントを効果的に整理して追跡するのに役立ちます。独立したワークスペースでは、テンプレートを使用する場合と使用しない場合があります。 ○ **Template_ID**：iManage のテンプレートフォームの一意の識別子。アプリケーションは識別子を使用して、ドキュメントのアップロード時にテンプレート構成を使用してワークスペース、フォルダー、サブフォルダーなどの iManage オブジェクトを作成します。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。テンプレートを使用すると、iManage で作成されたワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持できます。 ○ **Folder_path**：ドキュメントがアップロードされるフォルダーまたはサブフォルダーを識別するために使用されます。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ **Shared_workspace_ID**：共有ワークスペースの一意の識別子。ワークスペースタイプが [共有済み] の場合に、ドキュメントをアップロードするワークスペースを識別するために使用されます。 iManage の詳細については、iManage のドキュメントを参照してください。 注: ドキュメントにアクセスするには、iManage ログイン認証情報が必要です。

4. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] を選択して、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] を選択して、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部ストレージ構成が保存されます。
5. [公開] を選択します。

タスクの結果
外部ストレージシステム統合が公開され、法的要求に添付されたドキュメントを保存できるようになりました。

次のタスク
問診票フォームに [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションを追加します。これにより、こうした法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージに保存されるようになります。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

外部ストレージプロバイダーとの統合を管理するために、法務サービスデリバリ アプリのシステムプロパティを構成します。詳細については、「法務サービスデリバリ のプロパティ」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションと **iManage** ストレージとの統合

iManage ストレージを法務サービスデリバリアプリケーション と統合して、ファイルのセキュリティを強化します。

iManage ストレージを 法務サービスデリバリ アプリケーションと統合できます。

統合には、次の 3 種類があります。

- 共有ワークスペース：既存のワークスペースとフォルダーを使用してドキュメントをアップロードするには、必要に応じて共有ワークスペースを使用します。たとえば、実務エリア別にドキュメントを整理した方がよい場合があります。その場合は、法的要求または法務事項関連フォルダーが既存のワークスペース内に作成され、ドキュメントがフォルダーにアップロードされる共有ワークスペースのシナリオに従います。
- テンプレートを使用する独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、ドキュメントをアップロードするには、必要に応じて独立ワークスペースを使用します。事前定義された iManage テンプレートを使用すると、 iManage のワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持するのに役立ちます。ドキュメントは、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してアップロードされます。
- テンプレートを使用しない独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してドキュメントを個別にアップロードするには、独立ワークスペースを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有ワークスペース

共有ワークスペースでは、iManage および iManage のストレージに登録されている ServiceNow® ユーザー間でワークスペースが共有されます。

共有ワークスペース属性の詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	共有しました
Template_ID	適用外	適用外
Folder_path	適用外	適用外
Shared_workspace_ID	必須	Legal!123

- フォルダー構造：<folder>/${number}。
- 仕組み：ドキュメントがアップロードされると、アプリケーションは既存のワークスペース (法務) を使用し、プライマリフォルダーを再利用します。アプリケーションは、法的要求または法務に関する事項番号を使用してこのフォルダー階層の下にフォルダーを作成し、このパスにドキュメントをアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  注:
  どのフォルダーも存在しない場合は、最初にフォルダーが作成され、使用されます。この例では、${number} です。

  Legal (Workspace) > Folder > LR001。

テンプレートを使用する独立ワークスペース

テンプレート属性を使用する独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	必須	LegalTemplate!120
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成し、テンプレートの定義に従ってフォルダーを作成します。この例では、LegalTemplate!123 が、テンプレートとして使用される Template_ID です。次に、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーパスを使用して、パス内のフォルダーにドキュメントをアップロードします。この例では、ドキュメントファイルは [Documents] フォルダーにアップロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、ドキュメントが特定の フォルダーにアップロードされることを示しています。

LR001 (Workspace) > Documents (Folder)。

テンプレートを使用しない独立ワークスペース

テンプレート属性を使用しない独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	適用外	適用外
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成します。次に、アプリケーションは、[Folder_path] フィールド情報を使用してフォルダーを作成し、ドキュメントを最後のフォルダーにアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder)。

スクリプト拡張ポイントでの実装の作成

実装をスクリプト拡張ポイントに作成し、それをベースアプリケーションコードのスクリプトインクルードに配置すると、すぐに使用できます。

始める前に

アプリケーションスコープは、スクリプト拡張ポイント内の実装をターゲットとする特定のアプリケーションに変更する必要があります。

必要なロール：アプリケーションの開発者またはアドミニストレーターの特定のロール、または admin ロールが必要です。

このタスクについて

ドキュメントのアップロード中に追加情報を送信する場合は、スクリプト拡張ポイントに実装を作成し、iManage ワークスペースのカスタムフィールドに保存する必要があります。カスタムフィールドはiManageに事前設定されており、マッピングに対して有効にする必要があります。例：<custom field 1> は実務エリアにマッピングされ、<custom field 2> はカテゴリにマッピングされ、<custom field 3> は要求者にマッピングされる、などとなります。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. 法務要求管理 アプリケーションスコープの [API 名] フィールドで **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** を検索します。
3. 該当するレコードを選択して開きます。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

タスクの結果
スクリプト拡張ポイントに実装が作成されました。スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用する方法の詳細については、「スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用」を参照してください。

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用して、関数で提供されるマッピングに基づいて iManage ストレージのカスタムフィールドを更新します。

以下のプロセスでは、スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを実装する方法について説明します。

- スクリプトインクルードフォームでは、スクリプトフィールドに、予想される関数定義の構造が自動的に入力されます。スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。
- スクリプトインクルードで、関数には、実装が呼び出されたときに利用可能な入力 があります。
- iManage 拡張ポイント (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension) の場合、関数の定義、期待値、可能な出力は次のとおりです。

関数名、期待される結果、可能な出力

関数名	使用率情報	出力
canHandle	入力： TableName：現在のレコードが処理されているテーブルの名前。 用途：この関数は、渡す TableName が、関数で定義されている同じ条件を使用する場合に、この実装を実行するかどうかを判別するために使用されます。 例：法務要求管理 では、この実装が同じテーブル用であるかどうかを判別する tableName としての入力があります。 可能なスクリプトは次のようになります。 `canHandle: function(tableName) { return tableName == "The target table of implementation "; },`	True/False True：現在の実行内容が実行されます。 False：現在の実行内容が実行されません。
プロセス	入力：	`{ custom1: requestRecord.getDisplayValue(“practice_area” custom2: requestRecord.getValue("description”) }`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数名	使用率情報	出力
	requestRecord：処理中の現在の法務レコードの GlideRecord オブジェクト。 用途：この関数は、iManage フィールドと法務レコードのフィールド間のマッピングを作成するために使用されます。 例：法務要求管理 では、 対象となる現在の法務テーブルレコードの GlideRecord オブジェクトがあります。これは、レコードフィールドの値を取得し、プロセス関数のカスタムフィールドにマッピングするために使用されます。 可能なスクリプトは次のようになります。 process: function(requestRecord) { return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: data, custom4: requestRecord.requested_for.country, description: requestRecord.description }; },	

自動翻訳

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

スクリプト拡張ポイントのフィールドのリスト。

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

フィールド	説明
名前	拡張ポイントの一意の名前。名前は最長 100 文字の英数字 (特殊文字を含む) です。
API 名	拡張ポイント API の名前。適用先のアプリケーションスコープが先頭に付加されます。これはシステムによって割り当てられた名前であり、変更することはできません。
アプリケーション	拡張ポイントのアサイン先のアプリケーション。これはシステムによってアサインされ、変更することはできません。
アクセス可能	このスクリプト拡張ポイントにアクセスできるアプリケーションを定義するアプリケーションスコープ。使用可能な値：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド (続く)

フィールド	説明
	• すべてのアプリケーションスコープ：任意のアプリケーションスコープからアクセスできます。 • このアプリケーションスコープ (This application scope)：現在のアプリケーションスコープからアクセスできます。
アクティブ	スクリプト拡張ポイントを有効にするオプション。
説明	スクリプト拡張ポイントに関する説明コンテンツ。
スクリプト	他のスクリプトから呼び出されたときに実行するサーバー側スクリプト。 スクリプトは、単一の JavaScript クラスまたはグローバル関数を定義する必要があります。クラス名または関数名は [名前] フィールドと一致する必要があります。
クライアント呼び出し可能	スクリプト拡張ポイントをクライアントスクリプト、リスト/レポートフィルター、参照修飾子で使用できるようにするか、指定されている場合は URL の一部として使用できるようにします。

自動翻訳

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを作成または変更します。これらの再利用可能なメッセージは、アサインされた法的要求フォームまたは法務に関する事項フォーム、およびチャットセッションまたはメールで使用できます。

始める前に

Templated Response プラグイン (com.sn_templated_snip) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

応答テンプレートは、法務履行者が法的要求または法務に関する事項のステークホルダーに応答するために使用できる再利用可能なメッセージです。詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 応答テンプレート構成.
2. 応答テンプレートを作成または変更します。
   - 応答テンプレートを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートを変更するには、リストから開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「応答テンプレートフォーム」を参照してください。
4. 応答テンプレートを保存します。
   - 新規応答テンプレートルールを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

応答テンプレートが作成され、[チャネル] 関連リストが表示されます。
5. 応答テンプレートを使用できる 1 つ以上のチャネルを関連付けます。
応答テンプレートは、選択したチャネルでのみ使用できます。チャット、メール、フォームなどの各チャネルに応答テンプレートを作成することで、さまざまなメッセージを提供できます。

   a. [チャネル] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 つ以上のチャネルを選択し、**[>]** をクリックして [チャネルリスト **(Channels List)]** に追加します。

   c. [保存] をクリックします。
   選択したチャネルが [チャネル] 関連リストに追加されます。

タスクの結果
応答テンプレートは、構成されたチャネルを介して法務履行者が使用する準備ができています。

[標準チケット] ページでの法務サービスのアクションの構成

法的要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に
- 法務サービスデリバリ アプリとともにインストールされた、法務サービスのスクリプトインクルード、スクリプト化された拡張ポイント、およびサービスポータルウィジェットの構成を確認します。
- アクションは、サービスポータルの標準チケットページのセクションの 1 つであるため、 標準チケットページ と サービスポータル .
- サービスポータルウィジェットの構成の詳細については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
- アプリケーションスコープが 法務要求管理 に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムの DefaultLegalTicketActions スクリプトは、すべての法的要求タイプに共通のアクションの構成を提供します。特定の法的要求タイプの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

手順
1. スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

   a. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.

   b. **LegalTicketAction** 拡張ポイントを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 実務エリアの実装を追加または変更します。

- 実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

  i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

```
canHandle: function(tableName) {
      return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
  },
```

  ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

  参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

- 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

  - 既存のアクションを変更するには、JSON オブジェクトの *name* パラメーターを更新して DefaultLegalTicketActions スクリプトのパラメーターと一致させます。

    たとえば、特定の実務エリアで [キャンセル] アクションのデフォルトの動作を変更するには、その拡張ポイントの実装を開き、*name* パラメーターを cancel のままにし、必要に応じて JSON オブジェクトのその他のパラメーターを変更します。

  - 新しいアクションを追加するには、JSON オブジェクトを作成し、必要に応じて名前とその他のパラメーターを変更します。

d. [更新] をクリックします。

2. オプション: [標準チケット] ページでの法務サービスのアクションウィジェットを構成します。

a. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.

b. [法務チケットアクション] ウィジェットを見つけて選択します。

c. 参考として既存のスクリプトと Angular ng テンプレートを確認し、必要に応じてそれらに対して追加または変更を行います。

d. [更新] をクリックします。

法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションは、法務サービスポータル 用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
ServiceNow インスタンスで AI 検索 が有効になっていない場合は、Now Support にサポートを依頼してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サポートされているポータルを含むシステムのプロパティに 法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   b. 法務サービスポータル レコードを開き、その sys_id をコピーします。
   c. システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開き、*glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* を検索して開きます。
   d. [値] フィールドに、法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。
   e. [更新] をクリックします。
2. 法務サービスポータル レコードを更新します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   b. 法務サービスポータルレコードを開きます。
   c. **[AI** 検索を有効にする] チェックボックスをオンにします。
   d. [検索アプリケーション] フィールドで、 [法務サービスポータルのデフォルト検索アプリケーション] を選択します。
   検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されますが、必要に応じて別の構成を選択できます。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。
   e. [検索結果構成] フィールドで、[法務ポータル検索 **(Legal Portal Search)]** を選択します。
   検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されますが、必要に応じて変更できます。検索結果構成の定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。
   f. [更新] をクリックします。

法務サービスの要求

従業員は、法務部門にサービスを依頼する法的要求を送信し、そのステータスを追跡できます。

法的要求の送信

自分または他のユーザーの代わりに法務部門からサービスを求める法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
モバイルデバイスまたは仮想エージェントチャットから法的要求を送信することもできます。

- モバイルデバイスからの法的要求の送信の詳細については、「Now Mobile による法的要求の送信」を参照してください。
- 仮想エージェント チャットから法的要求を送信するには、インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. 法務サービス要求を検索するか、[サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 法務サービス要求のカテゴリをフィルタリングして検索します。
4. 要求を送信する法務サービスアイテムをクリックします。
   要求を送信するために選択する法務サービスアイテムがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)]** を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   すべての法務サービス要求フォームには、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 法務要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

法的要求の詳細の表示と追跡

送信された法的要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. 法的要求の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [要求の詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
- 契約書をレビューします。
  - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブにアクセスします。
  - 要求が Microsoft OneDrive Google ドライブ などの外部ストレージを使用する場合は、[ドキュメントリビジョン] タブにアクセスします。
- [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
- [タスク **SLA]** タブにアクセスして、タスク SLA の詳細を表示します。
- [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。

3. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

送信された法的要求の更新

ステータスがまだ新規またはアサイン済みである間に送信した法的要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
4. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
5. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
6. オプション: [承認] タブで、法的要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

   注:
   [承認] タブは、法的要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

7. オプション: [法的事項 **(Legal Matters)]** タブで、法的要求に関連する法的事項を表示します。

   注:
   [法務に関する事項] タブは、法的要求が法務に関する事項に関連付けられていて、かつ法務に関する事項を表示する権限がある場合にのみ表示されます。

クローズ済みの法的要求を再オープン

法務部門による解決策に満足できない場合は、要求を再オープンします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
要求者は、クローズ済み ([完了してクローズ] または [未完了でクローズ]) 要求のみを再オープンできます。キャンセルされた要求を再オープンすることはできません。

> **注:**
> 再オープンのオプションは、株式事前認可の承認、利益相反の開示、サードパーティとの非開示契約など、承認ベースのワークフローの法務要求には使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、[要求を再オープン] をクリックし、要求を開きます。
4. ダイアログボックスの [理由] フィールドに、要求を再オープンする理由を説明したコメントを入力します。
5. [要求を再オープン] をクリックします。

タスクの結果
要求は再オープンされ、ステータスは「対応中」に変わります。要求は、以前に割り当てられた同じ法務部門メンバーに再割り当てされます。
アドミニストレーターがメール通知を設定している場合、アサインされているユーザー、実務エリアリード、アサイングループマネージャーおよび要求に追加されているすべての協力者は、要求の再オープンに関する通知を要求者から受信します。法的要求アサイン先グループの権限が [アクセスなし] 以外の場合は、すべてのアサイン先グループメンバーにも通知されます。

法的要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求を処理し、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

要求者が誤った実務エリアとカテゴリで法的要求を作成した場合、法務履行者は要求を正しい実務エリアとカテゴリに転送できます。転送された要求には、添付ファイルをはじめ、古い要求からコピーされた関連するすべての詳細情報が含まれています。履行者は、要求を送信するか、要求を完了させるために要求者に返送することができます。

> **注:**
> 転送された要求の添付ファイルをサポートする外部ストレージオプションは、Microsoft OneDrive と Google Drive です。

自分にアサインされた法的要求を処理するには、法務顧問センター を使用します。

法的要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [法的要求 **(Legal Requests)]** で、[未アサイン **(Unassigned)]** をクリックします。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

   アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。
   - 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
   - レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。
6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。

法的要求の作業

自分にアサインされた法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリ―に回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

   アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。
   - 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
   - レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。
5. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   注:
   [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)**] オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループユーザーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされ、アサインされたユーザーにメールで通知されます。
6. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
7. 法的要求の作業を行い、要求されたサービスまたは情報を履行します。
   要求で詳細な調査が必要な場合は、要求を法務に関する事項に昇格することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 法的要求を法務に関する事項に昇格するには、法務関連管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)]** に設定されていることを確認します。レコードプロデューサータイプの設定の詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

8. 法的要求の解決策の一部であるドキュメントを管理します。
9. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ **]** フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)]** をクリックします。

      応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

      > **注:**
      > 法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

11. 要求をクローズするか、キャンセルします。
    - 要求を解決した後、要求をクローズできます。
    - 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

法的要求の添付ファイルの管理

法的要求の処理中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、またはその他のファイルなどのサポートドキュメントを法的要求にアップロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合は、ユーザーがこれらの添付ファイルを確認できるようにするためのドキュメントアクセス権を管理できます。詳細については、「法的要求におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求のドキュメントを管理します。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

法的要求の問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナに対するこうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナのドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	時期
要求者、要求元	読み取り、書き込み、削除：自身のドキュメントが対象 読み取り専用：法的要求履行者が添付したドキュメントが対象	要求が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	要求が送信される時点
法的要求履行者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	要求はアサインされている
協力者	読み取り、書き込み、削除	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	アドホック承認が開始される時点
実務エリアリード (Practice area lead)	読み取り専用、削除なし	スケジュール済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	スケジュール済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	ウォッチリストへの追加時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求におけるドキュメントアクセス権 (続く)

ペルソナ	アクセスタイプ	時期
委任	読み取り、書き込み、削除	*Resolve platform delegation permissions for legal request* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	ユーザーの委任時

スケジュール済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法的要求にアサインされた法務履行者は、法務顧問センター の要求レコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。
- 法務履行者は、ユーザーのドキュメントアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法的要求のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法的要求の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. アクセス権を要求する法的要求を開き、添付されているドキュメントを確認します。
5. [ドキュメント] タブで [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果

ユーザーの権限が処理され、法的要求のドキュメントへのアクセス権が付与されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法的要求に添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.request_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法的要求を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。

   注:
   [ドキュメントアクセス権] タブは、実務エリアリード、現在のアサイン先グループのマネージャー、および担当者に対してのみ表示されます。

6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは要求のドキュメントを表示できなくなります。

法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

法的要求またはその添付ファイルの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法務契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法的要求のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:
法的要求または添付ファイルに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。

5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 要求：法的要求全体の承認を取得します。 ○ 添付ファイル：法的要求の添付ファイルの承認を取得します。
添付ファイルを選択	承認が必要な法的要求の添付ファイル。 このフィールドは、[承認対象] から [添付ファイル] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法的要求の添付ドキュメント。 このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 注: リスト内の [ドキュメント] オプションは、要求タイプの問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 注: legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果
アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法的要求から添付ファイルを削除すると、関連するアドホックの承認レコードも削除されます。法的要求のアクティビティストリームに、削除の詳細が記載された作業メモが投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法的要求のアドホック承認のキャンセル

法的要求に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

法的要求またはその添付ファイルの承認または却下

法的要求またはその添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール： approver_user および legal_user

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務アイテムの承認または却下の結果 (続く)

承認	却下
注: 承認が法的要求の添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法的要求から削除することはできません。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認者によって投稿された却下コメントは、法的要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

- 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。
- 要求履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法的要求レコードフォームから直接メールを作成し、法務顧問センター に送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. 法的要求を開きます。
5. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法的要求が [割り当て済み] または [対応中] のステータスにある場合にのみ利用できます。
6. [新規メールドラフト] タブで、新規メールを作成するか受信したメールに応答します。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   注:
   メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。
7. すぐに送信するか、ドラフトとして保存して後で送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールをすぐに送信するには、[メールを送信] をクリックします。
- メールをドラフトとして保存するには、[ドラフトとして保存] をクリックします。

> **注:**
> ドラフトメールを表示するには、リストアイコン ( ) をクリックし、 [メール] カテゴリの下の [ドラフト] リストアイテムを選択して、ドラフトメールを開きます。

タスクの結果
メールを送信すると、法的要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。

法務に関する事項への法的要求の昇格

解決に時間がかかる可能性がある追加調査や複数の部門にまたがるコラボレーションが要求に必要な場合は、法的要求を法務に関する事項に昇格します。

始める前に
法務関連管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)]** に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. 法的要求を法務に関する事項に昇格するには、[事項を作成] をクリックします。
5. [事項を作成 (Create Matter)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** からテンプレート名を選択し、**[OK]** をクリックます。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** フィールドを空のままにし、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 法務に関する事項のウォッチリストに自分自身 (法務履行者または協力者) が追加され、法務に関する事項にアクセスできるようになります。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付され、構成されている外部ストレージに保存されているドキュメントは、法務に関する事項のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブに一覧表示されます。

  注:
  要求から作成されたアーティファクトのドキュメントは共有されるため、この共有されたアーティファクトでのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

法的要求の転送

要求が不適切な実務エリアまたはカテゴリで送信された場合は、法的要求を新しい実務エリアまたはカテゴリに転送します。

始める前に

要求転送アクションは、実務エリアリード、グループマネージャー、[新規] ステータスの要求マネージャーロールを持つユーザーなど、要求への書き込みアクセス権のあるユーザーが使用できます。また、要求が [アサイン済み] ステータスでアサインされているそれぞれの履行者も使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] で [自分にアサイン済み] を選択します。

   注:
   実務エリアリードおよびグループマネージャーは、法的要求を誰にもアサインせずに転送できます。

4. 転送する法的要求を開きます。
5. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[転送要求] を選択します。
6. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[転送要求] ダイアログボックス

フィールド	説明
実務エリア (Practice area)	要求の転送先の実務エリア。
カテゴリ	実務エリアに関連付けられたカテゴリ。 **注:** カテゴリとして [サードパーティ契約] を選択した場合は、要求の転送後に [送信] ではなく [要求者に送信] アクションを使用する必要があります。
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられたサブカテゴリ。
追加コメント	法的要求の転送に関して役に立つコメント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [転送] を選択します。
   [変数] セクションの情報は入力されている必要があります。
   - 変数情報がある場合は、[変数] の詳細を更新し、[送信] を選択します。

     要求者、履行者、およびウォッチリストのすべてのユーザーにメール通知が送信されます。
   - 変数情報が揃っていない場合は、[要求者に送信] を選択して要求を要求者に返送します。

     要求者と要求元にメール通知が送信されます。詳細については、「要求者からの法的要求の更新」を参照してください。

タスクの結果

- 選択した実務エリアに法的要求が転送されます。
- 新しい要求が作成され、古い要求はキャンセルされます。
- 新しい要求のステータスは [ドラフト] です。
- 履行者は協力者になります。協力者は、法的要求のアサイン先ユーザーと同様の権限を持つアサイニーです。
- ServiceNow® ストレージまたは外部ストレージ (Google ドライブ や Microsoft OneDrive など) 内の添付ファイルはすべて新しい要求に転送されます。
- 要求が要求者に送信された後、履行者の名前は [協力者] フィールドからウォッチリストに移動されます。
- 履行者または要求者が変数を更新して送信すると、要求ステータスが [新規] に変わります。

要求者からの法的要求の更新

要求が履行者によって返送されたら、フォームフィールドの変数を更新し、要求者からの法的要求を送信します。

始める前に

従業員センター ポータルがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

法的要求が転送され、履行者が要求を要求者に返送すると、要求者にメール通知が送信されます。法的要求の転送の詳細については、「法的要求の転送」を参照してください。

> **注:**
> 要求者の代わりに別のユーザーが法的要求を作成した場合は、両方のユーザーがメール通知を受信し、要求を更新できます。

手順

1. メール内の [レビューと送信] リンクを選択します。
2. 従業員センター の [自分のタスク] ページで、必要な要求タスクを選択します。
3. 要求されたタスクが 従業員センター で開きます。
4. [詳細] タブのフィールドに入力します。
   [詳細] タブのフィールドは、要求の実務エリアまたはカテゴリによって異なります。
5. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
法的要求が新しい変数情報で更新されます。

成功確認メッセージが表示されます。

法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズできます。

始める前に
法務関連管理 をインストールし、法的要求を法務に関する事項に昇格した場合、その事項のクローズ中に事項の所有者が関連する要求のクローズを選択すると、法的要求は自動的にクローズされます。

> **注:**
> 法的要求やその添付ファイルに対するオープンなアドホック承認レコードがある場合、その法的要求はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 要求者の参照資料として、要求の解決策またはナレッジベース記事へのリンクであるファイルを添付します。
5. 要求に対して実行された作業に基づいて要求をクローズします。
   - 要求に対する作業で要求が解決された場合は、[完了してクローズ] をクリックします。
   - 要求に対する作業で要求を解決できなかった場合は、[未完了でクローズ] をクリックします。
6. ダイアログボックスで、[追加コメント] フィールドに要求がクローズされた理由を説明するコメントを入力します。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
法的要求は、システムプロパティ *sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters*と、要求に関連付けられた法務に関する事項の有無に基づいてクローズされます。

- プロパティが false に設定されていて、関連するオープンな法務に関する事項がある場合、要求は、その法務に関する事項がクローズされた後にのみクローズされます。
- プロパティが true に設定されている場合は、関連する法務に関する事項のステータスに関係なく、要求はクローズされます。

要求のステータスは、選択したオプションに基づいて [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 参照

参照トピックには、法務要求管理 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ

法務サービスデリバリ アプリの統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティは法務サービスデリバリで利用可能です。

注:
これらのプロパティを設定するには、 すべて > 法務管理 > 法務統合 > プロパティ.

法務サービスデリバリ のプロパティ

プロパティ	説明
[外部ストレージ] セクション	
エラーのある権限レコードを削除するまでの最大試行回数 (Maximum number of attempts before removing the permission records with errors) sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	エラーが発生したすべての権限エントリをジョブ実行キューから削除するまでに許容される再試行の回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
権限レコードの実行の再試行間隔 (分) (Time in minutes to retry permission records execution) sn_lg_ops.integration_retry_after	権限レコードの実行を再試行するまでシステムが待機する時間 (分)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
ジョブ実行に含める権限レコードの最大数 (Maximum number of permission records to include in a job execution) sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	単一のジョブ実行に含めることができる権限レコードの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
フローステータスをエラーとしてマークするまでの失敗呼び出しの最大回数 (Maximum number of failed calls before marking the flow status as errored)	フローステータスがエラーとマークされるまでに許容されるジョブ実行失敗の最大回数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	• タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
[法務統合コア (Legal Integration Core)] セクション	
IntegrationCore スクリプトスキーマのオーバーライド (IntegrationCore script schema override) sn_lg_ops.integration_schema_overrides	カスタムスキーマ構造。IntegrationCore スクリプトのスキーマよりも優先されます。IntegrationCore スクリプトの既存のスキーマ構造を、スキーマ構造を作成するためのベースとして使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：{}

プロパティは 法務要求管理 で利用可能です。

注:
プロパティを設定するには、次の場所に移動します すべて > 法務管理 > 法務要求管理 > プロパティ.

法務要求管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	このプロパティは未解決事項が関連付けられている場合でも、法的要求のクローズを許可します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false

法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務要求管理 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール

注:
[ロールを含む] 列の一部のロールは、それぞれの法務サービスデリバリアプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、法務関連管理アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

法務要求管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
法務アドミン [sn_lg_ops.legal_admin]	すべての法務アプリおよび基礎データへの管理アクセス権を付与します。	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
法務アサインルールアドミン [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	法務アプリのアサインルールモジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
法的カタログアドミニストレーター [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	法務アプリのカタログ管理モジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
法務構成担当者 [sn_lg_ops.legal_config]	実務エリア、カテゴリ、法務に関する事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。法的要求および法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
法務イベントアドミン [sn_lg_ops.legal_event_manager]	法務アプリでイベントモジュールへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	アサインされた法的要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
法務マネージャー [sn_lg_ops.legal_manager]	法的要求および法務に関する事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求および事項の所有者をアサインする権限を付与します。	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
法務通知アドミン [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	メール通知を設定するための法務アプリの通知モジュールへの管理アクセス権を付与します。 **重要:** 通知を追加または変更するには、admin ロールが必要です。	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
法務レポート公開者 [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	関連するレポートを公開するための法的要求および法務事項データへの制限付きアクセス権を付与します。	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
法務レポートビューアー sn_lg_ops.legal_report_viewer	法務運用ダッシュボードおよび法務担当役員ダッシュボードで法的要求および法務に関する事項のレポートを表示するために、ユーザーへのアクセス制限を行います。	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
法的要求履行者 [sn_lg_ops.request_fulfiller]	アサインされた要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • email_composer • ナレッジ • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• workspace_user • awa_agent **重要:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_u は、ネクストエクスペリエンスワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
法務 SLA 読み込み [sn_lg_ops.legal_sla_read]	要求で作成された SLA を表示するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
要求アドミニストレーター [sn_lg_ops.request_admin]	法的要求モジュールへの管理アクセス権とデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
要求構成担当者 [sn_lg_ops.request_config]	実務エリアやカテゴリなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri
要求マネージャー [sn_lg_ops.request_manager]	法的要求のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求をアサインする権限を付与します。	sn_lg_ops.request_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

注:
次のスケジュール済みジョブは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

法務要求管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
外部ストレージの権限を処理 (Process External Storage Permissions)	このジョブは、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対してスケジュール設定済みの権限レコードをすべて選択して実行します。
失敗した外部ドキュメントの再試行 (Retry External Document Failure)	このジョブは、失敗した外部ストレージへのドキュメントアップロードを再試行するために、アドミニストレーターによってオンデマンドで実行されます。☒

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務要求管理とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
カタログのデフォルト [sn_lg_ops_catalog_default]	特定の法的要求に対する宣言コンテンツやテンプレートなど、サービスカタログのデフォルトを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
カテゴリ [sn_lg_ops_category]	実務エリアの問診票を保存します。これらの問診票は法務要求を関連するグループに分類します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Microsoft Dynamics CRM などのカスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) アプリの構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
ドキュメント (sn_lg_ops_external_document)	外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントの詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
電子署名 [sn_lg_ops_integration_esignature]	Adobe Sign や DocuSign などの外部電子署名用の構成詳細を保存します。 このテーブルは、法務統合テーブルを拡張します。
外部アプリ構成 (使用廃止) [sn_lg_ops_external_configuration]	テーブルは廃止されました。代わりに、法務統合、電子署名、および外部ストレージテーブルを使用してください。
外部ストレージ [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Google ドライブ や Box などの外部ストレージシステム用の構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
統合プロバイダー [sn_lg_ops_integration_provider]	法務サービスデリバリ アプリケーションによって使用される外部アプリの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition]	特許、契約、ロビー活動などの法的要求の処分詳細を保存します。
法務イベントスケジュールエントリー [sn_lg_ops_schedule_span]	法務部門ユーザーの会議や予約などのスケジュールされたアイテムを保存します。
法務外部フォルダー (sn_lg_ops_external_folder)	各法的要求のドキュメントを保存するために外部ストレージシステムに作成されたフォルダの URL と詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
法務統合 [sn_lg_ops_integration_core]	ストレージおよび電子署名用の外部アプリケーションの構成詳細を保存します。
法務プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile]	有効な訴訟ホールド、完全な正式名、特定の Legal Practice Application (LPA) に使用できる市民権情報など、従業員に関連付けられたすべての法務データを保存します。☒
法務プロファイルの関連付け [sn_lg_ops_legal_profile_association]	法務プロファイルと法的要求または法務に関する事項との関連付けを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
法的要求 [sn_lg_ops_request]	ユーザーが送信した法的要求を保存します。
法務スケジュール [sn_lg_ops_schedule]	法務部門ユーザーのスケジュールを保存します。
法務タイプ [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	法的要求タイプ (法的要求、法務に関する事項、または法務に関する事項タスク) を保存します。
マイルストーン [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	法的要求に関連するマイルストーンを保存します。
オプション [sn_lg_ops_option]	法的要求および法務事項のデフォルトの動作を変更するための事前定義オプションを保存します。これらのオプションは、実務エリアの入力フォームを構成するときに設定できます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
実務エリア [sn_lg_ops_practice_area]	実務エリアの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
実務エリアリード [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	さまざまな実務エリアの実務エリアリードを保存します。
サブカテゴリ [sn_lg_ops_subcategory]	実務エリアの問診票に関連付けられたサブカテゴリを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。

法的要求の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、法務要求管理 アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。これらのテーブルは他の構成で使用することもできます。

詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_ops_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_ops_corporate_support]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 犯罪 [sn_lg_ops_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_ops_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_ops_ethics]
- 一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_ops_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_ops_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_ops_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_ops_litigation]
- マーケティングサポート [sn_lg_ops_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- 不動産 [sn_lg_ops_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_ops_stock_plan_support]

法的要求レコード - [詳細] タブ

法務顧問センター における法的要求の [詳細] タブに含まれるフィールドのリスト。

法務顧問センター の法的要求レコードには、要求に関する完全な情報が含まれています。[詳細] タブには、法務問診票フォームのフィールドと、法務部門ユーザーが必要とするその他のフィールドが含まれています。

法的要求の [詳細] タブフィールド

フィールド	説明
番号	法的要求のシステム生成番号
実務エリア (Practice area)	要求が関連付けられている実務エリア
カテゴリ	選択した実務エリアに関連付けられた法的要求のカテゴリ
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられた法的要求のサブカテゴリ
優先度	法的要求に対処する優先度のレベル。優先度が高いほど、アサインされたユーザーが法的要求に迅速に対応する必要があることを意味します。
ウォッチリスト	法的要求をレビューし、要求に追加コメントを投稿できる読み取り専用アクセス権を持つユーザー。 リストには、sn_legal_user ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の [詳細] タブフィールド (続く)

フィールド	説明
	要求履行者は、リストから任意のユーザーを追加したり、リストに含まれないユーザーのメールアドレスを入力したりできます。
協力者	要求の解決にあたって法的履行者を支援するために要求に追加されたユーザー。 協力者には、処理する要求へのフルアクセス権が付与されます。 **注:** このリストには、request_fulfiller ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。
オープン	法的要求が送信された日付
開始者	法的要求を送信したユーザー
要求元	要求者から法的要求が送信されたユーザー
状況	法的要求の現在のステータス
アサイン先グループ	法的要求がアサインされている法務グループ
アサイン先グループ権限	アサイン先グループメンバーの法的要求の権限レベル。 • アクセス権なし：実務エリアリードとグループマネージャーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。 • 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。 • 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。
担当者	法的要求がアサインされているアサイン先グループのユーザー
簡単な説明	法的要求の手短な説明
作業メモ	法的要求の表示権限を持つ法務部門の内部ユーザーに対するコメントまたはメモ
追加コメント	要求の表示権限を持つ、[ウォッチリスト **(Watch list)**] フィールドの要求者またはユーザーに対するコメントまたはメモ

応答テンプレートフォーム

法務構成担当者は、[応答テンプレート] フォームを使用して再利用可能なメッセージの応答テンプレートを作成または変更できます。

応答テンプレートを作成または変更するには、次の場所に移動します。 すべて > 法務管理 > 応答テンプレート構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	法務顧問センター でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、gm という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 **注:** 法務顧問センター チャットの応答テンプレートを作成している場合、[interaction] テーブルを選択する必要があります。他の応答テンプレートの場合は、法務サービスデリバリ アプリからテーブルを選択する必要があります。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 **注:** 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視化	応答テンプレートにアクセスできるユーザーグループ。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべての法務グループが応答テンプレートを使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートフォーム (続く)

フィールド	説明
本文	アサインされた法的要求または法務に関する事項への応答方法について、法務履行者に指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を表示する場所にカーソルを合わせ、[現在のユーザーを挿入] をクリックして現在のユーザー変数 (${current_user}) を挿入するか、[現在の日付を挿入] をクリックして現在の日付変数 (${Date}) を挿入します。
変数を選択	テンプレート本文に変数として含めることができる、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、[テーブル] フィールドで法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを選択し、[要求元] フィールド変数をテンプレート本文に挿入したとします。応答テンプレートを使用すると、このフィールド変数は法的要求が送信されたユーザーの実際の名前に置き換えられます。

法務関連管理

ServiceNow® 法務関連管理 アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。

- レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。事項テンプレートを使用して、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローを定義します。
- 社外弁護士エンゲージメントワークフローでは、社外弁護士の専門知識とサービスを使用して法務に関する事項を解決します。

探索	セットアップ	アサインする
従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務関連管理 をどのように使用しているかについて説明します。	法務に関する事項テンプレートを設定し、他の構成を完了します。	法務に関する事項を事項所有者にアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

管理	アナリティクスとレポート	参照
契約要求を管理します。	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務関連管理 の詳細

法務関連管理 を使用すると、法務に関する事項や部門をまたがるタスクを管理して、法務作業を効果的に完了できます。関連するドキュメントを保存し、これらの法務に関する事項の重要なマイルストーンを 1 つの場所から追跡できます。

法務に関する事項の作成

法務に関する事項は次の 2 つの方法で作成できます。

- 法的要求に追加の調査や長期的な時間を要する場合、パラリーガルスタッフまたは弁護士は、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。
- 実務エリアリードは、法務事項を直接作成できます。関連する要求を追加することはできますが、これらの法務に関する事項に親法的要求はありません。

機能

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- 事前定義されたフェーズとタスクを含むさまざまな実務エリアの事項テンプレート
- 法務に関する事項の機密情報を保護するレコードレベルでのプライバシーと機密性
- 法務に関する事項に関連する法務ドキュメントをより適切に管理する、事項レコード内のアーティファクト
- 法務に関する事項の進捗状況を追跡するマイルストーン
- 法務に関する事項とサードパーティ製 Legal Tracker アプリケーションとの統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 法務に関する事項のあらゆる側面を管理および追跡する
- 手動による構造化されていないメールプロセスとタスクを削減する
- 通知を介してタスクとマイルストーンを追跡および完了する
- 法務に関する事項をリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う
- 最適化された 法務顧問センター で複数の法務に関する事項を同時に追跡、優先順位付け、および作業する
- 法務に関する事項を Legal Tracker アプリケーションと統合して社外事務所や社外弁護士と連携し、社外弁護士が処理する領域や事項を追跡し、社外弁護士のエンゲージメントに関する支出を追跡します。

法務関連管理 と **Legal Tracker** アプリケーションとの統合

サンプルワークフローを通じて統合の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Legal Tracker は、事項管理や電子請求などの法務運用を行うためのサードパーティアプリケーションです。

法務関連管理 と Legal Tracker を統合することで、Legal Tracker で事項を自動的に作成して、社外弁護士とエンゲージメントできます。社外弁護士エンゲージメントの支出を追跡することもできます。

Legal Tracker との統合の利点

統合のメリットは次のとおりです。

- 社外弁護士と連携してエンゲージメントを追跡します。
- 社外弁護士エンゲージメントの承認時に Legal Tracker で事項を自動作成します。
- Legal Tracker で作成された事項は、社外弁護士がアクセスおよび更新できます。
- 単一のインターフェイスで、社外弁護士エンゲージメント要求の更新を Legal Tracker から追跡および表示します。
- 社外弁護士エンゲージメントの支出を追跡します。

Legal Tracker を使用した社外弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士エンゲージメントの要求を開始します。
4. 法務に関する事項の履行者が Legal Tracker の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士による承認の要求を送信します。
6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を確認して承認します。複数の実務エリアリードがいる場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。

b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。

8. 統合が成功すると、Legal Tracker に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は 法務関連管理 に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 社外弁護士は、Legal Tracker で事項 にアクセスして更新できます。

統合アクション

法務関連管理 と Legal Tracker とを統合するには、次のアクションを完了します。

- Legal Tracker スポークをインストールします。詳細については、「Legal Tracker スポーク」を参照してください。
- Legal Tracker 統合を構成します。詳細については、「Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務関連管理 を構成する」を参照してください。

法務関連管理 の設定

法務関連管理 を使用して従業員に法務サービスを提供するための基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Legal Matter Templates
: 法務に関する事項を処理するための法務手順を標準化する法務に関する事項テンプレートを作成します。

メール通知
: 法務に関する事項が事項所有者にアサインされたときや、事項がクローズまたはキャンセルされたときなど、特定のイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。

Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務関連管理 を構成する
: Legal Tracker で社外弁護士エンゲージメントと事項の作成を有効にするための要件を構成します。

法務関連管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、法務関連管理 アプリケーション (sn_lg_matter) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。
- 次のものをレビュー 法務関連管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
以下のコンポーネントは、法務関連管理 アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「法務関連管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® (sn_lg_workspace)

ServiceNow 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務顧問センター® コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

ServiceNow 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

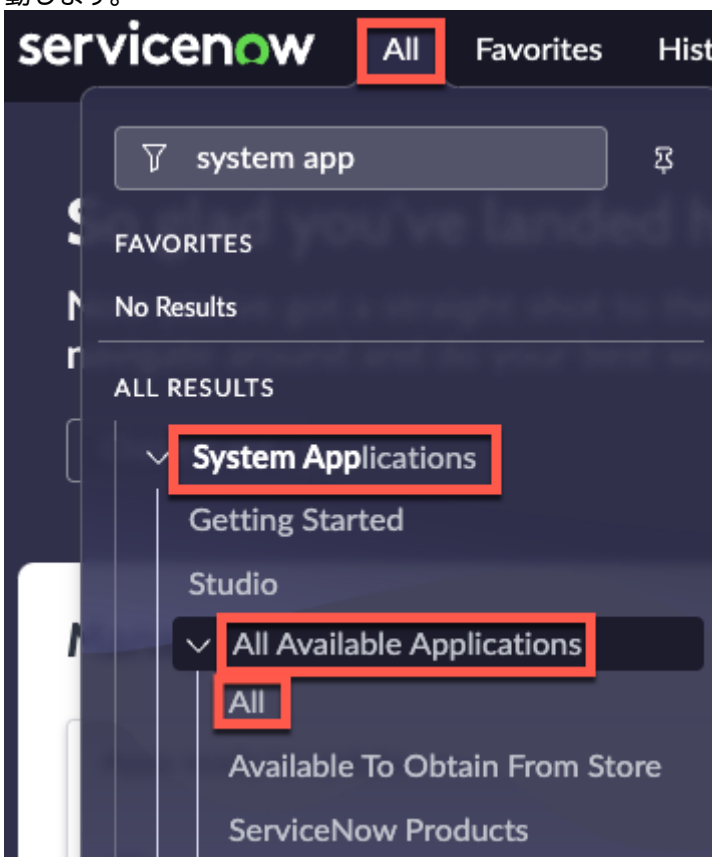
ServiceNow Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務関連管理 アプリケーション (sn_lg_matter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務関連管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

Legal Matter Templates

Legal Matter Templates は、さまざまな事項タイプの法務手順、ポリシー、およびワークフローを標準化するのに役立ちます。

法務に関する事項テンプレートの作成

法的要求から昇格するときに、法務に関する事項に適用できる法務に関する事項テンプレートを作成します。テンプレートを使用して作成された法務に関する事項には、フェーズ、タスク、所有権、承認などの事前定義されたデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて
既存の事項テンプレートを再利用して、事項テンプレートを作成することもできます。これを行うには、既存のテンプレートを開き、[テンプレートをコピー **(Copy Template)]** 関連リンクを使用してコピーします。その後、必要に応じて、新しく作成したテンプレートを変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

事項テンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のテンプレート番号
名前	事項テンプレートの一意な名前
フロー	事項に関連付けられたワークフロー
状況	事項テンプレートのステータス。事項テンプレート作成時のデフォルト値は [ドラフト] です。
有効	事項テンプレートを有効としてマークするオプション。 事項の作成時に有効な事項テンプレートのみを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
問診票マッピング (Intake form mapping)	事項がマッピングされている問診票。問診票マッピングによって、法務履行者は、法的要求を法務に関する事項に昇格する際に関連する事項テンプレートを選択し、昇格された事項に適用することができます。
[事項のデフォルト (Matter Defaults)] セクション	
テンプレート	テンプレートを使用して作成された法務に関する事項フォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、デフォルト値を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   法務に関する事項テンプレートが [ドラフト] ステータスで作成されます。[フェーズ]、[タスク]、[承認]、および [承認者グループ] 関連リストが表示されます。
5. [フェーズ] 関連リストでフェーズテンプレートを作成します。
6. [タスク] 関連リストでタスクテンプレートを作成します。
   [事項フェーズテンプレート] フォームの [タスク] 関連リストから事項タスクテンプレートを作成することもできます。
7. [承認者グループ] 関連リストで、承認のために事項テンプレートの送信先のユーザーグループを追加します。

   a. [承認者グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストからユーザーグループを選択し、[追加] をクリックして [承認者グループリスト] に追加します。
   [コレクション] リストには法務部門のユーザーグループのみが表示されます。

   c. [保存] をクリックします。
   選択した承認者グループが [承認者グループ] 関連リストに追加されます。追加したグループのメンバーが [承認] 関連リストに表示されます。事項テンプレートの承認のために、こうしたメンバーにメール通知が送信されます。

   注:
   複数のグループに属するユーザーは 1 つの通知のみを受け取り、[承認] リストに 1 回だけ表示されます。

8. [承認のため送信] をクリックします。
   - 承認者グループが選択されている場合、テンプレートは承認のためにグループに送信されます。事項テンプレートのステータスが [承認待ち (Waiting Approval)] に更新されます。承認者グループのすべてのユーザーが事項テンプレートをレビューおよび承認して公開できます。
   - 承認者グループが選択されていない場合、事項は直接公開され、そのステータスは [公開済み] になります。

   注:
   既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、関連する問診票フォームに最新バージョンのテンプレートが反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事項テンプレートのフェーズテンプレートの作成

整理された方法で事項を解決するための事項テンプレートのフェーズテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

事項フェーズテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のフェーズテンプレート番号
名前	フェーズテンプレートの一意な名前
親事項 (Parent matter)	フェーズテンプレートが属する事項テンプレート
順番	事項を解決するためにフェーズを実行する順序を決定する番号。フェーズテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
フェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。

フェーズテンプレート内でのタスクテンプレートの作成

法務に関する事項テンプレートのフェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズとタスクがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、タスクテンプレートを追加するフェーズテンプレートを開きます。
4. [事項タスクテンプレート (Matter Task Templates)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事項タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のタスクテンプレート番号
名前	タスクテンプレートの一意な名前
親	タスクテンプレートが属するフェーズテンプレート
順番	事項を解決するためにタスクを実行する順序を決定する番号。タスクテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。
[タスクのデフォルト (Task Defaults)] セクション	
テンプレート	事項テンプレートを使用して作成された法務に関する事項でタスクフォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、値を入力します。

6. [送信] をクリックします。
タスクテンプレートが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
7. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
8. [更新] をクリックします。

事項テンプレートの承認または却下

自分がメンバーであるユーザーグループにアサインされている事項テンプレートを確認して承認または却下します。承認された事項テンプレートが公開され、法的要求を法務に関する事項に昇格するときに使用できます。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み **(Requested)]** の事項テンプレートをレビューするために開きます。
3. [承認中のアイテムの概要 (Summary of Item being approved)] セクションで、事項テンプレートの詳細を確認します。
4. 事項テンプレートを承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 公開用の事項テンプレートを承認するには、[承認] をクリックします。

  承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。

- 事項テンプレートを却下するには、[却下] をクリックします。

  承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 承認すると、事項テンプレートが公開されます。事項テンプレートレコードのステータスが [公開済み] に更新されます。
- 却下すると、事項テンプレートのステータスが [ドラフト] に更新されます。事項テンプレートを作成したユーザーは、テンプレートで再度作業して必要な情報を入力し、承認のために再送信できます。

Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務関連管理 を構成する

Legal Tracker で社外弁護士エンゲージメントと事項の作成を有効にするための要件を構成します。

事項に関する社外弁護士とのエンゲージメントのオプションを有効にする

法務履行者が、事項に関する外部弁護士のエンゲージメントの要求を送信できるようにします。

始める前に

- Legal Tracker スポークがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

  重要:
  スポークを設定した後、Legal Tracker にアクセスするユーザーに Legal Tracker スポークユーザー [sn_legal_trckr_spk.user] ロールを付与します。

- レコードタイプが次のいずれかの実務エリア問診票フォームを選択していることを確認します。
  - 案件
  - 要求と事項

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

事項に取り組んでいる間、社外弁護士と連携して追加のサービスを受けることが必要になる場合があります。社外弁護士と連携するための要求を送信できます。法務に関する事項で **[Legal Tracker** 用に社外弁護士を追加] オプションを表示するには、[実務エリアの事項に対する社外弁護士 (Outside Counsel on Matter for the Practice Areas)] を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアのリストからレコードを選択します。
3. [問診票フォーム] タブから問診票フォームを選択します。
4. ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロック解除オプションアイコン (アイコン) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力します。
7. リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
8. [更新] を選択します。

タスクの結果
[Legal Tracker 用に外部弁護士を追加] ボタンは、事項の [社外弁護士] タブで使用できます。事項履行者ロールと事項を更新するアクセス権を持つユーザーは、Legal Tracker の社外弁護士エンゲージメントを送信できます。このオプションは事項にのみ適用され、要求には適用されません。

Legal Tracker インスタンス **URL** の構成

システムプロパティを更新して、[Legal Tracker 事項リンク] フィールドに表示される外部事項に固有の URL を生成します。URL を選択すると、ユーザーは Legal Tracker アプリケーションで事項を直接開くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 検索フィールドに、「sn_lg_matter.legal_tracker_host_url」と入力します。
3. システムプロパティを選択します。
4. オプション: ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [値] フィールドに、Legal Tracker アプリケーションのインスタンス URL を入力します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
システムプロパティが更新され、法務関連管理 と統合する Legal Tracker アプリケーションの外部事項を直接開くための新しい URL が追加されます。

Webhook レジストリを構成する

法務関連管理 と Legal Tracker アプリケーションの間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
Legal Tracker アプリケーションから外部事項レコードの更新を同期するには、法務関連管理 Webhook レジストリを構成する必要があります。構成が正常に完了したら、構成の健全性ステータスが [正常] である必要があります。ステータスが [壊れている] の場合、更新プログラムの同期は失敗します。

手順

1. アプリケーションスコープを 法務関連管理 に設定します。
2. オプション: アプリケーションスコープが正しく設定されていない場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します。
b. [アプリケーションスコープ] オプションを選択します。
c. フィルターナビゲーターで、法務関連管理 を検索して選択します。
d. ページを更新します。

3. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
4. 検索スコープの [ラベル] を選択し、「webhook」と入力します。
5. リストから **[Legal Tracker Webhook** レジストリ] を選択します。
6. [関連リンク] セクションから [フォームを表示] を選択します。
7. [説明] フィールドに、Webhook の説明を入力します。
8. [トークン] タブで、詳細を入力します。

a. [リストを使用してルックアップ] アイコンを選択します。
b. [新規] を選択します。
c. [トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)]** フォームに詳細を入力します。

トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)** フォーム

フィールド	説明
名前	トークンの名前。
説明	トークンの説明です。
トークン	トークンにアクセスするためのパスワード。

d. [送信] を選択します。

9. [名前] フィールドに Webhook の名前を入力します。
10. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
11. [コールバック **URL]** を選択します。
表示される情報メッセージに、コールバック URL が表示されます。Legal Trackerプラットフォームの [コールバック URL] フィールドで使用するには、この URL をコピーします。
12. Legal Tracker インスタンスにログインし、[設定] アイコン ( ) を選択します。
13. [統合] セクションで **[Webhook]** を選択します。
14. [Webhook] ページの [事項] セクションで、[新しい **Webhook** を追加 **(Add a new webhook)]** を選択します。
15. フォームのフィールドに入力します。

[Webhook を作成] フォーム

フィールド	説明
コールバック URL	[トークン検証] ページからコピーされたコールバック URL 情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
イベント	法務事項に関する自動化された情報を利用できるイベント。使用可能なオプションは、次のとおりです。 Legal Trackerプラットフォームで行われた新規または変更の関連する法務事項の情報を受け取るには、[作成] および [更新] チェックボックスを選択する必要があります。
秘密キー	Webhook 情報にアクセスするためのパスワード。

16. [保存してクローズ] を選択します。

タスクの結果
Legal Tracker アプリケーションの Webhook が正常に構成され、Legal Tracker の事項更新が法務関連管理に同期され、外部事項レコードで詳細を確認できます。Webhook 構成が機能するには、健全性ステータスが [正常] である必要があります。構成を誤ると、健全性ステータスは [壊れている] と表示されます。

Legal Tracker で事項の作成を可能にするためのデータの構成

Legal Tracker で事項の作成に必要なデータを構成します。

Legal Tracker の事項タイプテンプレートを使用すると、事項タイプごとに追跡されるフィールドとデフォルトオプションを定義できます。アドミニストレーターはこのテンプレートを使用して、Legal Tracker 事項で追跡するデータを決定できます。現在の統合では、事項を作成するために Legal Tracker で必要な最小限のフィールドがサポートされています。アドミニストレーターは、事項の作成に必要な追加の必須フィールドのある事項タイプテンプレートを特定し、そのレコードを Legal Tracker 事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] テーブルで作成する必要があります。

テーブルで構成されたデータは値として機能し、送信者は外部エンゲージメント要求フォームを送信するときにこれを選択します。値は、Legal Tracker で事項を生成するために使用されます。

Legal Tracker で事項を作成する際のエラーを回避するために、アドミニストレーターは次のテーブルに Legal Tracker と同じデータを保持する必要があります。

Legal Tracker テーブル

名前	テーブル
社外事務所	sn_lg_matter_outside_firm
社外弁護士	sn_lg_matter_outside_counsel
請求書承認ルート	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route
Legal Tracker に関する事項テンプレート	sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template

Legal Tracker のデータを法務関連管理に同期するスケジュール済みジョブがインストールされます。詳細については、「Legal Tracker からインストールされるスケジュール済みジョブ」を参照してください。

アクティビティストリームの通貨記号の構成

アクティビティストリームに表示する通貨を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて
デフォルトでは、アクティビティストリームには、ユーザーのセッションロケールに変換された通貨フィールドと価格フィールドが表示されます。値フィールドと同様に通貨フィールドと価格フィールドを表示するには、システムプロパティ glide.sys.audit_currency_value を設定します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、glide.sys.audit_currency_value プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを true に更新します。
5. [更新] を選択します。

法務グループユーザーへの法務に関する事項のアサイン

自分またはアサイン先グループのメンバーに法務に関する事項をアサインして、事項の作業を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_manager

このタスクについて
法務に関する事項の作成中に、直接、または法的要求の昇格によって、法的要求はアサイン先グループにアサインされます。実務エリアリードまたはグループマネージャーは、法務に関する事項を自分またはグループの別のメンバーにアサインできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. 未アサイン事項のリストで、事項番号をクリックして開きます。
5. [詳細] タブの [事項所有者]フィールドで、事項を処理する担当者 (自分または別のユーザー) の名前を選択します。
6. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。
   - [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
   - [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
   - [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
法務に関する事項がユーザーグループの選択したメンバーにアサインされます。事項のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたメンバーは、法務に関する事項の作業を開始できます。

法務に関する事項の作業

事項所有者は、自分にアサインされた法務に関する事項の作業を行い、事項を解決したり、クエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).

2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。

3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

4. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。
- [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
- [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
- [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

注:
事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

5. 事項内で収集されたサポートドキュメントを保存するため、アーティファクト (フォルダ) を作成し、法務に関する事項のアーティファクトにファイルを添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   注:
   [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)**] オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者] フィールドもクリアされ、事項所有者にメールで通知されます。

7. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   注:
   matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

8. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツのアドホック承認を開始します。

9. オプション: 問題の解決中の 社外弁護士との連携。

10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)**] をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ **]** フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)**] をクリックします。

      応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

      注:
      法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

11. オプション: [弁護士支援] セクションで項目のチェックリストを作成および管理し、法務に関する事項の解決に必要な実行内容を追跡します。

12. フェーズとフェーズ下のタスクを作成し、調査を整理します。
    これらのタスクは、組織内のさまざまな部門のユーザーにアサインできます。

13. マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。

14. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. 必要なアクティビティを完了した後、法務に関する事項をクローズするか、それ以上のアクションが必要ない場合はキャンセルします。
    - 事項をクローズするには、「法務に関する事項のクローズ」の手順に従います。
    - 事項をキャンセルするには、[その他のアクション] ボタン ( ) をクリックし、[キャンセル] を選択します。
16. 新しい情報が表示されるか、さらに調査が必要な場合は、クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項を再オープンします。

法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法務契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法務に関する事項のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:

- 法務に関する事項またはアーティファクトに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。
- 要求済みステータスのアドホック承認レコードを持つ添付ファイルは、法務に関する事項から削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 事項：法務に関する事項全体の承認を取得します。 ○ アーティファクト：アーティファクト内の 1 つまたはすべての添付ファイルの承認を取得します。
アーティファクトを選択	承認が必要な法務に関する事項のアーティファクト。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルを選択	承認が必要な法務に関する事項の選択されたアーティファクトの添付ファイル。特定の添付ファイルを選択して承認を得るか、フィールドを空のままにしてすべての添付ファイルの承認を取得します。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法務に関する事項の添付ドキュメント。 このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** リスト内の [ドキュメント] オプションは、問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果
アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合、法務に関する事項のアーティファクトのドキュメントは外部ストレージシステムに保存されます。承認要求に基づいて、承認者のドキュメントアクセス権は、事項、アーティファクト、またはドキュメントレベルのいずれかになります。ドキュメントアクセス権の詳細については、「法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。削除の詳細を含む作業メモが、法務に関する事項のアクティビティストリームに投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法務に関する事項のアドホック承認のキャンセル

法務に関する事項に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果

承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

社外弁護士との連携

社外弁護士と連携して、法務に関する事項を解決するための専門知識を活用します。

社外弁護士エンゲージメントでは、次のオプションを使用できます。

- Legal Invention Disclosure ワークフローを使用すると、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようになります。詳細については、「Legal Invention Disclosure」を参照してください。
- Legal Tracker との統合を使用すると、Legal Tracker で事項を自動的に作成し、社外弁護士エンゲージメントの更新と支出を追跡することで、社外弁護士と連携できます。

Legal Tracker を使用した社外弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士エンゲージメントの要求を開始します。
4. 法務に関する事項の履行者が Legal Tracker の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士による承認の要求を送信します。
6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を確認して承認します。複数の実務エリアリードがいる場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。

b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。

8. 統合が成功すると、Legal Tracker に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は 法務関連管理 に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 社外弁護士は、Legal Tracker で事項 にアクセスして更新できます。

社外弁護士エンゲージメントの要求

法務履行者として、事項に関する社外弁護士エンゲージメント要求を作成します。

始める前に

社外弁護士とやり取りできるように法務関連管理が構成されていることを確認してください。詳細については、「Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務関連管理 を構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. [社外弁護士を追加 **(Add outside counsel)**] の下矢印から、**[Legal Tracker** 用に社外弁護士を追加 **(Add outside counsel for Legal Tracker)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドの詳細については、「Legal Tracker 社外弁護士エンゲージメント要求フォーム」を参照してください。
4. 詳細が不明であり、他のユーザーにレビューと Legal Tracker の詳細の入力を依頼したい場合は、**[Legal Tracker** のフィールド詳細を入力するタスクの作成 **(Create a task for entering Legal Tracker field details)]** チェックボックスをオンにします。
5. [保存] を選択します。

承認のために社外弁護士エンゲージメント要求を送信する

法務履行者は、承認のために社外弁護士エンゲージメント要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. リストから、社外弁護士エンゲージメント要求を開きます。
3. [承認のため送信] を選択します。

社外弁護士エンゲージメント要求の承認または却下

実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 社外弁護士エンゲージメント承認要求を開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。

- 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を承認するには、[ステータス] フィールドで [承認済み] を選択します。

  注:
  社外弁護士エンゲージメント要求が承認され、リーガストラッカーの詳細が入力されたが、そのタスクが作成されていない場合、社外弁護士エンゲージメント要求が統合のために自動的に送信されます。

- 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を却下するには、[ステータス] フィールドで [却下] を選択します。

  注:
  実務エリアリードが詳細を含む要求を却下すると、レコードが履行者に返送されます。レコードのステータスが [却下] に変更されます。履行者は、提供されたコメントに従ってレコードを更新し、承認要求を再度送信する必要があります。

3. [保存] を選択します。
プラットフォームビューを使用している場合は、[更新] を選択します。

タスクの結果

社外弁護士エンゲージメント要求の承認の結果

[Legal Tracker] フィールドの詳細を入力するタスクを作成するオプションが選択されました	**Legal Tracker** の詳細は既に入力されています
社外弁護士エンゲージメント要求が承認されると、Legal Tracker の詳細を入力するためのタスクが作成されます。	• 社外弁護士のエンゲージメント要求が承認されると、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。 • 統合が正常に完了すると、Legal Tracker で作成された事項に、事項アドミンロールを持つ次のユーザーがアクセスできるようになります。 ○ 事項所有者：法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。 ○ 要求元：社外弁護士エンゲージメント要求が送信されるユーザー。 ○ 第 1 社外弁護士：関連する第 1 事務所の主任社外弁護士として選択されたユーザー。 ○ 第 1 企業担当者：社外弁護士との調整を行う組織の主任として選択されたユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の承認の結果 (続く)

[Legal Tracker] フィールドの詳細を入力するタスクを作成するオプションが選択されました	**Legal Tracker** の詳細は既に入力されています
	○ 第 2 企業担当者：第 1 企業担当者が不在の場合の代理連絡先担当者として選択されたユーザー。 ○ 実務エリアリード：社外弁護士エンゲージメント要求を承認できる 1 人以上のユーザー。

次のタスク

Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合は、Legal Tracker との統合のために、詳細を入力して社外弁護士エンゲージメント要求を送信する必要があります。詳細については、「Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン」と「統合のために Legal Tracker の詳細を入力して送信する」を参照してください。

Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン

法務履行者は、Legal Tracker の詳細を入力するために作成されたタスクをタスク履行者にアサインします。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user and sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. タスクを開きます。
2. [アサイン先] フィールドで、このタスクをアサインするユーザーを選択します。
   デフォルトでは、法務タスクのアサインに使用できるアサインルール「OCE 事項タスクルール」を使用できます。アサインルールを確認し、要件に応じて変更します。
3. [保存] を選択します。

統合のために **Legal Tracker** の詳細を入力して送信する

タスク履行者は、社外弁護士エンゲージメント要求の Legal Tracker セクションに詳細を入力します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user and sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務に関する事項タスクを開きます。
2. Legal Tracker の詳細を入力します。
3. [保存] を選択します。
4. [統合のために送信 **(Submit for Integration)]** を選択して、Legal Tracker で事項を作成します。事項の作成時に、社外弁護士エンゲージメント要求または Legal Tracker の詳細、あるいはその両方に関連するデータでエラーが報告される場合があります。詳細については、「事項の作成時のエラーの解決」を参照してください。

タスクの結果

統合に成功すると、Legal Tracker で作成された事項について、次のユーザーにアクセス権限が付与されます。

- 事項所有者：法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。
- 実務エリアリード：法務に関する事項についての実務エリアの実務エリアリードとして選択され、社外弁護士エンゲージメント要求の承認が送信されるユーザー。
- 要求元：社外弁護士エンゲージメント要求が送信されるユーザー。
- 第 1 社外弁護士：関連する第 1 事務所の主任弁護士として選択されたユーザー。
- 第 1 企業担当者：社外弁護士との調整を行う組織の主任として選択されたユーザー。
- 第 2 企業担当者：第 1 企業担当者が不在の場合の代理連絡先担当者として選択されたユーザー。

事項の作成時のエラーの解決

Legal Tracker では、社外弁護士エンゲージメント要求が承認され、統合が開始されると、事項が作成されます。

事項の作成時に、社外弁護士エンゲージメント要求または Legal Tracker の詳細、あるいはその両方に関連するデータでエラーが報告される場合があります。エラーは、社外弁護士エンゲージメント要求のアクティビティストリームで確認できます。

社外弁護士エンゲージメント要求の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー (続く)

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
	• 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。

Legal Tracker の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求は [統合に失敗 (Integration Failed)] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が [Legal Tracker] セクションの値を修正します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求は [統合に失敗 (Integration Failed)] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項とタスク履行者に通知が送信されます。 • タスク履行者が [Legal Tracker] セクションの値を修正します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

社外弁護士エンゲージメント要求と **Legal Tracker** の詳細の両方でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求が [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求と **Legal Tracker** の詳細の両方でエラーが報告される場合のワークフロー (続く)

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 法務履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • タスク履行者が Legal Tracker の詳細を入力します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

外部事項の詳細の表示

法務履行者は、法務に関する事項内から取得した外部事項の詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. [外部事項] タブを選択します。
3. 事項 ID を選択して、サマリ、支出情報、事務所の詳細、およびその他の詳細を表示します。
4. [Legal Tracker 事項リンク] フィールドでリンクを選択し、Legal Tracker で事項を開いて表示します。

社外弁護士エンゲージメント要求の削除

法務履行者は、不要になった社外弁護士エンゲージメント要求を削除できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. 削除する社外弁護士エンゲージメント要求のチェックボックスをオンにします。
3. [削除] を選択します。
   プラットフォームビューを表示している場合は、[選択した行のアクション (Action on the selected rows)] ドロップダウンから [削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

削除のステータス

社外弁護士エンゲージメント要求のステータス	外部事項の作成	削除
対応中であり、Legal Tracker と統合されていません	いいえ	社外弁護士エンゲージメント要求が削除されます。
Legal Tracker との統合	はい	• 社外弁護士エンゲージメント要求と関連する外部事項が削除されます。 • Legal Tracker で作成された事項は削除されません。

法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認または却下

法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。

必要なロール：なし

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務アイテムの承認または却下の結果 (続く)

承認	却下
注: 承認が法務事項アーティファクトの添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法務事項アーティファクトから削除することはできません。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認者によって投稿された却下のコメントは、法務に関する事項の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法務顧問センター の法務に関する事項レコードフォームから直接メールを作成して送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法務に関する事項が [アサイン済み] または [対応中] のステータスの場合にのみ使用できます。
5. [新規メールの下書き] タブで、新規のメールを作成するか受信したメールに応答し、すぐにそれを送信するか、下書きとして保存して後で送信します。
   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

タスクの結果
メールが送信されると、法務に関する事項フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。

法務に関する事項へのフェーズの追加

フェーズを事項に追加して特定のタスクを追跡し、事項を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがすでに含まれている可能性があります。

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. フェーズを追加するには、[フェーズ] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
6. [順番] フィールドに、フェーズを処理する順序を決定する番号を入力します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、事項のアクティビティを管理します。別のユーザーがタスクを実行する必要がある場合は、そのユーザーにアサインします。

法務に関する事項のタスクの作成

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項またはフェーズにタスクを追加します。
   - タスクを事項を追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
状況	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順序	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順序
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明
[メモ] セクション	
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ
リスクの詳細:このセクションは、[タイプ] で [リスクと軽減] を選択した場合にのみ表示されます。	
リスクオーナー	リスクのオーナー。
リスク詳細	リスクの説明。
提案された緩和計画 (Proposed mitigation plan)	リスクを軽減するための計画。
アクションが完了 (Action completed)	完了したアクション。
面談の詳細:このセクションは、[タイプ] で [面談] を選択した場合にのみ表示されます。	
開始日時	面談の日付と開始時刻。
終了日時	面談の日付と終了時刻。
面談を受ける人	面談を受ける人の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加の面接者	面談を行った人の名前。
面談メモ	インタビューのメモ。

6. [保存] をクリックします。
7. オプション: コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。
   - [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーにタスクを完了するための指示を追加します。
   - [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。
   - 事項タイプが [面談] に設定されている場合、面談テンプレートコンポーネントがコンテキストサイドバーに表示されます。

> **重要:**
> 面談テンプレートを使用するには、まずインタビューテンプレート プラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、法務関連管理 および 法務顧問センター アプリケーションスコープでインタビューテンプレートの要求済み RCA を有効にする必要があります。

8. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできるアーティファクト (フォルダー) を追加します。

タスクの結果
法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク] タブにも一覧表示されます。

> **ヒント:**
> 新しいタスクがリストに表示されない場合は、リストの更新ボタン ( ) をクリックします。

法務に関する事項タスクの完了

アサインされた事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [自分のタスク] リストで、タスクを開きます。
5. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。
6. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務に関する事項タスクの承認または却下

事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [タスク To Do (Tasks To Do)] リストで [要求済み] をクリックし、承認のために事項タスクを開いてレビューします。
5. 事項タスクを承認または却下します。
   - 事項タスクを承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - 事項タスクを却下するには、[却下] をクリックします。ダイアログボックスで、[コメント] フィールドに承認または却下のコメントを入力します。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

法務に関する事項タスクのキャンセル

アクションが不要になった事項タスクはキャンセルできます。

始める前に
キャンセルできるのは、状況が [ドラフト]、[アサイン済み]、または [対応中] のいずれかのタスクのみです。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. [タスク] タブで、キャンセルするタスクを開きます。

> **注:**
> 複数のタスクを一度にキャンセルすることもできます。リストでタスクを選択し、[タスクをキャンセル **(Cancel Tasks)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [法務に関する事項タスク (Legal Matter Task)] フォームで、[キャンセル] をクリックします。
6. [タスクをキャンセル (Cancel Tasks)] ダイアログボックスで、タスクをキャンセルするコメントを入力し、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [キャンセル] に更新されます。

法務に関する事項のアーティファクトの作成

法務に関する事項のアーティファクトを作成し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

事項所有者のほかに、協力者またはタスク履行者が [タスク] タブから事項タスクにアーティファクトを追加することもできます。

> **注:**
> 要求が事項に昇格する前の段階で要求にファイルが添付されていた場合は、そうしたファイルを含むデフォルトのアーティファクトがその事項に作成されます。外部ストレージオプションが有効になっている場合、要求から作成されたアーティファクトのドキュメントが共有されます。したがって、この共有されたアーティファクトのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. アーティファクトを追加するには、[アーティファクト] タブで [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

アーティファクトフォーム

フィールド	説明
番号	アーティファクトの一意の番号
親事項 (Parent matter)	アーティファクトが関連付けられている事項
コンテンツタイプ	メール、ドキュメント、画像など、アーティファクトに含めることができるコンテンツのタイプ
簡単な説明	アーティファクトの簡単な説明 (アーティファクトの名前など)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	アーティファクトの詳細な説明 (アーティファクトの目的やコンテンツなど)。
[メモ] セクション	
作業メモ	アーティファクトと親事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ

6. [保存] をクリックします。
   指定した詳細でアーティファクトが作成されます。
7. [外部リンク] タブで、外部ファイルのパスまたはリンクを追加します。。
   a. [新規] をクリックして新しいストレージパスを追加します。
   b. ストレージフォルダーへの有効なリンクと簡単な説明を入力します。
   c. [保存] をクリックします。
8. オプション: アーティファクトを事項タスクに関連付けます。

   注:
   事項タスクからアーティファクトを作成すると、アーティファクトはデフォルトでタスクに関連付けられます。

   a. [事項タスク] タブでアーティファクトを選択し、[追加] をクリックします。
   b. [法務タスクを追加 (Add Legal Task)] ダイアログボックスで事項タスクを選択し、[追加] をクリックします。
   事項所有者がこのタスクをグループまたはユーザーにアサインすると、アーティファクトへのアクセス権が自動的に付与されます。アーティファクトにアクセスできるユーザーは、[アーティファクトユーザー] タブに一覧表示されます。
9. オプション: 関連付けられている事項タスクを通じてデフォルトのアクセス権が付与されたユーザーのアクセス権を取り消します。
   a. [アーティファクトユーザー] タブで、アーティファクトへのアクセスを拒否するユーザーを 1 人以上選択します。
   b. [アクセス権の取り消し **(Revoke permissions)]** をクリックします。
   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付。

法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller または sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。
5. オプション: 法務に関する事項のドキュメントを追加または削除します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっており、[すべて] または事項タイプが選択されている場合、法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナの、こうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナの法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
要求者、要求元	読み込み専用	ドキュメント	法務に関する事項が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項が送信される時点、または法的要求から昇格される時点
事項所有者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項がアサインされる時点
協力者	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	要求された承認に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	アドホック承認が開始される時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	アーティファクト	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	事項タスクに関連付けられているアーティファクトのドキュメント	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権 (続く)

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	ドキュメント	ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	法務に関する事項	ウォッチリストへの追加時
委任	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	*Resolve platform delegation permissions for legal matter* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	ユーザーの委任時

スケジュール済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法務に関する事項のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

注:

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法務に関する事項にアサインされた事項所有者は、法務顧問センター のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。
- 法務アドミニストレーターは、法務に関する事項および法的要求のドキュメントへのユーザーのアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法務に関する事項のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法務に関する事項の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. ドキュメントアクセス権を要求する法務に関する事項を開きます。
5. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。
6. [ドキュメント] タブで、アクセス権を要求するドキュメントを選択して [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーの権限が処理され、法務に関する事項のアーティファクトへのアクセス権が付与されます。

法務に関する事項でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法務に関する事項のアーティファクトに添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法務に関する事項を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。
6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは事項のドキュメントを表示できなくなります。

法務に関する事項へのマイルストーンの追加

法務に関する事項にマイルストーンを追加して、事項に関連する重要なカレンダーイベントを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

法務顧問センター の [ホーム] タブで、事項の予定されているマイルストーンを追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. マイルストーンを追加するには、[マイルストーン] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、マイルストーンの一意の名前を入力します。
6. [期日] フィールドで、マイルストーンを達成する日付を選択します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
指定された期日のマイルストーンが作成されます。

法務に関する事項への関連する法的要求の関連付け

1 つ以上の法的要求を法務に関する事項に関連付けて、関連する要求を単一の事項で整理および解決します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 法的要求を関連付けるには、[関連する要求] タブで [追加] をクリックします。
5. [法的要求を追加 (Add Legal Request)] ダイアログボックスで事項に追加する要求を選択し、[追加] をクリックします。

   注:
   法的要求は、クローズ済みまたはキャンセル済みの要求を含む事項に関連付けることができます。

タスクの結果
選択した法的要求が事項に追加され、[関連する要求] タブに一覧表示されます。

法的要求への既存の法務に関する事項の関連付け

既存の法務に関する事項を類似する法的要求に関連付け、要求の解決に役立つ情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 既存の事項を関連付けるには、[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックします。
5. [法務に関する事項を追加 (Add Legal Matter)] ダイアログボックスで要求に追加する法務に関する事項を選択し、[追加] をクリックします。

タスクの結果
選択した法務に関する事項が法的要求に関連付けられ、[法務に関する事項] タブのリストに表示されます。

法務に関する事項のクローズ

法務に関する事項を解決するすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。それ以上のアクションが必要ない場合は、事項をクローズすることもできます。

始める前に
法務に関する事項をクローズする前に、関連するすべての事項タスクをクローズしてください。

> **注:**
> 法務に関する事項に対するオープンなアドホック承認レコードまたはそのアーティファクトがある場合、その法務に関する事項はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. オプション: [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加するか、ファイルを添付します。
5. [完了してクローズ] をクリックします。
6. [完了事項をクローズ (Close Complete Matter)] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにコメントを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[完了してクローズ] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。

7. [関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともに [アサイン済み] または [対応中] 状況の関連する法的要求をクローズします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果

- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法的要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求もクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。
  - ステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれか。
  - 要求が他の未解決事項に関連付けられていない。

法務に関する事項の再オープン

クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 再オープンする法務に関する事項を開きます。
5. [再オープン] をクリックします。
6. [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスで [コメント] フィールドにコメントを入力し、事項を再オープンする理由をメモします。
   [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する要求に投稿されます。
7. [関連する要求を再オープン **(Reopen related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともにクローズまたはキャンセルされた関連する要求を再オープンします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果

- 法務に関する事項が再オープンされます。
- 事項のステータスが、クローズまたはキャンセルされる前のステータスに更新されます。
- 事項の主な法的要求がクローズまたはキャンセルされた場合、要求は再オープンされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての関連する要求も再オープンする場合、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスの関連する法的要求も再オープンされます。
- 事項に追加されたすべての協力者は、事項が再オープンされたことを通知するメール通知を受け取ります。

次のタスク
法務に関する事項の作業を行い、完了します。

法務関連管理 参照

参照トピックには、法務関連管理 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務関連管理 とともにインストールされるコンポーネント

法務関連管理アプリケーションのインストール時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

法務関連管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
事項アドミン [sn_lg_matter.matter_admin]	法務に関する事項および基礎データへの管理アクセスを提供します。	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
事項構成担当者 [sn_lg_matter.matter_config]	実務エリア、問診票フォーム、事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求や法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
事項構成担当者 (読み取り専用) [sn_lg_matter.matter_config_read]	実務エリアや事項テンプレートなど、法務アプリ構成データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務関連管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
事項履行者 [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	アサインされた事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • email_composer • knowledge • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **重要:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_u は、ネクストエクスペリエンスワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
事項マネージャ [sn_lg_matter.matter_manager]	事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、事項をアサインする権限を付与します。	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務関連管理とともにインストールされます。詳細については、「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務関連管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アーティファクトコンテンツタイプ [sn_lg_matter_artifact_content_type]	事項アーティファクトの分類に使用されるコンテンツタイプを保存します。
承認者グループ [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	法務に関する事項のテンプレートを承認できるユーザーグループを保存します。
外部ストレージ [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Microsoft OneDrive や Microsoft SharePoint など、事項ドキュメントを保存できる外部システムのリンクを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務関連管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
法務アーティファクト [sn_lg_matter_artifact]	事項について収集されたアーティファクトの詳細を保存します。
法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	法務に関する事項を保存します。
法務に関する事項コア [sn_lg_matter_core]	事項のコア詳細を保存します。
法務に関する事項フェーズ [sn_lg_matter_phase]	事項のフェーズを保存します。
法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	関連付けられたタスクをフェーズまたは事項に保存します。
事項タスクアーティファクト [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	アーティファクトと事項タスク間の関係の詳細を保存します。
事項タスクテンプレート [sn_lg_matter_template_task]	事項テンプレートで定義されたタスクを保存します。
事項テンプレート [sn_lg_matter_template]	事項のデフォルト値を定義する事項テンプレートを保存します。事項テンプレートから事項を作成すると、事前定義された値が事項に入力されます。
要求 - 事項 m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	要求と事項間の関係の詳細を保存します。

法務に関する事項の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、法務関連管理 アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。これらのテーブルは他の構成で使用することもできます。

詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_matter_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_matter_corporate_support]
- 犯罪 [sn_lg_matter_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_matter_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_matter_ethics]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一般契約サポート [sn_lg_matter_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_matter_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_matter_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_matter_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_matter_litigation]
- マーケティングサポート [sn_lg_matter_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- 不動産 [sn_lg_matter_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Legal Tracker 社外弁護士エンゲージメント要求フォーム

法務に関する事項の Legal Tracker 社外弁護士エンゲージメント要求フォームのフィールド。

社外弁護士エンゲージメントフォームのフィールドと、リーガルトラッカーで統合して事項を作成するときにそれらがどのようにマッピングされるかについては、テーブルを参照してください。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
要求の詳細		
要求元	社外弁護士を要求しているユーザーの名前。	なし
OCE 番号	社外弁護士レコードの一意の識別子。	なし
社外弁護士を参加させる理由	社外弁護士の採用理由の説明。	なし
実行する作業の範囲を説明します	社外弁護士が実行する作業の範囲の説明。	なし
事務所の詳細		
企業へのアクセス	ドロップダウンリストから事項への企業アクセスを定義するオプション。	firmAccess
第 1 事務所	社外弁護士が関連付けられているメインの事務所。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成 (続く)

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
第 1 社外弁護士	関連する第 1 事務所の第 1 弁護士。	なし
事項の詳細		
完全事項名/関係する特許	社外弁護士に関連付けられる事項または当事者のフルネーム。	fullNameAndPartiesInvolved
短い事項名	社外弁護士に関連付けられる事項の短い名前。	shortName
第 1 企業担当者	社外弁護士との調整を行う組織のリード。	leadCompanyPersonEmail
第 2 企業担当者	会社のリード担当者が不在の場合の代替連絡先担当者。	numberTwoCompanyPersonEmail
事項の説明	事項の詳細な説明。	description
開始日	社外弁護士の開始日。この日付は今日の日付より前である必要があります。	startDate
手数料の取り決め	ドロップダウンリストから選択する手数料のタイプ。	leadFirmFeeArrangement
総計	手数料の取り決めに従って社外弁護士に提供する金額。	なし
リーガルトラッカーの詳細		
Legal Tracker のフィールド詳細を入力するタスクの作成 (Create a task for entering Legal Tracker field details)	法務事項タスクを作成し、そのタスクを [Legal Tracker の詳細] セクションに記入するように委任することを選択するオプション。詳細については、「社外弁護士エンゲージメントの要求」を参照してください。	なし
事項グループ	社外弁護士レコードの関連事項グループ。	matterGroup
事項タイプ	社外弁護士レコードの関連事項タイプ。	matterType
関連事項 ID	社外弁護士の関連事項 ID。	associatedMatterId
国	社外弁護士の勤務国。	countryOrRegion
実務グループ	社外弁護士の関連実務グループ。	practiceGroup
組織単位	社外弁護士の関連組織単位。	organizationalUnit
実質法	社外弁護士の関連実質法。	substantiveLaw
請求書承認ルート	社外弁護士の関連請求書承認ルート。	invoiceApprovalRoute

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成 (続く)

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
AP ルート	社外弁護士の関連買掛金ルート。	apRoute

Legal Tracker からインストールされるスケジュール済みジョブ

Legal Tracker スポークが有効な場合にインストールされるスケジュール済みジョブ。これらのジョブは、Legal Tracker からデータをフェッチするために使用されます。

Legal Tracker からデータを取得するためにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
AP ルートデータをフェッチ	Legal Tracker AP ルート [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	True	Legal Tracker ポータルから AP ルートデータを取得します。
国データをフェッチ	法務に関する事項の国 [sn_lg_matter_legal_matter_country]	True	Legal Tracker ポータルから国データを取得します。
事務所データをフェッチ	社外事務所 [sn_lg_matter_outside_firm]	True	Legal Tracker ポータルから事務所データを取得します。
事項財務をフェッチ	Legal Tracker に関する事項 [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	True	Legal Tracker ポータルから事項財務データを取得します。
事項テンプレートデータをフェッチ	Legal Tracker に関する事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	False	Legal Tracker ポータルから事項テンプレートデータを取得します。
組織単位データをフェッチ	Legal Tracker 組織単位 [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	True	Legal Tracker ポータルから組織単位データを取得します。
実務グループデータをフェッチ	Legal Tracker 実務グループ [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	True	Legal Tracker ポータルから実務グループデータを取得します。
実質法データをフェッチ	Legal Tracker 実質法 [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	True	Legal Tracker ポータルから実質法データを取得します。

社外弁護士エンゲージメントの通知

通知は、メールテンプレートを使用して作成され、社外弁護士エンゲージメントワークフローのために送信されるリマインダーです。受信した通知を使用して、社外弁護士の要求やタスクを処理し、エラーを解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント通知の詳細

名前	受信者	タイル
社外弁護士エンゲージメント - 開始済み	実務エリアリード	社外弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1> は承認が必要です
社外弁護士エンゲージメント - 承認済み	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	要求が承認されました
社外弁護士エンゲージメント - 却下済み	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	要求が却下されました
OCE と Legal Tracker の統合	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者 • 実務エリアリード	Legal Tracker で <OCERXXXX1> の事項が正常に作成されました
OCE Legal Tracker - エラー	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	Legal Tracker で <OCERXXXX1> の事項の作成に失敗しました
OCE - 承認者が見つかりません	• 法務アドミン • 事項所有者	社外弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1> - 承認プロセスの開始に失敗しました

自動翻訳

法務サービスデリバリの実務アプリケーション

法務サービスデリバリスイートの実務アプリケーションは、さまざまな法律実務分野の特定のニーズに対応するソリューションを提供します。

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest を使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索  従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が Legal Conflict of Interest をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ  承認者グループ、フロー、および通知を設定します。	要求  利益相反の法的認可を要求します。
管理  利益相反の開示要求を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Conflict of Interest の詳細

Legal Conflict of Interest アプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

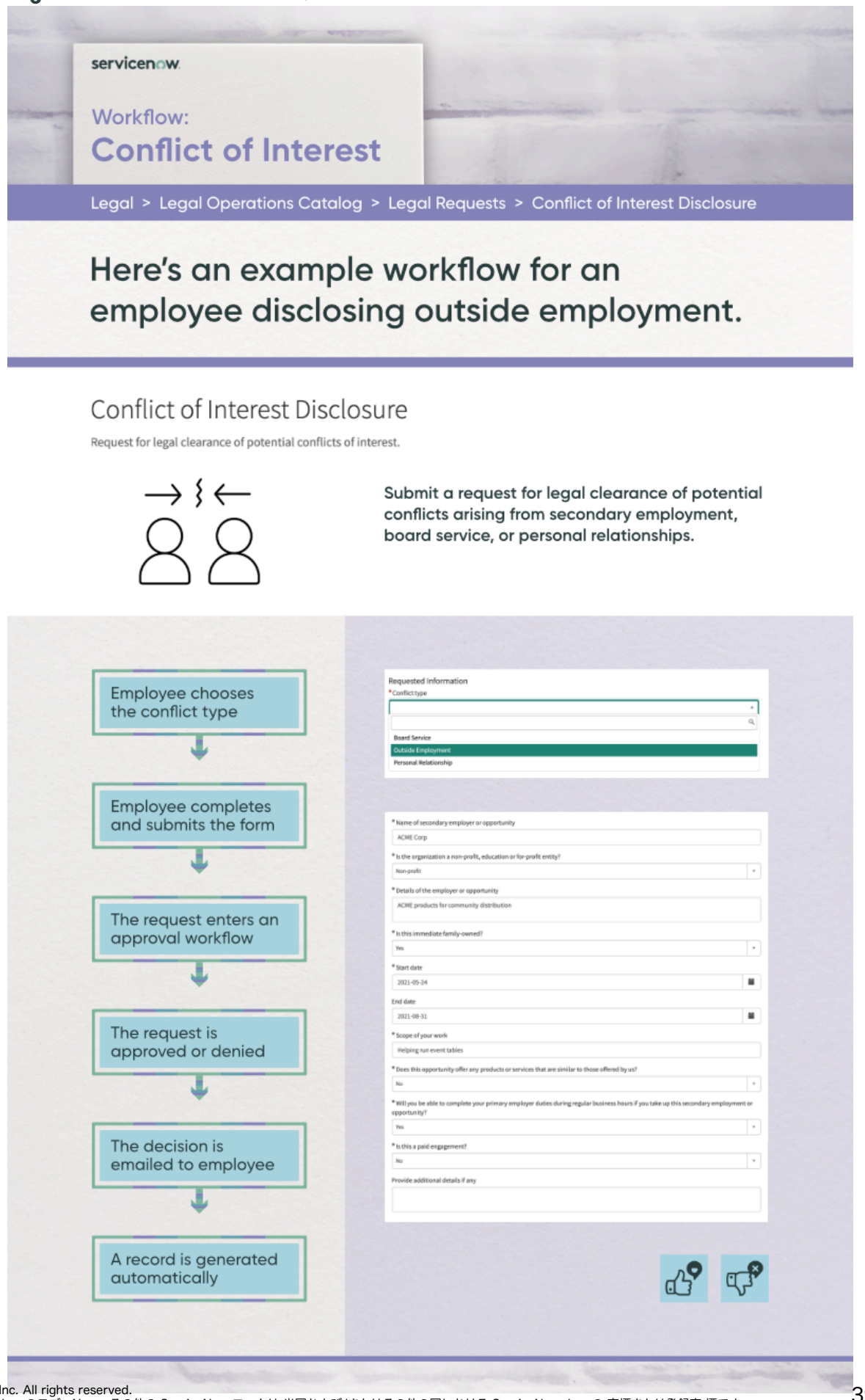
機能

- 利益相反 (COI) ポリシーに従って構成可能な承認フロー
- 潜在的な競合のすべての開示のレコードを一元管理
- すべての開示要求の有効性を継続的に監視
- 競合承認の有効期限が切れる前の要求者への自動リマインダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化された承認フロー

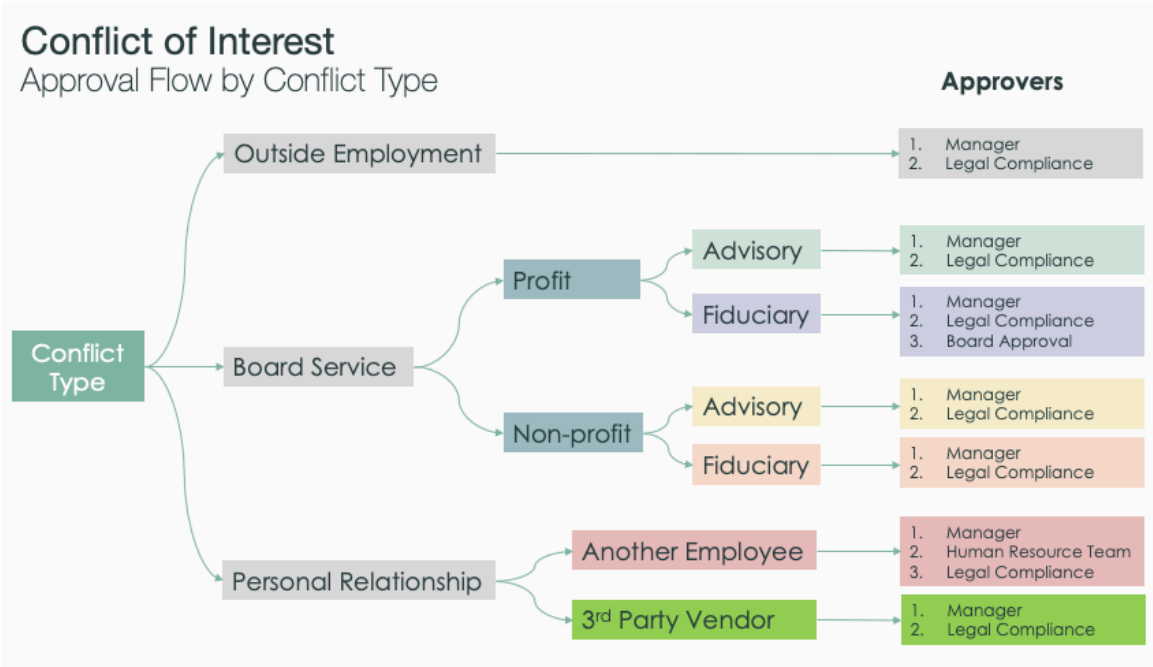
利益相反の開示要求を承認するための承認フローは、自動化されています。指定されたすべての承認者が利益相反の開示要求を承認すると、その競合に対応する記録が作成されます。

要求者の COI 開示レコードの有効期限が切れる前に、すべての要求者に通知が送信されます。要求者が延長を必要とする場合は、要求をレビューして再送信し、延長された期間の法的認可を得る必要があります。

承認者と、承認レベルの数は、競合タイプによって異なります。

次の図は、各競合タイプの承認者と承認レベルの数を示しています。たとえば、外部雇用 (Outside Employment) 競合タイプには 2 つの承認レベルがあります。第 1 レベルの承認者は要求者のマネージャーで、第 2 レベルの承認者は法務コンプライアンスグループです。

利益相反の承認フロー



アドミニストレーターは、次の方法で承認フローを変更できます。

- 必要な承認レベルの数を変更します。
- 承認の各レベルで承認者または承認者グループを追加または変更します。

詳細については、「Legal Conflict of Interest のフローの構成」を参照してください。

Legal Conflict of Interest の設定

利益相反要求の管理に必要な基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 利益相反要求を管理する承認者グループ
- Legal Conflict of Interest のフロー
- 利益相反要求の各ステージでさまざまなステークホルダーに伝える通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー Legal Conflict of Interest 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

Legal Conflict of Interest をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Conflict of Interest とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Conflict of Interest とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

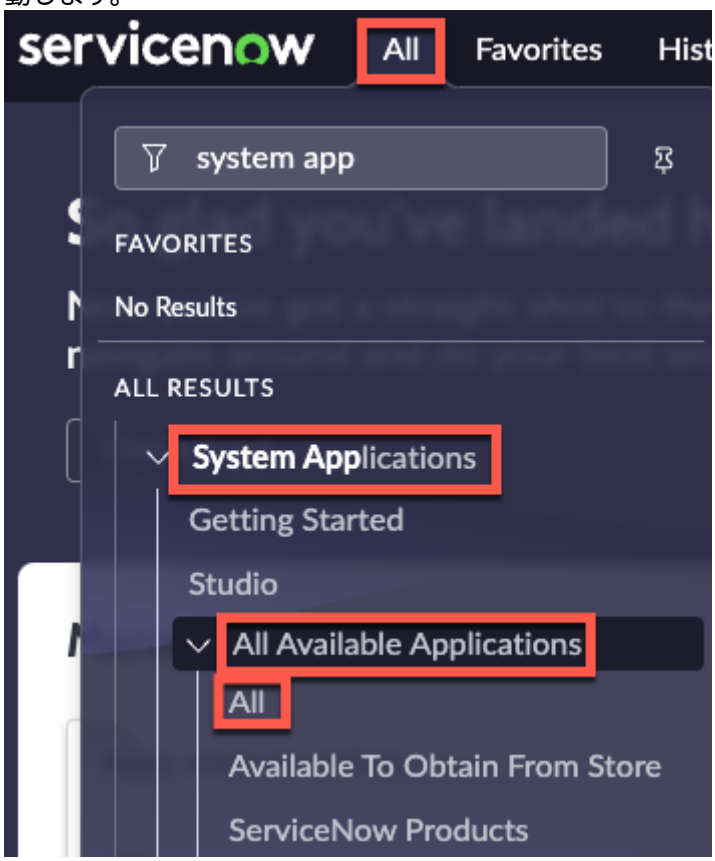
Legal Mobile：ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

Legal Conflict of Interest のフローの構成

Legal Conflict of Interest アプリケーションによってインストールされたフローを確認し、ビジネスニーズに合わせて構成します。

始める前に
Legal Conflict of Interest のアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_coi.coi_admin および admin

このタスクについて
Legal Conflict of Interest は、次のフローを使用します。

- COI 承認フロー：従業員が利益相反要求を送信すると、マルチレベルの承認がトリガーされます
- COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー：終了日が現在の日付より前の、すべての利益相反開示レコードを検証して非アクティブ化するようにトリガーします。そのフローは予定時刻にトリガーされます。

フローは Flow Designer を使用してビルドされているため、ServiceNow ワークフロースタジオフローデザイナーの基本をよく理解しておいてください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. *COI Approval flow* を見つけ、そのフローの名前をクリックして開きます。
3. トリガーを変更して、トリガーするフローの条件と、承認レベルを追加または更新するアクションを設定します。

   フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。
5. [テスト] をクリックしてフローをテストします。

   詳細については、「フローをテストする」を参照してください。
6. まだアクティブ化されていない場合は、[アクティブ化 **(Activate)]** をクリックしてフローを有効にします。

利益相反の法的認可の要求

主な雇用職務と競合する可能性のある活動に従事している従業員は、要求を送信することで、これらの競合の可能性を開示し、法的認可を得ることができます。

新しい利益相反の開示要求の送信

主雇用主の職務と競合するおそれのあるアクティビティに関与する前に、法的認可を得るための要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 利益相反の開示要求アイテムを検索します。
4. [利益相反の開示] をクリックします。
5. [競合タイプ] フィールドで、競合のタイプを選択します。
   次のオプションを選択できます。
   - ボードサービス **(Board Service)**：ボードメンバーの利益が組織の利益を損なうおそれがある場合、または直接的または間接的な関係先から財務的または個人的な利益を得る可能性がある場合の利益相反。
   - 外部雇用 **(Outside Employment)**：従業員が主な職務と競合するおそれがある第 2 の仕事を引き受ける場合の利益相反。
   - 個人関係：個人的な関係先がある従業員が組織内で職業上の関係も持っている場合の利益相反。

   選択に基づいて、必要な情報を入力するためのフィールドがさらに表示されます。
6. フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果

- 利益相反の開示要求が [新規] ステータスで作成され、承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。
  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

既存の利益相反の開示要求を更新

既存の利益相反の開示要求を更新して、法的認可の期限が切れる前に再度取得します。新たな承認を得て、期間を延長したり、主雇用主の職務と競合するおそれのある条件に変更したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 利益相反の開示要求アイテムを検索します。
4. [利益相反の開示] をクリックします。
   既存の利益相反レコードがある場合は、フォームに [新しい **COI** を作成/既存の **COI** を更新しますか？] というフィールドが表示されます。
5. [新しい **COI** を作成/既存の **COI** を更新しますか？] で、[更新] を選択して過去に送信した要求の詳細を更新します。
   新しい要求を送信するには、[新規] を選択します。「新しい利益相反の開示要求の送信」を参照してください。
6. [アクティブ/非アクティブ **COI** レコード] フィールドで、更新する COI レコードを選択します。
   さらに、前回の要求の値が入力されたフィールドが表示されます。必要に応じてこれらのフィールドを更新します。
7. フォームでフィールドを更新し、[送信] をクリックします。

   注:
   フォームでは一部のフィールドは更新できないため、非アクティブとして表示されます。

8. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

タスクの結果
利益相反の開示要求が更新され、ステータスが [新規] に設定されます。アクティビティストリームには、更新されたフィールドの詳細が表示されます。その要求が承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

利益相反の開示要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員からの利益相反要求を確認し、承認または却下します。承認済み開示レコードを更新して、その有効性またはステータスを更新することもできます。

法務顧問センター を使用して利益相反の開示要求またはレコードを管理します。

利益相反の開示要求の承認または却下

自分または自分がメンバーである法務ユーザーグループにアサインされた利益相反の開示要求を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller or sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて
利益相反の開示要求に対するマルチレベルの承認フローは、*COI Approval flow*によって自動化されています。このフローでは、要求が 1 つの承認レベルで承認されたときに次の承認レベルに進むように制御します。最終レベルの承認後、利益相反の開示レコードが作成されます。要求の承認ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たは却下と、要求で指定された終了日によって、新しく作成された開示レコードのステータスが決まります。

承認フローの詳細については、「利益相反の承認フロー」を参照してください。

> **注:**
> 承認が承認グループにアサインされている場合、そのグループのすべてのメンバーがその要求を承認または却下できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[承認対象] 列の要求番号をクリックして要求を開きます。
5. 要求者によって更新された既存の要求の場合は、アクティビティストリームから変更を確認して検証します。
6. [承認者] タブで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして、承認フォームを開きます。
7. その要求を承認または却下します。
   - 利益相反の開示要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 利益相反の開示要求を却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果

その要求の承認ステータスが [承認者] タブで更新されます。

次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

承認要求に対するアクションの結果

承認	却下
• 要求の現在の承認レベルのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 利用可能な場合、要求は次の承認レベルに進み、その承認レベルで設定された承認者または承認者グループにアサインされます。次の承認のステータスは [要求済み] に設定されます。 • 現在の承認が承認フローの最後の承認である場合、その承認のステータスは [承認済み] に移行します。法的要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。 • 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが作成されます。既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されます。 利益相反の開示レコードのステータスは、次の条件に基づいています。	• 要求の現在の承認レベルのステータスが [却下] に更新されます。 • 承認フロー内のそれ以降のすべての承認レベルはスキップされます。 • 法的要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下のコメントは、要求に追加されます。 • 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが [却下] ステータスで作成されます。 • 既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されますが、既存のステータスは変更されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認要求に対するアクションの結果 (続く)

承認	却下
○ レコードの終了日が空であるか、承認日より後の場合、ステータスは [アクティブ] になります。 ○ レコードの終了日が承認日より前の場合、そのレコードのステータスは [非アクティブ] になります。	

既存の利益相反の開示レコードを更新

既存の利益相反の開示レコードを更新して、レコードの有効期間またはステータスを変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller

このタスクについて

競合ステータスが [アクティブ] である、利益相反の開示レコードのみを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 利益相反 > すべて.
2. 確認または更新する、利益相反の開示レコードを開きます。
3. フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。
   開示レコードの競合タイプに基づいて、使用可能な次のフィールドのみを更新できます。
   - 開始日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 終了日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 競合ステータス：すべての競合タイプで使用可能。
4. [更新] をクリックします。

Legal Conflict of Interest 参照

参照トピックには、Legal Conflict of Interest で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるコンポーネント

Legal Conflict of Interest のインストールによって、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
COI アドミン [sn_lg_coi.coi_admin]	Conflict of Interest アプリケーションの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を提供します。	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI 履行者 [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	すべての利益相反開示レコードに履行者としてアクセスできます。	sn_lg_coi.coi_read
COI 読み取り [sn_lg_coi.coi_read]	すべての利益相反レコードを表示するための、読み取り専用アクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

スケジュール済みジョブ

Legal Conflict of Interestとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
COI 要求者にリマインダーメールを送信	このジョブは、以後 30 日間に終了するアクティブな利益相反開示レコードをチェックします。そのようなすべてのレコードについて、競合レコードの変更を更新するようにリマインダー通知を要求者に送信します。

フロー

Legal Conflict of Interest と一緒にインストールされるフロー

フロー	説明
COI の承認フロー	このフローは、利益相反の開示要求のマルチレベル承認を制御します。
COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー	このスケジュール済みフローは、終了日が現在の日付を過ぎているアクティブな利益相反の開示レコードをチェックするために毎日実行されます。このようなすべてのレコードについて、ステータスが [アクティブ] から [非アクティブ] に更新されます。

テーブル

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
利益相反関連の要求 [sn_lg_coi_coi_request]	ユーザーによって送信された法的要求のマッピングと利益相反の開示レコードを保存します。
利益相反の開示 [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	利益相反の開示レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務部門によるコンテンツレビュー

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションを使用すると、従業員はマーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決できます。

従業員は、Web ポータルまたは仮想エージェントを使用して、法務部門によるコンテンツレビュー要求の送信、要求の進捗状況の監視、関連するナレッジベース記事の参照を行うことができます。法務部門によるコンテンツレビュー 要求は、コンプライアンス実務エリアに関連付けられています。

法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を解決し、作業アナリティクスを監視できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務部門によるコンテンツレビュー をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ 実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
法務部門によるコンテンツレビュー要求の要求と管理 法務部門によるコンテンツレビュー要求を送信および追跡します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務部門によるコンテンツレビュー の詳細

法務部門によるコンテンツレビュー (sn_lg_cont_review) アプリケーションを使用すると、組織内の許可された従業員は、法務部門によるコンテンツレビュー コンプライアンス要求を送信し、要求の進捗状況を追跡できます。適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、こうした要求を処理して解決できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- サービスポータルまたは仮想エージェントを介した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信
- 問題の解決またはクエリーの回答による 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の管理

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、アクセスが簡単な従業員セルフサービス
- 仮想エージェントによる一般的な法的要求の応答の自動化
- 一元化された 法務顧問センター により、複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能
- 法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定が可能

法務部門によるコンテンツレビュー の設定

法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこうしたサービスを提供する基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

既存のユーザーがアプリケーションをアップグレードしている場合は、 Fix Content Review Intake Form 修正スクリプトを実行して、新しい 法務部門によるコンテンツレビュー レコードプロデューサーをコンテンツレビューカテゴリにマッピングします。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成して、法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスの問診票を定義します。作成したレコードプロデューサーは、法務サービスポータルの法務運用サービスカタログで利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者によって 法務部門によるコンテンツレビュー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成し、組織で一元的なドキュメント管理と保持ポリシーを設定できるようにします。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートを使用するために、法務部門によるコンテンツレビュー 要求で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、マーケティングプレゼンテーションタイプの法務部門によるコンテンツレビュー 要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務部門によるコンテンツレビュー 要求からの処分を追跡するには、法務部門によるコンテンツレビュー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー のインストール

admin ロールがあれば、法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションリストを確認してください。

法務部門によるコンテンツレビュー をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：sn_lg_cont_review.admin

このタスクについて

法務部門によるコンテンツレビュー とともに次のアイテムがインストールされます。

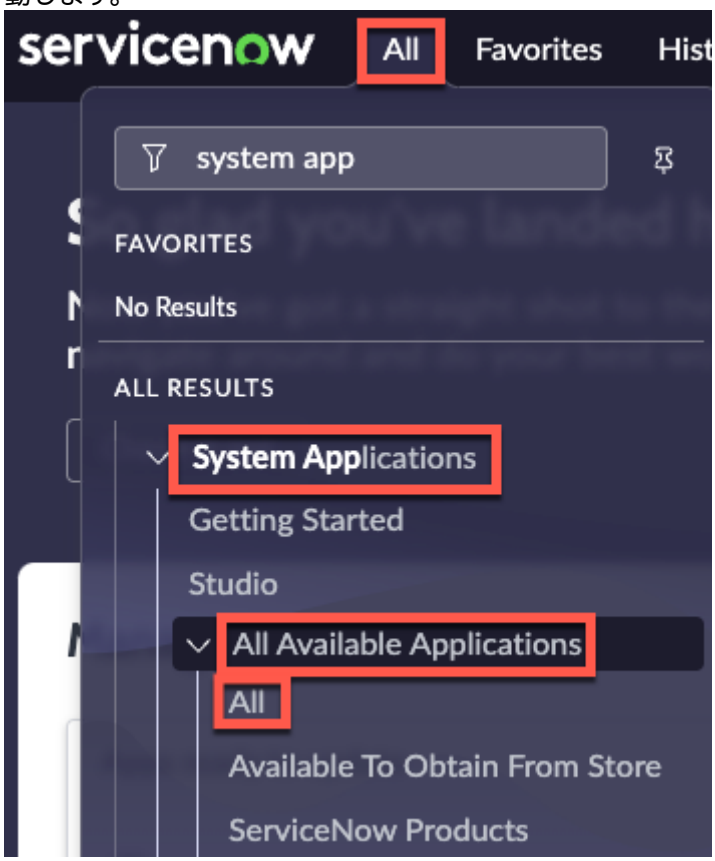
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

アドミニストレーターとして、法務部門によるコンテンツレビュー をインストールした後に新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテンツレビュー要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務部門によるコンテンツレビュー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいコンテンツレビューコンポーネントを 法務部門によるコンテンツレビュー で利用できます。次のポイントに応じて、新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票フォームを再構成できます。

- 新しいコンテンツレビューコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のコンテンツレビューコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票コンテンツレビューを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから 法務部門によるコンテンツレビュー を選択します。
   c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。
   d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。
   e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。
   f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。
   g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。
   h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。
   i. [実行] ボタンを選択します。
   j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。
   k. [更新] を選択します。
2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。
   b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [コンテンツレビュー] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [レコードを開く] を選択します。

d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。

e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：コンテンツレビュー (Connected Content Catalog Item: Content Review)] フォームが表示されます。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

f. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

h. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

i. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求

法務部門によるコンテンツレビュー は、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビューを要求し、問題を解決してそのステータスを追跡するために法務部門のサービスを求めるメカニズムです。

従業員が 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に構成されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにアサインできます。新しい要求を送信したり、既存の要求を更新またはアサインしたり、法的要求をキャンセルしたりすることもできます。

詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

法務顧問センター で自分にアサインされた要求を処理します。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信

法務部門の 法務部門によるコンテンツレビュー サービスを求める要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットから 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 法務部門によるコンテンツレビュー 問診票にアクセスします。
2. [コンテンツレビュー] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「法務部門によるコンテンツレビュー フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 法務部門によるコンテンツレビュー 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に

要求が [新規] ステータスの場合のみ、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. [自分の要求] パネルから [すべての要求を表示] を選択します。
3. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。
   [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
4. [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
5. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
6. [保存] を選択します。
7. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
8. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
9. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
10. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

> **注:**
> [承認] タブは、法務部門によるコンテンツレビュー 要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cont_review.content_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求を自身にアサインしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。

ユーザーの法的要求の権限レベルを表示または変更するには、[アサイン先グループ権限] レベルは [読み取り] または [編集] である必要があります。デフォルトでは、権限レベルは [読み取り] に設定されています。[編集] に変更するには、まず [自分にアサイン] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] フィールドで、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. アサイン解除済み要求のリストで、要求番号を選択します。
5. 要求を自身にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   法的要求のフィールドは、自分にアサインされるまで読み取り専用モードです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。
7. オプション: 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。
8. 要求を更新するには、[保存] を選択します。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のキャンセル

ステータスに関係なく 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。
4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

   関連するアクティブなフローは終了します。

法務部門によるコンテンツレビュー 参照

参照トピックには、法務部門によるコンテンツレビュー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務部門によるコンテンツレビュー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務部門によるコンテンツレビュー とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
コンテンツレビューアドミン [sn_lg_cont_review.admin]	法務部門によるコンテンツレビュー の機能およびその基礎データへの管理アクセス権を付与します。	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
コンテンツレビュー履行者 [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	アサインされたコンテンツレビュー要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

法務部門によるコンテンツレビュー フォーム

法務サービスポータル における 法務部門によるコンテンツレビュー 要求のフィールドのリスト。

[法務コンテンツレビュー] フォーム

フィールド	説明
説明	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の説明。
コンテンツ所有者	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の所有者。
コンテンツタイプ	ドロップダウンリストのコンテンツタイプのリストから選択します。
コンテンツ リンク	利用可能な場合は、コンテンツのリンクを入力します。
目的	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の目的。
承認要求日	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の承認日。
添付ファイルを追加	要求に追加する添付ファイル。

法務デジタルフォレンジック®

ServiceNow 法務デジタルフォレンジック アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索  従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務デジタルフォレンジック をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ  データソース、その作業手順、およびチェックリストを設定します。	要求  デジタルフォレンジック要求を送信および追跡します。
管理  調査または訴訟の対象となるデータソースのデジタルフォレンジック要求を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務デジタルフォレンジック の詳細

法務デジタルフォレンジック を使用すると、組織内のさまざまな部門が、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータの検出と処理のための法的要求を送信できます。

特徴

- 問診表フォームによって、要求の背景、管理データソースおよび非管理データソースをキーワードとフィルター日付を使用して収集します。
- データ処理の指示によって電子情報開示データソースをフラグ付けします。
- 統合プライバシー承認フローによって、調査の開始前に必要な承認を取得します。
- テンプレートを使用する、事前定義された標準デジタルフォレンジックタスクがあります。
- 調査と訴訟を支援するために行われたすべてのアクティビティを記録して監査証跡を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

指定されたデータソースの管理データおよび非管理データに対する次のアクションについて、デジタルフォレンジック要求を送信できます。

- 保持：管理データおよび非管理データの関連デジタル情報を保持し、ファクトを文書化するためのオプション。
- 収集：調査に関連する可能性がある管理データおよび非管理データのデジタル情報を収集するためのオプション。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。
- レビュー：調査に関連して収集された情報内のファクトを詳細かつ体系的に検索するためのオプション。
- 提示 (Present)：管理データおよび非管理データの関連情報を適切な形式でステークホルダーに提示するオプション。

調査に必要なプライバシー承認後、デジタルフォレンジック要求に取り組んでいるデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求を法務に関する事項に昇格させることができます。デジタルフォレンジック要求の法務事項は、要求されたアクションに基づいてフェーズ化されることがあります。各フェーズには、キーワード、データソース、および日付範囲による各管理データまたは非管理データに対するタスクを用意できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック のワークフロー

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

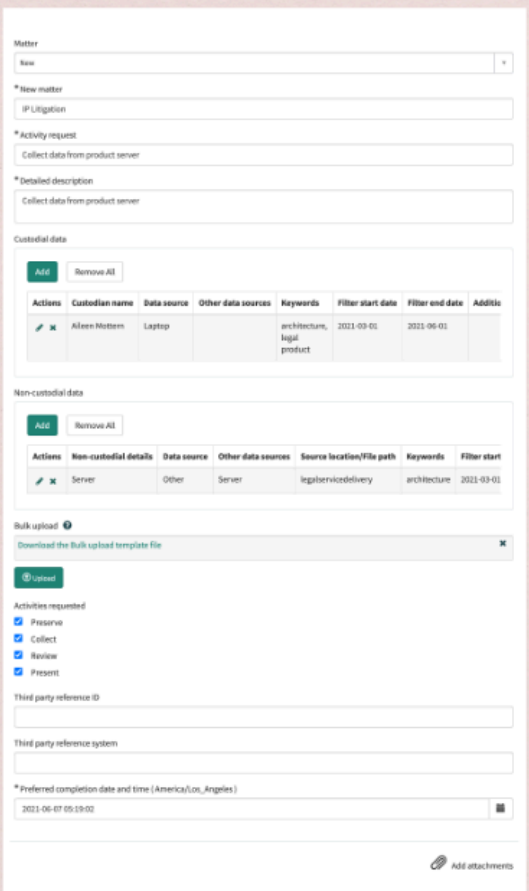


Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

- Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
- Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
- Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
- Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
- Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
- After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
- The legal request is automatically closed



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック の設定

デジタルフォレンジック要求の管理に必要な基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- デジタルフォレンジックのデータソースの構成
- データソースの作業手順およびチェックリストの追加

法務デジタルフォレンジック のインストール

admin ロールを持っている場合は、法務デジタルフォレンジック アプリケーション (sn_lg_forensics) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 法務デジタルフォレンジック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務デジタルフォレンジック とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

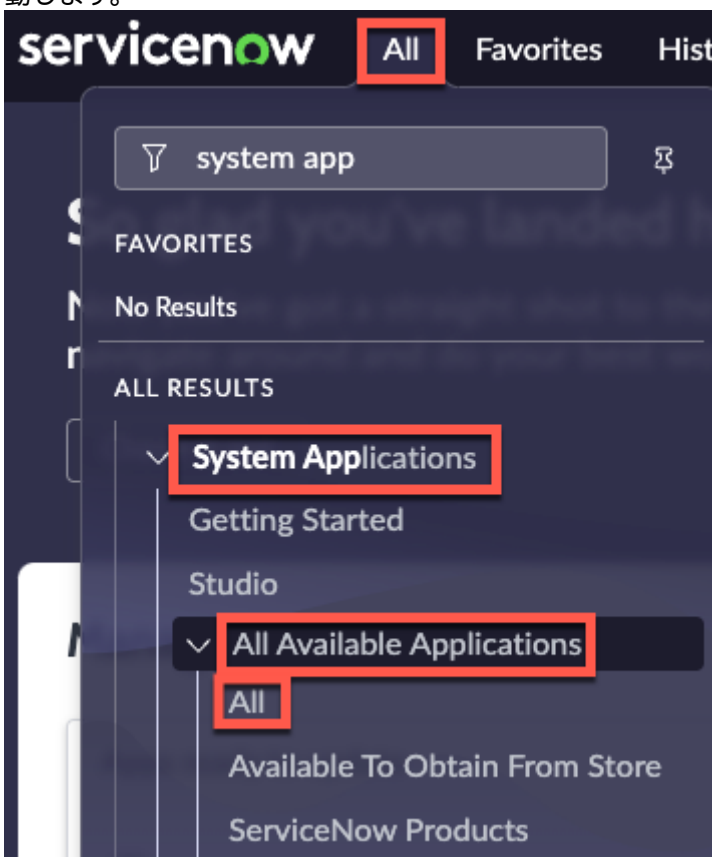
詳細については、「法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務デジタルフォレンジック アプリケーション (sn_lg_forensics) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務デジタルフォレンジック をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

デジタルフォレンジックのデータソースの構成

証拠となり得るデータのソースとして、要求者がデジタルフォレンジック要求で選択できるデータソースを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > デジタルフォレンジックアドミン > データソース.
2. データソースを作成または変更します。
   - データソースを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のデータソースを変更するには、リストからデータソースを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
ソース	データソースの名前。
アクティブ	データソースをアクティブとしてマークするためのオプション。 法務サービスポータル のデジタルフォレンジック要求の問診票フォームでは、アクティブなデータソースのみを使用できます。
ソースの詳細フィールド	データソースに適用可能なフィールド。 選択したフィールドが、デジタルフォレンジック要求事項のデータソースの詳細フォームに表示されます。タスクオーナーは、実行した履行アクティビティに基づいて詳細をこれらのフィールドに入力します。詳細については、「デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成」を参照してください。 リスト内のフィールドオプションは、データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail] テーブルから入力されます。

4. データソースとして保存します。
   - 新しいデータソースを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存のデータソースに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

次のタスク

データソースの作業手順およびチェックリストの追加。事項所有者が法務に関する事項でソースのタスクを作成すると、これらの指示がそのタスクに事前入力されます。法的事項タスクがアサインされているユーザーは、これらの指示に従ってそのタスクを解決できます。

データソースの作業手順およびチェックリストの追加

法的事項のタスクオーナーがそのタスクを解決するために従う、データソースに対する指示を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > デジタルフォレンジックアドミン > データソース.
2. 指示を追加するデータソースを開きます。
3. [遂行手順 (Fulfillment Steps)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

遂行手順フォーム

フィールド	説明
フェーズ	デジタルフォレンジック要求の法務に関する事項でタスクが作成されるフェーズの名前。
検索ソース	指示を追加するデータソースの名前。
説明	アサインされたユーザーが、法務に関する事項タスクを解決するために実行する指示。

5. [送信] をクリックします。
遂行手順レコードが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. チェックリストの横にあるその他の) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、対応する法務に関する事項タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
7. [更新] をクリックします。

デジタルフォレンジック要求の送信

組織内のさまざまな部門の従業員は、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータを検出して処理するための法的要求を送信できます。

デジタルフォレンジック要求の送信

社内調査または訴訟に備えて、現在または以前の従業員のデータにアクセスするための法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. デジタルフォレンジック要求アイテムを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [デジタルフォレンジック要求] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求の問診票フォーム

フィールド	説明
この要求を次に追加	法的要求を既存の法務に関する事項または新しい法務に関する事項に関連付けるオプション。 ○ 既存の事項：法的要求を既存の法務に関する事項に関連付けるオプション。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 ○ 新規事項：新しい法務に関する事項を作成して法的要求と関連付けるオプション。
既存の事項	法的要求に関連付ける既存の法務に関する事項のリスト。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 このフィールドは、[既存の事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
新規事項の名前	新しい法務に関する事項の名前。 このフィールドは、[新規事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
アクティビティ要求 (Activity request)	要求の簡単な説明。
詳細な説明	要求の詳細情報 (アドミニストレーターによる不審なアクティビティの詳細や訴訟の詳細など)。
管理データ	データの調査を要求している対象の従業員。管理人の他の調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への管理人の追加」を参照してください。
非管理データ	調査を要求している対象のリソースと資産 (サーバー、ラップトップ、モバイル、クラウドストレージなど)。非管理人の他の調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加」を参照してください。
一括アップロード	ファイルから複数の管理データおよび非管理データをエクスポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ファイルからのデータのアップロードの詳細については、「ファイルからの管理データおよび非管理データの追加」を参照してください。
要求されたアクティビティ (Activities requested)	調査用のデータに必要なアクションのタイプ。 ○ 保持：部門のガイドラインに準拠してソースデバイスの元のデータを保護し、証拠を保護して保持します。 ○ 収集：調査に関連する可能性のあるデジタル証拠を取得します。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。 ○ レビュー：調査に関連して収集されたデジタル証拠内のファクトに対する詳細かつ体系的な検証を実行します。 ○ 提示 (Present)：ステークホルダーに対して、検査の関連情報と調査結果を適切な形式で文書化して提示します。
サードパーティ参照 ID (Third party reference ID)	他の事項管理システムに保存されている法務に関する事項 ID への参照。
サードパーティ参照システム (Third party reference system)	他の事項管理システムへの参照。
優先完了日時 (Preferred completion date and time)	調査を完了する必要がある日付。日付と時刻は、要求したときに属しているタイムゾーンに基づいています。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- デジタルフォレンジック要求が [新規] ステータスで作成されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 管理データ：既存の管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。
  - 非管理データ：既存の非管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。
  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。
- 管理データおよび非管理データを Excel または CSV ファイルからアップロードした場合、そのファイルは参照ドキュメントとして要求に添付されます。

  ファイルから要求に正常にアップロードされたレコードの数は、[標準チケット] ページの [アクティビティ] タブに追加コメントとして投稿されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルからレコードが要求に追加されない場合は、エラーログファイルが [アクティビティ] タブに追加されます。エラーログファイルで失敗の理由を確認し、要求を編集して、ファイル内のエラーを修正すると、再度アップロードできます。

- 要求に追加された管理人ごとに、レコードが管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data] テーブルに作成されます。各管理人の法務プロファイルレコードが法務プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile] テーブルにまだ存在しない場合は、対応するレコードが作成されます。
- 要求に追加された非管理データごとに、レコードが非管理データ [sn_lg_forensics_non_custodial_data] テーブルに作成されます。

次のタスク
[標準チケット] ページでは、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、補足ドキュメントのアップロード、または要求のキャンセルを行うことができます。詳細については、「送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新」を参照してください。

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、自分またはグループ内の他のメンバーに要求をトリアージしてアサインできます。要求がアサインされると、承認フローがトリガーされます。フローでは、デジタルフォレンジック要求に追加された管理および非管理ごとに承認レコードを作成します。これらの承認レコードは、法務部門のプライバシーチームにアサインされます。法務プライバシーチームのメンバーは誰でも要求を承認できます。承認後、法的要求がアサインされたデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求の作業を開始できます。詳細については、「デジタルフォレンジック要求の処理」を参照してください。

注:

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

管理人および関連するデータソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

フィールド	説明
管理人名	デジタルフォレンジック調査を要求しているデジタル資産を所有する管理人の名前。
データソース	調査用のデータを収集するソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キーワード	管理人のデータソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
管理人レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] リストに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

非管理データおよび関連する検索ソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

フィールド	説明
非管理の詳細 (Non-custodial details)	デジタルフォレンジック調査を要求している非管理データの詳細。たとえば、非管理データのモデル番号、シリアル番号、製品名などの詳細を入力できます。
データソース	調査用のデータを収集するソース。
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
検索場所/ファイルパス (Search location/File path)	調査用のデータを収集するフォルダーまたはファイルの場所。たとえば、クラウドストレージの URL、システム内のフォルダーまたはファイルなどです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キーワード	データソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ非管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
   非管理レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] リストに表示されます。

ファイルからの管理データおよび非管理データの追加

管理データおよび非管理データを含む Microsoft Excel または CSV ファイルをアップロードして、デジタルフォレンジック要求に複数のレコードを一度にすばやく追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
デジタルフォレンジック要求ページで利用可能な事前定義された形式のファイルを使用して、管理データおよび非管理データをアップロードします。

手順
1. 事前定義された列を含むテンプレートファイルをダウンロードし、管理の詳細と非管理の詳細を追加します。

   a. [ここでアップロードテンプレートをダウンロード **(Download an upload template here)]** リンクをクリックして、Excel ファイルテンプレートをダウンロードします。
   テンプレートファイルには、管理データと非管理データのサンプルレコードが含まれています。インポート中、ファイル内の [適用外] とマークされた列は無視されます。

   b. ダウンロードした Excel ファイルのサンプルデータを確認し、同じ形式で管理の詳細と非管理の詳細を追加して、保存します。

2. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [一括アップロード] セクションで、[アップロード] をクリックします。
3. 管理データおよび非管理データを含む Excel ファイルを参照して選択します。
   このファイルが要求に添付されます。要求を送信すると、そのファイルのデータが要求にアップロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新

ステータスが [新規] であるうちに送信したデジタルフォレンジック要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求] オプションから、送信済みのデジタルフォレンジック要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、または要求のキャンセルを実行します。
4. オプション: [アクティビティ] タブで、要求をサポートするコメントを入力します。
5. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
6. オプション: [管理データ] タブで、その他のオプションアイコン ( ) をクリックして、要求に追加されている既存の管理人を表示するか、ファイルにエクスポートします。
7. オプション: [非管理データ] タブで、その他のオプションアイコン ( ) をクリックして、要求に追加された既存の非管理データを表示するか、ファイルにエクスポートします。

デジタルフォレンジック要求の管理

法務部門のメンバーは、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理します。

法務顧問センター を使用してデジタルフォレンジック要求を管理します。

デジタルフォレンジック要求の処理

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、法的要求を処理し、その要求を調査して解決します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
   法的要求の協力者の場合は、[法的要求] の [コラボレーション]からアサインされたコラボレーションを開くことができます。
4. 処理するデジタルフォレンジック要求を開きます。
   - その法的要求がアサインされていない場合は、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。別のメンバーにアサインするには、[アサイン先] フィールドでメンバーの名前を選択し、[保存] をクリックします。

     その法的要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。`Digital Forensics - Privacy Approval` フローがアクティブな場合、承認フローがトリガーされます。デジタル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォレンジック要求の管理データおよび非管理データごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。法務プライバシーグループのすべてのメンバーは、これらの承認レコードを確認して、承認または却下できます。

管理データと非管理データのステータスは、[承認待ち] に更新されます。承認レコードのステータスは、[承認者] タブで確認できます。

- 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

  協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

  注:
  協力者は、法的要求を処理するために自分と同程度のアクセス権を取得しますが、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドを変更することはできません。

- [管理データ] と [非管理データ] で、[新規] をクリックして詳細を入力することで新しい管理データと非管理データを追加できます。新しく追加された管理レコードおよび非管理レコードに対して、承認フローがトリガーされて承認レコードが作成され、それらが法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。

  注:

  承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

- 承認後、[管理データ] タブで承認された管理データおよび [非管理データ] タブで承認された非管理データを新規または既存の法務に関する事項に昇格します。
  - それらを新規の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [事項を作成] をクリックします。デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成し、事前定義されたフェーズとタスクをその事項に追加することができます。
  - それらを既存の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [既存事項に追加] をクリックします。[既存事項に追加] ダイアログボックスで、リストから事項を選択し、**[OK]** をクリックします。

  詳細については、「法務に関する事項への法的要求の昇格」を参照してください。

  注:
  法的要求を法務に関する事項に昇格できるのは、法務関連管理 がインストールされており、関連付けられている問診票フォームのレコードプロデューサータイプが [要求と事項] に設定されている場合のみです。

  管理データレコードと非管理データレコードの昇格先の法務に関する事項が、[法務に関する事項] タブに表示されます。

- その他の関連する法務に関する事項を法的要求に関連付けます。[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックして、関連付ける法務に関する事項を選択します。
- 法的要求に対して法務に関する事項を追跡する必要がない場合は、その法的要求から法務に関する事項を削除します。[法務に関する事項] タブで削除する法務に関する事項を選択して、[削除] をクリックします。削除された事項がデジタルフォレンジックの法務に関する事項である場合、その法務に関する事項からのすべての管理レコードおよび非管理レコードも削除されます。法務に関する事項の所有者は、関連するフェーズとタスクをその事項から手動でキャンセルする必要があります。
- 事項を解決するために必要なアクティビティを完了したら、法的要求をクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 法的要求が法務に関する事項に関連付けられており、その事項のクローズ中に事項所有者が関連する要求のクローズを選択すると、その法的要求は自動的にクローズされます。

- 要求の解決が不要になった場合は、要求をキャンセルします。

  すべての管理データおよび非管理データ、およびそれらに関連付けられた処理待ちの承認レコードもキャンセルされます。

管理データおよび非管理データの処理の承認または却下

デジタルフォレンジック要求の管理レコードまたは非管理レコードの処理を確認して、承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて
デジタルフォレンジックチームのメンバーによるデジタルフォレンジック要求の管理データまたは非管理データへのアクセスを許可する承認フローは、*`Digital Forensics - Privacy Approval`*フローによって自動化されます。そのフローは [公開] 状態である必要があります。デジタルフォレンジック要求がデジタルフォレンジックチームのメンバーにアサインされると、フローがトリガーされます。デジタルフォレンジック要求の管理レコードおよび非管理レコードごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。このグループのすべてのメンバーは、管理人の承認を確認して、承認または却下できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして要求を開きます。
5. 管理データおよび非管理データの詳細を確認し、その要求を承認または却下します。
   - 承認するには、[承認] をクリックします。
   - 却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理データや非管理データの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [承認済み] に更新されます。 • 法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [却下] に更新されます。却下された管理人レコードを法務に関する事項に移動することはできません。 • 法的要求のステータスは [アサイン済み] のままになります。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項の処理

自分にアサインされたデジタルフォレンジックの法務に関する事項を処理し、要求を解決するために管理データおよび非管理データに対して要求されたアクションを実行します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   注:
   matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: 関連する法的要求から他の承認された管理人を追加します。
   a. [管理データ] タブで、[追加] をクリックします。
   b. [管理データの追加 (Add Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する管理人レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する要求において承認されているけれどもその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての管理人がリストされます。

c. [追加] をクリックします。

6. オプション: 新しい非管理データを事項に追加します。

a. [非管理データ] タブで、[追加] をクリックします。

b. [非管理データの追加 (Add Non-Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する非管理レコードを選択します。
関連する要求において承認されていて、かつその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての非管理レコードがリストされます。

c. [追加] をクリックします。

d. [保存] をクリックします。

7. オプション: 既存の管理データまたは非管理データをさらに調査する必要がないか、事項に誤って追加した場合は、[管理データ] タブまたは [非管理データ] タブでレコードを選択し、[削除] をクリックして該当データを事項から削除します。
8. それぞれのタブでフェーズとタスクを確認し、必要に応じてさらにフェーズを作成し、デジタルフォレンジック事項タスクを作成して、管理データおよび非管理データのデータ処理を整理します。

> **注:**
> フェーズとタスクは、デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成した場合にのみ、法務に関する事項で使用できます。

9. 組織内のさまざまな部門のユーザーにタスクをアサインして処理します。
   a. [タスク] タブで、タスク番号をクリックしてタスクを開きます。
   b. フォームで必要なフィールドに入力し、[保存] をクリックします。
10. 法務に関する事項タスクを確認して、必要なアクションがすべて完了しているかどうかを判断し、タスクを承認または却下します。
11. 関連する管理レコードおよび非管理レコードのステータスを更新して完了します。
    - [管理データ] タブで管理人レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。
    - [非管理データ] タブで非管理レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。
12. オプション: マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。
13. アーティファクト (フォルダー) を作成し、そのアーティファクトにファイルをアップロードして、法務に関する事項内でサポートドキュメントを記録および保存します。
14. オプション: 新しい法的要求を法務に関する事項に関連付けて、根本的なニーズが同じ複数の法的要求を単一の事項にまとめます。
    選択した要求のすべての管理データと非管理データがその事項に追加され、それぞれのタブに表示されます。
15. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。
16. 必要に応じて要求をクローズまたはキャンセルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データに対して必要なアクションを完了した後、その事項をクローズします。法務に関する事項をクローズする前に、次の各項を完了していることを確認してください。

  - 完了したすべてのタスクをクローズしたか、またはアクションを必要としないタスクをキャンセルした。
  - 必要に応じて、法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データのステータスを [完了] または [キャンセル] に更新した。

- アクションを必要としない事項は、[その他] ボタン ( ) をクリックして [キャンセル] を選択するとキャンセルできます。

  事項に関連付けられている要求をキャンセルするには、[事項をキャンセル] ダイアログボックスで [関連する要求をキャンセル] チェックボックスをオンにします。こうした要求は、他の未解決事項に関連していない場合にのみキャンセルされます。

  - 関連する要求がキャンセルされると、すべてのオープンな管理データおよび非管理データのステータス ([完了] 以外) が [キャンセル] に更新されます。
  - 関連する要求をキャンセルできない場合、その要求のオープンな管理データおよび非管理データはすべて事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

  関連する要求のキャンセルを選択せずに事項をキャンセルすると、[完了] ステータス以外のすべての管理データおよび非管理データがその事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクを作成し、タスクオーナーが処理するための指示と To Do アイテムをチェックリストに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項タスクを追加するには、[タスク] タブで [新規] をクリックして、タスクを追加します。
   事項タスクが作成され、[アーティファクト]、[承認者]、および [データソースの詳細] タブが表示されます。
5. [タスク] フォームで、新しいデータソースを追加します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースの詳細フォーム

フィールド	説明
検索ソース	デジタル証拠の調査対象となるソース。 データソース構成に基づいて、フォームに 1 つ以上のフィールドが表示されます。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。
タイプ	調査するデータのタイプ (管理または非管理)。
管理データ	調査が必要なデータを所有するユーザー。 リストには、法務事項に追加された管理人が表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
非管理データ	調査する非管理データの詳細。 リストには、法務に関する事項に追加された非管理データが表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [非管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
発行された保留通知	データまたはデバイスの訴訟ホールドが管理人に通知されたことを示すオプション。

c. [保存] をクリックします。

選択した管理データまたは非管理データのデータソース詳細レコードが、事項タスクに追加されます。このレコードは、[タスク] フォームと [事項] フォームの両方の **[** データソースの詳細] タブに表示されます。

選択したデータソースに関連付けられた遂行手順がある場合は、それも [タスク] フォームに追加されます。

6. [タスク] フォームに戻り、コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。

- [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーがタスクを完了するために実行する指示を追加します。
- [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。

7. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできる、アーティファクト (フォルダー) を追加します。

8. [タスク] フォームの [詳細] タブで、ユーザーを [担当者] フィールドで選択して処理するタスクをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
アサインされたユーザーは、指示に従ってチェックリスト項目を完了することで、事項タスクを処理できます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの処理

指示に従って、自分にアサインされた法務に関する事項タスクのチェックリストの To Do アイテムを完了します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [実行するタスク] リストで、処理するタスクを開き、完了としてマークします。
5. フォームの [説明] セクションに記載されている指示に従い、 [チェックリスト] セクションの To Do アイテムを実行します。
6. 必要な情報でデータソースの詳細を更新します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[発行された保留通知] 列の値をクリックして、データソース詳細レコードを開きます。

   b. [データソースの詳細] フォームで、必要なフィールドに入力します。

   > **注:**
   > [データソースの詳細] フォームには、データソースで構成された別のフィールドセットがあります。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。

   c. 管理人のデータまたはデバイスが訴訟ホールド中であることを管理人に通知した場合は、[発行された保留通知] を選択します。

   d. [添付ファイル] セクションから関連ドキュメントをアップロードします。

   e. [保存] をクリックします。

7. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。
8. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、承認のために事項所有者に送信されます。

法務デジタルフォレンジック 参照

参照トピックには、法務デジタルフォレンジック で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務デジタルフォレンジック アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
フォレンジックアドミン [sn_lg_forensics.forensics_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、法務デジタルフォレンジック アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック構成担当者 [sn_lg_forensics.forensics_config]	検索ソースなど 法務デジタルフォレンジック アプリのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック履行者 [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	アサインされたデジタルフォレンジック要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

テーブル

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
管理コア [sn_lg_forensics_custodian]	デジタルフォレンジック要求に追加された、法的プロファイルテーブルに含まれるユーザー。
管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加されたユーザーの情報を保存するための追加フィールドがあります。
データソース [sn_lg_forensics_search_source]	ソース、チェックリストアイテム、および指示で、法的要求の解決のためのタスクオーナーを検索します。Slack、Box、OneDrive、Microsoft Outlook などの検索ソースを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるテーブル (続く)

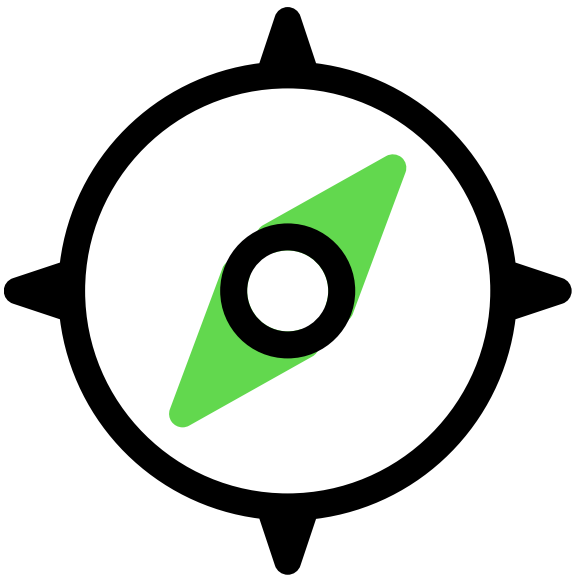
テーブル	説明
	アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail]	デジタルフォレンジック事項タスクの処理中の、タスクオーナーによる管理人の検索ソースの詳細な記録。
遂行手順 [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	アサインされたデジタルフォレンジック要求をタスクオーナーが履行するために必要な手順。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
非管理コア [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加された非管理レコードの情報を保存するための追加フィールドがあります。

Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure は、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようにするワークフローです。このアプリケーションは、Legal Simple Intellectual Property アプリケーションによってインストールされます。

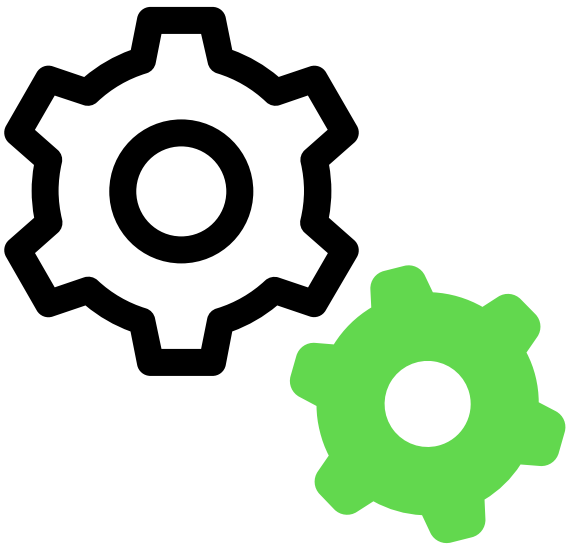
開始するには

探索



Legal Invention Disclosure の機能とメリットについて説明します。

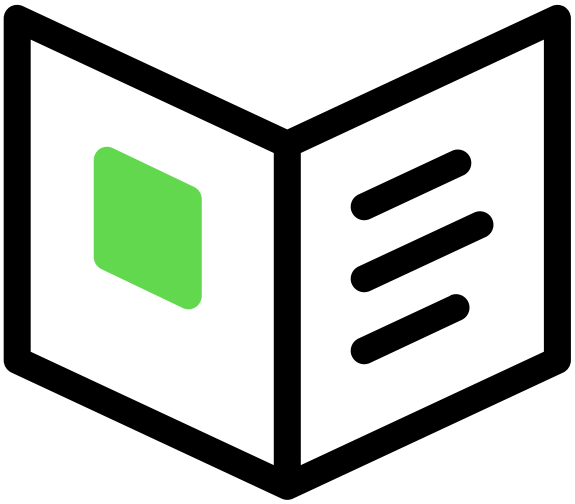
Configure (構成)



Legal Invention Disclosureをインストールして設定し、社外事務所と社外弁護士を設定し、発明者報酬を設定および設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照
	
Legal Invention Disclosureを使用して、特許要求の管理、関連事項の作成、出願プロセスの円滑化、および進捗状況の追跡を行います。	ロール、テーブル、フォームなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Invention Disclosure の詳細

サンプルワークフローを通じて Legal Invention Disclosure の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Legal Invention Disclosure の概要

Legal Invention Disclosure は、発明者のレビュープロセスとオプションの報酬とともに、特許の出願プロセスを簡素化するアプリケーションです。Legal Invention Disclosure は、知的財産略式法務プロセスプラグインのインストール時にインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Invention Disclosure のメリット

Legal Invention Disclosure のメリット

メリット	機能	ユーザー
Legal Invention Disclosure の要求を作成および送信するための構造化されたプロセス。	Legal Invention Disclosure 要求の作成	sn_lg_ip.patent_fulfiller および sn_lg_ops.legal_user
特許出願プロセスの選択されたステージで発明者に付与されるオプションの金銭的報酬。	Legal Invention Disclosure でのオプションの発明者報酬の設定	sn_lg_ip.patent_fulfiller
特許出願要求をレビューするための社外弁護士の参加。	Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定 Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定	

Legal Invention Disclosure のワークフロー

Legal Invention Disclosure の構成ワークフローは次のとおりです。

1. 知的財産略式法務プロセスアプリケーションをインストールして、Legal Invention Disclosure を自動的にインストールします。
2. 社外事務所を設定して追加します。
3. 各事務所の社外弁護士を設定して追加します。
4. 社外弁護士を有効にします。
5. オプションの発明者報酬を設定します。

Legal Invention Disclosure のタスクワークフローは次のとおりです。

1. 発明者が Legal Invention Disclosure 要求を作成して送信します。
2. 特許レビュー担当者または履行者が要求をレビューします。
3. 説明が必要な場合、特許レビュー担当者または履行者は要求を要求者に返送し、要求者は要求を更新して返します。
4. 履行者は、申請を承認して出願プロセスを開始するか、却下して要求をクローズします。
5. 履行者は要求から事項を作成するか、類似の要求が既に存在する場合は既存の事項に要求を追加します。
6. 履行者は申請を続行します。その後、設定に従って、発明者の報酬が自動的に生成され、処理して発明者に送信するために給与に送信する必要があります。
7. 法務に関する事項に社外弁護士を追加し、特許履行者が Legal Invention Disclosure 要求のレビューと処理のために社外弁護士とやり取りできるようにします。
8. 履行者は、要求の詳細を社外弁護士にメールで送信します。
9. 社外弁護士は要求をレビューします。
10. 承認されると、社外弁護士が特許当局に申請を出願します。要求が承認されない場合、社外弁護士が履行者に通知し、履行者が要求をクローズします。
11. 社外弁護士はメールに応答して、特許出願の詳細を履行者に提供します。履行者は、アクティビティストリームで詳細を使用して、必要なアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. 履行者は、法務に関する事項を特許出願情報で更新します。
13. 特許リポジトリレコードは、関連する特許出願の詳細により自動的に生成されます。
14. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。
15. 特許当局は特許要求を審査し、社外弁護士は審査の結果をメールで履行者に通知します。
16. 特許が付与された場合、履行者は法務に関する事項を特許情報で更新し、要求をクローズします。特許リポジトリレコードは、この情報により自動的に更新されます。特許出願が却下された場合、履行者は要求をクローズします。
17. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。

Legal Invention Disclosure の構成

Legal Invention Disclosure をインストールし、特許要求を効率的に処理および追跡できるように、要件を構成します。

構成の概要

1. 知的財産略式法務プロセスアプリケーションをインストールすることで、Legal Invention Disclosure アプリケーションをインストールします。
2. 社外事務所を設定して社外弁護士をアサインできるようにすると、その弁護士を Legal Invention Disclosure 要求に関連付けて評価できます。
3. 特許の出願と取得の 3 つの段階で与えられるオプションの発明者報酬を設定します。

Legal Invention Disclosure のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) アプリケーションをインストールすることで、Legal Invention Disclosure アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Invention Disclosure とともに次のアイテムがインストールされます。

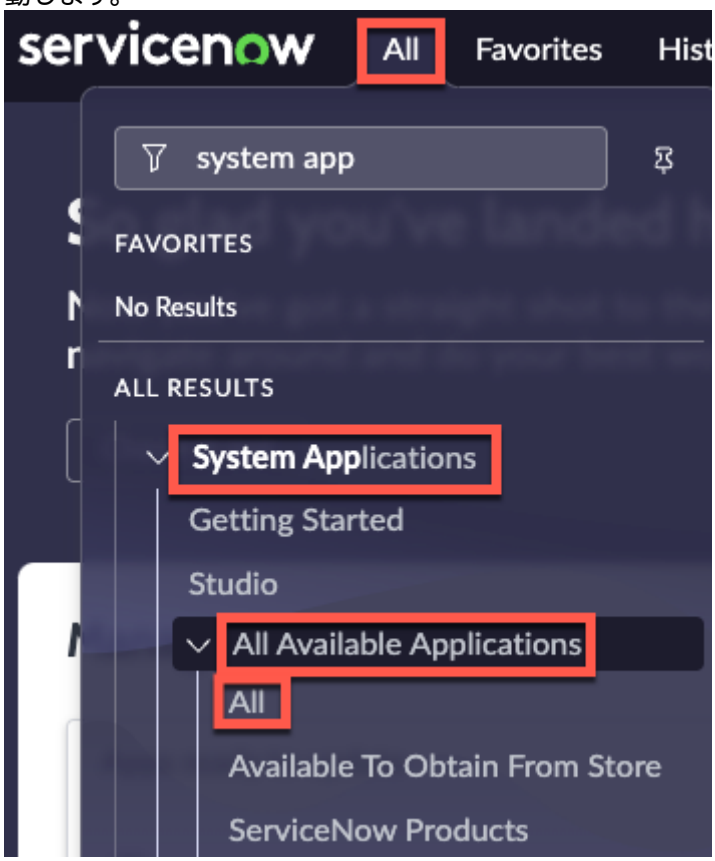
- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、知的財産略式法務プロセス アプリケーション (sn_lg_ip) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定

社外事務所レコードを構成して、Legal Invention Disclosure 要求の特許出願をレビューおよび処理する社外弁護士をアサインできるようにします 。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > 社外弁護士のセットアップ > 社外事務所をセットアップ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

社外事務所の新規レコードフォーム

フィールド	説明
外部事務所名	社外事務所の名前。
説明	社外事務所に関する詳細な説明。
オフィス名	社外事務所のオフィスの名前。
番地	社外事務所の住所。
私書箱番号	社外事務所の郵便ボックス番号。
市区町村	社外事務所の所在地の市区町村。
都道府県	社外事務所の所在地の都道府県。
国	社外事務所の所在地の国。
アクティブ	社外事務所レコードを有効にするオプション。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定

Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定

社外弁護士が Legal Invention Disclosure 要求を処理できるように、社外弁護士レコードを作成します。

始める前に
社外事務所レコードがアクティブである必要があります。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config、sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
社外弁護士の設定は、履行者タスクとして、またはインストール後の Legal Invention Disclosure 構成時に行うことができます。

手順

1. フォームにアクセスして、社外弁護士レコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[社外弁護士] フォーム

フィールド	説明
社外事務所	既に追加されているルックアップから取得した社外弁護士の親会社の名前。
社外弁護士名	社外弁護士の名前。
社外弁護士メール	社外弁護士のメールアドレス。
アクティブ	社外弁護士レコードを有効にするオプション。

4. 社外弁護士レコードを保存します。
   - 社外弁護士の新規レコードフォームで、[送信] を選択します。
   - 法務顧問センター の [新規社外弁護士を作成 (Create New Outside Counsel)] で、[保存] を選択します。

Legal Invention Disclosure 事項への社外弁護士の追加を可能にする

Legal Invention Disclosure 要求に関連する事項に社外弁護士を追加できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. リストから [知的財産] を選択します。
3. [問診票フォーム] タブで [発明の開示 **(Invention Disclosure)]** を選択します。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

4. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロックアイコン ( ) を選択します。
5. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力し、リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

Legal Invention Disclosure でのオプションの発明者報酬の設定

特許の出願と取得の 3 つの段階で発明者に与えられるオプションの報酬を設定します。

始める前に

特許報酬を構成する前に、システムプロパティでロケール設定を更新し、システムロケール通貨を設定する必要があります。詳細については、「Locale settings」と「Configuring FX Currency global settings」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config

手順

1. 最大報酬額の報酬上限を設定します。
   複数の発明者がいる場合、金額は自動的にそれらの間で均等に分割されます。

   a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 特許報酬上限.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [特許報酬上限] フォーム

開始日	特許報酬上限の実施が開始される日付。
終了日	特許報酬上限の実施が終了する日付。
報酬上限	システム通貨での報酬金額の上限。

   d. [送信] を選択します。

2. 発明者の居住国に基づいて報酬を設定します。

   a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [国ごとの特許報酬] フォーム

国	発明者の国名。
換算元通貨	選択した国の通貨。
換算先通貨	システムロケール通貨。
国固有の報酬上限	発明者の国の通貨での報酬額の上限。ステージごとの報酬上限も保持します。 **注:** 複数の発明者が特許要求に関連付けられている場合、報酬は自動的にそれらの間で均等に分割されます。
Forex 換算レート	金額の外国為替換算レート。
開始日	国報酬の実施が開始される日付。
終了日	国特許報酬の実施が終了する日付。

3. 特許出願プロセスのさまざまな段階で報酬を付与するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

b. 新しい国エントリの [国固有の報酬上限] 列で金額を選択します。

c. [ステージ報酬] フォームで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

[ステージ報酬] フォーム

フィールド	説明
金額	選択したステータスに対して発明者に報奨される金額。
国ごとの特許報酬	特許が付与された発明者の国。このフィールドは自動入力されます。
応募ステータス	発明者に報酬を付与すべき出願のステータス。 報酬を付与できる出願の段階は次のとおりです。 ▪ 出願を続行 ▪ 特許フィールド ▪ 特許取得済み

Legal Invention Disclosure を使用する

Legal Invention Disclosure は、発明者が特許の出願を要求し、その要求が社外弁護士によって内部および外部の両方でレビューされるための合理化されたプロセスを提供します。その後、出願は特許当局に提出されます。出願プロセスの選択した段階で発明者に報酬を付与することを選択できます。

Legal Invention Disclosure 要求の作成

発明に関する詳細情報を提供するための Legal Invention Disclosure 要求を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. Legal Invention Disclosure 問診票にアクセスします。
   a. 移動先 すべて > 従業員センター.
   b. [法務サービス] メニューから [知的財産] を選択します。
   c. [発明開示要求 **(Invention Disclosure Request)]** を選択します。
2. Legal Invention Disclosure 要求フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Legal Invention Disclosure フォーム」を参照して ください。
3. オプション: 発明の詳細を含む添付ファイルがあれば、要求に追加します。
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- Legal Invention Disclosure 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 一意の要求 ID が生成されます。
- 法務顧問センター のアプリケーションステータスは [新規] に設定されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- 要求の進捗状況に関する通知の送信が開始されます。

Legal Invention Disclosure 要求のレビュー

Legal Invention Disclosure 要求をレビューし、特許承認のために送信されるのを承認するか、要求者から説明を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller、sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 要求をレビューします。
   - 提供された情報に問題がなければ、関連事項を作成します。詳細については、「事項を作成するか、既存の事項に Legal Invention Disclosure 要求を追加する」を参照してください。
   - 情報に満足できない場合は、[明確化が必要] を選択し、[明確化が必要] ダイアログボックスで必要な情報の詳細を入力して、[送信] を選択します。

タスクの結果

- 要求者にメール通知が送信され、要求が更新されます。
- [ステータス] が [アサイン済み] に更新されます。
- 法務顧問センター の [応募ステータス] が [明確化が必要] に更新されます。

Legal Invention Disclosure 要求に対する説明の要求への応答

Legal Invention Disclosure のレビュー要求を完了するために、特許レビュー担当者または履行者から要求された情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
不足している情報や不完全な情報を含む Legal Invention Disclosure を送信した場合、履行者により説明が要求され、メール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。
3. 検索フィールドに、メール通知に記載された Legal Invention Disclosure 要求番号を入力し、Enter キーを押します。
4. 要求名を選択して要求を開きます。
5. 必要な情報を入力します。
   - 指定した情報の説明を求められた場合は、[ここにメッセージを入力してください] フィールドにクエリへの応答を入力し、[投稿] を選択します。
   - フィールド値が正しくない場合は、 アクション > 要求を編集 フィールドの値を修正します。
6. [レビュー用に送信] を選択して、更新された応答とともに要求を履行者に返送します。

タスクの結果
要求がレビューのために履行者に送信されます。

事項を作成するか、既存の事項に **Legal Invention Disclosure** 要求を追加する

特許を申請するための要求が承認された場合は、Legal Invention Disclosure 要求から事項を作成するか、既存の事項に要求を追加して、特許申請プロセス全体の詳細を追跡します。

始める前に
Legal Invention Disclosure 要求が送信され、承認されている必要があります。詳細については、「Legal Invention Disclosure 要求の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン () を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く Legal Invention Disclosure 要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 同様の要求が以前に送信されたかどうかを確認します。
   同様の要求が以前に送信されている場合は、その要求に関連する既存の事項に現在の要求を追加できます。

   a. 法務顧問センター [検索] フィールドで、要求内のアイデアに関連するキーワードを検索します。
   検索結果を絞り込むために、できるだけ具体的なキーワードを選択してください。

   b. 検索結果で関連する事項がある場合は、その番号をコピーします。

7. 要求から事項を作成するか、既存の事項に要求を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
要求から新しい事項が作成されるか、既存の事項に要求が追加されます。次のアクションが発生します。

- Legal Invention Disclosure 事項ウィンドウが開き、すべての要求情報が表示されます。
- [ステータス] が [対応中] に更新されます。
- 出願ステータスは、新規事項の場合は [特許出願中 (In Patent Application)]、既存事項の場合は [レビュー中] です。

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

法務に関する事項に既存の社外弁護士を追加し、特許履行者がLegal Invention Disclosure要求のレビューと処理のために社外弁護士とやり取りできるようにします。

始める前に
次のアイテムが作成されている必要があります。

- 外部の会社のレコード。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定」を参照してください。
- 社外弁護士のレコード。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定」を参照してください。
- 関連する法務事項詳細については、「事項を作成するか、既存の事項に Legal Invention Disclosure 要求を追加する」を参照してください。

発明の開示要求 ID と事項 ID が必要です。

必要なロール：admin、sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 要求を選択して開きます。
4. [法務事項] タブを選択し、事項を開きます。
5. [自分にアサイン] を選択します。
6. [社外弁護士 **(Outside Counsel)]** タブを選択します。
7. [社外弁護士を追加 **(Add Outside Counsel)]** を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

[社外弁護士エンゲージメントの作成 **(Create Outside Counsel Engagement)]** フォーム

社外事務所	既に追加されているルックアップからの社外弁護士の親会社の名前。
社外弁護士	特定の社外事務所の、既に追加されているルックアップからの社外弁護士の名前。
状況	このフィールドは自動的にオフラインに設定され、変更できません。
社外弁護士メール	このフィールドには、社外弁護士のメールアドレスが自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. オプション: [社外弁護士 (Outside Counsel)] タブを更新して、社外弁護士が追加されたことを確認します。

Legal Invention Disclosure 要求の続行

Legal Invention Disclosure 要求の申請が完了して承認されたら、申請を承認して社外弁護士によるレビューに進みます。

始める前に

社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. Legal Invention Disclosure 要求を開きます。
4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

タスクの結果

「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

[出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。報酬タスクが生成されると、そのタスクは承認のために特許履行者に送信されます。承認後、情報は報酬を処理するために給与チームに送信されます。

次のタスク

社外弁護士を法務に関する事項に関連付けたら、問題の詳細が記載されたメールを社外弁護士に送信します。詳細については、「社外弁護士への Legal Invention Disclosure 要求情報の提供」を参照してください。

社外弁護士への **Legal Invention Disclosure** 要求情報の提供

特許を出願するかどうかを決定するためのレビュー用に、社外弁護士に Legal Invention Disclosure 要求に関連する情報を提供します。

始める前に

社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. Legal Invention Disclosure 要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

   「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

   [出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。

7. **[PDF** の生成] を選択して、社外弁護士に申請情報を提供するためのドキュメントを作成します。事項の完全な詳細が PDF にキャプチャされ、[アーティファクト] タブに保存されます。外部ストレージが構成されている場合は、PDF を外部ストレージに保存することもできます。
8. 事項の PDF を含むメールを作成し、レビューのために社外弁護士に送信します。
   a. [メールの作成] を選択します。
   b. 関連するチェックボックスをオンにして PDF およびその他のサポートドキュメントを添付し、[ドキュメントを選択] を選択します。
   c. メールメッセージで、[宛先] フィールドの社外弁護士のメールアドレスを確認します。
   d. オプション: [件名] フィールドのデフォルトのテキストは変更できます。
   e. [メール送信] を選択します。

次のタスク

社外弁護士から特許出願の可否の決定を受けたら、要求の出願プロセスを確定します。詳細については、「特許レビュープロセスの円滑化」を参照してください。

特許レビュープロセスの円滑化

社外弁護士による特許出願レビューの決定事項を受け取ったら、特許レビュープロセスの最終的な決定事項を使用して追跡情報を更新します。

始める前に

特許出願の決定事項が記載されたメールを外部弁護士から受信しました。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 社外弁護士による特許出願レビューの決定事項に基づいて、要求をクローズするか、特許が出願されたことを示します。
3. 社外弁護士が、特許当局に提出された特許出願の決定事項について特許履行者に通知したら、要求をクローズするか (特許が却下された場合)、特許が付与されたことを示します。
4. 出願プロセスのステージに関連する保留中のタスクを承認します。
   a. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
   b. [承認待ち **(Pending approvals)]** ウィジェットで番号を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [承認] セクションですべての要求を選択します。

d. 要求の一括承認のために [承認] を選択します。
[タスク] タブで、承認済みタスクのステータスが [完了してクローズ (Closed complete)] に更新されます。

5. [完了してクローズ] を選択して、事項をクローズします。

Legal Invention Disclosure 参照

参照トピックには、Legal Invention Disclosure で使用するフォームに関する追加情報があります。

Legal Invention Disclosure とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Invention Disclosure プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

Legal Invention Disclosure とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
特許構成 [sn_lg_ip.patent_config]	要求および事項を処理するための構成アクセス	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

テーブル

Legal Invention Disclosure とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
特許リポジトリ [sn_lg_ip_patent_repository]	法務に関する事項について出願されたすべての特許の詳細が含まれています。
国ごとの特許報酬 [sn_lg_ip_patent_rewards]	発明者の国に基づく、特許出願のさまざまな段階に対する報酬の詳細が含まれています。
特許報酬の上限 [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	出願プロセスの個々のステージで発明家に報奨される最大金額の詳細が含まれます。
ステージ報酬 [sn_lg_ip_stage_rewards]	各国の出願プロセスの個々のステージで報奨される金額の詳細が含まれます。

Legal Invention Disclosure フォーム

法務サービスポータル における Legal Invention Disclosure 要求のフィールドのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Invention Disclosure フォーム

フィールド	説明
要求者名 (Requester name)	要求者の名前。名前には現在の要求者名が自動的に入力されますが、別のユーザーを要求する場合は変更できます。
発明者	発明者の名前と詳細。
発明を説明するために使用するタイトル (What title would you like to use to describe your invention)	発明の名称。
この発明によって解決できる問題を簡単に説明してください (Briefly describe what problem your invention solves)	この発明が解決に役立つ問題の説明。
発明について説明してください (Describe the invention)	発明の詳細な説明。
発明を着想したおおよその日付 (Approximate date of conception of invention)	発明を着想した日付。日付は、現在の日付かそれより前の日付である必要があります。
発明は開示されていますか？ (Invention publicly disclosed?)	発明が開示されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが開示に関する詳細情報を要求します。 • 発明の発表方法：発明がどのように開示されたかを示します。 • 最初の開示日 **(First public disclosure date)**：発明の最初の開示が行われた日付。
発明が顧客の製品に実装されたか、または顧客の製品に実装される予定ですか？ (Invention was implemented into a customer product or is planned on being implemented into a customer product?)	発明がどこかで既に使用されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが実装に関する詳細情報を要求します。 • 製品のリリースの過去または将来の日付 **(Past or future date of release of the product)**：製品がリリースされる過去または将来の日付。 • 製品の名前の指定 **(Specify the name of the product)**：発明が使用された製品の名前。

Legal Investigations

ServiceNow® Legal Investigations アプリケーションでは、法務部門が複数のチャネルを通じてシンプルな取り込みプロセスから苦情を受け入れることができます。法務部門は詳細な法務調査を準備して実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

倫理に関する苦情など法務部門に提出される苦情には、贈賄、金融詐欺、インサイダー取引、その他の倫理違反などがあります。従業員は、このような違反の発生が疑われる場合には、法務調査のために法務部門に詳細を報告できます。

Legal Investigations を ServiceNow® ユニバーサル要求 および HR サービスデリバリ (HRSD) の 労務 (ER) アプリと統合することで、従業員がユニバーサル要求を介して苦情を送信し、法務部

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

門と HR 部門間で苦情を転送できるように、法務顧問がシームレスに対応できるようにします。詳細については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

探索  従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が Legal Investigations をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ  申し立てタイプとサブタイプ、およびその他の構成を設定します。	要求  倫理に関する苦情などの苦情を送信および追跡します。
管理  苦情を調査および解決するために、法的要求と法務に関する事項を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Investigations の詳細

Legal Investigations では、法務部門は苦情を受け入れて詳細な法務調査を実施するために、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

- 法務サービスポータル、従業員センター ポータル、および 匿名レポートセンター (ARC) ポータルを含むマルチチャネル取り込みプロセス
- 匿名の苦情または記名の苦情を送信するためのオプション。
- インシデント、苦情タイプ、関係者、およびインシデントの日付に関する詳細情報を収集するための問診票フォーム。

法務部門と HR 部門間の部門間転送については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

Legal Investigations - ワークフロー

次の図は、苦情を送信して処理するためのワークフローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Legal Investigations ワークフロー

Legal Investigations workflow

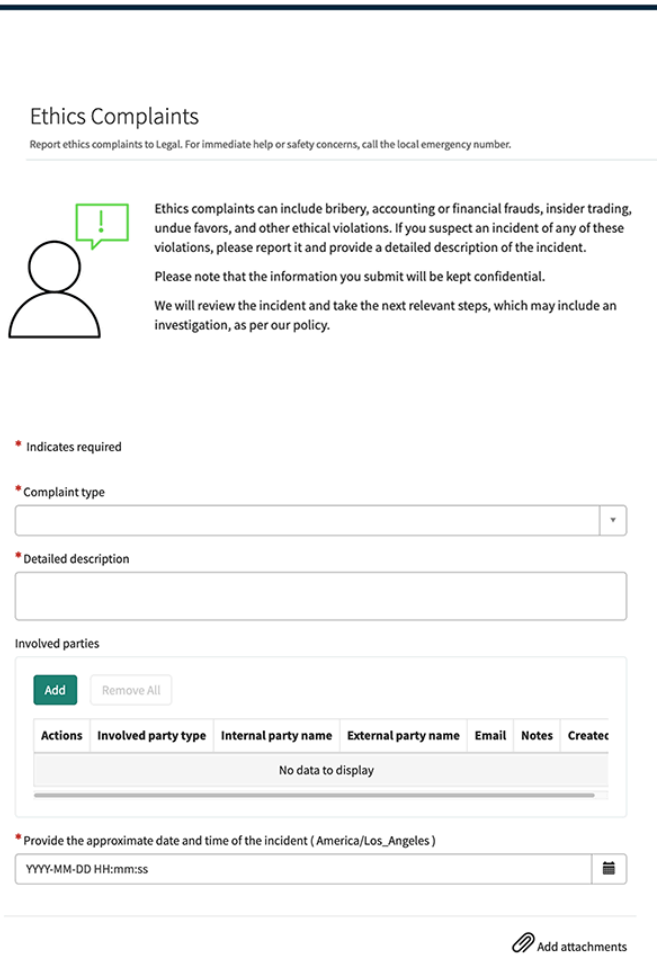
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション連携の向上：**Legal Investigations** および **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)**

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、従業員センター ポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

主な機能

次の主な機能のために Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) を ユニバーサル要求 と一緒に使用します。

- 従業員センター ポータルおよび 匿名レポートセンター (ARC) ポータルを通じて苦情を申し立てるためのオムニチャネルモード
- ユニバーサル要求 を通じたすべての苦情に対する単一のトリアージキュー
- 法務サービスデリバリ Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) 間の基本的なケース詳細の部門間転送

Legal Investigations と **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** を連携させる設定

Legal Investigations を HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と統合するには、次の構成を完了してください。

- Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) のセットアップ
- 法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

データマッピング

HR 労務 (ER) ケース および関連する法務倫理に関する事項の情報を HR と法務部門間で転送すると、適切なデータマッピングを使用して完全なデータコピーが実行されます。法務から HR への転送の場合は、HRERDepartmentTransferPostProcessor スクリプトをアクティブ化してコピーを実行します。詳細については、「データマッピングフィールド」を参照してください。

詳細なコピーのために追加のカスタマイズを実行するには、次のスクリプトを編集します。

- 法務から HR：HRERDepartmentTransferPostProcessor (労務 (ER) スコープ)
- HR から法務：LegalDepartmentTransferPostProcessor (Legal Investigations スコープ)

[タイプの証拠リンク **(Evidence of type link)**] テーブルでの、法務から HR への転送では、法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、ドキュメント URL を含む [URL] フィールドを使用してアーティファクトが証拠にコピーされます。外部ストレージがオフになっている場合、事項アーティファクトはすべての添付ファイルとともに証拠としてコピーされます。

法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。法務から HR への転送の場合、面談と証拠の間に関連付けは存在しません。

[是正処置/推奨アクション] テーブルでの、法務から HR への転送では、推奨アクションタスクにリンクされた事項やアーティファクトの添付ファイルは、人事の是正処置の添付ファイルとしてコピーされます。法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。

苦情処理のワークフロー

次のワークフロー例は、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのようにアプリケーションを使用して従業員が申し立てた苦情要求を解決するのかを説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信」を参照してください。
2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。「法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ」を参照してください。

   注:
   ルーティングエージェントがユニバーサル要求から法務チケットを作成すると、倫理法務に関する事項が直接作成され、苦情が処理および解決されます。

3. チケットがアサインされた各部門の履行者は、チケットを処理してクローズしたり、別の部門に転送したり、ユニバーサル要求に転送したりすることができます。「苦情の法務に関する事項の処理」を参照してください。
4. 法務部門から HR 部門にチケットが転送されると、法務チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメントなど) が人事ケースにコピーされます。法務チケットがクローズされ、HR エージェントによって処理される人事ケースが作成されます。「別部門への法的チケットの転送」を参照してください。同様に、HR ケースを担当する HR エージェントは、法務部門に転送して倫理法務に関する事項を作成できます。

Legal Investigations の設定

法務調査で苦情を管理するために必要な基本データを構成します。

次のコンポーネントが Legal Investigationsとともにインストールされます。

- 実務エリア：倫理
- カテゴリ：倫理に関する苦情
- アサイン先グループ: 法務 - 倫理
- レコードプロデューサー：倫理に関する苦情

  詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

- 事項テンプレート：倫理テンプレート

アドミニストレーターは、インストールされているベースシステムコンポーネントを確認し、状況に合わせて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 必要に応じて、調査中に新しい申し立てを追加するときに法務履行者が使用する申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。
- [倫理] 実務エリアのベースシステムの [倫理に関する苦情] 問診票フォームに対するサブカテゴリを追加または変更します。こうしたサブカテゴリは、倫理的な苦情の問診票フォーム の [苦情タイプ] フィールドに表示されます。
- 次のタスクを完了すると、匿名の苦情を送信できるようになります。
  - 匿名レポートセンタープラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールして、法務に苦情を送信するために匿名レポートセンターポータルを有効にします。
  - HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールして、匿名レポートセンターポータルの [倫理に関する苦情] 問診票フォームでテキスト検証コードを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) がインストールされていない場合は、権限設定を変更する必要があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Legal Services Delivery に対する 匿名レポートセンター (ARC) の依存関係 [KB1171443]」の記事を参照してください。

  - ARC のベースシステム [倫理に関する苦情] の 法務調査のレコードプロデューサーを有効にします。
- 苦情の調査プロセスを標準化するために法務に関する事項テンプレートの作成を行います。
- 面談から一貫した情報を取得するために、面談タイプの法務に関する事項タスク向けに面談テンプレートを構成します。たとえば、このテンプレートでアンケートを設定すると、アサインされたタスク履行者は、事前定義された質問のリストを表示して面接者に質問をすることができます。

  詳細については、「面談管理」を参照してください。

Legal Investigations のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Investigations アプリケーション® (sn_lg_investigate) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー Legal Investigations 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Investigations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

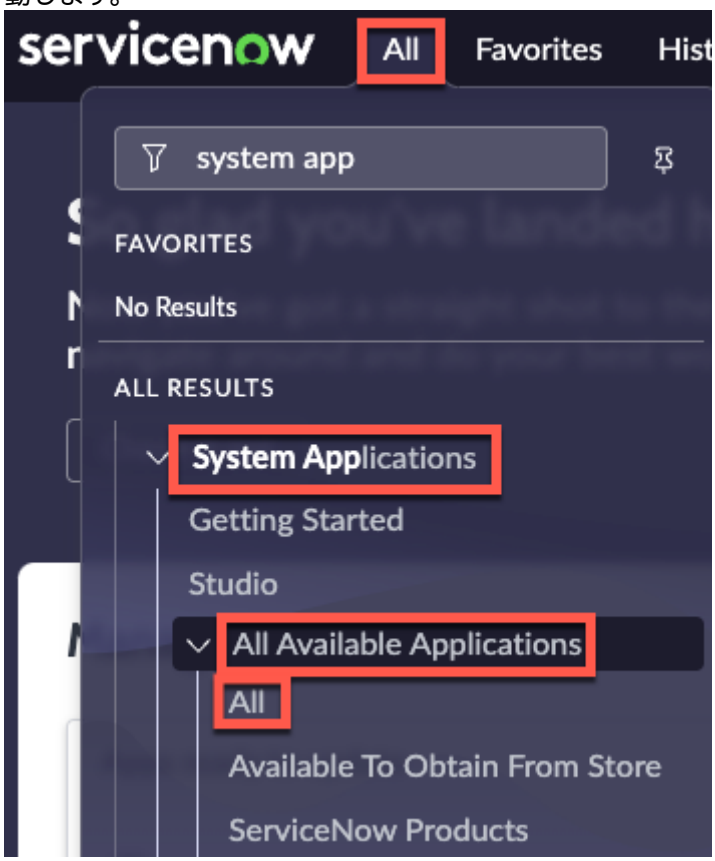
詳細については、「Legal Investigations とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Investigations アプリケーション (sn_lg_investigate) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

申し立てタイプとサブタイプを設定します。

調査中に新しい申し立てを追加するときに、苦情を処理している法務履行者が選択できるように申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Legal Investigations** アドミン > 申し立てタイプ.
2. 申し立てタイプを設定または変更します。
   - 新しい申し立てタイプを設定するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の申し立てタイプを変更するには、リストから申し立てタイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、申し立てタイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] オプションを選択して申し立てタイプを有効にします。
   法務に関する事項の [申し立て] フォームの [申し立てタイプ] フィールドには、アクティブな申し立てタイプのみが表示されます。
5. 申し立てタイプを保存します。
   - [送信] をクリックして申し立てタイプを保存します。
   - 既存の申し立てタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
6. 申し立てタイプの申し立てサブタイプを設定します。

   注:
   次の場所に移動して、申し立てサブタイプを設定することもできます すべて > 法務管理 > **Legal Investigations** アドミン > 申し立てサブタイプ > .

   a. [申し立てサブタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックして申し立てサブタイプを追加するか、リストから既存の申し立てサブタイプを選択して変更します。

   [申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの一意の名前。
申し立てタイプ	親申し立てタイプ。
有効	この申し立てサブタイプを有効にするオプション。

   b. 申し立てサブタイプを保存します。
   - 申し立てサブタイプを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存の申し立てサブタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

倫理に関する苦情のアサイン先グループを更新するためのシステムプロパティの設定

アドミニストレーターは、倫理に関する苦情をアサインするために別のアサイン先グループを使用するように sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group システムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group は設定可能なシステムプロパティであり、従業員センター のクイックリンクを使用して、発生した倫理に関する苦情のデフォルトのアサイン先グループを構成する場合に使用されます。ユニバーサル要求 の機密性の高いロールで保護され、倫理に関する苦情を処理できる履行者がいるグループの sys_id は、システムのプロパティを設定できるようになっています。

または、以下からプロパティを設定します セットアップ Legal Investigations による HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER).

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、 sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを新しいアサイン先グループの sys_id で更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
新しいアサイン先グループを使用して、倫理に関する苦情をアサインできるようになりました。

Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) のセットアップ

Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) をセットアップして、法務部門と HR 部門間で苦情要求を転送できるようにします。

始める前に
次の ServiceNow® アプリがインストールされていることを確認します。

- Legal Investigations (sn_lg_investigate)
- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) (com.sn_hr_employee_relations)

> **注:**
> ソーススコープが Legal Investigations でターゲットスコープがヒューマンリソース (HR) 労務 (ER) およびエビデンス管理である要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を承認する必要があります。

必要に応じて、匿名レポートセンター (ARC) プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールして、法務部門とヒューマンリソース (HR) 部門間でチケットを転送できるようにします。匿名レポートセンター (ARC) には、Legal Investigations サブスクリプションに加えて、HRSD Pro/Enterprise ライセンスが必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 従業員センター の [クイックリンク] から苦情を送信するレコードプロデューサーをアクティブ化します。
   詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサー.

b. [**Ethics Complaints** (倫理に関する苦情)] という名前のレコードプロデューサーを検索して開きます。

c. [テーブル名] フィールドで ユニバーサル要求 **[universal_request]** が選択されていることを確認します。
倫理に関する苦情の送信オプションを有効にするレコードプロデューサーレコードは 2 つあります。1 つは 従業員センター ポータルの [クイックリンク] を使用し、もう 1 つは匿名レポートセンターポータルを使用します。

d. [アクティブ] を選択して、ユニバーサル要求のレコードプロデューサーをアクティブ化します。

e. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーを非アクティブ化する必要があります。

2. デフォルトで倫理に関する苦情要求がアサインされるベースシステムアサイン先グループの [コンプライアンス] を確認し、必要な変更を行います。

a. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.

b. デフォルトで準拠する要求をアサインするように設定するアサイン先グループを開きます。

c. [ロール] 関連リストで、次のロールがアサイン先グループにアサインされていることを確認します。

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. [グループメンバー] 関連リストで、トリアージするユーザーを追加し、送信された苦情を処理します。
これらのユーザーには、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールと次の部門固有のロールがアサインされている必要があります。

- sn_lg_investigate.fulfiller (法務部門のユーザー)
- sn_hr_er.case_writer (HR 部門のユーザー)

詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。

3. ベースシステムのアサイン先グループ以外のアサイン先グループを構成した場合は、 システムプロパティを更新して、それを倫理に関する苦情要求のデフォルトのアサイン先グループにします。

a. 最後のステップで構成されたアサイン先グループの sys_id をコピーします。

b. 移動先 すべて > 法務管理 > **Legal Investigations** アドミン > プロパティ.

c. [デフォルトのアサイン先グループ] フィールドにアサイン先グループの sys_id を貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ユニバーサル要求 プロパティを設定して、部門間を転送する際のプライマリチケットの処理方法を決定します。

   a. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ.

   b. [転送タイプ] で、[転送タイプを選択して、プライマリーチケットの処理方法を決定します] プロパティ (*sn_uni_req.transfer_type*) を **[** サービス] に更新します。

      注:
      チケットの転送中にサービスが選択されていない場合、転送は選択した転送部門に設定されたデフォルトのサービスに対して行われます。

   詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

5. 法務から HR への完全なデータコピーを実行するには、**[HRERDepartmentTransferPostProcessor]** をアクティブ化します。

   a. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. **HRERDepartmentTransferPostProcessor** スクリプトインクルードを検索し、アクティブ化します。

6. 従業員センター ポータルの [クイックリンク] セクションに [倫理に関する苦情] クイックリンクが表示されない場合は、**[addQuickLinkToECPortal]** 修正スクリプトを手動で実行します。

調査のための苦情の送信

従業員は、コンプライアンス違反のインシデントを報告する苦情を送信して法務部門または HR 部門に調査を依頼できます。

苦情はさまざまなチャネルから送信できます。

法務サービスポータル からの苦情の送信

法務サービスポータル から苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
苦情を匿名で送信するには、「匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. 苦情 (倫理に関する苦情など) を申し立てるために法務サービス要求を検索するか、または [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [カテゴリ] ペインから [倫理要求] カテゴリを選択します。
4. [倫理に関する苦情] をクリックして要求を送信します。
5. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
6. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。

b. [追加] をクリックします。

関係者レコードは、[倫理に関する苦情] 問診票フォームの [関係者] リストに表示されます。

7. [送信] をクリックします。

従業員センター からの苦情の送信

従業員センター ポータルから苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
苦情を匿名で送信するには、「匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

従業員センターポータルで、[法務] メニューまたは [クイックリンク] セクションのいずれかを使用して苦情を送信します。

従業員センター の法務メニューからの苦情の送信

従業員センター ポータルの法務メニューから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
注:
このオプションは、アドミニストレーターが倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. Employee Center (従業員センター) ポータルで [**Legal** (法務)] メニューをクリックし、[**Ethics and Compliance** (倫理とコンプライアンス)] オプションを選択します。
3. [Ethics and Compliance (倫理とコンプライアンス)] 要求カテゴリページで [**Ethics Complaints** (倫理に関する苦情)] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。
5. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

a. [行を追加] ダイアログボックスで、関係者が組織の従業員であるか組織外のユーザーであるかを示す関係者タイプオプションを選択します。

b. 関係者の名前、メール ID、およびその他のメモを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
内部従業員の場合、[メール **ID]** フィールドはユーザーのプロファイルから自動入力されます。

c. [追加] をクリックします。
関係者レコードは、[Ethics Complaints (倫理に関する苦情)] 問診票の [Involved Parties (関係者)] リストに表示されます。

さらに関係者を追加するには、手順を繰り返します。

6. [倫理に関する苦情] フォームで、[送信] をクリックします。

タスクの結果
法的要求が作成され、構成に従って要求履行者またはアサイン先グループにアサインされます。

従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信

従業員センター ポータルのクイックリンクから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
注:
このオプションは、アドミニストレーターがユニバーサル要求 [universal_request] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.

2. 従業員センターポータルで、[クイックリンク] セクションの下にある [倫理に関する苦情] リンクをクリックします。

3. [倫理に関する苦情] フォームで、苦情の概要を入力します。

4. [詳細な説明] フィールドに、苦情の詳細、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時を入力します。

5. オプション: [添付ファイルを追加] をクリックして、苦情を裏付けるドキュメントをアップロードします。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ユニバーサル要求が作成され、構成に従ってアサイン先グループにアサインされます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、トリアージして処理できます。

匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信

匿名レポートセンター (ARC) ポータルから匿名で苦情を送信して、調査と解決のためにコンプライアンス違反インシデントを報告します。

始める前に
苦情を匿名で申し立てるには、アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Anonymous Reporting Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールする
- ARC ポータルを介した送信に対して [倫理に関する苦情] レコードプロデューサーを有効にする

詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター ポータルから匿名レポートセンターポータルを開きます。
   ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいブラウザータブで 匿名レポートセンタ ポータルが開きます。
2. 匿名レポートセンターポータルで [匿名レポートを送信] をクリックします。
3. [匿名レポートを送信] ページで [倫理に関する苦情] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
   ARC のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットが [倫理に関する苦情] フォームに表示される場合があります。

   フィールドの説明については、「匿名レポートセンターポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム」を参照してください。
5. テキスト検証コードを入力します。

   注:
   テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグインをインストールする必要があります。
6. [送信] をクリックします。
7. オプション: 報告された要求をダウンロードしてシステムに保存するには、[レポートを送信していただきありがとうございます] ダイアログボックスで [レポートのコピーをダウンロード] をクリックします。
8. 後で匿名レポートにアクセスしてその進捗状況を追跡できるように、該当するフィールドに示されているレポートキーとレポート番号をメモします。

タスクの結果
Legal Investigations のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求のいずれかが作成されます。

要求者の匿名性またはユーザーに要求される匿名性を維持するために、該当するフィールドの次の値を使用して要求が送信されます。

- [作成者] には [ゲスト] が設定されます。
- [要求元] は空欄になります。

匿名レポートセンターポータルからの匿名レポートへのアクセス

匿名レポートをフォローアップして、そのレポートを処理している法務履行者からのコメントや更新情報を表示したり、コメントを追加したりできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
匿名レポートにアクセスするには、要求を送信したときに生成されたレポートキーとレポート番号が必要です。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. Employee Center (従業員センター) ポータルで [**Legal** (法務)] メニューをクリックし、[**Ethics and Compliance** (倫理とコンプライアンス)] オプションを選択します。
3. [倫理とコンプライアンス] 要求カテゴリページで [倫理に関する匿名の苦情] をクリックします。
   ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいタブで匿名レポートセンターポータルが開きます。
4. 匿名レポートセンターポータルで [レポートのフォローアップ] をクリックします。
5. [レポートのフォローアップ] ページに詳細を入力します。
   a. [レポートキー] に、匿名レポートの送信後に取得したレポートキーを入力します。
   b. [レポート番号] に、匿名レポートの送信後に取得したレポート番号を入力します。
6. テキスト検証コードを入力します。

   注:
   テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールする必要があります。

7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
   レポートは [標準チケット] ページに表示されます。

苦情要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員から送信された苦情の法的要求を処理し、非準拠のインシデントを報告し、法務調査を実施します。

法的要求として送信された苦情

従業員が倫理に関する苦情に関連する法的要求を送信すると、その要求は法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

ユニバーサル要求として送信された苦情

ユニバーサル要求を使用した倫理に関する苦情の送信を有効にした場合は、コンプライアンスグループにアサインされます。ユニバーサルルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成し、それを事項所有者にアサインして処理できます。詳細については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

苦情の処理

法務調査を効果的に実施するために、法務履行者は報告されたインシデントを詳細に評価し、次を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 情報と証拠のソースを特定する
- 関係者を追加または変更する
- 重要な詳細を収集するための面談の質問を準備する
- サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付する

法務顧問センター を使用して、送信された苦情の法務調査を実施します。

法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ

従業員が倫理違反または類似のインシデントを確認して報告すると、結果として得られたユニバーサル要求は優先順位付けと解決のためにトリアージされます。

このようなケースは機密性が高いため、アサインされたロールに基づいて、苦情に対するこれらのユニバーサル要求を表示して処理できます。

ユニバーサル要求 ルーティングエージェント
: 機密性の高い要求を処理する sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを使用すると、これらのユニバーサル要求をレビューしてトリアージできます。

法務履行者
: sn_lg_investigate.fulfiller ロールを使用すると、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成できます。

HR エージェント
: sn_hr_er.case_writer ロールを使用すると、ユニバーサル要求から不適切な行為を報告する HR ケースを作成できます。

ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成

法務部門の支援を得て苦情を解決するために、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、アドミニストレーターが法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller および sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
   または、次の場所に移動してユニバーサル要求を開くこともできます すべて > ユニバーサル要求 > オープン.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [倫理に関する苦情] で、[すべて] をクリックします。
4. 作業するユニバーサル要求を開きます。
5. ユニバーサル要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

   アサインされたメンバーは、ユニバーサル要求の作業を開始し、次のステップを実行できます。
6. 苦情の対象に基づいて、倫理法務に関する事項または HR ケースのいずれかを作成して、適切な部門にルーティングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

不適切な行為を報告する HR ケースの作成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の使用」を参照してください。

7. [法的チケットを作成] をクリックします。
8. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。
   a. [チケットタイプ] リストから、[倫理に関する苦情] を選択します。
   b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。
   c. [作成] をクリックします。

タスクの結果

- 倫理法務に関する事項が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法務に関する事項番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求からすべての添付ファイルが法務に関する事項にコピーされます。デフォルトでは、倫理に関する苦情の法務に関する事項テンプレートがこの法務に関する事項に適用されます。
- ユニバーサル要求状況は [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

次のタスク

- 倫理法務に関する事項が作成された場合：法務部門で、法務に関する事項が事項所有者にアサインされます。アサインされた事項所有者は、法務に関する事項を処理して解決策を提供するか、法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。
- HR ケースが作成された場合：HR 部門で、HR ケースが HR エージェントにアサインされて処理されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

苦情の法的要求の処理

自分にアサインされた苦情の法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. タスクを確認して実行するために、アサインされている法務要求を開きます。
   - 法的要求を処理して、苦情の詳細を確認し、最初の照会を行います。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 法的要求を徹底的に調査する必要がある場合は、この要求を法務に関する事項に昇格させます。
   - 法的要求をクローズするか、キャンセルします。
     - 要求を解決したら、その要求をクローズします。
     - 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

苦情の法務に関する事項の処理

法務調査を実施して内部の苦情を解決するために、アサインされている法務に関する事項を処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 処理対象の法務に関する事項を開きます。
5. [作業を開始] をクリックして、法務に関する事項の作業を開始します。
   法務に関する事項のステータスが [対応中] に更新されます。
6. 法務調査では、インシデントと関係者に関連する次の情報を作成して記録できます。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 事項に申し立てを追加し、[申し立ての対象] タイプの 1 人以上の関係者に関連付けます。
   - 調査の実施時に、法務に関する事項タスクでドキュメント、面談、および推奨アクションを追加します。

     注:
     法務調査に関する事項の場合は、次のタイプのタスクを追加します。
     - ドキュメント：法務に関する事項の調査の一環として収集したドキュメントを保存します。調査ドキュメントを収集するタスクを別のユーザーにアサインすることもできます。詳細な手順については、「法務に関する事項のタスクの追加」の箇所を参照してください。
     - 面談：関係者との面談を実施し、必要に応じて面談パネルに他のユーザーを追加します。面談の追加方法の詳細については、「法務に関する事項への面談タスクの追加」を参照してください。
     - 推奨アクション：調査の結果に基づいて、関係者に推奨事項を提示します。推奨アクションの追加方法の詳細については、「法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加」を参照してください。

   - 法務に関する事項の他の一般的なタスクを実行します。
7. 要件に基づいて、法務に関する事項をクローズするか、法務に関する事項を転送します。

申し立てレコードの追加と関係者への関連付け

苦情調査の一環として申し立てレコードを法務に関する事項に追加し、関係者に関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

このタスクについて
[Involved Party (関係者)] フォームから申し立てを関係者に関連付けることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 自分にアサインされており、申し立てレコードを追加する法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [申し立て] タブで、申し立てレコードを追加または変更します。
   - 申し立てレコードを追加するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の申し立てレコードを変更するには、リストから申し立てレコードを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

[申し立て] フォーム

フィールド	説明
申し立てタイプ	申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ	選択した申し立てタイプのサブタイプ。
説明	申し立てに関する詳細情報。

5. 申し立てレコードを保存します。
   - 申し立てレコードを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の申し立てレコードに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [申し立ての対象] タブが表示されます。
6. 申し立てを関係者に関連付けます。
   a. [申し立ての対象] タブで [追加] をクリックします。
   b. [関係者を追加] ダイアログボックスで、リストから関係者を選択します。

   注:
   [申し立ての対象] タイプの関係者は、申し立てレコードにのみ関連付けることができます。

   c. [追加] をクリックします。

   選択した関係者が [申し立ての対象] タブに一覧表示されます。

法務に関する事項への面談タスクの追加

苦情調査の一環として、関係者に対する面談タスクを法務調査事項に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。
   - タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。
3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [面談] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と面談タスクタイプ固有のフィールドを参照してください。

5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加

苦情調査の結果に基づいて、関係者に対する推奨アクションを法務調査事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。
   - タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。
3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [推奨アクション] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と推奨アクションタスクタイプ固有のフィールドを参照してください。
5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法的要求または法務に関する事項の関係者の管理

苦情に関連する法的要求または法務に関する事項において、新しい関係者を追加するか、既存の関係者の情報を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

このタスクについて
関係者とは、苦情に直接的または間接的に関わっている個人 (苦情の申立人、証人、申し立ての対象者、その他の関係者など) のことです。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 自分にアサインされており、関係者を管理する法的要求または法務に関する事項を開きます。
3. [関係者] タブで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の関係者を変更するには、リストから関係者を開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「[関係者] フォーム」を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

Legal Investigations 参照

参照トピックには、Legal Investigations で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Investigations とともにインストールされるコンポーネント

Legal Investigations アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

ロール

Legal Investigations とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
調査アドミン (Investigations Administrator) [sn_lg_investigate.admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、Legal Investigations アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
調査構成担当者 (Investigations Configurator) [sn_lg_investigate.config]	申し立てタイプや申し立てサブタイプなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	sn_interview_temp.writer
調査履行者 (Investigations Fulfiller) [sn_lg_investigate.fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

テーブル

Legal Investigations とともにインストールされるロール

テーブル	説明
申し立て [sn_lg_investigate_allegation]	特定人物に対する苦情申し立て (別名申し立ての対象)。
申し立てタイプ [sn_lg_investigate_allegation_type]	金融詐欺、差別、ハラスメントなどの苦情申し立てに使用される、申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	申し立てタイプをさらに分類するために使用されるサブタイプ。たとえば、金融詐欺には過度の優遇や賄賂などのサブタイプがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Investigations とともにインストールされるロール (続く)

テーブル	説明
関係者 [sn_lg_investigate_involved_party]	申立人、申し立ての対象、証人、またはその他のタイプとして苦情に関与しているユーザー。
関連する申し立て [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	申し立てとその申し立ての対象との関連性。1 つの申し立てを 1 つ以上の申し立て対象に関連付けることができます。

法務調査のレコードプロデューサー

レコードプロデューサーを使用して、要求者が要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む問診票フォームを設定できます。

Legal Investigations がインストールされると、倫理に関する苦情のレコードプロデューサーがインストールされます。

従業員が苦情を送信すると、アクティブなレコードプロデューサーのさまざまなテーブルへのマッピングに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求が作成されます。

重要:
どの時点においても、アクティブにすることができるのは、特定のテーブルにマッピングされた 1 つのレコードプロデューサーセットのみです。

法務要求

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化して法的要求を作成できます。

注:
匿名レポートセンター (ARC) ポータルから法務要求を送信するには、Legal Investigationsのサブスクリプションに加えて HRSD Pro/Enterprise のライセンスが必要です。

苦情を法的要求として送信するレコードプロデューサー

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• 法務サービスポータル または 従業員センター ポータルの [法務] メニューオプションを介して送信します。 • 法的要求を作成します。
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• 匿名レポートセンターポータルを介して送信します。 • 法的要求を作成します。

ユニバーサル要求

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化してユニバーサル要求を作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
デフォルトでは、これらのレコードプロデューサーは非アクティブです。Legal Investigations を HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と統合し、法務部門と HR 部門の間で苦情を転送する場合は、それらをアクティブ化する必要があります。

苦情をユニバーサル要求として送信するレコードプロデューサー

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	ユニバーサル要求 [universal_request]	• 従業員センター ポータルの [クイックリンク] オプションを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。
倫理に関する苦情	ユニバーサル要求 [universal_request]	• 匿名レポートセンターポータルを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。

詳細については、「法務サービスのレコードプロデューサーの管理」を参照してください。

倫理的な苦情の問診票フォーム

従業員は、倫理的な苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。

[倫理的な苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ。
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報。
関係者	苦情の対象となっているユーザー。
インシデントのおおよその日時を指定	インシデントが発生した暫定的な日付。

[倫理に関する苦情] フォームの [関係者] セクションの [追加] ボタンをクリックして、表示される [行を追加] ダイアログボックスから関係者を追加します。

[関係者] - [行を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
関係者タイプ	関係者のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[関係者] - [行を追加] ダイアログボックス (続く)

フィールド	説明
	• 内部：苦情の対象である、組織内の従業員。 • 外部：苦情の対象である、組織外のユーザー。
内部パーティ名	関係者の名前。 関係者タイプとして [外部] が選択されている場合、[内部パーティ名] フィールドは [外部パーティ名] フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、 [関係者タイプ] で [外部]が選択されている場合にのみ使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

匿名レポートセンターポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) ポータルで倫理に関する苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。アクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットがフォームに表示されます。

倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報
関係者	苦情の対象となっているユーザー。 関係者の名前またはメール ID をカンマで区切って入力します。
イベントのおおよその日付	インシデントが発生した暫定的な日付
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切なチームによってレビューされることを理解しています	要求を通じて関係者の機密情報または個人情報を送信することを承諾するオプション

ユニバーサル要求 [universal_request] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[倫理に関する苦情] フォーム - ARC ポータル

フィールド	説明
苦情の概要	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ
詳細な説明	インシデントの詳細な説明、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時など、インシデントに関する詳細情報

[関係者] フォーム

法務履行者または事項所有者は、[関係者] フォームを使用して、自分にアサインされた法的要求または法務に関する事項の関係者を追加または変更できます。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者のタイプ。 • 申立人：苦情を送信したユーザー。 • 申し立ての対象：送信された苦情の対象ユーザー。 • 証人：苦情に記載されているインシデントに立ち会ったユーザー。 • その他：調査のステークホルダーになる可能性のあるユーザー。
外部ユーザー	ユーザーが組織外のユーザーであるかどうかを指定するオプション。
内部パーティ	関係者として追加されたユーザー。 [外部ユーザー] オプションが選択されている場合、[内部パーティ] フィールドは [外部パーティ]フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。[外部ユーザー] オプションが選択されている場合にのみ、このフィールドを使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム

事項所有者は [法務に関する事項タスク] フォームを使用して、法務調査の一環としてタスクタイプ (ドキュメント、推奨アクション、および面談) を追加できます。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[推奨アクション] を選択します。
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
状況	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順序	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順序
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
内部パーティ	推奨アクションが適用される関係者の名前。
[推奨アクションの詳細] セクション	
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。
[メモ] セクション	
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ

次の表で、推奨アクションタスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[推奨アクションの詳細] セクション

フィールド	説明
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨アクションの詳細] セクション (続く)

フィールド	説明
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。

次の表で、面談タスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[面談] セクション

フィールド	説明
開始日時	面談開始日時。
終了日時	面談終了日時。 デフォルトでは、開始日時を選択すると、終了日時が開始時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。面談時刻に基づいて変更できます。
追加の面接者	メインの面接者 (タスクの [担当者] フィールドで選択されているユーザー) 以外に、面談パネルに含まれるユーザー。 タスクが保存されると、追加の面接者に面談タスクがメールで通知されます。

データマッピングフィールド

倫理に関する事項を法務履行者から人事に転送し、HR 労務 (ER) ケースを法務部門に転送する場合は、テーブルのデータマッピングが必要です。

関係者

法務テーブル：sn_lg_investigate_involved_party

HR テーブル：sn_hr_er_involved_party

[関係者] フィールドのマッピング

法務フィールド	**HR** フィールド
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	ユーザー
external_party	name

申し立て

法務テーブル：sn_lg_investigate_allegation

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR テーブル：sn_hr_er_allegation

[申し立て] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
説明	説明

申し立ての対象

法務テーブル：sn_lg_investigate_m2m_allegation_party

HR テーブル：sn_hr_er_m2m_allegation_party

[申し立ての対象] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
allegation	allegation
outcome	outcome

証拠/アーティファクト

法務テーブル：sn_lg_matter artifact

HR テーブル：sn_em_evidence

[証拠/アーティファクト] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact.short_description	name
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

タイプの証拠リンク

法務テーブル：sn_lg_matter_artifact_external_storage

HR テーブル：sn_em_evidence

[タイプの証拠リンク **(Evidence of type link)**] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	description
link	url source

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

面談

法務テーブル：sn_lg_matter task

HR テーブル：sn_hr_er_interview

[面談] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	面談対象者
interview_notes	notes

是正処置/推奨アクション

法務テーブル：sn_lg_matter task

HR テーブル：sn_hr_er_corrective action

[是正処置/推奨アクション] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
description	description
state	status
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

注:
[説明] フィールドには、ユーザー名に対する [アサイン先] または [ディスカッション主催者] のフィールドが含まれます。

法務簡易契約®

ServiceNow 法務簡易契約 アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの機密保持契約 (NDA) ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

たとえば、従業員はサードパーティとの NDA ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法務要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求を管理および処理できます。

移行の考慮事項

法務簡易契約 と比較して、法務サービスデリバリの契約管理プロ は次の追加機能をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 条項管理により、条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの条項バリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

機能の使用を開始する場合は、法務簡易契約 データを 法務サービスデリバリの契約管理プロ に移行します。これは、個別にインストールが必要なライセンスアプリケーションです。

詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行」を参照してください。

探索  従業員、パラリーガル スタッフ、弁護士が 法務簡易契約 をどのように使用しているかについて説明します。	セットアップ  契約テンプレート、回避ルール、サードパーティ統合、およびその他の構成を設定します。	要求  契約の法的要求を送信して追跡します。
管理  契約の法的要求を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易契約 の詳細

法務簡易契約 を使用すると、従業員はベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの契約を作成またはレビューするための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 秘密保持契約 (NDA) など標準的な契約ドキュメントの HTML、PDF および Microsoft Word 形式のドキュメントテンプレート。
- HTML タイプのドキュメントテンプレートの条件に基づいてテキストを置き換えるテンプレートブロック。
- レビューおよび変更が容易な Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- Microsoft Dynamics CRM との統合により、営業担当者、関連する営業アカウント、およびアクティブな機会データを取得します。
- DocuSign や Adobe Sign などの電子署名プロバイダーとの統合。
- Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名された契約書を格納します。
- すべての署名済み契約書の一元化されたリポジトリ。

契約に対する法務サポート

法務簡易契約 を使用すると、組織は次の契約要求に対して法務サポートを提供できます。

- 法的簡易契約における秘密保持契約の請求
- 販売契約レビュー要求
- サードパーティの契約レビュー要求

カスタム契約タイプに関する法務サポートを提供する方法については、「法務契約取り込みワークフローの作成」を参照してください。

法務簡易契約 の設定

従業員が法務部門に法的要求を送信するために使用できるように、簡易法務契約の基盤データを設定します。

アドミニストレーターとして、法務簡易契約 のコンポーネントをインストールして構成します。

法務簡易契約 のインストール

従業員が法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法務要求を送信できる法務簡易契約 アプリケーションをインストールします。

Word ドキュメントテンプレート のアクティブ化

デフォルトでは、 法務簡易契約 は HTML および PDF 形式の法務契約テンプレートをサポートしています。Microsoft Word 形式の法務契約テンプレートのサポートを有効にするには、Word ドキュメントテンプレート (sn_doc_word) プラグインをインストールします。

法務簡易契約 の構成

従業員が法務部門に法務要求を送信するために使用できるように、Legal Simple Contracts の基盤データを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易契約 のインストール

アドミンロールを持っている場合は、法務簡易契約 アプリケーション (sn_lg_contracts) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 法務簡易契約 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

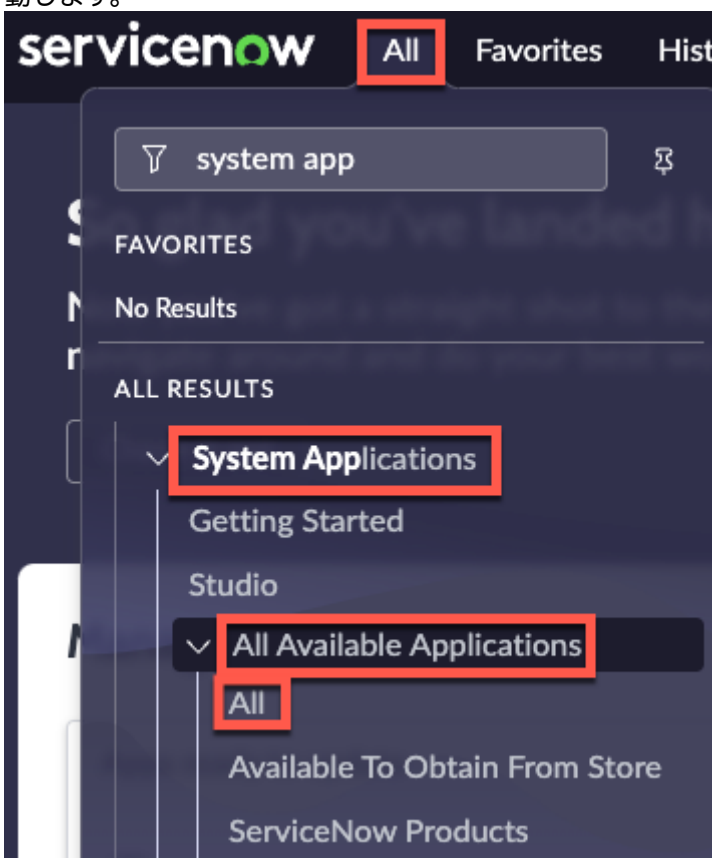
法務簡易契約 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「法務簡易契約 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務簡易契約 アプリケーション (sn_lg_contracts) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務簡易契約 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Word ドキュメントテンプレート のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、 Word ドキュメントテンプレート プラグイン (sn_doc_word) を有効にすることができます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをアクティブ化します (まだインストールされていない場合)。

このタスクについて
Word テンプレート [sn_doc_word_template}] テーブルは、Word ドキュメントテンプレートとともにインストールされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して Word ドキュメントテンプレート プラグイン (sn_doc_word) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

法務簡易契約 の構成

従業員が法務部門に法的要求を送信するために使用できるように、Legal Simple Contracts の基盤データを設定します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約書に自動的に入力されるようにします。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成します。

法務契約テンプレート

法務契約要求を送信するときに使用できるドキュメントテンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。

法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な契約テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

外部署名とストレージの構成を設定

法務契約に備えて外部アプリ構成を設定して、契約書に電子署名をするためのサービスや、署名された契約書を外部ストレージに保存するためのサービスを有効にします。

メール通知

さまざまなイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。イベントトリガーになる可能性があるのは、ある署名者が契約文書に署名するときや契約文書への署名を拒否するとき、またはすべての署名者が契約文書に署名したときです。

販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成

Microsoft Dynamics CRM と統合して、アクティブな商談データと営業担当者およびその関連営業アカウントに関する情報を ServiceNow インスタンス内のテーブルにインポートします。

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

販売契約の回避ルールの作成

で指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、契約書に自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

内部署名者フォーム

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。
   - [送信] をクリックして内部署名者を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の内部署名者に対する変更を保存します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにすると、この契約タイプが有効になります。
   ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法的要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。
5. 契約タイプを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [送信] をクリックして、契約タイプを保存します。
- 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法務契約テンプレート

さまざまな要求タイプに応じて契約書を生成するドキュメントテンプレートを作成します。

要求ごとに契約書を最初から入力する代わりに、ドキュメントテンプレートを使用して契約書を作成すれば、時間を節約でき、手作業による再作業が不要になります。これは、法的要求に対して一貫した契約書を生成する効率的な方法でもあります。

- HTML タイプの法務契約の設定
- PDF タイプの法務契約テンプレートを作成
- Microsoft Word タイプの法務契約テンプレートの設定
- 法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

HTML タイプの法務契約の設定

HTML 形式の契約テンプレートを設定します。

法務契約 **HTML** テンプレートのドキュメントテンプレートブロック

ドキュメントテンプレートブロックはコンテンツの動的ブロックです。これは、さまざまな要件または要求タイプに合わせてテンプレートの 1 セクションのみを変更する必要がある場合に使用できます。たとえば、NDA 契約書で、署名する法人の地理的リージョンに基づいて 1 セクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。一方、条件ベースのドキュメントテンプレートブロックでは、さまざまな場所のドキュメントを生成できる単一のドキュメントテンプレートを作成できます。

ドキュメントテンプレートでドキュメントテンプレートブロックを使用する際の主な機能は次のとおりです。

- 同じ契約の異なるバージョンに対する複数のドキュメントテンプレートで、単一のドキュメントテンプレートブロックを使用する。
- 条件と実行順序を定義して、複数のドキュメントブロックのコンテンツを、単一のドキュメントテンプレートブロックに追加する。これらの定義された条件と実行順序に基づき、生成されるドキュメントに対して、適切なブロックコンテンツが動的に選択されます。
- 単一のドキュメントテンプレートに複数のドキュメントブロックを追加する。

法務契約テンプレートのドキュメントブロックの作成
: 法務契約の複数のテンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加
: ドキュメントテンプレートブロックに 1 つ以上のブロックコンテンツを追加し、その条件と実行順序を定義します。

HTML タイプの法務契約テンプレートを作成
: HTML タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

法務契約テンプレートのドキュメントブロックの作成

法務契約の複数のテンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
すべてのドキュメントテンプレートブロックは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > テンプレートブロック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートブロックの一意の名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートブロックを関連付けるテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
アクティブ	ドキュメントテンプレートブロックを有効化して使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加。

ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加

ドキュメントテンプレートブロックに 1 つ以上のブロックコンテンツを追加し、その条件と実行順序を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
ドキュメントテンプレートブロック内のすべてのブロックコンテンツは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > テンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの一意の名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツに関連付けられたドキュメントテンプレートブロックの名前。
順番	ブロックコンテンツが使用される順番。 複数のブロックコンテンツが条件を満たす場合、順番の値が小さいブロックコンテンツが最初に選択されます。
アクティブ	ブロックコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。
次の場合に適用	使用するドキュメントテンプレートブロックを決定するために、選択したテーブルに適用されるフィルター条件。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。 たとえば、特定の場所の従業員に該当するブロックコンテンツは、そのリージョンの従業員のみを含むユーザー基準にブロックコンテンツを関連付けます。
本文	関連付けられたドキュメントテンプレートから生成されるドキュメントに表示されるブロックコンテンツのテキスト。 [変数の選択] ペインから選択したテーブルのフィールドを含めます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
HTML タイプの法務契約テンプレートを作成。

HTML タイプの法務契約テンプレートを作成

HTML タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
法務契約テンプレートは、標準的な契約テンプレートを入力可能なメタデータプレースホルダーとともに作成および整理するのに役立ちます。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。HTML ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能なメタデータプレースホルダーに問診票フォームに指定された入力をマッピングできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.

2. [新規] を選択します。

3. **[HTML** ドキュメントテンプレート] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。 **注:** 選択したアプリケーションスコープに応じてテーブルが表示されます。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
本文	生成された法務契約文書に含めるコンテンツ。 選択したテーブルからドキュメントテンプレートに列を挿入します。 **a.** テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせます。 **b.** [変数を選択] ペインで、[フィールド] の横にあるプラスアイコン (⊞) をクリックします。 **c.** フィールドリストから、コラム名を選択します。 選択した列がカーソル位置に追加されます。 **注:** 法務問診票の変数は、テンプレートの入力に使用できるように列にマッピングする必要があります。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。 変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。
[ヘッダー] タブ	
ヘッダーイメージ	ドキュメントヘッダーで使用する画像ファイル。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー画像の最大高さ。
ヘッダー位置	ヘッダー内の画像の位置。
[フッター] タブ	
フッター画像	ドキュメントフッターで使用する画像ファイル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フッター画像の高さ	フッター画像の最大高さ。
フッター画像の位置	フッター内の画像の位置。
フッターテキスト	フッターに表示されるプライバシーや機密情報に関する声明などのテキスト。
フッターテキストの位置	フッター内のフッターテキストの位置。
垂直配置	フッター画像を基準にしたフッターテキストの配置。
[ページ] タブ	
ページサイズ	ドキュメントのページサイズ。
カスタムフォント	ページ上のテキストのフォント。
上/下マージン	ページの上部と下部に残すマージン。
左/右マージン	ページの左右に残すマージン。

5. オプション: [日付を挿入] をクリックして、テンプレートのカーソル位置に日付を挿入します。
開始日、終了日、現在の日付など、選択したテーブルからさまざまな日付の列にマッピングされた複数の日付タイプを挿入できます。
6. オプション: 生成されるドキュメントに条件ベースのコンテンツを挿入する、ドキュメントテンプレートブロックを追加します。

   a. テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせて、[ブロックを追加] ボタンをクリックします。

   b. [ブロックを追加] ペインで、ドキュメントテンプレートブロックを検索します。

   c. テンプレートに追加するブロックを選択し、[テンプレートに挿入] をクリックします。
   選択したブロックが、テンプレートの選択したポイントに挿入されます。

   d. オプション: 挿入したブロックをテンプレート内の別の場所にドラッグします。

7. 契約テンプレートを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
   - 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

   契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。[参加者] 関連リストが表示されます。
8. 契約テンプレートに参加者を追加します。

   a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
   たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。

   c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [署名者] フィールドで、選択したテーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。

e. [ユーザー] フィールドで、[署名者] フィールドと同じフィールドを選択します。

f. [送信] をクリックします。

9. 契約テンプレートに署名を挿入します。
   a. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
   b. 参加者の署名変数を挿入するには、[署名を挿入 **(Insert Signature)]** を選択します 。
   c. [署名を追加 (Add a signature] ウィンドウで、参加者を選択します。
   d. **[OK]** をクリックします。
10. 契約テンプレートに署名日を挿入します。
    a. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
    b. パートナーの署名日変数を挿入するには、コード `${sign_date:<Participant Name>}` を入力します。
    例：契約テンプレートでパートナー Abel の署名日をキャプチャするには、「`${sign_date:Abel}`」と入力します。
11. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

PDF タイプの法務契約テンプレートを作成

編集可能で入力可能な PDF ファイルをアップロードして、PDF タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に

> **重要:**
> PDF Generator プラグイン (com.snc.pdf_generator) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務契約テンプレートは、標準的な契約テンプレートを入力可能なメタデータプレースホルダーとともに作成および整理するのに役立ちます。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。PDF ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能な PDF ファイルをアップロードし、その PDF ファイルのフィールドとテーブルのフィールドをマッピングできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] の [作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル名	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
アクティブ	契約テンプレートをアクティブとしてマークするオプション。
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF をアップロードするオプション。 [クリックして追加] リンクをクリックして、PDF ファイルをアップロードします。

5. 契約テンプレートを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
   - 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

   契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。参加者を管理し、PDF テンプレートフィールドをマッピングするための関連リストが表示されます。
6. 契約テンプレートに参加者を追加します。
   a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
   たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。
   c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。
   d. [署名者] フィールドで、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。

      注:
      ハイライト表示されたユーザーフィールドのみを選択できます。

      マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。
   e. [ユーザー] フィールドで、ユーザー [sys_user] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
   f. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 選択したテーブルのフィールドに PDF フィールドマッピングをマッピングします。

a. [PDF を解析] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> この関連リンクは、添付された PDF ファイルが編集可能な場合にのみ表示されます。

添付された PDF ファイルの編集可能なフィールドが [PDF テンプレートマッピング] 関連リストに追加されます。

b. [PDF テンプレートマッピング] 関連リストで、[フィールド名] をクリックしてフィールドマッピングを開きます。

c. [PDF テンプレートマッピング] フォームで、フィールドを更新します。

[PDF テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	編集可能な PDF ファイルのフィールド。 **⚠ 警告:** ドキュメントフィールドを編集すると、ドキュメントテンプレートフローが壊れるおそれがあります。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングフィールドのタイプ。
プレビュー値	プレビューのマッピングフィールドの値。 このフィールドを使用すると、マッピングをテストするための法的要求を作成せずに、生成されたドキュメントに表示されるフィールドの値を検証できます。
フォーマット	フィールドに参加者ごとに入力する値の形式。 参加者が指定された形式で値を入力しないと、検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
必須	アサインされた参加者が入力する必要があるフィールドをマークするオプション。
アクティブ	フィールドマッピングがアクティブであるとマークするためのオプション。
マッピングテーブル	マッピングフィールドの参照元テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメントフィールド] のフィールドにマッピングするマッピングテーブルのフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できるユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このリストは、[参加者] 関連リストから入力されます。
詳細スクリプト	フィールドの複雑なマッピング用にスクリプト化されたフィールドを使用するためのオプション。 選択すると、[スクリプト] フィールドが表示されます。
スクリプト	スクリプトを入力して、複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。

d. [更新] をクリックします。

8. 参加者の署名を収集する、PDF ドキュメント内のエリアを指定します。

a. [署名をマーク] 関連リンクをクリックします。

b. [署名ブロックをマーク] ダイアログボックスで [フィールドを追加] をクリックします。

c. ドキュメントプレビューペインで、マウスデバイスをドラッグして領域をマークします。

d. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を入力します。

e. [マッピング] リストで、署名者にするユーザーを選択します。
このリストには、[参加者] 関連リストから参加者が表示されます。

f. [保存] をクリックします。

9. オプション: ドキュメントをプレビューするには、**[PDF** プレビュー] をクリックします。

10. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

Microsoft Word タイプの法務契約テンプレートの設定

レビューと変更が容易な Microsoft Word 形式の契約テンプレートを設定します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

法務契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に
Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。

2. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. タグ付けするコンテンツを選択します。
4. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)]** を選択します。
5. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
6. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
7. タグ値を入力します。

   注:

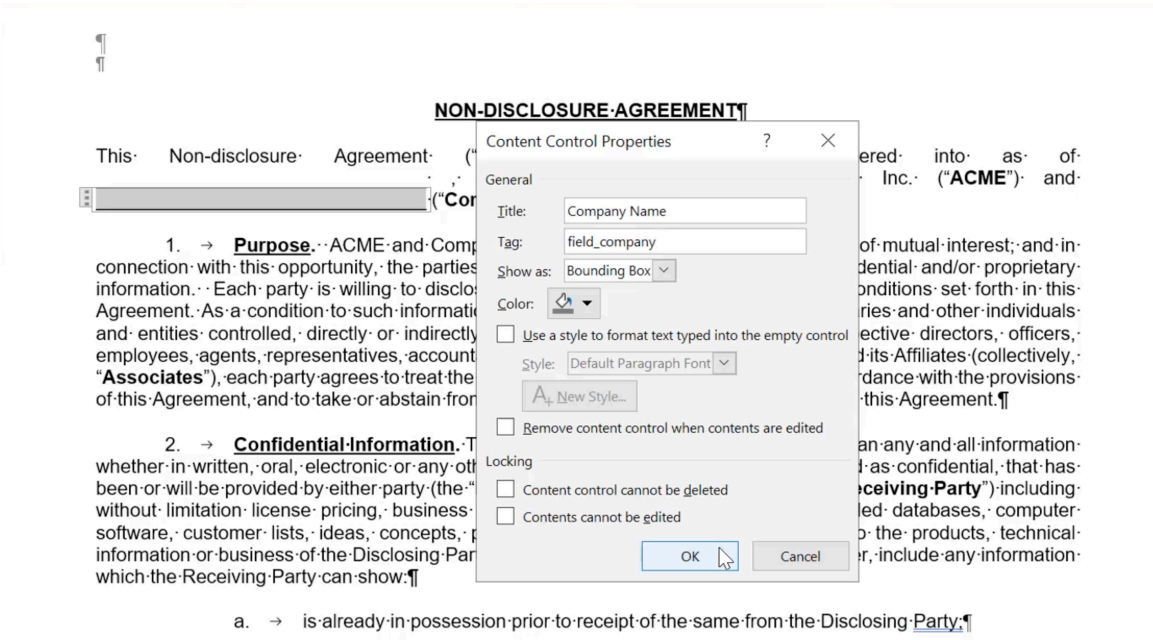
   - タグ名では大文字と小文字が区別されません。field_COMPANY と field_company の 2 つのタグ名がある場合、どちらも同じように扱われます。
   - タグの最大文字数は 200 文字です。

   タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

   サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。

   たとえば、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン。会社名のメタデータを追加する場合は、タグに *`field_company`* という名前を付けます。



8. **[OK]** を選択します。

Microsoft Word 法務契約テンプレートの作成

Microsoft Word 形式で法務契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. [Word テンプレートの新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Word テンプレートの新規レコードフォーム」を参照してください。
5. [ドキュメントを解析] を選択して、インポートされたドキュメントからサポートされているコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出します。

   サポートされているコンテンツコントロールは次のとおりです。

   - **field** - メタデータを示します
   - **signature_** - 署名を示します
   - **sign_date_** - 署名日を示します

   サポートされているコンテンツコントロールとタグ付けガイドラインの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
   ドキュメントから派生したコンテンツコントロールは、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

法務契約テンプレートの参加者の作成および構成

契約ドキュメントの署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

始める前に
契約テンプレートのテンプレートマッピングを指定するには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「Microsoft Word 法務契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

参加者の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 名前の長さは、Word ドキュメントテンプレートで署名者に割り当てられた長さ以下にする必要があります。
順序	そのパートナーに対して署名要求が開始される順序。
署名者	署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルから入力されたフィールドのリストからのユーザーフィールド。 注: ハイライト表示されたユーザーフィールドのみを選択できます。 マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。

5. [送信] を選択します。

法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新

契約ドキュメントに記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、コンテンツコントロールのタイトルが自動的に入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、コンテンツコントロールのタグが自動的に入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータのプレースホルダー。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名のプレースホルダー。 ○ 署名日：署名日のプレースホルダー。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	キュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。入力された値が指定された形式と一致しない場合、検証が表示されます。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] から [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [テキストフィールド] に設定されている場合、選択されている参加者がタスクを担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名] に設定されている場合、選択されている参加者がドキュメントの署名を担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名日] に設定されている場合、署名者による署名日がドキュメントに反映されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、法務ユーザーが契約要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の法務契約書を生成できるようにします。

始める前に

契約テンプレートマッピングを公開する前に、テンプレートマッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書ドキュメントテンプレートをレビューします。

   a. 契約書を生成してプレビューします。
   詳細については、「Word ドキュメントテンプレートの契約ドキュメントのプレビュー」を参照してください。

   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートのステータスが公開されます。

法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な法務契約書テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレートルール.
2. 契約テンプレートルールを構成または変更します。
   - 新しい契約テンプレートルールを構成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の契約テンプレートルールを変更するには、リストから契約テンプレートルールを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。
説明	
契約テーブル	契約要求を保存するテーブル。
条件	契約テンプレート選択ルールが適用される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][NDA]**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントテンプレート	指定された条件が満たされたときに契約書を生成する際に選択される、公開されたアクティブなドキュメントテンプレート。
実行順序	選択ルールの実行順序。 法的要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。

4. 契約テンプレートルールを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートルールを保存します。
   - 既存の契約テンプレートルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [内部署名者マッピング] 関連リストが表示されます。
5. 内部署名者をマッピングします。
   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
   リストには、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。
   c. [参加者] フィールドで、[ドキュメントテンプレート] フィールドで選択したテンプレートに追加された参加者のリストからユーザーを選択します。
   d. [送信] をクリックします。

法務契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、アドミニストレーターがこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、法的要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して次の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- ボックススポーク
- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法務契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に

構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、アドミニストレーターが 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Adobe Signグループのセットアップと同期の詳細については、 同期 Adobe Sign グループ ServiceNow .

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

DocuSign アカウントのセットアップと作成に関する詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_contracts.contracts_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** テーブルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

自動翻訳

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

販売契約の **Microsoft Dynamics CRM** の構成

Microsoft Dynamics CRM を構成して、営業担当者、営業アカウント、およびアクティブな機会データを、販売契約サポート用の ServiceNow インスタンスにあるテーブルにインポートします。

始める前に

構成する CRM アプリのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

- Microsoft Dynamics CRM スポーク v1.3.0 以降のバージョン

  Microsoft Dynamics CRM アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Microsoft Dynamics CRM スポーク.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config、sn_lg_contracts.contracts_config、または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、**[CRM]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

CRM フォーム

フィールド	説明
名前	CRM アプリ構成の名前。
説明	CRM アプリ構成の説明。
アクティブ	CRM アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	販売契約に関する情報が保存されるテーブル。
条件	使用する CRM アプリ構成を決定するフィルター条件。
実行順序	契約書の作成に CRM アプリが使用される順番。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Microsoft Dynamics CRM などの CRM アプリ。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Dynamics CRM アプリの構成が公開され、販売契約レビュー要求に使用できるようになりました。

次のタスク

- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

始める前に

販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- デフォルトでは、インポートセットジョブは、CRM システムからデータをプルするために毎日実行するようにスケジュールされています。
- アクティブな営業担当者と機会のみが CRM システムからプルされます。勝負のついていないすべての機会は、アクティブな機会と見なされます。
- 機会がクローズされ、他のアクティブな法的要求に関連付けられていない場合、スケジュール済みジョブは ServiceNow インスタンスから機会レコードを削除します。

インポートセットジョブは、CRM システムから ServiceNow インスタンスにデータをプルするワークフロースタジオ フローをトリガーします。ジョブが実行されるたびにプルされるレコードの最大数は、次の ワークフロースタジオ プロパティに基づいています。

- データを取得するときに返されるレコードの最大数 (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- ループがフローデザイナーで実行する最大反復数 (*sn_flow_designer.max_iterations*)

システムに対してプルされたレコードの数に基づいて、これらのプロパティの値を変更できます。詳細については、次を参照してください。 ワークフロースタジオ システムプロパティ.

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > 管理 > スケジュール済みインポート.
2. 更新するスケジュール設定済みデータインポートレコードを開きます。
   CRM システムからデータをプルするために、次のスケジュール設定済みデータインポートジョブを使用できます。
   - 営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート
   - 営業アカウントのスケジュール済みデータインポート
   - 営業機会のスケジュール設定済みデータインポート

   詳細については、「予定されているデータインポート」を参照してください。
3. 必要に応じてデータインポートジョブを設定します。
   データインポートセットスケジュールの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール 」を参照してください。
4. オプション: CRM システムの別のフィールドセットからデータをプルするには、対応する変換マップを更新します。
   変換マップの設定の詳細については、「変換マップの作成 」を参照してください。

販売契約の回避ルールの作成

指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 転送ルール.
2. 回避ルールを作成または変更します。
   - 回避ルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の回避ルールを変更するには、リストから [回避ルール] を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

回避ルールフォーム

フィールド	説明
名前	回避ルールの一意の名前
順番	選択ルールの実行順序 法務要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、ガイダンスを提供するために、より低い順序番号の回避ルールから実行されます。
アクティブ	回避ルールをアクティブとしてマークするオプション
簡単な説明	回避ルールに関する簡単な説明
Table (テーブル)	契約要求を保存するテーブル。 テーブル名は自動的に販売契約サポート **[sn_lg_ops_sales_contract_support]** に設定されます。
条件	回避ルールが適用される条件 たとえば、販売契約の機会サイズが $50,000 以上である場合にルールを適用するには、次の条件を入力します。 [機会サイズ] [次の値以上] **[$50,000]**。
ガイダンス	ガイダンスを提供するために販売契約レビュー要求を送信する際に要求者に表示されるメッセージ たとえば、法的要求に関連するナレッジベース記事または外部 Web ページへのリンクを追加できます。 **注:** テキストの配置、下線付きテキスト、異なるフォントやサイズなどの一部の書式設定オプションは、出力に適用されない場合があります。

4. 回避ルールを保存します。
   - [送信] をクリックして、回避ルールを保存します。
   - 既存の回避ルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

アドミニストレーターとして、*sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* システムプロパティをアクティブにして、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、「sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate」プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
契約の完了証明書が発行されます。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルを選択します。
      契約ワークフローは、一般契約サポートテーブルに関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 特定の契約タイプを選択するように問診票を設定する場合は、**[contract_type]** フィールドを [NDA]、[MSA]、[SOW] などの契約タイプ名に設定します。

Example
たとえば契約タイプを NDA に設定するには、次のコードを入力します。

```
current.contract_type = 1;
```

c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] をクリックし、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに次の詳細情報を指定してください。

a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。

b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。

c. サードパーティの契約取り込みフォームの場合、[テンプレートからドキュメントを生成 (**Generate Document from Template**)] オプションを有効にしないでください。

d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。

3. 法務契約テンプレートを作成します。

- 詳細については、「法務契約テンプレート」を参照してください。
- [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。

4. 法務契約要求がユーザーによって作成されるときに、法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成します。

5. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

> **注:**
> 法務簡易契約 アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名 **>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] をクリックします。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 5c ～ 5e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ に移行すると、Microsoft Word テンプレートと契約テンプレートを使用できるようになります。

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の準備

ServiceNow インスタンスで 法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ にデータを移行する準備をします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで移行の準備をするには、次の要件に注意してください。

- 法務サービスデリバリの契約管理プロ がインストール済みである。

  注:
  法務サービスデリバリの契約管理プロ はライセンスアプリケーションであり、ServiceNow® Store とは別にインストールする必要があります。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロのインストール」を参照してください。

- 法務簡易契約 で行ったカスタマイズは、法務サービスデリバリの契約管理プロ で再現する必要がある。
- 契約リポジトリレコードへの変更は、法的要求をクローズする前に行う必要があり、そうしないと、移行後に手動変更が必要になる。
- 法務簡易契約 で使用可能なレコードプロデューサーは、法務サービスデリバリの契約管理プロ で再作成する必要がある。
- 法務簡易契約 の外部ストレージが構成されている場合は、法務サービスデリバリの契約管理プロについても構成されていることを確認する。
- 法務簡易契約 で利用可能な HTML または PDF 契約テンプレートと同等の、法務サービスデリバリの契約管理プロ の Microsoft Word ドキュメントテンプレートを作成する。
- 法務サービスデリバリの契約管理プロ が正しく設定されていることを確認する。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください

法務サービスデリバリの契約管理プロ から 法務簡易契約 に移行

法務契約アドミニストレーターは、移行スクリプトを使用して 法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ にデータを移行します。

始める前に

ServiceNow インスタンスを移行する準備ができていることを確認します。詳細については、「法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の準備」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

このタスクについて

- 多数のレコードの移行にはかなりの時間がかかるため、ピーク作業時間外に移行を実行することを検討してください。
- 法務簡易契約 に関連するデータは、移行後でも利用できます。
- 移行中に、次のアーティファクトが 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。
  - 契約タイプ
  - 契約リポジトリレコード

  詳細については、「法務簡易契約 からの移行時に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされるデータ」を参照してください

  注:
  進行中の法的要求は移行されません。要求がクローズして契約が確定した後、移行スクリプトを実行した場合、作成された契約リポジトリレコードは自動的に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

- 移行中は、営業契約レビューに関連するデータは移行されません。
- 移行中は、契約リビジョンと問診票フォームは移行されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約タイプ.
2. テーブルにリストされている契約タイプをメモします。
3. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
4. ステップ 2 でメモした契約タイプを作成します。
   契約タイプの作成時に、必ず契約タイプを契約モデルに関連付けてください。詳細については、「契約タイプの作成」を参照してください。
5. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 法務契約 > すべての契約.
6. 契約リポジトリレコードのリスト内のレコード数をメモします。
7. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
8. *Migrate Old Contracts* スケジュール済みジョブを選択します。
9. [今すぐ実行] を選択してデータを移行します。
10. 法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository] テーブルに作成されたレコードの数とメモしたレコードの数を比較して、移行の進捗状況と成功の合計を追跡します。
11. ログメッセージにアクセスして、失敗がないか確認します。
    a. レコードの移行に失敗したことを示す、プリフィックス *ContractMigrationUtils* が付いたエラーメッセージを確認します。
    b. 失敗したレコードについては、*Migrate contract related records* および *Copy Contract Attachments* サブフローを確認して失敗の原因を特定します。
    c. エラーを修正し、移行スクリプトを再実行します。

法務簡易契約 からの移行時に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされるデータ

移行ユーティリティは、法務簡易契約 テーブルから 法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルにデータをコピーします。

移行されたテーブル

法務簡易契約 テーブル	法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブル
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]
法務契約 [sn_lg_contracts_repository]	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]

契約タイプテーブル

契約タイプテーブルが 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

契約タイプが既に 法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルに存在する場合、契約タイプは移行されません。

移行後、法務簡易契約 テーブル内の契約タイプの変更や削除が、法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルに自動的に同期されることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行されたデータ

契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	説明
名前	名前	契約タイプの名前
アクティブ	アクティブ	契約タイプのステータス
ドメイン	ドメイン	地域ドメイン

法務契約リポジトリテーブル

[完了してクローズ] ステータスにある機密保持契約およびサードパーティの契約レビューに関する法的要求は、法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

次の表に、法務簡易契約 データの詳細と対応する 法務サービスデリバリの契約管理プロ データを示します。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
契約要求	契約要求	契約要求番号
契約ステータス	状況	要求のステータス。 古いリポジトリと新しいリポジトリの間のマッピング。 • 古いリポジトリで終了した場合、新しいリポジトリでは [キャンセル済み] とマークされます。 • 契約の開始日が過去の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [アクティブ] としてマークされます。 • 契約の開始日が将来の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [ドラフト] としてマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [期限切れ] は、新しいテーブルで [期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 契約終了日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が将来の古いテーブルの [期限切れ] は、[ドラフト] とマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		• 開始日が過去の古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 開始日が将来の古いテーブルの [アクティブ] は、[ドラフト] とマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 古いリポジトリの [キャンセル済み] は、新しいリポジトリで [キャンセル済み] とマークされます。
番号	従来の契約	法務簡易契約 からの契約番号
契約タイプ	契約タイプ	法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルからの契約のタイプ
契約開始日	開始	契約の開始日
契約終了日	終了	契約の終了日
契約所有者	契約アドミン	契約のアドミン
会社名	会社の正式名 ベンダー	[ベンダー] フィールドは、会社 [core_company] テーブルの会社名が利用可能かに基づいて入力されます。 • 会社名が存在します。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに会社の正式名が入力されます。契約リポジトリレコードを開くと、[ベンダー] の値を手動で変更するための推奨事項が表示されます。 • 新しい会社が両方のテーブルに存在しません。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに値が入力されず、レコードを開くとエラーが表示されます。[ベン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		ダー] の値は手動でマッピングできます。 ベンダーフィールドに一致する項目がない場合、会社名が会社の正式名にコピーされ、ベンダー値を入力するためのエラーが表示されます。
会社の住所	なし	[会社の住所] は、ベンダーの詳細の一部です。
国	なし	[国] の詳細は、ベンダーの詳細の一部です。
なし	契約タイプモデル	契約タイプに関連付けられた契約モデル

法務契約テーブルから契約ドキュメントテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	説明
なし	名前	ドキュメントの名前。名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。
外部フォルダ URL	URL	外部ストレージフォルダーの URL
外部フォルダ ID	外部 ID	外部ストレージフォルダーの ID
外部プロバイダー	ストレージプロバイダー	ドキュメントストレージプロバイダー
要求の作成者 (Request opened by)	所有者	要求を開いたユーザー
なし	契約タイプ	レコードに対応する契約タイプ
なし	デフォルトバージョン	[準備完了] としてマークされたドキュメントリビジョンのバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約テーブルから契約ドキュメントリビジョンテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	説明
新しく作成されたドキュメントを参照します。	ドキュメント	ドキュメントのリビジョン
なし	名前	ドキュメントリビジョンの名前。 外部ストレージの場合：名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。 内部ストレージの場合：名前は <document_name> の形式です。
なし	ファイルタイプ	ドキュメントリビジョンのタイプ。 外部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは URL です。 内部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは添付ファイルです。
署名済み契約	URL	署名済み契約は、外部ストレージ URL で入手できます。
外部ファイル ID	外部 ID	外部ファイルの ID
なし	バージョンステータス	ドキュメントのリビジョン番号。最初は 1 に設定されています。
ドキュメント	ドキュメント	ドキュメントフィールド内のファイルが、新しく作成されたリビジョンレコードにコピーされます。

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の結果

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ へのデータを移行するスクリプトを実行すると、法務簡易契約 モジュール、法務顧問センター、および法務担当役員ダッシュボードに加えられた他の変更とともにデータがコピーされます。

- 移行後、法務簡易契約 の次のモジュールは従来としてマークされます。
  - **Simple Contracts** アドミン
  - **Simple Contracts**
  - 法務契約
- まだ完了していない法務契約の要求は、引き続き 法務顧問センター に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 法務顧問センターでは、移行された契約リポジトリレコードが [法務契約] の [すべての契約] リストに表示されます。このリストには、 リスト > 法務契約 > すべての契約.
- 法務担当役員ダッシュボードでは、法務簡易契約 からの従来の契約要求が次のタブに表示されます。
  - [契約 (従来)] タブ
  - [契約] タブ：[従来の契約要求 (Legacy contract requests)] セクションに移動して、契約要求を表示します。
- 法的要求の完了により作成された新しい契約リポジトリレコードは、法務サービスデリバリの契約管理プロ に自動的に移行されます。

法的簡易契約における秘密保持契約の請求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 標準化された NDA 契約を作成する完全なセルフサービス。
- 法務部門に送られた標準化された契約の変更要求。
- 電子署名のサポート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 署名者間の効果的なコラボレーションを可能にするための自筆署名のサポート。
- ServiceNow インスタンスの文書ストレージ、および Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 電子署名された秘密保持契約 (NDA) の完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

機密保持契約要求 - ワークフロー

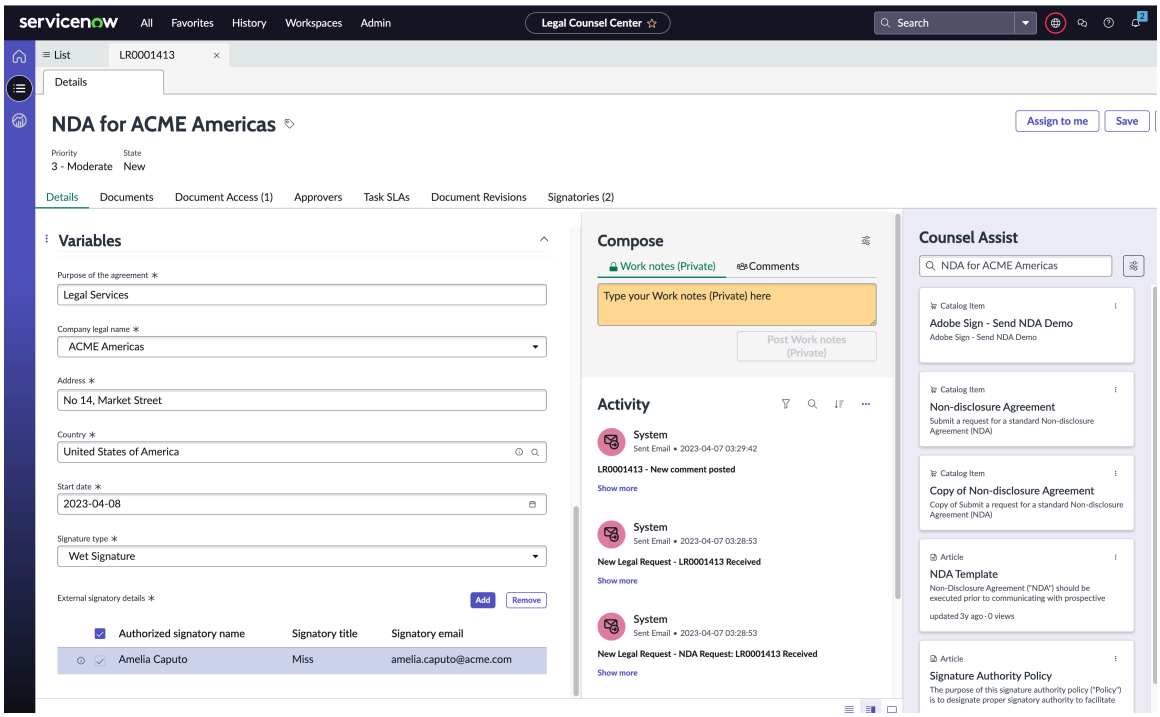
要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

生成された NDA 文書に変更が必要ない場合、要求者はそれを電子署名または紙での署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Example: 機密保持契約要求のワークフロー

機密保持契約書要求のサンプル ワークフローは、次のように進行します。

1. アプリケーションで次の項目を設定します。
   - NDA テンプレートの複数のバリエーション
   - 法的要求に基づいて正しいテンプレートを選択するためのテンプレート選択ルール
   - さまざまなテンプレートの内部署名者
   - 電子署名統合：Adobe Sign または DocuSign
2. 従業員は NDA 取得リクエストフォームに記入します。
3. 従業員は、メタデータとともに生成された契約をプレビューし、署名者に送信します。
4. すべての署名者が必要な署名を送信します。
5. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
6. メタデータと署名済みの契約を使用して、契約リポジトリレコードが作成されます。
7. (オプション) 署名された契約は、構成されたストレージに移動され、契約リポジトリセクションで参照されます。

NDA の法的要求を送信する

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約に対する法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	サードパーティのカテゴリ。
契約の目的 (Purpose of the Agreement)	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] に名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
開始日	契約期間の開始日。
署名のタイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約書にデジタル署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、選択したサードパーティのユーザーのリスト。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。

   ○ (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。

   ○ (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。

   ○ (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。

4. [送信] を選択します。

   ○ 機密保持契約の契約書を生成するための法的要求が、[新規] ステータスで作成されます。

   ○ [ドキュメント準備完了] ステータスの契約書は、契約テンプレートルールに基づく契約テンプレートを使用して、要求からのデータによって生成されます。テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
- 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

いずれの場合も、契約に必要な署名者の数を更新するための変更要求を送信できます。

- 各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

5. オプション: 生成されたドキュメントを変更する必要がある場合は、法務部門に変更要求を送信します。
詳細については、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。
6. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
このオプションは、要求ステータスが [新規] で、ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] の場合にのみ使用できます。詳細については、「法的要求の変更」を参照してください。
7. 契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。
詳細については、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。

法務契約の要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
7. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約ドキュメントに必要な変更を加えます。
   契約ドキュメントは DOCX 形式であるため、
   - 外部ストレージが構成されている場合は、外部ストレージからドキュメントリビジョンを直接編集して保存できます。
   - 内部ストレージが構成されている場合は、[リビジョンを作成] オプションを使用して、契約ドキュメントをダウンロードして編集し、保存してアップロードします。
8. 変更された契約ドキュメントをアップロードします。
   a. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] をクリックします。
   b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、[ファイルの添付] リンクをクリックし、変更されたドキュメントをアップロードします。
   c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。
   d. 添付ファイルが最終リビジョンであり、レビューおよび確認用に要求者に送信する準備ができている場合は、[準備完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。
   e. [アップロード] をクリックします。
   添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[ドキュメントリビジョン] タブのリストに最新のドキュメントが表示されます。
9. [ドキュメントを送信] をクリックして、準備完了としてマークされた契約書を要求者に送信します。

タスクの結果
更新されたドキュメントは、レビュー用に要求者に送信されます。ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約書類を確認して最終決定する

契約書類を確認して最終決定し、署名のために送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [プレビュー] タブから契約書をレビューします。
   [プレビュー] タブでは、タイプが PDF または HTML の契約書は PDF 形式でダウンロードされますが、Microsoft Word タイプの契約書は DOCX 形式でダウンロードされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. オプション: 契約書に変更を加える必要がある場合は、変更要求を送信します。

   a. [アクション] ドロップダウンリストから [変更要求] を選択します。

   b. [変更を要求] ダイアログボックスで、更新する詳細を入力します。

   c. [送信] を選択します。
   契約書を変更するために変更要求が法務部門に送信され、そのステータスが [対応中] に更新されます。契約書のドキュメントステータスが [内部法務レビュー] に更新されます。

   法務部門の誰もが、要求されたドキュメント変更を行い、更新されたドキュメントを返送することができます。

   注:
   法務部門が改訂された文書を返送するまで、文書のプレビューにアクセスすることはできません。

次のタスク
契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

法的要請の署名プロセス

法務要求には、電子署名または紙での署名のいずれかを要求できます。契約承認プロセスは、選択した署名タイプによって異なります。

- 電子署名：ユーザーが契約文書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。完了証明書も生成する場合は、署名タイプとして電子署名を選択します。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。
- 自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。ドキュメントのアップロードの詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。

署名のための契約書の送信

電子署名	自筆署名
• ドキュメントステータスが「署名用に送信済み」に更新され、法的統合と同様に電子署名フローがトリガーされます。 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名の法務統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。 最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「法務契	• ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。 • 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。 • 署名者はドキュメントを印刷して署名し、法務要求者に返送します。 • 法的要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名のための契約書の送信 (続く)

電子署名	自筆署名
約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。 最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。 • 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。詳細については、「Legal Simple Contracts での法務契約の電子署名または拒否」を参照してください。	

Legal Simple Contracts での法務契約の電子署名または拒否

署名者は、その契約書をレビューして署名または署名を拒否することができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

このタスクは、署名タイプが [電子署名] に設定されている契約にのみ適用されます。契約に自筆署名が必要な場合、署名者は契約書が添付されたメールを受信して署名し、法的要求者に返送します。法定請求者は、PDF 形式の契約文書を請求に添付します。

手順

1. メール通知のリンクを選択します。
2. 契約書をレビューして、署名するか、署名を拒否することができます。

タスクの結果

次の表は、契約書に署名した場合と、署名を拒否した場合の結果を示しています。

契約の承認または却下の結果

契約書に署名	契約書への署名を拒否
• 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。 要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [署名処理待ち] に更新されます。 • 最後の署名者が文書に署名すると、法務契約レコードが作成されます。 文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。 • システム プロパティ sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate	• 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。 要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。 要求の署名者のステータスが [キャンセル済み] に更新されます。 • 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約の承認または却下の結果 (続く)

契約書に署名	契約書への署名を拒否
が true に設定されている場合、完了証明書が生成され、最終的な契約文書に追加されます。	

自筆署名のワークフロー

自筆署名のワークフローは、署名タイプが [自筆の署名] である法的要求が署名のために署名者に送信されるた時点でトリガーされます。

署名タイプは、法務要求の送信時に指定されます。詳細については、「NDA の法的要求を送信する」を参照してください。

自筆署名の汎用ワークフローは、次のように進行します。

署名者として：

- 署名を要求するメール通知を受信します。
- メールに添付された契約書を開きます。
- 契約の添付ファイルを印刷します。
- 契約書の印刷物に署名し、要求者に返送します。

法的要求者として：

- すべての署名者から署名済みの契約書を受け取った後、PDF 形式のデジタルコピーを生成します。
- 契約書のデジタルコピーを法的要求に添付します。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

手書きで署名された契約を追加する

法的要求者は、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を法的要求レコードに追加します。

始める前に

署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   > **注:**
   > 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [開く] を選択します。
7. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)]** を選択して、正しい文書をアップロードします。
8. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

> **注:**
> 法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

販売契約レビュー要求

営業チームのメンバーは、顧客からの問い合わせのために法律顧問を関与させ、顧客から提供された契約条件をレビューする必要がある場合の販売契約レビューのために、または法的ガイダンスのために、法的要求を送信できます。コマーシャル法務チームは、販売契約をレビューし、要求された契約サポートを提供できます。

機能

- 標準契約の変更およびコンテンツ変更のオンデマンド承認の要求を法務部門にルーティング
- アカウントセグメントや機会サイズなどの CRM データに基づいて事前定義された法務ガイダンスを提供する構成可能な回避ルール
- 契約ドラフティングのためのアドホック承認
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ

販売契約レビュー要求の設定

アドミニストレーターは、販売チームメンバーが販売契約レビューの法的要求を送信するときに、アサインされているセールスアカウントと案件を確認できるように、次のアイテムを設定する必要があります。

- 販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成
- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

販売契約レビュー要求 - ワークフロー

営業チームメンバーは、自分が所有する営業機会またはアカウントの販売契約に関する法務サポートを受けるための法的要求を送信できます。[送信] ボタンをクリックすると、定義された条件が要求に入力された情報と一致するように、回避ルールがシステムによってチェックされます。

- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信され、法務販売契約グループにアサインされます。
- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
  - ガイダンスに従い、法的要求の送信をキャンセルします。
  - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

法務部門は、一元的な場所から契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

法務簡易契約 - 機密保持契約のワークフロー

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.



Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is



Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

d attachments

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは、米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約レビューの法的要求の送信

販売契約のレビューと法務サポートを受けるために、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.sales_user

このタスクについて

販売契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、顧客の質問に対する回答を取得したり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ (サービスカタログ)] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [販売契約レビュー] 要求アイテムを検索して開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

販売契約レビューの入力フォーム

フィールド	説明
要求には何が含まれますか？	契約のカテゴリ 必要なカテゴリがリストにない場合は、[その他] を選択します。
[その他] の場合は詳細を入力します。	カテゴリの詳細 このフィールドは、[要求には何が含まれますか？] から [その他] を選択した場合にのみ表示されます。
アカウント	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた、自分が所有する営業アカウント **注:** アサインされた営業アカウントのみがリストされます。
機会	選択したアカウントに関連付けられているアクティブな機会のリスト。 選択したアカウントに機会が関連付けられていない場合は、フィールドを空のままにします。 **注:** アサインされた機会のみがリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
取引クローズ日	CRM システムからプルされた、機会の予定クローズ日。 必要に応じて、取引クローズ日を将来の日付に変更できます。
追加情報	販売契約に関する追加情報

5. オプション: 添付ファイル追加アイコン () をクリックして、添付ファイルを要求にアップロードします。
6. [送信] をクリックします。
   システムは、入力された情報に基づいてガイダンスを提供するために、回避ルールを確認します。
   - 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信されます。
   - 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
     - ガイダンスに従い、法務要求の送信をキャンセルします。
     - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

タスクの結果
法的要求が作成され、法務販売契約グループに割り当てられます。

販売契約レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って販売契約書をレビューして修正します。改訂された契約書を要求にアップロードし、それを要求から直接要求者に送信します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. [アクティビティストリーム] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書に必要な変更を加えます。
7. オプション: 要求者または他のステークホルダーとの 法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション
8. 添付の契約書をダウンロードして、要求者が要求した変更を行います。
9. オプション: 販売契約が確定したら、法務契約リポジトリレコードを作成し、契約書を保存します。

   a. [法務契約] タブで、[新規] をクリックします。
   [法務契約] フォームが表示されます。フォームのほとんどのフィールドは法的要求フィールドから自動入力されています。

   b. 更新された契約書をアップロードします。

   契約ドキュメントをアップロード

オプション	ステップ
契約書を要求にアップロードします。	[添付ファイル] セクションで、契約書ファイルを添付します。 ▪ 初めてファイルを添付する場合は、[参照] をクリックします。 ▪ 追加のファイルを添付する場合は、添付ファイル追加アイコン (+) をクリックします。
契約書を外部ストレージにアップロードし、そのリンクを追加します。	[署名済み契約] フィールドに、外部ストレージシステムにアップロードされた契約書の URL を入力します。

   c. [保存] をクリックします。

10. 法的要求を解決した後、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズします。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) のサポート。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求 - ワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行することで、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組むことができます。

- 法的要求に添付された契約書をレビューし、必要な変更を行います。
- 変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 構成された電子署名システムで必須フィールドを追加して文書を完成させ、署名のために送信します。
- 電子署名を得るために必要な署名者 (内部および外部の両方) に契約文書を送信します。

すべての署名者が契約文書に署名すると、契約文書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

法務チームによるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

- サードパーティ契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、サードパーティの質問に対する回答を得たり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。
- 完了証明書は、システムプロパティ sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate を設定した場合にのみ生成されます。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   > **注:**
   > 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ **(Service Catalog)]** を選択して、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [サードパーティの契約レビュー] 要求アイテムを検索して開きます。
4. [サードパーティの契約レビュー] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照して ください。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

添付されたサードパーティ契約書のレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

次のタスク
法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けることができます。詳細については、「TPC レビュー要求の処理」を参照してください。

法的要求の変更

法務ユーザーは、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。

始める前に
[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [変更要求 **(Edit Request)]**を選択します。
4. 要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

TPC レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約書をレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

> **注:**
> sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. [ドキュメントリビジョン] タブで、契約書のすべてのリビジョンを管理します。

   注:
   現在のドキュメントリビジョンを [準備完了] としてマークすると、[準備完了] としてマークされた以前のドキュメントバージョンはクリアされます。

6. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認のためにドキュメントを送信します。
7. 完了した契約書をレビューして変更を確認するように、ステークホルダーにメールを送信します。
   a. [メールの作成] をクリックします。
   b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
   [宛先] フィールドには、要求に入力されたサードパーティの連絡先メールが事前に入力され、**[CC]** フィールドには要求者のメール ID が入力されています。
   c. **[Subject** (件名)] にメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。
   d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクをクリックしてドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。
   契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。
   e. メール本文にメッセージを入力します。
   f. [メールを送信] をクリックしてメールをすぐに送信するか、[ドラフトとして保存] をクリックして後で送信します。
8. [署名者] タブで、電子署名のために契約を送信する署名者を追加します。
9. すべてのステークホルダーが契約書のリビジョンに同意したら、[署名の準備] をクリックして、電子署名のためにドキュメントを準備し、署名者に送信します。
   ドキュメントのステータスが [内部法務レビュー] から [署名の準備] に更新されます。
10. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 必要に応じて、電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] をクリックします。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [署名処理待ち] に更新されます。

次のタスク

1. 署名者は、契約書を確認して署名または拒否することができます。
2. ドキュメントのステータスは要求で確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が契約書に署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。署名済み文書が添付またはリンクされている法務契約リポジトリレコードが作成されます。[法務契約] タブから法務契約リポジトリレコードにアクセスすることもできます。
- [署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。
- いずれかの署名者が契約書への署名を拒否すると、そのドキュメントのステータスが [契約拒否] に更新されます。契約書にさらに変更が必要な場合は、更新して署名者に再送信します。

3. 契約がすべての関係者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズできます。

法的要求のキャンセル

サードパーティ契約リクエストが不要になった場合は、キャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法務契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 文書のステータスが「契約無効 (Contract Voided)」に変わります。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約ドキュメントをプレビューしてダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法務契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを作成、表示、および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミンのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに自分が含まれている契約ドキュメントのみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの **[Simple Contracts]** で、 [法務契約] を選択します。
4. 法務契約のリストで会社名を選択し、契約を開きます。
5. 契約ドキュメントと関連する要求の詳細を確認します。
6. オプション: 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部統合がアクティブで公開されている場合は、[詳細] タブの [署名済み契約] リストのリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[弁護士支援] サイドバーの添付ファイルアイコンを選択し、[添付ファイル] セクションでアクションアイコン ( ) をクリックして [ダウンロード] を選択します。

Legal Simple Contracts の管理

アドミニストレーターとして、法務契約テンプレートと法務契約の管理作業を行います。

Microsoft Word タイプの契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	テンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 注: ◦ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ◦ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 注: ◦ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ◦ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
状況	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
新しく追加されたコンテンツコントロールは、[テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
6. 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。
詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
7. [更新] を選択して変更を保存します。

Word ドキュメントテンプレートの契約ドキュメントのプレビュー

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [プレビュー] を選択します。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。
5. サンプル契約ドキュメントを生成する法務契約要求をリストから選択します。
6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。
7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。
8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。
9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

既存のテンプレートからの **Word** ドキュメント契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変える必要がある場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [コピー] を選択します。
   参加者およびテンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントからテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

   b. [ファイルを選択] を選択します。

   c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

   d. [ドキュメントを解析] を選択します。
      - ドキュメントが解析されます。
      - 既に存在していたメタデータは保持されます。
      - 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
      - 新しいメタデータが追加されます。

   新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

法務簡易契約 参照

参照トピックには、法務簡易契約 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務簡易契約 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務簡易契約 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約アドミン [sn_lg_contracts.contracts_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、法務簡易契約 アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
契約構成担当者 [sn_lg_contracts.contracts_config]	ドキュメントテンプレート、内部署名者、テンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約履行者 [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	アサインされた契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
営業ユーザー [sn_lg_contracts.sales_user]	営業機会とアカウントデータの読み取りアクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

予定されているデータインポート

スケジュール設定済みデータインポートのインストール

予定されているデータインポート	説明
営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート	CRM システムからすべての営業担当者データを営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative] テーブルにプルします。 これは、設定された時刻に 1 日 1 回実行されるようにスケジュールされているメインのスケジュール設定済みデータインポートジョブです。
営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポート	営業担当者に関連付けられたアカウントを営業アカウント [sn_lg_contracts_sales_account] テーブルにプルします。 このジョブは、営業担当者のスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。
営業機会のスケジュール設定済みデータインポート	営業担当者に関連付けられた機会を営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportuiity] テーブルにプルします。 このジョブは、営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。

テーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
契約要求マッピング [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルの要求と、法務契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	の契約レコードの関係の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_lg_contracts_template_rule]	要求の入力データに基づいてテンプレート契約書を識別するルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約のタイプを格納します。
回避ルール [sn_lg_contracts_deflection_rule]	要求を送信しなくても要求に入力された情報に基づいて要求者に解決策を提供するために、販売契約レビューの回避ルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
ドキュメントリビジョン [sn_lg_contracts_contract_draft]	法的要求の契約書の最初のドラフトおよびその他のリビジョンを保存します。
法務契約 [sn_lg_contracts_repository]	すべての署名済み契約書を保存します。
セールスアカウント [sn_lg_contracts_sales_account]	営業担当者に属する営業アカウントに関する情報を保存します。
営業アカウントのインポートセット [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業アカウントレコードのステージングテーブル
Sales Dynamics ステージングデータ [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	CRM システムからインポートされたデータを格納します。 データは、 スケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	営業アカウントに関連付けられたすべての機会を保存します。 データは、 スケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
営業機会のインポートセット [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業機会レコードのステージングテーブル
営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative]	CRM システムから受け取った営業担当者を格納します。 データは、毎日実行されるスケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業担当者のインポートセット [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業担当者レコードのステージングテーブル
署名者 [sn_lg_contracts_signer]	内部および外部の署名者の情報を保存します。
署名者構成 [sn_lg_contracts_signer_config]	内部署名者と、ドキュメントテンプレートの参加者フィールドの間のマッピングを保存します。
署名者タスク [sn_lg_contracts_signer_task]	契約文書に署名するための署名者の順序と要求の現在の署名ステータスを含む、すべての署名者情報を保存します。

自動翻訳

サードパーティの契約レビューフォーム

サードパーティの契約レビューフォームは、サードパーティ契約をレビューしてもらうための法的要求を法務部門に送信するために使用されます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティタイプ
契約の目的	契約の対象および目的
契約タイプ	契約のタイプ アクティブな契約タイプのみがフィールドに表示されます。詳細については、「契約タイプの作成」を参照してください。
契約ドキュメントをアップロード	法務部門によってレビューされる契約書。
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

Word テンプレートの新規レコードフォームを使用して、ドキュメントテンプレートを作成します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	テンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するときに日付を表示する形式。
テンプレートの言語	ドロップダウンリストから言語を選択します。 **注:** このフィールドは必須としてマークされていませんが、テンプレートを処理するために必要です。
契約タイプ	Word ドキュメントテンプレートを使用して生成される契約のタイプ。たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。 **注:** このフィールドは必須としてマークされていませんが、テンプレートを処理するために必要です。
状況	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word テンプレートの新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。

法務簡易プライバシー®

ServiceNow 法務局簡易プライバシーは、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシー評価リクエストを提起するメカニズムを提供します。

法的要求者は、プライバシーアセスメント要求を送信して追跡できます。

法務履行者は、一元化された **Legal Counsel Center** での共同作業でプライバシーアセスメント要求を処理し、解決できます。

探索 法務簡易プライバシー の機能とメリットについて説明します。	セットアップ アプリケーションをインストールし、実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
プライバシーアセスメント要求の要求と管理 プライバシーアセスメント要求を送信して追跡します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務簡易プライバシー の詳細

ServiceNow® 法務簡易プライバシー は、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシーアセスメントを要求するためのメカニズムを提供します。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- プライバシーアセスメントの要求を送信する機能。
- プライバシーアセスメント要求の追跡。

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、サービスカタログから簡単にアクセスできるプライバシーアセスメントサービス。
- 要求を解決するためのチームとの効率的なコラボレーション。

法務簡易プライバシー の設定

基盤データを構成して、プライバシー影響度評価要求を法務部門に送信できるようにします。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者により 法務簡易プライバシー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成すると、組織で一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できるようになります。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務簡易プライバシー 要求からの処分を追跡するには、法務簡易プライバシー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。

法務簡易プライバシー のインストール

admin ロールがあれば、法務簡易プライバシー アプリケーション (sn_lg_privacy)をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務簡易プライバシー アプリケーションリストを確認してください。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 法務簡易プライバシー をインストールする前に、アプリケーション 法務要求管理 (sn_lg_ops) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務簡易プライバシー とともに次のアイテムがインストールされます。

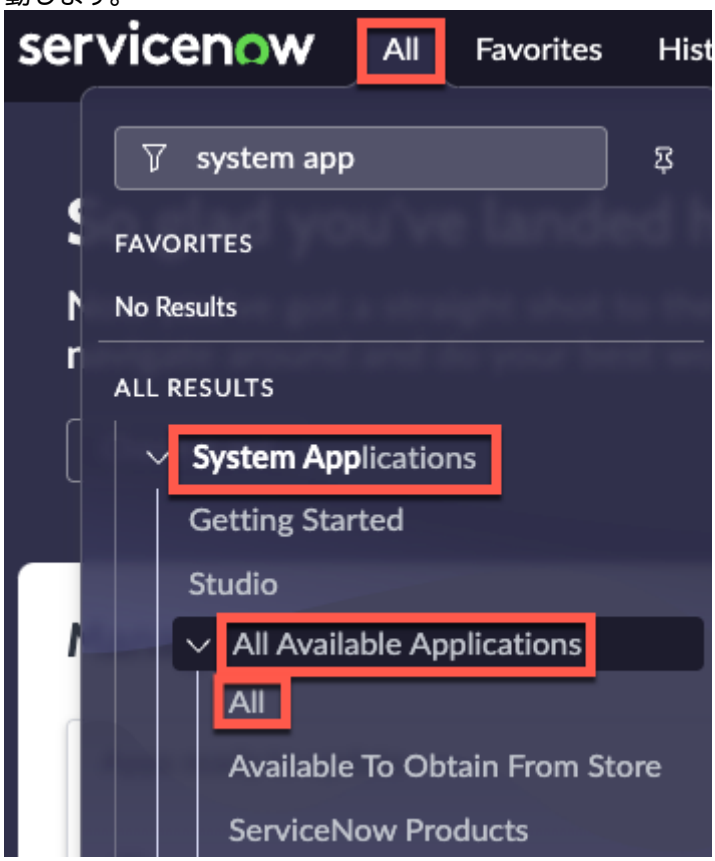
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、法務簡易プライバシー (sn_lg_privacy) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
(オプション) 新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。詳細については、「新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する」を参照してください。

法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

アドミニストレーターとして、法務簡易プライバシー をインストールした後に新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プライバシーアセスメント法的要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務簡易プライバシー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを 法務簡易プライバシー で使用できます。以下の点に応じて、新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票を再構成できます。

- 新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のプライバシーアセスメントコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票プライバシーアセスメントを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから、[プライバシーアセスメント] を選択します。
   c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。
   d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。
   e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。
   f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。
   g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。
   h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。
   i. [実行] ボタンを選択します。
   j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。
   k. [更新] を選択します。
2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。

b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [プライバシーアセスメント] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。

c. [レコードを開く] を選択します。

d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。

e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：プライバシーアセスメント (Connected Content Catalog Item: Privacy Assessment)] フォームが表示されます。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

f. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

i. [更新] を選択します。

プライバシーアセスメント要求

プライバシーアセスメント要求を使用すると、従業員は、プライバシー関連の懸念事項を解決するために法務プライバシー部門にサービスを求めることができます。

プライバシーアセスメント要求の送信

自身のために、または他のユーザーの代わりに法務部門のサービスを求めるプライバシーアセスメント要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットからプライバシーアセスメント要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、プライバシーアセスメントの問診票を開きます。
2. [プライバシーアセスメント] フォームで、プライバシーアセスメントとプロジェクトスポンサーを必要とするプロジェクトまたはイニシアチブの説明を入力します。
3. [個人データが含まれていますか？] フィールドで、個人データが含まれているかどうかを示します。
4. [はい] を選択して個人データが含まれていることを示す場合は、次のように追加フィールドの詳細を入力します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- プライバシーアセスメント要求は [新規] ステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

プライバシーアセスメント要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信したプライバシーアセスメント要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
4. [標準チケット] ページで、要求の詳細を確認して編集します。
5. [アクション] メニューから [要求を編集 **(Edit Request)]** を選択します。
6. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
7. [保存] を選択します。
8. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
9. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
10. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
11. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

> **注:**
> [承認] タブは、プライバシーアセスメント要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

自動翻訳

プライバシーアセスメント要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的プライバシーアセスメント要求をアサインします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

このタスクについて

従業員が送信する法的要求は、法務プライバシー部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] セクションで、[アサイン解除済み] を選択します。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号を選択して要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
- 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
- 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

プライバシーアセスメント要求のキャンセル

不要になったプライバシーアセスメント要求をキャンセルします。

始める前に
注:
プライバシーアセスメント要求は、ステータスに関係なくキャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

   関連するアクティブなフローは終了します。保留中の承認レコードもキャンセルされ、コメントは承認レコードの [追加コメント] セクションに投稿されます。

法務簡易プライバシーについて

参照トピックには、法務簡易プライバシー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易プライバシー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、法務簡易プライバシー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務簡易プライバシー とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	アサインされたプライバシー要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	法務簡易プライバシー アプリケーションのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。このロールは、そのアプリケーションの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	検索ソースなど、法務簡易プライバシー アプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	なし

テーブル

法務簡易プライバシー とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	プライバシーアセスメント要求の詳細を保存します。
プライバシーとデータセキュリティ	作成された法務に関する事項の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易プライバシー とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	

Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance を使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスユーザーリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認また却下できます。

探索  従業員と株式承認者が Legal Stock Preclearanceを使用する方法について説明します。	セットアップ  取引期間、取引休日、アクセス担当者、およびその他の構成を設定します。	要求  Stock Preclearance 要求を送信して追跡します。
管理  Stock Preclearance 承認要求を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Stock Preclearance の詳細

Legal Stock Preclearance アプリケーションを使用することで、事前承認要求の送信と承認を自動化して、組織の Stock Preclearance ポリシーに準拠できるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

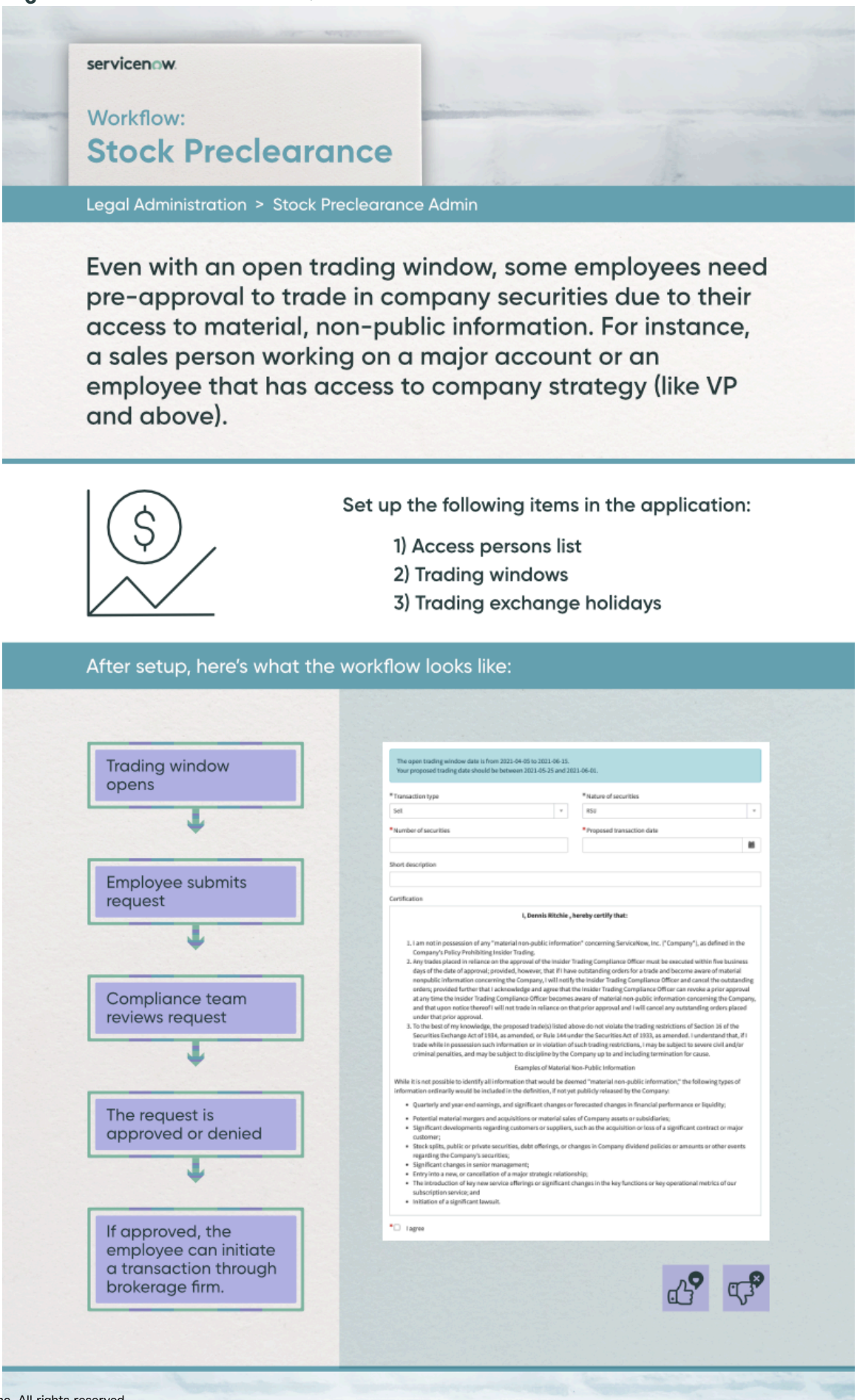
自動翻訳

アクセスパーソンとして指定された、組織の従業員 (管理職や役員など) は、組織の有価証券を取引する前に法務部門から事前に承認を得る必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance の設定

従業員が有価証券を取引する前に事前承認要求を送信できるように、Stock Preclearance プロセスの基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- Legal Stock 承認者
- 会計カレンダー
- 取引期間
- 取引休日
- アクセスパーソンリスト
- 通知

Legal Stock Preclearance のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Legal Stock Preclearance 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、Legal Stock Preclearance アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

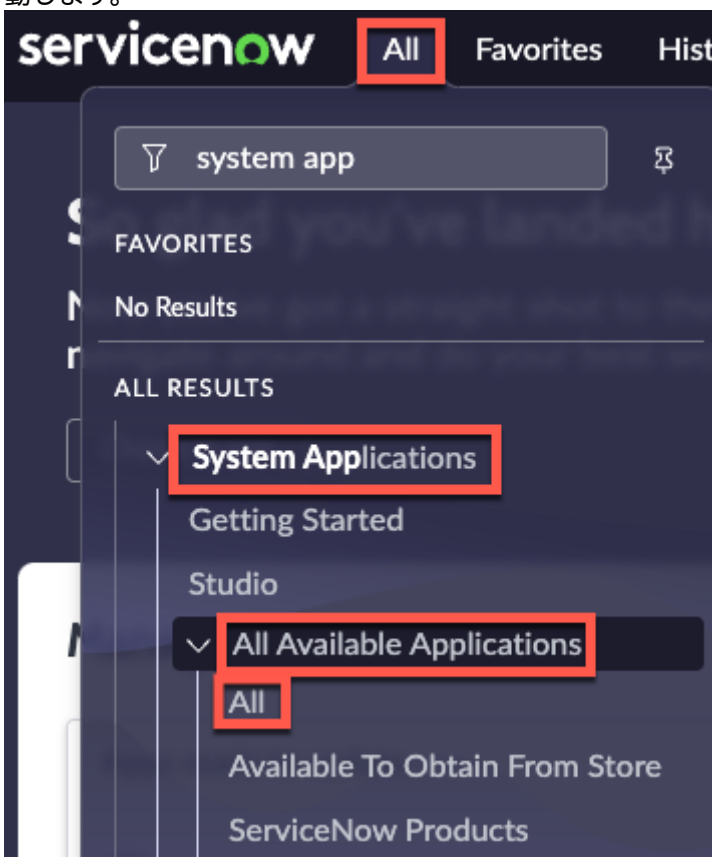
ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Stock Preclearance をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスする 法務サービスデリバリ 、 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

取引期間の設定

組織の特定の従業員が組織の有価証券を取引できる期間について、取引期間を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間、管理職や役員などの指定された従業員は、組織の社内取引ポリシーに準拠して取引できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > 取引期間.

2. [新規] をクリックして、取引期間を設定します。

3. フォームのフィールドに入力します。

取引期間フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	取引期間についての一意の簡単な説明。
会計四半期	取引期間がオープンになっている会計四半期。
オープン日	取引期間がオープンになる日付。
クローズ日	取引期間がクローズになる日付。
要求送信開始日	事前承認要求の送信を開始できる日付。
決算日	会社の決算日。
承認有効日数	Stock Preclearance の承認が有効な日数。
取引休日を除外	取引期間内にある休日の取引を除外するオプション。このオプションを選択すると、承認有効日数が取引期間内の休日数だけ延長されます。 **注:** デフォルトでは、週末は有効期限の計算から除外されます。 たとえば、取引期間が 1 月 1 日から 1 月 31 日までオープンで、承認有効日数が 10 日に設定されているとします。1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	月 24 日と 25 日が取引休日である場合には、以下のようになります。 ○ 事前承認が 1 月 8 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 22 日まで (1 月 8 日から 10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 15 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 25 日まででではなく 1 月 31 日まで (10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間 + 1 月 15 日以降に始まる週の祝日 2 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 21 日に承認された場合、その承認の有効期限は 2 月 6 日まで (10 日間 + 1 月 20 日以降に始まる祝日 2 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。ただし、取引期間が承認の有効期限よりも早くクローズするため、最終日は 2 月 6 日ではなく 1 月 31 日になります。

4. [送信] をクリックします。

取引休日の追加

取引がクローズされる取引休日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引休日は、取引期間の [取引休日を除外] フィールドの設定に基づいて、Stock Preclearance 承認の有効期間に影響を与える可能性があります。詳細については、「取引期間の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > 取引休日.

2. [新規] をクリックします。

3. 取引休日を追加する暦年を入力し、[送信] をクリックします。

4. 作成した暦年を開いて、取引休日を追加します。

5. [休日] 関連リストで、[新規] をクリックします。

6. フォームのフィールドに入力します。

休日フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	正月、労働者の日、クリスマスなど、取引休日についての一意の簡単な説明。
日付	休日の日付。

7. [送信] をクリックします。

アクセスパーソンリストの管理

組織の有価証券取引に関する非公開情報にアクセスできるユーザーを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > アクセス可能ユーザー.
2. アクセスパーソンリストにユーザーを追加するには、次の操作を実行します。
   a. [ユーザーを追加] をクリックします。
   b. [ユーザーを追加] ダイアログボックスで、アクセスパーソンとして追加するユーザーをリストから選択します。
   リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのアクティブなユーザーのみが表示されます。
   a. [選択した行のアクション] メニューまで下にスクロールし、[アクセスリストにユーザーを追加] を選択します。
   選択したユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加されます。
3. [アクセスパーソン (Access Persons)] リストのユーザーの情報を変更するには、次の操作を実行します。
   a. プレビューアイコン ( ) をクリックし、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   b. フォームで、フィールドを更新します。

アクセスパーソンフォーム

フィールド	説明
ユーザー	ユーザーの名前。
エントリ日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加された日付。このフィールドは変更できません。
終了日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストから自動的に削除される日付。
Sec 16 オフィサー	ユーザーをセクション 16 のオフィサーとしてマークするためのオプション。

   c. [更新] をクリックします。

事前承認要求の送信

指定されたアクセスパーソンとして、法務部門から事前承認を取得する要求を送信してから、組織の有価証券を取引します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間に事前承認要求を送信できるのは、アクセスパーソンリストに含まれているユーザーのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. Stock Preclearance の要求アイテムを検索します。
4. **[Stock Preclearance]** をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

Stock Preclearance フォーム

フィールド	説明
トランザクションタイプ	事前承認が必要な証券取引のタイプ。 ○ 購入 ○ Sell (販売) ○ Transfer (譲渡) ○ 贈与
証券の数	取引する株式数。
有価証券の性質	事前承認が必要な株式のタイプ。 ○ オープンマーケット ○ ESPP (従業員自社株買取制度) ○ ESOP (従業員ストックオプション制度) ○ RSU (譲渡制限付き株式ユニット)
提案された取引日 (Proposed transaction date)	証券取引を実行する日付。日付は、現在の取引期間内である必要があります。
簡単な説明	事前承認の説明。
同意します (I agree)	組織の社内取引ポリシーに従った証券取引に同意するオプション。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 事前承認要求が作成され、Legal Stock 承認者グループにアサインされます。アドミニストレーターによって通知が設定されている場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

  注:

  承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

- Sec 16 オフィサーとして Stock Preclearance 要求を送信すると、その要求内の [サブカテゴリ] は自動的に Sec 16 オフィサーとして設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

Stock Preclearance 承認要求の承認または却下

Legal Stock 承認者グループのメンバーは、Stock Preclearance の承認要求を承認または却下して、その要求者が組織の有価証券を取引できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [要求済み] をクリックして、Stock Preclearance の承認要求レコードを開きます。
5. Stock Preclearance の承認要求を承認または却下します。
   - Stock Preclearance の承認要求を承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - Stock Preclearance の承認要求を却下するには、[却下] をクリックします。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- Stock Preclearance の承認要求を承認すると、要求者は現在の取引期間内に要求された証券取引を実行できます。承認の有効期間は、承認有効日数の設定と現在の取引期間のクローズ日のうち、いずれか早い方に基づきます。
- 休日に要求を承認すると、その承認の有効期間は翌営業日から開始されます。
- 要求を却下すると、その要求者は証券取引を実行できません。

Legal Stock Preclearance 参照

参照トピックには、Legal Stock Preclearance で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Stock Preclearance アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Stock Preclearance アドミン [sn_lg_stock_cp.stock_config]	取引期間、休日、アクセスパーソンなど、Stock Preclearance データを設定するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

テーブル

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アクセスパーソン [sn_lg_stock_cp_access_person]	Stock Preclearance 要求を送信するアクセスパーソンとして指定されたユーザーを保存します。
暦年 [sn_lg_stock_cp_trading_year]	組織の有価証券を取引できない取引休日の設定に使用する暦年を保存します。
休日 [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	組織の証券取引の休日を保存します。
取引期間 [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Stock Preclearance 要求の取引期間の詳細を保存します。
取引期間要求 [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Stock Preclearance 要求の取引期間の要求を保存します。

法務サービスデリバリと **ServiceNow** アプリケーションの統合

ServiceNow アプリケーションと統合することで、法務サービスデリバリ機能を拡張します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ

Legal 法務サービスデリバリの契約管理プロ では、契約ドキュメントテンプレート、条項、および条項バリエーションを作成することで、法務契約のライフサイクルを構成および自動化できます。法務契約のライフサイクルは、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。また、統合では電子署名と外部ストレージシステムもサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	使用
法務サービスデリバリの契約管理プロ の機能とメリットについて説明します。	法務サービスデリバリの契約管理プロ をインストールして設定します。	法務サービスデリバリの契約管理プロを使用して、法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。
管理	参照	
法的要求と法務契約の管理	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	

トラブルシューティングとヘルプの取得

- で質問する/質問に答える 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務サービスデリバリの契約管理プロ の詳細

サンプルワークフローを通じて 法務サービスデリバリの契約管理プロ の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロのメリット

法務サービスデリバリの契約管理プロの機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。	法務サービスデリバリの契約管理プロ	• 法務ユーザーおよび契約ユーザー • 法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロの機能とメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
法務サービスデリバリの契約管理プロ と一緒にインストールされた 契約コア を使用すると、条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理できます。	契約コア	契約構成担当者

機密保持契約の要求ワークフロー

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約要求が開始されます。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約ユーザーは、変更要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。
6. 契約要求者は契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を契約履行者に送信します。
7. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

         注:
         異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
- 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。

c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。

8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。

9. すべての署名者が必要な署名を送信します。

10. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。

11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

1. 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。

2. 法務ユーザーは、単一または複数の契約ドキュメントとその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。

3. 契約履行者は、法務要求に添付された契約ドキュメントをレビューします。

4. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。

5. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。

a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

> **注:**
> 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。

c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。

d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。

e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。

f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。

g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
- 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

6. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
7. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
8. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

   すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

9. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
10. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
11. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。
12. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ

法務サービスデリバリの契約管理プロ は、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 要求の追跡、承認、および実行のワークフロー。
- 独自の用紙向けの Word 契約テンプレートをサポートします。
- サードパーティの契約レビュー要求に複数の契約書および補足ドキュメントを追加するためのサポート。
- 外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名済み契約ドキュメントを格納します。
- 電子署名と自筆署名のサポート。
- すべての署名済み契約ドキュメントの一元化されたリポジトリ。

利点

- 機密保持契約およびサードパーティの法的要求をレビューして確定するための法務サポート。
- 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能。
- 法務契約全体で統一し、修正を減らすための契約テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約を監視し、タイムリーなアクションを実行するための自動通知。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成

法務サービスデリバリの契約管理プロ および ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールします。法務契約要求を管理するための要件を設定します。

法務サービスデリバリの契約管理プロのインストール

法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

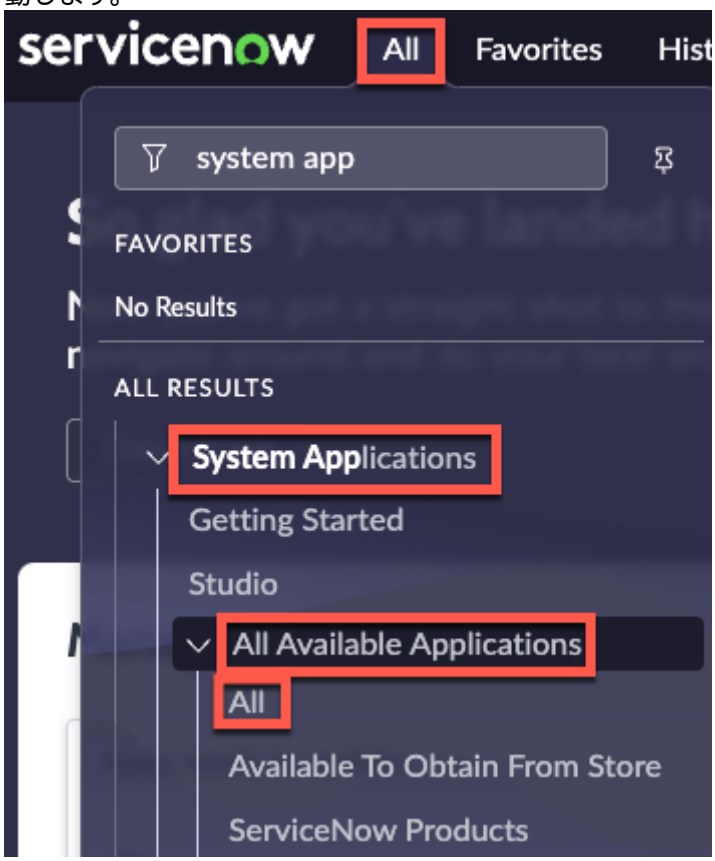
詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする

admin ロールを持っている場合は、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contract プラグイン (sn_cm_word_addin) をアクティブ化できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts　プラグイン (sn_cm_word_addin) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

アドミニストレーターは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

2 つのレコードプロデューサー、[機密保持契約] と [サードパーティの契約レビュー] はすぐに利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、法務契約の要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルを選択します。
   契約ワークフローは、法務契約の要求テーブルに関連付けられています。

   b. 問診票フォームで契約タイプのユーザー入力が必要な場合は、[変数] 関連リストで [新規] を選択し、参照タイプの変数を追加します。
   [タイプ仕様] タブの契約タイプテーブル [sn_cm_core_contract_type] に変数をマッピングします。

   変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

   c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] を選択し、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに以下の詳細情報を指定します。

   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。

   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。

   c. サードパーティの契約問診票では、[テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)]** オプションを有効にしないでください。

   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。

3. ビジネスルールを変更して、カスタム問診票フォームのデータ同期を有効にします。
   詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

4. 自己論文を使用する機密保持契約書の問診票フォームの場合は、契約テンプレートの作成。
   [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。

5. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームで、法務契約要求が法務ユーザーによって作成されている場合は、契約テンプレートルールの構成。

6. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

   注:
   法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

   a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

   b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

   c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

   d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [更新] を選択します。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 6c ～ 6e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

法的要求の転送の有効化

アドミニストレーターは、一般的な法的要求を契約実務エリアに転送できるようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ビジネスルールは、契約要求の生成に使用されるカスタムレコードプロデューサーがある場合にのみ設定する必要があります。カスタムレコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」および「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Initializing Legal Contract* ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カスタムレコードプロデューサーの新しい OR 条件を追加します。
   a. フィルター条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[<record-producer>]** を設定します。
   b. **[AND]**を選択します。
   c. フィルター条件 [質問]**[<record-producer>][<mandatory-question>]**[は (空) でない] を設定します。
4. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

契約関連コア要素のセットアップ

契約構成担当者は、法的要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ をインストールすると、契約コア プラグインもインストールされます。契約コア を使用すると、条項バリエーションのライブラリ、電子署名の要求を効果的に管理し、通知を受信し、外部ストレージシステムと統合することができます。。次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

- 契約タイプの作成

  さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

- ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

  ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

- ユーザーがアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

  ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

- 完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

期限切れ間近の契約のリマインダーの設定

各事業部門が独自の契約を作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

契約要求の契約テンプレートの構成

法務契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項バリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

標準ドキュメントとレターのセットアップ

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

法務契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、アドミニストレーターがこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、法務契約要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約のための外部ストレージシステムの構成

署名された契約書を保存する外部ストレージシステムを構成します。

始める前に

構成する外部ストレージシステムのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、以下を参照してください。 セットアップ Microsoft OneDrive スポーク .

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	署名された法務契約情報が保存されるテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)]** リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部ストレージ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が公開され、契約書の保存に使用できるようになりました。

法務契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、アドミニストレーターが 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Adobe Signグループのセットアップと同期の詳細については、 同期 Adobe Sign グループ ServiceNow .

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

DocuSign アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の使用

法務サービスデリバリの契約管理プロを使用して、機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の法的要求を送信します。

機密保持契約の法的要求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 契約履行者が簡単に[store-future: BEGIN review]契約をレビュー[End]および編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- 標準化された NDA 契約を作成および実行するためのセルフサービス機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約書を保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約書のメタデータを含む一元化された法務契約リポジトリ。

機密保持契約の要求ワークフロー

要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

[store-future: BEGIN review]必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。[End]契約ドキュメントは Microsoft Word 形式であるため、契約ドキュメントのレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された NDA ドキュメントに変更が必要ない場合、要求者は、それを電子署名または自筆署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約ドキュメントは、構成に基づいて ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約要求が開始されます。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約ユーザーは、変更要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 契約要求者は契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を契約履行者に送信します。
7. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

         注:
         異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
         - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
         - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
   b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
   c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。
8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
9. すべての署名者が必要な署名を送信します。
10. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

機密保持契約の法的要求の送信

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) に対する法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。

2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
要求の対象	法務要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？ (Is this for a Vendor, Customer, or Partner?)	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のカテゴリ。
契約の目的	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] フィールドに名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、特定のサードパーティのユーザーリスト。
署名タイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。
- (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。
- (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。

4. [送信] を選択します。
5. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
このオプションは、要求ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合にのみ使用できます。詳細については、「機密保持契約の法的要求の変更」を参照してください。

タスクの結果

- 法務要求が送信され、契約ドキュメントを生成するための契約要求が作成されます。
  - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] ステータスで作成されます。
  - 不正な署名者情報のため検証エラーが発生した場合、契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 契約テンプレートルールまたは契約構成が利用できない場合、契約要求は作成されません。契約構成担当者は、契約要求の作成をトリガーするように構成を修正する必要があります。法務要求は [ドラフト] ステータスのままになります。
- 契約ドキュメントのバージョン 1.0 が生成され、契約要求の [契約ドキュメント] タブに一覧表示されます。
- . 契約ドキュメントのプロセスには、以下が含まれます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートを使用する。
  - メタデータを要求のデータに置き換える。
  - 署名者情報を置き換える。
  - 条項バリエーションルールに従って契約ドキュメントに条項の内容を挿入する。
- テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「内部署名者ルールの定義」を参照してください。

  注:
  - 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
  - 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

  [store-future: BEGIN review]いずれの場合も、契約に必要な署名者を更新するための変更要求を送信できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。[End]

  各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密保持契約の法的要求の変更

要求者として、機密保持契約 (NDA) の法的要求を変更します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

次の点に注意してください。

- 要求は、[ドラフト] または [対応中] ステータスになるまで変更できます。
- [署名タイプ] フィールドは変更できません。

手順

1. NDA の法的要求を開きます。
2. 編集する要求を選択します。
3. 要求ページの [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
4. 変更するフィールドを編集します。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

タスクの結果

- 要求フォームの値の変更に基づいて、契約書は次のように更新されます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートが使用されます。たとえば、特定の国に対して契約テンプレートルールを定義できます。[国] の値が変更されると、更新された国の値に対して定義された契約テンプレートに従って契約ドキュメントが更新されます。
  - メタデータと署名者情報は、変更された要求のデータに置き換えられます。
  - 条項バリエーションルールに従って契約ドキュメントの条項に内容が挿入されます。
- 新しいドキュメントリビジョンが作成され、ファイル名にバージョン番号が追加されます。
- 契約のステータスが [準備が完了しているリビジョン (Ready revision)] としてマークされます。

法務ユーザーによる機密保持契約要求の表示と追跡

送信された機密保持契約の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 法務要求を開きます。
2. 契約要求の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
  - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、それを選択して、ドキュメントにアクセスします。
  - 要求が外部ストレージを使用する場合は、そのリンクを選択してドキュメントにアクセスします。
- [署名者 **(Signatories)**] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
- [要求の詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
- [法務契約] タブにアクセスして、署名済み契約契約ドキュメントを表示します。
- 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブから契約ドキュメントを表示します。

3. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

NDA 法務要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーとして、法務要求を処理します。修正されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 自分またはアサイン先グループのユーザーに法務要求をアサインします。
   詳細については、「法的要求のアサイン」を参照してください。
2. 法務要求の作業を開始します。
   a. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
   b. リストアイコン ( ) を選択します。
   c. [法務要求] オプションを選択します。
   d. [自分にアサイン] を選択します。
   e. リストから法務要求を開きます。
   f. [作業を開始] を選択します
   要求のステータスが [対応中] に更新されます。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 法務要求では、[ウォッチリスト]、[協力者]、[要求元] を更新します。
[ウォッチリスト]、[協力者]、[要求元] に加えられた変更は、契約要求に同期されます。ただし、契約要求の上記のフィールドを更新すると、変更は法務要求と同期されません
6. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
7. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合、契約ドキュメントリビジョンに関するアドホック承認を開始します。
詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
8. オプション: 内部または外部署名者を契約要求に追加するには、[署名者] タブにアクセスして [追加] を選択します。

> **注:**
> NDA 法務要求で署名者を追加できるのは、署名ブロックで構成されたテンプレートから契約が生成された場合のみです

9. オプション: [署名者] タブにアクセスし、署名者を選択して [削除] を選択して、契約要求から署名者を削除します。

> **注:**
> NDA 法務要求で署名者を削除できるのは、署名ブロックで構成されたテンプレートから契約が生成された場合のみです

10. オプション: [署名者] タブで、[署名者を同期] を選択して、最新の署名者の詳細で契約ドキュメントを更新します。
詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

> **注:**
> このオプションは、契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降では使用できません。

11. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約ドキュメントに必要な変更を加えます。
12. 変更された契約ドキュメントをアップロードします。

    a. [契約ドキュメント **(Contract documents)**] タブで、[リビジョンを作成 **(Create Revision)**] を選択します。

    b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。
    利用可能なストレージタイプは、次のとおりです。
    - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、変更されたドキュメントをアップロードします。
    - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
    - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルを添付した後、[リビジョンを作成] ダイアログボックスで、そのファイルのダウンロード、削除、または添付ファイル名の編集を行うことができます。

c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。

d. [作成] を選択します。

添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。ドキュメントは、[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブにリストされます。

13. 法務要求が変更された場合は、更新されたメタデータと署名者を使用して新しいバージョンの契約ドキュメントを作成し、[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択して以前のバージョンの変更を保持します。
詳細については、「自己提供型の契約要求を変更した後の機密保持契約書の同期 (契約管理プロ 1.2.1)」を参照してください。

> **注:**
> このオプションは 契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降で使用できます。

14. オプション: 法務要求が変更された場合は、[再生成] オプションを選択して、更新されたメタデータと署名者で新しいバージョンの契約ドキュメントを作成し、以前のバージョンの変更を破棄します。
詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

15. 完成した契約書をレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーにメールを送信します。

a. [メールの作成] を選択します。

b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
[CC] フィールドには、要求者のメールアドレスが自動的に入力されます。

c. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加 **(+Add File)]** を選択します。

e. ファイルソースが自分のコンピューターかレコードの添付ファイルかを選択し、添付するファイルを選択します。
契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。

f. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

g. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
   - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

     メールをドラフトとして保存することを選択した場合は、後で変更できます。新しいドキュメントリビジョンが投稿された場合は、添付したドキュメントをそのリビジョンで置き換える必要があります。

自己提供型の契約要求を変更した後の機密保持契約書の同期 (契約管理プロ 1.2.1)

機密保持契約要求の契約ドキュメントを同期して、以前のバージョンの契約ドキュメントで行われた変更を保持したまま、更新されたメタデータと署名者を使用してドキュメントの新しいリビジョンを作成します。

このタスクについて

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションは、契約管理プロバージョン 1.2.1 以降でのみ使用できます

契約書は、契約要求が [対応中] ステータスの場合にのみ同期できます。

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用しても、テーブルは更新されません。テーブルを更新するには、ドキュメントを再生成する必要があります。詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [契約ドキュメント] タブで、[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。

タスクの結果
更新されたメタデータと署名者を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。以前のリビジョンで行われた変更は保持されます。

要求変更後の契約書の再生成

法務ユーザーまたは法務履行者は、法務要求が変更された場合、機密保持契約の契約要求の契約ドキュメントを再生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
親要求が変更されたら、[再生成] オプションを使用して、契約テンプレートから最新のメタデータ、署名者、およびテーブルを使用して新しい契約ドキュメントを生成できます。ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

契約要求の署名者情報に対して行われた変更は、契約テンプレートの署名者情報で上書きされます。再生成後に署名者情報が不完全または不整合である場合は、手動で署名者を更新できます。詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] に移動して、要求を開きます。
6. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[再生成] を選択します。

タスクの結果
再生成の結果は、ドキュメントの初期ステータスにより異なります。

- [ドラフト]：既存の契約ドキュメントリビジョンを置き換えます。
- [対応中]： 新しい契約ドキュメントリビジョンを作成し、以前のリビジョンに加えられた変更はすべて破棄されます。

契約履行者はすべての契約ドキュメントリビジョンを表示できますが、契約ユーザーは最新のリビジョンのみを表示できます。

署名者の更新と同期

法務ユーザーまたは履行者は、契約の送信に失敗した場合、または不完全な署名者情報により契約ドキュメントを送信できない場合、署名者の詳細を更新して同期します。

> **注:**
> 契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していてドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている場合は、ドキュメントを署名のために送信するか、契約要求を再送信すると、署名者が自動的に更新されます。

署名用の外部契約ドキュメントの送信失敗を解決する **(契約管理プロ 1.2.1)**

署名用にドキュメントを送信中にエラーが発生した場合に、外部契約ドキュメントの署名者の詳細を更新します。

このタスクについて
契約要求と契約ドキュメントの署名者情報が一致しない場合、署名用にドキュメントを送信すると失敗します。署名者情報を更新して不整合を修正し、ドキュメントを再送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していて契約ドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、署名のために送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [アクティビティ] ストリームに移動して、検証エラーを確認します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
11. [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。
    更新された署名者情報を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。
12. [保存] を選択して契約要求を保存します。
13. [署名用に送信] を選択します。

自己提供型契約の送信失敗の解決

法務ユーザーは、署名者情報を更新および同期して、署名者情報が不完全であるために送信されなかった契約要求を再送信します。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
署名者情報がない場合、契約要求はドラフトとして保存され、送信されません。署名者を更新して同期し、エラーを解決します。

注:
契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していて契約ドキュメントが ServiceNow, Inc. インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、契約要求を再送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求)] タブを選択して、要求を開きます。
6. アクティビティストリームを選択して、検証エラーを見つけます。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [署名者] タブを選択します。
11. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
    契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
12. [保存] を選択します。
13. [再送信] を選択します。

タスクの結果
契約要求が再送信され、ステータスが [ドラフト] から [対応中] に変更されます。

最新の署名者の詳細を含む新しい契約ドキュメントリビジョンが作成され、署名のために送信されます。

署名用に送信中に発生するエラーの解決

法務ユーザーまたは履行者は、契約要求と契約ドキュメントの署名者情報の不一致が原因で署名の送信に失敗した場合に、署名者の詳細を更新して同期します。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

注:
契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していてドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている内部ドキュメントである場合は、署名のために送信すると、契約ドキュメントの署名者が自動的に更新されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. アクティビティストリームに移動して、検証エラーを見つけます。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [署名者] タブを選択します。
11. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
    契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
12. [保存] を選択します。
13. [署名用に送信] を選択します。

タスクの結果
最新の署名者の詳細を含む新しい契約ドキュメントリビジョンが作成され、署名のために送信されます。

自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定

自己提供型の契約要求が送信された後に生成された契約ドキュメントをレビューして確定し、署名のために送信します。

自己提供型の契約要求を送信すると、契約テンプレートと契約テンプレートルールに基づいて契約ドキュメントが生成されます。自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約ユーザーが契約ドキュメントをレビューします。
   - 変更が必要ない場合、契約ユーザーは署名のためにドキュメントを送信します。
   - 変更が必要な場合、契約ユーザーは契約履行者に変更要求を送信し、処理が続行されます。
2. 変更要求の詳細が記載されたメール通知が契約履行者に送信されます。
3. 契約履行者はドキュメントを更新し、ドキュメントリビジョンを作成します。
4. 契約履行者は、ステークホルダーからアドホック承認を得ます。
5. 契約履行者は、 契約ドキュメントを契約ユーザーに送り返します。
6. ドキュメントが更新されたことを知らせるメール通知が契約ユーザーに送信されます。
7. 契約ドキュメントはステークホルダーと共有でき、確定したら署名用に送信できます。
8. 追加の変更が必要な場合、契約ユーザーは変更要求を再度送信します。このプロセスは、ドキュメントが承認されて署名用に送信できるようになるまで続行されます。

契約ドキュメントのレビュー

契約ユーザーは、契約ドキュメントを確認し、機密保持契約の変更要求を契約履行者に送信します。

始める前に
必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
- 変更要求は、契約要求を開始したユーザーまたは契約要求の開始対象ユーザーのみが送信でき、契約のステータスが [対応中] である必要があります。
- 以前に送信された変更要求が完了していない場合、[変更要求] オプションは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務要求を開きます。
2. [契約ドキュメント] タブを選択します。
3. 契約ドキュメントにアクセスします。
4. 契約書をレビューします。

契約変更要求の処理

契約履行者は変更要求を確認し、契約ドキュメントを更新して契約ユーザーに返送します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract _fulfiller および sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] を選択します。
4. 契約要求リストに移動します。
   - アサインされた契約要求の場合 - [自分にアサイン済み] を選択します。
   - 未アサインの契約要求の場合 - [未アサイン] を選択します。
5. 変更要求が送信された法務要求を選択します。
   - [未アサイン] リストから要求を開いた場合は、要求を自分にアサインするか、グループマネージャーがユーザーにアサインする必要があります。
   - 法務要求が割り当てられたら、[作業を開始] を選択します。
   - 変更要求の詳細は、アクティビティストリームまたは受信した通知メールから取得できます。
6. [契約要求] タブを選択して、要求を開きます。
   変更要求の詳細は、アクティビティストリームまたは受信した通知メールから取得できます。
7. [契約ドキュメント (Contract Documents)] タブを選択します。
8. 契約ドキュメントにアクセスして編集します。
9. 内部ストレージの場合は、リビジョンを作成して更新された契約をアップロードします。
   a. [リビジョンを作成] を選択します。
   b. [次からリビジョンを作成] ドロップダウンリストでストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
- 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
- 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます

外部ストレージからドキュメントを直接編集した場合は、新しいリビジョンを作成して契約ドキュメントをアップロードする必要はありません。

10. オプション: ステークホルダーから更新されたドキュメントの承認を得ます。
詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
11. 契約ドキュメントが変更要求者に返送されます。
    a. [ドキュメントを送信] を選択します。
    b. 確認画面で [ドキュメントを送信] を選択します。

タスクの結果
ドキュメントがユーザーに返送され、[契約ステータス] が、契約ドキュメントが変更要求に従って更新されたことを示す [ドキュメント準備完了] に更新されます。

署名用に機密保持契約を送信

機密保持契約書の契約ドキュメントをレビューして確定したら、署名のために送信します。

始める前に
契約ドキュメントをレビューして確定し、契約ステータスが [ドキュメント準備完了] に設定されている必要があります。詳細については、「契約ドキュメントのレビュー」および「契約変更要求の処理」を参照してください。

必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

手順
1. 法務要求を開きます。
2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
3. [署名用に送信] を選択します。

> **注:**
> 署名者が同期していないことを示すメッセージが表示された場合は、署名のためにドキュメントを送信する前に署名者を更新して同期してください。
> - 契約管理プロ 1.2.1 を使用している場合は、「署名用の外部契約ドキュメントの送信失敗を解決する (契約管理プロ 1.2.1)」を参照してください。
> - 以前のバージョンの 契約管理プロ を使用している場合は、「署名用に送信中に発生するエラーの解決」を参照してください。

タスクの結果
ドキュメントが署名のために指定された署名者に送信されます。契約の状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始

ユーザーまたはユーザーグループによる契約ドキュメントリビジョンのために、アドホック承認を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

こうした承認は、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

> **注:**
> 契約ドキュメントリビジョンにすでに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 契約要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
5. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
6. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
契約タイプ	承認を開始する必要がある契約タイプ。
ドキュメントリビジョン	このフィールドには、自動的に最新のドキュメントバージョンが入力されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 **注:** sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

7. [開始] をクリックします。

タスクの結果

アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

法的要求の署名ワークフロー

法務要求では、電子署名または自筆 (手書き) 署名を要求できます。

- 電子署名：署名者が契約ドキュメントに電子的に署名できるようにします。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成するには、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate システムプロパティをアクティブ化します。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：署名者が契約ドキュメントに手書きで署名できるようにします。その後、署名されたドキュメントを契約要求にアップロードできます。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 契約ステータスが [署名待ち] に更新され、法務統合プロセスと同様に電子署名フローがトリガーされます。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。
  - 契約ドキュメントが署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約ドキュメントへのリンクが含まれています。署名者は、この契約ドキュメントを開いて、電子署名の法務統合で構成されている電子署名プロバイダーを使用して署名します。

    最初の署名者は、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

    最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。
  - ドキュメントは署名者によって署名されます。
    - 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。

      要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。
    - 最後の署名者がドキュメントに署名すると、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

      契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。
    - 法的要求が自動的にクローズされます。
    - システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が *true* に設定されている場合は、完了証明書が生成され、既履行契約ドキュメントに追加されます。
  - ドキュメントは署名者によって拒否されます。
    - 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。

      要求者は、要求を編集し、署名のために署名者に再送信できます。

      要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。
    - 要求の契約ステータスが [署名待ち] から [署名が拒否されました] に更新されます。

自筆署名のワークフロー

- 契約要求者がドキュメントを署名者に送信します。
  - 状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。
  - メール通知が署名者に送信されます。メールには PDF の契約ドキュメントが添付されます。

    署名者リストの順序値が最も低い値に設定された署名者が最初の署名者で、メールの [宛先] フィールドに入力されます。他の署名者は、メールの **[CC]** フィールドに入力されます。
- 署名者はドキュメントを承認または拒否します。
  - 契約ドキュメントを受け入れるために、署名者は契約ドキュメントを印刷して署名し、契約要求者に返送します。
  - 契約書を拒否する場合、署名者は必要な修正のために文書を要求者に返送します。
- 契約ユーザーは、署名された契約をアップロードします。
  - 署名された契約ドキュメントが PDF 形式で契約要求にアップロードされます。
  - 契約ドキュメントは、アップロードされた後にリポジトリに追加されます。
  - 要求のステータスが [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

  詳細については、「機密保持契約の法務要求への手書きで署名された契約のアップロード」を参照してください。

契約リポジトリレコードの生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合、法務履行者にメール通知が送信されます。こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のメールには、最終的な契約ドキュメントにコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクも記載されています。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

機密保持契約の法務要求に対する自筆署名プロセスのキャンセル

法務ユーザーは、署名者に送信された NDA 法務要求の契約書に対する自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
契約要求のステータスが [署名待ち] である必要があります。

手順

1. 法務要求を開きます。
2. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [署名をキャンセル] を選択します。
3. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択します。

タスクの結果
契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

機密保持契約の法務要求への手書きで署名された契約のアップロード

法務ユーザーは、署名者から受け取った署名済みの契約ドキュメントを契約要求にアップロードして、要求をクローズします。

このタスクについて
機密保持契約のステータスが [署名待ち (Awaiting signature)] である必要があります。

注:
契約要求がクローズされた後は、契約要求に変更を加えることはできません。

始める前に
必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法務要求を開きます。
2. [署名済み契約をアップロード **(Upload signed contracts)]** を選択します。
3. [署名済み契約をアップロード (Upload signed contracts)] ポップアップウィンドウで、[ファイルを添付] を選択し、ファイルに移動します。
4. 契約ドキュメントを選択し、[開く] を選択します。

タスクの結果
契約ドキュメントが契約要求にアップロードされます。契約リポジトリレコードが作成され、署名済み契約ドキュメントが添付されます。

要求のステータスが [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約ドキュメントと補足ドキュメントをアップロードする機能。
- 内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューおよびフィードバックしてもらう機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

1. 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
2. 法務ユーザーは、単一または複数の契約ドキュメントとその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
3. 契約履行者は、法務要求に添付された契約ドキュメントをレビューします。
4. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
5. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
   f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。
   g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
- 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

6. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
7. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
8. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

   すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

9. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
10. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
11. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。
12. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

電子署名の場合、すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

自筆署名の場合、すべての署名者が契約ドキュメントに署名して返送した後、法務履行者は署名済みの契約書を契約要求にアップロードします。その後、ドキュメントは契約リポジトリに保存されます。

要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

サードパーティ契約またはサードパーティが示した契約条件をレビューするように、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター から、サードパーティレビューの問診票フォームにアクセスします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照してください。

3. 法務部門によってレビューされる 1 つまたは複数の契約ドキュメントと補足ドキュメント。
   a. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。

4. 添付ドキュメントを分類します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 添付されたサードパーティ契約書と補足ドキュメントのレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。
- ドキュメントが添付され、契約ステータスが [新規] になります。
- カスタムレコードプロデューサーの場合、ドキュメントが添付されていない場合、法的要求は [ドラフト] ステータスになります。ドキュメントをアップロードし、契約要求を再送信する必要があります。詳細については、「サードパーティの契約要求の再送信」を参照してください。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法務ユーザーによるサードパーティ契約レビュー要求の表示および追跡」を参照してください。

次のタスク

法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けます。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の処理」を参照してください。

。

サードパーティの契約要求の再送信

法務ユーザーとして、契約要求をドラフト状況で再送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

カスタムレコードプロデューサーの場合、ドキュメントが添付されていない場合、法的要求は [ドラフト] ステータスになります。ドキュメントをアップロードし、契約要求を再送信する必要があります。

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。
   添付ファイルは、[ドキュメント] セクションの [ファイル名]、[ドキュメントタイプ]、および [アクション] とともに一覧表示されます。添付されたドキュメントのリストは、要求のアクティビティストリームで確認できます。
3. 添付ドキュメントを分類します。

4. [再送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務ユーザーによるサードパーティ契約レビュー要求の表示および追跡

送信後にサードパーティ契約レビュー要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)**] オプションから、送信したサードパーティ契約レビュー要求を開きます。
3. 要求の詳細を表示します。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントを表示します。
   - [サポートドキュメント **(Supporting documents)**] タブにアクセスして、サポートドキュメントを表示します。
   - [要求の詳細] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。
   - [署名者 **(Signatories)**] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [要求の詳細] タブにアクセスして、サードパーティ契約レビューの詳細を表示します。
   - [法務契約] タブにアクセスして、最終的な契約ドキュメントを表示します。複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。

サードパーティレビュー要求の変更

要求者は、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新版に置き換えます。

始める前に

[ドラフト] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。
2. 要求を変更します。
3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

サードパーティの契約レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法務要求内から署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 自分またはアサイン先グループのユーザーに法務要求をアサインします。
   詳細については、「法的要求のアサイン」を参照してください。
2. 法務要求の作業を開始します。
   a. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
   b. リストアイコン ( ) をクリックします。
   c. [法務要求] オプションを選択します。
   d. [自分にアサイン] を選択します。
   e. リストから法務要求を開きます。
   f. [作業を開始] を選択します
   要求のステータスが [対応中] に更新されます。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: レビューのために送信された契約ドキュメントとサポートドキュメントを再分類します。
   詳細については、「法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類」と「法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更」を参照。
6. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
7. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。
8. 契約ドキュメントをレビューします。
9. 変更が必要な場合は契約ドキュメントを改訂し、リビジョンを作成してアップロードします。
   a. [リビジョンを作成] を選択します。
   b. [契約タイプの選択 **(Select contract type)]** フィールドで、契約タイプを選択します。
   c. [次からリビジョンを作成] フィールドで、リビジョンを添付するストレージタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ローカルシステムからファイルを選択するには、[コンピューター] を選択してファイルをアップロードします。

- メールから添付ファイルを選択するには、[受信メール] を選択します。

  受信メールに添付されているファイルが [ドキュメント] フィールドに一覧表示されます。

- 構成されている外部ストレージシステムに保存されているファイルを選択するには、[外部ストレージ] を選択します。

  このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

  (オプション) [メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。

  この情報は、添付ファイルとともにアクティビティストリームに追加されます。

d. [作成] を選択します。

ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。

10. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。

11. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

a. [メールの作成] を選択します。

b. [メールの作成] ポップアップで、メールに添付するドキュメントを選択します。

c. [追加] を選択して、ドキュメントをメールに添付します。
メールエディターが表示されます。

d. [新規メールのドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。

[宛先] フィールドに受信者のメールアドレスを入力します。**[CC]** フィールドは要求者のメールアドレスに設定されます。

e. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

f. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクを選択してドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。

g. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

h. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。

- メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
- メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

12. [署名者] タブで、[追加] を選択して、署名用に契約を送信する宛先の署名者を追加します。

13. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。

a. [ドキュメントの並べ替え (Reorder the document)] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。
並べ替えオプションは、契約要求に複数のドキュメントが添付されている場合にのみ表示されます。

b. [署名の準備 **(Prepare for Signature)]** を選択します。

契約ステータスとステータスが [署名の準備中 (Preparing for Signature)] に更新されます。

14. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。

a. 電子署名ポータルにログインします。

b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
サードパーティ契約レビュー要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合されます。

c. すべての署名者の [署名] および [署名日] フィールドを含む必須フィールドを追加します。

d. [送信] を選択します。

電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約ステータスが [署名の準備中 (Preparing for Signature)] から [署名待ち] に更新されます。

15. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
契約ステータスが [署名がキャンセルされました] に更新されます。

次のタスク

- 署名者は、契約をレビューして署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 契約ステータスを要求で確認します。
  - すべての署名者が契約書に署名すると、契約ステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者 **(Signatories)]** タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[法務契約リポジトリ] タブから法務契約リポジトリレコードにアクセスできます。
  - いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、契約のステータスが [署名が拒否されました] に更新されます。[署名者 **(Signatories)]** タブで、すべての署名者のステータスが [却下] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
  - すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが法定署名者に送信されます。
  - 完了証明書が有効な場合、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む証明書が発行されます。
- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。詳細については、「法的要求のクローズ」を参照してください。

法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティ契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. [契約要求] タブから契約要求を選択します。
5. **[Contract Documents** (契約ドキュメント)] タブで、[再分類] を選択します。
6. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
7. [再分類先 **(Reclassify to)]** ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。
8. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
9. [再分類] を選択して分類を更新します。
10. [保存] を選択してレコードを保存します。

法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更

法務履行者は、サードパーティ契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを追加、削除、または再分類します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. [契約要求] タブから契約要求を選択します。
5. [サポートドキュメント **(Supporting Documents)**] タブに移動します。
6. サポートドキュメントを変更します。
7. オプション: サポートドキュメントを再分類
   a. [サポートドキュメント **(Supporting Documents)**] タブで、[再分類 **(Reclassify)**] を選択します。
   b. [ドキュメントを選択] ドロップダウンリストで、再分類するドキュメントの名前を選択します。
   c. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。
   d. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
   e. [再分類] を選択して分類を更新します。
8. [保存] を選択してレコードを保存します。

サードパーティの契約レビュー要求に対する自筆署名プロセスのキャンセル

法務履行者は、署名者に送信された契約ドキュメントの自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller および sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
契約要求のステータスが [署名待ち] である必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 署名をキャンセルする要求を開きます。
4. [契約要求] タブから契約要求を選択します。
5. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [署名をキャンセル] を選択します。
6. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択してキャンセルを確定します。

タスクの結果
契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

内部レビューの概要

必要な専門知識を持つ内部チームにコンテンツをレビューしてもらいます。

内部チームによるコンテンツのレビューを受けるワークフローは、次のように進行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 機密保持契約の場合、法務ユーザーが、内部レビューが必要なコンテンツの変更要求を履行者に送信します。

   注:
   サードパーティの契約レビュー要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

2. 契約履行者は、契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを送信できます。
3. 契約レビュー担当者またはマネージャーがレビュータスクをアサインします。
4. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
5. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
6. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
7. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
8. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
9. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
   - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
   - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

契約要求の状況は、レビュータスクがアクティブになるまで [レビュー待ち] のままになります。

内部レビューの要求

該当分野のエキスパートが契約書のレビューを行うレビュータスクを開始します。

始める前に

- 機密保持契約の場合は、社内の該当分野の専門家によるレビューとフィードバックが必要な場合があります。必要に応じて、契約要求者は契約履行者に変更要求を送信できます。その後、契約履行者は変更要求の詳細を含むレビュータスクを送信します。詳細については、「契約ドキュメントのレビュー」を参照してください。
- サードパーティの契約レビュー要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- 契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを作成できます。
- 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 移動先 法務要求 > すべて.
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [レビュー] タブを選択します。
7. [新規タスク] を選択します。
8. [新規レビュータスクを作成 (Create New Review Task)] フォームで、詳細を入力します。

内部レビューを要求するタスクの作成

フィールド	値
契約タイプ	内部レビュー要求を送信する契約。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。契約ドキュメントの最新リビジョンがレビューのために送信されます。
期日	タスクを完了する日付
優先度	レビュー要求に対処する優先度のレベル。
アサイン先グループ	タスクがアサインされる契約レビュー担当者のユーザーグループ。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
説明	レビューするコンテンツの説明。

9. [作成] を選択します。

タスクの結果
レビュータスクが作成され、[レビュー] タブにリストされ、変更要求の詳細がアクティビティストリームに追加されます。契約のステータスが [レビュー待ち] に更新されます。新しいタスクがリストに表示されない場合は、[リストを更新] ボタン ( ) をクリックします。

内部レビュータスクの処理

契約レビュー担当者は、契約ドキュメントをレビューしてフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_reviewer

手順
1. レビュータスクを開きます。
2. レビュータスクがまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。
3. [作業を開始] を選択します。
4. 契約ドキュメントを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部ストレージ：ドキュメントをダウンロードします。
- 外部ストレージ：ドキュメントのリンクを選択して開きます。

5. ドキュメントをレビューするために追加のコンテキストが必要な場合は、追加情報を要求します。

   a. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

   b. [情報を要求] を選択します。

   c. [コメント] フィールドに必要な情報の詳細を入力します。

   d. [送信] を選択します。
   契約要求のステータスとレビュータスクのステータスが [情報を待機中] に変わり、情報を受信した後にレビューを続行できます。

6. レビューのフィードバックを共有します。
   レビュー担当者は、ドキュメントを編集し、コメントで変更を提案して、レッドラインを承認または却下できます。
   レビュータスクがクローズされ、作業メモがアクティビティストリームに追加され、ステータスが [完了してクローズ] に変わります。

内部レビュー用に要求された情報の共有

契約履行者は、契約ドキュメントのレビューを進めるためにレビュー担当者から要求された情報を共有します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
情報を要求するときに追加された作業メモは、アクティビティストリームで利用できます。必要な情報を確認し、レビュー担当者に送信する情報を収集します。

手順

1. レビュータスクを開きます。
2. [情報を送信] を選択します。
3. 共有するドキュメントがある場合は、[ファイルの添付] を選択します。
4. 共有するファイルを選択します。
5. [コメント] フィールドに作業メモを入力します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
情報がレビュー担当者と共有され、レビュータスクのステータスが [対応中] に変わります。

レビュータスクのキャンセル

契約履行者は、ステータスに関係なくレビュータスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. レビュータスクを開きます。
2. [レビューをキャンセル] を選択します。
   [レビュー] タブで [レビューをキャンセル] を選択した場合は、ポップアップウィンドウでキャンセルするレビュータスクを選択します。
3. [コメント] フィールドに、要求のキャンセルに関する情報を入力します。
4. [はい、キャンセルします] を選択します。

タスクの結果

- レビュータスクがキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが契約要求の [追加コメント] セクションに表示されます。
- すべてのレビュータスクがキャンセルまたはクローズされると、契約要求のステータスが [対応中] に更新されます。

法的要求のキャンセル

不要になった法務契約要求をキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法務契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および
sn_cm_core.contract_user、sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 契約ステータスが [契約がキャンセルされました (Contract cancelled)] に変更されます。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約文書を表示およびダウンロードする

署名済み契約ドキュメントを表示およびダウンロードします。

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法務契約 [sn_lg_cnt_repository] テーブルに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- グループマネージャー、アサイン先ユーザー、および協力者には、契約リポジトリへの編集アクセス権があります。
- 同じアサイン先グループに属する契約履行者には、契約リポジトリへの表示アクセス権があります。
- アサイン先グループにいない契約履行者には、契約リポジトリへのアクセス権がありません。
- 契約履行者は、契約リポジトリレコードを表示および更新できます
- 契約アドミニストレーターのみが契約リポジトリレコードを削除できます。
- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 「リスト」タブで、 法務契約 > すべての契約.
4. リストから、契約リポジトリレコードを開きます。
5. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
6. 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合がアクティブで公開されている場合は、**[URL]** タブでリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブでドキュメントを選択して、契約改訂の詳細を表示します。[アクション] アイコン ( ) を選択し、[ダウンロード] を選択してドキュメントをダウンロードします。ドキュメントビューオプションの名前をクリックできます。

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

プラットフォームビューから、またはサービスポータルを使用して法的要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の表示

法務要求が送信されると、それに関連付けられた契約要求が開始されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて
契約要求には、法務要求からアクセスするか、法務顧問センターから直接アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、[契約要求] に移動します。
   - [自分にアサイン済み] を選択して、自分にアサインされた契約要求を表示します。
   - [コラボレーション] を選択して、自分が協力者である契約要求を表示します。
   - [すべて] を選択すると、すべての契約要求が表示されます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の管理

アドミニストレーターは、Word ドキュメントテンプレートと法務契約の管理作業を行います。

Word ドキュメントテンプレートと法務契約を管理する方法については、次のトピックを参照してください。

条項、テーブル、および契約テンプレートの管理

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

契約レコードの管理

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

契約レコードの表示

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約レコードの変更

ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

契約レコードの表示

法務契約の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン () を選択します。
3. すべての契約を表示するには、次の項目に移動します。 法務契約 > すべての契約.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順
1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. すべての契約を表示するには、次の項目に移動します。 法務契約 > すべての契約.
4. 契約を選択します。
5. オプション: 契約終了日を変更します。
   a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
6. オプション: 親契約を変更します。
   a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
7. オプション: 契約モデルを変更します。
   a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
8. [保存] を選択します。

条項と契約テンプレートの管理

アドミニストレーターは、条項、条項バリエーション、契約テンプレートを管理します。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

手動でのコンテンツコントロールの追加による契約テンプレートの編集

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変える必要がある場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ 参照

参照トピックには、法務サービスデリバリの契約管理プロに関する追加情報が記載されています。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、契約コア および Word ドキュメントテンプレート のコンポーネントを含む 法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

注:
[ロールを含む] 列の一部のロールは、それぞれの法務サービスデリバリアプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、法務関連管理アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務サービスデリバリの契約管理プロの構成担当者 sn_lg_cnt.contract_config	内部署名者やテンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。送信された法務契約要求に関連するデータへのアクセス権は付与されません。	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
法務サービスデリバリの契約管理プロ アドミン [sn_lg_cnt.contract_admin]	法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
契約ユーザー [sn_cm_core.contract_user]	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし
契約アドミン [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
契約構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
契約履行者	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	sn_cm_core.contract_user

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務要求管理とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	契約リポジトリの詳細を保存します。
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。
条項バリエーションフィールド (sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer]	名前、役職、メール、署名者タイプなど、署名者の詳細に関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
内部署名者マッピング [sn_cm_core_signer_mapping]	内部署名者の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約タイプから契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	サードパーティの契約レビュー要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。

サードパーティの契約レビューフォーム

[サードパーティの契約レビュー] フォームには、サードパーティ契約のレビュー時に使用する、法務部門への法的要求の情報が表示されます。

詳細については、「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
要求元	要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センター から要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のタイプ。
契約の目的	契約の対象および目的
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの所在地 (国)。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
通貨	契約の通貨。
契約の値	契約のコスト値。
署名タイプ	署名のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

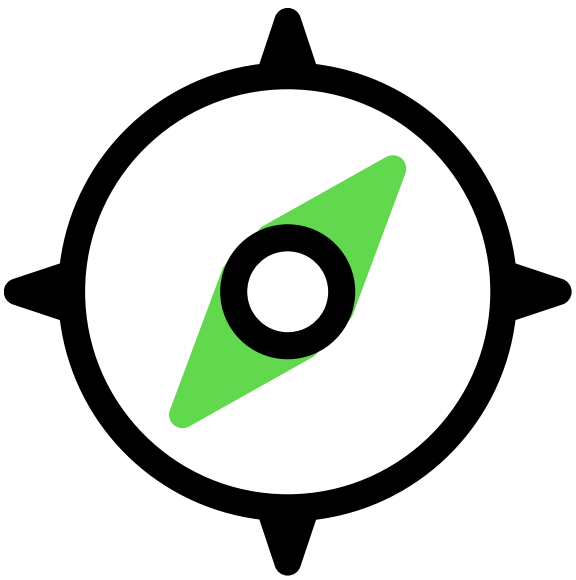
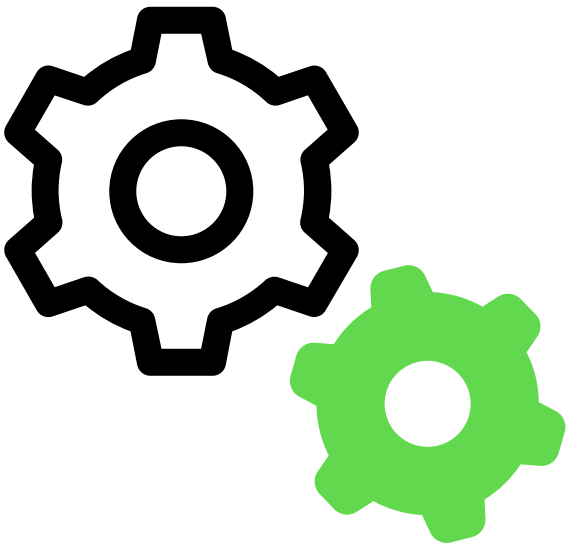
サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
	• 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 • 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
他の当事者の法務連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。
ドキュメント	法務部門によってレビューされる契約ドキュメントと補足ドキュメント。

Predictive intelligence for Legal Service Delivery

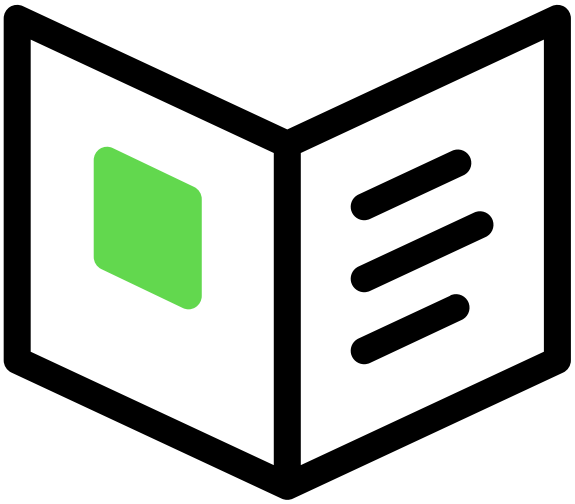
Predictive intelligence for Legal Service Delivery は、機械学習アルゴリズムを使用して、法務要求のサブカテゴリとアサイン先グループを予測します。

開始するには

探索	Configure (構成)
	
Predictive intelligence for Legal Service Delivery の詳細	Predictive intelligence for Legal Service Delivery のインストールと構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
Predictive intelligence for Legal Service Delivery の使用	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- の Predictive intelligence for Legal Service について質問し、他のリソースを調べる ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の詳細

予測インテリジェンスを使用すると、1 つまたは複数の入力値に基づいてターゲット値を予測するようにモデルをトレーニングできます。Predictive Intelligence for Legal Service Delivery には、「一般的な法務要求」および「倫理に関する苦情」のサブカテゴリとアサイン先グループを予測する機械学習アルゴリズムが含まれています。ニーズに合わせて独自の機械学習ソリューションを作成できます。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の概要

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery ソリューションは、簡単な説明、説明、サブカテゴリに基づいてサブカテゴリとアサイン先グループを予測することで、一般的な法務要求と倫理に関する苦情の特定とアサインに費やす時間を短縮するのに役立ちます。信頼性が高い予測は自動的にフィールドに入力され、信頼性が低および中程度の予測は提案として表示されます。法務履行者は提案をレビューし、必要に応じてフィールドに入力できます。低、中、高の信頼スコアのしきい値をカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務履行者	予測を確認し、フィールドを更新します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のワークフロー

1. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、分類ソリューションのトレーニングに使用されるソリューション定義を作成します。
2. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、ユースケースを定義します。
3. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、予測がトリガーされる条件を定義するビジネスルールを作成します。
4. 法務ユーザーは法務要求を送信します。
5. 予測インテリジェンスソリューションがトリガーされます。
6. 法務履行者は法務要求を開きます。
7. カテゴリと割り当てフィールドの予測と提案が表示されます。
8. 信頼性の高い予測の場合、フィールドは自動入力されます。信頼性が中程度および低い予測の場合、予測のみが表示されます。
9. 法務履行者は提案を確認し、必要に応じてフィールドに入力します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のメリット

のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
サブカテゴリとアサイン先グループを予測することで、法務履行者と法務部門の生産性と効率を向上させ、法務要求の特定とアサインに費やす時間を短縮します。	Predictive intelligence for Legal Service Delivery	法務履行者

詳細情報

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- Predictive Intelligence
- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成
- 予測インテリジェンス for Legal Service Delivery の使用
- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の参照情報
-

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義とビジネスルール

予測インテリジェンスソリューションをトレーニング、テスト、監視するために、ソリューション定義とビジネスルールを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義は、予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインおよび Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインをアクティブ化すると利用可能になります。 ビジネス要件に合わせて、ソリューション定義をカスタマイズできます。

要件に応じて機械学習ソリューションを作成してトレーニングすることもできます。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。

ベースシステムでは、次のソリューション定義を使用できます。ソリューション定義にアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.

注:
ベースシステムのソリューション定義はトレーニングされていません。使用する前に、インスタンスでトレーニングする必要があります。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義

ソリューションタイプ	ソリューション定義	説明
分類	法務要求の下位分類	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。
分類	倫理に関する苦情の下位分類	説明に基づいて倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測します。
分類	法務要求のアサイン	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
分類	倫理に関する苦情のアサイン	説明とサブカテゴリに基づいて、倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測します。

ユースケース

ベースシステムでは、次のユースケースが利用可能です。ユースケースにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 法務管理 > 法務 **AI** 構成.

法務サービスデリバリのユースケース

ユースケース	説明
法務要求のアサイン	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
法務要求の下位分類	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。
倫理に関する苦情のアサイン	説明とサブカテゴリに基づいて、倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測します。
倫理に関する苦情の下位分類	説明に基づいて倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

ビジネスルールは、アサイン先グループとサブカテゴリを予測する予測インテリジェンスをトリガーします。ベースシステムでは、次のビジネスルールを使用できます。ベースシステムで利用可能なソリューション定義とユースケースを完了するには、倫理に関する苦情のビジネスルールを作成します。

要件に基づいて、任意のフィールドに対して独自のソリューションを作成できます。定義されたソリューション定義に対して、対応するビジネスルールを作成します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のビジネスルール

ソリューション定義	説明
法務要求アサイン先グループを予測	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
法務要求のサブカテゴリを予測	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery をインストールして構成します。

設定の概要

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 法務サービスデリバリ向けの Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_pi) をアクティブ化できます。

始める前に

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery には、残りの Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

ロールは、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

一般的な法務要求のサブカテゴリを予測する分類ソリューションのトレーニング

一般的な法務要求の「簡単な説明」と「説明」を使用して、サブカテゴリを特定および予測するように分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_pi.admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、法務要求のサブカテゴリ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

一般的な法務要求のアサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

一般的な法務要求の「簡単な説明」、「説明」、「サブカテゴリ」を使用して、アサイン先グループを特定および予測するように法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_pi.admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、法務要求のアサイン (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment) ソリューションを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測する分類ソリューションのトレーニング

倫理に関する苦情の説明を使用してサブカテゴリを特定および予測するように、法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_pi.admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、倫理に関する苦情のサブカテゴリ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

倫理に関する苦情の説明とサブカテゴリを使用して、アサイン先グループを特定および予測するように法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_pi.admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、倫理に関する苦情のアサイン (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

アクティビティストリームに表示するフィールドの構成

アクティビティストリームに表示するフィールドを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務要求 > すべて.
2. アクティビティストリームをカスタマイズする法務要求を選択します。
3. アクティビティストリームアイコン ( ) を選択します。
4. フィルターアクティビティアイコン ( ) を選択します。
5. [利用可能なフィールドを設定] を選択します。
6. [利用可能] リストからフィールドを選択し、[選択済み] リストに追加します。
7. 目的の順序を設定します。
8. [保存] を選択します。
9. [更新] を選択して、法務要求フォームへの変更を保存します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の使用

予測インテリジェンス ソリューションを使用して、サブカテゴリとアサイン先グループの提案を予測して自動入力または表示します。

法務要求は、アサインルール、高度な作業アサイン、または予測インテリジェンスを使用して、自動的にアサインできます。詳細については、「法務要求のアサイン」を参照してください。

予測インテリジェンス **for Legal Service Delivery** の使用

予測インテリジェンス ソリューションを使用して、サブカテゴリとアサイン先グループの提案を予測して自動入力または表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_pi) がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成」を参照してください。
- ソリューション定義が ServiceNow インスタンスでトレーニングされていることを確認します。
- 法務要求が送信されると、予測インテリジェンス 機能はソリューション定義に基づいてサブカテゴリとアサイン先グループの値を予測します。
- 次の条件下で、値が再度予測されます。
  - 「簡単な説明」または「説明」が変更されると、サブカテゴリが再度予測されます。
  - 「簡単な説明」、「説明」、または「サブカテゴリ」が変更されると、アサイン先グループが再び予測されます。

  値が再度予測される条件は、ビジネスルールで定義されます。詳細については、「Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義とビジネスルール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法務要求] にあるオプションを選択して、[一般的な法務要求] または [倫理に関する苦情] を開きます。
   - [サブカテゴリ] と [アサイン先グループ] の予測が利用可能です。
   - 予測の信頼性が高いフィールドは、予測値で自動的に更新されます。
   - 信頼性が中または低の予測を含むフィールドは自動的に更新されませんが、値は提案として表示されます。
   - アクティビティストリームも予測値で更新されます。アクティビティストリームをカスタマイズして、追加のフィールドを表示できます。詳細については、「アクティビティストリームに表示するフィールドの構成」を参照してください。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報がを提供します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アプリケーションをアクティブ化すると、ユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery と併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーター [sn_lg_pi.admin]	法務アプリケーション向けの予測インテリジェンス機能への管理アクセス権を付与します。	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

テーブル

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるテーブル

ロールタイトル [名前]	説明
法務 AI 構成 [sn_lg_ai_configuration]	ソリューション定義のユースケースに関連する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

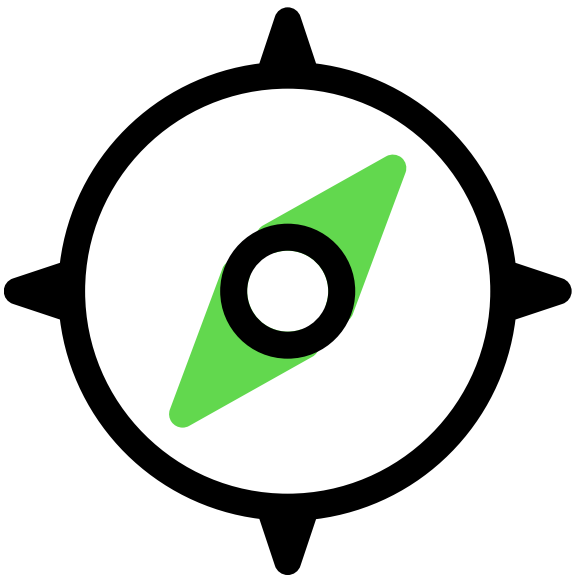
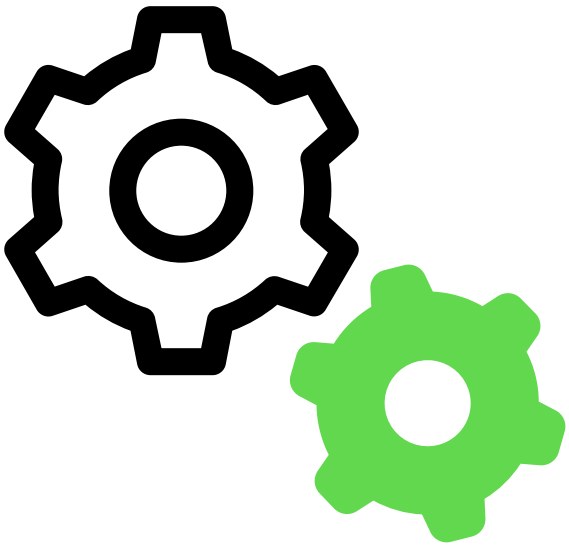
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、可用性、キャパシティ、オプションスキルに基づいて、法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) のエージェントに法務要求を自動的にアサインできます。

スキルを使用して法的要求をルーティングするには、スキル管理を設定する必要があります。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

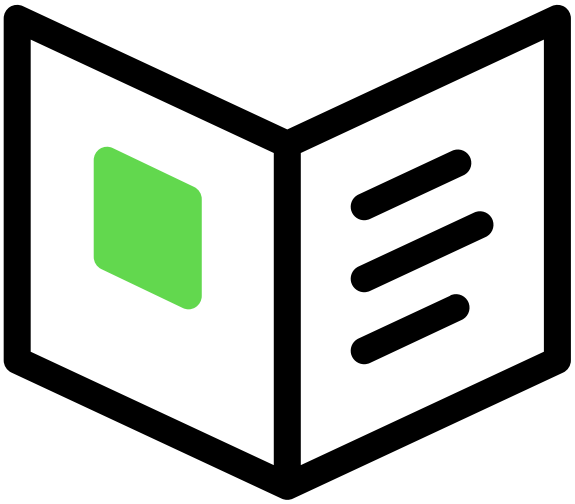
注:
スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

開始するには

探索	Configure (構成)
	
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の詳細	Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のインストールと構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery について質問し、他のリソースを調べる - ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の詳細

Servicenow Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、空き状況、キャパシティ、オプションスキルに基づき、法務要求をエージェントに自動的にアサインできます。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の概要

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) の資格のあるエージェントに法務要求がルーティングされます。ベースシステムには、「一般的な法務要求」と「倫理に関する苦情」に使用できる構成があります。その他のタイプの法務要求に対して独自の構成を定義できます。

詳細については、「Agent Workspace Advanced Work Assignment (AWA) (エージェントワークスペースの高度なワークアサインメント (AWA))」を参照してください。

法務要求をルーティングするための基準の 1 つとしてスキルを使用する場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] がアクティブ化されていることを確認してください。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のワークフロー

1. 法務に関する高度な作業アサインのアドミニストレーターは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を構成します。
2. 新しい法務要求が送信されます。
3. Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のワークフローでは、可用性、キャパシティ、スキルに基づいて、対応可能なエージェントに対する新しい要求を識別します。
4. 法務履行者はアサインされた作業を承認または却下します。
   a. 法務履行者はアサインを受け入れて作業します。
   b. 法務履行者はアサインを却下します。法務要求は、可用性、キャパシティ、スキルに応じて別のエージェントに再アサインされます。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のメリット

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のメリット

メリット	機能	ユーザー
可用性、キャパシティ、スキルに基づいて法務要求を自動アサイン。	高度な作業アサイン	法務履行者

高度な作業アサインのメリットに関する詳細については、「Exploring Advanced Work Assignment」を参照してください。

詳細情報

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント
-

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を構成します。

構成の概要

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) をアクティブ化します

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の設定

サービスチャネル、作業アイテムキュー、法務要求をエージェントにルーティングする方法を決定するアサインルールなどのさまざまなコンポーネントを構成します。

Skills Management のアクティブ化

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキル決定ルールを使用してスキルを法務要求にマッピングする場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] を有効にします。

> **注:**
> スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) をアクティブ化できます。

始める前に
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery には、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

> **注:**
>
> サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- スキル決定ルールを使用してスキルを法務要求にマッピングする場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] を有効にします。

  注:
  スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

- 法務サービスのライブエージェントサポートを構成します。詳細については、「法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの設定」を参照してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の設定

サービスチャネル、作業アイテムキュー、および法務要求をエージェントにルーティングする方法を決定するアサインルールなどのさまざまなコンポーネントを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

ベースシステムには、一般的な法務要求および倫理に関する苦情向けの高度な作業アサインソリューションが含まれています。他のタイプの法務要求に対しても構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン).
2. 受信した法務要求をエージェントに自動的にルーティングするサービスチャネルを作成します。

   詳細については、「Create or configure a service channel」を参照してください。

   Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のサービスチャネルを利用できます。

   - 法務要求
   - チャット

   サービスチャネルを作成した後、次の手順に従います。

   a. サービスチャネルをサポートするエージェントに自動的にアサインできる作業アイテムの数を決定するために、エージェントキャパシティを設定します。詳細については、「Override agent capacity for selected agents」を参照してください。
   b. 受信ボックスのレイアウトを作成または変更して、エージェントの受信ボックスに表示される作業アイテムカードの情報を決定します。詳細については、「Create or change an inbox layout」を参照してください。
   c. デフォルト以外の作業アイテムサイズを使用してエージェントの作業負荷を計算する場合は、作業アイテムサイズの上書きを作成します。詳細については、「Create or change a work item size override」を参照してください。
3. [在席状況] にサービスチャネルを追加して、エージェントワークスペースで利用できるようにします。

   a. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 在席状況.

   b. [対応可能 **(Available)**] を選択します。

   c. フォームで、以下を [選択済み] リストに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 法務要求
- チャット

d. [アクティブ] を選択します (まだ選択されていない場合)。

e. **[Update** (更新)] をクリックします。

4. 特定のサービスチャネルを介してエージェントに自動的にルーティングされる作業アイテムを決定できるように、キューを定義または変更します。
詳細については、「Create a work item queue」を参照してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のキューを使用できます。

- 一般的な法務要求
- 倫理に関する苦情

5. 作業アイテムをエージェントにアサインするには、高度な作業アサインのクライテリアを設定します。
詳細については、「Configure agent assignment rules」を参照してください。

法務要求のアサインルール (キャパシティとスキルベースのアサイン) は、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムで利用できます。

6. オプション: スキルを法務要求ケースにマップする別の方法として、スキル決定ルールを使用します。
スキル決定ルールを使用してスキルを法的要求にマップする場合は、スキル管理を有効にします。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

法務のスキル決定ルールは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムで利用できます。

7. オプション: 高度な作業アサイン 機能を改善するには、次のパラメーターを設定します。

a. 可用性ステータスを作成するか変更し、エージェントがそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができるようにしてください。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスで、これらのステータスを設定します。詳細については、「Configure agent presence states」を参照してください。サービスチャネルの追加

b. エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる理由を定義します。詳細については、「Configure reasons for rejecting work items」を参照してください。

c. エージェントの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。詳細については、「Configure an agent's maximum universal capacity」を参照してください。

d. 高度な作業アサインのキューが関連付けられているグループを作成または管理します。詳細については、「Create or change groups for Advanced Work Assignment queues」を参照してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のキューを使用できます。

- 法務 - 倫理
- 法務部門

高度な作業アサイン を構成する詳細な手順については、「Configuring Advanced Work Assignment」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用

Servicenow Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、空き状況、キャパシティ、スキルに基づき、法務要求をエージェントに自動的にアサインできます。

法務要求は、アサインルール、高度な作業アサイン、または予測インテリジェンスを使用して、自動的にアサインできます。詳細については、「法務要求のアサイン」を参照してください。

受信した法務要求の承認

法務履行者は、法務顧問センターの受信ボックスから受信した法務要求のアサインを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 受信ボックスアイコン ( ) を選択します。
3. [ステータス] から [対応可能 **(Available)]** を選択して、対応可能であることを示します。
4. チャットキューから法務要求のアサインが届いた場合は、その [承認] を承認または却下します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報を提供します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグインアプリケーションをアクティブ化すると、ユーザーロールを含む、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery アドミニストレーター [sn_lg_awa.admin]	法務アプリケーション向けの高度な作業アサイン機能への管理アクセス権を付与します。	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

法務サービスデリバリとサードパーティアプリケーションの統合

サードパーティアプリケーションと統合することで、法務サービスデリバリ機能を拡張します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

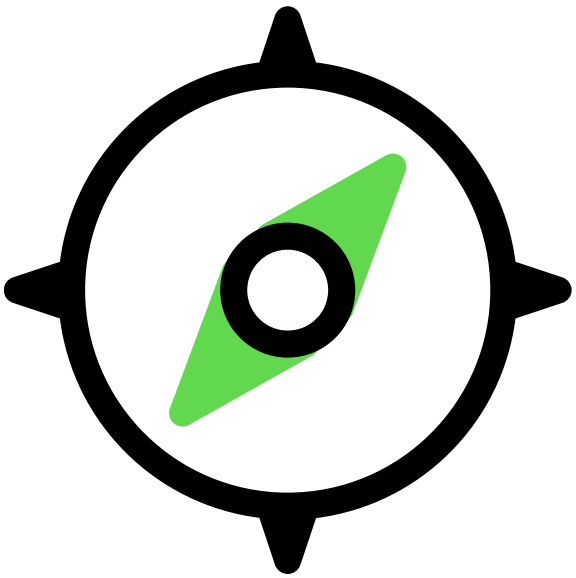
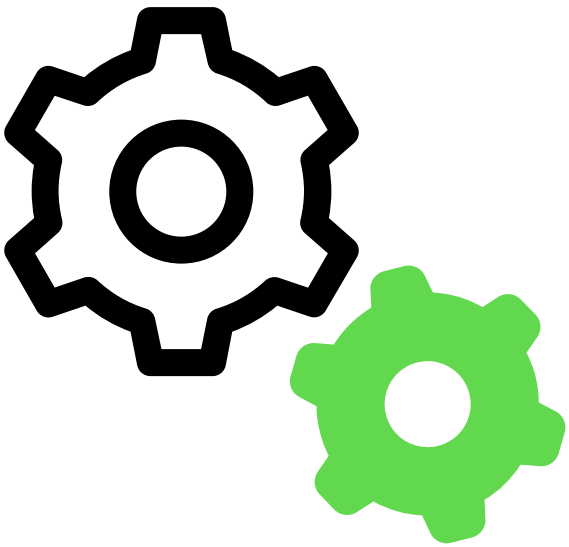
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン

法務向けの ServiceNow アドインを使用すると、法務サービスデリバリアプリケーションとやり取りして、Microsoft Outlook 内から要求を送信できます。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン

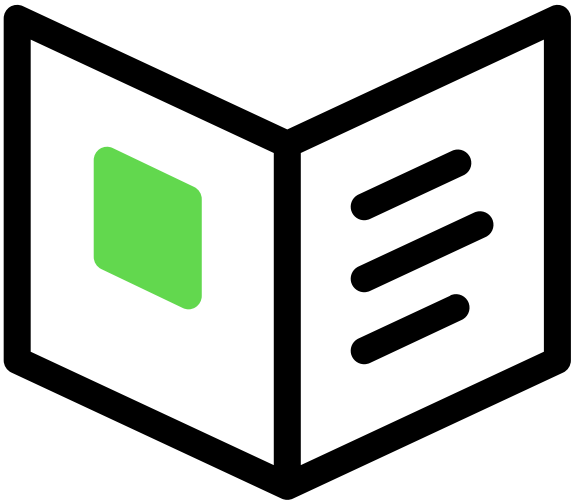
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン を使用すると、Microsoft Outlook 内から法務要求を送信できます。添付ファイルを追加するには、電子メールの添付ファイルをドラッグアンドドロップするか、システムからファイルを添付するだけです。

開始するには

探索	Configure (構成)
	
「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン」を参照してください。	法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインのインストールと設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン を使用して、内部から法的要求を送信するMicrosoft Outlook	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる 法務要求管理 の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン の詳細

サンプルワークフローを通じて 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン の概要

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン を使用すると、法務要求履行者は法務サービスデリバリアプリケーションとやり取りして、Microsoft Outlook 内から要求を送信できます。法務要求履行者は、Microsoft Outlook クライアントを離れることなくシームレスなエクスペリエンスを得ることができます。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務要求履行者	法務要求履行者は、アサインされた法務要求および法務に関する事項を処理するためのアクセス権を持っています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン のワークフロー

1. 法務アドミニストレーターは、ServiceNow for Legal アドインの [問診票フォーム] を有効にします。
2. 法務要求履行者は、法務要求を送信する必要があるメールを Microsoft Outlook で選択します。
3. 法務要求履行者は 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン を開きます。
4. 法務要求履行者は、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery にログインします。
5. 法務要求履行者は、新しい法務要求を送信するオプションを選択します。
6. 法務要求履行者は、送信する法務要求のタイプを選択します。
7. 法務要求履行者は、必要な情報を入力して法務要求を送信します。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン のメリット

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドインのメリット

価値・効果	機能	ユーザー
Microsoft Outlook クライアントから法務要求を送信および表示する	法務要求の送信	法務要求履行者

詳細情報

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成
- Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の使用
- Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン の構成

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン をインストールして Microsoft Outlook に追加し、法務要求を送信するための問診票フォームを有効にします。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_outlook) をアクティブ化できます。

始める前に
Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery には、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：sn_lg_outlook.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ロールは、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_outlook) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery マニフェストファイルのダウンロード

アドミンとして、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery のマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_outlook.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow for Legal]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。

次のタスク
Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の展開。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の展開

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を展開して、Microsoft Outlook で使用して法務要求を送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. [Microsoft Outlook] を開きます。
2. Outlook のリボンで、[アドインを取得] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。
4. [カスタムアドイン] セクションで、 カスタムアドインを追加する > ファイルから追加.
5. ダウンロードしたマニフェストファイルを選択します。
6. [インストール] を選択します。

タスクの結果
ServiceNow for Legal は Outlook リボンで使用できます。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery での問診票フォームの有効化

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を使用して、Microsoft Outlook から法務要求を送信するときに、問診票フォームをカテゴリとして使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順
1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを選択します。
3. [問診票フォーム] 関連リストから問診票フォームを選択します。
4. フォームの上部で、レコードを編集できるようにアプリケーションを切り替えるように求めるメッセージが表示された場合は、[ここ **(here)]** という単語を選択します。
5. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロック解除オプションアイコン (アイコン) を選択します。
6. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力します。
7. リストから **[Microsoft Outlook** アドインに対して有効にする **(Enable for Microsoft Outlook Add-in)]** を選択します。
8. [更新] を選択します。

タスクの結果
この法務要求カテゴリは、Microsoft Outlook アドインから法務要求を送信するときに使用できます。

メールから法務要求への情報の自動入力

送信者のメールアドレスと件名フィールドを法務要求フィールドにマッピングして、メールの情報を法務要求に自動的に入力します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて
スクリプトインクルード **OutlookMappingConfig** は、ベースシステムで使用できます。メールの次の変数のマッピングをサポートしています。

- *subject*：メールの件名
- *fromEmail*：送信者のメールアドレス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **[OutlookMappingConfig]** を選択します。
3. [スクリプト] フィールドで、マッピングを指定します。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の使用

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を使用して、法務要求を添付ファイル付きで送信します。Microsoft Outlook クライアントを離れることなく、要求の送信、添付ファイルの管理、法務要求の表示を行うことができます。

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン

法務要求履行者として、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。

始める前に
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 2 つの方法のいずれかを使用して 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
2. 法務要求履行者として認証情報を入力します。
3. [ログイン] を選択します。

タスクの結果
ログインすると、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アドインに法務要求のリストが表示されます。

法務要求の送信

法務要求履行者は、Microsoft Outlook 内から法務要求を送信します。

始める前に
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
   詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. 法務要求を送信します。
3. 法務要求の送信先となるユーザーの電子メールを選択します。
4. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ポップアップで、法務要求カテゴリを選択します。
   法務要求カテゴリは、Outlook アドインに対して問診票フォームが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery での問診票フォームの有効化」を参照してください。
6. [作成] を選択します。
   法務要求の問診票フォームが表示されます。
7. 問診票フォームに以下の詳細を入力します。
8. 添付ファイルを追加します。
   詳細については、「添付ファイルの追加および削除」を参照してください。
9. [送信] を選択します。
10. [詳細を表示] を選択して、送信された法務要求を表示します。

Outlook アドインからの法務要求の表示

法務要求履行者は、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン で法務要求を表示します。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
   詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. Microsoft Outlook リボンで [ServiceNow for Legal] を選択します。
3. 法務要求を表示します。
   法務要求の詳細が表示され、ドキュメントの添付や削除を行えます。
4. ServiceNow インスタンスで法務要求を表示するには、[ワークスペースで要求を開く] アイコン ( ) を選択します。
   インスタンスで法務要求を表示し、要求の現在のステータスに従って使用可能なアクションを実行できます。

添付ファイルの追加および削除

法務要求履行者は、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン から法務要求のドキュメントを追加または削除します。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
   詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. 法務要求に添付ファイルを追加します。
   a. メールを選択します。
   b. Microsoft Outlook リボンで [ServiceNow for Legal] を選択します。
      メールに対して送信された法務要求が [このメールから作成 (Created from this email)] セクションに表示されます。
   c. 法務要求を選択します。
      法務要求の詳細が表示されます。
   d. [ドキュメントを追加] アイコン ( ) を選択します。
3. 法務要求からの添付ファイルを削除します。
   a. メールを選択します。
   b. Microsoft Outlook リボンで [ServiceNow for Legal] を選択します。
      メールに対して送信された法務要求が [このメールから作成 (Created from this email)] セクションに表示されます。
   c. 法務要求を選択します。
      法務要求の詳細が表示されます。
   d. を選択します。
   e. 確認画面で **[OK]** を選択します。
      ドキュメントが法務要求から削除されます。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報が提供されます。

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アドミニストレーター [sn_lg_outlook.admin]	法務アプリケーション用の Microsoft Outlook アドインへの管理アクセス権を付与します。	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理することも、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドすることもできます。

機能

- 繰り返し要求処理を自動化する。
- 従業員クエリーの応答時間を短縮する。
- 法務サービスと統合して従業員の代わりに要求を作成する。
- ライブエージェントチャットサポートを提供する。

法務サービスデリバリ の事前定義済み会話トピック

法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスデリバリ で従業員が一般的なセルフサービスタスクを行うのに役立つ、次の仮想エージェントの会話トピック (チャットボットの会話) をインストールします。これらの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

法的要求および法務に関する事項のステータスの確認

従業員自身または他の従業員に代わって送信された法的要求および法務に関する事項のステータスを表示します。

一般的な法的要求

従業員が一般的な法的要求を作成するのに役立ちます。入力した簡単な説明に基づいて、問題の解決に関連する法務ナレッジベース記事へのリンクも提供します。

プライバシーアセスメント

従業員が法的要求を作成し、プロジェクトが組織の適用可能なプライバシー規制と承認されたプライバシーポリシーに準拠しているかどうかをレビューするのを支援します。法務部門は、このような潜在的なリスクの要求をレビューし、必要に応じて緩和計画を推奨する場合があります。

株式取引

従業員が組織の株式取引期間や Stock Preclearance 要求について理解するのに役立ちます。

この仮想エージェントの会話トピックは、Legal Stock Preclearance アプリケーションをインストールしている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務ナレッジベース

入力された検索文字列に基づいて、法務ナレッジベース記事を検索して表示します。

注:
変更内容 ユニバーサル要求 [for legal services] が有効になっていますでは、従業員が仮想エージェントを介して法的要求を送信すると、ユニバーサル要求と関連する法的要求が作成されます。サポートされている要求タイプは、[General Legal Request (一般的な法務要求)]、[Privacy Assessment (プライバシーアセスメント)]、および [Stock Trading (株式取引)] です。

法務仮想エージェント対話型 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 法務仮想エージェント対話型 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

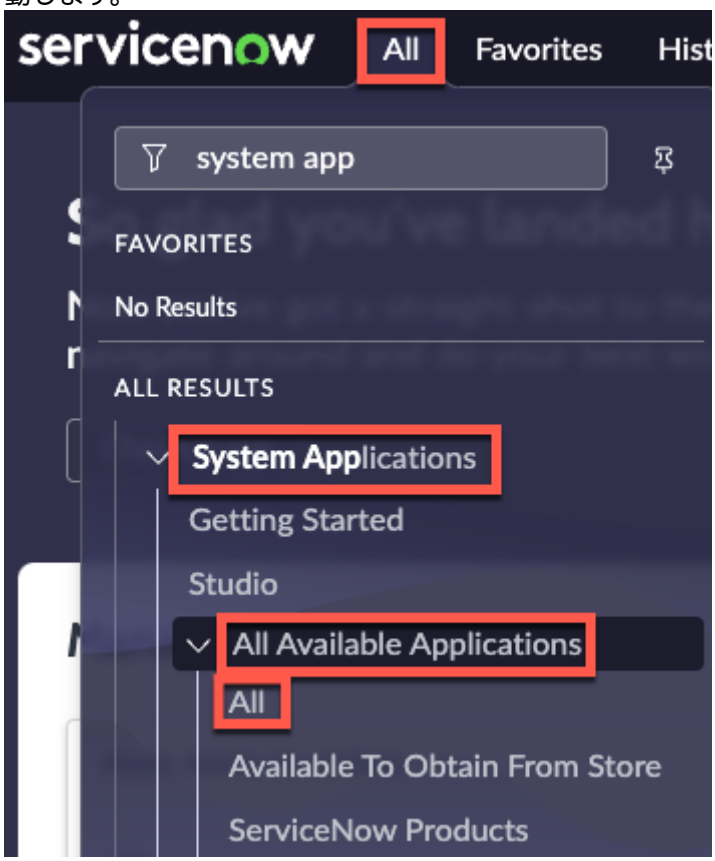
注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務仮想エージェント対話型 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの設定

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの作成または変更

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスを探すためのさまざまな仮想エージェント会話トピックをインストールします。

これらの仮想エージェントの会話トピックは ServiceNow 仮想エージェントデザイナーを使用して構築されているため、 仮想エージェントデザイナー 基本。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > >デザイナー.
2. 新しい会話トピックを設定するか、法務サービスの事前定義された会話トピックをカスタマイズします。

   注:
   法務サービスの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

3. [公開] をクリックして、従業員が 仮想エージェント クライアントで会話トピックを利用できるようにします。
   詳細については、次を参照してください。 を公開する 仮想エージェント トピック.

法務サービスのライブエージェントサポート

従業員は、仮想エージェントチャットウィンドウから法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) のライブエージェントに連絡して、法的支援を求めることができます。

注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールする必要があります。

要求者エクスペリエンス

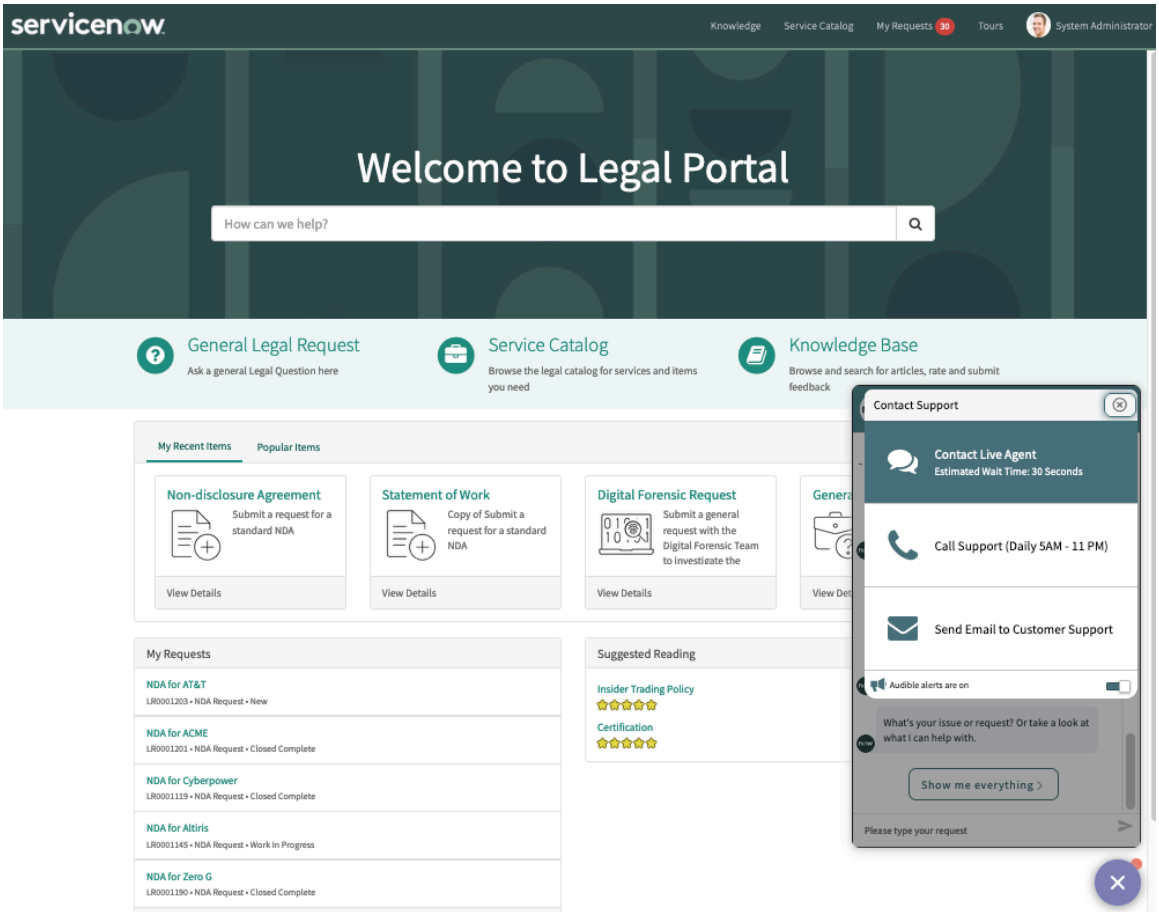
従業員は、法務サービスポータルで仮想チャットの進行中に、仮想エージェントチャットウィンドウでサポートオプションアイコン ( ) をクリックして [ライブエージェントに連絡する] を選択することで、いつでもライブエージェントに接続できます。

注:
従業員サービスセンター (ESC) の仮想エージェントのチャットウィンドウで [ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して、法務部門のライブエージェントと接続することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスポータルのエージェントチャットウィンドウ



チャット要求を受け入れるエージェントがいない場合、その要求者の会話は自動的にタイムアウトします。

履行者エクスペリエンス

法務顧問センター では、法務部門の legal_fulfiller ロールを持つユーザーは、チャット要求を受信する準備ができると、いつでも応じられるようになります。

インタラクションレコード

ライブエージェントが従業員のチャット要求を受け入れると、インタラクションレコードが自動的に作成されます。

ライブエージェントの他のアクション

ライブエージェントは、チャット中に次のアクションを実行できます。

- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。
- チャットに添付ファイルを送信する。

関連情報

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

法務サービスのライブエージェントサポート設定の構成

法務サービスのライブエージェントサポートが有効になるように設定を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。
  - 法務要求管理
  - 法務仮想エージェント対話型
  - 法務顧問センター
- エージェントチャットのインストール時に [デモデータのロード] を必ず選択してください。
- ユーザーがエージェントチャットを使用するための法務履行者 (sn_lg_ops.legal_fulfiller) ロールを持っていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. デモデータとともに エージェントチャット をインストールします。
   詳細については、次を参照してください。 エージェントチャット および 高度な作業アサイン .
2. アサインルールを構成して、チャット会話を法務部門のライブエージェントにルーティングするための基準を指定します。
   a. 移動先 **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 設定 > アサインルール.
   b. ベースシステムのアサインルール [法務チャットアサインルール **(Legal Chat Assignment Rule)]** を開きます。
   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。
   d. [更新] をクリックします。
3. 作業アイテムキューと関連する割り当ての適格性を構成します。
   a. 移動先 **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > 設定 > キュー.
   b. ベースシステムのキューの [法務チャット **(Legal Chat)]** を開きます。
   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。
   d. [更新] をクリックします。
   e. [割り当ての適格性] 関連リストで、ベースシステムレコードの [法務部門] を開きます。
   f. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「アサインの適格性を定義」を参照してください。

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

法務顧問センター 受信ボックスを介してチャット要求を受信し、その要求者とのチャットセッションを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
ライブエージェントサポートによって、従業員と法務部門ユーザーの間のチャットインタラクションが可能になります。詳細については、「法務サービスのライブエージェントサポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックします。
3. [ステータス] で [利用可能] を選択して、チャット要求を受信する準備をします。
   仮想エージェントチャットの従業員は、[ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して接続できます。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
   新しいインタラクションレコードが作成され、法務顧問センター に表示されます。
5. アクティブなチャットパネルで、[公開チャット] タブからチャットを開始した従業員とやり取りしたり、他の法務部門ユーザーと [プライベートチャット] タブから現在のチャットクエリに関連する情報についてやり取りしたりします。
   - チャットをするには、メッセージを入力して送信アイコン ( ) をクリックするか、Enter キーを押します。

     応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをチャット会話に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてチャットに貼り付けます。

     > **注:**
     > チャットチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「チャットチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   - 添付ファイルを送信するには、[添付ファイルをチャットに送信] アイコン ( ) をクリックし、添付するファイルを選択して [開く] をクリックします。
   - チャットを別のキューに転送するには、キューに転送アイコン ( ) をクリックしてキューを選択します。
   - チャットを別の利用可能なエージェントに転送するには、エージェントに転送アイコン ( ) をクリックしてエージェント名を選択します。

関連情報

チャットから作業を取得する

Workspace のインタラクションレコード

Legal Mobile

ServiceNow® Legal Mobile アプリケーションにより、従業員は法的要求を送信および追跡でき、弁護士はモバイルデバイスでこれらの要求を作業できます。

従業員は、Now® Mobile アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 法的要求の送信と追跡
- 送信された要求のステータスの追跡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

弁護士は、ServiceNow エージェント アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 未アサインの要求と事項のトリアージ
- 要求の承認または却下
- 事項の作成および管理
- タスクの作成およびアサイン
- アーティファクトの作成および管理
- 法務イベントとマイルストーンの表示

これらのアプリは ServiceNow® モバイルプラットフォーム上で動作します。これらのモバイルアプリは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

Legal Mobile アプリのデフォルトのスタイル

Legal Mobile アプリインターフェイスが Now Platform アプリケーションと一致するようになりました。モバイルの ネクストエクスペリエンス の詳細については、「Next Experience in Mobile (モバイルでの Next Experience)」を参照してください。

Legal Mobile のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。このアプリにより 法務サービスデリバリ アプリケーションを Now Mobile および モバイルエージェント モバイルアプリで使用できるようになります。

始める前に

- Legal Mobile アプリケーションとそれに関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Legal Mobile 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

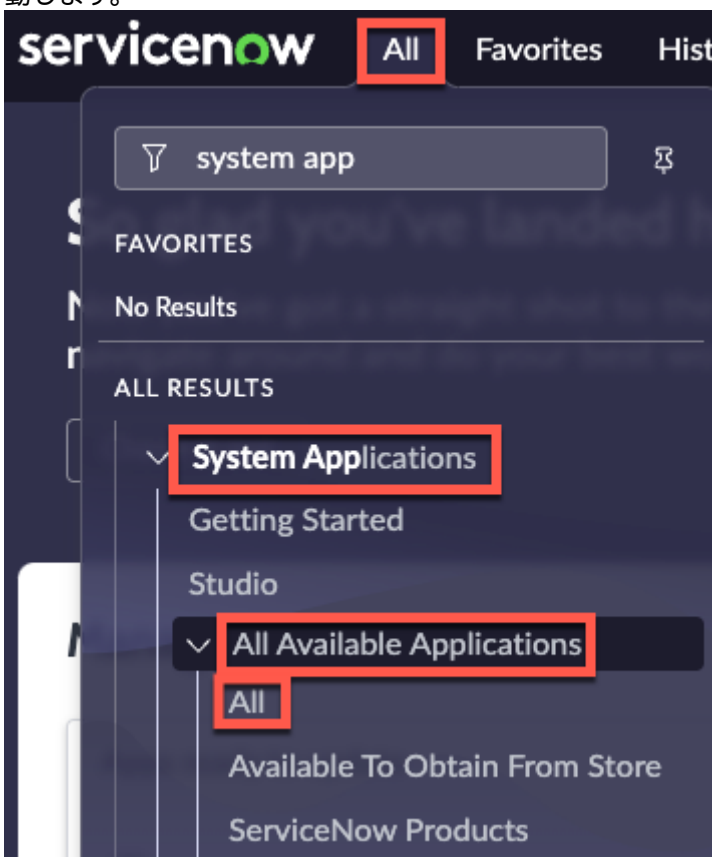
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Mobile をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

法務サービスにアクセスするためのモバイルアプリのダウンロードおよびログイン

Now Mobile アプリをダウンロードして法的要求を送信および追跡し、モバイルエージェント モバイルアプリで送信された法的要求の作業を行います。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インスタンスに Legal Mobile アプリをインストールすると、従業員と弁護士は、モバイルデバイスで法務サービスの使用を開始できます。

手順

1. Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームに、次のモバイルアプリをダウンロードします。
   - 要求者は、法的要求を送信および追跡するために Now Mobile アプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、以下を参照してください。 Now Mobile app.
   - 法務部門のメンバーは、法的要求の作業を行うためのに モバイルエージェント モバイルアプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、「エージェントモバイルアプリ」を参照してください。
2. ServiceNow インスタンスをモバイルアプリに追加します。
3. ログインして、モバイルデバイスから Legal Mobile アプリの機能にアクセスします。
4. Now Mobile または モバイルエージェント モバイルアプリを開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
5. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。

   インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。
6. オプション: [ニックネームを入力 **(Enter nickname)**] フィールドに、インスタンスをすばやく識別するためのエイリアスを入力します。
7. [保存してログイン **(Save and Login)**] をタップします。
8. インスタンスにログインします。

Now Mobile による法的要求の送信

組織の法務部門に法務サービスを求める要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [サポート] をタップします。
3. [サポート] ページで、下にスクロールして [法務 **(Legal)**] をタップし、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
4. 要求カテゴリをタップします。
5. 要求を送信する法務サービスアイテムをタップします。
   選択するカテゴリがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)**] サービスアイテムをタップします。
6. フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> すべての法務サービス要求には、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. [送信] をタップします。
   要求が送信されたことを知らせる確認が表示されます。
8. [クローズ] をタップすると、サービスアイテムのリストに戻ります。

モバイルエージェント による法的要求のアサイン

法務グループマネージャーまたは実務エリアリードとして、法務部門のメンバーに作業対象の法務要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順
1. モバイルエージェントで、 [実務エリア作業 **(Practice Area Work)]** リストに移動します。
2. [未アサインの要求 **(Unassigned Requests)]** をタップして、未アサインの要求のリストを開きます。
3. 要求アイテムをタップして法務部門のメンバーにアサインします。
4. [詳細] タブで、[アサイン] をタップします。
5. [アサイン先] リストで、要求をアサインするユーザーを選択します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
選択したユーザーに法的要求がアサインされます。法的要求のステータスが [アサイン済み] に変更されます。

モバイルエージェント による法的要求の作業

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求の作業を行い、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順
1. モバイルで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [法務 **(Legal)]** をタップします。
3. 次のいずれかの方法で、作業するアサインされた要求を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- グローバル検索バーで要求を検索し、要求をタップして開きます。
- [自分にアサインされた最重要要求 **(Critical Requests Assigned to Me)**] リストで、要求アプレットをタップします。
- [自分の作業] リストで、[アサイン済み要求 **(Assigned Requests)**] をタップしてから、要求をタップします。

4. [作業開始] をタップして、法的要求の作業を開始します。

タスクの結果

法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に変更されます。

次のタスク

- 法的要求の解決に必要な実行内容を追跡するチェックリストを作成および管理します。
- ドキュメント、ビデオ、画像を追加します。
- 法的要求を法務に関する事項に昇格します。このオプションは、法務関連管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用可能になります。
- 要求が解決されたら、法的要求をクローズします。

モバイルエージェント による法的要求のチェックリストの管理

要求を履行するために必要なすべてのアイテムを確実に完了するように、アサインされた法的要求のチェックリストを作成して管理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. チェックリストを作成する要求を開きます。
3. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
4. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。
6. 要求の処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
7. 対応するアイテムをタップして、完了したアイテムにチェックを入れます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への法的要求の昇格

法的要求に追加の調査および評価や長期的な時間を要する場合、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。

始める前に

法務関連管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)**] に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. 作業するアサインされた要求をタップします。
3. [詳細] タブで、[問題を作成 **(Create Matter)**] をタップします。
4. [テンプレートから事項を作成 (Create Matter from Template)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] からテンプレート名を選択します。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] フィールドを空のままにします。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果

- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への協力者の追加

法務に関する事項の詳細と進捗状況を表示できるように、他のユーザーを協力者として追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)**] リストに移動します。
2. 協力者を追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[協力者を追加 **(Add Collaborators)**] オプションを選択します。
4. [協力者を追加 **(Add Collaborators)**] フィールドをタップし、協力者として追加するユーザーを選択します。
5. OK アイコン ( ) をタップします。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのフェーズの追加

法務に関する事項にフェーズを追加し、構造化されたアプローチに従って事項を完了するための特定のタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがあります。必要に応じてフェーズを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)**] リストに移動します。
2. フェーズを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[フェーズを作成 **(Create Phase)**] オプションを選択します。
4. [フェーズ名を入力 **(Enter Phase Name)**] フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
5. [フェーズ順番を入力 **(Enter Phase Order)**] フィールドに、作業するフェーズの順番を入力します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、法務に関する事項のアクティビティを管理します。タスクを異なるユーザーが作業する必要がある場合は、これらのタスクをその人物にアサインできます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのタスクの追加

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)**] リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. **[Others** (その他)] タブで、[フェーズとタスク **(Phase and Tasks)**] をタップします。
4. タスクを追加するフェーズを開きます。
5. アクションアイコン ( ) をタップし、[タスクを作成 **(Create Task)**] オプションを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
タスク名 (Task Name)	タスクの一意な名前
順番	タスクを処理する順番
タイプ	タスクのタイプ： ○ データコレクション ○ リスクおよび緩和
期日	タスクを完了させる必要のある日付

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明

7. 送信アイコン ( ) をタップします。
8. タスクの履行に必要なすべてのアイテムを完了するためのチェックリストを作成します。
   a. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
   b. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
   c. 送信アイコン ( ) をタップします。
   d. タスクの処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
9. [アサイン] ボタンをタップして、タスクで作業できるユーザーにタスクをアサインします。

タスクの結果
法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク (Legal Matter Tasks)] タブにも一覧表示されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの完了

アサイン済み事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. モバイルエージェント で、[アサイン済みタスク] リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. [詳細] タブで、[完了としてマーク] をタップします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの承認または却下

法務に関する事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順
1. モバイルエージェント で、[承認待ち **(Pending Approvals)**] リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. オプション: タスク所有者が実行したタスクの詳細とアクティビティを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [承認対象 **(Approval for)]** フィールドでタスク番号をタップします。

b. 戻るアイコン () をタップして、タスク [承認待ちの法務事項タスク (Pending Legal Matter Task Approval)] 画面に戻ります。

4. [承認 **(Approve)]** または [却下 **(Reject)]** をタップしてタスクを承認または却下します。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのアーティファクトの追加

法務に関する事項にアーティファクトを追加し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

注:
要求者が要求を送信するときにファイルを添付すると、要求から昇格された事項にそのファイルを含むデフォルトのアーティファクトが作成されます。

手順

1. モバイルエージェント で、**[Assigned Matters** (アサインされた法務に関する事項)] リストに移動します。
2. アーティファクトを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン () をタップし、**[Create Artifact** (アーティファクトを作成)] オプションを選択します。
4. [簡単な説明を入力 **(Enter short description)]** フィールドにアーティファクトに関する簡単な説明を入力します。
5. 送信アイコン () をタップします。

タスクの結果

事項のアーティファクトフォルダーが作成されます。

次のタスク

事項関連ファイルをフォルダーに添付します。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのファイルの添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールメッセージのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [その他 **(Others)]** タブで、[アーティファクト **(Artifacts)]** をタップします。
4. ファイルを添付するアーティファクトを開きます。
5. [添付ファイルを追加 **(Add Attachment)]** をタップし、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 写真を撮る (Take Photo)
   - ビデオを録画
   - ギャラリーを開く
   - ファイルの添付 (Attach File)

   ファイルが添付され、一覧表示されます。
6. オプション: 編集アイコン ( ) をタップして新しい名前を入力すると、ファイルの名前を変更できます。

   注:
   法務に関する事項にファイルが不要になった場合は、削除アイコン ( ) をタップしてファイルを削除できます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項のクローズ

解決するためのアクティビティをすべて完了したとき、またはそれ以上のアクションが必要ない場合は、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。
4. [問題をクローズ (Close Matter)] 画面で、[コメント] フィールドに、事項の解決策または解決されない場合にクローズする理由を説明するコメントを入力します。
5. 関連する法的要求を親要求とともにクローズするには、[関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** をタップし、[はい] を選択します。
   [アサイン済み] または [対応中] 状況の関連する法的要求のみがクローズされます。
6. [送信] をタップします。

タスクの結果

- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法務要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求をクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- これらの要求のステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれかです。
- これらの要求が他の未解決事項に関連付けられていません。

- [事項をクローズ (Close Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。

モバイルエージェント による法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)]** リストに移動します。
2. クローズする要求アイテムをタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。

タスクの結果
法的要求がクローズされ、ステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

法務顧問センター従来 の詳細

法務部門のメンバーは、法務顧問センター従来 を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

重要:

- 従来の法務顧問センターは「法務顧問センター従来」に名前が変更されました。
- 法務顧問センター従来 は廃止される予定です。これは非表示になり、新規顧客に対してアクティブ化できなくなりますが、引き続き動作し、既存顧客にサポートされます。強化されたワークスペースエクスペリエンスには、法務顧問センター を使用します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
- 法務顧問センター従来を最新の Xanadu リリースバージョンにアップグレードする場合は、まず Washington DC リリースバージョン 6.3.8 または 6.4.1 にアップグレードしてください。
- 法務顧問センター従来を使用していて、Xanadu ファミリーリリースにアップグレードする場合は、まず Washington DC リリースにアップグレードしてください。

法務顧問センター従来 は、次のアプリをインストールしている場合に利用できます。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター従来 (sn_lg_workspace)
- 法務顧問センター コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

法務顧問センター従来 は、ServiceNow® エージェントワークスペース を使用してビルドされています。部門のニーズに応じて、法務顧問センター従来 をカスタマイズできます。詳細については、「法務顧問センター従来 の構成」を参照してください。

ServiceNow® 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター従来 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター従来 のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のものをレビュー 法務顧問センター従来 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

主な機能

法務顧問センター従来 には次の機能が含まれています。

部門およびユーザーレベルのメトリクス

新規、アサイン済み、未アサイン、および優先度の高い要求の全体像を把握します。予定されているマイルストーンと承認待ちを確認して対処します。

マルチタブインターフェイス

開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。

リアルタイムアクティビティフィード

法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。

直感的な検索とフィルター機能

Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。

メールの作成および送信

法務顧問センター従来 内から、法的要求、法務事項、または事項タスクレコードフォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

法務顧問センター従来 ユーザー

sn_lg_matter.matter_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター従来 にアクセスでき、さまざまなロール用にパーソナライズされます。

法務顧問センター従来へのアクセス

法務顧問センター従来を開くには、 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター従来.

法務顧問センター従来 ランディング ページ

法務顧問センター従来 ランディングページで、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および今後のマイルストーンの概要をすばやく把握できます。さまざまなメトリクスとウィジェットデータは、ユーザーとチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、担当全体をナビゲートしやすくするのに役立ちます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータはロールによって決定します。

法務顧問センター従来 の構成

法務部門のメンバーが法的要求や法務に関する事項を迅速に解決できるように、法務顧問センター従来 を構成します。

始める前に

法務顧問センター従来 は ServiceNow® エージェントワークスペース を使用してビルドされているため、まず、ワークスペース の基本をよく理解してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Legal Counsel Workspace のランディングページとリストを構成します。

   a. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース.

   b. 構成する **[Legal Counsel Workspace]** レコードを開きます。

   c. オプション: [Legal Counsel Workspace] フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。
   フィールドの詳細については、「ワークスペースの設定を開始」を参照してください。

      注:
      [UI ビルダーで開く] をクリックして、UI ビルダーでワークスペースをカスタマイズすることもできます。

   d. オプション: [ワークスペースリスト] 関連リストで、[新規] をクリックしてフィルタリングされたリストを設定します。
   リストフィルターによって、テーブルのレコードのサブセットが表示されます。詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。

   e. [ランディングページ] 関連リストで、[法務ワークスペースのデフォルトのランディングページ **(Legal Workspace Default Landing Page)]** レコードを開き、ランディングページをカスタマイズして設定します。
   ランディングページの作成の詳細については「ワークスペースのカスタムランディングページの作成」を、ランディングページのカスタマイズについては「Set up supplied landing pages in workspace (ワークスペースで提供されたランディングページの設定)」を参照してください。

   f. [ランディングページ] フォームの [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] 関連リストで、[新規] をクリックしてランディングページの権限を設定します。
   こうしたランディングページの権限により、ユーザーは、自分が属するロールまたはグループに基づいてページを表示できます。詳細については、「Set up landing page permissions (ランディングページの権限の設定)」を参照してください。

2. 法務部門が 法務顧問センター従来 でリスト内のレコードに対して機能を実行できるようにするアクションを作成します。

   a. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクションとコンポーネント > **List Actions** (リストアクション).

   b. ベースシステムアクションを開き、[新規] をクリックして新しいカスタムリストアクションを変更または作成します。
   フィールドの説明の詳細については、「ワークスペースでカスタムリスト操作を作成する」を参照してください。

法務顧問センター従来 にアクションボタンを追加して法的要求を作成する

法務顧問センター従来 に宣言アクションボタンを追加すると、ワークスペースから法的要求を簡単に作成し、法務サービスポータルに移動せずに要求を解決できます。

始める前に

法務要求管理 アプリケーションがインストールされ、アプリケーションスコープが Legal Simple Contracts に設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

法務履行者は、法的要求を作成するための宣言ボタンを 法務顧問センター従来 に追加します。このボタンを使用すると、履行者は 法務サービスポータル を使用する代わりに 法務顧問センター従来 から直接要求を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > **List Actions** (リストアクション).
2. [アクションのアサイン] ページで [新規] を選択します。
3. [アクションラベル] フィールドに「販売契約」と入力します。
4. [実装方法] フィールドを [クライアントアクション]に設定します。
5. [クライアントアクションを指定] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
6. [アクションペイロード定義] フォームで、詳細を入力してレコードを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [キー] フィールドに「ITEM_SELECTED」と入力します。
   c. ロックアイコン ( ) を選択して、[適用可能]フィールドのロックを解除します。
   [適用可能] フィールドに詳細を入力して、アクションペイロードを適用できる場所を定義します。
   d. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「List」と入力します。
   e. [ペイロード] フィールドに「{"table":"sc_cat_item","row":{"intake form sys_id":{"value":"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table":"{{parentTable}}","additional_data":{"query":"{{query}}"}}」と入力します。
   必要なデータは、ワークスペースからバックエンドに送信された法的要求のものです。
   f. フォームの残りのフィールドに入力します。

   アクションペイロード定義レコード

フィールド	説明
ラベル	アクションペイロード定義の表示ラベル
説明	アクションペイロード定義の説明
アプリケーション	アクションペイロード定義のアプリケーションスコープ。値は事前設定されています。

   g. [送信] を選択します。
7. 法務顧問センター従来 でアクション割り当てボタンを使用できるようにするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ワークスペース] フィールドに「Legal」と入力し、リストから **[Legal Counsel Workspace]** を選択します。

b. [テーブル] フィールドのドロップダウンリストで「法的要求」を検索し、[法的要求 **(sn_lg_ops_request)]**を選択します。

c. [送信] を選択します。

8. オプション: アクションのアサインボタンを 法務顧問センター従来 ワークスペースリストビューの [新規] ボタンドロップダウンリストに移動します。

a. [詳細ビュー] を選択します。

b. [グループ] フィールドで、[リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、[グループ化] チェックボックスをオンにします。

c. [法的要求タイプ **(Legal Request Types)]** を選択します。

d. [更新] を選択します。

タスクの結果
法務顧問センター従来 ワークスペースで新しい宣言アクションボタンにアクセスできるようになりました。

法務顧問センター

法務顧問センター は、法務部門のメンバーが実用的なウィジェットを使用して、法的問題を迅速に分類、優先順位付け、効率的に解決できるようにする Next Experience ワークスペースです。

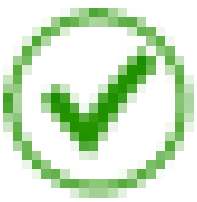
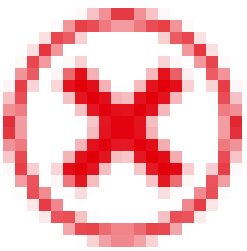
法務顧問センター従来 ワークスペースは、構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいてビルドされたワークスペースエクスペリエンスの再設計および再ビルドされたバージョンです。UI ビルダーの詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

重要:

- 従来の法務顧問センターは法務顧問センター従来に名前が変更されました。
- 法務顧問センター従来 は廃止される予定です。これは非表示になり、新規顧客に対してアクティブ化できなくなりますが、引き続き動作し、既存顧客にサポートされます。強化されたワークスペースエクスペリエンスには、法務顧問センター を使用します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

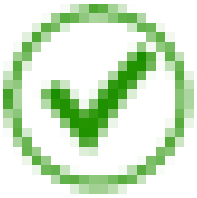
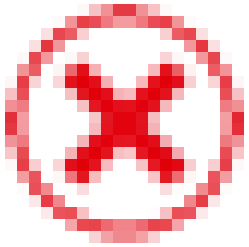
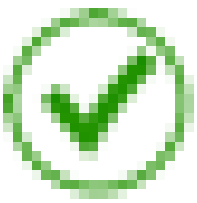
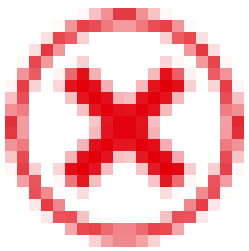
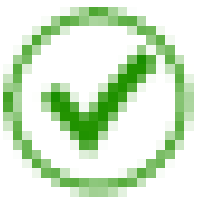
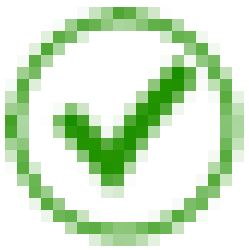
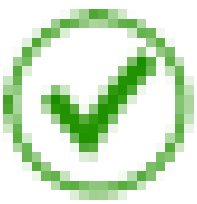
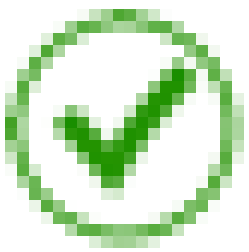
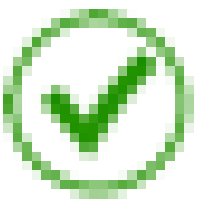
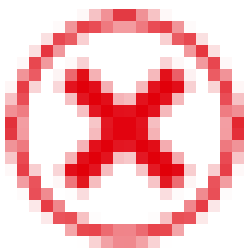
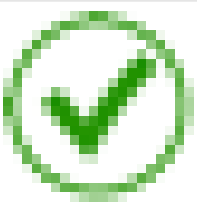
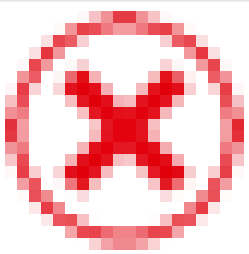
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
機能の比較		
UI ビルダーを活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

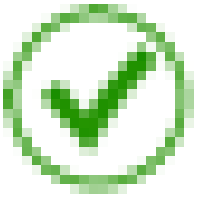
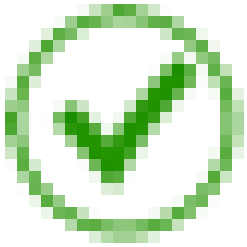
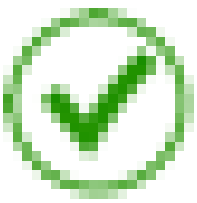
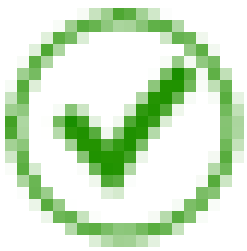
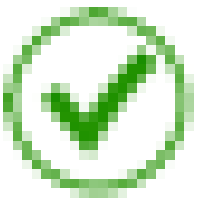
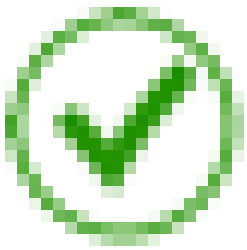
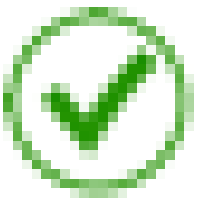
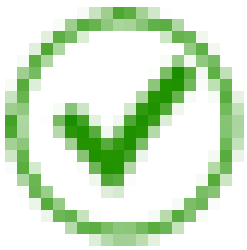
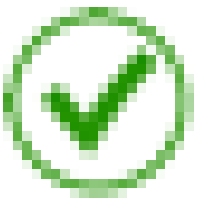
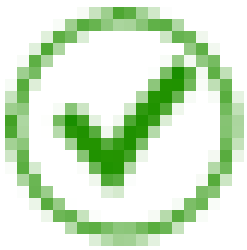
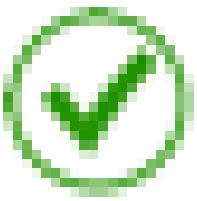
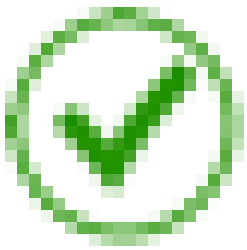
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
AI 検索		
社外弁護士エンゲージメントのための Legal Tracker アプリケーションとの統合		
法務アプリケーションの比較		
法務要求管理		
法務関連管理		
法務サービスデリバリの契約管理プロ		
知的財産略式法務プロセス		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

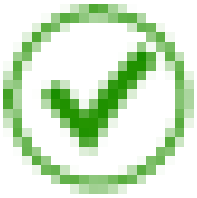
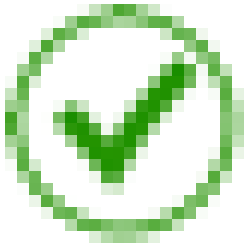
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
Legal Conflict of Interest		
法務部門によるコンテンツレビュー		
法務デジタルフォレンジック		
Legal Investigations		
Legal Simple Contracts		
法務簡易プライバシー		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
Legal Stock Preclearance		

法務顧問センター の詳細

法務部門のメンバーは、法務顧問センター を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

法務顧問センター には、次のアプリケーションのインストールが必要です。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター (sn_lg_cf_workspace)

Next Experience を入手するために 法務顧問センター をインストール します。次のものをレビュー 法務顧問センター 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

注:
法務顧問センター をインストールして Next Experience を取得し、法務顧問センター従来 を確認してアンインストールします。詳細については、「Uninstall an application」を参照してください。

法務顧問センター のメリット

機能とメリット

機能	メリット
ユーザーアクションウィジェットとメトリクス	履行者は、新規、アサイン済み、ドラフト、対応中の要求と事項、および保留中の承認の概要にアクセスします。また、オープンおよびクローズ済みの要求、事項、事項タスクの傾向、および選択したすべてのリンクの統合リストを確認することもできます。
マルチタブインターフェイス	開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。
リアルタイムアクティビティフィード	法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。
直感的な検索とフィルター機能	Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。
メールの作成および送信	法務顧問センター を使用して、法的要求、法的事項、または事項タスク記録フォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター ホームページ

法務顧問センター ホームページでは、法的問題の迅速な分類、優先順位付け、および効率的な解決に役立つアクション可能なウィジェットを使用できます。

法務顧問センター は、法務履行者向けの Next Experience ワークスペースです。これは出発点として機能し、履行者にとって重要なもののスナップショットを提供します。法務部門のメンバーは、これによって法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。法務顧問センター ホームページダッシュボードでは、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および保留中の承認の概要を簡単に確認できます。これらは履行者が作業中であるものや、アサイン先グループに対して新しく作成されたもの、またはドラフト状況のものがあり、自分やアドレスに対してアサインできます。さまざまなメトリクスとウィジェットデータのグラフィカル表現により、作業負荷を監視し、優先度の高い項目に焦点を当て、責任範囲を簡単に移動することができます。他のユーザーが自分に委任した委任アイテムを表示できます。さらに、一定期間にわたるオープンおよびクローズ済みの要求および事項の傾向を表示することもできます。最後に、[あなたのリンク (Your links)] ウィジェットをブックマークとして使用して、ワークスペース内で頻繁に使用される重要な内部 URL および外部 URL に簡単にアクセスできます。

重要:

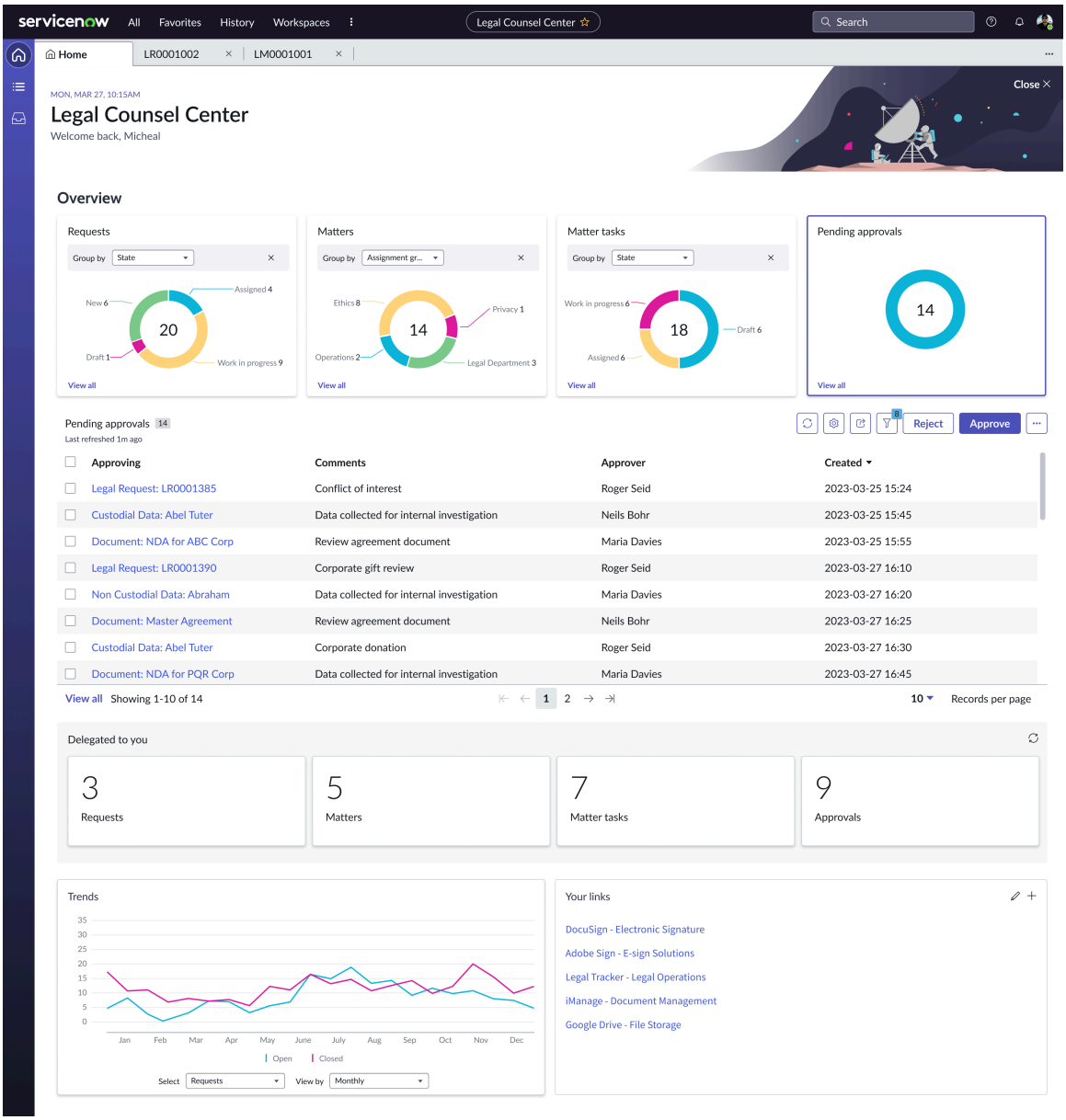
- 法務関連管理 プラグインがインストールされている場合、事項および事項タスクウィジェットが表示されます。
- 面談テンプレートを使用するには、まずインタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、法務顧問センター アプリケーションおよび 法務関連管理 スコープでインタビューテンプレートの要求済み RCA を有効にする必要があります。詳細については、「面談管理」を参照してください。

法務顧問センター ランディングページの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター の例



法務顧問センター ワークスペースの構成

法務顧問センター ワークスペースを構成して、履行者のニーズに応じてダッシュボードとインターフェイスをカスタマイズし、履行者が法的問題を分類、優先順位付け、および効率的に対処できるようにします。

構成の概要

法務顧問センター ワークスペースをホームページ、リストページ、およびアナリティクスセンターページとともに構成およびカスタマイズするには、UI ビルダー の基本をよく理解してください。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI ビルダー で作業するには、[すべて] から **[UI** ビルダー] に移動します。次に、**Legal Counsel Center** を検索して選択し、構成します。ホームページを設定するには、[ランディングページ] のデフォルトを選択します。リストとアナリティクスセンターのページを構成する方法の詳細については、「Working in UI Builder」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務顧問センター を構成するには、追加の構成可能ワークスペースコンポーネントについても理解する必要があります。詳細については、「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

法務顧問センター ワークスペースのインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) をインストールできます。このアプリケーションは、ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Legal Counsel Center アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムがインストールされます。

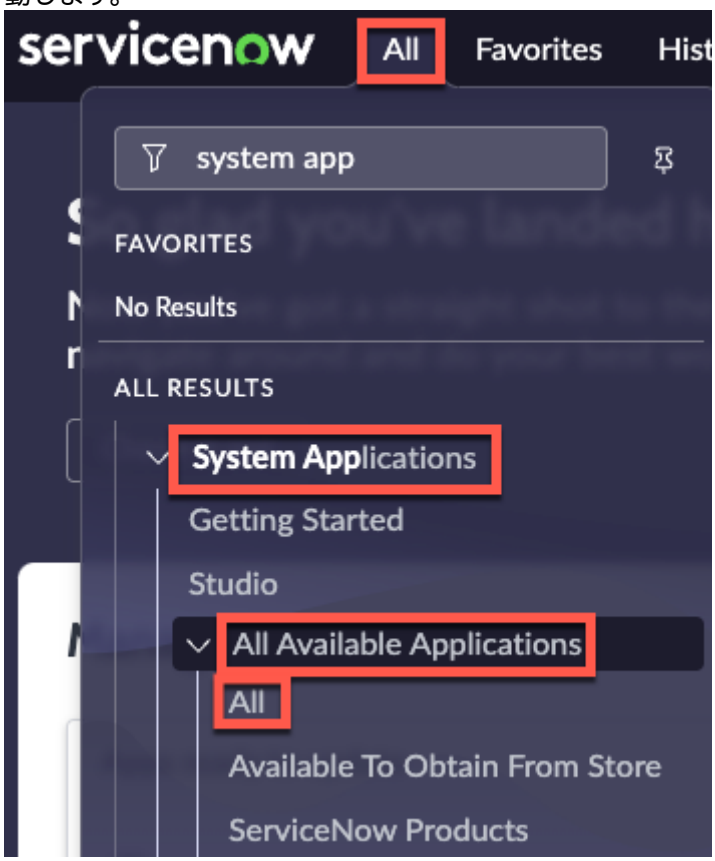
- プラグイン
  - 法務要求管理 プラグイン
  - 法務顧問センター プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して 法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

通知を有効または無効にする

法務顧問センター 通知を有効または無効にして、興味のある項目に登録し、興味がなく必須ではない情報は登録解除します。

始める前に

次のアプリケーションがインストールされている必要があります。

- 法務要求管理
- 法務顧問センター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

使用できる通知の詳細については、「法務顧問センター の通知」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.
2. [通知] ウィンドウの [全般] タブで [詳細設定] を選択します。
3. [検索通知] フィールドに「Legal」と入力します。
4. 法務に関する事項または法的要求の通知を有効または無効にします。

タスクの結果

ユーザーに対して通知が有効または無効になります。通知の詳細については、「法務顧問センターの通知」を参照してください。

法務顧問センター の参照

リファレンストピックでは、法務顧問センター 通知に関する追加情報を提供します。

法務顧問センターとともにインストールされるロール

ユーザーロールは、法務顧問センター ワークスペースプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

法務顧問センターとともにインストールされるロール

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
法務顧問センター ワークスペースアドミニストレーター [sn_lg_cf_workspace.admin]	ビジネス要件またはユーザー要件に合わせて法務要求管理 の 法務顧問センター ワークスペースを変更する権限をすべてのアドミニストレーターに付与します。 • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールでは、履行者支援の推奨設定を管理できます。 • interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。	ワークスペースアド [workspace_admin] • チャットアドミン • UX フレームワー [uxframework_de • 法務顧問センター [sn_lg_cf_worksp • 履行者推奨のアド [sn_agent_recom _admin] • インタラクション [interaction_adm • ワークスペースリ [workspace_list_ • UI アクションアド • UI ビルダーアドミ • UX フレームワー [uxframework_us

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センターとともにインストールされるロール (続く)

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
	• ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• 類似性アナライザ [sn_intel_analyze _analyzer_admin • フォームアドミン • フォームのカスタ • UI 通知アドミン [
法務顧問センター ワークスペースユーザー [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	法務顧問センター ワークスペースへのアクセス権をユーザーに提供します。	ワークスペースユー

自動翻訳

ユーザーロール

sn_lg_ops.legal_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター にアクセスできます。アサイン先グループ、実務エリア、およびその他のアクセス認証情報に応じて、さまざまなロールの 法務顧問センター をカスタマイズできます。カスタマイズの詳細については、「法務顧問センター ワークスペースの構成」を参照してください。

法務顧問センターへのアクセス

法務顧問センターにアクセスするには、 ワークスペース > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター). または、次の場所に移動して 法務顧問センター にアクセスすることもできます すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).

法務顧問センター の通知

法務顧問センター 通知を使用すると、ユーザーは興味のあるアイテムを購読したり、興味がなく必須ではないメッセージの購読を解除したりできます。

法務顧問センター は、法務に関する事項および法的要求の通知を提供します。

通知を有効または無効にする方法については、「通知を有効または無効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求通知

法的要求の新しいコメントを除き、法的要求のすべての通知のデフォルトステータスは [有効] です。

法的要求通知の詳細

名前	受信者	役職
法的要求が新規作成されました	実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、およびイベント作成者 (上記のロールの場合)	${Request}が作成されました
法的要求がアサインされました	アサイン先	${Request}がアサインされています
法的要求が更新されました	要求元、作成者	${Request}が更新されました
法的要求の新しいコメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Request}：コメントが追加されました
法的要求の再提出	要求元、作成者	${Request}が再送信されました
法的要求の再開	アサイン先、作成者	${Request}が再開されました
面接者が追加されました	現在の面接者が追加されました	${Matter}：面接者が追加されました
自筆署名用に送信	署名者	${contract_request.short_description}
自筆署名済みの契約	作成者	${contract_request.short_description}
署名者が署名を拒否しました	契約要求、要求元	${contract_request.number}：署名が却下されました
非アクティブな COI レコードを更新	ユーザー (作成者)	${legal_request}が非アクティブ化されました
COI の承認	ユーザー (作成者)	${legal_request}が承認されました
Stock Preclearance 要求が承認されました	要求元	${legal_request.number} が承認されました
COI 要求者へのリマインダー	ユーザー (作成者)	${number} はまもなく期限切れになります
Stock Preclearance 要求が却下されました	要求元	${number} が却下されました
ドキュメント準備完了	要求元	${number}：ドキュメントの準備ができました

法務に関する事項の通知

すべての法務に関する事項通知のデフォルトステータスは [有効] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項の通知の詳細

名前	受信者	役職
法務事項の新規作成	実務エリアリードロールの場合、実務エリアリードおよびイベント作成者	${Matter}が作成されました
法務事項のアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
法務事項の更新	作成者、要求元、事項所有者	${Matter}が更新されました
法務事項の再開	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	$(short description)
法務事項への新規コメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Matter}：コメントが追加されました
法務事項のクローズまたはキャンセル	実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	${Matter}がクローズまたはキャンセルされました
法務事項タスクのアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
承認者による法務事項タスクの却下	アサイン先	${task}は却下されました
アドホック承認の承認	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が承認されました
アドホック承認の却下	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が却下されました

法務サービスポータル の詳細

法務サービスポータル は、従業員が法的要求を送信し、その進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照し、仮想エージェントチャットサポートを使用してサポートを受けるためのセルフサービスポータルです。

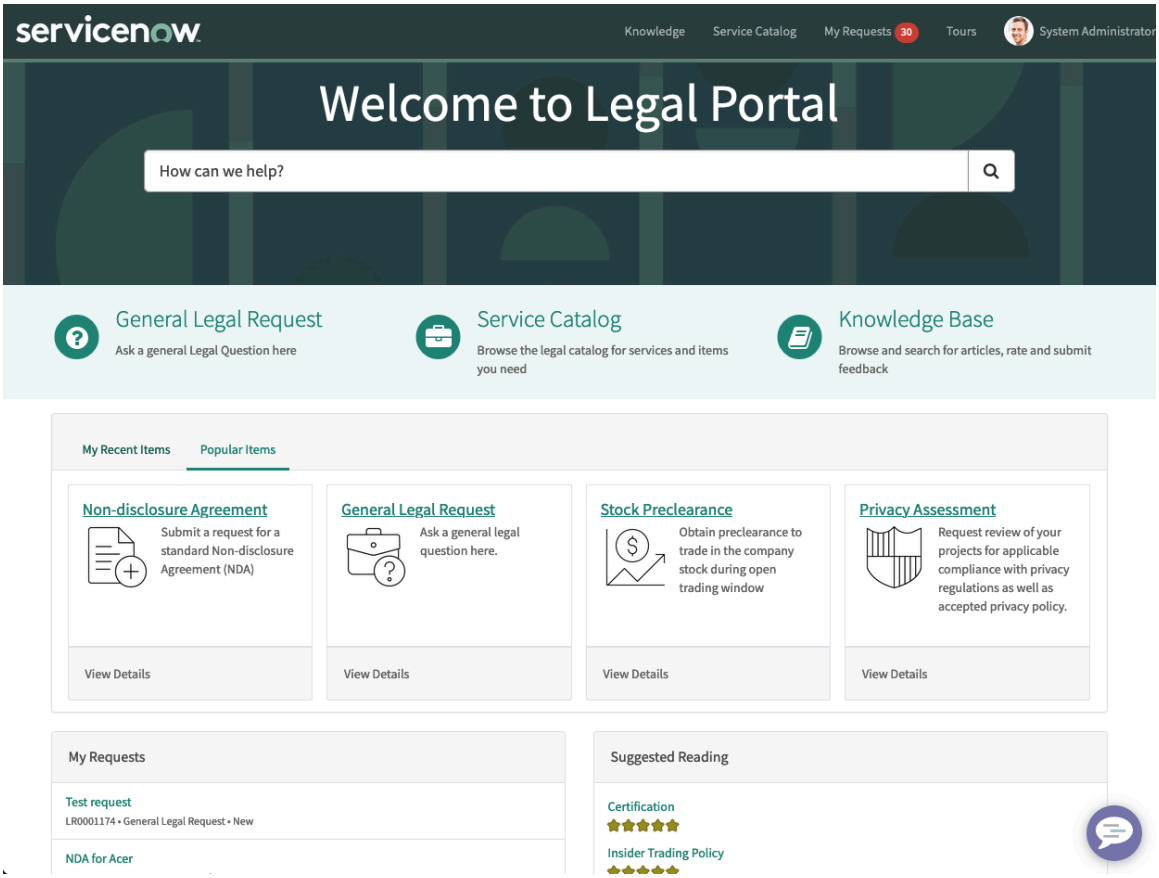
法務サービスポータル は 法務要求管理 アプリをインストールするとインストールされます。

移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル 法務サービスポータルにアクセスするため。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスポータル



法務サービスポータル を使用して、次のタスクを実行します。

- 法務サービスカタログのカタログアイテムから選択して、法的要求を送信します。
- 送信された要求のステータスを追跡します。
- 評価の高い法務ナレッジベース記事を検索して参照し、情報を探します。
- 仮想エージェントとチャットして法的要求を送信および追跡し、法務ナレッジベースの記事を参照します。

ServiceNow® AI 検索 を有効にすると、予測と自然言語処理 (NLP) によって検索結果が向上します。詳細については、「法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

法務義務と承認の委任

法務履行者は、不在の間、その法務義務を他のユーザーに委任できます。代理人は、法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認を処理するために、法務履行者と同じレベルのアクセス権を取得します。

法務サービスデリバリ では次の委任がサポートされます。

Now Platform 委任

この委任方法は、デフォルトで有効化されています。この委任により、弁護士はすべてのアイテムを代理人に委任することができます。ただし、代理人を追加する際に弁護士は次のように委任オプションを制限できます。

- 承認のみを委任する
- アサインのみを委任する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認とアサインの両方を委任する
- 通知を委任する

詳細な委任

詳細な委任により、弁護士は、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認の中から、委任するアイテムを選択できます。

> **注:**
> この委任方法では、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) のアクティブ化が必要です。

弁護士が委任を使用するには、アドミニストレーターが 法務顧問センター従来 Workspace で委任ルールテーブル、委任ルール、および [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブとして設定します。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブとして設定します。

New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

[自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、プライバシーアセスメント要求のみを委任できます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

関連情報

詳細な委任の設定

ワークスペースのリストビューのセットアップ

別のユーザーへの法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に

必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)**] で、[自分の委任 **(My Delegate)**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

委任フォーム

フィールド	説明
ユーザー	法務義務を代理人に委任するユーザー。
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。 **注:** 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。
承認	承認を委任するオプション。代理人が自分にアサインされた承認を承認または却下することを承認するには、このオプションを選択します。
アサイン	アサインを委任するオプション。すべての承認、法的要求、法務に関する事項、および事項タスクに対する同じレベルのアクセス権限を代理人に付与するには、このオプションを選択します。
すべての通知	通知を委任するオプション。委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信する場合はこのオプションを選択します。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果

委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストから、アサインされた法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に対して実行できるすべての機能にアクセスして実行できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

詳細な委任による別のユーザーへの特定の法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する特定の法務義務を別のユーザーに委任します。これらの特定の職務は、事前定義された委任ルールから派生します。

始める前に

- Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化する必要があります。
- Legal Counsel Workspace 設定で、[自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを次のように構成する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。

- New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

  [自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。

  - [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。
- 委任ルールはアドミニストレーターが作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：legal_fulfiller

このタスクについて

詳細な委任を使用すると、プライバシーアセスメント要求など、特定の要求のみを委任することができます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)**] で、[自分の委任 **(My Delegate)**] をクリックします。
4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

詳細な委任フォーム

フィールド	説明
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。 **注:** 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。

6. [保存] をクリックします。
   指定された期間に対する委任が作成されます。[委任ルール] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [委任ルール] タブで、委任ルールで定義されている特定の法務義務と承認のみを代理人にアサインします。
   a. [委任ルール] タブで、[職務を追加] をクリックします。
   b. [職務を追加] ダイアログで、代理人にアサインする委任ルールを選択します。
   c. [追加] をクリックします。

タスクの結果
詳細な委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストからアサインされた職務に基づいて、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認にアクセスして作業できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

委任された法務義務の表示と処理

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に
必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [自分に委任済み **(Delegate to me)**] でリストアイテムをクリックすると、職務の委任元ユーザーにアサインされたレコードが表示されます。
   - 承認：法的要求、法務に関する事項、および法務に関する事項タスクに対して委任されたすべての承認のリストを開く
   - 要求：委任されたすべての法的要求のリストを開く
   - 事項：委任されたすべての法務に関する事項のリストを開く
   - 事項タスク：委任されたすべての法務に関する事項タスクを開く
4. リストからレコードを開いて表示し、作業します。

法務サービスデリバリ でのワークフロー

法務要求管理 アプリケーションにより、電子署名と外部ストレージの自動化ワークフローがインストールされます。これらのワークフローにより、複数の統合とアカウントのサポートを同時に行うことができます。

これらのワークフローはFlow Designer で使用でき、法務サービスデリバリを使用してビルドされます。

> **注:**
> デフォルトでは、法務サービスデリバリ アプリケーションのすべてのワークフローは読み取り専用です。

電子署名ワークフロー

ドキュメントの電子署名用に、事前定義された次のワークフローを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コア電子署名ワークフロー

次のコア電子署名ワークフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。

- 電子署名コア - DocuSign
- 電子署名コア – AdobeSign

NDA 署名ワークフロー

次の電子署名ワークフローは 法務簡易契約 とともにインストールされ、電子署名用の機密保持契約 (NDA) ドキュメントの送信に使用されます。

- NDA 電子署名 (動的フロー)
- NDA 電子署名 - DocuSign
- NDA 電子署名 - AdobeSign

外部ストレージワークフロー

外部ストレージシステムにドキュメントを保存するための法務外部ストレージコアフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。次のサブフローは、各外部ストレージシステム統合のコアワークフロー内にインストールされます。

- 法務外部ストレージコア – Microsoft OneDrive
- 法務外部ストレージコア – Google ドライブ
- 法務外部ストレージコア – Box
- 法務外部ストレージコア – Microsoft SharePoint
- 法務外部ストレージコア – iManage

注:
これらの外部ストレージサブフローを別のワークフローで使用して、ドキュメントを外部ストレージに保存できます。

法務契約の外部ストレージフローは、法務簡易契約 とともにインストールされるコア外部ストレージワークフローです。

法務サービスデリバリ 向けユニバーサル要求

ユニバーサル要求 と 法務サービスデリバリ を統合することで、従業員が法務部門にサービスを要求するための統一されたユーザーエクスペリエンスを創出できます。従業員に対し法務サービスがシームレスに提供されるので、従業員は解決に向けて部門間の複雑で難しいコラボレーションに対処する必要はありません。

法務サービスに対するユニバーサル要求のジャーニー

ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。詳細については、「ユニバーサル要求」を参照してください。

法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および支援を得るための統一されたメカニズムを提供します。

法的要求をユニバーサル要求と統合することで、組織全体で要求を履行し、従業員エクスペリエンスを向上できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が 従業員センター ポータルの [ヘルプの要求] オプションを使用してユニバーサル要求を送信します。従業員は、直接的な法的要求をユニバーサル要求に添付して送信することもできます。
- ルーティングエージェントが、法務部門に関連するこの要求を識別し、ユニバーサル要求から法務要求を作成します。法的要求は、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。
- 要求されたサービスに基づいて、法務履行者は法的要求の処理時に次のことを実行できます。
  - 解決策を提供し、法的要求をクローズします。ユニバーサル要求もクローズされます。
  - 解決策あり、または解決策なしで要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求ルーティンググループに戻します。
  - 要求を履行するために必要な、法務部門またはその他の部門のユーザーが実行するタスクに関連するチケットを作成します。
  - 取り扱いに注意を要する情報や機密情報が含まれている法務要求を [Restricted (制限付き)] としてマークします。このチケットの詳細を表示できるのは、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを持つ現在のアサイン先グループのルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントです。他のルーティングエージェントに対しては、取り扱いに注意を要する情報を含む可能性のあるユニバーサル要求のフィールド ([簡単な説明] や [説明] など) は表示されません。

ユニバーサル要求により、要求者は要求のステータスを完全に可視化できます。要求者は、ユニバーサル要求のアクティビティストリームの関連するすべての詳細 (問題に対応するユーザー、部門間の転送、その他の更新など) を確認できます。

要求者は、ユニバーサル要求がクローズされていても解決策に満足していない場合には、要求を再オープンできます。

ユニバーサル要求の送信とトラッキングの詳細については、「ユニバーサル要求 の使用」を参照してください。

倫理に関する苦情の送信と管理の詳細については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

自動翻訳

必須の **ServiceNow** プラグインとアプリ

法務サービスに対するユニバーサル要求を統合するには、次の ServiceNow プラグインとアプリケーションがインストールされている必要があります。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 アプリバージョン 6.1 以降
- 従業員センター アプリ

また、ユニバーサル要求 でさまざまな設定を構成する必要があります。詳細については、「法務サービスの ユニバーサル要求 の構成」を参照してください。

法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

法的要求をユニバーサル要求と統合するためにベースシステム構成を確認し、業務上のニーズに応じて構成します。

始める前に

次のプラグインがアクティブ化されており、アプリがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 バージョン 6.1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター をインストールして、従業員が要求を送信できるようにすることもできます。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務要求管理 バージョン 6.1 では、法的要求をユニバーサル要求と連携させるために必要なサービスセット、サービスセットアサイン先グループ、転送構成、およびステータスマッピングがインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理.
2. 業務上のニーズに応じて、次の設定を確認および構成します。
3. ユーザーを [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)]** サービスセットアサイン先グループに追加します。
   [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)]** は、必要なロールが含まれている、ベースシステムのアサイン先グループです。このアサイン先グループのユーザーはルーティングエージェントの役割を担い、ユニバーサル要求をトリアージし、法務部門からサポートを受けるための法的要求を作成します。
4. 実務エリアの問診票フォームの [オプション] フィールドで、[ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)]** オプションを選択します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

ユニバーサル要求からの法的要求の作成

法務部門の支援を得て要求を解決するために、ユニバーサル要求から法的要求を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、アドミニストレーターが法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

従業員がユニバーサル要求を送信しており、ユニバーサルチケットがアサインされています。

> **重要:**
> 必要なロールを持つルーティングエージェントは、[法務ルーティンググループ (Legal Routing Group)] アサイン先グループのメンバーでもある必要があります。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_uni_req.universal_request_write

このタスクについて

ルーティングエージェントは、エージェントモバイルアプリでユニバーサル要求から法的要求を作成することもできます。苦情に対する法的チケットの作成の詳細については、「ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 自分にアサイン済み.
2. 法務要求の作成元になるユニバーサル要求を開きます。
3. [法的チケットを作成] をクリックします。
4. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [要求タイプ] リストから法的要求タイプを選択します。

b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。

5. [作成] をクリックします。

タスクの結果

- 法的要求が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法的要求番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求状況は [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

次のタスク

法務部門で、法的要求に法務履行者がアサインされます。アサインされた法務履行者は、法的要求を処理して解決策を提供するか、または法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。

外部ストレージが有効になっている ユニバーサル要求 に一般的な法的要求を転送するには、[名前 **UR** 転送ポストプロセッサー] スクリプトアクションをアクティブ化して添付ファイルを同期します。スクリプトアクションは次で使用できます: すべて > イベント > スクリプトアクション.

別部門への法的チケットの転送

ユニバーサル要求に関連付けられている法的チケット (法的要求または法務に関する事項) を、処理および解決のために別の部門に転送するか、またはユニバーサル要求に戻します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > **Legal Counsel Center** (法務顧問センター).

2. リストアイコン ( ) をクリックします。

3. 法的要求または法務に関する事項のリストを開きます。

- 法的要求リストを開く場合、[リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン] を選択します。
- 法務に関する事項リストを開く場合、[リスト] タブの [事項] で、[自分にアサイン] を選択します。

4. 転送する法的要求または法務に関する事項を開きます。

5. [転送] を選択します。

6. [チケットを転送] ダイアログボックスのフィールドに入力します。

[チケットを転送] ダイアログボックス

フィールド	説明
アクション	他の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻す転送オプション
部門	要求の転送先になる部門。 法的チケットの転送先の部門がわからない場合は、[確信がない **(I'm not sure)**] を選択する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	と、チケットはユニバーサル要求に転送されます。
サービス	選択した部門内のサービスまたは要求タイプ。 **注:** 倫理に関する苦情の法務に関する事項をヒューマンリソース (HR) 部門に転送するには、[労務 **(ER)]** を選択する必要があります。他のサービスが選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。
転送理由 (Transfer Reason)	法的チケットが解決とともに転送されているかどうかを指定するオプション。 ○ 解決する転送：法的チケットは解決されており、別の部門による処理が必要です。法務チケットのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。 ○ 解決しない転送：法的チケットが解決されていないか、または法務部門に属していません。法務チケットのステータスが [未完了でクローズ (Close Incomplete)] に更新されます。
転送メモ	さらに処理を進めるうえで部門に役立つ可能性がある詳細。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時に法的チケットの追加のコメントと添付ファイルを別の部門の要求に含めるためのオプション。 デフォルトでは、このオプションが選択されています。追加のコメントと添付ファイルを転送しない場合は、このチェックボックスをオフにします。

7. [転送] を選択します。

タスクの結果

- 選択した部門に法的チケットが転送されます。
- 法的チケットは、ユニバーサル要求のプライマリチケットではなくなります。

従業員センター ポータルの法務サービス

従業員は、従業員センター ポータルを使用して、法務サポートを受けるための要求を送信および追跡したり、法務サービスに関する情報を取得したりできます。

法務サービスポータル は、従業員が法務部門からのみサービスとサポートを受けるための法的要求を送信できるようにします。それに対して ServiceNow 従業員センター は、従業員が情報を検索し、法務を含むさまざまな部門にサービスを要求するための、単一の統一されたポータルエクスペリエンスを提供します。コンテンツ分類フレームワークを使用して、デフォルトの法務分類を変更し、サービス固有のコンテンツタイプと子トピックを含めることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次の ServiceNow アプリケーションとプラグインがインストールされていることを確認します。

- 法務サービスデリバリ アプリケーション
- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp)
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)

従業員センター の法務分類

Employee Experience Taxonomy プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。法務サービスを提供するために、従業員分類では、次の法務分類構造をデフォルトで使用できます。

1. 契約 – 営業契約レビュー、サードパーティの契約レビュー、および NDA 入力フォームが含まれます。
2. プライバシーとデータ – プライバシー影響度評価の入力フォームが含まれます。
3. 倫理とコンプライアンス – 利益相反、株式事前認可、および倫理に関する苦情の問診票フォーム、およびインサイダー取引ポリシーに関するナレッジベース記事が含まれます。有効にすると、倫理に関する苦情を匿名レポートセンターポータルから送信することもできます。
4. すべての法務を参照 – 一般的な法的要求、マーケティングコンテンツレビュー、デジタルフォレンジック、および召喚状の入力フォームが含まれます。

従業員センター ポータルの法務サービスを有効化

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

1. 基本システム分類をカスタマイズするには、分類を複製してから、クローン作成された分類で必要な変更を行います。

   詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。

2. 法務サービスおよびサポート用の入力フォームとナレッジベース記事を作成します。

   法的要求入力フォームの作成の詳細については「法的要求およびナレッジベース記事作成のための入力フォーム」を参照し、ナレッジベース記事の作成の詳細については「ナレッジベース記事」を参照してください。

3. コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

従業員センター による法務アイテムの承認

従業員センター は、承認者がさまざまなアイテムを表示および承認するためのタスク構成を使用して、構成可能な承認を使用します。承認者は、従業員センター の [自分のタスク] タブから承認が必要なアイテムに関する詳細情報を確認します。タスク構成は、タスクテーブル (法的要求、法務に関する事項、実務エリアテーブル) と非タスクテーブル (アーティファクト、事項テンプレート、管理人と非管理人、および外部ストレージドキュメント) の両方に対して設定できます。

法務サービスデリバリ アプリでは、To Do 構成の次のベースシステムタスク構成を使用できます。

- 法務要求管理
  - 法的要求
  - 法的要求の添付ファイル
  - 法的要求外部ドキュメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務関連管理
  - 法務に関する事項
  - 法的事項の添付ファイル
  - 法務事項外部ドキュメント
  - 法務に関する事項タスク
  - 法務関連成果物
  - Legal Matter Templates
- 法務デジタルフォレンジック
  - 管理データ
  - 非管理データ

注:
法務サービスデリバリ アプリのテーブルにマッピングされるこれらの新しいタスク構成は、従業員センター を介した承認用に、既存の To Do ウィジェットマッピング設定を置き換えます。承認に既存のマッピングを使用するには、タスク構成を無効にする必要があります。

従業員センター の構成可能な承認とその構成方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

法務サービスデリバリ のセキュリティ機能

法務サービスデリバリ では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、エッジ暗号化 など、さまざまな Now Platform セキュリティ機能を提供します。

法務サービスデリバリ の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (RCA) 特権の設定では、アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、スクリプトインクルードなど)、イベントに対するクロススコープアクセスを定義するか、アクセスの要求を許可または拒否します。アドミニストレーターは RCA を使用して、法務サービスデリバリ アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントへのアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡し、スコープ対象のテーブルやスクリプトインクルードの機密情報を保護できます。

Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller] プラグインは、法務サービスデリバリアプリケーションのインストール中またはアップグレード中にアクティブ化されます。

アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義する場合は、次の設定を使用します。

呼び出し元追跡

この設定は、開発ステージに推奨されます。テーブルとスクリプトインクルードへのアクセスは許可されますが、[制限付き発信者アクセス] テーブルで追跡されます。アクセス情報は、[アプリケーション制限付きの申請者アクセス] から表示できます。

呼び出し元制限

この設定は、開発完了後の本番フェーズに推奨されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「Define cross-scope access to an application resource (アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスの定義)」を参照してください。

法務サービスデリバリの暗号化

法務サービスデリバリは暗号化を提供し、機密情報を保護します。

暗号化により、権限のないユーザーが特定のフィールドを表示できなくなります。法務サービスデリバリでフィールドを暗号化するために、列レベル暗号化がデフォルトでアクティブになっており、ロールベースの暗号化機能が提供されています。

暗号化の詳細については、「Column Level Encryption」を参照してください。

エッジ暗号化向け法務サービスデリバリ

ServiceNow® エッジ暗号化™ は、社内の機密データを暗号化 (送信中に暗号化) してから、インターネット経由で ServiceNow インスタンスに送信し、暗号化はそのまま維持されます。

詳細については、「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。詳細については、「Planning for Edge Encryption (エッジ暗号化の計画立案)」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

テーブルに関連する列 (フィールド) または添付ファイルを暗号化できます。「暗号化設定を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

注:
エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

スコープ付きナレッジベース

機密記事を含むナレッジベースを保護するには、スコープ付きナレッジベースを使用します。システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターであっても、ユーザー基準によって明示的に許可されていない限り、スコープ付きナレッジベースを管理することはできません。

たとえば、給与部門のみに表示すべきで、システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターには表示してはならない、機密性の高い給与情報を含むナレッジ記事があるとします。ヒューマンリソース (HR) : Core アプリケーション内のスコープ付きナレッジベースで、機密情報を含むナレッジ記事を作成できます。

アプリケーションの admin ロールと knowledge_admin ロールを持つユーザーのみが、スコープ付きナレッジベースを管理できます。グローバル ACL の代わりにアプリケーションのナレッジテーブルの ACL を使用して、HR などのアプリケーション管理が有効になっているアプリケーションのナレッジベースへのアクセスを制御します。スコープ付きナレッジベースへのアクセスを定義するには、システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターを含むユーザーに適切なユーザー基準を指定します。

注:
スコープマスターテーブルでスコープを派生させてスコープ付き ACL を実行するには、*glide.enforce_security_scope.<scope_name>* システムプロパティを true に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のナレッジベースのスコープを変更することはできません。それらはグローバルスコープのままになります。ただし、機密性の高いナレッジ記事を保護するために、スコープ付きナレッジベースを作成することができます。

アプリケーションにスコープ付きナレッジベースを作成するには、knowledge_admin または admin ロールに加えて、アプリケーションピッカーでそのアプリケーションを表示および選択するためのアクセス権が必要です (「アプリケーションピッカー」を参照)。たとえば、ヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーションでナレッジベースを作成する前に、アプリケーションピッカーでヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーションを選択してから、ナレッジベースを作成する必要があります。次に、ナレッジベースを作成すると、ナレッジベースフォームで、ナレッジベースのアプリケーションスコープが [アプリケーション] フィールドに設定されます。

関連情報

- ナレッジ ベースの作成
- アプリケーション管理
- ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

アナリティクスおよびレポートのソリューションには、他の Now Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、法務サービスおよび運用データから得られるインサイトと傾向を通じて、データ主導の意思決定を可能にします。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

Next Experience ユーザーインターフェイス (UI) 法務担当役員ダッシュボードが利用可能であり、次の場所からアクセスできます。 ワークスペース > **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) ワークスペース > ダッシュボード > すべて > **Legal Executive** (法務担当役員) ダッシュボード.

関連情報

- アナリティクスおよびレポートのソリューション

法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポートのソリューションのアクティブ化

アナリティクスおよびレポートのソリューションのコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のものをレビュー 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > **ServiceNow Store**.
2. 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック を参照し、必要とされる有効な資格が付与されていることを確認します。

   検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」参照してください。
3. 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

法務担当役員ダッシュボード

法務担当役員ダッシュボードでは、チームと事業部門が法務サービス要求を解決する方法に関するインサイトが得られます。

1 つの場所から法的要求や法務に関する事項のステータスを追跡し、傾向を分析して、詳細にドリルダウンすることができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

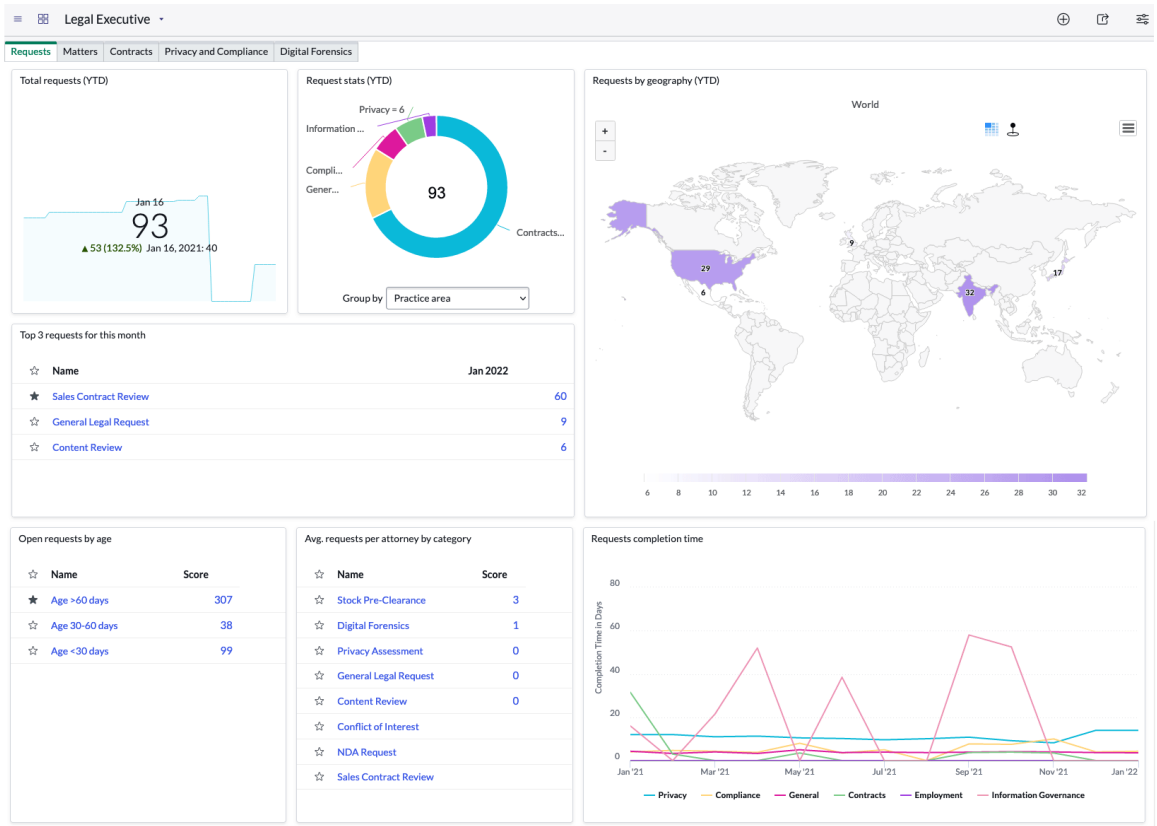
> **注:**
> 法務担当役員ダッシュボードのクラシックバージョンは廃止されました。保存済みの URL を開いてクラシック法務担当役員ダッシュボードにアクセスすると、ネクストエクスペリエンスダッシュボードが自動的に表示されます。クラシックバージョンをカスタマイズした場合は、カスタマイズを確認してネクストエクスペリエンスの法務担当役員ダッシュボードに移行します。

法的要求、法務に関する事項、および傾向分析に関するレポートとメトリクスについては、「法務運用ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務担当役員ダッシュボード



重要:
実務エリアに固有のタブは、対応するアプリケーションがインストールされているかどうかに応じて法務担当役員ダッシュボードで使用できます。たとえば、法務簡易契約 アプリケーションをインストールすると、[契約] タブが表示されます。また、ダッシュボードに新しいタブを追加して、自分が作成した実務エリアに関連するレポートを表示することもできます。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_lg_ops.legal_report_viewer はダッシュボードウィジェットとデータの表示に必要です。
- sn_lg_ops.legal_report_publisher はダッシュボードの編集に必要です。

法務担当役員ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法務要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務担当役員] をクリックします。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

さまざまなペルソナのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ゼネラルカウンシル	次のメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなペルソナのユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	• 今年度の法的要求および法務に関する事項の合計数 (地域、実務エリア、および要求部門別のブレークダウン) • 未解決の法的要求および法務に関する事項の経過時間を含むバックログ • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間 • 実務エリア固有のメトリクス： ○ 契約：取引規模と経過時間別のオープンバックログ、契約要求をクローズするまでの平均時間 ○ プライバシーとコンプライアンス：SLA コンプライアンス、利益相反やプライバシーアセスメントなどのさまざまな要求タイプをクローズするまでの平均時間 ○ デジタルフォレンジック：要求されたアクティビティのブレークダウン、要求されたアクティビティの経過時間を含むバックログ、アクティビティ別のクローズまでの平均時間
実務エリアリード (Practice area lead)	次のメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。 • 弁護士あたりの処理された法的要求および法務に関する事項の平均数 • 法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス • 要求数が最も多い最上位の実務エリア • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間

インジケーターグループ

チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのインジケーター

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
弁護士ごとの平均要求数	ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。	• 利益相反 • コンテンツレビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのインジケーター (続く)

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
		• デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • NDA 要求 • プライバシーアセスメント • 営業契約レビュー • Stock Pre-Clearance • サードパーティの契約レビュー
弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。	• デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • プライバシーアセスメント • 召喚状
デジタルフォレンジックの未解決バックログ	年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 収集 • 保持 • レビュー • 存在 (Present)
法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間。	• <$500 K • $500 K - $1M • $1M - $5M • $5M

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのインジケーター (続く)

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
未解決バックログ：法務に関する要求	未解決の法的要求の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
未解決バックログ：法務に関する事項	未解決の法務に関する事項の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	送信された未解決のプライバシーとコンプライアンス要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 利益相反 • プライバシー影響度評価 • Stock Preclearance

自動翻訳

インジケーター

$1M - $5M
: 取引規模が 100 万ドルから 500 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$500 K - $1M
: 取引規模が 50 万ドルから 100 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$5M
: 取引規模が 500 万ドル以上の契約要求の平均経過時間。

<$500 K
: 取引規模が 50 万ドル以下の契約要求の平均経過時間。

経過時間 30 ～ 60 日 (法的要求に適用)
: 過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 30 ～ 60 日 (法務に関する事項に適用)
: 過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

経過時間 < 30 日 (法的要求に適用)
: 過去 30 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 < 30 日 (法務に関する事項に適用)
: 過去 30 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経過時間 > 60 日 (法的要求に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法的要求の数。

経過時間 > 60 日 (法務に関する事項に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法務に関する事項の数。

デジタルフォレンジックのアクティビティの平均完了時間

さまざまなフェーズ別デジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

実務エリアあたりの平均事項完了時間

実務エリア別の法務に関する事項の平均完了時間の月次傾向。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

弁護士ごとの平均事項数

弁護士あたりの平均担当案件数 (実務エリアとカテゴリのブレークダウン)。

契約の平均要求完了時間

契約要求の平均完了時間の月次傾向 (契約タイプ別)。

プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間

さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向。

実務エリアごとの平均要求完了時間

法的要求の平均完了時間の月次傾向 (実務エリア別)。

弁護士ごとの平均要求数

ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。

収集

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して収集アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

利益相反

送信された未解決の利益相反要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

法務グループのメンバー数

法務ユーザーグループ内のユーザー数。

法務に関する事項の MoM 傾向

作成された法務に関する事項の数の月次傾向。

法務に関する要求の MoM 傾向

作成された法的要求の数の月次傾向。

未解決のバックログ契約要求

今年作成された現在までの未解決の契約要求の数とその経過時間 (取引規模別)。

存在 (Present)

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して提出アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

保持

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して保持アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

プライバシー影響度評価

送信された未解決のプライバシーアセスメント要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA 内で完了した要求

SLA 内の日付でクローズされたプライバシーおよびコンプライアンス要求の数。

レビュー

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してレビューアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

Stock Preclearance

送信された未解決の Stock Preclearance 要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA で完了した法務に関する要求の合計

SLA 内の日付でクローズされた法的要求の数。

YTD デジタルフォレンジック要求

今年これまでに作成されたデジタルフォレンジック要求の数。

YTD 法務契約

今年これまでに作成された契約要求の数。

YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)

今年これまでに作成された法務に関する事項の数。

YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求

今年これまでに作成されたプライバシーとコンプライアンス要求の数。

YTD 法務に関する要求

今年これまでに作成された法的要求の数。

SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合

年初来の、定義された SLA 内に回答されたプライバシーとコンプライアンス要求の割合。スコアは、[SLA 内で完了した要求]/[SLA で完了した法務に関する要求の合計] * 100 の計算式に従って算出されます。

利益相反

年初来の、処理された利益相反カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 利益相反]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - 倫理およびコンプライアンス] の計算式に従って算出されます。

コンテンツレビュー

年初来の、処理されたコンテンツレビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = コンテンツレビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

デジタルフォレンジック (法的要求に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

デジタルフォレンジック (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法的要求に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

NDA 要求

年初来の、処理された機密保持契約書カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = NDA 要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

営業契約レビュー

年初来の、処理された営業契約レビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 営業契約レビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務営業契約] の計算式に従って算出されます。

Stock Pre-clearance

年初来の、処理された Stock Preclearance カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = Stock Pre-Clearance]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = Legal Stock 承認者] の計算式に従って算出されます。

召喚状

年初来の、処理された召喚状カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 召喚状]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務雇用] の計算式に従って算出されます。

サードパーティの契約レビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各アサイン先グループの各弁護士が今年度の開始から今までに処理したサードパーティの契約レビューカテゴリの法的要求の平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = サードパーティ契約]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

ブレークダウン

法務サービスデリバリ アプリケーションに共通

- グループ
- アサイン先 (システム内のすべてのユーザー)
- アサイン先 (法務プライバシーおよびコンプライアンスグループのユーザー))
- カテゴリ

法務要求管理

- 経過時間
- アサイン先
- カテゴリ
- 実務エリア (Practice area)
- 優先度
- 状況
- サブカテゴリ

法務関連管理

- 事項所有者
- 優先度
- ステータス (法務に関する事項)
- ステータス (法務に関する事項タスク)

法務簡易契約

- アサイン先
- カテゴリ
- 取引規模
- サブカテゴリ

法務デジタルフォレンジック

- アサイン先
- 要求されたアクティビティ
- サブカテゴリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターの可視化

インジケーターとインジケータータイプ

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
[要求] タブ			
合計要求数 (YTD)	スコア 	YTD 法務に関する要求	年初来の受信した要求の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の要求 (Top 3 requests for this month)	スコアカード 	法務に関する要求の MoM 傾向	内部事業所が法務アシスタンスを要求している最もアクティブな領域に関するインサイトが提供されます。
経過時間別の未解決の要求 (Open requests by age)	リスト 	未解決バックログ：法務に関する要求	未解決要求の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
要求統計情報 (YTD) (Request stats (YTD))	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法的要求の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均要求数 (Avg. requests per attorney by category)	リスト 	弁護士ごとの平均要求数	実務エリアで各弁護士が処理した法的要求の平均数が表示されます。
要求完了時間	線グラフ 	実務エリアごとの平均要求完了時間	法的要求の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法的要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[事項] タブ			
総事項数 (YTD)	スコア 	YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)	年初来の受信した法務に関する事項の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の事項 (Top 3 matters for this month)	スコアカード 	法務に関する事項の MoM 傾向	法務部門の最もアクティブな作業領域に関するインサイトを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターとインジケータータイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
経過時間別の未解決事項 (Open matters by age)	リスト	未解決バックログ：法務に関する事項	未解決事項の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
事項統計情報 (YTD) (Matter stats (YTD))	ドーナツグラフ	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法務に関する事項の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均事項数 (Avg. matters per attorney by category)	リスト	弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。
事項の完了時間 (Matters completion time)	線グラフ	実務エリアあたりの平均事項完了時間	法務に関する事項の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[契約] タブ			
合計契約要求数 (YTD)	スコア	YTD 法務契約	年初来の受信した契約要求の数を前年同期と比較します。
取引規模ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size)	ドーナツグラフ	未解決のバックログ契約要求	契約要求が未解決である経過時間を取引規模別に表示します。
取引規模と取引期間ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size and age)	リスト	法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間が表示されます。
契約タイプ別の契約要求 (YTD)	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	今年これまでに作成された契約要求の数。
契約完了時 (Contract completion time)	線グラフ	契約の平均要求完了時間	さまざまな契約タイプ別の契約要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターとインジケータータイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
			時間は、契約要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[プライバシーとコンプライアンス] タブ			
プライバシーおよびコンプライアンスの合計要求数 (YTD)	スコア 	YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求	年初来の受信したプライバシーとコンプライアンス要求の数を前年同期と比較します。
カテゴリと経過時間ごとの未解決要求数	リスト 	プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	プライバシーとコンプライアンス要求が未解決である経過時間をさまざまな要求タイプ別に表示します。
カテゴリ別プライバシーおよびコンプライアンス要求 (YTD) (Privacy and Compliance requests by category (YTD))	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	プライバシーまたはコンプライアンス実務エリアの未解決法的要求の数。
SLA 内で応答した要求の割合 (YTD)	スコア 	SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合	定義された SLA 内で完了したプライバシーとコンプライアンス要求の割合が表示されます。
要求完了時間	線グラフ 	プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間	さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、要求が弁護士に割り当てられてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[デジタルフォレンジック] タブ			
合計デジタルフォレンジック要求 (YTD)	スコア 	YTD デジタルフォレンジック要求	年初来の受信したデジタルフォレンジック要求の数を前年同期と比較します。
経過時間別の未解決アクティビティ (Open activities by age)	リスト 	デジタルフォレンジックの未解決バックログ	デジタルフォレンジック要求のアクティビティが未解決である経過時間を表示します。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。
アクティビティ完了時間	線グラフ 	デジタルフォレンジックの平均アクティビティ完了時間	さまざまなデジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードに表示されるレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
地域別の要求 (YTD) (Requests by geography (YTD))	マップ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	さまざまな地域のユーザーから今年これまでに受信された法的要求の数がマップに表示されます。
要求されたアクティビティ (YTD) (Requested activities (YTD))	ドーナツグラフ 	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	今年これまでにデジタルフォレンジック要求に対して要求されたアクティビティの数。
カテゴリ別の未解決要求数 (Open requests by category)	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	Stock Preclearance、利益相反、プライバシーアセスメントカテゴリの未解決法的要求の数。
未解決アクティビティ (Open activities)	ドーナツグラフ 	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	日付時点のすべてのデジタルフォレンジック要求の未解決アクティビティの数。
地域別事項 (YTD) (Matters by geography (YTD))	マップ 	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	さまざまな地域の法務履行者から今年これまでに作成された法務に関する事項の数がマップに表示されます。

法務運用ダッシュボード

法務運用ダッシュボードは、包括的なレポートを法務部門に提供します。ダッシュボードは パフォーマンスアナリティクス を使用して、法的要求および法務に関する事項のレポートとメトリクスを提供します。

ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード を使用して、法務の運用、パフォーマンス、および傾向に関するインサイトをリアルタイムレポートで得ることができます。

注:
法務運用ダッシュボードのクラシックバージョンは廃止されました。保存済みの URL を開いてクラシック法務担当役員ダッシュボードにアクセスすると、ネクストエクスペリエンスダッシュボードが自動的に表示されます。クラシックバージョンをカスタマイズした場合は、カスタマイズを確認してネクストエクスペリエンスの法務運用ダッシュボードに移行します。

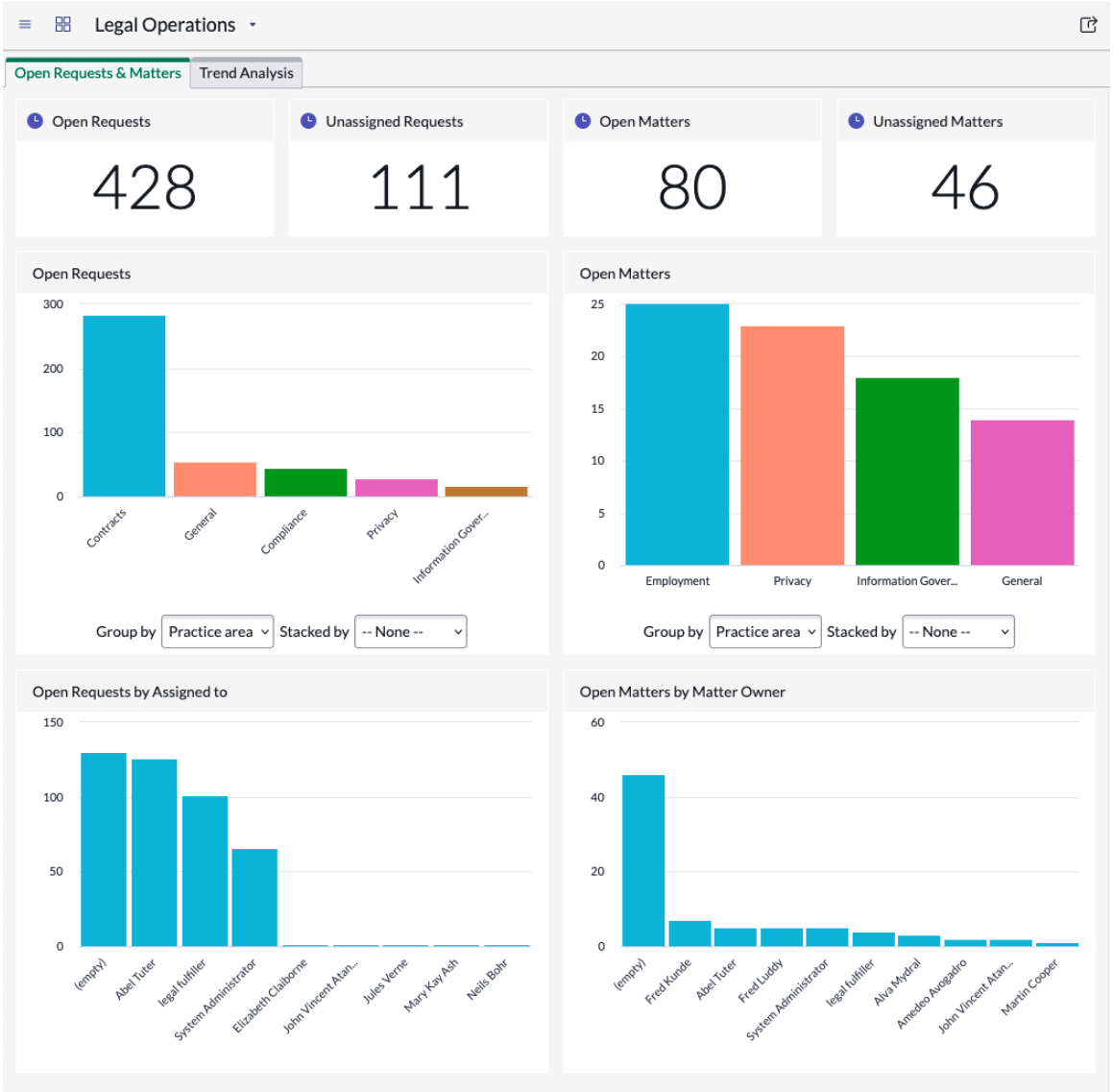
法務運用ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法務要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務運用] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

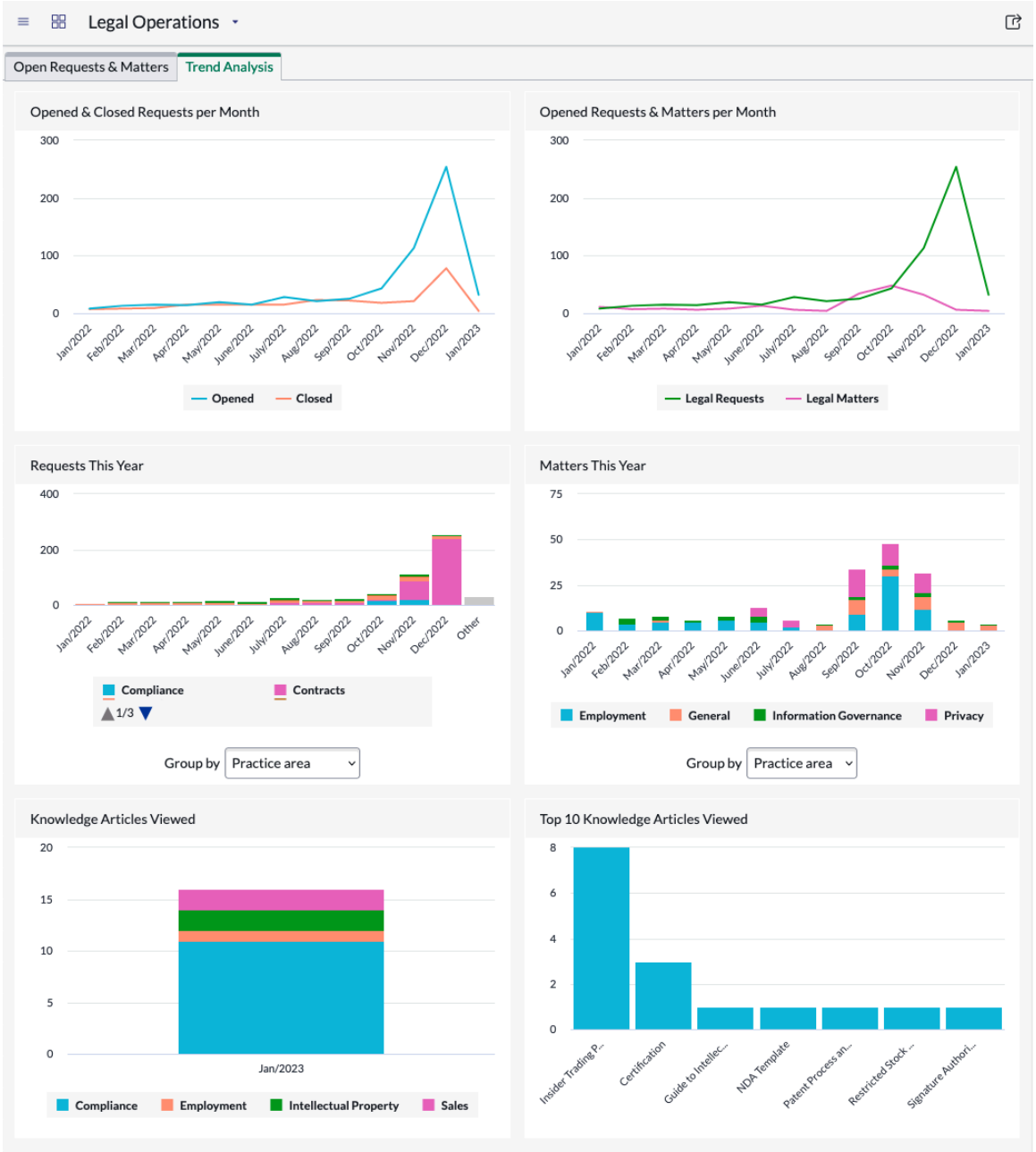
[要求と法務に関する事項 **(Requests & Matters)**] タブを開く



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[傾向分析 **(Trend Analysis)]** タブ



エンドユーザーとロール

レポートの表示と公開に必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
法務レポートビューアー：法的要求と法務に関する事項について、特定の期間のカウント、ステータス、アサイン済みと未アサイン、傾向を表示します。	sn_lg_ops.legal_report_viewer
法務レポート公開者：法的要求および法務に関する事項のレポートを作成、変更、および公開することができます。	[sn_lg_ops.legal_report_publisher]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

ダッシュボードに表示されるレポート

タイトル	タイプ	説明
[要求と法務に関する事項 (Requests & Matters)] タブを開く		
未解決の要求 (Open Requests)	単一スコア	状況が [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法的要求の数
未アサインの要求 (Unassigned Requests)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決事項 (Open Matters)	単一スコア	状況が [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法務に関する事項の数
未アサイン事項 (Unassigned Matters)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決の要求 (Open Requests)	棒グラフ	未解決の法的要求の数。 このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
未解決事項 (Open Matters)	棒グラフ	未解決の法務に関する事項の数。 このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
担当者別の未解決の要求	棒グラフ	状況が [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法的要求の数。このレポートの要求は、アサイン済みユーザー別にグループ化されています。
事項所有者別の未解決事項 (Open Matters by Matter Owner)	棒グラフ	状況が [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法務に関する事項の数。このレポートの事項は、法務に関する事項別にグループ化されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードに表示されるレポート (続く)

タイトル	タイプ	説明
[傾向分析 (Trend Analysis)] タブ		
月ごとの未解決要求およびクローズ済み要求 (Opened & Closed Request per Month)	時系列線	今年度中に作成された未解決の要求に対するクローズ済みの法的要求の月次傾向。
月ごとの未解決の要求と法務に関する事項 (Opened Requests & Matters per Month)	時系列線	法的要求および法務に関する事項の月次傾向
今年の要求 (Requests This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法的要求。このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。
今年の事項 (Matters This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法務に関する事項。このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。
閲覧されたナレッジ記事 (Knowledge Articles Viewed)	積み上げ縦棒	今年作成され、閲覧されたナレッジ記事の数。このレポートの記事は、記事カテゴリ別にグループ化されています。
閲覧された上位 10 件のナレッジ記事 (Top 10 Knowledge Articles Viewed)	棒グラフ	閲覧回数が多い上位 10 件のナレッジ記事。このレポートの記事は、記事の簡単な説明によってグループ化されています。

ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ

法務サービスデリバリ のアプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

法務サービスデリバリ には次のアプリケーションが含まれています。

- 法務要求管理
- 法務関連管理
- Legal Conflict of Interest
- 法務デジタルフォレンジック
- 法務簡易契約
- Legal Stock Preclearance
- 法務顧問センター
- 法務仮想エージェント対話型
- Legal Mobile

次のアプリケーションでインストールされたすべてのテーブルは、ドメインで分離できます。

- 法務要求管理
- 法務関連管理
- Legal Conflict of Interest
- 法務デジタルフォレンジック
- 法務簡易契約
- Legal Stock Preclearance

法務サービスデリバリにおけるドメインセパレーションの仕組み

- 従業員が法務サービス要求を送信すると、その要求は従業員と同じドメイン内の法務部門ユーザーにアサインできます。
- 弁護士またはパラリーガルスタッフが作業できるのは、所属するドメイン内で作成された法的要求のみです。

関連情報

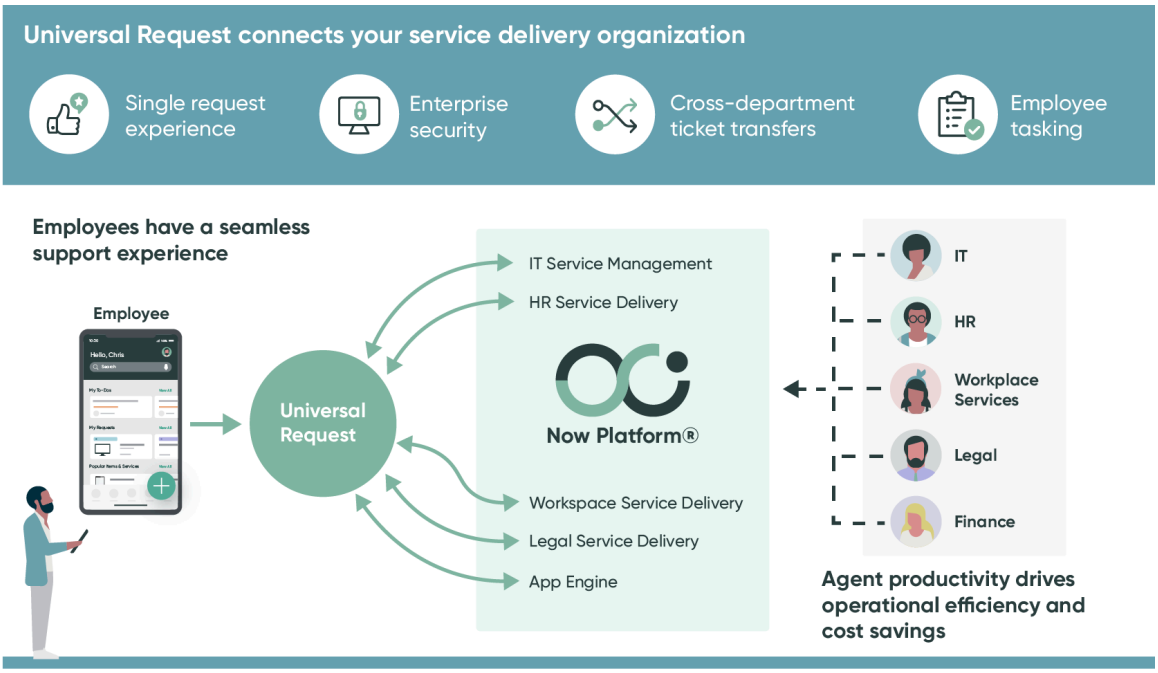
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ユニバーサル要求

ServiceNow ユニバーサル要求 は、エージェントが企業全体でシームレスにケースを解決し、従業員エクスペリエンスを改善できるようにすることで、エンタープライズサービス管理 (ESM) またはグローバルビジネスサービス (GBS) に対するカスタマージャーニーを支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員エクスペリエンス

支援を依頼する部門を判断する際の従業員の混乱をなくすことで、エクスペリエンスを向上させます。企業全体における転送要求を背後で処理することで、サービスデリバリプロセスの複雑さを見えなくします。

エンタープライズセキュリティ

要求の作成時、または機密情報が含まれるチケットをエージェントが表示するための要求を評価した後、要求へのアクセスを制限します。このセキュリティ強化により、スコープ対象のアプリケーション間で要求を転送する際のセキュリティが確保されます。

部門間のチケット転送

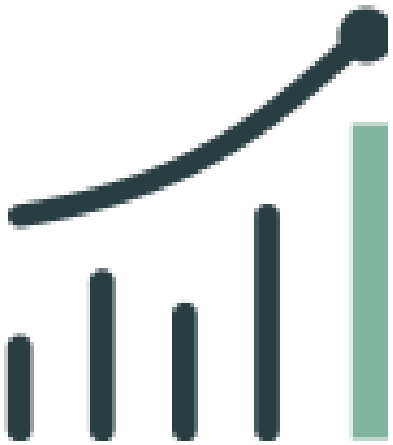
セキュリティプロトコルを損わずに転送タイプを設定することにより、スコープ対象のアプリケーション間でチケットを転送します。また、人工知能を使用してチケットをルーティングします。

タスク機能

従業員の要求を履行するために必要な追加情報を取得するよう、従業員にタスクを割り当てます。ユニバーサルタスクフレームワークを統合して、エージェント/履行者と従業員の両方に対する一般的および標準的なタスクエクスペリエンスを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	Configure (構成)	データ連携
		
従業員、エージェント、およびマネージャーがユニバーサル要求を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することで、ユニバーサル要求機能を拡張します。
使用	**分析およびレポートのソリューション**	**参照**
		
ユニバーサル要求を処理し、セキュリティと転送を管理します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ユニバーサル要求 の探索

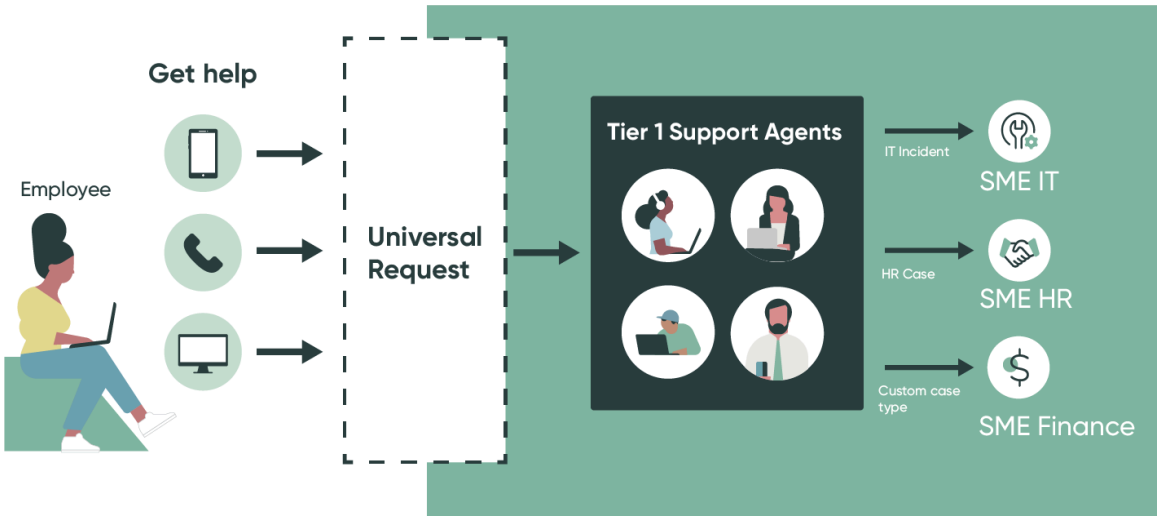
ServiceNow ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。さまざまな部門のチケット状況とアクティビティストリームを、従業員とエージェント向けに統一され、簡素化されたエクスペリエンスにマッピングできます。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、次の 2 つの最も一般的な ESM または GBS サービスデリバリーモデルをサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

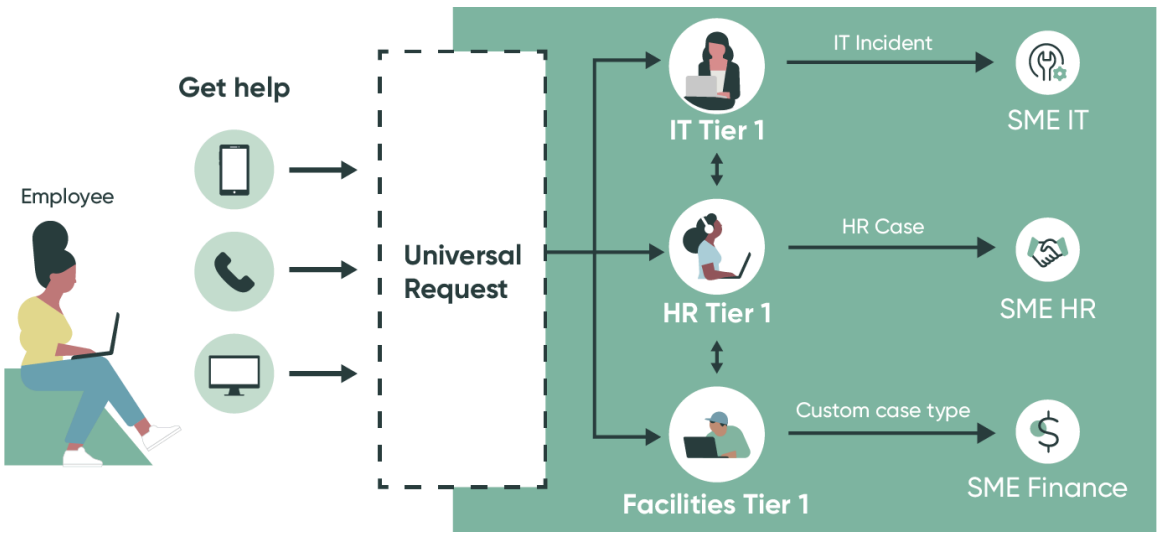
部門をまたがる階層 1 サポートデスク

組織に、ルーチン要求を解決するための階層 1 エージェントのクロストレーニング済みグループがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求が部門をまたがる階層 1 サポートデスクエージェントにアサインされ、未解決の要求をトリアージ、解決、または特定の部門内のより高いサポートレベルに転送します。



埋め込み階層 1 サポートデスク

組織の各部門に、IT、HR、経理などの階層 1 エージェントがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求は、要求を解決、エスカレート、または適切な部門に転送する適切な部門の階層 1 エージェントにルーティングされます。



組織の従業員とエージェントに対する ユニバーサル要求 アプリケーションの主な特長は次のとおりです。

- 従業員が関連する検索結果を見つけられない場合、またはサポートを問い合わせる部門がわからない場合、サービスポータル で [ヘルプの要求] をクリックするだけで簡単に要求を作成できるようにします。
- サービス部門全体で従業員に一貫性のある統一されたチケットページのエクスペリエンスを提供します。
- エージェントは、サイロで作業するのではなく、部門間のインタラクションを通じてケースまたは要求を効果的に解決できます。
- ケースの詳細を完全に可視化し、エンドツーエンドのユーザーエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- セキュリティを強化して、部門間または階層 1 サポートデスクと上位レベルの部門サポートチーム間でチケットを転送できるようにします。
- エージェントは ユニバーサルタスク アプリケーションを使用して要求を迅速に解決するために、カタログアイテムを完了したりドキュメントをアップロードしたりするタスクを従業員に割り当てることができます。
- 部門間の SLA とメトリクスを使用して、エンドツーエンドのエクスペリエンスを監視および改善します。

ユニバーサル要求とインタラクションレコード (新規コールレコード)

ユニバーサル要求およびインタラクションレコードは、さまざまな部門のエージェントによって作成され、使用されます。ただし、処理方法は異なります。以下の情報では、両方のレコードの概要と、互いにどのように異なるのかについて説明します。

インタラクションレコード

インタラクションレコードまたは新規コールレコードは、ライブチャットまたは電話中にエージェントがメモを取り、次のステップを決定するために使用されます。インタラクションレコードから、エージェントは次のいずれかのアクションを実行できます。

- IT インシデント、HR ケース、ユニバーサル要求などの既存の要求にインタラクションを添付します。
- IT インシデントや HR ケースなどの新しい部門チケットを作成します。
- ユニバーサル要求を作成し、それを特定の部門の階層 1 エージェントまたはアサイン先グループにアサインします。

技術的な問題が発生している顧客からのライブチャットをエージェントが受けたとします。エージェントは、インタラクションレコードに会話を文書化し、問題に IT 部門の専門知識が必要であると判断します。シームレスなハンドオフを確実にするために、エージェントは IT インシデントを作成します。

ユニバーサル要求

新しいタスクレコードを階層 1 アサイン先グループにアサインして、別の部門に転送する必要があるとエージェントが判断した場合、ユニバーサル要求はインタラクションレコードまたは新規コールレコードから作成されます。

従業員が会社のセルフサービスポータルで福利厚生 - 医療に関する特定の情報を検索したいとします。従業員は福利厚生 - 医療に関する情報を検索しましたが、関連するカタログアイテムが見つかりませんでした。この場合、従業員はポータルで [ヘルプの要求] を選択してユニバーサル要求を作成できます。

次の表に、インタラクションレコードとユニバーサル要求との違いの概要を示します。

ユニバーサル要求とインタラクションレコードの違い

ユニバーサル要求	インタラクションレコード
ユニバーサル要求は、チャネルを介して従業員の問題を解決またはエスカレートするために、階層 1 エージェントによって使用されるタスクレコードです。	インタラクションレコードは、チャットまたは電話からの従業員との初期インタラクションをキャプチャするためにエージェントが使用する一時レコードです。エージェントは、新しいタスクレコードを作成するか、既存のレコードに追加するかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求とインタラクションレコードの違い (続く)

ユニバーサル要求	インタラクションレコード
ユニバーサル要求は、要求者向けレコードです。ユニバーサル要求は、要求者のチケットリストページに一覧表示されます。標準チケットページで個々のチケットを表示できます。	インタラクションレコードは要求者向けレコードではありません。
ユニバーサル要求は、エージェントが作業するタスクタイプです。ユニバーサル要求は、部門間のチケット転送と要求者向けに統一されたチケットページエクスペリエンスをサポートしています。	インタラクションレコードはタスクタイプではありません。
ユニバーサル要求は、INC、HRC、カスタムタスクタイプなど、子レコードとして作成される他のレコードの親レコードとして機能するタスクタイプです。また、すべての部門間レポートにも使用されます。	インタラクションレコードを部門間の SLA レポートに使用することはできません。

ユニバーサル要求 データモデル

ユニバーサル要求 は、部門間のコラボレーションと統一された従業員エクスペリエンスをサポートするタスクタイプです。ユニバーサル要求 は、IT インシデントや HR ケースなどの部門プライマリチケットの親レコードになり、組織が部門間の SLA および OLA を測定できるようにします。

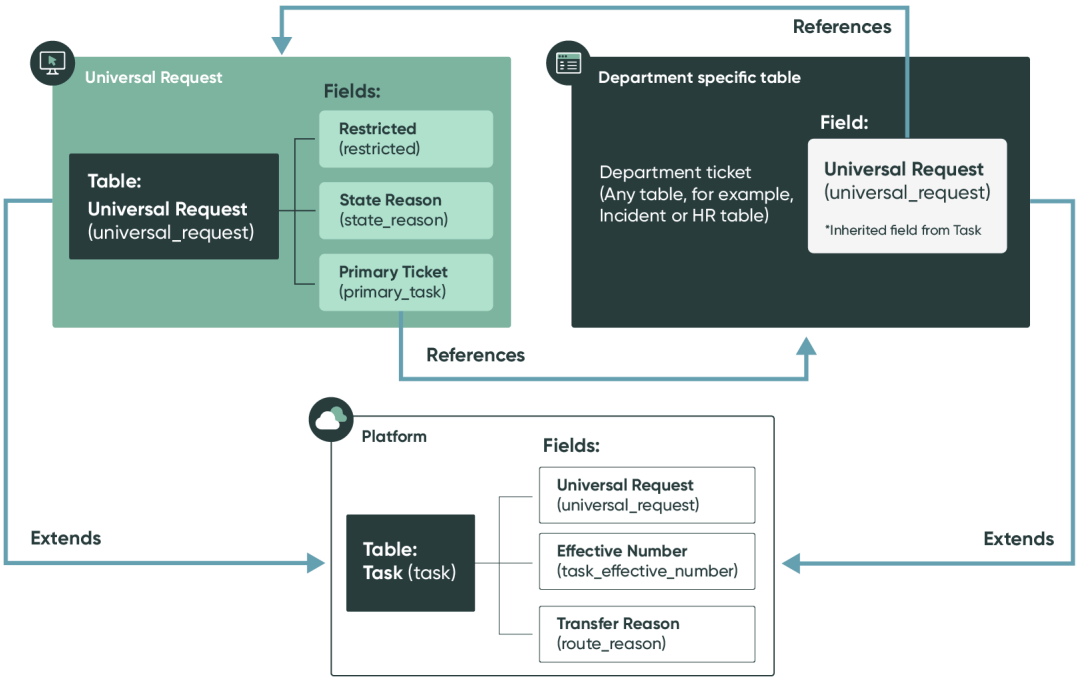
ユニバーサル要求 (UR) は、次のいずれかのソースから作成できるタスクです。

- 要求者が作成した場合：従業員は次のいずれかのオプションを使用して要求を送信します。
  - サービスポータル または 従業員センター で [ヘルプの要求] をクリックします。
  - モバイルデバイスで [ヘルプが必要 **(Needs Help)]** をタップします。
  - ポータルで仮想エージェントチャットを使用します。
- エージェントが作成した場合：IT サービスデスクエージェントは、従業員から電話またはライブチャットを受け取り、新規コールレコードまたはインタラクションレコードを開始し、場合によっては部門チケットの代わりにユニバーサル要求を作成できます。エージェントは、その UR を適切な階層 1 アサイン先グループにアサインできます。
- システムで生成された場合：構成に基づいて従業員がレコードプロデューサーを送信するとユニバーサル要求が作成されます。レコードプロデューサーは、ユニバーサル要求を自動的に作成して部門間の要求転送と要求者に対する一貫したチケットビューを有効にするように構成されています。

次の図は、ユニバーサル要求データモデルの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求 データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- Now Platform テーブル
- ユニバーサル要求 に含まれるテーブル

詳細については、「ユニバーサル要求 プラグイン」のリストを参照してください。

タスク [task] テーブルは、次のフィールドを含むように変更されます。

- ユニバーサル要求 (UR) フィールドは、親 UR レコードを指します。このモデルでは、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルを UR の子にすることができます。
- 要求に UR が関連付けられている場合、[有効な番号 (Effective Number)] フィールド (識別番号) に UR 番号が保存されます。UR に関連付けられていない場合、[有効な番号 (Effective Number)] には現在の部門固有の要求番号が保存されます。
- [転送理由 (Transfer Reason)] フィールドには、要求の転送理由が保存されます。可能なオプションは:

  解決する (With resolution)

  要求が完了し、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

  解決しない (With resolution)

  要求が完了せず、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

ユニバーサル要求 テーブルには次が含まれます。

- 顧客向けステータスの状況理由
- 部門固有の要求のプライマリチケット詳細
- 作成された要求が機密かどうかを示す制限付きフィールド

ユニバーサル要求 には、顧客がさまざまなテーブルへのアクセスを提供するために使用できるユーザーロールと ACL も含まれています。これには、内部および外部ユーザーロールの両方が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求は、ベースタスク [task] テーブルから拡張された新しいタスクタイプであり、**UR** というプリフィックスが付いた番号で一意に識別されます。

ユニバーサル要求 テーブル

フィールド	説明
プライマリチケット	ユニバーサル要求で現在アクティブな要求を参照します。例：INC1022201
オープン対象者	ユニバーサル要求が作成される要求者
状況	ユニバーサル要求の現在のステータス。UR は次のいずれかの状況になります。 • 新規 • 処理中 • ユーザからの応答待ち (Awaiting Response From User) • クローズ済み UR 状況の詳細については、「ユニバーサル要求ステータスと理由」を参照してください。
ステータスの理由	一部の要求者向け状況に対するエージェント向けの理由。ステータスの理由の値は次のとおりです。 トリアージ (Triaging)： ユニバーサル要求状況が [処理中] の場合に考えられるステータスの理由。ユニバーサル要求がトリアージされていることを示します。 プライマリチケット WIP： ユニバーサル要求状況が [処理中] の場合に考えられるステータスの理由。アクティブなプライマリチケットの作業が処理中であることを示します。 応答確認 (Confirm response)： ユニバーサル要求状況が [処理中] である場合に考えられるステータスの理由ですが、要求者に対するチケットをクローズする前にステータスの理由が [応答確認] に変わり、応答を承認または却下するよう階層 1 エージェントに通知します。これは、ユニバーサル要求の [レビューが必要 **(Needs Review)]** フラグが true に設定されている場合に発生します。 解決策の承認 (Accept Resolution)：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 テーブル (続く)

フィールド	説明
	ユニバーサル要求が [応答待ち **(Awaiting Response)]** ステータスの場合に考えられるステータス理由。提供された解決策を承認する要求者の処理待ちのアクションがあることを示します。 アクションが必要 (Action required)： ユニバーサル要求が [応答待ち **(Awaiting Response)]** ステータスの場合に考えられるステータス理由。要求者によって実行する追加のアクションがあることを示します。
制限付き	機密データがあるチケットへのアクセスを制限するオプション。チケットが制限付きとしてマークされている場合、機密要求へのアクセス権を持つエージェントのみがチケットを表示して解決できます。

ユニバーサル要求テーブルの [プライマリチケット **(Primary Ticket)]** フィールド

ユニバーサル要求の [プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドによって、UR 状況と要求者のチケットビューエクスペリエンスが決定します。プライマリチケットの [標準チケット] ページ構成を使用して、標準チケットページのさまざまなセクションに表示する必要があるコンテンツを決定します。UR のプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの部門チケットです。

注:
1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

初めて作成されたユニバーサル要求の場合、プライマリチケットは存在しません。IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットが UR から作成された場合、その子チケットがプライマリチケットになります。プライマリチケットが UR または別の部門に戻されると、[プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドは空になります。新しいプライマリチケットが追加され、UR または別の部門に戻されると、このシーケンスが続行されます。

ユニバーサル要求を自動的に作成するようにレコードプロデューサーが構成されている場合、その UR が親レコードになります。また、部門チケットが作成されると、そのレコードがプライマリチケットになり、UR、別の部門、またはサービスに戻されるまで残ります。

ユニバーサル要求 ロールとグループ

特定のロールとアクセス権を持つユーザーはユニバーサル要求を使用できます。

ユニバーサル要求ロール

ロール	説明
sn_uni_req.universal_request_read	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求アプリケーションと関連機能への読み取りアクセス権があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求ロール (続く)

ロール	説明
sn_uni_req.ur_admin	UR アドミニストレーターはユニバーサル要求を設定できます。
sn_uni_req.routing_agent	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を開き、更新し、クローズできます。デフォルトでは、sn_uni_req.routing_agent ロールのユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。
sn_uni_req.universal_request_write	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求アプリケーションと関連機能への読み取りと書き込みアクセス権が両方あります。
sn_uni_req.ur_service_owner	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を使用可能にするプロセスを定義するユニバーサル要求サービスオーナーとして機能します。
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	このロールを持つユーザーは、制限付きとしてマークされたチケットを表示して作業できます。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、デモデータの一部として次のデフォルトのアサイン先グループを提供します。デフォルトグループをカスタマイズするか、組織固有のアサイン先グループを作成できます。

デフォルトのアサイン先グループ

グループ	説明
IT ルーティンググループ	ユニバーサル要求と IT インシデントの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールと ITIL ロールの両方があります。IT ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 IT インシデントを作成します。
HR ルーティンググループ	ユニバーサル要求と HR ケースの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールと HR ロールの両方があります。HR ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 HR ケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのアサイン先グループ (続く)

グループ	説明
ユニバーサル要求ルーティンググループ	ユニバーサル要求の管理を主に担当する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールがあります。ユニバーサル要求ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を親レベルで解決します。 • ユニバーサル要求を HR ルーティンググループや IT ルーティンググループなどの別のアサイン先グループにアサインします。

ユニバーサル要求 ステータスと理由

ユニバーサル要求 (UR) 状況はプライマリチケットのステータスによって決定されます。UR のプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットです。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

プライマリチケットが UR に与える影響の例をいくつか説明します。

- プライマリチケットがない場合、UR の標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 IT インシデントが UR のプライマリチケットである場合、インシデント標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 HR ケースが UR のプライマリチケットである場合、ケース標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。

UR 状況とステータスの理由

ユニバーサル要求 (UR) 状況は、UR 要求がライフサイクルのどこにあるかを示します。

UR 状況と理由

状況	説明
新規	UR 要求が作成され、トリアージする準備ができています。これはライフサイクルの最初のステータスです。
処理中	UR がトリアージされて作業されているときのステータス。たとえば、次のステータスの理由により、ステータスが [処理中] になることがあります。 • トリアージ：ルーティングエージェントによってトリアージされています。 • プライマリチケット - 対応中：プライマリタスクは現在処理中です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR 状況と理由 (続く)

状況	説明
	• 応答確認 **(Confirm response)**：部門エージェントによって提供された解決策に関するルーティングエージェントの確認を待機しています。
応答待ち	ユーザーアクションが処理待ちのステータス。考えられるステータスの理由は次のいずれかです。 • アクションが必要 **(Action required)**：エージェントがユーザーに何らかのアクションまたは情報を要求した場合。 • 解決策の承認 **(Accept Resolution)**：エージェントが解決策の承認を要求者に要求した場合。
クローズ済み	UR がクローズされます。
キャンセル	UR がキャンセルされます。 **注:** 要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

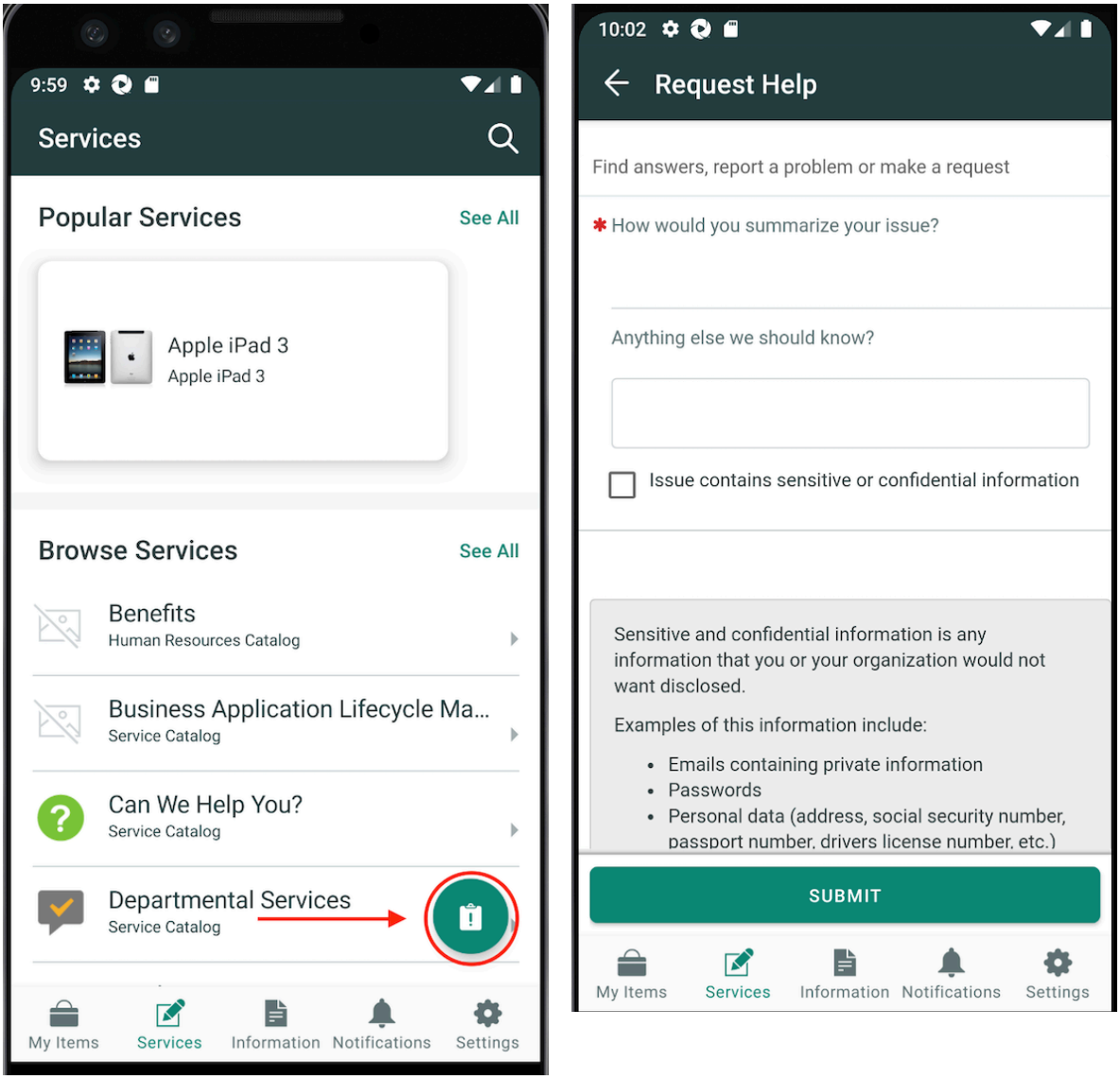


ユニバーサル要求 のモバイルエクスペリエンス

Now Mobile アプリケーションを使用して、モバイルデバイスからユニバーサル要求を作成します。接続状態を維持して、リアルタイムで情報にアクセスできます。

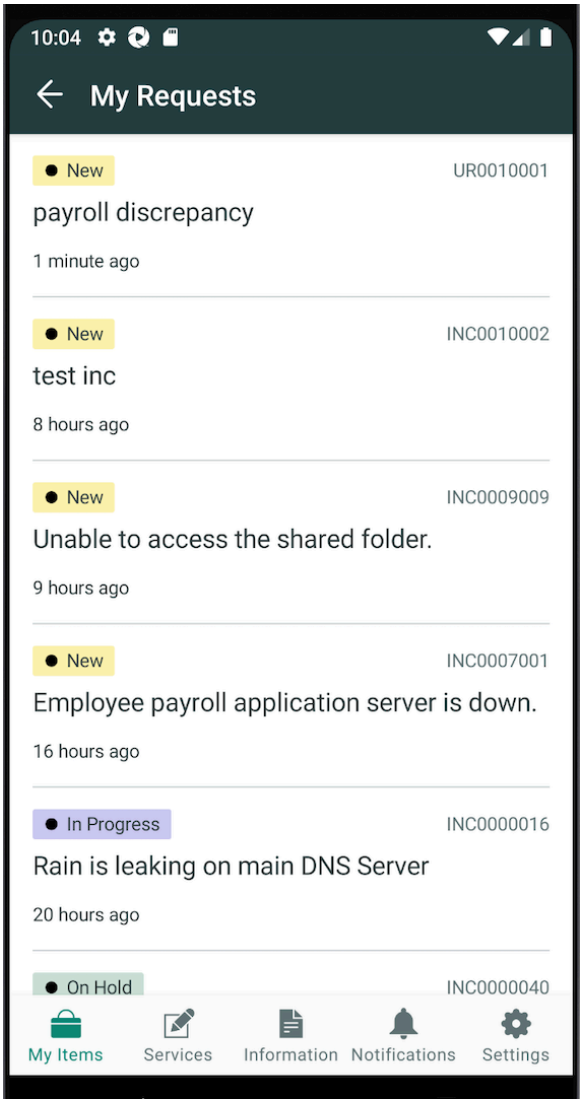
要求者は、[サービス] タブのコンテキストメニュー内で [ヘルプ **(Get help)**] リンクをタップすることで、モバイルデバイスを使用してユニバーサル要求を作成できます。

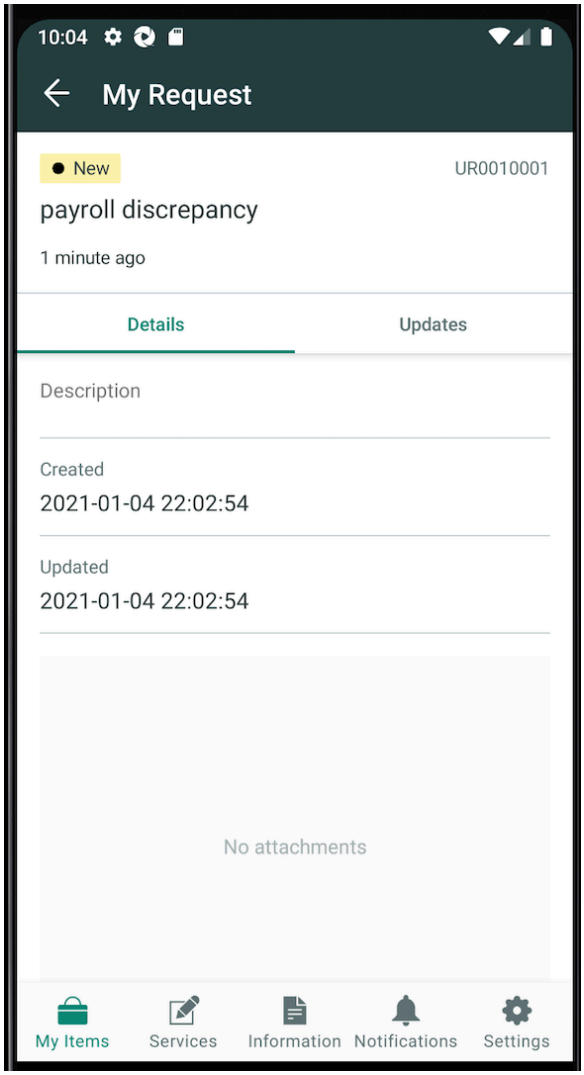
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求 のモバイルエクスペリエンスでは、リストビューで作成されたユニバーサル要求のスナップショットがそのステータスとともに提供されます。[ユニバーサル要求] をタップすると、更新を含む要求の詳細ビューが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



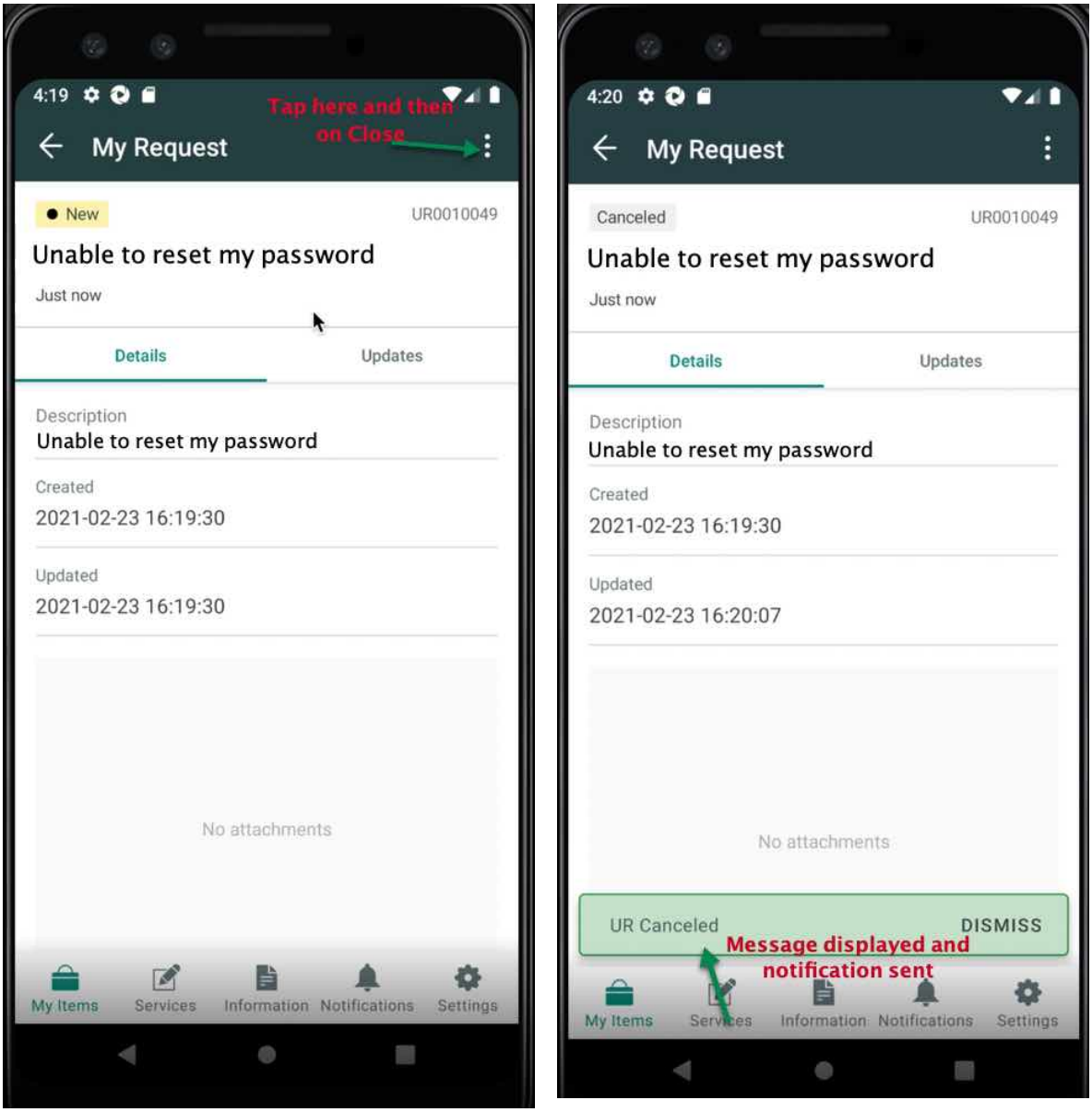


自動翻訳

要求者は、UR が不要になった場合または既に解決済みの場合に、モバイルデバイスからその要求をキャンセルし、キャンセルする理由を入力できます。UR がキャンセルされると、要求者と要求を処理しているエージェントにメール通知が送信されます。

注:
要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求 のガイド付きセットアップ

組織で ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションの使用を開始する前に、ユニバーサル要求を設定する必要があります。ステークホルダーと協力して、アプリケーションを効果的に設定し、組織のニーズを満たすための要件を定義します。

要件

必要なロール：admin

事前準備

ステークホルダーと会議を行い、次の要件を決定します。

- 組織の ユニバーサル要求 ワークフロー
- ユーザー、グループ、ロール
- ユニバーサル要求 を活用するサービスと部門

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に行うこと

ユニバーサル要求 アプリケーションには、ServiceNow インスタンスでアプリケーションを構成するための 2 つのガイド付きセットアップが用意されています。

- ユニバーサル要求 アプリケーションを構成するための **UR** のガイド付きセットアップ
- UR でカスタム部門アプリケーションを構成するための各種サービスのガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップの使用

ユニバーサル要求 ガイド付きセットアップを使用してタスクを順番に実行し、 UR と UR のカスタム部門アプリケーションを設定します。

移動先 ユニバーサル要求 > 管理をクリックし、次のガイド付きセットアップを開き、タスクを完了します。

- **UR** のガイド付きセットアップ
- 各種サービスのガイド付きセットアップ

ユニバーサル要求 のセットアップと構成

エージェントがユニバーサル要求を作成して従業員の問題を解決できるように、ユニバーサル要求をセットアップして構成します。

ユニバーサル要求 を使用するように設定および構成する前に、与えられた情報を理解してください。

ユニバーサル要求アプリケーションは HTML マークアップを使用して、UR と子チケットの間でコピーされるコメントを表示します。この機能では [CODE] タグを使用しますが、このタグはデフォルトで true に設定されている *glide.ui.security.allow_codetag* プロパティ値によって制御されます。このプロパティ値を false に変更すると、コメントが正しく表示されず、HTML タグがコメントに表示されるおそれがあります。

ユニバーサル要求 プラグイン

アプリケーションでユニバーサル要求を使用するには、次のプラグインを要求してアクティブ化します。

ユニバーサル要求 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request) をアクティブ化できます。このプラグインはデフォルトではアクティブ化されていないため、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するにはインストールする必要があります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン ユニバーサル要求

プラグイン	説明
ユニバーサル要求：レポート [com.snc.universal_request.reporting]	さまざまな ユニバーサル要求 レポートを作成して表示します。
エージェントワークスペース [com.agent_workspace]	エージェントワークスペース からユニバーサル要求を作成、表示、および解決します。
エージェントアシストの推奨事項 [com.snc.agent_recommend]	エージェントワークスペース でエージェントアシストの推奨事項を使用します。
ユニバーサル要求コア [com.snc.universal_request_core]	ユニバーサル要求 アプリケーションをサポートするタスクテーブルでのデータモデルの変更が含まれています。
サービスカタログ - ワークスペース [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	エージェントワークスペース でサービスカタログを使用します。
サービスポータル - 標準チケット [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	サービスポータルの標準チケットページを有効にします。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 とともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサル要求 プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ユニバーサル要求 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent]	ユニバーサル要求の初期トリアージと適切な部門またはキューへのルーティングを行います。 **注:** このロールを持つユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。	sn_uni_req.universal_request_write
ユニバーサル要求読み取り [sn_uni_req.universal_request_read]	アクセスして ユニバーサル要求レコードを表示します。	なし
ユニバーサル要求書き込み [sn_uni_req.universal_request_write]	アクセスしてアプリケーションでユニバーサル要求を作成または更新します。	sn_uni_req.universal_request_read
ユニバーサル要求アドミン [sn_uni_req.ur_admin]	ユニバーサル要求アプリケーションの構成を表示します。	sn_uni_req.routing_agent
ユニバーサル要求サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]	ユニバーサル要求アプリケーションのプロセスの概要レポートにアクセスします。	なし
ユニバーサル要求機密情報エージェント [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	[制限付き **(Restricted)]** としてマークされたチケットを表示して作業します。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

ユニバーサル要求 のテーブル

テーブル	説明
ユニバーサル要求 Universal_request	ユニバーサル要求レコードとステータス理由を保存します。
転送構成 [universal_request_route_conf]	タスクがルーティングされるときに使用されるルーティング構成を保持します。
サービスアサイン先グループ [universal_request_service_assignment_group]	UR で構成されたさまざまなサービスのアサイン先グループの詳細を保存します。
ステータスマッピング [universal_request_state_mapping]	部門チケット状況をユニバーサル要求状況にマップする状況マッピング構成を保持します。
サービス構成 [universal_request_service_conf]	ユニバーサル要求 アプリケーションで構成されているサービスの詳細を保存します。
サービスセット [universal_request_service_set]	組織のサービスセット (部門) の詳細を保存します。
サービスセットアサイン先グループ [universal_request_service_set_assignment_group]	サービスセット (部門) のアサイン先グループ詳細を保存します。
プライマリチケットとアサイン先グループによる SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
マッピング構成 [universal_request_transfer_mapping]	
フィールドマッピングの転送 [universal_request_transfer_fields_mapping]	
ユニバーサル要求優先度データルックアップ [dl_universal_request_priority]	
ユニバーサル要求アクティビティログ [universal_request_activity_log]	

ユニバーサル要求 高度なワークアサインメントのアクティブ化

admin ロールがある場合は、ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

と、高度なワークアサインメントを使用し、ユニバーサル要求 アプリケーションでの使用可否に基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインできます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

> **注:**
> ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) をインストールする前に、ユニバーサル要求プラグインをインストールします。詳細については、「ユニバーサル要求 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

インシデント管理用のユニバーサル要求統合のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：インシデント管理との統合 (com.snc.incident.universal_request) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 との ServiceNow インシデント管理 アプリケーションの統合が有効になります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
インシデント管理用のユニバーサル要求統合 (com.snc.incident.universal_request) プラグインをインストールする前に、ユニバーサル要求プラグインをインストールします。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 仮想エージェント対話向け **NLU** モデルのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 で仮想エージェントの会話に NLU を使用できるようになります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 **Reporting** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をアクティブ化できます。ユニバーサル要求でレポートを使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 仮想エージェント対話のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化できます。ユニバーサル要求で仮想エージェントをセットアップして使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 用予測インテリジェンスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) をアクティブ化して ユニバーサル要求 アプリケーションで機械学習ソリューションを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

- ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスには、次のプラグインが必要です。このプラグインをインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス

  このプラグインをインストールすると、インスタンス内のデータを使用して機械学習ソリューションを作成できます。このプラグインは、データの結果を予測、提案、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。ト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レーニングされたソリューションは、予測 API を使用して任意のアプリケーションから呼び出されます。

ユニバーサル要求

ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するために、このプラグインをインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.universal_request.ml) 用 予測インテリジェンスユニバーサル要求 を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポート のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 に対して ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ユニバーサル要求 の構成

サービスとサポートを顧客とエージェントに提供するために組織に必要な ユニバーサル要求 の機能、コンポーネント、統合をセットアップします。

ユーザーとグループの設定

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループ情報は、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、Now Platform のほとんどのプロセスに使用されます。ロールやアサインルールなど、UR グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順
- ガイド付きセットアップを使用して、既存のユーザーとグループをインポートできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、新しいユーザーとグループを作成できます。
  - ユーザーの作成
  - ユーザーグループを作成
  - グループにユーザーを追加

UR ユーザーへのロールのアサイン

ロールは、ユニバーサル要求 アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin
ユーザーにロールをアサインする前に、ユーザーとグループがすでに構成済みであることを確認してください。詳細については、「ユーザーとグループの設定」を参照してください。

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、これらのグループのメンバーはそのロールを継承します。ユニバーサル要求 アプリケーションは、組織で使用できるデフォルトのロールとグループのリストを提供します。詳細については、「ユニバーサル要求 ロールとグループ」を参照してください。

手順
- ガイド付きセットアップを使用してユーザーとグループにロールをアサインできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーへのロールのアサイン
- グループへのロールのアサイン

ユニバーサル要求 のサービスレベルアグリーメント構成

ユニバーサル要求 アプリケーションに提供されている Service Level Agreement (SLA) 定義を表示、変更、または作成し、定義された期間内に要求がクローズされることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対して作成された SLA 定義は UR 用であり、特定の部門の個々の子タスクに対して定義された SLA には依存しません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義.
   利用可能なすべての SLA 定義のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして、タスクの SLA 定義を作成します。
3. フォームの各フィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「SLA 定義の作成」を参照してください。

タスクの結果
指定したタスクテーブルの SLA 定義が作成されます。

転送構成

インシデントチケットや HR ケースなどの部門固有のチケットを、エージェントがユニバーサル要求 (UR)、別の部門、またはサービスに転送できるようにすることができます。この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
転送構成には次の構成があります。

転送情報
: 部門チケットの転送時に部門チケットに適用するステータスとテンプレートを決定します。

クローズ情報
: クローズされる UR に関連付けられた部門チケットに適用する最終的なクローズステータスとテンプレートを決定します。

部門チケットは次のいずれかの理由で転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)
: 要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

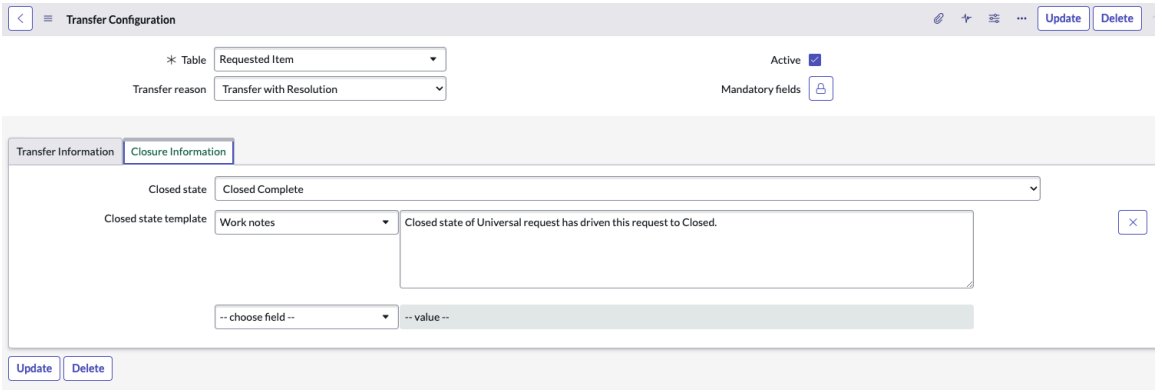
解決しない転送 (Transfer without resolution)
: 要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、インシデントチケットが解決せずに転送された場合、[転送情報 **(Transfer Information)**] タブで [転送ステータス **(Transfer state)**] を [キャンセル] として設定できます。[クローズ情報] タブでは UR がクローズされるときのインシデントチケットのクローズステータスを設定できます。

この転送アクションを実行するには、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送構成の詳細を設定する必要があります。



手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > 転送構成.
2. 既存の構成を開いて編集するか、[新規] をクリックして新しい構成レコードを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「転送構成フォーム」を参照してください。

ユニバーサル要求 に対する動的翻訳の構成

動的翻訳プラグインをアクティブ化して構成し、ユニバーサル要求レコードのテキストを翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的翻訳プラグインを有効にした後、デフォルトで利用可能ないずれかの機械翻訳エンジンサービススポークを構成できます。カスタム機械翻訳エンジンサービスプロバイダーを構成することもできます。翻訳サービスプロバイダーの詳細については、「Integration with other translation services」を参照してください。

手順

1. 動的翻訳 プラグインをアクティブ化します。
   詳細については、「Activate Dynamic Translation」を参照してください。
2. 使用しているスポークの機械翻訳エンジンを構成してアクティブ化します。
   利用可能なスポークは次のとおりです。
   - Configure Microsoft Azure Translator Service spoke (Microsoft Azure Translator サービススポークの構成)
   - Configure Google Cloud Translator Service spoke (Google Cloud Translator サービススポークの構成)
3. 翻訳する特定の言語の I18N プラグインをアクティブ化します。
   使用可能な言語のリストについては、「Activate a Language (言語のアクティブ化)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットキューの設定

ユーザーがエージェントとやり取りし、要求に関するサポートが受けられるようにチャットキューを設定します。

指定されたオプションのいずれかを使用してチャットキューを設定できます。

- エージェントワークスペース用の高度なワークアサインメント
- コネクトチャットサポート

デフォルトでは、両方のオプションでサンプルのユニバーサル要求チャットキューを使用できます。独自のキューを作成することも、デフォルトのキューをカスタマイズすることもできます。

高度なワークアサインメントチャットキューの設定

高度な作業アサイン で UR のデフォルトのチャットキューを作成または変更すると、エージェントの使用可否に基づいて作業アイテムが自動的にエージェントにアサインされます。

始める前に

必要なロール：admin
この機能を使用する前に、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > キュー.
2. 次の任意のタスクを実行します。
   - [ユニバーサル要求チャットキュー **(Universal Request Chat Queue)**] のチャットキューを開き、変更します。
   - チャットキューの [割り当ての適格性] レコードを作成し、アプリケーション提供のユニバーサル要求アサインルールを変更します。
   - [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。

   詳細については、「高度なワークアサインメント」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

コネクトチャットのサポートキューの設定

リアルタイムのメッセージングツールコネクトサポートを使用すると、サポートエージェントはサポートケースを簡単に追跡し、解決策をすばやく見つけて、問題を迅速に解決できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > サポート管理 > キュー.
2. [新規] をクリックするか、デフォルトの [ユニバーサル要求チャットキュー **(Universal Request Chat Queue)**] を開きます。
3. フォームで、詳細を更新または入力します。
   詳細については、製品ドキュメントサイトの「コネクトサポートキューの管理」トピックを参照してください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 では、ユニバーサル要求の自動アサインに機械学習アルゴリズムを使用し、類似のナレッジ記事とクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 には、次の利点があります。

- 機械学習アルゴリズムを使用し、要求の簡単な説明と説明フィールドに要求者が提供したデータに基づいて、さまざまな部門にわたるアサイン先グループを予測します。
- 機械学習の類似性ソリューションを使用して、類似のナレッジベース記事と類似のクローズ済み ユニバーサル要求 に対する推奨事項を提示します。これらの推奨事項は、要求の簡単な説明フィールドと説明フィールドに提供されたデータに基づいており、エージェントがユニバーサル要求を迅速に解決するのに役立ちます。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 のソリューション定義

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 のソリューション定義は、予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) と 予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグインをアクティブ化すると、利用可能になります。ビジネス要件に合わせて、ソリューション定義をカスタマイズできます。

ユニバーサル要求 のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
ユニバーサル要求の分類	分類	• ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明から、アサイン先グループを予測します。 • 予測を利用して、サービスレベルチケットを作成するビジネスルールを実行します。 作成されたサービスレベルチケットは、ユニバーサル要求に関連付けられます。
UR に対する類似のナレッジ記事	類似性	ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明に基づいて、類似のナレッジベース記事を予測します。
類似のクローズ済みユニバーサル要求	類似性	簡単な説明、説明、およびアサイン先グループが類似しているクローズ済みの ユニバーサル要求 を予測します。
UR の機密情報の特定	分類	要求の簡単な説明と説明に基づいて、UR が機密であることを特定して予測します。また、要求を制限付きとしてマークします。

アサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

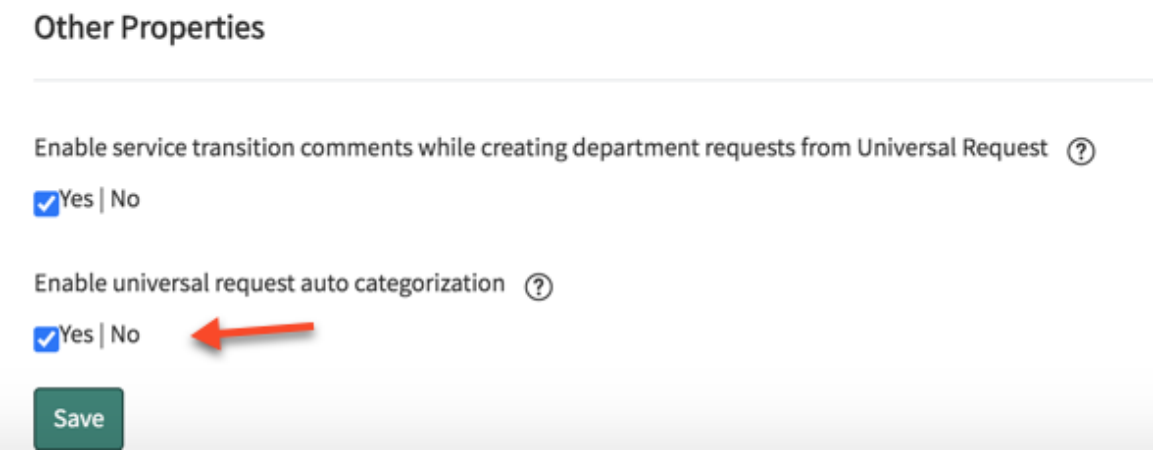
ユニバーサル要求の分類ソリューション定義をトレーニングし、簡単な説明を使用してアサイン先グループを識別および予測して、ユニバーサル要求に関連するサービスレベルチケットを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin
ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグイン用の予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) と予測インテリジェンスがインストールされていることを確認します。

に移動して、 *Enable universal request auto categorization* プロパティを true に設定します ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の ユニバーサル要求分類ソリューションを使用できるようになります。



注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、ユニバーサル要求分類 (ml_universal_request_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のナレッジ記事に対する類似性ソリューションのトレーニング

UR ソリューション定義に対する類似のナレッジ記事をトレーニングし、簡単な説明を使用してナレッジ記事を識別および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くと、類似のナレッジ記事がユニバーサル要求レコードの [関連検索 (Related Search)] セクションに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml)プラグインの 予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR に対する類似のナレッジ記事 (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のクローズ済みユニバーサル要求に対する類似性ソリューションのトレーニング

類似のクローズ済みユニバーサル要求のソリューション定義をトレーニングして、作成されたユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、クローズされる類似のユニバーサル要求を識別および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くときに、類似のクローズ済みユニバーサル要求をユニバーサル要求レコードの [関連検索 (Related Search)] セクションで検索できます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_un_req.ur_admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml) プラグインの予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

このソリューションは、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の推奨事項を表示できるようにする **(Enable to view similar closed Universal Request recommendations)**] (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似のクローズ済みユニバーサル要求 (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

機密情報を含む **UR** を識別する分類ソリューションのトレーニング

ユニバーサル要求分類ソリューション定義をトレーニングして、簡単な説明と説明を使用して機密情報を含むユニバーサル要求を識別および予測します。このソリューションは UR を識別して制限付きとしてマークし、アクセス権を持つエージェントまたはアサイン先グループからのエージェントのみがその要求を処理できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml) プラグインの予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に移動して、 *Enable to auto-restrict requests with sensitive information* プロパティを true に設定します ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の ユニバーサル要求分類ソリューションを使用できるようになります。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR の機密分類 (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

ユニバーサル要求 向けに 仮想エージェント をセットアップ

仮想エージェント (VA) 機能を使用すると、ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用してチャットチャネルのユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。ユニバーサル要求向けのデフォルトの仮想エージェントのトピックを公開して使用します。

始める前に
VA 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化して、ユニバーサル要求 で仮想エージェントを設定して使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話向け NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化して、NLU Model for 仮想エージェント Conversations を設定して使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

デフォルトのトピックのコピーや変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成方法に関する詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「ユニバーサル要求」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)] トピックを選択して開きます。
4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。

5. この手順を繰り返して、ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) および UR の更新 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

ユニバーサル要求 トピックに対する 自然言語理解 **(NLU)** モデルの有効化

ユニバーサル要求 アプリケーションで自然言語理解 (NLU) の語彙を適用し、人間が表現する言語をシステムが理解できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin
チャットボットの会話にユニバーサル要求トピックを使用するには、自然言語理解 (NLU) モデルを選択して有効にします。詳細については、「Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.
2. **[NLU** 設定] タブで、[仮想エージェントで **NLU** を有効にする] を選択してアクティブにします。
3. **[NLU** サービスプロバイダー] ドロップダウンリストで [ServiceNow NLU] を選択します。
4. [保存] を選択します。

の標準チケットページ ユニバーサル要求

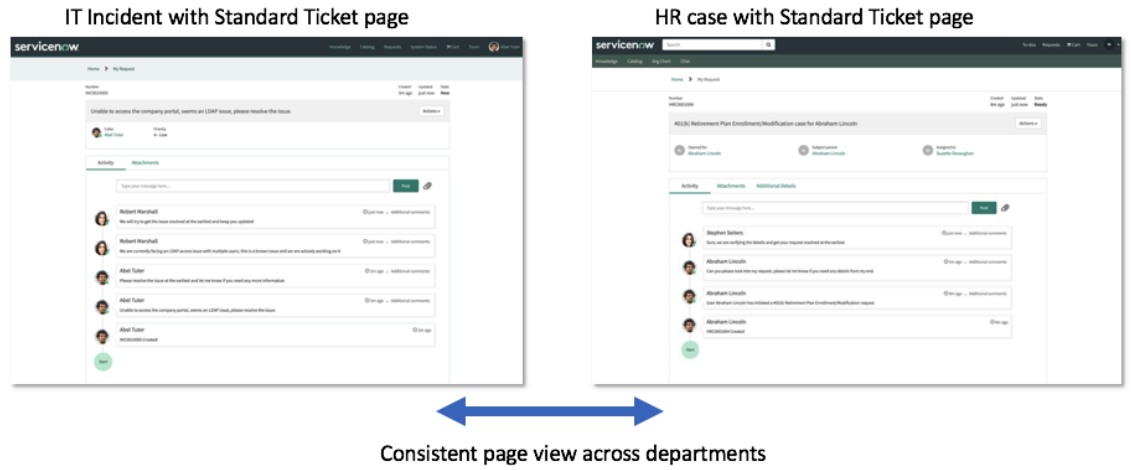
ユニバーサル要求標準チケットページでは、要求者がサービスポータルからのユニバーサル要求の詳細を表示できます。

要求者 は、1 つ以上の子部門チケット (プライマリチケット) から UR アクティビティとすべてのアクティビティの集計ビューと簡易ビューを表示できます。UR 標準チケットページを使用すると、次の利点が得られます。

- 要求がさまざまな部門間で転送される場合でも、チケット参照番号 (UR 番号) は要求者に対して常に一貫しています。
- UR 状況の詳細、UR 状況と UR に関連付けられたプライマリチケットの状況間のマッピングから派生します。このステータスマッピングを有効にすると、要求者には UR 状況のみが表示されます。
- アクティビティストリームは、UR またはそのプライマリチケットで作業した履行者へのコメントと履行者からのコメントの論理的な連番レコードを表示します。
- 情報リージョンに現在のプライマリチケットに対する部門固有のフィールドが表示されます。たとえば、子 HR ケースから [オープン対象者] フィールドと [対象者] フィールドを表示するか、子 IT インシデントから [呼出元 **(Caller)]** フィールドと [緊急 **(Urgency)]** フィールドを表示するようにページを構成します。

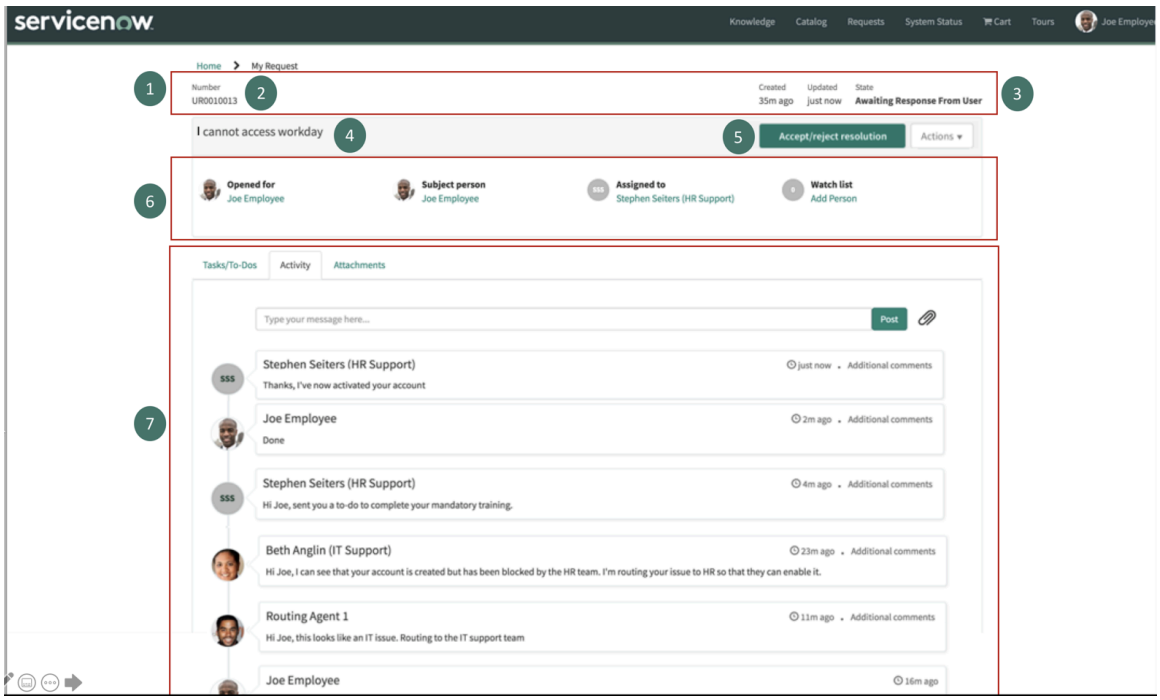
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



UR チケットの標準チケットページ構成では、ビューとして表示する内容を決定できます。デフォルトでは、使用およびカスタマイズできる ユニバーサル要求 標準チケット構成を使用できます。標準チケットページのさまざまなセクションに表示される情報は、個々の要求タイプによって異なります。

注:
以前のリリースからアップグレードしていて、部門の標準チケットページを使用する場合は、サービスポータル で *Page Route map* を有効にしたことを確認します。詳細については、「標準チケットページに対するページルートマップの有効化」を参照してください。



標準チケットページの **UI** コンポーネントユニバーサル要求

SI #	UI コンポーネント	表示される情報
1	ヘッダーセクション	UR 要求番号、要求の作成および更新の詳細、現在のステータスなど、 ユニバーサル要求 レコードに対して送信された情報を表示します。このセクションは構成可能なセクションではありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

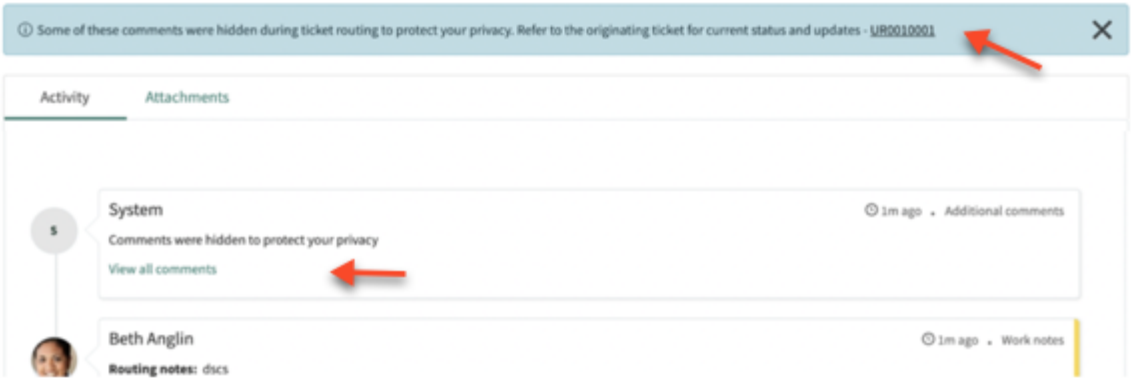
標準チケットページの **UI** コンポーネントユニバーサル要求 (続く)

SI #	UI コンポーネント	表示される情報
		[更新日時 **(Updated)**] フィールドには、プライマリチケットの前回のアクティビティ時間の詳細が表示されます (存在する場合)。プライマリチケットが添付されていない場合、[更新日時] フィールドに ユニバーサル要求の最後のアクティビティ時間が表示されます。
2	番号	要求を識別する一意の UR 番号を表示します。
3	ステータス	ユニバーサル要求のステータスを表示します。
4	Short Description (簡単な説明)	送信された ユニバーサル要求 の簡単な説明を常に表示します。
5	アクションリージョン	プライマリチケットページの一部として構成されているアクション。プライマリチケットが存在しない場合は、 ユニバーサル要求 のデフォルトアクションが表示されます。 デフォルトの UR アクションは次のとおりです。 • [解決策の承認/却下]：提示された解決策を確認し、それを承認するか却下するかを選択します。 • [クローズ]：UR が不要になった場合に、その UR をキャンセルします。 **注:** アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。
6	情報リージョン	プライマリチケットの一部である構成可能なフィールド。プライマリチケットが存在しない場合は、 ユニバーサル要求 に設定されたデフォルトのフィールドが表示されます。
7	タブのセクション	プライマリチケットページの一部として構成されているタブ。プライマリチケットが存在しない場合、[アクティビティ] や [添付ファイル] などのデフォルトのタブが表示されます。
9	アクティビティストリーム	UR からのアクティビティと添付ファイル、および以前に関連付けられたすべてのプライマリチケットが順番に表示されます。

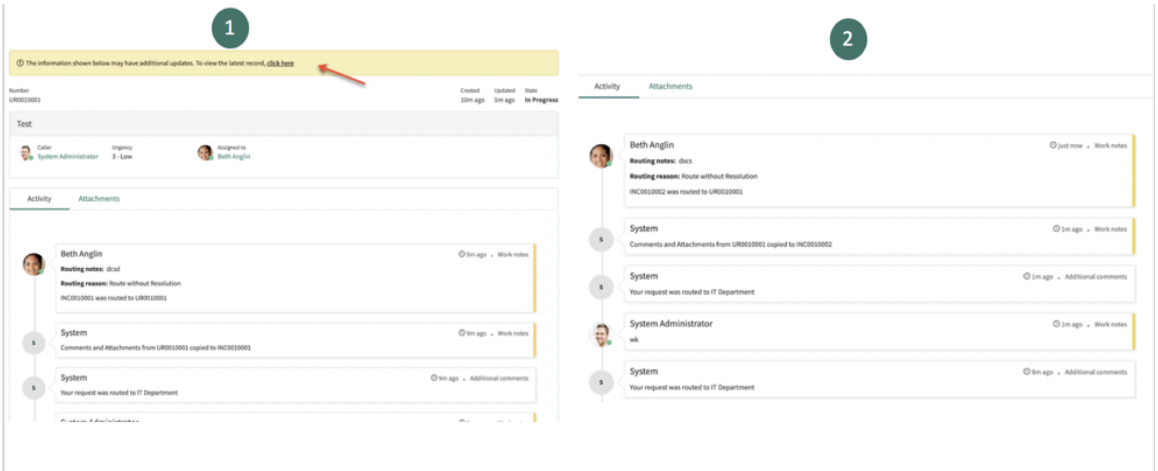
ルーティング中に、ルーティングエージェントが追加のコメントまたは添付ファイルを共有しないことを選択した場合、システムによって生成されたメッセージがヘッダーとアクティビティストリームに表示されます。ただし、要求者はアクティビティストリームのすべてのコメントを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーがクリックして、以前は UR のプライマリチケットであった部門チケットから標準チケットページを表示すると、アクティビティストリームと添付ファイルのみを表示する最新のページを開くようにユーザーに求めるメッセージが標準チケット構成で検証され、表示されます。以下の画像には、最新のアクティビティストリームを開くリンクが含まれるメッセージが表示されています。



関連情報

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 の標準チケットページ構成を使用して、発行および関連付けられたすべてのチケットにわたり一貫したレイアウトを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

デフォルトでは、UR には標準チケット構成が提供されます。組織の要件に従って、レイアウトをカスタマイズするか、新しいチケットレイアウトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
   デフォルトのチケット構成のリストが表示されます。
2. [ユニバーサル要求] 構成をクリックして開きます。
3. レコードを編集するには、表示されるメッセージで [ここ] をクリックしてください。
4. 要件に従ってフォームフィールドを変更します。
5. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: [新規] をクリックして、カスタム構成を作成します。
   詳細については、「標準チケットページ」を参照してください。

ユニバーサル要求 を使用するサービスの設定

任意のサービスを使用して ユニバーサル要求 アプリケーションを設定し、統一された 1 つの要求で複数のサービスにまたがる要求を管理します。サービスと統合された ユニバーサル要求 を使用することで、組織内にシームレスな従業員エクスペリエンスを提供することに役立ちます。

マッピングの構成

ターゲットテーブルとフィールドマッピングを構成して、部門レベルのチケットを作成し、フィールドマッピングに従ってフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：ur_admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > マッピング構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「マッピング構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
この構成を投稿し、サービスフィールドを UR フィールドにマッピングすることで、チケットのシームレスな転送を有効にします。詳細については、「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング

ユニバーサル要求と既に構成したターゲットテーブルフィールドの間で、マッピングするフィールドを定義します。この構成によって、マッピングされたフィールドの値をユニバーサル要求から新しいチケットにコピーしたり、逆に新しいチケットからユニバーサル要求にコピーしたりできます。

始める前に
必要なロール：ur_admin

フィールドを自動的にマッピングするには、[フィールドを自動的にマッピング] 関連リンクを選択します。このアクションで、UR とサービスチケットの間およびその逆の間で共通するすべてのフィールドがマッピングされます。

> **注:**
> フィールドマッピングは、既に定義されている場合、転送テンプレート構成よりも優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > マッピング構成.
2. フィールドをマッピングする構成を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[タイプ] フィールドは、[転送]、[関連チケット]、[UR を作成 (Create UR)] など、選択されているタイプフィールドマッピングを示します。

3. [更新] を選択します。

サービスセットの作成

ユニバーサル要求 (UR) アプリケーションでサービスセット (部門) 名を作成し、組織内の特定のサービスセットに対する UR 機能を使用します。サービスセットは、組織内のさまざまな部門です。

始める前に
必要なロール：admin
組織には、ユニバーサルセットとしてマークされたサービスのないサービスセットが 1 つ必要です。ユニバーサルセットは、特定の部門にルーティングされない新しいユニバーサル要求を受け取るデフォルト部門として機能します。このサービスセットにより、UR が作成されると、次のいずれかの条件でサービスセットのアサイン先グループにアサインされるようになります。

- UR は部門が選択されない状態でヘルプの要求から作成されます。たとえば、従業員が部門を選択せずにヘルプの要求から UR を作成し、ML ルーティングアルゴリズムによって自動アサインが提案されない場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにアサインされます。
- UR が [確信がない **(I'm not sure)**] オプションで転送された場合。たとえば、UR が部門エージェントによって転送される際、エージェントが要求の転送先となる部門がわからない場合、エージェントは部門フィールドで [確信がない **(I'm not sure)**] を選択できます。この場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにルーティングされます。

注:
組織のユニバーサルセットとしてマークできるサービスセットは 1 つだけです。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスセット.
2. [新規] をクリックします。
3. サービス固有の部門名を入力します。
4. [ユニバーサルセット **(Universal Set)**] チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスをオンにすると、新しいサービスセットはユニバーサルセットと見なされます。
5. サービスセットに対して定義する [マッピング構成 **(Mapping Configuration)**] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

サービス固有のアサイン先グループを作成します

サービス固有のグループを設定し、必要なロールとユーザーをアサインします。グループのユーザーはグループのロールを継承するため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミン用に 1 つのグループを作成し、そのグループにのみ admin ロールをアサインします。
- 組織に必要な数だけグループを作成します。たとえば、HR 部門固有のアサイン先グループや IT 固有のグループを作成できます。それらのグループに必要なユーザーをアサインしてから、グループにスタッフのロールをアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。
4. [タイプ] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
   このフィールドが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。
   [タイプ] フィールドが展開されます。
5. 参照ルックアップアイコンをクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. ロールを [ロール] 関連リストに追加します。
8. ユーザーを [グループメンバー] 関連リストに追加します。
9. [更新] をクリックします。

アサイン先グループのサービスセットへのアサイン

サービス固有のアサイン先グループを作成した後、それらをサービスセットにアサインします。さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスセットアサイン先グループ.
2. ルックアップリストから [サービスセット **(Service Set)]** を選択します。
3. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
4. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求 に対するサービスの作成

サービス固有のテーブルにサービス名を登録し、それをサービスセット (部門) に関連付けて、組織内の特定のサービスに対する ユニバーサル要求 機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスは、組織内のサービスセット (部門) 内の作業領域に応じてアプリケーションを分類します。

注:
デフォルトでは、HR ケースおよび IT インシデントは ユニバーサル要求 アプリケーションでサービスとして設定されます。このステップは無視できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービス構成.
2. [新規] をクリックしてサービスを登録します。
3. フォームで、サービス名を入力します。
4. 使用可能なテーブルのリストから [サービステーブル] を選択します。
5. 組織に登録されている利用可能なサービスセットのリストから、該当するサービスセットを選択します。
6. [送信] をクリックします。

アサイン先グループのサービスへのアサイン

サービスセット (部門) のサービスを作成した後、アサイン先グループをサービスセットに対するサービスにアサインし、エージェントが適切なルーティンググループにチケットを転送できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスアサイン先グループ.
2. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
3. ルックアップリストから [サービス] を選択します。
4. [送信] をクリックします。

サービス固有の **UI** アクションの作成

UI アクションを作成するか、既存のアクションを変更して、サービスがユニバーサル要求で部門チケットを作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
ui_action_admin ロールを持つアドミニストレーターとユーザーは、UI アクションを定義できます。

このタスクについて
たとえば、サービス部門の階層 1 エージェントがユニバーサル要求を受信し、それを解決できない場合を考えてみます。エージェントは、要求を別の部門または同じ部門内のエージェントにエスカレートします。この場合、階層 1 エージェントは [ケースを作成] または同様にラベル付けされたア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クションを使用して、サービス (部門) 内に新しいケースを作成します。このケースを解決するために適切なアサイン先グループにルーティングできます。

このアクションを実行するには、サービスの UI アクションを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
   ユニバーサル要求テーブルに固有のすべての UI アクションのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

   注:
   新しい UI アクションの場合は、常にユニバーサル要求テーブルを選択してください。

3. そのフォームで、フィールドに入力して UI アクションを定義します。
   詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録

アプリケーションアドミニストレーターが有効になっているスコープ対象のアプリケーションの場合、アプリケーションを ユニバーサル要求 (UR) に登録し、アプリケーションのサービスとサービスセットデータを ユニバーサル要求 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスを設定した後にこれらの手順を実行し、次の ACL 継承エントリーを作成する必要があります。これにより、ユニバーサル要求 でアプリケーションのサービスとサービスセットデータを使用できるようになります。

UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] のみがスコープ対象の UR ロールをアサインできます。

システムを構成するには、システムアドミニストレーター [admin] としてログインする必要があります。UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに含まれています。これら 2 つのロールを組み合わせて使用すれば、システムの構成に関連するすべてのタスクを実行できます。

システムの構成後に、UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。システムアドミニストレーターが機密性の高い UR 情報を表示できないように、システムアドミニストレーター [admin] ロールから UR アドミンロールを削除します。詳細については、「システムアドミニストレーターから UR アドミンロールを削除」を参照してください。

アクセス権を付与した後、UR のシステムのプロパティで *sn_uni_req.min_admin_count* プロパティを定義し、スコープ対象のアドミニストレーターが最小数存在していて、1 人のアドミニストレーターが不在でもアプリケーションがロックアウトされないようにします。

手順

1. ナビゲーションフィルターに sys_scoped_admin_acl_inheritance.list と入力します。
2. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] をクリックします。
3. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービスセット (Service Set)] を選択します。
4. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します
5. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービスセットテーブルの ACL 継承レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] を再度クリックします。
7. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービス構成 (Service Configuration)] を選択します。
8. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します。
9. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービス構成テーブルの ACL 継承レコードを作成します。

システムアドミニストレーターから **UR** アドミンロールを削除

不適切なアクセスから情報を保護するには、システムの構成後にユニバーサル要求 (UR) アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.ur_admin を持つ admin

このタスクについて
デフォルトでは、システムアドミニストレーターにも UR admin ロールがあり、UR 情報にアクセスできます。UR admin ロールを各サービスの UR 構成で作業する特定のユーザーに追加します。このロールを持つユーザーは、ロールと責任に基づいて別のユーザーを UR アドミニストレーターにすることができます。このステップの後にアプリケーションを保護するには、システムアドミニストレーター [admin] ロールから UR アドミニストレーターロール [sn_uni_req.ur_admin] を削除します。
これを行うと、デフォルトのシステムアドミニストレーター [admin] ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサル要求情報を表示できなくなります。

> **注:**
> UR アドミンロールを持つユーザーを 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、UR アドミンの職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

また、同じユーザーに UR モジュールにアクセスするためのシステムアドミニストレーター [admin] ロールがあることを確認してください。

手順
1. アドミニストレーターとしてログインします。
2. [ユーザー管理] から、[ロール] に移動します (左側のナビゲーションメニュー)。
3. [アドミン] をクリックします。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

   > **注:**
   > [編集] ボタンが表示されない場合は、 [アプリケーション] スコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_req.ur_admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。
7. ログアウトします。

サービスに対するビジネスルールの作成

サービステーブルでビジネスルールを作成して、新しく作成された部門チケットをユニバーサル要求に関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のいずれかの理由で、サービスのビジネスルールを作成できます。

- すべてのチャネルからの UR 作成を設定して、要求者向けに統一され、簡素化されたチケットエクスペリエンスを提供します。
- 元の要求が要求者によって最初に誤った部門に送信された場合に、エージェントがプライマリチケットを他の部門に転送できるようにします。
- チケットが部門間で転送される場合、SLA 全体に関する部門間のレポートを容易にします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、**[When]** 条件から [after] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入または更新後にビジネスルールを実行する必要があることを指定します。
7. [詳細] タブで、条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

9. [更新] をクリックします。
   このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

ユニバーサル要求を自動的に作成するビジネスルールの作成

利用可能なチャネルのいずれかからチケットが生成されたときにユニバーサル要求を自動的に作成するには、サービステーブルに [挿入前 (before insert)] ビジネスルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員ポータルから新しい要求が送信されると、このビジネスルールによって UR が既に存在するかどうかが検証されます。要求に UR が添付されていない場合、ビジネスルールによって UR が自動的に作成され、部門固有の要求がプライマリチケットとして添付されます。
UR は次のいずれかのチャネルから自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Platform
- ワークスペース
- 仮想エージェント
- メール
- インタラクション
- セルフサービス

次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成できます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR は既にチケットに関連付けられているため、部門チケットをシームレスに転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA または OLA レポートを使用する場合。

注:
デフォルトでは、このビジネスルールは HR サービスデリバリ (HRSD) および IT Service Management に付属しています。このルールを使用するには、それをアクティブ化します。他の部門でこの機能を使用するには、特定の部門テーブルに対して指定されたビジネスルールを作成またはカスタマイズします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入前にビジネスルールを実行する必要があることを示します。
7. テーブルの最上位の順序を入力します。
   順序値は部門固有です。
8. 条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
   previous);
   ```

10. [送信] をクリックします。
    このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

部門に対する拡張ポイントの作成

部門間でチケットの転送中に部門固有のプライマリチケットを作成するスクリプト化された拡張ポイントを作成します。拡張ポイントを使用すると、拡張ポイント定義に従ってプライマリチケットタイプを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対する部門の設定時に他の部門への転送機能を使用するには、スクリプト化された拡張ポイントを作成して、アプリケーションコードのスクリプトインクルードに追加します。変更して使用するためのサンプル *CreateDepartmentTicket* 拡張ポイントが提供されます。

> **注:**
> ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、マッピング構成を使用して、チケットの転送と作成のためにエンドポイントにコピーする必要があるフィールドを定義して構成することができます。詳細については、「マッピングの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_uni_req.CreateDepartmentTicket を検索します。
3. フォームバナーで、**[here]** というリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リンクで [実装を作成] をクリックして、部門固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

転送の後処理のための拡張ポイントの作成

ユニバーサル要求 アプリケーション内でのプライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行するには、スクリプト拡張ポイントを作成します。サンプル拡張ポイントを変更して、以前のプライマリチケットの子エンティティから追加情報をコピーできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 のプライマリチケットが転送されると、現在のマッピング構成ではプライマリチケットから宛先チケットに情報のみがコピーされます。ただし、プライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行する場合は、*DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントのスクリプト拡張ポイント実装を作成できます。ビジネス要件に基づいてサンプルの *DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントが提供されるため、これを変更したり使用したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて >システム拡張ポイント >スクリプト拡張ポイント.
2. 検索バーで、*sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor* を検索します。
3. [実装を作成] を選択して、部門固有の拡張ポイントを作成します。
   拡張ポイントの使用方法については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一されたチケットエクスペリエンス設定

統一された一貫性のあるチケットエクスペリエンスが従業員に提供されるようにサービスを設定します。このセットアップでは、インタラクションレコード、メール、またはレコードプロデューサーから要求が発生したときに、ユニバーサル要求が自動的に作成されます。

ユニバーサル要求 アプリケーションで提供される API を使用して、さまざまなチャネルからユニバーサル要求がタスク用に自動的に作成されるようにカスタマイズおよび設定できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

ユニバーサル要求 アプリケーションは エージェントワークスペース におけるインタラクションレコードからのユニバーサル要求の作成をサポートしています。詳細については、「インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する」を参照してください。

メール通知設定を変更して、送信メールアクションを制御できます。詳細については、「サービスのメール通知設定」を参照してください。

構成されたメールボックスでメールを受信したときにユニバーサル要求を作成するように、メールを設定します。詳細については、「受信メールからのユニバーサル要求の自動作成」を参照してください。

レコードプロデューサーから発生した要求からユニバーサル要求を作成するようにサービスレコードプロデューサーを設定します。詳細については、「ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成」を参照してください。

他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成

履行者または従業員が サービスポータルまたは仮想エージェントトピック以外のチャネルから部門チケットを作成する場合、ユニバーサル要求は自動的に作成されません。インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。作成されたユニバーサル要求は、そのテーブルで作成されたインシデントや HR ケースなどの部門チケットに自動的に関連付けられます。
次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成することができます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR はすでにチケットに関連付けられているため、いつでも部門チケットを転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA/OLA レポートを使用する場合。

これは、ビジネスルールとユニバーサル要求 API を使用して実現できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

インタラクションレコードからのユニバーサル要求の自動作成を有効にする指定された手順に従います。

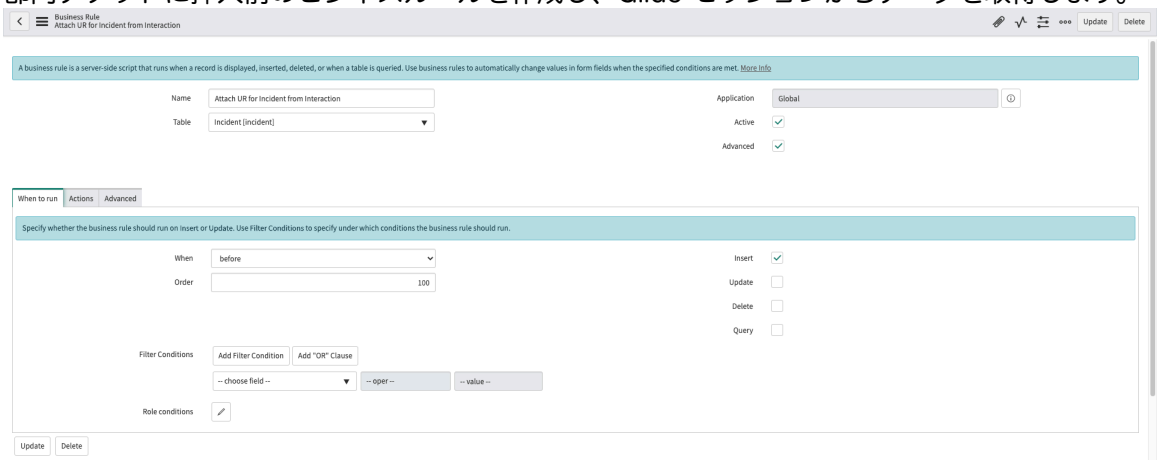
手順

1. 部門チケットの UI アクションを変更して、クライアントスクリプトから取得される URL パラメーターを渡します。
2. Glide セッションでデータを設定する AJAX スクリプトインクルードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. URL パラメーターを取得する onSubmit() クライアントスクリプトを作成します。
詳細については、「クライアントスクリプト」を参照してください。
4. AJAX スクリプトインクルードを使用して、URL パラメーターと sys_id を Glide セッションに設定します。
5. 部門チケットに挿入前のビジネスルールを作成し、Glide セッションからデータを取得します。



6. *UniversalRequestUtils* API を使用してユニバーサル要求レコードを作成し、ユニバーサル要求をタスクに関連付けます。

サービスのメール通知設定

メール通知をカスタマイズして、ユニバーサル要求の作成時に要求者に送信されるメール通知を制御します。この設定により、従業員が重複するメール通知または一貫性のないメール通知を受信することはなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者への通信が部門チケットではなく ユニバーサル要求 から送信され、通信リンクが部門チケットではなく ユニバーサル要求 に戻るように、通知設定を設定します。

メール通知は通常、次のいずれかのアクティビティが実行されると送信されます。

- 要求者に対してユニバーサル要求が作成された場合。
- コメントが要求に追加された場合。
- 要求に対する解決策が提供された場合。
- 要求がクローズされた場合。

手順

1. ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制。
2. メールの件名での有効な番号の使用。

ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制

送信メール通知を設定して、ユニバーサル要求の作成時に要求者が受信する必要があるメールを定義できます。たとえば、サービス (部門) チケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、要求者に関連するメールのみが送信されるように通知をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

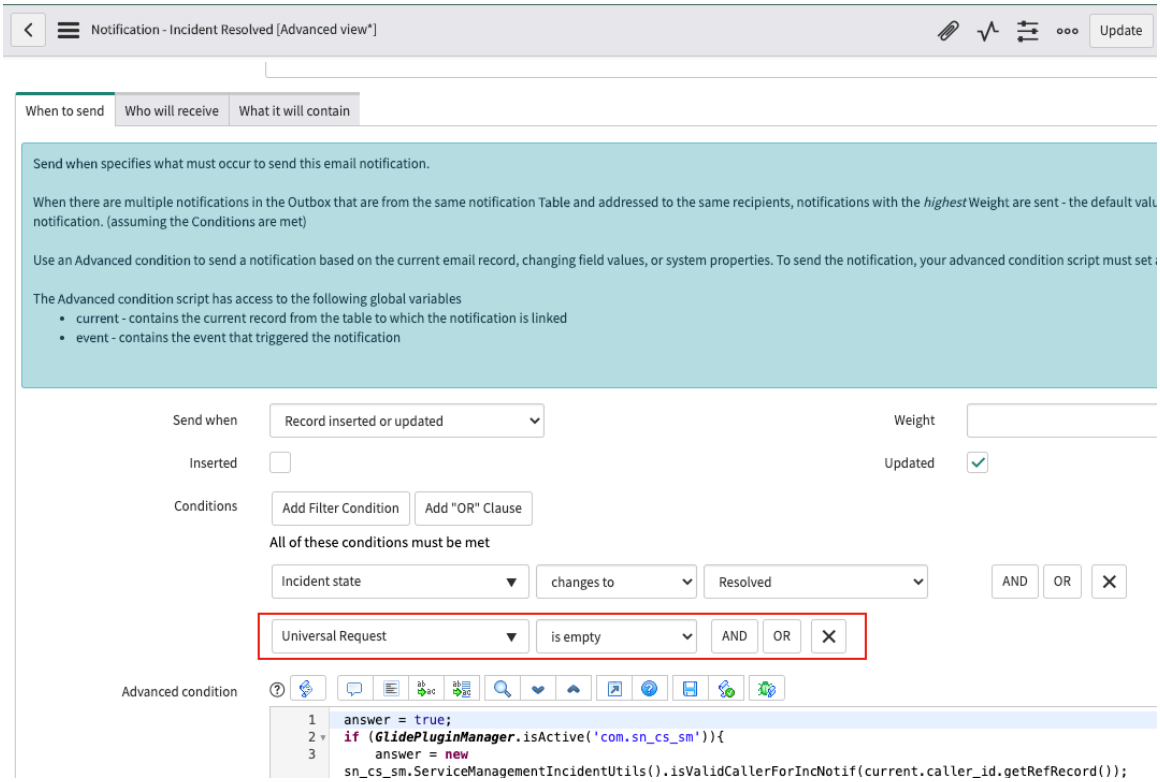
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

サービスチケットの作成、メモまたはステータスの変更などのサービスメールの配信を抑制できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。
3. [送信時期 **(When to send)**] タブの条件ビルダーで、次のように新しい条件ステップを追加します。



4. [更新] をクリックします。

メールの件名での有効な番号の使用

メールの件名を変更し、タスクの有効な番号を使用して関連するチケット番号を表示します。たとえば、サービスチケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、サービスチケット番号をマスクして UR 番号を表示する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
task_effective_number は、サービスチケットが UR に関連付けられている場合は UR 番号を表示し、UR が関連付けられていない場合は実際のサービスチケット番号を表示する動的フィールド値です。

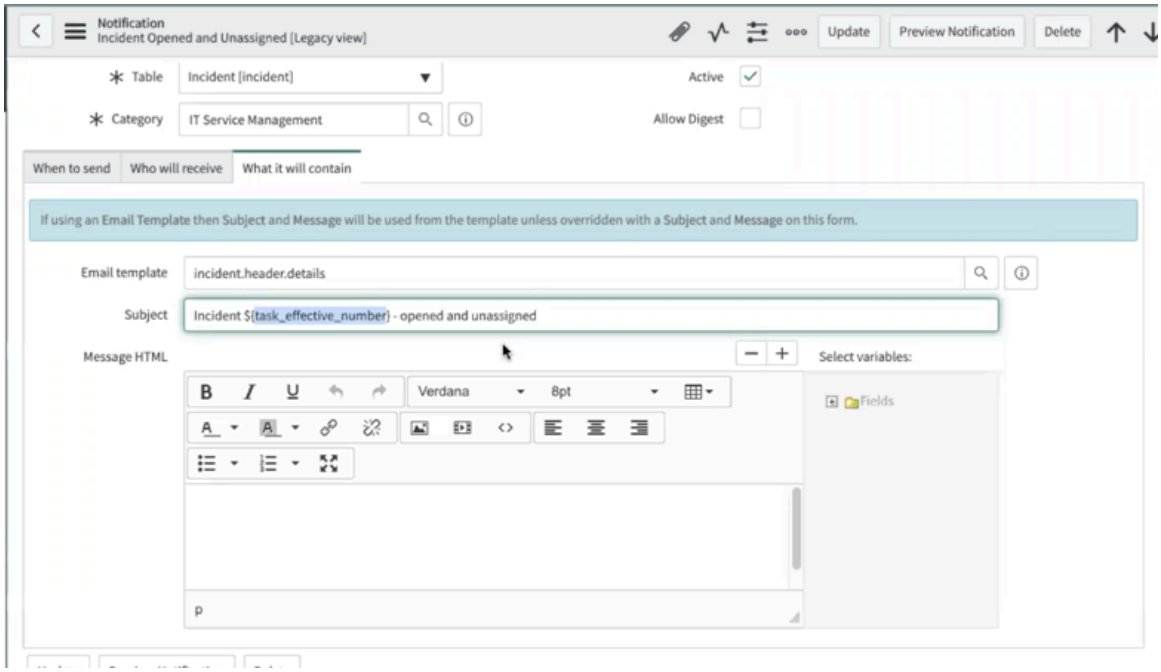
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [次を含む場合 **(When it will contain)**] タブの [件名] フィールドで *task_effective_number* を使用します。
   たとえば、[未アサインのオープンインシデント (Incident Opened and Unassigned)] 通知で、[件名] フィールドに *Incident ${task_effective_number} - open and unassigned* と入力します。



4. [更新] をクリックします。

受信メールからのユニバーサル要求の自動作成

ユニバーサル要求は、メールで受信した情報から自動的に作成できます。ユニバーサル要求の自動作成により、メールから要求を手動で作成するエージェントと比較して、従業員に対する応答時間が短縮され、迅速に解決できます。

General email address for Universal Requests (sn_uni_req.ur_email) プロパティでメール ID を構成します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。デフォルトでは、こうした構成済みメール ID に送信されたメールは自動的にユニバーサル要求を作成します。重要度が高いとマークされた受信メールは、高優先度 (優先順位 1) のユニバーサル要求を作成します。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- ユニバーサル要求の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) がインストールされている。このプラグインを利用するには、個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

ユニバーサル要求 用 予測インテリジェンス がアクティブなインスタンスでは、次のソリューション定義とビジネスルールが使用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義テーブル

定義	説明
ユニバーサル要求の分類	ユニバーサル要求の簡単な説明と説明からアサイン先グループを予測して、そのユニバーサル要求に関連するサービスレベルチケットも作成します。

ビジネスルールテーブル

ビジネスルール	テーブル	説明
UR のアサイン先グループを予測	ユニバーサル要求 [universal_request]	ユニバーサル要求の簡単な説明と説明から、アサイン先グループを予測します。

ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成

統一されたチケットエクスペリエンスを実現するために、要求されたアイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) がアクティブ化されている場合にのみ、[ユニバーサル要求構成] セクションがカタログアイテムまたはレコードプロデューサーのフォームに追加されます。

次のシナリオでは、ユニバーサル要求は作成されません。

- 複数のカタログアイテムを含む買い物かごがチェックアウトされた
- 注文ガイドが送信された

カタログアイテムの作成については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

レコードプロデューサーの作成の詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 必要なカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. カタログアイテムまたはレコードプロデューサーフォームの [ユニバーサル要求構成] セクションで、次のフィールドを設定します。

[ユニバーサル要求構成] セクションのフィールド

フィールド	説明
UR の認定/有効化されたアイテム	要求アイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求も作成する必要があることを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユニバーサル要求では、関連する要求アイテムまたはタスクベースのレコードへの参照が作成され、このユニバーサル要求のプライマリタスクになります。
追加レビューが必要 (Requires Additional Review)	対応するユニバーサル要求で [解決のレビューが必要] チェックボックスが自動的にオンになるためのオプション。ユニバーサル要求のフィールドの詳細については、「ユニバーサル要求フォーム」を参照してください。 [追加レビューが必要] フィールドは、**[UR** の認定/有効化されたアイテム] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

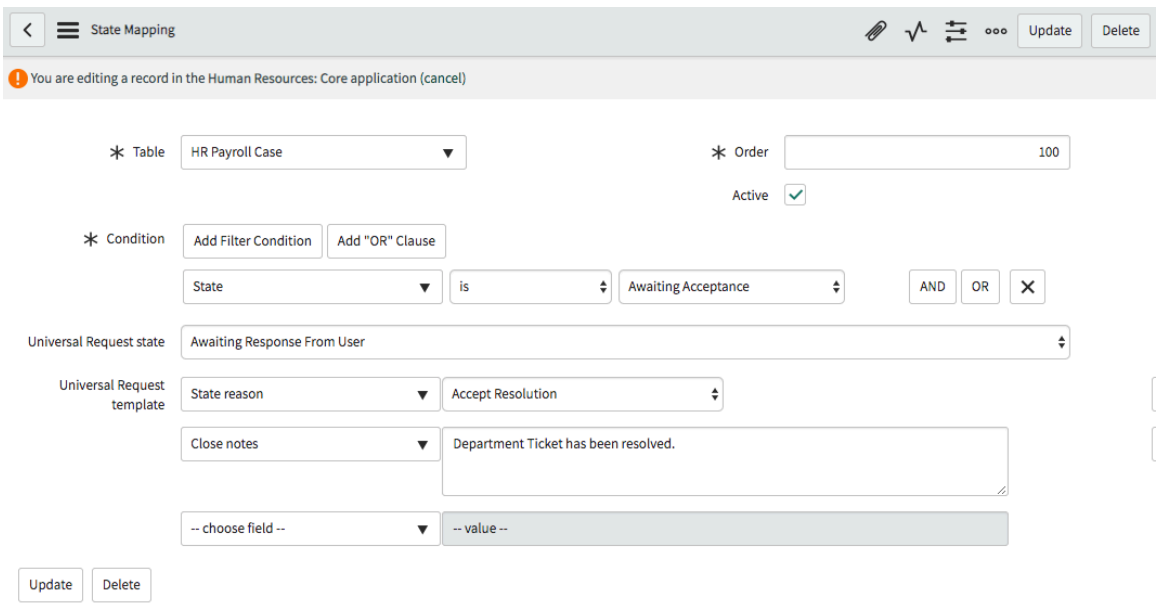
ユニバーサル要求のサービスカタログ構成

ユニバーサル要求状況のマッピング

すべてのワークフローは、状況、移行、および理由で構成されます。サービス固有のステータスをユニバーサル要求状況にマップして、要求状況移行時のユーザーエクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、HR 給与ケースがプライマリタスクとして関連付けられているユニバーサル要求を考えてみます。HR ケースステータスが [進行中] から [受け入れ待ち **(Awaiting Acceptance)]** に変わると、ユニバーサル要求状況は [ユーザーからの応答待ち **(Awaiting Response From User)]** に更新されます。



サービスの状況を UR 状況にマッピングすることで、UR の正しい状況が表示されます。プライマリチケットの状況移行は要求者に表示されず、ステータスマッピングによって制御される簡易化された UR 状況移行のみが表示されます。次の表に、ユニバーサル要求状況と推奨されるマッピングを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR 状況と推奨マッピング

プライマリチケットのステータス	**UR** 状況
UR が作成され、プライマリチケットがない場合	新規
WIP など、チケットが承認待ちで処理中のすべての状況	処理中
要求者からの応答が必要なすべての状況	進行中

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > ステータスマッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「ステータスマッピングフォーム」を参照してください。

ドメインセパレーションと ユニバーサル要求

ドメインセパレーションは ServiceNow ユニバーサル要求 でサポートされています。ユニバーサル要求 を使用すると、ヘルプデスクのエージェントが全社的なケースを解決して、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ユニバーサル要求におけるドメインセパレーションの仕組み

すべての構成は、厳密にドメインセパレーションされています。

ユニバーサル要求テーブルは、データ分離されています。

テーブル

構成テーブル (厳密なドメインセパレーション)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

データテーブル (分離されたデータ)：universal_request

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ユニバーサル要求 の使用

エージェントとマネージャーは、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用して要求を作成し、情報とセキュリティを管理し、他の部門やサービスに接続して要求の解決を支援することができます。

ユニバーサル要求の作成

要求者の代わりに ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「ユニバーサル要求フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求のキャンセル

問題が解決された場合、またはユニバーサル要求に対するアクションが必要なくなった場合は、その要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin、ルーティングエージェント

このタスクについて
ユニバーサル要求をキャンセルできるのは、次の場合のみです。

- アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合。
- UR のステータスが [新規] または [処理中] のどちらかの場合。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > オープン.
2. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
3. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の表示

1 つのユニバーサル要求には、IT チケットや HR ケースなど、複数の子要求を含めることができます。アクティブな子要求はプライマリチケットと呼ばれます。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin、itil、またはルーティングエージェント

アクティブなプライマリチケットでユニバーサル要求を表示するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
   プライマリチケットを持つすべてのユニバーサル要求のリストが表示されます
2. 作業するユニバーサル要求を開いて表示します。

UR のプライマリチケットの関連チケットの作成

プライマリチケットで作業するエージェントは、UR に対して関連チケットを作成することで、ユニバーサル要求 (UR) の解決の支援を他の部門に要求します。複数の部門がこれらの関連チケットを同時に処理できます。これらの関連チケットは、UR 状況フローから独立しています。

始める前に
[ユニバーサル要求のプロパティ] ページで *sn_uni_req.associated_ticket* プロパティを設定して、関連チケット作成の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて
プライマリチケットのルーティングエージェントは、プライマリチケットに対して関連チケットを作成することで、UR の解決の支援を他の部門に要求できます。複数の部門が UR の解決のために関連チケットを同時に処理できます。

重要な点は次のとおりです。

- 関連チケットを作成するときに、ポップアップを使用して、他の部門にこの要求のコンテキストを直接渡します。
- マッピング構成で UR から関連チケットにコピーする情報を設定します。
- 関連付けられたチケットは UR 状況フローから独立しているため、エージェントはプライマリチケット/UR のクローズ後も関連付けられたチケットで作業します。
- 標準チケットページから関連チケットのアクティビティを表示および追跡するには、[関連チケット] タブ構成を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントプライマリチケットを開くには、 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. UR を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。プライマリチケットレコードがページに表示されます。
3. [関連チケットを作成] をクリックします。
4. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   sn_uni_req.associated_ticket プロパティに基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 簡単な説明：新しい関連チケットの簡単な説明を入力します。
   - 説明：新しい関連チケットの詳細な説明を入力します。
   - 作業メモ：作業メモの詳細を入力します。
5. [作成] をクリックします。
   入力された説明を使用して関連チケットが作成され、プライマリチケットの既存の UR に関連付けられます。

ユニバーサル要求 機密情報のセキュリティ

ユニバーサル要求 セキュリティ機能は、表示と編集の権限を制御することで情報を柔軟に保護します。

長所

- 要求者は、要求の作成時に要求を機密としてマークできます。
- ルーティングエージェントは、要求の作成中に要求を制限付きとしてマークできます。
- 要求が機密でない場合、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェント、またはプライマリチケットエージェントは、トリアージ中にチケットを無制限としてマークできます。
- 制限付きチケットが作成または転送されると、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェントまたはプライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。
- アサイン先グループが新しい部門のグループに変更されると、部門間の転送中にセキュリティコントロールも転送されます。
- 予測インテリジェンスソリューションを使用して、ユニバーサル要求を自動的に識別し、機密としてマークします。

機密情報エージェントロール

sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールは、機密情報が含まれるユニバーサル要求を表示して操作するユーザーを制御します。*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールを持つ現在のアサイン先グループの UR ルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ユニバーサル要求に対して HR ケース (プライマリチケット) が作成された場合、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールの HR ルーティングエージェントまたは HR ケースエージェントのみが、要求の詳細 (簡単な説明、説明、添付ファイル、コメントなど) を表示できます。

機密エージェントロールを持たないエージェントは、要求のプライマリ情報にのみアクセスできます。アクティビティストリームのセキュリティ保護されたフィールド (簡単な説明、説明)、添付ファイル、およびコメントは非表示になります。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーション

ユニバーサル要求 はアプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションです。アプリケーション管理を有効にしたアプリケーションでもあるサービスを構成している場合、または独自のセキュリティモーダルがあるサービスを構成する場合は、アプリケーションを登録する必要があります。詳細については、「アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録」を参照してください。これにより、ユニバーサル要求内でセキュリティが維持されます。

ポータルから機密性の高いユニバーサル要求を発生させる

要求者が サービスポータル、従業員センター、またはモバイルアプリで [ヘルプの要求] オプションを使用して要求を作成すると、提供された情報を機密として保護できます。

要求者が機密情報を特定できるように、[ヘルプの要求] ページにナレッジ記事が提供されています。要求が機密であるかどうかを判断した後、[問題に機密情報が含まれています **(Issue contains sensitive or confidential information)]** チェックボックスをオンにすることができます。このチェックボックスがオンになっている場合、要求者は、問題が属する可能性がある部門を選択するか、[確信がない (一般的な送信) **(I'm not sure (general submission))]** を選択できます。

ユニバーサル要求用 Predictive Intelligence [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされると部門が自動的に選択され、要求者に選択が通知されます。詳細については、「ユニバーサル要求 用予測インテリジェンスのアクティブ化」を参照してください。その後、要求者は提案を上書きすることを選択できます。送信時に、このアクションは [制限付き **(Restricted)]**としてマークされたユニバーサル要求を作成します。

エージェントは、インタラクション、コール、またはセルフサービスモジュールから要求を作成することもできます。この場合、エージェントは要求を [制限付き **(Restricted)]** としてマークできます。

UR セキュリティのエージェントエクスペリエンス

どのエージェントも、制限付きとしてマークされたユニバーサル要求のリストを表示できます。ただし、詳細な情報を表示できるのは、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるエージェントのみです。トリアージ中、要求を表示して機密情報があることを識別するエージェントは、それを制限付きとしてマークできます。

ユニバーサル要求用予測インテリジェンス [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされている場合、機密情報を含む UR が自動的に識別され、制限付きとしてマークされ、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールのエージェントのみがその要求にアクセスして処理できます。

ただし、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるロールを持つエージェントのみが、それを制限なしとしてマークできます。詳細については、ユニバーサル要求のアクセス制限およびユニバーサル要求を無制限としてマークを参照してください。ユニバーサル要求で直接またはプライマリチケットから、要求を制限付きまたは無制限としてマークできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限付き要求の転送

制限付き要求は、親ユニバーサル要求が制限付きとしてマークされていることを意味します。機密のユニバーサル要求のプライマリチケットが別の部門に転送されると UR のアサイン先グループが変更されるため、セキュリティコントロールも転送されます。

COE セキュリティ

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

ユニバーサル要求のアクセス制限

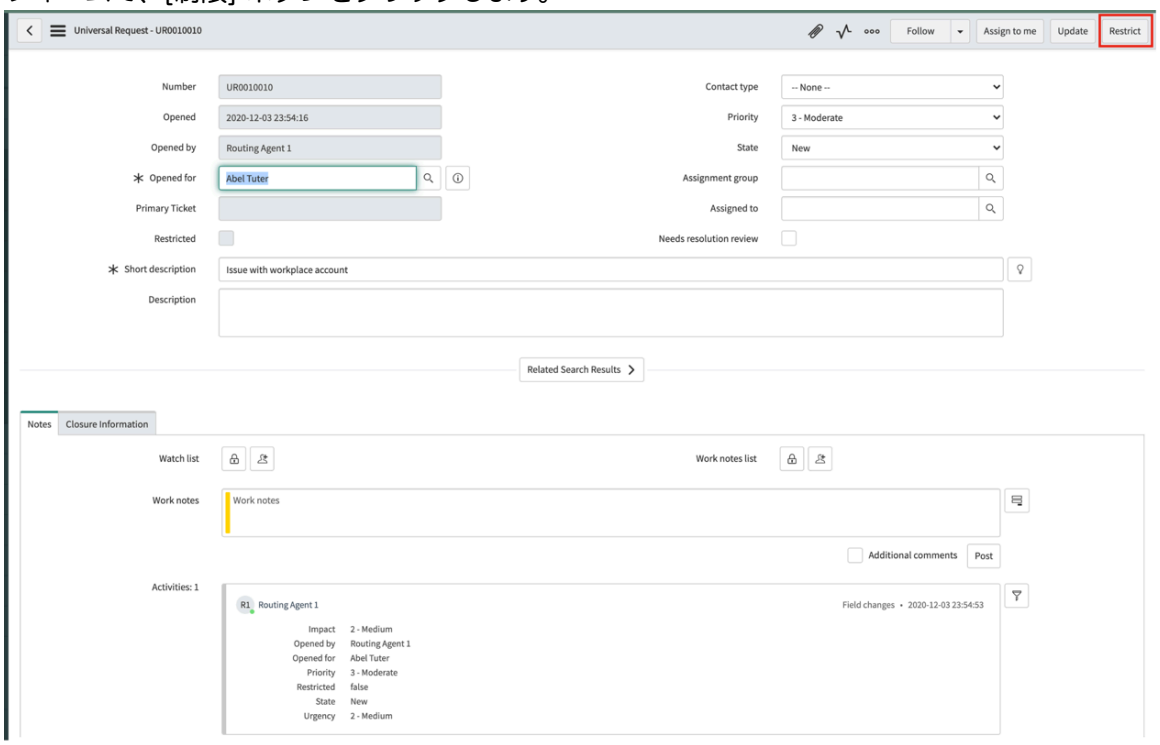
要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

必要なロール：従業員、ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
2. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

注:
要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

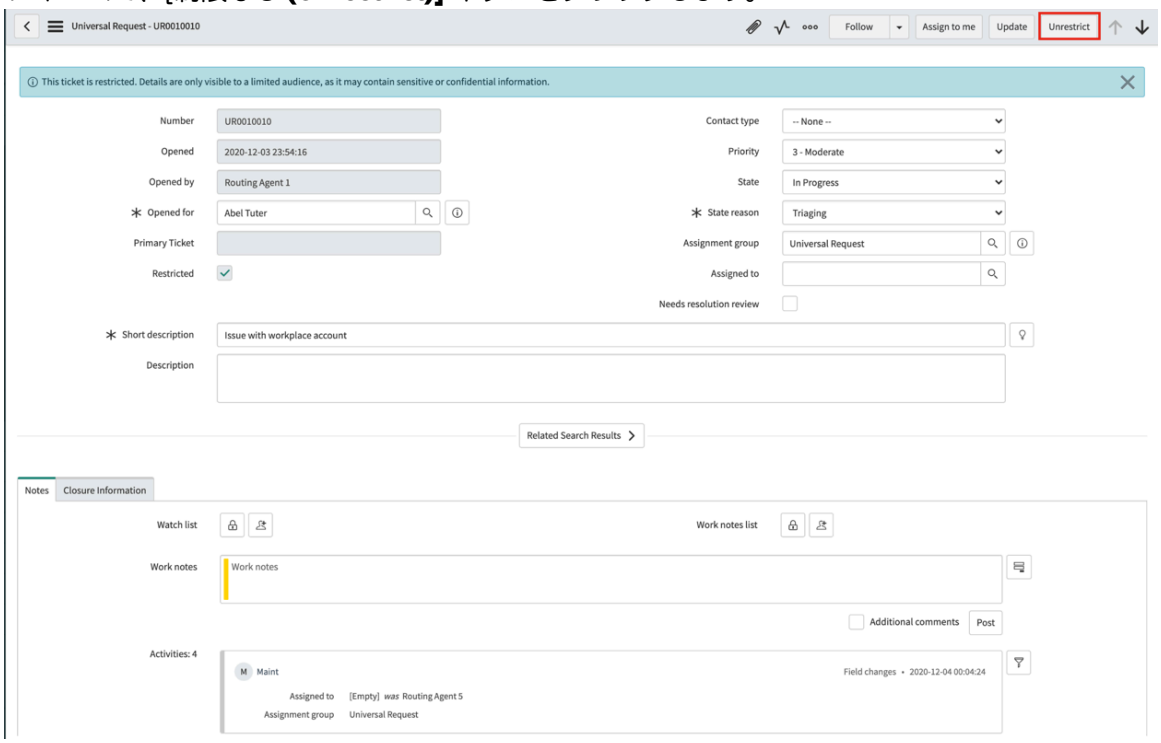
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、プライマリチケットエージェント、またはその UR のアサイン先グループのメンバー

手順

1. 無制限としてマークするユニバーサル要求または解決しているプライマリチケットに移動します。
2. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークできるのは、プライマリチケットのアサイン先グループに属するエージェントまたはアクセスロールを持つエージェントのみです。

プライマリチケットの転送

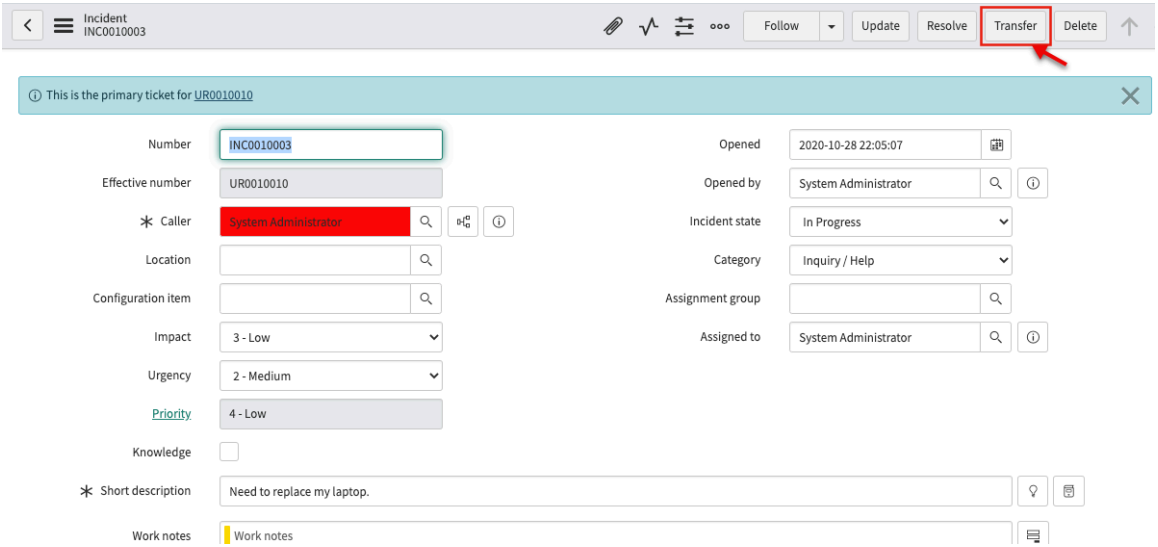
プライマリチケットをユニバーサル要求、サービスセット (部門)、または解決あり/なしのサービスに戻すことができます。

始める前に
必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて
[ユニバーサル要求プロパティ **(Universal Request properties)]** ページで *`sn_uni_req.transfer_type`* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするためにユニバーサル要求または別の部門に戻すことができます。プライマリチケットが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、ユニバーサル要求のプライマリチケットフィールドは空になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。正しい部門またはサービスがわからない場合は [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

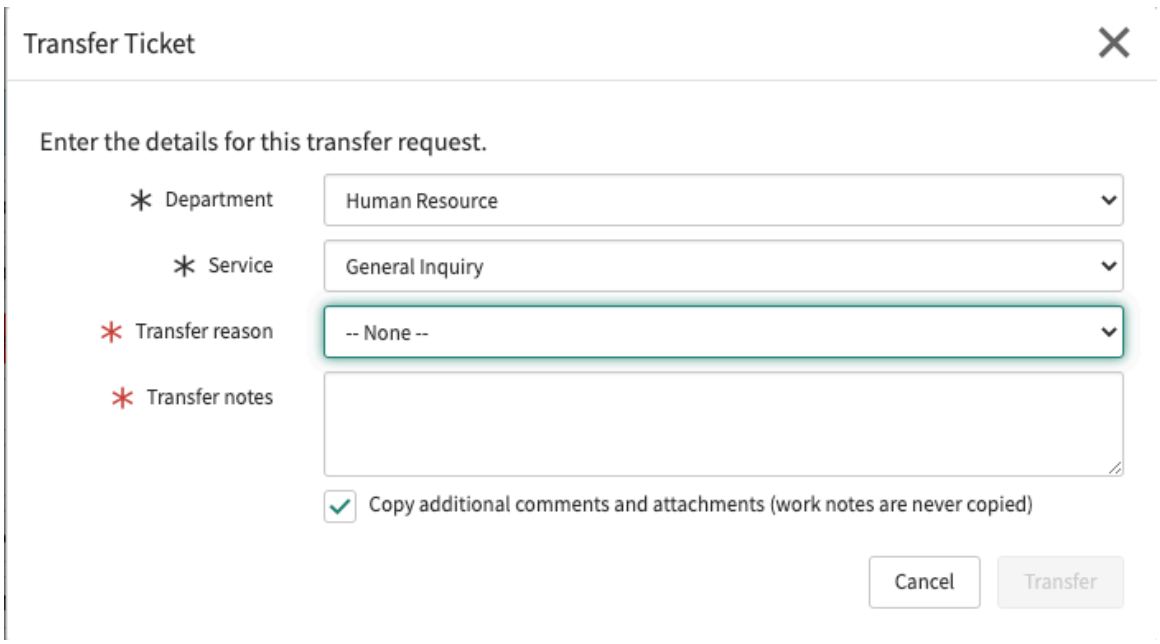
エージェントは、次のいずれかの理由でチケットを転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。



手順

1. 転送するプライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントプライマリチケットを開くには、 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. ユニバーサル要求を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリチケットレコードがページに表示されます。

3. 確認し、[転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログで、次の詳細を入力し、[転送] をクリックします。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：チケットを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントにプライマリチケットをルーティングする簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

タスクの結果
チケットは、マッピング構成のマッピングの直接転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。ルーティングの構成の詳細については、「転送構成」と「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

類似のクローズ済みユニバーサル要求の検索

ユニバーサル要求を作成するときは、予測インテリジェンス を使用して類似したクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

始める前に
必要なロール：admin

注:
この検索オプションは、予測インテリジェンスプラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールし、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の関連検索を有効にする **(Enable related search for similar closed Universal Requests)]** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求.
2. 新規に作成するか、クローズされていない既存の要求を開きます。
3. [関連検索結果] セクションで [類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)] を選択します。
   選択したユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、類似のクローズ済みユニバーサル要求がすべて表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
解決策をレビューして、クローズされた情報をコピーするか、**[This helped** (役立ちました)] とマークします。

ユニバーサル要求 フィールドの翻訳

動的翻訳を使用して、ユニバーサル要求 のフィールドを別の言語に翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在は、ユニバーサル要求 フォームの簡単な説明、説明、および作業メモのフィールドのみを翻訳できます。

手順

1. 移動先 すべて > 設定 > 全般 > 言語.
2. 言語を選択します。

   注:
   構成された言語のみが表示されます。言語をアクティブ化するには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

3. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
4. 処理する要求を開きます。
   フィールドの横に翻訳アイコン ( ) が表示されます。ログインしているユーザーは、 をクリックすると、構成された優先言語にテキストを翻訳できます。



ユニバーサル要求 のレポートソリューション

ユニバーサル要求 (UR) のレポートソリューションには、実用的なデータ可視化機能で従業員サービスデリバリープロセスを改善する、事前設定されたダッシュボードがあります。

ダッシュボードのウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ユニバーサル要求 レポートとダッシュボードを表示するには、ユニバーサル要求レポートプラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をインストールします。

注:
ユニバーサル要求レポートプラグイン (com.snc.universal_request.reporting) は ユニバーサル要求 Professional サブスクリプションに含まれています。詳細については、「ユニバーサル要求 Reporting のアクティブ化」を参照してください。

ロールに応じて、日常の運用に次のいずれかのダッシュボードを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 概要ダッシュボード：ルーティングエージェントが、アサインされたユニバーサル要求と傾向の詳細を表示します。
- プロセスの概要ダッシュボード：プロセスオーナーが、組織内のチケットの動作を分析します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

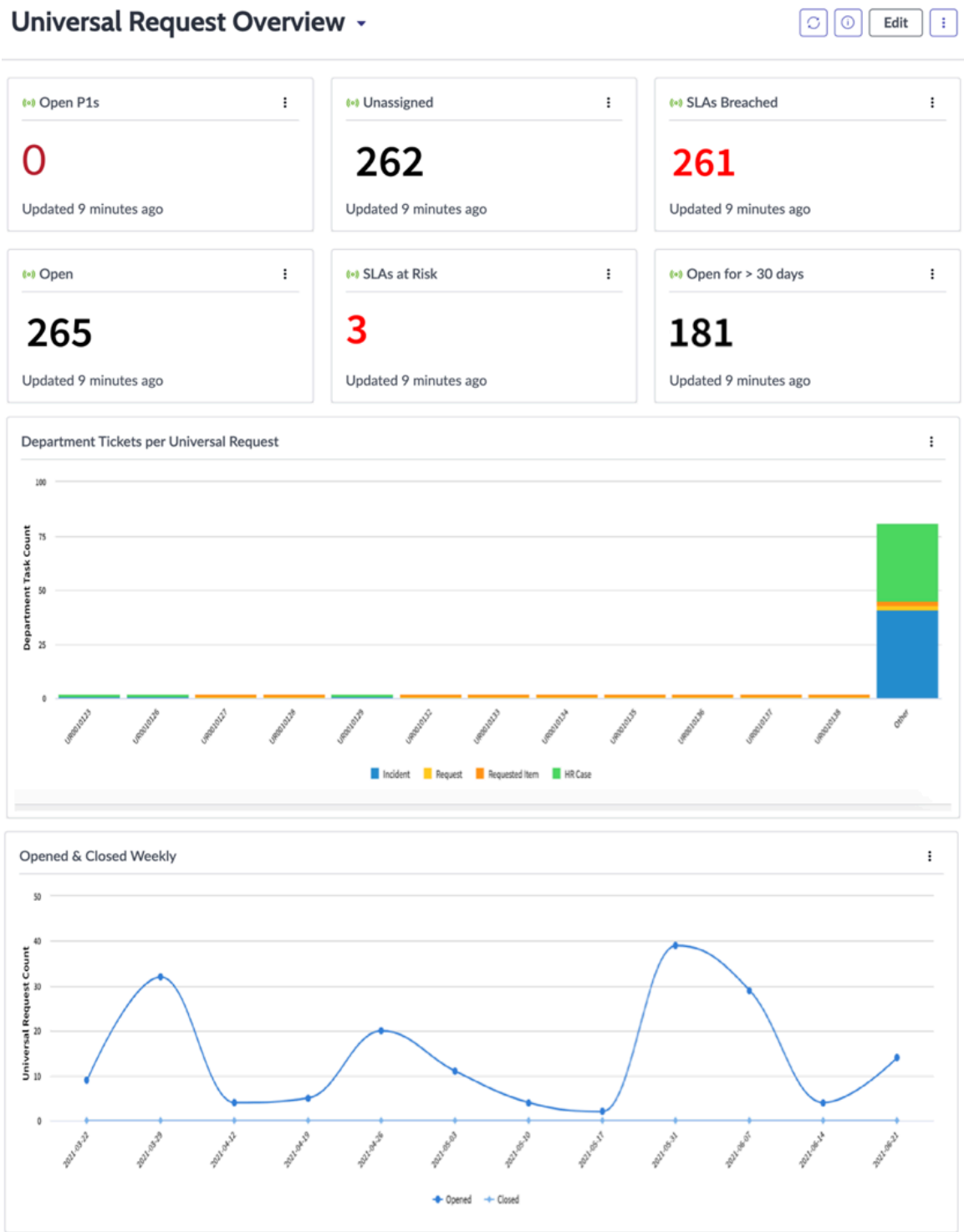
ルーティングエージェントに対するユニバーサル要求の一般的な統計情報 (未解決の要求、違反した要求、未アサインの要求、リスクのある要求など) を表示および分析します。各 UR に含まれる部門タスクの数とともに、オープン/クローズされるユニバーサル要求を週次で表示することもできます。

ユニバーサル要求概要ダッシュボードを表示するには、 ユニバーサル要求 > 概要.ネクストエクスペリエンス UI フレームワーク でダッシュボードを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求の概要



インジケーターウィジェットを選択すると、その詳細がリストビューに表示されます。

インラインエディターでダッシュボードとウィジェットを変更するには、[編集] ボタンを使用します。詳細については、「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。

必要な **Now Platform** ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 概要ダッシュボードを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アドミン
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

ユーザーとロール

のユーザーとロール ユニバーサル要求

ユーザーと目標	必要なロール
ルーティングエージェント：ダッシュボードを表示します。	sn_uni_req.routing_agent
UR アドミン：ダッシュボードを表示、編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。	admin、sn_uni_req.ur_admin
UR サービスオーナー：UR の動きを分析し、転送を追跡して情報に基づいた意思決定を行います。	sn_uni_req.ur_service_owner

レポート

ユニバーサル要求 のレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
オープン P1 要求 (Open P1s)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	すべてのオープン P1 要求の数。
未アサイン (Unassigned)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	オープンで UR エージェントにアサインされていないすべての要求の数。
SLA 違反	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	解決 SLA に違反したすべての要求の数。
オープン	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	オープンになっているすべての要求の数。
リスクのある SLA (SLAs at Risk)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	ビジネス経過時間の 75% を超えたすべての要求の数。
30 日を超えてオープン (Open for >30 days)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	30 日間を超えてオープンになっている要求。
ユニバーサル要求あたりの部門チケット	棒グラフ	タスク [task]	このレポートには、過去 3 か月間に作成されたすべてのユニバーサル要求と関連する部門チケットが表示されます。バーにカーソルを合わせると、作成された部門チケットのタイプを表示できます。ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 のレポート (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			た、バーをクリックしてすべての部門チケットのリストを表示できます。
毎週のオープンおよびクローズ数	スプライン	ユニバーサル要求 [universal_request]	このレポートには、過去 3 か月間に開かれてクローズされたユニバーサル要求が週ごとに集計されて表示されます。

ユニバーサル要求 プロセスの概要ダッシュボード

組織内のユニバーサル要求の動作を分析し、転送を追跡します。プロセスオーナーは、このダッシュボードを使用して効率を測定し、ユニバーサル要求 の全体的な実装において必要な改善を判断します。

ユニバーサル要求 プロセスの概要ダッシュボードを表示するには、 ユニバーサル要求 > プロセスの概要. レポートは、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。日付フィルターを使用して、レポートの期間を選択できます。詳細については、各インジケーターをクリックして開きます。

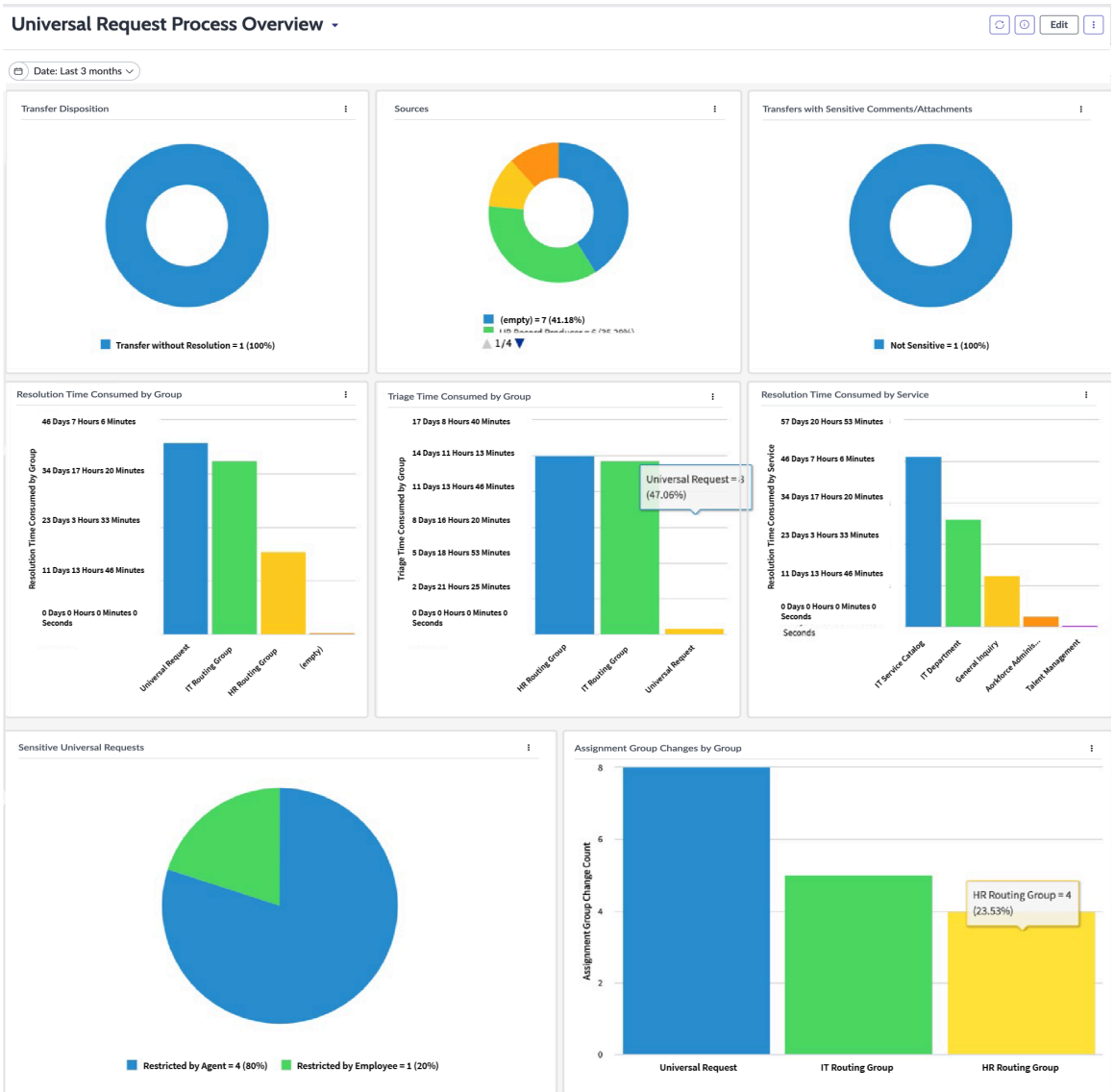
ネクストエクスペリエンス UI フレームワーク でダッシュボードを表示できます。インジケーターウィジェットを選択すると、その詳細がリストビューに表示されます。

インラインエディターでダッシュボードとウィジェットを変更するには、[編集] ボタンを使用します。詳細については、「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセスの概要] タブ



[SLA の傾向] タブに、ユニバーサル要求 の動的なパフォーマンスアナリティクスレポートが表示されます。このタブを表示するには、ユニバーサル要求のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化します。**[SLA の傾向]** タブに、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいたレポートが表示されます。デフォルトでは、月次データが表示されます。このタブの日次データを収集するには、*[PA Universal Request] Daily Data Collection*ジョブを実行します。過去 3 か月間のデータを収集するには、*[PA Universal Request] Historical Data Collection*ジョブを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセスの概要] の **[SLA の傾向]** タブ



必要な **Now Platform** ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードを表示できます。

- 管理
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのユーザーとユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
admin、sn_uni_req.ur_admin	ダッシュボードを表示および編集します。ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。
sn_uni_req.ur_service_owner	UR の動作を分析し、転送を追跡して、サービスに関する情報に基づいた意思決定を行います。

インジケーター

次のインジケーターはすべて、月次で測定されます。

ユニバーサル要求の応答 SLA 違反
: ユニバーサル要求の応答 SLA の違反数。

ユニバーサル要求の応答 SLA 平均
: ユニバーサル要求の応答 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求の解決 SLA 平均
: ユニバーサル要求の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求の解決 OLA 違反
: ユニバーサル要求の解決 OLA の違反数。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 平均
: プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求のプライマリチケット転送 (解決なし)
: ユニバーサル要求のプライマリチケット転送 (解決なし) の数。

ユニバーサル要求のプライマリチケット SLA 違反
: ユニバーサル要求が関連付けられているプライマリチケットの SLA 違反の数。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA に違反した割合 (%)
: 計算式 ([[プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 違反]] / [[プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA]]) * 100 の結果。

次のインジケーターは計算式のみに使用され、ダッシュボードには直接表示されません。

- プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 違反
- プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA

ブレークダウン

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのブレークダウンは次のとおりです。

- UR サービス構成
- UR アサイン先グループ
- ユニバーサル要求 (非アクティブ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

[SLA の傾向] タブの可視化は、月次のクローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのレポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
グループ別のアサイン先グループの変更	棒グラフ	universal_request_instrumentation	UR アサイン先グループ間で UR が移動された回数。
グループによって消費された解決時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	IT、HR、および UR ルーティンググループなど、さまざまなアサイン先グループにまたがるユニバーサル要求によって消費される合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまで UR によって消費された合計時間です。
ソース	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	インタラクション、UR レコードプロデューサー、仮想エージェント、メールのインタラクションなど、さまざまなソースから作成されたユニバーサル要求の割合。
サービスによって消費された解決時間	棒グラフ	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	プライマリチケットで各部門が消費した合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまでプライマリチケットによって消費された合計時間です。
グループによって消費されたトリアージ時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	UR のさまざまなアサイン先グループによって消費された合計トリアージ時間。トリアージ時間は、部門チケットが作成される前に UR アサイン先グループキュー内のチケットによって消費される時間です。トリアージ時間は、部門チケットが作成されるとすぐに一時停止します。
転送処分	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	チケットを UR に戻す際にルーティングエージェントによって選択された処分。キャプチャされるステータスは、次のいずれかのチケットの割合です。 • 解決した転送 (Transferred with resolution) • 解決しなかった転送 (Transferred without resolution)
機密性の高いユニバーサル要求 (Sensitive Universal Requests)	円グラフ	universal_request_instrumentation	従業員エージェントによって制限されたチケットの数。
機密コメント/添付ファイル付きの転送	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	機密情報とともに転送されたユニバーサル要求の割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター

日付フィルターは [概要] タブで使用できます。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのフィルター

名前	タイプ	説明
日付	選択肢	フィルタリングされるデータの期間。

ユニバーサル要求 用の 仮想エージェント

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能は、従業員に自動チャットのオプションを提供します。この機能により、要求者の特定の基本タスクを支援することで、エージェントの作業負荷が軽減されます。キーワードに基づいて、セルフヘルプトピックやナレッジ記事の提案を表示できます。また、従業員が自分のユニバーサル要求の更新もできるようになります。

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能によって、従業員は次の操作を行うことができます。

- ユニバーサル要求を作成する。
- ユニバーサル要求を作成中に機密としてマークする。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求を追跡する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストを更新する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求をクローズする。

仮想エージェントは事前定義されたトピックの会話を使用して、従業員とやり取りします。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を実行したりタスクの完了を支援したりできます。ユニバーサル要求 によりデフォルトで使用可能な会話のトピックは、次のとおりです。

- 従業員ヘルプリクエストトピックを使用すると、従業員が仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントは従業員に確認した後、その要求を機密としてマークします。組織で ServiceNow　予測インテリジェンス ソリューションを使用している場合は、組織独自の機密情報を検出するようにソリューションをトレーニングできます。予測インテリジェンス は、ユニバーサル要求のプライマリチケットに対する適切な部門を予測することもできます。予測インテリジェンス を使用して、従業員はチケットを作成し、それを適切な部門にアサインできるようになりました。
- 「Universal Request ステータスの追跡」トピックを使用すると、ユーザーに対してオープンなユニバーサル要求を追跡および更新できます。従業員は、自分の要求にコメントを追加したり、ウォッチリストを更新したりできます。また、理由を入力してチケットをクローズすることもできます。トピックには NLU モデルが統合され、要求者は自分のクエリーを自然言語の発言で入力できます。一部の発言には、次のようなクエリーが含まれます。
  - 自分の要求を追跡します
  - 自分のチケットを追跡します
  - 自分の要求のステータスは何ですか
  - 自分のチケットの更新が必要です

これらのトピック会話は、サポートされているすべての ユニバーサル要求 仮想エージェントメッセージ統合で使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の作成

仮想エージェントの支援を得てユニバーサル要求を作成します。サービスポータル の検索ページでチャットオプションを使用して、仮想エージェントにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページの検索バーで、クエリーを検索します。
2. [サポートについては、弊社までお問い合わせください] セクションで、[チャット] を選択します。
3. 要求を説明します。
4. 要求に機密情報が含まれているかどうかを選択します。
   要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントはそれを検出できます。その要求を機密としてマークできます。サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。
5. プロンプトが表示されたら、部門を選択します。

タスクの結果
問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

チャットオプションで仮想エージェントの支援の下にユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページで、チャットウィンドウ ( ) を開きます。
   仮想エージェントから、要求を入力するように求められます。
2. 追跡、更新、またはキャンセルする要求を入力します。
   どのオプションを選択するかわからない場合は、「Track my request」と入力します。
3. [ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)] を選択します。
4. 更新する要求を選択します。
5. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。

ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー

ユニバーサル要求 仮想エージェントには、ユニバーサル要求の一般的なタスクを解決するためのトピック会話がいくつか事前定義されています。

ユニバーサル要求 仮想エージェントには、次の会話フローが事前定義されています。

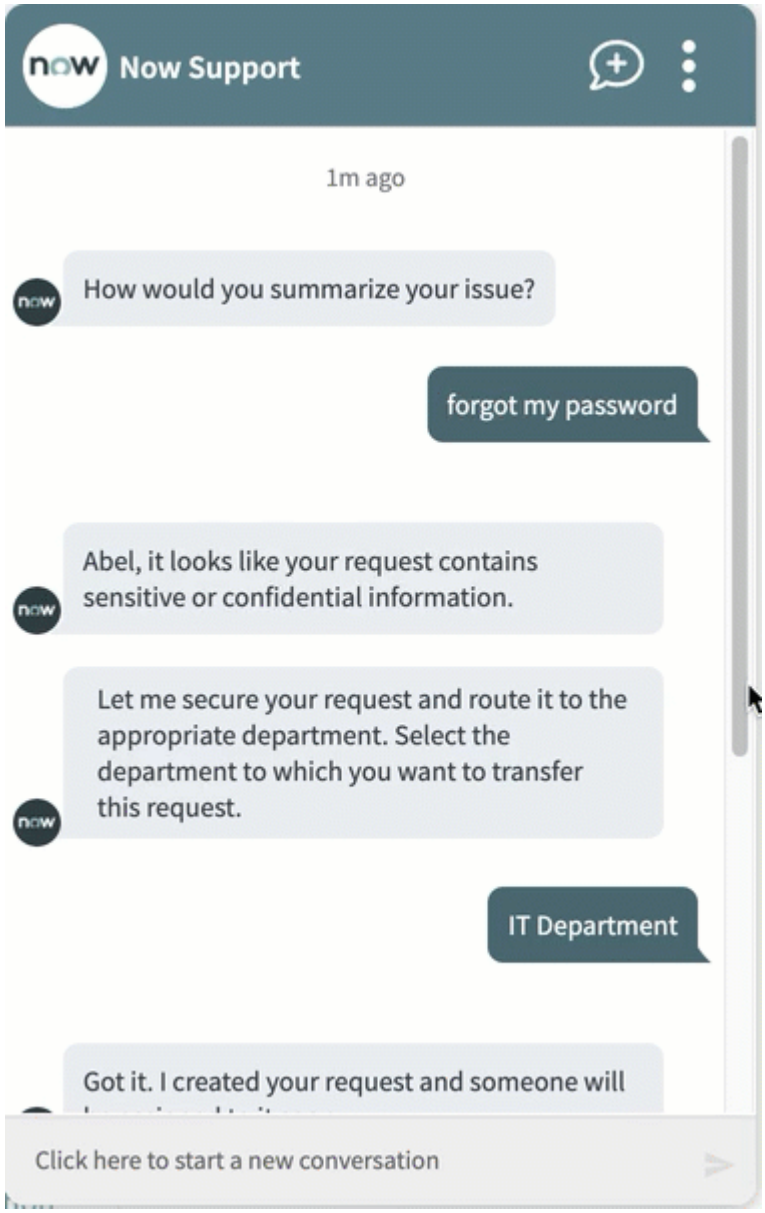
ユニバーサル要求の作成

従業員がセルフヘルプトピックの形で必要な支援を見つけることができない場合は、検索ページのチャットオプションで仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。また、その要求を適切な部門にアサインすることもできます。要求に機密情報が含まれている場合、作成中にその要求を機密としてマークできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

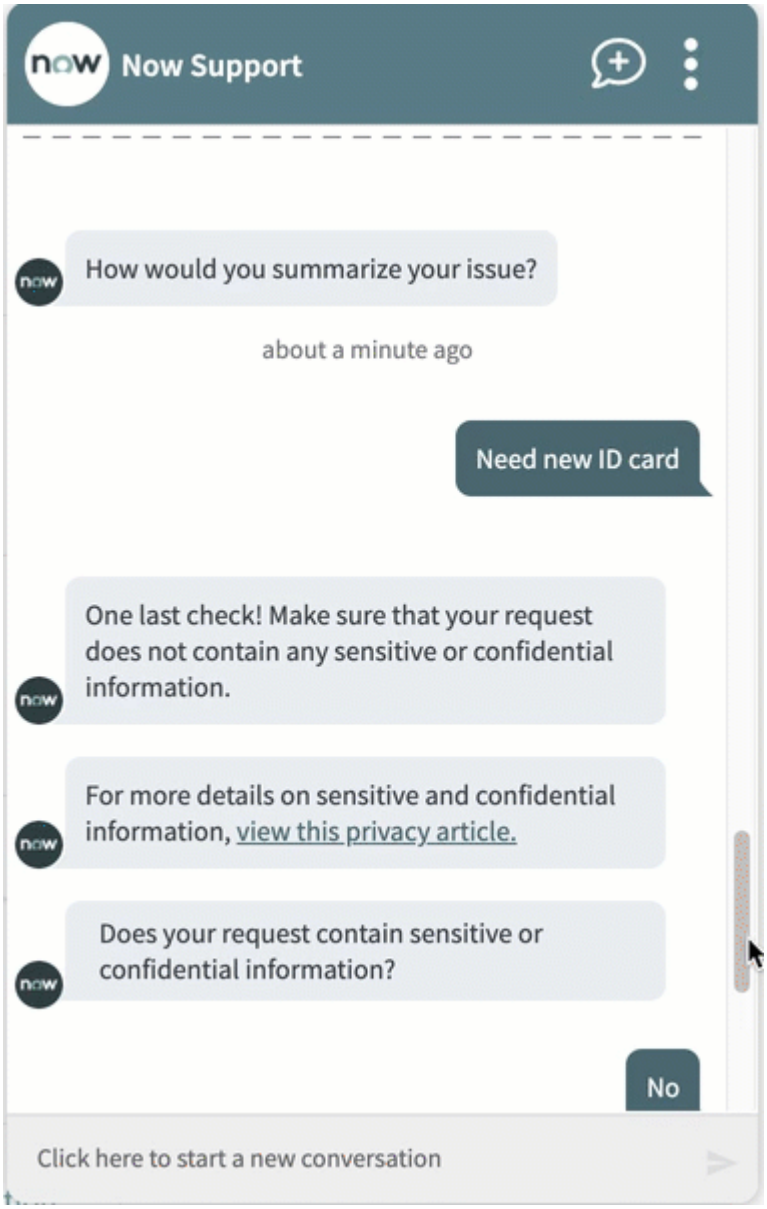
機密情報を含む転送 **UR (UR with sensitive information)**



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密情報を含まない **UR (UR without sensitive information)**



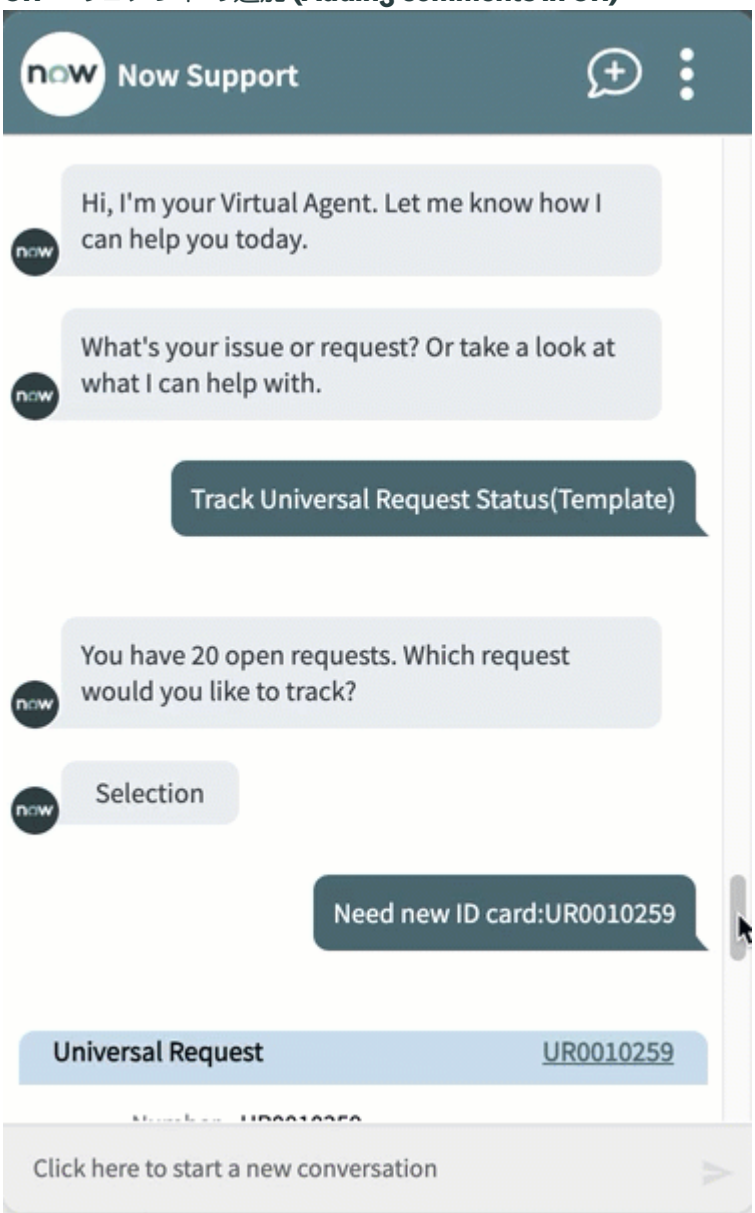
ユニバーサル要求へのコメントの追加

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加できます。従業員が自分のユニバーサル要求を追跡する場合、他の詳細とともにコメントもチャットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR へのコメントの追加 (Adding comments in UR)



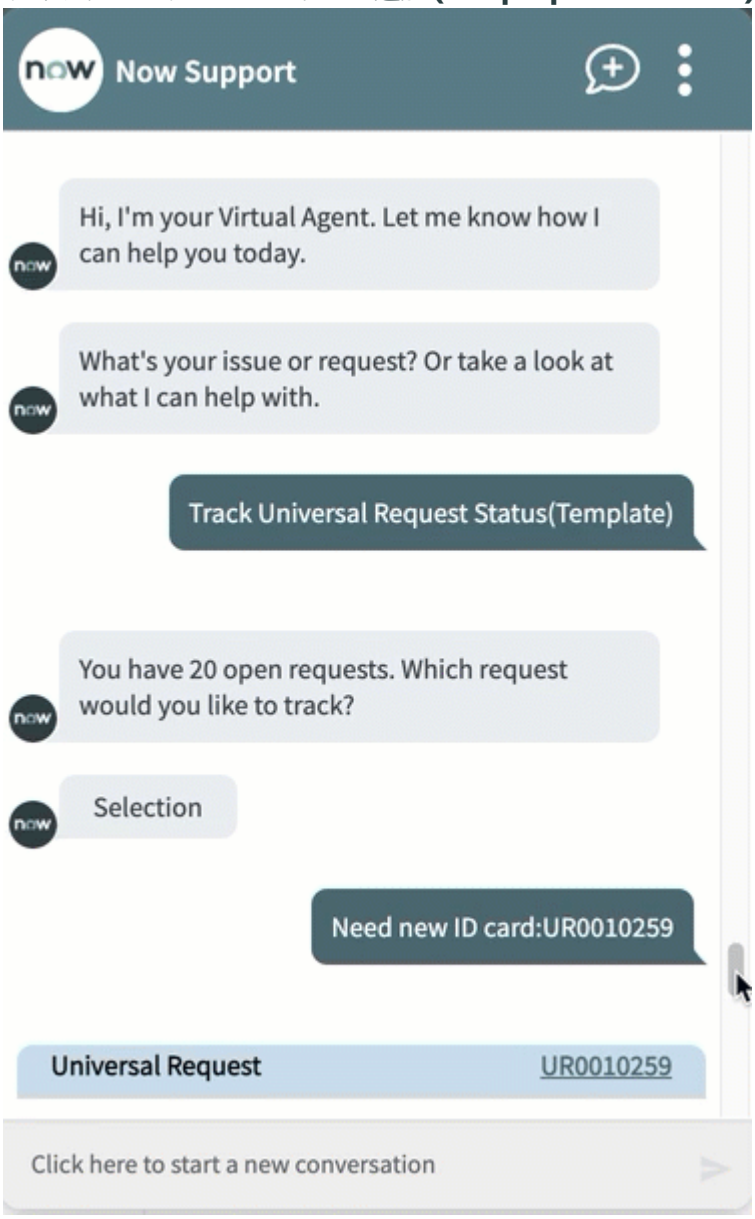
ウォッチリストの更新

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストにユーザーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォッチリストへのユーザーの追加 **(Add people to watchlist)**



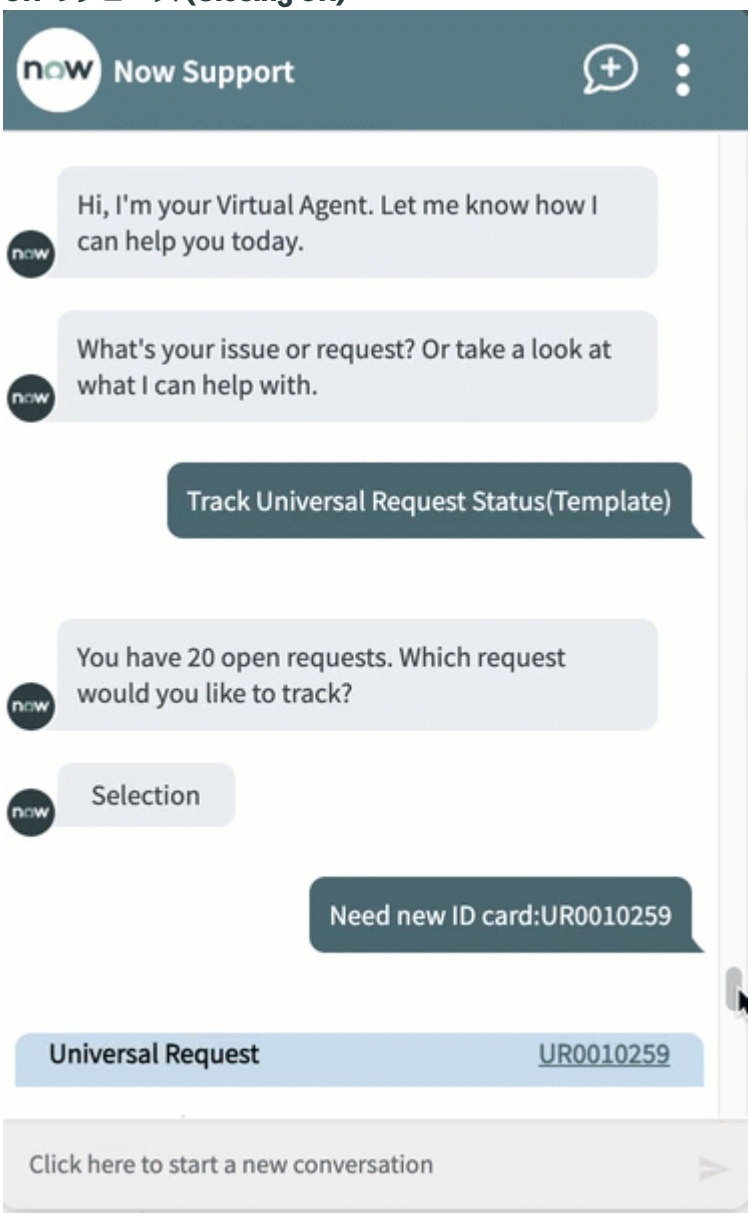
ユニバーサル要求のクローズ

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求をクローズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR のクローズ (Closing UR)



ユニバーサル要求 参照

参照トピックには、リストやフォームを含むユニバーサル要求に関する補足情報が記載されています。

ユニバーサル要求のプロパティ

アドミニストレーターは、ユニバーサル要求 を使用してアプリケーションの動作を決定および設定できます。

移動先 ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ プロパティを表示および編集します。

ユニバーサル要求のプロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー機能を有効にする	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy_enable	既存のユニバーサル要求 の詳細を新しいレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求から添付ファイルをコピー	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy_attach	UR レコードの添付ファイルをターゲットレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求からコピーされる属性のリスト (カンマ区切り形式)	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy_attributes	元のユニバーサル要求レコードからコピーされる属性のリスト。
転送タイプ		
転送タイプを選択して、プライマリチケットの処理方法を決定	sn_uni_req.transfer_type	選択に基づいてプライマリチケットの処理方法を決定します。 • Universal_request：この転送タイプが選択されている場合、プライマリチケットが UR に戻され、転送中に選択された [サービス] に基づいて UR アサイン先グループが変更されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理され、新しいプライマリチケットは作成されません。 • 部門のみ **(Department** only)：組織に要求を処理する部門レベルのルーティングエージェントグループがある場合は、この転送タイプを選択します。この転送タイプを選択すると、UR が部門レベルのルーティンググループに直接転送され、一般照会プライマリチケットが作成されます。 • 部門：この転送タイプを選択すると、選択した [転送アクション **(Transfer Action)]**と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		注: [サービス] が無効になっている場合は、選択した部門の一般的なプライマリタスクが作成されます。 • サービス：この転送タイプを選択すると、選択した [アクション] と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。[部門に転送] 転送アクションの場合： ○ サービスが選択されていない場合は、選択した部門の一般照会プライマリチケットが作成されます。 ○ 特定のサービスが選択されている場合、選択したサービスのプライマリチケットが作成されます。
関連チケット		
タイプを選択して、関連チケットの作成を処理する方法を決定します	sn_uni_req.associated_ticket	選択に基づいて関連チケットの処理方法を決定します。 • 部門のみ **(Department only)**：組織にユニバーサル要求の部門レベルのサービスセットがある場合は、このタイプを選択します。この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成された部門の関連チケットを作成できます。 • サービス：この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成されたサービスまたは部門の関連チケットを作成できます。 • **False**：関連チケットの作成機能が無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ポータル		
UR リンクがリダイレクトされるポータルサフィックス	sn_uni_req.universal_request_portal	すべての UR リンクがリダイレクトされるデフォルトのポータルです。
予測インテリジェンス		
ユニバーサル要求の自動分類を有効にする	sn_uni_req.auto_categorization	アプリケーションで UR のユニバーサル要求分類ソリューションを使用して、アサイン先グループを予測してサービスレベルチケットを作成できるようにします。
ユニバーサル要求の自動分類で予測インテリジェンス提案を考慮するために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.auto_categorization_min_confidence	ユニバーサル要求アプリケーションで予測インテリジェンスソリューションを使用して自動分類提案を提供するために必要な最小信頼度レベルを決定します。
機密情報を含む要求の自動制限を有効にする	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	要求の簡単な説明または説明に機密情報が含まれている場合、その UR を自動的に識別して機密としてマークします。
機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとして自動的にマークするために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.sensitive_detection_confidence	機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとしてマークするために、Universal Request アプリケーションに必要な最小信頼度レベルを判断します。
類似のクローズ済みユニバーサル要求の推奨事項を表示できるようにする	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	UR の Universal Request 類似性ソリューションを使用して、作成された UR に類似のクローズ済みユニバーサル要求を検索および表示できるようにします。
その他のプロパティ		
ユニバーサル要求からの部門要求の作成中にサービス移行コメントを有効にする	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	部門移行の詳細をリンクしている要求者への追加コメントの可視化を有効または無効にします。
UR マッピング構成に対して自動的にマッピングするフィールドを定義します。	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transaction.map	部門間の直接転送に備えて UR フィールドと自動的にマッピングする必要があるフィールドのリスト。
レコードプロデューサーの UR を作成しない親テーブルを定義する	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.exclude	レコードプロデューサーから UR が作成されるときに、指定された親テーブルを除外します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求の一般的なメールアドレス	sn_uni_req.ur_email	一般的なメールアドレスのメールボックスでメールを受信したときに、ユニバーサル要求を作成します。 **注:** 複数のメールアドレスをカンマ区切りで追加できます。
Universal Request との要求 (RITM) 統合を有効にする	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	カタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。

ステータスマッピングフォーム

状況マッピングフォームを使用して、サービス固有の状況をユニバーサル要求状況にマッピングします。

ステータスマッピングフォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
順番	複数のステータスマッピングエントリー条件が一致した場合に考慮する順序値を入力します。 **注:** 複数のマッピングと順序値がある場合は、最小の順序値が考慮されます。
条件	サービス要求ステータスが変更されたときに評価して照合する条件を入力します。たとえば、サービス要求ステータスが [完了してクローズ] の場合、UR 状況は [クローズ] にマッピングされます。
ユニバーサル要求状況	マッピングする UR 状況を選択します。
ユニバーサル要求テンプレート	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

転送構成フォーム

[転送構成 **(Transfer Configuration)**] フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送の詳細を設定します。

転送構成フォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピングするサービスまたは部門テーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送構成フォームフィールド (続く)

フィールド	定義
転送理由 (Transfer Reason)	タスクが転送されたときに指定された理由。選択できるオプションは次のとおりです。 解決する (With resolution) プライマリタスクが処理され、解決とともに転送されます。 解決しない (With resolution) プライマリタスクが完了せず、解決なしで転送されます。
有効	部門の構成が有効かどうかを示します。
必須フィールド	チケットを転送する前に入力する必要がある必須フィールド。
転送情報	
転送ステータス (Transfer state)	部門固有のチケットのステータス。状況は、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
転送テンプレート (Transfer template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。
クローズ情報	
クローズ済みステータス (Closed state)	UR がクローズされるときに、転送済みの部門チケットに入力するステータス。状況は、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
クローズ済みテンプレート (Closed template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

マッピング構成フォーム

マッピング構成フォームを使用して、部門間の転送について、フィールドとフィールドマッピングを設定します。

マッピング構成フィールド

Field (フィールド)	説明
名前	マッピング構成の名前を入力します。
有効	マッピングの構成がアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
転送情報	
転送テンプレート (Transfer template)	チケット転送のために入力するテンプレートを選択します。
関連チケット情報	
関連チケットテンプレート	関連チケットの作成のために入力するテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マッピング構成フィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
UR 情報の作成	
UR テンプレートの作成	部門チケットの作成時にユニバーサル要求に適用するテンプレートを選択します。

サービス構成フォーム

[サービス構成 **(Service Configuration)]** フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するサービスを登録します。

サービス構成フォームフィールド

フィールド	定義
サービス名	サービスの名前を入力します。
サービステーブル	使用するアプリケーションテーブルをリストから選択します。
マッピング構成	サービスセットに対して定義するマッピング構成を選択します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
サービスセット	サービスが属するサービスセットを選択します。
要求を制限	サービスに対して作成されたすべての要求を制限付きとしてマークする場合に選択します。

ユニバーサル要求フォーム

[ユニバーサル要求] フォームを使用して、ユニバーサル要求タスクレコードを作成します。

ユニバーサル要求フォームフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは HR ケース番号などのタスク番号。
制限付き	要求が機密データで構成され、その使用が必要なユーザーに制限されることを示します。
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求フォームフィールド (続く)

フィールド	説明
状態	ユニバーサル要求状況。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
影響	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求ステータスは [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認] に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
関連する検索結果セクション	
入力された [簡単な説明] に基づいて、ナレッジ記事、カタログアイテム、固定記事、または類似のユニバーサル要求のリストを表示します。	
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のアプリケーションとの ユニバーサル要求 の統合

チケットの解決を支援するために、ユニバーサル要求 の機能を拡張し、他の部門と結束します。他のアプリケーションと統合することで、一貫性のあるチケットエクスペリエンスを提供し、部門間の要求転送と複数部門のユースケースを円滑化します。

IT Service Management とのデータ連係

ユニバーサル要求統合：インシデント管理 をインストールした後に、ユニバーサル要求 により インシデント管理 アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員とエージェントはユニバーサル要求からインシデントレコードを作成できます。IT ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。インシデント管理 アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 のガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成の手順を実行します。

HR サービスデリバリ (HRSD) とのデータ連係

HR サービスデリバリのユニバーサル要求統合をインストールした後に、ユニバーサル要求 により HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員は Now　Mobile アプリと 従業員センター を使用してユニバーサル要求レコードに HR ケースを作成できるようになります。HR ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 のガイド付きセットアップを使用します。

要求管理との統合

要求管理と ユニバーサル要求 アプリケーションを統合して、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。この機能を使用するには、ユニバーサル要求のプロパティで `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` プロパティを有効にします。統合と機能の詳細については、「Request Management integration with Universal Request (要求管理と ユニバーサル要求の統合) 」を参照してください。

Innovation Management とのデータ連係

Innovation Management を ユニバーサル要求 アプリケーションと統合させて、従業員およびエージェントがユニバーサル要求 (UR) からアイデアを作成できるようにします。この統合により、解決策の有無にかかわらず、アイデアを別の部門に転送することもできます。詳細については、「Innovation Management Integration with Universal Request (Innovation Management とユニバーサル要求の統合) 」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ とのデータ連係

ワークプレイスサービスデリバリ サービスを ユニバーサル要求 と統合させると、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できるようになります。この統合によって共通のヘルプデスクが提供され、従業員が職場サービスカタログを検索しなくても職場に関連する要求を送信できるようになります。詳細については、「Workplace Service Delivery integration with Universal Request (ワークプレイスサービスデリバリとユニバーサル要求の統合)」を参照してください。

ユニバーサルタスク とのデータ連係

ユニバーサル要求 は ユニバーサルタスク アプリケーションとの統合を実現します。この統合により、エージェントは従業員にタスクを割り当て、タスクの進捗状況を追跡し、迅速に解決策を提供できるようになります。詳細については、「ユニバーサルタスクに対するサービスの設定 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams とのデータ連係

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションによって ユニバーサル要求 は Microsoft Teams と統合できます。この統合によって、エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用してコラボレーションし、より効果的にユニバーサル要求を解決できます。詳細については、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」を参照してください。

ユニバーサル要求のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ユニバーサル要求が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ユニバーサル要求 クイックスタートテストでは ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)、ユニバーサル要求：インシデント管理用統合 (com.snc.incident.universal_request)、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化する必要があります。

ユニバーサル要求 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
UR：人事ケースのインシデントへの転送	人事ケースがインシデントに転送され、インシデントが作成されたかどうかを検証します。	Quebec
UR：ユニバーサル要求を制限または制限解除	以下を検証します。 • ルーティングエージェントが UR を制限すると、フィールドは制限されて非表示になります。 • *sensitiveinfo_agent* ロールを持つエージェントのみが要求の制限を解除できます。 • また、要求の制限が解除されると、すべてのフィールドが表示されます。 • エージェントは sys-audit ログアクセスを利用できます。	Xanadu
UR：RITM を使用したユニバーサル要求の作成	ユニバーサル要求 Certified が有効になっている場合に、セルフサービスの任意のアイテムのカタログ要求を作成できることを検証します。	San Diego

ユニバーサル要求 入力 エージェントワークスペース

エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用し、ユニバーサル要求を作成、表示して、作業します。

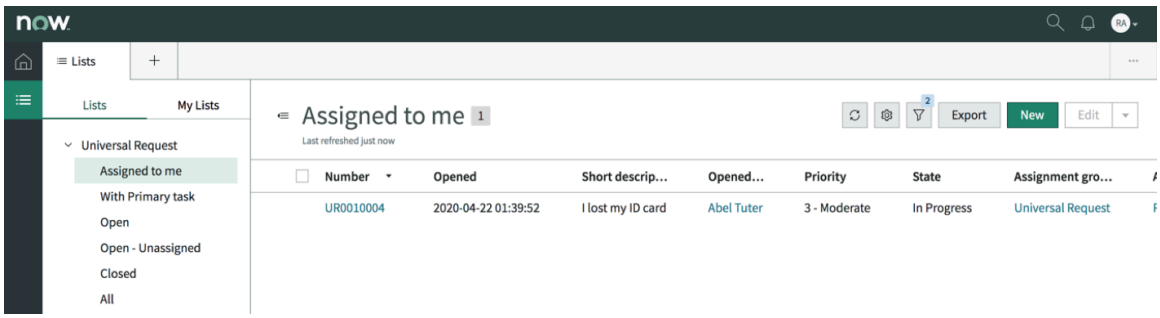
エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用すると、エージェントは次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求の作成
- ユニバーサル要求の管理とトリアージ
- 適切な部門へのユニバーサル要求の割り当てとルーティング

エージェントは、新規、処理中、またはクローズ済みなどのステータスに基づいて、すべてのユニバーサル要求をプライマリタスクの関連付けとともにリストビューで表示できます。



エージェントがエージェントワークスペースで実行できる追加のアクションの詳細については、以下を参照してください。

- インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する
- エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
		
従業員、エージェント、およびマネージャーが Agent Workspace でユニバーサル要求を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	Agent Workspace でユニバーサル要求を処理し、セキュリティと転送を管理します。

エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 の探索

ユニバーサル要求を作成し、エージェントワークスペース の ユニバーサル要求 でユーザー要求がどのように解決されるのかを理解します。

ユーザーがサービスポータルを使用してチャットを開始すると、ルーティングエージェントはワークスペースを使用してとユーザーやり取りできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

その後、ルーティングエージェントは次のアクションを実行できます。

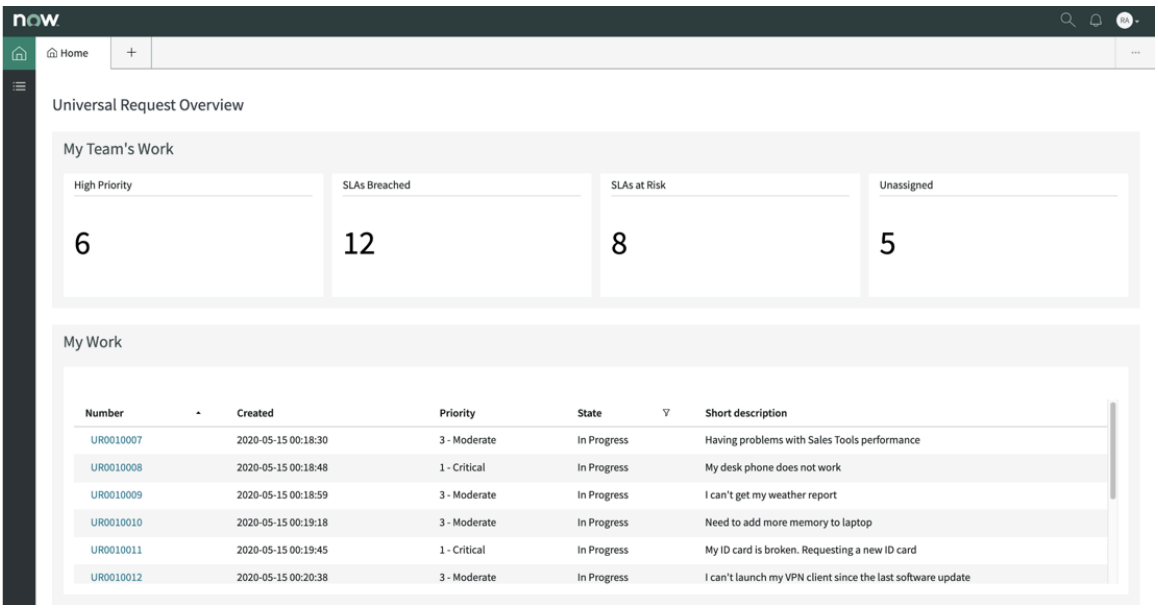
- 手動で、またはインタラクションレコードからユニバーサル要求を作成します。
- ユニバーサル要求は、[自分にアサイン] ボタンをクリックして自分にアサインするか、アサイン先グループにアサインします。
- エージェントアシスト機能を使用して、類似の UR、関連するナレッジ記事、またはカタログアイテムを検索します。
- 特定の部門のルーティングエージェントロールがある場合、エージェントは部門固有のチケットを作成できます。たとえば、IT ルーティングエージェントロールは、ユニバーサル要求からインシデントを作成できます。
- 部門のステータスマッピング構成に基づいて解決したり、解決策を承認または却下したりします。
- プライマリタスクを解決あり/なしで UR に戻します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

ユニバーサル要求 概要ダッシュボードは、ユニバーサル要求のエージェントワークスペースのデフォルトのランディングページです。このダッシュボードには、基本的なスコアカードとレポートが含まれています。このページで利用可能な情報は、次のとおりです。

- [自分の作業] セクションで自分にアサインされているすべてのユニバーサル要求タスクのリスト
- チームの作業に関するレポート

ユニバーサル要求番号をクリックすると、ユニバーサル要求の詳細を表示できます。



エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 のセットアップ

エージェントワークスペースで ユニバーサル要求 をアクティブ化し、タスクを実行するためのロールを設定します。

ユニバーサル要求 での エージェントワークスペース のアクティブ化

ユニバーサル要求 はユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) またはユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) を有効にすると エージェントワークスペース でアクティブ化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の ユニバーサル要求 に使用されるロール エージェントワークスペース

ユニバーサル要求 でのロール

ロール	説明
UR アドミニストレーター [sn_uni_req.ur_admin]	エージェントワークスペースの ユニバーサル要求 ロールを設定します。
ルーティングエージェント sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	ユニバーサル要求を作成、編集、表示、および解決します。
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	インタラクションを処理し、インタラクションからユニバーサル要求を作成します。

エージェントワークスペースでのユニバーサル要求の使用

ルーティングエージェントとして、ユニバーサル要求 を エージェントワークスペース で使用してユニバーサル要求を表示、作成、編集、および解決します。

次のいずれかの領域から エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 の作業を開始できます。

- ランディング ページ
- リストキュー
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求の作成

ユニバーサル要求は、要求者がモバイルアプリケーション、サービスポータル、エージェントワークスペースなどのソースから作成するか、仮想エージェントチャットを使用して作成するタスクです。ルーティングエージェントは、要求者に代わって ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求を作成し、問題を追跡して解決することができます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ユニバーサル要求フォーム

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは人事ケース番号などのタスク番号
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
状況	ユニバーサル要求状況。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
影響	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求状況は [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認 **(Confirm response)]** に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する

インタラクションレコードを ユニバーサル要求 エージェントワークスペースからユニバーサル要求に変換します。

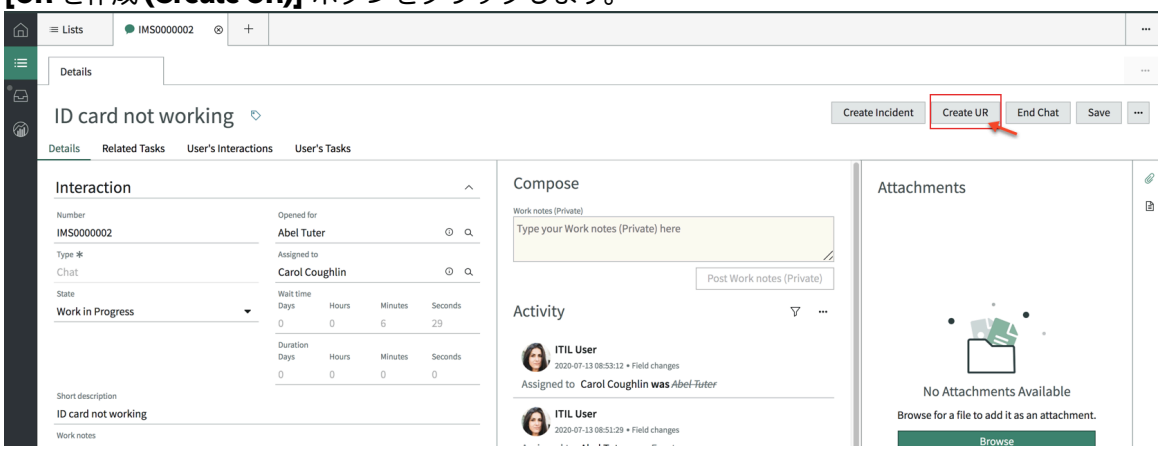
始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

このタスクについて
次のシナリオを考えます。ルーティングエージェントロールを持つ IT サービスデスクエージェントは要求に関する電話を受け取り、自分のメモを使用して新しいコールレコードまたはインタラクションレコードを作成します。レコードを確認した後、エージェントは要求が IT ではなく HR に属していることに気付きます。この場合、IT エージェントはインタラクションレコードからユニバーサルレコードを作成し、それを HR のアサイン先グループに割り当てることができます。

注:
ユニバーサル要求は、履行者がインタラクションレコードから部門チケットを作成するときに自動的に作成されません。これを取得するには、いくつかの手順を手動で実行する必要があります。詳細については、「他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 インタラクション > 自分のインタラクション.
3. ユニバーサル要求の作成元になるインタラクションレコードを開きます。
4. **[UR を作成 (Create UR)]** ボタンをクリックします。



5. [保存] をクリックします。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のキャンセル

問題が既に解決されている場合、または要求が不要になった場合は、ユニバーサル要求状況を [キャンセル] に変更してその要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、ユニバーサル要求をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
4. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

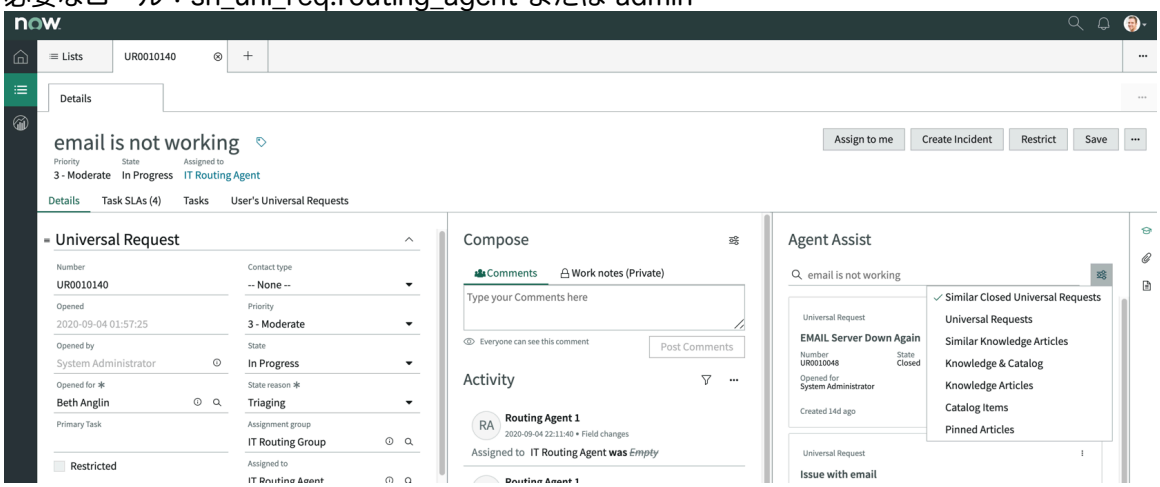
   注:
   [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

5. [更新] をクリックします。

エージェントワークスペースでエージェントアシストを使用する

エージェントワークスペース のエージェントアシスト機能を使用して、オープンの/クローズ済みの類似のユニバーサル要求、ナレッジ記事、カタログアイテム、および固定記事を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. リストからユニバーサル要求をクリックするか、要求を作成します。
4. [エージェントアシスト] で、設定アイコン ( ) をクリックし、リストからリソースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

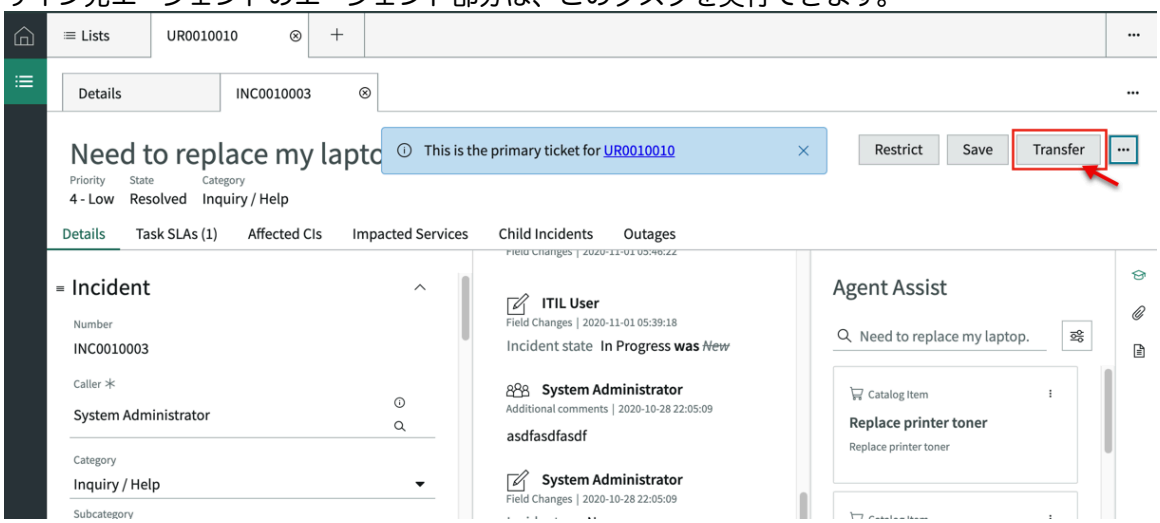
- 類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)：クローズされている類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
- Universal Request：使用可能な類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
- ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)：関連するすべてのナレッジ記事およびカタログアイテムを表示します。
- ナレッジ記事：関連するすべてのナレッジ記事を表示します。
- カタログアイテム：関連するすべてのカタログアイテムを表示します。
- 固定記事 (Pinned articles)：関連するすべての固定記事を表示します。

エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

プライマリチケットを解決あり/なしでユニバーサル要求、サービスセット (部門)、またはサービスに戻すことができます。

始める前に

必要なロール：特定のロールは必要ありません。プライマリチケットのアサイン先グループまたはアサイン先エージェントのエージェント部分は、このタスクを実行できます。



ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするために UR または別の部門に戻すことができます。プライマリタスクが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、ユニバーサル要求のプライマリチケットフィールドは空になります。

チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。転送先の部門またはサービスがわからない場合は、単に [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

チケットは次のいずれかの理由でユニバーサル要求に転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

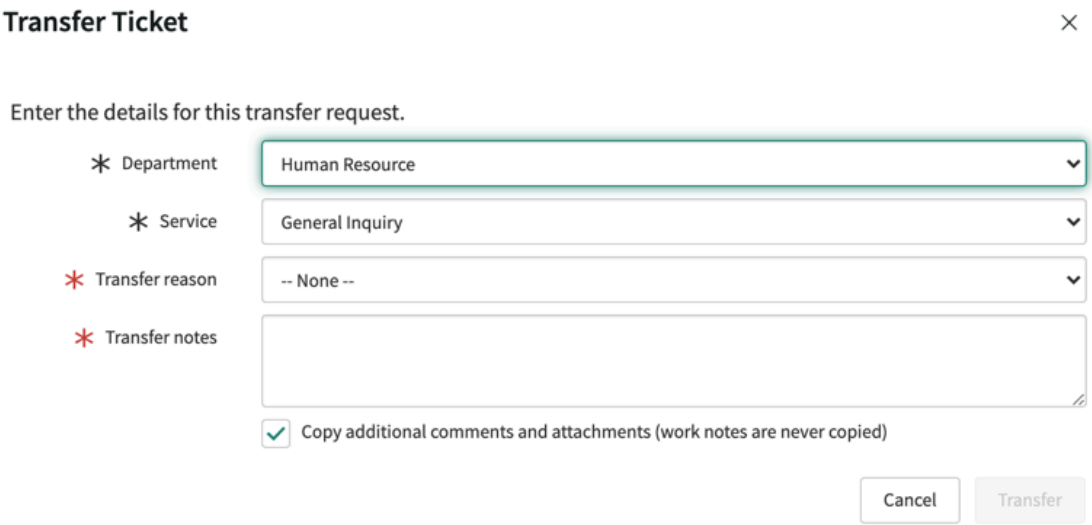
要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR に戻されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[ユニバーサル要求プロパティ **(Universal Request properties)**] ページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. UR にルーティングするプライマリタスクを開きます。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)**] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。
   チケットは、転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のアクセス制限

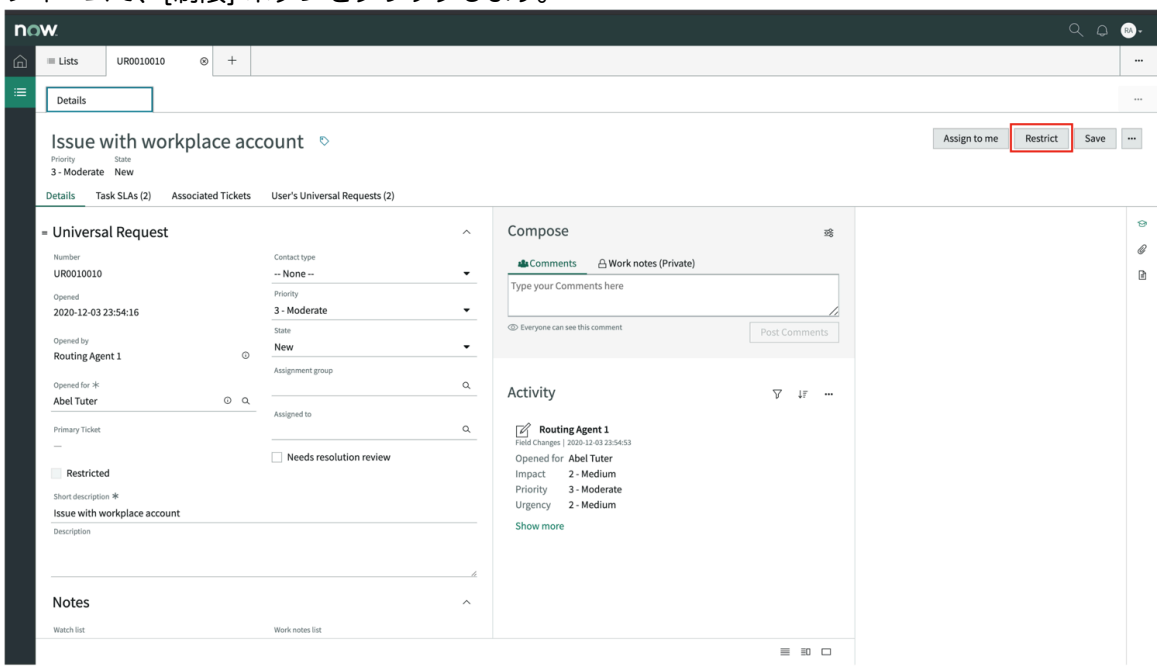
要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

必要なロール：ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
4. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

エージェントワークスペース でユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

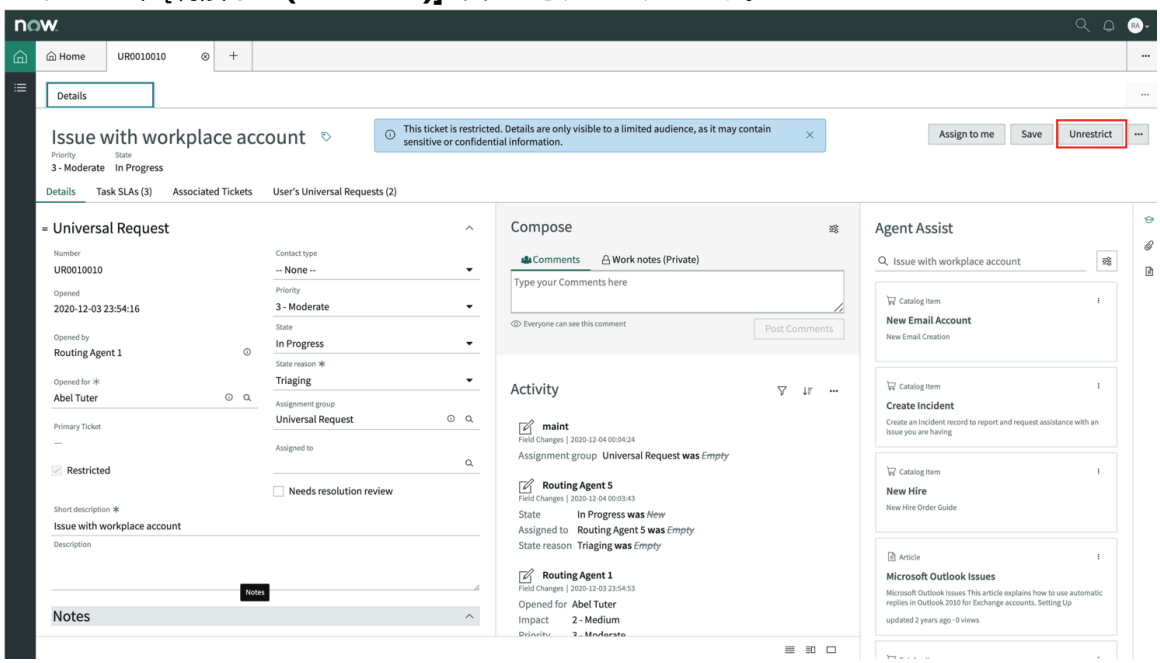
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. 制限なしとしてマークするユニバーサル要求に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサルタスク

ServiceNow ユニバーサルタスク アプリケーションは、チケットを解決するために、エージェントがそのチケットを送信した従業員からの追加情報を要求したり、従業員にアクティビティを遂行するよう作業を課したりできるようにするタスクフレームワークです。

次の例を考えてみましょう。従業員のアディティがラップトップを紛失し、代わりのラップトップを依頼しました。このインシデントを担当しているエージェントのダンは、インシデントの解決を続行するために、アディティからの紛失レポートが必要です。ダンは、アクティビティストリームを使用して紛失レポートを要求できますが、その場合、ダンに多くの作業が追加されます。アクティビティストリームを使用してレポートを取得することで、ダンはインシデントをクローズし、ラップトップの新しい要求をオープンする必要があります。このプロセスでは、ダンとアディティの両方のエクスペリエンスにまとまりがありません。

ユニバーサルタスク を使用すると、ダンはインシデント内から紛失レポートをアップロードするようにアディティに作業を課すことができます。レポートを受け取ると、ダンは同じインシデントのカタログアイテムの送信タスクを使用して新しいラップトップを注文するように、アディティに作業を課すことができます。

従業員エクスペリエンスの向上

アクティビティストリームは、エージェントと従業員にとってわかりにくい場合がありますが、ユニバーサルタスクにより、エージェントと従業員の両方がチケット解決プロセス全体にわたってすべてのアクションアイテムと各アイテムのステータスを認識する、ガイド付きタスクエクスペリエンスが保証されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス全体にわたる従業員エクスペリエンスの標準化

タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプに対してユニバーサルタスクを構成すると、チケットタイプやサービスタイプに関係なく、従業員に一貫性のあるエクスペリエンスを実現できます。

履行効率の向上

事前定義されたタスクタイプにより、エージェントは従業員に迅速に作業を課し、最も効率的な方法でチケットを履行するために必要な情報を取得できます。ユニバーサルタスクの期日により、エージェントは従業員と履行責任を共有できます。

探索	Configure (構成)
	
従業員、エージェント、およびマネージャーがユニバーサルタスクを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用



ユニバーサルタスクを処理します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ユニバーサルタスク の詳細

ServiceNow ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して、エージェントは従業員のタスクを作成できます。エージェントは、追加情報を求めたり、親チケットまたは要求を解決するアクションを要求できます。

ユニバーサルタスク には、エージェントが使用するために事前定義されたタスクが用意されています。[ユニバーサルタスク] では、次のことができます。

- タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプから従業員タスクを作成します。
- 部門がドメイン固有のユースケースを解決するタスクを設定できるようにします。
- 一般的に使用されるタスクフォームのテンプレートを部門が作成できるようにします。
- 注意が必要なタスクについて従業員に通知します。
- 従業員が標準的なユニバーサルタスクポータルウィジェットと Now Mobile アプリを使用して、タスクを完了できるようにします。

要求者エクスペリエンス

ユニバーサルタスクを使用すると、従業員は、同じ要求内でアサインされた完了する必要があるタスクを表示できます。従業員は、作成されたタスク内のエージェントとやり取りすることもできます。たとえば、ある従業員がラップトップのユニバーサル要求を作成します。この要求にアサインされたエージェントは、カタログ要求を送信してラップトップを注文するタスクを従業員に割り当てることができます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示できます。「標準チケットページへの [タスク] タブの追加」に示すように各サービスでタブが構成されている

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場合、従業員は、従業員サービスセンター (ESC) とサービスポータルの [要求] ページにおいて個々の要求の下の [タスク] タブでタスクを表示することもできます。

エージェントエクスペリエンス

エージェントは、従業員のアクションに関するインサイトを得て、必要に応じて従業員にタスクを割り当てることができます。エージェントは、単一の要求に対して複数のタスクを作成し、チケットに対して作成されたすべてのユニバーサルタスクを [関連リスト] セクションで表示できます。

利用可能なタスクタイプの詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。

ユニバーサルタスク **types**

ユニバーサルタスクアプリケーションのタスクタイプによって、エージェントは事前定義されたタスクを従業員にアサインできます。この事前定義されたタスクを使用すると、エージェントはより迅速かつ効率的に従業員に作業を課すことができます。組織でエージェントが利用できるようにするタスクタイプを決定できます。

自分の組織で次のタスクタイプを利用できるようにすることができます。

- カタログアイテムの送信：エージェントはカタログアイテムを送信する作業を従業員に課すことができます。
- ドキュメントのアップロード：エージェントは、要求の履行に必要となる可能性があるドキュメントをアップロードする作業を従業員に課すことができます。
- チェックリスト：エージェントは、従業員が完了する必要があるタスクのチェックリストを作成できます。
- 従業員入力を収集：エージェントは、追加のケースレコードを作成したり、既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員から情報を収集できます。
- 完了時にマーク：エージェントは、実行手順を含むタスクをリッチテキスト形式の説明としてアサインすることができます。従業員は、[完了としてマーク] ボタンをクリックすることで、タスクが完了したことを示すことができます。

ユニバーサルタスク データモデル

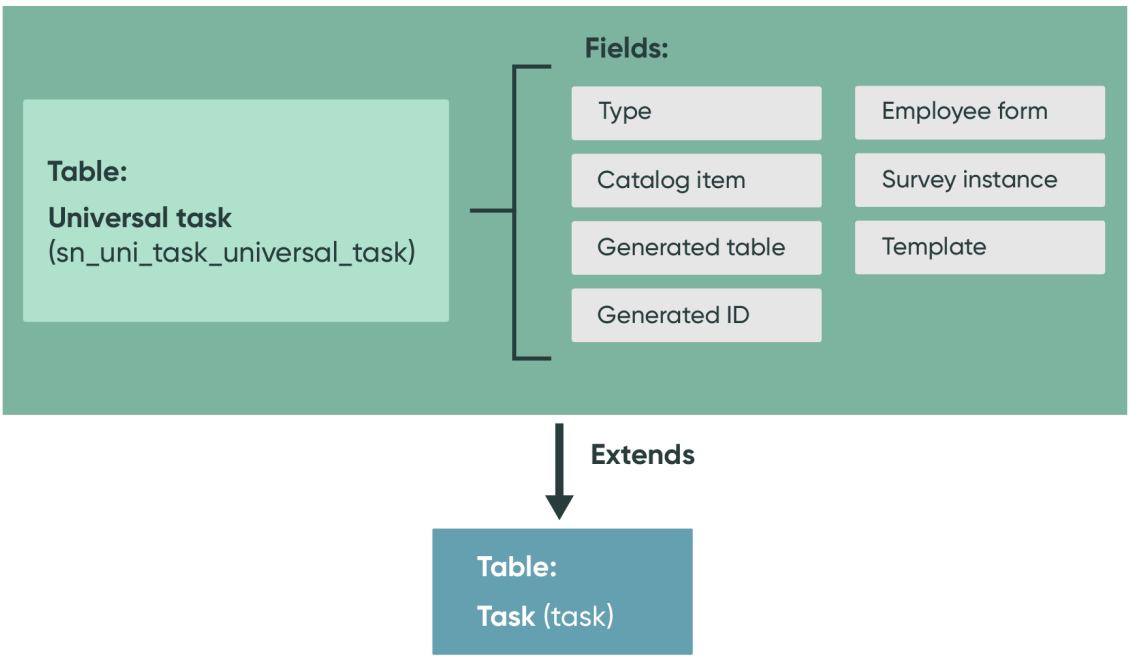
ユニバーサルタスクは、組織の任意の部門のチケットシステムに追加できるタスクフレームワークです。ユニバーサルタスク データモデルは、タスクフレームワークとそのカスタマイズについて説明します。

ユニバーサルタスクは、ユニバーサル要求、インシデント、HR ケース、または法務に関する事項など、任意の部門またはサービスに対して作成できます。また、1 つの要求に複数のユニバーサルタスクをアサインできます。

次の図は、ユニバーサルタスクデータモデルの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサルタスク データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- Now Platform テーブル
- ユニバーサルタスクアプリケーションに含まれているテーブル。

ユニバーサルタスクアプリケーションによってインストールされるテーブルおよびコンポーネントについては、「ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張して次を含めます。

- 現在のレコードのタスクタイプ ([ドキュメントのアップロード] など)。
- タスクがタイプ [カタログアイテムの送信] の場合のカタログアイテム。
- 要求されたカタログアイテムを含むテーブル名を格納する、生成されたテーブル。
- 要求されたカタログアイテムの sys_id である、生成された ID。

> **注:**
> カタログアイテム、生成されたテーブル、および生成された ID は、[カタログアイテムの送信] タスクタイプにのみ適用されます。

- [従業員入力を収集] タスクタイプの情報を要求するために使用される従業員フォーム。
- [従業員入力を収集] タスクタイプの従業員フォームのインスタンス ID を格納するサーベイインスタンス。
- ユニバーサルタスク [universal-task] フォームに自動入力するために使用するタスクテンプレート (存在する場合)。

タスク [task] テーブル内の [ステータス] フィールドと [優先度] フィールドの値は、ユニバーサルタスク に対して変更されています。ユニバーサルタスク の有効な状況は次のとおりです。

- 1：新規 (ドラフト状況)。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
- 2：対応中。このステータスのタスクは、従業員にアサインされ、従業員に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 3：完了。従業員がタスクを完了すると、そのタスクは完了ステータスに移行します。
- 4：キャンセル。このステータスのタスクは、タスクが完了する前にエージェントによってキャンセルできます。

ユニバーサルタスク の有効な値は次のとおりです。

- 1：重大。緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
- 2：高。重要だが緊急ではないタスク
- 3：中。完了する必要があるタスク。
- 4：低。オプションのタスク

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルはデータ分離に従います。

ユニバーサルタスク 構成テーブル

ユニバーサルタスク 構成テーブルは、次の詳細を識別するように設定されています。

- ユニバーサルタスクを使用する、親テーブルまたは部門固有のテーブル。たとえば、ユニバーサルタスクが HR ケースに関連付けられている場合、その HR ケーステーブルが親テーブルになります。ユニバーサルタスクは、そのタスクテーブルの拡張であるテーブルでのみ作成できます。
- エージェントが要求者に作業を課すために使用できるタスクタイプ。詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。
- 親テーブルの [要求者] フィールドを指す [デフォルト担当者 **(Default Assigned to)]** フィールド。タスクの作成時に [担当者] フィールドにアサイニーを自動入力するには、[デフォルト担当者] フィールドを構成します。

詳細については、「サービスに対する ユニバーサルタスク の構成」を参照してください。

特定のタスクタイプには、追加の構成テーブルが含まれている場合があります。たとえば、[カタログアイテムの送信] タスクタイプの場合、カタログタスクの構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルによって、エージェントが利用できるカタログアイテムに適用するフィルターが決定されます。詳細については、「サービスに対するカタログアイテムの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config] テーブルとカタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルは、プロセス分離に従います。

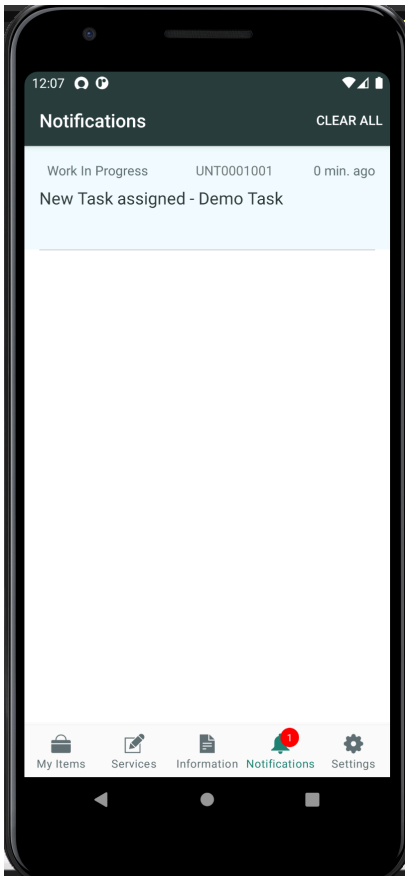
ユニバーサルタスク 入力 **Now Mobile**

Now Mobile アプリケーションを使用すると、自分にアサインされたユニバーサルタスクをモバイルデバイスからリアルタイムで完了できます。

モバイルデバイスから、ユニバーサルタスクの更新に関する通知を取得したり、新しいタスクが自分にアサインされたときに認識したり、自分のタスクの 1 つに追加された新しいコメントを表示したりできます。

自動翻訳

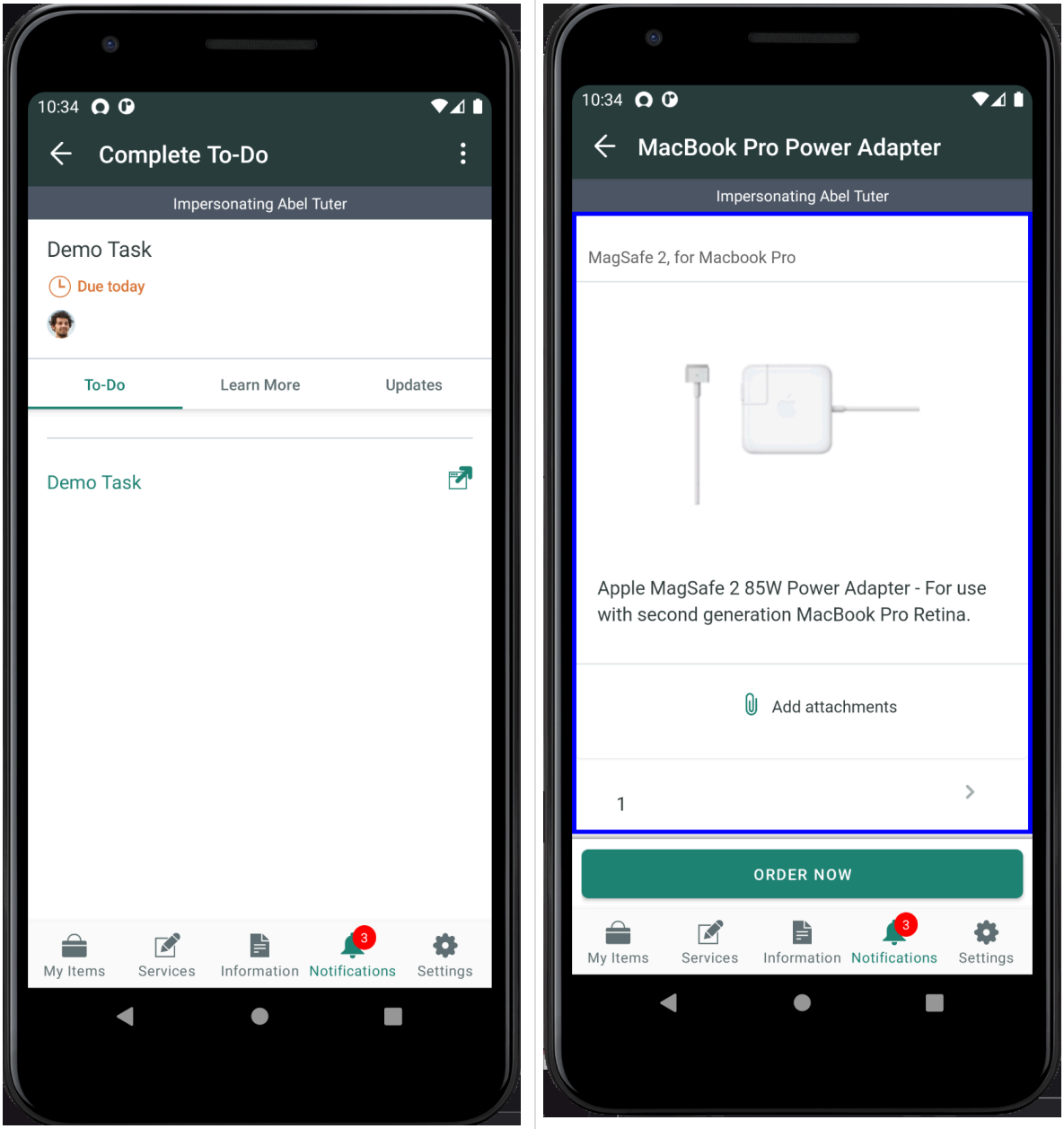
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[To Do] タブで、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示して完了します。詳細な手順については、「Now Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新」を参照してください。

自動翻訳

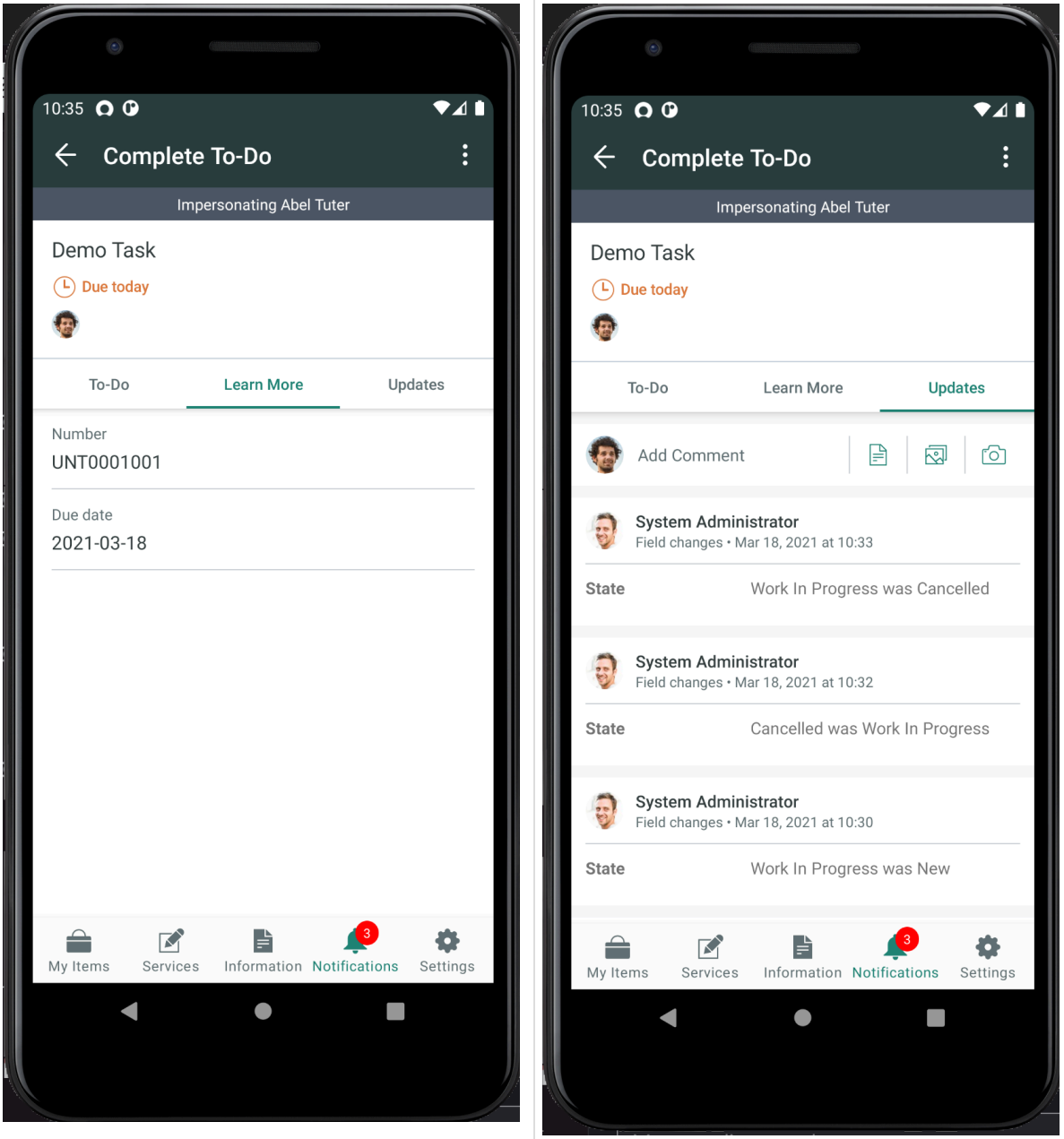
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブでタスクの詳細を見つけることで、ユニバーサルタスクのアクティビティに関する最新情報を入手できます。[更新] タブで、タスクに関するコメントを追加したり、画像やドキュメントを添付ファイルとして追加したりできます。 アイコンを使用して、仮想エージェントとのチャット会話を開始することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサルタスク のセットアップと構成

要求を履行するためにエージェントが従業員にタスクをアサインできるようにする前に、ユニバーサルタスクアプリケーションをセットアップおよび構成する必要があります。

ユニバーサルタスク のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

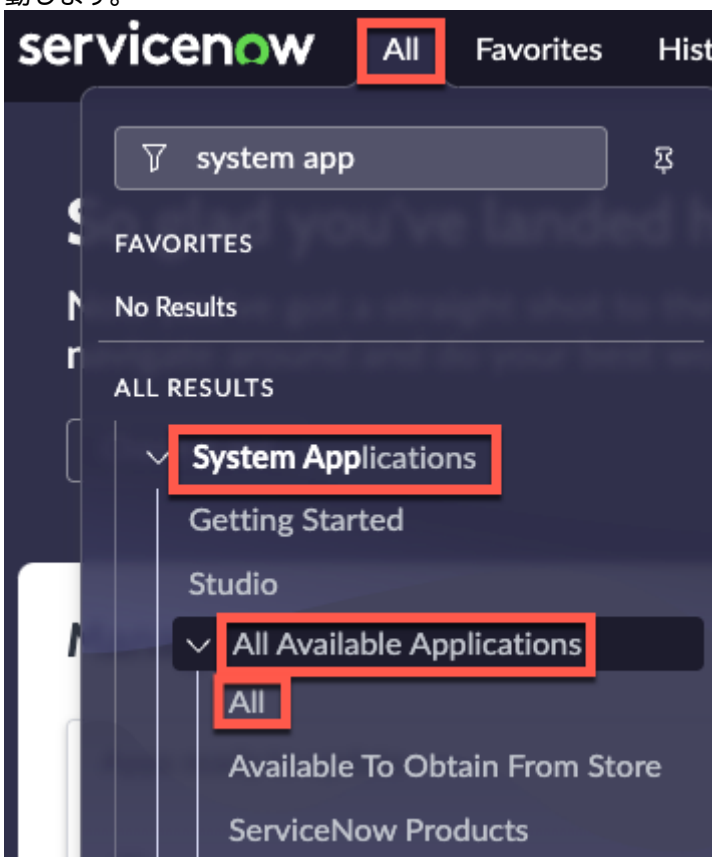
必要なロール：admin

このタスクについて
必要なロールとテーブルは ユニバーサルタスク とともにインストールされます。グローバルスコープで glide.enforce_security_scope.sn_uni_task プロパティが true に設定されていることを確認します。

詳細については、「ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ユニバーサルタスク をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサルタスク アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ユニバーサルタスク でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_uni_task.admin]	ユニバーサルタスクアプリケーションを表示および構成します	なし
レポートビュー [sn_uni_task.report_view]	ユニバーサルタスクレポートにアクセスして表示します	なし
従業員フォームアドミン [sn_uni_task.emp_form_admin]	従業員フォームを作成して管理します	survey_admin
従業員フォーム作成者 [sn_uni_task.emp_form_creator]	従業員フォームを作成して変更します	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	ユニバーサルタスクテンプレートを作成して管理します	なし

インストールされるテーブル

ユニバーサルタスク のテーブル

テーブル	説明
ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task]	部門固有のテーブルのユニバーサルタスクレコードの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスク のテーブル (続く)

テーブル	説明
ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config]	各部門固有のテーブルのタスクタイプのリストを保存します。
カタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config]	部門固有のテーブルのカタログアイテムの詳細を保存します。
ベースタスク構成 [sn_uni_task_base_task_config]	すべてのタスクタイプの構成テーブルのベーステーブルとして機能します。
従業員フォーム [sn_uni_task_employee_form]	[従業員入力を収集] タスクタイプ用に作成された従業員フォームレコードを保存します。
従業員入力タスク構成 [sn_uni_task_emp_input_task_config]	各部門固有のテーブルの入力完了した従業員フォームの回答を表示できるロールを保存します。
ユニバーサルタスクテンプレート [sn_uni_task_template]	ユニバーサルタスクフォームに適用できる事前定義されたフィールド値を持つユニバーサルタスクテンプレートを保存します。
ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	ユニバーサルタスクフィールドと親テーブルフィールドの間の動的テンプレートマッピングを保存します。

ユニバーサルタスク に対するサービスの構成

ユニバーサルタスクアプリケーションの UI アクションと関連リストを構成して、サービスのユニバーサルタスクを表示および作成できるようにします。サービスは、IT、HR、法務など、組織内のさまざまな部門です。

ユニバーサルタスク **admin** ロールのアサイン

sn_uni_task.admin ロールをアプリケーションアドミニストレーターにアサインして、ユニバーサルタスクを統合および構成できるようにします。ロールは、機能やデータへのアクセス権を制御します。

始める前に

必要なロール：sn_uni_task.admin

このタスクについて

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

特定のユーザーに sn_uni_task.admin ロールを割り当てるには、ログインしたユーザーにも sn_uni_task.admin ロールが必要です。デフォルトでは、admin ロールには sn_uni_task.admin ロールが含まれています。アドミニストレーターは、それぞれのサービスのユニバーサルタスク構成を処理する他のエージェントに、sn_uni_task.admin ロールを割り当てることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. sn_uni_task.admin ロールをアサインするグループを開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [コレクション] リストで、**[sn_uni_task.admin]** を選択します。
5. [追加] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルの *sn_uni_task.min_admin_count* プロパティにより、アプリケーションを管理するために、常に最小数のスコープ対象アドミニストレーターがアクティブになります。ユニバーサルタスク の場合、スコープ対象アドミンの最小数はデフォルトで 2 に設定されています。このプロパティを変更して、最小数を増やすことができます。

> **注:**
> sn_uni_task.admin ロールを持つエージェントが少なくとも 2 人いることを確認します。このロールを 1 人のエージェントにのみアサインした場合、そのエージェントが非アクティブ化されると、ユニバーサルタスクアドミンの職務を遂行できるエージェントがいなくなります。

ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する **UI** アクションの作成

エージェントがユニバーサルタスクを作成できるように、サービスに対する UI アクションを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

ui_action_admin ロールを持つアドミニストレーターとユーザーは、UI アクションを定義できます。UI アクションは、Now Platform フォームと エージェントワークスペース フォームの両方に対して構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. [UI アクション] リストで、[新規] をクリックします。
3. UI アクションの名前を入力します。
   たとえば、「タスクをアサイン」という名前を入力します。
4. ユニバーサルタスク が構成されるサービス固有のテーブルを選択します。
   たとえば、ユニバーサルタスクフォームビューまたはワークスペースに [タスクをアサイン] UI アクションを配置するには、ユニバーサル要求 [universal_request] テーブルを選択します。

   > **注:**
   > 新しい UI アクションの場合は、適切なサービステーブルを選択してください。

5. オプション: [レコード作成時に表示] チェックボックスをオフにします。
   [レコード作成時に表示] チェックボックスがオンのままの場合、メインチケットを作成中の場合でも、タスクを作成するための UI アクションが表示されます。
6. [フォームボタン] チェックボックスをオンにします。
7. [スクリプト] フィールドに、次のスクリプトを入力します。

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. [ワークスペース] タブで [ワークスペースフォームボタン] チェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスク 関連リストの追加

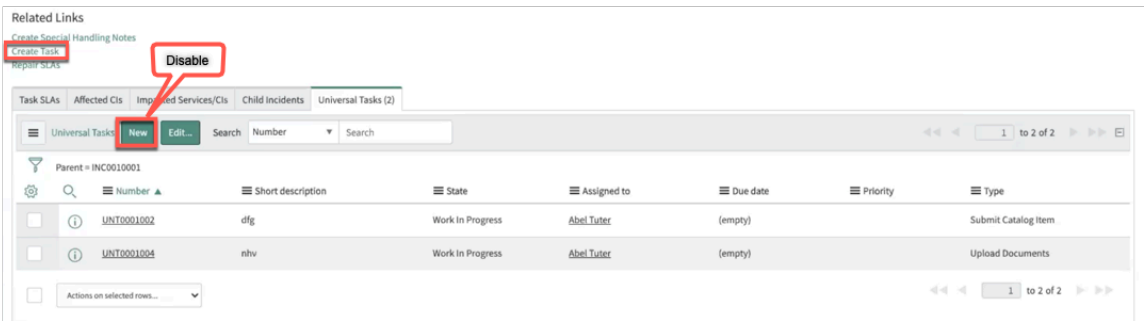
ユニバーサルタスク 関連リストを Now Platform と エージェントワークスペース の両方のサービス固有のフォームに追加して、エージェントが要求のユニバーサルタスクを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 関連リストを追加する必要があるテーブルに移動します。
2. サービス固有のフォームを開きます。
3. 他のアクションのコンテキストメニュー を右クリックします。
4. 移動先 **Configure** (構成) > 関連リスト.
5. フォームで、**[Universal Task] >** [親] を選択します。
6. ビュー名を選択します。
   - デフォルトビュー：Now Platform フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
   - ワークスペース：エージェントワークスペース フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
7. [保存] をクリックします。

> **注:**
> アクセス制御リスト (ACL) の制限により、タスクの作成中に [新規] ボタンが機能しない場合があります。関連リストで [新規] ボタンを非表示にし、UI アクションを使用してユニバーサルタスクを作成することができます。



関連リストの追加の詳細については、「関連リスト」を参照してください。

標準チケットページへの [タスク] タブの追加

標準チケットページに [タスク] タブを追加して、従業員がエージェントによってアサインされたタスクを表示できるようにします。

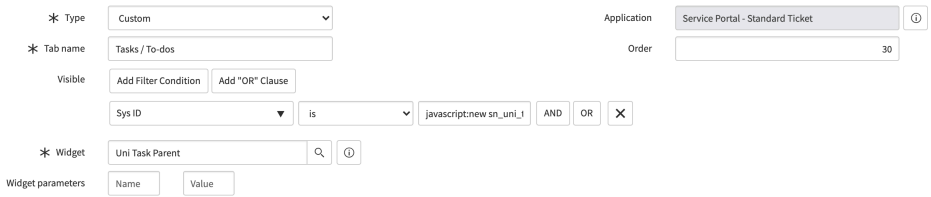
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. サービス固有のテーブルをクリックして開きます。
3. [タブの構成 (Tabs Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. タブ構成フォームの [タイプ] フィールドで、[カスタム] を選択します。
5. タブ名を入力します。
   例：タスク/To-Do
6. 適切なフィルター条件を追加して、タブの表示を制御します。
   たとえば、**[Sys ID]** を [javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)] に設定すると、従業員にタスクがアサインされている場合にのみ [タスク] タブが表示されます。



7. [ウィジェット] フィールドにウィジェットを追加します。

   注:
   ユニバーサルタスクの親は、標準チケットに **[Universal Task]** タブを追加するために使用できるデフォルトのウィジェットです。

8. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義

エージェントがユニバーサルタスクの親テーブルにアクセスできるように、エージェントの基準を定義します。デフォルトの基準では、エージェントに親テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用することで、エージェントがユニバーサルタスクエージェントとして認定される条件をさらに追加できます。この拡張ポイントが実装されていない場合、親テーブルへの書き込みアクセス権を持つエージェントは、デフォルトで親テーブルの UT エージェントとして扱われます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. [API 名] 列で、 *sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess* を検索します。
3. サービスに対するエージェント基準を定義する拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
   拡張ポイントの詳細については、「」を参照してください。
4. 親テーブルにアクセスできるようにエージェントの基準を指定します。
   たとえば、エージェントが親テーブルへの書き込みアクセス権を持っているだけでなく、特定のアサイン先グループに属していることを確認したい場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスに対する ユニバーサルタスク の構成

サービスに対して ユニバーサルタスク アプリケーションを設定し、タスクを作成して従業員にアサインできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Universal Task** > 管理 > ユニバーサルタスク構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク 構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

サービスに対するカタログアイテムの構成

サービスに対する [カタログアイテムの送信] タスクに表示するカタログアイテムをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

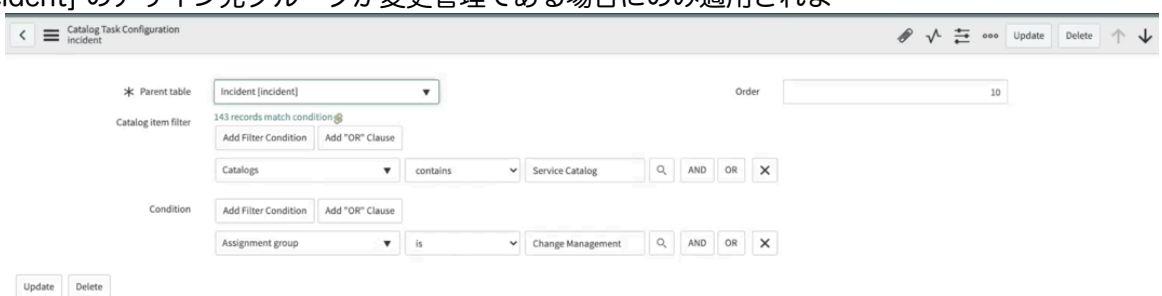
このタスクについて
フィルターを追加して、ユーザーが使用できるカタログアイテムを管理できます。たとえば、一部のカタログアイテムは、要求の場所やサービスタイプに基づいて制限される場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Universal Task** > 管理 > カタログタスクの構成.
2. [新規] をクリックします。
3. サービス固有のテーブルを親テーブルとして選択します。

   注:
   [カタログアイテムの送信] タスクタイプのユニバーサルタスクに対して構成されたサービス固有のテーブルのみを選択できます。

4. [カタログアイテムの送信] タスクに表示するアイテムをフィルタリングするために、[カタログアイテムフィルター] フィールドを追加します。
5. [順番] の値を入力します。
6. カタログアイテムの親テーブルの条件 (存在する場合) を追加します。
   たとえば、次の構成では、カタログアイテムフィルターは親テーブル [incident] のアサイン先グループが変更管理である場合にのみ適用されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

複数の条件を作成して、カタログアイテムを設定できます。順番の値が小さい条件は大きい値よりも優先されます。

7. [送信] をクリックします。

従業員フォームを表示するためのロールの構成

エージェントが完了したユニバーサルタスク従業員フォームで従業員の回答を表示できるように、ロールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 管理 > 従業員入力タスク構成.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員入力タスク構成フォーム」を参照してください。
4. [親テーブル] フィールドで、親テーブルを選択します。

   注:
   ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。

5. [応答表示ロール **(Response view roles)]** フィールドで、エージェントのロールを選択します。
6. [条件スクリプト] フィールドに、条件スクリプトがあれば追加します。
7. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスクに対する拡張ポイントの構成

ユニバーサルタスクがキャンセル、完了、またはクローズされたときに、サービスのカスタムロジックを実行するスクリプト化された拡張ポイント (childTaskCancelled、childTaskCompleted、childTasksClosed) の実装を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents` を検索します。
3. サービス固有の拡張ポイントスクリプトを作成するために、関連リストで [実装を作成] をクリックします。
   詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

Now Mobile での要求に対するユニバーサルタスクの表示

Now Mobile で [タスク] タブを構成するだけで、特定の要求にアサインされたすべてのユニバーサルタスクを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルに「sys_sg_form_segment.list」と入力します。
2. [フォーム画面セグメント] ページで、[新規] をクリックします。
3. サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を選択します。
   サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を見つけるには、 [自分の要求] フォーム画面を選択してレコードをプレビューします。
4. [埋め込み画面] フィールドで [タスク] を選択します。
5. [順序] フィールドに、タブの表示順序を示す番号を入力します。
6. [更新] をクリックします。

ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーの非表示

ユニバーサルタスクテンプレートが含まれていないため、ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーを非表示にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルで、「sys_properties_list.do」と入力します。
2. [システムのプロパティ] ページで、[新規] をクリックします。

   注:
   アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

3. フォームのフィールドに入力します。

   システムプロパティフォーム

フィールド	値
名前	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
タイプ	True | False
値	false

4. [送信] をクリックします。
5. インスタンスのキャッシュをクリアするには、ブラウザーで「<server_url/cache.do>」と入力します。

admin ロールからの ユニバーサルタスク**admin** ロールの削除

admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除して、デフォルトの admin ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスクテーブルを表示できないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルトでは、システムアドミニストレーターにも sn_uni_task.admin ロールが含まれており、ユニバーサルタスク情報にアクセスできます。アプリケーションを保護するには、admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除します。これによって、デフォルトの admin ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスク情報を表示できなくなります。

注:
admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除する前に、ユニバーサルタスクの設定が完了していることを確認してください。

手順

1. アドミンとしてログインします。
2. 移動先 ユーザー管理 > ロール.
3. [アドミン] を選択します。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

   注:
   [編集] ボタンが表示されない場合は、アプリケーションスコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_task.admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。

ユニバーサルタスク通知用のメール通知レイアウト

ユニバーサルタスクアプリケーション (sn_uni_task) に付属するメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、メール通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

次の表に、ユニバーサルタスクに付属するメール通知を示します。メール本文を変更するか、デフォルトのバージョンを維持するかを選択できます。

ユニバーサルタスクのメール通知

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
子ユニバーサルタスクがクローズされました (Universal Child Tasks Closed)	親のすべての子ユニバーサルタスクがクローズされたときにメール通知を送信します。	親の [アサイン先] フィールド
ユニバーサルタスクがアサイン先にアサインされました (Universal Task Assignment For Assigned To)	タスクがアサインされ、アサイニーが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがグループにアサインされました (Universal Task Assignment For Group)	タスクがグループにアサインされ、グループが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先グループ、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled)	タスクがキャンセルされたときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクのメール通知 (続く)

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
アサイン先のユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Assigned To)		アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Assigned To)	タスクタイプ、簡単な説明、または説明が更新されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Assigned To)	タスクに新しいコメントが追加されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド
グループのユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド
ユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed)	タスクが完了したときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド
アサイン先のユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed For Assigned To)		アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト

重要:
これらのメール通知は、ユニバーサルタスク の新規ユーザーに対して自動的に設定されます。

San Diego より前のリリースの ユニバーサルタスク の既存のユーザーの場合は、 従業員センター または 従業員センタープロ にアップグレードするか、Employee Experience Foundation プラグインを ServiceNow Store からインストールして、これらのメール通知の使用を開始してください。

ドメインセパレーションと ユニバーサルタスク

ドメインセパレーションは ServiceNow ユニバーサルタスクに対してサポートされています。ユニバーサルタスクを使用すると、チケットを解決するために、エージェントが従業員からの追加情報を要求したり、アクティビティを遂行するように従業員に作業を課したりできます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ユニバーサルタスクフレームワークでは、すべての構成がドメインセパレーションされたプロセスであり、データテーブル (つまりユニバーサルタスクテーブル、従業員フォームテーブル、およびタスクテンプレートテーブル) がドメインセパレーションによって提供されるデータです。

ユニバーサルタスクにおけるドメインセパレーションの仕組み

ユニバーサルタスクの構成テーブルは、ドメインセパレーションされたプロセスです。そのため、親ドメインによって作成された構成は、子ドメインにも実装されます。ただし、必要な場合は、子ドメインでその構成を上書きできます。たとえば、組織では、サービスは子ドメインですが、組織は親ドメインです。特定の組織のユニバーサルタスクで利用可能なタスクタイプは、その組織のさまざまなサービスでも利用できます。ただし、特定のサービスは、必要に応じてタスクタイプを上書きできます。

ユニバーサルタスクのデータテーブルは、ドメインセパレーションされたデータです。そのため、任意の子ドメインに格納されているデータには、親ドメインからアクセスできます。たとえば、サービスがタスクテンプレートを使用している場合、そのサービスドメインのタスクテンプレートテーブルにキャプチャされたデータには組織のドメインからアクセスできますが、構成されていない限り、他のサービスのドメインからはアクセスできません。

テーブル

次の構成テーブルは、プロセス分離されています。

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

次のデータテーブルはデータ分離されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ユニバーサルタスク の使用

エージェントは、ユニバーサルタスク アプリケーションを使用して従業員のタスクを作成し、要求の解決策を管理できます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) または Now Mobile アプリを使用してアサインされたタスクを表示および完了できます。

ユニバーサルタスクの作成

ユニバーサルタスクを使用することで、要求のユニバーサルタスクを作成して、従業員にアサインしたり 1 つの要求に対して複数のタスクを作成したりします。

始める前に
必要なロール：サービスによって構成可能

このタスクについて
「ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義」で構成したように、ユニバーサルタスクエージェントは、チケットページで使用可能な UI アクションを使用して新しいユニバーサルタスクを作成できます。

> **注:**
> タスクを作成するためのアクセスを制御するには、ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションの表示を構成します。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

ユニバーサルタスクが作成されると、サービスに対する ユニバーサルタスク の構成 で設定されたとおりに従業員に自動アサインされます。従業員は通知を受け取り、ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) からタスクを表示または更新できます。Now Platform からタスクにアクセスした従業員は、コメントの追加とウォッチリストへのユーザーの追加のみ実行できます。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。

   > **注:**
   > UI アクションの名前は構成可能であり、異なる可能性があります。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
4. 次のいずれかを選択します。

タスクの結果
従業員エクスペリエンス：要求に対する新しいタスクが作成されます。従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示して完了できます。標準チケット構成で設定されている場合は、関連する要求の [タスク] タブで、そのタスクを表示して完了することもできます。タスクが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンセル、クローズ、または完了の場合、またはタスクにコメントが追加された場合には、通知を受け取ります。タスクが変更されると、ステークホルダーに通知が送信されます。

エージェントエクスペリエンス：タスクを表示または編集できるようになります。同じ要求に他のタスクを追加することもできます。

Now® Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新

Now Mobile アプリを使用して、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示および更新します。

始める前に

必要なロール：要求者

手順

1. モバイルデバイスで、Now Mobile アプリアイコン () をタップします。
2. 自分にアサインされたすべてのタスクを表示するには、[自分のタスク] をタップします。
   特定の要求のユニバーサルタスクを表示するには、[自分の要求] をタップし、要求を開いて [タスク] タブに移動します。
3. ユニバーサルタスクをタップして開きます。
4. 各タブに移動して、次の操作を行います。

従業員フォームの作成

従業員フォームを作成または変更して従業員の入力を収集します。従業員フォームは、従業員からの情報を収集または更新するためにサーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートです。

始める前に

このタスクを使用するには、最初に従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、従業員のアンケートを設計します。

必要なロール：sn_uni_task.emp_form_admin または sn_uni_task.emp_form_creator

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 従業員フォーム.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員フォーム」を参照してください。
4. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [フォームデザイナー] ボタンが表示されます。
5. 新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開くには、[フォームデザイナー] をクリックします。
6. 従業員フォームの質問を作成するには、サーベイデザイナーを使用します。
   質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。
7. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果

これで、[従業員入力を収集] タスクを使用して、従業員フォームを従業員にアサインできます。従業員の応答を表示するには、タスクが完了とマークされた後に [応答を表示] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員の応答を表示するには、特定のロールが必要です。詳細については、「従業員フォームを表示するためのロールの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスクテンプレート

タスクテンプレートを使用すると、テンプレートのフィールドに自動入力されて、エージェントがユニバーサルタスクレコードを作成できるようになります。

タスクテンプレート [sn_uni_task_template] テーブルは、データ分離に従います。詳細については、「ドメインセパレーションと ユニバーサルタスク」を参照してください。

タスクテンプレートを使用して、一般的なユースケースのテンプレートを作成できます。テンプレートに基づいて定期的にレコードを作成するスケジュールを設定することもできます。

タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。動的マッピングでは、フィールドの値は更新され、別のテーブルからマッピングされます。ユニバーサルタスクテーブルとユニバーサルタスクを使用する他の親テーブルのフィールド間の、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的テンプレートマッピングを使用すると、次のことができます。

- ユニバーサルタスクフィールドを親テーブルのフィールドにマッピングする。
- 親テーブルのフィールドのテキストテンプレートを作成する。
- 特定の期間で日付フィールドをオフセットする。

ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成

フォームの特定のフィールドに自動で入力するために、任意のサービステーブルのテンプレートを作成します。一般的なユースケースのテンプレートを作成すると、エージェントはユニバーサルタスクをより迅速に作成でき、フィールド値の統一性を確保できます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.template_admin

このタスクについて
タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。次の手順は、静的テンプレートマッピングを作成するためのものです。動的テンプレートの詳細については、「動的テンプレートマッピングの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > タスクテンプレート > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク テンプレートフォーム」を参照してください。
3. オプション: このテンプレートに基づいてレコードを作成するためのスケジュール済みジョブを作成するには、[スケジュール]を選択します。
   詳細な手順については、「テンプレートに基づいてレコードを作成する」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

フォームの保存によるタスクテンプレートの作成

入力されたユニバーサルタスクフォームをテンプレートとして保存します。これは、タスクテンプレートを作成するための代替方法です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
使用するユニバーサルタスクフォームがあることを確認します。フォームを作成する必要がある場合は、「ユニバーサルタスクの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

手順

1. ユニバーサルタスクフォームに移動します。
2. ユーザーがテンプレートを適用すると表示されるフォームに入力します。
3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクテンプレートを作成] をクリックします。
   タスクテンプレートが入力済みのフォームとともに表示されます。
5. [名前] に、テンプレートのわかりやすい名前を入力します。
6. [親テーブル] フィールドに、サービス固有のテーブルを設定します。
   どのテーブルも選択しない場合、その構成はすべてのテーブルに適用されます。
7. 必要に応じて追加の変更を行います。
8. [送信] をクリックします。

動的テンプレートマッピングの作成

動的テンプレートを作成して、ユニバーサルタスクフォームのフィールドを親テーブルフォームの対応するフィールドにマッピングします。動的テンプレートは、エージェントが親テーブルフィールドをユニバーサルタスクフィールドにマッピングするのに役立ちます。

始める前に
テンプレートマッピングに使用される親テーブルへの書き込みアクセス権があることを確認してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

このタスクについて
親テーブルがアサインされているテンプレートに対して、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的マッピングでは、フィールドの値は親テーブルのマッピングされたフィールドの値で更新されます。動的テンプレートマッピングは、静的テンプレートマッピングよりも優先されます。静的テンプレートマッピングでは、フィールドは特定の値に設定されます。静的テンプレートの作成方法の詳細については、「ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 **Universal Task** > タスクテンプレート > すべて.
2. マッピングを作成するテンプレートを開きます。
3. [ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで、マッピングする必要があるフィールドを選択します。
5. [親テーブルフィールド] フィールドで、先に選択したフィールドにマッピングする必要があるフィールドを [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドから選択します。
   [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで選択したフィールドのタイプに応じて、[詳細] オプションが表示されます。[詳細] オプションを選択すると、[ユニバーサルタスク] フィールドの入力タイプに基づいて、次のオプションを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
特定のユニバーサルタスクフィールドのマッピングが作成されました。この手順を繰り返すと、さらに多くのフィールドをマッピングできます。

タスクテンプレートの使用

タスクテンプレートを使用すると、ユニバーサルタスクフォームに自動入力されます。タスクテンプレートを使用することで、エージェントはタスクをより迅速に作成できます。

始める前に
必要なロール：親テーブルがテンプレート構成で定義されている場合、親テーブルへの書き込みアクセス。親テーブルが定義されていない場合、どのエージェントもタスクテンプレートにアクセスして使用できます。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。
3. ユニバーサルタスクフォームの [テンプレート] フィールドで、使用するテンプレートを選択します。
4. テンプレートで空になっているフィールドに入力します。
   使用するテンプレートによっては、一部のフィールドは既に入力されています。残りのフィールドは自分で入力できます。各フィールドの意味の詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
5. タスクを作成するには、次のいずれかのボタンをクリックします。

サービスオペレーションワークスペースコアでの ユニバーサルタスク リストカテゴリの追加

ユニバーサルタスク リストカテゴリを新しいサービスオペレーションワークスペースコアに追加して、エージェントが新しいワークスペースからさまざまなモジュールに直接アクセスしてナビゲートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
古い Service Operations Workspace が廃止されたため、ユニバーサルタスク カテゴリリストは新しいワークスペースに表示されません。関連するモジュールを表示するには、sys_ux_list_category テーブルにレコードを手動で追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リストカテゴリ > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list_category.list を使用して検索を実行します。
2. [新規] を選択して、sys_ux_list_category テーブルにレコードを挿入します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「UX List Category form」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

[ユニバーサルタスク] リストカテゴリがサービスオペレーションワークスペースコアに追加されます。

ユニバーサルタスク リストカテゴリでのリストの追加

サービスオペレーションワークスペースの新たに作成された ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストを追加して、エージェントが新しいワークスペースからこれらのモジュールにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リスト > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list.list を使用して検索を実行します。
2. [新規] を選択して、sys_ux_list テーブルにレコードを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「UX List form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストが追加されます。

UX リストフォーム **SOW**

UX リストフォームのフィールドについて説明します。このフォームを使用して、サービスオペレーションワークスペースの [リスト] メニューの追加のリストを作成します。

UX リストフォーム

UX リストフィールド

フィールド	説明
タイトル	ワークスペースでのリストカテゴリの名前を表示します。
アプリケーション	アプリケーションスコープは [ユニバーサルタスク] に設定する必要があります。
順序	リストカテゴリをワークスペースに表示する順番。
カテゴリ	ワークスペースでリストが表示されるカテゴリ。
アクティブ	ワークスペースでのこのカテゴリの表示を有効にするオプション。
テーブル	リストのソーステーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UX リストフィールド (続く)

フィールド	説明
構成	デフォルトでは、このフィールドは[デフォルト **SOW (Default-SOW)]** に設定されます。
条件	ソーステーブルのデータをフィルターする条件。
列	ワークスペースのリストに表示する必要があるテーブルの列。
列でグループ化	レコードのリストをグループ化するために使用される属性。
表示	ワークスペースのリストに表示する列を決定するビュー。 **注:** ビューを選択すると、[列] フィールドが無効になります。

外部ユーザー向けのユニバーサルタスク

外部ユーザーが、アサインされたタスクにユニバーサルタスクを通じてアクセスできるようにします。

まだ組織に属していないユーザーは外部ユーザー (snc_external) です。たとえば、まだ会社で働き始めていない新規雇用者などです。

外部ユーザー向けにユニバーサルタスクを有効にするには、次の点を考慮する必要があります。

- 外部ロールと内部ロールをユーザーにアサインするには、Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「」を参照してください。
- ユニバーサルタスクを作成すると、外部ユーザーは [カタログアイテムを送信] を除き、[文書をアップロード]、[完了時にマーク]、[チェックリスト]、[従業員からの情報を収集] などのすべての事前定義されたタスクタイプを使用できます。[カタログアイテムを送信] を作成しようとすると、エラーが発生します。
- すべてのユニバーサルタスクウィジェット、テーブル、および ACL は、内部ロールと外部ロールの両方に対して有効です。
- ユニバーサルタスクが埋め込まれているポータルとページも、外部ユーザーに対してサポートされている必要があります。例を次に示します。
  - ウィジェットが追加される従業員サービスセンター (ESC)。
  - 従業員サービスセンター (ESC)の **[To Do]** タブ。
  - ユニバーサルタスクが表示される hrm_todos_page。

ユニバーサルタスク 参照

参照トピックを参照して、リストやフォームなどのユニバーサルタスクに関する詳細を確認できます。

ユニバーサルタスク フォーム

タスクレコードを作成するためのユニバーサルタスクフォーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド

フィールド	説明		
番号	ユニバーサルタスクに対して生成される一意の番号。ユニバーサルタスク番号は UNT で始まります。		
親	親ケースまたは要求の番号		
親アサイン先グループ	親ケースまたは要求にアサインされるグループ。		
親ケースのアサイン先 (Parent Assigned to)	親ケースまたは要求の作業を主に担当するエージェント		
タイプ	アサインされているタスクのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カタログアイテムの送信 • ドキュメントのアップロード • ドキュメントのアップロード • 完了時にマーク • チェックリスト • 従業員入力を収集		
	カタログアイテムの送信	[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。	
	ドキュメントのアップロード	[説明] フィールドを使用して、アップロードするドキュメントの説明または詳細を入力します。	
	完了時にマーク	[説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を入力します。 **注:** 従業員がタスクを完了すると、そのタスクのステータスが [完了] に変わります。	
	チェックリスト	[チェックリスト] セクションで、チェックリストアイテムを追加します。詳細については、「チェックリストを作成」を参照してください。	
	従業員入力を収集	[従業員フォーム] フィールドで、ユーザーに入力させる従業員フォームを選択します。 **注:** 従業員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成できます。詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。	
	各タイプの機能の詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。		
従業員フォーム	入力必須の従業員フォーム。		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明	
	注: このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されている場合にのみ表示されます。	
サーベイインスタンス	入力完了した従業員フォームへのリンク。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されており、かつ [ステータス] フィールドの値が [完了] の場合にのみ表示されます。	
テンプレート	タスクフォームに自動入力するためのタスクテンプレート。	
状況	ユニバーサルタスクのステータス。利用可能な状況設定は次のとおりです。 • 新規 • 対応中 • 完了 • キャンセル	
	新規	タスクがドラフトの場合のデフォルトのステータス。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
	処理中	タスクが従業員にアサインされ、従業員に表示されます。
	完了	従業員によってタスクが完了しています。
	キャンセル	タスクは完了前にキャンセルされています。
優先度	サービスデスクが要求に対応する迅速さを示す値。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 重大 • 高 • 中 • 低	
	重大	緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
	高	重要だが緊急ではないタスク
	中	特定の時点で完了する必要があるタスク。
	低	オプションのタスク
アサイン先グループ	ユニバーサルタスクにアサインされたグループ。このフィールドは、タスクタイプが [完了時にマーク] および [チェックリスト] の場合に使用でき	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	ます。その他のタスクタイプの場合、[アサイン先] フィールドを [アサイン先グループ] に更新する必要があります。 **注:** メール通知は、この 2 つのタスクタイプの場合にのみ送信されます。
担当者	ユニバーサルタスクにアサインされた従業員。
期日	従業員がタスクを完了する予定日
ウォッチリスト	タスクステータスに変更があった場合に通知を受け取るユーザー
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報このフィールドの情報は顧客に表示されます。
作業メモ	ユニバーサルタスクの解決方法に関する情報、またはユニバーサルタスクの解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は、お客様には表示されません。

ユニバーサルタスク 構成フォーム

ユニバーサルタスク構成フォームを使用して、ユニバーサルタスク をサービスに関連付けます。

ユニバーサルタスク構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル
タスクタイプ	エージェントが使用できるタスクタイプ
デフォルト担当者 (Default Assigned to)	作成時にユニバーサルタスクをアサインする必要がある親テーブルのユーザーフィールド。 **注:** エージェントは、ユニバーサルタスク作成時にも [アサイン先] の値を変更できます。

従業員フォーム

従業員フォームを使用して、ユニバーサルタスク の新しい従業員フォームレコードを作成します。

従業員フォーム

フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォーム (続く)

フィールド	説明
説明	従業員フォームの説明。
親テーブル	従業員フォームに使用できる親テーブル。親テーブルは、ユニバーサルタスクに関連付けられた部門固有のテーブルです。親テーブルの構成方法の詳細については、「サービスに対する ユニバーサルタスク の構成」を参照してください。 注: • [従業員からの情報を収集] タスクタイプのユニバーサルタスク用に構成されたテーブルのみを選択できます。 • 親テーブルを選択できるのは、そのテーブルへの書き込みアクセス権がある場合のみです。
アクティブ	従業員フォームを使用できるようにするオプション。
状況	フォームのステータス。このフィールドは自動入力されます。

従業員入力タスク構成フォーム

従業員入力タスク構成フォームを使用して、入力完了したユニバーサルタスク従業員フォームを表示できるロールを構成します。

従業員入力タスク構成

親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル 注: ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。
応答表示ロール	応答表示ロールを含むロール
条件スクリプト	ロールに条件を追加するスクリプト (存在する場合)
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。このフィールドは自動的に選択されます。

ユニバーサルタスク テンプレートフォーム

ユニバーサルタスク テンプレートフォームを使用して、 ユニバーサルタスク テンプレートを作成します。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム (続く)

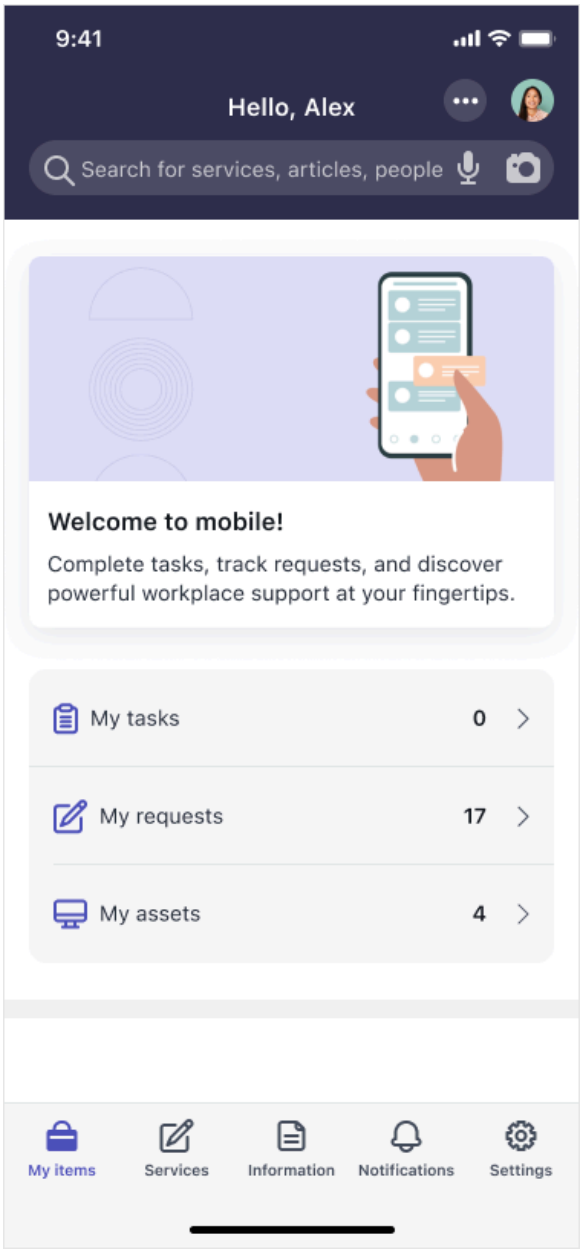
フィールド	説明
親テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。デフォルトでは、テンプレートはすべてのテーブルに適用できます。
簡単な説明	テンプレートの説明。 **注:** このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列の指定されたテーブルからフィールドを選択します。次に、右の列に自動的に入力するデータを入力します。
アプリケーション	組織のスコープに基づいて自動的に設定されるフィールド
有効	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。

Now Mobile アプリ

ユーザーは Now Mobileアプリを使用して、どこからでもインシデントと要求の送信、タスクの管理、会社のリソースへのアクセスができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Now Mobile アプリの機能

この Now Mobile アプリは、次のタスクを担当する従業員を支援するために設計されたダウンロード可能なアプリです。

- 要求と問題を送信してサポートを受けます。
- グローバル検索とナレッジベースを使用して回答を検索します。
- 資産に関する問題の表示と報告
- タスクの表示と完了
- 画像と添付ファイルをServiceNowレコードにアップロード
- エージェントチャット と 仮想エージェント からヘルプを要求
- Now Mobile アプリ専用に事前設定された Siri ショートカットを使用して、一般的なアクションを完了できます。

注:
詳細については、次を参照してください。 の基本システム機能 ServiceNow モバイル .

アプリをダウンロードする

Apple iOS や Google Android 用の Now Mobile アプリを Apple App Store や Google Play ストアからダウンロードします。

デモにアクセスする

Now Mobile アプリのデモを確認してください。このデモは、どのようにして従業員がどこからでも作業ができるのかが分かるように要約されています。アプリの詳細については、「Now Mobile アプリのデモ」を参照してください。

Now Mobile アプリのデモ

Now Mobile アプリのデモにアクセスして、モバイルデバイスを好きな場所で使用してアプリを活用し、どのように作業できるかを確認します。

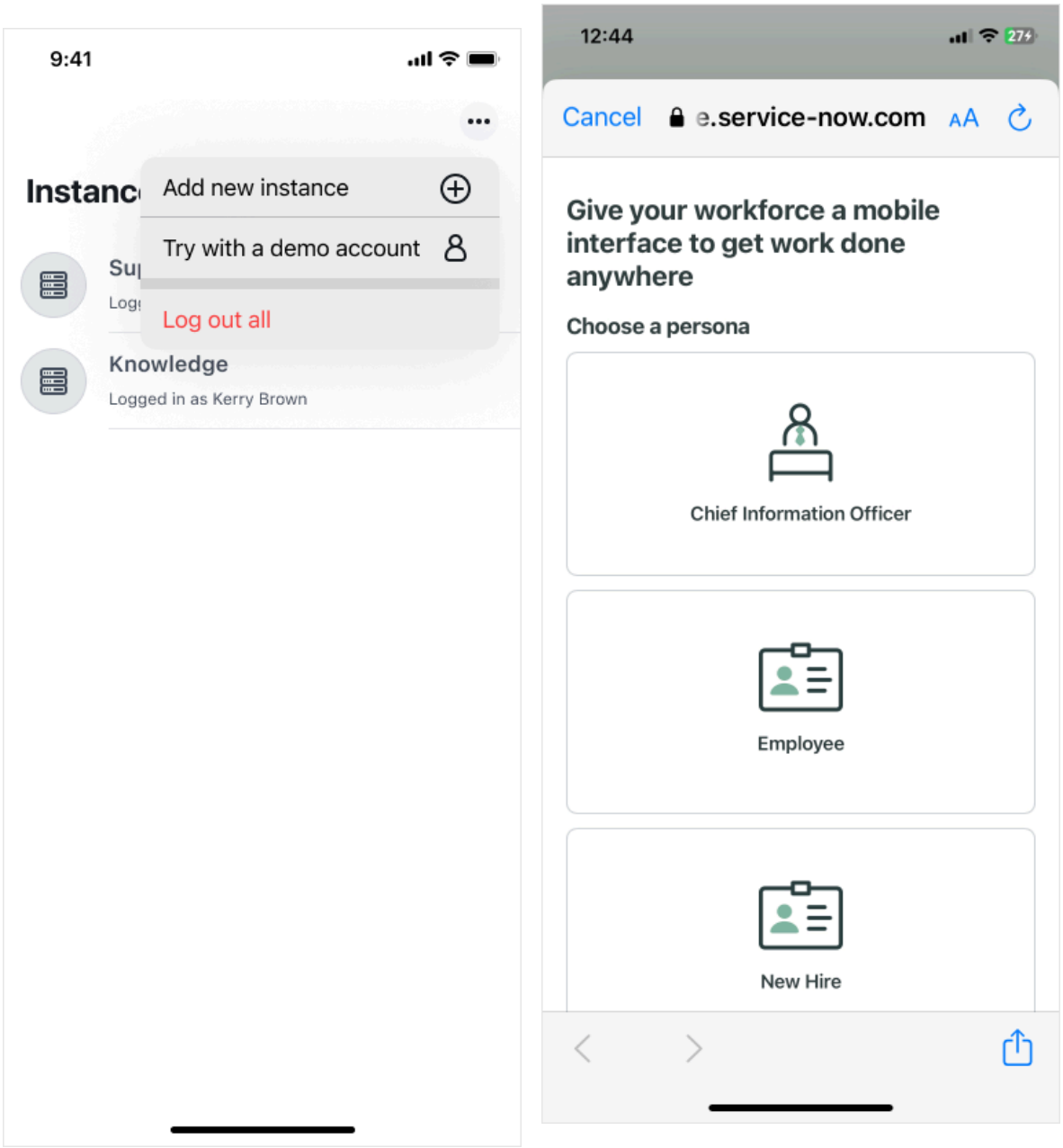
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile デモは、従業員、新入社員、最高情報責任者 (CIO) がモバイルデバイスでどのように仕事を処理するかが分かるように要約されたデモンストレーションです。

デモにアクセスする

Now Mobile アプリで、[デモアカウントで試す **(Try with a demo account)]** をタップします。次に、表示するデモに一致するロールを以下の中から選択します。

- 従業員：迅速にインシデントおよび要求を送信し、タスクを管理し、会社のリソースにアクセスする
- 最高情報責任者：事業部門として IT のパフォーマンスを迅速に測定し、重要な更新を通知し、主要なイニシアチブの進捗状況を監視する
- 新規雇用：新規ジョブを正常に開始するために必要なリソースと情報にアクセスする



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモのハイライト

Now Mobile のデモでは、ランチャー画面が UI セクションに分割されて表示されます。任意のセクションのアイテムをタップして、そのアイテムを開きます。ランチャー画面、その他の画面タイプ、およびアクションがモバイル環境でどのように連携するかの詳細については、「モバイル階層」を参照してください。

従業員

キャンペーン

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要なメトリクスに基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できる方法を示します。アプリ内のビデオ再生を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

よく使用されるアイテム

表示には、技術者ラウンジへの訪問のスケジュールなど、従業員ユーザーが頻繁にアクセスする可能性が高いアイテムへのショートカットの例が含まれています。これらは、従業員がすぐに利用できるように組織によって構成できます。技術者ラウンジの例の詳細については、「Understanding Walk-up Experience (ウォークアップエクスペリエンスについて)」を参照してください。オフィスのエントリコードの詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。

自分のアイテム

[自分のアイテム] セクションには、アクティブなタスク、要求、資産、およびチームメンバーへのリンクがあります。

- タスク

  承認やポリシーの確認応答など、完了に向けてユーザーにアサインされたアイテムは、従業員のタスクに表示されます。インラインアクションを実行して、承認要求に応答できます。

- 要求

  従業員がアイテムまたはサービスの要求を送信すると、オープンチケットまたはオープンケースをここで追跡できるようになります。ユニバーサル要求は、ケース番号の先頭に UR が表示され、必要に応じて部門間で簡単に転送できます。サービスや要求の詳細については、「Request experience in Now Mobile (Now Mobile の要求エクスペリエンス)」を参照してください。

- 資産

  ユーザーにアサインされたアイテムは簡単に参照できるようにアイテム別になっているため、問題を報告したりチェックアウトしたすべての資産を確認したりすることが簡単にできます。詳細については、「ハードウェア資産管理」を参照してください。

- チーム

  同僚への連絡が非常に簡単にできます。プロファイルには、連絡先情報に加えて、ディープリンクで他のアプリ (Microsoft Teams チャットや LinkedIn プロファイルなど) を直接起動する方法の例が示されます。通話やメール送信などに使用するモバイルに固有の機能の構成については、「モバイル機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス

従業員は、企業全体の部門からアイテムを要求したり、支援を求めたりすることができます。[人気のあるサービス] では、最も一般的に要求されるニーズを簡単に見つけることができます。その他のアイテムは、トピック別に簡単に参照できます。また、検索でアクセスすることもできます。

保存済み

保存されたビューを使用して、頻繁に使用する画面やビューにすばやくアクセスできます。保存されたビューにより、モバイルアプリ内の任意の画面または Web ページを保存できます。詳細については、「モバイルの保存されたビュー」を参照してください。

健全性

従業員は、職場の衛生安全に必要なものをすべて備えています。ユーザーは、健康状態の確認、予約の作成、またはワクチン接種の報告を行うことができます。詳細については、「Safe Workplace for Mobile」を参照してください。

仮想エージェントチャット

[チャット] ボタンを使用して、仮想エージェントに接続します。仮想エージェントとは自動化された会話インターフェイスで、パスワードのリセットなどの一般的な問題にすばやく対処したり、メールアカウントをセットアップしたりできます。Now Mobile では、クイックアクションを使用してチャットにアクセスします。仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。デモ起動ページの [チャット] ボタンはクイックアクションです。仮想エージェントをモバイルアプリに追加する方法の詳細については、「Now Mobile アプリでライブエージェントを有効にする」を参照してください。

最高情報責任者 (CIO)

値

CIO は、IT によってビジネスにもたらされる価値を常に把握する必要があります。この中心的価値の実践は、以下のセクションにおいて実現されます。

- ターゲット

  設定されたターゲットに対する IT のパフォーマンスをすばやく確認できます。これは、最終的に CIO の目標と主要な結果 (OKR) に結び付きます。考えられるターゲットは次のとおりです。

  - 計画的な IT 支出 (YTD)
  - 従業員満足度
  - 納入プロジェクト数 (YTD)

- 投資

  IT への投資に関する戦略と事業部門。

- ビジネス実施可能性

  現在の能力ギャップを確認して特定し、それに対処するためのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネス消費

  サブスクリプションまたはライセンスのコスト、ベンダー、契約のタイプの詳細を確認します。最も重要なのは契約の終了時です。

リスクと対障害弾力性

- サービスのデグレード

  CIO が認識する必要があるサービスの使用可否とパフォーマンスの問題。

- セキュリティとコンプライアンス

  監査を回避するために対処する必要がある、ビジネスおよびコンプライアンスの問題に対する潜在的なリスクであるセキュリティ脆弱性。

実行

- 目標

  標準コンプライアンスの目標と、廃止されたアプリケーションまたはクラウド移行のビジネスゴール。

- 赤字のプロジェクト

  プロジェクトの目的を理解し、現在および過去のステータスレポートにアクセスします。こうしたレポートには、そのプロジェクトに関与するかどうかを決定するためのステータスのエグゼクティブサマリーを含めることができます。

- 今後のリリース

  単一のビューで、組織全体に提供されているすべての新製品、機能、および機能拡張を追跡します。

- デジタル変革

  すべての事業部門をサポートする、IT 内のデジタル変革の取り組みを測定および追跡します。

- 保存されたアイテム

  すべてのカード、グラフ、またはメトリクスにはドリルダウン機能があり、CIO は ServiceNow の特定のレコードに移動できます。さらに、CIO モバイルのどのセクションにもブックマークとして機能する「アイテムの保存」機能があるため、CIO はモバイルの特定の領域に移動する必要はなく、最優先事項に直接移動できます。

  保存されたアイテムはすべて、CIO モバイルアプリの下部にある [保存済み] の下を 1 回タップしてスワイプするだけで利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用

注:

モバイルオンボーディング アプリは使用廃止過程にあります。

2021 年 9 月の Now Platform Rome リリースより、モバイルオンボーディング アプリのサポートの段階的廃止を開始しました。顧客はこれをアクティブ化できなくなり、機能拡張や重要ではないバグ修正は提供されません。モバイルオンボーディング機能は 、HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの Now Mobile アプリで利用できます。

ようこそセクション

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要なメトリクスに基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できます。アプリ内のビデオ再生を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

開始するには

新規採用者がオンボーディングの一環として完了できる、組織内の一般的なタスクのリスト。これらのタスクはライフサイクルアクティビティであり、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの一部です。ライフサイクルアクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

新規雇用の連絡先 (New Hire Contacts)

このセクションの連絡先で、モバイルデバイスのビルトイン機能を使用して、連絡先を表示して接続します。

通話やメール送信などに使用する機能の構成については、「モバイル機能」を参照してください。

通知設定をオンにする

ターゲットモバイルキャンペーンを使用して、適切なタイミングで従業員に関連情報をプッシュします。このセクションをタップすると、新規雇用のオリエンテーションに関する有益な情報を含む画面が開きます。

Now Mobile アプリの詳細を表示する

次のリンクを使用して、Now Mobile アプリの使用方法と構成方法の詳細を確認してください。

- Now Mobile アプリ
- ServiceNow モバイルアプリ構成

環境設定：Now Mobile

Now Mobile アプリのオプションを構成します。たとえば、アプリをサービスカタログやナレッジベースとリンクしたり、ホームページの挨拶をカスタマイズしたり、[自分用] タブの [自分の要求] でどのレコードを表示するかを指定したりできます。

注:
オフラインモードは、Now Mobileアプリではサポートされていません。

自分用

このページには、次の構成オプションが含まれています。

挨拶

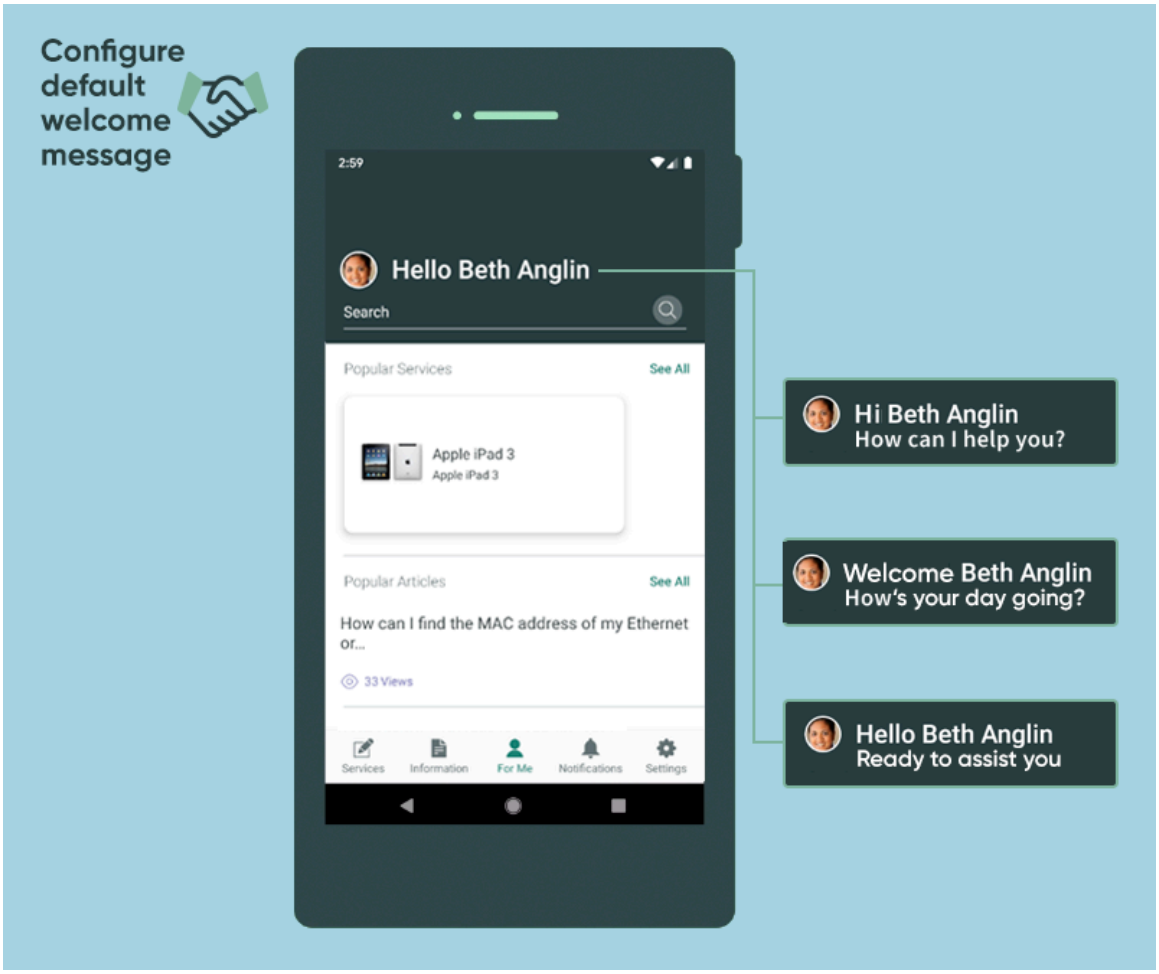
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

自分の To Do

ユーザーは、自分に割り当てられているアイテムを表示して、タスクを完了できます。デフォルトでは、[自分の To Do] には、要求 [sc_request] テーブルと要求アイテム [sc_req_item] テーブルからの承認を必要とするアイテムが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) などの他のアプリケーションには、他のタイプのタスクが含まれている場合があります。HR サービスデリバリ (HRSD) の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの Now Mobile」を参照してください。

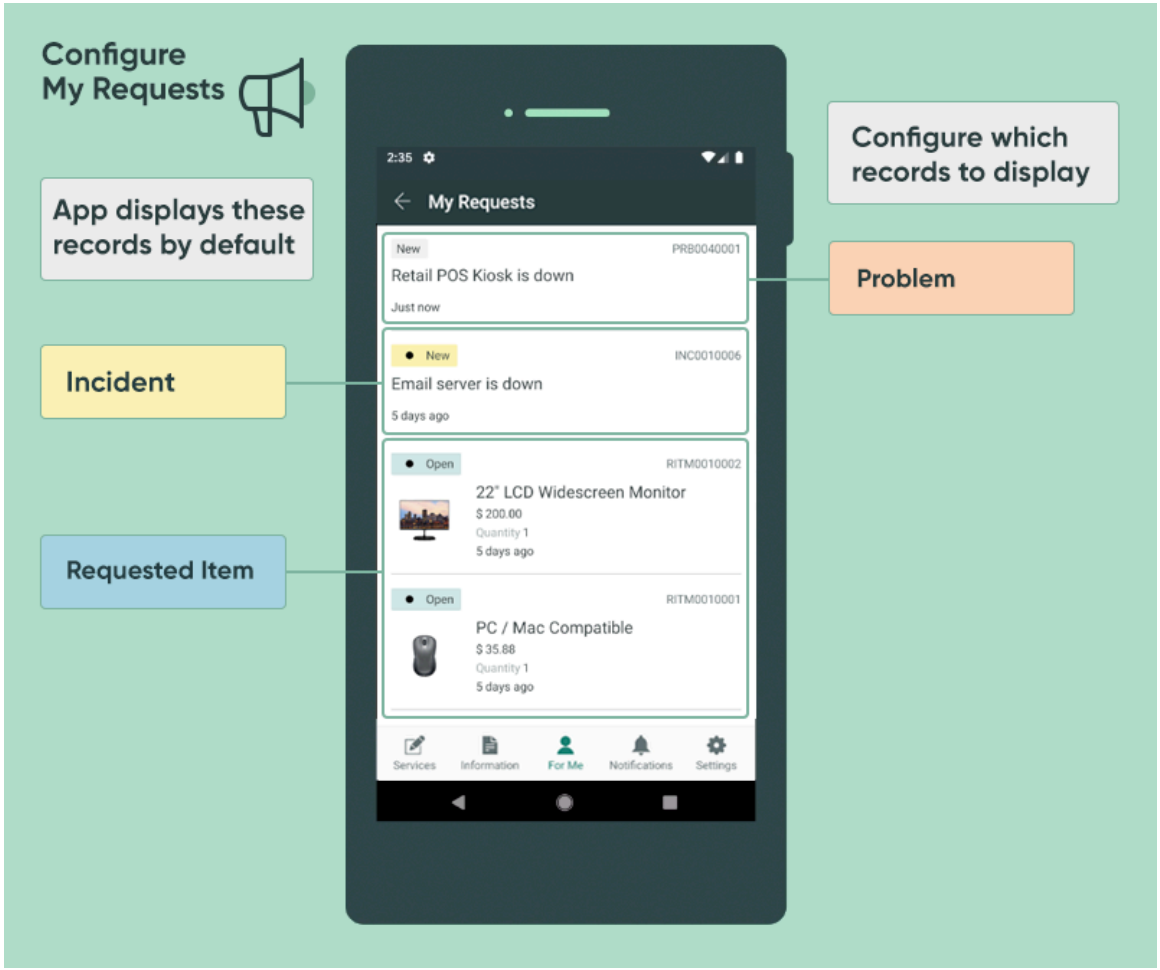


自分の要求

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



検索

検索には、以下の構成オプションが含まれます。

ユーザーの検索

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。 ユーザーの検索結果を表示するには、ユーザー [sys_user] テーブルへの読み取り専用アクセス権を持っている必要があります。ユーザー検索をテストするには、ユーザーがロールを持たないユーザーとしてログインし、別のユーザーを検索してみます。検索結果に、たとえば場所や電話番号などの意味のあるデータが含まれていない場合、読み取りアクセスを許可するために、ユーザーテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新します。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

アナリティクスと提案

Now Mobileアプリは、検索データとアナリティクスを収集して検索候補を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成します

検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムとサービス

サービスカタログアイテムおよびサービスには、以下の構成オプションが含まれています。

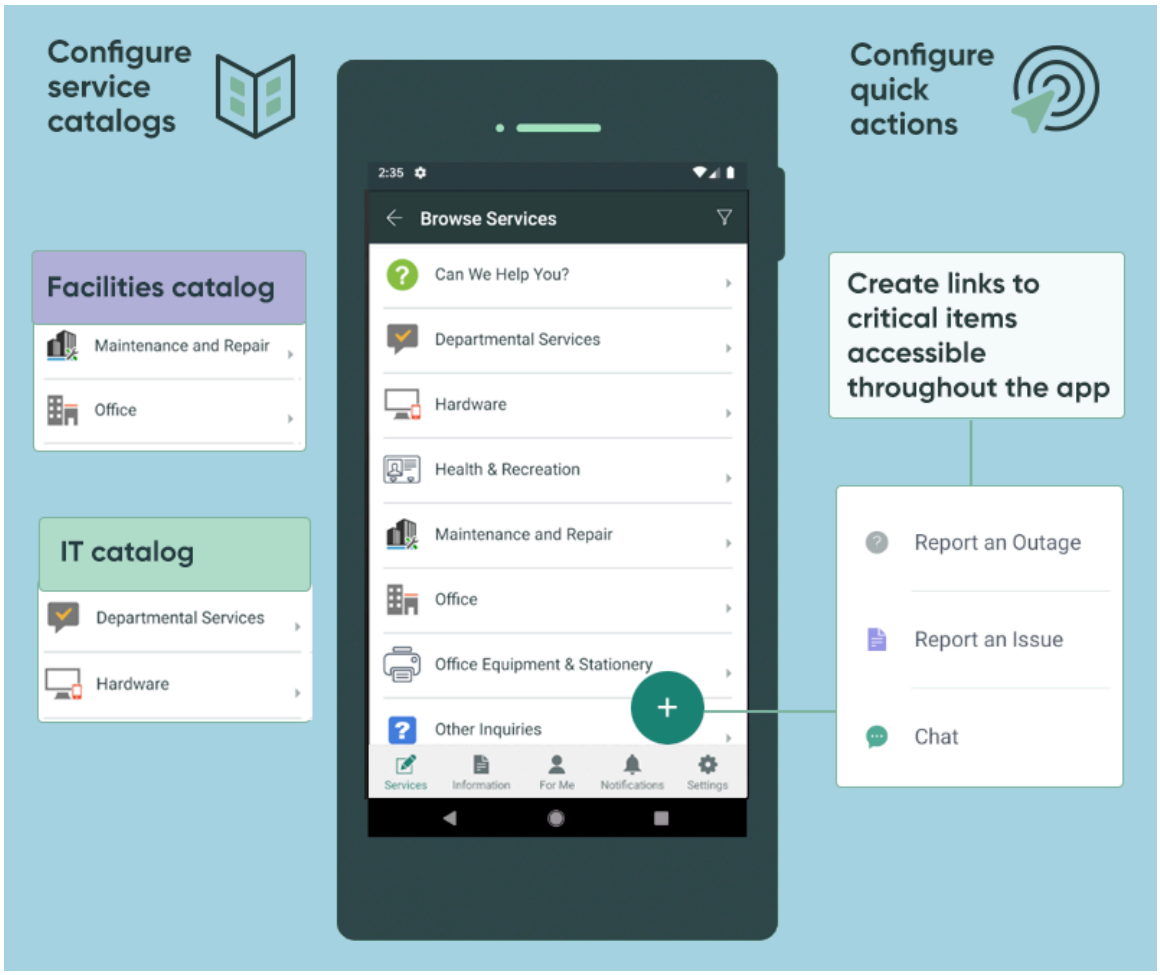
カタログ

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

詳細については、「サービスカタログ向け Now Mobile」を参照してください。

クイックアクション

[カタログアイテム] を選択すると、追加のユーザーメニューアクションとして表示されます。たとえば、ユーザーがフォームにすばやく移動できるようにするには、[インシデントをレポート] カタログアイテムを追加します。ユーザーは、必要なユーザー基準が許可されている場合にのみアイテムを表示できます。



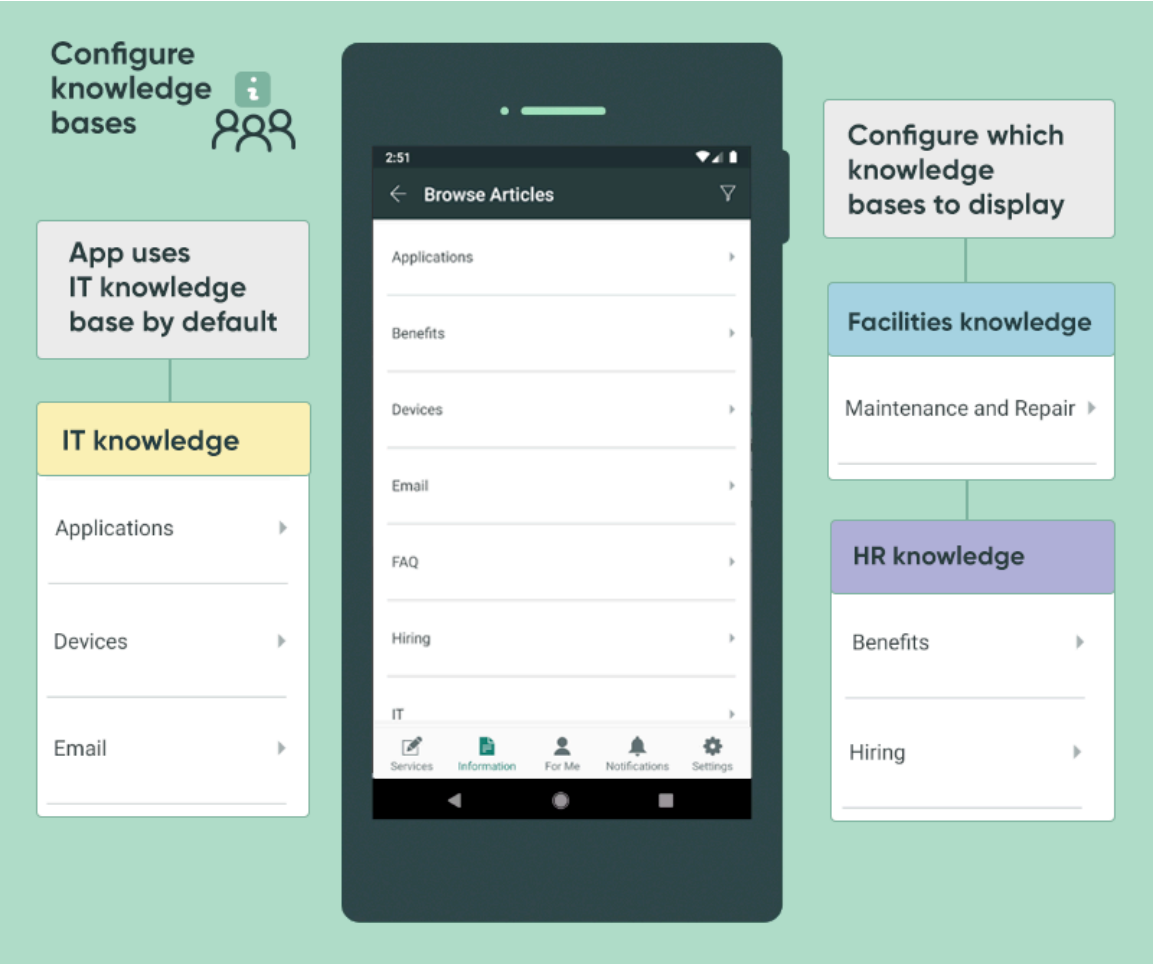
ナレッジ

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

詳細については、「ナレッジ管理用 Now Mobile」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



Siriショートカット

ベースシステムでは、iOS ユーザーは Siri ショートカットを使用して、以下のページをアプリで開けます。

- チャットウィンドウを開きます。
- アイテムとサービスを参照する。
- 自分のタスクを開く。
- 自分の要求を開く。

パーソナライズされた挨拶を構成

ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開きます。
3. [ヘッダータイトル] フィールドをフォームに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [ヘッダータイトル] フィールドでレコードを開きます。
5. [テキスト] フィールドを必要に応じて更新します。
   このテキストは、Now Mobile アプリの見出しに表示されます。

   このフィールドは、{{sys_id}} 構文を使用して、現在ログインしているユーザーの最初と最後の名前の変数を参照します。変数の変更はサポートされていません。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
Now Mobileアプリにログインしたユーザーに、パーソナライズした挨拶が表示されます。

[自分の要求] を構成してオープンレコードを追跡する

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > 自分の要求フィルター.
2. 自分の要求フィルター [request_filter] テーブルで、特定のテーブルのレコードを表示するためのフィルターを作成します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   リクエストフィルターフォーム

フィールド	説明
役職	フィルターの名前。
テーブル	タスクテーブルを拡張するテーブル。アプリでは、このテーブルのレコードが [自分の要求] に表示されます。
フィルター	テーブルのフィルター。たとえば、フィルターを [で開く] [(動的)] [自分] に設定すると、ユーザーが自分の要求を表示できるようになります。
アクティブ	フィルターをアクティブにするために選択できるオプション。
適用先	[モバイル] アプリに適用するために選択できるオプション

   c. [送信] をクリックします。

   定義されたフィルターのレコードは、[自分用] タブの [自分の要求] のアプリに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルの AI 検索

Now Mobile プラットフォームの AI 検索 検索エンジンを使用すると、ユーザーは問題に対する回答を見つけて、自分のタスクをすばやく進めることができます。

モバイルプラットフォームは、アプレットランチャー内で AI 検索 と Zing の 2 つの検索エンジンをサポートしています。

AI 検索 は、ユーザーデータソース (ユーザー)、カタログアイテム (サービス)、およびナレッジ記事を使用します。Zing 検索エンジンは、AI 検索 に関連付けられていない追加のデータソース (ユーザータスクや要求など) を使用します。

- AI 検索構成の詳細については、以下を参照してください。 AI 検索 .
- Zing 構成の詳細については、「モバイルのグローバル検索 」を参照してください。

注:
同じ検索フィールド内で AI 検索 と Zing の両方の検索エンジンを同時に使用することはできません。ただし、個々のアプレットランチャーを構成して、アプレットごとに異なる検索エンジンをホストするようにできます。詳細については、「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

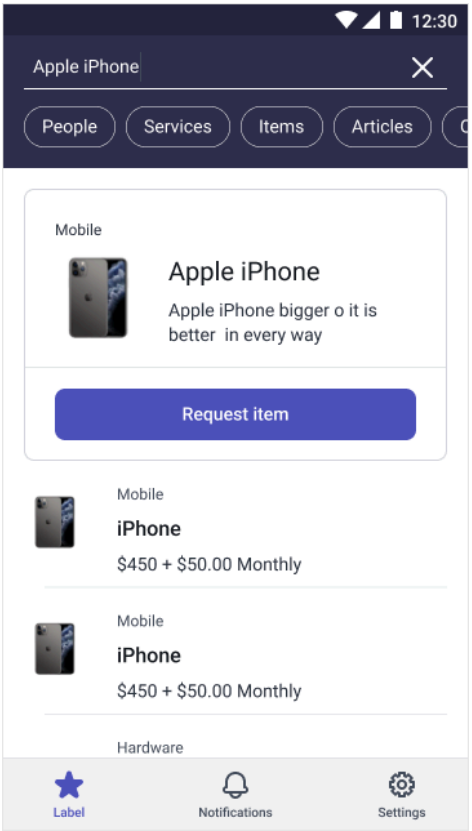
AI 検索には次の機能があります。

- ナビゲーションタブフィルター：フィルターは、ユーザーがサイトの結果を絞り込むのに役立ちます。
- オートコンプリート：ユーザーがテキストを入力すると、 AI 検索 はそのクエリーを予測して、ユーザーの質問作成を支援します。
- 最近の検索と人気のある検索：ユーザーが検索を開始すると、そのユーザーの個人検索履歴とインスタンス上のすべてのユーザーによる最も一般的なクエリという 2 つのカテゴリの検索回答が表示されます。
- 誤字の自動修正：インデックス付きコンテンツに基づいて入力ミスが自動修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは、検索用語に類似する単語も検索します。
- Genius カードとアクションアイテム：Genius 結果カードには最も関連性の高い回答が表示され、カード内のアクションを実行するオプションがユーザーに提示されます。そのアクションとは、たとえば、電話をかけるボタン、メールを送信するボタン、カートに追加するボタンを追加するなどです。

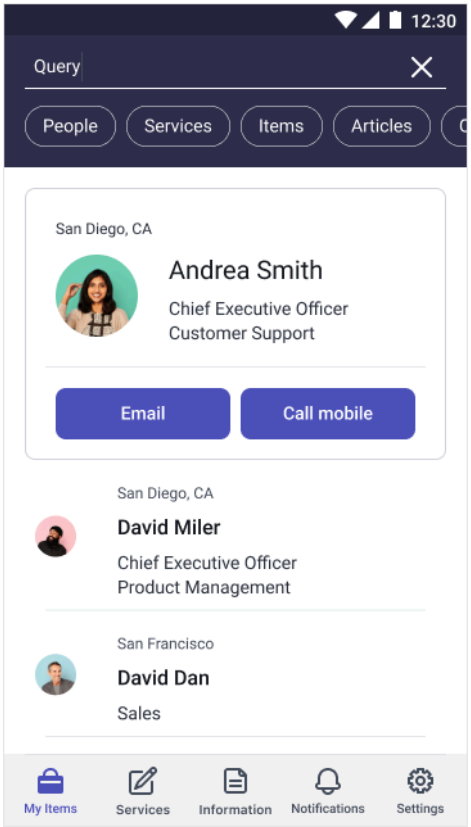
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカテゴリからの **AI** 検索の結果



ユーザーカテゴリからの **AI** 検索の結果



自動翻訳

モバイルデバイス向けの **AI** 検索 の構成

AI 検索 検索エンジンを使用するように Now Mobile 検索バーを構成します。

始める前に

ユーザーと顧客を検索する AI 検索 の機能を有効にするには、従業員センタープロ プラグイン [com.snc.employee_center_pro] がインストールされていることを確認します。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。プラグインをアクティブ化する前に、サブスクリプションを購入する必要があります。詳細については、次を参照してください。ServiceNow プラグイン.

作業しているスコープ対象のアプリケーションに新しいアイテム構成を追加できることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 検索エンジンを Zing から AI 検索 に変更し、関連するプロファイルを選択します。
   a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを開きます。
   b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。
   c. レコードを編集するには、ページ上部の [ここをクリック] を選択します。
   d. **[Search** アプリケーションの構成] フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択し、[レコードを開く] を選択して検索コンテキスト構成フォームを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [検索エンジン] フィールドで AI 検索 を選択します。

f. [検索プロファイル] フィールドで情報アイコン ( ) を選択して、NowMobile のデフォルト検索プロファイルを選択します。

g. 確認メッセージで [はい] を選択します。

h. フォームヘッダー ( ) を選択して、[保存] を選択します。

2. アイテム構成の [カタログアイテム] メインアイテムを削除します。

a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを再度開きます。

b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。

c. [カタログアイテムメインアイテム **(Catalog Item Main Item)]** 行で情報アイコン ( ) を右クリックし、[新しいタブでリンクを開く **(Open Link in New Tab)]** を選択します。

d. ページの右上にある [削除] を選択し、その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

3. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいカタログアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [カタログアイテム検索結果メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

4. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、2 つの既存のナレッジアイテム構成レコードを削除します。

a. [ナレッジ記事検索メインアイテム **(Knowledge article search main item)]** 行と [ナレッジ記事検索メインアイテム **(viewcount1)]** 行を選択します。

b. [選択した行のアクション] を選択し、[削除] を選択します。

c. その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

5. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいナレッジアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [ナレッジ AIS 検索メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

6. ユーザーベースレコードのビュー構成を有効にします。

a. Web ベース UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_master_item.list」と入力して、アイテム構成のリストを開きます。

b. [名前] の検索バーで、[人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] を検索します。

c. [人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] の横にある情報アイコン ( ) を選択して、[レコードを開く (Open Record)] を選択します。

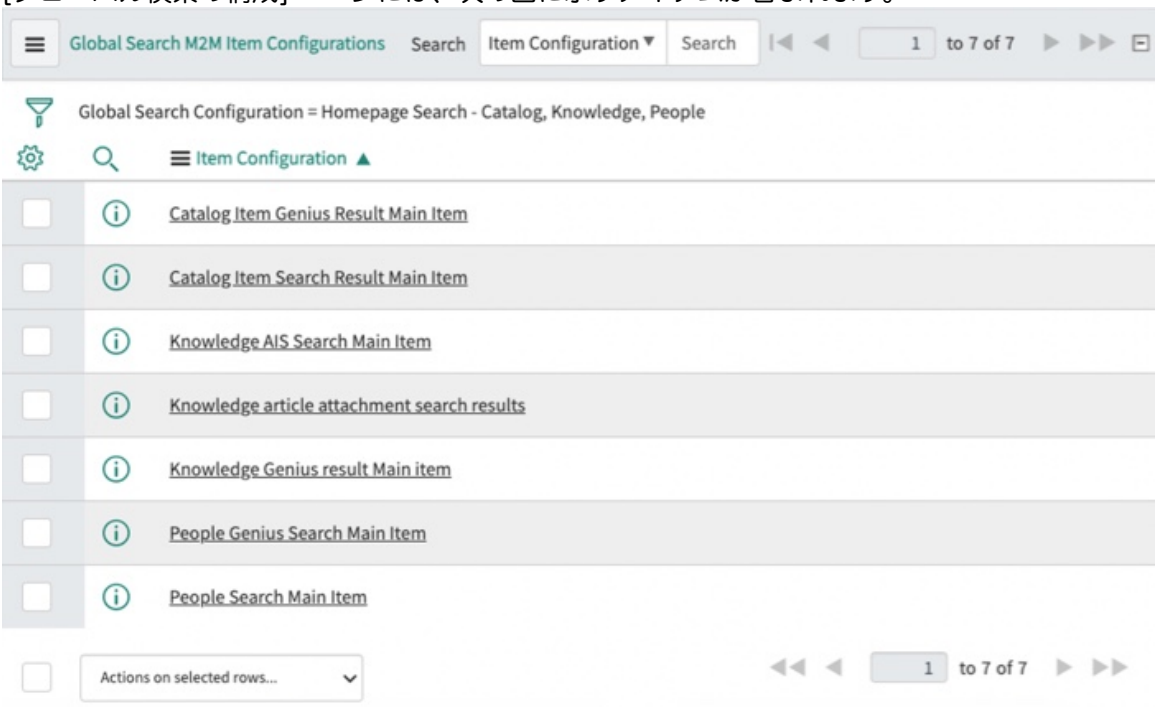
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [アイテム構成] フォームで、[カードを使用] を選択します。

e. メニューアイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
[グローバル検索の構成] ページには、次の図に示すアイテムが含まれます。



AI 検索 結果のカスタマイズ

AI 検索 結果をカスタマイズして、ユーザーに合わせた検索エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > 検索 > 検索構成。.
2. カスタマイズする AI 検索 構成を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

検索コンテキスト構成フォーム

フィールド	値
名前	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。
検索エンジン	このフィールドには、選択した検索エンジンが自動的に設定されます。この構成の場合、値は AI 検索です。
検索プロファイル	ユーザーに提供される検索エクスペリエンス。このフィールドは、自動的に **[NowMobile** のデフォルト検索プロファイル] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
検索結果の制限	Genius 結果を含まないページごとに表示される標準結果の数。デフォルト値は 10 です。
Genius 結果制限	結果の上部にリストされる Genius 結果の数。デフォルト値は 1 で、最大値は 3 です。
タイポ処理を有効にする	スペルミスのある検索クエリ用語を、インデックス付きコンテンツから派生した自動修正された用語で置き換えるオプション。

4. オプション: [人]、[サービス]、および [記事] カテゴリの、表示名とナビゲーションタブフィルターを変更します。
こうしたフィルターは、検索バーの下に表示されます。

   a. [ナビゲーションタブ] タブを選択します。

   b. [人]、[記事]、または [サービス] のいずれかの横にある情報アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、当該ナビゲーションタブのレコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ナビゲーションタブフォーム

名前	ナビゲーションタブカテゴリの名前。
アクティブ	ナビゲーションタブフィルターを表示するかどうかを決定するオプション。
順番	ナビゲーションタブが表示される位置。順番の値が小さいほど、左に表示されます。
ラベル	検索アプリケーションのナビゲーションタブフィルターに表示されるラベル。
検索コンテキスト構成	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。

   d. 表示するカテゴリごとにこのプロセスを繰り返します。

5. オプション: ユーザーがテキストを入力するときの適切なオートコンプリート提案の表示に関連がある、[オートコンプリート提案] タブをカスタマイズします。

   注:
   モバイルアプリケーションで使用できるオプションは、セクションヘッダー、[最近の検索]、および [人気のある検索] のみです。

   a. [オートコンプリート提案] タブを選択します。

   b. [最近の検索] または [人気のある検索] のいずれかの横にある情報アイコン ( ) を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択して、そのナビゲーションタブのレコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提案リーダーグループフォーム

提案タイプ	(Optional) オートコンプリート提案タイプに対するアプリケーション固有の名前。このフィールドは自動的に設定されます。
セクションヘッダー	(Optional) オートコンプリート提案を表示するラベル。使用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 人気のある検索：このインスタンスで検索するすべてのユーザーによってよく送信された検索クエリを表示します。 ▪ 最近の検索：検索アプリケーションのユーザーの最近の個人検索履歴から取得された検索クエリを表示します。
順番	セクションヘッダーが表示される位置。順番の値が大きいほど、提案のリストのセクションが下方になります。
提案の制限 (Suggestion Limit)	このセクションに一度に表示する提案の最大数。デフォルトは 5 です。
クリックインモード (Click-in Mode)	セクションヘッダーの表示を制御するオプション。 ▪ 選択すると、ユーザーが空のアプリケーション検索フィールドを最初にタップしたときに、オートコンプリート提案が表示されます。 ▪ オフにすると、ユーザーがアプリケーションの検索フィールドに検索クエリ用語を入力したときに、オートコンプリート提案が表示されます。

d. 表示するセクションヘッダーごとにこのプロセスを繰り返します。

次のタスク

検索結果の表示をカスタマイズしたら、アプレットランチャーに表示する AI 検索 結果を選択します。「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

検索結果が生成されなかったことをユーザーに知らせるために、空ステータス表示をカスタマイズして構成することを検討してください。空ステータスをカスタマイズしない場合、事前構成されたデフォルトの空ステータスが表示されます。空ステータスをカスタマイズする場合は、「検索結果の空ステータスの構成」を参照してください。

ランチャー画面への **AI** 検索 の追加

AI 検索 検索エンジンを使用するようにランチャー画面を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
   モバイルアプリビルダー が新しいブラウザータブで開き、アプリケーションスコープ選択画面が表示されます。
2. 作業しているアプリケーションスコープを検索し、アプリケーションスコープの名前を選択します。
   モバイルアプリビルダー カテゴリのホーム画面が表示されます。
3. [画面] カテゴリを選択し、更新するランチャーを選択します。
4. [検索構成] セクションで、検索オプションに関連付ける検索構成レコードを選択します。
5. [保存] を選択します。

ユーザー検索を非アクティブとして定義

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. 人物検索を無効にするページを開きます。
3. [検索構成] フィールドで、[ホームページ検索 - カタログおよびナレッジ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、システム内の他のユーザー検索結果を表示できなくなりました。

カタログの構成

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > カタログ.
2. オプション: ポータルカタログ [m2m_sp_portal_catalog] テーブルで、基本システムカタログに加えてカタログを追加するか、または基本システムレコードに関連付けられているカタログを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] をクリックするか、または基本システムレコードを開きます。

b. フォームのフィールドに記入します。

ポータルカタログフォーム

フィールド	説明
ポータル	選択したポータル。[従業員センター] を選択します。
カタログ	アプリに関連付けるカタログ。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

タスクの結果
ユーザーは、追加されたすべてのカタログからアイテムを表示して要求することができます。

ナレッジベースの構成

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > ナレッジベース.
2. オプション: ポータルナレッジベース [m2m_sp_portal_knowledge_base] テーブルで、IT ナレッジベースに加えて、ナレッジベースを追加します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   ポータルナレッジベースフォーム

フィールド	説明
アクティブ	構成をアクティブにするために選択できるオプション。
ポータル	選択したポータル。[モバイル従業員サービスポータル] を選択します。
ナレッジベース	アプリに関連付けるナレッジベース。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

3. オプション: Now Mobileアプリに関連付けられているデフォルトのナレッジベースを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ポータル] フィールドで、レコードを [モバイル従業員サービスポータル] で開きます。

b. [ナレッジベース] フィールドで、アプリに関連付けるナレッジベースを選択します。

c. [更新] をクリックします。

タスクの結果

ユーザーは、アプレットランチャーページの ( ) を選択して、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile で Siri ショートカットを設定する

iOS モバイルデバイスの一般的な機能にすばやくアクセスできるように、Siri ショートカットを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow モバイル アプリにログインします。

2. ナビゲーションバーで [設定] をタップします。

3. [設定] ページで、[**Siri** ショートカット] をタップします。

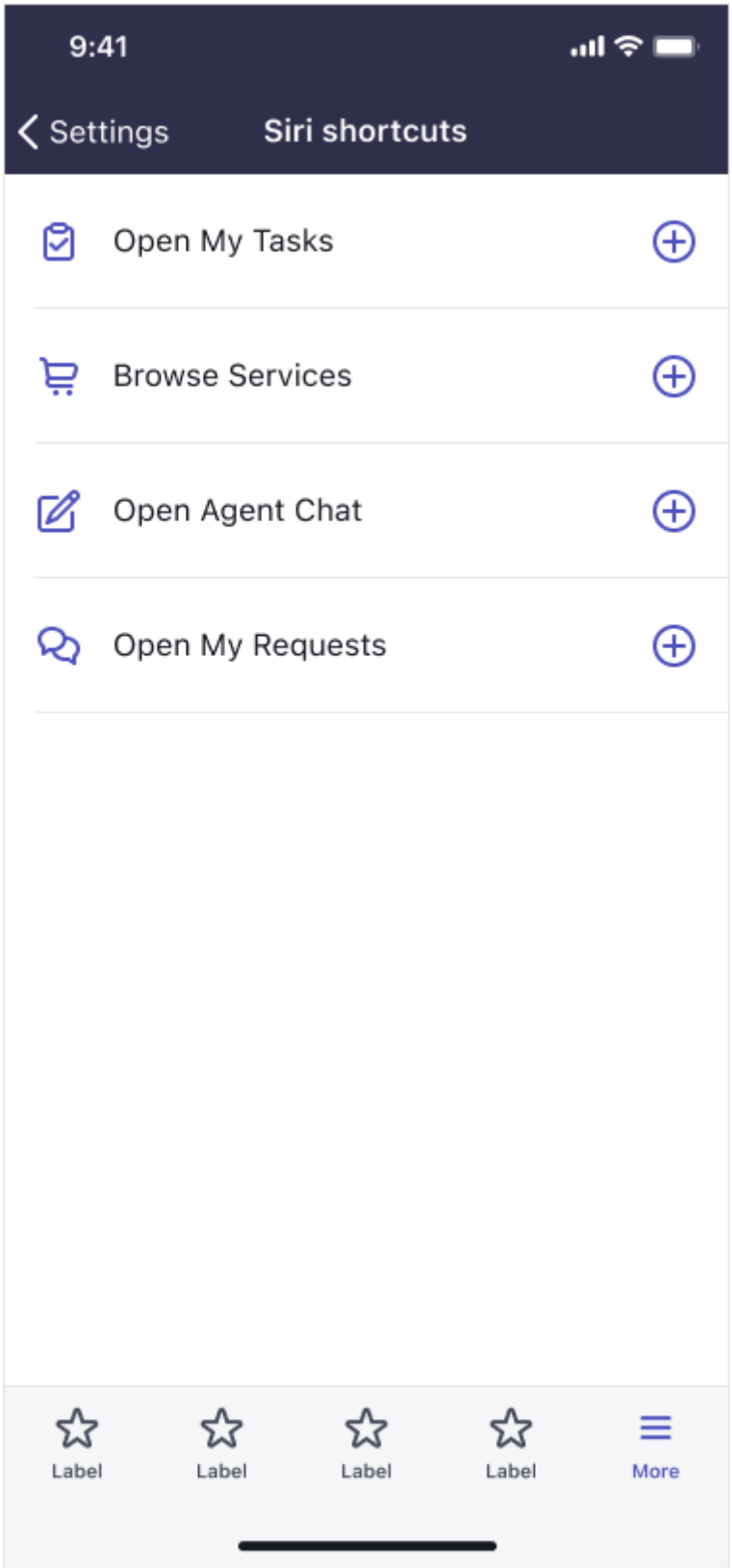


4. [Siri ショートカット] セクションでプラスボタン ( ) をタップして、Siri ショートカットを構成します。

> **注:**
> 現在利用可能なショートカットは、[自分のタスクを開く]、[サービスを参照]、および [自分の要求を開く] に制限されます。

自動翻訳

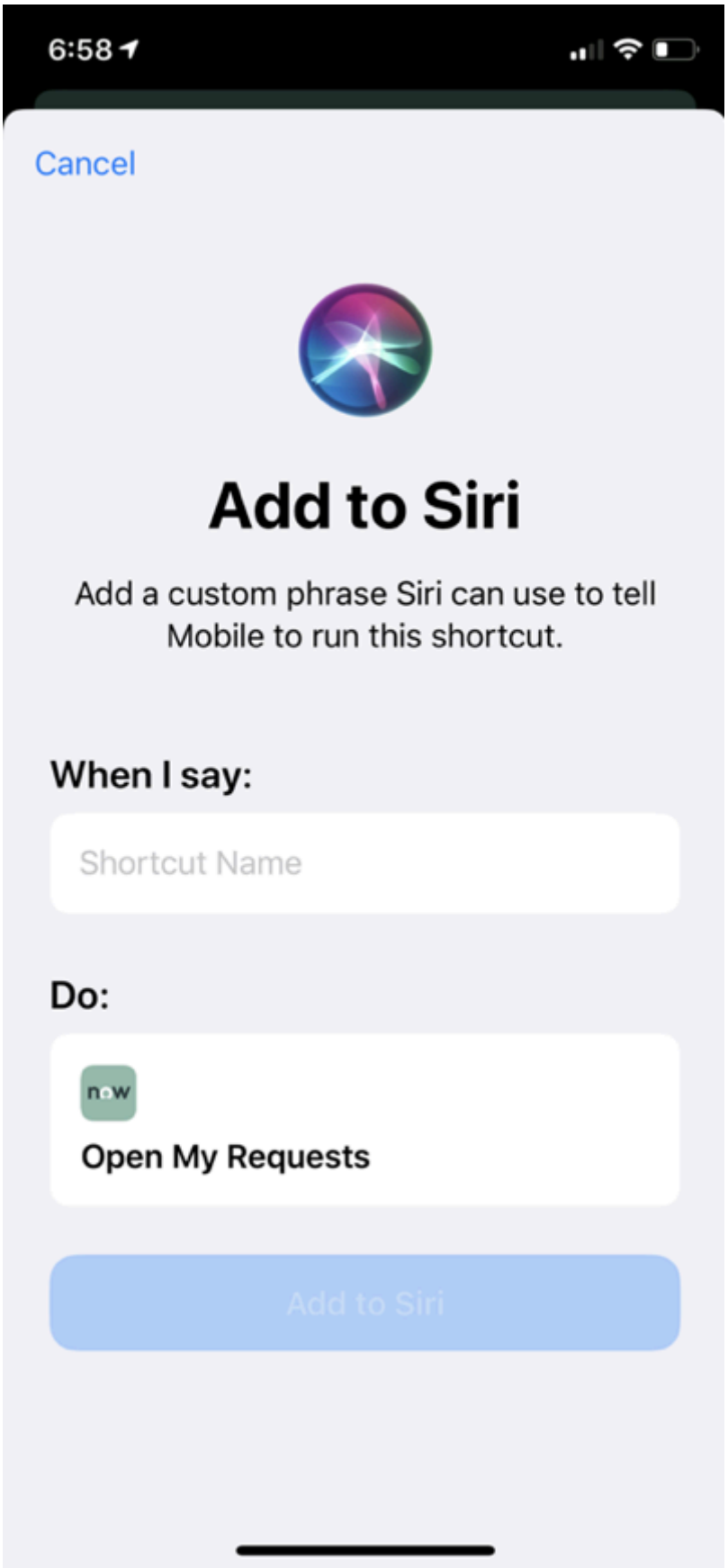
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [音声コマンド **(When I say)**] フィールドに、アプリを開いて選択したショートカットを使用するために Siri に言うフレーズを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Siri** に追加 **(Add to Siri)]** をタップします。

> **注:**
> このプロセスを繰り返して、残りのショートカットを構成したり、以前に構成したショートカットをアクティブにするために使用するフレーズを変更したりできます。

クイックアクションをモバイルアプリケーションに追加する

ユーザーにモバイルアプリのアイテムまたはアクションへのショートカット (クイックアクション) を提供します。クイックアクションは、アプレットランチャーページに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クイックアクションと呼ばれるショートカットを、Now Mobile アプリでアプレットランチャーページに追加する方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、カタログアイテムを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。
   たとえば、ホームページレコードを開いて、カタログアイテムをホームページの ⊕ の下に追加します。
3. [本文] タブを選択します。
4. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストにレコードを追加します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。
5. [クイックアクション] のうちの1つをリストから追加します。

クイックアクション	説明
問題の報告	[インシデントを作成] カタログアイテムを開きます。
チャット	[エージェントチャット] を開きます。

タスクの結果
ユーザーはアプレットランチャーページの ⊕ アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

モバイルアプリケーションでのクイックアクション作成

クイックアクションを作成することで、重要なアイテムへのアクセスが容易になります。たとえば、サービスカタログのアイテムを開くクイックアクションを作成できます。

始める前に
必要なロール: admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. クイックアクション用の機能を作成します。

   a. 移動先 システムモバイル > 機能.
   機能 [sys_sg_button] テーブルが開きます。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに記入します。

ボタンのフィールドフォーム

フィールド	説明
名前	機能レコードの名前。
説明	他のユーザーが機能の目的を簡単に理解できるようにする説明。
タイプ	作成するクイックアクションのタイプ。 サービスカタログ アイテムを開くクイックアクションを作成するには、**[URL]** を選択します。 機能タイプの詳細については、「スマートボタンを構成する」を参照してください。
コンテキスト	機能が適用されるレベルがレコードかテーブルかを示します。 ▪ レコード：レコードレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、フィールドの更新などです。 ▪ グローバル：テーブルレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、レコードの作成または削除です。 この例では、[グローバル] を選択します。
リンクのラベル	リンクのラベル。この値は、ユーザーインターフェイスには表示されません。
リンク URL	ユーザーが機能をクリックしたときに開くアイテムの相対 URL。たとえば、 Now Mobileポータルでサービスカタログアイテムを開くには、「/mesp? id = sc_cat_item & sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e」と入力します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
相対 URL	URL が相対かどうかを判断するために選択されるオプション。この例では、[選択済み] を選択します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
条件	
テーブル	条件が実行されるテーブル。
条件	アクションを成功させるために満たす必要のある条件。カタログアイテムの場合は、「var item = new

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();」と入力すると、アイテムを表示する権限をエンドユーザーが有する場合にのみ、クイックアクションが表示されます。
ロール	クイックアクションを表示するためにユーザーに割り当てるロール。

2. 作成した機能のインスタンスをページに追加します。

   a. ネイティブ UI で、 **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.

   b. クイックアクションを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。

   c. [本文] タブを選択します。

   d. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストに新しい行を挿入します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。

   e. アイテムをルックアップするには、虫眼鏡をクリックします。
   関数インスタンス [sys_sg_button_instance] テーブルが開きます。

   f. [新規] をクリックします。

   g. フォームのフィールドに記入します。

   機能インスタンスフォーム

フィールド	説明
名前	機能インスタンスの名前。
説明	他のユーザーが機能インスタンスの目的を簡単に理解できるようにする説明。
親タスク	クイックアクションを追加するページ。たとえば、クイックアクションをホームページに追加する場合は、[アプレットランチャー：ホームページ] を選択します。まず、[親テーブル] フィールドで値を選択します。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
親テーブル	ボタンが表示されるレコードタイプを含むテーブル。たとえば、クイックアクションをアプレットランチャーページに追加するには、[アプレットランチャー **[sys_sg_applet_launcher]]** を選択します。
関数	以前に作成した機能レコード。
ラベル	クイックアクションで開く対象をユーザーが理解できるようにするラベル。たとえば、機能停止を報告します。
ロケーション	UI でボタンが表示される場所。この例では、[クイックアクション] を選択します。
アイコン	ラベルの横に表示されるアイコン。モバイルアイコンの詳細は、「モバイルのアイコン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: リストされているすべてのアイコンがクイックアクションで機能するわけではありません。互換性のあるアイコンのリストを表示するには、[アイコン] フィールドに [now-mobile-icons-buttons] が含まれるリストをフィルタリングします。 注: デフォルトでは、[アイコン] フィールドはアイコンリスト上にありません。リストに [アイコン] フィールドを追加するには、リストヘッダーを右クリックして **Configure** (構成) > リストレイアウト. 次に、選択済みリストに [アイコン] フィールドを追加します。参照フィールドリストに [アイコン] フィールドが表示されます。
順序	機能がリストされる順序を示す番号。同じ場所に複数のインスタンスがある場合、最小から最大の順にアプリで表示されます。

h. [送信] をクリックします。

i. アプレットランチャーレコードを保存します。

タスクの結果

ユーザーはアプレットランチャーページの  アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile アプリでライブエージェントを有効化

チャットクイックアクションを有効にすると、ユーザーは Now Mobile ホームページから仮想エージェントまたはライブエージェントから支援を求めることができます。

始める前に

必要なロール：admin

エージェントチャットプラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

このタスクについて

チャットは、デフォルトにより、要求およびナレッジ記事ページで有効化されています。

注:
コネクトチャット は、Now Mobile アプリではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開き、[本文] タブを選択します。
3. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストで、チャットレコードを開きます。
4. レコードをアクティブにするには、[アクティブ] を選択します。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ユーザーは、ホームページのクイックアクションメニューでチャットを選択して、ライブまたは 仮想エージェントから支援を求めることができます。

関連情報

ITSM 仮想エージェント対話

検索候補をモバイルアプリで自動入力する

以前のリリースからアップグレードしている場合は、プラットフォーム検索テーブルのデータを検索の提案に入力するスクリプトを実行して、検索の提案をユーザーに提供します。 別な方法として、このスクリプトを実行せず、ユーザーがキーワードを検索するまで待つこともできます。

始める前に
必要なロール：admin
新しいインスタンスでは、検索の提案はデフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、検索の提案を有効にする必要があります。詳細については、「検索提案の有効化」を参照してください。

このタスクについて
Now Platform は、検索のデータとアナリティクスを収集して、検索の提案を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成しますテキスト検索 [text_search] テーブルからのナレッジ、カタログ、およびユーザー検索レコード。

アプリを使用する人が増加するにつれて、検索候補が徐々に改善されます。検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

⚠ 警告:
検索の提案の入力はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。このスクリプトはピーク時に実行しないでください。検索の提案の入力は、ドメインセパレーションインスタンスではサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [コールドスタートを避けるための提案を入力 - **NowMobile** アプリ] スケジュール済みジョブを開きます。
3. レコードをアクティブ化して、[今すぐ実行] を選択します。
   このスケジュール済みジョブを実行すると、イベント検索 [sys_search_event]、ソースイベント検索 [sys_search_source_event]、および検索候補 [sys_search_suggestion] テーブルにテキスト検索 [text_search] テーブルのレコードから設定されます。

タスクの結果
Now Mobileアプリの検索フィールドで入力を開始すると、候補が表示されます。

ServiceNow for Microsoft Outlook

ServiceNow と Microsoft Outlook の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。従業員は Outlook クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントはケースをより迅速に解決できます。

自動翻訳

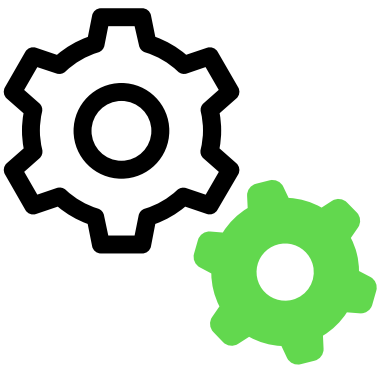
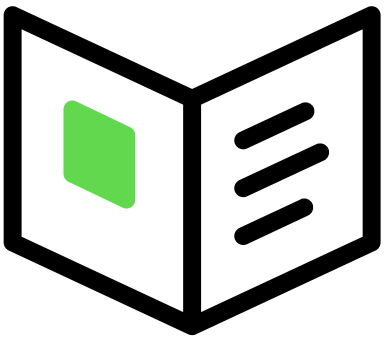
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

ServiceNow for Microsoft Outlook では、Outlook Actionable Messages プラグインを活用して次の機能を提供します。

- 従業員とエージェントは、要求の送信、更新、完了に関する通知を受け取るため、問題の追跡、計画、コラボレーションが容易になります。
- マネージャーと承認者は、承認要求のサマリーおよび詳細レポートと、要求を承認または却下するためのアクション可能なメッセージを受信します。
- 従業員は、メールに埋め込まれたフィードバックカードを使用して、エクスペリエンスに関するフィードバックを提供できます。
- 従業員は、メールに埋め込まれたサーベイカードを使用して、エクスペリエンスに関するサーベイを実施できます。

開始するには

Configure (構成)	使用	参照
		
Outlook クライアントから離れることなく、従業員にシームレスなセルフサービスを提供します。	メールメッセージ内からレポートを表示し、要求を承認し、フィードバックを提供します。	Outlook Actionable Messagesの構成に使用されるリストとフォームに関する情報です。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ServiceNow for Microsoft Outlook の構成

ServiceNow for Microsoft Outlook を構成して、Outlook クライアントを離れることなくシームレスなセルフサービスを従業員に提供します。

構成の概要

次の表に、ServiceNow for Microsoft Outlook の構成に必要なタスクを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成タスク

タスク	説明
サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定	Microsoft Outlook に表示されるサーベイの質問の制限を更新します。

サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定

Microsoft Outlook に表示されるサーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count システムプロパティは、Microsoft Outlook のメールメッセージに表示されるサーベイカードの動作を制御します。質問の数がこのプロパティの値を超えると、*sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで指定されたポータルでサーベイが開きます。

手順

1. に移動します。 すべて メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、sn_ms_oam.feedback_survey_question_count を検索します。
3. *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを、サーベイの質問制限として設定する数値で更新します。
   このプロパティのデフォルト値は **2** です。
5. [更新] を選択します。

ServiceNow for Microsoft Outlook の使用

ServiceNow Integration with Microsoft Outlook を使用して、メールメッセージ内からレポートの表示、要求の承認、フィードバックの提供を行います。

Concur 経費レポート

メールメッセージの承認通知から Concur 経費レポートを表示します。Microsoft Outlook アプリケーションから離れずに経費レポートを承認または却下します。

フィードバックとサーベイ

メール通知に埋め込まれたアクション可能なカードを使用して、エクスペリエンスに関するフィードバックを送信するか、サーベイを実施します。

Microsoft Outlookメールからの承認の管理

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

Microsoft Outlook メールメッセージからフィードバックを送信する

Microsoft Outlook メールメッセージのフィードバックカードを使用して、サービス要求またはエクスペリエンスに関するフィードバックを送信します。

始める前に
フィードバックカードを有効にするには、include_feedback_actionable スクリプトをメール通知 に追加し、必要なワークフローにフィードバック定義を作成する必要があります。

エクスペリエンスのフィードバックの詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック」を参照してください 。

> **注:**
> フィードバックカードは、メールメッセージの上部にのみ表示されます。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. メールメッセージを開き、[フィードバックを追加] を選択します。
3. フィードバックカードで、エクスペリエンスに基づいて評価を選択します。
4. オプション: テキストボックスに追加のフィードバックを入力します。
5. オプション: [個人情報を共有しない **(Do not share my personal info)]**] を選択して、フィードバックを匿名にします。
6. [送信] を選択します。

メールメッセージからのサーベイの送信

Microsoft Outlook メールメッセージのフィードバックカードを使用して、エクスペリエンスに関するサーベイを送信します。

始める前に
メールチャネルでサーベイを有効にするには、必要なワークフローの [フィードバック定義] で [メール通知] と [サーベイ] を選択する必要があります。

エクスペリエンスに関するフィードバックの詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サーベイカードは、メールメッセージの上部にのみ表示されます。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. メールメッセージを開き、[開始] を選択します。

   注:
   アドミンが設定した制限よりも長いサーベイは、アドミンが指定したポータルで開かれます。

3. アクション可能なカードで、サーベイの質問に基づいて文字を入力するか適切なオプションを選択します。
4. [送信] を選択します。

Microsoft Outlook 向け ServiceNow に関するリファレンス

参照トピックでは、ServiceNow for Microsoft Outlook を構成および管理するために使用するリストとフォームに関する詳細情報を提供します。

ServiceNow for Microsoft Outlook とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、Outlook Actionable Messages プラグインとともにインストールされます。

注:
次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ServiceNow for Microsoft Outlook のプロパティ

プロパティ	説明
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	このプロパティを使用して、サーベイカードに表示する質問数の制限を設定します。質問の数がこの値を超えると、*sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで指定されたポータルでサーベイが開きます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_ms_oam.portal.suffix	このプロパティを使用して、質問が *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* プロパティの値を超えた場合にサーベイが開くポータルを設定します。使用するポータルの URL サフィックスを入力する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：esc

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイとの **Outlook Actionable Messages** の互換性

Microsoft Outlook アプリケーションでサーベイを表示するには、サーベイ定義に Outlook Actionable Messages (OAM) との互換性がある必要があります。

OAM との互換性の条件

OAM に対応するには、サーベイ定義が次の条件を満たす必要があります。

- サーベイ定義で Outlook Actionable Messages を選択する必要があります。詳細については、「Modify a survey definition」を参照してください。
- サーベイがアクティブで公開されている必要があります。
- サーベイに、他の質問タイプの画像スケールの質問を含めることはできません。詳細については、「Survey question data types」を参照してください。
- サーベイには、画像スケールの質問を 1 つだけ含めることができます。

注:
サーベイに *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* システムプロパティの値を超える数の質問が含まれる場合、サーベイは *sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで選択されたポータルで開きます。詳細については、「サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定」を参照してください。

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドイン

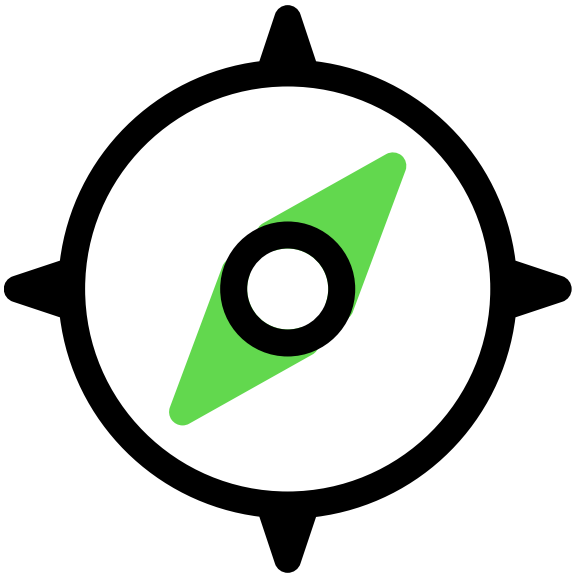
従業員向けにカスタマイズされたオフィスコントロールとクイックリンクを含むアドインを作成します。従業員が Microsoft 365 アプリケーションから直接要求を送信できるようにすることで、効率を高めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

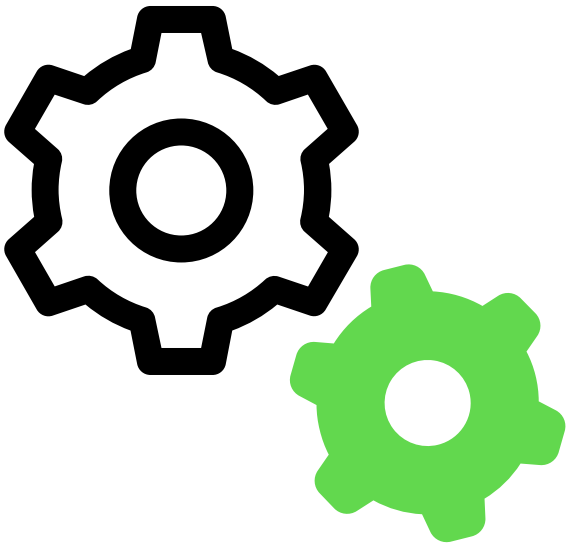
開始するには

探索



クイックリンクを提供して、インシデント、ケース、またはカタログ要求の送信にかかる時間を短縮します。

Configure (構成)



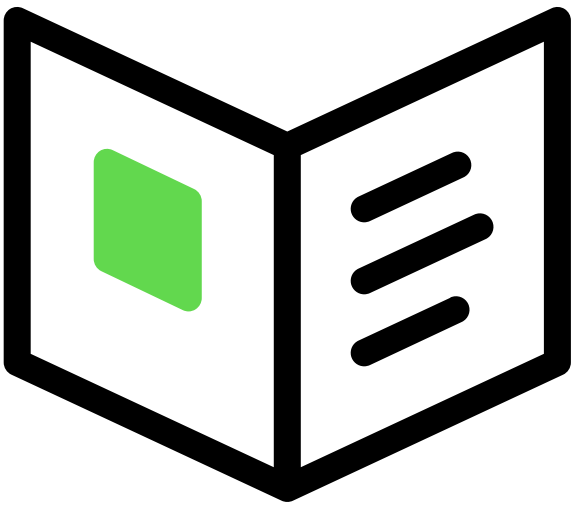
アドインを構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップします。

使用



メールから直接、カタログアイテムを要求したり、インシデントやケースを作成したりできます。

参照



アプリケーションで使用されるリストとフォームに関する情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の探索

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン 従業員にクイックリンクを提供し、インシデント、ケース、またはカタログ要求の送信にかかる時間を短縮します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドインの概要

Microsoft 365 の ServiceNow アドインは、カタログアイテムを要求したり、Microsoft Outlookメールからインシデントやケースを作成したりするためのクイックリンクを従業員に提供します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
アドミニストレーター	アドミニストレーターは、 Microsoft 365 の ServiceNow アドインのインストールと構成を管理します。また、メールのフィールドをインシデントフォームまたはケースフォームにマップすることもできます。
従業員	従業員は、 Microsoft Outlook クライアントで ServiceNow アドインを使用して、メールに基づいてインシデントまたはケースを作成します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン のメリット

Microsoft 365 の ServiceNow アドインのメリット

価値・効果	機能	ユーザー
カスタマイズ可能な Office コントロールでアドインを構成します。	マニフェストファイルを作成する	アドミニストレーター
メールフィールドをカタログまたはフォームにマッピングして、従業員が要求を出すのにかかる時間を短縮します。		アドミニストレーター
メールからカタログアイテムを要求します。		従業員
メールからインシデントまたはケースを作成します。		従業員

次に探索する内容

Microsoft 365 の ServiceNow アドインを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft 365 の ServiceNow アドインの構成
- Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の使用
- Microsoft 365 の ServiceNow アドインの参照

Microsoft 365 の ServiceNow アドインの構成

Microsoft 365 の ServiceNow アドインを構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップします。

設定の概要

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーション () をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー Microsoft 365 の ServiceNow アドイン 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

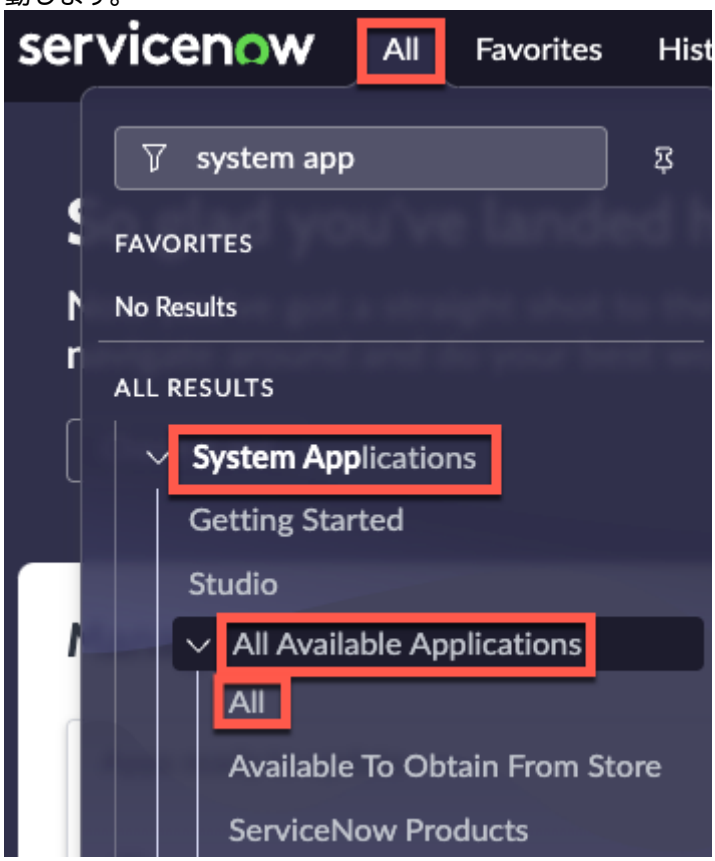
詳細については、「Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーション () を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マニフェストファイルを作成する

Microsoft 365 の ServiceNow アドインに対して有効にする構成を含むマニフェストファイルを作成してダウンロードします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft 365** 用の **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office マニフェストフォーム」を参照して ください。
4. レコードを保存します。
5. [Office コントロール] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office コントロールフォーム」を参照して ください。

   注:
   種類が Menu の Office Controls の場合、Office Control レコードの関連リストを使用してメニュー項目を作成できます。

7. オプション: [Office コントロール] 関連リストで、レコードの [順序] と [ドメイン] を設定します。
8. Office マニフェスト レコードで、 アクティブ化 を選択します。
   この手順は、レコードの作成時に [アクティブ] フィールドを選択しなかった場合に適用されます。

タスクの結果

Microsoft 365 の ServiceNow アドインに対してマニフェストが構成され、アクティブ化されます。マニフェスト ファイルをダウンロードするには、Office マニフェスト レコードで マニフェストの ダウンロード を選択します。

次のタスク

- マニフェストを Microsoft 管理センターにアップロードする
- マニフェストのアップロード先 Microsoft Outlook

マニフェストを **Microsoft** 管理センターにアップロードする

マニフェストファイルを Microsoft 管理センターにアップロードして、すべての従業員に対してアドインを有効にします。

始める前に

アドインのマニフェストファイルをダウンロードしたことを確認します。詳細については、「マニフェストファイルを作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 設定 > 統合アプリ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [統合アプリ] ページで、[アドイン] リンクを選択します。
4. [アドイン] ページで、[アドインの展開] を選択します。
5. [次へ] を選択し、 [カスタム アプリのアップロード] を選択します。
6. [このデバイスにマニフェスト ファイル **(.xml)** があります] を選択し、 [ファイルの選択] を選択します。
7. アドイン用に作成したマニフェストファイルを選択します。
8. [新しいアドインの展開] ページで、[アップロード] を選択します。
9. 管理センターからアドインを展開します。
   アドインの展開の詳細については、Microsoft ドキュメントの「管理センターを使用して Office アドインを展開する」を参照してください。

マニフェストのアップロード先 **Microsoft Outlook**

マニフェストファイルを Microsoft Outlook クライアントにアップロードして、カスタムアドインを作成します。

始める前に

アドインのマニフェストファイルをダウンロードしたことを確認します。詳細については、「マニフェストファイルを作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Outlook クライアントにログインします。
2. [ツール] メニューの [アドインの取得] を選択します。
3. [Office アドイン] ウィンドウで、[マイ アドイン] を選択します。
4. [カスタム アドイン] セクションで、[カスタム アドインの追加] を選択し、[ファイルから追加] を選択します。
5. システムからマニフェストファイルを選択します。

メールフィールドのカタログアイテムへのマッピング

メールフィールドをカタログアイテムフィールドにマップして情報を事前に入力し、要求の作成にかかる時間を短縮します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft 365** 用の **ServiceNow** アドイン > カタログマッピング構成.
2. [カタログマッピング構成 (Catalog Mapping Configurations)] リストで、[新規] を選択します。
3. [カタログマッピング構成] フォームで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[カタログマッピング構成] フォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> カタログアイテムがアドインマニフェストのオフィスコントロールのカタログアイテムと一致することを確認します。マニフェストの詳細については、「 マニフェストファイルを作成する」を参照してください。

4. フォームを保存します。
   カタログマッピング設定レコードが作成されます。オフィスメールボックスをカタログフィールドマッピングレコードに追加して、個々のフィールドをマッピングできます。
5. [オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピング (Office Mailbox to Catalog Field Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピング] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム」を参照して ください。
7. フォームを保存します。
   オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングレコードが作成されます。要件に基づいて、フィールドをマッピングするレコードをさらに作成できます。

フォームへのメールフィールドのマッピング

メールフィールドをフォームフィールドにマッピングして情報を事前に入力し、インシデントまたはケースの送信にかかる時間を短縮します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft 365** 用の **ServiceNow** アドイン > フォームマッピング構成フォーム.
2. フォームマッピング構成 リストで、 新規 を選択します。
3. フォームマッピング構成フォームで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「フォームマッピング構成フォーム」を参照して ください。

   > **注:**
   > テーブルがアドインマニフェストの Office コントロールのテーブルと一致することを確認します。マニフェストの詳細については、「 マニフェストファイルを作成する」を参照してください。

4. フォームを保存します。
   カタログマッピング設定レコードが作成されます。オフィスメールボックスをカタログフィールドマッピングレコードに追加して、個々のフィールドをマッピングできます。
5. [オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピング (Office Mailbox to Catalog Field Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [オフィスメールボックスからフォームへのフィールドマッピング (Office Mailbox to Form Field Mappings)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム」を参照して ください。
7. フォームを保存します。
   オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングレコードが作成されます。要件に基づいて、フィールドをマッピングするレコードをさらに作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の使用

Microsoft 365 の ServiceNow アドインを使用して、カタログアイテムを要求したり、メールから直接インシデントやケースを作成したりします。

のカスタムアドインを取得 Microsoft Outlook

アドミンが設定した機能を使用するには、 Microsoft Outlook クライアント用のカスタムアドインを取得します。

始める前に

アドインは、管理者が Microsoft 管理センターでアドインを展開している場合にのみ使用できます。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Outlook クライアントにログインします。
2. [ツール] メニューの [アドインの取得] を選択します。
3. [Office アドイン] ウィンドウで、[管理者管理] を選択します。
4. 管理者によって展開されたアドインを検索し、 [追加] を選択します。

Example
たとえば、「 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン」を検索して [追加] を選択します。

タスクの結果

カスタムアドインが Microsoft Outlook クライアントに追加されます。これを使用して、カタログアイテムを要求したり、メールに基づいてインシデントやケースを開いたりすることができます。

Microsoft 365 の ServiceNow アドインの参照

参照トピックには、 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーションで使用されるリストとフォームに関する情報が記載されています。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともにインストールされるコンポーネント

プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

Microsoft 365 の ServiceNow アドインとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Outlook アドインセットアップマネージャー [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Microsoft 365 の ServiceNow アドインを構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップします。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドインとともにインストールされるテーブル

テーブル	**Description** (説明)
カタログマッピング構成 [sn_office_catalog_mapping_config]	カタログフィールドをメールフィールドにマップするためのカタログアイテムの構成が含まれています。 これはドメイン区切りリストです。
フォームマッピング構成フォーム [sn_office_form_mapping_config]	フォームフィールドをメールフィールドにマップするためのフォームの構成が含まれています。 これはドメイン区切りリストです。
オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピング [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	メールフィールドにマップされているカタログフィールドに関する情報が含まれています。
オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピング [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	メールフィールドにマップされているフォームフィールドに関する情報が含まれています。
Office マニフェスト [sn_office_manifest]	さまざまなアドイン用に作成されたマニフェストファイルに関する情報が含まれています。
Office コントロール [sn_office_control]	さまざまなアドイン用に作成されたボタンやメニューなどの Office コントロールに関する情報が含まれています。

Office マニフェストフォーム

Office マニフェスト フォームは、 Microsoft 365 の ServiceNow アドインのマニフェスト ファイルを構成するのに役立ちます。

Office マニフェストフォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
アドイン名	マニフェストを作成するアドインの名前。
Description (説明)	作成するアドインの説明。
プラグイン ID	アドインの自動生成された識別子。
Office アプリケーション	アドインを作成する Microsoft アプリケーション。
アクティブ	アドインをアクティブ化するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Office マニフェストフォーム (続く)

Field (フィールド)	**Description** (説明)
権限	アドインの API 権限。
アイコン URL	アドインアイコンの HTTPS または相対 URL。
バージョン	アドイン ファイルのバージョン番号。
ログインページ不要	アドインのログインページを無効にするオプション。 このオプションを選択する場合は、アドインへのアクセスが許可されているドメインの一覧を追加する必要があります。
許可済みドメイン	アドインへのアクセスが許可されているドメインのリスト。 このフィールドは、[ログインページは不要] フィールドが選択されている場合にのみ使用できます。

注:
アドインのシングル サインオン (SSO) を構成するには、[ログイン ページは不要] フィールドを選択し、[許可されたドメイン] フィールドに SSO ドメインを指定します。

Office コントロールフォーム

Office コントロール フォームは、 Microsoft 365 の ServiceNow アドインのボタン、メニュー、またはメニュー項目を作成するのに役立ちます。

Office コントロールフォーム

Field (フィールド)	説明
ラベル	アドインに表示されるオフィスコントロールのラベル。
Description (説明)	アドインに表示されるオフィスコントロールの説明。
タイプ	作成するオフィスコントロールのタイプ。
アクション	オフィスコントロールが選択されたときに実行されるアクション。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [ボタン] または [メニューアイテム] が選択されている場合にのみ使用できます。
相対 URL	ユーザーがオフィス コントロールを選択したときに開く相対 URL。 このフィールドは、[アクション] フィールドで [**URL** を開く] が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Office コントロールフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
カタログ	ユーザーがオフィス コントロールを選択したときに開くカタログ。 このフィールドは、[アクション] フィールドで [カタログを開く] が選択されている場合にのみ使用できます。
テーブル	ユーザーがフォームを送信したときに作成される新規レコードのテーブル。 このフィールドは、[アクション] フィールドで [フォームを開く] が選択されている場合にのみ使用できます。
親コントロール	アイテムを追加する親メニュー。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで **[MenuItem]** が選択されている場合にのみ使用できます。
マニフェスト	オフィスコントロールがリンクされているマニフェストレコード。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
拡張ポイントタイプ	オフィスコントロールの拡張ポイント。 このフィールドには次のオプションがあります。 • MessageReadCommandSurface: 電子メール メッセージを読み取る • MessageComposeCommandSurface: 電子メール メッセージを作成する • AppointmentOrganizerCommandSurface: 会議出席依頼を作成する • AppointmentAttendeeCommandSurface: 会議出席依頼の読み取り このフィールドは、[タイプ] フィールドで [ボタン] または [メニュー] が選択されている場合にのみ使用できます。 **注:** メニューアイテムには、親メニューレコードと同じ拡張ポイントがあります。
アイコン	オフィスコントロールアイコンに HTTPS または相対 URL を必要とするセクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カタログマッピング構成] フォーム

[カタログマッピング構成] フォームは、メールとカタログアイテムのマッピングのカスタマイズに役立ちます。

[カタログマッピング構成] フォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
カタログアイテム	メールフィールドをマップするカタログアイテム。
アプリケーション	マッピング構成のアプリケーションスコープ。 このフィールドは、インスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
ドメイン	マッピング構成を作成するドメイン。
UI スクリプトパーサー	マッピング構成のカスタムロジックを含む UI スクリプト。
アクティブ	マッピング設定レコードをアクティブ化するオプション。

フォームマッピング構成フォーム

フォームマッピング構成フォームは、メールとフォームのマッピングをカスタマイズするのに役立ちます。

フォームマッピング構成フォーム

Field (フィールド)	説明
テーブル	メールフィールドをマッピングするテーブル。
アプリケーション	マッピング構成のアプリケーションスコープ。 このフィールドは、インスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
ドメイン	マッピング構成を作成するドメイン。
フォームビュー	ユーザーがアドインでフォームを開いたときに表示するフォームビュー。
UI スクリプトパーサー	マッピング構成のカスタムロジックを含む UI スクリプト。
アクティブ	マッピング設定レコードをアクティブ化するオプション。

オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム

オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォームは、メールフィールドをカタログアイテムフィールドにマッピングするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
カタログアイテム	メールフィールドをマッピングする必要があるカタログアイテム。 このフィールドは、マッピング設定レコード用に選択されたカタログアイテムに自動的に設定されます。
アプリケーション	レコードのアプリケーションスコープ。 このフィールドは、インスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
カタログアイテムフィールド	メールフィールドにマッピングする必要があるカタログアイテムフィールド。
メールボックスアイテムのプロパティ	カタログアイテムフィールドにマッピングする必要があるメールフィールド。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。

オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム

[オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピング] フォームは、メールフィールドをフォームフィールドにマッピングするのに役立ちます。

オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム

Field (フィールド)	説明
テーブル	メールフィールドをマッピングする必要があるテーブル。 このフィールドは、マッピング設定レコード用に選択されたテーブルに自動的に設定されます。
アプリケーション	レコードのアプリケーションスコープ。 このフィールドは、マッピング設定レコードのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
フォームフィールド	メールフィールドにマッピングする必要があるフォームフィールド。
メールボックスアイテムのプロパティ	フォームフィールドにマッピングする必要があるメールフィールド。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。

ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。それによって、従業員はシームレスなセルフサー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビスを利用し、エージェントはケースを迅速に解決できるようになるため、企業全体の生産性が向上します。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams により、Now 仮想エージェント (VA) と Microsoft Teams の統合が拡張されて、従業員は Microsoft Teams 内から効率的にサービスを要求したり、サービスを受けたりすることができます。

ServiceNow for Microsoft 365

ServiceNow for Microsoft 365 では、従業員センターは Microsoft Teams に加えて Microsoft Outlook および Microsoft 365 アプリでも利用できます。

ServiceNow の Microsoft 365 機能の機能

達成目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow を Microsoft Teams および Microsoft 365 と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard IT Service Management と Microsoft Teams との統合を実装するには、「IT Service Management integration with Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に従業員センターを埋め込みます。従業員は Microsoft Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。
	仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams との統合を実装するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に従業員センターを埋め込みます。従業員は Microsoft Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow の Microsoft 365 機能の機能 (続く)

達成目標	要件	以下のような機能があります。
	既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。	Microsoft Teams、Outlook、および Microsoft 365 で 従業員センターに直接アクセスできるようになります。 **注:** これらの手順は、次の従業員エクスペリエンスでのみ使用できます。 • IT Service Management for Microsoft 365 • Microsoft 365 の HR サービスデリバリ

ServiceNow for Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams 統合では、さまざまなユースケース向けに以下の統合が提供されます。

ServiceNow の Microsoft Teams 機能の機能

達成目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams を組み合わせて使用	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard、または • 仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro ServiceNow 仮想エージェントを Microsoft Teams と組み合わせて実装するには、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。	• Microsoft Teams で ServiceNow 仮想エージェントを有効にします。 • 会話、通知、AI 検索結果を作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント 機能をサポートします。
重大インシデント管理ワークベンチを Microsoft Teams と統合することによるエージェントエクスペリエンスの向上	• 通知プラグイン • 重大インシデント管理 • Chat to Call Microsoft Teams 用の通知コネクタを実装するには、「Microsoft Teams 用の通知	• エージェントは、チケットから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにインポートできるようになります。 • エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow の **Microsoft Teams** 機能の機能 (続く)

達成目標	要件	以下のような機能があります。
	コネクタ」を参照してください。 Microsoft Teams で Meeting Extensions を実装するには、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」を参照してください。	ンチで重大なインシデントを処理および管理できるようにします。
Government Community Cloud - High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) 向けの ServiceNow を Microsoft Teams と統合することによる従業員とエージェントのエクスペリエンスの向上	Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams を ServiceNow と統合するには、「ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合」を参照してください。	• 従業員センターを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールする機能をユーザーに提供します。 • 従業員センターと仮想エージェントを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。 • 要求ベースのチャットを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。
カスタム統合をビルドする	詳細については、「Microsoft Teams Graph スポーク」および「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。	Microsoft Teams Graph スポークと Microsoft Teams Communications スポークを使用してカスタム統合を作成します。
ユニバーサル要求の統合	ユニバーサル要求 ユニバーサル要求の Microsoft Teams との統合を実装するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」を参照してください。	従業員が ServiceNow 仮想エージェント を介して Microsoft Teams から直接ユニバーサル要求を作成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



エージェントと従業員が ServiceNow for Microsoft Teams を使用する方法について説明します。

データ連携



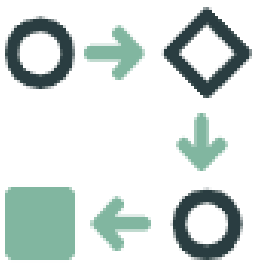
実装を計画し構成します。

Configure (構成)



Teams の統合機能を他のアプリケーションで拡張します。

管理



Microsoft Teams チャットメッセージを管理およびカスタマイズします。

使用



さまざまなアプリケーションとの Microsoft 統合を使用します。

参照



Microsoft Teams 統合の再利用可能な参照コンテンツを参照してください。

自動翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams と ServiceNow for Microsoft 365 の詳細

ServiceNow® for Microsoft Teams または Microsoft 365 アプリケーションは、アプリケーションの統合をさまざまな事業部門に拡張します。この統合を使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

ServiceNow for Microsoft Teams は、IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、ユニバーサル要求 で使用できます。Meeting 拡張機能などのさまざまなエージェントエクスペリエンスプラットフォームでもサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Microsoft 365 は、IT Service Management および HR サービスデリバリ (HRSD) で使用可能です。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams 統合

ServiceNow for Microsoft Teams データ連携機能は次のとおりです。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Microsoft Teams チャットを開始できるようにします。
- エージェントが Microsoft Teams チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Microsoft Teams チャットを表示できるようにします。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** と **Microsoft 365** の統合の詳細

従業員が Microsoft Teams または Microsoft 365 を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams または Microsoft 365 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

IT Service Management integration with Microsoft Teams および **Microsoft 365**

IT Service Management Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

IT Service Management Integration with Microsoft Teams の機能

IT Service Management Integration with Microsoft Teams アプリケーションには、他にも次のような機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション可能な通知： チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内から通知に返信できます。
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム)、変更要求
  - チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケット (インシデント、要求アイテム、変更要求) に関する通知に応答できます。
- エージェントは、インシデント、変更要求、 または要求アイテムから従業員とのチャットを開始Microsoft Teamsできます。エージェントは チャットのトランスクリプトをコメントとしてチケットにコピーできます。
- 次に関する追加の情報通知：
  - インシデント：解決済み、更新済み
  - 要求アイテム：完了、承認、却下、更新
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム) と変更要求以外のすべての承認

注:
電子署名による承認は、 Microsoft Teams の ITSM 統合ではまだサポートされていません。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	ITSM Pro
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	ITSM 標準以上
従業員センター	ITSM 標準以上

IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用する

ServiceNow インスタンスで IT Service Management と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を構成するには、「IT Service Management Integration with Microsoft Teams の構成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を管理するには、「IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365

HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

Microsoft Teams アプリケーションとの HR サービスデリバリ (HRSD) 統合は、Now 仮想エージェント 統合を拡張し、以下の追加機能を含みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション可能な通知：チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内からの通知に対してアクションを実行できます。

  チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケットに関する通知に応答できます。

  この respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr プロパティは、[コメントに応答 **(Respond to Comments)]** 通知をトリガーする HR テーブルを指定します。 <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll、
  - sn_hr_core_case_compensation。
- エージェントは、HR ケースから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにコピーすることができます。
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR ケーステーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「opened_for」、「subject_person」、「collaborators」フィールドで構成される参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR タスクテーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「assigned_to」フィールドで定義された参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    このシステムプロパティには「チャットを開始」および「メッセージをインポート」UI アクションの対象となる HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「労務 (ER)」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    このシステムプロパティには、アクション可能な「コメントに応答 (Respond to Comment)」通知が送信される HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「労務 (ER)」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

注:
HR ケースの承認と電子署名による承認は、HR Service Delivery with Microsoft Teams ではまだサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	HR Pro 以降
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	HR Pro 以降
従業員センター	HR 標準以上

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を構成するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を管理するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合

ServiceNow Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションは、Microsoft Teams との ServiceNow の統合を拡張します。このアプリケーションを使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には、次の機能が含まれます。

- エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求について協力し、話し合うことができます。
- エージェントは、関連するユニバーサル要求のアクティビティストリームに会話を追加コメントまたは作業メモとして保存できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を追跡、更新、またはキャンセルできます。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 は、ユニバーサル要求プロアプリケーションで使用できます。

ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を構成するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を管理するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を使用するには、「ユニバーサル要求に対する Microsoft Teams の使用」を参照してください。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の詳細

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams 用の通知コネクタ

Microsoft Teams 用の通知が、インシデントやタスクなどの任意のレコードから Microsoft Teams 会議を直接管理および開始できるようにします。

主な機能

- インシデントやタスクなどの任意のレコードから、または重大なインシデントワークベンチからでも、Microsoft Teams 会議を直接開始および終了します。
- 参加者を追加または削除して Microsoft Teams 会議を管理します。

システム要求

ServiceNow 統合ハブインストーラー (com.glide.hub.integrations) プラグインをインストールして、フローデザイナーアプリケーションの統合フローを設計します。詳細については、「統合ハブの要求」を参照してください。

次の手順

ServiceNow で Microsoft Teams 用の通知コネクタを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - 通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - 通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにするには、「Microsoft Teams の通知コネクタの設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams 用の通知コネクタを使用するには、「Microsoft Teams の通知コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams の **Meeting** 拡張機能

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能により、重大なインシデントマネージャーおよび参加者は、アクティブなカンファレンス中に、Microsoft Teams 内でコミュニケーションタスクを表示できます。

Meeting 拡張機能では、重大なインシデントのワークベンチからインシデントの詳細とコミュニケーションタスクが表示されます。

[インシデント詳細] タブおよび [コミュニケーションタスク] タブのデータは、ServiceNow® で重大なインシデントが更新されるたびに自動的に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順

ServiceNow インスタンスに Meeting 拡張機能アプリを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用の通知コネクタ関連の手順を完了していることを確認する。詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタ」を参照してください。
2. Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール
3. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能と ServiceNow を併用するには、「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用」を参照してください。

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合

Microsoft Teams または Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを Microsoft Office 365 テナントに接続してアプリケーションを認可するには、external_app_install_admin ロールと Microsoft Office 365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方が必要です。Microsoft のロールの詳細については、Azure AD の組み込みロール に関する Microsoft のドキュメントを参照してください。

Azure Active Directory (Azure AD) では、ユーザーやアプリなどのオブジェクトがテナントと呼ばれるグループにまとめられます。

自己設定アプリ (以前はシングルテナントアプリと呼ばれていました) は、登録されているテナント (別名ホームテナント) でのみ使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが複数の ServiceNow インスタンスに接続されています。

事前公開済みアプリ (以前はマルチテナントアプリと呼ばれていました) は、ホームテナントと他のテナントの両方のユーザーが使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが 1 つの ServiceNow インスタンスに接続されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定アプリと事前公開済みアプリ構成のいずれかを選択

事前公開済みアプリ	自己設定アプリ
• 関連する *Microsoft Azure* アプリは *ServiceNow* により提供されるため、専用アプリを作成する必要はありません。 *Microsoft Azure* ポータルでアプリを作成する必要はありません。中程度の *Microsoft Azure* に関する専門知識が必要です。 • アドミニストレーターが同意すると、*ServiceNow* は *Microsoft Azure* アプリを自動的に更新します。	• *Microsoft Azure* ポータルで専用のアプリを作成する必要があります。 *Microsoft Azure* ポータルに習熟している必要があります。 • *Microsoft Azure* アプリを所有およびコントロールします。

アプリで必要な権限が使用されることに同意すると、*Microsoft Azure* アプリを表すサービスプリンシパル (SP) が作成されます。アドミンの同意に関する詳細については、「Understand user and admin consent (ユーザーおよびアドミンの同意について)」を参照してください。

自己設定アプリ構成では、*Microsoft Azure* ポータルでアプリを作成し、アプリ ID とクライアント ID の値を使用して *ServiceNow* インスタンスに接続する必要があります。

インストールの計画

ニーズを特定し、ServiceNow® for Microsoft Teams のインストールを計画します。

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、エージェントと従業員がコラボレーションできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

注:
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリをインストールする際に、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「IT Service Management for Microsoft 365」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、IT Service Management for Microsoft 365 を表示します。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、ServiceNow バージョン履歴のリリースノートを保存 .
3. [インストール] ボタンをクリックします。

   注:
   このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

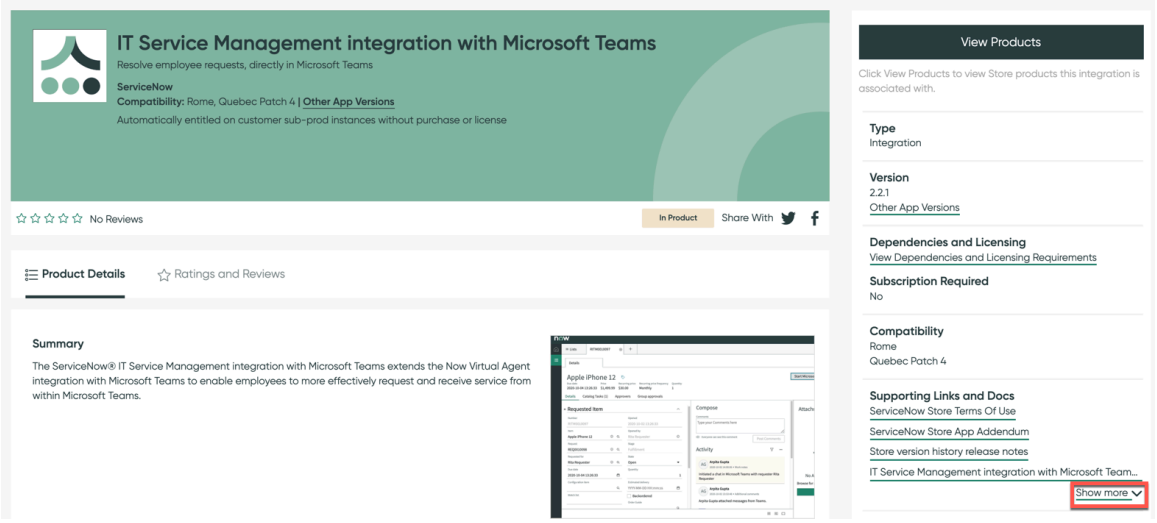
   チケットにフィールドデコレーターを設定して要求者とのチャットを開始するために、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットもインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

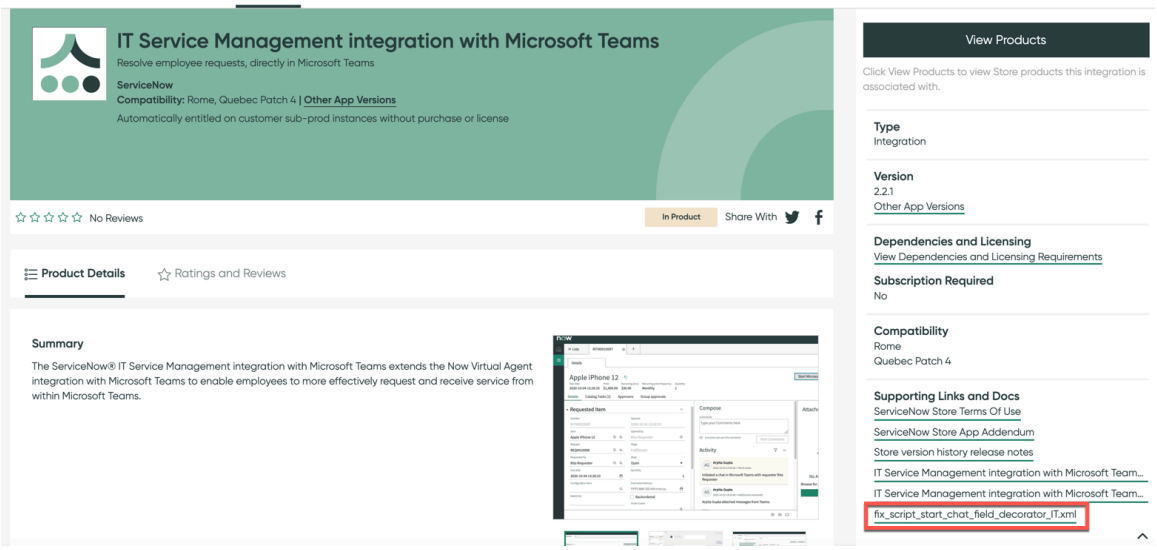
自動翻訳

4. アプリストアから *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットをダウンロードします。

   修復スクリプトが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。



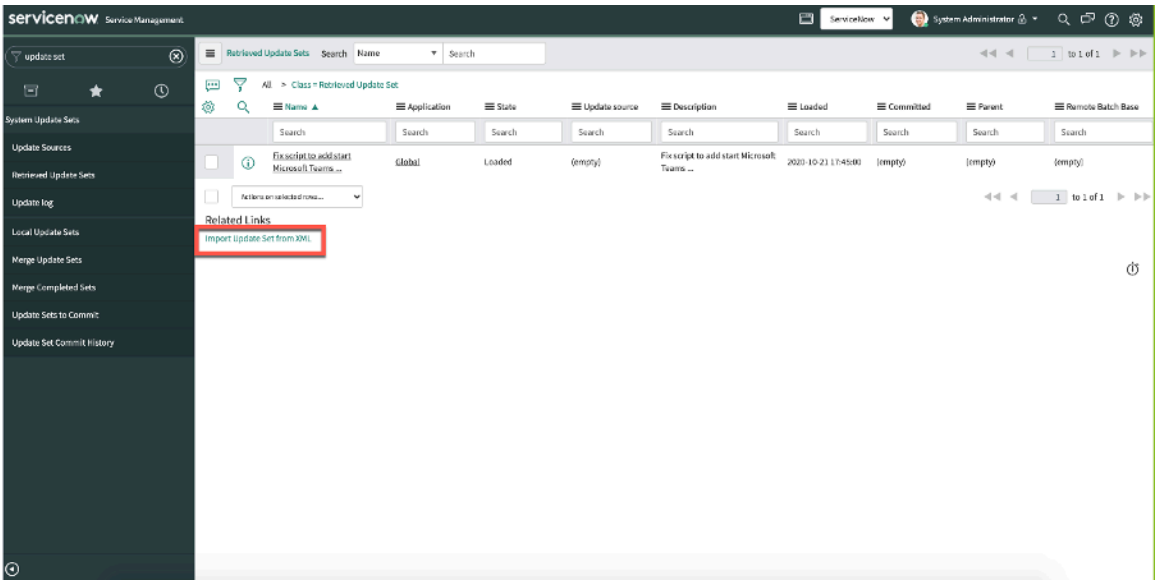
   [*fix_script_start_chat_field_decorator_IT*] をクリックして、XML ファイルをダウンロードします。



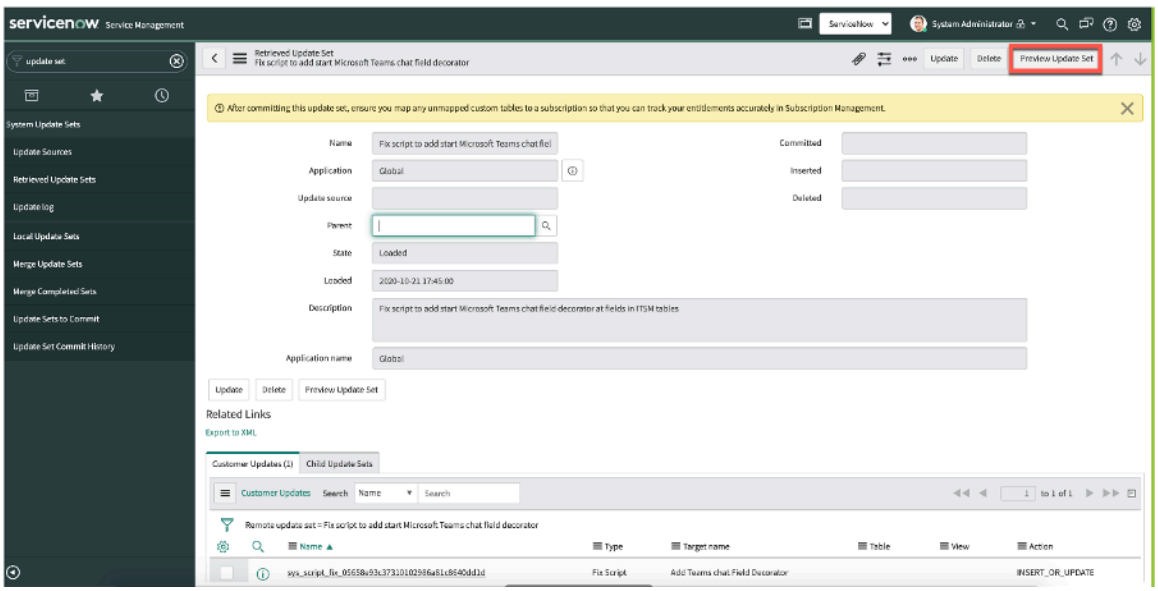
5. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



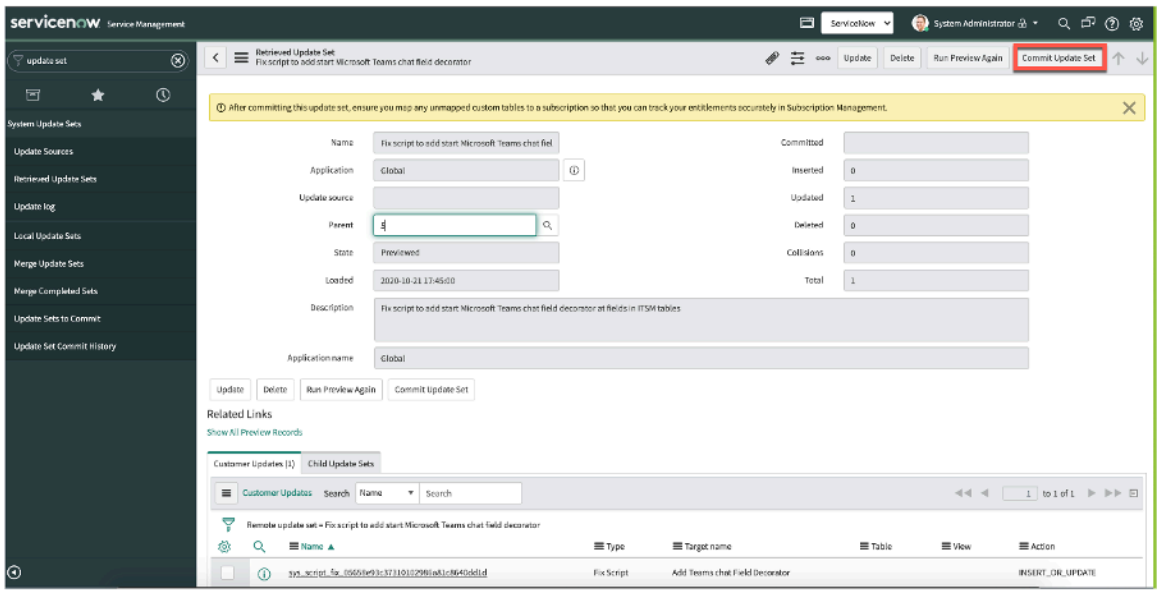
6. [XML ファイル] フィールドで、[ファイルを選択] ボタンをクリックし、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* XML ファイルを選択して、その XML ファイルをアップロードします。
7. **[Microsoft Teams** チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修復スクリプト **(Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)]** をクリックします。
8. 更新セットのプレビューをクリックします。



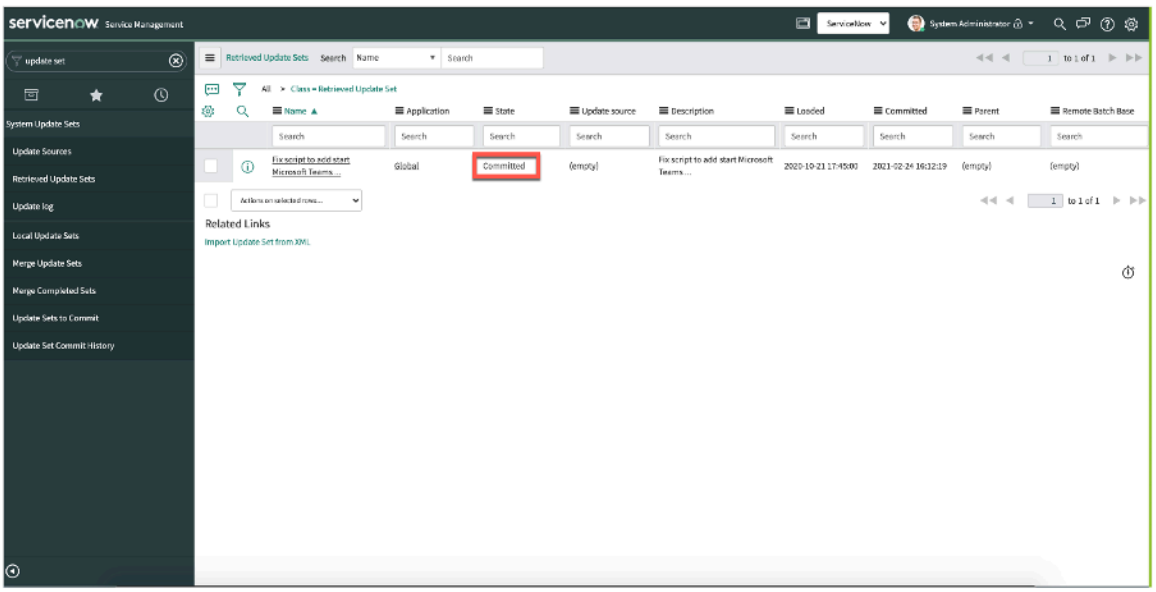
9. 更新セットの収容をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Microsoft Teams チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)] が [コミット済み (Committed)] ステータスになります。



10. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
11. [名前] 検索フィールドに、「Add Teams chat Field Decorator」と入力します。
12. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトをクリックします。
13. [修復スクリプトの実行] ボタンをクリックします。

アイコンが、レコードにフィールドデコレータとして表示されます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールして、ServiceNow インスタンスと統合することにより、エージェントと従業員がコラボレーションすることができるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリをインストールする際に、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「Microsoft 365 の HR サービスデリバリ」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、Microsoft 365 の HR サービスデリバリ を表示します。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、 ServiceNow バージョン履歴のリリースノートを保存 .
3. [インストール] をクリックします。

> **注:**
> このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

次のタスク
また、Microsoft 365 の HR サービスデリバリ 用に、以下の更新セットセットをアプリストアからインストールする必要があります。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

すべての制限付きの発信者アクセス (RCA) 特権は、アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権 リストに表示されます。

要求者とのチャットを開始するには、*fix_script_start_chat_field_decorator_HR* をダウンロードして実行し、チケットにフィールドデコレータを表示します。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス **(RCA)** 特権の検証

構成の問題を解決するには、RCA データセットをアップロードする前に、制限付きの発信者アクセス (RCA) レコードに重複するエントリがないことを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープを展開します。
5. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープ下のすべてのエントリを削除します。

XML から更新セットをインポートして修復スクリプトをインストールする

XML から更新セットをインポートして、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションへのクロススコープアクセスを提供し、チケットにフィールドデコレーターを表示する修復スクリプトを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のテーブルは、RCA レコードとその機能へのマッピングを示しています。

RCA レコードマッピング

RCA レコード	プラグイン	プラグイン名
content_automation_rca_records.xml	{コンテンツ自動化}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{ドキュメントテンプレート}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：コア}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：統合}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{従業員センター}	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：ワークスペース}	[com.sn_hr_agent_workspace]

更新セットの詳細については、「更新セットを転送」を参照してください。

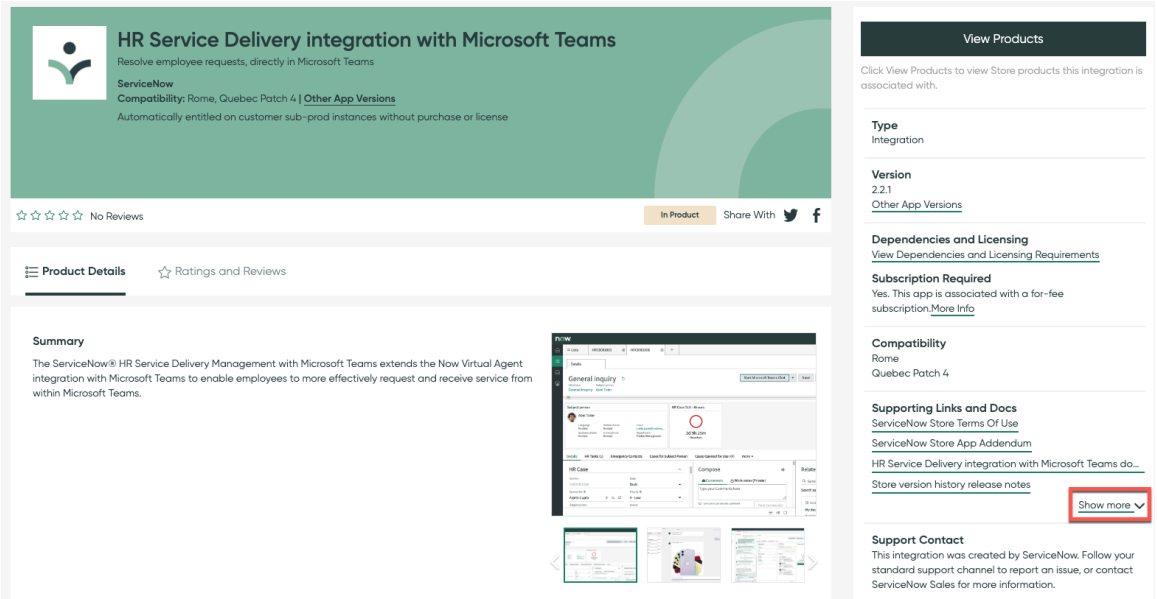
手順

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の更新セットをアプリストアからダウンロードします。

   XML ファイルが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。

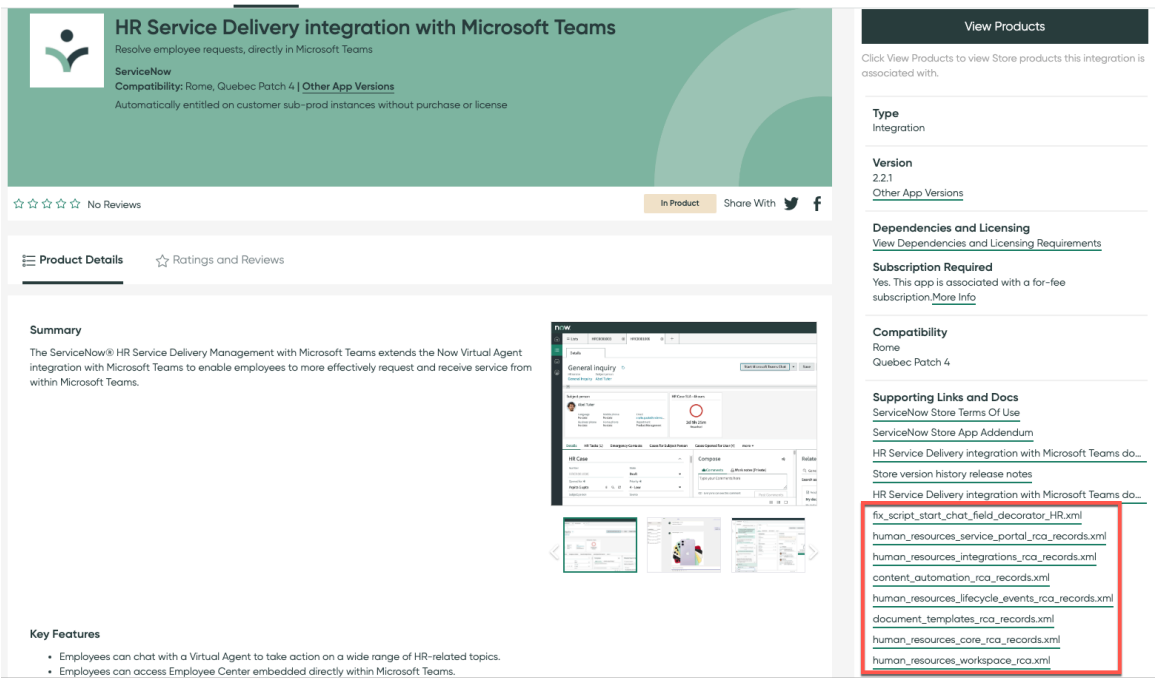
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 各 XML ファイルをクリックして、コンピューターにダウンロードします。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



3. XML ファイルのアップロードに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット (RCA スクリプトの XML アップロード用)。
- 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット 修正スクリプトの XML アップロード用。

4. [名前] 列ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] メニューを選択します。
5. [XML のインポート] フォームで [参照] を選択し、更新セットの XML ファイルを選択します。
6. [アップロード] を選択します。
7. RCA スクリプトタイプの場合は [取得済み更新セット] フォームで、修復スクリプトタイプの場合は [ローカル更新セット] フォームで、XML ファイルを名前で選択します。
8. [更新セットのプレビュー] を選択します。
9. [**Commit Update Set**] を選択します。

   XML スクリプトは [コミット済み] ステータスになります。

タスクの結果
RCA と修復スクリプトの XML がアップロードされます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の修復スクリプトのインストール

ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* を実行し、要求者とのチャットを開始するための **[Microsoft Teams** チャットを開始] フィールドデコレータをチケットに表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
2. [名前] 列の検索に「**Add Teams chat Field Decorator**」と入力します。
3. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトを選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [修正スクリプトの実行] を選択します。

    アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合アプリケーションのインストール

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) をインストールします。このアプリケーションを使用すると、ServiceNow インスタンス内で Microsoft Teams の会話を開始できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次のプラグインが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  ユニバーサル要求：仮想エージェント対話 (com.snc.universal_request.va)

  仮想エージェント 機能をアクティブ化するには、ユニバーサル要求仮想エージェント対話プラグインが必要です。

- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  Microsoft Teams 用の ServiceNow (sn_now_teams)

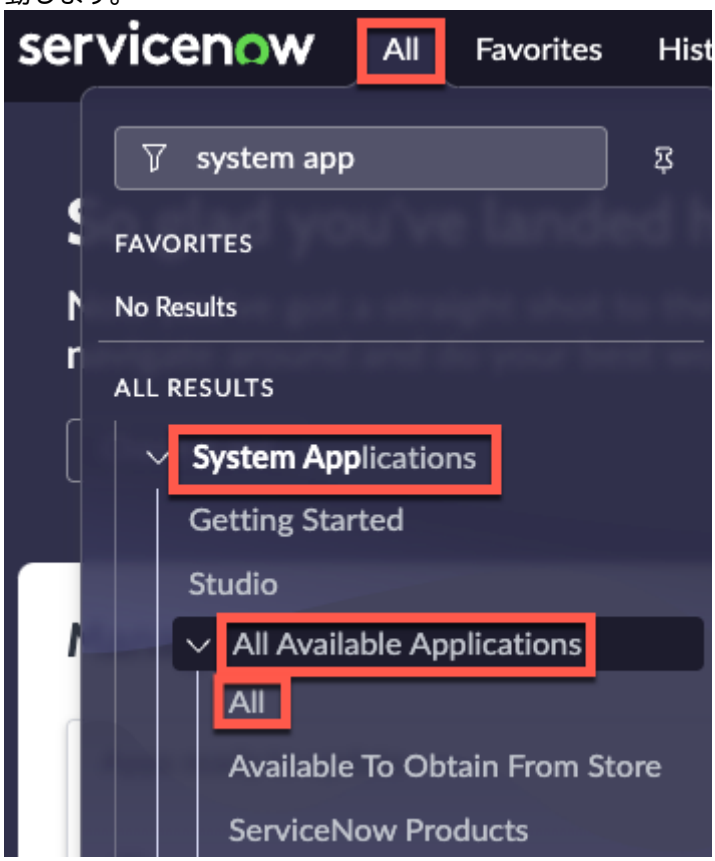
  Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションを機能させるために、Microsoft Teams ストアアプリケーション 用の ServiceNow をアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権の承認

スコープアクセス特権を提供できるように、ターゲットスコープ内の制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。RCA 特権を承認すると、ユニバーサル要求 スコープのスクリプトインクルードは Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 スコープからアクセスできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
RCA 特権は、アプリケーション、イベント、またはアプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義します。アプリケーションリソースには、アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、およびスクリプトインクルードが含まれます。RCA 特権を使用して、アクセス要求を許可または拒否することもできます。制限付き発信者アクセス [sys_restricted_caller_access] レコードは、アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントに対するアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡します。詳細については、「要求された制限付きの申請者アクセス (RCA)」を参照してください。

手順

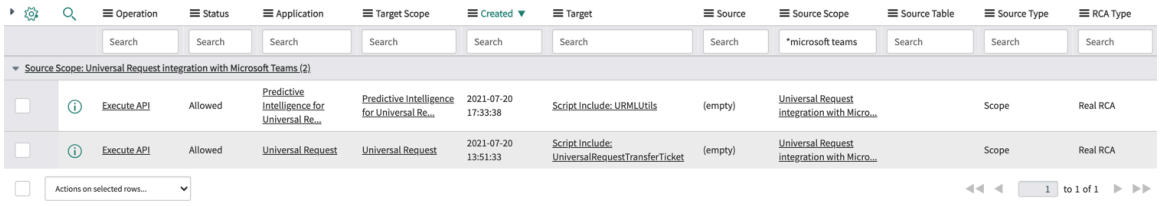
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス > 制限付き発信者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」と入力します。
3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。
4. **Microsoft Teams** のユニバーサル要求統合のソーススコープを拡張します。
5. レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ステータス] を [許可] に変更します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
RCA が承認されます。レコードは次の図に示すように更新されます。[アプリケーション] 列と [ターゲットスコープ] 列の値が同じになり、[ステータス] 列が [許可] に変更されます。



Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール

Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインストールしてアクティブ化し、タスクレコードから直接、または [重大なインシデントワークベンチ] を介して Microsoft Teams 会議を開始できるようにします。

始める前に
ServiceNow インスタンスに以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 通知プラグイン com.snc.notify
- Microsoft Teams Communications スポークプラグイン sn_msteams_com_spk
- Azure Active Directory User Mapping plugin プラグイン sn_now_azure

Microsoft Teams Communications スポークの詳細については、「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。

通知 の詳細については、「Notify」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに、「Microsoft Teams の通知コネクタ」または「sn_notify_msteams」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams 用 通知 コネクタを統合します。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能プラグインをインストールしてアクティブ化し、インシデントレコードから Microsoft Teams 会議を直接開始できるようにします。

始める前に
Microsoft Teams 用の通知コネクタがインストールされていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能」または 「sn_now_teams_ext」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を ServiceNow と統合します。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合」を参照してください。

Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow® インスタンスのセットアップ

Microsoft Teams データ連携用に ServiceNow® インスタンスをセットアップします。

事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

事前公開済みアプリ構成を使用して、Microsoft Teams 統合のために ServiceNow をセットアップして構成するための環境を準備します。

従業員エクスペリエンスのために事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、およびユニバーサル要求と統合するための事前公開済みアプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. [インストール] をクリックします。

   このステップにより、テナントが ServiceNow インスタンスに接続されます。
3. すべてのユーザーに代わって同意または許諾する [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択し、[承認] ボタンをクリックしてアドミンの同意を示します。
   こうした権限が付与されると、アプリは次の処理を実行できます。
   - アクセス権が付与されたデータへのアクセスを維持する。
   - サインインしてユーザープロファイルを読み込む。
   - チームワークアクティビティを任意のユーザーに送信する。

   アプリが正常にインストールされると、テナントの詳細と認可するために利用可能な Azure アプリがページに表示されます。

必要な **Microsoft Azure** アプリへの権限の付与

必要な事前公開済みアプリを認可して、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure に対して API 呼び出しを行い、ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを実現できるようにします。

始める前に
仮想エージェント Lite または仮想エージェントをインストールします。詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)。このロールは、Channel Proxy プラグインのインストール時にベースシステムにインストールされます。

ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続してアプリを認可するには、ユーザーに external_app_install_admin ロールと Microsoft 365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方が必要です。関連する Microsoft のロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

このタスクについて
ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリは次のとおりです。

- 通知コネクタ：chat to call 機能を使用可能にするには、Microsoft Teams の通知コネクタをインストールします。詳細については、「Microsoft Teams の通知コネクタ」を参照してください。
- 要求ベースのチャット
- SSO およびアクティビティの通知

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. 関連するアプリを認可します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アプリエントリの行で [認可] をクリックします。

b. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

ServiceNow for Microsoft Teams 統合で使用される API 権限の詳細については、「要求ベースのチャットと SSO のための ServiceNow for Microsoft Teams の統合の API 権限」を参照してください。

認可が成功すると、アプリ名の横に緑色のチェックマークが表示され、[認可] ボタンが [インストール済み] に変わります。

次のタスク
upn が使用環境のメール ID と異なる場合は、「Microsoft Teams から会議への接続の有効化」に移動します。upn がメール ID と同じ場合は、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」に移動します。

Microsoft Teams から会議への接続の有効化

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションで会議に接続できるようにする、OIDC プロバイダー設定レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

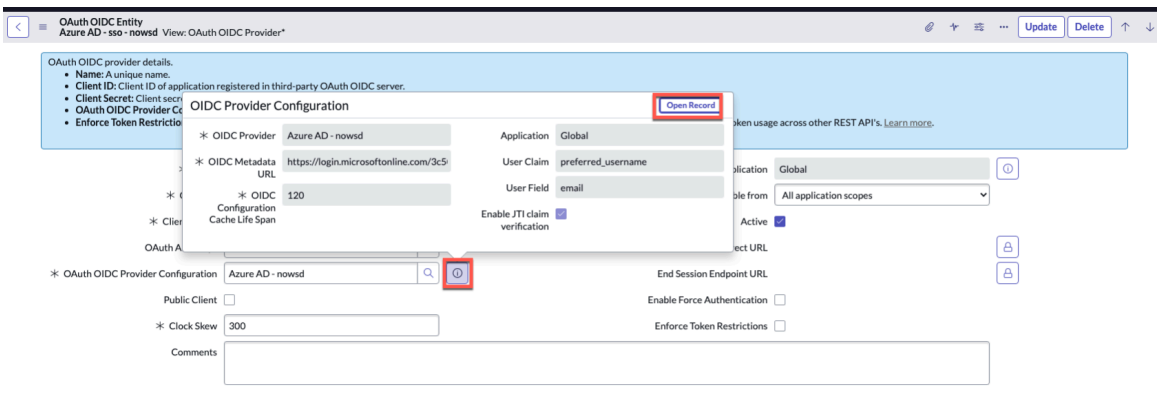
使用している環境に Azure アプリがインストールされていることを確認してください。

このタスクについて
この手順は、upn がメール ID と異なる場合にのみ必要です。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. **Azure AD – sso - <tenantname>** 形式の OIDC レコードを選択します。<tenantname> はテナントの名前です。
3. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] エントリをプレビューします。

> 注:
> このフィールドは、外部 **OIDC** プロバイダータイプのレコードに適用されます。



4. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
5. [ユーザー要求] フィールドに「email「」と入力します。
6. [更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テナントを変更して事前公開済みアプリを構成する

各自の環境で事前公開済みアプリを使用するようにテナントを変更します。

始める前に

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて

既に別の Microsoft Teams テナントに対する接続を設定済みの場合、新しいテナントに変更すると、元々構成されていたテナントでの統合が機能しなくなります。元のテナントでの統合を使用しているすべてのユーザーは、その統合を使用できなくなります。自己設定の Azure アプリから事前公開済みの Azure アプリに変更するだけで、同じ Microsoft Teams テナントでの統合を維持する場合、ユーザーへの影響はありません。

接続されている Microsoft Teams テナントを元の/登録された ServiceNow インスタンスからアンインストールします。次に、新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

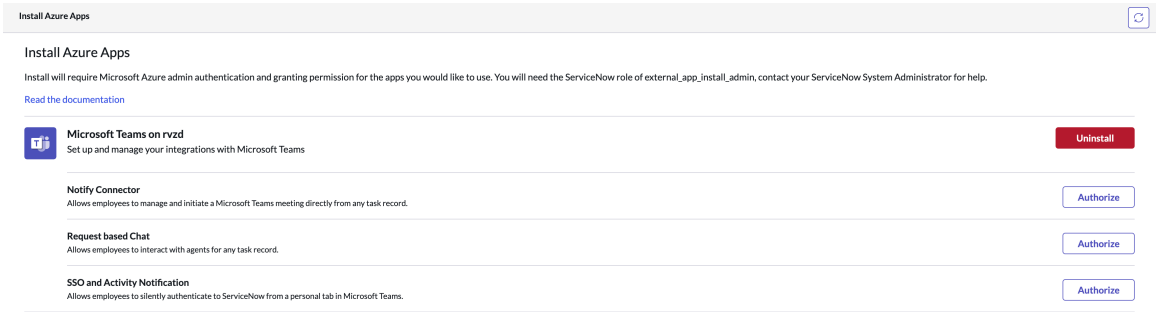
手順

1. 接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールします。

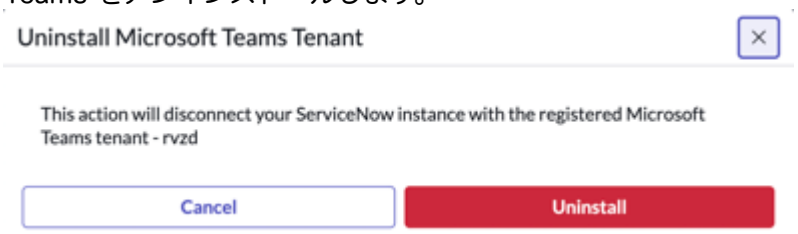
   a. 現在の/元の/登録済みの ServiceNow インスタンスを開きます。

   b. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.

   c. [アンインストール] を選択します。



   d. [Microsoft Teams テナントをアンインストール (Uninstall Microsoft Teams Tenant)] ダイアログボックスで [アンインストール] を選択して、インスタンス内の接続された Microsoft Teams をアンインストールします。



   Microsoft Teams テナントが元の/登録された ServiceNow インスタンスから切断されます。

2. 新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

自動翻訳

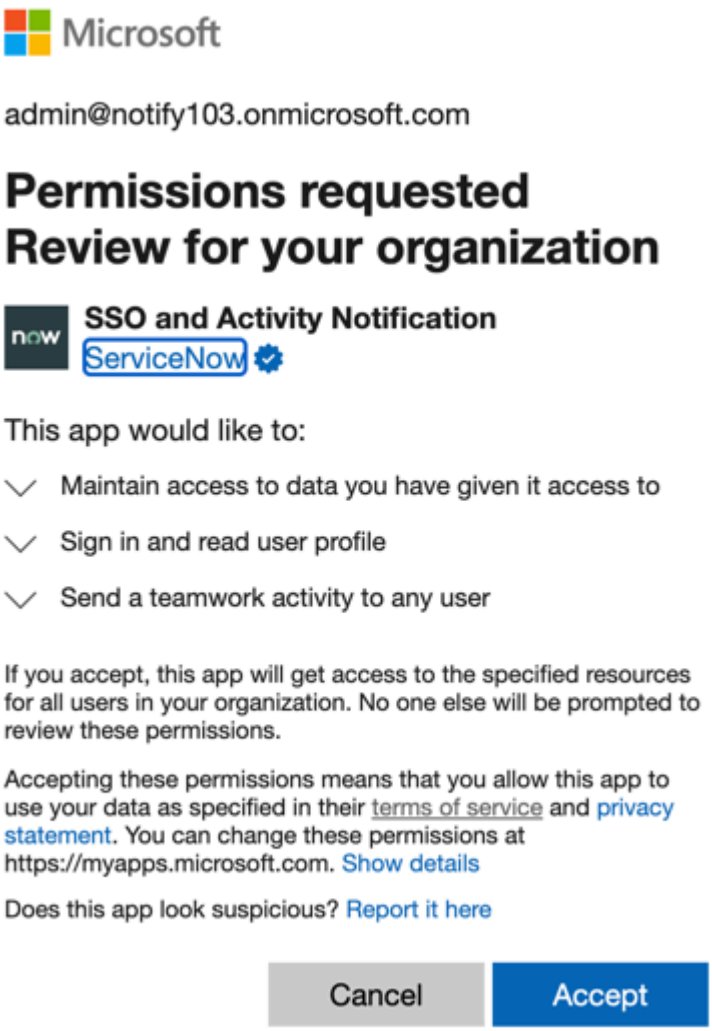
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.

c. [インストール] をクリックして、新しい/ターゲットインスタンスに同じ Microsoft Teams をインストールします。

d. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、アドミンの同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。

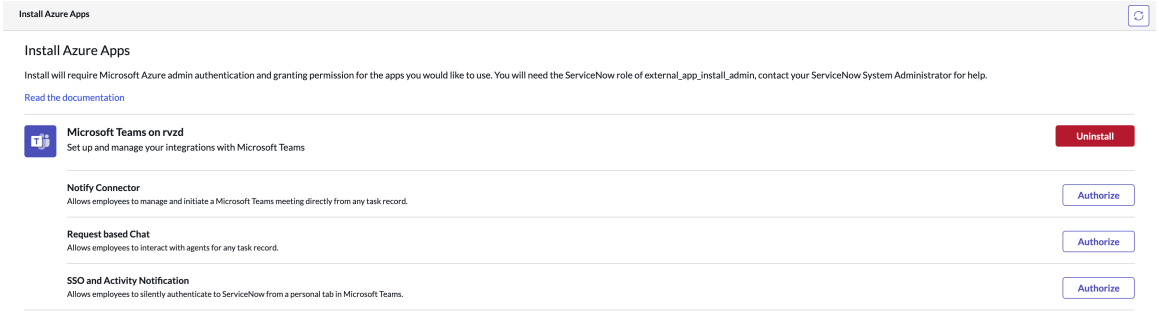


e. テナントが ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、アドミンの同意を示してそのアプリを承認する必要があります。

通知コネクタアプリと Import Chat アプリは、インスタンスに通知プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- **SSO** およびアクティビティの通知：このアプリを認可すると、Microsoft Teams アプリで [従業員センター] タブを表示できるようになります。
- 通知コネクタ：このアプリを承認すると、エージェントがタスクレコードから Microsoft Teams 会議を開始できるようになります。
- 要求ベースのチャット：このアプリを承認すると、エージェントが Microsoft Teams でチャットを開始し、チャットメッセージをそれぞれのレコードにインポートできるようになります。

f. 必要に応じてアプリを承認します。

次のタスク
Microsoft Teams でのマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams テナント接続の上書き

何らかの理由で、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールできない場合にのみ、既存のテナント接続を上書きします。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて
sn_now_azure.allow_tenant_override システムプロパティを作成し、True に設定します。次に、[Azure アプリのインストール] ページで既存の Microsoft Teams テナント接続を上書きします。

> **注:**
> ServiceNow では、この上書き方法は推奨されていません。

手順

1. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
3. [システムのプロパティ] ページで [新規] を選択します。
4. [システムのプロパティ] フォームのフィールドに入力します。
   - [アプリケーション] として **[Azure Active Directory** ユーザーマッピング] を検索して選択します。
   - [サフィックス] に「**allow_tenant_override**」と入力します。
   - 名前の値 **[sn_now_azure.allow_tenant_override]** は [名前] に自動入力されます。

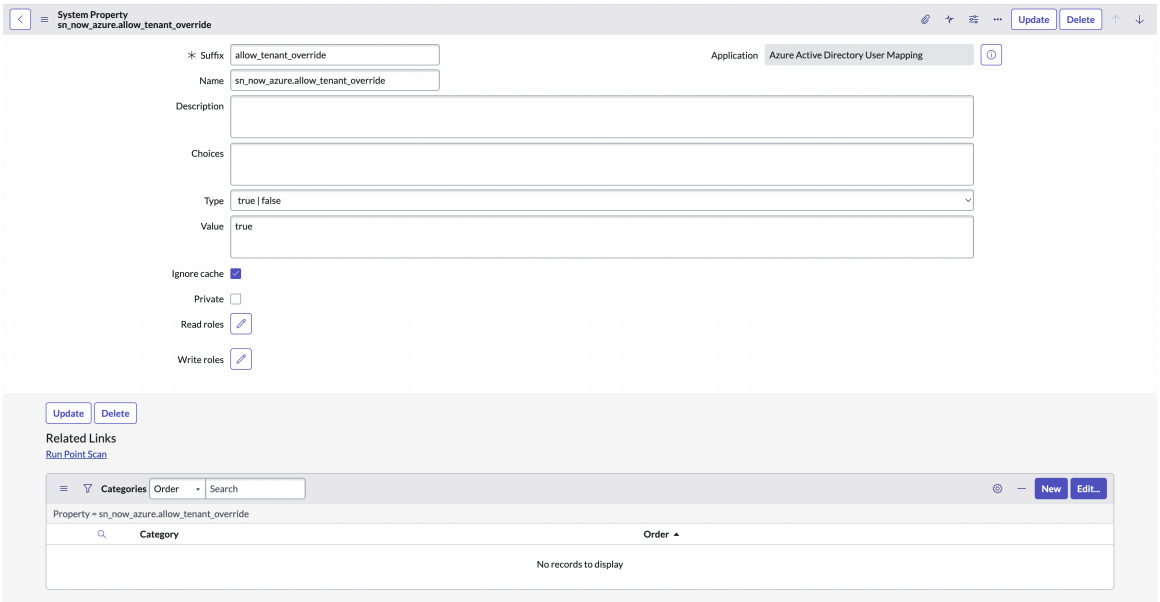
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[true | false]** を [タイプ] で選択します。
- [値] に「**True**」と入力します。

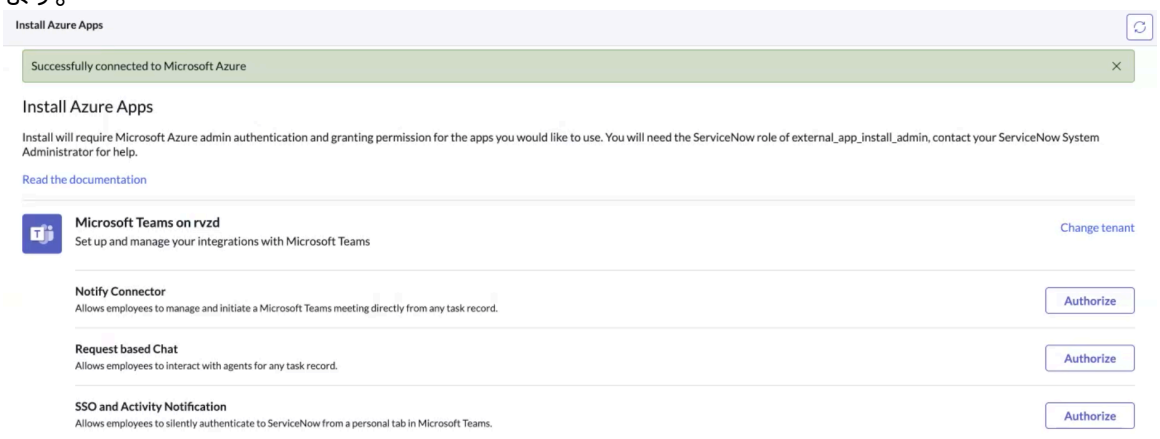
5. [送信] を選択します。

> **注:**
>
> [値] フィールドのエントリが **[false]** の場合、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールする方法に従う必要があります。



これにより、 [Azure アプリのインストール] ページで [テナントを変更] オプションを有効にして Microsoft Teams テナント接続を上書きする方法が有効になります。

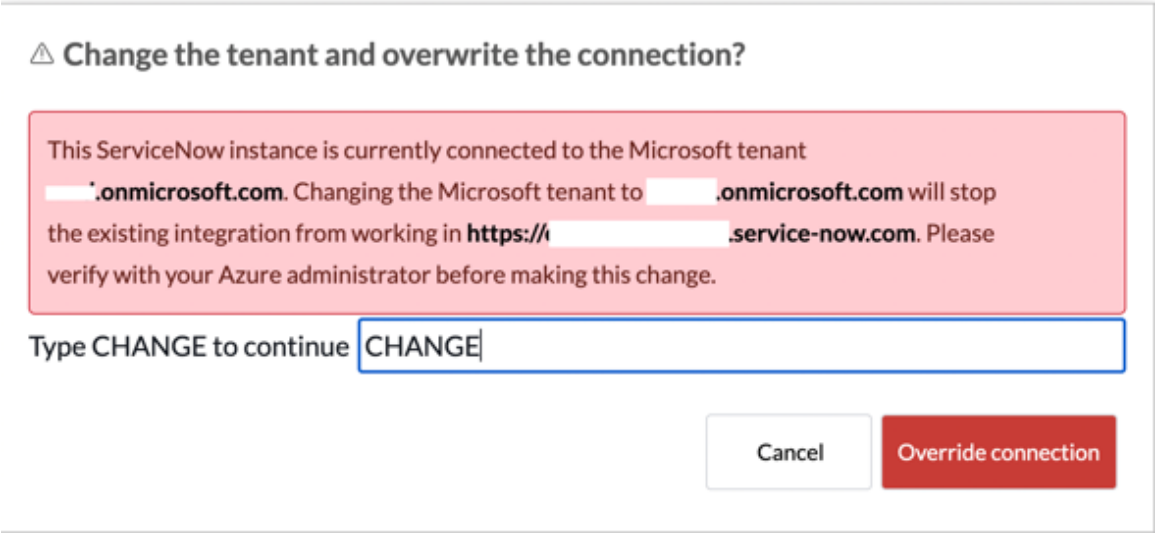
6. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
7. [テナントを変更] を選択して、そのテナントを新しい ServiceNow インスタンスにマッピングします。



8. 「**CHANGE**」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. テナントが新しい ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、アドミンの同意を示してそのアプリを承認します。

事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて
複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。詳細については、「Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant」を参照してください。

1 つの事前公開済みアプリセットアップのみを Microsoft Teams テナントに接続できます。

> **注:**
> 自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。自己設定アプリのマニフェストファイルを作成する方法の詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
   [一般情報] セクションが開きます。
3. [一般情報] セクションのフィールドに入力します。

一般情報フォーム

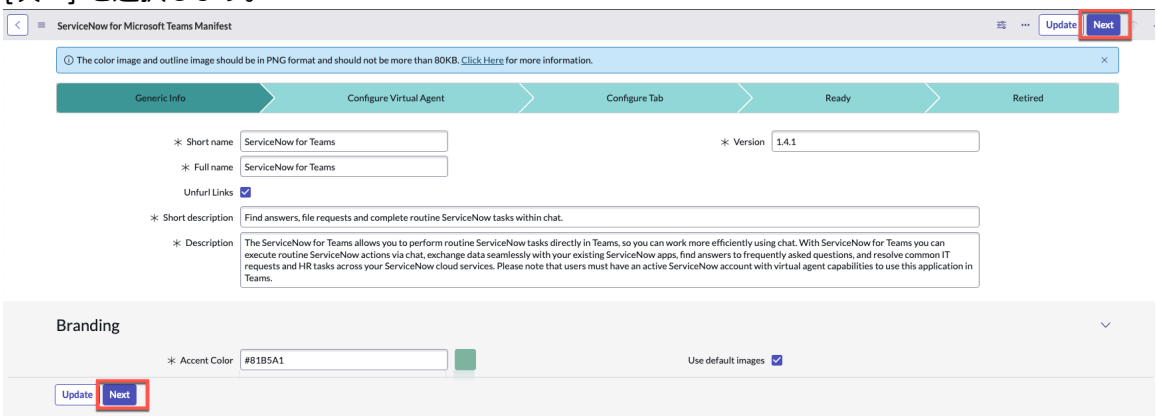
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前。
フルネーム	マニフェストファイルのフルネーム。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例えば、1.0.0。
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。
デフォルト画像を使用	ブランディングにデフォルト画像を使用するオプション。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [次へ] を選択します。



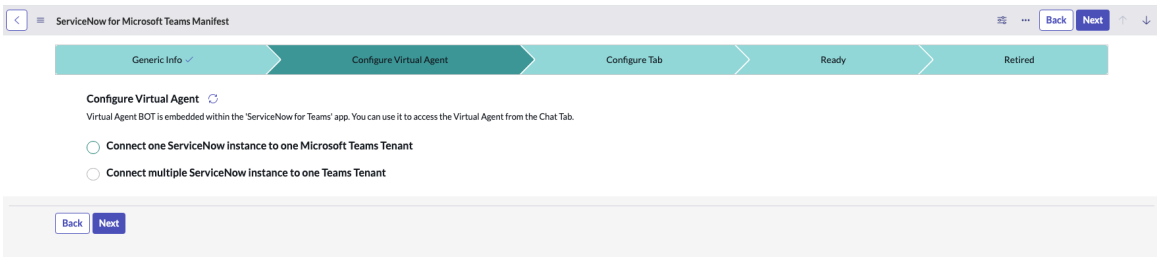
[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] セクションが開きます。

6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] セクションで、次のいずれかのオプションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect a single ServiceNow instance to your Microsoft Teams Tenant)]** を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
- 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect multiple ServiceNow instances to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。これは、自己設定アプリに適用されます。詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。



7. インスタンスで仮想エージェントを構成します。
詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。
8. [タブを構成 **(Configur Tab)]** セクションで、フィールドに入力します。

[タブを構成 **(Configur Tab)]** フォーム

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
タブ名	Microsoft Teams アプリケーションに表示されるサービスポータルタブの名前。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



9. [次へ] を選択します。
[準備完了] セクションが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

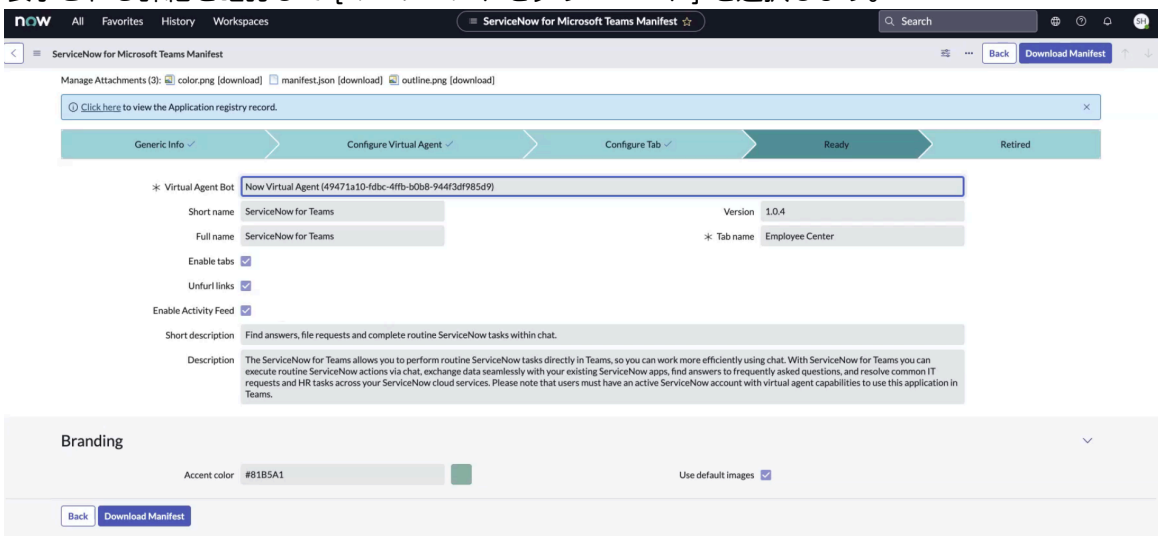
自動翻訳

10. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。
11. アプリケーションレジストリレコードに移動し、OIDC プロバイダー構成情報レコードを表示します。
    - ページ上部の情報メッセージにあるリンクを選択します。
    - 移動先 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ をクリックし 、Azure **AD - SSO - <**テナント **ID>** を選択します。

    ユーザー要求は、Microsoft Azure AD (Entra ID) からフェッチされる *id_token* の一部です。ユーザー [sys_user] テーブルからフェッチされた値が [ユーザー要求] の値と一致するように、[ユーザーフィールド] を設定する必要があります。

    注:
    設定したフィールドのいずれも [ユーザー要求] の値と一致しない場合は、カスタムフィールドを作成して必要な値を入力できます。

12. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択します。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

次のタスク

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams と ServiceNow インスタンスを統合します。

始める前に

事前公開済みアプリのマニフェストファイルがあることを確認します。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリを管理するをクリックし、 [カスタマイズされたアプリをアップロード] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

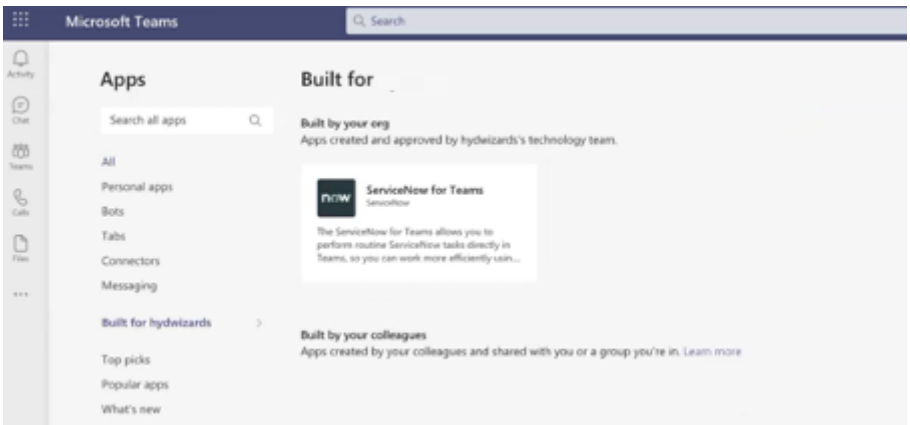
自動翻訳

注:

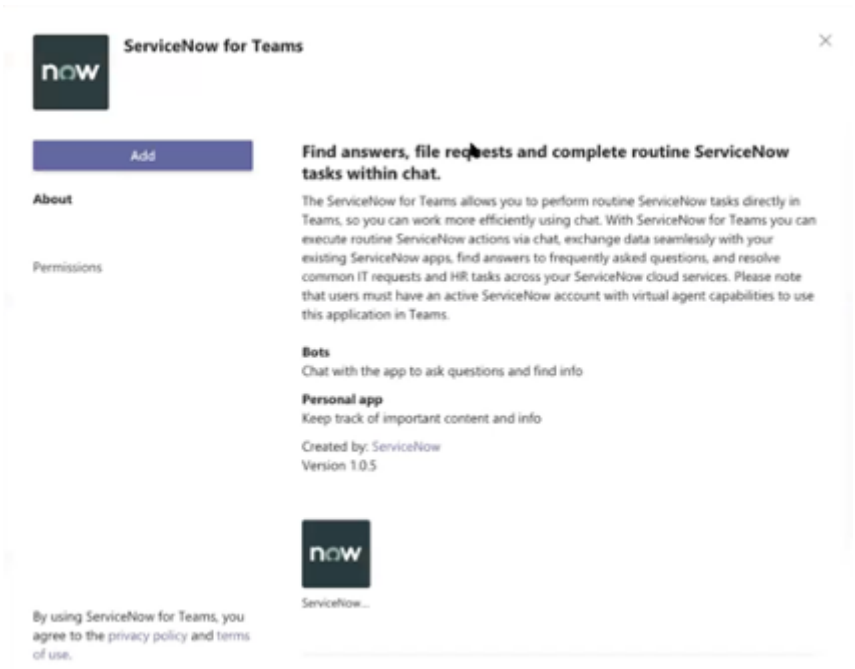
ServiceNow for Microsoft Teams が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、以下を参照してください。 Microsoft Teams ドキュメント .

3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] をクリックします。

   [ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。



5. **[ServiceNow for Teams]** アプリをクリックします。
6. [追加] をクリックします。

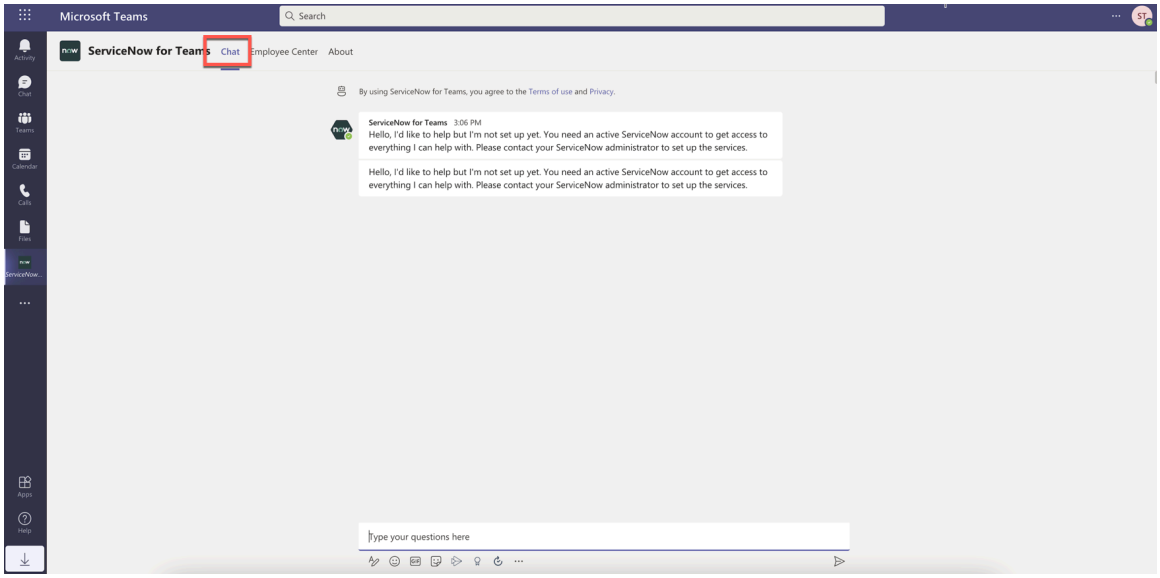


ServiceNow for Teams アプリが Microsoft Teams に表示されます。

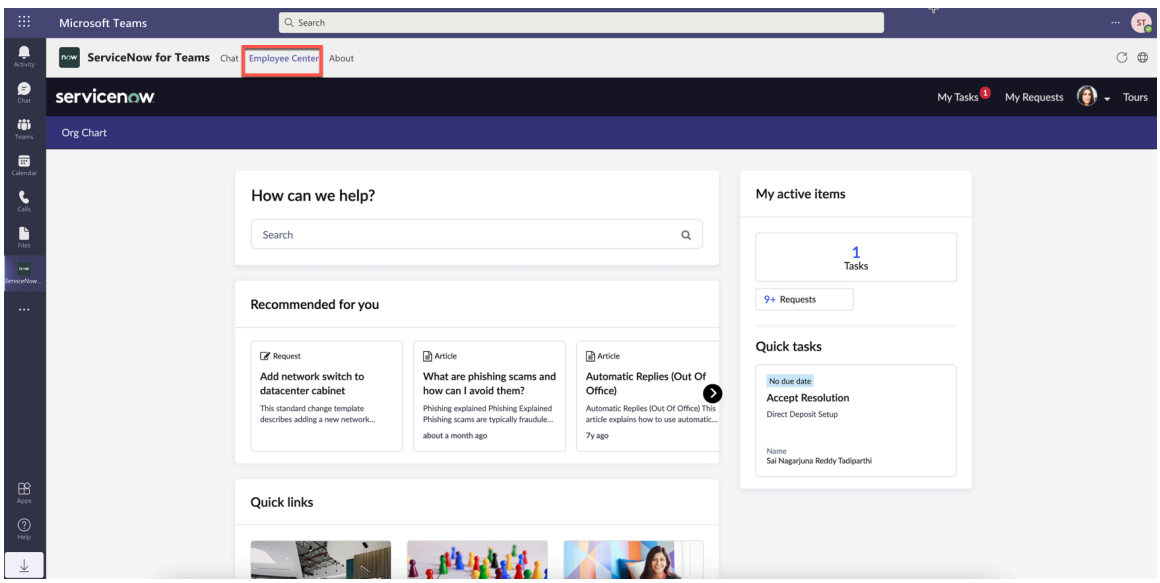
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



- 従業員センター：[従業員センター] タブをクリックして、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



注:
マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

無効にする **Now** 仮想エージェント

Now 仮想エージェント アプリを無効にして、ServiceNow for Microsoft Teams を ServiceNow インスタンスにインストールして統合するときに通知が重複しないようにMicrosoft Teamsを回避します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
従業員は Now 仮想エージェント アプリを表示も使用もしません。

必要なロール：Microsoft Teams admin

このタスクについて
ServiceNow には、 Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- Now 仮想エージェント

  このアプリは Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用できるようになっています。

- ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、従業員センターと呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

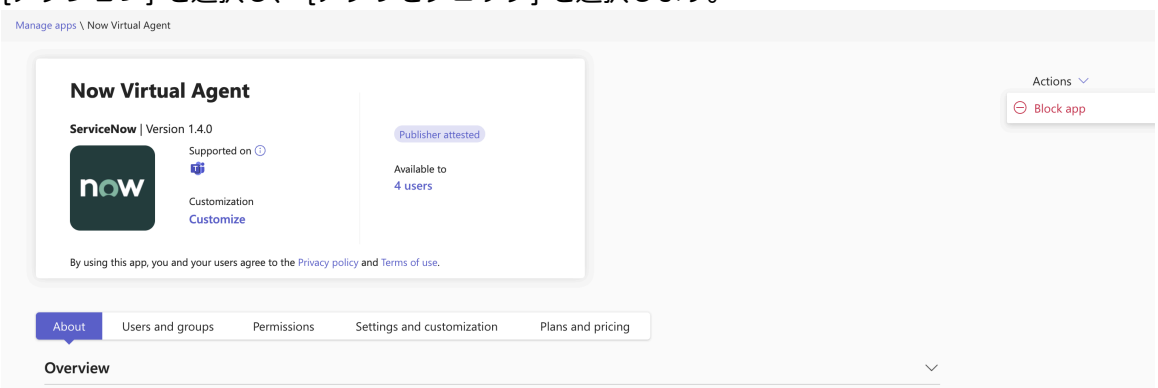
両方のアプリで同じボット(仮想エージェント)が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、Microsoft TeamsアプリのServiceNowでも同じボットIDがブロックされ、Microsoft TeamsアプリのServiceNowで仮想エージェントが使用できなくなります。この問題を回避するには、Now 仮想エージェント アプリが許可されたアプリの一覧に含まれていることを確認する必要があります。

最初に Now 仮想エージェント アプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、アプリを許可リストに追加する必要があります。この構成後、従業員は Now 仮想エージェント アプリを表示も使用もできなくなりますが、ServiceNow for Microsoft Teams アプリ内で仮想エージェントを使用することはできます。

注:
変更が反映されるまでに最大 24 時間かかる場合があります。

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. 検索フィールドに「Now 仮想エージェント」と入力します。
4. **Now** 仮想エージェントアプリを選択します。
5. [アクション] を選択し、 [アプリをブロック] を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカリゼーションをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの事前公開済みアプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Azure AD と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システムアドミンは、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

事前公開済みアプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に

事前公開済みアプリのアップグレードシナリオでは、アップグレードプロセスの後に、要求ベースのチャットと、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。再認可により、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API 呼び出しを実行できるようになります。その結果、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams 事前公開済みアプリに接続すると、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームの [テナント ID]、[テナントのフルネーム]、および [ソース] フィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーにアクセス権を付与する場合は、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームでゲストアクセスを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームのフィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID により、ServiceNow インスタンスの詳細が更新されます。
テナントのフルネーム	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント認証情報トークンを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ゲストアクセスが有効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。 複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。
ソース	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 このフィールドは、テナント接続モジュールに関連付けられています。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したゲストドメインに属するゲストが、チャットを開始またはインポートできるようになりました。

ユーザープレゼンスインジケーター

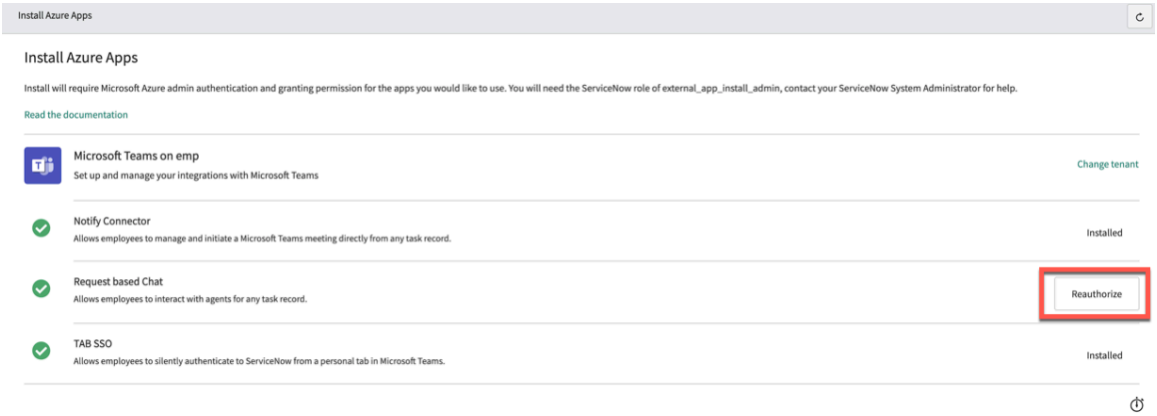
ユーザープレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、**[Azure** アプリのインストール] ページから要求ベースのチャットを再認可する必要があります。Azure アプリのインストールの詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザープレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザープレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザープレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

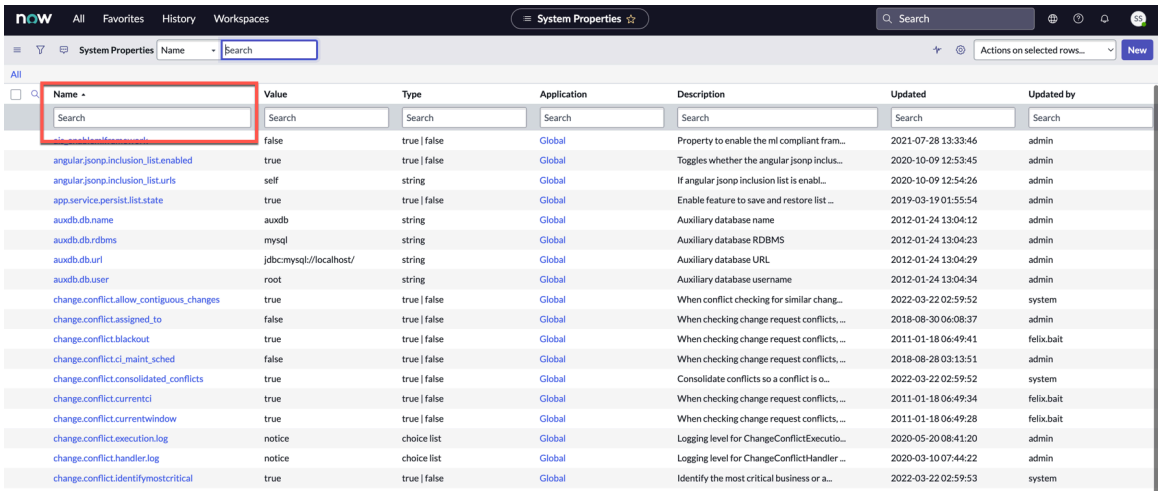
手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

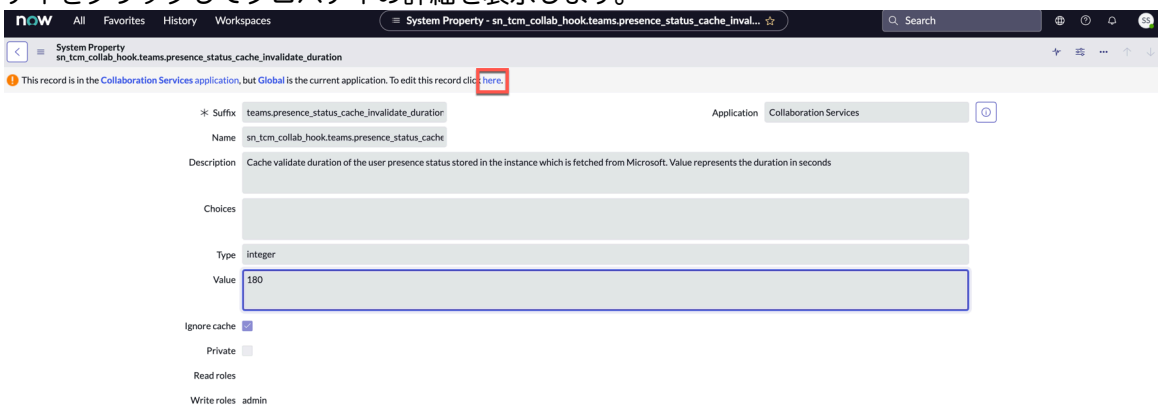
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。

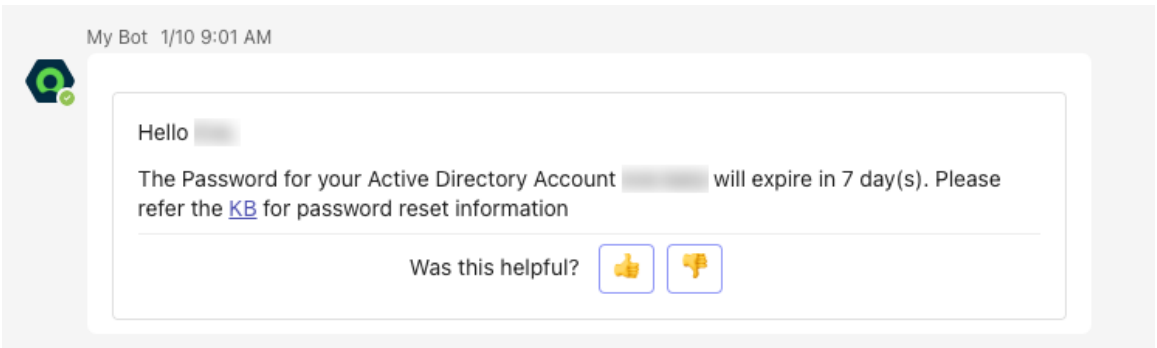


3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams を使用した従業員への通知の送信

Microsoft Teams を従業員センターと統合して、コンテンツマネージャーが Microsoft Teams を介して従業員に通知を送信できるようにします。

Microsoft Teams でメッセージを送信して、記事の読み取り、ビデオの視聴、タスクの実行など、従業員のアクションを促進します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターには、コンテンツマネージャーが従業員にコミュニケーションを送信するために使用できる 2 つの機能が含まれています。

コンテンツ公開を使用した従業員コミュニケーションの作成

コンテンツ公開は、従業員コミュニケーションを作成して公開するワークフローを提供します。

コンテンツエクスペリエンス

コンテンツエクスペリエンスは、コンテンツの可用性、期間、および対象者を制御する堅牢な公開構成を提供します。

Microsoft Teams と従業員センターの統合

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

- 従業員センタープロ [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- Microsoft 365 の HR サービスデリバリ [sn_now_teams_hr]
- Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]

Microsoft Teams 通知の設定

1. Microsoft Teams の通知コンテンツの作成
2. (オプション) 通知コンテンツを翻訳
3. コンテンツを公開：
   - 使用 コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ コンテンツを従業員が利用できるようにするには: Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定
   - マルチステージ、マルチチャネルキャンペーンにコンテンツを含めるには、 コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー: コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams 通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

始める前に
ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API コールを実行できるようにするため、事前公開済みアプリ構成のアップグレードプロセスの後に、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[従業員センター] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで従業員センターが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
   [送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。
   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。
7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。
   マニフェストファイルの作成の詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

コンテンツ公開を使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でキャンペーンを通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に

- 必要なプラグインをインストール：
  - 従業員センタープロ [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
  - Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
  - Microsoft 365 の HR サービスデリバリ [sn_now_teams_hr]
  - Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams]
  - コンテンツ公開 [sn_cd]
  - コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]
- 必要なロール：sn_cd.campaign_manager
- Microsoft Teams の通知には「Create a video, URL, or to-do link (ビデオ、URL、または To Do リンクの作成)」リンクが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センター の URL	通知でユーザーを誘導する 従業員センター の URL。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定」。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. [スケジュールコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照して ください。

5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 • 「処理待ち：コンテンツ公開」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。 • 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム (続く)

フィールド	説明
	最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカリゼーションが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツ公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

注:
[通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] を選択します。
3. [キャンペーン] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照してください。
4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。
   [送信] をクリックすると、キャンペーンリストに戻ります。

次のタスク

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブをクリックして、キャンペーンにステージとコンテンツを追加します：「キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンステージの作成」

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォーム。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。 • ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
	キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

このタスクについて

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

エージェントエクスペリエンスのために事前公開済みアプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の事前公開済みアプリ環境を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

通知コネクタの事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して Microsoft Teams の通知コネクタをセットアップします。統合では、Microsoft Azure アプリを別に作成する代わりに、Microsoft Azure アプリを使用できます。

Microsoft Teams テナントへの **ServiceNow** インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

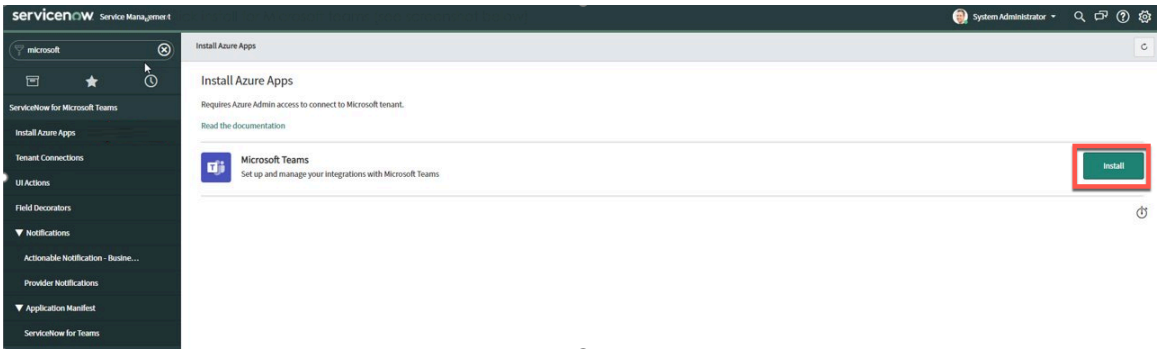
始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

自動翻訳

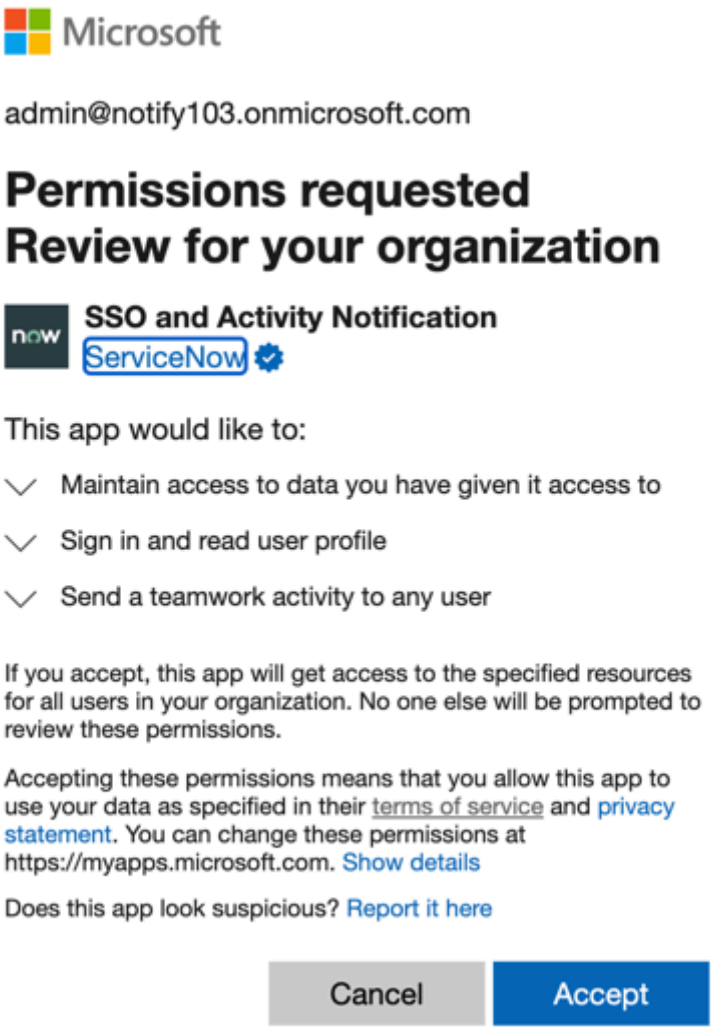
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. [コネクト] をクリックして、インスタンスに Microsoft Teams をインストールします。



3. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、アドミンの同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSO およびアクティビティの通知は、ユーザーを確認して Microsoft テナントを ServiceNow インスタンスに接続するためのアプリの 1 つです。ServiceNow インスタンスに接続するために必要な Microsoft テナントの詳細を入力します。

[組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意します。

> **注:**
> また、すべてのユーザーが権限を承認する必要があります。承認しないと、ServiceNow と Microsoft Teams の統合が使用できなくなります。

事前公開済み **Azure** アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みアプリを認証して、ServiceNow が Microsoft に対して API 呼び出しを行い、各 ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを有効にします。

始める前に

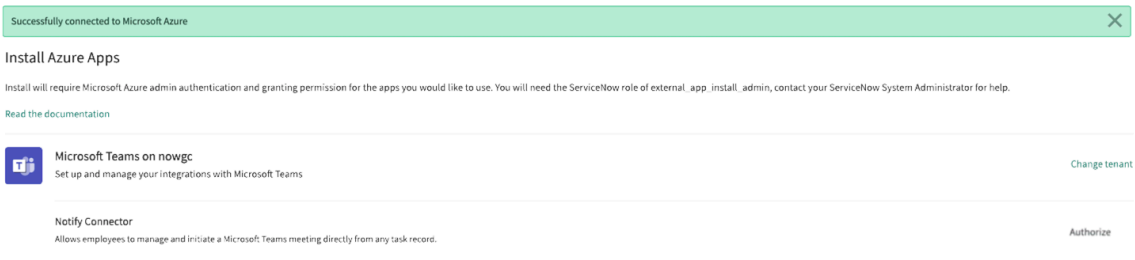
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて

ServiceNow インスタンスを M365 テナントに接続してアプリを認証するには、ユーザーに external_app_install_admin ロールと M365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方が必要です。アプリケーションアドミニストレーターは Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD の組み込みロール (Azure AD built-in roles)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.

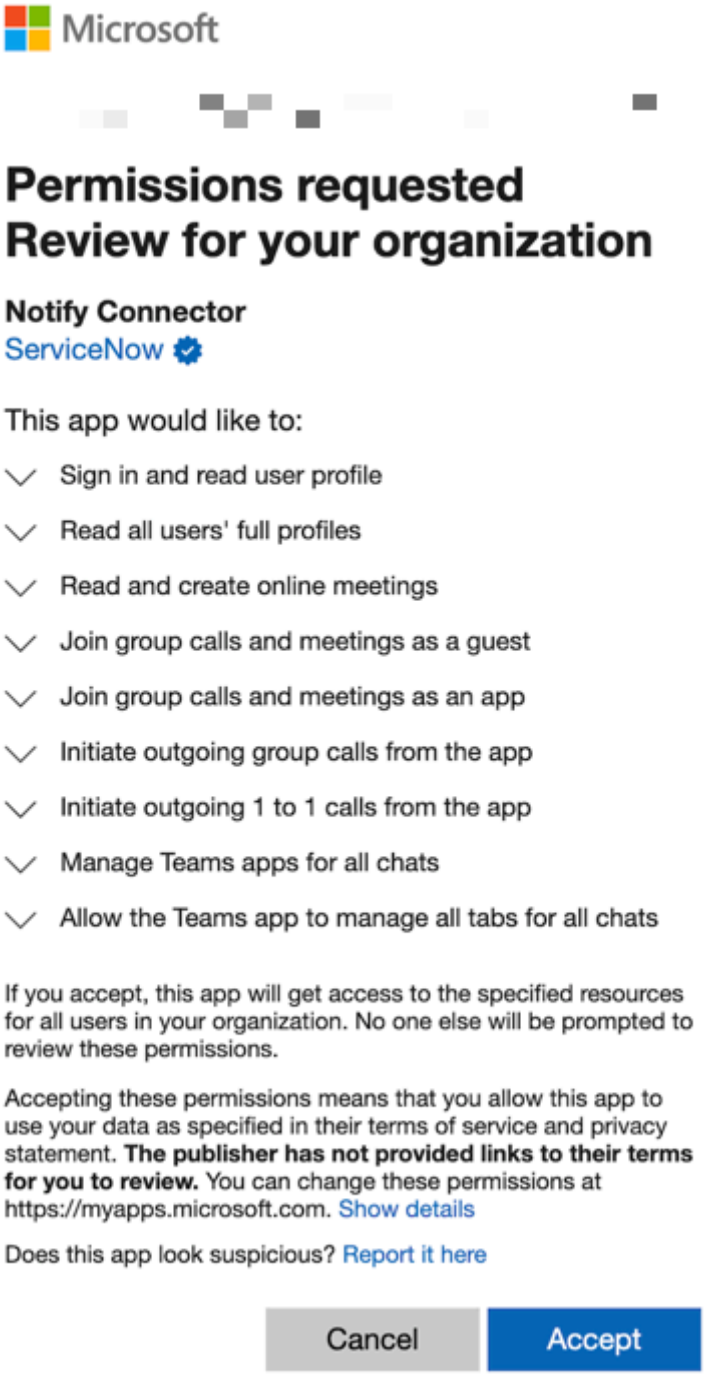


2. 通知コネクタに対して [認可] をクリックします。
3. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、会議拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

自動翻訳

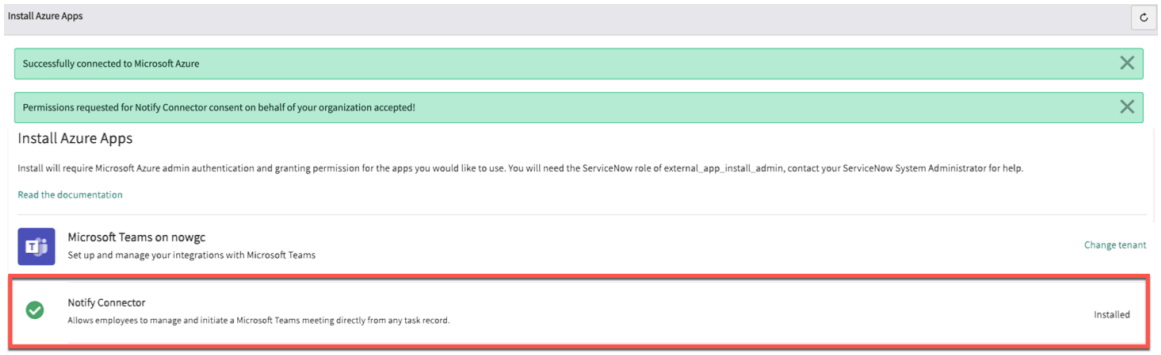
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認が完了すると、このアプリは **[** インストール済み] と表示されます。



Microsoft Teams からコールを行うサービスユーザーの作成

お使いの環境にサービスユーザーを作成することで Microsoft Teams の通知コネクタを設定して、Microsoft Teams でのシームレスなカンファレンスエクスペリエンスを実現します。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:**
> ユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるサービスユーザーロールを作成する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. サービスユーザーを作成します。
   a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.
   b. [新規ユーザー] を選択します。
   c. フォームの各フィールドに入力します。

新規ユーザー

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

   d. [作成] を選択します。
   e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

> **注:**
> サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams からカンファレンスコールを行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

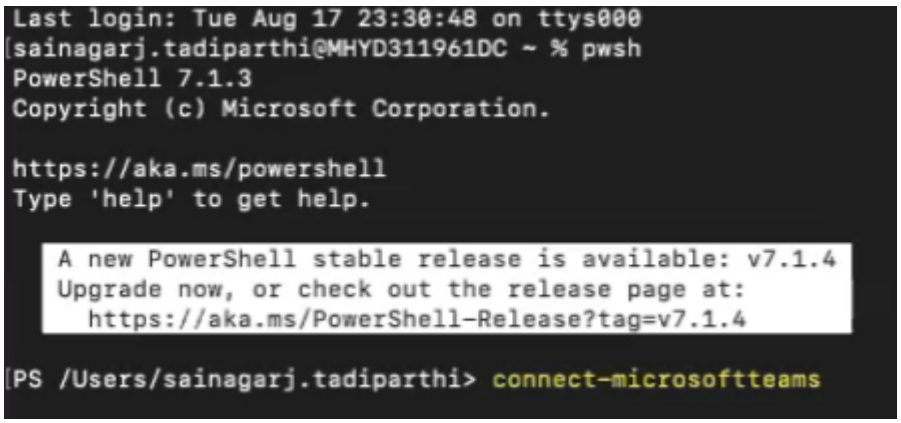
3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

   a. コマンド「pwsh」を入力し、**Enter** を押します。

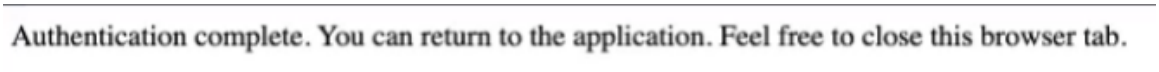
   b. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

   c. PowerShell で次のコマンドを実行します。

```
connect-microsoftteams
```



   接続に成功すると、ブラウザに確認メッセージが表示されます。



   PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。



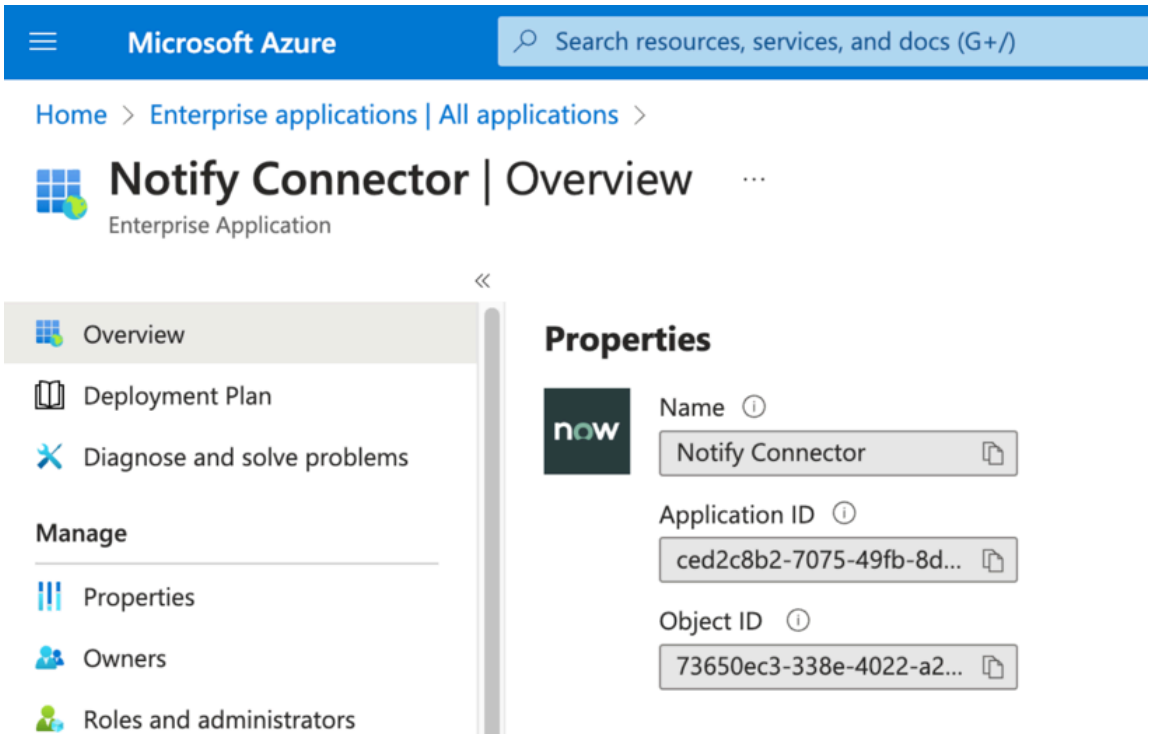
4. Powershell でアプリケーションアクセスポリシーを実行します。
   アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

   PowerShell で次のコマンドを実行します。

   アプリ ID `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` を使用して、通知コネクタアプリにアクセス許可を付与します。アプリ ID は、Microsoft Azure ポータルのパスで確認できます。 ホーム > エンタープライズアプリケーション > すべてのアプリケーション. Microsoft Teams の通知コネクタ用に作成したアプリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Syntax:

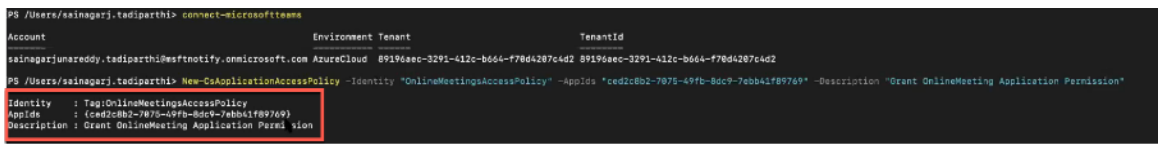
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



権限が正常に付与されると、PowerShell に詳細が表示されます。



5. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

b. 移動先 ホーム > ユーザー.

c. 作成されたユーザーを選択します。

d. ユーザーの [オブジェクト **ID**] をメモ帳にコピーします。

自動翻訳

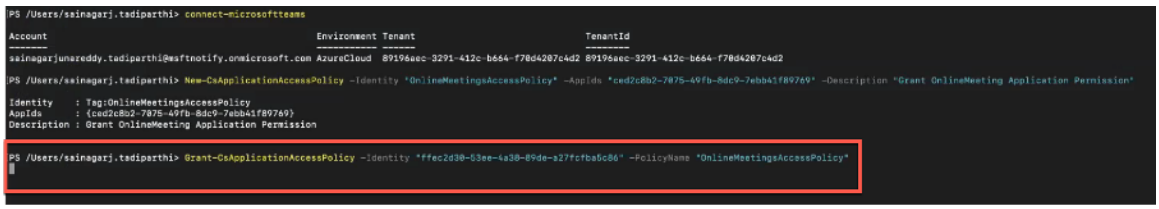
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 前のステップで作成したものと同じ PolicyName を使用して、PowerShell でユーザーポリシーコマンドを実行します。

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

UserAzureID フィールドにユーザー ID を入力し、PowerShell でコマンドを実行する必要があります。

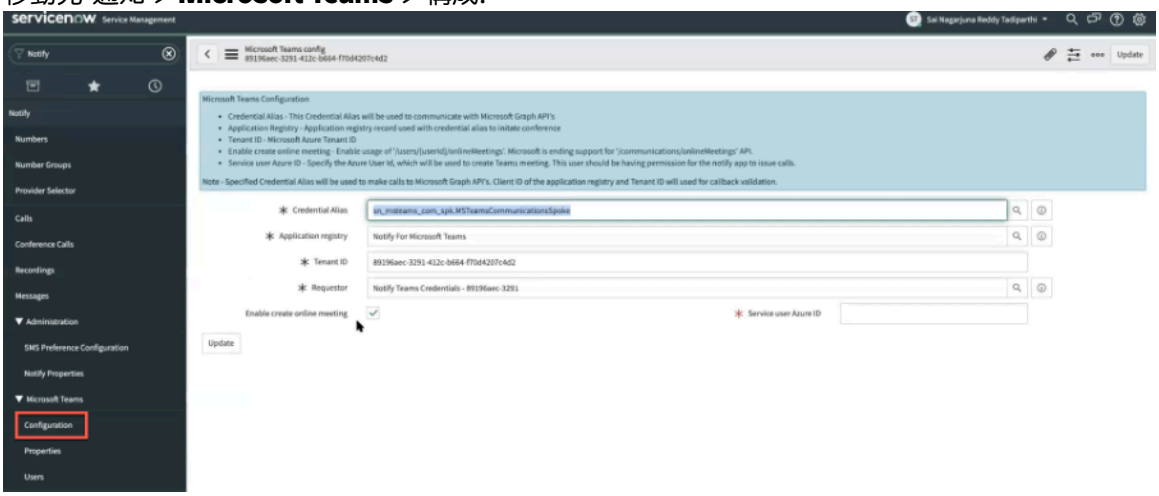
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Microsoft Teams を構成します。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.



c. [サービスユーザー **Azure ID]** フィールドにユーザーのオブジェクト **ID** を貼り付けます。

Microsoft Teams の通知コネクタにアップグレードを実行した場合は、[オンライン会議の作成を有効化 **(Enable create online meeting option)]** オプションを手動で有効にする必要があります。その後、[サービスユーザー Azure ID] フィールドの値を更新できます。

d. [更新] を選択します。

Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して、Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams の通知コネクタは、Meeting 拡張機能アプリが機能するための前提条件です。そのため、Microsoft Teams の通知コネクタに関連する統合セットアップが完了していることを確認してください。詳細については、「通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知 Azure アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知アプリを承認して、ServiceNow® が Microsoft Teamsの個人タブから API 呼び出しを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて
ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続するには、ユーザーが external_app_install_admin ロールと Microsoft 365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方を持っている必要があります。アプリケーションアドミニストレーターは Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. SSO およびアクティビティの通知に対して [許可] を選択します。
3. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、Meeting 拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

承認が完了すると、アプリのステータスが [インストール済み] と表示されます。

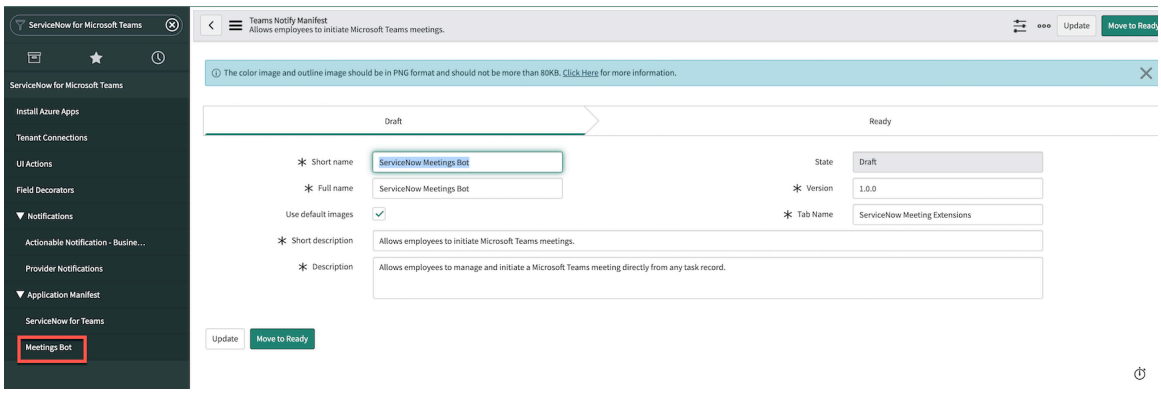
マニフェストファイルのダウンロード

インスタンスから Microsoft Teams の通知コネクタのマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > 会議ボット.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリをインストールした後、クライアント ID エントリとアプリ ID エントリはマニフェスト画面に表示されません。

2. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams の通知コネクタのマニフェスト

フィールド	説明
短い名前	会議ボットの短い名前。
状況	マニフェストファイルのステータス。
フルネーム	会議ボットの完全な名前。
バージョン	会議ボットのバージョン。
デフォルト画像を使用	会議ボットにデフォルト画像を使用するオプション。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。 [カラー画像 **(Color image)**] および [アウトライン画像 **(Outline image)**] オプションの画像をアップロードできます。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。

3. [準備完了に移動] を選択します。
4. [マニフェストをダウンロード] を選択します。

マニフェストファイルがシステムにダウンロードされます。

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams クライアントまたはアドミンセンターのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードできます。

- Microsoft Teams での Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリの構成
- Microsoft Teams での Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams クライアントのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリを管理する > アプリのアップロード.
3. 次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams クライアントにマニフェストファイルをアップロードします。
   - アドミンの場合は、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択します 。
   - 自分がアドミンではなく、承認するのが Microsoft Teams アドミンである場合は、[組織にアプリを送信 **(Submit an app to your org)]** を選択します 。
     a. ダウンロードしたアプリのマニフェストファイルを検索して選択し、開きます。アドミンへの要求送信の確認が表示されます。
     b. Microsoft Teams アドミニストレーターとして Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
     c. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
     d. アプリを名前で検索し、選択して開きます。アプリのデフォルトのステータスは [ブロック済み] です。
     e. [カスタムアプリを公開しますか？ (Publish your custom app?)] ポップアップページで [公開] を選択し、[公開] を選択します。アプリのステータスが [許可] に変更されます。

   アップロードされたアプリが Microsoft Teams アドミンセンターに表示されるまでに時間がかかる場合があります。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams アドミンセンターのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.
3. ダウンロードしたマニフェストファイルを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

ServiceNow で **ServiceNow Meeting** 拡張機能アプリ **ID** をマッピングする

ServiceNow インスタンスで ServiceNow Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams にカンファレンス用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Meeting 拡張機能アプリ ID をコピーします。

   a. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。

   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.

   c. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を検索して選択します。

   d. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を選択します。

   e. アプリ ID をメモ帳にコピーします。

      注:
      [外部アプリ **ID]** ではなく、必ず [アプリ **ID]** の値をコピーしてください。

      この [アプリ **ID]** は、ServiceNow インスタンスのシステムプロパティで更新する必要があります。

2. Meeting 拡張機能アプリ ID をペーストします。

   a. ServiceNow インスタンスにログインします。

   b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

   c. **[Meeting** 拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID (Application ID of Meeting Extensibility teams app)]** フィールドを上記のアプリ ID で更新します。

   d. [保存] をクリックします。

      注:
      Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、[アプリ] で **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

   Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

自己設定アプリを使用して ServiceNow for Microsoft Teams 統合をセットアップして構成するための環境を準備します。

自己設定アプリ環境または事前公開済みアプリ環境のいずれかで指示に従います。手順に従い、環境に基づいて機能を実装します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、およびユニバーサル要求と統合するための自己設定アプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

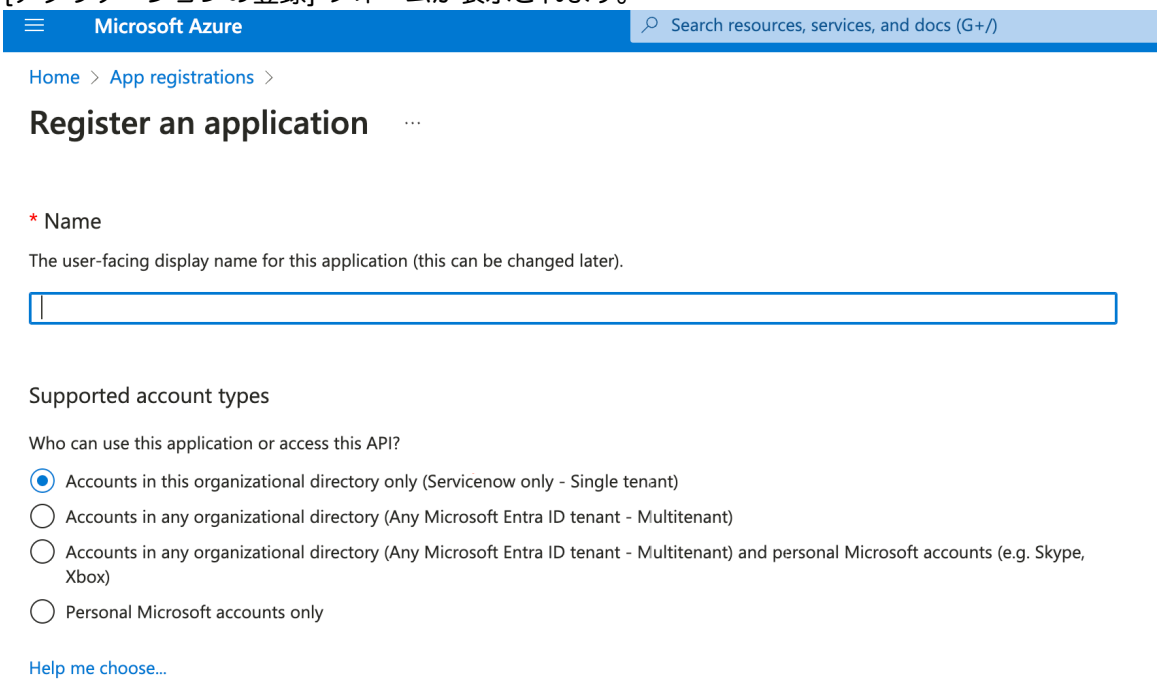
Microsoft Azure アプリケーションを作成し、**Microsoft Teams** で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する

Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成して、エージェントがチャット会話を開始してインポートしたり、Microsoft Teams アプリケーションで従業員センターダッシュボードを表示する権限をユーザーにアサインしたりできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Microsoft Entra ID** > 管理 > アプリの登録.
3. [新規登録] を選択します。
   [アプリケーションの登録] フォームが表示されます。



4. [アプリケーションの登録] ページで、アプリケーションの名前を入力します (例：ServiceNow Auth app)。
5. [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ **(Service Now** のみ **-** シングルテナント**) (Accounts in this organizational directory only (Service Now only - Single tenant))]** を選択します。
   このオプションが選択される理由の詳細については、「Identity and account types for single- and multi-tenant apps (シングルテナントアプリとマルチテナントアプリの ID とアカウントの種類) 」を参照してください。
6. [登録 **(Register)]** を選択します。
   新しい Microsoft Azure アプリが登録されます。
7. 移動先 管理 > **Web** アプリケーション > 認証.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

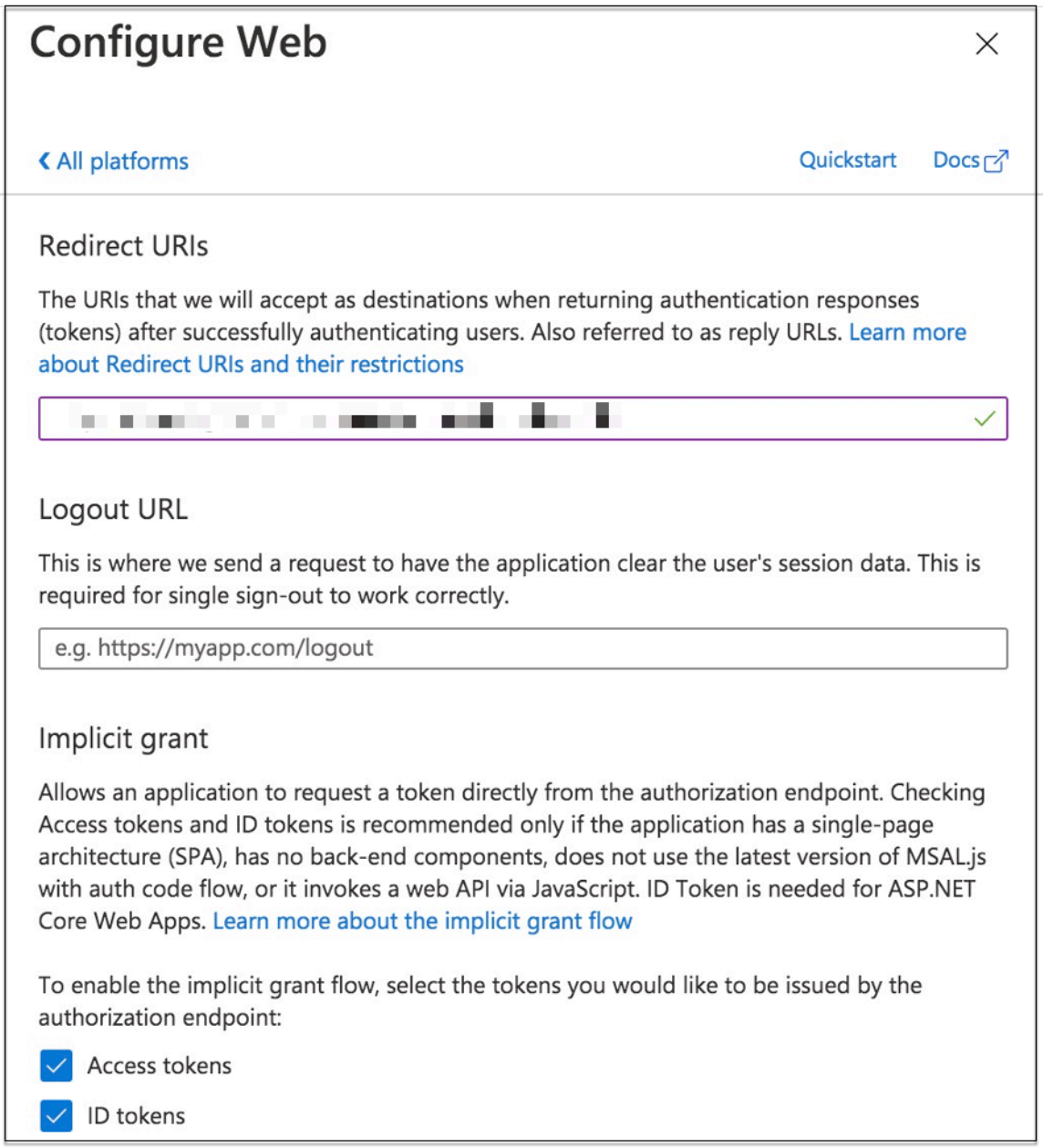
8. 選択 プラットフォームを追加する > **Web**.
9. **[Web** の設定] フォームのフィールドに記入します。

[Web の設定 **(Configure Web)]** フォーム

フィールド	説明
[リダイレクト URI]	リダイレクト URI を指定します。リダイレクト URI は次の形式である必要があります。 https://<instance-url>/sn_now_teams_ms_login.do ここで <instance-url> は ServiceNow インスタンスの URL です。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

自動翻訳

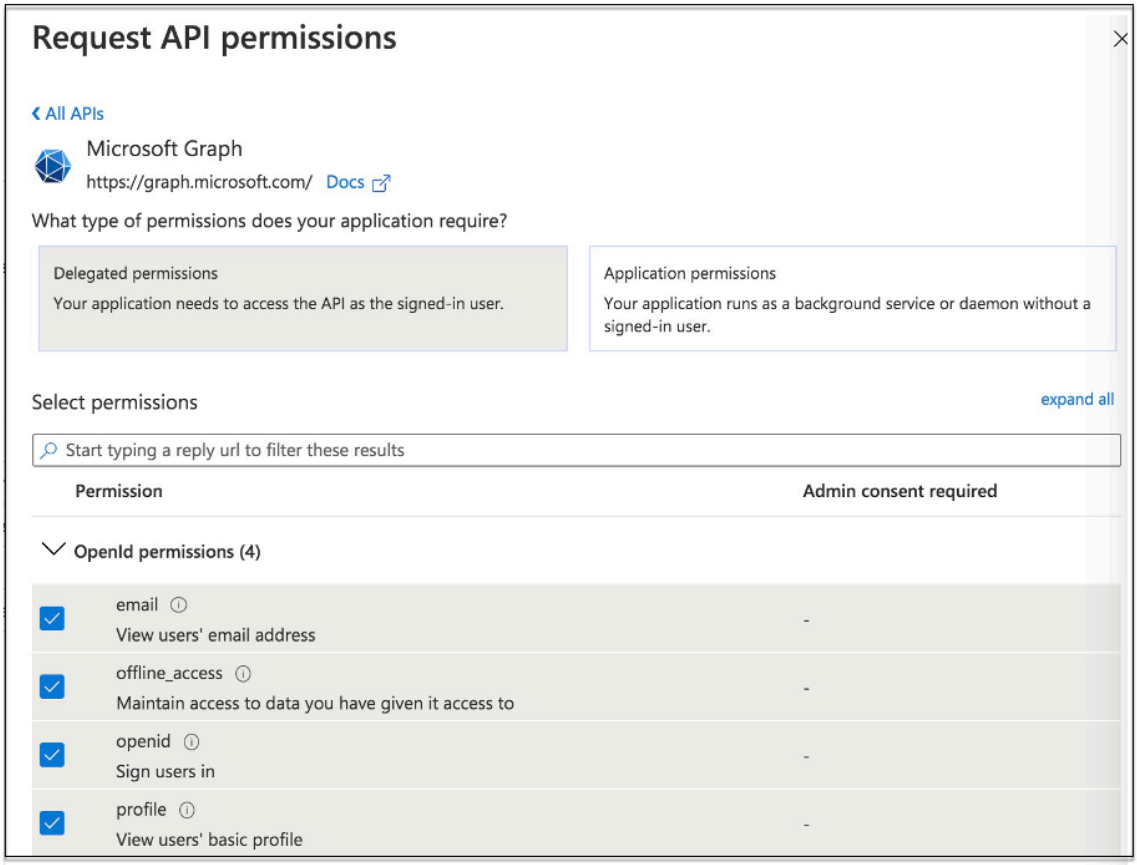
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [構成] を選択します。
11. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
12. [委任されたアクセス許可] を選択します。
13. **[OpenID** 権限] メニューを選択し、[メール]、**[offline_access]**、**[OpenID]**、[プロファイル] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



14. [権限を追加] を選択します。
15. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
16. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
17. 移動先 管理 > **API** を公開する.
18. [アプリケーション **ID URI** に対して設定する **(Set against Application ID URI)**] を選択し、アプリケーション URI を api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id> の形式で入力します。

    注:
    クライアント ID は、使用するアプリに基づいています。詳細については、「Microsoft 365 アプリケーションのクライアント ID」を参照してください。

19. [保存] を選択します。
20. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。
    [スコープの追加 **(Add a scope)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

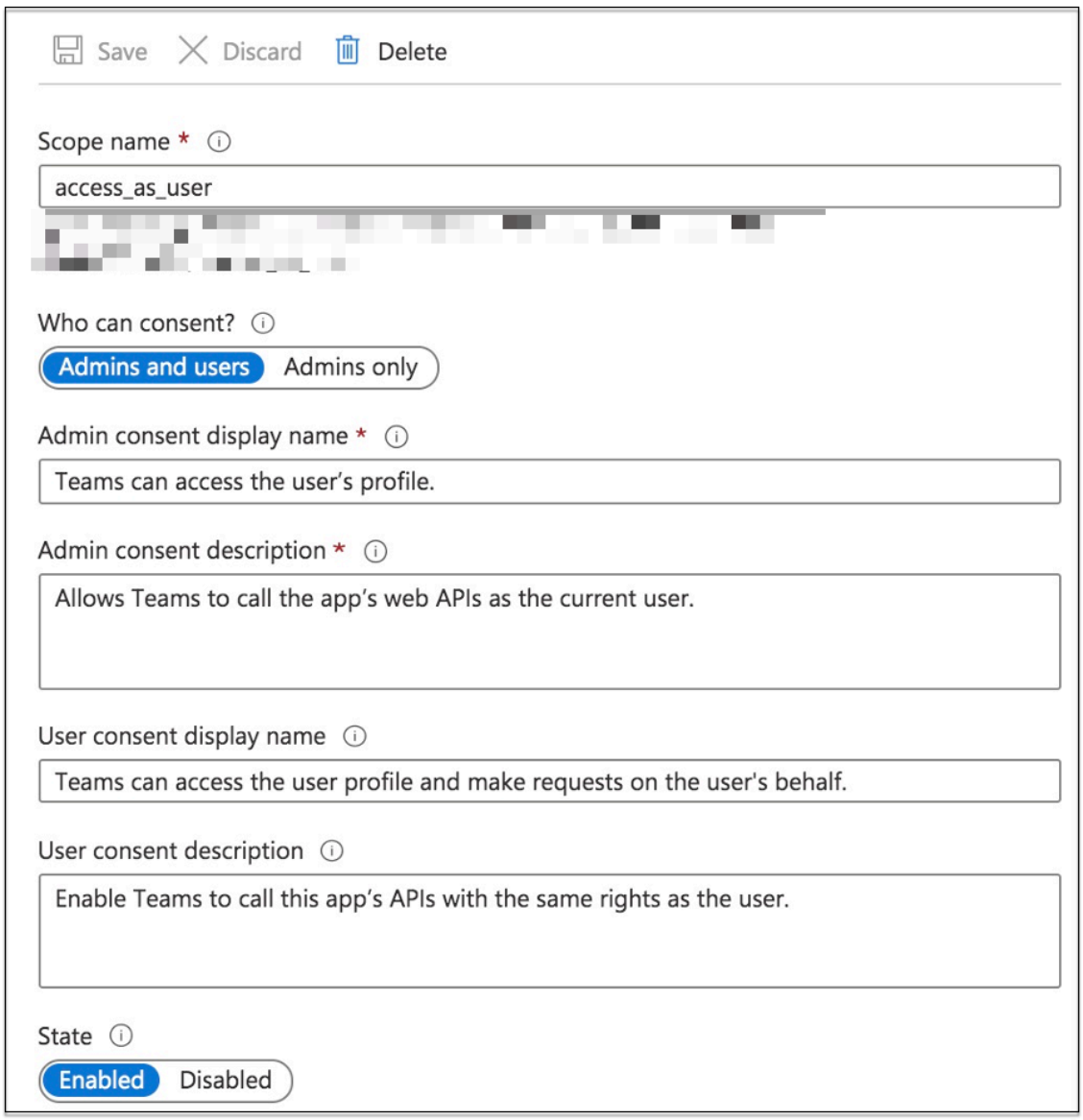
[スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	説明
スコープ名	access_as_user
[同意できるユーザー (Who can consent)]	アドミニストレーターとユーザー
[アドミン同意の表示名 (Adnun consent display name)]	Teams はユーザーのプロファイルにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
[アドミン同意の説明 (Admin consent description)]	Teams では、現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出すことができます。
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	Teams はユーザープロファイルにアクセスし、ユーザーの代わりに要求を行うことができます。
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	Teams では、ユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出すことができます。
状況	有効



21. [スコープを追加] ボタンを選択します。
22. 移動先 許可されたクライアントアプリケーション > クライアントアプリケーションを追加する.
23. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)**] フォーム

フィールド	説明
クライアント ID	○ Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション： **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Microsoft Teams Web アプリケーションの値： **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
[承認済みスコープ (Authorized scopes)]	承認済みスコープを確認します

注:
Microsoft 365 アプリケーションで従業員センターを使用するには、以下のクライアント ID を追加します。

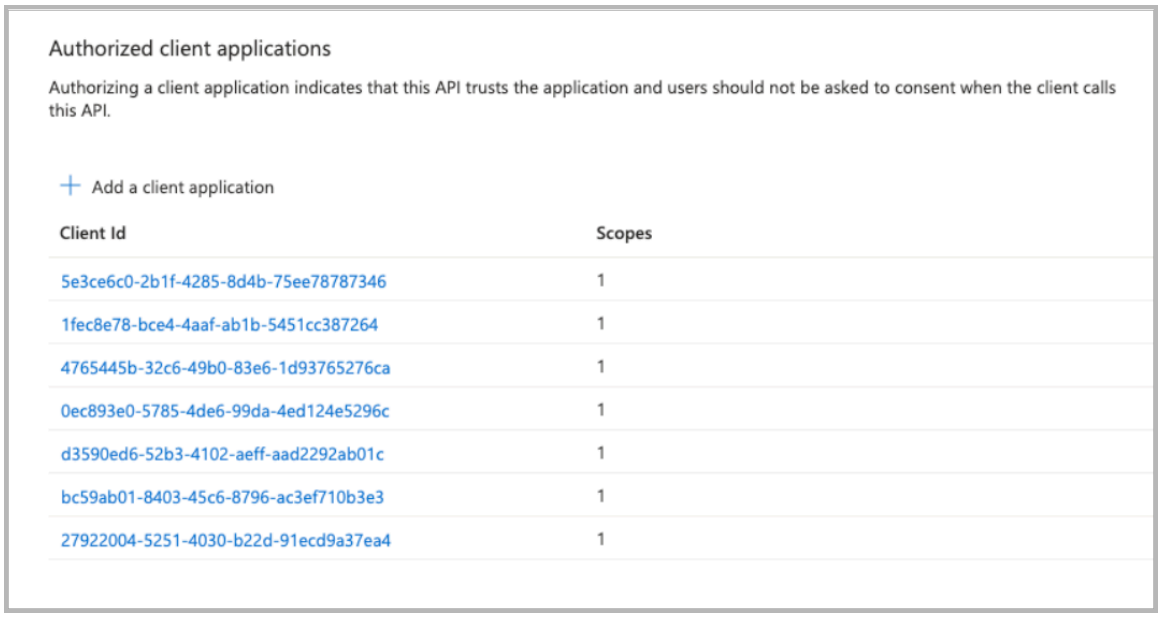
Microsoft 365 アプリケーションのクライアント **ID**

クライアント **ID**	説明
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Web アプリケーションのクライアント ID
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	デスクトップアプリケーションのクライアント ID
d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	Outlook デスクトップアプリケーションのクライアント ID
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	Outlook Web アプリケーションのクライアント ID
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	Outlook モバイルアプリケーションのクライアント ID

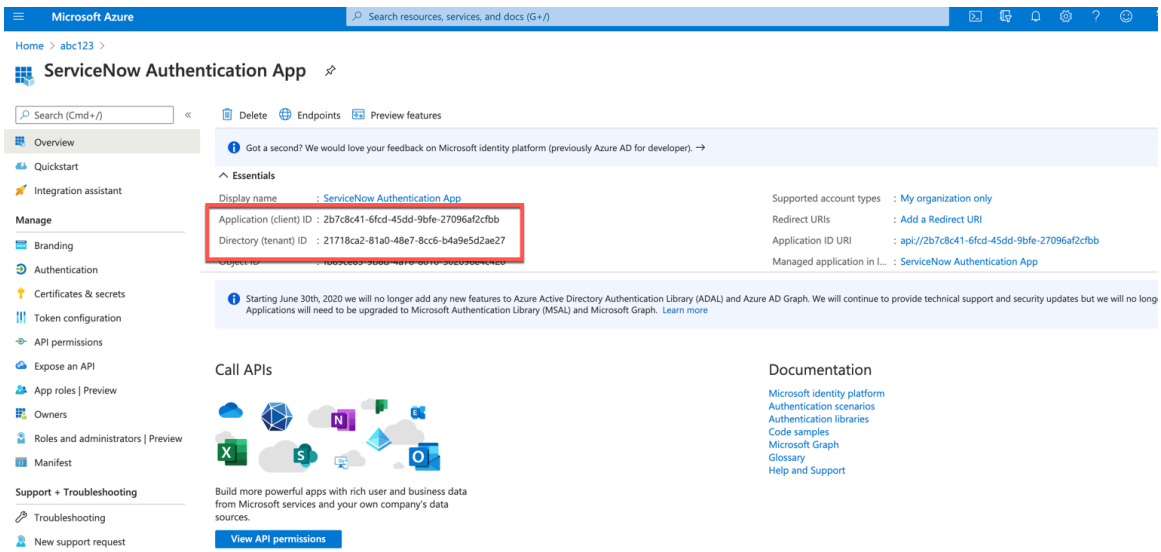
クライアント ID の詳細については、Microsoft Teams ドキュメントの「Microsoft Entra ID でタブアプリを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



24. [アプリケーションを追加] ボタンを選択します。
Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページからアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID をコピーし、ServiceNow インスタンスの詳細を更新します。



自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて

複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。詳細については、「Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant」を参照してください。

自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロセスは、アプリケーションが Microsoft Teams でどのように動作するかを指示する Microsoft Teams マニフェストファイルを構成するためのものです。ITSM/HR によって提供されるマニフェストの生成については、利用可能な構成の詳細が記載されている「Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams」を参照してください。

注:
Microsoft Teams テナントには、1 つの事前公開済みアプリセットアップのみを接続できます。事前公開済みアプリのマニフェストファイルを作成する方法の詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
   [一般情報] セクションが開きます。
3. [一般情報] セクションのフィールドに入力します。

一般情報フォーム

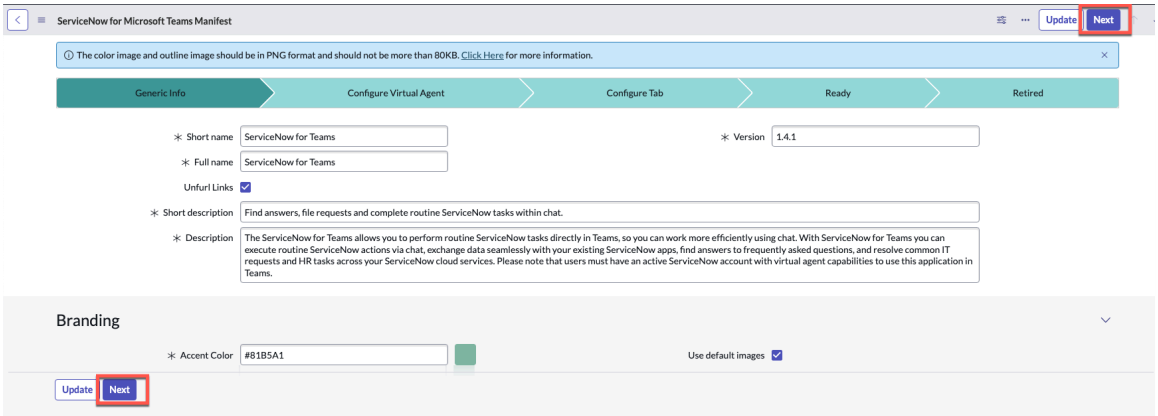
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前。
フルネーム	マニフェストファイルのフルネーム。
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例えば、1.0.0。
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。
デフォルト画像を使用	ブランディングにデフォルト画像を使用するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

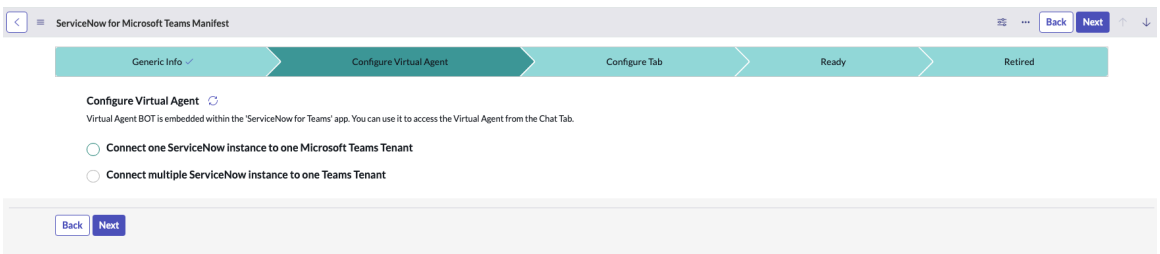
フィールド	説明
	注: 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [次へ] を選択します。



[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションが開きます。

6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションで、次のいずれかのオプションを実行します。
   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect a single ServiceNow instance to your Microsoft Teams Tenant)]** を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。これは、事前公開済みのアプリに適用されます。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect multiple ServiceNow instances to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。



インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントの構成] を選択します。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

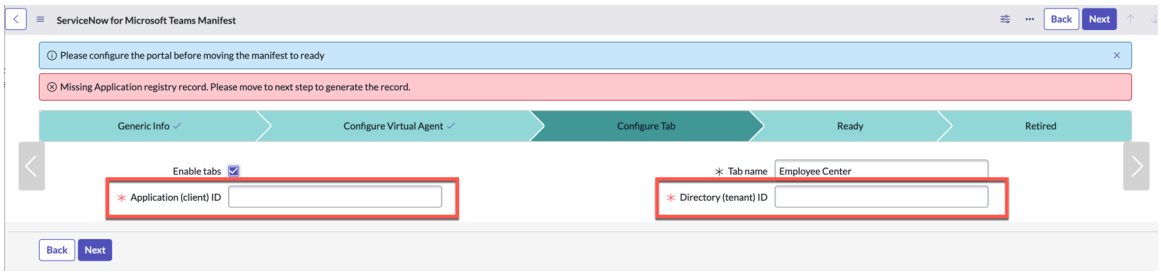
独自のボットを構成してと仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

7. [タブを構成 **(Configur Tab)]** セクションで、フィールドに入力します。

[タブを構成 **(Configur Tab)]** フォーム

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
タブ名	Microsoft Teams アプリケーションに表示されるサービスポータルタブの名前。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
アプリケーション (クライアント) ID	Azure アプリのクライアント ID。
ディレクトリー (テナント) ID	Azure アプリのテナント ID。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。テナント ID とクライアント ID (アプリ ID) は Azure ポータルから取得できます。



8. [次へ] を選択します。
[準備完了] セクションが開きます。
9. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。
10. アプリケーションレジストリレコードに移動し、OIDC プロバイダー構成情報レコードを表示します。
    - ページ上部の情報メッセージにあるリンクを選択します。
    - 移動先 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ をクリックし、[**Azure AD - <Tenant-ID>** を選択します。

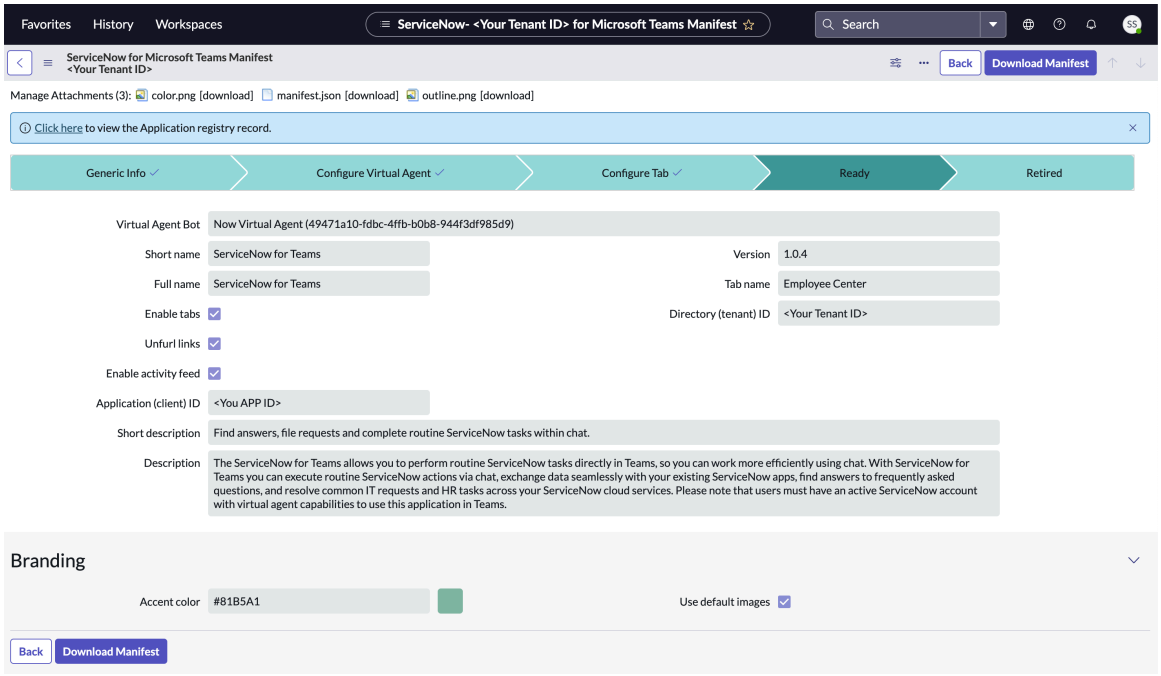
ユーザー要求は、Microsoft Azure AD (Entra ID) からフェッチされる *id_token* の一部です。ユーザー [sys_user] テーブルからフェッチされた値が [ユーザー要求] の値と一致するように、[ユーザーフィールド] を設定する必要があります。

> **注:**
> 設定したフィールドのいずれも [ユーザー要求] の値と一致しない場合は、カスタムフィールドを作成して必要な値を入力できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

11. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択します。



マニフェストファイルが zip 形式でダウンロードされ、アプリケーションレジストリが作成されます。

次のタスク

Microsoft Teams でのマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams を ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に

自己設定アプリのマニフェストファイルがあることを確認します。詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > カスタマイズされたアプリのアップロード.

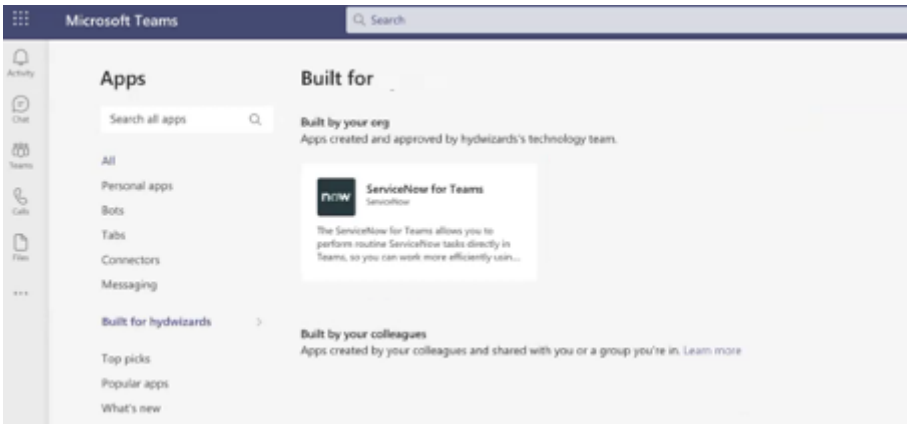
> **注:**
>
> ServiceNow for Microsoft Teams が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、以下を参照してください。 Microsoft Teams ドキュメント.

3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] を選択します。

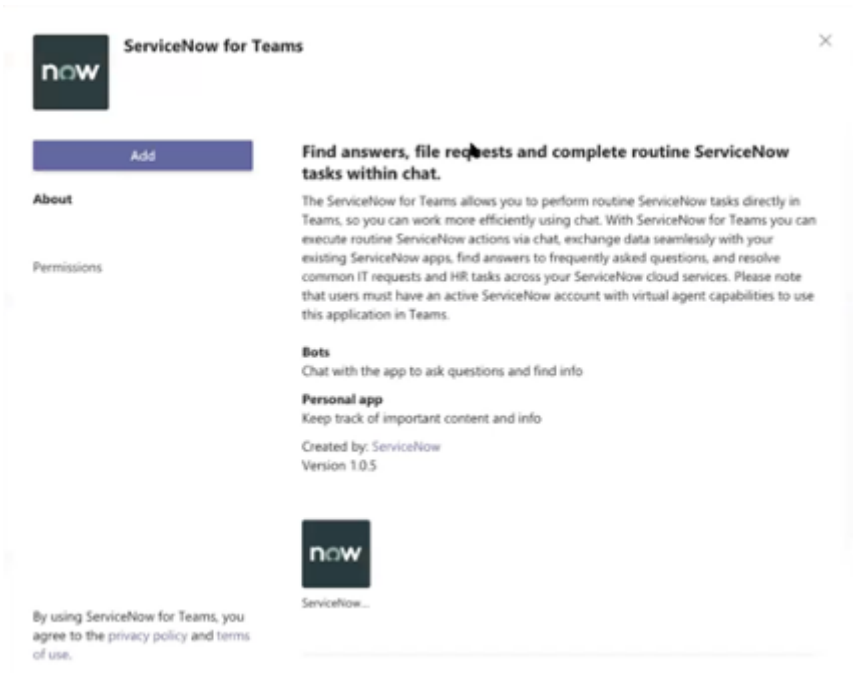
[ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[ServiceNow for Teams]** アプリを選択します。
6. [追加] を選択します。

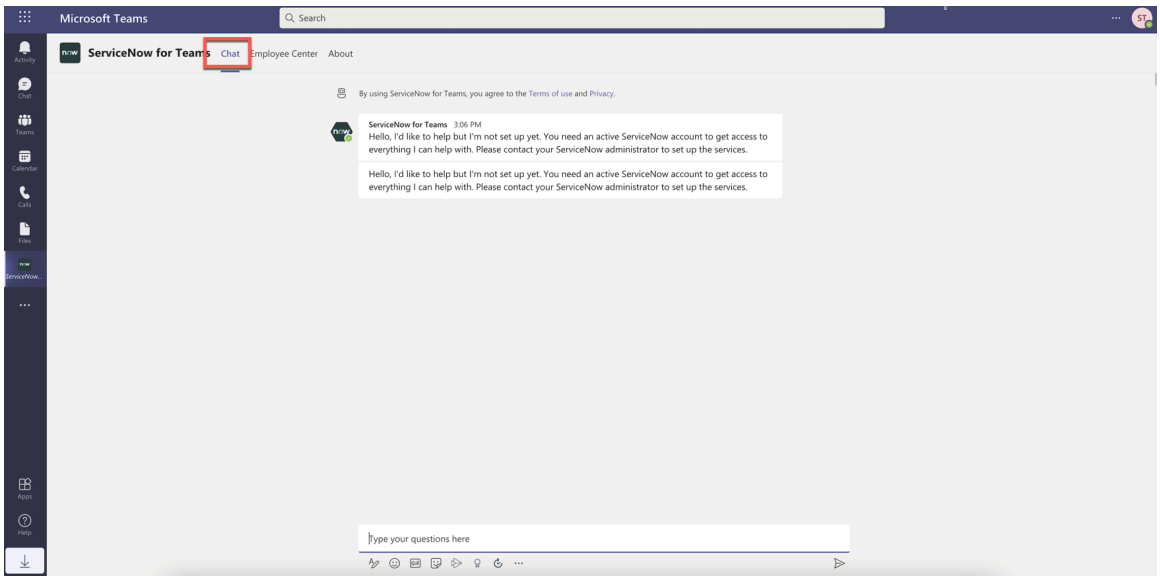


[ServiceNow for Teams] アプリが Microsoft Teams に表示されます。

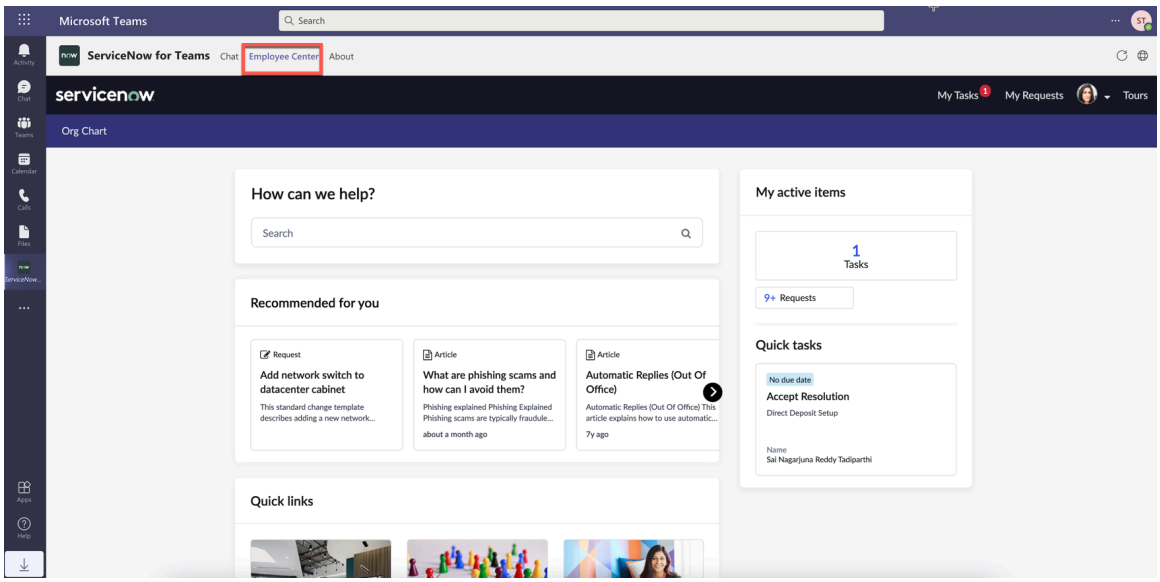
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



- 従業員センター：[従業員センター] タブを選択して、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



注:
マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

無効にする **Now** 仮想エージェント

Now 仮想エージェント アプリを無効にして、ServiceNow for Microsoft Teams を ServiceNow インスタンスにインストールして統合するときに通知が重複しないようにMicrosoft Teamsを回避します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
従業員は Now 仮想エージェント アプリを表示も使用もしません。

必要なロール：Microsoft Teams admin

このタスクについて
ServiceNow には、 Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- Now 仮想エージェント

  このアプリは Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用できるようになっています。

- ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、従業員センターと呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

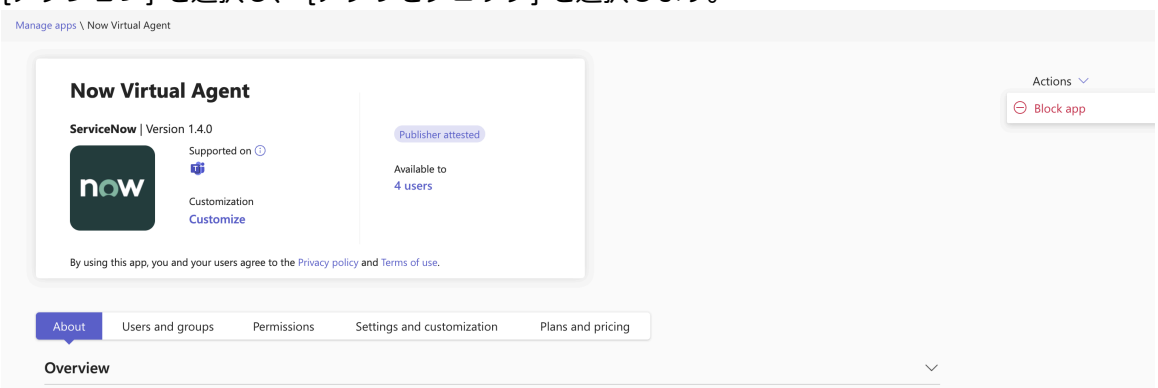
両方のアプリで同じボット(仮想エージェント)が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、Microsoft TeamsアプリのServiceNowでも同じボットIDがブロックされ、Microsoft TeamsアプリのServiceNowで仮想エージェントが使用できなくなります。この問題を回避するには、Now 仮想エージェント アプリが許可されたアプリの一覧に含まれていることを確認する必要があります。

最初に Now 仮想エージェント アプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、アプリを許可リストに追加する必要があります。この構成後、従業員は Now 仮想エージェント アプリを表示も使用もできなくなりますが、ServiceNow for Microsoft Teams アプリ内で仮想エージェントを使用することはできます。

注:
変更が反映されるまでに最大 24 時間かかる場合があります。

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. 検索フィールドに「Now 仮想エージェント」と入力します。
4. **Now** 仮想エージェントアプリを選択します。
5. [アクション] を選択し、 [アプリをブロック] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカリゼーションをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーンの処理

Microsoft Teams のキャンペーンでは、コンテンツをセットアップしてキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで目的の対象者に適切なメッセージを伝達します。

Microsoft Teams のキャンペーンは、コンテンツエクスペリエンスビルダーから作成するか、またはコンテンツを直接公開することによって作成することができます。キャンペーンエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

- 従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) プラグイン。コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン機能を有効にします。
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグイン

キャンペーンの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知を送信するための追加の権限を使用したユーザーの認証

Microsoft Teams がチームワークアクティビティフィードでユーザーの代理として新しいキャンペーン通知を作成して送信できるようにするために、追加の Microsoft Azure 権限をユーザーに割り当てます。

始める前に

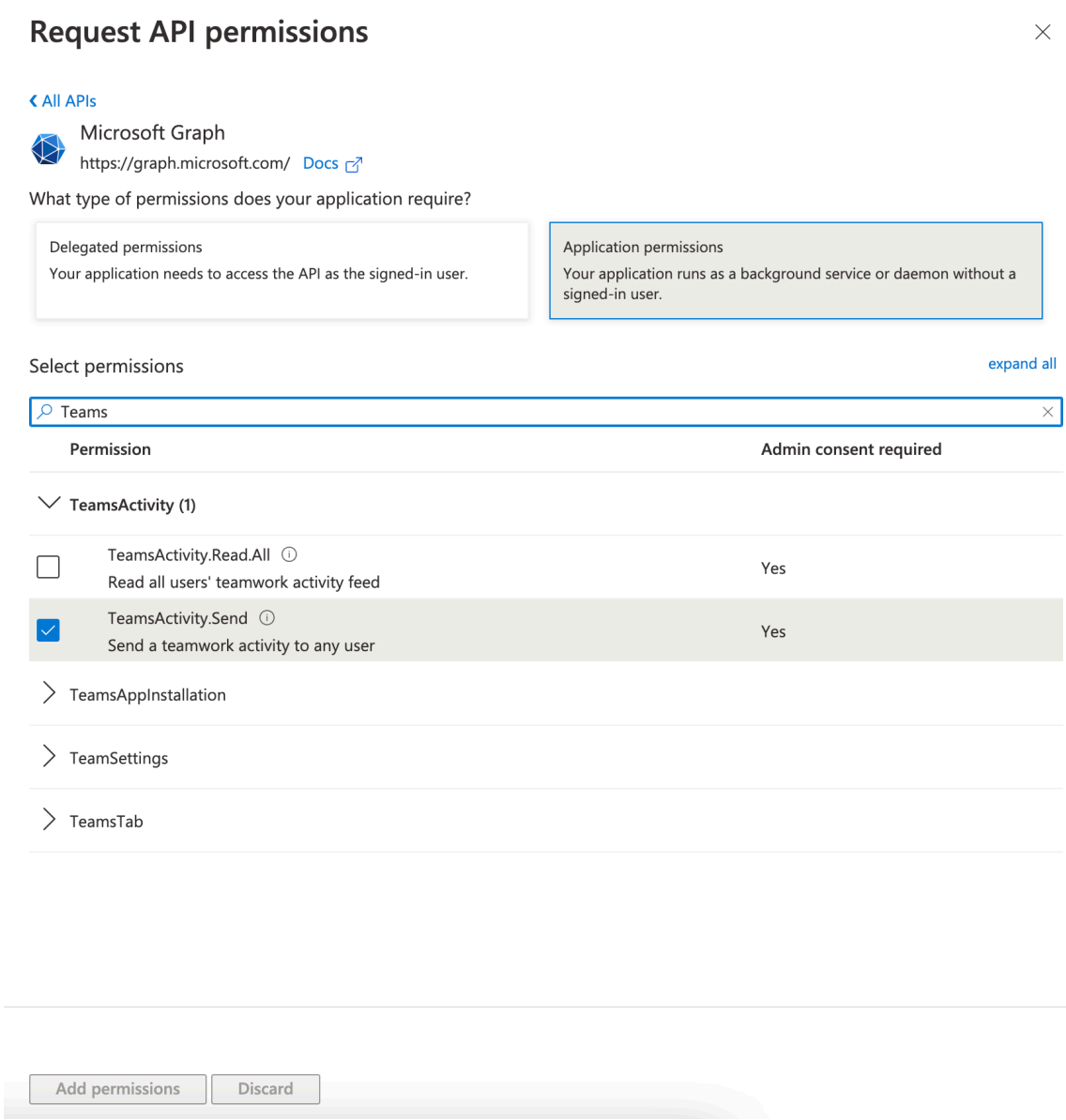
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > アプリの登録.
3. 自己設定アプリ用の Microsoft Azure アプリケーションが既に作成されている場合は、そのアプリケーションを開きます。作成されていない場合は作成します。
4. 移動先 **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。
5. **[TeamsActivity]** メニューを選択し、**[TeamsActivity.Send]** チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [権限を追加] を選択します。
7. [API 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。次に、ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
8. Microsoft Teams でマニフェストファイルを再生成してアップロードします。
   詳細については、「Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信」を参照してください。
9. 要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境で Microsoft Teams チャットを使用します。
   詳細については、「ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

始める前に

Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[従業員センター] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで従業員センターが有効になります。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
   [送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。

   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。

   マニフェストファイルの作成の詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

コンテンツの直接公開を使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

アドミンロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams を通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に

- 必要なプラグインをインストール
- 必要なロール：sn_cd.campaign_manager
- Microsoft Teams の通知には「Create a video, URL, or to-do link (ビデオ、URL、または To Do リンクの作成)」リンクが含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センターの URL	ビデオ、Web ページ、またはユーザーに通知される To Do アイテムへのリンク。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定」。

または、コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 • 「処理待ち：コンテンツ公開」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。 • 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。 最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成

admin ロールがあれば、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーでの Microsoft Teams 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
すべてのキャンペーンのリストが表示されます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォームに入力します。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。 • ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。 詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

このタスクについて

キャンペーンとキャンペーンバンドル/ステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカリゼーションが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツの直接公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

注:
[通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する

Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成し、エージェントが会話を Microsoft Teams から ServiceNow にインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

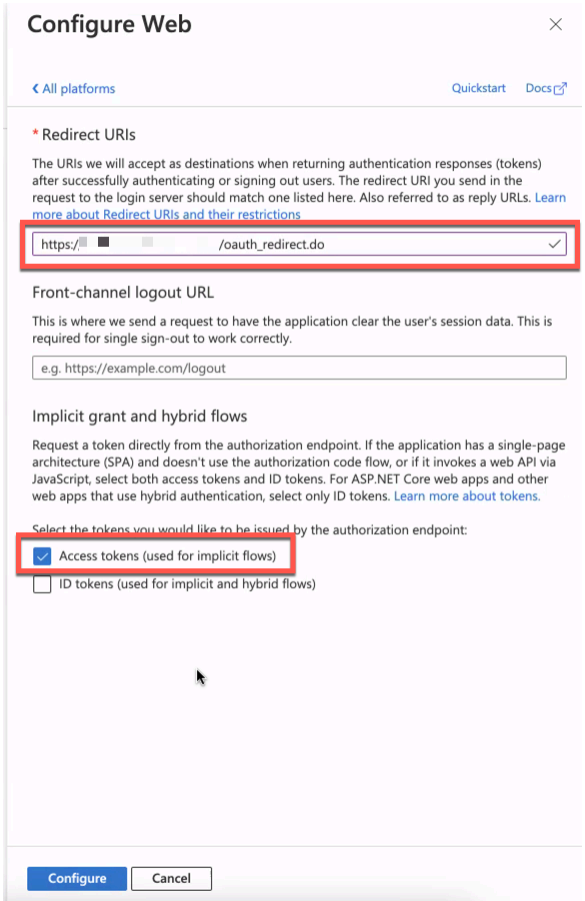
注:
Microsoft Teams の **ITSM** 統合アプリケーションと **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams** アプリケーションの両方を使用する場合も、1 つの Microsoft Azure アプリケーションで済みます。

手順

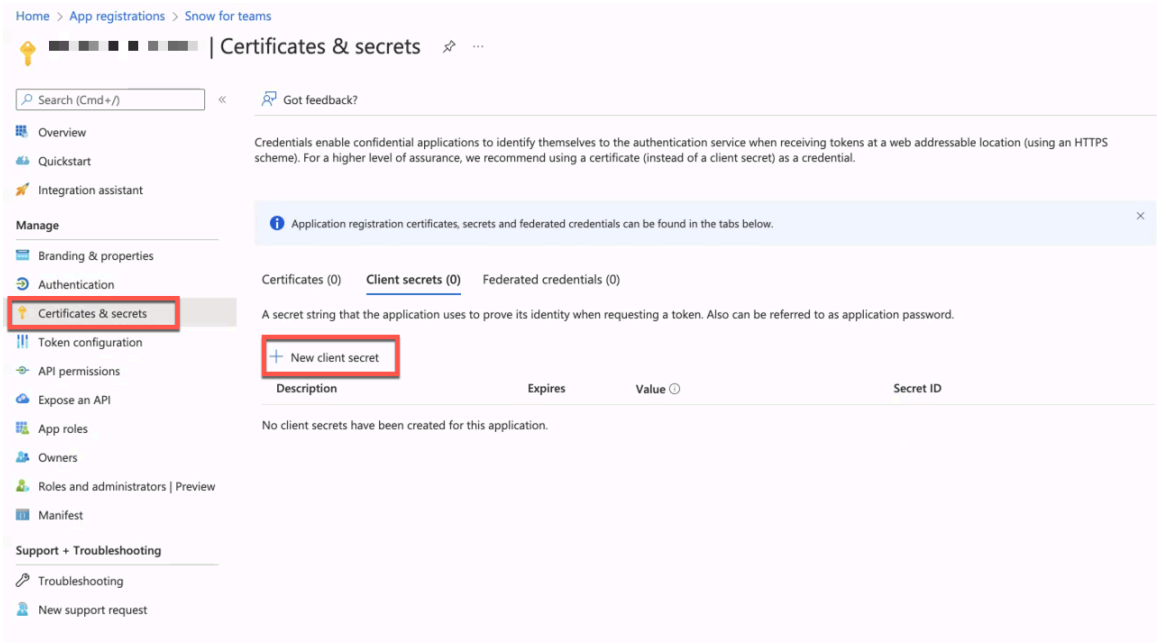
1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. [新規登録] をクリックします。
   [新規登録] ページが表示されます。
4. [新規登録] フォームで、次のアクションを実行します。
   a. [名前]：アプリケーションの名前を入力します。例：要求ベースのチャットアプリ。
   b. リダイレクト URI：https://<instance-name>/oauth_redirect.do を入力します。<instance-name> は ServiceNow インスタンスの名前です。
5. [登録] をクリックします。
6. [リダイレクト **URI]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [アクセストークン] チェックボックスをオンにします。
8. [構成] をクリックします。
9. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.



10. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. [クライアントシークレットの追加 (Add a client secret)] フォームのフィールドに入力します。

    a. 説明：クライアントシークレットの説明を入力します。

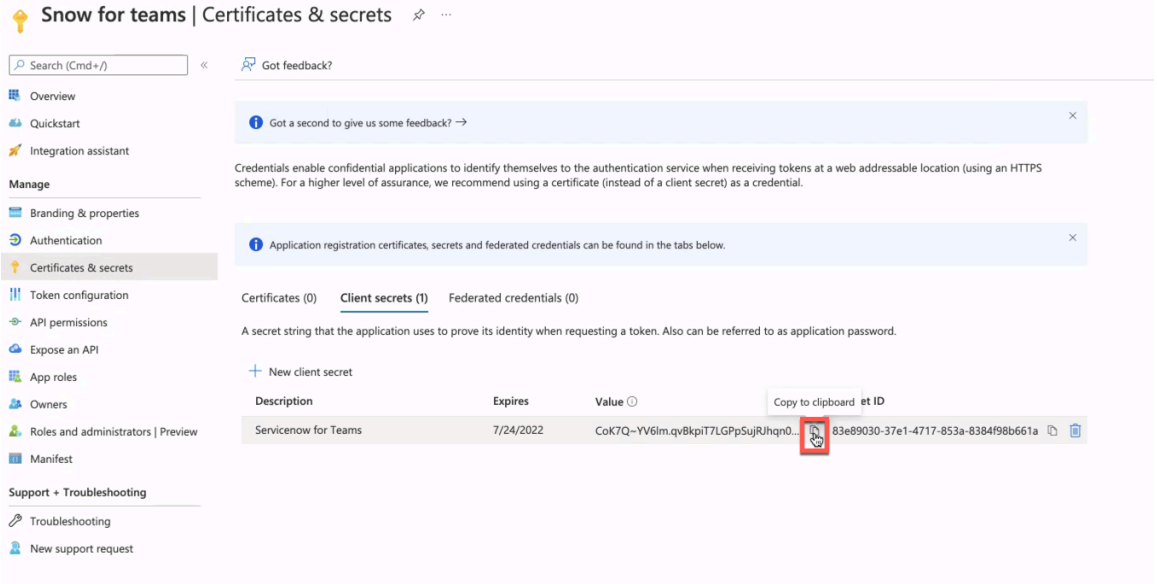
    b. 失効する：ドロップダウンメニューを使用して、クライアントシークレットの有効期限を選択します。

    c. [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. クライアントシークレットをコピーしてメモ帳に保存します。



Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

ユーザーに権限を割り当てて、Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスに、従業員とのチャットの会話を開始してインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. 作成されたアプリを選択して、エージェントが Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
   例：要求ベースのチャットアプリ。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
5. [委任されたアクセス許可] を選択します。
6. [権限を選択 **(Select permissions)**] フィールドに次の権限を入力します。
   - Offline_access (委任)：ServiceNow は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
   - Chat.ReadWrite (委任)：Chat.ReadWrite 権限の読み取り部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
   - User.Read (委任)：この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されると追加されます。
   - User.ReadBasic.All (委任)：この権限は、ユーザーの名前と Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、Azure ID を保存し、ユーザーに代わってチャットを作成して、チャットをインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Files.Read.All (委任)：この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットがインポートされるときに使用されます。Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。
- ChatMember.ReadWrite (委任)：Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。
- Chat.Create (委任)：この権限は、要求ベースのチャットを作成するために使用されます。
- Chat.ReadBasic (委任)：この権限は、要求ベースのチャットがインポートされるときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
- Presence.Read.All (委任)：この権限は、Microsoft Teams からユーザープレゼンスステータスを取得するために使用されます。

7. [権限を追加] を選択します。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
10. オプション: Azure アプリケーションをアップグレードした後、ユーザートークンを削除し、追加された権限でトークンをフェッチすることをユーザーに再許可します。
    a. ServiceNow インスタンスにログインします。
    b. 移動先 すべて > システム **OAuth** > トークンを管理
    c. シングルテナントチャットアプリのユーザートークンを削除します。

    注:
    ユーザーは、 Microsoft Azure Active Directory アカウントにログインして、追加された権限でトークンをフェッチする必要があります。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境に Microsoft Teams チャットを使用します。

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録し、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するには、次のいずれかの方法を実行します。

- 既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する (推奨)
- Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

既存の **Microsoft Teams** チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する

既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. 「シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット」というアプリケーションレジストリを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームに [クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] の詳細情報を入力します。
4. [保存] を選択します。
5. すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ
6. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで 、[チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します] オプションを有効にします。
   OAuth プロファイルの [シングルテナントセットアップの **OAuth** プロファイルの **Sys ID]** プロパティは、出荷時にアプリケーションレジストリでデフォルト (OOB) に設定されています。
7. [保存] を選択します。

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリを インスタンスに登録します。

始める前に

注:
この手順は、絶対に必要な場合のみ使用してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. [新規] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

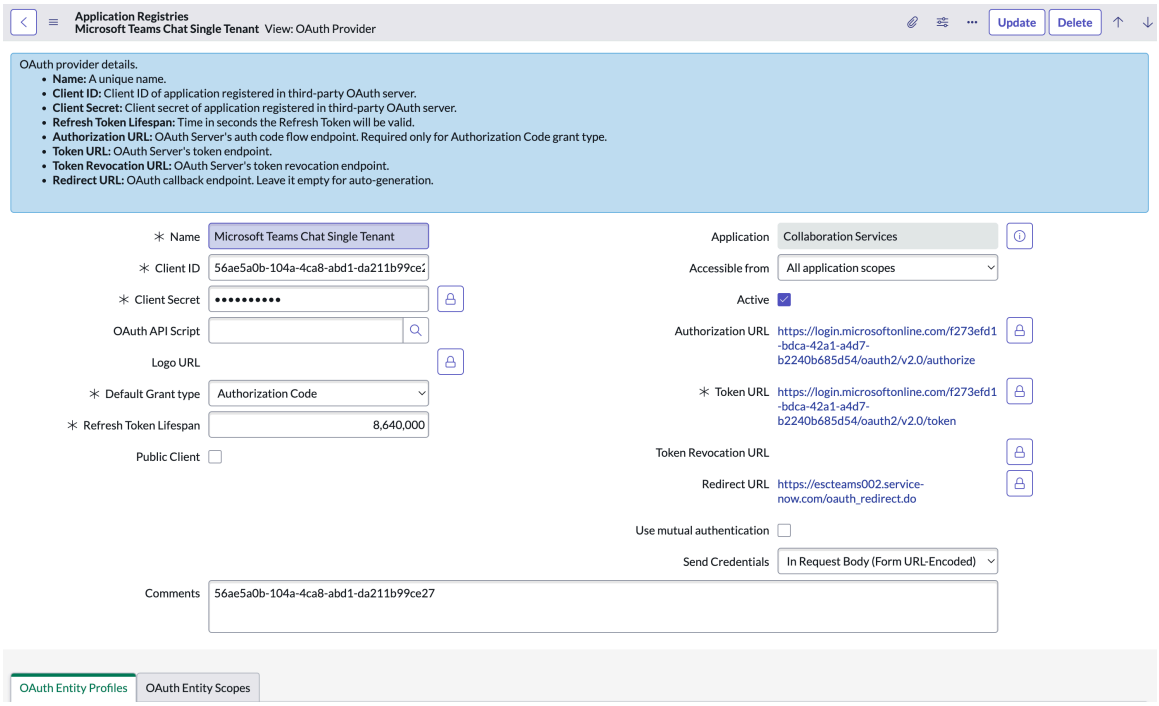
アプリケーションレジストリ - シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。入力例：Microsoft Teams チャット自己設定アプリ
クライアント ID	Azure ポータルで作成されたクライアント ID このフィールドには、Azure アプリケーション ID の値を入力します。
クライアントシークレット	Microsoft Teams でアプリを作成するときに生成したパスワード 詳細については、「Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する」を参照してください。
認証 URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含む認証 URL https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
トークン URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含むトークン URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
リダイレクト URL	次のフォーマットのインスタンス URL を含むリダイレクト URL https://<instanceURL>/oauth_redirect.do <instanceURL> の値をインスタンス URL で更新します。



5. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連リストを選択します。
6. 次のスコープを追加します。
   - [名前] に「Default」と入力し、**[OAuthscope]** に「.default」と入力します。
   - [名前] に「Offline Access」と入力し、**[OAuthscope]** に「offline_access」と入力します。
7. [保存] を選択します。
   OAuth エンティティプロファイルが生成されます。
8. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストで [OAuth エンティティプロファイル] の詳細を参照してください。
9. OAuth エンティティプロファイルのレコードを開き、システム ID をコピーします。
10. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ.
11. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで 、[チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します] オプションを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. コピーした OAuth エンティティプロファイルの値を、[単一テナント設定用の **OAuth** プロファイルの **Sys** ID。「sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_Single_tenant」を **true** に設定する場合は、これを設定する必要があります。] フィールドに入力します。
13. [保存] を選択します。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの自己設定アプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow® for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Azure AD と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システムアドミンは、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

Microsoft Teams からチャットを開始およびインポートするゲストユーザーの認証

ゲストユーザーに権限を割り当てて、従業員とのチャットの会話を開始し、このチャットの会話を Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスへ自己設定アプリ用にインポートできるようにします。

始める前に
自己設定アプリの要求ベースのチャットアプリ構成が完了していることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

1. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する
2. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. 要求ベースのチャットアプリを選択して、エージェントが会話を開始して Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
5. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
6. [権限を選択] 検索フィールドに「User.Read.All」と入力し、この権限を選択します。

   この権限により、Microsoft Azure ユーザータイプ値が取得されます。この値は ServiceNow インスタンスに保存され、ユーザーの代理でチャットを作成およびインポートできるようにします。
7. [権限を追加] を選択します。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択して、設定を保存します。

ゲストユーザーの認証の有効化

アプリケーションレジストリ値を検証して更新し、Microsoft Teams アプリケーションのゲストユーザーを認証して、自己設定アプリ用にチャットを開始およびインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. Microsoft Teams Chat Single Tenant アプリケーションレジストリを選択します。
3. フォームでフィールドを確認および更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。たとえば、Microsoft Teams Chat self-configured app や Microsoft Teams Chat App Permission ST などです。
クライアント ID	Microsoft Azure ポータルで作成されたアプリケーション ID。
クライアントシークレット	ServiceNow for Microsoft Teams でのアプリ作成プロセスで生成されたパスワード。
認証 URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたテナント ID を含む認可 URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize です。
トークン URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたアプリのテナント ID を含むトークン URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リダイレクト URL	ServiceNow for Microsoft Teams インスタンス URL を含むリダイレクト URL。形式は次のとおりです。 https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. [保存] を選択します。
5. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ.
6. [チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します。] オプションを選択します。
7. [保存] を選択します。
8. Microsoft Teams Chat App Permission ST アプリケーションレジストリに対してこの手順を繰り返します。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

自己設定アプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームのフィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID。 ServiceNow インスタンスの詳細を更新するには、この ID 値を使用します。
テナントのフルネーム	テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ゲストユーザーの認証の有効化 のプロセスで設定されたユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント認証情報トークンを有効にするオプション。 このオプションをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ゲストアクセスが有効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。 複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したゲストドメインに属するゲストは、チャットを開始またはインポートできます。

ユーザープレゼンスインジケーター

ユーザープレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、Azure ポータルから既に作成されている要求ベースのチャットアプリケーションに API 権限が追加されていることを確認してください。要求ベースのチャットに必要な権限の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加」を参照してください。

IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザープレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーステータスのマッピング (続く)

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザープレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザープレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

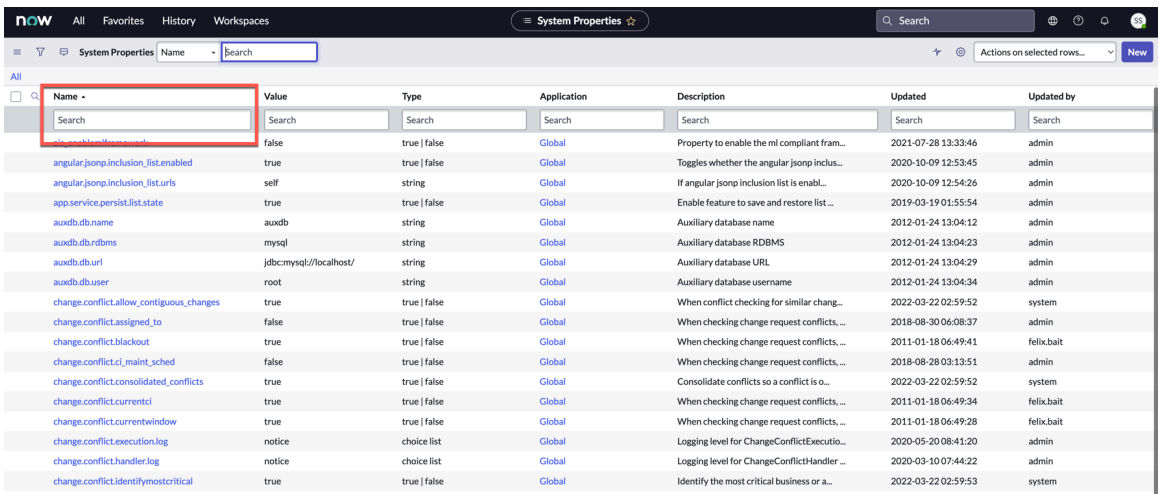
システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

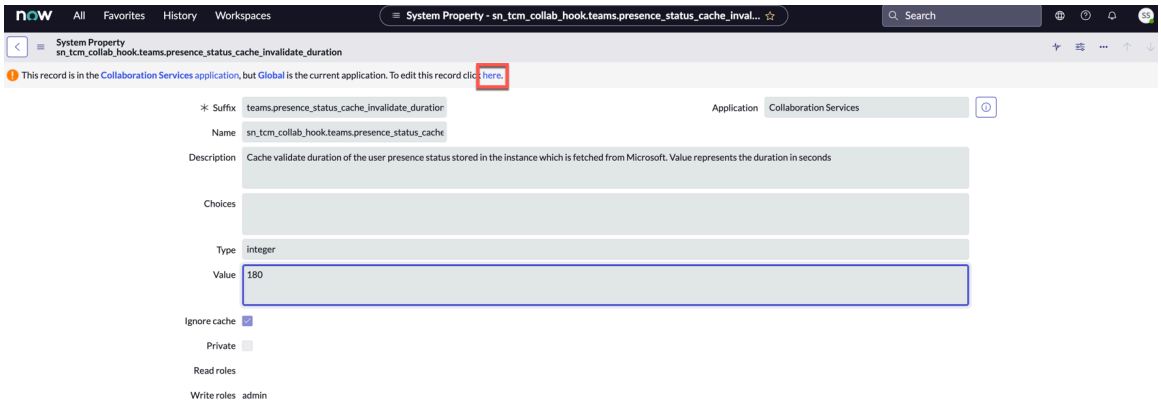
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の自己設定アプリ環境を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

通知コネクタ自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合する

自己設定アプリを使用して、Microsoft Teams 用の通知コネクタを設定します。

会社や規制要件により、場合によっては自己設定アプリのセットアップを使用する必要があります。

Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする

Microsoft Teams から発信コールを行うアプリを作成します。

始める前に

ServiceNow® インスタンスに通知コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin、Microsoft Teams admin、Microsoft Azure admin

手順

1. https://dev.teams.microsoft.com で Microsoft Teams Developer Portal にログインします。
2. アプリを作成します。
   a. 移動先 アプリ > 新しいアプリ.
   b. [アプリを追加 (Add app)] ポップアップページでアプリの有効な名前を入力し、[追加]を選択します。
   c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例： 通知 Microsoft Teams の ServiceNow。
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリ ID	アプリの一意の識別番号。 **注:** このアプリ ID は、生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
契約条件	アプリの契約条件へのリンク。

d. [保存] を選択します。
アプリが Microsoft Teams に作成されます。

3. 新しいアプリのボット (通知コネクタ) を作成します。

a. 移動先 **Configure** (構成) > アプリの機能.

b. [ボット] を選択します。

c. [新規ボットの作成 **(Create a new bot)]** を選択します。

d. [新しいボット **(New Bot)]** を選択します。

e. [ボットを追加 (Add bot)] ダイアログボックスでボットの名前を入力し、[追加] を選択します。

f. 次のいずれかの方法で、新しい通知コネクタのボット ID 値がアプリのクライアント ID として使用されることに注意してください。

- ブラウザーの URL から ID をコピーします。
- に戻る ボット > ツールをクリックし、ボット ID をコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [チャネル] に移動し、**[Microsoft Teams]** を有効にして、[保存] を選択します。

h. [クライアントシークレット] を選択して、ボットのクライアントシークレットを入力します。クライアントシークレットが生成されます。

> 注:
> 生成されたクライアントシークレットは二度と表示されないため、必ずメモしてください。

4. 通知コネクタのクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント ID)] にコピーします。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 **Configure** (構成) > 基本情報.
   c. コピーしたクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント) **ID]** フィールドに貼り付け、[保存] を選択します。
5. 新しいボットのその他のアプリ機能を構成します。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 **Configure** (構成) > アプリの機能 > ボット > 既存のボットを選択 をクリックし、作成したボットを選択します。
   c. [ボットで何をしますか？ **(What can your bot do?)]** セクションから [オーディオコールのサポート **(Supports audio calls)]** と [ビデオコールのサポート **(Supports video calls)]** を選択します。
   d. [ユーザーがこのコマンドを使用できる範囲を選択 **(Select the scopes in which people can use this command)]** から [個人]、[チーム]、および [グループチャット] を選択します。
6. 新しいアプリ属性を取得して保存します。
   a. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure アドミニストレーターとして Microsoft Azure ポータルにログインします。
   b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
   c. 新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
   d. クライアント ID/アプリケーション (クライアント) ID、オブジェクト ID、およびテナント ID をメモします。

      ServiceNow インスタンスにはこれらの値が必要です

> 注:
> Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。

次のタスク
ユーザーが Microsoft Azure ポータルの通知コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする。

ユーザーが **Microsoft Azure** ポータルの通知コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする

権限を管理することで、ユーザーが正常に認証され、Microsoft Teams でカンファレンスコールに参加できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」のステップ 3 で作成した通知コネクタ用のボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph** をクリックし 、[アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択して権限を付与します。
   - User リストの **User.Read.All**
   - OnlineMeetings リストの **OnlineMeetings.ReadWrite.All**
   - Calls リストの **Calls.InitiateGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCallAsGuest.All**
6. アドミンの承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権をアドミンに付与します。
   a. **[API** 権限 **(API Permission)]** ページで、[<テナント> にアドミンの同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [アドミンの同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ポップアップページで [はい] を選択します。

Microsoft Teams からのコールを許可するユーザーロールを作成する

お使いの環境で Microsoft Teams の 通知コネクタを構成し、ユーザーがそれを 介して Microsoft Teamsオンライン会議を開始できるようにするサービスユーザーロールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> ユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるサービスユーザーロールを作成する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル で Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. サービスユーザーを作成します。
   a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.
   b. [新規ユーザー] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規ユーザーフォーム

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

d. [作成] を選択します。

e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

> **注:**
> サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams からカンファレンスコールを行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

a. PowerShell コマンドを実行します。

- MacOS：ターミナルウィンドウを開きます。
- Microsoft Windows：コマンドプロンプトにアクセスします。

b. コマンド「`pwsh`」を入力し、**Enter** を押します。

c. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

d. PowerShell で `connect-microsoftteams` コマンドを実行します。

接続に成功すると、ブラウザーに確認メッセージが表示されます：認証完了 (Authentication complete)。アプリケーションに戻ることができます。このブラウザータブはいつでも閉じることができます。。

PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。



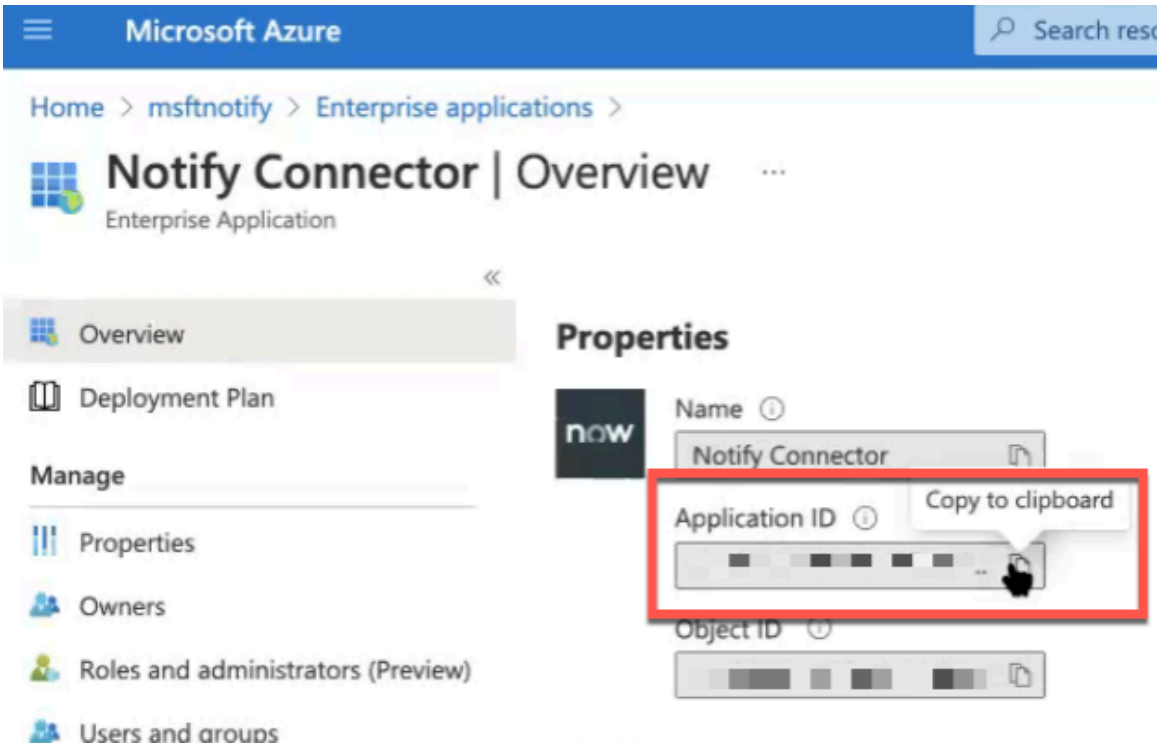
4. 移動先 **Azure Active Directory** > エンタープライズアプリケーション.

5. 作成した 通知コネクタアプリを選択します。

6. アプリケーション ID をコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. Powershell でアプリケーションアクセスポリシーを実行します。
アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

   PowerShell で次のコマンドを実行します。

   `New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<CustomPolicyName>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"`

   たとえば、自己完結型 (単一テナント) セットアップの場合は、Azure ポータルのアプリケーション ID を使用します。

   ```
   New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"
   ```



   権限が正常に付与されると、PowerShell に詳細が表示されます。



8. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

   a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

   b. 移動先 ホーム > ユーザー.

   c. 作成したユーザーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ユーザーのオブジェクト **ID** をコピーします。

e. PowerShell で以下のコマンド を実行し、メモしたポリシー名とユーザー ID を含めます。

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

例を次に示します。

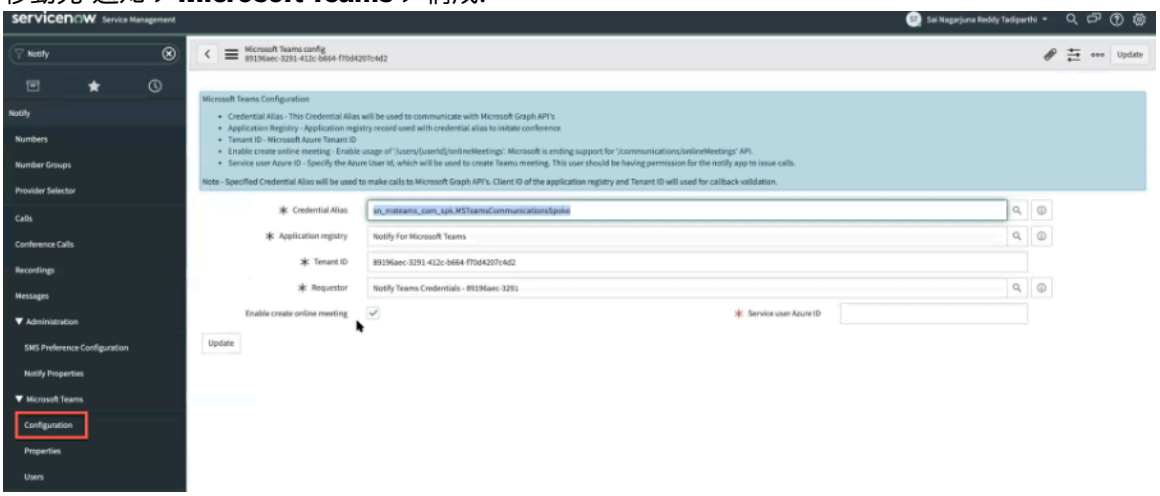
```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



9. Microsoft Teams を構成します。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.



c. [サービスユーザー **Azure ID]** フィールドにユーザーのオブジェクト **ID** を貼り付けます。

Microsoft Teams 用の通知コネクタにアップグレードを実行した場合は、[オンライン会議の作成を有効化 **(Enable create online meeting option)]** オプションを手動で有効にする必要があります。

d. [更新] を選択します。

Microsoft Teams アプリケーションと **ServiceNow** インスタンスの接続

レジストリエントリを作成して、OAuth 認証のために Microsoft Teams アプリケーションを ServiceNow インスタンスに接続します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
3. [新規] を選択します。
4. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：レコードを一意に識別する名前 (「通知自己設定アプリの Microsoft Teams」など) 。
   - クライアント ID：Microsoft Teams でアプリ作成中に作成およびコピーされたアプリケーション (クライアント) ID またはボット ID。

     Microsoft Azure ポータルからアプリケーション (クライアント) ID をコピーします。Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。アプリケーション (クライアント) ID やボット ID の情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

     Microsoft Teams Developer Portal で作成された Microsoft Teams アプリのアプリ ID はコピーしないでください。
   - クライアントシークレット：Microsoft Teams Developer Portal でボットを作成したとき (ステップ 3h) に生成したパスワード 。

     Microsoft Azure ポータルのクライアントシークレット情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
   - デフォルトの権限許可タイプ：`クライアント認証情報`
   - トークン URL：アプリのディレクトリ ID を含むトークンのエンドポイント URL。構造は `https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token`。ここで `<Directory ID>` は、Microsoft Teams Developer Portal でのアプリやボット作成時に作成されるテナント ID です。Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

     または次の手順に従います。

     a. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure ポータルにログインします。
     b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
     c. 通知コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
     d. [ディレクトリ (テナント) ID] の値をコピーします。
     e. 検索項目 エンドポイント > **OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** を取得.
     f. "common" のデフォルト値を、コピーしたディレクトリ (テナント) ID の値に置き換えます。
6. レコードを作成します。
7. OAuth エンティティプロファイル の値を設定します。

   注:
   デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルレコードが作成されます。作成できない場合は、次のサブステップに従って作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

利用可能なプロファイルがない場合は、プロファイルを作成します。

a. 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイル] を選択します。

b. <>default_profile レコードを開きます。

c. 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイルスコープ] を選択します。

d. 以下の値でレコードを追加します。

- 名前：Default
- **OAuthscope**：

e. [更新] を選択して変更を保存します。

タスクの結果
これで、Microsoft Teams アプリが OAuth プロファイル認証に登録されました。

Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Teams でアプリケーションの統合を完了するために必要な接続情報と認証情報データとを関連付けるエイリアスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「資格情報、接続、およびエイリアスの概要」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報エイリアス.
2. **[MSTeamsCommunicationsSpoke]** を選択します。
3. [認証情報] 関連リストで [新規] を選択します。
4. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
5. 認証情報の値を設定します。

   a. [名前] フィールドに認証情報の名前を入力します (例：自己設定アプリの Microsoft Teams 認証情報を通知)。

   b. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドに OAuth エンティティプロファイル情報を入力します。例：<application-registry-name>_default_profile
   プロファイル ID は、アプリケーションレジストリエントリを生成するときに設定されます。

6. [送信] を選択します。

ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと認証情報エイリアスのマッピング

Microsoft Teams 構成でアプリケーションレジストリと認証情報エイリアスを ServiceNowマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.
2. Microsoft Teams の構成フォームの各フィールドに記入します。
   - アプリケーションレジストリ：セクション「Microsoft Teams アプリケーションと ServiceNow インスタンスの接続」で作成されたアプリケーションレジストリレコードを選択します。
   - テナント **ID**：Microsoft Teams でのアプリの作成中に作成されたテナント ID を入力します。

     Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
   - 要求者：セクション「Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成」で作成された認証情報エイリアスレコードを選択します。
3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

タスクの結果
OIDC アプリケーションレジストリが作成されます。

自己設定アプリのセットアップのための **OIDC** アプリケーションレジストリを作成確認する

自己設定アプリのセットアッププロセス中に Microsoft Teams アプリケーションレジストリが作成され、構成にマッピングされたときに、OIDC アプリケーションレジストリが作成されているかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作成後に Microsoft Teams アプリケーションレジストリをマッピング すると、自己設定アプリのセットアップの一環で OIDC アプリケーションレジストリが自動的に作成されます。 自動作成に失敗すると、コールバックの処理中に 問題が発生し、会議情報がリアルタイムで更新されなくなる場合があります 。

詳細については、「Microsoft Teams アプリケーションと ServiceNow インスタンスの接続」と「ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと認証情報エイリアスのマッピング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたクライアント ID でリストをフィルタリングします。

   作成された OAuth プロバイダータイプとともに、同じクライアント ID に対する外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリも存在することを確認します。外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリ情報については、「ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと認証情報エイリアスのマッピング」を参照してください。Microsoft Azure ポータルのクライアント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
3. クライアント ID の外部 OIDC プロバイダータイプを使用するアプリケーションレジストリがない場合は、手動で作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アプリケーションレジストリ] ページで [新規] を選択します。

b. **[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダー を構成します] を選択します。

c. [名前] フィールドに、OAuth プロバイダー名を入力し、OIDC を追加します。

たとえば、OAuth プロバイダー名が MS Teams SC Config の場合、OIDC の名前は [MS Teams SC Config OIDC] に設定します。

d. [クライアント **ID]** は OAuth プロバイダーの値と同じものを選択します。

e. [クライアントシークレット] の値には、 **[invalid_value]** を選択します。 (この値は関係ありません)。

f. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] で [通知 **Teams OIDC Config]** を選択します。

g. [リダイレクト **URL]** 値を **[invalid_value]** として選択します (この値は関係ありません)。

h. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルが作成されます。[権限許可タイプ] が [クライアント認証情報] であることを確認します。

4. OAuth エンティティスコープを作成します。

a. [アプリケーションレジストリ] ページで **[OAuth** エンティティスコープ] を選択します。

b. ダブルクリックして新規行を挿入し、[デフォルトプロファイル] が追加された 通知 MS Teams SC OIDC を入力します。
たとえば、OIDC 構成名が MS Teams SC Config OIDC の場合、MS Teams SC Config OIDC Default Profile という名前になります。

c. OAuth スコープとして「https://api.botframework.com/.default」と入力します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams の通知コネクタの設定。

Meeting 拡張機能の自己設定アプリの **Microsoft Teams** との統合

自己設定アプリ環境を使用して、Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を構成します。

Microsoft Teams の通知コネクタの統合が完了していることを確認します。 詳細については、「通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

Microsoft Teams Developer Portal での **Meeting** 拡張機能用アプリの作成および構成

Microsoft Teams Developer Portal で Meeting 拡張機能用にアプリを作成および構成し、Microsoft Teams でのカンファレンス中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ServiceNow インスタンスに通知コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール」を参照してください。

必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. https://dev.teams.microsoft.com で Microsoft Teams ポータルにログインします。
2. アプリを作成します。
   a. 移動先 アプリ > 新しいアプリ.
   b. [アプリを追加 (Add app)] ダイアログボックスでアプリの有効な名前を入力し、[追加] を選択します。
   c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例：Microsoft Teams 用 ServiceNow Meeting 拡張機能
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリケーション (クライアント) ID	アプリの一意の識別番号。 注: このアプリ ID は、生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
契約条件	アプリの契約条件へのリンク。

   d. [保存] を選択します。
3. グループとチャネルアプリを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **Configure** (構成) > アプリの機能 > グループおよびチャネルアプリ.

b. [グループとチャネルアプリ] 詳細ページのフィールドに入力します。

[グループとチャネルアプリの詳細 **(Group and channel app details)]** ページ

フィールド	説明
構成 URL	次の形式の構成 URL： https://<インスタンス名>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
スコープ	ユーザーが使用できるアプリに従った会議タイプ。[チーム] または [グループチャット]。
コンテキスト	リストからすべてのコンテキストアイテムを選択します。
ユーザーがアプリを再構成できる (Users can reconfigure the app)	ユーザーが Meeting 拡張機能アプリを再構成できるようにするオプション。

c. [保存] を選択します。

4. [シングルサインオン] に移動し、アプリケーション ID URI を api://<インスタンス名>.service-now.com/<Microsoft Azure のクライアント ID> の形式で入力します。
クライアント ID については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
5. ドメインを追加します。
   a. 移動先 ドメイン > 最初のドメインを作成する.
   b. [ドメインを追加 (Add domain)] ダイアログボックスに「*.service-now.com」と入力して、ServiceNow の URL の認証を許可します。
6. [公開] を選択します。
7. [アプリパッケージをダウンロード **(Download the app package)]** を選択します。

次のタスク
ユーザーが Microsoft Teams からエージェントとやり取りできるようにする。

ユーザーが **Microsoft Teams** からエージェントとやり取りできるようにする

通知コネクタのアプリ ID の値をコピーして、ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. https://admin.teams.microsoft.com/ で、Microsoft Teams アドミンポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」セクションでダウンロードしたアプリパッケージを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。
4. [アプリケーションを管理] に移動し、アップロードされたアプリを検索して、アプリの詳細ページから [アプリ **ID**] の値をメモ帳にコピーします。
このアプリ ID は Meeting 拡張機能に使用されるため、ServiceNow® インスタンスの [システムのプロパティ] でこのアプリ ID を更新する必要があります。

Microsoft Teams で会議拡張機能タブを追加する

ServiceNow® インスタンスで ServiceNow Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams にカンファレンス用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.
3. コピーしたアプリ ID の値を 会議の拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID** (アプリ **ID** は **Teams** 管理ポータルの「アプリの管理」ページで確認できます) にペーストして、[保存] を選択します。

   注:
   Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、**[Microsoft Teams** の通知コネクタ] アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

   Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

Microsoft Azure ポータルで **Meeting** 拡張機能を使用するように通知コネクタアプリを構成する

Microsoft Azure ポータルで Meeting 拡張機能用に既存の通知コネクタアプリ/ボットを構成し、Microsoft Teams でのカンファレンス中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

このタスクについて

注:
Microsoft Azure ポータルで Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリの API 権限が設定されていることを確認します。詳細については、「ユーザーが Microsoft Azure ポータルの通知コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする」を参照してください。

手順

1. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure アドミニストレーターとして Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で Microsoft Teams の通知コネクタ用に作成したアプリを開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph** をクリックし、 [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択します。
   - TeamsTab リストの **TeamsTab.ReadWriteForChat.All**
   - TeamsAppInstallation リストの **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All**
6. アドミンの承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権をアドミニストレーターに付与します。
   a. **[API** 権限] ページで、[<テナント> にアドミンの同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [アドミンの同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ダイアログボックスで [はい] を選択します。
7. Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスへの受信要求を受信するためにアプリを認証します。
   a. 移動先 プラットフォームを追加する > **Web** アプリケーション > **Web**.
   b. フォームのフィールドに入力します。

[Web の設定 **(Configure Web)]** フォーム

フィールド	値
[リダイレクト URI]	次の形式で会議のログイン URL を入力します。 https://<インスタンス名>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

   c. [設定] を選択します。

Meeting 拡張機能用の 通知コネクタボットの構成

Microsoft Azure ポータルで、 Meeting 拡張機能用に通知コネクタボットを構成します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure アドミニストレーターとして Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. 通知コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
   アプリはセクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で作成されています。
4. API を公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 移動先 管理 > **API** を公開する > アプリケーション **ID URI** > セット.

b. セクション「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」で [シングルサインオン] に設定したアプリケーション ID URI api://<インスタンス名>.service-now.com/<Azure のクライアント ID> をペーストし、[保存] を選択します。

c. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

[スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	値
スコープ名	access_as_user
[同意できるユーザー (Who can consent)]	[アドミニストレーターとユーザー] を選択します。
[アドミン同意の表示名 (Adnun consent display name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザーのプロファイルにアクセスできる
[アドミン同意の説明 (Admin consent description)]	有効な説明を入力します。 例：Teams で現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出せる
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザープロファイルにアクセスしてユーザーの代わりに要求を行うことができる
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	有効な説明を入力します。 例：Teams がユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出せる
状況	[有効] に設定します。

e. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

f. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択して [アプリケーションを追加] を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

h. [アプリケーションを追加] を選択します。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリエントリの作成

OAuth 認証に参加するには、アプリケーションをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. [新規] を選択します。
3. **[OAuth** アプリケーションの種類は？] フィールドで、**[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダーを構成します。] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：「Microsoft Teams」など、レコードを一意に識別する名前を入力します。
   - クライアント ID：セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で設定したクライアント ID の値を api://<インスタンス名>.service-now.com/<クライアント ID> の形式で入力します。
   - クライアントシークレット：任意のランダム値をクライアントシークレットとして入力し、それをメモします。
   - OAuth OIDC プロバイダー構成レコードを追加します。
     a. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] ルックアップを選択して新しいレコードを作成し、[新規] を選択します。
     b. OIDC プロバイダー構成の [新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

OIDC プロバイダー構成の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
OIDC プロバイダー	レコードを一意に識別する名前を入力します。 例：Microsoft Teams Meeting 拡張機能
OIDC メタデータ URL	値を次の形式で入力します。 https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テナント ID をコピーするには、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
ユーザー要求	任意のユーザー名を入力します。

c. [OIDC プロバイダー構成] の [新規レコード] フォームのヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

d. [送信] を選択します。

- OAuth エンティティスコープのレコードを追加します。

a. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連リストを選択します。

b. [名前] に [Default] 、**[OAuthscope]** に [.default] の値を持つレコードを追加します。

5. [OAuth OIDC エンティティ] フォームで [保存] を選択します。
6. 新しいOAuth トークンを生成します。
   a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.
   b. [このレコードをプレビュー] アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、[要求者] に関連付けられたレコードを開きます。
   c. **[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択してトークンを更新します。
   d. [OAuth 2.0 認証情報] フォームで [更新] を選択します。
   e. Microsoft Teams の構成フォームで [更新] を選択します。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けに、従業員センター、仮想エージェント、要求ベースのチャットボットを Microsoft Teams と統合できます。

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

独自のアプリを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H のお客様と統合できます。

従業員センター と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

従業員センター を Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が 従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow インスタンスおよび Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. Microsoft Teams の ITSM 統合 (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する。
3. OIDC エンティティテーブルの更新。
4. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
5. GCC-H または DoD 用従業員センターのマニフェストのダウンロードと変更。
6. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

OIDC エンティティテーブルの更新

OIDC エンティティテーブルを更新して、レジストリファイルによって作成されたダミー値を Microsoft Teams テナント値に置き換えます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「oauth_oidc_entity_list.do」と入力します。
2. ServiceNow for Microsoft Teams App レコードを選択します。
3. OAuth OIDC エンティティテーブルの [クライアント **ID (Clint ID)**] フィールドに、「api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID」と入力します。
4. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある参照アイコン を選択します。
5. [レコードを開く] を選択します。
6. OIDC プロバイダー構成テーブルの **[OIDC** メタデータ **URL (OIDC Metadata URL)]** フィールドに、ディレクトリ (テナント) ID を入力します。
7. [更新] を選択します。

GCC-H または DoD 用従業員センターのマニフェストのダウンロードと変更

パッケージファイルをダウンロードして変更し、従業員センターを組織で利用できるようにするために必要な情報を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
マニフェストファイルのダウンロード、編集、およびアップロードを行うには、このナレッジベースの記事を参照してください。

手順

1. このナレッジベースの記事から Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip ファイルをダウンロードし、その内容を展開します。
   ナレッジベースの記事からダウンロードしたマニフェスト zip ファイルには、次のファイルが含まれています。
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. manifest.json ファイルを開き、**INSERT_CLIENT_ID** を、version の下の id、webApplicationInfo の下の id、および composeExtensions の下の botId の横にあるアプリケーション (クライアント) ID と置き換えます。
3. **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** を contentUrl の横にある URL と、staticTabs の下の websiteUrl の横にある **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** に置き換えます。
4. オプション: マニフェストファイルの packageName、短い名前、フルネーム、およびアクセントカラー の値をカスタマイズして、自己設定ボットをリブランドします。
   ボットアイコンとアウトラインアイコンを変更する場合は、color.png ファイルと outline.png ファイルを目的の画像に置き換えることができます。

   注:
   アップロード中にこれらのファイルの名前を変更していないことを確認してください。

   画像要件の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。
5. オプション: デフォルトの ServiceNow ドメイン以外のコンテンツのタスクモジュールを使用してコンテンツをプレビューするには、マニフェストファイルにドメインを追加します。

   注:
   デフォルトでは、マニフェストファイルには既に validDomains の下に ServiceNow ドメインが含まれています。また、「supportsFiles」の横に true 属性が含まれています。これにより、仮想エージェントの会話に添付ファイルアイコンが追加されます。コンテンツのプレビュー機能に追加のドメインを含めない場合は、このステップをスキップできます。

6. 更新されたファイルを保存し、3 つのファイル (manifest.json、color.png、outline.png) を新しい zip ファイルに圧縮します。
   フォルダー自体を圧縮するのではなく、3 つのファイルをすべて選択して [圧縮] をクリックします。

GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams テナント URL を構成します。

始める前に
必要なロール：security_admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_response_header_list.do」と入力します。
2. HTTP 応答ヘッダーテーブルで、次のレコードの [値] フィールドに適切な URL を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グローバル
- Microsoft Integrations – Core/UI Page: ms_login
- 従業員センター Core/サービスポータル：従業員センター

次の URL を使用します。

- GCC-H：https://gov.teams.microsoft.us
- DoD：https://dod.teams.microsoft.us

3. [更新] を選択します。

従業員センター および仮想エージェントと **GCC-H** 用または **DoD** 用 **Microsoft Teams** との統合

従業員センター および仮想エージェントボットを Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が仮想エージェントからエージェントとやり取りし、従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. IT Service Management と Microsoft Teams の統合プラグイン (sn_now_teams_it) と Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する。
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD 。
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD 。
5. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
6. GCC-H または DoD のマニフェストファイルを変更してダウンロードする。
7. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

GCC-H または **DoD** のマニフェストファイルを変更してダウンロードする

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックします。
   [一般情報 **(Generic Info)**] タブが表示されます。
3. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、詳細を入力します。

   a. 短い名前：マニフェストファイルの短縮名を指定するオプション。

   b. フルネーム **(Full name)**：マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。

   c. バージョン **(Version)**：マニフェストファイルのバージョン。
   例：1.0.0

   d. [リンクを展開]：Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。

   リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。

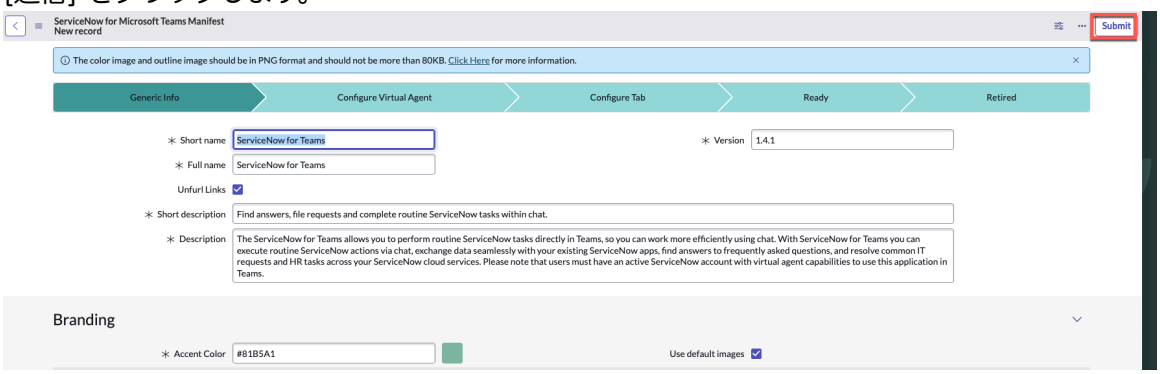
   e. 簡単な説明 **(Short description)**：マニフェストファイルに関する簡単な説明。

   f. 説明：マニフェストファイルに関する詳細な説明。

   g. アクセントカラー：会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

   > **注:**
   > 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

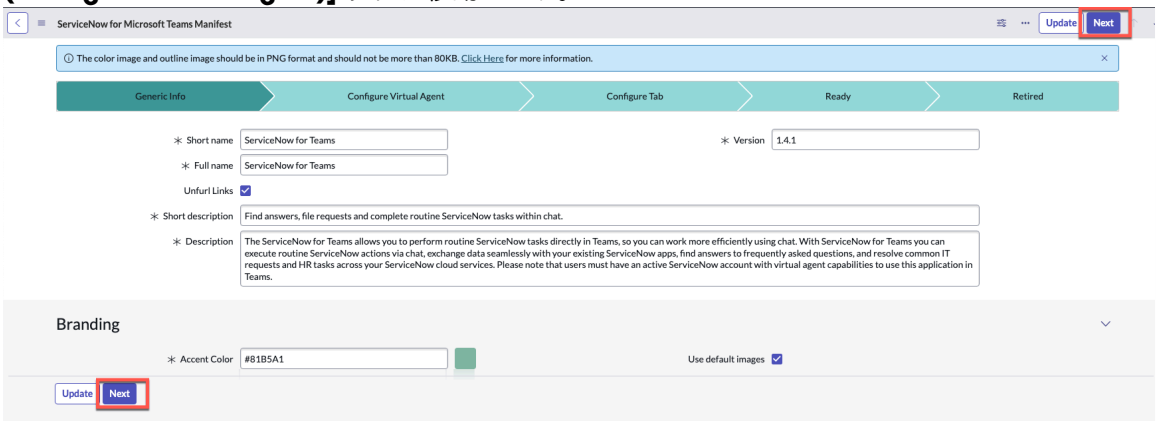
4. [送信] をクリックします。



自動翻訳

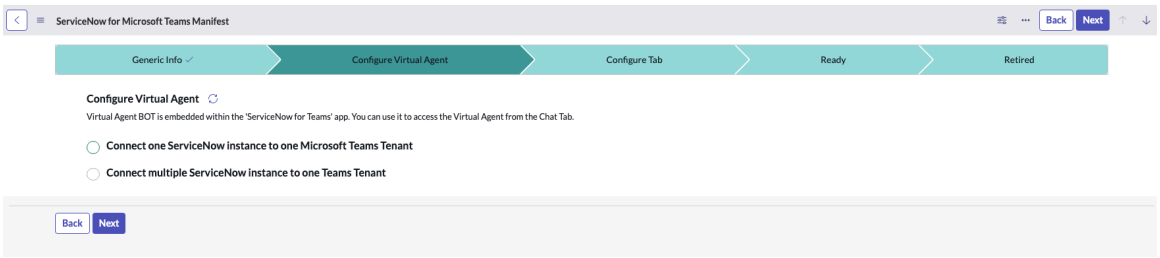
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [一般情報 **(Generic Info)]** セクションで、[次へ] をクリックして [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** タブに移動します。



6. [仮想エージェントを構成] セクションで、次のいずれかを実行します。

   インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントを構成] をクリックします。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。



   [複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続]を選択し、ステップ 5 でインストールした仮想エージェントを選択します。

7. [タブを設定 **(Configure Tab)]** セクションで、次のように入力します。

   a. タブの有効化 **(Enable tabs)**：Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。デフォルトではこれが選択されています。

   b. [タブ名]：Microsoft Teams に表示されるサービスポータルタブの名前を指定するオプション。

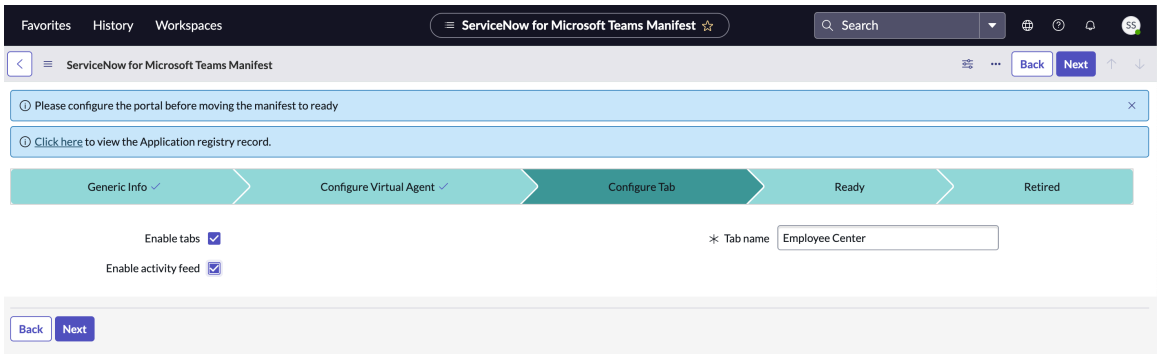
   c. アクティビティフィードを有効化：Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。デフォルトではこれが選択されています。

   d. [次へ **(Next)]** をクリックします。

自動翻訳

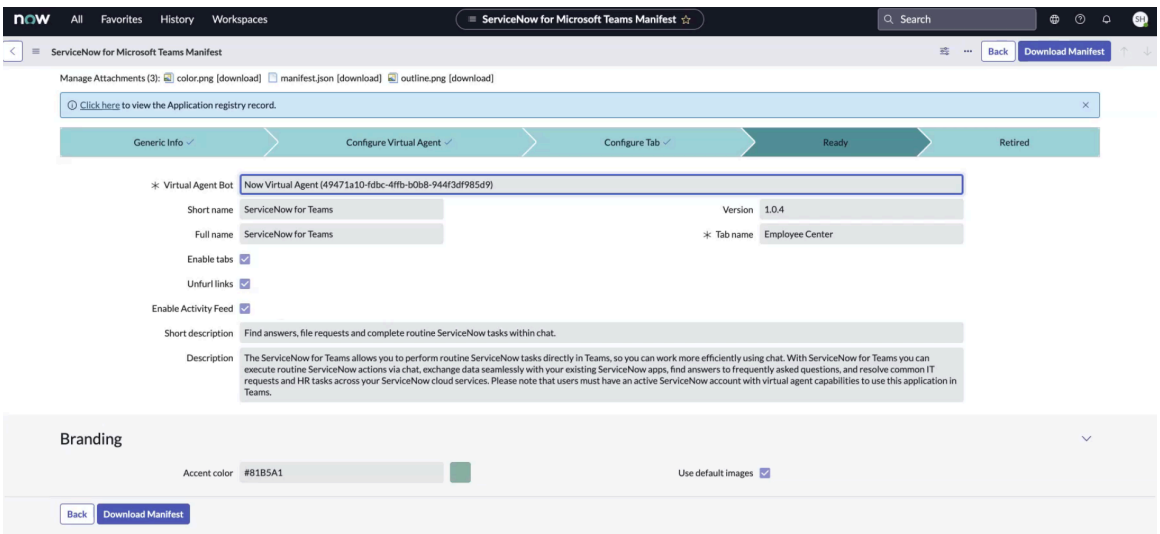
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



8. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。

   表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロードします] をクリックし、マニフェストファイルをダウンロードします。



   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

次のタスク
Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

要求ベースのチャットと GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けの Microsoft Teams と要求ベースのチャットを統合して、エージェントと従業員間のチャット会話を自動インポートできます。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

1. Microsoft Teams の ITSM 統合 (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する。
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加。
4. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定。

   注:
   GCC-H および DoD の場合は、アプリケーションレジストリページのトークン URL と認証 URL に https://login.microsoftonline.us/ ドメインを使用します。

5. Azure GCC URL でチャット認証情報を更新する。
6. Azure GCC の詳細を含むレコードの作成。

Azure GCC URL でチャット認証情報を更新する

GCC 顧客のチャット認証情報の Azure URL を更新します。GCC 顧客がチャットを開始し、チャット会話を Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「http_connection_list.do」と入力します。
   HTTP(s) 接続 [http_connection_list.do] テーブルが表示されます。
2. 接続エイリアス *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials* のチャット認証情報レコードを開きます。
3. [接続 **URL**] フィールドに、「https://graph.microsoft.us/」と入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

4. [更新] を選択します。

Azure GCC の詳細を含むレコードの作成

sys_properties.list テーブルに新しいレコードを作成し、GCC 顧客の Azure アカウントの詳細を使用して更新します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに「*sn_now_teams.teams_url*」と入力します。
4. [値] フィールドに、URL「https://graph.microsoft.us」を入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

5. [更新] を選択します。

従業員エクスペリエンスのために **ServiceNow** を **Microsoft 365** アプリケーションと統合する

Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow 従業員センター インスタンスを設定します。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、ここに示す手順に従います。

ServiceNow 従業員センター と Microsoft Teams の統合により、他の Microsoft 365 アプリケーションとの統合を可能にする機能が拡張され、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Outlook、Microsoft Office 365、および Microsoft Teams でも得られるようになります。

前提条件

従業員センター を Microsoft 365 テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow に外部アプリインストールアドミン (external_app_install_admin) 権限がある。
- 次のいずれかをインストールして展開している。
  - IT Service Management for Microsoft 365
  - HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365

  IT Service Management と Microsoft 365、または HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 をインストールする方法の詳細については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前公開済みアプリの統合プロセス

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

3. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

自己設定アプリの統合プロセス

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. *Microsoft Azure* アプリケーションでクライアント ID を更新して、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター にアクセスするためにユーザーを認証します。

   クライアント **ID**

アプリケーション	クライアント **ID**
Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Web アプリケーション	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 Web アプリケーション	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 デスクトップアプリケーション	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook デスクトップアプリケーション	**d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	クライアント ID
Microsoft Outlook Web アプリケーション	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook モバイルアプリケーション	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

Microsoft Azure アプリケーションの更新とユーザーの認証の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する」を参照してください。

3. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

4. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

従業員センター と **Microsoft 365** の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード

インスタンスからマニフェストファイルを作成してダウンロードし、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター を使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：外部アプリインストールアドミン

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
   [一般情報 **(Generic Info)**] タブが表示されます。
3. [一般情報] セクションの以下のフィールドに入力します。

[一般情報] セクション

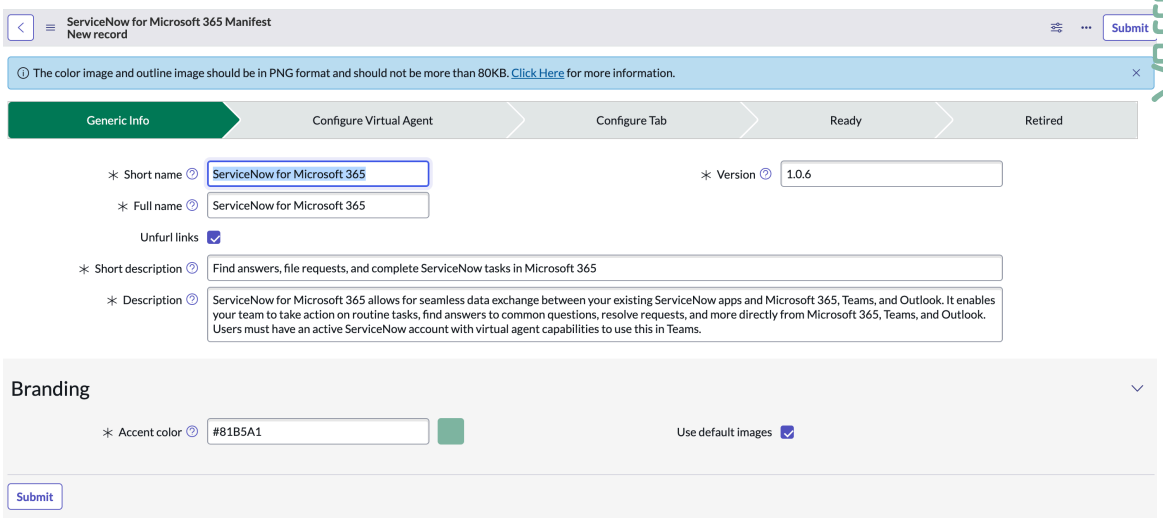
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前を指定するオプション。
フルネーム	マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例：1.0.0
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、内容の充実したプレビュー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

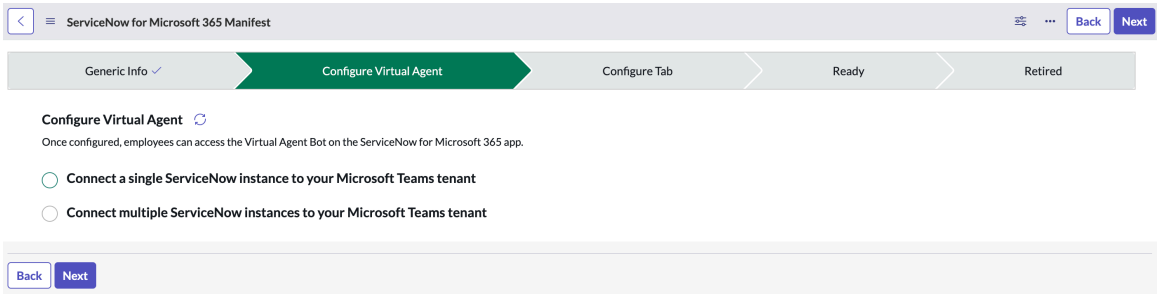
フィールド	説明
	(アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。 アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。



5. [一般情報] セクションで、[次へ] を選択して [仮想エージェントを構成] タブに移動します。
6. [仮想エージェントを構成] を選択して、インスタンスの仮想エージェントを構成します。
詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [仮想エージェントを構成] セクションで、単一または複数の ServiceNow インスタンスに接続します。
   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

     このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

   独自のボットを構成して仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
8. [構成] タブセクションの以下のフィールドに入力して、[次へ] を選択します。

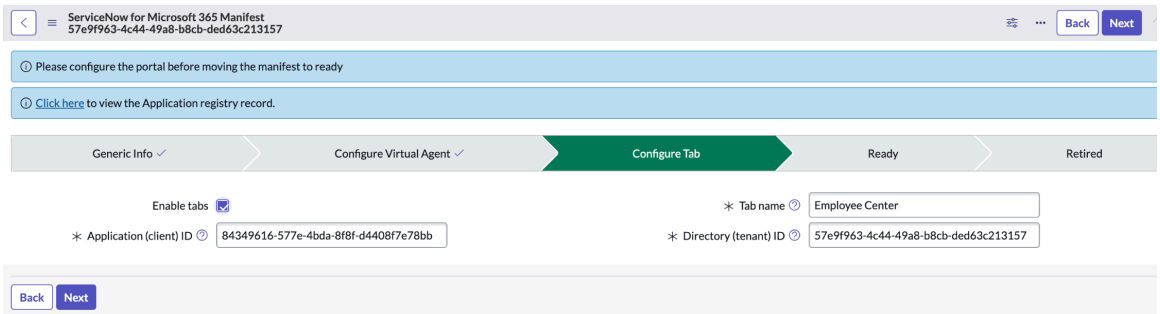
   [構成] タブセクション

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。 このフィールドは自動的に選択されます。
タブ名	Microsoft Teams に表示されるサービスポータルタブの名前を指定するオプション。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。 このオプションは自動的に選択されます。

9. 自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションでアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を指定します。

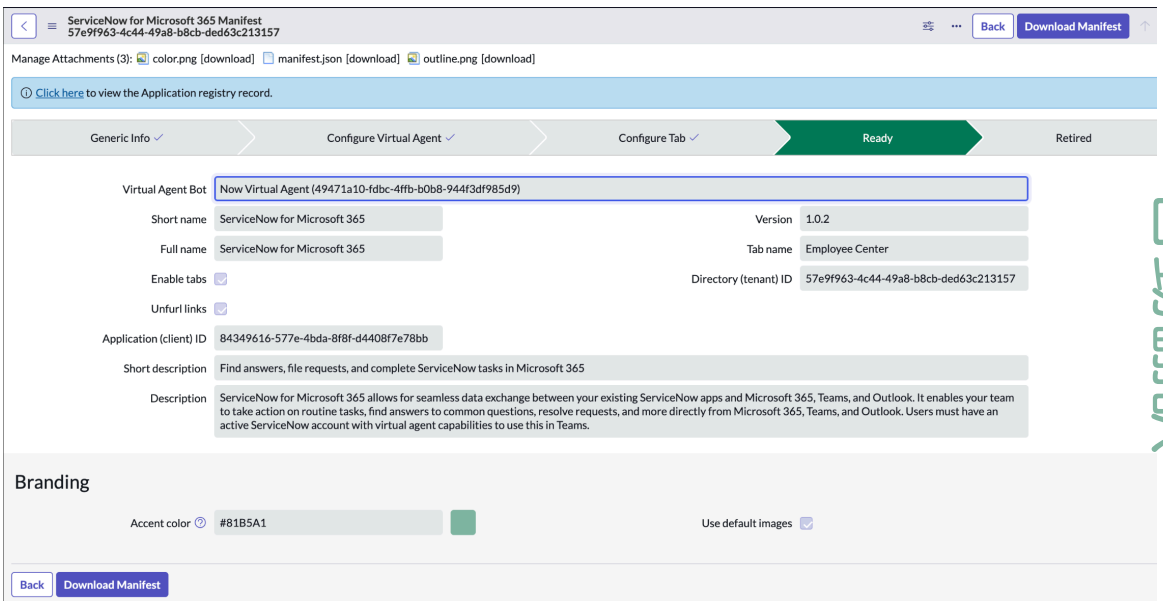
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要:
前述の手順は、事前公開済みのアプリには適用されません。

10. [準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択して、キャンペーンの通知を受信します。
11. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択し、マニフェストファイルをダウンロードします。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

タスクの結果
アプリケーションレジストリが作成されます。

Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft 365 を ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリの管理 > アプリのアップロード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

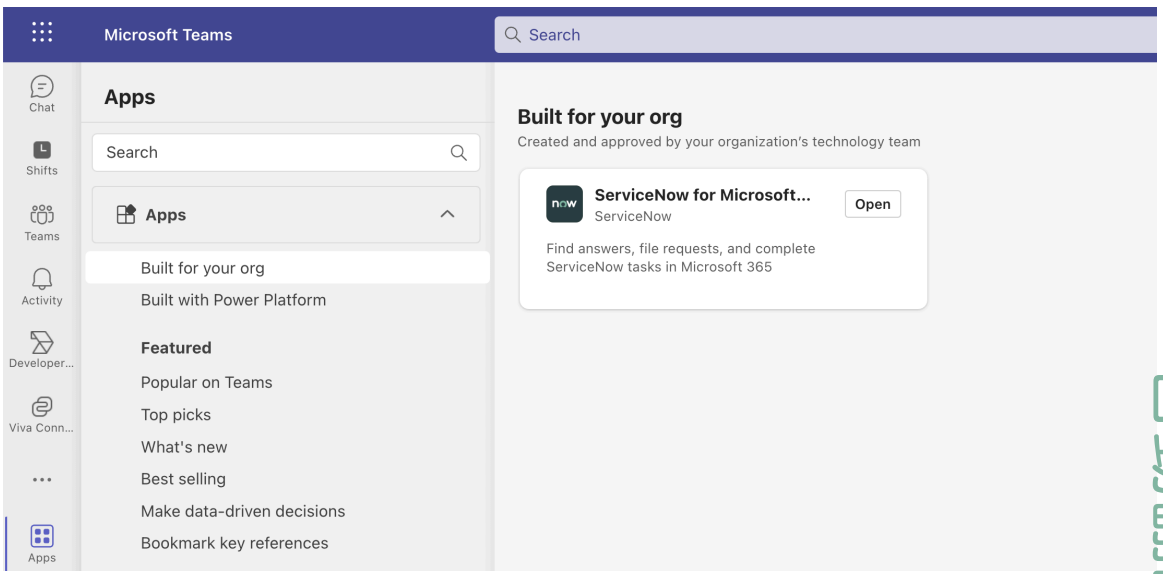
3. [カスタムアプリをアップロード **(Upload a custom app)]** オプションを選択します。

   注:

   ServiceNow for Microsoft 365 が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、以下を参照してください。 Microsoft Teams ドキュメント.

4. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
5. [開く] を選択します。

   ServiceNow for Microsoft 365 アプリが [アプリ] 画面に表示されます。



6. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。
7. [追加] を選択します。

ServiceNow® for Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成

ServiceNow for Microsoft Teams を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Microsoft Teams アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の構成

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management Integration with Microsoft Teams の構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams を構成するには、以下の手順を実行します。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

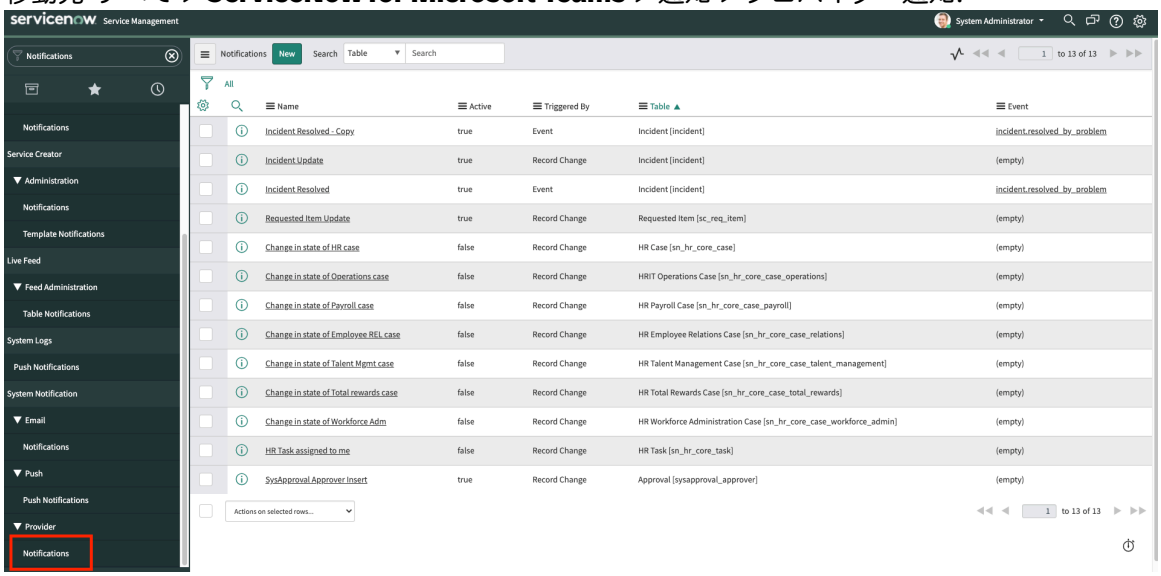
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、次のような重複した通知が表示されます。

- インシデントの更新
- MS Teams のアクション不可能な承認
- 要求されたアイテムの更新

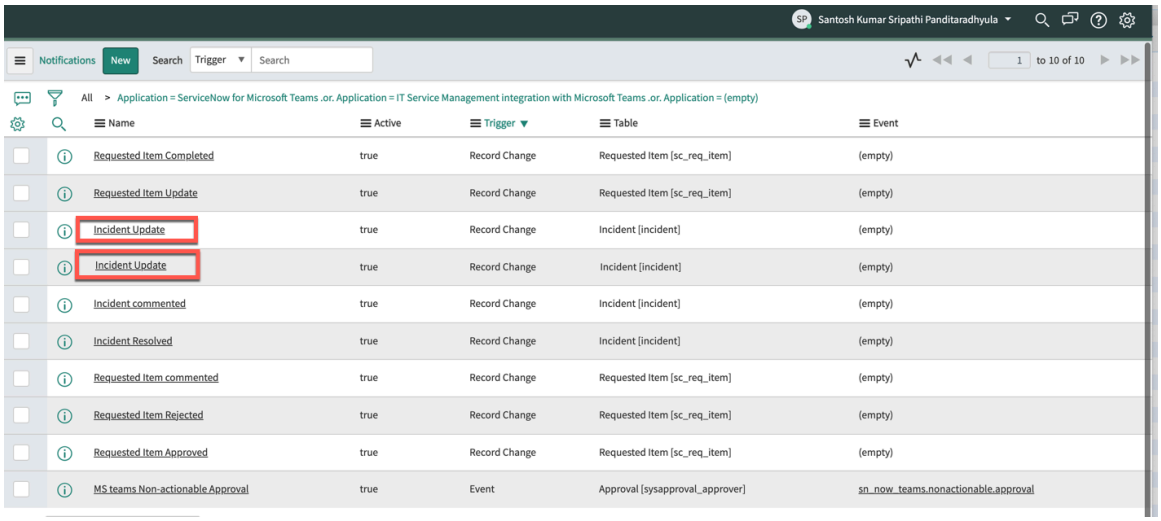
手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > プロバイダー通知.

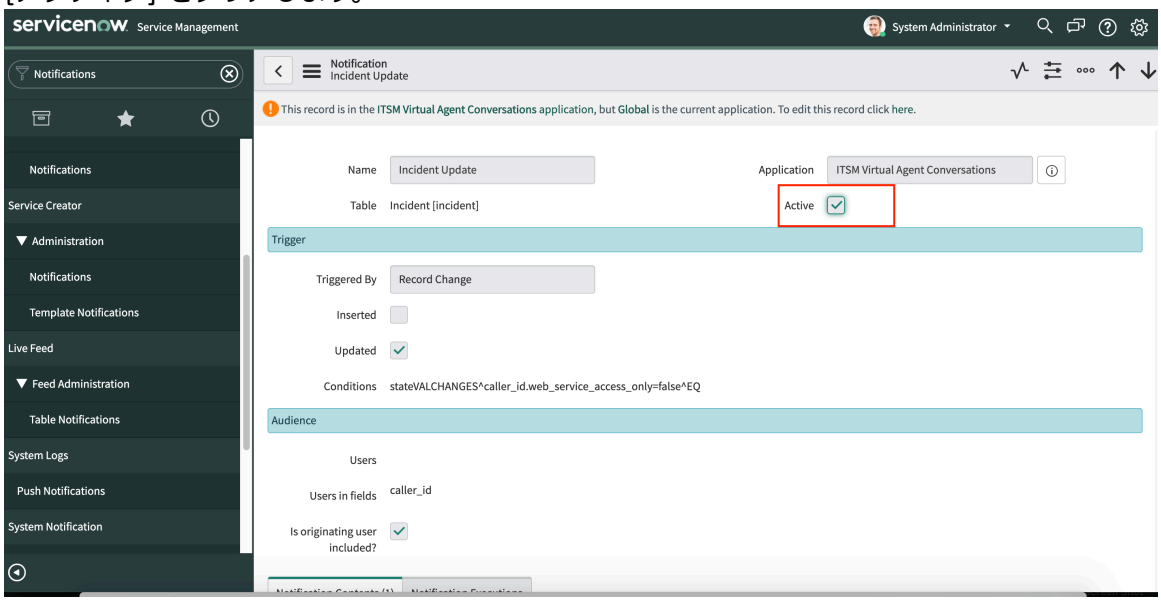


2. [名前] 列をクリックし、リストをアルファベット順にソートします。
   これにより、すべての重複通知が照合されます。
3. [インシデントの更新] 通知を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [インシデントの更新] 通知を開きます。
5. [アクティブ] をクリアします。



6. [更新] をクリックします。
7. 次の通知に対してプロセスを繰り返します。
   - MS Teams のアクション不可能な承認
   - 要求されたアイテムの更新

タスクの結果
インシデントレコードにコメントを残すと、Microsoft Teams のコメントに関する通知が 1 つだけ表示されます。

IT Service Management の仮想エージェント通知の有効化

Microsoft Teams で仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

> **注:**
> IT Service Management for Microsoft 365 の最初のインストールがバージョン 2.7.0 の場合、仮想エージェント通知はデフォルトで有効になっています。次のシナリオは、古いバージョンのプラグインをアップグレードする場合にのみ適用されます。

IT Service Management for Microsoft 365 バージョン 2.7.0 にアップグレードした後、仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定する必要があります。

ベースシステムの仮想エージェント通知では、次のテーブルがサポートされています。

- インシデント
- 変更
- 要求アイテム

手順

1. [すべて] メニューで「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティテーブルが表示されます。
2. [名前] 列で「*sn_now_teams」を検索します。
3. 次のプロパティは、値を true に設定します。
   - *sn_now_teams.enable_va_approval_notification*：このプロパティは、承認の仮想エージェント通知を有効にします。
   - *sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification*：このプロパティは、コメントの仮想エージェント通知を有効にします。

   これらのプロパティのデフォルト値は **true** です。以前のバージョンの IT Service Management for Microsoft 365 をアップグレードした場合、この値は **false** になります。

次のタスク
承認通知に表示されるフィールドをカスタマイズできます。詳細については、「承認通知フィールドのカスタマイズ」を参照してください。

承認通知フィールドのカスタマイズ

承認通知フィールドをカスタマイズするには、スクリプトインクルードでメソッドを作成します。

アクション可能な通知がチケットの承認とコメントのために送信されます。承認通知で表示されるフィールドをカスタマイズするには、sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() スクリプトインクルードでメソッドを作成します。このメソッドは、sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC() スクリプトインクルードのメソッドより優先されます。

スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。

メソッドの作成

通知ロジックは、承認レコードが作成されたテーブルに基づいてメソッドを呼び出します。メソッド名は *get<TableName>Fields()* という形式になります。この形式を使用して、任意のテーブルのメソッドを作成できます。

たとえば、テーブル名が sc_request の場合、メソッド名は *getScRequestFields()* になります。テーブル名が incident の場合、メソッド名は *getIncidentFields()* です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メソッドフィールドの上書き

sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() スクリプトインクルードで作成するメソッドは、sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC() のメソッドより優先されます。

メソッドの作成中に、承認通知に表示されるフィールド名を入力できます。

- TASK 拡張テーブルでは、*sysapproval* フィールドを使用して参照フィールドにドット連結できます。

  例：

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "state"]
  }
},
```

- NON-TASK テーブルの場合は、テーブルフィールドを直接入力する必要があります。

  例：

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- デフォルトのメソッド *getDefaultFields()* を作成できます。このメソッドは、システムが承認レコードでテーブルのメソッドを見つけられない場合に使用されます。フィールド参照は、TASK 拡張テーブルの後に続きます。

  例：

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "state"]
  }
},
```

Microsoft Teams から **ServiceNow** にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

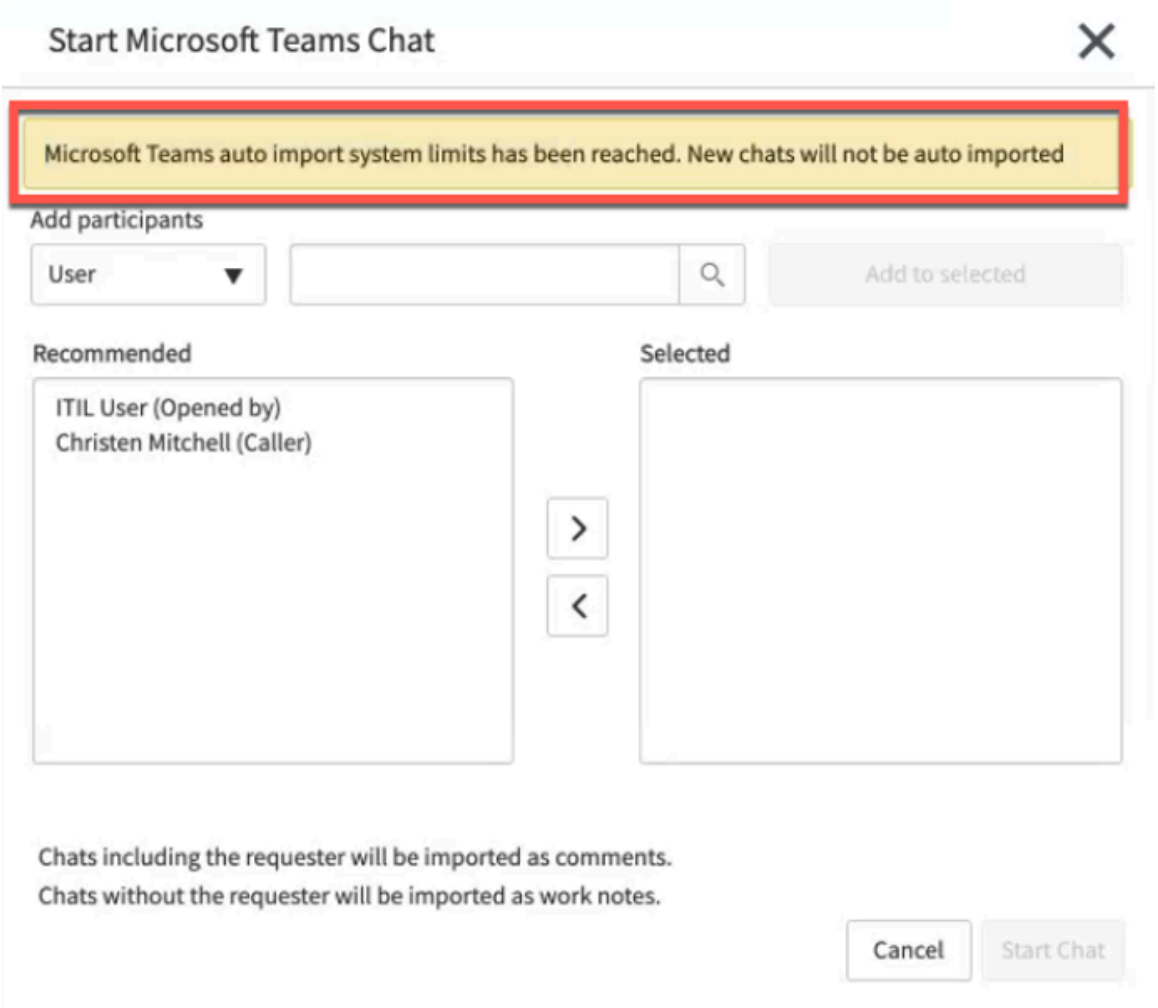
システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

チャットを設定して自動インポートを有効にする

自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

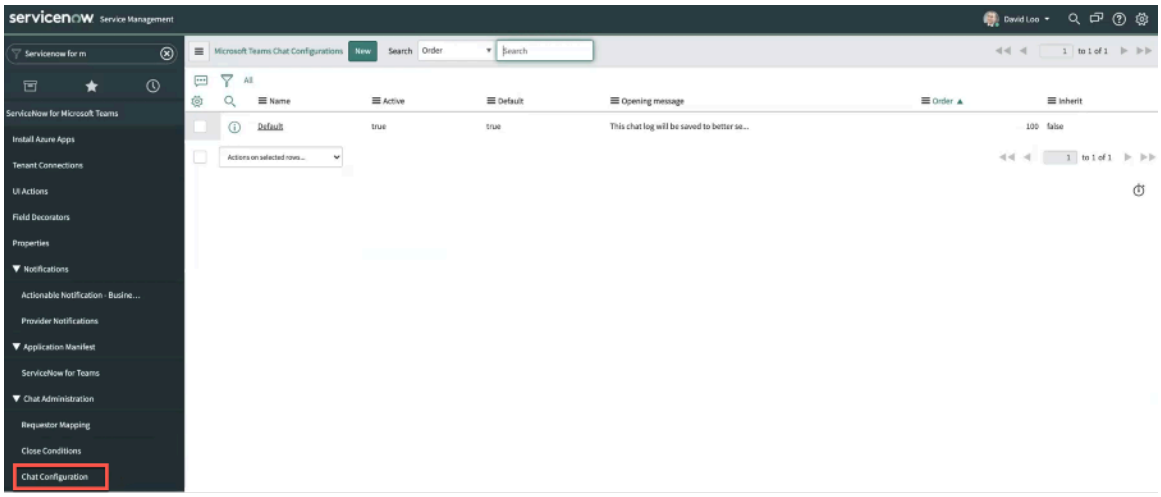
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

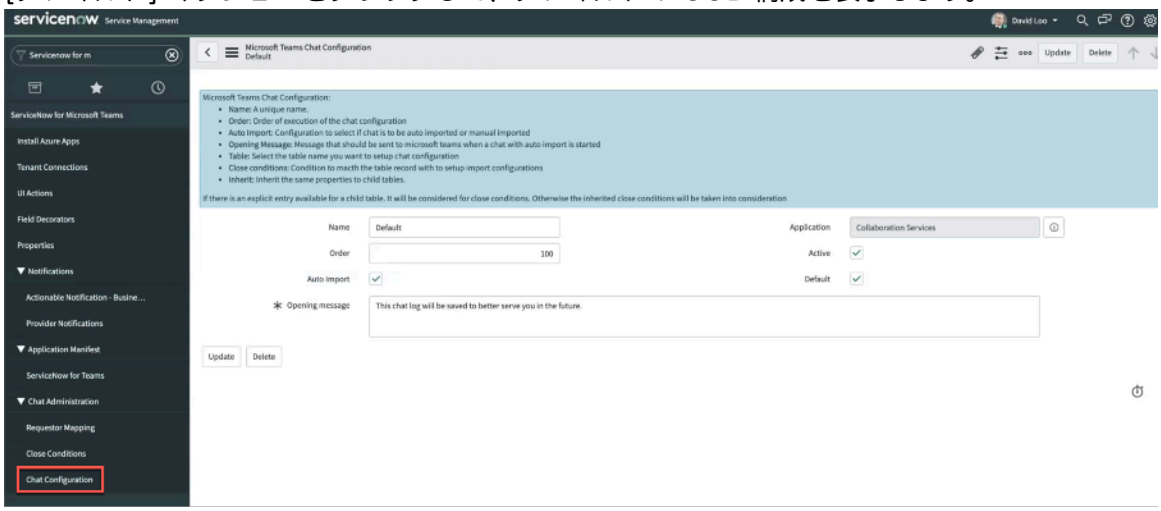
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.

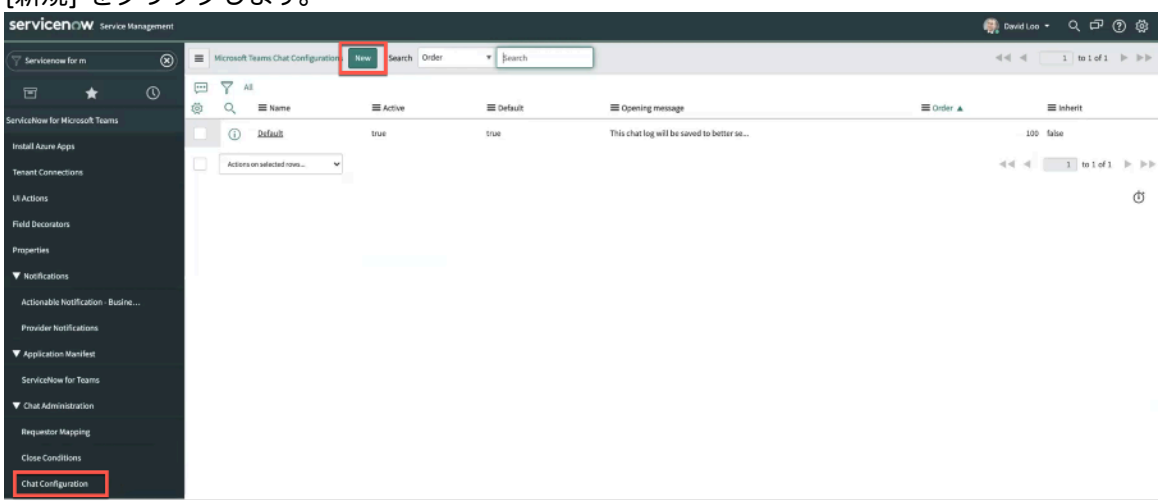


2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。



> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [新規] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

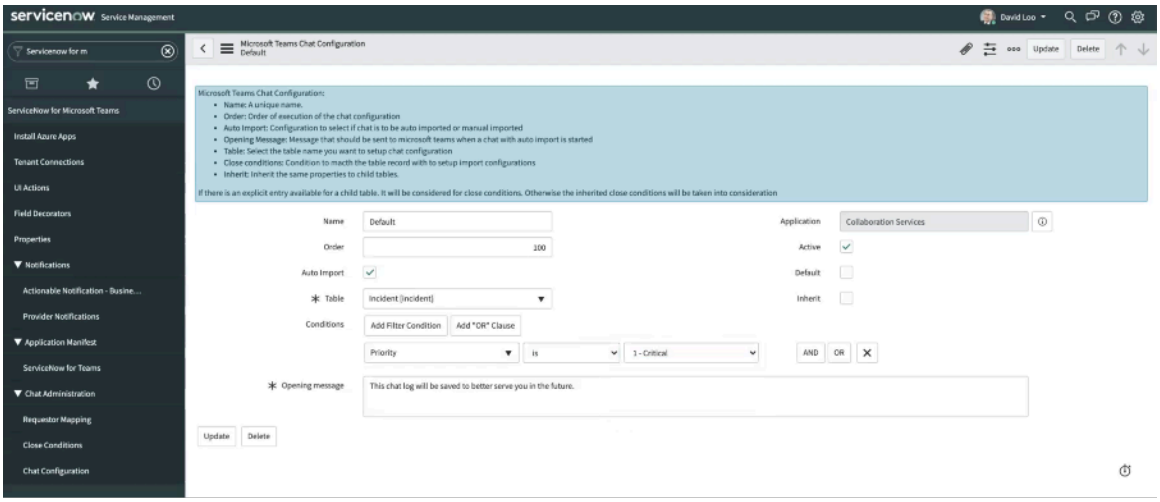
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

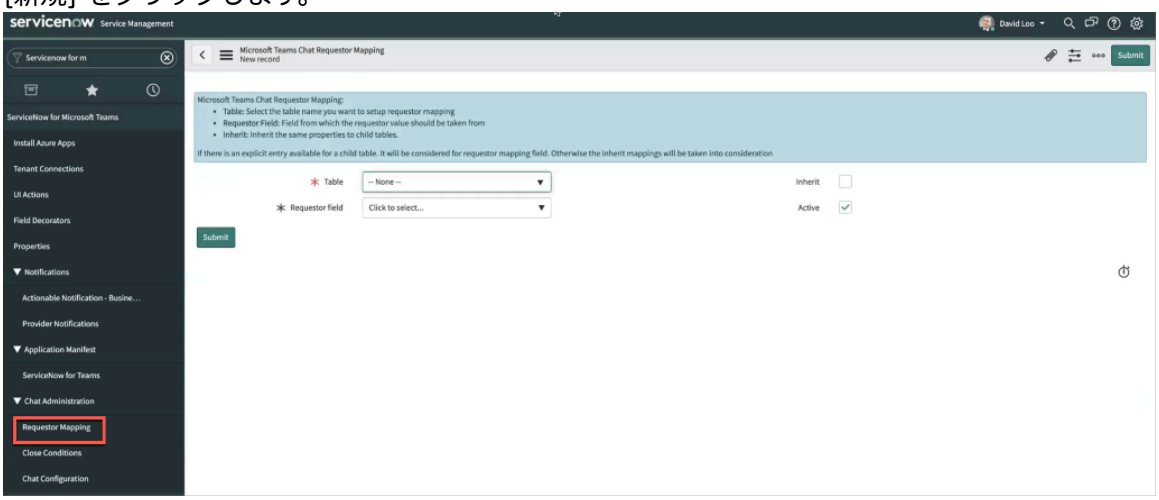
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

重要:

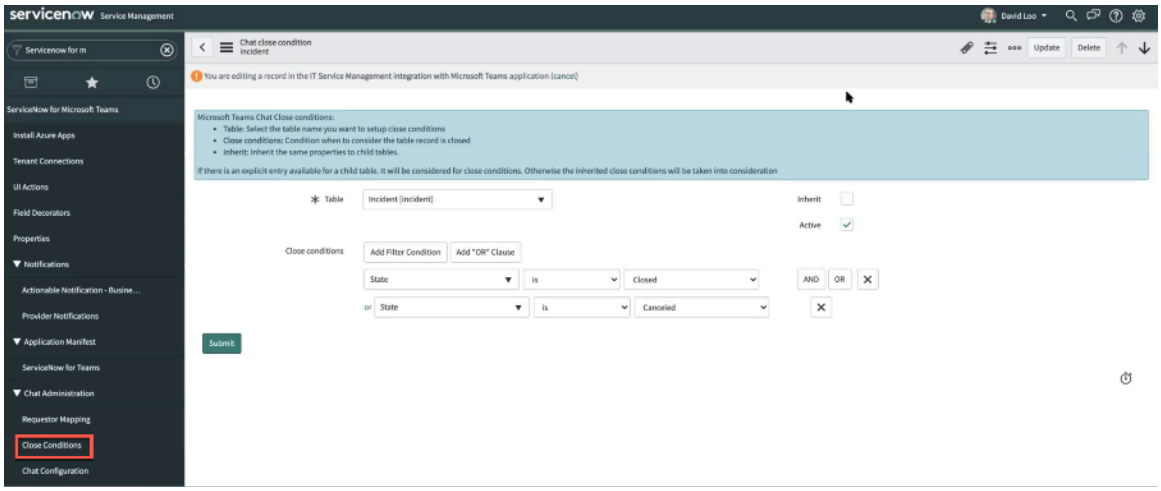
新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > クローズ条件.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. フォームのフィールドに入力します。

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

従業員センターの構成

従業員センター 内でMicrosoft Teamsを使用するか、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込みます。

従業員センターは、使用する環境で従業員センター v23.0.5 以上をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teamsに表示されます。従業員センターの詳細については、「従業員センター」を参照してください。

環境内に従業員センタープロをインストールすると、従業員センタープロを Microsoft Teams で使用できます。

環境内に従業員センターをインストールしない場合は、Employee サービスポータル は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [従業員センター] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

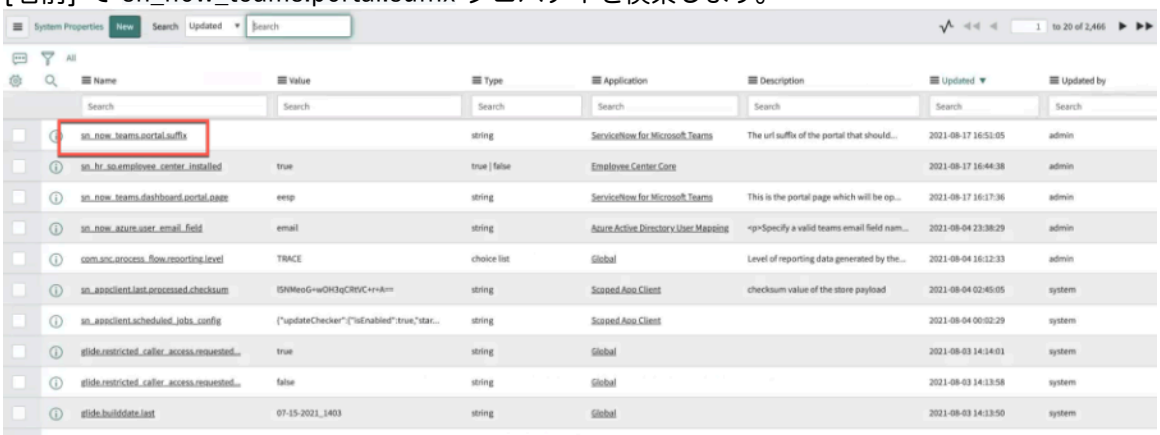
従業員センターではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの従業員センターをカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

自動翻訳

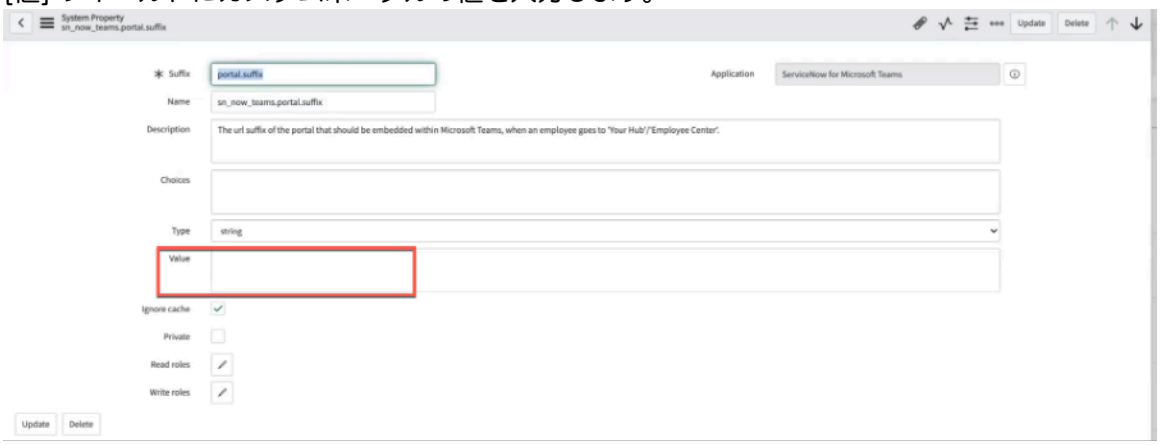
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。



3. [sn_now_teams.portal.suffix] をクリックします。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。



5. [更新] をクリックします。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. [HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダー - カスタムポータル値

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー設定がアクティブであることを指定するチェックボックス
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ
適用先	タイプを指定します
タイプ	サービスポータル [sp_portal]
レコード	カスタムポータルのレコードを選択するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	フレームアンセスター「self」 https://teams.microsoft.com
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明

d. [送信] を選択します。

ヘッダー追加の詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの設定」を参照してください。

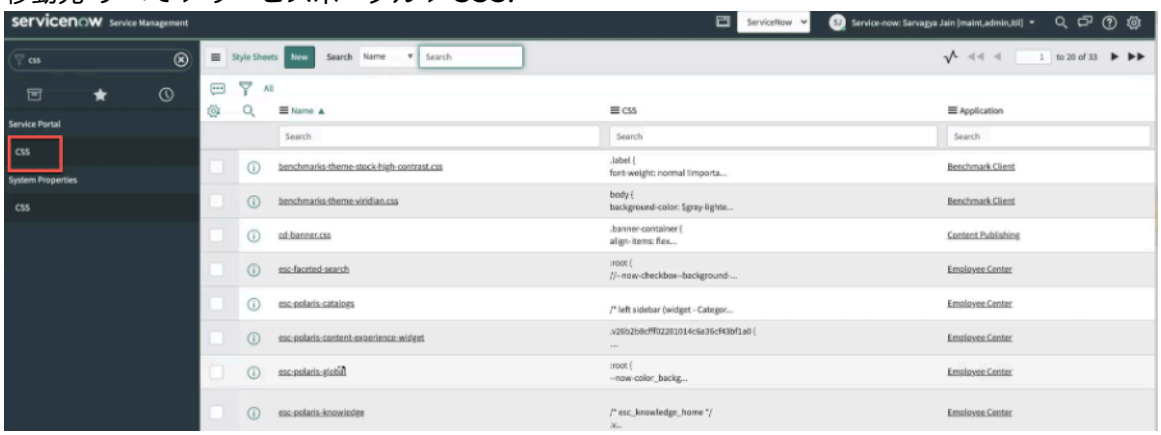
カスタムポータルでチャットボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションは非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

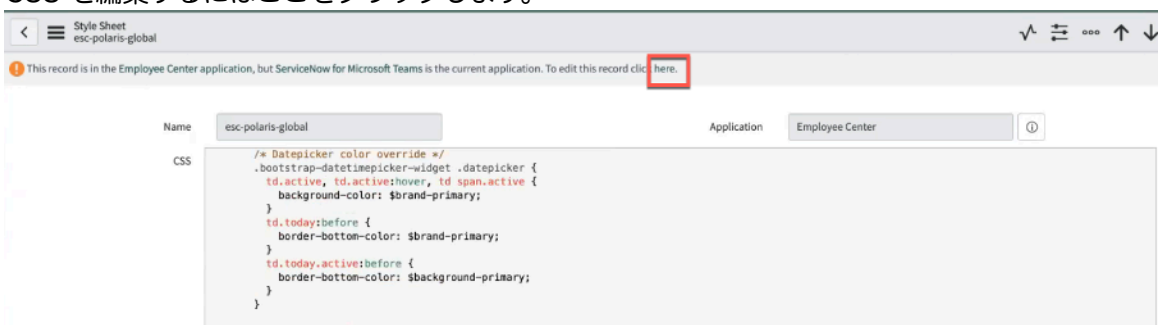
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。

3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. 必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }
```

5. [更新] をクリックします。
6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

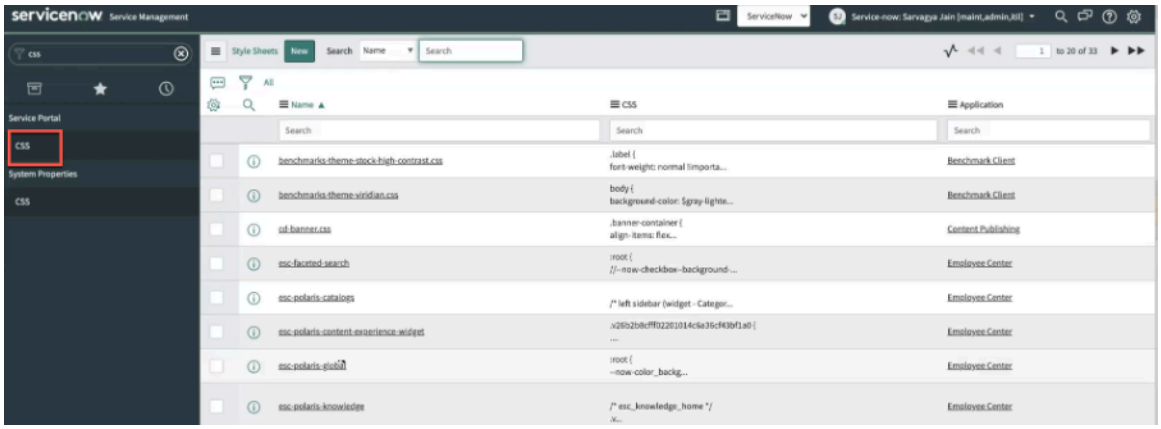
カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

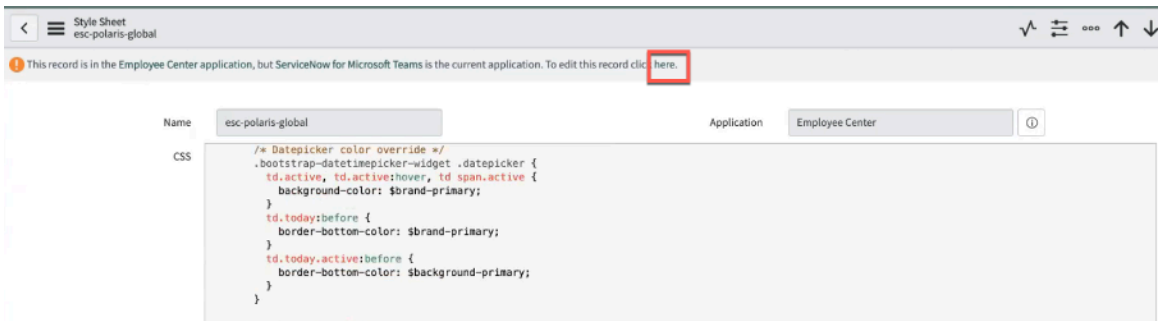
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。
3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、IT Service Management と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

- 要求アイテム (sc_req_item)
- インシデント (incident)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Microsoft Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ヘッダーメニューを右クリックして、[保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム ○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

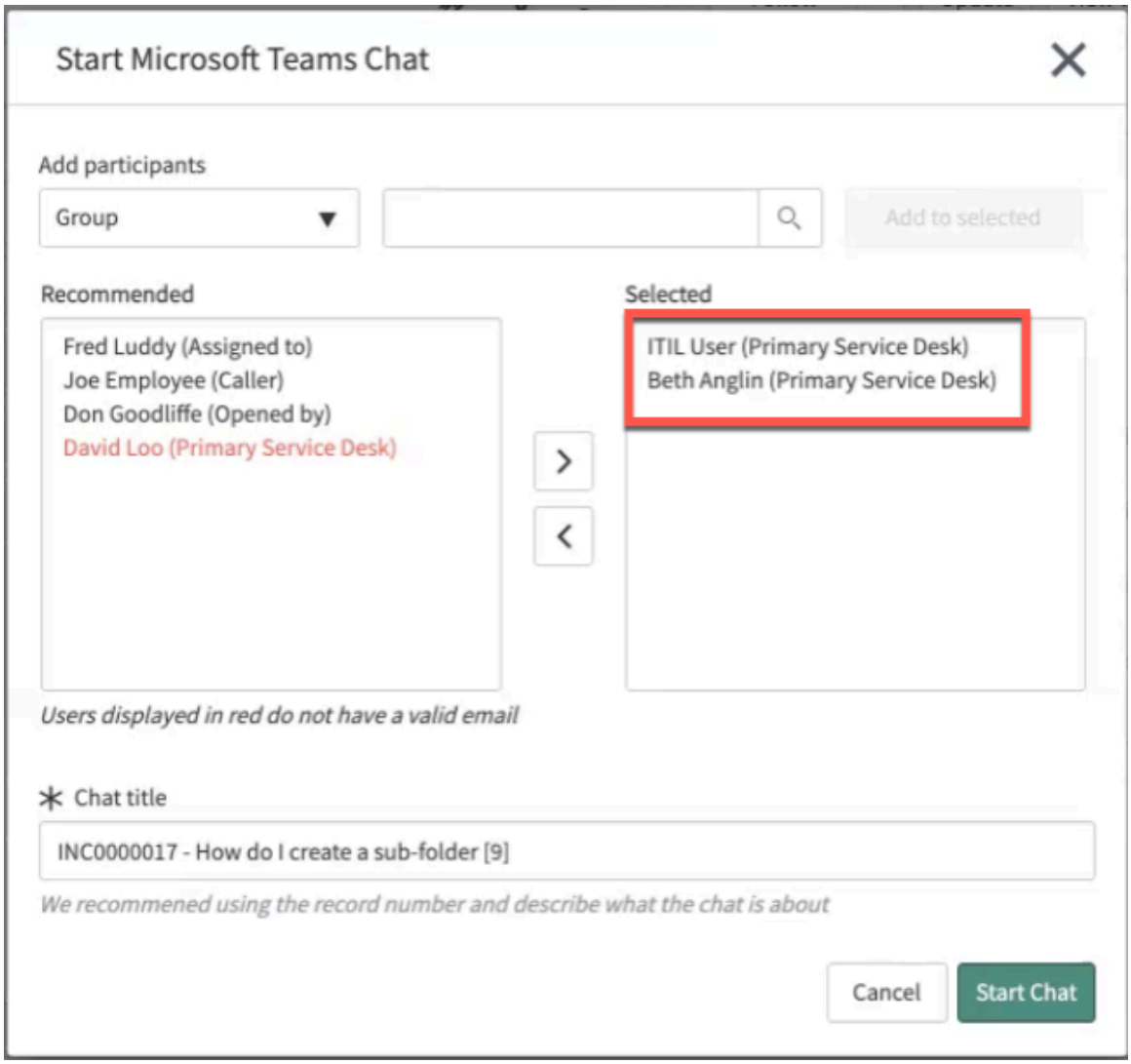
フィールド	説明
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

タスクの結果
構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーを含める

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。 オンコールスケジューリング.

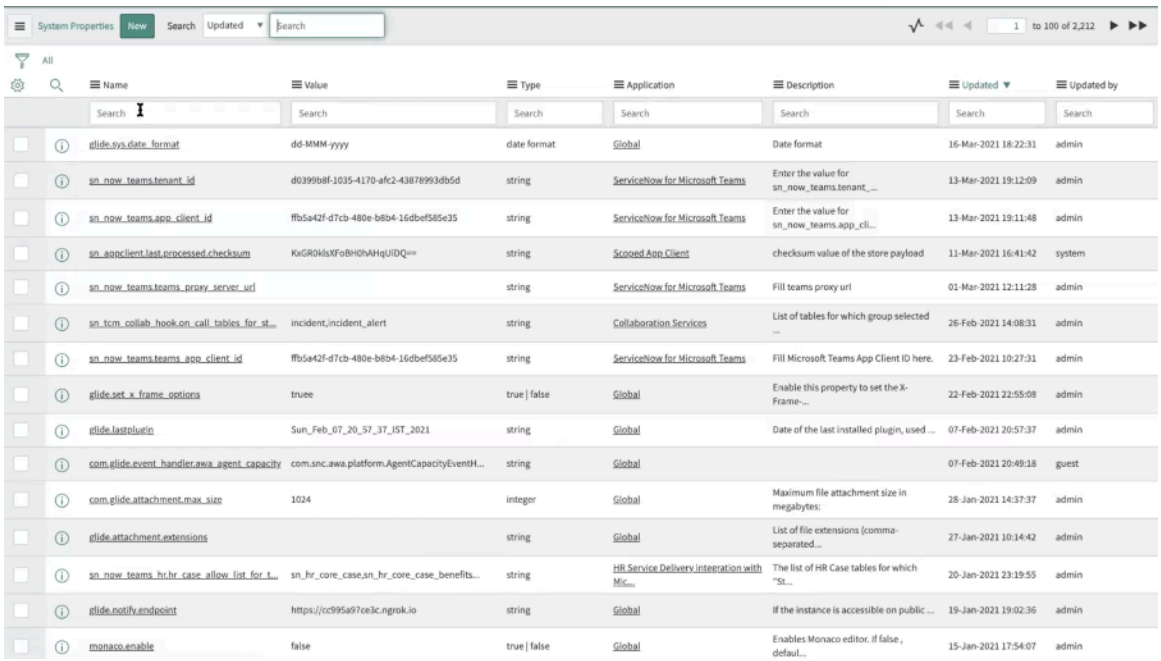
Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対して、[Microsoft Teams チャットを開始] にオンコールスケジューリングユーザーのリストを表示します。

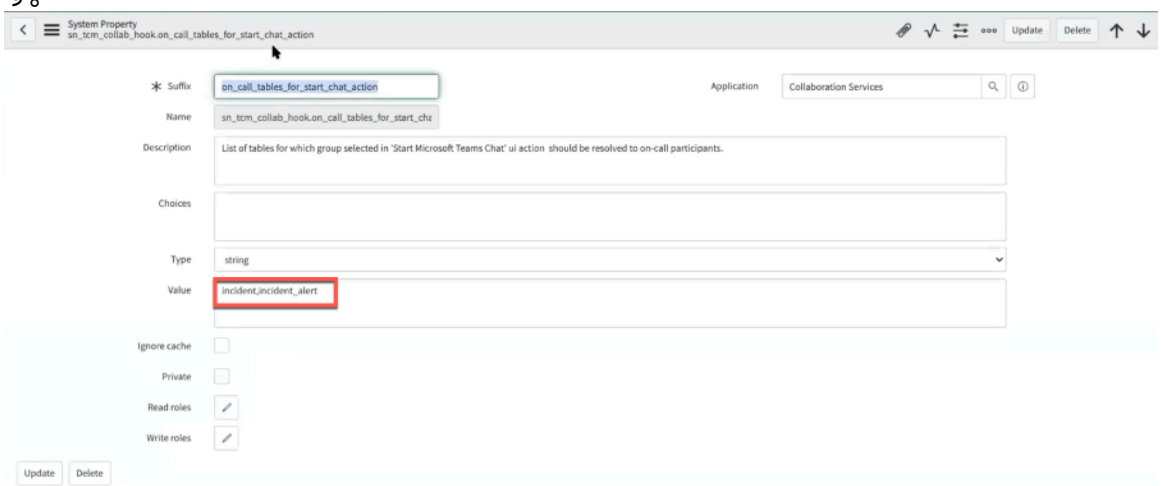
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、変更、要求などの機能です。

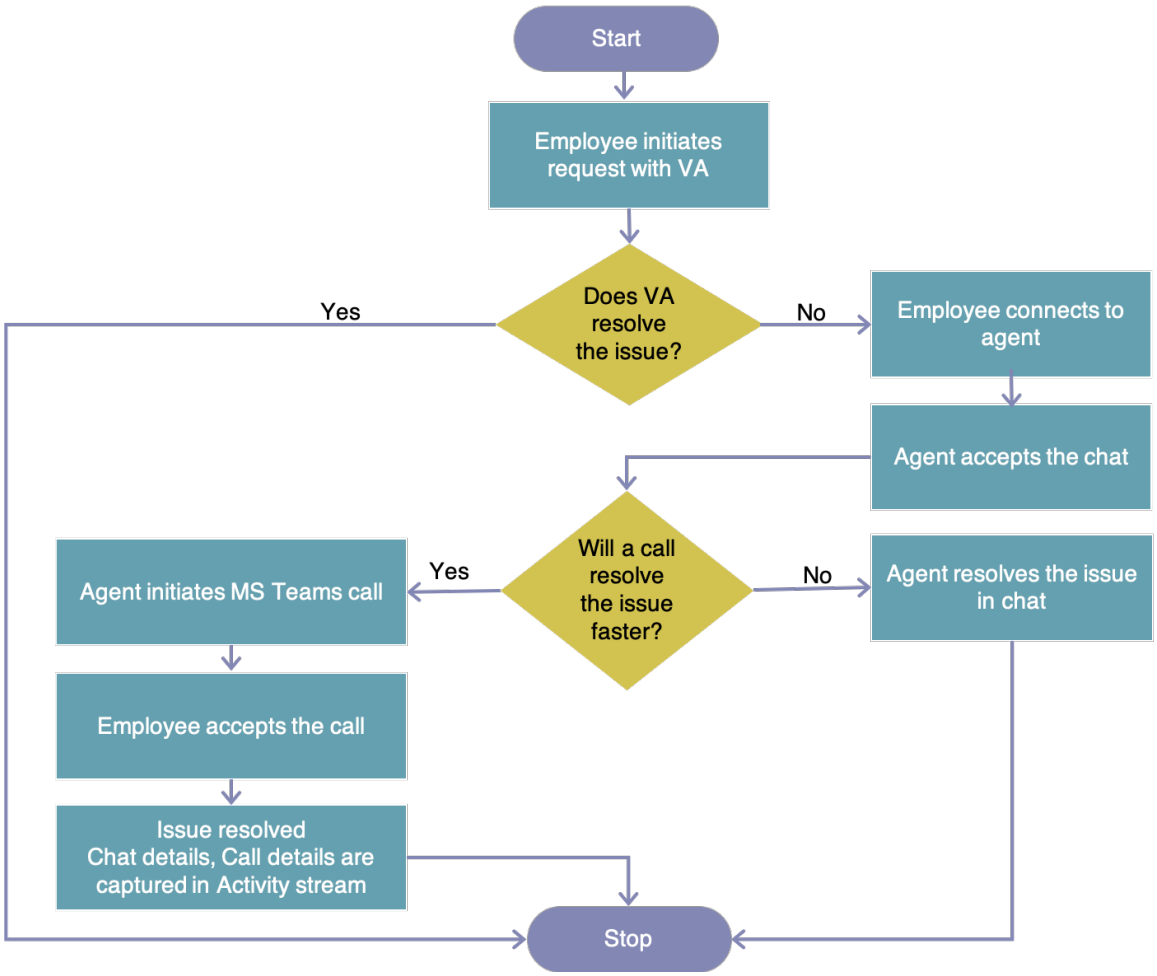
5. [更新] を選択します。

chat to call の設定

インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、通知、および Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- 通知を有効にする
- Microsoft Teams 用の通知コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

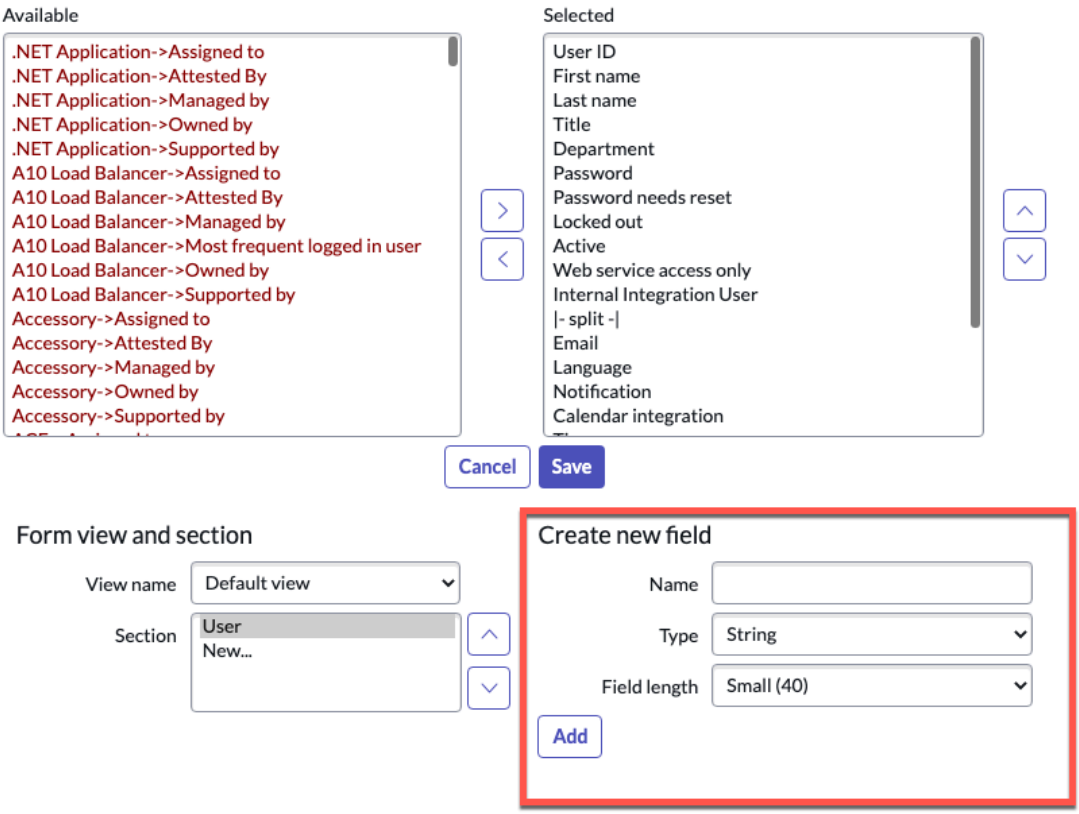
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

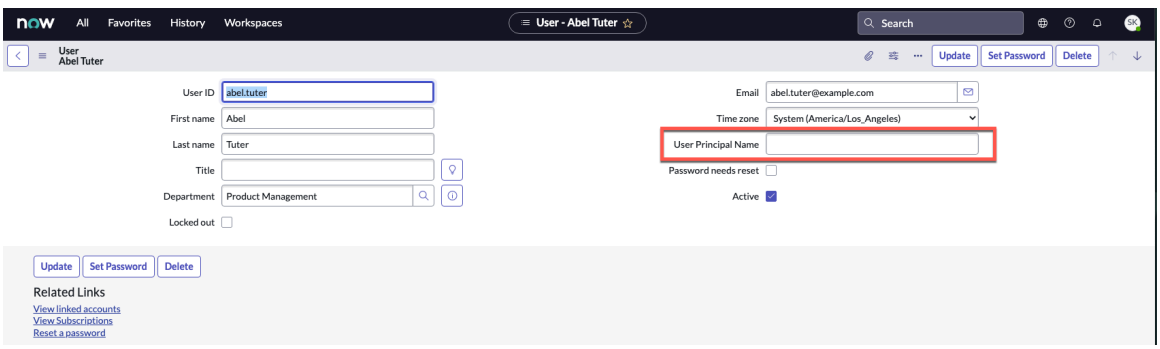
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。



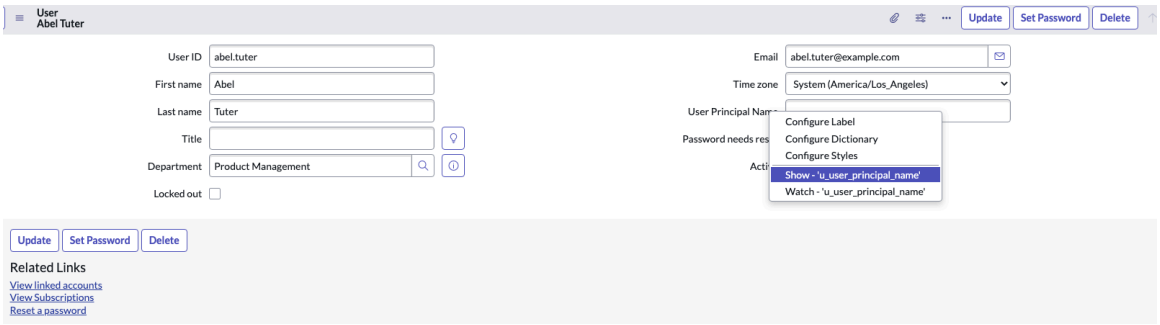
アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

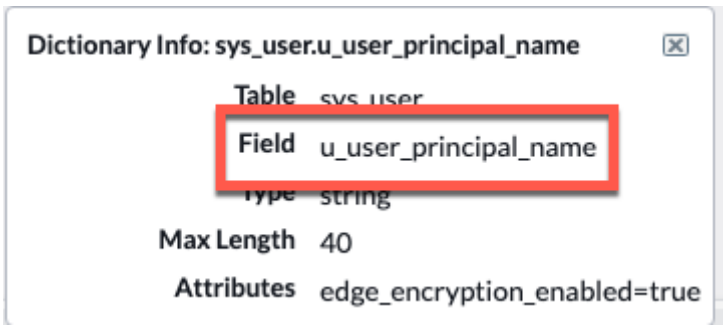
8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name>** を表示] をクリックします。

自動翻訳

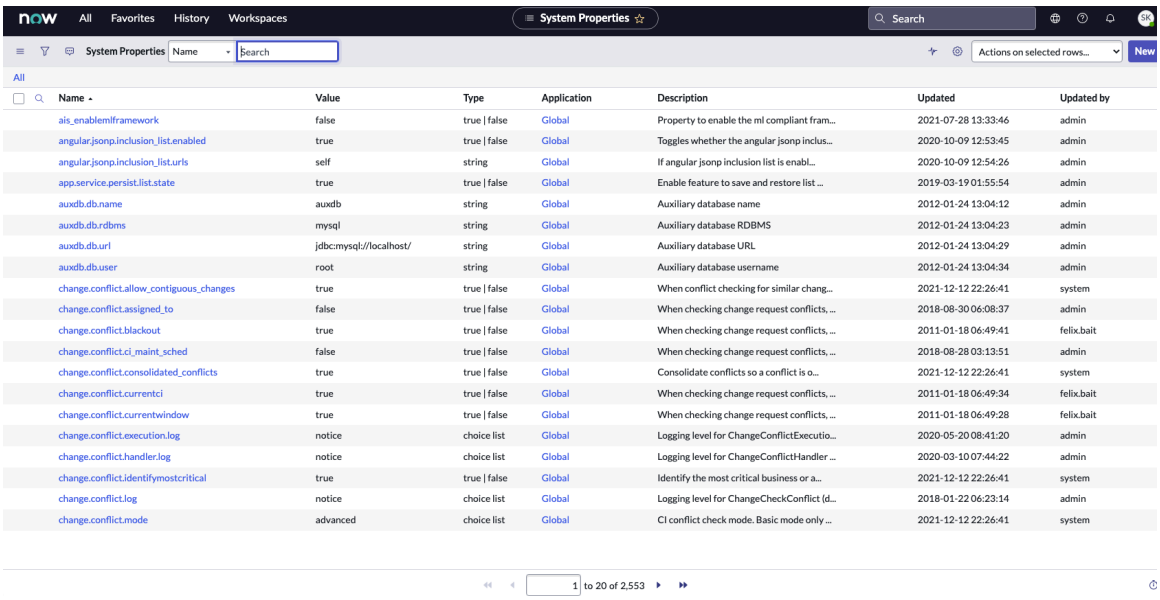
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



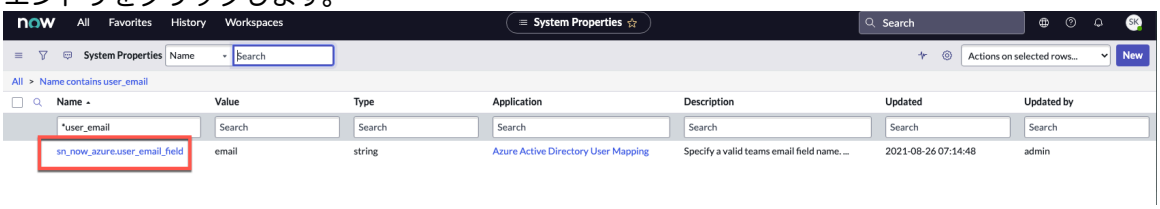
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。



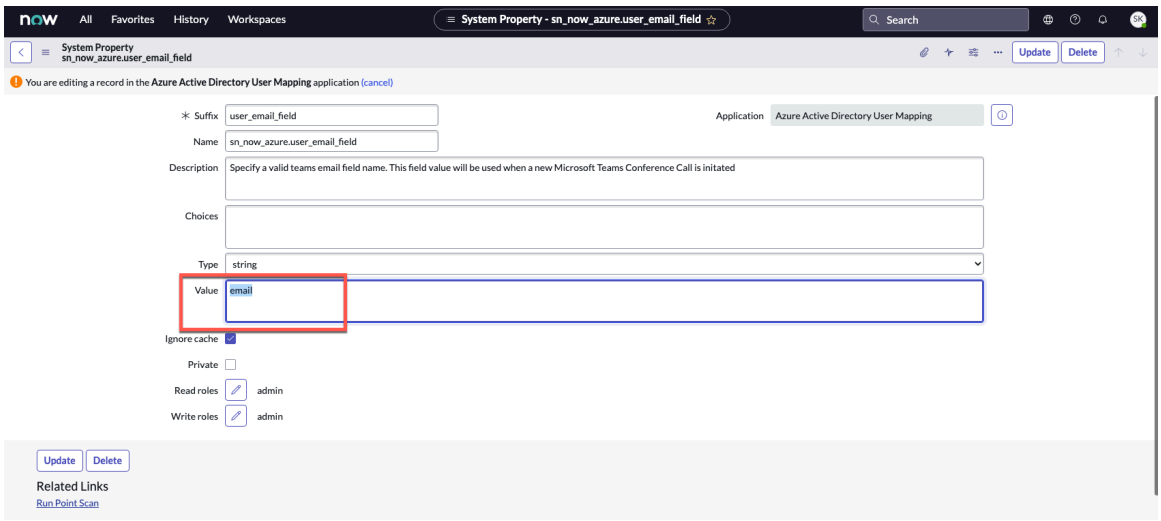
レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

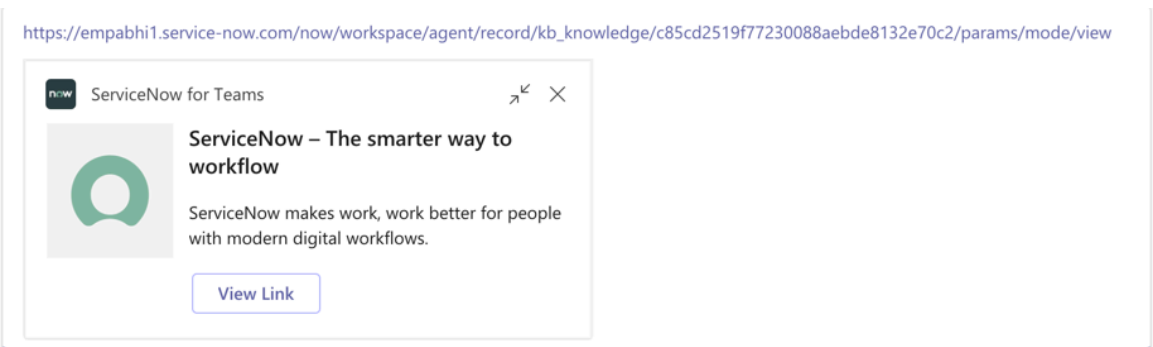
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

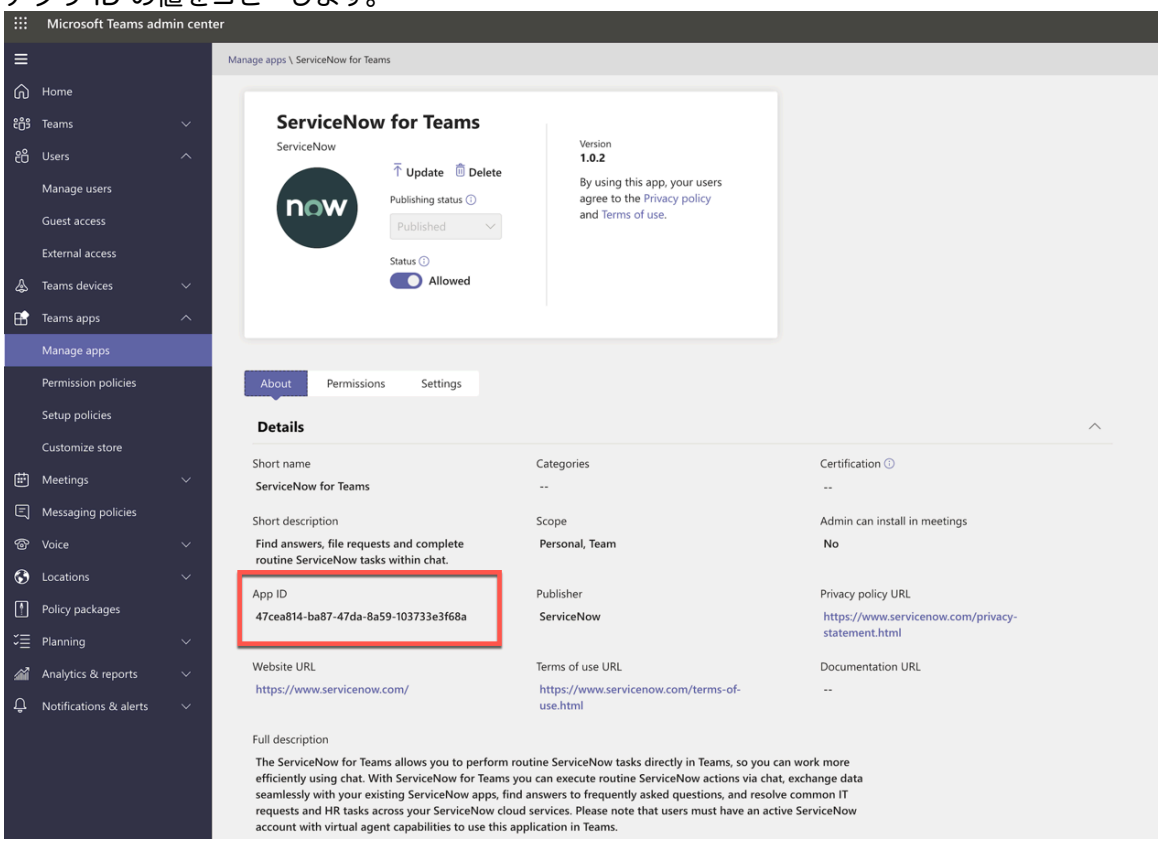
1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

   マニフェストファイルでの作業中に、[一般情報 **(Generic info)**] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   Microsoft Teams アプリでマニフェストファイルをアップロードした後で、ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams アドミンセンターから、ServiceNow for Teams アプリ ID の値を更新する必要があります。

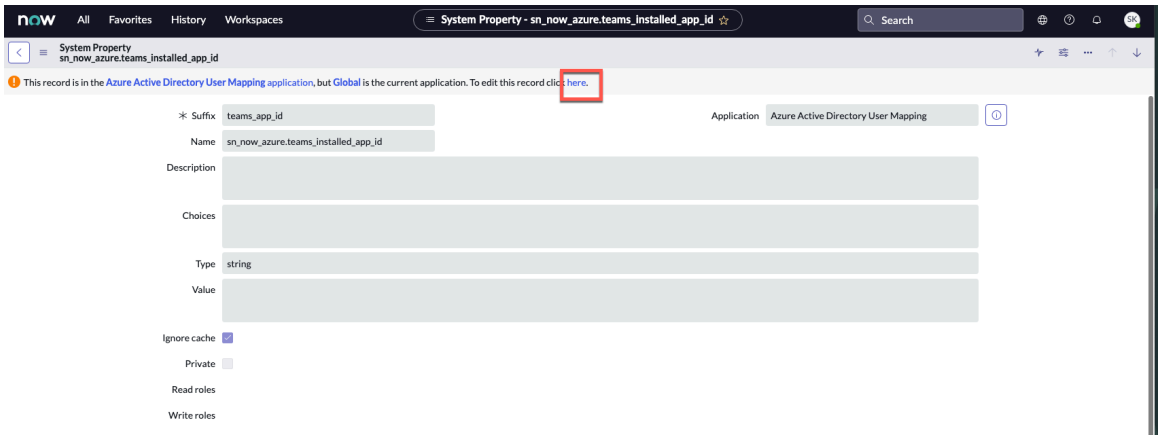
2. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
3. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
4. **[ServiceNow for Teams]** アプリを検索してクリックします。
5. アプリ ID の値をコピーします。



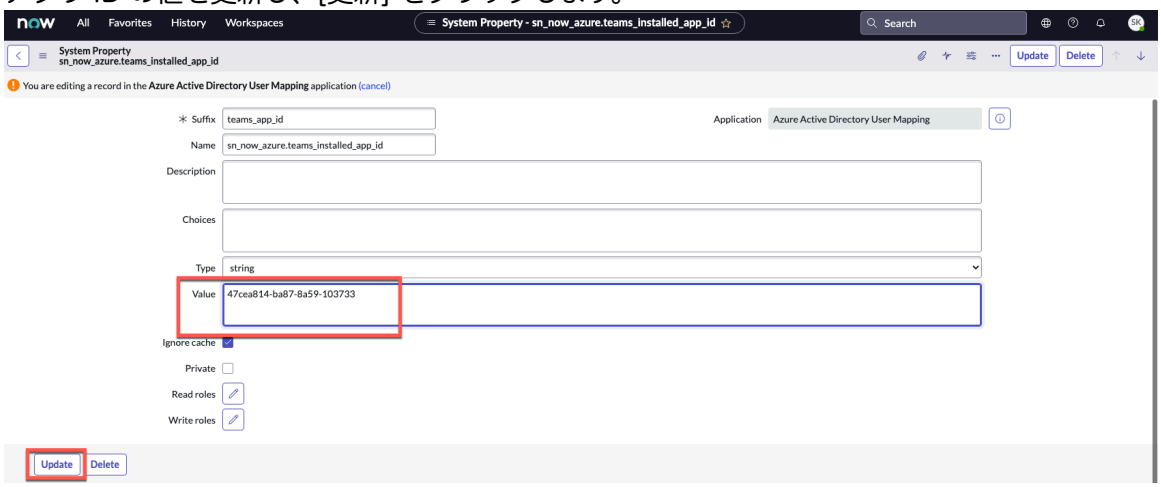
6. ServiceNow インスタンスで、`sys_properties.LIST` を検索します。
7. [名前] フィールドで、`sn_now_azure.teams_installed_app_id` 値を検索します。
8. エントリをクリックしてプロパティを表示します。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アプリ ID の値を更新し、[更新] をクリックします。



展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

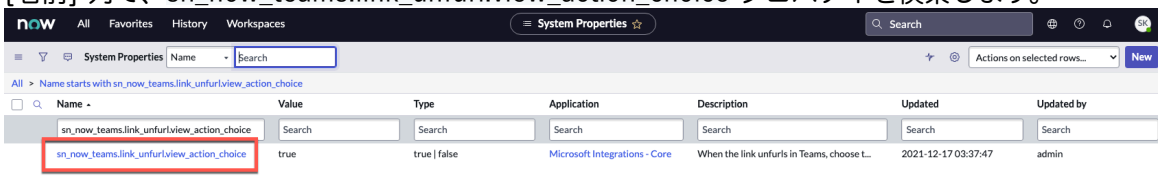
このタスクについて

プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。
2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。

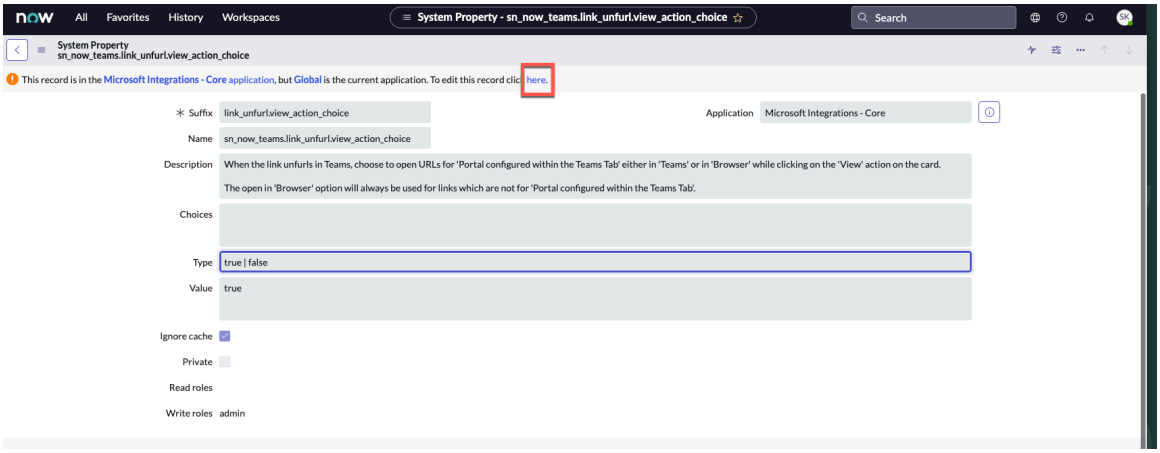


3. プロパティをクリックします。

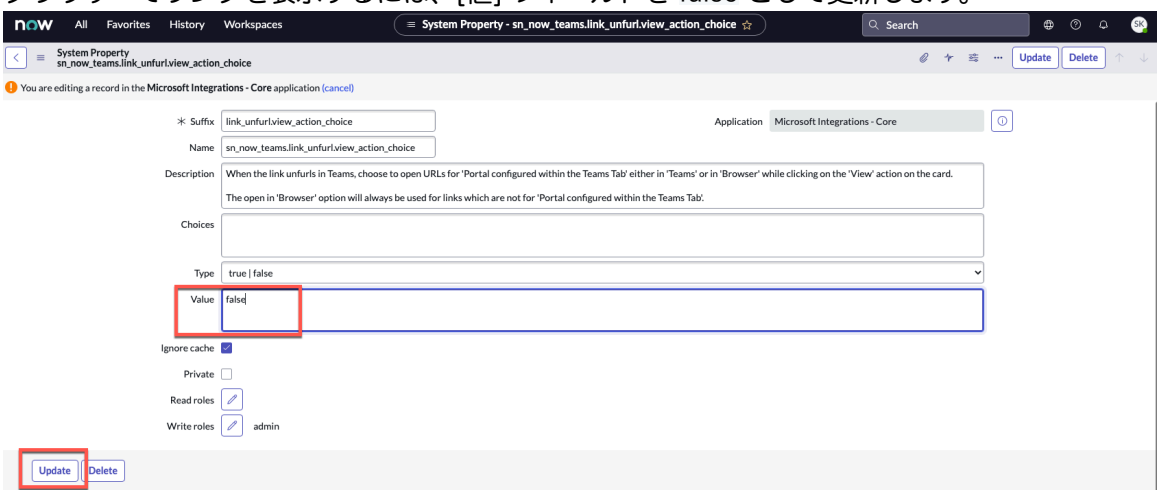
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を設定するには、以下の手順を実行します。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

始める前に
必要なロール：admin

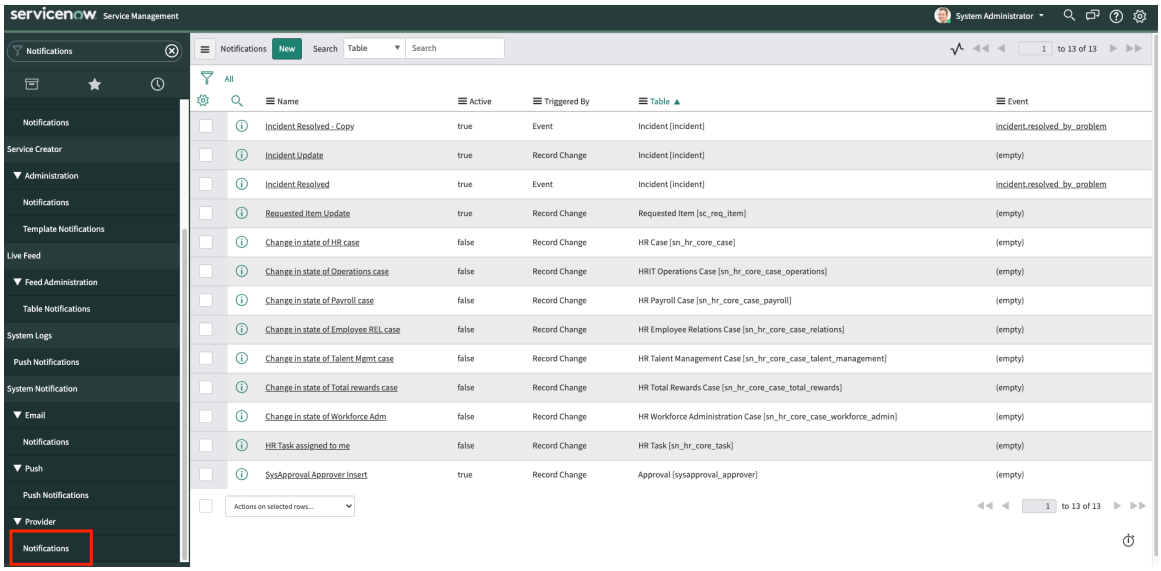
このタスクについて
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、重複した通知として人事ケースが表示されます。

自動翻訳

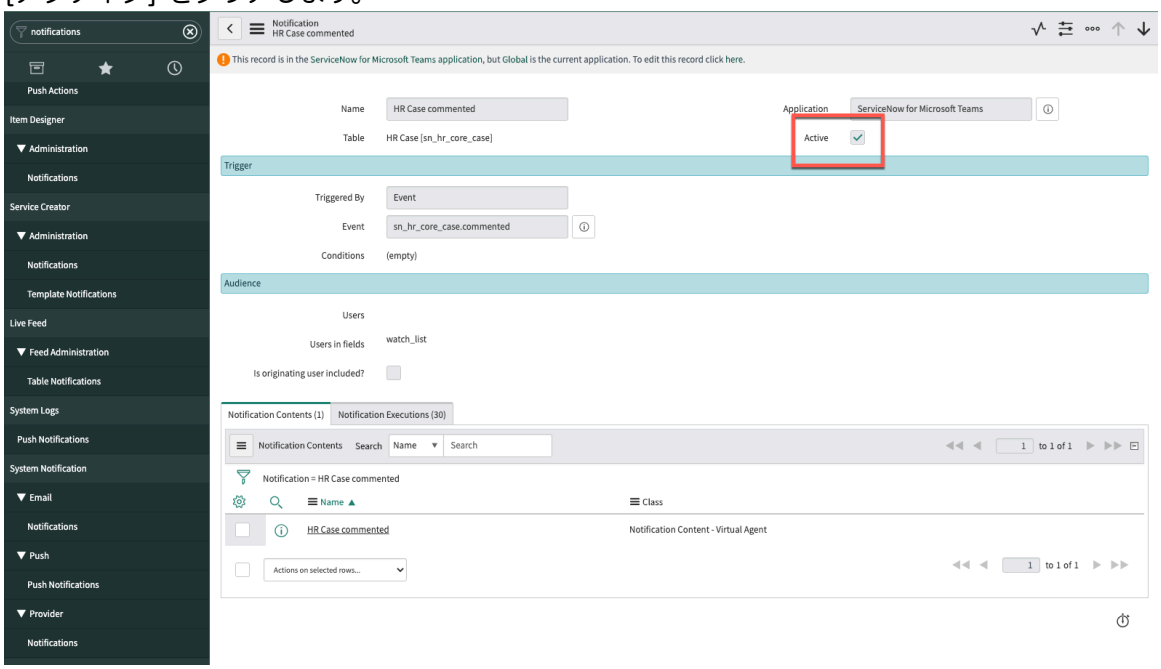
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > プロバイダー通知.



2. **HR** ケースの通知を検索します。
3. **HR** ケースの通知をクリックます。
4. [アクティブ] をクリアします。



5. [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の仮想エージェント通知の有効化

Microsoft Teams で仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

> **注:**
> Microsoft 365 の HR サービスデリバリ の最初のインストールがバージョン 3.4.0 の場合、仮想エージェント通知はデフォルトで有効になっています。次のシナリオは、古いバージョンのプラグインをアップグレードする場合にのみ適用されます。

Microsoft 365 の HR サービスデリバリ バージョン 3.4.0 にアップグレードした後、仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定する必要があります。

手順

1. [すべて] メニューで「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティテーブルが表示されます。
2. [名前] 列に「*sn_now_teams」と入力します。
3. *sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification* プロパティの値を true に設定します。
   このプロパティのデフォルト値は **true** です。以前のバージョンの Microsoft 365 の HR サービスデリバリ をアップグレードした場合、この値は **false** になります。
   すべての HR コアテーブルと HR タスクテーブルのコメント通知が有効になります。

Microsoft Teams から **ServiceNow** にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

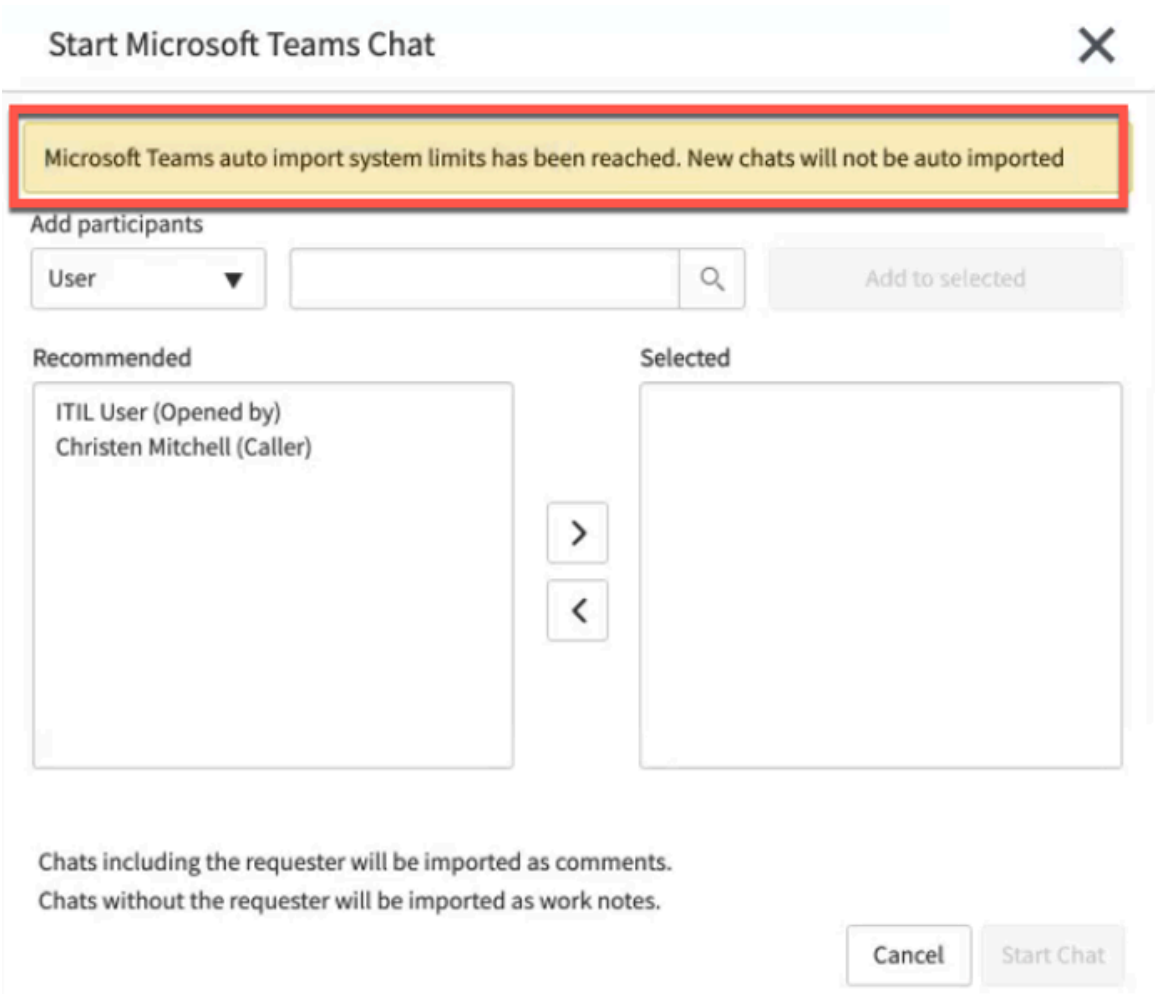
いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。



チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

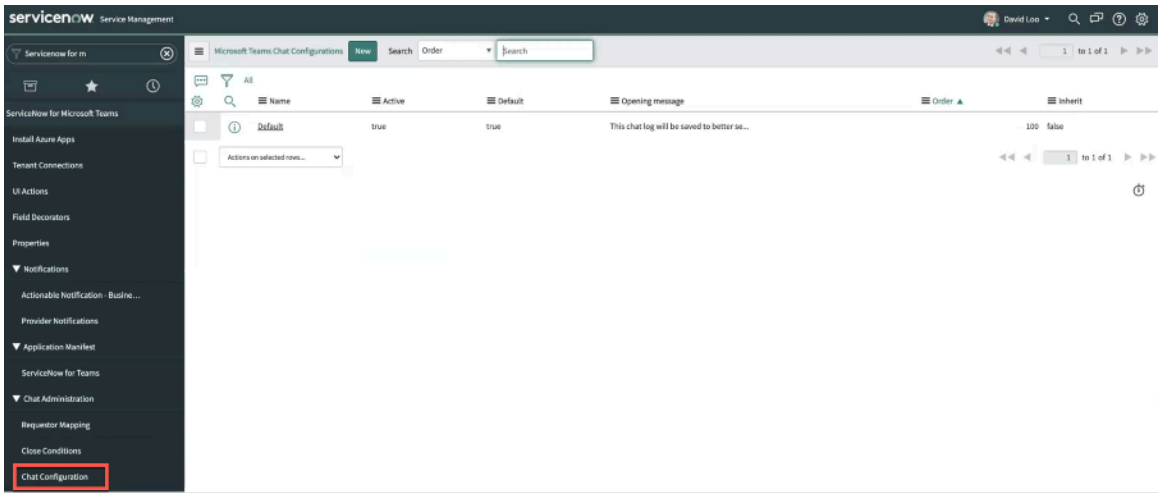
チャットを設定して自動インポートを有効にする

自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

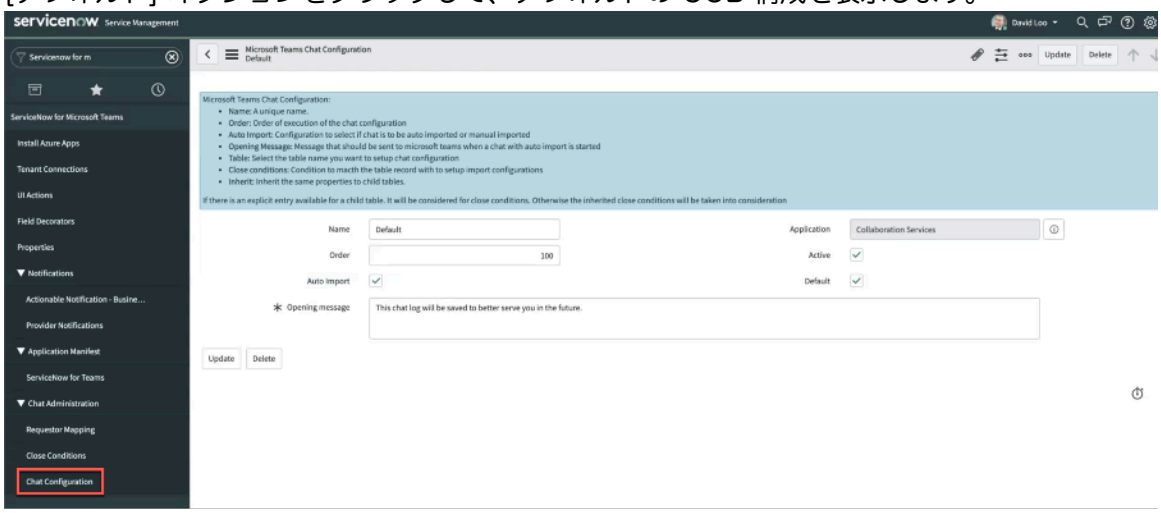
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.



2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。

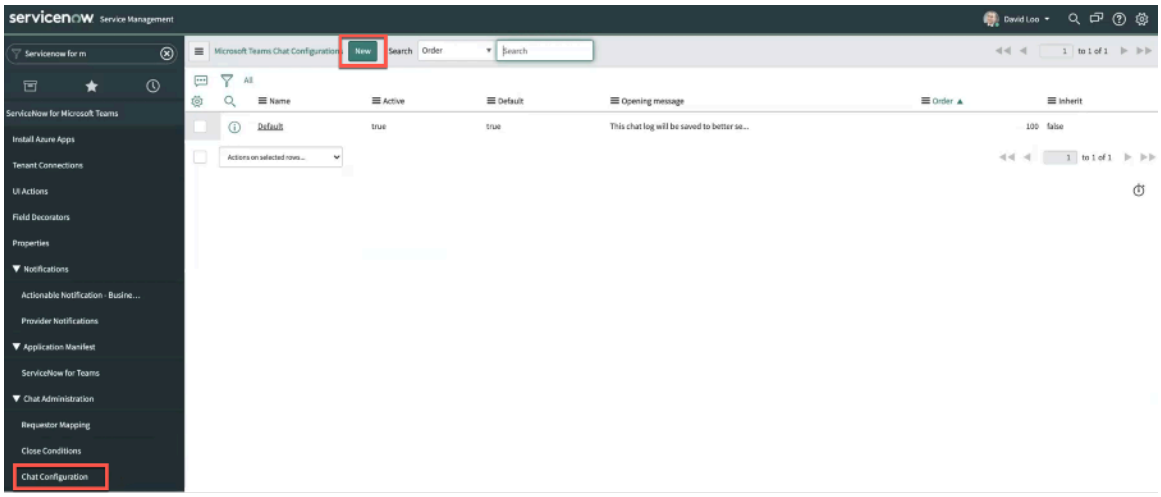


> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



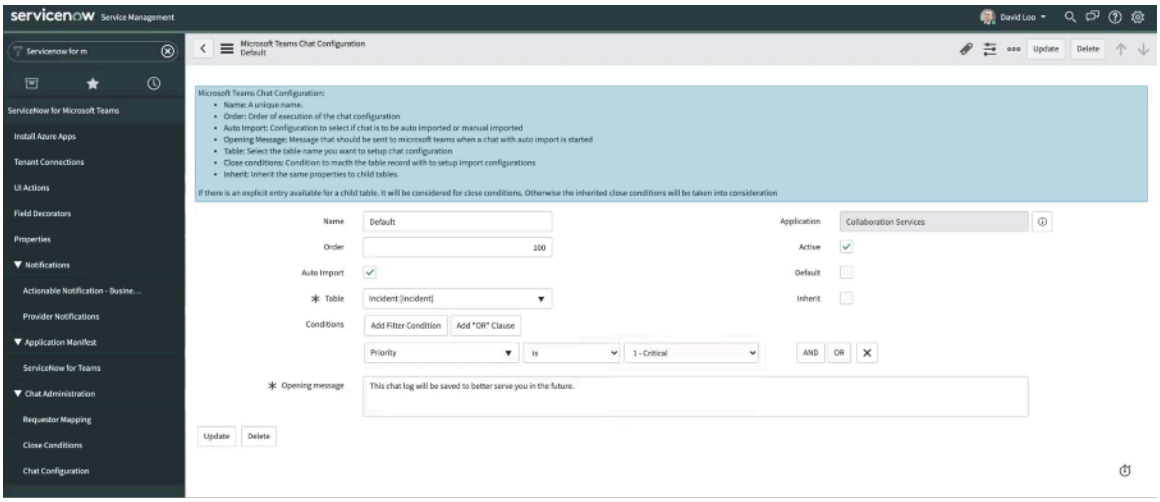
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

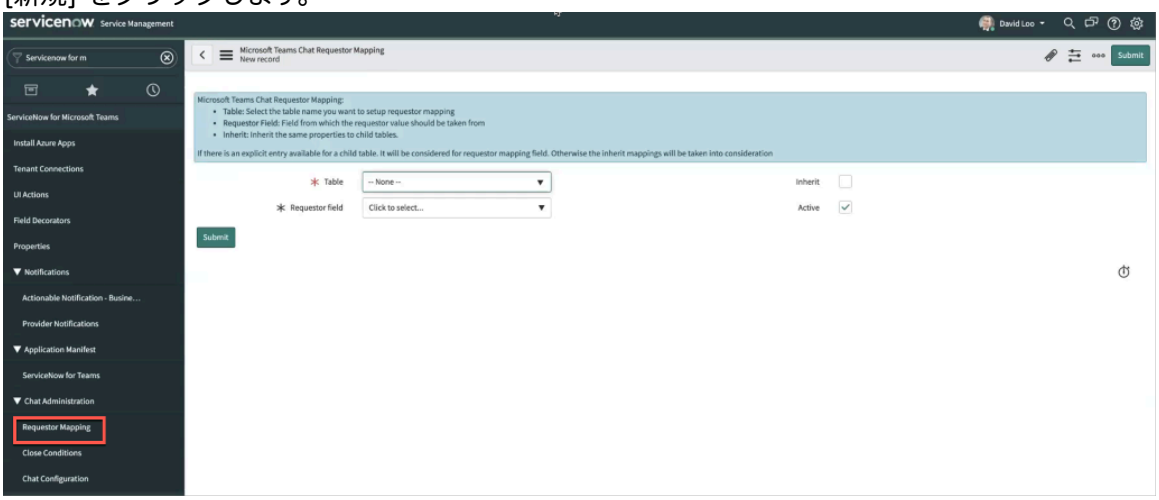
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

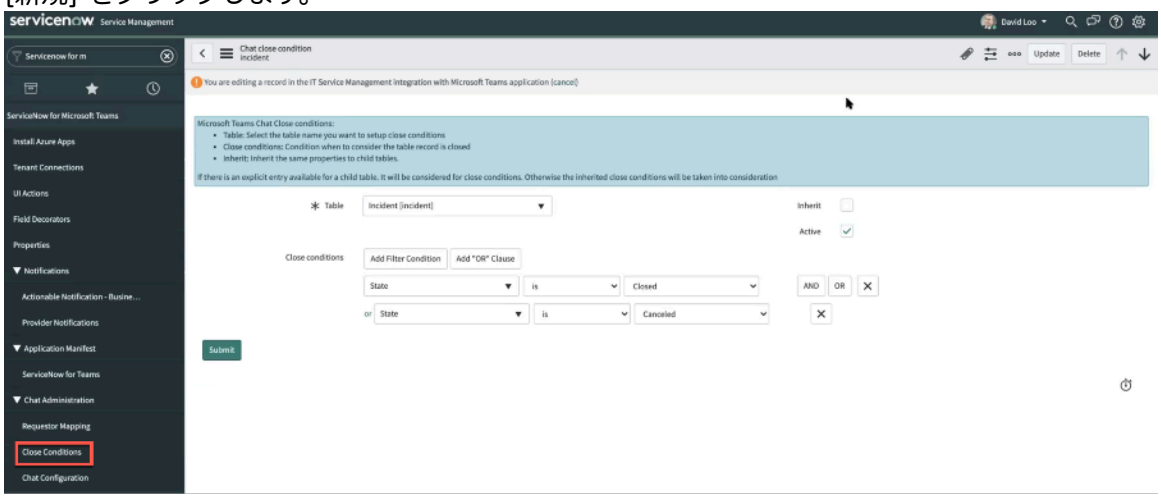
チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > クローズ条件.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

注:

新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

従業員センターの構成

従業員センター 内でMicrosoft Teamsを使用するか、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込みます。

従業員センターは、使用する環境で従業員センター v23.0.5 以上をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teamsに表示されます。従業員センターの詳細については、「従業員センター」を参照してください。

環境内に従業員センタープロをインストールすると、従業員センタープロを Microsoft Teams で使用できます。

環境内に従業員センターをインストールしない場合は、Employee サービスポータル は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [従業員センター] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

従業員センターではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの従業員センターをカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

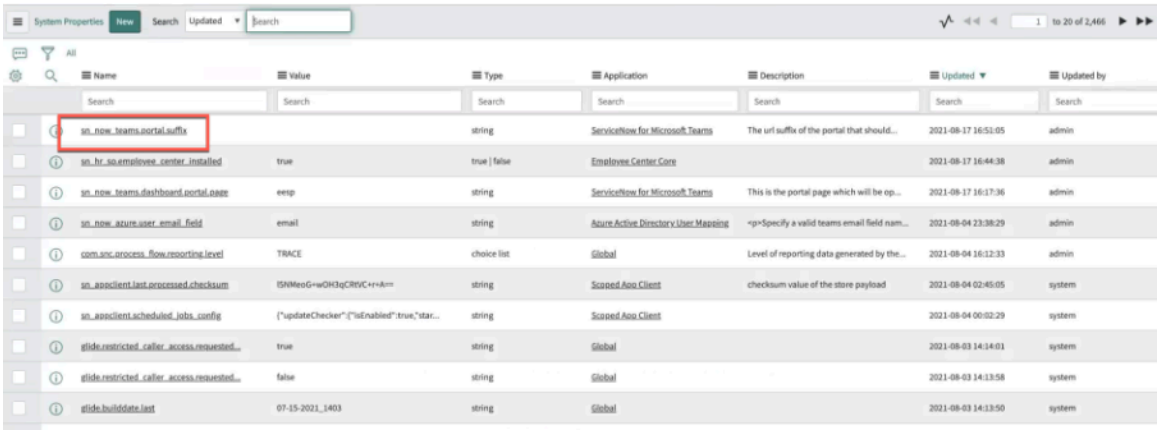
手順

1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。

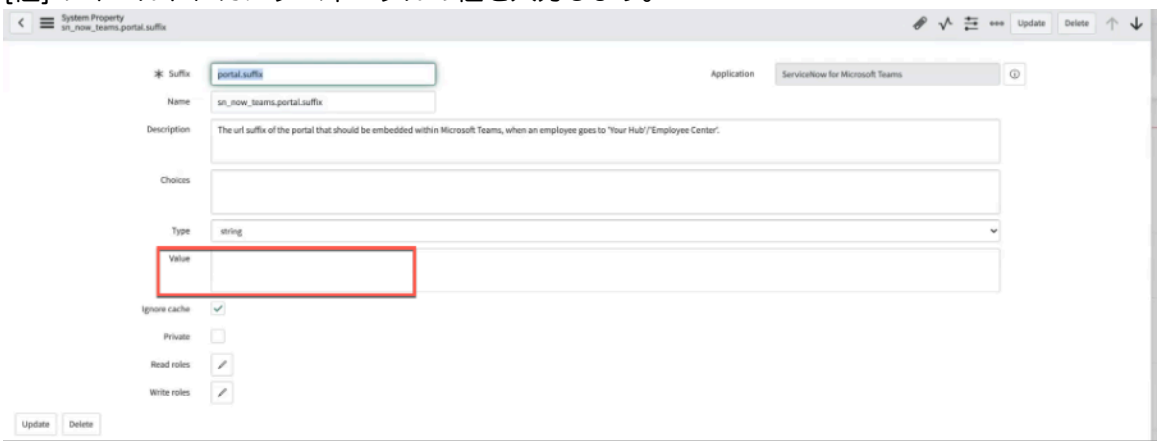
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [sn_now_teams.portal.suffix] を選択します。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。



5. [更新] を選択します。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   ヘッダー構成を追加する方法の詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの構成」を参照してください。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. 要件に基づいて、[HTTP 応答ヘッダー] フォームの次のフィールドに入力します。
      - アクティブ
      - アプリケーション
      - レコード
      - 説明

   d. 次のフィールド値を入力します。

[HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールド値

フィールド	値
適用先	タイプを指定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
タイプ	サービスポータル [sp_portal]
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **重要:** すべての Microsoft 365 アプリでカスタムポータルを有効にするには、次のドメインを [値] フィールドに追加します。 ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.cloud.microsoft 例: Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. [送信] を選択します。

カスタムポータルでのチャットボタンの非表示

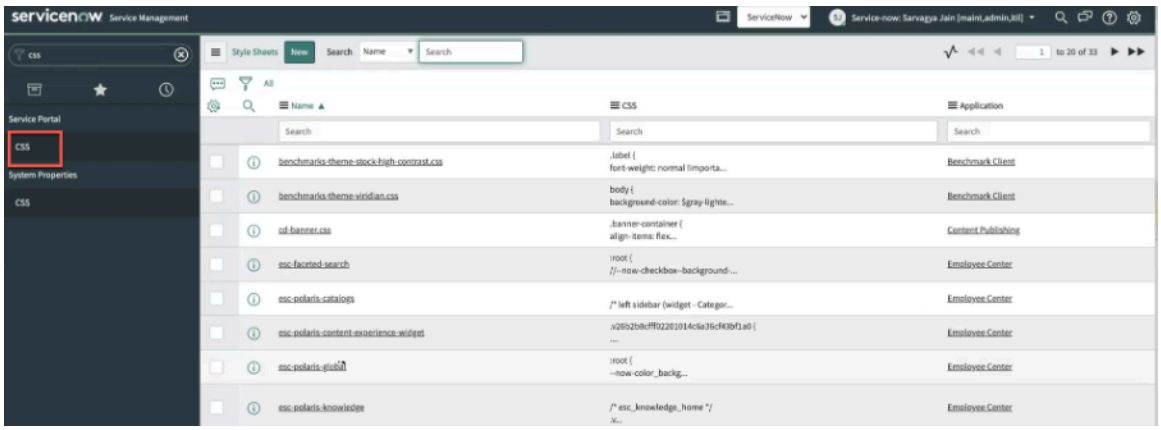
Microsoft Teams 内の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションを非表示にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

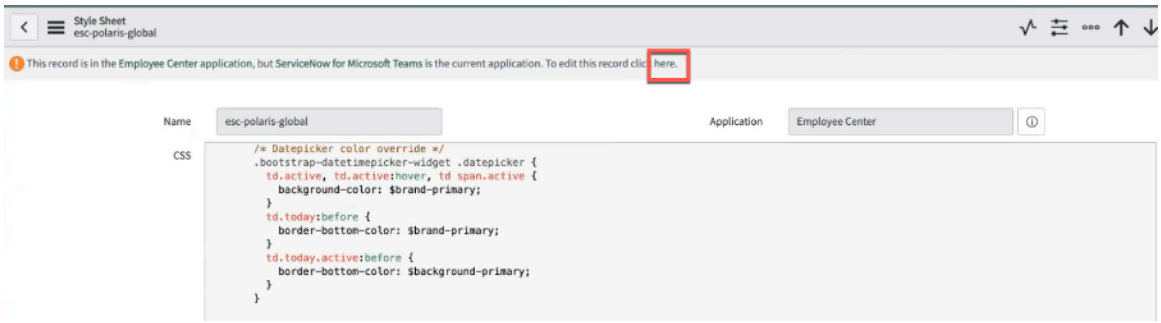
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. 編集するカスタム CSS を選択します。

3. [ここをクリック **(click here)**] リンクを選択して CSS を編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 次のコードを **[CSS]** フィールドに貼り付けます。

> **注:**
> 次のコード例では、.embedded-experience .sp-ac-btn 要素でチャットボタンを指定し、display: none; プロパティでこのボタンを非表示にしています。要件に基づいて、このコードをカスタマイズできます。

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. [更新] を選択します。

6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

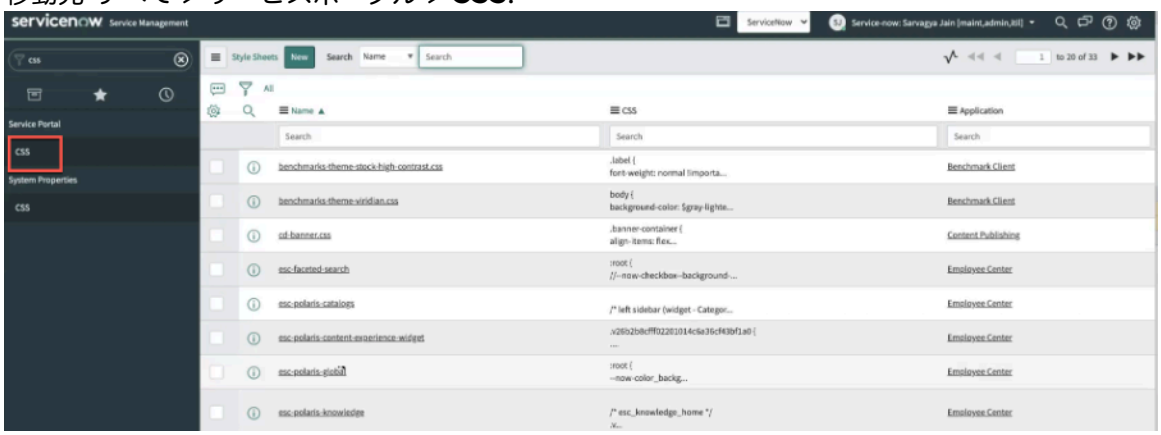
カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

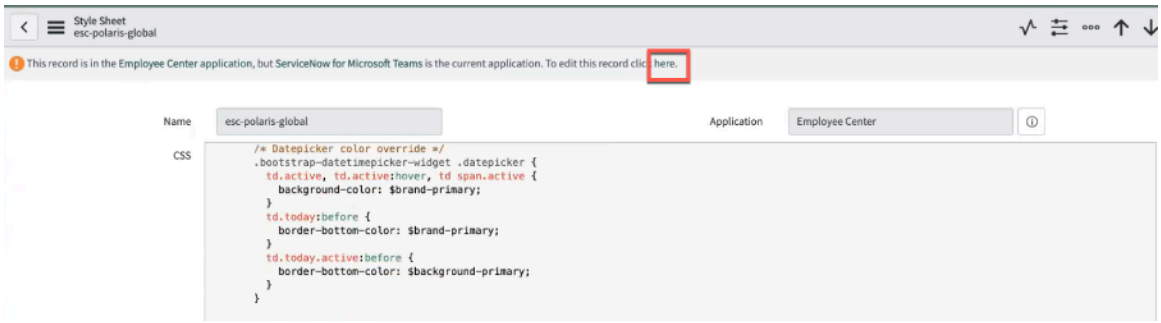
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。

3. CSS を編集するにはここをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)

アドミニストレーターは、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

自動翻訳

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

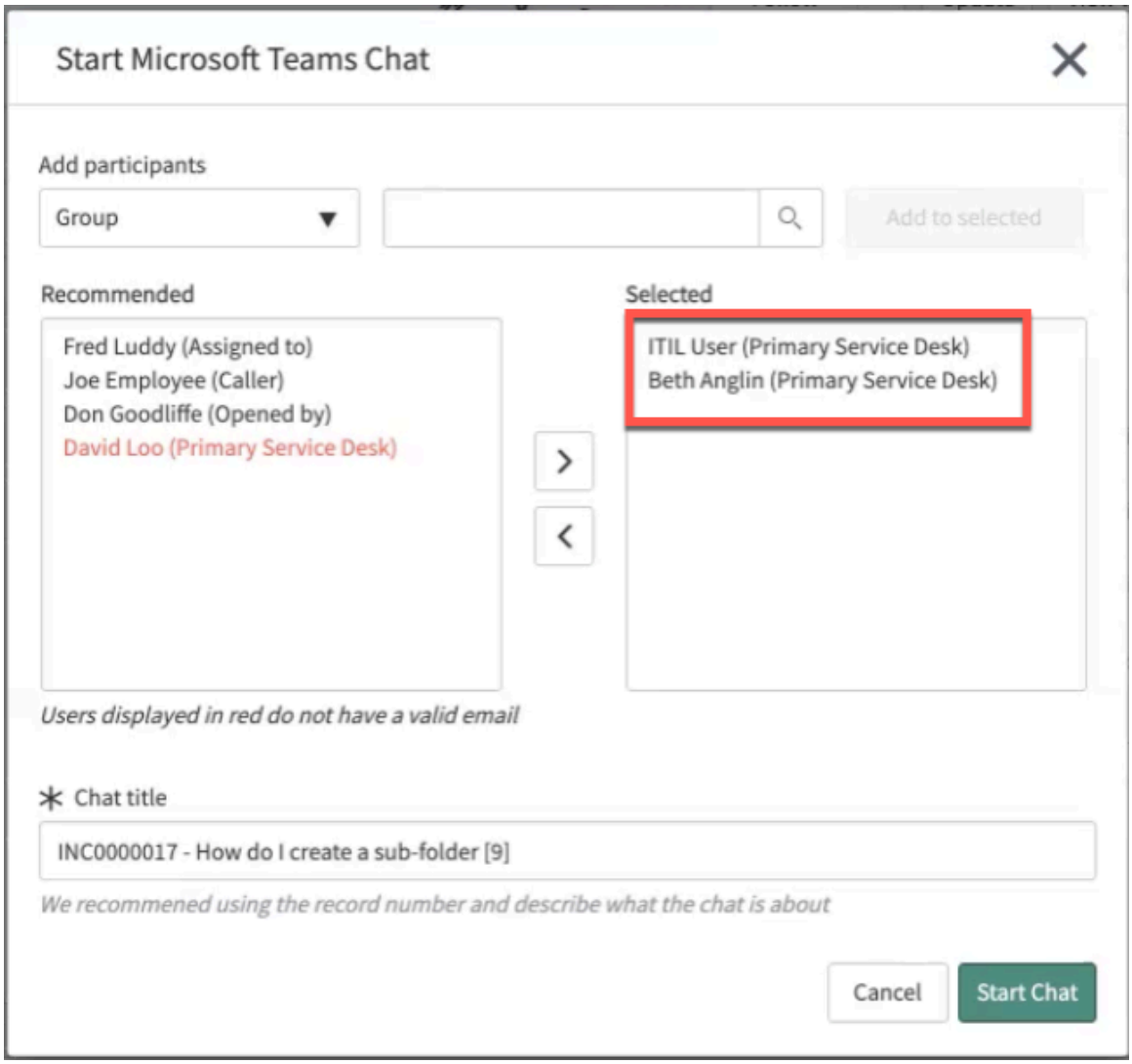
タスクの結果

構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーを含める

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。 オンコールスケジューリング.

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーの拡張

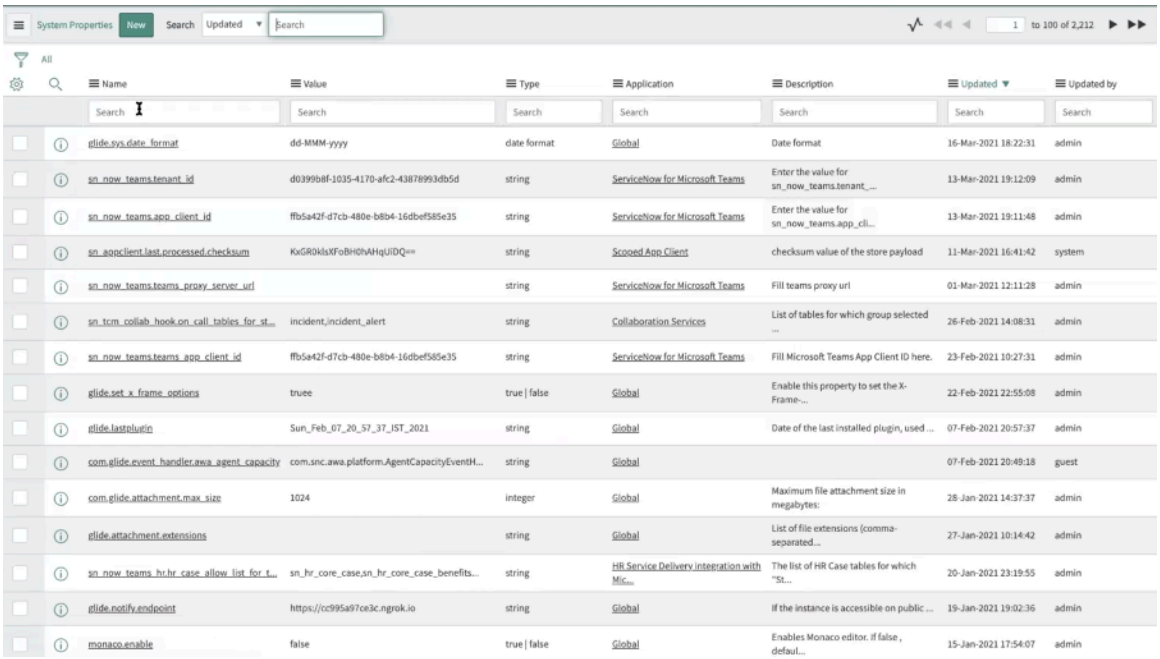
変更、要求、または要求アイテムに対して、[Microsoft Teams チャットを開始] にオンコールスケジューリングユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

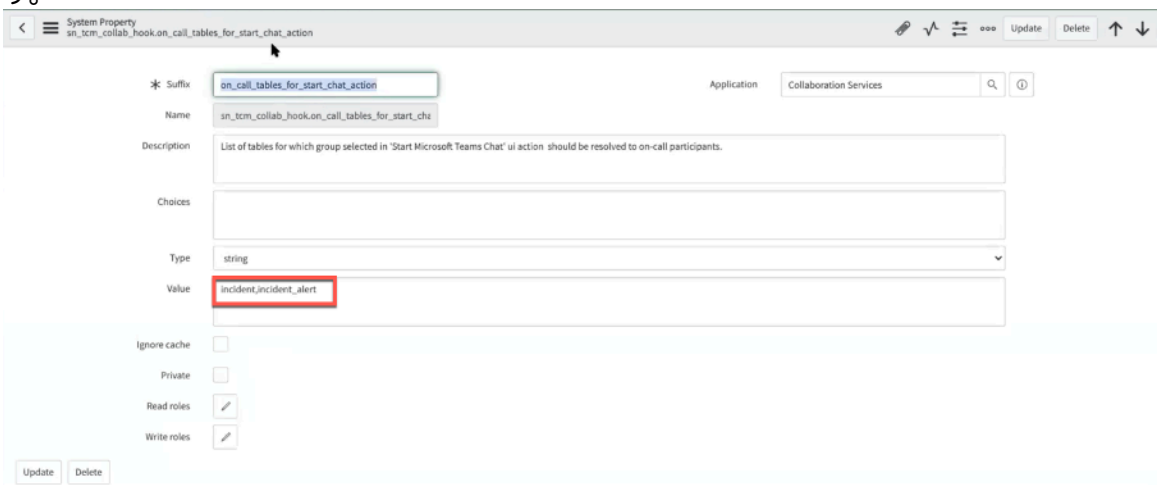
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。
たとえば、変更、要求などの機能です。
5. [更新] を選択します。

chat to call の設定

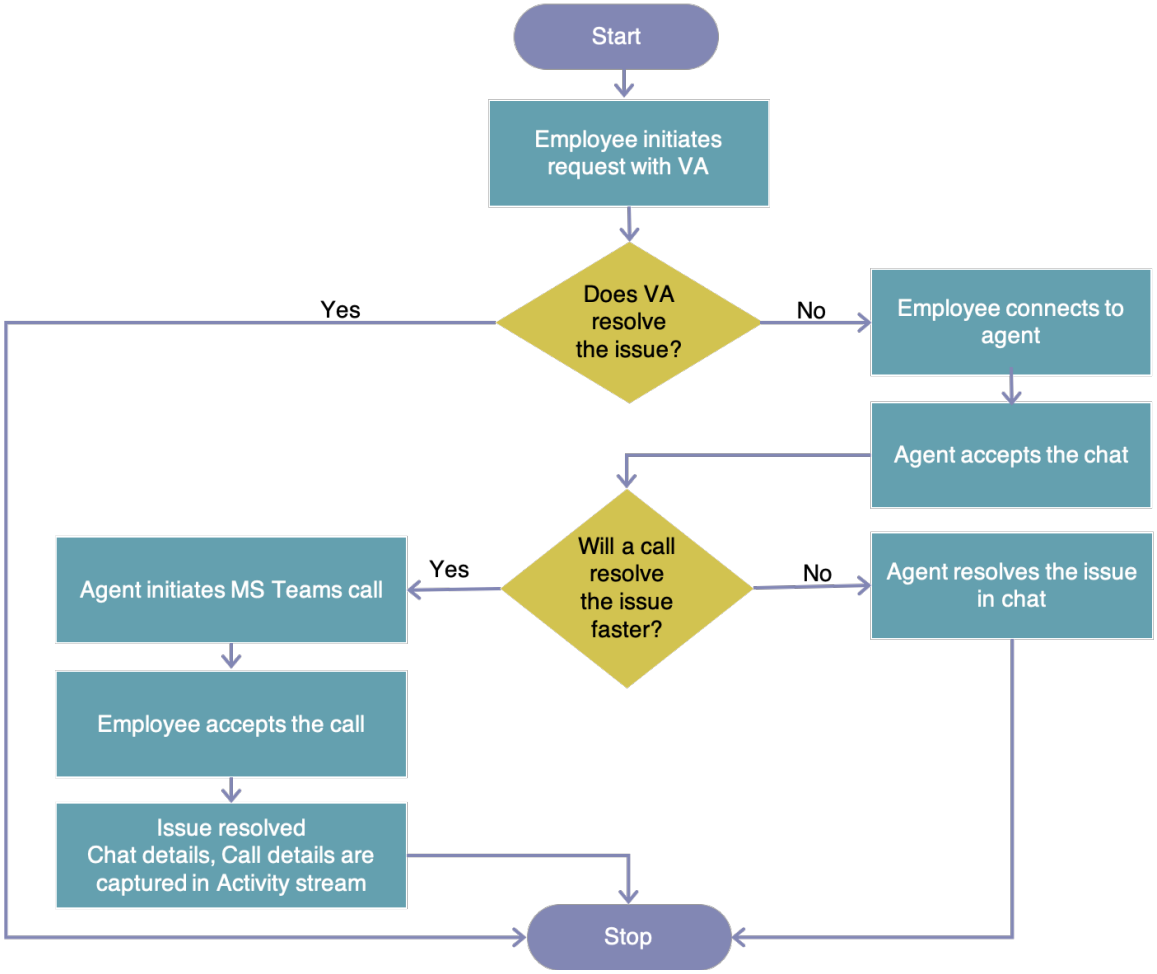
インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、通知、および Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- 通知を有効にする
- Microsoft Teams 用の通知コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

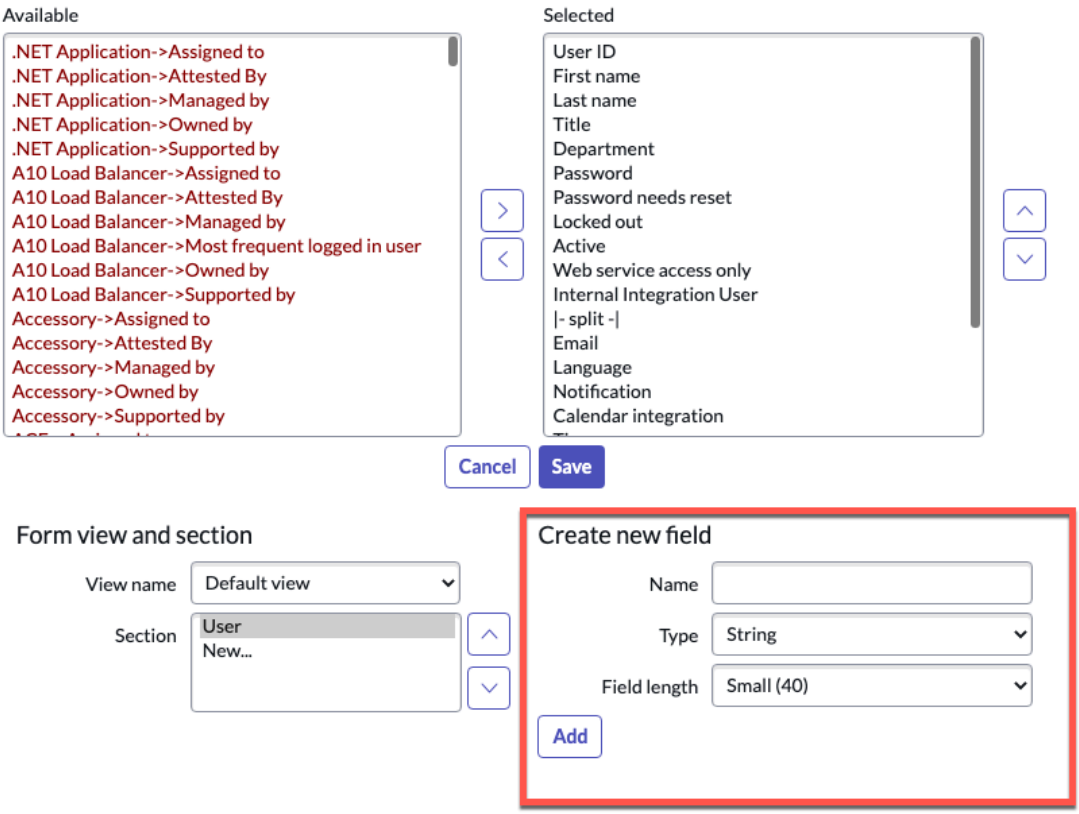
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

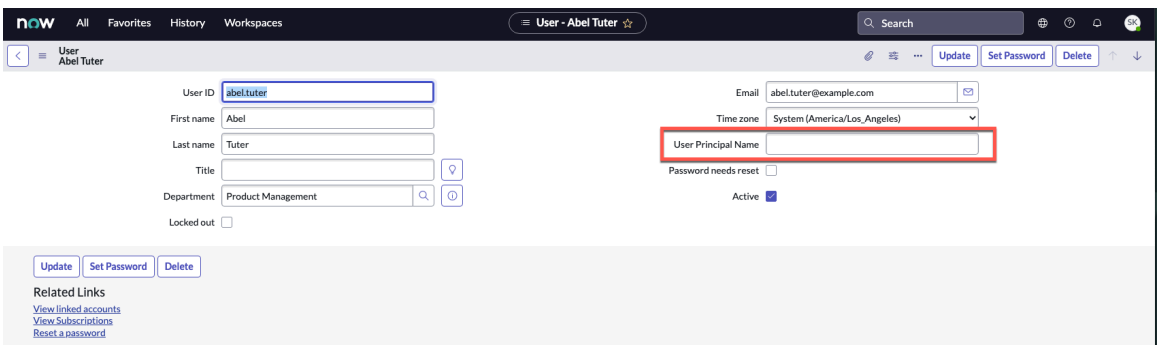
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。



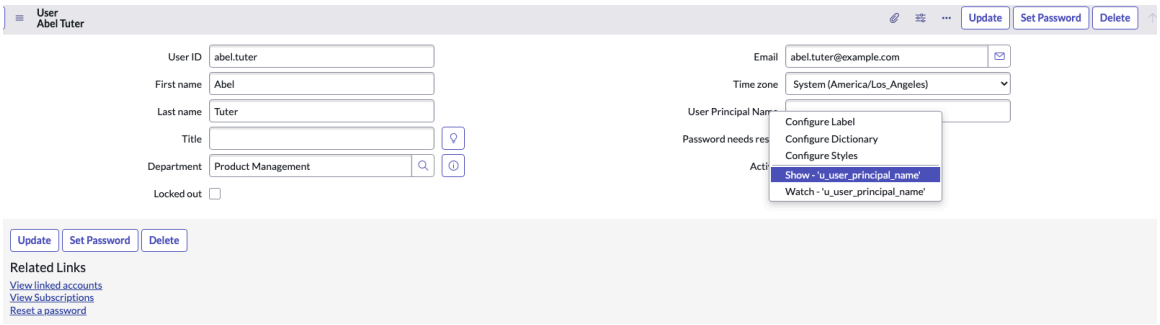
アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

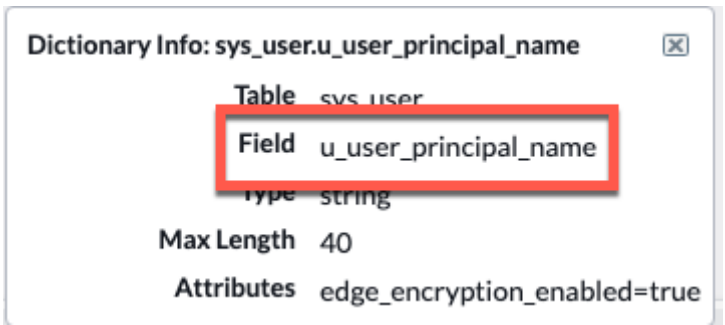
8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name> を表示]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

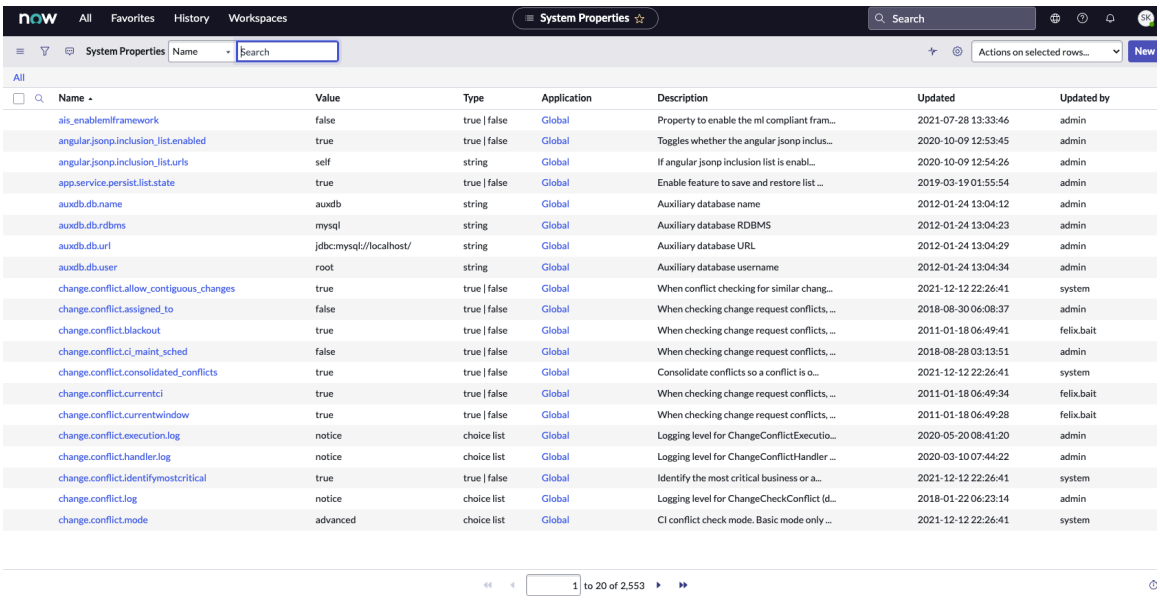
自動翻訳



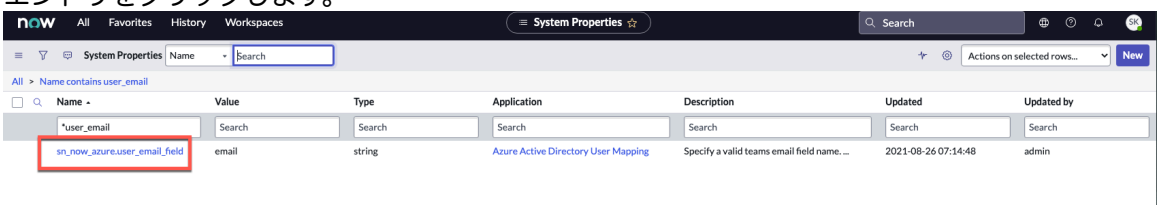
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。

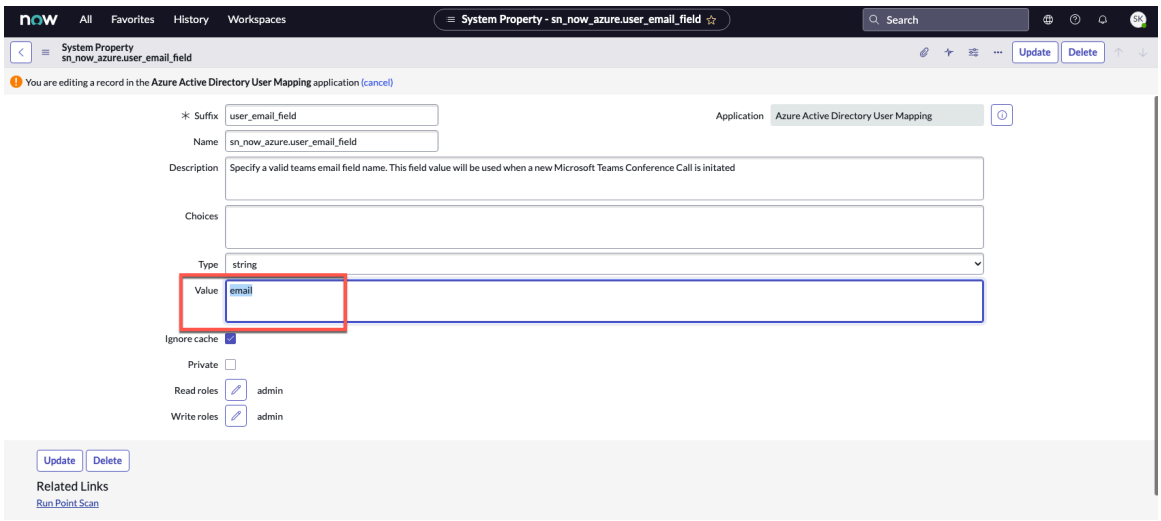


レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

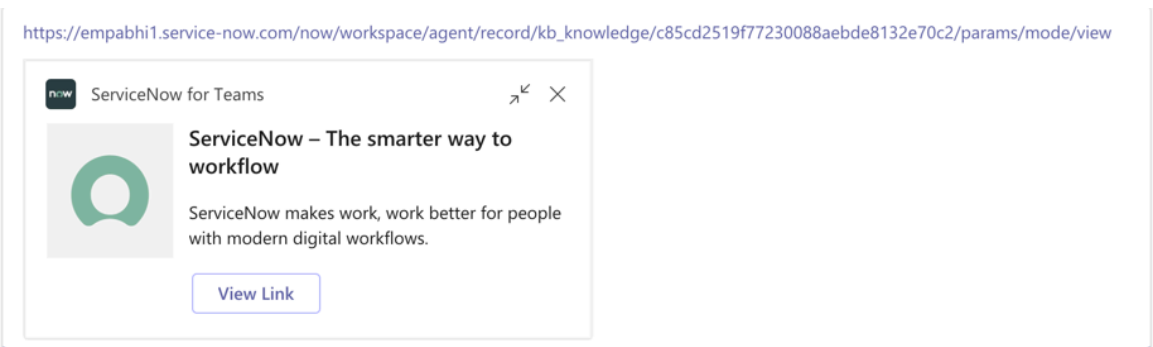
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

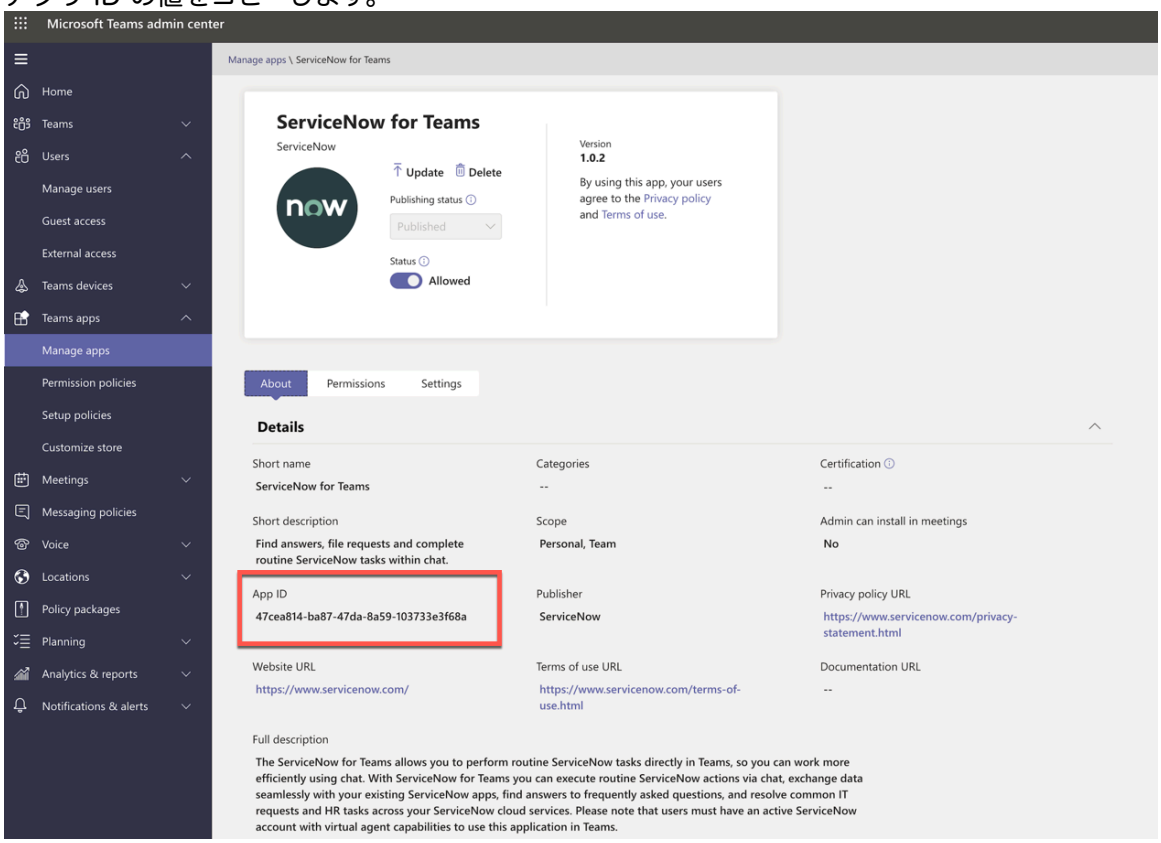
1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

   マニフェストファイルでの作業中に、[一般情報 **(Generic info)**] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   Microsoft Teams アプリでマニフェストファイルをアップロードした後で、ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams アドミンセンターから、ServiceNow for Teams アプリ ID の値を更新する必要があります。

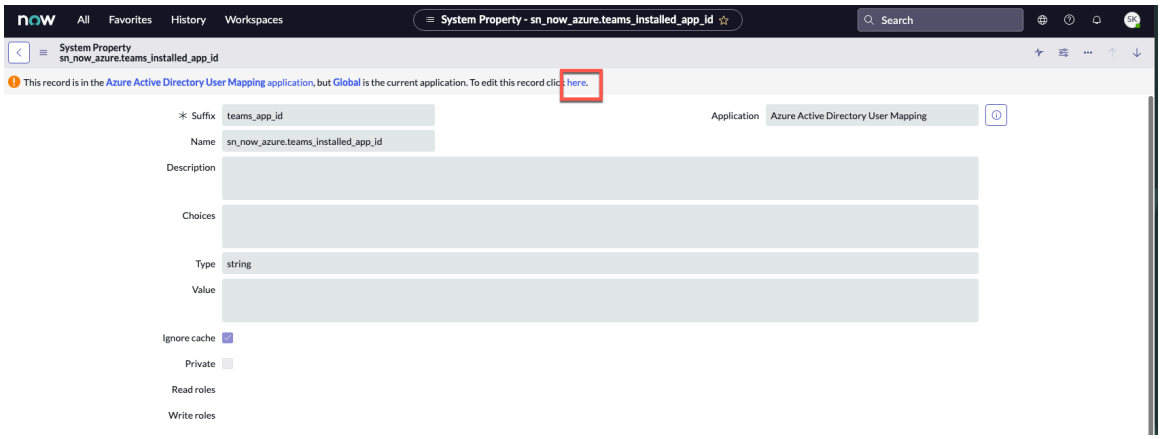
2. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
3. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
4. **[ServiceNow for Teams]** アプリを検索してクリックします。
5. アプリ ID の値をコピーします。



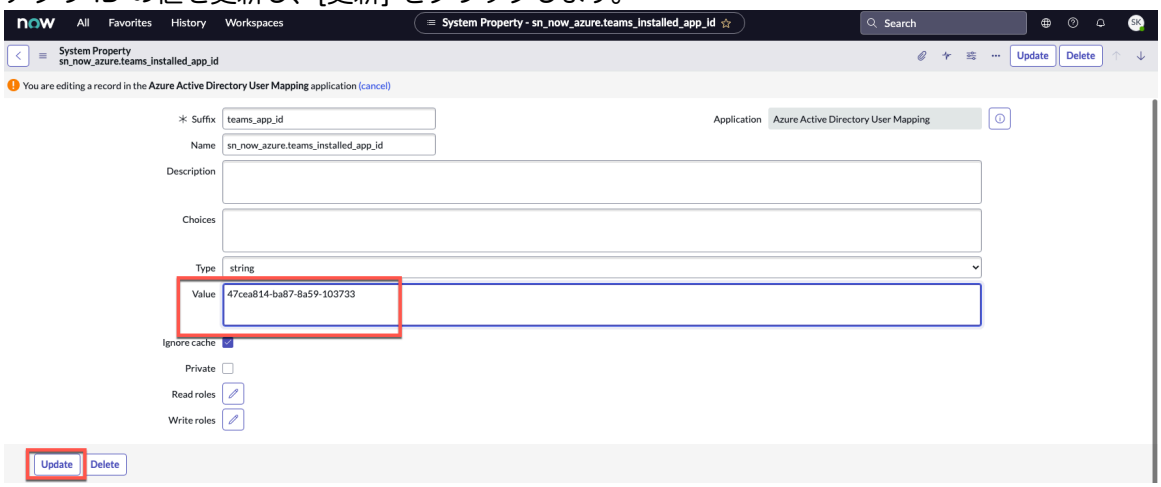
6. ServiceNow インスタンスで、`sys_properties.LIST` を検索します。
7. [名前] フィールドで、`sn_now_azure.teams_installed_app_id` 値を検索します。
8. エントリをクリックしてプロパティを表示します。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アプリ ID の値を更新し、[更新] をクリックします。



展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

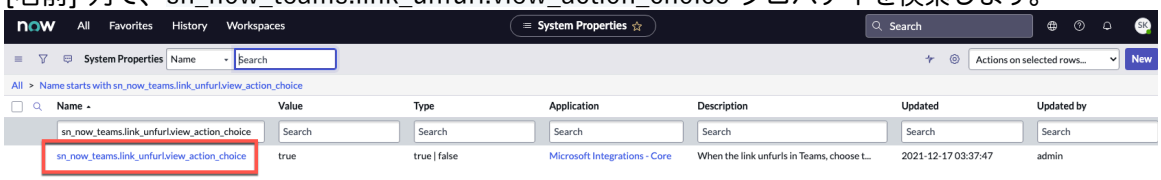
このタスクについて

プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。
2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。

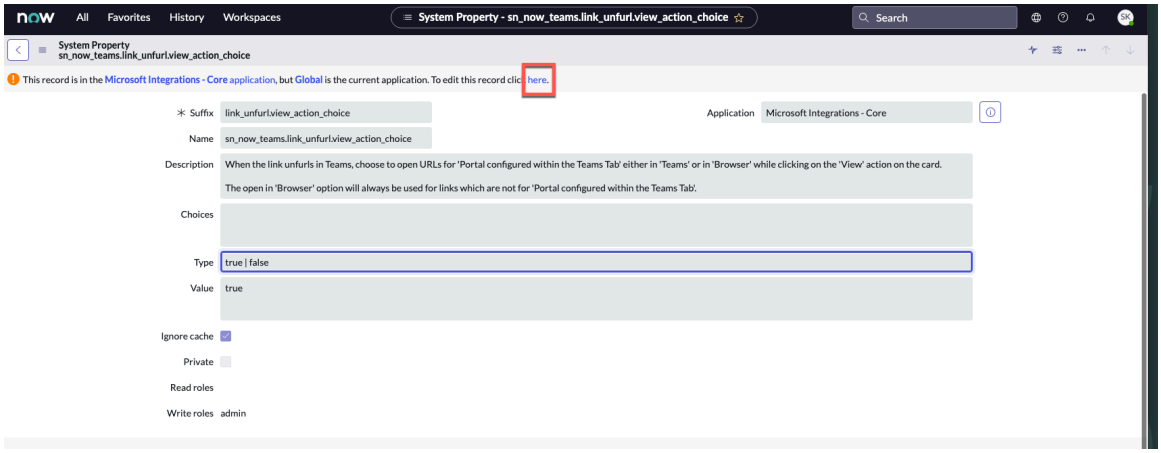


3. プロパティをクリックします。

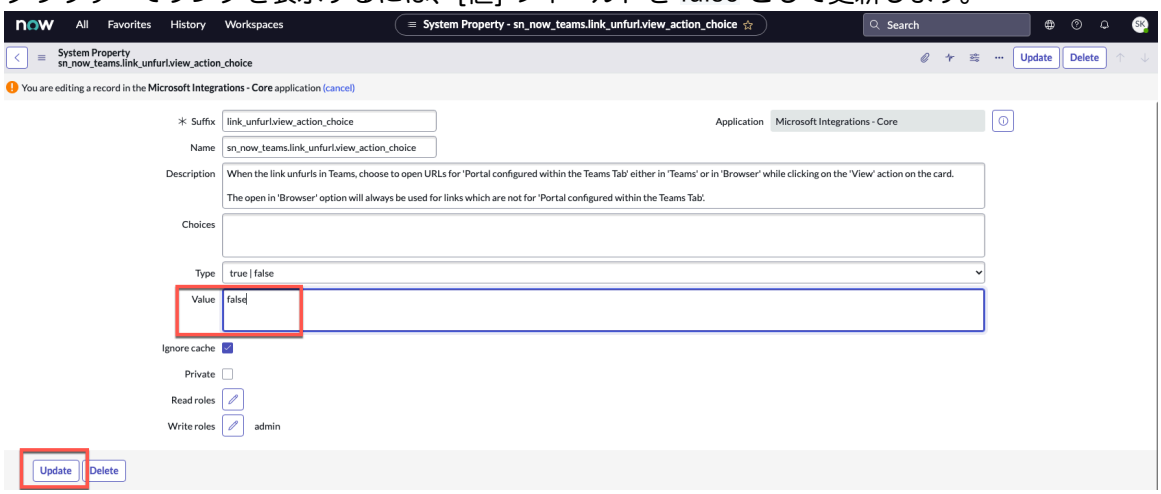
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を設定するには、次の手順を完了します。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 向けに 仮想エージェント をセットアップ

デフォルトの 仮想エージェント トピック (会話フロー) を公開し、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

仮想エージェント 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話プラグイン (com.snc.universal_request.va) で、ユニバーサル要求 で 仮想エージェント をセットアップして使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話用の NLU Model プラグイン (com.snc.universal_request.nlu) で、仮想エージェント Conversations 用の NLU Model をセットアップして使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのトピックのクローン作成や変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成方法に関する詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「ユニバーサル要求」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - 従業員ヘルプリクエスト (Teams テンプレート)
   - ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト **(Teams** テンプレート)] トピックをクリックして開きます。
4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。
   そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。

   注:
   このトピックは、従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) トピックと同じ機能ですが、Microsoft Teams のために特別に設定されています。

5. この手順を繰り返し、ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

   注:
   ユニバーサル要求 の ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) トピックを既に公開している場合は、この手順をスキップできます。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の構成

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams の通知コネクタの設定

Microsoft Teams の通知コネクタアプリケーションを使用して ServiceNow インスタンスを構成し、Microsoft Teams を使用してコールを行えるようにします。

設定後の Microsoft Teams の通知コネクタの使用方法については、「Microsoft Teams の通知コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams をデフォルトのコミュニケーションチャネルにします。

チケットを解決するためにカンファレンスコールを開始するデフォルトの通信チャネルを Microsoft Teams にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > プロバイダーセレクター.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロバイダーセレクターフォーム

フィールド	説明
名前	追加するプロバイダーの名前 (Microsoft Teams など)。
順番	複数のプロバイダーが構成されている場合にこのプロバイダーが表示される順序。
ソーステーブル	Microsoft Teams を追加する必要があるテーブル。
条件	フィルター条件を追加するフィールド。
有効	Microsoft Teams がプロバイダーとしてアクティブかどうかを示すオプション。
デフォルト	Zoom や Twilio などの他の通知プロバイダーが設定されている場合に、Microsoft Teams をデフォルトのプロバイダーにするためのオプション。
手動選択	このプロバイダーの自動選択を無効にするオプション。

4. [送信] を選択します。
   サービスプロバイダーのリストが表示されます。
5. 作成したサービスプロバイダーを選択します。
6. [プロバイダーセレクター選択肢] セクションで [新規] を選択します。

   a. [通知番号グループ] を選択して必要な通知グループを選択するか、[会議プロバイダー] を選択して Microsoft Teams を選択します。

      通知フレームワーク内で多数の会議プロバイダーの構成を設定できます。

      たとえば、インシデントから開始されたすべての会議のプロバイダーとして Microsoft Teams を構成し、変更または問題に関連するすべての会議のプロバイダーとして Zoom を構成できます。

      注:
      両方の値を選択すると、エラーが発生します。

   b. [送信] を選択します。

Microsoft Teams の通知コネクタプロパティの管理

Microsoft Teams の通知コネクタアプリケーションのプロパティを管理して、呼び出し機能を設定します。

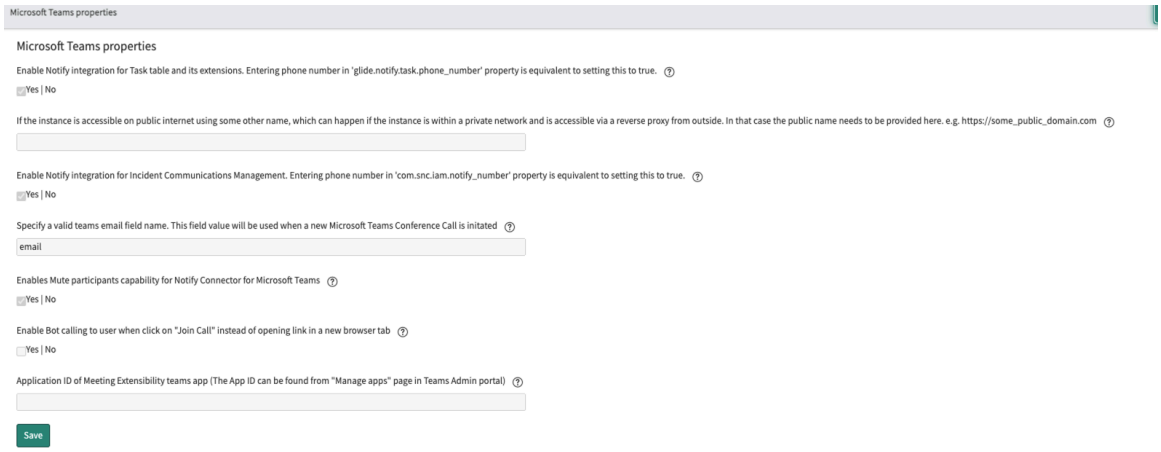
始める前に
必要なロール：通知 admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.



2. フォームの各フィールドに入力します。

Microsoft Teams の通知コネクタプロパティ

フィールド	説明
タスクテーブルとその拡張の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Task table and extensions)	タスクテーブルとその拡張の通知統合を有効にするオプション。
インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)	インシデントおよび重大なインシデントに関連するレコードに対して、Microsoft Teams の通知コネクタを使用するオプション。
有効なチームのメールフィールド名を指定する (Specify a valid teams email field name)	このフィールドで定義されたユーザーにコールを開始するためのフィールド名を提供するオプション。 **注:** カスタムフィールド名は、sys_user テーブルで定義する必要があります。
Microsoft Teams の通知コネクタの参加者ミュート機能を有効にする (Enable Mute participants capability for Notify Connector for Microsoft Teams)	カンファレンスコールで参加者をミュートにするオプション。
新しいブラウザータブでリンクを開く代わりに、[電話に参加] をクリックしたときのユーザーへのボット呼び出しを有効にします	ボットがカンファレンスコールでユーザーに電話をかけることを有効にするオプション。
会議の拡張機能アプリのアプリケーション ID (Application ID of Meeting Extensibility app)	会議の拡張機能アプリのアプリ ID を提供するオプション。 環境で会議の拡張機能を使用するために、会議の拡張機能アプリ ID の詳細を入力します。

3. [保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

電話で参加するための会議ブリッジ番号の設定

参加者が会議ブリッジ番号を介してインシデントの解決に協力できるように、会議ブリッジ番号を設定します。

> **注:**
> これらは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

会議ブリッジ番号の予約

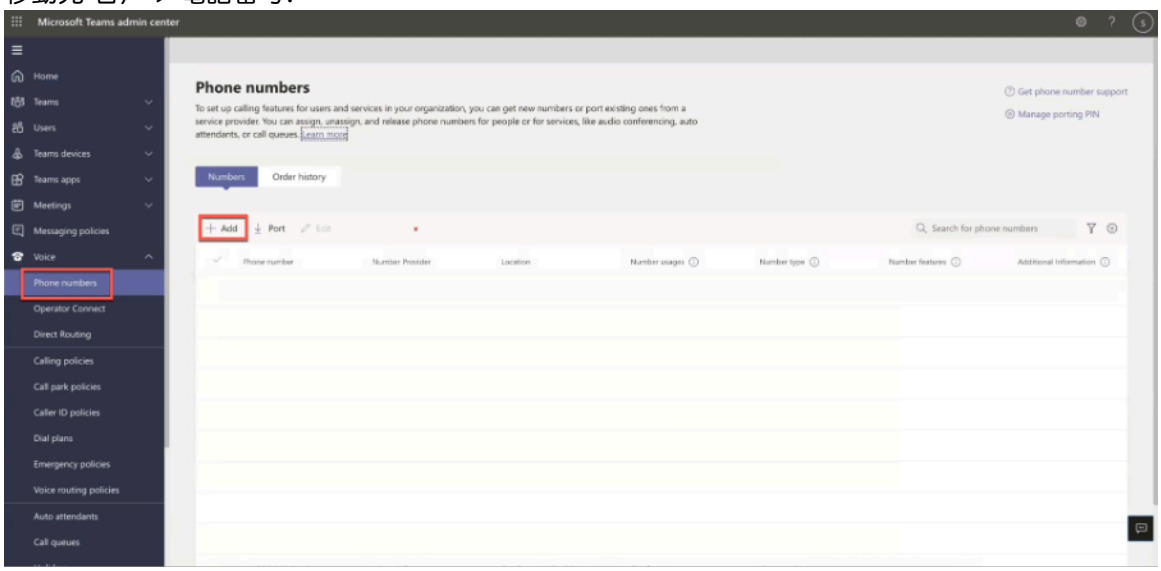
会議ブリッジ番号を予約してカンファレンスコールをホストし、会議ブリッジ番号を介したインシデントの解決に向けて作業します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 音声 > 電話番号.



3. [追加] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

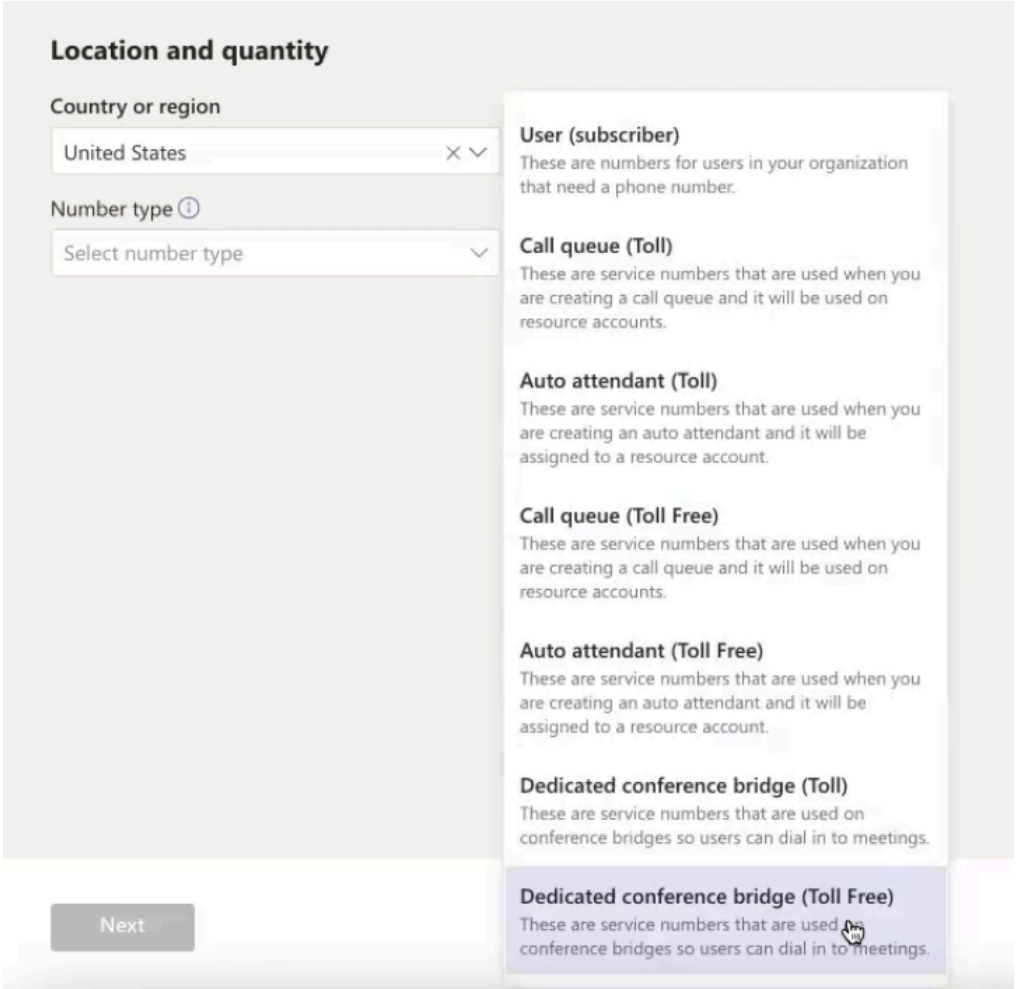
   a. 注文の名前を追加 (Add a name for your order)：オーディオサービスの名前を入力します。

   b. 国または地域 (Country or region)：国を選択するオプション。

   c. 番号タイプ (Number type)：番号タイプを選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

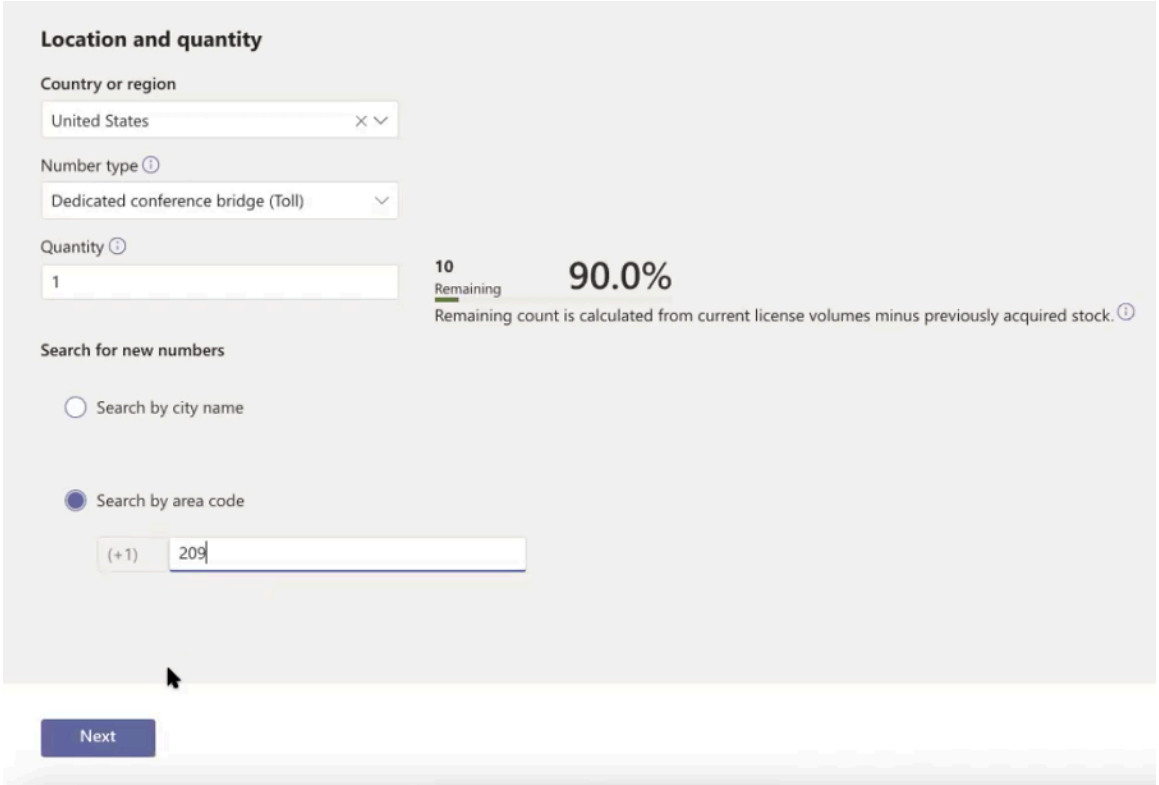


d. 数量 (Quantity)：会議番号の番号を選択するオプション。

e. 新しい番号を検索 (Search for new numbers)：市区町村の名前または市外局番に基づいて会議番号を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



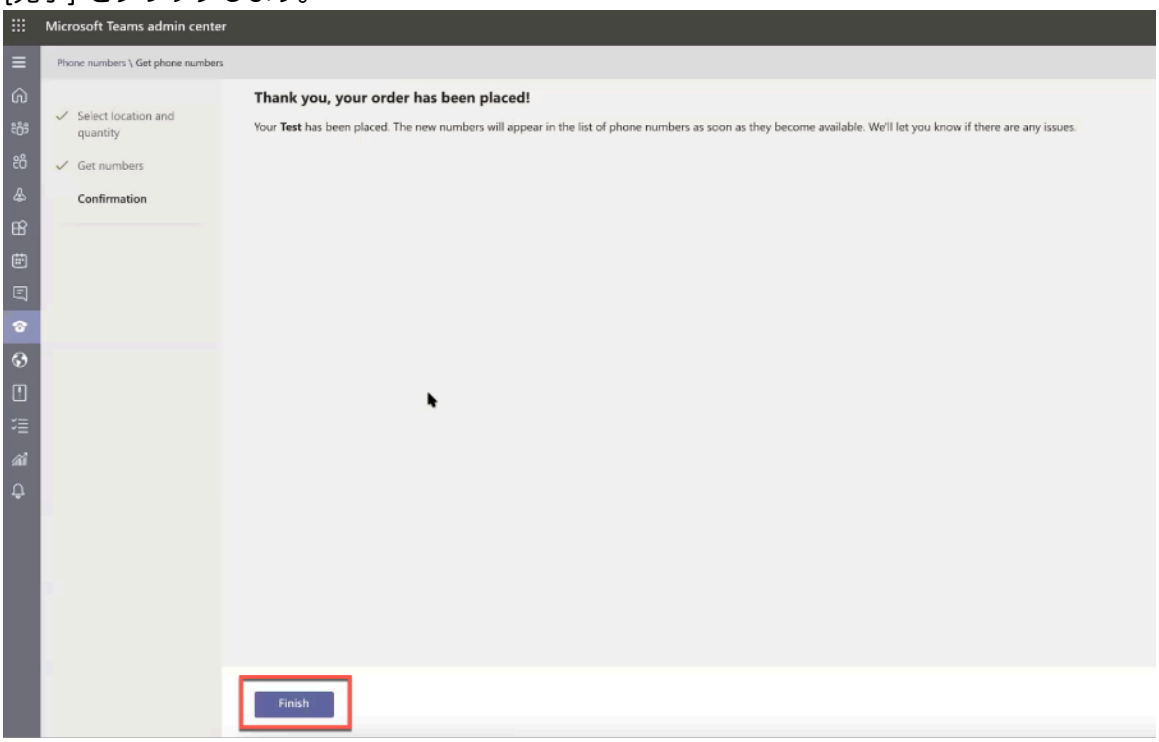
f. [次へ **(Next)**] をクリックします。

予約番号が表示されます。

g. [注文する **(Place order)**] をクリックします。

注文すると、テナントの電話番号にこの会議番号が表示されます。

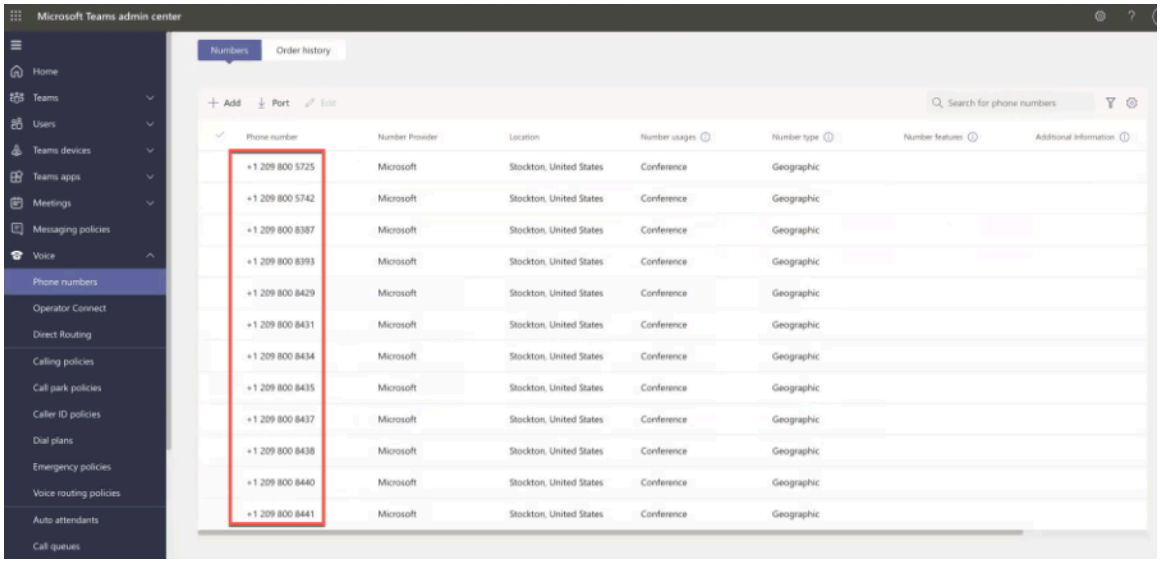
h. [完了] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約された番号は、図のように [電話番号 (Phone numbers)] セクションに表示されます。



会議ブリッジ番号の構成

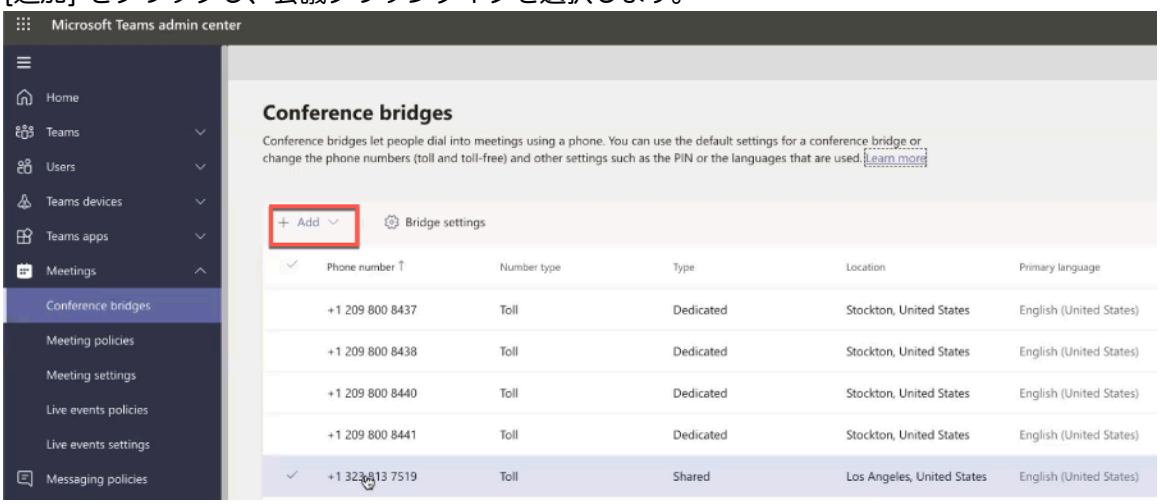
重大なインシデントを解決するために参加者との共同作業に使用する会議ブリッジ番号を構成します。

始める前に

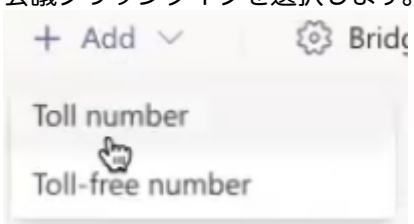
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 会議 > 会議ブリッジ.
3. [追加] をクリックし、会議ブリッジタイプを選択します。



4. 会議ブリッジタイプを選択します。



自動翻訳

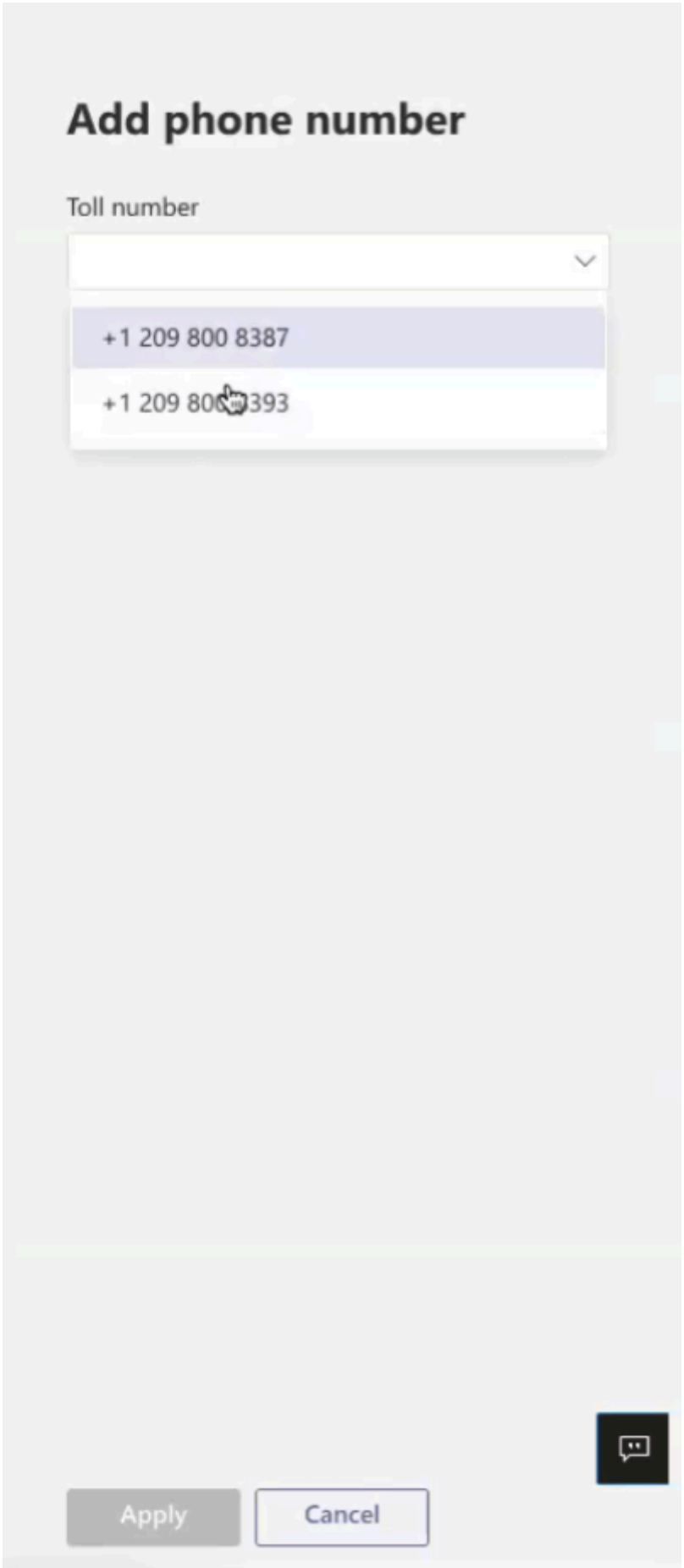
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ドロップダウンオプションから番号を選択します。

   これは、カンファレンスコール用にテナントに予約されている番号です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [適用] をクリックします。

   選択した番号が会議ブリッジ番号のリストに追加されます。

ユーザー向け会議ブリッジのセットアップ

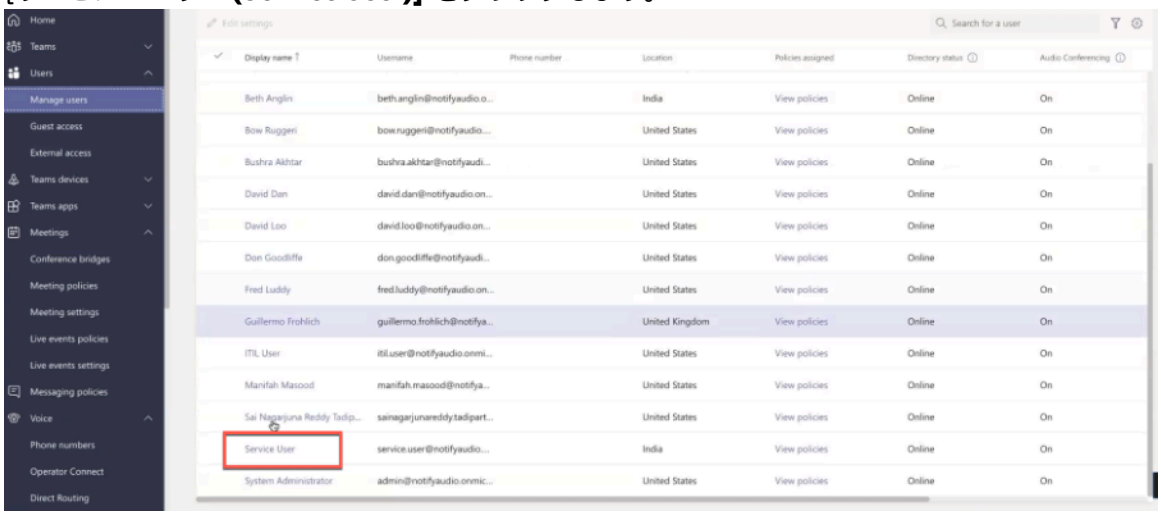
ブリッジ番号を使用して参加者がカンファレンスコールに参加できるように会議ブリッジ番号を利用可能にします。

始める前に

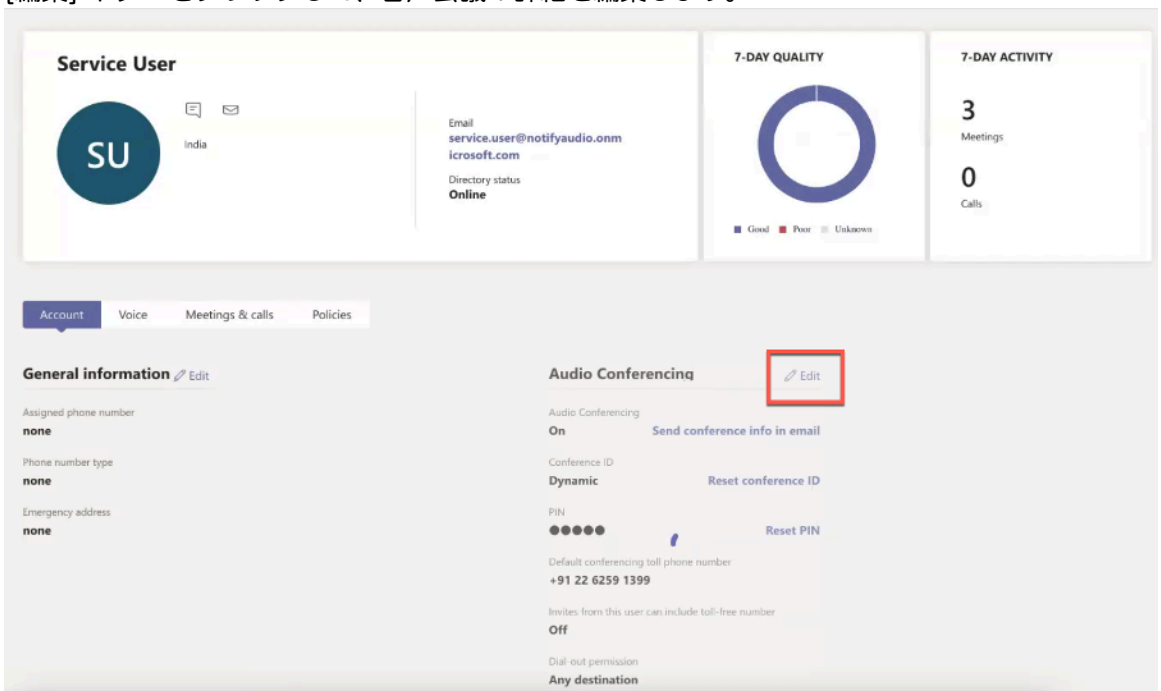
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 ユーザー > ユーザーの管理.
3. [サービスユーザー **(Service User)**] をクリックします。



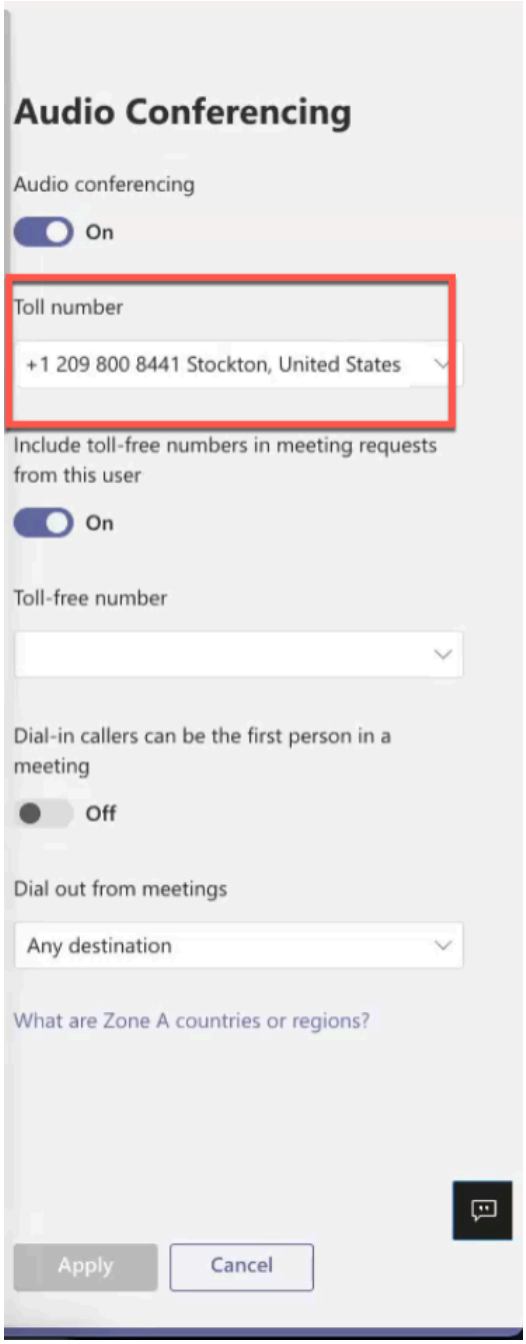
4. [編集] ボタンをクリックして、音声会議の詳細を編集します。



5. 電話番号を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. [適用] をクリックします。

音声会議を有効にする

音声会議を有効にして、ユーザーが会議ブリッジ番号をダイヤルして音声会議に参加できるようにします。

始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

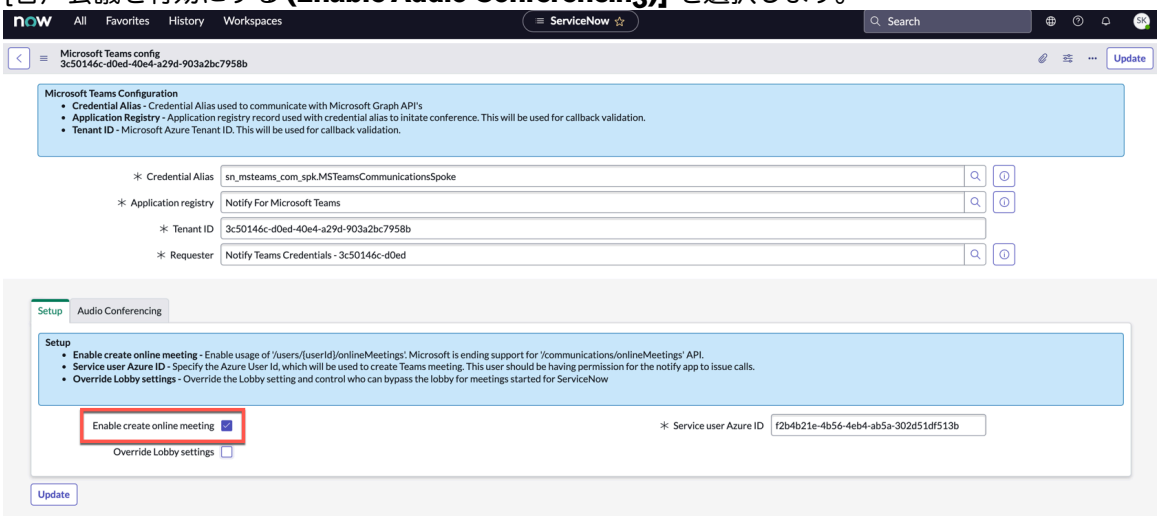
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.
2. [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)**] を選択します。



3. [保存] を選択します。

ロビー設定の構成

参加者がロビーで待機せずにカンファレンスコールに参加できるように、インスタンスのロビー設定を上書きできます。

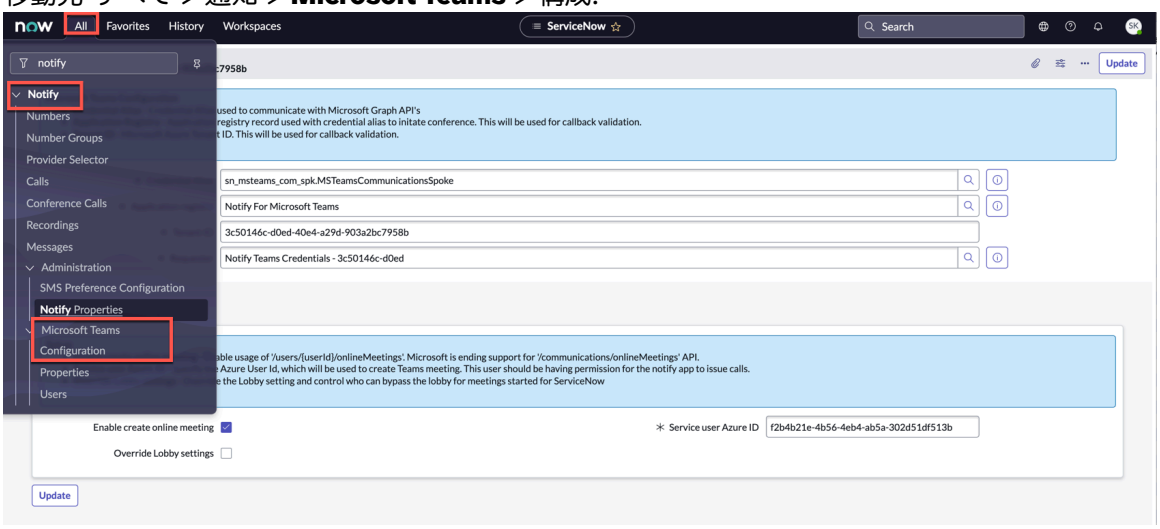
始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

必要なロール：admin

手順

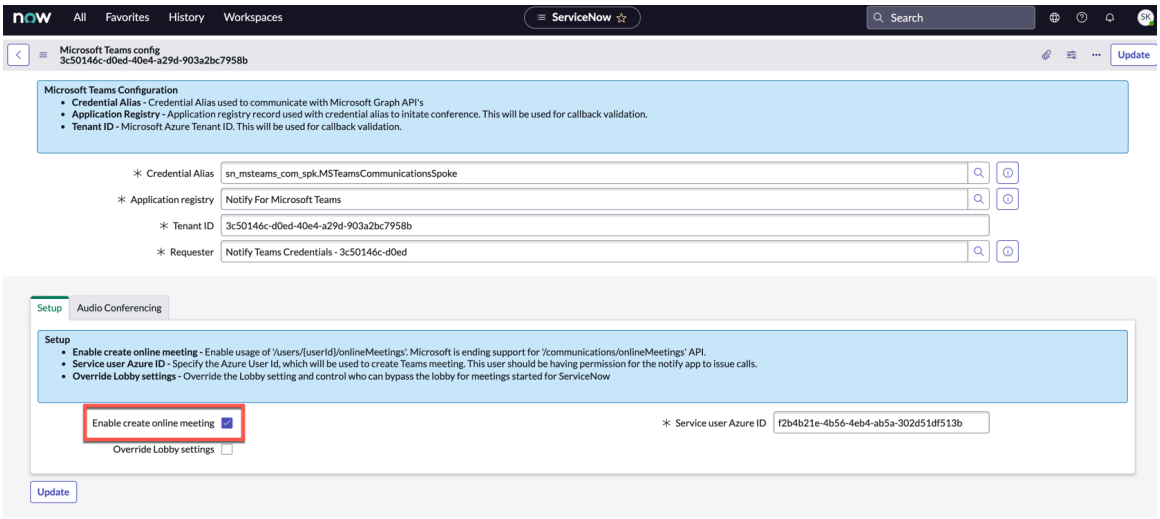
1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.



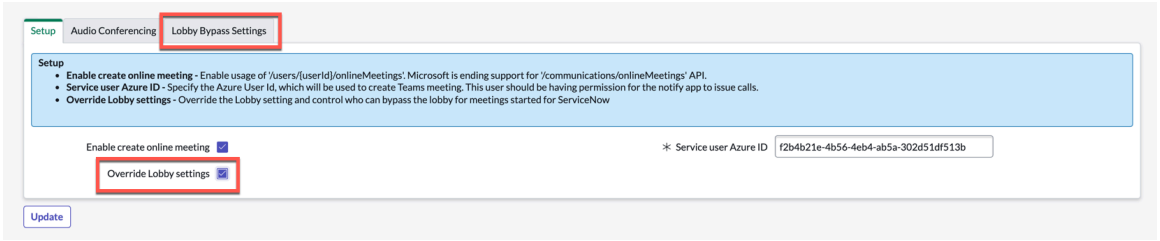
注:
[セットアップ] タブで、[オンライン会議の作成を有効化] オプションが選択されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



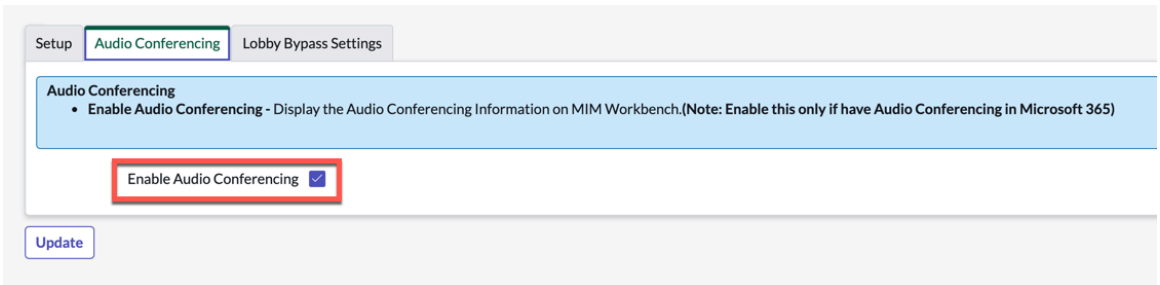
2. [ロビー設定を上書き] オプションを選択します。



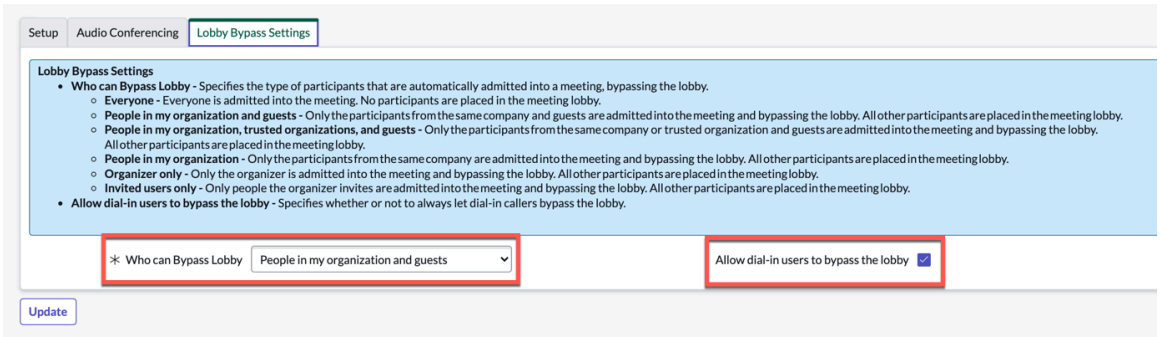
[ロビーのバイパス設定] タブを選択すると、[ロビー設定を上書き] タブが表示されます。

3. [音声会議] タブを選択して、[音声会議を有効にする] オプションを選択します。

> **注:**
> Microsoft Azure 音声会議サブスクリプションをお持ちの場合、ユーザーが電話番号でカンファレンスコールに参加できるようにするには、このオプションを有効にする必要があります。



4. [ロビーのバイパス設定] タブを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ロビーをバイパスできるユーザー：カンファレンスに自動的に参加できる参加者を選択します。

b. ダイヤルインユーザーによるロビーのバイパスを許可する：このオプションは、[音声会議] タブで [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)]** オプションが選択されている場合にのみ表示されます。参加者が会議ブリッジ番号を使用して参加している場合、その参加者が自動的にカンファレンスコールに参加できるようにするには、このオプションを選択します。

5. [更新] を選択します。

Microsoft Azure メールの **ServiceNow** インスタンスへのマッピング

Microsoft Teams アプリを使用してユーザーが発行したチケットをエージェントが解決するためのコールを開始する、カスタムのメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow インスタンスの sys_user テーブルのメールフィールドがユーザーの Microsoft Azure テナントのメールと一致しない場合は、マッピングが必要です。デフォルトのマッピングはメールフィールドに対して行われ、システムのプロパティのフィールド sn_now_azure.user_email_field に保存されます。必要に応じて、この手順でメールフィールドの値を変更します。

手順

1. user_email_field の値をコピーします。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.

c. ユーザーを選択します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

e. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

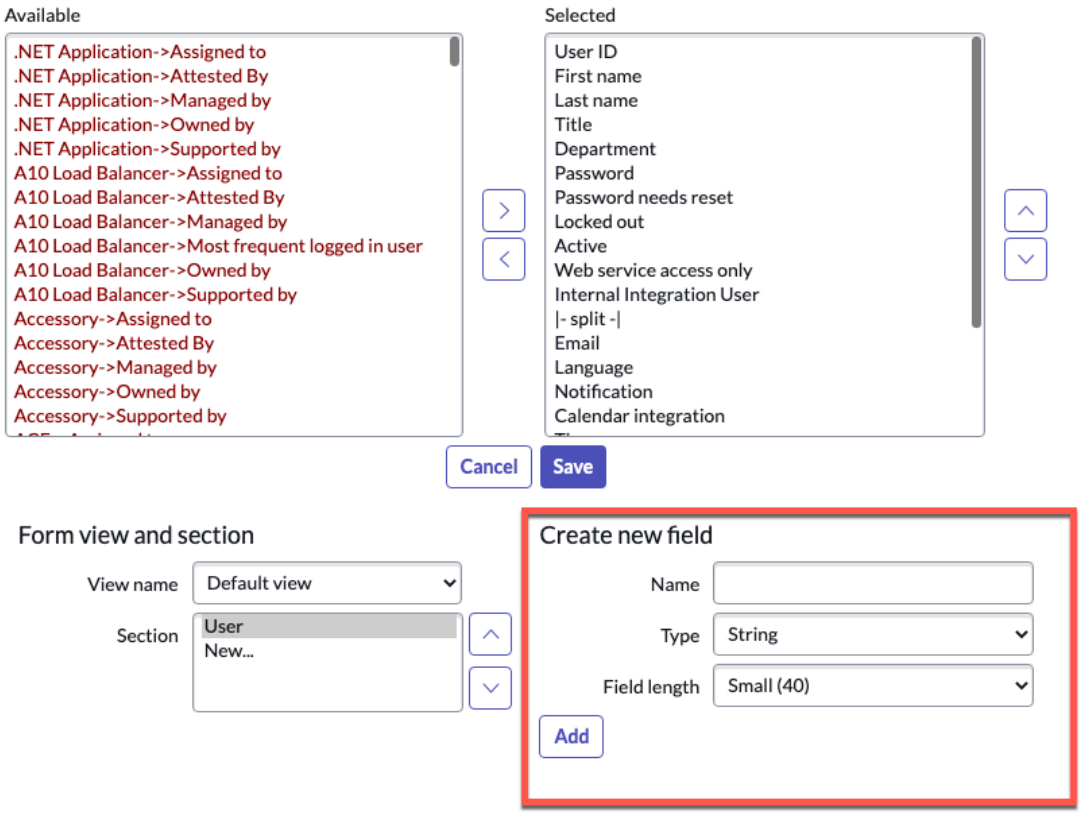
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

f. [追加] を選択します。

自動翻訳

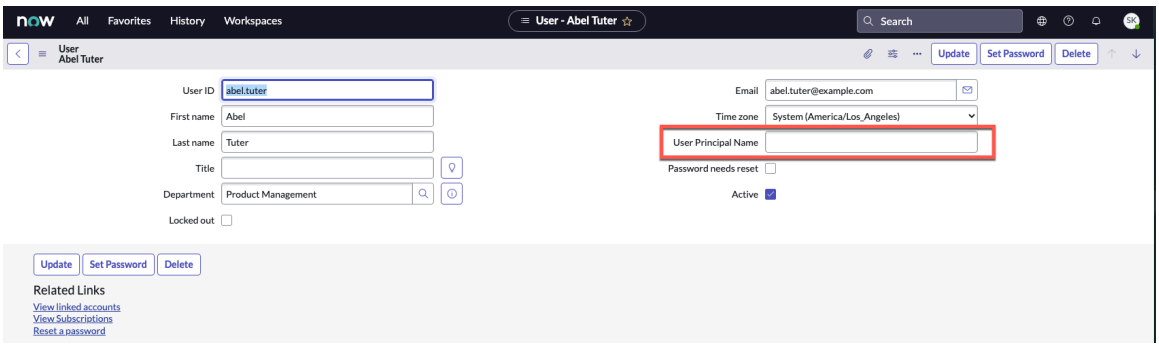
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



g. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。

h. [保存] を選択します。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。

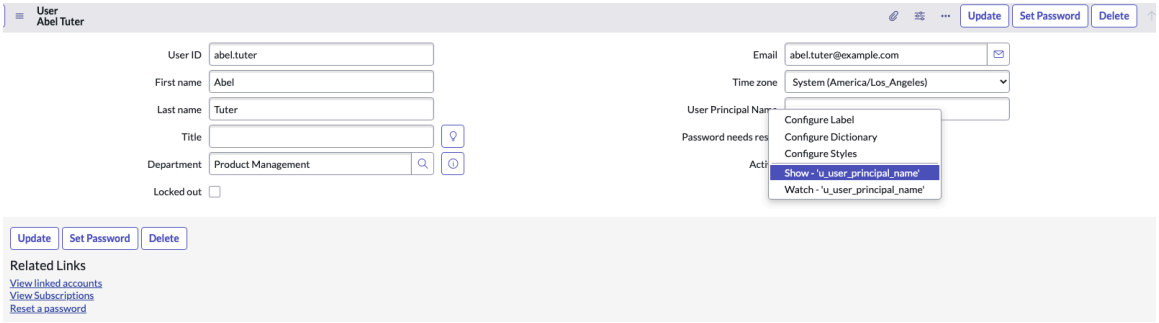


アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

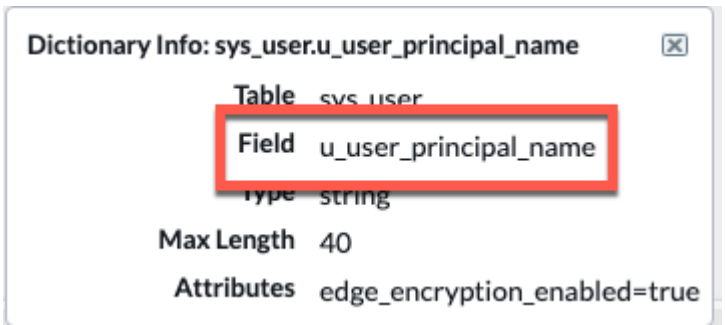
新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

i. フィールドを右クリックし、**[<**フィールド名の値**>** を表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド名の辞書情報を表示できます。



j. [フィールド] を右クリックして値をコピーします。

2. メールフィールドの値を変更します。

a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

b. コピーしたメールフィールドの値を、[有効な **Teams** メールフィールド値を指定します。このフィールド値は新しい **Microsoft Teams** カンファレンスが開始されたときに使用されます **(Specify a valid teams email field value. This field value will be used when a new Microsoft Teams Conference Call is initiated)]** フィールドに貼り付けます。このフィールドは [Microsoft Teams のプロパティ] フォームにあります。

デフォルト値は「メール」です。

c. [保存] を選択します。

> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の管理

従業員エクスペリエンスとエージェントエクスペリエンスの両方に対するさまざまな ServiceNow for Microsoft Teams または Microsoft 365 の統合を、必要に応じてカスタマイズおよび管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の管理

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

IT Service Management with Microsoft Teams の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. [新規] をクリックします。
4. **[UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
リスト v3 互換	このボックスをオンにします
クリック時	「initChatWithGroup()」と入力します。
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > アクション可能な通知 - ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. [新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

ビジネスルールフォームの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ [挿入]：このボックスをオンにします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

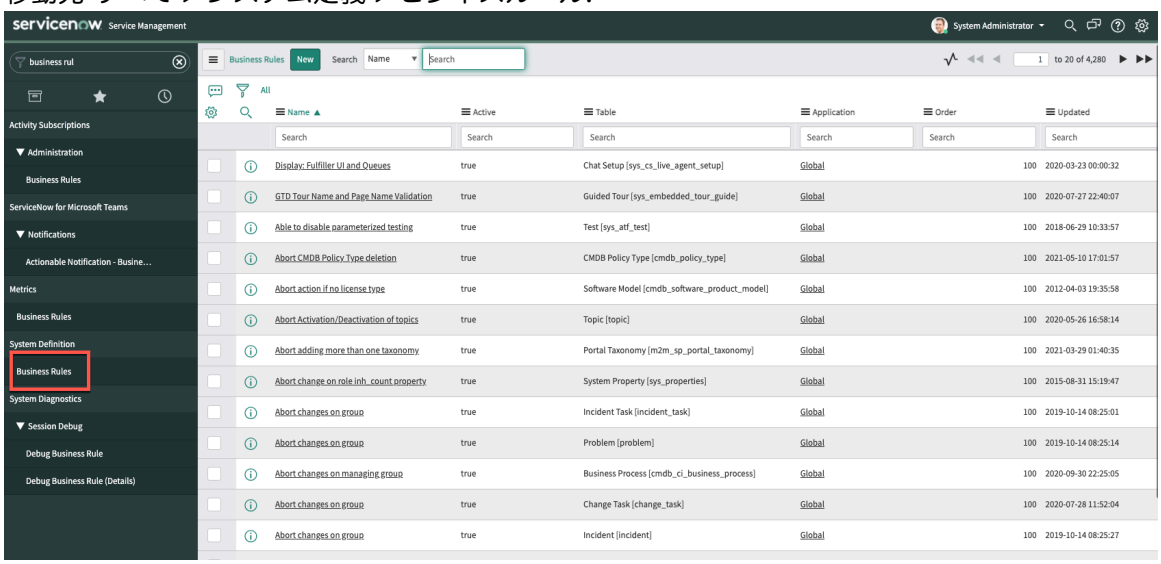
チケットを再割り当てするためのビジネスルールの設定

チケットを再割り当てするためのビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

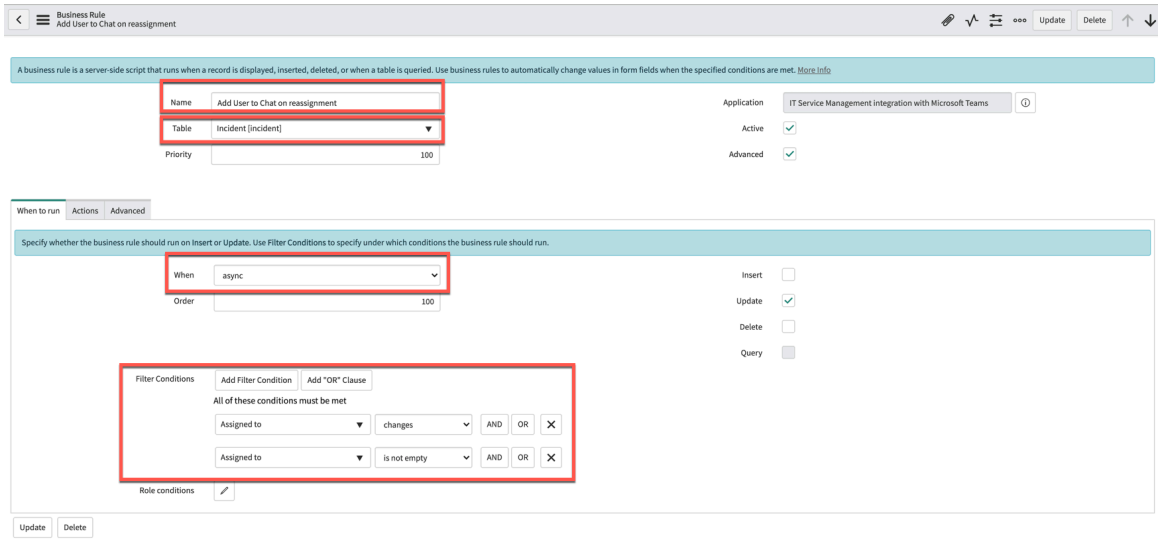
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.



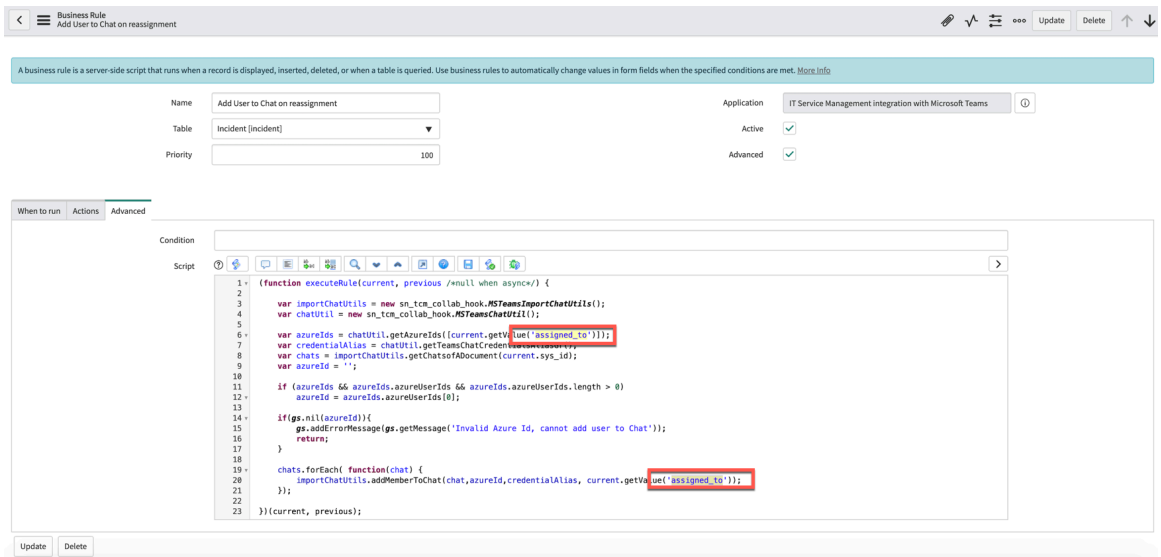
2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブで [スクリプト] フィールドを更新します。



チケットを再割り当てするためのビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	チケットを再割り当てする必要があるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「チケット」ビジネスルール再割り当てのフィルター条件を適用します。 チケットを再割り当てする必要があるフィールドを選択します。例：フィールドへ割り当て済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

詳細	スクリプト：スクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	
	別の値を使用している場合は、[割り当て済み (assigned_to)] のフィールド名を更新します。
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0)`
	`azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){`
	`gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat'));`
	`return;`
	`}`
	
	`chats.forEach( function(chat) {`
	`importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required`
	`});`

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件のビジネスルールの設定

[自動インポート (auto-import)] チャットのクローズ条件のビジネスルールの設定

始める前に

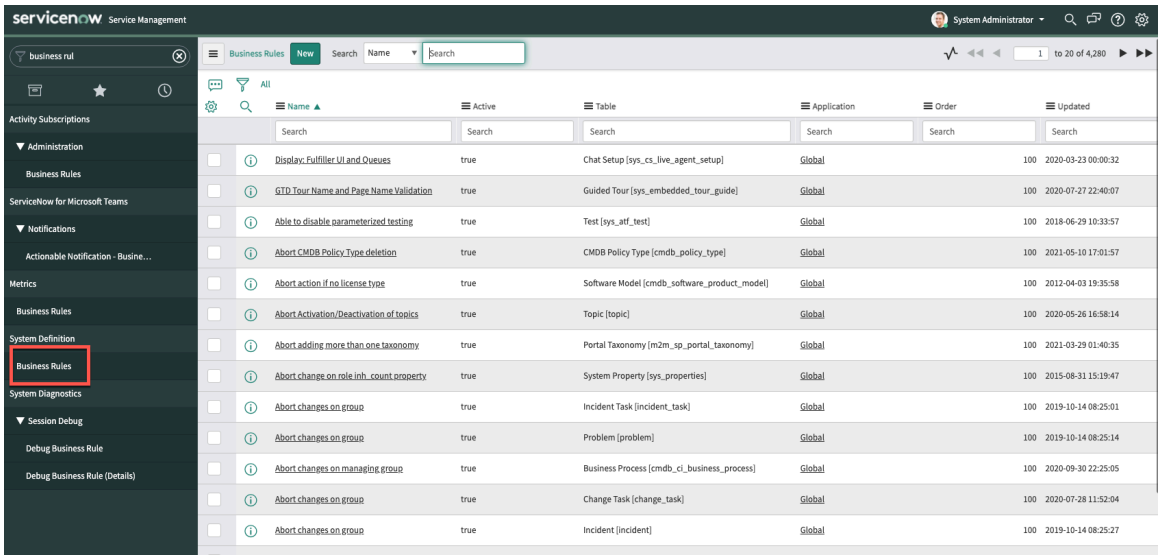
必要なロール：admin

自動翻訳

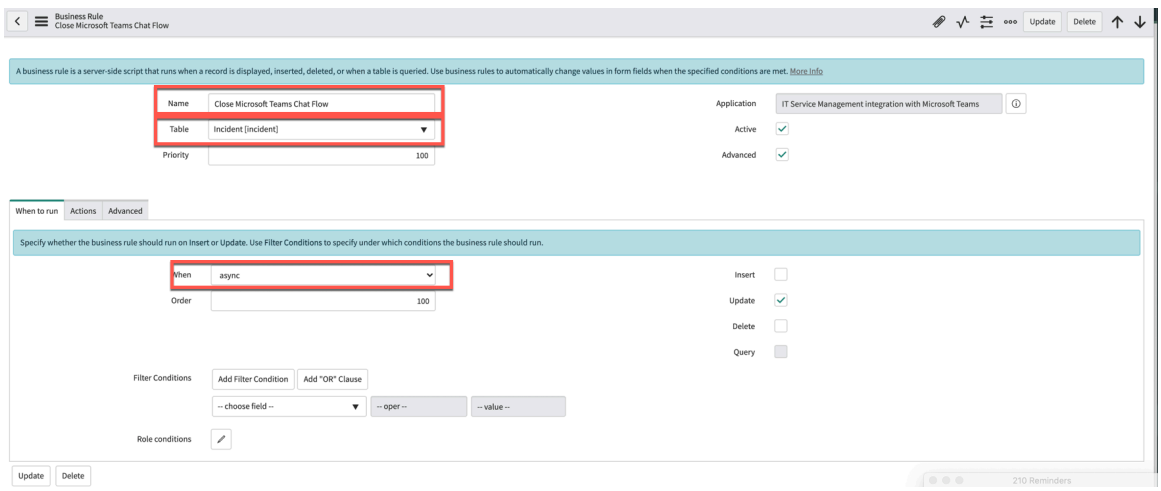
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

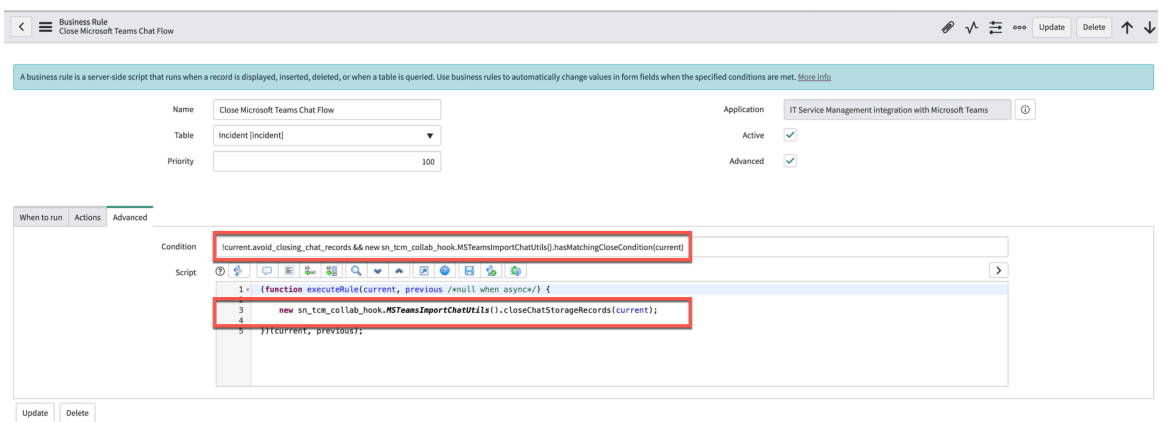
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.



2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。



[詳細] タブで [条件] および [スクリプト] フィールドを更新します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズ条件のビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	クローズ条件が割り当てられるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件] ：「クローズ条件」ビジネスルールのフィルター条件を適用します。

詳細	○ [条件] ：条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ [スクリプト] ：スクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. [送信] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の UI アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [UI アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このオプションをオンにします。 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > アクション可能な通知 **-** ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
有効	このオプションをオンにします
詳細	このオプションをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ 挿入：このオプションをオンにします ○ 更新：このオプションをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションをカスタマイズし、必要なテーブルに拡張します。UniversalRequestMSTeamsUtils スクリプトインクルードは、UI アクションの可視化を制御します。

デフォルトでは、次の UI アクションを使用できます。ニーズに合わせてカスタマイズできます。

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

UI アクションをカスタマイズするには、フォームフィールドを変更する必要があります。フォームフィールドの詳細については、「UI アクション」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams および **Microsoft 365** の使用

従業員とエージェントは、Microsoft Teams 内から IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、およびユニバーサル要求の問題を協力して解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 差出人 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- 差出人 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams での **ITSM** および **HRSD** 統合の使用

従業員とエージェントは、協力して Microsoft Teams から効果的にサービスを受けたり、問題を解決したりできます。

従業員のアクション

サービスに関連するチケットに対する承認通知とコメントに応答します。

Microsoft Teams の仮想エージェントを介して送信されるアクション可能な通知。以下のことを行うことができます。

- アクション可能な通知に対する承認を承諾または却下する
- アクション可能な通知でエージェントからのコメントに応答する

ServiceNow ユーザーアカウントを 仮想エージェント 向け **Microsoft Teams**アプリケーションにリンク

ServiceNow アカウントを Microsoft Teams アプリケーションにリンクして、ServiceNow レコードを使用する非公開の仮想エージェントトピックにアクセスします。

始める前に

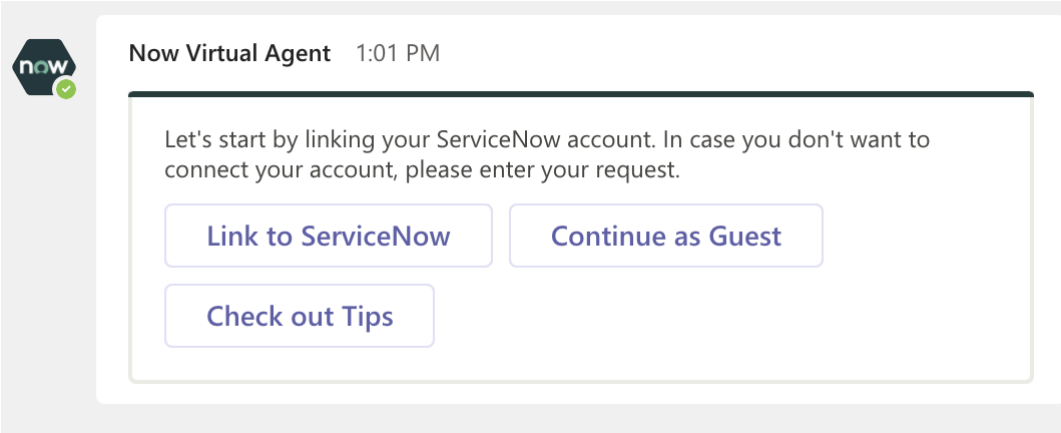
必要なロール：ユーザー
認証ステップは、インスタンスで行われるか、アドミンによって設定されているサービスポータルで行われます。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後ボットは、**[ServiceNow** へのリンク] の認証、ゲストユーザーとして続行、または [チェックアウトのヒント] ヘルプメニューの表示を行うオプションのプロンプトを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[ServiceNow** へのリンク] をクリックして、認証します。
   認証では、インスタンス、またはアドミンによって設定されたサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたはサービスポータルにログインしていない場合は、ログイン認証情報を入力するように求められます。

   注:

   管理者は、ServiceNow のユーザーアカウントを Microsoft Teams に自動的にリンクできます。詳細については、「ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

5. 確認ダイアログで、[確認] を選択してアカウントにリンクします。

仮想エージェント 向け **Microsoft Teams** から **ServiceNow** ユーザーアカウントのリンク解除

Microsoft Teams からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントと Microsoft Teams アプリケーションの関連付けが非アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：ユーザー
アカウントのリンクを解除すると、ServiceNow データベースのレコードをクエリまたは変更する仮想エージェントの会話を行うことができなくなります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターから、 セルフサービス > プロファイル.
2. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
3. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。

   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   注:
   自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合の手順 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション] で [アカウントをリンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報通知の表示

チケットのライフサイクルの中で特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、チケットに関連付けられた要求者に送信されます。

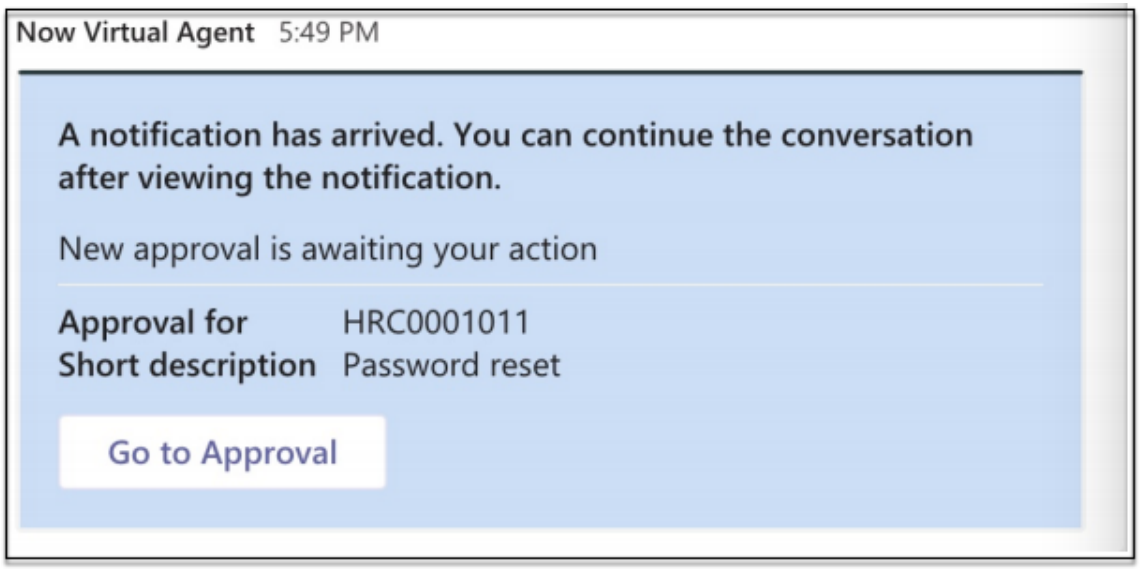
始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションには、次の情報通知が含まれています。

- 解決済みインシデント
- インシデント状況更新
- 要求アイテム完了
- 要求アイテム承認
- 要求アイテム却下
- 要求アイテム更新

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



Microsoft Teams からの要求の承認または却下

Microsoft Teams の承認通知を使用して、要求を承認または却下します。

自動翻訳

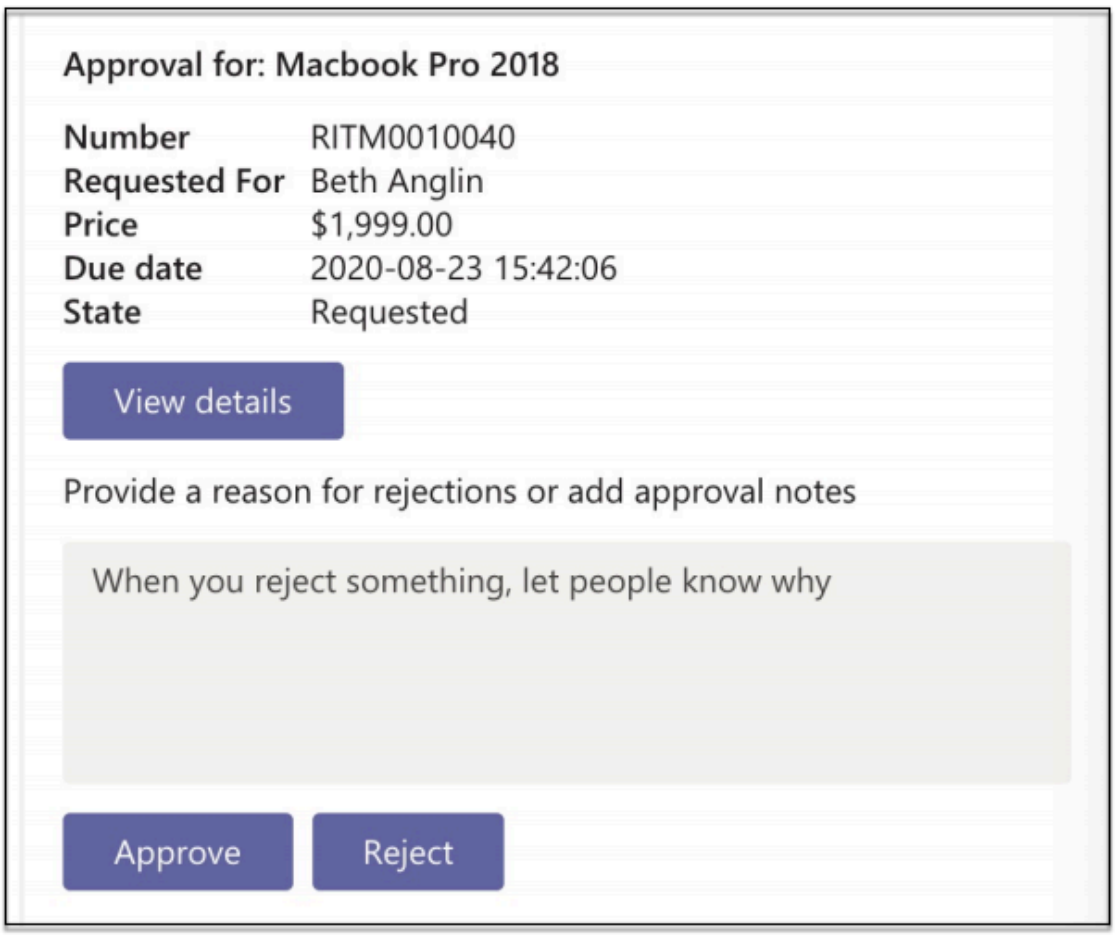
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
承認通知を構成する方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

必要なロール：user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] を選択します。
3. 次の通知フィードのリストを表示します。
   - 要求
   - 変更要求
4. 詳細を表示するには通知を選択します。



5. オプション: [詳細を表示] を選択してチケットの詳細をすべて表示します。
6. 必要に応じてコメントを入力します。
7. [承認] または [却下] を選択して要求を更新します。

通知のコメントへの応答

アクティビティストリーム内のコメントは、ユーザーが Microsoft Teams を離れることなく直接応答できる通知を生成します。

自動翻訳

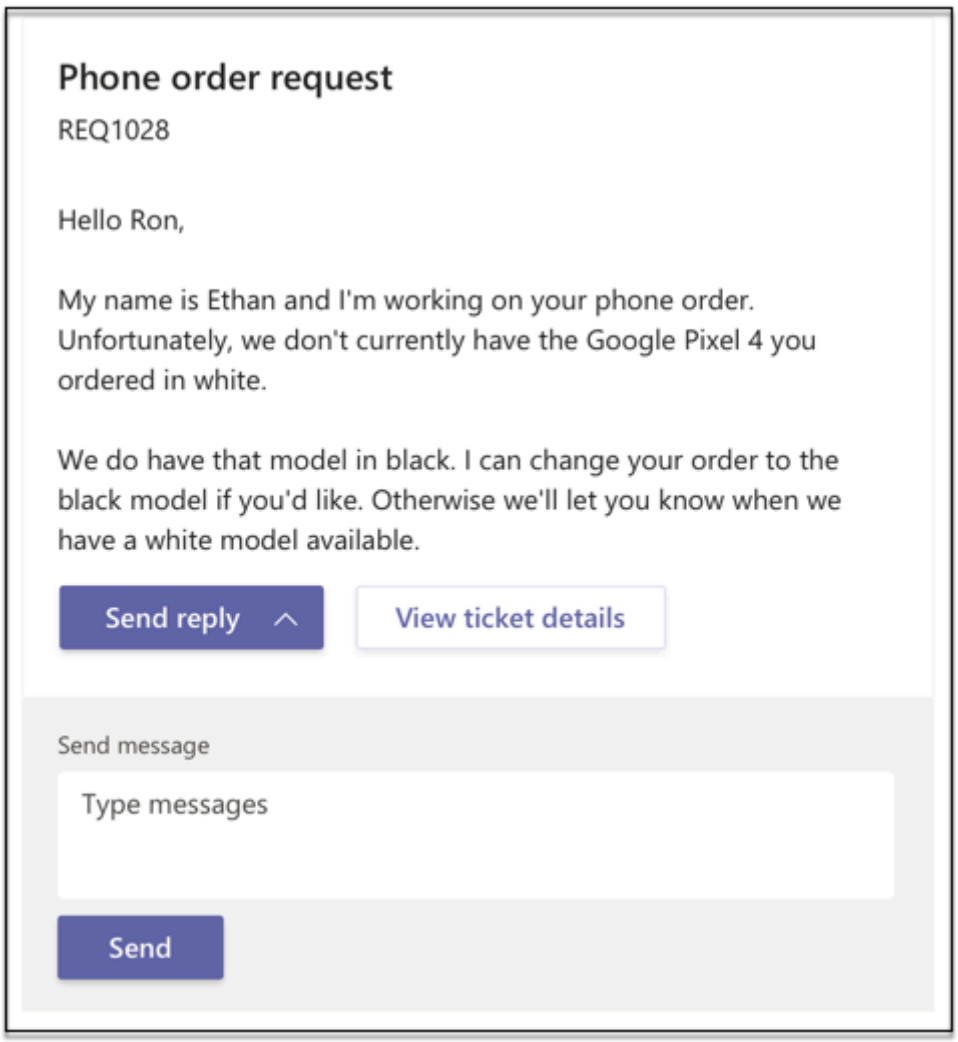
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
ドキュメントの添付など、ユーザーが追加のアクションを実行する必要がある場合は、[チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)]** をクリックしてサービスポータルのチケットに移動する必要があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [返信を送信 **(Send reply)]** をクリックします。
6. コメントを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
8. [チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)**] をクリックしてチケットの詳細をすべて表示します。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

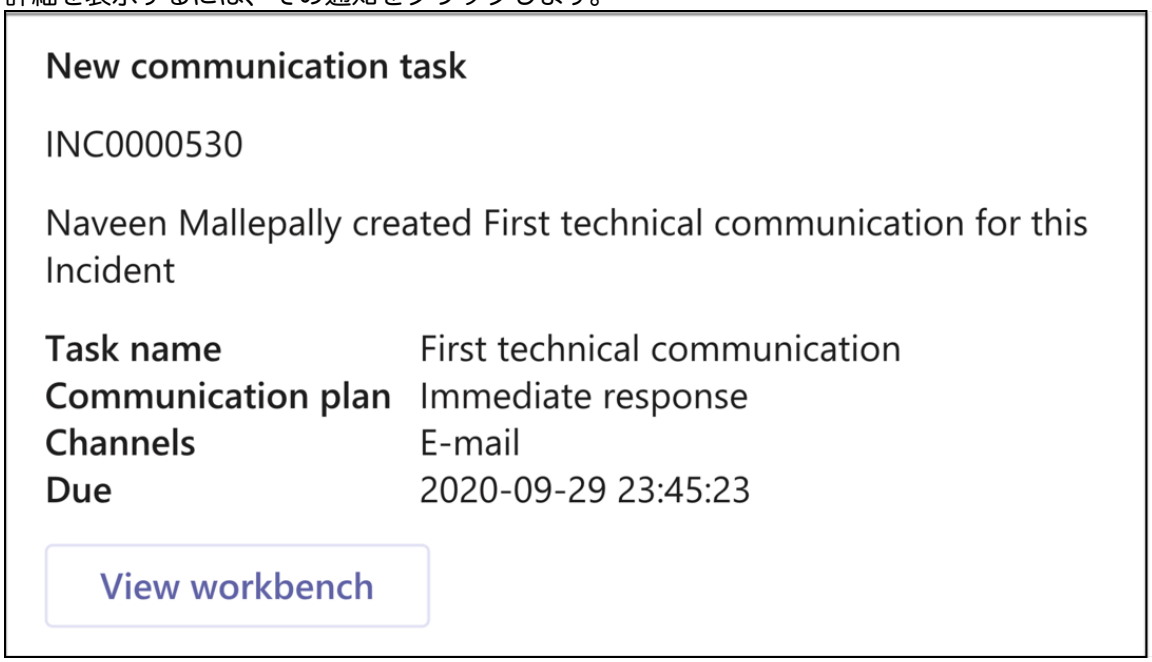
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

従業員センターダッシュボード

Microsoft Teams から従業員センターダッシュボードを使用して、処理待ちのタスク、要求、社内のお知らせを表示するウィジェットを表示します。

ハブダッシュボードは、Rome の従業員センターダッシュボードに置き換えられます。

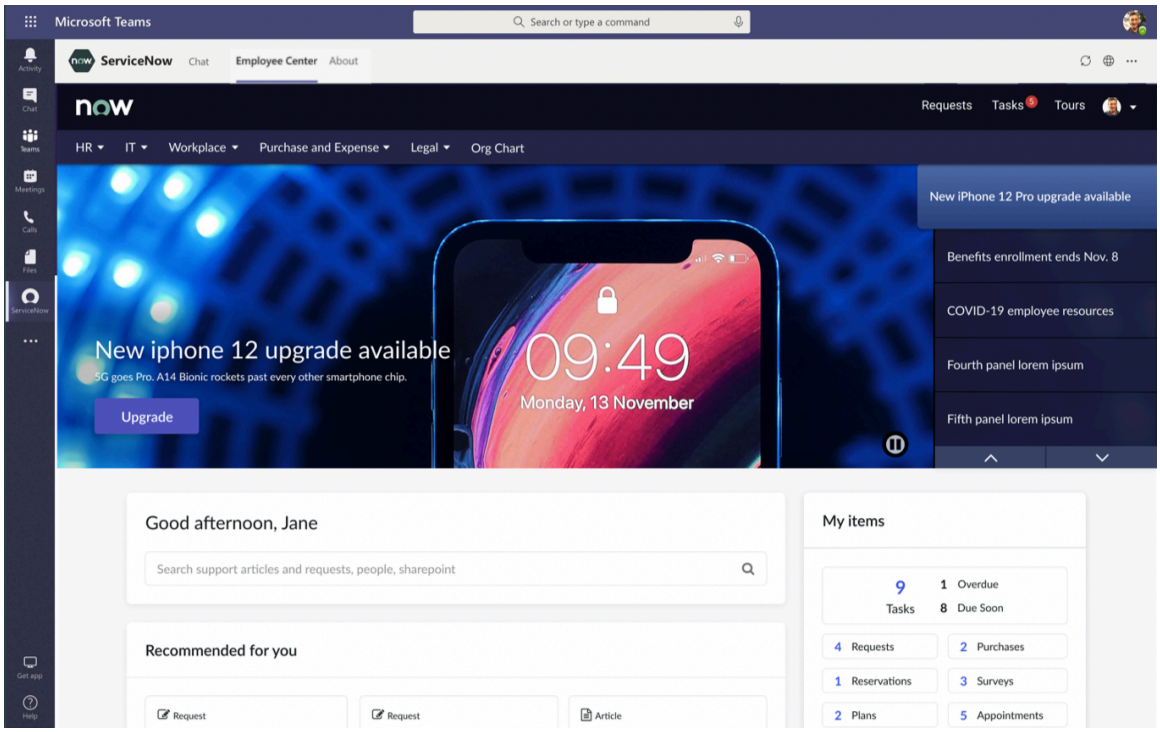
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込み従業員センターを使用すると、Microsoft Teams 内からヘルプの要求、セルフサービスコンテンツの検索、およびタスクの処理を行うことができます。

従業員センターを利用する顧客に対して、コンテンツマネージャーとコミュニケーションスペシャリストは、パーソナライズされたタイムリーなコミュニケーションを通じて従業員に連絡できる Microsoft Teams を追加のチャネルとして活用できます。

Microsoft Teams を起動します。移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > 従業員センター.



での **Microsoft Teams** チャットへのアクセス 従業員センター

従業員センターでチケットの Microsoft Teams チャットにアクセスします。

始める前に

必要なロール：ユーザー

このタスクについて

Teams チャットウィジェットでチャットを表示できるのは、エージェントによってチャット会話に追加されており、関連チケットへのアクセス権がある場合のみです。インシデントのウォッチリストに含まれており、ServiceNow ポータルでチケットを表示できる場合には、関連チャットを表示できます。

メッセージは動的に読み込まれます。Teams チャットウィジェットではメッセージへの対応は表示されませんが、メッセージに含まれる絵文字は表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. チケットを開きます。
4. **[Teams** チャット] を選択します。
5. 詳細を表示するチャットを選択します。
   1 つのチケットに対して複数のチャットが利用可能な場合は、左側に表示されるリストから目的のチャットを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. デスクトップバージョンまたはモバイルバージョンのいずれかでチャットを続行します。
   - デスクトップバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** デスクトップで開く] を選択します。
   - モバイルバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** ブラウザーで開く] を選択します。

Microsoft Teams からの承認の管理

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

エージェントのアクション

エージェントは、従業員によって作成されたサービス関連のチケットを処理できます。

要求ベースのチャット：クラシックビューからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

インシデント、要求、変更要求、およびカタログタスクに対して **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** と **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** 機能を使用するには、「書き込み」ロールが必要です。このロールは、ITSM ロールプラグインを有効にするか、Madrid リリースを開始するすべてのインスタンスで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードとロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理 (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン
HR 事例	sn_hr_core.case_writer	ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグイン

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

ワークスペースのチャットアイコンから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に

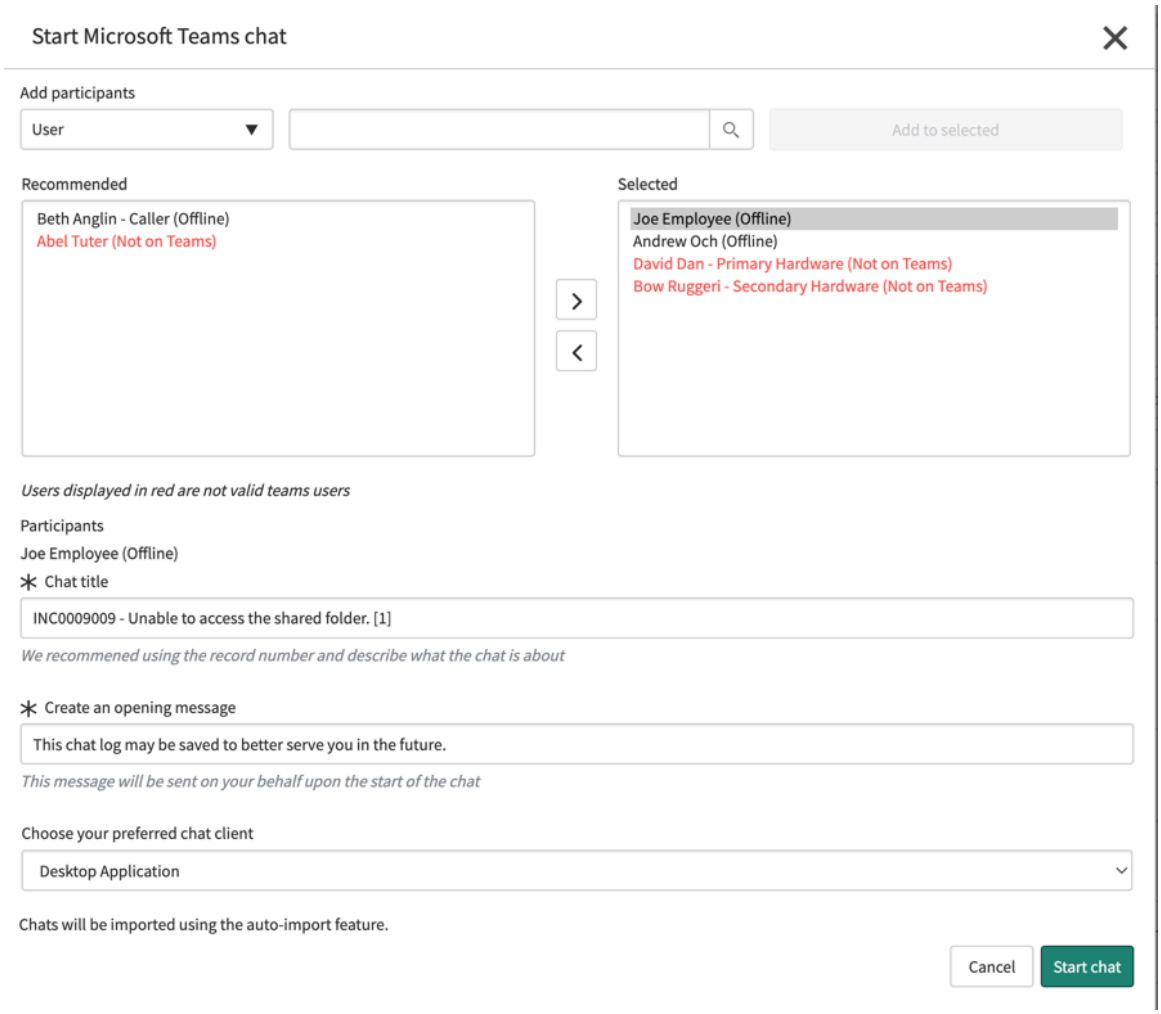
必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [発信者] フィールドの横にある  をポイントします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグ

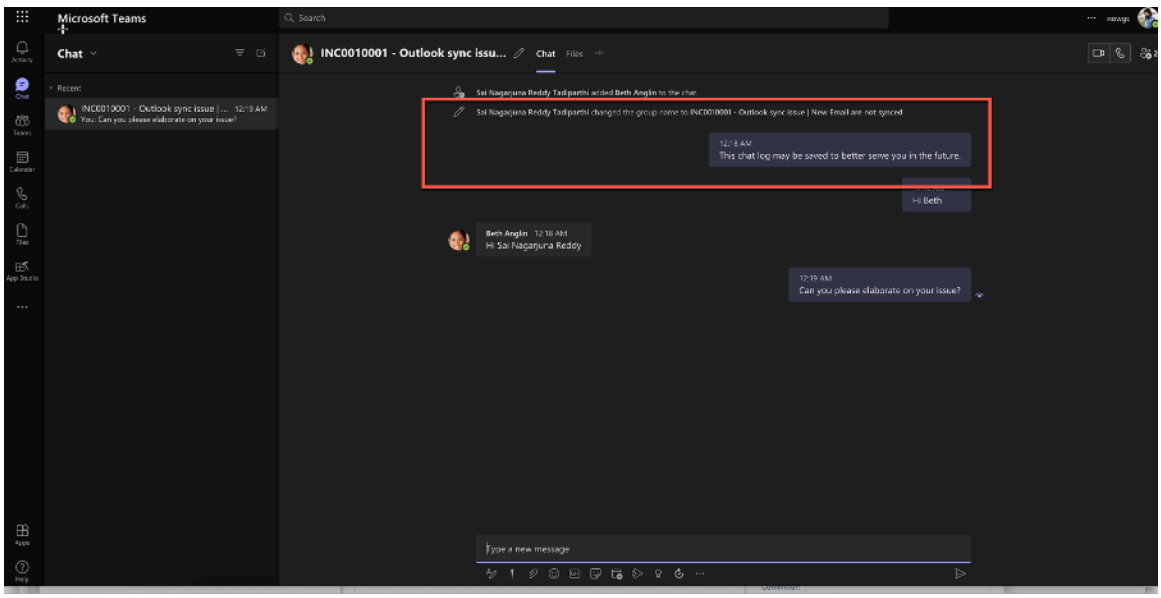
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

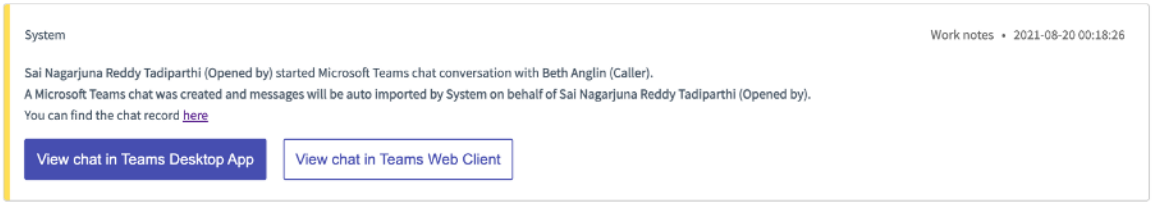
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



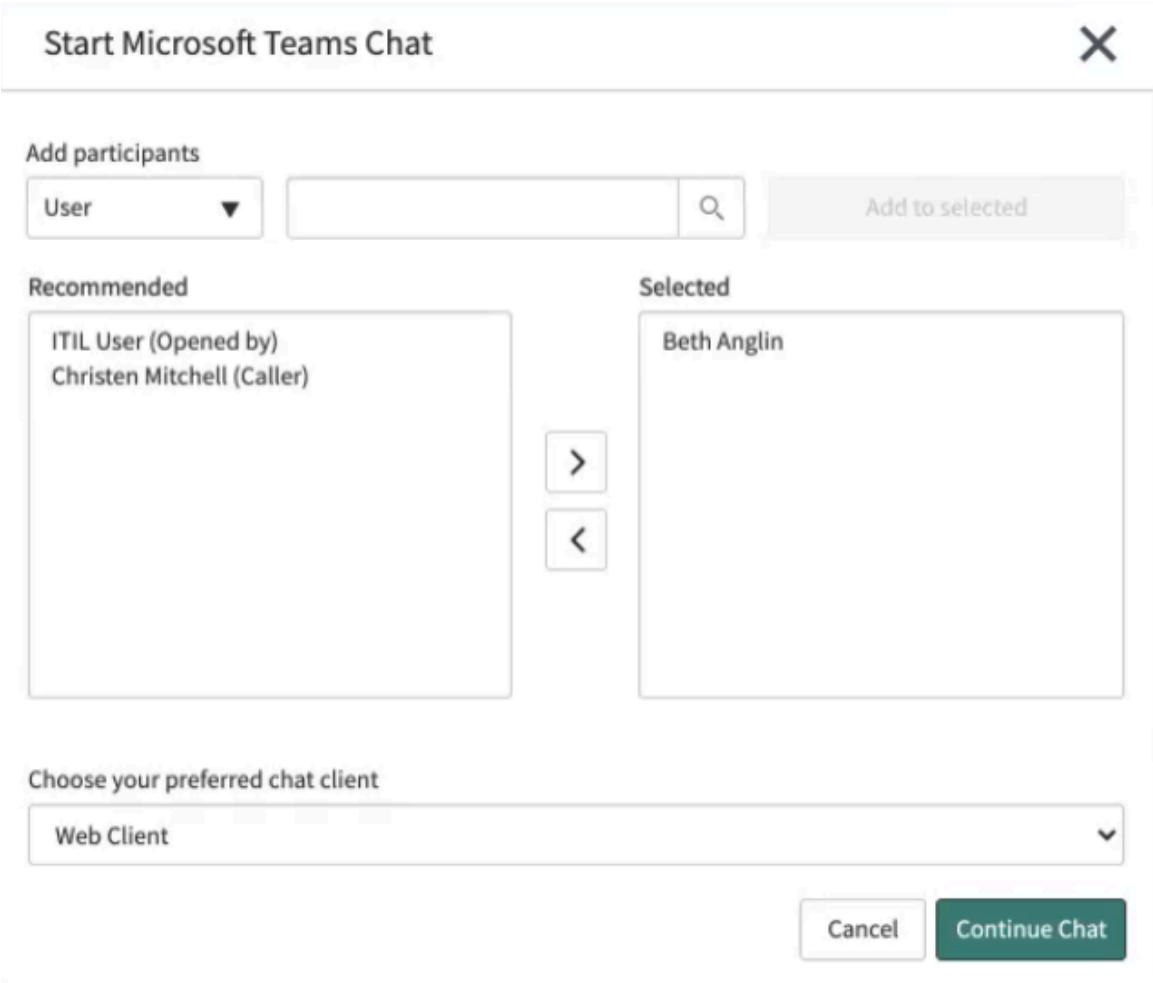
チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを継続] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

インタラクションは、要求者との会話の場合にのみ作成されます。エージェントと協力者間の会話など、会話に要求者が含まれていない場合、インタラクションは作成されませんが、Microsoft Teams のチャットレコードは作成されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

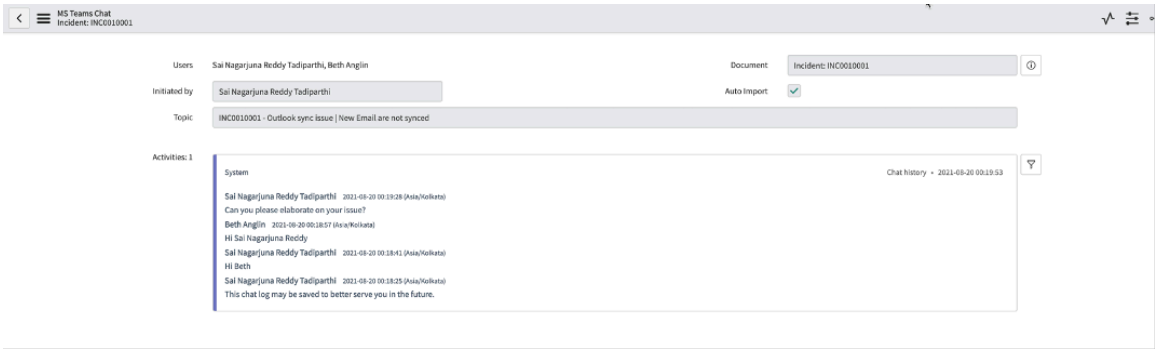
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

インシデント、要求アイテム、変更要求、HR ケースレコードに関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

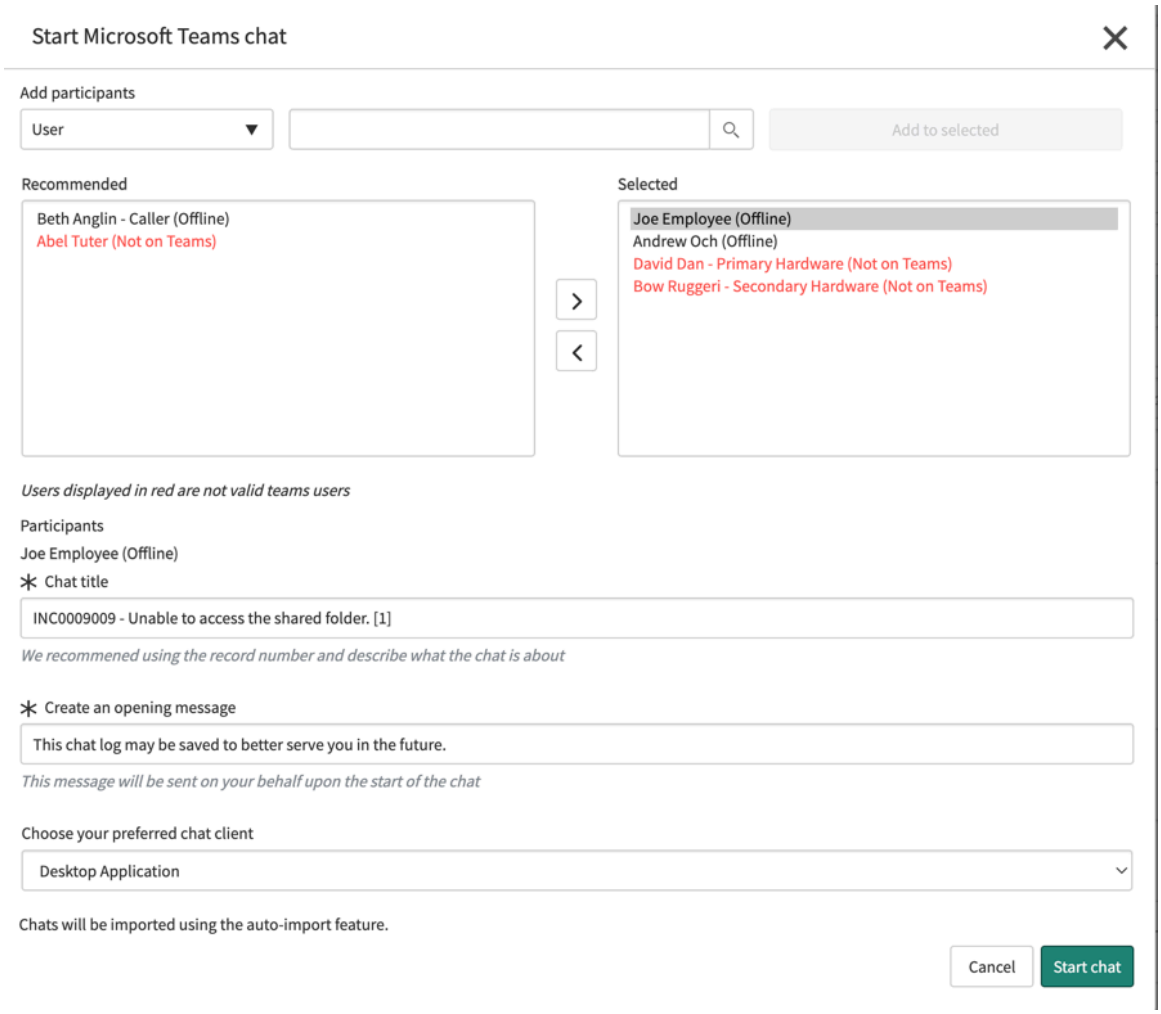
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** をクリックします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグ

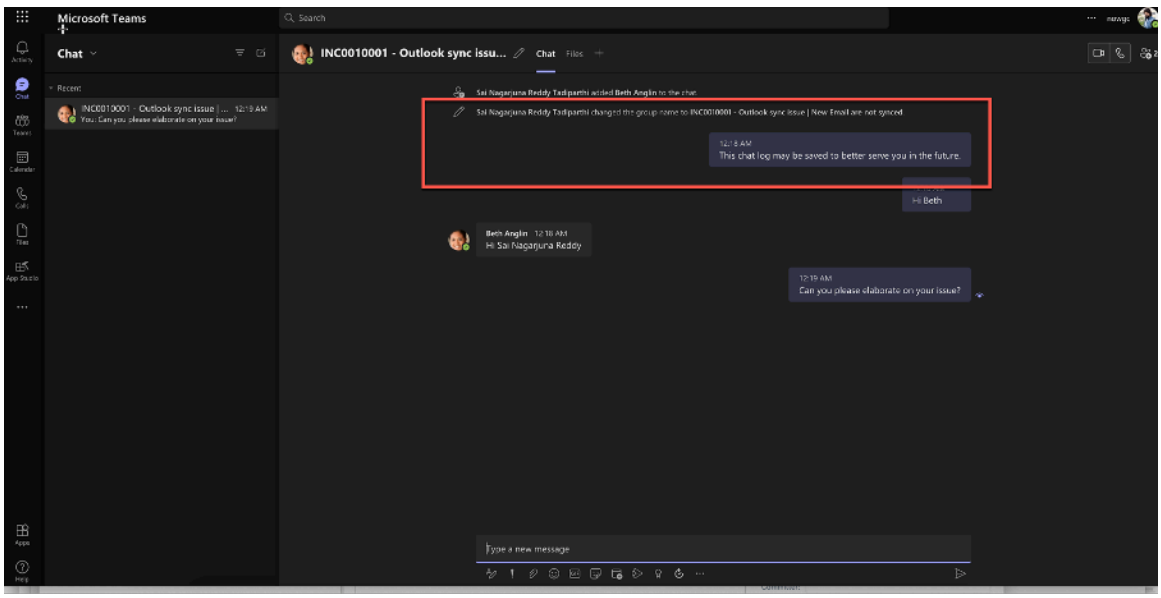
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

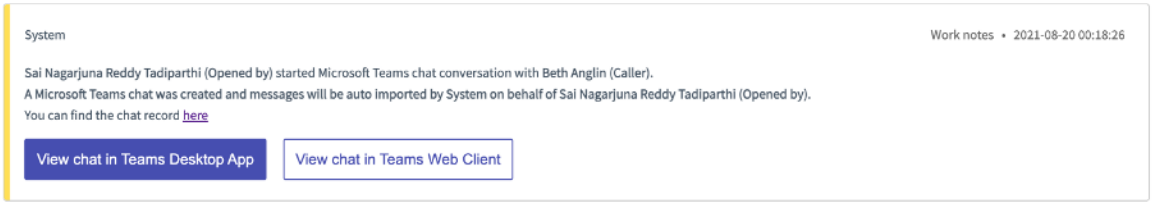
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



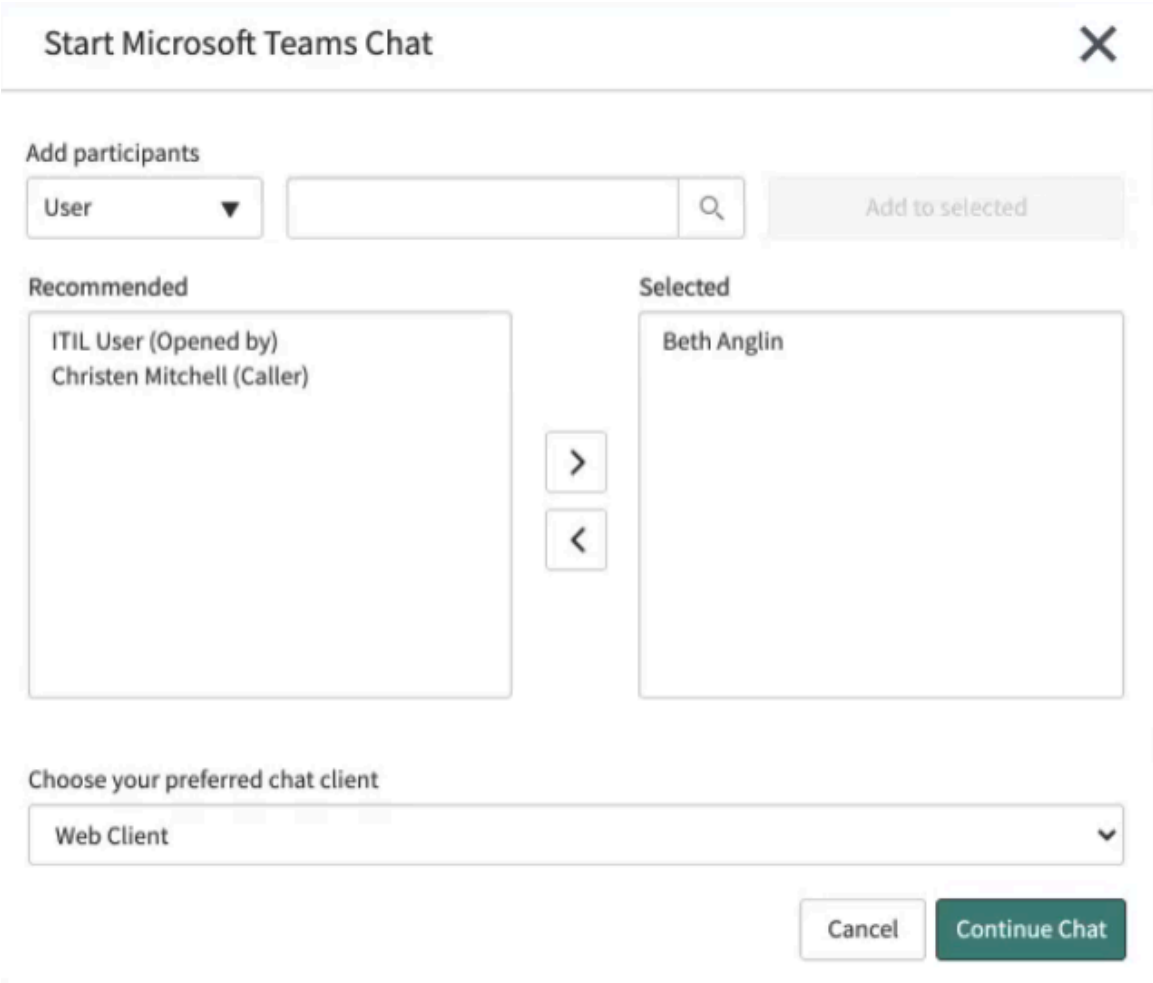
チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを続行] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

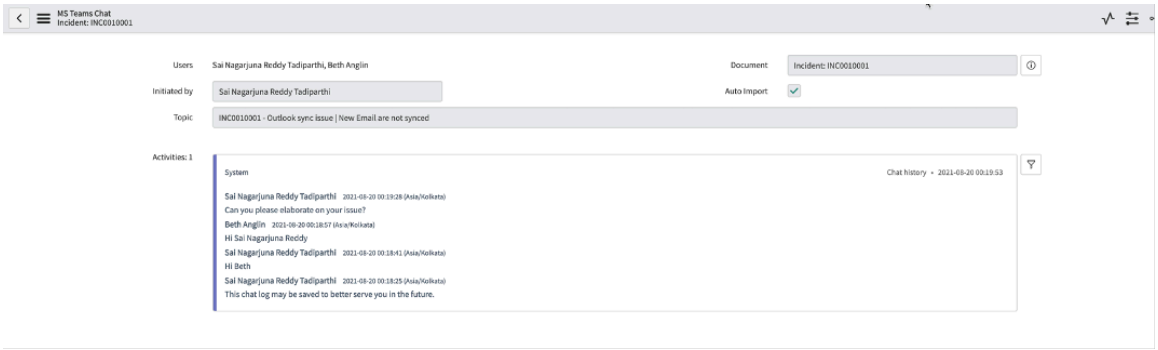
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. [リンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

チケットからのメッセージを手動でインポート

ユーザーとの会話を Microsoft Teams からインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow インスタンスにすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を表示し、要求者はチケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認することができます。これにより、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報をキャプチャできます。

手順

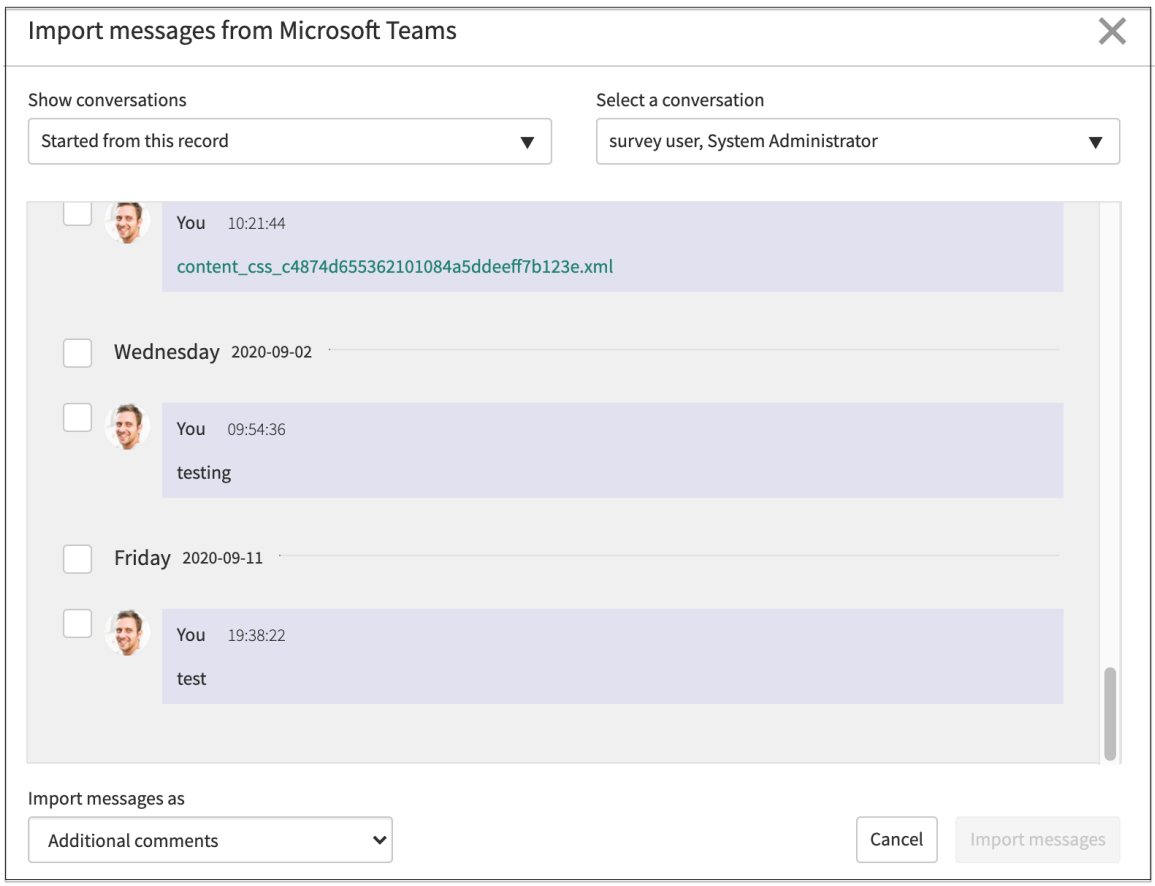
1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** をクリックします。
3. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import messages from Microsoft Teams)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート] テーブル

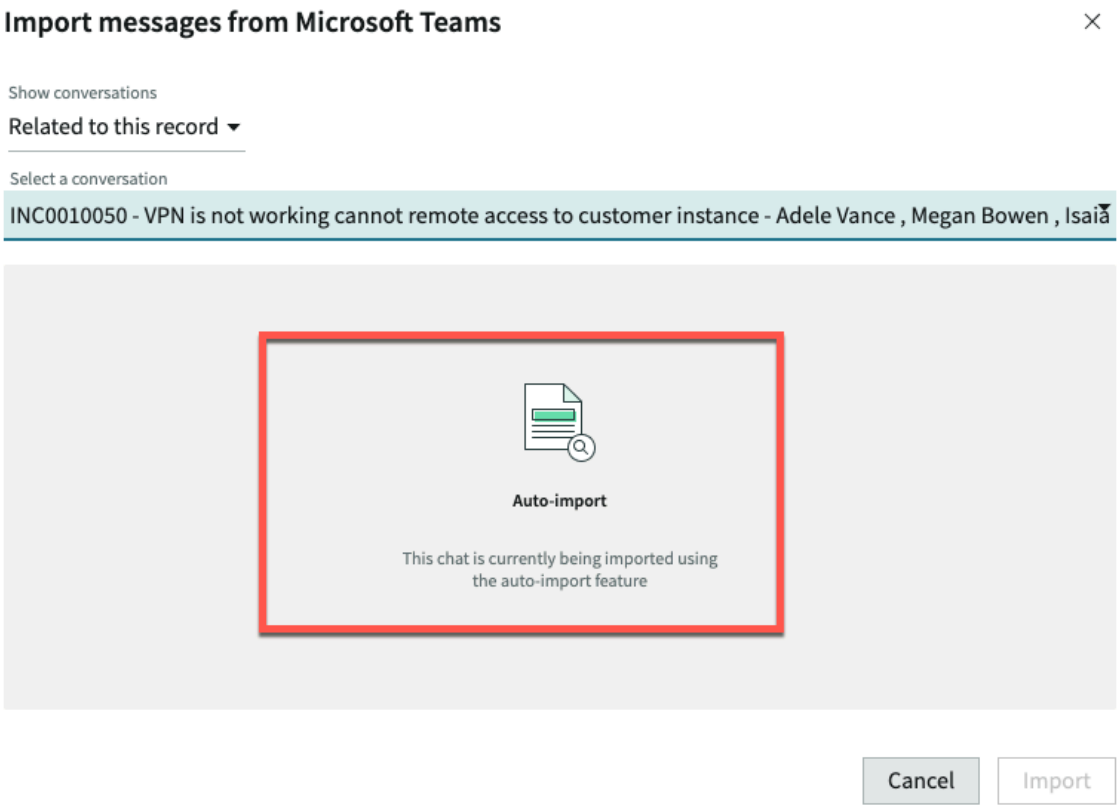
フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	以下から選択します。 ○ [このレコードから開始 (Started from this record)]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト (List all conversations)]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	会話を選択して、レコードのメッセージをインポートします。
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。



4. インポートするメッセージ、ファイル、イメージを選択し、[メッセージのインポート] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージを自動的にインポートするチケットのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。



要求ベースのチャット：ワークスペースからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

インシデント、要求アイテム、変更要求、カタログタスクチケットに関連する問題について Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

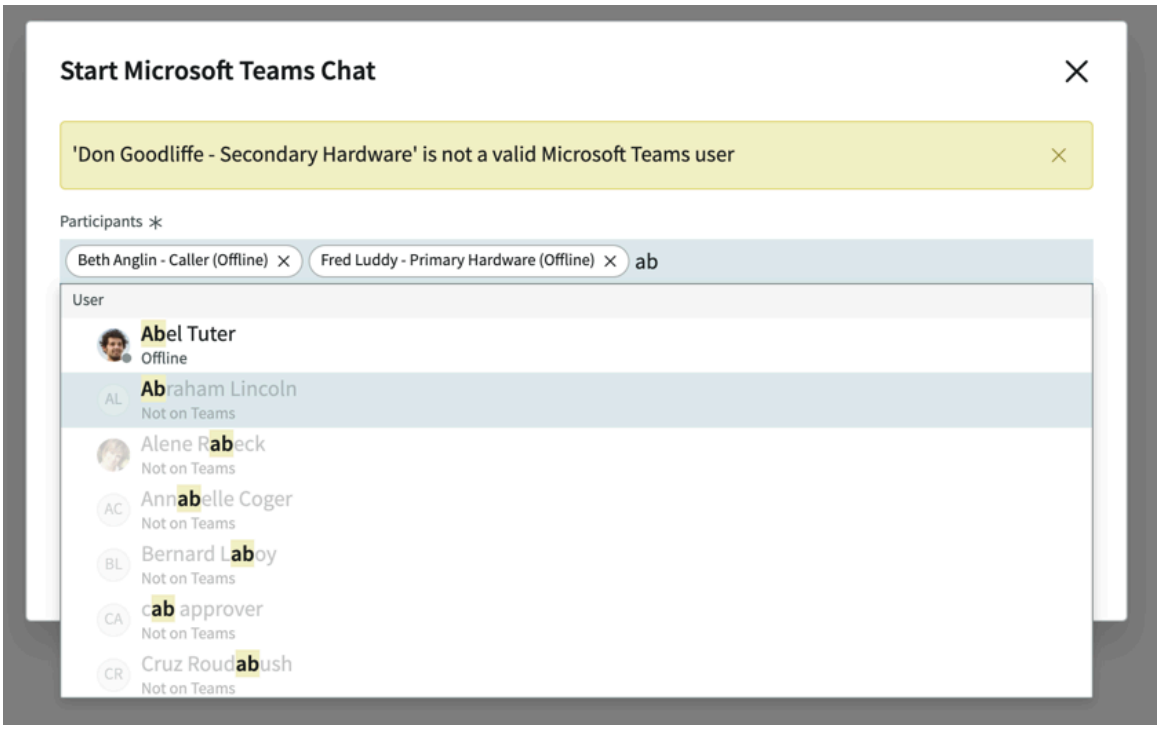
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [オープン対象者] フィールドの横にある をポイントします。
   Microsoft Teams で、ユーザーとのチャットが開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション

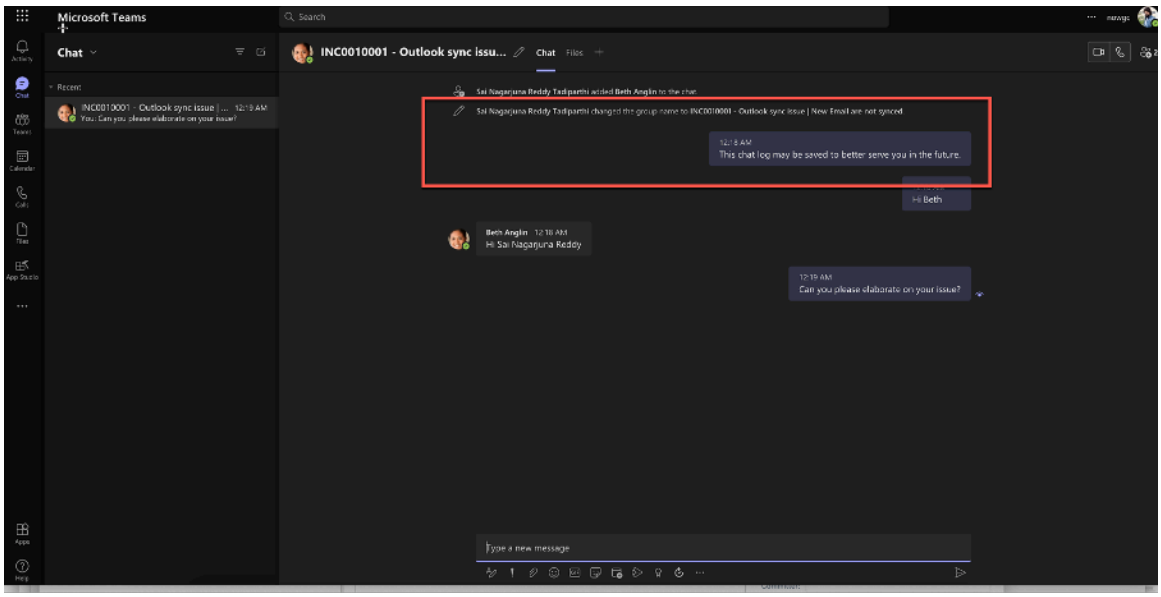
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

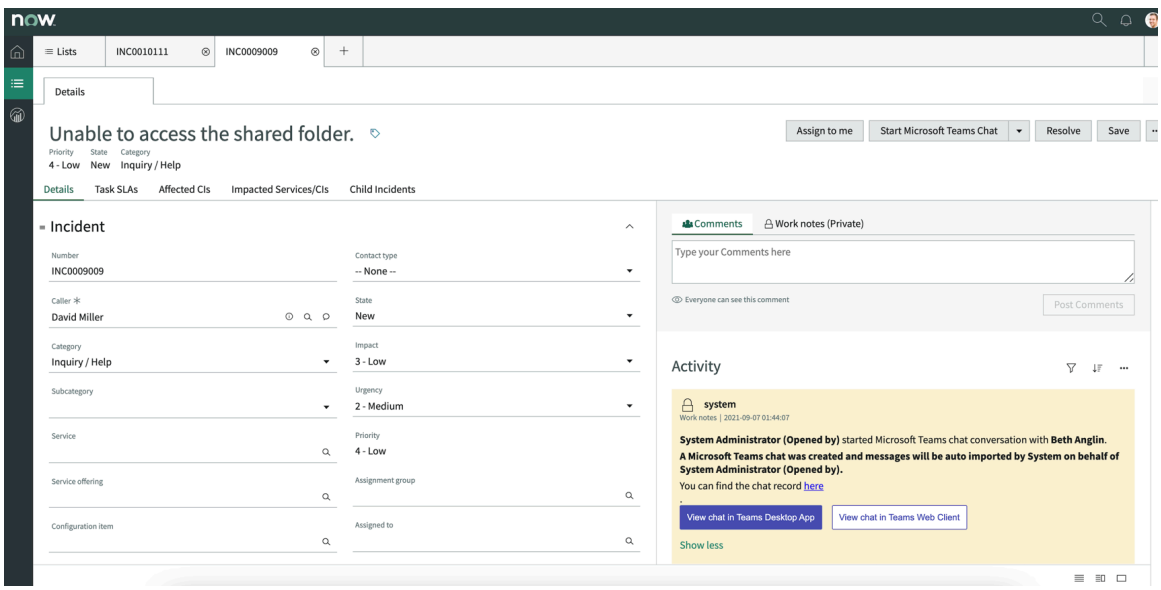
フィールド	説明
	○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

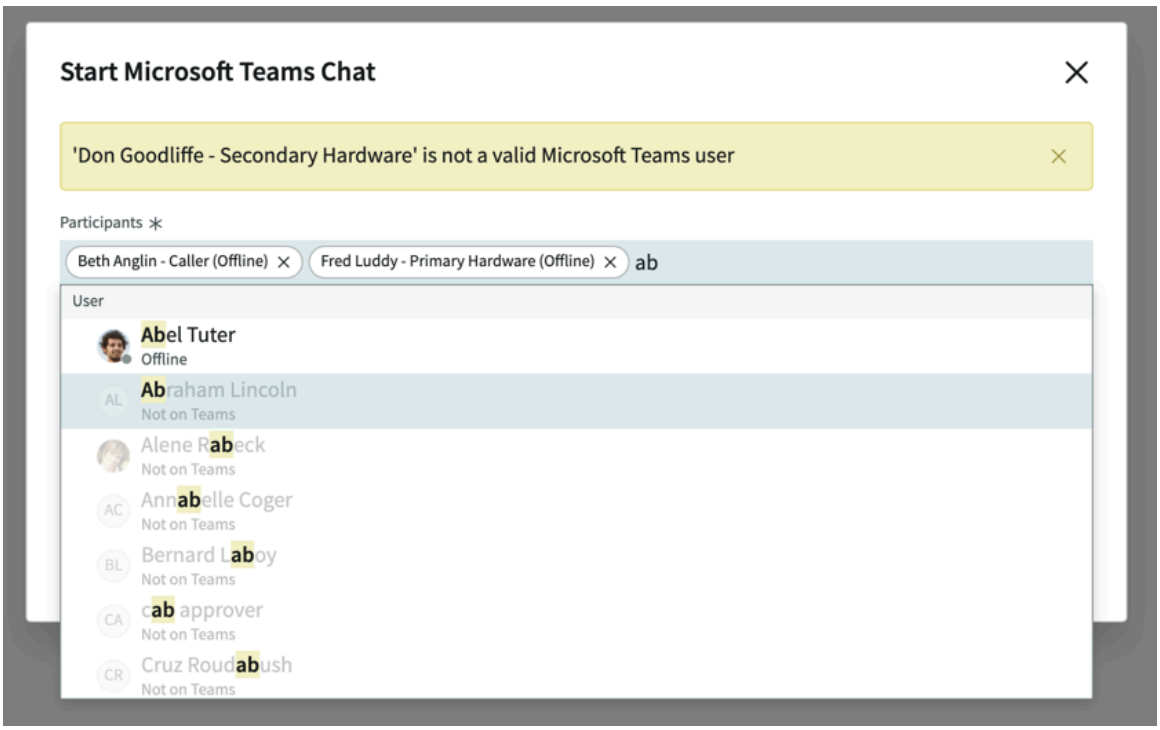
要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

ワークスペースから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。
2. Start Microsoft Teams Chat ボタンをクリックします。
要求者とのチャットは、Microsoft Teams で開始されます。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。

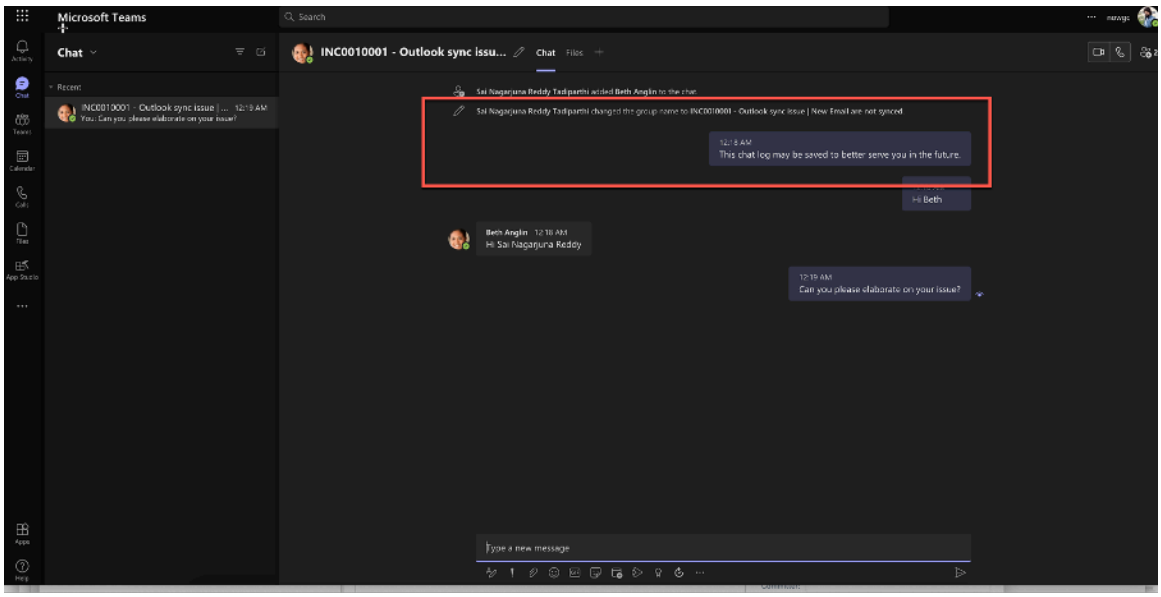
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

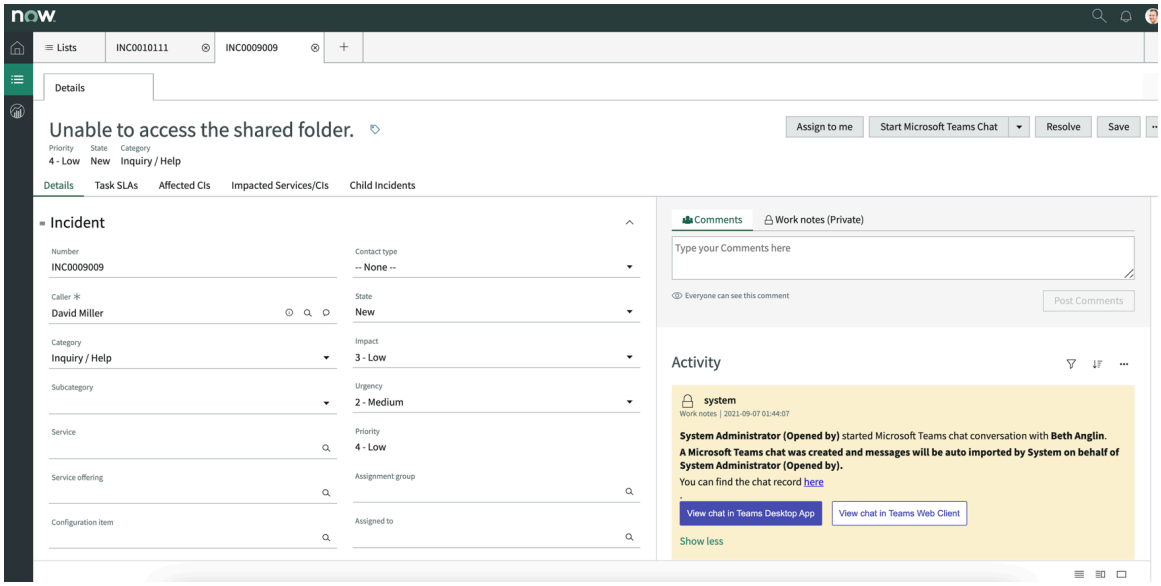
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



エージェントワークスペースからのメッセージのインポート

ユーザーとの会話をエージェントワークスペースからインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow にすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に

必要なロール：ユーザー

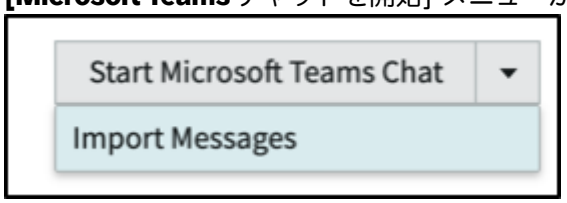
手順

1. エージェントワークスペースから ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。

ナビゲーションパス

レコード	説明
インシデント	移動先 インシデント > オープン. 作業するレコードを開きます。
変更要求	移動先 変更 > オープン. 作業するレコードを開きます。
要求アイテム	移動先 要求 > 未解決の要求 **(Open Requests)**. 作業するレコードを開きます。

2. **[Microsoft Teams** チャットを開始] メニューから [メッセージをインポート] を選択します。



注:
ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。

3. インポートするメッセージを選択し、[メッセージをインポート] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャット：レコードからのゲストユーザーとのチャットを開始

レコードから、許可されている外部ドメインのゲストユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に
ゲストユーザーはチャットアクセスで認証される必要があります。詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリのインスタンスの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を参照してください。

ゲストユーザーリストは Microsoft Azure AD から取得されます。詳細については、「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

必要なロール：agent

このタスクについて
許可されたゲストドメインリストに追加されていない外部ユーザーとのチャットの開始については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

チケットフォーム

フィールド	説明
アサイン先グループ	**Teams** グループを検索して選択します。
簡単な説明	チャットの目的の説明。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
7. チャットするユーザーを選択します。

   要求者と従業員、または異なるドメインからの複数のゲストを選択できます。
8. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

   Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

タスクの結果
Microsoft Teams チャネルスレッドで、チームオーナーがゲストを追加したという通知メッセージがすべてのチームメンバーに対して表示され、ゲスト名が示されます。チャネルスレッドの右上隅にあるタグはチームのゲスト数を示し、各ゲスト名の横に [(ゲスト)] ラベルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[外部] ラベルが付いたタグは、ユーザーがゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。

要求ベースのチャット：クラシックビューからゲストユーザーとしてチャットを開始してインポート

チャットに招待された後に外部組織ユーザーと Microsoft Teams チャットを開始し、チャットをインポートできます。

許可されているドメインのゲストユーザーがチャットを開始またはインポートするには、次の設定を完了する必要があります。

- ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化
- ゲストユーザーの外部コラボレーションの構成
- Microsoft Azure AD へのゲストユーザーの追加

詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」および「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

注:

ゲストユーザーはチャットを開始できますが、チャットをインポートできるのは、許可されているドメインに存在している場合のみです。名前の横に [外部] ラベルが付いたタグが表示される場合は、ゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。詳細については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットの開始

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に
メールまたは Microsoft Teams で、ゲストユーザーとしての招待を受信し、承認している必要があります。

必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow クラシック UI を使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「要求ベースのチャット：[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] アクションからチャットを開始してインポートします。」を参照して ください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. プロンプトが表示されたら、Microsoft メールアカウントにログインします。
6. チャットするユーザーを選択します。

   要求者、従業員、または異なるドメインの複数のゲストを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットのインポート

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーとの Microsoft Teams チャットをインポートします。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow® クラシックユーザーインターフェイスを使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「エージェントワークスペースからのメッセージのインポート」を参照して ください。

ゲストがチャットをインポートするときに、添付ファイルはレコードにアップロードされません。添付ファイルは Microsoft OneDrive アプリケーションのファイルへのリンクとして表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート] を選択します。
5. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [会話を表示 **(Show conversations)]** リストを選択し、表示する会話を決定します。
   - レコードに対して作成されたすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
   - ログインしたエージェントに関連するすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
6. [会話を選択 **(Select a conversaion)]** リストを選択し、インポートするメッセージ、ファイル、および画像を選択します。
7. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [以下としてメッセージをインポート **(Import messages as)]** リストを選択し、インポートされたメッセージを付加する位置を選択します。
   - インポートしたメッセージを [追加コメント] フィールドに追加して、お客様がメッセージを表示できるようにするには、[追加コメント] を選択します。
   - インポートしたメッセージを [作業メモ] フィールドに追加して、メッセージを内部で保持するには、[作業メモ] を選択します。
8. [インポート] を選択します。

ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨

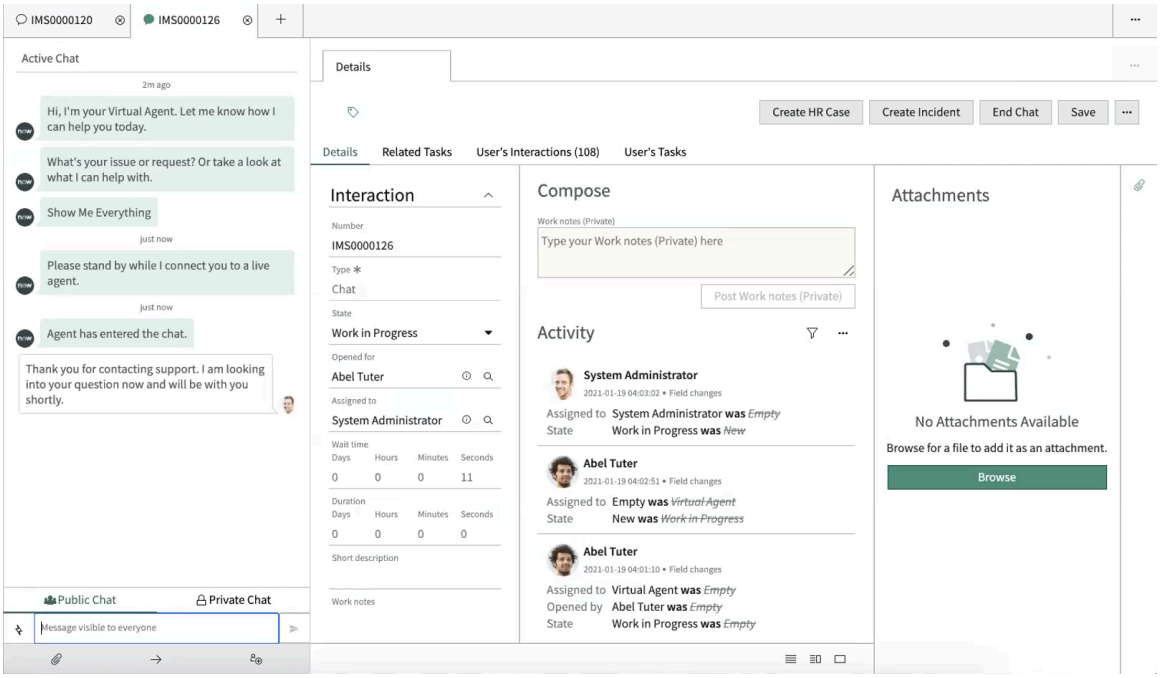
エージェントは、ワークスペースからの発信者とチャットを開始し、問題を迅速に解決できます。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

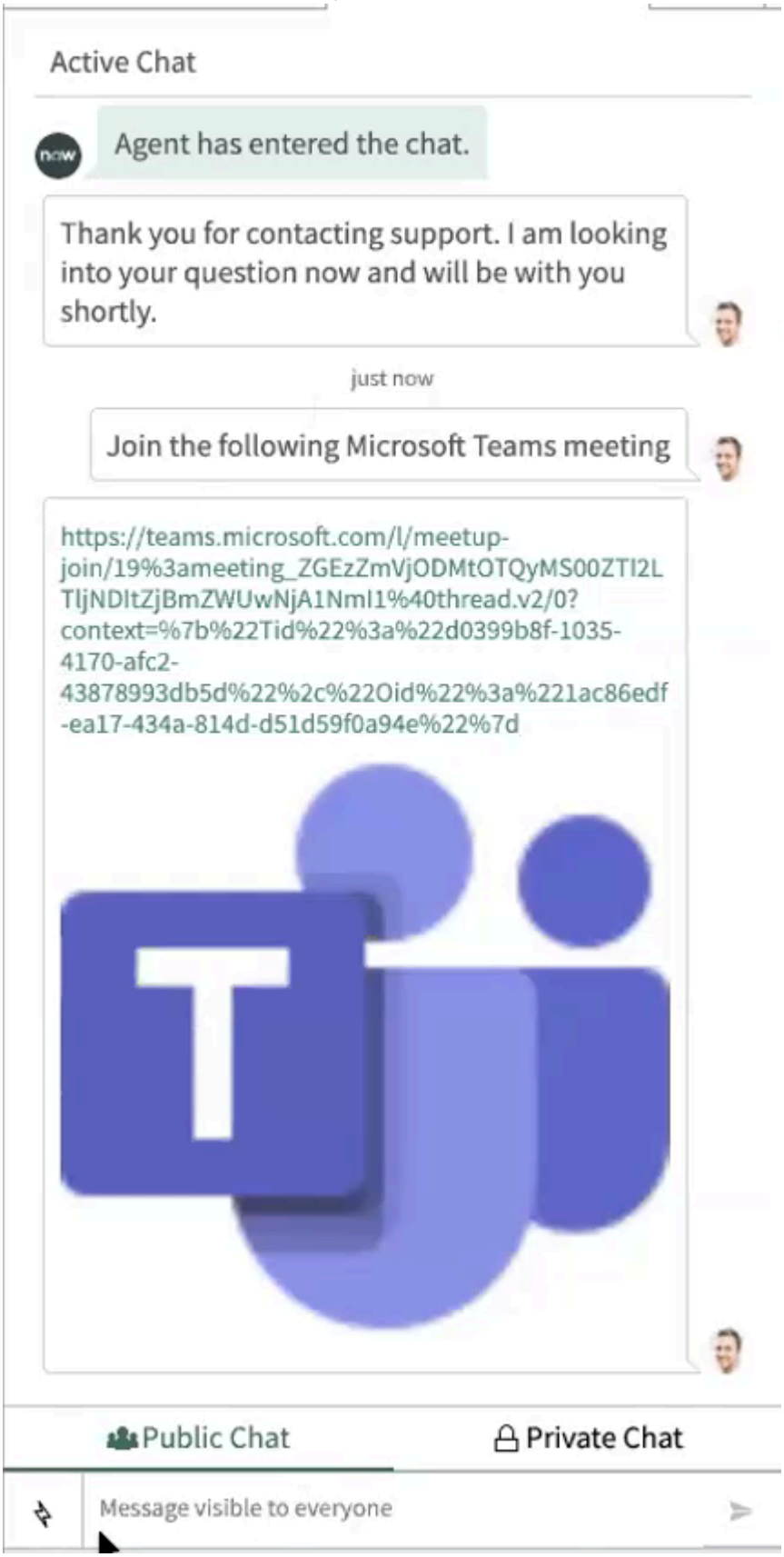
1. 移動先 すべて > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. 受信トレイから、[承諾] をクリックしてチャットを受け入れます。
   インタラクションレコードがエージェントワークスペースに表示されま


   す。
3. メッセージ入力フィールドに、コマンド /teams_call を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams カンファレンスが開始され、アクティブなチャットエリアにリンクが表示され

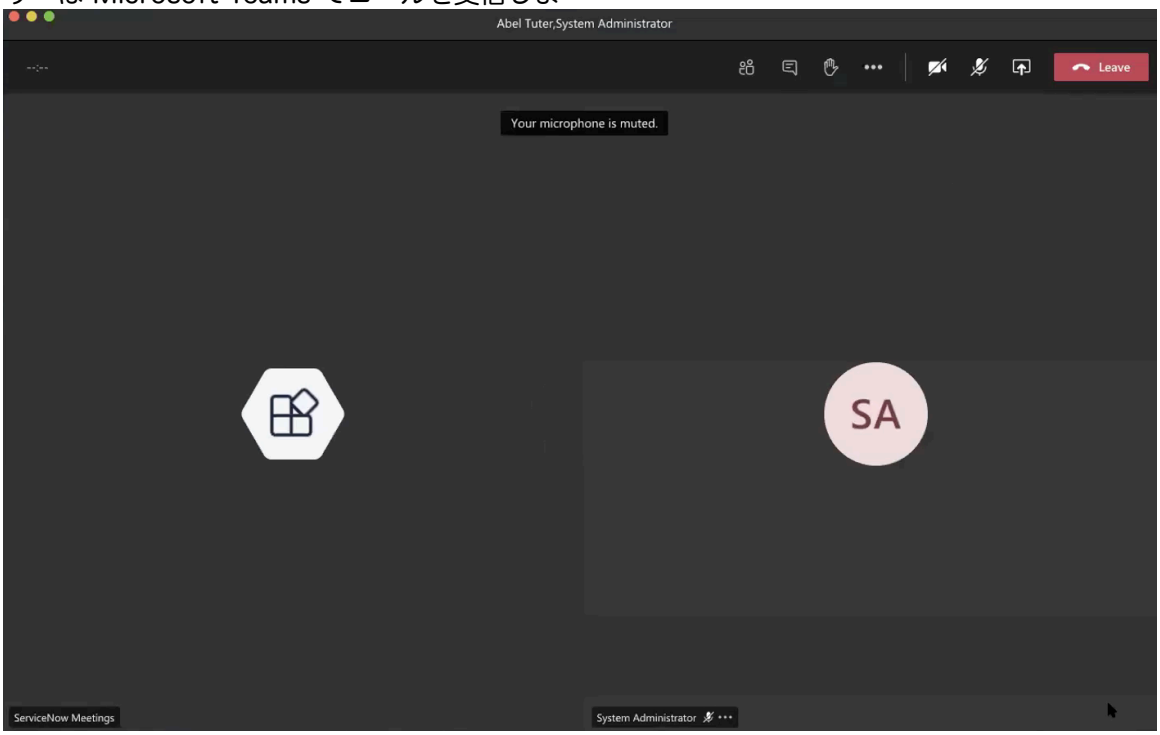


ます。

4. 会議リンクをクリックしてカンファレンスコールに参加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

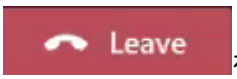
ユーザーは Microsoft Teams でコールを受信しま



す。

ユーザーは Microsoft Teams でチャットの会話を開始できます。

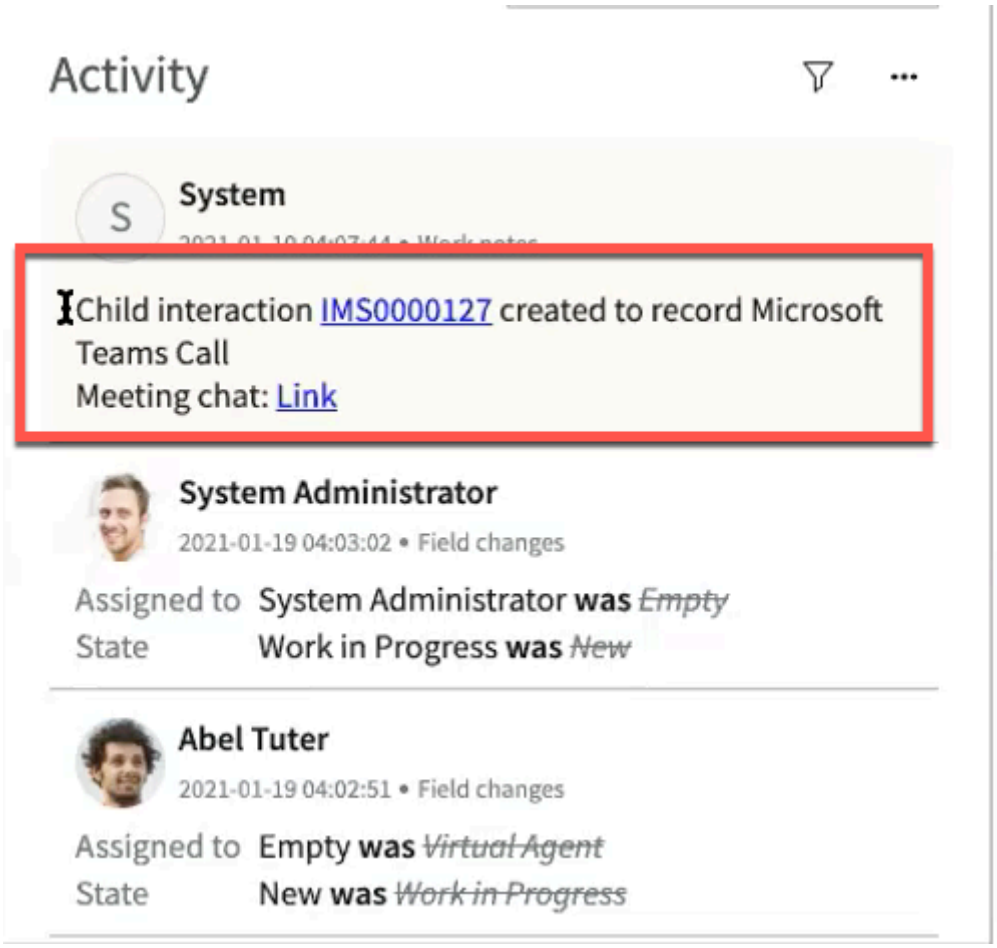
5. をクリックして会話ペインを開きます。

6. 会話が終了したら、 

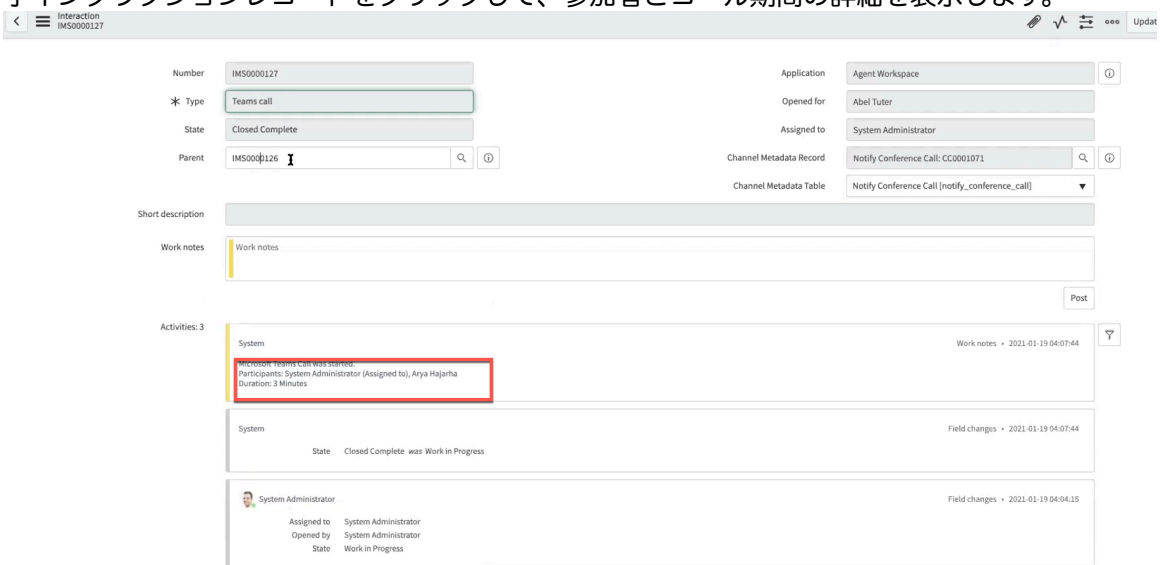
をクリックしてカンファレンスコールを終了します。
すべての情報はアクティビティ (作業メモ) のログに記録されます。Microsoft Teams で、子インタラクションと発生したチャット会話を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 子インタラクションレコードをクリックして、参加者とコール期間の詳細を表示します。



会議チャットリンクをクリックし、Microsoft Teams で発生した会話を表示します。

MIM ワークベンチからコミュニケーション計画を追加する

新しいコミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチを使用できるように必要なプラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [通信] タブをクリックして、[コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	プランの通信モードとして電子メール、SMS、Microsoft Teams の通知、または会議を選択するためのチェックボックスです。
周期	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

6. [次へ] をクリックします。
7. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
8. [保存] をクリックします。

重大インシデント管理ワークベンチからの通知の送信

Microsoft Teams の通知を重大なインシデントに関連付けられたステークホルダーに送信します。

始める前に
必要なロール：admin

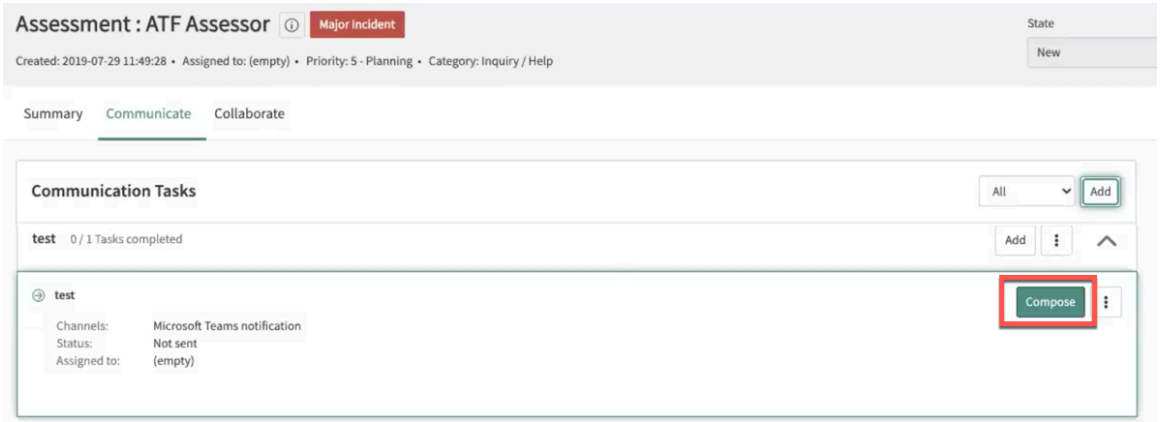
手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [通信] タブを選択します。
5. [コミュニケーションタスク] フォームセクションで、[追加] を選択します。
   コミュニケーションタスクが表示されます。

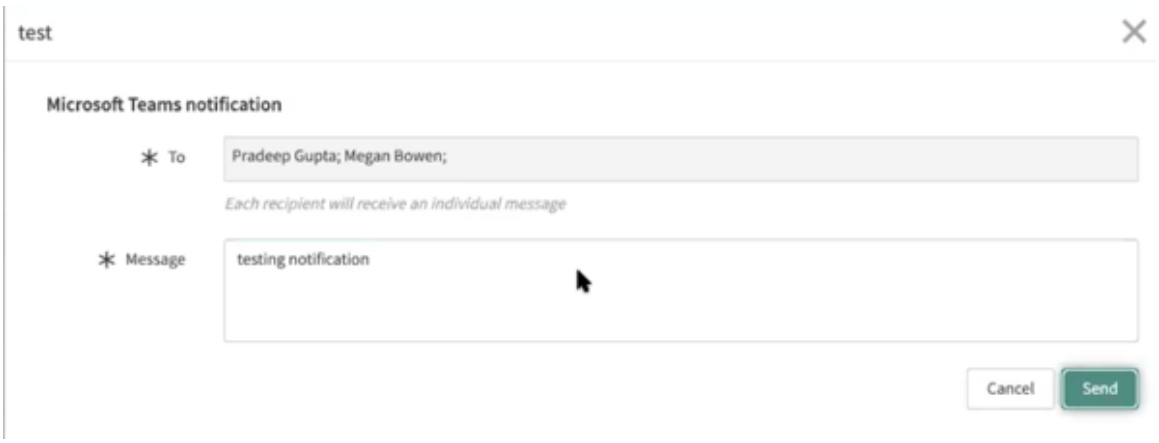


6. [作成] を選択します。
7. [作成] モーダル画面で、通知の詳細を入力します。

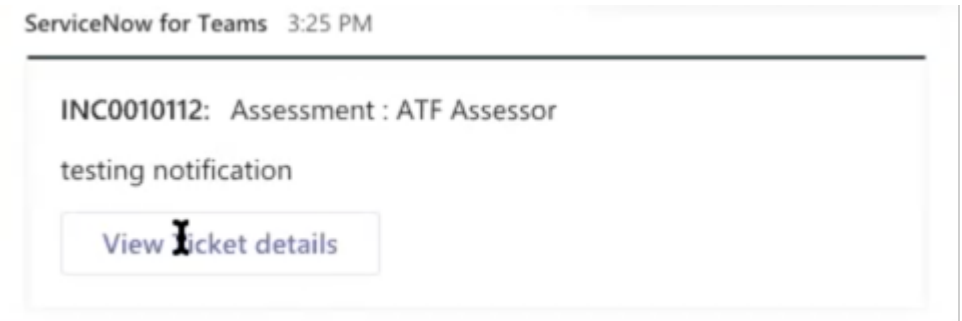
   a. [宛先] フィールドに、コミュニケーションタスクに関連付けられた受信者を入力します。

   b. [メッセージ] フィールドに、通知のメッセージを入力します。

   c. [送信] を選択します。



タスクの結果
通知は Microsoft Teams で受信者に送信されます。受信者は、[チケットの詳細を表示] を選択して、ServiceNow インスタンスでチケットを表示できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

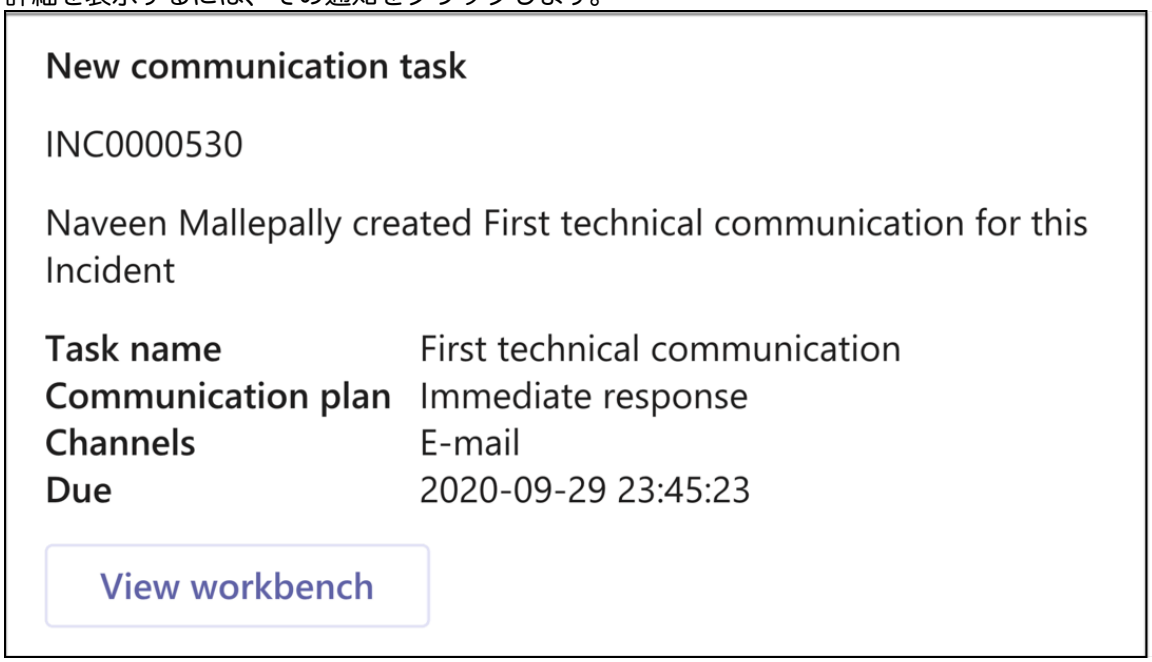
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

MIM ワークベンチからのコラボレーションコミュニケーションタスクの追加

コミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。

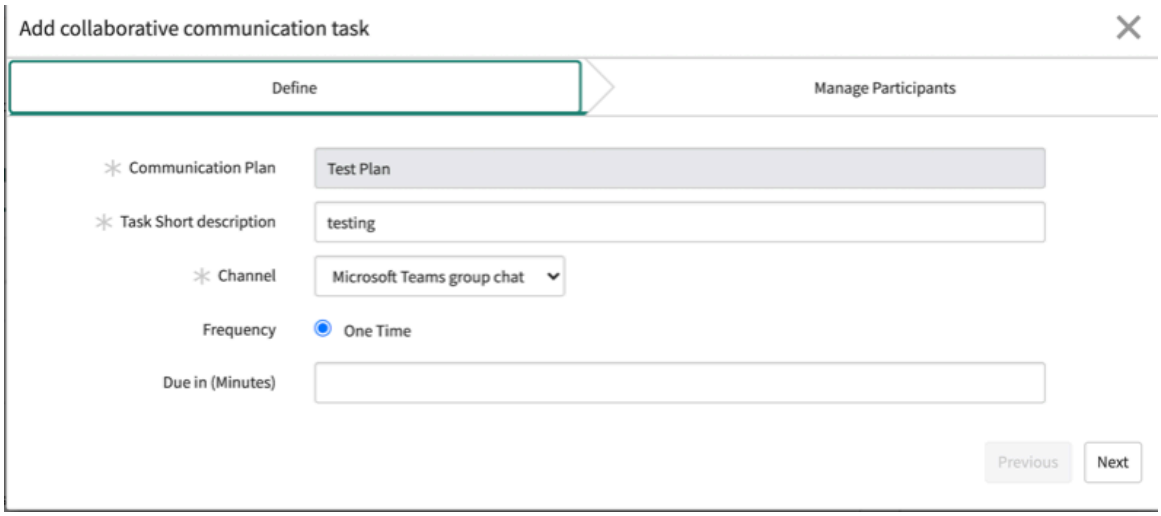
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。



7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。

MIM ワークベンチからの Microsoft Teams グループチャットの開始

MIM ワークベンチから Microsoft Teams グループチャットを開始して、タスクの解決に向けて作業できます。

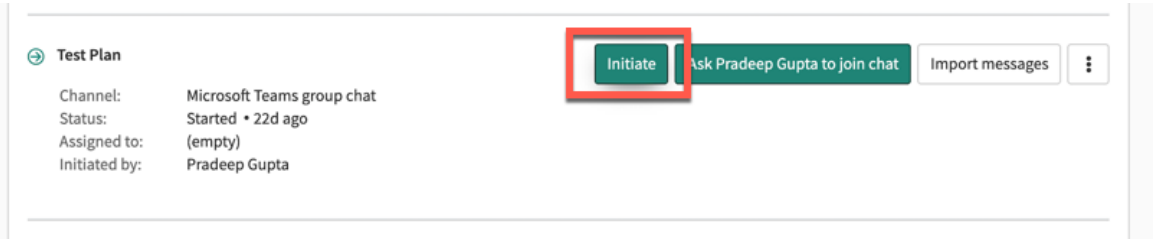
始める前に
必要なロール：major_incident_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

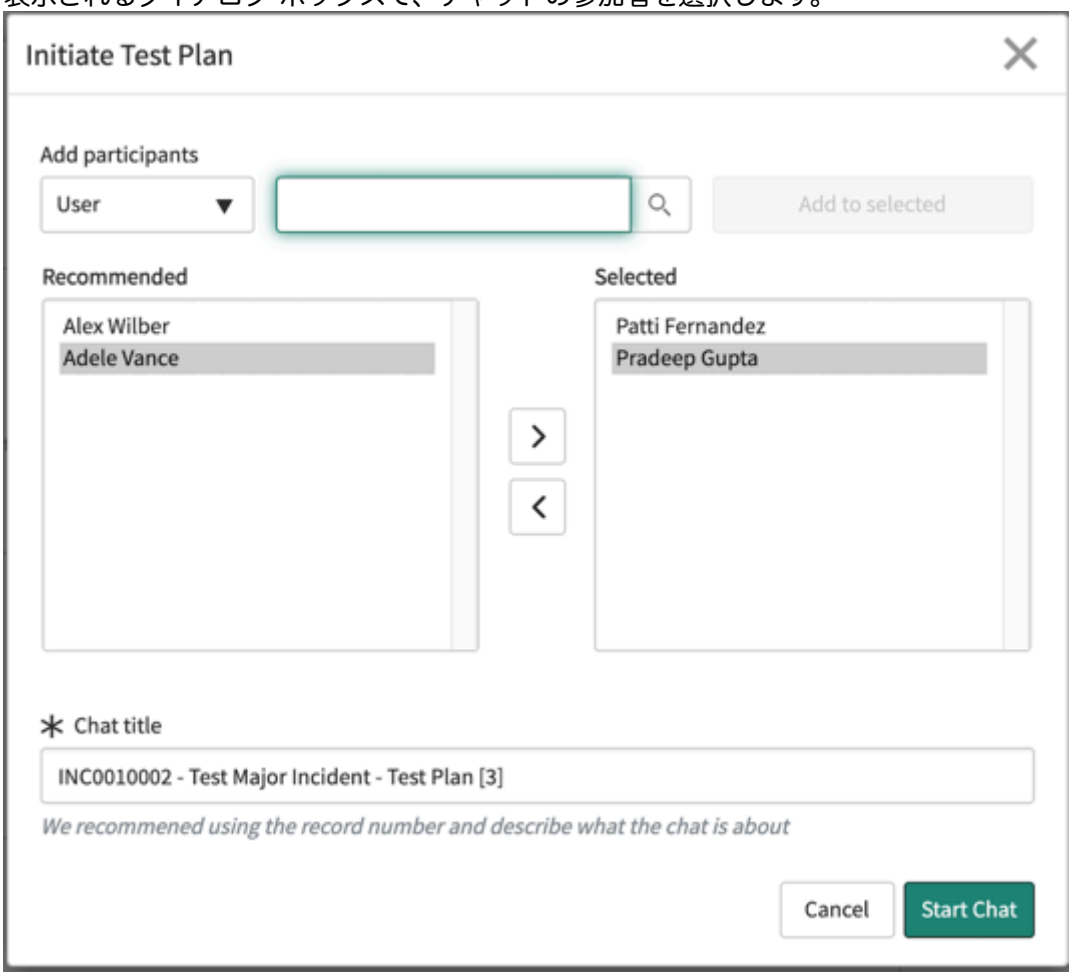
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [開始] ボタンをクリックします。



6. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

7. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。
   - [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
   - [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

8. [選択項目に追加] をクリックします。
   [チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
9. [チャットを開始] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

ユニバーサル要求に対する **Microsoft Teams** の使用

エージェントと従業員は、Microsoft Teams アプリケーションを使用して共同作業を行い、ユニバーサル要求を効果的に解決できます。従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および変更できます。

従業員のアクション

従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および更新し、既存のユニバーサル要求を追跡できます。

Microsoft Teams からユニバーサル要求を作成

仮想エージェント の支援を得て、ユニバーサル要求を作成します。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
4. 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) を選択します。
5. 問題を要約します。
6. 要求に機密情報が含まれているかどうかを確認します。

タスクの結果

問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

Microsoft Teamsを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

仮想エージェント のヘルプにより、ユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[ServiceNow for Teams]** のチャットウィンドウを開きます。
3. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
4. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
5. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
6. [ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)] を選択します。
7. 追跡するユニバーサル要求を選択します。
8. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   仮想エージェントの会話のサンプルについては、「ユニバーサル要求仮想エージェントの会話フロー」を参照してください。

エージェントのアクション

従業員によって作成されたユニバーサル要求に対応します。従業員とチャットし、レコードまたはエージェントワークスペース からメッセージをインポートできます。

レコードからのチャットメッセージの管理

エージェントは、自分にアサインされたユニバーサル要求に関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットをインスタンスにインポートし直します。

レコードから従業員とのチャットを開始

エージェントは Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求のウォッチリストから要求者または従業員とのチャットを開始します。

始める前に
[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
4. チャットする従業員を選択します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
5. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams から要求者との会話をインポートします。レコードのアクティビティストリームに会話を追加し、すべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
メッセージをインポートすると、チケットの履歴を表示するのに役立ちます。要求者は、チケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認できます。インポートすることで、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報のキャプチャに役立ちます。

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. [関連リンク] セクションで、**[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import messages from Microsoft Teams)]** を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
4. [承認] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)]**：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)]**：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

6. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。
7. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントワークスペース からのチャットメッセージの管理

エージェントは、ユニバーサル要求に関連する問題について、エージェントワークスペース から Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットを ServiceNow にインポートし直します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントワークスペース から従業員とチャットを開始

エージェントワークスペース から Microsoft Teams を介した従業員とのチャットにより、 ユニバーサル要求で協力して解決できるようにします。

始める前に

[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. 推奨参加者を選択するか、外部参加者のメールアドレスを追加します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
6. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果

Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

エージェントワークスペース からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams からユーザーとの会話をインポートします。エージェントワークスペース のレコードのアクティビティストリームに会話を追加します。ユニバーサル要求に関連するすべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. [メッセージをインポート] を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
5. [承認] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)**]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)**]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

7. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。

8. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams の通知コネクタの使用

エージェントが Microsoft Teams 用の通知コネクタを介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

タスクレコードでの **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

Microsoft Teams 用の通知コネクタを使用すると、インシデント、問題、変更要求などのタスクレコードからカンファレンスコールを開始できます。

タスクレコードからカンファレンスコールを開始および管理する

Microsoft Teams でインシデント、問題レコード、変更要求などのタスクレコードからカンファレンスコールを行います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. インシデント、問題、変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。

2. [カンファレンスコールを開始] 関連リンクをクリックします。

3. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

デフォルトでは、タスクレコード内の [ユーザー連絡先] リストのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。カンファレンスコールを開始したユーザーは、選択済み参加者リストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 参加者リストが完成したら、[開始] をクリックします。

   Microsoft Teams のすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

   ホストは、Microsoft Teams でコールに応答したユーザーを表示できます。

5. 次のいずれかのアクティビティを実行します。

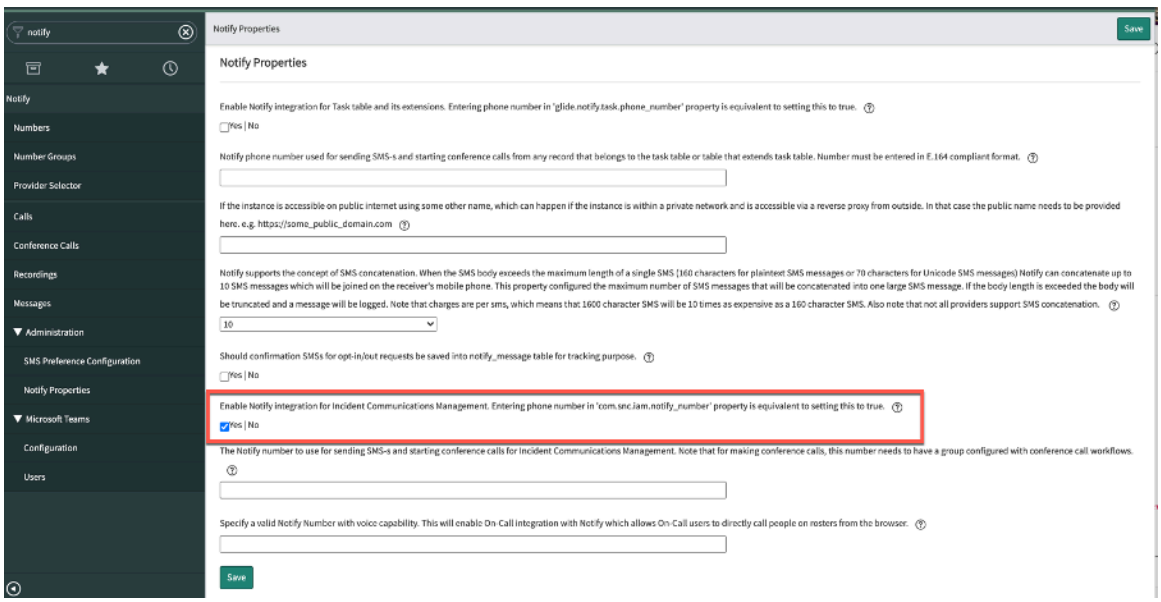
インシデントコミュニケーション管理での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

インシデントコミュニケーション計画で通知を使用して、カンファレンスコールを開始したりすることができます。

重大なインシデントレコードからコールを行うには、通知のプロパティでプロパティ **com.snc.iam.enable_notify** を有効にする必要があります。

1. 移動先 通知 > 管理 > 通知のプロパティ.
2. [インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする **(Enable Notify integration for Incident Communications Management)]** オプションをオンにします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを **true** (com.snc.iam.enable_notify) に設定することに相当します。

   [インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)] を右クリックします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true" テキストに設定することに相当します。[プロパティの編集] をクリックして、プロパティを表示します。



3. [保存] をクリックします。

インシデントコミュニケーション計画からのカンファレンスの開始

インシデントコミュニケーション計画から Microsoft Teams でカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：incident_communication_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > インシデントコミュニケーション管理 > オープン.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. 関連リンクをクリックします。
4. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。
5. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

インシデントコミュニケーション計画からカンファレンスコールに参加者を追加する

インシデントコミュニケーション計画からタスクレコードのカンファレンスコールに参加者を追加します。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。
5. ダイアログボックスで、カンファレンスに追加する参加者を選択します。
6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

カンファレンスコールで参加者をミュート状態にする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートします。

始める前に
この手順では、1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを前提としています。

必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードを介して行われたカンファレンスコールを終了する

インシデントコミュニケーションマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [カンファレンスコールを終了] をクリックします。

タスクの結果
コールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

重大なインシデントでの **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

1 人以上のユーザーをコールに招待して、重大なインシデントワークベンチからカンファレンスコールを開始します。2 人以上の参加者が参加するまで、会議は開始されません。

Notify アドミン、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、カンファレンスコールを管理することができます。

カンファレンスレコードは、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。カンファレンス参加者レコードは、Notify カンファレンス参加者 [notify_participant] テーブルに保存されます。

カンファレンスの開始

重大なインシデントチケットの参加者は、レコードからカンファレンスコールを作成できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [コラボレーションする] タブをクリックします。
5. 会議の参加者を選択します。
6. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

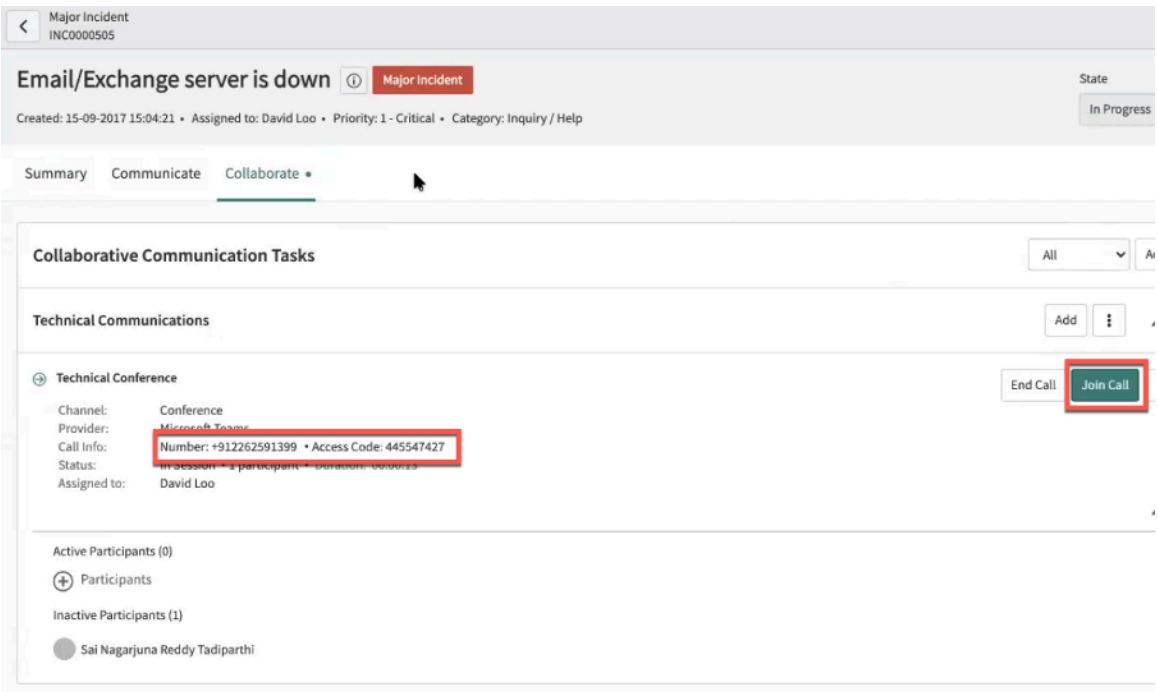
カンファレンスコールに参加

カンファレンスが開始された後に、重大なインシデントマネージャーロールを持つユーザーとしてログインすると、カンファレンスコールに参加できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. 次のいずれかを実行します。
   - 電話番号で参加：ワークベンチに表示されているアクセスコードとともに、モバイルから会議ブリッジ番号にダイヤルインします。
   - 電話に参加：[電話に参加] をクリックして、進行中のカンファレンスコールに参加します。



カンファレンスへの参加者の追加

重大なインシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

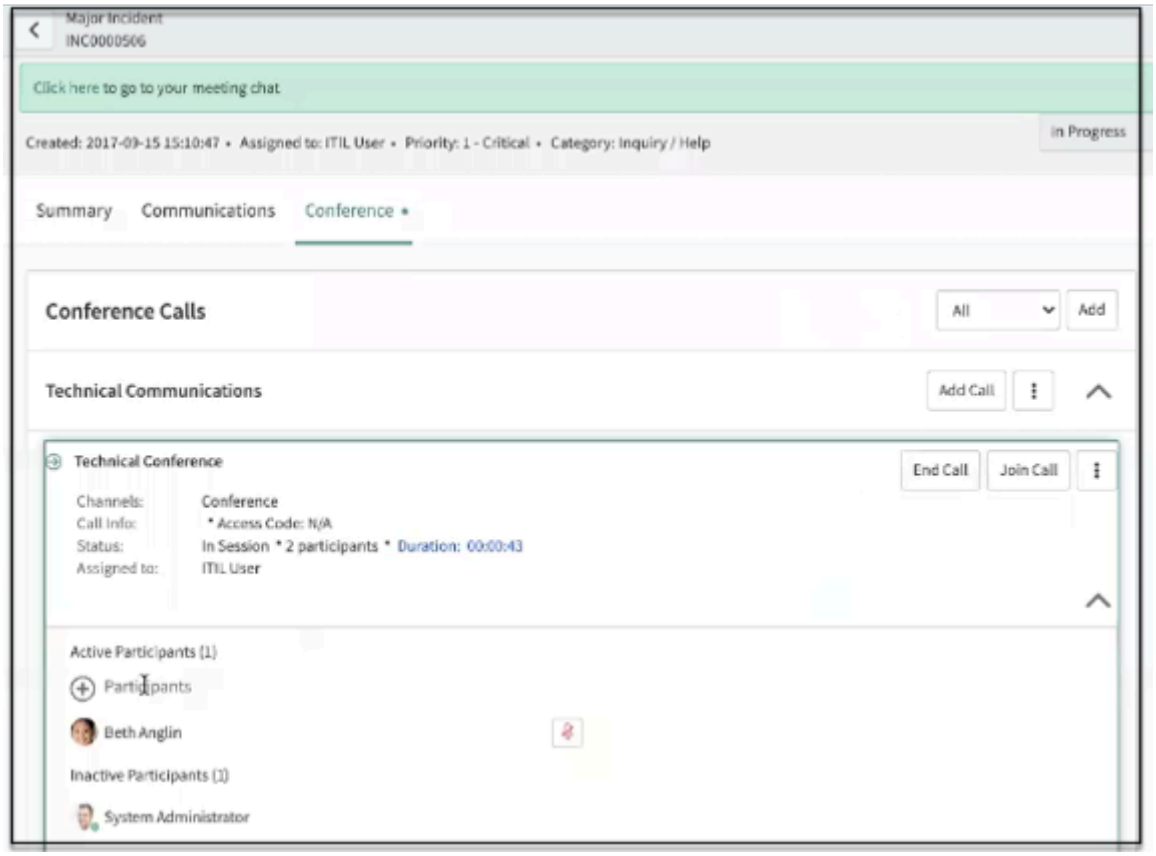
始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 表示されるダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

重大なインシデントカンファレンスの参加者をミュートにする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートします。

始める前に

この手順を開始する前に、1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを確認してください。

必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communications_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.

2. 関連する重大なインシデントを開きます。

3. [コラボレーションする] タブをクリックします。

4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

重大なインシデントからカンファレンスコールを終了する

重大なインシデントマネージャーロールを持つホストまたは参加者は、カンファレンスコールを終了できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [コールを終了] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow からコールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

Microsoft Teams でのコールの管理

参加者をミュートまたはミュート解除したり、コールを終了したりして、Microsoft Teams でカンファレンスコールを管理します。

Microsoft Teams からの参加者をミュートにする

マネージャーまたはカンファレンスのホストは、会議参加者をミュートにして、注意をそらさないようにすることができます。

始める前に
1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを確認してください。

必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブなカンファレンスコールをタップします。
2. ツールバーの参加者アイコン () をクリックします。
3. 個々の参加者をミュートするか、すべての参加者をミュートします。

Microsoft Teams からのコールを終了する

マネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、ディスカッションが終了した後にカンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブなカンファレンスコールをタップします。
2. ツールバーでその他のオプションアイコン () をクリックします。
3. [会議を終了] をクリックします。
4. ダイアログボックスで [確認] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
すべてのユーザーのカンファレンスコールを終了します。

Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用

エージェントが Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Meeting 拡張機能を使用した通話の管理

Meeting 拡張機能を使用してカンファレンスコールを開始し、重大なインシデントレコードの解決策について話し合います。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

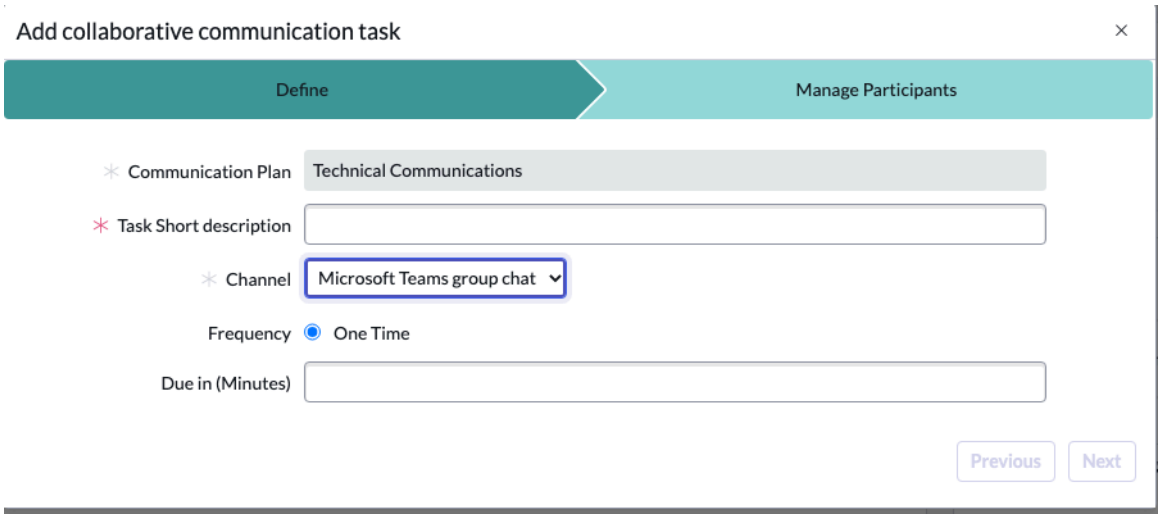
1. 移動先 すべて > インシデント > 重大インシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

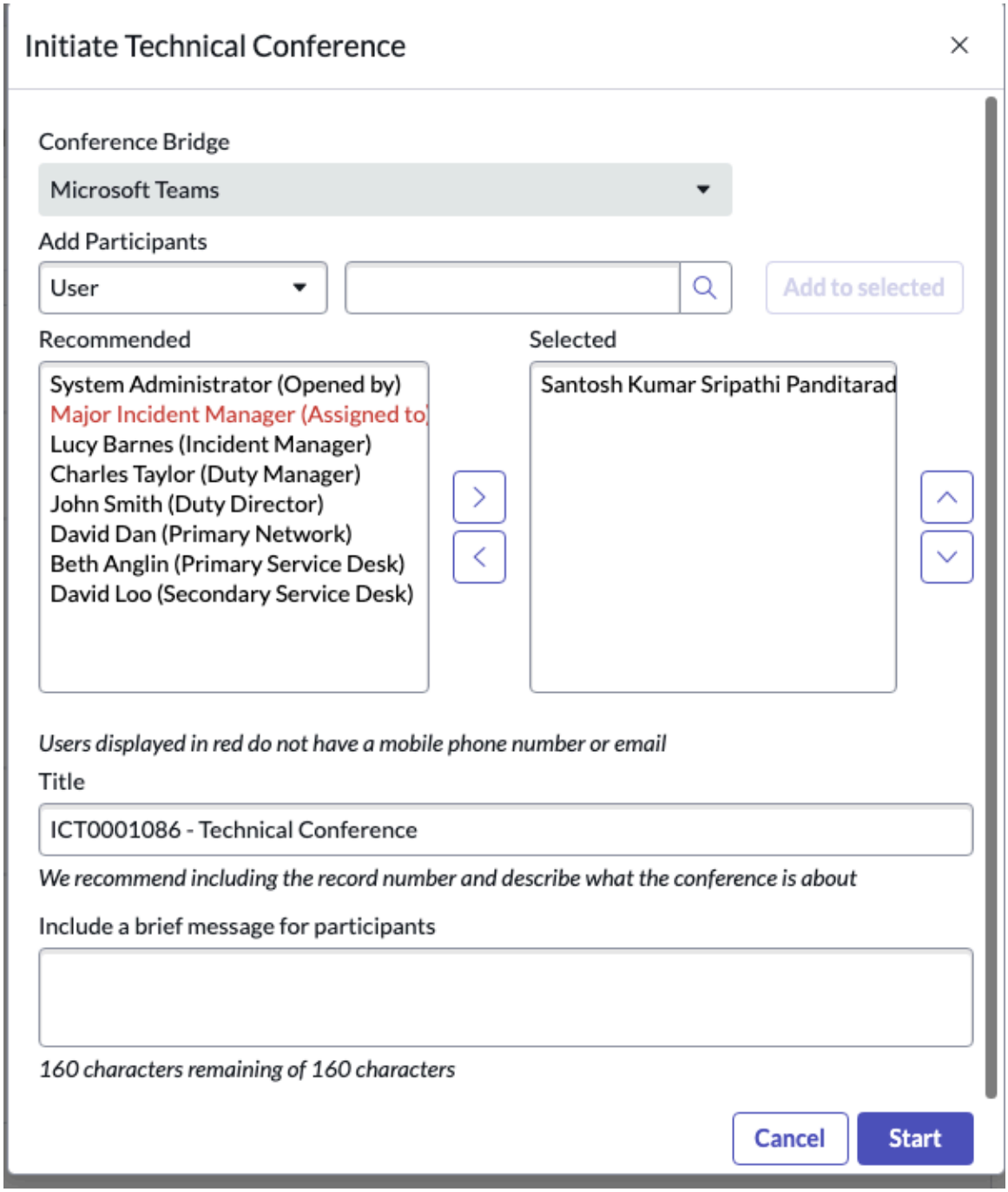


7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

   そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。
10. [開始] ボタンをクリックします。
11. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

12. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。

- [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
- [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

  オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっている場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

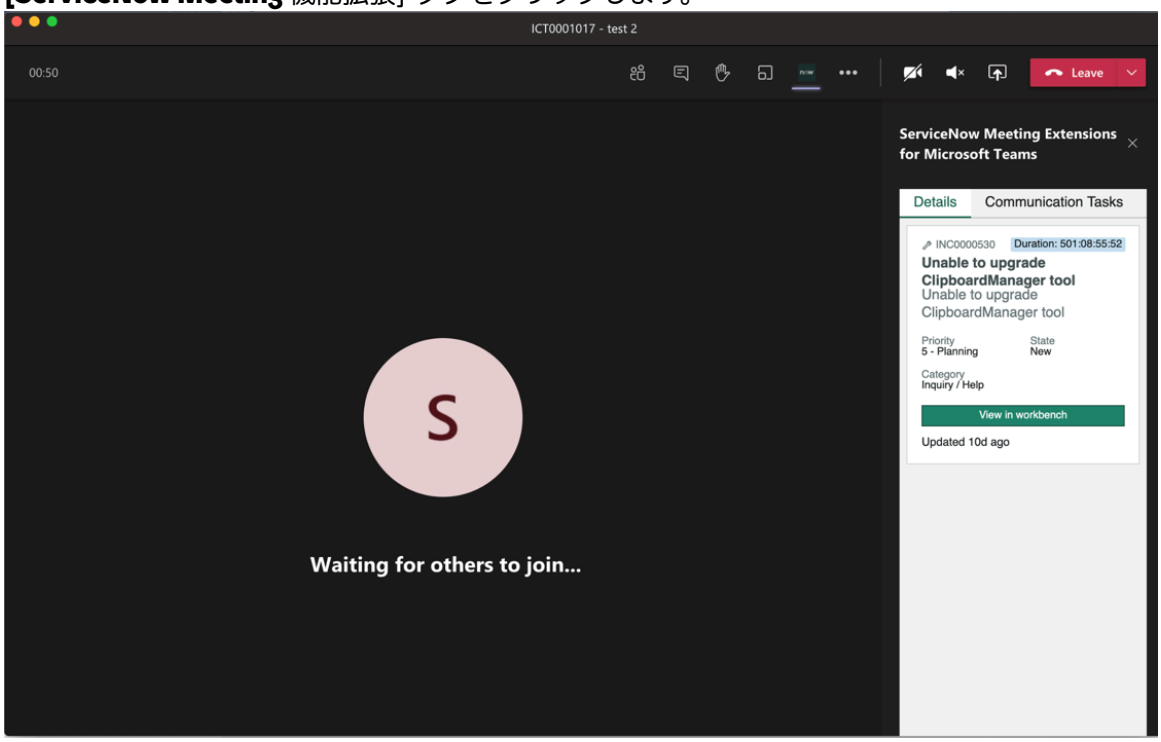
ルスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーが追加されます。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

13. [選択項目に追加] をクリックします。
[チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
14. [開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

15. をクリックして、会話の表示と非表示を切り替えます。
16. **[ServiceNow Meeting** 機能拡張] タブをクリックします。

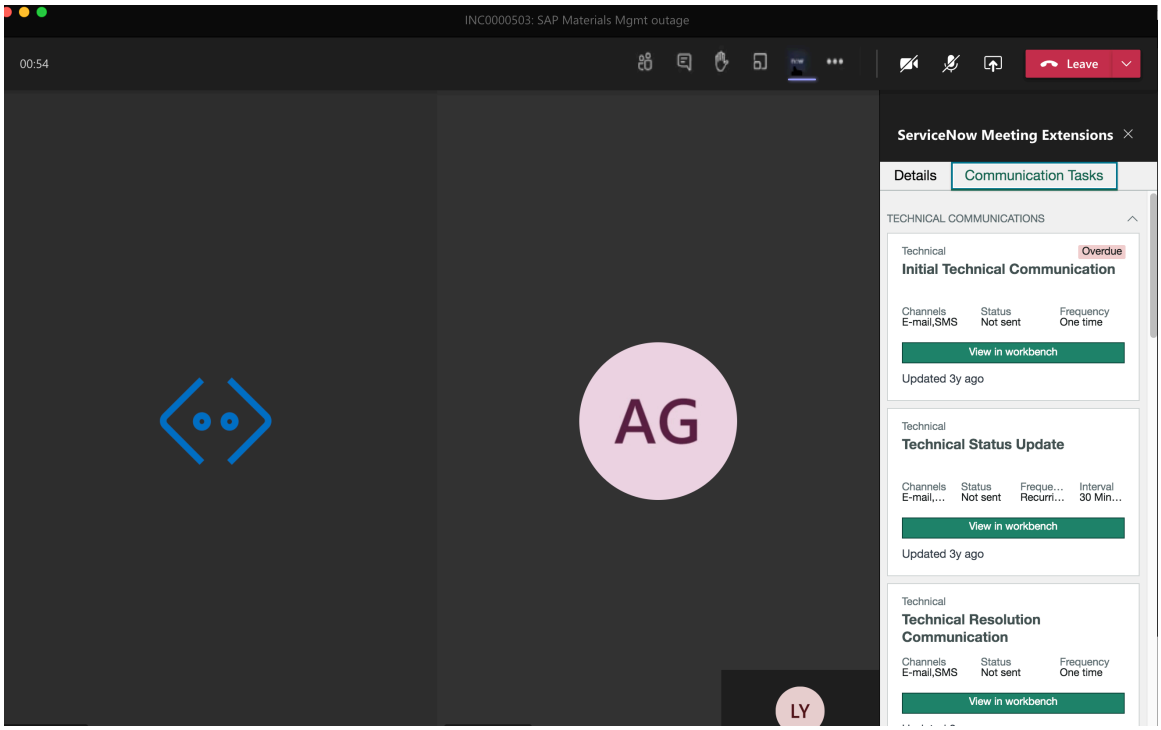


- [詳細] タブ：重大なインシデントの詳細を表示します。[ワークベンチで表示] をクリックして、ServiceNow で重大なインシデントを開きます。
- [コミュニケーションタスク] タブ：この重大なインシデントのコミュニケーションタスクを表示します。

17. [コミュニケーションタスク] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

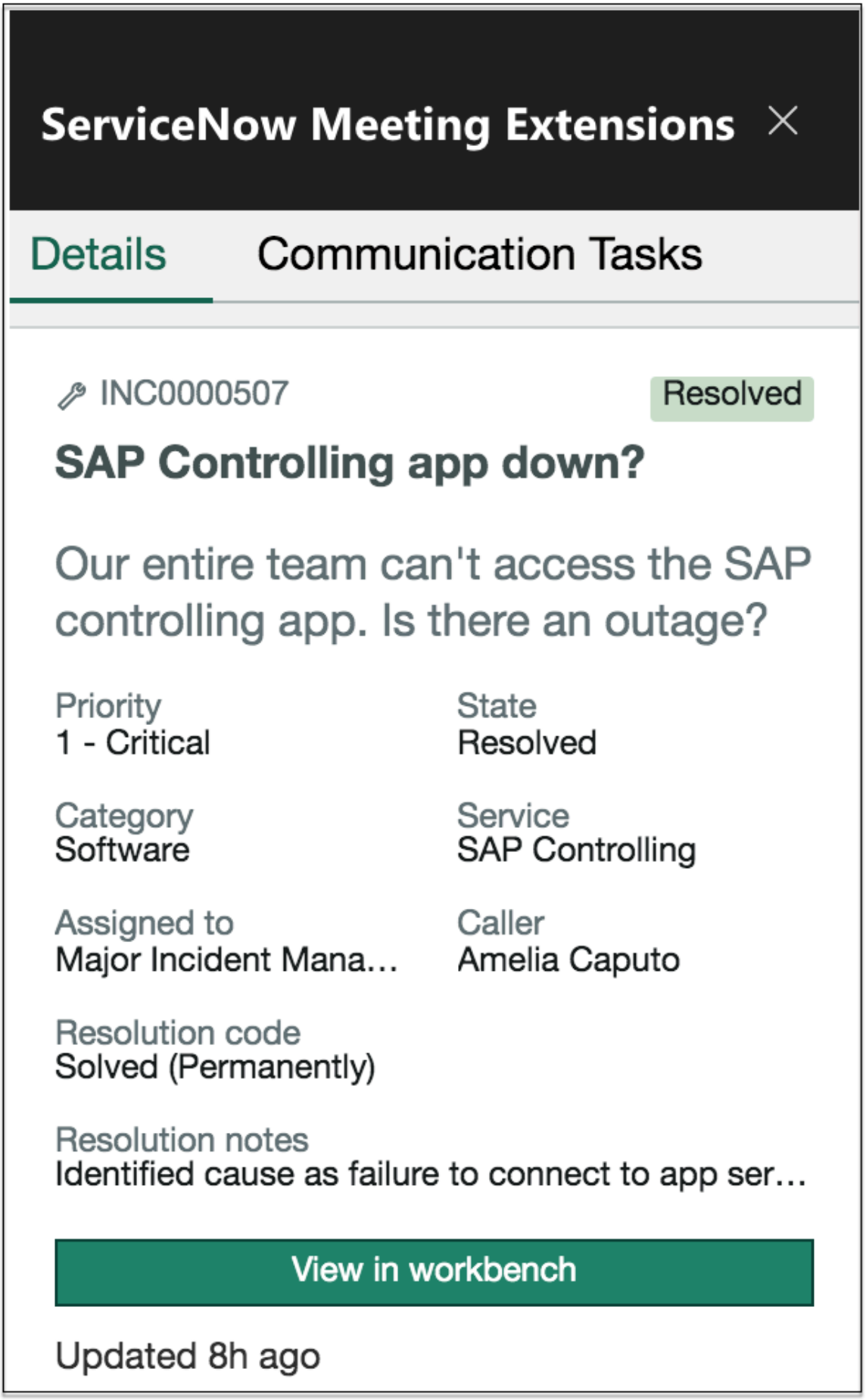


- 会議中に ServiceNow から重大なインシデントが更新されるたびに、[詳細] タブと [コミュニケーションタスク] タブの情報が自動的に更新されます。
- 残り時間が規定された時間の 75 % を超えると、Microsoft Teams のタイマーの色が変わります。

18. 重大なインシデントを解決済みステータスへ移行するには、重大なインシデントワークベンチで重大なインシデントを開き、[解決] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスは、Microsoft Teams 会議で更新されます。

ServiceNow for Microsoft Teams 参照

参照トピックには、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションの統合に関する追加情報が記載されています。

Microsoft Integrations Core とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、Microsoft Integrations Core プラグインとともにインストールされます。

注:
次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Microsoft Integrations Core のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	シングルテナントセットアップに使用される OAuth プロファイルの Sys_id。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice	Microsoft Teams でリンクが展開されたら、アプリまたはブラウザの [Teams] タブ内で構成されたポータルの URL を開くオプションを指定します。オプションは、ユーザーがカードで [表示] アクションを選択したときに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Integrations Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatory	このプロパティを使用して、Microsoft Teams で送信されるアクション可能通知の承認メモまたは却下理由を「必須」として設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_now_teams.portal.suffix	このプロパティを使用して、ユーザーが **[Your Hub]** または [従業員センター] にアクセスしたときにポータルが Microsoft Teams に埋め込まれるように設定します。使用するポータルの URL サフィックスを入力する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management for Microsoft 365 とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、IT Service Management for Microsoft 365 プラグインとともにインストールされます。

注:
次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

IT Service Management for Microsoft 365 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	このプロパティを使用して、仮想エージェント sys_notification によって送信されたコメント通知を有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	このプロパティを使用して、仮想エージェント sys_notification によって送信された承認通知を有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true

HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 プラグインとともにインストールされます。

注:
次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	このプロパティを使用して、仮想エ • タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	[チャットを開始] および [メッセー • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_hr_core_case
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	「チャットを開始」機能の推奨参加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD) for Microsoft 365** のプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	「コメントに応答」のアクション可 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_hr_core_case,sn_hr_core_c
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	「チャットを開始」機能の推奨パー • タイプ：文字列 • デフォルト値：opened_for,subj

要求ベースのチャットと **SSO** のための **ServiceNow for Microsoft Teams** の統合の **API** 権限

要求ベースのチャットと SSO のための Microsoft Teams と ServiceNow® の統合に必要な API 権限は次のとおりです。

要求ベースのチャットと **SSO** のための **API** 権限

アプリケーション	**API** 権限	説明
要求ベースのチャット	Offline_access (委任) (アプリケーション)	ServiceNow® は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
	Chat.ReadWrite (委任)	Chat.ReadWrite 権限の読み込み部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
	User.Read (委任)	この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されるたびに自動的に追加されます。
	User.ReadBasic.All (委任)	この権限は、ユーザーの名前と Microsoft Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、ユーザーに代わってチャットを作成し、ユーザーに代わってチャットをインポートするために、Azure ID を保存します。
	Files.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。Microsoft Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャットと **SSO** のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	ChatMember.ReadWrite (委任)	Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。
	Chat.Create (委任)	reauthenticatequest ベースのチャットの作成に使用される権限。
	Chat.ReadBasic (委任)	この権限は、要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
	Presence.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams チャットを開始して、チャットに追加される各ユーザープレゼンスの通知を受け取るために使用されます。これにより、ユーザーはチャット参加者をグループチャットに追加する前に、チャット参加者のリアルタイムステータスを知ることができます。
	User.Read.All (アプリケーション)	この権限は、ゲストメンバーがチャットを開始できるゲストアクセス機能で使用されます。Microsoft では、ゲストトークン (委任された権限を持つ) が「/users」API エンドポイントにアクセスすることを許可していません。したがって、Microsoft Azure ユーザーの詳細をフェッチし、UPN を ServiceNow ユーザーにマッピングするには、アプリケーション権限が必要です。
Tab SSO	User.Read (委任)	この権限により、ユーザーは Microsoft Teams に組み込まれた ServiceNow ポータルへの認証が可能になります。
	Offline_access (委任)	この権限は、[SSO] タブを使用して Microsoft Teams のタブでユーザー認証を有効にするために必要です。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **ServiceNow for Microsoft Teams** 統合の **API** 権限

通知コネクタおよび Meeting 拡張機能のための ServiceNow® for Microsoft Teams 統合で必要な API 権限を次に示します。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限

アプリケーション	**API** 権限	説明
Microsoft Teams 用の通知コネクタ	Users.Read.All (アプリケーション)	会議を開始するために必要な Azure ID などのユーザーの詳細をアプリで取得できるようにします。
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (アプリケーション)	オンライン会議を開始するために必要な権限。
	Calls.InitiateGroupCall.All (アプリケーション)	ボットに代わって複数の参加者を通話に招待するために必要な権限。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	Calls.JoinGroupCall.All (アプリケーション)	ボットが参加者として会議に参加できるようになる権限。通話の詳細を読み取るには、まずボットが会議参加者である必要があります。
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (アプリケーション)	サインインしているユーザーがいなくても、組織内のグループ通話やスケジュール設定済みの会議にアプリが匿名で参加できるようにします。アプリはゲストとしてテナントの会議に参加します。
Meeting 拡張機能	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリをオンライン会議に追加するために必要な権限。
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリで会議内のインシデント詳細を示すタブを開くことを可能にする権限。

ServiceNow for Zoom

ServiceNow® と Zoom の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。従業員は Zoom クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントは Zoom チャット、ビデオ、および電話ツールを使用してケースをより迅速に解決できます。

主な機能

ServiceNow for Zoom には、さまざまなユースケース向けに次の統合が含まれています。

ServiceNow for Zoom 統合

目標	要件	できること
ServiceNow 仮想エージェントを Zoom Team Chat で使用する	• IT Service Management Pro 以降 • HR サービスデリバリ (HRSD) Pro 以降 ServiceNow 仮想エージェント を Zoom で実装するには、「Using the Now Virtual Agent app (Now 仮想エージェ	• Zoom で ServiceNow 仮想エージェントを有効にすると、Zoom Team Chat を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスできます。 • 会話の作成、通知の送信、AI 検索結果の提供を行うデザイナーコントロールなどの、仮

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Zoom 統合 (続く)

目標	要件	できること
	ントアプリの使用) 」を参照してください。	想エージェント 機能をサポートします。 • 従業員がアクション可能な通知を表示して実行できるようにします。
従業員センター を Zoom アプリケーションと統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	従業員センター を使用するすべての顧客が利用できます。Zoom アプリケーションで従業員センターにアクセスするには、「Zoom の従業員センター」を参照してください。	Zoom 内に 従業員センター を埋め込むと、従業員は Zoom クライアントから離れずにポータルにアクセスできます。
ServiceNow を Zoom Team Chat と統合することによるエージェントの生産性の向上	IT Service Management と事前に統合されています。 HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他の Enterprise Service Management アプリケーションとも統合できます。 コラボレーションサービス。コラボレーションサービス の詳細については、「コラボレーションサービス 」を参照してください。	• エージェントは、チケットから従業員との Zoom チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにインポートできるようになります。 • 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom チャットを表示できるようにします。
エージェントが Zoom 会議を使用してチケットで共同作業できるようにする	通知プラグイン Zoom 用 通知 コネクタを実装するには、「通知 Zoom コネクタ 」を参照してください。	通知 を 通知 Zoom コネクタで展開すると、エージェントはチケットから直接 Zoom 会議を管理および開始できます。
カスタム統合のビルド	カスタム統合の作成の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。	Zoom スポークを使用したカスタム統合の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索  エージェントと従業員が Zoom のコラボレーション サービスをどのように使用するかについてご確認ください。	Configure (構成)  実装を計画し構成します。	データ連携  他のアプリケーションと統合することで Zoom 機能を拡張します。
使用  Zoom チャットメッセージを開始してインポートします。	参照  Zoom API などのコンポーネントの詳細を取得します。	

Zoom 向け コラボレーションサービス の詳細

Zoom 向け コラボレーションサービス は、Zoom クライアントから離れることなく従業員にシームレスなセルフサービスを提供し、エージェントがタスクレコードをより迅速に解決できるようにします。

Zoom 向け コラボレーションサービス は IT Service Management と事前に統合されています。HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他のエンタープライズサービス管理アプリケーションとも統合できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。
- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は、従業員が Zoom アプリケーション内からエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立ちます。

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom 向け コラボレーションサービス の構成

Zoom アプリケーションと統合するために ServiceNow インスタンスをセットアップします。

ServiceNow インスタンスを Zoom アプリケーションに接続して認証するには、Zoom admin ロールと ServiceNow admin ロールが必要です。

Zoom スポークの設定

Zoom アカウントと ServiceNow® インスタンスを統合します。Zoom でカスタム OAuth アプリケーションを作成し、ServiceNow からの要求を認証します。

Zoom スポークの設定の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。

Zoom チャット統合の有効化

関連するシステムプロパティを設定して、ServiceNow® インスタンスで Zoom Team Chat 機能を有効にします。

始める前に
最新バージョンの Zoom スポーク (Zoom スポーク v 4.0.3 以降) アプリケーションと コラボレーションサービス プラグイン (sn_tcm_collab_hook) (コラボレーションサービス v 3.7.0 以降のバージョン) がインストールされて設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルの [名前] 検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration」と入力します。
3. システムプロパティ **[sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration]** を選択します。
4. [値] フィールドに「**true**」と入力します。

   注:

   デフォルトでは [値] フィールドエントリは [false] になっています。

5. 読み込みロールの値を [アドミン] に設定します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
ServiceNow インスタンスの Zoom Team Chat 機能が有効になります。

Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール

要求者とのチャットを開始するには、ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* をインストールし、チケットに **[Zoom** チャットを開始] フィールドデコレータ/アイコンを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

アプリストアのコラボレーションサービス にアクセスし、更新セット *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み更新セット > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.
2. [XML のインポート] フォームで、次の操作を行います。
   a. [参照] を選択します。
   b. *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* XML ファイルを選択します。
   c. [アップロード] を選択して、XML ファイルをアップロードします。
3. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み更新セット.
4. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** フィールドを選択します。
5. [更新セットのプレビュー] を選択します。
6. [**Commit Update Set**] を選択します。

   [Zoom チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Zoom chat field decorator)] が [コミット済み] ステータスになります。
7. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
8. [名前] 検索フィールドに、「Zoom チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト (Fix script to add start zoom chat field)」と入力します。
9. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** 修復スクリプトをクリックします。
10. [修正スクリプトの実行] を選択します。

    アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

Zoom との ServiceNow® の統合と使用

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Zoom アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス には次の機能があります。

- エージェントはタスクレコードから従業員との Zoom チャットを開始できます。
- エージェントは Zoom チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできます。
- 従業員は Zoom アプリケーション内からタスクレコードの解決サービスを表示して受けることができます。

ServiceNow® を Zoom と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上

ServiceNow を Zoom と統合すると、従業員は Zoom を使用してエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立てることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Zoom Team Chat の開始とインポート

要求者と Zoom Team Chat の会話を開始してチケットを解決し、チャットをタスクレコードのコメントとしてインポートします。

Zoom Team Chat の開始

オープンチケットを使用して従業員との Zoom Team Chat を開始し、インシデント、要求アイテム、および変更要求を解決します。

始める前に

インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom チャットを開始] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理 (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

申請者フィールドに関連付けられた Zoom チャットアイコンの表示を有効にする修正スクリプトがインストールされていることを確認します。詳細については、「Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール」を参照してください。

必要なロール：agent

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. 申請者フィールドに関連付けられた **[Zoom** チャットを開始] または [Zoom チャットを開始] アイコン を選択して、チャットを開始します。
3. [Zoom チャットを開始] ダイアログボックスで、参加者を選択します。

   デフォルトでは、チケットのアサイン先グループのすべてのユーザーがダイアログボックスの [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Zoom チャットを開始] フォームフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ユーザー：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されている場合、グループを選択すると、On-Call Scheduling のユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択項目に追加] を選択します。
チャットタイトル	Zoom アプリケーションに表示されるチャットのタイトル。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション

自動翻訳

5. [チャットを開始] を選択します。

   ユーザーの検証が完了し、チケットの現在のインスタンスに対して Zoom チャネルが作成されると、Zoom アプリケーションのチャットチャネルに移動します。

   Zoom Team Chat には、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。

6. Zoom Team Chat でチケット要求者とやり取りします。

   Zoom アプリケーションでサポートされているファイルを送信できます。

   ServiceNow インスタンスで、チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

   要求者がチャット会話の参加者の場合、Zoom チャットインタラクションレコードが自動的に作成されます。その後、要求者は [アクティビティ] セクションでチャットの詳細にアクセスできます。チケット要求者マッピングの詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. レコードのアクティビティセクションで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. このリンクを選択します。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。

チャットアクティビティ

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
Document	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

7. [Zoom チャットを開始] フォームで、同じユーザーまたは追加ユーザーを加えた同じユーザーとのチャットを再開します。
   - 同じユーザーとのレコードからチャットを続行するには、[チャットを続行] を選択します。
   - 追加ユーザーを含めた新しいチャットを開始するには、ユーザーを追加し、[チャットタイトル] フィールドにチャットのタイトルを入力し、[オープニングメッセージを作成] フィールドにオープニングメッセージを入力します。

チケットの再アサイン

有効な Zoom アカウントを持つ別のユーザーにチケットを再アサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [アサイン先] フィールドで新しいユーザー名を検索して選択します。

   新しいユーザーは有効な Zoom アカウントを持っている必要があります。それ以外の場合、チケットは新しいユーザーにアサインされず、エラーメッセージがシステムログに追加されます。

   チケット/チャットの参加者ではないログイン中の Zoom ユーザーは、チャットのイニシエーターの代わりにチケットを有効なユーザーに再アサインできます。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

Zoom Team Chat メッセージのインポート

Zoom アプリケーションからユーザーとのチャット会話を手動または自動でインポートします。これにより、ServiceNow インスタンスでチケットの [コメント] セクションにメッセージが追加され、保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom からメッセージをインポート] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理 (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

必要なロール：agent

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を 1 か所に表示するのに役立ちます。これにより、チケット事後レビューに必要な情報が取得され、継続的改善プロセスにつながります。キャプチャ

エージェントがチャットをインポートすると、設定されたファイルサイズ制限内の添付ファイルがレコードにアップロードされます。アップロードされた添付ファイルが設定されたファイルサイズ制限より大きい場合、それらの添付ファイルは Zoom サーバーのファイルへのリンクとして表示されます。

既存のチャットが続行されると、自動インポートが再度行われます。チャットがアーカイブされると、自動インポートはキャンセルされます。

スレッド内の親チャットが削除されると、このメッセージが削除されたことを示すテキストが **[Zoom** からメッセージをインポート] フォームに表示されます。そのスレッドの子メッセージは削除されません。

[外部] というラベルの付いたタグは、ユーザーが Zoom アプリケーションのユーザーにリストされていて ServiceNow インスタンスに存在しないか、ユーザーが Zoom アプリケーションに存在しないことを示します。

注:

エージェントは、チケットに既存のチャットレコードがあり、チャットの参加者である場合にのみ、チャットをインポートできます。

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [関連リンク] セクションで、**[Zoom** からメッセージをインポート] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[Zoom からメッセージをインポート] が表示されない場合は、フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

3. [Zoom からメッセージをインポート] フォームで、次のフィールドに入力します。

[Zoom からメッセージをインポート] フォーム

フィールド	説明
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコードのメッセージをインポートする会話
参加者	チャットの参加者であるユーザーのリスト
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージのインポートに使用する方法 ○ 追加コメント：メッセージは [追加コメント] フィールドに追加され、ユーザーはそれらを表示できます。 ○ 作業メモ：メッセージは [作業メモ] フィールドに追加されますが、内部ユーザーのみが表示できます。

チャットでネストされたメッセージスレッドを選択することもできます。

4. [インポート] を選択します。

メッセージの自動インポートがチャット設定で有効になっていて、レコードのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。自動インポートの設定の詳細については、「Zoom チャットフォームのカスタマイズ」を参照してください。

5. フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

タスクの結果
インポートされたチャットとファイルは、チケットの [アクティビティ] セクションに表示されます。

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有の構成

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有のオプションを構成します。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス を使用して、エージェントは Zoom チャットの次の側面をカスタマイズできます。

- Zoom Team Chat を開始するオンコールスケジューリングユーザーを含めるチャットグループの構成
- さまざまなレコードタイプのチャットフォームの構成
- チャットを自動インポートするためのチャット構成の作成
- 要求者マッピングの作成
- チャットのクローズ条件の設定

環境に Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス がある場合、カスタマイズされたチャット固有の追加構成は、デフォルトで次のテーブルに適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミンは、必要に応じてカスタム構成を他のテーブルに拡張できます。一度に 1 つのテーブルに対してのみ 1 つのチャット構成を作成できます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

メッセージ自動インポートの機能

Zoom Team Chat からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔はポーリングが停止するまで、少しずつ拡張されます。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、**[Zoom** チャットを開始] モーダルに次のメッセージが表示されます。「Zoom Team Chat の自動インポートシステムの制限に達しました。新しいチャットは自動インポートされません。(Zoom Team Chat auto import system limits is reached. New chats will not be auto imported.)」

チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの [作業メモ] (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

Zoom Team Chat を開始するオンコールスケジューリングユーザーを含めるチャットグループの構成

オンコールスケジューリングユーザーは、インシデントレコードの Zoom Team Chat の開始に表示されます。

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Zoom** チャットを開始] ダイアログボックスの [選択済み] 列に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対する Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. [名前] の検索フィールドに、
   「sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブル名を入力します。
   例：変更、要求
5. [更新] を選択します。

Zoom チャットフォームのカスタマイズ

チャット構成を作成して、追加の ServiceNow® コラボレーションサービス テーブルのチャットフォームをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > ズーム > チャットの構成.
2. [デフォルト] をクリックして、デフォルトのベースシステム構成を表示します。
3. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > ズーム > チャットの構成.
4. [新規] を選択して、新しいチャット構成を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

Collaboration Chat の構成フォーム

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
メッセージングタイプ	メッセージングプラットフォームを選択するオプション
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
テーブル	テーブルの特定のチャット機能を選択するオプション
継承	子テーブルへの構成を拡張して適用します。
条件	カスタマイズのためのチャットの条件を定義するオプション
オープニングメッセージを有効化	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを指定するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを有効にするオプション。 このフィールドは、[オープニングメッセージを有効化] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

6. [送信] を選択します。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

Zoom チャット機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > 要求者マッピング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[要求者マッピング] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。

4. [送信] を選択します。

Zoom チャットをクローズする方法の定義

Zoom チャットをクローズする方法を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムは Zoom Team Chat のすべてのメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行います。参加者が削除されるため、チケットに関するそれ以上のメッセージはチャットで交換できません。その後、システムはそのチャットのポーリングを停止します。

カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための [アクティブ] オプションを提供しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示すオプション (優先) を追加するか、代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

親 ServiceNow レコードがクローズされると、関連付けられた Zoom チャネルがアーカイブされ、アドミンユーザーまたはそのチャット作成者のみがクローズ済みチャットまたはチャネルに新しい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージを投稿できます。チャットから削除されたユーザーは、チャットメッセージの履歴のみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > クローズ条件.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[クローズ条件] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
継承	選択したテーブルの子テーブルにオプションを適用します。
アクティブ	クローズ条件をアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
クローズ条件	レコードがクローズされたことを決定する条件を定義します。

4. [送信] を選択します。

Zoom 向け コラボレーションサービス 参照

参照トピックには、Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス に対する API スコープの詳細については、「Setup Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。

Zoom と ServiceNow® 統合の API 権限/スコープ

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス によって要求された API 権限/スコープのリストは次のとおりです。

Zoom API 権限/スコープ

スコープタイプ	API スコープ	説明
ユーザー	user:master	サブアカウントのユーザー情報を表示および管理します。
	user:read:admin	すべてのユーザー情報を表示します。
	user:write:admin	ユーザー情報を表示し、ユーザーを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom API 権限/スコープ (続く)

スコープタイプ	**API** スコープ	説明
チャット	chat_channel:read:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示します。
	chat_channel:write:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示および管理します。
	chat_message:read:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示します。
	chat_message:write:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示および管理します。
	imchat:read:admin	すべてのユーザーの履歴とチャネルを表示します。
	imchat:bot	Zoom チャットクライアント内でチャットボットを有効にします。

SharePoint Online 検索コネクター

ServiceNow SharePoint Online 検索コネクター は、情報リソースを管理するためのコンシューマーグレードの検索構成を提供します。

検索は生産性に重要であるため、SharePoint Online 検索コネクター (SPOC) を使用して、従業員は ServiceNow 従業員エクスペリエンスからコンテンツを検索して検出するのに役立てることができます。複数のサイトからコンテンツのインデックスを作成し、従業員が従業員サービスセンター (ESC)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および 仮想エージェント から関連情報を検索できるようにします。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスしてアプリケーションを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。すべてのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴リリースノート - 」を参照してください。

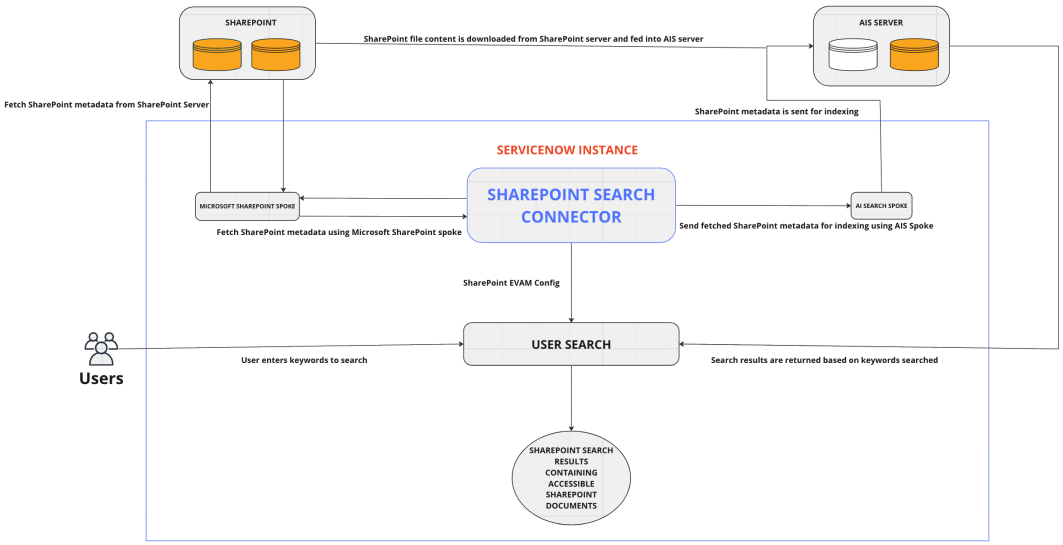
SharePoint Online 検索コネクター の仕組み

SharePoint Online 検索コネクター の仕組みについての概要は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPOC の概要



SharePoint Online 検索コネクター は次の目的で使用します。

- Microsoft SharePoint コンテンツの検索と検出のエクスペリエンスを向上させ、従業員が必要な情報をすばやく見つけられるようにします。
- 従業員サービス管理 (ESM)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、仮想エージェントなどの複数のチャネルでサポートを有効にします。
- ServiceNow® AI 検索 と統合して関連性とパーソナライズを向上させます。
- 関連情報を検索して見つけ、ビジネス成果を促進します。

必須のプラグイン

次のプラグインとアプリを有効化します。

- 従業員センタープロ
- Microsoft SharePoint スポーク
- AI 検索 スポーク
- Microsoft Entra ID スポーク

AI 検索エンジンが有効になっていることを確認します。AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) には ServiceNow のサブスクリプションが必要です。

詳細については、次を参照してください。 の設定 SharePoint Online 検索コネクター.

注意事項

- SharePoint Online 検索コネクター は AI 検索 エンジンとのみ互換性があり、Zing 検索エンジンとは互換性がありません。
- AI 検索 エンジンでサポートされているコンテンツタイプ (DOTX、HTM、XLSX、DOT、PPTM、DOCX、PPTX、TXT、PDF、POT、PPT、POTX、DOC、HTML、XL など) は、ASPX とともに SharePoint Online 検索コネクター でサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SharePoint Online 検索コネクター は SharePoint グループをサポートしています。グループは、[メンバー]、[所有者]、[訪問者]です。グループには異なる権限レベルがあります。
  - [メンバー]：サイトに存在するドキュメントを編集できます。
  - [所有者]：サイトに存在するドキュメントを作成、編集、削除できます。
  - [訪問者]：サイトに存在するドキュメントを読むことができます。
- SharePoint Online 検索コネクター は、Microsoft 365 のグループからユーザーを読み取ることができます。

  注:
  Microsoft 365 [メンバー] グループからのみデータを読み取ってプルします。

- SharePoint Online 検索コネクター は Active Directory からユーザーを読み取りません。
- SharePoint Online 検索コネクター は、[外部ユーザー以外のすべてのユーザー **(Everyone except external users)]** のサイト権限をサポートしています。
- アドミニストレーターは、次の拡張機能を使用して、柔軟性と制御性を高めることができます。
  - 柔軟なアクセス許可：コネクタを設定する時に、**[Sites.FullControl.All]**、**[Sites.Read.All]**、**[Sites.Selected]** の権限を選択します。
  - 選択的インデックス作成：機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、サイトとサブサイトのインデックスを選択的に作成します。
  - 公開されているバージョンのインデックス作成：インデックス作成を公開されたファイルのみに制御および制限して、従業員が検証済みおよび確定済みのバージョンにアクセスし、ドラフトや未完成のドキュメントにはアクセスしないようにします。☒

    注:
    これらの拡張機能がない既存のコネクタがある場合は、既存のコネクタを削除し、新しいコネクタを作成し、インデックスを作成する URL と除外する URL を指定して、より効果的なコンテンツコントロールとガバナンスのためのサイト権限を定義します。

- 2 つの SharePoint インスタンスを 1 つの ServiceNow インスタンスに同時に接続することはできません。
- ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続するには、MicrosoftEntra ID スポークのセットアップのほかに、Graph および REST 接続のセットアップも必要です。

関連情報

SharePoint Online 検索コネクター 参照

SharePoint Online 検索コネクター の設定

SharePoint Online 検索コネクター を設定するには、Microsoft SharePoint テナントを構成してインスタンスに接続します。検索用にサイトのインデックスを作成する前に、接続を検証してセットアップエラーを回避します。

Microsoft SharePoint テナントの構成

SharePoint Online 検索コネクター の使用を開始するために Microsoft SharePoint テナントを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Microsoft SharePoint アドミニストレーターは、ルート URL (https://<sitename>.sharepoint.com)、アプリドメイン、リダイレクト URL、およびその他の設定を指定してカスタムアプリケーションを作成します。

「」の説明に従って構成を完了していることを確認してください。

アドミン認証情報でログインし、権限を付与します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft SharePoint アカウントから次の手順を実行します。カスタムアプリケーションの作成と構成の詳細については、「SharePoint development (SharePoint の開発)」を参照してください。

注:
Azure アプリでアサインされた権限に特権の問題がある場合、次のエラーメッセージが表示されます。Error message: Method failed: (/_api/web/XXXXXXX) with code: 401 - Invalid username/password combo。KB1117977 で入手可能な手順を使用して、この問題に対処します。

検索結果にドキュメントの公開済みバージョンのみを表示する必要がある場合は、「」で説明されている権限の構成時に、[委任された権限 **(Delegated permissions)]** ではなく、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。

注:
アドミンは、インデックス作成を公開済みバージョンのみに制限して、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないようにすることができます。☒

手順

1. 移動先 **Azure** > **Active Directory** > アプリの登録 > すべてのアプリケーション をクリックし、アプリを選択します。

   既存のアプリケーションを使用するか、アプリケーションを作成します。

2. 移動先 アプリの登録 > **API** 権限をクリックし 、[アクセス許可の追加] をクリックします。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。
   a. 移動先 **Microsoft Graph** > 委任された権限 グラフ用。
   b. 移動先 **Microsoft Graph** > アプリケーションのアクセス許可 グラフ用。
   [サイト] リストから、**[Sites.ReadWrite.All]** 権限を追加します。Sites.ReadWrite.All 権限はサブスクリプションの作成に役立ちます。

   [ユーザー] リストから **[User.Read]** 権限を追加します。

   これらのユーザー権限は、後で Microsoft SharePoint データをクロールするために使用されます。
4. 移動先 **SharePoint** > アプリケーションのアクセス許可 > サイトをクリックし、REST の場合は **[Sites.FullControl.All]**、[**Sites.Read.All]**、または **[Sites.Selected**] を選択します。
   次の手順を実行して、 **[Sites.Selected]** の権限を有効にします。

   a. Microsoft Azure アプリケーションで、**[Sites.Selected]** の権限と **[User.Read.All]** の権限を有効にします。
   任意の API クライアントを使用して、次のサイトコレクションの読み取りアクセス権を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow インスタンスに接続され、**[Sites.Selected]** のアクセス許可を持つアプリケーション X。
- アドミンアプリケーションであり、Graph 接続の **[Sites.Full.Control]** の権限を持つアプリケーション Y。

b. API メソッド *`https://login.microso9online.com/{Tenant Id}/oauth2/v2.0/token`* を呼び出して、ベアラートークンを取得します。
ペイロード：

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

c. 手順 b で受け取ったトークンを認証トークンとして渡し、API メソッド *`https://graph.microso9.com/v1.0/sites/{site id}/permissions`* を呼び出します。
ペイロード：

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. [構成された権限 **(Configured Permission)]** タブで [アドミンの同意を付与する **(Grant admin consent)]** をクリックし、[はい] を選択して、[保存して続行] をクリックします。

6. 移動先 認証 > **Web** > リダイレクト **URL**.

a. URL を https://<Servicenow インスタンスの URL>/oauth_redirect.do の形式 (例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do) で追加して、[保存] をクリックします。

7. に移動し、アプリケーションの証明書とシークレットを登録します。

8. Microsoft 管理ポータル で、[ユーザーを追加] をクリックしてユーザーの詳細を指定し、[完了] をクリックします。

> **注:**
> 検索は、ユーザーがアクセスできるサイトをクロールします。必要なコンテンツに対してのみ適切な権限を持つユーザーを選択してください。詳細については、「user permissions (ユーザー権限) 」を参照してください。上位レベルのユーザーを選択すると、インポートするドキュメントよりも多くのドキュメントがインポートされる可能性があります。

詳細については、「Granting access via Azure AD App-Only (Azure AD アプリのみを介したアクセスの許可) 」を参照してください。

次のタスク

ServiceNow AI 検索 アカウントからの統合を完了します。詳細については、「Microsoft SharePoint 検索ソースと AI 検索プロファイルの統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft SharePoint 検索ソースと AI 検索プロファイルの統合

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、リンクされた検索プロファイルでユーザーが検索できるコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

移動先 検索アプリケーション > 検索アプリケーション構成 (sys_search_context_config)。
[仮想エージェントのデフォルト検索アプリケーション] の次の値を更新します。

- 検索エンジン：**AI** 検索。
- 検索プロファイル：**ESC** ポータルのデフォルト検索プロファイル **(ESC Portal Default Search Profile)** この動的なフィールド値は、[検索エンジン] の値を変更した後に表示されます。

詳細については、「Create a search application configuration for AI Search」を参照してください。

次のタスク
ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続します。ServiceNow アカウントから、手順を完了します。詳細については、「Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続」を参照してください。

Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続します。Microsoft SharePoint のカスタム ServiceNow OAuth 接続を作成し、ServiceNow の要求を認証します。

始める前に

- アプリケーションを構成するための SharePoint 開発者プログラム ツールやその他のリソースの実践的な知識を有していることを確認します。
- ServiceNow 統合について理解している必要があります。

必要なロール：sn_sp_con.admin および admin。

手順

1. 移動先 **ServiceNow** インスタンス > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ.
2. [新規] をクリックします。
   「どのような OAuth アプリケーションですか？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
4. 次のレジストリを作成します。

   a. Graph 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「グラフ接続フォーム」を参照してください。

   b. REST 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「REST 接続フォーム」を参照してください。

   c. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth エンティティプロファイル

5. OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルに移動して、次のエントリを見つけます。
   - `<Graph application registry name>.default_profile`
   - `<REST application registry name>.default_profile`

   2 つのシステムで生成された OAuth エンティティプロファイル (REST と Graph) が OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルに作成されます。詳細については、「Specify an OAuth profile」を参照してください。

OAuth エンティティスコープ

6. OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。

OAuth エンティティスコープ

グラフ	REST
名前：任意の名前	名前：任意の名前
OAuth プロバイダー：グラフアプリケーションレジストリレコード	OAuth プロバイダー：REST アプリケーションレジストリレコード
アプリケーション：グローバル	アプリケーション：グローバル
(委任された権限の場合) OAuthscope：offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All (アプリケーション権限の場合) OAuthscope：https://graph.microsoft.com/.default	OAuth スコープ：https://<instance name>.sharepoint.com/

詳細については、「Specify an OAuth scope」を参照してください。

OAuth エンティティプロファイルスコープ

7. OAuth エンティティプロファイルスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。

OAuth エンティティプロファイルスコープ

グラフ	REST
OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された Graph エンティティプロファイル。	OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された REST エンティティプロファイル。
OAuth エンティティスコープ：Graph OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。	OAuth エンティティスコープ：REST OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。
アプリケーション：グローバル	アプリケーション：グローバル

認証情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 移動先 接続 & 認証情報 > 認証情報をクリックし、OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. Graph または REST 認証情報フォームのフィールドに入力します。

   OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
OAuth エンティティプロファイル	(Graph の場合) 識別された Graph エンティティプロファイル。 (REST の場合) 識別された REST エンティティプロファイル。

   b. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   注:
   エンティティ、接続および資格情報エイリアスの詳細については、「」を参照してください。

接続

9. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続をクリックし、[新規] をクリックして、次の グラフ または **REST** の HTTP(S) 接続を作成します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   接続フォーム

フィールド	説明
名前：グラフの任意の名前	名前：REST の任意の名前
認証情報：グラフの [認証情報] を選択します。	認証情報：REST の [認証情報] を選択します。
接続エイリアス：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph	接続エイリアス：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
接続 URL：https://graph.microsoft.com/v1.0/	接続 URL：https://<SharePoint インスタンスのホスト URL>/
ドメイン：グローバル	ドメイン：グローバル

   b. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   詳細については、「Connections and Credentials」と「Create an HTTP(s) connection」を参照してください。

テナント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 移動先 **Microsoft SharePoint Online** > テナント。

    a. [新規] をクリックして、**Graph** または **REST** 接続を作成します。

    b. フォームのフィールドに入力します。

    テナント接続フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
エイリアス	Graph の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph REST の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
SharePoint ルート URL	<SiteName>.sharepoint.com のようなルート URL
テナント ID	Graph または REST 接続に必要な特定のテナント ID。
ドメイン	グローバル

    c. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

    詳細については、「」、「」、「」を参照してください

証明書

11. 移動先 システム定義 > 証明書 > **Microsoft SharePoint Online** 証明書.

    a. ファイルで生成された Java Key Store 証明書を Azure AD ポータルに添付します。
    詳細については、「」を参照してください。

    b. キーストアパスワードを Java キーストア (.jks) ファイルのパスワードで更新します。

    c. タイプを Java キーストアに更新します。

    d. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

    詳細については、「」を参照してください。

JWT キー

12. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** キー > **Microsoft SharePoint Online JWT** キー.

    a. Certificate (.cer) ファイルのパスワードで署名キーを更新します。

    b. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

13. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー > **Microsoft SharePoint Online JWT** プロバイダー.

    a. https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token で **aud** 要求を更新します。

    b. Azure AD アプリ登録の各クライアント ID で **[iss]** および **[sub]** 要求を更新します。

    c. [保存] をクリックします。

接続

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続.

    a. REST 接続レコードを開き、[属性] タブで Base64 エンコードされた証明書の [サムプリント] を指定します。

    > 注:
    > SharePoint アプリのサムプリントの値は 16 進数でエンコードされます。接続レコードで同じものを Base64 形式でエンコードします。

    b. 次の [認証情報] オプションを選択します。

    - ([グラフ] の場合)：[認証情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、[グラフ] を開き、**[OAuth** トークンを取得] をクリックします。

      Graph 接続の OAuth トークンを取得するには、作成したユーザーの認証情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに認証情報を格納します。

    - (**[REST]** の場合)：[認証情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、**[REST]** を開き、**[OAuth** トークンを取得] をクリックします。

      REST 接続の OAuth トークンを取得するには、テナントアドミン認証情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに認証情報を格納します。

      認証情報を検証して、構成の失敗を回避します。SharePoint 接続を検証する方法の詳細については、「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照してください。

    c. [保存] をクリックします。

信頼できるドメイン

15. [信頼できるドメイン] テーブル (sn_ais_spoke_trusted_domains) に移動し、[新規] をクリックして、ドメインレコードを作成します。

    a. フォームのフィールドに入力します。

    ドメインレコードフォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
ドメイン	<Microsoft SharePoint テナントのホスト URL>。

    b. [保存] をクリックします。
    詳細については、「Set up the AI Search spoke」を参照してください。

    > 注:
    > 複数のテナントがある場合は、テナントごとに信頼できるドメインレコードを作成します。

Sharepoint 取り込みユーザー

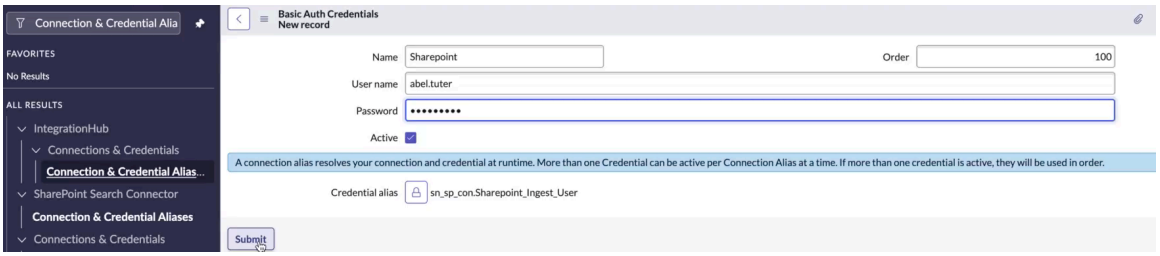
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

16. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス > **Sharepoint** 取り込みユーザー (sn_sp_con。Sharepoint_Ingest_User)。

    a. AIS により外部コンテンツを取り込むには、[認証情報] で [新規] をクリックして、基本認証情報を作成します。

    b. **ais_external_content** ロールを持つユーザー (sys_user) の [ユーザー名] と [パスワード] を指定します。



> **注:**
> スクリーンショットの例では、ユーザー abel.tuter は ais_external_content ロールが割り当てられている sys_user です。

    c. [送信] をクリックします。
    詳細については、「」を参照してください。

    d. 次の手順に進む前に、AI 検索サーバー接続 を設定します。

    Entity View Action Mapper (EVAM) 構成は、従業員センタープロバージョン 32.0 でデフォルトで使用できます。

    EVAM 定義の詳細については、「Create an EVAM action definition」と「Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper」を参照してください。

タスクの結果
構成が完了しました。

次のタスク
「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照して、サンプルサイトのインデックスを作成する前に構成の失敗を除外します。

Microsoft SharePoint 接続の検証

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続した後に検証を実行し、構成にエラーがないかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検証によって構成の失敗が除外され、シームレスなセットアッププロセスが確保されます。

手順

1. 移動先 システム **UI** > **UI** ページ > **SharePoint** ユーティリティ.
2. [試す] を選択して、[SharePoint 接続の検証] ページに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 必要な詳細を入力し、[検証]を選択します。
   エラーがある場合は、[応答] セクションに表示されます。
4. [テーブル名] リンクを確認して、[応答] セクションに表示される [現在の値] と [予想値] に基づいてエラーを修正します。

   情報が不足している場合は、エラーフィールドにデータが表示されます。

   エラーがない場合、検証が成功したことが応答セクションに表示されます。

次のタスク
検索用のインデックスサイト。詳細については、「検索用のインデックスサイト」を参照してください。

検索用のインデックスサイト

対象のサイト、サブサイト、ドライブなどからコンテンツをクロールするように SharePoint Online 検索コネクター を構成します。

始める前に

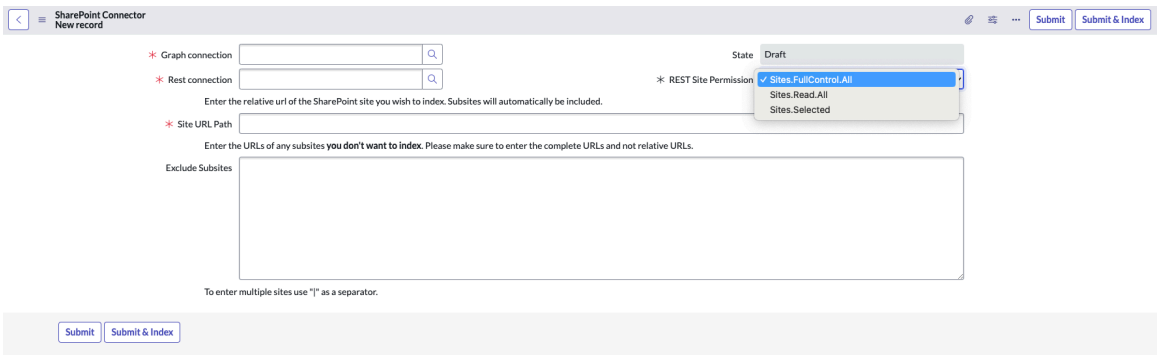
- Microsoft Azure と Microsoft SharePoint の機能に関する基本的な知識があることを確認します。
- Microsoft SharePoint アドミニストレーターと協力して、インデックスを作成するサイトのセットを理解します。
- ServiceNow ストアから SharePoint Online 検索コネクター プラグインを有効にします。

必要なロール：sn_sp_con.admin または admin

手順

1. 移動先 **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** コネクタ.
2. [新規] をクリックします。

   コネクタの詳細



3. フォームのフィールドに入力します。

   接続マッピングの詳細フォーム

フィールド	説明
グラフ接続	グラフの接続。グラフテナントレコードを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
REST 接続	REST の接続。REST テナントレコードを使用します。
サイト URL パス	インデックス作成用の Microsoft SharePoint サイトの相対 URL の値。たとえば、サイト URL が https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits の場合、サイトの相対 URL は Company/Medicalbenefits です。 **注:** この URL は大文字と小文字を区別します。 サブサイトには自動的にインデックスが付けられます。「SharePoint Online 検索コネクター検索結果」を参照してください。
状況	インデックス作成のステータス
REST サイト権限	次のいずれかのサイト権限を使用して、SharePoint へのアクセスを管理します。 ○ **Sites.FullControl.All**：サインインしているユーザーに対して SharePoint サイトのフルコントロールを提供します。サイト、サブサイト、ファイル、ユーザーグループのインデックスは、このオプションで作成されます。 ○ **Sites.Read.All**：サインインしているユーザーのファイルへの読み取りアクセスのみを提供します。このオプションがデフォルト値です。ファイルとユーザーグループのインデックスのみがこのオプションで作成されます。 ○ **Sites.Selected**：選択したロールを持つ選択したサイトコントロールをユーザーに提供します。
サイトロール	アクセス制御を管理するには、次のいずれかのオプションを使用します。 ○ フルコントロール ○ 読み取り ○ 書き込み このフィールドは、**[REST** サイト権限] で **[Sites.Selected]** が選択されている場合にのみ表示されます。
サブサイトを除外する	インデックス作成から除外される URL のリスト。これらの URL は AI 検索によってインデックス付けされず、検索結果に表示されません。区切り文字として **|** を使用して複数のサイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	トを追加できます。インデックスを作成しないサブサイトの URL を入力します。 **注:** 相対 URL ではなく、完全な URL が指定されていることを確認します。

4. [送信とインデックス] をクリックしてサイトを検証し、インデックス作成を開始します。
   サイトを送信すると、関連するサブサイトがインデックス作成に含められます。
5. [検索コネクタ] レコードステータスからインデックス作成の進捗状況を追跡します。
6. 続けて、インデックス付きサイト関連リストを表示します。
   インデックス付きサイトのリストには、次の情報が含まれています。

[インデックス付きサイト] フォーム

フィールド	説明
名前	サブサイトの名前。
表示名	サブサイトの表示名。
Web URL	Microsoft SharePoint サイトの Web URL。
説明	サブサイトの説明
サブサイトフェッチステータス	[保留中] や [完了] などのサブサイトクロールのステータス。
ドライブフェッチステータス	[進行中] や [完了] などのドライブのクロールステータス。
状況	全体的なクロールステータス
削除を設定	サブサイトを保持するには、値を **[False]** に設定します。サブサイトを削除するには、値を **[True]** に設定します。

サイトを除外する方法の詳細については、「インデックス作成からサイトを除外する」を参照してください 。

タスクの結果

サイト、サブサイト、フォルダー、ファイルにインデックスが付けられ、検索結果に表示されます。フィルターを使用して進捗状況を確認し、インデックス作成ステータスを管理するには、次の場所に移動します。 **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** サイト.

サイトのインデックス作成が完了すると、複数のチャネル (従業員サービスセンター (ESC)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および仮想エージェントなど) からサイトコンテンツを検索して検出できます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター 検索結果」を参照してください。

次のタスク

インデックスを削除 **(Remove index)**：インデックス付きサイトを選択し、[インデックスを削除 (Remove index)] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、ファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは読み取り専用の [削除済み (Deleted)] ステータスに更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インデックス作成からサイトを除外する

機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、選択的にサイトとサブサイトのインデックスを作成します。

始める前に

SharePoint Online 検索コネクター インデックス作成から除外するサブサイトのリストを指定します。Microsoft SharePoint アドミニストレーターと協力して、インデックス作成から除外する一連のサイトを把握します。

必要なロール：AI 検索アドミニストレーター

手順

1. 移動先 **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** コネクタ.
2. [新規] をクリックします。
3. 検索用のインデックスサイト の指示に従います。
4. [サブサイトを除外 **(Exclude Subsites)]** フィールドで URL リストを指定します。

> **注:**
> 相対 URL ではなく、完全な URL を指定します。区切り文字として **|** を使用して複数のサイトを追加できます。

タスクの結果

これらの URL は AI 検索によってインデックス付けされず、検索結果に表示されません。

次のタスク

インデックスを削除 **(Remove index)**：インデックス付きサイトを選択し、[インデックスを削除 (Remove index)] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、ファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは読み取り専用の [削除済み (Deleted)] ステータスに更新されます。

SharePoint Online 検索コネクター 検索結果

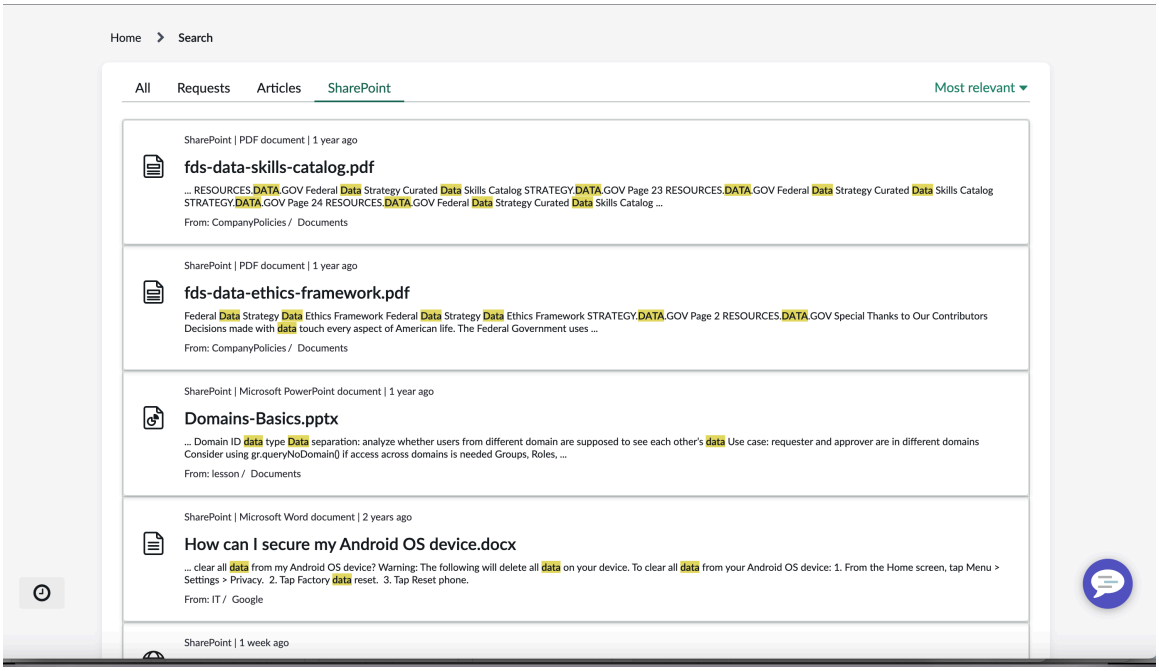
SharePoint Online 検索コネクター の検索および検索要求の結果表示について説明します。

この例は SharePoint Online 検索コネクター の検索結果ページを示しています。設定に基づいて、レイアウトと外観が異なる場合があります。詳細については、「View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果



詳細については、「Using AI Search (AI 検索の使用)」ページを参照してください。

SharePoint Online 検索コネクター 参照

アプリケーションの参照トピックには、SharePoint Online 検索コネクター の設定、コンテンツタイプ、および機能に関する追加情報が記載されています。

クロールの制約

- コンテンツのサイズによっては、クロール時間が異なる場合があります。
- クロールが正常に完了すると、ドキュメントを検索に使用できます。クロールタイプの詳細については、「Microsoft SharePoint クロールタイプ」を参照してください。

注:
コンテンツタイプと制約の最新情報については、AI Search のドキュメントを参照してください。

スケジュール済みジョブ頻度

デフォルトのスケジュール済みジョブ頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター スケジュール済みジョブ」を参照してください。

コンテンツタイプ

- AI 検索 でサポートされているコンテンツタイプは、SharePoint Online 検索コネクター でもサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。

バッチサイズの値と実行時間を削減

sn_sp_con.sharepoint_batch_size プロパティは、SharePoint のバッチのサイズを制御します。デフォルト値は 200 です。この値を更新すると、インデックスフローのバッチサイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ズと実行時間を短縮できます。[システムのプロパティ *sys_properties_list.do*] に移動し、*sn_sp_con.sharepoint_batch_size* を検索して値を減らします。

委任された権限とアプリケーションの権限

ドキュメントの公開済みのバージョンのみを表示するために検索結果を出す必要がある場合、Microsoft SharePoint テナントの構成 で説明されている権限の構成時に、[委任された権限 **(Delegated permissions)]** ではなく、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。アドミニストレーターは、インデックス作成を公開済みバージョンのみに制限して、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないようにすることができます。

Microsoft SharePoint クロールタイプ

クローリングによって検索対象のコンテンツが収集されます。情報を取得するために、クロール操作はコネクタを使用してコンテンツソースに接続します。

最新の検索エクスペリエンスを作成するには、検索システムで最初に複数のコンテンツソースからコンテンツをクロールする必要があります。コンテンツソースから、コンテンツタイプ、開始 URL、およびインデックスを作成するコンテンツの深度を指定します。

コンテンツを取得した後、クロールコンポーネントはクロールされたアイテムをコンテンツ処理コンポーネントに渡します。

- フルクロール (Full Crawl)：前回のクロールステータスに関係なく、コンテンツソース内のすべてのアイテムをクロール、処理、およびインデックス付けします。
- 増分クロール (Incremental Crawl)：前回のクロール以降に新しく作成、変更、または更新されたアイテムのみをクロール、処理、およびインデックス付けします。このオプションは時間がかからず、変更のみが再インデックス付けされます。

SharePoint Online 検索コネクター スケジュール済みジョブ

サイト、ドライブ、ファイルメタデータ、ファイルコンテンツなどの各エンティティをフェッチするスケジュール済みジョブを作成します。

スケジュール済みジョブの頻度を変更できます。スケジュールされたジョブのリストは次のとおりです。

- SharePoint Online 検索コネクター：サイトの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：ドライブの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：ファイルの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：インデックスコンテンツ
- SharePoint Online 検索コネクター：コンテンツの削除
- SharePoint Online 検索コネクター：サブスクリプションの更新
- SharePoint Online 検索コネクター：コネクタのステータスの確認
- SharePoint Online 検索コネクター：増分の取得
- SharePoint Online 検索コネクター：通知の処理
- SharePoint Online 検索コネクター：権限の取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：新規ユーザーの挿入

注:
デフォルトのスケジュール済みジョブの頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフ接続フォーム

グラフ接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用のグラフ接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

グラフ接続フォーム

フィールド	説明
名前	グラフ接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
デフォルトの権限許可タイプ	委任された権限の場合に、ユーザーへの自動アクセス用に提供される認証コード。 アプリケーション権限の場合に、ユーザーに自動アクセスするために提供されるクライアント認証情報。
アプリケーション	グローバル。
認証 URL (委任された権限のみ)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/authorize
トークン失効 URL (委任された権限のみ)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/token
トークン URL	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/token
リダイレクト URL	https://<ServiceNow インスタンス URL>/oauth_redirect.do 例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do 。

REST 接続フォーム

REST 接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用の REST 接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

REST 接続フォーム

フィールド	説明
名前	REST 接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
OAuth API スクリプト	OAuthUtilSPJWTOnline OAuth API スクリプトは、OAuth プロトコルを使用して API にアクセスするための認証と認可を容易にします。
デフォルトの権限許可タイプ	クライアント認証情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST 接続フォーム (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	グローバル。
トークン URL	トークン URL、たとえば、https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/token を示します。
リダイレクト URL	ServieNow インスタンスのリダイレクト URL http[s]://<servienow-instance>:<port>/oauth_redirect.do を示します。たとえば、http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do です。

ドメインセパレーションと SharePoint Online 検索コネクター

SharePoint Online 検索コネクター ではドメインセパレーションはサポートされていません。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

SharePoint Online 検索コネクター®を使用すると、従業員はプラットフォームからコンテンツを検索して検出できます。 ServiceNow アドミニストレーターは複数のサイトからコンテンツをインデックス付けして、従業員サービスセンター (ESC)、Now Mobile アプリ、仮想エージェント を使用して適切な回答を検索できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

人材獲得

人材獲得は、あらゆる業界から優秀な人材を採用して確保するのに役立つアプリケーションのスイートです。ジョブ要求事項を管理し、採用担当マネージャーにサポートを提供します。応募の進捗状況を追跡し、採用プロセスの詳細を確認し、会社の文化を理解するための専用スペースを含む応募者エクスペリエンスを提供します。

人材獲得概要

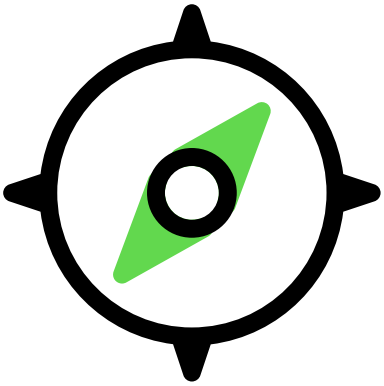
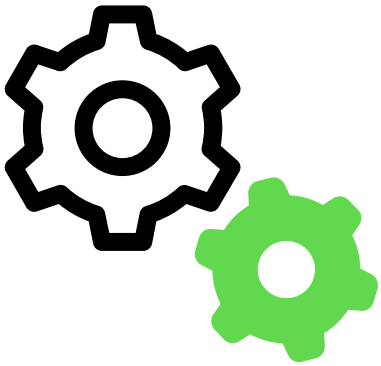
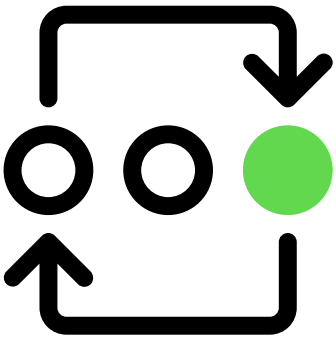
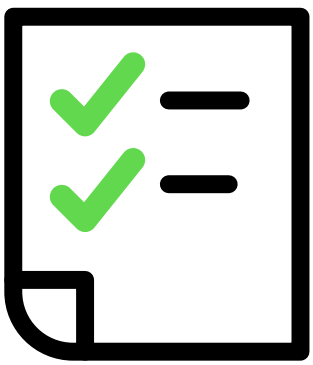
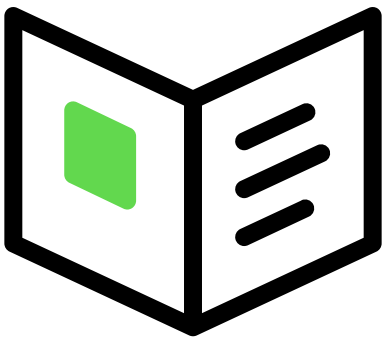
人材獲得は、採用担当ペルソナ (採用担当マネージャー、採用担当者、および応募者) にシームレスなサポートを提供します。

- 採用担当者は、複数部門の接続をサポートするシステムでジョブ要求事項をより効率的に管理できます。
- 採用担当マネージャーは、採用担当者とのシームレスなプロセスと優れたコラボレーションを活用できます。
- 応募者は、自分のニーズに対応する採用プロセスを体験できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

はじめに

探索  人材獲得スイート内のアプリケーションとそのロールおよびペルソナについて説明します。	Configure (構成)  インストールとセットアップを計画および構成します。	データ連携  さまざまなアプリケーションと統合して、人材獲得アプリケーションスイートの機能を拡張します。
使用  ジョブ要求事項を管理し、応募者をサポートし、さまざまな採用ペルソナ間でコラボレーションします。	参照  フォーム、フィールド値、要求事項、およびアプリケーション状況管理システムの詳細を取得します。	

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store にアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法を確認します。

トラブルシューティングとヘルプ

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

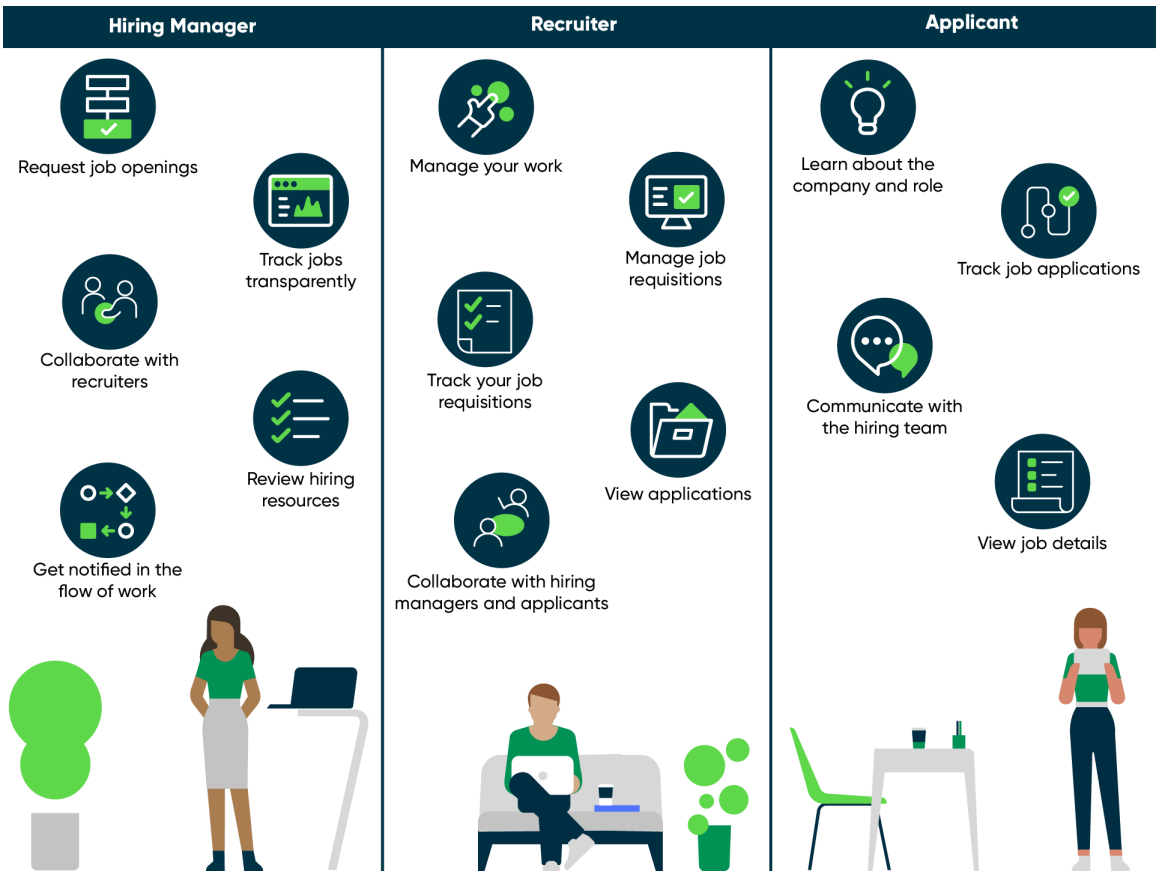
人材獲得の詳細

人材獲得は、優秀な人材を引き付けて確保するために設計された、複数の部門、従業員、および応募者向けエクスペリエンスポータルを提供します。ブランドをビルドし、ユーザー満足度を高め、企業全体の生産性を向上させます。

人材獲得の概要

人材獲得は、採用業務に必要な時間とステークホルダー間の摩擦を削減する、透明性が高く共同作業可能なジョブ要求事項ワークフローと承認ワークフローを提供します。また、採用担当者向けの柔軟なワークスペースと、優秀な人材を確保するために設計されたインタラクティブな応募者エクスペリエンスも提供します。

人材獲得のメリットの概要



人材獲得は、インテリジェントで最適化されたワークフローとエクスペリエンスを実現するように設計されており、透明性の高いコラボレーションプロセス内ですべての採用ステークホルダーを結び付けます。

- ジョブ要求事項の作成と承認を自動化することで、雇用までの時間を短縮します。
- オンボーディングジャーニーとシームレスに融合する透過的でインタラクティブな応募者エクスペリエンスを確立することで、トップ応募者を採用できます。
- 採用担当者は、個人の作業スタイルに適応する柔軟な作業リストを使用して、手間を省くことができます。

人材獲得のメリット

人材獲得スイート内の各アプリケーションの主なメリットは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用

ジョブ要求事項を作成し、要求事項のステータスを追跡できます。アクティビティストリームで採用担当者とコラボレーションすることもできます。マネージャーの [採用 (Hiring)] ワークスペースは、マネージャーハブ内にあり、便利です。

[採用 **(Hiring)]** タブ

メリット	機能	ユーザー
欠員がある場合は、ジョブ要求事項を開きます。	採用担当マネージャーとしてジョブ要求事項を作成する	採用担当マネージャー
[採用 (Hiring)] タブでジョブ要求事項と関連する詳細を追跡します。	[採用 (Hiring)] タブでのジョブ要求事項の追跡	採用担当マネージャー
ジョブ要求事項のために採用担当者とコラボレーションします。	採用担当者とのコラボレーション	採用担当マネージャー
[採用 (Hiring)] タブで、会社のポリシーやプロセスなどの雇用コンテンツを表示します。	採用コンテンツの表示	採用担当マネージャー

[採用 (Hiring)] タブの詳細については、「採用の使用」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペース

人材採用担当者ダッシュボードを使用して作業の可視化を向上させることで、作業負荷を効率的に管理できます。効率的な優先順位付けにつながります。

- ジョブ要求事項を作成して送信します。
- 承認のためにジョブ要求事項を送信します。
- 採用担当マネージャーとコラボレーションします。
- 要求事項に対して選ばれた応募者を表示します。
- 作業リストの管理

人材採用担当者ワークスペースで簡単に処理できるタスクを確認します。

人材採用担当者ワークスペース

メリット	機能	ユーザー
ジョブ要求事項を作成し、プロセス内で簡単に移動できます。	採用担当者としてジョブ要求事項を作成する	採用担当者
採用プロセスを通じてジョブ要求事項を簡単に移動します。	採用担当者によるジョブ要求事項の管理	採用担当者
採用担当マネージャーと効果的にコラボレーションします。採用担当マネージャーが正確なジョブの説明を作成できるようにします。	採用担当マネージャーとのコラボレーション	採用担当者
ジョブ要求事項とそれに対応する求職申し込みを表示および追跡して、作業をより適切に管理します。応募者に連絡してやり取りを行います。	人材採用担当者ワークスペースでのジョブ要求事項の追跡	採用担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材採用担当者ワークスペースの詳細については、「人材採用担当者ワークスペースの使用」を参照してください。

応募者センター

応募時から採用およびオンボーディング時まで、シームレスな応募者エクスペリエンスを得ることができます。応募を追跡したり、ポータルで利用可能な会社のコンテンツを利用したり、応募者センターで採用担当者に連絡したりします。

応募者センター

メリット	機能	ユーザー
募集している求人応募に応募を提出した後、応募者として応募者センターにアクセスします。	応募者センターへのアクセス	応募者
機能が有効になっている場合は、アプリケーションのステータスを確認し、会社のコンテンツを調べて、採用チームに連絡します。	応募者センターホームページ	応募者
採用チーム、ジョブの説明、場所などを表示します。	求職申し込みの表示	応募者

応募者センターの詳細については、「応募者センターの使用」を参照してください。

採用

採用プロセスの透明性を提供し、採用担当者との簡単なコラボレーションを可能にするポータルを使用して、生産性を向上させます。直感的な採用フローで採用業務に必要な時間を節減します。

Manager Hub 内の [採用 (Hiring)] タブを使用して、シームレスなプロセス、責任、認識を導入し、コラボレーションの強化、自動化されたシステム、明確なコミュニケーションを実現します。

採用担当チームと簡単にコラボレーションし、手間を省いて有効性を高めます。

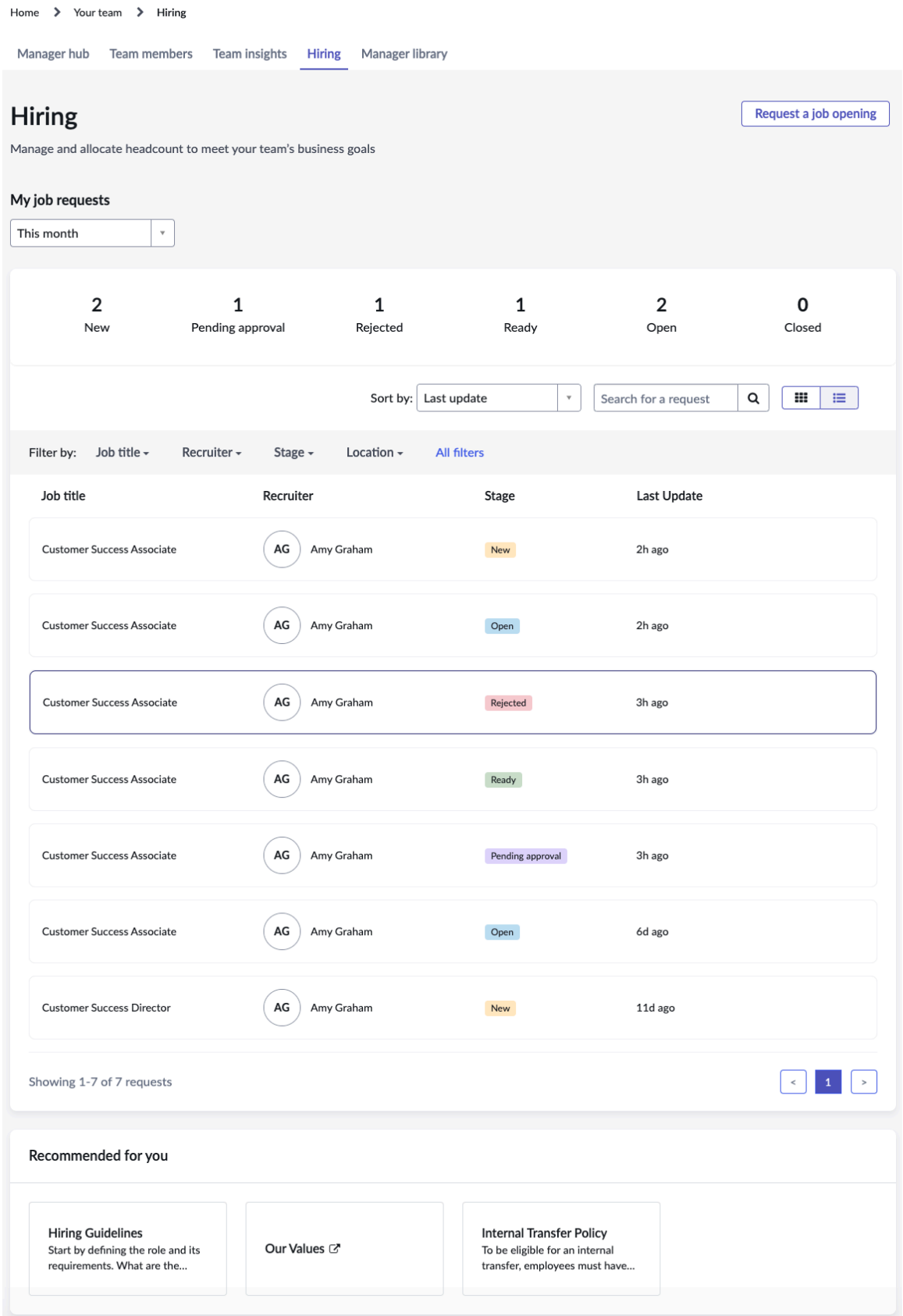
採用 は採用担当マネージャーに次のものを提供します。

- 雇用効率の向上
- 採用時間の短縮
- 要求事項の承認フローの明確化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用



採用担当マネージャーは、[採用 (Hiring)] タブで、要求事項を開き、採用担当者をサポートしてジョブの説明を作成し、採用担当者とコラボレーションして、承認ワークフローを管理できます。

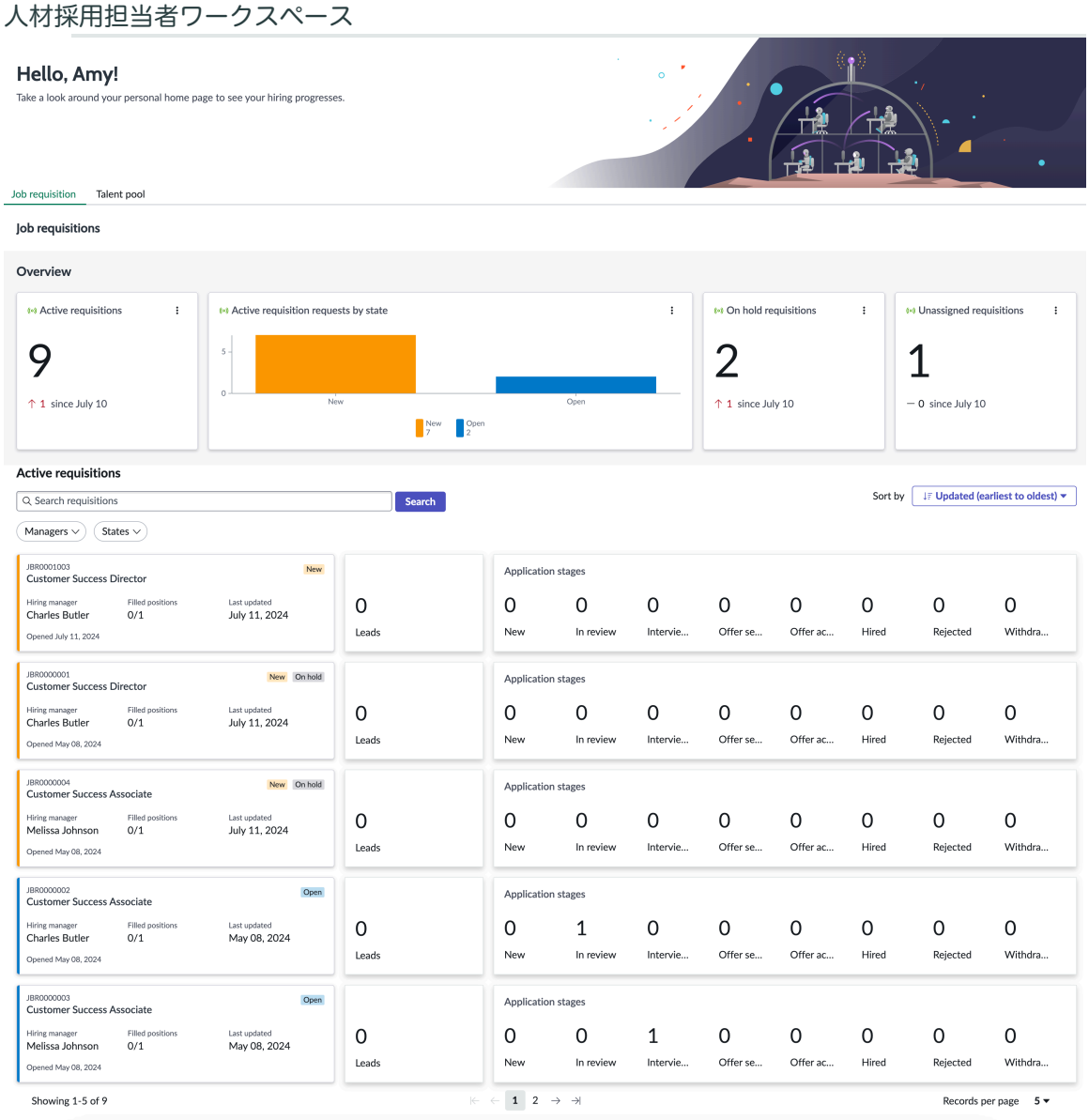
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材採用担当者ワークスペース

採用担当マネージャー、採用チーム、応募者間の効果的なコミュニケーションを可能にする柔軟なワークスペースを使用して、生産性を向上させます。

採用プロセスで、すべてのステークホルダー (採用担当マネージャー、採用チーム、応募者) 間で柔軟なワークスペースとネイティブのコミュニケーションチャネルを活用します。



人材採用担当者ワークスペースを使用すると、次のことができます。

- 透過的なジョブ要求事項と関連するアプリケーションの追跡
- 採用効率とステークホルダー管理の改善
- 継続的なエンゲージメントによる応募者エクスペリエンスの向上
- 人材プロファイルと人材プールによる採用決定の改善

人材採用担当者ワークスペースの人材プールの詳細については、「[人材プールレコード (Talent pool record)] ビュー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

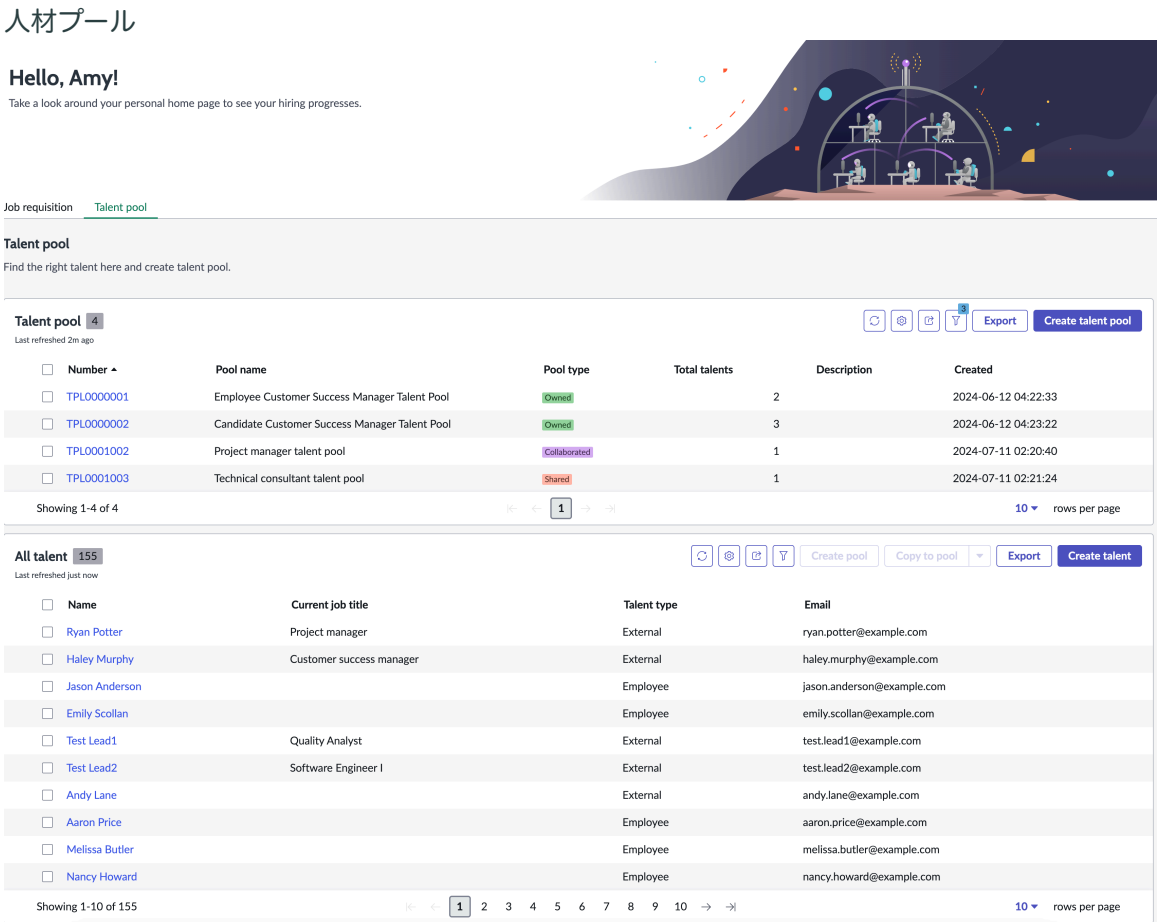
人材採用担当者ワークスペースのさまざまな機能の詳細については、「人材採用担当者ワークスペースの概要」を参照してください。

人材プール

人材プールは、類似の人材プロファイルを 1 か所にグループ化して、ジョブに最適なプロファイルを特定するのに役立ちます。また、ターゲットプロファイルとのコミュニケーションとエンゲージメントを同時に最適化するのにも役立ちます。

人材プールの概要

類似した人材プロファイルを収集すると、既存の接続とプロファイルの明示的なグループ化を使用して、採用までの時間が短縮されます。



1. 人材プールをさまざまなジョブ要求事項に関連付けて、ジョブリードを作成できます。

   注:
   人材プールがジョブ要求事項に関連付けられている場合、そのプール内の人材プロファイルはジョブリードと呼ばれます。

2. 人材プールは、ジョブ要求事項から独立させることができます。類似したプロファイルを収集することは、将来の人材管理と採用の利用を改善するための手段にすぎません。

人材プロファイルを設定した後、人材プールを使用することができます。詳細については、「人材プロファイルの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材プールのメリット

人材プールにより、採用担当者は次のことが可能になります：

- 人材プールを作成して使用し、一度に複数の採用担当者がアクセスできるようにして、採用効率を高めます。
- 関連するプールに人材プロファイルを追加して、類似のプロファイルを 1 か所に保持します。
- 必要に応じて、整理され最適化されたコミュニケーションを関連するプールに送信します。

次の表は、人材プールで達成できることの簡単な概要を示しています。

人材プールの機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
事前に決定された用途に対して、類似の人材プロファイルを持つ人材プールを登録します。	人材プールの作成	採用担当者
可視化と透明性を向上させるために、他の採用担当者と人材プールを共有または共同作業します。	人材プールの管理	採用担当者
人材プロファイルを 1 つの人材プールから別の人材プールにコピーして、複数の求人を簡単に使用できるようにします。	人材を別のプールにコピー	採用担当者
肯定的な採用結果が得られる可能性が高い場合は、特定のジョブ要求事項にリードとして人材プロファイルを追加します。	人材をジョブ要求事項リードとして追加	採用担当者

人材採用担当者ワークスペースの [人材プール **(Talent pool)**] タブ

人材採用担当者ワークスペースの [人材プール **(Talent pool)**] タブには、人材プールと人材プロファイルのすべての詳細が表示されます。

人材獲得キャンペーンには、[キャンペーン管理] ボタンがあります。採用要件に的を絞った戦略を使用して、内部と外部の両方の応募者に対して的を絞ったキャンペーンを作成できます。

人材獲得ワークスペース内でキャンペーンを作成するには：

- コンテンツエクスペリエンスプラグイン (sn_ca) をアクティブ化する必要があります。
- キャンペーンを表示するには、sn_ca.campaign_manager または sn_ca.campaign_approver ロールが必要です。

的を絞ったキャンペーンを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。

[人材プール (Talent pool)] セクションには、アクセス可能なすべての人材プールが表示され、所有、コラボレーション、共有の 3 つのタイプに分けられます。

タイプ別にプールをフィルタリングしたり、セクションの詳細をダウンロード可能なファイルとしてエクスポートしたり、[人材プール (Talent pool)] セクションから直接人材プールを作成したりできます。詳細については、「人材プールの作成」を参照してください。

組織内のすべての人材プロファイルが表示される [すべての人材 (All talent)] セクションでも、同様のオプションを使用できます。[人材を作成 **(Create talent)**] ボタンを使用して、人材プロファイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルを [すべての人材 (All talent)] リストに追加できます。詳細については、「人材プロファイルの作成」を参照してください。

[人材プールレコード **(Talent pool record)**] ビュー

[人材プールレコード (Talent pool record)] ページで、人材プールのすべての重要な仕様を表示します。

[詳細] タブ

[詳細] タブには、名前、番号、オーナー、協力者など、プールの基本的な詳細が表示されます。

オーナーは、詳細を表示または編集できます。協力者は、または自分と共有されている場合は、詳細の読み取り専用ビューが表示されます。コラボレーションプールまたは共有プールの通知の詳細については、「人材プールのメール通知」を参照してください。

人材プールを所有、共有、またはコラボレーションするには、sn_ta_tp_talent_profile.user ロールが必要です。

[人材] タブ

[人材] タブには、プールに追加されたすべての人材プロファイルが一覧表示されます。[人材] タブでは、次のアクションを実行できます。

- 人材プロファイルの人材プールへの追加。
- 人材プロファイルの作成。
- 人材のプールへのコピー。
- 人材プロファイルをジョブリードとしてコピーする。
- プールからの人材プロファイルの削除。
- 人材プールの削除。

[レコード履歴] タブ

[レコード履歴] タブには、タイムスタンプ付きで人材プールの記録された履歴が表示されます。

このタブはアドミンにのみ表示されます。採用担当者には表示されません。

応募者センター

パーソナライズされた応募者ポータルで応募者と継続的にやり取りすることで、採用の速度と質を向上させます。

シームレスなプロセスを備え、採用プロセスにおけるステークホルダーとの効果的なエンゲージメントをサポートする専用ポータルを応募者に提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

応募者センター



Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 1 of 2

Acknowledgement

Due in 1 day

View details

Active applications 1 | Inactive applications 3

Interview

Customer Success Associate

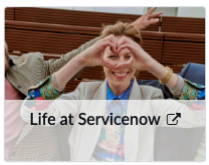
Application submitted 2024-07-08	In review	Interview	Offer received	Offer signed	Hired

Job ID JBR0000004 Recruiter Amy Graham

We want to hear from you! please share your experience with our hiring team, your feedback is invaluable to us. Share feedback

Quick links









Life at now



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応募者センターの主な機能は、次のとおりです。

- パスワードに手間取らずマジックリンクでログインする。
- 応募したロールの詳細を確認する (採用される前でも可能)。
- 複数の応募を一元的に追跡する。
- 採用チームとジョブの説明を表示する。
- 会社とその文化について学ぶ。
- 採用担当者とコラボレーションする。
- 注意が必要な重要な通知を表示する。

人材プロファイル

人材プロファイルは、人材獲得ワークフローのさまざまなタッチポイントで、さまざまな人材タイプのアグリゲートビューを取得するのに役立ちます。

人材プロファイルは、応募者、従業員、派遣労働者、離職従業員など、社内外の人材タイプを 1 か所で把握できるため、迅速な採用決定に役立ちます。

人材プロファイルは、組織との以前のやり取りから特定の人材を見つけるのにも役立ちます。これは、採用担当者が初めての応募者と経験豊富な応募者を区別するのに役立ちます。

人材プロファイルの各人材について、以下が表示されます。

- 個人情報 - 名前と連絡先情報。
- 職歴 - 雇用履歴、学歴、資格。
- インタラクション履歴 - 人材からの他の応募とその成果。

人材プロファイルのメリット

人材プロファイルを作成して、従業員、離職従業員、派遣労働者など、さまざまな内部人材タイプを持つ既存の人材プロファイルリポジトリを活用します。内部プロファイルを外部候補プロファイルと併せて管理します。新しい応募が到着すると、それらは既存の人材プロファイルリポジトリに追加され、常に最新の状態に保たれます。

人材プロファイルは以下のように役立ちます：

- 採用担当者は、初めての応募者と、組織とのインタラクション履歴を持つ経験豊富な応募者で構成される人材リポジトリから人材を選択できます。
- 採用担当マネージャーは、その人材と組織の利用可能なインタラクション履歴に基づいて、面接の質問を絞ることができます。
- 採用チームは、社内外を問わず、利用可能なさまざまなタイプの人材から正確に適合する人材をより迅速に特定できます。

人材プロファイルの前提条件

以下は、人材獲得スイート内で人材プロファイル機能を使用するための前提条件です。

1. 人材定義の設定
2. 人材プロファイルへのオプトイン

人材獲得の構成

人材獲得スイートをインストールおよび構成し、組織の要件に従って最適に使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材獲得のロール

人材獲得におけるさまざまなロールとユーザー基準について概説します。

ロールとユーザー基準

名前	説明
Hiring Core アドミン [sn_ta_hiring_core.admin]	このロールは、人材獲得環境のスーパーアドミンです。
Hiring Core - 採用担当者 [sn_ta_hiring_core.recruiter]	これは、ジョブ要求事項を作成および管理する採用担当者用のロールです。
Hiring Core - 採用担当マネージャー [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	これは、ジョブ要求事項の採用担当マネージャー用のロールです。
Hiring Core - 応募者 [sn_ta_hiring_core.applicant]	これは、内部と外部の両方の応募者に共通の情報を提供するためのロールです。このロールは、内部と外部の両方の応募者ロールの親ロールです。
外部応募者 [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	これは外部応募者用のロールで、snc_external ロールが含まれます。このロールは、会社の従業員ではないすべての外部応募者に適用されます。
内部応募者 [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	これは内部応募者用のロールで、snc_internal ロールが含まれます。これは、社内の既存の従業員のみに適用されます。
approver_user	このロールは承認者ユーザーに必要です。
人材プロファイルアドミン [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	このロールは、人材プロファイルの設定に必要です。
人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user]	このロールは、人材プロファイル機能を使用するために必要です。
admin	これは、管理者ロールです。このロールは、セキュリティ上の制約に関係なく、システムの機能とデータすべてにアクセスできます。

自動翻訳

インストールの計画

人材獲得アプリケーションの要件を特定し、インストールを計画します。

人材獲得の依存関係

人材獲得アプリケーションのすべての機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

人材獲得には、次の 3 つの主要なコンポーネントがあります。

- Hiring (sn_ta_hiring_mgr)
- 人材採用担当者ワークスペース (sn_ta_recruiter)
- 応募者センター (sn_ta_applicant)
- Hiring Connector (sn_ta_connector)
- Talent Profile プラグイン (sn_ta_tp)

人材獲得スイート内で 3 つのプラグインをすべてインストールすると、次のプラグインがデフォルトでインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センタープロプラグイン (sn_ex_sp_pro)
- Manager Hub プラグイン (sn_mh)
- 従業員プロファイル (com.sn_employee)
- コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)
- スキルインテリジェンス (sn_skills_int)
- Finance Common Architecture (sn_fin)
- Hiring Core プラグイン (sn_ta.hiring_core)
- Time Limited Authentication (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Explicit roles プラグイン (com.glide.explicit_roles)

[採用 **(Hiring)**] の構成

採用担当マネージャーによる採用の質が向上するように、Manager Hub で [採用 (Hiring)] タブを設定します。採用担当者とのシームレスなプロセスと簡単なコミュニケーションを作成します。

[おすすめ] セクションを設定して、採用コンテンツを簡単に追加および表示できるようにします。[おすすめ] を設定する方法の詳細については、「おすすめ」を参照してください。

Now Assist の Q&A Genius 結果を有効にして、検索クエリに最も関連性の高い記事から回答が生成されるようにします。詳細については、「Enabling Now Assist Q&A Genius Results」を参照してください。

組織の要件に応じて、ジョブ要求事項要求フォームフィールドをカスタマイズします。詳細については、「Create or edit a catalog item」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペースの構成

人材採用担当者ワークスペースを設定して、採用担当者に統合ワークスペースとコラボレーションコミュニケーションチャネルを提供します。

人材獲得でのパフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化

パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、ジョブ要求事項の更新の中断のないフローを人材採用担当者ワークスペース内の状況別に作成します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > プラットフォームアナリティクス管理 > インジケーター > インジケーター (自動).
2. 最初に履歴データ収集に対して次の PA ジョブを実行し、次に日次データ収集に対して実行します。
   - *[TA Job Requisition] Unassigned*インジケーター
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me*インジケーター
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me*インジケーター

タスクの結果

ジョブ要求事項の日次データ更新のフローを状況別に作成するようにパフォーマンスアナリティクスジョブを設定しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサイン先グループの作成

アサイン先グループを作成して、採用担当者間でジョブ要求事項を効率的に割り当てます。

採用担当者としてアサイン先グループを作成し、指定された採用担当者のグループにジョブ要求事項を割り当てます。

アサインのプロセスは、自動または手動で行うことができます。これは次の目的で使用されます。

- ジョブ要求事項のタイプをグループに割り当てる。
- ジョブ要求事項のアサインプロセスを自動化する。
- どの要求事項をどの採用担当者にアサインするかの決定に要する時間を短縮する。

[人材採用担当者ワークスペース] 概要ページの採用ダッシュボードにデータを表示するようにアサイン先グループを設定します。

アサイン先グループの設定方法の詳細については、「Configure assignment group types」を参照してください。

ジョブ要求で複製するフィールドの構成

採用担当者がジョブ要求を複製するときに複製するフィールドを設定します。

複製するフィールドは、sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields) システムプロパティで設定できます。

このタスクを実行するには、システムアドミニストレーターロールが必要です。

採用担当者がアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

採用担当者ロールをシステムプロパティに追加します。採用担当者は、人材採用担当者ワークスペース のアクティビティストリームでメールの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、glide.ui.activity.email_roles を検索します。
3. *glide.ui.activity.email_roles* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドに、sn_ta_hiring_core.recruiter ロールを追加します。
5. [更新] を選択します。

採用タスクのタイプの構成

人材採用担当者ワークスペース ではさまざまなタイプの採用タスクを構成して、タスク管理を効率化できます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 管理 > ユニバーサルタスク構成.
2. デフォルトの求職申し込み [sn_ta_hiring_core_job_application] テーブルで、[タスクタイプ] にタスクを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトのタスクタイプは、[文書をアップロード] と [完了時にマーク] です。構成可能なその他のオプションは次のとおりです。

- カタログアイテムの送信
- チェックリスト
- 従業員入力を収集

3. [更新] を選択して、レコードテーブルへの変更を保存します。

関連情報

人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング

人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング

タスクをユニバーサルタスクの対応するタスクタイプにマッピングし、人材採用担当者ワークスペース で選択してアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > インターセプター.
2. [インターセプター] リストで [応募者タスクルール **(Applicant Task Rule)]** を選択します。
3. [回答] セクションで必要な回答を選択して、タスクタイプにマッピングします。
4. [ターゲット **URL]** フィールドで、sysparm_type と sysparm_label を必要なタスクタイプに設定し、**[** 更新] を選択します。
5. オプション: [新規] を選択し、**[SNC** 選択肢リストに基づいてユーザーに選択を要求] を選択して、新しい回答オプションを作成します。
6. オプション: [回答の新しいレコード (Answer new record)] フォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「タスクマッピングフォーム」を参照して ください。

タスクの結果
タスクをタスクタイプにマッピングしました。

人材プロファイルの設定

採用ジャーニーのさまざまな時点でさまざまな人材タイプの集計ビューを取得するように、人材プロファイルを設定します。

人材定義の設定

人材プロファイルにオプトインするための人材プロファイル定義を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材プロファイル > 人材定義.
2. [新規] を選択します。
3. [人材プロファイルの定義 (Talent profile definition)] フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「[人材プロファイル定義 (Talent profile definition)] フォーム」を参照して ください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しい人材定義が設定されました。

次のタスク
人材プロファイルにオプトインします。

> **注:**
> デフォルトの制限付き発信者アクセス (RCA) の [ステータス] を [要求済み] から [許可済み] に変更すると、アプリケーションの [ソーススコープ] [人材プロファイル **(Talent Profile)]** にデフォルトの人材タイプが表示されます。

人材プロファイルへのオプトイン

人材プロファイルにオプトインすると、すべての人材レコードにアクセスし、人材プールを作成し、ジョブ要求事項にリードを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_tp.talent_profile_admin

1. 人材プロファイルにオプトインするための人材定義を作成します。
2. 人材プロファイルにオプトインまたはオプトアウトする前に、人材プロファイルのアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人材プロファイル > セットアップ.
2. [人材プロファイルにオプトインしますか (Want to opt in to talent profile)] ページで、[はい、人材プロファイルにオプトインします **(Yes, opt in to talent profiles)]** チェックボックスをオンにして、[オプトイン] を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルにオプトインしました。

人材プロファイルの生成

オプトイン後に人材プロファイル作成を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材定義.
2. [人材プロファイルの生成 **(Generate Talent Profiles)]** を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルを作成しました。

人材タイプの作成

人材プロファイルのスクリプト化済み拡張ポイントで実装を作成して、新しい人材タイプを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

このタスクについて
人材プロファイル拡張ポイントには、さまざまな人材タイプのデータを人材プロファイルにプルする 4 つのデフォルト実装があります。組織の要件に応じて、利用可能なデフォルト設定を使用することも、実装を作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. `sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint` 拡張ポイントを検索し、選択して開きます。

   注:
   この拡張ポイントは、人材プロファイルのアプリケーションスコープ内で開く必要があります。

   デフォルトの実装は 4 つあります。

   人材プロファイルの実装

拡張ポイント	拡張クラス	説明
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointDefault	デフォルトまたは未指定の人材プロファイルの拡張ポイント。
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointAlumni	人材タイプ「離職従業員」の拡張ポイント。
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointEmployee	人材タイプ「従業員」の拡張ポイント。
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointCandidate	人材タイプ「外部候補」の拡張ポイント。

3. [実装を作成] を選択して、実装を作成します。
4. [実装を作成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[実装を作成] フォーム」を参照して ください。

タスクの結果
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint` 拡張ポイントの実装を作成しました。これを使用して、人材タイプをカスタマイズします。

人材プロファイル管理

人材プロファイル管理アクティビティによって、データを最新の状態に保ち、整理することができます。

詳細については、以下を参照してください。

- 消去ポリシーの変更。
- データのアーカイブ。
- カスケードルール。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

応募者センターの構成

応募者向けにパーソナライズされたポータルを設定します。

メール通知ステータスの構成

応募者が応募者センターにアクセスするためのメールを受信するステータスを決定します。

応募者が応募者センターにアクセスできるタイミングを選択します。

> **注:**
> このタスクを実行するには、アドミニストレーターロールが必要です。

時間制限付き認証の構成

社外応募者が応募者センターにログインするための時間制限付き認証を構成します。

時間制限付き認証 (TLA) を使用すると、応募者は応募者センターポータルに簡単にアクセスしてログインでき、別のパスワードを覚える必要もありません。

外部の応募者ロールの認証後ポリシーを作成し、マジックリンクを使用して応募者センターにログインできるようにします。

有効にした認証後ポリシーに応じて、社外応募者ロールと応募者センター ID プロバイダーの条件を追加します。人材獲得におけるロールの詳細については、「人材獲得のロール」を参照してください。ID プロバイダーはポータルごとに一意です。

認証後ポリシーの設定の詳細については、「Configure an authentication policy」を参照してください。

応募者センターのコンテンツエクスペリエンスとクイックリンクの構成

応募者センターで応募者に提供するキャンペーンや会社のその他のリソースを構成します。

応募者センターのコンテンツエクスペリエンスを使用して、専用のバナーとキャンペーンを作成します。コンテンツエクスペリエンスの設定方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> 採用担当者に適切なロールを提供すると、応募者センターで応募者に適した関連コンテンツを設定できるようになります。

クイックリンクを使用して、採用プロセスや会社の文化など、応募者に関連する会社のコンテンツを提供します。クイックリンクの作成方法の詳細については、「クイックリンク構成」を参照してください。

応募者サーベイの設定

応募者から採用体験に関するフィードバックを提供してもらうためのサーベイを設定します。どの状況で応募者にフィードバックサーベイを送信するかを決定します。

始める前に

必要なロール：survey_admin、survey_reader

このタスクについて

デフォルトでは、応募者が面談状況に達したときにサーベイフィードバックをトリガーする [応募者面接フィードバック **(Applicant interview feedback)]** を使用できます。次に、組織の要件に応じて、採用プロセスのさまざまな状況でトリガーされるようにサーベイを設定する詳細な手順を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

応募者向けの応募者サーベイを作成します。
詳細については、「Survey designer」を参照してください。

応募者センターでの応募者サーベイの詳細については、「応募者サーベイ」を参照してください。

応募者へのメッセージの設定

応募者が応募者センターで採用担当者に連絡できる条件を設定します。採用チームとの明確なコミュニケーションチャネルを作成し、応募者の採用エクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin

このタスクについて
応募者のメッセージング機能を有効にするトリガー条件を設定します。この機能は、職務名、応募者の状況、またはその他の基準に応じてトリガーできます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application] テーブルを開きます。
3. [タブ構成] セクションで [メッセージ] リストを選択します。
4. 応募者のメッセージング機能を有効にする条件を追加します。
   フィールド値の説明については、「Configure the standard ticket page」を参照して ください。

Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定

仮想エージェント通知を設定して、Microsoft Teams の採用担当マネージャーと採用担当者が迅速に更新できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

仮想エージェント通知機能を使用するには、次のプラグインを有効にする必要があります。

- 従業員センタープロプラグイン (sn_ex_sp_pro)
- Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

> **注:**
> Glide 仮想エージェント Liteプラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) が有効になっている場合は、読み取り専用の通知のみが提供されます。アクション可能な通知はサポートされていません。

Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) のアクティブ化の詳細については、「Activate Virtual Agent」を参照してください。

このタスクについて
仮想エージェント通知は、Microsoft Teams メッセージアプリで利用できます。人材獲得環境内で Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。

Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を設定すると、 Microsoft Teams を設定するように求められます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ServiceNow 仮想エージェントを Microsoft Teams と統合します。
   詳細については、「Integrating ServiceNow Virtual Agent with Microsoft Teams」を参照してください。
2. Microsoft Teams で Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) の会話統合を設定します。

   Microsoft Teams を使用した Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) の設定の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。

ジョブ要求事項要求フォームのフィールドへのデータ設定

参照テーブルにエントリを追加して、ジョブ要求事項要求フォームのフィールド値を指定します。

それぞれのテーブルに以下のフィールド値のエントリを追加して、ジョブ要求事項要求フォームで利用できるようにします。

フィールドを設定するには、アドミンロールが必要です。

- [ジョブプロファイル] フィールドエントリをジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile] テーブルに追加し、[ジョブレベル] フィールドエントリをジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブルに追加します。詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
- [オフィスの所在地] フィールドエントリをオフィスの所在地 [sn_fin_office_location] テーブルに追加します。詳細については、「Add office locations」を参照してください。

[オフィスの所在地] フィールドに [法人 (Legal Entity)] フィールドが定義されている必要があります。法人 [sn_fin_legal_entity] テーブルに法人エントリを追加する方法の詳細については、「Legal entity」を参照してください。

ジョブ要求事項要求フォームのフィールドのカスタマイズ

組織の要件に応じて、ジョブ要求事項要求フォームに含めるフィールドをカスタマイズします。

フィールドをカスタマイズする方法の詳細については、「Create or edit a catalog item」を参照してください。

ジョブ要求事項要求フォームは、ベースシステムから提供されているものをそのまま使用できます。フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。

ジョブの説明テンプレートの作成

ジョブの説明テンプレートを作成して、新しい要求事項要求プロセスをより簡素化します。

採用担当者として、同様のロールに使用できる標準的なジョブの説明を作成します。ジョブの説明により、求人を依頼するプロセスが簡単になり、簡素化されます。

システムアドミニストレーターは、すべての採用担当者がグローバルに利用できるジョブの説明テンプレートを作成します。

採用担当者は、自分用のジョブの説明テンプレートを作成し、他のユーザーが使用できるように、自分が属するアサイン先グループに追加することもできます。

ジョブの説明テンプレートの作成については「Create a template using the Template form」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ジョブ要求事項状況管理の設定

組織の要件に合わせて承認ワークフローをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
人材獲得は、ベースシステム構成の一部として、承認要求が採用担当マネージャーのマネージャーに送信される承認フローを提供します。次の手順で、承認フローをカスタマイズして、承認に別のロールを追加したり、条件を追加したりすることができます。

ジョブ要求事項が編集可能な場合、採用担当者として、sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing (sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing) システムプロパティを使用してステータスを変更します。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > ワークフロースタジオ.
2. フローのリストから、[ジョブ要求事項状況管理 **(Job requisition state management)]** を選択します。
3. [ジョブ要求事項状況管理 (Job requisition state management)] フローページの省略記号から、[フローをコピー **(Copy flow)]** を選択します。
4. 元のフローを非アクティブ化し、コピーしたフローに変更を加えます。

   注:
   元のフローに変更を加えると、後でアップグレードするときに追加の手動作業が発生する可能性があります。アップグレード後にカスタマイズは一切保持されません。

5. コピーされたフローページで、[承認のために送信サブフロー **(Submit for approval subflow)]** を選択します。
6. [承認のために送信サブフロー (Submit for approval subflow)] ページで、[承認を求める **(Ask for Approval)]** を選択します。
7. ルールの条件を変更します。
8. [完了] と [保存] を選択します。
9. 更新されたフローをアクティブ化して、カスタマイズされた承認フローの使用を開始します。

再承認トリガーの変更

承認要求が更新された場合に承認要求をトリガーできるフィールドを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ.
2. changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields) を選択します。
3. フィールド名で [値] フィールドを更新します。
   次のフィールドは、承認を受信した後に更新された場合、ベースシステムから利用可能な場合に承認要求を再トリガーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 報酬範囲
- 場所の柔軟性
- 優遇される勤続レベル
- 人員数

消去ポリシーの変更

既存の消去ポリシーを変更して、組織の要件に従ってデータをクリーンアップします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > 管理 > テーブルのクリーンアップ.
2. 次のテーブルを 1 つ以上選択して、デフォルトの自動フラッシュ設定を一度に 1 つずつ変更します。

デフォルトの自動フラッシュ設定

テーブル	一致フィールドタイプ	データ保持
sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_tp_talent_pool [sn_ta_tp_talent_pool]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	job_applicant.consent_updated	1 年

自動フラッシュフォームのフィールド値の説明については、「Autoflush form」を参照してください。

データのアーカイブ

組織のポリシーに従ってデータをアーカイブおよび削除するためのルールを作成します。

消去ポリシーを設定する代わりに、指定された時間が経過した後にデータをアーカイブして削除することができます。

データをアーカイブし、アーカイブされたレコードを削除するためのアーカイブルールと破棄ルールを作成します。

詳細については、「Data archiving」を参照してください。

カスケードルール

カスケードルールは、システムのソースで、古いデータとその関連データを徹底的にクリーンアップすることを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材獲得カスケードルール

シナリオ	結果
ジョブ要求事項が削除されます。	そのジョブ要求事項のすべての求人応募が削除されます。
ジョブ要求事項が削除されます。	そのジョブ要求事項のすべての求人情報が削除されます。
ジョブ要求事項が削除されます。	採用チーム内のそのジョブ要求事項に関連するすべてのレコードが削除されます。
求人応募が削除されます。	その求人応募に関連付けられたすべての抽出されたスキルが削除されます。
求人応募が削除されます。	応募者プロファイルのすべての詳細が削除されます。

人材獲得のスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブを実行して、人材獲得スイートのさまざまな部分で更新されたコンテンツのフローを自動化します。

応募者を非アクティブ化するスケジュール済みジョブの設定

スケジュール済みジョブを定期的に設定して、システムで不要になった応募者を非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[MarkApplicantInactive]** を選択します。
3. ServiceNow Store の応募者センターの応募ページから HiringDeleteRoles.xml ファイルを表示してダウンロードします。
4. スクリプトインクルード [sys_script_include] テーブルに XML ファイルをインポートします。
5. オプション: [時間] と [実行] でスケジュール済みジョブの頻度を変更します。
6. オプション: システムプロパティ (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays) の値を変更します 。
   応募者を非アクティブとしてマークするベースシステム値は 30 日です。
7. [アクティブ] チェックボックスを有効にして、[更新] をクリックします。

> **注:**
> スケジュール済みジョブのベースシステム条件がアクティブです。これを非アクティブ化できます。

タスクの結果
応募者レコードが非アクティブ化されます。

人材プロファイルを生成するスケジュール済みジョブの設定

スケジュール済みジョブの頻度をカスタマイズして、新しい人材プロファイルのフローが中断されないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

このタスクについて
人材定義を作成すると、*Generate Talent Profiles* スケジュール済みジョブはデフォルトで毎日実行されます。スケジュール済みジョブの実行頻度を更新するか、手動で実行して人材プロファイルを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > 人材プロファイルの生成.
2. オプション: [実行] フィールドの値を、デフォルトオプションの [日次] から希望するオプションに変更します。
   使用可能なオプションは、次のとおりです。
   - 日次
   - 週次
   - 月次
   - 定期的
   - **1** 回
   - オンデマンド
   - ビジネスカレンダー：エントリー開始
   - ビジネスカレンダー：エントリー終了

   a. スケジュール済みジョブを保存または更新して、変更を保存します。
   - 変更を保存してページにとどまるには、選択して長押し (または右クリック) して [保存] を選択します。
   - 変更を保存してページを離れるには、[更新] を選択します。
3. オプション: [今すぐ実行] をクリックします。

人材獲得との統合

統合により、アプリケーション間で機能を拡張できます。

ATS との統合

優先 ATS と人材獲得環境を統合して、シームレスな採用ワークフローを作成します。

ジョブ要求事項の ATS への送信

ジョブ要求事項を統合 ATS に送信して、求人情報ボードに投稿します。

ジョブ要求事項を送信するトリガー条件を設定する

ATS が [準備完了] ステータスのときにジョブ要求事項を送信する統合フローを作成します。要求事項が統合 ATS に送信されたときに、ステータスを再構成できます。

統合フローの作成

優先 ATS を使用して統合フローを作成して、ATS にジョブ要求事項データを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ハブの使用

統合ハブを使用して人材獲得を優先 ATS と統合します。詳細については、「Integration Hub available spokes」を参照してください。

サポートアクション

統合が完了した後にサポートアクションを作成し、ATS と人材獲得間のチャネルを確立します。サポートアクションは、ATS によって異なります。

データを手動でエクスポートおよびインポートする

ジョブ要求事項 [sn_ta_hiring_core_job_requisition] テーブルからジョブ要求事項のリストをエクスポートし、ATS にデータを手動でインポートできます。

詳細については、「Exporting data」を参照してください。

インポートセットを使用したジョブ要求事項のアップロード

インポートセットを使用して、ATS から ServiceNow インスタンスにすべての履歴ジョブ要求事項データを取り込みます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[データをロード] フォーム」を参照してください。

   注:
   [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択し、ジョブ要求事項ステージング [sn_ta_connector_job_requisition_staging] テーブルを追加します。

   テーブルはベースシステムで使用できます。

3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template」を参照してください。

4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップを指定] で、[変換 **(Transform)]** を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
ジョブ要求事項テーブルは、インポートされたデータで更新されます。

ATS からの応募データの受信

統合 ATS から応募と応募者のデータを受信します。

統合フローの作成

データをプルする優先 ATS との統合フローを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ハブの使用

統合ハブを使用して人材獲得を優先 ATS と統合し、応募と応募者の詳細に関するデータを受信します。詳細については、「Integration Hub available spokes」を参照してください。

サポートアクション

統合が完了した後にサポートアクションを作成し、ATS と人材獲得間のチャネルを確立します。サポートアクションは、ATS によって異なります。

データ構成にインポートセットを使用する

統合された ATS がない場合は、インポートセットを使用して求職申し込みデータを取得します。詳細については、「インポートセットを使用した求職申し込みのアップロード」を参照してください。

インポートセットを使用した求職申し込みのアップロード

インポートセットを使用して、定期的に、ATS から ServiceNow インスタンスにすべての求職申し込みデータをダンプします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[データをロード] フォーム」を参照してください。

   注:
   [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択し、求人応募のステージング [sn_ta_connector_job_application_staging] テーブルを追加します。

   テーブルはベースシステムで使用できます。

3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template」を参照してください。

4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップを指定] で、[変換 **(Transform)]** を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
インポートされたデータで求職申し込みリストが更新されます。

人材獲得を使用する

人材獲得スイートを使用して、採用担当マネージャー、採用担当者、応募者間のコラボレーションを強化します。シームレスな採用プロセスを非常に短時間で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用の使用

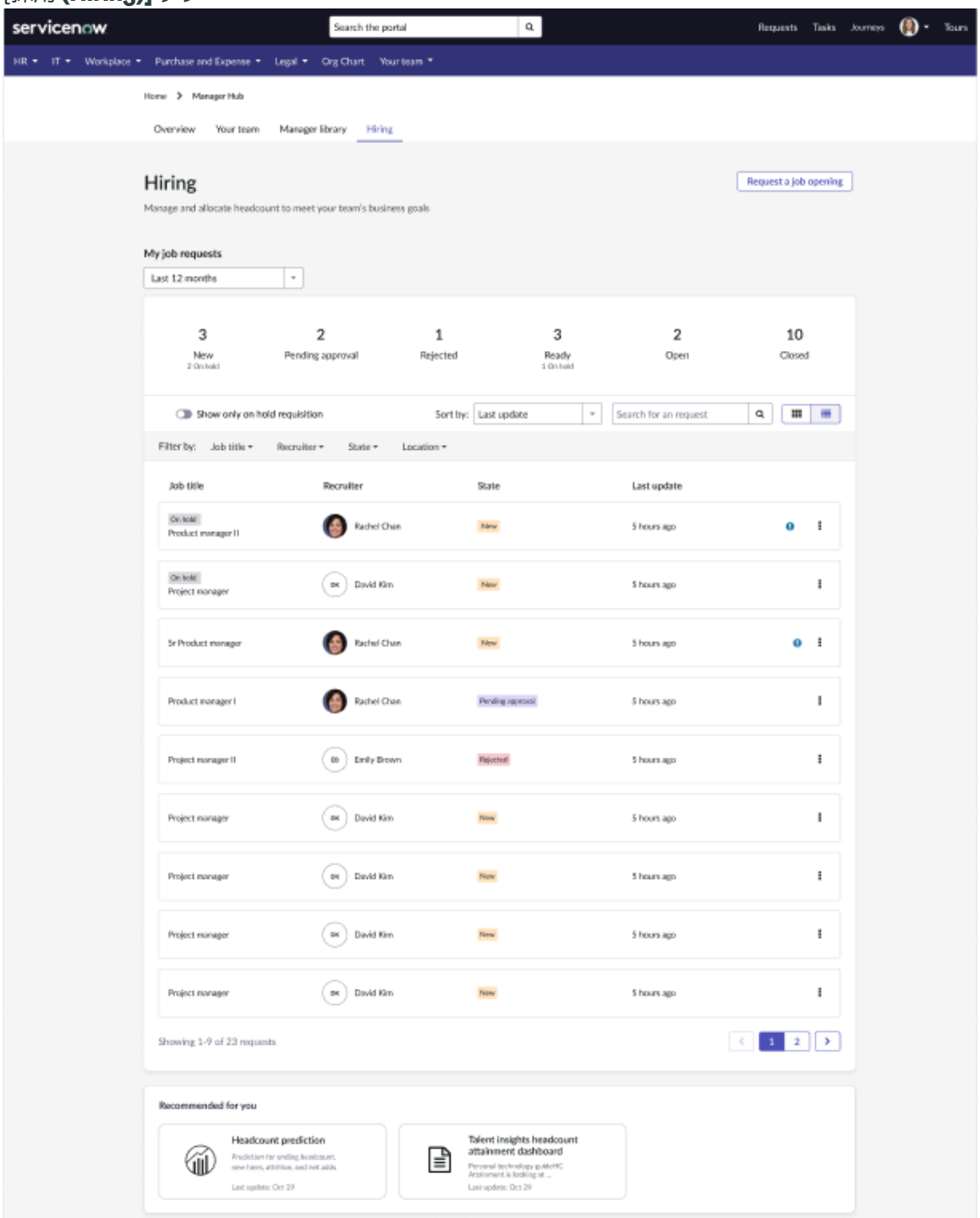
採用担当マネージャーは、[採用 (Hiring)] タブを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションを強化し、簡素化された採用プロセスを活用します。

[採用 **(Hiring)]** タブ

[採用 (Hiring)] タブは、採用担当マネージャーにとって信頼できる情報源です。

[採用 (Hiring)] タブは、採用担当マネージャーが [自分のジョブ要求 (My job requests)] セクションで上げた要求を追跡するのに役立ちます。

[採用 **(Hiring)]** タブ



ステータス別の開かれた要求事項数に関する情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

また、ジョブタイトル、採用担当者、ステータス、および最終更新日のデータ別にすべてのジョブ要求事項が一覧表示されます。

採用担当マネージャーとしてジョブ要求事項を作成する

組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > 採用.
2. [求人を依頼する **(Request a job opening)**] を選択します。
3. [新規求人依頼 (new job opening request)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [自分の要求 (My Requests)] の [ドラフト **(Draft)**] タブで、保存済みのドラフトにアクセスします。

   注:

   採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要 (Overview)] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「人材採用担当者ワークスペースの概要」を参照してください。

タスクの結果
ジョブ要求事項が [新規] ステータスで作成されます。

Now Assist を使用してジョブ要求事項を開く

仮想エージェントの Now Assist を使用して、組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求または複製します。

始める前に
以前のバージョンでは一部の Now Assist 機能が異なる場合があるため、仮想エージェントバージョン 4.0.1 以降で Now Assist をアクティブ化してください。

必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager、sn_ta_hiring_core.recuiter

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [チャット] アイコン ( ) を選択して、仮想エージェントチャットウィンドウを開きます。
3. 次のいずれかの方法で、新しいジョブ要求事項を開くことを要求します。
   - 選択 すべて表示 > 新規求人依頼.
   - チャットに要求を入力して、新しいジョブ要求事項を開きます。
4. 次のいずれかのオプションを選択し、仮想エージェントのプロンプトに従います。

   注:
   自分が定義したすべてのカタログアイテムには、仮想エージェントの Now Assist を使用してアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
新しいジョブ要求事項が作成されます。

> **注:**
> 採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「人材採用担当者ワークスペースの概要」を参照してください。

[採用 **(Hiring)**] タブでのジョブ要求事項の追跡

採用担当マネージャーは、追跡および更新する未解決のジョブ要求事項の詳細ステータスを表示できます。採用担当マネージャーは、関連する採用資料を参照してナレッジベースを強化できます。

採用ダッシュボードから要求事項を開くと、ジョブ要求事項の詳細が表示されます。

未解決のジョブ要求事項に関する詳細な知識を取得します。

[概要] セクションの要求事項ステッパーウィジェットを使用して、ジョブ要求事項の進捗状況と現在の状況を確認します。

[詳細 **(Details)**] タブでは、ジョブ要求事項の要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が提供されます。

[アクティビティ タブは、採用担当マネージャーが組織の欠員を埋めるために、採用担当者や承認者とコラボレーションするために使用できます。

[承認] タブには承認者の名前と承認要求のステータスが表示され、簡単に追跡できます。

- 採用担当者が承認のために要求事項を送信したときに、承認の詳細を表示します。
- 承認者が承認要求に追加したコメントを表示します。

[ジョブの説明 **(Job Description)**] タブには、ジョブ要求事項のジョブの説明が表示されます。

採用担当者とのコラボレーション

アクティビティストリーム上のジョブ要求について、採用担当者とコラボレーションします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > 採用.
2. ジョブ要求事項を検索して選択します。
3. ジョブ要求事項の詳細ページのアクティビティストリームで、[コメント] タブを使用して採用担当者にメッセージを送信します。
   採用担当マネージャーも、アクティビティストリームで採用担当者とジョブ要求事項からのコメントを確認できます。

タスクの結果
採用担当者は、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

採用コンテンツの表示

[採用 (Hiring)] タブで利用可能なさまざまな採用資料を確認します。

採用担当マネージャーとして、[おすすめ] セクションから関連する採用コンテンツにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

地域固有の採用ポリシーとプロセスについて理解を深めます。

[採用 (Hiring)] で [おすすめ] を設定する方法の詳細については、「[採用 (Hiring)] の構成」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペースの使用

採用担当者は、人材採用担当者ワークスペースを使用して、採用タスクを簡素化します。

[store-future: BEGIN review]

人材採用担当者ワークスペースの概要

採用担当者は、人材採用担当者ワークスペースの [概要] セクションを使用して、作業負荷の可視性を高め、効果的に作業の優先順位付けを行うことができます。

作業の優先順位付けに役立つデータ可視化の透明性を活用します。[概要] セクションを使用して、アクティブ、保留中、または未アサインの要求事項を管理します。

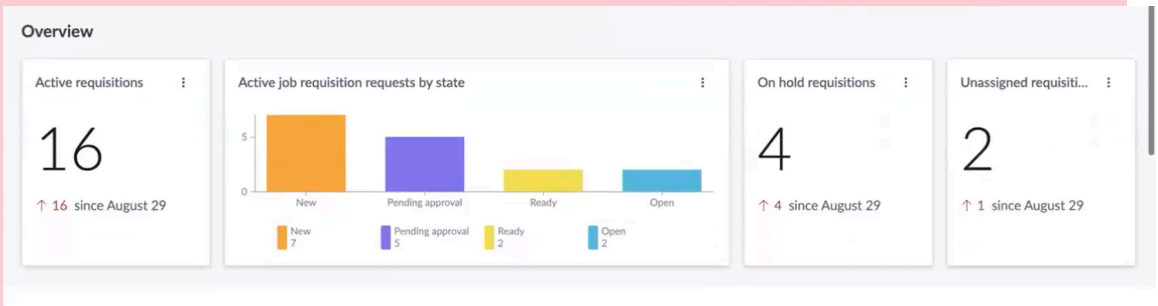
ホームページでそれぞれの状況別に要求事項を表示し、必要に応じてアクションを実行できます。

採用担当者として：

- [自分にアサイン済み] で自分の要求事項を表示して優先順位付けできます。
- 未アサインの要求事項を自分、別の採用担当者、またはアサイン先グループにアサインします。

[概要] セクションには、アクティブな要求事項、ステータス別のアクティブなジョブ要求事項、保留中の要求事項、未アサインの要求事項の数が表示されます。また数の増減など、ステータス別の要求事項の傾向も表示されます。

採用の概要



任意のセクションを選択すると、その中のすべての関連する要求事項が表示されます。

要求事項は、カードビューとリストビューに表示されます。

カードを選択すると、ジョブ要求事項の詳細ページが開きます。

フィルターとソートのオプション

次のフィルターとソートのオプションを使用して、ジョブ要求事項を選別します。

- 採用担当マネージャーでフィルタリングするには、[すべてのマネージャー] を使用します。
- [すべての状況] を使用して、ジョブ要求事項の状況別にフィルタリングするか、すべて表示します。
- [ステータスでソート **(Sort by State)]** を使用して、ジョブ要求事項を日付でソートします。

  すべてのジョブ要求事項には、その要求事項の個々のステータスがカードビューとリストビューの両方に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最近更新されたジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (新しいものから古いもの) **(Updated (newest to oldest))]** を選択します。
- 最も古い更新されたジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (古いものから新しいもの) **(updated (oldest to newest))]** を選択します。
- オープンされた最新のジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (新しいものから古いもの) **(Updated (newest to oldest))]** を選択します。
- オープンされた最も古いジョブ要求を表示するには、 [更新日時 (古いものから新しいもの) **(updated (oldest to newest))]** を選択します。

検索

検索バーを使用して、要求事項を検索します。

要求事項とそれに関連する求人応募を表示できます。

応募ステージ

ジョブ要求事項に関連付けられているすべての応募を表示します。応募データは、組織内の指定された応募追跡システム (ATS) から取得されます。

[End]

採用担当者としてジョブ要求事項を作成する

組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項のリストビューを選択し、[新規] を選択します。
3. 新しいジョブ要求事項の作成フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

> **注:**
>
> 採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要 (Overview)] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「人材採用担当者ワークスペースの概要」を参照してください。

タスクの結果

ジョブ要求事項が [新規] ステータスで作成されます。

人材採用担当者ワークスペースでのジョブ要求事項の追跡

ジョブ要求事項とそれに対応するアプリケーションを追跡し、ジョブ要求事項の詳細ページで採用チームを表示してコミュニケーションを取ります。

アクティビティストリームでジョブ説明の詳細を確認し、同時に採用担当マネージャーと連絡を取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[詳細] タブには、ジョブ要求事項の要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が表示されます。

[ジョブの説明] タブには、ジョブ要求事項のジョブの説明が表示されます。

[承認] タブには、簡単に追跡できるように承認者の名前と承認要求のステータスが表示されます。

- 採用担当者が承認のために要求事項を送信すると、承認の詳細を表示できます。
- 承認者が承認要求に追加したコメントを表示できます。

[採用チーム **(Hiring Team)**] タブには、要求事項に対するすべての採用チームメンバーが表示されます。

- 採用チームメンバーを追加または削除します。
- フィルターを使用して、探している採用チームメンバーを検索します。
- 応募者が採用チームを確認できるようにすることで、応募者に対する透明性を高めます。

[採用チーム **(Hiring Team)**] タブで行われた更新は、応募者センターホームページに表示されます

[応募 **(Applications)**] タブには、すべての応募、各応募者、応募の状況が表示されます。応募を開くときに、アクティビティストリームを介して応募者にメッセージを残すことができます。

[アクティビティ] タブは、採用担当者が採用マネージャーや要求の承認者とコラボレーションするのに役立ちます。

[ジョブの説明] タブでジョブの説明を編集または更新し、そのページの [承認のため送信 **(submit for approval)**] ボタンを使用して承認のために送信します。

要求にジョブの説明を追加する

ジョブの説明テンプレートを使用して、要求にジョブの説明を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブの説明を追加するジョブ要求事項を開きます。
3. [ジョブの説明] タブを選択して、[ジョブの説明] フィールドを開きます。
4. オプション: [テンプレート] セクションで、[自分のテンプレート] タブからジョブの説明テンプレートを選択します。
5. オプション: ジョブ要求事項に入力されたら、必要に応じてコンテンツを更新します。
6. [保存] を選択します。
   ジョブの説明もジョブプロファイルから自動的に入力されます。

次のタスク

承認のために要求事項を送信します。 詳細については、「承認のためにジョブ要求事項を送信する」を参照してください。

採用担当者によるジョブ要求事項の管理

要求事項を更新、保留、承認用に送信、またはクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求事項を保留にする

要件が変更された場合、ジョブ要求事項を保留にします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 採用ダッシュボードから [アクティブな要求事項 **(Active requisitions)**] に移動します。
   a. リストからアクティブな要求事項を選択します。
3. [保留中 **(On hold)**] を選択します。

   a. [ジョブ要求事項を一時停止 (Pause the job requisition)] ポップアップウィンドウで、アクションの理由を選択します。

   b. オプション: コメントがあれば追加します。

   注:
   - 理由のリストからその他の理由のオプションを選択した場合は、メモにコメントを入力する必要があります。
   - 要求事項が保留中にクローズされると、保留中ステータスは保持されません。

ジョブ要求事項は、そのステータスに関係なく保留にすることができます。要求事項の状況管理の詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

タスクの結果
要求事項は保留中になり、検索時に最新のステータスと保留中バッジが表示されます。

ジョブ要求事項の保留を取り消す

必要に応じて、ジョブ要求事項の保留を取り消します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 作業を再開するジョブ要求事項を選択します。
3. [再開] を選択します。

タスクの結果
ジョブ要求事項の保留が解除され、処理を進める準備が完了します。

ジョブ要求事項の複製

既存のジョブ要求事項を複製して時間を節約します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 複製するジョブ要求事項を開きます。
3. ジョブ要求事項の詳細ページの右上隅にある省略記号から [複製] を選択します。
4. 必要に応じてフィールドを変更し、[保存] を選択します。
   どのフィールドを複製するかを設定します。詳細については、「ジョブ要求で複製するフィールドの構成」を参照してください。

ジョブ要求のクローズ

不要になったジョブ要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズする要求を選択します。
3. 右上隅の省略記号から、[要求をクローズ] を選択します。
4. ポップアップウィンドウで、[要求のキャンセル **(Cancel requisition)]** を選択し、[クローズ] を選択します。
   要求事項が保留中にクローズされると、保留中ステータスは保持されません。詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

ジョブ要求事項の再オープン

既にクローズ済みステータスになっているジョブ要求事項を再オープンします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズ済みステータスの、再オープンが必要な要求事項を開きます。
3. [再オープン **(Reopen)]** を選択します。
   - 要求事項は、再オープンされると [新規] ステータスに移行します。
   - 状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

承認のためにジョブ要求事項を送信する

承認のためにジョブ要求事項を上級管理職に送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ステータス別のアクティブなジョブ要求事項要求 **(Active job requisition requests by state)]** カードから [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [新規] ステータスでフィルタリングされた [ジョブ要求事項 (Job Requisitions)] テーブルに表示されるジョブ要求事項を選択します。
   新しいタブでジョブ要求事項が開きます。
4. [ジョブ要求事項承認要求 (Job requisition approval request)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「承認フォームの送信」を参照してください。
5. [承認のため送信] を選択します。

タスクの結果
承認要求は、承認者の [自分のタスク **(My tasks)]** の未解決の要求に表示されます。

送信した承認要求をキャンセルする

送信した承認要求が不要になった場合は、キャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース。.
2. 採用ダッシュボードに移動し、ジョブ要求事項を開きます。
3. [承認をキャンセル] を選択します。
   - 承認要求をキャンセルすると、[承認者] タブのステータスが [キャンセル済み] に変わります。
   - キャンセルされた通知は、アクティビティストリームにも表示されます。

承認のためにジョブ要求事項を再送信する

直前の変更または技術的な障害が発生した場合に、承認のためにジョブ要求事項を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 承認のために再送信するジョブ要求事項を開きます。
3. [承認のために再送 **(Resend for approval)]** を選択します。
   - 以前に [準備完了 **(Ready)]** ステータスだった要求は、[承認待ち **(Pending approval)]** ステータスに戻ります。
   - 状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

タスクの結果
承認要求は、アサインされた承認者に再送信されます。

[承認者] タブで、承認要求のステータスが [要求済み (Requested)] に変更されます。

ATS でジョブ要求事項を開く

ATS でジョブ要求事項が承認されて準備ができたら、これを開きます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ダッシュボードのジョブ要求事項のリストで [準備完了] ステータスの要求事項を開きます。
3. 右上隅にある省略記号から [要求を開く **(Open requisition)]** を選択します。

タスクの結果
要求事項は [オープン] ステータスです。ATS でオープンになり、さらに採用プロセスを進めることができます。

ATS との統合の詳細については、「ATS との統合」を参照してください。

採用タスク

応募者または内部ステークホルダーにタスクをアサインして、人材採用担当者ワークスペース内で管理します。

すべてのステークホルダーとの有益で協力的な環境を作ります。

応募レコードビューで利用可能な [タスク] タブでタスクを作成して、応募者や内部ステークホルダー (採用担当マネージャーなど) にアサインします。

ジョブ要求事項レコードページの [タスク] の [リスト] ビューで、[すべてのタスク] と [自分にアサインされたタスク] を表示します。ジョブ要求事項のすべてのタスクの統合ビューを一目で把握できるため、効率的なタスク管理を実現できます。

応募者はアサインされたタスクを時間内に完了しなかった場合、定期的に通知を受け取ります。詳細については、「採用担当者向けのタスクメール通知」を参照してください。

タスクの作成

人材採用担当者ワークスペース内で応募者または内部ステークホルダーのタスクを作成し、それぞれのペルソナにアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項レコードページで、必要な応募を選択します。
3. 求人応募の [タスク] タブに移動し、[新しく追加] を選択します。
4. [タスクの選択] ポップアップウィンドウで、利用可能なリストからタスクを選択し、[送信] を選択します。
   タスクを選択すると、[タスクタイプ] フィールドが自動的に選択されます。タスクタイプの詳細については、「採用タスクのタイプの構成」を参照してください。

   タスクタイプをさまざまなタスクにマッピングする方法の詳細については、「人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング」を参照してください。
5. 応募者タスクフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「応募者タスクフォーム」を参照して ください。
6. [保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
ジョブ要求事項の応募ページの [リスト] ビューから新しいタスクを表示します。リストビューには、統合された効率的なタスク管理オプションがあります。

採用担当マネージャーとのコラボレーション

アクティビティストリーム上のジョブ要求について、採用担当マネージャーとコラボレーションします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 要求事項を開きます。
3. [作成] セクションの [コメント] タブを使用して、採用担当マネージャーにメッセージを送信します。

タスクの結果
採用担当マネージャーは、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

人材へのメール送信

効果的なコミュニケーションを行うために、人材採用担当者ワークスペース環境のさまざまなアクセスポイントから社内外の人材タイプにターゲットを絞ったメールを送信します。

ジョブ要求事項からのメール送信

採用担当者は、求職者にジョブ要求事項についてメールを送信し、パーソナライズされた詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項を開きます。
3. [アプリケーション] タブを選択します。
4. 連絡を取りたい応募者に関連付けられたアプリケーションレコードを開きます。
5. [詳細] タブを選択します。
6. [作成 (Compose)] セクションの [メール] タブを使用して、応募者にメールを送信します。

タスクの結果
応募者にメールが届きます。メールは、アプリケーションレコードのアクティビティストリームにも追加されます。

人材プロファイルからのメール送信

採用担当者は、さまざまな人材タイプにメールを送信し、パーソナライズされた詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)**] タブに移動します。
3. [すべての人材 (All talent)] セクションで、必要な人材プロファイルを選択します。
4. [人材プロファイル] レコードページの [詳細] タブに移動します。
5. [作成 (Compose)] セクションで、受信者にメールを書き、[メール送信] を選択します。

タスクの結果
メールが人材プロファイルに送信され、レコードがアクティビティストリームに表示されます。

人材プールからのメール送信

採用担当者は、パーソナライズされた詳細を提供するメールを人材プールに送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)**] タブに移動し、[人材プール (Talent pool)] セクションからプールを選択します。
3. [詳細] で、[作成 (Compose)] に移動します。
4. メールを記入し、[メール送信] を選択します。

タスクの結果
人材プール内のすべての人材プロファイルにメールが送信されました。

[人材獲得 **(Talent Acquisition)**] ダッシュボードの表示

[人材獲得 (Talent Acquisition)] ダッシュボードを使用して、組織の採用傾向を把握します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter および itil

手順

1. 移動先 すべて > プラットフォームアナリティクス > ダッシュボード > 人材獲得ダッシュボード.
2. ダッシュボードで利用可能な測定基準を表示して、採用傾向を把握します。
   詳細については、「人材獲得ダッシュボード」を参照してください。

人材プールの使用

人材プールを使用して、類似した人材プロファイルのさまざまなリポジトリを作成し、現在または将来の採用要件に合わせて 1 か所で表示します。

人材プールの作成

人材プールを作成して、特定の採用要件に合わせて類似の人材プロファイルを 1 か所に整理します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)**] タブの [人材プール (Talent pool)] セクションまたは [すべての人材 (All talent)] セクションから人材プールを作成します。
   - [人材プール **(Talent pool)**] タブの [人材プール (Talent pool)] セクションから人材プールを作成するには、[人材プールを作成 **(Create talent pool)**] を選択します。
   - [すべての人材 (All talent)] セクションから人材プールを作成するには、必要なプロファイルを選択して、[プールを作成] を選択します。
3. [新しい人材プールの作成 (Create New Talent pool)] フォームの各フィールドに入力します。フィールド値の説明については、「人材プールフォーム」を参照して ください。
4. [保存] を選択します。

タスクの結果
人材プールを作成しました。このプールの作成後に他の採用担当者とコラボレーションしたり、単に採用プロセスに関与する人々とプールを共有して可視性を確保したりします。

人材のプールへのコピー

既存の人材プールを使用して、プールの適切な人材プロファイルを自分の人材プールに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

このタスクについて
自分の人材プールに関連付ける、別の人材プールの適切な人材プロファイルをコピーします。人材プロファイルを自分のプールに直接関連付けることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)**] タブに移動します。
3. [別のプールにコピー (Copy to another pool)] ポップアップウィンドウで、[人材プールを選択 (Select talent pool)] ドロップダウンリストからコピー先の人材プールを検索または選択します。

   注:
   このドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合のみです。
4. [完了] を選択して終了します。

タスクの結果
人材プールの必要な人材プロファイルを別の人材プールに関連付けました。

プールからの人材プロファイルの削除

プール内で不要になった人材プロファイルを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、必要な人材プールを選択します。
4. 人材プロファイルを選択して、[別のプールにコピー **(Copy to another pool)]** ボタンの隣にあるセカンダリボタンとして表示される [削除] ボタンを有効化します。
5. [人材を削除 (Remove talent)] ポップアップ ウィンドウで、[削除] を選択して、選択した人材プロファイルの削除を確定します。

タスクの結果
選択した人材プロファイルをプールから削除しました。

注:
人材プロファイルをプールから削除できるのは、プールの所有者または協力者の 1 人である場合のみです。

人材プールの削除

人材プールが目的を果たした場合や関連性がなくなった場合は、削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、削除する人材プールを選択します。
4. [人材プールレコード (Talent pool record)] ページで省略記号を選択し、 [削除] を選択します。
5. [人材プールを削除 (Delete talent pool)] ポップアップウィンドウで、**[OK]** を選択してプールの削除を確定します。

注:
削除機能を使用できるのは、人材プールのオーナーのみです。

タスクの結果
選択した人材プールが削除されました。

人材プロファイルの作成

人材プロファイルを作成して、組織の人材プロファイルリポジトリに追加します。これは採用プロセスの最適化に使用します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [すべての人材 (All talent)] セクションまたは [人材プール (Talent pool)] ページの [人材] タブから人材プロファイルを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [新しい候補を作成] フォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[人材を作成 (Create talent)] フォーム」を参照して ください。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルが作成されました。

人材プロファイルのフィルタリング

フィルターオプションを使用して、[人材プール (Talent pool)] タブで関連する人材プロファイルをすばやく検索します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [フィルター] アイコン を選択し、 [詳細ビュー] を選択します。
4. 人材プロファイルは、応募者オプションまたはユーザータイトルオプションでフィルタリングすることができます。
   - 応募者でフィルタリングするには、[応募者 **(Job Applicant)]** を選択して条件を設定します。
   - 役職でフィルタリングするには、 ユーザー > タイトル 条件を設定します
5. [更新] を選択して、フィルター条件を設定します。

人材プロファイルの人材プールへの追加

類似した人材プロファイルを人材プールに追加して、特定の採用活動中のすべてのプロファイルとのコミュニケーションを簡素化します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、人材プロファイルを追加する必要なプールを選択します。
4. [人材プール (Talent pool)] ページで、[人材] タブに移動します。
5. [人材を追加 **(Add talent)]** を選択すると、ポップアップウィンドウに人材プロファイルの一覧が表示されます。

   注:
   このボタンは、人材プールの所有者または協力者にのみ表示されます。

6. すべての人材または特定のプールを選択して、人材プロファイルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての人材プロファイルから選択するには、ポップアップウィンドウのドロップダウンから [すべての人材 **(All talent)]** を選択します。
- 特定のプールから選択するには、ポップアップウィンドウのドロップダウンから該当するプールを選択します。

> **注:**
> ドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合、またはプールが共有されている場合のみです。

7. 現在のプールに追加する人材プロファイルを選択し、[保存] を選択します。

ジョブリード

ジョブリードは、特定のジョブ要求事項に追加された最も関連性の高いプロファイルを直接表示します。

プロファイルが求人に最も適している場合に、ジョブリードとして人材プロファイルをジョブ要求事項に追加します。プロファイルは、ジョブ要求事項に追加されると、リードと呼ばれます。

これにより、採用担当者は、求人に適しているプロファイルをよりよく把握できます。

人材プロファイルをジョブリードとしてコピーする

人材プールの人材プロファイルをリードとして特定のジョブ要求事項にコピーします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.

- 人材プールの人材プロファイルをジョブリードにコピーするには、[人材プール **(Talent pool)]** タブに移動してプールを選択し、その中から人材プロファイルを選択すると、[別のプールにコピー **(Copy to another pool)]** ボタンの横に [リードにコピー **(Copy to leads)]** ボタンが表示されます。
- [すべての人材 (All talent)] セクションの人材プロファイルをリードにコピーするには、人材プロファイルを選択し、[プールにコピー **(Copy to pool)]** ボタンの横にある [リードにコピー **(Copy to leads)]** を選択します。

2. [人材をジョブリードにコピー (Copy talent to job leads)] ポップアップウィンドウで、[ジョブ要求事項を選択 (Select job requisition)] ドロップダウンリストからジョブ要求事項を選択し、[追加] を選択します。

> **注:**
> 人材プロファイルは、採用担当者にアサインされているジョブ要求事項にのみリードとしてコピーできます。

タスクの結果
選択した人材プロファイルをジョブリードとして追加しました。

ジョブ要求事項でのリードの作成

ジョブ要求事項報内に、求人に適合する可能性のあるリードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ジョブ要求事項] タブに移動します。
3. 必要なジョブ要求事項を選択します。
4. ジョブ要求事項レコードページの [リード] タブに移動します。
5. [リードを追加 **(Add leads)**] の横にある [リードを作成 **(Create a lead)**] ボタンを選択して、[新しい候補の作成] フォームを開きます。
   フィールド値の説明については、「[人材を作成 (Create talent)] フォーム」を参照してください。

タスクの結果
ジョブ要求事項内にリードを作成しました。

ジョブ要求事項へのリードの追加

関連するプロファイルをジョブリードとしてジョブ要求事項に直接追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ジョブ要求事項] タブに移動します。
3. 必要なジョブ要求事項を選択します。
4. ジョブ要求事項レコードページの [リード] タブに移動します。
5. [リードを追加 **(Add leads)**] を選択すると、アクセスできる人材プロファイルと人材プールが [リードを追加 (Add leads)] ポップアップウィンドウに表示されます。
6. 人材プロファイルを選択するか、人材プールからプロファイルを選択することができます。
   - 人材プロファイルを直接追加するには、[人材の選択元 (Select talent from)] リストから必要なプロファイルを選択します。
   - 人材プールのプロファイルを追加するには、[人材の選択元 (Select talent from)] リストからプールを選択します。

   注:
   ドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合、またはプールが共有されている場合のみです。

7. [追加] を選択して、人材プロファイルをジョブリードとして追加します。

応募者センターの使用

応募者センターを使用して、パーソナライズされた専用ポータルで応募者にコネクテッドエクスペリエンスを提供します。

応募者センターへのアクセス

応募者センターにパスワードなしでログインして、ポータルを簡単に探索できます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または
sn_ta_hiring_core.internal_applicant

自動翻訳

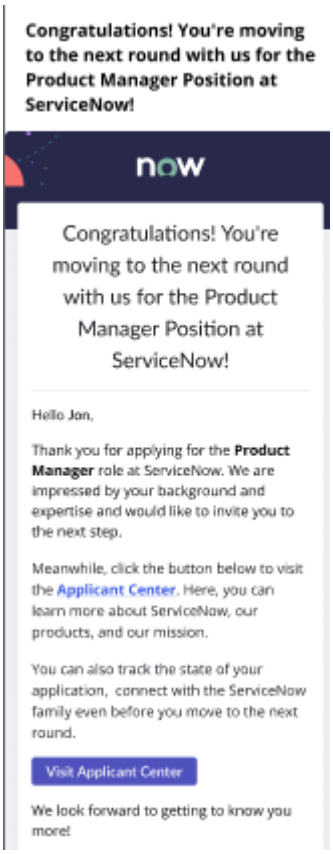
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
応募者は、パスワードなしで応募者センターにログインできるため、プロセスが簡素化され、アクセスしやすくなります。応募者が応募者センターにログインするための招待状を受信するのは、ベースシステムの動作です。応募者の登録済みメールアドレスにマジックリンクを含むメールを送信するステータスを決定できます。

手順

1. 登録メールアドレスに移動し、メール通知を開きます。

応募者のメール通知



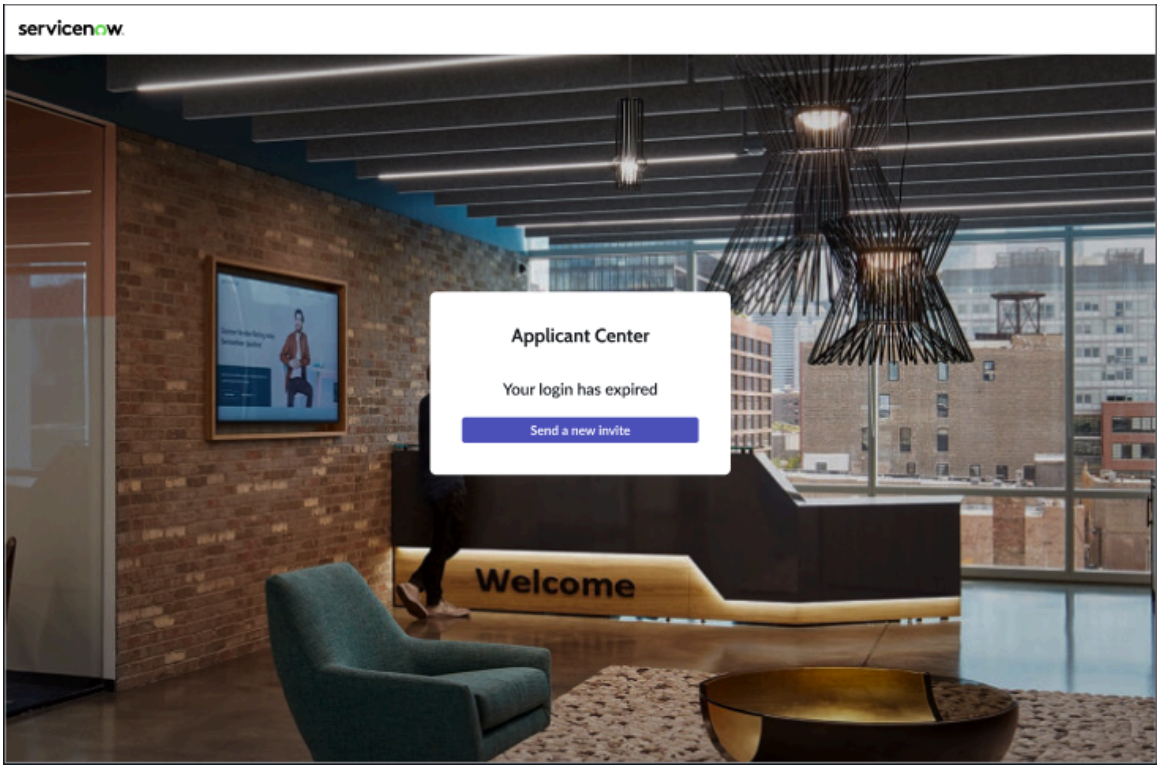
2. [応募者センターを表示 **(View Applicant Center)]** を選択します。
マジックリンクをクリックすると、応募者センターのホームページに移動します。

3. リンクの有効期限が切れた場合は、ポップアップウィンドウのプロンプトから [新しい招待を送信 **(Send a new invite)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ログイン有効期限] ウィンドウ



4. [メール] フィールドに、登録メールアドレスを入力します。

5. 登録メールアドレスに新しいログインメールが送信されます。

6. [応募者センターを表示] を選択して、応募者センターに再ログインします。

応募者センターホームページ

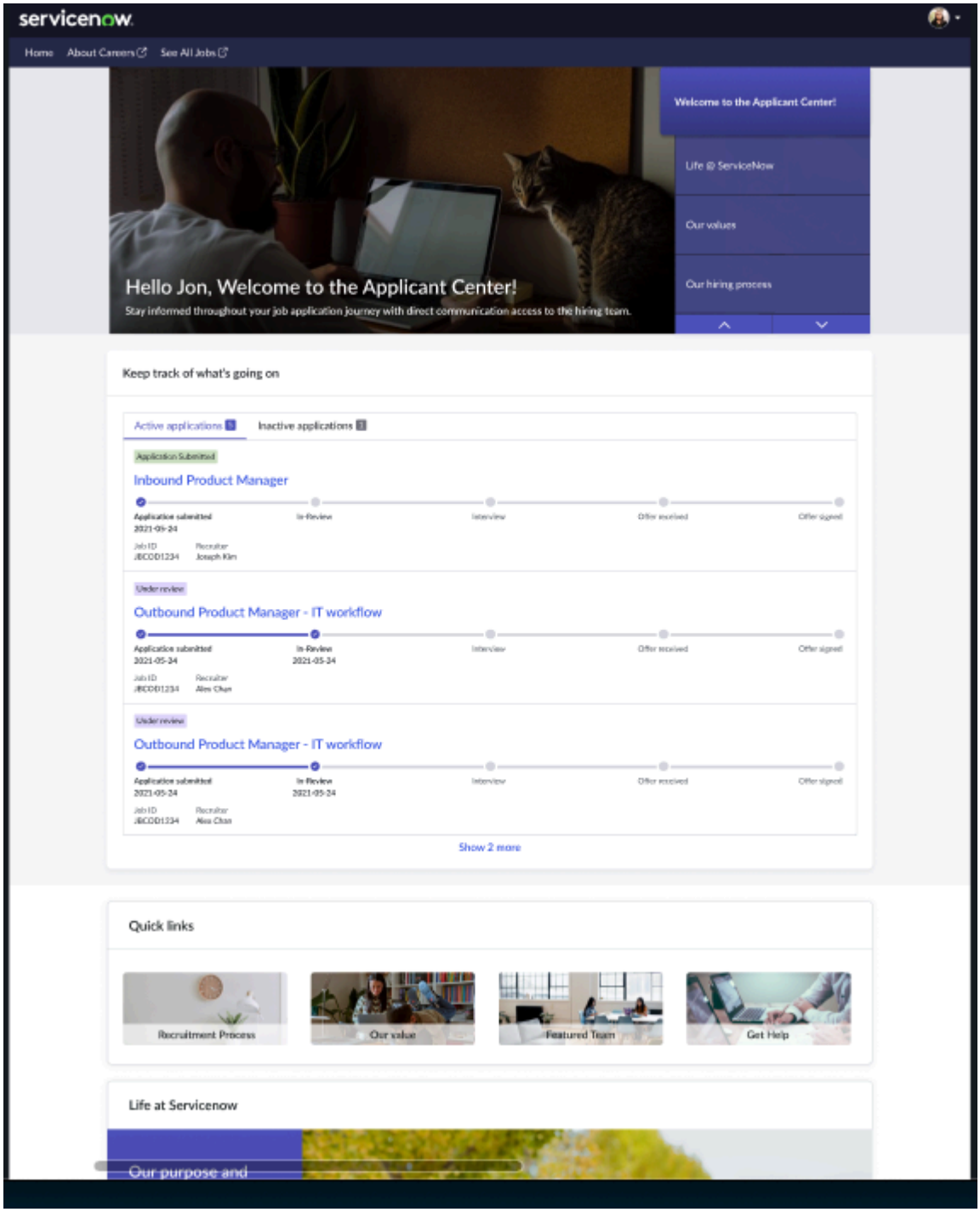
応募者センターは、応募者専用のパーソナライズされたポータルです。

応募者センターは、応募者に有益な採用エクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応募者センター



アドミニストレーターは、次の機能を使用できます。

- 組織のニーズに応じて使用できるカスタマイズ可能なヘッダーメニューアイテム。
- 応募者のジャーニーをキュレーションするコンテンツエクスペリエンス。

応募者は、次のことができます。

- 応募追跡ウィジェットで、アクティブな応募と非アクティブな応募を応募者として追跡します。
- 応募がステッパーウィジェットのあるステータスに移行した日付とともに、応募がどのステージにあるかを把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自分へのジョブオファーを受け入れた後に、応募者センターホームページに通知が表示されます。

  注:
  ジョブオファーを受け入れると、ウェルカムメールも届きます。

求職申し込みの表示

求職申し込みを開いて詳細を確認します。

アクティブな求職申し込みを開いて詳細を確認します。[概要] セクションには、ステータス、採用担当者、場所、作業ペルソナが表示されます。

ステッパーウィジェットで採用プロセスに沿った応募の進捗状況を確認します。ステータス表示の詳細については、「応募者用の応募ステータス」を参照してください。

このページには、次の情報も表示されます。

- [メッセージ] タブから採用担当者にメッセージを送信します。
- 採用担当者が採用チームの情報をタブに追加した場合は、[採用チーム **(Hiring team)]** タブで応募の採用チーム を確認します。
- [ジョブの説明] タブで、申請した要求事項のジョブの説明を確認します。

応募者センターのタスク

応募者センターは、ポータルでアサインされたタスクを完了するために必要なアラートと手段を応募者に提供します。

アサインされたすべてのタスクを、応募者センターポータルのホームページで確認できます。ホームページには、通知とともに [詳細を表示] ボタンがあります。クリックすると、アプリケーションレコードページの [自分の **To Do]** タブにリダイレクトされます。[自分の **To Do]** タブからタスクを完了できます。

<image>。

複数の未完了のタスクがアサインされている場合、スクロールすると、すべての未完了のタスクがホームページのバナーに表示されます。いずれかをクリックすると、[自分の **To Do]** タブにリダイレクトされ、すべてのタスクを 1 つずつ完了できます。

応募者センターのタスク関連の通知の詳細については、「応募者向けのタスクメール通知」を参照してください。

応募者サーベイ

応募者サーベイを使用すると、応募者は応募者センターでの採用経験に関するフィードバックを提供できます。

応募者の採用経験を常に向上させることで、採用プロセスを改善します。応募者が採用過程のさまざまなレベルで率直なフィードバックを提供できるようにします。

応募者は採用過程の開始時にその組織での経験に関するフィードバックを提供できます。応募者に対してあらゆる種類のフィードバックエクスペリエンスを設定できます。これには、応募者センターポータルでのユーザーエクスペリエンス、任意のサービスカタログにアクセスするためのサービスエクスペリエンス、または採用プロセス全体を完了した後のサーベイフィードバックなどがあります。フィードバックの設定の詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック」を参照してください。

応募が面談状況に移行すると、応募者はサーベイフィードバック要求を受け取ります。フィードバック要求は、採用過程の他の重要なポイントでトリガーされるように設定できます。フィードバックの設定の詳細については、「Survey designer」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

応募者センターホームページに表示される [フィードバックを共有] ボタン。フィードバックボタンは、応募ページにも表示されます。

サーベイの実施中にデータを匿名で集計するオプションを応募者に提供できます。

人材獲得の承認

承認エクスペリエンスを使用して、ジョブ要求事項の投稿への承認を取得します。

従業員センターでのジョブ要求事項の承認

従業員センターの [自分のタスク] からジョブ要求事項を承認します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. [未解決の要求] タブからジョブ要求事項の承認要求を選択します。
   - ジョブの説明の詳細を表示するには、[詳細] タブを選択します。
   - ジョブの説明を表示するには、[ジョブの説明] タブを選択します。
   - 採用担当者に何かを伝えるには、[アクティビティ] タブを選択します。
   - 要求を承認するには、詳細を確認して、[承認] を選択します。
   - 要求を却下するには、[却下] を選択します。
     承認要求を却下するには、[要求を却下] ポップアップウィンドウに理由を入力する必要があります。

     承認者が承認要求を却下すると、ジョブ要求事項は [却下] ステータスに移行します。

     状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

     承認エクスペリエンスの構成方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

     注:
     承認要求を含むメール通知も、承認者のメールアドレスに送信されます。

     メールでの承認の詳細については、「メールの承認要求ビュー」を参照してください。

メールの承認要求ビュー

承認要求のメール通知は、承認者に遅滞なく通知するのに役立ちます。

自分に対するジョブ要求事項の承認要求が発生すると、登録したメールアドレスにメール通知が届きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認者へのメール通知

Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We collaborate closely to understand the client's needs and goals, brainstorm ideas, and develop concepts that meet both the aesthetic and functional requirements of the project. "

Thank you,
Recruitment Team

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知から、役職、採用担当マネージャー、採用担当者、雇用タイプ、報酬範囲などの承認要求の詳細を取得します。

メール通知からジョブ要求事項の要求を承認または却下できます。

承認タスクを選択し、ポータルに移動して承認タスクを完了します。

ターゲットコミュニケーション

メール通信やキャンペーンなどのターゲットコミュニケーションは、さまざまなステークホルダーに重要なメッセージを伝える効率的な手段となります。

- 内部と外部の両方の応募者に対するターゲットエンゲージメントの手段としてキャンペーンを作成します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスを使用したキャンペーンの作成」を参照してください。
- 人材採用担当者ワークスペース内のさまざまなアクセスポイントから、内部または外部のすべての人材タイプにパーソナライズされたメールを送信します。詳細については、「人材へのメール送信」を参照してください。

通知

人材獲得の通知は、採用担当マネージャー、採用担当者、および応募者が採用プロセスの重要な進展について常に把握するのに役立ちます。

メールと、人材獲得スイート内の仮想エージェント通知を使用します。採用マネージャーまたは採用担当者は、ジョブ要求事項に加えられた最新の変更に関する情報を入手できます。

仮想エージェント Teams チャットで応募者にフォローアップします。詳細については、「Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

メール通知

メール通知は、採用担当マネージャー、採用担当者、応募者がジョブ要求事項と応募の変更と進捗状況を追跡するのに役立ちます。

メールダイジェストは、1 つ以上のジョブ要求事項と応募からの更新のサマリーを提供します。

次の更新に関する通知を取得します。

- ジョブ要求事項のフィールドに対する変更の通知。
- ジョブ要求事項の状況の変更に関する通知。
- 求人応募の状況の変更に関する通知。

採用ジャーニー中にフィードバックを提供するための、応募者へのメール通知も提供されます。応募者は、採用経験を評価するためのデフォルトのサーベイフィードバックを送信していない場合、定期的にメールでリマインダーを受信します。このプロセスにより、応募者から収集される応答の数が最大になります。

メールの受信頻度は変更できます。

採用担当者向けのタスクメール通知

メール通知は、応募者がタスクを完了したときに採用担当者にアラートを提供します。

応募者の 1 人が応募者センターポータルからアサインされたタスクを完了すると、通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材採用担当者ワークスペースの応募レコードページにも同じ内容が表示されます。応募者がタスクの実行中にドキュメントを添付した場合、その添付ファイルは [タスク] タブの [添付ファイル] セクションに表示されます。

アサインされたタスクが期限切れになったときにリマインダーメールを受信します。スケジュール済みジョブ [*Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)*] は、デフォルトでは非アクティブです。

応募者向けのタスクメール通知

メール通知は、採用担当者によってタスクがアサインされたときに応募者にアラートを提供します。

タスクをアサインされた応募者にメール通知が送信されます。メールには、タスクの詳細と、応募者センターにリダイレクトされる [タスクを表示] リンクが含まれています。

タスクは、応募レコードページの [自分の **To Do]** タブにあります。

未完了のタスクの期日が近づいている場合にリマインダーメールを受信します。スケジュール済みジョブ [*Notify Applicants when Due Date is tomorrow*] は、デフォルトでは非アクティブです。

人材プールのメール通知

通知メールは、オーナーが人材プールを共有またはコラボレーションしている採用担当者に送信されます。

プールオーナーによって人材プールに協力者として追加されると、通知を受け取ります。

人材プールが共有されたときに通知を受信し、オーナーからの詳細を確認します。

仮想エージェント通知

仮想エージェント通知は、採用担当マネージャーと採用担当者が要求事項とその応募者に加えられた最近の変更について常に最新情報を入手し、コミュニケーションチャネルを円滑に保つのに役立ちます。

採用担当マネージャー向けの仮想エージェント

ジョブ要求事項について、次の場合に通知を受け取ります。

採用担当者が要求事項にアサインされたとき。

ジョブ要求事項フォームのフィールドが更新されたとき。

ジョブ要求事項のステータスが変更されたとき。

以下のことを行うことができます。

- 仮想エージェントを介して採用担当者にメッセージを残します。
- リンクに従って、ジョブ要求事項の詳細ページに移動します。
- 通知をスキップして、通知の流入を停止します。

採用担当者向けの仮想エージェント

ジョブ要求事項について、次の場合に通知を受け取ります。

採用担当マネージャーが [採用 (Hiring)] タブのアクティビティストリームから採用担当者にメッセージを残したとき。

ジョブ要求事項のステータスが変更されたとき。採用担当者は、自分で加えた変更の通知も受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ応募について、次の場合に通知を受け取ります。

応募者が応募者センターからメッセージを残したとき。

以下のことを行うことができます。

- 仮想エージェントの通知を介して採用担当マネージャーにメッセージを残します。
- ジョブ要求事項のリンクに従って、ジョブ要求事項の詳細ページに移動します。

以下も実行できます。

- ジョブ応募のリンクに従って、ジョブ応募の詳細ページに移動します。
- 応募者にメッセージを残します。
- 通知をスキップして、通知の流入を停止します。

仮想エージェントの通知機能は、Microsoft Teams でのみ使用できます。

仮想エージェントで Microsoft Teams をセットアップする方法の詳細については、「Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

人材獲得の参照

人材獲得スイートを操作するために重要な、要求事項の状況管理、アプリケーションの状況管理、その他の詳細について説明します。

ジョブ要求事項の状況管理

採用担当者のジョブ要求事項の状況管理システムの概要。

ジョブ要求事項のステータスとアクション

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
オープン	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	オープン	
	いいえ	読み込み専用	保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	オープン	
準備完了	はい	編集可能	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	準備完了	編集可能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求事項のステータスとアクション (続く)

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	準備完了のみ
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	準備完了	読み込み専用
	いいえ	編集可能	保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	準備完了	編集可能
			オープン	指定されたアプリケーション追跡システム (ATS) にジョブ要求事項を送信します。	オープン	読み込み専用
			承認のために再送	既存の承認をすべてキャンセルし、新たに承認を受けるために要求事項を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	準備完了	読み込み専用
却下	はい	編集可能	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	新規	編集可能
	いいえ	編集可能	承認のため送信	承認のためにジョブ要求事項を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	新規	編集可能
承認待ち (要求済み)	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	承認待ち	読み込み専用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求事項のステータスとアクション (続く)

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
	いいえ	読み込み専用	承認をキャンセル	既存の承認をすべてキャンセルし、ジョブ要求事項を [新規] ステータスにします。	新規	編集可能
			保留中	ジョブ要求事項を保留にし、既存の承認要求をすべてキャンセルします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	承認待ち	読み込み専用
準備完了	[準備完了] ステータスで、同じ動作に従います。					
却下	[新規] ステータスで、[却下] ステータスの動作に従います。					
クローズ済み	はい	読み込み専用	注: ジョブ要求事項がクローズされるたびに保留が取り消されます。			
	いいえ	読み込み専用	再オープン	[新規] ステータスに変わり、同じ動作に従います。	新規	編集可能
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	クローズ済み	読み込み専用

採用担当者用の応募ステータス

採用担当者が、応募ステータスの概要を確認できます。

採用担当者用の応募ステータス

状況	説明
新規	応募者は応募を送信し、採用担当者のキューで [新規] ステータスになっています。
レビュー中	応募が [レビュー中] になっています。
Interviewing	応募者は面接プロセス中です。
オファーが送信されました	応募者はオファーを受け取りました。
オファーが受け入れられました	応募者はオファーを受け入れました。
採用	応募者が採用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用担当者用の応募ステータス (続く)

状況	説明
却下	応募が却下されました。
取り消し	応募者が応募を取り下げました。

応募者用の応募ステータス

応募者が、応募状況の概要を確認できます。

応募者用の応募ステータス

状況	説明
応募を送信済み	応募者が応募を送信しました。
レビュー中	応募はレビュー段階です。
面談	応募者は面接プロセス中です。
オファーの受領	応募者はオファーを受け取りました。
オファーに署名	応募者はオファーを受け入れ、オファーレターに署名しました。
採用	応募者が採用されます。
未選択	応募者はジョブ要求事項に選ばれていません。
取り消し	応募者が応募を取り下げました。

応募者タスクフォーム

応募者タスクフォームには、応募者のタスクを設定するために必要なフィールドの説明が記載されています。

応募者タスクの作成

フィールド	説明
番号	新規応募者タスク用に生成されたタスク番号。
タイプ	アサインされたタスクのタイプの説明。
簡単な説明	アサインされたタスクの簡単な説明を入力する場所。
説明	アサインされたタスクの詳細な説明を入力する場所。
状況	タスクの状態。
期日	作成されたタスクの期日。
アサイン先	タスクがアサインされている応募者。
添付ファイル	採用担当者によって添付ファイルが追加される場所、または応募者によって添付ファイルが添付されたときに表示される場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[実装を作成] フォーム

拡張ポイントの新しい実装レコードでは、次のフィールドを使用できます。

実装レコードビュー

フィールド	説明
名前	拡張ポイント実装の一意の名前。
API 名	アプリケーションスコープが先頭に付加された拡張ポイント API の名前。 これはシステムによって割り当てられた名前であり、変更することはできません。
Glide AJAX 有効化	スクリプト拡張ポイントをクライアントスクリプト、リスト/レポートフィルター、参照修飾子で使用できるようにするか、指定されている場合は URL の一部として使用できるようにします。
モバイルコール可能	スクリプト拡張ポイントをモバイルデバイスで利用できるようにするオプション。
サンドボックス有効化	クライアントがグローバルな影響を引き起こさずに拡張ポイントを変更できるようにするオプション。
アプリケーション	拡張ポイントが機能するスコープ。
アクセス可能	このスクリプト拡張ポイントにアクセスできるアプリケーション。
アクティブ	スクリプト拡張ポイント実装を有効にするオプション。
説明	拡張ポイントの詳細。
スクリプト	他のスクリプトから呼び出されたときに実行するサーバー側スクリプト。 スクリプトは、単一の JavaScript クラスまたはグローバル関数を定義する必要があります。クラス名または関数名は [名前] フィールドと一致する必要があります。
保護ポリシー	カスタムアプリケーションの一部として公開されているスクリプトインクルードの保護ポリシー。

[人材を作成 **(Create talent)**] フォーム

フォームに次の詳細を入力すると、新しい候補プロファイルが追加されます。

[新しい候補を作成] フォーム

フィールド	説明
名	候補者の名。
姓	候補者の姓。
電話番号	候補者の連絡先番号。
現在の役職	見込みのある候補者の既存の役職。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しい候補を作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
候補タイプ	候補者のタイプ。 利用可能な候補タイプは 2 つあります。 • 見込み客 • 応募者
同意のステータス	候補者の自動生成された同意ステータス。 候補者から変更が要求されると、同意ステータスが変更されます。
電子メール	候補者の登録済みメールアドレス。
場所	候補者が拠点としている、または入社を予定している場所。
現在の雇用主	候補者の現在の雇用主。
添付ファイル	関連するドキュメントを添付したり、さまざまなテンプレートを使用または作成したりするためのセクション。

ジョブ要求事項フォーム

採用担当マネージャーはこのフォームを使用して、組織の求人を依頼します。

ジョブ要求事項フォーム

フィールド	説明
ジョブタイトル	要求が提出されたジョブタイトル。
希望ジョブタイトル	任意のタイトルの設定。
ロケーション	要求が発生する場所。
雇用形態	雇用のタイプ。
人員数	募集人数。
優遇される勤続レベル	求人に必要な勤続レベル。
勤務時間	求人のシフト時間。
採用理由	欠員の理由
出張要件	ジョブの出張要件の割合。
優先度	求人の優先度。
転勤支援	転勤支援の詳細。
入国管理スポンサーシップ	入国管理スポンサーシップの詳細。
場所の柔軟性	場所の設定を選択するオプション。
経験年数	ジョブに必要な経験年数。
最低限の資格	雇用に必要な最低限の資格。
資格	候補者の資格の詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求事項フォーム (続く)

フィールド	説明
必要なスキル	求人に必要なスキル。
推奨スキル	求人に必要なスキル。
希望企業	採用応募者の獲得先として望ましい企業。
追加のメモ	採用担当マネージャーからの追加のメモ (ある場合)。

[データをロード] フォーム

インポートセットを使用して、サードパーティ統合からローカルインスタンスにデータをダンプします。

インポートセットテーブル

フィールド	説明
インポートセットテーブル	インポートセットテーブルのタイプ。
ラベル	入力されるテーブルのラベル。
名前	入力されるテーブルの名前。
インポート元	データソースのタイプ。
ファイル	ファイルをアップロードするオプション。
シート番号	アップロードされたファイル内で許容されるシートの数。
ヘッダー行	アップロードされたファイル内で許容されるヘッダー行の数。

人材プールフォーム

提供されるフィールドの説明は、人材プールを作成するために必要です。

[新しい人材プールの作成 **(Create new talent pool)**] フォーム

フィールド	説明
番号	新しい人材プールの自動生成された番号。
目的	人材プールを作成する目的についての簡単な説明。
所有者	人材プールの所有者の名前。
プール名	人材プールの名前。
協力者 (Collaborated with)	人材プールの協力者として選ばれた人。
共有先	人材プールを共有するユーザー。
説明	人材プールの要件についての詳細な説明。
添付ファイル	関連するドキュメントを添付したり、さまざまなテンプレートを使用または作成したりするためのセクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[人材プロファイル定義 **(Talent profile definition)**] フォーム

次の表に、フィールドとそれに対応する説明を示します。これらのフィールドは、人材プロファイル定義を登録するために必要です。

人材定義レコード

フィールド	説明
名前	人材プロファイル定義の名前。
人材タイプ	人材プロファイルのタイプ。 デフォルトで 4 つのタイプが利用可能です。 • 外部 • 従業員 • 離職従業員 • 派遣労働者 人材タイプを作成する方法の詳細については、「人材タイプの作成」を参照してください。
テーブル	人材データの収集元となるテーブルレコード。 このフィールドは、[人材タイプ **(Talent type)**] の選択に応じて自動的に設定されます。
アクティブ	定義レコードを有効にするオプション。
順序	定義の優先順位。
フィルター条件	定義に追加するために満たす必要のあるフィルター条件。

タスクマッピングフォーム

フォームに記入してタスクをタスクタイプにマッピングするときのために、説明の入力が必要になります。

回答レコード

フィールド	説明
質問	インターセプターレコードに参照がある親質問。
名前	タスクの名前。
順序	タスクの優先順位。
アクティブ	機能を有効にするオプション。
ユーザー プロンプト	人材採用担当者ワークスペースに表示されるタスクの名前。 人材採用担当者ワークスペースに表示される名前と [ユーザープロンプト] に表示される名前は同じである必要があります。
次の質問	インターセプターレコードに参照がある別の質問。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

回答レコード (続く)

フィールド	説明
	注: 人材採用担当者ワークスペースのタスクマッピングは、この機能をサポートしていません。
アプリケーション	レコードが含まれているアプリケーションのスコープ。
タイプ	利用可能な質問のタイプ。 • 誘導尋問 • 複数選択肢 • はい/いいえ • 自由形式テキスト • ボタン • 外部選択肢
ターゲット URL	タスクタイプマッピングに設定されたターゲット URL。
ボタンラベル	サーベイボタンに表示されるラベル。
ロール	回答レコードにアクセスできるロール。

人材獲得ダッシュボード

人材獲得ダッシュボードは、組織内の採用活動に関する作業負荷の概要とパフォーマンスの詳細を把握するのに役立ちます。

人材獲得ダッシュボードのユーザーには、次のロールが必要です。

ユーザーペルソナと必要なロール

ユーザー	説明	必要なロール
アドミン (sn_ta_hiring_core.admin)	このユーザーは、ダッシュボードのデータ表示を編集できます。	itil
採用担当者 (sn_ta_hiring_core.recruiter)	このユーザーは、ダッシュボードでデータを表示できます。	itil

人材獲得ダッシュボードには、[作業負荷] タブと [パフォーマンス] タブがあります。各タブには、データを表示する複数のカードビューがあります。

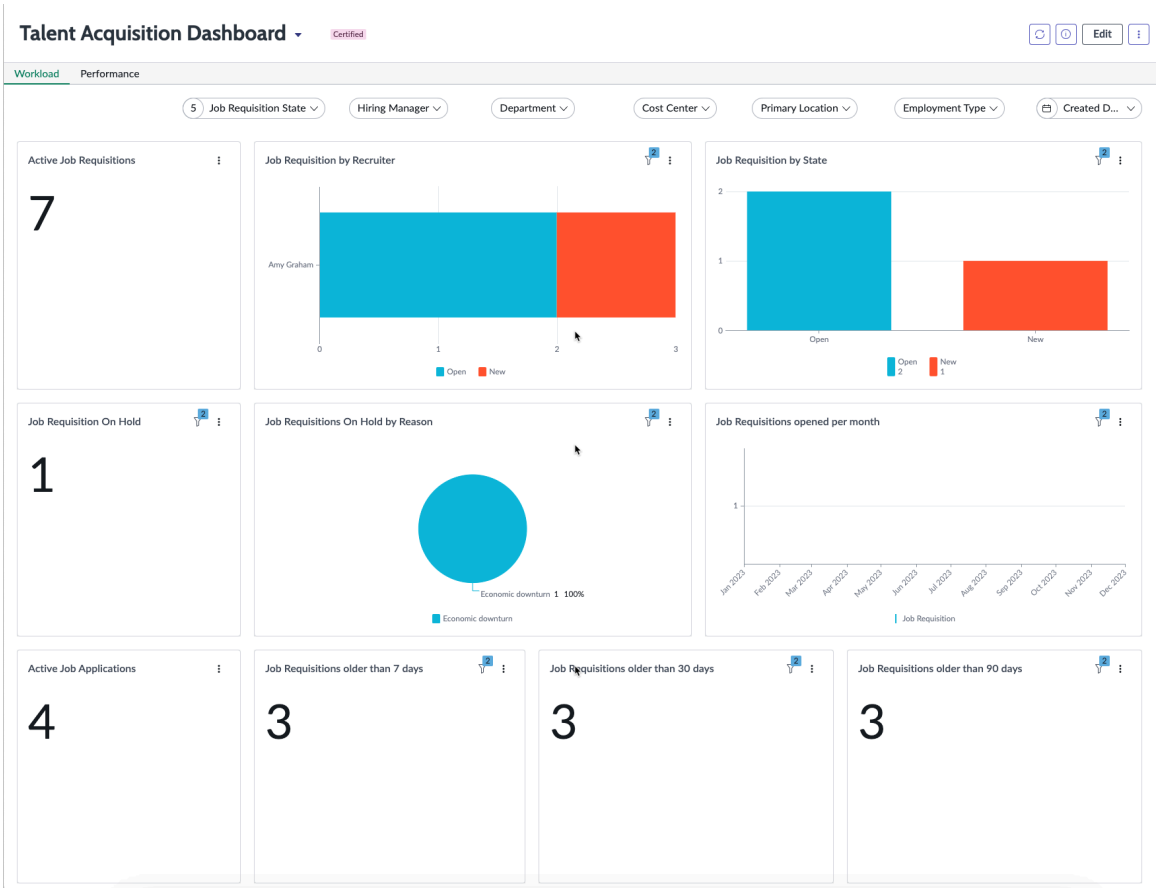
[作業負荷] タブでのデータの可視化は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータビュー

[作業負荷] タブビュー



[作業負荷] タブ

カード	データタイプ	説明
アクティブなジョブ要求事項 (Active Job Requisitions)	数値	アクティブなジョブ要求事項の数。
採用担当者別のジョブ要求事項 (Job Requisition by Recruiter)	積み重ねバー	所有する採用担当者とそのステータス別の要求事項に関するデータ。
ステータス別のジョブ要求事項 (Job Requisition by State)	棒グラフ	ステータス別のジョブ要求事項のデータの可視化。
保留中のジョブ要求事項 (Job Requisition On Hold)	数値	保留中のジョブ要求事項の数。
理由別の保留中のジョブ要求事項 (Job Requisition On Hold by Reason)	円グラフ	保留中の要求事項の割合が、理由別に表示されます。
月あたりのオープンなジョブ要求事項 (Job Requisitions opened per month)	線グラフ	ジョブ要求事項の月次傾向。
アクティブな求人応募 (Active Job Applications)	数値	アクティブな求人応募の数。
7 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisitions older than 7 days)	数値	7 日以上前に作成されたジョブ要求事項の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

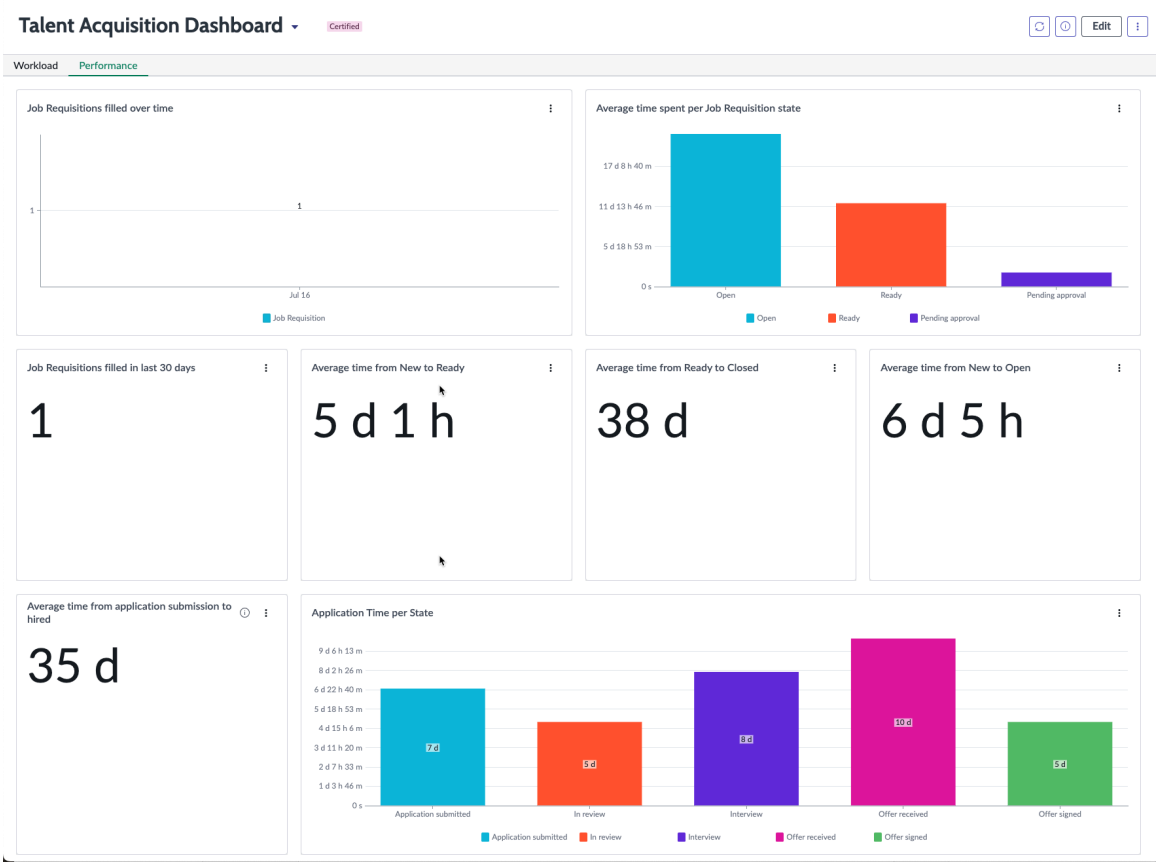
[作業負荷] タブ (続く)

カード	データタイプ	説明
30 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisitions older than 30 days)	数値	1 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。
90 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisition older than 90 days)	数値	3 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。

データカードとは別に、次のフィルターを使用してタブ上のデータを大まかに見ることができます。

- ジョブ要求事項のステータス
- 採用担当マネージャー
- 部門
- コストセンター
- プライマリロケーション
- 雇用形態
- 作成日

[パフォーマンス] タブビュー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンス] タブ

カード	データタイプ	説明
時間を経て入力されたジョブ要求事項	線グラフ	入力されたポジションの傾向 (時系列)。
ジョブ要求事項ステータスごとの平均所要時間 (Average time spent per Job Requisition state)	棒グラフ	ステータス別に分けられたジョブ要求事項に費やされた時間。
過去 30 日間に入力されたジョブ要求事項 (Job Requisitions filled in the last 30 days)	数値	1 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。
新規から準備完了までの平均時間 (Average time from New to Ready)	数値	要求を [新規] から [準備完了] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
準備完了からクローズまでの平均時間 (Average time from Ready to Closed)	数値	要求を [準備完了] から [クローズ済み] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
新規からオープンまでの平均時間 (Average time from New to Open)	数値	要求を [新規] から [オープン] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
応募書類提出から採用までの平均時間 (Average time from application submission to hired)	数値	応募書類の提出から採用までに費やされた集計時間。
ステータスあたりの求人応募時間 (Application Time per State)	グラフ	求人応募が 1 つのステータスにとどまる集計時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。